

Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2019

1. Zahlen

1.1 Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter		Institutionen Kinder und Jugendliche		Institutionen erwachsene Behinderte		Betreuung und Pflege zu Hause inkl. Spitex		Alle Kategorien	
	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.
Januar	23	29.80	4	1.55	5	9.55	1	0.20	33	41.10
Februar	13	18.45	2	4.30	8	11.50	2	0.60	25	34.85
März	20	18.65	1	4.20	9	13.45	2	3.90	32	40.20
April	24	18.05	0	0.60	5	6.15	3	1.50	32	26.30
Mai	11	17.75	5	6.55	10	10.15	1	3.00	27	37.45
Juni	11	13.50	0	19.35	5	5.90	1	7.00	17	45.75
Juli	13	16.30	0	4.35	9	12.75	2	3.35	24	36.75
August	9	34.05	4	5.30	14	13.55	4	2.95	31	55.85
September	16	23.10	4	3.90	10	6.75	2	2.50	32	36.25
Oktober	15	34.95	3	2.65	14	18.55	2	7.55	34	63.70
November	11	15.35	4	5.00	13	12.45	1	2.60	29	35.40
Dezember	11	15.85	2	1.30	4	2.60	1	0.70	18	20.45
Total	177	255.80	29	59.05	106	123.35	22	35.85	334	474.05

1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zu Hause inkl. Spitex	Alle Kategorien
Januar	2	0	2	0	4
Februar	0	0	0	0	0
März	1	0	0	0	1
April	1	0	1	0	2
Mai	2	1	1	2	6
Juni	1	0	0	0	1
Juli	2	1	1	1	5
August	3	0	1	0	4
September	5	0	2	0	7
Oktober	2	0	2	0	4
November	1	1	0	0	2
Dezember	0	0	0	0	0
Total	20	3	10	3	36

1.3 Fälle nach Bereichen

	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex	Total
Tarife / Kosten / Einstufungen	32	0	6	5	43
Sozialversicherungen	4	0	1	2	7
Pflege und Betreuung	27	3	14	6	50
Patientenrechte	5	0	6	1	12
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	9	1	8	2	20
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	38	10	38	2	88
Vertragliche Fragen	42	0	11	3	56
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	14	1	9	0	24
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	1	9	6	0	16
Sonstiges	5	5	7	1	18
Total	177	29	106	22	334
davon Schlichtungsfälle	20	3	10	3	36

Nach dem fallstatistischen Ausschlag von 2018 mit 396 Anfragen an die Ombudsstelle bewegten sich die Zahlen 2019 mit 334 Anfragen um 16% nach unten (2017: 350). Auch die Schlichtungsfälle folgten dieser Wellenbewegung und betrugten 2019 36 (2018: 46), nahmen also um 22% ab. Es waren aber einige langjährige und verhärtete Konflikte zu bearbeiten, so dass sich der Gesamtstundenaufwand trotzdem auf 474.05 Stunden belief. Auch vermittelte die Ombudsfrau in komplexen Fällen von Übergriffen in der Pflege. Es war teilweise eine monatelange Begleitung mit mehreren Mediationssitzungen nötig. Häufig beriet die Ombudsfrau Angehörige, Bewohnende und privat Wohnende, Mitarbeitende, Institutionsleitungen und teils auch Fachstellen im Hintergrund. Neben rechtlichem Wissen benötigten die Anrufenden häufig auch Informationen über den „üblichen Gang“ in gewissen Fragen, weil sie unversehens in eine Situation gerieten, in der sie sich nicht auskannten. Klassisch sind hier etwa Konflikte rund um die Übergangspflege („Ferienbett“) im Altersbereich. Durchschnittlich setzte die Ombudsfrau 2019 1.40 Stunden für einen Fall ein (2019: 1.26).

Der Altersbereich stand mit 177 Fällen wie immer an der Spitze der Anfragen, wies aber mit einer Abnahme von 45 Fällen doch signifikant tiefere Zahlen auf als 2018 (222). Im Bereich der Institutionen für Kinder- und Jugendliche stiegen die Anfragen auf 29 (2018: 19). Ein leichter Rückgang zu notieren war im Bereich der Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderung. Dieser verzeichnete 106 Anfragen (2018: 123). Dasselbe gilt für den Bereich der Betreuung und Pflege zuhause inklusive Spitex mit 22 Anfragen (2018: 32).

Die 36 Schlichtungen betrafen mit 20 Fällen hauptsächlich den Altersbereich (2018: 30). Gefolgt wurde er wie bereits 2018 vom Bereich der Institutionen für Menschen mit Behin-

derungen mit 10 Schlichtungen (2018: 13). Am Schluss stehen der Bereich der Institutionen für Kinder- und Jugendliche (2018: 2) und der Bereich der Betreuung und Pflege zuhause inklusive Spitex (2018: 1) mit je 3 Vermittlungsfällen. Hier hat sich also eine bescheidene Zunahme ergeben.

Immer noch mit Abstand am meisten Konflikte ergaben sich im Arbeitsrecht mit 88 Anfragen (2018: 86). An zweiter Stelle standen, wenig überraschend, Fragen zu Verträgen zwischen Leistungserbringenden und Leistungsbeziehenden, nämlich 56 (2018: 80). Zur Qualität von Pflege und Betreuung ergaben sich immerhin 50 Anfragen (2018: 73). Auch dies entspricht der Erfahrung. In 40 Fällen ging es um sexuelle und nicht sexuelle Gewalt und Grenzüberschreitungen, was fast der Vorjahreszahl entspricht (2018: 41).

2. Weitere Themen und Ereignisse

Im Lauf des Jahres 2019 stach ins Auge, dass die ärztliche Versorgung in den Institutionen im Altersbereich, aber auch in den Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderung, teilweise problematisch und in Einzelfällen mangelhaft erscheint. Die Institutionen wissen häufig um die Mängel in der ärztlichen Versorgung, sehen aber aufgrund des allgemeinen Ärztemangels keine Alternative. Dieser Umstand ist beunruhigend. Eine fachlich kompetente ärztliche Arbeit, in der die Anliegen von Patienten und Patientinnen, aber auch des Pflegepersonals, ernst genommen werden, ist für die Qualität der Institutionen zentral.

Nebst der Fallbearbeitung hat die Ombudsfrau auch im 2019 Vernetzungsarbeit, Knowhow-Transfer und allgemeine Vermittlung zwischen Stakeholders der Branche geleistet. Dankende Erwähnung fand die Ombudsfrau im Vorwort des Buches „Grundrechte im Alter, Ein Handbuch“, von Sandra Egli et al., Luzern 2019, einer Publikation des Schweizerischen Kompetenzzentrums für Menschenrechte (SKMR). Im Frühsommer leitete sie an der vom Eidgenössischen Departement für auswärtige Angelegenheiten (EDA), der Konferenz der Kantonsregierungen (KdK), dem Schweizerischen Städteverband (SSV), dem Schweizerischen Gemeindeverband (SGV) und dem Schweizerischen Kompetenzzentrum für Menschenrechte (SKMR) veranstalteten Tagung „Menschenrechte in der Schweiz“ den Workshop: „Ältere Menschen und Grundrechte: Praxisfälle einer Ombudsstelle aus Pflege und Betreuung“. Als Rapporteurin wirkte Frau Prof. Dr. E. M. Belser. Weiter erweiterte die Ombudsfrau auch im siebten Jahr ihrer Tätigkeit ihr Netz mit Fachstellen, Gemeinden, Beratungsstellen und Institutionen.

Bern, 19. Mai 2020



Dr. Kathrin Kummer
Ombudsfrau