

Heimspiel

02
08

ISSN 1661-8513
SPITEX BERN
CHF 3.40



Informationen zur Welt der SpiteX | Hilfe und Pflege zu Hause



Hinter den Kulissen der SPITEX BERN

Fleissige Mitarbeitende im Hintergrund – die
SPITEX BERN aus einem anderen Blickwinkel.

Ab Seite 4

Geschichten in Kartonschachteln

In einem ehemaligen Luftschutzkeller stapeln sich alte Dokumente der SPITEX BERN. Kurt Scheurer ist für die Archivierung zuständig. Seite 12

Mehr als nur Profitdenken

Während andere Banken in der Krise stecken, bewährt sich die genossenschaftliche Raiffeisenbank. Seite 21

Wohnen zu Hause ist die beliebteste Wohnform



Marcel Rüfenacht, Direktor SPITEX BERN

«Spitexleistungen fördern die Gesundheit, erhalten die Selbstständigkeit und unterstützen den Genesungsprozess.»

Eine Umfrage bei den Einwohnern der Stadt Bern bestätigte es einmal mehr: Für 88 Prozent ist das Leben zu Hause die beliebteste Wohnform. Daran ändert sich auch im Falle einer Krankheit oder bei altersbedingten Beschwerden nichts. «In den eigenen vier Wänden in guten Händen» lautete ein Leitsatz der SPITEX BERN, bevor er durch den Slogan «Das beste Spital ist mein zu Hause» abgelöst wurde. Diese beiden prägnanten Slogans drücken aus, dass es unter vielen Umständen möglich ist, Zuhause zu leben – in allen Altersgruppen mit den verschiedensten Beschwerden. Spitexleistungen fördern die Gesundheit, erhalten die Selbstständigkeit und unterstützen den Genesungsprozess. Die Spitex ermöglicht es aber auch, bis zuletzt zu Hause in vertrauter Umgebung zu leben.

Es sind hohe Anforderungen, die an die Spitex gestellt werden. Ihnen gerecht zu werden, bedeutet eine stetige Weiterentwicklung des Angebots und einen Ausbau der Dienstleistungen. Professionell tätige und gut ausgebildete und motivierte Mitarbeitende sind die wichtigste Ressource und tragen zum Erfolg einer Organisation bei.

Eine ganze Anzahl verschiedener Berufsleute setzt sich dafür ein, dass bei der SPITEX BERN alles einwandfrei läuft. Nebst den 332 Mitarbeitenden an der Basis – im Einsatz bei den Klienten und Klientinnen Zuhause – sind 46 Personen in der Führung und Verwaltung tätig.

Von der Telefonistin, des Personaldienstes (Human Resources Management genannt), der Buchhaltung, und des Versicherungswesens bis hin zur Informatik, des Marketings, des Betriebsmanagements sowie der Archivierung und des Reinigungsdienstes ist alles vertreten. Jede dieser Berufsgattungen bildet ein Rädchen im Räderwerk des Betriebes. Von der Anmeldung bis zur Rechnungstellung haben alle Mitarbeitenden ihre bestimmte Funktion. Was dahinter steckt, ist Inhalt der Beiträge in dieser Ausgabe.

Die SPITEX BERN funktioniert gut und die steigende Nachfrage nach unseren Dienstleistungen zeugt dafür, dass Wohnen in den eigenen vier Wänden bis ins hohe Alter möglich und das beste Spital das Zuhause ist.

Marcel Rüfenacht, Direktor SPITEX BERN



Impressum HEIMSPIEL – Offizielles Magazin der SPITEX BERN

Herausgeberin SPITEX BERN Verein für ambulante Dienste der Stadt Bern, Könizstrasse 60, Postfach 450, 3000 Bern 5, Tel. 031 388 50 50, verantwortlich: Katharina Bieri, Tel. 031 388 50 55, katharina.bieri@spitex-bern.ch, www.spitex-bern.ch **Redaktion** typisch – atelier für mediengestaltung, Landoltstrasse 61, Postfach, 3000 Bern 23, Tel. 031 372 55 55, redaktion@typisch.ch, www.typisch.ch, verantwortlich: Patrick Bachmann, Tel. 031 372 51 10, pat@typisch.ch **Autorinnen und Autoren dieser Ausgabe** Annett Altvater, Patrick Bachmann, Katharina Bieri, Marcel Rüfenacht, Yves Zenger **Anzeigenverkauf** typisch – atelier für mediengestaltung, Petra Schawaller, Tel. 026 674 34 55, inserate@typisch.ch **Konzept/Gestaltung** typisch – atelier für mediengestaltung, Bern, Tel. 031 372 55 55, info@typisch.ch **Fotos** Martin Bichsel (Titelseite, Seiten 4–13, 19–22), Roland Blattner (Seiten 2, 15, 16, 17) **Druck** Rub Graf-Lehmann AG, Murtenstrasse 40, 3001 Bern, Tel. 031 380 14 80, www.rubmedia.ch **Preis** Fr. 3.40, Heftpreis im Mitgliederbeitrag der SPITEX BERN inbegriffen **Druckauflage** 15 000 Exemplare **Erscheinungsweise** 4-mal jährlich **Nächste Erscheinungsdaten** 3/2008 («Wellness und Körperpflege»); 4. September 2008; 4/2008 («Grenzenlos – Spitex International»); 26. November 2008 **Bitte beachten Sie die Anzeigen. Wir danken den Inserenten für ihr Engagement, sie unterstützen damit die SPITEX BERN.**

Gratis Badetuch
für Schnellentschlossene

Werden Sie Mitglied bei der SPITEX BERN

Ihre Vorteile

- Sie erhalten vier Mal jährlich kostenlos die Zeitschrift **HEIM-SPIEL**. Diese hält Sie über **interessante Themen** rund um ambulante Pflege, Hauswirtschaft und Betreuung auf dem Laufenden. Sie zeigt Menschen **aus der Region** und berichtet über **viel Wissenswertes** betreffend Gesundheitsthemen.
- Sie unterstützen eine wichtige Aufgabe: **Menschen jeden Alters** mit einer Krankheit oder einer Behinderung, Rekonvaleszente und Alleinstehende werden durch die SPITEX BERN **in ihren eigenen vier Wänden betreut**.
- An den jährlichen **Mitgliederversammlungen** können Sie mitentscheiden und treffen **interessante Menschen**.

Die ersten 100 Personen oder Firmen, die uns ihre Beitrittserklärung zukommen lassen, erhalten gratis eines unserer beliebten SPITEX BERN-Badetücher.



Talon

- Ich trete der SPITEX BERN als Einzelmitglied bei.
- Unsere Firma tritt der SPITEX BERN als Firmenmitglied bei.
- Ich wünsche weitere Unterlagen zur SPITEX BERN.

Vorname	Name
Geb.-Datum	
Strasse/Nr.	PLZ/Ort
Tel./E-Mail	
Datum/Unterschrift	

Der Mitgliederbeitrag: Einzelpersonen CHF 25.–, Firmen CHF 120.–.

Bitte senden Sie diesen Talon an: SPITEX BERN, Verein für ambulante Dienste, Könizstrasse 60, Postfach 450, 3000 Bern 5

Weitere Informationen auf www.spitex-bern.ch oder Tel. 031 388 50 50

Heimspiel 2/2008

- Reportage: **Wir begleiten einen fiktiven Auftrag von A–Z**
- Portraits: **Welches Gesicht gehört zur Spitex-Telefonstimme? Drei Gesichter hinter den Kulissen.**
- Thema: **Wo landen die Dokumente der SPITEX BERN? Wir begleiten den Archivar in den Keller.**



«Archivarbeit ist immer ein Knochenjob», meint der Archivar Kurt Scheurer.

- Strategie bis 2011: **Wie sieht die Zukunft der SPITEX BERN aus?**
- Förderpreis 2008: **Bericht von der Verleihung des Spitex-Förderpreises**
- Thema: **Apotheke Egghölzli**



Apothekerin Monique Weiss zur Zusammenarbeit mit der SPITEX BERN: «Wir können uns jederzeit aufeinander verlassen.»

