

Postulat 201

Eingang Stadtkanzlei: 26. April 2018

Unabhängige Ombudsstellen im Pflegebereich im Rahmen von Leistungsvereinbarungen sicherstellen

Am 1. Februar 2018 hat der Grosse Stadtrat das Postulat 114 von Luzia Vetterli namens der SP/JUSO-Fraktion behandelt. Das letztlich abgelehnte Postulat forderte, dass die Viva Luzern AG im Rahmen der städtischen Eigentümerstrategie verpflichtet werden soll, die Zusammenarbeit mit der städtischen Ombudsstelle weiterzuführen. Im Rahmen der Debatte wurde zudem bekannt, dass die Viva Luzern AG bereits einen Vertrag für die Ombudstätigkeit mit einem Anwaltsbüro abgeschlossen hatte, ohne den Entscheid des Parlaments abzuwarten.

Verschiedene Sprecherinnen und Sprecher fanden den Zugang zu einer Ombudsstelle für die Bewohnerinnen und Bewohner und die Angehörigen einerseits wie auch für das Personal andererseits wichtig und zwingend. Der Tätigkeitsbereich von Alters- und Pflegeheimen ist ein besonders sensibler Bereich.

Für Bewohnerinnen und Bewohner, Klienten und deren Angehörige ist es wichtig, dass sie Zugang zu einer unabhängigen Ombudsstelle haben, besonders wenn sie das Gefühl haben, dass etwas nicht richtig läuft. Mit der unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA) besteht aktuell im Auftrag des ZiSG (Zweckverband für institutionelle Sozialhilfe und Gesundheitsförderung) eine Stelle für diesen Bereich.

Für personalrechtliche Fragen, organisatorische Missstände oder Whistleblowing ist die UBA gemäss eigener Aussage jedoch explizit nicht zuständig. Das Personal im Pflegebereich arbeitet in einem sehr anspruchsvollen Bereich, der gleichzeitig durch finanzielle und organisatorische Rahmenbedingungen in den letzten Jahren zusätzlich unter Druck gerät. Es ist wichtig, dass sich das Personal von Pflegeeinrichtungen an eine unabhängige und kompetente Ombudsstelle wenden kann. Personelle Konflikte oder Missstände können sich indirekt auch massiv auf die Pflegedienstleistungen auswirken.

Es erscheint darum sinnvoll, klare Vorgaben im Sinne von Leitplanken zu definieren, welche als Mindestkriterien in den Leistungsvereinbarungen (statt über die Eigentümerstrategie) festgelegt werden. Diese sollen gleichermassen für die Viva Luzern wie auch für private Heime und Spitex gelten. Damit kann auch dem berechtigten Kriterium der gleich langen Spiesse zwischen den Leistungserbringern Rechnung getragen werden, unabhängig der Eigentumsverhältnisse.

1. Der Stadtrat wird gebeten, im Rahmen der künftigen Leistungsvereinbarungen im Pflegebereich einzufordern, dass ein niederschwelliger Zugang zu einer unabhängigen und qualifizierten Ombudsstelle fürs Personal besteht. Solche Ombudsstellen existieren heute auf dem Markt. Für diese Ombudsstellen soll der Stadtrat gewisse qualitative Mindestvorgaben definieren. Mögliche Kriterien wären:
 - Eine juristische Ausbildung und eine Ausbildung in Mediation (anerkannt durch den schweizerischen Dachverband Mediation, z. B. CAS Grundlagen und CAS Vertiefung).
 - Nachweis der absoluten Unabhängigkeit von der entsprechenden Institution.
 - Nachweis der Gewährleistung der Datensicherheit und Datentrennung von anderen Daten (z. B. in der Anwaltskanzlei).
 - Vorgaben zur Erreichbarkeit und zur Reaktionszeit, um einen glaubwürdigen und niederschweligen Zugang zu ermöglichen.
2. Die Leistungserbringer sollen zudem verpflichtet werden, aktiv über den Zugang und die Möglichkeiten einer Ombudsstelle für BewohnerInnen und Angehörige sowie auch für das Personal zu informieren.
3. Zusätzlich soll die Stadt (ebenfalls im Rahmen der Leistungsverträge) von den Leistungserbringern verlangen, dass bei gravierenden Missständen reagiert und die Stadt als Leistungsbestellerin informiert wird.

Christian Hochstrasser und Marco Müller
namens der G/JG-Fraktion

Luzia Vetterli
namens der SP/JUSO-Fraktion

Stefan Sägesser
namens der GLP-Fraktion