

**Zeitschrift:** Curaviva : Fachzeitschrift  
**Herausgeber:** Curaviva - Verband Heime und Institutionen Schweiz  
**Band:** 79 (2008)  
**Heft:** 2

**Artikel:** Suche nach weiteren Trägern für die Schweizerische Unabhängige Beschwerdestelle : "Wir können besser auf die Qualität in den Heimen einwirken"

**Autor:** Hansen, Robert / Mösle, Hansueli  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-803599>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. 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. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **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. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **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. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 25.01.2026

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

Suche nach weiteren Trägern für die Schweizerische Unabhängige Beschwerdestelle

# «Wir können besser auf die Qualität in den Heimen einwirken»

■ Robert Hansen

**Das SRK und Curaviva Schweiz gründeten die schweizerische «Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter», welche sich für die Würde der älteren Menschen einsetzt. Der Spitex Verband Schweiz und Pro Senectute Schweiz sollen ebenfalls als Träger gewonnen werden.**

■ *Der Zürcher Stadtarzt Albert Wettstein hat im jüngsten «SonntagsBlick» gesagt, 70 000 alte Menschen wären jährlich von Gewalt betroffen, primär durch die Angehörigen. Die gesamtschweizerisch tätige «Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Schweiz» hat sich zum Ziel gesetzt, Gewalt zu verhindern. Wie will sie das erreichen?*  
Hansueli Möslle: Die Regionalstellen wie die UBA Zürich / Schaffhausen oder jene in der Ostschweiz wie auch die im Entstehen begriffene Organisation in der Zentralschweiz widmen sich diesem Thema und sind Anlaufstelle für Betroffene. Es braucht eine zentrale Stelle, die Sorgen und Probleme entgegennimmt und schaut, wohin die Fälle überhaupt gehören. Diese werden an die entsprechenden regionalen Beschwerdestellen weitergeleitet.

■ *Dann ist aber bereits etwas geschehen. Ist auch vorgesehen, Präventionsarbeit zu betreiben, um die Gewalt zu verhindern?*

Möslle: Früher war Gewalt von Erwachsenen an ihren Kindern ein Tabuthema. Plötzlich kamen solche Fälle ans Licht. Fälle von Gewalt gegenüber alten

Menschen wird die UBA Schweiz anonymisiert erheben und veröffentlichen.

■ *So hofft die UBA Schweiz auf eine öffentliche Debatte und eine damit verbundene präventive Wirkung?*

Möslle: Ja, das Thema wird in der Gesellschaft diskutiert. Wenn diese Daten medienwirksam vorgestellt werden und die Öffentlichkeit für diese Themen sensibilisiert ist, hat das neben dem Informationscharakter auch eine präventive Wirkung.

■ *Die UBA Schweiz will als zweites selbsternanntes Ziel beraten und schlichten, um den Menschen im Alter ein würdevolles Leben zu ermöglichen. Derzeit gehen bei der regional tätigen UBA Zürich/Schaffhausen rund 200 Beschwerden pro Jahr ein, Tendenz steigend. Sind genügend Kapazitäten vorhanden, die Probleme seriös anzugehen?*

Möslle: Die Idee ist, dass alte Menschen für alte Menschen da sind. Pensionierte Fachleute wie Pflegende, Psychiater, Ärzte oder Rechtsanwälte, die früher mit Themen zu tun hatten, wie sie den UBA vorgebracht werden, stellen ihre Erfahrungen zur Verfügung.

■ *Sind genügend Fachleute vorhanden, die das auf freiwilliger Basis machen?*

Möslle: Meines Wissens ja.

■ *Eingehende Beschwerden von Betroffenen oder Angehörigen betreffen*

*auch die Bereiche Heim und Spitex. Ist es nicht problematisch, wenn Spitex als einer der beiden wichtigen Dienstleister nicht in der Trägerschaft des nationalen Dachs ist?*

Möslle: Ja. Bei der regionalen unabhängigen Beschwerdestelle Zürich/Schaffhausen kommen rund 40 Prozent der Fälle aus dem Heimbereich. Aber auch bei der Betreuung von alten Menschen durch Spitex oder Angehörige sind Probleme bekannt. Wir sind darum bemüht, auch den Spitex Verband Schweiz und Pro Senectute Schweiz – die sich mit ihren Kantonalverbänden bereits in den regionalen UBA engagieren – als Träger zu gewinnen. Einen definitiven Beschluss haben die beiden Vereine noch nicht gefasst.

