

Ombudsperson

in der Pflege

Basisinformationen für WTG-Einrichtungen und
Interessenverbände für alte, pflegebedürftige oder
behinderte Menschen



Der Kreistag des Kreises Unna hat am 10.10.2017 auf der Grundlage von § 16 des Wohn- und Teilhabegesetzes (WTG NRW) die Einführung von Ombudspersonen in der Pflege beschlossen. Diese Basisinformation soll dazu dienen, die Leistungsanbieter nach dem WTG NRW und die örtlich tätigen Verbände und Selbsthilfeorganisationen, welche Interessen älterer, pflegebedürftiger oder behinderter Menschen vertreten, über dieses neue Instrument zu informieren.

Welche Funktion hat die Ombudsperson?

Die Ombudsperson vermittelt auf Anfrage bei Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietern und Nutzerinnen/Nutzern bzw. Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Wohn- und Betreuungsangeboten, die dem Wohn- und Teilhabegesetz NRW (WTG NRW) unterliegen. Sie ist von Weisungen frei und arbeitet vertrauensvoll mit der WTG-Behörde des Kreises Unna zusammen. Das Amt der Ombudsperson ist ein Ehrenamt.

Welche Aufgaben hat die Ombudsperson?

Die Ombudsperson gibt insbesondere Nutzerinnen und Nutzern von Wohn- und Betreuungsangeboten nach dem WTG NRW ihren Angehörigen Hilfestellung bei Anregungen und Beschwerden, die sich an den konkreten Leistungserbringer (in der Regel die Leitung eines Dienstes oder einer Einrichtung) richten. Gegenüber den Leistungsanbietern trägt sie Anliegen bzw. Fragen vor. Sie vermittelt und schlichtet in strittigen Angelegenheiten. Beispiele hierfür können sein:

- Art und Weise der Pflege und Betreuung, Organisation der medizinischen Versorgung

- Gestaltung der Teilhabe am Leben in der Gesellschaft, Sicherung der Selbstbestimmungsrechte und der Gleichbehandlung
- Mitspracherecht bei der Gestaltung des Individualbereichs, Mitspracherecht bei der Belegung im Zwei-Bett-Zimmer, Gewährleistung sonstiger Informations-, Mitbestimmungs-, Mitsprache- und Beratungsrechten
- Vertragsangelegenheiten inkl. Abrechnungen, Verwaltung und Abrechnung der Barbeträge, Verlust von Wertgegenständen, Hauswirtschaftliche Versorgung (Wäsche, Reinigung etc.), Verpflegung / Menueplan

Was sind keine Aufgaben der Ombudsperson?

Nicht in den Aufgabenbereich der Ombudsperson gehören Angelegenheiten, die sich explizit aus einer öffentlich-rechtlichen Beziehung zwischen der Nutzerin bzw. dem Nutzer und dem Träger der Pflegeversicherung (SGB XI) und dem Grundversicherungsträger (SGB XII) ergeben.

Welche Rechte hat die Ombudsperson?

Die Ombudsperson hat das Recht, die gemeinschaftlichen Räume der Wohn- und Betreuungseinrichtungen nach dem WTG NRW zu den üblichen Geschäftszeiten zu betreten.

Die Ombudsperson ist nach vorheriger schriftlicher Einwilligung der Nutzerin bzw. des Nutzers bzw. seines gesetzlichen Vertreters berechtigt, Einblick in die beim Leistungserbringer erfassten persönlichen bzw. vertraglichen Daten und Unterlagen zu nehmen. Dies gilt auch, wenn eine schriftliche Erklärung im Einzelfall nicht möglich oder zweckmäßig ist, die Nutzerin bzw. der Nutzer diese Einwilligung jedoch im Beisein der Ombudsperson gegenüber dem Leistungserbringer mündlich erteilt.



Welche Pflichten hat die Ombudsperson?

Die Ombudsperson darf nur auf Anfrage bzw. mit Einwilligung oder Beauftragung durch die Nutzerin bzw. den Nutzer oder seinem gesetzlichen Vertreter tätig werden. In Angelegenheiten, welche die Ombudsperson selbst oder einen Angehörigen der Ombudsperson betrifft, darf die Ombudsperson nicht tätig werden.

Die Ombudsperson ist verpflichtet, über die im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse Stillschweigen zu bewahren. Dies gilt auch nach der Beendigung ihrer Tätigkeit als Ombudsperson.

Die Ombudsperson arbeitet vertrauensvoll mit der WTG-Behörde (Heimaufsicht) des Kreises Unna zusammen und berichtet über ihre Tätigkeit im abgelaufenen Kalenderjahr auf der Basis von Kennzahlen.

Wer kann Ombudsperson in der Pflege werden?

Menschen, die zu einer Ombudsperson in der Pflege bestellt werden möchten, sollen nach ihrer Persönlichkeit und ihren Fähigkeiten für dieses Ehrenamt geeignet sein.

Fachliche Anforderungen

Die Ombudsperson soll über grundlegende Kenntnisse des Wohn- und Teilhabegesetzes und des Wohn- und Betreuungsvertragsgesetzes verfügen. Berufliche Vorerfahrungen, z.B. in den Bereichen Gesundheitswirtschaft/Pflege, Sozialarbeit/-pädagogik, rechtliche Betreuung oder Verwaltung sind hilfreich und wünschenswert. Ein inhaltlicher Bezug aus einer (vormaligen) hauptberuflichen Tätigkeit zu der Arbeit in (teil-) stationären WTG-Einrichtungen ist hierbei von Vorteil.

