

Zeitschrift: Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich
Herausgeber: Pro Senectute Kanton Zürich
Band: 6 (1998)
Heft: 1

Artikel: In 6 Monaten 120 Beschwerden behandelt
Autor: Stahel, Matthias
DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-818489>

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: 19.02.2026

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

kleines Stück aus seiner grossen Biografie. Nach der Pause sind die Teilnehmenden in Gruppen den verschiedenen Besuchssituationen nachgegangen, haben ihre Erfahrungen ausgetauscht und mit Elisabeth Dolderer Begegnungsmöglichkeiten diskutiert. Einen Menschen ein Stück auf seinem Weg begleiten, Anteilnahme zeigen, ohne Vorschläge und Ratschläge zur Verbesserung seiner Lebensweise anzubringen, dies ist eine hohe Kunst im Besuchsdienst. Im Alter fällt die Fassade weg, der alte Mensch wird sehr feinfühlig, merkt, ob man ihm seine Selbstbestimmung lässt und entsprechend wird der Kontakt zwischen der Besucherin und dem alten Menschen gestaltet.

Elisabeth Dolderer hat es hervorragend verstanden, mit den 120 Teilnehmerinnen und Teilnehmern einen lebendigen Nachmittag zu gestalten, und die Moderatorin Eva Rüegg, Pro Senectute-Bezirksvertreterin und Mitglied der

Ortsvertretung Egg, überreichte ihr zum Schluss unter grossem Applaus einen Blumenstrauss.

**Michèle Deubelbeiss
ist Projektberaterin in der Pro Senectute-
Zweigstelle Wetzikon*

Pro Senectute Kanton Zürich unterhält in zahlreichen Gemeinden einen Besuchsdienst. Dieser ist ein wichtiger Bestandteil der sozialen Vernetzung und fördert Begegnungen und Kontakte, damit sich Seniorinnen und Senioren in ihrer Wohngemeinde wohl fühlen. Pro Senectute hilft mit, in weiteren Gemeinden Besuchsdienste aufzubauen. Wir beraten Initiantinnen und Initianten in der Startphase und bei der Begleitung. Die Zweigstellen von Pro Senectute stehen mit Unterlagen und weiteren Informationen gerne zur Verfügung.

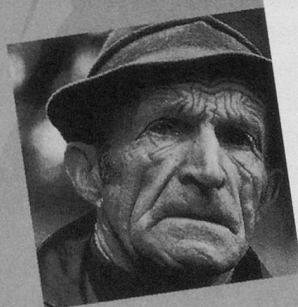
In 6 Monaten 120 Beschwerden behandelt

*Am 10. Juni 1997 nahm die unabhängige Beschwerde-
stelle für das Alter an der Zürcher Malzstrasse ihren
Dienst auf. In den ersten sechs Monaten haben bereits
120 Personen eine Beschwerde vorgebracht. (sta)*

Bei Problemen infolge unzumutbarer oder ungerechter Behandlung im Alters- oder Pflegeheim oder durch die Spitex-Organisationen zu Hause können betroffene ältere Menschen, deren Angehörige, Betreuungs- oder Pflegepersonen im Kanton Zürich seit rund einem halben Jahr an die unabhängige Beschwerdestelle gelangen, um vertraulich Rat einzuholen. Die anfänglichen Reklamationen über zähes Fleisch beim Mittagessen oder über die allzu frühe Nachtruhe im Pflegeheim sind heute handfesten Beschwerden gewichen.

Probleme in der Betreuung und Pflege sowie bei den Finanzen

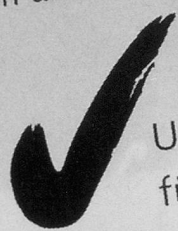
Die von den Seniorinnen und Senioren vorgebrachten Beschwerden lassen sich in drei Hauptthemen unterteilen: 30 Personen reklamierten über die ihnen zuteilgewordene Behandlung, Pflege oder Betreuung. Dabei handelt es sich in erster Linie um Integrationsprobleme älterer Menschen in die Heimorganisationen, aber auch um die tägliche Pflege und Versorgung sowie um Unverständnis bei der Behandlung psychischer Probleme.



Grundsätze der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter

In Würde alt werden heisst auch:
Wer im Alter auf Hilfe und Unterstützung angewiesen ist, muss die Möglichkeit haben, vertraulich bei einer Beschwerdestelle Rat einzuholen. Dies besonders dann, wenn Schwierigkeiten im direkten Gespräch nicht mehr zu überwinden sind.

Bei der Suche nach Lösungen sind wir in erster Linie dem Wohl des alten Menschen verpflichtet. Wir versuchen, eine für alle Beteiligten annehmbare Regelung zu finden.



Unabhängige Beschwerdestelle
für das Alter Zürich

Zum zweiten Schwerpunktthema - Finanzen und Tarife - beschwerten sich insgesamt 45 Personen. Bei 25 lagen die Gründe bei den oft verspätet ausbezahlten AHV-Renten oder den nicht zugestandenen Ergänzungsleistungen. 20 kritisierten vor allem die aus ihrer Sicht ungerechte Tarifpolitik in den Alters- und Pflegeheimen.

Zum Thema Wohnen sprachen 19 Personen vor. Ihre Anliegen waren unüberwindbare Dif-

ferenzen mit Nachbarn, Probleme mit der aus ihrer Sicht zu hohen Miete oder Unstimmigkeiten mit der Vermieterin oder dem Vermieter. 26 Personen brachten diverse Einzelanliegen vor.

Der Grossteil der Hilfesuchenden stammt aus der Stadt Zürich, gefolgt von den Bezirken Bülach, Horgen und Winterthur.

Wie konnte geholfen werden?

In vielen Fällen hat die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter den Ratsuchenden mit einer Auskunft oder einer Kontaktadresse weiterhelfen können. Von den 120 eingegangenen Beschwerden waren 102 einfache Beschwerden im Sinne von Differenzen zwischen zwei Parteien. Diese konnten durch die Stellenleiterin selber erledigt werden. Bei den restlichen 18 eher komplexen Situationen wurden die Ratsuchenden von ehrenamtlich tätigen Seniorinnen und Senioren betreut. Diese verfügen über ein fundiertes Fachwissen in Psychologie, Medizin, Krankenpflege sowie in Rechts- und Versicherungsfragen.

Bei 72 Fällen (60%) konnte eine für beide Seiten akzeptable Lösung gefunden werden, weitere 12 Beschwerden (10%) gelten als erledigt. 10 (8%) wurden an Fachstellen weitergeleitet, 26 (22%) sind noch in Bearbeitung.

Private Trägerschaft

Die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter ist ein auf drei Jahre festgelegtes Projekt. Als Trägerschaft haben sich Pro Senectute Kanton Zürich, das Rote Kreuz Kanton Zürich, der Schweizerische Heimverband Sektion Zürich sowie der Spitex-Verband Kanton Zürich zusammengeschlossen. Diese Organisationen finanzieren gemeinsam dieses Projekt, zusammen mit dem Fonds für gemeinnützige Zwecke des Kantons Zürich, einigen Gemeinden sowie privaten Sponsoren, Stiftungen und Firmen. Geführt wird die Beschwerdestelle von Véréne Zimmermann.

Diese erste unabhängige Beschwerdestelle für das Alter im Kanton Zürich befindet sich an der Malzstrasse 10 in Zürich-Wiedikon. Der Tarif für eine Beratung beträgt 50 Franken pro Stunde, die Erstkonsultation ist kostenlos.

Erreichbar ist die Stelle von Dienstag bis Freitag zwischen 13 und 16 Uhr unter Telefon 01/463 00 11.