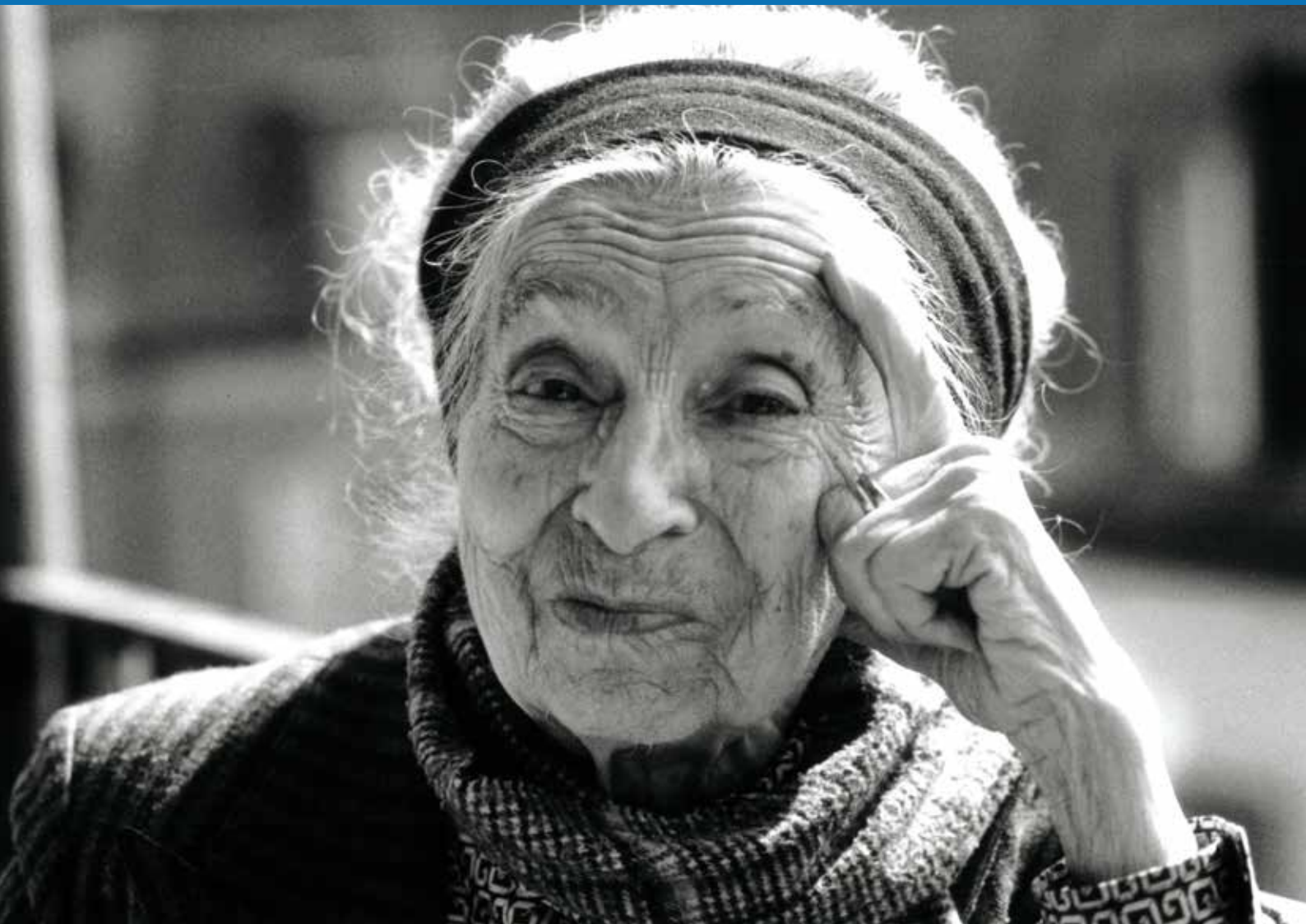




UBA Schweiz

UNABHÄNGIGE BESCHWERDESTELLE FÜR DAS ALTER



**Jahresbericht 2012**

Gewalt im Alter ist selten beabsichtigt und dennoch ein zunehmendes Phänomen in unserer Gesellschaft. Die Unabhängigen Beschwerdestellen für das Alter (UBA) sind gemeinnützige Institutionen, die bei Schwierigkeiten und Konflikten in Zusammenhang mit der Betreuung und Pflege von alten Menschen in Anspruch genommen werden können. Sie bieten älteren Menschen wie auch Institutionen ihre Dienste an und sind bemüht, effiziente und unbürokratische Lösungen zum Wohle aller Beteiligten zu finden. Die UBA leisten diese Aufgabe vor allem dank des Engagements ehrenamtlicher Fachpersonen: Ärztinnen und Ärzten, Juristinnen und Juristen, Sozialarbeiterinnen und Sozialarbeitern, Pflegefachkräften, ehemaligen Heimleitenden und Fachpersonen für Versicherungen und Finanzen. Für praktisch jede schwierige Situation können die UBA eine erfahrene ehrenamtliche Fachperson zur Verfügung stellen.

Die UBA bieten Hilfe bei Konflikten, Beschwerden und Misshandlungsfällen im Heimbereich wie auch im privaten und häuslichen Bereich.

Die UBA Schweiz betreibt unter der Telefonnummer 058 450 60 60 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 weiter vermittelt. 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 häuslichen Bereich aktiv.

## **Aufgaben der UBA Schweiz**

Die UBA Schweiz wurde vor 5 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 Statistiken und Qualitätsstandards, die Entwicklung von Präventionsmassnahmen und eine breitere Öffentlichkeitsarbeit liessen die Regionalstellen an ihre Grenzen stossen. Diese Aufgaben werden nun durch die UBA Schweiz wahrgenommen. Im Vordergrund steht jedoch der Aufbau eines gesamtschweizerischen Netzwerkes, damit Betroffene in allen Regionen der Schweiz unbürokratisch Unterstützung erhalten. Die UBA Zentralschweiz ist nun seit 3 Jahren aktiv. Die Ausweitung auf die Region Nordwestschweiz ist im Gange.

