

**Auszug
aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich**

vom 3. Juni 2009

704. Schriftliche Anfrage von Markus Schwyn betreffend Übergriffe in Städtischen Alters- und Pflegeheimen. Am 4. März 2009 reichte Gemeinderat Markus Schwyn (PFZ) folgende Schriftliche Anfrage, GR Nr. 2009/84, ein:

Die neusten Fälle von Übergriffen in den städtischen Alters- und Pflegezentren werfen einige Fragen auf. Zudem wurde bekannt, dass bereits die ersten Bewerbungen aus Rumänien vorliegen. In diesem Zusammenhang bitten wir um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie ist die Personalzusammensetzung in den städtischen Altersheimen bezüglich der Herkunft des Betreuungs- und Pflegepersonals? Wir bitten um eine Detaillierung nach Altersheim und Herkunftsland aller Angestellten.
2. Wie ist die Situation in den Pflegezentren? Wir bitten um die Beantwortung analog der Frage 1.
3. Wie hoch ist die Personalfuktuation in den Altersheimen und Pflegezentren? Wir bitten um eine Detaillierung nach den einzelnen Einrichtungen.
4. Wie hoch sind die Kosten, welche ein Bewohner eines Altersheimes bezahlen muss und wie setzen sich diese zusammen? Wir bitten um eine detaillierte Auflistung der Kosten vom Minimalbetrag bis zum Maximalbetrag, inkl. aller Behandlungskosten gemäss den Besa-Stufen. Wie hoch ist der Maximalbetrag, der bis heute bezahlt werden musste?
5. Wie ist die Situation in den Pflegezentren? Wir bitten um die Beantwortung analog der Frage 4.
6. Wurden bis heute weitere Fälle von Übergriffen in Altersheimen und Pflegezentren gemeldet oder zur Anzeige gebracht?
7. In wie weit arbeitet das GUD mit der Unabhängigen Beschwerdestelle für das Alter UBA in Zürich zusammen? Existiert ein regelmässiger Informationsaustausch? Werden die bei der UBA gemeldeten Fälle beim GUD weiter verfolgt?
8. Wie stellt der Stadtrat sicher, dass einzelne Vorfälle nicht auf einer niedrigen Hierarchiestufe bagatellisiert werden, sondern bis nach oben gemeldet werden?
9. Wie will der Stadtrat solche Übergriffe an betagten Menschen künftig verhindern?

Der Stadtrat beantwortet die Anfrage wie folgt:

Vorbemerkungen

Die Angaben zu der in den Fragen 1 und 2 angesprochenen «Herkunft des Betreuungs- und Pflegepersonals» in den Altersheimen der Stadt Zürich (AHZ) und den Pflegezentren der Stadt Zürich (PZZ) beziehen sich auf die Nationalität dieser Mitarbeitenden-Gruppen. In den beiden Dienstabteilungen kommen insgesamt 57 verschiedene Nationalitäten zusammen; der Anteil der Schweizerinnen und Schweizer beträgt in den AHZ 70 Prozent und in den PZZ 63 Prozent (Stand 31. Dezember 2008).

Die Nationalität der Mitarbeitenden ist für sich allein kein Indikator für die Qualität der Pflege- und Betreuungsarbeit. Hingegen legen die Altersheime und die Pflegezentren der Stadt Zürich neben der beruflichen Qualifikation Wert auf sehr gute Deutschkenntnisse,

denn sie sind eine Voraussetzung für eine gelingende Kommunikation zwischen Bewohnenden und Mitarbeitenden, wie auch für eine korrekte Pflegeplanung und Dokumentation der Arbeit. Zur Förderung der Deutschkenntnisse der fremdsprachigen Mitarbeitenden werden von den AHZ und den PZZ Deutschkurse angeboten.

Zu Frage 1: Die Tabellen 1a und 1b zeigen die detaillierte Aufstellung der Mitarbeitenden nach Nationalität im Pflege- und Betreuungsbereich in den Altersheimen der Stadt Zürich.

