

## Jahresbericht 2013



## Herausforderungen selbstbewusst angehen

### Herausforderungen

Auch eine Institution, die schon über 30 Jahre lang erfolgreich existiert, darf sich nicht auf dem Bestehenden ausruhen. Stillstand ist Rückschritt.

Zwei Herausforderungen will ich exemplarisch herausheben:

Die privaten Spitexangebote sind eine grosse Herausforderung und verzeichnen ein grosses Wachstum. Die einen haben einen klar höheren Stundentarif als unsere Institution und bewerben finanzstarke Personen. Die anderen haben einen tieferen Stundentarif als unsere Institution, arbeiten mit Osteuropäerinnen und bewerben mit ihren Dumpingpreisen und teilweise aggressiven Methoden finanzschwächere Personen bis in den Mittelstand hinein. Qualität und gute Sprachkenntnisse sind nicht gesichert. Die Caritas Schweiz hat ein neues Angebot der Rundspflege mit Rumäninnen lanciert aber zu fairen Bedingungen. Qualität und Sprachkenntnisse sind gesichert.

### Marktentwicklung

Die demographische Entwicklung führt dazu, dass die Nachfrage nach hauswirtschaftlichen und pflegerischen Leistungen stark wächst. Die Erfahrung der letzten Jahre hat gezeigt, dass es in diesem Wachstumsmarkt für eine Diversifizierung des Angebotes Platz hat. Die Qualität muss einfach stimmen. Da sind die Schweizerinnen und Schweizer anspruchsvoll.

### Administrative Anforderungen

Die zweite Herausforderung sind die steigenden Anforderungen an die Prozess- und Dokumentenqualität. Früher war viel auf mündlicher Ebene unkompliziert möglich. Heute muss der SOS-Dienst aufgrund administrativer und juristischer Vorgaben sich detailgenau schriftlich absichern.

### Gute Positionierung

Die Erfahrung der letzten Jahre hat gezeigt, dass der neuausgerichtete SOS-Dienst gut positioniert ist, um obige Herausforderungen mit Selbstvertrauen zu bewältigen. Die Dienstleistungen des SOS-Dienstes sind qualitativ hoch, flexibel, beständig und individuell anpassbar. Die Mitarbeiterinnen sind motiviert, gut qualifiziert und dienstbeflissen. Die EDV und Administration sind in den letzten zwei Jahren stark ausgebaut worden. Die Zusammenarbeit mit dem Verein Haushilfe, dem Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) und besonders mit der Spitex läuft hervorragend. Beim SOS-Dienst steht der Mensch, also unsere Kundinnen und Kunden wie auch unsere Mitarbeiterinnen im Zentrum all unserer Bemühungen. Auf dieser Basis sind wir für die Zukunft gerüstet.

### Kundenzufriedenheit

Wir erhalten regelmässig Rückmeldungen von unseren Kundinnen und Kunden. Wir vernehmen zusammengefasst eine hohe bis sehr hohe Zufriedenheit bezüglich der

Mitarbeitenden, der Einsatzleitung, der Administration, der Angebote und des Auftrittes des SOS-Dienstes. Das erfreuliche Ergebnis ermuntert uns, unseren Weg fortzusetzen und uns täglich um menschenfreundliche und wirksame Dienstleistungen zu bemühen.

### Die Zahlen stimmen

Im Vergleich zum letzten Jahr haben die verrechenbaren Arbeitsstunden um 13% auf 9'212 Stunden abgenommen. Im Jahr 2013 sind einzelne Einsätze mit hohen Stundenzahlen weggefallen. So schwankt die Stundenzahl jährlich. Weiter hatten wir im Sommer einem ausserordentlichen Personalengpass und es konnten nicht alle Anfragen angenommen werden. Die Nachfrage ist nicht gesunken. Das Niveau ist immer noch hoch und erfreulich. Dank grosser Ausgabendisziplin und trotz eines kleineren Umsatzes konnte die Rechnung mit einem kleinen Ertragsüberschuss abschliessen. Das ist sehr erfreulich und verdankenswert.

