



Jahresbericht 2019

Die Erfolgsgeschichte
weitschreiben.

Organe (1.1.2020)

Verwaltungsrat Domicil Holding AG

Dr. Heinz Hänni (Präsident)
Ruth Biemann
Theodor Blum
Madeleine Elmer
Samuel Haldemann
Fernand Raval
Jörg Rohn
Jürg Schnetzer
Regula Unteregger

Verwaltungsrat Domicil Bern AG

Therese Frösch (Präsidentin)
Dr. Stefanie Becker
Theodor Blum
Jörg Rohn
Dominique Schmid
Regula Unteregger
Johanna Zawadzynska

Verwaltungsrat Domicil Immobilien AG

Hans Luginbühl (Präsident)
Theodor Blum
Fernand Raval
Jürg Schnetzer
Dr. Adrian Tschannen

Direktion

Andrea Hornung, CEO
Beat Brand, Direktor Finanzen
Esther Flückiger, Direktorin Marketing + Kommunikation
Karin Hunziker, Direktorin Human Resources
Peter Hostettler, Direktor Infrastruktur

Impressum

Herausgeberin: Domicil Bern AG, April 2020
Redaktion: Esther Flückiger | Gestaltung: Polyconsult AG
Text: Esther Flückiger, Kinetics
Fotos: Adrian Moser, Getty
Druck: Druckerei Uebelhart AG | Auflage: 4000 Exemplare

Inhaltsverzeichnis

Organe	2
Gedanken zum Thema	
Am Puls der Bedürfnisse	4
25 Jahre Domicil	
Der gleiche innere Kompass	6
Strategie 2025	
Rundum gut betreut	10
Die vier Elemente des Rundumangebots	12
Chancen der Digitalisierung	14
Meilensteine 2019	16
Domicil in Kürze	19

Am Puls der Bedürfnisse.



Therese Frösch
Verwaltungsratspräsidentin
Domicil Bern AG

Die eindrücklichsten Geschichten schreibt das Leben. Auch die Geschichte von Domicil ist eine mitten aus dem Leben. Am Anfang stand vor 25 Jahren das Ziel, älteren Menschen ein würdiges Alltagsleben zu ermöglichen. In der folgenden Zeit ging es für Domicil darum, sich zu entwickeln und zu entfalten, zusammenzuwachsen und über sich hinauszuwachsen. Weil sich die Gesellschaft und ihre Ansprüche veränderten, passte Domicil immer wieder das Angebot an. Mehrbettzimmer wichen Einzelzimmern. Statt «sauber, satt, warm» zählen längst Komfort und Selbstbestimmung. Insassinnen und Insassen sind zu Kundinnen und Kunden geworden.

Domicil hat es seit jeher gut verstanden, gesellschaftliche Bedürfnisse sowie wirtschaftliche und politische Trends frühzeitig zu erkennen und sich darauf vorzubereiten. Dank unternehmerischer Weitsicht, Inspiration und Innovationskraft ist es uns gelungen, passende Lösungen zu finden. Als Resultat sind wir heute die unbestrittene Nummer 1 in der Langzeitpflege in der Stadt Bern, im Kanton Bern und darüber hinaus.

Mit unserer «Strategie 2025» stellen wir nun die Weichen dafür, neue gesellschaftliche Herausforderungen erfolgreich anzupacken. Wir bleiben damit am Puls der Bedürfnisse. Bei unserem neuen Rundumangebot stehen verstärkt die Kundinnen und Kunden im Fokus. Wir bauen unsere Dienstleistungen um sie herum. Ältere Menschen und ihre Angehörigen sollen sich nicht selbst im Dschungel von Angeboten zurechtfinden müssen. Sie erhalten von uns genau das, was sie in ihrer jeweiligen Lebenssituation benötigen.

Unangetastet bleibt unsere Gemeinnützigkeit. Sie gehört untrennbar zur Geschichte von Domicil. Wir handeln zwar als markt- und kundenorientiertes Unternehmen. Doch unseren Gewinn schütten wir nicht als Dividenden an Aktionärinnen und Aktionäre aus, sondern setzen ihn zum Wohl der älteren Menschen und der Mitarbeitenden ein.

Die Entwicklung von Domicil ist wahrhaftig eine schöne Geschichte. Dass sie zur Erfolgsgeschichte wurde, verdanken wir den Menschen dahinter: den Führungskräften, die in den vergangenen 25 Jahren die richtigen Entscheidungen trafen, und vor allem den Mitarbeitenden, die sich täglich fürs Wohl älterer Menschen einsetzen.



Der gleiche innere Kompass.

