

JAHRESBERICHT

2016

INHALTSVERZEICHNIS

S. 03 BESTMÖGLICHE LÖSUNG FÜR ALLE INVOLVIERTEN

Monika Stocker, Präsidentin

S. 04 VORSTANDSTÄTIGKEIT

S. 05 EINE BEMERKENSWERTE ORGANISATION

Ruth Mettler Ernst, Geschäftsleiterin

S. 06 MEILENSTEINE IM 2016

S. 09 UNSERE TÄTIGKEIT ZUM WOHLERGANGEN MENSCHEN

S. 11 FALLBEISPIEL - SELBSTBESTIMMUNG

S. 12 SICH ZEIT NEHMEN FÜR EIN KLÄRENDES GESPRÄCH

Mathilda Wyssen, Leiterin Anlaufstelle und Beschwerdemanagement

TÄTIGKEITSBERICHTE DER REGIONALEN FACHKOMMISSIONEN

S. 14 EINE NEUE FACHKOMMISSION IST GESTARTET

Bruno Meili, Vorsitzender ad interim,
Fachkommission Nordwestschweiz

S. 16 HOHE QUALITÄT IN DER BERATUNG

Hedy Eggerschwiler, Koordinatorin
Fachkommission Zentralschweiz

S. 18 VIELFÄLTIGE FACHKOMPETENZ IM EINSATZ
Albert Wettstein, Vorsitzender
Fachkommission Zürich/Schaffhausen

FINANZEN

S. 20 BETRIEBSRECHNUNG 2016

S. 21 BILANZ 2016

S. 22 ZUWENDUNGEN DURCH TRÄGERSCHAFT,
ÖFFENTLICHE HAND UND SPENDENDE

BESTMÖGLICHE LÖSUNG FÜR ALLE INVOLVIERTEN



Wir können es drehen oder wenden, wie wir wollen. Die 2011 vorgenommene Revision der Pflegefinanzierung und somit die Trennung von Pflege und Betreuung, ist ein Unsinn! Pflege, so die Lobby der Krankenversicherer, ist das, was in Art. 4 des KVG

formuliert ist und alles andere gehört zur Betreuung. Es ist aber gerade die Betreuung, die über die Lebensqualität im Alter und erst recht im hohen Alter entscheidet. Da die Betreuung nicht mehr leistungs- und abrechnungsberechtigt ist, kommen die stationären und die ambulanten Dienstleister in ein Dilemma.

Für alte Menschen und deren Angehörige ist das extrem heikel. Schnell wird aus Angst vor Finanzengpässen, vor dem Erbverzehr und vor weiterer Belastung eine Lösung gefunden, die keineswegs für die Beteiligten optimal ist. Konflikte sind unvermeidlich.

Für die UBA ist es unabdingbar, mit Nachdruck auf die Folgen dieser eng gefassten Betrachtung auf die Ökonomie des Alters aufmerksam zu machen. Rechtzeitige und umfassende Planung einer Betreuungssituation wirkt präventiv. Sollte es trotzdem zum Konfliktfall kommen, ist es das Ziel der UBA für alle Involvierte die bestmögliche Lösung zu erreichen.

In Zukunft wird die UBA nebst der Beschwerdebearbeitung auch die „politische Beschwerde“ im Auge behalten.

MONIKA STOCKER
Präsidentin

A handwritten signature in black ink that reads 'M. Stocker'.

VORSTANDSTÄTIGKEIT

Der Vorstand kam zu fünf Sitzungen zusammen. Dabei wurde die Entwicklung der UBA zu einer deutsch-schweizerischen Organisation wie auch die Zusammenarbeit mit der welschen Partnerin „alter ego“ tatkräftig vorangetrieben.

Die Fusion der drei Vereine UBA Zürich/Schaffhausen, UBA Zentralschweiz und UBA Schweiz und ihre Folgen beschäftigten uns. Das bedeutete eine intensive Arbeit aller bei der UBA Tätigen, für die ich mich herzlich bedanke.

Mit schwerem Herzen verabschiedeten wir Brigitta Bhend, die während Jahren die UBA mitprägte, in den Ruhestand. Mit Ruth Mettler Ernst konnten wir eine Geschäftsleiterin gewinnen, die kompetent, engagiert und schnell

die Aufgaben der UBA in ihrer Grösse erfasste und ihr Erfahrungswissen mit den neuen Herausforderungen zusammenfügen kann. Das ist nicht selbstverständlich.

Vorstand 2016

Monika Stocker, Präsidentin,
Franjo Ambroz, Pro Senectute Kt. ZH,
Daniel Gysin, CURAVIVA Sektion SH,
Hildegard Hungerbühler,
Schweizerisches Rotes Kreuz,
Hansueli Mösle, CURAVIVA Schweiz,
bis Juni 2016,
Markus Leser, CURAVIVA Schweiz,
ab Juni 2016,
Hansruedi Lüthi, CURAVIVA Zentralschweiz,
Karin Peter Mani, SRK Zentralschweiz,
Monika Schümperli,
Alzheimervereinigung Kt. ZH,
Markus Schwager, Spitex Verband Kt. ZH,
Silvia Wigger Bosshardt, SRK Kt. ZH,
Walter Wyrsch, Spitex Zentralschweiz,
Claudio Zogg, CURAVIVA Kt. ZH

ANZAHL PERSONEN IM EINSATZ FÜR DIE UBA

12

Vorstand & Präsidentin

4

**Mitarbeitende
festangestellt
(250 Stellenprozente)**

67

**Freiwillige
Fachkommissionen**

8

**Freiwillige
Geschäfts-/ Anlaufstelle**

EINE BEMERKENSWERTE ORGANISATION



Im Juli 2016 übernahm ich von meiner Vorgängerin Brigitta Bhend die operative Leitung der UBA. Mein Fazit am Ende des Jahres: Die UBA ist eine bemerkenswerte Organisation, die dank dem Einsatz von freiwillig tätigen Fachexpertinnen und -experten eine Dienstleistung von hoher Qualität erbringt.

