



UBA Schweiz Jahresbericht 2008

Die Unabhängige Beschwerdestelle fürs Alter (UBA) ist eine Schlichtungsstelle bei Schwierigkeiten und Konflikten. Sie bietet älteren Menschen aber auch Institutionen ihre Dienste an und ist bemüht, effiziente unbürokratische Lösungen zum Wohl aller Beteiligten zu finden. Die UBA leistet diese Aufgabe vor allem dank des Engagements ehrenamtlicher meist pensionierter Fachpersonen: Ärztinnen und Ärzte, Juristinnen und Juristen, Sozialarbeiterinnen und -arbeiter, Pflegefachleute, ehemalige Heimleiter und Fachpersonen für Versicherungen und Finanzen. Die Beschwerden werden von einer zentralen Anlaufsstelle entgegengenommen, beurteilt und in der betreffenden Region behandelt. Für Zürich/Schaffhausen wurde die erste Regionalstelle errichtet und seit 2006 besteht eine weitere in der Ostschweiz. Die Regionalstelle in der Zentralschweiz ist im Aufbau. Der Verein Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Schweiz (UBA Schweiz) wurde im Dezember 2007 als nationale Koordinationsstelle von Curaviva und dem Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) gegründet. Die UBA Schweiz hat die Aufgabe, die interne Zusammenarbeit der Regionalstellen zur Qualitätsförderung zu stärken und die gemeinsamen Interessen nach aussen zu vertreten.

Gründungsversammlung und Vorstandssitzungen

Nach einer feierlichen Gründungsversammlung am 18. Dezember 2007 hat die UBA Schweiz ihre Tätigkeit im Januar 2008 aufgenommen. Das Mediencommuniqué vom 14.01.2008 zur Gründung von UBA Schweiz wurde positiv aufgenommen und fand eine recht grosse Beachtung.

Im Jahr 2008 fanden sieben Vorstandssitzungen statt. Neben dem Setzen von Prioritäten in der Planung 2008 ging es darum die Zusammenarbeit mit den Regionalstellen zu klären und die Unterstützung der Regionalstellen bei gemeinsamen Anliegen zu initiieren. Die zentrale Anlaufsstelle wurde der UBA Schweiz unterstellt. Die Datenbank der UBA wurde einer Gesamtbeurteilung unterzogen und soll auf Mitte 2009 angepasst werden.

Tätigkeitsbericht

Dank des intensiven Einsatzes des Vorstandes (Anja Bremi, Präsidentin; Dr. Hansueli Möhle, CURAVIVA Schweiz sowie Dr. Christoph Meier, SRK) und der grossen Unterstützung des SRK, als Dienstleistungspartner, sowie CURAVIVA Schweiz, ist es gelungen, die ersten Monate ohne Geschäftsstelle zu überbrücken. Seit 1. Mai 2008 ist Herr Dr. Bertino Somaini im Auftragsverhältnis für die Aufbauphase von UBA Schweiz vorerst für 2 Jahre verpflichtet worden.

Aufgaben UBA Schweiz

Die Aufgaben und Zuständigkeiten der UBA Schweiz wurden detailliert festgehalten. UBA Schweiz wirkt auf gesamtschweizerischer Ebene als "nationaler Koordinator" und nimmt folgende Aufgabenschwerpunkte wahr:

- **Strategische Aufgaben:** Die UBA Schweiz entwickelt die Stossrichtung der UBA auf gesamtschweizerischer Ebene und legt die Leitplanken für die regionalen UBA fest. Sie vertritt die Anliegen der UBA nach aussen auf nationaler Ebene und entfaltet eine hohe Aussenwirkung gegenüber Beschwerdeführern, Institutionen und staatlichen Stellen.

- **Qualitätssicherung:** Die UBA Schweiz legte mit den regionalen UBA die gesamtschweizerischen Qualitätskriterien fest und stellt in Zukunft eine hohe Qualität der Dienstleistungen der UBA sicher. Sie unterstützt die regionalen UBA bei der Umsetzung der Massnahmen.

- **Koordination:** Die UBA Schweiz fördert die Zusammenarbeit und den Erfahrungsaustausch sowie die Nutzung von Synergien im Netzwerk UBA Schweiz. Regelmässig finden Koordinationstreffen mit den Leitungspersonen der Regionalstellen statt und mindestens einmal jährlich eine Präsidentenkonferenz. UBA Schweiz unterstützt auch die Bildung neuer UBA in weiteren Regionen der Schweiz, unter Beachtung übergeordneter Leitplanken.

- **Leistungen zu Gunsten regionaler UBA:** Die UBA Schweiz entwickelt weitere standardisierte Leistungen gemeinsam mit den Regionalstellen.

