



Familienhilfe  
Liechtenstein

# **Jahresbericht 2013**

## **1.7. bis 31.12.2013**





# Inhaltsverzeichnis

<b>Bericht der Präsidentin</b>	<b>4</b>
<b>Bericht der Geschäftsführerin</b>	<b>12</b>
<b>Statistiken</b>	
– Mitarbeiterspiegel	13
– Ein- und Austritte der Patienten/Klienten	13
– Klienten-/Patientenstatistik nach Altersgruppen	14
– Verrechnete Leistungsstunden	15
– Statistik Mahlzeitendienst	16
– Mitgliederspiegel	16
– Erträge/Betriebskosten	17
<b>Finanzen</b>	
– Übernahmebilanz 1.7.2013	18
– Bilanz	19
– Erfolgsrechnung	21
– Revisionsbericht	23
<b>Organigramm der Familienhilfe Liechtenstein e.V.</b>	<b>25</b>
Mitglieder des Vorstandes	26
<b>Dank</b>	<b>27</b>

# **Bericht der Familienhilfe Liechtenstein e.V. vom 1. 7. bis 31. 12. 2013**

## **Start des Vereins Familienhilfe Liechtenstein**

Am 1.7.2013 erfolgte mit einer kleinen Feierstunde der Startschuss für den Verein Familienhilfe Liechtenstein mit Sitz in Vaduz. Die Familienhilfe Liechtenstein e.V. ist durch Anschlussfusion aus dem Verband Liechtensteinischer Familienhilfen (VLF) und den 5 Familienhilfe -Vereinen (FH) Unterland, Schaan-Planken, Vaduz, Triesen und Triesenberg hervorgegangen und bietet ihre Dienste seit diesem Zeitpunkt in 10 Gemeinden des Landes - ausser in Balzers, das mit dem APH Schlossgarten einen eigenen Weg geht - gemeindeübergreifend im Bereich häuslicher Betreuung und Pflege an.

Der Neuanfang des Vereins Familienhilfe Liechtenstein bedurfte enormer Vorbereitungsarbeit, sei dies operativ oder strategisch, juristisch, baulich, infrastrukturell als auch politisch. Dank der Unterstützung durch die damals zuständige Inhaberin des Ressorts Soziales, Frau RR Dr. Renate Müssner und ihrem Team, der Hilfestellung des von der Regierung ernannten Projektleiters, des externen juristischen Beraters, der Vorstände und Fachpersonen der ehemaligen FH-Vereine und des VLF, des Bauleiters, der EDV-Verantwortlichen, des Kommunikationsverantwortlichen sowie - in den letzten 4 Monaten der Projektphase - der neu ernannten Geschäftsleitung mit der Geschäftsführerin Barbara Frommelt an der Spitze sowie dem designierten neuen Vorstand gelang es, den ordentlichen Betrieb am 1.7.2013 nahtlos von den einzelnen Ortsvereinen auf den Verein Familienhilfe Liechtenstein zu überführen. Zugegeben: es war beileibe kein einfacher Schritt und eine Meisterleistung aller am "Projekt Fusion" Beteiligten!!

Vieles hat sich geändert, wenngleich es uns gelungen ist, ca. 95% aller bisherigen Angestellten der fusionierten Vereine in die neue Organisation

mitzunehmen, was einen ungewöhnlich hohen Prozentsatz darstellt.

Die Fusion des neuen Arbeitgebers machte es möglich, dass ab 1.7.2013 ein Vorstand und eine Geschäftsleitung die Geschicke der Familienhilfe Liechtenstein e.V. leiten. Aus 5 Stützpunkten und einem Verbandssitz wurden zwei Stützpunkte geschaffen, einer im Unterland in Eschen und einer im Oberland in Vaduz. Der Stützpunkt im Unterland verblieb im Haus St. Martin in Eschen, der Stützpunkt Oberland in Vaduz konnte nach kurzer Umbauphase termingerecht ab Ende Mai 2013 an der Schwefelstrasse 14 bezogen werden. Die durch den Dompfarrer von Vaduz, HW. Peter Fuchs, vorgenommene Einweihungsfeier fand am 3.9.2013 im Beisein der Schirmherrin der Familienhilfe Liechtenstein e.V., I.D. Fürstin Marie von und zu Liechtenstein, des Ministers für Gesellschaft, RR Dr. Mauro Pedrazzini, und diverser Vorsteher, Vorstandsmitglieder, Geschäftsleitungsmitglieder, Mitarbeitender und Gäste statt.

Anlässlich des Tages der offenen Türen am 7.9.2013 wurde der Bevölkerung die Möglichkeit geboten, mit der Familienhilfe Liechtenstein e.V. auf Tuchfühlung zu gehen und die beiden Stützpunkte im Oberland und im Unterland zu besuchen. Viele Interessierte konnten so Einblick in die internen Abläufe und die Dienstleistungsangebote der Familienhilfe Liechtenstein e.V. gewinnen und Antworten auf offene Fragen erhalten.

## **Neue Organisationsstruktur und Vorgaben des Leistungsvertrages**

Die Administration, d.h. das Personal- und Rechnungswesen, die Buchhaltung und die Telefonzentrale der nunmehrigen Organisation sind in Vaduz angesiedelt. Arbeitsrechtliche Vertragswerke und Versicherungen wurden vereinheitlicht, ebenso wie die innerbetrieblichen Prozesse, wie z.B. die Leitung der Betreuungs- und Pflegeein-

sätze, die Führung der Mitarbeitenden, die regelmässigen Teamsitzungen, die Dokumentation in Betreuung und Pflege, die Qualitätsparameter wie z.B. die Hygienestandards, die Aus-, Fort- und Weiterbildung, der Materialeinkauf und die Abwicklung des Mahlzeitendienstes.

Zieht man in Betracht, dass vor der Fusion jeder FH-Verein im wesentlichen autonom entscheiden konnte, sich die FH-Vereine nur betreffend der wesentlichsten Eckpunkte auf einen gemeinsamen Nenner einigten und darüber hinaus auch noch in jedem FH-Verein eine eigene Kultur gelebt und gepflegt wurde, ist es nicht verwunderlich, dass die Konsolidierungsphase auch nach dem ersten Halbjahr der Existenz der Familienhilfe Liechtenstein e.V. nicht ganz abgeschlossen ist. Aber es konnten in den ersten 6 Monaten bereits viele der angepeilten Ziele erreicht werden.

Eine der sowohl für die Klienten als auch für die Angestellten wesentliche Veränderung brachte die Ausweitung der Dienstleistungen und der Dienstzeiten insgesamt, vor allem im Bereich der Betreuung. Der Einsatzleitung bescherte dieses erweiterte Angebot in den ersten zwei Monaten reichlich Kopfzerbrechen und auch die Klienten mussten - nicht zuletzt auch bedingt durch unvermeidbare Ferien- und Langzeitkrankheitsabsenzen in den Reihen der Angestellten - hinnehmen, dass nicht immer die gewohnte Betreuungs- oder Pflegefachperson bei ihnen zum Einsatz kam.

Hinzu kam, dass die Übergangslösung für die Leistungsplanung und Zeiterfassung sowie Mitarbeiterplanungs- und Zeiterfassungstool die Betroffenen täglich vor neue Herausforderungen stellte. In der Geschäftsleitung wurde das monatliche Controlling eingeführt.

