

**Richtlinie  
für die  
Ombudsstelle in der Pflege  
im Kreis Rendsburg-Eckernförde**

### **1. Allgemeines**

Die Ombudsperson vertritt die Anliegen von pflegebedürftigen Personen und deren Angehörigen. Sie vermittelt bei Konflikten mit den Akteuren der Pflege und wirkt auf eine Streitschlichtung hin. Ziel ist eine Kooperation mit allen Beteiligten.

### **2. Aufgaben:**

Die Ombudsperson in der Pflege vermittelt auf Anfrage bei Meinungsverschiedenheiten oder Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietern und Nutzerinnen und Nutzern bzw. Angehörigen über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung von Wohn- und Pflegeangeboten von ambulanten und stationären Pflegeeinrichtungen im Kreis Rendsburg-Eckernförde.

Die Ombudsperson gibt Hilfestellung bei Anregungen und Beschwerden, die sich an den konkreten Leistungserbringer richten. Gegenüber den Leistungsanbietern trägt sie Anliegen bzw. Fragen vor. Sie vermittelt und schlichtet in strittigen Angelegenheiten. Die Ombudsperson arbeitet eigenständig und unabhängig von der Heimaufsicht des Kreises Rendsburg-Eckernförde.

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. Ebenso gehören Verfahren, die bereits vor einem ordentlichen Gericht anhängig sind und privatrechtliche Auseinandersetzungen (z.B.: Mietangelegenheiten, Familien- oder Nachbarschaftsstreitigkeiten) nicht zu den Aufgaben der Ombudsperson.

### **3. Personelle und sächliche Ausstattung:**

Die Ombudsstelle wird durch den Kreis Rendsburg-Eckernförde mit einer Teilzeitstelle für eine Ombudsperson ausgestattet.

Der Kreis stellt eine geeignete räumliche Unterbringung für die Ombudsstelle zur Verfügung. Der Kreis stellt der Ombudsperson ein ausreichendes digitales

Equipment (Hard- und Software) zur Verfügung, um Videokonferenzen/Videogespräche mit Betroffenen durchführen zu können.

#### **4. Rechte Ombudsperson:**

Die Ombudsperson hat das Recht, die gemeinschaftlichen Räume der Pflegeeinrichtung zu betreten.

Die Ombudsperson ist nach vorheriger schriftlicher Einwilligung der nutzenden Person bzw. der gesetzlichen Vertretung 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 nutzende Person diese Einwilligung jedoch im Beisein der Ombudsperson gegenüber dem Leistungserbringer mündlich erteilt.

#### **5. Pflichten Ombudsperson:**

Die Ombudsperson darf nur auf Anfrage bzw. mit Einwilligung oder Beauftragung durch die nutzende Person oder der gesetzlichen Vertretung 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 den Pflegestützpunkten im Kreis Rendsburg-Eckernförde zusammen. Sie kann Betroffene in geeigneten Fällen ergänzend auf die Beratungs- und Unterstützungsangebote der Pflegestützpunkte verweisen. Die Pflegestützpunkte können Beteiligte an Konflikten im Pflegebereich an die Ombudsstelle Pflege verweisen.

Die Ombudsperson berichtet einmal jährlich über ihre Arbeit im Sozial- und Gesundheitsausschuss unter Wahrung der Anonymität der an sie herangetragenen Anliegen.

#### **6. Persönliche Voraussetzungen Ombudsperson:**

Die Ombudsperson soll eine berufliche Qualifikation in den Bereichen Gesundheitswirtschaft/Pflege, Sozialarbeit/-pädagogik, rechtliche Betreuung oder Verwaltung haben sowie über grundlegende Kenntnisse der SGB XI; XII und IX verfügen und berufliche Vorerfahrungen im Bereich der Pflege haben. Für die Arbeit als Ombudsperson bedarf es der Fähigkeit zur Führung von

Gesprächen, die auf den Ausgleich verschiedener Interessenslagen gerichtet sind (Moderation/Mediation) und zur Abfassung von schriftlichen Vergleichsprotokollen.

## **7. Inkrafttreten**

Diese Richtlinie tritt am 01.05.2023 in Kraft und ist befristet für zwei Jahre.

Rendsburg, 27.04.2023

  
Prof. Dr. Stephan Ott

Fachbereichsleitung Soziales, Arbeit und Gesundheit