



Überall für alle

**SPITEX**  
Oberaargau AG

2022

Jahresbericht



## Inhaltsverzeichnis

### **UNTERNEHMEN**

- 4 Verwaltungsrat
- 6 Geschäftsführung
- 8 Geschäftsleitung
- 10 Organisation
- 12 Unsere Kompetenzen
- 14 Das Jahr 2022 auf einen Blick

### **BERICHTE DER FACHBEREICHE**

- 16 Dienstleistungen
- 22 Zentrale Dienste
- 24 Human Resources / Personalentwicklung
- 26 Bildung

Die Spitex Oberaargau AG (SOAG) musste sich, nachdem die COVID-19-Pandemie ein wenig abgeflacht war und die meisten Beschränkungen aufgehoben werden konnten, unverhofft einer neuen Herausforderung stellen. Der Kanton Bern hatte aufgrund einer Beschwerde von privaten Spitex-Organisationen die Leistungsverträge in den verschiedenen Spitex-Perimetern öffentlich ausgeschrieben. Innerhalb kürzester Zeit mussten die bisher erbrachten Leistungen quantitativ und qualitativ umfassend nachgewiesen werden. Die Geschäftsführerin Verena Zimmermann hat mit ihrem Team diese Arbeiten fristgerecht und mit sehr grossem persönlichem Engagement erbracht. Der Zuschlag dieser WTO-Ausschreibung für die Jahre 2023-2025 ging am 15.08.2022 mit der Note «sehr gut» an die SOAG.

Im Verlauf des Berichtsjahres 2022 kam es zu zwei weiteren Austritten von Geschäftsleitungsmitgliedern: Helene Schneider, Leiterin Dienstleistungen (Ende September) und Andrea Blum, Leiterin Zentrale Dienste (Ende Dezember). Der Verwaltungsrat konnte die GL-Stelle Dienstleistungen mit Claudia Stalder und Monika Jörin mittels interner Nachfolge Ende August neu besetzen. Dabei erwies sich die neu gewählte Co-Leitung rasch als eine sehr gute Lösung.

### Zusammenarbeit im Oberaargau

Nicht zuletzt wegen der WTO-Ausschreibung haben die fünf Non-Profit-Spitex-Organisationen im Oberaargau beschlossen, künftig enger zusammenzuarbeiten. In einem ersten Schritt wurde im Berichtsjahr die Zusammenarbeit im Bereich Palliative Care in Angriff genommen.

Den Mitgliedern des Verwaltungsrates und den Vorständen der Spitex-Fördervereine Langenthal, Thunstetten-Bützbürg und Aarebrügg danke ich für ihr grosses Engagement. Ein spezieller Dank gilt der Geschäftsführerin Verena Zimmermann und den Mitgliedern der Geschäftsleitung. Für sie war es ein intensives Jahr. Besonders dankbar bin ich all unseren Mitarbeitenden, die mit hoher Professionalität und grosser Loyalität Tag und Nacht bei unseren Kundinnen und Kunden im Einsatz stehen.

### Ausblick

Das Jahr 2023 wird ein Jahr der Konsolidierung. Weil mit dem Leistungsvertrag 2023 - 2025 die Restkostenfinanzierung durch den Kanton Bern weiter gekürzt wird, steht in der SOAG die Optimierung von Abläufen im Zentrum. Es ist zwingend, dass im Bereich der Administration die Prozesse geprüft und die Abläufe verbessert werden.

In der IT müssen die verschiedenen Systeme besser aufeinander abgestimmt werden, um die notwendigen Statistiken und Daten für die verschiedenen Berichterstattungen per Knopfdruck erstellen zu können. Im Personalbereich ist darauf zu achten, dass die Einsätze zur Zufriedenheit unserer Kundinnen und

Kunden erbracht werden. Gleichzeitig sollen die Arbeitszeiten für unsere Mitarbeitenden aber so gestaltet sein, dass ihre Bedürfnisse nicht zu kurz kommen. Denn das Wichtigste bei allem, was wir tun, sind unsere Mitarbeitenden.

Beat Siegrist,

Präsident des Verwaltungsrates



**Beat Siegrist**  
Präsident



**Roy Freudiger**  
Vize-Präsident



**Christine Gafafer**  
Vertr. Spitex FV  
Langenthal



**Christian Gygax**  
Vertr. Spitex FV  
Aarebrügg



**Andreas Iseli**  
Vertr. Spitex FV  
Aarebrügg



**Hanspeter May**  
Vertr. Spitex FV  
Thunstetten-Bützbürg



**Albert Schaller**  
Sicherheit



**Christoph Schneeberger**  
Finanzen



**Dr. med. Michael Waber**  
Vertretung Ärzte

Sekretariat: Verena Zimmermann, Geschäftsführerin  
Revisionsstelle: Grevag AG Treuhandgesellschaft, Langenthal

Kein Zweifel: Unserer Gesellschaft haben sich im Berichtsjahr 2022 grosse Herausforderungen wie COVID-19, Krieg in Europa, Migration, Rohstoff- und Lieferengpässe, eventuelle Energiemangel, Inflation, Klimawandel sowie zahlreiche humanitäre Krisen in Entwicklungsländern gestellt. All das hatte auch Auswirkungen auf die Menschen, die in der Spitex Oberaargau AG (SOAG) arbeiten, ihre Dienstleistungen in Anspruch nehmen oder mit ihr zusammenarbeiten. So verändert sich unser während vielen Jahren mehrheitlich stabiles Umfeld gegenwärtig auf allen Ebenen des Unternehmens immer schneller. Es reicht nicht mehr, das bestehende Geschäftsmodell zu optimieren, den Plan und die Prozesse einzuhalten und darauf zu achten, dass die Menschen funktionieren, damit «die Maschine läuft». Es geht darum, zusammen mit den Menschen – Mitarbeitenden, Kunden, Behandlungspartnern, Lieferanten – die Potenziale und Stärken des sich wandelnden Umfelds zu entdecken und zu nutzen. Denn die Menschen sind der Kern der SOAG. Ihre Ideen und Potenziale, ihre Veränderungsbereitschaft sind die Urkraft, welche zu neuen Wegen und Lösungen führen wird.

