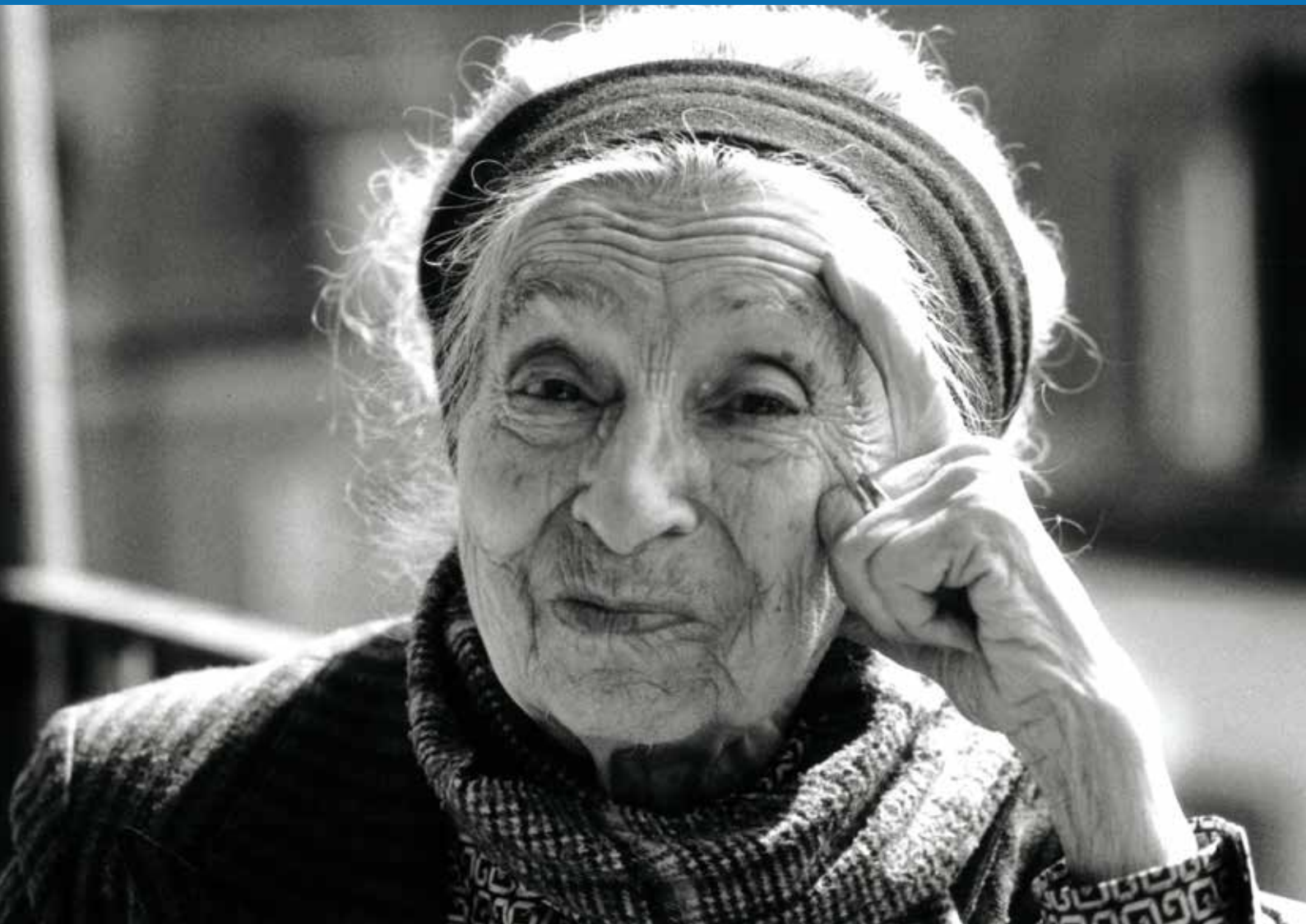




UBA Zürich / Schaffhausen  
UNABHÄNGIGE BESCHWERDESTELLE FÜR DAS ALTER



**Jahresbericht 2014**

„Die UBA setzt sich ein für ein selbstbestimmtes, würdiges Leben im Alter. Würde, Autonomie und Selbstbestimmung sind auch in Abhängigkeitsverhältnissen wichtig. Die Verletzung dieser Grundwerte kann zu eskalierenden Konflikten und Gewalt führen“.

## **Ein Lernprozess**

Dass wir heute in unserer Gesellschaft ein viertes Lebensalter erreichen und dass dadurch immer mehr Menschen zu den Hochaltrigen gezählt werden, ist erfreulich und eine Errungenschaft, für die wir dankbar sein können. Sie wird aber eher als Problem, als Belastung, im besten Fall als Herausforderung gesehen. Das ist die neue Situation natürlich auch tatsächlich. Ich glaube aber, es ist vor allem ein Lernprozess, den wir alle, die wir das Tüchtig- und Fit-sein zum Masstab des Glücks schlechthin gemacht haben, zu bestehen haben.

### **Alles hat seine Zeit**

Alles hat seine Zeit – so war der Slogan der Kampagne, die Pro Senectute und die beiden Landeskirchen im Herbst 2013 lanciert haben, um für das Problem der Hochaltrigkeit zu sensibilisieren. Die Kampagne wird im Frühling 2015 abgeschlossen. Es war kein einfaches Thema: Medien und Öffentlichkeit sind nur zögernd dem Thema gefolgt. Ein besonderes Ereignis war der 20. November, als das Grossmünster in Zürich zum Bersten voll war und die Herausforderung des hohen Alters in vielen Aspekten debattiert wurde. In Neuenburg, im Tessin und in Basel fanden ähnliche Veranstaltungen statt. Eines wurde deutlich: unsere Werte werden durch die neue Herausforderung erschüttert und die Sorgfalt mit der wir Menschen im hohen Alter begegnen sollen, beinhaltet noch eine ganze Palette von Arbeit – ein Lernprozess!