### Dank

Vorerst danke ich allen Vorstandsmitgliedern für die engagierte Unterstützung die richtigen Entscheidungen zu treffen. Lieben Dank an die Revisoren, welche nicht nur sehr genau kontrollieren, sondern auch hilfreiche Empfehlungen abgeben. Die Geschäftsleiterin, Rita Sommerhalder, arbeitet sehr zielorientiert und fokussiert. Ihr kompetentes Engagement trägt gute Früchte. In der alltäglichen Arbeit ist die Einsatzleiterin, Claudia Lauener, eine zentrale Schaltstelle. Sie gestaltet ihre Rolle mit ihrer Fachlichkeit und Menschlichkeit bestens und unterstützt die SOS-Mitarbeiterinnen wirkungsvoll – herzlichen Dank!



Hans Alberto Nikol, Präsident



## Weiterentwicklung

Eine gute Qualität ist für den SOS-Dienst sehr wichtig. Wir führen jedes Jahr obligatorische Weiterbildungsveranstaltungen durch. Im Jahr 2013 hat der SOS-Dienst die folgenden Weiterbildungsveranstaltungen durchgeführt:

- 9. – 20.01.2013 „Ein Koffer für die letzte Reise“, Ausstellung in der Kirche St. Karl, gemeinsamer Ausstellungsbesuch der Mitarbeiterinnen und Weiterbildung zum Thema „Umgang mit Menschen in der letzten Lebensphase“, Leitung: Claudia Jaun, Betagtenheimseelsorgerin, Luzern
- 22.05.2013 „Gesunde Ernährung im Alter“, Kursleitung: Rosmarie Steiner, Dozentin am Berufsbildungszentrum „Natur und Ernährung“, Sursee
- 23.10.2013: „Dienstleistungen der Spitex“, Kursleitung: Barbara Hedinger, Leitung Psychiatrische Pflege & Betreuung; Onkologie- & Palliativpflege der Spitex Luzern

Weiter wird regelmässig auf das vielfältige Weiterbildungsangebot der reformierten und der katholischen Kirche Luzern hingewiesen.

### **Marktplatz – 60plus – Blick zurück nach vorn**

Das Forum Luzern 60plus hatte am 22. Juni 2013 eine neue Veranstaltung lanciert für alle, die in den sechziger Jahren jung waren. Der SOS-Dienst war an dieser Veranstaltung mit einem Stand vertreten und hat seine Dienstleistungen präsentiert.

### **Einsätze**

Der SOS-Dienst unterstützt Personen, um ihren Alltag zu Hause bewältigen zu können, entlastet Betroffene und Familienangehörige in den Bereichen Hauswirtschaft und Betreuung/Begleitung. Nachfolgend werden drei anonymisierte Beispiele von Einsätzen des SOS-Dienstes zur Illustration aufgeführt.

### **Familieneinsätze**

Im Jahr 2013 hatte der SOS-Dienst mehrere Einsätze in Familien, die Zwillinge bekamen. Für die Eltern und für die älteren Kindern in diesen Familien wurde die Unterstützung im Haushalt und in der Kinderbetreuung durch den SOS-Dienst für eine beschränkte Zeit sehr geschätzt.

### **Palliativer Einsatz**

Ein palliativer Einsatz dauerte über zwei Jahre. Eine alleinstehende Person war schwer erkrankt. Die Mitarbeiterin des SOS-Dienstes unterstützte die erkrankte Person im

Haushalt. Die Frau starb nach rund zwei Jahren. Solche Einsätze benötigen mental starke Mitarbeiterinnen.

### Einsatz bei einem rüstigen Ehepaar

Ein Ehepaar mit hohem Alter lebt gesund und rüstig in ihrem Haus. Der SOS-Dienst unterstützt sie in ihrer Selbstständigkeit zu Hause mit 3 Einsätzen pro Woche durch hauswirtschaftliche Arbeiten (Vorkochen, Einkäufe erledigen).