Vor 25 Jahren legten drei Institutionen den Grundstein für Domicil. Seither hat sich das Unternehmen laufend den veränderten Bedürfnissen angepasst – und ist sich trotzdem treu geblieben. Fünf langjährige Führungskräfte erinnern sich daran, wie sie den Aufbau von Domicil erlebten.

1995 schlossen sich der Verein zur Betreuung Betagter Bümpliz, der Verein für das Alter und die Fürsorgedirektion der Stadt Bern zum Trägerverein Stationäre Alterseinrichtungen Bern (SAB) zusammen. Sie wollten damit Synergien nutzen und so Professionalität, Effizienz und Wirtschaftlichkeit ihrer Altersheime verbessern. Von Anfang an standen aber auch die Lebensqualität und das Wohlbefinden der Bewohnerinnen und Bewohner im Fokus. Der Trägerverein definierte deshalb Instrumente und Prozesse zur Qualitätssicherung und nahm so eine schweizweite Vorreiterrolle ein. Im Jahr 2000 wurde er in «Domicil für Senioren» umbenannt.

Seit dem Zusammenschluss vor 25 Jahren hat sich vieles grundlegend verändert: Die Bewohnerinnen und Bewohner sind beim Eintritt in ein Alterszentrum älter, betagter und pflegebedürftiger geworden. Gleichzeitig haben die Kundinnen und Kunden von Domicil sowie ihre Angehörigen höhere Ansprüche an das letzte «Daheim».

Professionalität und Menschlichkeit

Domicil hat sich diesen veränderten Bedürfnissen laufend angepasst und sich im Gleichschritt mit den älteren Menschen weiterentwickelt. Einerseits ist die Pflege professionalisiert worden. Andererseits hat das Unternehmen viel in Infrastruktur, Hotellerie und Gastronomie investiert. Heute steht Domicil für moderne, offene Häuser, gutes Essen, Hotelstandards und abwechslungsreiche Veranstaltungsangebote – vor allem aber für Menschlichkeit. Denn trotz der grossen Veränderungen ist der innere Kompass bei Domicil in den letzten 25 Jahren der gleiche geblieben: Alles richtet sich auf die Autonomie und die unantastbare Würde der älteren Menschen aus.



Franz Frey

Geschäftsführer 1995 bis 2004

« Als wir die gemeinsame Organisation entwickelten, bildeten die Werte Vertrauen, Akzeptanz und Würde die Basis. Die neuen Führungsinstrumente orientierten sich an einer partizipativen, kooperativen Unternehmenskultur mit möglichst weitgehender dezentraler Verantwortung und Entscheidungskompetenz. Die Grundprinzipien «Freiräume schaffen für individuelles Handeln», «Motivation stärken» und «Potenziale fördern» führten uns zu unternehmerischem Denken und Handeln. Ich bin überzeugt: Nur wer autonom handeln kann, gewährt auch den Bewohnerinnen und Bewohnern genügend Selbstbestimmung. Um die verschiedenen städtischen Heime organisatorisch und kulturell zu einer Einheit zu verschmelzen, starteten wir mit einer Stärken-Schwächen-Analyse aus Sicht der Heimleitenden und der Direktion. Mehrere Arbeitsgruppen bereiteten die daraus resultierenden Massnahmen zur Umsetzung vor. An der neu geschaffenen, vierteljährlichen Konferenz der Heimleitenden stimmten wir darüber ab, welche Massnahmen realisiert wurden. Indem wir Organisationsstruktur, Führungsrichtlinien und Unternehmensziele gemeinsam erarbeiteten, erlangten wir eine zunehmende Akzeptanz. Als Folge wuchs unser Unternehmen zusammen. Der zweite Erfolgsfaktor war die interne Ausbildung mit den Schwerpunkten Kommunikation, Erkennen der persönlichen Führungseigenschaften und Führung von Mitarbeitenden. Dabei wurde klar: Im Führungsteam arbeiten ganz unterschiedliche Charaktere am gemeinsamen Ziel und wir akzeptieren, dass jede Person die anstehenden Aufgaben auf ihre Weise löst. »



