

# Wir sind für Sie da

Objektyp: **Group**

Zeitschrift: **Visit : Magazin der Pro Senectute Kanton Zürich**

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

Heft 2

PDF erstellt am: **11.09.2024**

## **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.library.ethz.ch)

<http://www.e-periodica.ch>

Projektteam arbeitet am Thema Vorkehrungen für den Todesfall

## Dienste am Lebensende

Im Bereich Sozialberatung, beim Treuhanddienst und Reinigungsdienst, bei «Visit – Spitexleistungen für alle» und Perle gehen vermehrt Anfragen bezüglich einer Sterbevorsorge ein. Aus diesem Grund befasst sich eine Arbeitsgruppe der Pro Senectute Kanton Zürich mit dem Thema Dienste am Lebensende.

Christine Farner Breu\*

Wer kümmert sich um meine Bestattung, wenn ich einmal nicht mehr da bin? Wer räumt und reinigt mir die Wohnung nach meinem Tod? Viele ältere Menschen verfügen noch über familiäre Beziehungen und besprechen diese Anliegen mit ihren Angehörigen. Was geschieht aber, wenn eine ältere Person allein stehend ist? Wenn das einzige Kind in den Staaten lebt, mit diesen persönlichen Aufgaben nicht behelligt werden möchte oder einfach kein Angehöriger in der Lage ist, das Notwendige zu tun?

### Beratung und Betreuung

Mit der neuen Dienstleistung von Pro Senectute Kanton Zürich rund um die Sterbevorsorge soll diese Lücke gefüllt werden. Im Treuhanddienst kann auf Wunsch des Kunden und mit dem Einverständnis des Freiwilligen bereits heute ein Zusatzauftrag abgeschlossen werden, der gewisse administrative Angelegenheiten über den Tod hinaus regelt. Mitarbeitende vom Haus- und Begleitservice Perle und von Visit begleiten die Kundschaft bis zum Tod und sind auch danach für die Angehörigen da. Sie begleiten unter Umständen den Sohn oder die Tochter zum Bestat-

tungsamt oder organisieren zusammen mit dem Reinigungsdienst die Auflösung der Wohnung.

### Vorkehrungen für den Todesfall

Das neue Angebot läuft unter dem Arbeitstitel «Dienste am Lebensende» und setzt sich mit dem Themenkreis «individuelle Vorkehrungen für den Todesfall» auseinander. Vieles kann man organisieren und regeln. Die Ungewissheit des Todeszeitpunkts stellt für das Projektteam eine spezielle Herausforderung dar und wirft verschiedene Fragen auf: Welche organisatorischen Schritte sind einzuleiten? Welche Infrastruktur muss bereitgestellt werden, wenn die Zeit gekommen ist?

Die neue Dienstleistung ist in einem ersten Schritt für die Stadt Winterthur und Umgebung geplant. Derzeit können jedoch noch keine Vereinbarungen und Verträge für den Todesfall getroffen werden, da sich das Projekt noch in der Aufbauphase befindet.

\*Christine Farner Breu ist bei Pro Senectute Kanton Zürich für das Projekt «Dienste am Lebensende» tätig.

Regelmässige Fusspflege sorgt für Wohlbefinden

## Mit gesunden Füßen unterwegs

Füsse schmerzen in ungünstigem Schuhwerk und leiden durch unzureichende Pflege. Damit sie auch im Alter noch gut in Form sind, bietet die Pro Senectute Kanton Zürich eine medizinische Fusspflege an.

Füsse werden beim Gehen pro Kilometer mit 40 Tonnen Gewicht belastet. Im Durchschnitt geht ein Mensch im Laufe seines Lebens viermal um die Welt. Muskulatur und Gewebe werden mit den Jahren schwächer, Fettgewebe und Durchblutung nehmen ab. Deformationen, Hautveränderungen und schlechtere Wundheilung machen den Füßen und damit dem Wohlbefinden zu schaffen. Eine medizinische Fusspflege kann Schmerzen lindern. Gerade für ältere Menschen ist eine Behandlung zur Vorsorge besonders wichtig. Bei einer medizinischen Fusspflege achten die Fusspflegerinnen speziell auf Anzeichen der Typ-II-Diabetes oder andere Krankheiten, die sich durch eine Veränderung des Fusses zeigen.

### Behandlung und Beratung

Die professionelle Behandlung durch gut ausgebildete Fachleute beginnt mit einer Fussanalyse. Die Behandlung gesunder Füßen dauert etwa 30 Minuten und beinhaltet das Kürzen der Nägel und eine Fussmassage. Sind Hühneraugen oder eingewachsene Nägel zu behandeln, dauert die Sitzung etwas länger. Zu einer

Behandlung können auch das Abtragen von Hornhaut oder das Anbringen von Entlastungs- und Schutzverbänden gehören. Oft liegt die Ursache für Schmerzen in falschem Schuhwerk, hier erteilt die Fusspflegerin Ratschläge im Hinblick auf orthopädische Hilfsmittel. Um die Füße gesund zu erhalten ist eine Behandlung im Rhythmus von 6 bis 8 Wochen ideal.

