

Leistungsvereinbarung 2008 – 2012 Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn (Pilotprojekt)

zwischen

Auftraggeber:

Departement des Innern des Kantons Solothurn, vertreten durch das Amt für soziale Sicherheit

und

Auftragnehmer:

Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn, vertreten durch den/die PräsidentIn

1 Zweck

Mit der vorliegenden Leistungsvereinbarung werden die Rahmenbedingungen für die Führung einer unabhängigen und neutralen Ombudsstelle durch die Patientenstelle Aargau/Solothurn für folgende Einrichtungen des Kantons Solothurn festgelegt:

- Heime für Menschen mit Behinderungen
- Suchtinstitutionen
- Alters- und Pflegeheime
- Spitexorganisationen

Die Vereinbarung regelt Inhalt, Umfang, Qualität und Preis der Leistungen, welche der Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn im Auftrag des Departement des Innern Kanton Solothurn erbringt, sowie die Entschädigung des Kantons gegenüber dem Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn. Das Dienstleistungsangebot - die Ombudsstelle - ist damit gewährleistet.

Diese Leistungsvereinbarung regelt basierend auf § 5 des Sozialgesetzes vom 31. Januar 2007 (SG; BGS 831.1) eine gesetzlich geforderte Leistung, die von einem Dritten aufgrund seiner Unabhängigkeit und Neutralität besser erfüllt werden kann als von der kantonalen Verwaltung.

Die Leistungsvereinbarung gründet im Interesse der beiden Vertragsparteien, die vereinbarten Regelungen zu verwirklichen. Sie bezweckt eine gegenseitige Bindung der beiden Vertragsparteien während der in Ziffer 12 vereinbarten Vertragsdauer und will den einseitigen Verzicht auf die Erfüllung der vertraglichen Pflichten ausschliessen.

Das Amt für soziale Sicherheit prüft, ob die Vorgaben eingehalten werden. Werden sie nicht eingehalten, ist die Leistungsvereinbarung anzupassen oder aufzulösen. Vorbehalten bleiben die vertraglich festgelegten Sanktionen.

2 Grundlagen

Die Grundlage für diese Leistungsvereinbarung bilden das Sozialgesetz und der Beschluss des Regierungsrates Nr. 2008/ 1462 vom 25. August 2008, welcher integraler Teil dieser Vereinbarung ist (Anhang).

3 Ombudsstelle Kanton Solothurn

3.1 Aufgaben

Im Kanton Solothurn erbringt der Auftragnehmer unter dem Namen „Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn“ einerseits Dienstleistungen für Leistungsbezügerinnen und Leistungsbezüger sowie deren Angehörigen von stationären Institutionen und Spitex-Organisationen, andererseits können auch die sozialen Institutionen die Ombudsstelle beiziehen.

Bei arbeitsrechtlichen Differenzen zwischen den Angestellten von Leistungserbringern und ihrem Arbeitgeber kann die Ombudsstelle nicht angerufen werden.

Die Aufgaben der Ombudsstelle sind insbesondere:

3.1.1 Beratung und Vermittlung

- Beratung von Hilfesuchenden (Direktbetroffene oder Angehörige) bei Differenzen mit ihrem Leistungserbringer.
- Beratung von Mitarbeitenden von Leistungserbringern, die der Ombudsstelle Zustände melden, die die Sicherheit von Leistungsbezügerinnen und Leistungsbezügern in hohem Mass gefährden.
- Beratung von Heimleitungen und Trägerschaften in schwierigen Situationen im Zusammenhang mit Bewohnerinnen/Bewohnern oder Klientinnen/Klienten.

3.1.2 Information und Öffentlichkeitsarbeit

- Die Patientenstelle ist befugt, als Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn aufzutreten und entsprechendes Informationsmaterial zur Verfügung zu stellen.

3.1.3 Vernetzung

- Die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn gewährleistet die notwendige Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen und Organisationen, die in diesem Bereich tätig sind.

3.1.4 Indikatoren und Messwerte zu den einzelnen Dienstleistungen

Es ist eine Beratungs- und Fallstatistik zu führen bezüglich Anzahl erfolgter Beratungen gegliedert nach Art der Institution (Behinderung/Alters- und Pflegeheime/Sucht/Spitex). Sowie eine Auflistung der Anzahl Anrufe ebenfalls gegliedert nach Art der Institution. Rückmeldung der Trägerschaften bezüglich Akzeptanz der Ombudsstelle. Das Amt für soziale Sicherheit macht im letzten Jahr der Projektphase eine Umfrage bei den Trägerschaften.

3.2. Fachliche Anforderungen an das Dienstleistungsangebot und an die Fachstellenmitarbeitenden

Der Auftragnehmer verpflichtet sich und stellt sicher, dass

- Die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn an mindestens 3 Tagen pro Woche erreichbar ist,
- zielgerichtete, fachspezifische und transparente Arbeitsmethoden angewendet werden,
- die Schweigepflicht respektiert wird,
- dass gemeinsame Fallbesprechungen stattfinden (zwischen Ombudsstelle und Patientenstelle),
- sich die Mitarbeitenden weiterbilden lassen,
- frei werdende Mitarbeiterstellen in der Regel öffentlich ausgeschrieben werden.
- fachlicher Hintergrund der Ombudsstellen Leiterin siehe Anhang.

