



UBA - Daten und Fakten 2010

A. Zunahme der Anfragen und Hilfesuche bei der UBA

Seit 2010 ist die UBA (unabhängige Beschwerdestelle für das Alter) in der Deutschschweiz in 3 Regionen tätig und deckt somit 14 Kantone ab. Die UBA Zürich/Schaffhausen besteht seit über 10 Jahren, vor 4 Jahren wurde die UBA Ostschweiz gegründet und seit Mitte 2010 ist die UBA in der Zentralschweiz aktiv tätig.

Im Jahr 2010 wurde die zentrale Anlaufstelle der UBA Deutschschweiz 362 mal kontaktiert, im Vergleich mit den Vorjahren zeigt dies eine stetige Zunahme.

Jahr	2000	2004	2007	2008	2009	2010
Anzahl Beschwerden	138	173	228	245	208	317

Tabelle: Zunahme der Beschwerden (ohne Anfragen) in letzten Jahren bei der UBA

317 Anfragen betrafen im Jahre 2010 konkrete Konfliktsituationen, die eine Intervention der UBA notwendig machten. Die anderen 45 Fällen wurden als Anfrage zu einem Thema klassiert. In 68 Fällen konnte mit direkter Hilfe zur Selbsthilfe die Situation von der Anlaufstelle selbst geklärt werden oder die Unterstützungs-Anfrage wurde an eine bestehende andere Instanz zur Bearbeitung weitergeleitet (entweder an eine Ombudsstelle für das Alter, an „alter ego“ in der Westschweiz oder im Tessin oder an eine regionale Pro Senectute-Stelle – je nach Kernkompetenz der jeweiligen Organisation). 249 Konfliktsituationen wurden von den entsprechenden UBA Regionen im Detail durch Fachpersonen abgeklärt und bearbeitet (149 in der Region Zürich/ Schaffhausen und 78 in der Ostschweiz). Die meisten Hilfesuche stammen aus Kantonen, in denen die UBA schon länger aktiv und ihr Angebot gut bekannt ist. Bemerkenswert sind die über 20 Fälle, die in der Regionalstelle Zentralschweiz im zweiten Halbjahr 2010 registriert wurden.

Man geht davon aus, dass in Kantonen ohne unabhängige Beschwerdestelle viele Fälle unbekannt bleiben.

B. Problemsituationen

Die Anfragen werden gemäss internationaler Definition kategorisiert. Folgende Arten von Gewaltanwendung werden unterschieden:

physische Gewalt (Körperverletzungen, mangelnde Pflege, Verwahrlosung)

psychische Gewalt (wiederholte Drohungen, Nötigungen, Belästigungen und Terror, Beschimpfungen und Diffamierungen)

finanzielle Gewalt (Diebstahl, unberechtigter Bezug von Finanzen, Testamentsprobleme, unberechtigte Geldforderungen)

Grundrechtsverletzungen (Einschränkung der Menschenrechte oder der Glaubensfreiheit, Verhinderung sozialer Kontakte)

