

Sehr geehrte Frau Präsidentin [[Elisabeth Mazzarol](#)]

Sehr geehrte Ombudsfrau [[Kathrin Kummer](#)]

Sehr geehrte Stiftungsratsmitglieder

Geschätzte Frau Regierungsratskollegin
[\[Barbara Egger-Jenzer\]](#)

Werte Damen und Herren

Herzlichen Dank für Ihre Einladung zu dieser Jubiläumsfeier, die ich gerne angenommen habe. Es freut mich sehr, dass das niederschwellige Beratungs- und Vermittlungsangebot der Bernischen Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen nun schon 25 Jahre existiert. Noch lange, bevor andere Kantone sich dieses Themas angenommen haben, wurde im Kanton Bern ein Beratungs- und Mediationsangebot aufgebaut, das von einer juristischen Fachperson mit entsprechenden Kenntnissen in Mediation geführt wird. Frau Dr. Kummer ist die dritte Juristin, die dieses Amt innehat. Die erste war meine geehrte Regierungsratskollegin, die später auch noch das Wort an sie richten wird.

Der Stiftung Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen ist für meine Direktion eine wichtige Partnerin, denn sie stellt eine ideale Ergänzung zur staatlichen Aufsicht dar.

Die Ombudsfrau berät und vermittelt bei Konflikten im Bereich der Betreuung und Pflege. Zu ihrem Kundenkreis gehören Bewohnende von Heimen und deren Angehörige als auch Kundinnen und Kunden von Spitex-Organisationen.

Pflegebedürftige Menschen, die zuhause wohnen wie auch betreuende Angehörige können dieses Angebot ebenfalls in Anspruch nehmen.

Ein wichtiger Erfolgsfaktor dabei ist, dass das Angebot niederschwellig und für die Ratsuchenden kostenlos ist. Ein Anruf oder eine E-Mail an die Ombudsstelle genügt und die betroffenen Personen erhalten Beratung und Unterstützung.

Die Ombudsfrau wird zudem auch immer häufiger von Heimverantwortlichen und Angestellten um Beratung in arbeitsrechtlichen Fragen gebeten. Besonders heikel sind die Fälle, in denen es um sexuelle Übergriffe oder Missbrauch geht. Hier hat die Ombudsstelle eine wichtige Vermittlerrolle, indem sie Ratsuchenden Auskunft über Fach- und Beratungsstellen gibt sowie über Behörden gibt.

Der Umgang mit und die Betreuung von betreuungs- und pflegebedürftigen Menschen stellt für die Angehörigen oft eine grosse Herausforderung dar. Ich bin sehr froh, dass sich trotz der Veränderungen in unserer Gesellschaft immer noch viele Menschen dieser Aufgabe annehmen und ihre Angehörigen betreuen.

Die Familie ist der Kern unserer Gesellschaft und deren Funktionieren hängt eng mit der Solidarität innerhalb der Familie und Nachbarschaft zusammen.

Deshalb hat meine Direktion es sich zur Aufgabe gemacht, die Bildung von sogenannten *caring communities* zu fördern. Sie können dies auch im neuesten Bericht zur Alterspolitik nachlesen. Die Aussagen dort gelten auch für den Umgang mit Menschen mit einer Behinderung oder verhaltensauffälligen Kindern und Jugendlichen.

Den Jahresberichten der Ombudsstelle ist zu entnehmen, dass fast zwei Drittel aller Fälle, die Frau Dr. Kummer bearbeitet hat, mit Menschen in Alters- und Pflegeheimen zu tun haben. In diesem Bereich gab es – neben der demographischen Entwicklung – in den letzten Jahren grosse Veränderungen. Das Finanzierungssystem sowie die Vorgaben für die Betriebsführung wurden angepasst und modernisiert. Dadurch erhielten die Institutionen mehr unternehmerische Freiheit.

