



Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist in der Zentralschweiz seit fünf Jahren tätig in der Beratung, Schlichtung und Vermittlung bei Konflikten, Krisen oder Gewaltanwendung im Alter. Die Misshandlung alter Menschen ist leider eine Realität. Sie findet statt in Form von direkten, körperlichen oder seelischen Übergriffen, aber auch durch Vernachlässigung, Übervorteilung usw. Sie passiert in allen Bevölkerungsschichten, betrifft Männer und Frauen gleichermaßen und wird in der Regel von allen Beteiligten tabuisiert. Die UBA ist für alle direkt betroffenen Personen da – Betagte und ihre Angehörigen –, für beobachtende Drittpersonen wie Freunde oder Spitex, für Angestellte in Institutionen (Heime, Organisationen, Behörden), und auch für Institutionen selbst, welche die UBA als unabhängige Beschwerdestelle bezeichnen möchten.

Das Jahr 2014

Die Reorganisation: Damit eine wirtschaftlichere und zweckmässige Nutzung der Ressourcen erfolgen kann, hat sich die UBA das Projekt einer Reorganisation vorgenommen. Sie wurde in sechs Arbeitsgruppen-Sitzungen vorbereitet, wo Arbeitsabläufe und Strukturen durchleuchtet wurden, und zusätzlich in vier Präsidentenkonferenzen. Die bis anhin bestehenden Vereine UBA Zentralschweiz, UBA Zürich/Schaffhausen und UBA Schweiz haben neu einen gemeinsamen Verein „UBA“ geschaffen, in welchem die Aufgaben gebündelt erledigt werden. Lokal verankert bleiben hingegen die Fachkommissionen, welche die eigentliche Aufgabe der Behandlung der Beschwerden vor Ort wahrnehmen.

Der Vertrag über die Zusammenführung der drei Vereine wurde am 12.12.2014 an der Gründungsversammlung unterzeichnet. Die bisherigen Mitglieder/Träger der drei Vereine werden damit Mitglieder des neuen Vereines UBA. Der Zusammenschluss wird nach den Beschlüssen der einzelnen bisherigen Vereine, d.h. für die UBA Zentralschweiz an ihrer Mitgliederversammlung am 24.02.2015, rückwirkend auf den 01.01.2015 wirksam. Die UBA Zentralschweiz musste dazu nicht formal aufgehoben werden, sondern sie verlor ihre selbständige Vereinstätigkeit mit der Abnahme der Jahresrechnung und der Verabschiedung des Jahresberichtes 2014 an der Mitgliederversammlung vom 24.02.2015.

Die UBA Zentralschweiz kann mit Befriedigung feststellen, dass somit der Grundgedanken und der grösste Teil ihres Antrags vom Herbst 2013 – zur Reorganisation - von den anderen beiden Vereinen akzeptiert und gemeinsam umgesetzt worden ist.

Der Vorstand: Der Vorstand setzt sich per Ende 2014 aus denselben Personen zusammen wie 2013 und blieb bis zur Abnahme der Jahresrechnung an der Mitgliederversammlung 2015 bestehen. Die bisherigen Vertreter unserer Trägerschaften im Vorstand werden ab 01.01.2015 im Vorstand der neuen UBA Einsitz nehmen, ausser Peter Ewert, Vizepräsident und Vorstandsmitglied seit Gründung der UBA Zentralschweiz, er tritt zurück, ebenso Susan Biland, Präsidentin seit 2011, da die Führungsfunktionen in der neuen UBA zusammengelegt werden.

Regionale Koordination ersetzt Geschäftsstelle Zentralschweiz: Da auch die Aufgaben der Geschäftsstellen zukünftig zentral wahrgenommen werden, und unsere bisherige Leiterin Frau Anuska Otero die ihr als Ersatz angebotene Stelle einer regionalen Koordinatorin Zentralschweiz nicht antreten mochte, freuen wir uns, dass wir Frau Hedy Eggerschwiler für diese Aufgabe gewinnen konnten. Im Newsletter vom Dezember 2014 wurde sie bereits ausführlich vorgestellt.

