

JAHRESBERICHT 2015



Die UBA setzt sich ein für ein selbstbestimmtes, würdiges Leben im Alter. Würde, Autonomie und Selbstbestimmung sind auch in Abhängigkeitsverhältnissen wichtig. Die Verletzung dieser Grundwerte kann zu eskalierenden Konflikten und Gewalt führen.

EDITORIAL

Home sweet home... wer von uns kennt nicht das gute Gefühl, heimzukommen, privat zu sein, geschützt zu sein. Und doch, auch das kann ein Trugschluss sein. Was wir vor 3-4 Jahrzehnten schmerzlich für das Thema Gewalt an Frauen aufarbeiten und öffentlich machen mussten, wird jetzt zur neuen Herausforderung: **Gewalt an älteren Menschen**. Die meisten alten Menschen möchten so lang es nur irgendwie geht, zuhause betreut leben. Nur: wer macht die Betreuungsarbeit, wenn die Angehörigen berufstätig sind und dort immer mehr unter Zeitdruck geraten, wenn die Spitex quasi mit der Stoppuhr ihre Aufgaben erfüllen muss, wenn Partner und Partnerinnen, Freunde, Freundinnen, Nachbarn und Nachbarinnen selbst älter werden und ihre Kräfte nachlassen?

Da – in der Situation der Überforderung – kann es passieren, dass Menschen angebanden werden, nicht mehr richtig gepflegt werden, eingeschlossen werden... alle Handlungen, die eigentlich niemand „will“ und die doch „passieren“. Und viele schauen weg – privat ist doch privat?

Wenn es um besonders schützenswerte Personen geht, ist das nicht so. Dann ist es eine gesellschaftliche Pflicht hinzuschauen und zu helfen.

Gewalt hat viele Gesichter. Es ist nicht das berühmte blaue Auge, das auffällt, vielmehr sind es psychische Mechanismen, wie abwerten, unterdrücken und Angst machen. Auch das Geld ist – leider – ein Machtmittel, das eingesetzt wird und die neuen Regelungen der Finanzierungen der Hochaltrigkeit versprechen da noch mehr Druck!

Eine besondere Partnerschaft

Das Schweizerische Rote Kreuz SRK und die UBA haben sich für drei Jahre auf eine intensive Zusammenarbeit verständigt. Der Aufbau der Fachkommissionen in allen vier deutschschweizerischen Regionen einerseits und eine gezielte Informationskampagne zur Sensibilisierung auf das Thema „Häusliche Gewalt im Alter“ sind die Ziele. Die Partnerschaft wird durch einen grosszügigen Beitrag des SRK gestärkt und ermöglicht der UBA, Energie und Engagement auch mit externer Unterstützung zu investieren.

Wir sind fit für diese Aufgaben!

Die UBA hat sich auf den 1.1.2015 eine neue Struktur gegeben für ihre Arbeit in der Deutschschweiz: eine Trägerschaft, also *ein* Verein, *ein* Vorstand, *eine* Geschäftsstelle. Sie sollen kostengünstig und effizient arbeiten und die Energie soll vor allem dorthin fließen, wo die Arbeit geleistet wird, in den Fachkommissionen. Neben den schon länger bestehenden Fachkommissionen Zürich/Schaffhausen und Zentralschweiz wird nun die Fachgruppe Nordwestschweiz (2016) und Ostschweiz (2016/2017) aufgebaut. Mit zurzeit rund 60 ehrenamtlich tätigen Kommissionsmitgliedern dürfen wir als Vorzeigeprojekt gelten: Die 3. Generation arbeitet für die 4. Generation.

Doch wir wollen mehr! Wir wollen aufklären, präventiv wirksam werden und mittelfristig erreichen, dass es klar ist: Die Betreuung von Hochbetagten ist eine wichtige Aufgabe, die uns alle angeht. Niemand soll die letzten Jahre unwürdig und verletzt erleben müssen. Das ist unsere Verpflichtung!

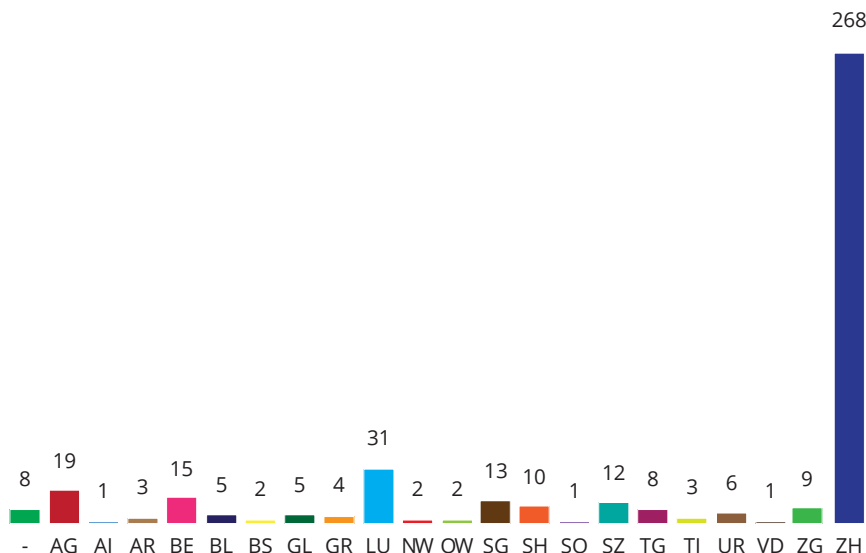
Monika Stocker, Präsidentin

Das Jahr 2015

Bericht der Geschäftsstelle

Die UBA kann 2015 auf das erste Betriebsjahr in ihrer neuen Struktur zurückblicken, in dem die Anzahl der eingegangenen Beschwerden und Hilferufe aus der ganzen Schweiz wiederum zugenommen hat. Wir können also davon ausgehen, dass unser Bekanntheitsgrad auch ausserhalb des Kantons Zürich zunimmt.

Alle Beschwerden pro Kanton inkl. Anfragen



Meilensteine im 2015

1. Reorganisation

Im ersten Quartal des Jahres 2015 stand die Umsetzung und Implementierung der neuen Struktur UBA im Vordergrund. Grundlagenpapiere und Reglemente wurden entsprechend überarbeitet. Es galt eine neue Kultur zu entwickeln, Abläufe und Prozesse neu zu definieren und zu verankern sowie die neuen Rollen und Beziehungen im Team und in den Regionen zu festigen. Die Struktur der zentralisierten organisatorischen und administrativen Arbeit an der Geschäftsstelle in enger Zusammenarbeit mit der Anlaufstelle und den regional gut verankerten Koordinatorinnen, die in ihrem Umfeld Netzwerkarbeit leisten, die Kontakte zu den Behörden und Trägerorganisationen pflegen und für einen reibungslosen Betrieb „ihrer“ regionalen Fachkommission sorgen, hat sich gut bewährt.

