

## Jahresbericht 2014



## Erhöhung der Lebensqualität

### Wenn der Druck zu gross wird

Ein Unfall, eine Krankheit oder Einschränkungen im Alter können auch Ihr Leben von einem Tag auf den anderen auf den Kopf stellen. Sie können vom Spital oder von der Rehabilitation an der Alltagsbewältigung zu Hause keinen Beitrag mehr leisten. Dies setzt Sie unter Druck. Aufgrund des ökonomischen Druckes werden Sie heute viel früher nach Hause entlassen. Gleichzeitig wünschen sich die meisten Menschen so schnell als möglich nach Hause zu gehen, um dort zu genesen. Viele Menschen sind der Überzeugung, dass sie zu Hause mit Unterstützung der Spitex besser genesen können. Wenn nur nicht der Haushalt wäre! Ob alleine, in Partnerschaft oder mit Kindern – die Herausforderung wird immer grösser. Dieser Druck kann die Genesung massiv erschweren oder sogar verhindern bzw. das Familiensystem massiv auf die Probe stellen. Wenn vorhanden, können Familienmitglieder, Verwandte und Freunde eine Zeit lang den Haushalt führen, bis sie an ihre Kapazitätsgrenzen kommen, denn ihre sonstigen täglichen Aufgaben werden nicht reduziert.

### Entlastung in der Hauswirtschaft

Die Angebote des SOS-Dienstes sind eine Antwort auf diese verschiedenen Drucksituationen, um die Betroffenen und das Familiensystem zu entlasten. Ziel ist es, die Alltagsbewältigung zu Hause in einem würdigen und verlässlichen Rahmen zu ermöglichen und das Familiensystem zu stärken. Übergeordnetes Ziel ist es, die Lebensqualität und Selbstbestimmungsmöglichkeit von Betroffenen in einschränkenden Situationen zu erhalten.

### Gute Positionierung

Die Erfahrung der letzten Jahre hat gezeigt, dass der neuausgerichtete SOS-Dienst gut positioniert ist, um auf obige Herausforderungen eine hilfreiche Antwort zu geben. 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 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.

## Nachfrage und Personalknappheit

Im Vergleich zum letzten Jahr hat der SOS-Dienst eine kleine Steigerung bei den Stunden zu verzeichnen (2014: 9'390 Stunden; 2013: 9'212 Stunden). Wir haben einerseits langjährige Stammkunden aber auch wechselnde und zeitlich befristete Einsätze. Daher schwanken die Stundenzahlen. Wir haben eine grosse Nachfrage von Neukunden. Leider konnten wir nicht alle Aufträge sofort entgegennehmen, da wir nicht genügend Mitarbeiterinnen hatten. Es ist schwierig gute Mitarbeiterinnen zu rekrutieren.

## Personalmutation

Hans Alberto Nikol hat aufgrund seines Weggangs von der Katholischen Kirchgemeinde Luzern das Präsidium auf Ende August 2014 abgegeben. Er war von 2008 bis 2011 Geschäftsleiter und von 2011 bis 2014 Präsident des SOS-Dienstes. Eligius Emmenegger, Präsident des Kirchenrates Reussbühl und Mitglied des Vorstands SOS-Dienst, hat neu das Präsidium übernommen.

## Dank

Vorerst danken wir 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



Eligius Emmenegger, neuer Präsident



## Kundenzufriedenheit

Der SOS-Dienst will mit seinen Dienstleistungen eine hohe Kundenzufriedenheit erreichen. Ein Teil davon ist eine gute Qualität der Arbeit. Dazu führen wir jedes Jahr obligatorische Weiterbildungsveranstaltungen durch. Im Jahr 2014 hat der SOS-Dienst den Mitarbeiterinnen folgende Weiterbildungsveranstaltungen angeboten:

- 20.5.2014: «Fallbesprechungsabend zum Thema Nähe und Distanz», Kursleitung: Barbara Egger, Pflegeexpertin MNS bei der Spitex Luzern.
- 18.9.2014: «Dienstleistungen der Pro Senectute», Kursleitung: Antoinette Graf, Sozialarbeiterin pro Senectute Luzern

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

### **Marktplatz – 60plus**

Das Forum Luzern 60plus hatte am 17. Mai 2014 zum zweiten Mal eine Veranstaltung lanciert. In der Kornschütte Luzern wurden verschiedenste Angebote für Freiwilligenarbeit, spezielle Angebote für Senioren und Gesprächsrunden präsentiert. Der SOS-Dienst war an dieser Veranstaltung mit einem Stand vertreten und hat seine Dienstleistungen vorgestellt.

### **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.

#### ***Einsätze bei älteren Personen***

Eine ältere Person lebt noch in der eigenen Wohnung. Die Betreuung muss aufgrund des Gesundheitszustandes intensiviert werden. Mit anderen Institutionen wird die Betreuung koordiniert. Die Mitarbeiterinnen des SOS-Dienstes leisten täglich mehrere Einsätze.

#### ***Einsätze bei Familien***

In einer Familie mit mehreren Kindern erkrankt ein Kind und während der Krankheitsphase leistet der SOS-Dienst Unterstützung und entlastet die Familie bei den hauswirtschaftlichen Arbeiten.

### **Palliative Einsätze**

Bei palliativen Einsätzen kann der SOS-Dienst Unterstützung leisten, damit die erkrankten Personen länger zuhause bleiben können. Der SOS-Dienst übernimmt dabei hauswirtschaftliche Tätigkeiten.

### **Werbung**

Der SOS-Dienst will präsent sein und hat seit 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 Nachtessen eingeladen worden. Dieser Anlass bietet den Mitarbeiterinnen Gelegenheit zu einem Gedankenaustausch und zu einem gemütlichen Zusammensein.