Auf der Website finden sich Fachartikel, u.a. auch zum Thema Gewalt im Alter und ein Videobeitrag zur Veranstaltung vom 20.11.2014 im Grossmünster Zürich [www.alleshatseinezeit.ch](http://www.alleshatseinezeit.ch)

### **Zwischen Autonomie und Fürsorgepflicht**

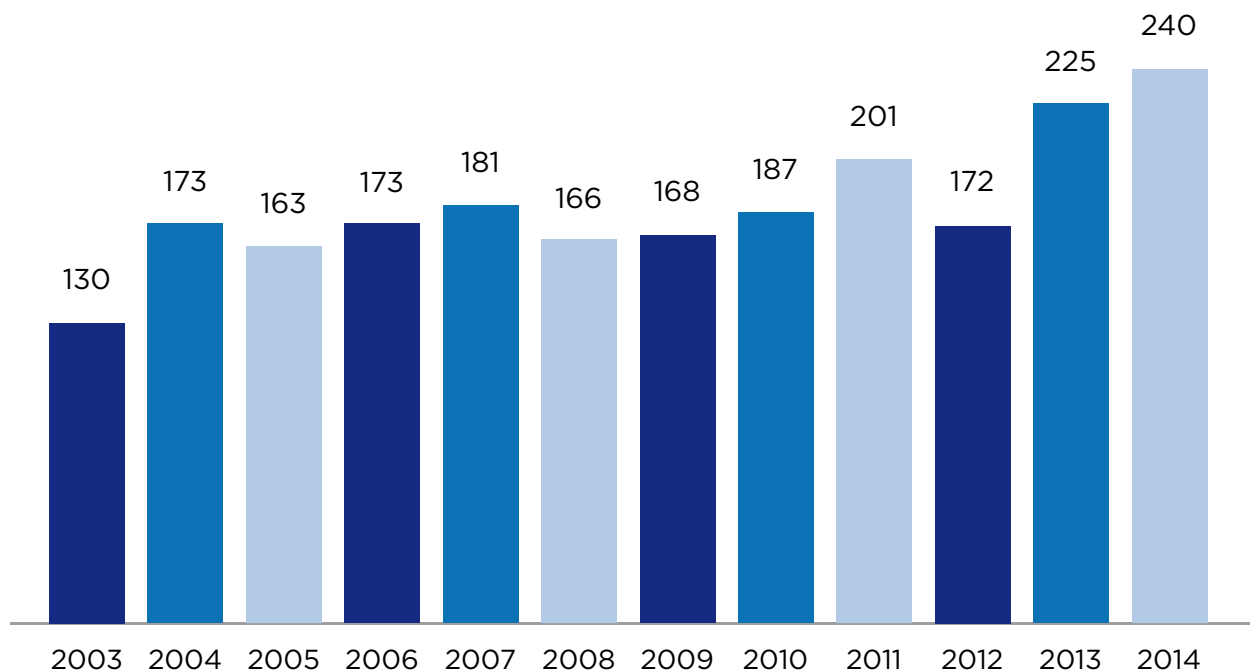
Autonomie hat einen enorm hohen Stellenwert in unserer Gesellschaft, zu Recht. Ich möchte entscheiden können, wie ich lebe, welche Qualität mein Leben haben soll und ich möchte auch entscheiden, wann ich wie mein Leben beenden kann. Das sind eine neue Chance und eine neue Verantwortung. Die UBA arbeitet am Balanceakt zwischen der Autonomie des einzelnen Menschen, die es zu respektieren gilt und der Fürsorgepflicht, die jede Gesellschaft gegenüber ihren schwächeren Mitgliedern hat – auch ein Lernprozess!

### **Die UBA ist bereit**

2014 haben wir die Strukturen der UBA in einem Prozess überarbeitet, sie vereinfacht, verschlankt und sind ab 1.1.2015 mit einem neuen Vorstand gestartet. Den Vorstandsmitgliedern gebührt ein grosser Dank für das Mittragen der Revision. Ich darf in der neuen Organisation das Präsidium einnehmen und werde mich mit allen Kräften engagieren, dass unsere Arbeit effektiv und in der ganzen Schweiz wirksam wird. Entscheidend aber sind die ehrenamtlichen Fachpersonen in den regionalen Kommissionen, wie wir sie in Zürich/Schaffhausen seit Jahren kennen. Hier wird die konkrete Lösung gesucht, hier werden die Weichen gestellt, um konkrete Verbesserungen und Lösungen zu finden. Die 3. Generation stellt ihr Erfahrungswissen und ihre Zeitautonomie für die 4. Generation zur Verfügung – auch ein Lernprozess!

## Bericht der Geschäftsstelle

Die UBA ZH/SH kann 2014 auf ein Betriebsjahr zurückblicken, in dem die Anzahl der eingegangenen Beschwerden und Hilferufe wiederum zugenommen hat. Wir gehen davon aus, dass unser Bekanntheitsgrad stetig zunimmt, während gleichzeitig die Hemmschwelle bei den Betroffenen, sich an eine unabhängige Stelle zu wenden, sinkt.



Unsere Erfahrung zeigt, dass die bei der UBA eingereichten Beschwerden ernst zu nehmen sind. Wer sich an uns wendet, tut dies in der Regel mit gutem Grund. Er / sie fühlt sich unverstanden, stösst auf unüberwindbare Schwierigkeiten, sieht sich in seinen / ihren Rechten verletzt. Ein anderer Blickwinkel, unterschiedliche Interessen, mangelnde Kommunikation, Missverständnisse und unerfüllte Erwartungen sind die häufigsten Ursachen für Konflikte und Spannungen. Für viele Problemstellungen und Konflikte konnte auch im vergangenen Jahr eine einvernehmliche Lösung gefunden werden.

Ein bedeutender Anteil der Arbeit der Geschäftsleiterin betrifft das Beschwerdemanagement: Angefangen bei der Beurteilung der Beschwerden betreffend Thematik, ersten Abklärungen und Absprachen bis zur Übergabe an ein zuständiges Fachkommissionsmitglied zur Bearbeitung und der administrativen Begleitung bis zum Abschluss der Beschwerde. Die Geschäftsleiterin ist dabei Drehscheibe für die Bearbeitung der Beschwerden in enger Zusammenarbeit mit dem Vorsitzenden der Fachkommission und den einzelnen ehrenamtlich tätigen FachexpertInnen. Gereifte Lebens- und Berufserfahrung bilden einen tragfähigen Boden für eine professionelle Konfliktlösungstätigkeit. Ehrenamtliche anspruchsvolle Arbeit braucht aber eine reibungslos funktionierende und unterstützende Infrastruktur. So ist es uns möglich den steigenden Bedarf an Beratung, Schlichtung, Vermittlung und Unterstützung in der Konfliktbewältigung aufzufangen. Ehrenamtlichkeit und Freiwilligkeit ermöglichen uns, unsere Dienstleistungen weiterhin niederschwellig und unentgeltlich anzubieten.

Die Bewältigung all der Aufgaben an der Geschäftsstelle wäre nicht möglich ohne die Unterstützung durch die freiwilligen Mitarbeitenden. Wir danken Frau Esther Städeli, Frau Heidi Piaz und Frau Mariluz Strolz für ihren kompetenten und engagierten Einsatz bei der UBA ganz herzlich.

