

JAHRESBERICHT 2025



JAHRESBERICHT 2025

LOCALMED & CITY NOTFALL AG
Bogenschützenstrasse 9A
3008 Bern



INHALTSVERZEICHNIS

Vorwort Präsident Verwaltungsrat und Vorsitzender der Geschäftsleitung	4-5
Zahlen Mitarbeitende	6
Zahlen Patientinnen und Patienten	7
Strukturen schaffen, Zukunft gestalten	8-9
Vom ambulanten Notfall zur Kindermedizin	10-11
Wo Alpakas führen und der Alltag nie stillsteht	12-13
Der City Notfall beim Sportlager Fiesch	14-15
Zukunftsfähige Laborlösungen für alle Standorte	16-17
Quickticket: Mehr Transparenz, mehr Zeit für Patientinnen und Patienten	18-19
20 Jahre City Notfall	20-21
Standorte in der Übersicht	22

FÜR EINE STARKE INTEGRIERTE VERSORGUNG

Das Geschäftsjahr 2025 war für das Unternehmen ein Jahr der Weiterentwicklung und der strategischen Vorbereitung auf die künftige Ausrichtung. Dabei bestätigt uns die steigende Nachfrage nach unserem medizinischen Leistungsangebot unsere wichtige Rolle in der ambulanten Notfall- und Grundversorgung.

Die Lindenhofgruppe hat den Verwaltungsrat im vergangenen Jahr bewusst neu aufgestellt. Ziel dieser Neuausrichtung ist es, die Zusammenarbeit innerhalb der Lindenhofgruppe und den Tochterunternehmen weiter auszubauen. Im Fokus steht insbesondere die Optimierung der Prozesse an den Schnittstellen zwischen praxis-ambulanten, spital-ambulanten und stationären medizinischen Dienstleistungen. Eine gut abgestimmte, integrierte Versorgung ist entscheidend für Qualität, Effizienz und Patientenzufriedenheit.

Die Entwicklung unserer Patientenzahlen unterstreicht diese Bedeutung. Insgesamt wurden im vergangenen Jahr rund 115'000 Konsultationen durchgeführt, was einem Wachstum von 2,5 % gegenüber dem Vorjahr entspricht. Davon entfielen rund 60'000 Behandlungen auf unsere Localmed Hausarztpraxen und den Localinomed-Standorten für Kinder- und Jugendmedizin sowie etwa 55'000 auf die beiden Notfallbetriebe City Notfall PostParc und Notfall Sonnenhof. Dieses

Wachstum ist sehr erfreulich und festigt unsere Position als verlässliche Partnerin in der medizinischen Grund- und Notfallversorgung in und um Bern.

Ein konkreter Fortschritt im operativen Betrieb ist die Einführung des digitalen Quicktickets im City Notfall PostParc. Damit konnten die Abläufe am Empfang gezielt entlastet und gleichzeitig für Patientinnen und Patienten ein einfaches und transparentes System geschaffen werden. Insbesondere die verlässliche Einschätzung der Wartezeiten trägt zu einer höheren Zufriedenheit bei und bildet eine wichtige Grundlage für weitere Prozessoptimierungen.

Neben der operativen Leistungserbringung haben wir auch in zentrale Themen der Weiterentwicklung investiert.

Über alle Standorte hinweg haben wir rund 40 Assistenzärztinnen und -ärzte ausgebildet und damit einen wichtigen Beitrag zur medizinischen Nachwuchsförderung geleistet. Die MPK-Sprechstunden wurden gezielt weiterentwickelt und insbesondere im Bereich der Wundversorgung ausgebaut. Ergänzend konnten wir die Einführung des neuen Tarifsystems TARDOC erfolgreich vorbereiten.

Der Verwaltungsrat und die Geschäftsleitung danken allen Mitarbeitenden herzlich für ihr grosses Engagement und ihren täglichen Einsatz. Sie tragen entscheidend dazu bei, dass wir unsere Leistungen in hoher Qualität und mit grosser Verlässlichkeit erbringen können.

und spezialisierten Leistungen wird dabei weiter an Bedeutung gewinnen. Ebenso zentral bleibt die Sicherstellung einer hohen medizinischen Qualität und einer einfachen Zugänglichkeit für Patientinnen und Patienten. Durch etablierte Qualitätsprozesse, Leitlinien und Qualitätszirkel sowie geplante Rezertifizierungen einzelner Standorte verfolgen wir das Ziel, uns kontinuierlich weiter zu verbessern.

zwischen den ambulanten Einheiten, den Notfallstrukturen und spezialisierten Leistungen wird dabei weiter an Bedeutung gewinnen. Ebenso zentral bleibt die Sicherstellung einer hohen medizinischen Qualität und einer einfachen Zugänglichkeit für Patientinnen und Patienten. Durch etablierte Qualitätsprozesse, Leitlinien und Qualitätszirkel sowie geplante Rezertifizierungen einzelner Standorte verfolgen wir das Ziel, uns kontinuierlich weiter zu verbessern.