Bernhard Ballmer

erster Leiter des Finanz- und Rechnungswesens

« Im Jahr 1989 trat ich als Leiter Finanzen und Rechnungswesen in den Verein zur Betreuung Betagter Bümpliz (VBBBü) ein. Zunächst wurde die ganze Buchhaltung gegen Bezahlung durch die Stadt Bern geführt. Etwa im Jahr 1990 lösten wir uns von der Stadt und kümmerten uns selbst um die Buchhaltung. 1994 evaluierten wir für Fakturierung und Debitorenbuchhaltung ein System mit neuester Datenbanktechnologie. Die Einführung per 1. Januar 1995 bedeutete einen echten Quantensprung. Auf den gleichen Zeitpunkt hin fusionierten der VBBBü und der Verein für das Alter zu den SAB. Der Zusammenschluss war kurzfristig und ohne Konzept beschlossen worden. Ich kann die Vielzahl der Schwierigkeiten gar nicht im Detail beschreiben, die wir plötzlich zu bewältigen hatten. Jeden Tag tauchten neue Probleme auf. Da gab es nur eines: rasch entscheiden, pragmatisch handeln. Dabei half, dass ich von der Seite der EDV-Organisation kam und sehr gute Mitarbeitende im Team hatte. Das neue IT-System bewährte sich und erleichterte vieles. Ende der 1990er-Jahre mussten wir uns in der Informatik verstärken. Die Vernetzung wurde zu komplex und die Pflegenden begannen ebenfalls mit dem Computer zu arbeiten. Erstmals stellten wir einen IT-Fachmann ein, der unsere Systeme betreute, die Netzwerke aufbaute und uns vor einem neuen Phänomen schützte – den Cyberangriffen. Bei meiner Pensionierung im April 2008 waren alle Häuser von Domicil miteinander verknüpft und genügten so den neuen Anforderungen. »



Ursula Wamister

erste Leiterin Zentrale Dienste und später Direktorin HR

« Die Ausgangslage, als ich das Personalwesen nach dem Zusammenschluss übernahm, lässt sich kurz zusammenfassen: Es gab einfach nichts. Selbst Personaldossiers fehlten praktisch in jedem Heim. Die wenigen Unterlagen zu den Mitarbeitenden waren teilweise in Ordnern alphabetisch abgelegt. Also bauten wir die Personaladministration schrittweise auf. Für mich war das eine interessante Aufgabe, weil ich vieles nach meinen Vorstellungen gestalten konnte. Zum Beispiel unterstützten wir die Heimleitenden mit dem «roten Ordner». Dieses Personalhandbuch enthielt unter anderem Vertragsmuster, Tabellen für die Lohneinreihung und Zeugnisvorlagen. Vorher kam es durchaus vor, dass ein Zeugnis so endete: «Ich wünsche Ihnen Gottes Segen auf allen Wegen.» Von Fachkräftemangel sprach damals niemand. Auch die Personalentwicklung war zu Beginn kein Thema. Als erster Schritt hin zu einer Karriereplanung förderten wir den Wechsel von Mitarbeitenden zwischen den Häusern. Die Pflege war zu dieser Zeit noch viel strenger hierarchisch organisiert – mit den diplomierten Pflegenden oben und den Pflegehelferinnen unten. Ich motivierte die Kaderangehörigen in den Häusern, die Ausbildung zur Betagtenbetreuerin einzuführen, etwa für Quereinsteigerinnen. Es brauchte einige Gespräche, um die Verantwortlichen zu überzeugen. Genauso mussten wir die Betriebe motivieren, in verschiedenen Berufen Lernende auszubilden. Denn ein Lehrlingswesen hatte es vor dem Zusammenschluss praktisch nicht gegeben. »



Jürg Blatti

erster Leiter Infrastruktur

« Die Hausmatte war das erste Alterszentrum, das Domicil baute. Dabei war uns wichtig, einerseits den Bewohnerinnen und Bewohnern viel zu bieten und andererseits die Bevölkerung ins Haus hereinzuholen – es zu einer Art Quartierzentrum zu machen. Deshalb integrierten wir ein Restaurant, eine Bäckerei und eine Arztpraxis. Ungewohnt war bei diesem Bauprojekt, dass schon bei den Bausitzungen vis-à-vis ein Anwalt sass, da der Bauherr in wesentlichen Punkten eine andere Vorstellung hatte als wir. Natürlich zahlten wir bei den ersten Bauprojekten Lehrgeld. Es erleichterte die Arbeit ungemein, zu Architekturwettbewerben vorab Architektinnen und Architekten aus der näheren Region mit Erfahrung in altersgerechtem Bauen einzuladen. Zudem lernten wir, dass ein Alterszentrum aus betrieblichen und finanziellen Gründen nicht nur 24 Pflegeplätze, sondern mindestens rund 40 umfassen sollte. Aufgrund der gestiegenen Erwartungen der Kundinnen und Kunden wichen die früheren Mehrbettzimmer dabei schrittweise Einzelzimmern. Auch die gesamte Infrastruktur im Hotellerie- und Gastrobereich wurde den neuen Erkenntnissen im Altersbereich angepasst. Im Domicil Schwabgut, das ich während meiner ersten zehn Jahre bei Domicil leitete, war noch vieles anders. Es hatte zahlreiche Mehrbettzimmer und nur wenige Aufenthaltsräume. Die Mahlzeiten wurden kalt auf vorbereiteten Tellern angeliefert und im Wärmeofen aufgewärmt. An Weihnachten gab es aber ein frisch zubereitetes Festmenü. Zum Glück hat sich Domicil in den vergangenen 25 Jahren nicht nur beim Essen verbessert, sondern generell an Professionalität gewonnen. »



