

Tendenz steigend

Beschwerden rund um die Betreuung und Pflege im Alter werden häufiger. Das heisst es bei den Deutschschweizer Beschwerde- oder Ombudsstellen. Aber schwere Fälle werden selten gemeldet, vor allem kaum welche mit Spitex-Beteiligung. Doch die Dunkelziffer ist ungewiss, einheitliche Erhebungen fehlen.

Marius Schären // Wie oft werden ältere Menschen zu Hause psychisch oder physisch misshandelt? Wie häufig fühlen sich Pflegende durch Angehörige oder Bètreute bedrängt? Auf diese Fragen gibt es keine genauen Antworten. Vieles wird wahrscheinlich nie gemeldet, intern gelöst – oder es wird allenfalls direkt die Polizei oder eine Behörde eingeschaltet. Nach Angaben der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA) Schweiz geht man gemäss Studien in vergleichbaren Ländern davon aus, dass 2 bis 10% der über 65-jährigen Menschen Gewalt erleiden.

In der Schweiz werden die Zahlen nicht landesweit koordiniert und erhoben. Klar ist zumindest, dass immer mehr Meldungen an die Beschwerde- oder Ombudsstellen für Alters-, Heim- und Spitexfragen gelangen. Untereinander sind diese Fälle aber nur bedingt vergleichbar, da sie je nach Kanton unterschiedlich zustande kommen. Und grundsätzlich geht es bei den Beschwerden weniger um körperliche oder psychische Gewalt als um Finanzielles beziehungsweise Unzufriedenheit mit Dienstleistungen.

Mehr Anfragen aus Heimen

Die UBA Schweiz besteht seit vier, Zürich-Schaffhausen als älteste Regionalstelle seit elf Jahren. Im vergangenen Jahr wurden 45 Fälle als informelle Anfragen erledigt oder an andere Stellen verwiesen. Bei 299 Anfragen war eine weitergehende Intervention erforderlich. 2005 lag diese Zahl noch bei 188 Anfragen. Da aber die UBA in den letzten Jahren praktisch stetig wuchs – die Zentralschweiz ist erst seit 2010 dabei –, ist ein längerfristiger Vergleich nicht absolut aussagekräftig. Bei den im vergangenen Jahr weiterbearbeiteten Fälle ging es in knapp 60% um Konflikte in Alters- und Pflegeheimen und in gut 40% um Probleme im häuslichen/privaten Bereich.

Gemeldet hatten sich je rund 40% Angehörige oder Betroffene, je 4% Heimleitungen oder Bekannte und 11% andere. Bei gut der Hälfte der Beschwerden

heiten das Thema. 27% betrafen Konflikte psychischer, 12% physischer Art. Die Spitex war gemäss Bertino Somaini, Koordinationsstellenleiter der UBA Schweiz, in den Jahren 2010-11 bei 61 Anfragen «in irgendeiner Form» involviert. Zwölf Mal seien es Beschwerden direkt gegen Spitex-Organisationen oder -Mitarbeitende gewesen, vier Mal hätten sich Spitex-Mitarbeitende selbst an die UBA gewendet.

Grosse Hemmung vor der Meldung

Die UBA gehe davon aus, dass eskalierende Konflikte und Gewaltanwendungen zu Hause häufiger vorkommen als in Heimen, hält Somaini fest. «Doch die Hemmung, dieses Tabu anzusprechen oder um Unterstützung nachzusuchen, ist im familiären Umfeld sehr gross.» Seine Organisation setze deshalb auf einen möglichst niederschweligen Zugang. Geschulte Freiwillige nehmen an der zentralen Anlaufstelle werktags von 14 bis 17 Uhr Anrufe entgegen.

«Im Vordergrund steht die Hilfe zur Selbsthilfe», betont der UBA-Koordinationsstellenleiter. Häufig beruhigten sich Anrufende denn auch schon im ersten Gespräch. Kann das Problem nicht so rasch gelöst wer-

Formen von Misshandlung

Unter Betagenmisshandlung versteht man vier Arten von Gewaltanwendung:

1. Körperliche Gewalt: Schlagen, Zufügen von Verbrennungen, Festhalten oder Festbinden, Verabreichung von überdosierten Medikamenten, sexueller Missbrauch
2. Emotionale Gewalt: Beschimpfungen, Drohungen, Beleidigungen, Einschüchterung, Demütigung, Liebesentzug, Einschränkung des freien Willens, Isolierung, Schweigen
3. Finanzielle Ausbeutung: Entwendung von Geld oder Gütern, Unterbindung der Verfügungsmacht, Streichung des Taschengeldes, Nötigung
4. Vernachlässigung, bewusstes Unterlassen der notwendigen Pflege, Verweigerung der Versorgung mit Essen und Medikamenten

Quelle: Beobachter

den oder sind nicht offensichtlich andere Stellen für das Anliegen zuständig, übernehmen – ebenfalls ehrenamtlich arbeitende – Fachpersonen bei den Regionalstellen den Fall. «Es werden gemeinsam Lösungen gesucht. Dabei steht der Mediations-Ansatz im Mittelpunkt», sagt Bertino Somaini.

