

Qualitätsreport 2008



Klinik Schützen Rheinfelden. 061 836 26 26

Nach den Vorgaben von



Der Blick fürs Ganze - die Liebe zum Detail.

Vorwort	5
Verantwortung, Kontaktadresse	7
Allgemeine Strukturdaten	8 - 18
Klinik für Psychosomatik und Medizinische Psychotherapie - stationärer Bereich	8-11
Indikationen für eine stationäre Behandlung	12-13
Personell-fachliche Leistungsdaten	14-15
Ambulantes Therapie-Angebot (ATA)	16
Ambulatorien der Klinik Schützen	17
Strukturelle Veränderungen in der Klinik Schützen im Jahr 2008	18
Qualitätsentwicklung	19 - 27
Qualitätspolitik	21
Ausblick	28
Supervision	29
Vorträge und fachliche Publikationen	30 - 32



Dr. med. Hanspeter Flury
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie
Chefarzt und ärztlicher Klinikleiter

Liebe Leserinnen, liebe Leser

Qualitätsreport 2008 – der 5. Qualitätsbericht unserer Klinik. Alter Wein in neuen Schläuchen? Vieles im Aufbau wirkt vertraut. Klar: Es sind jedes Jahr ähnliche Zahlen, die interessieren. Doch schon hier lohnt es sich, genauer hinzusehen. Denn die Eintrittszahlen und die Behandlungstage sind weiter gestiegen. Dies war möglich dank der Fokussierung unseres Angebots auf Psychosomatik und der Auslagerung von Infrastrukturräumen aus den Hotelliegenschaften Schützen und Eden in benachbarte Häuser. Aber realisieren liessen sich diese Steigerungen nur dank dem Vertrauen von neuen Patientinnen und Patienten, Zuweisenden und Kooperationspartnern, die das weiter ausgebauten Angebot auch beanspruchen. Und dank der Möglichkeit, auf einem enger werdenden Arbeitsmarkt weiterhin bestens qualifizierte Mitarbeitende zu rekrutieren, die sich mit dem Behandlungskonzept und den Werten, die den Schützen auszeichnen, ebenso engagiert identifizieren wie unsere langjährigen Mitarbeitenden. Wir sind froh, stolz und dankbar, dass dies alles auch 2008 möglich war.

Von vielen Weiterentwicklungen im Qualitätsbereich im Jahr 2008 möchte ich drei hervorheben:

Erstmals erhoben wir die Zufriedenheit der Zuweisenden mit einer standardisierten Umfrage, die uns in fast allen Bereichen weit überdurchschnittlich positive Rückmeldungen attestierte – auch im Vergleich mit anderen Kliniken. Das Behandlungsangebot, die Zusammenarbeit mit den Zuweisenden, die Qualität und der Umgang der Mitarbeitenden mit den Patienten werden positiv bewertet. Allerdings zeigte die Umfrage auf, dass Eintritte möglichst zum gewünschten Zeitpunkt stattfinden sollten und Wartezeiten als störend erlebt werden. Das ist die Kehrseite der erfreulichen, anhaltend hohen Nachfrage nach unserem Angebot. Wir hoffen, dass die ausgebauten Aufnahmekapazitäten in den letzten Jahren künftig mehr Patienten den Eintritt an ihrem Wunschtermin ermöglichen. Wir entwickeln aktuell flankierende Angebote für die Wartezeit bis zum Eintritt.

Zudem haben wir 2008 die Basis gelegt, um ab 2009 die Qualität unserer Behandlungen mit Untersuchungen der erzielten Ergebnisse bezüglich Symptomatik, persönlicher Entwicklung und psychosozialer Integration systematisch zu messen. Ein beträchtlicher Aufwand, der sich aber nicht nur lohnen wird, weil derartige Behandlungsergebnisse zunehmend gefordert werden, sondern auch, weil diese unsere eigene Arbeit validieren und die weitere Entwicklung unserer Therapiekonzepte stimulieren. Das haben wir mit der Outcome-Pilotstudie, die wir im Qualitätsbericht 2007 publiziert haben, schon eindrücklich erlebt.

Ebenso haben wir 2008 die vollständige Etablierung von EFQM für die Jahre 2009 und 2010 vorbereitet.

Derartige Weiterentwicklungen im Qualitätsbereich wären nicht möglich ohne die vielen intensiven Anstrengungen, die im Bereich von Weiterbildungen, Supervisionen, Konzeptarbeit und Teamentwicklung gemacht werden. Deren Wert für die Qualität der Arbeit lässt sich in Zahlen nur schwer messen. Sie stellen aber zweifelsohne die unabdingbare Basis für jede Qualitätsverbesserung dar, weswegen wir sie weiter fördern.

Qualitätsverbesserungen im Alltag und Qualitätsentwicklung aufgrund systematisch erhobener Qualitätszahlen also: eine erfolgreiche Doppelstrategie!



Verantwortung, Kontaktadresse

Geschäftsleitung:

Dr. phil. Samuel Rom
CEO Schützen Rheinfelden AG
samuel.rom@schuetzen-ag.ch

Klinikleitung:

Dr. med. Hanspeter Flury
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie FMH
Chefarzt und ärztlicher Klinikleiter
Mitglied der Geschäftsleitung
hanspeter.flury@klinikschoetzen.ch

Jürg Waldmeier
lic. phil., Klinischer Psychologe
Operativer Klinikleiter
Mitglied der Geschäftsleitung
juerg.waldmeier@klinikschoetzen.ch

Dr. med. Ute Dahm
Fachärztin für Psychiatrie und Psychotherapie
Stv. Chefärztin
ute.dahm@klinikschoetzen.ch

Myrta Hügin
Spitalfachfrau
Leiterin Administration
myrta.huegin@klinikschoetzen.ch

Qualitätsentwicklung:

Tino Eckhardt
Dipl. Qualitätsmanager NDS HF
Quality System Manager EOQ / SAQ
Pflegeexperte
tino.eckhardt@klinikschoetzen.ch

Kontaktadresse:

Klinik Schützen
Bahnhofstrasse 19
CH-4310 Rheinfelden

Tel: +41 (0)61 836 26 26
Fax: +41 (0)61 836 26 20

info@klinikschoetzen.ch
www.klinikschoetzen.ch

Die Klinik für Psychosomatik und Medizinische Psychotherapie

Die Klinik Schützen Rheinfelden, ein Kompetenzzentrum für Psychosomatik und Psychotherapie, ist ein Geschäftsbereich der Schützen Rheinfelden AG. Der stationäre Bereich ist in Rheinfelden in den beiden Liegenschaften Schützen und Eden untergebracht; die Hotellerie-Dienstleistungen werden vom Personal der Hotels Schützen*** und EDEN im Park**** garantiert. Diese Kombination von Klinikbetrieb und hervorragender Hotellerie ist in der Schweiz einzigartig.

Die Klinik betreibt ausserdem zwei Ambulatorien in Rheinfelden und Aarau sowie das intensive Ambulante Therapie-Angebot (ATA), ein psychotherapeutisches Tagesklinik-Programm in Rheinfelden.

Die Klinik Schützen Rheinfelden ist mit 82 stationären Therapieplätzen die grösste Klinik dieser Art in der Schweiz. Sie ist eines von sechs Privatspitälern des Kantons Aargau und wird auf der Spitalliste in der Kategorie Psychiatrie und Psychosomatik geführt. Wir stehen bei allen grossen Kranken- und Unfallversicherern unter Vertrag. Wir behandeln sowohl zusatz- als auch allgemeinversicherte Patienten, vorwiegend aus der ganzen Deutschschweiz.