Zur Erschaffung einer **Corporate Identity der UBA** haben wir Auftritt, Webseite und Werbematerial erneuert. Die Kurzversion der Kernkompetenzen UBA wurde vom Schweizerischen Roten Kreuz ins Französische übersetzt. Das „Handbuch UBA“ steht nun allen Regionen zur Verfügung.

2. Stärkung und Ausweitung unserer Kernkompetenzen – Einsatz für ein gewaltfreies Alter

Die UBA ist die einzige Organisation in der deutschen Schweiz, die sich auf die Beratung, Intervention und Prävention von Gewalt im Altersbereich spezialisiert hat. Die Kompetenz liegt in der Beratung, Schlichtung und Vermittlung bei Konflikten und / oder Gewaltanwendung. Sie engagiert sich in der Gewaltprävention. Gemäss Zusammenarbeitsvereinbarung mit dem Schweizerischen Roten Kreuz haben wir die Weiterentwicklung des Kerngeschäftes der UBA sowie die Ausweitung der Dienstleistung der UBA auf die ganze Schweiz im 2015 vorangetrieben.

Auch im vergangenen Jahr hat die UBA den Austausch mit der westschweizer Organisation *alter ego* (Association pour la prévention de la maltraitance envers les personnes âgées) gepflegt.

Drei Projekte wurden im 2015 aufgleist und daran gearbeitet:

Projekt Erweiterung UBA „neue Regionen“

Ziel des Projektes ist, in den Jahren 2015-2016 die UBA (Grundangebot) in der ganzen Deutschschweiz zu verankern in Ergänzung zu den bestehenden Ombudsstellen. Jede betroffene ältere Person soll auch im Privatbereich Unterstützung erhalten, unabhängig vom Wohnort.

Die Fachkommission Nordwestschweiz steht und ist bereit am 1. Januar 2016 ihre Arbeit aufzunehmen. Die Fachkommission Ostschweiz ist im Aufbau begriffen.

Projekt Qualitätsentwicklung UBA 2015 - 2018

Die neue Struktur der UBA, die Vereinheitlichung der Prozesse, der Kulturwandel durch die Fusion sowie die Erweiterung der UBA durch neue Fachkommissionen fordern eine Standortbestimmung und Entwicklung der Kernarbeit der UBA. Im Projektteam wurden Projektziele erarbeitet, ein Konzept entwickelt und vom Vorstand verabschiedet.

Swiss Life hat für drei Jahre einen Beitrag zur Finanzierung zugesichert und damit die Basis für die Umsetzung gelegt. Dank dem Sponsoring können wir eine externe Person mit der Projektleitung beauftragen.

Im Mai 2016 ist eine Kick-off-Veranstaltung mit möglichst allen Mitgliedern aller Fachkommissionen, des Vorstandes und der Geschäftsstelle geplant. Inhalte dieses Anlasses sind Erfahrungsaustausch, Entwicklung von Vision und Handlungsbedarf.

Projekt Präventionskampagne Gewalt gegen ältere Menschen 2016 - 2018

Ab 2016 sollen die Botschaften und Ziele der Medienkonferenz 2015 zum Schutz betreuungsbedürftiger alter Menschen im häuslichen Umfeld in verschiedenen Regionen der Schweiz weiter verbreitet, gefestigt und in den gesellschaftlichen Strukturen etabliert werden.

Ziele der Präventionskampagne 2016 - 2018

- Intensivierte Sensibilisierung, Information, Beratung und Unterstützung der Bevölkerung
- Information, Beratung und Unterstützung der Gemeinden
- Information und Sensibilisierung von Stakeholdern und Multiplikatoren

Der Stiftungsrat der Paulie und Fridolin Düblin Stiftung sowie der Gemeinnützige Frauenverein Bülach haben bereits einen namhaften Beitrag für das Projekt zugesichert. Wir bedanken uns herzlich dafür.

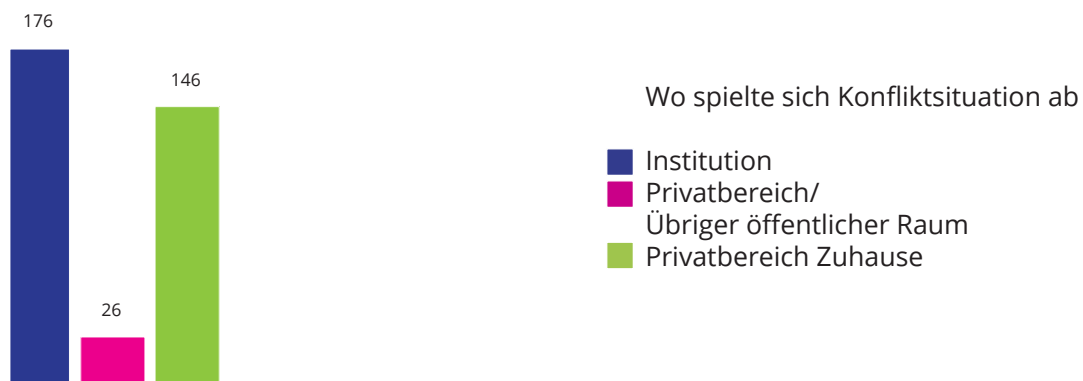
Die Bewältigung all der Aufgaben an der [Geschäftsstelle](#) wäre nicht möglich ohne die Unterstützung der freiwilligen Mitarbeitenden. Wir danken Frau Esther Staedeli, Frau Heidi Piazz und Frau Mariluz Strolz für ihren kompetenten und engagierten Einsatz bei der UBA ganz herzlich.

[Der Vorstand](#) hat in seiner neuen Zusammensetzung im 2015 fünf Mal getagt, die Prozesse der Reorganisation, der Aufgleisung, Umsetzung und Festigung der neuen Aufgaben und Ziele gesteuert und begleitet. Leider musste der Vorstand von Herrn Eduard Oettli, Vizepräsident UBA und Vertreter des SRK Region Zentralschweiz, Abschied nehmen. Er verstarb am 22. April 2015 unverhofft an einem Herzversagen. Wir danken Herrn Oettli herzlich für sein grosses Engagement für die UBA und sprechen den Angehörigen unser Beileid aus. Der Sitz von Herrn Oettli als Vertreter der Zentralschweiz blieb bis Ende 2015 unbesetzt.

