



Familienhilfe
Liechtenstein

Jahresbericht 2016

1. 1. 2016 bis 31. 12. 2016



Impressum:

Texte: Familienhilfe Liechtenstein e.V.

Fotos: Familienhilfe Liechtenstein e.V. und
Michael Zanghellini

Inhaltsverzeichnis

Jahresbericht der Präsidentin	4
Bericht der Geschäftsführerin	7
Pflege und Betreuung	8
Ausbildung Fachfrau / -mann Gesundheit und Pflegefachpersonal HF	13
Entwicklung Pflege & Betreuung.....	15
Mahlzeitendienst.....	16
Statistiken 2016.....	17
Finanzen 2016	21
Bilanz per 31. 12. 2016.....	22
Erfolgsrechnung	23
Revisionsbericht	24
Organigramm	26
Gönner und Spender	27

Jahresbericht der Präsidentin



Rahmenbedingungen neu bestimmt

Die Ausgestaltung der Rahmenbedingungen unseres Vereins ist massgeblich für dessen Existenzsicherung. Nur wenn die Rahmenbedingungen den Anforderungen des Tagesbetriebs gerecht werden, kann auch den Ansprüchen der Klientinnen und Klienten unseres Vereins entsprochen werden.

Die Finanzierung durch das Land Liechtenstein und die uns unterstützenden 10 Gemeinden war vertraglich nur bis Ende 2016 gesichert. Für die Zeit ab 1. 1. 2017 mussten die Weichen neu gestellt werden. Aus diesem Grund stand das Berichtsjahr aus Sicht des Vorstands der Familienhilfe Liechtenstein e.V. schliesslich ganz im Zeichen der Vertragsverhandlungen.

Bereits vor Aufnahme der Vertragsverhandlungen stand fest, dass sowohl für das Land als auch für die Gemeinden nur eine auf der Vollkostenrechnung unserer Organisation basierende Finanzierung künftig in Frage kommen sollte. Und dies bedeutete eine komplett neue Art der Finanzierung.

Vor der Fusion der Familienhilfevereine wurden diese nach dem Aufwand finanziert, seit der Fusion erhielt die Familienhilfe Liechtenstein e.V. von Land und Gemeinden einen unverrückbaren Fixbetrag unter Vorgabe der Mindestleistungsstunden, wobei die Familienhilfe Liechtenstein e.V. bei Mehrleistungen die damit einhergehenden Defizite aus ihrem Vermögen abzudecken hatte.

Ab dem 1. 1. 2017 gewähren Land und Gemeinden grundsätzlich einen leistungsabhängigen Beitrag, der sich aus der effektiv erbrachten Leistungsmen-

ge und dem Preis pro definierter Leistungseinheit und pro Leistungsjahr errechnet. Mit der budgetierten Leistungsmenge ergibt sich ein maximaler Landes- bzw. Gemeindebeitrag. Im Falle von mehreren, voneinander getrennten Leistungseinheiten bezieht sich dieser maximale Landes- bzw. Gemeindebeitrag nicht auf die einzelnen Leistungseinheiten, sondern auf das Total sämtlicher Leistungseinheiten.

Allfällige Verluste müssen auch in Zukunft aus dem Vermögen der Familienhilfe Liechtenstein e.V. abgedeckt werden, sofern diese nicht aus einer Mengenausweitung resultieren.

Auch verpflichtet sich die Familienhilfe Liechtenstein e.V. weiterhin zur Übernahme gemeinwirtschaftlicher Leistungen.

Wie bisher hat die Familienhilfe Liechtenstein e.V. ihre Leistungen neben den Landes- und Gemeindebeiträgen auch über die Erträge aus ihren Dienstleistungen, die direkt dem Klienten verrechnet werden, Mitgliederbeiträgen, gesetzlichen Beiträgen der Krankenversicherer, Spenden und Zuwendungen zu finanzieren.

Da die Lohnkosten weit über 80% aller Aufwände der Familienhilfe Liechtenstein e.V. ausmachen und die Pflegeleistungen durch die Krankenkassen für das diplomierte Personal bereits seit 2004 unverändert niedrig vergütet wurden, musste mit den Krankenkassen ebenfalls Verhandlungen zur Anpassung der Entlohnung pro Pflegeleistungsstunde aufgenommen werden. Nach mehreren Gesprächsrunden mit dem liechtensteinischen Krankenkassenverband konnte eine Lösung dahingehend gefunden werden, dass die Pflegeleistungen der Familienhilfe Liechtenstein e.V., beginnend ab 1. 1. 2017, innerhalb von 2 Jahren von den Krankenkassen in Liechtenstein analog der adäquaten Pflegeleistungen der Spitex in der Schweiz entlohnt werden.

Mit dem erfolgreichen Abschluss dieser beiden Vereinbarungen gelang es der Familienhilfe Liechtenstein e.V., nicht nur die Grundfinanzierung ihrer Organisation, sondern dadurch letztlich auch die Grundversorgung der im häuslichen Bereich Betreuung- und Pflegebedürftigen in Liechtenstein im Wesentlichen sicher zu stellen.

Ungeachtet dieser Vertragswerke wird die Familienhilfe Liechtenstein e.V. aber auch in Zukunft auf das Wohlwollen der Spender und Gönner angewiesen bleiben, denn für Aussergewöhnliches und Unvorhergesehenes bleibt ohne diese ausserordentlichen Zuwendungen kein finanzieller Spielraum.

Was im Inneren der Familienhilfe Liechtenstein e.V. im Berichtsjahr von Bedeutung war, wird in der Folge durch die Geschäftsführerin, die Leiterin Pflege und Betreuung, die Einsatzleiterinnen, die Ausbildungsverantwortliche, den Leiter Entwicklung Pflege und Betreuung, die Personalverantwortliche, die Koordinatorin des Mahlzeitendienstes sowie die Leiterin Finanzen zusammengefasst vorgestellt.

Alle Beiträge gemeinsam skizzieren im Wesentlichen unsere Aufgaben und Bemühungen, um denjenigen, die zu Hause Betreuung und Pflege benötigen, unbürokratisch, professionell und bedarfsgerecht Hilfe angedeihen lassen zu können.

Abschliessend möchte ich allen in die erwähnten Verhandlungen Involvierten meinen aufrichtigen Dank für die konstruktive Verhandlungsführung und für das Wohlwollen unserer Organisation gegenüber aussprechen. Danken möchte ich nicht nur dem Ministerium für Gesellschaft mit RR Dr. Mauro Pedrazzini an der Spitze, den Gemeinden, die in den Verhandlungen durch Vorsteher Günter Mahl vertreten waren, dem Amt für Soziale Dienste und dem Liechtensteinischen Krankenkassenverband, sondern auch unserer Geschäftsführerin,

Barbara Frommelt, die hauptverantwortlich alle für die Verhandlungsführung notwendigen Zahlen aufbereitet hatte.

Mein Dank richtet sich auch an alle jene, die sich innerhalb unserer Organisation tagtäglich um das Wohl unserer Klientinnen und Klienten bemühen, ob dies an der Front oder im Hintergrund oder in der Administration geschieht. Sie alle sind wichtige Pfeiler unseres Unternehmens.

Nicht vergessen möchte ich, auch meinen Vorstandskolleginnen und Vorstandskollegen zu danken, die durch ihre Voten und Anregungen einen wichtigen Beitrag zur Lenkung der Familienhilfe Liechtenstein e.V. leisten.