Die Bearbeitung von Beschwerden übernehmen vornehmlich Pensionierte. Dies verdient höchste Anerkennung. Bei der Klärung, Vermittlung und Schlichtung in Konfliktsituationen steht das Wohl des älteren Menschen im Zentrum. Wochentags von 14 bis 17 Uhr nehmen Freiwillige Anliegen und Beschwerden entgegen. Das Team der Anlaufstelle nimmt sich für jede Anfrage die nötige Zeit. Das Beschwerdemanagement hält die Fäden von der Annahme einer Beschwerde bei der UBA bis zu deren Abschluss in der Hand. Manuela De Bona als Mitarbeiterin für das Rechnungswesen und das Sekretariat unterstützt tatkräftig gemeinsam mit den freiwillig Tätigen Esther Staedeli und Mariluz Strolz die Gesamtorganisation.

Ich habe ein vielseitiges, herausforderndes und befriedigendes Tätigkeitsfeld bei der UBA gefunden.

Ich danke den Vorsitzenden und den Mitgliedern der Fachkommissionen, den freiwillig Tätigen und den Mitarbeiterinnen für ihr grosses Engagement zum Wohle des älteren Mitmenschen sowie allen, welche die UBA ideell und finanziell unterstützen. Dem Vorstand und seiner Präsidentin danke ich für das mir entgegengebrachte Vertrauen.

RUTH METTLER ERNST
Geschäftsleiterin

MEILENSTEINE IM 2016



Erweiterung der UBA in neue Regionen

Mit der Aufnahme der Tätigkeit der Fachkommission Nordwestschweiz zu Beginn des Jahres steht die UBA Rat- und Hilfesuchenden in einer weiteren Region zur Verfügung. Zum Aufbau einer Fachkommission Ostschweiz fanden in der zweiten Hälfte des Jahres Gespräche mit an der Mitarbeit in der Fachkommission interessierten Fachpersonen statt. Ab 2017 wird auch diese Region von den Dienstleistungen der UBA profitieren können. Mit den Fachkommissionen Nordwestschweiz, Ostschweiz, Zentralschweiz und Zürich/Schaffhausen deckt die UBA dannzumal die gesamte Deutschschweiz ab.



Projekt Qualitätsentwicklung 2015-2018

Der im Jahr 2015 aufgrund der neuen Struktur der UBA angestossene Qualitätsentwicklungsprozess, nahm mit einer Kick-Off-Veranstaltung seinen Anfang. Erstmals trafen sich alle bei der UBA Tätigen zu einer gemeinsamen Veranstaltung. Sie diente dem Erfahrungsaustausch, der Entwicklung von Visionen und der Ermittlung des Handlungsbedarfs in der Organisation.

Die Ergebnisse wurden in sieben Themenkreisen zusammengefasst, und an der Folgeveranstaltung im Dezember nahmen Arbeitsgruppen die Bearbeitung dieser an die Hand. Die Stiftung „Perspektive“ von Swiss Life ermöglicht diesen Veränderungs- und Qualitätsentwicklungsprozess mit einer finanziellen Unterstützung.

**HERZLICHEN DANK
UNSEREN FREIWILLIGEN
FÜR DEN UNENTGELTLICHEN
EINSATZ**

430 h
Vorstand & Präsidentin

525 h
Fachkommission
Nordwestschweiz

484 h
Fachkommission
Zentralschweiz

1'581 h
Fachkommission
Zürich / Schaffhausen

1'179 h
Mitarbeitende
Geschäfts-/Anlaufstelle

4'199 h
Total 2016
3'454 h
Total 2015

PARTNERSCHAFTEN

Schweizerisches Rotes Kreuz

Das Schweizerische Rote Kreuz und die UBA haben sich 2015 auf eine drei Jahre dauernde intensive Zusammenarbeit verständigt. Der Aufbau der Fachkommissionen in allen vier Deutschschweizer Regionen, eine Informationskampagne zum Thema „häusliche Gewalt im Alter“, das gegenseitige Kennenlernen der Partnerorganisationen mit ihren Dienstleistungen und die Kooperation untereinander sind die Ziele. Die Partnerschaft wird mit einem grosszügigen finanziellen Beitrag des Schweizerischen Roten Kreuzes gestärkt.



„alter ego“

„alter ego“ ist in der Französisch sprechenden Schweiz die Fachorganisation zum Thema „Gewalt im Alter“. "Sie ist in der Weiterbildung und Information zum Thema "Gewalt im Alter" tätig. Auch können sich von Gewalt und Konflikten Betroffene an "alter ego" wenden. Diese werden dann an die geeignete Organisation zur Bearbeitung triagiert. Die Vertiefung der Partnerschaft und der Ausbau der Zusammenarbeit im Bereich Prävention waren die thematischen Schwerpunkte in diesem Jahr.



Öffentlichkeitsarbeit

Mit 90 Referaten, diversen Medienauftritten und der Teilnahme an öffentlichen Informationsveranstaltungen, unter anderem an Seniorennachmittagen und Tischmessen, präsentierte sich die UBA. Ihr grosses Fachwissen gaben die Fachpersonen an elf Weiterbildungsveranstaltungen weiter.

