Familienhilfe
Liechtenstein

Jahresbericht 2019

Impressum
Texte und Fotos: Familienhilfe Liechtenstein e.V. und Brigitt Risch, Schaan
Gestaltung: Mathias Marxer Est., Triesen
Druck: BVD Druck+Verlag AG, Schaan

Inhaltsverzeichnis

4 Bericht der Präsidentin
6 Bericht der Geschäftsführerin
9 Betreuung/Hauswirtschaft
10 Spitex
13 Case Management
14 Aus- und Weiterbildung
17 Demenzkonzept ERNA
18 Datenschutz
20 Anlässe mit unseren Klienten
23 Freiwilligenarbeit
24 Statistiken 2019
28 Zahlen und Fakten 2019
29 Finanzen 2019
32 Revisionsbericht 2019
33 Gönner und Spender
34 Organe/Kaderpersonal

Dr. iur. Ingrid Frommelt
Präsidentin

Geschätzte Leserin,
Geschätzter Leser,

Neben den sich rasch ändernden anspruchsvollen Einsätzen im Tagesgeschäft, den innerbetrieblichen laufenden Anpassungen, Weiterentwicklungen und Verbesserungen, auf die in den nachfolgenden Berichten eingegangen wird, beschäftigte uns auch die Sorge um die finanzielle Ausstattung unserer Organisation.

Obschon die Geschäftsabschlüsse 2018 und 2019 grundsätzlich erfreulich waren, war sich der Vorstand bewusst, dass diese Zahlen nur dank unerwarteter und teilweise bedeutender Zuwendungen zu Gunsten der Familienhilfe Liechtenstein e.V. möglich waren. Zumal das wirtschaftlich angespannte Umfeld in der Zwischenzeit einen Rückgang der Spendenfreudigkeit befürchten liess, hat der Vorstand der Familienhilfe Liechtenstein e.V. beim Amt für Gesundheit und schliesslich auch bei den unsere Organisation finanziell unterstützenden 10 Gemeinden unseres Landes um eine Erhöhung der Tarife gemäss Anhang 1 der aktuell gültigen Leistungsvereinbarung angesucht. Die dazugehörigen Verhandlungen verliefen nach Einreichen der erbetenen detaillierten Aufstellungen und schriftlichen Begründungen sehr speditiv. Die mit dem Ministerium für Gesellschaft und den die Familienhilfe Liechtenstein e.V. finanziell unterstützenden Gemeinden ausgehandelte Tariferhöhung erhielt am 9.11.2019 die Zustimmung des Landtags.

Es ist ferner auch Aufgabe des Vorstands, die strategischen Ziele der Familienhilfe Liechtenstein e.V. einer steten Überprüfung zuzuführen, um sicher zu stellen, dass unsere Organisation auch auf weitere Sicht ihren statutarisch geregelten Aufgaben nachkommen kann.

Im Rahmen dieser Aufgabe hat der Vorstand bereits seit einiger Zeit Handlungsbedarf geortet. Diese Erkenntnis hat sich im Laufe der bereits erwähnten Organisationsentwicklung erhärtet. Konkret heisst dies, dass sich dem Vorstand die Frage stellt, ob die heutige Rechtsform als Verein noch der Stellung der Familienhilfe Liechtenstein e.V. als systemrelevanter Organisation im Liechtensteinischen Gesundheitswesen entspricht, da die Entscheidungswege eines Vereins mit über 5000 Mitgliedern sehr zeitaufwändig und schwerfällig sind und zudem die emotionale Bindung der Mitglieder und auch der Delegierten zu ihrem Verein über die Jahre weitgehend verloren gegangen ist.

Andererseits hat sich aus der Tatsache, dass die Familienhilfe Liechtenstein e. V. als systemrelevante Organisation im Liechtensteinischen Gesundheitswesen zu bewerten ist,

auch die Frage aufgedrängt, ob die Familienhilfe Liechtenstein e.V. als auf Spenden angewiesener Verein nicht vielmehr finanziell so ausgestattet sein müsste, wie alle anderen massgeblichen Organisationen im Liechtensteinischen Gesundheitswesen – so zum Beispiel die Stiftung Liechtensteinische Alters- und Krankenhilfe (LAK) und das Liechtensteinische Landesspital (LLS) – d. h., dass eine Restkostenfinanzierung durch die öffentliche Hand gewährleistet sein muss.

Der Vorstand hat die Delegierten bereits anlässlich der Delegiertenversammlung 2019 von den erwähnten strategischen Überlegungen in Kenntnis gesetzt und stiess dabei auf gute Resonanz. So hat der Vorstand nach reiflicher Überlegung und Erarbeitung aller stichhaltiger Argumente für eine Veränderung beim Ministerium für Gesellschaft wie auch bei den Gemeinden das Vorhaben, einen Antrag auf Neuausrichtung und auf Restkostenfinanzierung der Familienhilfe Liechtenstein e.V. zu stellen, dargelegt. Sowohl das Ministerium für Gesellschaft als auch die 10 die Familienhilfe Liechtenstein e.V. finanziell unterstützenden Gemeinden haben sich positiv zu diesen Vorhaben des Vorstands geäussert und grünes Licht für die Weiterverfolgung der genannten Ziele gegeben.

In der Folge wird der Vorstand die für eine Neuausrichtung und Restkostenfinanzierung notwendigen Anträge vorbereiten, diese der 2020 einzuberufenden Mitgliederversammlung unterbreiten und zur Abstimmung vorlegen. Damit ist auch der Schwerpunkt der Vorstandsarbeit für das Geschäftsjahr 2020 vorgezeichnet.

Es ist mir ein grosses Bedürfnis, allen unseren Mitarbeitenden in den Bereichen Betreuung und Pflege sowie Administration ebenso wie unseren im Mahlzeitendienst oder auch darüber hinaus bei Begleitdiensten und Aktivierungsprogrammen ehrenamtlich Tätigen von Herzen für Ihre so wertvollen Einsätze zu danken.

Nicht versäumen möchte ich, auch allen unseren Systempartnern für die unkomplizierte Zusammenarbeit und der Regierung, insbesondere dem Ministerium für Gesellschaft, dem Amt für Soziale Dienste und den Gemeinden für das stets offene Ohr, die konstruktive Zusammenarbeit und die immer wieder zu Teil gewordene Unterstützung zu danken.

Besonders danken möchte ich auch allen Wohltätern, welche unserer Organisation finanziell unter die Arme greifen und oftmals Projekte ermöglichen, welche ohne ihre finanzielle Unterstützung schlicht nicht realisierbar wären.