- Sponsoring: **Für die Raiffeisenbank eine Selbstverständlichkeit – ein Gespräch dazu mit Daniel Schmid**



«Wir tun etliche Dinge, obwohl sie sich für uns nicht finanziell auszahlen», erklärt Daniel Schmid, Leiter der Berner Niederlassung.

Vom Anruf bis zur Rechnung: Protokoll eines Spitex-Auftrags

ALLTAG BEI DER SPITEX BERN ■ Die Spitex bietet pflegerische und hauswirtschaftliche Betreuung zuhause an. Rund um diese Dienstleistungen ziehen zahlreiche Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter hinter den Kulissen die Fäden. Das Heimspiel zeigt, welche Schritte dazu beitragen, den fiktiven Klienten Hans Huber zu unterstützen.

VON ANNETT ALTVATER (TEXT) UND MARTIN BICHSEL (BILD)



Dienstag, 8. April

8.35 Uhr

Im Call Center der SPITEX BERN, das sich am Hauptsitz an der Könizstrasse 60 befindet, klingelt das Telefon. Gertrud Hediger setzt ihre Kopfhörer auf. «Spitex Bern, Hediger, guten Tag.» Eine Frau meldet sich und schildert das Problem: Ihre Mutter musste ins Krankenhaus, der 79-jährige Vater sei allein zuhause. Er sei verwirrter als gewöhnlich und brauche rasch Hilfe im Haushalt und bei der Körperpflege. Beispielsweise könne er die Stützstrümpfe, die er wegen dem Risiko einer Thrombose trägt, nicht ohne Hilfe anziehen. Jetzt sind seine Beine stark geschwollen. Ausserdem scheine er überfordert mit der Aufgabe, sich selbstständig um den Haushalt zu kümmern und Essen zuzubereiten. Er habe bereits nach kurzer Zeit viel Gewicht verloren. Die Call Center-Mitarbeiterin und gelernte Pflegefachfrau Hediger prüft rasch nach, ob der Name des Vaters – nennen wir ihn Hans Huber – bereits in der Kundendatei vermerkt ist. Da es noch keinen Eintrag unter dem Namen gibt, legt sie auf dem Computer ein neues Stammdatenblatt an. Name und Adresse des Interessenten, Geburtsdaten, Zivilstand und der Kontakt zur

Tochter sind schnell erfasst. In einer kurzen Notiz hält Hediger fest, dass ein Einsatz aufgrund des bedenklichen Zustands des Interessenten rasch geplant werden müsse.



8.50 Uhr

Wenn Pflegeeinsätze wie bei Hans Huber innert 48 Stunden erbracht werden müssen, werden diese Anmeldungen ans Expressteam der SPITEX BERN weitergeleitet. Die neue Anfrage wird entsprechend der Adresse Hans Hubers automatisch dem Betrieb 6 Länggasse Nord zugeordnet. Betriebsleiterin Ursula Dolder sichtet die Mails, die vom Call Center an ihren Betrieb gelangen. «Um den Einsatz genau abzustimmen, telefoniere ich mit der Tochter und bespreche mich kurz mit ihr», berichtet Dolder. Danach organisiert sie den ersten Pflegeeinsatz. «Für den ersten Besuch plane ich stets ausreichend Zeit ein, denn der neue Klient muss sich zunächst an die neue Situation gewöhnen.» Auch die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter benötigen Zeit, um herauszufinden, welche Aufgaben nötig und gewünscht sind. Dolder organisiert also den Besuch einer Pflegefachfrau, die den Bedarf Hans Hubers abklären wird. Anschliessend informiert sie eine Mitarbeiterin mündlich über den neuen Einsatz.

10 Uhr

In einer Mail ans Service Center im Hauptsitz der SPITEX BERN bestätigt Ursula Dolder, dass bei Hans Huber ein Pflegeeinsatz stattfinden wird.

11 Uhr

Diese Mail erhält Heidi Freiburghaus, die am Hauptsitz arbeitet. Sie überprüft die Adresse Hans Hubers mithilfe der Weissen Seiten im Internet. Weil Hans Huber auch Unterstützung im Haushalt in Anspruch nehmen wird, trägt sie seinen Namen in ein Formular ein, das sie später ans Steueramt schicken wird: Darin bittet sie um einen Steuerausweis, der Auskunft über Vermögen und Einkommen des neuen Klienten gibt. «Der Tarif für die Hauswirtschaftspflege richtet sich nach den Angaben der Steuerverwaltung», erklärt Freiburghaus.

**11.15 Uhr**

Heidi Freiburghaus druckt Etiketten mit einem Strichcode aus. So kann die Mitarbeiterin jede Dienstleistung, die Hans Huber bezieht, auf seinen persönlichen Code buchen. Dafür muss sie nur mit dem Lesegerät darüberfahren.

Mittwoch, 9. April**7.30 Uhr:**

Eine Spitex-Mitarbeiterin besucht Hans Huber. Sie hilft ihm beim Anziehen der Stützstrümpfe, richtet das Frühstück mit ihm, hilft beim Beziehen des Bettes und saugt den Boden. Ihre Ausführungen hält sie schriftlich fest. Ausserdem schreibt sie einen Einkaufszettel für die nächsten Tage. Das Mittagessen hat die Tochter organisiert und wird täglich geliefert.

Anzeigen

Ihre Apotheke zu Hause**APOTHEKE
BALLINARI**

Gesellschaftsstr. 36
3012 Bern
Tel. 031 301 19 10

**Donnerstag, 10. April**

Die Krankenkassen verlangen innerhalb von drei Wochen nach Einsatzbeginn beim Klienten eine ausgefüllte und vom Arzt unterzeichnete Bedarfsabklärung. Fehlt diese, übernehmen die Kassen die Leistungen nicht. Also füllt eine Pflegefachfrau in den ersten Tagen nach Einsatzbeginn ein Formular zur Bedarfsabklärung aus, in dem sie verzeichnet, dass Hans Huber im Quartal jeweils sechs Stunden Grundpflege und Hilfe beim Erledigen des Haushalts benötigt. «Diese Einschätzung wird immer wieder an die aktuellen Bedürfnisse angepasst», sagt Ursula Dolder. Auf der Grundlage der Bedarfsabklärung erstellt sie den Einsatzplan. Dieser Plan wird Hans Huber wöchentlich per Post zugestellt.

11.15 Uhr

Das Bedarfsmelde-Formular wird zum Unterschreiben an den Hausarzt von Hans Huber geschickt, mit dem Ursula Dolder in regelmässigem Kontakt steht. Verändert der Arzt die Medikamente des Klienten, informiert er die Spitex.

**DR. F. + B. LEDERMANN
SCHLOSS-APOTHEKE**

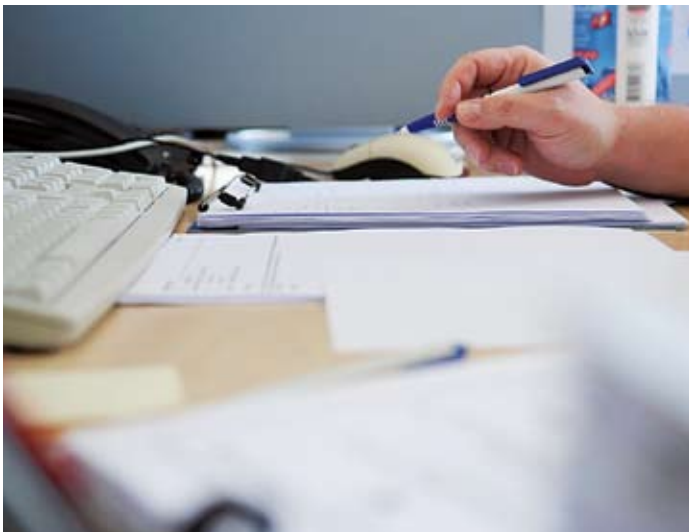
Könizstrasse 3 CH-3008 Bern
Tel. 031 381 88 36 Fax 031 381 95 59
www.schloss-apotheke-bern.ch

GRATIS HAUSLIEFERDIENST



14 Uhr

Ursula Dolder vom Betrieb Länggasse Nord ergänzt in Hans Hubers Stammdatenblatt Informationen zu dessen Gesundheitszustand. Dabei vermerkt sie auch, dass der Klient Blutverdünner einnimmt. «Das ist eine wichtige Information für die Mitarbeitenden der Spitex.» Ausserdem leitet sie den Namen der Krankenkasse und die Versicherungsnummer Hans Hubers ans Service Center weiter.



