

Bericht der Ombudsstelle über das Jahr 2023

1. Zahlen

1.1 Rechtsauskünfte/Beratungen und Schlichtungsfälle

Monat	Institutionen Alter		Kita		Institutionen Erwachsene mit Behinderungen		Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex		Institutionen Suchthilfe		Institutionen Kinder und Jugendliche		Alle Kategorien	
	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.	Fälle	Std.
Januar	16	17.50	1	4.25	10	13.50	1	1.90	1	1.50	2	1.15	31	39.80
Februar	23	30.90	0	0.50	13	19.70	4	4.05	0	0.00	4	3.25	44	58.40
März	15	12.55	2	1.60	6	14.00	6	3.90	0	0.00	2	4.85	31	36.90
April	15	18.30	1	1.05	8	13.45	3	0.95	1	1.70	0	5.95	28	41.40
Mai	22	18.05	1	0.75	7	9.75	4	1.55	0	0.00	2	5.65	36	35.75
Juni	18	15.55	0	0.00	17	18.10	2	1.10	0	0.00	0	1.25	37	36.00
Juli	16	23.85	1	0.75	5	10.20	2	1.40	0	0.00	4	1.90	28	38.10
August	14	8.20	1	0.65	18	17.65	5	2.95	0	0.00	2	1.40	40	30.85
September	12	12.95	0	0.00	9	10.65	3	4.05	0	0.00	1	1.20	25	28.85
Oktober	18	14.25	1	0.30	13	27.95	3	1.10	1	1.70	2	1.70	38	47.00
November	22	15.75	2	8.25	9	22.30	5	3.15	2	2.10	2	1.40	42	52.95
Dezember	14	8.30	0	1.00	3	5.15	2	1.20	1	0.50	2	1.55	22	17.70
TOTAL	205	196.15	10	19.10	118	182.40	40	27.30	6	7.50	23	31.25	402	463.70

1.2 Schlichtungsfälle

	Institutionen Alter	Kita	Institutionen Erwachsene mit Behinderungen	Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex	Institutionen Suchthilfe	Institutionen Kinder und Jugendliche	Alle Kategorien
Januar	1	0	0	0	0	0	1
Februar	3	0	1	0	0	0	4
März	1	0	1	0	0	1	3
April	3	0	1	0	1	0	5
Mai	2	0	2	0	0	0	4
Juni	1	0	1	0	0	0	2
Juli	3	0	3	0	0	0	6
August	0	0	1	1	0	0	2
September	1	0	0	0	0	0	1
Oktober	2	0	3	0	0	1	6
November	0	0	2	0	0	0	2
Dezember	0	1	0	1	0	0	2
Total	17	1	15	2	1	2	38

1.3 Fälle nach Bereichen

	Institutionen Alter	Kita	Institutionen Erwachsene mit Behinderungen	Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex	Institutionen Suchthilfe	Institutionen Kinder und Jugendliche	Total
Tarife / Kosten / Einstufungen	26	1	9	1	1	1	39
Sozialversicherungen	7	0	1	3	0	0	11
Pflege und Betreuung	62	1	21	4	0	2	90
Rechte Klientschaft	15	0	6	2	3	0	26
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	8	0	8	4	0	0	20
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	18	3	24	8	0	6	59
Vertragliche Fragen	47	4	14	3	0	2	70
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	7	0	7	4	1	3	22
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	4	0	12	0	0	3	19
Sonstiges	11	1	16	11	1	6	46
Total	205	10	118	40	6	23	402
davon Schlichtungsfälle	17	1	15	2	1	2	38

2023 konsolidierte die Ombudsstelle ihre Tätigkeit in den neuen Aufgabenbereichen Kita und Institutionen der Suchthilfe. Im Vergleich zu 2022 ergab sich ein merklicher Anstieg der Fallzahlen im Bereich der Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderungen von 86 auf 118 (im Vergleich dazu: 2018: 123). Die Gesamt-Fallzahl stieg von 379 in 2022 auf 402 in 2023.

