

## Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2021

### 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	18	15.65	0	0.50	9	12.70	6	3.75	33	32.60
Februar	18	30.15	0	1.05	9	10.70	2	2.60	29	44.50
März	18	31.00	0	0.35	13	13.25	4	3.35	35	47.95
April	14	20.92	3	5.22	6	9.77	1	4.77	24	40.68
Mai	20	30.50	3	4.10	9	8.50	6	7.40	38	50.50
Juni	26	31.30	2	5.75	6	7.55	6	8.00	40	52.60
Juli	12	18.30	0	1.15	3	3.20	2	4.40	17	27.05
August	27	32.52	2	2.87	7	9.17	4	6.12	40	50.68
September	20	25.65	0	5.90	6	13.10	8	5.30	34	49.95
Oktober	14	30.55	3	3.50	6	11.55	7	6.60	30	52.20
November	15	30.90	4	7.55	9	12.50	5	6.30	33	57.25
Dezember	14	26.31	2	5.06	7	13.96	4	2.81	27	48.14
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>323.75</b>	<b>19</b>	<b>43.00</b>	<b>90</b>	<b>125.95</b>	<b>55</b>	<b>61.40</b>	<b>380</b>	<b>554.10</b>

#### 1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zu Hause inkl. Spitex	Alle Kategorien
Januar	1	0	0	0	1
Februar	3	0	2	0	5
März	4	0	1	0	5
April	1	0	1	0	2
Mai	5	0	1	0	6
Juni	4	0	0	1	5
Juli	1	0	0	0	1
August	4	0	2	0	6
September	4	0	1	0	5
Oktober	0	0	3	1	4
November	4	0	0	0	4
Dezember	1	1	0	0	2
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>46</b>

### 1.3 Fälle nach Bereichen

	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex	Total
Tarife / Kosten / Einstufungen	26	0	5	7	38
Sozialversicherungen	3	0	1	7	11
Pflege und Betreuung	43	0	11	5	59
Patientenrechte	37	0	6	2	45
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	9	0	13	3	25
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	33	6	16	5	60
Vertragliche Fragen	47	2	14	5	68
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	12	4	7	1	24
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	1	1	5	0	7
Sonstiges	5	6	12	20	43
<b>Total</b>	<b>216</b>	<b>19</b>	<b>90</b>	<b>55</b>	<b>380</b>
<b>davon Schlichtungsfälle</b>	<b>32</b>	<b>1</b>	<b>11</b>	<b>2</b>	<b>46</b>

Auch 2021 war nach der Entspannung im Sommer erneut von Corona geprägt. Im Gegensatz zu 2020 gab es Phasen in diesem Jahr, in denen die Pandemie lähmend zu wirken schien: Markant weniger Ratsuchende wollten eine Vermittlung, was sich darin zeigt, dass die Vermittlungszahlen nach den enorm hohen Werten von 2020 (78) auf 46 sanken, eine Zahl, die immer noch einiges über derjenigen von 2019 liegt (36). Vermehrt wurde die Begleitung im Hintergrund eines Konflikts nachgefragt. In anderen Jahren kam es immer wieder dazu, dass grössere Teile der Belegschaft einer Institution – seien es die Pflegenden/Betreuenden oder z.B. das mittlere Kader -, sich zusammen bei der Ombudsstelle mit Anliegen meldeten. 2021 entfiel dieses Phänomen. Der weltanschauliche Konflikt bezüglich des korrekten Umgangs mit Corona in den Institutionen hingegen spiegelte sich wie bereits 2020 in den Anfragen. Im Bereich des Arbeitsrechts trafen die verschiedenen Haltungen teils mit Wucht aufeinander, aber auch im Bereich der Besuchsmodalitäten in den Institutionen. Vermehrt kamen Anfragen im Altersbereich von Personen, die ihre Angehörigen soeben verloren hatten. Entsprechend heftig waren manchmal die Gefühle der Betroffenen von Verlust und Wut und ihre Selbstvorwürfe. Diese Situationen erforderten eine mitfühlende und klare Begleitung.

Der Gesamtstundenaufwand für 2021 belief sich auf 554.10 Stunden (2021: 481.55). Der durchschnittliche zeitliche Aufwand für einen Fall lag bei 1.45 Stunden (2020: 1.28). Manche Anfragen verlangten eine mehrmonatige Begleitung. So wurden auch diejenigen Fälle zahlreicher, in denen nicht nur ein Konflikt zwischen der Institution oder Spitex und der Klientin oder dem Klienten (oder den Angehörigen) bezüglich Pflege- und Betreu-

ungsleistungen besteht, sondern die angespannte Situation auch arbeitsrechtliche Aspekte hat, weil etwa Mitarbeitende sich bei den Vorgesetzten über persönlichkeitsverletzende Vorfälle in Pflege und Betreuung beschwerten und Abhilfe verlangen. Dazu gehört etwa der Einsatz von versteckten Kameras in der häuslichen Pflege und in Institutionen.

