

# JAHRESBERICHT 2013

«DIE AMBULANTE PFLEGE FÜR DIE ZUKUNFT SICHERN»



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



8 Uhr

Ruth Eschler, Pflegefachfrau HF und Teamleitung SPITEX BERN in Kehrsatz, bei ihrem ersten Patienteneinsatz. Seit 2013 existiert anstelle der Schlüsselverwaltung durch die SPITEX BERN neu zusätzlich die Möglichkeit, den Haus- oder Wohnungsschlüssel in einem Schlüsseltesor am Wohnsitz des Patienten aufzubewahren.



3	INHALTSVERZEICHNIS
5	VORWORT LORENZ HESS, MITGLIED DES ZENTRALVORSTANDS SPITEX VERBAND SCHWEIZ
6	VORWORT RAHEL GMÜR, PRÄSIDENTIN SPITEX BERN
7	VORWORT PHILIP STEINER, GESCHÄFTSFÜHRER SPITEX BERN
8	MEILENSTEINE
10	ORGANISATION
12	KUNDENZUFRIEDENHEIT
16	MITARBEITERZUFRIEDENHEIT
20	VERNETZUNG UND PARTNER
23	WIRTSCHAFTLICHKEIT
33	AUSBLICK

Impressum  
Jahresbericht 2013 der SPITEX BERN

Herausgeber: SPITEX BERN  
Redaktion: Dynamics Group AG, Zürich  
Layout: e621 gmbh, Bern  
Gestaltung: Rub Media AG, Wabern/Bern  
Fotografie: Pia Neuenschwander,  
Parlamentsdienste (Seite 5)  
Druck: Rub Media AG, Wabern/Bern

Titelbild:  
Ruth Eschler, Pflegefachfrau HF und  
Teamleitung SPITEX Bern in Kehrsatz.





9 Uhr

Monique Mürger, Pflegefachfrau HöFa1 Onkologie, beim Einsatz bei einer Onkologie-Patientin. Mit dabei: der Ehemann der Patientin. Die Mitarbeitenden des Teams Onkologie und Palliative Care der SPITEX BERN (SEOP) übernehmen vielfältige Aufgaben vor Ort. Wichtig ist auch die Informations- und Aufklärungsarbeit: Vielen Ärzten, aber auch vielen Patienten, ist das SEOP-Angebot nicht oder zu wenig bekannt. Angestrebt wird eine interdisziplinäre Zusammenarbeit mit den Onkologen, Palliativmedizinern, Hausärzten und den onkologischen Ambulatorien.

# ALTERSPFLEGE – OMNIPRÄSENT, ABER OFTMALS UNTERSCHÄTZT

Künftig könnten wir nicht nur länger leben und arbeiten, sondern auch länger pflegen. Damit rücken die Bedeutung der Langzeitpflege und ihre Organisationen wie die Spitex in den Mittelpunkt der Diskussion um die Altersversorgung, die sich bislang auf die grossen übergeordneten Sozialwerke konzentriert hat.

■ Wenn man schaut, mit welcher Vehemenz über die Sicherung unserer Altersvorsorge debattiert wird, dann fällt auf, dass ein wichtiger Aspekt in der politischen Debatte meist vergessen geht: die Pflege im Alter. Sie, allen voran die Pflege zu Hause, wird von den Bürgerinnen und Bürgern unseres Landes oft als selbstverständlich hingenommen. Das ist aber nicht der Fall, denn politische Entschiede, welche AHV und IV betreffen, haben direkt oder indirekt immer auch Auswirkungen auf den Pflegebereich. Wann immer wir über höhere Lebenserwartung und längere Lebensarbeitszeit diskutieren, müssen wir auch über die längere Pflege der älteren Generation und ihre Folgen für Staat und Gesellschaft reden.

## KOSTEN SPAREN MIT DER SPITEX

Bereits 2008 legte das Schweizerische Gesundheitsobservatorium Obsan eine Studie vor, die besagt, dass sich die Kosten der Langzeitpflege in der Schweiz durch die wachsende Anzahl der über 80-jährigen bis 2030 auf 18 Milliarden Franken mehr als verdoppeln würden. Der Kostenanstieg, so das Obsan, könne indes durch den vermehrten Einsatz von günstigeren Hilfs- und Pflegeleistungen zu Hause, etwa durch die Spitex, gebremst werden. Die verhältnismässig teure stationäre Pflege würde damit erst gegen das Lebensende hin erfolgen. Ambulant vor stationär lautet seither das Ziel im schweizerischen Gesundheitswesen. Angesichts des Spardrucks in den Kantonen laufen wir nun Gefahr, dieses Ziel aus den Augen zu verlieren. Dies trifft vor allem auf den Kanton Bern zu, welcher der SPITEX BERN ein weiteres Sparpaket auferlegt hat – wenngleich sie diesmal noch mit einem blauen Auge davongekommen ist. Hätte der Kanton Bern den Rotstift auch in der Pflege angesetzt, hätte er sich nicht nur aus seiner Verantwortung gegenüber seinen älteren Mitbürgern verabschiedet, sondern gleich noch selber ein Bein gestellt. Denn mit den vergleichsweise bescheidenen Dienstleistungen der SPITEX BERN wird letztlich verhindert, dass jemand in einem teuren Spital, einer Klinik oder einem Heim behandelt werden muss. Bloss ein Nicht-Sparen bei der Spitex wäre auf längere Sicht betrachtet ein echtes Sparen.

## OPERATION «BERMUDA-DREIECK»

Die Spitex ist eine Erfolgsgeschichte. Was kann die Politik tun, damit das auch so bleibt? Nun, sie kann, wie dies im Fall des Kantons Bern geschehen ist, schmerzhaft Ausgabenkürzungen verhindern. Gleichzeitig kann sie Rahmenbedingungen schaffen, welche die Attraktivität der Alterspflege zu Hause verbessern. Dies könnte unter anderem durch die Einführung eines vernünftigen Entschädigungsmodells für pflegende Angehörige geschehen, denn ohne ihre Hilfe ist die ambulante Alterspflege durch Non-Profit-Spitem-Organisationen heute kaum mehr zu bewältigen. Diese befinden sich



Lorenz Hess, Mitglied des Zentralvorstands Spitex Verband Schweiz

aktuell eh schon in einer schwierigen Situation, denn sie müssen immer mehr Einsätze mit immer weniger Mitteln erbringen. Inmitten dieses Spannungsfeldes müssen sich die Non-Profit-Spitem-Organisationen, denen wegen ihres Versorgungsauftrages enge unternehmerische Grenzen gesetzt sind, auch noch gegen eine wachsende Konkurrenz seitens privater Anbieter behaupten, die sich oft auf die lukrativeren Einsätze spezialisiert haben. In diesem «Bermuda-Dreieck» kommt dem Verband der Non-Profit-Spitem-Organisationen eine immer bedeutendere Rolle zu. Er hat die Zeichen der Zeit erkannt und kümmert sich heute aktiver um die politischen Geschäfte denn je. Unsere Alterspflege wird zwar nie zu 100 Prozent kostendeckend sein, aber das Geld, das wir dafür investieren, kommt letztlich wieder der Allgemeinheit zugute.

Lorenz Hess  
Mitglied des Zentralvorstands Spitex Verband Schweiz

# WIE VIEL IST UNS DAS ALTER KÜNFTIG WERT?

Der finanzielle Druck der öffentlichen Hand, einhergehend mit der demographischen Entwicklung unserer Gesellschaft, stellt die SPITEX BERN vor grosse Herausforderungen. Es ist höchste Zeit, über innovative Pflege- und Finanzierungsmodelle nachzudenken.

■ Die Mehrzahl der Menschen möchte ihren Lebensabend so lange wie möglich zuhause verbringen. Dank professionellen ambulanten Pflegediensten wie der Spitex ist das auch für viele kranke und unterstützungsbedürftige Menschen möglich. Doch je mehr Gelder in der ambulanten Pflege gekürzt werden, desto schwieriger wird es, diesen Anspruch zu erfüllen.

Heute wenden wir in der Schweiz jährlich 65 Milliarden Franken für das Gesundheitswesen auf. Lediglich rund 1,6 Milliarden beansprucht die Spitex. Wie viel darf es in 15 Jahren sein, wenn jeder dritte Einwohner im Pensionsalter ist? Werden wir dann noch genügend finanzielle und personelle Ressourcen haben, um unserer älteren Generation eine angemessene Pflege und ein menschenwürdiges Dasein zu ermöglichen? Häufig höre ich, dass wir uns das alles nicht mehr leisten können und sich in Zukunft halt die Angehörigen wieder stärker in der Pflege ihrer nächsten Verwandten engagieren sollen. Diese Argumentation verkennt jedoch die berufliche Realität so vieler, die durch Doppelverdienste, wachsenden Alltagsstress und den ständig lauter werdenden Ruf der Arbeitgeber nach mehr Flexibilität und Erhöhung des Rentenalters geprägt ist.

## DIE GESUNDHEITSBRANCHE ENDLICH ALS EINHEIT SEHEN

Wir werden deshalb auch in Zukunft nicht auf professionelle ambulante Pflegedienste wie die SPITEX BERN verzichten können. Ganz im Gegenteil: Es braucht die stillen Schaffer der ambulanten Pflege und Betreuung der SPITEX BERN je länger, je mehr. Damit dies auch die breite Öffentlichkeit und die Politik zur Kenntnis nehmen, müssen wir uns künftig noch stärker profilieren und noch sichtbarer positionieren. Jedoch dürfen wir uns der Realität nicht verschliessen: Die finanziellen und personellen Ressourcen sind und bleiben beschränkt. Welche Strategien braucht es also, um in Würde zu altern? Sicher ist: Es braucht neue Pflege- und Finanzierungsmodelle, damit wir die hohe Qualität der Pflege erhalten können. Ein möglicher Ansatz wäre, das Gesundheitswesen als eine einheitliche Branche zu betrachten. Häufig höre ich von unseren Patientinnen und Patienten, dass sie auf ihrem Weg durch die verschiedenen Leistungserbringer unseres Gesundheitssystems immer wieder aufs Neue untersucht und immer wieder das Gleiche gefragt werden. Wir könnten also allein schon durch das Aufbrechen der unnötig geschaffenen Schnittstellen zwischen Ärzten, Spitälern, Heimen, Reha-Kliniken und Spitex erhebliche Kosten sparen. Indem wir Doppelspurigkeiten beseitigen, erhöhen wir auch die Patienten-Sicherheit und wirken dem Personalmangel entgegen, weil wir Mehrfach-Diagnosen vermeiden und somit bei allen Leistungserbringern unserer Branche wertvolle personelle Ressourcen freisetzen, die für produktivere Ar-



Rahel Gmür, Präsidentin SPITEX BERN

beiten, beispielsweise in der Pflege, eingesetzt werden könnten. Vor diesem Hintergrund appelliere ich an die Krankenversicherer, die rund die Hälfte der Kosten des Gesundheitssystems mit unseren Prämien finanzieren, und insbesondere an die Politik, sich eingehend für neue innovative integrierte Pflege- und Finanzierungsmodelle einzusetzen, die auf die demografische Entwicklung ausgerichtet sind und der neuen Nachfrage entsprechen werden, anstatt immer neue Sparpakete zu schnüren, welche die Qualität insbesondere in der ambulanten Pflege und Betreuung zu Hause immer mehr gefährden.

## DANKESCHÖN

Einen besonderen Dank möchte ich unseren 450 Mitarbeitenden sowie den Patientinnen und Patienten der SPITEX BERN aussprechen, die uns trotz der schwierigen finanziellen Rahmenbedingungen die Treue gehalten haben. Unseren Partnern, Gönnern und Spendern danke ich für ihre unverzichtbare, wertvolle finanzielle Unterstützung, die es uns weiterhin ermöglicht, neue Projekte zu verwirklichen.

Rahel Gmür, Präsidentin SPITEX BERN

# DIE SPITEX BERN FIT FÜR DIE ZUKUNFT MACHEN

Das Geschäftsjahr 2013 kann getrost als Jahr des Um- und Aufbruchs bezeichnet werden. Schlüsselfunktionen wurden neu besetzt und für die Unternehmung zentrale Projekte realisiert. Gleichzeitig entwickelte sich das Kerngeschäft stabil weiter. Im letzten Quartal wurden die öffentlichen Spitex-Organisationen dann allerdings mit einem weiteren massiven Sparpaket des Kantons konfrontiert.

■ Seitdem der Kanton Bern 2011 die Finanzierung der ambulanten Pflege übernommen hat, geht die Fahrt in Richtung «mehr Markt und weniger Ausgaben». Damit sieht sich auch die SPITEX BERN mit zunehmendem Wettbewerb um finanzielle Ressourcen sowie Patientinnen und Patienten konfrontiert. Durch den Entscheid des Grossen Rates, sämtliche Beiträge an die ärztlich verordneten hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen zu streichen und gleichzeitig die Abgeltung an die Übernahme der Versorgungspflicht in jenem Bereich um 25 Prozent zu kürzen, haben sich die externen Rahmenbedingungen für unsere Organisation nun nochmals deutlich verschlechtert. Wir befinden uns heute an einem zentralen Punkt in der Entwicklung der SPITEX BERN. Feinabstimmungen und kleinere Kurskorrekturen, wie wir sie in der Vergangenheit vorgenommen haben, reichen nicht mehr aus, um die Zukunft und die langfristige Entwicklungsfähigkeit zu sichern.