Die UBA Schweiz ist zusätzlich zuständig für den Betrieb der zentralen Anlaufstelle in der Deutschschweiz und übernimmt die Koordination 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.

## **Unterstützung der Arbeit im UBA-Netzwerk**

In der Schweiz bestanden bislang 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. Gestützt auf das Gesetz über die soziale Sicherung und Integration von Menschen mit Behinderungen des Kantons St. Gallen hat dieser die Schaffung einer Behindertenstelle beschlossen, die auch als Ombudsstelle für Beschwerden im Alter wirken soll. In der Folge hat der Verein Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Ostschweiz (UBA Ostschweiz) beschlossen, seine Tätigkeit nach 7 Betriebsjahren auf Ende 2012 einzustellen. Offen bleibt die Frage, ob die neue Ombudsstelle im Kanton St. Gallen auch für Beschwerden im Bereich „häusliche Gewalt“ aktiv werden soll und kann.

Bis zur Klärung der künftigen Situation in den übrigen Kantonen der Ostschweiz haben sich die bestehenden UBA-Regionen bereit erklärt, bei Bedarf und vorübergehend Beschwerden aus der Ostschweiz zu behandeln.

In mehreren Kantonen bestehen Ombudsstellen für das Alter. So in den Kantonen Basel-Stadt, Aargau inkl. Solothurn, Bern und Graubünden. Diese Instanzen werden in der Regel aber nicht im privaten Bereich aktiv. Im vergangenen Jahr wurden deshalb konkrete Schritte unternommen, um eine Anlaufstelle für Beschwerden aus dem privaten Bereich in der Nordwestschweiz zu schaffen, die diese Lücke ergänzend und in Absprache mit den kantonalen Ombudsstellen schliessen soll. Zu diesem Zweck wurden mit Hilfe einer lokal verankerten Fachperson und mit finanzieller Unterstützung einer im Bereich der humanitären Hilfe tätigen Stiftung Gespräche mit Behörden und Organisationen geführt, die im Altersbereich tätig sind. Als Ergebnis wurde ein Konzept entwickelt, das auf die Verhältnisse in der Nordwestschweiz zugeschnitten ist.

