



UNABHÄNGIGE
BESCHWERDESTELLE
FÜR DAS ALTER

2020

JAHRESBERICHT



INHALTSVERZEICHNIS

S. 03 2020 WAR MEHR ALS NUR EIN CORONA-JAHR

Andreas Bircher, Präsident ad interim

S. 05 VORSTAND

S. 06 IN DER KRISE DAS POSITIVE FINDEN

Ruth Mettler Ernst, Geschäftsleiterin

S. 08 PERSONELLES

S. 11 DAS UBA-JAHR

S. 13 UNSERE TÄTIGKEIT ZUM WOHLER DER ÄLTEREN MENSCHEN

S. 14 STATISTIK

S. 18 FÜR DAS KOMMENDE GERÜSTET

Madlen Ribeiro, Leiterin Administration/Marketing

S. 20 RÜCKBLICK AUF EIN INTENSIVES JAHR

Brigitte Andersen, Leiterin Anlaufstelle/
Beschwerdemanagement

S. 22 TÄTIGKEITSBERICHT DER REGIONALEN FACHKOMMISSIONEN

S. 22 DEN UMGANG MIT DER SITUATION VERÄNDERN

Yvonne Hofstetter, Vorsitzende
Fachkommission Nordwestschweiz

S. 24 DIE ALTBEKANNTE NEUE EINSAMKEIT

Fred Haslimann, Vorsitzender ad interim,
Fachkommission Ostschweiz

S. 27 CO-VORSITZ WIRKT ERGÄNZEND
UND AUSGLEICHEND

Fritz Renggli, Andrea Rüede Schaufelberger,
Co-Vorsitzende Fachkommission
Zentralschweiz

S. 30 DIE FACHKOMMISSION WEITERENTWICKELN

Albert Wettstein, Vorsitzender
Fachkommission Zürich

S. 32 KONSILIARISCH TÄTIGE FACHPERSONEN

S. 32 ZUSTÄNDIGKEITSBEREICHE DER UBA

S. 33 PASSIV-MITGLIEDSCHAFT / GÖNNERSCHAFT

S. 34 FINANZEN

S. 34 BETRIEBSRECHNUNG 2020

S. 35 BILANZ 2020, RECHNUNG ÜBER DIE
VERÄNDERUNG DES KAPITALS

S. 39 ZUWENDUNGEN, VERDANKUNG

2020 WAR MEHR ALS NUR DAS CORONA-JAHR



Selbstverständlich hat Corona auch die UBA im Jahr 2020 geprägt und alle – freiwillige und angestellte – Mitarbeitenden und Mitwirkenden vor z.T. erhebliche Herausforderungen gestellt.

Aber 2020 war nicht nur das Corona-Jahr. Es war mehr. 2020 war z.B. das Jahr des Rücktritts und Abschieds der langjährigen Präsidentin, Monika Stocker, und folglich das Jahr der Suche nach einem neuen Präsidium.

Das Jahr 2020 war aber auch das Jahr eines kleineren Umbruchs, namentlich was die Frage der Finanzierung der UBA als Organisation betrifft. Es galt und gilt, neue Finanzierungsquellen zu erschliessen. Damit verbunden waren und sind die aufwendigen Arbeiten im Hinblick auf die Etablierung der nationalen Plattform «Alter ohne Gewalt» mit den Partnerorganisationen alter ego

(Romandie) und Pro Senectute Tessin und Misox als Vertretung der italienisch-sprachigen Schweiz. Diese Plattform sollte es erlauben, künftig auf nationaler Ebene deutlich mehr Sichtbarkeit zu gewinnen.

Beide Vorhaben – sowohl die Einsetzung eines neuen Präsidiums als auch der Aufbau des Kompetenzzentrums «Alter ohne Gewalt» – haben sich als sehr anspruchsvoll erwiesen. Sie sind zwar in Umsetzung begriffen, aber noch nicht vollumfänglich realisiert. Das Präsidium ist interimistisch besetzt. Die Dachorganisation «Alter ohne Gewalt» ist mit mehr Verbindlichkeit auszustatten; die drei Organisationen sind gefordert, noch enger zusammenzuwirken. Wieweit Corona für die Verzögerungen der Vorhaben mitverantwortlich ist, steht auf einem anderen Blatt. Die Vorgaben und Ziele für 2021 sind jedenfalls klar identifiziert.

Aus Sicht des Präsidiums und des Vorstandes ist die Frage der künftigen Finanzierung der UBA eine Dauersorge. Nachdem die UBA in den vergangenen Jahren auf der Ebene der Geschäftsleitung, der Geschäftsstelle und der Fachkommissionen einen entscheidenden Schritt in Richtung «Professionalisierung» gemacht hat – und dies zugunsten aller betroffenen Menschen, die mit ihren Anliegen an die UBA gelangen, – gilt es, das Erreichte für die Zukunft zu sichern. Dabei ist die UBA – das ist hier offen auszusprechen – auf viel Goodwill von Seiten der verschiedensten Geldgeber, Behörden, Organisationen und Spender angewiesen. Bislang durfte die UBA auf diesen Goodwill zählen. Und sie darf auch im kommenden Jahr 2021 auf grosse Unterstützung zählen, nachdem es gelungen ist, gerade mit Gesundheits- und Sozialbehörden z.T. neue Leistungsverträge

abzuschliessen. Aber auch hier hat Corona wohl indirekte Auswirkungen auf die UBA: In einem Umfeld der zunehmend knapper bemessenen Mittel für Ausgaben im Gesundheits- und Sozialbereich ist auch die Finanzierung der UBA gewissermassen immer wieder neu zu «erstreiten». Dass die UBA zumal mit ihren freiwilligen Mitwirkenden sehr qualifizierte Arbeit leistet, kann die Sache erleichtern, aber nicht garantieren. Es gibt jedenfalls keine gesetzliche Grundlage, welche die Finanzierung der UBA garantieren und ihre Arbeit sichern würde.

Umso mehr ist die UBA auf einen gesamtgesellschaftlichen Konsens angewiesen: dass nämlich Gewalt im Alter ein Phänomen ist, das sich nicht weglegen lässt. Auch dies hat Corona deutlich gemacht: Phänomene von Misstrauen, Missachtung und Misshandlung finden gerade in angespannten Stresssituationen einen

Nährboden. Es bedarf deshalb der Sorge einer in jeder Hinsicht unabhängigen Stelle, die zwischen Betroffenen vermittelnd und ausgleichend wirkt, und dies niederschwellig. Wo dies erfolgreich geschieht, braucht es keine Gerichte. Der gesellschaftliche Nutzen ist eigentlich nicht bezahlbar.

Es bleibt mir zu danken: den Kolleginnen und Kollegen im Vorstand für die gute Zusammenarbeit; der Geschäftsleiterin und den Mitarbeitenden der Geschäftsstelle für die ausserordentliche Arbeit im Jahr 2020; allen freiwillig Mitwirkenden, die – auch unter erschwerten Bedingungen – an der «UBA-Front» die Fälle bearbeitet haben; den Behörden, Organisationen und privaten Spendern, die die Leistungen der UBA honorieren; schliesslich allen, die die Anliegen der UBA mittragen.


ANDREAS BIRCHER
Präsident a.i.

VORSTAND

Der Vorstand traf sich zu fünf ordentlichen Sitzungen. Der Finanzausschuss, der gemeinsam mit der Geschäftsleiterin die zukünftige Finanzierung der UBA aufgleist, traf sich zu fünf Sitzungen. Die Beschlüsse der fünften Mitgliederversammlung vom 23. April 2020 wurden aufgrund des Lockdowns auf dem Zirkularweg gefasst.

Monika Stocker, Präsidentin bis 30. Juni 2020

Andreas Bircher, Schweizerisches Rotes Kreuz, Präsident a.i., ab 1. Juli 2020

Franjo Ambrož, Pro Senectute Kanton Zürich, bis 30. Juni 2020

Véronique Tischhauser-Ducrot, Pro Senectute Kanton Zürich, ab 1. Juli 2020

Daniel Gysin, Curaviva Sektion Schaffhausen

Markus Leser, Curaviva Schweiz

Monika Schümperli, Alzheimer Schweiz

Markus Schwager, Spitex Verband Kanton Zürich

Silvia Wigger Bosshardt, Schweiz. Rotes Kreuz, Vizepräsidentin

Walter Wyrsch, Spitex Verband Nidwalden

Claudio Zogg, Curaviva Kanton Zürich

Dank an Monika Stocker

Im Jahr 2013 wurde Monika Stocker zur Präsidentin der UBA Zürich/Schaffhausen gewählt. In ihre Zeit fiel die Fusion der drei Vereine UBA Zürich/Schaffhausen, UBA Zentralschweiz und UBA Schweiz zu einem Verein UBA mit Sitz in Zürich. Ziele waren die UBA-Tätigkeit in der ganzen Deutschschweiz und die nationale Ausrichtung der Organisation. Im Juni 2020 ist Monika Stocker aus dem Vorstand zurückgetreten und hat das Präsidium weitergegeben. Ihr gebührt ein grosser Dank für das langjährige Engagement und für das zu Gunsten der UBA Erreichte.



IN DER KRISE DAS POSITIVE FINDEN



Die Covid-19-Pandemie hat uns gezeigt, wie verletzlich wir sind, wenn ein neuartiges Virus unser Leben bedroht, wenn Läden, Restaurants, Freizeitangebote geschlossen bleiben, nicht mehr alles in der gewohnten Fülle verfügbar ist, wenn im Homeoffice gearbeitet und gelernt werden muss oder Enkelinnen und Enkel nur noch online besucht werden dürfen. Viele Menschen, darunter auch ich, können dank guter Gesundheit, einem wohlwollenden Umfeld, einem gesicherten Arbeitsplatz der Krise auch Positives abringen. Wie aber erging es in diesem Jahr den Menschen, die besonders verletzlich sind – den Älteren, den Betagten, den Kranken oder den Einsamen, den Aussenseiterinnen und Aussenseitern? Wir haben von der grossen Verunsicherung, den Ängsten, der Einsamkeit, von Wut, Machtlosigkeit, Unverständnis und von grosser Trauer erfahren.

Angehörigen und Freunden, die einen geliebten Menschen in dieser Zeit verloren haben, entbiete ich mein tief empfundenes Mitgefühl.

Von total 582 Fällen hat die UBA 165 Mal über die Covid-19-Situation allgemein, über BAG-Empfehlungen, kantonale Verordnungen und Heimvorgaben informiert. Wir haben Anfragenden Anregungen gegen die Einsamkeit oder für die Aufrechterhaltung des Kontaktes mit ihren Lieben gegeben, und die Mitarbeiterinnen der Anlaufstelle nahmen sich Zeit für ein verständnisvolles Gespräch.