Dr. Heinz Hänni

*Vorsitzender der Direktion von 2004 bis 2016,
Verwaltungsratspräsident Domicil Holding seit 2016*

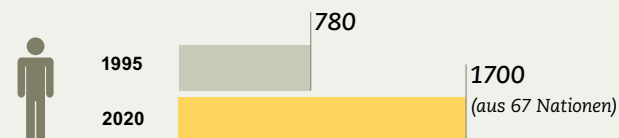
« Mit dem neuen Sozialhilfegesetz im Kanton Bern von 2001 veränderte sich das Umfeld für Domicil stark: Statt der Gemeinden übernahm der Kanton die Verantwortung für die Langzeitpflege. Er schloss Leistungsverträge mit den Betreiberinnen und Betreibern ab, die für Qualität und Wirtschaftlichkeit in ihren Alterszentren geradestehen mussten. Die Gelder des Kantons gingen aber nicht mehr an die Betreiberinnen und Betreiber, sondern an jene Bewohnerinnen und Bewohner, die sich den Heimaufenthalt selbst nicht leisten konnten. Wir reagierten darauf, indem wir Domicil in ein marktorientiertes Unternehmen transformierten. Dazu lösten wir die Vereinsstruktur durch eine gemeinnützige Aktiengesellschaft ab und bauten die nötigen Kompetenzen aus, etwa bei Finanzen, HR, Marketing und Infrastruktur. Mit Instrumenten wie Vision, Strategie und Balanced Scorecard stärkten wir die Unternehmensführung. Zudem gaben wir den Häusern unternehmerischen Freiraum, um unseren sozialen Zweck möglichst gut und gleichzeitig effizient zu erfüllen. Besonders wichtig war uns, die Führungskräfte und Mitarbeitenden bei diesem Wandel hin zum Unternehmen aktiv einzubinden. Mit den Kaderangehörigen konkretisierten wir Werte, Vision und Strategie. Die Mitarbeitenden informierten wir immer wieder über die Entwicklung im Umfeld und bei Domicil – zum Beispiel durch Roadshows in sämtlichen Häusern. Vor allem aber feierten wir gemeinsam mit den Mitarbeitenden unsere Erfolge. »

Die Entwicklung in Zahlen

Bewohnerinnen und Bewohner



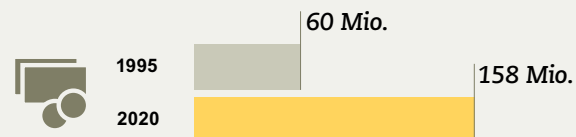
Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



Anzahl Häuser



Umsatz in CHF



Rundum gut betreut.



Andrea Hornung
CEO von Domicil

Die in den vergangenen 25 Jahren erarbeitete Position der Stärke wollen wir verteidigen und ausbauen. Dazu schaffen wir ein Rundumangebot. Mit der «Strategie 2025» richten wir uns auf eine nächste Generation älterer Menschen und ihre Bedürfnisse aus: auf die Babyboomer.

Menschen sollen ihr Alter selbstbewusst leben und erleben können – nach ihren Werten, Prioritäten und Vorlieben. Dafür setzen wir uns bei Domicil ein. Mit den individualistischen und anspruchsvollen Babyboomern kommt nun eine neue Altersgeneration auf uns zu, der das noch viel wichtiger ist als jenen vor ihr. Für sie hat das klassische Altersheim ausgedient. Babyboomer verlangen nach neuen Lösungen. Mit unserer «Strategie 2025» liefern wir sie.

Dazu haben sich der Verwaltungsrat und die Direktion in den vergangenen Jahren intensiv mit der Zukunft auseinandergesetzt. 2019 finalisierten wir unsere neue Strategie. «Rundum gut betreut» lautet die Leitidee. Das Leistungsangebot, das uns zum Marktführer gemacht hat, bauen wir in den kommenden fünf Jahren sukzessive aus und um. Ab 2025 sollen Babyboomer im Alter bei uns alles aus einer Hand erhalten, was sie für ein erfülltes und selbstbestimmtes Leben benötigen.

