



Geschäftsbericht 2012

SPITEX Verband Kanton Bern



S P I T E X

*Hilfe und Pflege zu Hause
Aide et soins à domicile*

Inhalt

Editorial	3
Vorstand	9
Vorwort Jürg Schläfli	10
Geschäftsstelle	12
Politik: Zwischen Sparen und Leistungsauftrag	13
Leistungsvertrag mit Kanton: Zusätzliche Parteien am Verhandlungstisch	15
Berufsbildung	16
Branchenentwicklung: Die öffentliche Spitex in Bewegung	18
Projekte	20
Exkurs: Projekt OPAN – Online-Patientenanmeldung im Kanton Bern	23
Administrativvertrag: Schwierigkeiten mit Krankenversicherern	25
Zahlen und Fakten	27
Kommunikation	28
Schauplatz Spitex	29
Spitexshop	30
Erfolgsrechnung und Bilanz	31
Bericht der Revisionsstelle	32
Engagement von Spitex in Gremien	33
Erläuterungen zu den Begriffen	34
Impressum	35

Mit der weiblichen Schreibform ist auch die männliche gemeint und umgekehrt.

Die von den externen Personen vertretenen Meinungen müssen sich nicht mit denjenigen des SPITEX Verband Kanton Bern decken.



Lisa Humbert-Droz, Präsidentin SPITEX Verband Kanton Bern

Liebe Leserin
Lieber Leser

In meinem 10. Editorial zum Jahresbericht muss ich Emotionen loswerden.

Aufruf zur Entsolidarisierung

Selten habe ich mich so geärgert über einen Titel wie am Sonntag, 16. Dezember 2012 über diese Schlagzeile einer Zeitung: «Die Schweiz in der Seniorenfalle». Ich fragte mich: Sind die Senioren in der Falle oder ist die Schweiz in der Falle der Senioren? Ich begann zu lesen.

Gemäss dem Artikel und der ihn begleitenden Kommentarspalte mit dem Titel «Schlichtweg zu viele Senioren» kommt offenbar alles (finanzielle) Übel in der Schweiz von den Senioren. Geschildert werden rasend steigende Pflegekosten, überfüllte Heime, bevorstehende riesige Investitionen, fehlendes Pflegepersonal, Dumpingpreise für Pflegerinnen aus dem Ausland, welche die einheimischen Löhne ins Wanken bringen, die wachsenden Beiträge an Ergänzungsleistungen, etc. Sofort kam mir der Science-Fiction-Film «Soylent Green» aus dem Jahr 1973 (!) mit Charlton Heston in den Sinn: Weil 2022 die Umwelt zerstört ist und die Nahrungsmittel knapp sind, werden die Menschen an ihrem 70. Geburtstag aus der Welt geschafft. Sie dürfen einen Film oder eine Musik auswählen, erhalten ein wunderbares Essen und dann die Todesspritze. Ich habe mich nicht über das

Thema des Zeitungsartikels geärgert, sondern über die darin geäusserte mehr oder weniger direkte Schuldzuweisung. Unsere bedauernswerte Gesellschaft soll also verloren sein: Wir sind in der Seniorenfalle! Holt uns hier raus!

Auch wenn der Artikel vorschlägt, alte Menschen sollten zusammen wohnen, damit die Pflegefachperson weniger Wege zurücklegen muss und damit Zeit spart, auch wenn das System einer obligatorischen Nachbarschaftshilfe angesprochen wird: Der Artikel ist kein wirklicher Beitrag an eine politisch nötige Debatte. Mit solchen Schlagzeilen demütigt man Mitmenschen und macht ihnen klar, dass es unserer Gesellschaft ohne sie besser ginge.

Solidarität in der gemeinnützigen Spitex

Selten habe ich mich so gefreut wie über dieses Zusammengehen unserer Mitglieder. Zwei Projekte werden ab Januar 2013 Realität.

Zum einen geht es um die erste gemeinsame Marketing- und Imagekampagne der öffentlichen Spitex. Sie startet im Januar. Wer sich für Spitex-Dienstleistungen interessiert, der soll künftig sofort erkennen können, ob diese von einer öffentlichen, das heisst gemeinnützigen oder einer privaten, das heisst kommerziellen, gewinnorientierten Spitex-Organisation angeboten wird. Warum ist das sinnvoll? Der Begriff «Spitex» ist nicht geschützt. Wer ambulante Leistungen anbietet, kann von «Spitex» reden. Viele Anbieter haben eigene Logos kreiert, viele davon sind in den Farben Grün und Blau der öffentlichen Spitex. Deshalb stehen in unserer Imagekampagne unser Logo und der Stempel «Wir sind das Original» im Mittelpunkt.

Das andere Projekt ist OPAN, die webbasierte Online-Patientenanmeldung, mit der die Überweisung von Patientinnen und Patienten durch Spitäler an die öffentlichen Spitex-Organisationen im Kanton Bern erheblich erleichtert werden soll (vgl. Seite 23).

Wir sind das Original

Unsere Ursprünge gehen zurück auf den Beginn der Industrialisierung (wir sind, was unseren Stammbaum angeht, ein kleines bisschen grosszügig). Die Anfänge liegen in der Zeit der Industrialisierung der Uhrenindustrie in Biel. Dort wurde im Jahr 1848 die erste Vereinigung gegründet, die überlastete und kranke Mütter unterstützte oder diese gar ersetzte, wenn die Mütter zum Erwerb beitragen und daher an sechs Tagen pro Woche neun oder zehn Stunden in der Fabrik arbeiten mussten.

Aus der Hauspflege und Gemeindecrankenpflege, wie sie uns seit gut hundert Jahren bekannt ist, entstand 1995 die öffentliche Spitex, wie wir sie heute kennen. Präziser: fast, wie wir sie heute kennen. Gesellschaftliche Entwicklung und Veränderung, Reformen im Gesundheitswesen, der Wandel in Technik und Medizin führten zu umfassenden Restrukturierungen (auch) in der Spitex-Landschaft. Die gemeinnützige Spitex musste sich anpassen. Die Herausforderungen überforderten kleine und mittlere Organisationen vor allem in den Bereichen Struktur und Finanzen. Also schlossen sie sich zusammen, passten ihre Strukturen an und öffneten ihren Betrieb für Fachleute aus anderen Branchen. Zusätzlich zum ursprünglichen professionellen Pflegepersonal werden heute Fachpersonen aus den Bereichen Human Resources, Finanzen oder IT gebraucht.

Trotz des grossen Wandels ist die Haltung der öffentlichen Spitex unverändert. Wir fühlen uns verantwortlich für alle und stehen allen Menschen mit Hilfe und Pflege zur Seite, die eine ärztlich verordnete Spitex-Leistung brauchen, sei es in Pflege oder sei es in Hauswirtschaft und Betreuung. Auch bei langen Anfahrtswegen und kurzen Einsätzen garantiert die öffentliche Spitex Hilfe und Pflege zuhause. Der Kanton untermauert diese Leistung mit der Verankerung der Versorgungspflicht in unserem Leistungsvertrag. Die daraus entstehenden Vorhalteleistungen können niemandem in Rechnung gestellt werden, folglich finanziert sie der auftraggebende Kanton. Alle anderen Abgeltungen der öffentlichen Hand und der Krankenkassen für ambulante Leistungen sind für alle Leistungserbringer identisch, ungeachtet dessen, ob sie von einer öffentlichen Spitex-Organisation oder einer privaten, kommerziellen Organisation erbracht werden.

Gelten nur noch ökonomische Grundsätze?

Die Politik unterwirft das Gesundheitswesen den Bedingungen des freien Marktes. Der Kanton Bern verspricht sich Einsparungen in der ambulanten Grundversorgung durch Wettbewerb unter den Anbietern. Die öffentliche Spitex sieht sich zunehmend von privaten, gewinnorientierten Anbietern konkurrenziert. Der Wettbewerb verlangt nach ökonomischem Denken, so auch von uns. Was geschieht, wenn sich der Kanton die Kosten der Versorgungssicherheit nicht mehr leisten kann oder will? Müssen wir dann die Wirtschaftlichkeit einer Leistung in der Pflege und in der Hauswirtschaft in den Vordergrund stellen, und können wir (uns) nur noch Einsätze leisten, wenn die Wege kurz sind und der Einsatz lang ist? Wird die Versorgungssicherheit dem Wettbewerb unterworfen und durch den Kanton öffentlich ausgeschrieben? Werden die Spitex-Leistungen grundsätzlich im öffentlichen Verfahren ausgeschrieben gemäss den Richtlinien der WTO (s. Erläuterungen zu den Begriffen)? Erhält dann etwa eine Unternehmung aus den Philippinen oder Kroatien den Zuschlag? Wenn ich an «Schlichtweg zu viele Senioren» denke, dann könnte unsere Gesellschaft sogar auf die Idee kommen, die Senioren auch auf die Philippinen oder nach Kroatien in den Lebensabend zu schicken.

Bei allen nötigen ökonomischen Überlegungen, die wir nachvollziehen können: Patientinnen und Patienten dürfen nicht Leidtragende eines hauptsächlich auf ökonomisches Denken ausgerichteten Systems sein!

Nachtrag: Was ich spekulativ gefragt habe, ist bereits Wirklichkeit geworden. An der ersten Verhandlungssitzung zum Leistungsvertrag 2014 hat die GEF darüber informiert, dass sie bis im Sommer 2013 die Rahmenbedingungen für eine öffentliche Ausschreibung der ambulanten Grundversorgung (Spitex) im Kanton Bern definieren will.