Angebotsumfang

Die Institution bietet folgende Angebote an:

Angebot	Bettenzahl
<input checked="" type="checkbox"/> Ambulant	–
<input checked="" type="checkbox"/> Konsiliar- und Liaisondienst	auf Anfrage
<input checked="" type="checkbox"/> Tagesklinik	max. 10
<input checked="" type="checkbox"/> Stationär	82

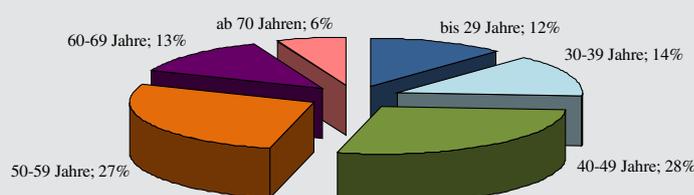
Die Institution führt folgende Bereiche

<input checked="" type="checkbox"/> Erwachsenenpsychiatrie: 19 – 65 Jahre
<input checked="" type="checkbox"/> Erwachsenenpsychiatrie: Alterspsychiatrie (ab 66 Jahren)

Der Betrieb hat volle Aufnahmepflicht Bemerkungen

<input type="checkbox"/> ja	Aufgeführt auf der Spitalliste „Psychiatrie und Psychosomatik“ Kanton Aargau
<input checked="" type="checkbox"/> nein	

Altersverteilung stationäre Patienten



Unsere Kompetenz liegt im Fachgebiet der Psychosomatik, Psychiatrie und Medizinischen Psychotherapie. Wir sind spezialisiert auf Krankheitsbilder, welche sich mit kombinierten psychischen und körperlichen Beschwerden bemerkbar machen: Depressionen, Burnout, Krebs (Psychoonkologie), Essstörungen, Persönlichkeitsstörungen, psychische Erkrankungen in der zweiten Lebenshälfte und weitere psychosomatische Krankheiten sowie Somatisierungsstörungen.

Das Behandlungsangebot der Klinik orientiert sich am aktuellen Stand der Wissenschaft und an den anerkannten Standards der Fachgesellschaften. Der schulenübergreifende, integrative, psychotherapeutische Ansatz der Klinik Schützen bewährt sich seit Bestehen der Institution.

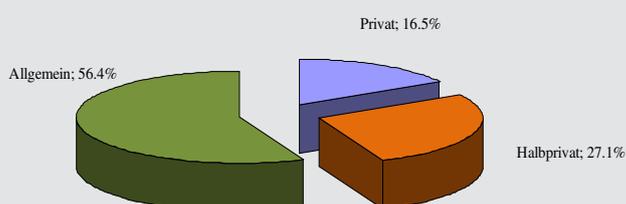
Versicherungsstatus und Kantonzugehörigkeit stationäre Patienten

Kategorie	Kennzahlen	
Versicherungsstatus	Anzahl	
privat	105	16.5 %
halbprivat	172	27.1 %
allgemein	358	56.4 %
Total	635	100.0 %

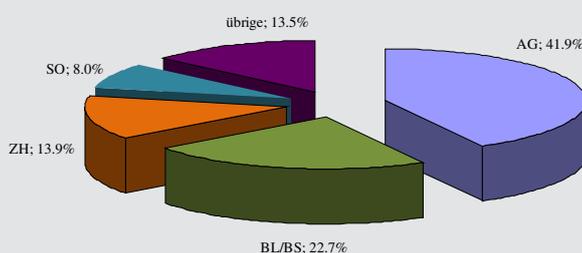
Kantonzugehörigkeit	Anzahl	
AG	266	41.9 %
BL/BS	144	22.7 %
ZH	88	13.9 %
SO	51	8.0 %
übrige	86	13.5 %
Total	635	100.0 %
Altersdurchschnitt	48 Jahre	

Geschlechterverteilung	Anzahl	
weiblich	430	67.7 %
männlich	205	32.3 %

Versicherungsstatus stationäre Patienten



Kantonzugehörigkeit stationäre Patienten



Die Elemente verschiedener Psychotherapieschulen (tiefenpsychologisch, systemisch, kognitiv-verhaltenstherapeutisch), ärztlich-psychiatrische Behandlungsansätze, non-verbal-expressive Methoden und körpertherapeutisch-physiotherapeutische Ansätze werden kombiniert. Gemeinsam mit der täglichen Begleitung durch die Pflegefachpersonen, wird den Patientinnen und Patienten eine optimale, individuell auf sie zugeschnittene Behandlung ermöglicht. Unsere Stärke ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Fachärztinnen und Fachärzten für Psychiatrie/Psychotherapie und Innere Medizin, Psychologinnen und Psychologen, Therapeutinnen und Therapeuten aus den Spezialgebieten Physio- und Bewegungstherapie, Ernährungsberatung, Sozialberatung, Kunst- und Musiktherapie sowie den Pflorgeteams der Abteilungen.

Unsere Abteilungen für:

- Individuelle Psychotherapie
- Körperzentrierte Psychosomatik
- Psychosomatik und Psychosomatische Onkologie
- Psychotherapie in der zweiten Lebenshälfte und
- Intensive stationäre Psychotherapie

ermöglichen die Behandlung der Patientinnen und Patienten nach speziell auf die unterschiedlichen Indikationen ausgerichteten Programmen. Den Patientinnen und Patienten aller Abteilungen steht zudem das Wahlgruppenangebot mit Körper- und Kreativtherapien und themenspezifischen Gruppen zur Verfügung.

Spezialangebote (Wahlgruppen)

Die Klinik Schützen Rheinfeldens bietet den Patientinnen und Patienten verschiedene abteilungsübergreifende Therapie-Angebote an, die von dafür speziell qualifizierten Therapeuten geleitet werden. Aus diesen Angeboten, welche verteilt über die Woche stattfinden, können die Patientinnen und Patienten eine für sie sinnvolle Auswahl als Ergänzung zum abteilungsbezogenen Setting treffen, die dann nach Rücksprache mit dem Behandlungsteam in den individuellen Therapieplan integriert wird.

Sinn und Zweck dieses Angebotes ist nicht nur die Bereicherung und Vervollständigung des therapeutischen Angebotes während des Aufenthaltes, sondern es soll auch helfen, die Gestaltung der ambulanten Therapie und eigene Interessen für die Freizeitgestaltung für die Zeit nach dem Austritt aufzubauen.

Spezialangebote

Kunsttherapie	Tai-Chi
Musiktherapie	Qigong & Escrima
Autogenes Training	Wassergymnastik
Atemgruppe	Die fünf Tibeter (Training)
Feldenkrais	Jonglieren
Dao Akupressur (keine Gruppe)	

Leistungskennzahlen

Anzahl Fälle gesamt

Total Fälle ambulant inkl. Vorgespräche	2'608
Total Fälle Tagesklinik	54
Total Fälle stationär	635
Total Fälle Konsiliar- und Liaisondienst	128

Altersstatistik (BFS) stationär und ambulant

Kategorie	Alter	Anzahl Patienten männlich	Anzahl Patientinnen weiblich
Erwachsene	19 bis vollendetes 65. Lebensjahr	780	1'488
Erwachsene	ab 66 Jahren	77	139
Gesamt		857	1'627

Leistungskennzahlen für stationäre Institutionen

Kennzahl	Aufgliederung / Bezugsgrösse	Kennzahl Erwachsenenpsychiatrie ab 18 J.	Kennzahl Alterspsychiatrie ab 65 J.	Veränderung gegenüber Vorjahr
Anzahl	Eintritte	576	49	+ 3.6 %
Anzahl	Pflegetage	25'751	1'961	+ 7.8 %
	Anzahl Pflegetage	<u>25'751</u>	<u>1'961</u>	
	Summe aller Austritte	581	54	
durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen		44.32	36.31	
		43.64		+ 1.4 %
Bemerkungen	Gegenüber dem Vorjahr 4 zusätzliche Therapieplätze			

Bettenauslastung 2008

Abteilung	Anzahl Betten Therapieplätze)	Auslastung (%)	Auslastung (%) Vorjahr
Individuelle Psychotherapie (Abteilung 4)	19.5	93.0 %	
Körperzentrierte Psychosomatik (Abteilung 1)	18	97.7 %	
Psychosomatik und Psychosomatische Onkologie (Abteilung 5)	9	81.9 %	
Psychotherapie in der zweiten Lebenshälfte (Abteilung 2)	17.5	92.1 %	
Intensive stationäre Psychotherapie (Abteilung 3)	18	91.7 %	
Insgesamt	82	92.3 %	90.74 %

Indikationen für eine stationäre Behandlung

Eine stationäre psychotherapeutisch/psychiatrische Behandlung ist für jede Patientin bzw. jeden Patienten ein einschneidender Schritt, der nicht immer leicht fällt. Gleichzeitig ist eine stationäre Behandlung eine kostenintensive Massnahme. Aus diesen Gründen wird vor jedem Eintritt in die Klinik Schützen Rheinfelden ein Vorgespräch zur Abklärung der Indikation durchgeführt. Dies ermöglicht es den Patientinnen und Patienten zudem, einen Eindruck von der Klinik Schützen Rheinfelden zu gewinnen.

In mehr als $\frac{3}{4}$ der Fälle sind es depressive Störungen, die zum Eintritt führen.