Es wurden während des Lockdowns nur wenige der UBA üblicherweise bekannten Konfliktfälle aus allen Lebensbereichen älterer Menschen gemeldet. Die freiwillig Tätigen mussten während des Lockdowns ihre Arbeit an der Anlaufstelle aussetzen und die freiwilligen

Fachpersonen mussten in der Fallbearbeitung auf den Direktkontakt mit Beschwerde Involvierten verzichten. Die Herausforderungen für alle waren immens, erforderten eine grosse Flexibilität und Einsatzbereitschaft.

Trotz Pandemie und Homeoffice-Tätigkeit konnte der Arbeitsalltag und eine weitere Steigerung der Fallzahl bewältigt werden. Der im Jahr 2020 geplante sichere Datenverkehr ist eingeführt und die Informatikumgebung erneuert. Der UBA-Tag am 5. Dezember, dem internationalen Tag der Freiwilligenarbeit, wurde erstmals als Videokonferenz durchgeführt. Anstelle der abgesagten Referate, Messen, Marktplätze und Veranstaltungen trat eine erhöhte Medienpräsenz.

Die Herausforderungen der kommenden Jahre sind die Sicherstellung der Finanzierung, die Bereitstel-

lung von personellen Ressourcen für die qualitativ hochstehende Entgegennahme, Erstberatung und Fallbearbeitung sowie die Weiterentwicklung des nationalen Kompetenzzentrums «Alter ohne Gewalt».

Zum guten diesjährigen Rechnungsergebnis tragen einnahmenseitig höhere Spendeneingänge bei. Ich danke an dieser Stelle unseren Trägerorganisationen, den mitfinanzierenden Kantonen und Gemeinden, den Spenderinnen und Spendern, den Passiv-Mitgliedern und den Gönnerinnen und Gönnern für die finanzielle und ideelle Unterstützung.

Der sparsame Einsatz der zur Verfügung gestellten Mittel, ein tieferer Werbeaufwand, weniger Spesenentschädigung für Freiwillige, weil diese während des Lockdowns aussetzen mussten, führten zu einem Ertragsüberschuss.

Ich vertraue auf unsere Leistungsfähigkeit und bin überzeugt, gemeinsam mit allen UBA-Mitwirkenden einer sinnstiftenden, für die Gesellschaft wertvollen Tätigkeit nachzugehen.

Den freiwillig tätigen Fachpersonen, den Freiwilligen der Anlaufstelle und der Geschäftsstelle sowie den festangestellten Mitarbeiterinnen, danke ich herzlich für die Mitwirkung und die engagierte Zusammenarbeit. Dem Vorstand danke ich für das Vertrauen in unsere Arbeit und die Unterstützung auf strategischer Ebene.

PERSONELLES

Geschäftsstelle Anlaufstelle/ Beschwerdemanagement

Die Zahl der zur Bearbeitung entgegengenommenen Fälle stieg während der letzten drei Jahre um 36 %. Dies und die zunehmende Komplexität der Fallinhalte erfordern die entsprechenden personellen Ressourcen, um eine professionelle Entgegennahme und Erstberatung zu gewährleisten und um die administrativen Aufgaben bewältigen zu können. Aus diesen Gründen wurde das Arbeitspensum von Brigitte Andersen, Leiterin Anlaufstelle/Beschwerdemanagement, um 10 auf 70 Stellenprozent erhöht. Insgesamt zählt dieser Tätigkeitsbereich 90 Stellenprozent.

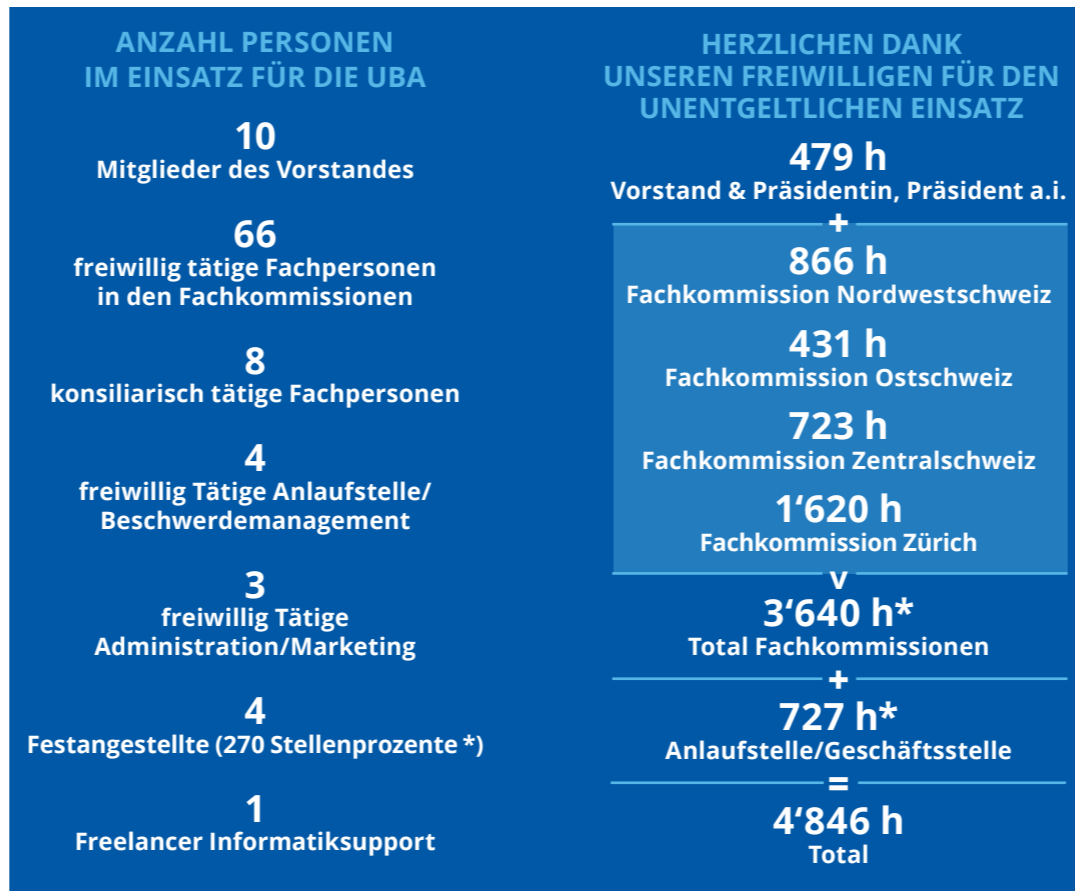
Die personellen Veränderungen der freiwillig Tätigen der Anlaufstelle/Beschwerdemanagement erläutert die Leiterin, Brigitte Andersen, in ihrem Bericht.

Administration/Marketing

Das Arbeitspensum von Madlen Ribeiro wurde per 1. August 2020 von 60 auf 80 Stellenprozent erhöht. Die Zunahme der administrativen Aufgaben, u.a. aufgrund der Umsetzung des sicheren Datenverkehrs und des Aufbaus des freiwillig tätigen Messteams sowie der in den letzten Jahren zugenommenen Öffentlichkeitsarbeit, erforderten diese Aufstockung.

* Stellenprozentage Geschäftsstelle:

• Anlaufstelle / Beschwerdemanagement	90 %
• Administration / Marketing	80 %
• Geschäftsleitung UBA und «Alter ohne Gewalt»	100 %



Fachkommissionen - Rücktritte von Vorsitzenden

Per Ende Jahr übergab Fritz Renggli den Co-Vorsitz in der Fachkommission Zentralschweiz an Beatrice Augstburger Bärtschi. Sie und Andrea Rüede Schaufelberger führen die Fachkommission ab dem Jahr 2021 im Co-Vorsitz.

In der Fachkommission Ostschweiz hat der Vorsitzende ad interim, Fred Haslimann, seinen Rücktritt per Ende 2020 eingereicht. Er übernahm diese Funktion aufgrund des Ausfalls von Bernhard Erb. Die Tätigkeiten des Vorsitzes werden ab dem Jahr

* inkl. Fallbearbeitung, Fallbesprechungen, Sitzungen, Öffentlichkeitsarbeit, Weiterbildung. Durchschnittliche Dauer der Fallbearbeitung 7 Stunden pro Fall

2021 auf mehrere Personen der Fachkommission verteilt.

Die personellen Veränderungen in den Fachkommissionen greifen die Vorsitzenden in ihren Berichten auf.

Den scheidenden Vorsitzenden und Fachpersonen wünsche ich für die Zukunft nur das Beste und danke für das zusätzlich geleistete Engagement. Ich freue mich, dass Fred Haslimann und Fritz Renggli weiterhin in ihren Fachkommissionen tätig bleiben. Den neuen UBA-Mitwirkenden wünsche ich viel Freude und Befriedigung bei ihrer Tätigkeit.



RUTH METTLER ERNST
Geschäftsleiterin

Abschied von Lotti Pfister

In stiller Trauer nahmen wir Abschied von Lotti Pfister, einer engagierten, vielseitig begabten und sehr geschätzten Persönlichkeit. Lotti Pfister verstarb nach langer Krankheit am 30. Dezember 2020 im 87. Lebensjahr.

Lotti Pfister war massgeblich an der Gründung der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter UBA im Jahr 1997 beteiligt. Noch vor ihrer Pensionierung als Geschäftsleiterin des Schweizerischen Roten Kreuzes Sektion Zürich im Jahr 1996 setzte sie sich für die Entstehung einer Anlaufstelle für betagte Menschen in Konflikt- und Gewaltsituationen ein. Zusammen mit Anja Bremi hat sie das Schweizerische Rote Kreuz als Mitbegründerin unserer Organisation positioniert und sich danach gleich selber als freiwillige Experte von Beginn an engagiert. Von 2004 bis 2017 stellte Lotti Pfister ihr Fachwissen als freiwillig tätige Fachperson der Fachkommission Zürich zur Verfügung. Schwierige Konfliktsituationen, die an uns herangetragen wurden, hat sie diplomatisch, zielstrebig und mit viel persönlichem Einsatz praktikablen und tragfähigen Lösungen zugeführt.

Die UBA verdankt Lotti Pfister viel. Mit grosser Dankbarkeit und Anerkennung erinnern wir uns an ihr Wirken.