Und last but not least ein herzliches Vergelts Gott an alle Spenderinnen und Spender, Gönner und Wohltäter, die uns durch ihre Unterstützung immer wieder unter die Arme greifen, wenn Ausserordentliches geschieht und Unvorhergesehenes bewältigt werden muss, wofür die öffentliche Hand keine oder nur unzureichende Unterstützung gewährt und das den Klienten finanziell nicht zugemutet werden kann. Unseren Klientinnen und Klienten danke ich für das grosse Vertrauen in uns alle.

*Dr. iur. Ingrid Frommelt
Präsidentin*

Bericht der Geschäftsführerin



Mit ihren erbrachten Leistungen sind alle Mitarbeitenden Teil des Ganzen

Der Erfolg resultiert immer aus der Summe vieler, verschiedener Faktoren. Oftmals zählen nur die vordergründig erhärteten Fakten, Ergebnisse und Zahlen. Diejenigen Faktoren, die aber weitaus grössere Nachhaltigkeit ausweisen, sind Faktoren, die sich in der Betriebskultur vereinen - Flexibilität und die Fähigkeit, sich den sich ändernden Rahmenbedingungen und den Bedürfnissen der Leistungsempfänger und Auftraggebern anzupassen. Viele Tätigkeiten im Hintergrund, die zum positiven Ergebnis für unsere Klienten beitragen, sind meist nicht sichtbar. Sie sind jedoch für die wirksame Pflege und Betreuung unserer Klienten unerlässlich. In diesem Geschäftsbericht zeigen unsere Einsatzleiterinnen beispielhaft einige dieser vielfältigen Aufgaben auf.

Auch im Berichtsjahr wurde die Aus-, Fort- und Weiterbildung unserer Mitarbeitenden hoch gewichtet. Die Familienhilfe Liechtenstein ist sich ihrer Verantwortung zur Sicherstellung des eigenen Bedarfs an kompetenten Berufsfachpersonen bewusst. Die steigende Zahl der Ausbildungsplätze im Pflege- und Betreuungsbereich sind ein klares Zeichen dafür. Den Fort- und Weiterbildungen von Mitarbeitenden aller Bereiche, welche die individuelle Entwicklung von Mitarbeitenden ebenso umfasst wie der betriebliche Fortschritt, wird die notwendige Aufmerksamkeit geschenkt. Die Aus- Fort- und Weiterbildung, verbunden mit der für uns notwendigen Nachhaltigkeit, verstehen wir als unsere ständige und wichtige Aufgabe.

Die hochstehende Qualität unserer Leistungserbringung ist unser zentrales Anliegen. Die Resultate der Ende 2015 durchgeführten Klienten-

und Mitarbeiterbefragung flossen in die Zielsetzungen 2016 ein und konnten grösstenteils umgesetzt werden.

Im Berichtsjahr stieg die Zahl der abrechenbaren Leistungsstunden um 5'397 gegenüber Vorjahr. In der Spitex um 1'776 und in der Betreuung/Hauswirtschaft um 3'621 Stunden, was eine Anpassung des Stellenplans nach sich zog.

Die Ausarbeitung und Unterzeichnung der neuen Leistungsvereinbarung mit Land und Gemeinden war, ebenso wie die neue Vereinbarung mit dem Liechtensteinischen Krankenkassenverband im Bereich der OKP-Tarifstruktur und OKP-Leistungsentzündigungen, ein wichtiger Schritt im Berichtsjahr 2016.

Ausblick

Operative Projekte aus dem Berichtsjahr zu Themen der Klientenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit, Vernetzung und Partner gelangen in die Umsetzung.

Dank

Der Jahresbericht zeigt auf, welche Leistungen und Erfolge im Berichtsjahr unter Mitwirkung aller Mitarbeitenden der verschiedenen Arbeitsbereiche erbracht wurden. Herzlich danke ich allen Mitarbeitenden für den grossen, motivierten und engagierten Einsatz sowie die geleistete Arbeit.

Danken möchte ich aber auch dem Vorstand für die Unterstützung und die klaren Entscheide. Mein Dank gilt auch dem Ministerium für Gesellschaft, den Gemeindevertretern, allen Systempartnern, den Zuweisern, Sponsoren und vor allem unseren Klienten. Mit all ihnen verbindet uns nicht nur eine erfolgreiche Vergangenheit, sondern eine immer bedeutsamere Zukunft. Danke für das Vertrauen und die Zusammenarbeit.

Barbara Frommelt, Geschäftsführerin

Pflege und Betreuung



108'012 nicht pflegerische Leistungsstunden im Berichtsjahr

Die nicht pflegerischen Leistungen – Betreuung und unterstützende Hauswirtschaft – sind bei gesundheits- oder altersbedingten Einschränkungen für das Leben und Verbleiben zu Hause oft von zentraler Bedeutung. Mit ihnen erhalten wir die autonome Alltagsbewältigung der Klientinnen und Klienten oder unterstützen sie bei der Wiederherstellung dieser.

Dieses niederschwellige Grundleistungsangebot umfasst die Früherkennung und Prävention, die Gesundheitsförderung, Wiedererlangung oder Stabilisierung der Selbständigkeit, Angehörigenunterstützung, Beratung und Begleitung in der Alltagsbewältigung und Hauswirtschaft sowie die Vermeidung sozialer Isolation. Als Einheit bilden sie einen wichtigen Pfeiler der Grundversorgung unseres Gesundheits- und Sozialsystems.

Die Familienhilfe bietet die Leistungen bedarfsorientiert und auf die individuelle Situation abgestimmt an. Veränderungen der Mobilität, kognitiver Leistung und des physischen oder psychischen Zustandes werden rechtzeitig erkannt und gezielte Massnahmen zur weiteren Prävention und zum Erhalt und/oder Verbesserung eingeleitet.

Die Sicherstellung der ambulanten Nachsorge und Rehabilitation für Menschen aller Altersgruppen ist ein weiterer Schwerpunkt. Zeitlich beschränkte Einsätze ermöglichen nach einem Spitalaufenthalt eine frühe Rückkehr unter sicheren Bedingungen mit der erforderlichen Unterstützung. Klienten die onkologische Pflege oder Palliativ Care benötigen, werden immer mit Einbezug der Spitex über einen längeren Zeitraum begleitet.

Für eine stabile psychosoziale Umgebung der zu betreuenden und pflegenden Klienten sind Angehörige und Bezugspersonen von unschätzbarem Wert. Nur mit ihrem Engagement ermöglichen sie oft, zu Hause betreut oder gepflegt zu werden. Mit Beratung, Begleitung, Entlastung und dem Vermitteln weiterer Dienstleistungen beugen wir vor, dass pflegende Angehörige nicht selbst gesundheitliche Probleme erleiden oder sich sozial isolieren.

Die aufgezeigten Leistungen sind ein wichtiger Bestandteil der ambulanten Gesundheitsversorgung und eng gekoppelt an die Angebote unserer Spitex. Sie werden weiterhin an Bedeutung gewinnen, nicht nur wegen des demographischen Wandels, sondern auch aufgrund der zunehmend sinkenden Verfügbarkeit von pflegenden Angehörigen.

*Helene Frick-Sele
Leiterin Pflege & Betreuung*



Für ein tragfähiges Netz braucht es viele Fäden – ein Faden reicht nicht für ein stabiles Netz, genauso braucht es für eine qualitativ hochstehende Pflege und Betreuung das Zusammenspiel vieler verschiedener Facetten. Folgend zeigen die Einsatzleiterinnen Aspekte ihrer Arbeit auf. Daraus und vielen weiteren wird unser Pflege- und Betreuungsnetz gewebt.



Abklärung und Beratung

Ein Unfall, eine Operation, ein Schlaganfall, eine chronische Erkrankung – gesundheitliche Belastungssituationen können den Alltag einschneidend verändern. Die Tochter, der Sohn, die

Eltern, die Partner etc. können den Alltag nicht mehr alleine bewältigen und brauchen Unterstützung.