UNSERE TÄTIGKEIT ZUM WOHLF DER ÄLTEREN MENSCHEN

Die UBA orientiert sich bei ihrer Tätigkeit an den drei Kernkompetenzen

Konflikt- und Gewaltbearbeitung

Unterstützung bei der Bewältigung von Konflikten in den Bereichen Betreuung, Pflege, Wohnen, Finanzen und Familie

Krisenintervention

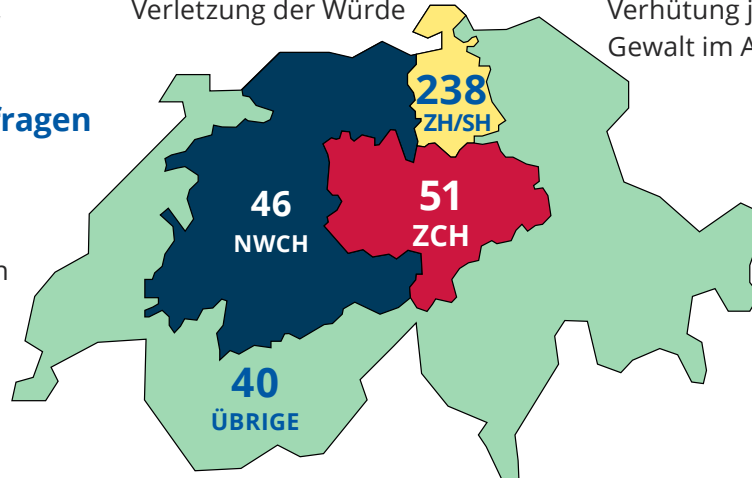
Intervention, Mediation und Hilfe bei Gewalteinwirkungen und der Verletzung der Würde

Gewaltprävention

Information und Sensibilisierung zum Thema mit dem Ziel der Verhütung jeglicher Form von Gewalt im Alter

Beschwerden und Anfragen

NWCH Nordwestschweiz
ZCH Zentralschweiz
ZH/SH Zürich/Schaffhausen

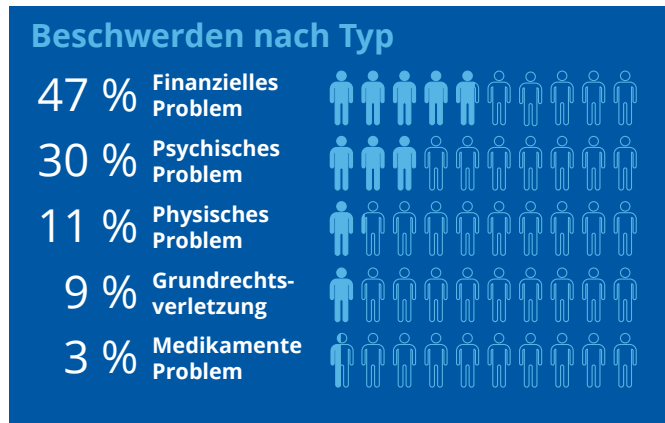


Es zeigt sich, dass die UBA-Dienstleistungen gefragt sind, denn auch in diesem Jahr nahm die Zahl der Anliegen, die bei der Anlaufstelle gemeldet wurden, und die Zahl der bearbeiteten Beschwerden zu.

Die UBA wurde im 2016 467 (2015: 428) Mal kontaktiert. Die Anzahl der bearbeiteten Beschwerden beläuft sich auf 375 (2015: 348).

Beschwerdetypisierung

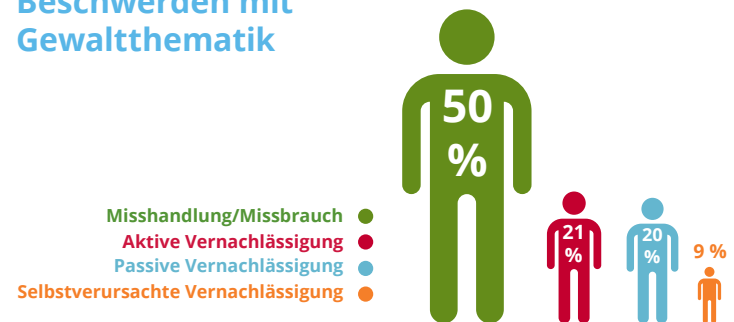
Die Mehrheit der Beschwerden betraf finanzielle Probleme (ungewollte Verträge mit Telefonanbietern, Veruntreuung, Rechnungen von Alters- und Pflegeheimen, Probleme mit Ergänzungsleistungen, Leistungsprobleme mit Versicherern). In knapp einem Drittel der Beschwerden handelte es sich um psychische und in elf Prozent um physische Probleme. In neun Prozent der Beschwerden wurden Grundrechtsverletzungen (Verletzung der Integrität, freiheitseinschränkende Massnahmen, Entmündigung, Diskriminierung) festgestellt.



Beschwerden mit Gewaltthematik

Einer Europäischen Studie zugrunde liegt unsere Annahme, dass in der Schweiz jede fünfte ältere Person von Gewalt betroffen ist. Gewalt im privaten, häuslichen Bereich tritt nur selten ans Licht. Im häuslichen Bereich sind Opfer und Täter sich selber überlassen. Gewaltanwendung entsteht dort oftmals ungewollt und aus einer Überlastungssituation heraus. Bereits 2011 hat die Weltgesundheitsorganisation, WHO, im Report zur Verhütung von Misshandlung im Alter festgehalten, dass insbesondere die häusliche Gewalt in allen europäischen Ländern ansteigend ist und deshalb Massnahmen zum Schutz der besonders verletzbaren Gruppe der alten Menschen dringend erforderlich sind.