### Fusspflege in Ihrer Nähe

Pro Senectute Kanton Zürich bietet stationäre Behandlungsorte in Kloten, Rümlang, Aesch, Wetzikon, Volketswil, Uster, Grüningen, Dübendorf, Effretikon, Oberstammheim, Weiningen, Schlieren, Herrliberg, Hombrechtikon, Meilen, Küsnacht, Zollikerberg und Horgen. In Schlieren, Horgen und in der Stadt Zürich wird zudem die medizinische Fusspflege bei den Kundinnen und Kunden zu Hause durchgeführt. Weitere Auskünfte erteilt Pro Senectute Kanton Zürich, Kathryn Bryner, Forchstrasse 145, Postfach 1381, 8032 Zürich, Telefon 058 451 51 27, [kathryn.bryner@zh.pro-senectute.ch](mailto:kathryn.bryner@zh.pro-senectute.ch)



## Wenn Vertrautes fremd wird.

Manchmal konfrontiert uns das Alter mit drastischen Fakten, die hilflos machen: Demenz, Alzheimer, Einsamkeit. Wenn Sie für Ihren pflegebedürftigen Angehörigen Sicherheit und Pflegequalität auf hohem Niveau suchen, sollten Sie über einen Umzug in den Pflegebereich der Nova Vita Residenz Montreux nachdenken. Wir helfen, ein würdevolles Alter zu bewahren. Gerne beraten wir Sie persönlich. Rufen Sie uns einfach an!

  
**NOVA VITA**

Residenz Montreux  
Place de la Paix · CP 256  
CH-1820 Montreux  
Telefon 021/965 90 90  
[www.novavita.com](http://www.novavita.com)

# Come and see Tierpark Goldau



## Das einzigartige Zoo-Erlebnis

- In der einmaligen Bergsturz-Naturlandschaft gelegen
- Direkte Begegnungen mit Tieren in der Freilaufzone
- Gemütliche Grillstellen und attraktive Spielwelten
- Naturerlebnisse auf höchstem Niveau
- Der wissenschaftlich geführte Zoo beherbergt viele seltene und bedrohte Tierarten

- täglich ab 09.00 Uhr geöffnet
- 365 Tage offen, 400 m vom Bahnhof
- Auskünfte: Tel. 0800 84 37 72
- [www.tierpark.ch](http://www.tierpark.ch)



# Information und Austausch an Freiwilligentreffen

(daw) Einmal im Jahr laden die Dienstleistungszentren die in ihrer Region tätigen Freiwilligen zu einem speziellen Anlass ein. Zwischen Anfang März und Anfang Mai wurden in sechs DCs solche Treffen organisiert, an denen die Freiwilligen informiert werden und sich austauschen können.



Freiwillige aus verschiedenen Bereichen (z. B. im Treuhanddienst oder als Senioren im Klassenzimmer) pflegten den Austausch und die Geselligkeit an den Freiwilligentreffen, hier im Alterszentrum Neumarkt in Winterthur.



Freiwilligenanlass des DCs Pfannenstiel in Utetikon: Heidi Fischer, Leiterin Ortsvertretung und Senioren-Info-Zentrale in Meilen, unterhält sich mit Bettina Suter-Egli, Mitglied des Stiftungsrats Pro Senectute Kanton Zürich. Fotos: daw

Ein grosser Teil der Arbeit für die älteren Menschen im Kanton Zürich wird von Freiwilligen geleistet – die Anlässe in den Dienstleistungszentren (DC) der Pro Senectute Kanton Zürich sind ein Weg, um sich für diesen Einsatz zu bedanken. So lud beispielsweise das DC Winterthur und Umgebung ins Stadtcasino zum Mittagskonzert, das DC Oberland liess die Historikerin Heidi Witzig zur Geschichte der Gemeinnützigkeit referieren. In allen Regionen wurden die Freiwilligen zudem über die Aktivitäten und Pläne ihres Dienstleistungszentrums informiert. Sehr geschätzt wurde die Möglichkeit zum Austausch – unter den Freiwilligen selber, aber auch zwischen den Freiwilligen und den Mitarbeitenden der DCs. Noch keinen Anlass hat das DC Unter-

land/Furttal durchgeführt, wo das Treffen anlässlich der Neueröffnung des DCs Bülach Ende August stattfinden wird.

## Freiwillige gesucht!

Es gibt viel zu tun – die DCs sind froh um Freiwillige, die eine sinnvolle Betätigung suchen. Speziell auf der Suche sind momentan die DCs Unterland/Furttal (in Bülach), Zimmerberg (in Horgen) und Oberland (in Wetzikon). Im Oberland werden vor allem Freiwillige als Senioren im Klassenzimmer (Russikon und Wald) sowie für Arbeiten in Ortsvertretungen und im Treuhanddienst gesucht. Wir freuen uns, wenn Sie uns unterstützen wollen – die Telefonnummern der DCs finden Sie auf Seite 47.

