



Anlaufstelle für Betagte, Angehörige und in der Altersarbeit Tätige

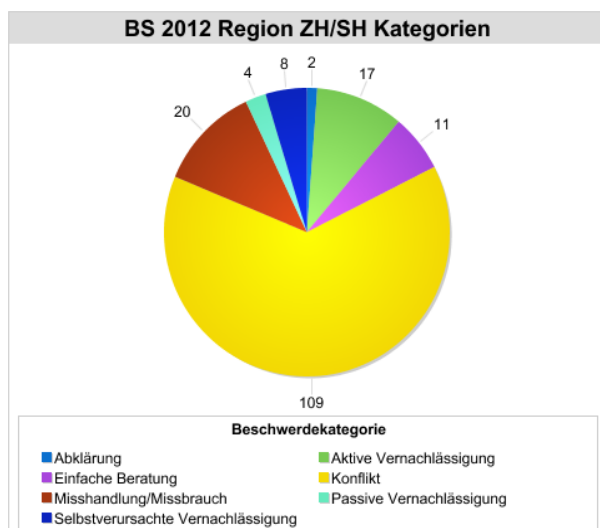
Die meisten älteren Menschen in unserer Gesellschaft sind selbständig oder gut betreut. Leider gibt es aber immer wieder Situationen, in denen Betagte, vor allem Hochbetagte, von ihren Angehörigen oder von anderen Personen aus ihrem Umfeld übervorteilt, ausgenutzt oder vernachlässigt werden.

Die UBA hat sich zum Ziel gesetzt, in diesen Situationen vertraulich, kompetent und unabhängig zu beraten, zu schlichten, zu vermitteln und nach Lösungen zu suchen. Sie ist für alte Menschen und ihre Angehörigen, aber auch für in der Altersarbeit Tätige **die Anlaufstelle** in Konfliktsituationen.

Die UBA füllt eine Marktlücke und ist eine gute Ergänzung zu den schon vorhandenen Beratungsstellen bzw. kantonalen und städtischen Ombudsstellen.

Die Kernkompetenzen der UBA

- **Wir beraten, schlichten und vermitteln in Konfliktsituationen**
- **Wir unterstützen involvierte Betroffene bei Gewalt im Alter**
- **Wir setzen uns ein für ein gewaltfreies Umfeld im Alter**



Die UBA übernimmt im Wesentlichen eine **Vermittlerrolle** im institutionellen wie im häuslichen Bereich bei Konflikten des Zusammenlebens, der Betreuung, der Finanzen, des Wohnens, Versicherungsfragen, Spitex- und Heimfragen etc.

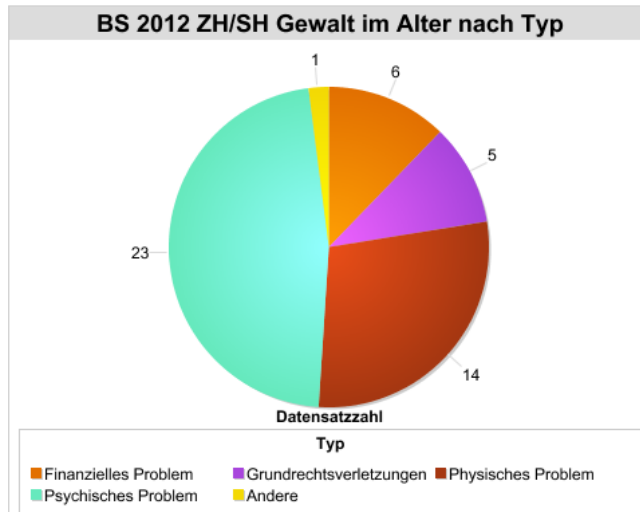
Diese Aufgabe wird von einer Geschäftsstelle und ehrenamtlichen Fachpersonen, vorwiegend Seniorinnen, wahrgenommen.