4 Pflichten der Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn

Die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn tritt diskret und vertraulich als Vermittlerin in Konfliktsituationen auf und analysiert als neutrale Stelle die Unstimmigkeiten, hilft Spannungen abbauen und zeigt bei Konflikten unbürokratisch Lösungsmöglichkeiten auf.

Die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn nimmt Anliegen ernst und sucht in erster Linie mit allen Beteiligten nach Lösungen, die für alle zufriedenstellend sind. Erste Priorität hat der Schlichtungsauftrag. Wenn die Vermittlung nicht gelingt, sind weitere Möglichkeiten, wie allenfalls weitergehende juristische Beratung, Mediation etc. aufzuzeigen. Die Ombudsstelle übernimmt keine Parteivertretung.

Dort wo Gefahr für Leib und Leben der Leistungsbezügerinnen und Leistungsbezüger in Verzug ist, hat die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn das Amt für soziale Sicherheit, Abteilung soziale Dienste, umgehend so zu informieren, dass anzeigende Personen anonym bleiben können.

5 Kantonale Abgeltung der vertraglich vereinbarten Dienstleistungen

Das Departement des Innern des Kantons Solothurn vergütet dem Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn für die vertraglich vereinbarten Dienstleistungen

- Fr. 150.-- pro effektive Arbeitsstunde;
- je Fr. 3'000.-- als Sockelbeitrag an die administrativen Kosten, jeweils im voraus (jährlich total Fr. 6'000.--);;
- je Fr. 1'500.-- an Infrastrukturkosten, jeweils im voraus (jährlich total Fr. 3'000.--);
- Jährlich maximal Fr. 6'000.-- für PR Aktionen sowie zur weiteren Bekanntmachung der Ombudsstelle und den Betrieb eines Internetauftrittes. Es werden die effektiven Stunden, respektive der effektive Aufwand in Rechnung gestellt.

Das jährliche Kostendach beträgt Fr. 30'000.--.

6 Zahlungsmodus

Die Rechnungsstellung durch die Patientenstelle erfolgt alle zwei Monate an das Amt für soziale Sicherheit, Abteilung soziale Dienste, Ambassadorshof, 4509 Solothurn. Die Zahlungsfrist beträgt 30 Tage ab Datum der Rechnungsstellung.

7 Reporting

7.1 Rechenschaftspflicht

Während der Vertragsdauer erstattet der Auftragnehmer dem Auftraggeber jährlich einen Bericht (Jahresbericht), welcher u.a.

- Eine Statistik (Anzahl Kontakte, Beratungen, Fälle) enthält, gegliedert nach den Fachbereichen Behinderung, Alters- und Pflegeheime, Sucht, Spitex sowie nach den Anfragenden (LeistungserbringerInnen/LeistungsbezügerInnen/Angehörige/Andere).
- Auskunft gibt über die Akzeptanz der Interventionen;
- Die Erfahrungen, Tendenzen und Schwierigkeiten aufzeigt;
- Rechenschaft ablegt über die vereinbarungsgemässe Verwendung der zur Verfügung gestellten Mittel, einschliesslich Rechnung der Patientenstelle AG/SO und des Revisionsberichtes einer Kontrollstelle.

Die Dokumente umfassen das vorangegangene Jahr und sind bis spätestens **Ende Mai** folgenden Jahres unaufgefordert dem Auftraggeber einzureichen.

7.2 Auskunftspflicht

Der Auftraggeber ist berechtigt jederzeit nach vorheriger Ankündigung beim Auftragnehmer Auskünfte über die zu erbringenden Leistungen einzuholen und Einblick in das Rechnungswesen der Patientenstelle zu erhalten.

Der Auftraggeber verfügt über kein Einsichtsrecht in Einzelakten.

7.3 Schlussbericht

Vor Ende der vierjährigen Vertragsdauer ist ein Schlussbericht zu erstellen. Dieser beinhaltet unter anderem eine Empfehlung bezüglich Implementierung und beschreibt ein realistisches Finanzierungsmodell für die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn für die Zeit nach der Projektphase. Vier Monate vor Projektende steht definitiv fest, ob und wie (in welcher Form) es mit der Ombudsstelle Kanton Solothurn weitergehen soll. Das heisst, ein Bedarfsnachweis wurde geprüft und ist nachgewiesen, ein entsprechendes Umsetzungskonzept liegt vor, zukünftige Finanzierungsmodelle sind erarbeitet und Zustimmungen der Zahlstellen liegen vor.

8 Massnahmen bei Schlecht- oder Nichterfüllung

Besteht seitens des Auftraggebers Grund zur Annahme, dass die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn die Tätigkeiten, zu welchen sie sich in der vorliegenden Leistungsvereinbarung verpflichtet hat, in fachlicher, organisatorischer und / oder finanzieller Hinsicht schlecht oder nicht erfüllen kann, informiert er den Auftragnehmer unverzüglich darüber.