ANZEIGE

Eine Aktion der Stadtpolizei Zürich, Abteilung Prävention

## Prüfung gestern – Fahren heute

Jetzt anmelden unter:  
 Telefon 044 387 75 00  
 Fax 044 387 75 09  
 www.acszh.ch  
 Neu: Spezielles Firmenangebot!

### Fahrkurse mit drei Teilen

- Stadt Zürich Stadtpolizei**
- Fragen aus der aktuellen theoretischen Führerprüfung
- richtig bremsen auf verschiedenen Strassenbelägen
- fahren im Verkehr mit einem Instruktor

### Kurshinweise

**Kurskosten** CHF 150.- für BewohnerInnen der Stadt Zürich  
 CHF 170.- für alle übrigen Teilnehmenden

**Preisermässigung** CHF 10.- für ACS Mitglieder für Firmen: der 10. Teilnehmende ist gratis

**Kursort** Antischleuderschule Regensdorf (ASSR)

**Weitere Auskünfte** Kurssekretariat (werktags 8 bis 17.30 Uhr)  
 Tel. 044 387 75 00 und info@acszh.ch  
 oder www.verkehrsunfallpraevention.ch

**Wichtig** Jeder Teilnehmende bringt sein eigenes Auto mit

### Anmeldung für Private und Unternehmen

Gewünschtes Kursdatum ankreuzen und Anzahl Personen angeben

Mittwoch	17. Mai 2006	<input type="checkbox"/> 8.30-12 Uhr	<input type="checkbox"/> 13.30-17 Uhr	..... Personen
Dienstag	4. Juli 2006	<input type="checkbox"/> 8.30-12 Uhr	<input type="checkbox"/> 13.30-17 Uhr	..... Personen
Donnerstag	31. Aug. 2006	<input type="checkbox"/> 8.30-12 Uhr	<input type="checkbox"/> 13.30-17 Uhr	..... Personen
Donnerstag	14. Sept. 2006	<input type="checkbox"/> 8.30-12 Uhr	<input type="checkbox"/> 13.30-17 Uhr	..... Personen
Mittwoch	27. Sept. 2006	<input type="checkbox"/> 8.30-12 Uhr	<input type="checkbox"/> 13.30-17 Uhr	..... Personen

Unternehmen  Privatperson

**Kontaktperson**  **Vorname | Name**

Das Kurssekretariat nimmt mit Ihnen Kontakt auf.

**Strasse**  **PLZ | Ort**

**Telefon (P)**  **Telefon (G)**

**Mobiltelefon**  **E-Mail**

**Datum**  **Unterschrift**

**ACS Mitgliedernummer**



www.bingraphics.ch

© Stadtpolizei Zürich, Abteilung Prävention 2006  
 Telefon ausfüllen und einschicken oder faxen an:  
 ePrüfung gestern – Fahren heute, ACS Zürich/Stadtpolizei Zürich,  
 Kurssekretariat, Fonstrasse 95, 8032 Zürich, Fax 044 387 75 09

Gertrud Bodenmann: Porträt einer engagierten Freiwilligen

## Grosses beginnt im Kleinen

Gertrud Bodenmann leitet die Pro Senectute-Ortsvertretung Effretikon. Notwendiges als grosse Taten zu betrachten, ist nicht nach ihrem Sinn. Dennoch: Die Resultate ihres Engagements zu Gunsten älterer Menschen zeigen die vielfältigen Möglichkeiten freiwilliger Tätigkeit auf.



«Wir sind Leute, die zu arbeiten gelernt haben und wissen, was die Leute nötig haben», erklären die Teamkolleginnen von Gertrud Bodenmann den Antrieb, der hinter ihrem Einsatz steht. Fotos: Yvonne Lieberherr

Yvonne Lieberherr

Ausgangspunkt für den Einsatz zu Gunsten einer breiteren Öffentlichkeit bildete für Gertrud Bodenmann ihre langjährige Aufgabe in Familie und Haushalt: «Ich habe mich früher als Managerin vorgestellt ...», meint sie lachend. Ihre organisatorischen Fähigkeiten, Einfühlungsvermögen und Entscheidungskraft haben Gertrud Bodenmann und ihre Kolleginnen über Jahre in Beruf, Familie und sozialem Engagement unter Beweis stellen können.

