

## **HALBJAHRESBERICHT VOM 01.01.2013 BIS 30.06.2013** **DER OMBUDSFRAU**

### **1. Leistungsvertrag / Stiftungsrat / Mandat als Ombudsfrau**

Das Jahr 2013 ist das zehnte volle Betriebsjahr für die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen und gleichzeitig das erste volle Betriebsjahr mit dem Leistungsauftrag als Meldestelle für sexuelle Übergriffe. Es konnte wiederum ein Leistungsvertrag mit der Gesundheits- und Fürsorgedirektion abgeschlossen werden mit dem Ziel, im Alters-, Behinderten- und Heimbereich eine Anlaufstelle für Personen zu schaffen, die sich in einer privaten oder öffentlichen Institution ungerecht behandelt oder verletzt fühlen. Der Leistungsvertrag sieht Verhandlungen über einen Anschlussleistungsvertrag vor.

Im Stiftungsrat demissionierte Julia Lädach im Februar per sofort. An ihrer Stelle wurde von der Stifterin Reformierte Kirchen Bern Jura Solothurn Frau Frieda Hachen vorgeschlagen und vom Stiftungsrat gewählt.

Nach über zehn Jahren Tätigkeit demissionierte ich als Ombudsfrau im Januar 2013 per Mitte Jahr, um mich beruflich neu orientieren zu können und etwas mehr Gestaltungsfreiraum bei meiner Arbeit zu finden. Die Zweckerweiterung der Ombudsstelle war vollzogen und umgesetzt, so dass ich das Mandat auf einer guten Basis an meine Nachfolgerin übergeben konnte.

### **2. Tätigkeiten**

Die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen war im ersten Halbjahr mit Öffentlichkeitsarbeit präsent. Das im Jahr 2013 in Kraft getretene Erwachsenenschutzrecht gab Anlass zu verschiedenen Fragen und Informationsveranstaltungen. So hielt die Ombudsfrau im ersten Halbjahr vier Vorträge in Institutionen und für die Spitex für das Personal und für Angehörige, vorallem zu den

Themen Patientenverfügung, Vorsorgeauftrag, Vertretung bei medizinischen Massnahmen und bewegungseinschränkende Massnahmen. Für die Gemeinde Muri b. Bern gestaltete die Ombudsfrau zusammen mit dem Publizisten und Philosophen Ludwig Hasler die Informationsveranstaltung 60 Plus und stellte auch da das neue Erwachsenenschutzrecht vor. Die Veranstaltung fand grossen Anklang.

Mit den Ombudsfrauen für das Alter und Spitex der Kantone Basel, Aargau, Solothurn und Graubünden fand ein Erfahrungsaustausch in Basel statt.

Es fand auch ein Gespräch zwischen der Ombudsfrau und Frau Rahel Stuker, Leiterin Koordinations- und Beratungsstelle (KBS; ehemals Platzierungskommission) statt, um die Schnittstellen der verschiedenen Aufgabengebiete zu besprechen und zu koordinieren.

Die Ombudsfrau hatte sich im ersten Halbjahr 2013 mit 243 Rechtsauskünften und Beratungen sowie 13 Schlichtungsfällen zu befassen. Vergleicht man die Zahlen des ersten Halbjahres 2013 mit denjenigen 2012 sind diese annähernd gleich, d.h. zwei Rechtsauskünfte mehr (243 / 241 im Vorjahr) und drei Schlichtungsfälle (13 / 16 im Vorjahr) weniger im Jahr 2013. Dieser Vergleich ist deshalb interessant, weil im ersten Halbjahr 2012 die Ombudsstelle noch nicht Meldestelle für sexuelle Übergriffe war und die Zweckerweiterung erst per Juli 2012 in Kraft trat. Es kann somit der Schluss gezogen werden, dass trotz Erweiterung des Stiftungszweckes nicht mehr Fälle bei der Ombudsstelle zu verzeichnen waren.

Von den 243 Rechtsauskünften und Beratungen entfallen 161 (172 im Vorjahr) auf den Altersbereich, 8 (8 im Vorjahr) auf den Kinder- und Jugendbereich, 57 (61 Vorjahr) auf den Bereich der erwachsenen Behinderten und 17 Fälle auf den privaten Bereich / Spitex (Vorjahr 0). Es gab damit eine thematische Verschiebung der Fälle mit vermehrten Anfragen im häuslichen Bereich.