Im 2015 eingegangene und bearbeitete Beschwerden

Die UBA hat im Jahr 2015 348 Beschwerden bearbeitet. Die Konfliktsituationen spielten sich etwa zur Hälfte im institutionellen und dem privaten Bereich ab.

Schweizweite Beschwerden Heim & Privat ohne Anfragen



Häusliche Pflege und Betreuung – ein hochsensibler Bereich

Unsere Erfahrung zeigt, es ist zwingend notwendig, Strukturen für die Thematik „Gewalt im Alter im häuslichen Bereich“, wie sie die UBA anbietet, zu etablieren.

In verschiedenen Situationen, speziell wenn Angehörige ältere pflegebedürftige Personen pflegen und betreuen, tauchen Schwierigkeiten auf. Selber betagte Menschen und Töchter/Schwiegertöchter mit Drei- oder gar Vierfachbelastung gelangen an Grenzen der Belastbarkeit.

Sich selber Grenzen, schlechte Gefühle und Gedanken einzugestehen braucht Mut. Der niederschwellige Zugang zu kompetenter Hilfe ist für betroffene Menschen dabei massgebend.

Im vergangenen Jahr hat die UBA 65 Beschwerden mit Gewaltthematik bearbeitet



Konfliktmuster von Gewalt an älteren Menschen im häuslichen Bereich

In der Studie der ZHAW „Schutz in der häuslichen Betreuung alter Menschen“ wurden 31 Beschwerden der UBA analysiert. Die Ergebnisse der Aktenanalyse zeigen sechs unterschiedliche Konfliktmuster. Der Bericht ist abrufbar unter www.zhaw.ch/sozialarbeit/haeusliche-betreuung.

Geschwisterkonflikt um Betreuungsleistungen

Frau Dr. G., 90jährig, lebt in ihrem Haus, in dem sie auch ihre 3 Töchter gross gezogen hat, allein, trotz einer fortgeschrittenen Demenz. Die jüngste Tochter, mit grosser Erfahrung im Sozialbereich, hat eine Betreuung organisiert: Jeden Wochentag kommt eine bezahlte Hilfe, hilft beim Aufstehen, kocht 3 Mahlzeiten und begleitet die Mutter auf Ausflüge. An Sonntagen holt sie die auswärts lebende Tochter mit ihrem Auto ab. Jeden Abend hilft ihr die Tochter, die in einem eigenen Haus unmittelbar neben dem ihrer Mutter lebt, beim zu Bett gehen und immer, wenn etwas Aussergewöhnliches passiert. In letzter Zeit ist es zum Streit zwischen den Schwestern gekommen, weil die nebenan wohnende Schwester der organisierenden Schwester und einzelnen betreuenden Hilfskräften immer wieder dreinredet und ohne Rücksprache den Einsatzplan durcheinander bringt. Die UBA wird eingeschaltet. Es gelingt eine gute Mediation mit schriftlich fixierten Regeln wer was wann wie machen soll und wie die Bezahlung geregelt wird. Dank der jetzt reibungslosen Betreuung kann die Mutter bis zu ihrem Lebensende zuhause gut betreut werden.

Soziale Nähe und finanzielle Ausnutzung

Der 75jährige Herr K. lebte von der AHV und Ergänzungsleistungen. Vor einigen Jahren hat er eine 50jährige Jamaikanerin geheiratet. Nach dem sie etwas deutsch sprechen lernte, hat sie als Putzfrau zu arbeiten begonnen. Mittlerweile verdient sie als fest angestellte gut 4500.-monatlich. Er muss weiter die Miete und den Lebensunterhalt bestreiten, sie schickt das meiste Geld an ihre Familienangehörigen nach Jamaika. Dies führt zu Streit, er getraut sich nicht ein Machtwort zu sprechen aus Angst vor seiner ihm körperlich stark überlegene Ehefrau. Er hat, um den Lebensunterhalt weiter finanzieren zu können, unterlassen, den Verdienst seiner Frau – von dem er ja tatsächlich nichts bekommt – dem Amt für EL zu melden. Er kommt zur UBA und bittet um Hilfe. Diese vermittelt eine Eheberatungsstelle, die in der zerrütteten Situation nur noch ein ordentliches Ehetrennungsverfahren einleiten kann und er zieht aus der gemeinsamen Wohnung aus in eine Alterswohnung. Während des ganzen Verfahrens wird er von verschiedenen Fachpersonen der UBA immer wieder beraten und begleitet. So konnten tätliche Auseinandersetzungen vermieden und eine Beruhigung der Wohnsituation erreicht werden. Noch in Arbeit ist eine für den vermögenslosen Mann tragbare gestaffelte Rückzahlungsmodalität der zu viel ausbezahlten Ergänzungsleistungen.

Soziale Isolation und nachbarschaftliches Umfeld

Frau L. lebt im 1. und ihre alleinstehende Tochter im 4. Stock in einem Wohnblock. Sie ist dement geworden und ihre Tochter versucht ihr so viel sie kann zu helfen, was von dieser aber oft als ungebührliche Einmischung empfunden wird. Die Tochter fühlt sich zunehmend überlastet und wird immer stärker depressiv, trotz antidepressiver Medikamente. Die Mutter ist zeitlich und situativ meist desorientiert und läutet zu Unzeiten, manchmal auch nachts bei Nachbarn und bittet um Hilfe für Kleinigkeiten. Schliesslich meldet sich eine Nachbarin bei der UBA. Das sachbearbeitende Mitglied der Fachkommission, eine sehr erfahrene Pflegefachfrau, macht einen Besuch bei den betroffenen Nachbarn und schliesslich auch bei der demenzkranken Mutter und der depressiven Tochter. Sie organisiert in deren Einverständnis regelmässige Spitexbetreuung und berät die Nachbarn über das richtige Vorgehen bei Klingeln durch die demente Mutter. Die Situation beruhigt sich, die Depression der Tochter hellt auf und die Mutter wird regelmässig anfänglich einmal jetzt 2-3x täglich so gut von der Spitex betreut, dass sie auf Zusehen hin weiter zu Hause bleiben kann ohne Überbelastung von Tochter und Nachbarn.