■ *Kann bei der derzeitigen Trägerschaft nicht das Problem entstehen, dass die unabhängige Beschwerdestelle gar nicht mehr unabhängig ist, weil Curaviva Schweiz als Heimverband in seiner Kernkompetenz ja die Interessen der Heime zu vertreten hat?*

Möslle: Das könnte so aufgefasst werden. Aber auch die Heime könnten so argumentieren, weil sich Curaviva Schweiz in einer Organisation engagiert, die sich unter anderem Problemen von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern widmet.

■ *Welche Interessen verfolgt Curaviva Schweiz als Arbeitgeberorganisation überhaupt, sich in einem sehr weit gefassten Projekt für Menschen im Alter zu engagieren?*



Mösle: Der Aspekt der Qualitätssicherung ist uns ein Anliegen. Wie erwähnt werden von den UBA auch Fälle aus dem Heimbereich behandelt. Durch das Wissen, wo Probleme auftreten, können wir auch besser auf die Qualität in den Heimen einwirken. Weiter sind wir daran interessiert, auch Beschwerdestellen für den Behindertenbereich einzurichten und damit das Betätigungsfeld auszudehnen.

unserem Engagement in der UBA auch zeigen, dass wir uns der Problematik stellen und mithelfen wollen, Probleme zu vermeiden. Das ist uns ein grosses Anliegen.

■ *Wie wird die Unabhängigkeit garantiert?*

Mösle: Die Daten werden anonym und standardisiert erhoben, es geht nicht primär um ein Verurteilen, sondern um

die Experten sind es. Die regionalen unabhängigen Beschwerdestellen sind personell und organisatorisch völlig unabhängig von der Trägerschaft der UBA Schweiz. Das Netzwerk wird über Verträge geregelt. Die UBA Schweiz wirkt auf der gesamtschweizerischen Ebene als nationaler Treiber und definiert die Aufgabenschwerpunkte auf der strategischen Ebene, entwickelt die Stossrichtung und setzt Leitplanken

für die regionalen Stellen. Zudem können Leitfäden oder Handbücher entwickelt werden.

■ *Curaviva*

*Schweiz versteht sich also als Geldgeber für eine gute Sache, von der man auch profitieren kann.*

Mösle: Einerseits sind wir Geldgeber. Aber auch die ideelle Unterstützung ist uns wichtig.

■ *Warum engagieren sich die Spitäler nicht? Auch aus ihrem Bereich kommen Beschwerden.*

Mösle: Es kann sein, das Aufgabengebiet um diesen Bereich zu erweitern. Ob das sinnvoll ist, muss man noch genauer prüfen. Jetzt geht es primär um die Langzeitpflege, wo Menschen über längere Zeit in einem

Abhängigkeitsverhältnis stehen.

■ *Mit welchen Organisationen laufen Gespräche, ebenfalls Träger zu werden?*



«Wir sind darum bemüht, auch den Spitex Verband Schweiz und Pro Senectute Schweiz als Träger zu gewinnen», sagt Hansueli Mösle, Direktor von Curaviva Schweiz.

Foto: roh

■ *Curaviva Schweiz als Verband spürt so direkter die Anliegen und Probleme der Heimbewohnenden?*

Mösle: Ja, ganz genau. Wir wollen mit

ein Schlichten und eine Mediation. Und wenn es zur Behandlung eines Falls in der Schlichtungsstelle kommt, ist ja Curaviva nicht involviert, sondern



Mösle: Wir erwähnt mit dem Spitex Verband Schweiz und Pro Senectute Schweiz. Eine Trägerschaft aus der Westschweiz, wo eine ähnlich gelagerte Stelle bereits existiert, wäre ebenfalls willkommen. Das Gespräch werden wir aber auch mit bereits bestehenden kantonalen Beschwerdestellen, so beispielsweise in den Kantonen Bern, Graubünden und Basel Stadt suchen. Wir wollen eine schlanke und möglichst einfache Organisation bilden, die andere Regionen und bestehende Strukturen einbinden will, um ein Netzwerk für den Gedankenaustausch zu ermöglichen. Das Ziel hinter allem ist, dass wir eine gesamtschweizerische Abdeckung erreichen.

■ *Spitex-Präsidentin Stéphanie Mörikofer kritisiert jedoch die zu grosse Organisation und sagt, mit einer bescheideneren Lösung wäre vielleicht auch der Spitex Verband Schweiz bereit gewesen, sich an der Dachorganisation zu beteiligen. Ist das Dach mit über 300 000 Franken Kosten pro Jahr zu teuer?*

Mösle: Diese einst grob veranschlagten Kosten müssen in jedem Fall noch sinken. Wir haben einfach pragmatisch gesagt, wir beteiligen uns um der Sache willen. Die rasche Gründung hing auch damit zusammen, die in Aussicht gestellten Gelder der Stiftung Perspektiven von SwissLife zu sichern. Dass wir aber das Budget verkleinern müssen, ist völlig klar.