Weitere Einweisungsdiagnosen sind:

- Posttraumatische Belastungsstörungen
- Essstörungen
- Persönlichkeitsstörungen
- Angst-, Zwangserkrankungen
- Somatisierungsstörungen

Diese Zahlen beziehen sich auf die psychiatrischen Erstdiagnosen. Comorbidität, insbesondere somatische Begleitkrankheiten sind häufig.

Erst-Diagnosen nach ihrer Häufigkeit bei Erwachsenen (19-65 Jahre)

Datenquelle

Zahlen des Bundesamtes für Statistik Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Diagnosen männlich	Anzahl Diagnosen weiblich	ICD	ICD ausgeschrieben
1	208	67	141	F32.1	Mittelgradige depressive Episode
2	139	44	95	F33.1	Rez. depr. Störung, gegenwärtig mittelgradige Episode
3	50	17	33	F33.2	Rez. depr. Störung, gegenwärtig schwere Episode ohne psychot. Symptome
4	39	22	17	F32.2	Schwere depr. Episode ohne psychot. Symptome
5	18	2	16	F60.3	Emotional instabile Persönlichkeitsstörung
6	11	1	10	F43.2	Anpassungsstörungen
7	11	1	10	F50.0	Anorexia nervosa
8	8		8	F50.2	Bulimia nervosa
9	7	2	5	F43.1	Posttraumatische Belastungsstörung
10	6	4	2	F31.1	Bipolare affektive Störung, gegenwärtig man. Episode

Ein stationärer Aufenthalt ist dann sinnvoll, wenn die Grenzen des ambulanten Settings überschritten werden. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die ambulanten Massnahmen nicht zum gewünschten Erfolg führen oder eine Intensivierung der Therapie erforderlich ist.

Unabhängig von einer vorgängigen ambulanten Behandlung kann ein Klinikeintritt indiziert sein, wenn bei einer krisenhaften Dekompensation sehr rasch eine umfassende Therapie erforderlich wird, die so schnell und/oder so intensiv ambulant nicht gewährleistet werden kann. Auch der Bedarf nach Strukturierung von aussen - sei es bei ausgeprägten Antriebsstörungen, sozialem Rückzug oder impulsiven Verhaltensweisen - oder eskalierende Konflikte im sozialen Umfeld können einen stationären Aufenthalt notwendig machen.

Ausschlusskriterien für einen Aufenthalt in der Klinik Schützen Rheinfelden sind:

- Akute Fremd- oder Selbstgefährdung
- Akute psychotische und Verwirrheitszustände
- Aktueller Missbrauch von Drogen
- Körperliche Einschränkungen, welche die Teilnahme an den verschiedenen Therapien verunmöglichen

Erst-Diagnosen nach ihrer Häufigkeit (stationär ab 65 Jahre)

Datenquelle

Zahlen des Bundesamtes für Statistik Eigene Erhebung

Rang	Anzahl Diagnosen	Anzahl Diagnosen männlich	Anzahl Diagnosen weiblich	ICD	ICD ausgeschrieben
1	20	1	19	F32.1	Mittelgradige depressive Episode
2	17	7	10	F33.1	Rez. depr. Störung, gegenwärtig mittelgradige Episode
3	8	4	4	F32.2	Schwere depr. Episode ohne psychot. Symptome
4	5	1	4	F33.2	Rez. depr. Störung, gegenwärtig schwere Episode ohne psychot. Symptome
5	2		2	F43.2	Anpassungsstörungen
6	1	1		F31.4	Bipolare affektive Störung, gegenwärtige schwere depressive Episode ohne psychot. Symptome
7	1		1	F45.4	Anhaltende somatoforme Schmerzstörung

Bemerkung

Es handelt sich um eine Psychotherapieabteilung, deren Konzept auf Psychotherapie im Alter ausgelegt ist. Im Verhältnis zu den anderen Abteilungen ist das ärztlich-somatische Behandlungsangebot noch stärker gewichtet.

Personell-fachliche Leistungsdaten

Die Klinik Schützen Rheinfelden legt als Privatklinik mit einem hohen Anteil an zusatzversicherten Patientinnen und Patienten besonderen Wert auf gut aus- und weitergebildete Mitarbeitende. Daher ist der Anteil der Mitarbeitenden mit abgeschlossenen Facharzt- und Psychotherapie-Weiterbildungen besonders hoch. Im Bereich der Pflege erfüllen die meisten Mitarbeitenden das Ausbildungsniveau diplomierter Pflegefachpersonen. Verschiedene Mitarbeitende haben höhere Fachausbildungen (Höfa I) absolviert oder andere fachspezifische Weiterbildungen (beispielsweise für Psychoonkologie) besucht. In der Physiotherapie arbeiten Fachkräfte mit verschiedenen Zusatzqualifikationen, was vielfältige physiotherapeutische Behandlungsmethoden ermöglicht.

Die Klinik Schützen Rheinfelden ist in Weiterbildung und Fortbildung aktiv: Sie ist von der FMH anerkannt als Weiterbildungsstätte für den Facharzt Psychiatrie und Psychotherapie B1 (3 Jahre, stationär und ambulant). Sie ist Weiterbildungsstätte der SAPP, der Schweizerischen Akademie für Psychosomatische und Psychosoziale Medizin (2 Jahre). Wir verfügen über gut betreute Stellen für Psychologinnen und Psychologen in Weiterbildung zu Fachpsychologen für Psychotherapie. Für Studierende der Pflegefachausbildung sowie für Studierende der Medizin, der Psychologie und der Physiotherapie bietet die Klinik Praktikumsplätze. Zudem gibt es in der Klinik pro Jahr eine Lehrstelle für eine kaufmännische Lehre. Die Klinik ist bekannt als Ort für Fortbildungen, in Form von Fachtagungen und Publikumsveranstaltungen.

Absenzenkontrolle

Die Klinik ist Mitglied der Branchenlösung H+ für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Gesundheitswesen und meldet die entstandenen Ausfalltage. Auf Grund des Auswertungsmodus der H+ Branchenlösung liegen uns Vergleichszahlen zum Jahr 2008 noch nicht vor.

Die Auswertung für 2007 ergab einen Wert von 6,41 Ausfalltagen pro 100 Stellenprozent. Damit weist die Klinik mehr als 40% weniger Ausfalltage aus als der Durchschnitt der psychiatrischen Kliniken. Wir verstehen dies als Bestätigung unserer intensiven Bemühungen für Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz und Gesundheitsförderung unserer Mitarbeitenden.

Personalressourcen pro Berufsgruppe (Gesamtklinik)

Durchschnittlicher Stellenbestand in Vollstellen im Vorjahr. Datenquelle: administrative Statistik.

Stellen insgesamt...	Aufgliederung	Stellenetat	Bemerkungen
... am Patienten (inkl. Pflege, medizinischer Support etc.)	Total 156	9'520	(Konsiliarärzte nicht mitgerechnet)
... bei Administration / zentralen Diensten & Betrieben	Total 33	2'195	
Gesamte Anzahl Ausbildungsabschlüsse	Sek II Tertiärstufe	101 93	Inkl. Konsiliarärzte

Ärzte (medizinisch und administrativ tätig)	Anzahl Stellen total	Anzahl Ärzte mit Facharzttitle	Anzahl Stellen Ambulanz	Anzahl Stellen Tages- klinik	Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	25	10	11	1	10, diverse Fachbereiche	13
Vollzeitstellen	19.90	7.5	9.35	0.9	nach Bedarf	9.65

Psychologen	Anzahl Stellen total	Anzahl Psychologen mit Fachtitle	Anzahl Stellen Ambulanz	Anzahl Stellen Tages- klinik	Anzahl Stellen Konsiliar- und Liaisondienst	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	26	8	8	1	keine	17
Vollzeitstellen	19		4.9	0.85		13.25

Pflegestellen:	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	71		3	68
Vollzeitstellen	39.1		1.9	37.2
Dipl. Pflegefachperson HF	58		3	55
Dipl. Pflegefachperson FH	-	keine	-	-
Fachangestellte Gesundheit	-		-	-
Pflegepersonal ohne Diplom	13		-	13

Sozialarbeiter	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	2			2
Vollzeitstellen	0.6	keine	keine	0.6

Sozialpädagogen	Anzahl Stellen total
Absolute Zahlen	keine

Andere therapeutische Mitarbeitende	Physiotherapeuten / Masseur / Sportlehrer / Tanz- und Musiktherapeuten			
	Anzahl Stellen total	Anzahl Stellen in der Ambulanz	Anzahl Stellen in der Tagesklinik	Anzahl Stellen stationär
Absolute Zahlen	17			
Vollzeitstellen	6.5	1	0.2	5.3

Ambulantes Therapie-Angebot (ATA)

Das Ambulante Therapie-Angebot (ATA) ist ein intensives tagesklinisches Behandlungsprogramm mit Einzel- und Gruppenpsychotherapien, Spezialtherapien, pflegerischer Begleitung und Angehörigengesprächen. Das Angebot besteht für maximal 10 Patientinnen und Patienten über einen Zeitraum von bis zu 10 Wochen. Das Programm kann vor, nach oder anstelle eines stationären psychiatrisch-psychosomatischen Aufenthaltes besucht werden. Bei austretenden Patientinnen und Patienten kann so der Übergang unterstützt werden; sie können einen stationär begonnenen Therapieprozess ambulant intensiv fortsetzen und die in der Klinik erzielten Fortschritte weiter ausbauen – der stationäre Aufenthalt wird verkürzt und seine Effizienz langfristig noch erhöht.

