

# MITTENDRIN

ISSN 1661-8513 SPITEX BERN Preis CHF 3.40

«Manchmal müssen sich Spitex-Kunden für ihre Rechte wehren.»

*Romana Čančar, Rechtsanwältin*



## Umfrage: Kunden schätzen die engagierten Mitarbeitenden

Spitex-Kundin kämpft für ihre Rechte

Matthias Aebischer, seine Grossmutter und die Spitex



**SPITEX BERN**  
*Hilfe und Pflege zu Hause*



## IMPRESSUM

Mittendrin – offizielles Organ der SPITEX BERN

Herausgeberin: SPITEX BERN,  
Könizstrasse 60, Postfach 450, 3000 Bern 5,  
Tel. 031 388 50 50, mittendrin@spitex-bern.ch,  
www.spitex-bern.ch

Verantwortlich: Eva Zwahlen, Tel. 031 388 50 27,  
eva.zwahlen@spitex-bern.ch

Redaktion: Zoebeli Communications AG, Bern  
Gestaltung: e621 gmbh, Bern

Layout und Druck: Rub Media AG, Wabern/Bern  
Preis: Einzelverkauf CHF 3.40, für Mitglieder der  
SPITEX BERN, Verein für ambulante Dienste der  
Stadt Bern, im Mitgliederbeitrag inbegriffen  
Druckauflage: 11 500 Exemplare

Copyright: Abdruck nur mit Genehmigung der  
Herausgeberin

Titelbild: Romana Čančar, Rechtsanwältin  
(fotografiert von Adrian Moser)



# INHALT

## EDITORIAL

- 3 Kunden laut Umfrage zufrieden

## NEWS AUS DER SPITEX BERN

- 5 Mehr Kompetenzen für Pflegende

## FOKUS

- 6 Die wichtigsten Resultate aus der Kundenumfrage  
7 Interview über Ängste im Alter

## DER KOMMENTAR

- 11 Krankenkassen sollen Sturzprävention stärker unterstützen

## DAS PORTRÄT

- 12 Maya Reber profitiert von Rechtsberatung

## CARTE BLANCHE

- 15 Matthias Aebischer, Nationalrat

## DAS FORUM

- 16 Weshalb die SPITEX BERN keine  
Eins-zu-eins-Betreuung anbietet  
17 Brief eines Kunden  
17 Kreuzworträtsel

## SPENDEN

- 18 Für die Koordination von Freiwilligeneinsätzen

## ANTEILSCHEIN GENOSSENSCHAFT

- 19 Werden Sie Genossenschafter

# EDITORIAL

Liebe Leserin, lieber Leser

Viele von Ihnen haben im letzten Herbst an unserer Kundenumfrage teilgenommen. Dafür danken wir Ihnen herzlich. Die regelmässige Umfrage unter unseren Kunden ist für uns wichtig, weil wir wissen möchten, wie zufrieden sie mit unseren Dienstleistungen sind. Wir erhalten wertvolle Informationen über unsere Stärken und über Aspekte, die wir verbessern sollten. So können wir konkrete Massnahmen umsetzen, um unseren Kunden noch bessere Dienstleistungen anzubieten. Die neuste Umfrage richtete sich bewusst nicht mehr nur an die Kunden, sondern auch an deren Angehörige. Denn bei vielen unseren Einsätzen spielen diese eine entscheidende Rolle.

Es freut uns ausserordentlich, dass unsere Kunden mit uns nach wie vor sehr zufrieden sind. Bei der Zufriedenheit haben wir 84 von 100 Punkten erreicht. Das zeigt, dass sich die Qualität unserer Dienstleistungen auf einem hohen Niveau bewegt. Mich persönlich freut am meisten, dass wir mit 88 Punkten den höchsten Wert beim Engagement und der Motivation der Mitarbeitenden erreicht haben. In der Umfrage haben wir auch nach den Ängsten unserer Kunden gefragt. Darüber lesen Sie ab Seite 6.

Ausgehend von den Resultaten der Umfrage werden wir für jeden Betrieb einzeln analysieren, welche Verbesserungsmöglichkeiten wir umsetzen können. Für die ganze SPITEX BERN führen wir demnächst einen sogenannten Informations-Musterpfad ein. Dieser legt fest, welche Informationen zu wem fließen müssen und welche Schnittstellen bestehen. Und er zeigt den Mitarbeitenden, wo sie welche Informationen über ihre Kunden finden. Das Ziel ist, dass unsere Mitarbeitenden noch besser informiert zu den Kunden nach Hause gehen. Die Erfahrung zeigt, dass ein Wechsel der Pflegeperson beim Kun-



*Marius Muff, Leiter Betriebsmanagement,  
Stellvertretender Geschäftsführer*

den besser ankommt, wenn der neue Mitarbeiter gut informiert ist. Mehr zum Thema wechselnde Pflegepersonen lesen Sie auf Seite 16.

Zahlreiche Kunden wünschten sich in der Umfrage, dass sie die SPITEX BERN jederzeit alarmieren können. Wir tragen diesem Wunsch Rechnung und führen ab dem 1. August ein neues Angebot für Kunden mit einem Alarmgerät ein: Wenn sie den Knopf des Geräts drücken, das sie wie eine Armbanduhr oder um den Hals tragen, wird automatisch der Ärztenotruf Medphone alarmiert. Dieser bietet dann die SPITEX BERN auf. Diesen Service bieten wir 24 Stunden am Tag an, und zwar flächendeckend – also auch für die Kunden der BelleVie Suisse AG.

Ich wünsche Ihnen eine anregende Lektüre!

Marius Muff  
Leiter Betriebsmanagement, Stellvertretender Geschäftsführer

FOKUS S. 6

DER KOMMENTAR S. 11

DAS PORTRÄT S. 12

CARTE BLANCHE S. 15





diaconis

Wir begleiten Menschen

## Wohnen und Pflege im Alter

Wenn es um das Wohnen im Alter geht, sind individuelle Lösungen gefragt. Diaconis Wohnen–Pflege umfasst die vier Häuser Altenberg, Belvoir, Oranienburg und Sarepta. Die einmalige Lage inmitten der Stadt Bern, die fachliche Kompetenz und das Engagement der Mitarbeitenden sowie die gepflegte Atmosphäre sorgen dafür, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner hier wohl und geborgen fühlen.

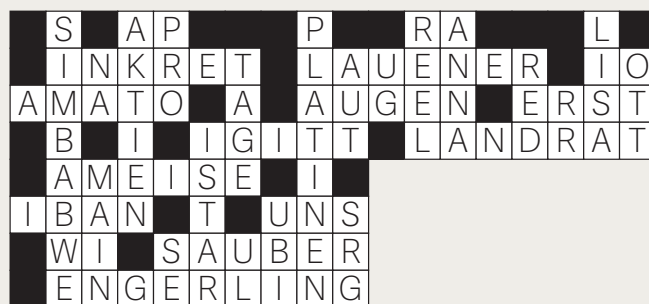
Diaconis bietet Menschen mit unterschiedlichen Bedürfnissen ein Zuhause im Alter und heisst jederzeit Gäste für Kurzaufenthalte willkommen.

- > Altenberg: Sicherheit und Wohlbefinden an der Aare
- > Belvoir: Individuell umsorgt in gepflegter Umgebung
- > Oranienburg: Leben in der Gemeinschaft mit Blick auf Altstadt und Alpen
- > Villa Sarepta: Alterswohnen mit Stil

Stiftung Diaconis, Wohnen–Pflege  
Schänzlistrasse 15, 3013 Bern, T 031 337 72 06, F 031 337 72 54  
bewohneraufnahme@diaconis.ch, www.diaconis.ch

## AUFLÖSUNG DES RÄTSELS AUS MITTENDRIN 1/2015

Das neue Rätsel finden Sie auf Seite 17.



BETREUUNG

## CARITAS



## Selbstbestimmt leben bis zuletzt

Frühzeitig vorsorgen ist ganz einfach: Mit der Vorsorge-Mappe von Caritas. Sie enthält alle wichtigen Dokumente – von der Patientenverfügung bis zur Ordnung des Nachlasses – auf einen Griff. Damit Sie die letzten Dinge regeln können, wie Sie ihr Leben gestalten: Selbstbestimmt und nach eigenem Willen.