■ *Die Stiftung Perspektiven von Swisslife unterstützte 2007 das Projekt mit 220 000 Franken. Woher kommt dieses Engagement?*

Mösle: Die Stiftung ist überzeugt, dass dieses Geld sinnvoll als Anschubfinanzierung der UBA Schweiz eingesetzt ist.

■ *Wofür wurden die 220 000 Franken verwendet?*

Mösle: Das Schweizerische Rote Kreuz hat das Geld treuhänderisch entgegen genommen. Derzeit beginnt das SRK mit einer 25-Prozent-Stelle, die in Bern angesiedelt ist. Die Geldmittel werden für die weitere Aufbauarbeit der Geschäftsstelle der UBA Schweiz verwen-

det. Natürlich sind wir der Stiftung Rechenschaft schuldig, wie das Geld eingesetzt wird.

■ *Auch für 2008 hat die Stiftung Geld in Aussicht gestellt. Wurde bereits ein Betrag gesprochen?*

### Viele Beschwerden betreffen den Heimbereich

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) Schweiz wurde Ende 2007 gegründet. Die Dachorganisation setzt sich laut Medienmitteilung «gesamtschweizerisch für die Wahrung der Würde alter Menschen ein und ist Anlaufstelle für Betroffene und Institutionen». Gründungsorganisationen sind das Schweizerische Rote Kreuz und Curaviva Schweiz. Die Geschäftsstelle mit Sitz in Bern soll noch diesen Frühling eröffnet werden. Mit möglichen weiteren Trägern wird verhandelt.

Bisher bestehen zwei regionale Beschwerdestellen, je für die Kantone Zürich und Schaffhausen (gegründet 1997 mit der Trägerschaft Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zürich, Curaviva Kantonalverband Zürich, Spitex Verband Kanton Zürich und Pro Senectute Kanton Zürich) sowie für die Ostschweiz mit den Kantonen St. Gallen, Thurgau, Appenzell, Glarus und Graubünden (tätig seit Februar 2006 mit zwölf ehrenamtlichen Fachpersonen). Konstituiert sind sie als unabhängige Vereine. Diese Schlichtungsstellen sind Anlaufstelle für Menschen mit Problemen unterschiedlichster Art, allerdings nur für Situationen, für die keine andere Stelle offiziell zuständig ist. Diese Beratungsarbeit wird von Seniorinnen und Senioren auf freiwilliger Basis geleistet, die mithelfen, unentgeltlich Konflikte zu lösen. Die regionalen UBA verstehen sich auch als Kompetenzzentren für Behörden und Heimverantwortliche. Ziel der Dachorganisation ist, weitere regionale Stellen zu schaffen und untereinander zu vernetzen und damit Erfahrungen auszutauschen.

Die UBA Zürich / Schaffhausen – mit einem Jahresbudget von 200 000 Franken – wurde im Jahr 2006 gegen 1400 Mal kontaktiert, 176 Beschwerden sind eingegangen. 80 Prozent der Anfragen stammten aus dem unmittelbaren Umfeld der Betroffenen und ihrer Angehörigen. 45 Prozent der Beschwerden richteten sich gegen Betreuungs- und Pflegeeinrichtungen. Auch Behörden und Krankenversicherungen wurden kritisiert. Der grösste Teil der Beschwerden beruhte auf Kommunikationsproblemen und konnte zur Zufriedenheit aller Beteiligten abgeschlossen werden. Laut Jahresbericht 2006 kommen auch vermehrt Anfragen von Heimleitenden sowie Mitarbeitenden, im Verlauf der letzten zehn Jahre sank die Zahl der Beschwerden, welche die Heime betreffen, tendenziell. Finanziert wird die UBA Zürich / Schaffhausen durch Kanton, Städte und Gemeinden sowie zu einem gleichen Anteil von Sponsoren und Gönnern. Die Träger kommen für 10 Prozent der Kosten auf.

Die UBA Ostschweiz – mit einem Jahresbudget von 65 000 Franken – wurde im Jahr 2006 300 Mal kontaktiert. Sie behandelte 50 Beschwerden, die Hälfte davon betrafen den Heimbereich. 1700 ehrenamtliche Arbeitsstunden wurden geleistet. Sponsoren steuerten über die Hälfte der Erträge bei, Gönner und Aktivmitglieder sind weitere wichtige Geldgeber.

**Weitere Informationen** unter [www.uba.ch](http://www.uba.ch). Telefon UBA Zürich / Schaffhausen:

058 450 60 60, Telefon UBA Ostschweiz: 058 450 61 61

(red)



Mösle: Nein, das ist noch offen.

