



**Stadt
Luzern**

Stadtrat

**Wurde anlässlich der
34. Ratssitzung vom
20. März 2003 beantwortet.**

Antwort

auf die

Interpellation Nr. 221 2000/2004

von Agatha Fausch Wespe
namens der GB-Fraktion
vom 29. Juli 2002

Die Situation betagter Bewohnerinnen und Bewohner in der Stadt Luzern

Der Stadtrat beantwortet die Interpellation wie folgt:

Die Interpellation bezieht sich auf die **Qualitätsprüfung durch den Regierungstatthalter des Kantons Luzern** in den städtischen Betagtenzentren, dem Pflegeheim Hirschpark und den Pflegewohnungen. Im Sozialhilfegesetz des Kantons Luzern ist festgelegt, dass die Regierungstatthalter die Aufsicht über die Alters- und Pflegeheime der Gemeinden und Gemeindeverbände ausüben. Dabei ist mindestens alle vier Jahre zu prüfen, ob die Qualität der Heime gesichert ist. Im Rahmen dieser Qualitätsprüfung werden neben den Bewohnerinnen und Bewohnern und ihren Angehörigen auch die Mitarbeitenden sowie „zugewandte Institutionen“ befragt.

Die Heime der Stadt Luzern wurden zum ersten Mal in den Jahren 1997 und 1998 befragt. Eine zweite, leicht modifizierte Befragung fand in den Jahren 2001 (für Pflegeheim Hirschpark und Betagtenzentrum Eichhof) und 2002 (für Betagtenzentren Dreilinden, Wesemlin, Rosenberg und Pflegewohnungen) statt. Die Umfrageergebnisse werden vom Regierungstatthalter jeweils mit dem Kader des betroffenen Heimes, unter Beteiligung des Sozialdirektors als zuständigen Stadtrats und des Leiters der Dienstabteilung Heime und Alterssiedlungen, diskutiert und bewertet. Das Ziel ist, mittels daraus abgeleiteter Optimierungsmassnahmen die Qualitätsentwicklung in den Heimen zu fördern.

Neben der internen Information der Befragtengruppen über Ergebnisse und Entwicklungsziele veröffentlicht die Abteilung Heime und Alterssiedlungen über die Qualitätsprüfung jeweils auch eine Medienmitteilung (siehe Anhang). Zusätzlich werden die quantitativen Ergebnisse als Indikatoren für die Erfüllung des stadträtlichen Leistungsauftrags herangezogen. Damit wird das Parlament regelmässig über die Hauptergebnisse informiert (für 2001 siehe Voranschlag 2002, für 2002 siehe Rechnung 2002). Zur Fortschreibung der Indikatoren wird die Erhebung intern auch in den Zwischenjahren durchgeführt.

Stadt Luzern
Sekretariat Grosser Stadtrat
Hirschengraben 17
6002 Luzern
Telefon: 041 208 82 13
Fax: 041 208 88 77
E-Mail: SK.GRSTR@StadtLuzern.ch
www.StadtLuzern.ch

Die letzten **Qualitätsprüfungsergebnisse** werden in den entsprechenden Schlussberichten des Regierungsstatthalters durchgehend als „positiv“, beim Pflegeheim Hirschpark sogar als „sehr positiv“ bezeichnet. Insbesondere zeichnen sich die städtischen Heime aus durch:

- motiviertes und engagiertes Personal, das für seinen Einsatz die Anerkennung von Bewohnern und Angehörigen genießt;
- Bewohnerinnen und Bewohner, die sich ernst genommen fühlen;
- hohe Selbstständigkeit und Selbstbestimmungsmöglichkeiten von Personal und Bewohnern;
- gepflegte und lebendige Institutionen.

Die Sollvorgaben der Indikatoren im Leistungsauftrag werden mit wenigen Ausnahmen erfüllt. Die Beurteilung der Aspekte mit Verbesserungspotenzial ist denn auch zumeist nicht etwa als „schlecht“ zu bezeichnen, sondern diese fiel lediglich tiefer aus als in anderen Bereichen. Zudem beziehen sie sich vor allem auf für Heimbetriebe typische Problembereiche, wie:

- Umgang mit und Bewältigung von zwischenmenschlichen Konflikten im Heimalltag;
- Informationsfluss bei vielen Teilzeitmitarbeitenden;
- Essensqualität und Essenskultur;
- unterschiedliches Ärztesystem von Wohn- (freie Arztwahl) und Pflegeheim (fester Heimarzt) mit seinen je spezifischen Vor- und Nachteilen;
- Zufriedenheit mit dem Lohn bei den Mitarbeitenden resp. mit den Heimtaxen bei den Angehörigen.