Persönliche Anforderungen

Die Ombudsperson muss die Gewähr dafür bieten, dass sie das Amt ohne Ansehen der Person des Nutzers oder Leistungserbringers unvoreingenommen ausführen kann. Sie muss weiterhin über eine gewisse Reife, Berufs- und Lebenserfahrung verfügen und sollte deshalb berufliche Erfahrungszeiten von mehr als 15 Jahren aufweisen.

Darüber hinaus sind gesunde Menschenkenntnis, Einfühlungsvermögen, Geduld, ein freies Zeitbudget von rund 10 Stunden pro Monat, die Fähigkeit zur Führung von auf den Ausgleich verschiedener Interessenlagen gerichteten Gesprächen (Moderation/Mediation) sowie die Fähigkeit zur Abfassung von schriftlichen Vergleichsprotokollen wesentliche Fähigkeiten bzw. Eigenschaften einer Ombudsperson.

Eine Person, die rechtskräftig wegen einer Straftat nach den §§ 174-174c, 177-178, 181a, 182, 183-184f, 225, 234, 242-248c, 249-256, 263-266b und 331-35 StGB verurteilt ist, kann nicht zur Ombudsperson nach § 16 WTG bestellt werden. Zu diesem Zweck muss bei der Bestellung in die Funktion und bei der Wiederbestellung (nach drei Jahren) von der zu bestellenden Person ein Führungszeugnis nach § 30 Abs. 5 des Bundeszentralregistergesetzes (Führungszeugnis auf Antrag zur Vorlage bei einer Behörde) vorgelegt werden.

Wie viele Ombudspersonen werden gesucht?

Der Kreis Unna sucht zwei Ombudspersonen. Das Gebiet des Kreises Unna wird in zwei Bezirke eingeteilt. Für jeden Bezirk wird eine Ombudsperson bestellt.

Zum Bezirk Nord zählen die Wohn- und Betreuungseinrichtungen in Selm, Werne, Lünen, Bergkamen und Kamen. Zum Bezirk Süd zählen die Wohn- und Betreuungseinrichtungen in Bönen, Unna, Holwickede, Fröndenberg/Ruhr und Schwerte.



Wer bestellt die Ombudspersonen und wie lange dauert die Amtszeit?

Der Kreisausschuss des Kreises Unna bestellt die Ombudsperson für einen Zeitraum von drei Jahren auf Vorschlag des Landrates.

Wie werde ich Ombudsperson? Kann ich jemanden als Ombudsperson vorschlagen?

Der Kreis Unna wird zum Jahreswechsel 2017/18 ein Interessenbekundungsverfahren starten. Interessierte Menschen können sich dann nach den konkreten über die Medien und im Internetangebot des Kreises unter www.kreis-unna.de veröffentlichten Spielregeln für die Tätigkeit bewerben.

Folgende Organisationen werden zeitgleich um einen Personalvorschlag gebeten:

- Sozialverband Deutschland (SoVD), Kreisverband Unna,
- Sozialverband VdK, Kreisverband Unna,
- Sprecherrat der Selbsthilfe im Kreis Unna,
- Fachbeirat Inklusion im Kreis Unna,
- Kreis-Seniorenkonferenz.

Wann endet die Bestellung zur Ombudsperson?

Grundsätzlich endet die Bestellung nach Ablauf von drei Jahren. Die Ombudsperson kann aber jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten.

Der Kreisausschuss kann nach Anhörung der Ombudsperson diese von ihrem Amt entbinden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die Ombudsperson ihre Pflichten grob verletzt hat oder ihre Tätigkeit nicht mehr ordnungsgemäß ausüben kann.

Wird eine Aufwandsentschädigung gezahlt?

Die Ombudsperson versieht ihre Arbeit ehrenamtlich. Sie erhält eine jahresbezogene pauschale Aufwandsentschädigung in Höhe von 720 Euro im Jahr.

Außerdem zahlt der Kreis Unna der Ombudsperson eine Sachkostenpauschale in Höhe von 140 Euro pro Jahr.

Fahrtkosten werden nach Vorlage des Fahrtenbuches in tatsächlicher Höhe abgerechnet. Es wird eine Wegstreckenentschädigung entsprechend der Regelung im Landesreiskostengesetz NRW von 30 Cent je PKW-Kilometer, für ein zweirädriges Kraftfahrzeug von 13 Cent je Kilometer, gewährt. Mit diesen Pauschalsätzen sind die Kosten der Fahrzeugvollversicherung abgegolten.

Ihre Ansprechpartner/-in bei Fragen zum Thema Ombudsperson:

Fragen beantwortet Annette Schlüter. Ihre Kontaktdaten lauten:

- E-Mail: annette.schlueter@kreis-unna.de
- Fon: 0 23 03 / 27-3350
- Kreis Unna, Fachbereich Arbeit und Soziales
Friedrich-Ebert-Straße 17, 59425 Unna

Impressum

Herausgeber Kreis Unna - Der Landrat
Friedrich-Ebert-Straße 17
59425 Unna
www.kreis-unna.de

Gesamtleitung Dezernat III
Torsten Göpfert

Druck Hausdruckerei | Kreis Unna

Stand Oktober 2017

