



ΚΛΙΝΙΚ ΣΧÜΤΖΕΠ
Rheinfelden

Qualitätsreport 2012





Vorwort	3
Verantwortung, Kontaktadresse	5
Einleitung	6 – 7
Klinik Schützen Rheinfelden	6
Strukturelle Veränderungen in der Klinik im Jahr 2012	6
Qualitätsstrategie und Ziele	8
Unser Qualitätsverständnis und unsere Ziele	8
Qualitätspolitik	9 – 16
Qualitätspolitik	9
Ergebnisorientierung	10
Kundenorientierung	11
Mitarbeiterorientierung	12
Wirtschaftlichkeit	14
Prozessorientierung	15
Interdisziplinarität	16
Organisation / Schwerpunkte	17 – 18
Das Qualitätsmanagement der Schützen Rheinfelden AG	17
Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr	18
Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren	18
Betriebliche Kennzahlen / Angebotsübersicht	19 – 26
Betriebliche Kennzahlen und Angebot	19
Kennzahlen Psychiatrie 2012	22
Ambulatorien und Psychotherapeutische Tagesklinik	23
Personelle Ressourcen	25
Qualitätsmessungen	27 – 32
Zufriedenheitsmessungen	27 – 31
Behandlungserfolg	31
ANQ – Verpflichtende Outcomebefragung	32
Qualitätsprojekte	33 – 35
Ausgewählte Qualitätsprojekte	33
Ausblick	36
Supervisorinnen und Supervisoren	37
Vorträge, Fachtagungen, Beiträge	38 – 40

Liebe Leserinnen und Leser

Wir bauen in den Jahren 2012/2013 die Informatik der Klinik Schützen Rheinfeldens stark aus: Was bedeutet das in Bezug auf die Qualität?

- Wir führen ein Klinikinformationssystem (KIS) ein. Die Umstellung von Krankengeschichten in Papierform auf elektronische Patientendossiers erleichtert – auch über eine Systematisierung unserer Prozesse und Abläufe – die Dokumentation, Ablage und Zugänglichkeit patientenbezogener Informationen für alle Behandelnden in der Klinik und zukünftig wohl die Zusammenarbeit mit externen Kooperationspartnern. Dank dem Modul «Terminplanung für Patienten» stimmen wir Behandlungen leichter individuell ab und erfassen erbrachte Leistungen einfacher. Das Modul «Personaleinsatzplanung» ist als Basis dafür unabdingbar.
- Im neuen, interaktiven Intranet sind aktuelle Informationen für alle leicht zugänglich, beispielsweise interne Regelungen, Protokolle, Merkblätter und Konzepte, aber auch der Zugang zu externem Wissen wie Zeitschriften, Guidelines und Datenbanken.
- Patientendaten für Verlaufs-Evaluationen können über ein spezielles Programm (QTools) via Tablet-PCs direkt elektronisch erfasst und einfach ausgewertet werden, auch für Statistiken.
- Spezialisierte EDV-Portale erleichtern Mitteilungen an die Qualitätskommission: Über das CIRS (Critical Incidents Reporting System) melden Mitarbeitende – zusätzlich zum Dienstweg – kritische Ereignisse, und über ein Ideen-Portal machen sie Anregungen für Innovation und Weiterentwicklung. Patienten steht für Rückmeldungen ein spezielles Portal zur Verfügung.

Die Einführung dieser neuen Informatik-Tools und die damit verbundene Entwicklung und gegenseitige Abstimmung mit unseren Strukturen und Kommunikations-Prozessen erfordert viel Zeit und Engagement, von Klinikleitung, Klinikker und Anwendern. Wir freuen uns, dabei auch mit kompetenten externen Partnern zusammenarbeiten zu können. Es ist uns bewusst, dass sich mit all diesen Veränderungen auch unsere Kommunikation verändern muss, besonders in zwei Punkten: Alle Behandelnden stellen mehr Information bereit, die für Mit-Behandelnde