Tabelle 1a: Nationalitäten des Pflege- und Betreuungspersonals in den AHZ

Nationalität	Rosengarten	Sonnenhof	Waldfrieden	Doldertal	Trotte	Kalchbühl	Laubegg	Mathysweg	Buttenau	Oberstrass	Klus Park	Dorflinde	Langgrüt
afghanisch													
äthiopisch													
australisch								1					
bangladeschisch													1
bosnisch					1					1		1	
brasilianisch				1									
bulgarisch													
dänisch													
deutsch	1	1			3		1	2	1	2	1	1	1
dominikanisch					1								
finnisch									1				
französisch									1				
indisch				1	1			2			1		3
iranisch													
italienisch	1		2	1								1	1
ivorisch													
ex-jugoslawisch	1	2				1							1
kanadisch													
koreanisch													
kroatisch	1			1	1	2				1	1	1	
mazedonisch													
niederländisch													
österreichisch	1	1				2			1	1			1
philippinisch						1				1			
polnisch							1		1				
portugiesisch				3		1				1			1
rumänisch													
schweizerisch	28	13	16	16	17	10	17	17	17	13	16	16	15
serbisch													
serb-monteneg.			1				1				2		1
spanisch									1				
srilankisch						1				1			
tschechisch		1											
türkisch					1				1				
Gesamtergebnis	33	18	19	23	25	18	20	22	24	21	21	20	25
Anteil CH (%)	85	72	84	70	68	56	85	77	71	62	76	80	60

Stand 31. Dezember 2008

Tabelle 1b: Nationalitäten des Pflege- und Betreuungspersonals in den AHZ

Nationalität	Mittelleimbach	Grünau	Bullinger-Hardau	Bürgerasyl-Pfrundhaus	Wildbach	Wolfswinkel	Sydefädeli	Limmat	Selnau	Stampfenbach	Herzogenmühle	Rebwies	GH Mittelleimbach
afghanisch										1			
äthiopisch			1										
australisch													
bangladeschisch													
bosnisch				1									
brasilianisch													
bulgarisch								1					
dänisch					1								
deutsch	2	1	4	2	2		1	1	2	2		1	
dominikanisch													
finnisch					1								1
französisch													
indisch										1			
iranisch	1												
italienisch								1				1	
ivorisch							1						
ex-jugoslawisch	1		1			4	1	1		1			
kanadisch										1			
koreanisch				2							1		
kroatisch		1	2	1	1	1				1	1	1	
mazedonisch		1			1								
niederländisch			1	3									
österreichisch	1			1								1	
philippinisch			1					2				2	
polnisch													
portugiesisch	1						1						
rumänisch												1	
schweizerisch	18	12	16	19	13	13	13	18	17	7	18	9	9
serbisch			1										
serb-monteneg.		3	2	2			3						
spanisch													
srilankisch													
tschechisch													
türkisch	1	1			1	2				1		1	
Gesamtergebnis	25	19	29	31	20	20	20	24	19	15	20	17	10
Anteil CH (%)	72	63	55	61	65	65	65	75	89	47	90	53	90

Stand 31. Dezember 2008

Zu Frage 2: Tabelle 2 zeigt die detaillierte Aufstellung der Mitarbeitenden nach Nationalität im Pflege- und Betreuungsbereich in den Pflegezentren der Stadt Zürich.

