



PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

21. Januar 2025 · Beschluss 26-2025

4.2.2.0 Allgemeines

IDG-Status: öffentlich

G+A Gastronomie; Einführung Etagenservice

Ausgangslage

Rückmeldungen aus der Befragung der Bewohnenden (2023), sowie Qualitätsmeldungen im laufenden Betrieb zeigten, dass der Gastronomieservice auf den einzelnen Stationen nicht optimal umgesetzt wird. Dies ist zum einen darauf zurückzuführen, dass Pflegemitarbeitende in diesen Themen nicht geschult sind. Zum anderen ist eine Zunahme der Pflegestufen und Pflegeminuten feststellbar, was zu einer höheren Auslastung bei Pflegenden führt. Auszug aus den Kostenrechnungen 2021- 2023:


	2021	2022	2023
Pflegetage	37'950	43'027	44'342
Pflegeminuten	2'756'221	3'787'528	4'261'310
Durchschn. Pflegestufe	4.10	4.96	5.32
Erträge KVG	Fr. 5'361'913	Fr. 7'548'661	Fr. 9'041'685

"Pflegemitarbeitende möchten pflegen und nicht servieren", sind Aussagen, welche von den Pflegemitarbeitenden zu hören sind. Der Stadtrat hat mit Beschluss 125-2024 einem zwei Monate dauernden Pilotprojekt zugestimmt, in welchem Gastronomiemitarbeitende für den Etagenservice zuständig sind. Die Qualität der Gastronomie-Dienstleistungen soll damit grösser werden und mit der Entlastung der Pflege kann die Zunahme der Pflegeminuten besser bewältigt werden. "Die Kunden stehen im Mittelpunkt der Dienstleistungen und Angebote" und "die Qualität der Dienstleistungen und Angebote ist sichergestellt" sind Ziele aus der Gesundheits- und Altersstrategie 2023-2027.

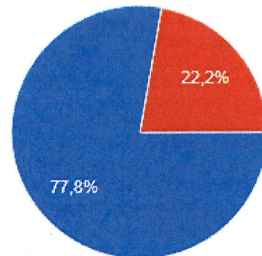
Das Pilotprojekt wurde vom 16.07.2024 bis 09.09.2024 durchgeführt. Die Evaluation der Pilotphase fand mittels Interviews und Umfragen bei Bewohnenden und Mitarbeitenden statt und enthielt vor allem positive Rückmeldungen:

Rückmeldungen aus der Umfrage der Bewohnenden:

Wie wurde der Etagenservice wahrgenommen?

 Kopieren

9 Antworten



- Positiv
- Neutral (keinen Unterschied zur bisherigen Dienstleistung)
- Negativ

Frage zum Etagenservice an die Bewohnenden

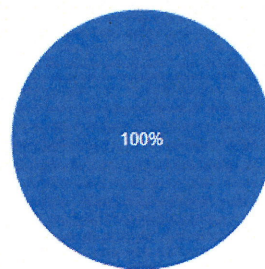
Einzelne Aussagen in der Umfrage zeigen, dass die Bewohnenden den Service während dem Pilotprojekt sehr geschätzt haben: "Ich war auch zufrieden mit dem Service vorher, mit Servicepersonal gefällt es mir aber schon besser" Aussage zum Etagenservice der Bewohnerin Fr. V.

Der Mittags- und Abendservice erhielt eine neue Bedeutung im Alltag der Mitarbeitenden. Die am Pilotprojekt beteiligten Mitarbeitenden sind ausgebildete Fachkräfte, welche die "Gastgebermentalität im Blut" haben. Diese positive Veränderung führte dazu, dass die Bewohnenden mehr Zeit zur Verfügung hatten ihre Mahlzeiten einzunehmen. Der Druck, die Servicezeiten kurz zu halten, nahm während der Pilotphase deutlich ab, was zu einer ruhigeren Atmosphäre beitrug.

Der Etagenservice wurde als professionell und freundlich wahrgenommen

 Kopieren

9 Antworten



- Ja
- Nein

Weshalb?

3 Antworten

Es fällt eine Veränderung auf. Das Servicepersonal macht es schon professioneller und so ist auch immer jemand im Stübli.

Sehr freundlich ihr macht das gut.

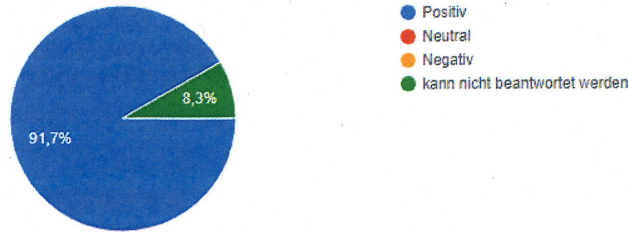
Ich hatte am Abend etwas bestellt, dass ich nicht mochte. Sie ist in die Küche und hat ein Birchermüesli geholt.

Rückmeldungen aus der Mitarbeitenden Umfrage

Wie wurde der Etagenservice auf der Station wahrgenommen?

