

**Zeitschrift:** Fachzeitschrift Heim  
**Herausgeber:** Heimverband Schweiz  
**Band:** 72 (2001)  
**Heft:** 5

**Artikel:** 10 Jahre Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen im Kanton Bern : sachgerechte Lösungen - unbürokratische Hilfe : Bericht zur Pressekonferenz  
**Autor:** Ritter, Erika  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-812811>

#### 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:** 26.12.2025

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

10 Jahre Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen im Kanton Bern

# SACHGERECHTE LÖSUNGEN – UNBÜROKRATISCHE HILFE

## Bericht zur Pressekonferenz

Von Erika Ritter

**Diskretion ist ihre Stärke, rasche und unbürokratische Hilfe ihr Handwerk, kostengünstige Problemlösungen ihr Markenzeichen.** Die Ombudsfrau für Alters- und Heimfragen des Kantons Bern, Barbara Egger-Jenzer, kann auf zehn Jahre Praxis und rund 3000 einvernehmlich gelöste Konflikte zurückblicken. Das Konzept der kostengünstigen Mediation hat sich bewährt. Der Mangel an Pflegepersonal schlägt jedoch zunehmend auch in den Heimen zu Buche und gefährdet ein harmonisches Arbeitsklima. Die Ombudsfrau wird auch weiterhin gefordert sein.

**N**icht anstehende Skandale, sondern der Wille, Spannungen und Konflikte in Heimen im Entstehungss stadium zu bekämpfen, bewogen den Verband für stationäre Altersbetreuung des Kantons Bern (VBA) im Jahre 1991, der Gesundheits- und Fürsorgedirektion zu beantragen, im Kanton eine Ombudsstelle für Alters- u. Heimfragen zu schaffen. «Mit diesem Pilotprojekt beschritt der Kanton Bern damals Neuland», betonte an der Jubiläums pressekonferenz im Berner Burghospitäl VBA-Präsident Peter Friedli.

In den ersten Jahren beschränkte sich das Wirkungsfeld der, noch im gleichen Jahr eingesetzten Ombudsfrau Barbara Egger, auf den Betagtenbereich. 1996 trat die neue Heimverordnung in Kraft und schrieb in der Folge auch für andere Heime, insbesondere im Behindertenbereich, zwingend eine entsprechende Anlaufstelle vor. So schlossen sich 1998 die Sektion Bern des Heimverbandes Schweiz, die Elternvereinigung geistig Behindeter (insieme) und die Interessengemeinschaft für erwachsene Behinderte im Kanton Bern (IGIEB) der Ombudsstelle des VBA an. Mit dieser Kombination wurde einerseits das Wirkungsfeld der Ombudsfrau erweitert, anderseits konnten Synergien genutzt und Kosten eingespart werden. «Heute ist die Ombudsstelle aus der bernischen Heimlandschaft nicht mehr wegzudenken», stellte Friedli fest. Andere Kantone sind in der Zwischenzeit dem Beispiel gefolgt. Doch gilt das «Berner Modell», mit der Unterstützung durch den Kanton immer noch als etwas Spezielles.

