



PROTOKOLL STADTRAT KLOTEN

06. Juli 2021 · Beschluss 147-2021

0.5.4 Parlamentarische Vorstösse

Interpellation; Kim Mishra, glp; Situation beim Klotener Personal in besonders exponierten Berufen, Antwort

Mishra Kim, glp und Mitunterzeichnende haben am 28.04.2021 die nachstehende Interpellation eingereicht:

Interpellation

Im Zusammenhang mit der Corona-Pandemie steht, nicht nur in der Schweiz, seit längerem das Pflegepersonal im Fokus. Personen «an der Front» leisten der Gesellschaft unerlässliche Dienste. Aufgrund der aktuellen Situation mussten diese dabei zeitweise Risiken eingehen, welche nicht unbedingt Teil einer Jobbeschreibung sind, für das Funktionieren einer Gemeinde in einer Ausnahmesituation jedoch absolut essenziell sind.

Erst kürzlich schlugen französische Gewerkschaften Alarm, da beim Pflegepersonal erhöhte Suizidraten zu beobachten waren, unter anderem aufgrund von 80-Stunden-Wochen mit konstant erhöhter psychischer Belastung durch die ungewohnte Arbeitssituation.

Auch wenn die Situation bei uns wohl nicht so extrem ist, kann erhöhte psychische Belastung und Stress zu tiefer Motivation, abnehmender Arbeitsqualität und erhöhten krankheitsbedingten Ausfällen führen.

Wir stellen deshalb dem Stadtrat folgende Fragen:

- *Wie sieht die Entwicklung der effektiven Arbeitspensen beim Klotener Pflegepersonal und ferner beim Personal in besonders exponierten Berufen seit Anfang 2020 aus?*
- *Wie haben sich in dieser Zeit die krankheitsbedingten Ausfälle dieser Berufsgruppen entwickelt?*
- *Wie stellt die Stadt Kloten jetzt und in Zukunft sicher, dass von der Stadt angestellte Personen, welche aufgrund von Ausnahmesituationen über längere Zeit höhere Pensen leisten müssen oder einer grösseren physischen oder psychischen Belastung ausgesetzt sind, die Motivation beibehalten und ihre Arbeit in notwendiger Qualität erbringen können?*
- *Gibt es auf Gemeindeebene Konzepte zur angemessenen Kompensation von systemrelevanten Diensten in Ausnahmesituationen, v.a. in Bezug auf erhöhte Risiken, welche mit der Ausübung des Berufs einhergehen?*

Antwort des Stadtrates

Zu Frage 1: Wie sieht die Entwicklung der effektiven Arbeitspensen beim Klotener Pflegepersonal und ferner beim Personal in besonders exponierten Berufen seit Anfang 2020 aus?

Es gab und gibt während der Corona-Pandemie sehr verschiedene Arten, wie einzelne Berufsgruppen exponiert sein können. Beispielsweise die Mitarbeitenden des Strassenwesens, des Forstes und der Sammelstellen, weil während der Pandemie der öffentliche Raum, der Wald, die Treffpunkte und die Entsorgung deutlich mehr genutzt wurden. Auch interne Funktionen wie die Informatik und der Personaldienst waren mehr gefordert (Flächendeckende Ermöglichung von Homeoffice sowie Anlaufstelle für Fragen der Mitarbeitenden in der unsicheren Lage) und auch in vielen anderen Bereichen ergaben sich Mehraufwendungen, so zum Beispiel bei den Reinigungskräften. Im Bereich der Schule und im Freizeitbereich mussten sich die Mitarbeitenden ebenfalls oft

und rasch auf neue Situationen einstellen, und auch im Bereich Einwohnerdienste, mit den vielen Schalterarbeitsplätzen und dem damit einhergehenden intensiven Kontakt zur Bevölkerung gab es spezielle Belastungssituationen.

Im Zentrum der Frage stehen jedoch sicher die Pflegeberufe im Pflegezentrum im Spitz und bei der Spitex. Die Mitarbeitenden dieser Berufe sind sehr nahe an den betroffenen Kunden, haben viel und teilweise engen Kontakt. Speziell exponiert waren auch die Mitarbeitenden der Stadtpolizei, mussten sie doch die teilweise unbeliebten Einschränkungen durchsetzen.