Es kristallisierte sich heraus, dass die IT-Übergangslösung den Anforderungen der neuen Organisation und insbesondere der Einführung

einer Vollkostenrechnung ab 2016, welche vom Land und den die Fusion unterstützenden Gemeinden im Leistungsvertrag gefordert wurde, nicht genügte. Dies hatte zur Folge, dass die Suche nach einer definitiven IT-Lösung unvermittelt in Angriff genommen werden musste. Die Evaluation der marktführenden IT-Produkte für die ambulante Betreuung und Pflege oblag in erster Linie der Geschäftsleitung gemeinsam mit den Einsatzleiterinnen und Co-Einsatzleiterinnen.

Bereits im November 2013 hat sich der Vorstand auf Basis der Empfehlung der intern mit der Evaluation Betrauten für die Einführung einer RAI-HC-Komplettversion, der Leistungsplanung, Leistungserfassung und Leistungsverrechnung, sowie des Personalplanungs- und Abrechnungstools der Firma Distler GmbH, Basel, entschieden. Diese neue IT-Lösung ermöglicht nicht nur die Erstellung einer Vollkostenrechnung sowie die Erfassung und Sicherung der Qualität der Dienstleistungen und der innerbetrieblichen Abläufe, sondern lässt auch den Benchmark mit anderen Organisationen zu, die ebenfalls in der spitalexternen Pflege und Betreuung tätig sind.

Die Umsetzung der neuen IT Landschaft erfolgt in klar definierten Schritten. Die Vorbereitungsarbeiten - wie beispielsweise die Neueingabe von Stammdaten ins neue System - konnten bereits vor Jahresende 2013 abgeschlossen werden. Im Bereich von Pflege und Betreuung wird sohin bereits ab 1.1.2014 mit den Assessment-Instrumenten sowie der gezielten Pflege- und Betreuungsplanung des neuen IT-Systems gearbeitet werden.

Die Vorgaben im Leistungsvertrag, den das Land und die 10 die Fusion unterstützenden Gemeinden im März 2013 mit dem Verein Familienhilfe Liechtenstein abgeschlossen haben, sind die Leitplanken unserer Arbeit. Die im Leistungsvertrag geregelten jährlichen Pflege- und Betreuungsstunden konnten im zweiten Halbjahr 2013 nicht

erreicht werden. Eine Nachprüfung hat ergeben, dass im Leistungsvertrag irrtümlich von einer nicht korrekten Berechnungsgrundlage ausgegangen wurde, welche für 2014 korrigiert werden muss. Zieht man die korrigierte Berechnungsgrundlage als Massstab heran, kann festgehalten werden, dass im 2. Halbjahr 2013 dieselben Leistungsstunden erbracht werden konnten, wie dies 2012 der Fall war. Erfreulicherweise hat sich der im ersten Halbjahr 2013 ausgewiesene Rückgang der Leistungsstunden in den 5 fusionierten FH-Ver-einen damit im 2. Halbjahr nicht fortgesetzt. Im Bereich der Langzeitbetreuungsverhältnisse war im 2. Halbjahr 2013 eine markante Steigerung zu verzeichnen und es gilt zu beobachten, ob dieser Trend auch 2014 anhalten wird.

### **Neue Finanzierung**

Die Familienhilfe Liechtenstein e.V. erhält seit dem Zeitpunkt der Fusion keine aufwandbasierten Subventionen von Land und Gemeinden mehr.

Neu wird die Familienhilfe Liechtenstein e.V. gemäss Leistungsvertrag vom März 2013 jährlich mit einem fixen Betrag in Höhe von je CHF 1'900'000.00 von Land und Gemeinden unterstützt, wobei dieser Fixbetrag an Sozialhilfe sowohl vom Land als auch von den die Familienhilfe Liechtenstein e.V. unterstützenden Gemeinden dann prozentual gekürzt werden kann, wenn die im Leistungsvertrag genau festgelegten jährlichen Sollstunden in Höhe von 116'617.75 nicht erreicht werden.

Überdies ordnet der Leistungsvertrag mit Land und Gemeinden vom März 2013 an, dass eine Vollkostenrechnung aufgebaut werden muss, welche ab 1.1.2016 zum Zug kommen soll.

Im Gegensatz zu früher, als die örtlichen FH-Ver-eine in den Standortgemeinden ihre Stationen in den Häusern der LAK-Heime aufgrund der Über-

nahme der Mietkosten durch die Gemeinden unentgeltlich zur Verfügung gestellt erhielten, ist die Familienhilfe Liechtenstein e.V. ab der Neupositionierung verpflichtet, die Miete für den Stützpunkt Oberland in Vaduz aus eigenen Mitteln zu bezahlen. Die Gemeinden des Unterlandes haben ebenfalls bereits bekannt gegeben, dass auch sie beabsichtigen, der Familienhilfe Liechtenstein e.V. für den Stützpunkt Unterland im Haus St. Martin in Eschen Miete in Rechnung zu stellen.

Mit der neuen Finanzierung und der Überbürdung der Mietkosten für die beiden Stützpunkte sowie der angefallenen Fusionskosten von CHF 487'485.00 verschärft sich die finanzielle Situation der Familienhilfe Liechtenstein e.V. markant.

Die Familienhilfe Liechtenstein e.V. erzielte einen Betriebsertrag von CHF 4'422'915 inklusive Spenden und einem Legat. Bei einem Betriebsaufwand von total CHF 4'425'152 und einem nicht betrieblichen Erfolg von CHF 27'362 konnte ein kleiner Gewinn über CHF 25'124 erzielt werden, dies trotz Fusionskosten in Höhe von CHF 487'485.

### **Personelles und Leistungsnachweis**

Die Entwicklung des Personalbestands wird wesentlich von der Entwicklung der angeforderten Leistungsstunden abhängen. Die Familienhilfe Liechtenstein e.V. wird daher alles daran setzen, durch optimale Personalplanung, effiziente Arbeitsabläufe und hohe fachliche Qualität der Dienstleistungen die Nachfrage in der Bevölkerung primär mit dem bestehenden Personal abdecken zu können. Der angemessene Skill- und Grade-Mix wird dabei eine zentrale Rolle spielen.

Der Führungsarbeit kam innerhalb der neuen Organisation im ersten Halbjahr 2013 oberste Priorität zu. Wie bereits erwähnt galt es, die in den

5 FH-Vereinen gelebten unterschiedlichen Betriebskulturen behutsam zusammen zu führen. Auch die Anpassung an die neuen Arbeitszeiten stellt eine nicht zu vernachlässigende Herausforderung für die Mitarbeitenden dar. Die Personalfluktuation konnte dank intensiver Bemühungen der Geschäftsleitung, der Einsatzleiterinnen und der Co-Einsatzleiterinnen tief gehalten werden.

Die Familienhilfe Liechtenstein e.V. beschäftigte per 31.12.2013 insgesamt 150 Voll- und Teilzeitanestellte. Diese haben im 2. Halbjahr 2013 insgesamt 652 Klienten betreut, wobei 12 Klienten nur Pflegeleistungen, 527 Klienten nur Betreuungsleistungen und 113 Klienten Pflege- und Betreuungsleistungen in Anspruch nahmen.

Im 2. Halbjahr 2013 konnte die Familienhilfe Liechtenstein e.V. 44'299 verrechenbare Stunden im Bereich Betreuung und 14'068 verrechenbare Stunden im Bereich Pflege ausweisen.

Neben den bereits ausgebildeten und geschulten 150 teils Vollzeit- und mehrheitlich Teilzeit-Angestellten, die ihre Aufgaben mit grosser Fachkenntnis und Hingabe ausüben, begleitete die Familienhilfe Liechtenstein e.V. zwei HF-Studierende und eine FaGe-Lernende durch ihre Praktikumszeit in unserer Organisation. Diesen Lernenden wurde zudem jede nur mögliche Unterstützung zur Erreichung ihrer Lernziele geboten.