Die Nachfrage nach diesem Angebot, welches in eigenen Räumlichkeiten ausserhalb des Hauptgebäudes der Klinik unabhängig platziert ist, ist anhaltend gross. Das Angebot bewährt sich aus Sicht der Patienten, der ambulanten Kooperationspartner und unserer Mitarbeitenden. 2008 waren die zur Verfügung stehenden Therapieplätze zu 81 % ausgelastet.

Dieses Angebot entspricht dem Bedürfnis von Patienten und Zuweisern nach tagesklinischen Angeboten und trägt zur Erfüllung der Anforderung des Krankenversicherungsgesetzes KVG, stationäre Behandlungen zu vermeiden bzw. zu verkürzen, bei.

Leistungskennzahlen für das Ambulante Therapie-Angebot (ATA)

Kennzahl	Aufgliederung / Bezugsgrösse	Kennzahl	
Angebot	Anzahl Plätze	max. 10	
Eintritte	Anzahl	54	
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	Wochen	9	
Altersdurchschnitt	Jahre	36	
Geschlechterverteilung	weiblich	39	72.2 %
	männlich	15	27.8 %

Die Ambulatorien der Klinik Schützen

Die Klinik Schützen Rheinfelden betreibt zwei Ambulatorien mit Sitz in Rheinfelden und Aarau.

Das **Ambulatorium Klinik Schützen Rheinfelden**, in einem Gebäude ausserhalb der Klinik gelegen, deckt mit zehn Mitarbeitenden einen grossen Teil der psychiatrischen und psychotherapeutischen Versorgung für Erwachsene im Fricktal ab. Es werden Patientinnen und Patienten aus allen Diagnosegruppen behandelt, Notfälle rasch triagiert, Konsilien an den somatischen Spitälern in Rheinfelden und versicherungsrechtliche Beurteilungen und Begutachtungen durchgeführt.

Im **Ambulatorium Klinik Schützen Aarau** sind acht psychiatrisch-psychotherapeutische Mitarbeitende beschäftigt. Sie stehen der Fachklinik Hirslanden Aarau für psychiatrisch-psychotherapeutische und psychosomatische Fragestellungen zur Verfügung, insbesondere für einen ausgedehnten Konsiliar- und Liaisondienst. Das Ambulatorium in Aarau ist Kooperationspartner des neu eröffneten Brustzentrums Hirslanden Aarau, in das es die psychoonkologische Kompetenz einbringt. Im Weiteren werden Patientinnen und Patienten aus dem Grossraum Aarau ambulant behandelt.

Betriebsdaten der Ambulatorien

Kennzahl	Ambulatorium Rheinfelden	Ambulatorium Aarau
Anzahl Fälle	926	394
Anzahl Behandlungen à 60 Min.	8'742	3'625
Anzahl Behandlungen pro Pat.	Ø 9,4	Ø 9,2
Altersdurchschnitt	45 Jahre	52 Jahre
Geschlechterverteilung		
weiblich	590 63.7%	249 63.2%
männlich	336 36.3%	145 36.8%

Strukturelle Veränderungen im Jahr 2008

Profilierung, Wachstum, Innovation und Nachhaltigkeit sind die treibenden Zielsetzungen der Klinik Schützen Rheinfelden. Das vergangene Jahr war nicht mehr von grösseren Strukturänderungen geprägt, sondern es wurden die umfassenden Veränderungen aus dem Jahr 2007 konsolidiert.

Klinik

Der Aufbau unseres Projektes „Psychosomatische Onkologie“ wurde nach den Prinzipien des Zielführungsprozesses konsequent vorangetrieben. Dieses Projekt fand Ende 2008 mit der Eröffnung der Abteilung „Psychosomatik und Psychosomatische Onkologie“, der fünften Abteilung der Klinik, die aus der Abteilung 1 „Körperzentrierte Psychosomatik“ herausgelöst wurde, seinen Abschluss. Durch die räumliche und organisatorische Trennung entstand für die beiden Abteilungen neuer Freiraum für Wachstum im umfassenden Sinne. Damit können sich die jeweiligen Abteilungen weiter auf ihre Patientengruppe spezialisieren und als Ort der Kompetenz profilieren. Durch das damit verbundene Wachstum wurden zudem mehr Stellen für Mitarbeitende und Kader geschaffen.

Dieser Prozess der Trennung eines sozialen Gefüges (der Abteilung und der dort arbeitenden Teams) wurde begleitet. Ziel dabei war es, breit akzeptierte Lösungen auch für Detailfragen zu finden. Dass dies nicht immer einfach war, liegt in der Natur der Sache. Es ist uns aber weitgehend gelungen. Wir sehen für beide Abteilungen eine erfolgreiche Zukunft und freuen uns auf deren weitere Entwicklung.

Als Teil der Massnahmen zur Verbesserung der Arbeitssicherheit und der Patientensicherheit wurde in der Klinik die Funktion der Fachverantwortlichen Hygiene geschaffen und mit einer Pflegefachperson besetzt. Sie wird in Zukunft, spezifisch für unsere Klinik, die Erfüllung aller relevanten Anforderungen zur Hygiene koordinieren und sicherstellen.

Klinikadministration

Um für REKOLE gerüstet zu sein, befasste sich eine Arbeitsgruppe mit den notwendigen Anpassungen.

Überprüft und leicht angepasst wurden Kontenrahmen und Kostenstellen. In Zusammenhang mit der Leistungserfassung wurden Prozesse optimiert und die Voraussetzungen für eine detailliertere Leistungsauswertung geschaffen.

Der (Folge-)Entscheid für die Umstellung auf ein neues Patientenadministrationsprogramm, welches mit der Software der (externen) Betriebsbuchhaltung und des Personaldienstes kompatibel sein sollte, bedeutete einen grösseren Aufwand zu bewältigen als ursprünglich geplant. So mussten Daten und Verknüpfungen auf deren Tauglichkeit überprüft und neue Anforderungen definiert werden. Gleichzeitig galt es, alle Betriebsbereiche der Klinik, also auch diejenigen der Ambulatorien, mit derselben Software und Datenbank auszustatten, um ein einheitliches System zu haben.

Die Herausforderung dieser strukturellen Veränderung konnte dank grossem Engagement der Administrationsmitarbeitenden erfolgreich umgesetzt werden. Heute wird mit der neuen Software gearbeitet und Arbeitsverbesserungen sind bereits sichtbar.

Wir entwickeln unsere Qualität weiter

Grundlage der Qualitätsentwicklung ist die im Jahr 2006 erstellte Qualitätspolitik der Klinik Schützen Rheinfelden. Diese beschreibt die Ziele und den Willen zu qualitativ höchsten Leistungen für unsere Kunden, wie sie von der Klinik Schützen Rheinfelden traditionell erbracht und laufend weiter entwickelt werden.

Zur weiteren Steigerung der Qualität entwickeln wir unser Qualitätsmanagement ständig weiter. Es leitet sich aus dem EFQM-Modell für Excellence ab und wird in Zusammenarbeit mit der externen Beratungsfirma Schmitt-Consulting kontinuierlich ausgebaut. Wir haben uns gründlich mit diesem Modell vertraut gemacht und haben uns entschlossen, Business Excellence nach dem EFQM Modell ab 2009 voll umzusetzen. Unter der Obhut der gesamten Klinikleitung, insbesondere der Qualitätsbeauftragten der Klinik Schützen Rheinfelden Dr. med. Ute Dahm und dem dipl. Qualitätsmanager NDS HF Tino Eckhardt, sind alle Mitarbeitenden motiviert, dieses Ziel umzusetzen.