Eine meiner wichtigsten Aufgaben ist die bedarfsgerechte Abklärung und die persönliche Beratung, um unsere Grundsätze im Pflegealltag sicher zu stellen.

Für die Abklärung, Situationseinschätzung und Beratung besuche ich den Klienten zu Hause oder bereits schon im Spital. Das gegenseitige Kennenlernen ist für den Aufbau des gegenseitigen Vertrauens sehr wichtig.

Mit der gezielten Pflegeplanung, unter Einbezug der ärztlichen Verordnung und des Pflegeteams, stellen wir die professionelle Grund- und Behandlungspflege sicher. Die Pflege wird regelmässig auf deren Wirksamkeit überprüft und auch den sich schnell verändernden Klientensituationen angepasst.

*Sylvie Kind
Einsatzleiterin Spitex Vaduz*



Tägliche Herausforderungen der Einsatzleiterin Spitex

Im Zentrum meiner Arbeit steht die bedarfsgerechte, effiziente Planung der Einsätze rund um die Uhr. Ein weiteres Augenmerk liegt

auf der Führung des Spitex-Teams und der zielgerichteten Betreuung unserer Auszubildenden.

Die Dokumentation der Einsätze sowie das Erstellen der individuellen Pflege- und Betreuungspläne erfolgt mit einem speziellen IT-Programm.

Ein klares Zeitmanagement und eine sinnvolle Prioritätensetzung ist notwendig, um auch kurzfristige Einsätze unter Einbezug der Klientenbedürfnisse planen zu können. Dabei ist der zeitnahe Austausch, die konstruktive Zusammenarbeit und gemeinsame Zielsetzung im Pflegeteam sehr wichtig.

*Daniela Marxer-Zemp
Einsatzleiterin Spitex Schaan*



Care Management

Die bulante Pflege und Betreuung ist in komplexen Situationen nicht mehr geradlinig, sondern verläuft vielschichtig. Das erfordert ein höheres interdisziplinäres Engagement, Teamarbeit

und die koordinierte Betreuung des Klienten. Es gilt dabei, die Behandlung und Betreuung meist über einen längeren Zeitraum zu organisieren und sicher zu stellen.

In der Funktion der Care-Managerin bündeln sich bei mir viele Informationen. Erst der daraus resultierende koordinierte Einsatz, unter Einbezug und in Absprache mit allen involvierten Personen, Stellen und Systempartnern, ermöglicht den Betroffenen eine hohe Lebensqualität oder gewährleistet eine palliative Begleitung bis zum Lebensende.

Silke Wohlwend

Einsatzleiterin Spitex Triesen/Triesenberg



Zusammenarbeit Spitex – Hausärzte

Die gute Zusammenarbeit zwischen Hausärzten und Spitex ist für uns die Voraussetzung für eine optimale Leistungserbringung.

Dabei gibt es eine klare Rollen- und Kompetenzteilung. Der Hausarzt stellt die Diagnose und leitet die Therapie und die Behandlung ein.

Die Spitex stellt ihrerseits die Pflegediagnose und leitet davon ihre Pflege ab.

Im regelmässigen Austausch mit dem Hausarzt stellen die Pflegefachpersonen sicher, dass die gemeinsamen Ziele erreicht werden und die Klienten somit das Vertrauen in unsere Pflege und Behandlung haben.

Silke Ritter

Einsatzleiterin Spitex Unterland



Tägliche Herausforderungen der Einsatzleiterin Betreuung

Man könnte meinen, dass die Einsätze an einem Wochentag zu planen sind. Dem ist nicht so! Es vergeht kein Tag ohne Einsatzänderungen oder Neuansfragen.

Der wöchentliche Kontakt mit Mitarbeitenden und Klienten/Angehörigen bietet mir als Einsatzleiterin Gelegenheit, auf Anliegen und Unsicherheiten einzugehen und gemeinsame Lösungswege einzuschlagen. Für das einwandfreie Funktionieren unserer Dienstleistungen sind wir gefordert und stellen uns tagtäglich den Herausforderungen des Betreuungsalltags!

Beatrice Beck

Einsatzleiterin Betreuung Triesen/Triesenberg



Einführung neuer Mitarbeitenden

Mit der einheitlichen, systematischen Einführung neuer Mitarbeitenden garantieren wir, dass sich diese schnellstmöglich mit unserer Organisation identifizieren, im

Team integriert sind und die ihnen zugewiesenen Aufgaben fachlich korrekt, sicher und selbständig ausführen und das Leistungspotential entfalten.

Die neuen Mitarbeitenden sind aktiv am Einarbeitungsprozess beteiligt. Die zeitnahe und zielgerichtete Unterstützung erhalten sie von uns Einsatzleiterinnen. In den ersten Wochen haben neue Mitarbeitende eine Bezugsperson, die sie vor Ort bei den Klienten instruiert und begleitet.

Als Einsatzleiterin habe ich immer ein wachsameres Gespür für die Mitarbeitenden, deren Anliegen und Förderung.

Antje Beck

Einsatzleiterin Betreuung Vaduz



Fallbesprechungen

Mit den regelmässigen Fallbesprechungen werden die Pflegesituationen evaluiert, analysiert und die Wirksamkeit der Pflege überprüft. Mit dem strukturierten Vorgehen setzen wir somit einen konstruktiven Prozess zugunsten einer hohen Pflegequalität in Gang. Gleichzeitig vertieft das Pflegeteam auch das Verständnis für die individuellen Lebenssituationen der Klienten.

*Racela Wohlwend
Einsatzleiterin Betreuung Mauren/Schaanwald*



Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz

Die Diagnose «Demenz» ist für viele eine beängstigende Vorstellung und stürzt Menschen in einen Zustand grosser Unsicherheit. Die Angehörigen von Menschen mit Demenz stossen oft an ihre persönlichen Grenzen. Der Umgang mit Demenzkranken ist zeitlich, materiell, sozial, emotional mit grossen Herausforderungen und Ängsten verbunden.

Alternde Menschen und ganz besonders Menschen mit Demenz brauchen für eine höchstmögliche Autonomie und Lebensqualität Respekt, Kontakt, Interaktion, kreative Aktivitäten und Menschen, die zuhören. Das macht die Begleitung von Menschen mit Demenz so herausfordernd und eben auch so facettenreich und bereichernd!

Diese lehrreiche und erfüllende Aufgabe, Menschen mit Demenz in ihrem Daheim zu begleiten, übernehmen wir mit Freude.

*Cornelia Kurath-Hunkeler
Einsatzleiterin Betreuung Schaan/Planken*

*Als Menschen sind wir auf der Reise
durch viele Wege – jeden Tag.
Ein Jeder schafft's auf seine Weise
so lang' wie möglich – ohne Klag.*

*Im spätern Leben gibt's Momente
wo ich bemerk' dass ich nicht mehr
den Namen wusst' vom Mann «in Rente»
den ich doch kenn' – das ärgert sehr.*

*Und mit der Zeit wird alles schlimmer.
Ich kann den Weg allein nicht gehn.
Die Umwelt – nur noch dunkler Schimmer.
Wie kann ich nur die Welt noch sehn?*

*Gott geb' mir Gnad' und innere Ruh
dass mich in diesen schweren Zeiten
gute Menschen immerzu
durch die Demenz begleiten.*

(Josef Hunkeler/30.1.2017)



Rund-Tisch-Gespräch

Beim Runden Tisch geht es um einen zielgerichteten Informationsaustausch.