Zur Bestimmung des Aus-, Fort- und Weiterbildungsbedarfs wurde eine Analyse durchgeführt und - darauf resultierend - ein Jahresfortbildungsprogramm für 2014 ausgearbeitet. Ausgewählte Sequenzen einzelner Fortbildungsthemen wurden bereits im 2. Halbjahr 2013 durchgeführt und für 2014 ist eine Vertiefung und Komplettierung derselben vorgesehen. Die permanente engmaschige fachliche Begleitung aller Mitarbeitenden wird dadurch optimal ergänzt.

Es ist erfreulich, sagen zu dürfen, dass sich die Mitarbeitenden der Familienhilfe Liechtenstein e.V. im Laufe des zweiten Halbjahres 2013 mehr und mehr zu einer erfreulich homogenen Arbeitsgemeinschaft mit identischen Zielen entwickelt hat. Die Jahresabschlussfeier in Nendeln am 22.11.2013 legte dafür ein eindrückliches Zeugnis ab.

### **Mahlzeitendienst**

Ein besonderes Augenmerk wird auch in der neuen Organisation auf den Mahlzeitendienst gelegt. Diese Arbeit ist besonders zeitaufwändig, zumal die Mahlzeitendienst-Verantwortliche in der Familienhilfe Liechtenstein e.V. Ansprechpartnerin sowohl für sämtliche Koordinatorinnen in den Gemeinden wie auch für die Verantwortlichen der Stiftung Liechtensteinische Alters- und Krankenpflege (LAK) sind, welche die Speisen kochen und in die Sammelstellen der Gemeinden liefern.

Im Falle von Reklamationen oder Änderungswünschen werden diese ebenfalls von den Mahlzeitendienstverantwortlichen entgegengenommen und an die LAK weitergeleitet.

Im zweiten Halbjahr 2013 hat die LAK den Bestellrhythmus für die Essensbezüger geändert und eine Anpassung der Menüpläne sowie auch sonst einige Änderungen vorgenommen, deren Umsetzung viel Zeit in Anspruch nahm. Zum Bestellwesen und zum Beschwerdemanagement kommen noch die Projektarbeit mit der LAK sowie die regelmässigen Treffen mit den Koordinatorinnen in den einzelnen der 10 belieferten Gemeinden hinzu. Der gesamte Arbeitsaufwand der Mahlzeitendienstverantwortlichen entspricht zurzeit in etwa einer 60% Stelle.

Die Austragung der Essen an die Mahlzeitenbezüger erfolgt in den einzelnen Gemeinden auch in

der neuen Organisation ausschliesslich durch Ehrenamtliche. Per 31.12.2013 engagierten sich 78 Frauen und 14 Männer ehrenamtlich und trugen im 2. Halbjahr 8'567 Essen aus.

## **Führungsstrukturen**

Bereits nach den ersten 6 Monaten kann festgestellt werden, dass sich die neuen Führungsstrukturen bewähren. Die Geschäftsleitung mit der Geschäftsführerin Barbara Frommelt an der Spitze nimmt ihre Verantwortung im operativen Bereich mit grosser Sachkompetenz, Umsicht, Entschiedenheit und Effizienz sowie aussergewöhnlichem Einsatz wahr. Nur so war es überhaupt möglich, die enormen Herausforderungen der Aufstellung der neuen Organisationsstruktur und der Zusammenführung der 5 FH-Vereine zu bewerkstelligen.

Bei der Geschäftsführerin laufen alle Fäden im operativen Bereich zusammen. Der Verantwortliche für das Personal, die Administration, die Finanzen und das Controlling, Michael Loher, untersteht ihr ebenso wie die Leiterinnen Pflege und Betreuung an den beiden Stützpunkten, Helene Frick-Sele und Karin Büchel. Die Geschäftsleitung trifft sich in regelmässigen Abständen oder ad hoc bei Bedarf.

Die Leiterinnen Pflege und Betreuung sind die unmittelbaren Bindeglieder zwischen der Geschäftsleitung und den Angestellten im Bereich Pflege und Betreuung, indem sie mit grosser Umsicht sowohl die Einsatzleiterinnen als auch die Co-Einsatzleiterinnen bei der Bewältigung der sich täglich ändernden Herausforderungen bei den einzelnen Klientenverhältnissen begleiten und unterstützen. Sie sprechen sich nicht nur untereinander ab, sondern bestimmen gemeinsam mit der Geschäftsführerin auch die Hauptstossrichtungen in den Bereichen Kundenbeziehungen, Dienstleistungen, Einsatzgestaltung, Reporting, Personalre-

krutierung, Aus-, Fort- und Weiterbildung sowie IT.

Die Geschäftsführerin steht neben ihrer Hauptverantwortung im operativen Bereich überdies in konstantem Kontakt mit der Präsidentin und dem Vizepräsidenten bzw. einmal pro Monat mit dem Gesamtvorstand des Vereins.

Der Vorstand setzt sich aus insgesamt 7 ehrenamtlich tätigen Mitgliedern zusammen, wobei jedes der Vorstandsmitglieder aus einem anderen Fachgebiet kommend, sein Knowhow in die neue Organisation einbringt. Zudem sind nur 4 der Mitglieder des Vorstands bisher nicht in der Familienhilfearbeit involviert gewesen, die übrigen 3 Vorstandsmitglieder kommen aus der Reihe der ehemaligen Präsidenten des Verbands bzw. der FH-Ortsvereine. Bewährtes und Neues können so nahtlos zusammengeführt werden. Die strategische Ausrichtung des Vereins Familienhilfe Liechtenstein obliegt dem Vorstand ebenso wie die Kommunikation nach aussen. Der Vorstand tagt monatlich einmal. Bei Bedarf können ad hoc-Sitzungen einberufen oder Beschlüsse auch im Zirkularweg gefasst werden.

Die engmaschige Zusammenarbeit zwischen Vorstand und Geschäftsleitung ermöglicht zudem eine optimale Abstimmung von strategischer und operativer Arbeit und eine rasche Entscheidungsfindung innerhalb der Organisation. Angesichts der starken Fluktuation in der Leistungsnachfrage und den sich stetig ändernden Qualitätsanforderungen ist die enge Abstimmung von Vorstandsarbeit und Geschäftsaufgaben für die Effektivität der Dienstleistungen und die Nachhaltigkeit der Entscheidungen besonders wichtig.

## Netzwerkpflege

Der Netzwerkpflege wurde auch im zweiten Halbjahr 2013 grosser Stellenwert beigemessen. So fanden unzählige fachspezifische Gespräche mit anderen Leistungsanbietern im Gesundheitswesen statt, wie z.B. der Familienhilfe Balzers, dem Liechtensteinischen Landesspital, der Stiftung LAK, dem Kantonsspital St. Gallen, dem palliativen Brückendienst Rheintal-Werdenberg-Sarganserland, der Krebshilfe Liechtenstein, der Psychiatrischen Spitex und der Kinder-Spitex St. Gallen, der Spitex Sarganserland und Pizol sowie dem Zentrum Wiitsicht in Grabs. Mit dem Kantonsspital St. Gallen und dem Liechtensteinischen Landesspital wurden die Schnittstellen beleuchtet und eine Verbesserung der Übergaben bzw. Übernahmen von Patienten angestrebt.

Auch mit dem Ministerium für Gesellschaft, den Amtsstellen der Regierung, den Gemeinden, der Ärzteschaft und dem Krankenkassenverband pflegt die Familienhilfe Liechtenstein e.V. seit Beginn der neuen Organisationsstruktur einen regelmässigen Austausch.

