

**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:** 12.01.2026

**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

Die 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 Alters- und 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-

PETER DE JONG



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



WALTER PRÄFELI / BZ

**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 stellen 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



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 Alters- und 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

INSERTATE

Karibik

**14 Tage aktiv**

**Senioren-Reise**

**Dominikanische Republik**

**Badeferien mit Rundreise**



Gruppenreisen von 6 - 12 Personen  
Schweizer Leitung und Betreuung

sFr. 2970.- mit Rundreise p.P. im DZ/HP  
sFr. 2520.- ohne Rundreise p.P. im DZ/HP  
Einzelzimmer Zuschlag sFr. 420.-

**Reiseplan:**

1.-4. Tag / Badeferien in Cabarete

5.-7. Tag / Rundreise, Playa Grande, Las Terrenas, Samana, Wasserfälle El Limon, Santiago, Puerto Plata

8.-14. Tag / Badeferien und Shopping in Cabarete / Sosua

---

**Info-Coupon** Ich interessiere mich für folgende Senioren-Reise  
Abflug ab Zürich - Puerto Plata - Zürich

**Reisedaten:**

<input type="radio"/> 14. - 29. Sept 01	<input type="radio"/> 19. Okt. - 2. Nov 01	<input type="radio"/> 15. - 30. Nov 01
<input type="radio"/> 6. - 20. Dez 01	<input type="radio"/> 17. Jan. - 1. Feb 02	<input type="radio"/> 14. Feb. - 1. März 02
<input type="radio"/> 7. - 22. März 02	<input type="radio"/> 11. - 26. April 02	<input type="radio"/> 2. - 15. Mai 02

**Reservation Ihrer Reise bei CaribTours Malzstrasse 21, 8036 Zürich  
oder telefonisch unter 01-466-5656, FAX 01-466-5600**

# Heile Haut!

## hashish™

enthält original Swissheimp™ Öle und Harze

creme und salbe

Eine gesunde, schöne Haut verspricht jede einzelne, der seit Jahrhunderten bewährten Ingredienzien von Harmonius hashish repair Cream™ (50ml CHF 29.50). Nur unsere neue naturreine Rezeptur mit hashish und natürlichen Essenzen ist einzigartig in ihrer Wirkung gegen alltägliche und altersbedingte Haut-Schäden. Harmonius hashish™ ist auch als Salbe (30ml CHF 24.50) mit konzentrierter Tiefenwirkung oder als Duftkissen mit verschiedenen Kräuter-Füllungen erhältlich.

**harmonius™**  
**Bwell.**

Jetzt den Harmonius Bwell Kräuterbrief bestellen bei: Harmonius GmbH  
Bleichweg 5 CH-5605 Dottikon  
Tel: +4156-624 0675 Fax: +4156-624 0676  
[www.harmonius.ch/bwell](http://www.harmonius.ch/bwell)

www.harmonius.ch