Der Austausch über die Ressourcen, Bedürfnisse und Gewohnheiten der Klienten geben Anlass, sich auf künftige, angepasste Zielsetzungen und Massnahmen zu einigen.

Die Mitarbeitenden haben aber auch die Chance, ihre Wahrnehmungen, Ängste, Befürchtungen, mögliche Interessenkonflikte, Erwartungen und Belastungen auszudrücken.

*Elke Falk Einsatzleiterin Betreuung
Ruggell/Schellenberg/Gamprin*



Zusammenarbeit für ein starkes Pflege- und Betreuungsnetz

„Zusammenkunft ist ein Anfang. Zusammenhalt ist ein Fortschritt. Zusammenarbeit ist der Erfolg“ (Henry Ford)

Ein besonderes Augenmerk liegt auf der Zusammenarbeit, denn bei uns arbeitet niemand im Alleingang. Das wird im Alltag spürbar, wenn beispielsweise Mitarbeitende erkranken. Es finden sich immer schnell und unbürokratisch Teamkolleginnen, die ausserhalb ihres Dienstplanes für andere einspringen.

Mittels verschiedener Personal- und Teamanlässe, Fachveranstaltungen und der laufenden Information durch die interne Hauszeitung wird die Zusammenarbeit gepflegt und gefördert.

Unsere Klienten vertrauen unserem leistungsstarken, motivierten Pflege- und Betreuungsnetz.

*Ramona Gantner
Einsatzleiterin Betreuung Eschen/Nendeln*

Ein Netz braucht nicht nur viele Fäden, sondern auch tragfähige, starke Verknüpfungen, ohne zu starke Reibung und Dehnung. Die Leistungen aller Mitarbeitenden, die Zusammenarbeit in den einzelnen Teams – aber auch als Ganzes – sind zentrale Verknüpfungen und Voraussetzung für die Zusammenarbeit mit den Klienten und anderen Systempartnern.



Ausbildung Fachfrau / -mann Gesundheit und Pflegefachpersonal HF



Die Zahl der Ausbildungsplätze wurde erweitert und alle Ausbildungsstellen konnten besetzt werden. So sind im Berichtsjahr ein Lernender Assistent Gesundheit und Soziales, vier Lernende Fachfrauen Gesundheit und ein Studierender Pflege HF bei der Familienhilfe Liechtenstein in Ausbildung.

Die Ausbildungsqualität wird zum einen von den Berufsbildnerinnen, welche über Ausbildungen im pädagogischen Bereich verfügen, sichergestellt. Zum anderen leisten im Arbeitsalltag die Pflegeteams einen wesentlichen Beitrag zur Ausbildung. Auch hier gilt, dass das Zusammenwirken aller die Familienhilfe zu einem starken Ausbildungsbetrieb macht.

Seit Sommer 2016 wird bei der Familienhilfe zum ersten Mal ein Assistent Gesundheit- und Soziales ausgebildet. Der Lernende erzählt im folgenden Interview über seine Eindrücke und Erfahrungen.

Interview mit Lukas Büchel:

Wer bist du? Was machst du?

Ich bin Lukas Büchel, ich bin 18 Jahre alt und komme aus Balzers. Derzeit absolviere ich die Lehre zum Assistenten Gesundheit und Soziales mit Berufsattest bei der Familienhilfe Liechtenstein.

Wie kann ich mir diese Lehre vorstellen?

Die Lehre dauert 2 Jahre. Ich habe jeweils an 1 Tag pro Woche Schule, an den restlichen Tagen arbeite ich in der Spitex. Auch könnte man die Ausbildung z.B. in einem Spital, Heim oder in einer Institution mit behinderten Menschen absolvieren. Zwischendurch finden an einzelnen Tagen immer wieder überbetriebliche Kurse statt.

Wieso hast du dich für diese Lehre entschieden? Was hat dich am meisten von diesem Lehrberuf überzeugt?
Weil ich gerne mit Menschen zusammenarbeite und ihnen gerne helfe.

Wie sieht dein Arbeitsalltag aus?

Mein Arbeitsalltag ist sehr vielseitig und sieht jeden Tag anders aus. Wir treffen uns jeden Morgen um 6.45 Uhr am Stützpunkt in Vaduz. Dort richten wir das Material her, welches wir für die Arbeit bei den Klienten benötigen und gehen dann um 7.00 Uhr vom Stützpunkt los. Dann gehen wir zum ersten Klienten. Ich unterstütze Klienten sehr oft bei der Körperpflege, helfe ihnen beim Umkleiden, Anziehen von Kompressionsstrümpfen u. v. m. Um ca. 12.00 Uhr habe ich eine halbe Stunde Pause. Am Nachmittag bin ich oft zuständig für die Wäscheversorgung der Personalwäsche. Danach habe ich Zeit um Arbeitsaufträge wie z. B. Lernjournale schreiben zu erledigen. Auch findet am Nachmittag der Rapport statt, an dem ich mitteilnehme. Um 15.45 habe ich Feierabend.

Was gefällt dir besonders an deiner Lehre bzw. an deinem Beruf? Was würdest du als Vorteile an deiner Lehre bezeichnen?

Das nicht jeder Tag gleich ist, wie der andere. Man kann viel von den älteren Menschen lernen und ich betreue immer wieder verschiedene Klienten.

Was sind die grössten Herausforderungen in deinem Job? Was würdest du als 3 Nachteile deiner Lehre bezeichnen?

Für mich ist es eine Herausforderung einen angepassten Umgang an die ganz unterschiedlichen Klientensituationen zu pflegen. Auch gehören die unregelmässigen Arbeitszeiten dazu. Man muss sehr auf den Rücken achten, damit man keine Rückenprobleme bekommt.

Was gefällt dir am Besten an deinem Lehrbetrieb?

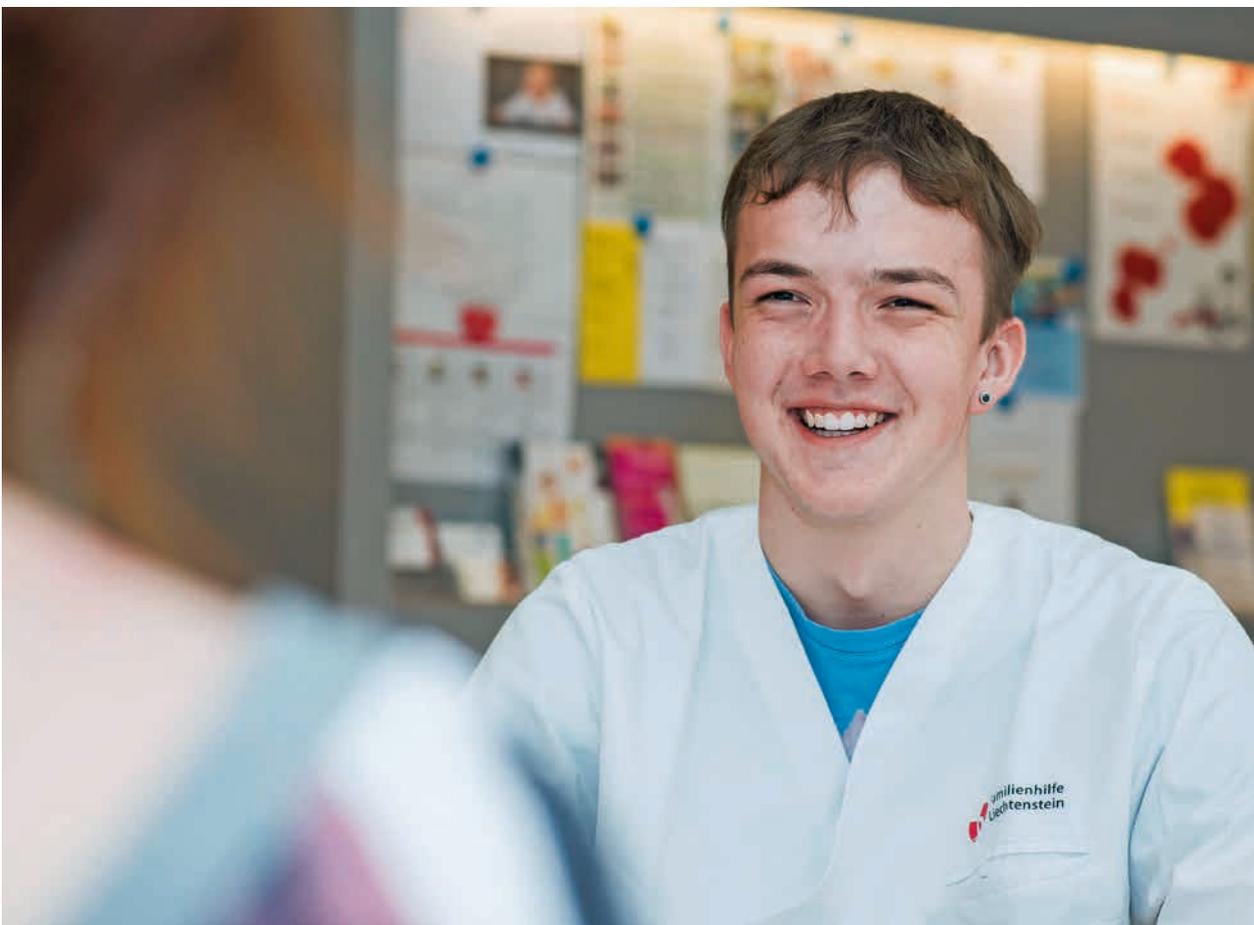
Der Tag ist sehr abwechslungsreich und ich kann mit verschiedenen Teammitgliedern zusammen-

