



## Jahresbericht UBA Schweiz 2010

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist eine gemeinnützige Institution, die bei Schwierigkeiten und Konflikten in Zusammenhang mit der Betreuung und Pflege von alten Menschen in Anspruch genommen werden kann. Sie bietet älteren Menschen wie auch Institutionen ihre Dienste an und ist bemüht, effiziente und unbürokratische Lösungen zum Wohle aller Beteiligten zu finden. Die UBA leistet diese Aufgabe vor allem dank des Engagements ehrenamtlicher Fachpersonen: Ärztinnen und Ärzten, Juristinnen und Juristen, Sozialarbeiterinnen und -arbeitern, Pflegefachleuten, ehemaligen Heimleitern und Fachpersonen für Versicherungen und Finanzen. Die UBA bietet Hilfe bei Konflikten, Beschwerden und Misshandlungsfällen im Heimbereich wie auch im privaten und häuslichen Bereich.

Die UBA Schweiz betreibt eine zentrale Anlaufstelle, die Anfragen von Hilfesuchenden entgegennimmt und sie anschliessend an die Regionalstellen zur Bearbeitung weiterleitet. Sie sammelt auch zahlreiche Fakten, Daten und Erfahrungen. Diese werden von den Regionalstellen ausgewertet und dienen als solide Grundlage zur Information von in diesem Bereich tätigen Behörden und Institutionen und tragen zur Förderung von innovativen und präventiven Massnahmen bei.

In der Schweiz bestehen UBA Stellen in den Regionen Zürich/Schaffhausen (2 Kantone), Ostschweiz (6 Kantone) und Zentralschweiz (6 Kantone). Insgesamt werden somit 14 Deutschschweizer Kantone abgedeckt. In der Westschweiz und im Tessin ist „alter ego“ aktiv. Kantonal zuständige Ombudsstellen für das Alter bestehen in den Kantonen Basel-Stadt, Aargau inkl. Solothurn, Bern und Graubünden. Diese Instanzen werden aber nicht im privaten Bereich aktiv.

### Wichtige Meilensteine 2010

- Die UBA Zentralschweiz nimmt ihre Aktivität auf
- Die neue Datenbank der UBA zur Erfassung und Verfolgung der Anrufe und Konflikte und zur Behandlung der Beschwerden hat sich gut bewährt. Erste Analysen können erstellt werden
- Die Webseite [www.uba.ch](http://www.uba.ch) wird durch die Regionen regelmässig inhaltlich ergänzt
- Es werden Zusammenarbeitsvereinbarungen mit anderen Stellen erarbeitet. Es besteht nun ein gesamtschweizerisches Netzwerk von ähnlichen Stellen, das laufend ergänzt wird
- In der Zentralschweiz und in anderen Gebieten finden interaktive Theateraufführungen für die Sensibilisierung von Pflegenden und anderen Interessierten statt
- Es werden Gespräche geführt mit dem BSV für eine finanzielle Unterstützung der UBA Schweiz (noch nicht abgeschlossen).

## Notwendigkeit der UBA Schweiz

Die UBA Schweiz wurde vor 2 Jahren auf Wunsch der regionalen UBA gegründet. Der steigende Koordinationsbedarf, die Entwicklung und Etablierung gemeinsamer Qualitätsstandards, die Entwicklung von Präventionsmassnahmen und eine breitere Öffentlichkeitsarbeit liessen die Regionalstellen an ihre Grenzen stossen. All diese Aufgaben wurden fortan durch die UBA Schweiz wahrgenommen. Sie ist zusätzlich zuständig für die zentrale Anlaufstelle in der Deutschschweiz und übernimmt die Koordinationsaufgaben mit ähnlichen Anlaufstellen in der Schweiz („alter ego“ in der Westschweiz und im Tessin und mit bestehenden Ombudsstellen für das Alter in einzelnen Kantonen). Die UBA Schweiz betreut eine Datenbank, die fundierte statistische Angaben ermöglicht. Diese dienen als nützliche Basis für die Präventions- und Öffentlichkeitsarbeit.