Die Trägerschaften: Neue Partner im kommenden Jahr sind zum einen der ZiSG (Zweckverband für institutionelle Sozialhilfe und Gesundheitsförderung, Luzern), der uns im Sommer 2014 die Förderungswürdigkeit zugesprochen hat. Eine entsprechende Leistungsvereinbarung ist auf dem Wege. Damit ist nun auch die Finanzierung durch die öffentliche Hand aus dem Kanton Luzern nachhaltig sichergestellt. Als zweite neue Trägerschaft hat kurz vor Jahresende auch die Curaviva des Kantons Glarus per 01.01.2015 den Beitritt zur UBA (regionale Anschluss an die Zentralschweiz) beschlossen. Wir danken unseren Trägerschaften und der öffentlichen Hand für ihre finanzielle und ideelle Unterstützung unserer Aufgaben im Dienste aller Betagten in der Zentralschweiz, vor allem auch im Namen der Betroffenen.

Kommunikationsarbeit: Zur besseren Bekanntmachung haben wir auch im Berichtsjahr wiederum Grossversände mit Prospekt- / Werbematerial verschickt, an die Apotheken und Sozialstellen der Kirchgemeinden in der Zentralschweiz. Teilgenommen haben wir am Marktplatz 60plus in Luzern, sowie an Jahresversammlungen resp. Konferenzen der Trägerschaften. Mit unserem halbjährlichen Newsletter haben wir den Kontakt zu den Trägerschaften, der öffentlichen Hand und weiteren Interessierten aufrecht erhalten und über den Fortschritt bei der Reorganisation der UBA informiert.

Wir sind überzeugt, die Zentralschweiz innerhalb der neuen UBA in Zukunft gut verankert ist und dass wir unsere Klienten durch die Reorganisation noch besser betreuen zu können. Wir danken Ihnen für Ihre wertvolle Unterstützung und Zusammenarbeit.

Susan Biland, lic.oec.publ.
Präsidentin

Die Fachkommission

Die Anzahl der Beschwerden haben in den letzten drei Jahren kontinuierlich zugenommen. Von den 59 Anfragen aus der Zentralschweiz wurden 2014 durch unsere Fachkommission 38 Beschwerden bearbeitet.

Einen Schwerpunkt bilden dabei **Konflikte mit finanziellem Hintergrund**. Sowohl im institutionellen als auch im privaten Pflegebereich stellen wir fest, dass sich viele Betagte und/oder ihre Angehörigen an den „hohen“ Pflege- und Betreuungskosten stören. Die Unterscheidung von KVG-pflichtigen und nicht KVG-pflichtigen Kosten (Betreuungskosten) ist für viele nicht nachvollziehbar. Die Komplexität der Rechnungsstellung und die Geltendmachung von Leistung beim Versicherer stellt für viele eine Überforderung dar. Die „hohen“ Kosten können zu innerfamiliären Spannungen führen. Dienstleistungen werden hinterfragt und überprüft. Die „hohen“ Kosten führen zu einem nicht zu unterschätzenden Anspruch bezüglich der Qualität der erbrachten Dienstleistungen. Für die betroffenen Betagten kann dies psychisch sehr belastend sein.

Oft kann festgestellt werden, dass dem Vertragsgespräch zuwenig Aufmerksamkeit geschenkt wurde. In Notsituationen ist man glücklich, wenn ein Pflegeplatz zur Verfügung gestellt werden kann. Erst später wird den Beteiligten bewusst, welche Kosten dabei anfallen. Insbesondere die Kosten für vermehrten Betreuungsaufwand, Kurzaufenthalt und Pflichtleistungen im hauswirtschaftlichen Bereich führen zu Auseinandersetzungen.

Die Prüfung von Rechnungen zeigt, dass in den meisten Fällen die Rechnungsstellung korrekt erfolgt ist. Ausnahmen bestätigen die Regel. Vereinzelt lassen sich die Fragestellungen aber auch juristisch nicht eindeutig klären und der Streitwert rechtfertigt keinen Rechtsstreit. In solchen Situationen können Kommunikationsstörungen bis hin zur Gesprächsverweigerung verheerende Auswirkungen haben.

