



Porträt der Basler und Baselbieter Ombudsstellen für Altersfragen und Spitex



Regula Diehl

Was Basel-Stadt bereits seit 15 Jahren kennt, gibt es seit dem 1. Januar 2015 nun auch für den Kanton Basel-Landschaft: eine Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex. Geleitet wird die Basler Ombudsstelle von Regula Diehl. Sie leitet auch, zusammen mit ihrem Anwaltskollegen Martin Dumas, die neue Baselbieter Ombudsstelle. Beide Ombudsstellen haben ihren Sitz am Basler Rümelinsplatz. Von hier aus wird in Stadt und Land bei Konflikten vermittelt.

Initiiert wurde die Basler Ombudsstelle im Jahre 2000 vom Heimverband VAP, von Spitex Basel, der Pro Senectute und dem Kanton Basel-Stadt. Im Laufe der Jahre sind der Trägerschaft die Christoph Merian Stiftung mit ihren Alterssiedlungen sowie die Vereinigung der privaten Spitexanbieter ASPS beigetreten. Im Kanton Basel-Stadt besteht die Trägerschaft aus einem Verein, in dessen Vorstand sämtliche auftraggebende Verbände sowie der

Kanton vertreten sind. Finanziell getragen wird die unabhängige Ombudsstelle in Basel von allen in der Trägerschaft vertretenen Institutionen.

Im Kanton Baselland haben der Verband Basellandschaftlicher Gemeinden (VBLG), der Verband Baselbieter Alters-, Pflege- und Betreuungseinrichtungen (BAP) und der Spitex-Verband Baselland (SVBL) in einem intensiven Prozess im vergangenen Jahr die auch von politischer Seite her schon lange geforderte Ombudsstelle geschaffen. Hinter der Baselbieter Ombudsstelle steht der vom Gesetz bestimmte Träger, der Verband Basellandschaftlicher Gemeinden. Finanziert wird die Ombudsstelle, deren Unabhängigkeit vertraglich gesichert ist, durch die beiden auftraggebenden Kantonalverbände der Heime (BAP) und der gemeinnützigen Spitex (SVBL).

Wer sich an die Ombudsstellen wenden kann

Die Ombudsstellen sind zuständig für Beschwerden von Bewohnerinnen und Bewohner von Basler sowie Baselbieter Alters- und Pflegeheimen sowie für Kundinnen und Kunden von Spitex-Organisationen – in Baselland gilt dies vorläufig nur für Leistungsbezüger von Mitgliederorganisationen des SVBL – die mit ihrem Dienstleister in einen Konflikt geraten. Auch Angehörige oder sonstige Bezugspersonen der Betroffenen dürfen sich melden. Umgekehrt können sich auch die Heime und Spitex-Organisationen an beide Ombudsstellen wenden, wenn es zu unüberbrückbaren Differenzen kommt. Allerdings gilt für beide Ombudsstellen, dass diese erst aktiv werden, wenn die Konfliktparteien betriebsintern vorgängig einen Schlichtungsversuch unternommen haben. Nicht zuständig sind die Ombudsstellen bei rein privaten oder familiären Konflikten sowie bei personalrechtlichen Angelegenheiten

Liebe Leserinnen, liebe Leser

In der Schweiz leben wir in einem der fortschrittlichsten, reichsten und teuersten Länder der Welt. Neben allen anderen Vorzügen gehen wir dabei automatisch davon aus, dass auch das Gesundheitssystem eines der weltbesten ist. Dafür sind wir auch bereit, jeden Monat hohe Krankenkassenprämien zu leisten. Nun sind in den letzten Wochen mehrere Berichte in den Medien veröffentlicht worden, welche diesen Glauben etwas erschüttern. So wurde einerseits eine vertiefte Untersuchung der Todesraten bei einigen schweren Bauchoperationen durchgeführt. Dabei hat sich gezeigt, dass in der Schweiz je nach Spital für den gleichen Eingriff ganz unterschiedlich hohe Todesraten nach diesen Eingriffen existieren (von 0%-17%!). Zudem hat ein Ländervergleich gezeigt, dass in der Schweiz das Risiko, sich nach einer Operation eine Infektion zu holen, höher liegt als in der EU. Als Gründe für diese Ergebnisse werden einerseits die fehlende staatliche Kontrolle durch den Bund und andererseits das föderalistische System genannt, in dem jeder Kanton im Gesundheitswesen machen kann was er will. Die unabhängig voneinander erstellten Untersuchungen sind erschreckend und machen sprachlos. Zudem gibt es wenig Hoffnung, dass sich in nächster Zeit die Verhältnisse bessern werden. Das Gärtchendenken der kantonalen Gesundheitsdirektoren und jedes Spitals verhindern Lösungen, welche den Patienten dienen würden. Dies ist doch etwas erstaunlich, wenn man bedenkt, dass in der Schweiz nach wie vor zwischen 1'000 bis 3'000 Patienten unnötigerweise sterben und die Todeszahlen im Verkehr bei weitem übersteigen. Trotzdem werden immer weiter Vorschriften erlassen, um die Zahl der Verkehrstoten zu senken. Es stellt sich die Frage, weshalb dies im Gesundheitswesen nicht ebenfalls gemacht wird.

