

Basel, den 19. Oktober 2010

Communiqué zur heutigen Medienorientierung (4'400 Zeichen)

## **Zum Schutz der Pflegebedürftigen: 10 Jahre Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex**

**Betagte Menschen bedürfen eines besonderen Schutzes, da sie für ihre Rechte oft nicht mehr so gut einstehen können. Diese wichtige Aufgabe erfüllt die Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex: Seit zehn Jahren klärt, vermittelt und schlichtet sie erfolgreich bei Konflikten zwischen Betagten und Pflegeinstitutionen.**

Im Zusammenhang mit Alter und Pflegebedürftigkeit geht es um heikle Themen: Gesundheit, Krankheit, Abhängigkeit, Sterben – um existenzielle Fragen also. Es geht auch um familiäre Beziehungen, um veränderte Rollen, um Erwartungen an Angehörige und professionelle Pflegepersonen. Und es geht um Geld. In diesem spannungsreichen Feld kommt es gelegentlich zu Reklamationen und Meinungsverschiedenheiten, manchmal zu Streit. In solchen Fällen kann die Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex von Betroffenen oder Angehörigen angerufen werden.

«Unsere Dienstleistung ist niederschwellig und von hoher Qualität», fasst Jürg Merz, der Präsident der Trägerschaft, das Selbstverständnis der Ombudsstelle zusammen. Entsprechend wird sie genutzt: Rund 25 bis 35 Fälle behandelt die Ombudsfrau – seit zehn Jahren ist die Basler Anwältin und Mediatorin Regula Diehl in dieser Funktion – jährlich und führt die allermeisten zu einer Lösung. 2009 waren es sogar 80 Anfragen, davon 35 aufwändige Beschwerden. Rund 70 Prozent der Anfragen kommen von Bewohner/innen von Pflegeheimen bzw. von deren Angehörigen. Das Spektrum ist breit: Es reicht von Klagen über häufige Personalwechsel oder mangelnde Aufmerksamkeit über Wartezeiten beim Heimeintritt oder Nicht-Berücksichtigung des Wunschheims bis hin zu Konflikten mit anderen Heimbewohnern oder der Pflegedienstleitung. Ein grosser Teil der Beschwerden betrifft Kosten und Umfang von Dienstleistungen.

Die Ombudsfrau wendet das Verfahren der Mediation an: In einem ersten Gespräch hört sie sich die Beschwerde an und klärt die Ausgangslage ab. Anschliessend spricht sie mit der anderen Seite und prüft, ob der Inhalt in Gesetzen, Verordnungen oder Verträgen geregelt ist. «Ziel ist es, eine einvernehmliche Lösung zu finden», erläutert Regula Diehl. «Insbesondere wenn Parteien auch in Zukunft miteinander zu tun haben, braucht es tragfähige, dauerhafte Lösungen», betont sie. Selbstverständlich untersteht die Ombudsfrau der Schweigepflicht und gehört keiner Institution der Trägerschaft an. Ihre Beratung ist für die Beteiligten kostenlos.

Die Ombudsstelle wurde vor zehn Jahren ins Leben gerufen und von den Altersinstitutionen selbst auf freiwilliger Basis gegründet. Die Trägerschaft, die als Verein organisiert ist und die Ombudsstelle vollumfänglich finanziert, besteht aus:

- Verband gemeinnütziger Basler Alters- und Pflegeheime (VAP)
- Spitex Basel, Stiftung für Hilfe und Pflege zu Hause
- Christoph Merian Stiftung (CMS)
- Pro Senectute beider Basel
- Graue Panther Basel-Stadt
- Abteilung Langzeitpflege, Gesundheitsdepartement Basel-Stadt

Alle Kundinnen und Kunden dieser Institutionen können sich an die Ombudsstelle wenden. Seit 2009 können auch die Kundinnen und Kunden von nicht-subventionierten Spitex-Diensten die Ombudsstelle anrufen.

An der Trägerschaft beteiligt ist auch der Kanton Basel-Stadt, vertreten durch die Abteilung Langzeitpflege des Gesundheitsdepartements. Ihr Leiter Martin Birrer betont, dass der Schutz der Pflegebedürftigen dem Kanton ein wichtiges Anliegen ist: «Manche Betagte können sich für ihre Rechte nicht oder nicht mehr so gut wehren. Sie bedürfen deshalb eines besonderen Schutzes.» Da seine Abteilung zugleich Aufsichtsbehörde der Leistungserbringer ist, schätzt er, dass es eine Möglichkeit der Konfliktlösung ohne staatliches Zutun gibt. «Bei entsprechenden Anfragen und Situationen ist es oftmals hilfreich, auf das niederschwellige Angebot der Ombudsstelle hinweisen zu können», erläutert er. Angesichts der weiterhin zunehmenden Anzahl Betagter rechnet er damit, dass die Anfragen an die Ombudsstelle noch zunehmen werden.

Unter dem Slogan «Klärt, vermittelt, schlichtet» hat sich die Ombudsstelle zum zehnten Geburtstag auf einen neuen Auftritt verpasst. Eine Eule wacht nicht nur über das neue Logo, sondern steht für Gerechtigkeit und sorgfältige Beobachtung.

*Der neue Prospekt kann bei der Ombudsstelle bezogen oder von der Website heruntergeladen werden:*

Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex  
Rümelinsplatz 14 | Postfach  
4001 Basel  
Tel. 061 269 80 98

**[www.ombudsstelle-alter.ch](http://www.ombudsstelle-alter.ch)**

---

#### **Für Rückfragen und Interviews:**

Jürg Merz, Präsident des Trägervereins, Tel. 061 265 42 07 und 079 524 19 81  
Martin Birrer, Leiter Abt. Langzeitpflege, Gesundheitsdepartement Basel-Stadt, Tel. 061 205 32 50  
Regula Diehl, Ombudsfrau, Tel. 061 269 80 98 und 076 386 06 38