



Tätigkeitsbericht 2022

Stadt Uster

Tätigkeitsbericht Stadt Uster

Im Jahr 2022 konnte die Corona Pandemie mit den tiefgreifenden Einschränkungen abgeschlossen werden. Die Dienstleistungen von Pro Senectute Kanton Zürich konnten wieder vollumfänglich angeboten werden und wurden auch erweitert. Die Beratungen wurden wieder im gewohnten Rahmen durchführt.

Immer wieder wenden sich Angehörige an die Sozialberatung, weil sie mit der Betreuung ihrer an Demenz erkrankten Familienangehörigen an ihre Grenzen kommen. Auch für unsere Freiwilligen ist der Umgang mit an Demenz erkrankten Menschen eine grosse Herausforderung.

Die verschiedenen Seiten von Demenz

Demenz ist eine fortschreitende neurodegenerative Erkrankung, die sich auf die kognitiven Fähigkeiten einer Person auswirkt und sie in ihren täglichen Funktionen beeinträchtigen kann. Zu den Symptomen gehören unter anderem Gedächtnisverlust, Verwirrung, Schwierigkeiten bei der Sprache und der Ausführung von Aufgaben, sowie Verhaltensänderungen. Die Veränderungen zeigen sich individuell und können nicht präventiv behandelt werden.

Es gibt verschiedene Arten von Demenz, wobei die häufigste Form die Alzheimer-Demenz ist. Andere Arten sind vaskuläre Demenz, Lewy-Body Demenz und frontotemporale Demenz.

Demenz ist derzeit nicht heilbar, jedoch gibt es Massnahmen, die dazu beitragen können, die Symptome zu lindern und das Fortschreiten der Erkrankung zu verlangsamen. Diese Massnahmen umfassen die Verabreichung von Medikamenten, kognitive Stimulation, regelmässige körperliche Aktivität, gesunde Ernährung und klare Strukturen.

Die Betreuung von Menschen mit Demenz erfordert Geduld, Einfühlungsvermögen und eine umfassende Unterstützung, um ihre Bedürfnisse zu erkennen und zu erfüllen. Familienmitglieder und Pflegepersonal sollten sich auf die Bedürfnisse der Person einstellen und sicherstellen, dass ihre Umgebung sicher und an ihre Fähigkeiten angepasst ist. In den letzten Jahren wurde das Angebot an ambulanten Dienstleistungen im Bereich Betreuung und Pflege erweitert und ausgebaut. Dieses grosse Angebot ist für die pflegenden Angehörigen meist unübersichtlich und führt zu einer Überforderung.

Eine professionelle Beratung der Angehörigen kann zu finanzieller und emotionaler Entlastung beitragen. Eine solche Beratung umfasst die rechtlichen, administrativen, finanziellen und pflegerischen Themengebiete. Vollmachten sind in Bankgeschäften unabdingbar, ein Vorsorgeauftrag klärt die Zuteilung der weiteren Aufgaben und die Einbindung von Fachkräften kann die Betroffenen entlasten.

In den häufigsten Fällen führt die Erkrankung zum Eintritt in ein Pflegeheim. Auch hier spielt die richtige Beratung eine bedeutende Rolle. Die Suche nach einem passenden Heim kann je nach Auswahl viele Unsicherheiten auslösen. Die Angehörigen stehen hier vor einer emotional schwierigen Entscheidung und sind dankbar um eine Begleitung.

Zu dieser emotionalen Komponente kommt immer auch die Frage der Finanzierung hinzu. Das Ausfüllen der Anträge, sowie das Zusammenstellen der Unterlagen für die Zusatzleistungen und die Hilfenentschädigung, können Angehörige überfordern und zusätzlich belasten.

Demenz ist eine Erkrankung, welche die ganze Familie betrifft und ein zusätzliches Unterstützungsnetzwerk erfordert, um eine Überlastung der Angehörigen zu vermeiden.

Die Betreuung von Demenzerkrankten ohne Angehörige führt in der Regel über die KESB zur Errichtung einer Beistandschaft. In diesem Fall entscheidet die Beiständin oder der Beistand über das weitere Vorgehen.