Beispiele:

Ein 46jähriger Sohn lebt mit seiner Mutter im gleichen Haushalt. Der zweite Sohn lebt mit seiner Familie im gleichen Haus in einer eigenen Wohnung. Die Mutter braucht viel Pflege und Betreuung. Entlastungsdienste und/oder ein Heimeintritt seien viel zu teuer. Dies führt unter den Brüdern immer wieder zu Konflikten. Der psychisch kranke Sohn ist mit der Situation der Mutter völlig überfordert und weiss nicht mehr weiter.

Eine mobile, demente Bewohnerin lebt in einer Wohngruppe im Pflegeheim. Sie wird von ihrem Sohn wöchentlich besucht. Er wünscht, dass man mit seiner Mutter jeden Tag einen Spaziergang im Freien macht. Das Pflegepersonal kann diesem Wunsch nicht entsprechen – die zeitlichen Ressourcen würden es nicht zulassen. Der Sohn ist überzeugt, dass dies zu den Grundrechten eines Menschen gehört und bei diesen Pflege- und Betreuungspreisen eigentlich möglich sein sollte.

Angehörigen wird nach dem Tod der Mutter das Zimmer für eine gewisse Zeit weiter verrechnet, obwohl es wieder vermietet ist.

Der zweite Schwerpunkt bilden **psychische Probleme**. Überforderung und Überlastung mit Pflegesituationen zu Hause, Unstimmigkeit und Unklarheit in Bezug auf einen möglichen Heimeintritt, Auseinandersetzung um die Urteilsfähigkeit von Betagten, Streit um den Vorsorgeauftrag und unerledigte Geschichten aus der Vergangenheit beschäftigen die Fachkommission immer wieder.

Beispiele

Ein Bewohner lebt in einer Pflegeinstitution. Er verweigert die Körperpflege. Die Situation spitzt sich zu. Das Heim ist nicht mehr bereit die Verweigerung hinzunehmen. Die Beiständin wird darauf aufmerksam gemacht, dass dem Bewohner gekündigt wird, da dieser Zustand für die Institution nicht mehr tragbar sei.

Eine Ehefrau 76jährig besucht ihren Mann im Heim täglich. Sie ist der Meinung, dass ihr Mann ungenügend gepflegt werde. Zudem sei er gestürzt und habe sich dabei verletzt. Niemand habe sie informiert. Man wisse nicht wie es zum Sturz kommen konnte. Die Pflege verweigere die Auskunft und auch die Einsicht in die Akten. Die Ehefrau hat den Eindruck, man lasse ihren Mann einfach sterben. Dauernd komme es zu Konflikten mit der Pflege – seit einigen Tagen sage man ihr, sie könne den Ehemann ja nach Hause nehmen. Die Ehefrau kann nicht mehr schlafen und hat ein schlechtes Gewissen, dass sie den Ehemann nicht zu Hause pflegen kann.

Die Schwiegertochter wird von Ehemann genötigt die Pflege des kranken Vaters zu übernehmen. Sie ekelt sich, wenn der Vater ins Bett macht. Sie lässt ihn teilweise im Kot und Urin liegen, weil sie damit nicht umgehen kann. Der Vater liegt den ganzen Tag im Bett in einem verdunkelten Zimmer. Die Familie ist mit der Situation total überfordert. Für den Sohn gehört es zur Pflicht des Sohnes resp. seiner Familie den Vater zu Hause zu pflegen.

