



## **Jahresbericht 2011 UBA Schweiz**

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist eine gemeinnützige Institution, die bei Schwierigkeiten und Konflikten in Zusammenhang mit der Betreuung und Pflege von alten Menschen in Anspruch genommen werden kann. Sie bietet älteren Menschen wie auch Institutionen ihre Dienste an und ist bemüht, effiziente und unbürokratische Lösungen zum Wohle aller Beteiligten zu finden. Die UBA leistet diese Aufgabe vor allem dank des Engagements ehrenamtlicher Fachpersonen: Ärztinnen und Ärzten, Juristinnen und Juristen, Sozialarbeiterinnen und -arbeitern, Pflegefachleuten, ehemaligen Heimleitern und Fachpersonen für Versicherungen und Finanzen. Die UBA bietet Hilfe bei Konflikten, Beschwerden und Misshandlungsfällen im Heimbereich wie auch im privaten und häuslichen Bereich.

Die UBA Schweiz betreibt eine zentrale Anlaufstelle, die Anfragen von Hilfesuchenden entgegennimmt und sie anschliessend an die Regionalstellen zur Bearbeitung weiterleitet. Je nach Anliegen werden die Anfragen auch an andere Institutionen weitervermittelt.

In der Schweiz bestehen 3 UBA Stellen in den Regionen Zürich/Schaffhausen (2 Kantone), Ostschweiz (6 Kantone) und Zentralschweiz (6 Kantone). Insgesamt werden somit 14 Deutschschweizer Kantone abgedeckt. In der Westschweiz und im Tessin ist die Organisation „alter ego“ aktiv. Kantonal zuständige Ombudsstellen für das Alter bestehen in den Kantonen Basel-Stadt, Aargau inkl. Solothurn, Bern und Graubünden. Diese Instanzen werden aber nicht im privaten Bereich aktiv.

### **Notwendigkeit und Aufgaben der UBA Schweiz**

Die UBA Schweiz wurde vor 4 Jahren auf Initiative der regionalen UBA Zürich/Schaffhausen und Ostschweiz gegründet. Der steigende Koordinationsbedarf, der fortlaufende Aufbau zusätzlicher Regionalstellen, die Abstimmung mit Organisationen und Hochschulen im Fachbereich, die Entwicklung und Etablierung gemeinsamer Qualitätsstandards, die Entwicklung von Präventionsmassnahmen und eine breitere Öffentlichkeitsarbeit liessen die Regionalstellen an ihre Grenzen stossen. All diese Aufgaben wurden fortan durch die UBA Schweiz wahrgenommen. Sie ist zusätzlich zuständig für den Betrieb der zentralen Anlaufstelle in der Deutschschweiz und übernimmt die Koordinationsaufgaben mit ähnlichen Anlaufstellen in der Schweiz („alter ego“ in der Westschweiz und im Tessin und mit bestehenden Ombudsstellen für das Alter in einzelnen Kantonen). Die UBA Schweiz betreut eine Datenbank, die fundierte statistische Angaben ermöglicht. Diese dienen als nützliche Basis für die Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit.

Der Nutzen der UBA Schweiz wurde in den letzten 4 Jahren vielfach durch die bestehenden Regionen bestätigt. Das Ziel der UBA Schweiz, die Regionalstellen durch Übernahme der oben genannten Aufgaben zu entlasten, konnte somit vollumfänglich erreicht werden.

Die UBA Schweiz unterstützte mit gezielten Ressourcen die Bemühungen um den Aufbau einer neuen regionalen UBA in der Nordwestschweiz.

