

## **Reglement zur Arbeitsweise der Ombudsstelle**

### **Art. 1 Aufgaben der Ombudsperson**

#### **1. Aufgabe**

Die Ombudsperson hat die Aufgabe, Konflikte zwischen Leistungsempfängenden und Leistungserbringern unvoreingenommen abzuklären und auf unbürokratische Art und Weise eine Lösung aufzuzeigen, die von allen Parteien akzeptiert werden kann.

#### **2. Besprechungstermine**

Besprechungstermine mit der Ombudsperson können während den üblichen Bürozeiten vereinbart werden.

#### **3. Dokumentation**

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

#### **4. Jahresbericht**

Die Ombudsperson erstellt jährlich einen schriftlichen Bericht über ihre Tätigkeit zu Händen der Generalversammlung des Vereins Ombudsstelle der Spitex-, Alters- und Behinderteninstitutionen Graubünden.

#### **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 zu berücksichtigen.

## **Art. 2 Zugang**

### **1. Berechtigung**

An die Ombudsstelle können sich Leistungsempfangende und/oder deren Angehörige und Bezugspersonen sowie die Leistungserbringer und deren Mitarbeitende wenden. Die Anfragen müssen sich auf Leistungserbringer beziehen, die im Kanton Graubünden tätig sind.

### **2. Teilnahme am Verfahren**

Leistungsempfangenden und Leistungserbringern steht es frei, sich an die Ombudsstelle zu wenden. Leistungserbringer, deren Verbände Mitglieder des Vereins «Ombudsstelle der Spitex-, Alters- und Behinderteninstitutionen für Erwachsene, Jugendliche und Kinder in Graubünden» sind, sind verpflichtet, an einem Verfahren vor der Ombudsstelle teilzunehmen, sofern vorgängig ein direkter Schlichtungsversuch zwischen den beteiligten Parteien gescheitert ist.

### **3. Abbruch des Verfahrens**

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

## **Art. 3 Ablauf des Verfahrens**

### **1. Grundsatz**

Die Ombudsperson hat das Recht, mit allen involvierten Personen des betroffenen Leistungserbringers 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. Die Ombudsperson fällt keine Entscheidung in Sachfragen.

### **2. Vorverfahren**

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 Vermittlung. In allen Fällen unternimmt die Ombudsperson einen Versuch zur Schlichtung.

### **3. Stellvertretung**

Betrifft eine Anfrage eine Institution eines Mitglieds des Vereinsvorstands, leitet die Ombudsperson die Anfrage an eine andere Ombudsstelle weiter.

### **4. Rechtslage**

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

### **5. Vermittlung / Schlichtung**

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

### **6. Abschluss des Verfahrens**

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

### **7. Rekursmöglichkeiten**

Beschwerden gegen die Tätigkeit der Ombudsperson sind an den Vereinsvorstand zu richten.

## **Art. 4 Zusammenarbeit mit dem Vorstand**

### **1. Bericht**

Die Ombudsperson berichtet dem Vorstand mindestens zweimal jährlich mündlich über ihre Arbeit.

### **2. Besondere Fälle**

Treten in einem Bereich oder bei einem Leistungserbringer gehäuft Beschwerden auf, wendet sich die Ombudsperson an die Trägerschaft des entsprechenden Leistungserbringers und - sofern der Erfolg ausbleibt - an den Vorstand des Vereins OSAB GR. Die Vertraulichkeit gemäss Art. 5 dieses Reglements bleibt dabei gewährleistet.

## **Art. 5 Vertraulichkeit**

### **1. Verschwiegenheit**

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

### **2. Einsicht in Dossiers**

Der Präsident des Vorstands des Vereins OSAB GR bzw. dessen Stellvertretung ist befugt, Einsicht in die Dossiers der Ombudsstelle zu nehmen.

### **3. Ausnahmen**

Ausgenommen von Art. 5 Abs. 1 dieses Reglements sind schwere Missstände und anzeigepflichtige oder aufsichtsrechtliche Tatbestände.

Chur, Mai 2010