



Pflege und Alter

info santésuisse

Das Magazin der Schweizer Krankenversicherer



santésuisse

Die Schweizer Krankenversicherer

Les assureurs-maladie suisses

Gli assicuratori malattia svizzeri

Gewalt im Alter geschieht in den eigenen vier Wänden



Brigitta Bhend ist diplomierte Pflegefachfrau, Berufsschullehrerin Gesundheitswesen und hat eine Ausbildung in Supervision/ Coaching und Mediation. Seit 2010 ist sie Geschäftsführerin der UBA Zürich/Schaffhausen, die als erste schweizweit 1997 gegründet worden ist. www.uba.ch.

Gewalt im Alter ist dann ein Thema, wenn es für Schlagzeilen sorgt. Ansonsten fristet es eher ein Schattendasein. Belegt wird dies durch die schweizweit fehlenden Zahlen. Statistisch erfasst wird nur, was durch Spitex, Nachbarn oder Angehörige gemeldet wird. «Diese Einzelfälle stellen nur die Spitze des Eisbergs dar», sagt Brigitta Bhend, Geschäftsführerin der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter Zürich/Schaffhausen.

Ist es Zufall oder symptomatisch? In Herbstjacken und Schal sitzen Brigitta Bhend und ihre Mitarbeiterin an diesem nasskalten Herbsttag hinter ihren Computern. Die Heizung streikt. Auch das Thema, mit dem sich die Frauen hier in Zürich und in zwei weiteren Büros in der Ostschweiz und der Zentralschweiz befassen, genießt in der breiten Bevölkerung keine Priorität: Gewalt an alten Menschen. «In den nordischen Ländern herrscht Meldepflicht, wenn Mitarbeiter einer Institution Zeugen von Gewalt an alten Menschen werden – in der Schweiz fehlt eine systematische Erfassung. Wir sehen nur die Spitze des Eisbergs», sagt Bhend.

Ein Ziel der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist es deshalb auch, nicht nur als Anlaufstelle für konkrete Beschwerden und Fragen zu fungieren, sondern die Öffentlichkeit auf das Thema aufmerksam zu machen. Dass dies gelingt, zeigt die Zürcher Statistik. Die Anzahl der gemeldeten Fälle stieg seit 2001 um 58 Prozent auf 187 an. Dabei machen Misshandlung und Gewalt¹ mit 30 Meldungen etwa einen Sechstel aller Beschwerden aus. Sorgen bereiten laut der Statistik für 2010 an erster Stelle zu hohe Kosten und Rechnungen (20 Prozent), Vertragsprobleme inkl. Leistungsprobleme der Sozial- und Krankenversicherer (19 Prozent), Einschränkungen und Beschränkungen etwa der Au-

Foto: Shiva Schütz

tonomie oder der Entscheidungsfreiheit häufig durch Familienmitglieder (15 Prozent) und das Zusammenleben (acht Prozent). Einen rasanten Anstieg der Beschwerden löste der von den Medien aufgegriffene «Fall Entlisberg» im Jahr 2008 aus. Man erinnert sich: Pflegende filmten demente Patientinnen in entwürdigenden Situationen mit dem Handy. Ob diese Zunahme der Beschwerden einen realen Anstieg der Gewalt widerspiegelt, kann Brigitta Bhend nicht sagen. Die Datenbasis der UBAs in Zürich, der Ostschweiz und der Zentralschweiz ist zu dünn und schweizweit werden keine Daten erhoben. Diesen Mangel stellt auch die WHO Europa im Bericht vom Juni 2011 fest.

Frau Bhend, wurden seit des «Falles Entlisberg» nachhaltige Schritte für die Kontrolle in Heimen in die Wege geleitet?

Reagiert hat man zuerst im konkreten Fall vor Ort. Im Hintergrund hat Curaviva, der Verband Heime und Institutionen Kanton Zürich, Richtlinien für Qualitätsmanagement in einer Pilotphase getestet und jetzt auf freiwilliger Basis definitiv eingeführt. Auch der Berufsverband der Pflege hat diese Kriterien aufgenommen sowie auch einige kantonalen Verordnungen.

Gibt es Überprüfungen der Qualität von Heimen oder wird Ihrer Meinung nach zu wenig getan?