## Kernkompetenzen

Aufgrund von Gesprächen mit den Ombudsstellen und als Folge einer Studie der Fachhochschule Ostschweiz wurde eine Überprüfung der Rolle der UBA zunehmend dringlich. Diese Klärung erfolgte unter Einbezug der regionalen UBA-Stellen im Rahmen einer Konkretisierung der Kernaufgaben. Gemäss diesen beschränkt sich die UBA in eskalierenden Konfliktsituationen nicht auf die neutrale Mediation. Die UBA unterstützt vielmehr von Gewalt betroffene oder in ihrer Würde bedrängte betagte Menschen, wenn diese ihre Rechte in Gewaltsituationen nicht selbst wahrnehmen können.

## Wichtige Kontakte und Meilensteine

- Mit den Trägerorganisationen der UBA Schweiz und mit den Vorständen der UBA-Regionen wurden Gespräche zur weiteren Entwicklung geführt.
- Die Ziele und Arbeiten wurden mit den regionalen UBA im Rahmen von Sitzungen der regionalen Präsidien und Geschäftsleitungen abgestimmt. Zwei Sitzungen fanden mit den Präsidenten und 3 mit den Geschäftsleitungen der Regionen statt.
- Mögliche Berührungspunkte wurden mit der Leitung der Alzheimervereinigung Schweiz diskutiert, was zu einem vertieften Austausch der Anlaufstellen führte.
- Vorstellungen einer Zusammenarbeit wurden mit Spitex Schweiz besprochen.
- Ein Erfahrungsaustausch mit dem Preisüberwacher zeigte, dass die Einführung der neuen Pflegefinanzierung bei beiden Institutionen zu einem Anwachsen der Beschwerden geführt hat. Die erheblichen Unterschiede zwischen den Kantonen weisen auf eine unterschiedliche Umsetzung hin.
- Ein Gedankenaustausch mit einer Delegation des Schweizerischen Seniorenrates zeigte ein gegenseitiges Interesse an einem periodischen Informationsaustausch.
- Der inzwischen regelmässige Kontakt mit der Organisation „alter ego“ weckte bei den regionalen UBA das Interesse zur Schaffung eines Labels für Institutionen, die den Fragen von Gewalt im Alter besondere Aufmerksamkeit schenken. Entsprechende Abklärungen und erste Vorarbeiten konnten durch eine gemischte Arbeitsgruppe abgeschlossen werden.
- Ein gemeinsames Treffen mit den Leitungen der kantonalen Ombudsstellen für das Alter zeigte den weiteren Koordinationsbedarf auf.

## Statistik Beschwerden UBA

Bei den UBA der Deutschschweiz wurden 2012 insgesamt 281 Beschwerden bearbeitet. Etwa 50 % betrafen finanzielle Konflikte, bei über 30% lagen psychische Konfliktsituationen oder Misshandlungen vor.

Die folgende Tabelle 1 gibt eine Übersicht über die Art der Beschwerden und in welchem Umfeld diese stattfinden. Immer noch werden mehr Fälle aus dem Heim- und Institutionsbereich gemeldet. Die UBA geht jedoch davon aus, dass Konflikte und Gewaltanwendungen im häuslichen Bereich im Alter wesentlich häufiger vorkommen. Es ist bekannt, dass Gewalt im privaten Bereich immer noch stark tabuisiert ist. Umso grösser ist daher auch die Hemmschwelle, bei einer offiziellen Stelle um Unterstützung nachzusuchen.

Tabelle 1: Übersicht über Art des Konfliktes (Gewalt) und Ort im Jahre 2012

Art Konflikt	Alters-Pflegeheime		privat/häuslicher Bereich	
Finanziell	65	(42%)	65	(52%)
Physisch	21	(13%)	11	(9%)
Psychisch	54	(35%)	43	(34%)
Grundrechtsverletzung	9	(6%)	5	(4%)
Medikamentös	4	(3%)	0	(0%)
Anderes	3	(2%)	1	(1%)
Total Fälle 2012	156	(100%)	125	(100%)

Die UBA beschäftigt sich im Wesentlichen mit Konflikten, die auch in Gewalt ausarten können. Tabelle 2 zeigt eine Unterteilung der Situationen, wie diese von Fachpersonen der UBA eingeschätzt wird.