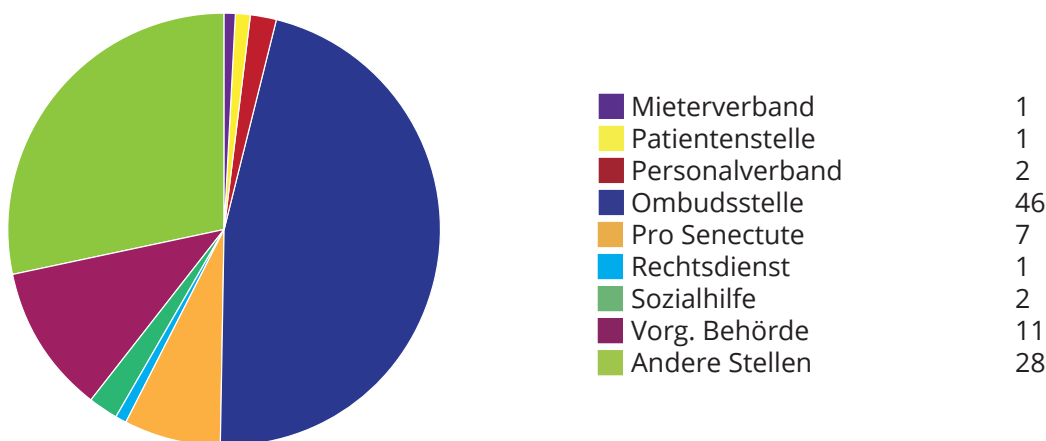
Neue Pflegefinanzierung

Allgemein lässt sich aus Beschwerden feststellen, dass bei der Finanzierung von Pflegekosten die Kostenfrage im Vordergrund steht und weniger die Lebensqualität älterer Menschen. Wie einige Beschwerden aufzeigen, bevorzugen ältere Menschen häufig einen Heimaufenthalt in der Nähe von Angehörigen. Doch insbesondere fehlende nationale Regeln für die Zuständigkeit der Pflegekostenfinanzierung und die unvollständige Deckung der Pflegekosten oder eine ungenügende Übernahme der Heimkosten im Rahmen der Ergänzungsleistungen verhindern einen solchen Umzug. Zudem ist öfter festzustellen, dass ungedeckte Pflegekosten (tiefe Vorgaben von normierten Kosten, Kostendruck von Gemeinden) über die Hotellerie- und Betreuungskosten von den Bewohnerinnen und Bewohnern von Alters- und Pflegeheimen übernommen werden müssen.

Schnittstellen und Grenzen der Beschwerdestelle UBA

Die Auseinandersetzung mit Grenzen und Schnittstellen unserer Aufgabe war immer wieder Thema von Diskussionen. Gewisse Berührungspunkte und Schnittstellen mit anderen Beratungs-, Ombuds-, Dienstleistungs- und Kriseninterventionsstellen sind nicht zu vermeiden. Der UBA ist es ein Anliegen sich klar abzugrenzen, Aufgabengebiete und Kompetenzen zu klären und bei Bedarf Anfragen an die zuständigen Stellen zu verweisen. Die UBA fokussiert eine gute Kooperation mit diesen Organisationen mittels Information, Kommunikation und Absprachen. Die UBA arbeitet eng mit ihnen zusammen und pflegt regelmässigen Austausch.

Schweizweit weitergeleitete Beschwerden



Tätigkeitsbericht Anlaufstelle 2015

Im 2015 hat die Anlaufstelle gesamthaft 428 Anfragen entgegen genommen. Davon waren 114 Kurzberatungen und 80 Anfragen, die von der Anlaufstelle bearbeitet wurden, 234 Beschwerden wurden an die Regionalstellen zur Bearbeitung weitergeleitet.

Freiwillige Mitarbeitende

Anfangs Jahr entschloss sich Frau Wilma Arnold, ihre Tätigkeit bei der UBA ganz einzustellen, damit sie mehr Zeit für ihre Reisen hat. Im 2015 setzte sich das Team aus folgenden Mitarbeitenden zusammen: Frau Heidi Piazz (seit September 2008), Frau Irène Baertschi (seit Januar 2011, ab Mai 2015 1x mtl. und Ferienablösung), Frau Evelyne Jost (seit Februar 2011), Frau Brigitte Andersen (seit März 2012), Frau Yvonne Truninger (seit Juli 2012), Frau Ursula Eisenring (seit März 2015).

An dieser Stelle sagen wir allen freiwilligen Mitarbeiterinnen ein herzliches Dankeschön für ihren grossen Einsatz.

Im letzten Jahr fanden vier Teamsitzungen statt. Die Teamsitzungen dienen dem Austauschen von Informationen, das Besprechen von schwierigen Situationen, aber auch zum gegenseitigen Kennenlernen. Die freiwilligen Mitarbeitenden haben die Möglichkeit an den Fachkommissionssitzungen teilzunehmen, wo Themen vertieft besprochen werden. Am Zürcher Geriatrieforum Waid besuchten wir die Tagung zum Thema „Palliative Care in der Geriatrie“.

Mathilda Wyssen, Leiterin Anlaufstelle UBA

Die neue Struktur der UBA und die Fachkommissionen

Neben den schon länger bestehenden, bis jetzt eigenständig organisierten Fachkommissionen Zürich / Schaffhausen und Zentralschweiz wurde im vergangenen Jahr die Bildung je einer Fachgruppe Nordwestschweiz und Ostschweiz an die Hand genommen. Übergeordnetes Ziel im vergangenen Jahr war demnach, die Identitätsfindung der beiden bestehenden Fachkommissionen in der neuen Struktur UBA sowie die Integration der neuen Mitglieder. Es galt eine Balance zu finden zwischen individueller regionaler Arbeitsweise/Organisation und Aufgleisen einheitlicher Abläufe und Prozesse. Wichtig war uns, die Chancen des interfachlichen, zwischenfachlichen und überregionalen Austauschs zu nutzen. Im Projekt Qualitätsentwicklung UBA werden diese Ziele weiter verfolgt.

Ein Höhepunkt aller Fachkommissions-Mitglieder war die gemeinsame Weiterbildung zum neuen Erwachsenenschutzrecht mit einem Referat von Prof. Peter Mösch Payot, Hochschule Luzern, Institut Sozialarbeit und Recht – eine gute Möglichkeit auch zu informeller Begegnung und Austausch untereinander.