DAS UBA - JAHR

Finanzierung der Zukunft

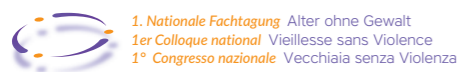
Die UBA ist seit 2017 in der ganzen Deutschschweiz tätig. Aufgrund ihrer geschichtlichen Entwicklung ist sie heterogen finanziert. Sie beabsichtigt die Finanzierung zu vereinheitlichen, um den administrativen Aufwand zu verringern. Zudem will die UBA die Finanzierung mit den Geldgebern längerfristig verbindlich regeln und die neu aufgebauten Regionen Nordwestschweiz (seit 2016) und Ostschweiz (seit 2017) mit Finanzmitteln aus der Region ausfinanzieren. Umso mehr freut es, dass der Kanton Aargau, so wie es die Kantone Zürich, Glarus, Thurgau und die Zentralschweizer Kantone bereits tun, die UBA im Jahr 2021 mit einem finanziellen Beitrag unterstützt. Neu bietet die UBA Organisationen, Firmen, Alters- und Pflegeheimen und Interessierten eine Passiv-Mitgliedschaft über CHF 500 pro Jahr oder eine Gönnerschaft über CHF 220 pro Jahr an. Weiterhin ist die UBA auf Spenden angewiesen. Diese Beiträge ermöglichen es, eine kostenlose Fallbearbeitung anbieten zu können.

Sicherer Datenverkehr

Mit einem finanziellen Beitrag der Dr. Stephan à Porta-Stiftung und Rückstellungen «Neuanschaffung Informatik» konnten Mitte Juni die Hard- und Software an der Geschäftsstelle erneuert werden. Die UBA hat sich an die IT-Umgebung des Schweizerischen Roten Kreuzes angebunden und kauft die Informatikdienstleistungen dort ein. Die freiwillig tätigen, im Homeoffice arbeitenden Fachpersonen wurden in den Herbstmonaten in regionalen Gruppen- oder in individuellen Kursen von Andreas Noichl, Freelancer Informatiksupport, in eine UBA web-basierte Outlook-Mailbox eingeführt. Alle UBA-Mitwirkenden nutzen nun eine UBA-Mailadresse (vorname.name@uba.ch) und mailen HIN-verschlüsselt. Die jährlichen Kosten für den sicheren Datenverkehr belaufen sich auf CHF 24'000.

Nationales Engagement der UBA

Die seit 1. April 2019 bestehende nationale Anlaufstelle «Alter ohne Gewalt» und die vertiefte Zusammenarbeit der drei Organisationen alter ego, Pro Senectute Ticino e Moesano und UBA entwickeln sich erfreulich. Die nationale Telefonnummer 0848 00 13 13 wird genutzt. Die 1. Nationale Fachtagung «Den Blick schärfen, um die Prävention zu fördern» am 28. Januar 2020 mit über 100 Teilnehmenden war ein weiterer Meilenstein in der Entwicklung des Kompetenzzentrums «Alter ohne Gewalt».



«Alter ohne Gewalt» wird paritätisch gelenkt. Es wirken mit: Prof. Dr. Delphine Roulet Schwab, Jörg Rickenmann, alter ego; Gabriele Fattorini, bis 31.10.20, Francesca Ravera, Pro Senectute Ticino e Moesano; Andreas Bircher, Ruth Mettler Ernst, Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA.

Die Geschäftsstelle ist bei der UBA angesiedelt. Ruth Mettler Ernst ist Geschäftsleiterin. «Alter ohne Gewalt» wird zur Zeit als Kostenstelle in der Rechnung der UBA geführt.

16 Tage gegen Gewalt an Frauen

Die UBA ist Partnerorganisation der zwischen dem 25. November und 10. Dezember stattfindenden «16 Tage gegen Gewalt an Frauen». Der Anlass wird jährlich vom Christlichen Friedensdienst cfd organisiert. Das Fokusthema 2020 lautete Gewalt an Müttern. Die UBA produzierte vier Audiopodcasts zu folgenden Themen:

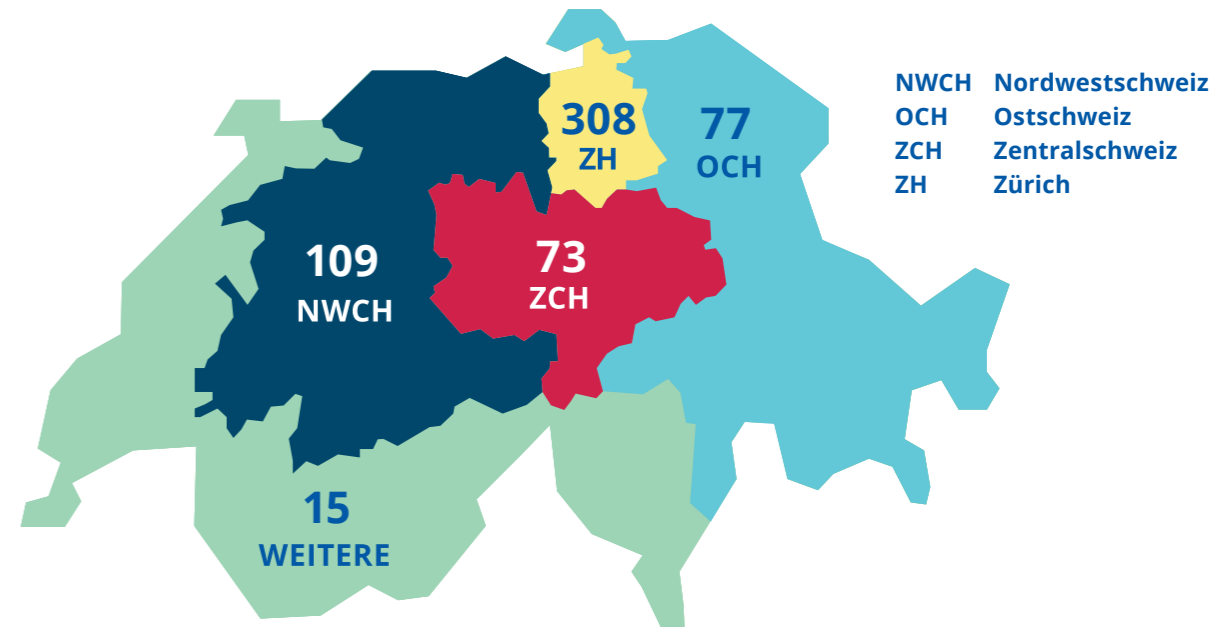


«Was geschieht mit meinem erwachsenen Sohn, wenn ich nicht mehr für ihn sorgen kann?», fragt die Mutter.
«Meine Brüder verbieten die externe Unterstützung für meine Mutter.», klagt die besorgte Schwester.
«Der Sohn würgt seine Mutter», informiert eine Nachbarin die UBA und bittet um Hilfe.
«Alles nur zu deinem Besten, Mama!» sagen die erwachsenen Kinder.

In Interviews geben unsere Fachpersonen Auskunft zu den Themen und zur UBA-Fallbearbeitung. Die Podcasts wurden mehr als 400 Mal aufgerufen.

UNSERE TÄTIGKEIT ZUM WOHLER DER ÄLTEREN MENSCHEN

Die UBA wurde im Jahr 2020 697 (+19 ggü. 2019) Mal kontaktiert. 582 Fälle (+38 ggü. 2019) übernahm die UBA zur Bearbeitung.

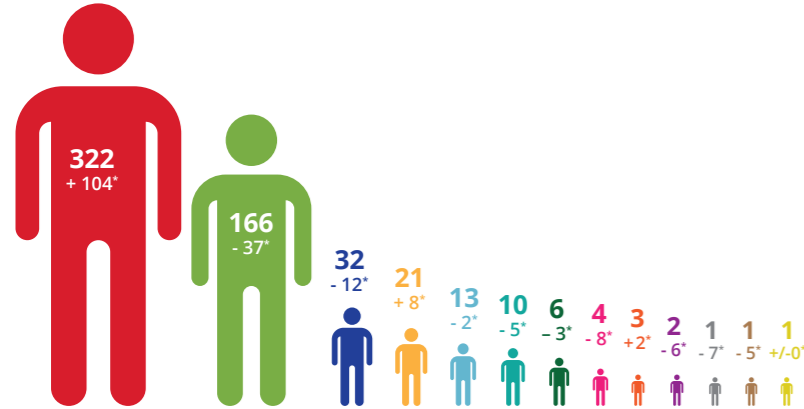


Schlichtungsstelle im Behindertenbereich: Die UBA wurde im Jahr 2020 in 13 Fällen zur Vermittlung in Konfliktsituationen angefragt. In den Kantonen Glarus, Schaffhausen und Zürich nimmt die UBA die Aufgabe einer Schlichtungsstelle bei Konflikten zwischen Menschen mit einer Behinderung, deren gesetzliche Vertretung und IFEG-Institutionen wahr.

STATISTIK

BESCHWERDENMELDENDE

Total 582 Beschwerdefälle
(2019: 544)



* Fälle ggü 2019

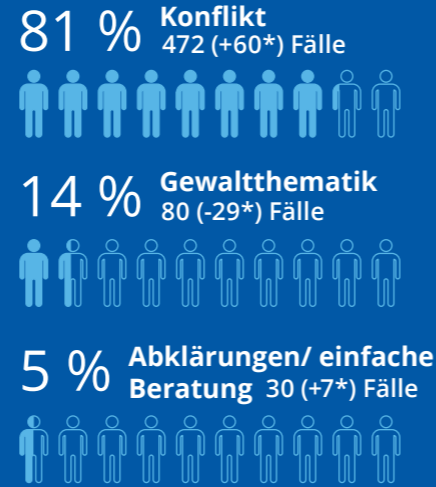
- Angehörige
- Betroffene Person
- Bekannte
- Sozialberatung
- Pflege/Betreuung
- Behörde/Amt
- Heimleitung
- Spitex
- Geschäft/Firma
- Freunde
- Nachbarn
- Partner
- Arzt/Zahnarzt

Vergleich mit 2019

Es meldeten sich deutlich mehr Angehörige älterer Menschen. Dies ist insbesondere eine Folge der ersten Welle der Covid-19-Pandemie.

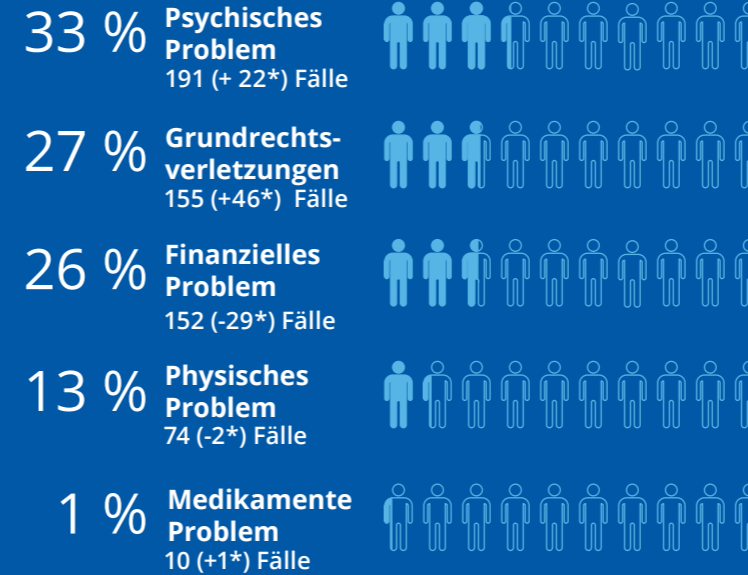
BESCHWERDEN NACH KATEGORIE

Total 582 Fälle



BESCHWERDEN NACH TYP

Total 582 Fälle



* Vergleich mit 2019

Psychische Probleme, häufig durch die Covid-19-Pandemie verursacht, lösten die finanziellen Probleme, welche in den Vorjahren zahlenmässig am häufigsten vorkamen, an der Spitze ab.

