

## Auszug aus dem Protokoll des Stadtrates von Zürich

vom 21. März 2001

**503. Interpellation von Heidi Bucher-Steinegger betreffend die Personalsituation in Alters- und Krankenheimen.** Am 4. Oktober 2000 reichte Gemeinderätin Heidi Bucher-Steinegger (Grüne) folgende Interpellation GR Nr. 2000/482 ein:

Die Negativmeldungen über die Personalsituation in nichtärztlichen Berufen des Gesundheitswesens häufen sich. Ich bitte den Stadtrat mir in diesem Zusammenhang die folgenden Fragen zu beantworten:

1. Wie viele Stellen für diplomierte und nichtdiplomierte Pflegende, für Physiotherapeuten und -therapeutinnen, für Ergo- und AktivierungstherapeutInnen und medizinisch-technisches Personal sind für die Alters- und Pflegeheime der Stadt Zürich für das Jahr 2000 bewilligt worden? (Bitte nach Berufsgruppen und Institutionen getrennt aufzuführen.)
2. Wie viele der bewilligten Stellen sind am 1. Oktober 2000 (zufällig gewählter Stichtag) unbesetzt gewesen? (Bitte nach Berufsgruppen und Institutionen getrennt aufzuführen und als Zahl und in Prozenten darstellen!)
3. Wie hoch sind die Fluktuationsraten (pro Berufsgruppe je Institution) und auf welchen Annahmen (z.B. sind Pensionierungen miteinbezogen?) basieren sie?
4. Gibt es eine Verschiebung hin zu mehr Hilfspersonal und Assistenzberufen? (Bitte mit Zahlen im Verlauf der letzten 5 Jahre darstellen.)
5. Welchen Einfluss hat eine allfällige Verschiebung zugunsten von mehr Hilfspersonal auf die Pflege- und Betreuungsqualität und wie greift der Stadtrat hier steuernd ein?
6. Wie wird überprüft, ob Pflege und Betreuung tatsächlich von Personal ausgeführt werden, das für komplexe Pflege- und Betreuungssituationen ausgebildet ist? Wie kann von der Stadt verhindert werden, dass z.B. PflegehelferInnen Aufgaben (z.B. Pflege von akut suizidalen Patienten und Patientinnen) übernehmen müssen, für die sie nicht ausgebildet sind?

Auf den Antrag des Vorstehers des Gesundheits- und Umweltdepartements beantwortet der Stadtrat die Interpellation wie folgt:

### *Allgemeines*

Im Amt für Altersheime (AAH) werden die Soll-Stellenpläne laufend den sich relativ schnell verändernden Pflegebedürfnissen angepasst. Im Amt für Krankenheimen (AKH) ist der Soll-Stellenplan im Bereich Pflege seit 1995 konstant auf 0,6 Stellen pro Bett fixiert. Dies war bisher möglich, weil die Patienten- und Aufgabenstrukturen relativ stabil waren. Vorläufige Ergebnisse einer in Arbeit befindlichen Studie betreffend «Strukturelle Pflegequalität in der Langzeitpflege» weisen darauf hin, dass in den letzten Jahren Veränderungen stattgefunden haben (pflegeintensivere Patienten und Patientinnen, Rehabilitation von Alterspatientinnen und -patienten nach Spitalentlassung, neue Anforderungen der Krankenversicherer und des KVG usw.), welche eine Erhöhung dieses Schlüssels erforderlich machen werden. Im Weiteren muss durch zusätzliche Betten den Bedürfnissen der demographischen Entwicklung entsprochen werden. Diese beiden Tendenzen führen zu einer grossen Personalnachfrage. Das dafür notwendige Personal kann aufgrund des ausgetrockneten Stellenmarktes leider nicht sofort rekrutiert werden. Doch zeigen die Erfahrungen, dass die notwendigen Neueinstellungen mit hartnäckigen Bemühungen über Monate hinaus letztlich realisiert werden

können. Wichtig ist, attraktive Anstellungsbedingungen anbieten zu können. Ein weiterer entscheidender Faktor ist die kontinuierliche Aus- und Weiterbildung, die sich ebenfalls positiv auf die Attraktivität auswirkt. Aus diesem Grund unterstützt die Stadt Zürich entsprechende Schulen und stellt zahlreiche Ausbildungsplätze in den Heimen zur Verfügung.