Die Familienhilfe Liechtenstein e.V. nimmt Einsitz in die Landesgesundheitskommission und das Palliativ-Netz Liechtenstein. Dabei wird die Familienhilfe Liechtenstein e.V. jeweils durch die Präsidentin vertreten, welche auch die beiden genannten Kommissionen präsidiert. Die Teilnahme an diesen Sitzungen ermöglicht es der Familienhilfe Liechtenstein e.V., aktiv an der sozialpolitischen Meinungsbildung teilzuhaben und mit den wesentlichen Playern im Gesundheitssystem Liechtensteins einen engen und direkten fachlichen Austausch zu pflegen.

Netzwerkarbeit ist ein wichtiger Beitrag für das Ermöglichen bester Betreuungs- und Pflegebedingungen und daher in erster Linie ein Gewinn für die Klienten.

## Ausblick

An Herausforderungen wird es der Familienhilfe Liechtenstein e.V. auch im Jahr 2014 nicht fehlen. Zur Erfüllung der Vorgaben im Leistungsvertrag wird die Familienhilfe Liechtenstein e.V. gut beraten sein, neben den innerbetrieblichen Optimierungsvorhaben sowohl in der Führung als auch in der Einsatzbewältigung und der Effizienzsteigerung der Arbeitsprozesse, der Entwicklung von Pflege und Betreuung und dem Vorantreiben der Aus-, Fort- und Weiterbildung der Angestellten vermehrt auch die noch nicht ausgeschöpften Hilfestellungsmöglichkeiten durch die IT zu ergründen.

Zudem wird sich die Familienhilfe Liechtenstein e.V. auf dem Gebiet der Langzeitpflegeeinsätze profilieren müssen. Das sich bietende neue Anbieterprofil auf dem heimischen Markt der häuslichen Betreuung und Pflege wird dieses Vorhaben massgeblich beeinflussen, da sich neue Rahmenbedingungen auftun. Hier wird nicht zuletzt die Politik gefordert sein, einen klaren Standpunkt zur künftigen Positionierung der Familienhilfe Liechtenstein e.V. und den aus dem Boden schiessenden privaten Anbietern einzunehmen. Die Familienhilfe Liechtenstein e.V. wird in diesen Fragen daher in enger Abstimmung mit dem Land und den 10 sie unterstützenden Gemeinden vorzugehen haben.

## Dank

Zum Schluss des Halbjahresberichtes 2013 sei allen gedankt, die sich in vorbildlichster Weise um die Geschicke der nunmehrigen Familienhilfe Liechtenstein e.V. bemüht haben.

Der Schirmherrin unseres Vereins, I.D. Fürstin Marie von und zu Liechtenstein, gebührt ein herzliches Dankeschön für Ihr Interesse an unserem

Werdegang und für Ihre immer wieder zum Ausdruck gebrachte Wertschätzung unserer Arbeit!

Dem Ministerium für Gesellschaft mit RR Dr. Mauro Pedrazzini an der Spitze, seinem Generalsekretär und dem zuständigen Mitarbeiter für Soziales, sowie dem Bürgermeister, den Vorstehern und Gemeinderäten der 10 die Familienhilfe Liechtenstein e.V. unterstützenden Gemeinden des Landes danken wir für das stets offene Ohr, welches sie unseren Anliegen entgegenbringen, die ausgezeichnete Zusammenarbeit in allen Belangen und die Mitfinanzierung unserer Organisation.

Danken möchten wir auch dem Amtsleiter Karl-Anton Wohlwend und dem Leiter Rechtsdienst und Finanzen, Heinz Schaffer, des Amtes für Soziale Dienste, mit denen wir einen engen Austausch und eine erspriessliche Zusammenarbeit pflegen.

Nicht missen möchten wir auch die gute Zusammenarbeit mit der Familienhilfe Balzers, der Stiftung LAK, dem Liechtensteinischen Landesspital, und allen anderen System- und Netzwerkpartnern unseres Vereins. Sie stellt eine Bereicherung unserer Arbeit dar.

Ein besonderer Dank gilt all jenen, die unseren Verein ideell und finanziell unterstützen. Es sind dies die verschiedenen unverzichtbaren Förderer und die kleinen und grossen Spender, die in Wertschätzung unserer Arbeit für uns und unsere Anliegen eintreten und uns durch ihre Fürsprache und ihre Spenden unter die Arme greifen. Ohne sie alle wäre ein wesentlicher Teil unserer Dienstleistungen nicht zu erbringen!

Was wäre die Familienhilfe Liechtenstein e.V. ohne die 150 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die sich täglich um die Anliegen unserer Klienten und deren Familien bemühen und durch ihre Einsätze in vielen Fällen Beratung, Hilfestellung, Linderung

und Entlastung zu leisten vermögen und die 92 ehrenamtlich tätigen Mahlzeitenausträger und die Koordinatorinnen derselben, welche jenen, die nicht mehr in der Lage sind, sich selbst eine Mahlzeit zuzubereiten, Nahrung und menschliche Wärme in die Stube bringen? Sie alle sind gemeinsam mit den vier Mitgliedern der Geschäftsleitung an der Spitze rund um die Uhr um das Wohl und die Gesundheit zahlloser Hilfesuchender bemüht und stehen den Klienten und ihren Angehörigen mit Rat und Tat zur Seite. Vielen Dank Ihnen allen für dieses grossartige und teilweise ausserordentliche Engagement in der häuslichen Betreuung und Pflege, in der Administration, im Rechnungswesen und Controlling, im Sekretariat der Geschäftsleitung und des Vorstands sowie im innerbetrieblichen Aufbau, der Entwicklung von Pflege und Betreuung und der Leitung der gesamten Organisation! Das gesamte Geschäftsleitungsteam unter der Leitung von Barbara Frommelt hat Grossartiges geleistet und kann mit grosser Genugtuung und auch mit Stolz auf den erfolgreichen Start der Familienhilfe Liechtenstein e.V. zurückblicken!

Last but not least gilt den Kolleginnen und Kollegen im ehrenamtlich agierenden Vorstand ein herzliches Vergelt's Gott für ihren sehr engagierten und äusserst fachkundigen Einsatz im strategischen Bereich. Ihr Beitrag ist von ebensolcher Tragweite wie jener im operativen Bereich und verdient daher besondere Erwähnung.

Der Familienhilfe Liechtenstein e.V. möge es auch 2014 gelingen, die in sie gesteckten Erwartungen zu erfüllen!

Vaduz, 17. 2. 2014

*Dr. iur. Ingrid Frommelt*  
*Präsidentin*

# Bericht der Geschäftsleitung über den Zeitraum vom 1.7. bis 31.12.2013

## **Herausforderungen – hohe Motivation – grosses Engagement**

Für alle Mitarbeitenden der Familienhilfe Liechtenstein war das Auftakt-Halbjahr des neu gegründeten Vereins eine intensive und bewegte Zeit voller Herausforderungen. Für die hohe Motivation, das grosse Engagement und den enormen Einsatz danke ich im Namen der Geschäftsleitung allen Mitarbeitenden und ehrenamtlichen MahlzeitenzustellerInnen. Ein herzliches Dankeschön auch an den Vorstand für die stete Unterstützung und das Vertrauen.

