

# Unbürokratische und vertrauliche Hilfe bei Konflikten im geschützten Heimbereich : schweizerische Ombuds - und Beschwerdestellen für Betagte und Altersfragen

Autor(en): **Mayer, Tamaris / Egger-Jenzer, Barbara**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Fachzeitschrift Heim**

Band (Jahr): **73 (2002)**

Heft 9

PDF erstellt am: **10.07.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-813085>

## **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.

Unbürokratische und vertrauliche Hilfe bei Konflikten im geschützten Heimbereich

# SCHWEIZERISCHE OMBUDS- UND BESCHWERDESTELLEN FÜR BETAGTE UND ALTERSFRAGEN

Von Tamaris Mayer

**In der Schweiz gibt es heute vier Beschwerdestellen für Betagte und Altersfragen: In Bern, in Basel, in Chur und in Zürich/Schaffhausen. Alle vier haben das gleiche Ziel: Sie wollen kostenlos, vertraulich und möglichst unbürokratisch Konflikte lösen, die im Alters- und Pflegebereich entstehen.**

Die Stellen können von verschiedenen Parteien im Heimbereich in Anspruch genommen werden: Dies können Betagte sein, die sich benachteiligt fühlen, oder Angehörige, die mit der Pflege nicht einverstanden sind. Es können sich auch überforderte PflegerInnen oder HeimleiterInnen an die Ombuds- oder Beschwerdestelle ihres Kantons wenden.

Die Diskussion um die Notwendigkeit einer unabhängigen Beschwerde- oder Ombudsstelle für den Altersbereich begann anfangs der 90er-Jahre. Die Verantwortlichen stellten fest, dass es im relativ geschützten Umfeld von Alters- und Pflegeheimen häufig zu Konflikten kommt. Diese Konflikte finden auf verschiedenen Ebenen und auch zwischen den Ebenen statt. Diese sozialen Konflikte sind weder über die Presse noch durch die zuständige Behörde zu lösen, weil sie oftmals sehr komplex sind und in einer speziellen Atmosphäre stattfinden.

## Der Kanton Bern als Pionier

1991 entstand im Kanton Bern die erste Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen. Die Idee wurde im Verband Bernischer Alterseinrichtungen (VBA) begründet. Im VBA war man der Meinung, dass eine unabhängige Beschwerdestelle am geeignetsten sei, um Spannungen im Heimbereich abzubauen und Konflikte zu lösen. Die Trägerschaft übernahm der VBA; weiter wurde eine Fachkommission gegründet, die die Tätigkeit der Ombudsperson beobachtet.

Die zwei obersten Prinzipien der Berner Ombudsstelle sind «krasche, unbürokratische Hilfe» und «absolutes Stillschweigen der Ombudsperson».

Im Kanton Bern war von Anfang an klar, dass es nur eine Ombudsperson

geben soll. 1991 wurde *Barbara Egger-Jenzer*, jetzige Regierungsrätin des Kantons Bern (siehe Interview), gewählt. Die Arbeit wurde nicht auf mehrere Personen verteilt, weil alte Menschen Mühe mit dem Ausdruck «Stelle» (im Sinn von Institution) haben. Die Betagten können sich nicht vorstellen, wer hinter einer Institution steckt. Deshalb war es dem VBA und der Ombudsfrau wichtig, dass es für alle BenutzerInnen nur eine Ansprechperson gibt.

## Arbeitsweise der Berner Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen

Die Berner Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen wurde in den Räumen des Anwaltsbüros von Barbara Egger-Jenzer eingerichtet. Zu Bürozeiten ist immer die Ombudsfrau selbst oder ihre Sekretärin erreichbar und nimmt sich den Problemen der alten Leute oder des Pflegepersonals an.

Bei komplexeren Fällen, die am Telefon nicht gelöst werden können, lädt die Ombudsfrau die betroffenen Parteien zuerst einzeln zu Gesprächen ein und versucht, sie zu versöhnen. Bei ei-

nem weiteren Gespräch sitzen alle Konfliktparteien an einem Tisch und suchen gemeinsam nach einer Lösung. Kommt keine Einigung zustande, verfasst die Ombudsfrau eine schriftliche, begründete Empfehlung an die Beteiligten.