Pro Senectute Kanton Zürich

Dienstleistungszentrum Oberland · Bahnhofstrasse 182 · 8620 Wetzikon
Telefon 058 451 53 40 · dc.oberland@pszh.ch · www.pszh.ch

Spendenkonto IBAN
CH95 0900 0000 8007 9784 4



Sozialberatung

Die Sozialberatung der Pro Senectute Kanton Zürich bietet allen Einwohnerinnen und Einwohnern der Stadt Uster ab vollendetem 60. Lebensjahr die Möglichkeit, sich zu unterschiedlichen Themen beraten zu lassen. Die Beratungen stehen auch Angehörigen, Bezugspersonen von älteren Menschen sowie allen an der Altersarbeit Interessierten zur Verfügung. Dies gilt ebenfalls für ältere Menschen, die sich dauernd oder vorübergehend in einer stationären Einrichtung aufhalten, welche keine eigenen Sozial- oder Beratungsdienste anbietet.

Im Jahr 2022 wurde diese Dienstleistung wieder rege genutzt. Eine aktive Öffentlichkeitsarbeit und eine laufend aktualisierte Homepage machten auf die Unterstützungsangebote aufmerksam. Die Anliegen der Seniorinnen und Senioren waren vielfältig und teilweise komplex. Seit der Corona Pandemie ermöglicht ein neues Angebot den Seniorinnen und Senioren sowie ihren Angehörigen, sich Online beraten zu lassen. Diese Dienstleistung wurde selten genutzt, da die entsprechenden digitalen Kompetenzen bei unserer Zielgruppe oft noch zu wenig vorhanden sind. Das wird sich mit der laufenden Digitalisierung voraussichtlich ändern.

Die Themenschwerpunkte in der Beratung waren Unterstützung bei den Finanzen, das Erstellen von Vorsorgedokumenten und die Triage von Hilfen zu Hause, welche ermöglichen, dass Senioren und Seniorinnen möglichst lange in ihren eigenen vier Wänden bleiben können. Vermehrt kamen Beratungen von Angehörigen von Menschen mit Demenz hinzu, sowie die Unterstützung bei Heimeintritten und die Vermittlung von administrativen Hilfen. Mit der zunehmenden Digitalisierung stehen viele ältere Menschen vor einer Herausforderung. Daher wurde von Pro Senectute Kanton Zürich das Projekt Digital Coach lanciert, welches als Pilotprojekt 2022 gestartet wurde. Das Interesse ist ebenso wie der Nutzen gross.

Durch das Angebot der Sozialberatung wird folgendes erreicht:

- Kompetente Beratung bei spezifischen Altersfragen
- Entschärfung von Krisensituationen durch rechtzeitige, adäquate Hilfestellung
- Vermeidung von Schulden und Mittellosigkeit
- Entlastung der Gemeindeverwaltung bei administrativen Fragen
- Förderung und Erhalt der Eigenständigkeit und der persönlichen Ressourcen
- Hinauszögern des Heimeintrittes durch rechtzeitige umfassende Unterstützung
- Vermittlung von unterstützenden Angeboten wie Spitex, Pro Senectute Home, Entlastungsdienste für pflegende Angehörige, Steuererklärungsdienst, Treuhanddienst, Umzugshilfe, etc.
- Vermittlung von Wissen und Empowerment bei der Erledigung von Vorsorgedokumenten für den Fall von später eintretender Urteils- und Handlungsunfähigkeit.
- Vermittlung von Unterstützung in Bezug auf die Digitalisierung (Digital Coach, Computera, neue QR Code Einzahlungsscheine)
- Angehörige von Menschen mit Demenz werden durch Gesprächsgruppen begleitet

Fallbeispiel*

Herr und Frau Leutenegger waren früher sehr aktiv und sportlich. Sie wanderten viel, bestiegen gemeinsam Berge und meisterten lange Velotouren. In Beruf und Freizeit waren sie erfolgreich und hatten ein erfülltes Leben. Als die Kinder Markus und Lina geboren wurden, erlebten sie viele gemeinsame Familienabenteuer. Zusammen waren sie immer ein gutes Team. Füreinander bestimmt und immer füreinander da.

