

## Tag der offenen Tür

**Samstag, 17. Mai 2008, 10:00 - 16:00 Uhr**

Sie erhalten umfassende Informationen zu unseren Dienstleistungen. Ausserdem können Sie gratis Ihren Blutdruck- und Blutzucker messen. Lassen Sie sich überraschen, was wir sonst noch für Sie vorbereitet haben.

### Gast-Organisationen:

- Rotkäppchen: Brauchen Sie Kinderbetreuung?
- Pro Senectute: Kennen Sie das breite Angebot?
- Mahlzeitendienst: Schon mal eine Mahlzeit probiert?
- Hermap: Wären Sie froh um ein Hilfsmittel?
- MS-Gesellschaft: Wann findet das nächste Lager statt?
- SCA: Inkontinenz: Ein Tabuthema? Oder ein Thema für Sie?
- CH-Medical: Beraten Sie über Bluthochdruck und Blutdruckgeräte

Wir freuen uns über Ihren Besuch an der Brünigstrasse 20, 6005 Luzern.

## Ausstellung: Daniel Rindlisbacher

Nach der erfolgreichen Ausstellung mit Werken von Silke Thomsen werden neu Bilder von Daniel Rindlisbacher unsere Räumlichkeiten schmücken. Besuchen Sie am 18. April ab 18.00 Uhr die Vernissage mit Apéro.

## Jahresbericht 2007 in Zahlen

Die 160 Mitarbeitenden der Spitex Stadt Luzern leisteten 2007 ihre Arbeit für 1'423 Klientinnen und Klienten. Dabei konnten 65'967 Stunden verrechnet werden. Der gesamte Aufwand betrug 8.7 Mio. Franken. Dieser wurde finanziert durch Subventionen der Stadt (3.5 Mio.), der AHV (1.3 Mio.), fakturierte Leistungen an die Klientinnen und Klienten (3.5 Mio.) sowie durch Spenden, Mitgliederbeiträge und übrige Einnahmen (0.1 Mio.). Der Aufwandüberschuss betrug 0.3 Mio.

## Generalversammlung

Sie sind herzlich eingeladen, an der Generalversammlung teilzunehmen

**Montag, 5. Mai 2008, 17.00 Uhr**

Brünigstrasse 20, 6005 Luzern

### Traktanden:

1. Begrüssung
2. Protokoll der Generalversammlung vom 14. Mai 2007
3. Jahresbericht 2007
4. Jahresrechnung 2007 und Revisionsbericht
5. Mitgliederbeitrag 2009
6. Wahl des Vorstandes
7. Anträge von Mitgliedern (Frist: siehe unten)
8. Verschiedenes

Im Anschluss an die GV laden wir Sie zu einem kleinen Apéro ein.

Das Protokoll der letzten Generalversammlung, die Jahresrechnung, der Jahresbericht und die Statuten liegen an der Generalversammlung auf. Sie können diese Unterlagen gerne im Voraus bestellen: Rufen Sie uns an (041 429 30 70) oder schicken Sie uns ein Mail: [info@spitex-luzern.ch](mailto:info@spitex-luzern.ch).

Anträge von Mitgliedern müssen schriftlich bis am 21. April 2008 eingereicht werden an:

Spitex Stadt Luzern  
Brünigstrasse 20  
6005 Luzern

Spitex Stadt Luzern, Brünigstrasse 20, 6005 Luzern  
Telefon 041 429 30 70, Telefax 041 429 30 71, [info@spitex-luzern.ch](mailto:info@spitex-luzern.ch), [www.spitex-luzern.ch](http://www.spitex-luzern.ch)

## Littau-Luzern eine Stadt - eine Spitex

Der Entscheid der Stimmbevölkerung in Littau und in Luzern, die beiden Gemeinden zusammenzulegen, hat auch Auswirkungen auf die beiden Spitex-Organisationen. Positive Auswirkungen, davon sind wir überzeugt.

Alle Bewohnerinnen und Bewohner von Littau-Luzern sollen an 365 Tagen alle Spitex-Dienstleistungen unter einer einzigen Nummer und zu gleichen Bedingungen anfordern können. Konkret heisst das: Gleiche Tarife, Erstbesuch zur Bedarfsklärung spätestens innert 48 Stunden, konstante Betreuungsqualität. Beide Spitex-Organisationen orientieren sich schon heute an diesen Vorgaben. Der Vorteil wird in der konstanteren Auslastung der Betriebe liegen und – für Littau – im neuen Angebot des Nachtdienstes.