## STRATEGIE AUF KURS, TEMPO ERHÖHT

Der erneute Sparentscheid hat uns veranlasst, geplante Anpassungen des Angebots und der Organisation rascher anzupacken als vorgesehen. In Abstimmung mit dem Vorstand wurden im Dezember 2013 die Handlungsoptionen erarbeitet und geprüft. Parallel dazu wurden Gespräche mit der Personalvertretung aufgenommen. Trotz der Brisanz der Situation fanden diese Gespräche in einer vertrauensvollen und konstruktiven Atmosphäre statt. Die Ausdehnung und Weiterentwicklung des Dienstleistungsangebots im Bereich der Pflege und der nicht pflegerischen Dienstleistungen schreitet wie geplant voran. Zu meinem Bedauern wurden viele der erfreulichen und positiven Entwicklungen, die die SPITEX BERN innerhalb des Jahres unter zum Teil erschwerten Bedingungen erreicht hat, von dem politischen Entscheid überschattet. Deshalb freut es mich umso mehr, in einem von grossen externen und internen Veränderungen geprägten Jahr feststellen zu können, dass die Organisation als Ganzes Fortschritte gemacht hat. Beispiele davon sind bei den Meilensteinen auf Seite 8 zu finden.

## AUSBLICK UND DANK

Wie sich unser Umfeld in den kommenden Jahren entwickeln wird, ist relativ gut zu erkennen: Die richtigen Mitarbeitenden, eine transparente Informationspolitik, die gut entwickelte Zusammenarbeit und der respektvolle und konstruktive Umgang untereinander werden dazu beitragen, dass wir die gesteckten strategischen, taktischen und operativen Ziele erreichen oder sogar übertreffen werden. Im Weiteren ist die Stärkung der finanziellen Basis ein zentraler Erfolgsfaktor. Ich bin zuversichtlich, dass wir mit den diesbezüglich etablierten Plänen die gesetzten Vorgaben erreichen und schon in



Philip Steiner, Geschäftsführer SPITEX BERN

absehbarer Zeit agiler und unabhängiger werden. An dieser Stelle möchte ich meinem Management und allen Mitarbeitenden für das Engagement und vor allem für das grosse Verständnis danken, das wir in Zeiten grosser Veränderungen in unserem Unternehmen erfahren durften. Ein herzliches Dankeschön auch an unsere Patientinnen und Patienten, die uns täglich ihr Vertrauen schenken, sowie dem Vorstand, der Personalvertretung und unseren Partnern, Freiwilligen und Spendern, ohne deren Unterstützung die SPITEX BERN nicht bestehen könnte.

Philip Steiner, Geschäftsführer SPITEX BERN

# EIN GANZER STRAUSS AN GUTEN NEUIGKEITEN, ABER ZUM SCHLUSS AUCH EINE BITTERE ENTTÄUSCHUNG



Die SPITEX BERN hat im Geschäftsjahr 2013 zahlreiche zukunftsweisende Projekte realisiert, welche die Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten erhöhen, die Motivation der Mitarbeitenden stärken, die Vernetzung mit den Partnern festigen und die Wirtschaftlichkeit fördern. Getrübt wurde die Stimmung im Unternehmen Ende Jahr durch ein weiteres massives Sparpaket des Kantons Bern im Bereich der ärztlich verordneten hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen.

Umfragen haben ergeben, dass sich viele Patientinnen und Patienten der SPITEX BERN einen persönlichen Ansprechpartner wünschen. Deshalb hat die SPITEX BERN das Konzept der Telefonzentrale von Grund auf erneuert: Neu steht jedem Kunden und seinen nahestehenden Bezugspersonen ein kleines Team zur Seite. Zudem wurde die Präsenzzeit erweitert: Neu bietet die SPITEX BERN durchgehende Öffnungszeiten an von 7 bis 18 Uhr. Der Kundendienst der SPITEX BERN ist heute schneller und effizienter denn je: Über

80 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 25 Sekunden entgegengenommen. Mehr dazu im Kapitel «Kundenzufriedenheit» auf Seite 12.

## ZIELGRUPPENGERECHTERE INFORMATION FÜR KUNDEN UND MITARBEITENDE

Im ersten Halbjahr 2013 wurden bestehende interne und externe Informationskanäle vereinheitlicht und modernisiert. So wurden die



11 Uhr. Gelebte integrierte Versorgung: Ruth Eschler, Pflegefachfrau HF und Teamleitung SPITEX BERN in Kehrsatz, spricht sich in der Wohnung der Patientin mit dem zuständigen Hausarzt Dr. med. Samuel Ambühl ab.

Website [www.spitex-bern.ch](http://www.spitex-bern.ch) sowie die Zeitschrift «Mittendrin» optisch aufgefrischt und inhaltlich ausgebaut. Im zweiten Halbjahr stand dann die interne und externe Kommunikation bezüglich des neuerlichen Sparpakets des Kantons Bern und seiner konkreten Folgen für die Mitarbeitenden der SPITEX BERN im Mittelpunkt. Mehr dazu im Kapitel «Mitarbeiterzufriedenheit» auf Seite 16.

#### OPTIMIERUNG DES ÜBERTRITTS SPITAL ZU SPITEX

Gemeinsame Projekte von SPITEX BERN und dem Inselspital Bern haben zum Ziel, den Übertritt der Patientinnen und Patienten vom Spital in die Spitex zu optimieren. 2013 wurde das neue Online-Patientenanmeldesystem OPAN aufgeschaltet. Das internetgestützte und verschlüsselte System ist rund um die Uhr einsatzbereit und sicherer als die bisherigen Anmeldeverfahren. Ende 2013 waren 52 Non-Profit-Spitex-Organisationen und 32 Spitäler und Reha-Kliniken im Kanton Bern angeschlossen. Insgesamt wurden bis Ende 2013 im Kanton Bern 2155 Anmeldungen über OPAN abgewickelt, und bei SPITEX BERN kommt bereits etwas mehr als jede zweite Anmeldung über OPAN herein. Mehr dazu im Kapitel «Vernetzung und Partner» auf Seite 20.

#### ZENTRUM SCHÖNBERG BALD BEZUGSBEREIT

Das Ende der zweijährigen Bauzeit des Zentrums Schönberg nähert sich, signifikante Fortschritte in Bau, Organisation und auch im Inhalt und Angebot wurden im 2013 erzielt. Der geplanten Eröffnung

im April 2014 stand bis zum Jahresende nichts im Wege. Das Zentrum Schönberg wird durch eine gemeinsame Trägerschaft von SPITEX BERN und tilia Stiftung für Langzeitpflege betrieben. Menschen mit Demenz sowie solche in palliativen Situationen werden hier betreut, gepflegt und unterstützt, deren nahestehende Bezugspersonen beraten und entlastet. Darüber hinaus betreibt und fördert das Zentrum Schönberg Wissenschaft, Forschung und Lehre in den Bereichen Demenz und Palliative Care.

Mehr dazu im Kapitel «Vernetzung und Partner» auf Seite 20.

#### ERNEUTES SPARPAKET DES KANTONS

Im Dezember 2013 hat der Grosse Rat des Kantons Bern beschlossen, die Beiträge an ärztlich verordnete hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen zu streichen und die Abgeltung der Versorgungspflicht im Bereich Hauswirtschaft um einen Viertel zu kürzen. Daraufhin starteten Vorstand, Geschäftsleitung und die Personalvertretung der SPITEX BERN Ende Jahr vertiefte Gespräche über den Umgang mit dem erneuten Sparpaket – dies mit dem Ziel der langfristigen Sicherung der Arbeitsplätze und des Dienstleistungsangebots. Diese Gespräche werden 2014 noch intensiver weiterverfolgt werden müssen, so dass per 1. April 2014 – dem Zeitpunkt des Inkrafttretens des neuen Leistungsvertrags – tragfähige Lösungen umsetzbar werden.

Mehr dazu im Kapitel «Ausblick» auf Seite 33.

# ORGANISATION SPITEX BERN 2013



Der Vorstand der SPITEX BERN. Von links nach rechts: Andreas Gerber, Rahel Gmür, Christoph Minnig, Rita Gisler, Max Werner Rickenbacher, Elisabeth Stalder-Riesen, Peter Huber, Susanne Rusterholz.



Die Geschäftsleitung der SPITEX BERN. Von links nach rechts: Philip Steiner, Michael Zellweger, Daniela Brunner, Marius Muff, Martin Bächli, Franziska Bürki. Nicht im Bild: Marco Hobi.



Das Management der SPITEX BERN. Von links unten nach rechts oben: Daniel Beer, Katharina Bieri, Marianne Raclé, Eva Zwahlen, Marlise Egloff, Vanessa Vilar, Rosmarie Lingeri, Monika Wenger, Erika Burri, Judith Liechti, Jörg Stähelin, Veronika Stähli, Beata Steck, Franziska Mollet, Sierd de Bruin, Anja Stauffer, Roland Engimann, Franziska Eastus, Rita Negri, Thomas Daeppen, Andrea Rindlisbacher, Ruth Hostettler. Nicht im Bild: Andrea Lazecki, Mariette Meuter, Regula Müller, Ursula Rohner, Susanna Schwitter.

# ORGANISATION

## VORSTAND

Rahel Gmür, Präsidentin

Peter Huber, Vizepräsident

Dr. med. Andreas Gerber – Rita Gisler – Prof. Dr. Christoph Minnig – Max Werner Rickenbacher –

Susanne Rusterholz – Elisabeth Stalder-Riesen

Der Vorstand ist für die Oberleitung der Organisation verantwortlich. Diese umfasst namentlich:

- die Verhandlungsführung mit den Leistungsvertragsgebern, die Kommunikation mit zentralen Kooperationspartnern, Interessengruppen und Entscheidungsgremien aus Politik, Verwaltung und dem professionellen Umfeld der Organisation
- die Leitung der Strategieentwicklung und die Aufsicht bezüglich der Strategieumsetzung und -evaluation
- die Verabschiedung der Jahresplanung
- die Festlegung der Grundsätze bezüglich des Controllings und die Evaluation der operativen Betriebsführung und
- die Führung und Aufsicht über die mit der Geschäftsleitung beauftragten Personen

## GESCHÄFTSLEITUNG

Philip Steiner, Geschäftsführer

Marius Muff, Leiter Betriebsmanagement, stellvertretender Geschäftsführer

Martin Bächli, Leiter Stab und Projekte

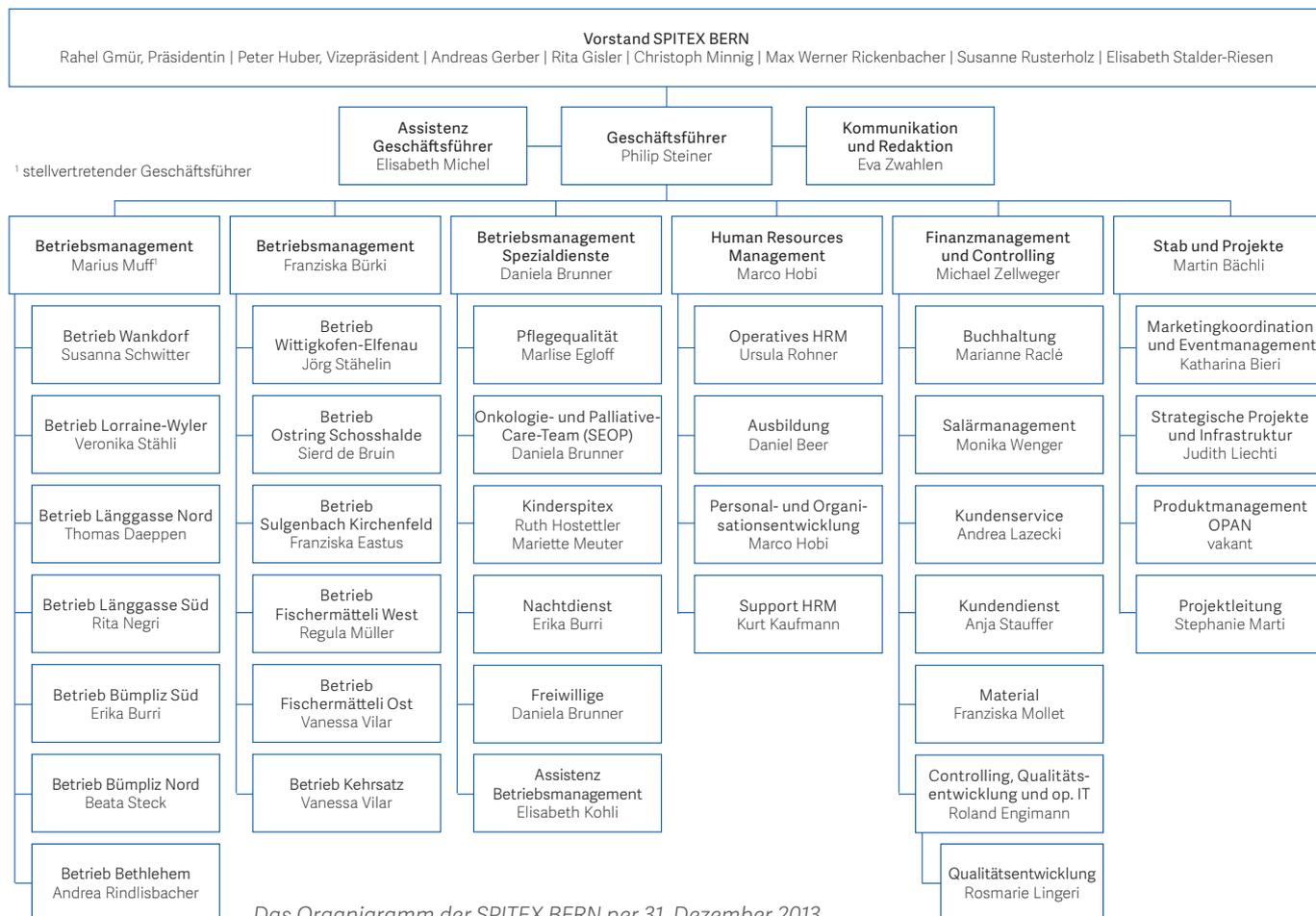
Franziska Bürki, Leiterin Betriebsmanagement

Daniela Brunner, Leiterin Betriebsmanagement Spezialdienste

Marco Hobi, Leiter Human Resources Management

Michael Zellweger, Leiter Finanzmanagement und Controlling

Der Geschäftsleitung der SPITEX BERN obliegen die Umsetzung strategischer Entscheide, die Einhaltung und Umsetzung der im Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern festgehaltenen Rahmenbedingungen und die Vorgaben des Vorstandes. In diesem Rahmen ist die Geschäftsleitung verantwortlich für die operative Umsetzung und Sicherstellung des Betriebs der SPITEX BERN.