Unser aller Bemühungen gingen aber ins Leere, wenn unsere Klientinnen und Klienten sowie deren Angehörige uns nicht ihr Vertrauen schenken und unsere Leistungen in Anspruch nehmen würden. Wir freuen uns, wenn es uns gelingt, deren Alltag durch unsere Dienstleistungen, unsere Unterstützungs- und Entlastungsangebote und unseren Rat zu erleichtern und danken von Herzen für das uns allen entgegengebrachte Vertrauen.

Vaduz, im April 2020

Anpassung interner Führungsstrukturen und Weiterentwicklung im Fachbereich.

Barbara Frommelt
Geschäftsführerin

Anpassung interner Führungsstrukturen

Im Berichtsjahr überprüften wir die internen Strukturen und Prozesse des Bereiches Spitex und Betreuung/Hauswirtschaft. Die flache Hierarchie seit Bestehen der Organisation hat sich bewährt, trotzdem zeigte sich, dass verschiedene Anpassungen unumgänglich waren. Ein besonderes Augenmerk dabei galt auch der Mitarbeiterführung, denn die Arbeitsinhalte im Kerngeschäft werden immer vielfältiger und dynamischer. So wurden bei der Spitex Aufgaben, die vorher von der Bereichs- und den Teamleitungen ausgeführt wurden, neu definiert und an Mitarbeitende mit entsprechenden Fachkompetenzen übergeben. Die Selbständigkeit und Eigenverantwortung der bestens ausgebildeten Mitarbeitenden und der Teams wird somit stärker gewichtet. Wir sind davon überzeugt, dass es wichtig und richtig ist, die Mitarbeitenden in ihrer Arbeit noch gezielter zu befähigen und ihnen die für ihre tägliche Arbeit notwendigen Kompetenzen und Verantwortungen zu übergeben. Die Führungsverantwortlichen übernehmen nun nicht mehr nur die Steuerung, sondern vor allem die gezielte Förderung und Begleitung der Mitarbeitenden in ihrer herausfordernden und hochstehenden Arbeit.

Auch werden Koordination und Beratung immer wichtiger sowie Spezialdienstleistungen wie Palliative Care, Psychiatrie-Pflege und Demenzpflege immer mehr gefragt. So wurden in verschiedenen Bereichen Kompetenzteams gebildet, diese in der Führungsstruktur abgebildet und die entsprechenden Stellenanpassungen vorgenommen.

All diese Massnahmen stellen den Wissenstransfer sicher, vereinfachen die Kommunikation und garantieren ein reibungslos funktionierendes Tagesgeschäft. Dieser Prozess ist jedoch nicht abgeschlossen, da künftige Herausforderungen nach weiteren Optimierungen verlangen werden.

Leistungsstunden

Die abgerechneten Leistungsstunden lagen im Bereich Betreuung/Hauswirtschaft mit 104'433 um 4'433 Std. über Budget, diejenigen der Spitex mit 37'689 um 311 Leistungsstunden leicht unter dem Budget.

Arbeitsumgebung und Vereinbarkeit von Familie und Beruf

Die Arbeitsumgebung ist ebenso mitentscheidend für die Zufriedenheit der Mitarbeitenden wie die Anstellungsbedingungen. So wurden auch im Berichtsjahr wiederum verschiedene Massnahmen initiiert und umgesetzt. Unter anderem sei hier die Verlegung des Spitex Teams Schaan vom Stützpunkt Vaduz an den Stützpunkt Eschen erwähnt, mit welchem die verkehrsbedingt langen Anfahrtszeiten zu den Klienten reduziert wurden.

Die Tätigkeiten in der ambulanten Pflege und Betreuung/Hauswirtschaft sind herausfordernd. Entsprechend wichtig ist ein guter Ausgleich zum Beruf. Wir bieten unseren Mitarbeitenden daher verschiedenste Möglichkeiten von flexiblen Arbeitszeitmodellen, die rege genutzt und geschätzt werden. Dass wir im Berichtsjahr alle Stellen erfolgreich mit kompetenten Fachpersonen besetzen durften, ist sicher auch darauf zurückzuführen.

Der im November 2019 von der Regierung erhaltene Anerkennungspreis «Familienfreundliches Unternehmen 2019» spornt uns an, der Vereinbarkeit von Familie und Beruf weiterhin einen wichtigen Stellenwert beizumessen.

Weiterentwicklung im Fachbereich

Auch im Berichtsjahr haben wiederum verschiedene Mitarbeitende, nebst vielen anderen Fortbildungen, Kurse im Fachbereich Demenz besucht und somit Kompetenzen zur bedarfsgerechten Pflege und Betreuung von Betroffenen, aber auch zur Unterstützung von Angehörigen, erlernt. Wir haben uns dazu entschieden, mit zwei externen Fachpersonen ein Demenzkonzept für die FHL zu erarbeiten, dies unter Einbezug aller Mitarbeitenden. Dieses Projekt wurde im Herbst 2019 gestartet und wird anfangs 2021 abgeschlossen.

Dank

Seit Bestehen der Familienhilfe Liechtenstein haben Silke Wohlwend, Sylvie Kind und Antje Beck mit ihrem grossen Fachwissen die Pflege und Betreuung unserer Klienten mitgestaltet und weiterentwickelt. Martina Trummer-Marxer hat als Ausbildungsverantwortliche die Ausbildung implementiert und auf hohem Niveau umgesetzt. Sie alle haben uns im Berichtsjahr aus Gründen der beruflichen Neuausrichtung, der Pensionierung oder der Familienarbeit verlassen. Ihnen allen danke ich herzlich für ihren grossen, wertvollen Einsatz.

Mein ausserordentlicher Dank geht an das gesamte Team mit hochmotivierten Mitarbeitenden, die sich auf allen Ebenen täglich professionell und kompetent für die Belange unserer Klientinnen und Klienten einsetzten. Eingeschlossen in diesen Dank sind auch alle freiwilligen Mitarbeitenden. Dem Vorstand danke ich für die erneut sehr wertschätzende und konstruktive Zusammenarbeit im vergangenen Jahr. Danken möchte ich auch allen Systempartnern, dem Ministerium für Gesellschaft und dem Amt für soziale Dienste für die wertvolle Zusammenarbeit. Ein besonderer Dank gilt aber auch unseren Klientinnen und Klienten für ihre Treue und das uns entgegengebrachte Vertrauen.