Dr. rer. pol. Marc Schulthess,
Präsident Verwaltungsrat



Dr. med. Michael Hofer,
Vorsitzender der
Geschäftsleitung

UNSER VERWALTUNGSRAT

ZAHLEN MITARBEITENDE

Standort	FTE 2025	MA 2025	FTE 2024	MA 2024
City Notfall PostParc	36.5	61	34.1	54.6
Notfall Sonnenhof	31.20	39	28.9	39.0
Localmed Bern	13.75	29	14.2	21.9
Localinomed	10.05	20	9.0	17.5
Localmed Köniz	6.4	17	4.3	14.6
Localmed Gurmels	9.15	20	8.5	13.2
Localmed Laupen	8.20	9	7.7	12.8
Localmed Schliern	5.4	8.6	4.9	7.0
Management Services	5.8	9	5.6	8.4
TOTAL	128.35	214	117.2	189
Anzahl Lernende	12	12	16	16
	140.35	226	133.2	205

Per Ende 2025 beschäftigten wir über alle Standorte hinweg 214 Mitarbeitende in 128,35 Vollzeitstellen. Dies unterstreicht das kontinuierliche Wachstum der Organisation und den gezielten Ausbau der personellen Ressourcen zur Sicherstellung einer qualitativ hochwertigen Versorgung. Die Differenz zwischen Mitarbeitenden und Vollzeitstellen verdeutlicht dabei die hohe Flexibilität unserer Arbeitszeitmodelle und zeigt, dass viele Mitarbeitende in Teilzeit tätig sind. Im vergangenen Jahr haben wir zudem 12 Lernende beschäftigt, womit wir zur nachhaltigen Sicherung von Fachkräften beitragen.



ZAHLEN PATIENTINNEN & PATIENTEN

Standort	2025	2024
City Notfall PostParc	34'236	35'053
Notfall Sonnenhof	21'279	21'095
Localmed Bern	19'310	18'596
Localinomed	8'475	8'484
Localmed Köniz	6'534	5'555
Localmed Gurmels	8'734	8'290
Localmed Laupen	11'975	9'365
Localmed Schliern	5'058	6'281
TOTAL	115'601	112'719

Im Vergleich zum Vorjahr ist die Zahl der behandelten Patientinnen und Patienten leicht angestiegen. Diese Entwicklung bestätigt uns die anhaltend hohe Nachfrage unseres medizinischen Angebotes und das Vertrauen, das unsere Patientinnen und Patienten uns entgegenbringen.

STRUKTUREN SCHAFFEN, ZUKUNFT GESTALTEN

Seit Dezember 2024 bin ich als Leiter Management Services Teil der Localmed & City Notfall AG. Wie bei einem Antritt in eine neue Funktion und ein neues Unternehmen üblich, war das erste Jahr geprägt von einer intensiven Einarbeitung und dem gegenseitigen Kennenlernen einerseits sowie dem Einbringen eigener Erfahrungen und Ideen andererseits.

Bereits vor meinem Stellenantritt wurde der Bereich Management Services im Sommer 2024, im Zusammenhang mit dem Rücktritt von Daniel Galli und der Übernahme von Michael Hofer als CEO, einer Reorganisation unterzogen.

Neben den Bereichen HR, Marketing/Kommunikation und IT wurde ein neues Projekt-Team geschaffen, das zentrale und standortübergreifende Aufgaben übernimmt. Zusammen mit den Anpassungen am Organigramm – darunter die direkte Unterstellung des Bereichs Marketing/Kommunikation unter den CEO – sowie der vertieften Zusammenarbeit mit der Lindenhofgruppe in den Bereichen Patientenadministration, Finanzen und Controlling ist der Bereich organisatorisch zweckmässig und zukunftsorientiert aufgestellt.

Personell sind die Ressourcen aus meiner Sicht aktuell noch eher knapp bemessen. Dies betrifft insbesondere die Bereiche HR und IT, was sich teilweise auch im Kerngeschäft an der Front bemerkbar macht.

In diesem Zusammenhang hoffe ich, im Jahr 2026, gemeinsam mit den Kolleginnen und Kollegen in der Geschäftsleitung, entsprechende Massnahmen umsetzen zu können.

Veränderungen im Management gehen nicht selten auch mit personellen Veränderungen innerhalb der Teams einher. Dies war bei uns mit dem Austritt von Simone Fäh als langjährige und erfahrene HR-Fachspezialistin im Februar 2025 ebenfalls der Fall. Die ersten fünf Monate standen für mich daher – neben der Einarbeitung und dem Kennenlernen – im Zeichen einer HR-Übergangslösung zur Sicherstellung des Tagesgeschäfts sowie der Neubesetzung des HR-Teams.

Mit Nadine Lehmann und Michaela Lauber konnten zwei HR-Fachexpertinnen mit gemeinsam umfangreicher Erfahrung in den Bereichen Lohnverarbeitung, Beratung, HR-Prozessentwicklung, Digitalisierung sowie HR-System-Know-how (PEP, Business Central) für das Unternehmen gewonnen werden.

Neben der Neubesetzung und Einarbeitung des Teams stellte im HR insbesondere die Einführung des Lindenhofgruppen-übergreifenden HR-Systems «Business Central» per Anfang 2025 eine zusätzliche Herausforderung dar. Die Ablösung eines Systems ist in der Regel nicht mit der Abschaltung des alten Systems und dem Go-live des neuen abgeschlossen. Bis sämtliche

Kinderkrankheiten behoben und die zugehörigen Prozesse vollständig überarbeitet sind, vergehen erfahrungsgemäss ein bis zwei Jahre – insbesondere dann, wenn diese Arbeiten parallel zum operativen Tagesgeschäft erfolgen.

