



Überall für alle

**SPITEX**  
Zürich

# Bewegte Zeiten

Spitex Zürich Limmat  
Geschäftsbericht 2020

Titelseite:

«Ich bin frei und immer im Austausch – mit dem Team und unseren Kunden und Kundinnen und arbeite Hand in Hand mit der Pflege. Meine Kunden und Kundinnen rufen mich heute direkt an.»

**Bettina Coria Gonzalez**

Hauswirtschaftliche Mitarbeitende und Pflegehelferin

## Online-Geschäftsbericht und -Finanzbericht 2020



[limmat.spitex-zuerich.ch](https://limmat.spitex-zuerich.ch)

Unseren Finanzbericht finden Sie online. Scannen Sie dazu nebenstehenden QR-Code oder geben Sie die obenstehende URL in Ihrem Webbrowser ein. Dort finden Sie auch die digitale Version dieses Geschäftsberichts.

### Impressum

**Herausgeberin**  
Spitex Zürich Limmat

**Auflage**  
5000

**Gesamtverantwortung**  
Christina Brunnschweiler

**Projektleitung**  
Muriel Meyer

**Konzept & Gestaltung**  
POMCANYS Marketing AG

**Texte**  
Jürg Neff  
Daniel Boller  
Christina Brunnschweiler  
Muriel Meyer  
Andrea Reinelt  
Lui Unterrassner

**Fotos**  
Jean-Luc Grossmann, photopulse GmbH

**Druck**  
Stutz Medien AG, FSC-zertifiziert



Verwendung von Texten, Bildern und Grafiken nur mit ausdrücklicher Genehmigung der Herausgeberin.

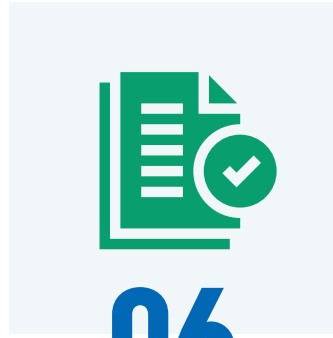


Inhalt



**04**

Editorial



**06**

Kennzahlen, Bilanz und Erfolgsrechnung konsolidiert



**08**

Interview Dr. Zinnenlauf



**10**

Covid-19



**12**

Abschluss Projekt LEO



**14**

Agile Struktur



**16**

Einfache Prozesse



**18**

Engagierte Mitarbeitende



**20**

Zufriedene Kunden



**22**

Nachhaltigkeit



**24**

News aus AG und Verein



**26**

Unternehmensstruktur

# Bewegte Zeiten – für alle und überall

So viele Veränderungen wie 2020 gab es noch nie: Intern durch den Abschluss unseres Transformationsprojekts LEO, mit dem wir den Weg für die durchgängige Selbstorganisation geebnet haben. Und extern durch die fast täglichen Neuerungen rund um Covid-19.

Wie für so viele war 2020 für uns ein Jahr mit Unsicherheiten und Einschränkungen. Das zeigt sich auch an unserem Geschäftsbericht: Um unsere Kund\*innen vor Covid-19 zu schützen, haben wir dieses Jahr darauf verzichtet, sie in Wort und Bild einzubeziehen.

## Finanzen und Leistungen

Wie im Vorjahr stagnierte 2020 die Nachfrage in allen Quartieren. Nach einem guten Start ins Jahr, nahm sie zuerst ab und erholte sich erst im letzten Quartal wieder. In der ersten Pandemiewelle verzichteten rund 10% der Kund\*innen vorübergehend auf unsere Einsätze. Ab Oktober 2020 betreuten wir demgegenüber deutlich mehr an Covid-19 erkrankte Kund\*innen zu Hause. Zusätzliche Kosten für Hygienemassnahmen, der Ausfall von Mitarbeitenden durch Quarantäne usw., zusammen mit den letzten Auswirkungen des Organisationsentwicklungsprojekts – all dies belastete unser Jahresergebnis. Insgesamt schlossen wir das Jahr mit einem Verlust ab.

## Kundschaft und Qualität

Die Kundenbefragungen zeigten positive Resultate: Dank der konsequenten Umsetzung der Kleinteam sind unsere Kund\*innen zufriedener mit der Kontinuität und der direkten Erreichbarkeit.

Weiterhin werden die Instrumente CIRS (Critical Incident Reporting System) und das Beschwerdemanagement aktiv und gut genutzt. Erfreulich ist auch,

dass sich das Team des D-Mobils, das Anfang Jahr von der Diakonie Nidelbad zu Spitex Zürich kam, sehr gut integriert hat.

## Strategie und Organisation

Trotz Covid-19 konnten wir im Sommer 2020 unser grosses Transformationsprojekt zu Ende führen. Im Herbst

haben wir als Konsequenz daraus die unterstützenden zentralen Bereiche so organisiert, dass sie ab dem 1.1.2021 die Teams an der Basis bestmöglich unterstützen. Die allermeisten Basis-Teams nehmen die Verantwortung für ihre Kund\*innen und für sich als Team hervorragend wahr und achten sorgfältig auf ihre Auslastung. Das zeigte sich eindrücklich während der Covid-19-Wellen: Die Schutzmassnahmen wurden eingehalten, auf kranke Kolleg\*innen oder solche in Quarantäne und mit Betreuungsaufgaben wurde Rücksicht genommen. Die Teams schätzten den Austausch und die Zusammenarbeit mit dem internen Pandemiestab, der mit Hotline und per E-Mail an sieben Tagen während 15 Stunden erreichbar war. Uns freute das positive Medienecho, das unsere Positionierung im Markt stärkt.

Zu guter Letzt wurde im November die gesamtstädtische Spitexstrategie 2022 mit erweiterten Angeboten unter anderem für chronisch oder psychisch Kranke sowie Menschen mit demenziellen Entwicklungen erfolgreich abgeschlossen.



**Jürg Neff**

Vereins- und Verwaltungsratspräsident



**Christina Brunnschweiler**

CEO Spitex Zürich Limmat

### Mitarbeitende

Unser Modell der Selbstorganisation zieht viele neue Mitarbeitende an. Mit einer frischen Personalmarketingkampagne gemeinsam mit Spitex Zürich Sihl gehen wir neue Wege und setzen auch Social-Media-Kanäle ein.

Die meisten Mitarbeitenden fühlen sich im eigenen Team und mit dem Arbeitsvolumen wohl. Das zeigen unsere Umfragen.

Wir wollten uns anlässlich unseres 10-jährigen Bestehens mit einem grossen Fest für die Mitarbeitenden und Kund\*innen bei allen bedanken. Covid-19 hat uns einen Strich durch die Rechnung gemacht. Stattdessen gelang es uns, unsere Mitarbeitenden mit einem Gutschein in einem trendigen, nachhaltig produzierten Etui für Hygienemasken zu überraschen und ihnen so zu danken.

### Ausblick

2021 werden wir die neue Organisationsform aus dem Transformationsprojekt LEO stabilisieren. Ziel ist, vermehrt in den Quartieren aktiv zu werden, um so noch bessere Netzwerke zu knüpfen. Dank der Bündelung unserer Kräfte im Innovationsbereich werden wir uns verstärkt in Forschungs- und Entwicklungsprojekten engagieren –

gemeinsam mit Partnern von Hochschulen, Behörden, Versicherern und weiteren Leistungsanbietern.

Auch im Jahr 2021 werden wir uns weiter zu gemeinsamen strategischen Themen mit der Stadt, mit Spitex Zürich Sihl und mit SAW austauschen.

## Vielen Dank

Auch dieses Jahr danken wir zuerst unseren Mitarbeitenden, die sich unter erschwerten Bedingungen mit viel Herzblut um unsere Kund\*innen gekümmert und gleichzeitig die Teams aufgebaut haben. Ebenfalls danken wir dem Vorstand, dass er die Entwicklung mitträgt und uns unterstützt.

Ganz herzlich danken wir auch unseren Kundinnen und Kunden sowie ihren Angehörigen: Ihr Feedback ermutigt uns und bringt uns täglich weiter. Und ohne unsere Partnerin, die Stadt Zürich, sowie unsere Gönnerinnen und Gönner könnten wir nicht täglich rund um die Uhr für unsere Kundinnen und Kunden da sein. Merci!

