

# JAHRESBERICHT 2012

## «NÄHER BEIM MENSCHEN»



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



#### Impressum

Jahresbericht 2012 – SPITEX BERN

Herausgeber: SPITEX BERN, Bern

Redaktion: Zoebeli Communications AG, Bern

Gestaltung: e621 gmbh, Bern

Fotografie: e621 gmbh, Bern, Inselspital (Seite 5)

Druck: Rub Media AG, Wabern/Bern

Titelbild: Lokal verankert, lokal engagiert – Adrian Rütscbe,  
Mitarbeiter der SPITEX BERN, vor dem Bundeshaus.

## INHALTSVERZEICHNIS

3	INHALTSVERZEICHNIS
5	VORWORT URS BIRCHLER, DIREKTIONSPRÄSIDENT INSELSPITAL BERN
6	VORWORT RAHEL GMÜR, PRÄSIDENTIN SPITEX BERN
7	VORWORT PHILIP STEINER, GESCHÄFTSFÜHRER SPITEX BERN
9	MEILENSTEINE
10	ORGANISATION
13	KUNDENZUFRIEDENHEIT
17	MITARBEITERMOTIVATION
21	VERNETZUNG UND PARTNER
25	WIRTSCHAFTLICHKEIT
34	AUSBLICK



*SPITEX BERN engagiert sich aktiv in der beruflichen Grundbildung und bildet Menschen praxisorientiert zu sozial-, selbst- und fachkompetenten Berufsleuten aus. Im Bild: Adrian Rüttsche, Lernender Fachmann Gesundheit für Erwachsene bei der SPITEX BERN, unterwegs zu seinem nächsten Einsatz.*

# BEI DER SPITEX BERN SIND PATIENTEN IN GUTEN HÄNDEN

Das Inselehospital vertraut seine Patienten mit gutem Gewissen der SPITEX BERN an. Egal ob stationär oder ambulant: Die bestmögliche Pflegequalität ist das wichtigste Ziel.



*Urs Birchler, Direktionspräsident Inselehospital Bern*

■ Immer mehr unserer Patienten sind nach dem Spitalaustritt auf professionelle Pflege zu Hause angewiesen. Zum einen werden die Menschen immer älter. Zum anderen können immer weniger Angehörige die Pflege übernehmen. Ausserdem müssen die Spitäler heute einen Patienten entlassen, sobald die medizinische Behandlung abgeschlossen ist.

Früher konnten wir Personen länger pflegen, was heute nicht drinliegt, weil wir keine Defizitdeckung vom Kanton mehr erhalten. Zudem rechnen wir seit letztem Jahr über die sogenannten diagnosebezogenen Fallpauschalen (DRG) ab. Diese decken ausschliesslich die medizinische Behandlung eines bestimmten Leidens ab. Das gute Zusammenspiel von Spital und Spitex ist also noch wichtiger geworden.

## PFLEGEQUALITÄT STIMMT

Pflege ist immer Vertrauenssache. Wenn wir einen unserer Patienten bei der Spitex anmelden, wollen wir ihn in gute Hände geben. Bei der SPITEX BERN können wir uns sicher sein, dass die Pflege auf einem hohen Niveau weitergeführt wird. Und wir schätzen das breite Angebot der SPITEX BERN, ihre gute Organisation und ihre Flexibilität. Über den Austrittstermin eines Patienten wird häufig kurzfristig entschieden. Hier kommt uns sehr gelegen, dass die SPITEX BERN Patienten, die wir bis 10 Uhr anmelden, schon um 16 Uhr übernehmen kann.

## OPTIMALER ÜBERTRITT ZUR SPITEX

Das gemeinsame Ziel von SPITEX BERN und uns ist die bestmögliche Pflegequalität – egal ob im Spital oder zu Hause. Wir wollen den Patienten einen nahtlosen Übertritt vom Spital zur Spitex ermöglichen. Ein wichtiges, neues Instrument für diese Schnittstelle ist die standardisierte Online-Patientenanmeldung (OPAN). Diese stellt sicher, dass alle wichtigen Informationen über einen Patienten schnell und korrekt an die jeweilige Spitex-Organisation übermittelt werden. Den standardisierten Fragebogen für OPAN haben wir 2012 gemeinsam mit der SPITEX BERN entwickelt und in der Praxis getestet.

Einen weiteren Schritt für die optimale Schnittstelle Spital–Spitex hat die SPITEX BERN Anfang 2013 getan: Eine Spitex-Angestellte arbeitet neu im Rahmen des Projekts «Liaison» Teilzeit im Inselehospital. Sie hilft mit, in einer ersten Phase die Koordination zahlreicher Aktivitäten sicherzustellen und eine partnerschaftliche Beziehung zwischen den beiden Projektparteien zu gewährleisten. Das mittel- bis langfristige Ziel ist der lückenlose Übertrittsprozess.

## WISSENSTRANSFER SPITAL – SPITEX

Ein weiteres Projekt für die engere Zusammenarbeit zwischen Spital und Spitex haben wir mit der SPITEX BERN letztes Jahr aufgegleist: mit Doppelanstellungen im Bereich Onkologie und Palliative Care. Die entsprechenden Pflegefachleute sind sowohl bei uns als auch bei der SPITEX BERN angestellt. Dies ermöglicht einen sehr guten Wissenstransfer zwischen der stationären und der ambulanten Pflege.

## STEIGENDE SPEZIALISIERUNG

In Zukunft wird die Spezialisierung in der Pflege weiter zunehmen, ähnlich wie bei den Ärzten: Die verschiedenen Kliniken des Inselehospital stellen Spezialärzte und Pflegespezialisten an. Für unsere Patienten wünschen wir uns, dass die Spitex-Organisationen ebenfalls eine gewisse Spezialisierung ihrer Mitarbeitenden vorantreiben. Die SPITEX BERN ist auch in dieser Hinsicht vorbildlich mit ihren spezialisierten Diensten wie dem Palliativ- und Onkologie-Care-Team (SEOP), Mind Care oder der Kinderspitex. So können all unsere Patienten nach dem Spitalaustritt auf die bestmögliche Pflege zu Hause zählen.

Wir schätzen es sehr, mit der SPITEX BERN einen äusserst professionellen, engagierten und innovativen Partner im Bereich der ambulanten Pflege zu haben, und freuen uns auf die weiteren gemeinsamen Projekte.

Urs Birchler  
Direktionspräsident Inselehospital

# FAKTOREN FÜR DIE ERFOLGREICHE POSITIONIERUNG AM GESUNDHEITSMARKT

Eine klare, differenzierte und ausgewogene Kommunikationspolitik sowie das Lancieren innovativer Projekte sind zwei wichtige Erfolgsfaktoren für die SPITEX BERN, um sich längerfristig am Gesundheitsmarkt positionieren zu können.

■ In einer Zeit, in der die finanziellen Mittel immer knapper werden, die Zahl fehlender Fachkräfte rasant ansteigt, sich der Verteilungskampf im Gesundheitswesen zuspitzt und der gesellschaftspolitische Wandel die Neupositionierung der Leistungserbringer beeinflusst, kommt einer strategischen und geplanten Informationspolitik mit Blick auf eine erfolgreiche Positionierung am Markt eine entscheidende Rolle zu.

Die Kommunikation der Leistungserbringer im Gesundheitswesen ist durch eine Vielfalt von Beziehungen mit ihrer Aussenwelt und den entsprechenden Anspruchsgruppen geprägt. Die zu den Patienten, zu Behörden und Ämtern, zu Organisationen mit anverwandten Zielen und nicht zuletzt zur Politik und zu den Medien. Der kommunikativen Beziehungspflege zwischen unseren Patienten und unseren Mitarbeitenden wird jedoch kaum Beachtung geschenkt: Die eigenen Mitarbeitenden fühlen sich in aller Regel primär dem Patienten verpflichtet und gehen eine enge und für sie zentrale Beziehung mit ihm ein. Diese Kommunikation verfolgt sehr oft andere Ziele und trägt andere Botschaften mit dem Risiko, dass deren Kommunikation empfindlich von den formulierten Zielen und Botschaften der Unternehmung abweicht. Das Vertrauen und die Glaubwürdigkeit unserer Anspruchsgruppen in uns werden in Frage gestellt. Dies gilt es zu vermeiden, denn: Einer zielgerichteten Kommunikation, welche die zentralen Informationen für alle Beteiligten gewährleistet, muss eine differenziertere Betrachtungsweise vorangehen. Persönlich bin ich davon überzeugt, dass eine klare, ausgewogene und aufeinander abgestimmte Kommunikationspolitik sowohl gegen innen als auch nach aussen ein zentraler Erfolgsfaktor ist und die SPITEX BERN darin unterstützt, sich längerfristig am Gesundheitsmarkt erfolgreich zu positionieren.

## INNOVATION – EIN WICHTIGER ERFOLGSFAKTOR

Eine Unternehmung ohne Innovationspotenzial hat keine Zukunft. Dies gilt auch für die öffentlichen Spitex-Organisationen. Finanzielle Mittel sind eine wichtige Voraussetzung dazu. Die Politik tut gut daran, dem Erfolgsfaktor «Innovation» bei zukünftigen Sparentscheidungen den erforderlichen finanziellen Raum zu geben. Eine öffentliche Spitex ohne Innovationskraft wird die anstehenden Herausforderungen, bedingt durch eine steigende Nachfrage aufgrund der demografischen Entwicklung, vor dem Hintergrund des «Service public» (Versorgungspflicht) längerfristig nur noch bedingt oder gar nicht mehr leisten können.

## DANKESCHÖN

Das Ende 2011 vom Regierungsrat beschlossene Sparpaket hatte für die SPITEX BERN im Betriebsjahr 2012 weitreichende Konsequenzen. Der Vorstand und die Geschäftsleitung sahen sich gezwungen, die Lohnkosten sozialverträglich zu senken – dies mit



Rahel Gmür, Präsidentin SPITEX BERN

dem Ziel, alle Arbeitsplätze zu sichern und dennoch eine attraktive Arbeitgeberin zu bleiben. Unsere 450 Mitarbeitenden haben diesen unerfreulichen Entscheid mit eindrucksvoller Solidarität zur SPITEX BERN mitgetragen. Ihnen gebührt mein ganzer Respekt, und ich danke ihnen an dieser Stelle ganz herzlich für das klare Bekenntnis zur SPITEX BERN, aber auch zu unseren Kundinnen und Kunden. Trotz erschwelter Rahmenbedingungen ist es der SPITEX BERN gelungen, wichtige zukunftsrelevante Projekte zu realisieren. Hier richte ich meinen Dank an all unsere Partner, die gemeinsam mit uns neue Wege gehen und die «Landkarte Gesundheit» neu festlegen. Sponsoren, Gönnern und Spendern danke ich für die unverzichtbare, wertvolle finanzielle Unterstützung, die es uns unter anderem ermöglicht, neue Projekte zu lancieren.

Rahel Gmür, Präsidentin SPITEX BERN

# REORGANISATION UND INNOVATION

In der ersten Hälfte des Geschäftsjahres 2012 stand für die SPITEX BERN die Reaktion auf die Sparmassnahmen des Kantons im Vordergrund. In der zweiten Jahreshälfte konnten wir uns verstärkt unseren zukunftsgerichteten Projekten widmen. Im Zentrum all unserer Aktivitäten steht unsere Vision: «Unsere Kundinnen und Kunden haben Anspruch auf bestmögliche Lebensqualität und Würde in allen Lebenssituationen. Wir wollen dazu einen wesentlichen Beitrag leisten.»

