



#### **Gewalt gegen ältere Menschen – oft noch ein Tabu**

Es kommt nicht selten vor, dass ältere Menschen, die bei sich zuhause, bei ihren Angehörigen oder in einem Alters-/Pflegeheim wohnen, sich durch Vorkommnisse während der Betreuung in ihrer Würde und ihren Rechten beeinträchtigt oder verletzt fühlen. Dies wird sich in Zukunft aus verschiedenen Gründen wohl noch verstärken: Die Menschen werden immer älter, wodurch auch die Gefahr einer Demenz zunimmt. Durch den ständigen Ausbau der Spitexleistungen, haben Betagte die Möglichkeit länger in ihrer gewohnten Umgebung zu verweilen. Da die Spitex nur stundenweise vor Ort sein kann, muss noch ein erheblicher Einsatz, der rasch einmal zu einer Überforderung führen kann, von den Angehörigen geleistet werden. Aber auch in den Alters-/Pflegeheimen kann die zunehmend komplexe Pflege zu Unstimmigkeiten führen. Die UBA geht jedoch davon aus, dass eskalierende Konflikte und Gewaltanwendungen im häuslichen Bereich häufiger vorkommen als in Alters-/Pflegeheimen. Dies anzusprechen oder um Unterstützung nachzusuchen, wird im familiären Umfeld weitgehend tabuisiert, oft aus Scham oder Angst, dass der Kontakt mit den Familienangehörigen leidet oder ganz abbricht, oder auch wegen eingespielter Machtverhältnisse, speziell bei Pflegesituationen, welche die Pflegenden überfordern.

Die UBA unterstützt Betroffene bei „Gewalt“ im Alter, was alle Formen von Misshandlungen oder ausgeprägte Vernachlässigung umfasst, und sie hilft bei eskalierenden Konflikten – seien diese absichtlich oder unabsichtlich herbeigeführt worden – einvernehmliche Lösungen zu finden, und zwar inner- und ausserhalb der Familie.

Über die zentrale Anlaufstelle der UBA kann ein niederschwelliger Erstkontakt hergestellt werden, wodurch die anrufende Person beraten, bei Bedarf allenfalls an eine andere zuständige Partnerorganisation verwiesen, oder an eine der UBA-Regionalstellen – hier die UBA Zentralschweiz – zur Abklärung weiter geleitet wird. Unsere Fachkommission, die aus erfahrenen Berufsleuten aus verschiedensten Spezialgebieten gebildet wird, befasst sich mit den einzelnen Beschwerden.

#### **Das Jahr 2012**

Dieses Jahr war für die UBA Zentralschweiz wegweisend. Mit der Aufnahme ihrer Arbeit als Vorsitzende der Fachkommission hat Frau Maya Huber-Schöpfer die Weichen für Qualität und Fokussierung gestellt (wie z.B. eine sorgfältige Analyse der Abgrenzung unserer Arbeit zu anderen Institutionen, die sich mit Fragen des Alters befassen). Zur besseren Bekanntmachung unserer Dienstleistung wurde ein Kommunikationskonzept erarbeitet, welches gemäss einer vorgenommenen Priorisierung schrittweise umgesetzt wird. Ganz im Sinne einer besseren Kommunikation mit den Trägerschaften, den öffentlichen Institutionen und Behörden führten wir im Juni einen Round Table mit rund 50 Teilnehmern durch, an dem unsere Arbeit und auch die bereits oben angesprochene Abgrenzung ausgiebig diskutiert werden konnten.

#### **Ausblick 2013 und Dank**

Für das kommende Jahr nehmen wir uns vor, die Fachkommissionsmitglieder weiterzubilden und die Kommission als solche personell zu ergänzen. Im weiteren wollen wir den Bekanntheitsgrad der UBA Zentralschweiz erhöhen. Für die nachhaltige Konsolidierung unserer Arbeit sind wir auf die finanzielle Unterstützung der Trägerschaften, der Kantone, sowie von Gönnern und Sponsoren angewiesen. Ihnen allen gilt unser grosser Dank. Schliesslich danken wir auch dem ganzen UBA-Team für seine hervorragende Leistung und die Bereitschaft, sich für Probleme von älteren Menschen einzusetzen und bei der Suche von Lösungen mitzuhelfen.

