



Jahresbericht 2020 Alter und Pflege Stadt Winterthur

Sich aufgehoben und sicher fühlen.

Inhaltsverzeichnis

Editorial	Seite 2
Und plötzlich ist alles anders Bericht von Markus Wittwer, Vorsitzender der Geschäftsleitung	Seite 4
So bewältigte Alter und Pflege das Pandemiejahr 2020	Seite 7
Erfolgreich gestartet – die Einführung der elektronischen Bewohnendokumentation in den Alterszentren der Stadt Winterthur	Seite 12
Auf Abruf bereit – das ambulante Covid-19-Team der Spitex	Seite 15
Organisation	Seite 17
Personalkennzahlen	Seite 18
Finanzbericht Corona verhindert ein ausgeglichenes Ergebnis	Seite 20
Leistungszahlen	Seite 22
Betriebskapital	Seite 23
Standorte	Seite 24

Liebe Leserin, lieber Leser

Noch nie seit meinem Amtsantritt 2010 waren ethische Fragen so zentral wie 2020. Welche Verantwortung trägt die Stadt Winterthur gegenüber ihren Einwohnerinnen und Einwohnern angesichts der Coronapandemie? Auf welche Notfallszenarien bereiten wir uns vor, und wie viel Geld und Zeit soll die öffentliche Hand dafür investieren – ohne zu wissen, welches Szenario dann wirklich eintritt? Gibt es eine Möglichkeit, die Bewohnenden in den Alterszentren vor dem Virus zu schützen, ohne ihre Freiheit und Selbstbestimmung einzuschränken?

Die Situation war geprägt von Unsicherheit, Zeitdruck, grossen Belastungen und oft auch eingeschränkten Handlungsmöglichkeiten. Denn die Zuständigkeiten lagen ja meist bei Bund und Kanton. Zum Glück konnte ich mich auf das Führungsteam und die Mitarbeitenden von Alter und Pflege verlassen. Sie haben ihre grosse Verantwortung für ältere, oft kranke oder verletzte Menschen mit Umsicht wahrgenommen und eine enorme Leistung erbracht.



Alter und Pflege war angemessen auf die Pandemie vorbereitet; grundsätzliche Hygienemassnahmen waren allen Mitarbeitenden bekannt, Schutzmaterial war immer vorhanden, wenn auch zum Teil knapp. Die von Bund und Kanton angeordneten Massnahmen wurden jeweils rasch umgesetzt und den Mitarbeitenden, Bewohnenden und Angehörigen in verständlicher Sprache vermittelt.

Der Bereich Alter und Pflege war ein verläSSLicher, wichtiger Partner in der Pandemiebekämpfung der Stadt Winterthur. So richtete Alter und Pflege innert kürzester Zeit eine separate Coronastation ein, welche Akutspitäler und kleinere Pflegeheime entlasten konnte. Auch stellte der Bereich gemeinsam mit privaten Spitex-Organisationen die Versorgung von Coronapatientinnen und -patienten zu Hause sicher. Es zeigte sich, wie zentral die ambulante und die stationäre Langzeitpflege in dieser aussergewöhnlichen Situation war. Aus den Erfahrungen von 2020 haben wir viele Lehren gezogen, gerade im Hinblick auf die künftige

Planung und Steuerung der Langzeitpflege. Die städtischen Alterszentren wurden vor Covid-19-Ausbrüchen leider nicht verschont. Was trotz aller Anstrengungen nicht gelang: alle Bewohnenden der Alterszentren vor Corona zu schützen. Das schmerzt mich. Mein Mitgefühl gilt allen, die 2020 einen nahestehenden Menschen verloren haben. Jeder Verlust wiegt schwer.

Auch in solch belastenden Situationen der Trauer gaben die Mitarbeitenden von Alter und Pflege ihr Bestes.

Ihnen allen drücke ich meine Hochachtung aus. Herzlichen Dank für den ausserordentlich grossen Einsatz in einem aussergewöhnlichen Jahr.

*Stadtrat Nicolas Galladé
Vorsteher Departement Soziales*



Und plötzlich ist alles anders

Markus Wittwer, Vorsitzender der Geschäftsleitung

Auch bei Alter und Pflege war das Geschäftsjahr 2020 von der Coronapandemie geprägt. Die Bewältigung dieser enormen Herausforderung verlangte von allen ein Höchstmass an Engagement und Flexibilität. Es ist beeindruckend, was in dieser belastenden Zeit von den Mitarbeitenden geleistet wurde.

Niemand hätte sich vorstellen können, welche Auswirkungen die weltweite Verbreitung des Covid-19-Virus haben würde. Für Alter und Pflege bedeutet diese Pandemie eine riesige Herausforderung. Es gilt, Klientinnen, Klienten und Bewohnende auch in dieser noch nie gekannten Situation umfassend und entsprechend den hohen Standards zu betreuen und zu pflegen.

Der Pandemiestab übernimmt

Um auch in dieser ausserordentlichen Situation einen geordneten Betrieb sicherzustellen, wurde bereits im März eine Taskforce einberufen. Im April wurde dann ein Pandemiestab gebildet, der sämtliche Themen in Zusammenhang mit Covid-19 bearbeitet. Dadurch konnten die Geschäftsleitung und die Liniovorgesetzten optimal unterstützt und entlastet werden. Der Pandemiestab definierte die nötigen Mass-

nahmen aufgrund der sich laufend ändernden Vorgaben von Bund und Kanton und sorgte für eine rasche und korrekte Umsetzung. Unermüdlich, auch in vielen Nacht- und Wochenendeinsätzen, wurden die umfangreichen Massnahmen vorbereitet, das nötige Schutzmaterial beschafft und die Mitarbeitenden vor Ort tatkräftig unterstützt.

Die Parallelorganisation von Pandemiestab und Geschäftsleitung ermöglichte einen geordneten Regelbetrieb. Die wichtigste Voraussetzung für das Funktionieren dieser Parallelorganisation war das uneingeschränkte gegenseitige Vertrauen. Dank genauer Koordination und Absprachen hat sich dieses Vorgehen sehr gut bewährt.

Die Menschen im Zentrum

Die behördlichen Vorgaben schränkten die Freiheiten und die Lebensqualität der Bewohnenden erheblich ein. Trotz sorgfältiger Umsetzung liessen sich Covid-19-Ausbrüche mit einer Häufung von Todesfällen leider nicht verhindern. Das führte bei allen Beteiligten zu einer grossen emotionalen Belastung und Ermüdung und hat tiefe Spuren hinterlassen. Die Mitarbeitenden haben sich in beeindruckender Weise den Herausforderungen gestellt und

mit viel Engagement und Kreativität versucht, den Bewohnenden, Klientinnen und Klienten den beschwerlichen Alltag zu erleichtern. Mit zahlreichen Massnahmen, wie die Anstellung von zusätzlichem Betreuungspersonal und einer intensiven Kommunikation, versuchte die Geschäftsleitung, die Betroffenen so gut wie möglich zu unterstützen und deren Resilienz zu fördern.