### Werbung

Der SOS-Dienst will präsent sein und hat seit Januar 2012 ein monatliches Inserat auf der Seite Pinnwand des Anzeigers. Eine weitere Werbepattform sind die Inserate in den Quartierzeitungen der Stadt Luzern und in der Seniorenpost Littau-Reussbühl.

### Personal

Als Dankeschön für die treue Mitarbeit sind alle Mitarbeiterinnen zu einem Nachessen eingeladen worden. Dieser Anlass bot den Mitarbeiterinnen Gelegenheit zu einem Gedankenaustausch und zu einem gemütlichen Zusammensein. Während des ganzen Jahres sind alle Mitarbeiterinnen allein in ihren verschiedenen Einsätzen unterwegs.

### Statistik

<b>Einige Zahlen im Vergleich</b>	2009	2010	2011	2012	2013
Mitarbeiterinnen am 31.12.	35	36	32	35	31
Zuzug Mitarbeiterinnen	4	5	6	4	3
Abgänge Mitarbeiterinnen	9	4	10	6	6
Arbeitsstunden	6'844	8'925	9'714	10'647	9'212
KundenInnen am 31.12.	93	125	124	115	126
KundenInnen im ganzen Jahr	109	229	296	396	424

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen hat gegenüber dem letzten Jahr um 4 Personen abgenommen. Die Anzahl Arbeitsstunden sowie die durchschnittlichen Stunden pro Mitarbeiterin sind gegenüber den Vorjahren gesunken. Im Jahr 2013 sind einzelne Einsätze mit hohen Stundenzahlen weggefallen aufgrund von Heimeintritten und Todesfällen. Die Kundenzahl ist angestiegen und dies zeigt, dass wir öfters zeitlich befristete Einsätze haben. Diese Situation stellt an unsere Mitarbeiterinnen immer wieder neue Herausforderungen.

### **Finanzielle Situation**

Die Rechnung des SOS-Dienstes schliesst mit einem kleinen Überschuss von Fr. 1'914.41 ab. Der SOS-Dienst hatte im Jahr 2013 ausserordentliche Ausgaben wegen eines arbeitsrechtlichen Falls. Der Spielraum für die Rechnung des SOS-Dienstes ist sehr klein, d.h. mit den Tarifen für Kunden können nicht sämtliche Kosten getragen werden. Der SOS-Dienst ist auf die jährlichen Beiträge der Trägerschaft sowie auf Spenden angewiesen, um die Tarife in einem vertretbaren Rahmen zu halten.

Im Jahr 2013 hat der SOS-Dienst einen Kunden mit einem Beitrag von Fr. 884.– aus dem Legat Sophie Bühler unterstützt.

### **Dank**

Ich danke allen Mitarbeiterinnen für ihre grosse Arbeit zu Gunsten der Kunden und Kundinnen ganz herzlich. Die Ansprüche der Kunden und Kundinnen steigen stetig und daher steigen auch die Anforderungen an unsere Mitarbeiterinnen. Es wird viel Flexibilität und Anpassungsfähigkeit erwartet.

Die Rechnungsadministration und Lohnadministration wird durch Sepp Stadelmann sehr gewissenhaft durchgeführt. Der SOS-Dienst dankt ihm herzlich für diese Tätigkeit.

Die Koordination der Einsätze betreut Claudia Lauener. Ich möchte auch Claudia Lauener für ihre grosse Arbeit für den SOS-Dienst herzlich danken.

Dem Vorstand danke ich bestens für das grosse Vertrauen, die weite Voraussicht und die sehr gute Zusammenarbeit.



