

**STIFTUNG  
BERNISCHE OMBUDSSTELLE  
FÜR ALTERS- UND HEIMFRAGEN**

**Trägerschaft / Aufsicht**

**Gründer der Stiftung:**

Verband bernischer Alterseinrichtungen, Heimverband Schweiz Sektion Bern, Elternvereinigung geistig Behinderter Insieme Kanton Bern, Interessengemeinschaft der Institutionen für erwachsene Behinderte im Kanton Bern (IGIEB), Pro Senectute Kanton Bern, Spitex Verband des Kantons Bern, Evangelisch-reformierte Kirche des Kantons Bern, Römisch-katholische Landeskirche des Kantons Bern, Berner Konferenz für Sozialhilfe und Vormundschaft, SENEVITA AG, Bürgergemeinde Bern.

Die Ombudsfrau untersteht der Aufsicht des Stiftungsrates der Bernischen Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen, dem sie regelmässig Bericht über ihre Tätigkeit erstattet.

**Adresse**

Herrengasse 22, 3011 Bern  
Telefon 031 320 30 69  
Telefax 031 320 30 59  
info@ombudsstellebern.ch  
www.ombudsstellebern.ch

**Postadresse**

Postfach 580, 3000 Bern 7

**Sprechstunden**

Nach Vereinbarung

**Postcheck-Konto**

30-516926-4

**STIFTUNG  
BERNISCHE OMBUDSSTELLE  
FÜR ALTERS- UND HEIMFRAGEN**

Andrea Lanz Müller, Ombudsfrau  
Fürsprecherin und Mediatorin SAV



**Vermittlung, Schlichtung  
und Beratung  
in Konfliktsituationen**

**Telefon 031 320 30 69**

## **STIFTUNG BERNISCHE OMBUDSSTELLE FÜR ALTERS- UND HEIMFRAGEN**

### **Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle**

In Institutionen des Alters-, Behinderten- und Jugendbereichs kann es zwischen allen Beteiligten immer wieder zu Spannungen und Konflikten kommen.

Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle ist es nun vor allem, mitzuhelfen, dass solche Spannungen abgebaut und Konflikte möglichst unbürokratisch gelöst werden können. Die Ombudsstelle hilft den Beteiligten, eine sachgerechte Lösung zu finden.

### **Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?**

Jede Person, die sich in einer Angelegenheit, die im Zusammenhang mit öffentlichen oder privaten Institutionen im Alters-, Behinderten- und Jugendbereich steht, ungerecht behandelt oder verletzt fühlt. Dies können Heimbewohnerinnen und Heimbewohner, Angehörige, Langzeitbetreute im Spitexbereich, Ratsuchende bei einer Beratungsstelle, Betreuende, Vorgesetzte, Heimleitungen, Kommissionen, Verbände, Beratungsstellen oder Gemeinden sein.

## **STIFTUNG BERNISCHE OMBUDSSTELLE FÜR ALTERS- UND HEIMFRAGEN**

Die Ombudsstelle kann nicht angerufen werden für die Vermittlung oder die Beratung in einem rein privaten Konflikt zwischen Angehörigen.

### **Örtliche Zuständigkeit**

Die Ombudsstelle behandelt nur Konflikte, bei denen mindestens eine Partei entweder Sitz (bei Heimen Standort), Wohnsitz, dauernden Aufenthaltsort oder Arbeitsort im Kanton Bern hat.

### **Grundsätze**

Die Behandlung des Konflikts ist vertraulich. Grundsätzlich ist die Inanspruchnahme der Ombudsstelle für alle Beteiligten kostenlos.

### **Vorgehen**

Im Gespräch versucht die Ombudsfrau, die im Verfahren mitwirkenden Parteien zu versöhnen. Kommt keine Einigung zustande, richtet sie in der Regel eine Empfehlung an die Beteiligten.