Den gesetzlichen Anforderungen nach Wirtschaftlichkeit und Qualitätssicherung tragen wir Rechnung: Die Klinik Schützen ist Mitglied des KIQ und erfüllt die entsprechenden Qualitätserfordernisse.

Ein wichtiger Qualitätsausweis ist der vorliegende Qualitätsreport, den unsere Klinik seit 2005 erstellt. Zu diesem Zeitpunkt stellte er eine Pionierleistung dar: Er war in der Schweiz der erste derartige publizierte Bericht auf dem Gebiet von Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik. Der Qualitätsreport wird integral schriftlich und auf der Homepage unserer Klinik www.klinikschuetzen.ch sowie auf der Homepage von H+ qualité publiziert: www.hplus.ch/de/qualitaet_patientensicherheit/h_qualiteR/spitalinformationch/





Klinik Schützen Rheinfelden. 061 836 26 26

Qualitätspolitik

Qualität begründet unseren fachlich guten Ruf. Unsere Behandlungskonzepte entwickeln wir kontinuierlich weiter und berücksichtigen dabei den aktuellen Stand der Wissenschaft. Unsere Kunden wählen die Klinik Schützen, weil sie exzellente medizinische Behandlung im Ambiente einer gehobenen Hotellerie bietet.

An die Qualität unserer Leistungen stellen wir höchste Ansprüche. Um dies zu erreichen, sind wir bereit, unter Berücksichtigung der finanziellen Möglichkeiten, grosszügig Mittel einzusetzen.

Wir überlassen Qualität nicht dem Zufall. Qualität managen wir, um hervorragende Ergebnisse zu erzielen und das Qualitätsbewusstsein zu fördern. Unser Qualitätsmanagement ist aktuell und effektiv.

Wir haben uns für eine klinikspezifische, auf unsere Einrichtung zugeschnittene Lösung entschieden und orientieren uns nach dem EFQM Modell für Excellence.

Unser Qualitätsmanagement richtet sich nach folgenden Grundprinzipien:

Ergebnisorientierung

Den Ergebnissen messen wir erste Priorität zu. Aus diesem Grund setzen wir Ziele, führen Soll-/Ist-Vergleiche durch und leiten gegebenenfalls Verbesserungsmassnahmen ein.

Kundenorientierung

Unsere Leistungen zielen auf die höchstmögliche Erfüllung der Bedürfnisse unserer Patienten ab; für ihre Wünsche sind wir offen.

Mitarbeiterorientierung

Zum Nutzen unserer Kunden fördern wir die Kompetenzen und die Kreativität unserer Mitarbeitenden. Ihre Zufriedenheit und ihre Identifikation mit der Klinik betrachten wir als wesentliche Grundlagen ihrer qualitativ hochstehenden Leistungen.

Wirtschaftlichkeit

In alle unsere Aktivitäten fliessen wirtschaftliche Überlegungen ein. Die finanzielle Verantwortung gegenüber der Unternehmung, den Kostenträgern und der Gesellschaft ist den Mitarbeitenden bewusst.

Interdisziplinarität / Prozessorientierung

Um die genannten Ziele zu realisieren arbeiten wir interdisziplinär und prozessorientiert.

Das Qualitätsmanagement liegt in der Verantwortung der Klinikleitung. Die Umsetzung der Qualitätsziele ist Zuständigkeitsbereich der Stabstelle Qualitätsentwicklung.

Die vorliegende Qualitätspolitik leitet sich von der Geschäftspolitik und der Unternehmensstrategie ab und wird im Einklang mit diesen überarbeitet.

Die Klinikleitung, 13.Juli 2006

Ergebnisorientierung

Die Klinik Schützen Rheinfeldern arbeitet mit Zielführungsprozessen. Ausgehend von der strategischen Ausrichtung werden Ziele definiert, welche durch alle Ebenen bis zum einzelnen Mitarbeitenden differenziert und mit den nötigen Ressourcen unterstützt werden. Dieser Prozess wird von den Vorgesetzten und den Mitarbeitenden kontinuierlich ausgewertet und im Dienste einer besseren Zielerreichung optimiert. Im Sinne von Entwicklungsfreiräumen legt die Klinik Schützen Rheinfeldern viel Wert auf ein hohes Mass an Eigenverantwortung von Bereichen und von Mitarbeitenden. Bei der Zielsetzung wird ein besonderes Augenmerk auf die Zielzusammenhänge, die Vernetzung und den Nutzen internen Know-hows gerichtet.

Auch 2008 wurden die gesetzten Ziele auf den Ebenen Gesamtklinik, Abteilung sowie Mitarbeitende in einem hohen Masse erreicht. Der Fokus unserer Zielsetzungen lag im vergangenen Jahr auf der Anpassung der Konzepte und Strukturen an das Wachstum von vier auf fünf Abteilungen sowie auf dem Ausbau unserer Dienstleistungsstandards. Zu nennen ist hier insbesondere unsere Zusammenarbeit mit den Kostenträgern.

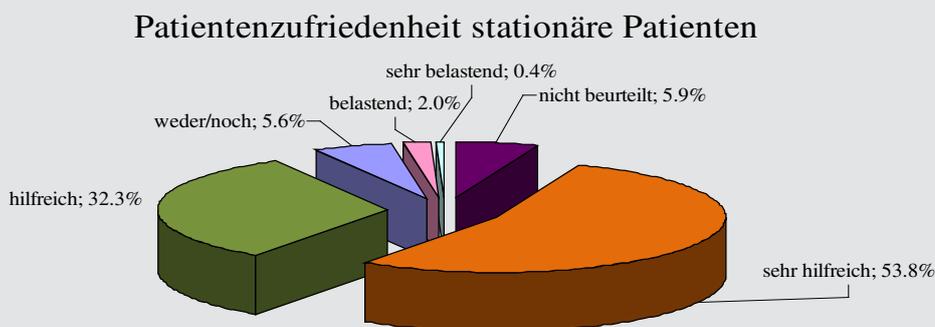
Gesamtzufriedenheit

Patientenzufriedenheit

Bereits seit vielen Jahren führen Kaderärzte und –psychologen mit den austretenden Patientinnen und Patienten Auswertungsgespräche zum Verlauf des stationären Aufenthaltes in Form halbstrukturierter Interviews durch. Die systematische Auswertung ergab für 2008 insgesamt sehr positive Resultate, aber auch Anregungen für Verbesserungen in verschiedenen Bereichen. Unser Ziel war es die Ergebnisse der Messung der Zufriedenheit der Patientinnen und Patienten mit unserem therapeutischen Angebot auf gewohnt hohem Niveau zu halten. Das ist uns auch gelungen.

Mit 86 % aller Bewertungen im Bereich gut bis sehr gut, ist das Ergebnis nahezu identisch mit dem Vorjahresergebnis. 53.8 % der Antworten befanden sich im Bereich „sehr hilfreich“, was eine geringfügige Abnahme der sehr positiven Antworten bedeutet. Nur 2.5 % der zu bewertenden Punkte erhielten negative Rückmeldungen. 5.6% waren neutrale Bewertungen, rund 5.9 % waren ohne Angaben.

Insgesamt ist das Ergebnis sehr zufriedenstellend und setzt das hohe Niveau der Ergebnisse dieser Befragung fort.



Bereits zum dritten Mal führten wir im Benchmark mit inzwischen insgesamt 10 weiteren Kliniken der Schweiz, die Befragung mit dem Münsterlinger Patientenzufriedenheitsfragebogen durch. Dabei wurde die Klinik Schützen Rheinfelden von den Patientinnen und Patienten erneut sehr gut beurteilt.

In 42% der Fragen erhielten wir die beste, in 68% die beste oder zweitbeste Bewertung. Hervorzuheben sind vor allem die Bewertung des Gesamtaufenthaltes, die Zusammenarbeit mit den Therapeuten sowie die Aufklärung über die Behandlung. Verbesserungspotential sehen wir in der Zusammenarbeit mit Angehörigen.

Den kontinuierlichen Austausch mit unseren Mitbewerbern in der Benchmark-Gruppe erleben wir bei unserem Bemühen um stetige Verbesserung als anregend und bereichernd.

Zuweiserzufriedenheit

Im vergangenen Jahr haben wir wie geplant eine Zufriedenheitsbefragung der zuweisenden Ärztinnen und Ärzte durchgeführt. Wir verwendeten dabei den Fragebogen der Firma Mecon.