arbeiten. Bei Fragen oder Problemen kann ich mich an die Praxisausbildner wenden. Es gibt auch spezielle Lernnachmittage, an denen Themen in der Gruppe und zusammen mit den PraxisausbilderInnen oder der Ausbildungsverantwortlichen bearbeitet werden.

Wie sehen deine Zukunftspläne aus?

Ich möchte zuerst die Ausbildung zum Assistenten Gesundheit und Soziales BA erfolgreich beenden und dann möchte ich die Ausbildung zum Fachmann Gesundheit FZ absolvieren.

*Martina Trummer-Marxer
Ausbildungsverantwortliche*



Entwicklung Pflege & Betreuung



Die Qualität und Kompetenz in der Pflege und Betreuung gehören zu den höchsten Gütern der Familienhilfe Liechtenstein. Deshalb bilden wir unsere Mitarbeitenden laufend weiter. Das vertiefte Wissen und Können der Mitarbeitenden kommt all unseren Klienten zugute.

Nebst den regelmässigen internen Fortbildungen mit Fachreferenten lag der Schwerpunkt im Berichtsjahr darin, die Kernkompetenzen der Mitarbeitenden in den Bereichen Demenz, Palliative Care, Wundmanagement und die umfassende Einschätzung der Gesundheitssituation der Klienten (Clinical Assessment) gezielt zu erweitern. Um den Wissenstransfer betriebsintern zu stärken, wurden in allen Bereichen Themenverantwort-

liche ernannt, die ihre KollegInnen beraten und unterstützen.

Die Pflege- und Betreuungsqualität wird gross geschrieben, das heisst stetige Verbesserungen sind unerlässlich. So wurden im Berichtsjahr Strukturen und Prozesse überprüft und interne Abläufe geklärt und gestrafft, dies einhergehend mit der gezielten Aus- und Weiterbildung in den strategischen Kernbereichen und der Wissensaneignung in zukunftssträchtigen Fachthemen.

Im Berichtsjahr standen die beiden Themen Sturzprävention und Wundmanagement weiterhin im Fokus. Mit der gezielten Umsetzung des Wundmanagements und der Sturzprävention konnte ein grosser Schritt in der Qualitätsförderung getan werden.

*Florin Ospelt
Leiter Entwicklung Pflege & Betreuung*



Mahlzeitendienst



Rückblickend auf das 2016 sticht hervor, dass im Mahlzeitendienst in den Arbeitsabläufen Ruhe und Sicherheit eingekehrt ist.

Die Qualität des Mahlzeitendienstes, die im Rahmen einer Selbstevaluation beurteilt wurde, zeugt von hoher Professionalität. Im Mahlzeitendienst sind sämtliche Arbeitsprozesse dokumentiert. Es existiert ein vollständiger Beanstandungsprozess, d.h. jede einzelne Reklamation wird hinsichtlich möglicher Verbesserungsmassnahmen bearbeitet. Die erfassten Fehlermeldungen halten sich auf einem tiefen Niveau.

Die Familienhilfe als Ausbildungsbetrieb gibt den Lernenden einen Einblick in ihr Dienstleistungsangebot, zu dem auch der Mahlzeitendienst gehört. Hierfür lernen die Auszubildenden das Bestellwesen kennen, begleiten die Zustellerinnen und Zusteller auf den Verteiltouren und besichtigen die LAK-Zentralküche. Die Besichtigung ist nicht nur wegen dem freeze'n'go-Kochverfahren spannend, sondern auch, weil die Zentralküche im Aug. 2016 den 8 Monate dauernden Umbau abgeschlossen hat. Die Räume wurden so angeordnet, dass sie den Arbeitsabläufen und Hygienerichtlinien optimal entsprechen. Es ist erfreulich, dass die Mahlzeitenbezüger nichts von den baulichen Herausforderungen bemerkt haben.

Es ist zu beobachten, dass die Komplexität im Mahlzeitendienst steigt. Die Wahlmöglichkeiten werden, genauso wie die individuellen Bedürfnisse und Geschmäcker, immer stärker gewichtet. Die Aufgaben im Bestellwesen werden aufgrund vieler Sonderregelungen (Abneigungen, Allergien) anspruchsvoller.

Eng verbunden mit dem Mahlzeitendienst ist die Tatsache, dass ein Grossteil der Arbeit von ehren-

amtlich tätigen Zustellerinnen und Zusteller geleistet wird. In total 4'471 ehrenamtliche Stunden wurden 15'756 Mahlzeiten verteilt. Davon profitierten 167 Mahlzeitenbezüger und Mahlzeitenbezügerinnen.

Es gibt keine gesicherten Aussagen, warum der Mahlzeitendienst trotz positiver Bewertung einen Rückgang verzeichnet. Vielleicht nutzen Bezüger, die täglich Essen beziehen, vermehrt ein umfassendes Betreuungsangebot (kochen, gemeinsam essen etc.). Gleichzeitig ist anzunehmen, dass Menschen, welche den Mahlzeitendienst nur wenige Male pro Woche beanspruchen, die grösser werdende Auswahl von Fertigprodukten oder Restaurantangeboten nutzen. Beides bestätigt den Trend nach sehr individuellen, auf die eigenen Bedürfnisse abgestimmten Lösungen – der Mahlzeitendienst ist und bleibt eine dieser Lösungen!

Dem grossen Anteil von Freiwilligenarbeit im Mahlzeitendienst wird Rechnung getragen, indem nun auch auf der Homepage ein Punkt «Freiwilligenarbeit» existiert. Es ist überaus erfreulich, dass viele Zustellerinnen und Zusteller dem Mahlzeitendienst während vieler Jahre treu bleiben. Von total 76 Zustellerinnen und 11 Zustellern feierten 13 Personen ein Jubiläum, jemand sogar das 35-jährige!