Unsere Bevölkerung braucht die Versorgungssicherheit

Abhängig davon, wer sich verlauten lässt, gibt es gar nicht zu viele Senioren. Das Bundesamt für Gesundheit (BAG) berät uns (einige sagen: überbetreut uns) mit Gesetzgebungen und Kampagnen zur Gesundheit, auf dass wir möglichst gesund und möglichst alt werden. Dieses Ziel dürfte eventuell gar erreicht sein: Nur in Japan werden die Menschen im Durchschnitt noch etwas älter als in der Schweiz. Nicht nur der Lebenswandel lässt uns älter werden. Einige Lebensjahre verdanken wir unserer hoch technisierten, hoch spezialisierten Medizin. Ihre Erfolge sind wunderbar. Wir können sie uns aber nicht mehr leisten, sie sind zu teuer für uns. Die beiden letzten Lebensjahre sind medizinisch gesehen in der Regel die teuersten. Es braucht die Einsicht, dass alle Players im Gesundheitswesen über ihren Gar-



tenzaun hinaus denken müssen. Eine integrierte Versorgung, die auf möglichst grossem Anteil ambulanter Leistung basiert, ist zwingend nötig. Dies bedingt ein vernünftiges Finanzierungssystem. Heute bezahlen die Krankenversicherer dank des neuen Krankenversicherungsgesetzes weniger Beiträge an Seniorinnen und Senioren in stationären Einrichtungen als für jene, die von der Spitex zuhause gepflegt werden.¹ Für die Kassen ist der Pflegeheim-Aufenthalt günstiger als die ambulante Versorgung zuhause. So drängen sie auf Heimeintritte. Für die Volkswirtschaft ist dies fatal, weil dann Ausgaben für Ergänzungsleistungen und Sozialbeiträge steigen. Auch Kassen müssten also aus volkswirtschaftlichen Überlegungen über ihren Gartenzaun hinaus denken. Mit der jetzigen Finanzierungsstruktur widerspricht das jedoch ihren Zielen.

Erfreuliches

Der Leistungsvertrag zwischen dem Kanton Bern und den Organisationen der öffentlichen Spitex aus dem 2012 gilt unverändert für 2013. Darüber sind wir froh, denn es erspart uns zeitintensive Verhandlungen und betriebliche Umstellungen.

Neu verfügen wir über eine Online-Plattform, die uns das Spitex-Service-Center eingerichtet hat. Auf dieser Plattform registrieren unsere Mitglieder anonymisiert ihre betrieblichen Ergebnisse. Nicht nur buchhalterische Angaben (wie Kosten und Erträge), sondern zum Beispiel auch Angaben über die Anzahl Einsätze, deren Zeitdauer oder den zurückgelegten Weg können hinterlegt werden. Dies ermöglicht uns schnelle und branchenweite Online-Auswertungen. Dank dieser Auswertungen sind wir in der Lage, unsere Positionen gegenüber der Politik und der Gesundheits- und Fürsorgedirektion zu belegen. Bei den Verhandlungen zum Leistungsvertrag 2014 – sie beginnen im Februar 2013 – kennen wir bereits die wichtigsten Ergebnisse aus dem Jahr 2012. In den früheren Verhandlungen mussten wir uns auf fast zweijährige Zahlen stützen, – ein Nachteil angesichts der raschen Veränderungen. Die Spitex-Plattform ermöglicht ein sogenanntes (freiwilliges) Bench Marking zwischen einzelnen Betrieben.

Auf unsere Initiative hin steht diese Plattform offen für private Anbieter, Freiberufliche sowie für Pflegeheime, die ambulante Pflege anbieten. Im Interesse der Transparenz wünschen wir uns, dass alle ambulanten Leistungserbringer diese Plattform nutzen. Wie die GEF mitteilte, würde dies den Kanton zeitlich entlasten und in der Wahrnehmung seiner Aufsichtspflicht unterstützen.

¹ Bsp 1: Annahme Pflegestufe 2, 30 Minuten Grundpflege pro Tag: Kosten für Krankenversicherer stationär ca. Fr. 570, ambulant ca. Fr. 820. Bsp. 2: Annahme Pflegestufe 4, 60 Minuten Grundpflege pro Tag: Kosten für Krankenversicherer stationär ca. Fr. 1150, ambulant ca. Fr. 1650.

Ausblick

An unserer Vorstands-Retraite vom November 2012 haben wir uns unter anderem mit den Konsequenzen aus der Entwicklung im Gesundheitswesen auseinandergesetzt. Ist aufgrund des kantonalen Spardiktats die ambulante Versorgung in Gefahr? Was bedeutet Service public in diesem Bereich? Der Markt allein ist in der ambulanten Grundversorgung nicht in der Lage, den Bedarf der Bevölkerung zu decken. An der Retraite haben wir beschlossen, eine unabhängige Studie in Auftrag zu geben, die ausweisen soll, welche Service-Public-Leistungen der öffentlichen Spitex für die Bevölkerung unverzichtbar sind. Wir werden Finanzierungsmodelle prüfen, die der demografischen Entwicklung gerecht werden können. Wir werden abklären, wie der Leistungskatalog der Spitex aussieht, wenn der Kanton Bern jährlich bis zu 400 Millionen Franken sparen muss. Wir werden unseren Beitrag an die integrierte Grundversorgung leisten und bei allen Überlegungen den Patienten in den Mittelpunkt stellen.

Fazit und Dank

2012 war ein bewegtes Jahr. Die öffentliche Spitex hat strategische Konsequenzen eingeleitet, um ihre Position im Markt der ambulanten Grundversorgung zu behaupten. Die öffentliche Spitex als Branche ist noch stärker zusammengewachsen. Dieser Zusammenhalt und das Vertrauen innerhalb der Organisationen und dem Vorstand des Spitex Verbands sind das Fundament für diese positive Entwicklung.

Ich möchte von Herzen allen danken, die sich in irgendeiner Weise für die öffentliche Spitex einsetzen. Besonders aber allen Spitex-Organisationen, die im vergangenen Jahr mit uns diskutierten, verhandelten und mit uns am selben Strick zogen. Ich danke den Vertreterinnen und Vertretern aus den Betrieben, die in unseren Arbeitsgruppen² mitgewirkt haben. Ich danke dem Geschäftsleiter Jürg Schläfli und seinen Mitarbeiterinnen für ihr unermüdliches Engagement im Tagesgeschäft. Meinen Kolleginnen und Kollegen im Vorstand sage ich danke für die angeregten, interessanten und zielführenden Diskussionen und für das Entwerfen von Zukunfts-Strategien, welche die öffentliche Spitex befähigen, zu bleiben, was sie ist: eine ambulante, nicht kommerzielle Grundversorgerin für alle Menschen im Kanton, eine Institution, die den heutigen gesellschaftlichen Anforderungen gerecht wird und trotzdem das Original bleibt.

*Lisa Humbert-Droz
Präsidentin*

² Verzeichnis siehe Seite 33

Vorstand



v.l.: Urs Kernen, Thomas Heuberger, Rahel Gmür, Beat Ursenbacher, Lisa Humbert-Droz, Elisabeth Stettler, Erika Wüthrich Rösch, Lars Guggisberg

Präsidium

Lisa Humbert-Droz, Hodlerstrasse 16, 3011 Bern
Ressort «Finanzen»

Vizepräsidium

Beat Ursenbacher, Zälglistrasse 36, 3202 Frauenkappelen
Ressort «Stakeholders»

Vorstandsmitglieder

Rahel Gmür, Falkenplatz 9, 3012 Bern
Ressorts «Bildung» und «Branchenentwicklung»

Lars Guggisberg, Hofweg 7, 3038 Kirchlindach
Ressorts «Recht» und «Politik»

Thomas Heuberger, Staatsstrasse 16, 3652 Hilterfingen
Ressorts «Stakeholders» und «Politik»

Urs Kernen, Untere Gasse 2, 3800 Unterseen
Ressort «Branchenentwicklung»

Elisabeth Stettler, Riedweg 57, 3705 Faulensee
Ressort «Dienstleistungen»

Erika Wüthrich Rösch, Farbweg 11, 3400 Burgdorf
Ressort «Pflege, Hauswirtschaftliche und Sozialbetreuerische Leistungen»

Vorwort Jürg Schläfli



Viel Dynamik in der ambulanten Pflege

Das Jahr 2012 war geprägt von Weichenstellungen. Diese werden für die Spitex in den kommenden Jahren wegweisend sein. Die Einführung der Patientenbeteiligung wie auch die Erhöhung der Selbstbeteiligung in Hauswirtschaft und Sozialbetreuung betrafen in erster Linie die Patienten und Patientinnen (s. Erläuterungen zu den Begriffen). Diese müssen sich künftig stärker an den Kosten der ambulanten Pflege beteiligen. Es hat sich gezeigt, dass die Patientenbeteiligung zumindest bislang keine erheblichen Auswirkungen auf die Nachfrage von Pflegeleistungen hatte, worüber wir erleichtert sind. Die Auswirkungen blieben unter anderem deshalb aus, weil der Kanton die Einführung der Beteiligung einkommensabhängig gestaltet und damit sozial abgefedert hat. Welche Auswirkungen die politischen Entscheide auf den Bereich Hauswirtschaft und Sozialbetreuung haben, wird sich erst im Jahr 2013 richtig zeigen. Wir gehen von einem spürbaren Rückgang aus. Im Moment bleiben viele Fragen offen: Wer verzichtet auf Leistungen? Werden die Leistungen von anderen Anbietern günstiger abgedeckt? Kommt es zu notfallmässigen Spitaleinweisungen oder frühzeitigen Heimeintritten? Letzteres würde insgesamt zu Mehrkosten führen. Das kann nicht im Sinne der Gesellschaft und der Steuerzahlerinnen und -zahler sein. Die Studie der Ecoplan soll dazu Antworten liefern.