Freitag, 11. April

11.10 Uhr

Am Hauptsitz der Spitex sichtet Heidi Freiburghaus unterschriebene Bedarfsmelde-Formulare auf ihre Vollständigkeit hin, darunter auch jenes, das Hans Huber betrifft. «Das Original leite ich an seine Krankenkasse weiter, eine Kopie geht an den Betrieb Länggasse Nord», erklärt sie.

Montag, 5. Mai

Die Pflegerinnen und Pfleger Hans Hubers halten den Pflegeverlauf stets auf dem neusten Stand. Daraus wird ersichtlich, dass sich Hans Hubers Gesundheitszustand verbessert hat: Seine Beine sind wieder abgeschwollen, er ist weniger fähig und hat

etwas zugenommen. Ausserdem kommt er selbstständiger im Haushalt zurecht. Mit den Stützstrümpfen braucht er nach wie vor Hilfe, das Frühstück macht er selbst und kleine Einkäufe erledigt er allein. «Wir passen die Einsätze bei Hans Huber entsprechend an», sagt Ursula Dolder.



Dienstag, 6. Mai

Daniel Spring, Sachbearbeiter des Debitorenmanagements, erstellt die Rechnungen für 1850 Spitex-Klientinnen und -Klienten. Er übernimmt zunächst die Rechnungsdaten ins Programm Abacus und druckt die Fakturaliste auf Papier. Die visuelle Kontrolle ergibt, dass bei Hans Huber eine Position auf die Rechnung geraten ist, die er nicht so bezogen hat. «Wenn etwas nicht stimmt, bespreche ich das mit der zuständigen Betriebsleiterin und korrigiere die Position in der Auflistung», sagt Spring. Stimmt Hans Hubers Rechnung, wird sie ausgedruckt und auf die Post gebracht. Der Prozess der Rechnungsstellung dauert in der Regel acht bis zehn Tage.

Freitag, 23. Mai

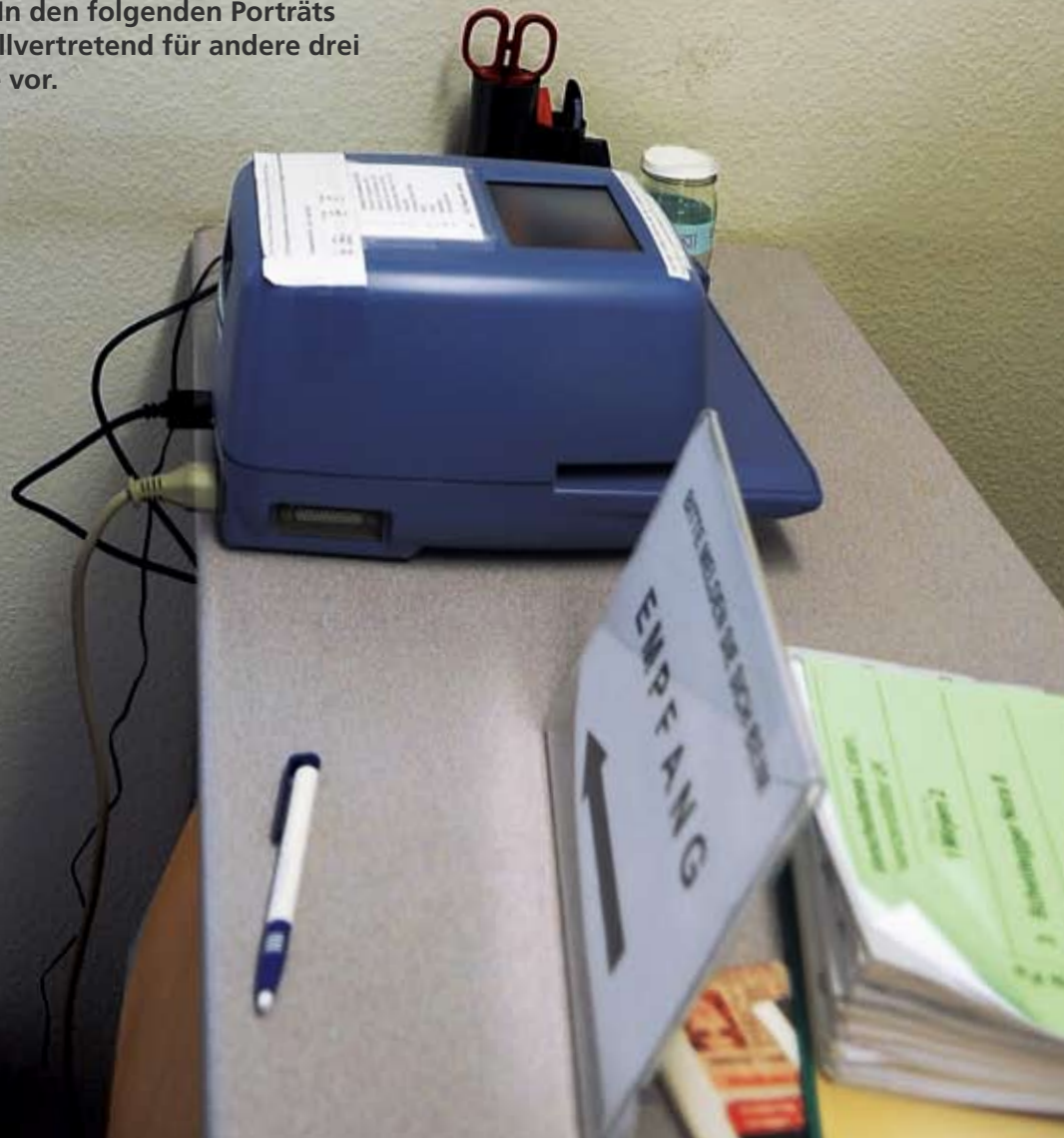
14.45 Uhr

Bei der Kontrolle der Zahlungen sieht Daniel Spring, dass Hans Huber seine Rechnung beglichen hat. ■



Gesichter hinter den Kulissen

SPITEX BERN ■ Das Bild der Spitex wird von den Angestellten an der Basis geprägt. Diese stehen im direkten Kontakt mit den Klientinnen und Klienten. Doch damit der Spitex-Dampfer Kurs hält, sind die Mitarbeitenden hinter den Kulissen genauso wichtig. 46 Personen arbeiten in der Verwaltung und in der Führung der SPITEX BERN. In den folgenden Porträts stellen wir stellvertretend für andere drei Mitarbeitende vor.





Monatlich rund 1850 Rechnungen

DANIEL SPRING ■ Er ist bei der SPITEX BERN verantwortlich für die Debitoren-Buchhaltung. Eine Aufgabe, die nicht immer einfach zu erledigen ist – vor allem wenn es um Mahnungen oder Betreibungen geht.

