



# Senevita und Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA

Eine Zusammenarbeit zum  
Wohle älterer Menschen

**senevita**  
Näher am Menschen



*Liebe Bewohnerinnen und Bewohner*

*Liebe Kundinnen und Kunden der Senevita Casa*

*Liebe Angehörige*

*Liebe Mitarbeitende der Senevita und Senevita Casa*

Als erstes Unternehmen schweizweit geht die Senevita eine Zusammenarbeit mit der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter UBA ein. Per sofort hat die Senevita die UBA als unabhängige Schlichtungsstelle benannt, die in schwierigen Situationen und Konflikten zur Vermittlung herangezogen werden kann.

Die UBA ist ein politisch und konfessionell unabhängiger, gemeinnütziger Verein. Er setzt sich für ein selbstbestimmtes, würdiges Leben im Alter ein. Werte, die auch die Senevita teilt.

Uns verbindet etwas Besonderes: das Wohlergehen eines uns nahestehenden Menschen. Da, wo sich Menschen um Menschen kümmern, können Konflikte entstehen. Es gibt sie in unserem Alltag, in Pflegesituationen, in der Familie und manchmal auch zwischen Freunden. Sie entstehen unter Stress und Zeitnot oder wenn schwierige Entscheide gefällt werden müssen, und obwohl unsere Mitarbeitenden viel Engagement und Wissen in ihre Arbeit stecken, können wir sie manchmal nicht vermeiden.

Doch wir können entscheiden, wie wir darauf reagieren. Aus diesem Grund hat die Senevita die UBA als Schlichtungsstelle für alle schwierigen Situationen bei Konflikten in verschiedensten Bereichen wie Betreuung, Pflege, Wohnen, Finanzen, Krankenkasse oder Familie benannt.

Wir sind für Sie da.

Ihre Senevita und UBA

## Wer kann die UBA kontaktieren?

### Betroffene

Direkt betroffene, ältere Menschen, deren Angehörige, Freunde, Nachbarn und Drittpersonen.

### Umfeld

Aussenstehende Beobachtende oder Personen, die Abklärungen durchführen und Verletzungen der Würde und Selbstbestimmung oder Probleme und Konflikte wahrnehmen.

### Pflegepersonal

Leitungs-, Betreuungs- und Pflegepersonen von Institutionen.

Die Kontaktaufnahme und die Beratung sind für Betroffene kostenlos. Personen, die sich an die UBA wenden, können sich in einem ersten Schritt anonym beraten lassen. Für eine Fallbearbeitung ist der Einbezug aller im Konfliktfall Beteiligten notwendig. Die UBA behandelt Anfragen diskret, unbürokratisch und unter Einhaltung des Datenschutzes.

## Wie kontaktiere ich die UBA?

Die Anlaufstelle der UBA ist unabhängig und behandelt die Anfragen vertraulich.

Telefon 0848 00 13 13 oder 058 450 60 60  
info@uba.ch

Montag bis Freitag: 14.00 bis 17.00 Uhr

www.uba.ch

Die Senevita wird erst kontaktiert, wenn es die Situation erfordert, um den Konflikt zu lösen und nur mit Zustimmung der betroffenen Person.

# Die UBA: Unabhängige Schlichtungsstelle mit langjähriger Erfahrung

Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter UBA ist seit 1997 das führende Kompetenzzentrum für Konflikte und Gewalt im Alter. Sie setzt sich für ein selbstbestimmtes, würdiges Leben im Alter ein. Sie klärt, vermittelt und schlichtet bei Konflikten in allen Lebensbereichen älterer Menschen und bietet Hilfe für von Gewalt/Misshandlung Betroffene.

Privatpersonen und Institutionen können sich mit ihren Anliegen bei der UBA melden. Fachpersonen nehmen die Anliegen der Betroffenen entgegen und suchen gemeinsam mit ihnen nach Lösungen. Alle Informationen werden vertraulich behandelt.

## → Entgegennahme

Die Anlaufstelle nimmt die Anliegen und Beschwerden entgegen. Sie klärt den Sachverhalt, bittet um die Zustellung von notwendigen Unterlagen und informiert über das weitere Vorgehen. Handelt es sich um keinen Fall für die UBA, wird die Adresse einer passenden Stelle vermittelt.

## → Beschwerdeübergabe

Alle eingehenden Informationen sind in einem vertraulichen Dossier festgehalten. Das Beschwerdemanagement hält wo nötig Rücksprache mit den Beschwerdemeldenden und leitet das Dossier an die entsprechende regionale Fachkommission zur Übernahme weiter.

## → Beschwerdeübernahme

Die Mitglieder der regionalen Fachkommission lesen sich in den Fall ein und melden die Bereitschaft zur Übernahme des Beschwerdefalles an das Beschwerdemanagement.

## → Beschwerdebearbeitung

Die freiwillig tätigen Fachpersonen beraten vertraulich, kompetent, unbürokratisch und unabhängig. Sie bieten Hilfe zur Selbsthilfe. Mit den Beteiligten erarbeiten sie für alle annehmbare Lösungen.