Es ist der Wille der Politik und der Behörden, den Wettbewerb in der ambulanten Pflege zu fördern. So verfügen alle Leistungserbringer, die ambulante Pflegeleistungen anbieten,

über den gleichen Vertrag mit denselben öffentlichen Beiträgen. Nicht nur private Anbieter, sondern auch freiberufliche Pflegefachpersonen sowie Pflegeheime mit einem ambulanten Pflegeangebot profitieren von dieser Regelung. Neben finanzierten und im Leistungsvertrag klar definierten Leistungen sind vermehrt auch nicht-subventionsberechtigten Leistungen gefragt. Firmen, die solche anbieten, schießen wie Pilze aus dem Boden. Dieser Trend entspricht dem Bedürfnis alter Menschen, zusätzlich zur Pflege und zur ärztlich verschriebenen hauswirtschaftlichen und sozialbetreuerischen Leistung weitere Zusatzleistungen (s. Erläuterungen zu den Begriffen) zu beziehen. Dies geht von A wie Abholen der Einkäufe bis Z wie Zusammensein mit einer Person. Zusatzleistungen werden weder von den Krankenkassen noch vom Kanton finanziert.

Was bedeuten diese Veränderungen für die öffentliche Spitex im Kanton Bern? Der Fokus bleibt auf die Pflege und die Hauswirtschaft/Sozialbetreuung und auf die Versorgungspflicht gerichtet. Mit der Versorgungspflicht hat die öffentliche Spitex den Auftrag, allen Personen, die ärztlich verordnete Leistungen benötigen, diese unabhängig von Wegzeit, Einsatzdauer und Vermögensverhältnissen zu erbringen. Die öffentliche Spitex hat diese Pflicht von jeher erbracht und wird diese weiterhin leisten. Die Kosten der Vorhalteleistungen werden zusätzlich vom Kanton abgegolten.

Wettbewerb und beschränkte finanzielle Mittel gehören zum Alltag der öffentlichen Spitex. Kooperationen mit anderen öffentlichen Spitex-Organisationen ermöglichen spezielle Dienstleistungen in der Pflege oder im Bereich Beratung anzubieten. Auch hier zeichnet sich eine enge Zusammenarbeit innerhalb der öffentlichen Spitex ab, so dass weder Verzettelung noch gegenseitige Konkurrenz entstehen. Die spezialisierten Leistungen, wie zum Beispiel im Bereich Onkologie, Palliative Care, Wundmanagement, Pflege und Betreuung schwerkranker Kinder und Psychiatrie, gewinnen für die öffentliche Spitex an Bedeutung. Erste gemeinsame Kooperationsmodelle werden erfolgreich umgesetzt.

Nicht nur Kooperationen zwischen den Spitex-Organisationen, sondern auch die Zusammenarbeit mit Dritten, speziell mit den Hausärzten, ist unabdingbar, um eine individuell angepasste und bedarfsgerechte Leistung zu erbringen.

Die öffentliche Spitex positioniert sich im Markt als starke, zuverlässige und nicht-gewinnorientierte Anbieterin im Bereich der ambulanten Pflege inklusive Versorgungspflicht (s. Erläuterung zu den Begriffen) für die ganze Bevölkerung. Die regelmässig durchgeführten Patientenbefragungen zeigen eine ausserordentlich hohe Zufriedenheit der Leistungsbezüger. Das ist erfreulich. Wir dürfen uns – kurz – auf die Schulter klopfen, dürfen aber nicht in Selbstzufriedenheit verfallen. Im Gegenteil. Der Erfolg ist uns Ansporn, den eingeschlagenen Weg konsequent weiterzugehen.

Geschäftsstelle



v.l.: Andrea Utzinger, Jürg Schläfli, Sarah King, Nicole Grossniklaus, Sandra Lüchinger
es fehlt: Beatrice Tschannen

Leitung

Jürg Schläfli Geschäftsleiter

Mitarbeitende

Nicole Grossniklaus Assistentin der Geschäftsleitung (ab 1. September 2012)

Sarah King Verantwortliche Kommunikation

Sandra Lüchinger Verantwortliche Werbematerial und Bestellungen

Beatrice Tschannen Assistentin der Geschäftsleitung (bis 31. August 2012)

Andrea Utzinger stv. Assistentin der Geschäftsleitung

Mandate

Übersetzungen Anne-Lise Greber-Borel, lic. iur., Zollikofen

Juristische Beratung Andreas Danzeisen, lic. iur., Fürsprecher, ADIVOCATE, Bern
Gregor Ruh, lic. iur., Büro für Arbeitsrecht, Thun
Beat Stalder, Dr. iur., WENGER PLATTNER, Bern

Revisionsstelle Revisia AG, Treuhandgesellschaft, Biel

Politik: Zwischen Sparen und Leistungsauftrag

Höhere Kosten für Spitex-Patienten

2012 hat der Regierungsrat entgegen des Grossen Rates zwei Entscheide umgesetzt: Zum einen wurde die Patientenbeteiligung in der Pflege per 1. April 2012 eingeführt, zum anderen wurden die Selbstkosten für Kundinnen und Kunden von Hauswirtschaftlichen und Sozialbetreuerischen Leistungen (HWSL) massiv erhöht.

Patientinnen und Patienten bezahlen neu einkommensabhängig zusätzlich bis Fr. 15.95 (max. pro Tag) für die Spitex-Pflege. Dies gilt jedoch nur für Personen, die älter als 65-jährig sind und die ein steuerbares Einkommen und Vermögen von über Fr. 50 000 zur Verfügung haben. Ab Fr. 100 000 Einkommen und Vermögen bezahlen Patientinnen und Patienten das Maximum. Diese Lösung ist in der Schweiz einmalig und bedeutet einen grossen kommunikativen und administrativen Aufwand. Bei Hauswirtschaftlichen und Sozialbetreuerischen Leistungen erhalten Patienten bereits ab einem Einkommen inkl. Vermögensanteil von Fr. 50 000 keine Beiträge des Kantons mehr.

Die Auswirkungen dieser Massnahmen sind spürbar. Vor allem im Bereich der Hauswirtschaftlichen und Sozialbetreuerischen Leistungen ist die Nachfrage rückläufig, weil die Preise steigen. Nun geht es aber um ärztlich verordnete Leistungen zur Deckung eines Bedarfs – in Pflege und HWSL – und nicht um Bedürfnisleistungen. Die öffentliche Spitex sorgt sich um Patienten, die aus finanziellen Gründen auf verordnete Pflege oder HWS-Leistungen verzichten. Das kann zu Situationen der Gefährdung führen, weil die Langzeitbeobachtung wegfällt. Als Gegenmassnahme entschieden viele Spitex-Organisationen, die Preise vorübergehend auf dem Niveau zu halten, das die Patientinnen und Patienten gewohnt sind. Tiefer also, als die Gesundheits- und Fürsorgedirektion als höchsten Tarif vorgibt. Die Auswirkungen der Patientenbeteiligung in der Pflege und des höheren Selbstbehalts in der HWSL werden durch die Firma Ecoplan in einer Studie untersucht und evaluiert. Die Resultate liegen 2013 vor.

Doch das waren nicht die einzigen Sparmassnahmen des Kantons bezüglich der Spitex. Auch die Unterstützung des Mahlzeitendienstes wurde gestrichen. Der Kanton überlässt den Entscheid den Gemeinden, ob sie diesen Dienst weiter finanzieren wollen. Wir haben uns lange erfolgreich gegen den Abbau von ergänzenden Dienstleistungen gewehrt und bedauern die Streichung der Unterstützung des Mahlzeitendienstes, da er einen wichtigen präventiven Nutzen in der Gesundheitsversorgung darstellt.

Kosten verlagern

«Wenn der Kanton sparen muss, dann sollen sich auch die Spitex und deren Leistungsbezüger beteiligen»; gegen diese häufig gehörte Aussage ist grundsätzlich nichts einzuwenden. Doch die Frage bleibt: Lassen sich mit einem Leistungsverzicht von Patientinnen und Patienten tatsächlich echte Einsparungen erzielen oder werden die Kosten einfach in die Akutmedizin oder in die Heime verlagert? Der Kanton Bern plafoniert die Heimplätze bis ins Jahr 2030 auf 150 000. An dieser Politik und an seinem Ziel «ambulant vor stationär» hält er fest. Um dieses Ziel zu erreichen, ist er auf leistungsfähige, flexible ambulante Grundversorger wie die öffentliche Spitex angewiesen.

Integrierte Versorgung

Alle Leistungserbringer im Gesundheitswesen des Kantons Bern müssen sich so zusammenschliessen, dass die integrierte Gesundheitsversorgung Realität wird. Das ist nicht nur im Interesse der Patientinnen und Patienten, sondern auch im Interesse der Volkswirtschaft, also aller Steuerzahlerinnen und Steuerzahler. Es stellt sich deshalb die Frage, ob die Spitalversorgungscommission in ihrer die Regierung beratenden Funktion noch zeitgemäss aufgestellt ist oder ob sie durch eine Gesundheitsversorgungscommission abgelöst werden soll. Das ist weniger eine Frage der Zusammensetzung ihrer Mitglieder, sondern vielmehr davon abhängig, welchem Amt in der Gesundheitsdirektion die Kommission angehört, beziehungsweise ob das heute zuständige Spitalamt in diesen Belangen genügend mit dem Alters- und Behindertenamt zusammenarbeitet.