# Kennzahlen 2020



## 547 942

Verrechnete Stunden gesamt



2019  
**+1,8%**



## 747 836

Einsätze bei Kundinnen und Kunden



2019  
**+3,2%**



## 357 245

Verrechnete Pflegestunden



2019  
**+1,1%**



## 155 453

Einsätze an Wochenenden



2019  
**+5,2%**



## 190 697

Verrechnete Stunden hauswirtschaftliche Leistungen



2019  
**-6,6%**



## 1013

Mitarbeitende per Ende Jahr



2019  
**-2,8%**



## 6660

Betreute Kundinnen und Kunden



2019  
**-2%**



## 630

Vollzeitstellen per Ende Jahr



2019  
**-4,5%**

## Transformation und Covid-19 haben Einfluss auf Kennzahlen

Der Abschluss unseres umfassenden Reorganisationsprogramms hin zu selbstorganisierten Teams und Covid-19 haben unser Geschäftsjahr massgebend geprägt. Das schlägt sich auch in den Kennzahlen nieder: Aufgrund der Reorganisation konnten wir im Bereich der Pflegestunden nicht mit dem Marktwachstum von 10% Schritt halten. Wir lagen bei 1,1%. Bedingt durch Covid-19 konnten wir aber bei beinahe unveränderter Kundenzahl mehr Einsätze und Stunden pro Kund\*in leisten. Das zeigt sich neben dem bereits erwähnten Anstieg der verrechneten Stunden in den zusätzlichen Einsätzen von 3,2%.

Der Trend der verrechneten hauswirtschaftlichen Leistungen ist mit -6,6% weiterhin rückläufig. Zusätzlich zum langjährigen negativen Trend haben aufgrund von Covid-19 viele Kund\*innen

aus Angst vor Ansteckung zeitweise auf hauswirtschaftliche Leistungen verzichtet. Auch wenn die Reorganisation nicht zum Ziel hatte, Personal abzubauen, zeichnet sich beim Overhead eine Tendenz zu leicht tieferem Personalbestand ab. Daraus lässt sich schliessen, dass die Selbstorganisation zu effizienteren Strukturen führt. Das hatten wir so erwartet und es stimmt uns für die Folgejahre zuversichtlich.

Die Jahresrechnung schliesst wie erwartet wesentlich besser ab als im Vorjahr, weist aber immer noch einen Verlust aus. Den Anschluss an ein marktkonformes Wachstum dürften wir wie geplant 2021 erreichen und dann auch wieder in die Gewinnzone kommen oder zumindest ein ausgeglichenes Jahresergebnis ausweisen.



# Konsolidierte Jahresrechnung

Werte in CHF

## Bilanz

	31.12.2020	31.12.2019
Total Umlaufvermögen	10041821	10111465
Total Anlagevermögen	6637974	7008285
<b>Total Aktiven</b>	<b>16679795</b>	<b>17119749</b>
Kurzfristiges Fremdkapital	5963789	5913508
Langfristiges Fremdkapital	0	0
<b>Total Fremdkapital</b>	<b>5963789</b>	<b>5913508</b>
Fondskapital mit Zweckbindung	1316130	1175708
Organisationskapital	9399876	10030534
<b>Total Passiven</b>	<b>16679795</b>	<b>17119749</b>

## Betriebsrechnung

	2020	2019
Betriebsertrag	73491435	72113915
Mitgliederbeiträge, Spenden und Legate	572304	569033
<b>Total Ertrag</b>	<b>74063739</b>	<b>72682947</b>
Betriebsaufwand	-74524551	-74883158
<b>Operatives Ergebnis</b>	<b>-460812</b>	<b>-2200211</b>
Finanzerfolg	48184	353388
Total a. o., einmaliger oder periodenfremder Erfolg	-77607	-58452
<b>Jahresergebnis vor Veränderung des Fondskapitals</b>	<b>-490235</b>	<b>-1905275</b>
Veränderung Fondskapital	80135	-40007
<b>Jahresergebnis</b>	<b>-410101</b>	<b>-1945282</b>

Die aufgeführten Zahlen sind gerundet. Das Total kann deshalb von der Summe der einzelnen Werte abweichen.

Den detaillierten Finanzbericht finden Sie unter [limmat.spitex-zuerich.ch](https://www.limmat.spitex-zuerich.ch)

# «Frau K. von der Spitex kommt.»»

«Die Zusammen-  
arbeit ist persönlicher  
und unkomplizierter  
geworden», so immer  
häufiger unsere  
Zuweisenden. Das  
freut uns sehr.

**Herr Zinnenlauf, in Witikon sind wir seit einer Weile mit selbstorganisierten Teams unterwegs. Wenn Sie an die Zeit vor der Transformation zurückdenken, wie hat sich die Zusammenarbeit verändert?**

Früher hatte Spitex Zürich Limmat hier im Quartier ein Zentrum. Heute sind es zwei Teams mit klarer geografischer Gebietsaufteilung und ein Demenz-Team, das sich ausschliesslich um die Menschen mit demenziellen Symptomen kümmert. Für sie ist eine möglichst hohe Kontinuität in der Betreuung besonders wichtig. Wir Hausärzte schätzen, dass wir klare Ansprechpartner haben. Ausserdem haben die Pflegepersonen im Kleinteam mit weniger Kunden zu tun und lernen diese besser kennen. Wir stellen fest, dass die Pflegenden heute oft schnell eine gute Beziehung aufbauen.

**Können Sie uns ein paar Stichworte zum Informationsfluss geben?**

Unsere Zusammenarbeit findet mehrheitlich auf elektronischem Weg statt und ist dennoch unkomplizierter geworden. Der Informationsaustausch ist qualitativ besser: Die Wege zur jeweils zuständigen Pflegefachperson sind kurz. Wenn die Informationen direkt fliessen, passieren auch weniger Fehler.

**Wo besteht Verbesserungspotenzial?**

Besser werden kann man immer. Zum Beispiel das Medikamentenmanagement und die administrativen Prozesse könnten sicher noch vereinfacht werden. Auch die Prozesse rund um die Kostengutsprache der Krankenversicherer haben noch Verbesserungspotenzial.

**Wie äussern sich die organisatorischen Veränderungen im konkreten Zusammenspiel Arzt – Spitex – Kund\*in im Alltag?**

Wir arbeiten enger zusammen, persönlicher und effizienter. Wir haben nun über eine längere Zeit Visiten mit immer derselben Pflegefachperson. Das wird von den Kundinnen und Kunden und ihren Angehörigen sehr geschätzt. So hören wir heute immer mal wieder: «Es ist toll, wie die Spitex und Sie zusammenarbeiten.»

Bei Dekompensation und Notfällen ist zudem heute eine raschere, unkompliziertere Lösung möglich. Das erleichtert auch uns Hausärzten die Arbeit: Wir erhalten die konkreten Daten von der Spitex und können ihr eine Blutentnahme delegieren. Hausbesuche werden so vereinfacht oder sind gar nicht mehr nötig.

**Und den Blick ganz nach innen gerichtet: Wie spüren sie – unsere Kunden und Kundinnen – die Veränderung?**

Die Pflegefachpersonen sind hochmotiviert, fühlen sich für ihre Kunden sehr verantwortlich und kennen deren Bedürfnisse genauer. Dadurch wird für die Kund\*innen im Alltag vieles klarer und die Betreuung persönlicher.

Ich erinnere mich gut, dass viele Kundinnen und Kunden zu Beginn der Umstellung skeptisch reagierten. Heute stelle ich fest, dass sie es sehr schätzen, dass






insgesamt weniger Personen involviert sind und flexibler auf ihre Bedürfnisse eingegangen wird. Ein schönes und bezeichnendes Detail: Die Kunden sagen nicht mehr «die von der Spitex», sondern «Frau K. von der Spitex» kommt.

**Wir haben seit Beginn der Pandemie ein Covid-19-Team, das beratend tätig ist und die Basis-Teams bei der Arbeit im Alltag unterstützt. Hatten Sie mit diesem Kontakt?**

Nein, aber wir hatten den Eindruck, dass die Spitex-Mitarbeitenden gut instruiert und ausgerüstet sind. Sie verhalten sich ausgesprochen verantwortungsvoll und handeln auch so.

**Zum Schluss: Wenn Sie auf dieses Jahr zurückblicken: Was können oder möchten Sie uns mit auf den Weg geben?**

In schwierigen Zeiten wie diesen ist ein gut funktionierendes, eingespieltes Team mit einem guten Support im Hintergrund entscheidend. Nur so kann man die Komplexität und die Beeinträchtigungen im Alltag meistern und Unsicherheiten aushalten. Die Pandemiesituation ist auch eine Chance, um als Team zusammenzurücken und sich gemeinsam weiterzuentwickeln. Wir hoffen, dass die Teams von Spitex Zürich Limmat von dieser herausfordernden Zeit auch solche Aspekte in ihre gemeinsame Zukunft mitnehmen.



