Beschwerdestelle für das Alter : zuhören ist wichtig

Autor(en): **Fischer, Franz / Eugster, Ria**

Objekttyp: **Article**

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

Band (Jahr): **- (2006)**

Heft 6

PDF erstellt am: **03.06.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-822548

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

http://www.e-periodica.ch

Beschwerdestelle für das Alter: Zuhören ist wichtig

Seit zwei Jahren führt Ria Eugster die Regionalstelle Zürich/Schaffhausen der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA). Im Gespräch mit ihr spürt man sofort, dass sie ihre Aufgabe noch immer mit der gleichen Freude wahrnimmt wie am ersten Tag. Ihr Anliegen ist es, dass die Menschen, die an die Beschwerdestelle gelangen, mit ihren Problemen ernst genommen werden.

Von Franz Fischer

Alles begann mit einem Praktikum als freiwillige Mitarbeiterin bei der Beschwerdestelle. Jeweils einen Nachmittag pro Woche. Und weil es ihr so gut gefiel, hat sie dann noch einen zweiten Nachmittag angehängt. Ria Eugster fühlte sich in ihrer neuen Tätigkeit wohl, und sie hoffe, vielleicht später einmal die Stellvertretung der Stellenleiterin übernehmen zu können. Zu ihrer Freude wurde sie bereits nach einem Jahr als Stellvertreterin mit 25% angestellt. Mit der Ausweitung der Tätigkeit der Beschwerdestelle in die Ostschweizer Kantone übernahm sie dann vor zwei Jahren die Regionalstellenleitung mit einem Pensum von 50%.

Eine Quereinsteigerin

Früher arbeitete Ria Eugster als Lehrerin. Sie sagt von sich: «Eigentlich bin ich eine richtige Quereinsteigerin.» Und das kam so: 1996 lernte sie ihren jetzigen Mann kennen. Sie war damals als Lehrerin teilzeitlich tätig, engagierte sich noch in einer Spielgruppe und hatte daneben bereits eigene Kinder. Die neue Beziehung brachte einen Wohnortswechsel mit sich. Die nun grösser gewordene Patchwork-Familie wohnt seither in Hombrechtikon. Ria Eugster musste eine neue Tätigkeit finden: «Ich dachte mir, irgendwo kann man mich sicherlich gebrauchen.»

Ria Eugster arbeitete früher als Lehrerin und leitet jetzt die Beschwerdestelle für das Alter: «Ich bin eine richtige Quereinsteigerin.»

Über eine Bekannte gelangte sie in die Aktivierungstherapie eines Altersheims. Einmal wöchentlich sang sie dort mit den Bewohnerinnen und Bewohnern. Diese Arbeit mit den älteren Menschen gefiel ihr so gut, dass sie sich entschloss, im Bereich der Altersarbeit weiter zu machen. Am Alfred Adler Institut besuchte sie das Seminar für Altersarbeit und schloss dort nach drei Jahren als Gerontologische Fachfrau ab. Zu dieser Ausbildung gehören auch verschiedene Praktika oder eine Anstellung, mindestens jedoch 100 Stunden pro Jahr. So kam Ria Eugster als Praktikantin zur Beschwerdestelle. Zur rechten Zeit am rechten Ort, wie sich rückblickend zeigt. Sie strahlt: «Auch heute noch habe ich, wie am ersten Tag, den Eindruck, dass ich genau am richtigen Platz bin.»

Der richtige Ort

Die Beschwerdestelle beschäftigt auch heute Praktikantinnen und Praktikanten, die das Seminar für Altersarbeit am Alfred Adler Institut besuchen. Bei diesem Seminar hat Gerontologie einen hohen Stellenwert, sagt Ria Eugster. Den Lernenden versucht sie zu vermitteln, dass die Mitarbeitenden der Beschwerdestelle gut zuhören müssen. Die Leute. die an die Beschwerdestelle gelangen, sollen das Gefühl haben, dass sie hier mit ihren Anliegen am richtigen Ort sind und ernst genommen werden, auch dann, wenn eine Beschwerde vielleicht einmal etwas «neurotische» Anteile hat. Die Menschen erwarten keine raschen Antworten oder Versprechungen. Viel wichtiger ist es, dass man ihnen zuhört.

Aus dem Spitex-Bereich gibt es wenig Anfragen an die Beschwerdestelle. Was eher vorkommt: Dass Mitarbeiterinnen der Spitex anrufen, wenn sie in ihrer alltäglichen Arbeit, etwa bei einem Abhängigkeitsverhältnis in einer Pflegesituation, Probleme feststellen. In solchen Situationen konnten Fachexperten der Beschwerdestelle schon weiterhelfen. Bei einzelnen Beschwerden gegen Spitex-Organisationen konnten, im Kontakt mit den zuständigen Spitex-Verantwortlichen, Lösungen gefunden werden. Es sind bisher aber keine weltbewegenden Vorkommnisse.

Seit der Erweiterung der unabhängigen Beschwerdestelle in weitere Kantone gehen Anfragen und Beschwerden zentral im Callcenter der Koordinationsstelle ein. Von dort gelangen sie zu den Regionalstellen. Ria Eugster kennt die Mitglieder der Fachkommission und überlegt sich jeweils, welches Mitglied für die Bearbeitung einer Beschwerde am besten eingesetzt werden kann. Dann übergibt sie die Beschwerde zur Bearbeitung in voller Verantwortung an das entsprechende Fachkommissionsmitglied. Allenfalls gibt es dann im Verlauf der Bearbeitung noch Rückfragen oder ein weiteres Fachkommissionsmitglied wird angefragt. Nach Abschluss wird in einem Brief an den Beschwerdeführer der Verlauf und Abschluss der Beschwerde zusammengefasst. Da die unabhängige Beschwerdestelle kostenlos arbeitet, erhalten die Beschwerdeführenden einen Einzahlungsschein für eine allfällige freiwillige Zuwendung. Dann wird das Dossier abgeschlossen und archiviert, mit Angaben zum zeitlichen Aufwand.

Beruf und Hobby

Schön findet Ria Eugster, dass sie teilweise im Büro der Beschwerdestelle an der Malzstrasse in Zürich und teilweise bei sich zu Hause arbeiten kann. Für sie ist manchmal Beruf und Hobby gar nicht so einfach zu trennen. Und wo bleibt die Erholung? Ria Eugster erzählt spontan von Ferien mit der Familie auf einem Hausboot auf den Kanälen in Frankreich. «Da ist eine Woche Ferien schon so viel wie sonst drei Wochen», meint sie. Geht sie mit ihrem Hund spazieren, ist auch das Erholung, weil sie ihren Gedanken nachhängen kann.

Mit Berufsarbeit, Familie, Haus, Garten, Hund und Katzen ist es jedoch manchmal gar nicht so einfach, an Erholung zu denken. Aber auch Weiterbildung sei für sie Erholung, erklärt Ria Eugster. Sie ging immer gern zur Schule und wurde deshalb seinerzeit Lehrerin. Heute gestaltet Ria Eugster gerne auf spielerische Art am Computer, zum Beispiel Visitenkärtchen für die Fachkommission der Beschwerdestelle. Und das ist wohl ein ideales Hobby, weil sie mit ihrem 50% Pensum nicht immer alles unterbringt. ❑