## **Strukturelle Anpassungen**

Das erste Quartal des Auftakthalbjahres stand ganz im Zeichen notwendiger, struktureller Anpassungen, die erforderlich waren, um aus den bisherigen fünf Einheiten ein in sich stimmiges, funktionierendes Ganzes zu machen. Zur Erarbeitung der neuen Betriebsstrukturen gehörte neben der Schaffung eines neuen Organisationsaufbaus und der Stützpunkte Ober- und Unterland, u. a. die Vorbereitung und Einführung einer komplett neuen IT-Lösung für:

- eine Aufgabenplanung zur Sicherstellung einer hohen Pflege- und Betreuungsqualität sowie für
- eine Leistungsplanung und Leistungserfassung mit einer Prozessoptimierung im Bereich Rechnungswesen.

## **Zusammenführen Vereinskulturen**

Nach erfolgtem Strukturaufbau und der stufenweisen Etablierung der neuen Strukturen stand in den Folgemonaten das Sich-Kennenlernen, das Zusammenführen der unterschiedlichen Vereinskulturen im Mittelpunkt der gemeinsamen Anstrengungen. Nicht immer eine leichte

Aufgabe, handelte es sich dabei über Jahrzehnte gewachsenen Strukturen und Kulturen. Viele Gespräche, gegenseitiges Verständnis und viele positive Erlebnisse sowie der gemeinsame Wille, für den Patienten/Klienten eine optimale Betreuung/Pflege zu gewährleisten, haben aus den 150 Mitarbeitenden sukzessive eine Einheit werden lassen – die Familienhilfe Liechtenstein.

## **Schwerpunkte der Geschäftsleitung**

Für die Geschäftsleitung standen und stehen zusammenfassend folgende Schwerpunkte im Zentrum:

- Kundenzufriedenheit
- Mitarbeiterzufriedenheit
- Professionalität als Dienstleister in den Bereichen Betreuung und Pflege
- Wirtschaftlichkeit
- Vernetzung mit den anderen Anbietern im Gesundheits- und Sozialwesen

## **Grosse Leistung aller**

Das operative Fundament für das Funktionieren des neuen Vereins wurde erfolgreich gelegt und hat sich im Alltag bewährt. Dies geschah parallel zur täglichen Arbeit in den Bereichen Pflege, Betreuung und Mahlzeitendienst, deren Angebot in den letzten Monaten zusätzlich ausgebaut wurde. Darum ist diese von allen erbrachte, grosse Leistung nicht hoch genug einzuschätzen und zu würdigen. Es gibt zugegebenermassen noch viel zu tun. Dies war ein erster Schritt, ein grosser und wichtiger. Den erfolgreich eingeschlagenen Weg gilt es nun gemeinsam mit Zuversicht, Engagement und Weitblick weiterzugehen.

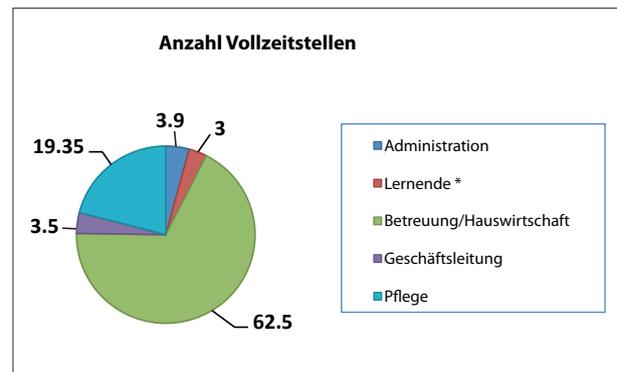
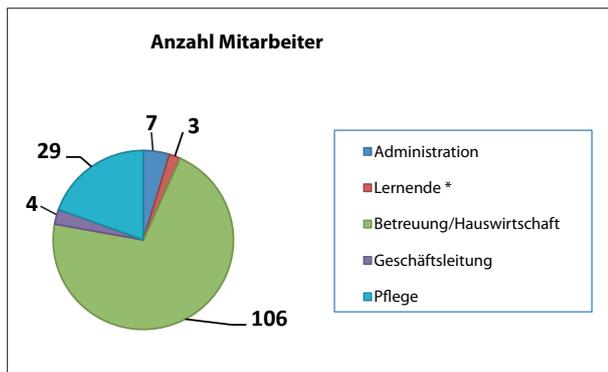
*Barbara Frommelt, Geschäftsführerin*

# Statistiken

## Mitarberspiegel Dezember 2013

Abteilung	Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Vollzeitstellen
Administration	7	3.9
Lernende *	3	3
Betreuung/Hauswirtschaft	106	62.5
Geschäftsleitung	4	3.5
Pflege	29	19.35
Gesamtergebnis	149	92.25

\* Praktikum im Ausbildungsverbund mit der LAK



Zusätzlich arbeiten 78 Frauen und 14 Männer ehrenamtlich für den Mahlzeitendienst.

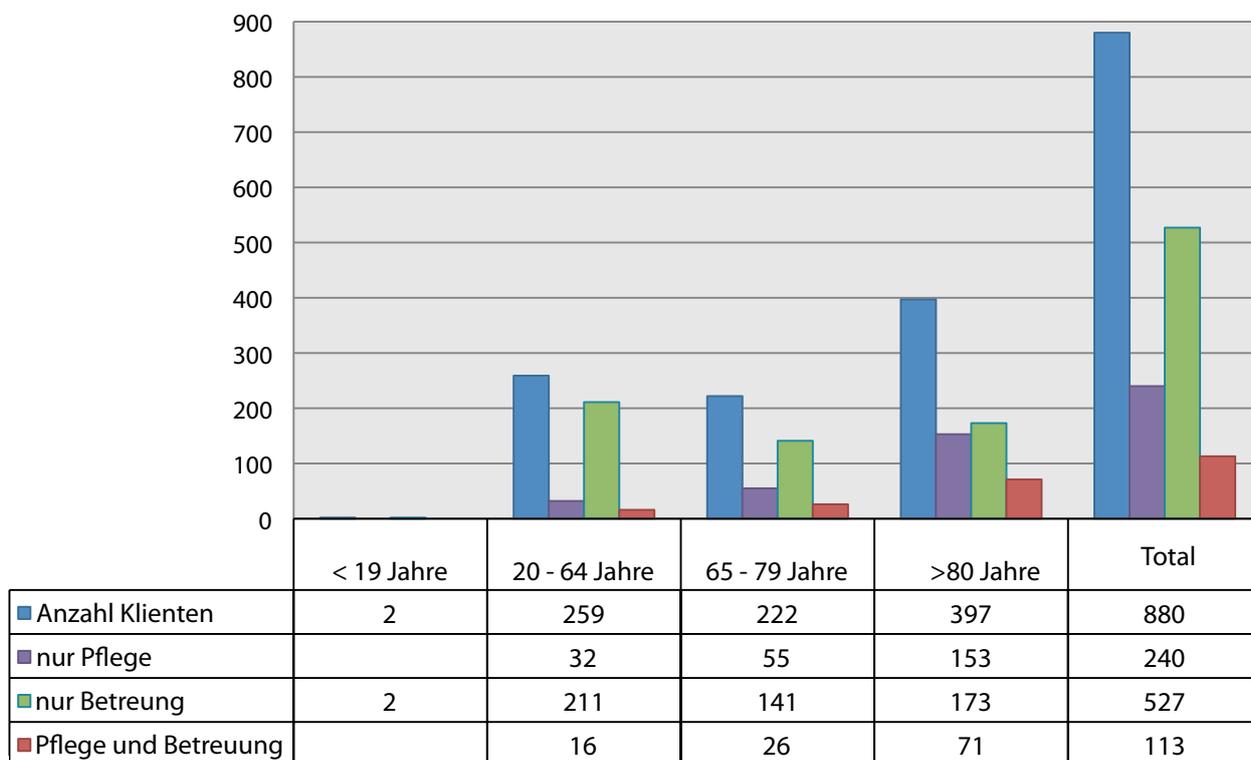
\* Praktikum im Ausbildungsverbund mit der LAK

## Mitgliederspiegel 1. 7. bis 31. 12. 2013

	Anzahl Mitglieder
<b>Stand 1. 7. 2013</b>	<b>5'495</b>
Austritte	-36
Eintritte	37
<b>Stand 31. 12. 2013</b>	<b>5'496</b>

Der Mitgliederstand konnte im 2. Halbjahr 2013 gehalten werden. Den 36 Austritten (Verstorbene sowie vier andere Gründe) stehen 37 neue Mitglieder gegenüber.