BESCHWERDEN MIT COVID-19-THEMATIK

Total 165 Fälle

165 Fälle aus dem privaten und institutionellen Bereich beinhalteten eine Corona-Thematik. Die Hauptaufgaben an der Anlaufstelle während der ersten Monate der Pandemie waren die Informationsvermittlung und die Beratung von Meldenden. 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 von Informationen das Gesuchte herauszufiltern. Beschwerdefälle aufgrund des Besuchs- und Ausgehverbots, später aufgrund der Besuchsregelungen in Alters- und Pflegeheimen forderten die UBA. In besonders schwierigen Situationen nahm die UBA die Beschwerden zur Klärung, Vermittlung und Schlichtung auf.

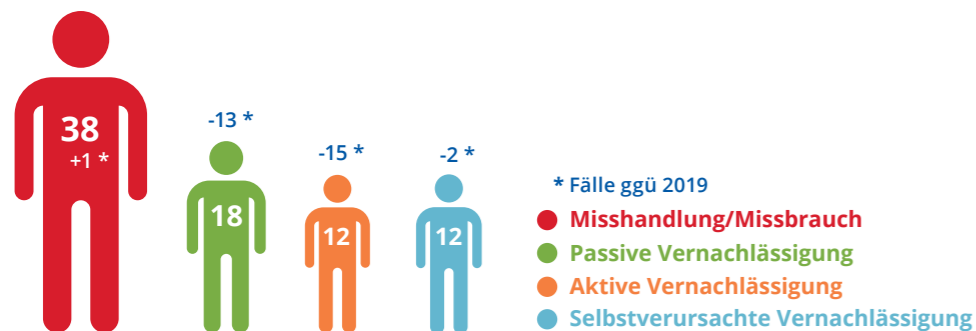
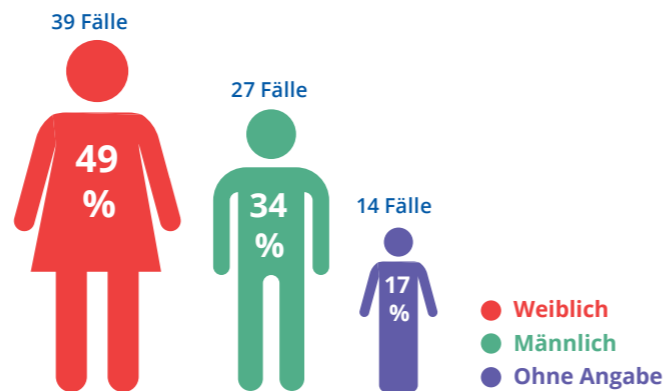
BESCHWERDEN MIT GEWALTTHEMATIK

Total 80 Beschwerdefälle

Während der Einschränkung der Bewegungsfreiheit wegen der Covid-19-Pandemie wurde allgemein ein Anstieg der häuslichen Gewaltfälle erwartet. Während dieser Zeit wurden der UBA jedoch keine Fälle von häuslicher Gewalt gemeldet. Es kann davon ausgegangen werden, dass die gegenseitige Kontrolle aufgrund ständiger Präsenz von Familienmitgliedern 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 mehr denn je sich selbst überlassen.

GESCHLECHT DER BETROFFENEN PERSON

Total 80 Fälle



FÜR DAS KOMMENDE GERÜSTET



Das Jahr 2020 war für die Stelle «Administration und Marketing» eine Herausforderung. Der Lockdown im Frühling hat uns für rund einen Monat ins Homeoffice befördert. Neben den üblichen administrativen Arbeiten wurde diese Zeit für die notwendigen Vorbereitungen auf die im Juni bevorstehende Erneuerung der IT-Umgebung der Geschäftsstelle genutzt.

Die Messen und Informationsanlässe wurden mehrheitlich abgesagt. Von den 17 geplanten – teilweise mehrtägigen Einsätzen – konnten leider nur drei Anlässe durchgeführt werden. Begonnen hat die Welle der Absagen mit der Meldung am Freitag 28. Februar, dass die dreitägige Messe 50plus in Weinfelden nicht stattfinden könne, sodass wir den bereits eingerichteten Stand wieder abbauen und einpacken mussten.

Für das kommende Jahr sind wir gerüstet:

Monika Schümperli – UBA Vorstandsmitglied – ist unsere «gute Fee», wenn es darum geht Messen- und Informationsanlässe durchzuführen. Mit ihrem Elan, ihren Fachkenntnissen und ihrem Netzwerk darf sich die UBA auf eine langjährige, kompetente Vertretung in der Öffentlichkeit verlassen. Mit Eve Mafli und Diana Wick konnten wir zwei sympathische und kompetente, freiwillige Mitarbeiterinnen zur Verstärkung des Teams gewinnen, die uns zukünftig tatkräftig unterstützen werden.

Bei den Referaten und Weiterbildungen ist die Bilanz trotz Pandemie gut: Von den insgesamt 48 geplanten Referaten und Weiterbildungsanlässen konnten 35 durchgeführt

werden, dies selbstverständlich unter Einhaltung von Sicherheitsmassnahmen oder virtuell.

Das Jahr 2020 stand grundsätzlich unter dem Motto «virtuell und individuell». So hat uns dieses Jahr unfreiwillig dazu bewegt, uns mit neuen Tools auseinanderzusetzen, die eine virtuelle Kommunikation ermöglichen. Die Einführung der neuen Informatik hat uns gefordert, eröffnet uns heute aber viele Vorteile in der modernen Arbeitswelt, von denen wir nicht nur im Homeoffice profitieren.

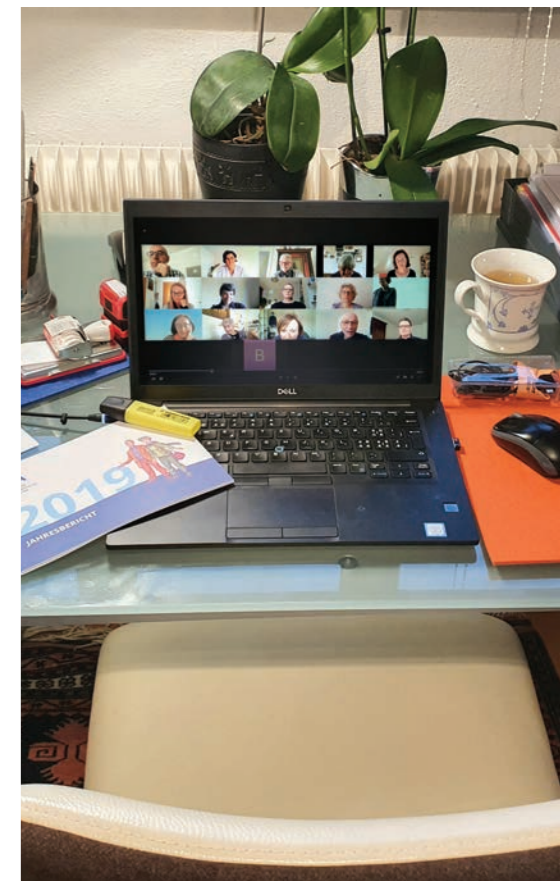
Ich bedanke mich ganz herzlich bei Irène Bärtschi, die mich jede Woche als freiwillig tätige Mitarbeiterin tatkräftig bei den administrativen Arbeiten unterstützt. Aber auch bei all jenen, die immer da sind, wenn zum Beispiel Versandaktionen anstehen.

Danke auch dem Messteam: «Ich hoffe, dass ihr im Jahr 2021 vermehrt zum Einsatz kommen werdet». Und danke auch an Ruth Mettler Ernst und alle Arbeitskolleginnen: «Es ist eine Freude mit euch zu arbeiten».

Mein Wunsch für die Zukunft: Die Arbeit für die UBA hat mich sensibilisiert für die Anliegen der älteren Menschen. Ich bin froh darüber, denn es hat meine Sicht auf wichtige Themen geöffnet. Ich wünsche mir, dass wir mit unserer Tätigkeit die Betroffenen selbst erreichen, aber auch, dass wir die Menschen generell für die Anliegen zum Wohle der älteren Generation sensibilisieren können.

MADLEN RIBEIRO

Leiterin Administration/Marketing



RÜCKBLICK AUF EIN INTENSIVES JAHR



Das Jahr 2020 war – wie könnte es anders sein – geprägt durch die Corona-Situation. Nach einem gewohnten Start ins neue Jahr mit den üblichen Tätigkeiten zum Jahresanfang, erreichten uns Anfang März die ersten Beschwerden zu Besuchsverboten in Heimen, welche aufgrund steigender Corona-Infektionszahlen vereinzelt bereits früh erlassen wurden. Das Thema des generellen Besuchsverbots in den Heimen sollte uns fortan über Monate beschäftigen.

Mitte März folgte der Lockdown. Für das ABM bedeutete dies, dass wir beiden Festangestellten uns ins Homeoffice begaben und wir für diese Zeit ohne die Mitarbeit von unseren freiwillig tätigen Frauen in der Anlaufstelle auskommen mussten. Gegenseitige Absprachen untereinander und ein unkomplizierter Austausch wurden dadurch schwerfälliger.

Gegen den Sommer hin, gingen die Heime dazu über, ihre generellen Besuchsverbote aufzuheben und Besucherregelungen einzuführen, um das Eindringen und die Ausbreitung des Virus möglichst zu verhindern. Ein grosser Teil unserer Arbeit bestand darin, die Anrufenden emotional abzuholen und über die unterschiedlichen und sich immer wieder ändernden kantonalen Vorgaben zu informieren. In besonders schwierigen Situationen leiteten wir die Beschwerden an eine UBA-Fachperson weiter zur Vermittlung einer individuellen Besucherlösung.

Nach dem Lockdown gelangten die Beschwerdemeldenden wieder vermehrt mit den uns bekannten Themen an uns (Fragen zu Rechnungsstellungen, EL, Beistandschaft, Missbrauchsthemen, familiäre Konflikte usw.).

