



Geschätzte Leserin, geschätzter Leser

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist in der Zentralschweiz seit fast vier Jahren tätig in der Beratung, Schlichtung und Vermittlung bei Konflikten, Krisen oder Gewaltanwendung im Alter. Sie 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), die in Konflikte involviert sind, und auch für Institutionen selbst, welche die UBA als unabhängige Ombudsstelle bezeichnen möchten. Dieser Aufgabe wird die UBA Zentralschweiz zunehmend gerecht.

#### **Das Jahr 2013**

Die UBA Zentralschweiz kann 2013 auf ein Betriebsjahr zurückblicken, in dem die Anzahl der eingegangenen Beschwerden und Hilferufe wiederum zugenommen hat. Wir gehen davon aus, dass unser Bekanntheitsgrad zunimmt, während gleichzeitig die Hemmschwelle bei den Betroffenen, sich an eine unabhängige Stelle zu wenden, sinkt. Aufgrund dieser zunehmenden Beanspruchung ist unsere Fachkommission um zwei neue Mitglieder aus verschiedenen Fachbereichen sorgfältig erweitert worden. So können die verschiedenen Fragestellungen sachgerecht angegangen werden. Ebenso diversifiziert ist die Aufgabenverteilung im Vorstand. Gemeinsam haben wir an einer Strategieklausur ein Konzept erarbeitet, welches als Grundlage für eine Weiterentwicklung nicht nur der UBA Zentralschweiz, sondern auch ihrer Schwesterorganisationen dient.

#### **Ausblick und Dank**

Im Jahr 2014 sind aus diesem Konzept zur Weiterentwicklung konkrete Entscheide zu erwarten. Unser Fokus liegt nach wie vor auf der Gewährleistung einer hohen Qualität unserer Dienstleistung, wozu auch die notwendige nachhaltige Finanzierung gehört, sowie auf der noch besseren Bekanntmachung unserer Tätigkeit. Über diese Themen wird auf den nachfolgenden Seiten berichtet.

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. Ebenso bedanken wir uns sehr bei der Stiftung Hatt-Bucher für ihre nochmalige finanzielle Unterstützung.

## Intensive Kommunikationsarbeit

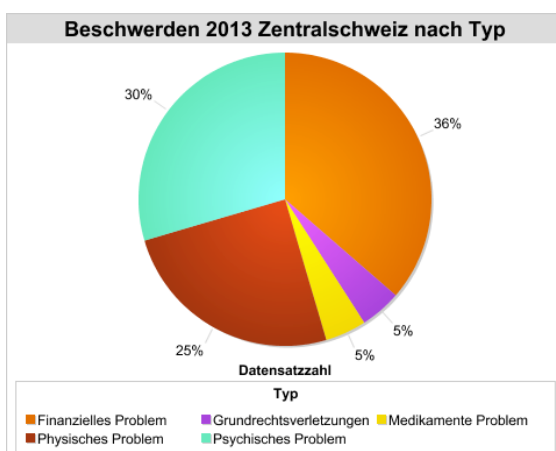
Einer der Schwerpunkte im Jahr 2013 war die weitere systematische Umsetzung des Kommunikationskonzepts. Über 1'300 Hausärzte aus der ganzen Zentralschweiz wurden mit einem Informationsset über die Arbeit der UBA Zentralschweiz informiert. Auch wurden sämtliche Gemeindekanzleien angeschrieben (über 160 Adressaten). Die Umsetzung dieser beiden Grossversände wurde mehrheitlich von der Geschäftsstelle aus erledigt, was einen erhöhten Aufwand nach sich gezogen hat. Dank der finanziellen und ideellen Unterstützung der Lotteriefonds Luzern, Schwyz, Uri und Zug konnten die Kosten vollumfänglich gedeckt werden. Deshalb geht ein grosser Dank an diese Adressen. Im Jahr 2014 sind weitere Grossversände an die Sozialberatungsstellen der Kirchgemeinden und an die Apotheken vorgesehen.

## Zusammensetzung des Vorstandes

Der Vorstand setzt sich vor allem aus den Vertreterinnen und Vertretern der Trägerschaften zusammen; im Jahr 2013 hat das Schweizerische Rote Kreuz als Nachfolger von Martin Lohr Eduard Oettli bestimmt. Ebenfalls einen Wechsel gab es bei der Vorstandsvertretung der Spitex: Nach tatkräftigem Engagement für die UBA, hat Tamara Renner auf Ende ihrer Amtszeit ihr Mandat abgegeben. Mit ihrer Nachfolgerin Heidi Burkard hat die UBA eine neue kompetente Vertreterin der Spitex im UBA-Vorstand.

