

Universität Zürich, Zentrum für Gerontologie

Interdisziplinäre Vorlesungsreihe im Sommersemester 2007:

Gesellschaftliche Partizipation alter Menschen: Utopie oder Selbstverständlichkeit

Sich wehren im Alter - Sich wehren für das Alter

Am Beispiel der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter in Zürich und Schaffhausen

Anja Breimi, 21. März 2007

So schnell habe ich selten für ein Referat zugesagt; dies aus 2 Gründen:

1. Vor 10 Jahren habe ich das Präsidium für die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter übernommen, in der Absicht zu überprüfen, ob es möglich ist fachprofessionelle Senioren für eine kontinuierliche Dienstleistung einzuspannen. Schon zu diesem Zeitpunkt war es klar, dass der Staat nicht mehr in der Lage sein wird, alle sozialen Aufgaben in unserem Land, vor allem in Anbetracht der demographischen Veränderungen, zu erfüllen. Das Beispiel hat mir gezeigt, es geht - und vor allem darüber hinaus es ist indirekt eine Wertschätzung eines grossen Potentials an Wissen und Können gegenüber unserer pensionierten Senioren. Meist treten sie, schweren Herzens, erst von ihrem Mandat zurück, wenn gesundheitliche Veränderungen auftreten. Mehr dazu in meinen Ausführungen.
2. Sich wehren für das Alter.
Noch nie kam mir in so knappen Worten unser Hauptziel entgegen. Da konnte ich einfach nicht anders als dankend anzunehmen.

Lassen sie mich bitte ein paar allgemeine Gedanken zum Thema vorausschicken:

Wir stehen vor einem entscheidenden Wandel der Generationen in Bezug auf Eigenständigkeit und „sich wehren können“.

Ganz allgemein kann man sagen:

Die Statemets sind so gefasst, wie sich die Unterschiede der Generationen am Beispiel der Betreuung alter Menschen äussern.

Die Generation von Gestern



Alte Menschen und ihre Angehörigen von gestern waren autoritätsgläubig, angepasst bis fast unterwürfig. Sie wirkten angenehm, „störten“ im Betreuungsalltag nicht. Sie zeichneten sich aus, durch Duldsamkeit, waren eher wenig gewohnt, ihre Ängste und Sorgen auszudrücken.

Alte Menschen und ihre Angehörigen von gestern waren autoritätsgläubig, angepasst bis fast unterwürfig. Sie wirkten angenehm, „störten“ im Betreuungsalltag nicht. Sie zeichneten sich aus, durch Duldsamkeit, waren eher wenig gewohnt, ihre Ängste und Sorgen auszudrücken.

Die ältere Generation wurde schon in der Kinder- und Jugendzeit in diese Richtung erzogen und diese Eigenschaften prägten auch das spätere Leben und den Umgang im gesellschaftlichen Kontakt. Wenn diese Schwerpunkte einen Menschen ein Leben lang begleiten werden sie sich im Alter erwiesenermassen eher noch verstärken.

Man wagt kaum einen Schritt nach vorne zu tun, man zieht sich zurück und vieles bleibt unausgesprochen, dabei versteckt sich hinter dieser Haltung manchmal ein unausgesprochener Wunsch zur Lebenslage, eine nicht geahnte Schwierigkeit oder ein Problem bis zu größeren Konflikten im Alltag. Es ist gerade für diese Generation eine grosse Hürde sich bei einer Beschwerdestelle zu melden.

Die Generation von Heute und Morgen

Die heutige ältere Generation wurde zu offenen, kritischen Menschen erzogen, sowohl im Elternhaus, in der Schule und in der erwachsenen Lebensphase, beruflich und im Familienumfeld. Unklare, offene Fragen werden konkret angegangen, die Bereitschaft nach gemeinsamen Lösungen zu suchen ist in den meisten Situationen vorhanden. Sie sind kritisch und hinterfragen, sie suchen den Dialog. Sie haben auch keine Angst vor Auseinandersetzungen. Sie wünschen Transparenz und Offenheit.



Alte Menschen und ihre Angehörigen von heute und morgen sind gesprächsbereit, partizipativ, hinterfragend, kritisch. Sie wollen die Zusammenhänge und Hintergründe des Tuns von Betreuungs- und Pflegepersonal und den Ärzten kennen und verstehen. Sie wollen Mitdenken und miteinbezogen werden.

Sie sind eine laufende Herausforderung für die Leitung von Institutionen und für die MitarbeiterInnen und müssen in diesen Bestrebungen ernst genommen werden.

Alte Menschen und ihre Angehörigen von heute und morgen sind gesprächsbereit, partizipativ, hinterfragend, kritisch. Sie wollen die Zusammenhänge und Hintergründe des Tuns von Betreuungs- und Pflegepersonal und den Ärzten kennen und verstehen. Sie wollen Mitdenken und miteinbezogen werden.

Sie sind eine laufende Herausforderung für die Leitung von Institutionen und für die MitarbeiterInnen und müssen in diesen Bestrebungen ernst genommen werden.

Dies betrifft heute vor allem das 4. Lebensalter 65-80 Jahre und das 5. Lebensalter ab 80. Jahren ist noch von einem grossen Anteil der erst genannten bestimmt.

Sie haben eine klare Vorstellung was für sie und Ihre Angehörigen **Lebensqualität bedeutet** und wo allfällige Dienstleistungen ungenügend erbracht werden. Deshalb ist es auch nicht verwunderlich, dass ca. 40 % der Beschwerden bei uns von Angehörigen eingereicht werden. Das heisst allerdings nicht, dass diese Generation

im 5. Lebensalter als Hochbetagte in Konfliktsituationen die Hilfe von aussen nicht benötigt. Dies vor allem, wenn sie alters- und gesundheitsbedingt auf die Hilfe von Dritten angewiesen sind (Familie oder Institution) oder keine Angehörigen mehr haben.

Viele ältere Menschen in unserer Gesellschaft sind gut betreut. Unsere Annahme hat sich jedoch bestätigt, dass alte Menschen, welche in der Institution oder zu Hause problematische Situationen antreffen, sich oft nicht selbst helfen können und Angehörige von alten Menschen mit komplexen Situationen oft überfordert sind.

Die Beschwerdestelle füllt eine Lücke im Angebot der Altersbetreuung aus. Vor allem weil sie sich niederschwellig auch im privaten und familiären Bereich einsetzt. Wie notwendig diese Dienstleistung ist, zeigt sich im Alltag der UBA ZH/SH. Sie wird jährlich über 800-mal in Anspruch genommen, weil sie nach 10jähriger Erfahrung glaubwürdig, vertrauenswürdig, fachlich kompetent und unabhängig tätig ist.

Nun sind Sie sicher gespannt von dieser Unabhängigen Beschwerdestelle zu hören:

Welches sind die Ziele der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alters?

Ziele (1/2)

- ⌘ Die UBA vermittelt, schlichtet und berät in Konfliktsituationen alte Menschen, ihre Angehörigen oder Menschen, die in der Altersarbeit tätig sind.
- ⌘ Die Stelle hilft vor allem Betagten bei Problemen wie Übervorteilung, entwürdigende Behandlung, Übergriffe und Misshandlung in- und ausserhalb der Familie. Sie berät und vermittelt auch in der Altersarbeit Tätige in Problemsituationen mit und um alte Menschen.
- ⌘ Die UBA berät die Klienten und Klientinnen vertraulich, kompetent und unabhängig.
- ⌘ Die UBA ist dem Wohl der Klienten und Klientinnen verpflichtet und wo immer möglich der Hilfe zur Selbsthilfe. Das oberste Ziel ist es, eine für alle Beteiligten annehmbare Lösung zu finden.

