

Bericht der Ombudsstelle über das Jahr 2022

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	25.90	0	0.00	8	10.45	2	1.00	0	0.00	1	4.45	27	41.80
Februar	29	29.10	0	0.00	8	10.10	2	2.35	0	0.00	3	2.90	42	44.45
März	20	17.60	0	0.00	11	11.35	4	1.40	1	1.00	0	0.00	36	31.35
April	9	14.20	1	2.60	5	6.00	2	3.00	0	0.00	3	1.90	20	27.70
Mai	22	29.95	0	0.00	8	16.85	2	0.70	0	0.00	3	13.70	35	61.20
Juni	16	21.60	1	0.20	3	9.60	6	7.55	0	0.00	3	4.50	29	43.45
Juli	7	7.15	0	0.00	3	1.55	1	1.75	0	0.00	1	2.90	12	13.35
August	20	23.10	2	0.75	14	15.35	13	12.30	0	0.00	4	2.70	53	54.20
September	17	21.75	1	1.35	4	6.70	5	5.30	0	0.00	4	6.90	31	42.00
Oktober	15	15.95	0	0.00	10	13.15	4	4.20	0	0.00	1	6.25	30	39.55
November	22	30.90	3	1.75	5	14.80	3	1.75	1	0.40	1	1.10	35	50.70
Dezember	16	21.25	3	3.35	7	4.35	2	3.75	0	0.00	1	1.35	29	34.05
TOTAL	209	258.45	11	10.00	86	120.25	46	45.05	2	1.40	25	48.65	379	484

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	6	0	2	0	0	1	9
Februar	1	0	0	1	0	0	2
März	0	0	0	0	1	0	1
April	1	0	1	1	0	0	3
Mai	4	0	2	0	0	0	6
Juni	2	0	3	1	0	1	7
Juli	1	0	0	1	0	2	4
August	3	0	1	1	0	0	5
September	7	0	1	1	0	2	11
Oktober	4	0	0	1	0	0	5
November	4	0	2	0	0	0	6
Dezember	1	0	0	0	0	0	1
Total	34	0	12	7	1	6	60

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	21	0	2	3	0	1	27
Sozialversicherungen	4	0	2	3	0	0	9
Pflege und Betreuung	54	2	12	7	0	2	77
Rechte Klientschaft	18	0	5	1	0	1	25
Kindes- und Erwachsenenschutzrecht	14	0	13	4	0	1	32
Arbeitsrecht / Arbeitssituation	29	4	20	4	0	12	69
Vertragliche Fragen	51	2	6	6	2	3	70
Nicht sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	10	1	6	3	0	0	20
Sexueller Übergriff, Missbrauch, Gewalt	1	2	8	0	0	3	14
Sonstiges	7	0	12	15	0	2	36
Total	209	11	86	46	2	25	379
davon Schlichtungsfälle	34	0	12	7	1	6	60

Das Jahr 2022 der Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen war geprägt durch die Ausweitung der Aufgabengebiete auf die Bereiche Kita und Institutionen der Suchthilfe. Diese Tätigkeitsfelder kamen im Rahmen der bewährten Zusammenarbeit mit der Gesundheits-, Sozial- und Integrationsdirektion dazu. Die Aufgabe der Ombudsfrau im Bereich der Institutionen der Suchthilfe übernahm die erfahrene Rechtsanwältin Kathrin Straub, die auch über eine Ausbildung als Mediatorin verfügt. Neu ist auch die Zusammenarbeit mit dem Kantonalen Jugendamt KJA im Bereich der Institutionen für Kinder- und Jugendliche im Rahmen der Zusammenführung der Kinder- und Jugendinstitutionen unter dem Dach der Direktion für Inneres und Justiz.

Wie schon in den Vorjahren unterschied sich die Dauer einer Fallbearbeitung stark. Dabei konnte die Schwierigkeit im Rechtlichen liegen, das vertiefter Abklärung bedurfte, z.B. im Bereich des Arbeitsrechts oder einzelner Abrechnungsfragen. In anderen Anfragen waren Vermittlungen notwendig, die mehrere, teils hoch zerstrittene Seiten mit verschiedenen Interessenlagen umfassten. Hier liegt die Schwierigkeit darin, überhaupt alle Beteiligten zum Gespräch zu bewegen und genug Vertrauen zu schaffen, damit jede Person ihre Anliegen und Ansichten äussern will und kann. In solchen Fällen sind meist mehrere Sitzungen notwendig. Daneben suchen die Beteiligten auch immer wieder die telefonische Beratung der Ombudsstelle, wenn sich ein Verfahren über längere Zeit erstreckt. Im Durchschnitt dauerte eine Fallbearbeitung 2022 1.28 Stunden (2021: 1.45). Die Differenz resultiert auch aus einer exakteren Statistik ab 2022, die den allgemeinen Organisationsaufwand schärfer von der Fallbearbeitung abgrenzt. Mit Blick auf den Beratungsdurchschnitt ist immer im Auge zu behalten, dass manche simple Anfrage sich in einer Viertelstunde zur Zufriedenheit der anrufenden Person abhandeln lässt, komplexe Fälle aber mehrere Stunden benötigen.