### **Wichtige Meilensteine**

- Die UBA präsentierte sich einem breiteren Fachpublikum an der Jahresversammlung von Curaviva in Basel.
- Die Medieninformation über die Arbeit der UBA und Angaben bezüglich der Anzahl der geleisteten Unterstützungen stiess auf ein breites Echo.
- In den Kantonen der Nordwestschweiz wurden mit einer Vielzahl von Vertreterinnen und Vertretern aus Interessenverbänden und Organisationen Gespräche geführt in Hinblick auf die Gründung einer oder mehrerer UBA Regionalstelle(n) in der Nordwestschweiz.
- Die neue Datenbank wurde den Bedürfnissen angepasst und verbessert.
- Mit der Organisation „alter ego“ konnte eine Zusammenarbeitsvereinbarung für Aktivitäten in der Westschweiz und im Tessin getroffen werden. Es besteht nun ein gesamtschweizerisches, jedoch noch nicht flächendeckendes Netzwerk von ähnlichen Stellen.
- Im Oberwallis und in Luzern fanden interaktive Theateraufführungen für die Sensibilisierung von Pflegenden und anderen Interessierten statt.
- Die UBA konnte die Vorgehensweise und das Problem „Gewalt im Alter“ an einer Informationstagung für Politiker in Bern darstellen. Die Diskussion zeigte, dass die Teilnehmenden einen dringenden Handlungsbedarf wahrnehmen.
- Das Gesuch um eine finanzielle Unterstützung der Aufgaben der UBA Schweiz und der Vernetzung ähnlich gelagerter Angebote in der Schweiz wurde vom eidgenössischen Departement des Innern leider abgelehnt, so dass der Vorstand der UBA Schweiz sich gezwungen sah, seine Strategie und Organisation für die nächsten Jahre zu überprüfen und an die finanziellen Möglichkeiten anzupassen.
- Der Stiftungsrat von Pro Senectute Schweiz hat sich trotz Mitarbeit kantonaler Pro Senectute-Organisationen in den regionalen UBA nicht für einen Beitritt zum Vorstand der UBA Schweiz entschliessen können, da er deren Aufgaben nicht als seine nationale Kernfunktion einstuft .
- An einer internationalen Fachtagung in Bern zum Thema „elder mediation“ konnte die UBA ihren Ansatz und die gemachten Erfahrungen einbringen. Das Vorgehen wurde von Fachleuten weltweit als innovativ beurteilt, da der Ansatz für eine sehr niederschwellige Kontaktaufnahme und die Betreuung durch Fachpersonen als erfolgsversprechend angesehen wird.

## Statistik Beschwerden UBA

Bei der UBA in der Deutschschweiz gingen 2011 insgesamt 299 Anfragen ein, die eine Intervention erforderlich machten. Zusätzliche 45 Fälle wurden als informelle Anfragen zu einem Thema klassiert oder die Anrufenden wurden direkt an andere Stellen verwiesen. Von den behandelten Anfragen betrafen 175 (59%) Institutionen und 124 (41%) den privaten/ häuslichen Bereich. Die behandelten Fälle teilten sich folgendermassen auf:

| Art Konflikt/ Gewalt    | Alters- und Pflegeheime | Privat/häuslicher Bereich |
|-------------------------|-------------------------|---------------------------|
| Finanziell              | 86 (49%)                | 65 (52%)                  |
| Physisch                | 28 (16%)                | 15 (12%)                  |
| Psychisch               | 40 (23%)                | 33 (27%)                  |
| Grundrechtsverletzung   | 16 (9%)                 | 5 (4%)                    |
| Anderes                 | 5 (3%)                  | 6 (5%)                    |
| <b>Total Fälle 2011</b> | <b>175 (100%)</b>       | <b>124 (100%)</b>         |

## Freiwilligenarbeit

Im Aufgabenbereich der UBA Schweiz wurden 2011 etwa 3'000 Stunden Freiwilligenarbeit geleistet, der grösste Teil durch Fachpersonen im Rahmen des täglichen Telefondienstes zur Unterstützung von hilfeschuchenden Personen. Der Rest betraf die Arbeit von Vorstandsmitgliedern und einzelnen Experten. Nicht berücksichtigt sind die erbrachten Leistungen der Freiwilligen in den Regionalstellen.

## Anlaufstelle

Die Anlaufstelle der Deutschschweiz ist jeden Nachmittag an Werktagen besetzt. Nebst der Leiterin Frau M. Wyssen wird dieser Telefondienst von freiwilligen, speziell geschulten Personen aufrecht erhalten. Dieses Vorgehen hat sich gut bewährt und dient sowohl den Betroffenen (gute Erreichbarkeit) wie auch den UBA Regionen durch Übernahme der ersten Triage. Vielfach beruhigen sich Anrufende schon in einem ersten Gespräch, da sie sich verstanden fühlen. Damit leistet die Anlaufstelle der UBA einen wertvollen Dienst nicht nur für Betroffene, sondern auch für die Öffentlichkeit. Es ist das Ziel der UBA, dass sich die betroffenen Menschen frühzeitig an eine solche Stelle wenden, bevor es zur Eskalation eines Konfliktes oder zur Gewaltanwendung kommt. Bei Konflikten, die sich mit einer kürzeren Beratung nicht lösen lassen, wird das Problem von der zuständigen regionalen UBA detaillierter geklärt.