**Es ist nie zu früh, das Richtige zu tun. Der richtige Zeitpunkt ist: jetzt.**

### Ja, ich möchte frühzeitig vorsorgen und bestelle:

- ..... Ex. Mappe komplett mit Patientenverfügung, Vorsorgeauftrag, Letzte Dinge regeln, Leitfaden zum Testament (CHF 28.–/Ex.)
- ..... Ex. Kombi inkl. Mappe: Patientenverfügung und Vorsorgeauftrag (CHF 24.–/Ex.)
- ..... Ex. Patientenverfügung (CHF 16.–/Ex.)
- ..... Ex. Vorsorgeauftrag (CHF 16.–/Ex.)
- ..... Ex. Letzte Dinge regeln (CHF 8.–/Ex.)
- ..... Ex. Leitfaden zum Testament (CHF 6.–/Ex.)

Name .....

Vorname .....

Strasse / Nr. ....

PLZ / Ort .....

Telefon .....

Unterschrift .....

Datum .....

**Caritas Schweiz**  
Adligenswilerstrasse 15  
Postfach  
CH-6002 Luzern

www.caritas.ch/vorsorge  
Tel.: +41 41 419 22 22  
Fax: +41 41 419 24 24  
E-Mail: info@caritas.ch



# NEWS AUS DER SPITEX BERN

## JAHRESABSCHLUSS 2014

Die SPITEX BERN hat das Jahr 2014 mit einem Jahresergebnis von CHF -700 000 (Vorjahr: CHF -550 000) abgeschlossen. Dies entspricht 2,4 Prozent des Gesamtertrags von CHF 30,5 Mio., den die SPITEX BERN leicht steigern konnte (Vorjahr: CHF 29,2 Mio.). Dies gab die SPITEX BERN an ihrer Mitgliederversammlung vom 18. Mai bekannt. Grund für das negative Jahresergebnis sind die erneut gesunkenen Leistungsbeiträge des Kantons, die Kosten der Verlagerung der Hauswirtschaft zur Tochterfirma BelleVie, die Einführung von Smartphones zur Zeit- und Leistungserfassung, die Aufwendungen für den Wechsel der Pensionskasse sowie durch die Umstrukturierung entstandene einmalige Aufwände. Im Jahr 2014 leisteten die Mitarbeitenden der SPITEX BERN 366 000 Einsätze – 21 000 Einsätze (5,7 Prozent) mehr als im Vorjahr. ■

## MEHR KOMPETENZEN FÜR PFLEGENDE

Pflegefachpersonen sollen mehr Kompetenzen erhalten. Dies fordert die Kommission für soziale Sicherheit und Gesundheit des Nationalrats. Sie hat einen entsprechenden Gesetzesentwurf verabschiedet. Neu sollen Spitex-Organisationen, Pflegeheime und selbstständige Pflegefachleute gewisse Leistungen direkt mit der Krankenkasse abrechnen können, ohne dafür eine ärztliche Anordnung zu benötigen. Es geht um Massnahmen im Kompetenzbereich der Pflege – etwa um die Unterstützung der Patienten bei Körperpflege und Ernährung, die Prävention von Komplikationen wie Wundliegen und die Anleitung von Patienten und Angehörigen. Heute verlangt das Krankenversicherungsgesetz hierfür die Unterschrift des Arztes. Der Krankenpflege-Berufsverband SBK spricht von einem «historischen Entscheid» der Kommission: Endlich werde die Pflege ihren Status als Hilfsberuf verlieren. Die Vorlage ist nun in der Vernehmlassung und kommt danach vor das Parlament. ■

## TAG DER PFLEGE

Am 12. Mai feierten Pflegefachpersonen in Bern den internationalen Tag der Pflege. Der SBK, der Berufsverband der diplomierten Pflegefachpersonen der Schweiz, stellte den Tag unter das Motto «professionelle Pflege – wirksam und wirtschaftlich». Und er nutzte die Gelegenheit, auf den Fachkräftemangel in der Pflege aufmerksam zu machen. Es braucht laut SBK in der Schweiz rund 4700 neu diplomierte Pflegefachpersonen pro Jahr, um den Bedarf zu decken. Derzeit werden allerdings zu wenige Pflegefachleute ausgebildet. Ein weiteres Problem ist für den SBK, dass viele Pflegefachpersonen aus ihrem Beruf aussteigen. Wichtig seien deshalb unter anderem familienfreundliche Arbeitsbedingungen, damit die Pflegefachpersonen Kinderbetreuung und Arbeit unter einen Hut bringen könnten. ■

## BELLEVIE SUISSE AG NEU AUCH IM SEELAND

Die SPITEX Seeland beteiligt sich seit dem 1. April an der von der SPITEX BERN gegründeten BelleVie Suisse AG. Dazu hat die SPITEX Seeland 25 Prozent der BelleVie-Aktien übernommen. Nach der Region Bern ist das Seeland die zweite Region, in der die rund 150 Mitarbeitenden von BelleVie Comfortleistungen für ihre Kunden erbringen. Das Angebot reicht von der klassischen Hauswirtschaft über die Unterstützung in administrativen Belangen und die Sitznachtwache bis zur Coiffure und Kosmetik. Laut Daniel Piccolruaz, Geschäftsführer der SPITEX Seeland, arbeiten seine Mitarbeitenden nun eng mit jenen von BelleVie zusammen. «Davon profitieren viele unserer Kundinnen und Kunden, die sehr aktiv sind und lediglich im Alltag etwas entlastet werden möchten.» ■  
www.bellevie.ch, Tel. 031 388 50 80

# ZUFRIEDENE KUNDEN UND ANGEHÖRIGE

Eine Umfrage zeigt: Die Kunden und deren Angehörige sind mit der SPITEX BERN sehr zufrieden. Die Befragten schätzen insbesondere die engagierten und motivierten Mitarbeitenden.

Von Res Mettler

Ein Marktforschungsunternehmen hat Ende 2014 eine Umfrage unter Kunden von öffentlichen Spitex-Organisationen im Kanton Bern und ihren Angehörigen durchgeführt. Die Resultate zeigen, dass die Kunden mit den Leistungen der SPITEX BERN hochzufrieden sind. Den höchsten Wert erreichte die SPITEX BERN beim Engagement und der Motivation der Mitarbeitenden (88 von 100 Punkten). Viele Kunden würden die SPITEX BERN ihren Freunden und Bekannten weiterempfehlen (87 Punkte). Für die meisten kommt die SPITEX BERN einer idealen Spitex sehr nahe (82 Punkte).

## SPITEX ALS ENTLASTUNG

Die Angehörigen fühlen sich durch die SPITEX BERN entlastet (89 Punkte). Die Befragten haben grosses Vertrauen zu den Spitex-Mitarbeitenden (86 Punkte) und finden, dass diese einfühlsam sind (86 Punkte), sich genügend Zeit nehmen (86 Punkte) und die Arbeiten sorgfältig verrichten (87 Punkte). Wenn die Spitex-Mitarbeitenden einen Wunsch einmal nicht erfüllen könnten, würden sie dies auch verständlich begrün-

den (86 Punkte). Ebenfalls eine grosse Zahl der Befragten ist der Meinung, dass die Spitex-Mitarbeitenden sie darin unterstützen, so viel wie möglich selbst zu machen (87 Punkte), und dass die SPITEX BERN bei kurzfristigen Änderungen von Einsatzplänen – etwa beim Ausfall einer Mitarbeiterin – eine akzeptable Lösung anbietet (82 Punkte).

## EINHEITLICHE BETREUUNG

Eine einheitliche Betreuung ist den meisten Befragten ein grosses Anliegen. Viele Kunden möchten am liebsten immer von derselben Person betreut werden. Die Chancen von wechselndem Personal sehen die Befragten darin, dass mit mehr Personen auch mehr Spezialisten zur Verfügung stehen. Im Interview auf Seite 16 erklärt Marius Muff, Leiter Betriebsmanagement, weshalb die SPITEX BERN keine Eins-zu-eins-Betreuung anbieten kann.

## NOCH BESSER INFORMIERT

Wechsel der Betreuungspersonen sind für die Kunden angenehmer, wenn die Mitarbeitenden gut über die Situation der Kunden informiert sind. Damit die Kommunikation zwischen den verschiedenen Mitarbeitenden optimal klappt, führt die SPITEX BERN demnächst einen sogenannten Informations-Musterpfad ein. Dieser legt fest, welche Informationen zu wem fliessen müssen und welche Schnittstellen bestehen. Und er zeigt den Mitarbeitenden, wo sie welche Informationen über ihre Kunden finden. Das Ziel: Die Mitarbeitenden gehen noch besser informiert zu den Kunden nach Hause.