leichter einsehbar ist, was die Informationswege verkürzt. Zugleich müssen alle die für sie relevante Information gezielt auswählen, um Leerläufe zu verhindern. Die Natur von Rapporten verändert sich, hin zu vertiefter Fallreflexion. Nur eine Hoffnung? Nein, ein klares Ziel: Mit den neuen Strukturen und Hilfsmitteln wollen wir nicht nur gesteigerte Anforderungen von aussen erfüllen, beispielsweise im Bereich Statistik und e-health, sondern auch die Effizienz unserer Arbeit verbessern und ihre Qualität steigern, im Bereich Dienstleistungs-Qualität, aber auch indem wir die Ergebnismessungen vereinfachen und ausbauen. Dies als Basis für kontinuierliche Verbesserungen gemäss dem EFQM-Modell, dem wir verpflichtet sind («committed to excellence»).

2012 war ein erfreuliches Jahr

- Die Klinik Schützen Rheinfeldens ist nach einer Visitation durch die FMH als Weiterbildungsstätte B (je zwei Jahre ambulant und stationär) zum Facharzt Psychiatrie/Psychotherapie anerkannt.
- Die Abteilung für körperzentrierte Psychotherapie (Abteilung 1) wurde vergrössert, mit sorgfältiger Renovation von Aufenthaltsräumen und Zimmern.
- Die Psychotherapeutische Tagesklinik ist in die grosszügigen, neu renovierten Räume der Altstadt-Liegenschaft Schönauerhof umgezogen; sie bietet neu Platz für 24 Patientinnen und Patienten.
- Die Anzahl Eintritte und die Behandlungstage sind stationär wie tagesklinisch gestiegen, ebenso die Nachfrage nach ambulanten Konsultationen und unseren Fortbildungen.

Allen Beteiligten danke ich für ihren wertvollen Einsatz zum Thema Qualität. Ihnen, liebe Leserinnen und Leser, danke ich ganz herzlich für Ihr Interesse.



Dr. med. Hanspeter Flury
 Chefarzt und Ärztlicher Direktor
 Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie FMH



Geschäftsführer

CEO Schützen Rheinfelden AG

Dr. phil. Samuel Rom
samuel.rom@schuetzen-ag.ch

Klinikleitung

Chefarzt und Ärztlicher Direktor

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

Stellvertretende Chefärztin

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

Erweiterte Klinikleitung

Leiterin Pflege

Sonja Schmid
dipl. Bereichsleitung NDS HF
Berufsbildungsverantwortliche
sonja.schmid@klinikschoetzen.ch

Leiterin Administration

Myrta Hügin
Spitalfachfrau
myrta.huegin@klinikschoetzen.ch

Qualitätsmanager

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

Kontaktadresse

Klinik Schützen Rheinfelden

Bahnhofstrasse 19
CH-4310 Rheinfelden

Telefon 061 836 26 26
Fax 061 836 26 20
info@klinikschoetzen.ch
www.klinikschoetzen.ch

Redaktion:

Hanspeter Flury, Ute Dahm, Tino Eckhardt, Sabrina Kuny (Layout), 2013

Klinik Schützen Rheinfelden

Kompetenzzentrum für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie

Die Klinik Schützen Rheinfelden, ein Kompetenzzentrum für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie, ist ein Geschäftsfeld der Schützen Rheinfelden AG.

Der stationäre Bereich in Rheinfelden ist in den beiden Liegenschaften Schützen und Eden untergebracht; die Dienstleistungen der Hotellerie werden von den Mitarbeitenden der Hotels Schützen Rheinfelden*** und EDEN im Park**** erbracht. Mit dieser Kombination von Klinikbetrieb und hervorragender Hotellerie ist unsere Klinik in der Schweiz Vorreiterin.

Die Klinik betreibt ausserdem zwei Ambulatorien in Rheinfelden und Aarau sowie die Psychotherapeutische Tagesklinik in Rheinfelden.