YVES ZENGER (TEXT) UND MARTIN BICHSEL (BILD)

Das Büro ist hell und ruhig. Dezentere Musik erfüllt den Raum, ab und zu erschallt das Rattern des Druckers. Überall stehen Computer-Bildschirme. Das ist seit sechs Jahren die Arbeitswelt von Daniel Spring. Der leidenschaftliche Familienmensch und Ex-Handballer stellt Dienstleistungen der SPITEX BERN in Rechnung. «Ein Computer-Programm erfasst die elektronischen Leistungsdaten, die ich dann einfach in Rechnungen umwandeln kann», erklärt der 34-Jährige seine Arbeit. Daniel Spring war vorher für ein Stellenvermittlungsbüro der Baubranche tätig. «Ich bin ein Gewohnheitstier», sagt er ganz bescheiden, «ich mag die Redundanz des monatlichen Fakturierens.» Daniel Spring fällt auf durch Witz, Fröhlichkeit und Offenheit, durch Vielseitigkeit und Flexibilität. Denn er hilft nebenbei im Call Center aus und ist einmal pro Woche für den EDV-Support zuständig. Daniel Spring gefällt es sehr gut bei der SPITEX BERN. «Ich kann mich mit unserer Sache identifizieren. Ich respektiere das Alter und die Leistungen unserer Klientinnen und Klienten. Und ich interessiere mich sehr für ihre Lebensgeschichten», sagt er.

Doch da ist noch die andere, die kommerzielle Seite: Daniel Spring löste im letzten Monat rund 1850 Rechnungen aus. Im Schnitt resultieren 15 Prozent der Rechnungen in eine erste, vier

Prozent in eine zweite Mahnung. Betreibungen erfolgen nicht monatlich: Daniel Spring sammelt sie bis er mehrere gleichzeitig bearbeiten kann. Dieses Jahr waren es bereits über 20 Fälle. Ist es denn nicht schwer, ältere und pflegebedürftige Menschen mahnen oder sogar betreiben zu müssen? «Doch natürlich, bevor wir aber eine Betreibung einleiten, versuchen wir alles, um diese zu verhindern.»

«Wir sind den Klientinnen und Klienten gegenüber generell kulant», erläutert Daniel Spring. Wenn zum Beispiel jemand um die 90 am Telefon weinend erzählt, noch nie eine Mahnung gekriegt zu haben, sei das hart. «Wir schieben Mahnungen schon mal ein paar Wochen hinaus oder verabreden Ratenzahlungen.» Nach erfolgter zweiter Mahnung würden zusätzlich die Betriebsleitungen im Gespräch mit den Schuldern nach finanziellen Lösungen suchen. Denn sie hätten den besten Draht zu den Leuten und würden sie am besten kennen. Und schliesslich muss jeder Rechtsvorschlag genau geprüft werden. «Es gibt seltene Fälle, wo ein Gang vor Gericht nicht rentiert und wo wir den offenen Geldposten einfach abschreiben.» Man merkt es Daniel Spring an, dass es ihm nicht einfach fällt, solche Aufgaben ganz ohne Gewissensbisse zu erledigen. Es ist eine Gratwanderung zwischen monetären und sozialen Welten, die er da beschreitet. ■



«Die Vielfalt gefällt mir»

STEPHANIE MARTI, LERNENDE KAUFFRAU IM 2. LEHRJAHR ■ Die erste Lehrfrau in der Administration der SPITEX BERN ist die jüngste Mitarbeiterin im Team. Und sie fühlt sich bestens betreut.

PATRICK BACHMANN (TEXT) UND MARTIN BICHSEL (BILD)

Wer die SPITEX BERN anruft, wird manchmal von ihr begrüsst: Die lernende Kauffrau Stephanie Marti verbringt im Call Center einen Teil ihrer Lehrzeit bei der SPITEX BERN. Denn auch die Handhabung der Telefonzentrale will gelernt sein.

Während ihrer dreijährigen Lehre arbeitet sie auch in der Buchhaltung, in der Marketingkommunikation, im Qualitätsmanagement sowie in anderen Abteilungen. «Diese Vielfalt passt mir», meint Stephanie Marti zu diesen rotierenden Einsätzen. So bekommt sie einen guten Überblick über die Abläufe in dieser Nonprofit-Organisation und hat im Verlauf ihrer Ausbildung mit den meisten Angestellten in der Administration und Direktion zu tun und lernt diese bei der täglichen Arbeit besser kennen. Trotzdem hat sie auch eine ständige Bezugsperson: Ursula Rohner, Fachspezialistin Human Resources, ist die Ausbildungsverantwortliche. Für diese ist die Aufgabe eine Herausforderung, denn Stephanie Marti ist die erste und bisher einzige lernende Kauffrau in der Administration der SPITEX BERN. «Die SpiteX nimmt meine Ausbildung ernst und kümmert sich pflichtbewusst darum», urteilt Stephanie Marti.

Zu Lehrbeginn fühlte sie sich als einzige Lehrfrau etwas einsam. Und mit ihren jungen 19 Jahren hat sie nur wenig gleichalt-

rige Arbeitskolleginnen und -kollegen. Eine Tatsache, die etlichen Lehrlingen nach den Schuljahren Schwierigkeiten bereitet. Doch Stephanie Marti konnte bereits vor diesem Lehrbeginn Erfahrungen im Berufsalltag sammeln. Nach der Schule hatte sie schon einmal das erste Lehrjahr als Kauffrau in einer anderen Firma absolviert. Wegen Konflikten mit dem Chef brach sie die Lehre damals ab. Nach einer Orientierungsphase und einem Praktikum als Tierpflegerin entschied sie sich für einen neuen Versuch im kaufmännischen Bereich. Sie bewarb sich dann aufgrund eines Inserates bei der SPITEX BERN und wurde kurz darauf deren erste Lehrfrau. Eine ideale Lehrstelle für Stephanie Marti, denn bei der SpiteX kann sie ihr Interesse für Gesundheitsthemen mit dem gewünschten Büroberuf verbinden.

Diesen Sommer tritt sie ins dritte Lehrjahr über. Die Berufsschule dauert dann nur noch einen statt wie bisher zwei Tage pro Woche. Zudem wird sie für ein paar Monate im Betrieb der Länggasse Nord arbeiten und so zum ersten Mal direkt den SpiteX-Klienten begegnen. Und wie sehen ihre Pläne für nach dem Lehrabschluss aus? «Es wäre super, noch eine Weile bleiben zu können. Denn ich fühle mich wohl im Team», sagt Stephanie Marti. Ob dies möglich sein wird, ist noch unklar. Doch es ist ein Beweis dafür, dass ihr die Arbeit bei der SPITEX BERN zusagt. ■



«SPITEX BERN, Lis, grüessech»

ESTHER LIS ■ Sie arbeitet seit zweieinhalb Jahren im Call Center und Kundendienst der SPITEX BERN. Esther Lis ist die Freundlichkeit in Person und hat immer ein offenes Gehör für die Anliegen der Anrufenden.

YVES ZENGER (TEXT) UND MARTIN BICHSEL (BILD)

Im Call Center der SPITEX BERN klingelt permanent das Telefon. Trotzdem verlieren die Leute hier nie die Geduld und bleiben freundlich. Esther Lis setzt die Kopfhörer auf und nimmt einen Anruf entgegen: «SPITEX BERN, Lis, grüessech», meldet sich die 35-Jährige mit feiner Stimme und einem Lächeln auf den Lippen. «Ah, guten Tag», geht sie über ins Hochdeutsche. Ein tamilischer Mann entschuldigt sich dafür, dass er nicht zuhause gewesen sei, als die Pflegerin vorbeikam. Beim nächsten Mal passiere das nicht wieder, verspricht er, und will wissen, ob er die Rechnung dennoch bezahlen müsse. «Es ist richtig und wichtig anzurufen, nicht damit wir uns unnötige Sorgen machen. Um die Rechnung kümmert sich dann der Betrieb», sagt Esther Lis. Das Telefon und der Computer sind ihre wichtigsten Arbeitsgeräte, viel mehr befindet sich nicht auf ihrem Pult.