Rita Sommerhalder, Geschäftsleiterin

## Jahresrechnung

<b>Erfolgsrechnung (in CHF)</b>	2013	2012
<b>Erträge</b>		
Ertrag Betrieb (inkl. Finanzerfolg)	321'194.66	358'484.45
<b>Total Erträge</b>	<b>321'194.66</b>	358'484.45
<b>Aufwendungen</b>		
– Löhne	291'972.95	334'117.35
– Sozialversicherungen	29'159.00	41'291.45
– Übriger Personalaufwand	14'108.00	15'059.50
– Übrige Lohnkosten	29'688.05	28'765.75
Personalaufwand	364'928.00	408'540.05
Betriebsaufwand	21'076.00	25'919.75
<b>Total Aufwand</b>	<b>386'004.00</b>	434'459.80
<b>Betriebsergebnis 1</b>	<b>– 64'809.34</b>	– 75'975.35
<b>Ertrag Verein</b>		
– Beitrag Kath. Kirchgemeinde Luzern	17'100.00	17'100.00
– Eigenleistungen Kath. Kirchgemeinde Luzern	27'000.00	27'500.00
– a.o. Beitrag Kath. Kirchgemeinde Luzern	–	8'000.00
– Beitrag Ref. Kirchgemeinde Luzern	5'000.00	5'000.00
– Beitrag Kath. Kirchgemeinde Littau	5'000.00	5'000.00
– Beitrag Kath. Kirchgemeinde Reussbühl	5'000.00	5'000.00
– Freiwillige Beiträge Pfarreien/Kollekten	7'519.80	9'403.90
– Spenden/a.o. Erträge	103.95	683.10
– Alzheimer Preis	–	–
– a.o. Rückstellungen	–	–
Ertrag Verein	66'723.75	77'687.00
<b>Total Ertrag</b>	<b>66.723.75</b>	77'687.00
<b>Betriebsergebnis 2</b>	<b>1'914.41</b>	1'711.65

Bilanz per 31.12. (in CHF)	2013	2012
<b>Aktiven</b>		
– Flüssige Mittel	78'073.28	100'782.17
– Forderungen	39'310.80	31'558.80
– Verrechnungssteuer	93.40	198.40
– Rechnungsabgrenzung	16'596.90	8'000.00
Umlaufvermögen	134'074.38	140'539.37
<b>Total Aktiven</b>	<b>134'074.38</b>	140'539.37
<b>Passiven</b>		
– Verbindlichkeiten	18'713.40	21'308.80
– Rechnungsabgrenzung	2'000.00	6'900.00
Fremdkapital kurzfristig	20'713.40	28'208.80
– Legat Sophie Bühler	9'058.80	9'942.80
– Sozialfonds	20'000.00	20'000.00
– Rückstellungen	20'000.00	20'000.00
Fremdkapital langfristig	49'058.80	49'942.80
Eigenkapital	64'302.18	62'387.77
<b>Total Passiven</b>	<b>134'074.38</b>	140'539.37

# Bericht der Kontrollstelle

Hanspeter Gisler  
Sternhalde 9  
6005 Luzern

Urs Rüttimann  
Rosenberghöhe 12  
6004 Luzern

Bericht der Kontrollstelle an die Mitgliederversammlung des

**SOS-Dienst Luzern, Kirchliche Familien- und Nachbarschaftshilfe, Luzern**

---

Auftragsgemäss haben wir eine Review der Jahresrechnung (Bilanz und Erfolgsrechnung) des SOS-Dienst Luzern, Kirchliche Familien- und Nachbarschaftshilfe für das am 31. Dezember 2013 abgeschlossene Geschäftsjahr vorgenommen.

Für die Jahresrechnung ist der Vorstand verantwortlich, während unsere Aufgabe darin besteht, aufgrund unserer Review einen Bericht über die Jahresrechnung abzugeben.

