

## **Bericht über die Tätigkeit der UBA während der Covid-19-Pandemie zu Handen von Al- ter ohne Gewalt**

Zeitraum: März bis Juni 2020

Als Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter steht die UBA älteren Menschen, Angehörigen, Fachorganisationen und -personen für die Klärung, Vermittlung und Schlichtung in Konfliktsituationen zur Verfügung.

Wohlwissend, dass das Virus nach wie vor unter uns ist und wir somit leider noch keinen Abschlussbericht schreiben können, richten wir einen Teilbericht an Sie.

In der ausserordentlich schwierigen Lage zwischen März bis Juni 2020 haben der Bundesrat, das Bundesamt für Gesundheit, die im Gesundheitsbereich Tätigen und unsere Mitarbeitenden einen enormen Einsatz geleistet. Dafür gebührt ihnen Wertschätzung und grosser Dank.

Im Folgenden berichtet die UBA über ihren veränderten Arbeitsalltag sowie über die Zahl und Art der Beschwerdemeldungen zum Thema «Covid-19». Die gemachten Erfahrungen während der Covid-19-Pandemie stellt die UBA interessierten Organisationen und Anspruchsgruppen als Unterstützung bei der Entscheidungsfindung in ausserordentlichen Lagen der Zukunft zur Verfügung. Wir sind gerne zum Austausch bereit, um Erkenntnisse aus verschiedenen Blickwinkeln zu diskutieren und deren Verhältnismässigkeit zu hinterfragen.

### **Tätigkeitsbericht**

Am 5. März erreichte die UBA der erste Beschwerdefall mit Covid-19-Thematik. Unsere Tätigkeit hat sich während der ausserordentlichen Lage hauptsächlich auf die Informationsvermittlung, Beratung und Unterstützung von Angehörigen und Bewohnenden von Alters- und Pflegeheimen sowie von selbständig wohnenden älteren Menschen konzentriert.

Die Geschäftsstelle, während sechs, resp. sieben Wochen im Home-Office, konnte den Betrieb aufrechterhalten. Die freiwillig Tätigen der Anlaufstelle mussten ihre Mitwirkung aussetzen. Die freiwillig tätigen Fachpersonen nahmen Vermittlungen per Telefon oder E-Mail wahr. Der persönliche Kontakt mit in Beschwerdefällen Involvierten war ihnen untersagt.

Die Geschäftsstelle hat alle Informationen zu Covid-19, welche das Bundesamt für Gesundheit BAG sowie diejenigen, welche die Deutschschweizer Kantone für Alters- und Pflegeheime veröffentlichten, zusammengetragen und à jour gehalten. Sie hat in den meisten Fällen entlang den BAG Empfehlungen und im Heimwesen gemäss den Verordnungen einzelner Kantone informiert, beschwichtigt und beraten.

Einerseits wurde die UBA aufgefordert, für die Rechte der alten Menschen zu kämpfen und andererseits wurde sie für ihre Haltung zu einer individuellen Lockerung des Besuchsverbots getadelt.

### **Privater/Häuslicher Bereich**

In diesem Bereich war die Informationsvermittlung und Beratung eine wichtige Aufgabe unserer Arbeit. Trotz der breiten Informationskampagne des Bundes und dessen medialer Verbreitung fehlte es den Anfragenden an konkreten Informationen zu ihren Problemstellungen, oder es war schwierig für sie aus der grossen Fülle die richtigen Informationen zu filtern. Viele ältere Menschen haben auch heute noch keinen Zugang zum Internet.

## Häusliche Gewalt

Häusliche Gewalt bei jüngeren Paaren oder gegen Kinder gerichtet waren in den Medien und in Schriften präsent. Häusliche Gewalt im Alter wurde indessen nicht angesprochen. Während der Einschränkung der Bewegungsfreiheit wegen der Corona-Pandemie wurde allgemein ein Anstieg der häuslichen Gewaltfälle erwartet. Es wurden während der Covid-Pandemie, wie bei anderen Interventionsstellen, der UBA keine Fälle häuslicher Gewalt gemeldet. Die UBA geht davon aus, dass die gegenseitige Kontrolle aufgrund ständiger Präsenz von Familienmitgliedern, bzw. Partnerin/Partner eine Meldung verhinderte.

Ebenso geht die UBA davon aus, dass Pflegende und Betreuende zu Hause zusätzlichem Stress ausgesetzt waren. Tageszentren zur Entlastung von betreuenden und pflegenden Angehörigen waren geschlossen. Die Möglichkeiten ausser Haus Entspannung zu finden, waren eingeschränkt. Pflegende und Betreuende waren sich mehr denn je selber überlassen.

Wie sich die Fallzahlen in diesem Bereich entwickeln, werden die kommenden Monate zeigen.

## Institutioneller Bereich

Beschwerdefälle aufgrund des Besuchsverbots forderten die UBA bei der Informationsvermittlung und Beratung sehr. Nur in Fällen, bei denen die vom BAG zum Besuchsrecht formulierten Ausnahmeregelungen, wonach Besuche möglich sind «bei sterbenden Bewohnenden» und «in besonders schwierigen Situationen», zum Tragen hätten kommen können und Anfragen von Angehörigen an die Heimleitung negativ beantwortet wurden, leitete die Anlaufstelle die Fälle zur Klärung und Vermittlung an die regionalen Fachkommissionen zur Bearbeitung weiter.

