

Bericht der Ombudsstelle über das Jahr 2024

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	20	19.15	2	1.85	11	10.85	2	0.25	0	0.10	3	7.30	38	39.50
Februar	27	31.70	2	1.65	8	6.55	3	3.05	0	0.00	0	0.00	40	42.95
März	23	17.25	0	0.00	12	12.65	6	3.00	1	1.90	2	2.60	44	37.40
April	20	22.60	0	0.00	13	13.55	4	5.45	1	3.70	1	1.05	39	46.35
Mai	25	23.65	1	0.45	10	21.10	5	3.65	1	1.40	3	5.10	45	55.35
Juni	6	8.00	0	0.25	9	18.25	4	6.60	0	1.25	0	12.50	19	46.85
Juli	11	9.60	2	1.65	4	6.10	0	1.40	0	0.00	1	0.40	18	19.15
August	24	17.40	1	0.10	8	9.75	3	1.15	0	0.00	0	0.05	36	28.45
September	17	21.35	0	0.00	8	9.45	8	5.85	0	0.00	3	2.80	36	39.45
Oktober	18	16.50	2	7.55	7	13.20	7	3.90	0	0.00	4	1.80	38	42.95
November	16	21.20	3	1.80	14	11.45	8	3.95	0	0.00	5	4.35	46	42.75
Dezember	9	26.15	1	2.90	7	8.70	9	7.10	0	0.00	4	4.25	30	49.10
TOTAL	216	234.55	14	18.20	111	141.60	59	45.35	3	8.35	26	42.20	429	490.25

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	1	0	0	0	1	3
Februar	2	0	0	2	0	0	4
März	1	0	1	0	0	0	2
April	3	0	0	0	1	0	4
Mai	1	0	1	0	0	1	3
Juni	0	0	1	1	0	0	2
Juli	1	0	0	0	0	0	1
August	0	0	0	0	0	0	0
September	1	0	1	1	0	0	3
Oktober	3	0	0	0	0	0	3
November	3	0	1	1	0	0	5
Dezember	3	0	2	1	0	0	6
Total	19	1	7	6	1	2	36

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	41	0	11	9	1	2	64
Sozialversicherungen	6	0	1	6	0	0	13
Pflege und Betreuung	56	1	12	7	1	3	80
Rechte Klientschaft	11	1	9	1	0	1	23
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	13	0	6	1	0	0	20
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	21	2	22	3	0	9	57
Vertragliche Fragen	42	5	13	3	0	1	64
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	10	4	9	4	0	4	31
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	2	0	13	1	0	4	20
Sonstiges	14	1	15	24	1	2	57
Total	216	14	111	59	3	26	429
davon Schlichtungsfälle	19	1	7	6	1	2	36

Das Jahr 2024 brachte der Ombudsstelle keine grossen Änderungen, aber erneut einen merklichen Anstieg der Fallzahlen (2023: 402, 2024: 429). Besonders stark war dieser im Bereich Betreuung und Pflege zuhause/Spitex (2023: 40, 2024: 59), wobei sich in dieser Kategorie auch eher «exotische» Fälle niederschlugen, die wenig mit der eigentlichen Aufgabe der Ombudsstelle zu tun haben (Kategorie «Sonstiges») und von der Ombudsfrau nach einer Kurzauskunft weiterverwiesen werden. Der Fallanstieg im Bereich der Kita zeigt, dass sich die Ombudsstelle in diesem Bereich langsam etabliert (2023: 10, 2024: 14).

Wieder waren die Anfragethemen breit gefächert. In der subjektiven Wahrnehmung der Ombudsfrau und objektiv in den Fallzahlen erscheint der Anstieg der Fragen zum Thema Finanzen - also «Tarife/Kosten/Einstufungen» - auf fast das Doppelte signifikant (2023: 39, 2024: 64). Im Altersbereich stiegen die Anliegen dazu im Vergleich zu 2023 merklich (2023: 26, 2024: 41), ebenso im Bereich Betreuung und Pflege zuhause inkl. Spitex (2023: 1, 2024: 9).