■ Seit 2010 haben sich die finanziellen Rahmenbedingungen der SPITEX BERN kontinuierlich verschlechtert: Der Spardruck hat zugenommen, der Konkurrenzkampf ist härter geworden. Die ersten sechs Monate des Berichtsjahres standen für uns zudem ganz im Zeichen eines kantonalen Sparentscheidung, der seit 1. April 2012 in Kraft ist: Mit der neu eingeführten Patientenbeteiligung und der zum Teil massiv erhöhten Beteiligung für hauswirtschaftliche und sozialbetreuerische Leistungen müssen sich Spitex-Patienten im Kanton Bern verstärkt an den Kosten für die ambulante Langzeitpflege beteiligen.

Solche Massnahmen haben immer weitreichende Konsequenzen, beispielsweise auf die Anstellungsbedingungen unserer Mitarbeitenden. Um Entlassungen zu verhindern und Arbeitsplätze zu sichern, mussten wir daher die Sozialleistungen reduzieren, und die Arbeitgeberbeiträge wurden auf das marktübliche Niveau gesenkt. Dieser Entscheid wirkte sich auf die Zusammenarbeit mit den Personalverbänden aus: Mangels Einigung mit ihnen entschieden wir uns, die entsprechende Zusammenarbeit Ende November 2012 zu beenden. Gleichzeitig beschlossen wir, die Personalvertretung zu stärken und ihr mehr Mitwirkungsrechte zu gewähren. Der genannte Sparentscheid hat sich natürlich auch auf den Kundenbestand ausgewirkt. Jedoch war dieser im Vorjahresvergleich nur leicht rückläufig, trotz der höheren Kosten, welche die Spitex-Kunden nach dem kantonalen Sparentscheid selbst berappen müssen – und so ist der geringe Jahresverlust von CHF 26 000 (Vorjahr: Jahresgewinn CHF 45 000) angesichts der schwierigen Situation ein erfreuliches Ergebnis.

## STÄRKUNG ZUKUNFTSWEISENDER PROJEKTE

Trotz einschneidender Sparmassnahmen seitens des Kantons gelang es uns, bestehende Bereiche zu stärken sowie zukunftsweisende Projekte zu lancieren und voranzutreiben. Dazu gehören beispielsweise die Neuorganisation des Palliativ- und Onkologie-Care-Teams (SEOP) sowie unseres Call Centers, der webbasierte Anmeldeprozess von Patienten durch Spitäler (OPAN) und der Bau des Zentrums Schönberg – ein Gemeinschaftsprojekt der SPITEX BERN und der Tilia-Stiftung für Langzeitpflege. Ausserdem haben wir im Berichtsjahr intensiv an einem Angebot im Bereich sogenannter Comfort-Leistungen gearbeitet – dieses steht nun seit Februar 2013.

## AUSBLICK UND DANKESCHÖN

Die SPITEX BERN ist heute eine tragende Säule des regionalen und kantonalen Gesundheits- und Sozialsystems. Unsere



*Philip Steiner, Geschäftsführer SPITEX BERN*

Vision zeigt auf, dass wir dieser Rolle auch in Zukunft gerecht werden wollen: «Unsere Kundinnen und Kunden haben Anspruch auf bestmögliche Lebensqualität und Würde in allen Lebenssituationen. Wir wollen dazu einen wesentlichen Beitrag leisten.» Alleine erreichen wir dies nicht, und so möchte ich an dieser Stelle einen herzlichen Dank aussprechen. Dieser geht an unsere engagierten und loyalen Mitarbeitenden und an unsere Kunden, die uns tagtäglich ihr Vertrauen schenken. Er geht an unseren Vorstand, an all unsere Partner auf allen Stufen sowie an all jene Menschen, die uns in Form von Spenden und Legaten unterstützen. Ihre Unterstützung spornt uns an, täglich besser zu werden.

Philip Steiner, Geschäftsführer SPITEX BERN

# 165 JAHRE UND FITTER DENN JE



**0842 80 40 20**

(CHF 0.08/MIN)

[WWW.SPITEXBE.CH](http://WWW.SPITEXBE.CH)

# WEICHEN FÜR DIE ZUKUNFT GESTELLT

Kundenzufriedenheit, Mitarbeitermotivation, Vernetzung mit Partnern und Wirtschaftlichkeit: Gemäss diesen vier strategischen Erfolgsfaktoren hat die SPITEX BERN im Jahr 2012 mehrere umfangreiche, zukunftsgerichtete Projekte lanciert.

## NEUE COMFORT-DIENSTLEISTUNGEN

Seit Februar 2013 können neue und bestehende Kunden von einem breiteren Dienstleistungsangebot profitieren. Über die Tochtergesellschaft BelleVie Suisse AG bietet die SPITEX BERN neu Dienstleistungen im Comfort-Bereich an. Im Berichtsjahr hat die SPITEX BERN den Markteintritt vorbereitet. Mehr dazu im Ausblick ab Seite 34.

## PERSÖNLICHERER KUNDENDIENST

Wenn ein Kunde die SPITEX BERN anruft, soll er nicht mehr als zwei Ansprechpersonen haben. Deshalb wird ab dem 1. Mai 2013 jeder Kunde einem Call-Center-Team (neu: Kundendienst) zugeordnet. Ein Grossteil dieser Arbeiten wurde bereits 2012 initiiert. Mehr dazu im Ausblick ab Seite 34.

## ÖFFENTLICHE SPITEX – DAS ORIGINAL

Im Kanton Bern gibt es 53 öffentliche und gemeinnützige Spitex-Organisationen. Im Januar 2013 hat der Grossteil von ihnen mit dem SPITEX Verband Kanton Bern eine Image- und Marketingkampagne gestartet. Während des ganzen Jahres werden sie unter anderem mit Inseraten aufzeigen, was die öffentliche Spitex ausmacht und wie sie sich von privaten, kommerziellen Anbietern unterscheidet. 2012 hat die SPITEX BERN zusammen mit einigen anderen Spitex-Organisationen und dem Kantonalverband die Kampagne entwickelt.

Mehr dazu im Bericht «Vernetzung/Partner» ab Seite 21.

## ONLINE-PATIENTENANMELDUNG (OPAN)

Die Online-Patientenanmeldung ermöglicht Patienten einen nahtloseren Übertritt vom Spital zur Spitex. Ab Februar 2013 können alle Spitäler im Kanton Bern das OPAN-System nutzen. Das von der SPITEX BERN entwickelte, internetgestützte Verfahren zur vereinfachten Patientenanmeldung hat 2012 in einem Pilotprojekt mit dem Inselspital seine Praxistauglichkeit unter Beweis gestellt.

Mehr dazu im Bericht «Vernetzung/Partner» ab Seite 21.

## KONZENTRATION AUF AMBULANTE PFLEGE

In der Altersresidenz «Senevita Westside» hat die SPITEX BERN 2012 die stationäre Pflege erfolgreich an die Senevita AG übergeben – zur Zufriedenheit aller beteiligten Mitarbeitenden, Patientinnen und Patienten. Damit konzentriert sich die SPITEX BERN voll und ganz auf ihre Kernkompetenz: die Pflege und Betreuung zu Hause. Mehr dazu im Bericht «Kundenzufriedenheit» ab Seite 13.

*Ein Sujet der Marketingkampagne der öffentlichen Spitex-Organisationen im Kanton Bern.*





Der Vorstand der SPITEX BERN. Stehend (v.l.n.r.): Elisabeth Stalder-Riesen, Peter Huber, Rita Gisler, Max Werner Rickenbacher, Christoph Minnig, Susanne Rusterholz. Sitzend (v.l.n.r.): Andreas Gerber, Rahel Gmür, Martin Bauer. Nicht im Bild: Katharina Annen.

# ORGANISATION SPITEX BERN 2012

## VORSTAND

**Rahel Gmür**, Präsidentin

**Peter Huber**, Vizepräsident

**Katharina Annen – Martin Bauer – Dr. med. Andreas Gerber – Rita Gisler – Prof. Dr. Christoph Minnig – Max Werner Rickenbacher – Susanne Rusterholz**

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

**Daniela Brunner**, Leiterin Betriebsmanagement Spezialdienste

**Christoph Gfeller**, Leiter Finanzmanagement und Controlling

**Marco Hobi**, Leiter Human Resources Management

**Marius Muff**, Leiter Betriebsmanagement

**Claudia Müller-Eggenberger**, Leiterin Betriebsmanagement

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 Betriebes der SPITEX BERN.

Die Geschäftsleitung der SPITEX BERN. Stehend (v.l.n.r.): Marco Hobi, Marius Muff, Christoph Gfeller, Philip Steiner. Sitzend (v.l.n.r.): Claudia Müller-Eggenberger, Daniela Brunner.

## VORSTAND SPITEX BERN

RAHEL GMÜR, Präsidentin – PETER HUBER, Vizepräsident – MARTIN BAUER – ANDREAS GERBER – RITA GISLER  
CHRISTOPH MINNIG – MAX WERNER RICKENBACHER – SUSANNE RUSTERHOLZ – KATHARINA ANNEN

Stand: Dezember 2012

Geschäftsführer PHILIP STEINER					
Betriebsmanagement Marius Muff <sup>1</sup>	Betriebsmanagement Claudia Müller	Betriebsmanagement Spezialdienste Daniela Brunner	Human Resources Management Marco Hobi	Finanzmanagement und Controlling Christoph Gfeller	Stab
Betrieb Wankdorf Susanna Schwitter	Betrieb Wittigkofen-Elfenau Jörg Stähelin	Fachentwicklung Pflege und HWS Simone Rijken	Operatives HRM Ursula Rohner	Buchhaltung Marianne Raclé	Assistenz Geschäftsführer Elisabeth Michel
Betrieb Lorraine-Wyler Veronika Stähli	Betrieb Ostring Schosshalde Sierd de Bruin	Palliative und Onkologie-Care Claudia Kirsch	Ausbildung Daniel Beer	Saläradministration Monika Wenger	Strategische Projekte und Infrastruktur Judith Liechi
Betrieb Länggasse Nord Ursula Dolder	Betrieb Sulgenbach Kirchenfeld Franziska Eastus	Kinderspitex Ruth Hostettler Nadine Dennler	Personal- und Organi- sationsentwicklung Marco Hobi	Controlling und operative Informatik Lukas Heiniger	Projektleitung Brigit Kleinert
Betrieb Länggasse Süd Rita Negri	Betrieb Fischermätteli West Regula Mueller	Nachtdienst/ Sitznachtwache Erika Burri	Support HRM Kurt Kaufmann	Service Center Andrea Lazecki	Projektleitung Claudia Kirsch
Betrieb Bümpliz Süd Erika Burri	Betrieb Fischermätteli Ost Vanessa Vilar	Freiwillige Daniela Brunner	Kommunikation und Redaktion Eva Zwahlen	Call Center Anja Liechi	Marketingkoordination und Eventmanagement Katharina Bieri
Betrieb Bümpliz Nord Beata Steck	Betrieb Kehrsatz Vanessa Vilar	Assistenz Betriebs- management Elisabeth Kohli			
Betrieb Bethlehem Andrea Rindlisbacher					

1) stv. Geschäftsführer



Näher beim Kunden:  
SPITEX-BERN-Mitarbeiter Adrian Rütsche  
zu Hause bei Kundin Hanni Waber.

# ZUFRIEDENE KUNDINNEN UND KUNDEN

## – TROTZ HÖHERER KOSTEN –

Die Kunden der SPITEX BERN müssen seit April 2012 teils massiv mehr selbst bezahlen. Dies aufgrund eines Sparentscheids des Kantons. Trotzdem sind viele unserer Kunden bei uns, der SPITEX BERN, geblieben: Dem Unternehmen ist es gelungen, die Folgen des Sparentscheids für die Kunden mit diversen Massnahmen abzufedern.