Die Anfragen waren in Charakter und Art sehr verschieden – und lagen immer wieder mal ausserhalb des Zuständigkeitsbereichs der Ombudsstelle, infolgedessen sie nicht bearbeitet, die Anfragenden aber mit anderen zuständigen Stellen vernetzt wurden, sofern es solche gibt. Nebst hoch belasteten Einzelpersonen, die sich bei jeglicher Sorte von Problem an die Ombudsstelle wenden – erwähnt sei hier eine Anfrage in einem Konflikt mit einem Fitnessstudio -, erreichen die Ombudsstelle immer wieder thematisch passende Anfragen, die allerdings keinen örtlichen Bezug zum Kanton Bern aufweisen. Dies sind etwa Fälle, in denen sich weder die betroffene Person noch die Angehörigen noch die Institution im Kanton Bern befindet. Lebhaft in Erinnerung bleibt eine Anfrage, bei der die anfragende Person geltend machte, zumindest der rechtliche Sitz der betroffenen Unternehmung befinde sich im Kanton Bern. Die Ombudsstelle musste den Fall, der sich in einem anderen Kanton abspielte, trotzdem wegen örtlicher Unzuständigkeit abweisen. In diesen Anfragen spiegelt sich der bedauerliche Umstand, dass bei weitem nicht alle Kantone über entsprechende Ombudsstellen verfügen.

Im Durchschnitt dauerte eine Fallbearbeitung 2023 1.15 Stunden, lag also in einem mit 2022 vergleichbaren Rahmen (2022: 1.28). Zu beachten ist diesbezüglich, dass 2023 rund ein Drittel weniger Vermittlungen notwendig waren; diese verursachen naturgemäss einen viel höheren Zeitaufwand als reine Beratungen.

Auch 2023 zog der Altersbereich mit 205 am meisten Anfragen auf sich (2022: 209). Die Anfragenzahl im Kita-Bereich blieb mit 10 Fällen im ähnlichen Rahmen wie 2022 (2022:11). Angestiegen sind die Zahlen im Bereich der Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderungen mit 118 im Vergleich zum Vorjahr (2022: 86), unter anderem mit einem merklichen Anstieg im Themenbereich «Pflege und Betreuung» von 12 Fällen 2022 auf 21 2023. Im Bereich der häuslichen Pflege und Betreuung inkl. Spitex bewegten sich die Fallzahlen mit 40 auf ähnlichem Niveau wie 2022 (2022: 46), also seit 3 Jahren auf gestiegenem Niveau. Der Bereich der Institutionen der Suchthilfe verzeichnete auf niedrigem Niveau einen Anstieg auf 6 Anfragen (2022: 2). Im Bereich der Institutionen für Kinder und Jugendliche bewegen sich die Zahlen mit 23 Anfragen in einem ähnlichen Bereich wie 2022 (25).

Die Vermittlungsfälle gingen im Vergleich zu 2022 zurück auf 38 (2022: 60 Fälle). Wie angesichts der generierten Fallzahlen zu erwarten, wies der Bereich der Altersinstitutionen mit 17 Anfragen auch am meisten Vermittlungsfälle aus. Damit liegt er klar unter den

Zahlen von 2022 (2022: 34). Im Kita-Bereich ergab sich eine Vermittlung (2022: 0). 15 Vermittlungen waren nötig im Bereich der Institutionen für erwachsenen Menschen mit Behinderungen (2022: 12), 2 im Bereich der Pflege und Betreuung zuhause inklusive Spitex (2022: 7), womit sich die Vermittlungszahlen in diesem Bereich eher wieder dem langjährigen Mittel anpassten. Unverändert präsentieren sich die Zahlen im Bereich der Institutionen der Suchthilfe mit einer Vermittlung (2022: 1). 2 Vermittlungen ergaben sich im Bereich der Kinder- und Jugendinstitutionen (2022: 6).

Thematisch dominieren wie bereits 2022 Anfragen zu Pflege und Betreuung (2023: 90, 2022: 77). Es folgen mit einer gegenüber 2022 unveränderten Anzahl von 70 Fällen die Fragen zu Vertragsthemen (2022: 70). Die arbeitsrechtlichen Anliegen sind mit 59 Fällen ebenfalls zahlreich (2022: 69). Dass diese drei Bereiche das Schwergewicht der Fragen ausmachen, entspricht der langjährigen Erfahrung. Fast stagniert haben die Zahlen im Bereich der Rechte von Klienten und Klientinnen mit 26 (2022: 25). 46-mal gingen Anfragen ein zu seltenen Themen oder solchen, die nicht ins Aufgabengebiet der Ombudsstelle gehören. Übergriffe sexueller und nicht-sexueller Art, Missbrauch und Grenzüberschreitungen waren in 41 Fällen Thema (2022: 34). 20 Anfragen betrafen das Kindes- und Erwachsenenschutzrecht (2022:32), 39 den Bereich der Tarife, Kosten und Einstufungen (2022: 27). Auf den Bereich der Sozialversicherungen entfielen 11 Fälle (2022: 9).