Die Analyse ergab, dass die Klinik Schützen Rheinfelden von den zuweisenden Kolleginnen und Kollegen wegen ihrer hohen Qualität, ihrer fachlichen Kompetenz und ihres Behandlungsangebotes sehr geschätzt wird.

Als problematisch beurteilten die Zuweisenden den Einweisungsprozess, vor allem die begrenzte Aufnahmekapazität im Bereich der allgemeinversicherten Patienten und die daraus resultierenden Wartezeiten.

Mitarbeiterzufriedenheit

Die Mitarbeiterzufriedenheit wird im Zusammenhang mit den jährlichen Mitarbeitergesprächen auf Abteilungsebene erfasst. Darauf basierend werden Massnahmen getroffen, um individuelle Entwicklungsmöglichkeiten zu fördern. Ein wesentliches Instrument ist dabei das Zeitbudget für externe Weiterbildungen (5 Tage bei 100%).

Behandlungserfolg

Im Qualitätsbericht 2007 stellten wir unsere Studie zum Behandlungserfolg und seiner Nachhaltigkeit vor. Die Untersuchung konzentrierte sich auf die psychischen und somatischen Beschwerden und bezog die Zufriedenheit in unterschiedlichen Lebensbereichen sowie die subjektive Einschätzung der Leistungsfähigkeit mit ein. Die Messungen erfolgten bei Eintritt, Austritt und sechs Monate nach Austritt. Die Ergebnisse zeigen weitreichende Verbesserungen sowohl der psychischen als auch der somatischen Symptomatik, welche sechs Monate nach Austritt unverändert bestehen.

Aktuell ergänzen wir die Untersuchung mit einer Nachbefragung derselben Patientengruppe drei Jahre nach Austritt, die wiederum auf der Selbstbeurteilung durch die Patientinnen bzw. Patienten beruht. Die Ergebnisse erwarten wir für Mitte 2009.

Kundenorientierung

Im Zentrum unserer Bemühungen steht der Patient. Seine Sicherheit halten wir auf hohem Niveau. In unserem System zur Fehlermeldung CIRS (Critical Incidence Reporting System) werden kritische Ereignisse systematisch gemeldet und erfasst, und die nötigen Massnahmen zur Verbesserung werden eingeleitet. Dieses System basiert auf dem Intranet und wird von einer interdisziplinären Arbeitsgruppe unter der Leitung des Qualitätsmanagers betreut.

Wir stützen uns dabei auf eine „Fehlerkultur“ die davon ausgeht, dass Fehler die Grundlage sinnvollen Lernens sein können. In diesem Zusammenhang überprüfen wir auch regelmässig unsere Ablauforganisation auf Fehleranfälligkeit. Ein Feedbackmanagement, zu welchem auch Beschwerden gehören, ging 2008 in Planung. Es wird für die Patienten wie für die Mitarbeitenden implementiert.

Im Dienste der Kundenorientierung erfolgten kontinuierlich Investitionen der Schützen Rheinfelden AG in die Infrastruktur der Klinik. 2008 wurden Zimmer und Räumlichkeiten modernisiert, die Umgebung des Hauses Eden wurde neu gestaltet. Die Medizinische Trainingstherapie und der einladende Wellnessbereich zeigen sehr positive Wirkung auf die Qualität des Aufenthaltes unserer Patienten.

Der regelmässige Kontakt mit den zuweisenden Ärztinnen und Ärzten ist uns ein Anliegen und dies nicht nur in der Behandlung des einzelnen Patienten: Auch 2008 haben wir mit unseren regelmässig stattfindenden und intensiv besuchten Weiter- und Fortbildungsveranstaltungen zu Themen aus Psychotherapie, Psychosomatik und Psychiatrie Gelegenheit zu Austausch und fachlicher Diskussion gegeben. Zu nennen sind insbesondere die Rheinfelder Tage (in Zusammenarbeit mit der Schweizerischen Akademie für Psychosomatische und Psychosoziale Medizin SAPPM), die updates (eine Veranstaltungsreihe für niedergelassene Ärzte in der Region) sowie die Tagung zum Thema Mann und Gesundheit.

Mit den Krankenversicherern sind wir in ständigem partnerschaftlichen Kontakt, um die Zusammenarbeit abzustimmen und für die uns zugewiesenen Patienten optimale Rahmenbedingungen zu schaffen.



Mitarbeiterorientierung

Gesundheitsförderung

Das Programm zur Gesundheitsförderung unserer Mitarbeitenden wurde 2008 erfolgreich umgesetzt. Die Angebote stehen allen Mitarbeitenden der Schützen Rheinfelden AG kostenfrei zur Verfügung. Die Umsetzung der Gesundheitsförderung erfolgt gemäss des Programms KMUVital der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz und in Zusammenarbeit mit der Hotellerie.

In unserem Kursangebot zu je sechs Sequenzen werden den Mitarbeitenden verschiedene Aktivitäten im Bereich der Bewegung, Ernährung und Entspannung angeboten. Es finden auch Einzelveranstaltungen wie Bogenschiessen und ein Skiwochenende statt. Zusätzlich steht den Mitarbeitenden der Fitnessraum des Hotels EDEN im Park zu günstigen Konditionen zur Verfügung. Alle Angebote stossen bei den Mitarbeitenden auf reges Interesse.

Am schweizweiten Bewegungsprojekt «go for 5» haben zahlreiche Mitarbeitende der Schützen Rheinfelden AG am Veranstaltungsort Rheinfelden begeistert teilgenommen.

Eine arbeitsmedizinische Sprechstunde wird für alle Mitarbeiter angeboten. Damit ist die Beratung unserer Mitarbeitenden in Gesundheitsfragen, insbesondere im Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz, sichergestellt. Auf dem Intranet sind ausserdem verschiedene Informationsmaterialien zu Gesundheitsthemen für Mitarbeitende hinterlegt.

Wir haben die Massnahmen der Branchenlösung H+ für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz kontinuierlich fortgesetzt. 2009 wird dieser Massnahmenplan abgeschlossen und eine neue Befragung der Mitarbeitenden durchgeführt.

Aus- und Weiterbildung

Wir legen Wert auf umfassend ausgebildete Mitarbeitende und deren kontinuierliche Weiterbildung. So wurden auch 2008 gesamtklinische Weiterbildungen organisiert und individuelle Weiterbildungen einzelner Mitarbeitenden grosszügig unterstützt. Sie werden gemäss den Zielsetzungen in der Klinik individuell ermöglicht. Ziel ist es, auf diesem Weg neues Wissen einfliessen zu lassen und ständige Verbesserungen zu erzielen. Darüber hinaus finanzierte die Klinik im Berichtsjahr sieben Mitarbeitern berufsbegleitende Aus- und Weiterbildungen, um ihnen zusätzliches Know-how für die Ausübung ihrer Aufgaben zu vermitteln, sei es fachlich oder im Führungsbereich. Gesamtklinisch wird ein intensives Weiter- und Fortbildungsprogramm durchgeführt, in dem eigene Erfahrungen und Konzepte sowie neuere Entwicklungen referiert, vermittelt und diskutiert werden.

Supervisionen

Die Klinik bietet ein intensives Supervisionsangebot an. Externe Supervisionen erfüllen eine wichtige Fortbildungsfunktion. Sie werden abteilungsbezogen und gesamtklinisch von externen Supervisorinnen und Supervisoren durchgeführt, die in verschiedenen Fachgebieten und Psychotherapiemethoden spezialisiert sind.

Wirtschaftlichkeit

Die gesetzliche Verpflichtung zur Wirtschaftlichkeit nehmen wir ebenso ernst wie jene zur Qualitätssicherung. Wir verstehen diese beiden Aspekte als zusammengehörig. Unser Ziel ist es, Ressourcen so einzusetzen, dass sie qualitativ optimale und nachhaltige Ergebnisse bewirken.

Wir gestalten unsere Behandlungen effizient und wirtschaftlich:

- Wir sorgen für eine hohe Indikationsqualität, indem wir vor Eintritt in Vorgespräche durchführen, in denen wir die von den Anmeldenden gestellte Indikation zur stationären Behandlung überprüfen.
- Wir bieten intensive, effiziente Behandlungsprogramme, welche sich auf die im stationären Rahmen nötigen Erfordernisse ausrichten und die Behandlungsdauer damit optimal nutzen und auf das Notwendige verkürzen. Der Prozess zur Festlegung der Behandlungsziele und ihrer laufenden Evaluation wurde auch 2008 gesamtklinisch, auf den Abteilungen und in den Supporteinheiten kontinuierlich überwacht und verbessert.
- Wir vernetzen unsere Behandlungen konsequent; bei den Abklärungen im Vorfeld der Hospitalisation, in der Festlegung der Zielsetzungen und durch sorgfältige Vorbereitung des Austritts und der ambulanten Weiterbehandlung.