Tabelle 2: Nationalitäten des Pflege- und Betreuungspersonals in den PZZ

Nationalität	Bachwiesen	Entlisberg	Gehrenholz	Käferberg	Mattenhof*	Riesbach	Seeblick	Witikon
afghanisch			1					
albanisch					1			
algerisch	1							
armenisch		2						
australisch		1						
bosnisch	3	3	3	2	6	1	1	4
brasilianisch					1			
bulgarisch		2						
dänisch			1					
deutsch	12	57	7	34	15	5	3	15
dominikanisch		1						
finnisch					1			
französisch						1		
ghanaisch					1			
griechisch			1		1			
indisch	4		1	2	1	2		3
indonesisch		1						
irakisch			1					
iranisch			1					
isländisch				2				
italienisch	2	1	3	3	1	1	2	
ivorisch	1							
ex-jugoslawisch	4	9	3	3	11	2		3
kamerunisch			1					
kongolesisch			1					
kroatisch	3	9	5	4	4			1
kubanisch								1
lettisch		1						
liechtensteinisch				1				
luxemburgisch								1
marokkanisch					1			
mazedonisch	1	1	2	4	1	2		
montenegrinisch			1					
niederländisch		3		1	1	4	1	1
nigerianisch								1
österreichisch	10	1	2	3	5	4		4
pakistanisch			1		1			
philippinisch		5	7	6	7			2
polnisch	1							
portugiesisch	1	2	1	5	3	3		2
rumänisch	1	2	2		1	1		1
schwedisch				2				

Nationalität	Bachwiesen	Entlisberg	Gehrenholz	Käferberg	Mattenhof*	Riesbach	Seeblick	Wirikon
schweizerisch	65	131	89	176	166	39	31	115
serbisch		1			1			
serb-monteneg.	3	6	2	7	8	2		6
simbabweisch					1			
slowakisch	1							2
slowenisch	1							
somalisch		1						
spanisch			2	4	5			1
srilankisch		2						2
sudanesisch		1						
tschechisch								3
türkisch	2	5	1	2	2	1		
ukrainisch	1	1			1			
Gesamtergebnis	117	249	139	261	247	68	38	168
Anteil CH (%)	56	53	64	67	67	57	82	68

Stand 31. Dezember 2008

*PZ Mattenhof-Bombach-Irchelpark

Zu Frage 3:

Personalfluktuatun in den AHZ

Im Jahr 2008 betrug in den AHZ die Personalfluktuatun aller Mitarbeitenden 7,5 Prozent, was einen sehr tiefen Wert darstellt. Die Schwankung zwischen den Betrieben lag zwischen 1,82 Prozent (Bullinger-Hardau) und 16,61 Prozent (Herzogenmühle). Die detaillierte Aufteilung nach Betrieben ist in Tabelle 3 ersichtlich.

Tabelle 3: Personalfluktuatun 2008 AHZ

Altersheime	Fluktuatun aller Mitarbeitenden (%)
Bullinger-Hardau	1,8
Bürgerasyl-Pfrundhaus	4,7
Buttenau	8,0
Doldertal	11,0
Dorflinde	2,6
Gästehaus Mittelleimbach	9,5
Grünau	11,3
Herzogenmühle	16,6
Kalchbühl	2,9
Klus Park	9,7
Langgrüt	1,7
Laubegg	4,0
Limmat	11,0
Mathysweg	6,1
Mittelleimbach	11,7
Oberstrass	3,8
Rebwies	15,1
Rosengarten	5,1

Altersheime	Fluktuation aller Mitarbeitenden (%)
Selnau	9,3
Sonnenhof	11,2
Stampfenbach	2,4
Sydefädeli	10,5
Trotte	11,9
Waldfrieden	3,3
Wildbach	2,7
Wolfswinkel	6,1
Total AHZ	7,5

Personalfluktuat ion in den PZZ

Im Jahr 2008 betrug in den PZZ die Personalfluktuat ion aller Mitarbeitenden 10,3 Prozent, was einen sehr tiefen Wert darstellt. Die Schwankung zwischen den Betrieben lag zwischen 5,9 Prozent (Gehrenholz) und 20,5 Prozent (Riesbach). Die detaillierte Aufteilung nach Betrieben ist in Tabelle 4 ersichtlich.

Die Fluktuat ion im Pflegebereich beträgt 11,9 Prozent. Branchenbezogen ist dies ein sehr tiefer und damit ausgezeichneter Wert. Die Werte können auch dahingehend gewertet werden, dass in den PZZ eine grosse Arbeitszufriedenheit herrscht. Diese Vermutung wird durch die regelmässig durchgeführten Mitarbeiterbefragungen erhärtet.

