

## Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2015

### 1. Zahlen

#### 1.1 Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungsfälle

Monat	Altersheime		Kinder und Jugendliche		Erwachsene Behinderte		Privater Bereich/Spitex		Alle Kategorien	
	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.
Januar	17	14.55	2	4.90	3	1.50	6	2.70	28	23.65
Februar	22	19.65	1	2.70	4	3.65	1	2.10	28	28.10
März	16	20.12	1	1.45	11	13.80	2	2.10	30	37.47
April	19	19.75	4	2.60	10	4.10	2	1.55	35	28.00
Mai	15	16.25	0	1.60	12	6.00	0	0.10	27	23.95
Juni	18	19.65	3	4.75	6	5.50	3	0.40	30	30.30
Juli	21	14.35	1	5.35	5	4.70	1	0.50	28	24.90
August	23	24.15	4	6.10	6	11.20	0	0.70	33	42.15
September	17	27.40	7	10.65	8	5.15	0	0.50	32	43.70
Oktober	23	22.90	2	4.45	12	9.85	1	0.75	38	37.95
November	10	15.20	1	7.05	7	12.10	1	2.65	19	37.00
Dezember	10	12.30	2	2.20	10	13.15	1	1.40	23	29.05
<b>Total</b>	<b>211</b>	<b>226.27</b>	<b>28</b>	<b>53.80</b>	<b>94</b>	<b>90.70</b>	<b>18</b>	<b>15.45</b>	<b>351</b>	<b>386.22</b>

#### 1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Altersheime	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich/Spitex	Total
Januar	3	0	0	0	3
Februar	1	1	0	1	3
März	3	0	0	0	3
April	0	0	0	0	0
Mai	2	0	0	0	2
Juni	3	1	1	0	5
Juli	0	0	0	0	0
August	1	1	1	0	3
September	3	1	0	0	4
Oktober	0	0	1	0	1
November	3	1	1	0	5
Dezember	2	0	0	0	2
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>31</b>

### 1.3 Fälle nach Bereichen

	Alter	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich und Spitex	TOTAL
Tarife / Kosten / Einstufungen	18	1	8	5	32
Sozialversicherungen	9	1	2	1	13
Pflege und Betreuung	33	1	9	1	44
Patientenrechte	9	2	6	0	17
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	7	3	9	4	23
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	49	10	31	4	94
Vertragliche Fragen	69	4	14	2	89
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	7	3	4	0	14
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	1	2	6	0	9
Sonstiges	9	1	5	1	16
<b>TOTAL</b>	<b>211</b>	<b>28</b>	<b>94</b>	<b>18</b>	<b>351</b>
<b>davon Schlichtungsfälle</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>1</b>	<b>31</b>

351 Hilfe Suchende wandten sich 2015 an die Ombudsstelle (2014: 384). Eine Vermittlung zwischen den Parteien ergab sich in 31 (2014: 41) dieser Fälle. In den restlichen Fällen erteilte die Ombudsfrau Rechtsauskünfte und Rat. Der Zeitaufwand belief sich auf insgesamt 386.22 (2014: 431.86) Stunden. Die Ombudsfrau beschäftigte sich also durchschnittlich 1.10 Stunden (2014: 1.12) mit einem Fall, wobei die Bearbeitungsdauer sehr variierte. Viele Fälle erledigten sich mit einem oder zwei Telefonbesprechungen, einige wenige erforderten eine längere Begleitung der Hilfe suchenden Person, Kontakte mit weiteren Beteiligten sowie Besprechungen auf der Ombudsstelle oder Besuche in Institutionen.

Wie in den Vorjahren belegt auch 2015 der Altersbereich mit 211 Fällen (2014: 232) zahlenmässig den Spitzenrang. Im Bereich der erwachsenen Behinderten ist die Fallzahl fast konstant bei 94 (2014: 99) geblieben. Klar weniger Fälle als in den beiden vorher erwähnten Gruppen ergaben sich im Kinder- und Jugendbereich (28; 2014: 35) sowie dem privaten und Spitex-Bereich (18; 2014: 18).

