



Jahresbericht 2021

Gelebte Werte als Kompass  
für den Wandel.

# Organe (1.1.2022)

---

## Verwaltungsrat Domicil Holding AG

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

## Verwaltungsrat Domicil Bern AG

Ruth Biemann (Präsidentin)  
Dr. Stefanie Becker  
Jörg Rohn  
Dominique Schmid  
Jürg Schnetzer  
Regula Unteregger  
Johanna Zawadzka

## Verwaltungsrat Domicil Immobilien AG

Fernand Raval (Präsident)  
Theodor Blum  
Dr. Adrian Tschannen  
Andrea Wucher

## 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 2022

Redaktion: Esther Flückiger, Stefanie Diviani | Gestaltung: Polyconsult AG

Text: Georg Baumewerd, Kinetics

Fotos: Alain Bucher, Jos Schmid, Stefan Wermuth

Druck: Druckerei Uebelhart AG | Auflage: 4000 Exemplare

# Inhaltsverzeichnis

---

Organe	2
<b>Gedanken zum Geschäftsjahr</b>	
Ruth Biemann: Das Miteinander bringt uns weiter.	4
<b>Rückblick</b>	
Andrea Hornung: «Die Pandemie hat unsere Transformation beschleunigt.»	6
<b>Organisationsentwicklung</b>	
Den Handlungsspielraum vergrössern.	8
<b>Im Porträt</b>	
Pascal Studer: «Ich bin gern ein Teil vom grossen Ganzen.»	10
<b>Personalentwicklung</b>	
Klare Positionierung am Arbeitsmarkt.	12
<b>Im Porträt</b>	
Natascha Radenovic: «Ich mag Menschen.»	14
<b>Angebotsentwicklung</b>	
Integrierte Versorgung nimmt Form an.	16
<b>Im Porträt</b>	
Patrizia Baeriswyl: «Mehr Zeit für das Wesentliche.»	18
Wechsel in der Führung.	20
Domicil in Kürze.	22

# Das Miteinander bringt uns weiter.

---



**Ruth Biemann**  
Verwaltungsratspräsidentin  
Domicil Bern AG

Qualität hat bei Domicil viele Facetten. Denn der Wille, sich fortwährend zu verbessern, ist fest in unserer Kultur verankert. Ein Teil dieses Engagements spiegelt sich in unseren positiven Bilanzen wider. Ein wesentlicher Teil aber entsteht aus der Haltung, mit der wir uns unseren Aufgaben widmen. Neben unseren Werten, die uns als wichtiger Kompass im Alltag dienen, ist dies vor allem unser Zusammenhalt. Er hat wesentlich dazu beigetragen, auch das Pandemiejahr 2021 zu einem erfolgreichen Jahr zu machen. Dieses Miteinander hat uns auch befähigt, einen entschlossenen Schritt in Richtung Zukunft zu gehen.

Nach drei Jahren als Mitglied des Verwaltungsrats wurde ich am 20. Mai 2021 zur Verwaltungsratspräsidentin der Domicil Bern AG gewählt. Das von Werten geleitete Miteinander hat mich seit jeher beeindruckt. Zusammen überwinden wir Barrieren und erschliessen Neues. Der gemeinsame Austausch ermöglicht es uns zu lernen, Lösungen zu erarbeiten und Kraft zu schöpfen. Sei es im Gespräch mit Kolleg\*innen oder mit den Bewohner\*innen oder auch mit unseren Partner\*innen: Qualität entsteht aus dem gemeinsamen Bestreben, Besonderes zu leisten. Ob bei grossen Aufgaben wie der Umset-

zung neuer Strukturen und der Weiterentwicklung bestehender Prozesse. Aber auch bei kleinen Dingen, wie zum Beispiel einem freundlichen Wort oder einem Lächeln. Diese Gesten machen Mut und den Alltag lebenswert.

*«Qualität entsteht aus dem  
gemeinsamen Bestreben,  
Besonderes zu leisten.»*

Deshalb ist es unsere Aufgabe, dieses Miteinander zu schützen und weiter auszubauen, gerade im Hinblick auf die Herausforderungen der nächsten Jahre. In diesem Sinne wünsche ich uns allen immer wieder intensive, ernsthafte und fröhliche Begegnungen und Gespräche, die uns Mut und Hoffnung schenken und den Alltag bunt und leichter machen.



# «Die Pandemie hat unsere Transformation beschleunigt.»



**Andrea Hornung**  
CEO von Domicil

*Mit der Strategie 2025 stellt Domicil die Weichen für den unternehmerischen Erfolg der Zukunft. Ihre Umsetzung bedeutet einen Transformationsprozess. Warum sich dieser Weg lohnt und wie Domicil ihn geht, erklärt CEO Andrea Hornung.*

## **2021 war das zweite Jahr der Coronapandemie.**

### **Wie bleibt es Ihnen in Erinnerung?**

Als herausforderndes Jahr. Aber wir haben bewiesen: Wir können mit dieser Herausforderung umgehen. Durch die Erfahrungen, die wir während der Pandemie gesammelt haben, sind wir heute viel resilienter. Zudem wissen wir nun, wie gut uns die Solidarität unserer Mitarbeitenden auch unter solchen erschwerten Bedingungen trägt. Das zeichnet Domicil aus und macht mich stolz.

