

Protokoll Stadtrat Kloten

Datum	16. Juni 2009
Archiv	B3.3.4 Parlamentarische Vorstösse
Thema	Interpellation: Qualitätssicherung bei verschiedenen betreuten Wohnmöglichkeiten der Stadt Kloten
Beschluss-Nr.	145-2009

Am 31. März 2009 wurde von Frau Gemeinderätin Maja Weiner folgende Interpellation eingereicht:

Die Stadt verfügt über vielfältige Wohnmöglichkeiten für ältere Menschen, die nicht mehr in ihrer angestammten Umgebung wohnen können und/oder betreut werden müssen. Unter anderem konnte mit dem Aus- und Umbau des Pflegezentrums im Spitz im 2004 dieses nach modernen heutigen Erkenntnissen eingerichtet werden. Der Pflegeheim-Skandal in der Stadt Zürich hat aber aufgeschreckt. Gemäss Altersleitbild 2007 – 2012 der Stadt Kloten findet eine Qualitätssicherung statt. Dennoch stellen sich für mich zum Schutz unserer älteren Bewohner, welche die Dienstleistungen der Stadt Kloten in Anspruch nehmen, folgende Fragen:

Fragen:

1. Nach welchen Kriterien prüfen die Pflegezentren ihr Personal? Wird bei der Anstellung zwischen Betreuungspersonal für die normale Pflege und von Demenzkranken unterschieden?
2. Welche Vorbildung resp. Eigenschaften werden bei der Betreuung der Bewohner vorausgesetzt? Ist die regelmässige Weiterbildung des Betreuungspersonals ein fester Bestandteil in der Qualitätssicherung?
3. Wie werden die Qualität der Betreuung in den verschiedenen Wohnmöglichkeiten in aufrecht erhalten und kontrolliert?
4. Werden Fallreflexionen durchgeführt?
5. Gibt es allenfalls ein Meldesystem für Mitarbeiter und Verwandte, wo auch anonym auf Beanstandungen oder Lob hingewiesen werden kann?

Allgemeine Informationen

Das Pflegezentrum im Spitz ist die einzige städtische, stationäre Altersinstitution. Das Pflegezentrum im Spitz besteht aus dem

- Haus A mit 72 Bewohnerinnen und Bewohnern
- Haus B mit 18 Bewohnerinnen und Bewohnern
- Pflegestation Chasern mit 17 Bewohnerinnen und Bewohnern
- Pflegewohnung Schaffhauserstrasse 136 mit 8 Bewohnerinnen und Bewohnern
- Pflegewohnung Rätchengässli 30 mit 8 Bewohnerinnen und Bewohnern

Die Stadt Kloten ist auch Mitglied im Zweckverband Krankenhaus Zürcher Unterland (KZU).

Im Pflegezentrum im Spitz werden in der Regel ältere Menschen mit sehr unterschiedlichen Problemstellungen aufgenommen. Die Demenzerkrankung ist eine von über 100 anderen medizinischen Diagnosen. Die Demenzerkrankungen werden in verschiedene Typen und Phasen unterteilt. Menschen die an einer Demenzerkrankung leiden sind in allen Wohnformen anzutreffen.

Antworten

1. Nach welchen Kriterien prüfen die Pflegezentren ihr Personal? Wird bei der Anstellung zwischen Betreuungspersonal für die normale Pflege und von Demenzkranken unterschieden?

Verschiedene Berufsgruppen pflegen und betreuen die älteren Menschen in Alters- und Pflegeheimen.

- Pflegehilfen, die on the job angelernt werden und den Grundkurs für Pflegehilfen besucht haben.
- Pflegeassistentinnen (1 jährige Ausbildung)
- Fachangestellte/r Gesundheit und Fachfrau /-mann Betreuung (3 Jahre)
- Diplomierte Pflegefachfrau HF (3 jähriges Studium)

Für die Betriebsbewilligung werden von der Gesundheitsdirektion Kriterien für die Zusammensetzung des Pflegepersonals erlassen. 50% der Pflegenden müssen ausgebildete Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sein. Davon benötigen 25% eine Ausbildung mit einem Diplom (Pflegefachfrau DN I, Pflegefachfrau oder -mann HF) und die anderen 25% eine Ausbildung mit einem eidgenössischen Fähigkeitszeugnis (Fachfrau /-mann Betreuung, Fachangestellte/r Gesundheit, Hauspfleger/-in oder FASRK). Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter mit Fachausbildung sind nur schwer zu finden. Die Rekrutierung wird in der Regel durch Bewerbungsgespräche mit verschiedenen Kaderpersonen (Heimleitung, Leitung Pflege und Stationsleitung), sowie einer Schnuppersequenz in der Praxis durchgeführt. Eine wichtige Voraussetzung ist die Erfahrung der Bewerbenden in der Langzeitpflege und die kontinuierliche Auseinandersetzung mit allen Krankheiten, im Speziellen der dementiellen Entwicklungen. Bei der Rekrutierung wird auf die Berücksichtigung der Vorgaben durch den Kanton geachtet. Weiter ist ein guter Mix, in den Themen Alter, Geschlecht, Erfahrung, fachliche Kompetenzen, usw. für die Bewohnerinnen und Bewohner sinnvoll. Für jede Bewohnerin und jeder Bewohner sollte somit eine vertrauensvolle Ansprechperson vorhanden sein.

