Zeitschrift: Schauplatz Spitex : Zeitschrift der kantonalen Spitex Verbände Zürich, Aargau, Glarus, Graubünden, Luzern, Schaffhausen, St. Gallen, Thurgau

Herausgeber: Spitex Verband Kanton Zürich

Band: - (2003)

Heft: 1

Artikel: Unabhängige Beschwerdestellen als Anlaufstellen auch für Mitarbeitende

Autor: [s.n.]

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-822638

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: 07.12.2025

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

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 man im Umgang mit einem betagten Menschen nicht mehr weiter weiss.

Wie erklären Sie sich die Beschwerden aus dem 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 Möglichkeiten, den Spitex-Mitarbeitenden zu sagen, was ihnen nicht passt.

Wie beurteilen Sie generell den Umgang mit betagten Menschen?

Ich habe den Eindruck, dass die Menschen in der Pflege die betagten Menschen mögen, ihnen gegenüber eine grosse Liebe zeigen. Was mir manchmal fehlt, ist das Vertrauen dem alten Menschen gegenüber, das Vertrauen, dass er selber noch weiss, was er braucht und was seine Bedürfnisse sind und dass er diese verbalisieren kann. Zu einem Teil fehlt mir manchmal auch der Respekt. Da ist aber einiges 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 Fortschritte gemacht worden sind. ❑

Feindlichkeit gegenüber alten Menschen nimmt zu

«Der Respekt alten Menschen gegenüber nimmt kontinuierlich ab», warnt Angeline Fankhauser, Vizepräsidentin der Vereinigung Alter Ego, im Beobachter vom 10. Januar 2003. Die Feindlichkeit gegenüber alten Menschen äussere sich in Schlagworten wie «Überalterung» und «Vergreisung». Zudem gebe es auch um Geld: «Behörden und Krankenkassen beklagen sich über die Kosten, die eine wachsende Anzahl alter Menschen verursachen. Ihr Geld jedoch, das will jeder.»

Eile mit Weile – Stress und Ausgebranntsein sind ein Nährboden für Gewalt und Aggression.

Unabhängige Beschwerdestellen als Anlaufstellen auch für Mitarbeitende

Seit 1997 besteht 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.

Literatur

«Pflegend begleiten. Ein Alltagsratgeber für Angehörige und Freunde älterer Menschen.» Schweizerisches Rotes Kreuz, 25 Franken. Zu bestellen unter: www.redcross.ch.

Die Beschwerdestelle hilft bei Konflikten

- in der Familie
- in Heimen, Spitälern und im Spitex-Bereich
- mit Finanzen, Krankenkassen, Versicherungen
- mit der Wohnsituation.

Ehrenamtliche, qualifizierte Fachkräfte im Pensionsalter bearbeiten bei Bedarf die Beschwerden – diskret, kompetent und unabhängig. Die erste Konsultation 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

Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zürich-Schaffhausen, Malzstr. 10, 8045 Zürich, Telefon 01 463 00 11, beschwerdestelle@bluewin.ch.

SPITEX
Hilfe und Pflege zu Hause

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 Geschäftsleitungspartnerin 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 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, Schulungserfahrung 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 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.**