- Die UBA vermittelt, schlichtet und berät in Konfliktsituationen alte Menschen, ihre Angehörigen oder Menschen, die in der Altersarbeit tätig sind.
- Die Stelle hilft vor allem Betagten bei Problemen wie Übervorteilung, entwürdigende Behandlung, Übergriffe und Misshandlung in- und ausserhalb der Familie. Sie berät und vermittelt auch in der Altersarbeit Tätige in Problemsituationen mit und um alte Menschen.

- Die UBA berät die Klientinnen und Klienten vertraulich, kompetent und unabhängig.
- Die UBA ist dem Wohl der Klientinnen und Klienten verpflichtet und wo immer möglich der Hilfe zur Selbsthilfe. Das oberste Ziel ist es, eine für alle Beteiligten annehmbare Lösung zu finden.

Ziele (2/2)

- ⌘ Die UBA sammelt Fakten und Zahlen rund um die Problemkreise und Misshandlung im Alter, mit dem Ziel auf Regionaler und Schweizerischer Ebene entsprechende Massnahmen einzuleiten.
- ⌘ Die Öffentlichkeit und die Behörden für die Problemkreise zu sensibilisieren.
- ⌘ Wege und Massnahmen zur Lösung von häufig auftretenden Konflikten mit den zuständigen Stellen zu erarbeiten.
- ⌘ Gezielte Präventivmassnahmen zu entwickeln, nach Bedarf bei der Erarbeitung von Konzepten mitzuwirken.

Die UBA sammelt Fakten und Zahlen rund um die Problemkreise und Misshandlung im Alter, mit dem Ziel auf regionaler und schweizerischer Ebene entsprechende Massnahmen einzuleiten:

- Die Öffentlichkeit und die Behörden für die Problemkreise zu sensibilisieren.
- Wege und Massnahmen zur Lösung von häufig auftretenden Konflikten mit den zuständigen Stellen zu erarbeiten.
- Gezielte Präventivmassnahmen zu entwickeln, nach Bedarf bei der Erarbeitung von Konzepten mitzuwirken.

Entstehungsgeschichte der UBA für die Kantone Zürich und Schaffhausen

Es gibt in den Kantonen Zürich und Schaffhausen schon sehr viele Beratungsstellen: Stellen in den Gemeinden, Fürsorgestellen und Fürsorgekommissionen, die regionalen Sozialberatungsstellen der Pro Senectute, Beratungsstellen von Kirchgemeinden, Ombudsstellen des Kantons Zürich, der Stadt Zürich und der Stadt

Winterthur, Seniorenberatungsstellen etc. Unser Angebot entsprach in der ganzen Vielfalt jedoch einer Lücke im sozialen Gefüge.

Die UBA ZH ist 1989 aus einem politischen Vorstoss im Parlament des Kantons Zürich hervorgegangen. Dieser hielt fest, dass alte Menschen in komplexen und problematischen Lebenssituationen rasch überfordert sind. Im Alter werden Menschen verletzlich. Besonders wenn keine Angehörigen mehr in der Nähe und sie auf die Hilfe von Dritten angewiesen sind. Weil es auch bei uns immer mehr alte Menschen und Hochbetagte gibt, schien es einer Gruppe von Politikern wichtig, sich frühzeitig um diese Probleme zu kümmern.

Die Pro Senectute Kanton Zürich hat vom Regierungsrat den Auftrag erhalten, festzustellen, ob diese These zutrifft und welche Massnahmen notwendig sind, um den parlamentarischen Vorstoss abschreiben zu können.

Sie hat diesen Auftrag im März 1993 angenommen, da dieses Thema für sie wichtig war und ihre Mitarbeitenden sich in komplexen Beschwerdesituationen öfters überfordert fühlten. Die Pro Senectute Zürich hat dann zusammen mit andern Altersorganisationen im Kanton ein Konzept erarbeitet. Man schlug vor, in einer Pilotphase von vier Jahren eine Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter zu schaffen, um festzustellen, wie gross der Bedarf dafür wirklich ist. Dieser Pilotversuch sollte auch den Aufbau einer allfälligen Beratungsstelle sicherstellen.

Die Projektphase wurde 2003 erfolgreich abgeschlossen, der Problemkreis erkannt und die notwendigen Massnahmen und Erfahrungen gesammelt. 4 Jahre später stiess der Kanton Schaffhausen als Partner dazu.

Die UBA ZH/SH besteht nun seit 10 Jahren. Das Modell wurde 2006 von einer anerkannten Beratungsfirma überprüft und nach ein paar Anpassungen als gut eingestuft, so dass es an andere Regionen weiter gegeben werden kann.

Die Ostschweiz hat davon profitiert und betreibt seit Januar 2006 eine gleiche Stelle, welche sich im Moment noch in der Projektphase befindet. Andere Regionen werden folgen.

Wie haben sich die Ombudsstellen/ Beschwerdestellen für das Alter in der Schweiz in den letzten Jahren entwickelt?

Bereits 1991 hat der Kanton Bern als erster eine Alters-Ombudsstelle eingerichtet, jedoch nur für Konflikte im Heimbereich. Es folgten Zürich (1997), Basel-Stadt (2000), Graubünden (2001) und Aargau (2005), alle ausser Zürich im Heimbereich. Durch die Stelle in Zürich wurden von Anfang an umfassende Dienstleistungen angeboten, da sie auch im privaten und familiären Bereich tätig ist.

2006 wurde für die Region Ostschweiz (SG/AI/AA/TG/GL/GR) eine Stelle nach dem Modell UBA ZH/SH als Projekt lanciert. Der Aufbau in der Innerschweiz (ZG/UR/SZ/OW/ NW/LU) ist im Gange.

Wie anfänglich in Zürich, wenn auch etwas geringer, gibt es in andern Regionen vorerst Widerstand von aussen. Die kantonalen - und Gemeindebehörden sind teilweise nicht überzeugt, dass es Unabhängige Beschwerdestellen braucht. Sie fühlen sich verunsichert und gehen diese versteckten Probleme nicht gerne an.

Es braucht, wie schon in Zürich und Schaffhausen, den Beweis über ein paar Jahre, dass Beschwerdestellen dieser Art wirklich notwendig sind. Das ist besonders wichtig, solange in verschiedenen Kantonen der deutschsprachigen Schweiz keine klaren gesetzlichen Vorgaben existieren für die Führung von Alterseinrichtungen oder die Rechte und Pflichten von hilflosen Menschen bei der Abhängigkeit von Dritten geregelt sind. Dies umfasst auch den Bereich der Behinderten.

Unabhängigkeit und Anonymität sind ganz entscheidend

Die UBA`s sind **neutrale** Mittlerinnen zwischen älteren Menschen und jenen Personen, von denen sie abhängig sind. Sie setzen sich für die Rechte und Interessen der älteren Menschen ein und sind unabhängig von Behörden, Trägerschaften und dem Umfeld der Betroffenen.

Die UBA`s sind keine Beratung- und Auskunftsstellen; also nicht zuständig für Anfragen zum Wohnen, zu finanziellen Nöten, zu Hilfsmitteln und Schwierigkeiten bei der Bewältigung des Alltags alter Menschen etc. Darin grenzen sie sich klar ab von den vorhandenen Beratungsstellen.

Dank der freiwilligen kompetenten Facharbeit ist bei der UBA die Wirkung mit wenig öffentlichen Geldern sehr gross. Unabhängig und breit abgestützt, kann sie Institutionen und Behörden wirksam entlasten. Diese haben die Möglichkeit, bei Konflikten eine neutrale Stelle einzuschalten und können komplexe Situationen an eine dafür spezialisierte Stelle weitergeben.