Das Pflegezentrum im Spitz ist auch Ausbildungsort. Es werden im Pflegebereich Fachangestellte/r, Fachfrau /-mann Betreuung und Pflegassistentinnen ausgebildet.

2. Welche Vorbildung resp. Eigenschaften werden bei der Betreuung der Bewohner vorausgesetzt? Ist die regelmässige Weiterbildung des Betreuungspersonals ein fester Bestandteil in der Qualitätssicherung?

Die Vorbildung und die Eigenschaften wurden in der Beantwortung der Frage 1 ausführlich erläutert. Regelmässige Weiterbildung ist eine wichtige Voraussetzung für eine kompetente und zeitgemässe Pflege und Betreuung der anvertrauten alten Menschen. Im Pflegezentrum im Spitz ist ein Jahresprogramm für die Weiterbildung vorhanden. Aktuell wird für alle Pflegepersonen eine viertägige Weiterbildung „Nonverbale Kommunikation“ angeboten. Die Schulung fördert die Körpersprache im nonverbalen Bereich bewusster wahrzunehmen, besser zu verstehen und aufmerksamer mit ihr umzugehen. Themen, wie in Beziehung treten und sein, Abgrenzung und Nähe-Distanz sind wichtige Inhalte dieser Weiterbildung.

Weiter kann jedes Pflgeteam Themen vorschlagen, die aktuell im Pflegealltag im Vordergrund stehen und nochmals geschult werden sollten.

Jeden Monat steht ein Zeitfenster zur Verfügung, die sog. Am Puls Veranstaltung, die jede Mitarbeiterin oder Mitarbeiter thematisch nutzen kann. In diesem Gefäss geht es darum aktuelle Themen die die Mitarbeitenden beschäftigen zu diskutieren und Erfahrungen auszutauschen. Im Oktober 2009 gestalten die Nachtdienstmitarbeiter diese Sequenz zum Thema Gewalt (Hintergrund die Geschehnisse in einem Zürcher Heim).

In den monatlich stattfindenden Teamsitzungen soll die Zusammenarbeit besprochen werden und so eine bewohnerorientierte Arbeitsweise gefördert werden.

3. Wie werden die Qualität der Betreuung in den verschiedenen Wohnmöglichkeiten in aufrecht erhalten und kontrolliert?

Das Pflegezentrum im Spitz erarbeitet seit Ende 2007 in Zusammenarbeit mit dem Alters- und Spitexzentrum Wägeltwies, Wallisellen mit der Unterstützung durch Herr Professor Schneider der Fachhochschule Bern, Leiter Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement, an einem umfassenden Qualitätsmanagement. Ein wichtiger Grundsatz ist der direkte Einbezug der Mitarbeitenden. Seit Mitte Mai 2009 werden aktiv Qualitätsmeldungen eingefordert. Jede Person die mit dem Pflegezentrum im Spitz Kontakt hat, wird gebeten Rückmeldungen schriftlich mitzuteilen. Auch alle Mitarbeitenden füllen diese Qualitätsmeldungen aus. Die Qualitätsbeauftragte bearbeitet die Meldungen und bespricht diese mit den Beteiligten.

Weiter werden institutionalisierte Gespräche mit den Bewohnenden und deren Angehörigen geführt. Es finden Eintrittsgespräche mit der pflegerischen Bezugsperson und der Heimleitung statt. Drei Monate nach dem Eintritt findet ein Familiengespräch mit der Bewohnerin oder Bewohner, den Angehörigen, der pflegerischen Bezugsperson, der Stationsleitung und der Heimleitung statt. Jährlich findet ein weiteres Familiengespräch statt. Es ist den Angehörigen jederzeit möglich ein Gespräch zu verlangen. Viele informelle Gespräche finden bei den Besuchen der Angehörigen statt. Auch werden Veränderungen des Allgemeinzustandes, sowie der Anpassung der Pflorgetaxen immer mit den Angehörigen, ausser die Bewohnenden wünschen dies nicht, mitgeteilt und besprochen.