Daneben zeigen sich bei einzelnen Heimen auch infrastrukturelle Mängel.

Es ist nun primär die Aufgabe der Heimleitungen, die festgestellten Stärken weiter zu pflegen und die Schwächen mit **geeigneten Massnahmen** zu beheben. Von den oben einzeln aufgeführten Themen sind jedoch praktisch alle Heime mehr oder weniger stark betroffen. Diese werden daher auch übergreifend von der Dienstabteilung Heime und Alterssiedlungen behandelt:

- Personalfragen werden insbesondere in den beiden Arbeitsgruppen „Personalmarketing“ und „Neue Arbeitszeitmodelle im Pflegebereich prüfen“ zusammen mit dem Personalamt angegangen (entsprechend den personalpolitischen Zielen in der Gesamtplanung 2003–2006).
- Die Themen Arztesystem und Verpflegungsorganisation werden im Moment ebenfalls in heimübergreifenden Arbeitsgruppen bearbeitet.
- Hinsichtlich einer verbesserten Lohn- und Arbeitszufriedenheit konnten bereits verschiedene Massnahmen getroffen werden: Anpassung der Zulagenregelung sowie Zeitgutschriften für Nachtwachen (in Anlehnung an den Kanton), tiefere Stellenplan-

gewichtung von Lernenden, Kinderkrippe „Eichhörnli“ für Mitarbeitende mit Kindern u. a. Mit der Revision des Besoldungsrechts des Kantons Luzern wird auch die Stadt ihre Bestimmungen überprüfen, um konkurrenzfähig zu bleiben.

- Die zukünftige Entwicklung der Heimtaxen ist besonders sensibel zu behandeln. Bestrebungen im Kanton Luzern zu einer Entlastung durch höhere Krankenkassenbeiträge und/oder Ergänzungsleistungen werden aktiv unterstützt.
- Infrastrukturmängel sollen in den anstehenden Sanierungs- und Umbauprojekten gebührend berücksichtigt werden.

Für den Stadtrat stellt die Qualitätsbefragung des Regierungsstatthalters ein **wertvolles Instrument** dar, um das insgesamt gute Niveau in den städtischen Institutionen, aber auch die noch vorhandenen Schwächen klarer erkennen zu können. Sie bedeutet damit eine Chance für eine weitere Optimierung des Dienstleistungsangebots der Alters- und Pflegeheime. Der Stadtrat tritt daher dafür ein, dass das Instrument auch nach Einführung der neuen Aufgabenteilung zwischen Kanton und Gemeinden beibehalten wird und dass es in Zukunft nicht nur bei Heimen mit öffentlich-rechtlicher Trägerschaft, sondern auch bei privaten Heimen eingesetzt wird.

Dabei ist dem Stadtrat bewusst, dass Befragungen auch ihre Grenzen haben. Vorgaben (Standards) darüber, welches Qualitätsniveau anzustreben ist, müssen wir uns selber setzen. Ein Instrument dazu ist das im vergangenen Frühjahr gestartete Projekt „Qualitätsentwicklung in der Pflege“, um den Forderungen des eidgenössischen Krankenversicherungsgesetzes (KVG) nachzukommen.

Anhang:

- Medienmitteilung vom 29.11.2001 zur Qualitätsprüfung BZE und PHH
- Medienmitteilung vom 10.07.2002 zur Qualitätsprüfung BZD und BZW
- Medienmitteilung vom 21.02.2003 zur Qualitätsprüfung BZR und PW