Die Zusammenarbeit mit der Spitex ist gemäss Somaini gut. Die UBA sei allerdings noch zu wenig bekannt, findet er: «Mitarbeitende der Spitex sollten sich vermehrt an die UBA wenden können, um sich beraten zu lassen, wenn sie einen Verdacht auf Gewalt in einer Familie haben.» Er empfiehlt aber auch, dass die Spitex Angehörige auf die Möglichkeit aufmerksam macht, bei aufkommenden Konflikten frühzeitig Hilfe zu suchen. Eine weitere Beobachtung aus der Praxis erwähnt Albert Wettstein, Präsident der Fachkommission der UBA Zürich-Schaffhausen: Bei Gewalt gegen Betagte bringe oft schon einfach der normale Spitex-Einsatz oder eine Intensivierung des Einsatzes «eine wesentliche Entschärfung» der Situationen: «Spitex-Einsätze sind die wichtigste Massnahme gegen Überforderung von gestressten pflegenden Angehörigen», stellt Wettstein fest.

Offen kommunizieren ist das A und O

Leitplanken setzen empfiehlt hingegen Andrea Lanz als sinnvolle Möglichkeit. Die Fürsprecherin und Mediatorin ist Ombudsfrau bei der Stiftung bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen des Kantons Bern. «Spitex-Mitarbeitende sollten gleich zu Beginn eines Einsatzes sowohl den Angehörigen als auch den zu Pflegenden beispielsweise sagen: Bis hier ist Mit-helfen erwünscht, alles Weitere ist unsere Sache. Andernfalls schleift sich manchmal etwas ein, das später vielleicht Konfliktpotenzial birgt. Und dann wird es schwierig», sagt Lanz. Grundsätzlich erachtet sie Angehörigenarbeit als sehr wichtige Aufgabe der Spitex.

Oder ganz allgemein formuliert: «Offene Kommunikation ist das A und O. Die Leute von Anfang an aufklären, wie es läuft, wie viel es kostet.» Probleme würden am besten direkt angesprochen, sowohl mit den Angehörigen als auch mit den Kundinnen und Kunden, findet die Juristin. Heikel werde es, wenn eine Spitex-Mitarbeitende das Gefühl habe, die betreute Person werde geplagt. «Im Extremfall ist es dann ganz wichtig, dass man eine Gefährdungsmeldung bei den zuständigen Behörden macht», betont Andrea Lanz.

Klagen wegen Wechseln und Männern

In ihrer Arbeit als Ombudsfrau im Kanton Bern hat die Mediatorin aber wenig mit der Spitex zu tun. Doch insgesamt nehmen die Anfragen zu. Im Jahr 2011 befasste sie sich mit 32 Schlichtungsfällen (neben 419 Rechtsauskünften und Beratungen). Davon ging es in bloss einem Fall um die Pflege zu Hause: In einer Beschwerde gegen eine Spitex-Organisation wurden



Bild: Spitex Verband CH/Alan Meier

Pflegeleistungen beanstandet. Öfter gehe es um Klagen wegen der vielen Wechsel der Spitex-Mitarbeitenden oder – speziell bei älteren Frauen – um nicht erwünschte Pflege durch Männer. Generell sei eine grössere Sensibilisierung in Bezug auf Missbräuche zu spüren, stellt die Berner Ombudsfrau fest. Sie führt das vor allem auf die 2011 publik gewordenen Missbrauchsfälle in Behinderteninstitutionen zurück.

Bezüglich Häufigkeit von Anfragen im Zusammenhang mit der Spitex sind die Ombudsstellen Aargau/Solothurn und Basel-Stadt mit Bern vergleichbar. Bei der Stelle im Mittelland betrafen 2011 von total 236 Anrufen zehn die Spitex. Zwei davon entwickelten sich zu Fallbearbeitungen: In einem Fall ging es um die Frage, welche Leistungen von der Spitex erbracht werden, im andern war das Problem finanzieller Natur. In Basel beobachtet Ombudsfrau Regula Diehl zwar auch eine Zunahme der Beschwerden mit Spitex-Beteiligung. Doch ging es im vergangenen Jahr nur in einem Fall um vermutete Gewaltanwendung.

Ein vermehrter Einsatz der Spitex und eine von Anfang an offene Kommunikation können Konflikte bei der Betreuung von alten Menschen zu Hause mindern helfen. Das zeigen Beobachtungen der Beschwerdestellen.

➤ www.uba.ch, www.alter-ego.ch (für die Romandie)

➤ www.ombudsstellebern.ch, www.ombudsstelle-alter.ch, www.ombudsstelle-ag.ch, www.oas-gr.ch