«Ich freue mich immer auf die Frauen der Familienhilfe.»

Wege entstehen, indem wir sie gehen.

Yvonne Bertsch
Leiterin Betreuung / Hauswirtschaft

Das vergangene Geschäftsjahr war im Bereich Betreuung/Hauswirtschaft geprägt von vielen neuen Wegen. Neue Wege, die ein Teil unserer ehemaligen Mitarbeitenden beschritten haben. Dies aus Gründen der Pensionierung, einem Weiterkommen im Beruf oder einer persönlichen Veränderung. Gute Mitarbeitende ziehen zu lassen ist nicht immer einfach, Neue zu finden aber auch nicht. Welche Wege auch immer genommen wurden; mit einem Abschied beginnt auch immer ein Neuanfang.

Neuanstellungen und Einarbeitung von Mitarbeitenden, Teamleitungen sowie interne Personalrochaden waren grosse Herausforderungen. Erfreulich ist, dass sich alle in ihren Rollen gefunden haben, die Zusammenarbeit ausgezeichnet ist und wir auf ein sehr kompetentes und leistungsfähiges Team zählen dürfen. Die Mitarbeitenden der Betreuung sehen sich täglich einer körperlich wie auch psychisch stark fordernden Arbeit gegenüber. Das neu strukturierte Coaching für die Mitarbeitenden und die regelmässigen, gemeinsamen Fallbesprechungen werden sehr geschätzt und wirken sich auf allen Ebenen positiv aus. Zudem wurden mit dem angepassten und frühzeitig eingesetzten Gesundheitsmanagement Langzeiterkrankungen vermindert und der Wiedereinstieg erleichtert. In der Betreuung und Hauswirtschaft - unserem Kerngeschäft – konnten wir im Berichtsjahr einige Optimierungen bei der Einsatzplanung und der fachlich kompetenten Leistungserbringung umsetzen. Die Leistungsanfragen tendieren weiterhin zu Kurzeinsätzen, so dass die Leistungserbringung auf mehrere Einsätze pro Woche aufgeteilt wird. Auch die Anfragen der kurzfristigen Verfügbarkeit sind steigend, was für die Verantwortlichen der Planung einen erheblichen Koordinationsaufwand und an die Flexibilität der Mitarbeitenden hohe Anforderungen stellt. Im Vergleich zum Vorjahr haben sich die Nachteinsätze verdreifacht.

Die gute Zusammenarbeit mit den verschiedenen Systempartnern, Angehörigen und Klienten sowie innerhalb unserer Organisation, vor allem aber die Bereitschaft unserer Mitarbeitenden auch Ausserordentliches zu leisten, haben viel zum guten Gelingen beigetragen. Ihnen allen danke ich und freue mich auf die weitere Zusammenarbeit und die gemeinsamen Wege.

Gemeinsam die Zukunft gestalten.

Um den vielfältigen Aufgabenstellungen kompetent begegnen zu können, arbeiten wir in der Spitex eng mit den Systempartnern zusammen. Im regelmässigen Austausch haben wir im Berichtsjahr verschiedene Handlungsabläufe optimiert und Schnittstellen überprüft. Die ständige Weiterbildung unserer Mitarbeitenden in den einzelnen Fachbereichen ist dabei von zentraler Bedeutung.

In der Spitex betreuen wir zunehmend nicht nur Klientinnen und Klienten mit einer somatischen Erkrankung, auch die psychiatrische Pflege und Betreuung wird bedeutender. Mit diesen Leistungen, erbracht von ausgebildetem Psychiatrie-Pflegefachpersonal, dürfen und können psychisch kranke Menschen ein möglichst eigenständiges Leben in ihrem gewohnten Umfeld führen und ihre soziale Integration wird gefördert.

Um die Wünsche und Bedürfnisse unserer Klienten besser verstehen zu können, legen wir grössten Wert auf die Berücksichtigung ihrer Lebensbiographie. Das gegenseitige Vertrauen gibt Sicherheit und ist eine weitere wichtige Grundlage für das Gelingen einer hochstehenden Pflege.

Thomas Schwarz
Leiter Spitex

Im Berichtsjahr wurden in einzelnen Fachbereichen Schwerpunkte gesetzt und die Kompetenzen der Mitarbeitenden weiterentwickelt. Die Implementierung des neu strukturierten Case Managements unterstützt sowohl die Teamleitungen, die Klienten und die Angehörigen wie auch die Systempartner bei der umfassenden Planung der zielführenden Pflege und Betreuung. Zudem wurden die Führungsprozesse und die Organisation verschiedener Funktionsbereiche neu definiert und umgesetzt.

Ich danke allen Mitarbeitenden, die bei der Weiterentwicklung der Spitex aktiv mitwirken, mitgestalten und unsere Klientinnen und Klienten individuell und umfassend und mit viel Herz betreuen und pflegen.

«Schön, die Menschen in ihrem Zuhause betreuen und begleiten zu dürfen.»

«Beratungen basieren auf Vertrauen und Wertschätzung, die Kommunikation erfolgt auf Augenhöhe.»

Das Casemanagement unterstützt und berät Klienten und Angehörige.

Barbara Vogt
Case Management

Aufgabe des Case Management ist Klienten und Angehörige in deren ganz persönlicher Lebenssituation gezielt zu beraten und zu unterstützen. Das Ziel aller Gespräche ist die bedürfnis- und bedarfsgerechte Abklärung und Planung zur Erarbeitung und Umsetzung von bestmöglichen Betreuungs- und/oder Pflege-Lösungen, die von allen Beteiligten unterstützt werden. Dabei streben wir die grösstmögliche Autonomie der Klientinnen und Klienten mit hoher Lebensqualität an. Die Zusammenarbeit aller an der Pflege und Betreuung Beteiligter ist dabei von zentraler Bedeutung.

Die Komplexität der Pflege- und Betreuungssituationen im ambulanten Bereich nehmen auch aufgrund der immer kürzeren Spitalaufenthalte und der kurzfristigen Spitalaustritte zu. Für die Rückkehr nach Hause ist daher vorgängig eine umfassende Koordination und Organisation aller benötigten Leistungen durch das Case Management notwendig.