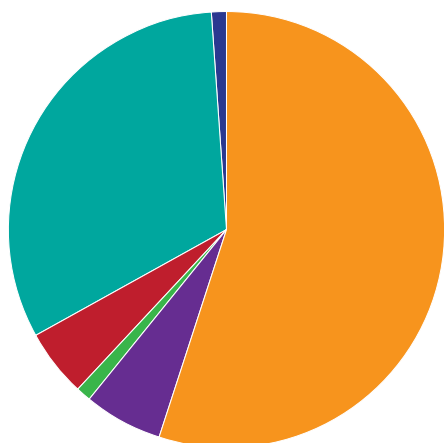
Fachkommission Zürich/Schaffhausen/Ostschweiz

Die Mitglieder der Fachkommission trafen sich viermal zu Sitzungen zur Weiterbildung und ebenso oft für Fallbesprechungen im Sinne der Qualitätssicherung in Gruppen unter der Leitung von Bruno Meili, Mediator SDM-FSM. Weiterbildungsthemen waren Aufgaben und Grenzen der UBA, freiheitseinschränkende Massnahmen im Heim, die 6 verschiedenen Typen von häuslichen Konflikten in der Arbeit der UBA (ZHAW-Studie), Messie im Altersheim, Multimorbidität und Polymedikation und Heimbetreuung im Lichte des neuen ZGB-Er Erwachsenenschutzrechts.

Die rund 40 Mitglieder der Fachkommission betreuten im Jahr 2015 je zwischen 2-40 Beschwerden, nämlich 18 Mitglieder je 2-3, 11 Mitglieder je 4-5, 7 Mitglieder je 6-10 und 3 Mitglieder über 15 Beschwerden. Viele Beschwerden erforderten zum Teil aufwändige Einsätze und wiederholte Interventionen vor Ort. Die meisten Beschwerden konnten zur Zufriedenheit der Betroffenen gelöst werden, bei anderen waren die Bemühungen von oft mehreren Fachkommissionsmitgliedern erfolglos und in einigen Fällen sind die oft über Jahre währenden eskalierten Konflikte noch weiter in Arbeit bei der UBA und eine Verbesserung wird noch immer angestrebt von den fallführenden Fachkommissionsmitgliedern.

Albert Wettstein, Vorsitzender der Fachkommission Zürich/Schaffhausen/Ostschweiz

Beschwerdetyp Region Zürich/Schaffhausen



Beschwerdetyp in %

Finanzielles Problem	55
Grundrechtsverletzung	6
Medikamente Problem	1
Physisches Problem	5
Psychisches Problem	32
Anderes Problem	1

Nachfolgend die wichtigsten Themenkreise der 235 bearbeiteten Beschwerden:

Grundrechtsverletzungen:

Altersdiskriminierung, Institution will Exit nicht erlauben, Wunsch nach Sterbefasten mit palliativer Begleitung, freiheitseinschränkende Massnahmen / einsperren in der Wohnung, Angehörige erhalten keine Informationen vom Beistand, Sohn verweigert Lebenspartner seiner Mutter das Besuchsrecht.

Physische Probleme:

Ungenügende Leistungen in der Übergangspflege, Unzufrieden mit der Pflege- und Betreuungssituation, Misserfolg nach Zahnbehandlung, Unzufrieden mit medizinischer Behandlung/Betreuung, Institution ist komplexer Pflegesituation nicht gewachsen.

Psychische Probleme:

Mangelnde Information und Kommunikation, Konflikte mit der Beistandschaft/KESB, Familie wird in medizinische Entscheide nicht einbezogen, Konflikte in Altersinstitutionen, Kritik an der Führung, Kritik an Führungsentscheiden, Verweigerung von / Zwang zu / nicht einverstanden mit Heimwechsel, Wohnungskündigung, Nachbarschaftskonflikte / Konflikte unter Bewohnern, Familienkonflikte rund um die Betreuung von älteren Menschen, Konflikte nach Trennung, Einweisung in Institution gegen den Willen von betroffener Person und Ehepartner, Überforderung mit häuslicher Pflege, Drohungen von Ehemann, Unterdrückung durch Tochter/ Familie, Verdacht auf häusliche Gewalt, Hausverbot von Angehörigen in einer Institution.

Finanzielle Probleme:

Betreuungstaxe / zu hohe Kosten/Rechnungen von Alters- und Pflegeheim, Probleme/Kürzung mit/von Ergänzungsleistungen / zu lange Wartezeit auf Entscheide
Rückforderung von Zusatzleistungen, Leistungsprobleme Versicherer: Krankenkasse, Sozialversicherungen, Sachversicherungen, unseriöse Verträge mit Telefonanbietern / Mahnungen, Inkasso, Betreibungen, unkorrekte Verrechnungen, unberechtigter Bezug von Finanzen, Vertragsprobleme in Alters- und Pflegeheimen, Betrug, Diebstahl, Testament, Verdacht auf Veruntreuung durch Treuhänder, überhöhte Rechnung von Steuerberater, zu wenig Geld für persönlichen Gebrauch, Nötigung, Geld zu geben, Verdacht auf finanzielle Ausbeutung.
(Die Aufzählung ist nicht abschliessend)

Beschwerden im Behindertenbereich:

Seit Januar 2013 übernimmt die UBA im Auftrag des kantonalen Sozialamtes Kanton Zürich die Aufgabe einer Schlichtungsstelle bei Konflikten zwischen invaliden Personen und Institutionen. Sie beschränkt sich dabei auf Konflikte zwischen invaliden Menschen oder deren Angehörige gegenüber den Betreuungsinstitutionen gemäss Art. 3 des Bundesgesetzes IFEG, wenn die interne Konfliktlösung nicht zufriedenstellend verläuft.

Im vergangenen Jahr gelangten acht Beschwerden aus dem Behindertenbereich an die Anlaufstelle, mit der Bitte um Konfliktlösung durch die UBA.

Eine Beschwerde konnten durch die Fachkommission UBA Zürich/Schaffhausen bearbeitet und eine Mediation durchgeführt werden, in einem Fall wurde der Beschwerdeführer durch die UBA beraten und sechs Anfragen wurden an andere zuständige Stellen (Behörde, Procap, Insieme, Pro Infirmis) weitergeleitet.

Zunehmend erhält die UBA Anfragen von Institutionen aus dem Behindertenbereich, die Rolle einer unabhängigen Ombudsstelle bei Konfliktsituationen wahrzunehmen.