Der Nutzen der UBA Schweiz wurde in den letzten 2 Jahren vielfach durch die bestehenden Regionen bestätigt. Das Ziel der UBA Schweiz, die Regionalstellen durch Übernahme der oben genannten Aufgaben zu entlasten, konnte somit vollumfänglich erreicht werden. Zusätzlich konnten auch Regionen-übergreifende Projekte realisiert werden (beispielsweise ein durch ein Sponsoring ermöglichtes interaktives Theater). Die UBA Schweiz war auch namhaft an der Gründung der UBA Zentralschweiz beteiligt und unterstützte zu Beginn die regionale Geschäftsleitung auch im operativen Bereich. Durch die Vernetzung konnte die neue Fachkommission viel aus den Erfahrungen der anderen Regionen lernen.

## Statistik der eingegangenen Beschwerden

Die UBA erhielt 2010 insgesamt 317 Anfragen mit konkreten Konfliktsituationen, die eine Intervention erforderlich machten. Weitere 45 Fälle wurden als informelle Anfragen zu einem Thema klassiert oder die Anrufenden wurden direkt an andere Stellen verwiesen. In 68 Fällen konnte mit direkter Hilfe zur Selbsthilfe die Situation von der zentralen Anlaufstelle selbst geklärt werden oder die Anfrage wurde zur weiteren Unterstützung an eine bestehende andere Instanz geleitet (abhängig von der jeweiligen Kernkompetenz an eine Ombudsstelle für das Alter, an „alter ego“ in der Westschweiz oder im Tessin oder an eine regionale Pro Senectute-Stelle). 249 Konfliktsituationen wurden von den entsprechenden UBA Regionen im Detail durch Fachpersonen abgeklärt und bearbeitet (149 in der Region Zürich/ Schaffhausen, 78 in der Ostschweiz und 22 Fälle in der Zentralschweiz). Die meisten Hilfesuche stammten aus Kantonen, in denen die UBA schon länger aktiv und ihr Angebot gut bekannt ist. Bemerkenswert sind die über 20 Fälle, die in der Regionalstelle Zentralschweiz im zweiten Halbjahr 2010 registriert wurden.

Die behandelten Fälle teilten sich folgendermassen auf:

Art der Beschwerden	Alters- und Pflegeheime	Privat/ häuslicher Bereich
Finanziell	80 (39%)	70 (61%)
Physisch	29 (14%)	27 (24%)
Psychisch	52 (26%)	9 (8%)
Grundrechtsverletzung	39 (19%)	6 (5%)
Anderes	3 (1%)	2 (2%)
<b>Total Fälle 2010</b>	<b>203 (100%)</b>	<b>114 (100%)</b>

Der Grund für die höhere Anzahl Fälle aus dem Heimbereich liegt vermutlich darin, dass die Gesellschaft mittlerweile sensibilisiert ist auf das Thema Gewalt in Institutionen/ Heimen. Angehörige von Betroffenen in einem Heim wenden sich schneller an eine externe Instanz, um Unterstützung in einer Konfliktsituation zu erhalten. Gewalt im Privatbereich dagegen ist noch immer ein grosses Tabuthema (durch die oftmals direkte Involvierung der Angehörigen).

Die Mehrheit aller an die UBA gerichteten Hilfesuche kommen von Betroffenen selbst oder deren Angehörigen. In etwa 10% der Fälle bitten aber auch Leitungspersonen oder Pflegefachpersonen von Heimen die UBA um Unterstützung. Dies ist vor allem dann hilfreich, wenn sich Konflikte zwischen Betroffenen, Angehörigen und Heimen zuspitzen. Ein beträchtlicher Teil der Hilfesuchenden wird von anderer Stellen an die UBA verwiesen (Pro Senectute und Sozialberatungsstellen). Dies zeigt, dass die UBA auch innerhalb der bestehenden Beratungsangebote ein ganz spezifisches Bedürfnissegment abdeckt. Probleme mit Gewalt und Misshandlung im Alter können von anderen Beratungsstellen oft kaum wirksam angegangen werden.

Die Unterstützung durch die UBA wird von der grossen Mehrheit der Betroffenen oder Involvierten als sehr positiv beurteilt. Manchmal bleibt die Situation jedoch unbefriedigend (beispielsweise bei verwirrten Personen) oder es kann keine Lösung gefunden werden, da die betroffene Person während der Interventionsphase der UBA verstirbt.