Trennwände teilen den Büroraum auf in insgesamt sechs Arbeitsplätze. Die Telefone sind offen von 8 bis 12 Uhr und 13.30 bis 17 Uhr. Dazwischen übernimmt der Telefonbeantworter oder die Notarzt-Nummer Medphone. Esther Lis arbeitet hier zu 40 Prozent, meistens am Montag und am Mittwoch. Daneben kümmert sie sich um ihre vier Jahre alte Tochter oder frönt dem Lesen und Bauchtanzen. Die Stelle bei der Spitex gefällt ihr gut. «Ich habe gerne Kontakte zu Menschen», sagt sie. «Wir sind nicht

einfach ein Telefondienst. Der Kontakt ist sehr persönlich, ich bekomme viele Schicksale mit und helfe den Leuten gerne.» Es sind aber nicht nur die Klientinnen, die hier anrufen und einen Notfall melden oder ihre Wünsche äussern. Auch Ärzte, Spitäler oder Apotheken hat sie an der Strippe. Kommunikationsfähigkeit und Verantwortungsbewusstsein sind wichtige Voraussetzungen für diese Stelle. Esther Lis ist wie gemacht dafür: Sie ist eine aufgestellte Frau, hat eine Engelsstimme, spricht vier Sprachen und weiss als gelernte Pharmaassistentin sehr gut abzuschätzen, wie es den anrufenden Klienten geht. «Hier kann ich all mein Vorwissen ideal einsetzen», sagt sie. Kann man denn immer freundlich bleiben? Was, wenn man selber mal schlecht gelaunt ist? «Das ist kein Problem», versichert sie. «Ich bin geübt darin, Privates auszuschalten.» Natürlich gebe es Grenzsituationen, etwa wenn der Anrufer genervt sei. Es gelinge ihr aber immer wieder, diese zu beruhigen. «Freundlichkeit kostet nichts, aber sie hilft beiden Seiten.»

Mag man nach Feierabend dann überhaupt noch telefonieren? «Nein», sagt sie, «ich stelle mein Handy meistens auf lautlos und ziehe zuhause auch mal den Stecker raus.» Schliesslich habe sie noch ihre Tochter, im Moment ist diese ein richtiges Plappermaul. «Irgendwann einmal wird man dann einfach mundmüde», sagt Esther Lis – während bereits der nächste Anrufer klingelt. ■



Papier ist für die **Ewigkeit**

EIN BLICK INS SPITEX-ARCHIV ■ In einem ehemaligen Luftschuttkeller unter dem Blutspendezentrum Bern sortiert Kurt Scheurer die Unterlagen der SPITEX BERN. Der Trend zur Archivierung von Dokumenten per Computer ist erst ansatzweise spürbar.

VON ANNETT ALTVATER (TEXT) UND MARTIN BICHSEL (BILD)

Der schmale Lift hält im dritten Untergeschoss. Kurt Scheurer geht voran, schliesst zwei Türen auf, knipst einen Lichtschalter an. Grelle Neonröhren beleuchten einen Kellerraum mit grauen Betonwänden. Wir befinden uns in einem ehemaligen Luftschuttkeller; ein paar Etagen über uns logiert der Blutspendedienst und zapft die Venen der Bernerinnen und Berner an. Lange Regale, bis unter die Decke bepackt mit braunen Kartonschachteln, verraten den jetzigen Zweck der beiden Räume: Seit 1997 ist hier das Archiv der SPITEX BERN eingerichtet. Hier bewahrt der Verein all jene Dokumente auf, die er nicht mehr benötigt, aber noch behalten muss. «Es ist vom Gesetzgeber vorgeschrieben, gewisse Papiere fünf bis zehn Jahre lang aufzubewahren», erklärt Andrea Andenmatten, Leiterin Salär- und Sozialversicherungsmanagement bei der SPITEX BERN. Um der Invalidenversicherung Arztzeugnisse ehemaliger Mitarbeiter zur Verfügung zu stellen oder um im Gerichtsfall mit Klienten potenzielle Beweisunterlagen zur Hand zu haben, sucht die SpiteX das Archiv im Durchschnitt alle zwei Monate auf. Man finde sich gut zurecht, sagt Andenmatten.

Dafür sorgen die weissen Etiketten auf den Kartons: Krankengeschichten, Klientenrechnungen, Mitarbeiterabrechnungen, Arbeitsrapporte, Dokumente über Finanzen und Controlling der SpiteX, Protokolle der Vorstandssitzungen, Pflegedokumente und Bedarfsabklärungen sind zum Teil in einfachen Regalen versorgt,

zum Teil in einer grauen Kompaktusanlage, deren Archivgestelle man hin und her kurbeln kann. Hunderte von Kilogramm Papier kommen jährlich an den fünf SpiteX-Zweigstellen und am Hauptsitz dazu. Den Wust archivierten die Standorte noch bis vor elf Jahren nach ihren jeweils eigenen Regeln. Nachdem die mobilen Pflegedienste zur SPITEX BERN zusammengefasst waren, musste ein einheitliches System her. Eines, das es allen Mitarbeitenden erlaubte, sich in sämtlichen Unterlagen zurechtzufinden. Die SpiteX spannte mit einem Fachmann zusammen: Kurt Scheurer, gebürtiger Berner und gelernter Buchbinder, arbeitete lange in der Industrie, später in der Bestandserhaltung der Schweizerischen Landesbibliothek. Inzwischen ist der 62-Jährige selbstständig, unter anderem als Archivar.

1997 also beauftragte die SPITEX BERN ihn damit, ein Archiv aufzubauen. «Manche Dokumente steckten in Ordnern, andere lagen auf Haufen, manche kamen in Plastiksäcken», erinnert er sich an das erste Papierchaos. Damals war Kurt Scheurer vier Monate lang damit beschäftigt, Papier wegzuworfen, Möglichkeiten für eine sinnvolle Ablage zu überdenken und Etiketten zu entwerfen, die sich für jeden Benutzer des Archivs erschliessen: Der SpiteXstandort sowie das Jahr sind ebenso wichtig wie die Art des Dokuments. In den ersten Jahren war Scheurer selbst fürs korrekte Anschreiben der Kartons verantwortlich. Inzwischen legen die Mitarbeitenden der verschiedenen Betrieben die Doku-



mente selbst in beschriftete Kartons. «Das funktioniert wunderbar», sagt Scheurer zufrieden. Die jährliche Archivierungsphase reduzierte sich dadurch auf heute noch vier Tage.

Einige Monate, bevor die Archivierungsphase anbricht, bespricht Kurt Scheurer den Plan fürs Einsammeln der Dokumente mit Andrea Andenmatten. Seine Ladung transportiert er mit einem Mobility-Fahrzeug an die Murtenstrasse. Im Autolift geht es die drei Stockwerke in die Tiefe, dann wird ausgeladen. «Archivarbeit ist immer ein Knochenjob, aber ich kann mir keine schönere Arbeit vorstellen», sagt Scheurer, der im letzten Jahr etwa 800 Kilogramm Akten in den Keller geschleppt und nach Standorten sortiert in die Regale verteilt hat. Sind die Kartons eingeräumt, folgt die Entrümpelung: Jedes Jahr entsorgt er jene Dokumente, die älter als zehn Jahre sind, bei der Kehrrichtverbrennungsanlage. Also wieder Papier aufladen und mit dem Lastwagen in den Autolift fahren, den zahlreiche Lackspuren zieren. Scheurer erinnert sich, wie der Lift vor Jahren einmal keinen Wank tun wollte. «Ich hatte ihn überladen. Mehr als 2,5 Tonnen Ladegewicht schafft er nicht.»