## Beschwerdemanagement

Auch im Jahr 2013 war ein bedeutender Anteil der Arbeit der Geschäftsleiterin im Beschwerdemanagement angesiedelt. Die enge Zusammenarbeit in diesem Bereich mit der Vorsitzenden der Fachkommission wurde weiter optimiert. Dies garantiert einen reibungslosen Ablauf bei der Beschwerdebearbeitung und eine schnelle Hilfestellung für die UBA-Klienten. Auch dieses Jahr bestätigt der hohe Zufriedenheitsfaktor der Beschwerdeführer und die starke Zunahme der eingegangenen Beschwerden um 32% im Vergleich zum Vorjahr, dass die UBA auf gutem Wege ist, sich zu einer zuverlässigen und kompetenten Anlaufstelle für betagte Menschen zu entwickeln. Bei den von insgesamt 58 im Jahr 2013 eingegangenen Beschwerden (Vorjahr: 44 Beschwerden) konnten bereits 57 abgeschlossen werden. 26 Fälle, also rund 45%, kamen aus dem privat-häuslichen Umfeld. Im Jahr 2013 betrug der Zeitaufwand der Fachkommission über 400 Stunden – und dies in ehrenamtlicher und freiwilliger Arbeit. Dies ergibt einen durchschnittlichen Stundenaufwand von ca. 6.9 Stunden pro Beschwerde. Im 2013 betrug die kürzeste Stundenanzahl an reiner Fallbearbeitungszeit pro Beschwerde 0.5 Stunden – 13.9 Stunden war die längste Fallbearbeitungszeit für eine Beschwerde.



(Spitex: alles gemeinnützige Spitexorganisationen)

Auffällig ist der nach wie vor grosse Anteil der finanziellen Beschwerden: In diesem Bereich geht es um Leistungsabrechnungen, Taxerhöhungen, Ergänzungsleistungen, Vollmachten und das unrechtmässige Aneignen von Geld. (Aufgrund von Rundungen auf ganze Prozentzahlen  $\neq$  100%)

## **Fachkommission**

### **Wir bleiben dran!**

Die Fachkommission hat sich im Berichtsjahr qualitativ und quantitativ weiterentwickelt. Fachlich bestqualifizierte Personen konnten für eine ehrenamtliche, engagierte Mitarbeit gewonnen werden. Bei der Aufnahme neuer Kommissionsmitglieder haben wir auf eine gute Durchmischung von berufstätigen und pensionierten Personen geachtet. Wir nutzen gezielt die Chancen der interdisziplinären Zusammenarbeit und pflegen den Wissenstransfer. Gereifte Lebens- und Berufserfahrung gepaart mit aktuellem Wissen bilden einen tragfähigen Boden für eine professionelle Beratungstätigkeit. So ist es uns möglich den steigenden Bedarf an Beratung, Schlichtung, Vermittlung und Unterstützung in der Konfliktbewältigung aufzufangen.

### **Gewalt im Alter – immer noch stark tabuisiert**

Im Rahmen unserer Arbeit werden wir mit verschiedenen Formen der Gewalt konfrontiert. Sie findet oft im Verborgenen statt und kann sich in sehr subtilen Formen zeigen. Körperliche oder seelische Gewalt in unterschiedlicher Ausprägung, Vernachlässigung, finanzielle Übergriffe, Entmündigung etc. Vorsätzliche Gewalt ist sehr selten. Meist passiert sie in Situationen der Überforderung. Zudem können demographische und kulturelle Entwicklungen, wie zum Beispiel die vermehrte Betreuung zu Hause, aber auch die zunehmend anspruchsvollen Pflegesituationen in den Institutionen zu vermehrten Konflikten führen.

### **Zwei Beispiele:**

Die Beschwerdeführerin (BF) vertritt die Interessen ihrer Schwester im Pflegeheim. Sie beurteilt die Pflegesituation als sehr anspruchsvoll. Die Pflegenden sprächen kaum Deutsch und seien mit der Pflege ihrer Schwester überfordert. Gespräche mit der Pflegedienstleiterin haben keine Wirkung gezeigt. Sie wendet sich an die UBA. Infolge einer akuten Verschlechterung des Zustandes wird die Bewohnerin ins Spital eingeliefert. Der mangelhafte Pflegezustand der Patientin wird dokumentiert. In Zusammenarbeit mit dem Sozialdienst wird ein Platz auf einer Palliativabteilung gesucht. Die BF wird bei der Kündigung des Heimvertrages unterstützt. Eine Mediation zwischen BF und Heimverantwortlichen hat in einer offenen, konstruktiven Atmosphäre stattgefunden. Der Fall konnte zur Zufriedenheit aller abgeschlossen werden.

Eine SRK Mitarbeiterin hat bei einer Betagten blaue Flecken festgestellt. Sie hat dies der verantwortlichen Pflegefachperson der Spitex weiter geleitet. Die Spitexleiterin hat die UBA zur Unterstützung beigezogen. Gemeinsam wurde die Situation analysiert und Wege der Konfliktbearbeitung aufgezeigt.