Beschwerden mit Gewaltthematik



FALLBEISPIEL - SELBSTBESTIMMUNG

Die Freundin einer 94-jährigen Dame meldet sich bei der UBA. Die betroffene Person hat in ihrem Einfamilienhaus einen Brand verursacht. Ihr Sohn hat daraufhin für sie einen Heimplatz im nahe gelegenen privaten Altersheim organisiert. Vorgängig ist sie anlässlich eines Spitalaufenthaltes geriatrisch untersucht worden, und die Diagnose einer beginnenden Demenz ist ihr und ihrem Sohn kommuniziert worden. Die betroffene Person hat dies als Beleidigung empfunden. Sie und ihre Freundin sind der Meinung, dass ein etwas beeinträchtigtes Gedächtnis in ihrem Alter normal sei.

Ein Mitglied der UBA-Fachkommission besucht in Begleitung der Freundin die Dame im Heim, verschafft sich einen ersten Überblick über die Situation und legt seine Vorgehensweise fest. Die betroffene Person klagt, ihr Sohn nutze das Haus bereits anderweitig und wolle es ihr unter dem Marktwert abkaufen. Auch der andere Sohn habe ihr Darlehen zum Kauf einer Wohnung als Erbvorbezug deklariert. Sie macht sich Sorgen, dass sie so längerfristig einen schönen Heimplatz nicht mehr bezahlen könne.

Beschwerdekategorie: Intergenerationeller Konflikt, **Beschwerdetyp:** Grundrechtsverletzung, **Beschwerdebearbeitung:** UBA-Fachperson mit medizinischem Berufshintergrund

Die UBA-Fachperson will die betroffene Person gezielter in Bezug auf die Betreuungssituation beraten können, weshalb ihre Hirnleistung noch genauer untersucht wird. Trotz ihrer noch leichten Demenz erfasst sie vieles sehr genau und kann ihre Wünsche einfühlbar formulieren.

Sie gesteht sich auch ein, dass in Anbetracht ihres hohen Alters, ihrer Defizite und des von ihr verursachten Brandes die Heimbetreuung sinnvoll ist. Sie möchte jedoch in ein Heim umziehen, wo sie auch tagsüber unter Gesellschaft von anderen Menschen ist und nicht den ganzen Tag allein in ihrem Zimmer vereinsamen wie im jetzigen Heim. Der betreuende Sohn zeigt in einem offenen, von unserer Fachperson moderierten Gespräch Verständnis für den Wunsch der Mutter zur selbstbestimmten Entscheidung für das passende Heim und will mit ihr andere Heime besichtigen. Meldung an Dritte z. B. an die KESB will die Dame keinesfalls. Ob der Sohn auf die Wünsche seiner Mutter eingeht, ist aktuell noch nicht bekannt, versprochen hat er es. Wenn nötig wird die Freundin der Dame erneut bei der UBA intervenieren.

SICH ZEIT NEHMEN FÜR EIN KLÄRENDES GESPRÄCH

Tätigkeitsbericht Anlaufstelle 2016

Im Januar 2016 kam die Region Nordwestschweiz zu den bisherigen zwei Regionen hinzu, was zu einer Zunahme von Anfragen und Beschwerden führte. Die Anlaufstelle nahm 375 Beschwerden und 92 Anfragen entgegen (37 mehr als im Vorjahr).

Dank dem gut eingespieltem Team konnte die Mehrarbeit mit den freiwillig tätigen Mitarbeitenden problemlos bewältigt werden.

Im letzten Jahr wurden an vier Teamsitzungen schwierige und komplexe Situationen sowie aktuelle Themen besprochen.

Die Anlaufstelle ist Dank dem Engagement der freiwilligen Mitarbeitenden an Werktagen jeweils von 14.00 bis 17.00 Uhr telefonisch erreichbar. Die freiwilligen Mitarbeitenden nehmen die Anfragen und Beschwerden der älteren Menschen oder deren Angehörigen entgegen.

Sie nehmen sich Zeit für ein Gespräch und klären die Zuständigkeiten ab. Immer häufiger erhalten wir Beschwerden per E-Mail. Diese müssen ebenfalls bearbeitet werden. An dieser Stelle ein herzliches Dankeschön meinen Mitarbeiterinnen für ihren grossen Einsatz.

Wir sind sehr froh, dass mit der neuen Geschäftsleiterin, Ruth Mettler Ernst, die Zusammen-



Heidi Piaž
(seit September 2008)

Irène Baertschi
(seit Januar 2011)

Evelyne Jost
(seit Februar 2011)

Brigitte Andersen
(seit März 2012)

Yvonne Truninger
(seit Juli 2012 bis Ende 2016)

Ursula Eisenring
(seit 2015)

arbeit ebenso gut verläuft, wie mit ihrer Vorgängerin, Brigitta Bhend, die im Sommer 2016 in Pension ging.



Ende Dezember hat Yvonne Truninger ihre langjährige Arbeit bei der UBA beendet. An dieser Stelle nochmals ein herzliches Dankeschön für ihren engagierten Einsatz.