## Vorstand UBA Schweiz

Der Vorstand traf sich 2011 insgesamt viermal zu gemeinsamen Sitzungen. Nach dem negativen Bescheid seitens des eidgenössischen Departement des Innern im Frühjahr 2011 hinsichtlich einer finanziellen Unterstützung der nationalen Aktivitäten der UBA Schweiz und alter ego war der Vorstand gezwungen, seine Strategie zu überprüfen. Anhand verschiedener Szenarien wurde beschlossen, die begonnenen Arbeiten am Aufbau einer UBA-Region Nordwestschweiz fortzuführen, um eine stabile und vollständige Abdeckung des institutionellen Bereichs wie auch des privaten Bereiches zu erzielen. Allerdings mussten die Präventionsprojekte stark redimensioniert und an die veränderten finanziellen Ressourcen und personellen Möglichkeiten angepasst werden. Dank der Unterstützung der Trägerorganisationen (Curaviva Schweiz und Schweizerisches Rotes Kreuz SRK) und der Übernahme zusätzlicher Aufgaben durch die Mitglieder des Vorstandes können die Vereinbarungen mit den regionalen UBA weiterhin gewährleistet werden.

## **Wichtige Aufgaben der UBA Schweiz**

**Ausbau Netzwerk Schweiz:** Mit der Organisation **alter ego**, die traditionell in der Westschweiz und im Tessin aktiv ist und einen ähnlichen Zweck verfolgt wie die UBA, konnte eine Zusammenarbeitsvereinbarung abgeschlossen werden. Dies verspricht die beidseitige Nutzung von Synergien.

Weiter wurde in Diskussionen mit den **Ombudstellen** in den einzelnen Kantonen der Rahmen für eine Zusammenarbeit gesteckt. Es müssen ergänzende Strukturen etabliert werden für die Thematik „Gewalt im Alter im häuslichen Bereich“. Der niederschwellige Zugang zu kompetenter Hilfe ist für die betroffenen Menschen dabei massgebend. Aus psychologischen Gründen wird eine unabhängige Stelle im privaten Bereich oft einer staatlichen Stelle vorgezogen. Der private Bereich wird nach wie vor in der Wahrnehmung vieler Institutionen oft ausgeblendet, obwohl inzwischen aus ausländischen Studien bekannt ist, dass betagte Personen in diesem Tabubereich stärker unter Gewalt zu leiden haben als in den staatlich beaufsichtigten und subventionierten Institutionen. Auch in der Schweiz fördert die Altersstruktur und die Pflegefinanzierung die Tendenz zum Rückzug in die „eigenen vier Wände“, wo behördliche Stellen kaum Einblick haben, bevor es zu Straftaten kommt.

Der Betrieb einer einzigen **Anlaufstelle** pro Sprachregion erlaubt eine wirtschaftliche und qualitativ optimale Leistungserbringung und eine maximale Verfügbarkeit. Ähnliche Vorteile einer Synergienutzung ergeben sich bei der vollständigen Erfassung von Fällen und der aussagefähigen Auswertung von Statistiken. Solche Grundlagen sind wichtig für die Erstellung von Materialien, für die Organisation von Tagungen sowie für Sensibilisierungsmassnahmen in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen im Altersbereich und mit wissenschaftlichen Institutionen im In- und Ausland.

## **Strategische Aufgaben/Leistungen zu Gunsten regionaler UBA**

In den Kantonen der Nordwestschweiz, in denen noch keine UBA besteht, wurden mit bestehenden Organisationen Gespräche geführt, die ähnliche Aufgaben wahrnehmen. Auch wurden Kontakte mit öffentlich bekannten Personen gepflegt, um eine spätere Gründung einer neuen UBA möglichst breit abzustützen.

**Qualitätssicherung:** Die Analyse der erfassten Daten führte zu verschiedenen qualitativen Anpassungen im Prozess, welcher die Klärung eines Konfliktes zum Ziel hat. So wird beispielsweise der Aufwand von Konfliktlösungen genauer beurteilt und an den Treffen der Regionen werden Verbesserungsvorschläge diskutiert und verabschiedet. Die durchgeführten Analysen zeigten wichtige Aspekte auf in den Abläufen des Beschwerdemanagements und gaben den Regionen Hinweise zu Anpassungen bei der Erfassung der einzelnen Fälle. Die Statistiken, welche inzwischen verfügbar sind, können vermehrt auch für Öffentlichkeitsarbeit und für gezielte Präventionsprojekte als Grundlage dienen.