## WUNSCH NACH ALARM

Zahlreiche Kunden wünschten sich in der Umfrage, dass sie die SPITEX BERN jederzeit alarmieren können. Um diesem Wunsch nachzukommen, führt die SPITEX BERN ab dem 1. August ein neues Angebot ein: Einmal drücken auf den roten Knopf am Alarmgerät am Handgelenk, und die SPITEX BERN kommt vorbei – 24 Stunden am Tag. Von diesem Service profitieren alle Kunden der SPITEX BERN und der BelleVie Suisse AG. ■

## DIE KUNDENUMFRAGE

Die SPITEX BERN führt alle zwei Jahre – im Wechsel mit der Mitarbeitendenbefragung – eine Kundenumfrage durch. 2014 wurden erstmals auch die nahestehenden Bezugspersonen der Kunden befragt. Insgesamt haben 478 Kunden der SPITEX BERN und 319 Bezugspersonen die Fragen beantwortet. Aufgrund der Rückmeldungen erhält die SPITEX BERN wichtige Informationen über ihre Stärken und über das Verbesserungspotenzial. Die SPITEX BERN analysiert dieses Potenzial zurzeit für jeden einzelnen Betrieb. Mit dem Informations-Musterpfad und dem Alarm-Angebot hat die SPITEX BERN bereits erste konkrete Verbesserungsmaßnahmen ergriffen.

# «ICH WILL SELBSTBESTIMMT LEBEN»

In der Umfrage der SPITEX BERN wurden die Kunden auch nach ihren Ängsten befragt. Die grösste Sorge: nicht mehr zu Hause wohnen zu können. Auch Arnaud Stucki\* macht sich Gedanken über seine Zukunft. Der 74-jährige Berner lebt in einer Wohnung, die überstellt ist mit allerlei Gegenständen. Die SPITEX BERN hilft ihm, die Ordnung aufrechtzuerhalten, damit er weiterhin zu Hause leben kann.

Von Res Mettler (Interview) und Pia Neuenschwander (Bild)

HERR STUCKI, IN IHRER WOHNUNG BEFINDEN SICH UNZÄHLIGE GEGENSTÄNDE. KÖNNEN SIE SICH SCHLECHT VON DINGEN TRENNEN?

Arnaud Stucki: Entsorgen ist nicht meine Stärke. Ich bin ein Sammler und ein Archivar. Andere Menschen sammeln Kaffeerahmdeckel oder Briefmarken, ich horte Bücher und Werkzeuge. Und ich bin ein Bastler. Ich habe selbst ein motorisiertes Trottnett gebaut. Damit bleibe ich mobil, auch wenn mich meine Füsse mal nicht mehr tragen sollten.

VOR 25 JAHREN HABEN SIE DIE DIAGNOSE MULTIPLE SKLEROSE ERHALTEN. WIE ZEIGT SICH DIE KRANKHEIT HEUTE?

Ich bin schlecht zu Fuss. Meine Beine fühlen sich an, als hätte ich den ganzen Tag einen schweren Muskelkater. Am Abend kann ich kaum mehr gehen. Nachts schwitze ich stark. Die Lähmung wirkt sich auch auf meine Blase aus, weshalb ich einen Katheter trage. Es gibt schwierige Momente, in denen ich verzweifeln könnte. Manchmal läuft mir alles aus dem Ruder. Aber ich gebe nicht auf.

WESHALB HABEN SIE DIE SPITEX BERN KONTAKTIERT?

Pflegen kann ich mich selbst. Dafür brauche ich aber viel Zeit, und auch sonst dauert wegen der Krankheit alles etwas länger. Eine Zeit lang habe ich deshalb das Aufräumen und Putzen vernachlässigt, sodass meine Wohnung irgendwann verwahrlost aussah. Das Chaos war so gross, dass ich mich schämte, Freunde einzuladen. Anfang 2014 sah ich in der Zeitung das Inserat von BelleVie Suisse und



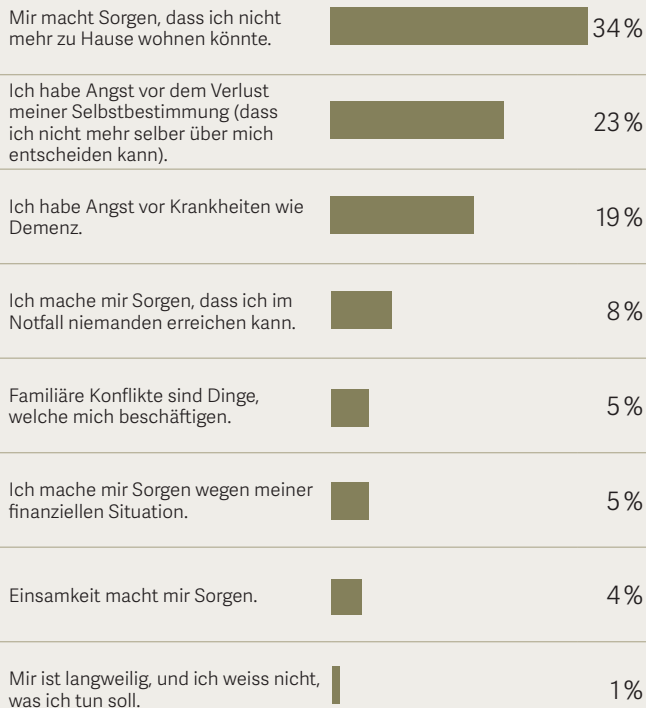
Marianne Müller, Verantwortliche Wohnverwahrlosung bei der SPITEX BERN, hilft Arnaud Stucki beim Ordnen und Aussortieren.

## «Meine Eltern haben zweimal alles verloren im Krieg»

### SORGEN UND ÄNGSTE

In der Umfrage von 2014 erkundigte sich die SPITEX BERN auch nach den Ängsten ihrer Kunden. Die grösste Angst der Befragten ist, nicht mehr zu Hause wohnen zu können (34 Prozent). Weiter fürchten sie sich vor dem Verlust ihrer Selbstbestimmung (23 Prozent). An dritter Stelle steht die Angst vor Krankheiten wie beispielsweise Demenz (19 Prozent).

#### Welche der folgenden Sorgen und Ängste beschäftigt Sie am meisten?



wollte eine Putzkraft engagieren. Meine Wohnung war jedoch zu überstellt zum Putzen. BelleVie vermittelte mich an Marianne Müller von der SPITEX BERN. Sie besucht mich seither ein- bis zweimal in der Woche.

#### WIE UNTERSTÜTZT SIE MARIANNE MÜLLER?

Wir räumen gemeinsam auf, ordnen neu, sortieren aus und machen das Bett, und Frau Müller saugt die Wohnung. Letztes Jahr half sie mir, verlegte Dokumente für die Steuererklärung zu suchen und die Erklärung gleich speditiv auszufüllen. Und sie gibt mir wertvolle Anregungen. So hat sie beispielsweise den Vorschlag gemacht, die Vorhänge zu entfernen, damit ich besser auf den Balkon sehe, jetzt, da ich die Wohnung kaum mehr verlasse.

#### FREUEN SIE SICH AUF IHRE BESUCHE?

Ja, ich bin sehr dankbar, dass Frau Müller da ist. Um jemanden wie mich zu betreuen, muss man nicht bloss gut aufräumen und putzen können, da braucht es auch psychologisches Geschick. Sie ist empathisch, hört zu und packt zugleich an. Einmal wollten wir einen Schrank zwischen zwei Büchergestelle schieben. Es fehlte just ein halber Zentimeter. Mit gemeinsamer Anstrengung und dem Einsatz des Geissfusses konnten wir den Schrank schliesslich platzieren. Zudem wahrt Frau Müller eine gesunde Distanz. Sie weiss, was es bedeutet, in das Leben eines anderen einzugreifen. Bei ihrem ersten Besuch sagte sie zu mir: «Das wichtigste ist Ihre Autonomie.»

