

# JAHRESBERICHT 2015



**SOS**  
DIENST  
LUZERN

## Länger zuhause leben können

### Die eigenen vier Wände

Wenn Menschen älter werden, verbringen sie mehr Zeit in den eigenen vier Wänden. Wohnen trägt wesentlich zu Lebensqualität, Wohlergehen und Zufriedenheit bei. Die meisten älteren Menschen möchten so lange wie möglich in ihrer vertrauten Umgebung bleiben, dies auch bei Krankheit und Pflegebedürftigkeit. Doch damit ältere Menschen länger zuhause leben können, braucht es Unterstützungs- und Beratungsangebote, altersgerechtes Umbauen mit technischen Wohnhilfen, eine gut funktionierende Nachbarschaftshilfe und verschiedene soziale Dienstleistungen. Gefordert sind nicht nur die Gemeinden, die Architekten und Handwerker, die Wohnbaugenossenschaften und die verschiedenen Seniorenorganisationen. Gefordert ist auch die Kirche.

### Helfende Hände: unsere Hauswirtschaftshilfen

Der SOS-Dienst Luzern ist eine Initiative der Kirchen der Stadt Luzern und der Kirchgemeinden Littau und Reussbühl, um selbstständiges Wohnen im Alter zu unterstützen und zu fördern. Wenn die tägliche Hausarbeit alleine nicht mehr zu leisten ist, können wir Sie beim Putzen oder bei der Wäschebesorgung unterstützen. Und in Absprache kann eine solche Hilfe auch kleinere Besorgungen erledigen. Kurz gesagt: Der SOS-Dienst ist ein quartiernahes Angebot in der Stadt Luzern im Bereich der Hauswirtschaft und Betreuung zur Alltagsbewältigung. Der SOS-Dienst bietet dort Unterstützung an, wo die Hilfe aus dem persönlichen Umfeld nicht mehr gewährleistet ist oder Entlastung benötigt wird. Der SOS-Dienst kann angefragt werden bei Krankheit und Altersgebrechen, nach einem Spitalaufenthalt und infolge Überlastung. Der SOS-Dienst unterstützt aber auch Familien in einem Engpass.

### Gute Positionierung

Die Erfahrung der letzten Jahre hat gezeigt, dass der SOS-Dienst Luzern gut positioniert ist, um auf die unterschiedlichen Herausforderungen eine hilfreiche Antwort geben kann. Die Dienstleistungen des SOS-Dienstes sind qualitativ hoch, flexibel, beständig und individuell anpassbar. Die Mitarbeiterinnen sind motiviert, gut qualifiziert und erfüllen die anspruchsvollen Aufgaben mit viel Einsatz. Die Zusammenarbeit mit dem Verein Haushilfe, dem Schweizerischen Roten Kreuz (SRK) und besonders mit der Spitex Luzern läuft hervorragend. Beim SOS-Dienst steht der Mensch, also unsere Kundinnen und Kunden wie auch unsere Mitarbeiterinnen im Zentrum unserer Bemühungen. Auf dieser Basis sind wir für die Zukunft gut 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 einen Rückgang bei den Stunden zu verzeichnen (2015: 8'527 Stunden, 2014: 9'390 Stunden). Leider konnten wir nicht alle Aufträge sofort entgegennehmen, da wir nicht genügend Mitarbeiterinnen hatten. Eine grosse Herausforderung bleibt für uns auch in Zukunft die Rekrutierung von geeigneten Mitarbeiterinnen.

### **Herausforderung 2016**

Neben der Rekrutierung von guten Mitarbeiterinnen ist die Suche nach weiteren Geldgebern ein Hauptthema. Wir werden diese Herausforderung mit einer kleinen Arbeitsgruppe verstärkt angehen.

### **Dank**

An erster Stelle danke ich all unseren Mitarbeiterinnen für den grossartigen Einsatz im Dienste der Nachbarschaftshilfe. Besonders erwähnen möchte ich unsere Einsatzleiterin Claudia Lauener, welche mit viel Fingerspitzengefühl die alltäglichen und die besonderen Herausforderungen mit ihrem Team meistert und die Geschäftsleiterin Rita Sommerhalder, welche zielorientiert und fokussiert die administrativen Aufgaben koordiniert und zur Erledigung bringt.

Ebenso einschliessen in den Dank möchte ich alle Vorstandsmitglieder und die Rechnungsrevisoren, welche durch die engagierte Unterstützung mithelfen, die richtigen Entscheidungen zu treffen. Herzlich bedanken möchte ich mich auch bei unserer neuen Buchhaltungsstelle, welche uns fachlich sehr gut berät.