Martin Lutz

Fortsetzung auf Seite 3 oben



Rhythmik nach Jaques-Dalcroze - Musik und Bewegung beschwingt im Alter

Die Rhythmik nach Jaques-Dalcroze ist eine Musik- und Bewegungsintervention, welche für das Gehirn und die Motorik im besonderen Masse wirksam ist. Wissenschaftliche Studien haben gezeigt, dass die Rhythmik nach Jaques-Dalcroze das Sturzrisiko älterer Menschen markant reduziert. Ein halbes Jahr lang regelmässiger Besuch einer Rhythmiklektion pro Woche fördert die Gangsicherheit und reduziert Stürze um 54% (Studie Trombetti, 2010). In Studien wurde aufgezeigt, dass für die Gangsicherheit nicht einfach ein Muskeltraining genügt. Natürlich ist es wichtig, kräftige Muskeln zu haben. Nur Krafttraining allein zeigt keine signifikante Wirkung auf Stürze (Studie Cochrane Review, 2009). Das Gehen ist eine Multitaskangelegenheit und wird vom Gehirn gesteuert. Wir koordinieren die Bewegung, das Sehen, das Hören, das Denken und das Sprechen. Fünf verschiedene Aufgaben werden zur gleichen Zeit im Gehirn abgestimmt. Dieses Multitasking ist zuständig für das Organisieren des Ganges und ist wichtig für die Bewältigung des Alltags. Im Alter, haben Forscher herausgefunden, lässt diese Multitaskfähigkeit nach und es kommt öfters zu Stürzen.

*„Das Erfolgsgeheimnis der Rhythmik ist die spielerische Verbindung zwischen improvisierter Klaviermusik und stetig wechselnden motorischen Koordinationsaufgaben des Körpers.“
(Prof. Dr. med. R.W. Kressig, Chefarzt Akutgeriatrie, Universitätsspital Basel)*

In der Rhythmik nach Jaques-Dalcroze werden genau diese Multitaskaufgaben gestellt und geübt. Die im Unterricht angewandten, von der improvisierten Klaviermusik unterstützten Bewegungskombinationen mobilisieren die geistige und körperliche Flexibilität nachhaltig. Die Rhythmik als solches ist ein ganzheitliches Prinzip, welches den gesamten Menschen anspricht. Raum, Zeit, Dynamik und Form sind Grundelemente der gestellten Übungen. Diese fördern das Körperbewusstsein, die Wahrnehmung, die Motorik, das Soziale und die Achtsamkeit. Musik und Bewegung sind Elemente, welche dem Menschen grundsätzlich Freude bereiten. In einer Rhythmiklektion wird die Konzentration stark gefordert, denn die gestellten Übungen verlangen höchste Präsenz und

Aufmerksamkeit und lassen keine Zeit, sich anderen Gedanken zuzuwenden.

Ein Beispiel für eine Übung:
Gehen mit den Füssen, doppelt so schnell dazu klatschen und ein passendes Lied dazu singen. Ev. in der Hälfte des Liedes das Klatsch- und Gehmuster umkehren. Die Aufgabe wird von der Rhythmiklehrerin am Klavier entsprechend begleitet.

Das ist eine sogenannte Multitaskaufgabe, welche den ganzen Menschen herausfordert. Nicht nur das Umsetzen von Füssen, Händen und Stimme wird koordiniert, sondern auch das Hören und Sehen. Fünf verschiedene Ebenen werden zur gleichen Zeit angesprochen und miteinander in Verbindung gebracht. Eine neurologische Meisterleistung! Gerade deshalb fühlen sich die Teilnehmenden angesprochen und werden auf allen Ebenen lebendiger. Das detaillierte und herausfordernde Arbeiten mit dem eigenen Körper weckt die Lebensgeister und die Präsenz verbessert sich. Viele reagieren mit Erstaunen über die jahrelange Konditionierung und den Rückschritt von Bewegung und Wahrnehmung und merken, wie gut diese neue Herausforderung tut. Das Arbeiten an den Übungen zu zweit bis hin mit der ganzen Gruppe verbindet und lässt die Senioren einander auf eine andere Art begegnen. Nicht das Gespräch oder der persönliche Austausch stehen im Vordergrund, sondern das Arbeiten an sich, mit sich selber und mit den Anderen.

