



SPITEX Bern Jahresbericht 2002



S P I T E X

*Hilfe
und
Pflege
zu
Hause*

Die Zukunft hat begonnen

SPITEX ist ein moderner Dienstleister für die Allgemeinheit. Damit das aber auch in Zukunft so bleibt, muss sich SPITEX schon frühzeitig mit ihr auseinandersetzen. So geschehen an der Zukunftskonferenz, wo neue Konzepte für die Pflege und Betreuung entwickelt wurden. Und so geschehen in den Köpfen von anderen Menschen, die sich auch Gedanken darüber gemacht haben. Die Visionen finden Sie jetzt in diesem Jahresbericht.

Aus dem Inhalt

Editorial	3
Zukunftskonferenz	4 5 6 7 8 9 10 11
Kennzahlen und Fakten	12 13 14
Bericht des Direktors	15
Bereich Human Resources	16 17
Betriebe	18 19 20
Bereich Qualitätsmanagement	21 22 23
Bereich Administration und Infrastruktur	24 25 26
Bereich SEOP	27
Bereich Finanzen und Controlling	28
Finanz-Kommentar	29
Bilanz	30 31
Erfolgsrechnung	32 33 34 35
Bericht Revisionsstelle	36
Spenden	37
Personen	38 39

Eine von vielen SPITEX-Zukunftsvisionen

So zwischen dem 75. und 85. Altersjahr kann sich die Frage des Wohnens stellen. Das Haus oder die Wohnung ist zu gross. Der Garten bringt mehr Last als Freude. Ein Partner ist vielleicht gestorben. Dienstleistungen für den Alltag (Einkauf, Transportmittel usw.) sind recht weit weg. Also: Bleiben bis es nicht mehr geht oder bis einmal die Ambulanz kommt oder rechtzeitig einen Wechsel ins Auge fassen? Wohin wohl?

Zu denken wäre an eine Kombination von SPITEX und Heim. Wohnen mit Serviceleistungen (eine Mahlzeit pro Tag, monatliche Reinigung der Wohnung, Angebote für Körper und Seele) zu einem bezahlbaren Preis für den Fall, dass die Brieftasche nicht gefüllt ist. Besonders wichtig: SPITEX nach Bedarf rund um die Uhr. Je nach Gegebenheiten wäre ein nahes Heim – das ist beispielsweise in Chur der Fall – oder SPITEX – z.B. in Vispertenminen VS – für das Angebot verantwortlich. Und vielleicht kann man an diesem neu gewählten Ort nach kürzerer oder längerer Zeit sterben. Ein nochmaliger Wechsel wäre entfallen.

Mit dieser Zukunftsvision würde die unglückliche Frontstellung Heim/SPITEX aufgebrochen. Es würde zu einem vernünftigen Nebeneinander der Dienstleistungen für die ältere Generation führen.

François Huber

Leiter Fachstelle Altersfragen BSV

Editorial

Zuerst mein Dank an alle

Das steinige Tal ist durchschritten, das Ziel erreicht. Es gilt nun der Konsolidierung, der Feineinstellung, den erforderlichen Raum zu lassen. Stabilität wird der wichtigste Grundstein dazu sein, die erfolgreich eingeschlagene Route halten zu können, nicht zu verlassen. Erholt von den Strapazen, ermöglicht sie gleichzeitig den klaren Blick in die sich stetig wandelnde Gesundheitslandschaft – er ist für eine zukunftsgerichtete Führung unabdingbar.

SPITEX Progress der SPITEX Bern ist abgeschlossen. Unserem Direktor, Marcel Rüfenacht, ist es gelungen, gemeinsam mit der Geschäftsleitung, den Mitarbeitenden, die dazu notwen-

digen Massnahmen einzuleiten und erfolgreich umzusetzen.

Mit Stolz und Genugtuung legen wir erstmals eine ausgeglichene Jahresrechnung vor. Ohne das persönliche Engagement jeder einzelnen Mitarbeiterin, jedes einzelnen Mitarbeiters wäre dies kaum möglich geworden. Ihnen gilt meine uneingeschränkte Wertschätzung und mein herzlicher Dank.

Die wertvolle Unterstützung seitens der Behörden hat ebenfalls das Nötige dazu beigetragen, auch Ihnen gilt mein herzlicher Dank. Einen besonderen Dank widme ich all jenen Menschen, die uns in Form von Spenden und Legaten als Zeichen ihres Vertrauens unterstützt haben.

Zukunftsvision «Brücken in der Pflege und Betreuung»

*Mit der Zukunftskonferenz, über die Sie auf den nächsten Seiten vieles erfahren, ist der Grundstein in die richtige Richtung gelegt. **Das symbolische Ziel ist «der Brückenschlag»** zwischen allen Anbietern im Gesundheitswesen und deren Klientinnen und Klienten. Eine Vielfalt von Lösungsideen zum Bau der uns alle verbindenden Brücke liegen jetzt vor. Die Herausforderung an die Baumeister liegt in der Konzentration, in der Fähigkeit, sich auf das **Wesentliche** einzulassen, sich auf **Weniges** zu beschränken, auf eine **kleine Zahl** von sorgfältig ausgesuchten Schwerpunkten. Das ist die Grundvoraussetzung*



für eine tragfähige Konstruktion, eine standfeste Brücke, die allen Unwettern trotz, die uns alle verbindet. Ich bin überzeugt, dass es uns gelingt, mit einem gemeinsam abgestimmten Bauplan der Vielfalt der abzudeckenden Bedürfnisse gerecht zu werden. Allen, die sich dafür einsetzen, gehört bereits heute mein Dank.

*Rahel Gmür
Präsidentin SPITEX Bern*

Bericht Zukunftskonferenz

21./22. Februar 2003:
Zukunftskonferenz
«**Brücken in der Pflege und
Betreuung**» im Amt Bern

«Die Vernetzung hat schon stattgefunden»

Gesundheitskosten, demographische Herausforderungen, Konkurrenz auf dem Gesundheitsmarkt, unkoordinierte Angebote: Die 80 TeilnehmerInnen der Zukunftskonferenz vom Februar in Bern bringen viele Themen mit – und sie beenden ihre zweitägige Arbeit mit konkreten Projekten für «Brücken in der Pflege und Betreuung» im Amt Bern. – Stimmungen, Etappen, Resultate: Einblicke in den Konferenzverlauf.

Freitag, 21. Februar: Tiefblauer Himmel, strahlende Sonne. Kein Tag zum Drinnensitzen! Doch genau dies haben sie vor, die rund 80 Frauen und Männer, die gegen 9 Uhr – immerhin nach Kaffee mit Gipfeli – in den ersten Stock des Berner Restaurants «Zum äusseren Stand» hinaufsteigen und zögerlich den in sanftem Grün gehaltenen Empire-Saal betreten. Wenig später wird sich zeigen: Höchstens zwanzig Personen wissen, was sie erwartet; die meisten haben noch nie an einer Zukunftskonferenz teilgenommen.

Vorerst müssen die 80 Gäste – die schon bald zu engagierten TeilnehmerInnen mutieren – ihre Plätze finden. Zehn nummerierte und weit gefasste

Stuhlkreise sind für sie hergerichtet, neben jedem ein Flipchart mit den Namen der jeweiligen Gruppenmitglieder. Kaum sitzen alle, da schlägt für Rahel Gmür die grosse Stunde. Die Zukunftskonferenz «Brücken in der Pflege und Betreuung» ist nicht länger eine Idee, sondern handfeste Wirklichkeit: Die BrückenbauerInnen sind da! «Mit Ihnen sind das Fachwissen und die wichtigen Institutionen im Plenum», sagt die Initiantin der Veranstaltung und Präsidentin von SPITEX Bern zur Begrüssung. In zwei Tagen könnten zwar nicht alle Brückenpfeiler erstellt werden, dämpft sie zu hohe Erwartungen, um dann klipp und klar nachzuschieben, womit sie rechnet: Am Samstag-



abend soll entschieden sein, «welchen Fluss wir zuerst überqueren wollen. Erste Szenarien müssen auf dem Tisch liegen, und die Baustelle muss strukturiert sein.» Das ist Musik in den Ohren von Ursula Begert, die bis zum Mittag mitarbeiten wird. Als Direktorin für Soziale Sicherheit der Stadt Bern und Mitträgerin dieser Veranstaltung hat sie aber zu mahnen: Ideen entwickeln, das sei das eine, «diese durchzuhalten, das ist

die Krux! Ich hoffe inständig, dass wir das Nachher schaffen.» Dazu brauche es «beharrliche Arbeit und Durchhaltewillen, denn es geht nicht von heute auf morgen». Und auch dies sagt Ursula Begert: «Ich bin glücklich, dass die SPITEX das Thema aufgenommen hat.»

«Ich bin bereit, mich zu engagieren»

Noch sind die ZuhörerInnen Gäste – doch jetzt wird alles anders: Eben haben die ModeratorInnen Hanna Hinzen und Dieter Achtnich den Ablauf und die Spielregeln der Konferenz erläutert, schon blättern alle in ihrem weissen Ordner auf der Suche nach dem Aufgabenblatt «Vorstellungsrunde». Drei Minuten haben sie Zeit, sich im Stillen Rechenschaft zu geben über ihre Motive zur Teilnahme und ihre Erwartungen an die zweitägige Konferenz. 9 Uhr 50, im Saal ist es mucksmäuschenstill. Ein

Fotograf huscht herum, in der Strasse jault eine Bohrmaschine auf und Hämmern setzt ein. In Gruppe 1 beginnt jemand leise zu sprechen, stellt sich den sieben anderen Gruppenmitgliedern vor, spricht über Motive und Erwartungen. Reihum geht's, in jedem Kreis, eine Viertelstunde lang.

Leute und Institutionen kennenlernen, will diese Frau aus dem Heimbereich, eine Berufskollegin will hier Einfluss nehmen, «damit Behinderte nicht stets eine Randgruppe bleiben und nie mit gedacht werden»; ein Arzt möchte Lust und Frust in der Zusammenarbeit mit der Pflege deponieren, aber vor allem die Kommunikation und damit die Zusammenarbeit verbessern; «ich bin bereit, mich weiter zu engagieren», sagt ein SPITEX-Mitarbeiter, der die Zukunft des bernischen Gesundheitswesens in der Vernetzung sieht, «dafür müssen wir Gefässe schaffen». Unversehens geraten einzelne Gruppen ins Disku-

tieren, Themen gibt es offensichtlich viele: Kosten, Qualitätssysteme, Subjektfinanzierung...

Rückblick fürs Gemeinschaftsgefühl

Die nächste Stunde gehört der Vergangenheit. Dieser Rückblick, so die ModeratorInnen, soll ein Gemeinschaftsgefühl aufbauen und die emotionale Basis für einen konstruktiven Dialog schaffen. Ungezwungen stecken die nahezu 80 Leute die Köpfe zusammen und eruieren wichtige Ereignisse in der Gesundheitsversorgung der letzten 10 Jahre im Amt Bern. Die SchreiberInnen haben alle Hände voll zu tun, lang und länger werden Erzählungen und Ereignislisten. Ganz im Sinne der Aufgabenstellung ergibt die Zusammenschau viele Übereinstimmungen und, wie Dieter Achtnich versprochen hat: ein gemeinsames Bild der Vergangenheit. Wichtig waren zum Beispiel:

Zukunftskonferenz war ein Erfolg

«Mir geht es jetzt, kaum ist die Zukunftskonferenz fertig, sehr gut! Das Risiko, alle Akteure im Gesundheitswesen zu dieser Konferenz einzuladen, hat sich gelohnt. Ich hatte das Gefühl, es müsse einen Weg geben, all diese Leute zusammenzubringen, wir haben doch alle die gleichen Probleme!

Das gehört für mich denn auch zum Herausragendsten dieser zwei Tage: Zu erkennen, wieviel Bereitschaft vorhanden ist, Neues zu entwickeln – trotz desolater Finanzsituation und weit verbreiteter Resignation. Die hier erlebte Öffnung und die Energie wirken ansteckend! Sehr gut finde ich die erzielten Ergebnisse, davon lässt sich einiges umsetzen. Im Vordergrund stehen für mich eine Koordinationstelle, einheitliche Übertrittsregelungen zwischen den verschiedenen stationären sowie ambulanten Einrichtungen und die Erarbeitung eines neuen Finanzierungsmodells, das weg führt vom falschen Anreiz: je höhere Lohnkosten – desto höhere Bundessubventionen.»