Wir kehrten wieder zusammen mit den Freiwilligen der Anlaufstelle zurück an die Geschäftsstelle. Ab Herbst trat wieder das Corona-Virus in den Vordergrund; in der Deutschschweiz waren die Heime vermehrt von Ausbrüchen betroffen, Todesfälle häuften sich. Diese Themen beschäftigten viele Anrufende. Wir nahmen jedes Anliegen entgegen und beurteilten individuell zusammen mit den Anrufenden, was es braucht und welche Unterstützung die UBA in diesem Fall bieten kann.

Das Jahr 2020 starteten wir mit fünf freiwillig tätigen Mitarbeiterinnen in der Anlaufstelle. Dies sind Ursula Eisenring, Ronnija Getten, Heidi Piazz, Ursina Rageth und Brigitta Wüthrich.

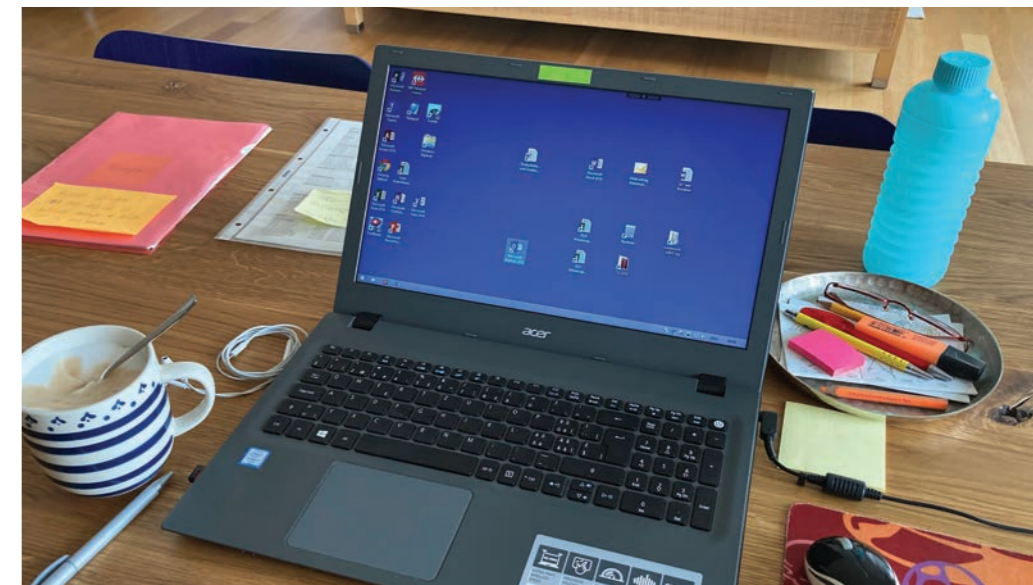
Brigitta Wüthrich hat uns leider aus persönlichen Gründen nach dem Lockdown verlassen. Ursina

Rageth musste für mehrere Monate pausieren. Auch dank der tatkräftigen Mitarbeit der Sachbearbeiterin Lorena Böni, konnten die zeitweise übermässige Zahl an neuen Beschwerden bewältigt werden.

Ich danke allen Freiwilligen und Lorena Böni für Ihre Mitarbeit in diesem speziellen Jahr.

BRIGITTE ANDERSEN

Leiterin Anlaufstelle/Beschwerdemanagement



DEN UMGANG MIT DER SITUATION VERÄNDERN



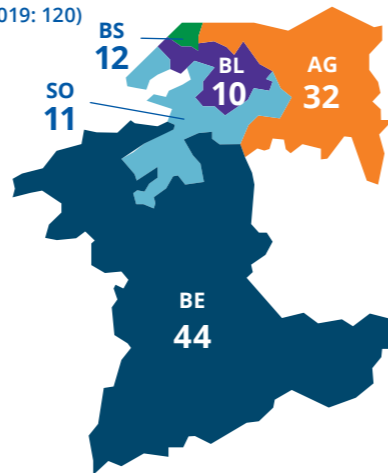
Was tun, wenn in Alterseinrichtungen das Fernhalten des Corona-Virus den elementaren Bedürfnissen einzelner Bewohnerinnen und Bewohnern gegenübersteht, die besonders vulnerabel und auf die Angehörigen angewiesen sind? Was tun, wenn die Richtlinien so umgesetzt werden, dass Angehörige es beim besten Willen nicht verstehen können? Hilfreich wäre anstatt eines raschen Neins ein einfühlsames Zuhören und die Frage, was denn vielleicht auch noch möglich gemacht werden könnte, wenn der dringende Wunsch nach direktem Kontakt nicht erlaubt werden kann. Viel Empörung seitens von Angehörigen haben wir in den Beschwerden gehört. Den Heimleitungen wurde vorgeworfen, sie würden Mühen und Kosten scheuen, die es braucht, um Lösungen möglich zu machen. Den Angehörigen wurde Uneinsichtigkeit und anderes mehr unterschoben.

Unsere Fachkommission ist den Kolleginnen vom Beschwerdemanagement dankbar, dass sie in vielen solchen Fällen empathisch auf die Klagenden eingehen und Informationen vermitteln konnten.

109 BESCHWERDEN NACH KANTON

(2019: 103); 68 bearbeitet durch Beschwerdemanagement (2019: 59)
41 bearbeitet von Fachkommission (2019: 44)

131 KONTAKTE AUS DER REGION (2019: 120)



Diejenigen Fälle, in denen es Sinn machte, eine Ausnahmeregelung anzustreben, wurden zu uns in die Fachkommission weitergeleitet. In der ersten Welle konnten wir nicht so oft Ausnahmen erwirken, auch nicht in Situationen, in denen wir den Wunsch nach einer Ausnahme als sehr gut begründet einschätzten. Gegen Ende des Jahres kamen kaum noch solche Beschwerden. Ist ein Lernprozess möglich geworden? Es wurden mancherorts Mittel und Wege gefunden, mit dem Dilemma umzugehen. Dies zeigt, dass Konflikte Rohmaterial für kreative Lösungen bieten würden, doch nur dann, wenn sie konstruktiv angegangen werden. Es lohnt sich danach zu streben.

Bei Konflikten verändert der Einbezug einer Drittperson die Art des Streitens schon ganz deutlich. Erst Verlangsamung ermöglicht einen anderen Blick auf die Situation und

auf vorher verborgene Lösungsmöglichkeiten. Und selbst wenn es keine Lösung im engeren Sinne des Wortes gibt, kann sich der Umgang mit der Situation verändern. In den Fallbesprechungen in unserer Fachkommission konnten wir uns nicht nur gegenseitig über fachliche Fragen austauschen und bei schwierigen Beschwerden gemeinsam über angemessene Vorgehensweisen nachdenken, nein wir konnten uns sehr oft über gute Erfahrungen und gelungene Entwicklungen erfreuen, die wir durch unsere Interventionen anstossen konnten.

Unsere grösser gewordene Fachkommission hat eine sehr gute Zusammenbeitskultur entwickelt. Alle leisten ihren Beitrag, sei es durch die Übernahme der sich manchmal geradezu häufenden Beschwerden, sei es durch die Unterstützung von Kolleginnen und

Kollegen im Vier-Augen-Prinzip. Und alle tragen zu einer gelingenden Kooperation in der Kommission bei, geprägt von wechselseitigem Interesse und respektvollem Umgang miteinander.

YVONNE HOFSTETTER

Vorsitzende Fachkommission Nordwestschweiz

FACHKOMMISSION 2020

Hofstetter Yvonne, Vorsitz, Dürig Christian, Eichenberger Susanne, Hunziker-Küng Jacqueline, Ita Mark, Kaiser Regine, Leu Irene, Mankowski Elvira, Meili Bruno, Naef Jürg, Peter Denise, Pfister Gerhard, Roder-Kohler Liselotte, Schütz Yolanda, Trottmann Esther

BESCHWERDEKATEGORIEN

77 % **Konflikt**
84 (+7*) Fälle

20 % **Gewalthematik**
22 (+0*) Fälle

3 % **Abklärung/Einfache
Beratung** 3 (-1*) Fälle
* Fälle ggü 2019

BESCHWERDEN NACH TYP

39 % **Psychisches
Problem**

37 % **Grundrechts-
verletzung**

12 % **Finanzielles
Problem**

11 % **Physisches
Problem**

1 % **Medikamente
Problem**

DIE ALTBEKANNT NEUE EINSAMKEIT



Dass die neue Einsamkeit kein neues Phänomen und alleine durch Corona und seine Einschränkungen bedingt ist, zeigt das nachstehende Zitat aus dem Jahre 1997. Es stammt vom Zukunftsforscher H. W. Opaschowski, in seiner «Einführung in die Freizeitwissenschaft»:

«Es scheint offenbar das grösste Paradox unserer heutigen Zeit zu sein, dass der moderne Mensch in der Masse zu vereinsamen droht, ja dass sich die Geschichte des neuzeitlichen Menschen zu einer Geschichte wachsender Vereinsamung entwickelt. Von Rousseaus Träumereien eines «promeneur solitaire» über Tiecks «Waldeinsamkeit», Achim von Arnims «Trösteinsamkeit» und Nietzsches «Sonnenvereinsamung» bis hin zu Erich Fromms «Sinneinsamkeit» durchzieht das Motiv der Vereinsamung die Literaturdarstellungen als Spiegelbilder

zeitgenössischen Lebensgefühls. Auf Albert Camus geht schliesslich das Wortspiel «solidaire» (gemeinsam) und «solitaire» (einsam) zurück, das ein ungelöstes Spannungsverhältnis zum Ausdruck bringt, was sich früher in Welterschmerz niederschlug und heute in Lebensangst äussert.»

Nun beklagen wir heute unter ganz andern Vorzeichen dasselbe Phänomen und wünschen uns möglichst rasch die Zustände von vor Corona zurück. Und gehen irrtümlich davon aus, dass diese Einsamkeit dann einfach wieder verschwinden wird. Obwohl die Klagen über mangelndes Kümmern von erwachsenen Kindern um ihre alten Eltern auch vor Corona alltäglich und wohlbekannt waren.

Etwas einsam ist es auch in der Fachkommission und in der Be-

arbeitung der Beschwerden geworden. Einerseits treffen wir uns nicht mehr physisch zu den Fachbesprechungen, sondern bedienen uns der aktuellen technischen Hilfsmittel für die notwendigen Kontakte. Andererseits verzichten wir aus gutem Grunde auf das persönliche Zusammen treffen mit Beschwerdemeldern, Beschwerdepersonen und andern Beteiligten für die Begleitung und Unterstützung bei der Klärung derer Anliegen zum Wohle der alten Menschen.