Frau Sonia Gagliastro hat uns leider Ende Mai 2014 verlassen, um eine neue Herausforderung anzunehmen. Wir danken ihr für ihre sachkompetente Arbeit in der Administration und Pflege der Passiv- und Gönnermitglieder, für die Adressverwaltung der Regionalstelle sowie die sorgfältige Dokumentation der Beschwerden.

Frau Manuela De Bona, Leiterin Sekretariat und Rechnungswesen, hat ihr Arbeitspensum aufgestockt und die zusätzlichen Aufgaben übernommen. Wir sind sehr froh, dass Frau De Bona in der neuen Organisation nun voll und ganz der UBA zur Verfügung steht und den Revisionsprozess mitträgt und mitgestaltet.

## Themenkreise der im Jahr 2014 eingegangenen Beschwerden



### Nachfolgend die wichtigen Themenkreise:

#### **Grundrechtsverletzungen**

- Betroffene Person soll gegen ihren Willen in ein Alters- und Pflegeheim
- Familienkonflikte: z.B. Sohn verhindert Kontakt der Mutter zu sämtlichen anderen Familienangehörigen
- Vernachlässigung und schlechte Pflege in Pflegeheim
- Keine Informationen betr. Norovirus erhalten
- Fühlt sich von der Spitex vernachlässigt und allein gelassen
- Nachbarschaftskonflikte z. B. Verdacht der unrechtmässige Aneignung von Geschenken durch Nachbarin
- Fühlt sich eingesperrt, in ihrer Freiheit eingeschränkt
- Gefährdungsmeldung an KESB durch Institution, Spitex, Angehörige, Nachbarn.

#### **Medikamentöse Probleme**

- Einsatz von Medikamenten zur Ruhigstellung
- Unzufrieden mit medikamentöser Behandlung

#### **Physische Probleme**

- Ungenügende Leistungen in der Übergangspflege
- Unzufrieden mit der Pflege- und Betreuungssituation
- Ehemann lehnt Hilfe in Pflege und Betreuung ab
- Mangelnde Sauberkeit in Institution
- Verwahrlosung und Vermüllung der Wohnung
- Nach Sturz und Verletzung Arzt zu spät geholt
- Unzufrieden mit medizinischer Behandlung/Betreuung

### Psychische Probleme

- Mangelnde Information und Kommunikation
- Konflikte mit der Beistandschaft / KESB
- Unzureichendes betreutes Wohnen / unzuverlässige Betreuung / keine Aktivierung
- Verdacht auf Depression, Familie bekommt keine Unterstützung vom Hausarzt
- Unwürdiges Vorgehen der Spitex
- Heimwechsel gegen den Willen der Familie
- Drohung mit Zwangseinweisung / Einweisung in Psychiatrische Klinik mit FU
- Nachbarschaftskonflikte / Konflikte unter Bewohnern

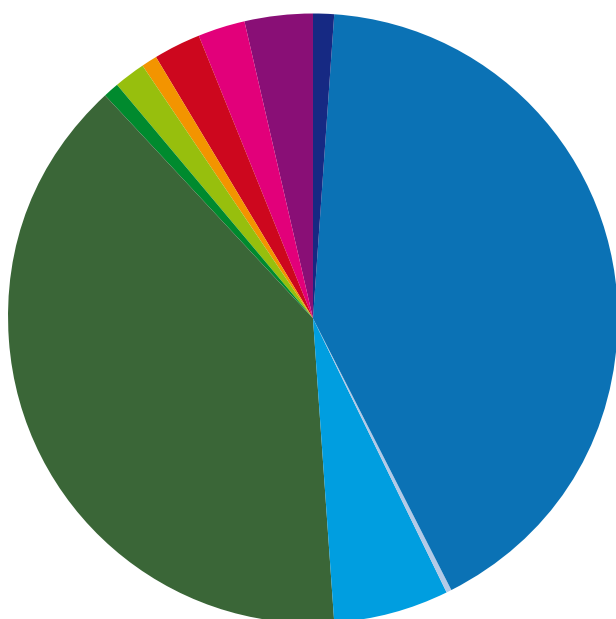
### Finanzielle Probleme

- Betreuungstaxe / zu hohe Kosten/Rechnungen von Alters- und Pflegeheim
- Probleme mit Ergänzungsleistungen / zu lange Wartezeit auf Entscheide
- Leistungsprobleme Versicherer: Krankenkasse, Sozialversicherungen, Sachversicherungen
- Unseriöse Verträge mit Telefonanbietern / Mahnungen, Inkasso, Betreibungen
- Unkorrekte Verrechnungen, unberechtigter Bezug von Finanzen
- Vertragsprobleme in Alters- und Pflegeheimen
- Betrug, Diebstahl, Testament
- Umgang mit persönlichen Finanzen
- Kein Zugang zum eigenen Geld
- Nötigung, Geld zu geben, Verdacht auf finanzielle Ausbeutung

(Die Aufzählung ist nicht abschliessend).

Die folgenden Statistiken geben eine Übersicht wer im 2014 an die UBA gelangte und gegen wen sich die Beanstandungen richteten.

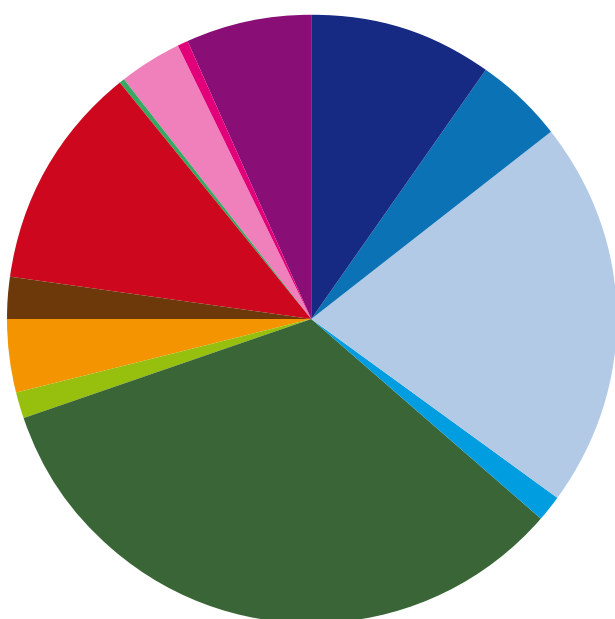
### Beschwerdeführer Region ZH/SH 2014



#### Beziehung zu betroffener Person

■	Angehörige	97
■	Behörde/Amt	1
■	Bekannte	14
■	Betroffene Person	92
■	Freunde	2
■	Heimleitung	4
■	Nachbarn	2
■	Partner	6
■	Pflege/Betreuung	6
■	Sozialberatung	8
■	Spitex	3

