Anlage 3

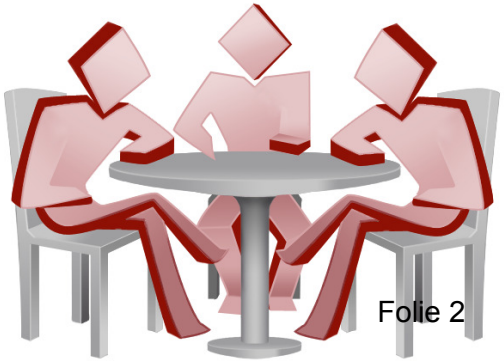
Ombudsperson in der Pflege

Umsetzung des § 16 Wohn- und Teilhabegesetz

Ausschuss für Soziales, Familie und Gleichstellung
am 27.09.2017

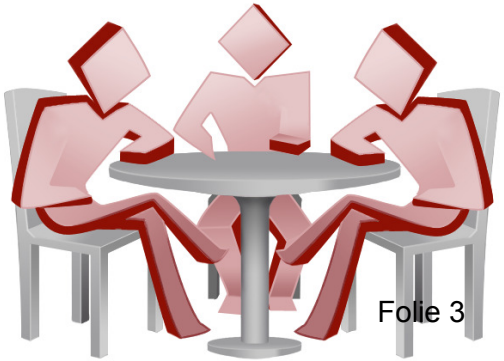
Gliederung

- **Regelung in § 16 WTG**
- **Einordnung**
- **Aufgabenbeschreibung**
- **Anforderungsprofil**
- **Handlungsempfehlung**
- **Weitere Schritte**



Gliederung

- **Regelung in § 16 WTG**
- Einordnung
- Aufgabenbeschreibung
- Anforderungsprofil
- Handlungsempfehlung
- Weitere Schritte



Regelung in § 16 WTG

- **Bestellung durch Kreise und kreisfreie Städte auf freiwilliger Basis**

- **Interessenverbände und Selbsthilfeorganisationen können um Vorschläge gebeten werden.**

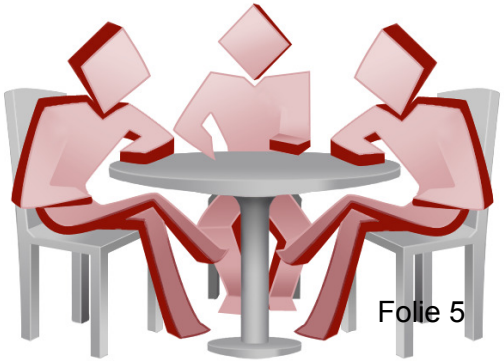
- **Vermittlung bei Streitigkeiten zwischen Leistungsanbietern und Nutzern „über alle Fragen im Zusammenhang mit der Nutzung der Angebote“ nach dem WTG**

- **Verpflichtung der Leistungsanbieter,**
  - **die Wahrnehmung der Aufgaben einer Ombudsperson zu ermöglichen.**
  - **der Ombudsperson zu den üblichen Geschäftszeiten den Zutritt zu den gemeinschaftlichen Räumen zu gewähren.**

- **Zahlung einer Aufwandsentschädigung möglich**

Gliederung

- Regelung in § 16 WTG
- **Einordnung**
- Aufgabenbeschreibung
- Anforderungsprofil
- Handlungsempfehlung
- Weitere Schritte



Einordnung der Regelung (I)

- **§ 16 WTG ist ein niedrigschwelliger Baustein der Qualitätssicherung**

- **Abgrenzung zu anderen Instrumenten**
  - **behördliche Qualitätssicherung (§§ 14, 15 WTG) >> WTG-Behörde**
  - **beratende Qualitätssicherung (§ 17 WTG) >> AG zur Beratung der Landesregierung**

- **Regelung 2014 neu in das WTG aufgenommen**

- **bislang kaum Erfahrungen in der Umsetzung**
  - **StädteRegion Aachen (seit 1996)**
  - **Kreis Düren**
  - **Stadt Gelsenkirchen (seit Ende 2016)**

  - **dort allerdings positive Beurteilung des Instruments**

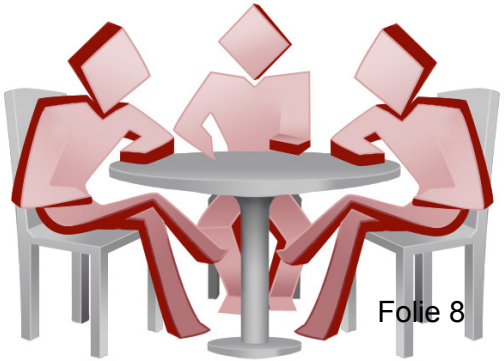
Einordnung der Regelung (II)