Eligius Emmenegger, Präsident

## Einsätze in jungen Familien

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 2015 hat der SOS-Dienst den Mitarbeiterinnen folgende Weiterbildungsveranstaltungen angeboten:

- Besuch Wanderausstellung Palliative Care – verschiedene Rahmenveranstaltungen zum Thema «Palliative Care – eine Herausforderung für Alle»
- 20.5.2015: «Was ist Parkinson? Tipps und Tricks für den Alltag», Kursleitung: Elisabeth Ostler, Pflegefachfrau HF, Parkinson Nurse.

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

- «Wenn die Angst kommt», Leitung Martha Bühler
- «Psychische Gesundheit im Alter», Leitung Tamara Estermann Lütolf
- «Humor im Alltag», Leitung Markus Schuler

### Marktplatz – 60plus

Das Forum Luzern 60plus hatte am 16. Mai 2015 zum dritten 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 wiederum 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 Familien

Im Jahr 2015 gab es mehrere Einsätze bei Familien mit Zwillingen. Es handelte sich um befristete Einsätze nach der Geburt. Dabei ging es jeweils um die Entlastung der Mütter.

In einer Familie mit mehreren Kindern erkrankt die Mutter. Während der Krankheitsphase leistet der SOS-Dienst Unterstützung und entlastet die Familie bei den hauswirtschaftlichen Arbeiten und beim Kochen.

### Einsätze in Single-Haushalten

Eine Frau, die allein in ihrer Wohnung lebt, hat eine unheilbare Krankheit und die Kräfte lassen nach. Um den weiteren Aufenthalt in den eigenen vier Wänden zu gewährleisten, leistet der SOS-Dienst Unterstützung bei den hauswirtschaftlichen Arbeiten in Zusammenarbeit mit Familienangehörigen.

Der betagte Vater einer Familie wird von seinen Söhnen und Töchtern betreut. Nun erkrankt eine Tochter (im Pensionsalter) und der SOS-Dienst übernimmt die Tätigkeiten im Bereich der Hauswirtschaft.

### Werbung

Der SOS-Dienst will präsent sein und hat seit 2012 Inserate im Anzeiger Luzern platziert. Eine weitere Werbeplattform sind die Inserate in den Quartierzeitungen der Stadt Luzern und in der Seniorenpost sowie auf der Website der Senioren Littau-Reussbühl.

### Personal

Jedes Jahr organisiert der SOS-Dienst für die Mitarbeiterinnen einen Dankes Anlass. Bei einem Nachtessen treffen sich die Mitarbeiterinnen, die Vorstandsmitglieder und die Einsatzleitung. Der Gedankenaustausch und das gemütliche Zusammensein werden von allen sehr geschätzt.

Im Jahr 2015 mussten viele Herausforderungen wie Krankheiten, schwierige Familiensituationen, Spital- und Pflegeheimaufenthalte gemeistert werden. Die Mitarbeiterinnen und die Einsatzleitung haben sehr grosse Flexibilität gezeigt, um alle Wünsche und Bedürfnisse der Kunden und Kundinnen zu erfüllen.

### Statistik

<b>Einige Zahlen im Vergleich</b>	2011	2012	2013	2014	2015
Mitarbeiterinnen am 31.12.	32	35	31	31	32
Eintritte von Mitarbeiterinnen	6	4	3	4	5
Austritte von Mitarbeiterinnen	10	6	6	4	4
Arbeitsstunden	9'714	10'647	9'212	9'390	8'527
Kunden/Kundinnen am 31.12.	124	115	126	130	114

Gegenüber dem Jahr 2014 konnten wir eine zusätzliche Mitarbeiterin gewinnen. Dies gibt etwas mehr Flexibilität für die Einsatzplanung. Die Anzahl Arbeitsstunden ist gegenüber dem letzten Jahr um 9 % zurückgegangen. Im Frühling/Sommer sind einzelne Einsätze mit hohen Stundenzahlen weggefallen aufgrund von Heimeintritten und Todesfällen. In der gleichen Zeit war auch die Personalsituation sehr knapp durch die Austritte von vier Mitarbeiterinnen. Es konnten nicht alle Anfragen sofort angenommen werden. Seit dem Herbst verzeichnet der SOS-Dienst wieder steigende Einsätze.

### **Finanzielle Situation**

Die Rechnung des SOS-Dienstes schliesst mit einem Defizit von Fr. 12'812.30 ab. Auf den Januar 2015 wurden die Löhne für die Mitarbeiterinnen um Fr. -.50 pro Stunde erhöht. 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 für den SOS-Dienst ganz herzlich. Die Mitarbeiterinnen zeigen eine grosse Dienstleistungsbereitschaft, viel Flexibilität und Empathie, um auf die verschiedenen Ansprüche der Kunden und Kundinnen einzugehen

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

Die Koordination der Einsätze betreut Claudia Lauener. Ich möchte Claudia Lauener für ihre grosse Arbeit für den SOS-Dienst herzlich danken. Im Jahr 2015 gab es viele schwierige Situationen und sie hat alle hervorragend gelöst.