Tabelle 4: Personalfluktuat ion 2008 PZZ

Pflegezentrum	Fluktuat ion alle Mitarbeitenden (%)	Fluktuat ion Pflegebereich (%)
Bachwiesen	8,3	11,3
Entlisberg	7,9	9,0
Käferberg	10,0	11,7
Mattenhof-Irchelpark-Bombach	13,4	15,5
Seeblick	12,1	14,7
Gehrenholz	5,9	6,5
Witikon	9,8	10,9
Riesbach	20,5	23,8
Total PZZ	10,3	11,9

Zu Frage 4: Die Kosten, welche eine Bewohnerin oder ein Bewohner eines städtischen Altersheimes bezahlt, setzen sich aus der Pensionstaxe, einem etwaigen Betreuungszuschlag und den Pflegekosten, die von der Krankenkasse zurückerstattet werden, zusammen.

Die Pensionstaxe wird aufgrund des jeweiligen Einkommens und Vermögens festgelegt und ist von der Komfortkategorie des Heimes abhängig.

Tabelle 5: Pensionstaxen AHZ pro Pfl egetag nach Komfortkategorie

	Minimal (Fr.)	Maximal (Fr.)
Komfortkategorie 1	98	141
Komfortkategorie 2	109	150
Komfortkategorie 3	120	160

gemäss StRB Nr. 1047/2007

Erhält die Bewohnerin oder der Bewohner eine Hilflosenentschädigung, wird diese vom Heim als Zuschlag in Rechnung gestellt.

In einem Altersheim bzw. einer Altersheimabteilung mit spezieller Ausrichtung beträgt die Pensionstaxe unabhängig vom Einkommen und Vermögen Fr. 135.– pro Tag.

Diese Taxen sind in der Verordnung über die Aufnahme von Pensionärinnen und Pensionären in die städtischen Altersheime und über die Taxen der städtischen Altersheime vom 6. November 2002 (mit Änderung bis 12. November 2008) festgelegt.

Für die vom Heim erbrachten Pflegeleistungen werden – so weit diese als Pflichtleistungen im Sinne des Krankenversicherungsgesetzes (KVG) gelten – abhängig von der BESA-Stufe Pflögetaxen in Rechnung gestellt. Aufgrund des erhöhten Betreuungsbedarfes in den BESA-Stufen 3 und 4 wird ein Betreuungszuschlag erhoben.

Tabelle 6: Pflögetaxen und Betreuungszuschläge AHZ

Pflögestufe (BESA)	Pflögetaxe (Fr.)	Betreuungszuschlag (Fr.)
1	20.50	–
2	41.—	–
3	66.50	50.–
4	82.—	80.–

Die Pflögetaxen fallen ausser Gewicht, da sie von der Krankenkasse zurückvergütet werden. Das Gleiche gilt für die Zuschläge im Umfang der Hilflosenentschädigung.

Bewohnerinnen und Bewohner, bei denen die anerkannten Ausgaben die anrechenbaren Einnahmen übersteigen, erhalten Zuschüsse gemäss den Richtlinien des Amtes für Zusatzleistungen.

Den Minimalbetrag von Fr. 98.– pro Tag bezahlt eine Bewohnerin oder ein Bewohner ohne BESA-Einstufung mit geringem Einkommen und Vermögen in einem Heim der Komfortstufe 1. Den Maximalbetrag, der in einem Altersheim der Stadt Zürich entrichtet werden muss, bezahlt eine Bewohnerin bzw. ein Bewohner in einem Altersheim der Komfortkategorie 3 mit einer BESA-Einstufung 4, nämlich Fr. 240.– pro Tag (Pensionstaxe Fr. 160.– plus Betreuungszuschlag BESA 4 Fr. 80.–).

Es ist anzumerken, dass nur eine kleine Minderheit der Bewohnenden der städtischen Altersheime wegen ihres Einkommens oder Vermögens die maximale Pensionstaxe bezahlt. Rund 80 Prozent der Bewohnenden wird die Mindestpensionstaxe verrechnet.