Susan Biland, Präsidentin

## Ein Jahr im Zeichen der Kommunikation

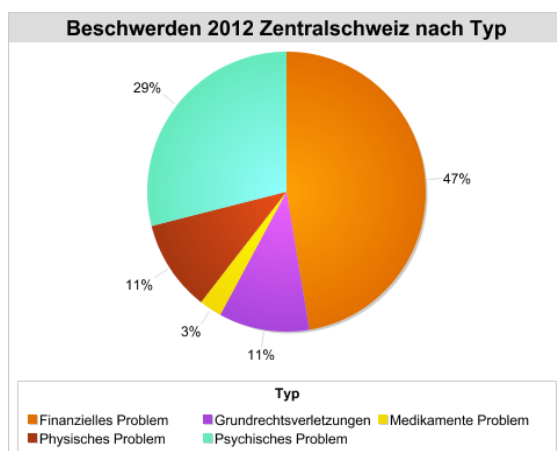
Das Jahr 2012 war für die UBA Zentralschweiz ein produktives Jahr. Nicht nur, dass die UBA eine wiederum grosse Anzahl von Beschwerden bearbeitet hat, sondern auch intern wurden Anpassungen und Optimierungen vorgenommen. Beispielsweise hat der Verein die Öffentlichkeitsarbeit dieses Jahr etabliert mit der Erstellung eines Kommunikationskonzeptes, welches Vorstandsmitglied Tamara Renner verfasst hat. Ein erster Teil konnte mit dem Grossversand an alle Trägerschaften und Kantone umgesetzt werden, was sich in einer hohen Rücklaufquote für Nachbestellungen niederschlägt. Auch bestellen zahlreiche Heime Informationsunterlagen für ihre Bewohnerinnen und Bewohner. Die Umsetzung des Kommunikationskonzeptes wird auch im Jahr 2013 fortgeführt werden, was ein erhöhter Arbeits- und Finanzaufwand bedeutet, jedoch von verschiedenen Seiten finanziell und operativ unterstützt wird. Auch konnten Vorstandsmitglieder kurze Präsentationen an diversen Anlässen haben, was die Bekanntheit der UBA Zentralschweiz weiter erhöht. Auf gesamtschweizerischer Ebene bringt Vorstandsmitglied Hansruedi Lüthi in Zusammenarbeit mit der UBA Schweiz eine Kooperation mit „Alter Ego“ in der Westschweiz und dem Tessin voran.

## Zusammensetzung des Vorstandes

Der Vorstand setzt sich vor allem aus den Vertreterinnen und Vertretern der Trägerschaften zusammen; im Jahr 2012 hat das Schweizerische Rote Kreuz als Nachfolger von Benedikt Bauer Martin Lohr bestimmt. Benedikt Bauer hat wertvolle Aufbauarbeit während der Gründungszeit geleistet und auch bis zu seinem Austritt aus der UBA Zentralschweiz stets tatkräftig beim Aufbau und der Etablierung mitgewirkt. Dafür sei ihm sehr gedankt.

## Beschwerdemanagement

Ein bedeutender Anteil der Arbeit der Geschäftsleiterin betrifft das Beschwerdemanagement: Angefangen bei der Beurteilung der Beschwerden betreffend Thematik, über die Prüfung, ob die eingegangenen Beschwerden bei der UBA Zentralschweiz richtig platziert sind oder ob eine andere Stelle für die eingegangenen Beschwerden zuständig ist, bis zur Übergabe an das entsprechende Fachkommissionsmitglied zur Bearbeitung und der administrativen Begleitung bis zum Abschluss der Beschwerde. Diese Arbeit geschieht in enger gemeinsamer Absprache mit der Vorsitzenden der Fachkommission. Dass diese enge und gute Zusammenarbeit wichtig ist, zeigt sich auch im Zufriedenheitsfaktor der Beschwerdeführer: Bei den von insgesamt 44 im Jahr 2012 eingegangenen Beschwerden konnten bereits 42 abgeschlossen werden. Nur ca. 7% der Beschwerdeführer waren mit dem Ergebnis eher unzufrieden oder der gefundene Kompromiss befriedigte sie nicht voll. Eines der Ziele ist es, die bereits hohe Zufriedenheitsquote noch weiter zu erhöhen. Der Arbeitsaufwand der Fachkommission ist beeindruckend: Für die im Jahre 2012 insgesamt 44 bearbeiteten Beschwerden betrug der Aufwand der Fachkommission 370 Stunden – und dies in ehrenamtlicher und freiwilliger Arbeit. Dies ergibt einen durchschnittlichen Stundenaufwand von ca. 8.4 Stunden pro Beschwerde. Im 2012 betrug die kürzeste Stundenanzahl an reiner Fallbearbeitungszeit pro Beschwerde 0.5 Stunden – 12.6 Stunden war die längste Fallbearbeitungszeit für eine Beschwerde.