Stadtrat von Luzern
StB 116 vom 5. Februar 2003





**Stadt
Luzern**

Kommunikation und Stadtmarketing

Qualitätsprüfung im BZ Eichhof und im Pflegeheim Hirschpark

A-Post

Medienmitteilung

Print- und AV- Medien
Stadt Luzern

SK

**Mediensperrfrist
Montag, 3. Dezember 2001
17.00 Uhr**

Luzern, 29. November 2001

Das Betagtenzentrum Eichhof hat die Qualitätsprüfung durch den Regierungstatthalter Josef Rösli mit dem Prädikat „positiv“, das Pflegeheim Hirschpark gar mit „sehr positiv“ abgeschlossen. Beide Institutionen verfügen insbesondere über hoch motiviertes und engagiertes Personal. Während sich das Betagtenzentrum Eichhof zudem durch seinen guten Standort und eine hohe Qualität der Dienstleistungen in vielen Bereichen auszeichnet, besticht das Pflegeheim Hirschpark durch seine bewusst gepflegte Betriebskultur.

Im Laufe der Qualitätsprüfung wurden Bewohnerinnen und Bewohner, Angehörige, Personal, Kader und zugewandte Institutionen dieser beiden Alterseinrichtungen der Stadt Luzern nach vier Jahren nun zum zweiten Mal ausführlich befragt. Die Umfragen in den weiteren Betagtenzentren und Pflegewohnungen der Stadt laufen im Moment noch oder werden im nächsten Jahr gestartet.

Aufbruchstimmung im Betagtenzentrum Eichhof

In seinem Schlussbericht zur Qualitätsüberprüfung 2001 bezeichnet der Regierungstatthalter die erreichten Ergebnisse des Betagtenzentrums Eichhof als insgesamt „positiv“. Eine ganze Reihe von Fragestellungen wurde in diesem, mit gut 300 Bewohnerinnen und Bewohnern grössten Zentrum der Stadt Luzern, gar deutlich besser beurteilt als noch bei der letzten Überprüfung vor vier Jahren. Das Betagtenzentrum Eichhof zeichnet sich heute aus durch eine grosse Selbstständigkeit und Motivation des Personals sowie durch eine hohe Qualität der Dienstleistungen.

Stadt Luzern
Kommunikation und Stadtmarketing
Hirschengraben 17, 6002 Luzern
Telefon 041 208 83 00
Telefax 041 208 85 59
SK.KOMA@stadtluzern.ch
www.stadtluzern.ch

221 Antwort auf die Interpellation Die Situation betagter Bewohnerinnen und Bewohner.doc

An der mündlichen Ergebnisbesprechung von Regierungsratshalter Josef Rösli mit dem Zentrumsleiter, mit Sozialdirektor Ruedi Meier und mit Beat Demarmels, Leiter der Abteilung Heime und Alterssiedlungen, wurden auch die schrecklichen Ereignisse um den Todespfleger thematisiert. Die breite Palette von Massnahmen zur Bewältigung und Verarbeitung dieser Ereignisse stiess beim Regierungsratshalter auf grosse Zustimmung und Unterstützung.

Der Qualitätsbericht zeigte jedoch auch einige problematische Aspekte auf, wie etwa den Umgang mit Konflikten oder auch das Sicherstellen eines guten Informationsflusses. Das gute Funktionieren dieser Bereiche ist speziell in einem grossen Betagtenzentrum mit mehr als 250 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, eine beträchtliche Herausforderung.

Bewohnerinnen und Bewohner und auch befragte Angehörige meldeten verschiedene Anliegen bezüglich Gestaltung und Ausstattung der Abteilungen und Bewohnerzimmer an. Nicht alle diese Anliegen können umgesetzt werden. Aber im Zusammenhang mit den Umbauprojekten der nächsten Jahre hoffen die Verantwortlichen, den vorhandenen Bedürfnissen zunehmend gerecht werden zu können. Ein erster Startschuss ist mit der Volksabstimmung vom 2. Dezember 2001 zum Wohnheim 2 bereits geglückt. Nach diesem Umbau sollte das Pflegeheim (mit seinen Viererzimmern) unverzüglich an die Hand genommen werden.

Neben den geplanten grossen Umbauprojekten werden die Umsetzung des neu erarbeiteten Leitbildes und die Etablierung einer optimierten Kommunikationskultur dem Betagtenzentrum Eichhof in den nächsten Jahren zentrale Impulse für eine positive und erfreuliche Weiterentwicklung bringen.

