

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

vom 21. März 2001

501. Interpellation von Heidi Bucher-Steinegger betreffend Negativmeldungen über die spitalexterne Pflege. Am 4. Oktober 2000 reichte Gemeinderätin Heidi Bucher-Steinegger (Grüne) folgende Interpellation GR Nr. 2000/480 ein:

Die Negativmeldungen über die Personalsituation in der spitalexternen Pflege häufen sich. Ich bitte den Stadtrat, mir in diesem Zusammenhang die folgenden Fragen begründet zu beantworten:

1. Auf welcher Annahme von Personalkosten basieren die Aufträge für die Spitex-Leistungserbringer? Gibt es Annahmen oder Vorschriften von Seiten der Stadt, wie viele Personen mit welchen Berufsausbildungen welche Leistungen zu erbringen haben oder wird diese Festlegung ausschliesslich den Spitexverbänden überlassen?
2. Wie übt die Stadt das qualitative Controlling bei den Spitexverbänden, die einen Leistungsauftrag haben, aus? Gibt es Qualitätsstandards und -kriterien, an denen die Stadt die Leistungserbringung misst? Bitte führen Sie diese Standards und Kriterien auf.
3. Welche Massnahmen sind geplant, falls ein Leistungserbringer die hoffentlich vorhandenen Qualitätsstandards und -kriterien nicht erfüllt?
4. Wie verhindert die Stadt, dass Leistungserbringer im Spitexbereich ihre Aufgaben vorwiegend mit Hilfspersonal erfüllen?
5. Wie überprüft der Stadtrat, ob die Spitexleistungen tatsächlich von Personal ausgeführt werden, dass für komplexe Pflege- und Betreuungssituationen ausgebildet ist? Wie kann von der Stadt her verhindert werden, dass z.B. PflegehelferInnen in der Spitex 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:

Zu Frage 1: Für den Personaleinsatz gelten für die von der Stadt subventionierten Spitex-Organisationen detaillierte, über die im Tarifvertrag zwischen dem Verband der Zürcher Krankenversicherer (VZKV) und dem Spitex-Verband des Kantons Zürich hinausgehende Vorschriften, die so genannten Fachlichen Einsatzkriterien. Diese definieren, welche beruflichen Qualifikationen für die einzelnen Leistungen erforderlich sind. Die städtischen Beiträge basieren auf diesen Einsatzkriterien.

Zu Frage 2: Wie in allen übrigen Bereichen legt die Stadt auch im Bereich Qualität verbindliche Steuerungsziele fest, welche über die vom Spitex-Verband Schweiz herausgegebenen Normen und Kriterien hinausgehen. In den Bereichen Struktur- und Prozessqualität sind die Ziele bereits weitgehend operationalisiert. Was die outputorientierten Qualitätsziele betrifft, so befinden sich diese in Sachen verbindlicher Quantifizierung und Messung in der Aufbau- und Entwicklungsphase. Die Überprüfung der Qualitätsziele findet im Rahmen des Gesamtcontrollings statt und bildet auch einen festen Bestandteil der jährlich stattfindenden Zielgespräche zwischen der Stadt und den Spitex-Organisationen. Die Stadt Zürich hat ausserdem eine ganze Reihe von Qualitätsstandards (Informationskonzept, Erstkontakt, Hilfe zur Selbsthilfe, Einsatzziel, Kontakt zur Bezugsperson, Einsatzdauer/Einsatzintensität, Hilfe- und Pflegedokumentation,

Unterhaltsreinigung) als gesamtstädtisch verbindlich erklärt und verbindliche Hygienerichtlinien festgelegt.

Zu Frage 3: An den jährlichen Zielgesprächen zwischen der Stadt und der einzelnen Spitex-Organisation wird gemeinsam Bilanz gezogen und, wo nötig, werden Massnahmen vereinbart, die im Folgejahr gemeinsam überprüft werden. Falls eine Spitex-Organisation in grober Weise und trotz mehrmaliger Mahnung vereinbarte Massnahmen nicht erfüllt, besteht gemäss Leistungsvereinbarung die Möglichkeit, den Leistungsauftrag zwischen der Stadt und der fehlbaren Spitex-Organisation aufzulösen. Aufgrund des hohen Qualitätsstandards der Leistungserbringung in den Spitex-Diensten der Stadt Zürich mussten bis heute noch nie Massnahmen im beschriebenen Sinn getroffen werden.

Zu Frage 4: Die Leistungserbringung erfolgt nach Massgabe verbindlicher fachlicher Einsatzkriterien (vgl. zu Frage 1 oben). Das von der Stadt festgelegte quantifizierte Steuerungsziel betreffend den Einsatz von diplomiertem Personal wird im Rahmen des Controllings quartalsweise überprüft. Notwendige Massnahmen könnten sofort getroffen werden.

Zu Frage 5: Es gibt zahlreiche institutionelle Vorkehrungen, um einen sachgerechten Personaleinsatz sicherzustellen. Zum einen sind es die von der Stadt verbindlich erlassenen fachlichen Einsatzkriterien selbst, die eine gezielte Einsatzplanung über die ganze Stadt ermöglichen und deren Einhaltung mitunter Gegenstand der Jahresziel-Gespräche ist. Zum andern sind in jeder Spitex-Organisation Fachpersonen bestimmt, die über die Einhaltung der verbindlichen Arbeitsinstrumente wachen. Diese treffen sich unter der Leitung der Stadt regelmässig zum Erfahrungsaustausch und zu Weiterbildungszwecken.

In der Praxis herrscht ein hoher Grad an Selbstreflexion sowie eine intensive Zusammenarbeit mit Ärztinnen/Ärzten, Spitälern usw. In den Spitex-Organisationen arbeiten hoch qualifizierte MitarbeiterInnen, gerade auch im Bereich der Einsatzleitung. Ausserdem finden in den Spitex-Betrieben regelmässig Rapporte, Fallbesprechungen u.a. mehr statt.

Mitteilung an den Vorsteher des Gesundheits- und Umweltdepartements, die übrigen Mitglieder des Stadtrates, den Stadtschreiber, den Rechtskonsulenten, die Städtischen Gesundheitsdienste (10) und den Gemeinderat.

Für getreuen Auszug
der Stadtschreiber