### **Ein erster Schritt in die Präventionsarbeit**

Beschwerden – muss das sein? Mit diesem Workshop möchten wir Fachmitarbeitenden Gelegenheit geben sich mit der eigenen Haltung gegenüber Kritik, Klagen und Konflikten auseinanderzusetzen und mögliche Lösungs- und Bewältigungsstrategien zu entwickeln. Wir arbeiten dabei mit anonymisierten Fällen aus unserer Arbeit. Fachmitarbeitende können so die UBA und ihre Arbeitsweise kennen lernen.

### **Dank**

Allen Kommissionsmitgliedern möchte ich für die engagierte Arbeit herzlich danken. Ohne Sie wäre die UBA nicht möglich!

## Jahresrechnung 2013

### UBA Zentralschweiz schliesst das Geschäftsjahr 2013 ausgeglichen ab

Dank einer grosszügigen Spende (CHF 4'000) der Hatt-Bucher Stiftung und zweckgebundener Beiträge (CHF 7'000) einzelner Kantone / Lotteriefonds konnten wir das Betriebsjahr 2013 besser als budgetiert abschliessen. Die Kosten der Anlaufstelle fielen, aufgrund der gestiegenen Anzahl Fälle und einer Kostenreduktion bei der Anlaufstelle, geringer aus. Zu unserem positiven Ergebnis, das eine Äufnung des Fonds Diakoniewerk ermöglichte, trugen im Weiteren gewisse Einsparungen auf der Aufwandsseite bei. Für die kommenden Jahre müssen wir weiterhin bestrebt sein die Ertragsseite durch private Zuwendungen und nachhaltige Verpflichtungen der Trägerschaften und der öffentlichen Hand zu stabilisieren. Für das kommende Jahr bestehen bereits Zusagen für Unterstützungsbeiträge zu bestimmten Projekten. Gerne danken wir – insbesondere auch im Namen der Betroffenen – an dieser Stelle nochmals allen Personen, Institutionen und Körperschaften, die die UBA bis heute finanziell und ideell unterstützt haben und uns mit ihrem Vertrauen bezeugen, dass wir auf dem richtigen Weg sind.

Der Jahresabschluss 2013 in tabellarischer Darstellung (alle Werte in CHF):

Erfolgsrechnung 01.01.2013 – 31.12.2013			Bilanz per 31.12.2013		
	2013	2012		2013	2012
<b>ERTRAG</b>			<b>AKTIVEN</b>		
Allgemeine Spenden	13'029	1'670	Flüssige Mittel	82'193	63'735
Beiträge öffentliche Hand	13'300	13'185	Forderungen	16	61
Mitgliederbeiträge	56'057	56'002	<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>82'209</b>	<b>63'796</b>
Entnahme Fonds Diakoniewerk	-	400			
<b>TOTAL ERTRAG</b>	<b>82'386</b>	<b>71'257</b>	<b>PASSIVEN</b>		
<b>AUFWAND</b>			Kreditoren	7'375	10'740
Personalaufwand	58'702	58'240	Passive Rechnungsabgrenzung	26'455*	8'886
Betriebsaufwand	19'475	15'906	Vereinsvermögen	48'379	44'170
Äufnung Fonds Diakoniewerk	4'000	0	<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b>82'209</b>	<b>63'796</b>
<b>TOTAL AUFWAND</b>	<b>82'177</b>	<b>74'146</b>			
<b>ERTRAGS-</b>					
<b>(AUFWANDS-)ÜBERSCHUSS</b>	<b>209</b>	<b>-2'889</b>			

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

Der Jahresabschluss 2013 wurde am 12.02.2014 durch die Lufida Revisions AG, Luzern, geprüft; er entspricht Gesetz und Statuten und enthält keine Auflagen.

Peter Ewert

Vizepräsident

#### Vorstands-Mitglieder per 31.12.2013:

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

#### Fachkommissions-Mitglieder per 31.12.2013:

- Maya Huber-Schöpfer, Vorsitzende
- Hans Bader, stellv. Vorsitzender
- Maria Britschgi
- Peter Gloor
- Dorothee Kipfer
- Maya Köppel-Lenz
- Josef Lautenschlager
- Claudio Leasi
- Beat Naegeli
- Wolfgang Schäffer
- sowie einzelne konsiliarisch tätige Fachpersonen

#### UBA ZENTRALSCHWEIZ

#### Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter

#### Korrespondenzadresse:

UBA Zentralschweiz  
6000 Luzern

zentralschweiz@uba.ch

www.uba.ch

Gönner/innen und Spenden sind herzlich willkommen.

IBAN: CH43 0483 5167 1753 1100 0

Credit Suisse AG, 6002 Luzern

#### Kontaktaufnahme für Beschwerden

Anlaufstelle UBA

Telefon 058 450 60 60

Montag bis Freitag, 14.00 – 17.00

Geschäftsstelle UBA Zentralschweiz

Telefon 058 450 60 70

Montag, Mittwoch und Freitag, 16.00 – 18.00