Wir bedauern auch, dass der direkte Kontakt zu alten Menschen und deren Angehörigen im Rahmen von öffentlichen Veranstaltungen wie auch bei der Beschwerdebearbeitung im vergangenen Jahr nicht mehr möglich war. Haben uns doch diese direkten Begegnungen immer wieder für die Anliegen und Bedürfnisse sen-

sibilisiert und durch persönliche Schilderungen von Lebensrealitäten unser Verständnis dafür verbessert.

Wir tun gut daran, uns darauf einzustellen, dass die aktuelle Lebenssituation unter Corona noch einige Zeit andauern wird. Auch mit den neuen Impfmöglichkeiten sind wir noch länger gefordert, immer neue Wege zu finden, um unsere Arbeit im Dienste der alten Menschen möglichst angepasst weiterzuführen.

FRED HASLIMANN

Vorsitzender ad interim Fachkommission
Ostschweiz

FACHKOMMISSION 2020

Haslimann Fred, Vorsitz a.i., Auer Aline, Bhend Brigitta, Brücker Lisbeth, Erb Bernhard, Ernst Heinz, Müller-Custer Thomas, Piroch Kata, Plancherel Dorothee, Rey Luzia

Austritt: Dössegger Max, Herzog Engelmänn Elisabeth, Wohnlich Peter

77 BESCHWERDEN NACH KANTON

(2019: 70)

56 bearbeitet durch Beschwerdemanagement (2019: 46)

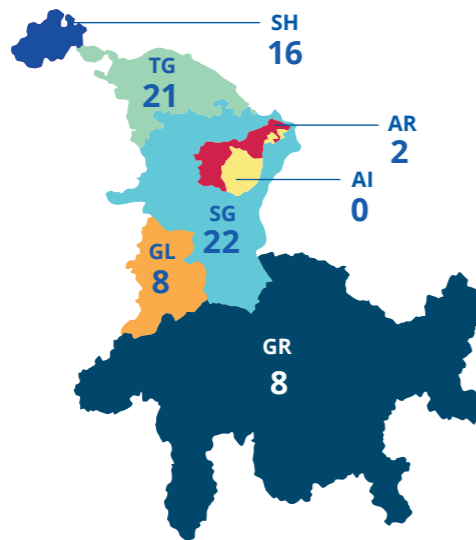
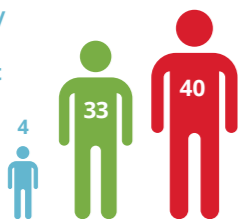
21 bearbeitet von Fachkommission (2019: 24)

98 KONTAKTE AUS DER REGION

(2019: 88)

WO SPIELT SICH DIE KONFLIKTSITUATION AB

- Institution
- Privatbereich/Zuhause
- Privatbereich/Übrige Öffentlichkeit



BESCHWERDEKATEGORIEN

84 % **Konflikt**
65 (+11*) Fälle

12 % **Gewalthematik**
9 (-9*) Fälle

4 % **Abklärung/Einfache Beratung**
3 (+1*) Fälle
* Fälle ggü 2019

BESCHWERDEN NACH TYP

36 % **Psychisches Problem**

32 % **Finanzielles Problem**

22 % **Grundrechtsverletzung**

10 % **Physisches Problem**



CO-VORSITZ WIRKT ERGÄNZEND UND AUSGLEICHEND

Die Fachkommission Zentralschweiz besteht aus 13 Mitgliedern aus den Bereichen Medizin, Pflege, Sozialarbeit, Heimleitung, Management und Recht. Neu dazugekommen ist dieses Jahr Nicole Christen Leuenberger. Erstmals wurde unsere Fachkommission von einem Zweierteam geleitet, Andrea Rüede und Fritz Renggli. Die neue Führungsform hat sich in der Praxis bewährt, zeigt sich doch, dass zwei Personen mit unterschiedlichem beruflichem Hintergrund ergänzend und ausgleichend wirken können.

Aufgrund der grassierenden Corona-Pandemie musste eine der fünf geplanten Fachkommissions-Sitzungen ausfallen, eine weitere fand online statt. Um den Kontakt unter den Fachkommissionsmitgliedern aufrecht zu erhalten, fanden vermehrt individuelle Einzelkontakte statt. So ist es gelungen, den Zusammenhalt der Gruppe zu gewährleisten und den Gedankenaustausch zu pflegen.

Covid hat bewirkt, dass dieses Jahr etwas weniger Beschwerden an die Fachkommission weitergeleitet wurden als sonst, es waren bis Ende Jahr insgesamt 25. Beraten wurden betagte Personen, deren Angehörige, aber auch Mitarbeitende von Heimen, von Spitex-Organisationen sowie der Pro Senectute. Verschiedentlich mussten wir uns dieses Jahr mit Besuchseinschränkungen in Heimen auseinandersetzen. Es galt,

neue Formen für einen adäquaten Kontakt zwischen Heimbewohnenden und ihren Angehörigen zu finden, dies unter gleichzeitigem Bestreben, Ansteckungen wenn immer möglich zu vermeiden. Dieses inzwischen in der Presse offen diskutierte Thema wird uns noch weiter beschäftigen.

Im Sinne einer Weiterbildung liessen sich die Mitglieder der Fachkommission diesen Herbst in die Örtlichkeiten und in die Philosophie des neuen Hospiz Zentralschweiz einführen. Im Zentrum stand dabei das Thema der Palliativpflege.

Die Öffentlichkeitsarbeit kam dieses Jahr etwas zu kurz, mussten doch wichtige Veranstaltungen wie die Altersmesse Luzern sowie Veranstaltungen mit erfahrungsgemäss grossem Publikumsaufmarsch abgesagt werden. Erfreulich war die Publikation eines informativen Ar-

tikels über über die Arbeit der UBA durch unser Mitglied Ursula Achermann-Bieri in der Fachzeitschrift Luzerner Arzt.



FRITZ RENGLI



ANDREA RÜEDE SCHAUFELBERGER

Co-Vorsitzende Fachkommission Zentralschweiz

FACHKOMMISSION 2020

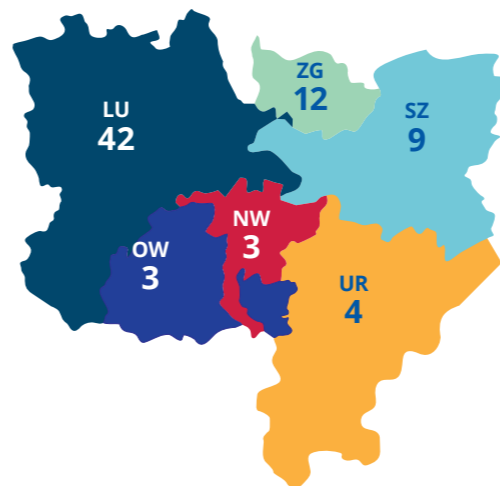
Fritz Renggli, Andrea Rüede Schaufelberger, Co-Vorsitzende, Achermann-Bieri Ursula, Aregger Ruth, Augstburger Bärtschi Beatrice, Boner Kurt, Dillier Guido, Estermann Abt Rita, Frey Jules, Grüter Vreni, Kipfer Dorothee, Lenherr Marisa, Christen Leuenberger Nicole

Austritt: Köppel-Lenz Maya

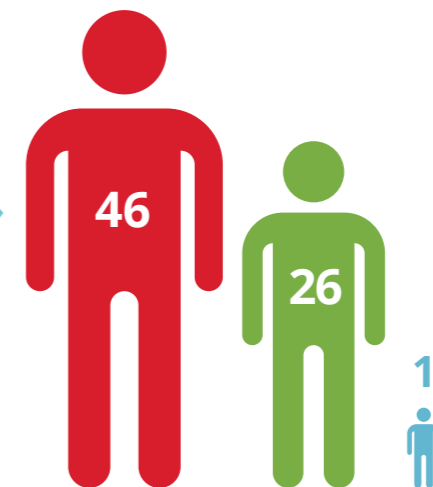
73 BESCHWERDEN NACH KANTON

(2019: 72);
48 bearbeitet durch Beschwerdemanagement (2019: 35)
25 bearbeitet von Fachkommission (2019: 37)

94 KONTAKTE AUS DER REGION (2019: 122)



WO SPIELT SICH DIE KONFLIKTSITUATION AB



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

BESCHWERDEKATEGORIEN

- 81 % Konflikt**
59 (+3*) Fälle
- 12 % Gewaltthematik**
9 (-3*) Fälle
- 7 % Abklärung/Einfache Beratung**
5 (-1*) Fälle
* Fälle ggü 2019

BESCHWERDEN NACH TYP

- 34 % Psychisches Problem**
- 29 % Grundrechtsverletzung**
- 19 % Physisches Problem**
- 18 % Finanzielles Problem**
- 0 % Medikamente Problem**

DIE FACHKOMMISSION WEITERENTWICKELN



2020 war für die Fachkommission Zürich ein Jahr grosser Reorganisation. Neu werden für die Beschwerdebearbeitung nicht mehr einzelne Fachkommissionsmitglieder vom Beschwerdemanagement zur Fallübernahme angefragt. Aufgrund der grossen Zahl von Beschwerdefällen wurde die Fachkommission Zürich in zwei Untergruppen aufgeteilt; in die Gruppe Südwest (SW) für Beschwerdefälle aus den Bezirken Zürich, Horgen, Affoltern und die Gruppe Nordost (NO) für Beschwerden aus dem Rest des Kantons. Im Nordosten wird die Koordination von Barbara Neff, im Südwesten von Albert Wettstein besorgt. Wie in allen anderen Fachkommissionen werden neu alle Mitglieder einer Gruppe über eine zu bearbeitende Beschwerde informiert und eingeladen sich bei der koordinierenden Person und dem Beschwerdemanagement zu melden, wenn sie die Beschwerdebearbeitung als Fall-

führende oder Zweitperson übernehmen möchten. Datenschutzkonforme Voraussetzung für diese neue Methode war, dass der Mailverkehr dazu in einem geschützten Bereich stattfindet und dass alle Mitglieder im Gebrauch dieser Verschlüsselungssoftware geschult sind. Dies konnte durch individuelle oder gruppenweise Schulungen im Herbst erreicht werden. Seither funktioniert dies pannenfrei und für alle Beschwerden melden sich zwei Fachkommissionsmitglieder. Die hohe IT-Kompetenz aller Fachkommissionsmitglieder hat sich auch bewährt in Fallbesprechungen und Fachkommissionssitzungen, die Covid-bedingt nicht persönlich sondern mit Zoom stattfinden mussten.

