UBA Schweiz
UNABHÄNGIGE BESCHWERDESTELLE FÜR DAS ALTER

Unerlässliche Hilfe für Betagte in Konfliktsituationen

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ergänzt bestehende Angebote – kompetent, effizient und unabhängig

UBA – die Beschwerdestelle für Betagte

Wer im hohen Alter auf Betreuung und Hilfe angewiesen ist, erfährt eine manchmal belastende Abhängigkeit von Personen und Institutionen. Wenn nun entstehende Schwierigkeiten nicht mehr im gegenseitigen Gespräch gelöst werden können, müssen alle Beteiligten die Möglichkeit haben, bei einer kompetenten, für die spezifischen Probleme älterer Menschen qualifizierten Stelle Rat zu holen. Die UBA bietet hier ihren Dienst an. Sie

- ist Anlaufstelle bei Spannungen und Konflikten aller Art
- ist in erster Linie Schlichtungsstelle und bemüht, effiziente, unbürokratische Konsenslösungen zu finden
- leistet diese Aufgabe grösstenteils durch das Engagement ehrenamtlicher Fachpersonen aus verschiedenen Bereichen
- unterstützt und entlastet dadurch die öffentliche Hand
- schafft Synergien
- ist Kompetenzzentrum – auch für Behörden und Heimverantwortliche, die Konflikte mit Bewohnern oder deren Angehörigen haben
- ergänzt bestehende Sozialdienste
- sammelt Daten und Fakten über die Misshandlung von alten Menschen – ein Thema, das in der Schweiz noch weitgehend unerforscht ist
- unterstützt die Qualitätsförderung in Institutionen und in der Altersbetreuung
- fördert die Prävention von Misshandlung im Alter

Wesentliche Merkmale der UBA

- **Unabhängigkeit**: Die UBA ist ein Verein und wird getragen von nichtstaatlichen sozialen Institutionen. Sie ist unabhängig, politisch und konfessionell neutral.
- **Kooperationsfähigkeit**: Sie arbeitet eng mit staatlichen Ombudsstellen und anderen Instanzen zusammen und behandelt ausschliesslich Beschwerden, für die keine andere Stelle zuständig ist. Anfragen, die die UBA nicht direkt betreffen, werden an die zuständige Stelle weitergeleitet.
- **Fachkompetenz**: Für die UBA arbeiten bestqualifizierte Seniorinnen und Senioren, wie Ärztinnen, Sozialarbeiter, Juristen, Pflegefachleute, Psychologinnen, Versicherungsexperten.
- **Ehrenamtlichkeit:** Mit Ausnahme von wenigen Teilzeitstellen in Geschäftsleitung und Buchhaltung arbeiten alle Fachkräfte und Mitarbeitende der UBA ehrenamtlich.

In diesen Situationen kann die UBA helfen

Die erste Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter wurde 1997 in Zürich gegründet, 2001 schloss sich ihr der Kanton Schaffhausen an. Seit 2006 gibt es auch in der Ostschweiz und ab 2009 in der Zentralschweiz eine UBA nach demselben Konzept. Trägerorganisationen sind Curaviva, SRK, Pro Senectute und Spitex. Die UBA Schweiz fördert seit 2008 die Koordination und Entwicklung der regionalen UBA. In den vergangenen Jahren wurde eine grosse Zahl von Konflikten erfolgreich gelöst. Meistens wurde eine befriedigende Lösung für alle Beteiligten gefunden. Nur selten musste eine Beschwerde an die vorgesetzte Behörde weitergeleitet oder der Rechtsweg eingeschaltet werden. Die Fachleute der UBA verfügen neben langjähriger Berufserfahrung über Kenntnisse in Alltags- und Spezialbereichen.