Im Keller ist es kühl, die Temperatur liegt bei konstanten 13 bis 14 Grad Celsius. Wer sich bewegt, wie Kurt Scheurer beim Einräumen, den stört das nicht. Steht oder sitzt man jedoch längere Zeit, kriecht die Kälte durch die Füsse langsam die Beine hinauf. Dagegen hilft ein quadratisches Stück Pappe, das Kurt Scheurer vor Jahren unter einen kleinen Tisch schob. «Heute brauche ich den Laptop nicht mehr, und in meiner Mittagspause gehe ich lieber raus ans Tageslicht», sagt Scheurer. Man versteht ihn gut – der Ort lädt nicht zum Verweilen ein. Fürs Archiv spielt dieser Umstand freilich keine Rolle. «Die Hauptsache ist, dass sich die Benutzer im Archiv zurechtfinden, und dass es bearbeitbar ist», sagt der Archivar. Deshalb verändert sich die Ablage immer wieder. Zu Beginn wurden die Dokumente beispielsweise in Ordnern abgeheftet. «Aber das braucht zu viel Platz.» Das Archiv wäre bald aus allen Nähten geplatzt. Später schaufelte Scheurer die Akten aus den Bundesordnern auf Abheftbügel um. Das Paket kam dann in eine Kartonschachtel. Doch selbst auf Abheftbügel verzichtet man heute ganz. Stattdessen liegen die

Papiere nur getrennt von Registerkarten in den 32 Zentimeter langen und 24 Zentimeter breiten braunen Schachteln. Zwischendurch verpackte die Spitex ihre Papiere in voluminösere Kisten. «Doch es war zu schwer, so viele Kisten in die Fächer zu wuchten», nennt Scheurer den Grund, warum man nun doch bei den kleineren Kartons geblieben sei, obwohl auch diese nicht Idealmasse haben und über den Regalrand ragen. Immer wieder trudeln zwischen den Einheits-Kartons auch andere Ablagen ein. Scheurer zeigt ein paar rote Schachteln, die sich an einer schmalen Stelle öffnen lassen und den Blick auf Papierkanten freigeben. Was ist an denen auszusetzen? «Wenn man in diesen Unterlagen etwas sucht, schneidet man sich die Finger», sagt Scheurer. Die Kniffe des Experten sorgen also auch dafür, dass die Suchenden von der Spitex sich keine Blessuren zuziehen.

In Zukunft wird Kurt Scheurer immer weniger Papier ein- und aussortieren müssen: Die Speicherung von Dokumenten auf dem Computer lässt physische Archive immer langsamer wachsen. Das beobachtet er sowohl beim Spitex-Archiv als auch in seiner selbstständigen Tätigkeit, wo Archivierungsaufträge rar werden. Dokumente, die elektronisch als Portable Data Format (PDF) gespeichert werden, lassen sich bei Bedarf jederzeit abrufen. Auch die SPITEX BERN setzt vermehrt auf PDF-Dateien. «Klientenrechnungen beispielsweise speichern wir nur noch auf dem Computer ab», sagt Andrea Andenmatten. Die Tendenz, weitere Unterlagen auf Festplatten zu speichern, sei sicher da und werde in Zukunft noch zunehmen. «Aber das bedeutet auch, dass man zunächst die Speicher-Kapazitäten schaffen beziehungsweise ausbauen muss.» Bis es soweit ist, bleibt Papier die erste Wahl. Gerade bei langen Zahlenlisten sei es ohnehin angenehmer, ein Blatt vor sich zu haben als einen Bildschirm, findet Andenmatten. Zudem hat Papier den Vorteil, dass es die Jahrhunderte überdauert – ob man PDF-Dateien auch in zehn Jahren noch öffnen können, kann heute hingegen noch niemand mit Sicherheit sagen. Kurt Scheurer nimmt die Entwicklung denn auch gelassen und geht davon aus, dass Papier-Archive nicht in absehbarer Zeit von Computern abgelöst werden. Für dieses Jahr schliesst der Archivar mit Leib und Seele seinen dunklen Arbeitsplatz. Die nächste Sammlungsphase steht erst im nächsten Frühling an. ■

Die Strategie 2008 bis 2011

ZUKÜNFTIGE SCHWERPUNKTTHEMEN ■ Das Gesundheitswesen verändert sich dauernd und fordert von den beteiligten Organisationen eine stete Anpassung. Aus diesem Grund sind für die nächste Strategieperiode der SPITEX BERN wichtige und zukunftsorientierte Projekte geplant.

Die vom Vorstand der SPITEX BERN verabschiedete neue Strategie wird das Unternehmen in den nächsten vier Jahren weiter prägen. Die Strategie beinhaltet folgende Schwerpunktt Themen:

- Die demografische Entwicklung, gepaart mit der Absicht der Behörden, verlangt nach Entwicklung in den Bereichen Case Management, Psychiatrie, Demenz und Palliation. Dies werden in den nächsten vier Jahren die Hauptthemen sein.
- Die SPITEX BERN wird zudem versuchen, spezielle Angebote wie Kinderspitex, SEOP und weitere Dienste qualitativ hochstehend und effizient in der Grossregion Bern dort anzubieten, wo solche Dienstleistungen nicht von lokalen Spitex-Organisationen bereits angeboten werden.
- Im Bereich der Informatik wird eine Weiterentwicklung vorgenommen, die sicherstellen soll, dass die Mitarbeitenden bei der Pflege und Betreuung der KlientInnen mit besten Unterstützungsinstrumenten ausgestattet werden können.
- Die komplexe Thematik rund um die Personalressourcen, die Bildung und Personalentwicklung sowie das Halten guter Mitarbeitenden werden die Arbeit im Bereich Human Resources prägen. Gerade die institutionalisierte Weiterbildung in den eigenen Reihen ist in der Spitex-Branche heute nicht vorhan-

den. Obschon über 27 000 Mitarbeitende in dieser Branche tätig sind, besteht noch kein brancheneigenes Weiterbildungszentrum.

- Um ein weiteres qualitatives Wachstum sicherzustellen, wird sich die SPITEX BERN erneut überprüfen lassen. Nach der ISO-Zertifizierung wird sie sich in den kommenden Jahren sowohl mit TQM (Total Quality Management) wie auch mit der Zertifizierung der Pflege in gewissen ausgewählten Bereichen befassen.
- Gemeinsam mit strategischen Partnern gilt es zu versuchen, optimale Pflegeprozesse von stationären bis hin zu ambulanten Institutionen sicherzustellen.

Die Menschen wollen in ihren vier Wänden alt werden. Politik und Behörden wünschen für die Langzeitpflege ebenfalls, dass Menschen möglichst lange zuhause bleiben können. Die Spitäler verringern die Aufenthaltsdauer und neue, bzw. zusätzliche Heimplätze wird es nur teilweise geben. Dies alles fordert in der Spitex-Branche Kundenorientierung, ein Top-Image auf dem Arbeitsmarkt und intensive Bildungsbemühungen. Dazu kommen Professionalisierung und Entwicklungsschritte beim Fach-Know-how, bei Strukturen und Prozessen sowie in der Führung. ■



Die neue Strategie hält die SPITEX BERN auf Kurs. Damit auch zukünftige Klientinnen und Klienten von qualitativ hochstehenden und effizienten Dienstleistungen profitieren können.



Verleihung Spitex-Förderpreis 2008

PREISVERLEIHUNG ■ Die Interkantonale Spitex-Stiftung verlieh gleich zwei Organisationen im Kanton Bern einen Förderpreis für ihre innovativen Projekte: Die SPITEX BERN und die Spitex Biel-Bienne Regio teilen sich diesen mit 10 000 Franken dotierten nationalen Spitex-Förderpreis. An einer Feier am 28. April 2008 wurden der Expressdienst der SPITEX BERN und die Kinderspitex der Spitex Biel-Bienne Regio ausgezeichnet.



Daniela Brunner, Leiterin Spezialbetriebe der SPITEX BERN

VON KATHARINA BIERI (TEXT) UND ROLAND BLATTNER (BILD)

Regierungsrat Philippe Perrenoud würdigte in seinem Eröffnungsreferat die Auszeichnung. Landamann Hans Hofer, Bildungsdirektor des Kantons Obwalden und Präsident der Interkantonalen Spitex Stiftung, überreichte nach der Laudatio den Förderpreis. Er betonte dabei, dass der Expressdienst wie auch die Kinderspitex neue bedeutende Angebote der Spitex sind und massgebend zur Weiterentwicklung der Spitex-Landschaft beitragen.