**Koordination:** An vier Koordinationstreffen mit den operativen Leitungspersonen der Regionalstellen wurden Qualitätsverbesserungen diskutiert. Einzelne Broschüren konnten in einer überarbeiteten Form von allen Regionen genutzt werden. Verschiedene Anliegen der Regionen (wie Ausbildung, Vortragsunterlagen, Anpassung der Datenbank) konnten von der UBA Schweiz aufgenommen und realisiert werden. An diversen Treffen mit alter ego wurden die Möglichkeiten einer Zusammenarbeit aufgrund der gemeinsamen Vereinbarung geklärt.

Mit den Vertreterinnen der Ombudsstellen für das Alter in den Kantonen Basel Stadt, Bern, Aargau inkl. Solothurn und Graubünden fand ein Erfahrungsaustausch statt. Die Leitungen der regionalen UBA treffen sich nun regelmässig mit den Ombudsstellen für das Alter der kantonalen Institutionen.

Weitere Gespräche mit Seniorenverbänden, Patientenorganisationen und politischen Instanzen sollen die Anliegen der UBA breiter bekannt machen und die Zusammenarbeit fördern.

**Öffentlichkeitsarbeit:** Anfangs Jahr wurde eine kurze, mit statistischen Angaben untermauerte Dokumentation über die UBA und ihre gemachten Erfahrungen an Medienschaffende abgegeben. Verschiedene Beiträge sind anschliessend in den Medien erschienen.

Das interaktive Theater „Gewalt im Alter“ zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit und von Fachleuten und Studierenden ist in Visp und in Luzern aufgeführt worden.

Die UBA Schweiz stellt den Regionen auch ein Set für Auftritte an Fachtagungen oder Informationsanlässen zur Verfügung.

Weitere geplante Aktivitäten mussten aus Kostengründen leider auf einen späteren Zeitpunkt verschoben werden

**Finanzen:** Die bei der Gründung der UBA Schweiz erhoffte finanzielle Unterstützung vom eidgenössischen Departement des Innern (Bundesamt für Sozialversicherung im Rahmen der gesetzlich festgelegten Förderung im Altersbereich) hat sich, trotz persönlichem Engagement mehrerer Personen aus Politik und Zivilgesellschaft zerschlagen. Den Ausschlag hierfür gab beim Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV) offenbar die noch fehlende vollständige nationale Abdeckung sowie eine Umfrage bei kantonalen Stellen. Dies ist umso bedauerlicher, als eine neue Aufgabe vor allem in der Startphase Unterstützung benötigt, um einem zusehend drängenden Problem in geeigneter Weise begegnen zu können. Das BSV stellt sich auf den Standpunkt, dass sich im Bereich „Gewalt im Alter“ keine zusätzliche Unterstützung aufdrängt. Aus Sicht der UBA ist dieses Thema allerdings ebenso wichtig wie Gewalt bei Kindern und gegenüber Frauen. Auf politischer Ebene hat die Thematik allerdings leider noch nicht die selbe Aufmerksamkeit erreicht.

Umso erfreulicher wiegt der Umstand, dass die Gründungsorganisationen (Curaviva und SRK) sich bereit erklärt haben, in dieser Phase weiterhin Unterstützung zu leisten und damit das bisher Erreichte zu konsolidieren.

Dank gehört auch der Stiftung Perspektiven der Swiss Life und der Teamco Foundation, die 2011 einen finanziellen Beitrag leisteten. Die Firma Salesforce (USA) stellte einige Lizenzen für die Datenbank kostenlos zur Verfügung und die Firma Nexell GmbH unterstützte die Bedürfnisse der UBA bei der Anpassung der Datenbank.

Der Vorstand hat das SRK mit der Buchhaltung der UBA Schweiz und als deren Anlaufstelle mandatiert, und Ernst & Young AG ist mit der Revision beauftragt.