Die 13 behandelten Schlichtungsfälle lassen sich in 8 (Vorjahr 10) aus dem Altersbereich, 0 (Vorjahr 1) aus dem Kinder- und Jugendbereich und 5 (Vorjahr 5) aus

dem Behindertenbereich einteilen. Die Schlichtungsfälle nahmen im Altersbereich und im Kinder- und Jugendbereich leicht ab. Die geführte Statistik mit den Einteilungen

- Tarife / Kosten / Einstufungen
- Sozialversicherungen
- Pflege und Betreuung
- Patientenrechte
- Vertretung / Vormundschaft / Beistandschaft
- Arbeitsrecht / Arbeitssituation resp. -umfeld
- Vertragliche Fragen
- nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt
- sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt
- Sonstiges

ergab, dass die meisten Anfragen vertraglicher Natur sind (57), gefolgt von Themen rund um die Arbeitssituation und arbeitsrechtliche Fragen (53). Dritthäufigstes Thema war die Pflege und Betreuung (41).

Insgesamt waren im ersten Halbjahr 7 Meldungen oder Anfragen zu den Themen Übergriffe / Missbrauch / Gewalt eingegangen, wobei es sich bei drei Meldungen um nicht sexuelle und bei vier um sexuelle Übergriffsthematik handelte. Zwei betrafen den Jugendbereich, fünf den erwachsenen Behindertenbereich.

Die Sachthemen bei den einzelnen Einteilungen der Statistik waren dieselben wie in den Vorjahren. Es kann deshalb auf den Jahresbericht 2012 verwiesen werden.

Von den 8 auf den Altersbereich entfallenden Schlichtungsfällen ging es bei vier Fällen um die Pflege und Betreuung, bei zwei um die Arbeitssituation von Mitarbeitenden, bei einem um vertragliche Fragen und bei einem rund um die Finanzierung des Heimaufenthaltes (EL).

Um dies zu veranschaulichen, sei Folgendes erwähnt:

### Pflege und Betreuung

- Essenssituation: Gefahr von Aspiration und mangelnde Flüssigkeitszufuhr seitens Angehörige geltend gemacht; Fragen zur Spezialnahrung
- Gespräche zu Pflegequalität wie mangelnde Hygiene und zu wenig Zeit des Pflegepersonals
- Gespräche zur Kommunikation mit Angehörigen: Medikamentenabgabe nicht kommuniziert; mangelhafte Pflege
- Umgang mit Bewohnerin mit Wahnvorstellungen

### Arbeitssituation

- Schlechte Leistung einer Mitarbeiterin infolge Überforderung; Mitarbeiterin beklagt Klima und Führungsstil und macht Mobbing geltend
- an gefährliche Pflege grenzende Arbeitsabläufe durch eine Mitarbeiterin, Kündigung der Institution

### Vertragliche Frage

- Wohnen mit Dienstleistung; fragliche Zusage eines lebenslangen Wohnrechts im Pensionsvertrag; Änderung der EL-Verordnung per 1.1.2013 mit der Folge, dass der Pensionär die Miete in Zukunft nicht mehr bezahlen können

### Finanzierung durch EL

- Institution verlangt von EL-Bezüglern einen Risikozuschlag von Fr. 10.00 pro Tag, um das Inkassorisiko im Todesfall abzudecken. EL bezahlt den Zuschlag vorerst, Angehörige wehren sich. Überprüfung ergibt, dass EL nicht hätte ausgerichtet werden dürfen (keine anerkannte Heimkosten i.S. des ELG).

Bei den 5 auf den Behindertenbereich fallenden Schlichtungsfällen ging es bei zwei um Pflege und Betreuung und bei drei um Kündigungen von Arbeitsplätzen in geschützten Werkstätten. Ein Fall rund um die Pflege und Betreuung einer schwerbehinderten Erwachsenen ist sehr komplex, da die Pflege und Betreuung mit verschiedenen involvierten Fachpersonen (Arzt, Pflegenden, Ergotherapeutin, Physiotherapeutin, Ernährungsberaterin) und den Angehörigen neu definiert und abgesprochen werden muss (Behandlungsplan).

### 3. Statistik 2013

#### Rechtsauskünfte und Beratungen

	Alter	Kinder / Jugend	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich / Spitex	Total Fälle
Januar	29	2	12	2	45
Februar	26	1	12	4	43
März	30	1	9	5	45
April	27	2	5	2	36
Mai	24	1	9	2	36
Juni	25	1	10	2	38
<b>Total</b>	<b>161</b>	<b>8</b>	<b>57</b>	<b>17</b>	<b>243</b>

#### Schlichtungsfälle

	Alter	Kinder / Jugend	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich / Spitex	Total Fälle
Januar	2	0	2	0	4
Februar	2	0	1	0	3
März	1	0	1	0	2
April	2	0	0	0	2
Mai	0	0	1	0	1
Juni	1	0	0	0	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>0</b>	<b>5</b>	<b>0</b>	<b>13</b>

#### Rechtsauskunft und Beratungen nach Bereichen

	Alter	Kinder / Jugend	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich / Spitex	Total
Tarife / Kosten / Einstufungen	17	0	3	4	24
Sozialversicherungen	4	1	1	1	7
Pflege und Betreuung	29	0	9	3	41
Patientenrechte (Medikation, Selbstbestimmung, Aufklärung, KG)	13	0	4	0	17
Kind- und Erwachsenenschutzrecht	13	2	1	2	18
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	33	1	16	3	53
Vertragliche Fragen	42	0	12	3	57
(nicht sexueller) Übergriff, Missbrauch, Gewalt	0	2	1	0	3
sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	0	0	4	0	4
Sonstiges	10	2	6	1	19

#### 4. **Bilanz**

Von den 13 im ersten Halbjahr 2013 anhängig gemachten Schlichtungsfällen ist per dato Berichterstattung noch einer pendent und wird voraussichtlich mit der geplanten letzten Mediationssitzung im Dezember 2013 abgeschlossen werden können.