### Von einer Aufgabe zur nächsten

Für Gertrud Bodenmann war es denn auch eine Selbstverständlichkeit, sich nach der Zeit ihres Familien- und Haushaltsmanagements neue Aufgabenbereiche zu suchen. Sie war eine Zeit lang politisch aktiv und hat sich daneben in verschiedenen Vereinen engagiert. Als ihre Kinder noch im Haus waren, hat sie verschiedene Projekte ins Leben gerufen. Der Nutzen einer Aufgabenhilfe etwa wurde ihr spätestens dann klar, als sie ihre «Stube» immer öfter voller Kinder, die über ihren Aufgaben sassen, wiederfand. Schnell waren erste Schritte getan. Der Weg zu einer organisierten Aufgabenhilfe war derjenige der kleinen Schritte. Es galt Netze zu erarbeiten; beharrliches Weiterverfolgen und ein langer Atem führten schliesslich dazu, dass das Projekt «Aufgabenhilfe» 1990 institutionalisiert werden konnte. Gertrud Bodenmanns Engage-

ment ist sowohl aus persönlichen Beziehungen wie auch aus ihrer Bindung an Effretikon entstanden. «Einmal angefangen, bin ich immer wieder gefragt worden, ob ich nicht hier und dort vielleicht auch noch mitwirken wolle ...», schildert sie die fast fließenden Übergänge zwischen ihren verschiedenen Aufgaben.

### Herausforderung beim Schopf gepackt

Eine der Aufgaben, denen sich Gertrud Bodenmann und ihre Kolleginnen heute stellen, ist die Tätigkeit für die Ortsvertretung von Pro Senectute Kanton Zürich. Das engagierte Team hat schon viel geleistet. Ein Beispiel dafür ist der wieder aktiverte Mahlzeitendienst Illnau-Effretikon. An einem Anlass für 60- bis 65-Jährige, den die Stadt (Gesundheitsamt – Koordinatorin Gesundheit und Alter) unter Mitwirkung der Arbeitsgemeinschaft 3. Lebensphase und der Ortsvertretung der Pro Senectute organisiert hatte, nahmen rund 300 Personen teil. Das hat alle Erwartungen bei weitem übertroffen. Gertrud Bodenmann packte die Gelegenheit beim Schopf und startete an jenem Abend einen Aufruf, bei dem nach Freiwilligen gesucht wurde. Sie stiess dabei auf offene Ohren. «Wir sind Leute, die zu arbeiten gelernt haben und wissen, was die Leute nötig haben», erklärt ihre Teamkollegin den Antrieb, der hinter ihrem Einsatz steht.

## Sprachrohr und Vermittlerin

Gertrud Bodenmann vermittelt einerseits zwischen älteren Menschen und dem Angebot von Pro Senectute Kanton Zürich. Andererseits wirkt sie als Sprachrohr für die ältere Bevölkerung vor Ort. Dabei werden Wünsche und Anregungen deponiert und Bedürfnisse erkannt. Oft können im Rahmen der bestehenden Angebote der Ortsvertretung von Pro Senectute Kanton Zürich ältere Menschen in ihrer Selbstständigkeit und Unabhängigkeit unterstützt werden. Dem Problem der Einsamkeit oder fehlendem Anschluss



Eine wichtige Form von «Entschädigung» seien auch die Rückmeldungen von älteren Menschen und der Bevölkerung, die Gertrud Bodenmann (mit Mikrofon) Freude und Ansporn zugleich sind.

an Gleichgesinnte kann einfach abgeholfen werden: Die Ortsvertretung organisiert gesellige Jassnachmittage sowie Carfahrten.

## Die Frage der Entschädigung

Bei all dem werden die Vorteile eines starken Teams spürbar. Die Gleichsetzung der Entschädigungen für alle Freiwilligen ermöglicht eine faktische Gleichberechtigung unter den Aktiven. «Das ist eine wichtige Basis für ein gutes Team», meint Gertrud Bodenmann. Sie ist überzeugt, dass Spesendeckung und eine gewisse Entschädigung notwendig sind. Der Charakter einer Freiwilligkeit der Tätigkeiten dürfe jedoch nicht darunter leiden. Es soll ja unter keinen Umständen «nur ums Geld» gehen, sagt sie. Eine wichtige Form von «Entschädigung» seien auch die Rückmeldungen von älteren Menschen und der Bevölkerung, die Gertrud Bodenmann Freude und Ansporn zugleich sind.

## Alles unter einem Hut

In Illnau-Effretikon steht ein breites Angebot für ältere Menschen zur Verfügung. Dies nicht zuletzt dank der Zusammenarbeit von Pro Senectute Kanton Zürich mit der Arbeitsgemeinschaft 3. Lebensphase und der Seniorenbetreuung des Gesundheitsamtes der Stadt Illnau-Effretikon. Gertrud Bodenmann ist in der Arbeitsge-

meinschaft 3. Lebensphase im Vorstand tätig. Sie bringt ihre verschiedenen Aufgaben problemlos unter einen Hut. «Die Arbeitsgemeinschaft 3. Lebensphase hat sich darauf spezialisiert, diverse Kurse für aktive Senioren anzubieten. Sie arbeitet mit der katholischen und der reformierten Kirchgemeinde zusammen. Die Pro Senectute dagegen ist konfessionell sowie politisch unabhängig und stellt stärker darauf ab, Betreuungsarbeit zu leisten. So sind viele ihrer Angebote für jene Menschen gedacht, die in ihrer Mobilität eingeschränkt sind», erklärt sie.