Es ist schön, dass es Menschen gibt, die sich ohne Lohn für die Gemeinschaft einsetzen und in unserer schnelllebigen Zeit freiwillig Verbindlichkeiten eingehen und eben nicht nur ihre Zeit, sondern auch ihr Herzblut zur Verfügung stellen. Was gibt es wertvolleres? Ein ganz herzliches Dankeschön an alle Zustellerinnen, Zusteller und Koordinatorinnen!

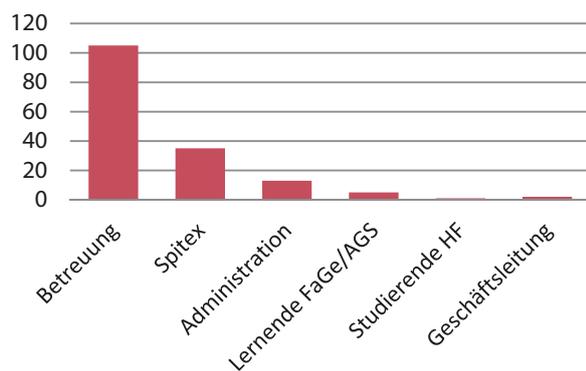
Brigitte Fritsche
Verantwortliche Mahlzeitendienst

Statistiken

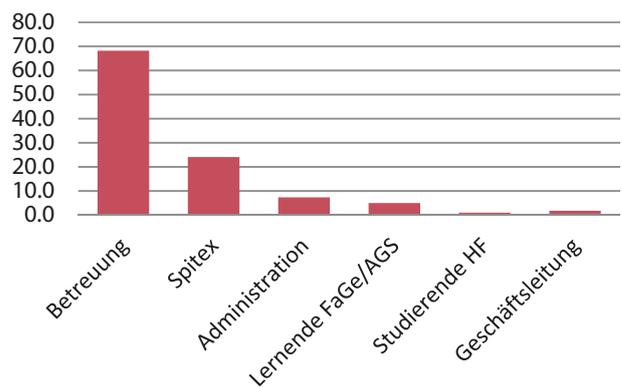
Mitarberspiegel Dezember 2016

Abteilung	Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Vollzeitstellen
Betreuung	105	68.2
Spitex	35	24.1
Administration	13	7.35
Lernende FaGe	4	4.0
Lernender AGS	1	1.0
Studierende HF	1	1.0
Geschäftsleitung	2	1.8
Gesamtergebnis	161	107.45

Anzahl Mitarbeiter



Anzahl Vollzeitstellen



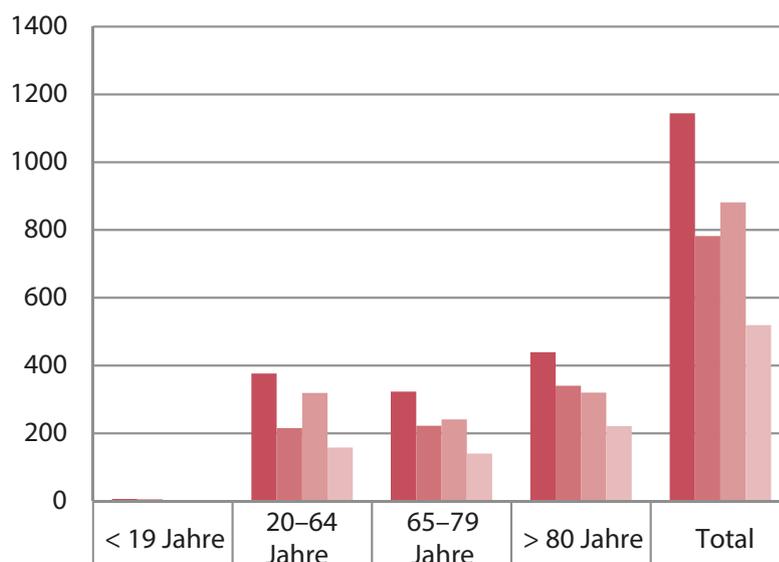
Mitglieder

Im Geschäftsjahr 2016 haben 5260 Mitglieder die Familienhilfe Liechtenstein e.V. unterstützt.

Das Vertrauen unserer Mitglieder in unsere Institution ist stets ein Ansporn, um weiterhin Höchstleistungen zu erbringen.

Klientenstatistik

Von insgesamt 1'144 Klienten sind 850 Frauen und 294 Männer durch die Familienhilfe Liechtenstein gepflegt und betreut worden. Die grösste Anzahl der Klienten ist über 65-jährig. 38.3% der Patienten sind über 80-jährig.



	< 19 Jahre	20-64 Jahre	65-79 Jahre	> 80 Jahre	Total
■ Anzahl Klienten	6	376	323	439	1144
■ nur Pflege	5	215	222	340	782
■ nur Betreuung	1	319	241	320	881
■ Pflege und Betreuung	0	158	140	221	519

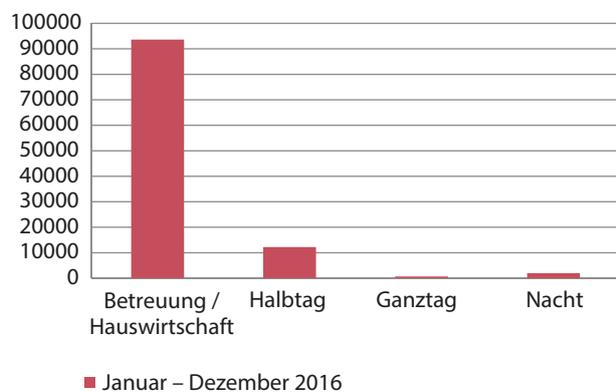
Klienten pro Gemeinde 2016

Wohngemeinde	♂	♀	Total
Eschen	29	70	99
Gamprin-Bendern	12	48	60
Mauren	33	69	102
Nendeln	14	33	47
Planken	4	14	18
Ruggell	11	49	60
Schaan	54	151	205
Schaanwald	2	13	15
Schellenberg	13	21	34
Triesen	36	132	168
Triesenberg	15	76	91
Vaduz	71	174	245
Total	294	850	1144

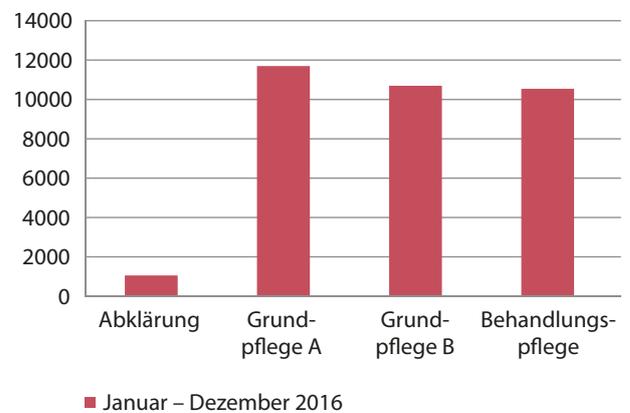
Leistungsstunden

Insgesamt konnten 141'987 Stunden abgerechnet werden, davon 23.93 % Pflegeleistungen und 76.07 % Betreuungs-/Hauswirtschaftsleistungen. Die Aufteilung der beiden Bereiche hat sich gegenüber 2015 nicht verändert.