### **Wie präsentiert sich derzeit das Marktumfeld von Domicil?**

Es ist geprägt von einem Spannungsfeld: Auf der einen Seite wollen wir für unsere Kundinnen und Kunden sowie die Mitarbeitenden ein Umfeld schaffen, in dem sie sich wohlfühlen. Andererseits nehmen Regulierung und Kostendruck weiter zu. Wir sind gezwungen, noch stärker bei Effizienz und Wirtschaftlichkeit anzusetzen. Unsere Antwort ist die Strategie 2025 mit Organisations-, Personal- und Angebotsentwicklung als wichtigsten Handlungsfeldern. Für die Umsetzung befinden wir uns mitten in einem Veränderungsprozess. Die Pandemie hat diese Transformation sogar beschleunigt.

### **Auf welche Art?**

Erstens hat sie die Digitalisierung vorangebracht, die sich wie ein roter Faden durch unsere Strategie zieht. Aus gutem Grund: Mit der Digitalisierung beschleunigen wir Prozesse, erhöhen die Effizienz und erleichtern den Mitarbeitenden gleichzeitig ihre Aufgaben. Deshalb prüfen wir nun bei jeder Veränderung, ob eine digitale Lösung möglich ist. Die zweite Beschleunigung durch die Pandemie haben wir bei der internen Zusammenarbeit erlebt. Unsere Strategie 2025 sieht vor, Organisationseinheiten zusammenzuführen, um Synergien zu nutzen. Corona hat den Führungskräften und den Mitarbeitenden konkret vor Augen geführt, wie stark es uns macht, wenn wir eng zusammenarbeiten, uns austauschen und voneinander lernen. Durch grössere Organisationseinheiten erreichen wir genau das: Wir bündeln die Stärken der einzelnen Betriebe.

### **Wie nehmen Sie die Mitarbeitenden mit auf diesen Weg?**

Wir binden sie aktiv in den Transformationsprozess ein. Die Synergieprojekte etwa gelingen nur dank ihres Fachwissens und ihrer Kreativität. Denn sie kennen die vielen kleinen Din-

ge, die wir im Alltag verbessern können. Wenn wir diese Ideen aufgreifen und umsetzen, entwickeln wir uns als gesamte Organisation weiter. Zugleich fühlen sich die Mitarbeitenden ernst genommen und identifizieren sich mit dem Unternehmen.

***Aber jede Transformation ist mit Widerständen verbunden ...***

Das stimmt. Sie bedeutet eine Herausforderung für uns alle. Wir müssen lernen, mit neuen Methoden zu arbeiten und digitale Instrumente zu nutzen. Das ist kein einfacher Weg. Ich bin jedoch überzeugt: Als wertebasiertes Unternehmen wird er uns leichter fallen.

***Wie profitieren die Mitarbeitenden von den grösseren Organisationseinheiten?***

Sie können sich spezialisieren, ihre Fähigkeiten nutzen, sich gezielt entwickeln. Zudem gewinnen sie dank der Synergien und der schlanken Prozesse Zeit für die älteren Menschen. Das stärkt nicht nur die Zufriedenheit der Mitarbeitenden, sondern auch jene der Kundinnen und Kunden – die Basis für unseren unternehmerischen Erfolg.



# Den Handlungsspielraum vergrössern.

*Die eigenen Ressourcen will Domicil noch gezielter nutzen. So gibt es die Strategie 2025 vor. Neue Organisationsstrukturen, Synergieprojekte sowie bessere digitale Fertigkeiten steigern die Effizienz – und schaffen mehr Handlungsspielraum für die Zukunft.*

Domicil steht vor neuen Herausforderungen. Denn das Umfeld, in dem sich das Unternehmen bewegt, hat sich in den letzten Jahren verändert. Die Kundinnen und Kunden haben höhere Ansprüche. Sie legen Wert auf Selbstbestimmung und Autonomie. Gleichzeitig sind Pflege und Betreuung der Bewohnerinnen und Bewohner komplexer geworden. Hinzu kommt: Die wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und der stärkere Kostendruck verlangen nach mehr Effizienz.

## **Grössenvorteile nutzen**

Um auf diese Veränderungen agiler reagieren zu können, setzt sich Domicil in der Strategie 2025 zum Ziel, die bisherige Organisationsform zu überprüfen und anzupassen. Die Analyse hat gezeigt: Durch grössere Organisationseinheiten wächst der Handlungsspielraum.