Folgen der Pandemie auf den Geschäftsverlauf

Das Umsetzen der Covid-19-Massnahmen verursachte erhebliche Mehrkosten. Die betrieblichen Einschränkungen in den Alterszentren führten zu einem Rückgang der Belegung und einer teilweisen Schliessung von Angeboten mit entsprechenden Mindereinnahmen. Für die zahlreichen und umfassenden Massnahmen zur Bekämpfung der Pandemie, wie der Betrieb der Covid-19-Station, das Contact-Tracing und der doppelte Essensservice in den Alterszentren, mussten zusätzliche Stellen geschaffen werden.

Im Gegenzug hat die Nachfrage nach Spitex-Leistungen stark zugenommen, nicht zuletzt, da die Kapazitätsengpässe in den Spitälern zu rascheren Entlassungen von Patientinnen und Patienten führte. Die Spitex Stadt Winterthur bewältigt auch fachlich sehr komplexe und anspruchsvolle Pflegesituationen. Dies ermöglicht es den Klientinnen und Klienten, länger in ihrem eigenen Zuhause zu leben. Aufgrund der grossen Nachfrage und den erfolgreich umgesetzten Optimierungsmassnahmen resultiert für dieses Angebot ein ausgezeichnetes Jahresergebnis.

Dank der Parallelorganisation von Geschäftsführung und Pandemiestab konnten die wichtigsten Themen trotz der immensen Belastung bearbeitet werden, und die Jahresziele 2020 wurden weitgehend erreicht. Die wesentli-

chen Inhalte der Angebots- und die Immobilienstrategie wurden fertiggestellt; 2021 folgten Abschlussarbeiten, Verabschiedung, Kenntnisnahme durch den Stadtrat und die Kommunikation der Strategien.

Diverse Bauprojekte konnten vorangetrieben werden. Für die beiden grossen Vorhaben «Sanierung Villa Alterszentrum Adlergarten» und «Erweiterungsneubau Alterszentrum Adlergarten» hat der Grosse Gemeinderat die Projektierungskredite bewilligt. Trotz der erschwerenden Umstände wurde der Roll-out der elektronischen Bewohnendokumentation im Alterszentrum Adlergarten erfolgreich abgeschlossen.

Im Dezember 2020 genehmigte der Stadtrat die revidierte Taxordnung der städtischen Alterszentren. Damit soll es möglich werden, bei den Pensions- und Betreuungstaxen wieder eine volle Kostendeckung zu erreichen.

Eine neue Zusammenarbeitsvereinbarung zwischen dem Kantonsspital Winterthur und Alter und Pflege festigt die langjährige sehr gute Zusammenarbeit in der ärztlichen Betreuung der Alterszentren Adlergarten und Oberi weiter. Gerade in der Bewältigung der Covid-19-Pandemie hat sich die enge Kooperation der beiden Institutionen sehr bewährt.

Danke

Die flexible Nutzung der Infrastruktur und die grosse Flexibilität von Alter und Pflege leisteten einen wichtigen Beitrag an die Gesamtversorgung der Stadt Winterthur und ermöglichten einen maximalen Schutz der Bewohnenden.

Es ist dem beeindruckenden Engagement, dem unermüdlichen Einsatz und der grossen Flexibilität aller Mitarbeitenden zu verdanken, dass das Pandemiejahr 2020 mit all seinen Herausforderungen so gut bewältigt werden konnte. Dafür gebührt allen ein ganz grosses und herzliches Dankeschön!



So bewältigte Alter und Pflege das Pandemiejahr 2020

Niemand hätte sich vorstellen können, was für Folgen die weltweite Verbreitung eines Virus haben würde. Vor allem ältere und gesundheitlich eingeschränkte Menschen waren in höchstem Mass gefährdet, schwer an Covid-19 zu erkranken. Da sich die Leistungen von Alter und Pflege primär an diese Personengruppe richtet, waren rasche, umfassende und auch einschneidende Massnahmen nötig, um den nötigen Schutz zu gewährleisten und das Angebot aufrechtzuerhalten.

Als die Begriffe «Coronavirus» und «Covid-19» Anfang 2020 erstmals in den Medien auftauchten, machte sich bei Alter und Pflege noch niemand grosse Sorgen. Die effiziente Organisation, motivierte Fachmitarbeitende und hohe Qualitätsstandards vermittelten ein Gefühl von Sicherheit. Aber nicht für lange. Schnell zeigte sich, dass die Bewohnenden in den Alters- und Pflegezentren wie auch die Klientinnen und Klienten der Spitex zu einer in Bezug auf das neue Virus vulnerablen Gruppe gehören. Die Leistungen und der Einsatz für Risiko- und Hochrisikogruppen, wie sie bald genannt wurden, machten den grössten Teil der Arbeit bei Alter und Pflege aus. Und das Personal, so zeigte sich bald, ist «systemrelevant».

Die Prioritäten waren rasch klar: der Schutz der Klientinnen, Klienten und Bewohnenden, die auf die Leistungen von Alter und Pflege angewiesen sind und darauf vertrauen. Und der

Schutz der Mitarbeitenden, die sich tagtäglich und unter schwierigsten Umständen an der Front für diese Menschen einsetzen. Es wurde ein Taskforce gebildet, in der neben der gesamten Geschäftsleitung auch der Heimarzt, Dr. Danny Anthony, und die Kommunikationsverantwortliche vertreten waren.

Die Vorgaben von Bund und Kanton folgten in hoher Kadenz, waren strikt und änderten zeitweise fast täglich. Eine der Herausforderungen war es, die Informationen und Weisungen rasch in alltagstaugliche Prozesse zu übersetzen. Die Bewohnerinnen und Bewohner über die für sie sehr einschneidenden Massnahmen – ein Besuchs- und Ausgangsverbot – zu informieren, gehörte ebenfalls zu den schwierigen Aufgaben. Plötzlich waren die älteren Menschen von ihren Nächsten abgeschnitten, auch die Kontakte mit den Freiwilligen konnten anfangs nur noch über das Telefon stattfinden.