## Im Kleinen liegt Grosses

Alles will organisiert sein: Besuchsdienst, der Mahlzeitendienst, ein Coiffeur- und Fusspflegedienst für ältere Menschen. Hinzu kommen die Organisation von Carfahrten, daneben gibt es Seniorennachmittage, spezielle Anlässe, Gratulationsbesuche, Jassnachmittage und diverse Sportangebote, die koordiniert werden müssen. Die Zeit ist ausgefüllt mit Terminen, Organisieren, dem Leiten von Sitzungen und administrativer Tätigkeit. Gertrud Bodenmanns Team hat die Fäden in die Hand genommen und führt die Organisation der Dienste und Angebote selbstständig aus. Jede der sieben Ortsvertreterinnen bestimmt über eines oder mehrere Ressorts. Es ist bei Gertrud Bodenmann wie beim Ballett: Die Leichtigkeit in den Bewegungen lässt diese sehr einfach erscheinen. Spätestens bei ersten Nachahmungsversuchen aber wird das Können dahinter bemerkbar. Managerin eben.

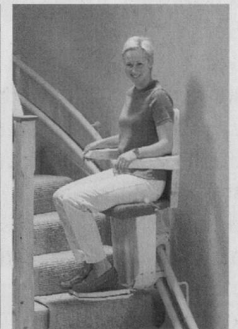
ANZEIGE



## Mobilität hat einen Namen . . .

### Über 20 Jahre Erfahrung im Treppenliftbau

Preiswerte Lösungen für jede Treppe. Fachkundige Ausführung



Senden Sie mir bitte Unterlagen über . . .

- |   |  |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Treppensitzlift      | <input type="checkbox"/> Aussenbereich |
| <input type="checkbox"/> Hebebühne            | <input type="checkbox"/> Innenbereich  |
| <input type="checkbox"/> Plattformtreppenlift |  |

Name \_\_\_\_\_

Strasse \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

## HERAG AG

### Treppenlifte

Tramstrasse 46  
8707 Uetikon am See

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

☎ 044 920 05 02

☎ 044 920 05 04

Ombudsstelle für das Alter

# Bei Konflikten vermitteln und beraten

Die Ombudsstelle für das Alter in Zürich hilft, wenn Betagte Konflikte nicht selber lösen können oder sich ungerecht behandelt fühlen. Die Beschwerden sind vielfältig. Nicht selten geht es um eigentliche Misshandlungen.

Rita Torcasso

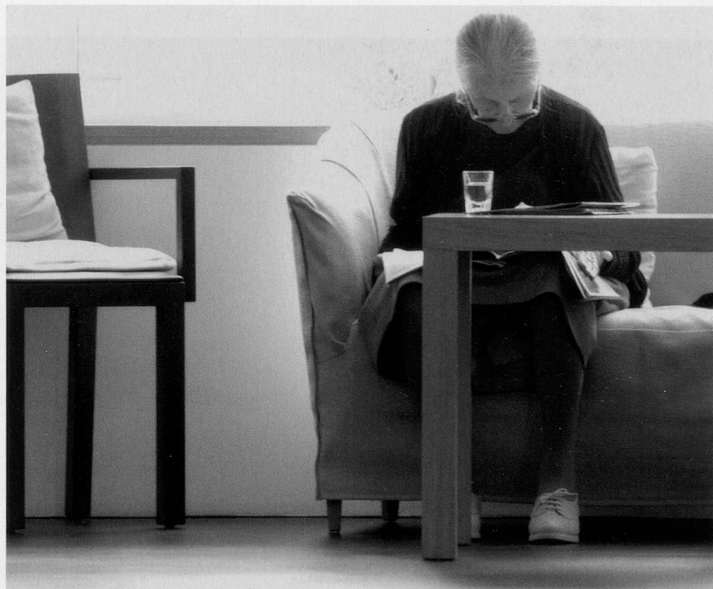
Die Ombudsstelle für das Alter liegt mitten in Zürich-Wiedikon. Früher, als hier noch dörfliches Leben herrschte, war das Gebäude das «Chabishaus», wo zusammen das Gemüse der Gärten verarbeitet wurde. Heute arbeiten im hellen Raum Mitarbeiterinnen und Freiwillige, die älteren Menschen bei Schwierigkeiten aller Art eine erste Beratung geben. Im letzten Jahr war die Leiterin Véréne Kutter und eine Mitarbeiterin mit über 1000 Anfragen konfrontiert. Bei vielen ging es um eine Auskunft, die Anzahl der Beschwerden betrug 190.