Die durchschnittliche Fallbearbeitung benötigte 2024 1.14 Stunden. Dieser Wert ist annähernd gleich wie derjenige von 2023 (1.15 Std.).

Der Altersbereich, der am meisten Institutionen ausweist, lag auch 2024 mit den Anfragen an der Spitze (2024: 216, 2023: 205). Mit 14 Anfragen 2024 gegenüber 10 Anfragen 2023 stiegen die Fallzahlen im Kita-Bereich auf niedrigem Niveau stetig. Nach einem Anstieg im Jahr 2023 (118) sanken die Zahlen im Bereich der Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderungen wieder etwas ab (2024: 111). Seit vier Jahren anwachsend sind die Zahlen im Bereich häuslichen Pflege und Betreuung inkl. Spitex (2023: 40, 2024: 59), sinkend hingegen die Anfragezahlen im Bereich der Institutionen der Suchthilfe (2023: 6, 2024: 3). Mit 26 Fällen bewegten sich die Zahlen im Bereich der Institutionen für Kinder und Jugendliche in einem ähnlichen Rahmen wie im Vorjahr (2023: 23).

Die Vermittlungsfälle nahmen gegenüber 2023 (38) noch einmal minimal ab (2024: 36). Trotzdem gewann die Ombudsfrau den Eindruck, dass die Verhärtung und der Unwille zur Vermittlung abgenommen haben, die teilweise während und kurz nach der Corona-Pandemie herrschten. 19 Vermittlungsfälle betrafen den Bereich der Altersinstitutionen (2023: 17), ein Fall den Kita-Bereich (2023: 1). Im Bereich der Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderungen sanken die Vermittlungen 2024 auf die Hälfte (2024: 7, 2023: 15). Im Bereich der Pflege und Betreuung zuhause inklusive Spitex ergaben sich 6 Vermittlungen (2023: 2). Im Aufgabenbereich der Institutionen der Suchthilfe war eine Vermittlung zu verzeichnen, was den niedrigen Fallzahlen entspricht (2023: 1). Gleichbleibend wie 2023 blieb die Zahl der Vermittlungen im Bereich der Kinder- und Jugendinstitutionen bei zwei.

Am meisten Anliegen entfielen 2024 wie bereits im Vorjahr auf das Thema Pflege und Betreuung (2024: 80, 2023: 90). Zahlenmässig gleichauf liegen dann mit je 64 Anfragen der Bereich der Verträge (2023: 70) mit jenem von Tarifen, Kosten und Einstufungen (2023: 39), womit sich die Fragen zu finanziellen Themen fast verdoppelt haben und die arbeitsrechtlichen Anliegen (2024: 57; 2023: 59) überflügelten. 23 Anfragen betrafen den Bereich der Rechte von Klienten und Klientinnen (2023: 26). 51 Fälle (2023: 41) beschlügen das Thema der Übergriffe sexueller und nicht-sexueller Art, des Missbrauchs und der Grenzüberschreitungen. Gegenüber 2023 unverändert blieb die Zahl von 20 Anfragen im Kindes- und Erwachsenenschutzrecht. 13 Anliegen betrafen sozialversicherungsrechtliche Fragen (2023: 11). Andere Themenbereiche («Sonstiges») wurden in 57 Fällen nachgefragt (2023: 46).