Das Organigramm der SPITEX BERN per 31. Dezember 2013

# IM DIENSTE DES PATIENTEN

2013 wurde der Kundendienst von Grund auf neu konzipiert: Jeder Patientin und jedem Patienten sowie ihren jeweiligen nahestehenden Bezugspersonen steht neu ein kleines, speziell zugeteiltes Team zur Verfügung. Der alljährliche Ausflug führte die Patientinnen und Patienten im Berichtsjahr auf die Aare, und die kostenlose Rechtsberatung der SPITEX BERN ermöglichte die Durchsetzung der Rechte von Patientinnen und Patienten.



■ Die SPITEX BERN achtet die Würde ihrer Patientinnen und Patienten. Mittels Professionalität und Empathie fördert sie deren Unabhängigkeit und Selbstständigkeit und ermöglicht so die Erhaltung ihrer Lebensqualität. Die SPITEX BERN handelt so, dass stets das Interesse des Patienten im Zentrum steht. Vor diesem Hintergrund hat sie 2013 ihre Dienste wo immer möglich verbessert und ausgebaut.

## REORGANISATION DES KUNDENDIENSTES

Die Kundendienstmitarbeitenden der SPITEX BERN beantworten täglich zwischen 250 und 300 Anrufe. Darüber hinaus sind sie Anlaufstelle für die Zentrum Schönberg AG und die BelleVie Suisse AG, für die Spitäler, Ärzte und die eigenen Mitarbeitenden. Umfragen

haben ergeben, dass sich die Patientinnen und Patienten sowie ihre nahestehenden Bezugspersonen einen persönlichen Ansprechpartner wünschen. Deshalb wurden die alte Telefonzentrale hard- und softwaremässig aufgerüstet und die Prozesse optimiert. Der Kundendienst arbeitet jetzt gebietsspezifisch: Jeder Patientin und jedem Patienten ist neu ein kleines Team zugeteilt. Zudem wurden fünf Prioritätsstufen geschaffen. Ruft eine Patientin beziehungsweise ein Patient an, dann gelangt der Anruf zuerst an die Mitarbeiterin mit der höchsten Priorität. Ist diese besetzt, so übernimmt die Mitarbeiterin mit der zweiten Priorität. Ist auch diese besetzt, dann übernimmt die Person mit der dritten Priorität. Damit dieses System funktioniert, mussten die Arbeitspensen erhöht werden. Anstelle von zehn Mitarbeiterinnen mit Teilzeit-Pensen von 50 Prozent oder we-

12 Uhr. Wichtig für die Mitarbeitermotivation: der Austausch zwischen den Basismitarbeitenden und der Betriebsleitung, hier am Beispiel der Betriebsadresse Marienstrasse im Berner Kirchenfeldquartier.

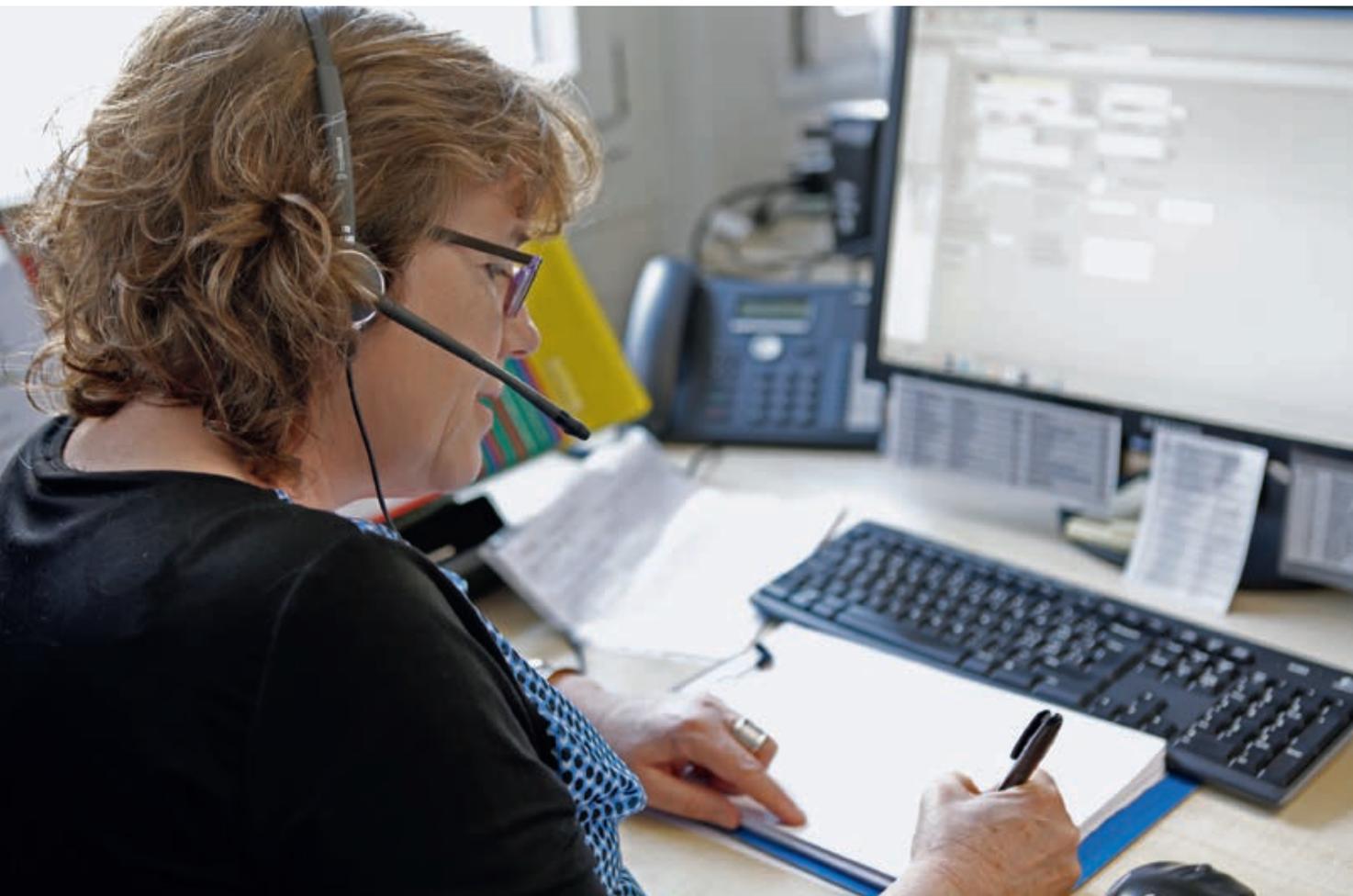


niger arbeiten heute noch sieben Mitarbeiterinnen im Kundendienst, dafür aber die meisten zu 80 Prozent. Ferner wurden die Präsenzzeiten erweitert, so dass der Kundendienst der SPITEX BERN unter der Woche nun von 7 bis 18 Uhr durchgehend besetzt ist. Der Kundendienst ist heute effizienter und schneller: Mehr als 80 Prozent der Anrufe werden innerhalb von 25 Sekunden entgegengenommen. Dadurch, dass der Kundendienst persönlicher geworden ist, sind die Mitarbeitenden besser über die Probleme und Anliegen ihrer jeweiligen Gesprächspartner informiert, und die Telefongespräche sind kürzer und fokussierter geworden. Davon profitieren die Patientinnen und Patienten enorm. Aber auch innerhalb der SPITEX BERN führt dieses neue System zu mehr Effizienz. Denn der Kundendienst nimmt auch eine wichtige Funktion innerhalb des neuen Online-

Anmeldesystems OPAN ein, indem er gewisse Patientendaten überprüft und sicherstellt, dass wichtige Fristen eingehalten werden.

### MEHR NACHTDIENST UND WENIGER EXPRESSDIENST

Der Nachtdienst umfasst die Betreuung der Patientinnen und Patienten durch diplomiertes Pflegepersonal der SPITEX BERN während der Nacht. Er beinhaltet die Grundpflege, die Behandlungspflege wie beispielsweise Kontrollbesuche, Umlagerung und Medikamentenabgabe sowie – in geringerem Umfang – auch einen Vorabesatz anstelle eines Notarztes. Bei Letzterem hat die SPITEX BERN den Vorteil, dass sie die Patientin oder den Patienten kennt, was beim Notarzt nur selten der Fall ist. Der Nachtdienst beinhaltet aber auch



13 Uhr. Therese Marolf, Mitarbeiterin im Kundendienst, nimmt einen Anruf entgegen. Die Kundendienstmitarbeitenden der SPITEX BERN beantworten täglich zwischen 250 und 300 Anrufe. Darüber hinaus sind sie Anlaufstelle für die Zentrum Schönberg AG und die BelleVie Suisse AG, für die Spitäler, Ärzte und die eigenen Mitarbeitenden.

das Abhören, Weiterleiten und Beantworten von Voice-Mails ausserhalb der Einsatzzeiten der Telefonzentrale. Im ersten Halbjahr 2013 verzeichnete der Nachtdienst der SPITEX BERN eine 26-prozentige Zunahme der Nachfrage gegenüber der entsprechenden Vorjahresperiode. Aufgrund der hohen Nachfrage wurde er im Berichtsjahr durch eine zusätzliche 50-Prozent-Stelle erweitert, so dass er heute 150 Stundenprozente umfasst.

Gemäss Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern und den zuständigen Stellen muss jede Organisation mit einer Versorgungspflicht innerhalb von 4 Stunden nach Erhalt einer Neuanmeldung Patienten übernehmen. Die SPITEX BERN hat das Expressangebot im Berichtsjahr aus Kostengründen und aufgrund einer geringen Nachfrage redimensioniert. Sie stellt Aufnahmen in die spitalexterne Pflege in dringenden Fällen jedoch nach wie vor auch innert weniger Stunden sicher, was den Patienten, aber auch den Spitalern entgegenkommt.

#### WIEDER SEHR VIELE FREIWILLIGENEINSÄTZE

Die SPITEX BERN bietet zwei Arten von Freiwilligeneinsätzen an: Sogenannt «normale Einsätze» wie beispielsweise die Begleitung und Besuche von alleinstehenden Menschen sowie die Sterbebegleitung, die eng mit der spitalexternen Onkologie und Palliative Care

(SEOP) der Spitex zusammenhängt. Letztere findet meist während der Nacht statt (Sitznachtwache) und hat zum Ziel, die nahestehenden Bezugspersonen des sterbenden Menschen zu entlasten. 2013 waren rund ein Dutzend Freiwillige bei der SPITEX BERN aktiv. Sie absolvierten im Schnitt jeweils zwei bis vier Einsätze pro Monat à eine bis zwei Stunden. Insgesamt wurden 850 Freiwilligen-Stunden und 342 Einsätze gezählt. Gesamthaft betrachtet wurden damit zwar etwas weniger Einsätze erbracht als 2012, dafür aber mehr Sitznachtwachen geleistet. Die meisten Freiwilligen melden sich selber über die entsprechende Meldeplattform bei der SPITEX BERN an. Jede und jeder Freiwillige wird nach der Anmeldung zu einem persönlichen Gespräch eingeladen und darf anschliessend an einem geführten Einsatz teilnehmen. Jede und jeder Freiwillige erhält eine Spesenentschädigung. Einmal im Jahr findet ein kultureller Anlass mit anschliessendem Nachtessen statt. 2013 war dies ein geführter Kirchengang durch die Stadt Bern.

#### PATIENTENAUSFLUG – DIESMAL AUF DER SCHÖNEN AARE

Einen alljährlichen Ausflug gibt es auch für die Patientinnen und Patienten der SPITEX BERN. Er findet jeweils im Sommer statt und erfreut sich seit über zehn Jahren grosser Beliebtheit. Insbesondere



Anja Stauffer, Leiterin Kundendienst und -service, im Gespräch mit den Kundendienstmitarbeiterinnen Gabriela Cheshkin und Rebekka Schwab. 2013 wurde der Kundendienst von Grund auf neu konzipiert: Jeder Patientin und jedem Patienten sowie ihren jeweiligen nahestehenden Bezugspersonen steht neu ein kleines, speziell zugeteiltes Team zur Verfügung.

Schiffsausflüge werden geschätzt. Auch 2013 gings aufs Wasser, nämlich auf die Aare, und für 2014 ist ein Ausflug auf den Brienersee geplant. Abhängig vom Wetter nehmen am Sommerausflug jeweils rund ca. 160 Personen teil. Viele Patientinnen und Patienten der SPITEX BERN sind sehbehindert oder nicht mehr sehr mobil. Entsprechend schätzen sie diese Gelegenheit, um wieder einmal ausser Haus zu kommen. Begleitet werden sie von rund 15 SPITEX-BERN-Mitarbeitenden. Der Ausflug ist für die Patientinnen und Patienten kostenlos. Er wird aus dem Kundenfonds der SPITEX BERN finanziert, wobei bisher drei Mal auch die HATT Bucher Stiftung aus Zürich einen Beitrag dazu leistete. Wenn es die finanzielle Lage erlaubt, wird die SPITEX BERN diese Ausflüge auch in Zukunft durchführen.

#### KOSTENLOSE RECHTSBERATUNG: CHANCEN FÜR SPITEX-PATIENTEN DANK PATIENTENFREUNDLICHEM BUNDESGERICHTSURTEIL

Es kommt immer wieder vor, dass Krankenkassen die Übernahme von Spitex-Leistungen oder Teilen davon ablehnen. Was können die Versicherten in einem solchen Fall tun? Lohnt es sich, den Entscheid der Krankenkassen anzufechten? Muss sie/er möglicherweise den Rechtsweg beschreiten und kann sie/er sich das überhaupt leisten? Bei solchen und anderen Fragen unterstützt die SPITEX BERN ihre

Patientinnen und Patienten mit der Vermittlung an ein spezialisiertes, externes Anwaltsbüro. Dieses nimmt sich im Namen und auf Auftrag der Betroffenen der anfechtbaren Verfügungen an und kämpft für das Recht unserer Patientinnen und Patienten. In finanziellen Härtefällen werden die Kosten durch die SPITEX BERN bzw. deren Kundenfonds übernommen.