Angebote für jedes Bedürfnis

Domicil entwickelt sich also zu einer Rundumanbieterin für Betreuung-, Pflege- und andere Dienstleistungen für ältere Menschen. Schon vom ersten Moment an, wenn unsere Kundinnen und Kunden im Alter Unterstützung brauchen, wollen wir für sie da sein. Ob kurz- oder langfristige Betreuung, ob viel oder wenig Unterstützung, ob Pflege in den eigenen vier Wänden oder in unseren Häusern: Wir haben die passenden Angebote.

Dazu bauen wir mit den ambulanten Dienstleistungen einen neuen Bereich auf, für den wir ein grosses Potenzial sehen. Je nach den Bedürfnissen und der Nachfrage entwickelt er sich über die klassischen Pflegeleistungen hinaus und umfasst alltägliche Arbeiten, die den älteren Menschen ihr selbstbestimmtes Leben zu Hause erleichtern. Genauso schaffen wir eine Pflege auf Zeit. Dieses Angebot ist etwa für ältere Menschen gedacht, die temporär akute Pflege benötigen oder die nach einem Spitalaufenthalt nicht sofort wieder selbstständig zu Hause leben können.

Geschärfte Marke

Die neue Ausrichtung erfordert, unsere Marke anzupassen und zu schärfen. Wer an Domicil denkt, soll wissen: Auf uns ist Verlass – in jeder Phase des Alters, im Kleinen und im Grossen. Das zentrale Element des Markenauftritts bildet der neue Claim «Gut begleitet im Alter». Er bringt auf den Punkt, wofür wir künftig stehen und welche Werte wir leben. Für unsere Kundinnen und Kunden schaffen wir die individuell bestmögliche Lebensqualität. Eine gute Begleitung bedeutet für uns eine hohe Professionalität bei Pflege, Betreuung sowie unseren weiteren Dienstleistungen – und genauso, gemeinsam mit den älteren Menschen jeden Tag die schönen Seiten des Lebens zu zelebrieren.



Die Babyboomer – eine Generation mit neuen Ansprüchen

Als Babyboomer werden Personen mit Jahrgang zwischen 1946 und 1964 bezeichnet. Diese Gruppe macht einen immer grösseren Teil der Bevölkerung im Pensionsalter aus: In den Jahren 2025 bis 2030 werden 70 Prozent der über 65-Jährigen Babyboomer sein. Ihre Generation ist mehrheitlich gut ausgebildet, materiell abgesichert und bei Konsumententscheidungen gleichermassen kritisch wie wählerisch. Das prägt die Art, wie Babyboomer altern: Als Individualisten mit unterschiedlichsten Lebenskonzepten wollen sie auch im Alter zwischen verschiedenen Wohnformen und aus einer breiten Palette an Dienstleistungen wählen können. Sie möchten selbst bestimmen, wie, wo und wann sie diese Dienstleistungen in Anspruch nehmen.

Die vier Elemente des Rundumangebots.

Als Rundumanbieterin will Domicil für ältere Menschen da sein, sobald sie Unterstützung brauchen. Ab diesem Moment werden die Kundinnen und Kunden auf ihrem weiteren Weg begleitet. Sie erhalten immer genau jene Dienstleistungen, die ihren jeweiligen Bedürfnissen entsprechen.

Spitexdienstleistungen

Pflege und Betreuung sind und bleiben die Kernkompetenzen von Domicil. Neu können ältere Menschen auch im ambulanten Bereich davon profitieren. Dazu kaufte Domicil 2019 die private Spitex GmbH, die weiter ausgebaut werden soll. Der Kauf ermöglicht zugleich Synergien mit den Alterszentren. So kann zum Beispiel eine Wundexpertin der Spitex ihr Fachwissen punktuell in den Häusern von Domicil einbringen. Auch Ausbildungen für den ambulanten und den stationären Bereich lassen sich zusammenlegen. Zusätzlich zu den pflegerischen Dienstleistungen soll das ambulante Angebot von Domicil um Alltagsarbeiten in Haus und Garten erweitert werden.

Übergangspflege

Dieses Angebot umfasst einen zeitlich begrenzten stationären Aufenthalt in einem Haus von Domicil samt Pflege und Betreuung. Eine Übergangslösung kann zum Beispiel nach einem Spitalaufenthalt nötig werden, wenn die Patientin oder der Patient noch nicht selbstständig zu Hause leben kann oder wenn der langfristige Pflegebedarf noch unklar ist. In solchen Situationen unterstützt das Case-Management von Domicil die

älteren Menschen und ihre Angehörigen professionell. Die zuständige Fachperson koordiniert mit allen involvierten Parteien die nächsten Schritte. Dabei spielen auch externe Partner von Domicil eine wichtige Rolle, etwa für Therapieangebote und die medizinische Versorgung, wenn die Patientin oder der Patient wieder nach Hause gehen kann.