Einen Schwerpunkt setzen wir auch bei der Beratung von pflegenden Angehörigen, denn sie übernehmen sehr wichtige Aufgaben bei der Betreuung und Pflege im ambulanten häuslichen Bereich. Ohne diese grosse Unterstützung könnten die zu pflegenden Menschen oftmals nicht mehr alleine zu Hause leben. Pflegende Angehörige stellen das Wohl des zu Pflegenden oftmals über ihr eigenes Wohlbefinden, was nicht selten Auswirkungen auf deren psychische und physische Gesundheit hat. Wir zeigen den Angehörigen für sie mögliche Entlastungsangebote auf und unterstützten und beraten sie bei der Organisation derselben, aber auch bei der Beschaffung von Hilfsmitteln, bei finanziellen Fragen oder in administrativen Belangen. Dabei werden die vorhandenen Ressourcen im Umfeld der Klientinnen und Klienten weiter genutzt und wo immer möglich auch neue geschaffen. Bei unvorhersehbaren Ereignissen, beispielsweise einer akuten Erkrankung, einer Operation oder auch in palliativen Pflegesituationen stehen wir ihnen beratend zur Seite und erarbeiten mit ihnen zeitnah die bestmögliche Lösung, um die Pflege und Betreuung ihrer Angehörigen sicher zu stellen.

Die Aus- und Weiterbildung hat einen hohen Stellenwert.

Ausbildung

Im Berichtsjahr betreuten und begleiteten wir neun motivierte junge Mitarbeitende in ihrer Ausbildung zur Assistentin Gesundheit und Soziales, zur Fachfrau Gesundheit und zur diplomierten Pflegefachfrau HF. Zusätzlich absolvierten 2 Studierende des Ausbildungsganges zur diplomierten Pflegefachfrau HF vom Landesspital ein 16-wöchiges Praktikum in der Spitex. Vier unserer Auszubildenden schlossen ihre Ausbildung nach Beendigung der Ausbildungszeit mit grossem Erfolg ab.

Die Ausbildungskonzepte wurden von Stefanie Mathis, Ausbildungsverantwortliche ab Mai 2019, im Herbst überarbeitet, die Lerninhalte im Praxisalltag neu gewichtet und die Lernbegleitungen entsprechend angepasst. Die Ausbildungsstellen 2020 für Assistentin Gesundheit und Soziales und zur Fachfrau Gesundheit konnten besetzt werden. Erfreulich sind ebenfalls die Bewerbungen für die Ausbildung zur diplomierten Pflegefachfrau HF, sodass für 2020 auch in diesem Bereich die Ausbildungsverträge bereits ausgestellt werden konnten.

Weiterbildung:

Wir legen grossen Wert auf die individuelle und gezielte Weiterbildung unserer Mitarbeitenden, die sich an den Zielsetzungen unserer Organisation orientiert. So nahmen Mitarbeitende aller Bereiche an internen und externen fachspezifischen Weiterbildungen teil oder absolvierten Ausbildungen im pädagogischen oder Führungsbereich. Dies entsprach 340 Weiterbildungstagen. Das Hauptaugenmerk der internen Weiterbildung lag im vergangenen beim Thema «Sehbehinderung im Alter». Dabei wurden alle Mitarbeitenden der Betreuung und Spitex sensibilisiert, die Sehbehinderung wahrzunehmen sowie die Beratung bei einer Sehbeeinträchtigung in den Vordergrund zu stellen. Das neu errungene Wissen fliesst nun tagtäglich in ihre Arbeit ein.

Ein weiteres Hauptthema war «Betreuung von Menschen mit Demenz». Wiederum besuchten Mitarbeitende der Betreuung den mehrtägigen Halbtageskurs. Am Anschluss an diese Kurse arbeiteten die Mitarbeitenden der Betreuung ihre Erfahrungen anhand von Fallbesprechungen und Rollenspielen auf. Um einen möglichst grossen Lerneffekt zu erzielen, wurden dazu ein Psychologe und zwei Schauspieler beigezogen.

Die Mitarbeitenden der Spitex wurden speziell in den Themen des Schmerzmanagements, der Aromapflege und der Stoma-Pflege geschult.

Die gewonnenen Erkenntnisse aller Kurse wurden in die neuen Pflege- und Betreuungsstandards eingearbeitet.

«Es freut mich, wenn ich Menschen den Tag verbessern und bereichern kann.»

«Ich kann auf die Persönlichkeit und Bedürfnisse eingehen.»

ERNA – Das Projekt pERsoNenzentrierte Alltagsbegleitung für Menschen mit Demenz.

Die Betreuung und Pflege von Menschen mit einer Demenzerkrankung hat einen hohen Stellenwert in unserem Arbeitsalltag. Die Betreuung von an Demenz erkrankten Menschen kann auch für Angehörige eine grosse Herausforderung sein. Umso mehr ist unsere Unterstützung hier eine hilfreiche Entlastungsmöglichkeit für die Familien.

Um die erkrankten Menschen und ihre Angehörigen noch gezielter und professioneller begleiten zu können, haben wir entschieden, uns noch intensiver mit diesem Thema auseinanderzusetzen. Unter der Leitung der zwei Pflegefachfrauen, Frau Dr. Susanne Suter-Riederer und Frau Prof. Dr. Andrea Koppitz, starteten wir im Herbst 2019 mit dem Projekt ERNA.

Durch die Komplexität und Instabilität in der Betreuung und Pflege von Menschen mit chronischen Erkrankungen wie Demenz, Kreislauferkrankungen oder Diabetes stellen Angehörige, Betreuungs-, Pflegefach- und weitere Gesundheitsfachpersonen oftmals die Symptome ins Zentrum ihres Handelns. Der Blick auf den Menschen, seine Bedürfnisse und die Einflüsse aufgrund der aktuellen Lebenssituation kann dabei verloren gehen. Um die von uns mit diesem Projekt angestrebte personenzentrierte Pflege umsetzen zu können, braucht es alle Beteiligten; Klienten, Angehörige, Betreuungs- und Pflegefachpersonen, Ärzte und andere involvierte Dienste.

ERNA soll Fragen beantworten, wie ein Umfeld gestaltet werden kann und muss, das die Person im Sinne der Person-Zentrierung in den Mittelpunkt stellt, wie und in welcher Form die Beteiligten eine vorausschauende Verantwortung übernehmen können und mit welchen Messparametern die Arbeit der FHL evaluiert werden kann.

Die Daten- und Informationssicherheit hat eine hohe Priorität.

