



REGLEMENT

zur Arbeitsweise der Ombudsstelle Alter und Behinderung Kanton St. Gallen (OSAB Kt. St. Gallen)

Art. 1 Aufgaben der Ombudsperson

1.1 Aufgabe

Die Ombudsperson hat die Aufgabe, Konflikte zwischen Leistungserbringenden und Leistungsnutzenden bzw. deren nahestehenden Personen unvoreingenommen abzuklären und auf unbürokratische Art und Weise eine Lösung aufzuzeigen, die von allen Parteien akzeptiert werden kann. Sie übernimmt dabei die Rolle der Schlichterin und Vermittlerin. Falls keine Lösung gefunden werden kann, muss die OSAB Kt. St. Gallen den Stand der Uneinigkeit festhalten.

1.2 Besprechungstermine

Besprechungstermine können mit der Ombudsperson individuell vereinbart werden.

1.3 Dokumentation

Die Ombudsperson hat ihre Inanspruchnahme und ihre Bemühungen in geeigneter Form schriftlich festzuhalten und führt laufend eine Dokumentation.

1.4 Jahresbericht

Die Ombudsperson erstellt jährlich einen schriftlichen Bericht über ihre Tätigkeit zu Händen der Mitgliederversammlung des Vereins OSAB Kt. St. Gallen.

1.5 Arbeitsweise

Die Ombudsperson ist an keine inhaltlichen Weisungen im Sinne von Instruktionen gebunden. Sie arbeitet selbständig und entscheidet in eigener Verantwortung. Die Bestimmungen von Gesetzen, Verordnungen und Verträgen sind dabei einzuhalten.

Art. 2 Zugang

2.1 Berechtigung

An die OSAB Kt. St. Gallen können sich Leistungsnutzende bzw. deren nahestehenden Personen sowie die Leistungserbringenden wenden. Die Anfragen müssen sich auf Leistungserbringende beziehen, die im Kanton St. Gallen tätig sind. Für Leistungsnutzende und Leistungserbringende werden Vermittlungs-, Schlichtungs- oder Mediationsdienste angeboten, wenn vorgängig ein direkter, zumutbarer Schlichtungsversuch zwischen den beteiligten Parteien gescheitert ist.

2.2 Abbruch des Verfahrens

Sobald eine am Konflikt beteiligte Partei rechtliche Schritte eingeleitet hat, tritt die OSAB Kt. St. Gallen auf die Anfrage nicht ein bzw. bricht ein laufendes Verfahren ab. Die Vertretung durch einen Anwalt während des Verfahrens ist ausgeschlossen.

Art. 3 Ablauf des Verfahrens

3.1 Grundsatz

Die Ombudsperson hat das Recht, mit allen involvierten Personen des betroffenen Leistungserbringenden und/oder dessen Trägerschaft Gespräche zu führen. In jedem Fall wird sie versuchen, eine Lösung oder eine verbesserte Grundlage zur Zusammenarbeit für die Zukunft zu finden.

3.2 Klärung des Auftrags

Die Ombudsperson klärt ab, ob die Anfrage durch Leistungen der OSAB Kt. St. Gallen bearbeitet werden kann und die Voraussetzungen für die Auftragsannahme gegeben sind.

Die Ombudsperson klärt ab, ob der Inhalt der Anfrage in Gesetzen, Verordnungen oder Verträgen geregelt ist. Trifft dies zu, ergibt sich daraus eine Mitteilung der Rechtslage, allenfalls eine Triage an eine andere Stelle (nur im Einverständnis mit der gesuchstellenden Person) In allen Fällen unternimmt die Ombudsperson einen Versuch zur Schlichtung.



3.3 Rechtslage

Die Ombudsperson teilt den Parteien die geltende Rechtslage und deren Auslegung in Bezug auf die Anfrage in geeigneter Form mit.

3.4 Vermittlung / Schlichtung

Die Ombudsperson nimmt mit den Parteien das Gespräch auf und versucht zu vermitteln oder zu schlichten mit dem Ziel, das Verhältnis zwischen den beteiligten Parteien auf eine verbesserte Grundlage zu stellen.

3.5 Abschluss des Verfahrens

Das Ombudsverfahren gilt als beendet, wenn beide Parteien entweder die Rechtslage oder das Ergebnis der Schlichtung akzeptieren und Einigkeit festgestellt wird. Führen die Bemühungen der Ombudsperson nicht zum Ziel, gilt das Ombudsverfahren als beendet und die Uneinigkeit wird schriftlich festgehalten. Die Ombudsperson darf keine rechtlichen Schritte einleiten oder Sanktionen aussprechen. Sie teilt den beiden Parteien den Abschluss des Ombudsverfahrens in jedem Falle schriftlich mit.

3.6 Beschwerdemöglichkeit

Beschwerden gegen die Tätigkeit der Ombudsperson sind an den Vereins-vorstand zu richten.

Art. 4 Zusammenarbeit mit dem Vorstand

4.1 Bericht

Die Ombudsperson berichtet dem Vorstand mindestens zweimal jährlich mündlich über ihre Arbeit. Treten in einem Bereich oder bei einem Leistungserbringer gehäuft Beschwerden auf, wendet sich die Ombudsperson an den Vorstand. Die Vertraulichkeit gemäss Art. 5 dieses Reglements bleibt dabei gewährleistet.

Art. 5 Vertraulichkeit

5.1 Verschwiegenheit

Die Ombudsperson ist bezüglich der Tatsachen und Inhalte von Konflikten sowie der Identität der beteiligten Personen gegenüber Dritten zur Wahrung der Verschwiegenheit verpflichtet.

5.2. Aufsicht / Einsicht in Dossiers

Grundsatz: Die Aufsicht beschränkt sich auf die administrative Tätigkeit der Ombudsstelle (keine inhaltliche Aufsicht in Bezug auf die fachliche Fallführung). Um diese Aufsichtspflicht wahrnehmen zu können, ist das Präsidium des Vorstands des Vereins OSAB Kt. St. Gallen bzw. dessen Stellvertretung befugt, Einsicht in die Dossiers der Ombudsstelle zu nehmen. Betrifft das Schlichtungsgesuch die Einrichtung/Organisation einer Person aus dem Präsidium bzw. der Stellvertretung, tritt die betroffene Person in Ausstand. Das Einsichtsrecht wird einem andern Vorstandsmitglied übertragen.

5.3. Ausnahmen

Vorbehalten bleiben die gesetzlichen Mitteilungs-, Melde- und Anzeige-pflichten gegenüber Erwachsenenschutz-, Aufsichts- und Strafbehörden.

Fassung 14. Juni 2013, beschlossen an der Gründungsversammlung des Vereins OSAB Kt. St. Gallen