## Beschwerdegegner Region ZH/SH 2014



### Beziehung zu betroffener Person

Angehörige	21
Arzt/Zahnarzt	10
Behörde/Amt	44
Bekannte	3
Heimleitung	71
Klient	3
Nachbarn	8
Partner	5
Pflege/Betreuung	25
Sozialberatung	1
Spitex	7
Vermieter	1
Versicherung/ Krankenkasse	14

## Dilemma Autonomie versus Fürsorgepflicht

In der letzten Zeit beobachten wir eine Zunahme von Beschwerden zu Dilemmata zwischen der Autonomie des einzelnen alten auch dementen Menschen, die es zu respektieren gilt und dem Fürsorgebedürfnis / der Fürsorgepflicht von Angehörigen ihren betagten Eltern gegenüber. Das neue Erwachsenenschutzrecht gesteht dem (alten) Menschen ein Recht auf gewisse Verwahrlosung, ein Recht auf wohlerwogenen Suizid und ein Recht auf ungesunden Lebensstil zu.

Die Konfliktlösung ist sehr komplex und stellt hohe Ansprüche auszubalancieren, ob das Leiden / der Schaden der betroffenen Person oder die Belastung von Angehörigen / Dritten durch die fehlende Behandlung / Betreuung deutlich grösser ist als das Leid durch Freiheitsentzug, Kränkung durch Missachtung der Autonomie. Die Urteilsunfähigkeit wird bei Dementen nicht zu hoch angesetzt.

## Fallbeispiel: Alkoholsüchtiger Vater

Eine Tochter meldete sich bei der UBA und beschwerte sich über die Beiständin, die ihrem Alkoholiker-Vater alles erlaube, statt ihm am Weitertrinken zu hindern. Nachdem sie jahrelang keinen Kontakt mehr mit ihrem Vater gehabt hatte, begann sie sich erneut um ihn zu kümmern, nachdem er wegen einer Hirnleistungsschwäche bedingt durch exzessiven Alkoholkonsum im Altersheim verhaltensauffällig geworden und psychiatrisch hospitalisiert worden war. Sie machte ihm den Aufenthalt in einem Heim seiner Heimatgemeinde schmackhaft, 40 km entfernt von seinem bisherigen Wohnort. Dort verbesserte er sich bald und er begann regelmässig selbständig mit dem Zug dorthin zurückzukehren zu seiner Freundin, einer ehemaligen Angestellten von ihm. Mit dieser konsumierte er regelmässig Wein und verbrachte auch gelegentlich eine Nacht bei ihr. Die Tochter beklagte nun, dass die Beiständin ihres Vaters diese Ausflüge zur Freundin mit schädlichem Alkoholkonsum nicht verbiete und das Heim verpflichte ihn nicht mehr so weit reisen zu lassen. Die UBA konnte der Beschwerde der Tochter nicht zustimmen und verteidigte ihrem Vater das Recht auf Reisefreiheit und regelmässigem Kontakt zu seiner Freundin, auch wenn es dabei zu nicht unproblematischem Alkoholkonsum kommen sollte. So hatte die UBA in Kauf zu nehmen, dass die Beschwerdeführerin nicht zufrieden mit der Handhabung der Beschwerde war. Aber die Einhaltung der Freiheitsrechte auch von gefährdeten älteren Menschen stellt die UBA über die Zufriedenheit der Beschwerde führenden Personen.



## **Beschwerden aus dem häuslichen und privaten Bereich**

Fast die Hälfte der im vergangenen Jahr bei der UBA eingegangenen Beschwerden stammt aus dem Privatbereich. Wenn immer möglich unterstützen wir die Beschwerdeführenden darin, die anstehenden Probleme selber zu lösen, bieten Hilfe zur Selbsthilfe.

Hie und da ist es aber gegeben, ältere Menschen in ihren Rechten zu unterstützen, wie das folgende Beispiel zeigt:

### **Fallbeispiel: Tochter schikaniert betagte Mutter**

Die Mutter meldet sich bei der UBA. Es gehe ihr eigentlich recht gut: sie lebe gesund und selbständig in ihrer schönen Eigentumswohnung in Zürich. Ihre Tochter sei leider arbeitslos und sehr arrogant. Sie wohne eigentlich im Tessin, komme aber immer häufiger mit ihrem grossen Schäferhund nach Zürich und niste sich in ihrer Wohnung ein. Sie breite sich dann in der ganzen 3-Zimmerwohnung aus und tyrannisiere sie in ihrem Tagesablauf. Sie halte dies kaum mehr aus, werde aber mit ihrer Tochter einfach nicht fertig, sie bagatellisiere ihre Übergriffigkeit und weigere sich, sie in ihrer Wohnung allein leben zu lassen. Das Abklärende Mitglied der FAKO besucht die beiden Frauen in ihrer Wohnung. Dabei wird klar, dass die Tochter nicht willens ist, die häufigen Einquartierungen bei ihrer Mutter für diese als eine grosse Belastung zu anerkennen. Sie meine es ja nur gut mit ihrer Mutter, sie sei dann nicht so allein. Sie weigert sich zur Kenntnis zu nehmen, dass diese subjektive Belastung für ihre Mutter ein grosser Stress ist und ihre Gesundheit gefährdet. Die Mutter ist deshalb einverstanden, der Tochter ein Wohnungsverbot zu erteilen und für den Missachtungsfall eine polizeiliche Wegweisung anzudrohen. Gemeinsam mit dem Vertreter der UBA eröffnet sie dies ihrer Tochter und diese zieht sich innert der gesetzten Frist endlich wieder ins Tessin zurück. Dies funktioniert fast ein Jahr lang gut, dann nistet sich die Tochter erneut in der Wohnung ihrer Mutter ein. Erst nach einer erneuten Intervention der UBA kann die Mutter wieder ihre Ruhe geniessen.

Dieses Beispiel illustriert, dass ältere Menschen ganz andere Bedürfnisse haben können, als diejenigen, die ihnen ihre Kinder zuschreiben. Wenn diese dann von ihrer Persönlichkeit her wenig sensibel, sondern rechthaberisch sind, braucht die betagte Person manchmal Unterstützung von aussen, um autonom ihren eigenen Bedürfnissen gemäss leben zu können. Dann kann die UBA diese Unterstützung anbieten.