Die SPITEX BERN greift finanzschwachen Patientinnen und Patienten aber auch dann finanziell und rechtlich unter die Arme, wenn ein Fall vor Gericht kommt. 2013 gab es gleich vier Fälle, in denen sich Patientinnen und Patienten der SPITEX BERN für den Rechtsweg entschieden. Sie beriefen sich dabei auf ein patientenfreundliches Urteil, welches das Bundesgericht 2012 im Fall einer Patientin der SPITEX BERN fällte, deren Krankenkasse die Übernahme eines Teils der ambulanten Pflegekosten aus Gründen der Wirtschaftlichkeit ablehnte. Die Patientin zog ihren Fall damals mit Hilfe der SPITEX BERN und des externen Anwaltsbüros bis vor Bundesgericht, wo sie schliesslich obsiegte. Gemäss diesem Bundesgerichtsurteil darf für die Vergütung der Spitex-Leistungen nicht nur die Wirtschaftlichkeit aus Sicht des Krankenversicherers massgebend sein. Die Verfahrenskosten der vier anstehenden Prozesse wird abermals der Klientenfonds der SPITEX BERN tragen.

# HOHE ZUFRIEDENHEIT TROTZ SCHWIERIGER SITUATION

Die Mitarbeitenden der SPITEX BERN sind generell mit ihrer Arbeit sowie dem Arbeitsklima zufrieden und weisen ein überdurchschnittliches Commitment zu ihrem Arbeitgeber auf. Sie wünschen sich eine gute Vertretung ihrer Anliegen bei der Geschäftsleitung und dem Vorstand sowie ausreichende Informationen zu Geschäftsentscheidungen. Um den Austausch zwischen der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden zu fördern, wurden neue Kommunikations-Kanäle eröffnet und die Zusammenarbeit mit der Personalvertretung intensiviert. Die im Dezember erstmals geäusserte Möglichkeit eines Stellenabbaus aufgrund des politischen Entscheids hat die Personalvertretung stark gefordert.

■ Ende 2013 wurden die Angestellten der SPITEX BERN an einer Informationsveranstaltung über den Entscheid des Grossen Rates orientiert, die Beiträge für die ärztlich verordneten hauswirtschaftlichen Beiträge und sozialbetreuerischen Dienstleistungen im Frühjahr 2014 einzustellen und gleichzeitig die Beträge an die Versorgungspflicht in diesem Bereich um 25 Prozent zu kürzen. Zu diesem Zeitpunkt war bereits absehbar, dass der Sparentscheid direkte Folgen für das Personal im Hauswirtschaftsbereich haben würde. Die Geschäftsleitung konnte aber noch nicht sagen, wie diese Folgen konkret aussehen würden, was bei den Mitarbeitenden, insbesondere bei denjenigen der Hauswirtschaft, zu einer spürbaren Verunsicherung führte.

## RÜCKBLICK DER PERSONALVERTRETUNG

Seit die Vereinbarung zur Sozialpartnerschaft mit den Gewerkschaften im Jahr 2012 gekündigt wurde, arbeitet die Geschäftsleitung der SPITEX BERN noch enger mit der internen Personalvertretung zusammen. Diese hat bei der SPITEX BERN grössere Mitwirkungsrechte als gesetzlich vorgeschrieben. So kann sie beispielsweise bei Lohnrunden mitreden und über die Anstellungsbedingungen mitverhandeln. Die Personalvertretung trifft normalerweise alle drei Monate mit dem/der Leiter/in Human Resources und dem Betriebsmanagement sowie situativ mit dem Geschäftsführer zusammen.

Ansonsten präsentierte sich 2013 für die Personalvertretung, die sich aus aktiven Pflege-Mitarbeitenden zusammensetzt, über weite Strecken als ruhiges Jahr. Die erste Hälfte war der Neuorganisation der Personalvertretung gewidmet. Das Team konnte neue, engagierte Mitglieder gewinnen und organisierte ein Erfahrungsaustausch. Weiter kümmerte sich die Personalvertretung um Fragen und Probleme in Zusammenhang mit dem Abrechnungssystem Barcomed für Arbeits-, Weg- und Pausenzeiten. Eine im Sommer durch die Personalvertretung ausgewertete Umfrage bei den Mitarbeitenden an der Basis ergab, dass sich die überwiegende Mehrheit der Befragten eine Wiederaufnahme der Sozialpartnerschaft wünschen würde. Die Geschäftsleitung der SPITEX BERN lehnte dies aufgrund einer wenig lösungsorientierten Zusammenarbeit in der Vergangenheit ab. Im zweiten Halbjahr 2013 nahm die Belastung für die Personalvertretung bedingt durch den kantonalen Sparentscheid zu. Im Dezember fanden erste Gespräche zwischen der Geschäftsleitung

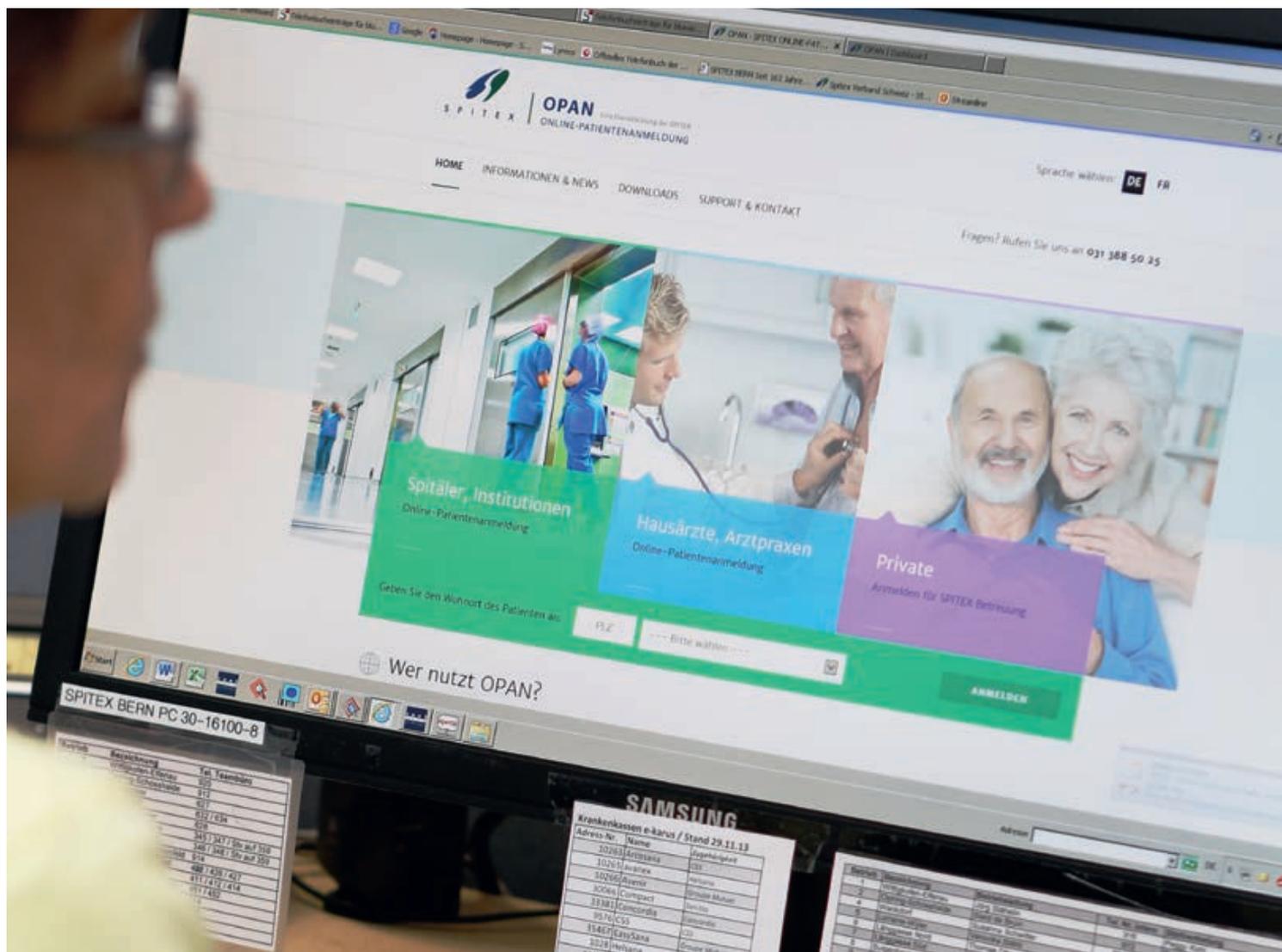
und der Personalvertretung zu möglichen Szenarien im Umgang mit dem Sparentscheid statt, ein Konsultationsverfahren wurde für den Januar 2014 angekündigt.

## ERGEBNISSE DER PERSONALUMFRAGE 2013

Die Mitarbeitenden der SPITEX BERN sind leistungsbereit und mit ihrer Arbeit sehr zufrieden. Das besagt die Auswertung der Personalbefragung 2013, an der sich rund 62 Prozent der Angestellten beteiligt haben. 76 Prozent der Befragten erklärten, sie wären insgesamt sehr oder grösstenteils zufrieden mit ihrer Arbeitssituation; 17 Prozent waren eher zufrieden, sechs Prozent eher nicht. Nur gerade ein Prozent bezeichnete sich als grösstenteils unzufrieden. Die drei Zugehörigkeits-Kriterien «Leistungsbereitschaft», «Bindung ans Unternehmen» und «Identifikation» wurden positiv bewertet, wobei die Kriterien «Leistungsbereitschaft» und «Identifikation» besonders hohe Werte erzielten.

Die Mitarbeitenden sind stolz auf ihre Organisation und zeigen eine grosse Verbundenheit mit ihrer Arbeitgeberin. Die besten Noten erhielt die SPITEX BERN für den Arbeitsinhalt, die Sozialkompetenz, das Arbeitsklima und die Führungskompetenz der Vorgesetzten. Etwas kritischer zeigten sich die Mitarbeitenden hinsichtlich der Sozialleistungen, der Zusammenarbeit mit Externen, der Weiterbildung, der internen Kommunikation sowie der Beziehung mit der Geschäftsleitung. Dies widerspiegelt die ungewisse Situation im Zusammenhang mit dem Sparpaket sowie den Umstand, dass bereits 2012 wegen Sparmassnahmen kleinere Abstriche bei den Sozialleistungen vorgenommen werden mussten.

Wie bereits bei der letzten Umfrage 2011 erzielte der Arbeitsinhalt die höchste Bewertung. Dies unterstreicht, dass die Mitarbeitenden der SPITEX BERN Freude an ihrer Arbeit haben und diese als sinnvoll und abwechslungsreich empfinden. Nur geringfügig tiefer bewertet wurde die Frage nach der fachlichen Anforderung. Die Befragten waren erneut in hohem Mass bereit, Veränderungen mitzutragen. Sie gaben an, die Arbeit gemäss ihrem Berufsverständnis zu verrichten und einen eigenen Beitrag zur Qualitätsentwicklung leisten zu können. Nur wenige bezeichneten die Qualität ihrer Arbeit als «überdurchschnittlich». Die Kundenorientierung wurde über alle Fragen hinweg positiv beurteilt. Besonders ausgeprägt war die Kenntnis der persönlichen



13 Uhr. Wie jeden Tag gehen zahlreiche Patienten-Anmeldungen bei der SPITEX BERN ein, inzwischen mehr als jede zweite über OPAN. Ende 2013 waren 52 Spitex-Organisationen und über 32 Spitäler und Reha-Kliniken angeschlossen. OPAN ist während 24 Stunden verfügbar und durch seinen standardisierten Prozess zeit-, kosten- und ressourcensparend. Im Bild: Kundendienstmitarbeiterin Ruth Krebs vor der OPAN-Einstiegsseite.

Ziele. Auch die Ziele der Teams waren grundsätzlich bekannt. Nicht ausreichend informiert fühlten sich die Befragten dagegen über die Strategie der SPITEX BERN. Die Beurteilung der Geschäftsleitung fiel im Vergleich zu 2011 denn auch etwas kritischer aus, und auch die Attraktivität der SPITEX BERN als Arbeitgeberin scheint seit der letzten Umfrage etwas gelitten zu haben, was angesichts des fordernden politischen Umfelds der verminderten Arbeitsplatzsicherheit im Zuge der Sparpolitik des Kantons Bern nicht erstaunt.

### FEHLZEITEN WIEDER ANSTIEGEND

2012 hatte die SPITEX BERN die Bargeld-Prämien an Mitarbeitende mit keinen oder nur geringen Fehlzeiten wegen Krankheit oder Unfall erhöht. Dies hatte einen deutlichen Rückgang der Fehlstunden von 43 178,5 auf 29 084,7 zur Folge. Bereits 2013 hat sich allerdings ein «Gewöhnungseffekt» eingestellt. Die Zahl der Fehlstunden schnellte erneut auf einen Wert von 40 311,2 hoch, bloss noch 6,6 Prozent weniger als vor der Prämienenerhöhung. Die Personalabteilung der SPITEX BERN wird neue, ansprechende Möglichkeiten zur Reduktion der Fehlzeiten evaluieren.

### MEHR RUHETAGE, LOHNRUNDE 2014

2013 wurden der Basis-Belegschaft zwei zusätzliche Ruhetage zugesprochen. Es gab per Ende 2013 keine Neuigkeiten zu Lohnrunden, da der Leistungsvertrag und insbesondere die darin enthaltene Abgeltung, die den Rahmen einer allfälligen Lohnrunde mitbestimmen, noch nicht vorlagen.