Als Herr Leutenegger zum ersten Mal seine Brille nicht finden konnte, suchten sie gemeinsam nach ihr. Immer mehr Sachen vergass er, verlor langsam den Überblick über sein Leben. Immer mehr übernahm Frau Leutenegger das Ruder. Anfänglich konnte Herr Leutenegger noch einfache Anweisungen umsetzen, aber irgendwann ging dies nicht mehr. Er verlor seine räumliche und zeitliche Orientierung. Auch seine Persönlichkeit veränderte sich. Er war nicht mehr der 'Alte', seine Frau und er waren nicht mehr das Team von früher.

Aber Frau Leutenegger wollte nicht aufgeben und hoffte, dass es wieder besser würde. Sie pflegte ihn und kümmerte sich um alles. All diese Umstände machten sie sehr traurig und einsam. Sie war froh um ihre Tochter und ihren Sohn, die merkten, dass es den Eltern nicht mehr gut ging. Markus und Lina wandten sich an Pro Senectute. Eine erweiterte Abklärung bei der Memory Klinik bestätigte, dass Herr Leutenegger eine mittlere Demenz mit Alzheimer hatte. Jetzt war auch klar, dass es kaum Verbesserungen geben würde. Frau Leutenegger und ihre Kinder konnten aber die vielfältigen Auswirkungen der Krankheit verstehen und begannen, sich Hilfe zu organisieren. Durch die Beratung bei der Pro Senectute erfuhren sie vom vielfältigen Unterstützungsangebot. Frau Leutenegger ging nun regelmässig in eine Angehörigengruppe, wo sie sich mit Menschen austauschen konnte, die ähnliche Situationen bewältigten. Sie realisierte, dass sie sich selber Sorge tragen musste und war froh, dass Herr Leutenegger anfänglich einen Tag, später zwei Tage in eine Tagesbetreuung des örtlichen Alters- und Pflegezentrums gehen konnte. Auch wurden verschiedene ambulante Hilfen eingeleitet. Regelmässig kam jemand vom Besuchsdienst zu Herrn Leutenegger und Frau Leutenegger konnte ohne schlechtes Gewissen zum Einkaufen gehen und Freundinnen treffen.

Früher machte Herr Leutenegger die ganze Administration. Dank einer Vollmacht konnte dies die Tochter übernehmen, der Vorsorgeauftrag musste nicht validiert werden. Als sich die Demenz verstärkte, reichte der tageweise Aufenthalt im Heim nicht mehr. Frau Leutenegger, selber fast 80 Jahre alt, hatte nicht mehr die Kraft, für ihren Mann zu sorgen. So wurde ein Heimeintritt unumgänglich. Plötzlich reichten die Finanzen trotz der Hilfenentschädigung nicht mehr und eine Anmeldung für Zusatzleistungen wurde notwendig. Auch wieder in Zusammenarbeit mit der Pro Senectute reichte die Tochter die Anmeldung ein, womit die Einnahmen und Ausgaben wieder ausgeglichen waren. So entstand im Laufe der Jahre ein grosses Hilfenetzwerk für die ganze Familie.

*Die Namen in den Fallbeispielen sind aus Persönlichkeitsschutzgründen geändert.

2022 suchten 233 Personen auf der Beratungsstelle um Rat und Unterstützung nach, teilweise waren es auch ihre Angehörigen. Die Beratungen umfassten je nach Anliegen mehrere Gespräche und dauerten unterschiedlich lange. Wenn es den Ratsuchenden nicht möglich war, die Beratungsstelle aufzusuchen, wurden Hausbesuche gemacht.

Beratungen in Uster	2021	davon im Heim	2022	davon im Heim
Anzahl Personen	240	25	233	22

Individuelle Finanzhilfe

Für Menschen mit einer AHV-Rente können in ausgewiesenen finanziellen Notlagen einmalige oder periodische Geldleistungen beantragt werden. Häufig sind es Personen, die schon Ergänzungsleistungen beziehen und spezielle Ausgaben haben, die sie über ihr Budget nicht finanzieren können. Beispielsweise fallen bei einem Umzug häufig hohe Kosten an. Aber auch eine Zahnarztrechnung oder ein Zonenabonnement für den öffentlichen Verkehr können das Budget sprengen.