### Im Interesse des Kantons

Die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern hat die Ombudsstelle

seit ihrem Bestehen immer unterstützt: In der Startphase durch Mitarbeit in der Fachkommission und später bei der Finanzierung, welche sich für den Kanton pro Jahr im Durchschnitt auf Fr. 55 000.– beläuft. Warum diese Unterstützung durch den Kanton? Der Generalsekretär der kantonalen Gesundheits- und Fürsorgedirektion, Dr. Rudolf Gerber, verwies seinerseits auf das Altersleitbild 2005 des Kantons mit den Postulaten Wahlfreiheit, Selbständigkeit und Solidarität im Zentrum. «Dies bedeutet für uns, dass Wünsche und Anliegen der Betagten, das heißt auch der Heimbewohner, ernst zu nehmen sind. Sie sollen die Möglichkeit haben, sich mit ihren Anliegen an eine unabhängige Stelle wenden zu können.» Die Heimverordnung schreibt eine unabhängige Beschwerdestelle vor und der Kanton empfahl bisher den Heimen, die Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen als zuständig zu bezeichnen. Im neuen Sozialhilfegesetz wird die Ombudsstelle gesetzlich verankert. Gerber: «Der Aufbau einer eigenen, kantonalen Ombudsstelle wäre unseres Erachtens teurer und weniger flexibel. Zudem hätte sie vermutlich Akzeptanzprobleme. Der Kanton als Finanzierer und Aufsichtsbehörde ist teilweise Partei, die Ombudsstelle von Barbara Egger hat hier eine grösserer Unabhängigkeit. Die Bernische Ombudsstelle ist für den Kanton äusserst kostengünstig und wohl billiger als eine staatliche Institution.» Auch habe die Ombudsstelle innerhalb kurzer Zeit eine gut gelungene Verankerung in der Heimlandschaft gefunden. Eine einvernehmliche Konfliktregelung mit Hilfe der Ombudsfrau erspare den Beteiligten kraft- und zeitraubende Auseinandersetzungen auf dem Rechtsweg



Barbara Egger-Jenzer: «Die Umfrage zeigt auf, dass es die Ombudsstelle braucht.»

und komme somit weit billiger als ein langwieriges rechtliches Verfahren unter Einbezug von Anwälten.

### Ziele und Aufgaben

Dies zu vermeiden, sei von jeher Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle gewesen, betonte auch Hans Schwarz, Präsident der Fachkommission. «...aber auch zu vermeiden, dass die Behandlung von Konflikten in Heimen öffentlich geschieht.» Gemäss Schwarz waren und sind Aufgaben und Ziele

- den Beteiligten an einem Konflikt unbürokratische, leicht zu findende Hilfe zu geben.
- ihnen zu helfen, eine sachgerechte Lösung zu finden.
- ihnen auch zu helfen, besser mit ihren Überforderungen umzugehen zu lernen.
- und nicht zuletzt auch zu bewirken, dass Hilfeleistende in Heimen für Betagte, Behinderte, Kinder und Jugendliche, aber auch im ambulanten Bereich, eine bestimmte berufliche Selbstkontrolle ausüben und pflegen.



Dr. Rudolf Gerber (links) und Peter Friedli: Der Kanton hat sich von Anfang an mitengagiert.

### Mit einer Umfrage die Bedürfnisse ausgeleuchtet

Barbara Egger-Jenzer, Anwältin und engagierte Kommunikatorin, nahm das zehnjährige Jubiläum zum Anlass, die Beziehungen zwischen Ombudsstelle und Heimen mit einer Umfrage auszuloten, Bedürfnisse zu klären und Anregungen einzuhören.

Die ihr unterbreiteten Probleme sind im Wesentlichen Probleme des Arbeitsplatzes und des Zusammenlebens, Probleme im Team, in der Hierarchie und in der Betreuung. Aber auch arbeitsrechtli-

che Unsicherheiten, Fragen im Zusammenhang mit dem Sozialversicherungsrecht usw. sind zu beantworten. Die jährlich rund 300 Fälle, die in den vergangenen zehn Jahren einvernehmlich gelöst werden konnten, bestätigen das bisherige Konzept der Ombudsstelle.

Das sehen auch die Heim-Verantwortlichen so. Herausragendes Merkmal der Umfrage war in den Rückmeldungen mit 98 Prozent das überwältigende Ja zur Ombudsstelle. Das Ja kam sowohl von jenen, welche die Ombudsstelle bereits in Anspruch genommen hatten, wie von jenen, die das Mediationsangebot als Versicherung für den Notfall betrachten und diese Institution im Hintergrund nicht missen möchten. Besorgnis erregen allerdings die Engpässe im Personalbereich der Heime, die den konfliktfreien Ablauf der Arbeit im stationären Bereich zunehmend gefährden.