ALBERT WETTSTEIN

Vorsitzender Fachkommission Zürich

FACHKOMMISSION 2020

Wettstein Albert, Vorsitz, Beeler Merz Bernadette, Birchler Ursula, Bolliger Gertrud, Dietiker Dieter A., Gasche Bühler Jürg, Gasser Beatrice, Giger Max, Kaiser Léonie, Krebs-Roubicek, Ledergerber Susanne, Leins Dominique, Lüssi Susi, Meili Bruno, Mölbert Pia, Neff Barbara, Northover Margreth, Oetiker Hansruedi, Saxer Marlen, Schmuckli Liselotte, Spälti Heinz, Spichiger Regula, Steck Daniel, Steiner Ruedi, Vogt Liselotte, Zimmermann Josef

Austritt: Angst Annemarie, Baltensberger Bea, Hediger Bernhard, Lienhard Bettina, Morf-Wittweiler Lotti, Peterhans Béatrice

308 BESCHWERDEN NACH KANTON

(2019: 289);

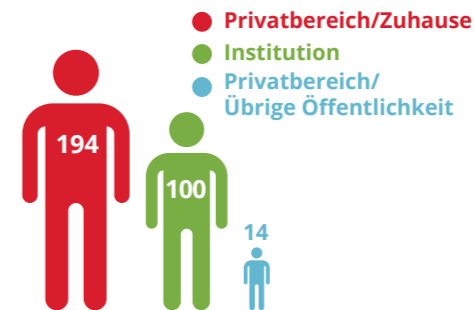
224 bearbeitet durch Beschwerdemanagement (2019: 160)

84 bearbeitet von Fachkommission (2019: 129)

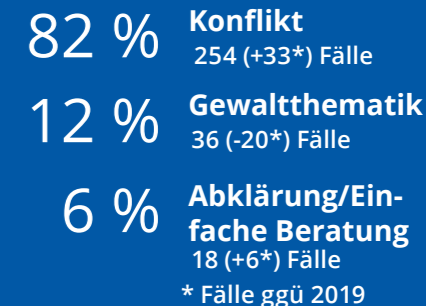
356 Kontakte Kanton Zürich (2019: 337)



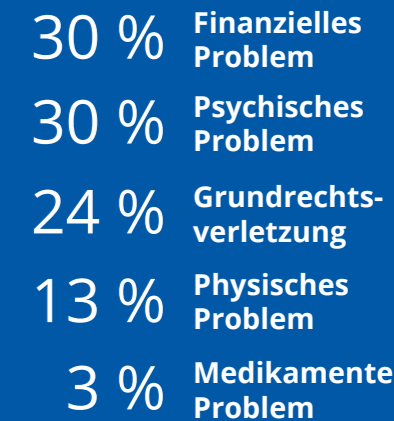
WO SPIELT SICH DIE KONFLIKTSITUATION AB



BESCHWERDEKATEGORIEN



BESCHWERDEN NACH TYP



KONSILIARISCH TÄTIGE FACHPERSONEN

Angst Annemarie, Bösch Carlo,
Hediger Bernhard, Köppel-Lenz
Maya, Lienhard Bettina, Nieder-
mann Susanne, Wolfisberg Franz

Sie unterstützen die UBA mit ih-
rem Fachwissen, ohne in der Fall-
bearbeitung tätig zu sein.

Herzlichen Dank für die Treue zur
UBA.

ZUSTÄNDIGKEITSBEREICHE DER UBA

Die UBA nimmt aus allen Deutschschweizer Kantonen Anliegen und Beschwerden aus dem privaten (häuslichen) Bereich und privat-öffentlichen Raum entgegen. In den Kantonen Zürich, Schaffhausen, Glarus und den Zentralschweizer Kantonen ist die UBA als Ombudsstelle bei Konflikten in öffentlichen Institutionen (Alters- und Pflegeheimen) und der Spitex eingesetzt.

Die UBA übernimmt für alle bei asps (Privatspitex) und senesuisse (Verband wirtschaftlich unabhängiger Alters- und Pflegeheime) angeschlossenen Organisationen die Rolle der Ombudsstelle.

In den Kantonen Glarus, Schaffhausen und Zürich nimmt die UBA auch die Aufgabe einer Schlichtungsstelle bei Konflikten zwischen behinderten Personen/Angehörigen und Betreuungsinstitutionen IFEG wahr.

UNTERSTÜTZEN SIE DIE ARBEIT DER UBA

mit einer Passiv-Mitgliedschaft oder werden Sie UBA-Gönnerin, UBA-Gönner

Mit Ihrem jährlichen Passiv-Mitgliederbeitrag über CHF 500, einer Gönnerschaft über CHF 220 pro Jahr oder einmalig über CHF 2'000 (lebenslanger Gönnerbeitrag) unterstützen Sie die Arbeit der UBA und ermöglichen damit Hilfesuchenden weiterhin eine kostenlose Fallbearbeitung. Informieren Sie sich direkt bei uns oder unter www.uba.ch/mitgliedschaft-gonnerschaft/

PASSIVMITGLIED WERDEN

Als Passivmitglied profitieren Sie von unseren Dienstleistungen ohne Vereinsverpflichtung. Statuten unter www.uba.ch

Als Passivmitglied erhalten Sie

- kostenlose Klärung, Vermittlung und Schlichtung in Konfliktsituationen
- eine Einladung an die Mitgliederversammlung
- den Jahresbericht und
- als Neumitglied 10 % Rabatt auf das Weiterbildungsangebot «Umgang mit Gewalt an älteren Menschen – Gewalt verstehen und Grenzen kennen lernen»

GÖNNERIN UND GÖNNER WERDEN

Mit Ihrem wertvollen, finanziellen Beitrag unterstützen Sie die Arbeit der UBA und ermöglichen Hilfesuchenden weiterhin eine kostenlose Fallbearbeitung.

Als Gönnerin, Gönner erhalten Sie

- kostenlose Klärung, Vermittlung und Schlichtung in Konfliktsituationen
- Informationen über die UBA mit dem Jahresbericht
- eine Einladung zur Mitgliederversammlung mit Rahmenprogramm



BETRIEBSRECHNUNG	2020	2019
Region Zürich	150'000	133'000
Region Zentralschweiz	28'207	28'144
Region Ostschweiz	12'000	12'000
Zwischentotal Ertrag aus öffentlichen Beiträgen	190'207	173'144
Zweckfreie Spenden	36'898	18'603
Zweckfreie Beiträge Kirchgemeinden	4'255	4'097
Zwischentotal Ertrag aus Geldsammelaktionen	41'153	22'700
Mitgliederbeiträge (Aktiv)	258'822	258'203
Mitgliederbeiträge (Passiv)	18'839	17'900
Kostenbeteiligung Benutzer	14'188	7'330
Dienstleistungen/Veranstaltungen	25'903	30'630
Projektbeiträge	23'750	30'700
Übriger Ertrag	130	3'197
Zwischentotal Ertrag aus erbrachten Leistungen	341'632	347'961
Betriebsertrag	572'992	543'805
Sachaufwand	- 50'724	- 69'549
Personalaufwand	- 341'526	- 315'645
Verwaltungs- und Informatikaufwand	- 88'850	- 38'212
Sonstiger Betriebsaufwand	- 61'701	- 93'039
Abschreibungen	- 3'988	- 2'627
Betriebsaufwand	- 546'789	- 519'072
Betriebsergebnis vor Finanzerfolg	26'203	24'733
Finanzertrag	12	61
Finanzaufwand	- 293	- 401
Finanzerfolg	- 281	- 340
Jahresergebnis vor Veränderung des Fondskapital	25'922	24'393
Zuweisung Fondskapital	- 20'000	- 23'577
Verwendung Fondskapital	29'191	26'926
Veränderung Fondskapital	9'191	3'349
Ergebnis vor Veränderung des Organisationskapitals	35'113	27'742
Zuweisung Organisationskapital	- 47'975	- 33'570
Verwendung Organisationskapital	12'862	5'828
Veränderung Organisationskapital	- 35'113	- 27'742
Jahresergebnis	-	-

Erläuterungen zur Betriebsrechnung:

Im Jahr 2020 durfte die UBA im Vergleich zum Vorjahr höhere öffentliche Beiträge, Spenden und Beiträge von Nutzern der kostenlosen Beschwerdebearbeitung entgegennehmen.

Der höhere Personalaufwand ist zurückzuführen auf die Pensenerhöhung des Bereiches «Anlaufstelle/ Beschwerdemanagement» von 80 auf 90 und des Bereiches «Administration/Marketing» von 60 auf 80 Stellenprozent ab 1. August 2020.

Der Verwaltungs- und Informatikaufwand beinhaltet:

- Die Einführung neue IT-Umgebung an der Geschäftsstelle und für die freiwillig tätigen Fachpersonen.
- Die Jahres- und Mitgliederbeiträge für das Netzwerk Istanbul Konvention, für die IG Betreuende und pflegende Angehörige, für das Freiwilligenetz Kanton Zürich und den Partnerbeitrag für die «16 Tage gegen Gewalt an Frauen» an den cfd Christlicher Friedensdienst.
- Die Kosten für die 1. Nationale Fachtagung von «Alter ohne Gewalt». Die Kosten für die Entwicklung von «Alter ohne Gewalt» werden zu gleichen Teilen von alter ego, Pro Senectute Ticino e Moesano und der UBA getragen
- Die Kosten für das im Auftrag der UBA durch die Universität Zürich ausgearbeitete Studienprotokoll für die nationale Interventionsstudie HAUGIAS (Häusliche Gewalt im Alter). Die Finanzierung der Studie erfolgt über den zweckgebundenen Fonds «Nationales Forschungsprojekt», der mit den Trauerspenden für Anja Bremi geäufnet wurde.

Unentgeltliche Leistungen

Die Präsidentin/Der Präsident a.i., die Vorstandsmitglieder, die Fachpersonen der regionalen Fachkommissionen und deren Vorsitzende sowie die Mitwirkenden der Anlaufstelle und Administration leisteten insgesamt 4'846 Stunden Freiwilligenarbeit. Dies ergibt mit CHF 80, resp. 120/h gerechnet, total CHF 552'440 unentgeltliche Leistung. Die freiwillig Tätigen erhalten für ihr Engagement eine Spesenentschädigung.

Aufgrund der Covid-19-Massnahmen wurde die Mitwirkung der freiwillig Tätigen an der Anlaufstelle während sieben Wochen ausgesetzt und die freiwillig tätigen Fachpersonen mussten während dieser Zeit auf den Direktkontakt mit Beschwerde Involvierten verzichten. Diese Umstände führten trotz einer Steigerung der Anzahl Beschwerdefälle gegenüber dem Jahr 2019 zu einer Reduktion der unentgeltlich geleisteten Stunden, resp. der unentgeltlichen Leistung in CHF. Die Festangestellten waren in dieser Zeit im Homeoffice tätig.