Bei der Erarbeitung der Interpellationsantwort hat sich leider gezeigt, dass eine Beantwortung der Fragen in dem von der Interpellantin gewünschten Detaillierungsgrad mit vertretbarem Aufwand nicht immer möglich war.

**Zu Frage 1:** Die budgetierten Stellenwerte mit den entsprechenden Zusatzkrediten präsentieren sich per 31. Dezember 2000 wie folgt:

<b>budgetierte Stellen 2000</b>	<b>AAH</b>	<b>AKH</b>
diplomierte Pflegende	220,5	559,5
Pflegeassist./Betagtenbetreuung	10,9	65,1
Nichtdiplomierte Pflegende	97,2	199,9
Physio-Ergotherapeutinnen/-therapeuten	0	14,7
Aktivierungstherapeutinnen/-therapeuten	12,5	28,9
Med.-technisches Personal	0	11,5
<b>Total Stellen</b>	<b>341,1<sup>1</sup></b>	<b>879,6</b>

<sup>1</sup> einschliesslich 2,6 Stellenwerte des 1. ZK VA 2000

**Zu Frage 2:** Die unbesetzten Stellen können per 1. Oktober 2000 nicht im gewünschten Detaillierungsgrad aufgelistet werden. Das Total der offenen Stellen in der Pflege und Betreuung beträgt im Amt für Altersheime 4,8 (1,4 Prozent) Stellenwerte und im Amt für Krankenhäuser 25 (2,8 Prozent) Stellenwerte.

**Zu Frage 3:** Die Fluktuation wird von Festangestellten und ohne Pensionierungen erhoben, wobei nicht nach Berufsgruppen unterschieden werden kann. Ordentliche Alters-Pensionierungen sind nicht mit eingeschlossen, ausser es handelt sich um vorzeitige Pensionierungen auf Veranlassung der Stadt. Mit eingeschlossen sind grundsätzlich alle Gründe, welche durch die Führung direkt oder indirekt beeinflussbar sind (z.B. Kündigungen, Versetzungen usw.). Die Vergleichbarkeit der Zahlen zwischen den Dienstabteilungen ist sehr begrenzt, da der Frauenanteil und die Anteile der Berufsgruppen differieren. Das Amt für Altersheime weist eine durchschnittliche Fluktuation von 16,5 Prozent auf. Jene des Amtes für Krankenhäuser liegt mit 20,5 Prozent naturgemäss etwas höher, da die durchschnittliche Fluktuationsrate im Pflegebereich ungleich höher ist als in anderen Bereichen und der Anteil des im Pflege- und Therapiebereich arbeitenden Personals in den Krankenhäusern zwischen 65 bis 75 Prozent liegt.

**Zu Frage 4:** Grundsätzlich haben sich in den letzten Jahren weder die Soll- noch die Ist-Stellenpläne in Bezug auf die Verhältnisse von «diplomierten Pflegenden» zu «nicht diplomierten Pflegenden» verändert. Die Tendenz geht jedoch vermehrt hin zu professionellerer Betagtenbetreuung und Pflegeassistenz, indem seit 1997 zunehmend Betagtenbetreuerinnen und Betagtenbetreuer oder Pflegeassistentinnen und Pflegeassistenten mit Fähigkeitsausweis beschäftigt werden. Entsprechend wird sich der Anteil des Hilfspersonals längerfristig reduzieren.

**Zu Frage 5:** Grundsätzlich findet keine Verschiebung zu Gunsten von mehr Hilfspersonal und zu Lasten des diplomierten Personals statt.