## Frischer Wind mit einer neuen Ombudsfrau

Im April dieses Jahres wurde die langjährige Ombudsfrau Barbara Egger-Jenzer in den Regierungsrat des Kantons Bern gewählt und gab ihre Arbeit in der Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen auf. Ihre Nachfolgerin ist die 31-jährige *Anwältin Andrea Lanz*. Sie hat ihre Arbeit als Ombudsfrau Mitte Juli aufgenommen. Die Umstellung sei von den BenutzerInnen mehrheitlich positiv aufgenommen worden, sagte Andrea Lanz. Der VBA habe die BenutzerInnen durch die Medien und mittels neuer Flugblätter über den Wechsel informiert.

Das Vorgehen der Ombudsstelle in Sachen Konfliktlösung bleibt gleich wie vorher.

Andrea Lanz betonte jedoch, dass bei dieser Arbeit die Persönlichkeit der Ombudsfrau eine Rolle spiele. Deshalb sei es gut möglich, dass direkt Betroffene im Gespräch Veränderungen wahrnehmen.

**Bernische Ombudsstelle  
für Alters- und Heimfragen**  
Tel. 031 326 38 28  
Fax 031 326 38 48

## Interview mit Barbara Egger-Jenzer, SP-Regierungsrätin Bern

Barbara Egger-Jenzer prägte mit ihrer Aufbauarbeit und ihrem Engagement die Bernische Ombudsstelle für Alters- und Heimfragen nachhaltig. In ihrer elfjährigen Tätigkeit als Ombudsfrau wurde sie zur Ansprechperson von Hunderten von alten Menschen, die sich mit

ihren Problemen an sie wandten. Die 46-jährige sympathische SP-Politikerin vermittelte zwischen Angehörigen und HeimbewohnerInnen, zwischen Pflegepersonal und alten Menschen, zwischen Heimleitungen und Angehörigen.

Neben ihrer Tätigkeit als Ombudsfrau unterhielt sie ein eigenes Advokaturbüro mit den Spezialgebieten Familienrecht, Arbeitsrecht und Strafrecht in Bern. Im April dieses Jahres wurde Egger-Jenzer für die SP in den Regierungsrat des Kanton Bern gewählt und betreut seither die Bau-, Verkehrs- und Energiedirektion. Im folgenden Interview erzählt sie der «Fachzeitschrift Heim» von der Entwicklung der Ombudsstelle, ihren Begegnungen mit alten Menschen und dem Wechsel in die vollamtliche Politik.

«FZH»: Welche Veränderungen konnten Sie während Ihrer elfjährigen Tätigkeit als Ombudsfrau feststellen?

**Barbara Egger-Jenzer:** Eine deutliche Veränderung entstand durch die Sparmassnahmen im sozialen Bereich des Kantons Bern. In den letzten Jahren kamen deutlich mehr Angehörige in die Ombudsstelle, die mit der Pflege nicht mehr einverstanden waren. Die Pflegenden hatten immer weniger Zeit und gaben den Alten nach Ansicht der Angehörigen manchmal nicht genug Zuwendung. Andererseits klagte auch das Personal immer häufiger, weil es zeitlich und leistungsmässig überfordert war, was ebenfalls mit den kantonalen Sparmassnahmen zu tun hatte.

«FZH»: Hat seit der Eröffnung der Ombudsstelle die Anzahl der Fälle zugenommen?

**Barbara Egger-Jenzer:** Von 1991 bis 1999 blieb die Zahl der Fälle mehr oder weniger konstant bei 300 Fällen pro Jahr. 2000 gab es eine Zunahme um etwa 50 Fälle. Es waren vor allem unzufriedene Angehörige und überfordertes Pflegepersonal, die für die Zunahme verantwortlich waren.

«FZH»: Wie wurde die Ombudsstelle bei den BenutzerInnen bekannt?



Barbara Egger-Jenzer

**Barbara Egger-Jenzer:** Es war uns ein ständiges Anliegen, die Betagten über unsere Arbeit zu informieren. Da wir die erste Ombudsstelle für Altersfragen der Schweiz waren, war das Medieninteresse bei der Eröffnung gross. Danach verschickten wir Flugblätter und Plakate an die Alters- und Pflegeheime, die wir bewusst einfach gestalteten, damit sie für die Betagten verständlich waren.

