

# Satzung

## **über die Arbeit des Ombudsmanns / der Ombudsfrau und des Beschwerderates der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. und ihre verbundenen und angegliederten Einrichtungen**

### **Einleitung**

*Inbesondere* zur Verbesserung der Lebensbedingungen psychisch kranker und suchtkrank Menschen wie auf Pflege *und Behandlung* angewiesener Menschen im Kreis Rendsburg-Eckernförde bieten die Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. *und ihre verbundenen und angegliederten Einrichtungen* vielfältige Dienstleistungen an. Wir richten unsere Angebote an den Bedürfnissen, Wünschen und Vorstellungen unserer Nutzer\*innen und deren Angehörigen aus.

Ihre aktive Beteiligung an der Planung und Gestaltung dieser Angebote ist unser Ziel.

Nach einer Versuchsphase haben die Gremien der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. beschlossen, dass der Beschwerderat und die Ombudspersonen den Nutzer\*innen unserer Einrichtungen sowie deren Angehörigen auf Dauer als Instrument dienen sollen, das sie in die Lage versetzt, ihre Interessen angemessen zu vertreten und Einfluss zu nehmen. Wir begreifen diesen Schritt als einen wichtigen Beitrag zur Qualitätssicherung unserer Arbeit.

### **1. Aufgaben und Befugnisse der Ombudspersonen und des Beschwerderates**

Die Ombudspersonen sind Ansprechpartner\*innen für alle Nutzer\*innen der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. *und ihren verbundenen und angegliederten Einrichtungen* sowie deren Angehörige und rechtlichen Betreuer, wenn sie Beschwerden, Anregungen oder Fragen im Zusammenhang mit ihrer Betreuung, Behandlung, Unterbringung und/oder Pflege in den Einrichtungen *der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. und ihren verbundenen und angegliederten Einrichtungen* haben.

Die Ombudspersonen nehmen Beschwerden und Anregungen auf und beraten und unterstützen die Betroffenen bei der Vertretung ihrer Interessen. Sie stellen Nachforschungen über den Gegenstand der Beschwerde bei den beteiligten Personen und Einrichtungen an und bemühen sich um Schlichtung und Vermittlung. Gegebenenfalls verweisen sie an Rechtsanwälten oder Rechtsberatungsstellen. Die Ombudspersonen arbeiten eng mit dem Beschwerderat zusammen.

Der Beschwerderat begleitet und unterstützt die Arbeit der Ombudspersonen. Bei noch nicht geschlichteten Konflikten unterstützt er die Ombudspersonen und den/die BeschwerdeführerIn bei der Suche nach geeigneten Lösungen. Der Beschwerderat bearbeitet die eingegangenen Beschwerden. Er hält immer wiederkehrende oder strukturell bedingte Beschwerden fest und setzt sich in Gesprächen mit der Geschäftsführung und/oder dem Vorstand der Brücke dafür ein, dass deren Ursachen beseitigt werden.

Sowohl Ombudspersonen als auch Mitglieder des Beschwerderates haben Zutrittsrecht zu allen Einrichtungen und Diensten der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. *und ihren verbundenen und angegliederten Einrichtungen*. Sie dürfen Mitarbeiter\*innen im Zusammenhang mit eingegangenen Beschwerden befragen und mit ausdrücklicher Zustimmung der Betroffenen Akteneinsicht nehmen.

Ombudspersonen und Beschwerderat dokumentieren ihre Arbeit im Einzelfall und erstellen bis März des Folgejahres einen gemeinsamen Jahresbericht. Die Dokumentation dient der Auswertung der Erfahrungen.

## **2. Zusammensetzung des Beschwerderates - Wahl der Ombudspersonen**

Der Beschwerderat wird vom Vorstand der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. unter Mitwirkung seines *Aufsichtsrates für jeweils zwei Jahre berufen*. Der Aufsichtsrat wird regelmäßig über die Arbeit des Beschwerderates und der Ombudspersonen informiert. Der Beschwerderat setzt sich nach Möglichkeit paritätisch aus Betroffenen, Angehörigen, Mitarbeiter\*innen und ggf. anderen Interessierten/Fachkräften zusammen. Die verschiedenen Interessengruppen werden gebeten, geeignete Personen vorzuschlagen. Jede der Interessengruppen sollte eine/n Vertreter\*in und einen oder zwei Stellvertreter\*innen benennen. Der Beschwerderat soll fünf und bis zu neun Mitglieder haben.