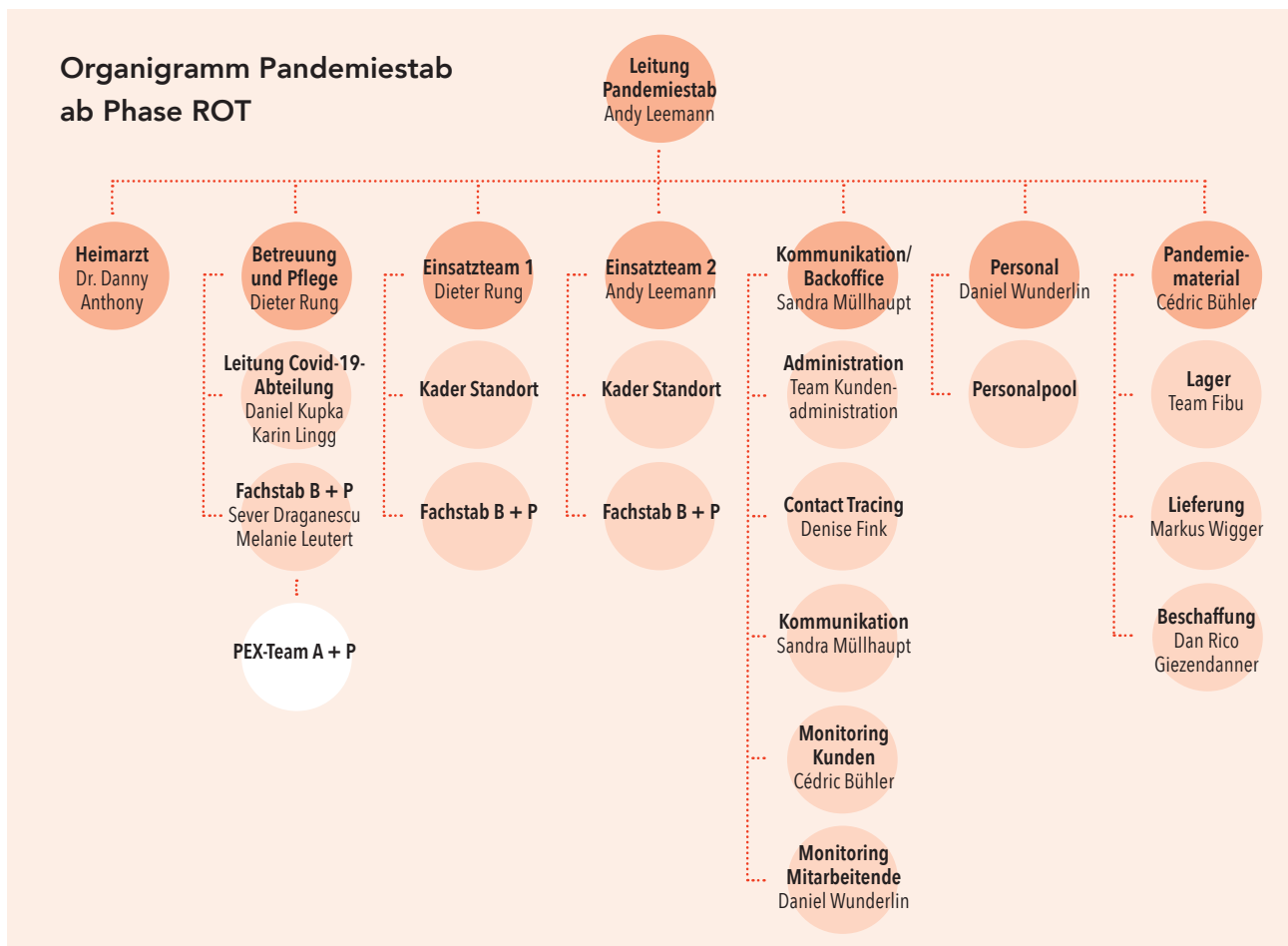
In den folgenden Wochen zeigte sich, dass es zahlreiche betriebliche Aufgaben gab, die trotz der klaren Fokussierung auf die Coronapandemie zu erledigen waren. Die Revision der Taxordnung und die Immobilienstrategie mussten fertiggestellt und das Budget 2021 bearbeitet werden. Es würde eine Zeit nach Corona geben.

Es braucht einen Pandemiestab

Um die Geschäftsleitung zu entlasten, wurde Mitte April entschieden, die Organisation anzu-

passen und eine parallele Führung für den Regelbetrieb und die coronabedingten Herausforderungen aufzubauen. Ein Pandemiestab sollte als eigenständige Führungsorganisation sämtliche Aufgaben im Zusammenhang mit Covid-19 wahrnehmen. Mitte April wurde der Pandemiestab gebildet, der von Andy Leemann, Leiter Zentrale Dienste, geleitet wurde und alle relevanten Bereiche umfasste. Markus Wittwer, Vorsitzender der Geschäftsleitung, konzentrierte sich darauf, den ganzen Regelbetrieb aufrechtzuerhalten.

In der kritischen Phase tagte der Pandemiestab täglich, der Austausch und die Abläufe spielten sich rasch ein, es herrschte ein grosses gegenseitiges Vertrauen. Die neue Organisation bewährte sich, der immense Aufwand wurde mit grosser Effizienz bewältigt. Dass in Krisenzeiten ein direkter Führungsstil nötig sein kann, zeigte sich auch bei Alter und Pflege. Manchmal fehlten schlicht die Zeit und der Spielraum für konsultative Gespräche.



Das Ampelsystem schafft Klarheit

Um die Gefährdungslage zu überwachen und ein gemeinsames Verständnis für die aktuelle Situation zu finden, entwickelte Alter und Pflege bereits im Frühsommer ein Ampelsystem, das sich im Laufe der Pandemie gut bewährt hat und später auch von externen Organisationen übernommen wurde.

Die objektive Beurteilung der Lage erfolgt nach klaren Indikatoren und definierten Werten wie zum Beispiel die Covid-19-Fallzahlen des Kantons Zürich oder auch die internen

Fallzahlen. Die subjektive Beurteilung nehmen intern erfahrene Fachexpertinnen und -experten vor, die die Situation im Pflege- und Betreuungsalltag gut einschätzen können.

