

## **Bericht über die Tätigkeit der UBA während der Covid-19-Pandemie**

05. März bis 10. Juni 2020 – Zwischenstand

Als Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter steht die UBA älteren Menschen und deren Angehörigen für die Klärung, Vermittlung und Schlichtung in Konfliktsituationen zur Verfügung. In diesem Sinn nimmt sie Beschwerdemeldungen entgegen und bearbeitet diese.

Am 5. März erreichte die UBA der erste Beschwerdefall mit Covid-19-Thematik. Unsere Tätigkeit hat sich in den letzten 14 Wochen hauptsächlich auf die Informationsvermittlung, Beratung und Unterstützung von Angehörigen und Bewohnenden von Alters- und Pflegeheime sowie von selbständig wohnenden älteren Menschen konzentriert.

Die UBA wurde per 10. Juni 2020 276 Mal kontaktiert, 235 Beschwerdefälle hat sie zur Bearbeitung übernommen. Davon waren 121 Beschwerdefälle mit Corona-Thematik.

Die Geschäftsstelle, zum Teil im Home-office, hat alle Informationen zu Covid-19, welche das Bundesamt für Gesundheit BAG veröffentlichte, sowie diejenigen welche die Deutschschweizer Kantone für Alters- und Pflegeheime veröffentlichten, zusammengetragen und à jour gehalten.

### **Heimwesen**

Die UBA hat 99 Beschwerdefälle zum Besuchsverbot und Ausgangsverbot, bearbeitet. In den meisten dieser Fälle hat die Anlaufstelle/Beschwerdemanagement (im Folgenden ABM) entlang der den Fall betreffenden kantonalen Informationen, welche hauptsächlich auf die BAG Empfehlungen verwiesen oder den vorhandenen kantonalen Verordnungen, beraten und er-zürnte, gar verzweifelte Beschwerdemeldende (Angehörige und Bewohnende) beruhigt, in dem ihnen die Sachlage erklärt wurde und ihnen Möglichkeiten aufgezeigt wurden, wie sie ohne Besuche in Kontakt mit ihren Lieben bleiben können. In Fällen, wo die vom BAG zum Besuchsrecht formulierten Ausnahmeregelungen, wonach Besuche möglich sind «bei sterbenden Bewohnenden» und «in besonders schwierigen Situationen», aus Sicht des ABM zum Tragen hätten kommen können und Anfragen von Angehörigen an die Heimleitung negativ beantwortet wurden, hat die Anlaufstelle den Fall zur Klärung und Vermittlung an die regionale Fachkommission zur Bearbeitung gemeinsam mit den Beschwerdemeldenden übergeben. Es konnten dann in einzelnen Fällen individuelle Lösungen für Besuche gefunden werden.

Zusätzlich wurden an der Anlaufstelle Fragen zum Schutzmasken tragen, resp. nicht Tragen der Masken von Pflegepersonen während der Ausübung der Pflege, zu Befürchtungen von Vernachlässigungen bei der Betreuung, zur fehlenden Physiotherapie im Heim oder zur Corona-Patientenverfügung beantwortet.

Nach dem ersten Lockerungsschritt im Heimwesen sind Anfragen bezüglich Vorgaben in Heimen betr. Ausstattung des Besuchsraums, Einrichten einer Besuchsbox, Diskretion während und der Dauer eines Besuches sowie Fragen zu Arztterminen ausserhalb des Heimes, welche nicht wahrgenommen werden durften, an die Anlaufstelle herangetragen worden. Auch haben sich Bewohnende von Institutionen gemeldet, die sich eingesperrt fühlen und ihren bis zu einer bestimmten Markierung festgelegten Bewegungsradius gerne ausweiten würden. Auch in solchen Fällen konnte die UBA vermittelnd wirken.