Diese Entwicklung wurde und wird durch meine Direktion bewusst gefördert. Doch diese Freiheit geht auch mit einer zunehmenden unternehmerischen Verantwortung einher, der sich die Institutionen anscheinend nicht immer bewusst sind.

Die zweithöchste Zahl an Anfragen an die Ombudsstelle bei den Alters- und Pflegeheimen betraf den Bereich des Arbeitsrechts oder der Arbeitssituation. Bei den Heimen für erwachsene Behinderte nahm dieser Bereich sogar den Spitzenplatz ein.

Gute und motivierte Mitarbeitende sind ein wichtiges Kapital in einer Unternehmung, insbesondere, wenn es um Dienstleistungen geht. Hier können und müssen sich die Heime also noch deutlich verbessern.

Auch die hohe Zahl von Fragen zu Verträgen und Tarifen zeigt, dass die Institutionen ihre Eigenverantwortung für eine transparente, nachvollziehbare und offene Kommunikation nicht in genügendem Mass wahrnehmen. Hier nimmt die Ombudsstelle mithilfe der Mediation eine wichtige Vermittlerrolle zwischen den Parteien ein.

Die Fälle, in denen es um mangelnde Qualität in der Pflege und Betreuung geht, sind bei den Alters- und Pflegeheimen deutlich höher als bei den anderen Bereichen. Ich bin deshalb froh, dass Frau Dr. Kummer in Fällen, die die Aufsicht betreffen, auf die Möglichkeit einer Eingabe an das Alters- und Behindertenamt als Aufsichtsbehörde aufmerksam macht und die Betroffenen auffordert, sich bei meiner Direktion zu melden.

Häufig ist dabei erkennbar, dass eine Kombination verschiedener Faktoren zu einer von den Betroffenen als ungenügend wahrgenommenen Pflege- und Betreuungsqualität führt. Mängel in der Führung der Institution und des Personals, Mängel in der Kommunikation und überforderte Mitarbeitende sind ein Hinweis auf die Diskrepanz zwischen unternehmerischer Freiheit und der damit einhergehenden Verantwortung der Institutionen.

Hier sind die Verbände gefordert, ihre Mitglieder zu sensibilisieren und zu schulen, damit die Branche ihr Image in der Bevölkerung verbessern kann.

Vor einigen Jahren wurde der Leistungsvertrag, den meine Direktion mit Ihrer Stiftung jährlich abschliesst, um den Bereich der häuslichen Betreuung erweitert. Wir müssen leider davon ausgehen, dass es eine hohe Dunkelziffer gibt, wenn es um Gewalt gegenüber alten Menschen im häuslichen Bereich geht.

Daher ist es besonders wichtig, dass in diesem sensiblen Bereich eine unabhängige und einfühlsame Beratung und Vermittlung stattfinden kann. Ich danke ihnen, sehr geehrte Frau Dr. Kummer, dass Sie diese anspruchsvolle Aufgabe übernommen haben.

Die Bernische Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen wird auch in Zukunft ein gefragtes Angebot im Kanton Bern darstellen, wenn es um Konflikte im Bereich der häuslichen und institutionellen Betreuung und Pflege geht. Daher wünsche ich Ihnen weiterhin viele erfolgreiche Vermittlungen, die zum Erhalt oder der Verbesserung der Lebensqualität von Kindern, Jugendlichen, alten und Menschen mit Behinderungen beitragen.

Sehr geehrte Frau Mazzarol, sehr geehrte Stiftungsratsmitglieder, ich danke Ihnen ganz herzlich für Ihr Engagement und Ihre Treue in der Stiftung und hoffe, Sie bleiben Ihr noch lange erhalten.

Ihre Arbeit ist ausserordentlich wichtig und ich wünsche Ihnen, dass Sie – trotz der belastenden Themen, denen Sie dabei ausgesetzt sind – auch weiterhin viel Freude an dieser Aufgabe haben.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!