Wohnen à la carte

Das bisherige Angebot «Wohnen mit Dienstleistungen» löst Domicil durch «Wohnen à la carte» ab und passt sich so den veränderten Bedürfnissen an. Denn Wohnangebote mit fixen Dienstleistungen sind für Babyboomer keine attraktive Option. Sie wollen aus einer breiten Palette auswählen können, welche Dienstleistungen sie wie häufig nutzen möchten. Zu diesen Angeboten gehören etwa Betreuung und Pflege, Gastronomie, Hotellerie, Hauswirtschaft, Podologie, Coiffeur und die vielen hausinternen Veranstaltungen. Herzstück von «Wohnen à la carte» bleiben die altersgerechten 1-, 2- und 3-Zimmer-Wohnungen samt Notruf mit 24-Stunden-Bereitschaftsdienst. Zudem haben die älteren Menschen, die sich für das Angebot entscheiden, ein lebenslanges Wohn- und Betreuungsrecht.

Umfassende Pflege und Kompetenzzentrum Demenz

In den Häusern von Domicil wohnen die älteren Menschen in einem Einzelzimmer, das sie mit den eigenen Möbeln einrichten können. Rund um die Uhr ist das Pflege- und Hotellerie-Team für sie da. Mit der kontinuierlichen Weiterentwicklung der Pflegestandards gehört Domicil bei der umfassenden Pflege zu den Vorreitern. Das Kompetenzzentrum Demenz ist sogar einmalig in der Schweiz: Fünf Häuser sind speziell auf die Pflege und Betreuung von Menschen mit Demenz ausgerichtet. Jedes davon hat seinen eigenen Charakter. Im Rahmen der «Strategie 2025» prüft Domicil, welche Spezialisierungen das aktuelle Angebot bei der umfassenden Pflege sinnvoll ergänzen.



Chancen der Digitalisierung.

Erstmals prägen die Digitalisierung und ihre Möglichkeiten eine Strategie von Domicil mit. In allen Bereichen sollen moderne Technologien die Prozesse unterstützen.



Karin Hunziker

Direktorin Human Resources

« Um die «Strategie 2025» umzusetzen, brauchen wir noch mehr junge Talente. Ein zentrales Tool fürs Recruiting und fürs Bewerbungsmanagement hilft uns künftig dabei, sie zu gewinnen. Durch die Digitalisierung wird der Rekrutierungsprozess für beide Seiten einfacher. Bei den Kandidatinnen und Kandidaten entsteht ein positives Kundenerlebnis. Gleichzeitig schaffen wir Transparenz nach innen, welche Stellen zu besetzen sind. Auch bei der Personaladministration vereinfacht die Digitalisierung die Abläufe. Ob Arbeitszeit- und Leistungserfassung, Einsatzplanung oder Lohnabrechnung: Vieles funktioniert neu über mobile Endgeräte. »



Peter Hostettler

Direktor Infrastruktur

« Unsere Kundinnen und Kunden werden die Digitalisierung nicht primär bei den Gebäuden und Einrichtungen wahrnehmen. Vielmehr sind es die Arbeitsprozesse im Hintergrund, die wir digitalisieren und so effizienter gestalten. Ich denke etwa an Softwareapplikationen für Gastronomie, Einkauf, Reinigung und fürs gesamte Gebäudemanagement. Die damit verbundenen Daten und das benötigte Wissen können wir künftig viel schneller abrufen als bisher – der-einst vielleicht sogar auf smarten Brillen. Eine weitere Chance sehe ich bei der Robotertechnik, um den Mitarbeitenden körperlich anstrengende Arbeiten abzunehmen. »



Beat Brand

Direktor Finanzen

« Ich bin überzeugt: Die Digitalisierung wird uns bei den nächsten Projekten stets begleiten. Mit der Einführung unserer betriebswirtschaftlichen Software Abacus haben wir schon einen wichtigen Schritt Richtung Digitalisierung gemacht. Bis 2022 führen wir das elektronische Patientendossier ein. Im Hinblick aufs digitalisierte Arbeiten rüsten wir sämtliche Computer auf. Die multimediafähigen Arbeitsplätze verfügen über grosse Bildschirme, damit die Mitarbeitenden bei den neuen Applikationen weniger scrollen müssen und gleich alle Daten überblicken. Als Herausforderung sehe ich, dass wir die digitalen Instrumente im Alltag auch wirklich handhaben können und die Komplexität im Griff behalten. »