Betreuungsleistungen (108'012 Stunden)



Spitexleistungen (33'975 Stunden)



Stundenleistungen pro Bereich 2016



Mahlzeitendienst

	Anzahl Mahlzeiten			Anzahl Essensbezüger		
	2015	2016	Zu-/Abnahme	2015	2016	Zu-/Abnahme
Triesen	2'076	1'421	-655	18	17	-1
Triesenberg	2'543	2'521	-22	27	23	-4
Vaduz	5'061	4'606	-455	43	46	3
Schaan	2'702	2'251	-451	27	26	-1
Planken	19	19	-	1	1	-
Gamprin/Bendern	1'083	564	-519	7	6	-1
Eschen/Nendeln	1'604	1'548	-56	19	16	-3
Mauren/Schaanwald	2'142	2'125	-17	20	22	2
Schellenberg	379	109	-270	4	5	1
Ruggell	437	592	155	2	5	3
Total	18'046	15'756	-2'290	168	167	-1

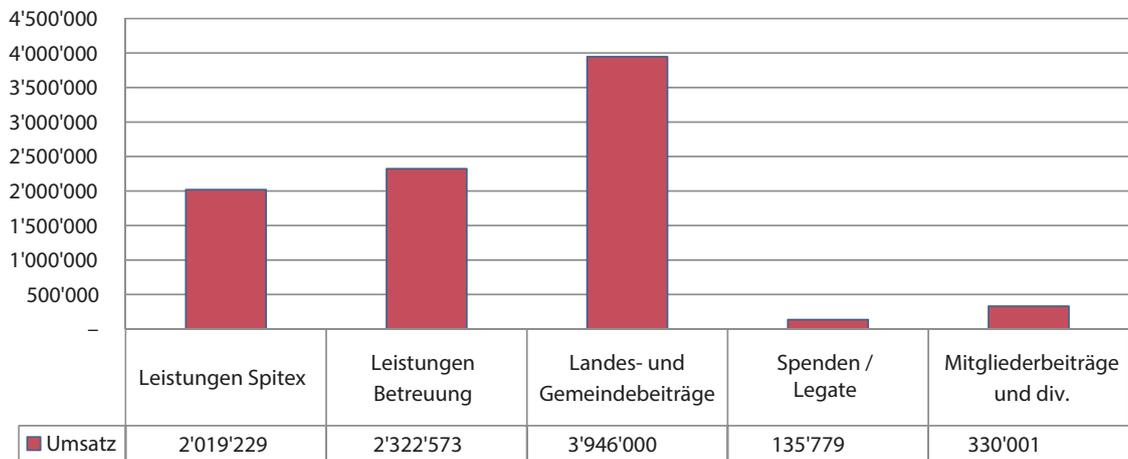


Finanzen 2016

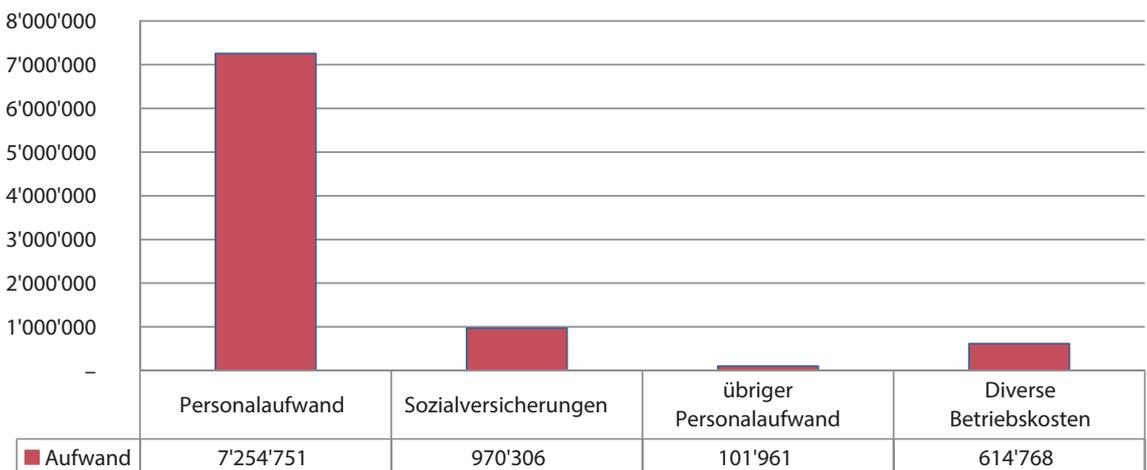


Rund 4.34 Mio. CHF wurden selbst erwirtschaftet, wobei 2.02 Mio. CHF Pflege- und 2.32 Mio. CHF Betreuungs-/Hauswirtschaftsleistungen verrechnet werden konnten. Hinzu kommen 330'000 CHF aus Mitgliederbeiträgen. Demgegenüber stehen 3.94 Mio. CHF Förderbeiträge aus Land und Gemeinden sowie 130'000 CHF Spenden.

Umsatz 2016



Betriebskosten 2016



Mit 8.32 Mio. CHF bzw. 93% der Betriebskosten ist der Personalaufwand (Personalaufwand, Sozialversicherungen und der übrige Personalaufwand) der grösste Kostenblock. Bei den restlichen Betriebskosten von 610'000 CHF sind Mietkosten, IT-Kosten, Unterhalt und Reparaturen wie Fahrzeugaufwand, Versicherungen, Telefon und Porto zu erwähnen..

Karin Lampert, Leiterin Finanzen

Bilanz per 31. 12. 2016

Bilanz	2016	2015
Aktiven	CHF	CHF
Anlagevermögen	78'750	119'250
Vorräte	–	–
Forderungen	531'339	508'872
Wertpapiere	144'075	143'926
Liquide Mittel	4'482'833	4'558'854
Aktive Rechnungsabgrenzung	101'251	125'053
Aktiven Total	5'338'248	5'455'954
Passiven		
Eigenkapital	–3'910'173	–4'641'940
Ergebnis laufendes Jahr	183'268	731'766
Fonds	–536'303	–365'370
Rückstellungen	–141'536	–181'095
Verbindlichkeiten Leistungen	–35'587	–71'366
Verbindlichkeiten sonstige	–870'400	–902'383
Passive Rechnungsabgrenzung	–27'516	–25'567
Passiven Total	–5'338'248	–5'455'954
Ergebnis	–183'268	–731'766

Erfolgsrechnung 2016

Erfolgsrechnung	2016	2015
Ertrag	CHF	CHF
Beitrag Land	1'973'000	1'900'000
Beitrag Gemeinde	1'973'000	1'900'000
Erlöse aus Verrechnung	4'341'802	3'829'114
Mitgliederbeiträge	315'600	310'510
Erlöse Fachstelle	14'001	18'104
Mietertrag	400	3'600
Spenden	135'779	247'344
Legate	0	0
Betriebserträge total	8'753'582	8'208'672
Aufwand		
Materialkosten	-120'514	-102'360
Fremdleistungen	0	-466
Personalkosten	-8'327'018	-8'101'425
Abschreibungen	-39'600	-65'924
betrieblicher Aufwand	-454'654	-444'469
Betriebsaufwand total	-8'941'786	-8'714'644
betriebliches Ergebnis	-188'204	-505'972
betriebliche Nebenerfolge	-7'867	-6'153
betriebsfremde Erfolge	12'803	-219'640
Ergebnis	-183'268	-731'766

Bericht der Revisionsstelle an die Delegiertenversammlung der **Familienhilfe Liechtenstein e.V., 9490 Vaduz**

Als Revisionsstelle haben wir eine prüferische Durchsicht („Review“) der Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der Familienhilfe Liechtenstein e.V. für das am 31. Dezember 2016 abgeschlossene Geschäftsjahr vorgenommen. Die eigenständig geführte Spartenrechnung Fachstelle für häusliche Betreuung und Pflege, Schaan, wird durch die Accurata Treuhand- und Revisions-AG, Triesen, separat geprüft und ist in der geprüften Jahresrechnung nicht enthalten.