Die Anonymität und Unabhängigkeit ist in diesem tabuisierten und von der Öffentlichkeit verdrängten Bereich von unschätzbarem Wert.

Welchen Nutzen bringt eine UBA?

Welchen Nutzen bringt die UBA
(1/2)

Für Betroffene:

- ⌘ Sie vertritt wirksam die Anliegen durch fachkompetente Spezialisten im Pensionsalter
- ⌘ Sie garantiert Anonymität.
- ⌘ Sie ist unabhängig von staatlichen und privaten Institutionen und Organisationen

Für Angehörige:

- ⌘ Sie ist Anlaufstelle bei Konflikten in der Umgebung von alten Menschen.
- ⌘ Sie entlastet von der Sorge um betagte Angehörige
- ⌘ Sie erleichtert die Zusammenarbeit mit Alterseinrichtungen.

Für Betroffene:

- Sie vertritt wirksam die Anliegen durch fachkompetente Spezialisten im Pensionsalter, die für Probleme älterer Menschen fachlich und menschlich versiert sind.
- Sie garantiert Anonymität.
- Sie ist unabhängig von staatlichen und privaten Institutionen, Organisationen und Krankenkassen (besonders wichtig für Betagte in Institutionen, die nicht unter Aufsicht einer fachlichen Kontrollstelle stehen).

• **Für Angehörige:**

- Sie ist Anlaufstelle bei Konflikten in der Umgebung von alten Menschen.
- Sie entlastet von der Sorge um betagte Angehörige.
- Sie erleichtert die Zusammenarbeit mit Alterseinrichtungen.

Welchen Nutzen bringt die UBA

(2/2)

Für Leiter und Mitarbeiter von Alterseinrichtungen:

☞ Sie berät und unterstützt in Problemfällen mit Bewohnern, Angehörigen oder der Institution.

Für Behörden:

☞ Sie entlastet die öffentlichen Beratungs- und sowie die kommunale und kantonale Verwaltung.

Für Politikerinnen und Politiker:

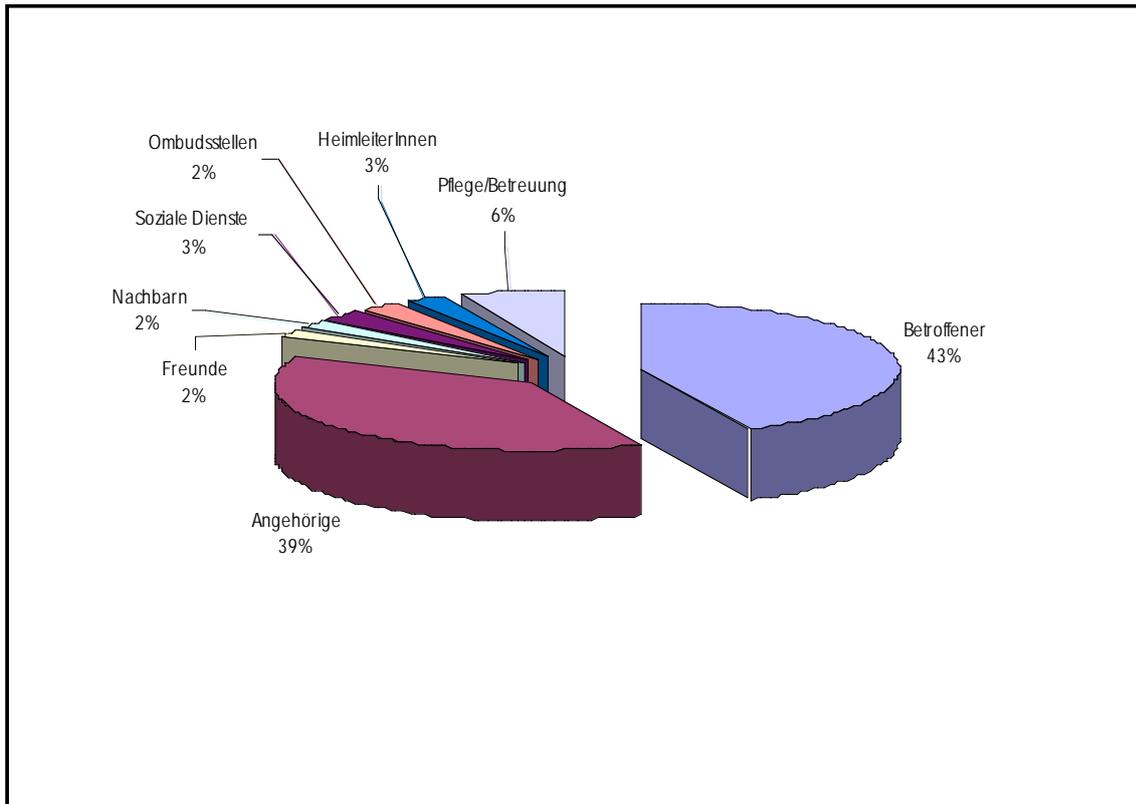
☞ Sie ist ein Kompetenzzentrum für Fragen rund um Konfliktsituationen im Alter sowie die Misshandlung.

Für die Öffentlichkeit:

☞ Sie erbringt kompetente, unbürokratisch erbrachte Dienstleistung, welche die Steuerzahler nur minim belastet.

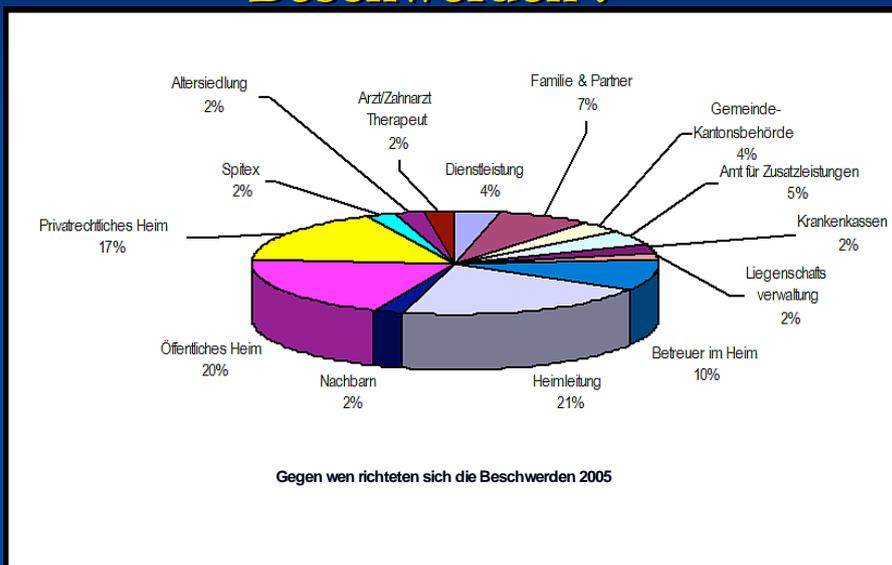
- **Für Leiter und Mitarbeiter von Alterseinrichtungen:**
 - Sie direkt und unterstützt in Problemfällen mit Bewohnern, Angehörigen oder der Institution
- **Für Behörden:**
 - Sie entlastet die öffentlichen Beratungsstellen sowie die kommunale und **kantonale** Verwaltung.
- **Für Politikerinnen und Politiker:**
 - Sie ist ein Kompetenzzentrum für Fragen rund um Konfliktsituationen sowie der Misshandlung im Alter.
- **Für die Öffentlichkeit:**
 - Sie erbringt kompetente, unbürokratisch erbrachte Dienstleistung, welche die Steuerzahler nur minim belastet.