Gemeinsam mit dem im Jahr 2024 neu aufgestellten Projekt-Team wurden im vergangenen Jahr, parallel zu den laufenden Projekten, die künftigen Aufgaben und Zuständigkeiten dieses Teams definiert. Ziel ist es, dass sich das Projekt-Team neben der Durchführung von Projekten verstärkt um standortübergreifende Aufgaben kümmert und damit eine möglichst einheitliche Prozesslandschaft über alle Standorte hinweg sicherstellt.

Ein konkretes Beispiel hierfür ist die im vergangenen Jahr durch Tamara Schüpbach begleitete Umstellung der Laborgeräte von Risch auf Labpoint/Axonlab. Ziel dieses Projekts war es, an allen Standorten mit einem einheitlichen Lieferanten und Ansprechpartner zu arbeiten und durch die Konsolidierung der Prozesse einen einheitlichen Standard zu etablieren.

Eine vergleichbare standortübergreifende Lösung wird ab 2026 auch für den medizinischen Gerätepark angestrebt. Zu diesem Zweck wurde Ende 2025 eine standortübergreifende Inventarisierung sämtlicher medizinischer Geräte durchgeführt. Wir möchten künftig die Wartung und Instandhaltung unserer medizinischen Geräte über möglichst nur einen Partner abwickeln. Dies soll neben Kosteneinsparungen insbesondere auch zu prozessualen Verbesserungen im Kerngeschäft führen.

Der Hauptfokus des Projekt-Teams lag im Jahr 2025 jedoch auf dem Projekt «Standort Kerzers». Nach einer längeren Vorprojektphase konnte im Januar 2025 mit der Umsetzung begonnen werden. In Kerzers soll in Zusammenarbeit mit der Gemeinde Kerzers Ende 2026 beziehungsweise Anfang 2027 das neue Ärztezentrum Kerzers zur Sicherstellung der medizinischen Grundversorgung eröffnet werden.

Während die Gemeinde Kerzers für den Umbau des ehemaligen Restaurants «Märlipinte» verantwortlich ist, übernehmen wir intern die Planung und Beschaffung des Mobiliars, der medizinischen Geräte sowie des Personals. Ende 2025 konnte mit der Rekrutierung von Anja Nussbaum als leitende MPA ein wichtiger Meilenstein erreicht werden. Die Rekrutierung der ärztlichen Leitung soll idealerweise bis Mitte 2026 abgeschlossen werden.



Thomas Marras,
Leiter Management Services

VOM AMBULANTEN NOTFALL ZUR KINDERMEDIZIN

Aufgrund des breiten klinischen Spektrums entschied ich mich für die Facharzt Ausbildung in Allgemeinmedizin. In dieser Zeit betreute ich sowohl erwachsene Patientinnen und Patienten als auch Kinder – von der Geburt über Notfallkonsultationen bis hin zur stationären Versorgung.

Über mehrere Jahre hinweg war ich im City Notfall PostParc sowie im schulärztlichen Dienst tätig. Dort lag der Schwerpunkt auf den obligatorischen Untersuchungen im 2. Kindergarten sowie in der 4. und 8. Klasse. Ergänzend führte ich Bedarfsabklärungen für Psychomotorik und Logopädie durch. Der regelmässige Austausch mit Lehrpersonen und der Schulsozialarbeit ermöglichte wertvolle Einblicke in den Schulalltag und die Lebenswelt der Kinder. Die weiterführende medizinische Betreuung erfolgte jedoch durch die niedergelassenen Kinderärztinnen und Kinderärzte. Der Kontakt zu den Kindern blieb entsprechend punktuell, und klassische ärztliche Tätigkeiten wie das Ausstellen von Rezepten gehörten nicht zu meinem Aufgabenbereich.

Vor einigen Jahren unterstützte ich das Localinomed in Bern temporär, um einen personellen Engpass zu überbrücken. Als sich vor einigen Monaten erneut die Gelegenheit bot, ins Localinomed zu wechseln, habe ich diese mit grosser Freude wahrgenommen.



Besonders schätze ich die Möglichkeit, Kinder und ihre Familien über einen längeren Zeitraum zu begleiten und ihre Entwicklung kontinuierlich miterleben. In meiner Funktion bin ich eine zentrale Ansprechperson für andere pädiatrische Fachpersonen und kann bereits vor dem Schuleintritt präventiv tätig werden.

Die Arbeit im Localinomed Bern bereitet mir grosse Freude – nicht zuletzt dank eines engagierten und kollegialen Teams.



Dr. med. Kerstin Rehbein,
Fachärztin Allgemeine
Innere Medizin



WO ALPAKAS FÜHREN UND DER ALLTAG NIE STILLSTEHT



Als Highlight unter vielen schönen Team-Momenten bleibt vor allem ein Ereignis besonders in Erinnerung: unser Team-Event im vergangenen Jahr. In drei Gruppen – sodass wirklich alle teilnehmen konnten – durften wir ein ebenso lustiges wie wunderbares Alpaka-Trekking in der Natur von Ortschaften erleben. Beim Spaziergang mit den Alpakas war die Aufgabe klar: Wir sollten sagen, wo's langgeht – nicht umgekehrt. In der Praxis zeigte sich allerdings rasch, dass die Alpakas ausgesprochen autonom unterwegs sind.

Führen, Entscheiden über Fress- oder Liegepausen wäre eigentlich unsere Aufgabe gewesen, erwies sich aber als gar nicht so einfach. Der gelungene Tag fand seinen gemütlichen Ausklang bei Grilliertem, reichlich Beilagen und einem feinen Dessertbuffet im Pfadiheim Ortschaften.