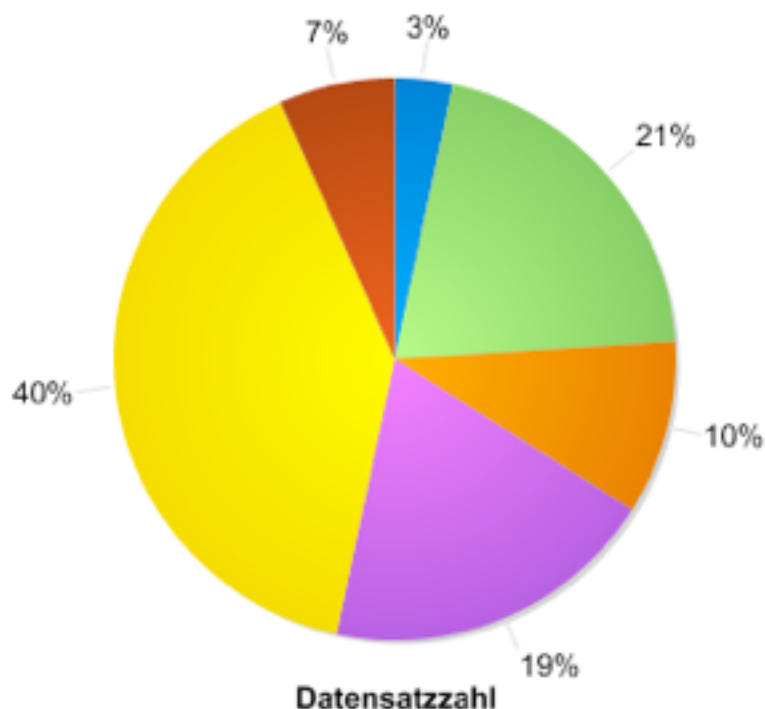
Es kann unterschieden werden zwischen einer Misshandlung oder einer Vernachlässigung. Eine Misshandlung liegt dann vor, wenn eine gewollte Handlung Betroffene schädigen, verletzen oder einschränken.

Bei total 47 % der bei der UBA abgeklärten Beschwerden war ein finanzielles Problem die Konfliktursache. 12% der Beschwerden sind Gewaltanwendungen im körperlichen/physischen Bereich. 25 % der Beschwerden sind dem psychischen Bereich zuzuordnen und Freiheitseinschränkungen kamen in 14% der Fälle vor.

Art der Gewalt	Alters-Pflegeheime	Privat/häuslicher Bereich
Finanziell	80 (39%)	70 (61%)
Physisch	29 (14%)	27 (24%)
Psychisch	52 (26%)	9 (8%)
Grundrechtsverletzung	39 (19%)	6 (5%)
Anderes	3 (1%)	2 (2%)
Total Fälle 2010	203 (100%)	114 (100%)

Finanzielle Konflikte machen im privaten / häuslichen Bereich fast 2/3 aller Beschwerden aus. In Alters- und Pflegeheimen lediglich etwas über 1/3. Bei den insgesamt 150 Fällen von finanziellen Konflikten stehen in 40% Konflikte über zu hohe Kosten im Vordergrund (z.B. aufgrund einer neuen Einstufung der Pflegebedürftigkeit von Menschen in Heimen). Aber auch Probleme mit der erbrachten Versicherungs-Leistung (21%) oder Vertragsaspekte (z. B. Wohnungskündigungen) treten häufig auf. Daneben gibt es (in etwa 10% der finanziellen Konfliktsituationen) auch Betrugsfälle oder Erbschaftsprobleme, bei denen ältere Menschen hintergangen werden.

Finanzielle Konflikte 2010



Diese Grafik zeigt die von der UBA erfassten Arten der finanziellen Gewaltsituationen/Konflikte im Jahre 2010