Kein Zweifel: Aus der geschichtlichen Erfahrung lernen wir: Veränderungen gehen oft einher mit Krisen. Krisen aber sind Chancen in Arbeitskleidung. Die SOAG packt sie an und setzt auf Menschen, die ihre Arbeit lieben. Weil die Menschen der Kern – das Herz und der Motor gleichermaßen – sind, ist das die beste Investition in die Zukunft des Unternehmens.

### Grosser Effort von Erfolg gekrönt

Der vorliegende Jahresbericht 2022 blickt zurück auf ausgewählte Themen aus den Bereichen Dienstleistungen, Zentrale Dienste, Human Resources / Personalentwicklung und Bildung. Daneben war die Bewältigung des Tagesgeschäftes, teilweise erneut unter pandemischen Bedingungen, nicht minder herausfordernd. So gilt mein persönliches Fazit «Grosser Effort von Erfolg gekrönt» für das Gesamtergebnis 2022 der SOAG – sowohl quantitativ wie auch qualitativ.

Namentlich erwähnt seien hier drei spezielle Aufgabenstellungen:

### WTO-Ausschreibung

Die Bewältigung der WTO-Ausschreibung «Versorgungssicherheit in der spitalexternen Hilfe und Pflege zu Hause (Spitex) im Kanton Bern»:

- a) im Versorgungssperimeter 27  
Region Langenthal: Zuschlag aufgrund der Erfüllung aller Eignungskriterien und Qualitätskriterien «mit hohen Werten»
- b) im Versorgungssperimeter 21  
Region Lotzwil: Zuschlag als Subakkordantin der Spitex Lotzwil und Umgebung

### IT-Umgebung

Die Migration der gesamten IT-Umgebung in eine Cloud-basierte Lösung inklusive Wechsel zum IT-Provider activeIT Solutions GmbH

### Geschäftsleitung

Die Reduktion der Geschäftsleitung von fünf auf drei Bereiche inklusive Reorganisation und personeller Neubesetzung



Ein kleines Paket für eine grosse Sache: Die Spitex Oberaargau AG hat im Juni 2022 die WTO-Ausschreibung für den Leistungsvertrag 2023-2025 zur Sicherstellung der Versorgungssicherheit in der ambulanten Hilfe und Pflege zu Hause gewonnen.

Kein Zweifel: Dass die SOAG für ihre Kunden und Partner trotz schwieriger werdenden Rahmenbedingungen nach wie vor eine starke, verlässliche Partnerin ist, ist der gemeinsame Erfolg ihrer 140 Mitarbeitenden und des Verwaltungsrates. Hinter dieser Durchhaltefähigkeit steckt viel innere Überzeugung und harte Knochenarbeit. Für diese Urkraft im Kern des Unternehmens bin ich dankbar – all jenen Menschen, die sich trotz allem weiter engagieren und so in die Zukunft der SOAG investieren.

Verena Zimmermann, Geschäftsführerin

## Vertrauen

Wir handeln respektvoll und verantwortungsbewusst. Unsere Innovationskraft und Zukunftsorientierung schafft nachhaltig Sicherheit.

Verena Zimmermann  
Geschäftsführerin



## Verbindlichkeit

Wir bekennen uns zu Qualität und Professionalität. Unsere Arbeit erfüllen wir ziel-, prozess- und ergebnisorientiert.

Monika Jörin  
Co-Leiterin Dienstleistungen



## Wertschätzung

Wir pflegen faire und menschliche Beziehungen. Unsere Haltung ist geprägt von Achtung und Würde.

Claudia Stalder  
Co-Leiterin Dienstleistungen



## Transparenz

Wir kommunizieren nach innen und aussen kontinuierlich und authentisch. Unser Tun basiert auf Offenheit und Ehrlichkeit.

Fabio Baumgartner  
Leiter Zentrale Dienste  
(Eintritt 20.03.2023)



Unsere Werte - Unser Fundament

## Unternehmen

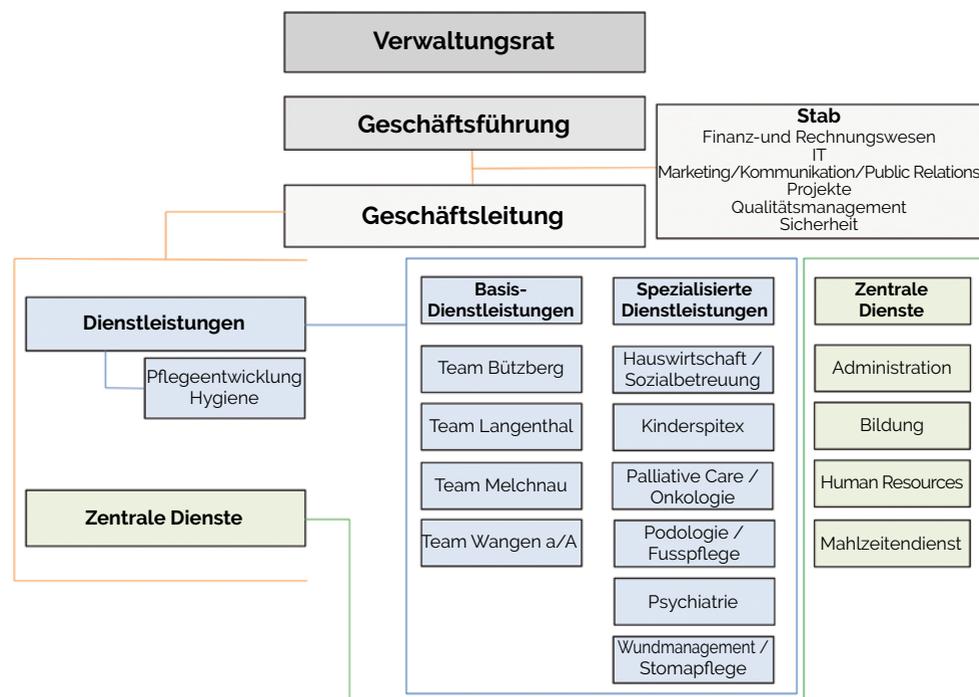
Unter dem Namen „Spitex Oberaargau AG“ besteht gemäss Art. 620 ff OR eine Aktiengesellschaft mit Sitz in Langenthal.  
 UID CHE-493.528.615 (Handelsregister).

