

Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2016

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	22	16.90	3	4.75	8	7.05	0	0.75	33	29.45
Februar	24	23.93	1	4.60	10	10.60	4	3.85	39	42.98
März	14	20.50	5	4.30	8	18.15	3	5.05	30	48.00
April	13	12.85	3	2.45	4	11.75	1	5.65	21	32.70
Mai	25	18.95	1	0.10	7	7.00	1	1.30	34	27.35
Juni	23	30.41	1	0.20	13	11.15	2	0.50	39	42.26
Juli	14	15.30	0	0.00	5	7.95	2	0.75	21	24.00
August	20	11.80	5	5.25	16	11.00	3	0.90	44	28.95
September	13	21.50	3	5.55	6	16.95	4	4.40	26	48.40
Oktober	15	17.05	1	1.00	8	19.75	2	2.45	26	40.25
November	18	25.90	2	2.90	7	19.40	1	2.85	28	51.05
Dezember	10	14.35	1	0.40	4	9.70	1	4.10	16	28.55
Total	211	229.44	26	31.50	96	150.45	24	32.55	357	443.94

1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Altersheime	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich/Spitex	Total
Januar	0	1	1	0	2
Februar	4	1	1	0	6
März	1	0	2	1	4
April	1	1	1	1	4
Mai	0	0	2	0	2
Juni	4	0	0	0	4
Juli	2	0	1	0	3
August	0	0	2	0	2
September	3	1	1	0	5
Oktober	0	0	1	1	2
November	5	1	1	1	8
Dezember	3	0	1	0	4
Total	23	5	14	4	46

1.3 Fälle nach Bereichen

	Alter	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich und Spitem	TOTAL
Tarife / Kosten / Einstufungen	22	1	6	3	32
Sozialversicherungen	10	0	1	0	11
Pflege und Betreuung	35	0	6	2	43
Patientenrechte	14	3	6	1	24
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	8	5	9	1	23
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	53	8	31	8	100
Vertragliche Fragen	53	0	17	4	74
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	10	0	6	2	18
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	1	7	7	0	15
Sonstiges	5	2	7	3	17
TOTAL	211	26	96	24	357
davon Schlichtungsfälle	23	5	14	4	46

2016 wandten sich 357 Personen an die Ombudsstelle (2015: 351). In 46 Fällen (2015: 31) vermittelte und medierte die Ombudsfrau zwischen den Beteiligten, in den übrigen Fällen waren Rechtsauskunft und Rat gefragt. Je nach Bedürfnis vernetzte die Ombudsfrau die Hilfesuchenden auch mit anderen Fachstellen. Total arbeitete die Ombudsfrau 2016 443.94 Stunden (2015: 386.22) für die Ombudsstelle. Der einzelne Fall beanspruchte also durchschnittlich gut 1.24 Stunden (2015: 1.10).

Nach wie vor am meisten beschäftigte der Altersbereich die Ombudsstelle, nämlich mit 211 Fällen (2015: 211). Die Zahlen im Bereich der Kinder und Jugendlichen (2016: 26, 2015: 28) und der erwachsenen Behinderten (2016: 96, 2015: 94) blieben im Vergleich zum Vorjahr fast unverändert. Einzig im privaten Bereich und bei der Spitex stiegen die Fälle klar an (2016: 24, 2015: 18). In diesem Bereich vervierfachte sich auch die Anzahl der Schlichtungen (2016: 4, 2015: 1). Wie signifikant diese Anstiege sind, wird sich wohl erst anhand der Entwicklung der nächsten Jahre zeigen. Ein markanter Anstieg der Vermittlungsfälle zeigt sich auch im Bereich der erwachsenen Behinderten, wo sich ebenfalls annähernd eine Vervierfachung ergab (2016: 14, 2015: 4), was sich auch im Stun-

denaufwand niederschlug (2016: 150.45 Stunden, 2015: 90.70 Stunden). Im Altersbereich (2016: 23, 2015: 21) und im Bereich der Kinder und Jugendlichen (2016: 5, 2015: 5) blieben sich die Schlichtungszahlen in etwa gleich.

Die Themen und deren Häufigkeit sind im Vergleich zu 2015 ähnlich geblieben: Auch 2016 liegen die arbeitsrechtlichen Anliegen vorne (2016: 100, 2015: 94). Diverse Anliegen zur Vertragsauslegung und Vertragsgestaltung folgen an zweiter Stelle (2016: 74, 2015: 89), gefolgt von den Fragen zu Pflege und Betreuung (2016: 43, 2015: 44). Die Zahl der Anfragen rund ums Thema Gewalt und Grenzüberschreitungen sexueller und nicht-sexueller Natur stiegen im Vergleich zu 2015 an (2016: 33, 2015: 23) und liegen damit exakt wieder im Rahmen von 2014.

2. 25 Jahre Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen; weitere Themen und Ereignisse

Am 24. Oktober 2016 beging die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen im Beisein des zuständigen Regierungsrats Herrn Pierre Alain Schnegg, der Regierungsrätin Frau Barbara Egger Jenzer, die als erste Ombudsfrau der Stiftung geamtet hat, und einer vielfältigen Gästeschar ihr 25-jähriges Jubiläum. Der Kanton Bern erkannte früh das Bedürfnis nach professionellem, unabhängigem Rat und ebensolcher Vermittlung in diesen Bereichen, in denen die Abhängigkeit gross sein kann. Entsprechend war er Pionier in der Schaffung einer Ombudsstelle, die keinem bestimmten Akteur, sondern einzig den Interessen der Hilfesuchenden verpflichtet ist. Dieser Vorreiterrolle wurde er erneut gerecht, als er Mitte 2012 die Fragen der Gewalt und Grenzüberschreitung nicht nur im öffentlichen, sondern auch im privaten Bereich ausdrücklich in den Aufgabenbereich der Ombudsstelle mit einbezog. Diverse Anfragen aus diesen Themengebieten zeigen, dass diese Ausweitung nötig und sinnvoll war.

Daneben wurde die Ombudsfrau für Weiterbildungen gerade im Bereich von Gewalt und Grenzüberschreitungen in diverse Institutionen und an Podiumsgespräche eingeladen, vernetzte sich an Tagungen und an Treffen mit den diversen Akteuren, insbesondere im Berner Jura und in den Themenbereichen der Pflege zu Hause sowie der Subjektfinanzierung im Bereich der Menschen mit Behinderung.

Herr Ueli Affolter, Geschäftsführer von Socialbern, sowie Frau Frieda Hachen, Vertreterin der Reformierten Landeskirchen Bern-Jura-Solothurn, schieden 2016 leider aus dem Stiftungsrat aus. Ihre Expertise und ihr Engagement zugunsten von Menschen in schwierigen Situationen werden fehlen. Zwei aktuell noch nicht gewählte neue Stiftungsratsmitglieder werden den Faden aufnehmen, so dass sich Stiftung und Ombudsfrau auch 2017 wieder mit ganzem Engagement für Betroffene einsetzen können.

Bern, 15.03.2017

Dr. Kathrin Kummer
Ombudsfrau