Fachkommission Zentralschweiz

Der Jahresbeginn 2015 stand für die Region Zentralschweiz ganz im Zeichen der Reorganisation. Der eigenständige Verein UBA Zentralschweiz wurde per Ende 2014 aufgelöst. Seit dem 1. Januar 2015 ist die Zentralschweiz Teil der UBA. Die Geschäftsstelle der UBA befindet sich in Zürich. Einen Teil der Administration sowie die Repräsentationspflichten gehören neu zum Aufgabengebiet einer regionalen Koordinatorin. Die Bearbeitung der Beschwerden in der Fachkommission bleibt weiterhin regional organisiert.

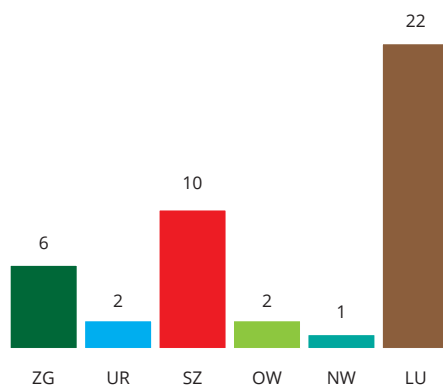
Fachkommission

Die Fachkommission hat sich zu 3 Sitzungen und 5 Fallbesprechungen getroffen. Die teilweise sehr komplexen Fragestellungen der Beschwerdeführenden erfordern von den Kommissionsmitgliedern eine hohe soziale und fachliche Kompetenz. Die interdisziplinäre Auseinandersetzung mit den Themen ist anspruchsvoll und bereichernd zugleich. Die Fallbesprechungen bilden ein wesentliches Element der Qualitätssicherung. Die kritische Reflexion der Beratungstätigkeit ist zwingend und zeigt uns immer wieder auch Grenzen auf. Die professionelle, engagierte ehrenamtliche Arbeit der Kommissionsmitglieder ist für die UBA existentielle Grundlage ihrer Tätigkeit. Wir danken allen Kommissionsmitgliedern für ihren wertvollen Einsatz. Ein Schwerpunkt der Fachkommission war die Sicherung der Beratungstätigkeit durch eine qualitative und quantitative Erweiterung der Kommission. Mit dem Eintritt von Theres Bach, Werner Steiger, Verena Grüter, Guido Dillier und Jules Frey konnten die Fachbereiche Heilpädagogik, Sozialarbeit, Erwachsenenschutz, Pflegefinanzierung, Führung und Organisation erweitert und verstärkt werden. Beat Nägeli hat die Fachkommission per Ende 2015 verlassen. Er wird der Kommission weiterhin konsiliarisch in Finanzfragen zur Verfügung stehen.

Beschwerden

Die Anlaufstelle UBA wurde aus der Zentralschweiz/Glarus 67 mal kontaktiert. Davon wurden 33 Beschwerden an die Fachkommissionen weitergeleitet und bearbeitet. Zehn Beschwerden sowie die restlichen Anfragen konnten durch die Mitarbeitenden der Anlaufstelle geklärt werden.

Aufteilung der Beschwerden nach Kantonen:



Beschwerden im institutionellen Bereich (25)

Fragen zu Pflegefinanzierung, Erhebung von zusätzlichen Betreuungstaxen für kognitiv eingeschränkte Menschen, Prüfung der Rechtmäßigkeit der Rechnung, Unzufrieden mit der Pflege und Betreuung, Informations- und Kommunikationsprobleme mit Pflegeverantwortlichen, innerfamiliäre Probleme beim Heimeintritt, Konflikte bei der Definition der familiären Bezugsperson, Aushändigung der Pflegedokumentation, Kündigung des Pflegeplatzes.

Beschwerden im häuslichen Bereich (17)

Überforderung von Angehörigen, Ablehnung eines Leistungsanspruchs durch die Ausgleichskasse, Abgeltung von hauswirtschaftlichen Leistungen durch die Krankenkasse, ungeklärte Erbfragen, Haftpflichtfrage bei Zahnbehandlung, Gefährdungsmeldung KESB, Gefährdung der Aufenthaltsbewilligung, Schwierigkeiten bei der Begründung des zivilrechtlichen Wohnsitzes, Vertragssituation bei Telefonverkauf.

Die meisten Beschwerden konnten zur Zufriedenheit der Klienten bearbeitet werden. In 2 Fällen kam es zu einem stillen Abschluss, da die Klienten sich nicht mehr gemeldet haben. 3x konnten keine Lösungen angeboten werden, da die Ansprüche nicht gerechtfertigt waren.

Maya Huber-Schöpfer, Vorsitzende Fachkommission Zentralschweiz

Medienpräsenz / Öffentlichkeitsarbeit

Das Jahr 2015 war geprägt durch eine hohe Medienpräsenz und Repräsentanz der UBA sowohl schweizweit wie in den Stammregionen Zürich und Zentralschweiz.

Höhepunkt im 2015 war die [Medienkonferenz zum Tag der Gewalt an alten Menschen](#) vom 15. Juni zum Thema „Nationale Strategie zur Bekämpfung von Gewalt im Alter erforderlich“ in Partnerschaft mit dem Schweizerischen Roten Kreuz. Ergebnisse der Studie der ZHAW anhand von Fällen der UBA „Schutz betreuungsbedürftiger alter Menschen im häuslichen Umfeld“ wurden präsentiert, sechs Konfliktfelder, die häusliche Gewalt im Alter begünstigen, erläutert. Vorgestellt wurde auch der Flyer: Grundsätze & Leitlinien für die häusliche Pflege und Betreuung von Angehörigen. Die UBA fordert zum nationalen Projekt „Soziale Sicherheit 2020“, dass dabei auch qualitative und nicht nur quantitative Faktoren miteinbezogen werden. Sicherheit heisst immer auch emotionale Sicherheit, Angstfreiheit. In verschiedensten Medien wie Tagesschau SRF, Radio, Tageszeitungen wurde zum Thema ausführlich berichtet.

Als Fortsetzung der Kampagne [„alles hat seine Zeit“](#) nahm sich die UBA wiederholt dem Thema der Hochaltrigkeit an, mit Referaten an Altersforen und -konferenzen, Tagungen, Seniorentreffs, Podiumsdiskussionen sowie mit Interviews, Lesungen mit Diskussion, mit schriftlichen Beiträgen für Zeitungen, Zeitschriften oder zusammenfassender Übersetzung eines Artikels, etc.