Vermutlich hat auch meine politische Arbeit zur Publizität der Ombudsstelle beigetragen. Als meine politische Karriere begann, waren auch die Medien zur Stelle. In der Öffentlichkeit war ich nicht nur als Politikerin, sondern auch als Ombudsfrau für Altersfragen bekannt. Diese Publizität war für die Ombudsstelle sehr wichtig, weil vor allem die Betagten schwer zu erreichen sind.

«FZH»: Wie schätzen Sie heute die Akzeptanz der Ombudsstelle ein?

**Barbara Egger-Jenzer:** Auf der Seite vieler Heime bestand am Anfang ein gewisses Misstrauen gegen die Ombudsstelle. Einige informierten ihre BewohnerInnen nicht. Die HeimleiterInnen waren skeptisch und wollten sich von uns nicht sagen lassen, wie sie ihre Arbeit zu machen hatten. Diese Skepsis ist unterdessen verschwunden, weil wir ja nicht nur für die Betagten, sondern auch für das Pflegepersonal zur Anlaufstelle geworden sind.

Zum 10-Jahr-Jubiläum machten wir eine Umfrage bei allen Heimen im Kanton. Der Rücklauf war enorm. Dort wurde klar, dass 97 Prozent der Heimleitungen und des Kaderns die Ombudsstelle befürworteten. Durch die praktische Arbeit und die Erfolge konnte die Skepsis bei den Heimen abgebaut werden. Die Akzeptanz ist heute sehr gross.

«FZH»: Was war Ihre prägendste Begegnung?

**Barbara Egger-Jenzer:** Zuerst möchte ich betonen, dass ich diese Arbeit sehr gerne gemacht habe. Man kann diese Arbeit nur gut machen, wenn man die Menschen mit all ihren Fassetten liebt, ob sie nun alt, krank, reich oder arm sind. Die Lebenserfahrung der alten Menschen hat mich immer wieder beeindruckt.

Ein tragisch-lustiges Beispiel war die Begegnung mit einer alten Frau, die eines Nachmittags zu mir kam, um sich über ihren Heimleiter zu beklagen. Sie sagte, er behandle sie schlecht. Doch mir wurde bald klar, dass die Frau vor

allem jemanden zum Reden brauchte. Sie erzählte mir ihr Schicksal, das mich sehr berührt hat. Zum Schluss des Gesprächs sagte sie, weil sie so viel Schlimmes erlebt habe, wolle sie am Ende ihres Lebens anständig behandelt werden.

Ich versprach der Frau, den Heimleiter anzurufen und mit ihm zu sprechen. Bereits am nächsten Morgen bekam ich einen Blumenstraus mit einem Brief, in dem sich die alte Frau für das Gespräch bedankte. Sie schilderte, dass der Heimleiter sich völlig verändert habe und nun wahnsinnig nett zu ihr sei.

In der kurzen Zeitspanne zwischen dem Gespräch und dem Blumenstraus hatte ich natürlich keine Zeit, um mit dem Heimleiter überhaupt Kontakt aufzunehmen. Dieses Beispiel zeigt, dass es für alte Menschen wichtig ist, dass sie jemanden haben, der ihnen zuhört.

Ein anderer Fall, der mich sehr beschäftigt hat, war eine alte Frau, die sterben wollte. Sie ass nichts mehr und nahm nur noch flüssige Nahrung zu sich. Ihre Angehörigen aber brachten ihr jeden Tag ein Stück Kuchen vorbei. Sie zwangen sie zum Essen. Die alte Frau und ihre Familie stammten aus einer andern Kultur und mussten früher Hunger leiden. Die Angehörigen waren überzeugt, dass man die Frau im Heim verhungern lasse.

Als sich die alte Frau schliesslich vor ihren eigenen Angehörigen versteckte, wandte sich die Heimleitung an die Ombudsstelle. Das Heim und das Pflegepersonal konnte die Verantwortung für die Frau nicht mehr übernehmen.

Mit den Angehörigen kam es darauf zu harten Auseinandersetzungen, weil sie nicht akzeptieren wollten, dass die Frau auch beim Sterben ihren freien Willen haben darf. In diesem Fall konnte ich keine Einigung erreichen. Kurz darauf starb die Frau – zu ihrem Glück.