Wir verbessern kontinuierlich unsere Klinikorganisation

Die Budgetierung richtet sich nach übergeordneten Zielvorgaben, in denen sich die strategischen und operativen Ziele der Klinik und des gesamten Unternehmens finden. Zugleich wird viel Gestaltungsspielraum für die einzelnen Bereiche und Abteilungen offen gelassen. Dieser Budgetierungsprozess wird für alle Beteiligten zunehmend selbstverständlich und bewährt sich in der Praxis. Die Klinik verzeichnete auch 2008 ein deutliches Wachstum.

Aufenthaltsdauer

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer liegt bei 43.6 Tagen, was keiner signifikanten Erhöhung gegenüber dem Vorjahr entspricht. Mit dieser durchschnittlichen Aufenthaltsdauer liegt die Klinik Schützen Rheinfeldens gegenüber vergleichbaren Anbietern auf anhaltend sehr gutem Niveau.

Das Ergebnis dieser Kennzahl, kombiniert mit unseren sehr guten Ergebnissen im Behandlungserfolg, welche wir im Qualitätsbericht 2007 publiziert haben, sehen wir als grosse Stärke unserer Einrichtung.

Prozessorientierung

Die Klinik befindet sich in einem ständigen Wandel, bedingt durch Wachstum, Innovation und konsequente Kundenorientierung. Die Prozessorientierung betrachten wir als notwendige Voraussetzung, um die mit dem Wandel verbundenen Veränderungen planen und durchführen zu können. Ziel ist es, optimale Lösungen zu schaffen, damit die Prozesse von den Mitarbeitenden einfach angewendet werden können und zu Arbeitsgrundlagen werden, welche die Mitarbeitenden optimal unterstützen.

Die Darstellung aller Prozesse ist noch in Arbeit. Wichtig war uns im vergangenen Jahr, verschiedene Prozessverbesserungen umzusetzen. So haben wir den Eintrittsprozess optimiert sowie den Prozess der Vorgespräche und den Prozess der Kostengutsprache entscheidend verbessert. Diese Massnahmen zielen darauf, das in der Zuweiserbefragung aufgezeigte Verbesserungspotential zu realisieren.

In der Klinik wird eine standardisierte Verlaufsdocumentation des Behandlungsprozesses geführt. Diese beruht derzeit noch auf einer Patientendokumentation in Papierform. Die Qualität der Dokumentation wird durch eine Arbeitsgruppe und regelmässige Audits gesichert.

Interdisziplinarität

Die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen den Mitarbeitenden aus den ärztlichen, psychotherapeutischen, spezialtherapeutischen und pflegerischen Bereichen betrachten wir als wesentliche Voraussetzung für eine umfassende Behandlung; nur so können wir den immer komplexer werdenden Anliegen unserer Kunden gerecht werden. Gemeinsame Zielvereinbarungen zwischen Patienten und dem multidisziplinären Behandlungsteam und ihre kontinuierliche Evaluation bilden die Grundlage der Zusammenarbeit und der Therapieplanung.

Aufmerksamkeit auf Kommunikationswege und Teamentwicklung sind ebenso ständige Bestandteile unserer Arbeit wie Fallbesprechungen und interne und externe Supervisionen.

Die Interdisziplinarität wird auch in gemeinsamen Weiterbildungsveranstaltungen, Projekten und Abteilungszielen gelebt und gefördert.

Der Blick auf 2009

2008 ist für uns ein gelungenes Jahr. Wir sind vorangekommen und haben unsere Ziele im Wesentlichen erreicht. Für das Jahr 2009 haben wir uns neue Ziele gesetzt. Wir werden:

- Excellence nach dem EFQM-Modell einführen.
- Die Beschreibung unserer Prozesse abschliessen und die Prozessorientierung nachhaltig implementieren.
- Sowohl für Patientinnen und Patienten als auch für Mitarbeitende ein Feedbackmanagement einrichten und damit einen neuen Kommunikationspfad eröffnen, der unsere Kundenorientierung weiterentwickelt.
- Noch mehr Gewicht auf Ergebnismessungen legen. Der Behandlungserfolg und der Stand der Arbeitssicherheit werden 2009 zentrale Messungen sein. Wir werden diese Ergebnisse systematisch auswerten und gestützt darauf neue Qualitätsentwicklungen initiieren.

Die genannten Aspekte des Qualitätsmanagements stellen nur die grossen Überschriften dar. Wir wissen, dass zur guten Qualität unseres Angebots alle Mitarbeitenden ihren Beitrag leisten, in ihren jeweiligen Funktionen. In diesem Sinne gilt der Leitspruch unserer Klinik „Der Blick fürs Ganze - die Liebe zum Detail“ ausdrücklich auch für unser Qualitätsmanagement.

Für Assistenzärzte:

Dr. med. Rüdiger Dossmann,
Facharzt für Innere Medizin und
Psychotherapeutische Medizin
Lehranalytiker, Supervisor
D-Bad Mergentheim

Für Postgraduate-Psychologinnen und -Psychologen:

Ursula Hermani
Psychotherapeutin SPV,
Supervisorin EAG/FPI
D-Todtmoos

Für Abteilung 1 - Körperzentrierte Psychosomatik:

Dipl. psych. Jürgen Gramberg
Supervisor BDP
Zürich

Für Abteilung 2 - Psychotherapie in der zweiten Lebenshälfte:

Dr. phil. Gerda Eberle
Psychotherapeutin SPV
Zürich

Für Abteilung 3 - Intensive stationäre Psychotherapie:

Dr. med. Rudolf Balmer
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie FMH
Basel

Für Abteilung 4 - Individuelle Psychotherapie:

Dr. med. Michael Löweneck
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie FMH
Basel

Für Physiotherapie:

