

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 84 (2013)  
**Heft:** 9: Aggressionen : grobe und subtile Gewalt in der Alterspflege

**Artikel:** Ansprechpartner bei Konflikten : die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter : zuerst das Gespräch suchen - und dann eine Lösung  
**Autor:** Pfeifer, Regula  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-804318>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

**Download PDF:** 01.04.2025

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**

## Ansprechpartner bei Konflikten: Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter

# Zuerst das Gespräch suchen – und dann eine Lösung

Wo ältere Menschen betreut und gepflegt werden, entstehen Missverständnisse und Konflikte, in Heimen ebenso wie in den eigenen vier Wänden. In solchen Fällen kann die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) Lösungen aufzeigen.

Von Regula Pfeifer

Was die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) täglich per Telefon erfährt, sind keine Geschichten von der Sonnenseite des Lebens. Aber dafür ist die Organisation ja auch nicht da. Die UBA existiert, um bei Problemen und Konflikten zu helfen, in die alte und pflegebedürftige Menschen involviert sind. Ein Beispiel: Da melden sich die Angehörigen von Albert Meier\*. Dieser wohnt seit einem Schlaganfall in einem Pflegeheim. Das Heim wolle ihrem Vater kündigen und ihn in eine psychiatrische Klinik einweisen, erzählen die Angehörigen. Wie kam es dazu? Albert Meier war offenbar sehr unruhig, er verlangte viel Aufmerksamkeit und klingelte oft. Worauf das Heimpersonal die Klingel entfernte. Fortan musste der Mann laut rufen, wenn er etwas wünschte. Auch ein Psychiater kam, der ihm ein Beruhigungsmittel verschrieb. Albert Meier war nun meist schläfrig und kaum ansprechbar. Das wiederum beunruhigte die Angehörigen. Sie verlangten, dass die Dosierung gesenkt werde, was tatsächlich auch geschah.

Vielleicht hätte sich der Patient aber viel eher und nachhaltiger beruhigt, wenn Ehefrau und Tochter bei der Pflege mitgewirkt hätten. Diese hätten das auch gerne getan. Aber die Pflegerinnen sträubten sich dagegen und argumentierten mit der Betriebsordnung. Kam die Ehefrau zu Besuch, schickten sie sie aus dem Zimmer, wenn das Pflegepersonal dort zu tun hatte. Zudem verweigerten sie der Tochter die fachliche Unterstüt-

zung, wenn sie den Vater übers Wochenende nach Hause nahm und ihn dort betreute.

### Eine verhängnisvolle Ohrfeige

Ein Zwischenfall brachte das Fass schliesslich zum Überlaufen. Eine Hilfspflegerin brachte Albert Meier Kaffee. Mit zittrigen Händen ergriff er die Tasse, der Inhalt schwappte über, auf die Bettdecke. «Nein, nicht schon wieder», rief die Pflegerin aus. Albert Meier gab ihr eine Ohrfeige, und sie gab ihm eine zurück. Nun schaltete sich die Heimleitung ein. Sie kündigte dem Patienten und wollte ihn in eine psychiatrische Klinik überweisen. Als Anja Breimi, damals UBA-Präsidentin (1997 bis 2010), davon erfuhr, wusste sie: «Da müssen wir rasch handeln.» Umgehend organisierte sie eine Aussprache, zu der sie die direkt Beteiligten einlud, ebenso Vertreter des Trägervereins des Heims und den Hausarzt von Albert Meier. Nach dem klärenden Gespräch widerrief der Präsident des Trägervereins die Kündigung, und die UBA forderte Heimpersonal und Familie auf, Vorschläge für eine Verbesserung der Situation zu machen. Darauf aufbauend



«Ein Heim kann schwierigen Angehörigen gegenüber ein Zimmerverbot aussprechen.»

Anja Breimi, UBA-Gründungspräsidentin, freiwillige Mitarbeiterin in der UBA-Fachkommission

>>



Medikamentenabgabe im Pflegeheim: In Konfliktsituationen kommt es oft zu mehr oder weniger subtilen Formen der Gewalt.

Foto: Maria Schmid

formulierte die UBA eine schriftliche Vereinbarung zwischen den Parteien. Wie abgemacht trafen sich darauf die Familie und das Pflegepersonal zu Gesprächen, die der Hausarzt organisierte und leitete. «Für Albert Meier und seine Familie wurde die Situation angenehmer», sagt Anja Bremi. Er bekam seine Klingel wieder. Seine Frau und seine Tochter aber durften ihn weiterhin nicht pflegen. Das Heim zog auch keine Pflegeexpertin bei, wie die UBA empfohlen hatte. «Die Situation war besser, aber nicht befriedigend», bilanziert Anja Bremi. Hätte sich das Heim im Einzugsgebiet der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter Zürich/Schaffhausen (UBA ZH/SH) befunden, hätte sich die UBA an die übergeordnete Instanz, den Bezirksrat, gewandt. Doch es befand sich in einem anderen Kanton, da existierte keine Anlaufstelle für Probleme dieser Art.