In der UBA Schweiz wurden 2010 etwa 1'800 Stunden Freiwilligenarbeit geleistet, der grösste Teil durch Fachpersonen im Rahmen des täglichen Telefondienstes der zentralen Anlaufstelle. Nicht darin enthalten sind die Leistungen der Freiwilligen in den Regionen.

### **Anlaufstelle**

Die Einführung der neuen Datenbank im November 2009 war auch 2010 eine grosse Herausforderung für alle Mitarbeitenden der Anlaufstelle. Die neue, sehr detaillierte Erfassung der Beschwerden erforderte eine angepasste Vorgehensweise. Das entwickelte Handbuch, zugeschnitten auf die Arbeitsweise von Freiwilligen, brachte hier gute Unterstützung. Nach und nach wurden im Verlaufe des Jahres die Vorteile der neuen Datenbank für alle ersichtlich.

Weitere Schwerpunkte waren die Fallbesprechungen (vor allem bei schwierigen Anfragen und Gesprächen) und die Umsetzung der Qualitätskriterien. In gemeinsamen Sitzungen mit Fachpersonen konnten Erfahrungen und wertvolle Hinweise im Umgang mit den Beschwerden gewonnen werden. Auch wichtige Weiterbildungen wurden ermöglicht: eine halbtägige Weiterbildung zum Thema „seelische Gesundheit und Lebensqualität“ und eine Weiterbildung durch ein Mitglied der Fachkommission zu wichtigen Rechtsfragen, die für die tägliche Arbeit von grosser Bedeutung sind. Nicht zuletzt gab auch der Besuch des interaktiven Theaters neue Denkanstösse.

Das Jahr 2010 war für die Anlaufstelle ein sehr positives Jahr. Die Arbeit wurde trotz der grossen Umstellung bei der Datenerfassung und einer markanten Zunahme der Anfragen und Beschwerden gut bewältigt. Dies widerspiegelte sich auch in vielen positiven Rückmeldungen von Beschwerdeführern und den Regionalstellen. Dieser Erfolg war nur möglich dank des engagierten Einsatzes der freiwilligen Mitarbeitenden und durch die kompetente Leitung der Anlaufstelle.

### **Vorstand UBA Schweiz**

Der Vorstand traf sich 2010 insgesamt fünfmal zu gemeinsamen Sitzungen. Die Arbeiten der UBA Schweiz mussten dem vorhandenen finanziellen Kapital für 2010 angepasst werden. Somit entschied der Vorstand, ein geplantes Projekt zur Information von Fachleuten aus Pflege und Altersbetreuung verbunden mit der Gestaltung von Ausbildungsmodulen und einer späteren Sensibilisierung der Öffentlichkeit zu verschieben. Erste erfolgreiche Schritte wurden allerdings schon getätigt und die entsprechenden Partner wurden über den Entscheid informiert.

Der Vorstand investierte viel Zeit darin, die Handlungsfähigkeit und Unabhängigkeit der UBA Schweiz durch eine finanzielle Unterstützung des Bundes gemäss AHV-Gesetz Art 101b zu sichern. Die Lancierung grösserer Sensibilisierungs- und Weiterbildungsvorhaben in Zusammenarbeit mit den Partnerorganisationen im Altersbereich und mit Sponsoren ist nur zu vertreten, wenn die Finanzierung der

laufenden Aufgaben der Geschäftsstelle gesichert ist. Seitens BSV ist geplant, eine Unterstützung vom Nutzen für die Kantone abhängig zu machen. Die Tatsache, dass die UBA Schweiz selbst keine Fälle bearbeitet und noch keinen grossen Bekanntheitsgrad bei den involvierten kantonalen Stellen genießt, könnte sich diesbezüglich nachteilig auswirken. Im Falle eines negativen Entscheids könnte die UBA Schweiz ihre Aufgaben nur noch in stark reduzierter Form wahrnehmen – die Folgen für die ältere Bevölkerung, resp. die Betroffenen und ihre Angehörigen wären gravierend.