## Gründung

14. November 2012

## Organigramm

gültig ab 01.03.2023



## Personalbestand

per 31.12.2022 inkl. Auszubildende und Freiwillige Mitarbeitende  
**Frauen** 128 (158) **Männer** 8 (10) **Total Personal** 136 (168)  
 Vorjahr in Klammern

## Versorgungsgebiet



## Stützpunkte

**Langenthal (Zentrale)**  
 Murgenthalstrasse 14a  
 4900 Langenthal  
 Tel. 062 531 68 30

**Bützberg**  
 Solothurnstrasse 8  
 4922 Bützberg  
 Tel. 062 531 68 60

**Melchnau**  
 Dorfstrasse 82  
 4917 Melchnau  
 Tel. 062 531 68 61

**Wangen an der Aare**  
 Vorstadt 40  
 3380 Wangen  
 Tel. 062 531 68 62

### Basis-Dienstleistungen

#### Grundpflege

- Körperpflege, An- und Auskleiden
- Beine einbinden, Kompressionsstrümpfe anziehen
- Lagerungen, Mobilisation, Bewegungsübungen
- Prophylaxen (Dekubitus, Thrombose, Pneumonie und weitere)
- Hilfe beim Essen/Trinken, Flüssigkeitskontrolle

#### Behandlungspflege

- Medikamente richten, Medikamente verabreichen
- Verbandswechsel, Wundversorgung
- Injektionen, Infusionstherapie
- Parenterale Ernährung an Infusionspumpen
- Pflege von zentralen und peripheren Venenkathetern
- Sonden- und Katheterpflege
- Schmerztherapie
- Pflege bei Blasen- und Darmentleerung
- Atem- und Inhalationstherapie
- Blutdruck-Kontrolle, Blutzucker-Kontrolle, Quick-Bestimmung
- Fusspflege bei Diabetikern

### Spezialisierte Dienstleistungen

#### Hauswirtschaft und Sozialbetreuung

- Haushaltspflege, Aufräumen, Reinigungsarbeiten, Abfallentsorgung
- Frühlings- und Grobreinigung inkl. Fensterreinigung
- Waschen, Bügeln, Flickern, Schuhpflege
- Pflanzenpflege, Tierpflege
- Einkaufen
- Menüplanung, Essen vor- oder zubereiten
- Begleitung zu Terminen, Anlässen, Besuchen
- Spaziergänge
- individuelle Betreuung Stunden-, Tages- und Nachtbetreuung
- Hilfe bei administrativen Aufgaben

#### Kinderspitex

Das Team Kinderspitex bietet fachkompetente spezialisierte Betreuung und Pflege für Säuglinge, Kinder und Jugendliche in ihrem gewohnten Umfeld und ermöglicht so eine rasche Heimkehr aus dem Spital in die vertraute Umgebung der Familie. Betreut werden akut oder chronisch kranke, handicapierte und sterbende Kinder jeder Altersstufe.

### Palliative Care – Onkologie

Das Team Palliative Care - Onkologie bietet eine ganzheitliche Begleitung in der Lebensphase mit unheilbarer oder chronischer Erkrankung von Kundinnen und Kunden und deren Bezugspersonen, unabhängig von Alter und Diagnose.

### Psychiatrie

Das Team Psychiatrie unterstützt Menschen während psychischen und sozialen Krisen. Begleitet werden Menschen vor und nach einem Klinikaufenthalt, um eine geeignete Tagesstruktur zu finden und ihre Selbstständigkeit zu fördern und erhalten.

### Wundmanagement/Stomapflege

Unsere diplomierten Wundexpertinnen und Wundexperten bieten Gewähr für eine professionelle Wundbehandlung und Stomapflege.

### Ergänzende Dienstleistungen

#### Podologie / Fusspflege

#### Mahlzeitendienst

#### Coiffeur

#### 24-Stunden-Notruf

#### Begräbnis

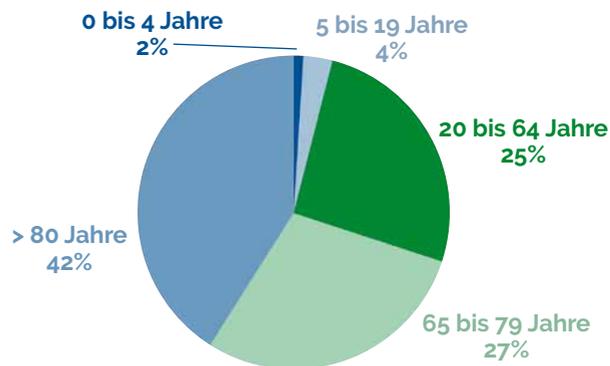


Die Spitex Oberaargau AG pflegt und betreut Menschen in ihrem Zuhause – stundenweise, nach Bedarf mehrmals täglich und auch in der Nacht. Damit unterstützen die Spitex-Mitarbeitenden nicht nur ihre Kundinnen und Kunden, sondern entlasten auch die pflegenden Angehörigen in alltäglichen Verrichtungen. Bevor die eigentlichen Spitex-Einsätze beginnen, wird der persönliche Bedarf in einem Gespräch ermittelt und die entsprechende Hilfestellung vereinbart.