Die Klinik Schützen Rheinfelden ist mit ihren stationären, tagesklinischen und ambulanten Therapieangeboten eine der grössten Kliniken ihrer Art in der Schweiz. Sie ist für die Facharztweiterbildung Psychiatrie/Psychotherapie von der FMH anerkannt als Weiterbildungsstätte Kategorie B (zwei Jahre stationär, zwei Jahre ambulant). Sie ist eines von sechs Privatspitälern des Kantons Aargau und wird auf den Spitallisten der Kantone Aargau und Luzern in der Kategorie Psychiatrie geführt. Sie steht bei allen grossen Kranken- und Unfallversicherern unter Vertrag. Behandelt werden sowohl zusatz- als auch allgemeinversicherte Patientinnen und Patienten, vorwiegend aus der ganzen Deutschschweiz. Die Klinik ist Mitglied von SLH (Swiss Leading Hospitals), einer Vereinigung Schweizer Privatkliniken mit hohen Ansprüchen an Qualität und Hotellerie.

Strukturelle Veränderungen in der Klinik Schützen Rheinfelden im Jahr 2012

Profilierung, Wachstum, Innovation und Nachhaltigkeit sind die treibenden Zielsetzungen der Klinik Schützen Rheinfelden.

Wachstum der Bereiche

Im Berichtsjahr konnten wir grosse Teile einer weiteren Liegenschaft in Rheinfelden als Mieterin beziehen: den Schönauerhof. Dieses historische Gebäude aus dem 16. Jahrhundert, in unmittelbarer Nähe zum Hotel Schützen Rheinfelden gelegen, ermöglicht unserer Psychotherapeutischen Tagesklinik ein Wachstum von 14 auf 24 Therapieplätze. Die Räume haben wir bedarfsgerecht renoviert und geschmackvoll eingerichtet. Das Platzangebot pro Patient konnten wir verdreifachen! Es stehen zwei Aufenthaltsräume und ein Ruheraum, vier schöne Behandlungsräume sowie zwei grosszügige Küchen und sanitäre Anlagen zur Verfügung. Wir sind glücklich, die Patienten der Psychotherapeutischen Tagesklinik in einem Gebäude mit derart wohlthuender Atmosphäre behandeln zu können.

Auch im stationären Bereich konnten wir bis zum Ende des Berichtsjahres von 94 auf 99 Betten wachsen. Die Abteilung für körperzentrierte Psychotherapie (Abteilung 1) hat ihre Kapazität um fünf Plätze auf 22 Betten erhöht, dabei wurden auch die Aufenthaltsräume und das Abteilungsbüro renoviert, neu eingerichtet und erweitert. Verbunden mit dem Wachstum der Abteilungen wurden selbstredend die Ressourcen sowie die Abteilungskonzepte angepasst. Beide Teams haben sich dabei stark engagiert und sehr gute Ergebnisse erreicht.

Für 2013 stellen wir stationär 99 Betten und für den tagesklinischen Bereich 24 Therapieplätze für Patientinnen und Patienten zur Verfügung.

Auftritt der Klinik

Das auf der neu erarbeiteten kommunikativen Positionierung gründende und im November 2011 veröffentlichte Erscheinungsbild der Klinik, mit dem neuen Logo, der neu gestalteten Website sowie den Drucksachen, wurde sehr gut aufgenommen. Sehr schnell wurde das neue Erscheinungsbild der Klinik Schützen Rheinfelden sowohl

intern, von unseren Mitarbeitenden, als auch extern, von unseren Interessensgruppen, geschätzt. Mit diesem Ergebnis sind wir sehr zufrieden.

Infrastruktur Hotellerie

Die im Jahr 2011 getätigten Investitionen der Schützen Rheinfelden Immobilien AG in die Infrastruktur des Hotels Schützen Rheinfelden haben sich sehr gelohnt. Der neue Restaurationsbereich – moderner, offener und grosszügiger gestaltet – aber auch die modernisierte Küche inklusive Funktionsräume, haben uns bei der Bewirtung von Patientinnen und Patienten, aber auch von Hotel- und Restaurantgästen qualitativ vorangebracht.

