

# Geschäftsordnung

der Ombudspersonen  
in den LVR-Kliniken  
des Landschaftsverbandes Rheinland

# **Geschäftsordnung**

der Ombudspersonen  
in den LVR-Kliniken  
des Landschaftsverbandes Rheinland

Stand 17. Juni 2016

## Inhalt

§ 1	Funktion der Ombudspersonen .....	3
§ 2	Aufgaben.....	4
§ 3	Rechte.....	4
§ 4	Akteneinsichtsrecht .....	5
§ 5	Verschwiegenheitspflicht .....	6
§ 6	Bestellung .....	6
§ 7	Abberufung und Rücktritt .....	7
§ 8	Entschädigung.....	7
§ 9	Inkrafttreten .....	8

**Geschäftsordnung der Ombudspersonen  
in den LVR-Kliniken  
des Landschaftsverbandes Rheinland**

Gemäß § 27 Abs. 6 der Betriebssatzung für die LVR-Kliniken des Landschaftsverbandes Rheinland hat der Landschaftsausschuss der Landschaftsversammlung Rheinland am 19. Februar 2010 folgende – durch Beschluss des Gesundheitsausschusses vom 17. Juni 2016 geänderte – Geschäftsordnung der Ombudspersonen in den LVR-Kliniken des Landschaftsverbandes Rheinland erlassen:

**§ 1**

**Funktion der Ombudspersonen**

(1) Der Krankenhausausschuss ist die gemäß § 5 Krankenhausgestaltungsgesetz NRW sowie § 24 des Gesetzes über Hilfen und Schutzmaßnahmen bei psychischen Krankheiten (PsychKG NRW) zuständige Stelle für die Bearbeitung von Petitionen, Anregungen und Beschwerden der Patientinnen und Patienten in den LVR-Kliniken. Zur Unterstützung und Entlastung des Krankenhausausschusses ist für jede der LVR-Kliniken eine Ombudsperson als Ansprechpartnerin/Ansprechpartner für die Patientinnen und Patienten vor Ort zu bestellen. Bezüglich der LVR-Klinik für Orthopädie in Viersen wird diese Aufgabe von der Ombudsperson in der LVR-Klinik Viersen mit wahrgenommen. Die Ombudspersonen sind zur vertrauensvollen Zusammenarbeit mit dem Krankenhausausschuss und der Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden verpflichtet. Sie sind nicht berechtigt, der Geschäftsstelle Weisungen zu erteilen.

(2) Die Funktion des Krankenhausausschusses wird durch die Tätigkeit der Ombudspersonen nicht tangiert. Die Patientinnen und Patienten und deren gesetzliche bzw. rechtsgeschäftliche Vertreter haben weiterhin die Möglichkeit, sich unmittelbar an den Krankenhausausschuss zu wenden.

(3) Das Amt einer Ombudsperson ist ein Ehrenamt.

## **§ 2**

### **Aufgaben**

(1) Die Ombudspersonen haben die Aufgabe, den Patientinnen und Patienten Hilfestellung bei Beschwerden und Anregungen zu geben. Gegenüber dem Klinikvorstand tragen sie Anregungen und Fragen von Patientinnen und Patienten und deren gesetzlichen bzw. rechtsgeschäftlichen Vertretern vor. Sie geben Anregungen und machen Vorschläge.

Die Ombudspersonen halten regelmäßig Sprechstunden in den LVR-Kliniken ab. Die Sprechstunden sind auf den Stationen bekannt zu geben.

(2) Die Ombudspersonen sind erst nach Einwilligung und Beauftragung durch die jeweiligen betroffenen Patientinnen und Patienten oder deren gesetzlichen bzw. rechtsgeschäftlichen Vertreter berechtigt, im Einzelfall tätig zu werden.

(3) Zur Gewährleistung einer dauerhaft erfolgreichen Aufgabenerfüllung nimmt die Ombudsperson regelmäßig an Fortbildungs-, Qualifizierungs- und Vernetzungsangeboten teil. Die LVR-Klinik unterstützt die Ombudsperson hierbei.