Die verschiedenen Übungen, welche zum Teil schnellen Wechsel mit sich bringen, verlangen grösstmögliche Aufmerksamkeit und Konzentration. Wie eine Teilnehmerin treffend formuliert: „Einmal in der Woche muss ich mich sehr konzentrieren und anstrengen, was eine wunderbare Erfahrung ist und mir sehr gut tut“. Der Alltag im Seniorenalter ist oft bequem und im eigenen Tempo gestaltet. Ein grösseres Training für das Denken wird nicht oft eingebaut. So kommen sie in den Rhythmikunterricht und es wird eine grosse Konzentration verlangt, was für die Meisten eine willkommene Herausforderung ist. Das Ergebnis des regelmässigen Übens ist, dass die Senioren eine stark verbesserte Körperpräsenz und

stabileres Gleichgewicht erhalten sowie aufmerksamer in der Wahrnehmung werden. Das wiederum bringt verlorengelaubte Energie und Freude zurück. Die Rhythmikstunden sind fröhlich und humorvoll. Es wird viel gelacht – auch manchmal über das eigene Unvermögen, wenn etwas nicht gelingen will. Die stetig wiederkehrenden Übungen, verpackt in einem anderen ‚Kleid‘, stärken und geben Vertrauen. Es ist für die Einzelnen schön zu erkennen, dass auch im Alter Neues gelernt und die allgemeine Befindlichkeit verbessert werden kann.

In der Stadt Basel hat man die Rhythmik nach Jaques-Dalcroze 2010 erfolgreich in den Quartiertreffpunkten eingeführt. Das Angebot besteht aus einer Rhythmiklektion und einem gemütlichen Zusammensein bei einem Kaffee. Das sogenannte Café Balance besteht nun schon seit mehr als vier Jahren und wird insgesamt von mehreren hundert Senioren wöchentlich besucht. Der grosse Erfolg dieses Projekts hat sich herumgesprochen. Im Baselland wurden seit September 2013 mehrere Rhythmikkurse von der Spitex organisiert und laufen seither sehr erfolgreich. Auch in der übrigen Schweiz wächst die Anzahl der Seniorenrhythmikstunden.

Vor oder nach einer Stunde treffen sich die Meisten zu einem Kaffee zum Plaudern und Austauschen. Viele der Teilnehmenden leben alleine und dieser Treffpunkt ist für sie ein wichtiger Bestandteil im Wochenablauf. Es ist ein grosser Vorteil, dass es so viele Angebote in und um Basel gibt, denn in die Kurslokale kommen vorwiegend Personen aus dem umliegenden Quartier. Das wiederum hat zur Folge, dass sich die Leute auch auf der Strasse erkennen und sich darüber freuen. Das Quartier wird persönlicher.

Der Kurs ist für Senioren sehr niederschwellig, da es für die Teilnahme an der Rhythmiklektion keine besonderen Kenntnisse und keine spezielle Kleidung braucht. Die Gruppengrösse ist über die Jahre in etwa gleich gross geblieben. Einige neue Personen kamen dazu. Abgänge gibt es eigentlich nur, wenn jemand krank wird oder stirbt. Dieses durchwegs positive Resultat spricht für die Methode und das Angebot.

Fortsetzung auf Seite 3 unten



Fortsetzung von Seite 1

der Mitarbeitenden der betroffenen Institutionen. Die Ombudsstelle vermittelt und schlichtet zudem nur, wenn noch kein Gerichtsverfahren eingeleitet wurde.

Ablauf des Beschwerdeverfahrens

Bei der Ombudsstelle Basel-Stadt nimmt sich Regula Diehl der Beschwerden an, im Kanton Basel-Landschaft teilen sich Martin Dumas und Regula Diehl die Bearbeitung der anfallenden Beschwerden.

Zunächst hören sich die Ombudsfrau oder der Ombudsman die Vorbringen der Beschwerdeführenden an und wenden sich in Absprache danach an die Geschäftsleitung oder zuständige Ansprechperson des betroffenen Leistungserbringers. Als unabhängige und neutrale Person vermittelt sie zwischen den Parteien, schlichtet Streit und sucht nach Lösungen. Sie prüft auch, ob der Inhalt der Beschwerde gesetzlich oder in Verträgen geregelt ist. Die Ombudsleute können in sämtliche relevanten Dossiers Einsicht nehmen. Ziel ist immer die Klärung und Lösung der Differenzen.