Barbara Egger-Jenzer stellte an der Preskonferenz das Ergebnis der Umfrage persönlich vor und nahm Stellung dazu: Um die Frage nach der Erwartung an die Ombudsstelle beantworten zu können, hat die Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen Ende 2000 in den Heimen eine Umfrage durchgeführt. Der Rücklauf der Fragebögen war sehr gross. Von den Alters- und Pflegeheimen haben 161 Institutionen die Fragebögen beantwortet, bei den Behinderteninstitutionen waren es 49 und bei den Kinder- und Jugendheimen 36. Das heisst, der Rücklauf betrug bei den Alters- und Pflegeheimen 70 Prozent, bei den Behinderten-, Kinder- und Jugendheimen etwa 60 Prozent. Die zustimmenden und positiven Rückmeldungen waren überwältigend.

Die Umfrage zeigt auf, dass es die Ombudsstelle braucht, und dass sie als hilfreiches Instrument zur Konfliktbewältigung benutzt wird oder, falls ein

Konflikt auftaucht, benutzt würde. Das Konzept, das vor zehn Jahren erarbeitet wurde, hat sich ausserordentlich gut bewährt. Rasche, unbürokratische, kompetente Vermittlung und Schlichtung in Konfliktsituationen ist der Inhalt der Bernischen Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen. Heute würde man dies Médiation nennen – auf Französisch heisst ja die Ombudsstelle auch Office de Médiation und die Ombudsfrau Médiatrice. Das Umfrageergebnis bestärkt uns in der Richtigkeit dieses Konzeptes.

Geschätzt wird gemäss Umfrageergebnis die neutrale Vermittlung, das diskrete Schlichten und die Vertraulichkeit, der die Ombudsfrau verpflichtet ist. Denn: die Konflikte sind vielfältig und entstehen in einem Umfeld, in dem es gegebenenmassen Abhängigkeiten gibt.

Was löst denn nun die Konflikte aus? Es sind generell Probleme des menschlichen Zusammenlebens. Sie treten allerdings in der Laborsituation eines Heims oder an der Schwelle zu einem neuen Lebensabschnitt in konzentrierter Form auf. Zu Konflikten führen können:

- Das Abhängigkeitsverhältnis zwischen Bewohnerinnen und Bewohner einerseits und der Heimleitung und dem Pflegepersonal andererseits.
- Die Begleitung eines nahen Menschen in seine Heimzukunft löst extremer Stress bei allen betroffenen Familienangehörigen aus.
- Die Unterbringung eines Familienangehörigen in einem Heim ist oft mit schlechtem Gewissen und Schuldgefühlen verbunden. Es besteht deshalb die Gefahr der Projektion auf das Heimpersonal.
- Aus dem Schuldgefühl heraus entsteht auch der Wunsch nach Kompensation. Die zu betreuende Person soll es im Heim besonders gut haben. Es entsteht eine unerfüllbare Erwartungshaltung.

### Ein Jahr Ombudsstelle für das Alter in Basel

rr. Regula Diehl heisst die Frau, die in Basel seit einem Jahr Menschen hilft, die sich in den «Mühlen von Staat und Institution verloren fühlen.» Sie ist Ombudsfrau für Altersfragen und Spitäler-Patienten. Ursprünglich rechnete sie damit, etwa zwanzig Prozent ihrer Zeit für die Tätigkeit als Ombudsfrau aufwenden zu müssen. Doch zehn Prozent seien realistischer, bestätigte sie gegenüber der «Basler Zeitung». Was sich jedoch schnell ändern könnte... Auch sie verweist auf den Pflegenotstand und Probleme mit Einstufungsverfahren. Regula Diehl ist ebenfalls Rechtsanwältin. Sie sieht sich als Mediatorin mit Vermittlungsarbeit. Als Trägerschaft stehen hinter ihrer Stelle die Spitäler, Pro Senectute, der Verband der gemeinnützigen Basler Alters- und Pflegeheime, die Grauen Panther und der Kanton.