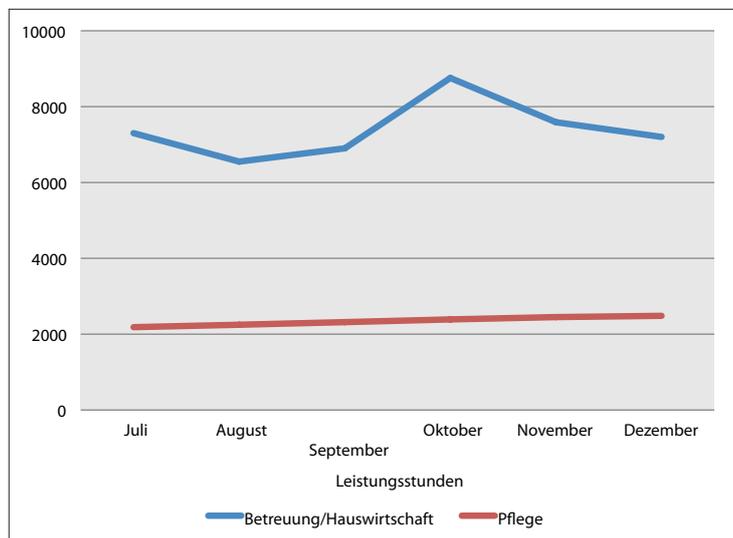
### Patienten-/ Klientenstatistik nach Altersgruppen 1.7. bis 31.12.2013



### Eintritte/Austritte der Patienten/Klienten 1.7. bis 31.12.2013

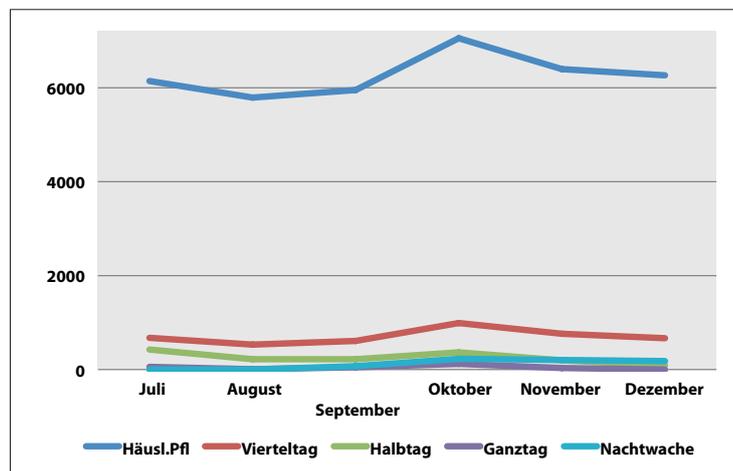
	Pflege		Betreuung/ Hauswirtschaft		Total	
	Eintritt	Austritt	Eintritt	Austritt	Eintritt	Austritt
Eschen	28	18	56	27	84	45
Gamprin-Bendern	27	20	27	28	61	48
Mauren	28	21	28	25	102	46
Nendeln	13	8	13	14	33	22
Planken	2	2	2	4	6	6
Ruggell	9	9	9	16	35	25
Schaan	69	64	69	28	61	92
Schaanwald	12	8	12	7	19	15
Schellenberg	8	5	8	7	23	12
Triesen	58	46	58	41	134	87
Triesenberg	38	30	38	24	88	54
Vaduz	61	30	61	15	234	45
<b>Total</b>	<b>353</b>	<b>261</b>	<b>381</b>	<b>236</b>	<b>880</b>	<b>497</b>

## Verrechnete Leistungsstunden 1.7. bis 31.12.2013



Monat	Betreuung		Total
	Hauswirtschaft	Pflege	
<b>Juli</b>	7'300	2'183	9'483
<b>August</b>	6'550	2'247	8'797
<b>September</b>	6'901	2'317	9'218
<b>Oktober</b>	8'756	2'388	11'144
<b>November</b>	7'590	2'450	10'040
<b>Dezember</b>	7'201	2'483	9'684
<b>2. HJ 2013</b>	44'299	14'068	58'367

## Verrechnete Stunden Betreuung/Hauswirtschaft vom 1.7. bis 31.12.2013



Betreuung	Häusl. Pflege	Vierteltag	Halbtag	Ganztag	Nacht	Total
<b>Juli</b>	6'143	675	425	58	-	<b>7'300</b>
<b>August</b>	5'791	531	220	8	-	<b>6'550</b>
<b>September</b>	5'952	609	220	48	72	<b>6'901</b>
<b>Oktober</b>	7'053	990	365	120	228	<b>8'756</b>
<b>November</b>	6'397	762	195	32	204	<b>7'590</b>
<b>Dezember</b>	6'265	666	90	-	180	<b>7'201</b>
<b>2. HJ 2013</b>	37'601	4'233	1'515	266	684	<b>44'299</b>

## Statistik Mahlzeitendienst 2012 – 2013

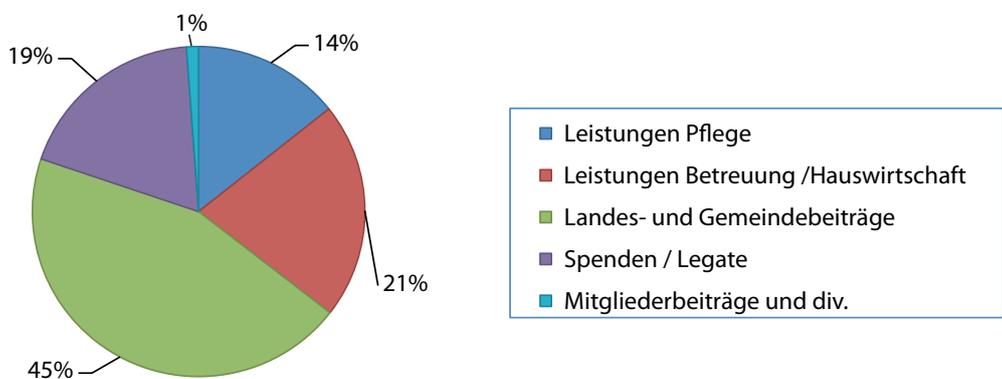
	Anzahl Mahlzeiten			Anzahl Essensbezüger		
	2012	2013	Zu-/Abnahme	2012	2013	Zu-/Abnahme
Eschen/Nendeln	1'533	2'175	642	19	14	-5
Gamprin/Bendern	766	614	-152	5	5	-
Mauren/Schaanwald	1'917	1'823	-94	22	22	-
Ruggell	236	360	124	5	4	-1
Schaan/Planken	4'146	2'775	-1'371	40	24	-16
Schellenberg	380	472	92	3	6	3
Triesen	3'747	2'004	-1'743	30	28	-2
Triesenberg	1'886	1'660	-226	13	16	3
Vaduz	5'899	5'030	-869	55	47	-8
<b>Total</b>	<b>20'510</b>	<b>16'913</b>	<b>-3'597</b>	<b>192</b>	<b>166</b>	<b>-26</b>

Im 2. Halbjahr 2013 wurden für 8'567 Essen total 2'690.75 Stunden ehrenamtlich geleistet.