Besonders bei der Betreuung der zahlreichen Teilnehmenden an unserem Seminar- und Weiterbildungsangebot macht sich die höhere Leistungsfähigkeit des Restaurationsbetriebs positiv bemerkbar. Laufende Renovationsbeziehungsweise Instandhaltungsmassnahmen der Gästezimmer und sonstigen Räume sind selbstverständlich.

IT-Infrastruktur

In der Klinik werden derzeit, neben den gängigen Office-Programmen, sieben spezielle Software-Programme angewendet, die Module des Klinikinformationssystem (KIS) nicht eingerechnet. Dazu gehören:

- Navision-Datenbank (DDAG)
- Intranet (United Planet)
- Meldeportal CIRS (New-win AG)
- Feedbackportal (Inworks)
- Elektronisches Qualitätshandbuch (DiPP GmbH)
- Befragungssoftware / Q-Tools (architects-at-work AG)
- Easylearn (SDN AG)

Mit der Einführung des Klinikinformationssystem Polypoint des Softwareanbieters Erne werden zusätzlich vier Anwendungen (Module) hinzukommen:

- PEP Personalplanung
- RAP Terminplanung
- DIS Bettendisposition
- DOK Patientendokumentation

Bei der Auswahl von Informationstechnik (Hard- und Software) legen wir grossen Wert darauf, dass diese möglichst anwenderfreundlich und angemessen ist. Die Anforderung an die IT-Kompetenz aller Mitarbeitenden steigt kontinuierlich. Wir führen deshalb IT-Kurse (Basiskurse und Kurse für Fortgeschrittene) durch und schulen die Mitarbeitenden in allen komplexeren Anwendungen. Ein neuer IT-Schulungsraum steht uns dafür zur Verfügung.

Klinikinformationssystem (KIS)

Die Umstellung aller Informations-, Planungs- und Dokumentationsmittel von Papier auf elektronische Medien beschäftigt uns derzeit intensiv. Dabei werden zahlreiche PC's und Bildschirme neu beschafft beziehungsweise ältere Geräte ausgetauscht, die Software Polypoint an unsere Bedürfnisse angepasst sowie unsere Prozesse im Bereich Dokumentation, Behandlungsplanung, Informationsaustausch, Terminverwaltung und Leistungserfassung optimiert. Wir haben das Projekt wie geplant vorangetrieben und sind mit dem derzeitigen Projektstand sehr zufrieden. Die Personaleinsatzplanung ist bereits im Berichtsjahr umgesetzt worden. Zügig werden die weiteren Module im Verlauf des aktuellen Jahres implementiert. Schulungen der Mitarbeitenden laufen, Pilotabteilungen testen die einzelnen Module. Im Qualitätsbericht 2013 werden wir ausführlich über das Projekt berichten.

Intranet

Als Informations- und Wissensplattform wurde im Berichtsjahr das Intranet vollkommen neu gestaltet; im Januar 2013 wurde das bestehende Intranet abgelöst. Insbesondere wollen wir mit dem aktualisierten Kommunikationsmittel die interne Vernetzung von Wissensträgern unterstützen, was mittels Mitarbeiterprofilen realisiert wird. Vorgängig wurde das Dokumentenmanagement vereinfacht, systematisiert und zentralisiert. Verknüpft mit unserem elektronischen Qualitätshandbuch, also den abgebildeten Prozessen, verfügen wir nun über eine sehr gute technische Lösung, um alle relevanten Vorgabe- und Nachweisdokumente zentral zu verwalten und aktuell zu halten.

Unser Qualitätsverständnis und unsere Ziele

Unsere Ziele

Wir bieten unseren Patientinnen und Patienten ein umfassendes therapeutisches Angebot mit dem Ziel, psychosomatische Leiden zu lindern und zu heilen. Wir fördern die Gesundung und die individuellen Ressourcen und steigern die Lebensqualität. Die Patientin respektive der Patient steht im Zentrum unserer Arbeit.