Auffällig ist der relativ 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%)

Anuska Otero, Geschäftsleiterin

## **Die Fachkommission – interdisziplinär und unabhängig**

Alt werden und alt sein wird genauso individuell gestaltet, wie alle anderen Lebensphasen. In allen Lebensphasen gibt es Menschen in Not – auch im Alter! Ungerechtfertigte Einmischung, Nötigung, Beschimpfung bis zu Vernachlässigung, Aggression, psychische und physische Gewalt. Ein Thema in dem Überforderung und ein Kommunikationsnotstand sehr oft anzutreffen sind. Ein Aspekt der Altersarbeit, dem die UBA Zentralschweiz sich gezielt annimmt. Sie unterstützt und ergänzt dabei ihre Trägerorganisationen und andere Institutionen. In diesem Umfeld möchte sie sich klar positionieren und ihr Profil schärfen. In einer ersten Phase hat sie sich mit der Abgrenzung und der Schnittstelle zu anderen Anbieter auseinandergesetzt. Der Fokus der UBA liegt bei der unabhängigen Schlichtung und Beratung. Die Unabhängigkeit ist denn auch das wesentliche Alleinstellungsmerkmal der UBA.

## **Kooperationsfähigkeit als wichtiger Grundsatz**

Ein weiteres Merkmal ist die Kooperationsfähigkeit. Die Fachkommission hat von allen Kantonen Listen mit den sozialen Einrichtungen und Organisationen, ihren Zielen und Arbeitsweisen erstellt – dieses Hilfsmittel ermöglicht den Kommissionsmitgliedern einen schnellen Zugriff auf die Informationen. Wenn immer möglich bietet die UBA Hilfe zur Selbsthilfe. Die Mitglieder der Fachkommission erarbeiten unparteiisch mit den Betroffenen Handlungsoptionen, machen auf Informations-, Beratungs- und Entlastungsstellen aufmerksam und vermitteln die entsprechenden Adressen. Immer wieder gibt es Konfliktsituationen, in denen die Betroffenen mit der Konfliktbearbeitung überfordert sind. Hier unterstützen wir die Beteiligten wenn immer möglich mit einer Mediation. Eine Schlichtung ist nur möglich, wenn alle Beteiligten bereit sind, gemeinsam an der Konfliktbewältigung zu arbeiten.

## **Interdisziplinarität und Fachkompetenz ermöglichen eine qualitativ hochstehende Schlichtung und Beratung**

In der Kommission arbeiten ausgewiesene, qualifizierte Fachpersonen aus den Bereichen Organisationsentwicklung, Management, Psychologie, Pflege, Recht, Medizin, Sozialversicherung und Finanzen zusammen. Als Instrument der Qualitätssicherung wurden 2012 die Fallbesprechungen eingeführt, bei denen die unterschiedlichen Facetten einer Situation ausgeleuchtet und Ressourcen erkannt werden. Im Weiteren sensibilisiert eine gezielte und kontinuierliche Fortbildung die Kommissionsmitglieder für aktuelle Fragen und Themen. Sie haben sich mit den Grundlagen zum neuen Erwachsenenschutz vertraut gemacht. In Zusammenarbeit mit der Fachkommission Zürich/Schaffhausen haben wir uns mit dem Thema „Mediation in der Konfliktbearbeitung“ auseinandergesetzt. Zudem hat uns ein gemeinsamer Workshop über unsere Rolle und Funktion in der Entwicklung unserer Kommissionskultur weiter gebracht. Ehrenamtlichkeit und Freiwilligkeit ermöglichen uns, unsere Dienstleistungen niederschwellig und unentgeltlich anzubieten. Unsere Arbeit steht unter dem Motto: Senioren für Senioren.

## **Grosser Einsatz auf ehrenamtlicher und freiwilliger Basis**

Die Kommissionsmitglieder haben – nebst der eigentlichen Fallbearbeitung – in diesem Jahr an sechs Fallbesprechungen und an drei Fachkommissionssitzungen teilgenommen. Ich möchte allen Kommissionsmitgliedern für die engagierte Mitarbeit und die bereichernde Zusammenarbeit herzlich danken.

Maya Huber-Schöpfer, Vorsitzende der Fachkommission

### **Beispiele aus den im Jahr 2012 eingegangenen Beschwerden:**

#### **1. Finanzielle Probleme**

Die Beschwerdeführerin (BF) besorgt für ihren im Heim lebenden Vater die Zahlungen. Die Heimtaxe, als auch die Pflorgetaxe haben aufgeschlagen. Die BF kann dies nicht nachvollziehen. Sie möchte von der UBA die Rechnung unabhängig prüfen lassen und sie möchte wissen, ob diese Preisanpassungen gerechtfertigt sind.