### Konfliktpunkte

Abhängigkeits-Verhältnisse

Heimeintritt = Stress für Familie

Kompensation von Schuldgefühlen

Unerfüllbare Erwartungshaltung

Finanz- und Personalknappheit

Lebenserfüllung nachholen

- Das Heim kämpft mit den Finanzen, dem Personalmangel und den eigenen wie den fremden Ansprüchen.
- Schliesslich haben wir bei älteren Personen manchmal die Einsicht in ein Entbehrungsbereich und deshalb nicht bewusst gelebtes Leben und nun will man noch optimal verwöhnt und umsorgt sein.

### **Das Konfliktpotential ist riesig**

Angehörige sind mit der Betreuung zufrieden, empfinden sie als ngenügend und zu wenig liebevoll. Das Pflegepersonal hat Probleme mit der Arbeitszeit, mit der Verantwortung, mit zum Teil unzureichenden Anschuldigungen von Angehörigen. Die Heimleitungen wollen korrekte Arbeitsverträge, sind im Clinch mit der Anforderung der Öffentlichkeit nach gut und menschlich geführten Betrieben und den Finanzen, die immer weniger werden. Und last but not least die Heimbewohner, die sich in einem Heim zu Hause fühlen, die ein Bedürfnis nach Pflege haben und den Lebensabend in Harmonie und Zufriedenheit verbringen möchten.

### **Eine neutrale Stelle in Graubünden**

In Graubünden soll noch in diesem Jahr eine kantonsübergreifende Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen eingerichtet werden. Wer Spitexdienste in Anspruch nimmt oder ein Alters- und Pflegeheim bewohnt, soll bei Problemen und Konflikten, die nicht im direkten Gespräch bereinigt werden können, eine externe Anlaufstelle kontaktieren können. Das neue Krankenpflegegesetz schreibt bis zum 1. Januar 2002 für jedes Heim eine solche Möglichkeit vor. Nun ist ein Trägerverein gegründet worden mit der Pro Senectute, dem Dachverband der Spitexorganisation, dem Verband Heime und Spitäler Graubünden (Sektion Heimverband Schweiz), dem Roten Kreuz Graubünden und dem Verein zur Förderung der häuslichen Pflege und Betreuung. Als Präsident amtet Aldo Pitsch, Heimleiter, Massans. Ziel ist, gemeinsam eine neutrale Ombudsstelle zu schaffen. Der Kanton leistet finanzielle Starthilfe von maximal 39 000 Franken und wird dem Verein bis Ende 2002 beratend zur Seite stehen.



Hans Schwarz und Verena Weber: Sachgerechte Lösungen finden, so wie dies der Alltag fordert. Heimleiterin Verena Weber steuerte Beispiele aus der Praxis bei.

Fotos Erika Ritter

Das Umfrageergebnis zeigt auch, dass die Heime versuchen, Konflikte selber zu lösen und/oder Massnahmen zu treffen, die Konflikt nicht entstehen lassen. Ist ein Konflikt aber einmal eskaliert, kann die Vermittlung einer neutralen Person weiterhelfen.

98 Prozent der Befragten würden die Ombudsstelle in einem solchen Fall gerne in Anspruch nehmen, respektive haben sie bereits ein- oder mehrmals in Anspruch genommen.

Dieser hohe Prozentsatz drückt eine überwältigende Zustimmung zur Institution Ombudsstelle aus. Die Betroffenen in den Heimen sind sich bewusst, dass eine Mediationsstelle – wie sie heute in aller Munde ist – gerade in ihrem Bereich sehr nützlich sein kann.

Der Bekanntheitsgrad der Ombudsstelle ist in den Alters- und Pflegeinstitionen sehr hoch. 95 Prozent der Heimleitungen, 80 Prozent der Kadermitglieder und 75 Prozent des Personals kennen das Angebot der Ombudsstelle. Bei den Angehörigen (58 Prozent) und Bewohnerinnen und Bewohnern (56 Prozent) sollte der Bekanntheitsgrad jedoch noch gesteigert werden. Dies haben auch die Heimverantwortlichen erkannt, geben sie doch zur Frage «Wie könnte die Arbeit der Ombudsfrau verbessert werden?» an, dass vermehrt Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsfrau gewünscht wird.