Im Berichtsjahr untersuchte die Datenschutzbeauftragte mit Unterstützung einer externen Fachperson die Familienhilfe im Hinblick auf die Konformität mit der Datenschutzgrundverordnung (DSGVO). Im Zuge dieses Prozesses wurden diverse Dokumentationen erstellt, beispielsweise ein Verzeichnis von Verarbeitungstätigkeiten, Richtlinien, Auftragsdatenverarbeitungsverträge etc.

Weiter führte die Datenschutzbeauftragte eine Risikobeurteilung, bzw. im konkreten Fall eine Datenschutzfolgeabschätzung, durch. Für die verschiedenen Datenschutzziele wurden separat die technischen und organisatorischen Massnahmen (TOM's) definiert und dokumentiert.

Brigitte Frische
Datenschutzbeauftragte

Diese gewährleisten die Sicherheit der Verarbeitung personenbezogener Daten und tragen zur Eindämmung des Risikos einer Verarbeitungstätigkeit bei.

Die Daten- und Informationssicherheit hatte bei der Familienhilfe bereits vor Inkrafttreten der DSGVO hohe Priorität. Ein Kernstück der Datenschutz-Aufarbeitung war die Implementierung der Informationspflichten, da alle Betroffenen – sowohl Mitarbeitende, Freiwillige, Klienten, Bezüger von Freiwilligenarbeit – das Recht haben, informiert zu werden. In der Berichtsperiode haben zwei Schulungs- und Sensibilisierungsveranstaltungen mit je gut 100 Mitarbeitenden/Freiwilligen stattgefunden.

«Die Spitex weiss vieles über mich...»

Gemeinsame Erlebnisse bringen Abwechslung und neue Bekanntschaften entstehen.

Auch im Berichtsjahr durften wir verschiedenste Aktivitäten mit unseren Klienten, unterstützt von Mitarbeitenden der Betreuung und freiwilligen Mitarbeitenden, durchführen.

Der traditionelle Ausflug führte dieses Jahr in die Probstei St. Gerold. Bei strahlendem Sonnenschein durften Interessierte bei der Führung – Kirche, Weinkeller und Garten – viel über die Geschichte der Probstei erfahren. Verwöhnt wurden wir zuerst in der Probstei St. Gerold mit einem guten Znüni und das ausgezeichnete Mittagessen genossen wir in einem Gartenrestaurant. Da kamen auch die Geselligkeit und Gespräche nicht zu kurz.

Nebst dem Jahresausflug trafen sich Klientinnen und Klienten zum monatlichen Spielenachmittag; im Frühling und Herbst zum Mittagessen mit Martha Bühler; im September stand das Konzert «die Schurken» im SAL auf dem Programm und im Oktober genossen die Klientinnen einen unbeschwerten Nachmittag mit und organisiert von der Frauenorganisation Inner Wheel Liechtenstein-Rheintal. Den Abschluss bildete der Adventsanlass, der wie jedes Jahr von unseren Auszubildenden gestaltet und durchgeführt wurde.

Im Weinkeller der Probstei St. Gerold

Angeregte Gespräche bei der Klienten-Adventsfeier

In der Weihnachtsbäckerei...

Martha Bühler erklärt das Herbstmenü

«Mit dem freiwilligen Besuch kommt auch ein Stück bereichernde, aufmunternde und guttuende Aussenwelt zu mir.»

Freiwilligenarbeit – schenkt wertvolle Zeit.

Brigitte Fritsche
Freiwilligenkoordinatorin

Rückblickend auf das Berichtjahr sind die Tücken der Freiwilligenarbeit nicht in der internen Organisation, noch bei deren Nachfrage, sondern bei der Rekrutierung von Freiwilligen zu orten. Es ist erfreulich, dass die Abgänge bei den Mahlzeitenzustellern ersetzt werden konnten. Der Wermutstropfen ist, dass dies nur möglich war, weil die Zusteller/-Innen selbst, allen voran die Mahlzeitenkoordinatorinnen, sehr aktiv neue Personen angeworben haben. Bei den Mahlzeitenzusteller/-innen ist das Netzwerk entsprechend gross.

Beim noch kleinen Team, welches für Einzeleinsätze und die Unterstützung der Klienten-Anlässe zur Verfügung steht, ist der Radius kleiner. Es wird sicher eine der wichtigsten Hürden des 2020 sein, noch mehrere Menschen für diese sinnstiftende, ehrenamtliche Tätigkeit zu begeistern!

Freiwilligeneinsätze – Besucherdienste und Unterstützung bei Klienten-Anlässen und Veranstaltungen – zielen auf eine aktivierende Alltagsgestaltung ab. Sie erfordern Flexibilität, bieten aber gleichzeitig ein hohes Mass an Selbstbestimmung für die Freiwilligen. Gerade diese Anlässe ermöglichen es den Klienten, mit anderen Menschen in Kontakt zu treten, Neues zu wagen und in Bewegung zu bleiben.

«Gutes Essen lässt Sorgen vergessen»

Mit beinahe 100 ehrenamtlichen Zusteller/-innen und 5'429 erbrachten ehrenamtlichen Stunden bildet der Mahlzeitendienst das grosse, gut verankerte Fundament des Freiwilligen-Eisbergs. Wenn die 191 Bezüger eine komplette Mahlzeit zugestellt erhalten, sehen sie nur die Spitze des Eisbergs.

Bis dies soweit ist, sind unzählige Organisations- und Arbeitsschritte vorausgegangen. Die im Einsatz stehenden Mahlzeitenzusteller/-innen überreichen aber nicht nur das Essen, denn ein Schwatz und eine kleine Hilfestellung ist für sie selbstverständlich und gehört zum täglichen Kontakt.

