

Bericht der Ombudsfrau über das Jahr 2018

1. Zahlen

1.1 Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter		Institutionen Kinder und Jugendliche		Institutionen erwachsene Behinderte		Betreuung und Pflege zu Hause inkl. Spitex		Alle Kategorien	
	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.
Januar	19	17.90	1	2.80	8	8.00	7	9.60	35	38.30
Februar	21	21.35	2	2.40	9	7.95	4	5.35	36	37.05
März	13	19.85	2	4.20	8	6.45	4	10.55	27	41.05
April	13	12.55	3	1.55	14	15.10	4	2.75	34	31.95
Mai	18	24.10	2	0.90	7	17.50	3	1.90	30	44.40
Juni	30	22.90	0	0.00	8	15.95	2	5.25	40	44.10
Juli	14	27.15	1	0.35	6	10.50	2	1.00	23	39.00
August	28	36.05	1	3.00	11	15.65	1	0.55	41	55.25
September	16	27.05	1	0.90	9	11.60	1	0.70	27	40.25
Oktober	16	22.95	0	0.00	17	21.15	1	1.05	34	45.15
November	22	24.35	2	2.15	14	18.15	2	1.75	40	46.40
Dezember	12	16.50	4	5.15	12	15.40	1	0.85	29	37.90
Total	222	272.70	19	23.40	123	163.40	32	41.30	396	500.80

1.2 Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zu Hause inkl. Spitex	Alle Kategorien
Januar	1	1	0	0	2
Februar	2	1	3	1	7
März	3	0	0	0	3
April	0	0	0	0	0
Mai	4	0	1	0	5
Juni	1	0	1	0	2
Juli	3	0	1	0	4
August	4	0	2	0	6
September	4	0	0	0	4
Oktober	1	0	4	0	5
November	6	0	1	0	7
Dezember	1	0	0	0	1
Total	30	2	13	1	46

1.3 Fälle nach Bereichen

	Institutionen Alter	Institutionen Kinder und Jugendliche	Institutionen erwachsene Behinderte	Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex	Total
Tarife / Kosten / Einstufungen	20	0	5	5	30
Sozialversicherungen	6	1	3	7	17
Pflege und Betreuung	52	2	12	7	73
Patientenrechte	14	1	5	0	20
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	10	0	11	2	23
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	46	4	33	3	86
Vertragliche Fragen	57	1	19	3	80
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	8	3	12	2	25
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	2	6	7	1	16
Sonstiges	7	1	16	2	26
Total	222	19	123	32	396
davon Schlichtungsfälle	30	2	13	1	46

Ins Auge sticht vor allem die Zunahme der Anfragen um 13%: 396 Personen wandten sich mit ihren Anliegen 2018 an die Ombudsstelle, 2017 sind es noch 350 gewesen; in 46 Fällen davon vermittelte und medierte die Ombudsfrau (2017: 56). In den restlichen Fällen beriet die Ombudsfrau, vernetzte mit anderen Stellen und begleitete Ratsuchende teilweise über Wochen und Monate mit Rat und Tat. Total belief sich der Stundenaufwand auf 500.80 Stunden (2017: 456.61), im Falldurchschnitt also 1.26 Stunden (2017: 1.30).

Wie bereits in den Vorjahren fiel der Grossteil der Anliegen, nämlich 222 (2018: 191), auf den Altersbereich, der auch am meisten Betroffene und Institutionen umfasst. Die Zahl der Anfragen im Kinder und Jugendbereich fiel mit 19 unter den Stand von 2017 (26), der Zeitaufwand in diesem Bereich halbierte sich sogar. Dieser Bereich hat sich also entgegen der generellen Tendenz zur Fallzunahme entwickelt. Im Bereich der erwachsenen Menschen mit einer Behinderung betrug die Fallzahl 123 (2017: 103). Der Bereich Betreuung und Pflege zuhause inklusive Spitex verzeichnete 32 Fälle (2017: 30).

Die Zahl der Schlichtungen sank trotz der um rund einen Siebtel höheren Fallzahlen um 10 auf total 46 (2017: 56). Im Altersbereich waren es 30 (2017: 27), im Bereich Kinder und Jugendliche 2 (2017: 5), im Bereich der erwachsenen Menschen mit Behinderung 13 (2017: 20), im Bereich Betreuung und Pflege zuhause inklusive Spitex gab es gar nur einen Vermittlungsfall (2017: 4).

Von den Themen her waren die Spitzenreiter die üblichen: Arbeitsrecht mit 86 (2017: 77) und vertragliche Belange mit 80 Fällen (2017: 82). Bemerkenswert ist, dass Anliegen zu Pflege und Betreuung 2018 mit 73 Anfragen fast an diese Fallzahlen herangewachsen sind (2017: 50). Anliegen rund um Grenzüberschreitungen und Gewalt sexueller und nicht-sexueller Natur wurden 41 an die Ombudsfrau herangetragen (2017: 34).

2. Weitere Themen und Ereignisse

Auch 2018 pflegte die Ombudsfrau den Kontakt mit andern Fachleuten aus ihren Aufgabenbereichen und gab ihr Wissen weiter. So vernetzte sie sich mit dem Schweizerischen Kompetenzzentrum für Menschenrechte betreffend der Grund- und Menschenrechte älterer Menschen, referierte an einer Weiterbildungsveranstaltung der Berner Interventionsstelle gegen häusliche Gewalt (BIG) betreffend Häusliche Gewalt im Alter, wirkte mit Fachleuten von Polizei, Spitex, Opferhilfe, UBA und Rotem Kreuz bei der Erarbeitung eines Fragebogens betreffend „Eignung für Pflege daheim“ mit, eines Instruments, das bei der Entscheidung helfen soll, ob jemand pflegebedürftige Angehörige zuhause pflegen möchte. Sie war als Expertin und Workshopleiterin an der Fachtagung des Verbandes Socialbern „Und wenn es doch geschieht? Kompetent handeln bei Verdacht auf sexuelle Ausbeutung“ mit über 80 Teilnehmenden dabei. Daneben vernetzte sie sich mit IndiBe, der Fachstelle Limita zur Prävention sexueller Ausbeutung, den Spitexorganisationen und referierte auf Anfrage in Institutionen.

Elisabeth Mazzarol trat auf Ende 2018 als langjährige Stiftungsratspräsidentin zurück, Matthias Müller ist neuer Stiftungsratspräsident. Die Ombudsfrau möchte diesen Wechsel im Präsidium nutzen, um dem Stiftungsrat und der abgetretenen Präsidentin für die vertrauensvolle Zusammenarbeit und die Unterstützung herzlich zu danken.

Bern, 5. März 2019



Dr. Kathrin Kummer
Ombudsfrau