# Unabhängige Beschwerdestellen als Anlaufstellen auch für Mitarbeitende

Autor(en): [s.n.]

Objekttyp: Article

Zeitschrift: Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände

Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St.

Gallen, Thurgau

Band (Jahr): - (2003)

Heft 1

PDF erstellt am: **03.06.2024** 

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822638

### Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden.

Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## Haftungsausschluss

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

Ein Dienst der *ETH-Bibliothek* ETH Zürich, Rämistrasse 101, 8092 Zürich, Schweiz, www.library.ethz.ch

# Schauplatz Spitex Nr. 1 • 11. Februar 2003 • 9

# Fortsetzung Interview mit Vérène Zimmermann: «Manchmal fehlen Vertrauen und Respekt»



Vérène Zimmermann, Leiterin der Beschwerdestelle für das Alter Zürich-Schaffhausen.

Betagten in der Familie. Ein grosser Anteil der Beschwerden stammt aber nach wie vor aus dem Heimbereich. Wir haben nur sehr wenige Beschwerden aus der Spitex. 2002 machten diese nur 1.6% aus. Beschwerden kommen von Spitex-Mitarbeitenden, die sich für ihre Klientinnen oder Klienten einsetzen oder die Beschwerdestelle wie ein Sorgentelefon nutzen, wenn am im Umgang mit einem betagten Menschen nicht mehr weiter weiss.

# Wie erklären Sie sich die Beschwerden aus dem Heimbereich?

Heimbereich?

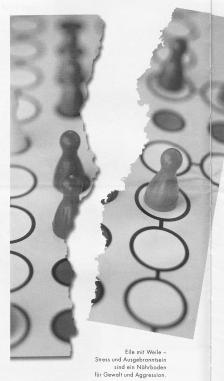
Das hat mit der Geschichte des Heimwesens zu tun: Das Heim ursprünglich als Armenhaus. Im Heim hat ein Teil des Pflegepersonals eher noch die Vorstellung, die Leute seien zu Besuch und das Personal habe den Umgang zu bestimmen. Im Spitex-Bereich ist es vermutlich umgekehrt: Dort hat das Personal wohl das Gefühl, zu Besuch zu sein bei den Menschen und eine entsprechende Achtung vor dem Privatbereich. Damit haben

vielleicht auch Klientinnen und Klienten bessere Möglich-keiten, den Spitex-Mitarbeiten-den zu sagen, was ihnen nicht

Wie beurteilen Sie generell den Umgang mit betagten Menschen?

Ich habe den Eindruck, dass Ich habe den Eindruck, dass die Menschen in der Pflege die betagten Menschen mögen, ih-nen gegenüber eine grosse Liebe zeigen. Was mir manch-mal fehlt, ist das Vertrauen dem alten Menschen gegenüber, das Vertrauen, dass er selber noch weiss, was er braucht und was seine Bedürf-nisse sind und dass er diese nisse sind und dass er diese verballisieren kann. Zu einem Teil fehlt mir manchmal auch der Respekt. Da ist aber eini-ges im Gang, indem heute mehr Wert auf die Ressourcen gelegt wird, als auf das, was die Person nicht mehr kann. Und ich glaube, dass gerade im Spitex-Bereich hier schon grosse Forschritte gemacht grosse Fortschritte gemacht wordensind.

#### Feindlichkeit gegenüber alten Menschen nimmt zu



Schauplatz Spitex Nr. 1 • 11. Februar 2003 • 8

# Unabhängige Beschwerdestellen als Anlaufstellen auch für Mitarbeitende

im Kanton Zürich die «Beschwerdestelle für das Alter», gegründet von der Pro Senectute, dem Schweizerischen Roten Kreuz, dem

Heimverband und dem Spitex Verband im Kanton Zürich.