Dr. med. Stefan Zinnenlauf, Facharzt für Allgemeine Innere Medizin und Mitinhaber vom Hausärzte Zentrum Witikon, pflegt seit über zwanzig Jahren eine gute Zusammenarbeit mit Spitex Zürich Limmat.

# Und plötzlich war alles anders

Ende Februar, mitten in der Transformation der letzten Standorte in selbstorganisierte Teams, kam Covid-19.

Plötzlich hiess es:  
Umdenken – und alles hinterfragen.

## Flexible Aufbauarbeit

Mit Spitex Zürich Sihl, SAW und dem Zivilschutz sind wir Teil des städtischen Pandemiestabs, der sich mit Beginn der ersten Welle wöchentlich austauschte. Für den Notfall organisierten wir die Zusammenarbeit mit dem Zivilschutz.

Auch intern bereiteten wir uns rasch auf die Pandemie vor: mit einem Pandemiestab und einer Hotline für Mitarbeitende, die an sieben Tagen pro Woche während 15 Stunden erreichbar war. Für die Kund\*innen wurde ein Corona-Team aufgebaut, das sich in der ersten Welle in Absprache mit den Teams um die positiv getesteten Kund\*innen kümmerte. Mit den steigenden Fallzahlen der zweiten Welle wurde das Corona-Team stärker beratend tätig. Es unterstützte die Teams an der Basis, die nun vermehrt Infizierte pflegten.

## Sicherheit steht an oberster Stelle

Zusammen mit Silvia Schindler und ihrem Team – Expert\*innen im Bereich Hygiene – haben wir Hygiene Richtlinien für die Pflege und Betreuung erarbeitet. Wir haben sie laufend den neuen Erkenntnissen angepasst und den Mitarbeitenden kommuniziert, um die Sicherheit aller zu gewährleisten. Informationsflut, Koordination mit den städtischen und kantonalen Stellen, sich ständig verändernde Bedingungen – all dies war zeitintensiv und herausfordernd.

## Über Nacht Neues entwickeln

Die Situation erforderte neue Weisungen und hatte arbeitsrechtliche und finanzielle Folgen. Informationen mussten richtig kanalisiert werden. Wir organisierten mit den Bereichen Personalmanagement, Finanzen und ICT

ein internes Controlling. Als Home-Office verordnet wurde, rüstete ICT die Mitarbeitenden schnell mit der nötigen Technik und einer flexiblen Lösung für Telefonkonferenzen aus. Plötzlich wurden statistische Aus-

wertungen wichtig, die tagesaktuelle Zahlen für die Stadt Zürich und unsere eigene Planung lieferten. Dank selbst entwickelten Ergänzungen zu unserer Betriebssoftware konnten wir eine laufend aktualisierte Grafik aller Abwesenheiten generieren und so Trends früh erkennen.

## Wohlbefinden unserer Mitarbeitenden

Wir befragten die Mitarbeitenden, wie die Pandemie den Arbeitsalltag beeinflusst. 66% berichteten, dass sich ihre Arbeit kaum verändert hatte. Viele stellten sogar eine verstärkte Sinnhaftigkeit der Arbeit (24%), mehr Zusammenhalt und gegenseitige Unterstützung im Team fest (24% und 21%). Nichtsdestotrotz gab etwa jede und jeder Dritte an, dass das psychische Wohlbefinden gelitten hatte. Ähnlich viele bewerteten – je nach Situation – die Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben als schlechter (26%) oder besser (18%). Deutlich spürbar war der Teamgeist: Covid-19 gab uns die Chance, näher zusammenzurücken – wir haben sie gepackt.

## Positive Medienresonanz

Covid-19 führte zu einer grösstenteils positiven Medienberichterstattung. Vielfältige Beiträge, Reportagen und Interviews in nationalen und lokalen Medien haben uns sichtbarer gemacht. Ausserdem haben sie so deutlich wie nie aufgezeigt, wie systemrelevant die ambulante Pflege und Betreuung sind.





**Im Covid-19-Team bin ich aus Loyalität zu unserer Organisation und zu unseren Kunden und Kundinnen. Auch weil ich hier einen positiven Beitrag leisten kann. Dafür bin ich dankbar und es macht mich stolz.**

**Rita Schmeh**  
Diplomierte Pflegefachfrau

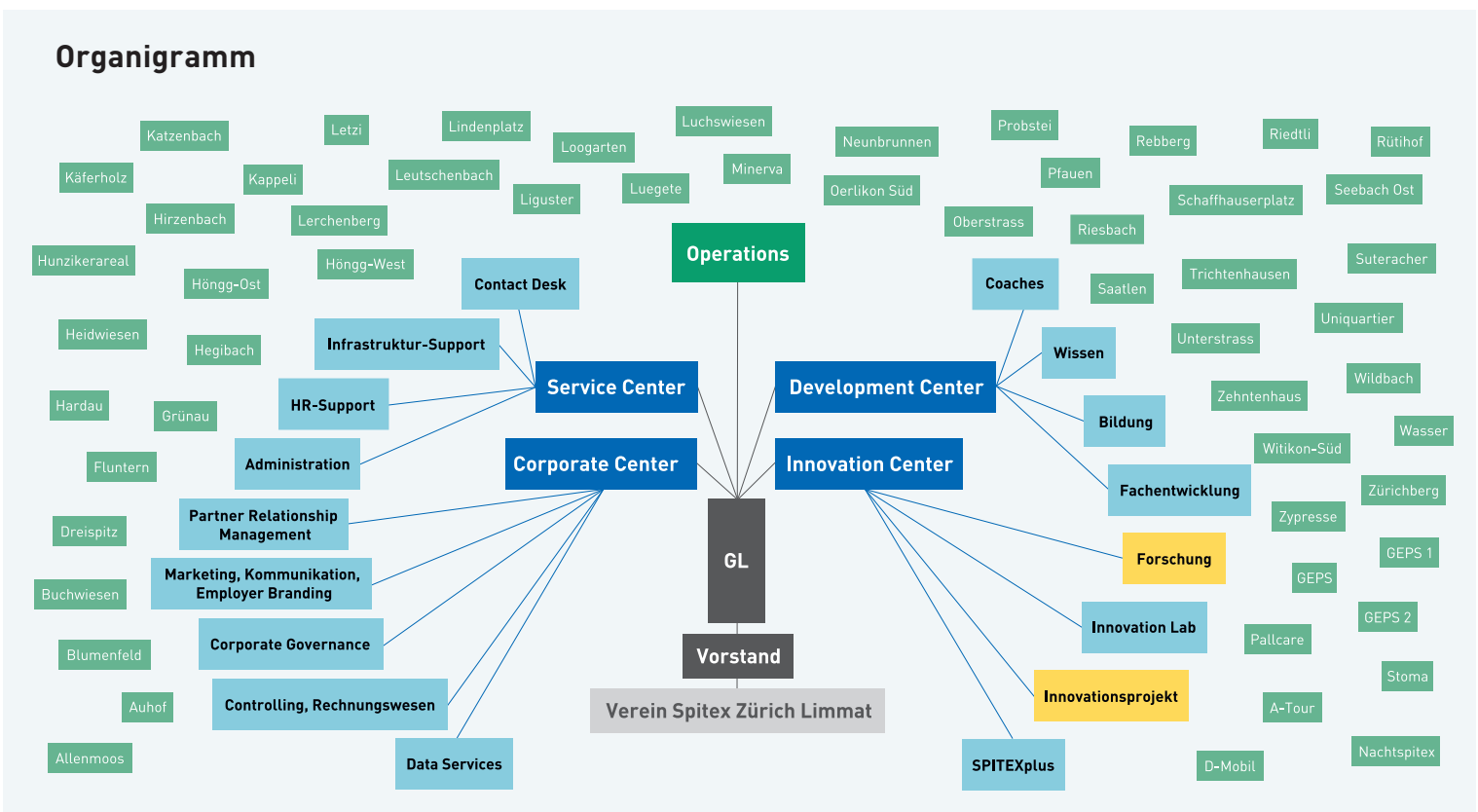
# Das Projekt LEO ist umgesetzt

Einfache Prozesse für mehr Kontinuität und Erreichbarkeit, bessere Quartiervernetzung und Wissensmanagement vor Ort – dank dem Projekt LEO.

Neben der Bekämpfung von Covid-19 gab es dieses Jahr ein zweites Grossereignis für uns als Organisation: den Abschluss des Projekts LEO. **LEO** steht für **L**ean Management, **e**Flow und **O**rganisationsentwicklung. Ziel war das konsequente Einflechten des Lean-Gedankens in sämtliche Prozesse und Strukturen bis hin zur Art und Weise, wie wir uns an den Bedürfnissen unserer Anspruchsgruppen ausrichten. Allen drei Aspekten – davon sind wir heute mehr denn je überzeugt – tragen wir mit der Transformation nach dem selbstorganisierten Pflege- und Betreuungsmodell «Buurtzorg» am besten Rechnung.

