



JAHRESBERICHT 2014



immer – überall – für alle

0842 80 40 20 (CHF 0.08/MIN)



S P I T E X

Hilfe und Pflege zu Hause

REGION BERN NORD



Vorwort des Präsidenten



Auch das vergangene Geschäftsjahr war wiederum ein besonderes Jahr, geprägt von Neuerungen..., Strukturänderungen..., administrativen Umbaustellen, und dies immer mit zusätzlichen Anforderungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter....

Dies ist mein letzter Jahresbericht als Präsident der Spitex Region Bern Nord und so aktivieren sich zwangsläufig meine Erinnerungen an die vergangenen 12 Spitexjahre und ich stelle fest, dass sich ein Satz in obigem Sinne in jedem Jahresbericht gefunden hat!

Ich beginne mit

- den vom kantonalen Spitex-Verband initiierten Projekten Regionalisierung und „Standards mit Indikatoren“ als Qualitätssicherung für die Zukunft
- der Vorbereitung und dem Vollzug der Fusion zur Spitex Region Bern Nord
- dem Einrichten der neuen Geschäftsstelle in Bremgarten und Besetzung der Chargen in einer neu zu bildenden Geschäftsleitung
- der Einführung eines Werkzeugs für die Quali-

tätsentwicklung nach dem EFQM-Modell (European Foundation for Quality Management)

- dem Wechsel zu leistungsbezogener Pflegefinanzierung
- weitgreifenden Änderungen auf dem Gebiet der Informatik
- den einschneidenden Sparpaketen für die Spitex seitens der Regierung des Kantons Bern
- dem Umzug des Geschäftssitzes zusammen mit dem Stützpunkt Zollikofen an die Bernstrasse in Zollikofen....

Dies sind nur ein paar herausgepickte Themen der vergangenen Jahre, die zusätzliche Massnahmen zum Tagesgeschäft forderten und deren Umsetzung erheblichen Mehraufwand für alle Beteiligten gebracht hat. Nach jeder bewältigten Aufgabe möchte man ja einmal zurücklehnen, um Zeit zu haben, das Vollzogene in sich aufnehmen zu können. Dies ist jedoch in der Spitexlandschaft nicht denkbar, da immer bereits der nächste Themenkreis darauf wartet, bearbeitet zu werden und Lösungen zu suchen.

Der Einsatz als Spitexmitarbeiterin und -mitarbeiter gehört deshalb mit zu den anforderungsreichsten Aufgaben in der Arbeitswelt, die man sich denken kann. Es braucht einen grossen Einsatzwillen und eine überdurchschnittliche Berufung zur unermüdlichen Hilfe am Mitmenschen. Deshalb einen riesengrossen Dank euch

allen, die ihr während der vergangenen Jahre die eigentliche Substanz der Spitex Region Bern Nord verkörpert.

Ich persönlich will mit diesem Statement keineswegs das Bild einer unmöglich überforderten Berufsgattung zeichnen. Es ist vielmehr eine Tatsache, dass das Gesundheitswesen als Ganzes einem ständigen Wechsel unterliegt und stets neu auftauchende Probleme zu bewältigen hat.

IN DER SPITEX WIRD'S SICHER NIE LANGWEILIG!

Ich möchte jedenfalls keine Minute missen, die ich in dieser wichtigen Organisation verbringen durfte und bin stolz auf all das, was in den Jahren entwickelt und erreicht werden konnte. Ich wünsche der Spitex im Allgemeinen und natürlich ReBeNo im Speziellen weiter eine erfreuliche Zukunft.

An der Vorstandssitzung vom 14.01.2014 dürfen wir die neue Pflegedienstleiterin und zugleich stellvertretende Geschäftsführerin Frau Monika Buchs begrüßen. Wir heissen sie in unserem Kreis willkommen.

