



## **1. Leistungsvertrag / Stiftungsrat**

Das Jahr 2010 war das siebte volle Betriebsjahr für die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen. Es konnte wiederum ein Leistungsvertrag mit der Gesundheits- und Fürsorgedirektion abgeschlossen werden mit dem Ziel, im Alters-, Behinderten- und Heimbereich eine Anlaufstelle für Personen zu schaffen, die sich in einer privaten oder öffentlichen Institution ungerecht behandelt oder verletzt fühlen. Der Leistungsvertrag sieht Verhandlungen über einen Anschlussleistungsvertrag vor. Bei dato Berichterstattung kann vermerkt werden, dass für das Jahr 2011 bereits ein Leistungsvertrag mit der Gesundheits- und Fürsorgedirektion abgeschlossen werden konnte.

Im Stiftungsrat fanden per Ende 2010 keine personellen Änderungen statt.

Der Stiftungsrat wählte für die Dauer des Mutterschaftsurlaubs der Ombudsfrau von Januar bis Juni 2010 Frau Fürsprecherin Manuela Fürst Hählen als deren Vertretung.

Der Stiftungsrat befasste sich im Berichtsjahr vertieft mit dem Thema der Unabhängigkeit der Ombudsfrau sowie mit Fragen der Befangenheit und des Ausstands von Stiftungsratsmitgliedern und der Ombudsfrau.

## **2. Tätigkeiten**

Die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen war bei verschiedenen Veranstaltungen im Gesundheitsbereich zugegen. Erwähnt sei an dieser Stelle anstatt einiger die Veranstaltung des Seniorenrates der Stadt Thun am 23. Oktober 2010, bei der die Ombudsfrau zum Thema „ Die Rolle der Angehörigen im Beziehungsdreieck mit Pflegeprofis und Pflegebedürftigen auch ein Generationenkonflikt ?“ sprach. Die ganztägige Veranstaltung im Rathaus und rund um das Rathaus in Thun brachte viel Publikum und interessierte Jung-Senioren in die Stadt. Die Ombudsstelle konnte ihre Dienstleistungen einem grossen Publikum vorstellen.

Die Zeitung „Der Bund“ publizierte am 8.6.10 einen halbseitigen Artikel über die Tätigkeit der Ombudsstelle („Wenn es im Altersheim kracht, schlichtet die Ombudsfrau“).

Auch stellte die stellvertretende Ombudsfrau die Stiftung und deren Tätigkeit bei den angehenden Pflegefachpersonen des Kantons Bern vor.

Es kann damit festgestellt werden, dass die Ombudsstelle in der Öffentlichkeit präsent ist und wahrgenommen wird.

Der Stiftungsrat hat gegen Ende des Berichtsjahrs beschlossen, den Internet-Auftritt der Ombudsstelle im Jahr 2011 zu erneuern und zu optimieren. Auch damit soll die Wahrnehmung der Ombudsstelle für die Öffentlichkeit verbessert werden.

Die Ombudsfrau war im Berichtsjahr von Ende Januar bis Juni im Mutterschaftsurlaub. Während dieser Zeit wurde sie von Frau Manuela Fürst Hählen, Fürsprecherin, für die Behandlung der Anfragen vertreten. Frau Manuela Fürst Hählen sei an dieser Stelle herzlich gedankt für ihr Engagement zugunsten der Stiftung und damit letztlich zugunsten der Ratsuchenden.

Mit den Ombudsstellen / Beschwerdestellen für das Alter und Spitex der Kantone Basel, Aargau und Solothurn fand ein Austausch statt. Thema war die Koordination der Tätigkeit der bestehenden Stellen mit der UBA Schweiz, die neue Pflegefinanzierung 2011 in den verschiedenen Kantonen sowie ein Erfahrungsaustausch bei der Fallbearbeitung.

Es fand zudem zusammen mit den erwähnten Ombudsfrauen ein Gespräch mit dem Geschäftsführer der UBA Schweiz (Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Schweiz) statt, in dem die Vernetzung der Ombudsstellen in der Schweiz diskutiert wurde. Dabei wurde klar, dass die bestehenden Ombudsstellen mit der UBA Schweiz lediglich eine Koordination, jedoch keine engere Zusammenarbeit anstreben. Die Arbeitsweise des Konzepts UBA ist von der Arbeitsweise der bestehenden Ombudsstellen zu verschieden, als dass eine engere Zusammenarbeit möglich wäre. Die UBA Schweiz und die bestehenden Ombudsstellen haben sich darauf geeinigt, dass die UBA in Kantonen, in denen bereits Ombudsstellen für Altersfragen bestehen ausschliesslich Anfragen und Beschwerden bei häuslicher Gewalt, in denen keine spitalexterne Institution wie z.B. Spitex involviert ist, bearbeiten. Die bestehenden Ombudsstellen nehmen weiterhin den Auftrag des Kantons in dessen

Zuständigkeitsbereich wahr und führen die bisher ausgeübte Methode zur Konfliktlösung weiter.