Rahel Gmür

Präsidentin SPITEX Bern

Bericht Zukunftskonferenz (Fortsetzung)

- **im gesellschaftlichen, wirtschaftlichen, politischen Umfeld:** Krankenversicherungsgesetz (KVG), Veränderung des Arbeitsmarktes («immer weniger Leute wollen pflegen»), materielle Umverteilung («Alte haben Geld, Junge weniger»), Konjunkturkrise, Neuer Finanzausgleich, Leistungs-, Spar- und Zeitdruck, medizinischer Fortschritt, höhere Lebenserwartung.
- **in Pflege und Betreuung:** Wandel von der Bedürfnispflege zur Bedarfsabklärung («nur noch Nötiges darf gemacht werden»), Kosten-Nutzen-Denken, gestiegener Bedarf nach Pflegeplätzen für «komplexe Fälle», Spitalschliessungen und veränderte Entlassungspraxis («PatientIn-

nen werden herumgeschoben»), schlechtere Berufsbedingungen für Pflege, administrativer Mehraufwand, Umstrukturierung Bildungswesen, PatientInnen-/KundInnenorientierung, verbessertes psychiatrisches Angebot, besser informierte und kritischere PatientInnen, veränderter Umgang mit Freiwilligen.

- **in der eigenen Organisation, Berufs- oder Interessengruppe:** Fusion SPITEX, Zusammenschlüsse von Heimen und Pro Senectute-Sektionen, Leistungsverträge, Messbarkeit von Qualität, betriebswirtschaftliches Denken, falsche Finanzierungsanreize, Wandel von karitativer Organisation zu professioneller Unternehmung, Gründung zahlreicher Selbst-

hilfeorganisationen, Altersarbeit als neues Thema, Emanzipationsschub, Politisierung und Basisarbeit von Menschen mit Behinderung.

Gegenwart: Trends und Herausforderungen

12 Uhr: Die KonferenzteilnehmerInnen gruppieren sich neu und lernen bereits zum zweitenmal Fachleute aus anderen Organisationen kennen. Jetzt geht's um Gegenwärtiges – gefragt wird nach aktuellen Trends und Herausforderungen in Pflege und Betreuung. Mit den je Gruppe fünf wichtigsten, auf grünen Papierstreifen notierten Trends gestalten die ModeratorInnen zusammen



mit dem Plenum eine «bildhafte Landkarte der Kräfte, welche die Zukunft beeinflussen». Komplex sei diese «Landkarte», und für viele ebenso verwirrend wie die Realität, räumt das Moderatoren-Team ein, allerdings nicht, ohne darauf hinzuweisen: In dieser Phase werde «enorm viel gelernt», das gemeinsame Bild des Themas vergrößere sich.

Was also zeigt diese imponierende «Landkarte» von zwei auf

vier Meter Grösse? Zum Beispiel diese Trends: Isolation und Individualität, Mangel an Freiwilligen, Bürokratisierung der Arbeit, Zunahme ethischer Fragestellungen, Zunahme älterer und kranker MigrantInnen, Forderung von Menschen mit Behinderung nach mehr Autonomie («individuell wohnen»). Viel Stoff also für die Mittagspause...

Nach der Punktierung durch die KonferenzteilnehmerInnen schwingen am Nachmittag sieben Herausforderungen obenaus (zwischen 29 und 14 Punkte):

1. betriebswirtschaftliche Orientierung (Optimierungsdruck, Zusammenarbeit, um Kosten zu sparen);
2. demographische Entwicklung erhöht Pflegebedarf und macht Entlastung Angehöriger nötig;
3. Flexibilisierung und Segmentierung des Angebotes erfordert Vernetzung;
4. Mangel an Heim- und Pflegeplätzen, an Plätzen für

Menschen mit Demenz, an Übergangslösungen;

5. Arbeitsteilung versus Ganzheitlichkeit, Professionalisierung führt zu Spezialisierung in Pflege (veränderte Anforderungsprofile);
6. Qualifiziertes Personal fehlt, Rekrutierung wird schwierig, Attraktivität von Beruf und Arbeitsplätzen in Pflege sinkt;
7. Kampf um Finanzressourcen, «Gärtli»-Denken durch Kostendruck.

Diese Hit-Liste provoziert Diskussionen: Ein Teilnehmer ist erstaunt, wie gering die Bedeutung der Freiwilligenarbeit eingeschätzt wird (2 Punkte), ein anderer wundert sich, dass neue private Angebote nicht als Herausforderung gesehen werden. Es werde zu stark aus Betriebssicht und zu wenig aus BenutzerInnensicht gedacht, rügt eine Teilnehmerin, und eine Frau im Rollstuhl warnt: Noch würde ein Grossteil der Betreuungsarbeit von Behinderten durch Familien und Freunde abgedeckt. «Wenn diese aus-

steigen, brauchen die Behinderten die SPITEX!»

Stolz und Bedauern – Klärung für die Zukunft

Für die Lösung der nächsten Aufgabe treffen in den Kreisen nun erstmals Arbeits- und BerufskollegInnen zusammen. Aufgrund der bis hierher gesammelten Erkenntnisse sollen sie eruieren, welche Beiträge ihre Organisation, ihre Berufs- oder Interessengruppe geleistet hat. «Worauf sind Sie stolz und was bedauern Sie?», lauten die entsprechenden Fragen – die Antworten sollen den TeilnehmerInnen die gemeinsamen Werte bewusst machen. «Es wird deutlich, was man in die Zukunft mitnehmen und was man zurücklassen will», sagen die ModeratorInnen voraus. Die Stimmung ist gelöst, die Frauen und Männer sind mit Eifer und konzentriert an der Arbeit. Der Lärmpegel steigt. Stolz sind

Dank Zukunftskonferenz Zusammenarbeit bereits verbessert

«Diese Zukunftskonferenz durchzuführen war eine gute Idee! Praktisch alle wichtigen Gruppen waren vertreten, vermisst habe ich einzig Leute aus Akut-Spitälern. Der Verlauf der Konferenz war sehr spannend, besonders die Arbeit in den immer neu zusammengesetzten Gruppen hat viel gebracht: eine jeweils neue Gesprächsdynamik zum Beispiel, aber auch neue Sichtweisen bezüglich der zu bearbeitenden Fragestellungen. Die Konferenz war zudem gut geführt, die Aufgaben haben sich aufs Wesentliche konzentriert – und das Sitzen im Kreis hat den Austausch sehr gefördert.

Mir sind insbesondere zwei Projekte wichtig: eines will die Zusammenarbeit zwischen Ärztinnen und Heimen mit verpflichtenden Regelungen verbessern, das andere soll zu einem neuen Finanzierungsmodell führen. Für beide Vorhaben haben sich die wichtigsten Akteure aus allen betroffenen Bereichen bereits verpflichtet.»

Peter Keller

Geschäftsführer Verband bernischer Alterseinrichtungen (vba)

Bericht Zukunftskonferenz (Fortsetzung)

die Leute der Stadt-SPITEX zum Beispiel auf ihre interdisziplinären Teams mit einer Ansprechperson für die jeweilige Klientin, über die Integration der ambulanten Onkologie sowie auf die Freiwilligenschulung; sie bedauern die ungenügende Vernetzung mit anderen SPITEX-Stellen und weiteren Leistungserbringern sowie den permanenten Zeitdruck, den die wachsende Spezialisierung mit sich bringe. Ihre KollegInnen aus der Region sind stolz auf den hohen Bekanntheitsgrad, die spezifische SPITEX-Weiterbildung und die Ein-Klassen-Pflege.

Stolz bewirken offensichtlich viele der erreichten Leistungen – nicht zuletzt die, überhaupt zu existieren und anerkannt zu sein

(Selbsthilfegruppen). Während der Stolz naturgemäss organisationspezifische Vorgänge betrifft, bedauern viele Gruppen Ähnliches. Zum Beispiel, dass die Dienstleistungen in Folge fehlender persönlicher und zeitlicher Ressourcen schlechter geworden sind, und dass die «Brücke zur SPITEX schmal und holprig ist»; bedauert werden eine Professionalisierung, «die an Grenzen stösst und die Menschen fast ausschliesst» sowie die mangelnde Vernetzung unter den Anbietern. «Es läuft wahnsinnig viel wahnsinnig gut», kommentiert Moderator Achtnich die Resultate und betont, dies sei nicht selbstverständlich in einem Bereich, der wie die Pflege und Betreuung derart viele Veränderungen durchgemacht habe.

Auf in die Zukunft – und erst noch gemeinsam

Stellen Sie sich vor: Im Jahr 2010 funktioniert die heute angestrebte Brücke in der Pflege und Betreuung im Amt Bern! Nun sind die TeilnehmerInnen eingeladen, sich diese Zukunft mit vielen konkreten Beispielen zu vergegenwärtigen. Und zwar nicht irgendeine Fantasiezukunft, sondern die Zukunft, die sie erreichen, für die sie arbeiten wollen. Es kommt einem vor, als reden die Leute jetzt schneller, und näher gekommen sind sie einander ganz bestimmt: Die Stuhlkreise sind viel enger gezogen als am Morgen, und manche sitzen mit vorn über gebeugtem Oberkörper auf der Stuhlkante. Aufregung herrscht

und Hektik – eine Gruppe verlässt fluchtartig den Raum, «zu viel Betrieb, zu laut». Jetzt sind KünstlerInnen und SchauspielerInnen und überhaupt die kreativen Fähigkeiten der 80 Personen gefragt. Während die einen noch in intellektuellen Höhen segeln und andere eins ums andere Mal in helles Gelächter ausbrechen, basteln dritte Handfestes: Bildschirme aus grünen Pfeifenputzern etwa, Informations- oder Werbeplakate. Eine Gruppe steckt mitten in der Hauptprobe, die NachbarInnen schreiben zum x-ten Mal ihr Drehbuch um. Fünf Minuten Zeit für jede Präsentation! 16.56: Die geflohene Gruppe rauscht in den brodelnden Saal, der Countdown läuft, in vier Minuten beginnt das Visionentheater. Eine Stunde

lang ist das Jahr 2010 Wirklichkeit, nonstop folgt Produktion auf Produktion: Gut gelaunt, kundenfreundlich, kompetent, ultra schnell und humorvoll agieren die Fachleute und Freiwilligen im Gesundheits- und Sozialwesen der Zukunft. Sie kennen einander über Berufs- und Gemeindegrenzen hinweg, wissen stets genau, was gefragt und wo es zu haben ist; rund um die Uhr sind sie – und zwar über eine einzige Nummer! – erreichbar, kein Problem ist ihnen zu kompliziert und auf kreative Lösungen sind sie geradezu spezialisiert. Zudem: All ihre exzellenten Dienstleistungen sind erschwinglich.

Die meisten der zehn Produktionen stellen in der einen oder anderen Form eine Koordinations- und Vernetzungsstelle für sämtliche Belange im Bereich Pflege und Betreuung im Amt Bern auf die improvisierte Bühne. Diese heissen «Callcenter Lebensnetz», «Koordinations-

stelle Gesundheits-Netzwerk Bern» oder «Villa voll geil und voll gesund»; das hiesige Gesundheitswesen wird in einem Sketch gar zu einer internationalen Touristenattraktion und präsentiert sich in einem «Gesundheitspavillon». Unterschiedlich differenziert sind die Rahmenbedingungen der Zukunftsentwürfe ausgestaltet. Weit oben auf der Wunschliste stehen: Einheitskrankenkasse, niederschwellige Angebote, Subjektfinanzierung, aber auch lernfähige Software, Zusammenarbeit der Generationen, Sozialzeit, gesicherte Finanzierung, Reservepersonal, vereinfachte Datenerhebungen. Uff! Und all jene, die nach diesem fulminanten Theaterspektakel «noch nicht genug haben», sind nun zum Apéro eingeladen...

Erste Lösungsschritte und Projekte

Wovon auch immer die TeilnehmerInnen der Zukunftskonferenz

geträumt haben mögen – an diesem strahlenden Samstagmorgen sind ihre Erinnerungen an die gestrigen Visionen erstaunlich wach. Es fällt ihnen jedenfalls nicht schwer, innert kurzer Zeit die Gemeinsamkeiten herauszuschälen. Praktisch alle SchreiberInnen notieren als erstes oder zweites Thema: «Koordinationsstelle». Wieder tragen die Gruppen ihre wichtigsten Anliegen zu einer gemeinsamen Liste zusammen und gewichten die einzelnen Themen.

