

**Zeitschrift:** Spitex Magazin : die Fachzeitschrift des Spitex Verbandes Schweiz  
**Herausgeber:** Spitex Verband Schweiz  
**Band:** - (2015)  
**Heft:** 6

**Artikel:** Die UBA hat Zeit für schwierige Fälle  
**Autor:** Meier, Karin  
**DOI:** <https://doi.org/10.5169/seals-823009>

### **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:** 27.04.2026

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

# Die UBA hat Zeit für schwierige Fälle

Läuft bei der Betreuung älterer Menschen etwas nicht rund, hilft die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter. Sie unterstützt Direktbetroffene und Angehörige, Freunde ebenso wie Menschen in Gesundheitsberufen, etwa Spitex-Mitarbeitende.



Rund 450 Anrufe nimmt die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) jährlich entgegen. Als Erstes nehmen die freiwilligen Mitarbeitenden der Anlaufstelle eine Triage vor und prüfen, ob das Anliegen überhaupt ein Fall für die UBA ist. Dies geschieht nach dem Ausschlussverfahren, wie Brigitta Bhend, Geschäftsführerin der UBA, sagt. «Wir wollen niemanden konkurrenzieren und bearbeiten nur jene Fälle selbst, für die niemand sonst zuständig ist.» Viele Anrufende werden deshalb an die Schweizerische Alzheimervereinigung, an Pro Senectute, das Schweizerische Rote Kreuz oder, sofern eine solche existiert, an die kantonale Ombudsstelle verwiesen. Das Schweizerische Rote Kreuz, Kantonalverbände der Pro Senectute, Curaviva Schweiz sowie Kantonalverbände der Spitex gehören zur Trägerschaft des 2001 gegründeten Vereins.

## Unterstützung für die Spitex

Die jährlich rund 300 Beschwerden, die bei der UBA bleiben, betreffen mehrheitlich die ambulante und stationäre Betreuung von älteren Menschen. Häufigstes Thema sind finanzielle Aspekte wie Rechnungstellung oder Nichtübernahme von Kosten durch Kassen. Bei rund zehn Beschwerden im Jahr ist die private oder öffentliche Spitex tangiert. Rufen Direktbetroffene oder Angehörige an, geht es vorab um die Verrechnung von Leistungen, die nicht verständlich sei, oder um Missverständnisse in der Kommunikation. Wendet sich hingegen eine Spitex-Mitarbeitende an die UBA, dreht sich die Beschwerde in der Regel um ein schwieriges häusliches Umfeld eines Klienten. «Es kommt immer wieder vor, dass pflegende Angehörige überfordert sind und ein Klient zunehmend verwahrlost oder gar Gewalt ausgesetzt ist», erklärt Brigitta Bhend.

Weiss Bescheid: UBA-Geschäftsführerin  
Brigitta Bhend. Bild: Karin Meier

So rief eine besorgte Spitex-Mitarbeiterin an, weil ein dementer Klient gegen seinen Willen von seiner Frau morgens jeweils eingesperrt wurde, wenn sie aus dem Haus ging. Damit wollte diese sicherstellen, dass ihr Mann zu Hause war, wenn die Spitex-Mitarbeiterin gegen zehn Uhr eintreffen würde. Die Fachperson der UBA klärte den Fall mit der Spitex-Leitung ab und besprach mit ihr das weitere Vorgehen. Mit der Ehefrau einigte sie sich darauf, dass der Klient nicht mehr eingesperrt würde und die Spitex-Mitarbeitende kurz vor dem geplanten Besuch telefonisch prüfe, ob er wirklich daheim war. Die Spitex nahm in Kauf, dass für die Pflege allenfalls ein zusätzlicher Termin eingeplant werden musste. Zudem vereinbarte die Fachperson der UBA mit der Spitex, dass bei zusätzlichen Schwierigkeiten eine Gefährdungsmeldung bei der KESB (Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde) zumindest erwogen werden müsste.

### Regionales Netzwerk

Bearbeitet werden die Fälle nicht von der Geschäftsstelle in Zürich, sondern von der regionalen Vertretung. Je nach Wohnort des Beschwerdeführers leitet die Anlaufstelle den Fall an die Koordinatorin der Region Zürich-Schaffhausen-Ostschweiz oder an diejenige der Region Zentralschweiz weiter, die sie wiederum an ihre regionale Fachkommission übergibt. Diese besteht aus einem Pool von ehrenamtlich tätigen Personen verschiedener Berufe. Vertreten sind unter anderem Juristen, Sozialversicherungsexpertinnen, Heimleiter, Pflegefachpersonen, Mediatorinnen, Psychologen und Sozialarbeiterinnen. Rund zwei Drittel von ihnen sind im Pensionsalter. Insgesamt kann die UBA auf das Fachwissen von rund 50 Personen zurückgreifen. Geplant ist der Aufbau zweier weiterer regionaler Fachkommissionen.

Die Struktur der UBA biete gleich mehrere Vorteile, sagt Brigitta Bhend: «Dank der Breite unseres Fachwissens können wir für jede Beschwerde genau das Know-how abrufen, das wir benötigen. Dies erlaubt uns einen ganzheitlicheren Ansatz als Ombudsstellen, die vorwiegend mit Juristen arbeiten. Dank der lokalen Verankerung ist zudem eine grosse Nähe zu den Beschwerdeführern möglich.»

### Intensive Begleitung möglich

Eine Pflegefachfrau der UBA hat beispielsweise eine Seniorin begleitet, die auf Drängen ihrer drei Söhne in ein Heim zog und wieder nach Hause wollte. Bei der Abklärung stellte sich heraus, dass die Frau an einer Diabetes und einer Lungenkrankheit litt. Die Spitex-Mitarbeiterinnen hatten sie vorher mehrfach ohnmächtig oder hilflos am Boden liegend vorgefunden und beurteilten eine Rückkehr als fahrlässig. Derselben Ansicht war auch der Hausarzt der Beschwerdeführerin. Hinzu kam, dass die Frau ihre Angehörigen nachts immer wieder mit dem Notfallknopf avisiert hatte, was diese an den Rand ihrer Kräfte brachte. Die Pflegefachfrau der UBA überzeugte die Frau schliesslich, dass sie in einem Heim besser aufgehoben sei. Weil sich die Beschwerdeführerin im damaligen Heim aber nicht wohlfühlte, suchte sie mit ihr eine andere Institution.

Mit Fingerspitzengefühl, Geduld und Fachwissen Lösungen zu finden, die für alle stimmen, ist allerdings nur eines der Markenzeichen der UBA. Der Verein bietet primär Hilfe zur Selbsthilfe an. Zudem engagiert er sich in der Prävention von häuslicher Gewalt im Alter. Zu diesem Zweck hat er beispielsweise am Forschungsprojekt «Schutz betreuungsbedürftiger alter Menschen im häuslichen Umfeld» der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften teilgenommen, an dem auch die Spitex Kanton Zürich beteiligt ist. Dieses kommt zum Schluss, dass die Spitex eine wichtige Rolle in der Problemlösung spielen könnte.

Karin Meier

[www.uba.ch](http://www.uba.ch)

Der Projektbericht kann unter folgendem Link heruntergeladen werden:

<http://sozialarbeit.zhaw.ch/de/sozialarbeit/forschung/>  
(Suchbegriff «Schutz Menschen»)

**«Es kommt immer wieder vor,  
dass pflegende Angehörige  
überfordert sind.»**