Als Kompetenzzentrum **berät und sensibilisiert** die UBA in der Altersarbeit tätige Personen, Institutionen, die Behörden und die Bevölkerung für Konfliktfelder im Altersbereich und den würdevollen Umgang mit alten Menschen.

Sie **macht auf heikle Themenbereiche aufmerksam** und fördert so die Weiterentwicklung und Verbesserung der Altersarbeit.

Häusliche Pflege und Betreuung – ein hochsensibler Bereich

Die Pflege und Betreuung von betagten und hochbetagten Menschen mit zunehmender Abhängigkeit ist **äusserst komplex und anspruchsvoll**, birgt **vielerlei Risiken** und kann – auch bei bester Absicht – überfordern.



Die UBA ist in solch sensiblen Situationen für pflegende Angehörige und ihr Umfeld da.

Unabhängig, kompetent, vertraulich bietet sie Rat, Begleitung und Unterstützung.

Der niederschwellige Zugang zu kompetenter Hilfe ist für betroffene Menschen dabei

Einige Themenkreise:

- Innerfamiliäre Konflikte infolge Pflegebedürftigkeit der Eltern
- Beobachtungen von Aussenstehenden bezüglich Formen der Verwahrlosung, Vernachlässigung und Misshandlung von Pflegebedürftigen
- Unlösbare Probleme und Umgang mit Aggressionen infolge Demenz
- Verdacht auf finanzielle Ausbeutung durch den Sohn/Tochter

Unsere Erfahrung zeigt: Es ist zwingend notwendig, Strukturen für die Thematik „**Gewalt im Alter im häuslichen Bereich**“, wie sie die UBA anbietet, zu etablieren. In verschiedenen Situationen, speziell wenn Angehörige ältere pflegebedürftige Personen pflegen und betreuen, tauchen Schwierigkeiten auf. Selber betagte Menschen und Töchter/Schwiegertöchter mit Drei- oder gar Vierfachbelastung gelangen an Grenzen der Belastbarkeit. Hilfe von aussen entschärft in der Regel Problemsituationen.

Der niederschwellige Zugang zu kompetenter Hilfe ist für betroffene Menschen dabei massgebend. Aus psychologischen Gründen (Scham, Angst) wird eine unabhängige Stelle im privaten Bereich oft einer staatlichen Stelle vorgezogen. Aus ausländischen Studien ist bekannt, dass betagte Personen in diesem Tabubereich stärker unter Gewalt zu leiden haben als in den staatlich beaufsichtigten Institutionen. Auch in der Schweiz fördern die Altersstruktur und die Pflegefinanzierung die Tendenz zum Rückzug in die „eigenen vier Wände“, wo behördliche Stellen kaum Einblick haben. Die Fachpersonen der UBA haben sich über Jahre ein hohes Fachwissen zu dieser Thematik angeeignet. Eine differenzierte Betrachtungsweise mit Einbezug der Komplexität an Einflussfaktoren ist gefragt. Lösungen sind meist nicht einfach und müssen in mehreren Schritten erarbeitet werden. Oft stellt sich die Frage nach der Verhältnismässigkeit der Interventionen – oft eine Gratwanderung.

Da in der Schweiz noch kaum Daten bezüglich Gewalt im Alter vorhanden sind, sammelt die UBA Fakten und Daten, um die Probleme und Gewalt an alten Menschen zu erfassen, zu lindern und die **Prävention** zu fördern.

