**Zeitschrift:** Zeitlupe : für Menschen mit Lebenserfahrung

**Herausgeber:** Pro Senectute Schweiz

**Band:** 79 (2001)

Heft: 9

**Artikel:** Viele Fragen an die Ombudsfrau

Autor: Kippe, Esther

**DOI:** https://doi.org/10.5169/seals-724974

## 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: 28.11.2025** 

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

# Viele Fragen an die Ombudsfrau

Die Pflege im Heim ist nicht gut genug, das Personal überlastet, eine Heimrechnung stimmt nicht... Vor zehn Jahren wurde in Bern die erste Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen gegründet.

#### **VON ESTHER KIPPE**

ie Tatsache, dass wir die letzten Tage unseres Lebens vielleicht in einem Heim verbringen müssen, wird in unserer Gesellschaft ebenso verdrängt wie der Tod», meint Barbara Egger, Ombudsfrau für Alters- und Heimfragen in Bern. Dabei könnte eine frühzeitige Auseinandersetzung mit diesem Thema den Betroffenen wie den Angehörigen viel Stress und Enttäuschungen ersparen. Denn gerade das mangelnde Wissen über die Heimwirklichkeit und über die Gefühle, die ein Heimeintritt bei Betroffenen und Angehörigen auslöst, führe nicht selten zu Verunsicherungen und Konflikten.

## **Auskunft und Vermittlung**

Herr O., Alzheimerpatient, lebt seit kurzem in einem Pflegeheim. Seine Frau ist empört, dass jetzt die Hilflosenentschädigung durch die AHV direkt ans Heim ausbezahlt wird. Sie wendet sich an die Ombudsstelle. Von Barbara Egger wird die Anruferin darüber aufgeklärt, dass die Hilflosenentschädigung von Gesetzes wegen den direkt Pflegenden zusteht und deshalb ans Heim geht. Frau O. ist beruhigt.

Die Berner Ombudsstelle für Altersund Heimfragen wurde vor genau zehn
Jahren auf Initiative des Verbandes Bernischer Alterseinrichtungen ins Leben
gerufen. Rund dreitausendmal ist die
Rechtsanwältin und SP-Grossrätin Barbara Egger in der Zwischenzeit in ihrer
Rolle als Ombudsfrau um sachliche Auskünfte oder eine unparteiische Vermittlung gebeten worden. Fast neunzig Prozent der Fälle konnte sie mit einer einmaligen Information klären, wie im Beispiel von Frau O. Darunter fallen auch
Unsicherheiten von Angehörigen in Be-



An das Pflegepersonal werden von allen Seiten sehr hohe Ansprüche gestellt.



Die Ombudsfrau
Barbara Egger kann die
meisten Fälle mit einer
Information klären.

zug auf Heimrechnungen und arbeitsrechtliche Fragen von Heimleitern und Angestellten.

Aufwendiger wird Barbara Eggers Aufgabe, wenn es darum geht, in bereits festgefahrenen Konflikten zu vermitteln. Menschen, die in ein Heim eintreten, und ihre Angehörigen stellten manchmal sehr hohe Ansprüche an die Pflege und die Atmosphäre im Heim. Häufig seien diese Ansprüche mit einem schlechten Gewissen gegenüber dem Pflegebedürftigen verknüpft.

«Unbewusst erwarten die Angehörigen vom Pflegepersonal, dass es diese Schuldgefühle kompensiert. Oder der Patient hofft, im Heim für die Entbehrungen in seinem Leben entschädigt zu werden», führt Barbara Egger aus. «Die Pflege wird dann ständig als zu wenig

ZEITLUPE 9 · 2001 15

liebevoll oder nicht gut genug empfunden.»

## Viele Gespräche

Solchen Ansprüchen gegenüber steht die Finanz- und Personalknappheit der Pflegeheime und die Unzufriedenheit der Pflegenden mit ihrer Arbeitssituation. Ein Spannungsfeld, in dem es zu Gehässigkeiten und gegenseitigen Beschuldigungen kommen kann, die häufig nur noch mit Hilfe einer neutralen Vermittlungsperson aufzulösen sind.

«Dann gilt es unter Umständen», so die Ombudsfrau, «viele Einzelgespräche zu führen und dann alle Parteien an einen Tisch zu bringen, um gemeinsam die Sachverhalte und Missverständnisse zu klären.» Und wie ihre langjährige Erfahrung zeigt, kann auch praktisch in allen Fällen zum Glück eine Lösung gefunden werden.

# ADRESSEN DER OMBUDSSTELLEN

Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen Barbara Egger-Jenzer Fürsprecherin, Ombudsfrau Brunngasse 36, 3011 Bern, Telefon 031 312 11 22

Auch in den Städten Basel und Zürich gibt es neutrale Ombudsstellen für Altersund Heimfragen. Eine weitere Ombudsstelle soll noch dieses Jahr in Chur eröffnet werden.

Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex Postfach 959, 4001 Basel, Telefon 061 269 80 98

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Malzstrasse 10, 8045 Zürich, Telefon 01 463 00 11

Auskunft über die geplante Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen in Chur erteilt die Geschäftsstelle von

Pro Senectute Kanton Graubünden

Alexanderstrasse 2, 7000 Chur, Telefon 081 252 75 83

oder

Aldo Pitsch

Präsident des Vereins Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen Ev. Alterssiedlung Masans, 7000 Chur, Telefon 081 354 54 54

INSERATE



