

## Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2020

### 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	20	35.60	2	0.90	6	5.25	2	1.30	30	43.05
Februar	16	20.90	1	2.00	9	12.50	2	0.60	28	36.00
März	19	27.30	0	0.25	9	7.85	2	1.00	30	36.40
April	21	20.90	2	1.80	7	13.55	5	5.40	35	41.65
Mai	28	32.65	4	6.05	8	17.65	1	3.50	41	59.85
Juni	22	30.60	2	2.55	6	10.30	1	0.95	31	44.40
Juli	16	18.30	0	0.40	4	5.80	3	5.50	23	30.00
August	17	22.85	4	6.30	10	8.15	2	2.65	33	39.95
September	23	26.53	6	5.83	12	11.63	4	3.53	45	47.50
Oktober	18	21.05	0	1.35	9	7.95	5	3.65	32	34.00
November	17	23.95	0	3.60	11	19.20	0	1.30	28	48.05
Dezember	8	7.40	2	1.05	8	11.80	1	0.45	19	20.70
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>288.03</b>	<b>23</b>	<b>32.08</b>	<b>99</b>	<b>131.63</b>	<b>28</b>	<b>29.83</b>	<b>375</b>	<b>481.55</b>

#### 1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zu Hause inkl. Spitex	Alle Kategorien
Januar	9		2		11
Februar	2	2			4
März	13		1	1	15
April	1		2		3
Mai	4	1	2		7
Juni	6		1		7
Juli	3		2		5
August	3	5			8
September	3	2	1		6
Oktober	3				3
November	6		2		8
Dezember			1		1
<b>Total</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>78</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	15	0	3	3	21
Sozialversicherungen	5	0	1	0	6
Pflege und Betreuung	46	3	10	3	62
Patientenrechte	42	1	13	0	56
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	9	1	9	3	22
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	35	12	26	3	76
Vertragliche Fragen	50	1	15	5	71
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	13	1	8	3	25
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	1	2	6	3	12
Sonstiges	9	2	8	5	24
<b>Total</b>	<b>225</b>	<b>23</b>	<b>99</b>	<b>28</b>	<b>375</b>
<b>davon Schlichtungsfälle</b>	<b>53</b>	<b>10</b>	<b>14</b>	<b>1</b>	<b>78</b>

Corona prägte das Jahr 2020. Ab März und ab Herbst galten in den Institutionen des Alters- wie auch des Behinderungsbereichs teils rigorose Kontakt- und Besuchseinschränkungen. Aber auch ältere Menschen im Wohnen mit Dienstleistungen betrafen diese Regelungen. Entsprechend erhöhte sich der Bedarf an Vermittlung zwischen den Institutionen und den ratsuchenden Bewohnerinnen und Bewohnern und Angehörigen. Besonders pointiert zeigte sich das in den Vermittlungsanfragen des Monats März, der mit 15 Neuvermittlungen auch im Vergleich über die Jahre hinweg heraussticht. Generell erreichten die Vermittlungen 2020 ein Allzeithoch von 78 Fällen (2019: 36). Die Gesamtstundenzahl des Arbeitsaufwandes der Ombudsfrau belief sich 2020 auf 481.55 Stunden, pro Fall also durchschnittlich 1.28 Stunden (2019: 1.40). Dabei gilt es zu beachten, dass einzelne Fälle eine Begleitung über Wochen und Gespräche mit mehreren Akteuren erforderten, andere nur ein einzelnes Beratungsgespräch per Telefon. Eindrücklich war für die Ombudsfrau im Zusammenhang mit Corona die Not, der Ärger und die Verzweiflung der Betroffenen und Angehörigen, aber auch die Erschöpfung, Belastung und der Wille, das Beste zu tun, auf Seiten vieler Institutionsleitungen. Hier galt es immer wieder, zwischen den Grundrechten der Bewohnerinnen und Bewohner und den Bedürfnissen der Institutionen in der Pandemiesituation einen gangbaren Weg zu finden. Dabei ist es aus Sicht der Ombudsfrau zentral, dass nicht vergessen geht, dass die Grundrechte auch Institutionsbewohnern und -bewohnerinnen zustehen und Beschränkungen von Grundrechten jederzeit verhältnismässig sein müssen.