Die Ombudsfrau hatte sich im Jahr 2010 mit 381 Rechtsauskünften und Beratungen sowie 31 Schlichtungsfällen zu befassen. Die Zahlen des Berichtsjahres bewegen sich in der gewohnten Bandbreite. Währenddem die allgemeinen Rechtsauskünfte und Beratungen von 377 auf 381 leicht stiegen ( + 1%), waren bei den zeitintensiveren Schlichtungsfällen gleich viele Fälle zu verzeichnen wie im letzten Jahr (31).

Von den 381 Rechtsauskünften und Beratungen entfallen 274 (295 im Vorjahr) auf den Altersbereich, 18 (11 im Vorjahr) auf den Kinder- und Jugendbereich und 89 (71 im Vorjahr) auf den Bereich der erwachsenen Behinderten. Die 31 behandelten Schlichtungsfälle lassen sich in 22 (Vorjahr 21) aus dem Altersbereich, 3 (Vorjahr 0) aus dem Kinder- und Jugendbereich und 6 (Vorjahr 10) aus dem Behindertenbereich einteilen. Die Schlichtungsfälle nahmen im Behindertenbereich um 4 Fälle ab, währenddem sie im Kinder- und Jugendbereich um 3 und im Altersbereich um 1 zunahmen. Die geführte Statistik mit den Einteilungen

- Tarife / Kosten / Einstufungen
- Sozialversicherungen
- Pflege und Betreuung
- Patientenrechte
- Vertretung / Vormundschaft / Beistandschaft
- Arbeitsrecht / Arbeitssituation resp. -umfeld
- Vertragliche Fragen
- Sonstiges

hat ergeben, dass die Anfragen in den Bereichen Patientenrechte sowie Vertretung / Vormundschaft / Beistandschaft, in vertraglichen Fragen sowie zum Arbeitsrecht / Arbeitssituation leicht zunahmen. Die Anfragen zu Tarife/Kosten/Einstufungen sowie zur Pflege und Betreuung nahmen leicht ab.

Bei den tariflichen Fragen war die Überwälzung der Infrastrukturkosten nach wie vor häufig ein Thema. Viele Heime haben nun die Tarife entsprechend erhöht und verlangen einen Infrastrukturkostenzuschlag, welcher auf der Rechnung separat ausgewiesen wird.

Bei der Pflege und Betreuung gab es diverse Anfragen zur Personaldotierung in den Heimen, vor allem nachts. Viele Angehörige stossen sich daran, dass für eine Grosszahl an Heimbewohnern des Nachts manchmal nur eine Pflegehelferin oder Pflegefachperson vor Ort ist. Die Ombudsfrau wird auch immer wieder mit der Frage konfrontiert, wie viel ausgebildetes Personal in den Heimen vorhanden sein muss, um die Qualität der Pflege zu gewährleisten. Diesbezüglich verweist die Ombudsfrau jeweils auf den Richtstellenplan der Gesundheits- und Fürsorgedirektion. Ein Thema war auch immer wieder die langen Wartezeiten für die Bewohner, nachdem sie geläutet haben. Auch Fragen der Hygiene wie Zimmerreinigung und auch Körperpflege waren Themen.

Bei den vertraglichen Fragen stellt sich immer wieder die Frage nach der Zuweisung von Einer- und Zweierzimmern durch die Heimleitung und die entsprechende Verrechnung. Ein weiteres Thema in diesem Jahr war auch die Vorauszahlung / Depotzahlung für zukünftige Heimrechnungen sowie die Verpflichtung, ein Lastschriftverfahren für die Heimrechnung einzuführen. Die Frage der Abgeltung der Heimkosten während der Kündigungsfrist, bei Verlegung sowie im Todesfall sind immer wieder Themen, mit denen die Ombudsfrau konfrontiert wird.

Die Anfragen betreffend Patientenrechte sind mehrheitlich auf Anfragen im Behindertenbereich zurückzuführen. Dort stellen sich vermehrt auch Fragen rund um die Selbstbestimmung wie z.B. die Frage, wie eine Liebesbeziehung in einer Behinderteninstitution gelebt werden kann. Die Ombudsfrau nimmt wahr, dass die Institutionen auf das Thema Selbstbestimmung des Bewohners sensibilisiert sind.

Von den 31 im Berichtsjahr hängig gewordenen Schlichtungsfällen ging es bei vierzehn Fällen um die Arbeitssituation von Mitarbeitenden im weiteren Sinne. Die Themen waren vielfältig von schwierigen Teamsituationen, Führungsproblemen, arbeitsrechtlichen Ansprüchen der Arbeitnehmenden und auch geltend gemachtem Mobbing.