Die grösste Zahl der Schlichtungen war – entsprechend der höchsten Fallzahl – wenig überraschend im Altersbereich mit 21 (2014: 32) zu verzeichnen, gefolgt vom Bereich der erwachsenen Behinderten mit 4 Fällen (2014: 5). Im Kinder- und Jugendbereich sowie im Bereich der privaten Betreuung/Spitex hatte die Ombudsfrau entsprechend den geringeren Fallzahlen auch weniger zu schlichten, nämlich im ersteren fünfmal (2014: 1), im letzteren einmal (2014: 3).

Thematische Spitzenreiter waren die arbeitsrechtlichen Anfragen mit 94 Fällen (2014: 109), dicht gefolgt von Fragen zu der vertraglichen Ausgestaltung der diversen Unterbringungsarten (89; 2014: 103). Dauerbrenner sind Themen rund um die Kündigung, aber auch Detailfragen wie die Abgrenzung von medizinischer zur normalen Pediküre im Altersbereich. 44 Anfragen (2014: 45) drehten sich schweremässig um Pflege und Be-

treuung. Fragen nach Tarifen, Kosten und Einstufungen waren in 32 Fällen zu verzeichnen (2014: 27), 14 Beratungen wurden wegen nicht-sexuellen Übergriffen nötig (2014: 24), 9 wegen Anliegen rund ums Thema der sexuellen Übergriffe, gleich wie bereits im Vorjahr.

## 2. Weitere Themen und Ereignisse

Im März referierte die Ombudsfrau im Berner Reha-Zentrum Heiligenschwendi zum Thema der Grenzüberschreitungen von Patienten und Patientinnen gegenüber dem Personal und in der Nathalie-Stiftung zum Umgang mit Überforderung und Gewalt. Beide Weiterbildungen richteten sich an Mitarbeitende.

Ebenfalls im März konnte die Ombudsfrau bei einem Kurzbesuch an der Mitgliederversammlung von Socialbern ihre Kontakte zu den Führungspersonen der angeschlossenen Institutionen vertiefen.

Im August referierte sie im VPOD, Gruppe Langzeitpflegende, zu „Konfliktbearbeitung Pflegende - Angehörige - Bewohnerinnen und Bewohner“ und äusserte sich im Rahmen der Konsultation zum Bericht zur Behindertenpolitik im Kanton Bern 2016.

Im September folgte sie der Einladung der Abteilung Soziales der Stadt Thun und stellte den Mitarbeitenden die Ombudsstelle vor. Im Betagtenheim Zollikofen referierte sie im gleichen Monat vor Angehörigen und Bewohnenden zu Vorsorgeauftrag und Patientenverfügung. Kirchlichen Mitarbeitenden im Altersbereich und Freiwilligen des Besuchsdienstes brachte sie im November in der Petruskirche § Bern schliesslich die Ombudsstelle näher und informierte insbesondere über Grenzüberschreitungen und Gewalt im häuslichen Bereich bei Senioren und Seniorinnen.

2015 fiel besonders auf, dass eine zunehmende Zahl von Personen Hilfe suchten, die von rechtlichen Massnahmen des Kinderschutzes betroffen waren und deshalb im Konflikt mit der KESB standen, z. B. von einem Obhutsentzug betroffene Eltern. Für derartige Konflikte ist die Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen nicht zuständig, andere Ombudsstellen gibt es noch nicht.

Der Stiftungsrat hat sich auch 2015 verändert: Mit dem Rücktritt des Vertreters und Präsidenten von Socialbern, Jürg Jakob, verliert der Stiftungsrat ein fachkundiges und engagiertes Mitglied. Mit Ueli Affolter, dem Geschäftsführer derselben Organisation, wird die Kontinuität und der Einsatz für die Betroffenen auch zukünftig gewährleistet.

24.03.2016

Dr. Kathrin Kummer  
Ombudsfrau