Woher kommen die Beschwerden?



Grafik: UBA 2005, % Total pro Jahr

Gegen wen richten sich die Beschwerden ?



Gegen wen richteten sich die Beschwerden 2005

Der Anteil aus dem Privatbereich besteht aus Beschwerden gegen Versicherungen, Dienstleistungen, Gemeindebehörden, Arzt, Zahnarzt, Hausbesitzer. Nur ein ganz kleiner Anteil im eigenen Umfeld der Familie und zu Hause 2005 9%.

Auffallend dabei ist, dass 50% aus dem Heimbereich sind. Generell haben wir seit dem Bestehen einen hohen Anteil aus dem Heimbereich.

Aus meiner heutigen Sicht wird sich die Beschwerdelage im eigenen Umfeld resp. in der Familie der Betagten erst verändern, wenn dieser Tabubereich durchbrochen ist. Im Moment erfahren wir erst die Spitze des Eisbergs. Das macht unsere Statistik so einseitig.

Es zeigt jedoch auch auf, dass die Situation in den Heimen aufgeschlossener reagiert wie im eigenen Familienumfeld. In diesem Sinne eine positive Entwicklung für die Heime. Nur so wird es gelingen präventive Massnahmen zu treffen.

Die Problemsituationen und Misshandlungen zu Hause sind bei uns in der Schweiz immer noch mit **einem Tabu** belegt. Es ist ein grosser Graubereich. Wir können feststellen, dass wir erst in den Anfängen sind. Im Vergleich mit ähnlichen Stellen im Ausland ist es auffallend, wie wenig Beschwerden aus dem direkten Familienumfeld an uns gelangen. Es sind dies ca. 10% aller Beschwerden. In Frankreich sind es 70%.

Dieselben Probleme prägten auch die Misshandlung von Kindern in der Schweiz, vor ein paar Jahren. Heute ist dieser Bereich zur Realität in unserer Gesellschaft geworden und kann nach langer Zeit der Verdrängung thematisiert werden. Auch gibt es gesetzliche Schutzbestimmungen. In den grossen Städten unseres Landes haben inzwischen Kriseninterventionsstellen mit Fachpersonen auf diesem Gebiet. Auch die Bevölkerung, Kindergärten und Schulen sind sensibilisiert für dieses Thema. Die hemmende Abwehr um Hilfe anzubieten und zu holen ist vorbei.

Nun gilt es den Bereich **Aller** welche auf die Hilfe von Dritten angewiesen sind abzudecken.

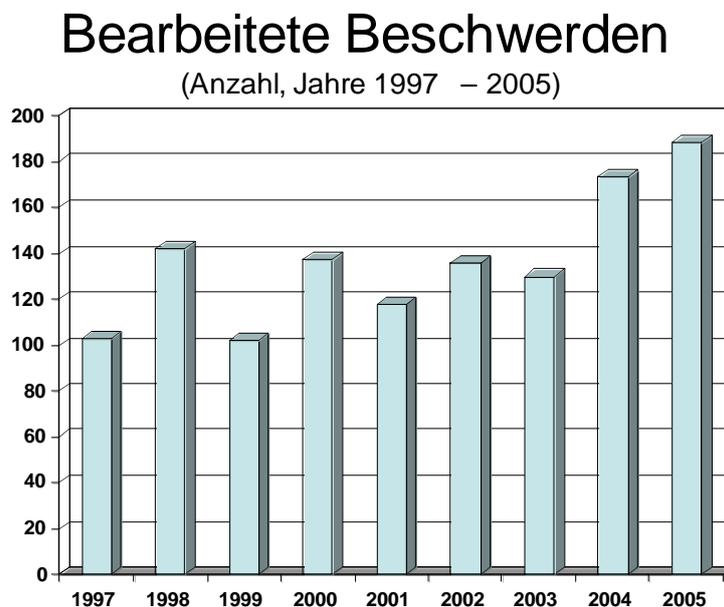
Die Problemkreise „Probleme bis zu der Misshandlung von alten Menschen und Behinderten“ verhält sich ähnlich wie früher der Kinderbereich. Sie sind zum Teil oder ganz abhängig von Dritten und diesen oft wehrlos ausgeliefert. Sie haben Angst zu intervenieren, um die Situation nicht zusätzlich zu verschärfen.

Misshandlungen betreffen sowohl das Körperliche, wie auch das Seelische und sind für Menschen in Abhängigkeitssituationen und Hilflosigkeit schwer zu ertragen. Sie führen zu einer menschlich und ethisch untragbaren Situation.

Misshandlungen geschehen oft nicht in voller Absicht. Betreuer und Familienmitglieder sind sich nicht bewusst, wo die Grenzen zur Gewalt und Misshandlung überschritten werden. Betroffene, Angehörige, Nachbarn oder Betreuer haben häufig Unsicherheiten und die Furcht vor Konsequenzen, welche sie daran hindert, wirksame Hilfe zu holen.

Es ist sicher wünschenswert für eine aufgeschlossene Gesellschaft, diese Themen anzusprechen und bei Problemen helfend einzugreifen. **Es ist die Pflicht eines jeden Menschen, solche Situationen in seiner Umgebung nicht zu übersehen und wenn nötig, eine Beschwerde einzureichen um Leiden zu verhindern oder zu lindern und die Prävention zu fördern.**

Wir rechnen mit einer laufenden Zunahme des engeren Kreises um den Beschwerdeführer. Wir vermuten, dass wir vor einem langen Veränderungsprozess stehen. Tabubereiche zu durchbrechen verlangen einen langen Atem. In diesem Sinne ist auch die folgende Statistik zu betrachten.



Statistiken 2005

1

Wie funktionieren die regionalen Beschwerdestellen?

Als Verein

- Sie sind Vereine im Sinne von Art.60ff des ZGB, (Mindestens 2 bis mehrere Kantone) Träger sind überall die Pro Senectute, das Rote Kreuz, der Spitex verband und die Curavia. In gewissen Regionen die Kirchen, Senioren-Organisationen und andere.
- Sie sind politisch und konfessionell neutral
- Sie sind von der Steuer befreit

Generalversammlung

Die üblichen Statutarischen Geschäfte

Die Revisionsstelle

Die Revision der Rechnung erfolgt durch eine anerkannte Revisionsstelle

Vorstand des Vereins

- Sicherstellung der Vereinsgegebenen Verbindlichkeiten gegenüber der Generalversammlung und den Mitgliedern
- Strategische Führung
- Finanzielle Absicherung: Sicherstellen der Beiträge der öffentlichen Hand und nach Bedarf Gönner- und Sponsorensuche.
- Direkte Beziehungen zu den Behörden
- Qualitätsüberprüfung und Qualifikation der Geschäftsstelle
- Auswahl der Präsidenten der Trägerschaft. Fachkommission und Geschäftsleitung zu handeln der Generalversammlung
- Sicherstellung der Zusammenarbeit mit der schweizerischen Trägerschaft

Alle Mitglieder inklusive Präsident arbeiten ehrenamtlich mit Spesenentschädigung.

Der Beschwerdebereich ist für die Mitglieder des Vorstandes vollständig abgetrennt. Die Beschwerden sind nur der Geschäftsleitung, den Fachkommissionsmitgliedern und den Mitarbeitern bekannt, welche zur Verschwiegenheit verpflichtet werden.

Die Fachkommission

Die Fachkommission bearbeitet die Beschwerden. Sie setzt sich zusammen aus ehrenamtlich tätigen Fachexperten. In Rechtsfragen sind es Juristen, in medizinischen Fragen Ärzte und im betreuenden und pflegerischen Umfeld des Betroffenen Krankenschwestern mit Erfahrung im Altersbereich und Führung, erfahrene Heimleiter. Hinzu kommen ausgewiesene Experten für Versicherungs-, Vormundschafts-, Mietrechts- und Finanzfragen.