Unser Menschenbild

Wir verstehen Krankheit und Gesundheit nicht als abgrenzbare Bereiche, sondern behandeln unsere Patientinnen und Patienten im Wissen, dass neben der Krankheit gesunde Seiten stehen, welche den Menschen als Ganzes beeinflussen. Auf diesen bauen wir unsere Behandlungen partnerschaftlich mit den Betroffenen auf.

Unsere Behandlungsmethoden

In der therapeutischen Begegnung verstehen wir unsere psychosomatisch erkrankten Patientinnen und Patienten als eigenverantwortliche Partnerinnen und Partner, auch wenn dies von der erkrankten Person nur eingeschränkt wahrgenommen wird. Wir teilen unser Wissen mit den Betroffenen und erarbeiten gemeinsam Lösungen, welche den gewünschten Gesundungsprozess einleiten und nachhaltig unterstützen. Unsere Behandlungen umfassen die Aspekte Körper, Geist, Seele und Verhalten. Fachspezialisten arbeiten in multidisziplinären Teams und bilden die Grundlage für erfolgreiche, patientenorientierte und partnerschaftliche Therapien.

Unser Qualitätsanspruch

Beispielhafte Qualität ist uns wichtig. Unser Qualitätsanspruch ist in unserer Qualitätspolitik festgehalten. Unser Qualitätsmanagementsystem (Business Excellence nach EFQM) verstehen wir als Lerninstrument, welches uns erlaubt, die Qualität unserer Leistungen zu sichern und stetig zu verbessern. Unsere prozessorientierte Unternehmensführung ist interdisziplinär ausgerichtet und orientiert sich dabei an den Ergebnissen, an den Bedürfnissen aller Kundinnen und Kunden sowie der Mitarbeitenden und berücksichtigt zudem die Wirtschaftlichkeit. Unsere Mitarbeitenden sind fachlich sehr gut ausgebildet und werden zusätzlich menschlich und beruflich gezielt gefördert. Team- und Patientenarbeit werden regelmässig von aussenstehenden Fachleuten intensiv begleitet und beurteilt und kontinuierlich den wissenschaftlichen Standards angepasst.

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 Rheinfeld, 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 orientieren uns an 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 Stabsstelle 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 / rev. 20.11.2012



Ergebnisorientierung

Behandlung

Die Behandlung unserer Patienten gestalten wir interdisziplinär, ziel- und ergebnisorientiert. Zu Beginn jeder Behandlung vereinbaren wir realistische Behandlungsziele und vereinbaren einen Behandlungsplan, welcher sich auf den gesamten Zeitraum der Behandlung oder gegebenenfalls auf einzelne Abschnitte davon bezieht. Dabei wählen wir, gemeinsam mit jedem Patienten, aus unserem vielfältigen therapeutischen Angebot die für ihn geeigneten Massnahmen zur Zielerreichung aus. Auf diese Weise ermöglichen wir, dass die Behandlung von Beginn an optimal genutzt werden kann und zu messbaren, nachhaltigen Behandlungserfolgen führt.

Im Verlauf der Behandlung werden regelmässig die Ziele zwischen Behandlungsteam und Patienten thematisiert, bewertet und gegebenenfalls angepasst. Dies geschieht zum Beispiel in interdisziplinären Therapieplanungsgesprächen und Standortbestimmungen, in der Einzelpsychotherapie und in Bezugspersonengesprächen.