lic. phil. Vera Gerwig
Psychotherapeutin FSP
Basel

Vorträge und fachliche Publikationen

Vorträge

Datum	Titel	Vortragender	Institution/Ort
04.01.08	Burnout aus Sicht des Unternehmers	Dr. med. Hanspeter Sailer	Unternehmer-Brunch/Basel
01.02.08	Vortrag über Aggression und Gewalt	Dr. med. Hanspeter Sailer	Rudolf Steiner Schule
06.03.08	Die Internetbewegung ProAna aus therapeutischer Sicht	Dr. med. Hanspeter Flury	Mitgliederversammlung Experten- netzwerk Essstörungen Schweiz
01.04.08	Fortbildung „update“ - „Agierende PatientInnen - eine therapeutische Herausforderung“	Dr. med. Hanspeter Flury	Klinik Schützen Rheinfelden
07.04.08	Interviewkurs Sommersemester 2008 (7 Abende)	Dr. med. Hanspeter Flury Dr. med. Walter Heuberger	Organisiert durch: Psychoanalyti- sches Seminar in der Klinik Schützen Rheinfelden
07.04.08	Psychoanalyse in psychiatrischen Institutionen	Dr. med. Walter Heuberger	Organisiert durch: Psychoanalyti- sches Seminar in der Klinik Schützen Rheinfelden
14.04.08	Burnout & die Klinik Schützen Rheinfelden	Dr. med. Patrick Klose Sonja Schmid	Fachhochschule Nordwestschweiz
24.04.08	Öffentlicher Vortrag an den „Rheinfelder Tagen“: „Adipositas - Erfolgsfaktor Arzt- Patienten Beziehung“	Cristina Galfetti	Klinik Schützen Rheinfelden
25.04.08	Workshop an den „Rheinfelder Tagen“ „Essstörungen mit Adipositas - was wirkt?“	Dr. med. Hanspeter Flury	Klinik Schützen Rheinfelden
07.05.08	Diagnostik von Persönlichkeitsstörungen	Dr. med. Hanspeter Flury	Forel Klinik Ellikon
08.05.08	Burnout bei Führungskräften (Referat und Workshop)	Dr. med. Hanspeter Flury	Kantonsspital Schaffhausen
30.05.08	Burnout in Familien	Dr. med. Hanspeter Flury	Familienexpo Winterthur
09./10.06.08	Burnout im Unternehmen	Dr. med. Hanspeter Flury	Swiss IT Leadership Forum
11.06.08	Unser Behandlungskonzept und unser Konzept gegen Burnout bei eigenen Mitarbeitern	Dr. med. Hanspeter Flury	Mitarbeiterversammlung Schützen Rheinfelden AG
09.07.08	Stationäre Psychotherapie und Psychosomatik - Das Konzept der Klinik Schützen Rheinfelden (mit Führung)	Dr. med. Hanspeter Flury	Psychiatrische Klinik Königsfelden
11.08.08	Vortrag über Burnout für Kadermitarbeiter	Dr. med. Hanspeter Sailer	Hirslanden Klinik
27.08.08	Vortrag über Fibromyalgie aus psychiatrischer Sicht	Dr. med. Hanspeter Sailer	Ita Wegmann Klinik Arlesheim
04.09.08	Vortrag über chronische Schmerzen	Dr. med. Hanspeter Sailer	Jahrestagung der SGAT in Nottwil
22.09.08	Illusionen, Lebenslügen oder Lebenselixier?	Dr. med. Andreas Schmid	Gemeinnütziger Frauenverein
02.10.08	„Psychoonkologie“ – „Was versteckt sich hinter dem Wort mit den vielen O's?“	Dipl. psych. Martina Kainz lic. phil. Doris Soder	Kywanis-Club Rheinfelden
23.10.08	Interdisziplinäre Behandlungsplanung	Dr. med. Hanspeter Flury	Luzerner Psychiatrietag Privatklinik St. Urban
02.11.08	11. VAP Matinée Vortrag „Belastungen nach Stammzelltransplantation“	Dipl. psych. Martina Kainz	VAP Verband Aargauer Psychologen, Aarau
02.11.08	11. VAP Matinée Vortrag „Leben mit Krebs als chronische Krankheit“	lic. phil. Brigit Lang	VAP Verband Aargauer Psychologen, Aarau
06.11.08	Die Klinik Schützen stellt sich vor	Dr. med. Walter Heuberger	Vernetzungsgruppe Essstörungen Aarau
13.11.08	Vortrag „Burnout“ (Schwerpunkt: Familie, Überforderungssituation, Prävention, Gefahren...)	lic. phil. Sandrine Burnand	Elternforum Therwil
13.11.08	Anorexie und Bulimie	Dr. med. Hanspeter Flury	Basler Regionalnetz Postgraduate- Unterricht
20.11.08	Workshop an der nat. Psychoonkologie-Fachtagung 08: „Transplantation: Überleben in der Isolation“	Dipl. psych. Martina Kainz	Organisation: Krebsliga Aargau im Kultur & Kongresshaus Aarau
01.12.08	Vortrag über Psychoonkologie	lic. phil. Brigit Lang	Kantonsspital Liestal Frauenklinik
10.12.08	„Wie wirkt Psychotherapie - am Beispiel von PatientInnen mit Angstkrankheiten“	Dr. med. Hanspeter Flury	Klinik Schützen Rheinfelden

Ärztetagungen

Datum	Titel	Teilnehmer	Anzahl Teilnehmer	Creditpunkte	Organisiert durch
01. 04 08	Fortbildung „update“ - Agierende PatientInnen - eine therapeutische Herausforderung“	Internistische, allgemeinmedizinische GrundversorgerInnen, PsychologInnen und PsychiaterInnen	58 TN	SGIM: 1 Creditpunkt SGAM: Fortbildungsdauer anrechenbar SGGG: 1 Creditpunkt SAPPM: 1 Creditpunkt	Klinik Schützen Rheinfelden
24./25. 04.08	„Rheinfelder Tage Psychosomatik“ „Psychosomatik und Adipositas“	Ärztinnen und Ärzte aus allen Bereichen der Medizin. Die Veranstaltung wird von der SAPPMM für die Rezertifizierung des Fähigkeitsausweises "Psychosomatische und Psychosoziale Medizin" anerkannt.	118 TN	SGPP: Fortbildungsdauer anrechenbar SGIM: 4.5 Creditpunkte SGAM: Fortbildungsdauer anrechenbar SAPPM: 5 Creditpunkte SGGG: 6 Creditpunkte	Klinik Schützen Rheinfelden
17.06.08	Fortbildung „update“ - „ADHS im Erwachsenenalter“	Internistische, allgemeinmedizinische GrundversorgerInnen, PsychologInnen und PsychiaterInnen	78 TN	SGIM: 1 Creditpunkt SGAM: Fortbildungsdauer anrechenbar SGGG: 1 Creditpunkt SAPPM: 1 Creditpunkt	Klinik Schützen Rheinfelden
26. 08.08	Fortbildung „update“ „Psychosomatik und Rheumatologie“	Internistische, allgemeinmedizinische GrundversorgerInnen, PsychologInnen und PsychiaterInnen	58 TN	SGAM: Fortbildungsdauer anrechenbar SGIM: 1 Creditpunkt SGGG: 1 Creditpunkt (allgemeine Fortbildung) SAPPM: 1 Creditpunkt	Klinik Schützen Rheinfelden
21. 10. 08	Fortbildung „update“ „Psychopharmakotherapie – State of the Art 2008“	Internistische, allgemeinmedizinische GrundversorgerInnen, PsychologInnen und PsychiaterInnen	57 TN	SGAM: Fortbildungsdauer anrechenbar SGIM: 1 Creditpunkt SGGG: 1 Creditpunkt (allgemeine Fortbildung) SAPPM: 1 Creditpunkt	Klinik Schützen Rheinfelden
13./14. 11.08	„Rheinfelder Tage Psychosomatik“ „Psychosomatik und körperliche Ursachen psychischer Symptome“	Ärztinnen und Ärzte aus allen Bereichen der Medizin. Die Veranstaltung wird von der SAPPMM für die Rezertifizierung des Fähigkeitsausweises „Psychosomatische und Psychosoziale Medizin“ anerkannt.	113 TN	SGPP: Fortbildungsdauer anrechenbar SGAM: Fortbildungsdauer anrechenbar SGIM: 4.5 Creditpunkte SGGG: 6 Creditpunkte SAPPM: 5 Creditpunkte	Klinik Schützen Rheinfelden
11. 12.08	Fortbildung "Mann und Gesundheit" „Sexologie-Update 2008“	Ärztinnen und Ärzte aus allen Bereichen der Medizin	101 TN	SGPP: Fortbildungsdauer anrechenbar SGAM: Fortbildungsdauer anrechenbar SGIM: 4 Creditpunkte SGGG: 6 Creditpunkte (allgemeine Fortbildung) SAPPM: 5 Creditpunkte	Klinik Schützen Rheinfelden

Beiträge in Zeitschriften

Publikation	Autoren	Zeitschrift / Ausgabe
„Burnout ist nicht ein Zeichen von Schwäche“	Dr. Hanspeter Flury	Gesundheit Sprechstunde / Nr. 2, 25.01.08
Psychosomatische Onkologie „Wir helfen neue Perspektiven zu entwickeln“	lic. phil. Brigit Lang	Gesundheit Sprechstunde / Nr. 5, 07.03.08
„Es gibt Auswüchse des wirtschaftlichen Denkens“	Dr. Hanspeter Flury	Neue Fricktaler Zeitung, 24.04.08
„Es gibt immer mehr Patienten mit schwerem Übergewicht“	Dr. Hanspeter Flury	Neue Fricktaler Zeitung, 24.04.08
„Endangered Species“	Dr. Hanspeter Flury	Business Guide / No. 4 July/August 08
„Die Klinik Schützen bietet Burout-Patienten eine vielseitige Behandlung“	Dr. Hanspeter Flury	Geschäftsführer / Herbstausgabe 08
„Schuhe haben eine spezielle Bedeutung“	Dr. Hanspeter Flury	Neue Fricktaler Zeitung, Wirtschaftsbeilage / 30.10.08
„Für viele beginnt hier ein zweites Leben“	lic. phil. Brigit Lang	Gesundheit Sprechstunde - Krebs Spezial / Nr. 21, 31.10.08
„Privatklinik Schützen in Rheinfelden: Gesund werden in wohlthuender Umgebung“	Dr. Hanspeter Flury	Gesundheit & Privatkliniken, Beilage Weltwoche / Nov. 08

Fachbeiträge in TV-Sendungen

Beitrag	Teilnehmer	TV/Datum
Burnout	Dr. Hanspeter Flury	SF2 Gesundheit Sprechstunde 27.01.08
Psychosomatische Onkologie	lic. phil. Brigit Lang	SF2 Gesundheit Sprechstunde 09.03.08
Depressionen	Dr. Hanspeter Flury	SF2 Gesundheit Sprechstunde 14.12.08

Der Blick fürs Ganze - die Liebe zum Detail.