**STICHWORT AUTONOMIE: DIE KUNDENUMFRAGE DER SPITEX BERN ZEIGT, DASS VIELE PERSONEN ANGST HABEN, NICHT MEHR ÜBER SICH SELBST BESTIMMEN ZU KÖNNEN. KENNEN SIE DIESE ANGST?** Ich bin keine ängstliche Person und habe deshalb auch nicht Angst vor dem Verlust meiner Selbstbestimmung. Aber der Gedanke beschäftigt mich schon. Ich bin ein Selfmademan,



## «Menschen, die wie ich ihr Leben lang die Dinge selbst in die Hand genommen haben, können schlecht abgeben»

ein Troubleshooter, der die Probleme immer selbst gelöst hat. Mein Hausarzt sagte einmal, ich sei ein Opfer meiner Selbstständigkeit. Menschen, die wie ich ihr Leben lang die Dinge selbst in die Hand genommen haben, können schlecht abgeben. Wahrscheinlich werde ich nicht mehr lange so selbstständig sein, wie ich es heute bin. Ich möchte aber so lange wie möglich in meiner eigenen Wohnung leben.

### BEREITET IHNEN DIE VORSTELLUNG MÜHE, IN EIN HEIM ZU ZIEHEN?

Dank der Hilfe von Frau Müller kann ich vorerst in meinen eigenen vier Wänden bleiben. Aber irgendwann werde ich wahrscheinlich in ein Heim ziehen müssen. Das wird für mich ein schwerer Schritt. Ich habe negative Erfahrungen gemacht im Mehrbettzimmer im Spital. Könnte ich in einem Pflegeheim mich selbst bleiben, oder müsste ich mich zu fest anpassen? Eigentlich sollte ich mich langsam von all den Gegenständen in meiner Wohnung trennen, damit ich bereit bin für den Umzug. Es wird mir schwerfallen, all die Dinge zurückzulassen. Meine Eltern haben zweimal alles verloren im Krieg.

### HABEN SIE DEN KRIEG SELBST MITERLEBT?

Ich wurde 1940 als Sohn eines Schweizer Ehepaars in Amsterdam geboren. Ich habe die Bombardierung der Stadt miterlebt. Wir sassen eingekauert im Keller, als in den Häusern links und rechts von uns Bomben einschlugen. Später baute mein Vater im Garten eine Art Luftschuttkeller, in dem ich viel Zeit verbrachte. Als das Leben in der Stadt zu gefährlich wurde, zogen wir aufs Land. Als Aus-

länder wurden wir jedoch nicht akzeptiert und kehrten 1947 völlig mittellos zurück in die Schweiz. Ich absolvierte eine Lehre als Polymechaniker, machte das Tech und arbeitete anschliessend als Ingenieur für grosse Firmen weltweit.

### SIND SIE MANCHMAL EINSAM?

Ich bin sehr oft allein, aber einsam bin ich nie. Ich habe eine Freundin und zahlreiche Freunde, die mich besuchen oder mit denen ich mich am Telefon oder per E-Mail austausche.

### WAS WÜNSCHEN SIE SICH FÜR DIE ZUKUNFT?

Ich singe leidenschaftlich gern. An meinem 75. Geburtstag würde ich deshalb gerne einen Liedernachmittag organisieren. ■

\* Name geändert

## VERANTWORTLICHE WOHNVERWAHRLOSUNG

Marianne Müller ist als Verantwortliche Wohnverwahrlosung die Spezialistin bei der SPITEX BERN für Kunden, die nicht in der Lage sind, ihren Haushalt aufrechtzuerhalten. Sie hilft beim Aufräumen, Ordnen, Putzen und wenn möglich auch beim Entsorgen. Durch die Unterstützung der Case Managerin wird die Wohnsituation der Betroffenen so weit stabilisiert, dass diese so lange wie möglich zu Hause leben können und ihnen weder eine fürsorgerische Unterbringung (FU) noch eine Wohnungskündigung droht.



**Résidence**  
Wohnzentrum · Bern

## Sicher und selbstbestimmt wohnen **Seniorenwohnungen mit Service in der Stadt Bern**

Im SENIOcare Wohnzentrum Résidence vermieten wir grosszügige und lichtdurchflutete **Seniorenwohnungen mit Service.**

Die **1½- und 2½-Zimmer-Wohnungen** am Niesenweg 1 sind totalsaniert und ab sofort bezugsbereit.

Gruppenbesichtigungen finden jeden Dienstag um 15 Uhr statt. Eine Anmeldung ist nicht notwendig. Für Fragen sind Herr Schütz und Frau Sylva, as immobilien ag, gerne für Sie da unter Telefon 031 752 05 55 oder E-Mail [residence-wohnungsvermietung@seniocare.ch](mailto:residence-wohnungsvermietung@seniocare.ch).



**Résidence**  
Wohnzentrum

Niesenweg 1  
3012 Bern

Tel. +41 31 300 36 36  
Fax +41 31 300 36 99

[residence@seniocare.ch](mailto:residence@seniocare.ch)  
[www.seniocare.ch](http://www.seniocare.ch)

«Wir bieten Menschen mit  
ihrer Geschichte ein Zuhause.»



**HILFSMITTELSTELLE BERN**  
Zentrum für Hilfsmittelversorgung

Beratung, Vermietung und Verkauf  
von Hilfsmittel wie:

- Rollstühle
- Elektro-Scooter
- Pflegebetten
- Rollatoren
- Badewannenlifte
- Transferhilfen
- Inkontinenzprodukte
- .... und vieles mehr!



**Mehr Lebensqualität durch  
die richtigen Hilfsmittel!**

Hilfsmittelstelle HMS Bern AG  
Kornweg 15 | 3027 Bern

Tel 031 991 60 80 | Fax 031 991 17 35  
[www.hilfsmittelstelle.ch](http://www.hilfsmittelstelle.ch) | [info@hilfsmittelstelle.ch](mailto:info@hilfsmittelstelle.ch)

-----  
Gegen Vorweisung dieses Inserates erhalten Sie **10% Rabatt\***  
auf Verkaufsartikel.  
(gültig bis 31.12.2015) \*exkl. Nettoangebote und Occasionen

**SCHLOSS**   
**APOTHEKE**

**Genossenschafts-Apotheke Bern  
Schloss-Apotheke**

Könizstrasse 3 CH-3008 Bern  
Tel. 031 381 88 36 Fax 031 381 95 59  
[www.schloss-apotheke-bern.ch](http://www.schloss-apotheke-bern.ch)  
[info@schloss-apotheke-bern.ch](mailto:info@schloss-apotheke-bern.ch)

**GRATIS  
HAUSLIEFERDIENST**

VEREIN BETREUUNG BETAGTER  
3027 BERN · 031 997 17 77  
[WWW.NOTRUFDIENST.CH](http://WWW.NOTRUFDIENST.CH)

**notrufdienst**

MEDIZINISCHE HILFE AUF KNOPFDRUCK



**SICHERHEIT**  
**SZUHAUSE UND UNTERWEGS**

# «EIN STURZ IST EIN EINSCHNEIDENDES ERLEBNIS»

Die SPITEX BERN hilft ihren Kunden, Stürze zu vermeiden. Die Krankenkassen sollten diese Vorsorgearbeit stärker unterstützen, fordert Karin Meyer, Pflegefachfrau bei der SPITEX BERN und Spezialistin für Sturzprävention.

Von Karin Meyer (Text) und Pia Neuenschwander (Bild)

Jeder Sturz hat Folgen. Insbesondere für ältere Menschen. Die Verletzungen reichen von Prellungen und Schürfungen bis hin zu Brüchen und Kopfverletzungen. Und auch ohne sichtbare Wunden ist ein Sturz ein einschneidendes Erlebnis für die meisten Betroffenen. Sie haben für einen Moment die Kontrolle über ihren Körper verloren und fürchten sich nun, wieder zu stürzen. Manche verlassen deshalb ihre Wohnung nicht mehr. Die Sturzprävention ist für die Selbstständigkeit und die Lebensqualität von älteren Menschen enorm wichtig.

## ALLTÄGLICHE STURZPRÄVENTION

Bei der SPITEX BERN ist die Sturzprävention Teil der täglichen Pflege und Betreuung der Kunden. So ermuntere ich beispielsweise einen Kunden, den rutschigen Teppich im Badezimmer zu entfernen. Ich übe mit ihm Treppensteigen oder erkläre ihm, wie er selbst trainieren kann, indem er mehrmals am Tag aufsteht, ohne die Hände zu benutzen. Die SPITEX BERN ist die ideale Organisation für die Sturzprävention. Unsere Mitarbeitenden geniessen das Vertrauen der Kunden. So kann ein Spitex-Mitarbeiter zum Beispiel eine Kundin überzeugen, einen Teppich wegzuräumen, der schon seit 30 Jahren im Wohnzimmer liegt. Solche Präventionsmassnahmen im Rahmen der täglichen Pflege werden von der Krankenkasse bezahlt. Spezielle Beratungen für die Sturzprävention hingegen werden momentan nur von zwei Kassen finanziert.



