

Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2014

1. Zahlen

1.1 Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungsfälle

Monat	Altersheime		Kinder und Jugendliche		Erwachsene Behinderte		Privater Bereich/Spitex		Alle Kategorien	
	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.
Januar	22	12.65	2	3.75	6	11.00	0	0.05	30	27.45
Februar	32	25.50	3	6.60	5	16.05	1	0.55	41	48.70
März	14	15.50	9	10.35	7	8.80	3	3.75	33	38.40
April	27	24.30	2	6.90	3	5.15	2	1.15	34	37.50
Mai	21	20.60	1	1.50	9	10.15	2	1.00	33	33.25
Juni	11	24.40	3	3.60	15	11.60	1	0.60	30	40.20
Juli	15	15.15	1	0.30	6	7.40	2	0.80	24	23.65
August	14	25.40	0	0.45	15	15.11	2	0.95	31	41.91
September	21	14.85	2	2.05	6	10.10	3	2.05	32	29.05
Oktober	17	19.70	4	2.00	10	9.75	0	0.00	31	31.45
November	24	21.85	3	2.70	11	11.60	1	0.95	39	37.10
Dezember	14	25.80	5	2.80	6	12.55	1	2.05	26	43.20
Total	232	245.70	35	43.00	99	129.26	18	13.90	384	431.86

1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Altersheime	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich/Spitex	Total
Januar	2	0	1	0	3
Februar	1	0	1	0	2
März	0	1	0	1	2
April	2	0	0	1	3
Mai	1	0	1	0	2
Juni	1	0	0	0	1
Juli	1	0	2	0	3
August	9	0	0	0	9
September	1	0	0	0	1
Oktober	2	0	0	0	2
November	0	0	0	1	1
Dezember	12	0	0	0	12
Total	32	1	5	3	41

1.3 Fälle nach Bereichen

	Alter	Kinder und Jugendliche	Erwachsene Behinderte	Privater Bereich und Spitex	TOTAL
Tarife / Kosten / Einstufungen	19	0	7	1	27
Sozialversicherungen	4	0	1	0	5
Pflege und Betreuung	36	3	5	1	45
Patientenrechte	14	3	6	2	25
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	3	6	10	0	19
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	64	13	28	4	109
Vertragliche Fragen	70	2	23	8	103
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	11	2	9	2	24
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	1	3	5	0	9
Sonstiges	10	3	5	0	18
TOTAL	232	35	99	18	384
davon Schlichtungsfälle	32	1	5	3	41

2014 wandten sich gesamthaft 384 Personen Hilfe suchend an die Ombudsstelle (2013: 479). In 41 (2013: 33) dieser Fälle blieb es nicht bei einer blossen Rechtsberatung und Auskunft der Ombudsfrau, in diesen Fällen vermittelte sie zwischen den Parteien. Der Fallzuwachs um knapp ein Drittel in diesem Bereich hat sich zeitlich niedergeschlagen. Der gesamte Zeitaufwand betrug 431.86 Stunden. Die Ombudsfrau beschäftigte sich also durchschnittlich 1.12 Stunden mit einem Fall. Zu beachten ist hier, dass viele Anfragen mit einem einzigen Telefonat abgeschlossen sind und nur rund eine halbe Stunde in Anspruch nehmen, die Fallbearbeitungsdauer aber sprunghaft in die Höhe steigt, wenn die Ombudsfrau kompliziertere Konflikte unter Miteinbezug aller Parteien zu schlichten hat. Diesfalls beträgt der Aufwand regelmässig weit mehr als eine Stunde. Eine generelle Beobachtung der Ombudspersonen auch in anderen Kantonen ist überdies, dass sich die Hilfesuchenden immer häufiger in psychischen Ausnahmesituationen befinden und die Fallbearbeitung auch deshalb aufwändiger geworden ist.

Auch 2014 liegt der Altersbereich mit 232 Fällen (2013: 307) zahlenmässig an der Spitze. Den Mittelbereich belegen wie auch schon im Vorjahr Fälle aus dem Bereich der erwachsenen Behinderten mit einer Zahl von 99 (2013: 133). Fälle aus dem Kinder- und Jugendbereich (35; 2013: 17) und dem privaten und Spitex-Bereich (18; 2013: 22) bilden wie auch schon im Vorjahr zahlenmässig das Schlusslicht.

Der Altersbereich schwingt in den Schlichtungsfällen mit 32 Schlichtungen klar oben aus. An zweiter Position steht der Bereich der erwachsenen Behinderten mit fünf Fällen. Im Kinder- und Jugendbereich sowie im Bereich der privaten Betreuung/Spitex lagen die Vermittlungsfälle bei einem respektive drei.