Tabelle 2: Einschätzung der Situation bei den Fällen mit Unterstützung (2012)

Situationsbeurteilung	Anzahl
Kurzberatung (Selbsthilfe)	26
In Abklärung	8
Konflikt	180
Misshandlung	36
Aktive Vernachlässigung	21
Passive Vernachlässigung	6
Selbstverursachte Vernachlässigung	4
Total 2012	281

Für die UBA handelt es sich um eine Gewaltanwendung, wenn es zu Misshandlungen oder Vernachlässigungen (insgesamt bei 67 Fällen) kommt.

Die UBA ist eine der wenigen Stellen in der Schweiz, die unterstützend mitwirkt bis zur Klärung der Situation. Daher können auch Aussagen über den Verlauf des Konfliktes oder der Gewaltsituation gemacht werden.

Da nun schon seit Jahren mit den gleichen Auswertungen gearbeitet wird, sind auch Aussagen über einen grösseren Zeitraum möglich.

Die UBA ergänzt mit ihrem Angebot bestehende Strukturen. Sie ersetzt sie nicht. Die UBA überweist Beschwerden, sobald diese in den Aufgabenbereich anderer Stellen oder Organisationen fallen. Im Zeitraum 2010 - 2012 ist dies bei 248 Beschwerden (zu Beginn oder auch im Verlauf einer Abklärung) der Fall gewesen.

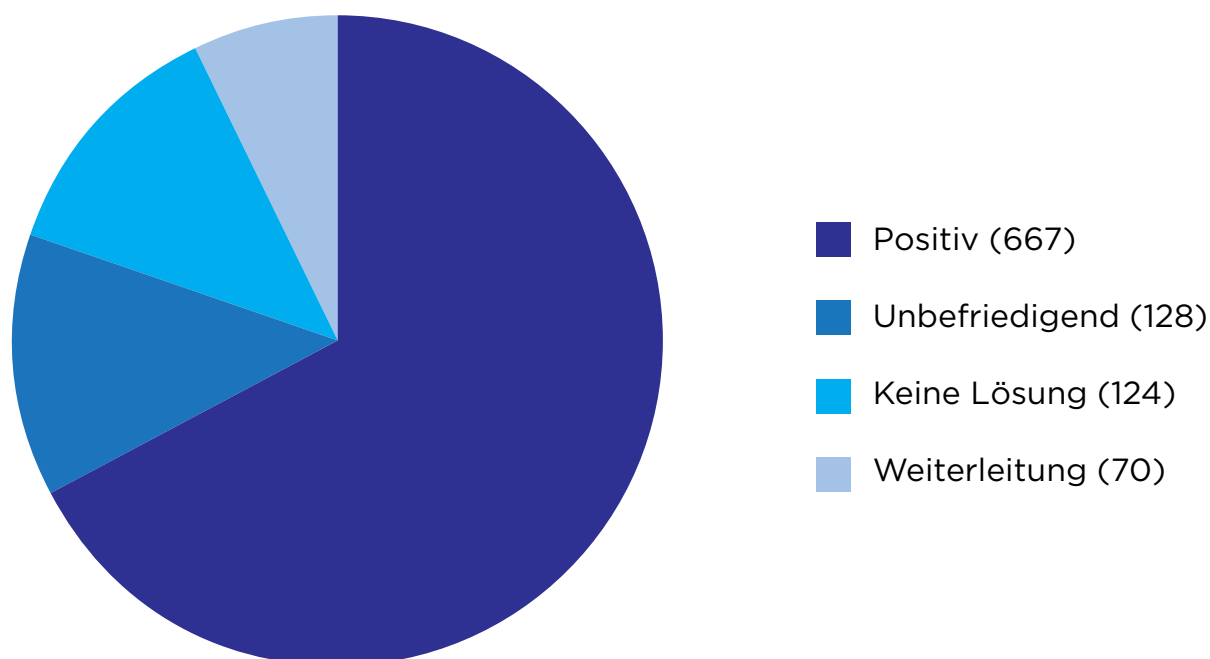
Tabelle 3 zeigt die wichtigsten Instanzen, an die Beschwerden (im Einverständnis mit den Betroffenen) weitergeleitet wurden.