Gesetze in diesem Bereich sind dringend nötig: In den meisten Kantonen der Deutschschweiz – Ausnahme Graubünden – gibt es immer noch keine umfassende Gesetzgebung oder Verordnung für Menschen in Institutionen, die von Dritten abhängig sind. Es fehlt auch eine Regelung, welche die minimalen Voraussetzungen zur Führung eines Heimes festhält. In der Romandie existieren in allen Kantonen klare Vorgaben. Somit ist die Überprüfung klar geregelt, durch eine gemeinsame, einheitliche Vorlage aller Westschweizer Kantone. Das muss schweizweit die Regel werden.

Diese Gesetzeslücke erstaunt, denn immerhin betreffen gut 35 Prozent der Beschwerden Heime.

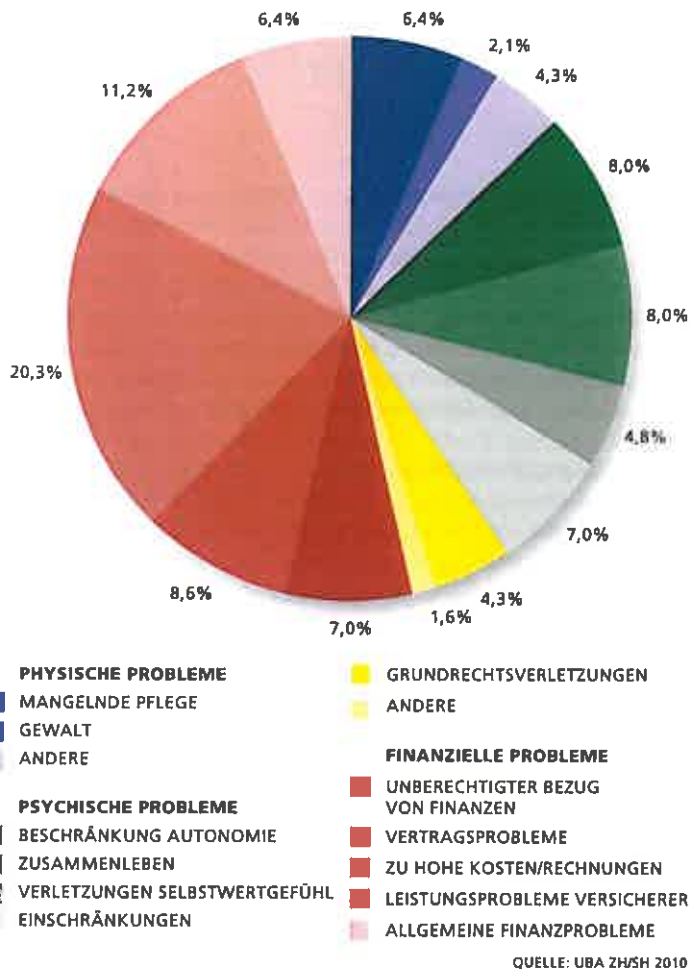
Dabei handelt es sich aber selten um Gewalt, sondern um soziale und finanzielle Konflikte. Die Kontrolle in Heimen greift in der Regel, vor allem, wenn eine positive Fehlerkultur gelebt wird. Und Gewalt zuhause wird meist durch Angehörige ausgeübt, nicht durch Fachpersonen. Der gängige Mythos, wonach vor allem «geldgierige Erben» oder «sadistisches Pflegepersonal» Menschen misshandeln und vernachlässigen, wird übrigens auch durch Zahlen aus Irland widerlegt. Demnach sind rund 20 Prozent der Misshandlungen der über 65-Jährigen Selbstvernachlässigungen. Bei den über 75-Jährigen beträgt dieser Anteil gar 70 Prozent.

Welche Konstellationen begünstigen die Anwendung von Gewalt durch Angehörige?

Da ist zum einen die Problematik der Abhängigkeit, die verstärkt wird, wenn eine Person zusätzlich noch dement, psychisch krank oder körperlich behindert ist. Dazu kommt



GEGENSTAND DER BESCHWERDEN



die Überforderung der Angehörigen, die 24 Stunden pro Tag sieben Tage die Woche pflegen. Häufig wollen sie trotzdem keine Hilfe annehmen – das verstärkt die Überforderung.