Covid-19 – eine Herausforderung für alle

Auch für Dr. Danny Anthony, Chefarzt Medizinische Dienste bei Alter und Pflege und Chefarzt Geriatrie am Kantonsspital Winterthur, war die Pandemie eine noch nie gekannte Herausforderung. In seiner Funktion als Hausarzt trägt er die Verantwortung für die medizinische Ver-

Pandemie-Ampelsystem von Alter und Pflege

- *Neue Normalität: soziale Distanz, strikte Hygienemassnahmen, Maskentragpflicht. Für die ganze Bevölkerung wenig Einschränkungen im Alltag.*
- *Das Risiko für Covid-19-Infektion für die Bewohnenden, Klientinnen und Klienten der Spitex steigt. Erhöhter Schutz vor äusseren Einflüssen ist nötig. Der Pandemiestab übernimmt aktiv die Führung und bereitet den Betrieb auf eine Verschlimmerung der Lage vor. Unter anderem Vorbereitung einer Covid-19-Station in den Alterszentren, eines Covid-19-Spitex-Teams sowie interne Fachexpertinnen und -experten zur Unterstützung in den Betrieben.*
- *Infektionen in Spitälern sowie bei Bewohnenden, Klientinnen und Klienten nehmen zu. Die Lage entspricht der Situation von Ende März 2020. Der Pandemiestab übernimmt situationsgerecht die Führung. Alter und Pflege arbeitet eng mit anderen Institutionen und den Behörden zusammen.*
- *Die Fallzahlen von Covid-19-Erkrankten nehmen drastisch zu. Die Kapazitäten der Covid-19-spezifischen Einheiten werden erhöht. Die Angebote und Leistungen von Alter und Pflege werden priorisiert, frei werdende Ressourcen dienen der Eindämmung der Infektionen. Dritte sind zur Unterstützung im Einsatz.*
- *Es herrscht eine Notlage. Sämtliche Ressourcen werden auf das eine Ziel, die Infektionen einzudämmen, konzentriert.*



sorgung und alle damit zusammenhängenden Bereiche in den fünf Alterszentren. Dazu gehörten unter anderem auch die Vernetzung und Zusammenarbeit mit den Hausärztinnen und -ärzten.

Um die vielen zusätzlichen organisatorischen Aufgaben zu bewältigen, übernahmen Dieter Rung, Leiter Unternehmensentwicklung, und die Fachexperten Entwicklung Betreuung und Pflege, Sever Draganescu und Melanie Leutert, zusätzliche Aufgaben. So mussten die vielen und gezwungenermassen oft wechselnden Vorgaben von Bund und Kanton für Alter und Pflege in Richtlinien und Abläufe umgesetzt werden, und das oft innert kürzester Zeit.

Die Mitarbeitenden an der Front kümmerten sich mit grosser Fachkompetenz, aber auch mit viel Hingabe um Bewohnende, Klientinnen und Klienten und versuchten, ihnen den einsamen Alltag so erträglich wie möglich zu machen. Das Pandemie-Backoffice sorgte dafür, dass alle In-

formationen zu den Bewohnenden und ihren Angehörigen sowie den Hausärztinnen und -ärzten verfügbar waren. Es übernahm auch einen Teil der zeitintensiven Telefonate und das Contact-Tracing der Besuchenden. Das Team Pandemiematerial organisierte Schutzmaterial wie Kittel, Brillen und Masken und kümmerte sich um die Verteilung aus dem Zentrallager. Als grosser Vorteil erwies sich der Zentrale Einkauf, dank dem Alter und Pflege jederzeit genügend Schutzmaterial zur Verfügung stand.

Bewährte Struktur

Gerade während der akuten Phase der Pandemie hat sich das «Alles unter einem Dach» als grosser Vorteil erwiesen. Die enge Vernetzung war äusserst wertvoll und bewirkte kurze Wege und rasche Entscheidungen. Auf dieser Basis war es auch möglich, das Provisorium Adlergarten in kürzester Zeit als Notspital bereitzustellen, das dann glücklicherweise nicht belegt werden musste. Die interprofessionelle Zusam-



menarbeit bekam ein noch stärkeres Gewicht und verlief ausgesprochen gut. Auch die anspruchsvolle Kommunikation mit Bewohnenden, Angehörigen und Mitarbeitenden wie auch mit dem Führungsstab der Stadt, der Gesundheitsdirektion des Kantons Zürich und weiteren Anspruchsgruppen und Partnern wurde gut bewältigt. Die schon vorher bereits enge Zusammenarbeit mit dem Kantonsspital Winterthur entwickelte sich überaus positiv.

Dass die Alterszentren lange Zeit coronafrei waren, darf ebenfalls als Erfolg der übergreifenden Zusammenarbeit gewertet werden. Diese Zusammenarbeit war geprägt von gegenseitiger Wertschätzung, und die Bereiche sind noch enger zusammengewachsen. Auch unter der ausserordentlichen Arbeitsbelastung setzten die Mitarbeitenden alles daran, dass Klientinnen, Klienten und Bewohnende trotz aller Unannehmlichkeiten und Einschränkungen «sich aufgehoben und sicher fühlen».

Verbrauch Pandemiematerial (Februar bis Dezember 2020)

4 711	Liter Händedesinfektionsmittel
1 033	Liter Flächendesinfektionsmittel
3 039	Liter Seife
4 576	FFP2-Masken
319 500	Chirurgische Masken
8 850	Schutzkittel

Verbrauch in 2019

2 901	Liter Händedesinfektionsmittel
605	Liter Flächendesinfektionsmittel
2 306	Liter Seife
0	FFP2-Masken
7 600	Chirurgische Masken
2 190	Schutzkittel

Erfolgreich gestartet – die Einführung der elektronischen Bewohnendokumentation in den Alterszentren der Stadt Winterthur

Die Ansprüche an die elektronische Bewohnendokumentation sind hoch. Die Applikation soll die interprofessionelle Zusammenarbeit vereinfachen und stärken. Gleichzeitig dient sie als Kommunikationsplattform und ist ein zentrales Element für die Qualitätssicherung in der Pflege.

Nach einer öffentlichen Submission und der sorgfältigen Evaluation fiel Ende 2019 der Entscheidung, für die elektronische Bewohnendokumentation die Applikation careCoach zu beschaffen. Die Applikation sollte schrittweise und unter Einbezug aller involvierter Bereiche wie Betreuung und Pflege, Therapien, Aktivierung und ärztlicher Dienst in den Alterszentren eingeführt werden. Der Terminplan für das Projekt stand, dann kam Corona.