### «Es wird nicht geredet»

Rat suchte zum Beispiel ein Mann, weil man seinem Vater den Heimplatz kündigen wollte mit der Empfehlung, ihn in die Psychiatrie zu verlegen. Als Grund nannte die Heimleitung, dass er Probleme mit dem Pflegepersonal habe. Eskaliert waren sie, als er einer Pflegerin eine Ohrfeige gab. Sie hatte mit Ausruf: «Nicht schon wieder ...» reagiert, als ihm im Bett eine Tasse Kaffee aus der Hand glitt. Das sei ein Beispiel, wie es in Heimen immer mal wieder vorkomme, erklärt Véréne Kutter. «Das liegt nicht zuletzt auch am zeitlichen Stress, dem das Personal heute ausgesetzt ist.» Eine Schikane kann auch sein, wenn Behörden finanzielle Leistungen und Umplatzierungen verfügen oder ein Beistand Leistungen kürzt. «Das Grundproblem ist meistens, dass nicht miteinander geredet wird und ohne Einbezug der Betroffenen oder ihrer Angehörigen Entscheide gefällt werden», erklärt Véréne Kutter. «Die Ombudsstelle vermittelt, schlichtet und macht Beratungen.»

### Vor Ort gehen und abklären

Die Pflegefachfrau mit Zusatzstudium in Gerontologie baute die Stelle 1997 im Auftrag des Vereins Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter auf. Im Februar dieses Jahres gab die 61-Jährige die Leitung ab. Die jetzige Leiterin und eine Mitarbeiterin nehmen die Anfragen – meistens am Telefon – entgegen. Die einfacheren bearbeiten sie selber, alle andern gehen an die Fachkommission, die aus 18 Freiwilligen besteht. Die Kommissionsmitglieder, die Erfahrungen als Arzt, Anwalt, Treuhänder, Pflege- und Sozialversicherungsexperte, Amtsvormund usw. mitbringen, erarbeiten mit allen Betroffenen Lösungen. Wie viel Aufwand das mit sich bringen kann, zeigt das erwähnte Beispiel der Heimkündigung. Zuerst machte sich die Fachperson ein Bild vor Ort. Dann fand eine Aussprache mit dem Präsidenten der Heimkommission und dem Hausarzt statt. In einer schriftlichen Vereinbarung wurden Überprüfungen beschlossen und dann mit der Familie, dem Pflegepersonal und dem Hausarzt konkrete Verbesserungen besprochen. «Dadurch hat sich die Situation entspannt und der Patient konnte bleiben», erklärt Véréne Kutter und fügt hinzu, dass bei sehr komplexen Beschwerden der Einsatz auch schon mehr als 100 Stunden betragen habe.



Die 18-köpfige Fachkommission der Ombudsstelle für das Alter findet auch in komplexen Fällen Lösungen. Die Stelle nimmt Beschwerden aus den Kantonen Zürich und Schaffhausen entgegen. Foto: Bildlupe/Martin Guggisberg

### Misshandlungen sind ein Tabu

«Vor allem bei schweren Missbräuchen und Misshandlungen versuchen wir alles, damit sie gestoppt werden», sagt sie bestimmt. Was unter Misshandlungen im Alter verstanden wird, zeigt eine Broschüre der Pro Senectute Schweiz (s. Kasten). «Die meisten Vorfälle ereignen sich zu Hause», steht darin. «Doch in der Schweiz ist das Thema ein Tabu, und viele Betroffene wagen nicht, sich zu wehren», sagt Véréne Kutter. Bei der Ombudsstelle kommt heute jede zehnte Beschwerde aus dem nahen Umfeld. Im Vergleich mit dem Ausland seien das sehr wenige, in Frankreich betrage der Anteil gegen 70 Prozent, erzählt die Ombudsfrau. Als trauriges Beispiel nennt sie jenes einer alten Frau, die mit ihrem Sohn zusammenlebte. Er vernachlässigte die Mutter, doch verbat sich jede Einmischung. Die Tochter wandte sich an die Ombudsstelle. Eine Fachperson machte sofort einen Hausbesuch und fand die alte Frau in einem abgedunkelten Zimmer, unterernährt und ungepflegt. Darauf organisierte sie zusammen mit der Tochter eine Heimeinweisung. Doch trotz Anwesenheit eines Polizisten und des Hausarztes scheiterte sie am Widerstand des Sohnes. Einige Tage später starb die alte Frau.

«Ein krasser Fall, doch leider keine Ausnahme», betont Véréne Kutter. In der Statistik der Ombudsstelle für 2005 betreffen rund 125 bearbeitete Beschwerden die Pflege, Betreuung oder Behandlung von alten Menschen: 5 Prozent beziehen sich auf körperliche und 20 Prozent auf psychische Misshandlungen, weitere 5 Prozent betreffen Vernachlässigung und medikamentösen Missbrauch, die restlichen zwei Drittel finanzielle Übergriffe. Nicht mitgerechnet sind jene Beschwerden, die aus Angst wieder