### TALENTFÖRDERUNG, AUS- UND WEITERBILDUNG

2013 wurde seitens der SPITEX BERN erneut ein grosses Augenmerk auf die Identifikation und Förderung von Führungskräften sowie auf die Weiterbildung von Fachpersonal in den Pflegeberufen gelegt. Seit 2012 sind die Spitex-Organisationen im Kanton Bern auch zur Ausbildung des Nachwuchses für alle nichtuniversitären Gesundheitsberufe verpflichtet. Mit 725 Praktikumswochen (2012: 603) hat die SPITEX BERN ihr Soll für 2013 erfüllt. Die Herausforderung der Zukunft – 2014/2015 wird die SPITEX BERN 907 beziehungsweise 1209 Praktikumswochen anbieten – besteht indes darin, junge Menschen als Lernende oder Studierende für den Pflegeberuf zu gewinnen. Das wird nicht einfach. Als Folge der geburtschwachen Jahrgänge 1998,



14 Uhr. Sandra Lüthi, diplomierte Pflegefachfrau KWS, beim Einsatz bei einem an Krebs erkrankten Jungen. Rund ein Drittel der von der Kinderspitex der SPITEX BERN betreuten Säuglinge, Kinder und Jugendlichen leiden an einer Krebserkrankung. Der Umgang mit Kindern im pflegerischen Kontext stellt besondere Anforderungen an das Pflegefachpersonal: Einfühlsamkeit, gute Vorbereitung und oft auch Ablenkungsstrategien.

1999 und 2000 hat es künftig weniger Nachwuchs auf dem Arbeitsmarkt. Entsprechend wird der Kampf um Talente härter. In der Pflegeausbildung steht die SPITEX BERN in direktem Wettbewerb mit den Spitälern. Die Pflege zu Hause ist anspruchsvoll und sie erfordert mehr Eigenständigkeit und ein hohes Mass an Selbstverantwortung.

### BESSERE INFO-KANÄLE FÜR MITARBEITENDE

Im März 2013 wurde die grundlegend überarbeitete sowie benutzerfreundlichere Website [www.spitex-bern.ch](http://www.spitex-bern.ch) lanciert. Nebst der zielgruppengerechten Strukturierung der Inhalte und einem zusätzlichen, nur für Angestellte zugänglichen, Bereich überzeugt die neue Website auch durch ihr frisches Design. Dank eines Content-Management-Systems kann die SPITEX BERN die Inhalte selbstständig, rasch und ressourcenschonend bearbeiten. Weiter wurde die Mitarbeiter- und Kundenzeitschrift «Mittendrin» (ehemals «Heimspiel»)

grundlegend überarbeitet. Dem Austausch zwischen der Geschäftsleitung und den Mitarbeitenden wurde insbesondere durch den Personal-Newsletter «SPITEX Inside», die regelmässig stattfindenden Managementmeetings sowie dem Mitarbeiteranlass, der Ende 2013 stattgefunden hat, Rechnung getragen. Weiter nahm die SPITEX BERN Einsitz in die Arbeitsgruppe «Marketingkampagne der öffentlichen Spitex-Organisationen im Kanton Bern», die in den Jahren 2014 und 2015 ihre Fortsetzung findet, und begleitete zudem die Online-Patientenanmeldung OPAN (<https://www.opanspitex.ch>) kommunikativ nach innen und aussen. Die Kommunikation rund um das Sparpaket des Kantons Bern stand im Fokus des zweiten Semesters. Diese Massnahmen trugen ihren Teil dazu bei, dass alle Anspruchsgruppen der SPITEX BERN selbst in Zeiten von grösseren Veränderungen jederzeit bestmöglich informiert waren und die Entwicklungen verstehen und mittragen konnten.



# STARKER ANSTIEG DER NACHFRAGE NACH SPEZIALISIERTEN DIENSTEN



Die Vernetzung in der gesundheitlichen Versorgungskette ist für die SPITEX BERN der Schlüssel zum Erfolg. Deshalb arbeitet sie eng mit Partnern aus dem stationären Bereich wie Spitälern und Reha-Kliniken zusammen. 2013 wurde mit dem Online-Anmeldesystem OPAN ein wichtiges Projekt realisiert, das diese Beziehungen festigt. Mit Spezial-Diensten wie SEOP, Mind Care, der Kinderspitex und dem Zentrum Schönberg für Demenz und Palliative Care ist die SPITEX BERN zudem in Gebiete vorgedrungen, die wegen der zunehmenden Verlagerung vom stationären in den ambulante Bereich 2013 massiv stärker nachgefragt wurden.

Während Jahren erfolgte die Anmeldung der Patienten für den Übertritt aus den Spitälern und Reha-Kliniken in die ambulante Pflege über Telefon, Fax, Post oder E-Mail. Dieses System hatte zahlreiche Nachteile. Es war nicht nur abhängig von der telefonischen Erreichbarkeit der jeweiligen Spitex-Organisation, sondern auch kompliziert und aufwendig in der Handhabung, da die Spitäler und Kliniken allein im Kanton Bern mit zehn bis fünfzehn verschiedenen Systemen arbeiteten. So war das mit der Anmeldung be-

traute Personal jeweils mit Patientendossiers konfrontiert, die je nach Spital und Reha-Klinik unterschiedlich zusammengesetzt und aufgebaut waren. Zudem bot das alte System keinerlei Datenschutz oder effektive Datensicherheit und war anfällig für Fehler und Komplikationen. Mit dem wachsenden Bedarf nach ambulanten Pflegeleistungen und dem erhöhten Kostendruck in den Spitälern durch die Einführung der Fallpauschale war schnell einmal klar, dass sich etwas ändern musste. 2012 begann die SPITEX BERN –



15 Uhr. Helena Kurzen Sy, diplomierte Pflegefachfrau, bei der Bedarfsabklärung bei einer Patientin. Die SPITEX BERN erhebt den Pflege- und Betreuungsbedarf, der durch den zuständigen Arzt verordnet ist, sorgfältig mit dem international anerkannten Tool «Resident Assessment Instrument Home Care Schweiz» (RAI-HC).

zusammen mit dem Berner Inselspital und einer externen IT-Firma – mit der Konzipierung und Entwicklung eines einheitlichen, web-basierten Anmeldesystems für Non-Profit-Spitem-Organisationen. Die Arbeiten schritten schnell voran, so dass OPAN nach einigen Monaten Testphase bereits im Februar 2013 im Kanton Bern aufgeschaltet werden konnte. Von Beginn an waren 35 Spitem-Organisationen beteiligt, was zwei Dritteln aller kantonalen Organisationen entspricht. Seit der Einführung wurde das System 17 Mal aufdatiert. Dabei wurden einerseits die üblichen Kinderkrankheiten ausgemerzt, andererseits konnten aufgrund von Rückmeldungen vieler Anwender zahlreiche Verbesserungen umgesetzt werden, so dass es heute weitgehend reibungslos läuft. Ende 2013 waren 52 Spitem-Organisationen und über 32 Spitäler und Reha-Kliniken angeschlossen. Rund 54 Prozent der Anmeldungen an SPITEX BERN erfolgten bereits über OPAN, das mit dem gesamten Kanton Bern

bereits eine Million Einwohner und damit über 12 Prozent der Schweizer Bevölkerung erreicht.

Dank OPAN wurden die bisherigen Schwachstellen des Anmeldeprozesses ausgemerzt. Es ist während 24 Stunden verfügbar und durch seinen standardisierten Prozess zeit-, kosten- und ressourcensparend. Die Zuweisung an die öffentlichen Spitem-Organisationen erfolgt nach dem Wohnort der Patientinnen und Patienten automatisch, und die Nutzung bedarf keiner Software-Installation, da das Anmeldeformular über die webbasierte Applikation auf [www.opan-spitem.ch](http://www.opan-spitem.ch) aufgerufen werden kann. Der Datenschutz und die Datensicherheit sind durch die verschlüsselte Übertragung und weitere umfangreiche Massnahmen gewährleistet. Sämtliche Patientendaten werden nach sechs Monaten anonymisiert. Alle teilnehmenden Spitem-Organisationen verpflichten sich zur Einhaltung der Daten-

schutzrichtlinien und der Übernahmefristen. Der Zugang zur Übersichtsseite erfolgt mittels Passwort, und das mit der Datenvalidierung betraute Personal muss sich beim Log-in zusätzlich mittels einer SMS-Authentifizierung identifizieren. Die Prüfung der umfangreichen Sicherheitsmassnahmen durch die kantonale Datenschutzaufsichtsstelle Bern befindet sich in der Schlussphase. Die SPITEX BERN ist vom Erfolg des zweisprachigen Online-Systems OPAN derart überzeugt, dass sie es 2014 in weiteren Kantonen einführen will (mehr dazu im Kapitel «Ausblick» auf Seite 33).

### ZENTRUM SCHÖNBERG

Die Bevölkerung in der Schweiz wird immer älter. Schon in 15 Jahren wird jeder dritte Einwohner 65 Jahre oder älter sein. Damit steigt auch der Bedarf an Wissen und Unterstützung für Menschen mit Demenz und Pflegebedürftige mit unheilbaren, lebensbedrohlichen oder terminalen Erkrankungen (Palliative Care). Aus diesem Grund haben die SPITEX BERN und die tilia Stiftung für Langzeitpflege mit Unterstützung der Berner Gesundheits- und Fürsorgedirektion sowie der Burgergemeinde Bern das Zentrum Schönberg gegründet, das 2013 fertiggestellt wurde und auf Frühjahr wie geplant seinen Betrieb auf Frühjahr 2014 aufnehmen wird. Das Zentrum Schönberg ist hierzulande die erste Institution, die sich einem ganzheitlichen Ansatz verpflichtet. Es verbindet Demenz und Palliative Care und bietet Dienstleistungen an, die ohne Unterbrüche ineinander fließen. Die Verknüpfung von Pflege und Forschung am gleichen Ort ist ein weiteres Novum und ermöglicht, die Qualität der Versorgung spürbar zu verbessern, weil Forschungsprojekte vom Bezug zur Praxis profitieren und die Erkenntnisse wieder zurück in den Praxisalltag fließen.

Im Zentrum Schönberg werden die Kompetenz- und Angebotsbereiche der beiden Trägerorganisationen tilia Stiftung für Langzeitpflege und SPITEX BERN vereinigt. Dadurch entsteht ein neuartiges durchlässiges und integriertes Versorgungsangebot mit einem ambulanten, einem teilstationären Bereich sowie einem stationären Angebotsbereich. Im Zentrum Schönberg wird gerade auch Wert auf den ambulanten Bereich gelegt. Dieser umfasst Beratung, Betreuung im häuslichen Umfeld sowie Einrichtungen für Tages- und Nacht-, Übergangs- und Ferienaufenthalte. Besonders die teilstationären Einrichtungen eignen sich auch als Ergänzung und zur Entlastung für betreuende Angehörige. Im stationären Bereich dominieren Wohngruppen mit verschiedenen Betreuungskonzepten. Er umfasst 120 Betten für die gemischte Langzeitpflege, 46 Betten für Menschen mit Demenz, wovon sich zehn Betten in der sogenannten «Pflegeoase» befinden. Diese steht vorwiegend Patienten mit sehr grossem Pflegebedarf zur Verfügung und soll ihnen im Sinne der Palliative Care eine hohe Lebensqualität bis zuletzt ermöglichen.

Ein Novum des Zentrums Schönberg ist sein Wissenszentrum. Es beinhaltet einen Forschungsbereich, dessen Erkenntnisse in die Betreuung und die angewandte Versorgungsforschung einfließen werden. Fragestellungen des Wissenszentrums werden unter anderem sein, wie die häusliche Betreuung von Menschen mit Demenz verbessert werden kann und wie Angehörige bei der Pflege zuhause unterstützt werden können. Auch interessiert die Frage, wie man die Betreuung von Menschen mit Demenz durchlässig von ambulant bis stationär gestaltet und dabei die Lebensqualität im Sinne von Palliative Care fördert. Hier kann die SPITEX BERN viel Wissen einbringen.

Das Kompetenzzentrum Schönberg soll nationale und internationale Ausstrahlung entfalten. Ziel ist es, gemeinsam eine «Best Practice» für die Versorgung und die Betreuung von Menschen mit Demenz und Menschen mit Bedarf nach Palliative Care im Langzeitbereich zu erarbeiten. Zu diesem Zweck konnte das Zentrum Schönberg für seinen strategischen Beirat sechs Persönlichkeiten gewinnen, die sich massgeblich in die bisherigen Entwicklungen in den Gebieten Alzheimer, Palliativpflege, Geriatrie, Alterspsychologie und pharmazeutische Medizin eingebracht haben. Ferner wurden die bestehenden Kontakte zu den Universitätsspitalern und Fachhochschulen der Schweiz vertieft und weitere Kontakte mit Universitäten im In- und Ausland geknüpft.

### SEOP, MIND CARE UND KINDERSPITEX

Dank Mitteln aus spezifischen Fonds und einer partiellen Unterstützung des Kantons im Bereich der Kinderspitem konnten die Spezialdienste auf 2013 weiter betrieben und teilweise ausgebaut werden. Damit konnten diese stark nachgefragten Dienstleistungen 2013 weiter ausgebaut werden. So hat SEOP ihr Team im Geschäftsjahr 2013 von vier auf sechs Mitarbeitende aufgestockt. Dazu kommt die Unterstützung der Palliative-Care-Verantwortlichen in den einzelnen Betrieben, welche zusammen ein tragfähiges Team bilden. Damit ist der Erreichbarkeitsdienst nun wieder vollumfänglich abgedeckt. Nach einigen Anlaufschwierigkeiten und personellen Veränderungen zu Beginn des Jahres ist es gelungen, das Team breiter aufzustellen und den Zusammenhalt innerhalb des Teams zu festigen. Einmal im Monat treffen sich die Mitarbeitenden zur Informationssitzung und Fallbesprechung, und alle drei Monate führt eine externe Fachperson fallbezogene Supervisionen durch. Diese sollen die Mitarbeitenden in belastenden Patientensituationen unterstützen. 2013 wurden 1428 Pflegestunden und 1409 Einsätze geleistet. Das entspricht einer Zunahme gegenüber dem Vorjahr um 36 beziehungsweise 62 Prozent. Dank mehr Personal, einer verbesserten Zusammenarbeit und einem reibungslosen internen Ablauf konnte diese Mehrbelastung problemlos bewältigt werden. Einen wichtigen Beitrag lieferten 2013 erneut die zahlreichen Freiwilligen, welche die Sterbenden vorab in der Nacht begleiten, und so die Angehörigen und das SEOP-Team entlasten (mehr dazu im Kapitel «Kundenzufriedenheit» auf Seite 12).