Management und Leadership

Unsere Leistungsprozesse, wie auch unsere Management- und Unterstützungsprozesse, sind klar auf definierte Ergebnisse ausgerichtet, die wir systematisch bewerten. Wir unterhalten dazu ein klassisches Prozessmanagement und führen mit Zielführungsprozessen. Ausgehend von der strategischen Ausrichtung werden Ziele definiert, welche über alle Führungsebenen bis zum einzelnen Mitarbeitenden differenziert und mit den nötigen Ressourcen unterstützt werden. Diese Prozesse werden von den Vorgesetzten geführt und mit den Beteiligten regelmässig evaluiert. Im Sinne von Entwicklungsfreiräumen legen wir viel Wert auf ein hohes Mass an Eigenverantwortung der Bereiche und Mitarbeitenden. Bei der Zielsetzung wird ein besonderes Augenmerk auf die Zielzusammenhänge, die Vernetzung und den Nutzen von internem Knowhow gerichtet. Mit einem ausgewogenen Set an Befragungen messen wir die Ergebnisse unserer Arbeit bei den verschiedenen Anspruchsgruppen. Gemessen werden die Patientenzufriedenheit, der Behandlungserfolg sowie die Zufriedenheit der Zuweisenden und der Mitarbeitenden.

Auf Basis der gewonnenen Daten und Fakten aus den Befragungen und Messungen setzen wir uns Ziele, leiten Verbesserungsmassnahmen ein, prüfen deren Wirkung und korrigieren gegebenenfalls. Auf diese Weise realisieren wir die ständige Verbesserung unserer Prozesse, um unsere Ergebnisse beziehungsweise Leistung kontinuierlich auf hohem Niveau zu halten oder zu steigern.

Bei der gesamten Ziel- und Ergebnisorientierung sowohl in der Behandlung von Patientinnen und Patienten als auch in Management und Leadership, sind wir uns der Risiken bewusst und achten sehr genau darauf, dass die Ziele klar auf einen konkreten Nutzen ausgerichtet sind, auf Vereinbarungen beruhen und flexibel, angemessen, unterstützt und realisierbar sind.



Kundenorientierung

Patientinnen und Patienten

Im Zentrum unserer Bemühungen steht die Patientin, der Patient. Deshalb ist es für uns von zentraler Bedeutung, jeder und jedem unserer Patientinnen und Patienten die individuell beste Behandlung zukommen zu lassen.

Die Aufnahme findet erst nach einem umfassenden Vorgespräch statt, in dem Ziele, Bedürfnisse und Indikation der Behandlung geklärt werden. Dank der sorgfältigen Vernetzung mit dem Zuweisenden schaffen wir von Beginn weg eine für die Behandlung wichtige Basis. Ist die Indikation für eine stationäre oder tagesklinische Behandlung bei uns nicht gegeben, verweisen wir an andere Spezialisten beziehungsweise Institutionen.

Unsere Behandlungskonzepte beruhen auf dem Zusammenspiel von aktuellen wissenschaftlichen Erkenntnissen, den Guidelines der Fachgesellschaften, unseren fachlichen Fähigkeiten und unserem Erfahrungsschatz aus über 30 Jahren Klinikfähigkeit.

So deckt die Klinik Schützen Rheinfelden mit ihrem stationären, tagesklinischen und ambulanten Angebot im Bereich der spezialisierten Psychiatrie, Psychotherapie und Psychosomatik in der Deutschschweiz ein spezifisches Behandlungsspektrum ab, insbesondere im Kanton Aargau. Sie leistet einen wertvollen Beitrag für die Gesundheitsversorgung der Bevölkerung in dieser Region.

Die Sicherheit der Patienten halten wir auf hohem Niveau. In unserem System zur Fehlermeldung CIRS (Critical Incidence Reporting System) werden kritische Ereignisse systematisch gemeldet und erfasst und nötige Massnahmen zur Verbesserung eingeleitet. Dieses System wird von einer interdisziplinären Arbeitsgruppe betreut, unter der Leitung des Qualitätsmanagers.

Die Klinik betreibt ein Feedbackportal für Patientinnen und Patienten, um unterschiedliche Anliegen, Lob aber auch Kritik aufzunehmen und zu bearbeiten. Diese Feedbacks vermitteln uns ein vollständigeres Bild davon, wie unsere Leistungen wahrgenommen werden und geben uns auch

konkrete Hinweise und Anregungen für Verbesserungen. Besonders wertvoll ist das Feedbackportal deshalb, weil es uns besser gelingt, auf Probleme, die zu Unzufriedenheit führen, noch während des Aufenthalts zu reagieren. Unser Anspruch ist es, dass Patientinnen und Patienten in allen Phasen des Aufenthalts zufrieden mit der Behandlung bei uns und mit der Hotellerieleistung sind.