Leistungsvertrag mit Kanton: Zusätzliche Parteien am Verhandlungstisch

Zeitdruck bei der Umsetzung Anfang 2012

Die gegen Ende des Jahres 2011 ausgehandelte neue Abgeltungssystematik für ambulante Leistungen stellte die Organisationen und die Informatik-Firmen vor erhebliche Umsetzungsprobleme. Unter anderem gerieten die Spitex-Organisationen unter Druck, weil der Regierungsrat seinen Entscheid bezüglich der Einführung der Patientenbeteiligung erst Mitte Dezember 2011 fällte. Aufgrund unserer Intervention hat der Regierungsrat die Dauer des Leistungsvertrages 2011 bis zum 31. März 2012 verlängert. Damit gelang der systematische und kontrollierte Übergang ins neue Abgeltungssystem. Der Wechsel der Systematik bedeutet ein Paradigmenwechsel. So werden neu private Anbieter und öffentliche Spitex-Organisationen gleichermaßen finanziert. Einzig die Wahrnehmung der Versorgungspflicht (s. Erläuterung zu den Begriffen) wird der öffentlichen Spitex zusätzlich abgegolten.

Neue Verhandlungszusammensetzung für Leistungsvertrag 2013 – mit Auswirkungen

Nachdem im 2011 die Abgeltungs-Systematik völlig umgekrempelt worden war, bleibt der Vertrag von 2012 auch für 2013 gültig. Am Verhandlungstisch der Gesundheits- und Fürsorgedirektion sitzen neu alle vier Leistungserbringer, die in der ambulanten Pflege tätig sind:

- die öffentlichen Spitex-Organisationen mit Versorgungspflicht
- die privaten Leistungserbringer ohne Versorgungspflicht
- die freiberuflichen Pflegefachpersonen
- die Pflegeheime, die ambulante Pflege anbieten

Diese Zusammensetzung verkleinert den Spielraum der öffentlichen Spitex in den Verhandlungen, da mehr Geld für einen der drei anderen Leistungserbringer am Tisch weniger Einnahmen für unsere Organisationen bedeutet. Die Abgeltungen, die der öffentlichen Spitex aufgrund des Leistungsvertrags 2012 für ihre Leistungen bezahlt wurden, sollten 2012 ein ausgeglichenes Jahr bringen. Die Leistungsabgeltungen bleiben für 2013 unverändert; angesichts der Kantonsfinanzen standen sie nicht zur Verhandlung. Ob damit eine ausgeglichene Rechnung 2013 möglich sein wird, wird sich zeigen.

Sollte die Abgeltung für die Vorhalteleistungen gekürzt werden oder wegfallen, ist der Service public gefährdet, den die öffentlichen Spitex-Organisationen mit der Versorgungssicherheit bieten.

Auch der Versorgungsauftrag soll nächstens dem freien Wettbewerb ausgesetzt werden. Die Auswirkungen sind nicht abzusehen.

Berufsbildung

Fakten

Mit der definitiven Einführung der 2-jährigen Ausbildung Assistentin/Assistent Gesundheit und Soziales EBA (s. Erläuterungen zu den Begriffen) im August 2012 umfasst die 2006 eingeläutete Bildungsreform im Gesundheitswesen nun alle Bildungsstufen. Die horizontale und vertikale Durchlässigkeit zu weiterführenden Aus- und Weiterbildungen ist somit gewährleistet. Dies erhöht bei den Jugendlichen die Attraktivität, direkt nach der Grundschule im Gesundheitswesen eine Ausbildung zu absolvieren. In der nationalen Statistik des meistgewählten Berufes belegt der Beruf Fachfrau/Fachmann Gesundheit den 3. Rang. Diese Tatsache bestätigt die Attraktivität eindrücklich. Erfreulich ist dabei die Tatsache, dass wir in der Spitex auf allen Bildungsstufen Ausbildungs- und Praktikumsplätze anbieten. Sowohl bei der Attestausbildung wie auch auf Stufe Fachhochschule (FH) sind unsere Möglichkeiten jedoch noch nicht ausgeschöpft, hier besteht für uns Handlungsbedarf.

Die erste eidgenössische Berufsprüfung Langzeitpflege ist beim Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation (SBFI vormals BBT) zur Freigabe in Prüfung. Die Anliegen der Spitex konnten wir im Rahmen der Vernehmlassung und in Gesprächen mit den Projektverantwortlichen einbringen. Die Freigabe der eidgenössischen Berufsprüfung Langzeitpflege wird im Frühjahr 2013 erwartet. Hier bildet sich für die Spitex eine weitere Möglichkeit, viele unserer Mitarbeitenden im Erlangen von erweiterten Kompetenzen zu fördern.

Ausblick

Bereits heute zeichnet sich ab, dass pflegerisch komplexe Situationen in der Spitex deutlich zunehmen. Menschen mit Demenz adäquate Pflege, Betreuung und Begleitung zu ermöglichen sowie deren Angehörigen und nahe stehenden Bezugspersonen mit Hilfe zu unterstützen, ist eine von vielen Herausforderungen. Die Spitex muss ihre Leistungsangebote der sich verändernden Nachfrage anpassen, wenn sie sich erfolgreich dem zukünftigen Pflegebedarf und den zunehmenden Herausforderungen stellen will. Dies zum Wohle unserer Patientinnen und Patienten, aber auch im Interesse unserer Mitarbeitenden.

Um zukünftig eine qualitativ und quantitativ gute Gesundheitsversorgung sicher zu stellen, müssen die demographischen und epidemiologischen Entwicklungen einerseits und die organisatorischen Anforderungen des Gesundheitssystems andererseits berücksichtigt werden. Dabei muss die Zahl des Gesundheitspersonals insgesamt massiv gesteigert werden, dabei auch jene des diplomierten Pflegepersonals. Es ist unerlässlich, dass sich die Bildungsinhalte auf allen Stufen der Gesundheitsberufe ausrichtet nach den in der Zukunft erforderlichen Kompetenzen. Die Klärung der Kompetenzbereiche der Pflegefachkräfte mit verschiedenen Qualifikationsstufen bildet die Voraussetzung für das Erbringen von

qualitativ guten Leistungen in den verschiedenen Versorgungsbereichen. Dies ist die wichtigste Voraussetzung, den effizienten Einsatz der Personalressourcen sowie die nötige Kohärenz in der interdisziplinären Zusammenarbeit zu fördern und zu gewährleisten.

Im Rahmen der neu geschaffenen Pflegeberufe müssen die Erfahrungen in der Praxis breit evaluiert werden, und die Erkenntnisse dieser Evaluation müssen in eine breite Diskussion zur Ausgestaltung neuer Bildungsinhalte einfließen, – insbesondere bei den Pflegeberufen.

Das zeigt: Kaum ist ein Prozess abgeschlossen, kommen bereits neue Aufgaben auf uns zu. Die Spitex wird im Rahmen der Evaluierung ihre Anliegen zur Sicherstellung bedarfsgerechter Pflege- und Betreuungsleistungen einbringen. Die Gesetzgebung hat uns mit der Einbindung der OdA's (Organisation der Arbeitswelt) die Möglichkeit zur Mitgestaltung eröffnet. Wir stehen nun in der Pflicht, diese Chance konsequent zu nutzen.

Wir danken allen Spitex-Organisationen, die sich seit Jahren in grossem Mass in der Aus- und Weiterbildung engagieren. Sie alle leisten mit ihrer wertvollen Unterstützung einen wichtigen Beitrag, die Spitex erfolgreich und nachhaltig in die Zukunft zu führen.



Branchenentwicklung: Die öffentliche Spitex in Bewegung

Spitex-Organisationen prüfen ihr Geschäftsmodell

Die Dynamik in der öffentlichen Spitex bleibt hoch. So hat der neue Leistungsvertrag mit dem Kanton die Spitex-Organisationen vor neue Herausforderungen gestellt. In kürzester Zeit mussten sie aufwendige Informatikanpassungen realisieren und Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter entsprechend schulen. Die einschneidenden finanziellen Veränderungen, die der neue Leistungsvertrag mit sich brachte, verlangten nach raschen strategischen Massnahmen. Die Erhöhung der Selbstbeteiligung bei den Hauswirtschaftlichen und Sozialbetreuerischen Leistungen (HWSL) liess einen bis zu 50% Nachfragerückgang befürchten. Dank aktiver Kommunikation und flankierenden Massnahmen fiel die Zahl der Rückgänge tiefer aus als prognostiziert. Dennoch: Bei Organisationen, welche die neuen Tarife ohne Kompromisse umsetzten, nahm die Nachfrage nach HWSL signifikant ab.

Neue Geschäftsmodelle

Einige Spitex-Organisationen haben eine zusätzliche Firma gegründet, zum Beispiel eine GmbH. Während die öffentliche Spitex bedarfsorientierte, das heisst, ärztlich verordnete Leistungen anbietet, ist es einer GmbH möglich, zusätzlich nicht ärztlich verordnete, bedürfnisorientierte Leistungen anzubieten. Zu diesen gehören: Ferienbegleitungen, Einkäufe oder andere Angebote. Die Kunden der GmbH haben andere vertragliche Rahmenbedingungen. So können Leistungen zum Beispiel nicht folgenlos kurzfristig abbestellt werden. Unter anderem deswegen kann die Spitex in Form einer GmbH den Kundinnen und Kunden tariflich entgegenkommen.