C. Ort der Konflikte und konfliktauslösende Stelle

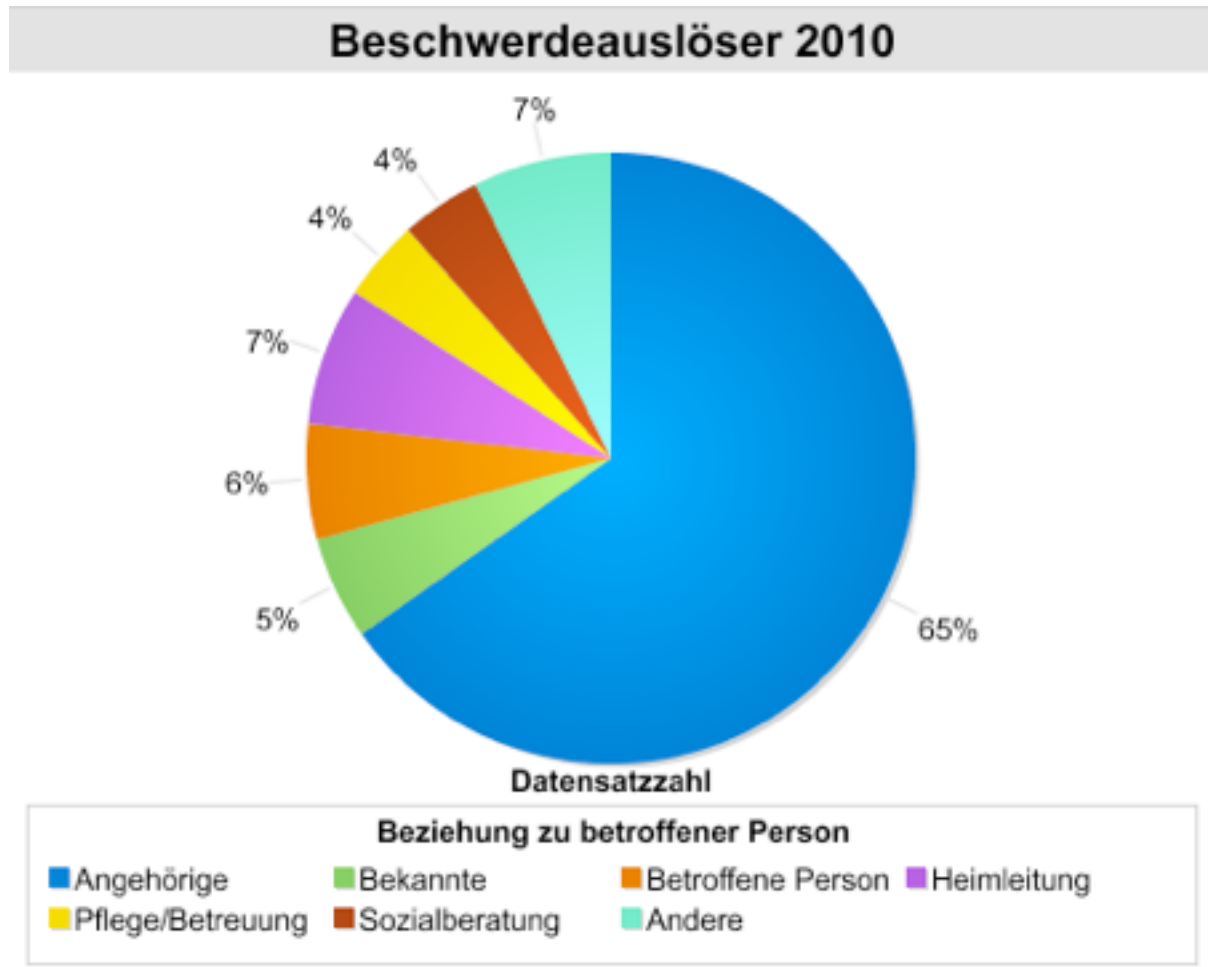
2010 sind insgesamt 203 Konfliktsituationen (64%) in Institutionen (Pflege- und Altersheimen) aufgetreten, die restlichen 36% betrafen Konflikte im häuslichen oder privaten Umfeld von Betroffenen.

Der Grund hierfür liegt möglicherweise darin, dass die Gesellschaft mittlerweile sensibilisiert ist auf das Thema Gewalt in Institutionen/ Heimen und dagegen Gewalt im Privatbereich noch ein Tabuthema ist. Angehörige von Betroffenen in einem Heim wenden sich ausserdem viel schneller an eine externe Instanz um Unterstützung in einer Konfliktsituation zu erhalten. Gewalt im Privatbereich dagegen ist noch ein Tabuthema (da sind Angehörige oft selber direkt involviert).

In 203 Konflikten/Beschwerden wo Heime involviert sind, werden 170 mal die Institution/ Heim als konfliktauslösende Stelle bezeichnet. Bei den restlichen Konfliktsituationen, die sich in einem Heim abspielen, werden als Auslöser das direkte familiäre Umfeld oder behördliche Instanzen genannt.