- **Datenerfassung/Auswertung und Unterlagen:** Die UBA Schweiz stellt eine Datenbank zur Erfassung aller Angaben zu Beschwerden zur Verfügung. Der Datenschutz ist gewährleistet. Analyse der Daten und statistische Angaben mit Unterlagen für Präsentationen werden den Regionalstellen zur Verfügung gestellt. Diese Daten bilden die Grundlage zur Beurteilung der Konfliktsituation bei älteren Menschen und helfen Behörden und Institutionen im Altersbereich, die notwendigen Präventionsmassnahmen einzuleiten.

- **Zentrale Anlaufstelle:** Die UBA Schweiz führt eine zentrale Anlaufstelle, die Anfragen von Hilfesuchenden entgegennimmt (Triage 1) und die Beschwerden an die regionalen UBA zur Bearbeitung weiterleitet. Weitere Anlaufstellen nach Sprachregionen werden beim weiteren Ausbau des Netzwerks UBA Schweiz zu prüfen sein. Die Anlaufstellen sind Dienstleistungszentren für die Regionen und finanzieren sich selber.

Netzwerk UBA Schweiz

Zusammen mit den UBA Zürich/Schaffhausen und UBA Ostschweiz wurde das Netzwerk UBA Schweiz etabliert. Bei der Gestaltung des Netzwerks UBA Schweiz stehen folgende Grundsätze im Vordergrund:

- Hohe Dienstleistungsqualität bei gleichzeitig tiefen Kosten (sehr hoher Anteil an Freiwilligenarbeit)
- Schweizweite Förderung einer «unité de doctrine»
- Ehrenamtliche Tätigkeit des Vorstandes
- Dezentrale Verankerung durch regionale UBA Stellen
- Gute Entwicklungsfähigkeit (z.B. Anschluss neuer Träger und regionaler UBA, Koordination mit schon bestehenden Strukturen)
- Hohe Akzeptanz nach aussen und innen
- Erfüllung einer «Good Governance» (Führungs- und Entscheidungstransparenz)
- Einfache Machbarkeit und rasche Umsetzbarkeit
- Koordination und Erfahrungsaustausch mit und zwischen den Regionen

Die Grundlagen für das Netzwerk UBA Schweiz werden bis Ende 2009 erarbeitet und so die notwendigen Schritte für die Zukunft eingeleitet. Die ersten zwei Koordinationssitzungen mit den Leitungspersonen der Regionalstellen fanden statt. Nebst einem Erfahrungsaustausch konnten an diesen Sitzungen die Grundlagen für die Erfassung von Angaben in die Datenbank und die ersten Dokumente zur Qualitätssicherung bereinigt werden. In einer Arbeitsgruppe wurde der Aufbau Datenbank detailliert festgelegt. Dabei konnte von den grossen Erfahrungen der UBA Zürich/Schaffhausen profitiert werden. Die neue Datenbank soll insbesondere präzisere Auswertungsmöglichkeiten, speziell für Heimbeschwerden und zum Thema der familiären Misshandlung ermöglichen. Zusätzlich stand das Vorgehen für gemeinsame Öffentlichkeitsauftritte im Vordergrund. Vorhandene Unterlagen werden überprüft und dementsprechend angepasst.

Die UBA Schweiz unterstützte 2008 die UBA Zentralschweiz bei ihrem Aufbau und die UBA Ostschweiz beim Wechsel der Leitungsperson. Der Leiter der Koordinationsstelle nahm an Sitzungen der UBA Zürich/Schaffhausen und der UBA Ostschweiz teil, um die Zusammenarbeit zwischen den Regionalstellen und UBA Schweiz zu stärken.

Anlaufstelle

Die Anlaufstelle leistet folgende Unterstützung:

- Gewährleisten eines regelmässigen Telefondienstes
- Annahme, Bearbeitung des Dossiers und Weiterleitung der Beschwerden an die Regionalstellen
- Unterhalt und Kontrolle der Datenbank
- Auswertungen und statistische Angaben
- Beantworten von Anfragen, Weiterleiten von Problemen an andere zuständige Instanzen
- Rekrutierung, Einarbeitung, Ausbildung und Betreuung der freiwilligen Mitarbeitenden
- Nötige anfallende administrative Arbeiten

Die Anstellung von Frau Fluri als Stellenleiterin der Anlaufstelle wurde von der Pro Senectute Schweiz an die UBA Schweiz übertragen. Die Rechnungsführung der Anlaufstelle wurde ebenfalls UBA Schweiz übergeben, sie wird durch das SRK wahrgenommen. Zu den Hauptaufgaben der Anlaufstelle gehört die Annahme und Weiterleitung der Beschwerden. Dabei spielen die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter eine wichtige Rolle. Sie stellen das Fundament der Anlaufstelle dar. Sie nehmen die Anliegen und Beschwerden entgegen und führen ein erstes beratendes und einfühlsames Gespräch. Im Jahr 2008 wurden 1'075 Stunden Freiwilligenarbeit geleistet. Aufgabe der Leitung ist es, laufend neue Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu rekrutieren, einzuführen und zu begleiten. Für die Anlaufstelle wurden Qualitätskriterien erarbeitet. Es fanden vier Team-Sitzungen statt mit den Schwerpunktthemen Information, Fallbesprechungen und Umsetzung der Qualitätskriterien.