Gemäss politischem Entscheid im Rahmen der Sparrunde der Novembersession 2013 können von den Organisationen neu unabhängige Leistungsverträge (LV) für Pflegeleistungen und Hauswirtschaftsleistungen (HWL) abgeschlossen werden. Das

heisst, eine Spitex-Organisation kann den Vertrag für Pflegeleistungen abschliessen, die Unterzeichnung des LV für HWL jedoch verweigern. Der Tarif für hauswirtschaftliche Leistungen soll nach politischem Willen Fr. 60.50 betragen. Der Vorstand beschliesst, den LV auch für die HWL für dieses Jahr abzuschliessen. Die Höhe der Ergänzungsleistungen AHV/IV ist noch nicht klar und die Auswirkung der neuen Regelung kann demzufolge noch nicht abgesehen werden. Der Vorstand beschliesst, den HWL-Tarif für unsere Klienten einkommensabhängig zu reduzieren.

Die Vermittlung der Rotkreuz-Fahrdienste wird ab 01. Mai 2014 an das SRK Bern –Mittelland abgetreten. Gemeinden, Klienten und Fahrer werden schriftlich informiert.

An der Mitgliederversammlung 2014 wurde Beat Arnet als Vorstandsmitglied verabschiedet. Für eine Ersatzkandidatur werden mehrere Personen angefragt. Trotz verschiedenen Absagen kann 2015 sein Platz wieder besetzt werden.

Im Hinblick auf die permanent ändernden Sachlagen auf strategischer Ebene, stellt sich der Vorstand erneut einem Meinungsfindungsprozess in der Überprüfung der geeigneten Rechtsform.

Fazit: Es drängt sich zum heutigen Zeitpunkt keine Abkehr vom Vereinsmodell



auf. Die Frage darf aber für die Zukunft sicher nicht aus den Augen gelassen werden.

Die Jahresrechnung ist auch dieses Jahr, trotz erheblichen Unsicherheiten - unter anderem in Bezug auf Auswirkungen in den HWL - zu unserer Zufriedenheit aus-

gefallen. Dies ist natürlich erneut der Umsicht von Marc Klopfenstein und seinem Team zu verdanken. Wir wissen die Spitex Region Bern Nord in guten Händen.

In diesem Sinne nochmals allen Mitarbeiterinnen und

Mitarbeitern, der Geschäftsleitung, dem Administrationsteam, Marc Klopfenstein und natürlich meiner Vorstandskollegin und meinen Vorstandskollegen mein herzliches Dankeschön, verbunden mit den besten Wünschen für eine weiterhin erfolgreiche Zukunft. Der

Umgang mit euch war stets offen, ehrlich, freundschaftlich und nicht zuletzt mit der notwendigen Portion Humor gewürzt.

Walter Schweizer, Präsident

Bericht des Geschäftsführers



Die SPITEX Region Bern Nord konnte nach einem intensiven Jahr vieler interner Anpassungen und Veränderungen zum Schluss des Jahres ein grosses Kompliment entgegen nehmen: 95 % aller Antwortenden der Klientenumfrage sind mit unserer Organisation zufrieden bis sehr zufrieden und würden uns weiterempfehlen. Wir freuen uns sehr über dieses sehr gute Resultat. Auch eine externe repräsentative Studie der gfs-Zürich bestätigt die hohe Akzeptanz der Spitex: 88 % der Befragten möchten durch die Spitex gepflegt werden, falls sie im Alter auf regelmässige Hilfe angewiesen wären. Aufgrund der aktuellen Spar-Realität eine spannende Erkenntnis und Herausforderung für die Politik, welche sich entscheiden muss, wie viel ihr die ambulante Pflege wert ist.

Offensichtlich will die Mehrzahl der Menschen ihren Lebensabend so lange wie möglich zuhause verbringen. Dank professionellen ambulanten Pflegediensten wie der Spitex ist das auch für viele kranke und unterstützungsbedürftige Menschen möglich. Doch je mehr Gelder in der ambulanten Pflege gekürzt werden, desto schwieriger wird es, diesen Anspruch zu erfüllen. Damit dies auch in der breiten Öffentlichkeit wahrgenommen wird, müssen wir uns noch vermehrt profilieren und uns sichtbarer positionieren. Ganz nach dem Motto: Tu Gutes und sprich darüber! Die branchenübergreifende Marketingkampagne soll dabei Zeichen setzen.