MATHILDA WYSSEN
Leiterin Anlaufstelle und Beschwerdemanagement

M. Wyssen

EINE NEUE FACHKOMMISSION IST GESTARTET

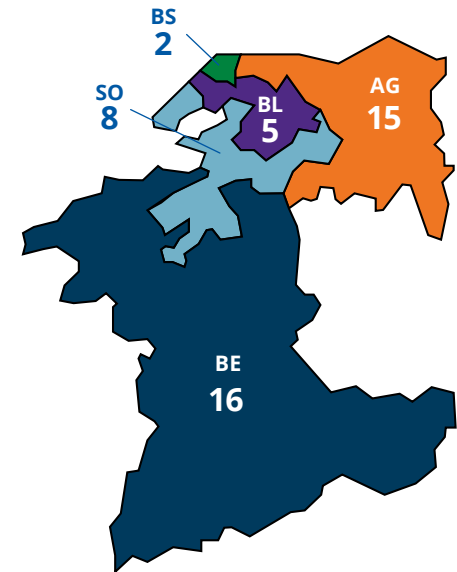
Tätigkeitsbericht Fachkommission Nordwestschweiz

Im Zuge der Erweiterung der UBA wurde die Fachkommission für die Nordwestschweiz aufgebaut. Am 25. Januar 2016 fanden sich die ersten Mitglieder dieser Kommission zu ihrer ersten Sitzung in Olten zusammen. Im März, Juni, September und November fanden weitere Sitzungen statt. Unter der interimistischen Leitung von Bruno Meili, Mitglied der Fachkommission Zürich/Schaffhausen wurden die Mitglieder in ihre Tätigkeit eingeführt. Die Grundzüge der Organisation und der Arbeitsweise, die Entwicklung der UBA seit ihrer Gründung und die Abgrenzung zu ähnlichen Stellen und Angeboten waren die wichtigsten Themen. Dass sich die UBA auch klar abgrenzen muss gegenüber ihren Trägerorganisationen, die den Vorstand bilden, damit sie ihre

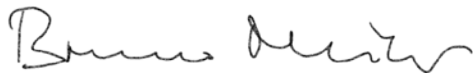
Unabhängigkeit glaubwürdig vertreten kann, war ein wichtiger Punkt. Anhand von Fallbeispielen aus der bisherigen Tätigkeit der UBA wurde praktisch dargestellt wie die Mitglieder der Fachkommission vorgehen können, wo die Möglichkeiten und Grenzen liegen und welche Rahmenbedingungen erfüllt sein müssen. Dabei wurde klar, dass die Vielfalt möglicher Anfragen an die UBA dazu führt, dass jeder Fall einzeln betrachtet werden muss. Es gibt keine „Rezepte“ und eindeutig richtiges, beziehungsweise falsches Vorgehen. Das Vier-Augen-Prinzip ist ein wesentlicher Grundsatz, um der erwähnten Komplexität

Anzahl Beschwerden nach Kanton

Total 46



professionell begegnen zu können. Die Intervention spielt in der UBA eine wichtige Rolle und war daher auch für die Fachkommission Nordwestschweiz von Anfang an und an jeder Sitzung ein Thema. Der Austausch und die kritische Diskussion über die gemachten Erfahrungen tragen wesentlich dazu bei, dass sich die Dienstleistung der UBA in Richtung einer einheitlicheren und professionelleren Qualität entwickelt. An jeder Sitzung wurden mehrere Fälle anhand jenes methodischen Rasters behandelt, der auch in der Fachkommission Zürich/Schaffhausen verwendet wird. Die Öffentlichkeitsarbeit war für die Fachkommission ein wesentlicher Teil der Arbeit, da ja die UBA in der Nordwestschweiz noch wenig bekannt ist.



BRUNO MEILI
 Vorsitzender ad interim Fachkommission
 Nordwestschweiz

Beschwerdekategorien



Fachkommission 2016

Bruno Meili, Vorsitz ad interim, Carole Berthoud, Yvonne Hofstetter, Mark Ita, Regine Kaiser, Peter-Louis Kuratli, Irene Leu, Elvira Mankowski, Jürg Naef, Gerhard Pfister, Yolanda Schütz

HOHE QUALITÄT IN DER BERATUNG

Tätigkeitsbericht Fachkommission Zentralschweiz

Die Fachkommission Zentralschweiz traf sich zu drei Sitzungen und vier Fallbesprechungen. Die teilweise sehr komplexen Fragestellungen der Beschwerdeführenden erforderten von den Kommissionsmitgliedern eine hohe soziale und fachliche Kompetenz.

Die Fachkommission Zentralschweiz bearbeitete, genauso wie die übrigen Fachkommissionen, die anfallenden Beschwerden aus dem zugeteilten Gebiet. Per Ende März 2016 gab Maya Huber-Schöpfer ihren Rücktritt als Vorsitzende und gleichzeitig auch den Austritt aus der Fachkommission Zentralschweiz bekannt, was allgemein sehr bedauert wurde. Maya Huber-Schöpfer hatte die Fachkommission während fast fünf Jahren

mit viel Engagement, Umsicht, Geschick und Fachverstand geleitet. Eine hohe Qualität in der Beratung und ein gut funktionierendes Team waren nur zwei der Ziele, welche für Maya Huber-Schöpfer Priorität hatten. Maya Huber-Schöpfer wurde äussert ungerne aus der Fachkommission Zentralschweiz verabschiedet. Ihr grosser Freiwilligeneinsatz für die UBA und somit für die ratsuchenden Menschen wurde sehr geschätzt und sei an dieser Stelle bestens verdankt.

Der Vorsitz der Fachkommission Zentralschweiz konnte im Jahr 2016 nicht besetzt werden. Trotz der Vakanz hat die Beratungstätigkeit zu keinem Zeitpunkt gelitten. Mit vereinten Kräften wurde das führerlose Schiff auf Kurs gehalten. Das Team der Fachkommission Zentralschweiz stellte sich als starkes und tolles Team heraus, welches die im Jahr 2016 anfallenden Beschwerden unterschiedlicher Natur kompetent bearbeitete.

Die Fachkommission Zentralschweiz hatte 2016 vier Abgänge zu verzeichnen. Neue Mitglieder wurde anschliessend keine rekrutiert.