Esther Flückiger

Direktorin Marketing + Kommunikation

« Mit unserem Rundumangebot erbringen wir bald noch viel mehr Dienstleistungen. Moderne Kommunikationstechnologien erleichtern den älteren Menschen und ihren Angehörigen, jene Angebote zu finden und zu bestellen, die ihren Bedürfnissen entsprechen. Das gilt besonders für unsere neuen ambulanten Dienstleistungen, die künftig eine zentrale Rolle spielen. Bei den Non-Care-Leistungen zum Beispiel können unsere Kundinnen und Kunden künftig eine Haushalthilfe, eine Einkaufshilfe oder einen Butler-Service bequem per Dienstleistungs-App mit dem Smartphone buchen. »

Meilensteine 2019.

Neu- und Wiedereröffnungen



Domicil Weiermatt

Im Januar 2019 wurde das Domicil Weiermatt in Münchenbuchsee eröffnet. Der Neubau umfasst 62 Pflegezimmer und 36 moderne, schwellenlose Wohnungen mit Blick über den Jura und auf den Golfplatz. Sowohl aus architektonischer als auch aus betrieblicher Sicht ist dieses Alterszentrum ein Vorzeigeeobjekt.



Domicil Kompetenzzentrum Demenz Oberried

Den Erweiterungsbau des Domicil Kompetenzzentrums Demenz Oberried in Belp nahm Domicil im März 2019 in Betrieb. Die Grundrisse und die Gestaltung der hindernisfreien Innenräume sind konsequent auf die Bedürfnisse von Menschen mit einer Demenz abgestimmt. In einem nächsten Schritt saniert Domicil das bestehende Gebäude. Anschliessend werden Neu- und Altbau insgesamt 80 Pflegeplätze umfassen, 23 mehr als bisher.



Domicil Spitalackerpark

Mit einem Tag der offenen Tür feierte Domicil im April 2019 die Wiedereröffnung des Domicil Spitalackerpark im Berner Breitenrain-Quartier. Das komplett renovierte Haus bietet neu 69 altersgerechte Wohnungen und 48 Pflegezimmer – allesamt mit schönem Blick auf den grosszügigen Park. Die Bewohnerinnen und Bewohner, die während der Bauarbeiten ein vorübergehendes Zuhause im Domicil Galactinapark in Belp gefunden hatten, freuten sich sehr über die Rückkehr in die vertraute Umgebung.

Bauprojekte

In Münchenbuchsee entsteht am alten Standort des Domicil Weiermatt der Neubau für das Domicil Kompetenzzentrum Demenz Serena. Es wird dereinst 69 Pflegeplätze für Menschen mit einer Demenz bieten. Der Baubeginn ist für Sommer 2020 geplant.

Das Alterszentrum Domicil Hausmatte in Hinterkappelen wird um 11 Pflegezimmer vergrössert. Die Bauarbeiten für den Erweiterungsbau sind im Frühling 2019 gestartet. Bezugsbereit werden die zusätzlichen Zimmer im Herbst 2020 sein.

Expansion

Per 1. Februar 2019 übernahm Domicil die Friedensapotheke in Bern und integrierte sie in die 2018 gegründete Domicil Apotheken AG. Der Betrieb einer eigenen Apotheke bedeutet einen weiteren Schritt hin zu einem Rundumangebot. Domicil kann dadurch die pharmazeutische Versorgung aller Häuser selbst sicherstellen.

Mitte 2019 begannen die Arbeiten für die Integration des Wohnheims Belp. Das Haus mit 35 Pflegeplätzen gehört ab 1. Januar 2020 zur Domicil Gruppe.

Um die «Strategie 2025» umzusetzen und eigene ambulante Dienstleistungen anzubieten, übernahm Domicil im Juli 2019 die private Spitex GmbH in Zollikofen mit rund 80 Mitarbeitenden.

Qualität

Alle Gastronomiebetriebe von Domicil tragen neu das Hygienezertifikat von GastroBern. Dieses Gütesiegel bestätigt, dass die zertifizierten Betriebe für überdurchschnittliche Leistungen in den Bereichen Hygiene und Sauberkeit bürgen und sich von externen Fachleuten kontrollieren lassen.

In der Pflege wurden 2019 zwei neue Konzepte eingeführt: Das erste heisst «Music & Memory». Dabei hören Menschen mit einer Demenz Musik, die speziell auf ihre Biografie abgestimmt ist. Sie schafft Erinnerunginseln, fördert die Kommunikation und hat nachweislich einen positiven Einfluss auf das Wohlbefinden. Im Rahmen eines Praxisprojekts hat Domicil schon länger Erfahrungen mit «Music & Memory» gesammelt und ist dafür sogar mit dem Viventis-Preis ausgezeichnet worden.