Die Erfahrung zeigt, dass in Luzern dank Nachtdienst dauerhaft Kosten von etwa 45 Pflegeheimplätzen vermieden werden. Aber auch aus Sicht der Kundschaft und der Angehörigen ist der Nachtdienst eine gute Sache: Während die Betreuung am Tag oft noch geleistet werden kann, ist das private Hilffssystem in der Nacht rasch überfordert. Hier setzt der Spitex-Nachtdienst ein: Einmal oder mehrmals pro Nacht werden jene Personen besucht, die z.B. auf die Toilette müssen oder Pflege benötigen.

Die Zusammenlegung wird organisatorische und administrative Massnahmen erfordern, Arbeitsplätze sind jedoch nicht gefährdet. Abläufe müssen harmonisiert werden und einzelne Personen werden neue Aufgaben übernehmen. Das braucht eine genaue Analyse und danach eine sorgfältige Umsetzung. Wir haben aber genügend Zeit, um diesen Prozess zu durchlaufen. Am 31. Dezember 2009 wird das Ziel erreicht sein.

*Martin Schällebaum, Präsident des Vereins Spitex Stadt Luzern*

## Sind unsere Klienten mit uns zufrieden oder nicht?

Ende 2007 wurden 650 Klientinnen und Klienten und teilweise ihre Angehörigen befragt, ob sie mit den Leistungen der Spitex Stadt Luzern zufrieden sind oder nicht. 227 der ziemlich umfangreichen Fragebogen wurden ausgefüllt und zurück geschickt. Nachfolgend einige Gedanken und Fragen zu dieser Kundenbefragung von Martin Schällebaum, Präsident des Vereins Spitex Stadt Luzern.

### Was denken all jene, die den Fragebogen nicht zurück geschickt haben?

Der Rücklauf ist mit 34 % für eine solche Befragung nicht ganz zufrieden stellend. Je nach Standpunkt etwa gleich gut oder gleich schlecht wie bei Abstimmungen. Wir gehen davon aus, dass die schweigende Mehrheit im Wesentlichen mit der Spitex zufrieden ist. Trotzdem wünschten wir uns, dass möglichst alle Personen, die wir betreuen, antworten würden.

### In welchem Bereich der Zufriedenheit liegen die Werte?

Über alle 29 Hauptfragen gesehen, sind 86% der Antwortenden ganz einfach zufrieden mit der Spitex Luzern. Die übrigen 14% haben in einzelnen Punkten Wünsche, die wir offenbar nicht voll zufrieden stellen konnten.

### Welches sind die zwei besten Werte?

Das schönste Ergebnis ist, dass über 94% der Antwortenden erklären, sie würden die Spitex Stadt Luzern weiter empfehlen – offensichtlich trotz punktueller Kritik. Ausserdem: Fast 92% halten fest, ihr Pflege- und Betreuungsbedarf und die daraus folgenden Einsätze der Spitex seien mit ihnen sehr gut besprochen worden.

### Welches sind die zwei schlechtesten Werte?

Rund 34% der Antwortenden hätten gerne eine bessere Information über Ergänzungsleistungen und andere Finanzhilfen. Und rund 25% der Antwortenden verstehen nicht, warum nicht immer die gleiche Mitarbeiterin oder der gleiche Mitarbeiter der Spitex zu ihnen kommt.

### Welches sind weitere bemerkenswerte Ergebnisse der Kundenbefragung?

Nur gerade vier Antwortende waren wirklich unzufrieden. In Zukunft versuchen wir möglichst früh herauszufinden, ob eine Betreuungssituation zu Unzufriedenheit führt und entsprechende Verbesserungen, auch in solchen Einzelfällen, einzuleiten.

Die kritischeren Anmerkungen in der Befragung kamen vor allem von der jüngeren Gruppe der Antwortenden (20- bis 64-jährige Personen). Wir wissen, dass wir uns in den letzten zehn Jahren vor allem auf die Betreuung von betagten Personen konzentriert haben (konzentrieren mussten). Das wollen wir kritisch hinterfragen. Ziel darf dabei aber nicht sein, bei alten Leuten weniger zu leisten. Wir müssen jedoch die Bedürfnisse der jüngeren Gruppe besser analysieren und dies vielleicht sogar in die nächste Leistungsvereinbarung mit der Stadt Luzern einbeziehen.

Abschliessend danken wir all jenen, die sich die Mühe gemacht haben, den Fragebogen zu beantworten. Wir versichern ihnen, aber auch allen, die diesmal noch nicht zur Feder gegriffen haben, dass wir unsere Kundschaft und ihre Anliegen ernst nehmen. An dieser Stelle danken wir aber auch allen Mitarbeitenden für ihren Einsatz. Das Resultat der Befragung ist eine schöne Bestätigung der guten Leistung.