Nach dem Pilotprojekt in Schwamendingen 2018 folgte 2019 die Transformation vier weiterer Standorte. Dabei unterstützten wir die ggf. anfänglich verunsicherten Mitarbeitenden mit Schulungen und Coaching. Obwohl ab Anfang März die Covid-19-Pandemie den Prozess erschwerte, schlossen wir im Juni dieses Jahres die etappenweise Umstellung der restlichen Standorte ab: Seefeld, Altstetten, Höngg, Rigiplatz inkl. Nachtdienst. Seither sind unsere rund 1000 Mitarbeitenden als selbstorganisierte Kleinteams mit max. zwölf Personen aus Pflege und Hauswirtschaft unterwegs – ohne Chefs, Team- oder Zentrumsleitungen.

## Organigramm



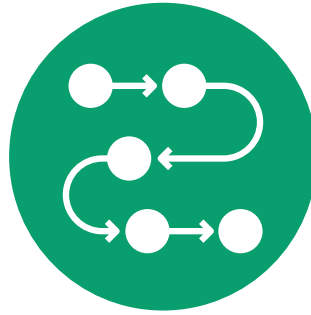


Der Fokus von LEO lag auf den folgenden Aspekten:



## Struktur

Seite 14



## Prozesse

Seite 16



## Menschen

Seite 18

Diese neue Struktur ebnet den Weg für:

- agiles Reagieren auf die Gegebenheiten vor Ort
- lokale Vernetzung
- eine bessere Kundenkontinuität und Erreichbarkeit

Kundenkontinuität und Erreichbarkeit sind wichtige Kennzahlen. Mit der Kundenkontinuität drücken wir aus, wie viele unterschiedliche Mitarbeitende unsere Kund\*innen betreuen. Bei der Erreichbarkeit haben wir uns zum Ziel gesetzt, dass unsere Kund\*innen einfach und direkt mit ihren pflegenden oder betreuenden Personen in Kontakt treten können.

Parallel zur Umstellung in den Quartieren setzte sich die Geschäftsleitung in Workshops und Gesprächen intensiv mit einer anderen Frage auseinander: Wie müssen der Support-Bereich und die Fachstellen aufgestellt sein, um eine optimale Kundenzentrierung und die beste Unterstützung der Mitarbeitenden an der Basis zu ermöglichen? Die Transformation des Supportbereichs in eine Service Organisation mit selbstorganisierten Teams wurde am 2. September mit einem Kick-off-Event initiiert und per 1. Januar 2021 umgesetzt. Neu sind die Supportfunktionen – je nach Ausrichtung – in die vier Bereiche **Service Center, Corporate Center, Innovation Center** und **Development Center** eingeteilt.

Wie die Basis-Teams haben auch sie keine Führungsrollen mehr, jedoch eine festgelegte Teamhierarchie, verbindliche Ziele und einen klaren Rahmen erhalten. Innerhalb dieses Rahmens treffen sie eigene Abmachungen. Er umfasst Grundregeln, gesetzliche Vorgaben sowie verbindliche Weisungen und richtet sich an unserem Nordstern aus.

Blicken wir heute über unsere Organisation, sehen wir eine schlankere Struktur und einfachere Prozesse. Aber was uns am meisten freut: Sowohl bei unseren Kund\*innen als auch bei den Mitarbeitenden sind bereits viele weitere positive Entwicklungen im Gang.



# Agil und kundenzentriert

Was kennzeichnet unsere neue Struktur? Wie wirkt sie sich auf Prozesse und Inhalte aus? Die Absicht ist klar: Wir wollen im Alltag direkter und gezielter reagieren können.

## Regelmässige Umfragen

Mit den selbstorganisierten Teams rücken die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und Kund\*innen stärker in den Fokus. Mit unserer neuen dynamischen Qualitätskontrolle richten wir uns laufend daran aus. Gemeinsam mit den Teams haben wir einen Befragungszyklus konzipiert, der aus Bestandsaufnahme, Auswertung und Diskussion besteht. Wiederkehrende Fragen stellen die Vergleichbarkeit der Befragungen über die Zeit hinweg sicher, Zusatzfragen können je nach Bedarf ergänzt werden. Nach jedem Zyklus haben die Teams die Möglichkeit, sich mit ihren Coaches oder den zuständigen Teams aus der Service Organisation auszutauschen. Daneben investieren wir auch ins Kundengruppenmanagement und identifizieren mithilfe der Systemdaten typische Kundengruppen, an die wir dann Prozesse, Dienstleistungen und Ansprache anpassen.

## Selbstorganisation aus der Team-Perspektive

Bei der letzten Mitarbeiterbefragung wollten wir wissen: «Wie wohl fühlen Sie sich mit der selbstorganisierten Arbeitsform?» Bereits im Oktober und November 2020 schätzten sich alle Teams als selbstständig funktionierend ein. Die Zufriedenheit mit der gegenseitigen Unterstützung und mit der guten Zusammenarbeit mit dem Support war sehr hoch (Zustimmung von 92% und 93%). Nur 16% der Teams gaben im Mittel an, sich in der neuen Organisation unwohler zu fühlen. Diese Teams waren erst seit Kurzem selbstorganisiert unterwegs. Fast zwei Drittel der Teams fühlten sich hingegen mit der neuen Arbeitsform wohler. Deshalb sind wir zuversichtlich, dass sich bald alle gut eingearbeitet haben werden.

## Hilfreiche Teamcoaches

Die Team- und HR-Coaches sind ein neuer integraler Bestandteil des selbstorganisierten Arbeitsmodells. Die Umfrageresultate zeigten, dass die Coaches im Mittel als hilfreich empfunden werden (89% Zustimmung) und zur Weiterentwicklung der Teams beitragen (91% Zustimmung).

In der Wahrnehmung der Pflegenden hat sich die Kontinuität in der Betreuung insgesamt deutlich verbessert (68% Zustimmung, 17% der Teams stellten keine Veränderung fest). Dies passt zu den Daten, die zeigen, dass – trotz den erschwerten Umständen aufgrund von Covid-19 – die Kontinuität vieler Teams stabil blieb.

## Laufende Entwicklung

In diesem Jahr ist Ruth Richards, die während Jahren die Fachentwicklung Pflege vorangetrieben hat, pensioniert worden. Ihre Aufgaben übernehmen die Pflegeexpert\*innen APN (Advanced Practice Nurse) und die Fachverantwortlichen Pflege.

Strukturell hat sich auch auf anderer Ebene viel getan: Seit Januar ist das D-Mobil der Diakonie Nidelbad neu Spitex Zürich angegliedert. Das D-Mobil ist ein aufsuchendes Angebot, das sich seit gut zwölf Jahren speziell um psychosozial sehr fragile Menschen kümmert. Zudem arbeiteten wir intensiv darauf hin, dass unsere Nachtspitex nach dem 1. Januar 2021 die nächtliche Versorgung des Bezirks Horgen übernehmen kann. Unsere 58 Teams (inkl. Fachstellen und Nachtspitex) beweisen täglich, dass wir auf gutem Weg sind.



**“ In der neuen Struktur kann ich mein Fachwissen direkter weitergeben und in komplexen Pflegesituationen schneller unterstützen. ”**

**Majbritt Jensen**  
Pflegeexpertin APN



# Einfaches Modell, einfache und sichere Prozesse

Die selbstorganisierten Teams kümmerten sich trotz Pandemie hervorragend um ihre Kund\*innen, unterstützt vom internen Pandemiestab. Es gab weniger krankheitsbedingte Ausfälle und es herrschte das Gefühl, des «zusammen schaffen wir das». Auch Mitarbeitende aus Risikogruppen halfen ihren Teams von daheim aus, so gut es ging. Der Informationsfluss funktionierte gut bis sehr gut.

Dazu ist ein gutes Qualitätsmanagement wichtig. Wir fördern eine Feedbackkultur, um aus Fehlern zu lernen. Auf verschiedenen Ebenen initiierte Projekte und Programme helfen uns dabei, transparent zu handeln und zu kommunizieren. Im vierten Quartal konnten wir beispielsweise das Projekt «Peer auditing in den Teams» starten. Damit befähigen wir die Teams, ihre Qualität regelmässig und strukturiert zu prüfen. Auch die Fortschritte beim Elektronischen Patienten-Dossier (EPD) erhöhen den Informationsfluss und damit die Sicherheit.