Der Vorstand, die Trägerorganisationen sowie die regionalen UBA sind von der Notwendigkeit einer UBA Schweiz überzeugt und weiterhin bemüht, die Verhandlungen mit dem BSV zu einem erfolgreichen Abschluss zu führen.

## **Wichtige Aufgaben der UBA Schweiz**

**Ausbau Netzwerk Schweiz:** In den Regionen, in denen noch keine UBA besteht, wurden mit ähnlich gelagerten Organisationen Gespräche geführt. Mit der Organisation der Westschweiz „alter ego“ konnte eine Zusammenarbeitsvereinbarung entwickelt sowie das gegenseitige Synergiepotenzial erfasst werden. Ebenso konnte mit den kantonalen Ombudsstellen ein Rahmen für die gegenseitige Zusammenarbeit geschaffen werden. Nun gilt es, die noch fehlenden Strukturen für Konfliktfälle im häuslichen Bereich gemeinsam zu erarbeiten. Dieser Bereich wird nach wie vor oft ausgeblendet, obwohl inzwischen aus ausländischen Studien bekannt ist, dass betagte Personen in diesem Tabubereich stärker unter Gewalt zu leiden haben als in den staatlich beaufsichtigten und subventionierten Institutionen. Auch in der Schweiz führt die Altersstruktur und die Pflegefinanzierung tendenziell zum Rückzug in die „eigenen vier Wände“, wo behördliche Stellen kaum Einblick haben, bevor es zu Straftaten kommt. Trotzdem besteht heute schon die Möglichkeit, ein gesamtschweizerisches Netzwerk zum Thema „Gewalt im Alter“ mit entsprechenden Unterstützungsangeboten verfügbar zu machen. Ein entscheidender Erfolgsfaktor wird die Wertschätzung des Anliegens bei nationalen Instanzen (Bundesstellen und nationalen Organisationen) sein. Die Konzentration auf eine Anlaufstelle pro Sprachregion erlaubt eine wirtschaftliche und qualitativ optimale Leistungserbringung mit maximaler Verfügbarkeit. Ähnliche Synergien ergeben sich bei der einheitlichen Erfassung der Fälle und die dadurch ermöglichte statistische Auswertung. Diese dienen als Grundlagen bei der Erarbeitung von Informationsmaterial, der Organisation von Tagungen sowie bei Sensibilisierungsmassnahmen in Zusammenarbeit mit anderen Organisationen im Altersbereich und mit wissenschaftlichen Institutionen im In- und Ausland.

## **Strategische Aufgaben/Leistungen zu Gunsten regionaler UBA:**

Der Aufbau der UBA Zentralschweiz konnte 2010 abgeschlossen werden. Seit Mitte 2010 besteht in dieser Region nun eine gut funktionierende UBA, die bereits rege kontaktiert wurde.

Kontakte und Vorträge in der Region Nordwestschweiz führten bisher noch nicht zum erwünschten Aufbau einer Organisation. Diese Bemühungen gehen weiter, doch muss das Anliegen von der Region erwünscht und auch gefördert werden. Die UBA Schweiz bietet dazu ihre Unterstützung an. Der Bedarf ist ausgewiesen, da auch in Kantonen mit Ombudsstellen der ganze private und häusliche Bereich nicht abgedeckt ist.

**Qualitätssicherung:** Die neue Datenbank zur einheitlichen Erfassung der Beschwerden hat sich 2010 bewährt. Vertiefte Datenanalysen des Beschwerdeverlaufs und der Ergebnisse konnten bereits zur Qualitätsverbesserung beigezogen werden. Verbesserungsvorschläge wurden in regelmässigen Treffen des UBA Schweiz-Netzwerkes durch die Leitungen der Regionen diskutiert und umgesetzt. Die Statistiken eignen sich auch gut für die Öffentlichkeitsarbeiten und dienen als Grundlage für gezielte Präventionsansätze.