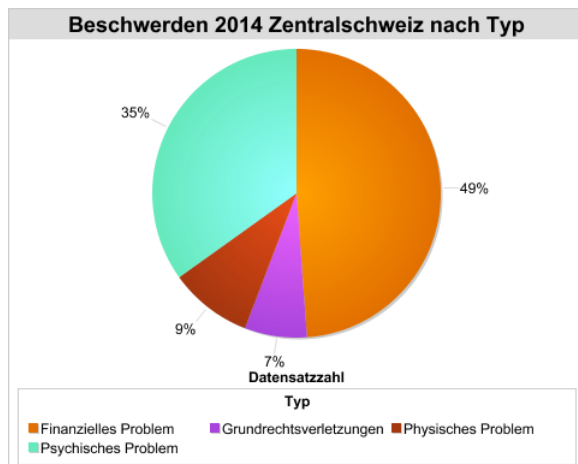
In all diesen Situationen sind wir auf die vielseitige und durch jahrelange Erfahrung gewachsene soziale und fachliche Kompetenz unserer Fachkommissionsmitglieder angewiesen. In interdisziplinären Fallbesprechungen reflektieren wir unsere Arbeit und suchen nach Handlungsoptionen. In unserer Beratungsarbeit stellen wir immer wieder fest, wie wichtig es ist, offen auf die beteiligten Menschen zuzugehen. In Konfliktsituationen, in denen alle Beteiligten ihre Belastungsgrenze erreicht haben und überfordert sind gilt es Ruhe zu bewahren. Wir nehmen uns viel Zeit um zu zuhören. Dies ist oft der Schlüssel zu einer konstruktiven Lösung. Nicht alle Konflikte und Probleme können zur Zufriedenheit der Beschwerdeführer gelöst werden. Auch dies gilt es zu akzeptieren.

Im Dezember 2014 haben Wolfgang Schäffer und Josef Lautenschlager die Fachkommission verlassen. Wir danken herzlich für ihren Einsatz im Dienste der UBA. Mit dem Eintritt von Hans Egli (Mediator) und Franz Wolfisberg (Krankenkassenspezialist), konnten die Austritte kompensiert werden. Wir heissen die neuen Mitglieder in der Fachkommission herzlich willkommen.

Gemeinsam können wir etwas Bewegen. Für die umfassende, ehrenamtliche Tätigkeit aller Kommissionsmitglieder möchte ich ganz herzlich danken.

Maya Huber-Schöpfer

Vorsitzende der Fachkommission



(Spitex: Nur gemeinnützige Spitex-Organisationen)

Jahresrechnung 2014

UBA Zentralschweiz schliesst das Vereinsjahr 2014 positiv ab

Mit einem Ertragsüberschuss von CHF 11'807 schliesst das Geschäftsjahr positiv ab. Durch erhebliche Einsparungen bei den Ausgaben und obwohl die budgetierten Beiträge über CHF 2'500 von privaten Stiftungen ausblieben, konnte ein positives Betriebsergebnis erarbeitet werden. So entstanden uns zum Beispiel für die Aus- und Weiterbildung keine Kosten, da wir durch ein Projekt der Soroptimisten Zug eine zweckgebundene Spende von CHF 10'000 entgegennehmen konnten. Die Kosten der Anlaufstelle lagen um aufgrund eines günstigeren Kostenteilers CHF 2'500 unter dem Budget und schlussendlich waren wir auf Grund der konkret bevorstehenden Reorganisation zurückhaltend in der Marktpräsenz (Werbematerial und PR-Aufwand Einsparungen von rund CHF 5'000). Zudem wurde die Hauptarbeit der Umstrukturierung durch ehrenamtliche Arbeit bewerkstelligt.

Das positive Ergebnis darf jedoch nicht darüber hinwegtäuschen, dass die Situation im 2015 und den folgenden Jahren sich wieder anders darstellen wird. Zum einen fallen ab 2015 (wenigstens zunächst) die Beiträge der Pro Senectute (CHF 10'500) dahin. Zum anderen werden die jetzigen Einsparungen (Weiterbildung und Werbung/PR) in den kommenden Jahren wieder auf das normale Niveau ansteigen. Wir sind daher sehr dankbar, dass sich alle Trägerschaften und die öffentliche Hand bereit erklärt haben, uns in der Phase der Neuorientierung – wenigstens aber für die Jahre 2015 bis 2017 – im bisherigen Rahmen weiterhin finanziell zu unterstützen.

In den kommenden Jahren wird die Betriebsrechnung in einer transparenten Kosten- und Leistungsrechnung abgebildet. Damit ist sichergestellt, dass die Beiträge der zentralschweizerischen Trägerschaften und der öffentlichen Hand, inkl. die Beiträge aus dem Kanton Glarus, den sechs zentralschweizerischen Kantonen plus dem Glarus zu Gute kommen und die entsprechenden Kosten verursachergerecht zugeordnet werden. Auch die restliche Spende (CHF 4'730) der Soroptimisten und das seinerzeitige Startkapital vom Diakoniewerk Neumünster (CHF 50'000) sollen in den nächsten Jahren der neuen UBA für die bisherige UBA Zentralschweiz plus Glarus für ihre Projekte zur Verfügung stehen.