### **Vorsicht bei Verträgen am Telefon:**

Seit Jahren beobachten wir, dass ältere Menschen nach vermeintlichen Telefonverträgen mit Rechnungen überschwemmt, mit Mahnungen und Inkasso regelrecht bedrängt, genötigt und sogar bedroht werden. Obwohl die UBA-Fachkommission die vertraglichen Bindungen von in Telefongeschäften verwickelten BeschwerdeführerInnen zu lösen oder wenigstens zu lockern vermochte, appelliert sie an die Senioren, Telefonverkäufe möglichst von Beginn an abzuweisen und den Telefoneintrag mit einem \* zu versehen. Wir sind daran, zusammen mit anderen Partnern im Altersbereich, nach Lösungen für diese Art von finanzieller Ausbeutung von alten Menschen zu suchen.



## **Konflikte im Spannungsfeld Institution – Angehörige – Bewohner**

In unserer langjährigen Erfahrung in diesem Bereich haben wir immer wieder beobachtet, dass die Angehörigen noch zu oft nicht in den Betreuungs- und Pfltag integriert werden. Dabei gehen wertvolle Ressourcen verloren. Andererseits sind wir jedoch auch immer mehr mit Problemen von Angehörigen konfrontiert, welche sich unangemessen und zum Teil unhaltbar in die Pflege und Betreuung einmischen. Vermehrt gelangen auch HeimleiterInnen, PflegedienstleiterInnen an uns, im besten Fall noch bevor Konflikte eskalieren. Eine eher grundsätzliche Problematik der auftretenden Schwierigkeiten zwischen Angehörigen und Mitarbeitenden liegt wohl darin, dass das familiäre und professionelle Versorgungssystem andere Interessen verfolgen und ihnen eine andere Logik zugrunde liegt. Die beiden Personengruppen haben eine unterschiedliche Perspektive auf den betroffenen Menschen (Kickbusch, 1981). In der Konfliktbearbeitung geht es darum, die unterschiedlichen Ziele, Bedürfnisse und Interessen hinter den offenen und verdeckten Spannungen sichtbar zu machen, sich gegenseitig besser zu verstehen und Lösungen zu entwickeln.

### **Fallbeispiel: Kunst macht vieles möglich!**

Ein 67-jähriger Akademiker, der aus der Tschechoslowakei geflüchtet war, aber sich nie hat gut in der Schweiz integrieren können, lebt seit einigen Jahren in einer Einzimmerwohnung einer Alterssiedlung. Dort führt er ein unauffälliges Leben und pflegt kaum Kontakte mit seinen Nachbarn. Oft besucht er unentgeltliche Vorlesungen und öffentliche Veranstaltungen. Für ihn ist es sehr wichtig, dass er täglich tschechische Nachrichten und kulturelle Beiträge aus seiner früheren Heimat im Fernsehen in seiner Wohnung konsumieren kann. Dank zwei kleinen Satelliten-Empfang-Schüsseln, die er auf der Innenseite seines Balkons montiert hat, kann er dies mit guter Empfangsqualität regelmässig tun. Eine Nachbarin stört sich daran, dass der als Sonderling empfundene Mann etwas gar viele Gegenstände auf dem Balkon zu lagern pflegt und Satellitenschüsseln montiert hat. Da dies gemäss Hausordnung seit der Einführung von Kabel-TV nicht mehr gestattet ist, beschwert sie sich bei der Verwaltung. Diese verlangt die Entfernung der Satellitenschüsseln mit Hinweis auf die Hausordnung.

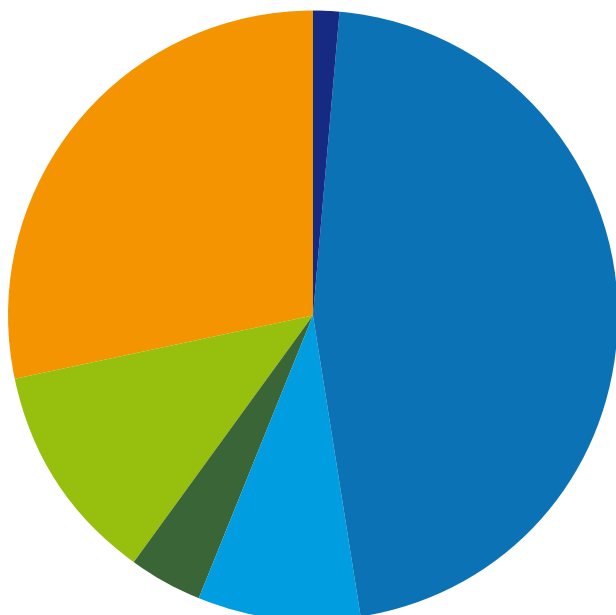
Der Betroffene meldet sich bei der UBA und bittet um Vermittlung, weil im Kabel-TV keine tschechischen Sendungen empfangen werden können. Es stelle für ihn einen zentralen Lebensinhalt dar, diese regelmässig betrachten zu können. Das sachbearbeitende Mitglied der FAKO empfindet die Durchsetzung der Hausordnung sei für den Betroffenen ein unverhältnismässiger Eingriff in seinen Lebensstil, zumal die Schüsseln nicht aussen, sondern innerhalb des Balkongeländers montiert sind. Erkundigungen bei der Verwaltung ergeben, dass es keine Vorschriften in der Hausordnung gebe betreffend Kunstgegenstände auf den Balkonen. Anlässlich eines Hausbesuches kann festgestellt werden, dass ein Leintuch über die Satellitenschüssel gestülpt den Fernsehempfang nicht beeinträchtigt. Das Mitglied der FAKO überlässt das alte Leintuch dem Betroffenen und rät ihm, daraus zwei sackförmige Leinwände herzustellen und zu bemalen als Kunstwerke. Dankbar für diesen Rat macht er sich daran aus seinen Satellitenschüsseln zwei Kunstwerke herzustellen. Er kann in der Folge weiterhin seine tschechischen Sendungen empfangen und muss die Hausordnung nicht mehr übertreten. So kann ein Fall von struktureller Gewalt mit einem Kunstgriff verhindert werden.

## Pflegefinanzierung

Ein wichtiges mehrfach besprochenes und vielen Beschwerden zugrundeliegendes Thema war auch 2014 wieder die am 1.1.2011 in Kraft getretene neue Pflegefinanzierung gemäss schweizerischen Krankenversicherungs-Gesetz und deren Umsetzung im Zürcher Pflegegesetz. Schwierigkeiten bereiteten vor allem die Betreuungskosten, die die Heime frei festlegen können, ohne die zugrundeliegende Berechnung offen legen zu müssen. Probleme ergaben sich auch durch die neu durch die Gemeinden zu leistenden Pflegekostenbeiträge. Dies veranlasste gewisse Gemeinden, die Anmeldung von Pflegebedürftigen Eltern von Einwohnern zu verweigern, trotz der verfassungsmässig garantierten Niederlassungsfreiheit. Auch die oft nur mangelhaft kommunizierten Bedingungen der Übergangspflege-Finanzierung gab Anlass zu mehreren Beschwerden. Das Thema bleibt ein Kerngebiet der UBA. Auf Grund der Komplexität der Situation und der Beschwerden ist es wichtig, genau hinzuschauen, die Sachlage zu überprüfen und die Beschwerdeführenden individuell zu beraten. Die UBA wünscht sich eine Gesetzgebung bezüglich Qualität in Institutionen - im Moment scheint der Zeitpunkt für eine Intervention nicht geeignet zu sein.