Auch im vergangenen Jahr haben wir viele Innovationen realisieren können:

Herausstreichen möchte ich insbesondere unsere beiden eigenständigen Fachteams der Psychiatrie und Wundexpertinnen. Beide Teams bilden ein wichtiges Standbein unserer Weiterentwicklung und Spezialisierung. Die Resonanz der Ärzte-

schaft und Klienten stützen den Erfolg unserer Stossrichtung.

Auch in Bezug der Informatik und der elektronischen Pflegeplanung und Leistungserfassung hat Spitex Region Bern Nord im 2014 ein ressourcenintensives Grossprojekt gestemmt. Alle unsere Mitarbeitenden verfügen über Erfassungsgeräte der neusten Generation und unsere neue Branchesoftware ist ein anwenderfreundliches, komfortables Komplettsystem, das die Prozesse unserer Spitex Organisation praxisorientiert und umfassend elektronisch abbildet. Von der Klientenerfassung bis zur Abrechnung hilft uns das System weiter effizient arbeiten zu können und die Bedürfnisse und Anliegen der Klienten in den Vordergrund zu stellen.

Auch der Entscheid des Vorstandes die Hauswirtschaftsleistungen solange und so gut wie möglich im Leistungskatalog zu halten erweist sich als richtig. Durch marktgerechte Tarife konnten wir unsere Hauswirtschafts-Kunden mehrheitlich behalten.

Obschon zu Beginn die Umstellung des stützpunktübergeordneten Kundendienstes kurzzeitig Verunsicherung auslöste, haben sich die engagierten, professionellen und kompetenten Mitarbeiterinnen rasch Akzeptanz verschafft. Der Kundendienst ist mittlerweile sehr gut implementiert und wird extern wie intern als kompetente Auskunfts- und Koordinationsstelle geschätzt.

Als gesunde Organisation sind wir fit unsere Dienstleistungen kundenorientiert auszubauen und weitere innovative Ideen umzusetzen.

Als Geschäftsführer bedanke ich mich bei allen Mitarbeitenden für die stets engagierte und geschätzte Mitarbeit sowie bei den Kunden und Partner für Ihre Verbundenheit und Treue zu unserer Organisation. An dieser Stelle auch ein grosser Dank dem Vorstand und vor allem dem demissionierenden Präsidenten; in den gemeinsamen vier Jahren habe ich die Zusammenarbeit stets sehr konstruktiv und wertschätzend erlebt.

Marc Klopfenstein
Geschäftsführer



Bilanz per 31.12.2014

AKTIVEN	31.12.2014	31.12.2013
	CHF	CHF
Umlaufvermögen		
Flüssige Mittel	1'664'127	1'828'538
Forderungen gegenüber Dritten	1'258'571	1'484'281
Delkredere	-75'000	-75'000
Vorräte Pflegematerial und Krankenmobilien	2	2
Aktive Rechnungsabgrenzung	10'743	1'068
Total Umlaufvermögen	2'858'443	3'238'889
Anlagevermögen		
Mobiles Anlagevermögen	1	1
Wertschriften	8'675	8'822
Immobilien	0	210'000
Total Anlagevermögen	8'676	218'823
TOTAL AKTIVEN	2'867'119	3'457'712
PASSIVEN		
	31.12.2014	31.12.2013
	CHF	CHF
Fremdkapital		
Verbindlichkeiten gegenüber Dritten	213'185	270'695
Passive Rechnungsabgrenzung	1'426	0
Rückstellungen	200'000	683'544
Hypotheken	0	210'000
Total Fremdkapital	414'611	1'164'239
Fonds	602'461	582'277
Total Zweckbestimmtes Kapital	602'461	582'277
Eigenkapital		
Stand 1.1.	1'711'196	1'371'666
Zunahme	138'851	339'530
Total Eigenkapital Stand 31.12.	1'850'047	1'711'196
TOTAL PASSIVEN	2'867'119	3'457'712