Es konnten dann in einzelnen Fällen individuelle Lösungen für Besuche gefunden werden.

## Netzwerk

Während der Pandemie war der Austausch mit Ombudsstellen sowie mit Fachstellen Häusliche Gewalt sehr wertvoll. Auf nationaler Ebene bringt sich die UBA über das Netzwerk Istanbul Konvention zum Thema Häusliche Gewalt im Alter ein.

## Statistik

<i>01.03. – 30.06.2020, ganze Deutschschweiz</i>	
Beschwerdefälle Thematik Corona	127
- davon institutioneller Bereich	116
- davon privater/häuslicher Bereich	11
Beschwerdefälle total	271
Kontakte total	316
<i>01.01.2020 – 30.06.2020, ganze Deutschschweiz</i>	
Beschwerdefälle total	340
Kontakte total	417

### **Beschwerdefälle privater/häuslicher Bereich**

Meldende: ältere Menschen ab 60, Angehörige, Drittpersonen

Typisierung:

#### **1. Informationsvermittlung**

- über Covid-19
- Schutzmasken
- Diskriminierung von über 65-Jährigen
- Allgemeine Situation

#### **2. Gesundheitliche Probleme**

- Einsamkeit
- Depression

#### **3. Innerfamiliärer Konflikt**

- Geschwisterkonflikt
- Elternkonflikt, Sorge der erwachsenen Kinder

### **Beschwerdefälle institutioneller Bereich**

Meldende: Bewohnende, Angehörige, Fachpersonen

Zuordnung nach ZHAW Studie "Schutz in der stationären Betreuung alter Menschen» - Spannungsfelder in der stationären Betreuung alter Menschen (November 2019)

#### **1. Veränderte Alltagsbedingungen**

##### **1.1. Infrastruktur und Räumlichkeiten**

- Probleme mit Videotelefonie
- Besuchsmöglichkeiten nach Lockerung
  - Besucherzone in der Kälte, mit viel Strassenlärm
  - Besucherzone in vier Meter Abstand mit zwei Plexigläsern dazwischen
  - Keine Möglichkeit für Besuch mit Spaziergang im Garten (trotz Einhaltung von Hygienevorschriften)

##### **1.2. Tagesbetreuung (Aktivierung / Essen)**

- Arztbesuche und Physiotherapien ausserhalb Institution wurden nicht zugelassen
- Zu wenig Aktivierung, Physiotherapie in Institution ist nicht gleichzusetzen mit derjenigen in Praxis
- Gesunde Ernährung (Salat/Früchte) wird vermisst

##### **1.3. Einschränkung der persönlichen Freiheit**

- Wunsch nach individuellem Besuchsrecht von Angehörigen
  - für an Demenz erkrankte Bewohnende
  - bei sehr grosser Einsamkeit von Bewohnenden
  - bei depressiven Bewohnenden
  - bei schwerhörigen oder blinden Bewohnenden, wo Video-Telefonie nicht möglich ist
- Wunsch nach Nutzung der Ressourcen und Wissen von Angehörigen auch während Pandemie
- Ausgang bis zu einer weissen Linie, welche um das Haus gezogen wurde, zu wenig Bewegungsfreiheit
- Verhängte Ausgangssperre

## **2. Inadäquate Pflegehandlung**

- 2.1 Fehlende Informationen und Weitergabe von Informationen
- Späte Information an Angehörige über Verschlechterung des Gesundheitszustandes des Bewohnenden
  - Rigide Haltung (Zahl der Angehörigen/Verweildauer) bei Besuchen / Verabschiedung Sterbender
  - Fehlendes Tragen von Masken beim Personal der Institution
  - Fehlende Information, bei welcher Gelegenheit Masken getragen werden und wann nicht
  - Patientenverfügung mit «Corona-Zusatz» unverständlich

## **3. Komplexe Betreuungssituation**

- 3.1 Kündigung
- Androhung der Kündigung des Heimplatzes, wenn Angehörige Bewohnende nach Haus nehmen

## **4. Konflikthafter Angehörigenkontakt**

- 4.1. Besuchseinschränkung
- Späte, keine, wenig verständliche oder widersprüchliche Information/ Kommunikation
  - Fehlende Information über die Hintergründe des Besuchsverbots
  - Angehörige standen unwissentlich vor verschlossener Türe
  - Mangelnde Empathie in der Kommunikation
  - Fehlende Privatsphäre während Besuchen, weil mehrere Besucherpaare im selben Raum waren oder Pflegenden mit am Tisch sass

## **5. Verschiedenes**

- 5.1. Alters- und Pflegezentren und somit die Bewohnenden werden von Politik, Behörden, Heimverantwortlichen vergessen
- 5.2. Alters- und Pflegezentren waren zu wenig auf Pandemie vorbereitet

## **Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA**

Ruth Mettler Ernst Geschäftsleiterin

Zürich, 28. Juli 2020