Nicht alle Spitex-Organisationen hatten nach dem späten Entscheid des Regierungsrates bezüglich HWSL (Mitte Dezember 2011) genügend Zeit für eine nötige Veränderung. Sie griffen auf vorhandene Fonds-Gelder zurück, um die Tarife vorübergehend künstlich tief zu halten. Damit schafften sie sich Spielraum, um sich mit einer Reorganisation und Neupositionierung auseinandersetzen zu können.

Vernetzung und integrierte Versorgung

Beide Begriffe werden im Gesundheitswesen inflationär verwendet. Die heutigen Finanzierungsmodelle im Gesundheitswesen stehen im Widerspruch dazu. Die Spitex setzt sich unvermindert dafür ein, die Zusammenarbeit mit anderen Leistungserbringern, wie Spitälern, Ärzten und Heimen, zu optimieren. Mit der national einheitlichen Spitex-Telefonnummer und dem kantonalen OPAN-Projekt (siehe Seite 23) werden Kontakt und Anmeldung von Patientinnen zu den Spitex-Organisationen wesentlich vereinfacht.

Branche rückt näher zusammen

Trotz der vielen Umstrukturierungen sind die Mitglieder der öffentlichen Spitex-Branche näher zusammengedrückt. In verschiedenen Arbeits-, Projekt- und Regiogruppen erfolgt ein intensiver Austausch zwischen den einzelnen Spitex-Organisationen und uns. Gemeinsame Interessen werden gebündelt, die Homogenität der Branche wird vorangetrieben, weitere Kooperations- und Fusionsprozesse sind geplant. Dies ist der richtige Weg für eine – trotz knapper werdenden Ressourcen – starke öffentliche Spitex auch in der Zukunft.



Spitex-Organisationen neu auf Spitex Service Center Plattform

Seit diesem Jahr sind wir auf der schweizweiten Plattform «Spitex Service Center» präsent. Die meisten deutschschweizer Kantone erfassen die von der Gesundheits- und Fürsorgedirektion (GEF) benötigten Leistungsdaten auf dieser Plattform. Dazu gehören buchhalterische Angaben, wie Kosten und Erträge, aber auch Angaben, zum Beispiel über die Anzahl Einsätze, deren Zeitdauer oder den zurückgelegten Weg. Erfasst haben die Organisationen erstmals die Daten aus dem dritten Quartal 2012. Neben der raschen Online-Auswertung stehen den Spitex-Organisationen dank dieser Plattform verschiedene weitere Dienstleistungen zur Verfügung: So sind zum Beispiel Vergleiche mit anderen Spitex-Organisationen des Kantons möglich, und die Vernetzung zwischen den Spitex-Organisationen wird gestärkt, was den Austausch und die kontinuierliche Weiterentwicklung fördert.

Dem Verband bietet die Plattform die Möglichkeit effizienter und verlässlicher Auswertungen, die wir für Verhandlungen mit Behörden oder für Medienauskünfte brauchen. Dabei stellen wir auch übergeordnete Vergleiche mit anderen Kantonen an.

Die Arbeitsgruppe «Informatik» wird 2013 das Projekt «Datentransfer» weiterentwickeln und über den Einsatz von zusätzlichen Modulen beraten. Uwe Fiedler, Initiator und Inhaber des Spitex Service Center³, begleitet uns in diesem Projekt.

Ob künftig auch private Anbieter ihre Daten auf dieser Plattform erfassen, ist einerseits abhängig von den privaten Organisationen selbst, aber auch von der GEF. Sicher ist, dass die einheitliche Erfassung von Standard-Leistungsdaten die Kontrolle vereinfacht und effektiver macht.

Image- und Marketingkampagne

Ambulante Pflege und Hauswirtschaft sind ein notwendiger und begehrter Dienstleistungsbereich, der zunehmend private Anbieter auf den Markt ruft. Die öffentliche Spitex spürt den Wettbewerb. Patientinnen und Kunden sind zum Teil im Ungewissen darüber, ob sie ihre Leistung bei einem privaten Anbieter oder bei der öffentlichen Spitex beziehen, da der Name «Spitex» nicht geschützt ist.

Aus diesen Gründen hat das Regionetz⁴ in Zusammenarbeit mit dem Vorstand des SPITEX Verband Kanton Bern für die öffentliche Spitex eine Marketingkampagne konzipiert. Mit der Kampagne sollen die Bevölkerung für das Logo der öffentlichen Spitex sensibilisiert und die öffentliche Spitex als gemeinnützige, nicht Gewinn orientierte Spitex erkennbar

³ Spitex Service Center, Hauptstrasse 6, 4402 Frenkendorf; www.spitex-center.ch

⁴ Das Regionetz besteht aus 11 Spitex-Organisationen

werden. Patienten und potenziellen Kundinnen wird so ermöglicht, gezielt diejenige Organisation zu wählen, die sie wünschen. Die Mehrheit der öffentlichen Spitex-Organisationen beteiligt sich an der kantonsweiten Kampagne, was die Kosten für die einzelne Organisation bescheiden hält.

Online Patientenanmeldung (OPAN) 2013

Die SPITEX Bern hat unter Einbezug des Regionetzes das Projekt OPAN entwickelt. Das Projekt hat die optimale Vernetzung zwischen Spital und Spitex zum Ziel. Es wird im Exkurs (siehe Seite 23) detailliert beschrieben von Philipp Steiner, Geschäftsführer der SPITEX Bern, welche die Initiatorin des Projekts ist.

Klienten-Umfrage

Zum zweiten Mal führte die Firma Empiricon vom 15. Oktober bis 23. November 2012 eine grosse Klienten-Umfrage für uns durch. Knapp 3 000 Patientinnen und Patienten aus 19 öffentlichen Spitex-Organisationen haben an der Umfrage teilgenommen. Wie schon im Jahre 2010 zeigte sich: Die Patientinnen und Patienten sind mehrheitlich zufrieden. Sie beurteilen die Spitex-Mitarbeiterinnen und -Mitarbeiter durchwegs als sehr einfülsam, und sie fühlen sich von ihnen respektvoll behandelt. Das Auftreten des Fachpersonals wird ausnahmslos als freundlich und entgegenkommend wahrgenommen. Auch in den Bereichen «Unterstützung» und «Fachkompetenz» geben die Patientinnen und Patienten ein gutes Urteil ab, auch wenn sie zum Teil äussern, dass ihre vorhandenen Fähigkeiten mehr gefördert werden könnten. Dem Informationsaustausch geben die Patientinnen und Patienten eine mittlere positive Bewertung: Vor allem beim Austausch mit den Angehörigen erkennen sie Verbesserungspotenzial. Sehr gut hingegen beurteilen sie die Bedarfseinschätzung. Die erbrachten Pflegeleistungen entsprechen dem Bedarf, und auf Änderungen reagieren die Spitex-Organisationen rasch.

Etwas weniger gut bewerten die Patientinnen und Patienten den Informationsaustausch bei kurzfristigen Planänderungen. Zwar erhalten sie bei Änderung des Einsatzplans eine jeweils akzeptable Lösung und werden mehrheitlich rechtzeitig informiert, aber die Patientinnen und Patienten empfinden den Wechsel ihrer betreuenden Person als negativ. Auch die Problem-Behandlung durch Spitex-Organisationen erachten sie als verbesserungswürdig, wobei nur wenige Patientinnen und Patienten Probleme mit ihrer Organisation angeben. Erfreulich gut fällt die Beurteilung für die Spitex-Organisationen aus in den Bereichen Fachkompetenz, Dynamik sowie soziales, kundenfreundliches Verhalten. Das Fazit dieser Klienten-Umfrage: Die Patientinnen und Patienten sind sehr zufrieden, was sich auch mit dem

Ergebnis aus der Mitarbeiterumfrage 2011 deckt, in welcher die Mitarbeitenden eine hohe Zufriedenheit ausweisen.

Neben dem Kanton Bern führen auch die Stadt Zürich und der Kanton Zug Klienten-Umfragen durch. Unsere Betriebe sind schweizweit die einzigen im Gesundheitswesen, die in der Lage sind, die Mitarbeiter- mit der Klientenumfrage systematisch zu verknüpfen. Die Umfragen basieren auf neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen.

Spitex Business Number 0842 80 40 20

Eine Telefonnummer für die ganze Schweiz! Mit Unterstützung der Kantonalverbände hat der Spitex Verband Schweiz die einheitliche Telefonnummer für die öffentliche Spitex ins Leben gerufen. Mit der Nummer 0842 80 40 20 und der Eingabe der Postleitzahl wird der Anrufer direkt mit der zuständigen Spitex-Organisation verbunden, und zwar in der ganzen Schweiz, von Genf bis Romanshorn, vom Puschlav bis in den Jura. Nicht nur für Patientinnen und Patienten, auch für Spitäler, Ärzte, Heime und andere Leistungserbringer, die mit der Spitex zusammenarbeiten, bedeutet die neue Nummer eine grosse Erleichterung: Sie alle gelangen schnell und direkt zur zuständigen Spitex-Organisation, ohne vorher im Internet die richtige Nummer herausuchen zu müssen.