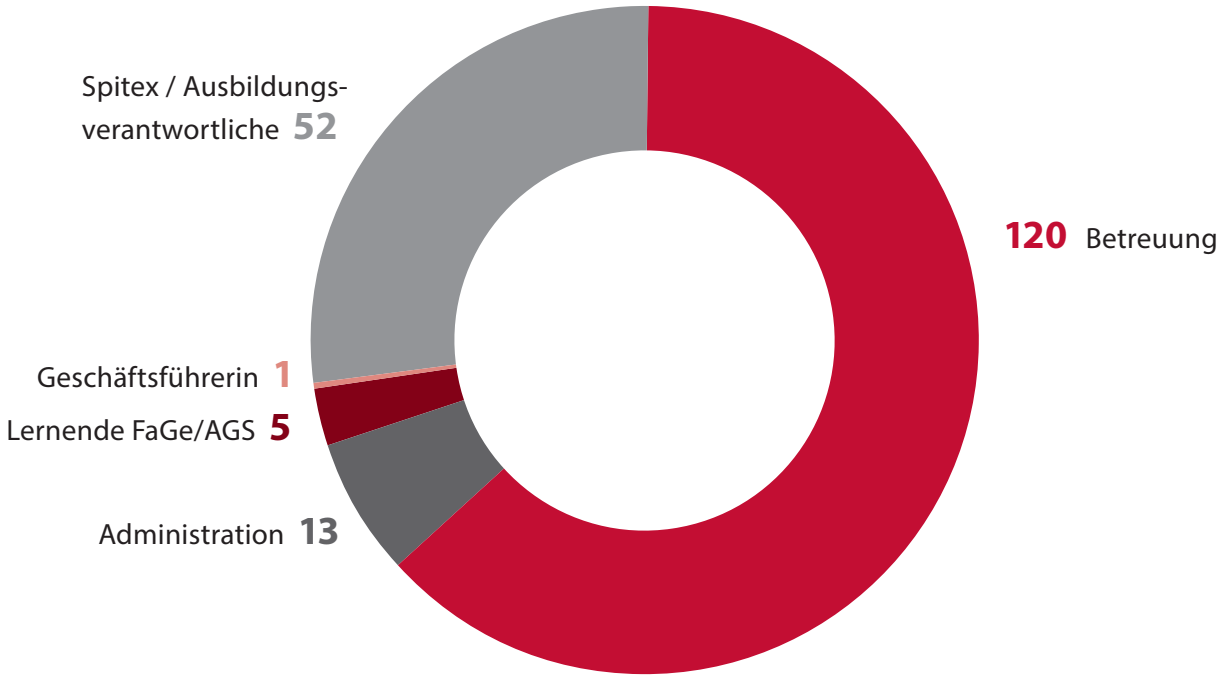
Ein ganz besonderer Dank geht an alle freiwilligen Mitarbeitenden, die einen Teil ihrer Kraft für die Mitmenschen zur Verfügung stellen und stets wertvolle Zeit zu verschenken haben.

Unser Betriebserfolg hängt von vielen Faktoren ab.

Mitarbeiterspiegel per Dezember 2019

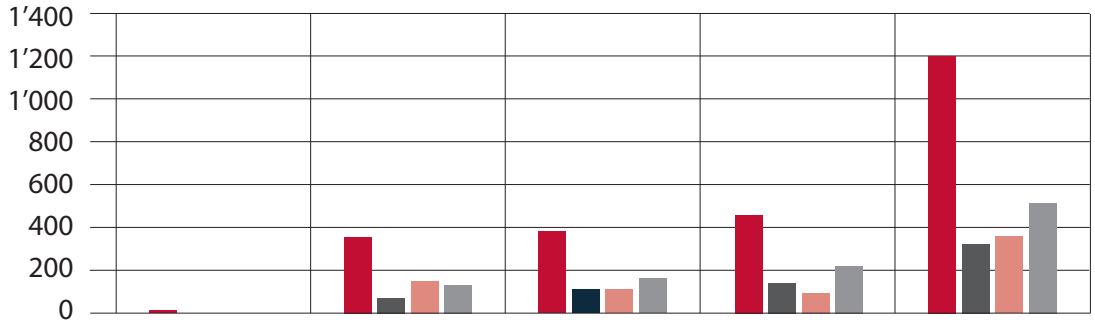
Abteilung	Anzahl Mitarbeiter	Anzahl Vollzeitstellen
Geschäftsführerin	1	1.00
Spitex/Ausbildungsverantwortliche	52	35.75
Betreuung	120	76.80
Administration	13	6.10
Lernende FaGe/AGS	5	5.00
Studierende HF	0	0.00
Praktikantin	0	0.00
Gesamtergebnis	**191**	**124.65**

Mitarbeiter/Vollzeitstellen



Klientenstatistik nach Altersgruppen 2019

Von insgesamt 1'202 Klienten sind 879 Frauen und 323 Männer durch die Familienhilfe Liechtenstein gepflegt und betreut worden. Die grösste Anzahl der Klienten ist über 65-jährig. 38% der Patienten sind über 80-jährig.



	< 19 Jahre	20-64 Jahre	65-79 Jahre	> 80 Jahre	Total
Anzahl Klienten	5	354	384	459	1'202
nur Pflege	2	71	112	140	325
nur Betreuung	1	151	111	98	361
Pflege u. Betreuung	2	132	161	221	516

Klienten pro Gemeinde 2019

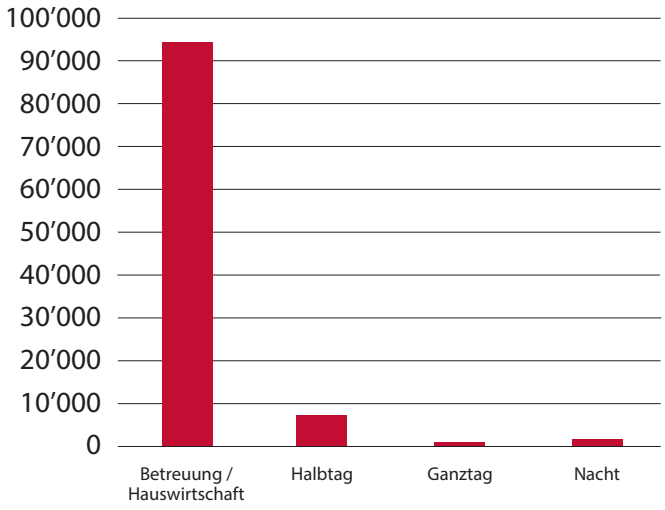
Wohngemeinde	♂	♀	Total
Eschen	22	69	91
Gamprin-Bendern	14	46	60
Mauren	25	85	110
Nendeln	14	40	54
Planken	3	18	21
Ruggell	10	40	50
Schaan	66	156	222
Schaanwald	6	16	22
Schellenberg	14	22	36
Triesen	43	136	179
Triesenberg	29	55	84
Vaduz	77	196	273
Total	**323**	**879**	**1202**

Leistungsstunden

Insgesamt konnten 142'123 Stunden abgerechnet werden, davon 26.52% Pflegeleistungen und 73.48% Betreuungs-/Hauswirtschaftsleistungen. Die Pflegeleistungen haben gegenüber 2018 um 1.35% abgenommen die Betreuungs-/Hauswirtschaftsleistungen haben gegenüber 2018 zugenommen.