Mehrfach zur Sprache kamen auch Beschwerden betreffend **Ergänzungsleistungen zur AHV**. Ältere Menschen fühlen sich im Umgang mit den Amtsstellen oft überfordert oder gar schikaniert. Dabei kam der Fachkommission sehr zugute, dass in ihr mehrere Fachpersonen aus diesem Gebiet vertreten sind. So konnten in der Fachkommission Möglichkeiten und Grenzen des Anspruchs von Ergänzungsleistungen auch im ambulanten Bereich differenziert besprochen werden. Entlastungsangebote bei häuslicher Pflege und Betreuung können über Ergänzungsleistungen finanziert werden, was zur Gewaltprävention beiträgt.

## Alle Beschwerden 2014 ZH/SH Heime und Typ



Typ	Anzahl
Anderes Problem	2
Finanzielles Problem	59
Grundrechtsverletzungen	11
Medikamente Problem	5
Physisches Problem	15
Psychisches Problem	36

## **Bericht aus der Fachkommission 2014**

Eine der tragenden Säulen der UBA ist die vielseitig besetzte Fachkommission. Die unentgeltliche Arbeit dieses Gremiums garantiert eine hohe Fachlichkeit bei sehr tiefen Kosten.

Die UBA gratuliert Herrn Dr. Daniel Steck, Mitglied der Fachkommission ZH/SH zur Ehrenpromotion 2014 der Rechtswissenschaftlichen Fakultät der Universität Zürich.

Die Fachkommission (FAKO) traf sich zu drei regulären Sitzungen unter der Leitung von Herrn Albert Wettstein zur Besprechung von organisatorischen Fragen, zum Vorstellen von einzelnen Beschwerden von allgemeinem Interesse und fachlichen Fortbildungsreferaten. Dazu kamen als Instrument der Qualitätssicherung vier Sitzungen mit Fallbesprechungen nach dem Modell Intervention / Kollegiale Fallberatung unter der Leitung von Herrn Bruno Meili, Mediator SDM-FSM.

Systemwechsel in der Pflegefinanzierung: Herr Claudio Zogg, Geschäftsführer Curaviva Kanton Zürich und Vorstandsmitglied der UBA, referierte zum Thema „Rückschau, Erfahrungen, Problemstellungen des Systemwechsels. Gemeinsam mit den Mitgliedern der Fachkommission wurden Folgerungen für die Arbeit der UBA erarbeitet. (siehe auch Thema Pflegefinanzierung)

In einem Fortbildungsreferat kam das Thema Sucht im Alter zur Sprache anhand einer aktuellen Beschwerde. Dabei wurde die aktuelle Haltung der Suchtforschung vermittelt, dass eine Freiheitseinschränkung wegen suchtbedingter Selbstgefährdung heute kaum mehr akzeptierbar ist und dass statt der früher oft veranlassten Zwangsentzüge heute meist nur noch die kontrollierte Abgabe der Suchtmittel vertretbar ist.

Berichtet wurde auch anhand einer Beschwerde über die Erfahrungen der Zürcher KESB mit der fürsorglichen Unterbringung (FU) gemäss neuem Erwachsenenschutzrecht. Diese delegiert konsequent die FU von psychisch Kranken an die Ärzteschaft und sieht bei Demenz meist die entscheidungsberechtigten Personen allein, ohne formelle FU, kompetent für eine Heimeinweisung, auch wenn die dazu nicht urteilsfähige Person primär dagegen ist.

An der dritten Sitzung wurden die Bedingungen für eine Zwangsräumung eines Messie-Zimmers und Zwangsmassnahmen generell in einem Altersheim interdisziplinär besprochen. Die Bedingungen für Zwangsmassnahmen, insbesondere der zwangsweisen Einschränkung der Bewegungsfreiheit im Bett oder Rollstuhl sind sehr hoch und – da meist weniger einschneidende Massnahmen möglich sind – kaum je zu rechtfertigen, auch wenn das neue Erwachsenenschutzgesetz dazu für die vertretungsberechtigten Angehörigen keine Zustimmungspflicht, sondern nur ein Rekursrecht festgelegt hat.

## **Qualitätskonzept UBA ZH/SH**

Als Instrument der Qualitätssicherung wurden im vergangenen Jahr die Fallbesprechungen eingeführt, bei denen die unterschiedlichen Facetten einer Situation ausgeleuchtet und Ressourcen erkannt werden. Ziel und Nutzen für die einzelne Fachperson liegen darin, neue Sichtweisen und eine grössere Bandbreite der möglichen Perspektiven bezüglich ihres Themas / Problems zu finden, erweiterte Handlungsmöglichkeiten zu entdecken und allenfalls emotionale Entlastung zu ermöglichen. Dabei kommen die vielfältigen Ressourcen der Teilnehmenden zum Tragen.

Im Weiteren sensibilisiert eine gezielte und kontinuierliche Fortbildung die Kommissionsmitglieder für aktuelle Fragen und Themen. Gemeinsam mit der Fachkommission Zentralschweiz wurde unter der Leitung von Hans Bader, Betriebspsychologe FSP und Mediation SDM, eine Weiterbildung zum Thema „Aspekte von Gewalt in der Konfliktlösung“ organisiert und durchgeführt.

Die Auseinandersetzung mit Grenzen und Schnittstellen der UBA, die Beschäftigung mit Entscheidungskriterien und -richtlinien stärkt die Rollenklarheit in der Konflikt- und Problemlösung. Die Fachkommission hat sich im vergangenen Jahr mit dem Thema Intervention bei Behörden in komplexen Situationen bei Gefährdung Betroffener /Umgebung auseinandergesetzt und ein Merkblatt mit Entscheidungsrichtlinien erarbeitet 2014 konnte das Gremium der FAKO durch einen weiteren medizinischen Vertreter und weitere Fachpersonen in Mediation und Heimleitung ergänzt werden.

## **Beschwerden im Behindertenbereich**

Seit Januar 2013 übernimmt die UBA ZH/SH im Auftrag des kantonalen Sozialamtes Zürich die Aufgabe einer Schlichtungsstelle bei Konflikten zwischen invaliden Personen und Institutionen. Sie beschränkt sich dabei auf Konflikte zwischen invaliden Menschen oder deren Angehörige gegenüber den Betreuungsinstitutionen gemäss Art. 3 des Bundesgesetzes IFEG, wenn die interne Konfliktlösung nicht zufriedenstellend verläuft.