■ Näher beim Menschen: Für die SPITEX BERN ist diese Aussage mehr als ein Slogan. Die Mitarbeitenden engagieren sich tagtäglich rund um die Uhr für das Wohl ihrer Kunden. Die SPITEX BERN hat in ihrer Strategie die Kundenzufriedenheit als einen entscheidenden Erfolgsfaktor definiert. Und die Strategie geht auf: Laut der neusten Umfrage sind unsere Kunden mit den Leistungen der SPITEX BERN nach wie vor sehr zufrieden.

### KOSTENANSTIEG ABGEFEDERT

Die SpiteX-Kunden im Kanton Bern haben seit 1. April 2012 die Folgen eines Sparentscheids zu tragen und müssen 20 Millionen Franken mehr aus der eigenen Tasche bezahlen. Zum einen haben der Grosse Rat und der Regierungsrat die Kostenbeteiligung an den hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen erhöht. Zum anderen hat Letzterer – gegen den Willen des Grossen Rates – die Patientenbeteiligung bei der Pflege eingeführt.

Die Kostenbeteiligung an den hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistungen und die Patientenbeteiligung berechnen sich nach dem steuerbaren Einkommen und Vermögen des SpiteX-Kunden. Insbesondere die hauswirtschaftlichen und so-

zialbetreuerischen Leistungen, die stets von einem Arzt verordnet werden müssen, sind für viele unserer Kunden massiv teurer geworden. Manche zahlen heute fast doppelt so viel wie vor dem Sparentscheid. Die SPITEX BERN legte in dieser Situation grossen Wert auf eine aktive externe und interne Kommunikation. Mitarbeitende und Kunden sollten die Informationen über die Änderungen direkt von der SPITEX BERN erhalten und nicht durch die Medien. Die Betroffenen wurden genau darüber informiert, was der Entscheid des Kantons für sie konkret bedeutet: die Kunden mit einem persönlichen Brief und die Mitarbeitenden mittels Schreiben und einer Informationsveranstaltung. Damit keine Fragen unbeantwortet blieben, richtete die SPITEX BERN zudem eine Hotline ein.

Um möglichst wenige Kunden wegen des Kostenanstiegs zu verlieren, senkte die SPITEX BERN die Preise im Bereich Hauswirtschaft gegenüber den Vorgaben des Kantons und setzte parallel dazu Massnahmen zur Effizienzsteigerung um. Zudem lancierte die SPITEX BERN eine sogenannte «Charmeoffensive»: Die Mitarbeitenden wurden dazu ermuntert, noch zuvorkommender mit den Kunden umzugehen als zuvor.

Dank den diversen Anstrengungen ist es der SPITEX BERN gelungen, einen Grossteil aller Kunden zu halten. Die Anzahl Leistungsstunden im Bereich Hauswirtschaft ging weniger stark zurück als befürchtet, sodass die SPITEX BERN nicht gezwungen war, personelle Massnahmen umzusetzen. Während die Loyalität unserer bestehenden Kunden gross war, verzeichnete die SPITEX BERN jedoch etwas weniger Neuanmeldungen als in den Vorjahren.

## WESTSIDE: ÜBERGABE DER STATIONÄREN PFLEGE

Ende März 2012 hat sich die SPITEX BERN aus der stationären Pflege der Altersresidenz «Senevita Westside» zurückgezogen. Nach der Eröffnung 2009 hatte die SPITEX BERN die Pflegestation mit 20 Betten übernommen. So sollte es Kunden ermöglicht werden, bei einem Übertritt auf die Pflegestation von denselben Personen wie zuvor in der Alterswohnung gepflegt zu werden. SPITEX BERN stellte fest, dass die Pflegestation aufgrund ihrer Grösse nicht wirtschaftlich betrieben werden konnte. Dies war der Grund, weshalb SPITEX BERN die stationäre Pflege im Westside wieder an die Senevita AG übergab und sich seither auf die ambulante Pflege und Betreuung konzentriert.

Alle Mitarbeitenden und Kunden wurden früh über die Änderungen informiert. Die SPITEX BERN fand für alle Mitarbeitenden eine Anschlusslösung: Entweder konnten sie bei der Senevita im stationären Bereich im Westside weiterarbeiten oder bei der SPITEX BERN im ambulanten Bereich bleiben. Da ein Teil der Mitarbeitenden die Kunden in der Pflegestation weiterhin betreut, sind diese vom Ausstieg der SPITEX BERN kaum betroffen. Negative Reaktionen blieben so auch aus. Im Westside bleibt ein Spitex-Betrieb für die ambulante Pflege bestehen. Die Zusammenarbeit mit der Senevita AG funktioniert nach wie vor sehr gut.

## BETRIEB KEHRSATZ: INTEGRATION AUF GUTEM WEG

2010 übernahm die SPITEX BERN die Spitex-Organisation in Kehrsatz. Die Kunden wurden zwar weiterhin meist vom gleichen Team gepflegt, durch die Übernahme fehlte aber eine Ansprechperson in Kehrsatz. Im Sommer 2012 hat die SPITEX BERN deshalb eine neue Stelle vor Ort geschaffen: Eine Teamleiterin ist Ansprechperson für Kunden und Ärzte, pflegt den Kontakt zur Gemeinde und betreibt Öffentlichkeitsarbeit.

So war die SPITEX BERN 2012 zum ersten Mal am «Chäsitzer Wiernachtsmärit» mit einem Stand vertreten, was einen wertvollen Austausch mit der Bevölkerung ermöglichte. Durch die neu geschaffene Stelle konnte der Betrieb Kehrsatz wieder stärker im Dorf verankert werden. Die Kundenzahl steigt.

## KUNDENAUSFLUG – EIN VOLLER ERFOLG

Weit mehr als hundert Kunden und Angehörige nahmen am Kundenausflug der SPITEX BERN vom 3. Juli 2012 teil. Mit Reisebussen ging es nach Luzern mit anschliessender Schifffahrt und Mittagessen auf dem Vierwaldstättersee. Die Rückreise führte entlang des Sarner- und des Lungernsees über den Brünigpass. Die Kunden genossen die abwechslungsreiche Landschaft und den Austausch mit den anderen Reisenden und den Mitarbeitenden der SPITEX BERN; es herrschte eine heitere Stimmung.

Es war auch Kunden mit Mobilitätseinschränkungen sowie Kunden mit spezieller medizinischer Pflege möglich, mit Begleitung von Spitex-Mitarbeitenden, teilzunehmen. Mit dem Ausflug wurde Kunden wie Angehörigen ermöglicht, dem Alltag für einmal zu entfliehen und die Sorgen zu Hause zu lassen. Der Ausflug war für die Teilnehmenden kostenlos. Aufgrund der positiven Rückmeldungen wird die SPITEX BERN auch 2013 eine solche Reise organisieren.

## KUNDENZUFRIEDENHEITSSTUDIE

Alle zwei Jahre führt ein externes Unternehmen bei Kunden diverser öffentlicher Spitex-Organisationen eine Umfrage durch. Die Kundenzufriedenheitsstudie wird alternierend mit der Mitarbeiterzufriedenheitsumfrage durchgeführt. Auf die Resultate der neusten Umfrage war die SPITEX BERN besonders gespannt, zumal diese im dritten Quartal 2012, nach dem Preisanstieg, durchgeführt wurde. Die Resultate sind erfreulich: Die Kunden sind mit der Betreuung und der Pflege durch die SPITEX BERN insgesamt zufrieden. Es besteht dennoch Verbesserungspotenzial, das SPITEX BERN definieren und mit geeigneten Massnahmen im laufenden Jahr umsetzen wird. 2013 werden erneut die Mitarbeitenden zur Zufriedenheit befragt.

## RECHTSBERATUNG FÜR KUNDEN

Es kommt immer wieder vor, dass Krankenkassen Spitex-Leistungen nicht bezahlen wollen. Dadurch werden die Kunden nicht selten finanziell schwer belastet.

Die SPITEX BERN bietet deshalb Kunden, die sich in einer wirtschaftlich schwierigen Situation befinden, eine entsprechende Rechtsberatung durch einen externen Anwalt an. Diese Beratung kann zum Beispiel dann zum Tragen kommen, wenn es darum geht, Entscheide der Krankenkassen anzufechten und/oder abzuklären, ob sich das Beschreiten des Rechtswegs lohnt. Für die entstandenen Kosten kommt der Kundenfonds auf. Die Rechtsberatung der SPITEX BERN wird von den Kunden sehr geschätzt.

2012 ging der Fall einer Kundin der SPITEX BERN bis vor Bundesgericht. Die Krankenkasse hatte einen Teil der ambulanten Pflegekosten aufgrund einer durchgeführten Wirtschaftlichkeitsprüfung

abgelehnt. Bis vor Kurzem waren Gerichtsurteile zu diesem Vorgehen der Versicherungen meist zugunsten der Kassen ausgefallen. Nun konnte die SPITEX BERN jedoch einen juristischen Erfolg erzielen: Im Fall der Kundin entschied das Bundesgericht 2012, dass die Krankenkasse praktisch sämtliche Leistungen der SPITEX BERN vergüten muss, da die Wirtschaftlichkeit nicht nur aus Sicht der Krankenversicherer betrachtet werden darf. Von diesem Urteil werden in Zukunft weitere Spitex-Kunden in der ganzen Schweiz profitieren, da Bundesgerichtsentscheide als Massstab für ähnliche Fälle herangezogen werden.



*Ein herausforderndes 2012: Im Zentrum des Berichtsjahres standen einerseits die Auswirkungen des Sparentscheids des Kantons Bern, andererseits die Fokussierung auf zukunftsgerichtete Projekte der SPITEX BERN.*

# HOHE MOTIVATION

## IN EINEM SCHWIERIGEN UMFELD

Der Sparentscheid des Kantons sorgte 2012 für Verunsicherung bei den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der SPITEX BERN. Um alle Arbeitsplätze sichern zu können, entschieden sich der Vorstand und die Geschäftsleitung für eine solidarische Lösung. Trotz der schwierigen Umstände ist die Motivation der Mitarbeitenden der SPITEX BERN nach wie vor hoch.

■ Motivierte Mitarbeitende sind das Herz jeder Organisation, gerade im Gesundheitswesen. Die SPITEX BERN hat deshalb auch in ihrer neuen Strategie die Mitarbeitermotivation als entscheidenden Erfolgsfaktor definiert. Die Geschäftsleitung verstärkte im Berichtsjahr die interne Kommunikation, intensivierte die Zusammenarbeit mit der Personalvertretung, investierte stark in die Aus- und Weiterbildung und stellte mehr Mittel für Team-events zur Verfügung.

### SICHERUNG DER ARBEITSPLÄTZE

Der im Herbst 2011 durch die Regierung beschlossene Sparentscheid führte dazu, dass Spitex-Kunden ab April 2012 für Pflege und Hauswirtschaft teils massiv mehr aus der eigenen Tasche bezahlen müssen. Der SPITEX BERN drohte ein Nachfrageeinbruch. Die Organisation suchte deshalb sowohl neue Einnahmequellen als auch Möglichkeiten, die Kosten sozialverträglich zu senken. Ziel war es, die Arbeitsplätze zu sichern und langfristig eine attraktive Ar-

beitgeberin zu bleiben. In das Projekt zur Suche nach Sparmöglichkeiten wurden die Mitarbeitenden von Anfang an eingebunden. Im Februar 2012 sassen Geschäftsleitungsmitglieder, Personalvertretung und drei Personalverbände zusammen, um verschiedene Varianten zur Senkung der Personalkosten zu diskutieren.