«Jetzt sind Sie in einer schwierigen Situation», stellt Dieter Achtnich verständnisvoll fest, denn gut ein Dutzend Themen stehen zur Weiterbearbeitung in Richtung «Lösungsideen und erste Schritte» zur Auswahl – und jede Person muss sich für eines entscheiden. Was offensichtlich gelingt: Nach der – wie immer an Diskussionen und Gesprächen – reichen Pausen scharen sich kleinere und grosse Gruppen um elf der Themen.

Zukunftskonferenz initiierte erste Projekte

«Erwartet habe ich Fachpersonen aus dem Sozial- und Gesundheitswesen zu einem informellen Austausch – das hat sich vollumfänglich erfüllt! Ich bin überzeugt, dass einige der Projekte umgesetzt werden. Fachleute aus meinem Bereich und ich sind bereit, die Leitung von mindestens einem Projekt zu übernehmen und in einem oder zwei weiteren mitzuarbeiten.

Im Sinne des Mottos «Brücken in der Pflege und Betreuung» ist jenes Projekt besonders wichtig, das die Übertrittsmodalitäten der PatientInnen zwischen den verschiedenen Institutionen und ambulanten Stellen einheitlich regeln will: Damit sollen unter anderem übereilte oder gar Fehlplatzierungen verhindert werden. Wichtig sind auch neue Finanzierungsmodelle: Die an der Konferenz mitarbeitenden Behinderten votierten stark für die Subjektfinanzierung. Ich lerne daraus: Damit mehr Wahlmöglichkeiten bestehen und die Organisationen auf ihre Anliegen eingehen, braucht es mehr Markt.»

Urs Leuthold

Bereichsleiter Alter im Alters- und Versicherungsamt der Stadt Bern, dipl. Gerontologe

Bericht Zukunftskonferenz (Fortsetzung)



Sie haben eine Stunde Zeit, das Thema gemeinsam zu einem Projekt zu entwickeln, mit Massnahmen und ersten Lösungsschritten.

13 Uhr 40: Die Zukunftskonferenz biegt in die Schlusskurve ein. In der «Arena» stellt jede Gruppe ihr Projekt samt Massnahmen kurz vor – und ein letztes Mal setzen sie mit Punkten Prioritäten, diesmal für den konkreten Brückenbau. Die

folgenden Projekte erhalten zwischen 47 und 26 Punkte:

- *Unabhängige Koordinations- und Anlaufstelle (Infoplattform, Netzwerkmanagement);*
- *Einheitliches Übertrittsprozedere (Regelung der Übertrittsmodalitäten von PatientInnen zwischen den verschiedenen stationären und ambulanten Bereichen, um die Zusammenarbeit zwischen Spitälern, Psychiatrischen Kliniken, ÄrztInnen, SPITEX-Diensten und Heimen zu verbessern);*
- *Ethische Beurteilung aller Projekte der Zukunftskonferenz;*
- *Netzwerk Gesundheit Amt Bern;*

Neue Finanzierungsmodelle (Subjektfinanzierung, Einheitskrankenkasse, gesicherte Finanzierung);

- *Sozialzeit und Freiwilligenarbeit: brachliegende Ressourcen nutzen; Zusammenarbeit SPITEX-SPITEX.*

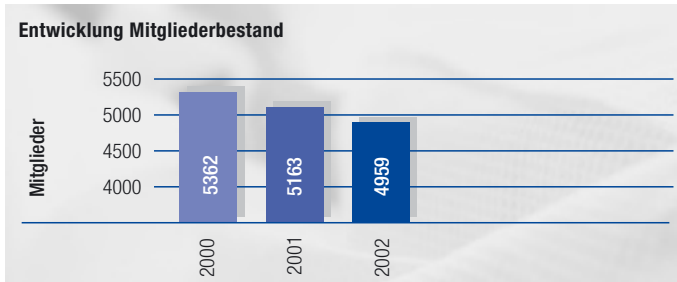
Viele TeilnehmerInnen haben sich für die Mitarbeit an diesen Projekten verpflichtet – und rundum sind zufriedene Gesichter zu sehen. Die Feedback-Runde bestätigt diesen Eindruck ebenso wie die anschliessenden, herzlichen Verabschiedungsszenen. «Die Vernetzung hat schon stattgefunden», bringt es eine Teilnehmerin mit strahlendem Gesicht auf den Punkt.



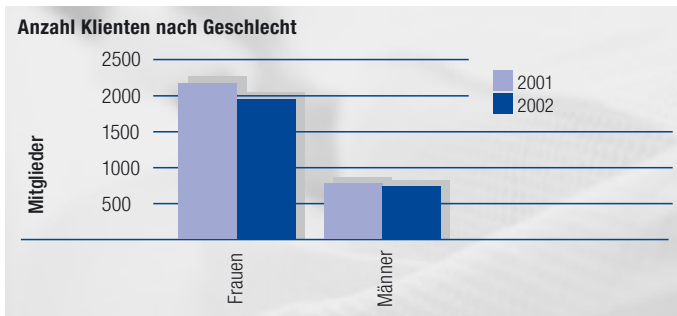


Kennzahlen und Fakten zum Jahr 2002

Mitglieder

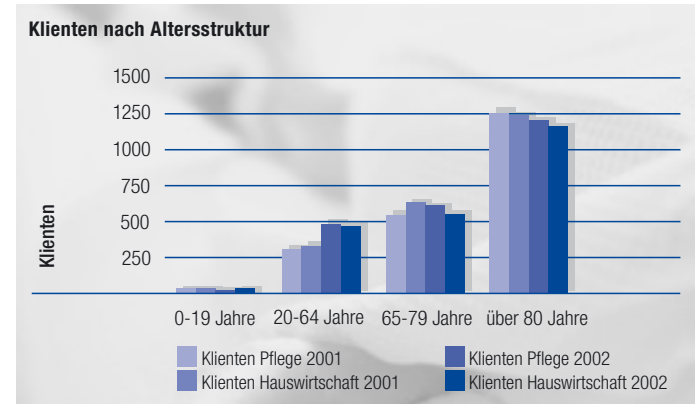


Klienten



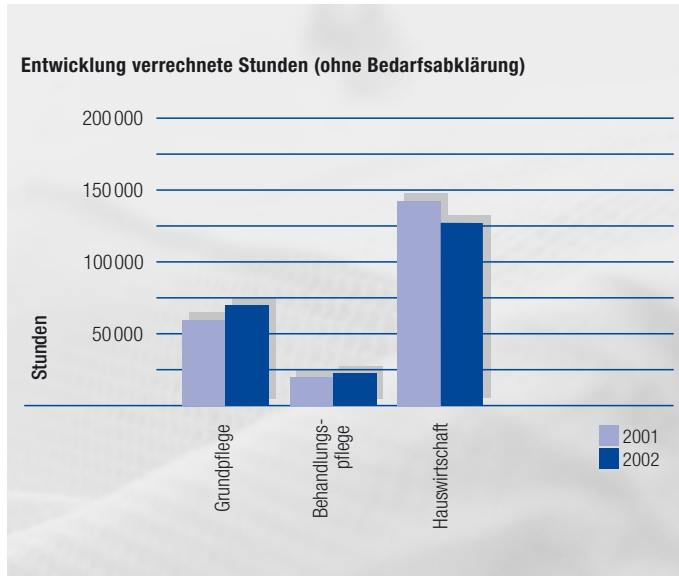
■ Der Rückgang der Anzahl Klienten betrug bei den Frauen 15,6% und bei den Männern 3,7%.

Klienten



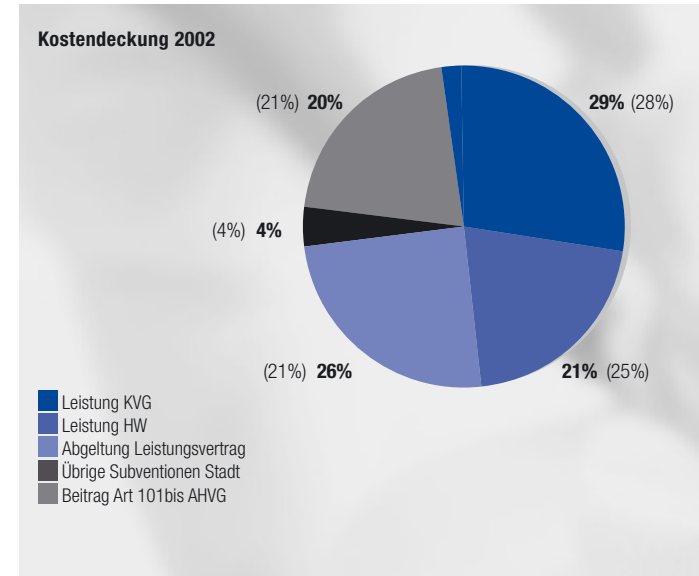
■ Insgesamt haben die Klienten in der Pflege um 3,5% zu- und die Klienten in der Hauswirtschaft um 5,8% abgenommen.

Dienstleistungen



■ Im Vergleich zum Vorjahr wurden im Jahr 2002 insgesamt 4.8% weniger Stunden verrechnet. Der Rückgang der Stunden hat sich verflacht. Der Rückgang der Stunden in der Hauswirtschaft um 20'595 Stunden (-13%) konnte durch die Zunahme der Stunden in der Grundpflege von 6'723 Stunden (9.3%) nicht kompensiert werden.

Kosten



■ Die Werte in Klammern sind die Werte vom Vorjahr. In den übrigen Subventionen der Stadt sind die Abgeltungen für Teuerungszulagen, Nachzahlung von Pensionskassenbeiträgen für das Jahr 2001 sowie Abschreibung und Verzinsung des Informatikprojektes enthalten.

Mitarbeitende

Ende Dezember 2001			
	Männer	Frauen	Total
GKP	6	55	61
HP	2	43	45
HH+	9	102	111
HH	5	53	58
Verw.	5	40	45
Total	27	293	320

Ende Dezember 2002			
	Männer	Frauen	Total
GKP	6	61	67
HP	1	45	46
HH+	9	100	109
HH	3	50	53
Verw.	9	38	47
Total	28	294	322

Mitarbeitende

Verrechenbare Stunden «Brutto» in Prozent	2001	2002
	Berufsgruppe Krankenpflege (GPK)	45.2
Berufsgruppe Hauspflege (HP)	65.4	64.9
Berufsgruppe Haushilfe (HH+ und HH)	77.1	76.7
Total (gewichtet über alle Berufsgruppen)	66.9	66.4

Stellenprozte Ende Dezember		
	2001	2002
GKP	3855	3966
HP	3625	3580
HH+	8137	7250
HH	2492	1905
Verw.	3338	3612
Total	21 447	20313

GKP = Gesundheits- und Krankenpflege
 HP = Hauspflege
 HH+ = Haushilfe mit Grundpflege-
 ausbildung
 HH = Haushilfe
 Verw. = Geschäftsstelle, Verwaltung/
 Administration Stadtteile, Reinigung

■ Der in der Vergangenheit verwendete Begriff «Produktivität» wird für SPITEX Bern in Zukunft mit dem Begriff «Anteil verrechenbarer Stunden» ersetzt. Die Entwicklung ist angesichts der verschiedenen durchgeführten Projekte (Barcomed, Einführung elektronische Planung) und der Vorbereitungsarbeiten für die Umstellung auf interdisziplinäre Strukturen erfreulich. Bei der Entwicklung des Anteils verrechenbarer Stunden «Brutto» der Berufsgruppen Hauspflege und Haushilfen spielt der gesteigerte Anteil deren Einsätze in der Grundpflege eine bedeutende Rolle.

■ Der Bruttogewinn pro Vollzeitstelle konnte gegenüber dem Vorjahr um 4.3% gesteigert werden.

■ Der **Personalbestand** hat gegenüber dem Vorjahr um 5.3% oder 11.3 Vollzeitstellen abgenommen.

■ Die Zunahme des Personalbestandes in der Verwaltung ist mit der Schaffung neuer Stellen in den Bereichen Finanzen und Controlling und Qualitätsmanagement zurückzuführen.

■ Das **Durchschnittsalter** der MitarbeiterInnen betrug im 2002 45.6 Jahre.

■ Die **Fluktuationsrate** betrug per Ende Dezember für das vergangene Jahr rund 16%, was unseren Erwartungen entspricht.

Bericht des Direktors Marcel Rüfenacht

Ein Rückblick... ein Ausblick

Alle Mitarbeitenden der SPITEX Bern haben im Jahr 2002 viel erlebt, manches verändert, und wir hatten Erfolg. Eine erste wichtige Bergspitze ist erreicht. Wir sind kostendeckend! Geholfen hat dabei vor allem der Einsatz aller Mitarbeitenden zur Steigerung des Anteils verrechenbarer Leistungen. Die Unterstützung der Stadt Bern möchte ich ebenfalls hervorheben.

