In 6 Monaten 120 Beschwerden behandelt

Autor(en): **Stahel, Matthias**

Objekttyp: **Article**

Zeitschrift: **Alter & Zukunft : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich**

Band (Jahr): **6 (1998)**

Heft 1

PDF erstellt am: **25.05.2024**

Persistenter Link: https://doi.org/10.5169/seals-818489

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

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 weitern Informationen gerne zur Verfügung.

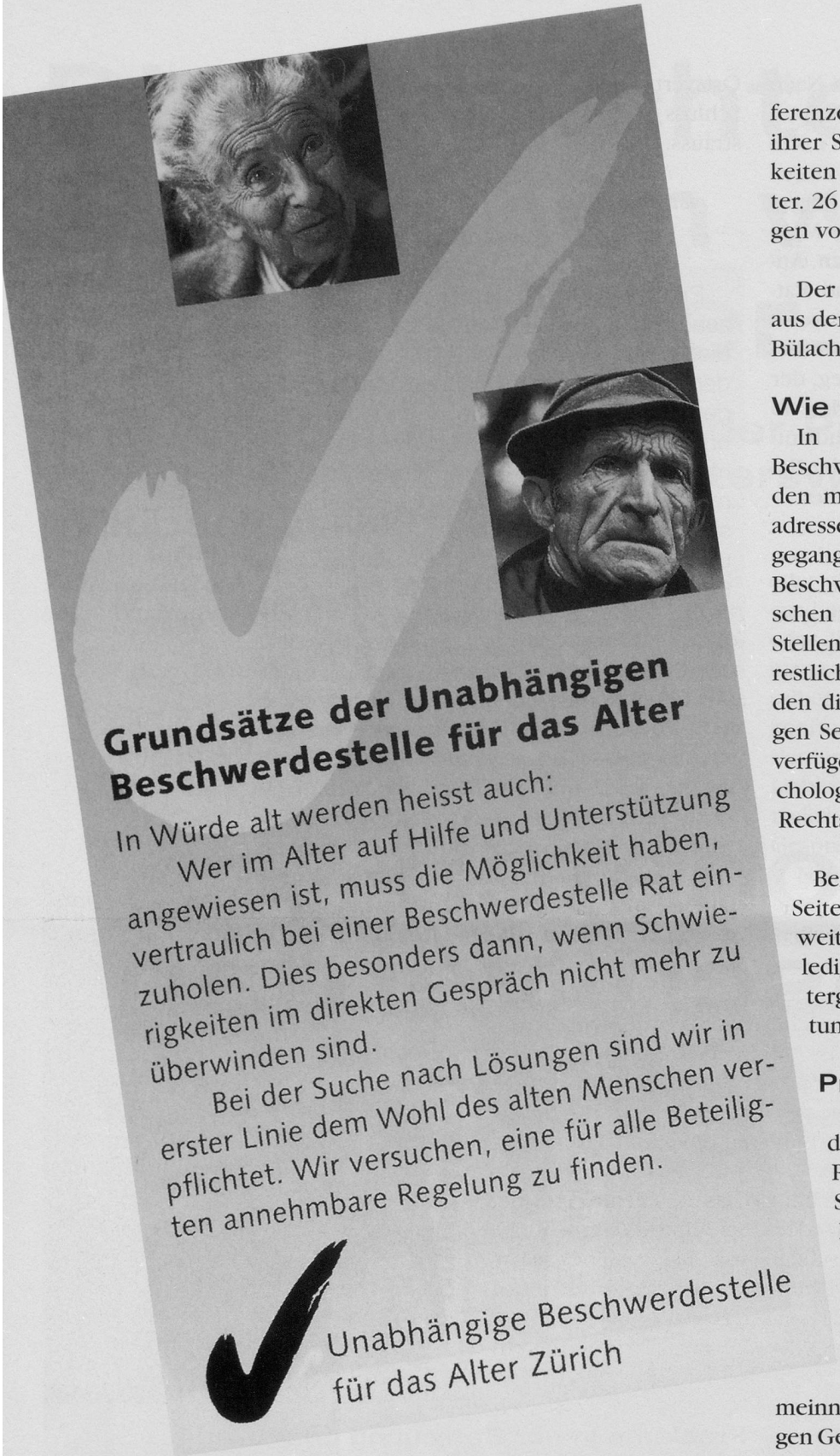
In 6 Monaten 120 Beschwerden behandelt

Am 10. Juni 1997 nahm die unabhängige Beschwerdestelle 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 unzweckmässiger 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.



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 Differenzen 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 Vérène 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.