## Viele technische Neuerungen

Schon 2015 haben wir unser Critical Incident Reporting System (CIRS) eingeführt. CIRS wird auch von den selbstorganisierten Teams sehr geschätzt. Die Meldungen nützen dem einzelnen Team, aber auch allen anderen. Dank CIRS konnte schon oft der Alltag der Kund\*innen sicherer und derjenige der Mitarbeitenden einfacher gestaltet werden. Von den selbstorganisierten Teams erhalten wir weniger Meldungen, dafür qualitativ bessere.

Seit 2020 ist die neue Perigon Mobile App für Mitarbeitende im Einsatz. Sie wurde zusammen mit Ergonomie-Spezialisten entwickelt und unterstützt Routineprozesse,

Eine neue Struktur ermöglicht neue Prozesse. Was bleibt, ist der Anspruch an die Sicherheit. Covid-19 war die Feuertaufe für unser Modell.

indem sie relevante Informationen einfach zugänglich macht. Die Eingabe ist benutzerfreundlicher geworden.

## Verbesserter Kundenservice

Ebenfalls seit 2020 können Kund\*innen und andere externe Personen die Teams direkt anrufen und sind so

gleich mit den Bezugspersonen verbunden. Dank dieser Lösung sind externe Anrufe auf die Hauptnummer des Contact Centers von rund 600 auf unter 200 pro Tag gesunken.


Ein weiteres Plus ist die laufende Schulung unserer Hauswirtschaftsmitarbeitenden in der präventiven Früherkennung: Ihre Kund\*innen werden so umfassender eingeschätzt. Auch 2020 haben wir die Rezertifizierung unserer Fachstellen in die Wege geleitet.

## Immer gut informiert

Um den Teams ihre Auslastung transparent zu machen, haben wir eine einfache Auswertung konzipiert. Sie wird allen Mitarbeitenden individuell zugestellt und sehr geschätzt, weil sie Transparenz schafft. Neu arbeiten wir mit dem Internationalen Abklärungsinstrument InterRAI HC Schweiz. Das InterRAI wurde auf die Schweiz angepasst und ist durch zusätzliche Elemente wissenschaftlich valider geworden. Mit InterRAI werden auch die CAPS (Critical Assessment Protocols and Scales) aussagekräftiger. So entsprechen sie besser dem heutigen Fachwissen und erhöhen die klinische Aussagekraft.

Trotz vieler Veränderungen und grosser Herausforderungen: Wir freuen uns sehr, dass unsere Organisation dieses Jahr so gut gemeistert hat. Die Selbstorganisation hat die Feuertaufe bestanden.





**“ Fehlerquellen eruieren, auch bei groben Fehlern gleich handeln können und aus ihnen lernen – das ist heute besonders gut möglich. ”**

**Tiago De Oliveira Carvalho**  
Fachmann Gesundheit



# Die richtigen Mitarbeitenden finden und entwickeln

## Personalmarketing

Mehr und die richtigen Mitarbeitenden anzustellen war auch 2020 das Hauptziel des Personalmarketings – im hart umkämpften Arbeitsmarkt kein leichtes Unterfangen. Als Basis haben wir auf der Website von Spitex Zürich die Karriereseite überarbeitet. Die Inhalte wurden auf die Zielgruppen ausgerichtet. Ausserdem rückten wir unsere Arbeitgebervorteile ins Zentrum, um uns gegenüber den Spitälern und Pflegezentren stärker zu differenzieren. Im vierten Quartal 2020 lancierten wir eine crossmediale Rekrutierungskampagne erstmals auch über soziale Medien.

## Entwicklung und Wissensmanagement

Die Ausbildung und Weiterentwicklung unserer Mitarbeitenden haben bei uns einen sehr hohen Stellenwert. Wir sind stolz, dass unsere elf FaGe-Lernenden die Lehrabschlussprüfung mit Bravour bestanden haben.

Im vierten Quartal 2020 starteten wir das Projekt Wissensmanagement. Damit wollen wir unsere Mitarbeitenden und Teams fachlich und technisch optimal unterstützen. Darüber hinaus sollen damit auch persönliche Kompetenzen und gut ausgebildete Mitarbeitende generell gefördert werden.

## ePak und Skillslab für Lernende

2020 haben wir das von der OdA Gesundheit – dem Branchenverband für Berufsbildung im Gesundheitswesen – entwickelte Tool ePak eingeführt. Es zeigt die Ausbildungsverläufe und unterstützt bei der Planung sowie Dokumentation der Kompetenznachweise unserer Lernenden. Für eine bessere Übersicht und Prüfung der

Der Arbeitnehmermarkt ist ausgetrocknet.

Dank grosser Schritte beim Personalmarketing, beim Bildungsangebot und der Digitalisierung sind wir eine attraktive Arbeitgeberin.

Kompetenzen werden auch Lernziele und Reflexionen erfasst. Die Lernenden übernehmen mehr Verantwortung für ihren Lernprozess, da sie die Zielformulierungen via ePak mit den Berufsbildenden evaluieren.

Skillslab unterstützt den Theorie-Praxis-Transfer unserer Lernenden. Es ist eine innovative Methode zur Umsetzung des FaGe-Bildungsplans,

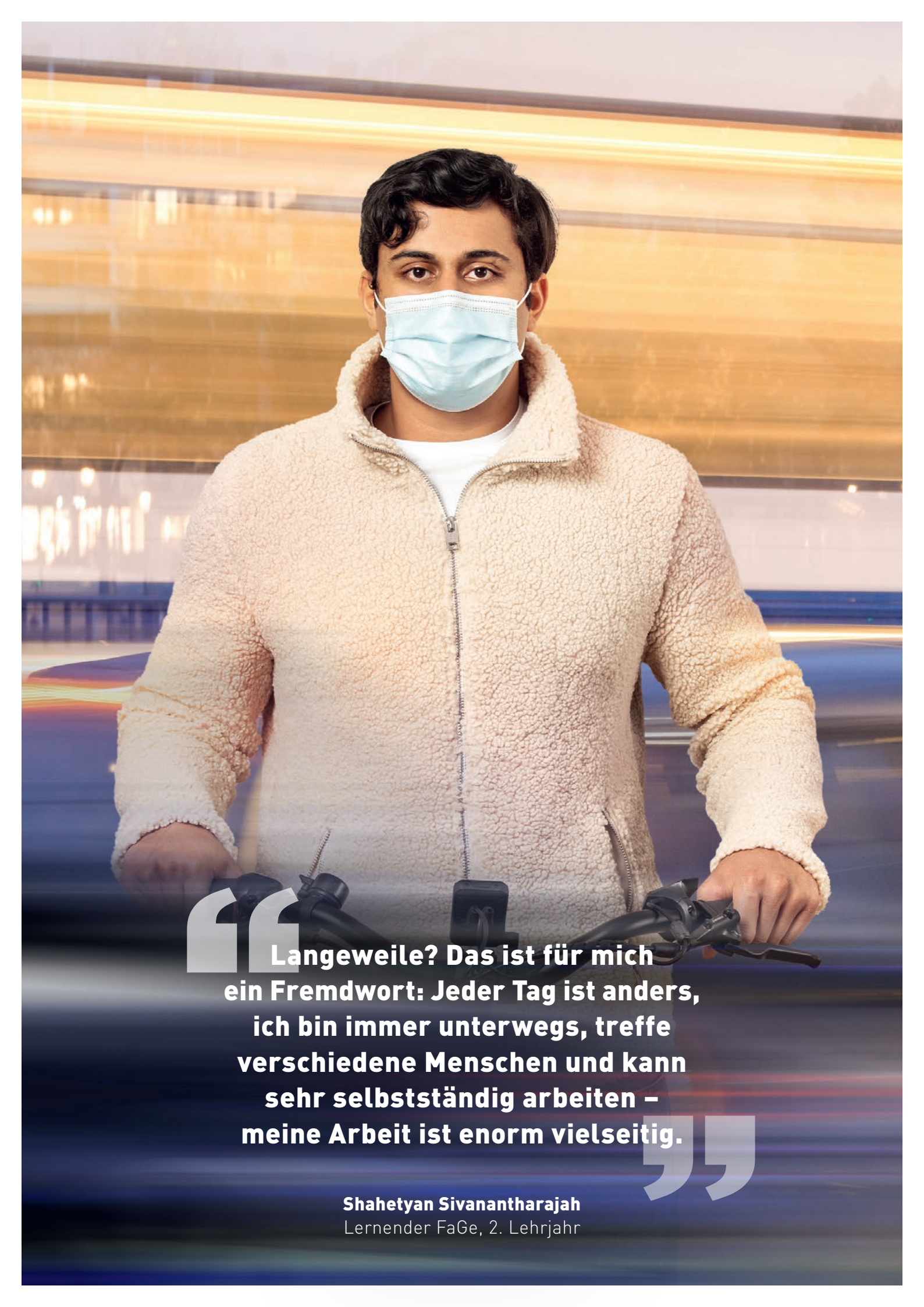
die den Bedürfnissen der Lernenden entspricht. Vom Talentförderprogramm des Mittelschul- und Berufsbildungsamts erhielten wir 5000 CHF Fördergelder, was dem Maximalbetrag entspricht. Fünf Lernende sind mit ihren Berufsbildner\*innen am Projekt beteiligt. Sie werden ihr eigenes Skillslab planen und mithilfe einer externen Projektleiterin die Umsetzung erarbeiten.