2. Weitere Themen und Ereignisse

Am 31.01.2023 stellte K. Kummer an einer Weiterbildungsveranstaltung des Kantonalen Jugendamtes zu den internen Meldestellen die Ombudsstelle vor und nahm an der Podiumsdiskussion teil. Sie vernetzte sich mit der Ombudsstelle Kinderrechte Schweiz, der OdA Soziales Bern und stellte die Ombudsstelle im April bei der Fachkonferenz Diversität der Stadt Bern vor. Im Rahmen der kantonalen Aktion «Zeichen der Erinnerung (ZEDER)» betreffend die Zeit der fürsorgerischen Zwangsmassnahmen und Fremdplatzierungen nahm sie anlässlich einer szenischen Lesung aus dem Buch «Auf der Grube» am 26.05.2023 bei der reformierten Kirchgemeinde Bümpliz an der Podiumsdiskussion teil. Daneben konnte sie Anregungen zur Broschüre «Alter und Pflege zu Hause» des Konsumentenschutzes Schweiz beitragen.

Bern, 13.03.2023



Dr. Kathrin Kummer
Ombudsfrau

JAHRESRECHNUNG 2023

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

Bern

Bilanz per 31. Dezember 2023

Erfolgsrechnung 2023

Anhang

Jahresrechnung 2023

Bilanz per 31. Dezember 2023	31.12.2023		31.12.2022	
	CHF	%	CHF	%
Postguthaben	0		6'043	
Bankguthaben	33'726		43'312	
Flüssige Mittel	33'726	68.0	49'355	83.6
Forderung gegenüber Kanton Bern - GSI (Saldo Betriebsabrechnung)	15'848		9'675	
übrige Forderungen	15'848	32.0	9'675	16.4
Umlaufvermögen	49'574	100.0	59'030	100.0
AKTIVEN	49'574	100.0	59'030	100.0
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	5'807	11.7	17'194	29.1
Verbindlichkeit gegenüber Kanton Bern - DIJ (Saldo Betriebsabrechnung)	21'039		22'688	
Übrige Verbindlichkeiten	21'039	42.4	22'688	38.4
Passive Rechnungsabgrenzungen	5'740	11.6	2'160	3.7
Kurzfristiges Fremdkapital	32'586	65.7	42'041	71.2
Fremdkapital	32'586	65.7	42'041	71.2
Stiftungskapital	15'000		15'000	
Freies Stiftungsvermögen	1'988		1'988	
Stiftungskapital	16'988		16'988	
Stiftungskapital	16'988	34.3	16'988	28.8
Passiven	49'574	100.0	59'030	100.0

Jahresrechnung 2023

Erfolgsrechnung 2023	01.01.-31.12.2023		01.01.-31.12.2022	
	CHF	%	CHF	%
Betriebsbeitrag Kanton Bern - GSI	150'000		150'000	
Betriebsbeitrag Kanton Bern - DIJ	42'198		41'198	
Erträge aus Spenden	0		1'150	
Betrieblicher Ertrag	192'198	100.0	192'348	100.0
Honorare Ombudsfrau	-166'291		-168'189	
Entschädigungen Stiftungsrat	-1'374		-1'800	
Buchführung, Revision	-4'930		-3'780	
Telefon, Porti	-1'507		-2'313	
Abgaben und Gebühren	-305		-400	
Büromaterial, Drucksachen	-329		-215	
Übriger Verwaltungsaufwand	-1'138		-2'256	
Öffentlichkeitsarbeit (2023: Neugestaltung Homepage)	-11'073		-277	
Übriger betrieblicher Aufwand	-186'948	-97.3	-179'230	-93.2
Finanzaufwand	-59	0.0	-105	-0.1
Ausgabenüberschuss	5'191	2.7	13'012	6.8
Betriebsabrechnung Kanton Bern - GSI	15'848		9'675	
Betriebsabrechnung Kanton Bern - DIJ	-21'039		-22'688	
Reinergebnis	0	0.0	0	0.0