Bis anhin verfügte jedes Alterszentrum von Domicil über eine eigene Geschäftsleitung. In einem partizipativen und organischen Prozess führt das Unternehmen nun einzelne Standorte zu grösseren, besser vernetzten Organisationseinheiten zusammen. Dadurch lassen sich Synergien nutzen. In den Bereichen Administration, Gastronomie, Berufsbildung und Hotellerie sind bereits erste Synergieprojekte gestartet. Sie haben zum Ziel, Prozesse effizienter zu gestalten und

einheitliche Strukturen zu schaffen. So steigern sie Wirtschaftlichkeit und Qualität gleichermassen.

## **Sozialverträgliche Transformation**

Für einzelne Führungskräfte und Mitarbeitende bringt die künftige Organisationsstruktur erweiterte oder neue Aufgaben mit sich. Deshalb lautet das Credo: Der Transformationsprozess soll sozialverträglich und achtsam ablaufen. Domicil lässt sich dabei von den gemeinsamen Werten leiten, die Basis und Kompass zugleich sind.

Zusätzlich kommt dem Unternehmen bei seiner Transformation zugute, dass es eine Lernkultur aufgebaut hat: Domicil entwickelt sich weiter, indem Führungskräfte und Mitarbeitende voneinander und miteinander lernen. Das gilt auch bei der Digitalisierung. Als lernende Organisation nutzt Domicil neue Tools, um Prozesse zu standardisieren. Dazu gehört beispielsweise das computerassistierte Facility Management. Es ermöglicht, die Bewirtschaftung der Liegenschaften und der mobilen technischen Geräte zu optimieren. Solche Digitalisierungsschritte in den einzelnen Leistungsbereichen unterstützen Domicil dabei, zukunftsfähig zu werden und den Kundinnen und Kunden eine hohe Dienstleistungsqualität zu bieten.



Gemeinsam Zukunft gestalten.



# «Ich bin gern ein Teil vom grossen Ganzen.»



**Pascal Studer**  
Geschäftsleiter  
Domicil Ahornweg und  
Domicil Mon Bijou

**Pascal Studer** zeichnet für die Organisationseinheit Domicil Mon Bijou und Domicil Ahornweg verantwortlich und führt das Leitungsgremium der beiden Häuser. Eine vielfältige Aufgabe, die zahlreiche Aspekte beinhaltet. Diese auf ein Ziel auszurichten, ist für ihn eine Frage der Balance: «Wenn ein Haus oder eine Organisationseinheit nachhaltig funktionieren soll, gilt es, die Wirtschaftlichkeit, die Zufriedenheit der Mitarbeiter\*innen und die der Bewohner\*innen in der Waage zu halten. Das sind drei Pole, die beständig neu auszubalancieren sind. Mal liegt der Fokus auf der einen, mal auf einer der anderen Seiten. Aufgrund der Pandemie lag der Schwerpunkt im Jahr 2021 mehrheitlich aufseiten der Zufriedenheit der Bewohner\*innen und der Mitarbeiter\*innen. Es ging darum, ihnen diese schwierige Zeit erträglich zu machen.»

## **Empathie als Schlüssel**

Austausch und Empathie sind für Pascal Studer der Schlüssel, um die drei Bereiche auszubalancieren: «Austausch ist wesentlich. Das bedeutet zuzuhören, versuchen die Perspektive des Gegenübers zu sehen, aber auch die eigene Sichtweise zu vermitteln. Dabei macht man auch selbst einen Wandel durch. Heute geht es darum, den Mitarbeiter\*innen den Rücken zu stärken, sie zu befähigen. Wie ein Motivator oder Trainer, der positive Aspekte sichtbar macht und sich gemeinsam mit den Mitarbeiter\*innen auf den Weg begibt.» Dieser

Weg verlangt stetige Anpassung: «Man definiert ein Ziel, macht ein paar Schritte und richtet sich neu aus. Ein Weg ist keine gerade Linie. Zusammenarbeit und auch Synergien kann man in der Theorie planen. Ob sie erfolgreich sind oder nicht, bestimmt aber die Praxis. Wenn die Mitarbeiter\*innen erfahren, welche Vorteile daraus entstehen. Ziele zu erreichen, verlangt den Mut zu Korrekturen. Wenn man den Mitarbeiter\*innen vermittelt, dass sie Teil dieses Wegs sind und etwas bewirken können: Das motiviert.»