Tabelle 3: Anzahl Beschwerden durch die UBA (2010 - 2012) weitergeleitet an:

weitergeleitet an:	Anzahl
Kantonale Ombudsstellen Alter	55
Pro Senectute	47
Sozialhilfe	13
Patientenstelle	20
Rechtsdienst	21
Ombudsstelle Versicherer	10
Vormundschaftsbehörde	10
vorgesetzte Behörde	13
andere Stellen	59
Total	248

Bei Abschluss einer Beschwerde beurteilen die eingesetzten Fachpersonen der UBA den Erfolg des Einsatzes. Grafik 1 zeigt diese Beurteilung für die letzten 3 Jahre.

Grafik 1: Erfolgsbeurteilung 2010-2012





In 124 Konfliktsituationen konnte keine Lösung gefunden werden. Das war beispielsweise der Fall, als die betroffene Person ein weiteres Vorgehen nicht mehr wünschte, oder bei inzwischen verstorbenen älteren Menschen. Bei 70 Beschwerden, die weitergeleitet wurden, war der Verlauf unbekannt.

Auch werden die Betroffenen vor Abschluss einer Beschwerde um ihre Einschätzung gefragt: Nur etwa 5 % äusserten sich über die Unterstützung der UBA unzufrieden. Die Fachpersonen der UBA helfen bei der Klärung von heiklen Situationen, auch wenn nicht immer die älteren Menschen im Recht sind. Vermehrt nehmen auch Heimleitungen die Unterstützung der UBA in Anspruch, um eskalierende Konflikte in Heimen mit Hilfe von Fachpersonen aus den UBA-Fachkommissionen besser zu lösen.

## **Freiwilligenarbeit**

Im Aufgabenbereich der UBA Schweiz wurden 2012 etwa 2300 Stunden Freiwilligenarbeit geleistet. Der grösste Teil davon wurde durch Fachpersonen im Rahmen des täglichen Telefondienstes zur Unterstützung von hilfeschuchenden Personen erbracht. Der Rest betraf die Arbeit von Vorstandsmitgliedern und von einzelnen Expertinnen und Experten. In diesen Zahlen nicht berücksichtigt sind die von Freiwilligen in den Regionalstellen erbrachten Leistungen. Hier sind freiwillige Fachpersonen aus verschiedenen Berufen im Einsatz, die mit ihrer jahrelangen Erfahrung betroffenen Personen und Instanzen helfen, eine gute Lösung zu finden. Da solche Beschwerden sehr komplex sein können, ist eine intensive Zusammenarbeit von Expertinnen und Experten aus verschiedenen Bereichen nötig. Darin liegt eine wesentliche Stärke der UBA. Die freiwilligen Fachpersonen leisten im eigentlichen Sinne die professionelle Arbeit bei den Abklärungen und beim Suchen von Lösungen. Ermöglicht wird diese Arbeit durch wenige Personen, die von der UBA angestellt sind. Im Unterschied zu vielen Organisationen sind es nicht Freiwillige, die Professionelle bei ihrer Arbeit unterstützen. Die wichtigsten Professionellen sind vielmehr die Freiwilligen!

## **Anlaufstelle**

Die Anlaufstelle der Deutschschweiz ist an Werktagen jeden Nachmittag besetzt. Das Telefon wird von der Leiterin, Frau M. Wyssen, und von freiwilligen, speziell geschulten Personen bedient. Dieses Vorgehen hat sich bewährt und dient sowohl den Betroffenen (gute Erreichbarkeit) wie auch den UBA Regionen, indem bereits am Telefon eine erste Beratung und Beurteilung der Situation erfolgt. 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. Konflikte, die sich mit einer kürzeren Beratung nicht lösen lassen, werden von der zuständigen regionalen UBA detaillierter geklärt.

## **Vorstand UBA Schweiz**

Der Vorstand hat sich im Jahr 2012 insgesamt zu 5 Sitzungen getroffen.

Als Nachfolgerin von Dr. Christoph Meier, der zum Direktor von Santésuisse gewählt wurde, nahm Frau Hildegard Hungerbühler als Vertreterin des Schweizerischen Roten Kreuzes im Vorstand der UBA Schweiz Einsitz.

