

<b>Zeitschrift:</b>	Intercura : eine Publikation des Geriatrischen Dienstes, des Stadtärztlichen Dienstes und der Psychiatrisch-Psychologischen Poliklinik der Stadt Zürich
<b>Herausgeber:</b>	Geriatrischer Dienst, Stadtärztlicher Dienst und Psychiatrisch-Psychologische Poliklinik der Stadt Zürich
<b>Band:</b>	- (2002-2003)
<b>Heft:</b>	80
<b>Artikel:</b>	Amt für Krankenheime : strategische Grundsätze und Haltungen : unsere Strategie
<b>Autor:</b>	Amt für Krankenheime
<b>DOI:</b>	<a href="https://doi.org/10.5169/seals-790037">https://doi.org/10.5169/seals-790037</a>

### **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. [Mehr erfahren](#)

### **Conditions d'utilisation**

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. [En savoir plus](#)

### **Terms of use**

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. [Find out more](#)

**Download PDF:** 14.01.2026

**ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>**



Amt für Krankenheime

## Strategische Grundsätze und Haltungen



Stadtärztlicher Dienst

# UNSERE STRATEGIE

## Unser Leitgedanke / Unsere Ausrichtung

Als tragender Teil der vernetzten stadtzürcherischen Gesundheitsversorgung zählen wir, das Amt für Krankenheime, fachlich und von der Grösse her zu den führenden Betreibern von Institutionen für die stationäre und teilstationäre Betreuung und Pflege von Langzeitkranken in der Schweiz. Im Rahmen der Zielsetzungen räumen wir dem Wohlergehen unserer Bewohnerinnen und Bewohner sowie Mitarbeitenden höchste Priorität ein.

## Der Ausbau unserer Qualität

Unsere Qualitätssicherung und –förderung richtet sich nach etablierten Qualitätsleitsätzen und erfolgt in prozessorientierter Vorgehensweise.

## Die Sicherstellung unseres Nachwuchses

Wir setzen uns durch die Förderung der Aus-, Fort- und Weiterbildung und die gezielte Rekrutierung für die kontinuierliche Sicherstellung von qualifiziertem Personal ein. Dabei legen wir den Ausbildungsschwerpunkt auf die Langzeitpflege und –betreuung.

## Die Anpassung unserer Gebäude und der Infrastruktur

Langfristige Planung, umsichtige Projektierung und Flexibilität fördernde Gebäude- und Infrastrukturanpassungen ermöglichen uns, auch zukünftigen Bedürfnissen und Krankheitsbildern gerecht zu werden. Bei Gebäudesanierungen legen wir grossen Wert auf Wohnlichkeit und Ambiance und streben dabei einen einfachen bis mittleren Standard an. Durch die Reduktion der Bettenzahl pro Zimmer und den Einbau von

Nasszellen bzw. die Vergrösserung und Attraktivitätssteigerung der Aufenthaltsräume erzielen wir wesentliche Komfortsteigerungen.

## **Die Verpflichtung zur wirtschaftlichen Betriebsführung**

Wir arbeiten nach betriebswirtschaftlichen Grundsätzen. Ziel ist aufgrund der aktuellen Finanzierungsleistungen der Kostenträger die Deckung der Betriebskosten durch die Pensionstaxen (Grundtaxen), die Krankenkassenvergütungen und die übrigen Einnahmen. Die Finanzierung der Gebäude (Zinsen und Abschreibungen) soll durch Zimmerzuschläge, Subventionen des Kantons und Beiträge der Stadt Zürich erfolgen. Unser Bestreben ist eine Bettenbelegung von 98%; gleichzeitig gewährleisten wir die jederzeitige Aufnahmefähigkeit für Pflegenotfälle. Die Stellenpläne werden der Belastung (Pflegebedürftigkeit, Anzahl Ein-/Austritte) entsprechend laufend überprüft und angepasst.

## **UNSERE UNTERNEHMENSKULTUR**

### **Unser Selbstverständnis**

Unsere Grundhaltung und unser Führungsverständnis orientieren sich an ethischen Ansprüchen. Dabei haben die Aspekte Sach- bzw. Leistungsorientierung und Menschenorientierung den gleichen, hohen Stellenwert.

### **Unsere Organisationsgrundsätze**

Als Teil des Gesundheits- und Umweltdepartements der Stadt Zürich bekennen wir uns zur Organisationsstruktur mit dezentraler Führung (Filialbetriebe). Die Mitarbeitenden anerkennen, dass übergeordnete Interessen des Unternehmens über die Individualinteressen einzelner Betriebe, Bereiche und Personen stehen. Interdisziplinäre Zusammenarbeit und die gemeinsame Nutzung von Ressourcen zwischen Betrieben und Bereichen fördern den Dialog und bilden die Voraussetzungen unserer Unternehmenskultur. Moderner Informatikeinsatz erleichtert die Betriebsprozesse und unterstützt die Kommunikation.

## **Unsere Professionalität**

Ausbildung, Erfahrung und Einsatzfreude sind die Voraussetzungen für die Betreuungsqualität von Bewohnerinnen und Bewohnern. Sämtliche Bereiche unserer Heime tragen gleichermaßen dafür Verantwortung. Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nehmen ihre GastgeberInnen-Funktion wahr und berücksichtigen dabei die Besonderheiten der Pflegebedürftigen. Der hohe Grad der Fach-, Selbst- und Sozialkompetenz der Mitarbeitenden zeichnet die Professionalität aus – für deren Erhöhung sorgen wir laufend im Berufsalltag und beziehen soweit möglich alle Mitarbeitenden aktiv in das betriebliche Geschehen ein.