*«Ziele zu erreichen,  
verlangt den Mut zu Korrekturen.»*

#### **Energie bündeln, Kraft entfalten**

Auch das Thema Effizienz hat für Pascal Studer einen motivierenden Charakter: «Durch die neu geschaffenen, grösseren Organisationseinheiten fallen Doppelspurigkeiten weg. So können sich die Mitarbeiter\*innen auf bestimmte Aufgaben spezialisieren. Das hat immer eine Verbesserung zur Folge – für die Mitarbeiter\*innen, die Bewohner\*innen und die Wirtschaftlichkeit.» Der Führungskompass

ist bei all dem eine wertvolle Hilfe: «Er gibt uns einen Leitfaden an die Hand, um in allen Organisationseinheiten die gleiche Führungskultur zu etablieren. Dabei betrachten wir das Thema Führung aus vier Blickwinkeln: dem von Unternehmer\*innen, Netzwerker\*innen, Trainer\*innen und aus dem des Selbstmanagements. Diese Perspektiven helfen uns, Schwachstellen aufzudecken und Potenzial zu ermitteln. Das ist sehr spannend.»

#### **Ich möchte etwas bewirken**

Die Frage, was ihn selbst motiviert, beantwortet Pascal Studer mit einem Lächeln: «Ich möchte etwas bewirken, etwas Gutes tun. Es ist wichtig für mich, dass ich am Ende des Tages ein gutes Gefühl habe. Wenn ich einen guten Job gemacht habe, Zeit mit meiner Familie verbringen durfte und etwas für meine Gesundheit machen konnte, dann ist mir das vollumfänglich gelungen.»

# Klare Positionierung am Arbeitsmarkt.

*Höhere Ansprüche an die Mitarbeitenden und der Fachkräftemangel fordern Domicil als Arbeitgeberin heraus. Umso wichtiger werden die Stärken des Unternehmens: das attraktive Arbeitsumfeld und die gemeinsamen Werte. Diese Vorzüge ermöglichen Domicil, sich am Arbeitsmarkt zu differenzieren.*

Durch die demografische Entwicklung werden die Kundinnen und Kunden von Domicil immer älter. Damit steigt auch die Häufigkeit von Mehrfacherkrankungen und altersbedingten Krankheiten. Die Folge: Seniorinnen und Senioren benötigen zwar später eine professionelle Pflege, dafür aber in grösserem Umfang. Fachkräfte in der Langzeitpflege müssen dementsprechend gut qualifiziert sein und sich laufend weiterbilden.

Wie wesentlich es ist, dass genügend und die richtigen Fachpersonen bei Domicil arbeiten, hat die Pandemie deutlich vor Augen geführt. Dem drohenden Fachkräftemangel begegnet das Unternehmen mit seinem attraktiven Arbeitsumfeld, das es gemäss den Bedürfnissen der Mitarbeitenden weiterentwickelt.

## **Arbeitgeberin der Wahl**

Um im ausgetrockneten Fachkräftemarkt als Arbeitgeberin der Wahl wahrgenommen zu werden, lancierte Domicil im Berichtsjahr eine Personalmarketingkampagne. Mehrere Mitarbeitende der Pflege traten als authentische Botschafterinnen und Botschafter auf. Sie erklärten, was sie für ihren Beruf motiviert und welche Argumente für die Arbeit bei Domicil sprechen: fortschrittliche Arbeitsbedingungen und Sozialleistungen, eine moderne Infrastruktur, die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, vielfältige Weiterbildungsmöglichkeiten und individuelle Karrierechancen.

Gleichzeitig machte die Kampagne deutlich, welche Werte Domicil als Arbeitgeberin auszeichnen und gerade in Umbruchzeiten Halt geben. Potenzielle neue Mitarbeitende erfahren: Ein respektvoller Umgang miteinander und Achtung füreinander leiten die Teams von Domicil in der Zusammenarbeit. Basierend auf seinen Werten hat das Unternehmen einen Führungskompass erarbeitet. Er beschreibt unterschiedliche Rollen in der Führung und gibt den Führungskräften Orientierung, wie sie ihre Stärken weiterentwickeln können.

## **Digitale Tools erleichtern den Alltag**

Führungskräfte und Mitarbeitende sind auch eng in die Veränderungsprozesse von Domicil eingebunden. Sie werden befähigt, ihre Aufgaben in einem herausfordernden Arbeitsumfeld zu erfüllen. In der Pflege erfolgt dies nach dem Prinzip des Grade-Skill-Mix: Indem Rollen, Kompetenzen und Verantwortlichkeiten der einzelnen Mitarbeitenden gebührend berücksichtigt werden, sorgt Domicil für eine optimale Pflege- und Betreuungsqualität. Zu dieser hohen Qualität trägt immer stärker die Digitalisierung bei. So setzt Domicil für die Arbeitspläne und die Zeiterfassung neu das Planungstool «Real Time Management» ein und ermöglicht den Mitarbeitenden über die Plattform «MyAbacus» Zugriff auf sämtliche Personaldokumente. Mit solchen Tools gestaltet Domicil die Arbeitsprozesse effizienter. Die gewonnene Zeit kommt den älteren Menschen und ihren Angehörigen zugute.

«Willst auch du  
mehr Zeit für den  
Menschen haben?»