Auch 2021 betrafen weitaus die meisten Anfragen den Bereich der Altersinstitutionen, nämlich 216 (2020: 225). Im Bereich der Institutionen für Kinder und Jugendliche waren die Zahlen 2021 vergleichbar mit jenen von 2020 (2021: 19; 2020: 23). Gleich verhielt es sich im Bereich der Institutionen für erwachsene Menschen mit Einschränkungen (2021: 90; 2020: 99). Im Bereich der häuslichen Pflege und Betreuung inkl. Spitex hingegen sprangen die Fallzahlen von 28 im Jahr 2020 auf 55 im Jahr 2021. In diesem Bereich fallen generell am meisten Anfragen an, die sich thematisch schwer fassen lassen oder diverse Themenbereiche betreffen, die die Ratsuchenden selbst manchmal in einer Überforderungssituation schlecht auseinanderhalten können. Entsprechend dient das Gespräch mit der Ombudsfrau manchmal auch dazu, die Fragen im richtigen Fachbereich zu verorten. Folglich verweist die Ombudsfrau in dieser Sparte auch am häufigsten an andere Stellen – sofern es sie gibt. Häufig ist dies z.B. die Ombudsstelle für die Krankenversicherung in Luzern. In diesen Bereich fielen auch die vereinzelt Anfragen von Pflege migrantinnen, die teils wegen Corona nicht mehr an ihren Arbeitsplatz in Schweizer Privathaushalte zurückkehren konnten und entsprechen in arbeitsrechtliche Konflikte gerieten. Eher exotisch war dagegen eine Anfrage auf Rückerstattung eines Flugbilletts und die Anrufung der Ombudsstelle durch die Belegschaft einer norddeutschen Altersinstitution.

Die Schlichtungsfälle nahmen 2021 ab und bewegten sich eher im Rahmen von 2019. Im Altersbereich beliefen sich die Fälle auf 32 (2020: 53; 2019: 20). Im Bereich der Kinder- und Jugendinstitutionen gingen die Vermittlungsanfragen ebenfalls zurück. Sie betrafen 2021 einen Fall, 2020 10 Fälle, wobei damals rund die Hälfte der Anfragen einen internen Konflikt in derselben Institution betroffen hatten. Im Vergleich dazu gab es 2019 in diesem Bereich drei Vermittlungsanfragen. Im Bereich der Institutionen für erwachsenen Menschen mit Einschränkungen vermittelte die Ombudsfrau in 11 (2020: 14) Fällen, im Bereich der Pflege und Betreuung zuhause inklusive Spitex in 2 Fällen (2020: 1).

Thematisch waren am meisten Fälle zu verzeichnen im Bereich der vertraglichen Fragen (68; 2020: 71), gefolgt von den arbeitsrechtlichen (60; 2020: 76), die sonst häufig den Spitzenplatz belegen. Anliegen zu Pflege und Betreuung stehen auch dieses Jahr an dritter Stelle mit 59 Anfragen (2020: 62). Wie schon im ersten Coronajahr blieben die Anfragen zu den Rechten der Klienten und Klientinnen mit 45 hoch (2020: 56). Die Anfragen wegen Übergriffen sexueller und nicht-sexueller Art, Missbrauch und Grenzüberschreitungen beliefen sich auf 31 (2020: 37).

## 2. Weitere Themen und Ereignisse

Die virtuelle Vernetzung verstärkte sich 2021. Die Ombudsfrau vermittelte zwar nach wie vor häufig vor Ort und im direkten Kontakt, bildete sich aber in ihrer Aufgabe als Mediatorin und Vermittlerin sowie zu Sachthemen (Kinder und IV, Leben mit Assistenz) auch an virtuellen Seminaren weiter. Sie liess am virtuellen Worldcafé vom 26.02.2021 zum Projekt «Kantonalen Opferhilfestrategie» des Amtes für Intergration und Soziales ihre beruflichen Erfahrungen mit Gewalt und Grenzüberschreitungen einfliessen. Spezifisch um «Gewalt im Alter» ging es danach am Podiumsgespräch zwischen der Ombudsfrau und Prof. Dr. Paula Krüger, Hochschule Luzern, im Rahmen des Forums 60plus des Kompetenzzentrums Alter der Stadt Bern. Im Juni nahm die Ombudsfrau am digitalen Netzwerktreffen Umsetzung Altersleitbild 2021 der Stadt Thun teil. Im August erfolgte ein Austausch mit der Präsidentin von Curaviva Bern, Frau Kobel, sowie dem Geschäftsführer, Herrn Nalbandian. Gegen Jahresende besuchte sie eine Veranstaltung von Socialbern zum revidierten Datenschutzgesetz.

Bern, 08.03.2022



Dr. Kathrin Kummer  
Ombudsfrau