In der Regel sind es pensionierte Fachpersonen welche einen gemeinnützigen Beitrag leisten möchten. Das hohe Fachwissen und die grosse Lebenserfahrung der einzelnen Mitglieder ermöglichen es, selbst komplexe Beschwerden qualitativ hoch stehend zu behandeln. Beides kann betagten Menschen helfen, ihre Hemmschwellen zu überwinden. Der Kontakt zu einer reiferen Persönlichkeit erleichtert ihnen den Zugang vor allem dann, wenn es gilt, eine sehr persönliche Beschwerde vorzubringen.

Jedes Mitglied der Fachkommission kann jederzeit für kürzere oder längere Zeitabschnitte aussetzen Reise, Krankheit andere Verpflichtungen etc. Pro Ressort hat es genügend Mitglieder um allfällige Schwankungen der Nachfrage und Absenzen aufzufangen.

Die Geschäftsstelle

Diese wird geleitet durch eine fachprofessionelle regionale Geschäftsleitung (25 - 50%-Stelle) zusammen mit freiwilligen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen.

Ihre Aufgaben sind:

- Leitung der regionalen Geschäftsstelle
- Delegation von Teilaufgaben nach Bedarf an freiwillige Mitarbeiter

- Verantwortung für das Bearbeiten der Beschwerden, gemeinsam mit der Fachkommission
- Kontakt zu den Behörden im Einzugsgebiet
- Finanzen, Jahresabschluss und Budget, Buchhaltung
- Jahresbericht
- Mithilfe bei der Beschaffung zusätzlicher finanzieller Mittel
- Zusammenarbeit mit der schweizerischen Dachorganisation
- Kontakte nach aussen, zum Beispiel zu anderen Alters-Ombudsstellen in der Schweiz, SGG etc.

Ablauf einer Beschwerde mit den Funktionen der einzelnen Stellen, Mitarbeitern und Fachkommissionsmitgliedern.

Aufgaben der Schweizerischen Koordinationsstelle und der ehrenamtlichen Mitarbeiter

Die Koordinationsstelle nahm am 1. Januar 2006 ihre Arbeit auf. Sie übt seither eine Teilfunktion aus, das heisst die Triage 1:

Entgegennehmen der Anrufe über eine 058 Nummer und das Weiterleiten an die dafür zuständige Fachstelle in der Region. Im Moment ist die UBA ZH/SH und Ostschweiz angeschlossen.

Sie ist eigenständig organisiert, mit separater Rechnung. Die Kosten werden von den angeschlossenen Regionalstellen anteilmässig übernommen. Mit jeder zusätzlichen Regionalstelle können die Kosten weiter gesenkt werden.

Diese zentrale Anlaufstelle erspart es den Regionen, eigene Zweigstellen mit der notwendigen Infrastruktur und der nötigen Anzahl von Mitarbeitern aufzubauen. Zusätzlich können die Nachfrageschwankungen besser aufgefangen werden.

Die Öffnungszeiten sind Montag – Freitag von 13.00 - 17.00

In den jeweiligen Regionalstellen gibt es direkte Anlaufstellen da die Beschwerdeführer häufig spontan vorbeikommen möchten.

Triage 1

- Die Koordinationsstelle nimmt die Anrufe entgegen.
- Sie macht die Triage 1. Weitervermittlung bei Beratungsanfragen oder Entgegennahme der Beschwerde.
- Anforderung der Unterlagen.
- Bei Unklarheiten Übernahme einer ersten Abklärung.
- Nach diesen Ergänzungen gibt sie die Beschwerde mit den notwendigen Unterlagen an die entsprechende Regionalstelle weiter.

Aufgaben der Regionalstelle und der Fachkommissionsmitglieder

Triage 2

- Die regionale Geschäftsleiterin verschafft sich Klarheit über den Gegenstand (Fachbereich und Inhalt) der Beschwerde und klärt allfällige weitere offene Fragen ab.

- Die Beschwerde wird an den/die entsprechenden Fachexperten zur Bearbeitung weitergeleitet dabei muss die Unabhängigkeit und Neutralität gewährleistet sein.

Bearbeitung der Beschwerde

- Die Mitglieder der Fachkommission bearbeiten die Beschwerden in Eigenverantwortung.

Ablauf im Einzelfall

- Ein Gespräch führen mit der Person, welche die Beschwerde vorbringt, je nach Sachverhalt abklären ob vor Ort, in der UBA oder telefonisch.
- Nach Bedarf weitere Abklärungen auch im Umfeld des Betroffenen machen. Dafür muss der/die Beschwerdeführer/in allenfalls eine Vollmacht ausstellen.
- Beschwerde analysieren.
- Nach Lösungsansätzen suchen, dabei steht immer die Mediation im Mittelpunkt.
 - Es werden zuerst alle Möglichkeiten der Schlichtung ausgeschöpft.
 - Der Dienstweg der Institutionen muss respektiert werden.
 - Wo immer möglich Hilfe zur Selbsthilfe anbieten, das heisst die Fachperson sollte den Beschwerdeführer/in befähigen, die Verhandlungen selbst zu führen evt. begleitet durch die Fachperson nur in Ausnahmefällen Stellvertretend.
- Wenn alle Beteiligten durch die Lösung befriedigt sind und ein vertretbarer Kompromiss gefunden worden ist, gilt die Beschwerde als abgeschlossen.
- Beim Auftreten von Problemen kann die Fachperson jederzeit ein anderes Mitglied der Fachkommission oder die Geschäftsleiterin beiziehen.
- Abschluss der Beschwerde
- Positiv: es konnte für alle Beteiligten eine Positive Lösung gefunden werden, ein Kompromiss gefunden werden.
- Bei Nichteinigung Weiterleiten an die verantwortliche Instanz Behörde, Rechtsweg, Spezialisierte Ombudsstelle etc.
- Keine Lösung: Gestorben, Beschwerdeführer zieht sich zurück, die UBA zieht sich zurück, Sofern trotz aller Bemühungen kein Konsens gefunden werden kann, Wahnvorstellungen des Beschwerdeführers oder uneinsichtiger Beschwerdeführer etc.

Einige Beispiele:

Nicht bezahlen der Rechnung im Heim durch bevollmächtigten Bruder

Für eine schwerkranke Patientin werden die Rechnungen nicht mehr bezahlt bis über frs.40.000- .Der Bruder hat die Vollmacht für seine an Alzheimer erkrankte Schwester. Der Heimleiter hatte schon alle Möglichkeiten ausgeschöpft. In der Gemeinde, erhält er immer wieder die Auskunft. Gedulden Sie sich Herr X. war bei uns Gemeindepäsident, er wird sicher bezahlen. Unsere Abklärungen ergeben, dass der Bruder das gesamte Vermögen, die Einnahmen über die Versicherungen der Schwester ausgegeben hatte. Mit dem einleiten der notwendigen rechtlichen Schritte konnte das Problem gelöst werden.

Autokauf auf fremde Kosten

Ein Ehepaar mittleren Alters in Begleitung eines älteren Herrn betritt die UBA. Ziemlich aufgebracht schildern sie folgende Situation: Herr W. ist ihr Nachbar, sehr liebenswürdig und vertrauensselig, aber ziemlich verwirrt. Er lebt mit ihrer Unterstützung noch in der eigenen Wohnung. In letzter Zeit kommt jedoch oft der Cousin von Herrn W. zu ihm auf Besuch und jedes Mal bringt er ihn dazu, ihm Geld zu geben. Vor einigen Tagen fährt er mit Herrn W. zur Bank und überredet diesen, Fr. 24'000.- abzuheben und ihm das Geld für den Kauf eines Autos zu überlassen. Das Ehepaar macht den Autohändler auf diese Umstände aufmerksam. Dieser stellt sich auf den Standpunkt, das gehe ihn nichts an, für ihn sei Herr W. nicht sichtlich verwirrt, der Vertrag sei gültig, das Auto werde am nächsten Tag geliefert.