Inhalt und Umfang der wahrzunehmenden Angebote werden zwischen Ombudsperson und LVR-Klinik im Wege der vertrauensvollen Zusammenarbeit abgestimmt.

Die LVR-Klinik trägt die Kosten der abgestimmten Maßnahmen.

Die Ombudsperson dokumentiert ihre Fortbildungstätigkeit und die wahrgenommenen Angebote und weist sie gegenüber der LVR-Klinik nach.

## **§ 3**

### **Rechte**

(1) Die Ombudspersonen sind berechtigt, mit Zustimmung der Patientinnen und Patienten diese auf den Stationen aufzusuchen und mit ihnen zu sprechen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LVR-Kliniken sind über den Dienstweg – d. h. über den Klinikvorstand – anzusprechen. Im Rahmen ihrer Aufgaben haben die Ombudspersonen das Recht, Räumlichkeiten persönlich in Augenschein zu nehmen.

Hierüber ist der Klinikvorstand zu informieren.

(2) Die Klinikvorstände der LVR-Kliniken sind verpflichtet, den Ombudspersonen die zur Wahrnehmung ihrer Aufgaben notwendige Unterstützung zukommen zu lassen. Die Klinikvorstände sowie die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der LVR-Kliniken und die Ombudspersonen sind zur gegenseitigen vertrauensvollen Zusammenarbeit verpflichtet.

Die Ombudspersonen sind mit den notwendigen technischen und räumlichen Mitteln auszustatten. Die Ombudspersonen sind nicht berechtigt, dem Klinikvorstand oder den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der LVR-Kliniken Weisungen zu erteilen.

(3) Die Ombudspersonen haben das Recht, Petitionen, Anregungen und Beschwerden einzureichen, wenn aus der Eingabe die Einreicherin/der Einreicher eindeutig ersichtlich ist. Die Petitionen, Anregungen und Beschwerden sind bei der Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden einzureichen. In dringenden Fällen sind die Ombudspersonen befugt, die Vorsitzende/den Vorsitzenden des Krankenhausausschusses direkt anzusprechen.

(4) Sitzungen des Krankenhausausschusses unter Beteiligung der Ombudspersonen finden 1–2 Mal jährlich statt. In diesen Sitzungen werden Fragen von allgemeinem Interesse aus der Erfahrung der Ombudspersonen in den LVR-Kliniken erläutert. Die Sitzungen sind öffentlich.

Unter Gewährleistung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen sind die Ombudspersonen berechtigt, dem Krankenhausausschuss vorzutragen. Darüber hinaus kann auf Wunsch der Ombudspersonen einmal jährlich ein Erfahrungsaustausch untereinander stattfinden.

Der Krankenhausausschuss ist berechtigt, eine Ombudsperson zur Sachaufklärung im Einzelfall anzuhören.

(5) Die Ombudspersonen legen der Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden in anonymisierter Form Angaben zu Inhalt und Ergebnis der einzelnen von ihnen bearbeiteten Anregungen und Beschwerden vor. Die Geschäftsstelle wertet die Angaben aus und legt sie ein Mal jährlich in Form einer tabellarischen Übersicht dem jeweiligen Krankenhausausschuss zu der Sitzung zur Kenntnis vor, in der die Ombudsperson ihren Erfahrungsbericht vorträgt.

Stellt die Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden im Rahmen des verwaltungsseitigen Controllings der Beschwerdeentwicklung unterjährig Auffälligkeiten fest, so berichtet sie dem zuständigen Krankenhausausschuss unverzüglich.

#### **§ 4**

#### **Akteneinsichtsrecht**

Die Ombudspersonen sind nicht berechtigt, die persönlichen Daten der Patientinnen und Patienten einzusehen, es sei denn, diese oder deren gesetzliche bzw. rechtsgeschäftliche Vertreter haben vorher im Einzelfall schriftlich eingewilligt.

