

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: 13.01.2026

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 wer-
den vertraulich behandelt.

Die Dienstleistung in Anspruch
nehmen kann jede Person, die sich
in einer Angelegenheit im Zusam-
menhang mit öffentlichen oder
privaten Institutionen der Berni-
schen Altershilfe ungerecht behan-
delt oder verletzt fühlt: Heimbewo-
hnerinnen und Heimbewohner,
Angehörige, Betreuerinnen und
Betreuer, Heimleitungen, Kommis-
sionen, Verbände, Beratungsstel-
len und Gemeinden.

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

Andererseits hatte sich die Ombuds-
frau mit den bereits erwähnten gröss-
eren Schlichtungsfällen zu beschäftigen.
Diese gestalten sich häufig äusserst
komplex und bringen umfassende Ab-
klärungen mit sich, weil meist ein gros-
ser Personenkreis betroffen ist: «Es geht
zum Beispiel um die pflegerische Qua-
lität in Heimen, um das wechselseitige
Spannungsverhältnis zwischen Heimbewo-
hnerinnen, Pflegepersonal, Heimlei-
tung oder Trägerschaft. Häufig müssen
auch Probleme innerhalb eines Mitar-
beiterinnen-Teams gelöst werden, er-
klärt Barbara Egger-Jenzer. In praktisch
all diesen Fällen hat die Intervention der
Ombudsfrau dazu beigetragen, die Pro-
bleme 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