Die Begebenheit, die Anja Bremi erzählt, ist in der Informationsbroschüre «Nötiger denn je...» nachzulesen. Darin hat die UBA Schweiz Fälle aus ihrem Beratungsalltag gesammelt. Sie zeigen: In Konfliktsituationen kommt es oft zu mehr oder weniger subtilen Formen der Gewalt. Das hat die UBA ZH bereits wenige Jahre nach ihrer Gründung festgestellt. 2007 lancierte sie eine erste Informationskampagne über Gewalt an alten Menschen, die sich an Fachleute richtete, 2011 eine zweite, die die breite Öffentlichkeit aufklärte.

#### Angriffe auf den Geldbeutel

Wie Kinder und Frauen erleiden auch pflegebedürftige Senioren immer wieder körperliche Gewalt. Freilich macht sie nur

einen Sechstel aller erlittenen Übergriffe aus, wie Bertino Somaini und Albert Wettstein in der aktuellen Ausgabe der Schweizerischen Ärztezeitung schreiben. Die Mediziner berufen sich auf Erhebungen der UBA aus den Jahren 2010 bis 2012, in denen rund 900 Beschwerden analysiert wurden. Stärker verbreitet ist die psychische Gewalt mit rund einem Viertel aller Vorkommnisse. Die allermeisten Übergriffe, rund die Hälfte, aber sind finanzieller Natur. Sei es durch Angehörige,

die die Betagten übervorteilen, sei es durch Institutionen, die Pflegekosten zum eigenen Vorteil berechnen. Die erwähnten Anteile sind in Heimen und Privathaushalten ähnlich. Allerdings sind die Zahlen im Heimsektor höher, da 60 Prozent der Reklamationen – früher gar 70 bis 80 Prozent – aus diesem Bereich kommen. Seit einigen Jahren beschweren sich nicht mehr nur Angehörige oder Betroffene

über Heime, sondern umgekehrt melden auch Heimleitungen Konflikte mit Bewohnerinnen und Bewohnern oder deren Angehörigen.

Beschwerden aus den Privathaushalten haben zugenommen. «Und die Zahl wird weiter anwachsen», sagt Anja Bremi. Dies, weil ältere Menschen länger zu Hause bleiben und sich dort pflegen lassen. Doch der Anstieg erfolgt langsam, Gewalt in Privathaushalten ist weiterhin mit einem Tabu belegt. Die Spitex meldet der UBA allerdings vermehrt, wenn sie entsprechende Anzeichen feststellt. Auch Heime, die Feriengäste betreuen, bekommen von Problemen in den eigenen vier Wänden oft etwas mit. Wie von jenen von Max Huber\*.

---

**Die Übergriffe, die Pflegebedürftige in den Heimen und zu Hause erleiden, sind ganz unterschiedlich.**

---

Der betagte Mann lebte seit einem Spitalaufenthalt stark behindert bei seiner Tochter. Diese nahm all sein Geld und seine Wohnung an sich, sperrte ihn tagelang ein und gab ihm ungenügend zu essen. Als Tochter und Schwiegersohn ferienhalber verreisten und den Vater in der Zwischenzeit in ein Heim gaben, deutete dieser dort dem Personal Probleme an. Der Pflegedienstleiter wandte sich an die UBA. Diese besuchte Max Huber, der nun all sein Leid klagte, und benachrichtigte danach umgehend – und in Absprache mit ihm – den amtsärztlichen Dienst. Dieser verfügte einen fürsorglichen Freiheitsentzug und involvierte die Vormundschaftsbehörde, die Max Huber einen Beistand zur Seite stellte. Die Tochter durfte nun den Vater nicht mehr abholen. Die UBA brachte Max Huber auf dessen Wunsch in einem Heim unweit seiner alten Wohnung unter.

Wie die Beispiele zeigen, sind die Übergriffe, die Pflegebedürftige erleiden, ganz unterschiedlich. Selten ist jemand von einer einzigen Form von Gewalt betroffen, viel eher von verschiedenen Formen gleichzeitig, weiss Anja Bremi: von psychischer und physischer, aber auch von finanzieller oder von Gewalt, die die Grundrechte verletzt. Vernachlässigung zählt die UBA entsprechend den WHO-Richtlinien ebenfalls zu Gewalt an Betagten.