HEDY EGGERSCHWILER
Kordinatorin Zentralschweiz



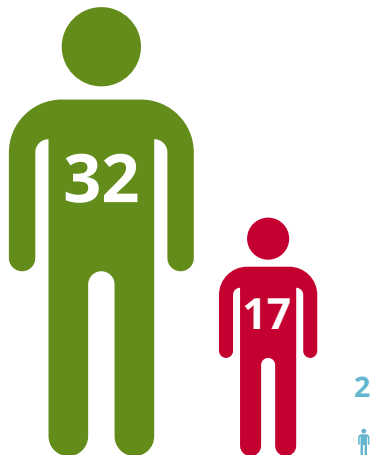
- **Institution**
- **Privatbereich/Zuhause**
- **Privatbereich/
Übrige Öffentlichkeit**

Beschwerden

Die Anlaufstelle wurde aus der Zentralschweiz und aus Glarus 73 Mal kontaktiert. Davon wurden 51 Beschwerden an die Fachkommission weitergeleitet und bearbeitet. Die meisten Beschwerden konnten zur Zufriedenheit der Klienten bearbeitet werden.

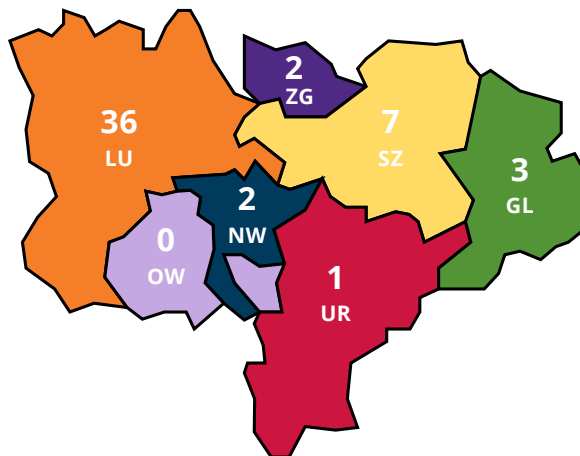
Anzahl Beschwerden nach Konfliktort

Total 51



Anzahl Beschwerden nach Kanton

Total 51



Öffentlichkeitsarbeit

Teilnahme an folgenden Anlässen:
Netzwerkveranstaltung in Baar,
Curaviva-Versammlungen in der
ganzen Zentralschweiz.

Weiterbildung

Die durch Mitglieder der Fachkommission Zentralschweiz erarbeitete Weiterbildung „Beschwerden – Muss das sein?“ konnte im Herbst 2016 ein weiteres Mal durchgeführt werden.

Fachkommission 2016

Maya Huber-Schöpfer, Vorsitzende bis März 2016, Theres Bach, Hans Bader, Maria Britschgi, Guido Dillier, Hans Egli, Jules Frey, Peter Gloor, Charly Gmür, Vreni Grüter, Dorothee Kipfer, Maya Köppel-Lenz, Claudio Leasi, Werner Steiger, Franz Wolfisberg

VIELFÄLTIGE FACHKOMPETENZ IM EINSATZ

Tätigkeitsbericht Fachkommission Zürich/Schaffhausen

Die Fachkommissionsmitglieder trafen sich unter der Leitung von Albert Wettstein viermal an Sitzungen mit Austausch zu aktuellen Themen und zur Weiterbildung sowie ebenso oft für Fallbesprechungen in Gruppen unter der Anleitung von Bruno Meili.

Beschwerdetypisierung Zürich/Schaffhausen



2016 zählte die Fachkommission Zürich/Schaffhausen 41 Mitglieder aus den Bereichen Altersbetreuung, Wohnen, Behindertenbetreuung, Coaching, Ethik, Finanzierungsfragen, Gemeinde- und Verwaltungsrecht, Gerontologie, Heimleitung, KESB, Immobilienwesen, Krankenpflege, Mediation, Medizin, Mietprobleme, Organisationsberatung, Psychiatrie, Psychologie, Seelsorge, Sozialarbeit, Sozialversicherungen, Soziologie, Spitex und Zahnmedizin.

Die Fachkommissionsmitglieder bearbeiteten 230 Beschwerden aus dem Kanton Zürich und 8 aus dem Kanton Schaffhausen sowie einige Beschwerden aus der Ostschweiz. Wie in den letzten Jahren betrafen die meisten Beschwerden finanzielle Probleme, 31% beinhalteten psychische, 9% physische Probleme und 7% Grundrechtsverletzungen an. 77% der Beschwerden beruhen auf Konflikten, 9% auf Gewalt

(Misshandlung oder Missbrauch psychischer, körperlicher oder finanzieller Art), 6% auf Vernachlässigungen und 6% konnten mit Beratung oder der Beantwortung von Fragen erledigt werden. 74 Konflikte betrafen Institutionen (meist Heime), 9 andere öffentliche Bereiche und 97 den häuslichen Bereich.

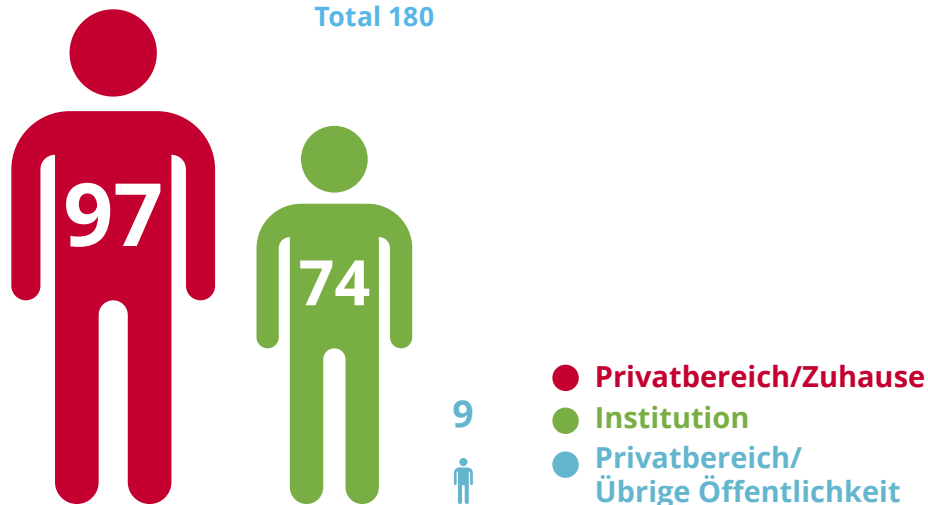
Ein häufiges Problem betraf die Betreuungs- und Pflegekosten in Alters- und Pflegeheimen. Dieser Umstand führte zu einer Fortbildung in der Fachkommission sowie zur Einleitung eines Musterprozesses durch die UBA in Rücksprache mit dem Vorstand.