Inhaltlich sind Fragen aus dem Bereich des Arbeitsrechts in allen Bereichen mit 109 Fällen schwergewichtig vertreten; ihr Gewicht hat aber gegenüber dem letzten Jahr abgenommen. Von gleicher Wichtigkeit sind die Fragen rund um Pflege- und Betreuungsverträge mit 103 Fällen, also Beratungen zu Themen wie Kündigung, Zahlungspflicht nach Kündigung und Umfang der Leistungen, die etwa ein Heim zu erbringen hat. Deutlich weniger Anliegen, nämlich 45, betreffen Pflege und Betreuung. Fast gleich häufig sind

Fragen nach Tarifen, Kosten und Einstufungen (27) und Beratungen wegen nicht-sexuellen Übergriffen (24).

2. Weitere Themen und Ereignisse

Am 20. März 2014 durfte die Ombudsfrau sich und ihre Arbeit an der Mitgliederversammlung des Verbands sozialer Institutionen Kanton Bern, SOCIALBERN, präsentieren. Es ergaben sich spannende Gespräche und wertvolle Kontakte zu Personen aus dem Bereich der Wohnheime, sodass die Ombudsfrau bereits am 4. Juni 2014 an der Mitgliederversammlung des SPIB (Verband der sozialtherapeutischen und pädagogischen Kleininstitutionen im Kanton Bern) dabei sein und ihre Arbeit vorstellen konnte. Am 19. Juni fand dann die Tagung von SOCIALBERN zum Thema „Die interne Meldestelle zur Prävention von sexueller Ausbeutung und Gewalt im Alltag“ statt. Die Ombudsfrau beleuchtete an dieser anregenden Veranstaltung das Thema aus ihrer Erfahrung und aus rechtlicher Sicht. Am 23. Oktober 2014 referierte sie im Rahmen der Veranstaltungsreihe „Hochaltrigkeit. Alles hat seine Zeit“ im Rahmen eines Kurses für Mitarbeitende im Altersbereich, Sozialdiakone und Pfarrer zum Thema der Gewalt in der häuslichen Betagtenbetreuung. Am 29. Oktober 2014 schliesslich nahm sie an einer Vortragsreihe und Podiumsdiskussion in Burgdorf zum Thema des Alterssuizids teil.

Die Arbeit der Ombudsfrau war 2014 besonders geprägt von zwei Wellen von Anfragen einer beachtlichen Zahl von Mitarbeitenden einzelner Institutionen; dabei ging es um Fehlverhalten von Vorgesetzten, Grenzüberschreitungen im Betrieb und Mobbing. Die schlichtende Aufarbeitung und Veränderung dieser Situation erwies sich rein aufgrund der Anzahl der hilfesuchenden Mitarbeitenden als aufwändig und ist auch aktuell noch nicht gänzlich abgeschlossen.

Der Stiftungsrat hat sich 2014 verändert: Magdalena Rieben, die als Vertreterin von insieme Kanton Bern lange Jahre klug und umsichtig als Sekretärin des Stiftungsrats amtet hat, trat per Ende 2014 zurück. Mit Hans Ulrich Jau, der ab Anfang 2015 als Stiftungsrat dabei ist, ist die Organisation aber weiterhin im Stiftungsrat vertreten. Als neue Sekretärin des Stiftungsrats wurde Barbara Klossner, Verband Spitex Kanton Bern (und vorher bereits Stiftungsrätin), gewählt.

Das Stiftungsratsmitglied Peter Schüpbach hat ebenfalls demissioniert.

3. Zusammenfassung

Die Arbeit der neuen Ombudsfrau, die seit Mitte 2013 im Amt ist, hat sich 2014 konsolidiert. Die Ombudsfrau bearbeitete 384 Fälle, wovon 41 eine Schlichtung erforderten, und hat ihre Kontakte mit den verschiedenen Akteuren im Heimbereich vertiefen können. Anfragen nicht nur von Bewohnenden und Mitarbeitenden, sondern auch von Heimleitungen in schwierigen Situationen lassen vermuten, dass die Arbeit der Ombudsfrau generell – ganz, wie es auch sein soll – als allparteilich wahrgenommen wird. Anhand der Fallzahlen ist anzunehmen, dass die Unsicherheit, die der Wechsel von der Objekt- zur Subjektfinanzierung ausgelöst hat, sich unterdessen etwas gelegt hat. Allerdings steigt die Komplexität der Fälle, auch wegen der oftmals schwierigen psychischen Gesundheitssituation der Ratsuchenden.

Bern, im April 2015

Dr. Kathrin Kummer, Ombudsfrau