Ein ganz tolles Erlebnis hatte ich in einem privaten Altersheim. Dort taten sich alle BewohnerInnen zusammen, um gemeinsam gegen eine Kostenerhöhung zu kämpfen. Ich ging vorbei und wir hielten eine Art Alters-Vollversammlung ab: Es kamen nicht nur die, die noch gehen konnten, sondern auch die richtig pflegebedürftigen Leute, und auch die oberste Leitung des Heims war anwesend. Das war ein sehr schönes Erlebnis und zeigt, dass man gemeinsam etwas erreichen kann.

«FZH»: Wie erlebten Sie den Wechsel von Ihren bisherigen Tätigkeiten in die vollamtliche Politik?



**Barbara Egger-Jenzer:** Der Abschied fiel mir nicht leicht. Ich habe vor zwei Monaten nicht nur die Ombudsstelle, sondern auch mein Anwaltsbüro verlassen, das ich über viele Jahre aufgebaut habe. Das war ein grosser Schritt für mich. Hier in der Bau-, Verkehrs- und Energiedirektion habe ich eine ganz andere Rolle. Dies machte den Wechsel ein wenig einfacher, weil ich einen klaren Schnitt machen konnte. Es ist immer gut, auf dem Höhepunkt aufzuhören. Ich denke, ich habe sowohl als Ombudsfrau als auch als Anwältin viel erreicht.

Die Bau-, Verkehrs- und Energiedirektion hat zwar auch mit Menschen zu tun, doch der Kontakt ist nicht mehr so direkt wie vorher. Die Aufgaben sind viel technischer; daran muss ich mich gewöhnen.

«FZH»: Inwieweit können Sie Ihre Erfahrungen als Ombudsfrau in die politische Tätigkeit einbringen?

**Barbara Egger-Jenzer:** Vor allem im Bereich Hochbau kann ich viel von meiner Erfahrung profitieren. Der Kanton Bern subventioniert auch Heime. Kürzlich war ich in einem Alters- und Pflegeheim, das der Kanton Bern baut. Dort konnte ich meine Erfahrungen einbringen und beurteilen, was fehlt und was man verbessern könnte. Natürlich konnte ich in den elf Jahren als Ombudsfrau sehr viel Lebenserfahrung sammeln, die ich auch in die Regierungsarbeit einbringen kann.

«FZH»: Welche Ziele haben Sie sich für Ihre politische Arbeit gesetzt?

**Barbara Egger-Jenzer:** Mein Hauptanliegen ist es, mich in der Regierung für die Menschen in unserem Kanton einzusetzen. Für mich steht der Mensch im Zentrum des politischen Handelns. Mein Ziel ist, mich für einen solidarischeren Kanton Bern einzusetzen: Solidarisch zwischen Jung und Alt und zwischen Arm und Reich.

«FZH»: Frau Egger, wir danken Ihnen für das Gespräch und wünschen Ihnen alles Gute in Ihrer neuen Arbeit.

## Andere Ombudsstellen für Betagte in der Schweiz:

Das Berner Konzept der Ombudsperson hat sich bewährt und wurde von den Kantonen Basel und Graubünden übernommen.

In Basel existiert seit März 2000 die Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex, die vom Verband gemeinnütziger Basler Alters- und Pflegeheime (VBA) getragen wird. Das Ziel der Basler Ombudsstelle ist es, Konflikte unvoreingenommen anzugehen und auf unbürokratischem Weg eine Lösung zu finden. Die Gespräche führt dort die 40-jährige Anwältin *Regula Diehl*.

*Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex,*  
Tel. 061 269 80 98,  
Fax 061 269 80 50  
E-Mail: awg@bluewin.ch

Auch im Bündnerland gibt es seit kurzem die Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen. Im November 2001 begann *Iris Hess-Lanfranchi* ihre Arbeit als Ombudsfrau des Kantons Graubünden. Die Ombudsfrau untersteht dem Verein Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen Graubünden.

*Iris Hess-Lanfranchi* hat sich zum Ziel gesetzt, in Gesprächen einen von allen beteiligten Parteien akzeptierten Lösungsweg zu finden. In den ersten Monaten ihrer Arbeit hatte sie bereits viel zu tun: Im Kanton Graubünden wurde in den Altersheimen ein neues Tarifsystem eingeführt, was zu Unsicherheiten bei den BewohnerInnen führte.