Das Jahr 2025 war für mich, die ich nun schon seit 2012 im Notfall Sonnenhof arbeite, vor allem durch den Leitungswechsel sehr prägend. Jean-Marc Gauer trat Ende November 2025 in den wohlverdienten Ruhestand – oder besser gesagt: Er wagte mehr als nur einen Schritt über eine Übersee-Distanz hinweg. Ein Leben und Arbeiten ausserhalb Europas war ihm bereits aus seiner Zeit in Ras al-Khaimah vertraut. Gemeinsam mit seiner Frau ist er in deren Heimat auf die Philippinen ausgewandert.

Jean-Marc Gauer hat mit seiner warmherzigen Art, seiner Geduld und seinem ehrlichen Interesse an jedem Einzelnen etwas geschaffen, das bleibt. In seinen Fussstapfen übe ich mich aktuell darin, nichts zu überstürzen und Ruhe sowie Beständigkeit zu bewahren – auch wenn es an sprudelnden Ideen für 2026 nicht mangelt.

Langweilig wurde es uns im klinischen Alltag garantiert nie. Zunehmend herausfordernd und belastend sind die fehlenden stationären Aufnahmekapazitäten. In Zahlen ausgedrückt behandelten wir im Jahr 2025 insgesamt 11'766 Notfallpatientinnen und -Patienten, das sind 302 mehr als im Jahr 2024. Rein rechnerisch entspricht dies lediglich 0.8 Patientinnen und Patienten pro Tag – gefühlt war es jedoch deutlich mehr. Grund dafür waren ausgeprägte Spitzentage mit erstmals über 50 Notfallkonsultationen an einem einzigen Tag. Auch die geplanten Nachkontrollen nahmen weiter zu: von 3'017 Konsultationen im Jahr 2024 auf 3'464 im Jahr 2025, ein Plus von 447 Patientinnen und Patienten. Dies brachte uns nicht nur organisatorisch, sondern auch räumlich an unsere Kapazitätsgrenzen.

Nebst vielen anderen Tätigkeiten wurde viel gegipst, zahlreiche Schultern erfolgreich reponiert und unzählige distale Radiusfrakturen aufgehängt und versorgt. Wünschenswert wäre, dass dank TARDOC – der uns bislang vor allem Mehraufwand beschert hat – im Jahr 2026 eine statistische Auswertung zu Frakturversorgungen, Schulterrepositionen und Ähnlichem zur Verfügung stehen. Es gibt Glätteistage, an denen die Diagnose gefühlt zehnmals hintereinander «Sturz auf Eis» lautet -in unterschiedlichsten Variationen betroffener Körperregionen. Aktuell sind wir daher auf der Suche nach einer zweiten Aufhängevorrichtung mit sogenanntem «Mädchenfänger» (genderneutral wohl treffender: Fingerhülsen) für distale Radiusfrakturen.

Ich freue mich nun zunächst auf weniger Skistürze und vermisse die Bike-Stürze ehrlich gesagt noch nicht.

Mein grosses Lob und mein herzlicher Dank im Jahr 2025 gelten unseren topmotivierten, lernfreudigen, engagierten und pfiffigen Assistenzärzt:innen. Auch in strengen Schichten leisten sie Grossartiges – sie sind einfach toll!

Danke natürlich auch dem gesamten Team für euren grossen Einsatz im 2025.



Dr. med. Christine Heigl,
Leitende Ärztin Notfall
Sonnenhof

DER CITY NOTFALL BEIM SPORTLAGER FIESCH

Medizinische Betreuung des Berner Feriensportlagers in Fiesch.

In der ersten Herbstferienwoche der Stadt Bern übernahm das City Notfall Team erneut die medizinische Betreuung des Berner Feriensportlagers in Fiesch. Für die gesundheitliche Versorgung der rund 600 Kinder und Jugendlichen im Alter von 11 bis 16 Jahren sowie der etwa 200 Leiterinnen und Leiter standen zwei Ärzte und zwei medizinische Praxisassistentinnen (MPAs) zur Verfügung.

Die umfassenden Vorbereitungen beinhalteten insbesondere die Organisation von Medikamenten und medizinischem Versorgungsmaterial, um auf mögliche Erkrankungen und Verletzungen optimal vorbereitet zu sein. Das City Notfall Team ist ein fester Bestandteil des Leiterteams und arbeitet eng mit diesem zusammen, um eine ganzheitliche Betreuung der Teilnehmenden sicherzustellen.

Das medizinische Team war rund um die Uhr erreichbar und gewährleistete mittels Pikett-Dienst eine kontinuierliche medizinische Versorgung. Bereits im Vorfeld wurden die Leiterinnen und Leiter durch das City Notfall Team instruiert, wie bei kranken oder verletzten Kindern vorzugehen ist. Bei Bedarf wurden Isolationszimmer organisiert und betroffene Kinder engmaschig medizinisch betreut.

Während des Lagers wurden unter anderem grippale Infekte, Magen-Darm-Erkrankungen, Frakturen sowie Überdehnungen von Bändern behandelt. Die medizinischen Massnahmen reichten von Gipsanlagen, Nahtversorgungen bis hin zum Anlegen von Tapes. Neben der fachlichen Versorgung spielte auch der menschliche Aspekt eine wichtige Rolle: Mit Humor und persönlichem Engagement – bis hin zu spontanen musikalischen Einlagen der ärztlichen Leitung – wurde dazu beigetragen, Ängste zu lindern und Heimweh zu vertreiben.