Das zweite Konzept, «Marte Meo», hat zum Ziel, Menschen durch Gespräche, Gestik und Führung im Alltag zu unterstützen. Mit Videoaufnahmen werden zwischenmenschliche Interaktionen analysiert. Dadurch können Pflegenden die eigenen Handlungsmöglichkeiten und jene der älteren Menschen besser wahrnehmen und bewusst nutzen. Das erleichtert auch schwierige Situationen und sorgt dafür, dass sich die Bewohnerinnen und Bewohner sicher und wertgeschätzt fühlen.

Informatik

Im Bereich Telefonie und Notrufanlagen ist Smart Liberty der neue Standard von Domicil. Diese interne Bewohnerrufanlage bedeutet eine Qualitätsverbesserung und einen weiteren Schritt zur Digitalisierung von Arbeitsprozessen. Bisher löste das Läuten einer Bewohnerin oder eines Bewohners lediglich ein Licht- und ein Tonsignal aus. Mit Smart Liberty erhält die zuständige Pflegefachperson die Information aufs Smartphone, wo sich die Bewohnerin oder der Bewohner befindet. Sie kann den Ruf direkt mit dem mobilen Gerät quittieren oder wenn nötig noch weitere Mitarbeitende anfordern.

Erfolge

Alle zwei Jahre führt Domicil eine Kundenumfrage durch. Die Resultate 2019 zeigen, dass sich die Gesamtzufriedenheit gegenüber der letzten Umfrage nochmals leicht verbessert hat. Bei den Bewohnenden beträgt sie 90,5% und bei den Angehörigen 84,1%. Die Ergebnisse dienen dazu, die Dienstleistungsqualität wo nötig zu verbessern und das Angebot noch stärker auf die Bedürfnisse der älteren Menschen auszurichten.

Zum zweiten Mal nach 2017 kürte das unabhängige Institut «Great Place to Work» Domicil zur besten Arbeitgeberin der Schweiz im Gesundheits- und Sozialwesen. Die Auszeichnung geht an Unternehmen, die aus Sicht ihrer Mitarbeitenden eine besonders vertrauenswürdige, wertschätzende und attraktive Arbeitsplatzkultur haben.

Wechsel in der Führung



Karin Hunziker

Franziska Honegger, Direktorin HR, hat das Unternehmen Ende Mai 2019 verlassen. Ihre Nachfolgerin Karin Hunziker arbeitet seit dem 1. Dezember 2019 bei Domicil.

Domicil in Kürze.

Leben und Wohnen im Domicil



23 Häuser

in der Stadt und Region Bern.
Dazu gehören Standorte in
Thun, Belp, Münchenbuchsee
und Nidau.



Unsere Häuser umfassen
498 Wohnungen und
1117 Pflegeplätze

Bewohnerinnen und Bewohner



1630
Bewohnerinnen
und Bewohner



87 Jahre Durchschnittsalter
in der umfassenden



84 Jahre Pflege

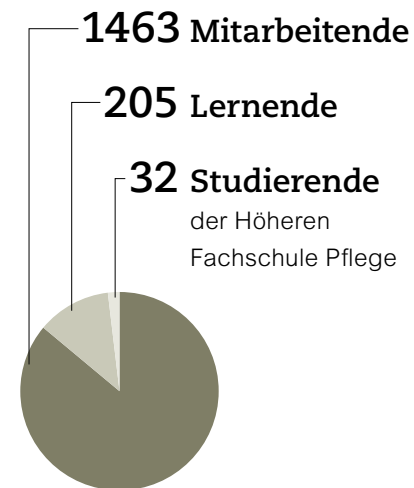
Ø 2,2 Jahre

Durchschnittszeit, die Bewohnerinnen
und Bewohner in der umfassenden Pflege
verbringen.

90,5% Kundenzufriedenheit

Arbeiten bei Domicil

Domicil beschäftigt
1700 Mitarbeitende
aus **67 Nationen**



Domicil wurde 2019 zum zweiten
Mal in Folge vom unabhängigen
Institut «Great Place to Work» als
beste Arbeitgeberin der Schweiz
im Gesundheits- und Sozialwesen
ausgezeichnet.

**Domicil**

Postfach
3001 Bern

031 307 20 20
info@domicilbern.ch
domicilbern.ch
[Facebook.com/domicilbern](https://www.facebook.com/domicilbern)

Domicil Infocenter

Neuengass-Passage 3
3011 Bern

031 307 20 65
infocenter@domicilbern.ch
domicilbern.ch