Daneben haben wir es geschafft, viele wichtige Neuerungen einzuführen; eine lange Liste:

- Barcomed (elektronische Zeit- und Leistungserfassung),
- elektronische Planung,
- Pilot zur interdisziplinären Organisation im WESTEN,

- MAB (Mitarbeiterbeurteilungssystem),
- Wegzeitenoptimierung,
- korrekte Verrechnung aller Leistungen,
- MitarbeiterInnen-Befragung,
- Klienten-Befragung,
- Qualitätsmanagement,
- neue Verarbeitungssoftware
- Rechnungswesen,
- Bildungskonzept,
- Stellenbeschreibungen,
- Management-Lernzirkel usw.

Es hat alle dazu gebraucht, und viele wurden oft durchgeschüttelt. Für das Durchhalten und die vielen wichtigen Beiträge zum Erfolg danke ich allen Beteiligten sehr. Das Tempo der Veränderungen im Gesundheitswesen war und ist hoch, ich bin aber überzeugt, dass die SPITEX Bern mithalten kann.

Nun haben wir den Berg erklommen. Jetzt gilt es, oben zu bleiben. Erfolge zu erhalten ist nicht leichter, als sie zu erreichen.

Das Jahr 2003 wird ein Jahr der Bewährung und Stabilisierung sein. Erstmals werden Mitarbeitende in interdisziplinären Teams arbeiten. Neue Kulturen in neuen Teams werden entstehen. In der Stadt Bern gibt es dann 14 SPITEX-Teams mit Klienten, für die wir da sind.

Wir werden uns im Jahr 2003 mit Abenddienst, Aufbau eines Springerteams, SEOP-Integration (Spital-Externe Onkologie-Pflege), Qualität, Qualitätszirkeln, mit der Pflegedokumentation, Barcomed, Anteil verrechenbarer Leistungen, Budgets, Plänen, Berichten, Bildungs-



massnahmen, neuen Reglementen, Umzügen der Geschäftsstelle und der Länggasse und vielem mehr zu beschäftigen haben. Es freut mich, dass so viele in der SPITEX Bern mit mir auf diesem Weg gehen, und ich werde meinen Teil dazu beitragen, dass wir erfolgreich und motiviert sind und bleiben.

Ihr Marcel Rüfenacht

Bereich Human Resources

Das Human Resources Management (HRM) bei SPITEX Bern stand im Jahr 2002 unter dem Zeichen des Aufbaus und ist auf dem Weg zu einem Wertschöpfungs-Center. Als strategischer und operativer Partner konnte das HRM diverse Projekte, in Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern und der Linie, entwickeln und einführen. Bei der Entwicklung stand immer der unternehmensbezogene, nachhaltige Nutzen zur Unterstützung der Unternehmensziele im Vordergrund.

Mit 320 Mitarbeitenden blieb der **Personalbestand** stabil. Der **Altersdurchschnitt** wurde mit derzeit 45.6 Jahren um rund ein halbes Jahr gesenkt. Die **Fluktuation** ist mit durchschnittlich 16 % recht stabil und für

den derzeitigen Veränderungsprozess verhältnismässig tief.

Im Bereich der **Gehaltspolitik** gelang es, wieder eine an die Marktlöhne angepasste und damit konkurrenzfähige Situation zu schaffen. Dies ist vor allem auf die Umsetzung der kantonalen Massnahmen «Verbesserung der Arbeitssituation im Pflegebereich (VAP)» und auf die konstruktiven Lohnverhandlungen zurückzuführen. Der im Laufe der vergangenen Jahre entstandene Entlohnungsmissstand konnte damit weitgehendst eliminiert werden. Aufgrund der guten Gesamtleistung im Jahr 2001 und der daraus resultierten, verbesserten finanziellen Situation konnte für alle Mitarbeitenden auch erstmals eine

Prämie ausgeschüttet werden. In Zusammenarbeit mit den Sozialpartnern wurde auch ein neues **Anstellungsreglement** entwickelt, welches insbesondere der Unternehmensstrategie, der Personalpolitik sowie den arbeitsrechtlichen Auflagen Rechnung trägt. Das fortschrittliche, ansprechende Anstellungsreglement wird im Frühjahr 2003 in Kraft gesetzt.

Um der Entwicklung auf dem Arbeitsmarkt, insbesondere im Gesundheitswesen, standzuhalten, wurde im Kaderbereich ein neues, zeitgemässes Arbeitszeitmodell eingeführt. Derzeit wird auch für die Basis-Mitarbeitenden ein neues Arbeitszeitmodell entwickelt.

Der **Personal- und Organisa-**



Zukunftsperspektiven im gemeindenahen Behandlungs- und Betreuungsbereich

Seit längerem stellen wir im gemeindenahen Bereich eine Zunahme von komplexen Patientensituationen fest. Dazu zwei Beispiele: – Bis zu 50% der durch die verschiedenen SPITEX-Organisationen betreuten Patientinnen und Patienten haben eine Diagnose aus dem psychiatrischen Formenkreis – und die gemeindepsychiatrischen Akutbehandlungen durch das eigens dafür eingesetzte Spezialistenteam der UPD steigen stetig. Die Tendenz, weniger stationäre dafür vermehrte ambulante Betreuung scheint inzwischen gesamtgesellschaftlich akzeptiert, insbesondere auch aus Kostengründen. Diese Umlagerung wird uns in den kommenden Jahren in vielfältiger Form beschäftigen, und es ist dringend, dass wir uns dieser Herausforderung stellen.

Gemeindenaher Einrichtungen, die sich der erwähnten Tendenz bewusst sind, kommen nicht umhin, über ein differenziertes Angebot mit entsprechend ausgebildetem Personal zu verfügen. Die Schulung des Personals hin auf die veränderten Bedürfnisse der Patienten sowie ein interessantes und spezifisches Weiterbildungsangebot sollten dazu beitragen, das Fachwissen sowie die persönlichen Ressourcen in das Arbeitsfeld einfließen zu lassen. Erfahrungsaustausch in Praxisberatungsgruppen hilft schwierige Patientensituationen zu verstehen und ein «burn out» der MitarbeiterInnen zu verhindern.

tionsentwicklung wird bei SPITEX Bern ein hoher Stellenwert eingeräumt. Diesbezüglich wurde im Frühjahr 2002 eine Bildungspolitik und ein Bildungskonzept entwickelt und eingeführt. Damit steht der Linie ein weiteres wichtiges Führungswerkzeug, zur gezielten Förderung und Befähigung der Mitarbeitenden, zur Verfügung. Das Konzept ist eng mit dem MitarbeiterInnen-Beurteilungsinstrument verknüpft.

Im Bereich **Management Development** bieten wir unserem Kader nebst individuellen Entwicklungsmassnahmen einen internen, auf mehrere Jahre angelegten Management-Impulslehrgang an, welcher die wesentlichsten Management-Schlüsselkompetenzen fördert und zu einer gemeinsamen Führungskultur beiträgt.

Die Ende 2001/Anfang 2002 durchgeführte **MitarbeiterInnen-zufriedenheitsumfrage** wies

einen hohen Beteiligungsrücklauf von 78,1% aus. Die daraus abgeleiteten Verbesserungsmassnahmen werden mittels einer nächsten Umfrage im Jahr 2003 überprüft.

Zur effizienteren Führung wurde ein neues **MitarbeiterInnen-beurteilungsinstrument** erarbeitet und eingeführt. Damit können die Mitarbeitenden gezielter eingesetzt, geführt und gefördert werden, was letztlich massgeblich zum Unternehmenserfolg beiträgt. Die Beurteilungskriterien orientieren sich u.a. an den neuen **Stellenbeschreibungen**, welche ebenfalls seit diesem Jahr für alle Funktionen existieren.

In diversen HRM-Nebenprozessen u.a. im Bereich **Personalversicherungen und Pensionskasse** wurden die derzeitigen Unternehmenslösungen überprüft und wo nötig und möglich optimiert.

Alle neu eingeführten Instrumente

und Werkzeuge benötigen nun permanenten Support, Führung und Pflege, um auch in Zukunft mitgetragen zu werden. Dies ist – nebst den neuen Projekten – eine wesentliche, anspruchsvolle Herausforderung.

Innovative Projekte, die sich bereits in der Vergangenheit an den spezifischen und teils komplexen Bedürfnissen der einzelnen Patienten orientierten, konnten sich innert Kürze etablieren und haben heute eine Vorbildfunktion. Zwei Beispiele möchte ich erwähnen: «GEMP Gemeindepsychiatrische Pflege der SPITEX Köniz-Oberbalm» und «GAP Gemeinde-psychiatrische Akutpsychiatrie der UPD». Ein weiteres Projekt, das «Haus für Pflege», liegt in den Startlöchern und müsste gefördert werden.

Neuerdings versuchen die Krankenkassen, ihre finanzielle Verantwortung gegenüber den ambulanten Pflegekosten zu begrenzen und die Übernahme gewisser Dienstleistungen ganz zu verweigern. Mit Unterstützung des BSV (Bundesamt für Sozialversicherung) schlagen sie vor, diese Kosten durch die Sozialhilfe der Gemeinde finanzieren zu lassen. Diese aktuelle Thematik sowie weitere Themen müssen in laufenden Gesprächen mit der santé-suisse bearbeitet werden.

An der Zukunftskonferenz vom 21./22.2.03 gelang es der SPITEX-Bern und weiteren verantwortlichen Organisationen, alle Institutionen, welche in den nächsten Jahren den gemeindenahen, ambulanten Behandlungs- und Betreuungsbereich gestalten werden, miteinander ins Gespräch zu bringen. Ein erster Schritt, der noch viele Blumen zum Blühen bringen wird, ist dank dieser Initiative getan. Tun wir auch die nächsten Schritte!

Georg Walker

Betriebe

(Kirchenfeld, Länggasse,
Mattenhof, Nord, West)

Die Betriebsleitungen hatten zusammen mit ihren Teamleitungen ein Jahr der Umwälzungen innerhalb der Betriebe zu bewältigen.

Projekte

Das «Barcomed-Projekt» war die Umstellung der manuellen Erfassung der Dienstleistungen und der Arbeitszeit der Mitarbeitenden auf **elektronische Erfassung**. Ängste, Vorurteile und Abwehr konnten innerhalb dieses Jahres abgebaut werden. Die Mitarbeitenden schätzen die neue Erfassungsart und möchten auf Barcomed nicht mehr verzichten. Die Teamleitungen sind einerseits mit zusätzlichen neuen Aufgaben konfrontiert, andererseits liefert

das System ihnen und der Betriebsleitung jederzeit genaue Daten über Klienteneinsätze, Mitarbeitertätigkeit und Monatsdaten, die zur Führung und Initiierung von Verbesserungen einfach und schnell zur Verfügung stehen.

Die Einführung der **elektronischen Klientenplanung** wurde nach einem Pilotversuch in zwei Standorten in allen Teams eingeführt und brachte umgehend eine Abnahme von Planungsfehlern. Der Vorteil liegt in der Übersichtlichkeit und schnellen Überprüfbarkeit der Planung. Auch die Mitarbeitenden erhalten einen Wochenplan mit wichtigen Daten des Klienten, der es ihnen ermöglicht, im Notfall reagieren zu können. Die Vorbereitungen auf **inter-**

disziplinäre Team-Strukturen beschäftigte die Teamleitungen und Mitarbeitenden das zweite halbe Jahr. Das Hauptziel der Umstrukturierung war und ist das Schaffen von Strukturen, bei denen der Klient nur eine Anlaufstelle hat, unabhängig von den Leistungen, die er von SPITEX Bern erhalten möchte. Auf der Ebene der Mitarbeitenden schafft dieses «näher Rücken» des Pflgeteams und des Hauswirtschaftsteams eine grössere Verbindlichkeit und Einheitlichkeit in der gemeinsamen Betreuung der Klienten sowie einfachere Kommunikationswege. Eine Gesamtveranstaltung in den Standorten half Ängste und Befürchtungen vor dieser Neuerung abzubauen. Die Mitsprachemöglichkeit der Mitarbeitenden bei der



Zur Zukunft im ambulanten Bereich

Als Arzt engagiere ich mich, neben der ärztlichen Tätigkeit, seit Jahren für Systemfragen der Langzeitpflege. Aus meiner aktuellen Sicht werden wir uns in der Schweiz in Zukunft mit den folgenden Rahmenbedingungen konfrontiert sehen:

- Es werden mehr alte Menschen auf Unterstützung angewiesen sein, und der Anteil der alten Menschen mit Hirnleistungsstörungen wird weiter zunehmen.
- Der überwiegende Anteil der alten Menschen wird – auch bei grösserem Bedarf nach Hilfe und Pflege – so lange wie möglich zu Hause leben wollen.
- In den immer weniger, aber immer grösseren Spitälern wird man sich nur beschränkt für eine pragmatische, ambulante Behandlung und Pflege interessieren.
- Die Financier des Gesundheitswesens werden versuchen, ihre Leistungen überall zu beschränken.