- **Kreisseniorenkonferenz (Vorstand)**
  - **schriftliche Initiative einer Privatperson**
  - **positive Haltung**
  - **empfiehlt Diskussion in Konferenz Alter und Pflege**

- **AG „stationäre Einrichtungen“ am 28. 06. 2017**
  - **grundsätzlich positive Haltung**
  - **aber keine abschließende Positionierung**

Gliederung

- Regelung in § 16 WTG
- Einordnung
- **Aufgabenbeschreibung**
- Anforderungsprofil
- Handlungsempfehlung
- Weitere Schritte



Aufgabenbeschreibung (I)

- **hilft Nutzern bei Anregungen und Beschwerden**

- **vermittelt bei Streitigkeiten zwischen Nutzer und Leistungsanbieter, z.B.**
  - **Angelegenheiten der Pflege, Betreuung, medizinischen Versorgung**
  - **Sicherung der Selbstbestimmungsrechte**
  - **Gestaltung des Individualbereichs**
  - **Belegung im 2-Bett-Zimmer**
  - **Vertragsangelegenheiten inkl. Abrechnung**
  - **Verwaltung und Abrechnung der Barbeträge**
  - **Verlust von Wertgegenständen**
  - **Hauswirtschaftliche Versorgung**
  - **Verpflegung**

- **ausgenommen sind öffentlich-rechtliche Beziehungen zwischen Nutzer und Pflegekassen / Sozialhilfeträger**

Aufgabenbeschreibung (II)

- **wird nur auf Anfrage bzw. Beauftragung durch den Nutzer oder Leistungsanbieter tätig**

- **ist zur Neutralität verpflichtet**
  - **allgemeiner Gleichbehandlungsgrundsatz**
  - **liegt ein Befangenheitsgrund i.S.d. § 31 GO vor, so darf die Ombudsperson nicht tätig werden.**

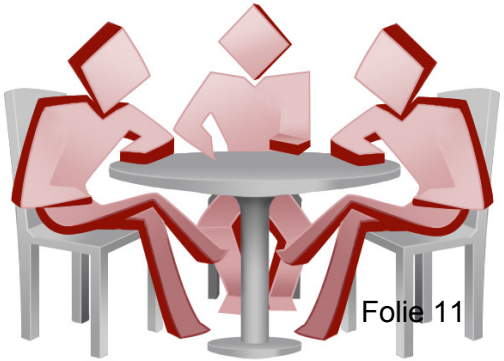
- **ist zur Verschwiegenheit verpflichtet**

- **darf die WTG-Einrichtung zu den üblichen Geschäftszeiten betreten**
  - **gemeinschaftliche Räume**
  - **Individualräume nur im Einverständnis des Nutzers**

- **darf Akten des Leistungserbringers einsehen**
  - **nach vorheriger schriftlicher Einwilligung des Nutzers**

Gliederung

- Regelung in § 16 WTG
- Einordnung
- Aufgabenbeschreibung
- **Anforderungsprofil**
- Handlungsempfehlung
- Weitere Schritte



Anforderungsprofil

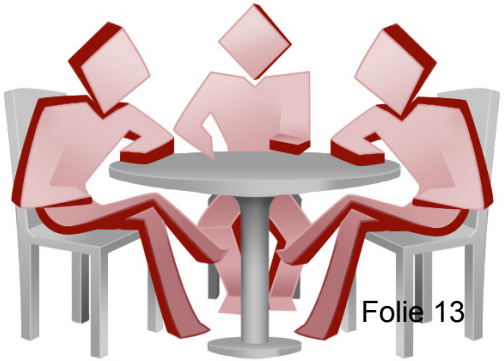
- **persönliche und fachliche Eignung für die Funktion**

- **Persönliche Anforderungen**
  - **allgemeiner Gleichbehandlungsgrundsatz (Neutralität, keine Befangenheit)**
  - **Reife, Berufs- und Lebenserfahrung von mehr als 15 Jahren**
  - **Menschenkenntnis, Einfühlungsvermögen, Geduld**
  - **Fähigkeit, unterschiedliche Interessenlagen auszugleichen (Moderation, Mediation)**
  - **keine einschlägige Vorbestrafung**

- **Fachliche Anforderungen**
  - **grundlegende Kenntnisse des Rechtsgebietes (WTG, WBVG)**
  - **berufliche Vorerfahrungen aus Gesundheit, Pflege, Sozialarbeit/-pädagogik, rechtliche Betreuung, Verwaltung**
  - **inhaltlicher Bezug aus einer (vormaligen) hauptberuflichen Tätigkeit zu der Arbeit in (teil-) stationären Pflegeeinrichtungen**