In der Folge wird auf die Situation der Pflegeberufe und der Stadtpolizei näher eingegangen.

Die Überzeit- und Feriensaldi dieser Berufsgruppen haben sich seit Anfang 2020 folgendermassen entwickelt:

- Bei allen drei Berufsgruppen zeigt sich, dass die Mehrzeiten etwa gleichbleibend waren.
- Beim Pflegepersonal haben die Restferienguthaben abgenommen, was heisst, dass die Mitarbeitenden ihre Ferien beziehen konnten.
- Bei der Stadtpolizei zeigt sich bei den Restferienguthaben ein Anstieg auf 436 Stunden. Bezogen auf die Vollzeitäquivalente und die Ferientage pro Jahr ist dies ein geringer Wert.

Die Situation des Pflegepersonals im PZ Spitz ist kaum mit der in der Interpellation durch die französischen Gewerkschaften geschilderten Lage des dortigen Pflegepersonals vergleichbar. Es ist anzunehmen, dass es sich dort um Pflegepersonal in Spitälern (z.B. auf Intensivpflegestationen) handelt, welche durch die Corona-Pandemie über längere Zeit an oder über der Grenze der Kapazität funktionieren musste. Das Pflegepersonal im PZ Spitz war zwar bestimmt ebenfalls besonderen Belastungen ausgesetzt (sich ständig ändernde Rahmenbedingungen, Sorge um die Bewohner, Todesfälle, Angst vor Ansteckungen, schwieriger Umgang mit Angehörigen), jedoch war die Auslastung des Pflegezentrums während der Corona-Pandemie dadurch, dass Eintritte von Bewohnern verschoben oder vermieden wurde, rückläufig. Die Auslastung liegt bis heute unter den Vorjahreszahlen und der Kapazität.

Zu Frage 2: Wie haben sich in dieser Zeit die krankheitsbedingten Ausfälle dieser Berufsgruppen entwickelt?

Die reinen Krankheitsabsenzen waren tendenziell rückläufig.

- Beim Pflegepersonal reduzierten sich die Krankheitsstunden. Eine Unterscheidung in Fehlzeiten aufgrund psychischer oder physischer Krankheit kann aufgrund der erfassten Zahlen nicht erfolgen. Eine psychische Mehrbelastung ergab sich sicherlich bei den Mitarbeitenden in der Pflege, welche während dem Höhepunkt der Pandemie auf der Isolierstation gearbeitet haben. Nach Auskunft der Leiterin Pflege im PZ Spitz sind diese Mitarbeitenden durch Gespräche mit ihren Vorgesetzten abgeholt worden. Bei Bedarf wären Supervisionen durchgeführt worden. Aus den Gesprächen ergab sich jedoch, dass kein Bedarf bestand. Die Mitarbeitenden in Pflegeheimen lernen mit solchen Situationen umzugehen, da virale Infekte immer wieder Thema sind (bspw. Noroviren). Auch der Tod gehört zur Tätigkeit in einem Pflegeheim. In kurzer Zeit verstarben mehrere Bewohner, zu denen die Mitarbeitenden eine Beziehung aufgebaut hatten. Die Mitarbeitenden konnten dies mit Gesprächen an den Teamsitzungen verarbeiten. Die Lernenden wurden dabei speziell begleitet. Eine Mehrbelastung, die Stress auslöste, bestand durch den hohen Organisationsaufwand und dem Einhalten und Umsetzung der sich immer wieder ändernden Vorschriften.

Vergleicht man die Quote der gesundheitsbedingten Absenzen des Pflegepersonals in der Stadt Kloten mit dem gesamtschweizerischen Durchschnitt (Zahlen des Bundesamtes für Statistik), so zeigt sich

beim Personal in der Stadt Kloten eine leicht erhöhte Fehlquote. Dies war jedoch bereits 2019 der Fall und dürfte deshalb nicht im Zusammenhang mit der Pandemie stehen. Massnahmen, die deswegen getroffen werden, sind bei Frage 4 beschrieben (betriebliches Gesundheitsmanagement, Absenzmanagement).