Die Gespräche verliefen jedoch nicht konstruktiv. Zwar hätte die interne Personalvertretung Kürzungen der Arbeitgeberbeiträge an die Pensionskasse sowie an die Krankentaggeld- und Unfallversicherung mitgetragen, jedoch stellten sich die Personalverbände quer. Die Geschäftsleitung sah sich dennoch zu diesen Senkungen gezwungen. Eine Änderungskündigung war die logische Konsequenz. Davon waren sämtliche Mitarbeitenden – inklusive der Geschäftsleitungsmitglieder – solidarisch betroffen. Mit den neuen Arbeitsverträgen wurden die Arbeitgeberbeiträge an die Pensionskasse sowie an die Krankentaggeld- und Unfallversicherung auf das

gesetzliche Niveau gesenkt. Bislang hatte die SPITEX BERN freiwillig mehr an die Arbeitnehmerbeiträge geleistet. Die neuen Regelungen entsprechen nun den gängigen gesetzlichen Vorgaben.

In einem anschliessenden Schlichtungsverfahren einigten sich die Parteien unter folgender Voraussetzung auf die Auszahlung einer Gewinnbeteiligung: Wenn die SPITEX BERN die Geschäftsjahre 2012 und 2013 mit einem positiven Ergebnis abschliesst, erhalten die Angestellten einen Bonus maximal in der Höhe der Einbussen durch die Änderungskündigung.

### KÜNDIGUNG DER SOZIALPARTNERSCHAFT MIT DEN DREI PERSONALVERBÄNDEN

Während des langwierigen Konsultationsverfahrens zu Beginn des Berichtsjahres zeigte sich deutlich, dass die Vertreter der Personalverbände am Verhandlungstisch zu keiner lösungsorientierten Haltung bereit waren. Der Vorstand und die Geschäfts-

leitung der SPITEX BERN entschlossen sich deshalb, die Mitwirkungsvereinbarung mit den Personalverbänden auf den 30. November 2012 zu kündigen. Die fristgerechte Auflösung der Vereinbarung ist eine direkte Konsequenz aus der zunehmenden Distanz zwischen der SPITEX BERN und den Personalverbänden.

Die SPITEX BERN ist weiterhin offen für einen Branchen-Gesamtarbeitsvertrag. Dieser müsste jedoch von den Personalverbänden mit dem kantonalen Spitex-Verband und auch den privaten Spitex-Organisationen verhandelt werden, damit für alle Anbieter im Kanton dieselben Bedingungen gelten. Die SPITEX BERN schliesst nicht aus, in Zukunft wieder mit ausgewählten Personalverbänden zusammenzuarbeiten. Hierzu wird die Geschäftsleitung Ende 2013 eine Standortbestimmung vornehmen.

## GESTÄRKTE PERSONALVERTRETUNG

Seit dem 1. Dezember 2012 arbeitet die Geschäftsleitung der SPITEX BERN enger mit der Personalvertretung zusammen. Die Personalvertretung trifft sich neu alle drei Monate mit dem Leiter Human Resources und dem Betriebsmanagement sowie si-

tuativ mit dem Geschäftsführer. Zweimal pro Jahr gibt es ein Personalvertretungsmeeting. Im Dezember finden jeweils die Lohnverhandlungen für das kommende Jahr statt. Die Personalvertretung hat grössere Mitwirkungsrechte, als rechtlich vorgeschrieben ist. So können die Personalvertreter beispielsweise bei Lohnrunden mitreden und über die Anstellungsbedingungen verhandeln.

## STRATEGIEPAPIER ENTWICKELT

Vision, Leitbild, Werte, Ziele und Strategie der SPITEX BERN waren bis anhin nicht klar definiert. Deshalb entwickelte die Geschäftsleitung zusammen mit dem Kader 2012 an einem Workshop ein entsprechendes Strategiepapier, an dem sich alle Mitarbeitenden orientieren können. Die Vision der Organisation lautet: «Unsere Kundinnen und Kunden haben Anspruch auf bestmögliche Lebensqualität und Würde in allen Lebenssituationen. Wir wollen dazu einen wesentlichen Beitrag leisten.»

Das Leitbild der SPITEX BERN steht unter der Devise: «In all unseren Aktivitäten streben wir an, «Kundenzufriedenheit», «Mitarbeitermotivation», «Vernetzungsgrad mit Partnern» und «Wirtschaftlichkeit» bestmöglich zu erreichen und in Einklang

zu bringen.» Das übergeordnete Ziel der Organisation lautet: «Wir sind im Raum Bern die erste Wahl in der ganzheitlichen ambulanten Gesundheitsversorgung.» Die Geschäftsleitung plant, auch in Zukunft Strategieworkshops durchzuführen.

## VERSTÄRKUNG DER INTERNEN KOMMUNIKATION

Die SPITEX BERN hat 2012 ihre interne Kommunikation stark ausgebaut. Mehrere Kommunikationsinstrumente wurden verbessert oder neu eingeführt. Die SPITEX BERN kommuniziert mit ihren Mitarbeitenden über diverse Kanäle (Personal-Newsletter «SPITEX Inside», Betriebssitzungen, Personalvertretung, E-Mail und direkte Kommunikation). 2012 wurden zudem zwei Informationsveranstaltungen durchgeführt, an denen die Mitarbeitenden mit ihren Anliegen an die Geschäftsleitung gelangen konnten.

## GELUNGENE TEAMEVENTS

Im Team etwas unternehmen, gesellig zusammen sein und Zeit haben für Gespräche, die im Alltag zu kurz kommen: Teamanlässe sind wichtig für das Klima in einem Betrieb und die Motivation der Mitarbeitenden. Deshalb sprach die SPITEX BERN 2012 mehr Geld für Teamevents als in den Jahren

zuvor. Dies trotz des finanziellen Drucks, der auf der Organisation lastete. Die Betriebe waren in ihren Unternehmungen sehr kreativ. Sie verbrachten zum Beispiel einen Tag im Hochseilpark, machten einen Sherlock-Holmes-Krimi-Rundgang durch Bern, assen Fondue im Iglu oder übten sich im Curling. Die Teamanlässe kamen bei den Mitarbeitenden sehr gut an, wie die zahlreichen positiven Rückmeldungen zeigen.

## LOHNRUNDE 2013

Im Dezember 2012 legte die Geschäftsleitung unter Mitwirkung der Personalvertretung die Löhne und die Anzahl Ruhetage für 2013 fest. Die Lohnverhandlungen fanden zum ersten Mal ohne Personalverbände statt. Die Gespräche verliefen konstruktiv; die Personalvertretenden sind mit dem Ergebnis der Verhandlungen zufrieden. Die Löhne konnten trotz Sparvorgaben erfreulicherweise generell leicht erhöht werden. Im Marktvergleich zahlt die SPITEX BERN weiterhin vergleichbar gute Löhne.

Ab 2013 haben alle Mitarbeitenden der SPITEX BERN Anspruch auf einen zusätzlichen Ferientag. Zusätzlich erhalten die Angestellten für das laufende Jahr wiederum zwei Ruhetage zugesprochen. Damit haben die Mitarbeitenden de facto eine fünfte Ferienwoche. Die SPI-

TEX BERN beabsichtigt, in den nächsten Jahren den Ferienanspruch weiter zu erhöhen, sofern dies die finanzielle Situation erlaubt.

## GESUNKENE FEHLZEITEN

Im Gesundheitswesen sind die krankheits- und unfallbedingten Fehlzeiten generell hoch. Die SPITEX BERN ist hier keine Ausnahme. Jede Abwesenheit verursacht für die Organisation hohe Kosten. Bis 2011 erhielten Mitarbeitende, die nie fehlten, einen Gutschein im Wert von 70 Franken. Nachdem die Krankheits- und Unfallstunden 2011 stark zugenommen hatten, arbeitete Anfang 2012 die Geschäftsleitung ein neues Prämiensystem aus, um die Anzahl kurzzeitiger Ausfälle zu senken. Seit 2012 erhalten Mitarbeitende eine Prämie von 200 bis 500 Franken, je nach Anstellungsgrad und Anzahl Fehltag. 2012 kamen 136 Mitarbeitende in den Genuss dieser Prämie. Insgesamt zahlte die SPITEX BERN rund 43 000 Franken aus.

Getreu dem SPITEX-BERN-Motto «Näher beim Menschen» suchen die Vorgesetzten seit letztem Jahr noch konsequenter das Gespräch mit den Mitarbeitenden, wenn diese nach einer Absenz ihre Arbeit wieder aufnehmen. In den Rückkehrgesprächen geht es darum, die Mitarbeitenden

zu unterstützen und allfällige Probleme am Arbeitsplatz anzugehen. Die getroffenen Massnahmen zeigten Wirkung: 2012 ging die Anzahl Abwesenheiten im Vergleich zum Vorjahr stark zurück: Es gab ganze 3781 Krankheitsstunden und 1428 Unfallstunden weniger als im Vorjahr. Der starke Rückgang der Absenzen zeugt von einem grossen Engagement der Mitarbeitenden der SPITEX BERN.

## AUSBILDUNG

Die SPITEX BERN legt seit jeher grosses Gewicht auf die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbeitenden. Seit 2012 verpflichtet die Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern (GEF) die SpiteX-Organisationen mit der Ausbildungsverpflichtung zur praktischen Ausbildung in nicht universitären Gesundheitsberufen. Damit soll der Nachwuchs auf allen Bildungsstufen gesichert werden. Die SPITEX BERN bildete 2012 deutlich mehr Personen aus als vorgeschrieben.

Gemäss den Vorgaben der GEF müssen die SpiteX-Organisationen in den kommenden Jahren mehr Ausbildungslehrplätze auf Tertiärstufe zur Verfügung stellen. Um den Ausbildungsauftrag auch zukünftig zu erfüllen, reorganisiert die SPITEX BERN derzeit die Ausbildungsstrukturen.



Ein wichtiger Partner der SPITEX BERN – das Inselspital Bern.

# SPITEX BERN - VON DER SCHNITTSTELLE ZUR NAHTSTELLE IN DER GESUNDSVERSORGUNG

Im Berichtsjahr hat die SPITEX BERN mehrere Projekte gemeinsam mit verschiedenen Partnern umgesetzt. Ob bei der Online-Patientenanmeldung (OPAN), beim elektronischen Datenaustausch mit den Krankenkassen (eKarus), bei der Realisierung des Zentrums Schönberg, bei der Marketingkampagne mit anderen Spitex-Organisationen oder bei der Palliativ- und Onkologie-Care – immer geht es darum, unseren Kunden die beste Pflege und Betreuung zu ermöglichen.

■ Um die optimale Gesundheitsversorgung unserer bestehenden und zukünftigen Kundinnen und Kunden sicherzustellen, ist eine professionelle Betreuung und Pflege durch die Spitex-Mitarbeitenden zum einen und zum anderen eine optimale Vernetzung mit allen beteiligten Partnern unabdingbar. Nur wenn Ärzte, Spitäler, Pflegeheime, Rehakliniken und Versicherungen Hand in Hand mit der SPITEX BERN zusammenarbeiten, sind die Patienten optimal versorgt. Die SPITEX BERN hat deshalb die Vernetzung mit Partnern als weiteren strategischen Erfolgsfaktor definiert – und 2012 mehrere entsprechende Projekte lanciert.

## ONLINE-PATIENTENANMELDUNG (OPAN)

OPAN bezeichnet ein webbasiertes, standardisiertes Verfahren für den Übertritt eines Patienten vom Spital zur Spitex im Kanton Bern. Spitalmitarbeitende können in einem Online-Formular alle zur Anmeldung notwendigen Daten über einen Patienten eingeben. Die Informationen werden automatisch an die öffentliche Spitex-Organisation am Wohnort übermittelt. Durch eine gesicherte Verbindung und weitere Massnahmen ist der Datenschutz gewährleistet.