Pflegeheim Hirschpark: Hoher Qualitätsstandard gehalten

Als „sehr positiv“ bezeichnet der Regierungsratshalter in seinem Schlussbericht die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung im Pflegeheim Hirschpark, mit rund 50 Betten das kleinste Heim der Stadt Luzern. Damit ist es dem „Hirschpark“ gelungen, die hervorragenden Noten der letzten Überprüfung vor vier Jahren zu wiederholen. Dies ist keine Selbstverständlichkeit! Gerade in jüngster Zeit wurde deutlich, dass die Pflege- und Betreuungsaufgaben in den Alters- und Pflegeheimen noch anspruchsvoller geworden sind. Um so erfreulicher sind die Ergebnisse der Qualitätsüberprüfung durch den Regierungsratshalter.

Das Pflegeheim Hirschpark zeichnet sich besonders aus durch hoch motiviertes und engagiertes Personal sowie durch eine bewusst gepflegte Betriebskultur. Dass vorhandene Konflikte offen angesprochen und möglichst gemeinsam bewältigt werden, ist das Verdienst aller Beteiligten: der Mitarbeitenden, der Bewohnerinnen, der Angehörigen und weiterer, externer Institutionen. Einen nicht zu unterschätzenden Anteil am guten Klima haben aber auch die Heimleiterin Ruth Kreienbühl zusammen mit ihrem Kaderteam. Auch diese Wertschätzung der Heimleitung spiegelt sich im Befragungsergebnis.

Die Dauerprobleme des Pflegeheims Hirschpark liegen vor allem im Standort sowie den baulichen und infrastrukturellen Gegebenheiten. Zwar konnte in den letzten Jahren Einiges erreicht werden (mehr Parkplätze, neue Fenster, grössere Menüwahl u. a.). Die relativ abgelegene Lage auf dem Areal des Kantonsspitals kann aber nicht verändert werden.

Weitere Auskünfte erteilen Ihnen:

Sozialdirektion Stadt Luzern

Stadtrat Ruedi Meier, Sozialdirektor

☎ 041 208 81 30

Sozialdirektion der Stadt Luzern

Heime und Alterssiedlungen

Beat Demarmels, Abteilungsleiter

☎ 041 208 81 51



**Stadt
Luzern**

Kommunikation und Stadtmarketing

Qualitätsprüfung in den Betagtenzentren Dreilinden und Wesemlin

Medienmitteilung

E-Mail

Print- und AV-Medien
Stadt Luzern

Koma

Luzern, 10. Juli 2002

Die Ergebnisse der Qualitätsbefragungen in den beiden Betagtenzentren Dreilinden und Wesemlin vom vergangenen Herbst erhalten vom Regierungsstatthalter Josef Rösli in seinem Schlussbericht das Prädikat "positiv". Gegenüber der ersten Befragung vor vier Jahren konnte das Resultat gar gesteigert werden.

Betagtenzentrum Dreilinden

Gegenüber der letzten Qualitätsüberprüfung vor vier Jahren ist dem Betagtenzentrum Dreilinden damit eine markante Verbesserung gelungen. Die detaillierten Umfrageergebnisse zeichnen vom Betagtenzentrum Dreilinden das Bild einer gut geführten, gepflegten und lebendigen Institution mit motivierten, verantwortungsbewussten Mitarbeitenden, welche die Anerkennung der Bewohnerinnen und Bewohner sowie der Angehörigen geniessen. Die Mitarbeitenden erhalten von den Bewohnern und Angehörigen sogar die höchsten von ihnen vergebenen Noten. Gleichzeitig ist die Gesamtzufriedenheit der Mitarbeitenden in den letzten vier Jahren um eine ganze Note gestiegen.

Betagtenzentrum Wesemlin

Auch dem Betagtenzentrum Wesemlin ist gegenüber der letzten Umfrage vor vier Jahren eine spürbare Qualitätsverbesserung gelungen. Die aktuellen Ergebnisse zeichnen das Betagtenzentrum Wesemlin als wohnliches, gepflegtes Betagtenzentrum an gutem Standort aus. Es wird von allen befragten Gruppen geschätzt und gerne weiterempfohlen. Das Personal ist motiviert und seine Leistungen sind von Bewohnerinnen und Angehörigen gleichermassen anerkannt. Bewohnerinnen und Angehörige ihrerseits fühlen sich von den Mitarbeitenden Ernst genommen.