Exkurs: Projekt OPAN – Online-Patientenanmeldung im Kanton Bern



Die Online-Patientenanmeldung (OPAN) ist das Resultat eines Projektes, das SPITEX BERN im September 2011 lanciert hatte. Dabei ging es in erster Linie darum, den Übernahmeprozess «Spital – Spitex» insofern zu standardisieren und zu vereinfachen, als dass der Patientenpfad erleichtert und die pflegerische sowie administrative Qualität des Prozesses gesteigert wird. Ziel war es, sowohl für betroffene Patientinnen und Patienten, Akutspitäler sowie Spitex-Organisationen eine Erleichterung zu schaffen.

Zu Beginn des Projektes wurden die bestehenden Abläufe verschiedener stationärer und ambulanter Organisationen erfasst, um Unterschiede und Gemeinsamkeiten zu identifizieren. Die Analyse ergab, dass sich das Übergabemanagement bei jedem Spital und bei jeder Spitex-Organisation anders gestaltete: Fragmentierung, unklare Zuständigkeit, mangelhafte Kommunikation, schwierige Koordination und Kooperation, fehlende Gesamtverantwortung und unterschiedliche Interessen machten den Übertritt vom Spital zur Spitex zu einer Schnittstelle mit der potenziellen Gefahr von Behandlungsunterbrüchen im Patientenpfad.

Annahme- und Übergabeprozesse

Die Einführung von Fallpauschalen im Jahr 2012 verstärkte den Trend zu kurzfristigen Austritten und fordert von den ambulanten nachbetreuenden Organisationen rasche Einsatzbereitschaft. Deshalb richtete sich der Fokus im beschriebenen Projekt auf den Anmeldeprozess «Spital – Spitex».

Bei den Annahmeprozessen⁵ der Spitex-Organisationen wurde deutlich, dass meistens mehrere Personen involviert sind. Die Anmeldungen wurden praktisch nur telefonisch entgegengenommen (bei SPITEX BERN zu 97 Prozent⁶). Dabei wurden die Stammdaten⁷ oft mehrmals manuell übertragen, was zu einem Zeit- und potenziellen Informationsverlust führte.

Der Übergabeprozess der Spitäler gestaltete sich so, dass der zuständige Arzt unter Berücksichtigung pflegerischer Fachinformationen über den Austritt und den Bedarf nach

⁵ Anmeldung bis Dienstleistungsbeginn

⁶ Erhebung Call Center Spitex Bern im Zeitraum 6. Dezember 2011–13. Januar 2012

⁷ Personalien sowie weitere für die Organisation der Nachbetreuung relevante Informationen (z.B. Hausarzt, Krankenkasse, Angehörige)

ambulanter Nachbetreuung befand. Die Spitex-Anmeldung wurde meistens durch Pflegefachpersonen oder in bestimmten Fällen (zum Beispiel bei einer «Zwischenversorgung» wie Rehabilitation) vom Sozialdienst vorgenommen. Eindeutige, konsequent angewendete Richtlinien über den Prozessablauf waren nur in einem Fall vorhanden. Für das Spital bedeuten die unterschiedlichen und zum Teil zeitraubenden Anmeldeverfahren einen kostspieligen Einsatz personeller Ressourcen.

Die Lösung

Mittels des webbasierten Anmeldeverfahrens können nun Patientinnen und Patienten jederzeit bei der öffentlichen Spitex im Kanton Bern angemeldet werden. Das System übernimmt die Verifizierung der Stammdaten und teilt dem Anmelder mit, an welche (zuständige) Organisation die Anfrage weitergeleitet wird. Bei Bedarf nimmt eine Fachperson der Spitex innert definierter Zeit telefonisch Kontakt mit der zuständigen Fachperson im Spital auf, um weitere notwendige Informationen auszutauschen. Ein benutzerfreundliches Anmeldeformular macht den Anmeldeprozess so einfach wie möglich. Ein Administrator garantiert eine Prüfung der Anmeldung innert gewünschter Frist. Patientendaten sind kritische Daten. Ein wichtiger Punkt bei der Umsetzung war deshalb der Datenschutz. Ein SSL-Zertifikat garantiert, dass die Daten korrekt und sicher übertragen und gespeichert werden.

Auswertung der Testphase

Die mit zwei Spitälern und SPITEX BERN durchgeführte Testphase konnte Ende Dezember 2012 erfolgreich abgeschlossen werden. Dabei haben sich die Funktionalität und der Nutzen von OPAN bestätigt. Bis Ende Januar 2013 werden mehrheitlich die Spitex-Organisationen des Kantons ins System integriert. Im Anschluss daran sind für alle Spitäler im Kanton Bern Online-Anmeldungen bei der öffentlichen Spitex möglich.

Nach erfolgreicher Einführung durch Akutspitäler und durch die Spitex-Organisationen ist die Ausdehnung auf andere Zuweiser (Hausärzte, Rehabilitations-Kliniken) und weitere Kantone vorgesehen.

Philip Steiner
Geschäftsführer SPITEX BERN
www.opanspitex.ch

Administrativvertrag: Schwierigkeiten mit Krankenversicherern

Sammelzahlungen setzen den Organisationen zu

Der Administrativvertrag regelt schweizweit die Beziehungen zwischen den Krankenversicherern und den Spitex-Organisationen. Ausgehandelt wird er vom Spitex Verband Schweiz, der Association Spitex Privé Suisse sowie tarifsuisse (santésuisse).

Der Kanton Bern setzte den Administrativvertrag per 1. Januar 2012 als einer von wenigen deutschschweizer Kantonen vollständig um. Die Umstellung auf das Tiers-Payant-System (siehe Seite 34) bedeutet für die Spitex-Organisationen einen grossen Aufwand, dies vor allem deshalb, weil die meisten Krankenversicherer entgegen der Vereinbarung Sammelzahlungen tätigten. Dies hat für die Spitex-Organisationen zur Folge, dass die Zahlungen in aufwändiger Kleinarbeit den jeweiligen Patienten zugeordnet werden müssen. Mit einigen Krankenversicherern, wie zum Beispiel mit der Helsana, konnte eine Lösung gefunden werden, so dass der zusätzliche administrative Aufwand mit dieser Kasse im Verlaufe des Jahres etwas abgenommen hat.

Als unangenehme Folge des Tiers-Payant-Systems sind es nun die Spitex-Organisationen, die sich damit auseinandersetzen müssen, wenn Krankenversicherer Leistungen nicht bezahlen. Im alten Tiers-Garant-System (siehe Seite 34) kontrollierten die Patientinnen und Patienten die Rechnung und nahmen bei Unstimmigkeiten direkt mit den Krankenversicherern Kontakt auf. Zu den nicht bezahlten Leistungen gehört das Verbrauchsmaterial: Gestützt durch das Bundesamt für Gesundheit wird das Verbrauchsmaterial von einigen Krankenversicherern als Bestandteil des Tarifs betrachtet und nicht zusätzlich abgegolten. Dies ist rechtlich umstritten und bedeutet für die Spitex-Organisationen finanzielle Einbussen. Der SPITEX Verband Kanton Bern verzichtete bislang darauf, rechtliche Schritte einzuleiten, da es sich um ein schweizweites Problem handelt. Weil dieses auch die Sicherheit der Patientinnen und Patienten tangieren kann, ist der Spitex Verband Schweiz dabei, in Verhandlungen nach Lösungen zu suchen.

Bundesgericht entscheidet zugunsten Spitex und gegen die Kassen

Krankenversicherer kürzen zum Teil willkürlich Leistungen oder berufen sich auf die Wirtschaftlichkeit im Vergleich zu den Heimen. Leider treffen diese Kürzungen oft die Schwächsten, so unter anderem ältere Patienten ohne Angehörige. Die Krankenversicherer fassen den Begriff der Wirtschaftlichkeit zu eng, nämlich betriebswirtschaftlich und nicht volkswirtschaftlich. Sie beziehen die Zweckmässigkeit und die Wirksamkeit, die nebst der Wirtschaftlichkeit ebenfalls im KVG verankert sind, nicht mit ein. Zu Recht hat das Bundesgericht in einem Fall (9C 940/2011) darauf aufmerksam gemacht, dass hier ein Widerspruch zur Bundesverfassung vorliegen könnte. Im aktuellen Fall hat das Bundesgericht nun den Versicherer gezwungen, die im Vergleich zum Heim deutlich höheren Spitex-Kosten (Faktor

2,35) zu bezahlen, und zwar mit der Begründung, ein Heimeintritt sei in diesem Fall unzumutbar.

Wir hoffen, dass die elektronische Rechnungsstellung rasch flächendeckend eingeführt werden kann, damit die Schwierigkeiten mit den Sammelzahlungen der Vergangenheit angehört, und dass der Bundesgerichtsentscheid vom September 2012 die Krankenversicherer dazu motiviert, die Wirtschaftlichkeit in einem etwas breiteren Rahmen zu betrachten.