Die Personalsituation hat dazu geführt, dass vermehrt Anfragen wegen mangelnder Pflege sowie Zeitprobleme beim Personal gerügt wurden. Das Umfrageergebnis zeigt, dass die Personalsituation in den Heimen effektiv vermehrt zu Problemen führt: 40 Prozent der Antwortenden haben die entsprechende Frage mit Ja oder teils beantwortet.

### **Erwartungen an die Ombudsfrau**

**Qualitätsstandard beibehalten**

**Kompetente, rasche Beantwortung von Fragen**

**Wie bisher: diskret, konstruktiv, kostengünstig**

**Unbürokratische und neutrale Arbeitsweise**

**Psychologisches Einfühlungsvermögen**

**Offene, klare und objektive Problemeinschätzung**

Das hohe Zustimmungsergebnis zur Ombudsstelle beinhaltet aber auch eine hohe Erwartungshaltung gegenüber der Ombudsfrau:

- den derzeitigen Qualitätsstand beibehalten
- kompetente, rasche Beantwortung von Fragen
- wie bisher diskret, konstruktiv, kostengünstig und ohne grossen administrativen Aufwand
- unbürokratische und neutrale Arbeitsweise
- psychologisches Einfühlungsvermögen
- offene, klare und objektive Stellungnahmen zu Problemen.

Das Umfrageergebnis hat auch einige konstruktive, kritische Anregungen gebracht.

## OMBUDSSTELLE

Die Kritikpunkte sind die folgenden:

1. Die teilweise schlechte Erreichbarkeit der Ombudsfrau.
2. Die teilweise ungenügende Öffentlichkeitsarbeit der Ombudsstelle.
3. Personalsituation in den Heimen

**Schlussfolgerungen:**

Das überwiegend positive Umfrageergebnis zeigt, dass sich das Konzept der Ombudsstelle bestens bewährt hat. Die Mediation der Ombudsfrau wird geschätzt. Kommunikation zwischen allen Parteien bringt nachweislich Lösungen in oder vor Konfliktsituationen.

Aus diesem Grund drängen sich keine grundsätzlichen konzeptionellen Änderungen auf. Es stellt sich einzig die Frage, ob längerfristig der Ein-Frau-Betrieb (Erreichbarkeit) aufrecht erhalten werden kann.

Eine Ausdehnung der Ombudsstelle würde aber finanzielle Folgen nach sich ziehen. Dazu kommt, dass einer der wichtigsten Aspekte des Konzeptes der Ombudsstelle ist, dass die Anliegen von der Ombudsfrau vertraulich behandelt werden. Diese Vertraulichkeit ist oberstes Gebot. Weiter muss man sich fragen, ob bei einer Ausdehnung der Ombudsstelle auf mehrere Personen die Hemmschwelle für alte und behinderte Menschen nicht zu gross wird. Vorteil des Ein-Frau-Betriebes ist es nämlich, dass die Betroffenen wissen, mit wem

sie es bei einer Anfrage oder bei einer Rüge zu tun haben.

Bei der durch die Institutionen gewünschte vermehrte Öffentlichkeitsarbeit bin ich auf die MedienvertreterInnen angewiesen. Mein Wunsch wäre, dass die Medien auch über positive Ereignisse der bernischen Heimlandschaft berichten, und den positiven Beitrag, den die Ombudsstelle leistet, mitberücksichtigt.

Die hohe Anzahl Ja-Antworten zu der angespannten Personalsituation in den Heimen zeigt auf, dass die Sparschraube in diesem Bereich nicht mehr weiter angesetzt werden darf. Vermehrtes und zusätzliches Sparen beim Personal in den Alters-, Behinderten- und Jugendinstitutionen führt unweigerlich zu vermehrten Spannungen. Darunter leiden schlussendlich die HeimbewohnerInnen und Heimbewohner.