Individuelle Finanzhilfe	2021	2022
Ausbezahlte Beträge in Uster	69'172	66'370
Einmalige Geldleistungen	58'042	66'370
Periodische Geldleistungen für Mietkosten	11'130	

Treuhanddienst

Der Treuhanddienst steht Menschen ab 60 Jahren zur Regelung ihrer finanziellen und administrativen Angelegenheiten zur Verfügung. Er ist freiwillig und kann dann eingesetzt werden, wenn die Bereitschaft der betroffenen Person, mit einem oder einer Freiwilligen zusammenzuarbeiten, vorhanden ist.

Durch Einrichtung eines Treuhanddienstes wird folgendes erreicht:

- Umfassende Kontrolle und Ordnung der Finanzen sowie sonstiger administrativer Belange der Kundin oder des Kunden (ausgenommen ist die Vermögensverwaltung).
- Entlastung der Gemeindeverwaltung durch administrative Tätigkeit der Freiwilligen (EL-Stelle, Steueramt).
- Verhinderung von Schulden.
- Vermeidung anderer Problematiken durch Früherkennung und Beizug von Fachleuten (Gesundheit, Wohnen etc.). Vermeidung eines verfrühten beziehungsweise verspäteten Heimeintritts.
- Durch rechtzeitige Errichtung eines Treuhanddienstes können Situationen langfristig stabilisiert und Beistandschaften oft vermieden werden. Treuhanddienst-Mandate bestehen vielfach bis zum Tod der Kundin oder des Kunden.
- Qualitätssicherung durch Schulung der Freiwilligen, insbesondere im Bereich Ergänzungsleistungen und anderen Sozialversicherungen. Support und Kontrolle der Freiwilligen durch Fachpersonen. Regelmässige Berichterstattung durch die Freiwilligen und Kontrolle der Buchführung durch eine externe Revisionsstelle.
- Zeitliche Ressourcen der Freiwilligen ermöglichen den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses zur Kundin oder zum Kunden.

- Erhalt der persönlichen Ressourcen durch Einbezug der Kundin oder des Kunden in die administrative Tätigkeit.

Fallbeispiel*

Frau Fust ist verwitwet. Bis vor kurzem lebte sie mit ihrem Mann in einer 3,5-Zimmerwohnung. Das Paar war 53 Jahre verheiratet, doch vor einem halben Jahr starb Herr Fust ganz unerwartet. Für Frau Fust war dies ein grosser Schock. Nebst der Trauer kamen die Sorgen dazu. Eigentlich war sie diejenige gewesen, welche gesundheitlich angeschlagen war. Ihr Mann hatte viel übernommen und sie unterstützt. Nun braucht sie Unterstützung von ihrer Tochter, welche selber stark belastet ist.

Gleichzeitig liegen ihr die ganzen administrativen Verpflichtungen auf dem Magen. Sie musste sich nie um das Finanzielle kümmern, das erledigte ihr Mann. Von ihrer Tochter kann sie auch keine weitere Unterstützung erwarten. Diese wäre mit den administrativen Aufgaben ebenfalls überfordert.

Frau Fust wendet sich an die Sozialberatung der Pro Senectute und nimmt das Angebot eines Treuhanddienstes dankbar an. Bereits ist einiges liegen geblieben und der Freiwillige hat viel zu tun. Das Verhältnis zwischen den beiden ist herzlich und von gegenseitigem Vertrauen geprägt. Auch die Tochter ist dankbar, dass sie sich bei ihrer Mutter auf die betreuerischen Aufgaben konzentrieren kann.