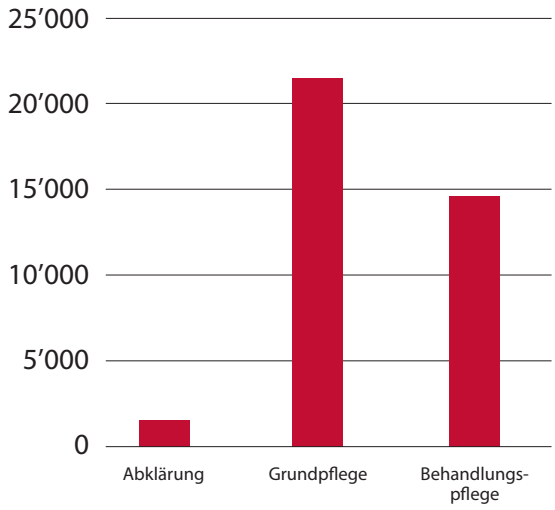
Betreuungsleistungen

Januar bis Dezember 2019



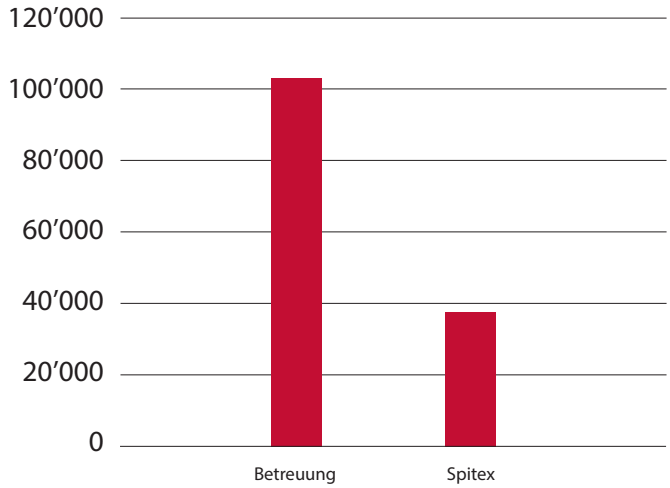
Spitexleistungen

Januar bis Dezember 2019



Stundenleistungen pro Bereich

Januar bis Dezember 2019



Mitglieder 2019

Im Geschäftsjahr 2019 haben **5’131 Mitglieder** die Familienhilfe Liechtenstein e.V. unterstützt. Das erhaltene Vertrauen unserer Mitglieder ist stets ein Ansporn, um weiterhin Höchstleistungen zu erbringen.

Mahlzeitendienst

	Anzahl Essen			Anzahl EssensbezügerInnen		
	2018	**2019**	**Zu-/Abnahme**	**2018**	**2019**	**Zu-/Abnahme**
Triesen	2’645	3’292	647	21	29	8
Triesenberg	1’668	2’587	919	22	30	8
Vaduz	4’849	4’904	55	55	45	-10
Schaan	1’972	2’574	602	23	33	10
Planken	0	0	-	0	0	-
Gamprin/Bendern	461	1’032	571	5	6	1
Eschen/Nendeln	2’362	2’117	-245	21	19	-2
Mauren/Schaanwald	2’017	2’705	688	20	21	1
Schellenberg	488	307	-181	8	3	-5
Ruggell	585	464	-121	6	5	-1
Total	**17’047**	**19’982**	**2’935**	**181**	**191**	**10**

142’123 verrechenbare Leistungsstunden

1’202 Klienten

191 Mitarbeitende

99 Freiwillige Mitarbeitende

5’728 geleistete Stunden im Bereich Freiwilligenarbeit

5’131 Mitglieder

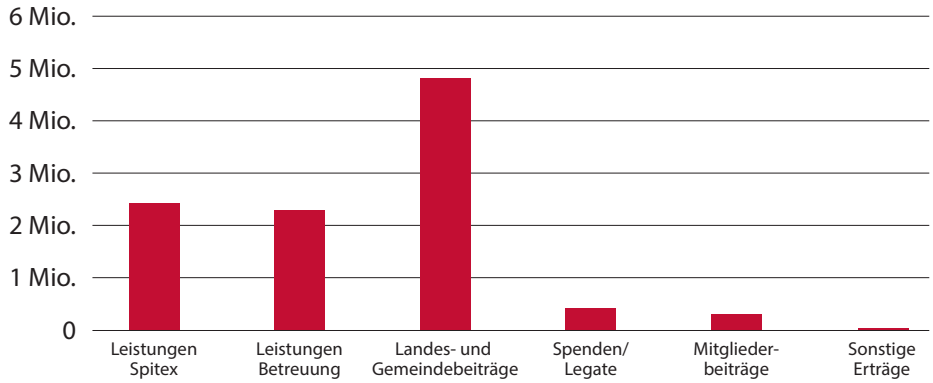
312’480 km Wegstrecken

Rund 4.6 Mio. CHF wurden selbst erwirtschaftet, wobei 2.4 Mio. CHF Pflege - und 2.2 Mio. CHF Betreuungs-/ Hauswirtschaftsleistungen verrechnet werden konnten. Hinzu kommen 0.3 Mio. aus Mitgliederbeiträgen. Demgegenüber stehen 4.79 Mio. CHF Förderbeiträge aus Land und Gemeinden sowie 0.43 Mio. CHF allgemeine/zweckgebundene Spenden und Legaten.

Mit 9.76 Mio. CHF bzw. 93.23 % der Betriebskosten ist der Personalaufwand (Personalaufwand, Sozialversicherungen und der übrige Personalaufwand) der grösste Kostenblock. Bei den restlichen Betriebskosten von 0.71 Mio. CHF sind Mietkosten, IT-Kosten, Unterhalt und Reparaturen wie Fahrzeugaufwand, Versicherungen, Telefon und Porto zu erwähnen.