2. Weitere Themen und Ereignisse

Wegen der geringen Fallzahlen im Aufgabenbereich der Institutionen der Suchthilfe ging dieses Ressort 2024 wieder an K. Kummer zurück; Frau Kollegin Kathrin Straub, Rechtsanwältin und Mediatorin CAS Univ. FR, sei an dieser Stelle herzlich für ihren kompetenten und engagierten Einsatz gedankt. Entsprechend war es K. Kummer, die die Ombudsstelle am 15.01.2024 am Runden Tisch Suchthilfe präsentierte, den das Amt für Integration und Soziales der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion organisierte. Mit der neuen Ombudsfrau für das Spitalwesen, Frau Ursula Theiler, Fürsprecherin und Mediatorin FSM, hat sich ab April 2024 ein fruchtbarer Austausch ergeben. Am 25.04.2024 konnte die Ombudsfrau die Ombudsstelle bei Alzheimer Bern vorstellen, am 26.06.2024 an der bkk-Mitgliederversammlung. Im August kam eine Anfrage von Frau Weis, Médiatrice dans le domaine des services pour personnes âgées, Luxembourg, zur Arbeitsweise und Ausgestaltung der Ombudsstelle im Kanton Bern. Daneben bildete sich die Ombudsfrau mediatorisch weiter und konnte an zwei Projekten der Berner Interventionsstelle gegen Häusliche Gewalt der Sicherheitsdirektion mitwirken. Am 14.11.2024 hielt sie ein Inputreferat am Netzwerktreffen Alter im Rahmen der Umsetzung des Altersleitbildes der Stadt Thun zum Thema der Gewalt im Alter. All diese Begegnungen und die Zusammenarbeit bereicherten die Arbeit der Ombudsfrau enorm.

Bern, 10.04.2025



Dr. Kathrin Kummer
Ombudsfrau

JAHRESRECHNUNG 2024

Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen

Bern

Bilanz per 31. Dezember 2024

Erfolgsrechnung 2024

Anhang

Jahresrechnung 2024

Bilanz per 31. Dezember 2024	31.12.2024		31.12.2023	
	CHF	%	CHF	%
Bankguthaben	64'851		33'726	
Flüssige Mittel	64'851	100.0	33'726	68.0
Forderung gegenüber Kanton Bern - GSI <small>(Saldo Betriebsabrechnung)</small>	0		15'848	
übrige Forderungen	0	0.0	15'848	32.0
Umlaufvermögen	64'851	100.0	49'574	100.0
AKTIVEN	64'851	100.0	49'574	100.0
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	15'285	23.6	5'807	11.7
Verbindlichkeit gegenüber Kanton Bern - DIJ <small>(Saldo Betriebsabrechnung)</small>	20'988		21'039	
Verbindlichkeit gegenüber Kanton Bern - GSI <small>(Saldo Betriebsabrechnung)</small>	8'010		0	
Übrige Verbindlichkeiten	28'998	44.7	21'039	42.4
Passive Rechnungsabgrenzungen	3'580	5.5	5'740	11.6
Kurzfristiges Fremdkapital	47'863	73.8	32'586	65.7
Fremdkapital	47'863	73.8	32'586	65.7
Stiftungskapital	15'000		15'000	
Freies Stiftungsvermögen	1'988		1'988	
Stiftungskapital	16'988		16'988	
Stiftungskapital	16'988	26.2	16'988	34.3
Passiven	64'851	100.0	49'574	100.0

Jahresrechnung 2024

Erfolgsrechnung 2024	01.01.-31.12.2024		01.01.-31.12.2023	
	CHF	%	CHF	%
Betriebsbeitrag Kanton Bern - GSI	175'000		150'000	
Betriebsbeitrag Kanton Bern - DIJ	42'198		42'198	
Betrieblicher Ertrag	217'198	100.0	192'198	100.0
Honorare Ombudsfrau	-177'615		-166'291	
Entschädigungen Stiftungsrat	-1'687		-1'374	
Buchführung, Revision	-3'452		-4'930	
Telefon, Porti	-1'435		-1'507	
Abgaben und Gebühren	-504		-305	
Büromaterial, Drucksachen	-160		-329	
Übriger Verwaltungsaufwand	-1'311		-1'138	
Öffentlichkeitsarbeit (2023: Neugestaltung Homepage)	-2'017		-11'073	
Übriger betrieblicher Aufwand	-188'180	-86.6	-186'948	-97.3
Finanzaufwand	-19	0.0	-59	0.0
Einnahmenüberschuss	28'998	13.4	5'191	2.7
Betriebsabrechnung Kanton Bern - GSI	-8'010		15'848	
Betriebsabrechnung Kanton Bern - DIJ	-20'988		-21'039	
Reinergebnis	0	0.0	0	0.0