Florence Gräppi  
Dipl. Pflegefachfrau HF

Great  
Place  
To  
Work®

Zertifiziert  
JUL 2021–JUN 2022  
SCHWEIZ

Bewirb  
dich!  
[domicilbern.ch](https://domicilbern.ch)

  
Die Nr. 1 der Langzeitpflege.

## «Ich mag Menschen.»



**Natascha Radenovic**  
Geschäftsleiterin  
Domicil Steigerhubel

**Natascha Radenovic** wuchs auf in Kroatien, einem Teil des ehemaligen Jugoslawien. Wenige Wochen vor Ausbruch des Krieges floh sie gemeinsam mit ihrem 5-jährigen Bruder in die Schweiz. Eigentlich wollte sie Lehrerin werden, absolvierte aber dann eine Ausbildung in der Pflege und eine höhere Fachausbildung zur Onkologiefachfrau. Nach acht Jahren Praxis in der Onkologie bewarb sich Natascha Radenovic im Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker als Wohnbereichsleiterin. Dort bildete sie sich zur Teamleiterin weiter und machte ihren Master of Advanced Studies in Gerontologie.

*«Ich habe als diplomierte Pflegefachfrau begonnen und arbeite heute als Geschäftsleiterin. Das sagt viel aus – vor allem über Domicil.»*

Seit sieben Jahren arbeitet sie nun im Domicil Steigerhubel, zunächst als Leiterin Pflege und heute als Geschäftsleiterin: «In mir steckt definitiv eine Lehrerin. Ich freue mich, wenn jemand einen Fortschritt macht, wenn ich zum Wohlbefinden beitragen kann. Das

gilt zuallererst für die Bewohner\*innen. Ich nehme mir Zeit für sie, trinke Kaffee mit ihnen und höre ihnen zu. Ich mag ihre Geschichten von früher, schon, weil sie ihnen wichtig sind. Das versuche ich auch den Mitarbeiter\*innen zu vermitteln. Damit sie etwas erfahren über die Menschen, die sie pflegen. Dieses Interesse am Gegenüber ist sehr wichtig. Das gilt gleichermassen für das Verhältnis zu Mitarbeiter\*innen. Wenn jemand krank war, gehe ich auf die Person zu und frage, wie es ihr geht. Wir müssen uns aufeinander verlassen können. Der achtsame Umgang miteinander ist Teil davon.»

#### **Wir haben vieles auf die Beine gestellt**

Wie wichtig es ist, sich aufeinander verlassen zu können, hat auch das Jahr 2021 gezeigt: «Anfang des Jahres waren viele Bewohner\*innen und ein grosser Teil der Mitarbeiter\*innen an Corona erkrankt. Dennoch hat das Haus perfekt funktioniert. Alle waren füreinander da, wie die Musketiere. Wir haben enormen Druck gespürt – nicht von den Bewohner\*innen oder Mitarbeiter\*innen, sondern durch unseren Willen, alles richtig zu machen. Wir haben uns ständig gefragt, was wir besser machen können. Wir haben jeden Tag eine Person eingeplant, die nicht pflegt. Die nur von Zimmer zu Zimmer geht, mal Kaffee mit den Bewohner\*innen trinkt oder Spiele spielt, zur Aktivierung. Eine schwierige Zeit – für die Bewohner\*innen und auch die Mitarbeiter\*innen.»

#### **Wir sind ein gutes Team**

Noch einmal möchte Natascha Radenovic eine solche Zeit nicht durchleben müssen. Darum weiss sie auch die neue Personalmarketingkampagne sehr zu schätzen: «Die Kampagne stellt den Menschen in den Vordergrund. Sie erzählen, was Domicil zum «Great Place to Work» macht. Das ist wichtig. Die Unterstützung für persönliche Weiterentwicklung ist ein Plus. In den 15 Jahren, in denen ich hier bin, gab es keine zwei Jahre, in denen ich keine Weiterbildung gemacht habe. Ich habe als diplomierte Pflegefachfrau begonnen und arbeite heute als Geschäftsleiterin. Das sagt viel aus – vor allem über Domicil.»

#### **Ein guter Tag ist ein ereignisreicher Tag**

Ihre Motivation schöpft Natascha Radenovic aus dem Kontakt zu Menschen: «Ich bin gern unter Menschen, gehe gerne arbeiten. Das tut mir gut. Ich weiss nicht, ob es überhaupt gute oder schlechte Tage gibt. Manchmal ist man traurig oder genervt, weil etwas nicht funktioniert hat. Schlecht aber war der Tag deshalb dennoch nicht. Man hat etwas gelernt.»