Die grossen Befürchtungen, die Einführung würde durch die enorme Belastung aller Beteiligten durch die Covid-19-Massnahmen verzögert, bewahrheiteten sich nicht. Allerdings war in der Planung der Prozessschritte eine hohe Flexibilität gefordert, und aufgrund der Situation waren einige Fein Anpassungen erforderlich. Die Verantwortlichen nutzten die Anfang April 2020 neu eröffnete Covid-19-Wohngruppe mit 16 Plätzen in der Villa Adlergarten als Pilotprojekt. Bereits nach drei Wochen war careCoach im Einsatz. Damit waren auch die

teilweise vorhandenen Bedenken vor der Einführung, wie dieses riesige IT-Projekt neben dem ohnehin schon intensiven Tagesgeschäft zu bewältigen sei, rasch ausgeräumt. Zudem lieferte das Pilotprojekt wertvolle Erkenntnisse für den folgenden grossen Schritt, das Go-live im Alterszentrum Adlergarten im November 2020.

Alle Informationen mit wenigen Klicks verfügbar

Eine elektronische Bewohnendokumentation, abgekürzt eBewDok, ist von einer eindrücklichen Komplexität. In ihr sind alle für die interprofessionelle Zusammenarbeit relevanten Daten und Fakten konsolidiert und stehen in einem einheitlichen Format auf einer einzigen Applikation zur Verfügung. Alle Fachpersonen können rasch und standortunabhängig auf die dokumentierten Diagnosen, Massnahmen und Behandlungen zugreifen. Das vereinfacht und erleichtert zum Beispiel auch die Planung der verschiedenen Therapien. So kann eine Physiotherapeutin, die ihren Einsatz bei verschiedenen Bewohnerinnen und Bewohnern plant, sich vorab darüber informieren, welche Massnahmen bereits angeordnet wurden, ob die Person aktuell Medikamente einnimmt und falls ja, welche. Zudem vereinfacht die eBewDok die einheitliche Planung

und Dokumentation von Pflegediagnosen und Pflegezielen nach internationalen Standards.

Intensive Vorarbeit

Nachdem die eBewDok auf der Covid-19-Wohngruppe erfolgreich eingeführt worden war, konnte Ende 2020 mit der Implementierung von careCoach auf den weiteren Abteilungen des Alterszentrums Adlergarten begonnen werden. Eine immense Datenmenge auf Papier musste auf Korrektheit überprüft und danach vollständig im System hinterlegt werden. Ein wesentlicher Teil dabei war, die Medikamentenverordnungen in den Arztvisiten für die Übertragung vorzubereiten. Zudem mussten Schnittstellen zu den Abrechnungssystemen geschaffen werden. Mit grosser Sorgfalt und in stundenlanger Fleissarbeit bearbeiteten die verschiedenen Fachpersonen Dokumentation um Dokumentation – bis rund 270 Dossiers für die Übertragung bereit waren. Gleichzeitig wurde die Hardware wie Computer, Laptops und Tablets eingebunden und getestet. Über 80 Smartphones werden im Pflege- und Betreuungsalltag im Alterszentrum Adlergarten für mobiles Arbeiten mit careCoach eingesetzt.

Qualitätssicherung in der Pflege

Bei Alter und Pflege spielt der Pflegeprozess als systematischer und zielgerichteter Ablauf eine wesentliche Rolle. Damit wird der Pflegebedarf bei den Bewohnerinnen und Bewohnern erkannt, und adäquate Massnahmen werden geplant, organisiert, durchgeführt und evaluiert. Der Pflegeprozess ist für jede Bewohnerin und jeden Bewohner individuell und besteht aus mehreren Schritten wie Pflegeanamnese, -diagnostik, -ziele und -massnahmen sowie deren Evaluation. Alle diese Schritte sind in der eBewDok abgebildet und vereinfachen die Kommunikation zwischen den Fachpersonen aus verschiedenen Bereichen oder Institutionen.

Die Digitalisierung des Pflegeprozesses stellt die Bewohnenden in den Mittelpunkt und vereinfacht eine bedarfsgerechte Pflegeversorgung und Betreuung.

Nach der erfolgreichen Implementierung von careCoach im Alterszentrum Adlergarten wird die elektronische Bewohnendendokumentation als Nächstes im Alterszentrum Oberi und dann schrittweise in den weiteren Alterszentren eingeführt.



Auf Abruf bereit – das ambulante Covid-19-Team

Die Pflege und Betreuung von Covid-19-Betroffenen im ambulanten Setting erfordert einen ausserordentlichen Sicherheits- und Hygieneaufwand. Um eine Überlastung der Spitex-Zentren zu verhindern, wurde ein spezielles Covid-19-Team gebildet, das ausschliesslich für die Versorgung und Pflege von Klientinnen und Klienten mit einem positiven Covid-19-Test zuständig ist.

Ende März 2020 war absehbar, dass sich die Spitex innert kürzester Zeit mit einem massiven Anstieg von Covid-19-Betroffenen würde auseinandersetzen müssen. Deren Betreuung und Pflege verlangt einen grossen zusätzlichen Sicherheits- und Hygieneaufwand. Und das zusätzlich zu den bereits bestehenden Klientinnen und Klienten, deren Versorgung und Pflege aufgrund der Pandemiemassnahmen und -vorschriften ebenfalls viel aufwendiger geworden ist. Die rasche Bildung eines speziellen ambulanten Covid-19-Teams hatte zum Ziel, eine mögliche Überlastung der Spitex-Zentren erfolgreich zu verhindern.

Konzentration und Entlastung

Die Stadt Winterthur hat mit verschiedenen Spitex-Organisationen einen Leistungsvertrag. Auf Initiative der städtischen Spitex suchte man gemeinsam nach Möglichkeiten, die ambulante Versorgung von Covid-19-Betroffenen in der Stadt Winterthur mit den festgelegten

Pflegestandards und den nötigen personellen Ressourcen auch unter massiv erschwerten Bedingungen zu gewährleisten. Es wurde entschieden, ein ambulantes Covid-19-Team zu bilden, das stadtweit zum Einsatz kommen sollte. Bereits am 8. April 2020 wurde das Team offiziell installiert. Es setzt sich zusammen aus Mitarbeitenden des Spezialdienstes der städtischen Spitex, Pflegefachpersonen FH und HF, Fachmitarbeitenden Gesundheit FAGE, Pflegehelfenden SRK und Mitarbeitenden der Hauswirtschaft, die sich für diesen Sondereinsatz bereit erklärt haben.

Für die Spitex Stadt Winterthur besteht eine Aufnahmepflicht, die im Rahmen dieser Zusammenarbeit mit den beteiligten Organisationen gestützt wurde. Dadurch wurde sichergestellt, dass neue Klientinnen und Klienten aufgenommen werden konnten.