Repräsentationen, Schulungen, Vorträge, Vorlesungen

Im vergangenen Jahr hat die UBA wiederum Öffentlichkeitsarbeit zu den Kernthemen der UBA auf breiter Basis wahrgenommen: Monika Stocker und Dr. Albert Wettstein haben sich schweizweit engagiert: z. B. Workshop zum Thema Gewalt an alten Menschen am schweizerischen Internistenkongress in Basel, zum Thema Zwangsmassnahmen für das Pflegekader der Deutschschweiz, zur Situation alter Gefangener für das Justizvollzugspersonal, zu Autonomie und Abhängigkeit an der Tagung des Schweizerischen Blindenbundes, Ethik für Caritas-Mitarbeitende der Nordwestschweiz, zum Spannungsfeld Ethik und Ökonomie für Studierende der Fachhochschule Nordwestschweiz, Podiumsdiskussion an der Alterskonferenz der Stadt Bern, Prävention von Gewalt an älteren Menschen an der Fachtagung des SRK in Bern, Debatte am Elternzentrum in Baden.

Dr. Albert Wettstein, Monika Stocker und Brigitta Bhend haben im Kanton Zürich vor allem zur Thematik Hochaltrigkeit, Prävention von Gewalt an älteren Menschen und Demenz insgesamt zweiundzwanzig Vorträge gehalten, acht Fortbildungsveranstaltungen geleitet und vier Weiterbildungen/Vorlesungen für Studierende an einer Hochschule/Universität übernommen.

Hedy Eggerschwiler hat in der Region Zentralschweiz insgesamt zehn Repräsentationsaufgaben übernommen, unter anderem am Marktplatz Luzern, an der Netzwerkveranstaltung in Rotkreuz, an der Abend-Veranstaltung in Root (Zufrieden alt werden) und an Curaviva-Versammlungen in der ganzen Zentralschweiz und Glarus.

Weiterbildungsangebot der UBA „Beschwerde – muss das sein“

In der Region Zentralschweiz wurden drei Weiterbildungen zum Thema „Beschwerde – muss das sein“ organisiert und von Maya Huber-Schöpfer, Maya Köppel-Lenz und Hans Bader geleitet.

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA 2015

Vorstand UBA

Stocker Monika
Präsidentin
Ambroz Franjo
Pro Senectute Kanton ZH
Burkhard Heidi
Spitex Verband LU
Gysin Daniel
Curaviva Sektion SH
Hungerbühler Hildegard
Schweizerisches Rotes Kreuz
Lüthi Hansruedi
Curaviva Zentralschweiz
Mösle Hansueli
Curaviva Schweiz
Schümperli Monika
Alzheimervereinigung Kanton ZH
Schwager Markus
Spitex Verband Kanton ZH
Wigger Bosshardt Silvia
SRK Kanton ZH
Zogg Claudio
Curaviva Kanton Zürich
bis April 2015:
Oettli Eduard
SRK Zentralschweiz

Geschäftsleitung UBA

Bhend-Küng Brigitta

Trägerschaft UBA

Kantone und Gemeinden
ZH, SH, LU, ZG, OW, NW, SZ, UR

Schweizerisches Rotes Kreuz
und Rotkreuzkantonalverbände
ZH, SH, LU, ZG, OW, NW, SZ, UR

Curaviva Schweiz
und Kantonalverbände
ZH, SH, LU, ZG, OW, NW, SZ, UR, GL

Spitexverbände
ZH, SH, LU, ZG, OW, NW, SZ, UR

Pro Senectute
ZH, SH, Region BE

Alzheimervereinigung
ZH

Ehrenamtliche Fachpersonen UBA Zürich/Schaffhausen

Wettstein Albert, Vorsitzender
Angst Annemarie
Bach Theres
Beer Ulrich
Bollier Gertrud
Bösch Carlo
Breimi Anja
Brunner Jürg
Brunschwiler Urs
Ernst Heinz
Fankhauser René
Fuhrer Christian
Gasser Beatrice
Giger Max
Gmür Anja
Hallauer Max
Haslimann Fred
Hediger Bernhard
Hofstetter Heinrich
Kaiser Léonie
Kiefer Freddy
Krebs-Roubicek Eva
Kuhn-Neyroud Yvonne
Leins Dominique
Lienhard Bettina
Luginbühl Rudolf
Meier Felix
Meili Bruno
Mölbart Pia
Morf-Wittweiler Lotti
Oberholzer Peter
Oetiker Hansruedi
Peterhans Béatrice
Pfister Lotti
Plancherel Dorothée
Sacchetti Susanna
Spälti Heinz
Steck Daniel
Steiger-Dettwiler Brigitta
Strolz Niklaus
Stüdl Josef
Vogt Liselotte
Walter Eva
Winkelmann Hans-Rudolf
Zimmermann Josef

Ehrenamtliche Fachpersonen UBA Zentralschweiz

Huber-Schöpfer Maya, Vorsitzende
Bach Theres
Bader Hans
Britschgi Maria
Egli Hans
Gloor Peter
Gmür Charly
Kipfer Dorothée
Köppel-Lenz Maya
Leasi Claudio
Nägeli Beat
Wolfisberg Franz

HERZLICHEN DANK FÜR DIE ZUWENDUNGEN DURCH BEHÖRDEN, TRÄGERSCHAFTEN UND SPENDER IM JAHR 2015

Öffentliche Beiträge Behörden mit Vereinbarungen

in CHF

Region Zürich/Schaffhausen

Kanton Zürich	100'000.00
Kanton Schaffhausen	8'000.00
Stadt Zürich	25'000.00
Stadt Winterthur	
Departement Soziales	5'000.00
Stadt Winterthur	
Arnold Schenkel-Stiftung	3'000.00

Region Zentralschweiz

Kanton Luzern (ZiSG)	16'000.00
Kanton Nidwalden	1'830.00
Kanton Obwalden	1'480.00
Kanton Schwyz	5950.00
Kanton Uri	1'670.00
Kanton Zug	4'630.00

Beiträge Trägerschaften

National

Schweizerisches Rotes Kreuz	120'000.00
Curaviva Schweiz	35'000.00

Region Zürich/Schaffhausen

SRK Kantone ZH und SH	
Curaviva Kantone ZH und SH	
Pro Senectute Kantone ZH und SH	
Spitex Verband Kantone ZH und SH	
Alzheimervereinigung	
Kanton ZH	42'100.00

Region Zentralschweiz

SRK Kantonalverbände (LU, ZG, OW, NW, SZ, UR)	
Curaviva Kantonalverbände (LU, ZG, OW, NW, SZ, UR, GL)	
Spitex Kantonalverbände (LU, ZG, OW, NW, SZ, UR)	46'330.00