Erfolgsrechnung 2014

	2014	2013
	CHF	CHF
Betriebsertrag		
Ertrag pflegerische Leistungen	3'612'368.00	3'510'225.60
Ertrag hauswirtschaftliche Leistungen	454'439.30	424'814.70
Total Ertrag Pflege und Hauswirtschaft	4'066'807.30	3'935'040.30
Ertrag Patientenbeteiligung	191'733.65	185'107.55
Ertrag ergänzende Dienstleistungen	60'175.95	135'634.80
Ertrag Pflegematerialverkauf und Vermietungen	11'330.60	19'126.60
Debitorenverlust	-8'948.85	-42'851.45
Sonstiger Betriebsertrag	44'680.20	19'999.17
Zinsertrag	551.10	892.20
Total Betriebsertrag	4'366'329.95	4'252'949.17
Aufwand für Krankenpflegematerial		
Krankenpflegematerial	38'530.75	23'593.55
Total Aufwand für Krankenpflegematerial	38'530.75	23'593.55
Bruttogewinn 1	4'327'799.20	4'229'355.62
Personalaufwand		
Personalaufwand	6'265'257.25	5'750'278.00
Total Personalaufwand	6'265'257.25	5'750'278.00
Bruttogewinn 2	-1'937'458.05	-1'520'922.38
Übriger Betriebsaufwand		
Sachaufwand	211'284.35	191'362.10
Unterhaltsaufwand	524'805.35	258'797.20
Administrationsaufwand	264'435.50	271'950.12
Sonstiger Betriebsaufwand	-149'702.10	316'695.90
Total übriger Betriebsaufwand	850'823.10	1'038'805.32
Betriebsergebnis vor Subventionen	-2'788'281.15	-2'559'727.70
Ertrag Leistungsvertrag GEF	2'863'508.70	2'827'557.35
Beiträge Gemeinden ergänzende Dienstleistungen	0.00	5'092.80
Total Subventionen	2'863'508.70	2'832'650.15
Ergebnis aus Betriebstätigkeit	75'227.55	272'922.45
Erfolg aus Leistungen Comfort		
Ertrag Leistungen Comfort	31'790.50	44'040.90
Aufwand Leistungen Comfort	-19'901.90	-27'308.20
Total Erfolg Leistungen Comfort	11'888.60	16'732.70
Ergebnis aus Betriebstätigkeit inkl. Comfort	87'116.15	289'655.15
Nicht betrieblicher Erfolg		
Mitgliederbeiträge	66'311.20	69'495.00
Spenden	20'183.95	38'568.25
Zuweisung Fonds	-20'183.95	-38'568.25
Entschädigungen Vorstand	-10'200.00	-10'777.90
Vereinsaufwand	-4'376.60	-8'842.05
Ergebnis aus nicht betrieblicher Tätigkeit	51'734.60	49'875.05
Jahresergebnis	138'850.75	339'530.20



ROD  **Treuhandgesellschaft**
des Schweizerischen Gemeindeverbandes AG

An die Mitgliederversammlung des
Vereins Spitex ReBeNo
3052 Zollikofen

**Bericht der Revisionsstelle an die Mitgliederversammlung
Jahresrechnung 2014**

Auftragsgemäss haben wir die Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung) des Vereins Spitex ReBeNo, für das am 31. Dezember abgeschlossene Rechnungsjahr 2014 geprüft.

Der Vorstand ist für die Aufstellung der Jahresrechnung in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften 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.