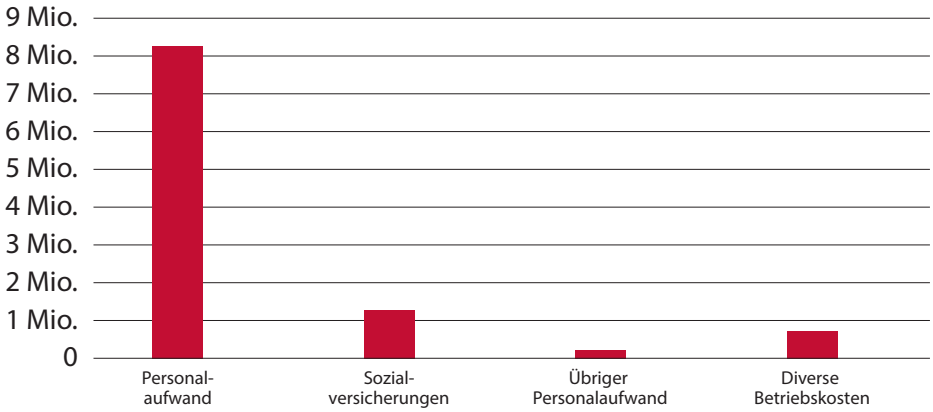
Karin Lampert
Leiterin Finanzen

Umsatz 2019



Umsatz	**2’401’057**	**2’267’611**	**4’793’234**	**435’587**	**307’910**	**6’287**

Betriebskosten 2019



Aufwand	**8’315’554**	**1’273’855**	**177’626**	**709’682**

Bilanz per 31.12.2019

Bilanz	2019	2018
Aktiven	**CHF**	**CHF**
Anlagevermögen	65’090	68’160
Vorräte	-	-
Forderungen	503’576	480’528
Wertpapiere	144’228	144’228
Liquide Mittel	5’121’360	5’730’543
Aktive Rechnungsabgrenzung	629’883	307’335
Aktiven Total	**6’464’137**	**6’730’793**

Passiven	CHF	CHF
Eigenkapital	-3’828’306	-3’823’134
Ergebnis laufendes Jahr	411’641	-5’172
Fonds	-1’588’432	-1’460’510
Rückstellungen	-276’680	-241’001
Verbindlichkeiten Leistungen	-78’131	-98’296
Verbindlichkeiten sonstige	-1’093’556	-1’088’722
Passive Rechnungsabgrenzung	-10’673	-13’958
Passiven Total	**-6’464’137**	**-6’730’793**
Ergebnis	**-411’641**	**5’172**

Erfolgsrechnung 2019

Erfolgsrechnung	2019	2018
Ertrag	**CHF**	**CHF**
Beitrag Land	2’396’617	2’337’830
Beitrag Gemeinden	2’396’617	2’337’830
Erlöse aus Verrechnung	4’668’668	4’641’890
Mitgliederbeiträge	307’910	310’030
Erlöse Fachstelle	-	9’245
Sonstige Erträge	6’287	4’097
Spenden	430’587	423’779
Legate	5’000	182’835
Betriebserträge total	**10’211’686**	**10’247’536**
Aufwand	**CHF**	**CHF**
Materialkosten	-128’625	-130’022
Fremdleistungen	-	-
Personalkosten	-9’767’035	-9’249’153
Abschreibungen	-21’335	-31’399
betrieblicher Aufwand	-559’722	-585’374
Betriebsaufwand total	**-10’476’717**	**-9’995’948**
betriebliches Ergebnis	**-265’031**	**251’588**
betriebliche Nebenerfolge	**-146’610**	**-256’319**
betriebsfremde Erfolge	**-**	**9’903**
Ergebnis	**-411’641**	**5’172**

Thöny :: Treuhand

Thöny Treuhand AG
Austrasse 15
Postfach 103
9495 Triesen
Liechtenstein

Telefon +423 233 22 55
Telefax +423 233 30 50
office@thoeny-treuhand.li

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 2019 abgeschlossene Geschäftsjahr vorgenommen.

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.

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

Unter Hinweis auf Punkt „10 Spenden" der Leistungsvereinbarung zwischen dem Amt für Soziale Dienste und der Familienhilfe Liechtenstein e.V. (Regierungsbeschluss vom 13. Dezember 2016, LNR 2016/1817 BNR 2016-1823) bestätigen wir die widmungsgemässe Verbuchung und Verwendung der Spenden.

Triesen, 5. Februar 2020

THÖNY TREUHAND AG

G. Meier
(Wirtschaftsprüfer)
(leitender Revisor)

E. Dumoulin
(Dipl. Treuhandexperte)

Beilagen:
Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang)

MWST Nr. 51 209
FL-1.009.206

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 (Spenden > CHF 1‘000.-):

- Aafke Stiftung
- Amann Ruth
- Beachup Camp GmbH
- Cotta Collection AG
- Dellaqua Foundation
- Elisabeth Hilti Stiftung
- Erna Mündle Stiftung
- Felder Heinz
- Fondatione Araldi Guinetti
- Freya Charity Foundation
- IMT Financial Advisors AG
- Kurt und Senta Herrmann-Stiftung
- LERCHTE Stiftung
- LGT Bank AG, Intermediärgeschäft
- LN-Elektro Anstalt
- NeuElektrik AG
- Pargen Stiftung
- Partwo Foundation
- Pronoia Stiftung
- Stiftung Fürstl. Kommerzienrat Guido Feger
- The Climate Protection Foundation
- Thöny Hans A.
- Vogt Consulting + Management AG
- VPBank Stiftung «Lichtblick»
- Zukunftsstiftung der Liechtensteinischen Landesbank AG

Vorstand

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

Geschäftsleitung

Barbara Frommelt, MAS FHO
Geschäftsführerin

Mitglieder: Yvonne Bertsch, Thomas Schwarz, Karin Lampert, Larissa Mündle

Leitende Mitarbeitende

Thomas Schwarz
Leiter Spitex

Silke Ritter
Teamleiterin Spitex Unterland

Nadia Biedermann
Teamleiterin Spitex Schaan/Planken

Michael Nägele
Teamleiter Spitex Vaduz

Monika Titz
Teamleiterin Spitex Triesen/Triesenberg

Karin Quaderer
Psychiatrische Pflege

Barbara Vogt
Case Management

Yvonne Bertsch-Kurath
Leiterin Betreuung/Hauswirtschaft

Daniela Kaufmann
Teamleiterin Betreuung Unterland

Elke Falk
Teamleiterin Betreuung Unterland

Sandra Senti
Teamleiterin Betreuung Schaan/Planken

Patricia Mühlegg
Teamleiterin Betreuung Vaduz

Ramona Gantner
Teamleiterin Betreuung Triesen/Triesenberg

Karin Lampert
Leiterin Finanzen

Larissa Mündle
Leiterin Personaldienst/Administration

Florin Ospelt
Leiter Entwicklung Pflege & Betreuung

Brigitte Fritsche
Datenschutzbeauftragte/Freiwilligen-koordinatorin

Stefanie Mathis
Ausbildungsverantwortliche

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