Unverändert war es 2022 der Altersbereich, der die meisten Anfragen generierte, nämlich 209 (2021: 216). Der neue Aufgabenbereich der Kitas lief mit 11 Anfragen erst an. Im Bereich der Institutionen für erwachsene Menschen mit Behinderungen blieb die Zahl der Anfragen mit 86 ähnlich hoch wie im Vorjahr (2021: 90). Im Bereich der häuslichen Pflege und Betreuung inkl. Spitex sanken die Fallzahlen von 55 im Jahr 2021 auf 46 2022, also eher in Richtung der längerfristig üblichen Werte. Im neuen Bereich der Institutionen der Suchthilfe gingen 2 Anfragen ein. Im Bereich der Institutionen für Kinder und Jugendliche wuchsen die Fallzahlen 2022 auf einem tiefen Niveau merklich an auf 25 Fälle (2021: 19); dies dürfte mit der Ausweitung des Aufgabengebiets auf alle Kinder- und Jugendinstitutionen im Kanton zusammenhängen.

2022 stieg die Zahl der Schlichtungsfälle von 46 im Vorjahr auf 60. Sie spiegelt wohl die Ausweitung des Aufgabenbereichs der Ombudsstelle. Im zahlenmässig stärksten Bereich, nämlich jenem der Altersinstitutionen, fielen mit 34 auch am meisten Vermittlungs-

fälle an (2021: 32). Der Kita-Bereich generierte noch keine Vermittlungsfälle. Die Vermittlungen im Bereich der Institutionen für erwachsenen Menschen mit Behinderungen beliefen sich auf 12 und sind damit vergleichbar mit jenen von 2021 (2021: 11). Im Vergleich zu den gesunkenen Fallzahlen (2022: 46) merklich angestiegen sind die Vermittlungszahlen im Bereich der Pflege und Betreuung zuhause inklusive Spitex (7; 2021: 2 bei 55 Fällen). Im neuen Bereich der Institutionen der Suchthilfe kam es zu einer Vermittlung. 6 Situationen, in denen zu vermitteln war, ergaben sich im Bereich der Kinder- und Jugendinstitutionen (2021: 1). Hier haben sich die Zahlen also nach einem Einbruch 2021 wieder nach oben entwickelt.

Die Anfragen zu Pflege und Betreuung haben sich 2022 mit 77 Anfragen (2021: 59) thematisch an die Spitze gesetzt und damit die Fragen zu Vertragsthemen und vor allem zum Arbeitsrecht vom 1. Platz verdrängt. Fast mit gleichen Werten folgen dann die zu erwartenden Themenbereiche Vertragliches (70; 2021: 68) und das Arbeitsrecht bzw. die Arbeitssituation (69; 2021: 60). Die Anfragen im Bereich der Rechte von Klienten und Klientinnen sank mit 25 im Vergleich zu 2021 (45) merklich, was wohl mit der Aufhebung von Coronamassnahmen der Institutionen zu tun hat. 36 Anfragen betrafen Themen am Rand des Aufgabengebiets der Ombudsstelle und ausserhalb liegende Fragestellungen (2021: 43 Anfragen). Dies widerspiegelt zum Teil wohl die Verzweiflung einzelner Anfragender, die nirgends Hilfe erhalten und es dann noch bei dieser Ombudsstelle versuchen, etwa der Person, die schilderte, sie sei von ihrem unterdessen verstorbenen Rechtsanwalt nach einem Unfall um die ihr zustehenden Entschädigungen der Sozialversicherung gebracht worden. Wiederkehrend sind auch Anfragen wegen zahnärztlichen Behandlungen. Solche Anfragen verweisen die Ombudsfrauen an die zuständigen Stellen – wenn es sie gibt. 34 Anfragen wegen Übergriffen sexueller und nicht-sexueller Art, Missbrauch und Grenzüberschreitungen gelangten 2022 an die Ombudsstelle (2021: 31). Im Kindes- und Erwachsenenschutzrecht trafen 32 Anfragen ein (2021: 25), im Bereich der Tarife, Kosten und Einstufungen 27 (2021: 38), 9 im Bereich der Sozialversicherungen (2021: 11).

2. Weitere Themen und Ereignisse

Im März 2022 besuchte K. Kummer die Mitgliederversammlung von Socialbern, wo sie die Ombudsstelle im Oktober auch noch dem Vorstand vorstellen durfte. Sie führte Anfang Juni für die Freiwilligen des kirchlichen Besuchsdienstes der Kirchgemeinde Heimiswil eine Weiterbildung zu schwierigen Situationen bei Besuchen durch. Am Fortbildungstag von GERONTOLOGIE.CH am 25.08.2022 in Olten referierte sie zum Thema «Grund- und Menschenrechte im Alter». Selbst bildete sich K. Kummer zu deeskalativer Gesprächsführung und in mediationsspezifischen Kursen weiter.

Bern, 24.04.2023



Dr. Kathrin Kummer
Ombudsfrau