Die Mitarbeiterinnen werden immer vor neue Herausforderungen gestellt z.B. schwierige Familiensituation, Krankheiten und daraus eine grössere Anzahl von Einsätzen. Dies erfordert von den Mitarbeiterinnen und von der Einsatzleiterin grosse Flexibilität. Die Rekrutierung von neuen Mitarbeiterinnen war im Jahr 2014 nicht einfach und zum Teil konnten wir Aufträge nicht sofort annehmen, da wir nicht genügend Personalkapazitäten hatten.

### **Statistik**

<b>Einige Zahlen im Vergleich</b>	<b>2010</b>	<b>2011</b>	<b>2012</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>
Mitarbeiterinnen am 31.12.	36	32	35	31	31
Eintritte von Mitarbeiterinnen	5	6	4	3	4
Austritte von Mitarbeiterinnen	4	10	6	6	4
Arbeitsstunden	8'925	9'714	10'647	9'212	9'390
KundenInnen am 31.12.	125	124	115	126	130

Die Anzahl der Mitarbeiterinnen ist gegenüber dem Vorjahr stabil geblieben. Die Anzahl Arbeitsstunden sowie die durchschnittlichen Stunden pro Mitarbeiterin sind gegenüber dem Jahr 2014 leicht angestiegen. Im Jahr 2014 sind einzelne Einsätze mit hohen Stundenzahlen weggefallen aufgrund von Heimeintritten und Todesfällen. Die Kundenzahl ist leicht 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 Defizit von Fr. 4'185.41 ab. Der SOS-Dienst hatte im Jahr 2014 ausserordentliche Ausgaben wegen eines arbeitsrechtlichen Falls. Der Spielraum für die Rechnung des SOS-Dienstes ist sehr klein, d.h. mit den Tarifen für die 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.

### **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 werden durch Sepp Stadelmann 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. Im Jahr 2014 gab es sehr viel Koordinationsarbeit aufgrund der knappen Personalressourcen.

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>	2014	2013
<b>Erträge</b>		
Ertrag Betrieb (inkl. Finanzerfolg)	324'489.39	321'194.66
<b>Total Erträge</b>	<b>324'489.39</b>	321'194.66
<b>Aufwendungen</b>		
– Löhne	292'518.20	291'972.95
– Sozialversicherungen	39'979.50	29'159.00
– Übriger Personalaufwand	16'637.00	14'108.00
– Übrige Lohnkosten	29'045.25	29'688.05
Personalaufwand	372'179.95	364'928.00
Betriebsaufwand	28'519.90	21'076.00
<b>Total Aufwand</b>	<b>400'699.85</b>	386'004.00
<b>Betriebsergebnis 1</b>	<b>– 76'210.46</b>	– 64'809.34
<b>Ertrag Verein</b>		
– Beitrag Kath. Kirchgemeinde Luzern	17'100.00	17'100.00
– Eigenleistungen Kath. Kirchgemeinde Luzern	27.000.00	27'000.00
– 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	12'151.95	7'519.80
– Spenden/a.o. Erträge	773.10	103.95
Ertrag Verein	72'025.05	66'723.75
<b>Total Ertrag</b>	<b>72'025.05</b>	66.723.75
<b>Betriebsergebnis 2</b>	<b>– 4'185.41</b>	1'914.41

Bilanz per 31.12. (in CHF)	2014	2013
<b>Aktiven</b>		
– Flüssige Mittel	91'479.42	78'073.28
– Forderungen	37'321.75	39'310.80
– Verrechnungssteuer	–	93.40
– Rechnungsabgrenzung	5'000.00	16'596.90
Umlaufvermögen	133'801.17	134'074.38
<b>Total Aktiven</b>	<b>133'801.17</b>	<b>134'074.38</b>
<b>Passiven</b>		
– Verbindlichkeiten	17'625.60	18'713.40
– Rechnungsabgrenzung	7'000.00	2'000.00
Fremdkapital kurzfristig	24'625.60	20'713.40
– Legat Sophie Bühler	9'058.80	9'058.80
– Sozialfonds	20'000.00	20'000.00
– Rückstellungen	20'000.00	20'000.00
Fremdkapital langfristig	49'058.80	49'058.80
Eigenkapital	60'116.77	64'302.18
<b>Total Passiven</b>	<b>133'801.17</b>	<b>134'074.38</b>



# 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 2014 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, 13. März 2015 /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 12'748.35 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
- Familie Kost
- Herr Kuno Kälin
- Frau Georgette Weibel

Auch im Betriebsjahr 2015 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!**



## **Anschriften | Erreichbarkeit | Tarife**

SOS-Dienst Luzern, Kirchliche Familien- und Nachbarschaftshilfe,  
Brünigstrasse 20, 6005 Luzern

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

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

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

## Vereinsorgane

### Vorstand

Eligius Emmenegger, Katholische Kirchgemeinden Littau und Reussbühl (ab November 2014 Präsident, bis November 2014 Mitglied)	Präsident
Hans Alberto Nikol, Pastoralraum Luzern (bis August 2014)	Präsident
Franz Zemp, Pastoralraum Luzern (ab November 2014 Vizepräsident, bis November 2014 Mitglied)	Vizepräsident
Peter Bischof, Katholische Kirchgemeinde Luzern (bis November 2014)	Vizepräsident
Thomas Bienz, Kommission Gesellschaft und Soziales der Katholischen Kirche Luzern	Mitglied
Yvonne Lehmann, Reformierte Kirchgemeinde Luzern	Mitglied
Christian Vogt, Pastoralraum Luzern (ab März 2015)	Mitglied
Martin Zumbühl, Katholische Kirchgemeinde Luzern (bis August 2014)	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