Stadt Luzern
Kommunikation und Stadtmarketing
Hirschengraben 17, 6002 Luzern
Telefon 041 208 83 00
Telefax 041 208 85 59
sk.koma@stadtluzern.ch
www.stadtluzern.ch

Gemeinsame Kritikpunkte:

Verschiedene berechnigte Anliegen, wie verbesserte Gestaltung und Ausstattung einzelner Zimmer und Räumlichkeiten werden im Zusammenhang mit den angelaufenen Umbau-projekten in den Betagtenzentren überprüft und soweit möglich umgesetzt. Wir hoffen, damit den veränderten Bedürfnissen unserer Bewohnerinnen und Bewohner in allen Häusern zunehmend gerecht zu werden.

Weitere Themen, die bei Umfragen in Heimen häufig eher unterdurchschnittlich gut beurteilt werden, finden auch bei den beiden neu befragten Betagtenzentren Erwähnung: das Essen, das unterschiedliche Ärztesystem von Wohn- (freie Arztwahl) und Pflegeheim (fester Heimarzt), der mangelnde Informationsfluss bei vielen Teilzeitmitarbeitenden sowie der Umgang mit und die Bewältigung von zwischenmenschlichen Konflikten. Betroffen sind damit zentrale Themen des gemeinsamen Lebens und Arbeitens in unseren Betagtenzentren. Auch wenn die Ergebnisse nicht absolut, sondern nur gemessen an den anderen sehr gut ausgefallenen Bewertungen eher tief liegen, arbeiten die Heimkader laufend an deren Verbesserung. In nächster Zeit sollen diese Themen zudem auch heimübergreifend, für alle Betagtenzentren der Stadt gemeinsam behandelt werden.

Die Zufriedenheit mit dem Lohn gehört in Personalumfragen traditionell zu den tiefen Wer-ten. Die Stadt Luzern hat seit dem letzten Sommer bereits einige Massnahmen getroffen (Erhöhung der Wochenendzulagen beim Pflegepersonal, Zeitgutschriften bei den Nachtwachen, Kinderkrippe „Eichhörnli“ für Mitarbeitende mit Kindern u.a.). Mit der Revision des Besoldungsrechts des Kantons Luzern wird auch die Stadt ihre Bestimmungen überprüfen, um konkurrenzfähig zu bleiben.

Stand der Qualitätsprüfung in den städtischen Heimen

Im Zuge der Qualitätsprüfung befragt ein Stab um Regierungsstatthalter Josef Rössli Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige sowie das Personal und zugewandte Institutionen der öffentlichen Heime im Amt Luzern im Vierjahresrhythmus. Nachdem wir über die Umfrageergebnisse des Betagtenzentrums Eichhof und des Pflegeheims Hirschpark bereits im vergangenen Dezember berichtet hatten, liegen nun auch die Resultate für die Betagtenzentren Dreilinden und Wesemlin vor. Bei den anderen beiden Institutionen der Stadt Luzern, Betagtenzentrum Rosenberg und Pflegewohnungen, sind die Befragungen zurzeit noch im Gange.

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen:

Sozialdirektion Stadt Luzern
Heime und Alterssiedlungen
Beat Demarmels, Abteilungsleiter
☎ 041 208 81 51



**Stadt
Luzern**

Kommunikation und Stadtmarketing

Qualitätsprüfung im Betagtenzentren Rosenberg und den Pflegewohnungen

Medienmitteilung

E-Mail

Print- und AV-Medien
Stadt Luzern

Koma

Luzern, 21. Februar 2002

Insgesamt gute Noten in der Qualitätsprüfung erhalten die in der zweiten Erhebungswelle vom Regierungsstatthalter als letzte in der Stadt befragten Institutionen: das Betagtenzentrum Rosenberg und die Pflegewohnungen. Die beiden sehr ungleichen Betriebe zeichnen sich durch zum Teil recht unterschiedliche Stärken, aber auch durch vereinzelt noch vorhandene Schwachstellen aus.