Die Anlaufstelle hat zahlreiche Beratungsgespräche geführt. Insgesamt wurden 242 Beschwerden den Regionalstellen übergeben. Dies entspricht einer Zunahme von 23 Beschwerden gegenüber dem Vorjahr. Diese Beschwerden teilten sich wie folgt auf:

UBA Zürich/Schaffhausen	166 Beschwerden
UBA Ostschweiz	49 Beschwerden
Andere Kantone	27 Beschwerden

Kontakte mit anderen Organisationen

Die Verhandlungen zum Beitritt weiterer Trägerorganisationen wurden weitergeführt. Mit der Pro Senectute Schweiz hat im Sommer 2008 ein ausführliches und konstruktives Gespräch stattgefunden. Diese Gespräche werden weitergeführt und eine stärkere Zusammenarbeit ist vorgesehen. Mit dem Spitex Verband Schweiz ist vereinbart, dass im Verlauf von 2009 Verhandlungen aufgenommen werden. Regelmässig fanden auch Kontakte mit dem SRK und Curaviva statt. Diese dienen dem Erfahrungsaustausch und der Unterstützung der UBA beim Aufbau und der Koordination im schweizerischen Umfeld.

Die Krebsliga Schweiz wünscht eine Zusammenarbeit mit der UBA. Dies sollte am besten über die Schweizerische Gesundheitsligenkonferenz geschehen. Dort wurde vorgeschlagen zunächst mit einzelnen Organisationen diese Zusammenarbeit zu gestalten.

Regelmässig finden Treffen mit den bestehenden Ombudsstellen statt. Der Koordinationsleiter konnte an einer Sitzung die Ausrichtung von UBA Schweiz darstellen. Es geht darum eine möglichst gute Koordination herzustellen, damit der Nutzen für Betroffene optimiert wird.

Zusätzlich wurden mit kantonalen Stellen diverse Kontakte gepflegt. Weitere Informationen fanden in verschiedenen Gremien statt – so informierte Frau Bremi über die Tätigkeit der UBA an der Delegiertenversammlung von Curaviva. Nötig wären Beratungsstellen auch in anderen Regionen (Westschweiz und Tessin aber auch in der Nordwestschweiz). UBA Schweiz bietet hier Unterstützung beim Aufbau solcher Stellen an.

Gemeinsame Projekte des Netzwerkes UBA Schweiz

Für das Jahr 2009 sind Sensibilisierungsaktivitäten in den bestehenden Regionen der UBA und in einzelnen grösseren Städten der Deutschschweiz vorgesehen. Das interaktive Theater „Knotenpunkt“ wird mit der Theateraufführung „Wie im Himmel – Szenen aus dem Leben alter Menschen“ die Diskussion des Themas „Gewalt im Alter“ in der Bevölkerung in Gang bringen. Auch finden Veranstaltungen für Fachpersonen statt. Mit einem zusätzlichen fachlichen Input können sowohl das Thema als auch die Aufgaben der UBA, sowie mögliche Interventionen dargestellt werden. UBA Schweiz hat beim Realisierungskonzept mitgearbeitet und auch wesentlich zur Sponsoringsuche beigetragen. Auch dieses Anliegen kann mit einer grossen Unterstützung der Stiftung Perspektiven (Swisslife) durchgeführt werden. Ausserdem wurden im Netzwerk die Grundlagen erarbeitet zur Optimierung der Kommunikation und der Information der Fachleute und der Bevölkerung.

Finanzen

Die grosszügige Unterstützung der Stiftung Perspektiven (Swisslife) erlaubte es schon im ersten Jahr die Aktivitäten von UBA Schweiz gezielt aufzubauen und so zur Stärkung der Regionalstellen und zur Optimierung der Qualität beizutragen. Am 3. März 2008 wurde die UBA Schweiz steuerbefreit. Der Vorstand hat das SRK mit der Buchhaltung der UBA Schweiz und der Anlaufstelle mandatiert und Ernst & Young AG mit der Revision beauftragt.