Karin Meyer, Spezialistin für Sturzprävention: «Prävention lohnt sich.»

## STURZPRÄVENTION BEI DER SPITEX BERN

Zeigt sich bei der Abklärung des Pflegebedarfs eine Sturzgefahr, klärt die Mitarbeiterin der SPITEX BERN mit einer Checkliste ab, welche Sturzrisiken in der Wohnung des Kunden bestehen und unterstützt ihn bei der Beseitigung dieser Gefahren. Wenn ein Kunde stürzt, erhebt die Mitarbeiterin mit einer weiteren Checkliste, wie es dazu kommen konnte und leitet entsprechende Massnahmen ein. Damit leistet die SPITEX BERN einen entscheidenden Beitrag zur Selbstständigkeit im Alter.

## VERLETZUNGEN VERMEIDEN

In meinen Augen täten die Krankenkassen gut daran, mehr Leistungen der Sturzprävention zu unterstützen. So liessen sich viele Verletzungen durch Stürze vermeiden, die nicht nur den Betroffenen Leid zufügen, sondern durch die oftmals lange Genesungszeit auch viel kosten. Darüber hinaus senkt die Sturzprävention erwiesenermassen das Risiko, dass ältere Menschen ihre Selbstständigkeit verlieren und in ein Pflegeheim umziehen müssen. ■

# SPITEX-KUNDIN KÄMPFT FÜR IHRE RECHTE

Immer wieder kommt es vor, dass Krankenkassen nicht die vollen Spitex-Leistungen bezahlen wollen. Die Kasse der Spitex-Kundin Maya Reber\* übernahm lediglich die Hälfte der Pflegekosten. Mit der Unterstützung der SPITEX BERN und einer Anwältin reichte Maya Reber Beschwerde ein.

Von Res Mettler

Maya Reber wohnt seit 50 Jahren in derselben Wohnung im Berner Spitalacker. Jeden Morgen und jeden Abend wird die 88-Jährige von der SPITEX BERN besucht. Die Spitex-Mitarbeitenden helfen ihr beim An- und Ausziehen der Stützstrümpfe und beim Binden der Schnürsenkel, sie waschen ihr den Rücken, cremen sie ein, öffnen und schliessen die Storen und richten einmal in der Woche die Medikamente. Maya Reber sagt: «Ohne Spitex wäre ich aufgeschmissen.» Bis vor Kurzem übernahm ihre Krankenkasse lediglich die Hälfte der Spitex-Kosten. Die andere Hälfte verrechnete die Kasse Maya Reber weiter. «Meine AHV-Rente reichte nicht aus, um die Rechnungen zu begleichen, und mein Ersparnis ging langsam zur Neige», sagt die frühere Inhaberin eines Antiquitätengeschäfts. Unsicher, ob die Abrechnungen stimmten, wendete sich Maya Reber an ihre Ansprechpartnerin bei der SPITEX BERN.

## MAYA REBER UNTERNIMMT ETWAS

Mit der Unterstützung der SPITEX BERN verlangte Maya Reber im März 2013 von ihrer Krankenkasse eine sogenannte anfechtbare Verfügung. Die Krankenkasse zeigte auf, weshalb sie sich nicht verpflichtet sah, sämtliche Kosten zu übernehmen. Die Kasse argumentierte, die Leistungen seien nicht wirtschaftlich, und die SPITEX BERN habe für die Einsätze mehr Zeit gebraucht als nötig. Mit dieser Antwort gaben sich Maya Reber und die SPITEX BERN nicht zufrieden. Mit der Unterstützung einer Anwältin (siehe Interview rechts) legten sie bei der Kasse Einsprache ein. Gegen den darauffolgenden Einspracheentscheid der Krankenkasse reichte Maya Reber im August 2013 beim Verwaltungsgericht des Kantons Bern Beschwerde ein. Die 88-jäh-

rige Witwe sagt: «Ich ging zwar ungern rechtlich gegen die Krankenkasse vor, aber es blieb mir nichts anderes übrig.»

## DIE UNTERLAGEN STAPELN SICH

Es folgte ein Hin und Her zwischen Krankenkasse, Verwaltungsgericht und Anwaltskanzlei. «Auf meinem Schreibtisch stapelten sich die Unterlagen», erinnert sich Maya Reber. Sie wurde von einer Pflegecontrollerin der Krankenkasse besucht, die den Pflegebedarf aus Sicht der Kasse abklärte. Am 16. Januar 2015 fällte das Verwaltungsgericht schliesslich sein Urteil. Fast zwei Jahre hatte Maya Reber auf den Entscheid warten müssen. Das Gericht entschied zu ihren Gunsten. Die Krankenkasse wurde verpflichtet, fast sämtliche Pflegekosten zu übernehmen. Als sie den positiven Entscheid erhielt, war Maya Reber überglücklich. «Mit dem Gerichtsurteil hat sich meine schwierige finanzielle Situation entschärft.» ■

\* Name geändert

## RECHTSBERATUNG FÜR KUNDEN

Manchmal werden Kunden finanziell schwer belastet, weil ihre Krankenkasse nicht sämtliche Spitex-Leistungen bezahlt. Die SPITEX BERN bietet deshalb Kunden, die sich in einer wirtschaftlich schwierigen Situation befinden, eine Rechtsberatung durch eine externe Anwältin an. Für die entstandenen Kosten kommt der Kundenfonds der SPITEX BERN auf.

# «MAYA REBER IST EIN TYPISCHER FALL»

Romana Čančar ist Rechtsanwältin und berät im Auftrag der SPITEX BERN Patienten bei Rechtsfragen. Vier Fragen an die Expertin.

## SIND UNEINIGKEITEN ZWISCHEN KRANKENKASSEN UND SPITEX-KUNDEN HÄUFIG?

Romana Čančar: Ich begleite laufend ein paar Fälle im Auftrag der SPITEX BERN. Maya Reber ist ein typischer Fall. Es geht immer um die Frage, welchen Anteil der Kosten die Kasse übernehmen muss und was der Patient selbst zahlt.

## GIBT ES KEINE KLAREN REGELN, WER WAS BEZAHLEN MUSS?

Die Krankenkasse muss jene Pflegekosten übernehmen, die ärztlich verordnet sind und darüber hinaus wirksam, zweckmässig und wirtschaftlich sind. Gerade bei der Wirtschaftlichkeit gibt es grossen Interpretationsspielraum. Die Kassen argumentieren oft, die Pflege sei in einem Pflegeheim wirtschaftlicher und wollen entsprechend nur diese Kosten übernehmen. Da sich die Kassen an den Heimkosten nur mit einer von der Pflegestufe abhängigen Tagespauschale beteiligen, sind für die Kassen die Pflegeleistungen im Heim tatsächlich günstiger. Aus Sicht der betroffenen Personen und der Volkswirtschaft ist ein Heimaufenthalt jedoch oft viel teurer als die Pflege zu Hause. Ein weiterer Streitpunkt ist die Zeit. Es gibt zwar Richtwerte, wie viele Minuten die Spitex für die einzelnen Pflegemassnahmen verrechnen kann, manchmal dauert eine Behandlung aber länger. Wenn zum Beispiel eine demenzkranke Patientin die Tabletten nicht einnehmen will, braucht die Spitex-Mitarbeiterin mehr Zeit. Manchmal sind die Kassen nicht bereit, diesen Zusatzaufwand zu vergüten.

## WAS SOLLEN SPITEX-KUNDEN TUN, WENN SIE DAS GEFÜHL HABEN, DASS SICH IHRE KRANKENKASSE ZU WENIG AN DEN KOSTEN BETEILIGT?

Ich rate ihnen, sich an ihre Ansprechperson bei der Spitex zu wenden. Die Spitex-Mitarbeiterinnen kennen sich gut aus. Bevor man selbst rechtliche Schritte unternimmt, lohnt es sich, Beratung bei einer Anwaltskanzlei zu suchen.