## Kunden

989 betreute Kunden  
 572 Frauen  
 358 Männer  
 59 Kinder

Anteil Kunden je Altersgruppe in %

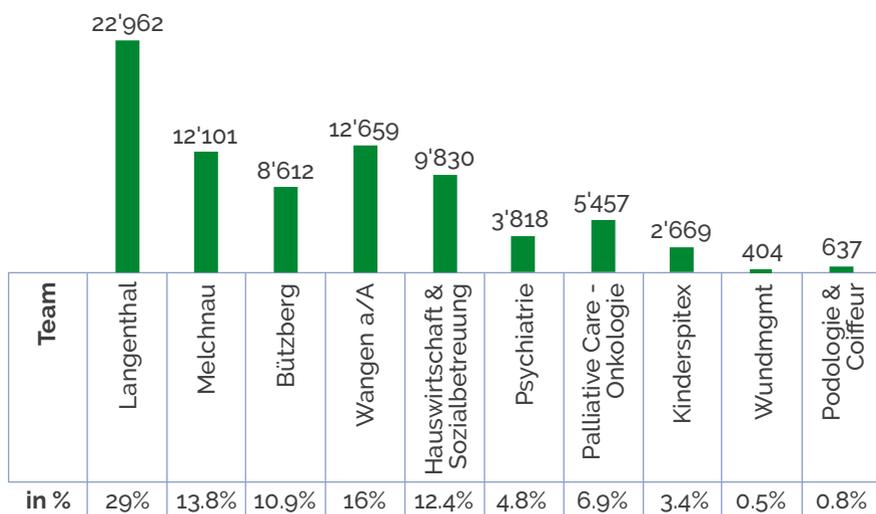


## Dienstleistungen

194'657 geleistete Stunden  
 145'099 Einsätze bis 60 Minuten\*  
 11'241 Einsätze bis 90 Minuten\*  
 3'613 Einsätze bis 120 Minuten\*  
 1'592 Einsätze > 120 Minuten\*  
 18'333 gelieferte Mahlzeiten

\* Durchschnittliche Zeit pro Einsatz

Anteil verrechneter Stunden nach Teams



194'657 geleistete Stunden | 80'022 verrechnete Stunden



## Einsätze

365 Tage im Jahr, 7 Tage pro Woche, 24 Stunden pro Tag  
 total 161'545 Einsätze in 60 Ortschaften  
 398'557 gefahrene Kilometer  
 durchschnittlich 2.54 Kilometer / Einsatz



## Mitarbeitende

136 Mitarbeitende  
 128 Frauen  
 8 Männer  
 16 bis 76 Jahre alt  
 an 4 Stützpunkten



## Kompetenzen

28 Pflegefachpersonen mit Diplom  
 36 Pflegefachpersonen mit EFZ  
 21 Personen Pflegeassistent  
 13 Mitarbeitende Hauswirtschaft  
 14 Auszubildende  
 396 Stunden interne Weiterbildung  
 380 Stunden externe Weiterbildung



## Finanzen

3 Aktionäre (Spitex-Förderverein Langenthal  
 Spitex-Förderverein Thunstetten-Bützberg  
 Spitex-Förderverein Aarebrügg)  
 CHF 450'000 Aktienkapital  
 CHF 9'501'808 Umsatz

Sehr ereignisreich: So war das Berichtsjahr 2022. Und somit ein Jahr, in welchem zwar eine Konzentration auf die alltäglichen Prozesse im Bereich Dienstleistungen nach Abklingen der COVID-19-Pandemie wieder vermehrt möglich war, jedoch Themen wie Pflegenotstand, Kostendruck, veränderte und erhöhte Anforderungen an die Qualität bei der Dienstleistungserbringung neue Herausforderungen mit sich brachten. Die Zeit der Veränderungen dauert also weiter an.

### Der Pflegenotstand und seine Folgen

Der bereits vor vielen Jahren angekündigte und mittlerweile eingetrof-

fene Pflegenotstand stellt auch die Spitex Oberaargau AG (SOAG) vor grosse Herausforderungen. Einerseits wird es immer schwieriger, gut qualifiziertes Personal zu rekrutieren, so dass ein permanenter Fachkräftemangel besteht. Dieser führt dazu, dass die Mitarbeitenden in der SOAG stark belastet sind. Andererseits entlassen die Spitäler, die ihrerseits ebenso vom Personalmangel betroffen sind, ihre Patientinnen und Patienten oft früher als sonst, um Kapazität für neue Patientinnen und Patienten zu erlangen. Die vom Spital entlassenen Personen werden dann, oft sehr kurzfristig, zu Kundinnen und Kunden der SOAG.



Stärken sich gegenseitig: Die Teamleitungen der Basis- und Spezialteams arbeiten vermehrt über die vier Spitex-Stützpunkte hinaus zusammen und können so den Pflegenotstand ein wenig mildern.

Dies fordert eine enorme Flexibilität und belastet die Spitex-Mitarbeitenden zusätzlich. Zudem werden die Kundensituationen tendenziell komplexer.

### Dem Fachkräftemangel Stand halten

Die SOAG begegnet dem Fachkräftemangel mit den folgenden fünf Massnahmen: Mitarbeitende halten, Mitarbeitende rekrutieren, Angebot anpassen, Strukturen anpassen und interne Zusammenarbeit.

### Mitarbeitende halten

Mitarbeitende, die unsere Kundinnen und Kunden mit grossem Engagement tagein tagaus betreuen, möchten wir halten. Wir setzen alles daran, eine attraktive Arbeitgeberin zu sein. Aufgrund des herrschenden Kostendrucks im Gesundheitswesen ist es uns allerdings nicht möglich, unseren Mitarbeitenden mehr Ferien oder massiv höhere Löhne anzubieten. Wir bringen ihnen jedoch Wertschätzung entgegen und fördern und unterstützen sie mit passenden Bildungsangeboten. Wir freuen uns, wenn Mitarbeitende ihre Ideen einbringen und setzen diese nach Möglichkeit um. Die Dienstzeiten gestalten wir möglichst mitarbeiterfreundlich und nach den individuellen Bedürfnissen.

### Mitarbeitende rekrutieren

Der Arbeitsmarkt ist stark ausgetrocknet. Wir versuchen insbesondere mit einem guten Arbeitsklima und fairen Anstellungsbedingungen neue Mitarbeitende für uns zu gewinnen.