# Integrierte Versorgung nimmt Form an.

*Die Kundinnen und Kunden von Domicil sollen aus einer Hand sämtliche Pflege- und Betreuungsleistungen erhalten, die sie für ein selbstbestimmtes Leben im Alter benötigen. Diesem Ziel der integrierten Versorgung ist Domicil 2021 einen grossen Schritt näher gekommen.*

Mit den Babyboomern wird eine Generation alt, die nach neuen Konzepten für Pflege und Unterstützung im Alter verlangt. Die Jahrgänge zwischen 1946 und 1964 wollen ihr Leben eigenständig gestalten und sind sich gewohnt, dabei auf eine breite Palette an Dienstleistungen zugreifen zu können. Mit diesem Anspruch werden sie auch ihr drittes und viertes Alter leben und selbst bestimmen, wie sie sich unterstützen lassen.

Bereits vor mehreren Jahren hat Domicil damit begonnen, das Wohn- und Dienstleistungsangebot auf die Bedürfnisse der kommenden Generationen älterer Menschen auszurichten. Egal, wann, wo und wie oft die Kundinnen und Kunden Unterstützung brauchen: Bei Domicil können sie künftig zwischen zahlreichen Dienstleistungen aus den Bereichen Wohnen, Pflege, Therapie, Gastronomie und Haushalt wählen. Auf dem Weg zu einer solchen integrierten Versorgung hat das Unternehmen im Berichtsjahr wiederum Fortschritte gemacht.

## **Neue Konzepte für Übergangspflege und Private Spitex**

Das Angebot der Domicil Übergangspflege wurde weiterentwickelt. Domicil stellte den Sozialdiensten und Spitälern das neue Konzept vor, das eine lückenlose rehabilitative Pflege nach einem Spitalauf-

enthalt sicherstellt. Auf Basis eines geriatrischen Assessments wird für alle Patientinnen und Patienten ein persönlicher Behandlungsplan erstellt. Ein spezialisiertes Pflegeteam unterstützt sie auf dem Weg in eine grösstmögliche Selbstständigkeit. Dabei arbeiten Fachpersonen aus Pflege, Physiotherapie, Ergotherapie und Logopädie eng zusammen. Die medizinische Betreuung übernimmt eine auf Geriatrie spezialisierte Klinik. Eine Fachperson der Sozialberatung begleitet die Patientinnen und Patienten und ihre Angehörigen während des Aufenthalts und kümmert sich um passende Anschlusslösungen nach der Übergangspflege.

Um älteren Menschen auch im eigenen Zuhause die hohe Pflege- und Betreuungskompetenz von Domicil anbieten zu können, übernahm das Unternehmen 2019 die damalige Private Spitex GmbH. Deren Verwaltungsrat, die neue Geschäftsleiterin Monika Buchs und die Direktion von Domicil haben 2021 gemeinsam die Strategie für die nächsten Jahre erarbeitet. Demnach soll die Private Spitex AG – inzwischen in eine Aktiengesellschaft umgewandelt – qualitativ und quantitativ wachsen sowie grösstmögliche Synergien zu den stationären Einrichtungen von Domicil nutzen.

### **Apotheke und Gastronomie stärken ihre Positionen**

Die Domicil Apotheken AG hat sich im Berichtsjahr ebenfalls weiterentwickelt. Dank Digitalisierung und Robotik gelingt es ihr immer besser, die logistischen Herausforderungen bei der pharmazeutischen Versorgung der Betriebe von Domicil zu meistern. Die modernen Technologien ermöglichen, Prozesse sicher und effizient zu gestalten und teilweise sogar zu automatisieren.

Auch in der altersgerechten Gastronomie konnte Domicil die Marktposition stärken. Das Küchenteam der Domicil Cuisine bereitet jährlich 75'000 genussfertige, saisonale Mahlzeiten zu, die Seniorinnen und Senioren nach Hause geliefert bekommen. Domicil produziert die Mahlzeiten nach ernährungswissenschaftlichen Kriterien mit regionalen Zutaten und bietet sie zu attraktiven Preisen an. Die persönliche Lieferung ist dabei ein geschätztes Plus.



## «Mehr Zeit für das Wesentliche.»

**Patrizia Baeriswyl**  
Geschäftsleiterin Domicil  
Kompetenzzentrum Demenz  
Bethlehemacker, Elfenau und  
Wildermettpark



**Patrizia Baeriswyl** leitet das Domicil Kompetenzzentrum Demenz Bethlehemacker, Elfenau und Wildermettpark. Das Zusammenführen der drei Betriebe zu einer Organisationseinheit ist für sie auch ein Qualitätsthema: «Die neuen Organisationseinheiten ermöglichen uns, Synergien zu nutzen und die Skills unserer Mitarbeiter\*innen gezielt einzusetzen. Dadurch steigern wir nicht nur unsere Qualität, sondern auch die Lebensqualität der Bewohner\*innen. Das ist immer unser Ziel, wenn wir von einer Qualitätssteigerung sprechen: Was können wir tun, damit es den Bewohner\*innen besser geht? Das betrifft auch das Thema Effizienz. Für mich bedeutet es, lean zu arbeiten – das heisst, Prozesse so zu verschlanken, dass mehr Zeit für das Wesentliche bleibt. Wenn ich effizienter arbeite, habe ich mehr Zeit für die Bewohner\*innen und mehr Zeit für Qualität.»