Jederzeit verfügbar

Für Klientinnen und Klienten mit einer Covid-19-Erkrankung werden die Pflegeleistungen rund um die Uhr angeboten, während sich die nichtpflegerischen Leistungen wie Reinigung und Einkaufen auf die Wochentage beschränken. Um den Mitarbeitenden in dieser herausfordernden Situation jederzeit fachliche Unterstützung zu ermöglichen, ist der konsiliarische Fachsupport durch das mobile Palliativ-Care-Team während 24 Stunden täglich verfügbar.



Bis Ende Jahr betreute das Covid-19-Team 43 Klientinnen und Klienten teilweise über einen längeren Zeitraum. Waren Angehörige positiv getestet, wurden die regulären Spitex-Mitarbeitenden vom Spezialteam begleitet und unterstützt.

Da sich das Covid-19-Team aus Mitarbeitenden des Spezialdienstes zusammensetzt, kann es ohne weitere personelle Ressourcen in der bisherigen Form bestehen bleiben. Dies wird der Fall sein, solange die Fallzahlen weiter steigen und die Pandemie noch nicht ausgestanden ist.

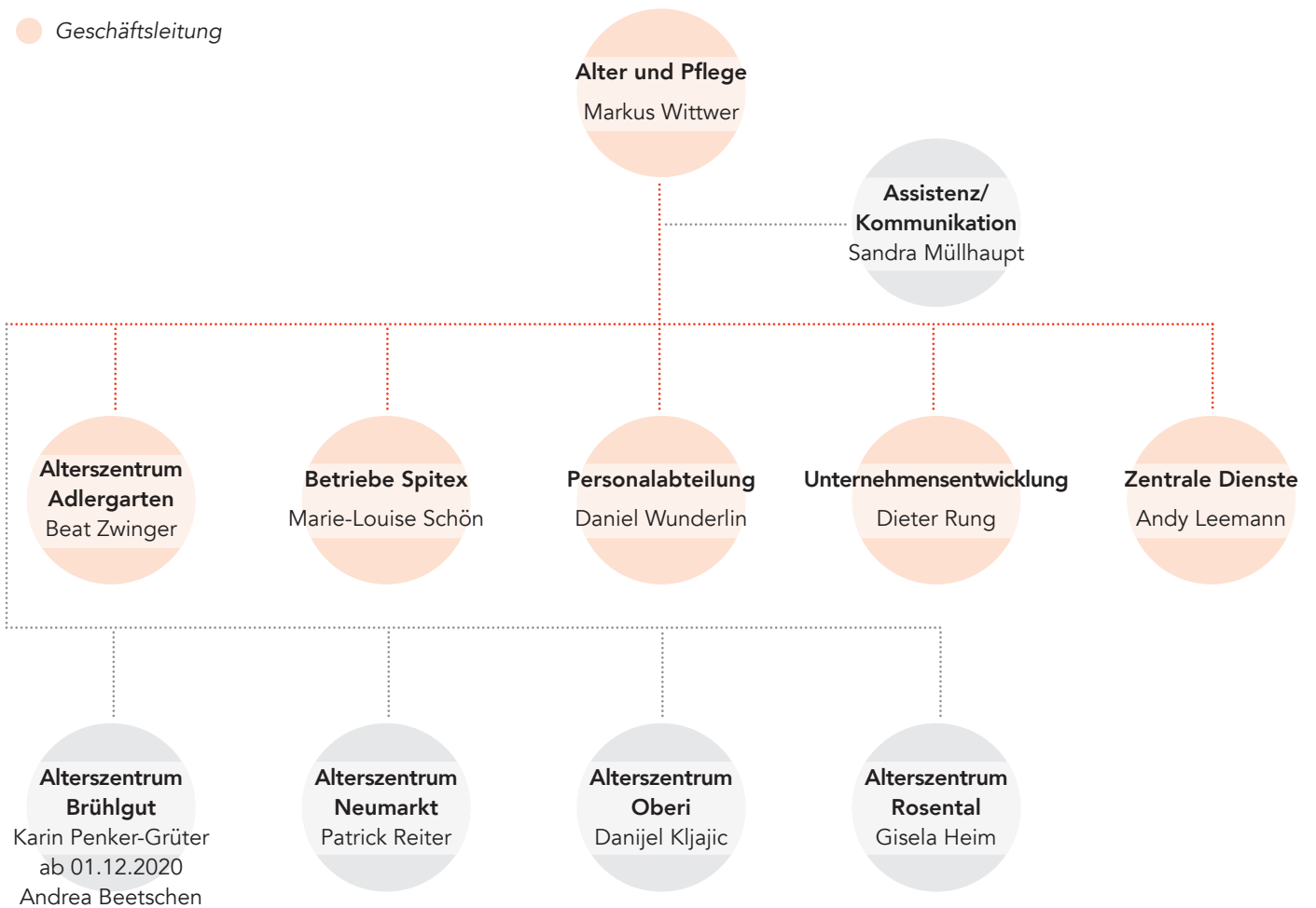
Der Bedarf an ambulanten Einsätzen hat generell stark zugenommen. Ob und in welchem Zusammenhang dies mit der Coronapandemie steht, lässt sich derzeit nicht feststellen.

Zusammenarbeit und Wertschätzung

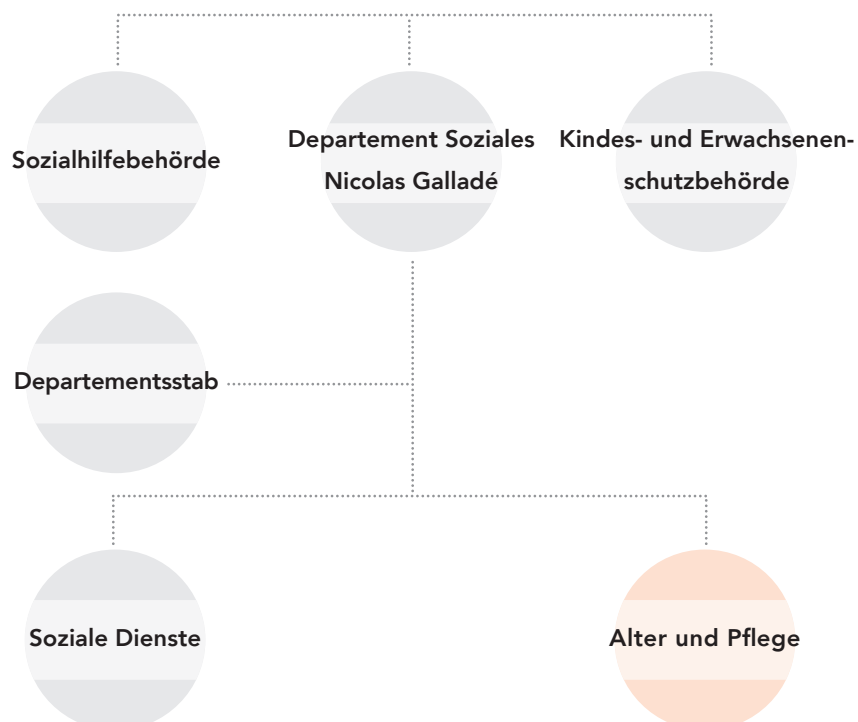
Mit den grossen Herausforderungen durch Covid-19 hat sich eine neue Zusammenarbeit verschiedener Spitex-Organisationen in Winterthur entwickelt, die von grosser Wertschätzung geprägt ist. Dass die Spitex Stadt Winterthur für die Koordination den Lead übernehmen konnte, darf als Zeichen von Akzeptanz und Vertrauen gewertet werden. Bis heute tauschen sich die Leitungen der Spitex-Organisationen regelmässig aus. Sobald die Pandemiesituation dies zulässt, ist eine umfassende Evaluation des Covid-19-Teams und der generellen Zusammenarbeit geplant.