### Angebot anpassen

Wegen fehlender Nachfrage haben wir per Mitte September unseren Nachtdienst sistiert und einen Nacht-Pikett von 23 Uhr bis 6 Uhr eingeführt. Die Triage der Telefonanrufe haben wir an eine externe Firma vergeben, so dass unsere Mitarbeitenden nur in Notfällen in der Nacht aufgeboden wurden. Diese Pikett-Dienste waren für verschiedene Mitarbeitende eine derart grosse Belastung, dass wir mit Kündigungen rechnen mussten.

Zudem ergaben unsere Auswertungen, dass der Nacht-Pikett nur selten aufgeboden wurde und es sich bei den Einsätzen kaum um dringende Angelegenheiten handelte. Schweren Herzens haben wir – auch aufgrund des Pflegenotstands – entschieden, dass wir ab Januar 2023 den Nacht-Pikett nur noch nach Absprache für Menschen in der letzten Lebensphase (Terminal/End of Life) anbieten.

Unsere herausfordernden Rahmenbedingungen verlangen auch von unseren Kundinnen und Kunden immer mehr Flexibilität ab. So ist es erforderlich, dass wir bei den vereinbarten Einsatzzeiten eine Toleranz von mindestens plus/minus 30 Minuten einrechnen können.

Wenn wir nämlich sehr kurzfristig Neukunden zu betreuen haben, verschieben sich die Einsatzzeiten der anderen Kundinnen und Kunden unweigerlich.

Wir kennen keinen Aufnahmestopp und wir können auch keine Abteilungen schliessen, sondern nehmen gemäss unserem Leistungsvertrag mit dem Kanton Bern alle Kundinnen und Kunden mit dem entsprechenden Bedarf in unserem Versorgungsgebiet auf.

« Wir sind da –  
überall für alle –  
trotz Pflegenotstand. »



Die Spitex Oberaargau AG hat sich auch im Jahr 2022 an der Aktion «Gschänkli für Seniore» von Home Instead beteiligt und ihren Kundinnen und Kunden Gschänkli nach Hause gebracht.

### **Strukturen anpassen**

Bereits im Jahr 2021 wurden zwei Teams zusammengelegt: ein Basisteam und das Spezialteam Palliativ Care / Onkologie (POB). Aufgrund der unterschiedlichen Anforderungen an die Mitarbeitenden und die verschiedenen Bedürfnisse der Kundinnen und Kunden hat sich diese Konstellation jedoch als sehr schwierig und komplex herausgestellt.

Deshalb haben wir per Oktober 2022 das Spezialteam Palliativ Care / Onkologie wieder als eigenständiges Team positioniert und die beiden Basisteams von Langenthal zu einem Team zusammengeführt.

### **Interne Zusammenarbeit**

Selbst schwierige Situationen haben immer auch ihre guten Seiten. So sind wir infolge des Personal mangels dank vermehrter interner Zusammenarbeit in den einzelnen Teams wie auch über unsere vier Spitex-Stützpunkte hinaus stark zusammengewachsen.

Einzelne Mitarbeitende helfen in anderen Teams aus – und empfinden die unterschiedlichen Teamspirits als bereichernd. Aber nicht nur die einzelnen Pflgeteams untereinander, auch die Supportbereiche der

Zentralen Dienste und die Mitarbeitenden in Stabs-Funktionen sind näher zusammengerückt.

### **Prozesse optimieren**

Die SOAG finanziert sich aus Beiträgen von Kunden, von Versicherern sowie des Kantons Bern für das Erbringen von ambulanten Pflegedienstleistungen. Da der Kanton Bern aufgrund von Sparmassnahmen die Zahlungen an die Spitex-Organisationen systematisch senkt, ist das Unternehmen SOAG darauf angewiesen, seine Produktivität (Verhältnis verrechenbare – nicht verrechenbare Stunden) zu steigern.

Verrechenbar sind erbrachte Dienstleistungen bei Kundinnen und Kunden, nicht verrechenbar sind Wegzeiten, Planungen oder Administratives. Die Steigerung der Produktivität ist ein grosser Knackpunkt, arbeiten die Spitex-Mitarbeitenden doch für, mit und bei vulnerablen Menschen und nicht mit Objekten oder Maschinen und Motoren.

Bei der Überprüfung und Optimierung interner Prozesse stellt deshalb fortan die kontinuierliche Steigerung der Produktivität einen wichtigen Entscheidungs-Faktor dar.

### Steigende Anforderungen

Die medizinaltechnischen Einrichtungen und die Betreuung der Kundinnen und Kunden werden stets komplexer, was gezielte Schulungen oder Ausbildungen der Mitarbeitenden notwendig macht. So werden beispielsweise viele therapeutische Massnahmen, welche bis vor Kurzem ausschliesslich in Spitälern durchgeführt wurden, heute im häuslichen Umfeld vorgenommen.

Nebst den Anforderungen an die Qualifikation der Mitarbeitenden steigen auch die Anforderungen an die Betriebsführung von behördlicher Seite. So müssen etwa seit Januar 2022 alle Kunden-Abklärungsdaten an den Kanton Bern übermittelt werden. Diese Datenlieferungen sollen dem Qualitätsnachweis dienen, sind aber für die SOAG mit zusätzlichem administrativem Aufwand verbunden.

### Projekt „Kompetenzzentrum Palliative Care Oberaargau“

Die fünf Non-Profit-Spitex-Organisationen im Oberaargau haben den Auftrag, Palliative Care in der Grundversorgung zu erbringen (allgemeine Palliative Care oder 1. Linie). Um die Leistungen zu koordinieren und Synergien optimal zu nutzen, wird seit März 2022 gemeinsam ein überbetriebliches Spitex-Kompetenzzentrum Palliative Care Oberaargau aufgebaut. Dieses wird mit dem bestehenden Palliativnetz Oberaargau und dem mobilen Palliativdienst Emmental-Oberaargau (mpdEO, spezialisierte Palliative Care oder 2. Linie), abgestimmt. Der Pilotdurchgang des Projektes läuft seit Februar 2023.