Organisation der UBA

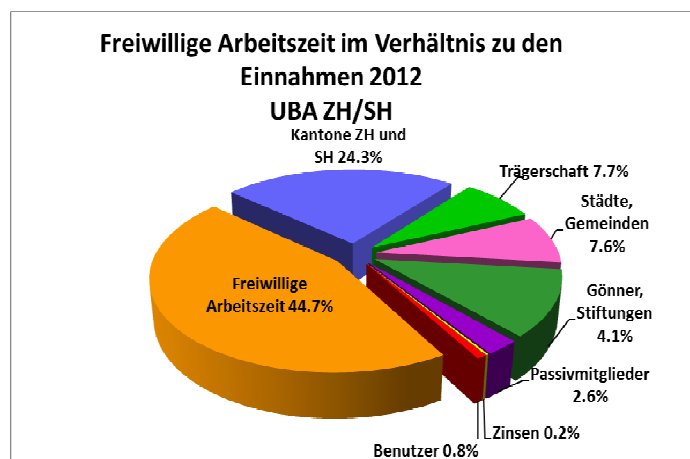
Die UBA ist ein Verein im Sinne von Art. 60ff. des ZGB. Sie ist politisch und konfessionell neutral. Die Trägerschaft besteht gemäss Statuten aus Vereinen und gemeinnützigen Organisationen im Altersbereich und evtl. weiteren Mitgliedern. Der Vorstand wird von einer unabhängigen Person präsiert. Alle arbeiten ehrenamtlich.

Beratung und Begleitung durch ehrenamtliche Fachexperten

Eine zentrale Anlaufstelle nimmt die Beschwerden entgegen und leitet diese an die Geschäftsstelle der jeweiligen Region weiter. Die eigentliche Bearbeitung der Beschwerden, die Beratung und Begleitung, wird von pensionierten Fachexperten durchgeführt. Diese Fachexperten erbringen ihre Leistungen unentgeltlich. Sie sind regional verankert und verfügen über grosse Erfahrung in ihrem Fachbereich. Alle Anfragen werden diskret, unbürokratisch und im Sinne des Datenschutzes verarbeitet.

Folgende Fachgebiete werden abgedeckt:

- Pflege, Betreuung, Soziales
- Heimleitung
- Gerontopsychiatrie, Psychologie
- Medizin, Zahnmedizin
- Versicherung
- Recht
- Finanzen



Zusätzliche Fachpersonen werden bei Bedarf beigezogen. Weitere freiwillige MitarbeiterInnen sind im administrativen Bereich tätig. Diese Strukturen und der grosse Anteil an ehrenamtlich geleisteter Arbeit ermöglichen der UBA, mit relativ geringen Mitteln eine hervorragende Dienstleistung zu erzielen. Die Beratungen sind unentgeltlich, ein Beitrag an die Kosten nach Abschluss ist

freiwillig. Dadurch ist ein niederschwelliger Zugang zum Angebot der UBA gewährleistet. Die Finanzierung wird durch die Trägerorganisationen, die Mitglieder, Beiträge von Kantonen und Gemeinden sowie über Beiträge von Gönnern gewährleistet.

Über die Hälfte der von der UBA eingesetzten Mittel stellen ehrenamtliche Fachexperten in Form von geschenkter Arbeitszeit kostenlos zur Verfügung.

Mehrheitlich einvernehmliche Lösungen

Das Ziel bei der Bearbeitung jeder Beschwerde ist es, eine für alle Beteiligten annehmbare, einvernehmliche Lösung zu finden. Bei rund 60 Prozent der Fälle gelingt dies. Dabei werden die Beschwerdeführenden von den FachexpertInnen der UBA in erster Linie beraten und begleitet, um selbst die nötigen Schritte unternehmen zu können («Hilfe zur Selbsthilfe»).

In rund fünf Prozent der Fälle müssen übergeordnete Instanzen benachrichtigt oder rechtliche Schritte eingeleitet werden. Auch dies erfolgt immer in Absprache mit den Beschwerdeführenden. Hilfesuchende, die offensichtlich im Unrecht sind, werden nach Möglichkeit beraten, jedoch kann auf ihre Beschwerde als solche nicht eingetreten werden.

Ostschweiz und Zentralschweiz ziehen nach

Nach dem Modell der UBA ZH/SH gibt es seit Februar 2006 eine **UBA Ostschweiz** und seit 2010 eine **UBA Zentralschweiz**.