### **Kompetenzen nutzen und fördern**

Um die Qualität für die Bewohner\*innen zu steigern, hat Patrizia Baeriswyl zusammen mit allen Häusern des Domicil Kompetenzzentrum Demenz ein Grundlagenkonzept erarbeitet: «Jedes Haus hat seine Stärken und Schwächen. Das Konzept definiert unsere Haltung und formuliert unseren Anspruch, grösstmögliche Qualität zu bieten und dafür unsere Kompetenzen gezielt einzusetzen. Wir wollen wirksame Lösungen erarbeiten und Synergien nutzen. So ist

beispielsweise eine Wundexpertin für mehrere Standorte zuständig. Weiter haben wir gemeinsam mit der Berner Fachhochschule ein Ernährungskonzept erarbeitet, das auf die Bedürfnisse von Menschen mit Demenz ausgerichtet ist. Dieses setzen wir mit Domicil Cuisine für alle Häuser des Domicil Kompetenzzentrum Demenz um. Wir erreichen damit eine deutliche Verbesserung in Qualität und Effizienz und können uns auf dieser Grundlage weiterentwickeln.»

*«Viele Mitarbeiter\*innen haben keine Lust, Dienst nach Vorschrift zu machen. Sie wollen weitergehen.»*

#### **Hohe Ansprüche pflegen**

2021 war ein strenges Jahr. Dennoch hat sich Domicil in dieser Zeit weiterentwickelt. Für Patrizia Baeriswyl ist dies auch eine Frage des Berufsstolzes. «Viele Mitarbeiter\*innen haben keine Lust, Dienst nach Vorschrift zu machen. Sie wollen weitergehen. Sie sind stolz darauf, wenn sie etwas für unsere Bewohner\*innen erreicht haben. Wir haben hohe Ansprüche an uns selbst, wollen uns weiterentwickeln und

nicht stillstehen. Das gilt auch für mich persönlich. Wenn ich etwas weiterentwickeln kann, etwas umsetzen oder mittragen, das treibt mich an. Ich bin überzeugt davon, dass wenn wir eine hohe Qualität anstreben, wir auch wirtschaftlich arbeiten.»

# Wechsel in der Führung.



**Rosmarie Habegger**



**Clemens Stampfli**

Rosmarie Habegger wurde im Februar 2021 pensioniert. Während 22 Jahren hat Rosmarie Habegger Domicil mitgeprägt, davon war sie während 13 Jahren als Geschäftsleiterin im Domicil Kompetenzzentrum Demenz Oberried tätig. Vor ihrer Pensionierung durfte Rosmarie Habegger den Neu- und Erweiterungsbau einweihen. Ihre Nachfolge hat Clemens Stampfli angetreten.



**Beatrice Hueber**



**Pascal Studer**

Im April 2021 ging Beatrice Hueber in Pension. Während etwas mehr als 11 Jahren hat sie als Geschäftsleiterin Domicil Ahornweg erfolgreich geführt und sich gruppenweit in verschiedensten Projekten engagiert. Pascal Studer übernahm die Geschäftsleitung von Domicil Ahornweg, das er zusammen mit Domicil Mon Bijou als Organisationseinheit führt.



**Marcel Rancetti**



**Urs Egli**

Seit Februar 2021 führt Urs Egli Domicil Wyler zusammen mit Domicil Weiermatt und Domicil Kompetenzzentrum Demenz Serena als Organisationseinheit. Marcel Rancetti, bisheriger Geschäftsleiter von Domicil Wyler, hat Domicil Anfang 2021 verlassen.



**Monika Buchs**



**Toni Mittelbach**

Monika Buchs wurde im Februar 2020 die Geschäftsleiterin von Domicil Lindengarten und hat dieses Haus durch die schwierige Zeit der Pandemie geführt. Nachdem bei der Privaten Spitex AG der bisherige Geschäftsleiter Peter Lehmann im August 2021 pensioniert wurde, hat Monika Buchs seine Nachfolge angetreten. Derweil übernahm auf diesen Zeitpunkt Toni Mittelbach die Geschäftsleitung von Domicil Lindengarten. Zuvor hatte er als Leiter Gastronomie während 11 Jahren im Domicil Alexandra gewirkt.



**Urs Eisenring**



**Stefan Staub**

Im September 2021 hat Urs Eisenring die Leitung von Domicil Baumgarten abgegeben. Sein Nachfolger ist Stefan Staub.



**Heinz Müller**



**Pia Zwahlen**

Heinz Müller hat die Villa Sutter per Ende Jahr verlassen. Neue Geschäftsleiterin der Villa Sutter ist Pia Zwahlen.