Unter diesen Rahmenbedingungen wünsche ich dem ambulanten Bereich:

- Eine politische Lobby, die im Verteilungskampf der Finanzen mitwirken kann.
- Eine Zusammenarbeit zwischen HausärztInnen, interdisziplinären Ambulatorien und SPITEX-Diensten, die durch eine offene Kommunikationskultur und eine gemeinsame Sprache geprägt ist. Hilfsmittel dazu sind interdisziplinäre Systeme wie RAI-Homecare Schweiz.

Geografie- und oder Teamzugehörigkeit unterstützte im weiteren die Akzeptanz. Der Kulturwandel wird noch einige Zeit dauern, bis alle MitarbeiterInnen interdisziplinär denken und handeln.

Das Projekt **«Kompetenzzentrum Demenz»** konnte abgeschlossen werden; das 60-seitige Konzept ist fertig. Die Finanzierungsfrage wurde beim Kanton eingereicht.

Im Rahmen der **Nachqualifikation** unserer Pflegehelferinnen erlebten die Teamleitungen eine umfassende Fremdbeurteilung. Die Frage, wie lange die «alten» Ausweise noch gültig sein werden, wurde zwischen dem kantonalen SPITEX-Verband und der Santésuisse noch gar nicht beantwortet. Die SPITEX Bern wird durch die vier Gesundheitsschwestern bis Ende 2003 alle Nachqualifikationen durchgeführt haben.

Das **Netzwerk für Senioren im Norden**, bestehend aus

Vertretungen des Büros für Quartierarbeit, der Kirchen, Pro Senectute, Diakonissen und der SPITEX Bern, konnte im Wylerheim einen «runden Tisch» aufbauen. Pro Jahr werden 6–8 Veranstaltungen durchgeführt mit spezifischen Themen. Am 20.8.03 wird sich die SPITEX Bern vorstellen.

Das Projekt **«Schwerkranken nahe sein»** startete im November 2002 unter der Leitung des SRK. Die Idee ist eine Vernetzung aller Angebote der Profis und der freiwilligen Arbeit, um Schwerkranken alle möglichen Angebote einfacher zugänglich zu machen. Die SPITEX Bern ist im Anhörungsgremium vertreten.

Das Projekt **Roller** darf als Erfolg bezeichnet werden. Mit diesem Transportmittel erreichten wir flexiblere Einsatzmöglichkeiten und eine Refinanzierung durch eine Erhöhung der verrechenbaren Leistungen in weniger als einem Jahr. Unterdessen

wurde bereits ein zweiter Roller angeschafft.

Qualitätssicherung und Schulung

Im Bereich Qualitätssicherung stand die Sicherung der Führung der Pflegedokumentation im Zentrum. Von allen Kadem wurden an Rapporten und Teamsitzungen – anhand von konkreten Beispielen aus der Praxis – Probleme der Umsetzung thematisiert und regelmässige Überprüfungen gemacht. Es besteht insbesondere bei der Führung des Betreuungsberichtes und der Dokumentation von Wirkung und Nachhaltigkeit der Pflege ein Schulungsbedarf.

Die Mitarbeitenden der Hauspflege und Haushilfe benötigen zudem eine Schulung zum Verständnis des gesamten Prozesses der Pflegeplanung.

In allen Teams der SPITEX Bern wurden 2002 interne Weiterbil-

- Eine optimale Zusammenarbeit der SPITEX mit der stationären Langzeitpflege, da die Systeme immer durchlässiger sein werden. Auch hier bietet sich das RAI als gemeinsame Sprache an.
- Menschen, die sich mit Herzblut für eine gute Versorgung von Menschen zu Hause engagieren.

Kann da jemand dagegen sein? – Eigentlich besteht von allen Seiten ein gemeinsames Interesse an koordiniert arbeitenden, gut erreichbaren und professionell arbeitenden SPITEX-Diensten. Geben wir diesem wichtigen Bereich im Gesundheitswesen die dazu notwendigen Instrumente und Ressourcen!

Dr. med. Markus Anliker, Facharzt FMH für Allgemeinmedizin, Geriater, Langnau i.E.

RAI Homecare Schweiz

Der ambulante Bereich ist gerade daran, seine Position unter den Dienstleistungsanbietern im Gesundheitswesen zu stärken. Ab Sommer 2003 steht mit RAI-HC Schweiz ein einheitliches Bedarfsabklärungsinstrument für die SPITEX zur Verfügung. RAI-HC Schweiz hilft den in der Pflege und Betreuung tätigen Personen, eine differenzierte Beurteilung bestehender Beeinträchtigungen und vorhandener Ressourcen vorzunehmen. Das Instrument zeichnet sich dadurch aus, dass, basierend auf einem Minimum von gesammelten Informationen, eine optimale Hilfe- und Pflegeplanung abgeleitet werden kann. Dabei richtet RAI-HC Schweiz sein Augenmerk auf eine grösstmögliche Selbständigkeit und Lebensqualität der Klienten. Die Anwendung von RAI-Instrumenten verbessert nachweislich die Qualität der Pflege und ermöglicht im Kernprozess eine systematische Qualitätsförderung.

Betriebe (Fortsetzung)

dungen durchgeführt. Die Themen waren der Umgang mit Klienten mit neurotischen Verhaltensweisen und der Umgang mit Klienten mit Depressionen. In einzelnen Teams wurde zudem eine gemeinsame Weiterbildung des Pflegeteams mit einem Ärzteteam über neue Erkenntnisse und Methoden der Wundversorgung durchgeführt. Weiter hat bei mehreren Teams eine Absprache mit den Mitarbeitenden der Pro Senectute stattgefunden, um die Zusammenarbeit trotz Wegzug aus den Räumlichkeiten der SPITEX Bern optimal zu gestalten.

Effizienzsteigerung

Optimierung und Vereinheitlichung von Abläufen zur Effizienz-

steigerung, sprich Existenzsicherung des Unternehmens, standen ebenfalls im Zentrum des Jahres 2002. Dies hatte zur Folge, dass unzählige Weisungen und Wegleitungen geschaffen wurden, über die in den Betrieben informiert, und die von den Kadern eingeführt wurden.

Der Anteil verrechenbarer Stunden hatte bei einigen MitarbeiterInnen für rote Köpfe gesorgt. Es war für sie ungewohnt, dass ihre quantitative Leistung ebenso beurteilt wird, wie dies bei den qualitativen Aspekten der Fall ist. Dies hat sich im Laufe des Jahres gelegt. Es zeigte sich, dass rund zwei Drittel aller MitarbeiterInnen die Zielvorgaben erreichen. Die Umsetzung der Zielvorgaben bezüglich des

Anteils verrechenbarer Stunden kann insgesamt als erfolgreich bewertet werden. Begleitung, persönliche Gespräche mit Mitarbeitenden und Prozessanalysen zwischen Betriebsleitung und Teamleitungen sowie zwischen Teamleitungen und Mitarbeitenden unterstützten diesen Prozess wesentlich. Die Mitarbeitenden sind sensibilisiert bezüglich der Bedeutung der korrekten Verrechnung, und die Einstellung zum Thema Verrechnung ist insgesamt deutlich besser geworden.

Im Jahr 2002 konnten einige Neuanmeldungen infolge Kapazitätsproblemen nicht aufgenommen werden.

Das Jahr der Umwälzungen, der elementaren Veränderungen

innerhalb der SPITEX Bern hat in jeder Hinsicht von den Teamleitungen, von allen Mitarbeitenden und auch von den Klienten viel Toleranz, Flexibilität und Veränderungsbereitschaft gefordert. Die Teamleitungen hatten zusammen mit ihren Mitarbeitenden massgeblichen Anteil an der Umsetzung aller Projekte.

Bereich Qualitätsmanagement

Klientenbefragung 2002

Ende Juni 2002 führte SPITEX Bern eine Klientenbefragung durch. Das Ziel dieser Befragung war es zum einen festzustellen, wie zufrieden unsere Klientinnen und Klienten mit unseren Dienstleistungen sind, und zum anderen Stärken und Schwächen zu definieren, um durch gezielte Massnahmen mögliche Verbesserungen zu erreichen.

Verbesserungsmöglichkeiten und Massnahmen 2003/2004

Für die SPITEX Bern war es eine ausserordentliche Freude,

das unsere Leistungen mehrheitlich als sehr gut eingestuft wurden. Auch erhielten wir einige wertvolle Hinweise für Verbesserungen, aus denen folgende Massnahmen abgeleitet wurden:

Hauswirtschaftliche Dienstleistungen:

Bei unseren Klientinnen und Klienten besteht ein Bedarf für weitere Reinigungsangebote wie z.B. der Frühjahrsputz oder das Putzen der Fenster und das Waschen der Vorhänge. Hier werden wir im Jahr 2003 prüfen, ob wir unser Dienstleistungsangebot erweitern können.

Telefonische Erreichbarkeit:

Von unseren Klienten wurde eine zeitliche Ausdehnung der telefonischen Erreichbarkeit

gewünscht. Da SPITEX Bern weiterhin keinen Notfalldienst anbieten kann, werden wir uns im Rahmen des bestehenden Dienstleistungsangebotes um folgende Verbesserungen bemühen: Einrichten einer telefonischen Warteschleife am Nachmittag, besprechen des Anrufbeantworters mit Hinweis auf Notfalldienst und Telefonsprechstunden. Ausserdem werden wir die Telefonkarten, welche unseren Klientinnen und Klienten abgegeben werden, mit den entsprechenden Informationen versehen.

Organisation der Einsätze und Mitarbeiterwechsel:

Aus der Umfrage ist ersichtlich, dass der Mitarbeiter-Wechsel bei der Betreuung für unsere Klienten ein Problem ist. Wir

werden in Zukunft noch mehr darauf bedacht sein, eine grösstmögliche Kontinuität bei der Betreuung durch den gleichen Mitarbeiterstamm sicherzustellen. Zudem nehmen wir uns vor, unsere Klientinnen und Klienten künftig rechtzeitig und besser über Einsatzänderungen (Uhrzeit, Tag, Datum, Mitarbeiter) zu informieren.

Arbeitsqualität:

Um die Qualität unserer Dienstleistungen ständig zu verbessern, wurde für das Jahr 2003 unter anderem ein Schulungsprogramm für die Mitarbeitenden der verschiedenen Berufskategorien verabschiedet, Arbeitsgruppen für das Erarbeiten von Handlungsanweisungen gegründet sowie Praxisbegleitungen organisiert. Obwohl wir mit der Beurteilung

sehr zufrieden sein dürfen, werden wir auch künftig laufend Verbesserungen einführen und unsere Dienste klientenspezifisch koordinieren. Wir freuen uns, dass wir für die Einwohner der Stadt Bern da sein dürfen, und werden alles daran setzen, damit sie weiterhin gut und kompetent betreut werden.

Qualitätsmanagement

Im Januar 2002 trat die Leiterin Qualitätsmanagement (QM) ihre Stelle im neu geschaffenen Bereich des Qualitätsmanagements (QM) bei SPITEX Bern an. In den ersten Wochen bestand ihre Hauptaufgabe darin, die Mitarbeitenden von SPITEX Bern bei ihren Einsätzen zu begleiten und Gespräche zu führen.