Die Beratung durch die Ombudsstelle ist kostenlos. Die Ombudspersonen unterstehen der Schweigepflicht und gehören keiner Institution der Trägerschaft an.

Beispiele aus der Tätigkeit der Ombudsstellen

Regula Diehl blickt auf 15 Jahre Erfahrung als Basler Ombudsfrau für Altersfragen und Spitexfragen zurück. Die Themen, mit welchen sich die neue Baselbieter Ombudsstelle zu befassen hat dürften ähnlich sein wie in Basel-Stadt. Im stationären Bereich geht es oftmals um Kosten, beispielsweise um

die Höhe der Pflgetaxen, die Kostenbeteiligung von Selbstzahlenden oder nicht nachvollziehbare Abrechnungen. Aber auch Kritik an der Qualität der pflegerischen Leistungen oder der Verlust von Hilfsmitteln oder Wertgegenständen bergen Konfliktpotential.

Bei Spitexanbietern sorgen häufiger Personalwechsel für Unmut. Im Fokus stehen auch Fragen rund um die Dauer der Betreuungseinsätze oder die Abgrenzung zwischen Pflege- und Hauswirtschaftsleistungen. Die Frage, wann ein Eintritt in ein Altersheim empfohlen wird gibt auch Anlass zu Beschwerden. Es geht aber auch um Zwischenmenschliches. Da können zahlreiche Konflikte entstehen, sei es aus Missverständnissen oder Fehlern. Die Ombudsstelle behandelt nur konkrete Beschwerden, in denen es darum geht, im Einzelfall einen gerechten Ausgleich zu schaffen nicht jedoch eine vorteilhafte Ausnahme.

Im Kanton Basel-Stadt hat die Ombudsstelle ca. 30-40 grössere Beschwerden und rund 80 Anfragen und Kurzberatungen pro Jahr erledigt. In den meisten Fällen konnte eine vermittelnde Lösung gefunden werden. Aufgrund der Grösse des Kantons Basel-Landschaft ist bei der Baselbieter Ombudsstelle von etwas höheren Beschwerdezahlen auszugehen.

Die Unabhängigkeit der Ombudsstelle

Die Stärke der Ombudsstelle ist ihre Unabhängigkeit. Sich im Konfliktfall an eine ausserhalb der betroffenen Einrichtung bestehende neutrale Stelle wenden zu können kann das oftmals strapazierte Vertrauen in die Institutionen wiederherstellen.

Aus ihrer langjährigen Erfahrung empfiehlt die Ombudsfrau den verantwortlichen Institutionen sowie den Beschwerdeführenden eine frühzeitige Inanspruchnahme der vermittelnden Tätigkeiten der Ombudsstelle. Diese ist umso erfolgsversprechender, je rascher sich die Beteiligten an diese wenden. Direkte Schlichtungsversuche gehen vor, doch ein zu langes Hin und Her kann zu Verhärtungen führen, die nicht mehr aufgelöst werden können.

Die Trägerschaften der beiden Ombudsstellen sehen die Ombudsstellen als Chance zur Verstärkung des Vertrauensverhältnisses zu den Bewohnenden, Patienten und deren Angehörige. Die Möglichkeit der Heime und Spitexanbieter, sich selber offensiv an die Ombudsstelle wenden zu können, wenn sie an Grenzen stossen, wird begrüsst.

Regula Diehl

Basler Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex
Regula Diehl, Ombudsfrau
Rümelinsplatz 14, 4001 Basel
Tel: 061 269 80 98
E-Mail:
kontakt@ombudsstelle-alter.ch
www.ombudsstelle-alter.ch

Baselbieter Ombudsstelle für Altersfragen und Spitex
Regula Diehl, Ombudsfrau
Martin Dumas, Ombudsman
Rümelinsplatz 14, 4001 Basel
Tel: 061 269 80 96
E-Mail: bl@ombudsstelle-alter.ch
www.ombudsstelle-alter.ch

Fortsetzung von Seite 2

Aus dem Bedürfnis heraus, zusammen zu sein und die Rhythmik zu erleben, haben sich weiterführende Angebote ergeben; z.B. der einwöchige Kurs in den Bergen mit zwei Lektionen Rhythmik pro Tag. Die restliche Zeit stand zur freien Verfügung. Die Durchführung war überaus erfolgreich, auch weil sich die Teilnehmenden gut verstanden und miteinander die Freizeit gestalteten. Zusätzlich gab es Weihnachts- und

Neujahrsapéros, welche von allen sehr geschätzt wurde.