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>	2015	2014
<b>Erträge</b>		
Ertrag Betrieb (inkl. Finanzerfolg)	287'172.75	324'489.39
<b>Total Erträge</b>	<b>287'172.75</b>	324'489.39
<b>Aufwendungen</b>		
– Löhne	281'783.45	292'518.20
– Sozialversicherungen	37'717.45	39'979.50
– Übriger Personalaufwand	17'881.20	16'637.00
– Übrige Lohnkosten	19'782.05	29'045.25
Personalaufwand	357'164.15	372'179.95
Betriebsaufwand	22'504.20	28'519.90
<b>Total Aufwand</b>	<b>379'668.35</b>	400'699.85
<b>Betriebsergebnis 1</b>	<b>–92'495.60</b>	– 76'210.46
<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	12'439.65	12'151.95
– Spenden/a.o. Erträge	8'143.65	773.10
Ertrag Verein	79'683.30	72'025.05
<b>Total Ertrag</b>	<b>79'683.30</b>	72'025.05
<b>Betriebsergebnis 2</b>	<b>–12'812.30</b>	– 4'185.41

<b>Bilanz per 31.12. (in CHF)</b>	2015	2014
<b>Aktiven</b>		
– Flüssige Mittel	83'856.22	91'479.42
– Forderungen	36'224.05	37'321.75
– Rechnungsabgrenzung	1'621.60	5'000.00
Umlaufvermögen	121'701.87	133'801.17
<b>Total Aktiven</b>	<b>121'701.87</b>	<b>133'801.17</b>
<b>Passiven</b>		
– Verbindlichkeiten	20'338.60	17'625.60
– Rechnungsabgrenzung	5'000.00	7'000.00
Fremdkapital kurzfristig	25'338.60	24'625.60
– 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	47'304.47	60'116.77
<b>Total Passiven</b>	<b>121'701.87</b>	<b>133'801.17</b>



## Bericht der Kontrollstelle

**Hanspeter Gisler**

Sternhalde 9, 6005 Luzern

**Markus Muheim**

Claridenstrasse 3, 6003 Luzern

### Bericht der Kontrollstelle an die Mitgliederversammlung des **SOS-Dienst Luzern, Kirchliche Familien- und Nachbarschaftshilfe, Luzern**

Auftragsgemäss haben wir eine Review der Jahresrechnung (Bilanz, Erfolgsrechnung und Anhang) des SOS-Dienst Luzern, Kirchliche Familien- und Nachbarschaftshilfe für das am 31. Dezember 2015 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 Prüfungsverhandlungen 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, 27. Januar 2016 / HG/10+2



Hanspeter Gisler



Markus Muheim

## 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 18'868.75 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
- Verein Familienhilfe
- St. Anna Stiftung
- Herr Peter Bühler
- Herr Werner Koch
- Herr Markus Schuler
- Familie Steiner
- Frau Ruth Suter

Auch im Betriebsjahr 2016 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

Eligius Emmenegger, Katholische Kirchgemeinden Littau und Reussbühl	Präsident
Franz Zemp, Pastoralraum Luzern	Vizepräsident
Thomas Bienz, Kommission Gesellschaft und Soziales der Katholischen Kirche Stadt Luzern	Mitglied
Yvonne Lehmann, Reformierte Kirchgemeinde Luzern	Mitglied
Christian Vogt, Pastoralraum Luzern (ab März 2015)	Mitglied

### Geschäftsstelle

Rita Sommerhalder	Geschäftsleiterin
Claudia Lauener Jaggy	Einsatzleiterin
Sepp Stadelmann	Administration

### Buchhaltung

Marc Busch, Peter Bühler, Treuhand und Buchhaltungen, Luzern

### Kontrollstelle

Hanspeter Gisler, dipl. Treuhandexperte  
Delegierter der Reformierten Kirchgemeinde

Markus Muheim, ehemaliger Grosskirchenrat  
Delegierter der Katholischen Kirchgemeinde

## **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)



**SOS**  
DIENST  
LUZERN

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

Telefon 041 342 21 21 | Brünigstrasse 20 | 6005 Luzern | [www.sos-luzern.ch](http://www.sos-luzern.ch) | [info@sos-luzern.ch](mailto:info@sos-luzern.ch)