*Die Umstellung auf **interdisziplinäre Teams** erfordert eine Anpassung der Sitzungs- und Rapportstrukturen. In Zusammenarbeit mit den Betriebsleitern wurde ein neues Konzept erarbeitet und verabschiedet. Ziele sind: einheitliche Sitzungs- und Rapportstrukturen; die Weitergabe von Informationen sicherstellen; unterstützen und fördern der interdisziplinären Zusammenarbeit sowie das Gewährleisten des fachlichen Austausches inner- und unterhalb der Berufsgruppen.*

*Im Weiteren wurden zur Förderung und Unterstützung des Umsetzungsprozesses auf interdisziplinäre Teams die so genannten **Fachlichen Einsatzkriterien** erarbeitet. In ihnen wird geregelt, welche berufliche*

*Qualifikation für die Erbringung der einzelnen Dienstleistungen (Grund- und Behandlungspflege, Hauswirtschaft) erforderlich ist, und somit wird gewährleistet, dass die Mitarbeitenden entsprechend ihrer **Fachkompetenzen** bei SPITEX Bern eingesetzt werden.*

*Um den Entwicklungen im Bereich der **Lernenden** (Gesundheits- und Krankenpflege, Hauswirtschaft) folgen zu können, wurde unter anderem ein Ausbildungskonzept entwickelt, das dazu dient, die Anforderungen und Aufgaben der an der Ausbildung am Lernort SPITEX Bern beteiligten Personen zu regeln und zu definieren.*

*Das Projekt **Spitex per noi – Spitex für alle** startete im Jahr*

2002 und wird im 1. Quartal 03 abgeschlossen sein. Das Projekt wird zum grössten Teil vom Alters- und Versicherungsamt der Stadt Bern im Rahmen ihrer Bestrebungen zur Förderung der Integration älterer Migrantinnen und Migranten finanziert. Ziel dieses Projektes ist die Betreuung der italienisch sprechenden Klienten – sofern sie dies wünschen – im Rahmen der Möglichkeiten von SPITEX Bern in ihrer Muttersprache: Zugang zu den Informationen über das Dienstleistungsangebot, erfassen der fremdsprachigen Klienten und Mitarbeitenden sowie die Sensibilisierung der Mitarbeitenden für das Thema Alter und Migration. Damit die Projektziele erreicht werden konnten,

wurden 2002 folgende Massnahmen getroffen: Erstellen einer Statistik fremdsprachiger Klienten und Mitarbeitenden; übersetzen von Broschüren und Informationsmaterialien auf Spanisch, Französisch und Italienisch.

Auf Ende des Jahres wurde das Qualitätsmanagement um 110 Stellenprozente erweitert, mit dem Ziel, die Qualitätssicherung und Qualitätsförderung in den Bereichen Hauswirtschaft und Pflege weiter voranzutreiben und die Geschäftsleitung bei Führungsfragen zu unterstützen, damit wir auch in Zukunft unsere Dienstleistungen bedarfsgerecht, fachlich kompetent, wirksam und wirtschaftlich erbringen können. Um dieses Ziel zu erreichen wurde auf Ende 02 eine **Fachbeauftragte für Pflege** eingestellt, und auf Februar 03 konnte die Stelle der **Fachbeauftragten für Hauswirtschaft** besetzt werden. Die Abteilung läuft nun neu unter dem Namen «**Qualitäts-**

management und Support». **Ausblick 2003**

Schwerpunkt ist weiterhin der Aufbau des Qualitätsmanagements bei SPITEX Bern, sowohl auf der Ebene der gesamten Organisation als auch in den Fachbereichen Pflege und Hauswirtschaft.

Deshalb plant SPITEX Bern unter anderem, ein prozessorientiertes Managementsystem aufzubauen. Der Prozessansatz soll die gesamte Organisation umfassen, so dass zu einem späteren Zeitpunkt ohne grossen Zusatzaufwand eine Zertifizierung nach ISO 9001:2000 möglich wäre. Das Prozessmanagement wird im Sinne der TQM-Grundsätze eingeführt, das heisst ganzheitliche Betrachtung, Klientenorientierung, Prozessqualität, Einbezug der Mitarbeitenden, Messung und kontinuierliche Verbesserung. Die Umsetzungsphase erstreckt sich bis in das Jahr 2006 und erfolgt in

mehreren Etappen. Weitere Projekte sind: Einführung der Qualitätszirkelarbeit im Bereich Pflege und Hauswirtschaft; Entwickeln von Standards und Richtlinien etc. für die Basis-Mitarbeitenden, Umsetzung des Ausbildungskonzeptes u.a.

Bereich Administration und Infrastruktur

Einführung elektronische Zeiterfassung

Ein zentraler Punkt im Jahr 2002 bildete die stadtweite Einführung eines elektronischen Planungssystems namens BARCOMED bei SPITEX Bern. Dieses System ermöglicht uns eine Leistungserfassung in Sekunden und die Übertragung der Daten innert kürzester Zeit, die Mitarbeitenden haben somit mehr Zeit für die Klienten zur Verfügung und der administrative Aufwand wird kleiner. Eine gezieltere Führung und effizientere Einsatzplanung der Mitarbeitenden wird durch die rasche Auswertung der Daten bezüglich Kapazität und Produktivität möglich. Die Rechnungsstellung erfolgt früher, und der

Monatsabschluss steht termingerecht. Die Mitarbeitenden sind sofort über ihre geleisteten Arbeitsstunden informiert. Von mehreren Systemen, die wir geprüft haben, entschieden wir uns für BARCOMED, weil dieses System mit unserem EDV-System kompatibel und daher kostengünstiger war.

Schulung der Mitarbeitenden

Bevor die eigentliche Einführung begann, schulten wir die Administration, das Rechnungswesen und die Teamleitungen, anschliessend gruppenweise die Mitarbeitenden. Erst danach erfolgte die **Einführung in den Betrieben**.

Im Dezember 2001 begann der Norden als Pilotbetrieb mit der Anwendung des Systems BARCOMED. Rund 2,5 Monate dauerte die Einführung: Ab März 2002 wurden im Norden definitiv nur noch elektronisch Leistungen erfasst. Alle Betriebe wurden im Abstand von einem Monat in BARCOMED eingeführt. Seit August 2002 erfassen die Mitarbeitenden aller Betriebe nur noch mit BARCOMED. **Schwierigkeiten:** Für viele unserer Mitarbeitenden war EDV Neuland, es entstanden Ängste, ob die Daten richtig erfasst werden, oder was ist, wenn falsch erfasst wird? Die Teamleitungen waren gefordert, weil sie Daten kontrollieren und Korrekturen vornehmen mussten (das hat nun nach



Gesundheit im Amt Bern

Visionen zur Zukunft aus der Sicht der pro infirmis Bern-Mittelland

Gesundheit ist ein weiter Begriff, und die Dienstleistungen im sozialen Bereich definieren sich oft nach dem Lebensalter oder den gesundheitlichen Einschränkungen, sprich den Krankheiten. Die drei grossen PROs – pro juventute, pro infirmis und pro senectute – sind ein schönes Beispiel dafür: zwischen Jugend und Alter steht die Behinderung oder Krankheit...

Am Beispiel der SPITEX wurde an der Zukunftskonferenz «Brücken in der Pflege und Betreuung» klar, dass alle spezialisierten Dienstleistungen sehr gut vernetzt werden müssen, damit dem Bedürfnis des Einzelnen und der ganzheitlichen Lösung eines Problems entsprochen werden kann. Zum Beispiel sind die Leistungen der Spitex vor allem auf SeniorInnen ausgerichtet und entsprechen manchmal nicht den Bedürfnissen von Menschen mit Behinderung. Deshalb ist der Dialog zwischen Spitex, Betroffenen und den Fachorganisationen, welche die Betroffenen vertreten, wichtig, damit wir uns ergänzen und am selben Strick ziehen können.

Damit die individuelle Vernetzung längerfristig klappt, ist es sehr wichtig, dass auf institutioneller Ebene Netzwerke aufgebaut und gepflegt werden. Von diesen gibt es schon viele, werden jetzt einige einwenden. Stimmt. Mir ist aber aufgefallen, dass keines das ganze Spektrum der Gesundheit im

der Einführungszeit stark abgenommen). Es tauchten Programmfehler im System auf, die ausgemerzt werden mussten. Wir begegneten den Problemen mit folgender **Massnahme:** Eine Wegleitung zum Handling mit BARCOMED wurde erstellt und den Teamleitungen abgegeben. Systemanpassungen wurden vorgenommen, und es erfolgte eine Nachschulung der Kader. Wir erlebten aber auch Fortschritte als **Highlights:** Die Arbeitsrapporte waren schnell und sauber geschrieben, die geleistete Arbeitszeit war sofort ersichtlich, eine Auswertung der verrechenbaren Zeit konnte unverzüglich erfolgen und das Fakturieren fand bereits ab 6. Arbeitstag des Monats statt. Alle Mitarbeitenden der SPITEX Bern sind im Projekt involviert gewesen, haben sich eingesetzt und gelernt, und alle würden den Erfassungstift aus den erwähnten Gründen nicht mehr hergeben. Dieser Einsatz hat sich für alle gelohnt.

Debitorenbewirtschaftung

In den Monaten Mai-Juli haben wir die Debitorenbewirtschaftung neu geregelt. Da wir immer wieder infolge Todesfall oder Nichtbezahlen der Rechnungen beträchtliche Summen abschreiben mussten, haben wir unsere Debitorenbewirtschaftung überarbeitet und entsprechend angepasst. Neu geregelt haben wir die Leistungserbringung bei offenen Rechnungen. Wir halten die Mahnfristen strikte ein und klären ab, warum jemand die Rechnung nicht bezahlt. Die Teamleitungen sind involviert und erkundigen sich beim Klienten, weshalb die Rechnung nicht bezahlt wird. Oft werden nun Pro Senectute oder andere Organisationen eingeschaltet, wenn ein Klient im Regeln seiner finanziellen Angelegenheiten überfordert ist. Kann einem Klienten nicht geholfen werden, oder weigert er sich, werden nach erfolgter zweiter Mahnung

und ungenutztem Verstreichen der Zahlungsfrist die Leistungen eingestellt. Vorher werden der Hausarzt und das Amt für Erwachsenen- und Kinderschutz schriftlich informiert. Ergänzungsleistungsbezüge werden gesondert behandelt, da diese die EL-Rente oft mit grosser Verspätung erhalten.

Informatik

Im Sommer 2002 musste der eine von zwei Servern infolge Datenüberlastung ausgetauscht werden, was uns einen Tag ohne Informatik bescherte. Gleichzeitig wurden die langsamen Rechner und alten Terminals durch neue leistungsfähigere Maschinen ersetzt. Dies betraf 9 Arbeitsplätze der PlanerInnen, die noch über PC's der ersten Generation verfügten. Das alles geschah im Hinblick auf die Einführung des elektronischen Planungssystems RessPlanEx.

Amt Bern betrifft, sondern eben «Alter» oder «Pflege» oder «Behinderung». Die Vernetzung ist auf eine Dienstleistung oder auf eine Zielgruppe ausgerichtet. Dadurch entstehen unter anderem Lücken zwischen ambulant und stationär oder zwischen Pflege und Beratung.

Wenn wir es schaffen, alle im Gesundheitsbereich angebotenen Dienstleistungen zu vernetzen – also auch die schon bestehenden Netze zu verbinden –, würden sicher viele Doppelspurigkeiten aufgedeckt und neue kreative Lösungen gefunden werden.

Meine Vision ist ein solches Netzwerk Gesundheit im Amt Bern!

Marlies Haller

Beratungsstellenleiterin
pro infirmis
Beratungsstelle Bern-Mittelland

RessPlanEx

Vorbei sind die Zeiten, wo mit Papier und Bleistift die Einsatzplanung der Mitarbeitenden und Klienten geschrieben wird. SPITEX Bern hatte die Gelegenheit, ein neu entwickeltes elektronisches Planungssystem zu günstigen Bedingungen einzuführen. Bereits im Juli 2002 erfolgte für den ersten Teil der Teamleitungen die Schulung im RessPlanEx-Programm. Als Pilotbetrieb stellte sich der Norden zur Verfügung, da dieser auch schon länger mit dem BARCOMED-System arbeitete. Ebenfalls wurde RessPlanEx im Kirchenfeld getestet, bevor mit der Installation und Einrichtung der Daten für dieses Programm stadt-

weit begonnen wurde. Die mit diesem Programm arbeitenden Teamleitungen hatten nun in der halben Zeit die Wochenplanung fertiggestellt. Sehr positiv ist die Möglichkeit, das Wochenprogramm für die Mitarbeitenden ausführlich und sauber gedruckt abzugeben und nicht mehr von Hand schreiben zu müssen. Bis Ende Januar 2003 werden alle Teams mit der elektronischen Planung RessPlanEx ausgerüstet sein.

Telefonzentrale

Im Dezember 2002 wurde die Telefonzentrale erweitert und eine «Warteschleife» für die Anrufenden eingerichtet. Der Anrufende wird begrüsst und

um Geduld und zum Warten gebeten, da die erste Linie besetzt ist. Vier Anrufer können in der «Warteschleife» stehen.