## Ehrenamtlich geleistete Stunden der Mitarbeitenden des Mahlzeitendienstes 1.7. bis 31.12.2013

Gemeinde	geleistete Stunden
Eschen	257.50
Gamprin-Bendern	175.75
Mauren/Schaanwald	290.00
Ruggell	145.00
Schaan	399.50
Schellenberg	144.00
Triesen	168.00
Triesenberg	322.00
Vaduz	789.00
<b>Total Stunden</b>	<b>2'690.75</b>

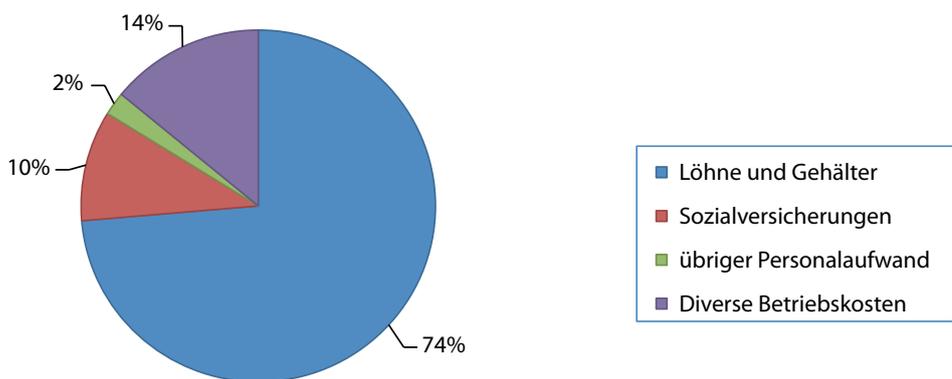
### Erträge 1.7. bis 31.12.2013



<b>Leistungen Pflege</b>	<b>633'450.55</b>
<b>Landes- und Gemeindebeiträge</b>	<b>1'975'654.00</b>
<b>Mitgliederbeiträge und div. *</b>	<b>51'897.45</b>
<b>Leistungen Betreuung / Hausw.</b>	<b>936'767.60</b>
<b>Spenden / Legate</b>	<b>825'145.31</b>

\* Wegen nicht getätigter Abgrenzung fehlen Mitgliederbeiträge von CHF 116'000.  
Diese sind den Abschlüssen der ehemaligen FH Vereinen zu finden

### Betriebskosten 1.7. bis 31.12.2013



<b>Löhne und Gehälter **</b>	<b>3'259'279.97</b>
<b>übriger Personalaufwand</b>	<b>94'430.35</b>
<b>Sozialversicherungen</b>	<b>449'386.05</b>
<b>Diverse Betriebskosten</b>	<b>622'056.30</b>

\*\* Es wurden 8'987.5 Stunden Pikett und Nacht-/Wochenendeinsätze geleistet.

# Finanzen

## Übernahmebilanz ehemalige Vereine per 1.7.2013

	Schaan	Triesen	Triesenberg	Unterland	Vaduz	VLF	Total ehem. Vereine
<b>Aktiven</b>							
Anlagevermögen	1'106	47'773	1'275	50'652	22'029	302	123'137
Vorräte	11'117	-	-	5'986	8'885	-	25'988
Forderungen	70'486	-44'572	124'398	132'676	88'163	274'850	646'001
Wertpapiere	-	-	1'356	-	-	135'377	136'733
Liquide Mittel	1'403'332	744'136	123'489	1'765'901	1'280'587	56'587	5'374'033
Aktive Rechnungsabgrenzung	2'447	5'223	20'576	321'003	191'940	-	541'189
<b>Aktiven Total</b>	<b>1'488'488</b>	<b>752'559</b>	<b>271'094</b>	<b>2'276'218</b>	<b>1'591'605</b>	<b>467'117</b>	<b>6'847'081</b>
<b>Passiven</b>							
Eigenkapital	-1'210'976	-521'385	-124'420	-1'824'753	-1'529'975	-420'820	-5'632'328
Fonds	-51'000	-39'508	-17'567	-113'605	-57'000	-36'395	-315'075
Rückstellungen	-26'000	-10'000	-	-44'020	-22'152	-3'880	-106'052
Verbindlichkeiten Leistungen	-9'535	-1'135	-132'082	-100'739	-1'842	-	-245'334
Verbindlichkeiten sonstige	-154'069	-5'330	-31'744	-	-94'094	-	-285'236
Passive Rechnungsabgrenzung	-11'500	-220'597	-33'243	-266'642	-7'784	-6'023	-545'787
<b>Passiven Total</b>	<b>-1'488'488</b>	<b>-752'559</b>	<b>-271'094</b>	<b>-2'276'218</b>	<b>-1'591'605</b>	<b>-467'117</b>	<b>-6'847'081</b>
<b>Ergebnis</b>	<b>25'409</b>	<b>-45'395</b>	<b>-67'962</b>	<b>-73'541</b>	<b>-121'242</b>	<b>-</b>	<b>-282'731</b>
<b>Ergebnis bei korrekt abgegrenzten Mitgliederbeiträgen</b>	<b>-9'431</b>	<b>-45'395</b>	<b>-67'962</b>	<b>-130'511</b>	<b>-147'007</b>	<b>-</b>	<b>-400'306</b>

## AKTIVEN

### A. ANLAGENVERMÖGEN

A.I. Immaterielle Werte		1.00
A.II. Sachanlagen		143'859.80
A.III. Finanzanlagen		440.00
<b>Total A. ANLAGENVERMÖGEN</b>		<b>144'300.80</b>

### B. UMLAUFSVERMÖGEN

B.I. Vorräte		5'988.30
B.II Forderungen		434'133.24
B.III Wertpapiere		143'688.00
B.IV. Liquide Mittel		5'534'246.29
<b>Total B. UMLAUFSVERMÖGEN</b>		<b>6'118'055.83</b>

### C. RECHNUNGSABGRENZUNG

1700 Aktive Rechnungsabgrenzungen	827'637.80	
<b>Total C. RECHNUNGSABGRENZUNG</b>		<b>827'637.80</b>

### Total AKTIVEN

**7'089'994.43**

## PASSIVEN

### A. EIGENKAPITAL

2000 Vereinsvermögen	5'345'651.42	
<b>Total A. EIGENKAPITAL</b>		<b>5'345'651.42</b>

### B. FONDS/SPENDEN

2100 Fonds häusl. Palliativpfl.	49'462.09	
2105 Fonds "Hilti" Fonds	170.19	
2130 Fonds für Ausbildungskosten	240'919.87	

Bezeichnung	Saldo	Total
2135 Fonds Härtefälle	47'952.25	
2140 Fonds intensive Langzeitpfl.	9'917.90	
<b>Total B. FONDS/SPENDEN</b>		<b>348'422.30</b>
<b>C. RÜCKSTELLUNGEN</b>		
2110 Rückstellungen	10'000.00	
2120 Rückstellungen für nicht bezogene Ferien	105'347.07	
<b>Total C. RÜCKSTELLUNGEN</b>		<b>115'347.07</b>
<b>D. VERBINDLICHKEITEN</b>		
Verbindlichkeiten aus Lieferungen und Leistungen		754'711.90
Sonstige Verbindlichkeiten		479'338.70
<b>Total D. VERBINDLICHKEITEN</b>		<b>1'234'050.60</b>
<b>D. RECHNUNGSABGRENZUNG</b>		
2700 Passive Rechnungsabgrenzungen	21'398.80	
<b>Total D. RECHNUNGSABGRENZUNG</b>		<b>21'398.80</b>
<b>Gewinn</b>		<b>25'124.24</b>
<b>Total PASSIVEN</b>		<b>7'089'994.43</b>