Unsere Verantwortung ist es, aufgrund unserer Prüfung ein Prüfungsurteil über die Jahresrechnung abzugeben. Wir haben unsere Prüfung in Übereinstimmung mit den gesetzlichen Vorschriften vorgenommen. Danach 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 pflichtmässigen Ermessen des Prüfers. Dies schliesst eine Beurteilung der Risiken wesentlicher falscher Angaben in der Jahresrechnung als Folge von Verstössen oder Irrtümern ein. 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.

Nach unserer Beurteilung entspricht die vorliegende Jahresrechnung mit Aktiven und Passiven von Fr. 2'867'119.49 und einem Gewinn von Fr. 138'850.75 dem schweizerischen Gesetz und den Statuten. Wir empfehlen, die vorliegende Jahresrechnung zu genehmigen.

Urtenen-Schönbühl, 17. März 2015

ROD
Treuhandgesellschaft des
Schweizerischen Gemeindeverbandes AG

Roger Wyss
Mandatsleiter

Beat Bühler

ROD Treuhand • Solothurnstrasse 22 • 3322 Urtenen-Schönbühl
Telefon 031 858 31 11 • Fax 031 858 31 15 • rod.schoenbuehl@rod.ch • www.rod.ch





Marketing-Kampagne 2014/2015

Die bisherige Marketing-Kampagne mit dem Stempel «das Original» kennzeichnet auch weiterhin die Bildsprache der öffentlichen SPITEX. Mit der neuen Marketing-Kampagne 2014/2015 wird sie fortgeführt.



Bisher stand die Öffentlichkeit im Mittelpunkt. In der neuen Kampagne sind dies die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SPITEX Region Bern Nord. Denn ohne sie geht gar nichts.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SPITEX leisten tagtäglich Enormes. Auf Basis der



... sind wir keine - aber manchmal Tagesstrukturierer



... sind wir keine - aber IMMER Grossherzträger



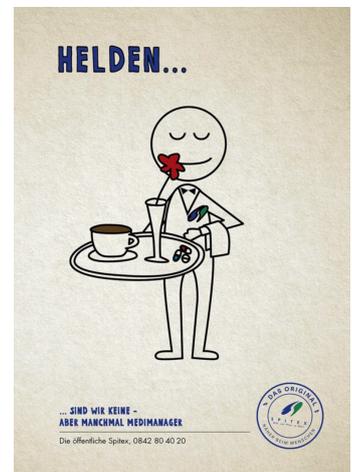
... sind wir keine - aber manchmal Verbandsbändiger

unterschiedlichsten Tätigkeiten schlüpfen sie in die unterschiedlichsten Kompetenzrollen. So flexibel sind ansonsten nur Superheldinnen und -helden. Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der SPITEX bleiben menschlich, darum negieren wir den Superheldenstatus. Dazu zeigen wir anhand sympathischen Illustrationen auf, wie viele Kompetenzen ein einzelner Mitarbeitender tatsächlich auf sich vereint.

Ziel der Marketing-Kampagne 2014/2015 ist es, die SPITEX Region Bern Nord als freundliche,

kompetente, flexible sowie dienstleistungs- und lösungsorientierte Partnerin wahrzunehmen. Die Klientinnen und Klienten kennen das Dienstleistungsangebot und nehmen die Mitarbeitenden als freundliche, kompetente, empathische und leistungsorientierte Personen wahr.

Die Sujets der Kampagne bestehen zum einen aus Headline und ihrer Auflösung und andererseits aus einer liebevollen Illustration im Tätigkeitsbereich der SPITEX-Mitarbeitenden.



... sind wir keine - aber manchmal Medimanager





Klientenumfrage 2014 - sehr gutes Resultat

Die SPITEX Region Bern Nord ist stolz über die hervorragenden Ergebnisse der Klientenumfrage 2014. Wie

bereits in der vorhergehenden Klientenumfrage aus dem Jahr 2010 haben auch die eingegangenen Fragebö-

gen der aktuellen Umfrage noch einmal unterstrichen, dass die SPITEX Region Bern Nord bei Klienten, Angehörigen

und Ärzten als wichtige Dienstleisterin im Gesundheitswesen erkannt und sehr positiv angesehen wird.