*Ombudsstelle für Alters- und Spitexfragen Graubünden*  
Tel. 0844 80 80 44  
Fax 081 285 13 23  
E-Mail: info@oas-gr.ch  
Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter, Zürich-Schaffhausen

## «Senioren für Senioren»: Ein besonderes Konzept für eine Beschwerdestelle

Im Kanton Zürich gibt es seit Juni 1997 die Unabhängige Beschwerdestelle für

das Alter (UBA). Die UBA bietet unbürokratische und vertrauliche Beratung bei Konflikten bezüglich der Betreuung, der Pflege, der Finanzen oder anderen Schwierigkeiten von alten Menschen an.

Die UBA unterscheidet sich durch ein viel breiteres Spektrum an Beschwerden von den anderen Ombudsstellen. Sie kümmert sich nicht nur um den Heimbereich, sondern um alle Probleme, die alte Menschen betreffen. Die Beschwerdestelle wird von *Vérène Zimmermann* geleitet, einer ausgebildeten Krankenschwester mit langjähriger Pflegeerfahrung. Sie sagt: «Hier werden so viele verschiedene Themen behandelt, dass eine Person unmöglich alles alleine machen kann. Das geht vom Missbrauch von alten Menschen bis zu Schwierigkeiten mit unerwünschten Werbeprospekten.»

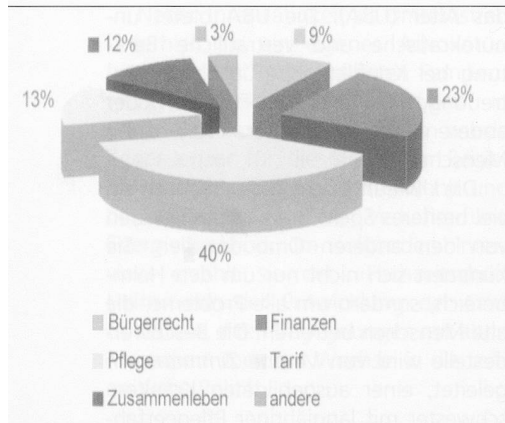
## Kompetente Senioren mit langjähriger Berufserfahrung

Deshalb bearbeitet ein Team von über 20 SeniorInnen unter der Leitung von *Vérène Zimmermann* die Beschwerden der alten Menschen. Ein Teil des ehrenamtlichen SeniorInnen-Teams sitzt im Büro, nimmt die Beschwerden auf und trägt Informationen zu den Anfragen zusammen.

Dann werden die Fälle einem Mitglied der sogenannten Fachkommission zugewiesen. Diese besteht aus kompetenten SeniorInnen, ehemaligen Ärzten, Krankenschwestern, Heimleitern usw., die ihre langjährige Berufserfahrung in die Arbeit einbringen. Laut *Vérène Zimmermann* haben die SeniorInnen aus den verschiedenen Arbeitsbereichen einen differenzierten Blick auf die Probleme. Weiter seien die Senioren näher bei den Leuten und hätten mehr Zeit als professionelle Angestellte. Da komme es oft vor, dass ein Fachexperte nach Abschluss eines Fal-



Vérène Zimmermann bei der Arbeit in der Zürcher Beschwerdestelle.



Die UBA behandelte im Jahr 2001 130 Beschwerden aus dem Kanton Zürich und 17 aus dem Kanton Schaffhausen.

les mit einem «Kunden» Kaffee trinken gehe.

*Schwierige Finanzierung der kritischen UBA*

Als Schwierigkeit der UBA sieht Véréne Zimmermann die Finanzierung. Sie sei auf ehrenamtliche Mitarbeiter angewiesen. «Wir hinterfragen die Arbeit von

Heimen und Behörden, deshalb werden wir als unbequem empfunden und kaum jemand unterstützt uns finanziell», erklärt Zimmermann.

Viele Gemeinden seien der Ansicht, es brauche keine Beschwerdestelle, die Betagten könnten ja direkt zu ihnen kommen. Doch zum Beispiel bei Misshandlungen in der Familie sei dies natürlich unmöglich. Beschwerden in diesem Zusammenhang kommen in der Schweiz immer häufiger vor. Im Jahr 2001 betrafen 8 Prozent der Fälle der UBA Gewalt gegenüber alten Menschen oder Familienmitgliedern.

