

## **Stiftung Bernischen Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen**

### **Leitbild**

#### **Die Stiftung**

Die Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen wurde 2003 errichtet und führt die unabhängige Ombudsstelle, die in anderer Rechtsform bereits seit 1986 existiert. Die Ombudsstelle berät, informiert und hilft, im häuslichen, ambulanten und stationären Pflege-, Betreuungs- und Begleitbereich im Kanton Bern Spannungen abzubauen und Konflikte möglichst unbürokratisch zu lösen.

#### **Grundprinzipien**

Die Ombudsstelle richtet ihre Arbeit an den bestehenden Gesetzen und den Grundrechten der Kantons- und Bundesverfassung aus. Tragende Prinzipien sind die Unversehrtheit, Würde, Selbstbestimmung und Teilhabe der Betroffenen.

Sie ist unabhängig und vertritt keine Partikularinteressen.

Die Beratungen sind vertraulich, wobei Art. 26 der Heimverordnung des Kantons Bern (Information der Aufsichtsbehörden) vorbehalten bleibt.

#### **Tätigkeitsfelder**

Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle ist es, mitzuhelfen, dass Spannungen abgebaut und Konflikte gelöst werden können, die im Rahmen von Pflege-, Betreuungs- und Begleitsituationen zwischen den in irgendeiner Form Beteiligten entstehen können, sei es in Institutionen des Alters-, Behinderten- oder Kinder- und Jugendbereichs, privat oder im ambulanten Bereich. Die Ombudsperson unterstützt die Beteiligten in der Konfliktbearbeitung und hilft, sachgerechte Lösungen zu finden.

Sie berät in denjenigen Rechtsgebieten, die bei einem Konflikt betroffen sind, wie z.B. des Arbeitsrechts, Vertragsrechts, Sozialversicherungsrechts, Erwachsenenschutzrechts, der Kinderrechte sowie des Strafrechts. Daneben bietet sie Vermittlungen und Mediationen an.

Die Ombudsstelle ist zudem Anlauf- und Meldestelle für Vorkommnisse von sexuellem Missbrauch, körperlichen oder psychischen Grenzverletzungen oder Gewalt. Sie dient in diesen Bereichen als Meldestelle, berät und vernetzt Ratsuchende bei Bedarf mit spezialisierten Stellen. Auch engagiert sie sich in der Prävention.

## **Anspruchsgruppen**

An die Ombudsstelle wenden können sich Bewohnerinnen und Bewohner von Institutionen, Personen, die daheim gepflegt, betreut und begleitet werden, Angehörige und das Umfeld, Mitarbeitende und Leitungspersonen der entsprechenden Akteure.

Die Ombudsstelle behandelt nur Konflikte, bei denen mindestens eine Partei entweder Sitz (bei Institutionen Standort), Wohnsitz, dauernden Aufenthaltsort oder Arbeitsort im Kanton Bern hat. Die Ombudsperson ist nicht zuständig für theoretische, politische oder journalistische Fragestellungen. Ebensovienig kann sie Beschwerden entgegennehmen, die sich gegen den Kanton Bern richten.

## **Organisation**

Der Stiftungsrat der Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen wählt die Ombudsperson und bildet das strategische Organ. Im Stiftungsrat sind die verschiedenen Anspruchsgruppen möglichst ausgewogen vertreten. Ebenso werden die Amtssprachen und Regionen des Kantons Bern angemessen berücksichtigt.

Die Ombudsperson der Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen verfügt über juristische und mediatorische Fachkenntnisse und arbeitet unabhängig vom Stiftungsrat.

## **Finanzen**

Für Ratsuchende ist die Inanspruchnahme der Ombudsstelle grundsätzlich kostenlos. Die Stiftung sichert die Finanzierung der Dienstleistungen durch einen Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern. Sie verpflichtet sich dem verantwortungsvollen Umgang mit den verfügbaren Mitteln und achtet auf hohe Effektivität.