### **Privater / Häuslicher Bereich**

Es sind Betroffene an die UBA herangetreten mit der sie belastenden Einsamkeit, mit der als Altersdiskriminierung empfundenen BAG festgelegten Risikogruppe ü 65, mit der Aufforderung, die UBA sei dafür da, für die Rechte der alten Menschen zu kämpfen, aber auch mit dem Vorwurf, mit der Medienmitteilung für eine individuelle Lockerung des Besuchsverbots, den Tod ins Heim zu bringen.

Seit 11. Mai erreichen die UBA vermehrt Fälle von häuslicher Gewalt. Die der UBA bekannten Konfliktfälle aufgrund von finanziellen Problemen, von Konflikten innerhalb der Familie oder mit Behörden waren zu Beginn der «Coronakrise» wie ausgesetzt, wurden dann nach und nach wieder gemeldet.

Mit der Medienmitteilung vom 23. April hat sich die UBA mehr individuelle Lösungen für Besuche in Alters- und Pflegeheimen gewünscht, gleichzeitig aber auch auf die schwierige Situation, in der sich Alters- und Pflegeheime befinden, aufmerksam gemacht. Das Medienecho war gross.

Die Medienmitteilung der nationalen Anlaufstelle «Alter ohne Gewalt» (alter ego Westschweiz, Pro Senectute Ticino e Moesano und UBA) vom 7. Mai «Altersabhängige Diskriminierung ist verboten» wurde von den Medien wenig aufgenommen.

### Für die Zukunft aus Erfahrungen lernen

Die gemachten Erfahrungen während der Covid-19-Pandemie wird die UBA interessierten Organisationen und Anspruchsgruppen zur Verfügung stellen. Sie ist gerne zum Austausch bereit, um Erkenntnisse der letzten Wochen aus verschiedenen Blickwinkeln zu diskutieren und deren Verhältnismässigkeit zu hinterfragen, dies als Unterstützung bei der Entscheidungsfindung in ausserordentlichen Lagen der Zukunft.

### Statistik

Typ	Beschwerdekategorie	Total	Regionen				Bearbeitung durch	
			NWCH	OCH	ZCH	ZH	ABM	Fako
Anfrage	Anfrage	6	3	0	1	2		
	Informationsvermittlung über Covid-19, Schutzmasken, Situation allgemein	6						
	<b>Zwischensumme</b>	<b>6</b>						
Grundrecht	Konflikt	99	31	13	12	43		
	Ausgangsverbot	8						
	Besuchsverbot	86						
	Patientenverfügung	1						
	Diskriminierung über 65	3						
	Isolation	1						
Physisches Problem	Aktive Vernachlässigung	2	1	0	0	1		
	Befürchtung der Vernachlässigung, Vernachlässigung der Sicherheitsmassnahmen							
	Konflikt	5	1	0	1	3		
	Keine Maskenpflicht, fehlende Schutzmasken, Zutrittsverweigerung für Therapie, Veränderung des Essens							
	Passive Vernachlässigung	3	1	0	1	1		
	mangelnde Vorsorge, verstorben							
	<b>Zwischensumme</b>	<b>10</b>						
Psychisches Problem	Einfache Beratung	1						
	Einsamkeit		0	1	0	0		
	Konflikt	5	1	1	0	3		
	Geschwisterkonflikt, Elternkonflikt Sorge der Kinder, Verhinderter Umzug, Kritik an UBA Medienmitteilung							
	<b>Zwischensumme</b>	<b>6</b>						
05.03.20-10.06.20	<b>Gesamtsumme Thematik Corona</b>	<b>121</b>					<b>106</b>	<b>15</b>
05.03.20-10.06.20	Gesamtsumme weitere Themen	114						
05.03.20-10.06.20	<b>Gesamtsumme Beschwerdefälle</b>	<b>235</b>						
05.03.20-10.06.20	<b>Gesamtsumme Kontakte</b>	<b>276</b>						

### Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA

Ruth Mettler Ernst  
Geschäftsleiterin

Zürich, 10. Juni 2020

Seite 2 von 2