Etwa zwei Jahre später zeichnet sich bei Frau Fust eine beginnende Demenz ab, welche leider schnell voranschreitet. Die Tochter ist nun noch mehr gefordert und einige Monate später wird der Umzug in ein Heim unumgänglich. Frau Fust ist örtlich und zeitlich vollkommen desorientiert und kann auch mit Unterstützung nicht mehr in ihrer Wohnung leben. Der Freiwillige kümmert sich um die nun benötigten Ergänzungsleistungen. Er besucht Frau Fust weiterhin, obwohl sie ihn meistens nicht mehr erkennt.

Zum Glück wurde bei Frau Fust frühzeitig ein Treuhanddienst eingerichtet. Dank der Vollmachten kann dieser über die Urteilsunfähigkeit hinaus weitergeführt werden. Eine Beistandschaft ist deshalb nicht nötig.

Im Berichtsjahr wurden in der Stadt Uster 28 Treuhanddienst-Mandate geführt. Davon konnten 25 Mandate über den Leistungsvertrag abgerechnet werden.

	2021	davon im Heim	2022	davon im Heim
Anzahl Treuhanddienst-Mandate Uster	27	13	28	12
Davon über Leistungsvertrag	23	11	25	11
Anzahl Freiwillige	22		25	

Erwachsenenschutz

Die Fachstelle Erwachsenenschutz unterstützt Private Beistandspersonen beim Führen von Beistandschaften für Personen ab 60 Jahren. Ist das Führen einer Beistandschaft durch einen Berufsbeistand angezeigt, so wird dies durch unsere Fachpersonen aus Sozialarbeit und Recht sichergestellt.

Zu den Hauptaufgaben der Fachstelle gehören die Rekrutierung, Schulung und Begleitung von Privaten Mandatsträgerinnen und Mandatsträgern (PriMa). Angestrebt wird eine möglichst breite Abdeckung von Beistandschaften, welche durch PriMa geführt werden. Hauptvorteil der PriMa sind zeitliche Ressourcen. Diese kommen den verbeiständeten Personen vor allem im Bereich Personensorge (persönliche Kontakte) zugute. Die seitens der Fachstelle bei Bedarf angebotene fundierte Beratung, gute Erreichbarkeit und intensive Begleitung werden von den PriMa sehr geschätzt. Ebenfalls bekommen die PriMa mehrmals pro Jahr ein Merkblatt zu einem aktuellen Thema per Mail zugeschickt. Ebenfalls erhalten die PriMa mehrmals pro Jahr Informationen zu aktuellen Themen.

Zusätzlich übernimmt die Fachstelle Erwachsenenschutz im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) Uster Abklärungsaufträge für Menschen ab 60 Jahren im Bezirk Uster. Die Abklärung der Schutzbedürftigkeit beinhaltet eine differenzierte Darstellung der sozialen, gesundheitlichen und finanziellen Situation der betroffenen Person mit abschliessender Empfehlung angezeigter Massnahmen. Wenn angezeigt, werden die Abklärungen mit Interventionsteil durchgeführt.

Die Fachstelle Erwachsenenschutz erreicht durch ihre Arbeit Folgendes:

- Erhöhte Akzeptanz und Zufriedenheit der verbeiständeten Personen mit der Massnahme, da zu den PriMa oft eine jahrelange Beziehung mit häufigen persönlichen Kontakten entsteht.
- Hohe Wahrscheinlichkeit einer gelingenden Mandatsführung durch individuelle Eignungsabklärung der PriMa, sorgfältige Vermittlung zwischen PriMa und verbeiständeter Person und bedarfsgerechte Begleitung während der Mandatsführung.
- Pro Senectute wird von der Bevölkerung als neutrale, unterstützende Organisation wahrgenommen. Tendenziell empfinden verbeiständete Personen die subjektiv erlebte „Einmischung des Staates“ als weniger einschneidend, wenn die Mandatsführung unter dem Dach von Pro Senectute Kanton Zürich erfolgt.
- Kontinuität in der Mandatsführung, da PriMa durch die gute Begleitung der Fachstelle belastbarer werden und bei auftretenden Problemen eher durchhalten. Kontinuität in Bezug auf die Person, welche das Mandat führt, ist für viele verbeiständete Personen von grosser Bedeutung.
- Entlastung der KESB in der Begleitung der PriMa.
- Entlastung von Ämtern und Behörden durch Schulung und Unterstützung der PriMa in Sozialversicherungsfragen.
- Entlastung der Berufsbeistandschaft der Stadt Uster, indem Fälle mit geringer Komplexität an die Fachstelle übergeben werden können, welche dann geeignete PriMa vermittelt.
- Durch das Prinzip «Alles aus einer Hand» mit Abklärungen, Begleitung von PriMa und dem Führen von Berufsbeistandschaften unter dem Dach von Pro Senectute Kanton Zürich werden eine hohe Qualität und ein hoher Kundennutzen – sowohl für die verbeiständeten Personen wie für unsere Auftraggeber – erreicht.

