

Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2017

1. Zahlen

1.1 Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter		Institutionen Kinder und Jugendliche		Institutionen erwachsene Behinderte		Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex		Alle Kategorien	
	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.
Januar	12	21.11	3	4.40	9	9.55	4	14.15	28	49.21
Februar	17	18.70	0	6.70	9	7.50	4	4.80	30	37.70
März	23	19.25	3	4.95	5	10.35	3	8.20	34	42.75
April	19	19.30	3	2.90	9	9.35	3	3.90	34	35.45
Mai	11	15.55	5	10.75	14	15.20	4	10.30	34	51.80
Juni	17	19.15	2	9.20	6	10.05	0	4.50	25	42.90
Juli	7	5.80	1	4.85	7	3.70	3	1.60	18	15.95
August	18	15.85	2	4.45	9	13.85	2	6.45	31	40.60
September	11	10.10	1	1.30	13	11.25	2	4.30	27	26.95
Oktober	27	22.05	3	1.40	8	18.70	2	2.80	40	44.95
November	18	21.70	2	3.05	8	17.50	1	3.00	29	45.25
Dezember	11	12.90	1	0.45	6	8.95	2	0.80	20	23.10
Total	191	201.46	26	54.40	103	135.95	30	64.80	350	456.61

1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex	Alle Kategorien
Januar	2	0	1	2	5
Februar	2	0	3	0	5
März	1	0	1	0	2
April	2	0	1	0	3
Mai	3	3	6	0	12
Juni	2	1	1	0	4
Juli	2	0	0	0	2
August	1	1	2	2	6
September	2	0	2	0	4
Oktober	4	0	1	0	5
November	5	0	2	0	7
Dezember	1	0	0	0	1
Total	27	5	20	4	56

1.3 Fälle nach Bereichen

	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex	Total
Tarife / Kosten / Einstufungen	22	2	5	6	35
Sozialversicherungen	4	0	5	6	15
Pflege und Betreuung	35	2	9	4	50
Patientenrechte	6	0	10	1	17
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	7	2	8	2	19
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	35	10	29	3	77
Vertragliche Fragen	56	5	17	4	82
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	14	3	6	3	26
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	2	1	5	0	8
Sonstiges	10	1	9	1	21
Total	191	26	103	30	350
davon Schlichtungsfälle	27	5	20	4	56

Im Jahr 2017 kontaktierten 350 hilfeschuchende Personen die Ombudsstelle (2016: 357). Mediation und Vermittlung war in 56 Fällen (2016: 46) notwendig. In den anderen Fällen erteilte die Ombudsfrau Rechtsauskunft und Rat und vernetzte auch mit anderen Fachstellen. Der Gesamtarbeitsaufwand belief sich 2017 auf 456.61 Stunden (2016: 443.94). Der einzelne Fall beanspruchte also durchschnittlich gut 1.30 Stunden (2016: 1.24), komplexere Fallbearbeitungen dauern aber nicht selten mehrere Stunden und erfordern persönliche Kontakte der Ombudsfrau mit allen Beteiligten.

Angesicht der Tatsache, dass der Altersbereich auch am meisten Bewohnende und Institutionen umfasst, überrascht die Tatsache wenig, dass er auch 2017 am meisten Anfragen, nämlich 191, verzeichnete; es waren allerdings 20 weniger als 2016 (2016: 211). Im Bereich der Kinder und Jugendlichen blieb die Fallzahl genau gleich wie im Vorjahr bei 26 (2016: 26). Im Bereich der erwachsenen Menschen mit einer Behinderung nahmen die Zahlen im Vergleich zum Vorjahr leicht zu (2017: 103; 2016: 96). Dasselbe galt für Betreuung und Pflege zuhause inklusive Spitex (2017: 30; 2016: 24). In diesem Bereich verdoppelte sich auch der Zeitaufwand (2017: 64.80 Std.; 2016: 32.55 Std.).

Die Zahl der Schlichtungen stieg (2016: 46; 2017: 56). Während die Zahlen im Bereich der Kinder und Jugendlichen (5) und im Bereich Betreuung und Pflege zuhause inklusive Spitex (4) exakt gleich blieben, ist im Altersbereich (2017: 27; 2016: 23) und im Bereich der erwachsenen Menschen mit einer Behinderung (2017: 20; 2016: 14) ein Zuwachs der Vermittlungen zu verzeichnen.

Thematisch ergaben sich keine grossen Verschiebungen. Allerdings lag 2017 der Bereich der vertraglichen Fragen (2017: 82; 2016: 74) vor den arbeitsvertraglichen Anliegen (2017: 77; 2016: 100). Diese zwei Themen platzieren sich mit recht grossem Abstand vor den Fragen zu Pflege und Betreuung (2017: 50; 2016: 43). Grenzüberschreitungen und Gewalt sexueller und nicht-sexueller Natur waren 2017 34 Mal Thema, also einmal mehr als 2016 (2016: 33).

2. Weitere Themen und Ereignisse

Die Ombudsfrau gab ihr Wissen an diversen Weiterbildungsveranstaltungen nicht nur zum Thema Gewalt und Grenzüberschreitungen, sondern beispielsweise auch betreffend der Nutzung der neuen Medien im Heimkontext weiter. Sie wie auch die Stiftung beschäftigten sich 2016 vertieft mit dem Thema der Gewalt in der häuslichen Pflege. Daneben vernetzte sich die Ombudsfrau vielfältig, unter anderem durfte sie ihre Arbeit an einem der bekannten „Runden Tische gegen häusliche Gewalt“ in Frutigen diversen Beteiligten vorstellen, so Polizei, Regierungsstatthalter, Opferhilfe und KESB. Am 08.09.2017 referierte sie an der nationalen Opferhilfetagung des Bundesamtes für Justiz zusammen mit Judith Hanhart, Stellenleiterin der Berner Interventionsstelle gegen häusliche Gewalt, zum Thema „Umgang mit Gewalt gegen pflegebedürftige Menschen“ und leitete mit dieser den zugehörigen Workshop.

Mit den neuen Stiftungsratsmitgliedern Heidi Minder, Fachbeauftragte Alter der Reformierten Kirchen Bern – Jura – Solothurn, und Rolf Bircher, Geschäftsführer des Verbandes SOCIALBERN, sind zwei engagierte und ausgewiesene Fachleute zum Stiftungsrat gestossen.

Bern, 6. April 2018



Dr. Kathrin Kummer
Ombudsfrau