Im Personalbereich verstärkte die angespannte Situation mit Ausfällen von Berufsleuten und verschärftem Stress arbeitsrechtliche Konflikte. Neu dazu kamen Meinungsverschiedenheiten zwischen den Arbeitnehmenden und Institutionen bezüglich der Schutzmassnahmen. Eindrücklich war, wie gross die Spannweite der Schutzkonzepte war. Verschiedentlich waren auch Fragen der Kompensation von Überstunden und des Arbeitgeberverzugs zu klären.

Am meisten Anfragen gab es auch dieses Jahr im Altersbereich. Es waren 225 (2019: 177). Die Zunahme gegenüber dem Vorjahr ist merklich und dürfte auch auf Corona zurückzuführen sein. In den andern Bereichen blieben die Werte ähnlich wie im Vorjahr: Kinder- und Jugendinstitutionen 23 (2019: 29), Institutionen für erwachsenen Menschen mit Einschränkungen 99 (2019: 106), Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex 28 (2019: 22).

Die Zahl der Schlichtungen nahm im Altersbereich stark zu und belief sich auf 53 Fälle (2019: 20). Dasselbe gilt für den Bereich der Institutionen für Kinder und Jugendliche (2020: 10, 2019: 3). Allerdings bezogen sich hier mehrere Fälle auf eine einzige Institution. Im Bereich der Institutionen für erwachsenen Menschen mit Einschränkungen stiegen die Schlichtungen leicht, nämlich von 10 im Jahr 2019 auf 14 im Jahr 2020. Bei der Betreuung und Pflege zuhause und Spitex war ein Vermittlungsfall zu verzeichnen (2019: 3).

Thematisch hielten sich die arbeitsrechtlichen Fragen an der Spitze mit 76 Anfragen (2019: 88). Auch 2020 wurde diese Fallgruppe von jener der Fragen zu Verträgen gefolgt (2020: 71, 2019: 56). Danach kamen, was der langjährigen Erfahrung entspricht, die Anliegen zu Pflege und Betreuung mit 62 Anfragen (2019: 50). Massiv angestiegen sind aber in der Corona-Situation die Anliegen betreffend der Rechte der Klientinnen und Klienten („Patientenrechte“) mit 56 Fällen (2019: 12). Diese haben sich also fast verfünffacht. Wie oben erwähnt, ging es hier um Fragen zur persönlichen Freiheit, also zum Recht, Besuch zu empfangen, die Institution zu verlassen für Spaziergänge und Wochenendaufenthalte, das Recht auf Kontakt zu Angehörigen. Die Fälle von sexueller und nicht-sexuellen Übergriffen, Missbrauch und Gewalt beliefen sich 2020 auf 37 (2019: 40).

## **2. Weitere Themen und Ereignisse**

Ein Teil der Ombudsarbeit erfolgte 2020 virtuell. Allerdings ist dies nach wie vor ein eher kleiner Teil, da viele Ratsuchende das Telefon oder die unmittelbare Begegnung bevorzugen. Die Anzahl der direkt in den Institutionen durchgeführten Vermittlungen nahm aufgrund der Pandemie ab. Mehrere Vermittlungsgespräche wurden auf der Ombudsstelle durchgeführt. Trotz der Einhaltung der Schutzmassnahmen gelang es erstaunlich gut, einen konstruktiven Kontakt zwischen den Beteiligten herzustellen.

Corona beschränkte auch die Gelegenheit zur Vernetzung und zum gemeinsamen Lernen 2020 empfindlich. Trotzdem vertiefte die Ombudsfrau ihre Beziehungen zu Kompetenzzentren, Behörden und Fachstellen. Auch nahm sie im Herbst am Vernetzungsworkshop „Vorgehen bei Verdacht auf sexuelle Gewalt“ der verbandsübergreifenden Arbeitsgruppe „Charta Prävention“ und des Netzwerks „Prävention sexueller Gewalt an Kindern und Jugendlichen im Freizeitbereich“ teil.

Bern, 12.04.2021



Dr. Kathrin Kummer  
Ombudsfrau