■ *Curaviva Schweiz wird wie das Schweizerische Rote Kreuz in den Jahren 2008 und 2009 je maximal 35 000 Franken an die UBA Schweiz beisteuern.*

*Wer kommt für den Rest auf?*

Mösle: Wir müssen verschiedene Szenarien erarbeiten, wenn wir keine weiteren Träger gewinnen sollten. Zudem müssen wir schnell mit dem Bund in Kontakt treten, damit wir allenfalls Gelder gemäss Artikel 101bis des AHV-Gesetzes erhalten.

■ *Entsprechende Zusagen sind noch nicht gemacht worden?*

Mösle: Bisher nicht. Aber es ist ja ein Anliegen des Bundes, Regionalstellen aufzubauen, die sich dem Altersbereich widmen. Wir könnten uns einen Auftrag im Rahmen einer Leistungsvereinbarung vorstellen. Aber diese Gespräche müssen noch stattfinden.

■ *Von wem soll die Dachorganisation zusätzlich finanziert werden?*

Mösle: Neben den Trägern sollen die einzelnen Regionalstellen ebenfalls einen kleinen Beitrag beisteuern.

■ *Wie kommen die Regionalstellen zu Geld? Nicht alles ist über Freiwilligenarbeit realisierbar.*

### Noch keine nationale Beteiligung von Spitex Schweiz

Der Spitex Verband Schweiz engagiert sich nicht bei einer gesamtschweizerischen Dachorganisation über allen regionalen «Unabhängigen Beschwerdestellen für das Alter» (UBA). «Diese Stellen sind auf regionaler Ebene sehr wichtig. Wenn nur ein Anbieter die Belange der älteren Menschen abdeckt, haben die Pflegebedürftigen keine unabhängige Anlaufstelle und es braucht ein Gegengewicht ... Die entsprechenden kantonalen Spitex-Organisationen bringen sich deshalb bei der UBA Zürich / Schaffhausen ein. Das UBA-Modell kommt aber nicht flächendeckend zum Tragen, und der Nutzen einer schweizerischen Dachorganisation wird deshalb von den Mitgliedern des Spitex Verbandes Schweiz mehrheitlich bezweifelt», begründet Spitex-Präsidentin Stéphanie Mörikofer-Zwey die Zurückhaltung. Im Kanton Graubünden werde beispielsweise gerade eine Ombudsstelle geschaffen, die für Spitex und Heime zuständig sein wird. Auch die Romandie hat gegenwärtig noch ein anderes Modell «Es gibt verschiedenste Formen, wie das Bedürfnis einer Beschwerdestelle abgedeckt wird. Deshalb sind die Spitex-Delegiertenversammlung und die Präsidentenkonferenz zum Schluss gekommen, dass zum jetzigen Zeitpunkt der Aufbau einer schweizerischen Dachorganisation nicht der richtige Weg ist. Der Idee der Beschwerdestellen stehen wir aber sehr positiv gegenüber.» Der Spitex Verband Schweiz ist derzeit im Rahmen der strategischen Planung daran, das eigene Beschwerdemanagement zu verbessern. (roh)

Mösle: Die Regionalstellen decken je nach Kanton Leistungsaufträge ab und werden entsprechend durch Kanton, Städte und Gemeinden direkt finanziert. Auch aus kantonalen Lotteriefonds fliessen vereinzelt Gelder, ferner auch von Sponsoren und Gönnern.

■ *In einigen Kantonen existiert noch keine Anlaufstelle. Wird die UBA Schweiz zu einer solchen werden?*

Mösle: Ja, es gibt bereits Kontaktmöglichkeiten via Mail und Telefon. Ziel ist es zudem, die eingehenden Anfragen gesamtschweizerisch zu koordinieren und den entsprechenden Stellen zuzuweisen.

■ *Wird auch mit bestehenden Ombudsstellen zusammengearbeitet?*

Mösle: Absolut, mit diesen müssen wir ebenfalls das Gespräch über Kooperationsmöglichkeiten suchen. ■



## **IQP-Pflegedok 2000** **viele Ansprüche = ein System**

seit 1999 in über 200 Institutionen in der Schweiz  
im Tessin sowie im europäischen Ausland

Information und Dokumentation durch

Telefon +41 (0)41 282 08 55

Fax +41 (0)41 282 08 56

[www.ihr.ch](http://www.ihr.ch) / [www.pflegedok.ch](http://www.pflegedok.ch) / e-mail [info@ihr.ch](mailto:info@ihr.ch)

ihr - institut human resources - albert urban hug & partner – im hubel 10 - ch 6020 emmenbrücke