## Digitalisierung geht weiter

2020 startete das Multiplikatorenprogramm «Digital Health & Education» der Robert-Bosch-Stiftung. Darin werden Möglichkeiten zur Einbindung des Smartphones in die praktische Pflegeausbildung geprüft. Das Smartphone soll ein ergänzendes Instrument werden, damit Berufsbildende die Lernenden in Echtzeit bei den Kund\*innen anleiten können.

Im gleichen Jahr haben wir weitere HR-Prozesse an die Bedürfnisse der selbstorganisierten Teams angepasst. Mit der Implementation eines Bewerbermanagementsystems wurde das eRecruiting eingeführt. Wir ermöglichen damit ein professionelles, effizientes und transparentes Arbeiten zwischen Human Resources, den selbstorganisierten Teams und den Bewerber\*innen.





**“ Langeweile? Das ist für mich ein Fremdwort: Jeder Tag ist anders, ich bin immer unterwegs, treffe verschiedene Menschen und kann sehr selbstständig arbeiten – meine Arbeit ist enorm vielseitig. ”**

**Shahetyan Sivanantharajah**  
Lernender FaGe, 2. Lehrjahr



# Unsere Kundinnen und Kunden im Mittelpunkt

Kundenzentrierung  
war der Haupttreiber  
des Projekts LEO.  
Die positive  
Entwicklung der  
Kundenkontinuität  
und Erreichbarkeit  
freut uns sehr.

Kundinnen und Kunden haben heute höhere Ansprüche, u.a. im Bereich der Kontinuität. Das bedeutet, sie möchten wenn möglich von den selben Personen betreut werden. Das Kundenerlebnis nachhaltig zu verbessern, war das erklärte Projektziel. Im Fokus standen und stehen die Aspekte Partizipation, Qualität und kontinuierliche Verbesserung.

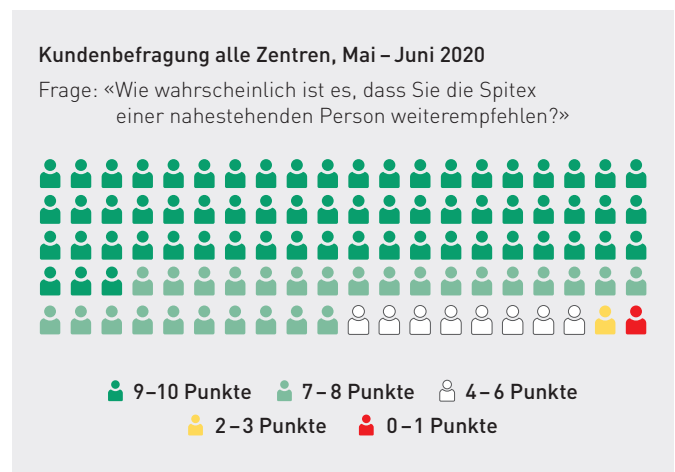
## Konstant hohe Umfragewerte

Den Transformationsprozess begleiteten wir mit Kundenzufriedenheitsumfragen. Trotz der Veränderungen während der Umstellung wollten wir auf diese Art sicherstellen, dass unsere Kund\*innen die bestmögliche Pflege und Betreuung erhielten. Gleichzeitig prüften wir, ob wir unsere definierten Qualitätsziele erreichten: mehr Kontinuität in der Betreuung einerseits, bessere telefonische Erreichbarkeit unserer Mitarbeitenden andererseits.


Die Teams erhielten die Beurteilungen ihrer Kund\*innen. So konnten sie Veränderungen diskutieren und umsetzen. Das Gesamtbild war sehr erfreulich: Die Mitarbeitenden konnten über den Transformationsprozess hinweg ihre ausserordentlich positiven Bewertungen in allen Aspekten aufrechterhalten. Zum Beispiel zeigten die Umfragewerte von Mitte 2020 ein eindrückliches Bild: Trotz der äusserst herausfordernden Situation – Covid-19-Pandemie plus gleichzeitige Transformation der letzten Standorte in die Selbstorganisation – erhielten wir von unseren Kund\*innen exzellente Bewertungen. Dies zeigt auch die Grafik rechts.

Doch ob wir die Transformationsziele erreichten, liess sich aus den Umfrageresultaten noch nicht ableiten. Einerseits könnte eine zusätzliche Steigerung bereits hoher Bewertungen schwierig sein und andererseits könnte es einfach länger dauern, bis sich Verbesserungen in den Umfragewerten zeigen: Beim Pilotprojekt in Schwamendingen zeigte sich eine aus Kundensicht verbesserte Kontinuität und Erreichbarkeit erst nach ein bis eineinhalb Jahren. Die Mitarbeitenden spürten den Effekt jedoch bereits im Oktober respektive November 2020. Aus ihrer Sicht verbesserte sich die Kontinuität der Betreuung seit der Umstellung deutlich (mittlere Zustimmung in 84% der Teams).

Beim Pilotprojekt in Schwamendingen zeigte sich eine aus Kundensicht verbesserte Kontinuität und Erreichbarkeit erst nach ein bis eineinhalb Jahren. Die Mitarbeitenden spürten den Effekt jedoch bereits im Oktober respektive November 2020. Aus ihrer Sicht verbesserte sich die Kontinuität der Betreuung seit der Umstellung deutlich (mittlere Zustimmung in 84% der Teams).







**“ Im Kleinteam mitten im Quartier bin ich sehr nahe dran – bei unseren Kund\*innen, dem umliegenden Kleingewerbe, der Schule und anderen Organisationen. Die Kunden und Kundinnen rufen mich direkt aufs Handy an. ”**

**Denise Bircher**  
Diplomierte Pflegefachfrau

# Nachhaltig handeln – Managementansatz machts möglich

Schritt für Schritt zu mehr Nachhaltigkeit: Jedes Jahr arbeiten wir an einem unserer Nachhaltigkeitsthemen. 2020 stand der Managementansatz im Zentrum und damit die Frage: Wie wird Nachhaltigkeit in einer selbstorganisierten Struktur ermöglicht und gelebt?

## **Kunden und Mitarbeitende schützen**

Die Covid-19-Pandemie erforderte ein Überdenken geplanter Massnahmen. Auch das Thema Nachhaltigkeit war davon betroffen. In der aktuellen Situation ist die physische und psychische Gesundheit unserer Kund\*innen und Mitarbeitenden wichtiger denn je. Aus diesem Grund erfragten wir in der letzten Mitarbeiterbefragung zusätzlich, welche Auswirkungen die Pandemie auf die tägliche Arbeit der Mitarbeitenden hat (siehe Seite 10).

Wie nicht anders zu erwarten, erlebten viele Mitarbeitende eine erhöhte psychische Belastung und teilweise eine verminderte Vereinbarkeit von Berufs- und Privatleben. Sensibilisiert von den Resultaten, haben wir die Teams vermehrt darauf hingewiesen, dass ihnen die Coaches bei Bedarf zur Unterstützung zur Verfügung stehen.

Als Anerkennung für die hervorragenden Leistungen in dieser herausfordernden Zeit, bekamen alle Mitarbeitenden von der Geschäftsleitung ein Geschenk: ein Etui aus veganem Lederimitat, das auf nachhaltige Art und Weise die hygienische Aufbewahrung von persönlichen Gesichtsmasken erleichtert. Mit einem zusätzlichen 100-Franken-Gutschein für eine Online-Gutschein-Plattform konnten sich die Mitarbeitenden ausserdem etwas Gutes tun.

## **Immer an die Hygieneregeln denken**

Zusammen mit unseren Hygieneverantwortlichen erarbeiteten wir ein physisches, intuitives Lern-Tool, das das Hygienebewusstsein der Mitarbeitenden festigen soll. Voraussichtlich wird es Anfang 2021 jeweils während einer Woche in den Spitex-Standorten aufgestellt sein. Auf spielerische und interaktive Art verhilft es zur Auffrischung der Hygienegrundregeln und regt zum Nachdenken an. Vor dem gleichen Hintergrund schlossen wir uns der Grippeimpfkampagne «Jetzt erst recht!» des Verbands Zürcher Krankenhäuser an. Damit rufen wir unseren Mitarbeitenden die Schutzwirkung der Grippeimpfung in Erinnerung und appellieren an ihre gesellschaftliche Verantwortung.