Bilanz per 31.12. 2008

	Anhang Ziffer	
AKTIVEN		
Flüssige Mittel		109 249
Forderungen	1	58 221
Darlehen SRK		100 000
Aktive Rechnungsabgrenzung		2 287
Umlaufvermögen		269 757
Informatik		1 270
Wertberichtigung Informatik		(127)
Anlagevermögen	2	1 143
AKTIVEN		270 900

PASSIVEN

Kurzfristige Verbindlichkeiten		47 280
Passive Rechnungsabgrenzung		1 356
Rückstellungen	3	45 000
Kurzfristiges Fremdkapital		93 636
Vereinskapital		118 070
Jahresergebnis		59 194
Organisationskapital		177 264
PASSIVEN		270 900

Betriebsrechnung

08.12.2007- 31.12.2008

Ertrag Spenden		120 000
Ertrag Mitgliederbeiträge Passiv		70 000
Ertrag Regionalstellen		61 112
Betriebsertrag	4	251 112
Personalaufwand	5	(113 745)
Sonstiger Betriebsaufwand	6	(82 885)
Betriebsergebnis		54 481
Finanzerfolg	7	4 712
Ergebnis (Ertragsüberschuss)		59 194

Zusammenfassung aus Jahresberichten 2008 der Regionen

UBA Zürich/Schaffhausen

Ein Beitrag im Jahresbericht geht auf die Freiwilligenarbeit ein: Die demografische Entwicklung zeigt Richtung Hochaltrigkeit. Statistisch gesehen haben wir nach der Pensionierung noch zehn bis zwanzig gesunde Lebensjahre vor uns - einen ganzen Lebensabschnitt, den es anzupacken und zu gestalten gilt.

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist ein gutes Beispiel dafür, wie Menschen jenseits des Arbeitsmarktes ihr Know-how der Gesellschaft zur Verfügung stellen. Der UBA Zürich und Schaffhausen ist es gelungen, zusätzliche freiwillige Mitarbeitende zur Entlastung zu rekrutieren. Seit Jahren arbeiten pensionierte Fachleute aus Altersarbeit, Medizin, Recht und Finanzen in der Fachkommission. Sie sind für die Bearbeitung aller Beschwerden verantwortlich, die an die UBA gelangen. Mitarbeitende der Fachkommission der UBA schätzen es, die Intensität, die zeitliche Beanspruchung ihres Einsatzes selber bestimmen und dosieren zu können. Ferien, Reisen, andere Hobbys oder weitere Verpflichtungen können gut miteinander vereinbart werden.

Zwei Mitglieder der Fachkommission haben ein Hilfsmittel erarbeitet zur Unterstützung bei Beschwerden im Einstufungsbereich der Pflegekosten. Es erweist sich für Bereiche mit hoher Frequenz als nützlich, unterstützende Grundlagen zu haben, die eine Vereinfachung der Abläufe sowie Zeit und Kraftersparnis ermöglichen.

Die Anlaufstelle wurde von der Regionalstelle UBA ZH/ SH klar abgetrennt. So haben wir uns auch die Büroräumlichkeiten aufgeteilt. Für alle Mitarbeitenden gleichzeitig wurden die Räumlichkeiten zu knapp. Die Mitarbeitenden der UBA ZH/SH arbeiten vorwiegend am Morgen, diejenigen der Anlaufstelle am Nachmittag. Auch administrativ sind beide Stellen nun getrennt.

UBA Ostschweiz

2008 war das Jahr der Konsolidierung der UBA Ostschweiz. Es gelang über Spenden die Fortführung der Tätigkeit im Dienste betagter Mitmenschen bis 2012 zu sichern. Zudem brachte der Wechsel in der Leitung der Regionalstelle frischen Wind. Als neue Regionalstellenleiterin engagierte sich Ruth Meisser intensiv bei der Erarbeitung der Grundlagen für eine erfolgreiche und effiziente Zusammenarbeit im Netzwerk UBA Schweiz und UBA Regionen sowie der Anpassung der Grundlagen für die UBA Ostschweiz.

Die Zahl der Anfragen stieg an und es resultierten daraus 49 Beschwerden (Vorjahr 40). Dafür setzten die Mitglieder der Fachkommission im vergangenen Jahr rund 235 Stunden ein. Für ihr unentgeltliches und uneigennütziges Engagement gebührt Ihnen an dieser Stelle Anerkennung und aufrichtiger Dank.

Ab Herbst 2008 begann ein intensiver Austausch mit der UBA Schweiz zu den Modalitäten der Zusammenarbeit im Netzwerk sowie den Ansprüchen der Regionen. An regelmässigen Sitzungen werden sich die operativen wie auch die strategischen Leitungen der regionalen UBA mit der schweizerischen UBA austauschen.

Gemeinsame Ziele sind optimale Abläufe bei der gesamtschweizerischen Anlaufstelle sowie bei der Behandlung der Beschwerden in den regionalen UBA. Innerhalb der UBA Ostschweiz wurden die regionalen Grundlagendokumente überarbeitet und durch den Vorstand verbindlich in Kraft gesetzt. Neu übernahm Dr. iur. Werner Moser die Leitung der Fachkommission.