Die Online-Patientenanmeldung ist aus einem Projekt entstanden, das die SPITEX BERN im Herbst 2011 lanciert hatte. Ziel war, die Qualität des Übernahmeprozesses zwischen Spital und Spitex zu verbessern. 2012 haben das Universitätsspital Insel und das Lindenhof-Spital OPAN im Rahmen eines Pilotprojekts getestet.

Seit Anfang Februar 2013 können nun alle Spitäler im Kanton OPAN nutzen. Das System stellt sicher, dass alle wichtigen Informationen über einen Patienten schnell und korrekt an die jeweilige Spitex-Organisation übermittelt werden. Damit ermöglicht OPAN einen raschen und unbürokratischen Übertritt vom Spital zur Spitex.

## EKARUS

Die SPITEX BERN hat 2012 als eine der ersten Spitex-Organisationen in der Schweiz eKarus eingeführt. Mit diesem Instrument wird der Datenaustausch zwischen den Spitex-Organisationen und Pflegeheimen auf der einen und den Krankenversicherern auf der anderen Seite standardisiert und vereinfacht. Beide Seiten übermitteln elektronisch Administrativdaten der Versicherten, Bedarfsmeldungen, Rechnungen und weitere Dokumente gemäss standardisierten Abläufen.

Mit eKarus stellt die SPITEX BERN Rechnungen für kassenpflichtige Leistungen direkt an die Krankenversicherer aus. Der Kunde erhält nur noch eine Rechnungskopie – und muss die Leistungen nicht mehr vorfinanzieren. Die Rückmeldungen der Kunden auf die veränderte Art der Rechnungsstellung sind sehr positiv.

## ZENTRUM SCHÖNBERG

In der neuen Quartierbebauung Schönberg Ost in Bern haben im April 2012 die Bauarbeiten für das Zentrum Schönberg, das Kompetenzzentrum für die Versorgung von Patienten mit schweren

zentrum für Demenz und Palliative Care, begonnen. Initiantinnen und Trägerinnen des Zentrums Schönberg ([www.zentrumschoenberg.ch](http://www.zentrumschoenberg.ch)) sind die SPITEX BERN und die tilia-Stiftung für Langzeitpflege. Im 250 Meter langen Gebäude werden unter einem Dach die Pflege und Betreuung von Patientinnen und Patienten mit dem Wissens- und Bildungszentrum vereint. Diese strategische Neuausrichtung erfordert eine enge Zusammenarbeit zwischen den beiden Bereichen. Dies ermöglicht einen intensiven Wissens- und Erfahrungsaustausch zwischen der praktischen Pflege und Betreuung sowie der angewandten Forschung und Bildung in den Themenfeldern Demenz und Palliative Care – was in dieser Form einzigartig ist.

Das Pflege- und Betreuungszentrum wird ein durchlässiges, integriertes Angebot von ambulanten bis stationären Leistungen bereitstellen. Diese richten sich an Menschen mit Demenz und an Personen mit Anspruch auf Palliative Care, zum Beispiel mit einer schweren, unheilbaren Erkrankung. Auch deren Angehörige sind angesprochen. Im stationären Bereich werden insbesondere Wohngemeinschaften für Menschen mit einer leichten Demenzform und für Personen mit fortgeschrittener und schwerster Demenz eingerichtet. Im ambulanten Bereich wird ein neuartiges, innovatives Tageszentrum geschaffen, das Menschen mit Demenz und Angehörige zur Entlastung und Förderung nutzen können. Zu den Angeboten des Tageszentrums werden auch eine Interventionsequipe, die betroffene Menschen und ihre Angehörigen etwa in Krisensituationen unterstützt, sowie Beratungsdienstleistungen gehören.

Im Wissenszentrum wird, in Zusammenarbeit mit Fachhochschulen und den Universitären Psychiatrischen Diensten (UPD), angewandte Versorgungsforschung in den Feldern Demenz und Palliative

Care betrieben. Durch die Nähe im Zentrum Schönberg fließen die Forschungsergebnisse unmittelbar in die praktische Arbeit ein. Ausserdem erfolgt der Wissenstransfer auch durch die eigens entwickelten Bildungsangebote, die das Wissenszentrum den Mitarbeitenden des Pflege- und Betreuungszentrums – und natürlich auch Dritten – bereitstellt. Mit dem Zentrum Schönberg stärkt die SPITEX BERN ihre Kompetenz insbesondere im Bereich Demenz. Zudem kann die SPITEX BERN mit dem Tageszentrum das Angebot für ihre Kunden und deren Angehörige erweitern. Im Frühling 2014 werden die ersten Bewohner ins Zentrum Schönberg einziehen und die Mitarbeitenden ihre Tätigkeiten in diesem einzigartigen Kompetenzzentrum aufnehmen.

### MARKETINGKAMPAGNE

Im Kanton Bern gibt es 53 öffentliche, gemeinnützige Spitex-Organisationen. Bis anhin hat jede Organisation ihre eigenen Massnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit umgesetzt. 2012 wandte sich die SPITEX BERN mit dem Vorschlag, gemeinsam eine Kampagne zu entwickeln, an den SPITEX Verband Kanton Bern. 44 Spitex-Organisationen sind an dieser Image- und Marketingkampagne beteiligt, die Anfang 2013 lanciert worden ist.

Während des ganzen Jahres werden die beteiligten Organisationen aufzeigen, was die öffentliche Spitex mit dem Service-public-Auftrag leistet und wie sie sich demzufolge von privaten, kommerziellen Anbietern unterscheidet. Denn auch heute kommt es bei Kunden immer wieder zu Verwechslungen, da private Anbieter ebenfalls unter dem Begriff «Spitex» arbeiten – die Bezeichnung ist nicht geschützt. Die Kampagne weist auf die zahlreichen Kompetenzen der öffentlichen Spitex hin: Sie verfügt über jahrzehntelange Erfahrung im ambulanten Pflegebereich und ist lokal stark

verankert. Die Mitarbeitenden der öffentlichen Spitex sind gut ausgebildete und erfahrene Spezialistinnen und Spezialisten.

Die Professionalität der erbrachten Leistungen – wie auch die über Jahre gewachsene, enge Zusammenarbeit mit weiteren Akteuren im Gesundheitswesen – tragen viel zur Qualität des Angebotes und zur sehr hohen Kundenzufriedenheit bei. Die öffentliche Spitex pflegt und betreut alle Menschen – überall, unabhängig von Einkommen, Wegzeit und Einsatzdauer – und bietet eine breite Palette an spezialisierten Leistungen aus einer Hand an. Die öffentliche Spitex ist eine fortschrittliche, soziale und faire Arbeitgeberin sowie ein verlässlicher Partner für Spitäler, Ärzte und andere Zuweiser.

Die Kampagne besteht aus Inseraten in allen wichtigen überregionalen und lokalen Zeitungen sowie Strassenplakaten im ganzen Kanton. Zudem gibt es Werbung auf Bussen. Ein «Original»-Stempel erscheint auf mehreren Kommunikationsmitteln und auch in den E-Mail-Signaturen.

### PALLIATIV- UND ONKOLOGIE-CARE (SEOP)

Die Bedeutung der Palliativ- und Onkologie-Care nimmt für die SPITEX BERN stetig zu. Um das bestehende Angebot zu stärken, hat die SPITEX BERN 2012 die Ressourcen in diesem Bereich weiter gestärkt und eine neue Teamstruktur gebildet. Das Team besteht aus Pflegefachleuten mit einer Spezialausbildung in Onkologie- oder Palliativpflege. Es bietet umfassende Betreuung und Beratung für schwer erkrankte Menschen und ihre Angehörigen zu Hause an – in der Stadt Bern und in der umliegenden Region.

Das Palliativ- und Onkologie-Care-Team arbeitet eng mit anderen Spitex-Organisationen, Hausärzten, dem Inselspital und weiteren

spezialisierten Organisationen zusammen. Es ist für seine Kunden rund um die Uhr, sieben Tage die Woche da. Die meisten Teammitglieder arbeiten zugleich in einem Betrieb der SPITEX BERN als Themenverantwortliche in diesem Bereich. Dort übernehmen sie die Fallführung für Kunden in Palliative-Care-Situationen und unterstützen ihre Kolleginnen mit ihrem spezifischen Know-how. Innerhalb des Palliativ- und Onkologie-Care-Teams vertreten sie die Anliegen des jeweiligen Betriebs.

Mit dem neu gebildeten Palliativ- und Onkologie-Care-Team können sich die Partner der SPITEX BERN auf ein noch stärkeres, spezialisiertes Palliative-Care-Netz verlassen. Die Partnerschaften in diesem Bereich sollen in Zukunft weiter ausgebaut werden. Bereits heute sind einzelne Mitarbeiterinnen der SPITEX BERN aus dem Bereich Palliativ- und Onkologie-Care zusätzlich beim Inselspital angestellt.

### VIERTE CHARITY-GOLF-COMPETITION

«Spielend Freude bereiten.» Unter diesem Motto fand am 14. September 2012 die vierte Charity-Golf-Competition in Wallerried statt. Erfahrene Golfer schwangen ihre Schläger unter stahlblauem Himmel, und zahlreiche Debütanten absolvierten den Einführungskurs mit anschliessender Putting-Competition. So sind 13 000 Franken zugunsten der Kinderspitex und der SEOP der SPITEX BERN zusammengekommen. Der Event diente zudem dem Networking unter Führungskräften aus verschiedenen Unternehmen. Die Charity-Golf-Competition wurde 2012 zum letzten Mal durchgeführt. Um den Austausch mit ihren Partnern weiterhin zu pflegen sowie um Spendengelder zu generieren, erarbeitet die SPITEX BERN für die kommenden Jahre ein neues Gesamtkonzept.



Bei Fragen aller Art und rund um die Uhr erreichbar: das Call Center der SPITEX BERN. Im Bild: Anja Liechti, Leiterin Call Center, und ihre Mitarbeiterin Esther Lis.

# KOMMENTAR ZUR JAHRESRECHNUNG 2012

Die SPITEX BERN konnte 2012 den Betriebsertrag im Vergleich zum Vorjahr leicht steigern. Das nur leicht negative Jahresergebnis ist angesichts der schwierigen Situation nach dem Sparentscheid des Kantons erfreulich.

■ Die SPITEX BERN erzielte im Berichtsjahr einen Betriebsertrag von TCHF 16 354, was einer Steigerung von 0,5 Prozent im Vergleich zum Vorjahr entspricht (TCHF 16 274). Der Ertrag aus Pflegeleistungen nahm um 1,0 Prozent auf TCHF 12 050 zu, der Ertrag aus Hauswirtschaftsleistungen um 15,2 Prozent auf TCHF 2958 zu. Die diversen Erträge gingen zurück, was auf den Rückzug der SPITEX BERN aus der Pflegestation im Westside zurückzuführen ist. Erlösminde- rungen waren 2012 weniger zu verzeichnen als im Vorjahr – eine Folge der Abnahme des Delkredere. Die Kantonsbeiträge betragen im Jahr 2012 TCHF 14 203 (Vorjahr: TCHF 16 396, –13,4 Prozent).

Das Ergebnis aus Betriebstätigkeit belief sich 2012 auf TCHF –334 (Vorjahr: TCHF 49). Dieser Verlust entspricht den Erwartungen. Der Finanzertrag entwickelte sich, wie die Finanzmärkte allgemein, positiv. Das Ergebnis aus nicht betrieblicher Tätigkeit betrug TCHF 308 (Vorjahr: TCHF –3). Damit resultierte ein Jahresergebnis von TCHF –26 (Vorjahr: TCHF 45). Die Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten betragen per Ende 2012 TCHF 2712 (Vorjahr: TCHF 2903). Die durchschnittliche Zahlungsfrist der Debitoren ging zurück und betrug noch 59,9 Tage (Vorjahr: 62,2 Tage).