Region Bern

Pro Senectute Bern	15'000.00
--------------------	-----------

Projektbeiträge

Swisslife – Stiftung	
Perspektiven	15'000.00

Spenden von Gemeinden, Kirchgemeinden, Institutionen und Verbände

Gemeinde Hinwil, Frauenverein Fällanden, Frauenverein Zürich-Höngg, age network, Bahnhofkirche Zürich, Röm.-kath. Kirche Ebikon, Stiftung Maria-Friedenskirche Dübendorf, Evang.-ref. Kirchgemeinden: Greifensee, Opfikon, Wila, Küsnacht, Weiach, Zürich-Wiedikon, Dietlikon, Birmensdorf, Seuzach, Zürich-Leimbach, Lindau, Hütten, Oberwinterthur

Spenden

A. & U. Breimi-Forrer, W.J. Jacobs, Dr.R.Fankhauser, R.Maier, A.Rupff, F.Russi-Zraggen, S.Boffa, Beat Peter Neeser Stiftung, Crealto GmbH, Nexell GmbH, Erbegemeinschaft Albert Russi

Wir bedanken uns herzlichst auch bei allen Benutzern, die sich mit einer Spende an den Kosten beteiligt haben. Die Namen der Benutzer bleiben aus Datenschutzgründen anonym.

Finanzielles Jahresergebnis 2015 der UBA

BETRIEBSRECHNUNG 31.Dezember 2015

in CHF

Ertrag Öffentliche Beiträge

Region Zürich	135'134.00
Region Schaffhausen	8'000.00
Region Zentralschweiz	31'560.00

Ertrag aus Geldsammelaktionen

Spenden	47'170.00
Beiträge Kirchgemeinden	8005.00

Ertrag aus erbrachten Leistungen

Mitgliederbeiträge (Aktiv)	258'430.00
Mitgliederbeiträge (Passiv)	11'950.00
Kostenbeteiligung Benutzer	6'210.00
Dienstleistungen/Veranstaltungen	6'307.00
Projektbeitrag	15'000.00

Total Betriebsertrag 527'766.00

Personalaufwand	357'796.00
Verwaltungs- und Informatikaufwand	58'950.00
Sonstiger Betriebsaufwand	54'946.00
Abschreibungen	1'170.00

Total Betriebsaufwand 472'862

Betriebsergebnis	54'904.00
Finanzerfolg	269.00
Ausserordentlicher Ertrag	116.00
Projekt UBA Rückstellung	40'000.00
Zuweisung Fondskapital Qualitätsentwicklung	15'000.00
Verwendung Fondskapital	1'200.00
Weiterbildung Zentralschweiz	

Jahresergebnis 1'489.00

Bilanz per 31. Dezember 2015

in CHF

AKTIVEN

Flüssige Mittel	372'175.00
Kurzfristige Forderungen	158.00
Aktive Rechnungsabgrenzung	11'123.00
Umlaufvermögen	383'456.00

Sachanlagen	47.00
Anlagevermögen	47.00

TOTAL 383'503.00

PASSIVEN

Kurzfristige Verbindlichkeiten	50'568.00
Passive Rechnungsabgrenzung	6'995.00
Kurzfristiges Fremdkapital	57'563.00

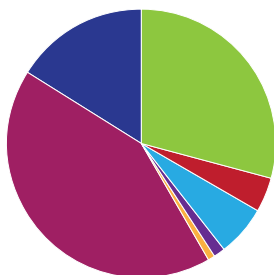
Fondskapital	68'530.00
Langfristiges Fremdkapital	68'530.00

Gebundenes Kapital	162'316.00
Freies Kapital	93'605.00
Jahresergebnis	1'489.00
Freiwillige Gewinnreserve	257'410.00
Eigenkapital-Organisationskapital	257'410.00

TOTAL 383'503.00

Den vollständigen Bericht der Revisionsstelle an die Generalversammlung über die Jahresrechnung 2015 finden Sie auf unserer Website www.uba.ch

Freiwillige Arbeitszeit im Verhältnis zu den Einnahmen



Trägerschaft	29.4%
Städte, Gemeinden	4.0%
Spenden	6.3%
Passivmitglieder	1.4%
Benutzer	0.7%
Freiwillige Arbeitszeit	42.3%
Kantone	15.9%

Unentgeltliche Leistungen

Vorstand&Präsidium	50'040.00
417 Stunden à 120.00	
Vorsitz & Fachkommission Zürich/Schaffhausen	186'240.00
1552 Stunden à 120.00	
Vorsitz & Fachkommission Zentralschweiz	48'960.00
408 Stunden à 120.00	
Freiwillige Mitarbeitende an Geschäftsstelle & Anlaufstelle	86'160.00
1077 Stunden à 80.00	

Total 371'400.00

KONTAKTAUFNAHME

Montag bis Freitag
Jeweils 14.00 bis 17.00 Uhr

Tel. 058 450 60 60
Fax 058 450 60 61

info@uba.ch
www.uba.ch

GESCHÄFTSSTELLE

Malzstrasse 10
8045 Zürich

Spendenkonto: PC 85-256591-7

Dank

Die UBA dankt allen herzlich, die sich 2015 ehrenamtlich für das Anliegen der UBA eingesetzt haben. Die Arbeit der UBA, die als Ombudsstelle für das Alter sowohl bei den Institutionen als auch bei der Bevölkerungszielgruppe hohe Akzeptanz genießt, zunehmend beachtet und auch beansprucht wird, ist ohne Freiwilligenarbeit kaum denkbar.

Ein grosses Dankeschön sagen wir unseren Trägerorganisationen Schweizerisches Rotes Kreuz und Curaviva Schweiz, allen Trägerinstitutionen der Region Zürich/Schaffhausen und der Zentralschweiz, den Kantonen Zürich, Schaffhausen, Luzern, Zug, Uri, Schwyz, Nid- und Obwalden, den Städten Zürich und Winterthur, den Gemeinden, Kirchengemeinden, allen Organisationen und Einzelpersonen, die uns im Jahr 2015 unterstützt und damit unsere Arbeit ermöglicht haben. Sicherheit und Würde der alten Menschen sind unverhandelbar, gerade auch in fragilen Lebenssituationen.

Wir danken allen, die täglich dazu beitragen, in ihrem beruflichen und sozialen Handeln, in den Familien, in den Institutionen.



WIR SIND FÜR SIE DA!
058 450 60 60