In einem Fall verweigerte die Institution, nach erfolgter Kündigung noch einmal das Gespräch mit der Bewohnerin zu führen. Die behinderte Bewohnerin wurde beraten, so dass sie selber ihren Weg finden konnte.

In drei Fällen konnte dank Vermittlung durch die Ombudsfrau schriftliche Vereinbarungen abgeschlossen werden.

In den übrigen neun Fällen konnten Gespräche mit den Betroffenen geführt werden und es fand eine Klärung statt. Die Betroffenen wurden beraten, so dass diese dann in der Lage waren, als „Hilfe zur Selbsthilfe“ selber eine Lösung für ihr Problem zu finden.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass auch im ersten Halbjahr 2013 die überwiegende Mehrzahl der Fälle einem befriedigenden Abschluss zugeführt werden konnten und Verbesserungen und Lösungen für die Betroffenen erreicht wurden.

Wenn ich auf die elf Jahre als Ombudsfrau zurückblicke, kann ich feststellen, dass die Konflikte nicht weniger zahlreich und auch nicht weniger komplex geworden sind. Die Institutionen sind mit vielen Vorgaben konfrontiert, die auch dazu führen, dass immer mehr Zeit in die Administration gesteckt werden muss und weniger Zeit für Pflege und Betreuung verbleibt. Diese letzteren Klagen, vorallem auch von Angehörigen, haben in den Jahren stetig zugenommen. Andererseits verlangen aber gerade dieselben Angehörigen zunehmend qualitativ sehr hochstehende Dienstleistungen und eine umfassende Information und Dokumentation. Die Ansprüche der Pflegebedürftigen und zu Betreuenden sind hoch, manchmal gar so hoch, dass die Institutionen meinen, den Ansprüchen gar nicht gerecht werden zu können. Im Zuge der Sparmassnahmen dürfte sich dieser Konflikt noch verschärfen, da die Institutionen mit ihren Ressourcen umsichtig umzugehen haben und zunehmend auch Grenzen ihrer Dienstleistungen werden aufzeigen müssen.

Problematisch ist auch der Umstand, dass von Institutionen im Altersbereich über all diese Jahre immer wieder zu vernehmen war, dass sie Mühe haben, gut qualifiziertes Pflegepersonal zu finden. Der Arbeitsmarkt hat sich im letzten Jahrzehnt diesbezüglich nicht merklich verbessert.

Im Bereich der schwer behinderten Erwachsenen musste ich leider immer wieder feststellen, dass kein „Institutions-Markt“ besteht und die Behinderten oftmals bei Unzufriedenheit gar keine Option haben, die Institution wechseln zu können. Diese Ausgangslage kann dazu führen, dass sich Behinderte und deren Angehörige hilflos dem System ausgeliefert fühlen und weniger getrauen, sich für ihre Rechte einzusetzen. Die Ombudsstelle kann hier helfen, eine Plattform für konstruktive Kritik zu bieten und die Betroffenen zu ermutigen, für ihr Wohlbefinden zu kämpfen.

Ich danke den Beteiligten, Angehörigen, Heimleitungen und Trägerschaften für ihre konstruktive Zusammenarbeit in diesem Halbjahr. Ein grosser Dank geht auch an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Alters-, Betreuungs- und Heimbereich, die einen grossen Beitrag zum Wohle betagter und behinderter Mitmenschen leisten.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gesundheits- und Fürsorgedirektion danke ich für den wiederum guten Kontakt im Berichtshalbjahr.

Bei meiner Aufgabe wurde ich durch den Stiftungsrat der Ombudsstelle unterstützt, welchem ich für die angenehme Zusammenarbeit herzlich danke. Meiner Nachfolgerin, Frau Kathrin Kummer, wünsche ich alles Gute bei ihrer Tätigkeit als Ombudsfrau.

Der grösste Dank geht an alle Ratsuchenden, die mir in all den Jahren ihr uneingeschränktes Vertrauen geschenkt haben und damit das Wirken als Ombudsfrau in der Konfliktbearbeitung überhaupt erst ermöglicht haben. Nur im konstruktiven Zusammenwirken aller Beteiligten lassen sich positive Veränderungen realisieren.

Bern, 09.09.2013