Zahlen und Fakten

Wachstum in der Pflege setzt sich fort auf relativ tiefem Niveau

Schweizweit ist die Anzahl Pflegestunden in den vergangenen Jahren zwischen 4 % und 12 % gewachsen. Im Kanton Bern wurden 2011 knapp 1,5 Millionen Pflegestunden geleistet. Auch die Anzahl der Mitarbeitenden ist leicht angestiegen von 4 200 auf über 4 400. Spürbar für uns ist der Konkurrenzkampf mit den kommerziellen (privaten) Anbietern. Schon im 2011 betrug ihr Anteil am schweizerischen Gesamtvolumen ca. 1,8 Millionen Pflegestunden, also etwa 15 %. Da private Anbieter ab 2012 zusätzlich zu ihren Einnahmen auch öffentliche Gelder erhalten, können wir davon ausgehen, dass sich dieser Anteil erhöht. Die Nachfrage nach Hauswirtschaftlichen und Sozialbetreuerischen Leistungen (HWSL) ist leicht zurückgegangen. Die öffentliche Spitex leistete im Jahr 2011 knapp 480 000 Stunden.

Wie sich die per 1. April 2012 eingeführte Patientenbeteiligung ausgewirkt hat, klärt eine Studie der Firma Ecoplan bis 2013 ab. Offen bleibt zudem die Auswirkung der massiv erhöhten Selbstbeteiligung in den HWSL. Auch darüber wird die Studie der Firma Ecoplan Aufschluss geben; wir rechnen mit einem Rückgang der Leistungen.

Ab dem Jahr 2013 können wir dank der Datenerfassung im Spitex Service Center Zahlen präsentieren, die sich auf das Vorjahr beziehen.

Weitere Daten können auf der Website des Bundesamts für Statistik eingesehen werden: www.bfs.admin.ch

-> 14 Gesundheit -> Gesundheitsdienste und Personal -> Hilfe und Pflege zu Hause -> Tabellen der Spitex Statistik seit 2000

Kommunikation

Auch im Jahr 2012 kommunizierten wir auf mehreren Kanälen: Mit dem Rendezvous bedienen wir online die Spitex-interessierte Öffentlichkeit und mit dem INFO-BE per Email unsere Mitglieder. Neben dem elektronischen Kontakt sind wir mit unseren Mitgliedern im persönlichen Kontakt an Delegiertenversammlungen und Informationsveranstaltungen.

Veranstaltungen

Zusätzlich zur Delegiertenversammlung fanden im 2012 unter anderem verschiedene Informationsveranstaltungen, Austauschplattformen und Konferenzen statt. So drei Austauschplattformen zum Thema Hauswirtschaftliche und Sozialbetreuerische Leistungen (HWSL). Dies war auch das Thema der Plenarkonferenz.

INFO-BE (Newsletter für Mitglieder)

Mit dem INFO-BE informieren wir die Präsidien, die Geschäfts- und Betriebsleitungen sowie uns gemeldete Kadermitglieder der Spitex direkt über wichtige Ereignisse und Inhalte. Im Jahr 2012 versendeten wir 44 INFO-BE mit 78 Beiträgen. Hauptthema war die im Zusammenhang mit dem Leistungsvertrag erfolgte Erhöhung der Selbstbeteiligung im Bereich HWSL.

Rendezvous

Auf der Online-Plattform Rendezvous informieren wir alle Interessierten über Aktuelles in der und rund um die Spitex. Veranstaltungen, Buchtipps, politische Entscheide, Neues aus dem Bereich Gesundheit sowie Informationen von Spitex-Organisationen oder -Verbänden werden alle zwei Wochen aufgeschaltet. Im 2012 wurden 122 Beiträge publiziert.

Newsletter (öffentlich)

Alle zwei Monate verschicken wir einen Newsletter mit den wichtigsten Beiträgen aus dem Rendezvous. Damit richten wir uns an die Leserschaft, die unsere Homepage nicht regelmässig besucht und trotzdem informiert sein will. Im 2012 versendeten wir 5 Newsletter.

Fachzeitschrift Schauplatz Spitex

Der Schauplatz Spitex ist die Fachzeitschrift der Spitex-Branche in der deutschsprachigen Schweiz. Sie berichtet über fachspezifische, politische und gesellschaftliche Themen und erscheint alle zwei Monate mit einem Umfang von 44 bis 48 Seiten. Nahezu alle deutschschweizer Kantonalverbände leisten aktive Unterstützung in Form von Themenvorschlägen oder redaktionellen Beiträgen. Sarah King, Verantwortliche Kommunikation bei uns, ist seit 2009 mit zirka drei Artikeln pro Ausgabe an der Redaktion beteiligt. Seit 2012 ist sie Redaktionsmitglied.

Schauplatz Spitex

Erfolgreiches Jahr für die Fachzeitschrift Schauplatz Spitex

«Schauplatz Spitex» blickt erneut auf ein finanziell erfolgreiches Geschäftsjahr zurück. Die Mitgliederbeiträge konnten im Jahr 2012 gesenkt werden. Die Einnahmen aus den Inseraten bewegten sich auf sehr hohem Niveau, – ein Zeichen, dass die Spitex auch für die Wirtschaft von zunehmendem Interesse ist. Aufgrund der positiven finanziellen Situation wird der Vorstand des Schauplatz Spitex seiner Mitgliederversammlung eine erneute Reduktion des Mitgliederbeitrags für 2013 vorschlagen. Der SPITEX Verband Kanton Bern setzte sich mit Jürg Schläfli als Präsident des «Schauplatz Spitex» und Sarah King als Redaktionsmitglied auch im Jahr 2012 inhaltlich und organisatorisch für die Fachzeitschrift ein. Der SPITEX Verband Kanton Bern wurde für ihre Leistungen vom «Schauplatz-Spitex» entschädigt.

Anstehende Veränderungen

Für die Fachzeitschrift stehen Veränderungen an. Ab 2014 wird der «Schauplatz Spitex» in neuer Form in den Spitex Verband Schweiz integriert und schweizweit angeboten. Das Projekt «Neuer Schauplatz 2014» läuft auf Hochtouren. Im strategischen Bereich unterstützt der heutige «Schauplatz Spitex» das Projekt bereits in der neuen Ausrichtung. Geplant ist ein Ausbau des cross-medialen Bereichs, da die Verknüpfung von Print und Online für Leserinnen wie auch Inserenten wichtig ist. Investitionen werden im heutigen «Schauplatz Spitex» nur getätigt, wenn sie mit dem neuen Konzept übereinstimmen. Die beiden Vorstandsmitglieder Annemarie Fischer (Geschäftsleiterin Spitex Verband Kanton Zürich) und Isabel Küffer (Leiterin Kommunikation/Marketing Spitex Verband Schweiz) sind auch im neuen Projekt beteiligt und stellen die Verbindung sicher.

Fachunterlagen

Schweizweit verkaufen wir den Spitex-Organisationen Fachunterlagen. Dazu gehören zum Beispiel:

- Leitfaden für Kosten- und Leistungsrechnung
- Anleitung zum Prozessmanagement in der Spitex
- Fachliche Einsatzkriterien in der Spitex
- Handbuch Standards mit Indikatoren für Spitex-Leistungen
- Instrumente zur Bedarfsabklärung
- Richtlinien für den Abbruch von Spitex-Einsätzen
- Handbuch Regionalisierung der Spitex-Landschaft
- Liste der relevanten EVG-Spitex-Urteile (EVG: Eidgenössisches Versicherungsgericht)

Werbematerial

Zusätzlich zu den Fachartikeln haben wir diverse Werbeartikel im Sortiment. Im Jahr 2012 bearbeiteten wir 289 Bestellungen von Spitex-Organisationen in der ganzen Schweiz. Im Gegensatz zum Vorjahr verzeichnen wir eine leichte Erhöhung von 15 Bestellungen, was den Umsatz erhöhte. Wie schon im 2011 gehörten auch im 2012 die Halter Bonbons mit 41500 verkauften Stück zu den Favoriten. Auf dem zweiten Platz folgten die knusprigen «Kägi fret mini»: 35 340 Stück (!) verkauften wir davon. Auch das praktische Schnellverband-Set im neuen Design fand mit 6700 verkauften Stück im 2012 wieder grossen Anklang.

Wie jedes Jahr boten wir auch im 2012 die beliebten Papiertaschen für Backwaren an für den Nationalen Spitex-Tag. Gut 120 000 Stück liessen wir von der Druckerei Egli in Schönbühl drucken und versenden. Zum Nationalen Spitex-Tag bieten wir den Spitex-Organisationen jeweils noch weitere besondere Aktionen aus unserem Werbesortiment an, wovon die Organisationen auch im Jahr 2012 rege Gebrauch machten.

Geschenke

Die Produktpalette lässt sich in Give Aways, Präsente und wertvollere Geschenke aufteilen. Zu den beliebtesten Give Aways gehört das praktische Schnellverband-Set. Bei den Präsenten stehen der Spitex-Taschenschirm und bei den etwas teureren Geschenken das hochwertige, echte Leder-Nagelset an der Spitze.

www.spitexshop.ch

Auf der Internetseite www.spitexshop.ch präsentieren wir die verschiedenen Fach- und Werbeartikel. Alle Produkte können unter dieser Adresse einfach bestellt werden. Die wechselnden Sonderaktionen sind in einer separaten Rubrik ersichtlich.

