

STIFTUNG BERNISCHE  
OMBUDSSTELLE FÜR ALTERS-,  
BETREUUNGS- UND HEIMFRAGEN



**Dr. Kathrin Kummer, Ombudsfrau**  
Fürsprecherin



Vermittlung, Schlichtung  
und Beratung  
in Konfliktsituationen

**Telefon 031 372 27 27**

## Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle

In Institutionen des Alters-, Behinderten- sowie Kinder- und Jugendbereichs und in Betreuungssituationen im häuslichen Bereich kann es zwischen allen Beteiligten zu Spannungen und Konflikten kommen.

Ziel und Aufgabe der Ombudsstelle ist es, mitzuhelfen, dass solche Spannungen abgebaut und Konflikte möglichst unbürokratisch gelöst werden können. Die Ombudsstelle ist zudem Anlauf- und Meldestelle für Vorkommnisse von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen. Die Ombudsstelle hilft den Beteiligten, eine sachgerechte Lösung zu finden.

## Wer kann sich an die Ombudsstelle wenden?

Jede Person, die sich in einer Angelegenheit ungerecht behandelt oder verletzt fühlt, wenn sie im Zusammenhang mit häuslicher, ambulanter oder stationärer Pflege, Betreuung oder Mitarbeit im Alters-, Behinderten- und Heimbereich steht. Jede Person, die von Vorkommnissen von sexueller Ausbeutung, Missbrauch und anderen Grenzverletzungen in diesen Bereichen betroffen ist oder Kenntnis hat.

Dies können pflege- und betreuungsbedürftige Personen und deren Angehörige, Trägerschaften und Betriebe, Ratsuchende bei einer Beratungsstelle, Betreuende, Mitarbeitende, Institutionsleitungen, Kommissionen, Verbände, Beratungsstellen oder Gemeinden sein.

Die Ombudsstelle kann nicht angerufen werden für die Vermittlung oder die Beratung in einem rein privaten Konflikt ohne Bezug zu Betreuung und Pflege.

## Örtliche Zuständigkeit

Die Ombudsstelle behandelt nur Konflikte, bei denen mindestens eine Partei entweder Sitz (bei Institutionen Standort), Wohnsitz, dauernden Aufenthaltsort oder Arbeitsort im Kanton Bern hat.

## Grundsätze

Die Behandlung des Konflikts ist vertraulich.

Grundsätzlich ist die Inanspruchnahme der Ombudsstelle für alle Beteiligten kostenlos.

## Vorgehen

Die Rat- und Hilfesuchenden nehmen telefonisch oder schriftlich mit der Ombudsstelle Kontakt auf. Im Gespräch stellt die Ombudsfrau den Sachverhalt fest. Sie entscheidet, ob sich der Sachverhalt für eine Konfliktbearbeitung/Vermittlung zwischen allen Parteien eignet oder nicht.

Eignet sich der Konflikt für eine Vermittlung, versucht die Ombudsfrau, die im Verfahren mitwirkenden Parteien zu versöhnen. Kommt keine Einigung zustande, richtet sie in der Regel eine Empfehlung an die Beteiligten.

Eignet sich der Sachverhalt nicht für eine Vermittlung, zeigt die Ombudsfrau mögliche Wege auf und informiert die Ratsuchenden über die zuständigen Behörden, Fach- oder Beratungsstellen.

In Fällen von sexueller Ausbeutung, Missbrauch oder anderen Grenzverletzungen zeigt die Ombudsfrau mögliche Wege auf und informiert die Ratsuchenden über die zuständigen Behörden, Fach- und Beratungsstellen.

## Trägerschaft und Aufsicht

### Gründer der Stiftung:

- *vbb - Verband Berner Pflege- & Betreuungszentren*
- *SOCIALBERN*
- *Insieme Kanton Bern*
- *Interessengemeinschaft der Institutionen für erwachsene Behinderte im Kanton Bern (heute SOCIALBERN)*
- *Pro Senectute Kanton Bern*
- *Spitex Verband des Kantons Bern*
- *Reformierte Kirchen Bern - Jura - Solothurn*
- *Römisch-katholische Landeskirche des Kantons Bern*
- *Berner Konferenz für Sozialhilfe und Vormundschaft*
- *Senevita AG*
- *Burgergemeinde Bern*

Die Ombudsfrau untersteht der Aufsicht des Stiftungsrates der Bernischen Ombudsstelle für Alters-, Betreuungs- und Heimfragen, dem sie regelmässig Bericht über ihre Tätigkeit erstattet.

## Adresse

Zinggstrasse 16  
3007 Bern

Tel. 031 372 27 27  
Fax 031 372 27 37

[info@ombudsstellebern.ch](mailto:info@ombudsstellebern.ch)  
[www.ombudsstellebern.ch](http://www.ombudsstellebern.ch)

## Sprechstunden

Nach Vereinbarung

## Postcheck-Konto

30-516926-4