

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 67 (1996)  
**Heft:** 10

**Artikel:** Rückblick - Ausblick : 5 Jahre Bernische Ombudsstelle für Altersfragen  
**Autor:** [s.n.]  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812498>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 05.05.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

Rückblick – Ausblick

## 5 JAHRE BERNISCHE OMBUDSSTELLE FÜR ALTERSFRAGEN

pd. Die Bernische Ombudsstelle für Altersfragen feiert ihr fünfjähriges Jubiläum: die Ombudsfrau, Fürsprecherin Barbara Egger-Jenzer, hatte ihre Tätigkeit am 1. Juni 1991 aufgenommen. Bereits nach dem ersten Betriebsjahr wurde deutlich, dass die Ombudsstelle einem breiten Bedürfnis entspricht und eine sehr wichtige – und mittlerweile unentbehrliche – Institution im Bernischen Alters- und Pflegewesen darstellt.

In Institutionen der Altershilfe kann es zwischen allen Beteiligten zu Spannungen und Konflikten kommen. Ziel und Aufgabe der Bernischen Ombudsstelle für Altersfragen ist es, mitzuhelfen, derartige Spannungen abzubauen und Konflikte rasch und unbürokratisch zu lösen.

Die Statistik belegt, dass die Ombudsfrau seit Bestehen der Ombudsstelle jährlich rund 300 Fälle zu bearbeiten hatte. Barbara Egger-Jenzer: «In den vergangenen fünf Jahren wurden viele grössere und kleinere Probleme von Betroffenen an mich herangetragen. Die von mir behandelten Fälle lassen sich in zwei Gebiete aufteilen: zum überwiegenden Teil handelte es sich um Rechtsfälle und Beratungen. Der Anteil der komplexen Schlichtungsfälle war demgegenüber gering, brachte jedoch einen ungleich grösseren Zeitaufwand mit sich.»

Bernische Ombudsstelle  
für Altersfragen,  
Barbara Egger-Jenzer,  
Fürsprecherin und Ombudsfrau,  
Thunstrasse 34, 3005 Bern

Sprechstunden nach Vereinbarung:  
Telefon 031/352 60 44

Alle Beratungen und telefonischen Anfragen sind kostenlos und werden vertraulich behandelt.

Die Dienstleistung in Anspruch nehmen kann jede Person, die sich in einer Angelegenheit im Zusammenhang mit öffentlichen oder privaten Institutionen der Bernischen Altershilfe ungerecht behandelt oder verletzt fühlt: Heimbewohnerinnen und Heimbewohner, Angehörige, Betreuerinnen und Betreuer, Heimleitungen, Kommissionen, Verbände, Beratungsstellen und Gemeinden.

Bei den Rechts- und Beratungsfällen gehe es nach wie vor vor allem ums Geld: die häufigsten Anfragen betreffen Kostgeldberechnungen, Krankenkassenbeiträge, Ergänzungsleistungen, aber auch Lohnfragen von Heimpersonal. In den letzten zwei Jahren habe sich bei den Beratungen zusätzlich ein zweiter Schwerpunkt herauskristallisiert: arbeitsrechtliche Fragen von Heimpersonal. Als Juristin ist Barbara Egger-Jenzer in der Lage, derartige Probleme rasch und kompetent zu lösen.

Andererseits hatte sich die Ombudsfrau mit den bereits erwähnten grösseren Schlichtungsfällen zu beschäftigen. Diese gestalten sich häufig äusserst komplex und bringen umfassende Abklärungen mit sich, weil meist ein grosser Personenkreis betroffen ist: «Es geht zum Beispiel um die pflegerische Qualität in Heimen, um das wechselseitige Spannungsverhältnis zwischen Heimbewohnerinnen, Pflegepersonal, Heimleitung oder Trägerschaft. Häufig müssen auch Probleme innerhalb eines Mitarbeiterinnen-Teams gelöst werden, erklärt Barbara Egger-Jenzer. In praktisch all diesen Fällen hat die Intervention der Ombudsfrau dazu beigetragen, die Probleme zu bereinigen oder zumindest neu anzupacken.

Positiv bewertet Barbara Egger-Jenzer die Tatsache, dass sich im Lauf der Jahre vermehrt auch Heimleitungen und Trägerschaften an sie gewandt haben, nachdem sie von diesen Kreisen anfänglich kaum akzeptiert worden sei. Ebenso wird die Ombudsfrau heute auch häufiger von Heimbewohnerinnen und -bewohnern direkt um Rat angegangen. Dies macht deutlich, dass der Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen ist.

Und was wünscht sich Barbara Egger-Jenzer für die Zukunft ihrer Ombudsstelle? «Ziel für die Zukunft müsste eigentlich sein, dass die Ombudsstelle früher oder später geschlossen werden



Barbara Egger-Jenzer, Fürsprecherin, Ombudsfrau

kann, weil alle Probleme gelöst sind und keine neuen mehr entstehen. Weil sich aber gerade die Beteiligten in Alters- und Pflegeheimen in einem immensen Spannungsfeld bewegen, wird dieses Ziel wohl unerreichbar bleiben. So arbeite ich weiter, in der Hoffnung, Menschen in Alters- und Pflegeheimen eine Stütze zu sein und ihnen bei der Lösung ihrer Probleme helfen zu können.» ■

### AKTIONSTAGE MIT BEHINDERTEN

Behinderte Menschen leben oft isoliert in ihren Wohnheimen. Viele Menschen können sich gar nicht vorstellen, wie kommunikations-, lern- und begeisterungsfähig Behinderte sind, dass auch sie reges Interesse an Alltag, Umwelt und Kultur haben. Mein Vorschlag: Künstler- und Theatergruppen oder Vereine stellen für die Sommermonate kulturelle und kreative Aktionstage zusammen, um gemeinsam mit Behinderten einen schönen Tag zu verbringen.

Antonia Winterhalder, Zürich

Aus «annabelle», Idee 96,  
Für eine bessere Welt