

Bericht der Ombudsfrau über das 2. Halbjahr 2013

1. Die Zahlen

Vorbemerkung: Die anonymisierte Statistik verlangt, dass die Fälle jeweils sofort nach Eingang thematisch erfasst werden – da in der Statistik nur Zahlen und keine Namen stehen, kann die Ombudsfrau später nicht mehr feststellen, ob ein Fall bereits erfasst ist. Zu Beginn eines Falles ist aber häufig noch nicht klar, ob er zum Schlichtungsfall wird, also ob die anrufende Partei wünscht, dass die Ombudsfrau mit der Gegenpartei verhandelt. Die untenstehende Statistik weist deshalb (im Unterschied zu früheren) Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungen in der ersten Tabelle nicht getrennt, sondern gesamthaft aus. Erst eine zweite Tabelle informiert darüber, wie viele Fälle des Totals sich zu einer Schlichtung entwickelt haben.

1.1 Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungsfälle

Monat	Altersheime		Kinder und Jugendliche		Erwachsene Behinderte		Privater Bereich und Spitex		Alle Kategorien	
	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.
Juli	32	15.30	3	2.40	14	13.00	0	0.40	49	31.10
August	27	25.52	2	1.60	16	20.36	3	5.40	48	52.88
September	13	11.80	1	3.35	12	10.76	1	0.80	27	26.71
Oktober	27	21.76	1	3.46	10	7.56	0	1.81	38	34.59
November	14	22.05	1	6.55	10	10.45	1	0.95	26	40.00
Dezember	25	17.37	1	2.50	9	18.05	0	0.35	35	38.27
Total	138	113.8	9	19.86	71	80.18	5	9.71	223	223.55

1.2 Insbesondere Schlichtungsfälle

Monat	Altersheime	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich und Spitex	Alle Kategorien
Juli	0	0	1	0	1
August	5	0	2	1	8
September	0	1	1	0	2
Oktober	1	0	3	0	4
November	0	0	1	0	1
Dezember	1	0	3	0	4
Total	7	1	11	1	20

1.3 Fälle nach Bereichen

	Alter	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich und Spitex	TOTAL
Tarife / Kosten / Einstufungen	21	1	5	1	28
Sozialversicherungen	10	0	0	0	10
Pflege und Betreuung	17	2	8	0	27
Patientenrechte (Medikation, Selbstbestimmung, Aufklärung, KG)	11	1	9	0	21
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	6	1	4	0	11
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	29	3	18	2	52
Vertragliche Fragen	20	0	6	0	26
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	4	0	2	1	7
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	2	1	9	0	12
Sonstiges	18	0	10	1	29
TOTAL	138	9	71	5	223
davon Schlichtungsfälle	7	1	11	1	20

Die gesamte Fallzahl des 2. Halbjahres 2013 betrug 223 (1. Halbjahr 2013: 256). Davon waren 203 Beratungsgespräche und Rechtsauskünfte (1. Halbjahr: 243), 20 waren Schlichtungen (1. Halbjahr: 13).

Gesamthaft lag das Schwergewicht, wie bereits im 1. Halbjahr, mit 138 Beratungen und Rechtsauskünften klar im Altersbereich (1. Halbjahr: 169), gefolgt vom Gebiet „Erwachsene Behinderte“ mit 71 Fällen (1. Halbjahr: 62). Betreffend „Kinder und Jugendliche“ blieb die Fallzahl mit 9 fast gleich wie jene des 1. Halbjahres (8). Im privaten Bereich/Spitex fielen ähnlich wenig Fälle an, nämlich 5 (1. Halbjahr: 17).

Die Anzahl der Schlichtungsfälle spiegelt ungefähr diese Gewichtung. So gab es im Altersbereich 7 Schlichtungen (1. Halbjahr: 8), im Bereich der erwachsenen Behinderten 11 (1. Halbjahr: 5) und im Kinder- und Jugendbereich sowie im privaten Bereich/Spitex je einen Schlichtungsfall (1. Halbjahr: 0).

Themen, die bewegten, waren mit 52 Anfragen (1. Halbjahr [Zahlen allerdings nur aus Rechtsauskünfte/Beratungen vorhanden]: 53) vor allem arbeitsrechtlicher Natur, gefolgt von Anliegen zu Pflege und Betreuung mit 27 Fällen (1. Halbjahr [Zahlen allerdings nur aus Rechtsauskünfte/Beratungen]: 41) und vertraglichen Fragen mit 26 Beratungen (1.

Halbjahr [Zahlen allerdings nur aus Rechtsauskünfte/Beratungen]: 57). Fragen ausserhalb der gängigen und grossen Themenbereiche ergaben sich ebenfalls in einer beachtlichen Zahl von 29 Beratungen (1. Halbjahr [Zahlen allerdings nur aus Rechtsauskünfte/Beratungen]: 19). Übergriffe sexueller und nicht sexueller Natur machten 19 Beratungsgespräche nötig (1. Halbjahr [Zahlen allerdings nur aus Rechtsauskünften/Beratungen]: 7).

Bei gesamthaft 223 Fällen und einem Gesamtaufwand von 223.55 Stunden verursachte jeder Fall im Schnitt also rund eine Stunde Aufwand. Faktisch beanspruchten viele Fälle nur ein halbstündiges Beratungsgespräch, einige wenige Fälle aber Stunden. Bei letzteren handelte es sich häufig um arbeitsrechtliche Konflikte, die meist mit einer von der Ombudsfrau vermittelten Vereinbarung zur Zufriedenheit beider Parteien beigelegt werden konnten.

2. Weitere Themen und Ereignisse

Die Stiftungspräsidentin Elisabeth Mazzarol und die neue Ombudsfrau haben bei der GEF anlässlich einer Veranstaltung für die Mitarbeitenden die Stiftung und die Arbeit der Ombudsfrau vorstellen dürfen. Die Ombudsfrau besprach sich mit Frau Rahel Stuker, Leiterin Koordinations- und Beratungsstelle (KBS). Auch besuchte sie den jährlichen Erfahrungsaustausch der Ombudsfrauen verschiedener Kantone und Institutionen in Zürich. Aktuell in Planung ist eine Veranstaltung zum Thema Gewalt im Rahmen der Sensibilisierungskampagne „Alles hat seine Zeit“ in Zusammenarbeit mit Frau Stiftungsrätin Frieda Hachen. Diese Veranstaltung wird im Oktober 2014 stattfinden.

3. Zusammenfassung

Die Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen hat sich im 2. halben Jahr 2013 mit insgesamt 223 Fällen auseinandergesetzt. Davon hat sie in 20 Fällen nicht nur beraten, sondern zwischen zerstrittenen Parteien geschlichtet. Von den verschiedenen betroffenen Gruppen ist der Altersbereich mit 138 Fällen Spitzenreiter. Im mittleren Bereich liegt das Fallaufkommen bei den erwachsenen Behinderten mit 71. Probleme aus dem Kinder- und Jugendbereich (9 Fälle) und dem privaten und Spitex-Bereich (5 Fälle) wurden weniger oft an die Ombudsfrau herangetragen. Thematischer Spitzenreiter war im 2. halben Jahr 2013 – angesichts knapper werdender Mittel nicht ganz überraschend – das Arbeitsrecht und die Arbeitssituation derjenigen, die in den Institutionen tätig sind (52 Fälle). Von ähnlich grossem Interesse sind Fragen zu Pflege und Betreuung (27 Fälle), vertragliche Fragen (26 Fälle) und Erkundigungen nach den Patientenrechten (21 Fälle).

13.3.2014 / Kathrin Kummer