*Rechtsanwältin Romana Čančar setzt sich im Auftrag der SPITEX BERN für die Rechte der Patienten ein. Bild: Adrian Moser*

## WAS IST IHRE MOTIVATION, SICH FÜR DIE RECHTE DER KUNDEN EINZUSETZEN?

Bei Rechtsstreitigkeiten um Pflegeleistungen handelt es sich nicht um Luxusprobleme, sondern um existenzielle Fragen. Vom Entscheid hängt oft ab, ob es sich die Leute weiterhin leisten können, zu Hause in ihrer gewohnten Umgebung zu leben. Frau Reber zum Beispiel war nach dem Gerichtsurteil sehr erleichtert, dass sie dank der Kostenübernahme durch die Krankenkasse zu Hause bleiben kann. Das motiviert mich, weiterzumachen. ■



**Nova Taxi**

0800 879 879  
**0 313 313 313**

**WERTKARTE**

- Passt in jedes Portemonnaie, das ideale Geschenk für Freunde
- Die Karte ist gratis und kann aufgeladen werden
- Pro CHF 100.– profitieren Sie von CHF 5.– Rabatt

**0 313 313 313**



**Inkomed.ch**  
 Inkontinenzversand.ch

Inkontinenzartikel diskret verschickt  
**Gratis Versand**

Gratis  
 Bestellnummer:  
 0800 544 544



**Seit 30 Jahren anerkannt**

« Ihr Aus- und Weiterbildungs-  
 institut IKP: wissenschaftlich –  
 praxisbezogen – anerkannt » Dr. med. Yvonne Maurer 

**Zert. Ganzheitlich-Psychologischer Coach IKP**

Coaching- und Gesprächskompetenz für Spitex-Fachpersonen:  
 Coaching-Tools aus dem Bereich systemisch-lösungsorientierter  
 Beratung. Dauer: 8 Monate.

Info-Abend:  
 11. Juni

Mehr Infos?  
 Tel. **031 305 62 66**  
 www.ikp-therapien.com 



individuelle Vorsorge  
 Begleitung und Beratung

jederzeit erreichbar unter  
 der Telefonnummer:  
**031 332 44 44**

  
**aurora**  
 das andere  
 Bestattungsunternehmen

Beundenfeldstrasse 15, 3013 Bern, www.aurora-bestattungen.ch



 **Viktoria**  
 ALTERSZENTRUM



**Für Ihre Ansprüche im Alter**

**Tageszentrum Viktoria**  
 Das Tageszentrum bietet für jeden Gast eine willkommene  
 Abwechslung vom Alltag und für pflegende Angehörige ist es  
 eine hilfreiche Entlastung. Wir gehen bewusst und liebevoll auf  
 die Fähigkeiten und Wünsche unserer Gäste ein.

**Spitex Viktoria**  
 Die private Spitex Viktoria richtet sich an Seniorinnen und Senio-  
 ren im Raum Bern, die zu Hause kompetent gepflegt und be-  
 gleitet werden möchten. Wir achten darauf, dass Sie möglichst  
 immer die gleichen Bezugspersonen haben.  
 Nebst den krankenkassenanerkannten Grundleistungen bieten  
 wir auch Haushalts- oder Wunschleistungen an.

**Alterszentrum Viktoria**  
 Pflegezimmer, Alterswohnungen, Tageszentrum, Spitex, Restaurant  
 Schänzlistrasse 63, 3000 Bern 25, Telefon 031 337 21 11, www.az-viktoria.ch



Bei uns sind Sie in  
 den besten Händen



**rubmedia**

Seftigenstrasse 310, 3084 Wabern  
 Fon 031 380 14 80, Fax 031 380 14 89  
 info@rubmedia.ch, www.rubmedia.ch

Druckerei | Verlag | Zeitschriften | Medienlogistik

# «FÜR MEINE GROSSMUTTER WAR DIE SPITEX EIN FIXSTERN»

Die Carte blanche in diesem «Mittendrin» erhält Matthias Aebischer. Der Berner SP-Nationalrat setzt sich ein für eine starke öffentliche Spitex, die älteren, gebrechlichen Menschen ein Leben zu Hause ermöglicht – wie zum Beispiel seiner Grossmutter.

Mit der Spitex kam ich schon als Kind in Kontakt – als sie noch «Haus- und Krankenpflegeverein» hiess. Meine Grossmutter war in Schwarzenburg Gründungsmitglied dieses Vereins. Sie telefonierte oft und lange, um die Einsätze zu organisieren. Später, als Grossvater gestorben war und sie alleine in einer Wohnung lebte, erhielt sie oft Besuch von ihren Kindern und Grosskindern. Der sicherste Wert für sie waren jedoch die Mitarbeitenden der Spitex, die sie pflegten und betreuten. Ihre täglichen Besuche schätzte sie sehr. Mir war lange nicht klar, was die Spitex leistete, bis ich als Jugendlicher einmal bei einem Einsatz bei Grossmutter dabei war. Das war eindrücklich, und ich realisierte, was meiner Grossmutter die tägliche Hilfe bedeutete.

## WOHLBEFINDEN FÖRDERN

Meine Grossmutter half mit, die Spitex aufzubauen. Später benötigte sie selbst deren Unterstützung. Die Spitex ermöglichte es ihr, selbstbestimmt in ihren eigenen vier Wänden zu wohnen. Das Leben in der vertrauten Umgebung ist für das Wohlbefinden von älteren, gebrechlichen Menschen enorm wichtig. Auch medizinisch ist dies sinnvoll: Der Verlust der eigenen Wohnung kann dazu führen, dass die Betroffenen verwirrt werden und den Lebensmut verlieren. Darüber hinaus tun die regelmässigen Besuche der Spitex-Mitarbeitenden Menschen gut, die sonst niemanden mehr haben.

## SPAREN AM FALSCHEN ORT

Es ist die Aufgabe einer Regierung, ihre Ausgaben im Auge zu behalten und die

se mit ihren Einnahmen in Einklang zu bringen. Die Kosten im Gesundheitswesen werden in den kommenden Jahren aufgrund der demografischen Entwicklung, der damit einhergehenden Zunahme bestimmter Krankheitsbilder wie Demenz sowie des medizinisch-pharmazeutischen Fortschritts weiter ansteigen. Dass angesichts dieser Entwicklungen der Budget-Gürtel der öffentlichen Hand auch im Gesundheitswesen enger geschnallt werden muss, ist unbestritten. Die zentrale Frage jedoch ist, wo. Die Kosten im Bereich der ambulanten Pflege machen schweizweit lediglich zwei bis drei Prozent der Gesamtausgaben im Gesundheitswesen aus. Gleichzeitig können die Lebensqualität und die Lebenswürde jener Menschen, die trotz Krankheit zu Hause leben, mit jedem investierten Franken überdurchschnittlich gefördert werden.

## MEHR SPITEX

Ich lehne Sparübungen auf dem Buckel der Spitex-Kunden entschieden ab, nicht zuletzt, weil meiner Ansicht nach einer weltweit führenden Spitzenmedizin eine hochwertige und innovative ambulante Nachsorge an die Seite gestellt werden muss. Deshalb braucht es in Zukunft mehr Spitex, nicht weniger. Wie man es besser macht, zeigt der Kanton Waadt. Er unterstützt die Spitex stark – und weist rund einen Viertel weniger Heimplätze auf als der Schweizer Durchschnitt. Ich engagiere mich im Patronatskomitee der Spitex Genossenschaft Bern. Damit setze ich mich für jene Menschen in Bern ein, die auf die professionellen Leistungen der öffentlichen Spi-



Nationalrat Matthias Aebischer: «Sparübungen auf dem Buckel der Spitex-Kunden lehne ich entschieden ab.»

tex angewiesen sind. Alte Menschen sollen so lange wie möglich in ihrer gewohnten Umgebung bleiben und ihr Leben nach ihren Wünschen und Überzeugungen selbstständig gestalten können. Gleichzeitig bringt die Spitex den pflegenden Angehörigen eine enorme Entlastung. In diesem Bereich leistet auch das Zentrum Schönberg in Bern Pionierarbeit. Dort können Angehörige, die eine Auszeit brauchen, demenzkranke Menschen mit gutem Gewissen für einen Tag oder auch für mehrere Tage hinbringen. Im Zentrum werden die Demenzpatienten fürsorglich gepflegt, und die Angehörigen können ausspannen. Solche Modelle sollten Schule machen. Auch dafür möchte ich mich einsetzen. Für mich ist die ambulante, teilstationäre und stationäre Pflege und Betreuung ein zentrales Element des Service public. Sie soll allen Menschen offenstehen – so wie meiner Grossmutter damals, als sie pflegebedürftig wurde. ■

# «WIR INFORMIEREN UNSERE KUNDEN BESTMÖGLICH»



«Die Mitarbeitenden gehen optimal informiert zu den Kunden», sagt Marius Muff, Leiter Betriebsmanagement und stellvertretender Geschäftsführer der SPITEX BERN.