## EIGENKAPITAL

Durch den Jahresverlust sank das Eigenkapital:

Eigenkapital am 1.1.2012	CHF 1 769 921.21
Jahresergebnis zulasten des Eigenkapitals	CHF 26 286.46
Eigenkapital am 31.12.2012	CHF 1 743 634.75

## FONDS

Aus den Fonds zahlte die SPITEX BERN im Berichtsjahr auf Antrag an den Vorstand Leistungen im Umfang von insgesamt TCHF 117 aus: an Kundinnen und Kunden – zum Beispiel im Rahmen des Projekts «Wohnverwahrlosung» –, an Mitarbeitende und für Projekte. Zudem wurde der Kauf der Aktien der BelleVie Suisse AG für TCHF 300 über die Fonds finanziert.

## INFORMATIK

Die SPITEX BERN hat im Berichtsjahr begonnen, ihre veralteten Desktop-Computer durch sogenannte Thin Clients zu ersetzen. Anfang 2013 ist die Auswechslung an allen Standorten abgeschlossen worden. Ein Thin Client ist kein vollwertiger Computer, sondern dient lediglich als Schnittstelle zum Benutzer. Über eine schnelle Datenleitung ist der Thin Client mit einem Server verbunden, wo sämtliche Daten der SPITEX BERN verschlüsselt abgelegt sind. Diese Lösung hat viele Vorteile: Sie ist wesentlich einfacher und kostengünstiger, da nicht mehr viele Desktop-Computer, sondern nur noch ein zentraler Server gewartet werden muss. Wenn ein Thin Client aussteigt, muss nur ein neuer angeschlossen werden, Daten gehen keine verloren. Thin Clients verbrauchen nur rund einen Fünftel der Energie eines normalen Computers, und sie sind viel kleiner.

# MITARBEITENDE

## MITARBEITENDE

	Personen Ende Dez. 2011			Personen Ende Dez. 2012		
	Männer	Frauen	Total	Männer	Frauen	Total
KP	12	132	144	10	125	135
HP/FaGe	0	55	55	1	60	61
HH+	17	159	176	10	144	154
HH	0	16	16	0	19	19
Mgmt.	7	21	28	8	27	35
Verw.	5	25	30	4	27	31
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>408</b>	<b>449</b>	<b>33</b>	<b>402</b>	<b>435</b>

Stellenprozent	Ende Dez. 11	Ende Dez. 12
KP	8212	8624
HP/FaGe	3634	4273
HH+	11625	10146
HH	716	1050
Management	2595	3176
Verwaltung	1544	1849
<b>Total</b>	<b>28325</b>	<b>29118</b>

## LEGENDE:

KP	= Krankenpflege
HP/FaGe	= Hauspflege
HH+	= Pflegeassistent, Pflegehilfe
HH	= Haushilfe
Management	= Kadermitarbeitende
Verw.	= Mitarbeitende Hauptsitz, Reinigungspersonal

Die Stellenprozent nahmen 2012 im Vergleich zum Vorjahr um 2,8 Prozent zu, während die Anzahl Mitarbeitende um -3,1 Prozent auf 435 zurückging. Damit erhöhte sich der durchschnittliche Anstellungsgrad auf 66,9 Prozent (Vorjahr: 63,1 Prozent).

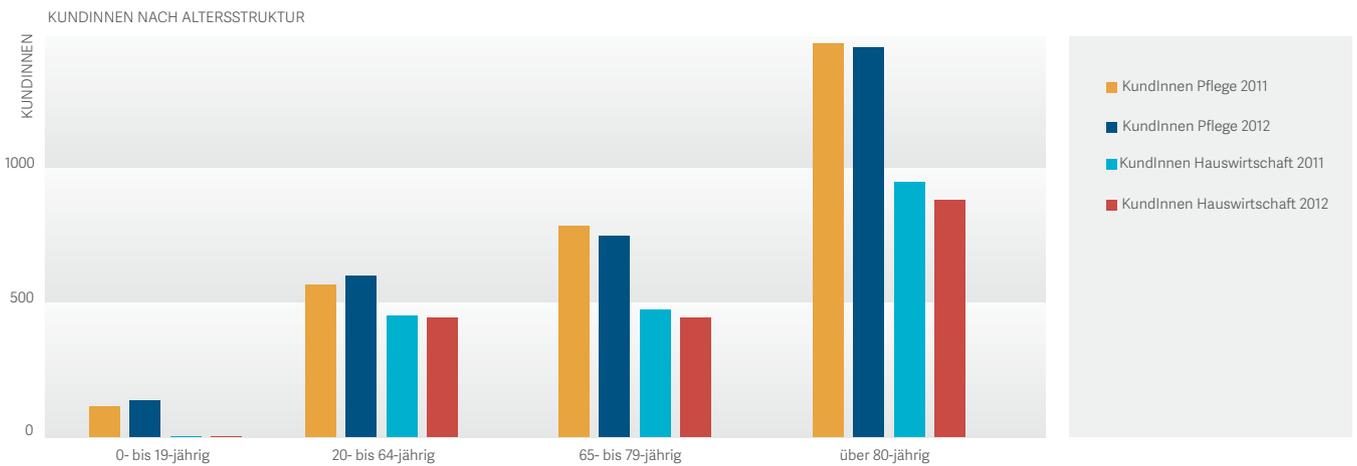
## VERRECHENBARE STUNDEN BRUTTO

	2011	2012
KP	50,6%	48,3%
HP/FaGe	59,7%	58,8%
HH+	65,0%	65,4%
HH	68,1%	80,5%
<b>Total ohne Verwaltung</b>	<b>58,1%</b>	<b>57,2%</b>
<b>Total inkl. Verwaltung</b>	<b>50,1%</b>	<b>48,4%</b>

Der Anteil verrechenbarer Stunden an der gesamten Arbeitszeit der Mitarbeitenden ging 2012 im Vergleich zum Vorjahr leicht zurück. Dies deshalb, weil der Zeitaufwand für Projekte und für Personalversammlungen zunahm. Die Anzahl Krankheitstage hingegen konnte deutlich gesenkt werden. Ob dies ausschliesslich mit den höheren Prämien für die Mitarbeitenden zusammenhängt, lässt sich nicht abschliessend beurteilen.

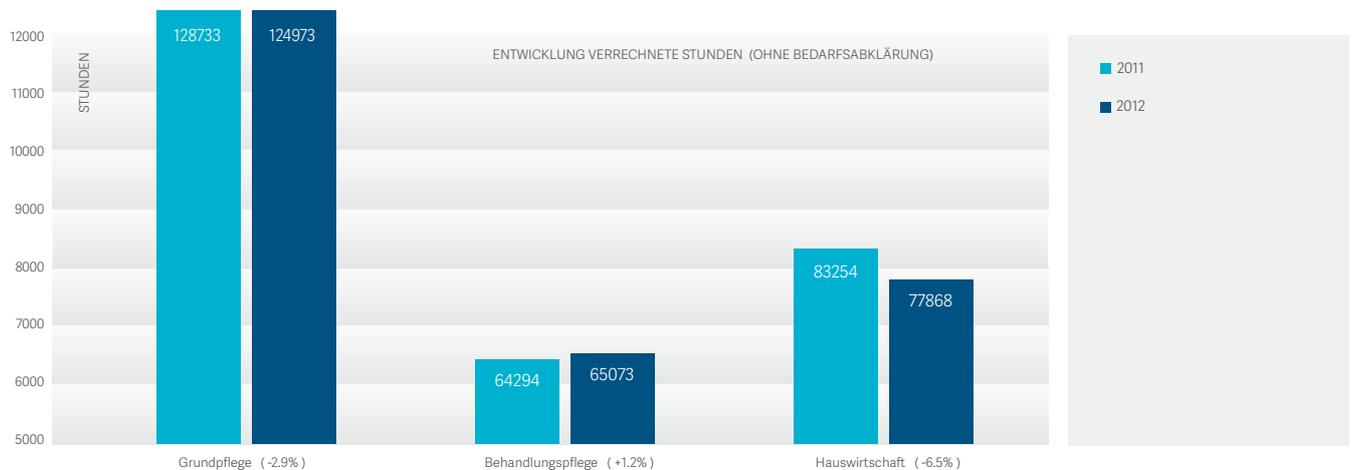
# KUNDINNEN UND KUNDEN

## KUNDINNEN UND KUNDEN NACH ALTERSGRUPPEN



Insgesamt wurden im Jahr 2011 4672 KundInnen betreut. In der Pflege haben die KundInnen um 1% und in der Hauswirtschaft um 3,2% abgenommen. Die Leistungsmenge je Kunde hat gegenüber dem Vorjahr zugenommen.

## VERRECHNETE STUNDEN (OHNE BEDARFSABKLÄRUNG)



Die SPITEX BERN erbrachte im Berichtsjahr für 2818 Kundinnen und Kunden Pflegeleistungen (Vorjahr: 2881, -2,2 Prozent). Im Bereich Hauswirtschaft betreute das Unternehmen 1695 Kundinnen und Kunden (Vorjahr: 1791, -5,4 Prozent). Insgesamt verrechnete die SPITEX BERN 267 914 Stunden Pflege und Hauswirtschaft (ohne Bedarfsabklärung). Dies entspricht einem Rückgang von 3,0 Prozent im Vorjahresvergleich (2011: 276 281 Stunden). Bei den Pflegeleistungen war der Rückgang mit -1,5 Prozent weniger stark als bei der Hauswirtschaft mit -6,5 Prozent.

# BERICHT DER REVISIONSSTELLE

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 2012 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 2012 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, 27. Februar 2013

reoplan treuhand ag.



Erich Gygax  
zugelassener  
Revisionsexperte  
leitender Revisor

Hans Rudolf Haefeli  
zugelassener  
Revisionsexperte

Beilage:

- Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung Betrieb, Bilanz und Betriebsrechnung Fonds, Anhang)

## BILANZ 2012

BILANZEN BETRIEB	31.12.2011	31.12.2012
	CHF	CHF
<b>AKTIVEN</b>		
<b>Umlaufvermögen</b>		
Flüssige Mittel	4 050 215.84	4 846 577.18
Forderungen aus Lieferungen und Leistungen gegenüber Dritten	2 903 004.05	2 712 434.15
Delkredere	-304 160.00	-291 585.00
Kautionen	47 518.12	47 634.19
Andere Forderungen	551 611.50	256 915.65
Aktive Rechnungsabgrenzung	298 671.40	276 958.95
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>7 546 860.91</b>	<b>7 848 935.12</b>
<b>Anlagevermögen</b>		
Informatik	53 002.00	50 602.00
Bauliche Einrichtungen	85 000.00	27 000.00
Übrige Sachanlagen	86 502.00	63 302.00
<b>Total Sachanlagen</b>	<b>224 504.00</b>	<b>140 904.00</b>
Reorganisation Informatik	1.00	1.00
<b>Total Aktivierter Aufwand</b>	<b>1.00</b>	<b>1.00</b>
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>224 505.00</b>	<b>140 905.00</b>
<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>7 771 365.91</b>	<b>7 989 840.12</b>

<b>PASSIVEN</b>		
<b>Fremdkapital</b>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen	699 196.30	422 920.35
Verbindlichkeiten gegenüber Bilanz Fonds	154 019.78	340 669.04
Andere Verbindlichkeiten	679 969.65	1 609 497.40
Passive Rechnungsabgrenzung	1 991 041.22	2 260 746.43
Rückstellungen	2 477 217.75	1 612 372.15
<b>Total Fremdkapital</b>	<b>6 001 444.70</b>	<b>6 246 205.37</b>
<b>Eigenkapital</b>		
Stand 1.1.	1 724 804.05	1 769 921.21
Zunahme (- = Abnahme)	45 117.16	-26 286.46
Stand 31.12.	1 769 921.21	1 743 634.75
<b>Total Eigenkapital</b>	<b>1 769 921.21</b>	<b>1 743 634.75</b>
<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b>7 771 365.91</b>	<b>7 989 840.12</b>