Wie bei der spitalexternen Onkologie und Palliative-Care stellte die SPITEX BERN 2013 auch bei der Mind Care, die sich um die ambulante Pflege und Betreuung von psychisch kranken Menschen und ihren Angehörigen kümmert, einen steigenden Bedarf fest. Auch dieses Team wird – wie bei der SEOP – durch Mind-Care-Themenverantwortliche in den Betrieben getragen. Insbesondere auch in diesem Bereich wird die SPITEX BERN künftig eng mit dem Zentrum Schönberg zusammenarbeiten.

Deutlich mehr Personal und Leistungen zählte 2013 auch die Kinderspitem. Es wurden 5519 Einsätze mit insgesamt 8794 Pflegestunden geleistet, 22 beziehungsweise 49 Prozent mehr als 2012. Dies löste innerhalb des Kinderspitem-Teams eine eigentliche Rekrutierungswelle aus. Diese Entwicklung war 2013 besonders stark ausgeprägt, dürfte sich in diesem Ausmass 2014 allerdings nicht wiederholen. Gleichwohl geht die SPITEX BERN davon aus, dass der Bedarf nach Kinderspitem-Leistungen auch in Zukunft auf hohem Niveau bleiben wird.

# KOMMENTAR ZUR JAHRESRECHNUNG 2013



Die SPITEX BERN steigerte 2013 den Betriebsertrag vor Leistungsbeiträgen des Kantons um 1.9 Prozent im Vergleich zum Vorjahr. Die Leistungsbeiträge des Kantons reduzierten sich in der gleichen Periode hingegen um 2.3 Prozent. Der Ertrag aus Betriebstätigkeit blieb somit auf dem Niveau des Vorjahres. Weiter hat die SPITEX BERN 2013 in der IT und bei der Schlüsselverwaltung wichtige Neuerungen zur Effizienzsteigerung eingeführt.

■ Trotz unterproportionalen Wachstums des Betriebsaufwands im Vergleich zum Wachstum des Betriebsertrags um 1,1 Prozent resultierte ein betriebliches Ergebnis von CHF –698 965 (Vorjahr CHF –334 274). Dies wurde unter anderem auch dadurch erreicht, dass stille Reserven aufgelöst wurden. Das Ergebnis aus nichtbetrieblicher Tätigkeit verringerte sich gegenüber dem Vorjahr von CHF 307 987 auf CHF 148 501, weil im Berichtsjahr keine Sachanlagen veräussert und ein geringerer Finanzerfolg erreicht wurde.

Das Jahresergebnis der SPITEX BERN beläuft sich auf CHF –550 464 (Vorjahr CHF –26 286), was grundsätzlich auf die geringeren Leistungsbeiträge des Kantons und das geringere nichtbetriebliche Ergebnis zurückzuführen ist.

## EIGENKAPITAL

Durch den wiederholten Jahresverlust sank das Eigenkapital:

Eigenkapital am 1.1.2013	CHF 1 743 635
Jahresergebnis zulasten des Eigenkapitals	CHF 550 464
Eigenkapital am 31.12.2013	CHF 1 193 171



## FONDS

Die Entnahmen und Speisungen der Fonds halten sich in der Berichtsperiode die Waage. Das Fondsvermögen stieg gesamthaft von CHF 4 587 404 auf CHF 4 633 731.

## LIQUIDITÄT

Durch die Umstellung des Vergütungssystems der Leistungsbeiträge des Kantons im Jahr 2012 hat sich die Liquiditätssituation der SPITEX BERN sehr ungünstig entwickelt. So werden heute die Leistungsbeiträge durch den Kanton nachschüssig nach Quartalsende vergütet, währenddessen die SPITEX BERN die ihren erbrachten Leistungen zugrunde liegenden Aufwände, wie zum Beispiel Löhne, monatlich bezahlen muss. Dies führte dazu, dass der Bestand an flüssigen Mitteln im Betrieb vom 31.12.2012 von CHF 4 846 577 auf CHF 269 542 per 31.12.2013 sank. Der Liquiditätsengpass kann jeweils nur durch die Beanspruchung von Bankkontokorrenten mit entsprechenden Zinskosten überbrückt werden.

## MODERNISIERUNG DER IT-UMGEBUNG

2013 hat die SPITEX BERN die IT-Umgebung angepasst und die grossen Desktop-Computer durch kleine Geräte, sogenannte Thin Clients, ersetzt. Nach einigen Adjustierungen läuft das System sehr stabil. Die Mitarbeitenden der SPITEX BERN arbeiten neu bloss noch auf dem Zentralserver, von dem die Daten dann jeweils auf die Thin

Clients übertragen werden. Das hat den Vorteil, dass die Mitarbeitenden nicht mehr an einen bestimmten Arbeitsplatz gebunden sind und von jeder beliebigen Station aus, auch von Zuhause, Zugriff auf ihre persönlichen Daten haben. Das ortsungebundene Arbeiten ist vor allem in den Betrieben ausserhalb des Hauptsitzes der SPITEX BERN von grossem Vorteil. Die Thin Clients vereinfachen auch die Wartung und das Handling durch die IT-Spezialisten. Die kleinen Geräte sind weitaus günstiger und verbrauchen weniger Strom als die herkömmlichen Desktop-Computer.

Eine weitere Neuerung im IT-Bereich ist das elektronische Support-Modul-Tool für Problemstellungen, kurz SUMO. Es ersetzt das bisherige Meldeverfahren mittels Zettel und Telefon. SUMO erlaubt es der SPITEX BERN, detaillierte Statistiken über die Art und Wichtigkeit von IT-Problemen ihrer Mitarbeitenden zu erstellen. Dadurch können die IT-Spezialisten die wirklich wichtigen Probleme sondieren und somit schneller und gezielter reagieren. SUMO erlaubt künftig auch ein proaktives Vorgehen bei häufig auftretenden Problemen, etwa durch die gezielte Schulung der Mitarbeitenden. 2013 wurden mit SUMO rund 1500 IT-Probleme behoben. Der weitaus grösste Teil waren Probleme mit der Software, gefolgt von Problemen mit der Hardware. Mit der Einführung der Thin Clients hat die Zahl der gravierenden Hardware- und Software-Probleme allerdings stark abgenommen.



16 Uhr. Helena Kurzen Sy, diplomierte Pflegefachfrau, steht Simone von Siebenthal, Studierende HF, bei fachlichen Fragen zur Seite. Seit 2012 sind die Spitex-Organisationen im Kanton Bern auch zur Ausbildung des Nachwuchses für alle nichtuniversitären Gesundheitsberufe verpflichtet. Mit 725 Praktikumswochen hat die SPITEX BERN ihr Soll für 2013 erfüllt. Die Herausforderung der Zukunft besteht darin, junge Menschen als Lernende für den Pflegeberuf zu gewinnen.

## AUSSAGEKRÄFTIGES REPORTING-SYSTEM

Ab Mitte Jahr wurde ein erweitertes, leichter lesbares und aussagekräftigeres monatliches Reporting-Instrument erfolgreich getestet und organisationsweit eingesetzt. Dieses Instrument erlaubt es der SPITEX BERN, Trends in der Entwicklung der Nachfrage frühzeitiger und auch grafisch zu erfassen und die notwendigen Anpassungen der Ressourcen rascher einleiten zu können. Zudem gibt es den Betriebsleitenden einen besseren Einblick in jene Bereiche, in welchen positive oder verbesserungsbedürftige Veränderungen gegenüber den Vormonaten oder gegenüber dem Durchschnitt der anderen Geschäftsbereiche vorliegen. Dies soll nicht nur die Wirtschaftlichkeit längerfristig günstig verändern, sondern auch die Mitarbeitermotivation positiv beeinflussen, da durch dieses Instrument der Personalbedarf vorausschauender angepasst und vor allem in Engpasssituationen rascher nach interner oder externer «Verstärkung» Ausschau gehalten werden kann. Belastungssituationen sollten so mittel- und längerfristig abnehmen. Die konsequente Nutzung von gemessenen Daten wird so dazu beitragen, dass die SPITEX BERN die Selbstlernfähigkeit erhöhen wird.

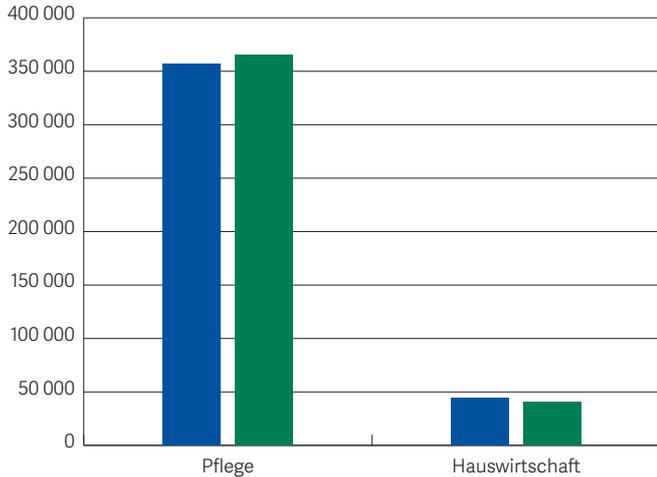
## SCHLÜSSELVERWAHRUNG IM TRESOR

Anstelle der Schlüsselverwahrung durch die SPITEX BERN existiert neu die Möglichkeit, den Haus- oder Wohnungsschlüssel in einem Schlüsseltresor am Wohnsitz der Patientinnen und Patienten aufzubewahren. Der Schlüsseltresor wird von Mitarbeitenden der SPITEX BERN bei den Patientinnen und Patienten montiert und kann nur mit einem Code geöffnet werden, den ausschliesslich die zuständigen Mitarbeitenden der SPITEX BERN kennen. Diese sind zur strikten Geheimhaltung verpflichtet. Die Weitergabe des Codes an medizinisches Fachpersonal ausserhalb der SPITEX BERN sowie an stationäre Einrichtungen muss von den Patientinnen und Patienten bewilligt werden. In Notfällen kann indes auf eine solche Einwilligung verzichtet werden. Für Patientinnen und Patienten, bei denen die Montage eines Schlüsseltresors wegen baulicher Massnahmen oder Vorschriften des Hauseigentümers nicht möglich ist oder die aus persönlichen Gründen keinen Schlüsseltresor kaufen können oder wollen, besteht weiterhin die Möglichkeit, den Hausschlüssel gegen einen monatlichen Unkostenbeitrag bei der SPITEX BERN abzugeben.

# KENNZAHLEN 2013

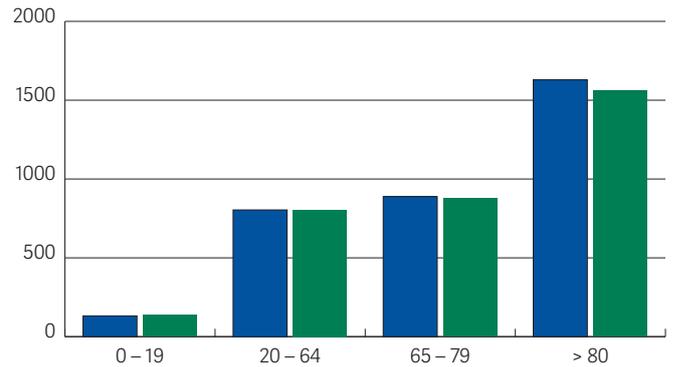
2012  
2013

## ANZAHL EINSÄTZE



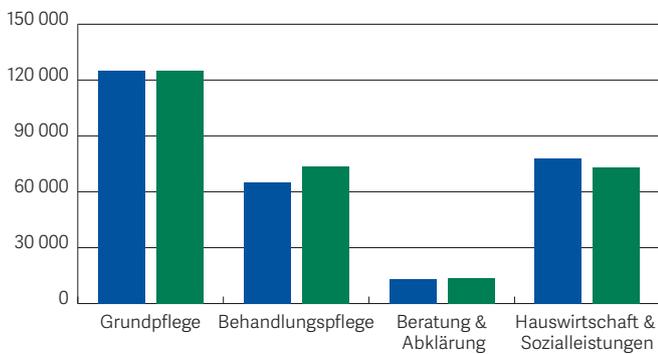
Die Anzahl Einsätze in der Pflege sind von 356 586 auf 365 700 gestiegen, wogegen jene in der Hauswirtschaft von 44 445 auf 40 638 gesunken sind.

## ANZAHL PATIENTEN



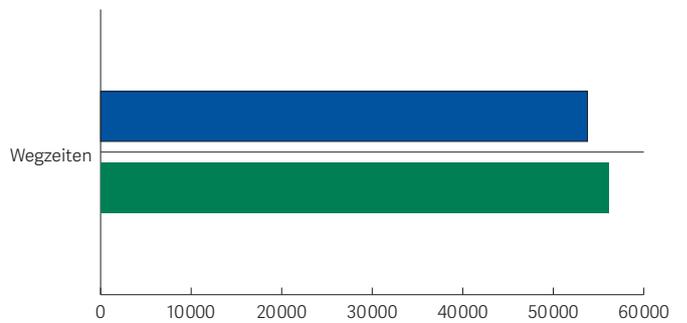
Im Gesamttotal der während des Betriebsjahrs betreuten Patientinnen und Patienten verzeichnen wir einen leichten Rückgang von 3453 auf 3380.