Ziel des Expresssteams ist es, einen nahtlosen Übertritt vom Spital nach Hause zu organisieren. Damit wird der betreffende Klient optimal weiterbetreut, sein Wohlbefinden gesteigert und Rückfälle mit erneutem Spitaleintritt werden vermieden. Die Spitäler können somit die Auslastung der Bettenkapazität im Akutbereich weiter optimieren. Die Idee für den Aufbau eines Expressdienstes entstand nach der Feststellung, dass die Schnittstelle zwischen Spital und Pflege zu Hause oftmals nicht abgestimmt war. Unbefriedigende Situationen für die Klienten und unnötige Kosten im Gesundheitswesen waren die Folgen.

«Dank der guten und intensiven Mitarbeit des ganzen Expresssteams konnte diese qualitativ hochstehende Dienstleistung aufgebaut werden», betont Daniela Brunner, Leiterin Spezialbetriebe der SPITEX BERN. Sie hatte den Expressdienst entwickelt und aufgebaut. Heute ist dieser Expressdienst in der Angebotspalette der SPITEX BERN nicht mehr wegzudenken.

In der Stadt Biel und der Region Seeland existierte bis 2002 keine Möglichkeit, kranke und behinderte Kinder zu Hause zu betreuen. Damals lancierte die Spitex Biel-Bienne Regio das Projekt Kinderspitex. Dieses Angebot verlangt Pflegefachpersonen mit Erfahrung in der Kinderkrankenpflege. Doch nicht alle Spitex-Organisationen verfügen über diese Ressourcen. Elfriede Rabold und Birgit Dyla bauten deshalb das Angebot Kinderspitex auf – und bald darauf wurde die SpiteX Biel-Bienne Regio zu einem regionalen Kompetenzzentrum für Kinderspitex-Dienste. Sechzehn SpiteX-Organisationen beziehen mittlerweile die Leistungen.

Mit dem SpiteX-Förderpreis zeichnet die Interkantonale SpiteX Stiftung Einzelpersonen, Gruppen oder SpiteX-Organisationen mit besonderen Leistungen für die SpiteX-Arbeit aus. Damit will die Stiftung einen gesundheits-, sozial- und bildungspolitischen Beitrag für die SpiteX-Basis leisten – dazu gehören Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber sowie Ausführende. Trägerchaft des Preises ist die Interkantonale SpiteX Stiftung mit den Kantonen Obwalden, Luzern, Solothurn, Uri, Stadt Luzern, dem Berufsverband für Gemeindekrankenpflege Sarnen und wird unterstützt von der Swiss Life.



Das Expresssteam der SPITEX BERN



Elfriede Rabold und Birgit Dyla von SpiteX Biel-Bienne Regio



Der Direktor des Inselspitals, Urs Birchler, erläutert die Zusammenarbeit zwischen dem Inselspital und dem Expressdienst der SPITEX BERN.



Marcel Rüfenacht, Direktor der SPITEX BERN, zeigt den Nutzen des Expresssteams für Klientinnen und Spitäler auf.



Rahel Gmür, Präsidentin der SPITEX BERN und Martin Wiederkehr, Präsident SpiteX Biel-Bienne Regio, bedanken sich für die Auszeichnung.



Der Berner Regierungsrat Philippe Perrenoud würdigt die Preisträger.

Ein Blick hinter die Verkaufstheke

26 JAHRE IM DIENST DER GESUNDHEIT ■ Bereits über ein Vierteljahrhundert versorgt die Apotheke Egghölzli die Bernerinnen und Berner mit Medikamenten. Sie ist da für Privatpersonen, Ärzte, Altersheime, Pflegeheime – und arbeitet mit der SPITEX BERN zusammen.

VON YVES ZENGER (TEXT)

Freitag Abend, das Wochenende naht. In der Berner Apotheke Egghölzli herrscht emsiges Treiben. Es ist hektisch geworden, die Tür geht auf und zu. Viele Leute holen sich nach Feierabend noch ihr Medikament. Oder ein Badesalz für das wohlthuende und verdiente Bad am Samstag. Oder ein Pflaster, weil die neuen Fussballschuhe drücken. Im Nebenraum kontrollieren und scannen die Pharmaassistentinnen die Rezepte des Tages, es sind weit über hundert. Zwei Drittel der Kunden sind Leute mit Rezepten. Vorne im Laden schaut die Inhaberin und Apothekerin Monique Weiss gemeinsam mit ihrem Personal nach dem Rechten. Charmant und hingebungsvoll kümmert sie sich um die Kundschaft. Das Wohl der Kunden liegt ihr und ihrem Team am Herzen. «Wir sind die erste Anlaufstelle in gesundheitlichen Fragen ohne Wartezeiten. Doch verkaufen wir nicht nur Medikamente», so Weiss, «denn zu uns soll man nicht nur in kranken Tagen kommen müssen, sondern auch wenn man sich etwas Gutes tun will.» Mit «etwas Gutes» meint sie Reformprodukte, Bade- und Wellnessartikel sowie Kosmetika und Parfums.

Weiss' französischer Akzent kommt gut an bei den Leuten. Vor bald 27 Jahren hat die gebürtige Neuenburger Jurassierin hier eine Drogerie übernommen, die altershalber aufgegeben wurde. «Ich hatte immer von einer eigenen Apotheke geträumt», erzählt sie. «Ich war damals einfach zur richtigen Zeit am richtigen Ort.» Heute beschäftigt Weiss zwölf Angestellte: Apothekerinnen, Pharmaassistentinnen, Lehrtöchter, Auslieferinnen und eine Praktikantin am Schluss des Pharmaziestudiums. «Wir sind jedoch nur eine kleine bis mittelgrosse Apotheke», erklärt sie. Klein vielleicht, möchte man entgegnen, aber alles wirkt sehr professionell und eingespielt. Zum Angebot gehört nicht nur die Schulmedizin: Weiss hat Weiterbildungen in natürlicher Heilkunde absolviert, in Homöopathie, Phytotherapie und Spagyrik. Die Nachfrage nach natürlichen Alternativen zur Schulmedizin nehme rapide zu, erklärt sie. «Immer häufiger fragen Kunden zuerst nach Naturprodukten. Dieser Trend hält nun seit Jahren unvermindert an.»

Immer wieder ziehen die Angestellten die grossen Schubladen mit den grossen Buchstaben heraus. Alphabetisch geordnet werden hier die Medikamente gelagert. Die Historie der Patienten ist bei der Ausgabe der Medizin sehr wichtig. Darum



Apothekerin Monique Weiss

wird alles immer streng kontrolliert: Patienten sind oft bei mehreren Ärzten gleichzeitig in Behandlung, zum Teil wissen die nichts voneinander. Ein Sicherheitssystem im Computer meldet die Inkompatibilität, wenn sich zwei Medikamente nicht vertragen.

Aus diesen Schubladen wird auch die SPITEX BERN beliefert. «Für das Spitex-Quartier Murifeld, Wittigkofen und Elfenau liefern wir die Medikamente», erklärt Weiss. Die Zusammenarbeit mit der Pflegeorganisation sei optimal. «Wir haben gerade von der Spitex eine telefonische Bestellung erhalten. Wenn nötig, bringen wir die Medikamente auch am Samstag, damit die Patienten ausreichend versorgt sind. Es kommt vor, dass die Apotheke die Instruktion der Spitex-Patienten zuhause übernehmen muss. Ein Medikament wirkt nicht, wenn es einfach in den Medikamente-Schrank kommt und dort liegen bleibt», sagt Weiss. Die Aufklärung der Patienten sei eminent wichtig, gerade bei schwierigen Anwendungsformen wie Inhalieren, Spritzen oder Verbinden. «Wir ergänzen uns beide sehr gut und können uns jederzeit aufeinander verlassen», meint Weiss zur Zusammenarbeit mit der SPITEX BERN. ■



SPITEX BERN NACHTDIENST

Krankheit oder Behinderung?
Dank dem Nachtdienst
der SPITEX BERN ein Heimspiel!