*Grösserer Handlungsspielraum der Zürcher Beschwerdestelle*

Véréne Zimmermann sieht den Unterschied der UBA zu den anderen Schweizer Ombudsstellen für Altersfragen darin, dass sich die UBA nicht auf den Rechtsweg beschränken muss. Die Beschwerden werden nicht nur von der juristischen Seite angegangen, wie dies bei den Ombudsstellen der Fall sei, sondern in schwierigen Fällen könne man auch die Medien informie-

ren oder unkonventionelle Wege einschlagen. Doch dies kommt eher selten vor: In etwa 90 Prozent der Fälle reicht ein Gespräch mit den Verantwortlichen, um das Problem aus der Welt zu schaffen.

Die UBA als Zürcherische Institution nimmt immer wieder auch Beschwerden auf, die von den Ombudsstellen in den anderen Kantonen abgewiesen wurden.

**Seit Juli 2001 bearbeiten Zimmermann und ihr SeniorInnen-Team auch Beschwerden aus dem Kanton Schaffhausen.**

*Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter Zürich-Schaffhausen*  
Tel. 01 463 00 11  
Fax 01 463 02 82

**PSYCHOLOGISCHE BERATUNG FÜR ÄLTERE, ALTE UND JUNGE, DIE MIT ALTEN MENSCHEN ZU TUN HABEN AM ZENTRUM FÜR GERONTOLOGIE DER UNIVERSITÄT ZÜRICH.**

Das Zentrum für Gerontologie der Universität Zürich ist ein interdisziplinäres Kompetenzzentrum. Es ist bestrebt, Lehre und Forschung im Bereich der Gerontologie innerhalb und ausserhalb der schweizerischen Universitäten zu fördern, zu vernetzen und zu koordinieren.

Die psychologische Beratungsstelle LiA, Leben im Alter, stellt ein neues Dienstleistungsangebot des Zentrums für Gerontologie dar und ist der breiten Öffentlichkeit zugänglich.

Das Alter wird, entgegen alten Defizit- und Abbautheorien, zunehmend als eigene Entwicklungsphase mit spezifischen Entwicklungsaufgaben entdeckt. Der Mensch ist in dieser Lebensphase herausgefordert, dem Vergangenen Rechnung zu tragen und die Gegenwart mit neuen Freiheiten und neuen Grenzen zu gestalten. Das gilt für die Ebene des Körperlichen ebenso wie für die Welt der Beziehungen. Vielleicht ist es sogar so, dass bei zunehmenden körperlichen Einschränkungen die soziale und psychische Gesundheit bedeutungsvoller wird. Menschen in der Bewältigung der mit dem Alter verbundenen Herausforderungen zu beraten, zu begleiten und zu unterstützen, sind die Zielsetzungen der Beratungsstelle.

Das Angebot richtet sich an:

- Ältere und betagte Personen, die zu Hause oder in einer betreuten Wohnsituation, wie zum Beispiel in einem Pflegeheim leben
- Personen reiferen Lebensalters, die aufgrund ihrer aktuellen Lebenssituation psychologischen Rat wünschen, oder sich konstruktiv mit dem Älterwerden auseinandersetzen möchten
- Junge Menschen, die durch professionelle (Pflegepersonal) oder freiwillige Tätigkeit, oder als Angehörige in die Betreuung älterer Menschen eingebunden sind.

In Einzel- oder Familiengesprächen bieten wir psychologische Begleitung und Beratung in Belastungssituationen und psychischen Krisen, bei der Bearbeitung der Verlustthematik, bei der Auseinandersetzung mit Altern, Krankheit und Tod, oder bei der Bewältigung von Beziehungskonflikten in länger gewachsenen oder neu einzugehenden Beziehungen. Pflegenden möchten wir Beratung oder Supervision in komplexen Pflegesituationen oder besonderen Belastungssituationen anbieten. Die Beratungen werden entweder in der Beratungsstelle oder bei einem Hausbesuch in der Wohnung oder dem Pflegeheim durchgeführt.

Universität Zürich, Zentrum für Gerontologie

Psychologische Beratungsstelle, Leben im Alter

Schaffhauserstrasse 15, CH-8006 Zürich, Tel. +41 1 360 37 13, Fax +41 1 360 37 11, beratungsstelle@zfg.unizh.ch, www.zfg.unizh.ch

Bettina Ugolini, Dipl. Psych.; Leitung: Prof. Dr. Brigitte Boothe, PD Dr. Albert Wettstein Zürich