Die Anfang 2012 erfolgte Reduktion des Pensums des Geschäftsführers und die dadurch vorgenommene Aufgabenumverteilung innerhalb des Vorstandes hat eine merkliche Mehrbelastung des Präsidenten zur Folge gehabt.

Die administrative Unterstützung im Sekretariatsbereich durch die beiden Trägerorganisationen ist äusserst wertvoll und verdankenswert.

## **Aufbau UBA Nordwestschweiz**

Verschiedene Gespräche mit zuständigen Stellen in den Kantonen Aargau, Solothurn, Basel Stadt, Basel Landschaft und Bern zeigten auch in diesen Regionen den Bedarf nach einer Beschwerdestelle auf, an welche sich Betroffene bei häuslicher Gewalt wenden können. Dabei sollte von bestehenden Strukturen profitiert und die regionalen Kenntnisse von freiwilligen Fachpersonen genutzt werden. Ein geeigneter Ablauf wird für 2013 erarbeitet.



## **Dank**

Die UBA Schweiz dankt allen, die sich 2012 ehrenamtlich für das Anliegen der UBA eingesetzt haben. Der Firma Nexell gebührt ein Dankeschön für die Unterstützung im EDV Bereich und Salesforce für Lizenzen zur Nutzung der Datenbank. Die humanitäre Stiftung hat 2012 die UBA mit einem Beitrag unterstützt und damit den Aufbau in der Region Nordwestschweiz ermöglicht.

## Finanzielles Jahresergebnis 2012 der UBA Schweiz

Der Vorstand hat das SRK mit der Buchhaltung der UBA Schweiz und deren Anlaufstelle mandatiert. Der Jahresabschluss 2012 wurde im März 2013 durch die Revisoren von Ernst & Young AG geprüft; er entspricht Gesetz und Statuten und enthält keine Auflagen.

<b>Bilanz per 31.12</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
in CHF		
<b>AKTIVEN</b>		
Flüssige Mittel	47'150	21'791
Forderungen	14'516	17'633
Aktive Rechnungsabgrenzung	4'410	6'374
Umlaufvermögen	66'076	45'798
Sachanlagen	1	191
Anlagevermögen	1	191
<b>AKTIVEN</b>	<b>66'077</b>	<b>45'989</b>
<b>PASSIVEN</b>		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	39'543	27'797
Passive Rechnungsabgrenzung	1'733	1'799
Kurzfristiges Fremdkapital	41'276	29'596
Vereinskapital	16'393	52'811
Jahresergebnis	8'408	-36'418
Organisationskapital	24'801	16'393
<b>PASSIVEN</b>	<b>66'077</b>	<b>45'989</b>

<b>Betriebsrechnung per 31.12</b>	<b>2012</b>	<b>2011</b>
in CHF		
<b>ERTRAG</b>		
Ertrag Spenden	25'014	10'023
Ertrag Mitgliederbeiträge Passiv	70'000	70'000
Ertrag Regionalstellen	52'642	57'050
<b>Betriebsertrag</b>	<b>147'656</b>	<b>137'073</b>
<b>AUFWAND</b>		
Direkter Projektaufwand	0	-10'947
Personalaufwand	-109'427	-121'747
Sonstiger Betriebsaufwand	-29'819	-40'817
<b>Total Betriebsaufwand</b>	<b>-139'246</b>	<b>-173'511</b>
<b>Betriebsergebnis vor Finanzerfolg</b>	<b>8'410</b>	<b>-36'438</b>
Finanzerfolg	-2	20
Betriebsergebnis nach Finanzerfolg	8'408	-36'418
<b>Jahresergebnis</b>	<b>8'408</b>	<b>-36'418</b>

## **Kontaktaufnahme**

Montag bis Freitag  
Jeweils 14.00 bis 17.00 Uhr  
Tel. 058 450 60 60  
Fax 058 450 60 61  
[info@uba.ch](mailto:info@uba.ch)  
[www.uba.ch](http://www.uba.ch)

UBA Schweiz  
Malzstrasse 10  
8045 Zürich