Unsere Review erfolgte nach dem Schweizer Prüfungsstandard 910 „Review (prüferische Durchsicht) von Abschlüssen“. 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 Prüfung. Eine Review besteht hauptsächlich aus der Befragung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie analytischen Prüfungshandlungen in Bezug auf die der Jahresrechnung zugrunde liegenden Daten. Wir haben eine Review, nicht aber eine Prüfung, durchgeführt und geben aus diesem Grund kein Prüfungsurteil ab.

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

Luzern, 14. März 2014 /HG/10+2



Hanspeter Gisler



Urs Rüttimann

## Beiträge und Spenden

Wir danken der Trägerschaft und allen Spenderinnen und Spendern ganz herzlich für das Wohlwollen und Vertrauen.

Ohne diese Beiträge und Spenden kann der Verein nicht überleben oder er müsste die Tarife massiv nach oben anpassen, was dazu führen würde, dass der Dienst von vielen Nutzerinnen und Nutzern nicht mehr bezahlt werden könnte.

Wir können uns auf eine grosszügige und verlässliche Trägerschaft stützen. Die Katholische Kirchgemeinde Luzern hat uns einen Beitrag und Eigenleistungen im Wert von insgesamt 44'100 Franken zugesprochen. Die Reformierte Kirche Luzern und die beiden Katholischen Kirchgemeinden Littau und Reussbühl haben uns mit je 5'000 Franken unterstützt.

### **Herzlichen Dank!**

Freiwillige Beiträge, Kollekten und Spenden haben wir im Wert von 7'569.80 Franken erhalten.

### **Herzlichen Dank an die grosszügigen Spenderinnen und Spender:**

- Jesuitenkirche
- Pfarramt St. Leodegar
- Pfarramt St. Maria
- Pfarramt St. Paul
- Pfarramt St. Karl
- Pfarramt St. Anton
- Pfarramt St. Josef
- Pfarramt St. Michael
- Pfarramt St. Johannes
- Achermann Josef

Auch im Betriebsjahr 2014 sind wir auf freiwillige Beiträge und Spenden angewiesen, damit wir unseren Dienst so gut als möglich verrichten und die Finanzen im Gleichgewicht halten können.

**Postkonto: 60-78285-6. Herzlichen Dank!**

## Vereinsorgane

### Vorstand

Hans Alberto Nikol, Pastoralraum Luzern	Präsident
Peter Bischof, Katholische Kirchgemeinde Luzern	Vizepräsident
Thomas Bienz, Kommission Gesellschaft und Soziales der Katholischen Kirche Luzern	Mitglied
Yvonne Lehmann, Reformierte Kirchgemeinde Luzern	Mitglied
Franz Zemp, Pastoralraum Luzern	Mitglied
Martin Zumbühl, Katholische Kirchgemeinde Luzern	Mitglied
Eligius Emmenegger, Katholische Kirchgemeinden Littau und Reussbühl	Mitglied

### Geschäftsstelle

Rita Sommerhalder	Geschäftsleiterin
Claudia Lauener Jaggy	Einsatzleiterin
Sepp Stadelmann	Administration

### Buchhaltung

Marlis Arnet, Buchhaltung und Treuhand für KMU, Horw

### Kontrollstelle

Hanspeter Gisler, dipl. Treuhandexperte, Delegierter der Reformierten Kirchgemeinde  
Urs Rüttimann, ehemaliger Prokurist, Delegierter der Katholischen Kirchgemeinde

### Anschriften | Erreichbarkeit | Tarife

SOS-Dienst Luzern, Kirchliche Familien- und Nachbarschaftshilfe, Brünigstr. 20, 6005 Luzern

Montag bis Freitag 08.00 – 10.00 Uhr / Telefon 041 342 21 21 (mit Telefonbeantworter)  
info@sos-luzern.ch | www.sos-luzern.ch

**Tarif 1:** Fr. 34.– pro Einsatzstunde Grundtarif

**Tarif 2:** Fr. 39.– pro Einsatzstunde Intensive Grundreinigung,  
(inkl. Nacht-, Sonn- und Feiertagsdienste)

