



### 1.3.1 Beratung und Unterstützung bei Konflikten und Beschwerden

Die unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) ist Ansprechpartner für Konflikte im Alter.

Menschen im Alter stehen manchmal vor Konflikten, die für sie unüberwindbar geworden sind. Dies gilt bei Beschwerden oder Problemen hinsichtlich des Wohnens, der Finanzen, der Krankenkasse, der Betreuung und Pflege in der Familie oder in Alters- und Pflegeheimen, Spitex. In solchen Fällen steht die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) den Betroffenen, deren Angehörigen sowie Leitungs-, Betreuungs- und Pflegepersonal in der Altersarbeit, Ärzten, Beratungs- und Ombudsstellen, Sozialdiensten und Behörden zur Verfügung.

Alle Anliegen werden streng vertraulich behandelt, die Mitglieder der Beschwerdestelle unterstehen der Schweigepflicht.

Die UBA wird unterstützt und getragen von Kantonen und Gemeinden, den Trägerorganisationen Rotes Kreuz, Curaviva, Spitexverband, Pro Senectute und Alzheimervereinigung sowie von Seniorenverbänden, kirchlichen Institutionen und von Privaten.

### 1.3.2 Probleme mit Behörden und Verwaltungen

Der Ombudsmann ist ein vom Kantonsrat gewählter unabhängiger Mittler. Er hilft jeder Person, die sich an ihn wendet, sofern es sich um ein Problem mit einer kantonalen Behörde oder Verwaltungsstelle handelt. Er prüft das vorgebrachte Anliegen, interveniert bei Konflikten und unterstützt die Beteiligten beim Finden einer fairen Lösung.

**Unabhängige Beschwerdestelle  
für das Alter (UBA)**  
Malzstrasse 10, 8045 Zürich  
Telefon 058 450 60 60  
Montag bis Freitag : 14:00 -17:00 Uhr  
info@uba.ch  
www.uba.ch

**Ombudsmann des Kantons Zürich**  
Forchstrasse 59, 8032 Zürich  
Telefon 044 269 40 70  
Mo - Fr 08:00h - 11:30 / 13:30 - 16:00 Uhr  
www.ombudsmann.zh.ch