Ausblick aufs 2003

Das BARCOMED-System wird verfeinert und nach unseren Wünschen erweitert. Der Aufbau eines «Springerteams» wird ab Februar gestartet. Das Springerteam hilft stadtweit den Teamleitungen, Engpässe infolge Krank-/Unfall- oder Ferienabsenzen zu überbrücken. Erwähnt sei hier der Umzug der Geschäftsstelle der SPITEX Bern an die **Könizstrasse 60** sowie der Umzug des Stadtteiles Länggasse an die **Mittelstrasse 9**.



2008: Eine Vision ist Realität geworden

Das Haus für Pflege bietet ein umfassendes Angebot für Patientinnen und Patienten, die vorübergehend stationäre Pflege brauchen, jedoch nicht – oder nicht mehr – die Infrastruktur des Akutspitals und eine dauernde ärztliche Präsenz benötigen.

Aufgenommen werden Patienten, die nach einem Akutspitalaufenthalt noch für einige Zeit umfassende, rehabilitative Pflege benötigen sowie Patienten, deren Pflegebedarf die Möglichkeiten der Betreuung zu Hause akut übersteigt («Pflegenotfälle») oder die, zur Entlastung von pflegenden Angehörigen, temporäre Betreuung brauchen.

Das Haus für Pflege ergänzt und vernetzt die bestehenden Angebote von Akutspital, SPITEX, Rehabilitationsklinik und Pflegeheim. Es arbeitet eng mit diesen Institutionen sowie den Hausärzten zusammen.

Mit einem schweizerischen Pilotprojekt ist in Bern eine Lücke in der pflegerischen Versorgung geschlossen worden. Das zukunftsorientierte, innovative Modell wurde von Krankenschwestern initiiert und in einem interdisziplinären Team entwickelt. Das Haus für Pflege ist eigenständig. Es wird von Krankenschwestern und Krankenpflegern geleitet. Gemeinsam mit einem interdisziplinären Team sorgen sie für «ihre» Patientinnen und Patienten. Sie stehen ihnen und ihren Angehörigen mit ihrem Wissen, Können und ihrer Erfah-

Bereich SEOP (Spital-Externe Onkologie-Pflege)

Das zweite Projektjahr der SEOP Bern ist zu Ende. Der Vorstand von SPITEX Bern entschloss sich zum finanziellen Engagement für die SEOP. Im Gegenzug sprach sich der Vorstand der Bernischen Krebsliga zur weiteren Anschubfinanzierung aus und übertrug die Verantwortung für die SEOP an SPITEX Bern.

Im Jahr 2002 wurde SEOP für die Betreuung von 38 KlientInnen kontaktiert. Davon war in neun Situationen der Kontakt nur indirekt, das heisst, es kam zu keinem Einsatz. Bei 29 KlientInnen kam es zu einem oder mehreren Hausbesuchen. Insgesamt erfolgten 142 Einsätze (2001: 81).

Wie im Vorjahr erfolgten die meisten Zuweisungen (15) durch die

Mitarbeitenden von SPITEX Bern. Sechs Anfragen erfolgten durch Hausärzte und vier durch Spitäler, davon drei durch den Sozialdienst. In einem Fall nahm eine betroffene Frau persönlich mit SEOP Kontakt auf.

Die Zusammenarbeit mit den Basisdiensten von SPITEX Bern auf Grund gemeinsamer Einsätze bei KlientInnen verlief sehr gut. Insgesamt neun Mal kam es zu einer Fallbesprechung einer gemeinsam betreuten Person, drei Mal im Rahmen einer geplanten Teamsitzung.

Mit dem Projektstart von zapp erhielt SEOP Ansprechpersonen im Bereich ambulante Palliativpflege. Die Zusammenarbeit und der Austausch wirkten sich für beide Dienste positiv aus. Es

fanden mehrere Austauschtreffen sowie gemeinsame Auftritte in der Öffentlichkeit statt. Bei vielen SEOP-KlientInnen war die Vermittlung von freiwilligen Begleiterinnen durch das zapp eine grosse Unterstützung.

Ausblick

Mit der vollen Integration der SEOP in die SPITEX Bern per Januar 2003 ergeben sich Änderungen. Neu werden sich drei Fachpersonen mit insgesamt 110 Stellenprozenten für die SEOP engagieren.

Ziel der SEOP: Menschen mit einer Tumorerkrankung und deren Angehörige sind zu Hause umfassend betreut und begleitet.

zung zur Seite. Sie unterstützen sie dabei, eine grösstmögliche Selbständigkeit und Autonomie zu erlangen, damit eine Rückkehr in ihre vertraute Umgebung möglich wird.

Das Haus für Pflege leistet einen aktiven Beitrag zur Kostendämpfung im Gesundheitswesen. Die Folgen von verkürzten Akutspitalaufenthalten werden aufgefangen, weitere Spitalaufenthalte können zum Teil vermieden und Pflegeheimenintritte hinausgezögert werden. Im Vergleich zum Akutspital ist der Aufenthaltstag im Haus für Pflege bedeutend kostengünstiger.

Mehr unter www.hausfuerpflege.ch oder unter Tel. 033 438 10 57

Doris Klossner, Projektleiterin

Bereich Finanzen und Controlling

Der Vorstand der SPITEX Bern hat an seiner Sitzung vom 19. Juni 2002 beschlossen, den Vertrag mit der Firma Reoplan Treuhand AG per 31. Dezember 2002 zu kündigen und für den Jahresabschluss 2002 einen Übergangsvertrag abzuschliessen, welcher Ende März 2003 ausläuft.

Gleichzeitig hat der Vorstand das Projektbudget für die Beschaffung einer geeigneten Rechnungswesen-Software (Abacus) sowie der Rekrutierung einer zusätzlichen Person für das Führen der Buchhaltung genehmigt. In diesem Bereich werden in den kommenden Jahren dadurch grössere Einsparungen erzielt werden.

In den Monaten Juli bis Dezember 2002 wurden Detailspezifi-

kationen erstellt, Soll-Prozesse mit den entsprechenden organisatorischen Auswirkungen definiert und die Software Abacus für unsere Bedürfnisse eingerichtet. Zudem wurde im Juli die Rekrutierung einer Leiterin Buchhaltung mit Eintritt per November 2002 abgeschlossen.

Einzelne Tätigkeiten wurden – so weit möglich – bereits im vergangenen Jahr von der Firma Reoplan AG wieder an SPITEX Bern zurückgegeben (Beispiel: Budgeterstellung für das Jahr 2003). Anfangs September ist die neue Leiterin Salär- und Sozialversicherungswesen bei SPITEX Bern eingetreten. Sie ersetzt die bisherige Personaladministratorin, welche per Ende 2002 in Pension gegangen ist.

Ausblick

In diesem Jahr werden weitere Optimierungen im administrativen Bereich angestrebt. Zudem wird die interne Berichterstattung auf die einzelnen interdisziplinären Teams ausgeweitet.

Finanz-Kommentar

Kommentar zur Erfolgsrechnung und Bilanz

Der Reingewinn zu Gunsten des Vereinsvermögens beträgt für das Jahr 2002 CHF 8.555,33 (Vorjahr Reinverlust: CHF 302.890,06).

Dabei hat sich der Reinverlust aus dem SPITEX-Betrieb von CHF 347.450,77 auf einen Gewinn von CHF 17.227,00 verbessert. Folgende Gründe haben hauptsächlich hierzu beigetragen:

- Der Einsatz der Berufsgruppen konnte optimiert werden; d.h. im Jahr 2002 konnte z.B. der Einsatz von temporärem Personal auf ein Minimum reduziert

werden und die Berufsgruppen HH+ und HP konnten noch vermehrt in der Grundpflege eingesetzt werden.

- Durch Einsatz neuer Planungsmodelle und durch die Stabilisierung bei der Teamführung konnte die Einsatzplanung optimiert werden; das zeigt sich u.a. im gesteigerten Bruttogewinn pro Vollzeitstelle.
- Die Zielvorgaben für die verrechenbaren Stunden «Netto» wurden von zwei Dritteln der Mitarbeitenden der verschiedenen Berufskategorien erreicht.
- Der Personalaufwand (ohne Berücksichtigung von Lohnanpassungen infolge VAP) konnte für das operative Personal reduziert werden.

- Die Entschädigung gemäss Leistungsvertrag mit der Stadt Bern wurde erhöht.

Der Reingewinn aus der **Vereinstätigkeit** hat sich von CHF 44.560,71 auf einen Verlust von CHF 8.668,45 verschlechtert. Die starken Schwankungen beim Kapitalertrag infolge der allgemeinen Entwicklung der Kapitalmärkte in den beiden letzten Jahren haben sich negativ auf das Ergebnis aus Vereinstätigkeit ausgewirkt.

Die **Forderungen aus Lieferungen und Leistungen** betragen per Ende 2002 CHF 1.485.063,15 (Ende 2001: CHF 1.793.707,00). Die Reduktion hängt mit der Bereinigung von Altlasten sowie der Entwicklung der Zahlungsfrist

zusammen. Die durchschnittliche Zahlungsfrist der Debitoren konnte durch Verbesserungen in der Debitorenbewirtschaftung von 73 auf 65 Tage reduziert werden.

Das **Vereinsvermögen** hat sich wie folgt entwickelt: Vereinsvermögen am 1.1.2002 CHF 1.136.502,06 Reingewinn zu Gunsten des Vereinsvermögens CHF 8.558,33 Vereinsvermögen am 31.12.2002 CHF 1.145.060,39

Die **Liquidität** des Betriebs ist weiterhin sichergestellt.

Im **Jahr 2003** wird aufgrund des im Dezember vom Vorstand genehmigten Budgets ein ausgeglichenes Ergebnis erwartet.

Bilanz per 31. Dezember 2002

Betrieb

Aktiven	31.12. 2002	31.12. 2001
	CHF	CHF
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel	749.786,94	12.132,13
Festgeld	0,00	650.000,00
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen	1.485.063,15	1.793.707,00
Forderung gegenüber Bilanz Fonds	21.453,42	68.003,14
Andere Forderungen	7.234,05	149.371,77
Delkredere	-205.166,00	-267.166,00
Kautionen	35.007,00	35.007,00
Aktive Rechnungsabgrenzungen	88.034,15	67.196,50
Total Umlaufvermögen	2.181.412,71	2.508.251,54
Anlagevermögen		
Maschinen und Anlagen	1,00	1,00
Informatik	563.387,34	362.141,79
Büromobilien	4.617,45	4.005,80
Bürogeräte, Büromaschinen	4.289,55	5.983,20
Fahrzeuge	1.540,50	1,00
Reorganisation Rechnungswesen	77.205,20	0,00
Total Anlagevermögen	651.041,04	372.132,79
Total Aktiven	2.832.453,75	2.880.384,33

Passiven	31.12. 2002	31.12. 2001
	CHF	CHF
Fremdkapital		
Bankverbindlichkeiten	0,00	17.513,60
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	277.733,96	248.916,80
Andere Verbindlichkeiten	426.445,50	621.440,95
Passive Rechnungsabgrenzungen	413.561,90	537.130,92
Rückstellungen	569.652,00	318.880,00
Total Fremdkapital	1.687.393,36	1.743.882,27
Eigenkapital		
Vereinsvermögen Stand 1.1.	1.136.502,06	-228.938,96
Verlustübernahme 2000 der Stadt Bern	0,00	203.901,50
Übertrag ab Fondsrechnung	0,00	1.464.429,58
Zu-/Abnahme	8.558,33	-302.890,06
Stand 31.12.	1.145.060,39	1.136.502,06
Total Eigenkapital	1.145.060,39	1.136.502,06
Total Passiven	2.832.453,75	2.880.384,33

Bilanz per 31. Dezember 2002

Fonds

Aktiven	31.12. 2002 CHF	31.12. 2001 CHF
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel	605.397,01	415.526,65
Wertschriften	1.552.501,00	1.662.779,00
Andere Forderungen	61.702,23	16.670,90
Aktive Rechnungsabgrenzungen	10.679,80	29.727,96
Total Umlaufvermögen	2.230.280,04	2.124.704,51
Total Aktiven	2.230.280,04	2.124.704,51

Passiven	31.12. 2002 CHF	31.12. 2001 CHF
Fremdkapital		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	240.245,30	240.245,30
Noch nicht zugewiesenes Legat	162.093,40	0,00
Verbindlichkeit gegenüber Bilanz Betrieb	21.453,42	68.003,14
Passive Rechnungsabgrenzungen	19.300,30	49.006,90
Total Fremdkapital	443.092,42	357.255,34
Zweckbestimmtes Kapital		
Stand 1.1.	567.755,51	212.514,75
Abnahme	-15.797,05	-28.863,95
Zuweisung an Fondskapital	0,00	384.104,71
Personalfonds am 31.12.	551.958,46	567.755,51
Übertrag	551.958,46	567.755,51