Im Kanton Schaffhausen haben die gleichen Trägerorganisationen analog zu Zürich eine Beschwerdestelle geschaffen. Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zürich-Schaffhausen versteht sich als Anlauf und Schlichtungsstelle bei Spannungen und Konflikten aller Art und bemüht sich um effiziente, unbürokratische Lösungen.

erflegend begleiten. Ein Alltags-ratgeber für Angebörige und Freunde älterer Menschen.» Schweizerisches Rotes Kreuz, 25 Franken. Zu bestellen unter:

Die Beschwerdestelle hilft bei Konflikten

in der Familie

in Heimen, Spitalern und im Spitex-Bereich

mit Pinanzen, Kranken-kassen, Versicherungen

mit der Wohnsituation.

Ehrenamtliche, qualifizierte Fachkräfte im Pensionsalter be-arbeiten bei Bedarf die Be-schwerden – diskret, kompetent und unabhängig. Die erste Kon-sultation ist kostenlos.

# Aargau und Appenzell

Weitere Beschwerdestellen gibt es seit langem im Kanton Bern und in Basel Stadt. Im Kanton Aargau steht eine Ombudsstelle vor der Gründung, und auch im Kanton Appenzell gibt es entsprechende Bemühungen. Die bestehenden Stellen verstehen sich nicht einfach als Kontrollstellen, sondern auch als Anlaufstellen für Mitarbeitende, Teams und Organisationen, die in schwierigen Fällen bei unabhängigen Dritten Rat holen möchten.

#### Adresse



Der Spitex Verband Kanton Zürich unterstützt als Arbeitgeber- und Fachverband die gemeinnützigen Spitex-Betriebe des Kantons Zürich bei ihren Aufgaben im Sozial- und Gesundheitswesen. Er sucht per 1. Juni 2003 oder nach Vereinbarung ein team- und kommunikationsfähiges, initiatives und an selbstverantwortliches Arbeiten gewohntes

# Mitglied der Geschäftsleitung (80 – 100 %)

- In enger Zusammenarbeit mit Ihrer Gaschäftsleitungspartnerin sind Sie verantwortlich für

  die Information und Beratung der Spitex-Organisationen;
  die Erarbeitung von Grundlagenpapieren, Arbeitsinstrumenten und Empfehlungen;
  die Vertretung der Spitex-Anliegen bei Behörden, Versicherern und Institutionen;
  die Vertretung der Spitex-Anliegen bei Behörden, Versicherern und Institutionen;
  die Organisation und Moderation von Veranstaltungen;
  die Mitarbeit in Projekten zur Förderung der Spitex-Entwicklung;
  die Nutzung und Entwicklung geeigneter Kommunikationsmittel sowie die Erschliessung weiterer Finanzierungsquellen.
  Wir stellen uns eine Persönlichkeit vor, die neben ihrer Ausbildung im Betriebswirtschafts- Sozial- oder Gesundheitsbereich über Erfahrungen im Projektmanagement verfügt, Konzepte zu entwickeln versteht, Schulungserdahrung hat und auch vertraut ist im Umgang mit Öffentlichkeit und Medien.
  Wenn Sie zudem über unternehmerisches sowie gesundheits- und sozialpolitisches Denken verfügen, administrative Arbeiten nicht scheuen und Kenntnisse in Französisch haben, freuen wir uns auf ihre Bewerbung.

  Für Fragen steht Ihnen Annemarie Fischer. Geschäftsleiterin. Tel. 01 291 54 50 ab 17. Februar gerne zur Verfüguno. Die

Für Fragen steht Ihnen Annemarie Fischer, Geschäftsleiterin, Tel. 01 291 54 50 ab 17. Februar gerne zur Verfügung. Die Bewerbungsunterlagen senden Sie bitte bis spätestens 27. Februar 2003 an Ueli Schwab, Präsident des Spitex Verbandes Kanton Zürich, Zypressenstrasse 76, 8004 Zürich.

Informationen über den Spitex Verband Kanton Zürich finden Sie auch unter www.spitexzh.ch.