Insgesamt wurden im Berichtsjahr im Feedbackportal über 50 Meldungen von Patientinnen und Patienten bearbeitet. Neben 18 Feedbacks, welche ausschliesslich Lob für unser Angebot und unsere Mitarbeitenden enthielten, bekamen wir 20 Feedbacks mit Lob und Verbesserungsvorschlägen. 13 Meldungen waren Beschwerden, die wir in den meisten Fällen zur Zufriedenheit der Betroffenen bearbeiten konnten.

Ombudsstelle für Patientinnen und Patienten

Unter der Telefonnummer 061 836 99 00 können sich unsere Patientinnen und Patienten an Dr. med. Hansjörg Behringer, Leitender Arzt Ambulatorium Rheinfelden, wenden. Er betreut die Ombudsstelle für Patientinnen und Patienten der Klinik Schützen Rheinfelden. Im Berichtsjahr wurde die Ombudsstelle von drei Patientinnen beziehungsweise Patienten kontaktiert.

Angehörige

Die Angehörigen unserer Patienten – damit sind alle nahen familiären oder freundschaftlichen Bezugspersonen gemeint – spielen in der Behandlung eine wichtige Rolle und tragen zu einem nachhaltigen Behandlungserfolg bei. Geleitet durch die Bedürfnisse und Wünsche unserer Patienten ist es unser Ziel, die Angehörigen im richtigen Masse in die Behandlung einzubeziehen und zu unterstützen.

Wir bieten Angehörigen ein wöchentliches Forum als Kontaktplattform, in welchem zu folgenden Themen Informationen gegeben und besprochen werden:

- die häufigsten Krankheitsbilder und ihre Behandlung
- Formen der stationären Behandlung
- die Austrittssituation (ambulante/tagesklinische Behandlung)

Mitarbeiterorientierung

- Wiedereinstieg in die Arbeit und in den Alltag
- Kommunikation mit dem erkrankten Angehörigen und mit dem Umfeld
- Herausforderungen und Möglichkeiten von Angehörigen im Umgang mit Krankheit, Symptom-Verhalten und in der Beziehungsgestaltung.

Zuweisende Ärztinnen und Ärzte

Der Kontakt mit den zuweisenden Ärztinnen und Ärzten ist uns ein grosses Anliegen, nicht nur während der Behandlung des einzelnen Patienten. Mit dem grössten Ärztenetzwerk der Schweiz, der Argomed, arbeiten wir eng zusammen. Gelegenheit zu Austausch und fachlicher Diskussion bieten auch unsere regelmässigen und intensiv besuchten Weiter- und Fortbildungsveranstaltungen zu Themen aus Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie. Sie sind am Ende dieses Berichtes aufgelistet.

Partner

Mit den Krankenversicherern stehen wir in partnerschaftlichem Kontakt, um die Zusammenarbeit abzustimmen und um für die uns zugewiesenen Patienten optimale Rahmenbedingungen zu schaffen. Wir stehen in engem Austausch, um die besten Lösungen für unsere Patienten zu erreichen. Anliegen der Beteiligten bezüglich Kooperation werden persönlich besprochen und rasch in Verbesserungen umgesetzt. Das gegenseitige Verständnis und die Zusammenarbeit werden nach unserer Erfahrung sehr gefördert, wenn die Kostenträger sich persönlich ein Bild von unserer Klinik verschaffen können. Dies kommt auch unseren Patienten zugute.

Eine wichtige Säule unseres Erfolgs sind motivierte, gut aus-, weiter- und fortgebildete Mitarbeitende. Ihren Antrieb hervorragende Leistungen zu erbringen fördern wir, indem wir ihre Potentiale individuell und im Team entwickeln. Gute Arbeitsbedingungen, Fairness und Chancengleichheit, eine intensive Kommunikation und die Beteiligung am Unternehmenserfolg tragen ebenfalls dazu bei. Die Mitarbeitenden-Zufriedenheit wird periodisch und standardisiert befragt.