	Saldo	Total
<b>BETRIEBSERTRAG</b>		
Nettoumsatzerlöse		1'524'492.35
Beiträge		2'024'884.00
Spenden		125'145.31
Legate		700'000.00
Sonstige Erträge		48'393.25
<b>Total BETRIEBSERTRAG</b>		<b>4'422'914.91</b>
<b>BETRIEBSAUFWAND</b>		
Materialaufwand		45'439.05
Personalaufwand		3'259'279.97
Sozialabgaben		449'386.05
Übriger Personalaufwand		94'430.35
Abschreibungen		25'961.35
Raumkosten		136'257.65
Unterhalt und Reparaturen		161'434.05
Versicherungen, Gebühren, Abgaben und Beiträge		14'053.55
Büro- und Verwaltungsaufwand		77'456.75
Werbung/Repräsentation, Beratungskosten		129'852.55
Übriger Verwaltungs- und Betriebsaufwand		31'601.35
<b>Total BETRIEBSAUFWAND</b>		<b>4'425'152.67</b>
<b>BETRIEBSERGEBNIS I</b>		<b>2'237.76</b>

**BETRIEBLICHE NEBENERFOLGE**

Finanzertrag 21'617.59

Finanzaufwand 3'275.30

Auflösung von Rückstellungen  
und Fonds 12.55

Bildung von Rückstellungen  
und Fonds 17.50

**Total BETRIEBLICHE NEBENERFOLGE 18'337.34**

**BETRIEBSERGEBNIS II -16'099.58**

**AUSSERORDENTLICHER ERFOLG**

Ausserordentliche Erträge 32'631.53

Ausserordentliche Aufwände 23'606.87

**Total AUSSERORDENTLICHER ERFOLG 9'024.66**

**Gewinn 25'124.24**

Bericht der Revisionsstelle an die Delegiertenversammlung der

**Familienhilfe Liechtenstein e.V., 9490 Vaduz,**  
vormals „Verband Liechtensteinischer Familienhilfen (VLF)“

Als Revisionsstelle haben wir eine prüferische Durchsicht („Review“) der Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) der Familienhilfe Liechtenstein e.V. für das am 31. Dezember 2013 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 Prüfung, 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 geüfnet 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, 19. Februar 2014

THÖNY TREUHAND AG



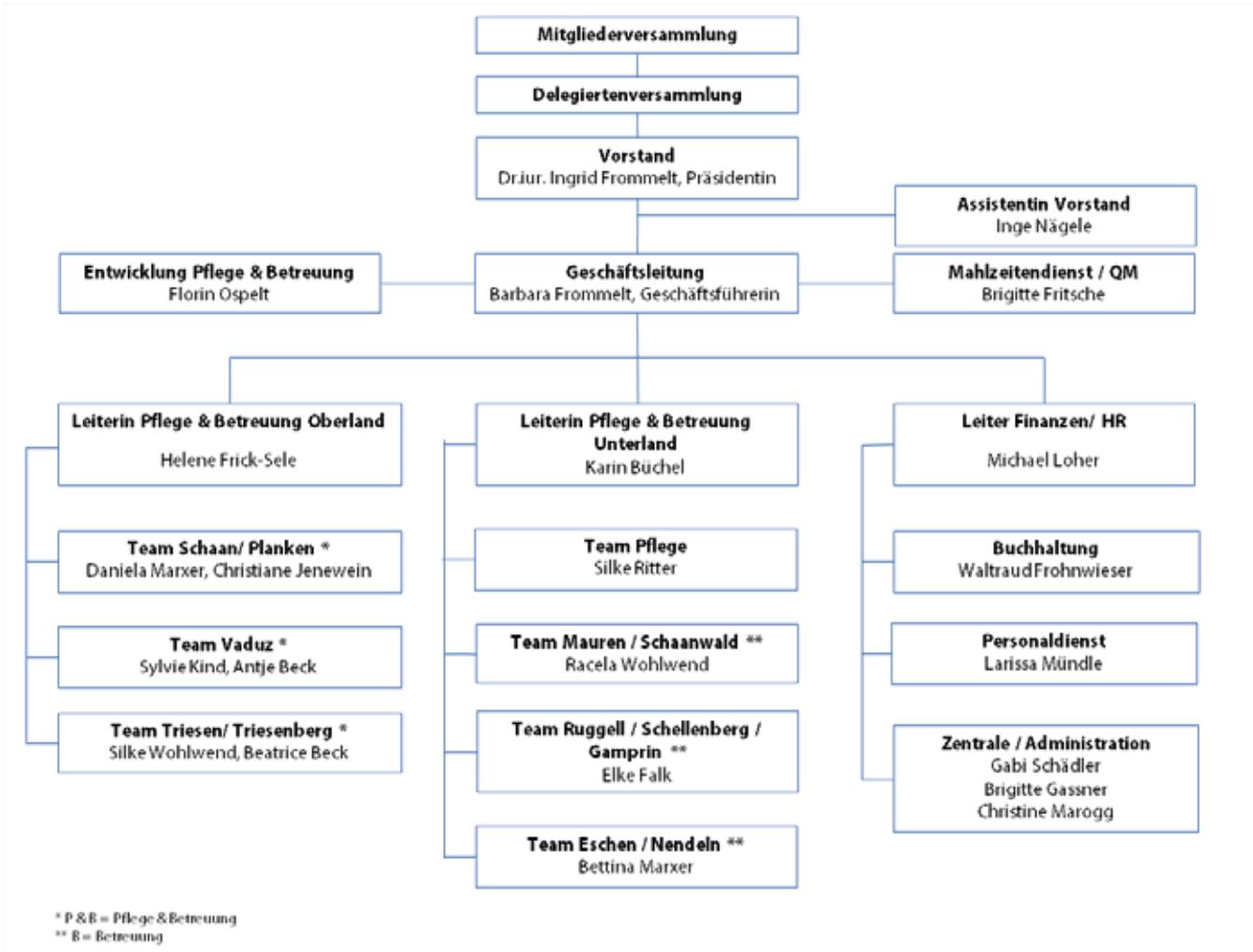
G. Meier  
(Wirtschaftsprüfer)  
(leitender Revisor)



H. Hauer  
(Revisor)

Beilagen:  
Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang)

## Organigramm der Familienhilfe Liechtenstein e.V.



## Vorstand der Familienhilfe Liechtenstein e.V.

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

# Dank

Ein spezieller Dank gilt all jenen, die unseren Verein ideell und finanziell unterstützen. Ohne die vielen Gönner und Spender wäre ein wichtiger Teil unserer Dienstleistung nicht zu erbringen.

Insbesondere danken wir namentlich:

- Aafke Stiftung
- Beck Karin, beck grafikdesign est.
- I & F Public Benefit Foundation
- Lampert Alfred, Lampert Druck AG
- Liechtensteinische Kraftwerke
- „Lichtblick“, Stiftung VPB
- Schreiber + Zindel Treuhand-Anstalt
- Sele Frommelt & Partner Rechtsanwälte
- SHIVA Stiftung
- Stiftung Fürstl. Kommerzienrat Guido Feger
- Vogt Louis, adam Anstalt
- Zukunftsstiftung der Liechtensteinischen Landesbank AG, Vaduz





**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