Erfolgsrechnung und Bilanz

ERFOLGSRECHNUNG

Ertrag	31.12.2011	31.12.2012
Verkauf von Werbematerial und Drucksachen	72'864.85	82'022.75
Kapitalzinsertrag	3'515.80	1'787.85
Subventionen, Beiträge, Spenden	720'959.00	818'004.50
Total Erträge	797'339.65	901'815.10

Aufwand		
Besoldungen	298'742.95	311'966.85
Sozialleistungen	65'022.75	61'188.00
Arbeitsleistung Dritter	204'072.60	150'991.25
Personalnebenaufwand	21'363.60	32'573.70
Unterhalt und Reparaturen	1'730.35	961.15
Aufwand für Anlagenutzung	3'818.90	9'832.80
Raumaufwand	40'290.55	37'250.00
Verwaltungs-, EDV und Werbeaufwand	132'031.35	134'851.72
Versicherungsprämien, Gebühren	820.85	905.10
Übriger Betriebsaufwand	66'602.25	72'328.91
Total Aufwand	834'496.15	812'849.48
Betriebsergebnis ordentlich	-37'156.50	88'965.62
Ausserordentlicher Ertrag	8'576.85	9'481.15
Ausserordentlicher Aufwand	-199.97	-7'951.60
Jahreserfolg	-28'779.62	90'495.17

BILANZ

Aktiven	31.12.2011	31.12.2012
Kasse	398.10	333.45
Post	329'204.49	410'584.76
Debitoren	5'341.00	1'097.00
Delkredere	-200.00	-200.00
Verrechnungssteuer	1'223.50	625.75
Vorräte	16'664.45	14'726.55
Transitorische Aktiven	-	5'345.80
Anlagen	3'700.00	9'700.00
Total Aktiven	356'331.54	442'213.31

Passiven		
Kreditoren	22'649.20	27'793.30
Abrechnungskonto AHV/UVG/KTG	1'427.85	2'247.15
Abgrenzung Ferien/Überstunden	1'689.40	2'150.90
Transitorische Passiven	35'782.40	24'744.10
Rückstellungen	38'000.00	38'000.00
Eigenkapital	225'235.42	196'455.80
Jahreserfolg	-28'779.62	90'495.17
Entwicklungsfonds	60'326.89	60'326.89
Total Passiven	356'331.54	442'213.31

Bericht der Revisionsstelle

Bericht der Revisionsstelle zur Eingeschränkten Revision an die Delegiertenversammlung des Spitex Verband Kanton Bern, Bern

Als Revisionsstelle haben wir die Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung) des Spitex Verband Kanton Bern für das am 31. Dezember 2012 abgeschlossene Geschäftsjahr geprüft.

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

Unsere Revision erfolgte nach dem Schweizer Standard zur Eingeschränkten Revision. Danach ist diese Revision so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden. Eine Eingeschränkte Revision umfasst hauptsächlich Befragungen und analytische Prüfungshandlungen sowie den Umständen angemessene Detailprüfungen der beim geprüften Unternehmen vorhandenen Unterlagen. Dagegen sind Prüfungen der betrieblichen Abläufe und des internen Kontrollsystems sowie Befragungen und weitere Prüfungshandlungen zur Aufdeckung deliktischer Handlungen oder anderer Gesetzesverstösse nicht Bestandteil dieser Revision.

Bei unserer Revision sind wir nicht auf Sachverhalte gestossen, aus denen wir schliessen müssten, dass die Jahresrechnung nicht Gesetz und Statuten entspricht.

Biel, 12. Februar 2013

REVISIA AG

sig. Hans-Peter Meier
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte
(Leitender Revisor)

sig. Christoph Schütz
dipl. Wirtschaftsprüfer
Zugelassener Revisionsexperte

Engagement von Spitex in Gremien

Spitalversorgungskommission

- Lisa Humbert-Droz, Mitglied der Kommission (Präsidentin SPITEX Verband Kanton Bern)

OdASanté Schweiz

- Rahel Gmür, Vorstandsmitglied (Mitglied Vorstand SPITEX Verband Kanton Bern)

Organisation der Arbeitswelt (OdA) Gesundheit Bern

- Rahel Gmür, Präsidentin (Mitglied Vorstand SPITEX Verband Kanton Bern)

Verhandlungsdelegation GEF / Spitex / Finanzierung

- Lisa Humbert-Droz, Leitung, Präsidentin SPITEX Verband Kanton Bern
- Christoph Gfeller, Leiter Finanzmanagement und Controlling SPITEX BERN
- Rahel Gmür, Mitglied Vorstand SPITEX Verband Kanton Bern
- Angelica Merz, Geschäftsleiterin SPITEX Oberes Worblental
- Hanna Schiltknecht, Geschäftsleiterin SPITEX RegionKöniz
- Jürg Schläfli, Geschäftsleiter SPITEX Verband Kanton Bern
- Philip Steiner, Geschäftsleiter SPITEX BERN
- Erika Wüthrich Rösch, Geschäftsleiterin SPITEX Burgdorf-Oberburg

Verhandlungsdelegation Akut- und Übergangspflege (AÜP)

- Lisa Humbert-Droz, Leitung, Präsidentin SPITEX Verband Kanton Bern
- Rahel Gmür, Präsidentin SPITEX BERN
- Jürg Schläfli, Geschäftsleiter SPITEX Verband Kanton Bern

Wir danken allen Personen herzlich, die in unseren Gremien mitwirkten. Wir danken auch allen, die sich in den Arbeitsgruppen engagieren. Mit ihrem Wissen und ihrem Engagement trugen sie 2012 wesentlich bei zur Weiterentwicklung der Spitex im Kanton Bern.

Erläuterungen zu den Begriffen

Begriff	Erläuterung
Administrativvertrag	Nationaler Vertrag zwischen Spitex und Krankenversicherern. Ersetzt die kantonalen Tarifverträge.
EBA	Eidgenössisches Berufsattest.
GEF	Gesundheits- und Fürsorgedirektion des Kantons Bern.
HWSL	Hauswirtschaftliche und Sozialbetreuerische Leistungen.
KLV	Krankenpflege-Leistungsverordnung. Enthält eine detaillierte Beschreibung des gesetzlichen Leistungskatalogs aus dem Krankenversicherungsgesetz und gewährleistet dieselben Leistungen für alle Versicherten.
Leistungsbezogene Beitragsfinanzierung/ Abgeltung	Projekt der Gesundheits- und Fürsorgedirektion. Das Ziel ist eine ausschliesslich leistungsorientierte Finanzierung der Spitex-Leistungen durch den Kanton.
Neue Pflegefinanzierung	Basiert auf dem Bundesgesetz über die Neuordnung der Pflegefinanzierung sowie die damit verbundenen Verordnungsänderungen (ab 1. Januar 2011).
OdA	Organisation der Arbeitswelt, kantonaler Verband der Ausbildner.
OdA Santé	Organisation der Arbeitswelt, Dachverband.
OPAN	Online Patientenanmeldung. Webbasiertes Tool, mit welchem Spitex ihre Patienten elektronisch und automatisch an die ortszuständige Spitex-Organisation zuweisen können.
Patienten, Kunden	Patienten beziehen ärztlich verordnete Dienstleistungen in der Pflege oder in der Hauswirtschaft und Sozialbetreuung. Von Kunden sprechen wir, wenn die bezogenen Dienstleistungen nicht ärztlich verordnet sind.
SSC	Spitex Service Center Dienstleistungszentrum, welches auf ihrer Informatikplattform relevante Spitex-Daten aus der ganzen Schweiz sammelt.
Tiers payant, Tiers garant	Per 1. Januar 2012 fand ein Systemwechsel vom Tiers garant zum Tiers payant statt. Mit dem Tiers-Payant-System sendet die Spitex-Organisation die Rechnung für die KLV-Leistung direkt dem Krankenversicherer, was die Patienten von der Zahlung entlastet. Beim vorherigen Tiers-Garant-System ging die Rechnung direkt zu den Patienten. Diese sendeten sie weiter an die Krankenkasse.
Versorgungspflicht, Service public	Mit der Versorgungspflicht hat die öffentliche Spitex den Auftrag, allen Personen, die ärztlich verordneten Leistungen unabhängig von Wegzeit, Einsatzdauer und Vermögensverhältnissen zu erbringen. Die öffentliche Spitex hat diese Pflicht schon immer erbracht und wird diese weiterhin leisten. Die Kosten der Vorhalteleistungen werden zusätzlich vom Kanton abgegolten.
WTO/GATT	World Trade Organisation (Welthandelsorganisation), entstanden aus dem General Agreement on Tariffs and Trade (GATT).
Zusatzleistungen	Bedürfnisorientierte Leistungen, die über die ärztlich verordneten Leistungen (Bedarf) hinausgehen.

Impressum

Herausgeber	SPITEX Verband Kanton Bern
Fotos	Pierre William Henry, Neuchâtel (Foto Titelseite, Mitte) Peter Leuenberger, Bern (Foto Seite 10) Patrik Kummer, Langenthal (Fotos Seiten 3, 9, 12) SPITEX RegionKöniz (Fotos Titelseite oben links / unten rechts, Seite 14) Spitex Verband Schweiz, Bern (Foto Seite 17) Spitex Verband Schweiz, Bern / KEYSTONE, Gaëtan Bally (Fotos Titelseite oben rechts / unten links sowie Seiten 6, 19, 22, 26, 35)
Konzept	HOFER AG Kommunikation, Bern
Gestaltung & Realisation	Republica AG, Bern
Druckvorstufe	Ast & Fischer AG, Wabern
Druck	Ast & Fischer AG, Wabern
Auflage	1500 Ex. Deutsch, 300 Ex. Französisch

Nachdruck erwünscht, auch auszugsweise, nur mit vollständiger Quellenangabe und nach
Absprache mit dem Herausgeber.



SPITEX Verband Kanton Bern
Monbijoustrasse 32
3011 Bern
+41 (0)31 300 51 51
info@spitexbe.ch
www.spitexbe.ch