Ein Telefonanruf unsererseits, welcher ihn nachdrücklich an seine Sorgfaltspflicht und Verantwortung erinnert und auf allfällige Konsequenzen verweist, genügt den Autohändler umzustimmen. Er nimmt das Geld für das Auto in Empfang und gibt es Herrn W. umgehend zurück. Das Ehepaar übernimmt auf unser Anraten hin die Beistandschaft für Herrn W., was diesen sichtlich erleichtert.

Bürokratie

Die Bewohnerin eines Heimes besucht für die Dauer von mehreren Monaten ihren Sohn im Ausland. Sie meldet sich für diese Zeit beim Sozialdienst der Gemeinde ab, worauf ihr die Zusatzleistungen gestrichen werden. Die Frau rekurriert aus dem Ausland beim Sozialdienst der Gemeinde gegen die EL-Einstellung, ohne je einen Einsprache Entscheid zu erhalten. Zurück in der Schweiz wird sie von der Vormundschaftsbehörde aufgefordert, erneut ein Zusatzleistungs-Gesuch einzureichen. Diese Aufforderung zur Neuanmeldung empfindet die Frau als Schikane, weil sie sich ja lediglich Ferienhalber abgemeldet habe und die finanziellen Tatsachen in diesen drei Monaten keinerlei Änderung erfahren hätten. Nach der Intervention unseres Fachexperten lenkt die Fürsorgebehörde der Gemeinde schliesslich ein, macht aber die in Aussicht gestellten Zahlungen von einem Umzug in das gemeindeeigene Heim abhängig. Dank grossem zeitlichen Einsatz und viel persönlichem Engagement unseres Mitarbeiters kann die Frau in ihrem vertrauten Zimmer im alten Heim bleiben und die Probleme der EL werden geregelt.

Diebstahl

Dem Bewohner eines Altersheimes werden von einer Angestellten mittels dessen EC-Karte Fr. 5'000.- gestohlen. Die Angestellte unterschreibt eine Schuldanererkennung und einen Abzahlungsvertrag. Sie wird entlassen, wechselt den Wohnort und die versprochenen Rückzahlungsraten bleiben aus. Das Heim stellt sich auf den Standpunkt, nicht für das Verhalten der Angestellten haftbar zu sein und zahlt dem Bewohner Fr. 1'000.- an seinen Schaden. Der Bestohlene erstattet Strafanzeige, die Angeschuldigte wird rechtskräftig verurteilt, aber das Geld trifft nicht ein. Ein Vertreter der Pro Senectute wendet sich mit der Sache an die UBA. Dank der entschlossenen und beherzten Intervention unseres Fachexperten, kann die Angeschuldigte dazu gebracht werden, die Schuld vollständig ,in Raten zu begleichen

Unverzinsliches Depot

„Mit dem Abschluss des Pensionsvertrages ist ein unverzinsliches Depot in der Höhe eines gerundeten monatlichen Pensionspreises zu leisten, Beispiel: Fr. 8'700.--“.

Dieser Passus in einem Heimvertrag mag beim Eintritt nicht so sehr ins Auge gesprungen sein. Da aber Herr X. vierzehn Jahre im Heim lebte, erstaunte es die Verwandten, dass das Depot nach seinem Tod mit Fr. 8'700.-- zinslos verrechnet wurde. Bei 120 Heimbewohnern, rechneten die Verwandten aus, verfügt das Heim über eine hohe Summe zinsloses Geld. Leider konnte mangels gesetzlicher Grundlagen der Zinsbetrag nicht zurückgefordert werden.

Beim Mietvertrag ist dies klar geregelt, so lautet Art. 257e: „Leistet der Mieter von Wohnräumen eine Sicherheit in Geld, muss der Vermieter dieses bei einer Bank auf einem Sparkonto oder einem Depot, das auf den Namen des Mieters lautet, hinterlegen.“

Die Krankenkasse will nicht mehr bezahlen

Eine Krankenkasse wollte für einen Alzheimer Patienten, welcher ausserkantonale platziert wurde, nach einigen Jahren plötzlich nichts mehr bezahlen. Die Abklärungen unsererseits ergaben, dass diese Art der Platzierung machbar und rechtens sei und die Kasse weiterhin die Kosten übernehmen müsse. Der Gesamtbetrag von mehreren tausend Franken wurde rückwirkend an die Ehefrau zurückbezahlt.

Misshandlung der Mutter

Frau N. wurde von ihrem Sohn auf seinem Bauernhof betreut. Sie litt an Herzbeschwerden, Schwindel und Diabetes, war verwahrlost und unterernährt. Im Spital wurden mehrmals am Körper blaue Flecken festgestellt, welche der Sohn jedoch angeblichen Stürzen zuschrieb.

Obwohl in diesem Fall dem Sohn wegen krasser Misshandlungen die Tiere durch das Veterinäramt abtransportiert wurden und dies ein fünfjähriges Tierhalterverbot nach sich zog, scheute er sich nicht, auf den Namen seiner Mutter weiterhin Tiere zu halten. Die Ärzte vom nahe liegenden Spital hatten immer wieder der Vormundschaftsbehörde ihre persönlich gemachten Feststellungen mitgeteilt und auf den unhaltbaren Zustand von Frau N. hingewiesen. Der zuständige Hausarzt unterliess jedoch jegliche Intervention aus Angst, der Sohn könnte sich an ihm rächen. Dieser war nämlich allgemein wegen seiner jähzornigen "Auftritte" bekannt. So schaffte es der Sohn sogar, die Vollmacht über das Bankkonto der Mutter zu erhalten und lebte nicht nur von ihrem Ersparten sondern auch von ihrer AHV-Rente.

Die Mutter wäre gerne in ein Heim ihres Heimatortes gezogen. Ihr Sohn verhinderte jedoch auch dies. Alle Vorstösse der Töchter brachten nichts. Selbst eine Intervention der Spitex-Organisation, welche vorübergehend vom Spital eingeschaltet wurde und bei der Vormundschaftsbehörde um Hilfe ersuchte, blieb erfolglos.

Darauf erfuhr eine der Töchter von der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter und suchte Kontakt mit uns. Vorerst machten wir ihrer Mutter einen Besuch. Frau N. sass an einem Sommertag in der verdunkelten Bauernstube; es roch nach Urin, Frau N. war kaum angekleidet und sie war übersät mit blauen Flecken. Es wimmelte von Fliegen und der Gestank war kaum auszuhalten.

Die ganze Umgebung war in einem desolaten Zustand. Frau N. wusste, dass ihr Sohn zur Behandlung ins Spital musste und wünschte sich, ins Altersheim gehen zu dürfen, was ihr dieser verwehrte, da er eine Nachbarin für die Betreuung anfragen wollte; dies sei bedeutend billiger.

Die Fachperson unserer Beschwerdestelle organisierte nun gemeinsam mit der Tochter von Frau N. den Heimaufenthalt. Zwei Polizisten, ein Arzt und die Betreuungsperson der Unabhängigen Beschwerdestelle wollten die pflegebedürftige Frau abholen, was ihnen leider nicht gelungen ist, da sich der Sohn standhaft zur Wehr setzte und Frau N. aus Angst vor ihm, schlussendlich nicht mitgehen wollte. Anschliessend erwirkte Herr N. über seinen Anwalt ein Haus- und Hofverbot für die Unabhängige Beschwerdestelle.