Organisation Alter und Pflege

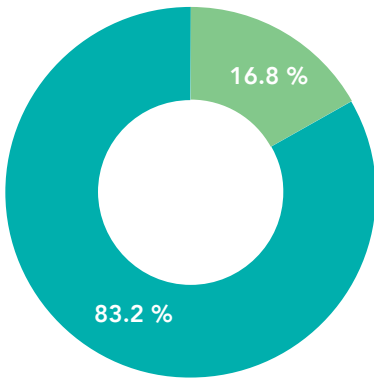
● Geschäftsleitung



Einbettung in der Stadtverwaltung

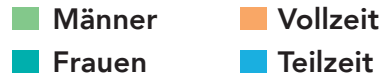


Personalkennzahlen

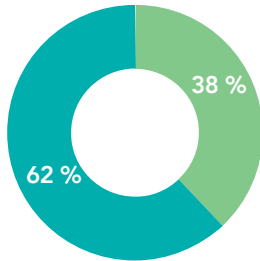


Total 967 Mitarbeitende

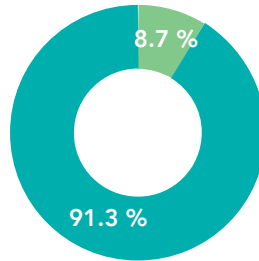
(ohne Lernende, Studierende, Praktikanten/-innen)



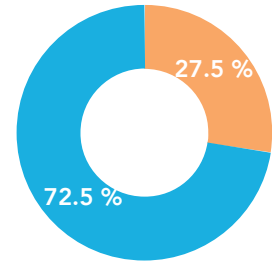
Vollzeitanstellungen



Teilzeitanstellungen



Mix Voll-/Teilzeit



Durchschnittsalter

Männer 43

Frauen 42

Durchschnittliches Dienstalder

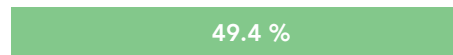
Männer 7.2

Frauen 8.5

Wohnsitz

Stadt Winterthur

80 Männer



439 Frauen



Kanton Zürich

58 Männer



253 Frauen



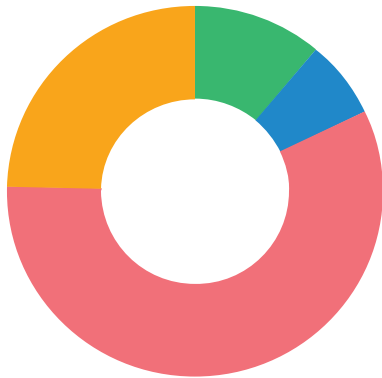
Ausserkantonale

24 Männer



113 Frauen

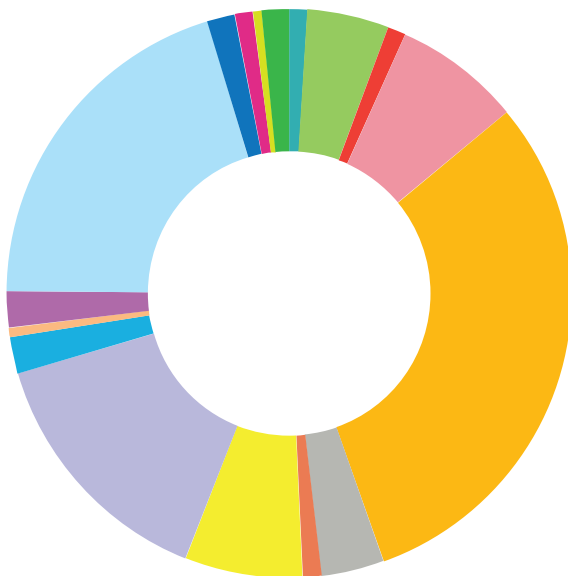




Sollstellenplan

- 72 Führung
- 44 Allgemeine Verwaltung
- 372 Pflege, Gesundheit
- 159 Technik, Handwerk und Betriebe

Total 647



Bildungsgruppen

- 2 Vorlehre Ass. Gesundheit/Soziales EBA
 - 9 Lernende Ass. Gesundheit/Soziales EBA
 - 2 Lernende Betriebsunterhalt EFZ
 - 14 Lernende Fachfrau/-mann Betreuung EFZ
 - 59 Lernende Fachfrau/-mann Gesundheit EFZ
- Total 86 Auszubildende Pflege**

- 7 Lernende Hauswirtschaft EBA
 - 2 Lernende Hauswirtschaft EFZ
- Total 9 Auszubildende Hauswirtschaft**

- 13 Lernende Koch/Köchin EFZ
- Total 13 Auszubildende Gastronomie**

- 28 Studierende Pflegefachfrau/-mann HF
 - 4 Studierende Pflegefachfrau/mann FH BSc
 - 1 Studierende Physiotherapie FH ZMC
 - 4 Studierende Aktivierung HF
- Total 37 Studierende**

- 39 Praktikant/in Pflege
 - 3 Praktikant/in Hauswirtschaft
 - 2 Praktikant/in Küche
 - 1 Praktikant/in Service
 - 3 Praktikant/in
- Total 48 Praktikanten**

**Total 193
Lernende, Studierende,
Praktikanten/-innen**

Die Personalkennzahlen entsprechen dem Stand per Stichtag 31. Dezember 2020. Sie basieren auf der Personalstatistik des Personalamts der Stadt Winterthur.

Corona verhindert ein ausgeglichenes Ergebnis

Alter und Pflege musste das Geschäftsjahr mit einem negativen Ergebnis abschließen, da Covid-19 die Rechnung stark beeinflusste. Während die Nachfrage nach Spitex-Leistungen markant zunahm, verursachten die umfassenden Massnahmen bei den Alterszentren einen deutlich höheren Aufwand.