ALBERT WETTSTEIN
Vorsitzender Fachkommission
Zürich/Schaffhausen



Anzahl Beschwerden nach Konfliktort

Total 180



Fachkommission 2016

Albert Wettstein, Vorsitz, Annemarie Angst, Aline Auer, Theres Bach, Gertrud Bollier, Carlo Bösch, Anja Bremi, Jürg Brunner, Urs Brunschwiler, Heinz Ernst, René Fankhauser, Christian Fuhrer, Beatrice Gasser, Max Giger, Fred G. Haslimann, Bernhard Hediger, Heinrich Hofstetter, Léonie Kaiser, Freddy Kiefer, Eva Krebs-Roubicek, Yvonne Kuhn-Neyroud, Dominique Leins, Bettina Lienhard, Felix Meier, Bruno Meili, Lotti Morf-Wittweiler, Pia Mölbert, Peter Oberholzer, Hansruedi Oetiker, Béatrice Peterhans, Lotti Pfister, Dorothee Plancherel, Susanna Sacchetti, Marlen Margrit Saxer, Monica Scherer, Heinz Spälti, Daniel Steck, Brigitta Steiger-Dettwiler, Niklaus Strolz, Liselotte Vogt, Josef Zimmermann

BETRIEBSRECHNUNG 2016	2016	2015
Region Zürich	108'400	135'134
Region Schaffhausen	8'000	8'000
Region Zentralschweiz	31'560	31'560
Zwischentotal Ertrag aus öffentlichen Beiträgen	147'960	174'694
Zweckfreie Spenden	23'624	47'170
Zweckfreie Beiträge Kirchgemeinden	6'395	8'005
Zwischentotal Ertrag aus Geldsammelaktionen	30'019	55'175
Mitgliederbeiträge (Aktiv)	243'530	258'430
Mitgliederbeiträge (Passiv)	17'975	11'950
Kostenbeteiligung Benutzer	4'090	6'210
Dienstleistungen/Veranstaltungen	5'000	6'307
Projektbeitrag	49'000	15'000
Übrige Ertrag	127	-
Zwischentotal Ertrag aus erbrachten Leistungen	319'722	297'897
Total Betriebsertrag	497'701	527'766
Sachaufwand	- 20'417	-
Personalaufwand	- 358'184	- 357'796
Verwaltungs- und Informatikaufwand	- 47'873	- 58'950
Sonstiger Betriebsaufwand	- 36'184	- 54'946
Abschreibungen	- 195	- 1'170
Total Betriebsaufwand	- 462'853	- 472'862
Betriebsergebnis vor Finanzerfolg	34'848	54'904
Finanzerfolg	130	269
Ausserordentlicher Ertrag	-	116
Jahresergebnis vor Veränderung Fondskapital	34'978	55'289
Zuweisung Fondskapital	- 49'000	- 15'000
Verwendung Fondskapital	32'448	1'200
Jahresergebnis vor Veränderung Organisationskapital	18'426	41'489
Ergebnisverwendung		
Veränderung Organisationskapital	- 18'000	- 40'000
Jahresergebnis	426	1'489

Erläuterung Fondskapital:

Weiterbildungsfonds Zentralschweiz

Soroptimist International Club Zug unterstützt die UBA im Bereich Gewaltprävention / Schulung.

Die UBA bietet für Mitarbeitende aus allen Bereichen der Altersarbeit in der Region Zentralschweiz Weiterbildungen an.

Fonds Qualitätsentwicklung

Die neue Struktur der UBA seit Januar 2015, die Vereinheitlichung der Prozesse, der Kulturwandel durch die Fusion sowie die Erweiterung der UBA durch neue Fachkommissionen fordern eine Standortbestimmung und Entwicklung der Kernarbeit der UBA.

Swiss Life spricht der UBA für dieses Projekt von 2015 bis 2017 je CHF 15'000 zu. Die dritte Tranche wird im Herbst 2017 überwiesen.

Spezialfonds Diakoniewerk

Der Spezialfonds Diakoniewerk Neumünster der Region Zentralschweiz hat den Zweck, wie vom ZEWO für gemeinnützige Vereine vorgeschrieben, Engpässe z.B. Löhne auffangen zu können.

Fonds Präventionskampagne

Die geplante Präventionskampagne zum Thema "Gewalt im Alter" hat eine intensivierte Sensibilisierung, vertiefte Information und Beratung sowie die Unterstützung der Bevölkerung zum Ziel. Das Projekt wird von der Paulie und Fridolin Döblin Stiftung, der Spitex Adliswil, der Beat Peter Neeser Stiftung und vom Gemeinnützigen Frauenverein Bülach unterstützt.