 Kopieren

12 Antworten

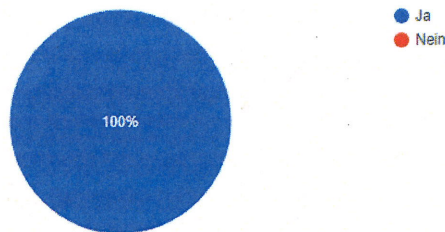


Rückmeldung aus der Befragung der Mitarbeitenden nach dem Pilotprojekt

Befürwortest du einen Etagenservice?

 Kopieren

12 Antworten



Rückmeldung aus der Befragung der Mitarbeitenden nach dem Pilotprojekt

Stimmen der Mitarbeitenden aus der Umfrage:

- Durch die Verteilung der Aufgaben des Mittag- und Abendservices vom Pflegedienst zur Gastronomie, können Stärken und Kompetenzen der einzelnen Mitarbeitenden besser genutzt werden. (Bsp. Pflegefachperson HF kann sich auf kernaufgaben Pflege konzentrieren).
 - Entlastung von Pflege, Lingerie und Reinigungsfachkräften wird positiv bewertet.
 - Die Qualität der Pflege wird verbessert: Mehr Zeit für Grundpflege, medizinische Versorgung, Betreuung und Unterstützung, Ernährungs-Monitoring, Förderung von Selbstständigkeit der Bewohnenden, systematische Überprüfung von Qualitätsindikatoren. etc.
 - Pflegequalität kann gesteigert werden.
 - Ruhigere und freundlichere Atmosphäre während den Mahlzeiten, was von den Bewohnenden sehr geschätzt wurde. Dadurch kann die Zufriedenheit der Bewohnenden erhöht werden.
 - Die Qualität beim Anrichten der Speisen ist erhöht.
- Es geht nicht um die Verwaltung von Dingen, sondern von Bedürfnissen. Die Bewohnenden stehen im Mittelpunkt!

Umverteilung aus Lingerie:

Übernahme Wäscheverteilung durch Etagenservice: Verschiebung von 20% Stellenprozenten aus der Lingerie zum Etagenservice.

Umverteilung aus Spätdienst

Mit der Anwesenheit des Etagenservice wird der Spätdienst (Hausdienst) nicht mehr benötigt, der aktuell für alle vier Stationen zuständig ist: Verschiebung von 70% Hausdienst zum Etagenservice.

Umverteilung Pflegedienst:

Die Zeitersparnisse durch die Medikamentenverblisterung führen dazu, dass pro Pflegestation 20% zum Etagenservice verschoben werden können. Die Umsetzung Etagenservice ist auf vier Stationen vorgesehen, was zu einer gesamthaften Stellenverschiebung von 80% zum Etagenservice führt.

Umverteilung Speisesaal

Durch die Implementierung des Etagenservice können die aktuell im Speisesaal des Erdgeschosses angebotenen Dienstleistungen künftig auf allen Etagen bereitgestellt werden. Dies ermöglicht die Schließung des Speisesaals im EG. Die Mitarbeitenden welche im Speisesaal arbeiten, werden im Etagenservice eingesetzt. Die Mitarbeitenden welche zurzeit im Speisesaal arbeiten, haben eine grosses "Know How" im Bereich Service. Somit können 120% der Mitarbeitenden Hauswirtschaft zum Etagenservice verschoben werden.

Folgende Stellenplanverschiebungen und Stellennamensänderungen zugunsten des Etagenservices sind per 1.1.2025 vorgesehen:

Der Stellenname der Stelle 80821001 soll von Hausdienstmitarbeiter/in Hauswirtschaft in "Mitarbeiter/in Restauration/Etagenservice" umbenannt werden, um den organisatorischen Zusammenhang der Stelle zum Team klar abzubilden.

Stellen Nr.	Bezeichnung	KST	Verschiebung	Stellen- Nr.	Bezeichnung	KST
80821002	Hausdienst / Wäscherei	14100	20 % nach	80821001	Restauration / Etagenservice	16010
80824001	Pflegehilfe Station 1	21010	20 % nach	80821001	Restauration / Etagenservice	16010
80824002	Pflegehilfe Station 2	21020	20 % nach	80821001	Restauration / Etagenservice	16010
80824003	Pflegehilfe Station 3	21030	20 % nach	80821001	Restauration / Etagenservice	16010
80824004	Pflegehilfe Station 4	21040	20 % nach	80821001	Restauration / Etagenservice	16010
80821005	Hausdienst/ Reinigung	14200	70 % nach	80821001	Restauration / Etagenservice	16010
Total			170 %			

Tabelle 1

Abbildung Stellenprozent-Verschiebung ohne Auswirkung auf die Höhe der Stellenprozente:

Um den zusätzlichen Aufgaben gerecht zu werden, werden 20% der Stelle 80821001 "Mitarbeiter/in Restauration/Etagenservice" zur Stelle 55823001 "Teamleiter/in Restauration" verschoben werden. Diese Verschiebung hat **keine Auswirkung auf die Höhe der Stellenprozente**, sondern finanzielle Mehrkosten von ca. Fr. 7'500.00 inkl. Sozialleistungen zur Folge, da 20% von der Funktionsstufe 80 in die Funktionsstufe 55 verschoben werden. Deshalb wird die Verschiebung separat aufgeführt. Die finanziellen Kosten sind im Gesamtbudget 2025 enthalten.