## VERRECHENBARE STUNDEN



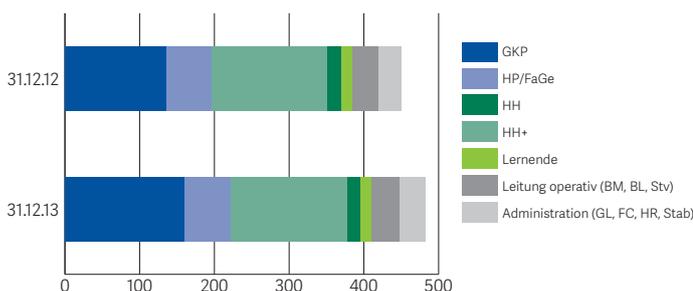
Im Gesamttotal der verrechenbaren Stunden haben wir einen Anstieg von 281 196 auf 285 615 zu verzeichnen.

## WEGZEITEN (NICHT VERRECHENBAR)



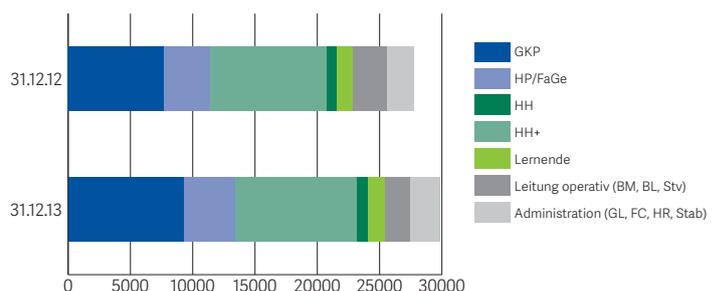
Im Gesamttotal der nicht verrechenbaren Wegzeiten haben wir einen Anstieg von 53 776 auf 56 123 Stunden zu verzeichnen.

## MITARBEITENDE



Die Gesamtzahl der Mitarbeitenden hat von 450 auf 483 zugenommen.

## STELLENPROZENTE



Im Gesamttotal der Stellenprozente haben wir einen Anstieg von 27 708 auf 30 867 zu verzeichnen.

## BILANZ 2013

BILANZEN BETRIEB	31.12.2013	31.12.2012	BILANZEN FONDS	31.12.2013	31.12.2012
	CHF	CHF		CHF	CHF
<b>AKTIVEN</b>			<b>AKTIVEN</b>		
Umlaufvermögen			Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel	269 542	484 657	Flüssige Mittel	1 241 313	616 588
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten	2 711 453	2 420 849	Wertschriften	1 442 463	1 870 076
Kautionen	47 705	47 634	Forderungen gegenüber Bilanz Betrieb	284 172	340 669
Andere Forderungen	2 855 166	2 569 166	Andere Forderungen	5 385	5 388
Aktive Rechnungsabgrenzung	170 729	276 959	Aktive Rechnungsabgrenzung	19 898	14 183
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>6 054 595</b>	<b>7 848 935</b>	<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>2 993 231</b>	<b>2 846 904</b>
Anlagevermögen			Anlagevermögen		
Informatik	31 203	50 603	Finanzanlagen	1 120 000	1 220 000
Bauliche Einrichtungen	1 500	27 000	<b>Total Finanzanlagen</b>	<b>1 120 000</b>	<b>1 220 000</b>
Übrige Sachanlagen	42 700	63 302	Immobilien	520 500	520 500
Total Sachanlagen	75 403	140 905	<b>Total Sachanlagen</b>	<b>520 500</b>	<b>520 500</b>
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>75 403</b>	<b>140 905</b>	<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>1 640 500</b>	<b>1 740 500</b>
<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>6 129 998</b>	<b>7 989 840</b>	<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>4 633 731</b>	<b>4 587 404</b>

BILANZEN BETRIEB	31.12.2013	31.12.2012	BILANZEN FONDS	31.12.2013	31.12.2012
	CHF	CHF		CHF	CHF
<b>PASSIVEN</b>			<b>PASSIVEN</b>		
Fremdkapital			Fremdkapital		
Kurzfristige Finanzverbindlichkeiten	239 415	0	Kurzfristige Verbindlichkeiten	4 978	3 743
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	1 060 752	422 920	Darlehen	120 000	140 000
Verbindlichkeiten gegenüber Bilanz Fonds	284 172	340 669	Hypotheken	335 000	335 000
Andere Verbindlichkeiten	246 781	1 609 497	<b>Total Fremdkapital</b>	<b>459 978</b>	<b>478 743</b>
Passive Rechnungsabgrenzung	1 903 948	2 260 746	Zweckbestimmtes Kapital		
Rückstellungen	1 201 759	1 612 372	Personalfonds	964 923	984 775
<b>Total Fremdkapital</b>	<b>4 936 827</b>	<b>6 246 205</b>	Fonds für ambulante Palliativpflege	604 584	584 862
Eigenkapital			Klientenfonds	713 497	739 761
Stand 1.1.	1 743 635	1 769 921	Fonds Innovation + Entwicklung	504 033	440 660
Jahresverlust	-550 464	-26 286	Fonds Kinderspitex	321 397	306 616
Stand 31.12.	1 193 171	1 743 635	Bildungsfonds	178 676	180 565
<b>Total Eigenkapital</b>	<b>1 193 171</b>	<b>1 743 635</b>	Fonds Kehrsatz	63 337	62 250
<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b>6 129 998</b>	<b>7 989 840</b>	<b>Total Zweckbestimmtes Kapital</b>	<b>3 350 447</b>	<b>3 299 489</b>
			Freie Fonds	823 305	809 171
			<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b>4 633 731</b>	<b>4 587 404</b>

## ERFOLGSRECHNUNG 2013

ERFOLGSRECHNUNGEN BETRIEB			ERFOLGSRECHNUNGEN BETRIEB		
	2013	2012		2013	2012
Für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember			Für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember		
CHF			CHF		
<b>BETRIEBLICHER ERFOLG</b>			<b>FINANZERFOLG</b>		
<b>BETRIEBSERTRAG</b>			Finanzertrag		
Ertrag Pflegeleistung	12 638 370	12 049 567		25 070	60 337
Ertrag Hauswirtschaft	2 782 110	2 957 627	Finanzaufwand	-79 882	-499 469
<b>Total Ertrag Pflege und Hauswirtschaft</b>	<b>15 420 480</b>	<b>15 007 194</b>	<b>Total Finanzerfolg</b>	<b>-54 813</b>	<b>-439 133</b>
Ertrag aus Verkauf Medikamente/ Verbrauchsmaterial			<b>ÜBRIGER ERTRAG</b>		
	145 795	176 113	Mitgliederbeiträge	68 714	75 822
Ertrag aus Patientenbeteiligung	509 270	374 300	Spenden	54 521	51 147
Diverse Erträge	474 124	826 765	Diverse Erträge	200	200
Erlösminderungen	110 482	-30 852	Gewinn aus Veräusserung von Sachanlagen	1 811	98 149
<b>Total Betriebsertrag</b>	<b>16 660 151</b>	<b>16 353 519</b>	<b>Total Übriger Ertrag</b>	<b>125 245</b>	<b>225 317</b>
<b>LEISTUNGSBEITRÄGE</b>			<b>LIEGENSCHAFTSRECHNUNG</b>		
Leistungen aus Leistungsvertrag	12 936 275	13 053 943	Liegenschaftsertrag	41 157	40 017
Übrige Leistungen aus Leistungsvertrag	876 636	1 084 899	Hypothekarzinsen	-6 920	-8 420
Ausbildungsentschädigung	67 994	63 803	Liegenschaftsaufwand	-22 083	-12 964
<b>Total Leistungsbeiträge</b>	<b>13 880 904</b>	<b>14 202 645</b>	<b>Total Liegenschaftsrechnung</b>	<b>12 154</b>	<b>18 633</b>
<b>ERTRAG AUS BETRIEBSTÄTIGKEIT</b>	<b>30 541 055</b>	<b>30 556 164</b>	<b>AUSSERORDENTLICHES ERGEBNIS</b>		
<b>BETRIEBSAUFWAND</b>			Ausserordentlicher Ertrag		
Krankenpflegematerial	240 630	207 290		85 829	531 894
Personalaufwand	27 864 710	27 522 524	Ausserordentlicher Aufwand	-19 914	-28 725
Sach- und Transportaufwand	542 525	540 119	<b>Total Ausserordentliches Ergebnis</b>	<b>65 915</b>	<b>503 169</b>
Raumaufwand	599 124	670 213	<b>ERGEBNIS AUS NICHT BETRIEBLICHER TÄTIGKEIT</b>		
Unterhalt und Reparaturen	96 860	183 230		148 502	307 987
Verwaltungsaufwand	1 683 855	1 574 166	<b>JAHRESERGEBNIS</b>		
Abschreibungen	18 946	16 903		-550 464	-26 286
Übriger Betriebsaufwand	193 370	175 993			
<b>TOTAL BETRIEBSAUFWAND</b>	<b>31 240 020</b>	<b>30 890 438</b>			
<b>BETRIEBLICHES ERGEBNIS</b>	<b>-698 965</b>	<b>-334 274</b>			

## ERFOLGSRECHNUNG 2013

ERFOLGSRECHNUNGEN FONDS	2013	2012
	CHF	CHF
<b>PERSONALFONDS</b>		
Zugänge	1 200	1 793
Verzinsung	17 136	16 886
Leistungen	-38 189	0
<b>Ab- resp. Zunahme PERSONALFONDS</b>	<b>-19 852</b>	<b>18 679</b>
<b>FONDS FÜR AMBULANTE PALLIATIVPFLEGE</b>		
Zugänge	9 481	25 138
Verzinsung	10 241	9 691
Leistungen	0	-9 329
<b>Zunahme FONDS FÜR AMBULANTE PALLIATIVPFLEGE</b>	<b>19 722</b>	<b>25 501</b>
<b>KLIENTENFONDS</b>		
Zugänge	72 091	590
Verzinsung	12 350	13 443
Leistungen	-110 706	-65 007
<b>Abnahme KLIENTENFONDS</b>	<b>-26 264</b>	<b>-50 974</b>
<b>FONDS INNOVATION + ENTWICKLUNG</b>		
Zugänge	55 351	100 201
Verzinsung	8 022	11 704
Leistungen	0	-27 154
Entnahme für Finanzierung		
Beteiligung BelleVie Suisse AG	0	-300 000
<b>Zu- resp. Abnahme FONDS INNOVATION + ENTWICKLUNG</b>	<b>63 373</b>	<b>-215 248</b>
<b>FONDS KINDERSPITEX</b>		
Zugänge	9 388	31 233
Verzinsung	5 393	4 901
Leistungen	0	-3 000
<b>Zunahme FONDS KINDERSPITEX</b>	<b>14 781</b>	<b>33 134</b>
<b>BILDUNGSFONDS</b>		
Verzinsung	3 111	3 100
Leistungen	-5 000	0
<b>Ab- resp. Zunahme BILDUNGSFONDS</b>	<b>-1 889</b>	<b>3 100</b>
<b>FONDS KEHRSATZ</b>		
Verzinsung	1 087	1 235
Leistungen	0	-12 800
<b>Zu- resp. Abnahme FONDS KEHRSATZ</b>	<b>1 087</b>	<b>-11 566</b>
<b>Freier Fonds</b>		
Zugang für Finanzierung		
Beteiligung BelleVie Suisse AG	0	300 000
Verzinsung	14 134	9 171
<b>Zunahme Freier Fonds</b>	<b>14 134</b>	<b>309 171</b>

## ANHANG 2013

ANHANG DER JAHRESRECHNUNGEN	2013	2012
	CHF	CHF
<b>Bürgschaften gegenüber Dritten</b>		
Solidarbürgschaft mit Zentrum Schönberg AG, Bern	2 000 000	0
<b>Verpfändete Aktiven zur Sicherung eigener Verbindlichkeiten</b>		
Wertschriften – Buchwert	553 992	0
Liegenschaften – Buchwert	520 500	520 500
Grundpfandrechte (Schuldbriefe)		
– Total nominell	390 000	390 000
– hinterlegt zur Sicherung eigener Verpflichtungen	390 000	390 000
<b>Nichtbilanzierte Leasingverbindlichkeiten</b>	<b>169 509</b>	<b>211 808</b>
<b>Verbindlichkeiten gegenüber Vorsorgeeinrichtungen</b>	<b>2 966</b>	<b>0</b>
<b>Brandversicherungswerte der Sachanlagen</b>		
Einrichtungen, Mobilien und EDV	1 607 500	1 535 000
Liegenschaften	pro memoria	pro memoria
<b>Wesentliche Beteiligungen</b>		
<b>Zentrum Schönberg AG, Bern</b>		
Betrieb eines gemeinnützigen Kompetenzzentrums Demenz und Palliation «Schönberg» in Bern.		
Aktienkapital	1 000 000	1 000 000
Anschaffungswert Beteiligung	500 000	500 000
Beteiligungsquote	50%	50%
<b>BelleVie Suisse AG, Bern</b>		
Erbringen von ambulanten Dienstleistungen in den Bereichen Gesundheit, Pflege, Betreuung, Begleitung und Haushilfe von Personen jeden Alters.		
Aktienkapital	300 000	300 000
Anschaffungswert Beteiligung	300 000	300 000
Beteiligungsquote	100%	100%
<b>Stille Reserven</b>		
Nettoauflösung von stille Reserven zur Verbesserung des Ergebnisses	699 481	0

**Risikobeurteilung des Vorstandes**

Der Vorstand hat periodisch ausreichende Risikobeurteilungen vorgenommen und allfällige sich daraus ergebende Massnahmen eingeleitet, um zu gewährleisten, dass das Risiko einer wesentlichen Falschaussage in der Rechnungslegung als klein einzustufen ist.

**Rechnungslegung**

Die vorliegende Jahresrechnung wurde in Anwendung der Übergangsbestimmungen zum neuen Rechnungslegungsrecht nach den bis zum 31. Dezember 2012 gültigen Bestimmungen des Schweizerischen Obligationenrechts über die Buchführung und Rechnungslegung erstellt.