## Bewusstsein für Nachhaltigkeit fördern

Seit Beginn unseres Nachhaltigkeitsengagements im Jahr 2017 liefern unsere Mitarbeitenden laufend Ideen, wie wir noch nachhaltiger werden könnten. Obwohl nicht immer alles umsetzbar ist, würdigen wir die Vorschläge jedes Jahr im Rahmen einer kleinen Preisverleihung und machen so das Engagement sichtbar. Als Hauptpreis überreichten wir der Gewinnerin 2020 einen 50-Franken-Gutschein für ein nachhaltiges Geschäft in Zürich und den «Goldenen Wurm» – einen Wanderpokal, der ein Jahr lang ihr Büro schmückt und sie mit einem Augenzwinkern an ihr nachhaltiges Mitdenken erinnert. Warum gerade ein Wurm? Die Form des Preises ist eine Anspielung auf unser mehrwöchiges Experiment mit einem Indoor-Wurm-Kompost, das für viel Aufsehen und Diskussionen gesorgt hatte.



Irmgard Steiner, Preisträgerin 2020

## Vernetzung dank Handy-Café

Am Neujahrsapéro 2020 konnte sich das Projekt «Handy-Café» gegen vier andere Finalisten-Ideen durchsetzen. Im Handy-Café vermitteln Schülerinnen und Schüler älteren Menschen den Umgang mit Mobiltelefonen. Seit dem Piloten 2019 ist das Handy-Café ein fixes Element unseres Vernetzungsangebots. Wegen der Pandemie musste es 2020 bis auf zwei Anlässe zwischen der ersten und der zweiten Welle pausieren. Die beiden Anlässe waren gut besucht und für unsere Kund\*innen wie auch für die Schüler\*innen gleichermaßen lehrreich und bereichernd.



Generationenübergreifendes Lernen dank Handy-Café

## Nachhaltige Weihnachtsgeschenke

Auch unsere Weihnachtsgeschenke für Kund\*innen- und Mitarbeitende gestalten wir im Sinne einer niederschweligen Förderung des Nachhaltigkeitsbewusstseins. So schenkten wir unseren Kund\*innen zu Weihnachten ein Schweizer Bio-Kräutersalz aus einer sozialen Institution im Appenzell. Damit unterstützen wir die Integration von Menschen mit besonderen Bedürfnissen. Unsere Mitarbeitenden erhielten zu Weihnachten ein Blüten-salz aus derselben Institution sowie ein handgemachtes Tonschälchen, dessen Kauf ein Projekt zur sozialen Eingliederung in Südafrika unterstützt.

Mit dem Jahr 2020 endete auch unser Nachhaltigkeitszyklus aus Umweltmanagement (2017/2018), gesellschaftlicher Verantwortung (2019) und Managementansatz. Mit den gemachten Erfahrungen werden wir ab 2021 das Thema Nachhaltigkeit auf seiner ganzen Breite weiterverfolgen.



# Kreativität auf allen Ebenen

2020 war in vielerlei Hinsicht ein ungewöhnliches Jahr: Vom Spitex-Forum über die Berufsmesse und den Öffentlichkeitsanlass bis hin zu den meisten Handy-Cafés hatten wir viele Anlässe geplant – leider mussten wir sie situationsbedingt und oft in letzter Minute absagen. Wir haben uns aber nicht entmutigen lassen, sondern spontan die Konzepte angepasst.

## Spitex-Biene wird Rundum-Erlebnisobjekt

2020 haben wir das Konzept unserer APE (ital. «Biene») weiterentwickelt: Neu kann sie flexibel mit bunten, magnetischen Sprechblasen bestückt werden, um die Botschaften so zielgruppenspezifisch anzupassen. Mit den passenden Slogans und Aktivitäten wie Händedesinfektion, Quiz oder der Gesprächskabine ist sie ein sympathischer und wirkungsvoller Hingucker bei unseren Anlässen.



## Ein Dreiklang zum Jahr der Pflege

2020 wurde von der WHO zum Jahr der Pflege ausgerufen – lange bevor die Pandemie begann. In diesem denkwürdigen Jahr wollten wir unseren Mitarbeitenden und den Kund\*innen für ihre Flexibilität und ihr grosses Engagement speziell danken. Unter dem Slogan «Wir sind da. Gemeinsam» haben wir drei Aktionen übers Jahr verteilt: Den Auftakt machte eine Smoothie-Aktion für alle Mitarbeitenden am Weltgesundheitstag im April. Zum 200. Geburtstag von Florence Nightingale im Mai trugen unsere Mitarbeitenden Buttons mit dem Slogan und überreichten ihren Kund\*innen eine Karte mit Informationen zum Tag der Pflege und zu Frau Nightingale, der unerschrockenen britischen Krankenschwester, die den Pflegeberuf zu dem reformierte, was er heute ist. Im September dann, am Nationalen Spitex-Tag, waren

wir mit unserer APE und einem Stand in Schwamendingen und Affoltern im Einsatz und zeigten spielerisch, wie korrektes Maskentragen und Händedesinfizieren funktionieren.



## Eröffnung des ersten Satelliten auf dem Hunziker Areal

Es freut uns sehr, dass wir im Zuge der Lockerung der Corona-Massnahmen nach der ersten Welle doch noch auf die Eröffnung unseres ersten «Satelliten-Standorts» auf dem Hunziker Areal in Oerlikon anstossen konnten. Wir wünschen



dem frischgebackenen Kleinteam weiterhin viel Erfolg, auch bei der lokalen Vernetzungsarbeit.



### Kaderanlass wird zum Limmat-Austausch

Im Sinne der Selbstorganisation haben wir den bisherigen Kaderanlass zum Austauschforum weiterentwickelt. Am 1. Oktober fand im Zürcher Volkshaus ein erster Event statt mit Vertretungen aller Teams. Er stand im Zeichen des LEO-Projektabschlusses. Der Erfolg des World-Cafés und die ausschliesslich positiven Rückmeldungen im Nachgang zeigten die Bedeutung einer solchen Plattform. Die Treffen werden in Zukunft im gleichen Stil weitergeführt. Wir nennen sie «Limmat-Austausch» und sie finden zweimal im Jahr statt.

### Mit Globi im Spital

Im Frühjahr ist ein neues Globi-Buch erschienen: «Globi im Spital» zeigt illustrativ und mit einem Augenzwinkern den Weg ins Spital und wieder nach Hause entlang der Versorgungskette – der genaue Betrachter merkt, dass das Ganze in Zürich stattfindet. Auch der öffentlichen Spitem ist eine Doppelseite gewidmet; das freut uns sehr.



### Geschafft!

Unglaublich, aber wahr: 2019 haben wir vom Start der beiden Zürcher Florian Ramp und Dominic Schaub berichtet, die als Team Atventure an der Talisker Whisky Challenge starteten. Die Herausforderung: im Ruderboot den Atlantik zu überqueren. Jeder Franken Sponsorengeld, der ihre Auslagen überstieg, ging an Spitem Zürich. Dominic Schaub musste kurz nach dem Start wegen Seekrankheit aufgeben. Florian Ramp lief nach nur 59 Tagen wohlbehalten im Ziel auf La Gomera ein. Wir gratulieren ihm an dieser Stelle noch einmal ganz herzlich und danken Team Atventure für die tolle Unterstützung!



### Social Media: rundum informiert

Damit unsere Kund\*innen, ihre Angehörigen und auch die Zuweisenden stets darüber informiert sind, was wir tun, haben wir gemeinsam mit Spitem Zürich Sihl ein Social-Media-Konzept erarbeitet. Seit Sommer 2020 bespielen wir aktiv die für unsere Anspruchsgruppen relevanten Kanäle. Verpassen Sie nichts, folgen und besuchen Sie uns auf:



### Sternstunden

Mit unserem Fonds «Sternstunden» beschenken wir unseren Kund\*innen besondere Momente. Leider war das wegen Corona nur stark einge-

schränkt möglich. Wir hoffen, 2021 wieder über schöne Aktionen berichten zu können.

Mit Ihrer Spende ermöglichen auch Sie Sternstunden:

Spendenorganisation Spitem Zürich  
**IBAN:** CH24 0900 0000 8918 1955 7

### Für Zürich engagiert – dank Ihnen

In diesem speziellen Jahr möchten wir unseren langjährigen Mitgliedern, Gönner\*innen, Firmen und Institutionen für ihre grosszügige Unterstützung ein besonders grosses Dankeschön aussprechen. Die Solidarität mit unserer Organisation war sehr stark spürbar, sodass wir noch intensiver für die Menschen in der Stadt Zürich da sein konnten. Das wäre ohne Ihre Unterstützung so nicht möglich gewesen.