Dem Auftragnehmer wird das Recht zur Stellungnahme eingeräumt, wenn Grund zur Annahme besteht, dass die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn die Tätigkeiten, zu welchen sie sich in der vorliegenden Leistungsvereinbarung verpflichtet hat, schlecht oder nicht erfüllt.

Bevor der Auftraggeber allfällige Massnahmen ergreift, wird der Auftragnehmer angehalten, die Tätigkeiten gehörig zu erfüllen (Mahnung). Dabei droht der Auftraggeber für den Fall des Unterlassens der gehörigen Erfüllung die vorzeitige Auflösung des Vertrages an.

9 Einsichtsrecht der Finanzkontrolle des Kantons Solothurn

Der Vorstand des Vereines Patientenstelle Aargau/Solothurn nimmt zur Kenntnis, dass gemäss § 62 Abs.1 lit e WOVG (Gesetz über die wirkungsorientierte Verwaltungsführung; BGS 115.1) die Finanzkontrolle des Kantons Solothurn Einsicht in die eingereichten Unterlagen bezüglich Rechnungslegung nehmen kann.

10 Schweigepflicht und Datenschutz

Der Auftragnehmer nimmt zur Kenntnis, dass die Fachstellenmitarbeitenden der beruflichen Schweigepflicht unterstellt sind.

Ebenfalls sind die Datenschutzregeln strikte einzuhalten. Sensible Daten werden vor dem Zugriff Unbefugter geschützt. Der Auftragnehmer sichert die Daten gegen Verlust (Brand, Diebstahl) und gegen Einsicht durch Unberechtigte.

11 Haftung

Der Auftragnehmer ist für die Versicherung des Personals und die Betriebshaftpflichtversicherung verantwortlich.

12 Vertragsdauer

Dieser Vertrag tritt mit gegenseitiger Unterzeichnung am 01. Oktober 2008 in Kraft und dauert bis am 30. September 2012.

Anpassungen, Änderungen oder Ergänzungen dieses Vertrages können durch übereinstimmende schriftliche Erklärungen der Parteien ohne formelle Kündigung des Vertrages vereinbart werden.

Dieser Vertrag ist unter Einhaltung einer Kündigungsfrist von sechs Monaten jeweils auf den 30. Juni durch die unterzeichnenden Vertragsparteien kündbar, erstmals auf den 30. Juni 2009.

13 Anwendbares Recht, Rechtsmittel und Gerichtsstand

Im übrigen werden die allgemeinen Bestimmungen des Verwaltungsrechtes sowie subsidiär die Bestimmungen des Obligationenrechtes über die Entstehung, Erfüllung und Aufhebung der Verträge auf diesen Vertrag für anwendbar erklärt.

Bei Streitigkeiten, die sich aus der vorliegenden Leistungsvereinbarung ergeben, ist eine Verfügung des Auftraggebers zu erwirken. Die Verfügung unterliegt der Beschwerde. Es sind ausschliesslich die ordentlichen Gerichte in Solothurn zuständig.

14 Besondere Bestimmungen

14.1 Geographische Besonderheit Kanton Solothurn

Der Kanton Solothurn behält sich vor, zu einem späteren Zeitpunkt und je nach Anzahl der Anfragen, für die Bezirke Dorneck-Thierstein, die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt oder Basel-Landschaft mit der Beratung und Vermittlung zu beauftragen oder die Patientenstelle Aargau/Solothurn zu ersuchen, mit diesen Ombudsstellen eine Unter-Leistungsvereinbarung abzuschliessen.

14.2 Standort der Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn

Die Patientenstelle Aargau/Solothurn befindet sich in den Räumlichkeiten des Kantons Aargau. Es wird zur Zeit davon abgesehen, ein ständiges Büro im Kanton Solothurn einzurichten, zumal die Erreichbarkeit an der Patientenstelle Aargau/Solothurn grösser ist. Dafür beteiligt sich der Kanton Solothurn wie unter Ziffer 5 erwähnt an den Infrastrukturkosten.

14.3 Büroräumlichkeiten im Kanton Solothurn

Müssen Gespräche ausserhalb der Institution geführt werden und sind die Räumlichkeiten der Patientenstelle Aargau/Solothurn nicht geeignet, können staatliche Büros des Kantons Solothurn zur Verfügung gestellt werden (Ambassadorenhof, Sitzungszimmer in Oberämtern etc.)

14.4 Kinderheime

Während der Pilotphase ist die Option zu klären, ob der Auftrag nicht auch auf die Kinderheime des Kantons Solothurn ausgedehnt werden kann.

Anhang

RRB Nr. 2008/1462 vom 25. August 2008

Amt für soziale Sicherheit

Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn

Ort und Datum

Ort und Datum

Marcel Châtelain
Chef ASO

Doris Stump
Präsidentin