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass der Kanton Bern und die Trägerorganisationen, vorab der Verein Bernische Alterseinrichtungen, stolz sein kann, im Jahre 1991 die Pionierrolle übernommen zu haben, indem sie als erster Kanton die Ombudsstelle

**Folgen****Angehörige bemängeln Betreuung****Arbeitszeitprobleme beim Pflegepersonal****Pflegepersonal in der Rolle des Blitzableiters****Bedeutung korrekter Arbeitsverträge****Wachsende Anforderungen der Öffentlichkeit**

für Alters- und Heimfragen geschaffen hat. Heute ist das Wort Mediation in aller Munde. Es gibt Ausbildungen für MediatorInnen und Mediatoren.

Der Kanton Bern hat mit der Schaffung der Ombudsstelle diesen Trend vor allen anderen erkannt.

*Barbara Egger-Jenzer  
Fürspracherein/Ombudsfrau*

**DAS FORUM AN DER ARBEIT**

pd. In seiner April-Sitzung hat sich der Vorstand des Forums stationäre Altersarbeit Schweiz, der Plattform aller Heimverbände, einmal mehr mit den «Dauerbrennern» Qualitätssicherung und Kostenrechnung beschäftigt. In beiden Bereichen sind zwar Fortschritte zu verzeichnen, aber das dabei erreichte Tempo entspricht nicht den Wünschen des Forums. Bei der Kostenrechnung ist nun der Bund am Ball: Für die Verordnung Kostenrechnung wird das Eidgenössische Departement des Innern eine neue Version ausarbeiten und nochmals in Vernehmlassung geben, nachdem der erste Entwurf im Februar von Kantonen und Verbänden arg kritisiert worden ist.

Intensiv befasste sich der Vorstand mit der Frage der Finanzierung der Pflegekosten in Alters- und Pflegeheimen. Entgegen der Meinung von Vertretern der Krankenversicherer ist er klar der Meinung, das KVG solle erst einmal richtig mit voller Kostentransparenz vollzogen werden, bevor überhaupt auf eine Diskussion über eine allfällige Änderung in der Verteilung der Kosten eingetreten werden kann. Auf keinen Fall kommt eine zusätzliche Belastung der HeimbewohnerInnen und -bewohner in Frage.

Eine Mitfinanzierung des Projektes NURSING data hat der Vorstand abgelehnt. Abgesehen von gewissen Zweifeln, ob die Ziele des Vorhabens erreichbar sind, sollen nach Meinung des Forums Bund, Kantone und Krankenversicherer und nicht die Datenlieferanten dieses Projekt finanzieren.

In der umstrittenen Frage der Radio- und TV-Gebühren für BewohnerInnen und Bewohner von Alters- und Pflegeheimen stellte sich die Frage, ob das Forum den Rechtsweg gegen die Praxis von Billag und BAKOM beschreiten solle. Im Wissen darum, dass andere Institutionen diesen Schritt bereits beschlossen haben, verzichtete der Vorstand darauf, wird aber das Therna auf einer anderen Schiene weiter verfolgen. Im Übrigen nahm er zur Kenntnis, dass alle BezügerInnen und Bezüger von Ergänzungsleistungen ab sofort die Befreiung von der Gebührenpflicht beantragen können.

**Zürich:  
Wieder voll da!**

rr. Am 1. April 1997 eröffneten in Zürich die Zürcher Sektionen des Heimverbandes Schweiz, der Spitek, der Pro Senectute und des Roten Kreuzes ebenfalls eine unabhängige Beschwerdestelle für das Alter. Als Ombudsfrau amtet die Gerontologin Vérène Zimmermann mit zwei Mitarbeiterinnen. Im Jahr 2000 geriet die Stelle in finanzielle Schwierigkeiten. Das hat dazu geführt, dass sich nun auch Stadt und Kanton Zürich engagieren und die Stelle wiederum «voll da ist», wie Vérène Zimmermann der «FZH» gegenüber bestätigen konnte. Die Ombudsstelle bearbeitet durchschnittlich 150 Fälle im Jahr, wobei oft erst sorgfältig abgeklärt werden muss, was von Seiten von Heimbewohnern und -bewohnerInnen echte, berechtigte Klage und was Wahnvorstellung ist. Die Ombudsfrau schätzt in solchen Fällen ganz besonders die gute Kooperation mit den Heimleitungen.