Der Trend von den stationären hin zu den ambulanten Angeboten wurde durch die Covid-19-Pandemie verstärkt. Während bei der Spitex die hohe Nachfrage nach pflegerischen Leistungen zu einem Plus von rund 1,8 Millionen Franken führte, lag der Betriebsverlust bei den Alterszentren aufgrund der Covid-19-bedingten hohen Kosten und Ertragsausfälle bei 3,7 Millionen Franken.

Starke Nachfrage bei der Spitex

Die Nachfrage nach Spitex-Leistungen hat während der Pandemie stärker zugenommen

als budgetiert. Die Kapazitätsengpässe in den Spitälern führten zu rascheren Entlassungen von Patientinnen und Patienten. Solche fachlich sehr komplexen und anspruchsvollen Pflegesituationen werden von der Spitex Stadt Winterthur gut bewältigt. Durch die hohe Auslastung und effizienten Abläufe konnten die Pflegekosten pro Einsatzstunde weiter deutlich gesenkt werden.

Bei der Hauswirtschaft haben die Einsätze generell zugenommen, während gleichzeitig die Einsatzdauern kürzer wurden.

Enormer Aufwand bei den Alterszentren

Der coronabedingte höhere Aufwand bei Betreuung und Pflege, Reinigung und Verpflegung sowie der Betrieb der Covid-19-Station, das Contact-Tracing und die Umsetzung der umfangreichen Schutzkonzepte erforderten zusätzliche personelle Ressourcen. Gleichzeitig konnte die budgetierte Auslastung in der



Langzeitpflege nur Anfang Jahr und zwischen den beiden Coronawellen erreicht werden. Durch Todesfälle und abnehmende Eintritte ging die Belegung in der zweiten Welle spürbar zurück.

Trotz Covid-19 war auch 2020 die Nachfrage nach Plätzen in der Akut- und Übergangspflege stark schwankend. Auf diese Nachfrage kann nur bedingt Einfluss genommen werden. Das Tageszentrum musste in der ersten Covid-19-Welle über mehrere Wochen vollständig geschlossen werden. Der Betrieb konnte im Sommer wieder aufgenommen werden, jedoch nur mit einem deutlich reduzierten Platzangebot.

Die Restaurants in den Alterszentren mussten für das Publikum geschlossen bleiben und konnten nur in einem sehr reduzierten Umfang betrieben werden, was zu einem massiven Umsatzrückgang führte.

Alter und Pflege als Eigenwirtschaftsbetrieb

Seit 1. Januar 2016 werden die städtischen Alterszentren und die städtische Spitex als sogenannte Eigenwirtschaftsbetriebe, d. h. als Betriebe mit einer eigenen Betriebsrechnung mit Betriebsreserve und Investitionsrechnung geführt. Die Finanzierung erfolgt gemäss Pflegegesetz. Die Stadt Winterthur leistet ihren Beitrag im Rahmen der gesetzlichen Verpflichtungen zur Restfinanzierung der Pflege. Vergütet werden ausschliesslich die effektiv erbrachten und abgerechneten Leistungen. Die Gemeindebeiträge basieren auf den Vollkosten, die nach der Kostenrechnung des Branchenverbandes aufgrund von Vorgaben der Gesundheitsdirektion Kanton Zürich berechnet werden. Sie werden so festgesetzt, dass eine Reservebildung in einem bestimmten Umfang möglich ist. Damit sollen Schwankungen bei den Leistungsmengen aufgefangen werden können.

Leistungszahlen

Spitex

Pflege

	Ist 2019	Soll 2020	Ist 2020	Δ S/I 2020
Anzahl Klientinnen/Klienten	1 562	1 630	1 631	1
Anzahl Leistungsstunden	87 502	91 290	97 792	6 502
Anzahl Einsätze	194 276	212 000	220 641	8 641

Hauswirtschaft

	Ist 2019	Soll 2020	Ist 2020	Δ S/I 2020
Anzahl Klientinnen/Klienten	1 245	1 216	1 313	97
Anzahl Leistungsstunden	45 959	49 315	46 841	- 2 474
Anzahl Einsätze	41 737	40 000	43 946	3 946

Alterszentren

Pflege und Betreuung

	Ist 2019	Soll 2020	Ist 2020	Δ S/I 2020
Anzahl Bewohnendentage	210 750	215 615	213 069	- 2 546
- davon BESA 0 (keine Pflege KVG)	8 934	7 750	8 503	753
- davon BESA 1-12	201 816	207 865	204 566	- 3 299
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen pro Bewohnende/r	686	513	727	214

Temporäre Angebote

	Ist 2019	Soll 2020	Ist 2020	Δ S/I 2020
Anzahl Bewohnendentage Akut- und Übergangspflege	6 796	7 446	7 620	174
Anzahl Bewohnendentage Tageszentrum	3 011	3 600	2 045	- 1 555
Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen in der Akut- und Übergangspflege pro Jahr	11	15	6	- 9
Durchschnittliche Anzahl Gäste im Tageszentrum pro Tag	11	14	11	- 3

Betriebskapital

Spitex

Eigenkapital	2019	2020
Saldo Anfang Geschäftsjahr	- 1 021 969	698 384
Veränderung während des Geschäftsjahres	1 720 353	2 312 916
Saldo Ende Geschäftsjahr	698 384	3 011 300

Alterszentren

Eigenkapital	2019	2020
Saldo Anfang Geschäftsjahr	- 1 929 628	- 1 096 744
Veränderung während des Geschäftsjahres	832 884	- 1 924 025
Saldo Ende Geschäftsjahr	- 1 096 744	- 3 020 769

Standorte der städtischen Alterszentren und Spitex-Zentren



Stadt Winterthur
Alter und Pflege
Gärtnerstrasse 1
8403 Winterthur
Telefon +41 52 267 53 99
www.stadt.winterthur.ch/alterundpflege

- ① Alterszentrum Rosental
- ② Alterszentrum Brühlgut
- ③ Alterszentrum Neumarkt
- ④ Alterszentrum Adlergarten
- ⑤ Alterszentrum Oberi
- Ⓐ Spitex-Zentrum Palmstrasse
- Ⓑ Spitex-Zentrum Oberwinterthur
- Ⓒ Spitex-Zentrum Seen
- Ⓓ Spitex-Zentrum Töss
- Ⓔ Spitex-Zentrum Veltheim
- Ⓕ Spitex-Zentrum Wülflingen