- Bei den Mitarbeitenden der Stadtpolizei stiegen die Krankheitsstunden aufgrund einer Operation, welche jedoch nicht im Zusammenhang mit der Pandemie steht, an. Würde diese nicht berücksichtigt, so ergäbe sich eine Reduktion der Krankheitsstunden. Die Stadtpolizei Kloten konnte ihre Aufträge und Aufgaben ohne zusätzliche psychische Betreuung wegen belastenden Aufträgen ausführen. Es war jedoch eine gewisse Verlagerung der Art der Einsätze zu verzeichnen, so wurden beispielsweise mehr Fälle häuslicher Gewalt registriert. Die Polizistinnen und Polizisten sind sich solche Einsätze gewohnt. Bei Bedarf steht es jeder Polizistin oder jedem Polizisten frei, Rücksprache mit dem Leiter der Stadtpolizei zu nehmen oder zusätzlich durch das Careteam der Kantonspolizei Zürich betreut zu lassen.

Insgesamt kann aufgrund der Zahlen der Mehr- und Fehlzeiten sowie der Ferienguthaben der Schluss gezogen werden, dass die Mitarbeitenden dieser Berufsgruppen zumindest zeitlich nicht mehr belastet waren. Diese Feststellung entspricht auch den Aussagen der Vorgesetzten dieser Berufsgruppen.

Zu Frage 3: Wie stellt die Stadt Kloten jetzt und in Zukunft sicher, dass von der Stadt angestellte Personen, welche aufgrund von Ausnahmesituationen über längere Zeit höhere Pensen leisten müssen oder einer grösseren physischen oder psychischen Belastung ausgesetzt sind, die Motivation beibehalten und ihre Arbeit in notwendiger Qualität erbringen können?

Obwohl Qualitätentwicklungsthemen zeitweise etwas in den Hintergrund gerieten, wurde der Umgang mit der aussergewöhnlichen Situation qualitativ auf hohem Niveau gemeistert. Dies wurde durch die betroffenen Verantwortlichen bestätigt.

Die Arbeitszeiten der Mitarbeitenden werden in Zeiterfassungssystemen erfasst. Sofern keine betrieblichen Gründe dagegensprechen, kann das Jahresarbeitszeitmodell umgesetzt werden, wobei sich der Arbeitszeitsaldo bei einem vollen Pensum zwischen +100 und -20 Stunden bewegen soll. Wird dieser Wert um eine längere Zeit und/oder deutlich überschritten, so sind Mitarbeitende und Vorgesetzte angehalten, einen Plan zur Reduktion der Arbeitszeit zu erstellen. Der Personaldienst stellt dazu ein Merkblatt ("Merkblatt für den Abbau von Zeitguthaben") zur Verfügung und unterstützt den Vorgesetzten und Mitarbeitenden bei Bedarf bei der Erarbeitung und Umsetzung eines solchen Plans.

Bei speziellen Belastungen (Beispielsweise psychischer Art, wenn im stationären Pflegebereich überdurchschnittlich viele Todesfälle verarbeitet werden müssen) stellt die Stadt Kloten spezielle Anlaufstellen zur Verfügung. So wurden den Mitarbeitenden die Möglichkeit geboten, bei einer externen professionellen Coachingfachstelle Unterstützung zu erhalten. Auch wurde auf die verschiedenen Hilfsangebote der Gesundheitsförderung Schweiz rund um die psychische Gesundheit aufmerksam gemacht.

Auch die Vorgesetzten wurden und sind sensibilisiert, dass belastende Themen angesprochen werden und der Personaldienst steht bei Bedarf unterstützend zur Seite.

Zu Frage 4: Gibt es auf Gemeindeebene Konzepte zur angemessenen Kompensation von systemrelevanten Diensten in Ausnahmesituationen, v.a. in Bezug auf erhöhte Risiken, welche mit der Ausübung des Berufs einhergehen?

Spezielle Konzepte zur finanziellen Kompensation sind nicht vorgesehen. Die Risiken der verschiedenen Berufsgruppen wurden im Rahmen der Funktionsanalyse in die Beurteilung und Zuteilung der Funktionen in die Funktionsstufen einbezogen. Weitere Kompensationen (bspw. Gefahrentulagen im Falle einer Pandemie) sind nicht Teil des Vergütungssystems.

