

Regierungsratsbeschluss

vom 20. Juni 2011

Nr. 2011/1368

**Soziale Sicherheit: Behinderung; Sucht; Pflege und Betreuung: Pilotprojekt
Ombudsstelle Solothurn;
Evaluation der Jahre 2008 bis 2010 und Auftragserteilung zur Verlängerung des
Pilotprojekts 2011 bis 2012**

1. Ausgangslage

Gestützt auf §§ 5 und 23 SG und das Gesetz über die wirkungsorientierte Verwaltungsführung vom 03. September 2003 (Wov; BGS 115.1) wurde das Amt für soziale Sicherheit mittels Regierungsratsbeschluss Nr. 2008/1462 vom 25. August 2008 ermächtigt, mit dem Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn mit Sitz in Aarau als Pilotprojekt eine Leistungsvereinbarung zur Führung einer Ombudsstelle Kanton Solothurn für die Jahre 2008 – 2010 abzuschliessen. Daraufhin wurde eine entsprechende Leistungsvereinbarung Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn (Pilotprojekt) geschlossen, welche am 01. Oktober 2008 in Kraft getreten ist.

2. Erwägungen

2.1 Evaluation der Jahre 2008 - 2010

Das Amt für soziale Sicherheit ist laut § 23 Abs. 3 SG dazu verpflichtet, die Einhaltung von abgeschlossenen Leistungsvereinbarungen zu prüfen. Ziff. 7 der Leistungsvereinbarung Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn (Pilotprojekt) verpflichtet deshalb den Auftragnehmer, Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn, zum Reporting. Das Amt für soziale Sicherheit hat für die Periode vom 01.10.2008 – 30.09.2010 in Erfüllung der Rechenschaftspflicht des Auftragnehmers fristgerecht die Jahresberichte mit sämtlichen Bestandteilen erhalten. Zudem hat das Amt für soziale Sicherheit während der gesamten Evaluationsperiode jeweils fristgerecht sämtliche Unterlagen erhalten. Die vorliegende Evaluation erfolgt im Quervergleich der Leistungen des ersten Vertragsjahres zum zweiten Vertragsjahr, mit dem Schwerpunkt auf das Reportingjahr 2009/2010.

2.1.1 Beratungs- und Fallbearbeitungsstatistik

2.1.1.1 Beratung

Es wird festgestellt, dass im Vergleich zum ersten Vertragsjahr (2008/2009) im zweiten Vertragsjahr (2009/2010) im Bereich der Beratung mehr Anfragen anfielen, als im Bereich der organisatorischen und administrativen Belange, zu welchen auch die Anfragen im Bereich der Öffentlichkeitsarbeit und Vernetzung gehören. Im ersten Vertragsjahr fielen 55% der Anfragen an den organisatorischen und administrativen Teil, während 45% der Anfragen dem Bereich der Beratungen zugerechnet wurden.

Die Ombudsstelle hat im Berichtsjahr 2009/2010 insgesamt 139 eingehende Anrufe/E-Mail-anfragen registriert, wobei 43 Organisation und Administration betrafen was 30% entspricht. Ca. 70% sämtlicher Telefonate, nämlich 96, entfielen auf die Beratung, welche zu 90% dem Be-

reich Alters- und Pflegeheime, zu 5,5% dem Bereich Behinderteninstitutionen und zu 4,4% dem Bereich Spitex zuzuordnen sind. Es erfolgten keine Beratungen im Bereich der Suchtinstitutionen. Die Mehrzahl der Anfragen konnten schnell und ohne eine Kontaktaufnahme mit den korrespondierenden Leistungserbringern bzw. Leistungsbezügern erledigt werden.

2.1.1.2 Fallbearbeitung

Im Reportingjahr 2009/2010 entwickelten sich 16 Anfragen von den Beratungstelefonaten (96) zu umfassenden Fallbearbeitungen, wobei ein Fall als pendent aus dem Vorjahr zu gelten hat. Somit resultierten 16,5% der Telefonanfragen zu Fallbearbeitungen. Im Vorjahr (2008/2009) handelte es sich um 10%, was insgesamt sechs zu bearbeitende Fälle ausmachte.

Im Reportingjahr 2009/2010 konnten dem Bereich Alters- und Pflegeheime 13 der 16 Fälle zugeordnet werden (82%; in der vorangehenden Periode 85%). Fünf Fälle (32%) bezogen sich auf Kostenfragen, welche im Zusammenhang mit der Pflegeeinstufung der Betroffenen entstanden sind. Drei Fälle (20%) bezogen sich auf die Qualität der Pflege, wobei die Ombudsstelle in einem Fall von einer Heimleitung, einem Leistungserbringer, angegangen wurde. Zwei Fälle (12%) behandelten die Arztwahl. Ein Fall (6%) betraf das Thema eines Übergriffes durch das Personal. Je zu einem Fall kam es im Bereich der Sorgfaltspflichtverletzung (6%) und dem Thema Diebstahl (6%). Dem Bereich Behinderteninstitutionen konnte ein Fall zugeordnet werden (6%; in der vorangehenden Periode 25%, wobei es sich quantitativ auch um einen Fall handelte). Dem Bereich der Spitex konnten zwei Fälle zugeordnet werden (12%; kein Fall in der vorangehenden Periode).