Am Sonntagnachmittag trafen die Kinder und Leiterinnen und Leiter in Fiesch ein und starteten motiviert in eine abwechslungsreiche Lagerwoche mit zahlreichen sportlichen Aktivitäten wie Tennis, Tauchen, Trampolinspringen, Mountaincard, Pickleball, Geräteturnen, Tischtennis, Cheerleading und weiteren Programmpunkten.



Insgesamt wurden in diesem Jahr knapp 200 medizinische Konsultationen durchgeführt, die vom Team professionell und effizient abgewickelt wurden. Durch drei feste Sprechstunden sowie ein Piketttelefon konnte jederzeit eine flexible medizinische Betreuung sichergestellt werden. Das Leiterteam übernahm dabei die Ersttriage der Patient:innen und konnte viele Situationen direkt vor Ort kompetent betreuen.

Im Vergleich zu den Vorjahren gab es weniger Kinder mit Langzeitmedikation oder chronischen Erkrankungen. Der Medikamenten- und Materialverbrauch wurde entsprechend sorgfältig an die Anzahl der Teilnehmenden angepasst. Grössere medizinische Zwischenfälle blieben erfreulicherweise aus. Die häufigsten Behandlungsgründe waren Sportverletzungen sowie infektiöse Erkrankungen. Notwendige Röntgenuntersuchungen wurden durch Hausarztpraxen in und um Fiesch durchgeführt, und vereinzelte Spitaleinweisungen konnten gut koordiniert und zeitnah organisiert werden. Nur wenige Patient:innen mussten zur Nachkontrolle an ihre Hausärzt:innen überwiesen werden.

Dank der gut organisierten medizinischen Betreuung und der ausgezeichneten Zusammenarbeit zwischen medizinischem Team und Leiter:innen konnte das Berner Feriensportlager für alle Beteiligten sicher und erfolgreich durchgeführt werden. Bereits heute freuen wir uns auf das nächste Feriensportlager, um den Stadtberner Kindern erneut eine unvergessliche Woche voller sportlicher Erlebnisse, gemeinschaftlicher Erfahrungen, Freundschaften und glücklicher Momente zu ermöglichen.



Bettina Mühlemann,
Stv. Leitende Medizinische
Praxisassistentin City Notfall

ZUKUNFTSFÄHIGE LABORLÖSUNGEN FÜR ALLE STANDORTE

Zukunftsfähige Laborlösungen für alle Standorte

Im Jahr 2024 wurde innerhalb der Lindenhofgruppe die Partnerschaft mit der Firma LabPoint als strategischer Laborpartner gefestigt. Entsprechend hat auch Localmed & City Notfall als Tochtergesellschaft der Lindenhofgruppe ab Mitte 2024 eine neue Zusammenarbeit mit LabPoint als unser externer Laborpartner gestartet. Parallel dazu haben wir eine neue Partnerschaft mit AxonLab als neue Partnerin für die Labor-Geräte und Labor-Materialien initiiert.

Aller Anfang ist jedoch meist mit Herausforderungen verbunden. Auch dieses Vorhaben bildete keine Ausnahme. Neben zahlreichen vertraglichen Verhandlungsrunden, die bereits im Frühling 2024 noch unter dem damaligen CEO gestartet waren und erst im Frühjahr 2025 unter der neuen Leitung von MS erfolgreich abgeschlossen werden konnten – mit dem Ziel, alle Standorte in die neue Partnerschaft einzubinden – brachte die Umstellung sowohl IT-seitig als auch im Laborbetrieb tiefgreifende Veränderungen mit sich.

Im Laborbereich wurde eine umfassende Systemumstellung durchgeführt. Ziel war die Ablösung der unterschiedlichen Laborinformationssysteme unserer Standorte durch LabPoint. Die Umstellung stellte ein strategisch wichtiges Projekt dar, da das Labor eine zentrale Rolle in den klinischen und diagnostischen Prozessen einnimmt und höchste Anforderungen an Stabilität, Verfügbarkeit und Datenintegrität bestehen.

Die Einführung von LabPoint erfolgte unter erheblichem Zeitdruck, da sowohl organisatorische als auch externe Rahmenbedingungen einen engen Projektzeitplan vorgaben. Trotz dieser herausfordernden Ausgangslage konnte die Umstellung planmässig umgesetzt werden. Besonders hervorzuheben ist, dass der Systemwechsel ohne produktionsrelevante Störungen durchgeführt wurde. Der Übergang verlief fehlerfrei, sodass der laufende Laborbetrieb jederzeit aufrechterhalten werden konnte. Dies ist insbesondere vor dem Hintergrund der hohen Sensibilität der Laborprozesse als sehr positives Ergebnis zu bewerten.

Eine zusätzliche Komplexität ergab sich aus der parallelen Umstellung und Integration neuer Laborgeräte, welche von AxonLab zur Verfügung gestellt werden. Diese mussten sowohl technisch als auch softwareseitig an das neue Laborinformationssystem angebunden werden. Die gleichzeitige Migration von Systemen und Geräten erhöhte den Koordinationsaufwand deutlich und stellte hohe Anforderungen an Planung, Kommunikation und Testmanagement.