**Koordination:** Es fanden vier Koordinationstreffen mit den operativen Leitungspersonen der Regionalstellen statt. Sowohl bei der UBA Zürich/ Schaffhausen wie auch bei der UBA Zentralschweiz haben 2010 neue Leitungspersonen mit der Arbeit begonnen. Die Koordinationssitzungen unterstützen sie während der Einarbeitungsphase. Der Austausch zwischen den Regionen und der UBA Schweiz erwies sich als sehr wertvoll, da auch die Vorgehensweisen bei heiklen Situation besprochen werden konnten. Verschiedene Anliegen der Regionen (wie Ausbildung, Vortragsunterlagen) konnten von der UBA Schweiz aufgenommen und realisiert werden. Die gemeinsam entwickelten Broschüren bewährten sich und ermöglichten eine kostengünstigere Produktion. Mit „alter ego“ fanden 2010 verschiedenen Treffen statt (auf Ebene Präsidenten, Vorstand aber auch Geschäftsleitung). Ende Jahr konnte eine gemeinsame Vereinbarung zur Zusammenarbeit erstellt werden. Auch mit den Vertreterinnen der Ombudsstellen für das Alter in den Kantonen Basel Stadt, Bern, Aargau inkl. Solothurn und Graubünden wurden in verschiedenen Gesprächen Zusammenarbeitsvorschläge ausgearbeitet; diese liegen nun in bereinigter Form vor. Weitere Gespräche konnten mit verschiedenen anderen Stellen zur besseren Abstimmung der Aktivitäten geführt werden (wie Patientenorganisationen, Altersorganisationen).

#### **Öffentlichkeitsarbeit:**

Die neue Webseite ([www.uba.ch](http://www.uba.ch)) informiert über aktuelle Themen und entspricht den Bedürfnissen der Regionen und der Besucherinnen und Besucher. Das interaktive Theater „Gewalt im Alter“ zur Sensibilisierung der Öffentlichkeit und von Fachleuten und Studierenden wurde in der Zentralschweiz an sechs Orten aufgeführt. Ausserdem fanden Aufführungen in Interlaken und an der Fachhochschule Zürich in Winterthur statt. Die UBA Schweiz stellt den Regionen auch ein Set für Auftritte an Fachtagungen oder Informationsanlässen zur Verfügung. Weitere geplante Aktivitäten wurden aus Kostengründen auf einen späteren Zeitpunkt verschoben.

**Finanzen:** Die grosszügige Unterstützung der Stiftung Perspektiven (Swisslife) erlaubte es im Jahre 2010 nochmals, die Aktivitäten der UBA Schweiz weiterzuführen. Mitte 2010 musste der Vorstand zur Kenntnis nehmen, dass sich die geplante Mitfinanzierung durch das BSV verzögern wird. Dies machte eine Anpassung der geplanten Leistungen und Aktivitäten erforderlich. Für 2011 sind (ohne Unterstützung des Bundes) nur sehr reduzierte Aktivitäten möglich. Dies ist umso bedauerlicher, da verschiedene andere Instanzen für das Thema „Gewalt im Alter“ sensibilisiert werden konnten und sich eine gute zukünftige Zusammenarbeit abzeichnen würde.

Dank gebührt auch den Firmen Salesforce und Nexell GmbH für die Unterstützung im EDV Bereich.

Der Vorstand hat das SRK mit der Buchhaltung der UBA Schweiz mandatiert und Ernst & Young AG wurde mit der Revision beauftragt.

## Erfolgsrechnung UBA Schweiz

# UBA Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Schweiz

Bilanz per 31.12.	in CHF	2011	2010
<b>AKTIVEN</b>			
Flüssige Mittel		57 188	
Forderungen		27 411	
Aktive Rechnungsabgrenzung		7 218	
<b>Umlaufvermögen</b>		<b>91 817</b>	
Anlagevermögen		508	
<b>Anlagevermögen</b>		<b>508</b>	
<b>AKTIVEN</b>		<b>92 325</b>	
<b>PASSIVEN</b>			
Kurzfristige Verbindlichkeiten		37 700	
Passive Rechnungsabgrenzung		1 814	
Rückstellungen		0	
<b>Kurzfristiges Fremdkapital</b>		<b>39 514</b>	
Vereinskapital		79 040	
Jahresergebnis (Verlust)		(26 229)	
<b>Organisationskapital</b>		<b>52 811</b>	
<b>PASSIVEN</b>		<b>92 325</b>	
<b>Betriebsrechnung per 31.12.</b>	<b>in CHF</b>	<b>2011</b>	<b>2010</b>
Ertrag Spenden		12 519	
Ertrag Mitgliederbeiträge Passiv		70 000	
Ertrag Regionalstellen		62 369	
<b>Betriebsertrag</b>		<b>144 888</b>	
Direkter Projektaufwand		(28 647)	
Personalaufwand		(135 765)	
Sonstiger Betriebsaufwand		(6 783)	
<b>Betriebsergebnis</b>		<b>(26 307)</b>	
Finanzerfolg		78	
Ausserordentlicher Erfolg		0	
<b>Jahresergebnis (Verlust)</b>		<b>(26 229)</b>	