Bilanz per 31. Dezember	2020	2019
AKTIVEN		
Flüssige Mittel	525'825	490'644
Forderungen aus Lieferung und Leistungen	7'599	18'703
Aktive Rechnungsabgrenzung	11'657	5'855
Umlaufvermögen	545'081	515'202
Sachanlagen	10'086	3'801
Anlagevermögen	10'086	3'801
AKTIVEN	555'167	519'003
PASSIVEN		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	23'685	9'687
Sonstige kurzfristige Verbindlichkeiten	57'591	51'620
Passive Rechnungsabgrenzungen	3'300	13'027
Kurzfristiges Fremdkapital	84'576	74'334
Fondskapital	108'776	117'967
Langfristiges Fremdkapital	108'776	117'967
Gebundenes Kapital	188'444	153'331
Freies Kapital	173'371	173'371
Jahresergebnis	-	-
<i>Freiwillige Gewinnreserve</i>	361'815	326'702
Eigenkapital - Organisationskapital	361'815	326'702
PASSIVEN	555'167	519'003

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.

Spezialfonds Diakoniewerk

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

Fonds Präventionskampagne

Die UBA setzt sich für ein selbstbestimmtes, würdiges Leben im Alter ein. Würde, Autonomie und Selbstbestimmung sind auch in Abhängigkeitsverhältnissen wichtig. Die Verletzung dieser Grundrechte führt zu eskalierenden Konflikten und Gewalt an älteren Menschen. Die Präventionskampagne «Bevor aus Liebe Hass wird» hat eine intensive Sensibilisierung, vertiefte Information und Beratung sowie die Unterstützung der Bevölkerung zum Ziel. Die Präventionskampagne wurde auch 2020 von der Rosmarie Aebi Stiftung unterstützt.

Fonds Nationales Forschungsprojekt

Die Fondsmittel werden für die Umsetzung des Nationalen Forschungsprojekts «Kontrollierte Interventionsstudie bei häuslicher Gewalt im Alter» bereitgestellt. Der Fonds konnte geüffnet werden dank einem Vermächtnis aus dem Nachlass von Anja Breimi-Forrer, Zollikon und der Trauerspenden im Gedächtnis an Anja Breimi-Forrer.

Fonds Ersatz/Erweiterung IT-Infrastruktur

Die Dr. Stephan à Porta-Stiftung unterstützte hierbei die UBA. Die Hard- und Software der Arbeitsplätze an der Geschäftsstelle konnten ersetzt werden. Der sichere Datenverkehr wurde umgesetzt.

Fonds Sensibilisierungskampagne Betreuung Angehörige

Betreuende und pflegende Angehörige brauchen Unterstützung. Rechtzeitig Hilfe in Anspruch zu nehmen, verringert Erschöpfung, Erkrankung, Sucht oder Übergriffe (Gewalt). Die Informations- und Sensibilisierungskampagne «Betreuung von Angehörigen: Wir helfen, bevor die Kraft ausgeht» wurde in Zusammenarbeit mit dem Tapeutenwechsel in Frauenfeld für den Kanton Thurgau erarbeitet. Die Kampagne wird vom Kanton Thurgau finanziell unterstützt.

Erläuterung Organisationskapital:

Spendenfonds Sicherung/Förderung der UBA

Die Fondsmittel, welche aus Zuwendungen an die UBA gemäss Fondsreglement stammen, sollen den Fortbestand der UBA in Notfällen sichern sowie wichtige Projekte zur Förderung des Vereins ermöglichen. Der Vorstand entscheidet über Anträge der Präsidentin/des Präsidenten bzw. der Geschäftsführung 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 notwendigen Neuanschaffung im Bereich der Informatik.

in CHF	Bestand 01.01.20	Zuweisungen	Interne Transfers	Verwendung	Bestand 31.12.20
Zweckgebundene Fonds					
Weiterbildungsfonds Zentralschweiz	1'460	-	-	-	1'460
Spezialfonds Diakoniewerk	50'000	-	-	-	50'000
Fonds Präventionskampagne	2'145	10'000	-	-404	11'741
Fonds Nationales Forschungsprojekt	55'362	-	-	-19'289	36'073
Fonds Ersatz/Erweiterung IT-Infrastruktur	9'000	-	-	-9'000	-
Fonds Sensibilisierungskampagne Betreuung Angehörige	-	10'000	-	-498	9'502
Fondskapital	117'967	20'000	-	-29'191	108'776
Spendenfonds Sicherung/Förderung UBA					
Spendenfonds Sicherung/Förderung UBA	122'316	24'225	-	-	146'541
Projekte UBA	18'015	23'750	-	-4'974	36'791
Neuanschaffung Informatik	13'000	-	-	-7'888	5'112
Gebundenes Kapital	153'331	47'975	-	-12'862	188'444
Freies Kapital	173'371	-	-	-	173'371
Organisationskapital	326'702	47'975	-	-12'862	361'815

Fondskapital: Zeigt zweckbestimmte Mittel für operative Projekte.

Organisationskapital: Weist die Mittel aus Eigenfinanzierung, ohne Verfügungseinschränkung durch Dritte aus.

Jahresrechnung online

Sie finden die detaillierte Jahresrechnung unter www.uba.ch. Nach der Mitgliederversammlung vom 21. April 2021 wird diese aufgeschaltet.

Beiträge mit Vereinbarungen	2020	2019
Region Zürich		
Kanton Zürich	107'000	100'000
Stadt Zürich	35'000	25'000
Stadt Winterthur, Departement Soziales	5'000	5'000
Stadt Winterthur, Arnold Schenkel-Stiftung	3'000	3'000
Total Region Zürich	150'000	133'000
Region Zentralschweiz		
Kanton Luzern (ZiSG)	16'000	16'000
Kanton Nidwalden	2'067	2'075
Kanton Obwalden	1'684	1'674
Kanton Schwyz	6'701	6'708
Kanton Uri	1'755	1'687
Total Zentralschweiz	28'207	28'144
Region Ostschweiz		
Kanton Thurgau	4'000	4'000
Kanton Schaffhausen	8'000	8'000
Total Region Ostschweiz	12'000	12'000
Total	190'207	173'144

Beiträge Trägerschaft (Aktivmitglieder)	2020	2019
National		
Schweizerisches Rotes Kreuz	175'000	175'000
Curaviva Schweiz	120'000	120'000
Alzheimer Schweiz	35'000	35'000
	20'000	20'000
Region Zürich	32'000	32'000
Pro Senectute Kanton ZH, SRK Kanton ZH		
Spitex Verband Kanton ZH, Curaviva Kanton ZH		
Region Zentralschweiz	46'522	45'903
SRK Kantonalverbände (OW/NW,UR)		
Curaviva Kantonalverbände (LU, ZG, OW, NW, SZ, UR)		
Spitex Kantonalverbände (LU, ZG, OW, NW, SZ, UR)		
Region Ostschweiz	5'300	5'300
Pro Senectute Kanton SH, SRK Kanton SH		
Spitex Verband Kanton SH		
Curaviva Kanton SH und GL, Alzheimer Kanton SH		
Verband der Schaffhauser Rentenvereinigung		
Total	258'822	258'203

Beiträge Passivmitglieder	2020	2019
Heime und Verbände	18'189	17'200
Einzelpersonen	650	700
Total	18'839	17'900

Aktivmitglieder sind die Vertreter der Gründungsmitglieder (Trägerschaft), welche gleichzeitig den Vorstand bilden (Statuten: Art. 3.1 Aktivmitglieder, Art. 5 Mitgliederbeiträge).

Passivmitglieder sind natürliche oder juristische Personen, die sich ohne eine aktive Mitgliedschaft anzustreben für den Verein interessieren und diesen finanziell und ideell unterstützen.

HERZLICHEN DANK FÜR DIE ZUWENDUNGEN

Evang.-ref. Kirchgemeinde Birmensdorf;
 Evang.-ref. Kirchgemeinde Greifensee;
 Evang.-ref. Kirchgemeinde Niederhasli-Niederglatt;
 Evang.-ref. Kirchgemeinde Sihltal;
 Evang.-ref. Kirchgemeinde Turbenthal-Wila;
 Evang.-ref. Kirchgemeinde Zürich;
 Ref. Kirche Kriens;
 Ref. Kirchengutsverwaltung Dietlikon;
 Stiftung röm.-kath. Pfarrei Adliswil;
 Röm. Kath. Kirchgemeinde Peter+Paul Zürich;
 Kirchgemeinde Lyss,

Bosshart Zora u. Heini, Frey Jules, Haslimann Gottfried, Holzen-Huber Erna, Lang-Näf M.+J., Gemeinde Meilen, Maier Ruth, Meili W.+D., Moser Peter, Northover Margreth, Raber Thomas, Schnebli Maria, Spital Lachen AG, Spitex Verein Bäretswil, Steiner Pia, Stocker Monika, Trottmann-Wilhelm Esther, Weber Beat,

Dr. Arnold U. Huggenberger-Stiftung, für unsere Tätigkeit während der Coronapandemie;
 Schweizerisches Rotes Kreuz, für unsere Aufwendungen aufgrund der Coronapandemie;
 Rosmarie Aebi Stiftung, für unser Engagement im Kanton Luzern gegen Gewalt im Alter



Wir danken für Ihre Unterstützung!

Spendenkonto:

Postkonto
 IBAN CH17 0900 0000 8525 6591 7

Credit Suisse
 IBAN CH08 0483 5144 3102 0100 0

Wir bedanken uns bei allen Spenderinnen und Spendern, Gönnerinnen, Gönner, Passivmitglieder, bei allen Benutzenden unserer Dienstleistungen sowie den freiwillig Tätigen, die ihre Entschädigung der UBA als Spende zukommen lassen. Die Namen der Benutzerinnen und Benutzer bleiben aus Datenschutzgründen anonym.

Spenden können von den Steuern abgezogen werden. Die UBA gehört zu denjenigen Institutionen, die wegen Verfolgung von öffentlichen oder gemeinnützigen Zwecken steuerbefreit sind. Freiwillige Zuwendungen an diese Institutionen sind grundsätzlich im gesetzlichen Rahmen voll abzugsfähig.

Design & Druck:



Gedruckt auf:



in Partnerschaft mit:





Bildquellen: UBA, Michael Wicki, Crealto

**WIR SIND FÜR SIE DA
AUCH IN IHRER REGION**

0848 00 13 13

ANLAUFSTELLE

Rufen Sie an oder schreiben Sie uns.

Montag bis Freitag
14.00 bis 17.00 Uhr

Telefon 0848 00 13 13
Fax 058 450 60 61

info@uba.ch
www.uba.ch
www.aneluege.ch
www.alterohnegewalt.ch

GESCHÄFTSSTELLE

Malzstrasse 10
8045 Zürich

www.uba.ch

Die UBA ist
Gründungsorganisation von:



Alter ohne Gewalt
Viellisse sans Violence
Vecchiaia senza Violenza