Wir danken allen Institutionen und Personen, die die UBA Zentralschweiz 2014 wohlwollend unterstützt haben. Das grosse finanzielle Highlight war ein Check über CHF 10'000, den wir am 11.09.2014 vom **Soroptimist International Club Zug** entgegennehmen durften. Dieser Betrag wurde uns für ein Weiterbildungsprojekt „Prävention gegen Gewalt an älteren Menschen“, welches für Mitarbeitende aus allen Bereichen der Altersarbeit 2014 und 2015 durchführen, zugesprochen. Für diese überaus grosszügige Geste danken wir nochmals ganz herzlich!



Check-Übergabe beim
Soroptimist International Club Zug

Der Jahresabschluss 2014 in tabellarischer Darstellung (alle Werte in CHF):

Erfolgsrechnung 01.01.2014 – 31.12.2014		
	2014	2013
ERTRAG		
Allgemeine Spenden	2'878	13'029
Beiträge öffentliche Hand	31'590	13'300
Mitgliederbeiträge	54'890	56'057
TOTAL ERTRAG	89'358	82'386
AUFWAND		
Personalaufwand	58'806	58'702
Betriebsaufwand	16'745	19'475
Äufnung Fonds Diakoniewerk	2'000	4'000
TOTAL AUFWAND	77'551	82'177
ERTRAGS-ÜBERSCHUSS	11'807	209

Bilanz per 31.12.2014		
	2014	2013
AKTIVEN		
Flüssige Mittel	79'029	82'193
Forderungen	28	16
TOTAL AKTIVEN	79'057	82'209
PASSIVEN		
Kreditoren	7'897	7'375
Passive Rechnungsabgrenzung	8'975	26'455*
Vereinsvermögen	62'185	48'379
TOTAL PASSIVEN	79'057	82'209

* inkl. Vorauszahlung Fr. 16'060 öffentliche Hand für 2014

Der Jahresabschluss 2014 wurde am 04.02.2015 durch die Lufida Revisions AG, Luzern, geprüft; er entspricht Gesetz und Statuten und enthält keine Auflagen. Die Vereinsversammlung vom 24.02.2015 hat die Rechnung 2014 genehmigt und den verantwortlichen Organen Décharge erteilt.

Peter Ewert
Vizepräsident

Vorstands-Mitglieder bis 31.12.2014:

- Susan Biland, lic.oec.publ., Präsidentin
- Peter Ewert, Vizepräsident, Curaviva
- Heidi Burkhard, Spitex Verband Zentralschweiz
- Hansruedi Lüthi, Curaviva
- Eduard Oettli, Schweizerisches Rotes Kreuz

Regionale Koordinatorin per 31.12.2014:

Hedwig Eggerschwiler-Bättig

Luzern, Ende Februar 2015

Fachkommissions-Mitglieder per 31.12.2014:

- Maya Huber-Schöpfer, Vorsitzende
- Hans Bader, stellv. Vorsitzender
- Maria Britschgi - Hans Egli
- Peter Gloor - Charly Gmür
- Dorothee Kipfer - Maya Köppel-Lenz
- Josef Lautenschlager * - Claudio Leasi
- Beat Nägeli - Wolfgang Schäffer *
- Franz Wolfsberg
- sowie einzelne konsiliarisch tätige Fachpersonen

* nur bis 31.12.2014

UBA ZENTRALSCHWEIZ
Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter
Neue Adresse ab 01.01.2015:
 UBA
 Malzstrasse 10
 8045 Zürich
 info@uba.ch
 www.uba.ch
 Gönner/innen und Spenden sind herzlich willkommen.
 Credit Suisse, Zürich IBAN: CH08 0483 5144 3102 0100 0

Kontaktaufnahme für Beschwerden
 Anlaufstelle UBA
 Telefon 058 450 60 60
 Montag bis Freitag, 14.00 – 17.00
Regionale Koordinatorin UBA Zentralschweiz
Hedwig Eggerschwiler-Bättig
 Telefon 058 450 60 60 info@uba.ch