2.1.2 Resultate der Fallbearbeitung

Der markante Anstieg der Fallbearbeitungen vom ersten Vertragsjahr zum zweiten Vertragsjahr von 6 auf 16 Fälle lässt den Aufwand der Ombudsstelle ansteigen, was die Folge der zunehmenden Bekanntheit der Ombudsstelle ist. Die Ombudsstelle konnte im Reportingjahr 2009/2010 die Fälle fast gänzlich erfolgreich abschliessen und verbucht eine Erfolgsquote von 87,5%. Sie ist somit ein wichtiger Pfeiler im Bereich der neutralen und unabhängigen Beratung von Betroffenen, welche sich in den Bereichen Alters- und Pflegeheimen, Behinderteninstitutionen, Spitex und Suchtinstitution als Leistungserbringer oder Leistungsbezüger wiederfinden.

2.1.3 Zeitlicher Aufwand und Vergütung

Für die Erfüllung der Aufgaben aus der Leistungsvereinbarung wurden in der Periode 2009/2010 113 und in der Periode 2008/2009 81 Arbeitsstunden für die Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn durch den Auftragnehmer erbracht und ausgewiesen. Aufgrund des kurzen Bestehens der Ombudsstelle können daraus aber keine Schlussfolgerungen gezogen werden. Da der Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle immer noch wächst, kann von einem weiteren leichten Anstieg der Arbeitsstunden ausgegangen werden.

Die einzelnen Arbeitsstunden wurden vertragsgemäss alle zwei Monate abgerechnet. Es erfolgte eine genaue Aufschlüsselung der Arbeitsstunden (Beratung, Fallbearbeitung, Besprechung, Öffentlichkeitsarbeit/Vernetzung, Organisation/Administration, Ombudsfrauen). Es erfolgte eine korrekte Abrechnung. Die Sockelbeiträge wurden fristgerecht bezahlt. Gemäss RRB Nr. 2008/1462 vom 25. August 2008 wurde das jährliche Kostendach von Fr. 30'000.-- eingehalten.

2.2 Verlängerung des Pilotprojekts

Gestützt auf die Jahresberichte des Auftragnehmers gilt die Leistungsvereinbarung als eingehalten. Auch wenn die Ombudsstelle überwiegend im Bereich Alters- und Pflegeheime tätig war, was die Fallbearbeitungen betrifft, hat sich die Ombudsstelle bis anhin bewährt. Die Akzeptanz der Ombudsstelle als unabhängiges Organ wächst. Wie in der Leistungsvereinbarung festgehal-

ten, ist die Ombudsstelle für folgende Einrichtungen des Kantons Solothurn zuständig: Heime für Menschen mit Behinderungen, Suchtinstitutionen, Alters- und Pflegeheime und Spitexorganisationen. Eine tiefere Verankerung in allen Bereichen ist anzustreben, da das Bedürfnis einer neutralen Beratungs- und Vermittlungsstelle für Leistungsbezüger und Leistungsbezügerinnen, sowie deren Angehörigen und der Leistungserbringer ausgewiesen ist. Die Pilotphase ist zu den gleichen Bedingungen um weitere zwei Jahre zu verlängern. Eine entsprechende Leistungsvereinbarung ist zwischen dem Kanton Solothurn, vertreten durch das Departement des Innern, Amt für soziale Sicherheit (ASO) und der beteiligten privaten Trägerschaft abzuschliessen. Die Finanzierung für die verlängerte Pilotphase erfolgt in Anlehnung an den Regierungsratsbeschluss Nr. 2008/1462 vom 25. August 2008 aus Mitteln des Lotteriefonds.

3. Beschluss

In Anwendung von §§ 5 und 23 SG (BGS 831.1) sowie aufgrund der Evaluation der Leistungsvereinbarung 2008 – 2010 Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn (Pilotprojekt)

- 3.1 Die Leistungsvereinbarung 2008 – 2010 Ombudsstelle soziale Institutionen Kanton Solothurn wurde eingehalten.
- 3.2 Das Amt für soziale Sicherheit wird ermächtigt, mit dem Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn mit Sitz in Aarau im Sinne der Fortführung des Pilotprojekts 2008 - 2010 eine Leistungsvereinbarung zur Führung einer Ombudsstelle Kanton Solothurn für die Jahre 2011 - 2012 abzuschliessen.
- 3.3 Das Kostendach beträgt pro Jahr höchstens Fr. 30'000.--. Die Mittel werden für die Fortführung der Pilotphase aus dem Lotteriefonds bereitgestellt.
- 3.4 Auszahlungsverfahren: Die Auszahlung an die Projektkosten erfolgt über die laufende Rechnung des Amtes für soziale Sicherheit, Beiträge an soziale Institutionen Nr. 364000/20463 027 und wird jährlich - auf Antrag hin - aus Lotteriefonds-Mitteln zurückvergütet. Die Auszahlung erfolgt an den Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn. Beiträge können pro rata temporis des folgenden Jahres bezogen werden.
- 3.5 Die Abteilung Lotterie- und Sportfonds ist ermächtigt, dem Amt für soziale Sicherheit jeweils vor Jahresabschluss auf Antrag hin, den Betrag zu Lasten den Kontos 233003 "Lotteriefonds" anzuweisen.
- 3.6 Dem Amt für soziale Sicherheit sind regelmässig detaillierte Abrechnungen einschliesslich des Berichtes der Kontrollstelle sowie jährlich ein Rechenschaftsbericht zuzustellen.
- 3.7 Unerwartete Schwierigkeiten oder die Kündigung des Vertrages sind rechtzeitig mitzuteilen. Nicht benützte Mittel sind rückerstattungspflichtig.



Andreas Eng
Staatsschreiber

Verteiler

Amt für soziale Sicherheit (5); CHA, BRU, RYS, CIR, Amts-Ablage

Departement des Innern, Lotterie- und Sport-Toto-Fonds (2)

Aktuarin SOGEKO

Verein Patientenstelle Aargau/Solothurn, Postfach 3534, 5001 Aarau (2)