Bei der Umstellung unserer Microsems beispielsweise kam es zu Übermittlungsproblemen, die jedoch durch den grossen Einsatz aller Beteiligten behoben werden konnten. Der Laborbetrieb war währenddessen durch Backuplösungen jederzeit gewährleistet.

Solch komplexe Projekte bergen oftmals Kinderkrankheiten - diese wirken teilweise bis heute nach und binden auch nach dem offiziellen Projektabschluss Ende 2025 weiterhin Ressourcen. Die Umsetzung verlangte sowohl vom Projektteam rund um Tamara Schüpbach und Maurizio Burri als auch von den Mitarbeitenden im Kerngeschäft ein hohes Engagement und stellte sie zeitweise auf die Geduldsprobe.

Der erfolgreiche Abschluss des Projekts ist in hohem Masse dem Engagement aller beteiligten Mitarbeitenden zu verdanken. Insbesondere die enge Zusammenarbeit zwischen dem Projektteam, den Mitarbeitenden vor Ort sowie den externen Partnern erwies sich als entscheidender Erfolgsfaktor. Die hohe Einsatzbereitschaft, Flexibilität und Lösungsorientierung aller Beteiligten trugen massgeblich dazu bei, auch unvorhergesehene Herausforderungen effizient zu bewältigen.

Mit der Einführung der neuen Labor-Systemlösung von LabPoint steht dem Labor nun ein modernes, zukunftsfähiges System zur Verfügung, das die bestehenden Prozesse optimal unterstützt und eine stabile Basis für weitere digitale Entwicklungen bildet.

Mit AxonLab haben wir eine weitere Laborpartnerin gewonnen, mit welcher wir zuversichtlich in die Zukunft blicken. Die Umstellung hat gezeigt, dass für die einzelnen Standorte individuelle, prozessangepasste Lösungen umgesetzt werden können, während gleichzeitig ein zentraler Ansprechpartner zur Verfügung steht, der

standortübergreifende Erfahrungen und Best Practices einbringt.

Die Umstellung hat unser Unternehmen auch im Bereich Projektmanagement einen wichtigen Schritt vorangebracht. Dabei wurde deutlich, dass neben einer fundierten Planung insbesondere eine klare und zeitnahe Kommunikation entscheidend für den Projekterfolg ist – innerhalb des Projektteams, mit externen Partnern sowie mit den betroffenen Mitarbeitenden im Kerngeschäft.

Insgesamt kann die Laborumstellung insgesamt als voller Erfolg und als wichtiger Schritt für die zukünftige Weiterentwicklung unserer Laborpartnerschaft bewertet werden.



Maurizio Burri,
Leiter IT



Thomas Marras,
Leiter Management Services



Tamara Schüpbach
Projektleitung

QUICKTICKET: MEHR TRANSPARENZ, MEHR ZEIT FÜR PATIENTINNEN & PATIENTEN

Unser bisheriges Ticketsystem war über viele Jahre zuverlässig im Einsatz und hat sich im Praxisalltag bewährt. Da die bestehende Lösung jedoch end of life war und damit der Support zurückgefahren wurde, mussten wir uns nach einer Alternative umsehen. Im Rahmen einer Evaluation prüften wir mehrere Systeme und entschieden uns rasch für Quickticket.

Ausschlaggebend für diesen Entscheid war vor allem die Möglichkeit, die Ersttriage und die Berechnung der Wartezeiten zu automatisieren. Im früheren System war dafür immer ein telefonischer oder persönlicher Erstkontakt notwendig. Zudem beruhte die Einschätzung der Wartezeiten weitgehend auf Erfahrungswerten. Quickticket nutzt künstliche Intelligenz, um auf Basis aktueller Daten die voraussichtliche Wartezeit zu berechnen. Das System lernt kontinuierlich, wie schnell die jeweils diensthabenden Ärztinnen und Ärzte arbeiten, und verbessert damit die Genauigkeit der Prognosen.

Wichtige Kriterien bei der Auswahl waren die Benutzerfreundlichkeit, eine klare und übersichtliche Darstellung sowie aussagekräftige Reporting-Funktionen. Gleichzeitig gab es im Vorfeld auch Bedenken. Da derzeit keine Schnittstelle zu unserem Patienteninformationssystem besteht, muss Quickticket als zusätzliches Programm bedient werden, was einzelne zusätzliche Arbeitsschritte mit sich bringt. Zudem mussten sich die Mitarbeitenden daran gewöhnen, dass die Wartezeit nicht mehr durch die Medizinischen Praxis-

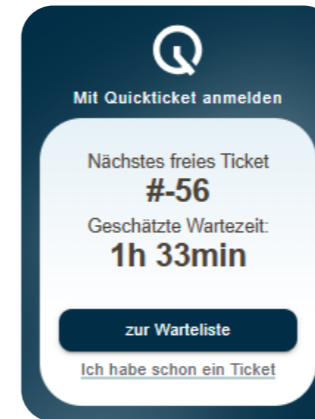
assistentinnen als auch Ärztinnen und Ärzte aktiv in den Einführungsprozess einbezogen.

Die Einführung erfolgte am 20. Oktober 2025. Im Vorfeld wurden Schulungen durchgeführt und die wichtigsten Prozesse definiert. Die Umstellung erfolgte schliesslich vollständig an einem Tag. Besonders erfreulich war, wie schnell die Patientinnen und Patienten das neue Angebot angenommen haben. Bereits am ersten Tag wurden Online-Tickets gezogen. Die Integration der Funktion auf unserer Website hat wesentlich dazu beigetragen.