Zu Frage 5: Die Kosten, welche eine Bewohnerin oder ein Bewohner eines städtischen Pflegeheims bezahlt, setzen sich aus der Pensionstaxe und den Pflögekosten, die von der Krankenkasse zurückerstattet werden, zusammen.

Die Pensionstaxe beträgt je nach Komfortkategorie des Zimmers zwischen Fr. 165.– und Fr. 240.– pro Tag (vgl. Tabelle 7). Erhält die Bewohnerin oder der Bewohner eine Hilflosenentschädigung, wird diese vom Heim für besonders aufwändige Leistungen und besonderen Betreuungsaufwand in Rechnung gestellt. Bewohnerinnen und Bewohner, bei denen die anerkannten Ausgaben die anrechenbaren Einnahmen übersteigen, erhalten Pflögekostenzuschüsse gemäss den Richtlinien des Amtes für Zusatzleistungen.

Tabelle 7: Pensionstaxe PZZ pro Pflgetag und Zimmerkategorie

Pflegezentrum	3er/4er mit Lavabo Fr.	3er mit WC/Lavabo evtl. Dusche Fr.	2er mit Lavabo Fr.	2er mit WC/Lavabo evtl. Dusche Fr.	1er mit Lavabo Fr.	1er mit WC/Lavabo evtl. Dusche Fr.
Bachwiesen	165		165	195	175/195	240
Bombach	165		165		185/195	
Entlisberg	165	165	165	195	195	215/240
Gehrenholz	165		165	195	185	240
Irchelpark	165		165		195	
Käferberg		165	165	195	185/195	240
Mattenhof				195	195	215/240
Riesbach				195		240
Seeblick			165	195	175/195	240
Witikon	165		165		195	240

StRB Nr. 1125/2008

Die Taxen sind in einer Verordnung geregelt (Verordnung über die Aufnahme von Bewohnerinnen und Bewohnern in die städtischen Pflegezentren und über die Taxen der städtischen Pflegezentren (Aufnahme- und Taxverordnung Pflegezentren, ATV PZ vom 17. September 2008).

Die Leistungen gemäss Krankenversicherungsgesetz (KVG) für Pflege, ärztliche Betreuung und Therapie werden in den PZZ auf Basis des RAI-RUG-Systems abgerechnet. Je nach Einstufung belaufen sich die Aufwände zwischen Fr. 8.– und Fr. 323.– pro Pflgetag. Diese Kosten werden direkt der Krankenkasse verrechnet.

Tabelle 8: Pflgetaxen PZZ

Pflegestufe (RAI-RUG)	Pflgetaxe (Fr.)
0	8
1	32
2	38
3	53
4	75
5	96
6	107
7	123
8	138
9	158
10	171
11	218
12	323

Die Minimalkosten betragen in den PZZ Fr. 165.–, die Maximalkosten Fr. 240.– pro Tag.

Zu Frage 6: Seit den Vorfällen im Pflegezentrum Entlisberg wurden weder in den Altersheimen noch in den Pflegezentren der Stadt Zürich weitere Fälle von Übergriffen gemeldet oder zur Anzeige gebracht.

Zu Frage 7: Die Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter (UBA) wurde 1997 gegründet. Seit 2000 erhält die UBA von der Stadt Zürich finanzielle Unterstützung. Zwischen der Beschwerdestelle und dem GUD existiert ein jährlicher Informationsaustausch. Die UBA präsentiert ihre Statistiken zu den von ihnen bearbeiteten Beschwerden und informiert über die Art der Beschwerden und die Problemfelder. Beim letzten Informationsaustausch wurde den Heimen der Stadt Zürich – entsprechend der kleinen Anzahl von Beschwerden – ein gutes Zeugnis ausgestellt.

Anliegen oder Klagen betreffend eine städtische Institution, welche die Beschwerdestelle im Namen einer Bewohnerin oder eines Bewohners unterbreitet, werden im GUD immer geprüft. Fällen, die beim GUD nicht gemeldet werden, kann jedoch aufgrund der Unabhängigkeit der Beschwerdestelle nicht nachgegangen werden.