Im Zuge der im Vierjahresrhythmus durchgeführten Qualitätsprüfung befragt ein Stab um Regierungsstatthalter Josef Rösli Bewohnerinnen und Bewohner, deren Angehörige sowie das Personal und zugewandte Institutionen von öffentlichen Alters- und Pflegeheimen im Amt Luzern. Mit den Befragungen im Betagtenzentrum Rosenberg und in den Pflegewohnungen ist der zweite Durchgang dieser Qualitätssicherung für die städtischen Heime abgeschlossen. Der nächste Zyklus ist für die Jahre 2005 und 2006 vorgesehen.

Betagtenzentrum Rosenberg

Gemäss den vorliegenden Befragungsergebnissen gilt das Betagtenzentrum Rosenberg als eine gepflegte und lebendige Institution an gutem Standort. Die Bewohnerinnen und Bewohner schätzen insbesondere ihre Selbstbestimmungsmöglichkeiten, die Wohnlichkeit der Zimmer im Wohnheim sowie das vorhandene Angebot an Aktivitäten und Veranstaltungen. Sie und ihre Angehörigen fühlen sich vom Personal in ihren Anliegen ernst genommen. Die Mitarbeitenden ihrerseits sind motiviert und fühlen sich in ihrer Arbeit von der Kundenseite her sehr geschätzt.

Dieses positive Ergebnis ist um so erfreulicher, als im Betagtenzentrum Rosenberg in den letzten Jahren nicht immer alle Stellen mit genügend Pflegefachpersonen besetzt werden konnten. Dies erschwerte es natürlich, dass in der Vergangenheit immer alle Aufgaben gleichermassen gut bewältigt werden konnten, was sich nun insbesondere in der eher unterdurchschnittlichen Bewertung einiger Aspekte der Betriebsstruktur und -kultur widerspiegelt. Mit dem bereits vor der Qualitätsüberprüfung gestarteten Organisationsentwicklungs-Projekt im Betagtenzentrum Rosenberg konnten Optimierungen im Betriebskonzept mittlerweile mit Erfolg angegangen werden.

Räumlich kann ebenfalls bereits in diesem Jahr die eingeschränkte Wohnlichkeit im Gemeinschaftsbereich der Pflegeabteilungen durch einen Umbau der Balkone zu ganzjährig bewohnbaren Stuben wesentlich verbessert werden.

Pflegewohnungen der Stadt Luzern

Diese, mit heute 20 Bewohnerinnen und Bewohnern, kleinste Einrichtung unter den städtischen Alters- und Pflegeheimen erreicht eine durchgehend überdurchschnittlich hohe Bewohnerzufriedenheit. Die Pflegewohnungen zeichnen sich positiv als eine familiäre Wohn- und Betreuungsform aus, mit viel Selbstbestimmung und Beteiligung der Angehörigen, hohen ärztlichen Leistungen und motiviertem, kooperativem Personal, das von Bewohnern und Angehörigen entsprechend gut anerkannt wird.

Diesen Vorteilen und Stärken stehen bei einer kleinen Institution wie den Pflegewohnungen gleichzeitig räumliche und personelle Grenzen gegenüber: Dies insbesondere bezüglich dem möglichen Angebot an Aktivitäten, Veranstaltungen und Therapien. Durch eine stärkere Verankerung im Quartier und in den Pfarreien hoffen wir jedoch, ein sicher vorhandenes Potenzial an gegenseitiger „Nachbarschaftshilfe“ in Zukunft stärker nutzen zu können.

Vom Pflege- und Betreuungspersonal bemängelt wird, dass diverse Hilfsmittel, Regeln und Strukturen für das Erledigen der täglichen Arbeit, wie sie in den grösseren Pflegeheimen vorhanden sind, heute noch fehlen. Durch den Entscheid der Stadt Luzern zum Ausbau der Pflegewohnungen auf bis zu 62 Plätze ist in der Zwischenzeit ein entscheidender Schritt zu einer verbesserten Infrastruktur eingeleitet worden. Mit der seit dem letzten Herbst neu durch Verena Grüter wahrgenommenen Betriebsleitung und mit der neu definierten Stelle einer Teamleiter/in bestehen heute auch auf der Führungsebene gute Voraussetzungen für das Gelingen dieses zukunftsgerichteten Projekts.

Weitere Auskünfte erteilt Ihnen:

Sozialdirektion Stadt Luzern
Heime und Alterssiedlungen
Beat Demarmels, Abteilungsleiter
☎ 041 208 81 51