Inhalte und Zielsetzung der Umfrage

Die folgende Auswertung auf Stufe Gesamtunternehmung dient nicht nur zur Ermittlung der Klientenzufrieden-

heit. Wir wünschten uns auch Antworten zu verschiedenen Bedürfnisaspekten der Klientinnen und Klienten zu

erhalten. Beispiele hierzu sind die Wahl der SPITEX, die Wichtigkeit der Ausbildung des Pflegepersonals,

zukünftige Bedürfnisse, aber auch Sorgen und Ängste der Klientinnen und Klienten.

Zufriedenheitsindex der Klientinnen und Klienten



Der Zufriedenheitsindex sagt aus, wie zufrieden die Klientinnen und Klienten insgesamt gesehen mit den Leistungen und dem Service der SPITEX sind.

- ➔ 89 Punkte SPITEX Region Bern Nord
- ➔ 87 Punkte SPITEX Branche

Rücklaufquote Klienten
 52.0 % SPITEX Region Bern Nord
 37.3 % SPITEX Branche

Zufriedenheitsindex naher Bezugspersonen



In einem separaten Fragebogen sind spezifische Fragen zur Ermittlung der Zufriedenheit und der Bedürfnisse an die nahestehenden Bezugspersonen der SPITEX-Klientinnen und Klienten gerichtet worden. Auch hier wurde analog zu der Klientenbefragung der Zufriedenheitsindex ermittelt.

- ➔ 84 Punkte SPITEX Region Bern Nord
- ➔ 85 Punkte SPITEX Branche

Rücklaufquote Bezugspersonen
 35.0 % SPITEX Region Bern Nord
 27.2 % SPITEX Branche





Zufriedenheitsthemen der Klientinnen und Klienten im Überblick

	Durchschnittliche Bewertung in Punkten:	SPITEX ReBeNo	SPITEX Branche
Engagement & Motivation	93	93	90
Betreuungsqualität	91	91	88
Unterstützung	89	89	88
Änderungen	87	87	86
Kommunikation	85	85	86

0 20 40 60 80 100

Wechselndes Personal

Topwert Fragen 15 - 19: Wichtigkeit einheitlicher Betreuung

Wie wichtig ist es Ihnen, dass es bei den folgenden Arbeiten möglichst wenige Wechsel bei den Sie betreuenden Personen gibt?



Topwert Fragen 20 - 23: Probleme mit wechselndem Personal

Wechselndes Personal stört mich, ...



Topwert Fragen 24 - 27: Chancen von wechselndem Personal

Wechselndes Personal in der Pflege ...



Wahl des Pflegedienstes

Topwerte Frage 28: Wer hat die SPITEX-Organisation ausgewählt, bei der Sie Leistungen beziehen?

44 % Mein Arzt / Meine Ärztin hat sie ausgewählt.

28 % Ich habe sie selber ausgewählt.





Sorgen / Ängste

Topwerte Fragen 31 - 38: Welche der folgenden Sorgen und Ängste beschäftigt Sie am meisten?

- 36 % Mir macht Sorgen, dass ich nicht mehr zu Hause wohnen könnte.
- 24 % Ich habe Angst vor dem Verlust meiner Selbstbestimmung (dass ich nicht mehr selber über mich entscheiden kann.)

Zusätzliche Bedürfnisse der Klientinnen und Klienten

Topwerte Frage 39:

Welche der folgenden kostenpflichtigen Angebote könnten Sie sich vorstellen, in den nächsten zwei Jahren von der SPITEX zu beziehen?

SPITEX als Alarm-Kontakt	49%	Durchschnittliche Bewertung in Punkten
Fahrdienst	48%	Durchschnittliche Bewertung in Punkten

Topwerte Frage 40:

Nehmen Sie neben Ihrer SPITEX-Leistung andere Anbieter in Anspruch?