Alle fünf Non-Profit-Spitex-Organisationen im Oberaargau arbeiten seither nach den gleichen Standards und benutzen dieselben Dokumente, woraus eine hohe Qualität der erbrachten Dienstleistungen resultiert. Basierend auf aktuellen Erkenntnissen und Standards werden die Grundlagen laufend im Kompetenzzentrum Palliative Care Oberaargau, welches unter der Leitung der SOAG steht, erarbeitet. Für die Umsetzung vor Ort sorgen in jeder Spitex-Organisation am Wohnort der Kundinnen und Kunden die Fachverantwortlichen für Palliative Care, welche auch Mitglied im Kompetenzgremium sind.



Die fünf NPO-Spitexen im Oberaargau bündeln ihre Fachkräfte: Kick-off des Projekts "Kompetenzzentrum Palliative Care Oberaargau" vom März 2022 in Langenthal.

### Unermüdlisches Engagement – konstruktive Zusammenarbeit

Allen Mitarbeitenden danken wir für ihr unermüdlisches Engagement für unsere Kundinnen und Kunden sowie die SOAG. Ein besonderer Dank geht an unsere Teamleitungen und die Geschäftsführung für die gute und konstruktive Zusammenarbeit. Dem Verwaltungsrat danken wir für sein in uns gesetztes Vertrauen.

Bei unseren Kundinnen und Kunden bedanken wir uns ganz herzlich für ihre Treue und ihr Verständnis, wenn's mal nicht so läuft wie geplant.

Monika Jörin,  
Co-Leiterin Dienstleistungen

Claudia Stalder,  
Co-Leiterin Dienstleistungen

Im Zuge der Neuorganisation der Bereiche Zentrale Dienste und Human Resources / Personalentwicklung wurde per November die Funktion einer Teamleitung Administration geschaffen. Nicole Wagner, welche sich seit 2019 im Mahlzeitendienst der Spitex Oberaargau AG (SOAG) engagierte und seit Juli als Fachperson Leistungscontrolling und Inkasso arbeitete, hat diese neue Funktion übernommen. Eine wichtige Zielsetzung besteht darin, die Mitarbeitenden der Pflgeteams optimal zu unterstützen. Deshalb wurden schon einige Prozesse optimiert.

### Wechsel zu Schlüsselsafes

Bis im Herbst 2022 hatten die Kundinnen und Kunden der SOAG die Möglichkeit, einen Hausschlüssel im Spitex-Stützpunkt zu deponieren, damit für die Mitarbeitenden der Pflgeteams der Zugang jederzeit möglich war. Per Oktober musste

dieser Service aus Effizienzgründen eingestellt werden. Den Kundinnen und Kunden wurde empfohlen, einen Schlüsselsafe zu installieren, damit auch für andere Hilfs- und Rettungskräfte der Zugang zur Wohnung, zum Haus stets gewährleistet ist. Das Team der Administration organisierte die Rückgabe der Kundenschlüssel.

### Vier Mahlzeitentouren pro Tag

Nach längerer Suche konnten für den Mahlzeitendienst Ende 2022 zwei neue Fahrer gewonnen werden. Sie unterstützen die bisherigen, meist langjährig engagierten Fahrerinnen und Fahrer tatkräftig. Das Team Mahlzeitendienst besteht zurzeit aus neun Personen, welche abwechslungsweise die vier Mahlzeitentouren pro Tag absolvieren.

Für immer verabschieden mussten wir uns im November von Hans Bürgin. Sein Tod kam für uns völlig überraschend.



Für Spitex-Mitarbeitende, Rettungskräfte und Angehörige: Die neu installierten Schlüsselsafes vereinfachen den Zugang zu den Wohnungen und Häusern der Kundinnen und Kunden.

### Umgestellt: Finanzmanual 2020

Die Umstellung auf die Bestimmungen des neuen Finanzmanuals 2020 von Spitex Schweiz, welche die Implementierung eines neuen Kontoplanes beinhaltete, führte in der SOAG anfangs 2022 zu keinen grösseren Problemen. Somit wurde sichergestellt, dass der Abschluss für das Geschäftsjahr 2022 nach den Standards von Swiss GAAP FER erfolgen kann.

### Eingeführt: Kostenrechnung 2021

Die Firma Heyde (Schweiz) AG hat zusammen mit der Hochschule Luzern eine neue, vereinheitlichte Form der Kostenrechnung für Spitex-Organisationen basierend auf dem neuen Finanzmanual 2020 entwickelt. Die SOAG hat die Kostenrechnung 2021 von der Firma Heyde erstellen lassen und so von einem innovativen nationalen Standard profitiert, der umfassende Transparenz schafft und detaillierte Einblicke in die Kostenstrukturen erlaubt. Mit dieser Lösung weiss die SOAG, aus welchen Komponenten sich die Vollkosten pro Stunde im Detail zusammensetzen und ob bzw. wie effizient das Pflegepersonal eingesetzt wird. Dies stellt für Diskussionen und Verhandlungen unter anderem bezüglich der Restfinanzierung eine wichtige Grundlage dar.

### Ausgelagert: Abschlussarbeiten

Aufgrund von personellen Veränderungen arbeitet die SOAG seit Oktober mit der Treuhandfirma Reoplan AG Thun zusammen. Reoplan ist seither für die Monat- und Jahresabschlussarbeiten inklusive Reporting verantwortlich. Mit dieser Lösung kann ein professioneller und qualitativ hochstehender Jahresabschluss 2022 nach Swiss GAAP FER garantiert werden.

### Beiträge der öffentlichen Hand

Die SOAG ist ein nicht gewinnorientiertes Spitex-Unternehmen und hat in ihrem Einzugsgebiet für den Versorgungssperimeter 27 Region Langenthal eine Versorgungspflicht. Für diese Versorgungspflicht besteht ein kantonaler Leistungsvertrag, welcher die Rechte und Pflichten wie auch die Tarife regelt. Die Beiträge der öffentlichen Hand beliefen sich im Berichtsjahr 2022 auf insgesamt CHF 3'361'033.80, wovon CHF 3'302'085.50 aus dem Leistungsvertrag resultieren.