In drei Fällen ging es um die Kündigung des Heimplatzes. Die Kündigungen wurden allesamt von Institutionen ausgesprochen. In zwei Fällen konnten die Institutionen dazu bewegt werden, ihre Kündigungen zurückzunehmen. Ein Fall im Behindertenbereich war gravierend, da die Institution kündigte, ohne dass eine Anschlusslösung bestand. Die Institution war auch nicht bereit, die Kündigung zurückzunehmen. Die

Platzierungskommission half den betroffenen Eltern, für ihren Sohn einen neuen Platz zu suchen.

Bei acht Fällen wurde die Pflege und Betreuung in den Institutionen beanstandet. In zwei Fällen richtete sich die Beschwerde gegen die Spitex wegen Abgeltung der Leistung sowie verfügbarem Leistungsstopp.

In vier Fällen waren sowohl vertragliche wie auch tarifliche Fragen rund um die Abgeltung der Leistung von Institutionen ein Thema.

### 3. Statistik 2010

#### Rechtsauskünfte und Beratungen

	<b>Altersbereich</b>	<b>Kinder- und Jugendliche</b>	<b>Erwachsene Behinderte</b>	<b>Total Fälle</b>
Januar	20	1	8	29
Februar	19	1	7	27
März	27	1	6	34
April	19	5	7	31
Mai	12	3	5	20
Juni	29	2	7	38
Juli	20	2	6	28
August	28	0	6	34
September	31	1	12	44
Oktober	20	0	9	29
November	26	0	7	33
Dezember	23	2	9	34
<b>Total</b>	<b>274</b>	<b>18</b>	<b>89</b>	<b>381</b>

### Schlichtungsfälle

	Altersbereich	Kinder- und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Total Fälle
Januar	0	0	0	0
Februar	2	0	0	2
März	1	0	1	2
April	0	1	0	1
Mai	2	0	0	2
Juni	0	0	1	1
Juli	4	1	0	5
August	1	0	1	2
September	4	0	1	5
Oktober	1	1	0	2
November	5	0	1	6
Dezember	3	0	1	4
<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>3</b>	<b>6</b>	<b>31</b>

### Rechtsauskunft und Beratungen nach Bereichen

	Altersbereich	Kinder- und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Total
Tarife / Kosten / Einstufungen	34	0	4	38
Sozialversicherungen	15	1	6	22
Pflege und Betreuung	45	2	11	58
Patientenrechte (Medikation, Selbstbestimmung, Aufklärung, KG)	8	0	9	17
Vertretung / Vormundschaft / Beistandschaft	10	3	2	15
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	82	7	40	129
Vertragliche Fragen	57	0	13	70
Sonstiges	23	5	4	32
<b>Total (ohne Schlichtungsfälle)</b>	<b>274</b>	<b>18</b>	<b>89</b>	<b>381</b>

#### 4. Bilanz

Von den 31 im Jahr 2010 anhängig gemachten Schlichtungsfällen sind am Jahresende deren vier noch nicht abgeschlossen. In vier Fällen wurde von einer Partei gleichzeitig auch die Aufsicht, die Gesundheits- und Fürsorgedirektion, mittels aufsichtsrechtlicher Anzeige informiert. Bei diesen Fällen ging es um pflegerische Missstände, schwierige Arbeitsbedingungen /Arbeitssituationen mit möglicher Auswirkung auf die Bewohner sowie um einen Fall einer Kündigung des Heimplatzes.

In 15 Fällen konnten Gespräche mit den Betroffenen geführt werden und diese wurden beraten, so dass diese dann in der Lage waren, als „Hilfe zur Selbsthilfe“ selber eine Lösung für ihr Problem zu finden. In 12 Fällen wurden dank der Vermittlung der Ombudsfrau Vergleiche abgeschlossen.

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass auch im Berichtsjahr die überwiegende Mehrzahl der Fälle einem befriedigenden Abschluss zugeführt werden konnte und Verbesserungen und Lösungen für die Betroffenen erreicht wurden.

Die beinahe unveränderten Fallzahlen belegen nach wie vor, dass die Ombudsstelle einem echten Bedürfnis entspricht.

Ich danke den Beteiligten, Angehörigen, Heimleitungen und Trägerschaften für ihre konstruktive Zusammenarbeit im Berichtsjahr. Ein grosser Dank geht auch an alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter im Alters- und Heimbereich, die einen grossen Beitrag zum Wohle betagter und behinderter Mitmenschen leisten.

Den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Gesundheits- und Fürsorgedirektion danke ich für den wiederum guten Kontakt im Berichtsjahr.

Bei meiner Aufgabe werde ich durch den Stiftungsrat der Ombudsstelle unterstützt, welchem ich für die angenehme Zusammenarbeit herzlich danke.

Bern, 28. Februar 2011