Bis zu zwei Ombudspersonen, die zugleich den Vorsitz haben, werden danach durch den Beschwerderat für zunächst zwei Jahre gewählt. Sofern zwei Ombudspersonen gewählt werden, wird *grundsätzlich eine Ombudsfrau und ein Ombudsmann gewählt*. Sie sollten über Erfahrungen mit dem *sozialpsychiatrischen Versorgungssystem* verfügen. Engagement, Durchsetzungskraft und die Fähigkeit, seelisch verletzte Menschen in Ihren Interessen und Bedürfnissen ernst zu nehmen und ihnen zur Seite zu stehen, sind wichtige persönliche Voraussetzungen. *Die Wahl erfolgt auf Vorschlag des Vorstandes der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V.*

Mitarbeiter\*innen und Vorstandsmitglieder der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. und *ihren verbundenen und angegliederten Einrichtungen* können nicht zu Ombudspersonen gewählt werden.

## **3. Arbeitsweise von Ombudspersonen und Beschwerderat**

Die Ombudspersonen bieten regelmäßige Kontaktmöglichkeiten, unter anderem in den Räumlichkeiten der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V., an. Um die Zugangsschwelle möglichst niedrig zu halten, sollen die Ombudspersonen in den unterschiedlichen Einrichtungen der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. *und ihren verbundenen und angegliederten Einrichtungen* auch von sich aus Kontakt zu den Nutzer\*innen aufnehmen. Die Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. unterstützt die Arbeit des Beschwerderates in sächlicher wie personeller Hinsicht.

Der Beschwerderat trifft sich regelmäßig, mindestens aber zweimal jährlich, zur Beratung der eingegangenen Beschwerden. Einzelne Mitglieder können jedoch außerhalb der Sitzungen auch direkt von den Betroffenen angesprochen werden. Aus besonderem Anlass kann der Beschwerderat auch zu außerordentlichen Sitzungen zusammenkommen. Der Beschwerderat kann auch ausnahmsweise im Nachgang zu besonderen Vorfällen, oder immer wieder auftretenden Beschwerden Erkundigungen einziehen, welche Aktivitäten zur Vermeidung dieser Beschwerden im Vorfeld durchgeführt wurden und selbständig Vorschläge erarbeiten, wie die Wiederholung verhindert oder Folgen abgemildert werden können.

Die Sitzungen des Beschwerderates sind nicht öffentlich.

Der Beschwerderat ist beschlussfähig, wenn mindestens die Hälfte aller Mitglieder anwesend ist. Beschlüsse werden einstimmig gefasst. Stimmenthaltungen sind möglich. Bei Ge-

genstimmen kommt kein Beschluss zustande. *Über jede Sitzung wird ein Protokoll erstellt und von den Ombudspersonen unterzeichnet.*

Die Information über die Arbeit der Ombudspersonen und des Beschwerderates sowie über die damit für die Nutzer\*innen verbundenen Rechte zur Beschwerde sind Bestandteil der Betreuungsverträge mit den Nutzer\*innen. Sprechstunden der Ombudspersonen und die Namen der Mitglieder des Beschwerderates werden durch Aushang an geeignetem Ort sowie durch geeignete Medien bekannt gegeben.

Ombudspersonen und Mitglieder des Beschwerderates sind ehrenamtlich tätig. Sie haben jedoch Anspruch auf Erstattung ihrer Kosten. Die Ombudspersonen erhalten eine angemessene Vergütung bzw. Aufwandsentschädigung.

#### **4. Datenschutz**

Die Ombudspersonen und die Mitglieder des Beschwerderates haben über die persönlichen Daten und Geschichten der an einem Beschwerdeverfahren beteiligten Personen gegenüber unbeteiligten Dritten strenges Stillschweigen zu bewahren und eine entsprechende Erklärung zu unterzeichnen. Die Schweigepflicht besteht auch nach Beendigung der Mitgliedschaft.

#### **5. Vertretung nach innen und außen (innerhalb der Brückegruppe)**

*Der Beschwerderat wird durch seine Ombudspersonen gemeinschaftlich nach innen innerhalb der Brücke Rendsburg-Eckernförde e.V. und ihre verbundenen und angegliederten Einrichtungen vertreten. Nach außen wird der Beschwerderat durch den Vorstand vertreten.*