Fallbeispiel*

Frau Muster ist ein sehr geselliger Mensch. Leider sind bereits einige ihrer Bekannten verstorben, und seit sie nicht mehr so mobil ist, fühlt sie sich oft einsam. Da freut sie sich, als sie im Internet Bekanntschaft mit einem netten, in Amerika lebenden Herrn macht. Bald mailen sie sich täglich. Heiraten wird schnell Thema. Plötzlich ereilt ihren Verlobten aber grosses Unglück: Dessen Tochter sei entführt und ihm sei Schlimmes angedroht worden für den Fall, dass er das geforderte Lösegeld nicht sofort zahle. Zwar habe er die finanziellen Mittel eigentlich schon, nur komme er zurzeit gerade nicht an diese heran. Frau Muster zögert nicht. Für sie ist klar, dass sie ihren Verlobten unterstützt. So überweist sie mehrere Male Geld auf diverse Konti im Ausland. Als ihr Vermögen aufgebraucht ist, werden Daueraufträge nicht mehr ausgeführt. Gläubiger fragen nach...

Eine Abklärung bei Frau Muster ergibt, dass diese nicht mehr in der Lage ist, ihre Administration und ihre Finanzangelegenheiten selber zu regeln. Sie vermag auch nicht zu erkennen, dass sie Opfer einer perfiden Betrugsmasche geworden war. Die KESB setzt eine Beistandsperson ein. Die zunächst als Berufsbeiständin eingesetzte Mitarbeitende der Fachstelle Erwachsenenschutz eröffnet ein neues Konto für Frau Muster und lässt das alte sperren. Mit den Gläubigern werden Mahnstopp vereinbart. Damit Frau Muster nicht mehr so einsam ist, wird ein Besuchsdienst installiert. Nach ein paar Monaten meldet sich eine Polizeibehörde aus dem Ausland bei der Beistandsperson: Eine Tranche von CHF 15'000 sei bei einer ausländischen Bank hängengeblieben. Dieser Betrag wird Frau Muster rücküberwiesen und reicht gerade für die Begleichung der aufgelaufenen offenen Forderungen. Die Fachstelle Erwachsenenschutz kann danach der KESB die Ernennung einer Privaten Beiständin vorschlagen. Diese besucht Frau Muster nun auch regelmässig, was Letztere sehr freut.

Die Geschichte von Frau Muster ist kein Einzelfall. Die Fachstelle Erwachsenenschutz hat deshalb für ihren Themenanlass 2022 bei der neu gegründeten Fachstelle Seniorenschutz der Kantonspolizei Zürich nachgefragt und konnte diese für ein Referat zum Thema «Betrug und Gewalt gegen Seniorinnen und Senioren» gewinnen. Das Referat stiess sowohl bei den Privaten Beistandspersonen, den anwesenden Vertreterinnen und Vertretern der KESB und auch bei den Mitarbeitenden der Fachstelle Erwachsenenschutz auf grosses Interesse.

Beistandschaften	2021	2022
Anzahl Mandate von PriMa geführt	97	97
Anzahl PriMa	82	78
Mandate von Berufsbeiständen geführt	10	10

Abklärungen im Auftrag der KESB Uster	2021	2022
Für die Stadt Uster	5	3
Für andere Gemeinden	4	3

Steuererklärungsdienst

	2021	2022
Steuererklärungen für Erwachsenenschutzmandate	171	183