#### **Wohl des Betagten als Zankapfel**

Zunehmend hat die UBA mit Konflikten zwischen Angehörigen und dem Heimpersonal zu tun. Sie stellt fest, dass die Angehörigen sich immer öfter in die Pflege einschalten. Auffallend oft streiten Angehörige von Demenzzkranken mit Betreuenden. Pflegebedürftige mit Demenz einzuschätzen, ist allerdings für Laien schwierig. So musste ein Heim einen Bewohner vor den Aktivierungsbemühungen seiner Ehefrau schützen. Sie nötigte ihren Mann zu Spaziergängen, obwohl er Ruhe brauchte, kaum mehr in der Lage war zu gehen und es auch nicht wünschte.

In den meisten Fällen vereinbart die UBA erst einen schriftlichen Kompromiss unter den Beteiligten und überwacht, ob er eingehalten wird. Falls das nicht klappt, rät die UBA auch ein-

mal zu Sanktionen. «Ein Heim kann schwierigen Angehörigen gegenüber ein Zimmerverbot aussprechen. Sie können sich dann mit dem Betagten in der Cafeteria oder im Garten treffen. Sind alle Optionen ausgeschöpft, kann ein Rayonverbot verhängt werden», erklärt Anja Bremi.

#### **Senioren für Senioren**

Die Statistik zeigt, dass die Zahl der Beschwerden wegen Gewalt im Alter zugenommen hat. Die UBA geht allerdings nicht von einer Zunahme an Übergriffen aus. Vielmehr habe das mit dem wachsenden Bewusstsein in der Bevölkerung zu tun. «Die UBA versteht sich als Schlichtungs- und Kriseninterventionsstelle», sagt die Gründungspräsidentin. Die Anlaufstelle der UBA Schweiz in Zürich nimmt die Beschwerden telefonisch entgegen. Die Mitarbeitenden der Geschäftsleitung machen eine Bestandsaufnahme und

eine Triage hin zu den Regionalstellen Zürich-Schaffhausen, Ostschweiz oder Zentralschweiz. Dort kümmern sich pensionierte Profis aus Medizin, Pflege, Heimleitung, Psychologie, Sozialarbeit, Recht, Finanzen und Versicherungen um Lösungen. Sie sind in einer Fachkommission organisiert und arbeiten unentgeltlich. So kann die Organisation ihre Kosten tief halten und den Betroffenen günstig Hilfe anbieten. Die Motivation der Engagierten ist hoch. Es sei «wunderschön», das Wissen auch nach der Pensionierung einbringen und «eine solch hochinteressante Aufgabe übernehmen zu können», sagt Expräsidentin Anja Bremi. Die ausgebildete Pflegefachfrau und Berufsschullehrerin arbeitet seit 2010 in der Fachkommission mit. Die UBA ist ein gelungenes Modell von «Senioren für Senioren», ist man bei der Organisation überzeugt. ●

\*Namen geändert

**Weitere Informationen** und Merkblätter: [www.uba.ch](http://www.uba.ch).  
Anlaufstelle der UBA Schweiz in Zürich: 058 450 60 60.

---

**Eskalation: Albert Meier gab der Pflegerin eine Ohrfeige, und sie gab ihm eine zurück.**

---

---

**Wird eine Abmachung nicht eingehalten, rät die UBA auch einmal zu Sanktionen.**

---

## **Vom Zürcher Pilotversuch zum Verein UBA Schweiz**

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA Schweiz hat ihre Anfänge bei der UBA Zürich. Nach einem Postulat im Zürcher Kantonsrat beauftragte der Regierungsrat die Pro Senectute Mitte der Neunzigerjahre abzuklären, ob ein Bedürfnis nach einer Anlaufstelle für komplexe Probleme im Alter existiere. Gemeinsam mit anderen Altersorganisationen erarbeitete die Pro Senectute ein Konzept und startete 1997 mit einer Pilotphase, die schliesslich den Bedarf auswies.

1999 wurde der Verein Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zürich (UBA Zürich) mit vier Organisationen gegründet: dem Schweizerischen Roten Kreuz, dem Heimverband Schweiz Kanton Zürich (heute Curaviva Kanton Zürich), dem Spitex Verband Kanton Zürich und der Pro Senectute Kanton Zürich.

Erste Präsidentin wurde Anja Bremi, die bereits in der Pilotphase mitgewirkt hatte. Während andere Beschwerdestellen für das Alter – etwa in den Kantonen Bern, Basel-Stadt, Graubünden und Aargau – ausschliesslich den Heimbereich berücksichtigen, kümmert sich die UBA auch um den Privatbereich. 2001 schloss sich der Kanton Schaffhausen der UBA ZH an, der Verein nannte sich neu UBA ZH/SH. 2006 wurden die UBA Ostschweiz und 2009 die UBA Zentralschweiz nach dem Zürcher Modell gegründet. Um alle zu vernetzen, entstand 2007 der Verein UBA Schweiz. Er arbeitet an einem schweizerischen Verbund mit ähnlichen Organisationen, beziehungsweise neu zu gründenden UBA. Die UBA Schweiz wird durch die Curaviva Schweiz und das Schweizerische Rote Kreuz getragen.