Für die Jahresrechnung ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, aufgrund unserer Review einen Bericht über die Jahresrechnung abzugeben. Wir bestätigen, dass wir die gesetzlichen Anforderungen hinsichtlich Befähigung und Unabhängigkeit erfüllen.

Unsere Review erfolgte nach dem Standard zur prüferischen Durchsicht (Review) von Jahresrechnungen der liechtensteinischen Wirtschaftsprüfervereinigung. Danach ist eine Review so zu planen und durchzuführen, dass wesentliche Fehlaussagen in der Jahresrechnung erkannt werden, wenn auch nicht mit derselben Sicherheit wie bei einer Abschlussprüfung. Eine Review besteht hauptsächlich aus der Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie analytischen Prüfungshandlungen in Bezug auf die der Jahresrechnung zugrunde liegenden Daten. Wir haben eine Review, nicht aber eine Abschlussprüfung, durchgeführt und geben aus diesem Grund kein Prüfungsurteil ab.

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

Unter Hinweis auf das Schreiben der Regierung des Fürstentums Liechtenstein vom 18. Dezember 2012, RA 2012/2558-6116, bestätigen wir, dass im Fremdkapital lediglich Rückstellungen im Sinne von Art. 1075 PGR (betriebsnotwendige Rückstellungen) enthalten sind. Ebenfalls bestätigen wir, dass die unter den Passiven aufgeführten zweckgebundenen Fonds aus Drittmitteln geäuftet wurden und keine Fonds aus Landes- oder Gemeindemitteln enthalten.

Ferner sind wir bei unserer Review nicht auf Sachverhalte gestossen, die zum Schluss führen würden, die Genehmigung der vorliegenden Jahresrechnung nicht zu empfehlen.

Triesen, 7. Februar 2017

THÖNY TREUHAND AG



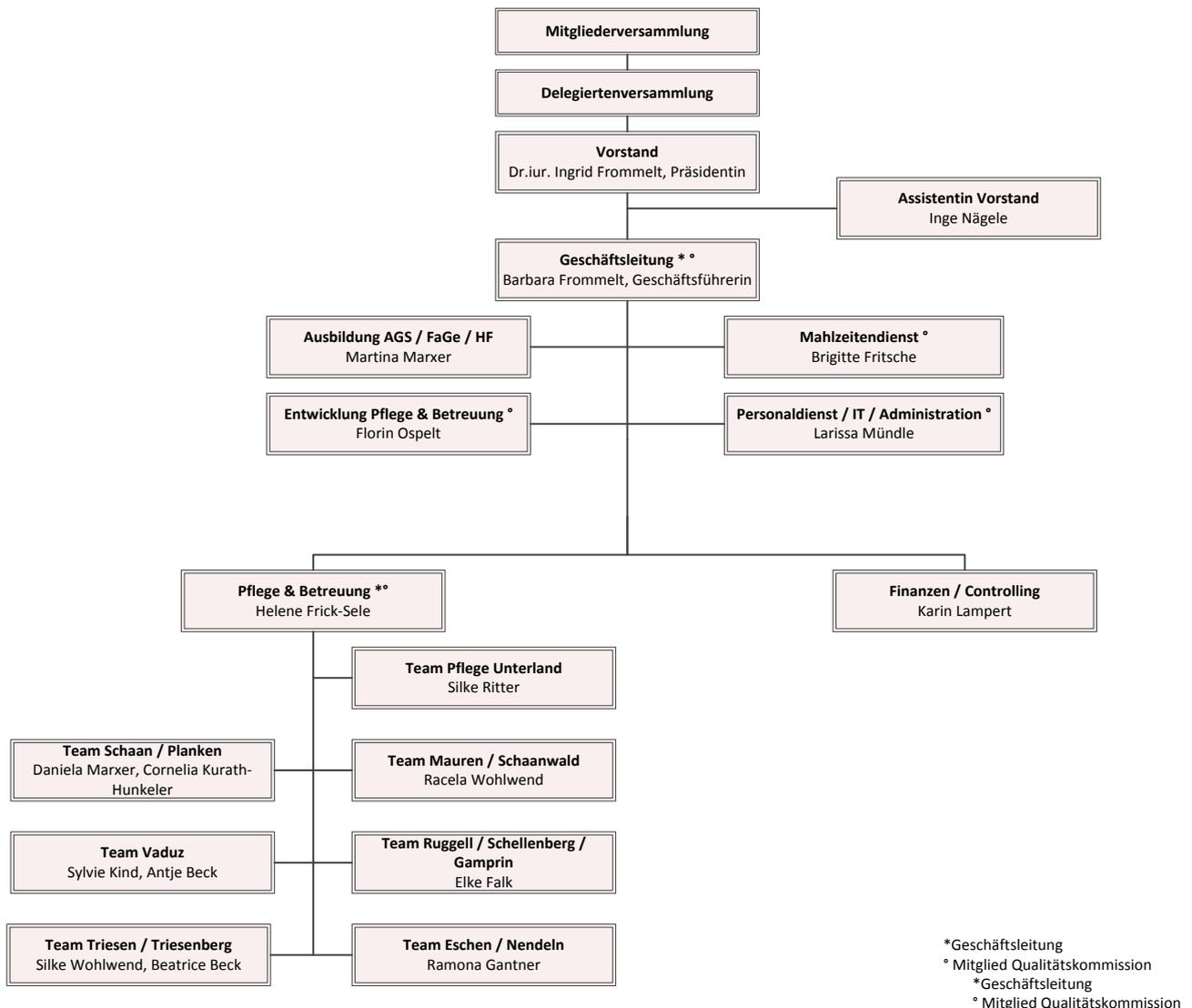
G. Meier
(Wirtschaftsprüfer)
(leitender Revisor)



H. Hauer
(Revisor)

Beilagen:
Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang)

Organigramm



Vorstand der Familienhilfe Liechtenstein e.V.

Ingrid Frommelt, Dr. iur., **Präsidentin**
 Markus Büchel, Dipl. Ing. FH, **Vizepräsident**
 Violanda Lanter-Koller, lic. iur. HSG
 Claudia Lampert-Beck, med. pract.
 Irène Ospelt
 Markus Biedermann, lic. oec. HSG
 Jules Hoch, lic. phil.

Gönner und Spender

Ein spezieller Dank gilt all jenen, die uns in irgendeiner Weise ideell und finanziell unterstützen. Jede Zuwendung – unabhängig von der Höhe des Betrages und auch von allen, die nicht namentlich erwähnt werden wollen – wird gezielt für eine qualitativ hochstehende Leistungserbringung eingesetzt.

Ihre finanzielle Hilfestellung ist unentbehrlich und kommt all jenen zugute, die auf unsere Dienste angewiesen sind.

Insbesondere danken wir namentlich (Spenden > CHF 1000.-):

- Aafke Stiftung
- FBE Foundation for a better environment
- Fondazione Araldi Guinetti
- Noldi Frommelt
- Elisabeth Hilti Stiftung
- IMT Financial Advisors AG
- Liechtensteinische Kraftwerke
- NeuElektrik AG
- Pronoia Stiftung
- Stiftung Fürstl. Kommerzienrat Guido Feger
- The Climate Protection Foundation
- Thöny Hans A.
- VP Bank Stiftung «Lichtblick»
- Zukunftsstiftung der Liechtensteinischen Landesbank AG

Familienhilfe Liechtenstein e.V.

Schwefelstrasse 14 Postfach 737 FL-9490 Vaduz T +423 236 00 66 F +423 236 00 67
info@familienhilfe.li www.familienhilfe.li