#### **2. Innerfamiliäre Konflikte**

Eine 90jährige Frau lebt allein in einer kleinen Wohnung. Sie wird täglich von der Spitex besucht. Die Tochter wünscht nun, dass die Spitex die Körperpflege bei der Mutter übernimmt. Die Mutter verweigert diese Dienstleistung. Es kommt zum Konflikt, da die Tochter nicht verstehen kann, dass die Spitex die Selbstbestimmung der Mutter respektiert. Die Spitex nimmt die Mutter als gepflegt wahr.

#### **3. Gewalt und Missbrauch**

Ein betagter Ehemann pflegt seine demente Ehefrau. Das Verhalten seiner Frau führt zu Überforderungssituationen. In der Enge der kleinen Wohnung, ist es kaum möglich auszuweichen. Der Ehemann schreit seine Frau an und wird teilweise handgreiflich – ein Heimeintritt kommt für den Ehemann nicht in Frage.

## Jahresrechnung 2012

### UBA Zentralschweiz schliesst mit einem Aufwandüberschuss ab

Trotz der Beiträge der Kantone, der Trägerschaften und einiger privater Spenden, konnte die UBA Zentralschweiz nicht mit einem positiven Ergebnis abschliessen. Die Abschlusszahlen zeigen, dass die UBA Zentralschweiz noch vermehrt finanzieller Unterstützung bedarf. Für das Jahr 2013 bestehen bereits Zusagen für Unterstützungsbeiträge (z.B. Lotteriefonds Luzern). Die UBA ist stetig daran, Gesuche an verschiedene Organisationen und Stiftungen einzureichen und ist zudem bestrebt, die Ausgaben auf einem absoluten Minimum zu halten.

Der Jahresabschluss 2012 in tabellarischer Darstellung (alle Werte in CHF):

<b>Erfolgsrechnung 01.01.2012 – 31.12.2012</b>			<b>Bilanz per 31.12.2012</b>		
	<b>2012</b>	<b>2011</b>		<b>2012</b>	<b>2011</b>
<b>ERTRAG</b>			<b>AKTIVEN</b>		
Allgemeine Spenden	<b>1'670.00</b>	5'500.00	Flüssige Mittel	<b>63'735.00</b>	61'046.79
Beiträge öffentliche Hand	<b>13'185.00</b>	11'333.00	Forderungen	<b>61.43</b>	46.08
Mitgliederbeiträge	<b>56'002.00</b>	56'179.00	<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>63'796.43</b>	61'092.87
Diakoniewerk	<b>400.00</b>	0.00			
<b>TOTAL ERTRAG</b>	<b>71'257.00</b>	73'012.00			
<b>AUFWAND</b>			<b>PASSIVEN</b>		
Personalaufwand	<b>58'240.20</b>	52'717.05	Verbindlichkeiten	<b>10'740.45</b>	4'774.00
Betriebsaufwand	<b>15'905.99</b>	18'176.29	Passive Rechnungsabgrenzung	<b>8'886.30</b>	8'860.00
<b>TOTAL AUFWAND</b>	<b>74'146.19</b>	70'893.34	Vereinsvermögen	<b>44'169.68</b>	47'458.87
<b>AUFWANDS-/ ERTRAGSÜBERSCHUSS</b>	<b>-2'889.19</b>	2'118.66	<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b>63'796.43</b>	61'092.87

Der Jahresabschluss 2012 wurde am 06.02.2013 durch die Lufida Revisions AG, Luzern, geprüft; er entspricht Gesetz und Statuten und enthält keine Auflagen.

Peter Ewert, Vizepräsident

Luzern, im Februar 2013

#### Vorstands-Mitglieder per 31.12.2012:

- Susan Biland, lic.oec.publ., Präsidentin
- Peter Ewert, Vizepräsident, Curaviva
- Annie Duinmayer, Pro Senectute
- Martin R. Lohr, Schweizerisches Rotes Kreuz
- Hansruedi Lüthi, Curaviva
- Tamara Renner, lic.oec.publ., Spitex

#### Fachkommissions-Mitglieder per 31.12.2012:

- Maya Huber-Schöpfer, Vorsitzende
- Maria Britschgi
- Peter Gloor
- Otmar Kreiliger
- Beat Naegeli
- Albert Scherer
- Vladimira Predavec (kons.)
- Hans Bader
- Dorothee Kipfer
- Josef Lautenschlager
- Wolfgang Schaffner
- Trudy Walker
- Adrian Schmid (kons.)

#### **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