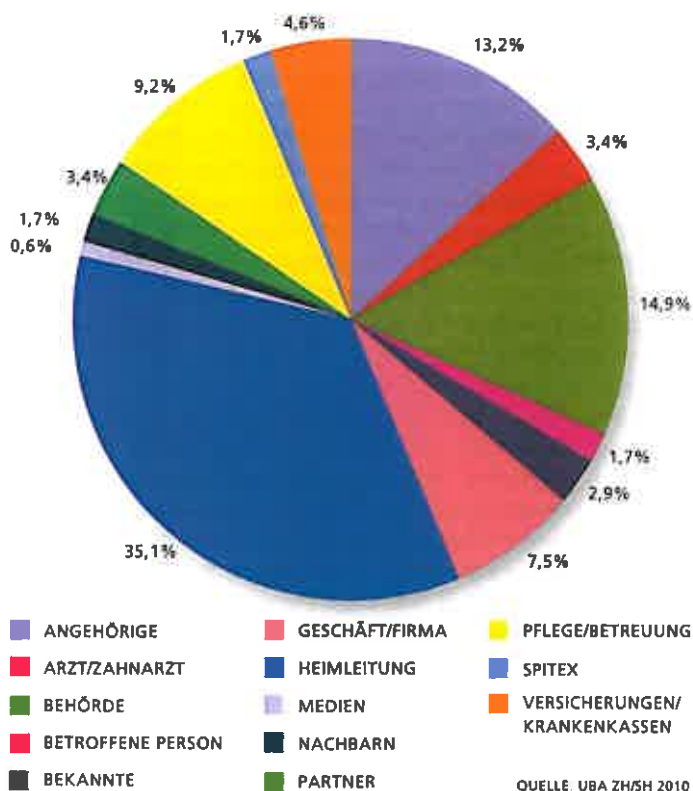
Wie gehen Sie vor, wenn Ihnen Übergriffe gemeldet werden?

Wir haben eine Fachkommission mit Fachleuten für die verschiedenen Gebiete. Sie nehmen mit den Betroffenen Kontakt auf, analysieren die Situation und versuchen gemeinsam mit ihnen Lösungen zu finden, um sie zu entlasten. Sofern kein Konsens gefunden werden kann, wird mit den zuständigen Stellen und Behörden Kontakt aufgenommen, sei dies die Vormundschaftsbehörde oder der Stadtarzt. Es benötigt eine differenzierte Vorgehensweise. Paradoxerweise ist es nicht immer gut, jemanden aus einer Gewaltsituation herauszureissen.

Zahlen aus Irland zeigen, dass mit 67 Prozent viel mehr Frauen als Männer zu den Opfer gehören.

Das widerspiegelt zum Teil die tendenziell abhängige Stellung der Frau in der Gesellschaft. Menschen, die im Leben Gewalt erfahren haben, neigen dazu, dieses Verhalten auch im Alter an den Tag zu legen, allerdings auch Frauen gegenüber dem Ehemann oder Töchtern gegenüber dem Vater.

GEGEN WEN RICHTEN SICH DIE BESCHWERDEN?



Gibt es Reklamationen über die Krankenversicherer?

Es gibt Fälle, in denen Krankenversicherer die Spitex nicht mehr zahlen möchten, weil ein Heimaufenthalt die Krankenversicherung weniger kostet. Die Allgemeinheit kostet er allerdings mehr. Oft können auch Konflikte zwischen Krankenkassen und Klienten geklärt und geschlichtet werden. Ausserdem treten Fragen auf, wenn Pflegebedürftige plötzlich höher eingestuft werden. Meldungen betreffen auch die neue Pflegefinanzierung und den Selbstbehalt, der gestiegen ist.

Was ist in der Zukunft zu erwarten?

Eine Seco-Studie zeigt, dass die Pflege im Alter eine riesige Herausforderung wird. Es gibt zunehmend ältere Menschen und mehr Demenzkranke, aber immer weniger Junge ergreifen den Pflegeberuf. Zwangsläufig wird die Pflegequalität zurückgehen, die Pflege wird unbezahlbar. Parallel dazu fehlen auch zunehmend die pflegenden Angehörigen, ein riesiges Problem: Denn nur 10 Prozent der alten Menschen werden heute in Institutionen betreut, 90 Prozent privat!

INTERVIEW SILVIA SCHÜTZ

¹ Gewalt wird je nach Statistik verschieden interpretiert, was die Vergleichbarkeit erschwert. Hier umfasst sie körperliche und psychische Gewalt (2,1%), mangelnde Pflege (6,4%) Verletzung des Selbstwertgefühls (4,8%) und einen Teil der Grundrechtsverletzungen (4,3%).