Zu Frage 8: Die Altersheime wie auch die Pflegezentren der Stadt Zürich verfügen über definierte Prozesse und Zuständigkeiten zur Bewältigung anstehender Probleme, über ethische Richtlinien, Bildungsangebote, weitere spezielle Massnahmen wie Fallbesprechungen oder in besonders anspruchsvollen Situationen Beratung durch interne oder externe Fachkräfte (z. B. Psychologin/Psychologe). Wenn problematische Handlungen beobachtet werden, können sie auf den üblichen Informationswegen des Arbeitsalltags (Rapporte, Teamsitzungen, Information an die Vorgesetzten) gemeldet werden.

Zudem wird auf verschiedenen Ebenen an einer Kultur des wertschätzenden Umgangs gearbeitet. Die Führungspersonen werden darin bestärkt, Warnsignale bei Mitarbeitenden (innere Distanz zur Arbeit, Gleichgültigkeit gegenüber den Bewohnenden, Erziehungs-ideologie gegenüber Bewohnenden usw.) und problematische strukturelle Bedingungen (personelle Unterbesetzung usw.) wahrzunehmen und der Situation entsprechend angemessen zu handeln.

Eine Voraussetzung, um problematischen Handlungen des Personals vorzubeugen, zu erkennen und zu verbessern, ist eine offene Grundhaltung des Kaders.

In den Altersheimen haben die Bewohnenden mittels der zweijährlichen Befragung der Bewohnerinnen und Bewohner, des institutionalisierten Anregungs- und Beanstandungsmanagements für Bewohnende, des Heimrates und der regelmässigen Vollversammlungen unterschiedliche Möglichkeiten direkt oder anonym Rückmeldungen abzugeben.

Weiter sind die Altersheime und Pflegezentren offene Institutionen, in denen viele Personen ein- und ausgehen. Die Rückmeldungen von Angehörigen, Ärztinnen und Ärzten, Seelsorgerinnen und Seelsorgern aus dem Quartier, freiwilligen Mitarbeitenden oder Zivilschutzleistenden sind gewünscht und werden als wertvolle Hinweise geprüft und nach Möglichkeit berücksichtigt.

Die Pflegezentren der Stadt Zürich verfügen mit dem so genannten «Chancen-Management» über ein weiteres System für Feedback: Die Mitarbeitenden melden dabei auf elektronischem Weg Schwachstellen, Probleme, schwierige Situationen oder Lob. Das Chancen-Management hat zum Ziel, einen kompetenten und kundenorientierten Umgang von Vorfällen aller Art zu gewährleisten und sicherzustellen, dass diese sach- und zeitgerecht bearbeitet werden. Die Mitarbeitenden sind angehalten, das System aktiv zu gebrauchen. Die rund 2800 Meldungen die 2008 über das System abgewickelt und bearbeitet wurden zeigen, dass das Chancen-Management aktiv genutzt wird.

Die Pflegezentren der Stadt Zürich führen standardmässig folgende (Zufriedenheits-)Befragungen durch:

- Telefonische Eintrittsbefragung bei den Angehörigen der neu eingetretenen Bewohnenden über die Zufriedenheit zu den gebotenen Dienstleistungen
- Austrittsfragebogen für die Austretenden (rund 40 Prozent aller Austritte)
- Fragebogen für die Angehörigen von verstorbenen Bewohnenden
- Austrittsgespräch und Austrittsfragebogen für Mitarbeitende
- Grosse und differenzierte Befragung aller Mitarbeitenden alle drei Jahre

Zu Frage 9: Wie unter Frage Nr. 8 dargestellt, werden in den Altersheimen und Pflegezentren der Stadt Zürich bereits heute vielfältige Massnahmen ergriffen, um Gewaltprävention zu betreiben. Falls aus den Untersuchungen der Übergriffe im Pflegezentrum Entlisberg neue Erkenntnisse resultieren, werden diese in geeigneter Form aufgenommen und umgesetzt.

Vor dem Stadtrat
der Stadtschreiber
Dr. André Kuy