## HAT DIE SPITEX BERN EIN ZIEL, WIE VIELE PFLEGEPERSONEN EINEN KUNDEN BETREUEN SOLLTEN?

Marius Muff: Nein. Denn die Unterschiede im Pflegebedarf der Kunden sind gross. Wer nur einen Einsatz pro Monat benötigt, hat mit weniger Pflegepersonen zu tun als jemand, der zwei, drei Einsätze pro Tag hat.

## VERSTEHEN SIE, WENN ES DIE KUNDEN STÖRT, DASS SIE MIT VERSCHIEDENEN PFLEGEPERSONEN ZU TUN HABEN?

Ja, das verstehe ich. Die Kunden empfangen die Pflegepersonen bei sich zu Hause, in einem persönlichen und privaten Rahmen. Hier wollen sie natürlich möglichst wenige Leute. Hinzu kommt die Intimsphäre: Vor allem in der Körperpflege stören sich Kunden an wechselnden Pflegepersonen, viel mehr als bei technischen Pflegehandlungen wie zum Beispiel einer Insulininjektion.

In der Kundenumfrage im letzten Herbst kritisierten vereinzelte Kunden der SPITEX BERN, sie würden von zu vielen verschiedenen Mitarbeitenden betreut. Im Interview erklärt Marius Muff, Leiter Betriebsmanagement und stellvertretender Geschäftsführer, wie die SPITEX BERN auf diese Kritik reagiert. Bei der Einsatzplanung achte das Unternehmen sehr darauf, dass es möglichst wenige Wechsel gebe.

Von Martin Kuster (Interview) und Pia Neuenschwander (Bild)

## NEHMEN SIE DIESE BEDENKEN ERNST?

Auf jeden Fall. Bei der Einsatzplanung achten wir sehr darauf, dass möglichst wenige verschiedene Mitarbeitende zu einem Kunden nach Hause gehen. Aus diesem Grund haben wir auch einen spezialisierten Nachtdienst. Dessen Pflegepersonen arbeiten ausschliesslich nachts. Damit ist eine grössere Konstanz gewährleistet, als wenn alle unsere knapp 400 Pflegemitarbeitenden einmal im Jahr in der Nacht arbeiten würden.

## WIESO BIETET DIE SPITEX BERN KEINE EINS-ZU-EINS-BETREUUNG AN?

Eine Eins-zu-eins-Betreuung, also der Einsatz von nur einer Pflegeperson für einen Kunden, würde voraussetzen, dass die betreffende Mitarbeiterin ständig verfügbar wäre. Ohne Freitage. Ausserdem müsste sie auf Abruf arbeiten: Sie hätte vielleicht am Morgen drei Stunden und abends noch eine Stunde zu tun. Mit solch schlechten Anstellungsbedingungen finden Sie kein gutes Personal. Schon gar nicht so hochqualifiziertes, wie viele unserer Mitarbeitenden sind. Ausserdem liegt der durchschnittliche Beschäftigungsgrad bei uns bei 65 Prozent. Wenn ein Patient tägliche Einsätze benötigt, kann nur schon deswegen nicht immer die gleiche Person bei ihm sein.

## GIBT ES WEITERE GRÜNDE?

Für alle Einsätze bei einem Kunden die gleiche Mitarbeiterin zu schicken, geht auch deshalb nicht, weil es für die Grundpflege tiefere Entschädigungen als für die Behandlungspflege gibt. Wenn wir für alle Pflegedienstleistungen unsere höchstqualifizierten Mitarbeitenden einsetzen würden, müssten wir rote Zahlen schreiben. Hinzu kommen unsere Spezialdienste, zum Beispiel in den Bereichen Palliative Care für unheilbar kranke Menschen oder Mind Care für Personen mit psychischen Problemen oder Demenz. In diesen Teams arbeiten Mitarbeitende mit speziellem Fachwissen, die bei den Kunden neben den «normalen» Spitex-Mitarbeitenden im Einsatz stehen. Dies führt natürlich auch zu mehr Wechseln.

## WIE ERLEICHTERN SIE DEN KUNDEN DEN WECHSEL?

Wir legen grossen Wert darauf, unsere Kunden bestmöglich über die Einsätze zu informieren. Dazu gehört auch, dass die Mitarbeiterin heute dem Kunden sagt, dass morgen jemand anders vorbeikommt. Die SPITEX BERN führt bald einen sogenannten Informations-Mustertyp ein. Dieser regelt die Informationsflüsse im Unternehmen mit dem Ziel, dass alle Mitarbeitenden optimal informiert zu den Kunden gehen. Damit fällt der Wechsel leichter. ■



# BRIEF EINES KUNDEN AN DIE SPITEX BERN

Guten Tag  
 Nachdem ich auf den 23. April ins Inselehospital zur zweiten Operation auf-  
 geboten bin, können wir die Spitex-Einsätze mit dem letzten Einsatz am  
 Mittwoch, 22. April, vorläufig beenden. Wie das dann nach dem Spital-  
 aufenthalt weitergeht, wird Sie die Insel (oder ich) zur gegebenen Zeit  
 orientieren.  
 Bei dieser Gelegenheit danke ich Ihnen und dem ganzen Team bestens für  
 die hervorragende Arbeit, die Ihre Mitarbeiter in einer sehr freundlichen  
 Atmosphäre erledigt haben.

Peter Scheidegger

## SCHREIBEN SIE UNS!

Liebe Leserin, lieber Leser

Wie gefällt Ihnen die Zeitschrift «Mittendrin»? Was  
 wollten Sie schon immer einmal zum Thema Spitex  
 loswerden? Haben Sie eine Frage an die Spitex-Ex-  
 perten, die auch andere Leser interessieren könn-  
 te?

Schreiben Sie uns einen Leserbrief an:  
 mittendrin@spitex-bern.ch  
 oder SPITEX BERN – Mittendrin  
 Könizstrasse 60, Postfach 450, 3000 Bern 5

eine von viere im Herz	mehrere Men- schen	↙	Berg bei Inter- laken	frz.: Zeit	↘	Bit- dungs- stätte	↘	↘	frz.: Basel	↘	kleine Brücken	Stöpsel	↘	Scherz- gedicht	↘	grosser Wasser- vogel	schweiz. Aussen- ministe- rium
↘	↘					ur- sprü- ngl. mexikan. Frucht	↘						↻ 2			↻ 5	
↻ 9			↻ 15	US- Westen- legende (Wyatt)		schweiz. Volks- musiker † 2004			↻ 13		Frauen- kose- name		↘	satir. Zeit- schrift	↘		
alt Bun- desrat (Hans- Rudolf)			antike Gedicht- form	↘	↻ 1			Ge- legen- heiten		schweiz. TV-Mode- ratorin				↻ 4			
Südstaat der USA		↻ 11				amerika- nische Klein- katze		schweiz. Piloten- verband									Abk.: Strasse
↘			schnell, sofort			arab. Sultanat				Zahl- wort		↻ 3		röm. 2		engl.: er	
mittels, durch	Rohkost	extra, eigens	↘	↻ 10						von ge- ringem Gewicht							↻ 12
Mutter- schwein				Binnen- ge- wässer		↻ 6		höchster Fieber- stand		schweiz. Doku- filmer (Paul)			↻ 14				
↘					Daten- übertra- gungsan- schluss		↘	Umlaut									
einheim. Fluss- fisch		Abk.: Regie- rungsrat		Schiffs- repara- turwerk- stätten					↻ 7								
Zirkus- künstler								engl. Anrede (Abk.)									
Erd- geist			↻ 8			US- Schaus- pieler † (Bruce)											

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----

## WETTBEWERB

Gewinnen Sie ein Überraschungspaket der SPITEX BERN. Ein-  
 sendeschluss: 31. Juli 2015. Unter den richtigen Einsendungen wird  
 der Preis ausgelost. Der Gewinner wird schriftlich benachrichtigt; es  
 wird keine Korrespondenz geführt. Der Rechtsweg ist ausgeschlos-  
 sen. Gewinnerin des letzten Wettbewerbs: Marianne Raaflaub,  
 Bümpliz.