Rita Fischer, Fachfrau  
Finanz-/Rechnungswesen

Nicole Wagner,  
Teamleiterin Administration

Zwischen Personalmangel und Krisenmanagement: Der Bereich Human Resources / Personalentwicklung war von diesen beiden die ganze Gesundheitsbranche dominierenden Themen im Berichtsjahr 2022 selber direkt und stark betroffen. Dabei macht es keinen grossen Unterschied, ob die Mitarbeitenden unverhofft in einem Pflgeteam wegfallen oder eben in der Personalabteilung. Die Arbeit muss trotzdem erledigt werden – so gut es halt unter den gegebenen Umständen möglich ist.

**Für das Personal**

Die Personalabteilung ist im wahren Sinne des Wortes die Abteilung für das Personal. Das HR-Team ist dafür da, die Mitarbeitenden, die Teamleitungen und die Geschäftsleitung in allen Belangen des Personalmanagements in den verschiedenen Phasen der Zusammenarbeit - von der Rekrutierung bis zum Austritt - zu unterstützen.

Im Berichtsjahr musste sich das HR-Team leider mit vielen unangenehmen Aspekten der Arbeitswelt befassen. Umso deutlicher zeigte sich, dass der Bereich Human Resources in hohem Masse zur Unternehmenskultur beiträgt. Deshalb ist es so wichtig, dass die Türe zum HR-

Büro öfter offen als geschlossen ist und sich die Personalabteilung auch um das Wohlbefinden der Mitarbeitenden kümmert - insbesondere bei beruflichen oder persönlichen Problemen. So kann eine offene Unternehmenskultur wachsen und gedeihen.

**Zufriedene Mitarbeitende**

Diverse Studien belegen, dass die Mitarbeiterzufriedenheit einen positiven Einfluss auf die Loyalität der Mitarbeitenden, ihr Engagement und ihre Leistungen hat. Zufriedene Mitarbeitende streben seltener einen Stellenwechsel an, engagieren sich intern stärker und treten kundenorientierter auf.

Deshalb wurde die Bedeutung der Mitarbeiterzufriedenheit für den Unternehmenserfolg in den letzten Jahren gemeinhin erkannt. Neben der Sicherheit des Arbeitsplatzes und einer angemessenen Entlohnung ist die Mitarbeiterzufriedenheit ein zentraler Faktor, um die Performance und Produktivität der Mitarbeitenden zu erhalten und zu verbessern.

Zufriedene Mitarbeitende zeigen ein nachhaltiges Engagement, welches sich positiv auf die Rentabilität, Produktivität und den Unternehmens-

erfolg auswirken kann. Zufriedene Mitarbeitende zu haben, ist ausserdem ein grosser Vorteil für die Gewinnung von neuen Mitarbeitenden.

**Erfolgreiches Unternehmen**

Deshalb ist es nach wie vor das Ziel des HR-Teams, die Zufriedenheit der Mitarbeitenden in der SOAG

auf einem hohen Niveau zu halten. Derart stellt sich die SOAG der grossen Herausforderung, in einer vom Fachkräftemangel stark betroffenen Branche wie der Pflege, weiterhin genügend qualifizierte Mitarbeitende zu finden und im Unternehmen zu halten. Die Gleichung für ein erfolgreiches Unternehmen lautet:

« Je mehr Mitarbeitende zufrieden sind, desto mehr Mitarbeitende widmen sich mit vollem Engagement ihren Aufgaben und umso mehr Mitarbeitende wollen möglichst lange in der Spitex Oberaargau AG arbeiten. »

Verena Zimmermann,  
Geschäftsführerin

**WIR GRATULIEREN**



**Dienstjubiläen**

**20 Jahre**  
Regula Matter

**15 Jahre**  
Sonja Di Girolamo-Pfister

**10 Jahre**  
Simone Schär-Revelly  
Beatrice Hübscher  
Nicole Lüthi-Liechti

**5 Jahre**  
Isabelle Rickli  
Anna-Katharina Zumstein  
Samuel Eichenberger  
Heidi Fluri

**Herzlichen Dank für die langjährige Treue.**

In der Spitex Oberaargau AG (SOAG) engagieren sich viele Personen im Bereich Bildung. Einerseits sind dies die Berufsbildnerinnen, welche die Lernenden und Studierenden eng begleiten und deren Lernprozess unterstützend mitgestalten.

Andererseits werden wertvolle Erfahrungen von den Mitarbeitenden der verschiedenen Basis-Pflegeteams weitergegeben. Und auch in den spezialisierten Pflege-Teams und in der Administration wird den Auszubildenden an Einblicks-Tagen oder Praktika viel fachspezifisches Wissen aktiv vermittelt.

Für die SOAG ist es von grosser Bedeutung, motivierte, interessierte und offene Lernenden und Studie-

rende auszubilden. Denn die Auseinandersetzung mit den Auszubildenden - fachlich mit ihnen im Diskurs zu sein - öffnet immer wieder neue Horizonte und trägt massgeblich zu einem konstruktiven Betriebsklima bei. Deshalb und um dem Fachkräftemangel in der Pflege entgegen zu wirken, setzt die SOAG alles daran, möglichst alle ihre Ausbildungsplätze mit geeigneten Lernenden und Studierenden zu besetzen.

Als Folge der allgemein angespannten Personalsituation war das Berichtsjahr auch in der SOAG geprägt von sich ständig verändernden Arbeitssituationen.

Dies erforderte eine hohe Flexibilität aller an der Bildung Beteiligten.

Drei Highlights aus dem Bereich Bildung waren im Berichtsjahr 2022 der Lehrabschluss, die Swiss Skills und der nationale Zukunftstag:

### Lehrabschluss

Im Juli konnten sieben Lernende der SOAG ihren Abschluss als Fachfrau Gesundheit (FaGe) feiern (Bild S. 26). Ihren erfolgreichen Abschluss als Pflegefachfrau HF konnte zudem Julia Röthlisberger entgegennehmen.

### Swiss Skills

Unsere FaGe-Lernende Fabienne Bürki hat sich für die Kantonalen Berufsmeisterschaften der FaGe im Rahmen der Swiss Skills 2022 qualifiziert, welche im September in Bern stattfanden. Dabei durfte sie ihr Können in einer Situation mit einem Simulationspatienten in

einem aufgebauten Spital-Zimmer unter Beweis stellen. Zwei Expertinnen und das Publikum beobachteten sie genau, während sie die gestellten Aufgaben löste. Fabienne Bürki meisterte die Herausforderung mit Bravour und erzählt noch heute mit Begeisterung von diesem Erlebnis.