Der Stadtrat hat jedoch im Juni 2021 einen Betrag von rund Fr. 70'000 für Einmalzulagen gesprochen. Dies entspricht 0.2% der Lohnsumme der Mitarbeitenden der Stadt Kloten. Im Budget 2021 waren wegen der finanziellen Krise des städtischen Haushaltes keine Mittel für Einmalzulagen eingestellt worden. Diese fehlenden Mittel machten sich jedoch negativ bemerkbar, weil Sondereinsätze der Mitarbeitenden nicht im Rahmen von Leistungsanerkennungen (MaVo Art. 31) monetär honoriert werden konnten. Eine solche Belohnung muss nicht mit einem grossen Geldbetrag einhergehen, aber die Anerkennung, die durch das Überreichen eines Checks (in der Regel Fr. 500 – Fr. 1'000) durch den/die Vorgesetzte(n) ausgedrückt wird, fördert die Motivation der Mitarbeitenden. Aus diesem Grund wurden nachträglich Mittel für Einmalzulagen gemäss Art. 33 d der Gemeindeordnung (ausserhalb des Budgets) genehmigt. Die Lehre daraus ist, dass der Stadtrat in den strategischen Budgetvorgaben für das Budget 2022 bereits einen Betrag von ebenfalls 0.2% der Lohnsumme für Einmalzulagen vorgesehen hat. Es sind zwar weiterhin keine generellen Mittel für Lohnerhöhungen vorgesehen, aber auf die Einmalzulagen soll nicht verzichtet werden, denn sie stellen ein wichtiges Instrument zur gezielten Honorierung von Sondereinsätzen oder besonderen Leistungen dar.

Bezüglich Unterstützung in belastenden Situationen, welche mit der Ausübung des Berufes einhergehen, besteht im Rahmen der Mitarbeiterführung ein dreistufiges Vorgehen. In erster Linie sollen die Vorgesetzten Gespräche mit ihren Mitarbeitenden führen und die Belastung thematisieren. In einem zweiten Schritt stellt der Personaldienst seine Unterstützung bereit. Die Mitarbeitenden des Personaldienstes stehen Mitarbeitenden wie Vorgesetzte jederzeit für Gespräche zur Verfügung. Kann die Belastung auf diesem Weg nicht gemildert oder das Problem gelöst werden, stellt die Stadt Kloten externe Stellen zur Verfügung. Dies können Coachingstellen aber auch Case-Manager sein.

Zur Unterstützung der Vorgesetzten arbeitet die Stadt Kloten mit dem Konzept 5A der SVA Zürich ("Aufhorchen, Abklären, Ansprechen, Auffordern, Aktiv bleiben").

<https://svazurich.ch/ihr-anliegen/arbeitsgebende/rund-um-die-iv/praevention-am-arbeitsplatz/leitfaden-fuer-vorgesetzte.html>

Die Stadt Kloten investiert zudem in den Aufbau eines systematischen betrieblichen Gesundheitsmanagements. Damit wird unter anderem auch das Absenzenmanagement verstärkt. Rückkehrgespräche sollen Wertschätzung vermitteln und es sollen noch allfällig bestehende gesundheitliche Einschränkungen erkannt und allfällige Absprachen getroffen werden. Zukünftig soll auch das Absenzverhalten systematisch ausgewertet werden und als Frühindikator dienen, damit problematische Situationen frühzeitig erkannt werden können.

Beschluss:

Der Stadtrat genehmigt die Antwort zur Interpellation "Situation beim Klotener Personal in besonders exponierten Berufen" und bittet den Interpellanten um Kenntnisnahme.

Mitteilungen an:

- Kim Mishra, GLP
- Büro Gemeinderat
- Stadtrat
- Geschäftsleitung

- Leiterin Personaldienst
- Leiterin Pflege
- Kommandant Stadtpolizei

Für Rückfragen ist zuständig: Markus Dolder, Bereichsleiter Finanzen + Logistik, 044 815 12 42

STADTRAT KLOTEN



René Huber
Präsident



Marc Osterwalder
Verwaltungsdirektor-Stv.

Versandt: - 8. Juli 2021