Im vergangenen Jahr gelangten neun Beschwerden aus dem Behindertenbereich im Kanton Zürich an die Anlaufstelle, mit der Bitte um Konfliktlösung durch die UBA.

Zwei Beschwerden konnten durch die Fachkommission UBA ZH/SH bearbeitet werden, in einem Fall wurde der Beschwerdeführer durch den Vorsitzenden der Fachkommission beraten und sechs Anfragen wurden an andere zuständige Stellen (Kantonales Sozialamt, Sozialversicherungsstelle, Curaviva, Procap, Pro Infirmis) weitergeleitet.

## **Zusammenarbeit mit der Alzheimervereinigung**

Schon vor einigen Jahren hat eine Zusammenarbeit zwischen der UBA und der Alzheimervereinigung begonnen, mit dem Ziel Synergien in der Beratung und Begleitung Angehöriger von Demenzkranken optimal zu nutzen und damit zur Lebensqualität älterer Menschen und ihren Angehörigen beizutragen. Seit Januar 2014 gehört die Alzheimervereinigung Kanton Zürich zu den Trägerorganisationen der UBA ZH/SH. Es freut uns sehr, dass nun diese Kompetenz und Erfahrung auch in die Vorstandsarbeit einfliesst. Im vergangenen Jahr haben wir gemeinsam einen Workshop für Altersbeauftragte der Gemeinden organisiert und durchgeführt mit dem Thema „Interventions- und Lösungsmöglichkeiten bei Gewaltsituationen im Alter“, der auf grosses Interesse stiess.

## **Medienpräsenz**

Das Jahr 2014 war geprägt durch eine hohe Medienpräsenz der UBA ZH/SH.

- Dr. Albert Wettstein, Vorsitzender der Fachkommission, Monika Stocker, Präsidentin und Brigitta Bhend, Geschäftsführerin gaben Interviews im Fernsehen SRF, Tele Top TV, Radio SRF 2, schrieben Artikel in verschiedenen Medien und für Senorweb, wirkten mit an Podiumsveranstaltungen zu den Themen: Gewalt im Alter / gegen fragile Hochbetagte, Selbstbestimmung am Lebensende, Freiheitseinschränkende Massnahmen, Hochaltrigkeit und Pflegende Angehörige.
- Die UBA ZH/SH hat sich aktiv an der Kampagne „alles hat seine Zeit“, die Pro Senectute und die beiden Landeskirchen lanciert haben, beteiligt mit schriftlichen Beiträgen, Interviews und Teilnahme an Podiumsveranstaltungen

## **Schulungen, Vorträge**

Dr. Albert Wettstein, Monika Stocker und Brigitta Bhend haben im vergangenen Jahr insgesamt fünfzehn Vorträge gehalten, neun Fortbildungsveranstaltungen durchgeführt und drei Workshops geleitet zu den Kernthemen der UBA.

# Ansprechpersonen der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter ZH/ SH 2014

## Vorstand UBA ZH/SH

Stocker Monika  
Ambroz Franjo  
Gysin Daniel  
Schümperli Monika  
Schwager Markus  
Wigger Bosshardt Silvia  
Zogg Claudio

Präsidentin  
Pro Senectute Kanton Zürich  
CURAVIVA Sektion Schaffhausen  
Alzheimervereinigung Kanton Zürich  
Spitex Verband Kanton Zürich  
SRK Kanton Zürich  
CURAVIVA Kanton Zürich

## Trägerschaft UBA Schaffhausen

Gansner Rosmarie  
Gautschi Christine  
Gysin Daniel  
Mamié Sylvia  
Winzeler Lotti

Spitex Verband Kanton Schaffhausen  
Rotes Kreuz Schaffhausen  
CURAVIVA Sektion Schaffhausen, Präsident  
Verband der Schaffhauser Rentnervereinigungen  
Pro Senectute Kanton Schaffhausen

## Ehrenamtliche Fachpersonen

Wettstein Albert, Dr. med.  
Angst Annemarie, Dr. med.  
Beer Ulrich  
Bollier Gertrud  
Bösch Carlo  
Breimi Anja  
Brunner Jürg  
Brunschwiler Urs  
Ernst Heinz  
Fankhauser René, Dr. iur.  
Gasser Beatrice  
Giger Max, Dr. med.  
Hallauer-Mager Max  
Hediger Bernhard, Dr. iur.  
Hofstetter Heinrich  
Kaiser Léonie, lic. iur.  
Kiefer Freddy  
Krebs-Roubicek Eva, Dr. med.  
Kuhn-Neyroud Yvonne, lic.phil.I  
Meier Felix, Dr. med. dent.  
Meili Bruno, lic.phil. I  
Mölbart Pia  
Morf-Wittweiler Lotti  
Oberholzer Peter, lic. iur.  
Oetiker Hansruedi  
Peterhans Béatrice  
Pfister Lotti  
Plancherel Dorothee  
Sacchetti Susanna  
Steck Daniel, Dr. iur.  
Steiger-Dettwiler Brigitta  
Strolz Niklaus, Dr. phil.  
Stüdl Josef  
Vogt Liselotte  
Walter Eva  
Winkelmann Hans-Rudolf  
Zimmermann Josef

Vorsitz Fachkommission  
Medizin  
Mediation, Coaching, Soziales  
Sozialversicherungen  
Ethik, Psychologie, Seelsorge  
Pflege/Betreuung  
Mieterschutz  
Heimleitung, Beratung, Altersarbeit  
Gerontologie  
Konzepte UBA, Rechtsberatung  
Mediation, Immobilienberatung, Erbschaftsregelung  
Medizin, Kommunikation, Beratung  
Heimleitung, Pflege, Betreuung  
Rechtsberatung, Erwachsenenschutz, Erbrecht  
Pflege/Betreuung, Heimleitung  
Mediation, Rechtsberatung, Erwachsenenschutz  
Krankenkassen  
(Alters-) Psychiatrie und Psychotherapie  
Soziologie, Familie, Alter  
Zahnmedizin, Mediation, Komplementärmedizin  
Mediation, Organisationsentwicklung, Kommunikation  
Mediation, Coaching  
Pflege/Betreuung  
Mediation, Rechtsberatung  
Psychologie, Sozialhilfe  
Sozialversicherungen  
Soziales, Psychologie  
Mediation, Coaching  
Mediation, Organisationsberatung  
Rechtsberatung, Erwachsenenschutz  
Heimleitung, Beratung  
Institutionen/Heime  
Berufliche Vorsorge, Sozial- und Privatversicherungen  
Pflege/Betreuung  
Pflege/Spitex  
Altersarbeit, spez. stationärer Bereich  
Heimleitung / Finanzierungsfragen