### Misshandlung im Alter

Die Uno hat den 15. Juni dieses Jahres weltweit zum «Tag der misshandelten Menschen» erklärt. Die Ombudsstelle für das Alter in Zürich gibt ein Informationsblatt zu Aktivitäten an diesem Tag ab. Was Misshandlung im Alter bedeuten, zeigt die Broschüre «Misshandlung». Sie kann bei der Pro Senectute Schweiz bestellt werden: 058 451 51 00 und E-Mail: info@zh.pro-senectute.ch. Informationen (nur französisch) findet man auch bei «alter ego», Vereinigung gegen Misshandlung alter Menschen: www.alter-ego.ch.

zurückgezogen werden. «Oft trauen sich die Betroffenen nicht, offen zu Missbräuchen zu stehen. Nicht selten auch deshalb, weil sie Angst haben, dann ihren Pflegeplatz zu verlieren», erzählt sie. «Denn ein Gesetz, das die Misshandlung alter Menschen bestraft, gibt es im Kanton Zürich nicht!»

### Ein Netz von Stellen

Die Pro Senectute Kanton Zürich war treibende Kraft, dass die Ombudsstelle für das Alter vor neun Jahren ihre Arbeit aufnehmen konnte. Immer wieder waren bei ihr Beschwerden eingegangen, die nur mit einer Untersuchung vor Ort gelöst werden konnten. «Doch dafür braucht es eine unabhängige Stelle», sagt Bruno Gemperle, Leiter des Kompetenzcenters Soziales. Der Aufbau einer solchen Stelle sei deshalb ein wichtiger Meilenstein gewesen, um betagten Menschen Schutz vor Willkür zu bieten. Die Ombudsstelle nimmt Beschwerden aus den Kantonen Zürich und Schaffhausen entgegen. Zur Trägerschaft gehören in beiden Kantonen neben der Pro Senectute der Heimverband Curaviva, der Spitexverband und die Verbände des Schweizerischen Roten Kreuzes.

Die enge Zusammenarbeit mit diesen Verbänden bringe eine Sensibilisierung der Beschäftigten für Konflikte und Probleme, erklärt Véréne Kutter. Seit der Eröffnung der Ombudsstelle hat sich die Zahl der bearbeiteten Beschwerden beinahe verdoppelt. Etwa ein Drittel wird vom Leitungs- und Betreuungspersonal selber eingereicht. Mit Unterstützung der Pro Senectute wurde nun ein Projekt für weitere unabhängige Beschwerdestellen erarbeitet. Kürzlich nahm die Ombudsstelle Ostschweiz die Arbeit auf. In den Kantonen Bern, Aargau und Graubünden führt der Kanton Stellen, die aber nur für Konflikte in öffentlichen Pflegeinstitutionen zuständig sind.

### Ombudsstelle für das Alter

Bei der Ombudsstelle können ältere Menschen und ihre Angehörigen, Leitungs- Betreuungs- und Pflegepersonal in der Altersarbeit und Behörden Beschwerden einreichen. Die Leistungen sind kostenlos. Eine Mitgliedschaft beim Verein Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter kostet 50 Franken im Jahr.

Adresse: Ombudsstelle für das Alter Zürich-Schaffhausen, Malzstrasse 10, 8045 Zürich, Telefon 058 450 60 60, E-Mail: info@uba.ch, Öffnungszeiten: Dienstag bis Freitag, 13 Uhr bis 17 Uhr; Ombudsstelle für das Alter Ostschweiz: Telefon 058 450 61 61, nachmittags und E-Mail: ostschweiz@uba.ch.



## ROTKREUZ-NOTRUF

### Sicherheit rund um die Uhr

Der Rotkreuz-Notruf bietet Sicherheit für Menschen, die gerne selbständig in ihrer vertrauten Umgebung leben – auch im Alter, bei Krankheit, Rekonvaleszenz oder mit einer Behinderung.

#### Information und Beratung:

Schweizerisches Rotes Kreuz Kanton Zürich

Telefon 044 360 28 60

E-Mail: notruf@srk-zuerich.ch, www.rotekreuzzuerich.ch



Schweizerisches Rotes Kreuz  
Kanton Zürich

## IHRE SICHERHEIT! Hörgerätebatterien zum Sparpreis!

- Quecksilberfreie Zink-Luft-Zellen
- Telefonberatung
- Rücknahmegarantie jederzeit
- Mit Einverständnis von IV, AHV, SUVA, SGB, «pro audito schweiz»

**30 Batterien Fr. 59.–**  
**60 Batterien Fr. 90.–**

(entspricht IV-Jahrespauschale, Rückerstattungsformular auf Wunsch lieferbar)

Inklusive Entsorgungsgebühr (VEG-Taxe), 7,6% MwSt und Porto. Versand mit Rechnung durch Behindertenwerk St. Jakob



Noch günstiger  
– 6er-Pack Fr. 8.50 –  
per Internet:  
www.vitalenergie.ch

Verbrauchte Batterien den Entsorgungsstellen zurückgeben

#### Farbcode

- Ich bestelle:  V 675 (Blau)  30 Batterien zu Fr. 59.–  
 V 312 (Braun)  60 Batterien  IV-Formular zu Fr. 90.–  
■ Hohe Batterieleistung  V 13 (Orange)  12 Pflege-Sprudeltabletten zu Fr. 10.–\*  
■ Lange Laufzeit – von Kunden bestätigt!  V 10 (Gelb)  1 Hörgerätebatterietester zu Fr. 10.–\*  
■ Für alle Hörgeräte, auch Cochlea-Implantat \*nur zusammen mit Batterien erhältlich

Ich möchte kostenlos Mitglied im Vital Energie Club werden, mein Geburts-Monat und -Jahr: \_\_\_\_\_

Ihr Spezialist für Höracoustic!