In den ersten Wochen nahmen wir gemeinsam mit Quickticket verschiedene Optimierungen vor. Dazu gehörten Anpassungen bei der durchschnittlichen Behandlungsdauer, bei Labels sowie bei den Triagefragen. Diese Änderungen konnten unkompliziert umgesetzt werden. Ein entscheidender Erfolgsfaktor war die Haltung des Teams. Die Bereitschaft, sich auf neue Prozesse einzulassen und das System aktiv zu nutzen, war für den erfolgreichen Start von zentraler Bedeutung.

Bereits nach drei Monaten zeigte sich ein deutlich verändertes Bild. Heute werden 60 % der Tickets online gezogen, 35 % direkt vor Ort und nur noch 5 Prozent telefonisch. Die Reporting-Funktionen geben uns erstmals präzise Einblicke in die Auslastung der Praxis. Wir sehen, wann die Wartezeiten am längsten sind, wann die Nachfrage am höchsten ist und wie sich die Belastung über den Tag verteilt. Diese Informationen

schaffen eine wertvolle Grundlage für zukünftige Entscheidungen.



Auch im Arbeitsalltag sind die Veränderungen deutlich spürbar. Am Empfang ist es wesentlich ruhiger geworden, da die Anzahl telefonischer Anfragen stark zurückgegangen ist. Dadurch können sich die Mitarbeitenden besser auf die Betreuung der Patientinnen und Patienten konzentrieren. Die Rückmeldungen auf die neue Technologie sind überwiegend positiv. Gleichzeitig bleiben die bisherigen Zugangswege per Telefon oder persönlichem Besuch bestehen, sodass auch weniger technikaffine Personen weiterhin unkompliziert Unterstützung erhalten.

Rückblickend würden wir die Einführung von Quickticket jederzeit wieder in gleicher Weise umsetzen. Für zukünftige Optimierungen würden wir bei der Konfiguration noch mehr Zeit für Notfallpatientinnen und -patienten einplanen, um die Prognosen weiter zu verbessern. Insgesamt hat sich bestätigt, dass moderne Technologie einen echten Mehrwert bietet, wenn sie Prozesse vereinfacht und das Team spürbar entlastet.

Fortschritt bedeutet für uns, administrative Aufgaben zu reduzieren und dadurch mehr Zeit für die direkte Betreuung unserer Patientinnen und Patienten zu gewinnen. Genau das ist mit Quickticket gelungen. In den kommenden Monaten werden wir die Reporting-Daten weiter analysieren, zusätzliche Optimierungsmöglichkeiten prüfen und die Integration unseres Sprechstundenangebotes der Medizinischen Praxiskoordinatorinnen in das System vorantreiben.

Unsere Erfahrung zeigt, dass Technologie dann besonders wertvoll ist, wenn sie dort eingesetzt wird, wo sie konkrete Entlastung schafft und gleichzeitig die Qualität der Versorgung unterstützt. Quickticket übernimmt die laufende Berechnung der Wartezeiten, reduziert Unterbrechungen und schafft Transparenz. Damit gewinnen wir das, was in einer Notfallpraxis am wichtigsten ist: mehr Zeit für die Menschen, die unsere Hilfe benötigen.



Karen Liechti
Leitende Medizinische
Praxisassistentin City Notfall

20 JAHRE CITY NOTFALL

Donnerstag, 1. September 2005. Ein Datum, das für uns mehr ist als ein Kalendereintrag. Es war der Tag, an dem der City Notfall die Türen zu seiner ambulanten Notfallversorgung öffnete. Damals noch in überschaubaren Räumlichkeiten am Hirschengraben und mit dem Fokus auf ein klares Ziel: Die Notfallstationen und Spitäler der Stadt Bern zu entlasten.

Was als pragmatische Antwort auf eine zunehmend überlastete Spitalinfrastruktur begann, hat sich seither zu einer bewährten Adresse in der ambulanten Notfallmedizin entwickelt und ist heute wichtiger denn je.

Unsere Mitarbeitenden sind 365 Tage im Einsatz – von morgens um 7 bis abends um 22 Uhr. Sie versorgen nicht nur Schnittwunden, stabilisieren Sprunggelenkverletzungen oder behandeln Grippe und Lungenentzündungen, sie kümmern sich mit ihrem breiten Fachwissen und grösster Sorgfalt um jedes gesundheitliche Anliegen. Und das nicht nur vor Ort in der Praxis, sondern auch ausserhalb. Der City Notfall unterstützt, über die reguläre Arbeitszeit hinaus, den allgemeinen Notfalldienst für die Regionen vom ABV Bern Regio. So rücken unsere Dienstärzte z.B. aus wenn die Polizei bei einem Todesfall ruft oder es in einem Heim einen Besuch braucht. Wir sind in diesem Bereich zunehmend aktiv geworden und decken inzwischen jeden dritten Tag den 24h-Ausrückdienst ab. Damit leisten wir einen wichtigen Beitrag in der Notfallversorgung der Stadt Bern.

Im März 2016 folgte ein Umzug mit Symbolkraft. Unsere langjährigen Mitarbeitenden erinnern sich noch gut, wie wir in einer beispiellosen Nachtaktion den Standort wechselten, ohne den Betrieb auch nur eine Stunde zu unterbrechen. Abends um 22 Uhr wurden die Türen am Bubenbergplatz geschlossen und morgens um 7 Uhr, voll betriebsbereit, an der Schanzenstrasse eröffnet. Eine logistische und personelle Meisterleistung, die den einzigartigen Spirit unseres Teams zeigt.