Erläuterung Organisationskapital:

Spendenfonds Kanton Zürich

Die Fondsmittel des Spendenfonds Region Zürich/Schaffhausen haben laut dem „Reglement – Spendenfonds“ den Zweck, den Fortbestand der UBA im Raum Zürich/Schaffhausen in Notfällen zu sichern sowie aussergewöhnliche und wichtige Projekte zur Förderung der Beschwerdestelle zu ermöglichen. Der Vorstand entscheidet über Anträge der Präsidentin/ des Präsidenten bezüglich der Nutzung von Fondsmitteln im Sinne der Zweckbestimmung.

Projekte UBA

Diese Mittel sind für längerfristige nationale Aufgaben und Projekte bestimmt.

Neuanschaffung Informatik

Diese Mittel ermöglichen einen Teil der Neuanschaffung der Informatik.

Der vollständige Bericht der Revisionsstelle zur Jahresrechnung 2016 zu Handen der Mitgliederversammlung ist unter www.uba.ch publiziert.

Bilanz per 31. Dezember 2015	2016	2015
AKTIVEN		
Flüssige Mittel	402'798	372'175
Kurzfristige Forderungen	31	158
Aktive Rechnungsabgrenzung	3'165	11'123
Umlaufvermögen	405'994	383'456
Sachanlagen	5'448	47
Anlagevermögen	5'448	47
TOTAL AKTIVEN	411'442	383'503
PASSIVEN		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	46'720	50'568
Passive Rechnungsabgrenzungen	3'804	6'995
Kurzfristiges Fremdkapital	50'524	57'563
Fondskapital	85'082	68'530
Langfristiges Fremdkapital	85'082	68'530
Gebundenes Kapital	180'316	162'316
Freies Kapital	95'094	93'605
Jahresergebnis	426	1'489
Freiwillige Gewinnreserve	275'836	257'410
Eigenkapital - Organisationskapital	275'836	257'410
TOTAL PASSIVEN	411'442	383'503
KAPITALBESTAND		
Weiterbildungsfonds Zentralschweiz	1'460	
Fonds Qualitätsentwicklung	-378	
Spezialfonds Diakoniewerk	50'000	
Fonds Präventionskampagne	34'000	
Fondskapital	85'082	
Spendenfonds Kanton Zürich	122'316	
Projekte UBA	45'000	
Neuanschaffung Informatik	13'000	
Gebundenes Kapital	180'316	
Freies Kapital	95'094	
Jahresergebnis	426	
Organisationskapital	275'836	

HERZLICHEN DANK FÜR DIE ZUWENDUNGEN

DURCH BEHÖRDEN, TRÄGERSCHAFTEN UND SPENDER IM JAHR 2016

Spenden von Gemeinden, Kirchgemeinden und Unternehmen

Gemeinde Dietlikon, age network Zürich/Bern

Evang.-ref. Kirchgemeinden:

Adliswil, Birmensdorf-Aesch, Dietlikon, Egg,

Elsau, Greifensee, Lindau,

Niederhasli-Niederglatt, Niederwenigen,

Oberwinterthur, Opfikon-Glattbrugg,

Regensdorf, Weiach, Im Gut Zürich,

Zürich-Leimbach, Zürich-Wiedikon

Röm.-kath. Kirchgemeinden:

Pfarrrei Dreikönigen Zürich, Pfarrrei Galgenen,

Pfarrrei Maria Himmelfahrt Ettiswil,

Pfarrrei St.Ulrich Neuenkirch

Spenden

A. & U. Bremi-Forrer,

J. Boesch, S. Boffa,

Dr. R. Fankhauser,

W. J. Jacobs,

R. Maier, A. Rupff

Wir bedanken uns herzlichst auch bei allen Benutzern unserer Dienstleistungen, die sich mit einer Spende an den Kosten beteiligt haben.

Die Namen der Benutzer bleiben aus Datenschutzgründen anonym.

Beiträge mit Vereinbarungen

2016

Region Zürich/Schaffhausen

Kanton Zürich

100'000

Kanton Schaffhausen

8'000

Stadt Winterthur- Departement Soziales

5'000

Stadt Winterthur- Arnold Schenkel-Stiftung

3'000

Region Zentralschweiz

Kanton Luzern (ZiSG)

16'000

Kanton Nidwalden

1'830

Kanton Obwalden

1'480

Kanton Schwyz

5'950

Kanton Uri

1'670

Kanton Zug

4'630

Beiträge Trägerschaften

Schweizerisches Rotes Kreuz

120'000

Curaviva Schweiz

35'000

Region Zürich/Schaffhausen

Pro Senectute Kanton ZH und SH, SRK Kanton ZH und SH, Spitex Verband

Kanton ZH und SH, Curaviva Kanton ZH und SH, Alzheimervereinigung Kanton ZH

42'100

Region Zentralschweiz

Schweizerisches Rotes Kreuz Kantonalverbände (ZG, OW/NW, SZ, UR)

Curaviva Kantonalverbände (LU, ZG, OW, NW, SZ, UR, GL)

Spitex Kantonalverbände (LU, ZG, OW, NW, SZ, UR)

46'430

Projektbeiträge

Paulie und Fridolin Döblin Stiftung, Spitex Adliswil, Beat Peter Neeser Stiftung,

Gemeinnütziger Frauenverein Bülach

34'000

Swiss Life Stiftung «Perspektiven»

15'000



Design & Druck



Gedruckt auf:





WIR SIND FÜR SIE DA!
058 450 60 60

Malzstrasse 10
8045 Zürich

Montag bis Freitag:
14.00 – 17.00 Uhr

Tel. 058 450 60 60

info@uba.ch
www.uba.ch

Wir danken für Ihre Unterstützung!

Spendenkonto: PC 85-256591-7
IBAN: CH17 0900 0000 8525 6591 7

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