# BERICHT DER REVISIONSSTELLE 2013

Bericht der Revisionsstelle an die Vereinsversammlung der SPITEX BERN, Verein für ambulante Dienste der Stadt Bern

## ■ BERICHT DER REVISIONSSTELLE ZUR JAHRESRECHNUNG

Als Revisionsstelle haben wir die beiliegende Jahresrechnung der SPITEX BERN, Verein für ambulante Dienste der Stadt Bern, bestehend aus Bilanz und Erfolgsrechnung Betrieb, Bilanz und Betriebsrechnung Fonds und Anhang für das am 31. Dezember 2013 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

### VERANTWORTUNG DES VORSTANDES

Der Vorstand ist für die Aufstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften und den Statuten verantwortlich. Diese Verantwortung beinhaltet die Ausgestaltung, Implementierung und Aufrechterhaltung eines internen Kontrollsystems mit Bezug auf die Aufstellung einer Jahresrechnung, die frei von wesentlichen falschen Angaben als Folge von Verstössen oder Irrtümern ist. Darüber hinaus ist der Vorstand für die Auswahl und die Anwendung sachgemässer Rechnungslegungsmethoden sowie die Vornahme angemessener Schätzungen verantwortlich.

### VERANTWORTUNG DER REVISIONSSTELLE

Unsere Verantwortung ist es, aufgrund unserer Prüfung ein Prüfungsurteil über die Jahresrechnung abzugeben. Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit dem schweizerischen Gesetz und den Schweizer Prüfungsstandards vorgenommen. Nach diesen Standards haben wir die Prüfung so zu planen und durchzuführen, dass wir hinreichende Sicherheit gewinnen, ob die Jahresrechnung frei von wesentlichen falschen Angaben ist.

Eine Prüfung beinhaltet die Durchführung von Prüfungshandlungen zur Erlangung von Prüfungsnachweisen für die in der Jahresrechnung enthaltenen Wertansätze und sonstigen Angaben. Die Auswahl der Prüfungshandlungen liegt im pflichtgemässen Ermessen des Prüfers. Dies schliesst eine Beurteilung der Risiken wesentlicher falscher Angaben in der Jahresrechnung als Folge von Verstössen oder Irrtümern ein. Bei der Beurteilung dieser Risiken berücksichtigt der Prüfer das interne Kontrollsystem, soweit es für die Aufstellung der Jahresrechnung von Bedeutung ist, um die den Umständen entsprechenden Prüfungshandlungen festzulegen, nicht aber um ein Prüfungsurteil über die Wirksamkeit des internen Kontrollsystems abzugeben. Die Prüfung umfasst zudem die Beurteilung der Angemessenheit der angewandten Rechnungslegungsmethoden, der Plausibilität der vorgenommenen Schätzungen sowie eine Würdigung der Gesamtdarstellung der Jahresrechnung. Wir sind der Auffassung, dass die von uns erlangten Prüfungsnachweise eine ausreichende und angemessene Grundlage für unser Prüfungsurteil bilden.

## PRÜFUNGSURTEIL

Nach unserer Beurteilung entspricht die Jahresrechnung für das am 31. Dezember 2013 abgeschlossene Geschäftsjahr dem schweizerischen Gesetz und den Statuten.

## BERICHTERSTATTUNG AUFGRUND WEITERER GESETZLICHER VORSCHRIFTEN

Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen an die Zulassung gemäss Revisionsaufsichtsgesetz (RAG) und die Unabhängigkeit (Art. 728 OR und Art. 11 RAG) erfüllen und keine mit unserer Unabhängigkeit nicht vereinbare Sachverhalte vorliegen.

In Übereinstimmung mit Art. 728a Abs. 1 Ziff. 3 OR und dem Schweizer Prüfungsstandard 890 bestätigen wir, dass ein gemäss den Vorgaben des Vorstandes ausgestaltetes internes Kontrollsystem für die Aufstellung der Jahresrechnung existiert.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Bern, 24. März 2014

reoplan treuhand ag.



Sandro Badertscher  
zugelassener Revisionsexperte  
leitender Revisor



Hans Rudolf Haefeli  
zugelassener Revisionsexperte

# SPENDEN UND SPONSORING 2013

Wir bedanken uns herzlich bei allen, die uns im Jahr 2013 in irgendeiner Form unterstützt und sich für SPITEX BERN engagiert haben.

## ■ SPENDERINNEN UND SPENDER

Ehepaar Hausheer, Belp  
Frauenverein Heimberg  
Genossenschaftsapotheke, Biel  
Gesellschaft zum Distelzwang, Bern  
Hatt-Bucher-Stiftung, Zürich  
Kohli Hans Jürg, Bern  
Marie Luise Müller Stiftung, Luins  
Merillat Gertrude, Bern  
Neiger Andrea Cristina, Bern  
Reformierte Kirchgemeinde Grafenried  
Reformierte Kirchgemeinde Schwarzenburg  
Schild Oscar, Bern  
Schmidt-Sanchez Ana Maria, Bern  
Schroff Beatrice, Kräiligen  
Schwob Marc J., Bern  
Tubielewicz Jacqueline-Colette, Bern

## ■ SPONSOREN

Bank EEK, Bern  
Kocher Bike, Bern  
Rub Media, Wabern

## ■ SPENDEN VON TRAUERFAMILIEN UND LEGATE

Affentranger Alfred  
Bertschinger Andres  
Blindenbacher Heidi  
Bürki-Sailer Maria  
Danz-Schärer Hilde  
Etter Paul  
Eyer Albertina  
Ferstl-Rohrer Rita  
Furrer-Baumann Ulrich  
Gyürbiro Dezsö  
Haldemann-Bieri Adelaide  
Hauert-Cantieni Ursina  
Hess-Allemann Hedwig  
Hodel Alfred  
Huerlemann-Kammer Erna  
Isenschmid Ernst  
Jeanrichard Charlotte  
Lobsiger Peter  
Marfurt Marie  
Meier Verena  
Meissner Rudolf  
Mühlemann Hilka  
Munz Peter  
Mutti Erwin  
Peter-Hauser Lotti  
Reese Ruth  
Schmutz Heinz  
Senn-Umhang Ruth  
Schmid Alice  
Schütz Peter  
Schütz Ruth  
Sidler Lydia  
Stoeklin Felix  
Stotzer Monika  
Strittmatter Margrit  
Suter Verena  
Von Erlach Sigmund  
Walker Hans  
Walthert Albert  
Wegmüller Ruth  
Wegmüller Berti  
Wyss Arthur  
Zoller Paul

# 2014: FOKUS AUF BESTEHENDES UND GEDANKEN ZUR WIRTSCHAFTLICHKEIT



*22 Uhr. Wenn alles schläft, ist sie unterwegs: Brigitte Zwahlen, Mitarbeiterin Nachtdienst und stellvertretende Betriebsleiterin, beim letzten Patienteneinsatz an diesem Tag. Der Nachtdienst der SPITEX BERN bietet Sicherheit, Unterstützung sowie Entlastung in schwierigen Lebenslagen für Kundinnen und betreuende Angehörige während der Nacht.*

Die veränderten Rahmenbedingungen werden die Entwicklung der SPITEX BERN auch 2014 stark beeinflussen. An erster Stelle stehen in diesem Zusammenhang die Anpassung der Organisation und des Dienstleistungsangebots sowie die Optimierung der Kostenstruktur.

■ Parallel dazu werden die bestehenden Innovationsprojekte und die Stärkung der Kompetenzen in den spezialisierten Pflegebereichen forciert. Zudem sollen 2014 die Weiterentwicklung der Tochterfirma BelleVie Suisse AG, die Beteiligung an der Zentrum Schönberg AG sowie die Erkenntnisse aus dem Projekt Liaison (Nahtstelle Spital – Spitex) zu messbaren Verbesserungen in den vier Erfolgsgrößen und insbesondere bei der Kundenzufriedenheit führen.

## MITARBEITERMOTIVATION

Die SPITEX BERN will auch künftig eine attraktive Arbeitgeberin und Ausbilderin sein. Dementsprechend stehen eine gezielte Entwicklung und Verfeinerung von Mitarbeiter Vorteilen und -vergünstigungen zur Steigerung der Arbeitgeberattraktivität im Vordergrund. So

erhalten die Mitarbeitenden unter anderem auch 2014 wieder die Möglichkeit, vergünstigte REKA-Checks zu beziehen. Als Arbeitgeberin will die SPITEX BERN ihre Mitarbeitenden mit «state of the art»-Arbeitsmitteln ausrüsten. So erhalten ab Sommer/Herbst 2014 jene Angestellten, welche bei den Patientinnen und Patienten im Einsatz sind, überdies moderne und internetfähige Smartphones und Tablets, mit denen sich die Leistungen und Arbeitszeiten künftig einfacher erfassen und schneller abrechnen lassen. Aufgrund der Bildungsvorgaben der Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern wird die SPITEX BERN ihre Ausbildungsleistungen in den kommenden zwei Jahren weiter ausbauen. 2014 startet das Pilotprojekt «Berufsbildnerin an der Betriebsadresse (BVB)». Dabei handelt es sich um eine übergeordnete Führungsfunktion aus dem Pflege-



bereich mit pädagogischen Zusatzqualifikationen, welche für die Lernenden verantwortlich zeichnet und die Aufgabenteilung zwischen Berufsbildnerin, Betriebsleitung und dem Leiter Ausbildung festlegt. Die Lernenden werden so optimal bei ihren Lernfortschritten begleitet und erhalten die bestmögliche Unterstützung während ihrer Ausbildungszeit. Die SPITEX BERN will ihre Mitarbeitenden in der Pflege verstärkt mit spezifischem Fachwissen befähigen. Im Rahmen des Bildungsmanagements wird ein grosser Fokus auf eine gezielte Aus- und Weiterbildung in strategischen Kernbereichen sowie die Entwicklung der anspruchsvollen, komplexen Pflgetätigkeiten gelegt werden. Mitarbeitende erhalten die Möglichkeit, sich verstärkt eine Expertise in zukunftssträchtigen Fachthemen anzueignen. Ebenso unterstützt die SPITEX BERN Mitarbeitende in ihrer Weiterentwicklung in Projekt- und/oder Führungsrollen.

### VERNETZUNG UND PARTNER

Seit Januar 2014 ist das neue Online-Patientenanmeldesystem OPAN, das es den Zuweisern der SPITEX BERN erlaubt, sich auf rasche und unkomplizierte Weise für die ambulante Nachbetreuung anzumelden, im ganzen Kanton Bern lückenlos verfügbar und wird von allen 53 Spitex-Organisationen genutzt. 2014 erfolgt die Einführung der zweiten Software-Generation mit einer verbesserten Einstiegsseite: Künftig wird das System auf zwei Servern laufen. Die SPITEX BERN wird OPAN 2014 in weiteren Kantonen einführen und den Kreis der Nutzer damit erweitern. Nach den Spitälern und Reha-Kliniken sollen 2014 auch die Kinderspitex und die spitalexterne Onkologie und Palliative Care (SEOP) sowie die Hausärzte und Private die Vorteile von OPAN nutzen können. Die entsprechenden Testsysteme sind bereits in der Ideen- und Entwicklungsphase.

Das Projekt Liaison, das in Gemeinschaftsarbeit mit dem Inselspital Bern umgesetzt wird, geht in die vierte Phase, in der die erarbeiteten neuen Prozesse in einer Pilotklinik getestet und umgesetzt werden. Die Erfahrungen aus dieser Phase sollen zum Entscheid führen, Li-

aison in der gesamten Gruppe umzusetzen. Seit Beginn des Projektes hat die SPITEX BERN eine Person im Teilzeit-Pensum vor Ort im Inselspital, um die Arbeiten möglichst nahe verfolgen und unterstützen zu können. Dies wird auch im Jahr 2014 der Fall sein.

Im April 2014 nimmt das Zentrum Schönberg seinen Betrieb auf. Durch die anstehende enge Zusammenarbeit eröffnen sich für die Patientinnen und Patienten der SPITEX BERN neue Möglichkeiten. Das Zentrum bietet – sowohl im ambulanten als auch im stationären Bereich – umfassende Pflege und Betreuung von an Demenz erkrankten Menschen und deren nahestehenden Bezugspersonen. Mitarbeitenden aller Berufsgruppen, insbesondere der Pflege, bietet das Zentrum Schönberg neue Herausforderungen und interessante Entwicklungsperspektiven.

### WIRTSCHAFTLICHKEIT

In einem Umfeld stetigen Kostendrucks muss sich die SPITEX BERN grundsätzlich Gedanken machen zu den sich verändernden Rahmenbedingungen und deren Konsequenzen für die Unternehmung. Da die Patientinnen und Patienten hohe, aber auch neue Ansprüche an die Pflege und Betreuung stellen, muss die SPITEX BERN Mittel und Wege finden, um gleichzeitig die Qualität und das Wachstum zu sichern. Die gezielte Vernetzung mit Spitälern, Hausärzten und Reha-Kliniken sowie die Entwicklung von Spezialdiensten im Bereich Mind Care und Demenz, Palliative Care und Wundmanagement sind wichtige Meilensteine auf diesem Weg. Um sowohl im Kerngeschäft als auch in der gesellschaftlichen Betreuung «die erste Wahl» auf dem Platz Bern zu bleiben, wird die SPITEX BERN mittelfristig den Bereich der nichtpflegerischen Tätigkeiten auf- und ausbauen – sei es in Eigenregie oder in Kooperation mit spezialisierten Partnern.

Ein sportliches Jahr liegt vor uns. Ziel ist es, Ende 2014 trotz erschwerter Rahmenbedingungen eine ausgeglichene Rechnung zu präsentieren.



23 Uhr. Ein Arbeitstag geht zu Ende. Brigitte Zwahlen, Mitarbeiterin Nachtdienst und stellvertretende Betriebsleiterin, verlässt die Wohnung ihres letzten Patienten und macht sich auf den Nachhauseweg.