Unsere Walk-In Praxis, die sich heute über zwei Etagen erstreckt, ist für viele Berner und Bernerinnen die erste Anlaufstelle, wenn es schnell gehen muss und kein Spital notwendig ist. Doch auch der zunehmende Mangel an Hausärztinnen und Hausärzten macht sich seit einiger Zeit bei uns deutlich bemerkbar. Immer mehr Patientinnen und Patienten ohne feste hausärztliche Betreuung suchen unsere Praxis auf. Dadurch sind wir längst nicht mehr nur Anlaufstelle bei akuten und dringenden Beschwerden, sondern auch für all jene, die sonst nicht wissen, wohin sie sich im medizinischen Alltag wenden sollen.



Ob akute Beschwerden, infektiöse Erkrankungen oder kleinere Verletzungen:

Unser professionelles Team – inzwischen bestehend aus rund 28 Ärztinnen und Ärzten sowie 36 medizinischen Praxisassistentinnen – behandelt mit der gebündelten Erfahrung von zwei Jahrzehnten und der Routine eines eingespielten Betriebs.

Unsere Aufgabe ist dabei nicht nur gleich geblieben, sondern gewachsen. Wir passen uns stetig den steigenden Anforderungen in der Gesundheitsversorgung an – ob das eine Pandemie ist, die ständig wechselnde Ansprüche mit sich bringt, der Mangel am Fachkräftemangel oder die Erweiterung des medizinischen Leistungsangebotes.

Unser Fazit nach 20 Jahren: Wir sind bereit für die Zukunft

Die vergangenen zwei Jahrzehnte haben gezeigt, wie wichtig unsere Rolle für die Stadt Bern und die Region ist – besonders dann, wenn es darauf ankommt. Wir sehen uns nicht als klassische Notfallstation, sondern als flexible, kompetente und menschlich geprägte Drehscheibe in der ambulanten Notfallversorgung.

Was uns auszeichnet, ist die Art, wie wir Notfallmedizin leben: Anders als im Spital, arbeiten wir mit einer hausarztähnlichen Infrastruktur – ohne Hightech, dafür mit hoher fachlicher Kompetenz. Unser Fokus liegt auf raschen und sorgfältigen Abklärung mit viel Eigenverantwortung, Teamgeist und Erfahrung.

Wir danken allen, die diese 20 Jahre mit Einsatz, Herzblut und Professionalität möglich gemacht haben, und freuen uns auf die nächsten 20.



Diana Sztuka,
Leitung Marketing &
Kommunikation

STANDORTE IM ÜBERBLICK

LOCALMED | ÄRZTEZENTRUM BERN
Hausarztmedizin & Spezialsprechstunden
PostParc | Schanzenstrasse 4A | 3008 Bern

T +41 31 326 30 05 | F +41 31 326 30 06
bern@localmed.ch | localmed.ch

LOCALMED | ÄRZTEZENTRUM KÖNIZ
Hausarztmedizin
Stapfenstrasse 7 | 3098 Köniz

T +41 31 326 30 10 | F +41 31 326 30 11
koeniz@localmed.ch | localmed.ch

LOCALMED | ÄRZTEZENTRUM SCHLIERN
Hausarztmedizin & Spezialsprechstunden
Schaufelweg 19 | 3098 Schliern

T +41 31 972 01 01 | F +41 31 972 53 82
schliern@localmed.ch | localmed.ch

LOCALMED | ÄRZTEZENTRUM GURMELS
Hausarztmedizin & Pneumologie
St. Germanstrasse 13 | 3212 Gurmels

T +41 26 674 93 22 | F +41 26 674 93 25
gurmels@localmed.ch | localmed.ch

LOCALMED | ÄRZTEZENTRUM LAUPEN
Hausarztmedizin & Pneumologie
Bahnweg 2c | 3177 Laupen

T +41 58 325 61 00 | F +41 58 325 61 19
laupen@localmed.ch | localmed.ch

LOCALMED | ÄRZTEZENTRUM KERZERS
Hausarztmedizin & Spezialsprechstunden
Fräschelsgasse 9 | 3210 Kerzers

localmed.ch

LOCALINOMED
Kinder- und Jugendmedizin
Schanzenstrasse 4A | 3008 Bern

+41 31 326 30 00 | +41 31 326 30 01
bern@localinomed.ch | localmed.ch

LOCALINOMED
Kinder- und Jugendmedizin
Bahnweg 2c | 3177 Laupen

T +41 58 325 61 00 | F +41 58 325 61 19
laupen@localmed.ch | localmed.ch

CITY NOTFALL
POSTPARC / Walk-In-Praxis

Schanzenstrasse 4A / 3008 Bern
T +41 31 326 20 00 / F +41 31 326 20 01
info@citynotfall.ch /
citynotfall.ch

NOTFALL SONNENHOF
Walk-In-Praxis

Buchserstrasse 30 / 3006 Bern
T +41 31 358 16 06 / F +41 31 358 19 69
notfall.sonnenhof@citynotfall.ch
citynotfall.ch

Herausgeber
Localmed & City Notfall AG
Bogenschiützenstrasse 9A
3008 Bern

Redaktion: Diana Sztuka
Fotos: Lea Moser