## Finanzielles Jahresergebnis 2011 UBA Schweiz:

| <b>Bilanz per 31.12.</b>          | <b>in CHF</b> | <b>2011</b>   | <b>2010</b>   |
|-----------------------------------|---------------|---------------|---------------|
| <b>AKTIVEN</b>                    |               |               |               |
| Flüssige Mittel                   |               | 21 791        | 57 188        |
| Forderungen                       |               | 17 633        | 27 411        |
| Aktive Rechnungsabgrenzung        |               | 6 374         | 7 218         |
| <b>Umlaufvermögen</b>             |               | <b>45 798</b> | <b>91 817</b> |
| Anlagevermögen                    |               | 191           | 508           |
| <b>Anlagevermögen</b>             |               | <b>191</b>    | <b>508</b>    |
| <b>AKTIVEN</b>                    |               | <b>45 989</b> | <b>92 325</b> |
| <b>PASSIVEN</b>                   |               |               |               |
| Kurzfristige Verbindlichkeiten    |               | 27 797        | 37 700        |
| Passive Rechnungsabgrenzung       |               | 1 799         | 1 814         |
| Rückstellungen                    |               |               | 0             |
| <b>Kurzfristiges Fremdkapital</b> |               | <b>29 596</b> | <b>39 514</b> |
| Vereinskapital                    |               | 52 811        | 79 040        |
| Jahresergebnis (Verlust)          |               | (36 418)      | (26 229)      |
| <b>Organisationskapital</b>       |               | <b>16 393</b> | <b>52 811</b> |
| <b>PASSIVEN</b>                   |               | <b>45 989</b> | <b>92 325</b> |

| <b>Betriebsrechnung per 31.12. in CHF</b>            | <b>2011</b>     | <b>2010</b>     |
|--|-----------------|-----------------|
| Ertrag Spenden                                       | 10 023          | 12 519          |
| Ertrag Mitgliederbeiträge Passiv                     | 70 000          | 70 000          |
| Ertrag Regionalstellen                               | 57 050          | 62 369          |
| <b>Betriebsertrag</b>                                | <b>137 073</b>  | <b>144 888</b>  |
| Direkter Projektaufwand                              | (10 947)        | (28 647)        |
| Personalaufwand                                      | (121 747)       | (135 765)       |
| Sonstiger Betriebsaufwand                            | (40 817)        | (6 783)         |
| <b>Betriebsergebnis</b>                              | <b>(36 438)</b> | <b>(26 307)</b> |
| Finanzerfolg   | 20              | 78              |
| <b>Ergebnis ohne Fonds</b>                           | <b>(36 418)</b> | <b>(26 229)</b> |
| Zuweisung Fondskapital                               |                 |                 |
| Verwendung Fondskapital                              |                 |                 |
| <i>Total Veränderung Fondskapital</i>                |                 |                 |
| <b>Ergebnis vor Veränderung Organisationskapital</b> | <b>(36 418)</b> | <b>(26 229)</b> |
| Zuweisung Organisationskapital                       |                 |                 |
| Verwendung Organisationskapital                      |                 |                 |
| <i>Veränderung Organisationskapital</i>              |                 |                 |
| Ausserordentlicher Erfolg                            |                 | 0               |
| <b>Jahresergebnis (Verlust)</b>                      | <b>(36 418)</b> | <b>(26 229)</b> |

## **Kurzbericht aus den Regionen**

**(Details finden sich in den Jahresberichten der jeweiligen regionalen UBA)**

### **UBA Zürich/Schaffhausen**

In der Region Zürich konnte die regionale Zusammenarbeit erneut vertieft werden mit anderen Stellen, die sich mit Gewalt befassen. Zusammen mit Pro Senectute wurde ein Ausbildungskurs zum Thema "Gewalt im Alter" durchgeführt. Das Präsidium der UBA Zürich/Schaffhausen liegt neu in den Händen von Herrn Kurt Schildknecht. Als Vorsitzenden der Fachkommission konnte der ehemalige Stadtarzt Dr. med. Wettstein gewonnen werden.

### **UBA Ostschweiz**

Der Vorstand der UBA Ostschweiz ist dabei, seine künftige Strategie und die sich daraus ergebenden Massnahmen zu definieren. Eine Umfrage bei Institutionen im Kanton St. Gallen zeigt zwar den Bedarf auf, aber auch gewisse Probleme bezüglich Unterstützung und Finanzierung. Eine wichtige Aufgabe ist es, die nachhaltige Finanzierung der regionalen Geschäftsstelle sicherzustellen.

### **UBA Zentralschweiz**

Der Aufbau und der Start sind geglückt – auch mit Unterstützung der Trägerorganisationen (Curaviva, Pro Senectute, Spitex und SRK) und dem politisch wichtigen Support aller Kantone der Region. Das Präsidium wird von Frau Susanne Biland geleitet. Eine Herausforderung bleibt die Bekanntmachung dieser Stelle in der Bevölkerung

**Weitere Informationen auf: [www.uba.ch](http://www.uba.ch)**

**21.03.2012**