BILANZEN FONDS	31.12.2011	31.12.2012
	CHF	CHF
<b>AKTIVEN</b>		
<b>Umlaufvermögen</b>		
Flüssige Mittel	783 565.71	616 588.40
Wertschriften	1 773 584.95	1 870 076.15
Forderungen gegenüber Bilanz Betrieb	154 019.78	340 669.04
Andere Forderungen	7 318.55	5 387.75
Aktive Rechnungsabgrenzung	12 875.20	14 182.60
<b>Total Umlaufvermögen</b>	<b>2 731 364.19</b>	<b>2 846 903.94</b>

<b>Anlagevermögen</b>		
Finanzanlagen	1 540 000.00	1 220 000.00
<b>Total Finanzanlagen</b>	<b>1 540 000.00</b>	<b>1 220 000.00</b>
Immobilien	520 500.00	520 500.00
<b>Total Sachanlagen</b>	<b>520 500.00</b>	<b>520 500.00</b>
<b>Total Anlagevermögen</b>	<b>2 060 500.00</b>	<b>1 740 500.00</b>
<b>TOTAL AKTIVEN</b>	<b>4 791 864.19</b>	<b>4 587 403.94</b>

<b>PASSIVEN</b>		
<b>Fremdkapital</b>		
Kurzfristige Verbindlichkeiten	300 000.00	3 743.35
Darlehen	160 000.00	140 000.00
Hypotheken	335 000.00	335 000.00
<b>Total Fremdkapital</b>	<b>795 000.00</b>	<b>478 743.35</b>
<b>Zweckbestimmtes Kapital</b>		
<b>Personalfonds</b>		
Stand 1.1.	949 045.73	966 096.33
Zunahme	17 050.60	18 678.85
<b>Total Personalfonds 31.12.</b>	<b>966 096.33</b>	<b>984 775.18</b>
<b>Fonds für ambulante Palliativpflege</b>		
Stand 1.1.	816 983.16	559 361.36
Zunahme (- = Abnahme)	-257 621.80	25 500.60
<b>Total Fonds für ambulante Palliativpflege</b>	<b>559 361.36</b>	<b>584 861.96</b>
<b>Klientenfonds</b>		
Stand 1.1.	838 061.47	790 735.72
Abnahme	-47 325.75	-50 974.30
<b>Total Klientenfonds</b>	<b>790 735.72</b>	<b>739 761.42</b>
<b>Fonds Innovation + Entwicklung</b>		
Stand 1.1.	712 657.02	655 908.17
Abnahme	-56 748.85	-215 248.10
<b>Total Fonds Innovation + Entwicklung</b>	<b>655 908.17</b>	<b>440 660.07</b>
<b>Fonds Kinderspitex</b>		
Stand 1.1.	265 066.26	273 481.96
Zunahme	8 415.70	33 133.75
<b>Total Fonds Kinderspitex</b>	<b>273 481.96</b>	<b>306 615.71</b>
<b>Bildungsfonds</b>		
Stand 1.1.	174 405.15	177 465.25
Zunahme	3 060.10	3 099.90
<b>Total Bildungsfonds</b>	<b>177 465.25</b>	<b>180 565.15</b>
<b>Fonds Kehrsatz</b>		
Stand 1.1.	72 542.60	73 815.40
Zunahme (- = Abnahme)	1 272.80	-11 565.50
<b>Total Fonds Kehrsatz</b>	<b>73 815.40</b>	<b>62 249.90</b>
<b>Total Zweckbestimmtes Kapital</b>	<b>3 696 864.19</b>	<b>3 299 489.39</b>

## BILANZ 2012

<b>Freie Fonds</b>		
Stand 1.1.	0.00	500 000.00
Zunahme	500 000.00	309 171.20
<b>Total Freie Fonds</b>	<b>500 000.00</b>	<b>809 171.20</b>
<b>TOTAL PASSIVEN</b>	<b>4 791 864.19</b>	<b>4 587 403.94</b>

<b>ERFOLGSRECHNUNGEN</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>
Für die Zeit vom 1. Januar bis 31. Dezember	CHF	CHF

**BETRIEBLICHER ERFOLG****BETRIEBSERTRAG**

Ertrag Pflegeleistung	11 925 895.80	12 049 566.85
Ertrag Hauswirtschaft	2 567 743.75	2 957 626.70
<b>Total Ertrag Pflege u. Hauswirtschaft</b>	<b>14 493 639.55</b>	<b>15 007 193.55</b>
Ertrag aus Verkauf		
Medikamente/Verbrauchsmaterial	247 364.90	175 174.55
Ertrag aus Vermietung Krankenmobilen	1 929.00	917.00
Ertrag aus Verkauf übriges Material	91.00	21.00
Ertrag aus Patientenbeteiligung	0.00	374 299.90
Diverse Erträge	1 646 338.66	826 764.93
Erlösminderungen	-115 410.00	-30 852.15
<b>Total Betriebsertrag</b>	<b>16 273 953.11</b>	<b>16 353 518.78</b>

**AUFWAND FÜR KRANKENPFLEGEMATERIAL**

Krankenpflegematerial	244 689.70	207 289.90
<b>Total Aufwand für Krankenpflegematerial</b>	<b>-244 689.70</b>	<b>-207 289.90</b>
<b>BRUTTOGEWINN 1</b>	<b>16 029 263.41</b>	<b>16 146 228.88</b>

**PERSONALAUFWAND**

Personalaufwand	28 252 358.73	27 522 524.20
<b>Total Personalaufwand</b>	<b>-28 252 358.73</b>	<b>-27 522 524.20</b>
<b>BRUTTOGEWINN 2</b>	<b>-12 223 095.32</b>	<b>-11 376 295.32</b>

**ÜBRIGER BETRIEBSAUFWAND**

Sach- und Transportaufwand	748 422.55	540 118.80
Unterhalt und Reparaturen	98 935.95	183 230.45
Aufwand für Anlagenutzung	316 598.50	162 416.70
Mietzinsaufwand	513 155.80	507 796.25
Aufwand für Energie und Wasser	21 180.25	16 902.85
Verwaltungs-, EDV- u. Werbeaufwand	1 904 408.20	1 520 411.64
Versicherungsprämien, Gebühren,		
Kommissionen und Spesen	70 614.85	53 754.10
Übriger Betriebsaufwand	450 888.19	175 992.87
<b>Total Übriger Betriebsaufwand</b>	<b>-4 124 204.29</b>	<b>-3 160 623.66</b>

**BETRIEBSERGEBNIS VOR**

<b>SUBVENTIONEN</b>	<b>-16 347 299.61</b>	<b>-14 536 918.98</b>
---------------------	-----------------------	-----------------------

	<b>2011</b>	<b>2012</b>
	CHF	CHF

**LEISTUNGSBEITRÄGE**

Leistungen aus Leistungsvertrag	14 487 316.40	13 053 942.90
Übrige Leistungen a. Leistungsvertrag	1 837 206.30	1 084 899.20
Ausbildungsentschädigung	71 360.00	63 803.35
<b>Total Leistungsbeiträge</b>	<b>16 395 882.70</b>	<b>14 202 645.45</b>
<b>ERGEBNIS AUS BETRIEBSTÄTIGKEIT</b>	<b>48 583.09</b>	<b>-334 273.53</b>

**NICHT BETRIEBLICHER ERFOLG****FINANZERFOLG**

Finanzertrag	47 287.61	60 336.91
Finanzaufwand	-318 051.09	-499 469.49
<b>Total Finanzerfolg</b>	<b>-270 763.48</b>	<b>-439 132.58</b>

**ÜBRIGER ERTRAG**

Mitgliederbeiträge	82 175.00	75 822.00
Spenden	47 527.70	51 146.81
Diverse Erträge	200.00	200.00
Gewinn a. Veräusserung v. Sachanlagen	42 487.60	98 148.55
<b>Total Übriger Ertrag</b>	<b>172 390.30</b>	<b>225 317.36</b>

**LIEGENSCHAFTSRECHNUNG**

Liegenschaftsertrag	39 717.85	40 017.35
Hypothekarzinsen	-8 420.00	-8 420.00
Liegenschaftsaufwand	-13 409.20	-12 963.95
<b>Total Liegenschaftsrechnung</b>	<b>17 888.65</b>	<b>18 633.40</b>

**AUSSERORDENTLICHES ERGEBNIS**

Ausserordentlicher Ertrag	92 174.50	531 893.64
Ausserordentlicher Aufwand	-15 155.90	-28 724.75
<b>Total Ausserordentliches Ergebnis</b>	<b>77 018.60</b>	<b>503 168.89</b>

**ERGEBNIS AUS NICHT**

<b>BETRIEBLICHER TÄTIGKEIT</b>	<b>-3 465.93</b>	<b>307 987.07</b>
<b>JAHRESERGEBNIS</b>	<b>45 117.16</b>	<b>-26 286.46</b>

## BILANZ 2012

BETRIEBSRECHNUNGEN FONDS					
	2011	2012	2011	2012	
	CHF	CHF	CHF	CHF	
<b>PERSONALFONDS</b>			<b>FONDS KINDERSPITEX</b>		
Zugänge	1 100.00	1 793.20	Zugänge	6 293.90	31 233.00
Verzinsung	16 537.60	16 885.65	Verzinsung	4 616.60	4 900.75
Leistungen	-587.00	0.00	Leistungen	-2 494.80	-3 000.00
<b>Zunahme Personalfonds</b>	<b>17 050.60</b>	<b>18 678.85</b>	<b>Zunahme Fonds Kinderspitex</b>	<b>8 415.70</b>	<b>33 133.75</b>
<b>FONDS FÜR AMBULANTE PALLIATIVPFLEGE</b>			<b>BILDUNGSFONDS</b>		
Zugänge	39 986.55	25 138.25	Verzinsung	3 060.10	3 099.90
Verzinsung	14 437.25	9 691.30	<b>Zunahme Bildungsfonds</b>	<b>3 060.10</b>	<b>3 099.90</b>
Leistungen	-12 045.60	-9 328.95	<b>FONDS KEHRSATZ</b>		
Entnahme für Finanzierung Beteiligung Zentrum Schönberg AG	-300 000.00		Zugänge	0.00	0.00
<b>Ab- resp. Zunahme Fonds für Ambulante Palliativpflege</b>	<b>-257 621.80</b>	<b>25 500.60</b>	Verzinsung	1 272.80	1 234.85
<b>KLIENFONDS</b>			Leistungen	0.00	-12 800.35
Zugänge	785.00	590.00	<b>Ab- resp. Zunahme Fonds Kehrsatz</b>	<b>1 272.80</b>	<b>-11 565.50</b>
Verzinsung	14 243.20	13 443.00	<b>FREIER FONDS</b>		
Leistungen	-62 353.95	-65 007.30	Zugang für Finanzierung Beteiligung Zentrum Schönberg AG	500 000.00	0.00
<b>Abnahme Klientenfonds</b>	<b>-47 325.75</b>	<b>-50 974.30</b>	Zugang für Finanzierung Beteiligung BelleVie Suisse AG	0.00	300 000.00
<b>FONDS INNOVATION + ENTWICKLUNG</b>			Verzinsung	0.00	9 171.20
Zugänge	131 290.35	100 201.43	<b>Zunahme Freier Fonds</b>	<b>500 000.00</b>	<b>309 171.20</b>
Verzinsung	12 460.80	11 704.15			
Leistungen	-500.00	-27 153.68			
Entnahme für Finanzierung Beteiligung BelleVie Suisse AG	0.00	-300 000.00			
Entnahme für Finanzierung Beteiligung Zentrum Schönberg AG	-200 000.00	0.00			
<b>Abnahme Fonds Innovation + Entwicklung</b>	<b>-56 748.85</b>	<b>-215 248.10</b>			