Stampfenbachstr. 142  
Postfach 325  
8035 Zürich  
Tel. 044 363 12 21  
Fax 044 362 66 60  
www.vitalenergie.ch

Name \_\_\_\_\_  
Vorname \_\_\_\_\_  
Strasse \_\_\_\_\_  
PLZ/Ort \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_  
Unterschrift \_\_\_\_\_

Visit Mai 2006



Lebensmittel für in Not geratene Menschen

# Tischlein deck dich

In finanzielle Not geratene Menschen sind froh, auf unkonventionelle Weise Artikel des täglichen Bedarfs zu erhalten. Seit Januar verteilt «Tischlein deck dich» in Affoltern a. A. Lebensmittel. Mittlerweile nutzen 22 Personen das Angebot. Sie unterstützen damit 90 Angehörige.



Lebensmittel von Tischlein deck dich helfen, das knappe Haushaltsbudget zu entlasten.

## Tischlein deck dich

Der konfessionell und politisch unabhängige Verein lebt von Produktspenden und finanziert sich aus Firmen- und Stiftungsbeiträgen sowie öffentlichen und privaten Spenden. Coop, Howeg und Prodega CC unterstützen Tdd als Hauptsponsoren. Über 400 Freiwillige, 9 Personen aus Beschäftigungsprogrammen sowie 2 Zivildienstleistende arbeiten mehrheitlich ehrenamtlich für die Nonprofit-Organisation. Derzeit bestehen gesamtschweizerisch 25 Abgabestellen; hier verteilt Tdd Produkte direkt an 5300 Personen. Insgesamt verteilte Tdd im Jahr 2005 rund 450'000 Kilogramm Lebensmittel und füllte damit etwa 2'250'000 Teller armutsbetroffener Menschen in der Schweiz. Mehr Infos unter [www.tischlein.ch](http://www.tischlein.ch)

Jeweils am Dienstagvormittag wird das Kirchgemeindehaus zur Lebensmittel-Verteilstelle von Tischlein deck dich (Tdd). Hier können von Armut betroffene Personen aus Affoltern am Albis und der umliegenden Region Nahrungsmittel und Artikel des täglichen Bedarfs gegen einen symbolischen Betrag von einem Franken beziehen.

## Der Armut mit Taten begegnen

«Bis sich das Angebot herumgesprochen hat, vergehen erfahrungsgemäss einige Wochen», so Samuel Sägesser, Geschäftsführer von Tdd, «Armut in der Schweiz ist immer noch ein Tabuthema.» Sägesser hat zusammen mit der reformierten Kirche Affoltern a. A., dem regionalen Sozialdienst des Bezirks Affoltern und dem Dienstleistungszentrum Limmattal/Knonaueramt der Pro Senectute Kanton Zürich Tischlein deck dich nach Affoltern gebracht. Für den Betrieb ist Ursula Jarvis von der reformierten Kirchgemeinde zuständig. 20 freiwillig Mitarbeitende helfen in abwechselnden Teams bei der Lebensmittelverteilung.

## Hilfe auch für ältere Menschen

Früchte, Salat, Gemüse, Yoghurt, Reis, Getreideriegel, Thon – das ist nur eine kleine Auswahl an Produkten, die Tdd in Affoltern a. A. anbietet. Da der Verein Spenden aus der Lebensmittelbranche verteilt, können die Produkte den wöchentlichen Einkauf nicht ersetzen. Doch die Bezüge helfen, das knappe Haushaltsbudget zu entlasten. Bezugsberechtigt sind Personen, die von sozialen Fach- und Beratungsstellen einen Bezugsausweis erhalten. Bedürftige Seniorinnen und Senioren erhalten diesen beim Dienstleistungszentrum Limmattal/Knonaueramt der Pro Senectute Kanton Zürich (Jörg Stüdeli, Tel. 058 451 52 00). Neben Affoltern a. A. bestehen im Kanton Zürich in Dietikon, Stäfa, Wetzikon und Winterthur je eine und in Zürich vier Abgabestellen.

*VerfasserInnen: Sabine Hunziker Schmid (Tischlein deck dich) und Jörg Stüdeli (DC Limmattal/Knonaueramt der Pro Senectute Kanton Zürich)*

Produktspenden, Firmen- und Stiftungsbeiträge ermöglichen die Nonprofit-Organisation.