Gliederung

- Regelung in § 16 WTG
- Einordnung
- Aufgabenbeschreibung
- Anforderungsprofil
- **Handlungsempfehlung**
- Weitere Schritte



Handlungsempfehlung (I)

- **Ombudschaft nach § 16 WTG im Kreis Unna einrichten**

- **Bestellung von zwei Ombundspersonen**
  - **Bezirk Nord (91 WTG-Einrichtungen) mit den Kommunen Selm, Werne, Lünen, Bergkamen, Kamen**
  - **Bezirk Süd (85 WTG-Einrichtungen) mit den Kommunen Bönen, Unna, Holzwickede, Fröndenberg/Ruhr, Schwerte**

- **örtlich tätige Interessensverbände (§ 16 Satz 2 WTG) können Personalvorschläge machen**
  - **SoVD, VdK, Sprecherrat der Selbsthilfegruppen, Fachbeirat Inklusion, Kreis-Seniorenkonferenz**

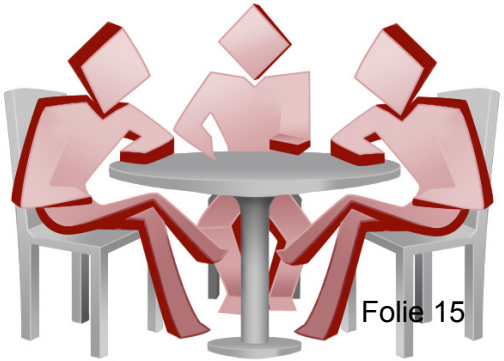
- **Gelegenheit zur Stellungnahme zum Bestellungsvorschlag**
  - **für die Konferenz Alter und Pflege**
  - **für die Behindertenbeauftragten des Kreises Unna**

Handlungsempfehlung (II)

- **Bestellung für drei Jahre durch den Kreisausschuss**

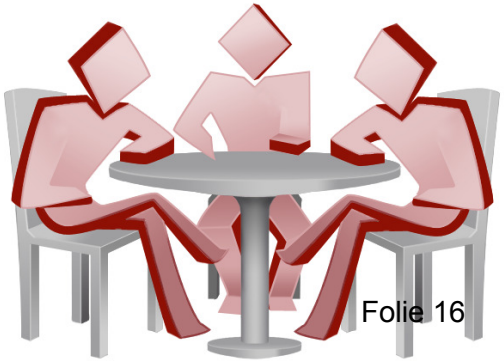
- **Abberufung aus wichtigem Grund möglich**
  - **grobe Pflichtverletzung**
  - **ordnungsgemäße Ausübung der Funktion nicht mehr möglich**

- **Aufwandsentschädigung wird gezahlt**
  - **720 Euro pro Jahr (steuerfreie „Ehrenamtspauschale“)**
  - **140 Euro pro Jahr pauschal für entstehenden Sachaufwand**
  - **nachgewiesene Fahrtkosten nach Landesreisekostengesetz**



Gliederung

- Regelung in § 16 WTG
- Einordnung
- Aufgabenbeschreibung
- Anforderungsprofil
- Handlungsempfehlung
- **Weitere Schritte**

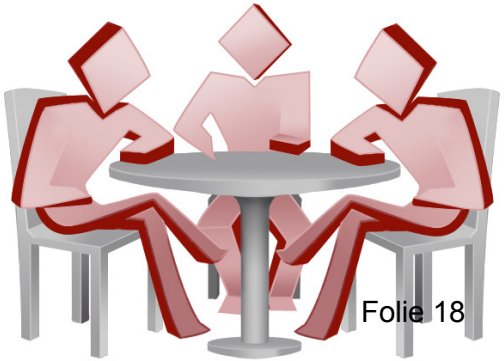


Weitere Schritte

- **Beratungsfolge zur Einführung**
  - Konferenz Alter und Pflege am — 30. 08. 2017
  - Ausschuss für Soziales, Familie, Gleichstellung am — 27. 09. 2017
  - Kreisausschuss am — 11. 10. 2017
  - Beschluss im Kreistag am — 12. 10. 2017

- **Öffentlichkeitsarbeit, Einrichtungen und Verbände informieren**

- **Personalauswahlprozess**
  - Interessenorganisationen um Verschläge bitten — (Dezember 2017)
  - Bestellungsvorschlag erarbeiten — (Februar 2018)
  - Benehmen herstellen — (Anfang März 2018)
  - Bestellung durch den Kreisausschuss — (Mitte März 2018)

- **Öffentlichkeitsarbeit;**
  Nutzer, Einrichtungen und Verbände informieren

Danke für Ihre Aufmerksamkeit!