Ein weiteres Angebot ist die Rhythmikstunde in einem Altersheim. Da die Bewohner und Bewohnerinnen zum Teil sehr betagt und/oder dement sind und nicht mehr gut gehen können, findet der Unterricht sitzend auf den Stühlen statt. Der Inhalt der Lektion ist gleich wie mit mobilen Senioren, nur der Schwierig-

keitsgrad ist etwas leichter. Die meisten Übungen der Rhythmik können gut auf diese Voraussetzung adaptiert werden. Das Ziel in dieser Arbeit ist, die geistige Fitness und die Körperpräsenz möglichst beizubehalten oder zu verbessern. Die wöchentliche Rhythmiklektion ist auch hier eine freudige Herausforderung und eine willkommene Abwechslung im Alltag. Das Ansprechen von Körper

Fortsetzung auf Seite 4

Einladung zur Generalversammlung

Am Donnerstag, 11. Juni 2015, 20:00 Uhr

An der Patientenstelle Basel, Hebelstrasse 53, 4056 Basel

(Nähe Parking Universitätsspital, Bus 30 und 33 Haltestelle Bernoullianum,
Tram 3 Haltestelle Pilgerstrasse)

Traktanden

- Begrüssung
- **Abnahme des Protokolls der Ordentlichen Generalversammlung vom 18. Juni 2014**
- **Jahresbericht 2014 der Patientenstelle**
- **Jahresrechnung 2014**
- **Bericht der Revisoren**
- **Budget 2015**
- **Wahl der Revisoren und des Vorstandes ***
- **Varia**

* Die bisherigen Vorstandsmitglieder Simone Abt, Patrick Kury, Martin Lutz, Christine Odermatt, Marina Werder und Heinz Volken sowie die beiden Revisoren Christine von Salis-Pughe und Ruedi Hafner stellen sich für ein weiteres Jahr zur Verfügung.

Der Vorstand hofft auf reges Interesse und würde sich freuen, viele Mitglieder der Patientenstelle Basel an diesem Anlass begrüssen zu dürfen. Auch Nichtmitglieder sind herzlich willkommen.



Fortsetzung von Seite 3

und Geist mit Bewegung, Musik und Gesang belebt und lässt alle etwas zufriedener werden. Über die Jahre des Trainings hinweg ist es erfreulich zu beobachten, wie genau die Bewohner schauen und hören gelernt haben. Rhythmische Aufgaben mit dem Klavier gespielt werden leicht übernommen, differenzierte Bewegungen optimal abgeschaut und umgesetzt. Auch hier verbessert sich die Aufmerksamkeit und Konzentration zusehends. Das gemeinsame Arbeiten, Lachen, Singen in der Gruppe verbindet und bringt einander näher. Rhythmik nach Jaques-Dalcroze ist nicht nur eine wertvolle Sturzprävention, sondern vor allem eine Methode, welche alle Bereiche des Menschen anspricht und fördert. Das macht lebendig und erfüllt Körper, Herz und Verstand. Und wie eine Seniorin treffend gesagt hat: „Mer geht nachher eifach vergnügter hei“.

In Basel-Stadt bietet das Gesundheitsdepartement in mittlerweile zehn Quartiertreffpunkten das Angebot Café Balance an. Im Baselland finden in Allschwil, Binningen, Biel-Benken, organisiert durch die Spitex, und in Dornach Kurse statt. Weitere Informationen und Angebote unter www.seniorenrhythmik.ch.

Patricia Hofmann
Rhythmikpädagogin MHS in Sonder- und Heilpädagogik

Die wichtigsten Zahlen

	2014	2013	2012
Telefongespräche	1660	1581	1752
davon telefonische Kurzberatungen	380	419	418
Persönliche Beratungen	92	73	75
Neue Dossiers	112	113	104
Total Dossiers in Bearbeitung	182	172	155
Abgeschlossene Dossiers	109	102	96
- mit positivem Ergebnis	23	23	14
- mit negativem Ergebnis	35	26	19
- Beratung	2	13	12
- Kurzberatung	46	38	44
- an Anwalt weitergeleitet	3	2	7
Mitglieder	277	294	291

Impressum

Patientenstelle Basel
Hebelstrasse 53
Postfach
4002 Basel
Tel. 061 261 42 41
Fax 061 263 82 92
www.patientenstelle.ch
E-Mail:
patientenstelle.basel@bluewin.ch

PC 40-8206-5

Öffnungszeiten: Termine nur nach telefonischer Vereinbarung

Redaktion: Christine Odermatt
Gestaltung: Markus Odermatt
Druck:
R.Gysin Druckerei, 4147 Aesch