### Nationaler Zukunftstag

Der nationale Zukunftstag bot im November eine gute Gelegenheit, Jugendlichen der 5. bis 7. Klasse das Arbeiten in der Spitex näher zu bringen. Zwei Mädchen und ein Junge haben allerhand praxisnahe Einblicke erhalten.

Isabelle Rickli,  
Leitung Bildung BBV HF

Fabienne Rohn, Leitung Bildung  
BBV FaGe/AGS



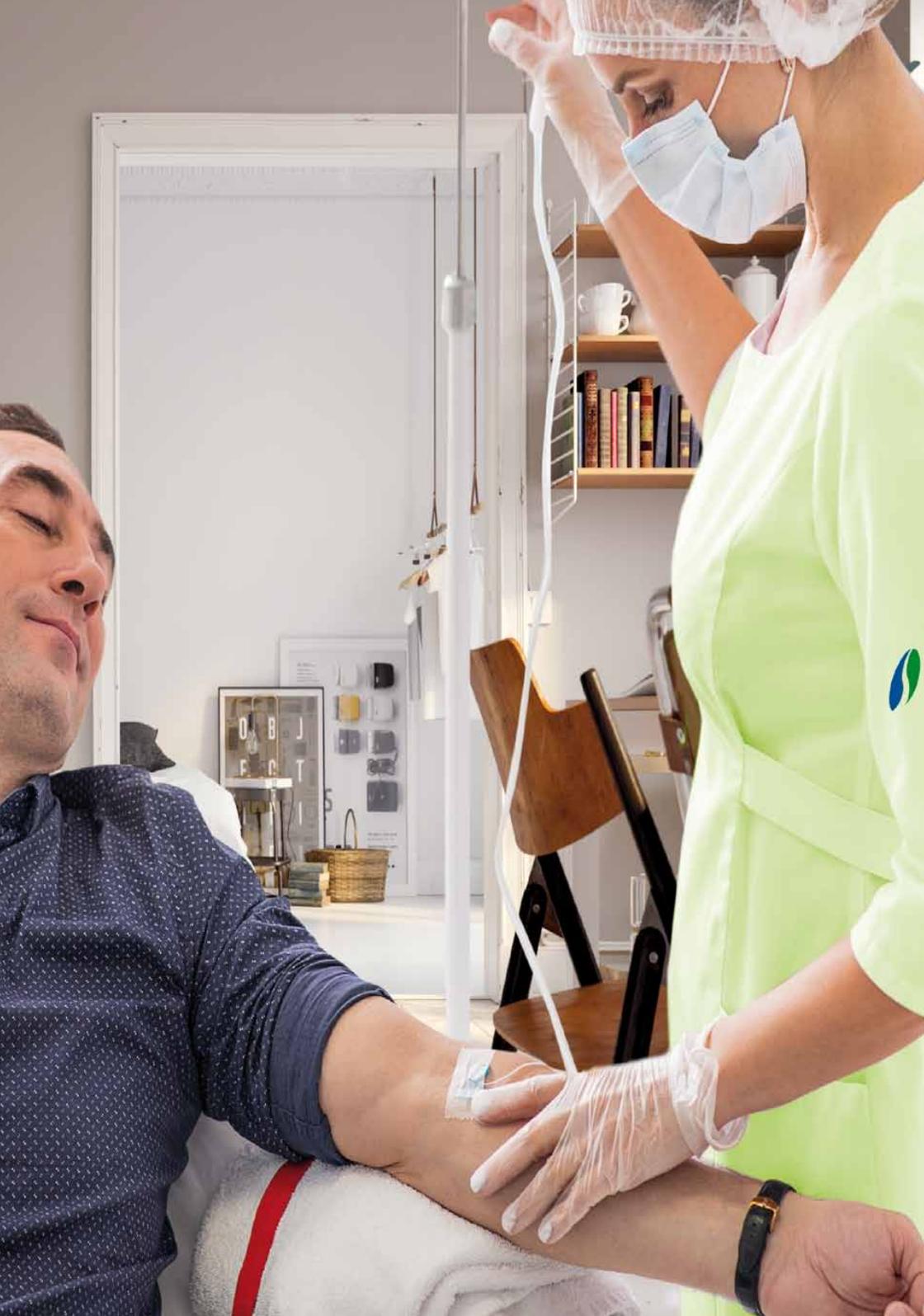
Lehrabschluss als FaGe: Shkurte Fejzuli, Elmisa Cana, Diana Achermann, Blaženka Vukas, Bleona Llalloshi, Yerlenis Spagni (von links). Auf dem Foto fehlt Jasmin Beyeler.



Fabienne Bürki konnte sich als Lernende im 2. Lehrjahr für die Swiss Skills qualifizieren.



Die Neugierde der Jugendlichen war für die Spitex-Mitarbeitenden bereichernd.



## Impressum

### Herausgeber

Spitex Oberaargau AG

### Gesamtverantwortung

Verena Zimmermann

### Gestaltung, Satz und Druck

B&B print express, Basel

### Fotos

Serafino Carpentio, Markus Jegerlehner, Spitex Oberaargau AG

*Nicht alle Fotos sind unter Pandemie-Bedingungen entstanden.  
Selbstverständlich halten die Mitarbeitenden der Spitex Oberaargau AG  
sämtliche behördlich angeordneten Schutzmassnahmen jederzeit ein.*

## **Spitex Oberaargau AG**

Murgenthalstrasse 14a  
4900 Langenthal

Zentrale:  062 531 68 30  062 922 09 07

E-Mail: [info@spitexoberaargau-ag.ch](mailto:info@spitexoberaargau-ag.ch)

Homepage: [www.spitexoberaargau-ag.ch](http://www.spitexoberaargau-ag.ch)

Spenden: CH81 0900 0000 6047 2365 4