## **Kurzbericht aus den Regionen**

### **UBA Zürich/Schaffhausen**

Frau Brigitta Bhend hat im Frühling 2010 die Leitung der UBA Zürich/ Schaffhausen übernommen. In der Region Zürich konnte die regionale Zusammenarbeit mit anderen Stellen, die sich mit Gewalt befassen, erneut vertieft werden. Der Vorfall im Pflegezentrum Entlisberg von 2009 löste bei der UBA verstärkte Öffentlichkeitsarbeit in der Region aus. Daraus resultierten verschiedene Vorträge in Institutionen und Beiträge an Tagungen und in Zeitschriften. In Zusammenarbeit mit der Fachkommission Zürich/Schaffhausen wurden einzelne Merkblätter/ Anleitungen zum Umgang mit Konflikten und Beschwerden überarbeitet.

### **UBA Ostschweiz**

2010 bestand eine wichtige Aufgabe der Region darin, die nachhaltige Finanzierung der Geschäftsstelle sicherzustellen.

in weiterer Schwerpunkt war die Klärung eines Falles von Missständen in einem Pflegezentrum, der anfangs 2010 von Angehörigen in die Medien gebracht wurde. In der Folge wurde die UBA Ostschweiz von verschiedenen Angehörigen kontaktiert. Die Situation erforderte den Einbezug verschiedener Fachkommissionsmitglieder sowie offizielle Instanzen des Kantons wie auch weiterer involvierter Stellen.

Im März 2009 konnte Dr. Heinz Christen das Präsidium von Prof. Hans Schmid, der Anfang 2010 verstorben ist, übernehmen. Die UBA freute sich, mit Dr. Christen einen engagierten, politisch versierten und sehr gut vernetzten Präsidenten in ihren Reihen zu haben. Leider zwangen ihn ernste gesundheitliche Probleme dazu, das Präsidium Ende 2010 abzulegen, resp. interimswise an den Vizepräsidenten, Thomas Diener von Pro Senectute Kanton St. Gallen zu übertragen. Am 9. Februar 2011 erlag Heinz Christen nach langer Krankheit seinem Leiden. Die UBA trauert um eine verdiente Persönlichkeit, welche die Ziele der UBA aus tiefer Überzeugung mitgetragen hat. Die UBA Ostschweiz wird Heinz Christen ein ehrendes Andenken bewahren.

### **UBA Zentralschweiz**

Frau Ansuka Otero hat die Geschäftsleitung der neu gegründeten UBA Zentralschweiz im Februar 2010 übernommen. Die UBA Zentralschweiz setzte sich zum Ziel, ihren Bekanntheitsgrad bei den Institutionen in der Region zu erhöhen. Hilfreich waren dabei auch die interaktiven Theateraufführungen in allen Kantonen der Zentralschweiz. Durch die im Herbst gebildeten Fachkommissionen konnten bereits die ersten Fälle abgeklärt werden. Der Aufbau und der Start sind geglückt – nicht zuletzt dank der Unterstützung der Trägerorganisationen (Curaviva, Pro Senectute, Spitex und dem Schweizerischen Roten Kreuz SRK) sowie dem politisch wichtigen Support aller Kantone der Region. Herr Enrico Rigonalli, der mit grossem Engagement den Aufbau der UBA Zentralschweiz vorangetrieben hat, übergab im Sommer 2010 das Präsidium an Benedikt Bauer (Präsident ad interim). Die UBA ist Herrn Rigonalli für diese wichtige Arbeit zu grossem Dank verpflichtet.