Allen Führungskräften, die Domicil im 2021 nach teils langjähriger Tätigkeit verlassen haben, **danken wir herzlich für ihr Engagement.**



# Domicil in Kürze.

## Standorte



### 23 Häuser

in der Stadt und Region Bern.  
Dazu gehören Standorte in Belp,  
Bümpliz, Hinterkappelen,  
Münchenbuchsee, Nidau, Stettlen,  
Thun und Urtenen-Schönbühl.



An unseren Standorten bieten wir  
**496 Wohnungen** und  
**1154 Pflegeplätze**

## Rundumangebot

### Umfassende Pflege

An allen Standorten bieten wir ein Angebot für Menschen, die auf umfassende Unterstützung und Pflege angewiesen sind.

### Wohnen à la carte

Älteren Menschen, die selbstständig leben und sich eine sichere Umgebung wünschen, bieten wir an verschiedenen Standorten 1- bis 3-Zimmer-Wohnungen. Je nach Bedarf können Zusatzleistungen aus Hotellerie, Pflege und Wellness à la carte bezogen werden.

### Domicil Kompetenzzentrum Demenz

Fünf Standorte bilden das Domicil Kompetenzzentrum Demenz. Menschen, die an einer mittleren bis schweren Demenz erkrankt sind, finden hier ein einzigartiges Angebot sowie eine passende Tagesstruktur. Wir bieten eine Infrastruktur mit Fokus auf Emotionalität und Bewegung.

### Tagesaufenthalt

Zur Entlastung von pflegenden Angehörigen bieten wir für pflegebedürftige Personen oder Menschen, die an einer Demenz erkrankt sind, Aufenthalte mit einer Tagesstruktur – entweder regelmässig oder nach Bedarf.

### Domicil Übergangspflege

Wir bieten rehabilitative Pflege und Erholung für ältere Menschen, die aufgrund eines Spitalaufenthaltes nicht sofort wieder das selbstständige Leben in den eigenen vier Wänden aufnehmen können oder vorübergehend vermehrt Pflege und Therapien beanspruchen.

### Ambulante Pflege und Betreuung

Die Private Spitex sorgt dafür, dass ältere Menschen zu Hause ihr selbstständiges Leben führen können, auch wenn sie im Alltag auf Unterstützung und Pflege angewiesen sind.

### Pharmazeutische Versorgung

Die Domicil Apotheken AG ist für mehrere Domicil Standorte für die pharmazeutische Versorgung verantwortlich. Zur Domicil Apotheken AG gehört die Friedens-Apotheke in der Stadt Bern.

### Domicil Mahlzeitendienst

Der Domicil Mahlzeitendienst bietet eine gesunde, ausgewogene Ernährung für zu Hause. Alle Mahlzeiten werden von unserem erfahrenen Küchenteam der Domicil Cuisine mit Liebe und Kreativität zubereitet. Wir zeichnen uns aus durch eine persönliche Lieferung und nehmen uns Zeit für unsere Kundinnen und Kunden.

## Leben und Wohnen im Domicil



**1699** Bewohnerinnen  
Bewohner



**86.6 Jahre** Durchschnittsalter  
in der Umfassenden



**83.5 Jahre** Pflege

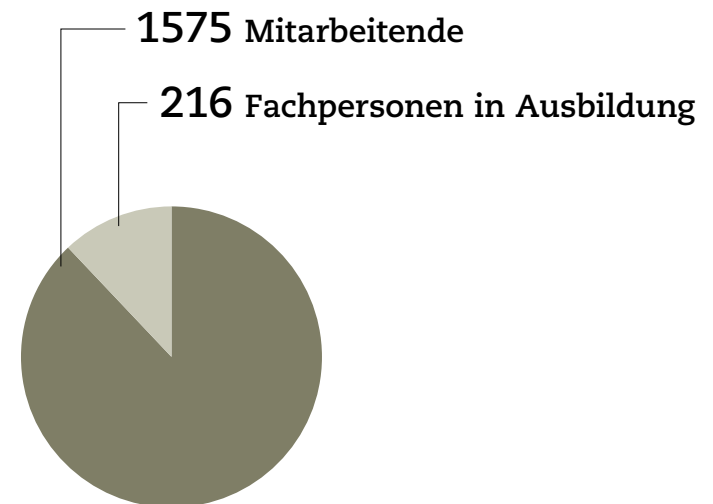
**Ø 2,2 Jahre**

Durchschnittszeit, die Bewohnerinnen  
und Bewohner in der Umfassenden  
Pflege leben.

**90,5 % Kundenzufriedenheit**

## Arbeiten bei Domicil

Domicil beschäftigt **1791** Mitarbeitende  
aus **68** Nationen





**Domicil**

Postfach  
3001 Bern

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