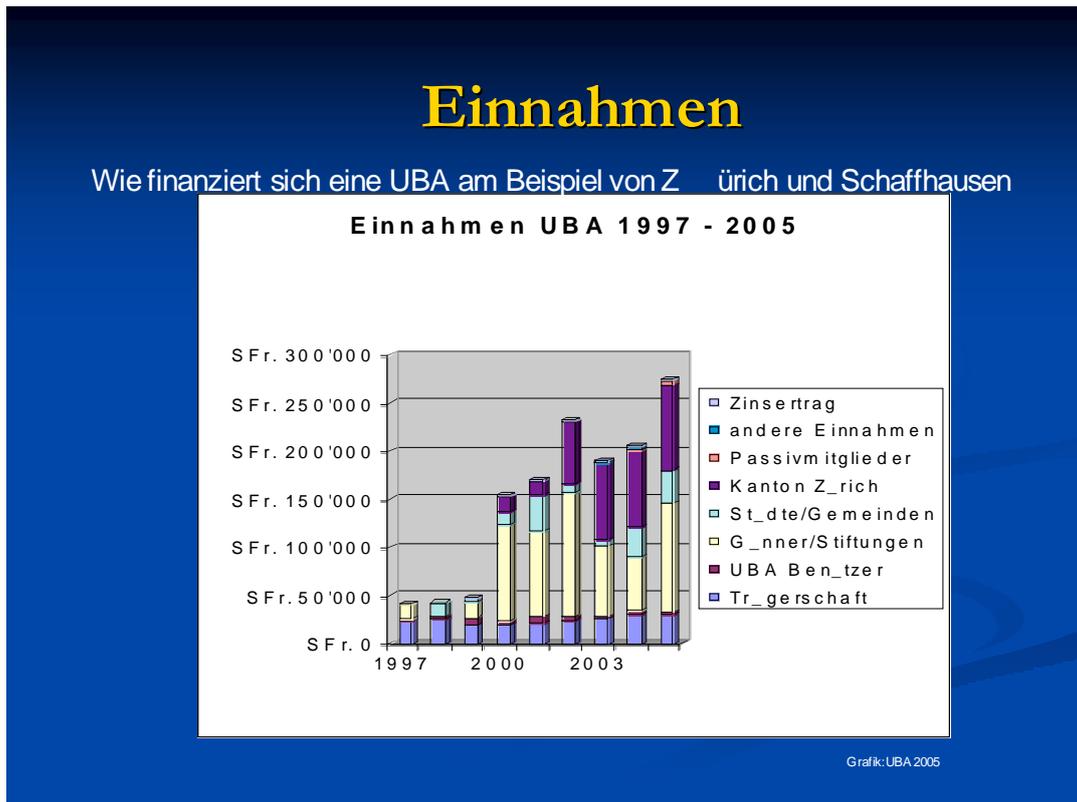
Darauf schaltete die Beschwerdestelle die kantonale Vormundschaftsbehörde ein. Sie musste jetzt die Sache an die Hand nehmen. Der Besuch wurde angekündigt, doch Frau N. starb leider sieben Tage vor dieser Intervention.

Dieses Beispiel zeigt, dass auch in unserem Land im Familienumfeld hilflose Menschen gravierenden Misshandlungen und Vernachlässigungen ausgesetzt sind. Leider werden diese Vorkommnisse meistens "vertuscht" und zum Teil auch von den Behörden nicht ernst genommen. Hätte Frau N. nicht die Hilfe ihrer beiden Töchter gehabt, wäre es trotz mehrmaliger Berichte von Spital und der Spitex - nie zu einer Intervention gekommen.

Misshandelt von der Schwiegertochter

Ein Ehepaar übergab seinen Bauernhof aus Altersgründen dem Sohn. Sie hatten ein lebenslängliches Wohnrecht auf dem Hof und bewohnten eine eigene Wohnung. Nach dem Tod des Vaters lebten Mutter und Sohn weiter gemeinsam. Der Sohn heiratete und die Schwiegertochter hat grosse Konflikte mit der Mutter. Sie neigte in Auseinandersetzungen immer zur Gewalt. Dreimal wird die Schwiegermutter von ihr Spitalreif geschlagen, worauf sie aus Angst nicht mehr nach Hause möchte. Das Krankenhauspersonal verweist sie an unsere Stelle um Hilfe zu holen. Abklärungen zeigen, dass die Situation nur durch den Umzug der Mutter in eine andere Wohnung gelöst werden kann. Sie kann dank unserer Hilfe direkt aus dem Spital in eine Wohnung einziehen. Auf unserer Intervention hin bezahlt der Sohn die Miete. Die Mutter lebt nun in einer sicheren Umgebung ohne finanzielle Schwierigkeiten.

Wie finanziert sich eine UBA am Beispiel von Zürich und Schaffhausen?



Grafik: UBA 2005

Spenden, Sponsoren und die öffentliche Hand sichern die Finanzen

Die Finanzierung war dank Spenden und Sponsoren seit der Gründung gewährleistet.

Vom Kanton und der Stadt Zürich erhält die Stelle ab 2002, nach der ersten Bewährungsphase, regelmässig fest vereinbarte Beiträge.

Mit dem Kanton Schaffhausen konnte eine Leistungsvereinbarung abgeschlossen werden.

Die Gemeinden bezahlen mit nur 11% leider einen sehr kleinen Teil an eine für sie wichtige Anlaufstelle. Verhandlungen sind im Gange.

Die kantonalen Behörden und die Stadt Zürich wissen, dass dank dem grossen Anteil an Freiwilligenarbeit eine äusserst kostengünstige Lösung angeboten wird.

Die Beschwerdeführenden zahlen wenig

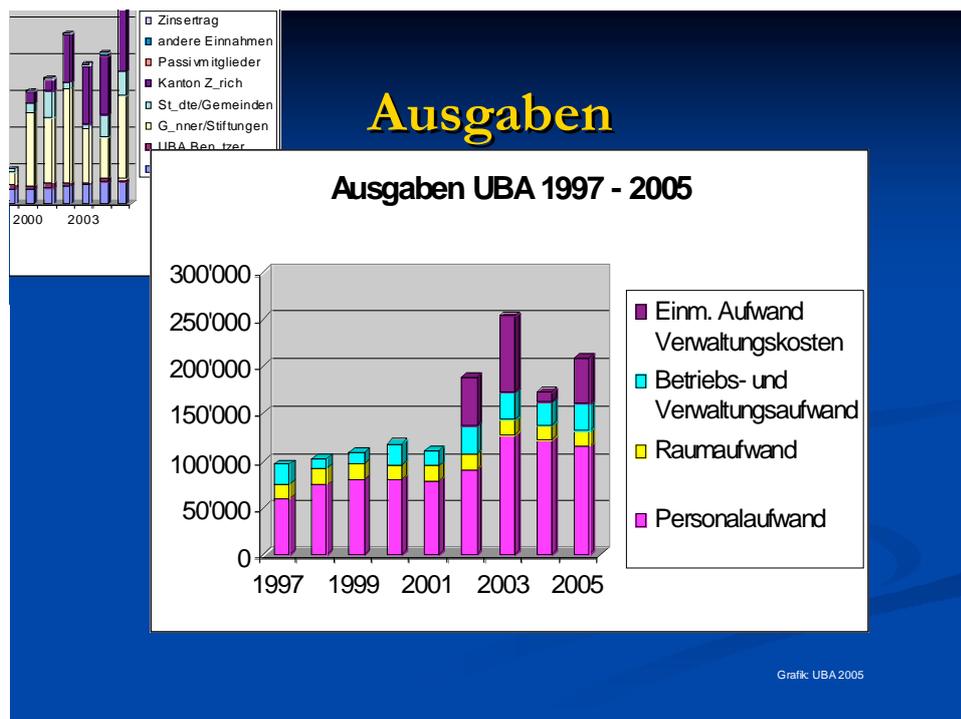
Die Tarifordnung ist auf die KlientInnen ausgerichtet. Die Konsultationen sind unentgeltlich. Mit Abschluss der Beschwerde wird ein Einzahlungsschein verschickt, mit der Bitte, einen Betrag nach den eigenen Möglichkeiten selbst zu bestimmen. Dies hat sich bewährt. Niemand bekommt so finanzielle Schwierigkeiten wegen der Unterstützung durch die UBA. Klienten welche besser situiert sind bezahlen oft grössere Beträge, wie bei einer Rechnungsstellung mit Niedertarifen. Gratis

Dienstleistungen zu vermitteln scheinen uns als private gemeinnützige Organisation nicht vertretbar.