D. Konfliktmeldungen

Weitaus die meisten aller Hilfesuche an die UBA kommen von Angehörigen der betroffenen Personen (in 107 Situationen oder knapp 2/3 aller Fälle). In über 10% der Fälle kontaktieren Leitungspersonen oder Pflegefachpersonen von Heimen die UBA und bitten um Unterstützung. Dies zeigt, dass die UBA auch Institutionen (wie Alters- und Pflegeheimen) in Konfliktsituationen Unterstützung bieten kann. Dieses Angebot ist auch hilfreich, wenn sich Konflikte zwischen Betroffenen, Angehörigen und Heimen zuspitzen.



Grafik zeigt die Verteilung der Personen, die über die UBA eine Beschwerde/Unterstützung veranlasst haben

Die UBA wird weitaus am häufigsten per Telefon kontaktiert. Eine sprachregionale Anlaufstelle bewährt sich also. Dadurch wird die Hemmschwelle für einen ersten Kontakt sehr tief gehalten. Ein beträchtlicher Teil der Hilfesuchenden wird von anderen Stellen an die UBA verwiesen (von Pro Senectute etwa 30 mal, von einer Sozialberatungsstelle 32 mal). Dies zeigt, dass die UBA auch innerhalb der bestehenden Beratungsangebote ein ganz spezifisches Bedürfnissegment befriedigt. Probleme mit Gewalt und Misshandlungen im Alter können von anderen Beratungsstellen oft kaum wirksam angegangen werden.

F. Resultate der Lösungssuche

Die meisten Konflikte, bei denen die UBA 2010 um Hilfe gebeten wurde, konnten gelöst werden. 15% der Fälle sind noch in Abklärung und 4% der Konflikte wurden nach Beginn der Abklärungen durch die UBA an eine andere kompetente Stelle (z. B. Pro Senectute, Ombudsstellen oder Sozialdienste oder Behörden) verwiesen. Dies zeigt, dass sich die bestehenden Angebote gut ergänzen und die Zusammenarbeit unter den Organisationen im Altersbereich funktioniert.

Die Mitarbeitenden der UBA von der betroffenen oder involvierten Person die Zufriedenheit mit der Lösung der Beschwerde oder der Beratung. In den allermeisten Fällen wird die Unterstützung durch die UBA von den Betroffenen oder Involvierten als positiv beurteilt. Nur 29 von 262 Personen, die UBA um Hilfe angefragt haben - waren mit der Unterstützung „eher unzufrieden“. Manchmal bleibt die Situation unbefriedigend (beispielsweise bei verwirrten Personen) oder es kann keine Lösung gefunden werden (z.B. wenn betroffene Person zwischenzeitlich verstorben ist).

G. Aufwand der UBA zur Konfliktlösung

Die UBA arbeitet an der zentralen Anlaufstelle und in den Regionen mit freiwilligen Fachpersonen. Diese Fachpersonen in den Regionen bearbeiten je nach Erfahrung eine oder mehrere spezifische Beschwerden. Jede Region hat zur Bewältigung der nötigen logistischen und administrativen Aufgaben eine Leitung im Teilzeitpensum. Von den etwa 1'500 Stunden Aufwand wurden 75% (1'100 Stunden) durch freiwillige Fachpersonen geleistet. Dies zeigt, dass mit dem freiwilligen Einsatz motivierter und erfahrener Fachpersonen eine effiziente und sehr kostengünstige Hilfe angeboten werden kann.

Weitere Informationen auf www.uba.ch

Rückfragen an:
Bertino Somaini, Geschäftsführer UBA Schweiz
Tel. 078 6242805

Diese Datenanalyse wurde ermöglicht mit Unterstützung von Nexell GmbH, der Stiftung „Perspektiven“ von Swiss Life, Curaviva und SRK.

Bern 25.1.2011