In den städtischen Altersheimen steht primär eine ganzheitliche Betreuung im Vordergrund, da gegen 50 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner nicht und 20 Prozent (BESA-Stufe 1) nur leicht pflegebedürftig sind. Daher hat das AAH schon 1997 eine Offensive zur Ausbildung bzw. Beschäftigung von Betagtenbetreuerinnen und Betagtenbetreuern mit Fähigkeitsausweis gestartet. Dadurch soll eine professionelle, gesamtheitliche Betreuung und Pflege sichergestellt werden. Für die übrigen 30 Prozent der Bewohnerinnen und Bewohner (13 Prozent BESA-Stufe 2; 7 Prozent BESA-Stufe 3; 10 Prozent BESA-Stufe 4) hätte eine Verschiebung zugunsten von mehr Hilfspersonal ohne entsprechende Fachkenntnisse einen negativen Einfluss auf die Betreuungs- und Pflegequalität. Insbesondere die Bewohnerinnen und Bewohner der BESA-Stufen 3 und 4 beanspruchen komplexere Pflege, welche nur durch entsprechend qualifiziertes und diplomiertes Pflegepersonal erbracht werden kann.

Etwa 65 bis 75 Prozent der im Amt für Krankenhäuser arbeitenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter arbeiten im Pflege- bzw. Therapiebereich. Um den Standard der seit Jahren garantierten und gehandhabten ganzheitlichen Betreuung und Pflege der in der Mehrzahl in den BESA-Stufen 3 und 4 angesiedelten Patientinnen und Patienten garantieren zu können, investierte das Amt für Krankenhäuser allein im Jahr 2000 5,2 Mio. Franken in die gezielte Ausbildung von auszubildendem Personal. Als sowohl flankierende als auch unterstützende Massnahme wurde vor Jahren die Stelle der klinischen Lehrerin bzw. des klinischen Lehrers geschaffen, welche die Auszubildenden in strategischer, dispositiver und operativer Hinsicht unterstützt und fördert. Im Amt für Krankenhäuser sind die Anteile des Pflegepersonals seit langem gleich. Der Anteil an diplomiertem Personal beträgt 58,3 Prozent – gegenüber einer Vorgabe des Kantons von 40 Prozent. Der Anteil der Pflegeassistenten liegt bei 18,1 Prozent, der des Hilfspersonals bei 23,6 Prozent.

**Zu Frage 6:** Beim Amt für Altersheime überwacht die Leitung Betreuung und Pflege bzw. die Heimleitung, dass die Pflege und Betreuung von ausgebildetem Personal durchgeführt wird. Zur Gewinnung von qualifiziertem Pflegepersonal beschreitet das Amt für Altersheime auch neue Wege bei der Personalrekrutierung. Es werden öffentliche Informationsveranstaltungen angeboten (Marktplatz), um die Arbeitsplätze und Aufgaben in einem Altersheim dem interessierten Publikum zu präsentieren und aktuell oder potentiell offene Stellen neu zu besetzen. Auch die Suche nach diplomiertem Pflegepersonal im angrenzenden Ausland (Süddeutschland) wird forciert.

Im Rahmen der Qualitätssicherung ist es im Amt für Krankenhäuser die Aufgabe der Oberpflege und der Stationsleitungen, eine sachgerechte Pflege und Betreuung der anvertrauten Patientinnen und Patienten zu gewährleisten. Um die angestrebte Qualität zu garantieren, wird das Pflegepersonal ausbildungsmässig mit erheblichem Aufwand gefördert. Die «Education permanente» soll verhindern, dass das Hilfspersonal mit Aufgaben betraut wird, die es überfordern. Mittels einer aufwändigen und umfassenden Zeitstudie kann erwiesen werden, dass hinsichtlich der Verrichtungen in der Grundpflege

und in der Betreuung ein Verhältnis von 2:1 zugunsten des diplomierten Personals besteht. Die Behandlungspflege wird praktisch vollständig von diplomiertem Personal wahrgenommen. Hinsichtlich der Gewinnung von neuem Pflegepersonal werden seitens des Amtes für Krankenhäuser erhebliche Anstrengungen unternommen. So erfolgte und erfolgt eine intensive Insertionskampagne im gesamten deutschsprachigen Europa, die permanente Forcierung der «Mund-zu-Mund-Propaganda», Direktansprache von potentiellen Bewerberinnen und Bewerbern, Vorträge und Foren an beruflichen Institutionen, gezieltes Management Development, Förderung der gezielten Aus-, Fort- und Weiterbildung usw.

Mitteilung an den Vorsteher des Gesundheits- und Umweltdepartements, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, das Amt für Krankenhäuser, das Amt für Altersheime und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug  
der Stadtschreiber