Stellen Nr.	Bezeichnung	KST	Verschiebung nach	Stellen-Nr.	Neue Stellenbezeichnung	Neue KST
80821001	Hausdienst Hauswirtschaft	14000	20 %	55823001	Teamleiter/in Restauration	16010
Total Verschiebungen			190 %			

Tabelle 2

Stellenplan Restauration/Etagenservice vor und nach Stellenverschiebung und Bewilligung Stellenprozente zugunsten der Stelle "Mitarbeiter/in Restauration/Etagenservice" sowie Anpassung Stellennamen:

Stellen Nr.	Bezeichnung	Soll vor Verschiebung	Soll nach Verschiebung	KST neu
55823001	Teamleiter/in Restauration	50 %	70 %	16010
80821001	Mitarbeiter/in Restauration /Etagenservice	400 %	550 %	16010
Total	(Differenz 170% s. Tabelle 1)	450 %	620 %	
Nach Bewilligung der fehlenden Stellenprozente für den Etagenservice von 460%				
80821001	Mitarbeiter/in Restauration / Etagenservice		460%	16010
Total			1080%	

Tabelle 3

Um den **Etagenservice** auf den vier Stationen während 365 Tagen aufrecht erhalten zu können sind gemäss Berechnungen 750 Stellenprozente erforderlich.

Um den reibungslosen Betrieb der **Restauration und des Etagenservice** an 365 Tage gewährleisten zu können, sind insgesamt 1080 Stellenprozente notwendig. Aus diesem Grund werden nach internen Verschiebungen 460 Stellenprozente für den Etagenservice zugunsten der Stelle-Nr. 80821001 "Mitarbeiter/in Restauration/Etagenservice" mit Kostenfolge von rund Fr. 380'000 inkl. Sozialleistungen beantragt.

Die 1080 Stellenprozente setzen sich demnach wie folgt zusammen:

Restauration aktuell:	450%	(siehe Tabelle 3)
Vorhandene Stellen%-Verschiebungen:	170%	(siehe Tabelle 1)
Total	620%	(siehe Tabelle 3)
Fehlende Stellen% für Etagenservice:	460%	
Total Etagenservice und Restauration 1.1.25:	1080%	

Kreditrechtliche Überlegungen

Für die Lohnkosten Etagenservice wurde im Budget 2025 ein Betrag von Fr. 320'000 eingestellt. Der Kredit ist im Rahmen einer einmaligen Ausgabe innerhalb des Budgets zu bewilligen und liegt damit in der Kompetenz des Stadtrates. Irrtümlicherweise wurde der Betrag von Fr. 320'000 ohne Sozialversicherungsbeiträgen budgetiert. Werden die Sozialversicherungskosten noch aufgerechnet, handelt es sich um einen Betrag von rund Fr. 380'000. Aufgrund der erforderlichen Personalsuche ist jedoch davon auszugehen, dass die Umsetzung frühestens ab März 2025 erfolgen kann und der budgetierte Betrag von Fr. 320'000 deshalb im 2025 ausreichen wird. Für das Budget 2026 wird der Betrag korrekt mit Fr. 380'000 budgetiert.

Die Geschäftsleitung hat mit Beschluss 143-2024 der Organisationsanpassung sowie den Anpassungen im Stellenplan zugestimmt.

Beschluss:

1. Der Stadtrat genehmigt die Stellenplanverschiebungen von insgesamt 190 Stellenprozent gemäss Tabellen in den Erwägungen.
2. Der Stadtrat genehmigt die zusätzlich erforderlichen 460 Stellenprozent auf der Stellennummer 80821001 "Mitarbeiter/in Restauration/ Etagenservice" per 1.1.2025 mit Kostenfolge von Fr. 320'000 inklusive Sozialleistungen innerhalb Budget im Rechnungsjahr 2025 zu Lasten Konto 8210/301000.
3. Der Bereichsleiter G+A wird beauftragt die Lohnkosten Etagenservice inkl. Sozialleistungen im Gesamtbetrag von Fr. 380'000.00 im Budget 2026 einzustellen.

Mitteilung an:


- Bereichsleiter F+L
- Bereichsleiter G+A
- Leiterin HR
- Leiter Finanz- und Rechnungswesen
- Leiter Gastronomie
- Leiterin Pflegedienst

Für Rückfragen ist zuständig: Lukas Frohofer, Leiter Gastronomie, 044 815 18 30

STADTRAT KLOTEN



René Huber
Präsident



Marc Osterwalder
Stv. Verwaltungsdirektor

Versandt: 22. Jan. 2025