	31.12. 2002 CHF	31.12. 2001 CHF
Übertrag	551.958,46	567.755,51
Stand 1.1.	0,00	1.519.059,70
Auflösung von Fondskapital	0,00	-1.519.059,70
Fonds für Härtefälle am 31.12.	0,00	0,00
Stand 1.1.	0,00	1.522.713,50
Auflösung von Fondskapital	0,00	-1.522.713,50
Allgemeiner Fonds am 31.12.	0,00	0,00
Stand 1.1.	6.557,15	7.145,75
Zu-/Abnahme	1.794,85	-588,60
Fonds für ambulante Palliativpflege am 31.12.	8.352,00	6.557,15
Stand 1.1.	617.535,66	0,00
Zunahme	17.313,55	20.916,20
Zuweisung an Fondskapital	0,00	596.619,46
Klientenfonds am 31.12.	634.849,21	617.535,66
Stand 1.1.	575.600,85	0,00
Zu- / Abnahme	16.427,10	-21.018,60
Zuweisung an Fondskapital	0,00	596.619,45
Fonds Innovation + Entwicklung am 31.12.	592.027,95	575.600,85
Total zweckbestimmtes Kapital	1.787.187,62	1.767.449,17
Total Passiven	2.230.280,04	2.124.704,51

Erfolgsrechnung 2002

Betrieb

	31.12. 2002 CHF	31.12. 2001 CHF
Erträge Pflegeleistungen	5.254.797,45	4.810.228,55
Erträge Hauswirtschaft	<u>3.774.992,30</u>	<u>4.314.278,50</u>
Erträge aus Pflege und Hauswirtschaft	9.029.789,75	9.124.507,05
Diverse Erträge	26.263,05	148.757,20
Bruttoerlös aus Lieferungen und Leistungen	9.056.052,80	9.273.264,25
Gewinn aus Veräusserung von Sachanlagen	2.199,20	0,00
Ertrag aus Verkauf Medikamente/Verbrauchsmaterial	153.080,05	154.561,15
Ertrag aus Vermietung Krankenmobilen	1.492,00	1.637,05
Ertrag aus Verkauf übriges Material	11.658,40	0,00
abzüglich:		
Erlösminderungen	13.218,05	-65.245,35
Nettoerlös aus Lieferungen und Leistungen	9.237.700,50	9.364.217,10
abzüglich:		
Krankenpflegematerial	-123.698,45	-124.086,70
Bruttogewinn	9.114.002,05	9.240.130,40
Personalaufwand	-16.857.633,19	-16.525.793,82
Sach- und Transportaufwand	-253.440,85	-246.057,35
Unterhalt und Reparaturen	-104.165,80	-134.865,35
Aufwand für Anlagenutzung	-293.690,30	-77.766,90
Mietzinsaufwand	-330.192,20	-295.192,85
Aufwand für Energie und Wasser	-5.626,05	-4.314,70
Übertrag	-8.730.746,34	-8.043.860,57

	31.12. 2002 CHF	31.12. 2001 CHF
Übertrag	-8.730.746,34	-8.043.860,57
Verwaltungs-, EDV- und Werbeaufwand	-262.726,55	-264.677,70
Übriger Verwaltungsaufwand	-18.767,45	-30.712,95
Versicherungsprämien, Gebühren, Finanzaufwand	-25.856,30	-55.607,08
Übriger Betriebsaufwand	-32.525,58	-34.946,80
Total Betriebsaufwand	-18.184.624,27	-17.669.935,50
Betriebsverlust	-9.070.622,22	-8.429.805,10
Erträge aus Kapital	17.981,65	13.494,10
Mietzinseinnahmen	24.371,85	14.901,00
Leistungen Stadt Bern aus Leistungsvertrag	4.758.123,00	3.707.800,00
Übrige Subventionen Stadt Bern	712.800,95	635.686,57
Beitrag Bund nach Art. 101bis AHVG	3.572.539,00	3.598.656,00
Ausserordentlicher Ertrag	232,55	117.079,76
Ausserordentlicher Aufwand	0,00	-5.263,10
Subventionsüberschuss/-fehlbetrag	17.226,78	-347.450,77
Vereinsrechnung		
Mitgliederbeiträge	120.585,35	131.835,00
Finanzertrag	-46.163,23	28.413,06
Spenden	100.676,98	81.400,90
Diverser Ertrag	4.800,00	4.800,00
Personalaufwand	-15.135,15	-26.251,50
Interne Verzinsung	-59.786,25	-58.430,45
Verwaltungsaufwand	-84.382,35	-94.300,50
Rechts- und Beratungsaufwand	-9.835,65	-5.022,60
Übertrag	10.759,70	62.443,91

	31.12. 2002 CHF	31.12. 2001 CHF
Übertrag	10.759,70	62.443,91
Reise- und Werbespesen	-4.510,45	-102,00
Finanzaufwand	-14.036,90	-10.359,15
Sonstiger Betriebsaufwand	-880,80	-7.422,05
Verlust/Gewinn aus Vereinstätigkeit	-8.668,45	44.560,71
Reingewinn/-verlust zugunsten/zulasten Vereinsvermögen	8.558,33	-302.890,06

Betriebsrechnung

Fonds

	31.12. 2002	31.12. 2001
	CHF	CHF
Personalfonds		
Ertrag		
Spenden	1.282,00	2.065,70
Interne Verzinsung	18.657,35	20.607,60
Aufwand		
Leistungen an Personal	-35.756,40	-51.537,25
Abnahme Personalfonds	-15.797,05	-28.863,95
Fonds für ambulante Palliativpflege		
Ertrag		
Spenden	1.545,50	6.525,00
Interne Verzinsung	249,35	32,15
Aufwand		
Leistungen	0,00	-7.145,75
Zu-/Abnahme Fonds für ambulante Palliativpflege	1.794,85	-588,60
Klientenfonds		
Ertrag		
Spenden	1.298,25	1.240,00
Interne Verzinsung	20.359,35	19.676,20
Aufwand		
Leistungen	-4.344,05	0,00
Zunahme Klientenfonds	17.313,55	20.916,20

	31.12. 2002	31.12. 2001
	CHF	CHF
Fonds Innovation + Entwicklung		
Ertrag		
Spenden und Haussammlungen	155,00	135,00
Interne Verzinsung	18.847,10	17.637,05
Aufwand		
Leistungen	-2.575,00	-38.790,65
Abnahme Fonds Innovation + Entwicklung	16.427,10	-21.018,60

Anhang zur Jahresrechnung per 31. Dezember 2002



S P I T E X

*Hilfe
und
Pflege
zu
Hause*

	31.12. 2002 CHF	31.12. 2001 CHF
Brandversicherungswerte der Sachanlagen		
Einrichtungen, Mobilien und EDV	970.000,00	970.000,00

Gesamtbetrag nicht bilanzierter Leasingverpflichtungen		
Fahrzeuge	73.140,00	140.360,00

Gewinn-/Verlustverteilung		
Reingewinn/-verlust Spitex Betriebe	17.226,78	-347.450,77
Reinverlust/-gewinn Vereinstätigkeit	-8.668,45	44.560,71
Reingewinn/-verlust Spitex Bern	8.558,33	-302.890,06

Rückzahlung an Stadt Bern gemäss		
Leistungsvertrag	15.504,10	0,00
Einlagen in Rücklage gemäss Leistungsvertrag	1.722,68	0,00
Entnahme aus Vereinsvermögen	-8.668,45	-302.890,06
Ringewinn/-verlust Spitex Bern	8.558,33	-302.890,06

Bericht der Revisionsstelle

An die Vereinsversammlung der SPITEX Bern, Verein für ambulante Dienste der Stadt Bern, Bern

Als Revisionsstelle haben wir die Buchführung und die Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung Betrieb, Bilanz und Betriebsrechnung Fonds, Anhang sowie Gewinn-/Verlustverteilung) der SPITEX Bern, Verein für ambulante Dienste der Stadt Bern, für das am 31. Dezember 2002 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

Für die Jahresrechnung ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, diese zu prüfen und zu beurteilen. Wir bestätigen, dass wir die Anforderungen hinsichtlich Befähigung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Prüfung erfolgte nach den Grundsätzen des schweizerischen Berufsstandes, wonach eine Prüfung so zu planen und durchzuführen ist, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung mit angemessener Sicherheit erkannt werden. Wir prüften die Posten und Angaben der Jahresrechnung mittels Analysen und Erhebungen auf der Basis von Stichproben. Ferner beurteilten wir die Anwendung der massgebenden Rechnungslegungsgrundsätze, die wesentlichen Bewertungsentscheidungen sowie die Darstellung der Jahresrechnung als Ganzes. Wir sind der Auffassung, dass unsere Prüfung eine ausreichende Grundlage für unser Urteil bildet.

Gemäss unserer Beurteilung entsprechen die Buchführung und die Jahresrechnung sowie die Gewinn-/Verlustverteilung dem schweizerischen Gesetz und den Statuten.

Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Bern, 4. März 2003
Ernst & Young AG
bnh/bar

Thomas Stutz
dipl. Wirtschaftsprüfer (Mandatsleiter)

Lorenz Benninger
lic. rer. pol. / lic. iur.



Wir danken

Spenden, Erbschaften

Total CHF	174.742,00	Legate, Spenden
	6.979,80	Legat Bernhart-Stöckli Alice
	600,00	Valiant Bank
	162.662,20	Legat Riesen Anna
	2.000,00	Krankenpflegeverein Nydegg
	2.500,00	Michele Rugolo, Restaurant Della Casa

Spenden, Erbschaften (Todesfälle)

CHF 22.170,00 von Trauerfamilien	
Willy Aeschlimann	Paul Rub
Margrit Bütikofer	Lina Rickenbach
Alfred Dubach	Daisy Reber
Kurt Dolder	Irma Scartazzini
Oskar Gruetter	Hedwig Scherz
Marie Gertsch	Frieda Schärer
Elsa Hofer	Elisabeth Schneider
Ella Iller	Ernst Scheuer
Agnes Kretschmann	Hans Stähli
Johann Lüthi	Lorenz Tschudi
Regula Marschall	Fritz Trachsel
Anna Maurer	Ida Urwyler
Gertrud Maag	Helene von Moos
Jean Mettez	Heinrich Weidmann
Paul Messerli	Herrmann Wenger
Erich Moeri	Alice Weber
Kläri Mesmer	Klara Zürcher

Unser Postcheckkonto: SPITEX Bern Verein für ambulante Dienste der Stadt Bern: 30-16100-8

Personen und Adressen

Vorstand

*Gmür Rahel, Präsidentin
Huber Peter, Vizepräsident
Dannecker Regula
Dr. Haller Peter
Rufener Marianne
Schrade Suzanne
Dr. Wiprächtiger Urs*

Revisionsstelle

Ernst & Young AG, Bern

Geschäftsleitung

*Rüfenacht Marcel, Direktor
Hobi Marco, Leiter Human
Resources
Egli Monika, Betriebsleiterin
Muff Marius, Betriebsleiter
Bieri Katharina, Leiterin
Administration/Infrastruktur
Frey Mürger Alexandra,
Leiterin Qualitätsmanagement
und Support
Gfeller Christoph,
Leiter Finanzen und
Controlling*

**Leitende Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
SPITEX-Betriebe**

Kirchenfeld

*Egli Monika, Betriebsleiterin
Eastus Franziska, Teamleiterin
Hirsbrunner-Kräuliger Anna,
Teamleiterin
Spirigi Ursula, Teamleiterin*

Länggasse

*Egli Monika, Betriebsleiterin
Saladin Mario, Teamleiter
Seifert Heidi, Teamleiterin a.i.*

Mattenhof

*Muff Marius, Betriebsleiter
Biedermann Christine, Team-
leiterin
Jetzer Beat, Teamleiter
Knubel Manuela, Teamleiterin*

Bern Nord

*Muff Marius, Betriebsleiter
Andrey Elisabeth, Teamleiterin
Marti Margrith, Teamleiterin*

Bern West

*Muff Marius, Betriebsleiter
Jakob Verena, Teamleiterin
Müller Marianne, Teamleiterin
Ryser Martina, Teamleiterin*



S P I T E X

*Hilfe
und
Pflege
zu
Hause*

Direktion

*Könizstrasse 60
Postfach 450
3000 Bern 5
Telefon 031 388 50 50
Telefax 031 388 50 40*