Sponsoren waren immer wichtig

Die Einnahmen der Anlaufzeit zeigen hohe Beiträge von Sponsoren auf. Ohne diese Beiträge wäre es nicht möglich gewesen, die UBA ZH/SH in so kurzer Zeit auf ein so solides fachliches und finanzielles Fundament zu stellen. Ein Pilotprojekt benötigt in der Anfangsphase immer beträchtliche finanzielle Mittel. Der Ausgabenanteil der Sponsoren wird in Zukunft kleiner sein, da sich die Projektentwicklung für ZH/SH stark reduziert.

Die UBA ZH/SH ist heute für Unvorhergesehenes abgesichert und verfügt über Rückstellungen im Ausmass der Ausgaben für ein Jahr. Dieser Schlüssel ist für eine gemeinnützige Organisation üblich.



Die Ausgaben

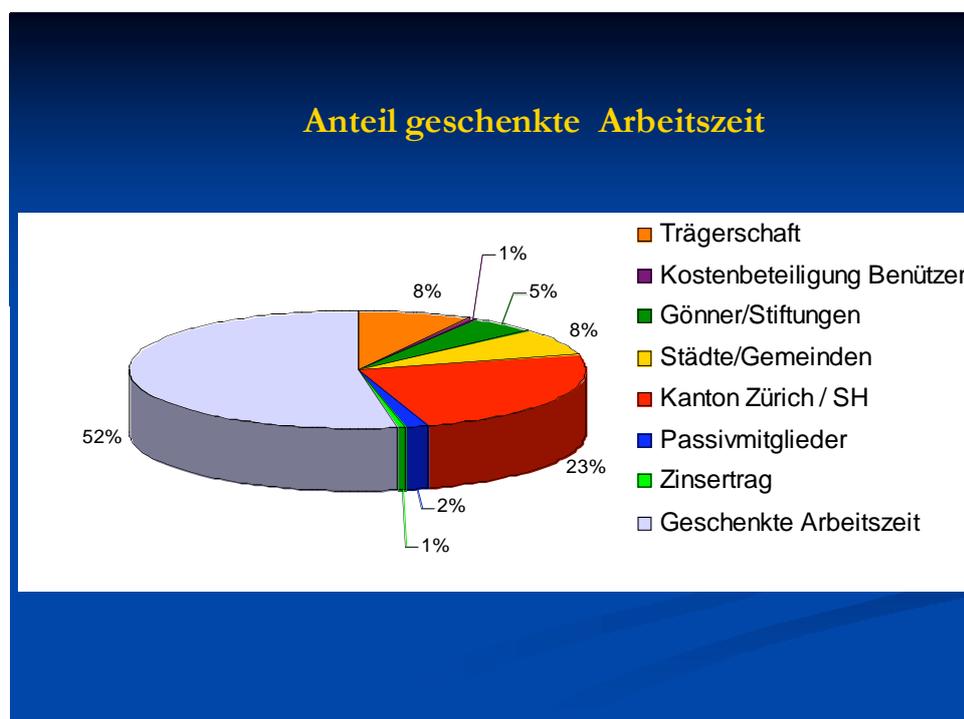
Die regulären Ausgaben halten sich im Rahmen der ansteigenden Zahl der Beschwerden.

Die Personalausgaben sind 2003 von 50 % auf 75 % angestiegen, bedingt durch den Mehraufwand anlässlich der Partnerschaft mit Schaffhausen und den stetig wachsenden Beschwerdezahlen.

Die Einmaligen Aufwendungen sind Projektkosten der Aufbauphase wie zum Beispiel die Entwicklung der EDV und das Marketingkonzept. Diese werden sich nun nach dem erfolgreichen Abschluss des Konzeptes wegfallen.

Im Moment sind Bestrebungen im Gange für eine nachhaltige, sichere jährliche finanzielle Einnahmeabsicherung zu erreichen, um in Zukunft die laufenden Kosten decken zu können.

Der grosse indirekte finanzielle Beitrag ist die geschenkte Arbeitszeit unserer Fachkommissionsmitglieder, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter.



Gesamtschweizerische Koordination tut Not

Grundgedanken und Überlegungen zur schweizerischen Verbreitung des UBA-Modells.

Nach den gemachten Erfahrungen sollte das Konzept der UBA Zürich/Schaffhausen auch andern schweizerischen Regionen zugänglich gemacht werden. Auch die Nachfrage nach den Unterlagen der UBA ZH/SH von andern Regionen bestärkt diese Feststellung. Andere Beratungsstellen sind mit eigentlichen Beschwerden alter Menschen durch deren Komplexität oft überfordert und verweisen die Beschwerdeführer gerne an eine dafür spezialisierte Stelle.

Der Vorstand der UBA ZH/SH hat deshalb beschlossen, das qualitativ Hochstehende und kostengünstige Konzept sowie das Know-how, an andere weiter zu geben.

Die regionalen Trägerorganisationen können dabei vom erprobten Modell der UBA ZH/SH mit allen Vorinvestitionen seitens der UBA ZH/SH und der Pro Senectute Schweiz profitieren. Denkbar sind auch Mischformen von UBA's mit schon bestehenden Ombudsstellen im Heimbereich, das heisst zum Beispiel, diese um den Privatbereich zu erweitern.

Wichtig ist es in Zukunft ein flächendeckendes Netz zu erhalten. Nur so wird es gelingen, mit der rasanten Zunahme der älteren Bevölkerung, die notwendigen Massnahmen, vor allem auch im Bereich der Misshandlung, auf der Grundlage von Fakten und Zahlen voran zu treiben.

Für das zukünftige Gedeihen dieser UBA Idee sind wir im Moment in Verhandlungen mit Interessenten für eine gesamtschweizerische koordinatorische Führung. Nur eine solche Stelle kann die statistischen Zahlen schweizerisch und regional erfassen, gezielte und bedarfsgerechte Fördermassnahmen lancieren, die landesweite Entwicklung koordinieren, die Interessenten für die Projektphase und den Aufbau beraten sowie die Qualität der einzelnen Regionalzentren sicherstellen.

Ziel ist es:

Regional eigenständig wirken - gesamtschweizerisch koordinieren.

Die Kosten müssen auch im Schweizerischen Konzept möglichst tief gehalten werden.

Ich hoffe es ist mir gelungen Ihnen einen Überblick über eine Organisation und Ihr Tun für alte Menschen im Sinne des Tiltels meines Referates zu vermitteln. Ich danke Ihnen.

Nun bin ich gerne bereit Ihre Fragen zu beantworten.