## **Die Entwicklung und Förderung unserer Mitarbeitenden**

Persönliche und berufliche Entfaltungsmöglichkeiten tragen wesentlich zur Motivation bei. Wir unterstützen und fördern alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, ihr Potenzial auszuschöpfen. Denn Weiterentwicklung und Veränderung verstehen wir als kreative Leistungen unserer Unternehmenskultur: Personalentwicklung und Personalförderung sind tragende Eckpfeiler unserer Personalpolitik. Dabei ist uns die Integration unserer ausländischen Kolleginnen und Kollegen ein zentrales Anliegen. Mittels Deutschkursen, Kaderförderung, Aus-, Fort- und Weiterbildung bemühen wir uns, ihnen den Zugang zum neuen Umfeld und zur Arbeit zu erleichtern.

Wir erachten Wechsel von Funktionen und Rochaden innerhalb und zwischen den Betrieben als positiv. Im Rahmen einer optimalen Nutzung von Erfahrung, Wissen und Zufriedenheit am Arbeitsplatz ist der Wechsel von Linienfunktionen in Stabsfunktionen und umgekehrt gewinnbringend.

## **Arbeiten im Team**

Wir schätzen die individuellen Fähigkeiten und das Miteinander im Betrieb. Der Zusammenarbeit auf allen Stufen im Team messen wir einen hohen Stellenwert bei.

## **Unser Umgang mit Konflikten und Fehlern**

Konflikte sind Teil des Alltags sowohl im Berufs- wie im Privatleben und sollen daher als Chance genutzt und nicht als Störfaktor aufgefasst werden. Unterschiedliche Standpunkte und Ansichten tragen zur Meinungsbildung bei und sollen geäussert, vertreten und respektiert werden. Wir fördern die Entwicklung einer Konfliktkultur und betrachten den Umgang mit Fehlern als zentralen Aspekt des Qualitätsgedankens. Transparenz und Glaubwürdigkeit schaffen eine Vertrauenskultur, die wir in allen Bereichen aktiv unterstützen. Wir sprechen offen über Fehlleistungen und Zwischenfälle und erkennen diese als Chance zur Verbesserung unserer Arbeit.

## **UNSERE DIENSTLEISTUNGEN**

### **Was wir anbieten**

Stationäre Pflege und Betreuung geriatrischer und gerontopsychiatrischer Langzeitkranken bilden das Hauptangebot unserer Heime. Wir halten Schritt mit der Entwicklung in den Bereichen der Medizin, Pflege und Therapie und orientieren uns an den Bedürfnissen der Patientinnen und Patienten sowie an den Erfordernissen des Markts bzw. des politischen Leistungsauftrags. Eine auf die Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner zugeschnittene, breite Palette an Hotellerieleistungen (Menüwahl, Cafeteria, Coiffeur, kulturelle Veranstaltungen etc.) erhöht die Attraktivität unseres Angebots. Durch Komfortsteigerungen und gezielten Ausbau unseres Angebotsspektrums sichern wir die Wettbewerbsfähigkeit unserer Dienstleistungen.

Als neutrale Ansprechstelle ausserhalb des Heims steht der Kundendienst des Amts für Krankenheime für Angehörige und BewohnerInnen zur Verfügung. Wir fördern den aktiven Dialog mit den Angehörigen unserer BewohnerInnen und unterstützen Massnahmen zur Begegnung, zum Austausch und zur Wissensvermittlung (Forumsveranstaltungen, Memory Klinik etc.).

## **Unsere Grundwerte**

Recht auf Selbstbestimmung, Recht auf Optimierung des Wohlbefindens und Recht auf Leben (unabhängig vom Nutzen und von Qualitätsüberlegungen) prägen unsere Haltung gegenüber Patientinnen und Patienten. Stehen Grundwerte miteinander im Widerspruch (z.B. Würde, Wohlbefinden, Freiheit, Selbstbestimmung, Sicherheit), so hat jede Bewohnerin/jeder Bewohner das Recht auf eigene Gewichtung gemäss ihren/seinen individuellen Massstäben. Wir respektieren die Bedürfnisse unserer Bewohnerinnen und Bewohner aus allen Kulturen und Religionen.

## **Unser Betreuungs- und Behandlungskonzept**

Das höchste Ziel in unseren Krankenheimen ist die Optimierung der Lebensqualität der Bewohnerinnen und Bewohner. Die Devise "Den Jahren Leben geben, nicht dem Leben Jahre" ist für uns wegweisend.

Unser Betreuungs- und Behandlungskonzept besprechen wir individuell und interdisziplinär mit den Bewohnerinnen und Bewohnern und ihren Angehörigen und legen es nach Bedarf neu fest. Wir betrachten die Angehörigen unserer Bewohnerinnen und Bewohner als wichtige Ressource und lassen sie entsprechend ihren individuellen Möglichkeiten in der Pflege und Betreuung mitwirken. Für Ihr Engagement erfahren sie Wertschätzung und Unterstützung.

Die Qualität der Pflege und Betreuung stellen wir mittels der Pflegestrategie (Standards zur Betreuungs- und Pflegequalität der Stadt Zürich) sicher und verbessern das professionelle Niveau laufend.

## **Heim und Umfeld**

Quartierverbundenheit der Heime erhöht die Akzeptanz. Wir fördern deshalb aktiv die Vernetzung in den entsprechenden Quartieren. Attraktive Angebote der Krankenheime wie Mittagstisch, Veranstaltungen, Öffnung der Häuser für verschiedenste Gruppen etc. tragen positiv zum Umfeld bei. Mit ideenreichen Angeboten sollen sich die Krankenheime zu Quartiertreffpunkten entwickeln. Zu einem bereichernden Umfeld gehört auch die Freiwilligenarbeit. Der Gewinnung und Anerkennung von freiwilligen Mitarbeitenden messen wir deshalb grosses Gewicht bei.