Nein, ich nehme keine weiteren Leistungen in Anspruch.	51%	Durchschnittliche Bewertung in Punkten
Raumpflege (z. B. „Putzfrau“)	33%	Durchschnittliche Bewertung in Punkten

Bedürfnisse der nahestehenden Bezugspersonen

Topwerte Frage 3:

Welche der folgenden kostenpflichtigen Angebote könnten Sie sich vorstellen, in den nächsten zwei Jahren von der SPITEX zu beziehen?

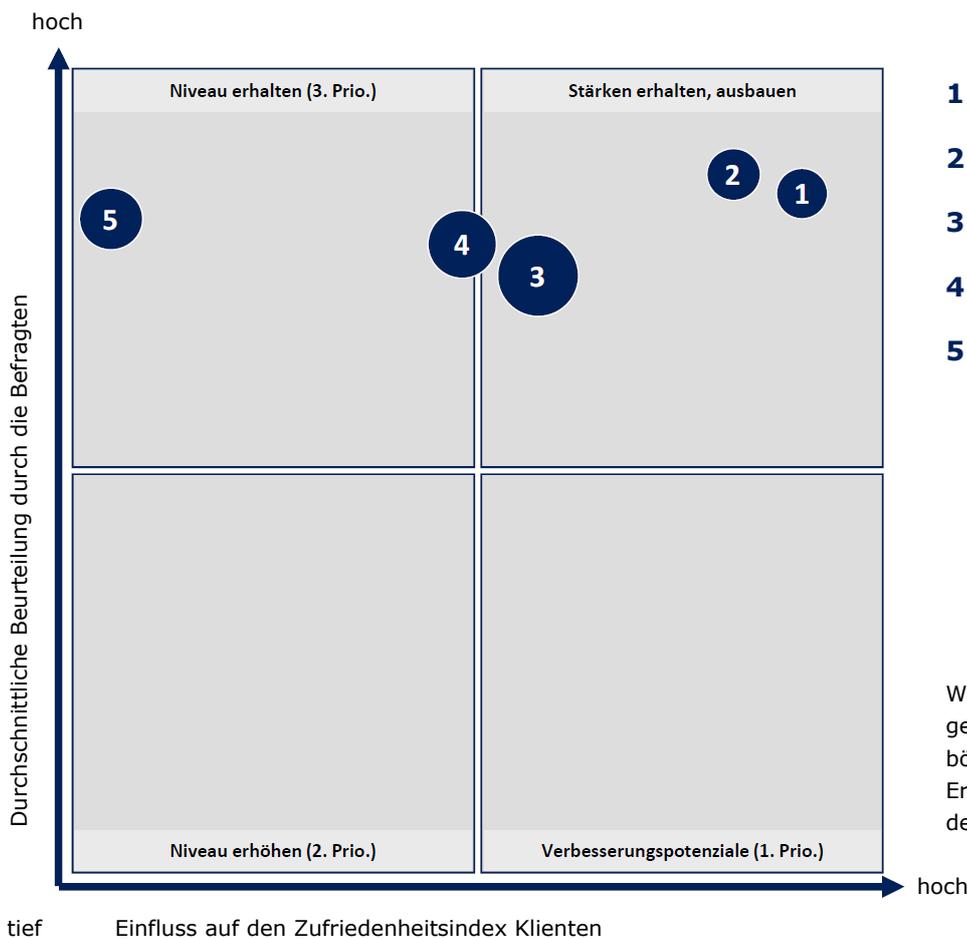
SPITEX als Alarm-Kontakt	62%	Durchschnittliche Bewertung in Punkten
Betreute Ausflüge (z. B. Spaziergänge, Einkaufen)	28%	Durchschnittliche Bewertung in Punkten





Verbesserungspotenzial

In dieser grafischen Darstellung werden die Themen gemäss ihrem Einfluss und deren Wirkung auf den Zufriedenheitsindex der Klientinnen und Klienten aufgezeigt. Verbesserungspotenzial besteht dort, wo eine kritische Beurteilung vorhanden ist und so ein grosser Einfluss erreicht wird. Die Kreisgrösse zeigt das Potenzial eines Themas, welches sich aus der Differenz zwischen der Beurteilung durch die Befragten und dem Mittelwert derjenigen drei SPITEX-Organisationen, welche pro Frage die höchsten Bewertungen erhalten haben, errechnet.