#### **§ 5**

#### **Verschwiegenheitspflicht**

(1) Die Ombudspersonen sind verpflichtet, über die ihnen im Rahmen ihrer Tätigkeit bekannt gewordenen persönlichen Daten und Betriebsgeheimnisse – auch nach Beendigung ihres Amtes – zu schweigen.

(2) Die Ombudspersonen dürfen ohne Genehmigung des Landschaftsausschusses über Angelegenheiten, über die sie Verschwiegenheit zu wahren haben, weder vor Gericht noch außergerichtlich Aussagen oder Erklärungen abgeben.

#### **§ 6**

#### **Bestellung**

(1) Die Bestellung der Ombudspersonen erfolgt durch den Krankenhausausschuss. Hierbei wählt der Krankenhausausschuss unter den Bewerberinnen/ Bewerbern aus, die nach einer öffentlichen Ausschreibung der zu besetzenden Stelle ihr Interesse an der Ausübung des Ehrenamtes einer Ombudsperson in einer LVR-Klinik bekundet haben.

(2) Zur Ombudsperson kann bestellt werden:

- wer das 18. Lebensjahr vollendet hat und geschäftsfähig ist,
- wer einen regionalen und sachkompetenten Bezug zur Arbeit der jeweiligen LVR-Klinik hat,

- wer in der Lage ist, regelmäßig – mindestens 1 Mal wöchentlich – eine Sprechstunde in der LVR-Klinik abzuhalten,
- wer bereit ist, 1 Mal jährlich gegenüber dem Krankenhausausschuss über die Erfahrungen aus der Arbeit als Ombudsperson zu berichten,
- wer nicht Beamtin/Beamter oder Beschäftigte/Beschäftigter im Dienste des Landschaftsverbandes Rheinland ist und
- wer nicht Mitglied oder sachkundige Bürgerin/sachkundiger Bürger in der Landschaftsversammlung Rheinland ist.

(3) Die Bestellung der Ombudspersonen erfolgt für 4 Jahre. Die Wiederbestellung ist möglich. In diesem Fall kann der Krankenhausausschuss von dem öffentlichen Ausschreibungs- und Auswahlverfahren absehen.

## **§ 7**

### **Abberufung und Rücktritt**

(1) Der Krankenhausausschuss kann nach Anhörung der Ombudsperson diese von ihrer Funktion entbinden, wenn ein wichtiger Grund vorliegt. Ein wichtiger Grund liegt insbesondere vor, wenn die Ombudsperson

1. ihre Pflichten gröblich verletzt hat,
2. ihre Tätigkeit nicht mehr ordnungsgemäß ausüben kann.

(2) Eine Ombudsperson kann jederzeit ohne Angabe von Gründen von ihrem Amt zurücktreten.

## **§ 8**

### **Entschädigung**

(1) Die Ombudspersonen erhalten über die LVR-Kliniken eine monatliche Aufwandspauschale nach den Regelungen für sachkundige Bürger in der Entschädigungssatzung des Landschaftsverbandes Rheinland. Die Aufwandspauschale beträgt grundsätzlich 2 Sitzungsgelder.



(2) Die Ombudspersonen haben Anspruch auf Erstattung ihrer notwendigen Ausgaben und Ersatz des Verdienstausfalles entsprechend den Bestimmungen der Entschädigungssatzung des Landschaftsverbandes Rheinland.

Reisekosten werden nur für Reisen innerhalb des Versorgungsgebietes der jeweiligen LVR-Kliniken der Ombudspersonen, zu den Sitzungen des Krankenhausausschusses unabhängig vom Ort und zu der Geschäftsstelle für Anregungen und Beschwerden erstattet.

§ 2 Absatz 3 Satz 4 bleibt unberührt.

(3) Die im Zusammenhang mit der Ausübung des Amtes der Ombudsperson aufzubringenden Mittel werden von der Direktorin/dem Direktor des Landschaftsverbandes Rheinland bereit gestellt.

## **§ 9 Inkrafttreten**

Diese Geschäftsordnung tritt am 17. Juni 2016 in Kraft.