Einmal im Monat findet eine offene Aussprache zwischen den Bewohnenden und der Heimleitung statt. Dort bietet sich die Gelegenheit Wünsche, Beanstandungen, usw. zu thematisieren. Die Kultur der „offenen Türen“ wird im Pflegezentrum im Spitz gepflegt, in dem Bewohnende und/oder deren Angehörige jederzeit direkt ihre Anliegen bei den betreffenden Personen anbringen können.

Kontrollen werden von verschiedenen Personen und Organisationen durchgeführt:

Die Gesundheitsdirektion erteilt nach Einreichung der Unterlagen die Betriebsbewilligung. Der Bezirksrat überprüft jährlich im Auftrag der Gesundheitsdirektion die verschiedenen Vorgaben (Personalbestand, Stürze, Freiheitseinschränkende Massnahmen, Räumlichkeiten, Medikamentenaufbewahrung, usw.)

Die Pflege und Betreuung muss in der Pflegedokumentation schriftlich festgehalten werden. Die Pflegedokumentation wird intern durch die Leitung Pflege regelmässig kontrolliert. Die krankenkassenpflichtigen Leistungen werden mit dem Bewohnerinnen-Einstufungs- und Abrechnungssystem (BESA) abgerechnet. Die BESA-Einstufung wird intern durch die Leitung Pflege geprüft, ebenso durch die Heimleitung. Anschliessend kontrolliert der Hausarzt die Einstufung. Die BESA-Einstufung kann stichprobenweise durch die Krankenversicherer kontrolliert. Bei dieser Einstufung, Bedarfsabklärung und Leistungsnachweis, findet ein ausführliches Assessment statt. Anschliessend wird eine Zielvereinbarung mit der Bewohnerin oder dem Bewohner getroffen.

Der Heimarzt kontrolliert verschiedene Kriterien, z.B. den Umgang mit Betäubungsmitteln.

Durch den externen Hygienefachmann werden in regelmässige Stichproben die Kenntnisse der Hygienevorschriften der Mitarbeitenden und die Umsetzung der Hygienevorschriften kontrolliert. Mindestens einmal jährlich findet eine Auffrischungsbildung statt.

Der Lebensmittelinspektor macht regelmässig Kontrollen im Spitz, aber auch in den Aussenstationen.

Eine wichtiger Kontrollmechanismus sind die vielen Besucherinnen und Besucher (Angehörige, Freiwillige HelferInnen, Lieferanten, Handwerker, Nachbarn, usw.). Als offenes, öffentliches Haus werden viele Rückmeldungen direkt gegeben und auch über die Grenzen des Pflegezentrums im Spitz hinaus verbreitet.

4. Werden Fallreflexionen durchgeführt?

Täglich werden die Bewohnersituationen in den sog. Pflegerapporten besprochen. Komplexe Bewohnersituationen werden unter Beizug einer Drittperson (z.B. Leiter Pflege oder Heimleitung) in Patientenbesprechung reflektiert.

Auch wird in Erfahrungsaustauschgruppen die täglichen Herausforderungen in der Pflege und Betreuung von Menschen mit einer Demenzerkrankung reflektiert.

5. Gibt es allenfalls ein Meldesystem für Mitarbeiter und Verwandte, wo auch anonym auf Beanstandungen oder Lob hingewiesen werden kann?

Bereits wurde auf die Qualitätsmeldungen unter Punkt 3 hingewiesen. Diese Rückmeldungen können auch anonym erfolgen. Das Pflegezentrum im Spitz favorisiert eine nichtanonymisierte Rückmeldungskultur. Fehler entstehen häufig durch eine Verkettung von kleinen Ungereimtheiten oder Unklarheiten. Um Herauszufinden warum etwas so gelaufen ist, sind die direkten Gespräche mit den Beteiligten hilfreich.

Beschwerdeweg:

Beschwerden, aber auch Lob über Mitarbeitende oder BewohnerInnen sind an die Leiterin / den Leiter des Pflegezentrums zu richten.

Klagen gegen die Leiterin / den Leiter des Pflegezentrums sind an die Verwaltungsdirektorin / den Verwaltungsdirektor der Stadt Kloten zu richten.

Für jegliche Beschwerden gegenüber dem Pflegezentrum im Spitz steht die „Unabhängige Beschwerdestelle für das Alter“, Zürich zur Verfügung.

Mitteilungen an:

- Gemeinderat
- Frau Maja Weiner, Holbergstrasse 15, 8302 Kloten

Für Rückfragen ist zuständig: Simon Kuppelwieser, Bereichsleiter Gesundheit + Alter

STADTRAT KLOTEN

René Huber
Präsident

Thomas Peter
Verwaltungsdirektor