Wenn auch Sie spenden möchten:  
**Konto:** Verein Spitem Zürich Limmat  
**IBAN:** CH51 0900 0000 8072 7726 6

### Ratgeber Vorsorge und Nachlass

Im Jahr 2020 hat der Gedanke an die Vorsorge- und Nachlassverwaltung eine neue Dimension bekommen. Die Spendenorganisation Spitem Zürich hilft mit einem Ratgeber, sich über die verschiedenen Möglichkeiten der Vorsorge und des Vererbens zu informieren (Patientenverfügung, Vorsorgeauftrag, Testament, Checklisten).

Wenn auch für Sie dieses Thema wichtig ist, dann bestellen Sie unseren kostenlosen Ratgeber per E-Mail:

[spenden@spitem-zuerich.ch](mailto:spenden@spitem-zuerich.ch)



# Gremien

## Vorstand und Verwaltungsrat

Vorstand und Verwaltungsrat blieben 2020 unverändert. Die Zusammenarbeit zwischen den langjährigen Mitgliedern und den 2018 neu gewählten Oliver Reich und Maria Martin Zinnenlauf ist von Vertrauen und Professionalität geprägt. Das Team rund um Präsident Jürg Neff konnte sich auch in den vergangenen schwierigen Phasen beweisen und hat sich bestens ergänzt.



v.l.n.r.: PD Dr. Oliver Reich, Trix Manfioletti, Martin Amsler (Vizepräsident), Jürg Neff (Präsident), Esther Syfrig, Dr. Maria Martin Zinnenlauf

## Geschäftsleitung

Die Geschäftsleitung konnte ab 1. Januar 2020 ein Mitglied dazugewinnen. Neu zählt Andrea Reinelt zum sechsköpfigen Team. Sie verantwortet das strategische Personalmanagement.



1 Christina Brunnschweiler, CEO  
2 Patrik Bailer, ICT  
3 Daniel Boller, Finanzen  
4 Elena Owassapian, Operations  
5 Arda Teunissen, Fachentwicklung  
6 Andrea Reinelt, HR

## Verein Spitex Zürich Limmat

Spitex Zürich Limmat ist ein gemeinnütziger Verein, dessen Zweck die Versorgung der Bevölkerung mit spital-externen Diensten in medizinischem, pflegerischem, sozialem und gesundheitserhaltendem Sinn ist. Hierzu erhält er einen Leistungsauftrag der Stadt Zürich, der 2020 um ein Jahr verlängert wurde. Vereinsmitglieder sind natürliche (Einzelmitglieder oder Familien) und juristische Personen (Firmen, Vereine usw.) sowie Ehrenmitglieder. Die Vereinsorgane sind die Delegiertenversammlung, der Vorstand und die Revisionsstelle.

### Delegiertenversammlung

Sie ist das oberste Organ des Vereins. Aufgrund der Statutenänderung, welche 2019 beschlossen wurde, haben sich die Delegiertenwahlkreise auf zwei reduziert. Rund 3600 Vereinsmitglieder werden von 28 Delegierten vertreten.

### Vorstand

Er besteht aus vier bis sieben Mitgliedern. Die Aufgaben richten sich in erster Linie nach dem Zivilgesetzbuch, den Statuten sowie dem Geschäftsreglement.

Der Vorstand setzt sich unverändert zum Vorjahr wie folgt zusammen:

- Jürg Neff, lic. oec. publ.
- Martin Amsler, Rechtsanwalt lic. iur.
- Trix Manfioletti, MAS ZFH in Managed Health Care
- Esther Syfrig, eidg. dipl. PR-Beraterin
- Dr. med. Maria Martin Zinnenlauf, Hausärztin
- PD Dr. Oliver Reich, Leiter santé24 bei SWICA

Der Vorstand hat im Sinn des Zivilgesetzbuchs die oberste Verantwortung für die Vereinsaktivitäten. In seiner Kompetenz liegen alle nach dem Gesetz, den Statuten und den geltenden Reglementen ausschliesslich ihm vorbehaltenen Aufgaben.

### Revisionsstelle

Die OBT AG (RAB Nr. 500149) wurde 2020 für ein weiteres Jahr gewählt. Eine Wiederwahl ist möglich. Der zuständige Revisor ist Roman Marty, dipl. Wirtschaftsprüfer.

## Betriebsgesellschaft Spitex Zürich Limmat AG

Der Verein beauftragt seine Tochtergesellschaft Spitex Zürich Limmat AG mit der Umsetzung des städtischen Leistungsauftrags. 100 Prozent der Aktien dieser nicht gewinnorientierten Betriebsgesellschaft sind im Besitz des Vereins. Die Betriebsgesellschaft ist gegenüber der Stadt Zürich auskunftspflichtig in Bezug auf den Versorgungsumfang, die Fachkompetenz der Mitarbeitenden, die Qualität der Dienstleistungen, die Wirtschaftlichkeit und die Zufriedenheit der Kund\*innen. Die Tarifordnung wird von der Stadt Zürich erlassen und wurde 2020 mit neuen, tieferen Tarifen angepasst. Die Organe der Aktiengesellschaft sind die Generalversammlung, der Verwaltungsrat und die Revisionsstelle.

### Generalversammlung

Der Verein Spitex Zürich Limmat ist Alleinaktionär der Betriebsgesellschaft. Als im Verein zuständiges Organ bevollmächtigt der Vereinsvorstand eine Vertreterin oder einen Vertreter für die Generalversammlung mit dem Auftrag, gemäss den Beschlüssen des Vereinsvorstands abzustimmen resp. zu wählen.

### Verwaltungsrat

Er ist das strategische Führungsorgan der Betriebsgesellschaft. Ihm obliegen die unübertragbaren und unentziehbaren Aufgaben nach Obligationenrecht Art. 716a. Personell ist der Verwaltungsrat, der an der Generalversammlung vom 31. Mai 2018 für drei Jahre gewählt wurde, aktuell identisch besetzt wie der Vereinsvorstand.

### Revisionsstelle

Die OBT AG (RAB Nr. 500149) wurde 2020 als Revisionsstelle von der Generalversammlung für ein weiteres Jahr gewählt. Eine Wiederwahl ist möglich. Der zuständige Revisor ist Roman Marty, dipl. Wirtschaftsprüfer.

### Geschäftsleitung

Sie wird durch den Verwaltungsrat eingesetzt und von der CEO geleitet. Diese ist das Bindeglied zwischen Verwaltungsrat und Geschäftsleitung, die sich 2020 wie folgt zusammensetzte:

- Christina Brunnschweiler, CEO
- Patrik Bailer, ICT
- Daniel Boller, Finanzen
- Elena Owassapian, Operations
- Arda Teunissen, Fachentwicklung
- Andrea Reinelt, HR

Weitere Informationen wie Beteiligungen oder Honorare des Vorstands und des Verwaltungsrats sowie Entlohnung der Geschäftsleitung sind im Finanzteil sowie den Lageberichten aufgeführt unter: [limmat.spitex-zuerich.ch](https://www.limmat.spitex-zuerich.ch)

## Geschäftsstelle

Spitex Zürich Limmat  
Nordstrasse 20/Postfach 434  
8042 Zürich

058 404 36 36  
limmat@spitex-zuerich.ch  
spitex-zuerich.ch

## Kompetenz-Zentrum

Spitex Zürich  
Rotbuchstrasse 46  
8037 Zürich

### Gesamtstädtische Leistungen für alle Spitex-Organisationen

- D-Mobil
- Nachtspitex
- Spitexpress
- Stoma- und Kontinenz-Zentrum Zürich
- Fachstelle für präventive Beratung im Alter (Stadt Zürich)

### Fachstellen Spitex Zürich Limmat

- Fachstelle für Palliative Care
- Fachstelle für psychosoziale Pflege und Betreuung
- Fachstelle für Wundbehandlung und -prävention

**56 Teams an 12 Standorten**

## Online-Geschäftsbericht und -Finanzbericht 2020



[limmat.spitex-zuerich.ch](https://limmat.spitex-zuerich.ch)

Unseren Finanzbericht finden Sie online. Scannen Sie dazu nebenstehenden QR-Code oder geben Sie die obenstehende URL in Ihrem Webbrowser ein. Dort finden Sie auch die digitale Version dieses Geschäftsberichts.



Überall für alle

**SPITEX**  
Zürich