## ANHANG DER JAHRESRECHNUNGEN

	2011	2012
	CHF	CHF
<b>VERPFÄNDETE AKTIVEN ZUR SICHERUNG EIGENER VERBINDLICHKEITEN</b>		
Liegenschaften - Buchwert	520 500.00	520 500.00
Grundpfandrechte (Schuldbriefe)		
- Total nominell	390 000.00	390 000.00
- hinterlegt zur Sicherung eigener Verpflichtungen	390 000.00	390 000.00
<b>NICHTBILANZIERTE LEASINGVERBINDLICHKEITEN</b>		
	260 010.05	211 807.90
<b>VERBINDLICHKEITEN GEGENÜBER VORSORGEINRICHTUNGEN</b>		
	141 032.15	0.00
<b>BRANDVERSICHERUNGSWERTE DER SACHANLAGEN</b>		
Einrichtungen, Mobilien und EDV	1 460 000.00	1 535 000.00
Liegenschaften	pro memoria	pro memoria

	2011	2012
	CHF	CHF
<b>WESENTLICHE BETEILIGUNGEN</b>		
<b>Zentrum Schönberg AG, Bern</b>		
Betrieb eines gemeinnützigen Kompetenzzentrums Demenz und Palliation «Schönberg» in Bern.		
Aktienkapital	1 000 000.00	1 000 000.00
Anschaffungswert Beteiligung	500 000.00	500 000.00
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	0.00	300 000.00
Anschaffungswert Beteiligung	0.00	300 000.00
Beteiligungsquote	0%	100%

**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.

# SPENDEN UND SPONSORING 2012

Wir bedanken uns bei allen herzlich, die uns im Jahr 2012 in irgendeiner Form unterstützt und sich für SPITEX BERN engagiert haben.

## SPENDERINNEN UND SPENDER

Bänziger Amanda, Bern  
 Bühler Gertrud, Bern  
 Genossenschaftsapotheke, Bern  
 Gesellschaft zum Distelzwang, Bern  
 Kirchgemeinde Bätterkinden, Bätterkinden  
 Kohli Hans Jürg, Bern  
 Landfrauenverein Signau, Signau  
 Marie Luise Müller Stiftung, Luins  
 Merillat Gertrude, Bern  
 Reformierte Kirchgemeinde, Bümpliz  
 Schelb Erna, Bolligen  
 Schreinerei Bieri, Bern  
 Vonlanthen Catherine, Baeriswil  
 Winiger Adolf, Bern

## SPONSOREN

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

## CHARITY-GOLF-TURNIER

activeIT Solutions GmbH, Eggwil  
 Anstalten Witzwil, Gampelen  
 Baloise Bank SoBa, Bern  
 Citroën (Suisse) SA, Bern  
 Customize AG, Ittigen Bern  
 DiSo GmbH, Gümligen  
 Losinger Marazzi AG, Köniz  
 Rub Media AG, Wabern  
 Swisscom AG, Liebefeld  
 TERRE ET VIGNE GmbH, Langenthal  
 Tilia-Stiftung für Langzeitpflege, Köniz  
 VOI Fischermätteli, Bern  
 Werbeagentur Kommet AG BSW, Bern

## SPENDEN VON TRAUERFAMILIEN UND LEGATE

Aellig-von Ernst Bruno  
 Begert Katharina  
 Bernhard Hendrik  
 Bienz Walther  
 Botteron Pierre  
 Brönimann Frieda  
 Burri Isaac  
 Cioccaro Denise  
 Dunn Gilberte  
 Fedier Doris  
 Forster Paul  
 Fuhrer Antonia  
 Gerber-Schüpbach Rosmarie  
 Graber Emma  
 Gross Rösy  
 Hofmann Johanna  
 Hohermuth Rosa  
 Hügli Dorli  
 Isenschmid Vreni  
 Jüni-Senn Hansueli  
 Kurz Oskar  
 Leuenberger-Zingg Eva  
 Maring Carmen  
 Meyer-Kunz Anna  
 Näf Charlotte  
 Nigg Anton  
 Niklaus Jürg Paul  
 Ott Christian  
 Rieder Gertrud  
 Ritschard Elvira  
 Schmidlin Charlotte Esther  
 Stirnimann Hans  
 von Erlach-von May Marion  
 Zbinden-Frauchiger Bethli  
 Zürcher-Wiedlisbach Hedy

# 2013: NEUE COMFORT-ANGEBOTE UND STÄRKERE ZUSAMMENARBEIT

Zufriedene Kunden, motivierte Mitarbeitende, gute Zusammenarbeit mit Partnern und wirtschaftlicher Erfolg: Die SPITEX BERN richtet ihre Aktivitäten im Jahr 2013 ganz nach den 2012 definierten Erfolgsfaktoren aus. Schwerpunkte sind die Umsetzung mehrerer Projekte für die bessere Vernetzung mit Partnern im Gesundheitswesen und die Etablierung neuer Comfort-Dienstleistungen.

■ Nach dem sehr anspruchsvollen Jahr 2012 mit dem Kostenanstieg für Spitex-Kunden rechnet die SPITEX BERN für 2013 mit einem stabileren politischen und wirtschaftlichen Umfeld. Der Kostendruck auf die Leistungserbringer wird jedoch in den kommenden Jahren weiter zunehmen.

## KUNDENZUFRIEDENHEIT

2013 will die SPITEX BERN die Kundenzufriedenheit weiter stärken. Dazu dienen auch die neuen Dienstleistungen im Comfort-Bereich: Seit dem 1. Februar 2013 bietet die BelleVie Suisse AG, eine

Tochtergesellschaft der SPITEX BERN, ihre Dienstleistungen an. BelleVie-Mitarbeitende schneiden schon heute Kundinnen und Kunden die Haare, erledigen Einkäufe, begleiten zum Arzt oder geben in der Nacht Sicherheit. Die Angebotspalette soll im Laufe des Jahres weiter wachsen. Dies alles mit dem Ziel, dass unsere Kundinnen und Kunden bestmögliche Lebensqualität geniessen können und betreuende Angehörige und nahestehende Bezugspersonen entlastet werden.

Eine weitere Massnahme zur Stärkung der Kundenzufriedenheit ist die Neuorganisation des Call Centers: Per Anfang Mai 2013 wird jeder Kunde einem Call-Center-Team (neu: Kundendienst-Team) zugeordnet. Das Ziel ist es, dass ein Kunde nicht mehr als zwei Ansprechpersonen hat und so schon bald auf eine persönlichere Auskunft zählen kann.

## MITARBEITERMOTIVATION

Die SPITEX BERN investiert auch 2013 in die Aus- und Weiterbildung ihrer Mitarbei-

tenden. Besondere Schwerpunkte sind in diesem Jahr die Bereiche Wundpflege und Palliative Care.

## VERNETZUNG/PARTNER

Die SPITEX BERN baut die Zusammenarbeit mit den verschiedenen Partnern im Gesundheitswesen im Jahr 2013 weiter aus. Ein Schwerpunkt ist die Kooperation mit anderen öffentlichen Spitex-Organisationen im Kanton Bern: Eine Strategie, die gemeinsame Marketingkampagne 2013 auch in Folgejahren weiterzuführen, ist in Prüfung. Die SPITEX BERN wird die Zusammenarbeit mit anderen Spitex-Organisationen weiter institutionalisieren, um heikle und kritische Abläufe mit Krankenkassen frühzeitig erkennen und verbessern zu können.

Bei der Schnittstelle zur Nahtstelle mit den für uns wichtigen Versorgungsbereichen werden 2013 mehrere Projekte umgesetzt, welche die SPITEX BERN zusammen mit ihren Partnern im Laufe des Berichtsjahres vorbereitet hat. So wird die reibungslose Zusammenarbeit mit dem



*SPITEX BERN, die Non-Profit-Organisation mit öffentlichem Auftrag, ist seit 1997 ein starker Partner auf dem Platz Bern im Bereich ambulanter Pflegedienstleistungen.*

Inselspital Bern neu von einer Mitarbeiterin der SPITEX BERN unterstützt, die Teilzeit in der Insel arbeitet. Sie setzt sich dort für eine stärkere Standardisierung und Vereinheitlichung der Prozesse zwischen Zuweisern und den ambulanten Versorgern ein. Diese Neuentwicklung ist ein wichtiger Schritt zu einem qualitativ optimierten Übertrittsprozess über die verschiedenen Leistungserbringer hinweg. Dieser Prozess ermöglicht längerfristig Kosteneinsparungen – davon profitieren alle Beteiligten, die das Gesundheitswesen finanzieren.

Eine zusätzliche Aufgabe der Spitex-Mitarbeiterin im Inselspital ist, die weitere Einführung der Online-Patientenanmeldung (OPAN) zu begleiten. Das webbasierte, standardisierte Verfahren für den Übertritt eines Patienten vom Spital zur Spitex im Kanton Bern steht seit Anfang Februar 2013 allen Spitälern im Kanton zur Verfügung. Aufseiten der ambulanten Versorger beteiligen sich bei Redaktionsschluss bereits 47 öffentliche Spitex-Organisationen.

OPAN soll zu einem späteren Zeitpunkt auch auf Reha-Kliniken und Hausärzten ausgedehnt werden. Weiter will die SPITEX BERN die Zusammenarbeit mit den Hausärzten, den Kinderkliniken sowie den Palliativ- und Onkologiestationen der Spitäler vertiefen – wo möglich mit Doppelanstellungen von Spitex-Mitarbeitenden in den Institutionen. Damit sollen der Wissensaustausch und die hohe Pflegequalität über den ganzen Patientenpfad hinweg sichergestellt werden.

Der Bau des Zentrums Schönberg, des schweizweit ersten Kompetenzzentrums für Demenz und Palliative Care, schreitet planmässig voran. Anfang 2013 hat der Rohbau begonnen. Voraussichtlich im April 2014 wird die Investorin, die Bernische Pensionskasse, die Schlüssel an das Zentrum Schönberg übergeben, die hälftig der SPITEX BERN und der Tilia-Stiftung für Langzeitpflege gehört. Von der Beteiligung am Zentrum verspricht sich die SPITEX BERN innovative, zukunftsgerichtete Versorgungsmodelle, zudem

eine Stärkung ihrer Kompetenzen in den Bereichen Demenz und Palliative Care im Interesse ihrer bestehenden und zukünftigen Kundinnen und Kunden. Schliesslich wird die SPITEX BERN im laufenden Jahr das Projekt eKARUS vorantreiben, mit dem der Datenaustausch mit den Krankenkassen standardisiert und erleichtert wird. Dies vereinfacht den Prozess, spart Kosten und entlastet sowohl unsere Kundinnen und Kunden als auch die internen administrativen Abläufe der SPITEX BERN.

#### WIRTSCHAFTLICHKEIT

Ein gesundes Kosten-Nutzen-Verhältnis zu halten – trotz des zunehmenden Spardrucks und der steigenden Nachfrage an Dienstleistungen – ist eine permanente Herausforderung, der sich unsere Unternehmung stellen muss. Dabei dürfen der Innovationsgedanke sowie mögliche Neuausrichtungen nicht vergessen gehen, um auch unter härteren Rahmenbedingungen weiterhin erfolgreich wirken zu können.