Sie helfen bei Konflikten

- in Heimen, Spitälern und im Spitexbereich
- bezüglich Finanzen
- mit Krankenversicherern
- mit Versicherungen
- bezüglich der Wohnsituation
- in der Familie

Wer gelangt an die UBA?
Die UBA ist ein Kompetenzzentrum für Konfliktlösungen im Alter, sowie in der Altersarbeit. Sie steht folgenden Personengruppen und Organisationen zur Verfügung:

- älteren Menschen und ihren Angehörigen
- Leitungs-, Betreuungs- und Pflegepersonal in der Altersarbeit
- Ärzten
- anderen Beratungs- und Ombudsstellen
- Sozialen Diensten der Kantone, der Gemeinden und von Privaten
- Behörden

Die Anfragen werden von einer zentralen Anlaufstelle entgegengenommen und einer bestehenden Region (UBA Zürich/Schaffhausen; UBA Ostschweiz oder UBA Zentralschweiz) zur Bearbeitung weitergeleitet.
Selbstverständlich werden sämtliche Informationen der Hilfesuchenden strikt vertraulich behandelt.

Die UBA füllt eine Marktlücke
Der Bedarf nach einer kantonalen unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter ist eingehend geprüft worden und ist ausgewiesen. Er ergibt sich aus folgenden Gründen:

- Misshandlungen von alten Menschen zuhause und in Institutionen sind auch in der Schweiz eine Tatsache
- Es fehlen Kompetenzzentren für Konflikte im Zusammenhang mit dem Alter
- Kantonale Ombudsstellen sind ausschliesslich zuständig für Konfliktfälle mit Behörden und öffentlichen Institutionen
- Es fehlen Schlichtungsstellen im privaten Bereich und im Zusammenhang mit privaten Institutionen.

Die Kosten einer Beratung
Die Kosten für eine Beratung ist für Ratsuchende unentgeltlich. Ist die Beschwerde abgeschlossen, wird ein Einzahlungsschein verschickt mit der Bitte um einen Beitrag im Rahmen der eigenen Möglichkeiten. Diese Beiträge sind nicht kostendeckend, die UBA ist daher auf zusätzliche Finanzierungsquellen angewiesen.

Die UBA benötigt finanzielle Mittel
Die Beschwerdestelle finanziert sich aus Beiträgen der Trägerschaft, von Gönnern, Kantonen und Gemeinden. Einen grossen Beitrag leisten die Fachpersonen mit ihrer ehrenamtlichen Tätigkeit. Mit ihrer Tätigkeit ergänzt die UBA die Angebote der Kantone und Gemeinden. Dank dieser schlanken Strukturen und dem hohen Anteil an Freiwilligenarbeit bleiben die Kosten der UBA auch in Zukunft tief. Die Zahl der Rat suchenden Betagten ist in den letzten Jahren laufend gestiegen. Um ihnen diesen wichtigen Dienst auf Dauer anbieten zu können, benötigt die UBA regelmässige Beiträge der öffentlichen Hand und von Privaten.

Zusammenarbeit mit anderen Fachstellen und Gemeinden
Die Beschwerdestelle für das Alter arbeitet mit anderen Fach- und Ombudsstellen zusammen. Zuweilen werden Fälle in enger Kooperation mit anderen Beratungsstellen behandelt oder an diese weitergeleitet. Voraussetzung dafür ist natürlich das Einverständnis der oder des Betroffenen.
Auch zu den kommunalen Behörden bestehen Kontakte. Diese werden stets erweitert und vertieft. Zudem finden laufend Gespräche mit Fachstellen und Verbänden im Einzugsgebiet statt, um erkannte Schwachstellen aufzuzeigen, die notwendigen Massnahmen abzusprechen und die Prävention zu fördern.

Die UBA ist gesamtschweizerisch vernetzt. Die zentrale Anlaufstelle der UBA Schweiz und die angeschlossenen Regionalstellen sind erreichbar über Tel. **058 450 60 60** jeweils von Montag bis Freitag 14.00-17.00 Uhr oder über E-mail unter info@uba.ch.

Weitere Informationen unter www.uba.ch

UBA Schweiz
UNABHÄNGIGE BESCHWERDESTELLE FÜR DAS ALTER

04/09 - 2500

UBA Zürich/Schaffhausen
Malzstrasse 10
8045 Zürich

UBA Ostschweiz
Davidstrasse 16
9000 St. Gallen

UBA Zentralschweiz
Sozialzentrum REX
Obergrundstrasse 3
6002 Luzern