Ab sofort:
Nächtliche Pflege und Kontrollbesuche – ohne Aufpreis.
Weitere Infos zum Nachtdienst der SPITEX BERN:
Tel. 031 388 50 50 oder www.spitex-bern.ch



S P I T E X
Hilfe und Pflege zu Hause

4-mal jährlich diese Zeitschrift «Heimspiel» in Ihrem Briefkasten?

Ja, ich abonniere «Heimspiel»

Zweijahresabo (8 Ausgaben für nur Fr. 25.–)

Meine Adresse:

Name

Vorname

Strasse/Nr.

PLZ/Ort

Tel./E-Mail

- Interessante Themen
- Menschen aus der Region Bern
- Nützliche Tipps

Für nur Fr. 25.– erhalten Sie ein **Zweijahresabo** mit acht Ausgaben dieser unterhaltsamen Zeitschrift (Einzelpreis Fr. 3.10 statt Fr. 3.40 im Einzelverkauf).

Nächstes Schwerpunktthema:
«Wellness»

Soziales Engagement statt Aktien

SPONSORING ■ Profitdenken ist nicht alles. Die Berner Niederlassung der Raiffeisenbank engagiert sich für verschiedene soziale, kulturelle und ökologische Projekte und Organisationen – darunter auch die SPITEX BERN.

VON YVES ZENGER (TEXT) UND MARTIN BICHSEL (BILD)

Daniel Schmid ist Banker durch und durch. Obwohl der Leiter der Berner Niederlassung der Raiffeisenbank jeden Tag mit dem Velo zur Arbeit fährt, sitzen Anzug und Schlips tadellos. Kunst ziert die Wände seines Büros am Waisenhausplatz. Die Farben weiss und anthrazit verleihen dem Raum einen schicken aber schlichten Anstrich. Schmid ist ein sport-

licher, eloquenter und durchaus charmanter Mann mit Sinn für das Schöne. Und ein Mensch mit Tiefgang.

Der 45-Jährige hat ursprünglich eine Banklehre gemacht. Sein Beruf führte ihn bis nach Luxemburg. Und ein Jahr lang war er für die UNO als Militärbeobachter im Libanon und in

Interview mit Daniel Schmid

Die Berner Niederlassung der Raiffeisenbank engagiert sich auch für die SPITEX BERN. Deren Leiter Daniel Schmid ist von der Pflegeorganisation begeistert:

Was schätzen Sie an der Spitex?

Die SPITEX BERN leistet wunderbare, wertvolle Arbeit. In einem diskreten Rahmen tut sie Gutes, ohne es breitschlagen zu müssen. Die Struktur ist unbürokratisch und effizient. Ich bin überzeugt, dass die Mittel, welche die SPITEX BERN erhält, direkt den pflegebedürftigen Menschen zugutekommen und nicht in eine Blase der Bürokratie fliessen.

Was wünschen Sie sich von der SPITEX BERN?

Sie soll den angeschlagenen Weg weitergehen und sich für die Menschen zuhause engagieren. Ich wünsche mir, dass man weiterhin auf dem Arbeitsweg irgendwo ein Spitex-Fahrrad oder -Auto sieht, welches einen wissen lässt, dass da eine pflegebedürftige Person Hilfe bekommt und in guten Händen ist.

Hatten Sie schon einmal mit der SPITEX BERN zu tun?

Die SPITEX BERN betreute meine Mutter, bevor sie ins Viktoria-Heim kam. Für mich selber wäre Spitex die erste Wahl, bevor ich in eine Institution ausserhalb der eigenen vier Wände gehen würde. Ich habe jedoch keine Angst, alt zu werden. Ich freue mich sogar auf die Gelassenheit und Reife, die das Alter mit sich bringt. Natürlich ist es aber nicht selbstverständlich, alt werden zu können. Obwohl man präventiv etwas für die Gesundheit machen kann, ist das keine Gewähr für ein langes, gutes Leben.



Daniel Schmid: «Für mich selber wäre Spitex die erste Wahl, bevor ich in eine Institution ausserhalb der eigenen vier Wände gehen würde.»



Die Innenwelt der Stadtberner Filiale am Waisenhausplatz ist im Gegensatz zur Altbaufassade sehr modern. Mit den Berner Fotos in den Beratungszimmern zeigt die Raiffeisenbank den engen Bezug zur Region.

Syrien stationiert. «All das, was ich auf diesen Stationen gelernt habe, vereint sich nun in meiner jetzigen Position als Leiter einer kleinen Bank.» Die Niederlassung der Raiffeisenbank in Bern ist lokal sehr verankert. Das spüren auch die Kunden. Etwa wenn sie sich in eines der Beratungszimmer begeben, die alle den Namen eines Berner Quartiers haben und mit Fotos der Stadt geschmückt sind. Alles hier hat einen Bezug zur Stadt und Region Bern. «Das ist ein grosser Vorteil von uns, denn Bank und Kundschaft kennen sich gegenseitig, was eine unkomplizierte und schnelle Abwicklung der Geschäfte ermöglicht», sagt Schmid, der zusammen mit seiner Frau und seinen inzwischen erwachsenen Töchtern in Bern lebt und zusätzlich zu seinem Beruf als Handelsrichter am Obergericht des Kantons Bern amtiert.

Die Raiffeisenbank ist eine Genossenschaft und macht daher keine Aktienpflege. «Ein Geschäft muss beiden etwas bringen, das ist uns wichtig», betont Schmid. Für ihn ist es entscheidend, dass der genossenschaftliche Charakter in seiner Niederlassung gelebt wird: Die 22 Mitarbeitenden sollen innerhalb ihrer Kompetenzen selbstständig handeln können – auch die Lernenden.

Für Schmid, der nicht so gerne über sich selber sprechen mag, ist es ein Anliegen, dass die Menschen etwas vom Gewinn seiner Bank zurückerhalten. Sein Institut finanziert gemeinnützige und ökologische Projekte. «Wir haben schliesslich einen volkswirtschaftlichen Auftrag», sagt er. So ist die Bank absolut behindertengerecht gebaut worden und führt zusammen mit Pro

Senectute, dem Büro für Mobilität und BernMobil im Haus kostenlose Kurse für Mobilität im Alter durch. Dort lernen die alten Leute beispielsweise, wie sie einen Bancomaten oder Billettautomaten bedienen können. «Es ist schön, die Freude miterleben zu können, wenn sie danach dem Bancomat 100 Franken entnehmen können», so Schmid, der immer ein offenes Gehör für ökologische und soziale Projekte wie auch für kleine Sportveranstaltungen in der Region hat. Profitiert denn die Bank davon? «Nicht unbedingt», so Schmid, «etliche Dinge tun wir obwohl sie sich für uns nicht finanziell auszahlen. Einfach nur aus dem Grund, für jemanden da zu sein, der Unterstützung braucht.» Das führt dazu, dass auch mal ein Studenten-Fest gesponsert wird. Vom lokalen Wirkungskreis und dem sozialen Gewissen profitiert auch die SPITEX BERN (siehe Interview im Kasten). «Aber wir haben natürlich unzählige Anfragen. Leider müssen wir viele Absagen erteilen, da wir schlicht die Mittel dazu nicht haben.»

Was ist denn das Schöne bei der Arbeit als Leiter einer Bank, dessen Arbeit vor allem darin besteht, seinen Mitarbeitenden die Tür zu neuer Kundschaft zu öffnen und den Rücken freizuhalten? «Das wirklich schöne daran ist, wenn man in seiner Heimatstadt und für die Menschen hier etwas aufbauen und gestalten kann», so Schmid fast schon philosophisch. Und er verrät gleich noch ein Geheimnis: «Auf Mitte 2009 errichten wir im ehemaligen Stützpunkt West der Stadtpolizei in Bümpliz eine neue Geschäftsstelle.» Schmid legt eine neue Spur in seiner Heimatstadt Bern. ■