- 1 **Betreuungsqualität**
- 2 **Engagement & Motivation**
- 3 **Kommunikation**
- 4 **Änderungen**
- 5 **Unterstützung**

Wir freuen uns zu vermerken, dass gemäss den eingegangenen Fragebögen und den daraus erfolgten Ergebnissen nirgendwo ein dringender Handlungsbedarf besteht.

Die Auswertung der Klientenumfrage 2014 wurde für uns durch das externe und unabhängige Unternehmen, empiricon AG, durchgeführt. Wir freuen uns über das sehr positive Resultat und bedanken uns für die zahlreiche Teilnahme an der Umfrage.





Zahlen und Fakten per 31.12.2014



Personalbestand total	122 Mitarbeitende
davon in Ausbildung zu Fachangestellte Gesundheit	10 Lernende
davon Zivildienstleistende	1 Zivi
Pflegestunden	33'873 Stunden Grundpflege 21'155 Stunden Behandlungspflege 4'301 Stunden Abklärung und Beratung
Hauswirtschaftseinsätze	8'497 Stunden
Mahlzeitendienst Meikirch/Kirchlindach	976 Menüs
Ausbildung unserer Mitarbeitenden	Dipl. Pflegefachpersonen HF Dipl. Psychiatriepflegefachpersonen Dipl. Hauspfleger/innen Fachpersonen Gesundheit Pflegefachpersonen FA SRK Pflegehelfer/innen SRK Betagtenbetreuer/innen Haushelferinnen kaufmännische Fachpersonen
Geschäftsleitung und Kader	Marc Klopfenstein Geschäftsführer Monika Buchs Leiterin Pflege, Stv. Geschäftsführerin Ruth Aebi Stützpunktleiterin Meikirch/Kirchlindach Monika Balmer Stützpunktleiterin Wohlen Anne-Marie Graf Stützpunktleiterin Bremgarten Susanne Braunschweiler Stützpunktleiterin Zollikofen
Vorstand	Walter Schweizer Präsident Beat Hess Vizepräsident Beat Arnet Regula Eggli Paul Hirsiger Christoph Riesen
Mitgliedschaften	1'081 Einzelmitglieder 680 Familienmitglieder 10 Juristische Personen
Einzelspenden (über sFr. 200.—)	R. + Th. Bucher, Niederwangen b. Bern Contex Altkleider AG, Schattdorf D. Folletête, Bremgarten Frauenturngruppe Wohlen Galerie Kornfeld, Bern R. Im Obersteg Geiser, Bern Kirchgemeinde Kirchlindach Kirchgemeinde Meikirch Landfrauenverein Meikirch E. Lustenberger, Zug Mieter, Fellenbergstrasse 9-15, Zollikofen Opus Architekten AG, i. Emmental Garage + Carrosserie Rüfenacht AG, Mühleberg Chr. Schlatter, Wohlen I. Schmidt, Hinterkappelen E. + R. Stoller-Stoller, Muri b. Bern H. P. + R. Walter, Bern
Herzlichen Dank	für alle weiteren Zuwendungen in Form von: Kranzablösungen, Abdankungen, Spenden, Beiträge in die Kaffeekassen der Stützpunkte
Spendenkonto	PC 19-397787-9 Verein Spitex ReBeNo, Spendenfonds, 3052 Zollikofen

Bilderquellen: Spitex Verband Schweiz / eigene Bilder