Senden Sie das Lösungswort an:  
 mittendrin@spitex-bern.ch  
 oder SPITEX BERN – Mittendrin  
 Könizstrasse 60, Postfach 450, 3000 Bern 5

# FREIWILLIGE MITARBEITENDE UNTERSTÜTZEN

Knapp 30 Frauen und Männer engagieren sich bei der SPITEX BERN freiwillig. Sie haben ein offenes Ohr, unternehmen Ausflüge mit den Spitex-Kunden und entlasten die Angehörigen. Sie können diese wichtige Arbeit unterstützen: mit einer Spende oder gar mit eigenen Einsätzen.

Der freiwillige Helfer Fredy Gut besucht in der Altbauwohnung in der Berner Innenstadt regelmässig eine betagte Frau. Sie lebt allein und hat nur noch ferne Verwandte in der Romandie. Ihre französischsprachigen Freunde sind verstorben oder wollen keinen Kontakt mehr mit ihr. Wegen ihrer Gehbehinderung kann die Frau nicht mehr nach draussen. Sie ist froh und dankbar, Fredy Gut an diesem Nachmittag ihre Lebensgeschichte erzählen zu können. Ein ausgiebiger Jass zu zweit bietet eine weitere willkommene Abwechslung. «Was würde ich bloss ohne Sie machen, Monsieur Gut?», fragt sie beim Abschied.

*Fredy Gut und Madeleine Lehmann koordinieren die Einsätze der freiwilligen Mitarbeitenden der SPITEX BERN und besuchen selbst Kunden. Bild: Pia Neuenschwander*

## WERTVOLLE EINSÄTZE

Langzeit- und Schwerkranke, Betagte ohne soziales Netz, Behinderte, kranke Kinder und deren Angehörige brauchen oft mehr, als die Mitarbeitenden der SPITEX BERN in ihrer Betreuungsarbeit leisten können. Deshalb zählt die SPITEX BERN auf die Mitarbeit von Freiwilligen. Sie hören zu und nehmen Anteil, sind da, wenn sie gebraucht werden und begleiten die Kunden, wenn diese einsam sind – oder wenn die Angehörigen eine Pause benötigen.

## WEITER AUSBAUEN

Mit Ihrer Spende helfen Sie mit, diese wertvolle Dienstleistung weiter auszubauen. Sie ermöglichen, dass die Organisation und Koordination der Einsätze sichergestellt ist und sich die freiwilligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter laufend weiterbilden können. Dafür danken wir Ihnen herzlich. ■

## FREIWILLIG ENGAGIEREN

Können Sie sich vorstellen, selbst eine hilfsbedürftige Person durch einen freiwilligen Einsatz zu unterstützen? Dann melden Sie sich telefonisch unter 031 388 50 50 oder per E-Mail an [info@spitex-bern.ch](mailto:info@spitex-bern.ch).

## SPENDENKONTO

Raiffeisenbank Bern, 3011 Bern  
(PC 30-507790-7)  
Zugunsten von SPITEX BERN,  
Könizstrasse 60, 3008 Bern  
(Konto 33355.49)  
IBAN: CH24 8148 8000 0033 3554 9



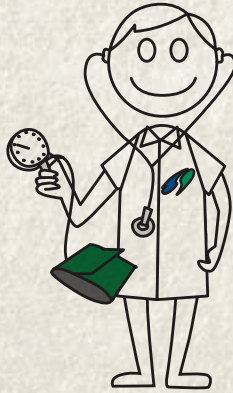
# GESUCHT: TAUSENDSASSA



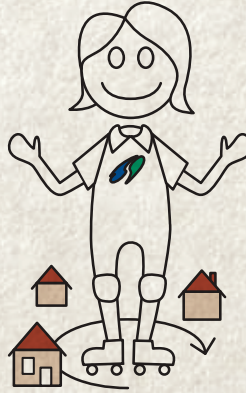
Grossherzträger



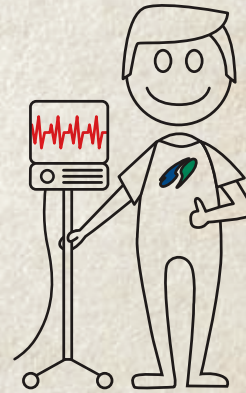
Gesamtverantwortlicher



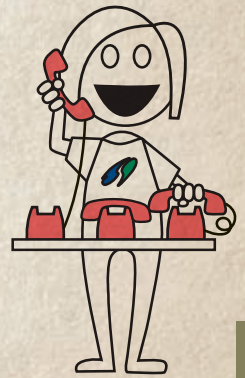
Körperfunktions-  
überwacher



Selbstmanager



Gesundheitstechniker



Vernetzer

## SIND SIE UNSER NEUES MULTITALENT?

Bewerben Sie sich jetzt bei der öffentlichen Spitex: [www.spitexbe.ch/jobs](http://www.spitexbe.ch/jobs)



## MITTENDRIN 3/2015

Das nächste «Mittendrin» erscheint im September 2015.

## TALON ANTEILSCHEIN GENOSSENSCHAFT

Ich möchte Genossenschafter werden und zeichne .....  
Anteilschein/e (mind. 1) der Spitex Genossenschaft Bern zum  
Ausgabepreis von je CHF 200.-.

Ich bin bereits Genossenschafter und zeichne .....  
zusätzliche/n Anteilschein/e der Spitex Genossenschaft Bern  
zum Ausgabepreis von je CHF 200.-.

Korrespondenz bitte an nebenstehende Adresse.

Korrespondenz bitte an folgende Adresse:

.....  
.....

Bitte schicken Sie mir ..... weitere Zeichnungsscheine.

Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf.

Ich möchte die Spitex Genossenschaft Bern anders als durch  
einen Beitritt unterstützen (z. B. durch eine Schenkung oder ein  
Legat). Bitte nehmen Sie mit mir Kontakt auf.

Name, Vorname: .....

Geburtsdatum: .....

Ggf. Firma: .....

Strasse, Nr.: .....

PLZ, Ort: .....

Telefon: .....

E-Mail: .....

Durch Unterzeichnung dieses Zeichnungsscheines anerkenne ich  
die Statuten der Spitex Genossenschaft Bern, insbesondere, dass  
kein Anrecht auf Rückzahlung des/r Anteils/e besteht und dass die  
Mitgliedschaft nicht übertragbar und nicht vererbbar ist.

Ort, Datum .....

Unterschrift .....

Näher am Menschen  
**senevita**  
Betreutes Wohnen und Pflege



## Lebensqualität im Alter

Zuhause ist, wo man sich aufgehoben fühlt. Die individuellen Wohn- und Betreuungsangebote von Senevita schenken Lebensqualität im Alter.

**Seniorenwohnungen und Pflegezimmer in Bern, Bümpliz, Burgdorf, Muri und Studen.**

**Senevita AG** | Worbstrasse 46 | Postfach 345  
CH-3074 Muri b. Bern | Telefon +41 31 960 99 99  
kontakt@senevita.ch | www.senevita.ch



**«ICH BIN FAN VOM ROTEN KREUZ. DANK IHM FÜHLE ICH MICH ZU HAUSE SICHER.»**  
Paul von Siebenthal, selbständig  
wohnender Rentner

Der **Rotkreuz-Notruf** gibt ein gutes Gefühl im Alltag und Sicherheit im Notfall. Wir beraten Sie gerne: Telefon 031 384 02 00.

Effingerstrasse 25  
CH-3008 Bern  
notruf@srk-bern.ch  
www.srk-bern.ch

**Schweizerisches Rotes Kreuz**   
Bern-Mittelland  
menschlich. stark. engagiert.



Ihr Zuhause im Alter.

  
**Domicil**

Neben Selbstbestimmung und einer respektierten Privatsphäre ist für ältere Menschen eine sichere Umgebung mit gepflegter Ambiance wichtig. Domicil bietet ihnen ein Zuhause, das diese Werte lebt.

**So vielfältig wie die Menschen sind, ist auch unser Wohn- und Dienstleistungsangebot.**

Vom unabhängigen Leben in den eigenen vier Wänden bis zur liebevollen intensiven Pflege bieten unsere 20 Häuser in Bern, Belp, Hinterkappelen, Münchenbuchsee, Stettlen und Thun alles für ein erfülltes und aktives Leben im Alter.

Beim Domicil Infocenter erhalten Sie alle gewünschten Auskünfte. Telefon 031 307 20 65.

[www.domicilbern.ch](http://www.domicilbern.ch)