## Geschäftsleitung

Bhend-Küng Brigitta

Berufsschullehrerin im Gesundheitswesen, Supervisorin BSO

# HERZLICHEN DANK FÜR DIE ZUWENDUNGEN DURCH BEHÖRDEN, SPENDER UND GÖNNER IM JAHR 2014

## Beiträge von Behörden mit Vereinbarungen:

Kanton Zürich	Fr.	100'000.00
Kanton Schaffhausen	Fr.	8'000.00
Stadt Zürich	Fr.	30'000.00
Stadt Winterthur-		
Departement Soziales	Fr.	5'000.00
Stadt Winterthur-		
Arnold Schenkel-Stiftung	Fr.	3'000.00

## Freiwillige Beiträge von Städten, Gemeinden, Kirchengemeinden, Institutionen und Verbände

### Fr. 50.00 bis Fr. 1'000.00

Evang.-ref. Kirchengemeinden:

Adliswil, Wila, Seuzach, Dietlikon, Küsnacht, Schlatt, Zürich-Wiedikon, Birmensdorf,  
Fällanden, Horgen, Fehraltorf, Lindau, Feuerthalen, Oberwinterthur, Hütten

Röm.-kath. Kirchengemeinde:

St.Johannes Geroldswil

Gemeinde Otelfingen

Kuoni Mueller & Partner

Regula-Verein Hauspflege St.Peter+Paul

### über Fr. 1'000.00

Verein GenerationenhausZH / Dr. A. Wettstein

Evang.-ref. Kirchengemeinde Hinwil

Evang.-ref. Kirchengemeinde Greifensee

Evang.-ref. Kirchengemeinde Egg

## Spenden von Privaten und Gönnern

### Fr. 50.00 bis Fr. 1'000.00

C. Spielmann, B. Staudenmaier, R. Maier,

Dr. R. Fankhauser, F. Senn,

R. Von Bamberg

### über Fr. 1'000.00

A. & U. Bremi-Forrer

W. J. Jacobs

Dr. A. Wettstein

**Wir bedanken uns herzlichst auch bei allen Benutzern, die sich mit einer  
Spende an den Kosten beteiligt haben. Die Namen der Benutzer bleiben aus  
Datenschutzgründen anonym.**

## Finanzielles Jahresergebnis 2014 der UBA Zürich / Schaffhausen

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle an die Generalversammlung über die Jahresrechnung 2014 finden Sie auf unserer Homepage [www.uba.ch](http://www.uba.ch). Sollten Sie keinen Zugriff auf das Internet haben und ein Exemplar des Berichtes wünschen, dann bitte kontaktieren Sie uns.

Betriebsrechnung per 31.12 2014		Bilanz per 31.12 2014	
in CHF		in CHF	
<b>ERTRAG</b>		<b>AKTIVEN</b>	
Spenden / Gönner / Stiftungen	40'590.00	Flüssige Mittel	198'463.00
Beiträge Kantone / Gemeinden	146'460.00	Forderungen	4'399.00
		Aktive Rechnungsabgrenzung	9'773.00
<b>Ertrag aus Geldsammelaktionen</b>	<b>187'050.00</b>	<b>Umlaufvermögen</b>	<b>212'635.00</b>
Mitgliederbeiträge / Aktiv	42'100.00	Sachanlagen	1'216.00
Mitgliederbeiträge / Passiv	11'200.00	<b>Anlagevermögen</b>	<b>1'216.00</b>
Kostenbeteiligung Benutzer	2'920.00	<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>213'852.00</b>
Andere Dienstleistungen	16'124.00		
<b>BETRIEBSERTRAG</b>	<b>259'394.00</b>	<b>PASSIVEN</b>	
<b>AUFWAND</b>		Kurzfristige Verbindlichkeiten	47'336.00
Personal	142'477.00	Passive Rechnungsabgrenzung	4'694.00
Freiwillige/Spesen/Weiterbildung	23'165.00	<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>	<b>52'030.00</b>
Raumaufwand/Unterhalt	23'468.00	Erarbeitetes freies Kapital	150'583.00
Beitrag an Anlaufstelle, Buchführung	57'661.00	Reserve Reorganisation	11'000.00
Marketing/Werbung	1'977.00	Jahresergebnis (Aufwandüberschuss)	237.00
Verwaltungs- und Informatikaufwand	12'753.00	<b>Organisationskapital</b>	<b>161'820.00</b>
Abschreibungen	2'007.00	<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b>213'850.00</b>
<b>Administrativer Aufwand</b>	<b>263'508.00</b>		
<b>Betriebsergebnis vor Finanzerfolg</b>	<b>-4'114.00</b>		
Finanzertrag	351.00		
Finanzaufwand	217.00		
Total Finanzerfolg	568.00		
<b>Betriebsergebnis vor Veränderung</b>	<b>-3763.00</b>		
Verwendung Organisationskapital	4'000.00		
Zuwendung Organisationkapital	0.00		
<b>Veränderung Organisationskapital</b>	<b>4'000.00</b>		
<b>JAHRESERGEBNIS</b>	<b>237.00</b>		



## **Dank**

Die UBA ZH/SH dankt allen herzlich, die sich 2014 ehrenamtlich für das Anliegen der UBA eingesetzt haben. Die Arbeit der UBA, die als Ombudsstelle für das Alter sowohl bei den Institutionen als auch bei der Bevölkerungszielgruppe hohe Akzeptanz genießt, zunehmend beachtet und auch beansprucht wird, ist ohne Freiwilligenarbeit kaum denkbar.

Ein grosses Dankeschön sprechen wir den Trägerinstitutionen, den Kantonen Zürich und Schaffhausen, den Städten Zürich und Winterthur, den Gemeinden, den Organisationen und Einzelpersonen aus, die uns im Jahr 2014 unterstützt und damit unsere Arbeit ermöglicht haben. Sicherheit und Würde der alten Menschen sind unverhandelbar, gerade auch in fragilen Lebenssituationen. Wir danken allen, die täglich dazu beitragen, in ihrem beruflichen und sozialen Handeln, in den Familien, in den Institutionen.

## **Kontaktaufnahme**

Montag bis Freitag  
Jeweils 14.00 bis 17.00 Uhr  
Tel. 058 450 60 60  
Fax 058 450 60 61  
info@uba.ch  
www.uba.ch

UBA  
Malzstrasse 10  
8045 Zürich

**Spendenkonto**  
**PC 85-256591-7**