Einführung neuer Mitarbeitenden und Mitarbeitenden-Gespräch

Bewährt hat sich die systematische Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden mit einem Phasen-System, basierend auf Prozess und Checkliste. Die neuen Mitarbeitenden werden in der Einführungsphase von der/dem direkten Vorgesetzten und einer/einem Teamkollegen begleitet. Regelmässig stattfindende Veranstaltungen für neue Mitarbeitende vermitteln umfassende Informationen über die Struktur des Gesamtunternehmens, über aktuelle Ziele, über Personen und Funktionen sowie über Mission, Vision und Werte.

Alle Mitarbeitenden verfügen über eine Stellenbeschreibung, die regelmässig anlässlich des jährlichen Mitarbeitenden-Gesprächs auf ihre Aktualität geprüft wird. Neben der Leistungsbeurteilung des Mitarbeitenden wird dabei auch die Leistung der oder des Vorgesetzten mittels definierten Kriterien eingeschätzt. Die Ziele der beruflichen Weiterentwicklung werden explizit thematisiert, um diese mit den Bedürfnissen der Klinik in Einklang zu bringen und Entwicklungsmassnahmen für Mitarbeitende frühzeitig einzuleiten. Im Berichtsjahr wurden der Prozess des Mitarbeitenden-Gesprächs und die dazugehörigen Dokumente evaluiert und aktualisiert. Damit erreichen wir zukünftig eine höhere Frequenz an Rückmeldungen über die wesentlichen Zufriedenheitsaspekte und darüber, wie das Unternehmen bei den Mitarbeitenden wahrgenommen wird. Ausserdem wurde der Prozess mit dem System für die Anerkennung guter Leistungen verknüpft; er wird nun in allen Unternehmensbereichen einheitlich angewendet.

Aus-, Weiter- und Fortbildung

Die Klinik ist bekannt als Ort für Fortbildungen, sowohl mit internen Veranstaltungen für die Mitarbeitenden als auch in Form von Fachtagungen und Publikumsveranstaltungen. Sie ist ausserdem in der Aus- und Weiterbildung aktiv: Sie ist von der FMH als Weiterbildungsstätte für den Facharzt Psychiatrie und Psychotherapie B (zwei Jahre stationär, zwei Jahre ambulant) anerkannt; sie ist Weiterbildungsstätte der SAPP, der Schweizerischen Akademie für Psychosomatische und Psychosoziale Medizin (ein Jahr); und sie ist in der Aus- und Weiterbildung von Psychologen, in der Ausbildung von Pflegefachpersonen sowie in der kaufmännischen Grundausbildung aktiv.

Wir legen grossen Wert auf hervorragend ausgebildete Mitarbeitende und unterstützen deren kontinuierliche Fort- und Weiterbildung auf fachlichem Gebiet sowie im Bereich Management und Leadership. Die Fort- und Weiterbildungsmassnahmen richten sich nach den Zielsetzungen der Klinik und – im individuellen Fall – nach den Zielen der beruflichen Weiterentwicklung der Mitarbeitenden.

In der Klinik wird ein umfassendes Fortbildungsprogramm mit verschiedenen fachlichen Schwerpunkten durchgeführt. Die Fortbildungsthemen werden sowohl durch interne als auch durch externe Experten referiert, wobei es uns wichtig ist, die Themen mit den Mitarbeitenden in Diskussionen zu vertiefen. Die Teilnahme am Fortbildungsangebot wird systematisch ausgewertet und den Teilnehmenden bestätigt.

Neben diesem Programm, welches sich grundsätzlich an alle Mitarbeitenden richtet, werden auch individuelle Weiter- und Fortbildungen ermöglicht und unterstützt. Für individuelle Bildungsmassnahmen steht jedem Mitarbeitenden sowohl ein zeitliches als auch finanzielles Budget zur Verfügung. Im Falle eines herausgehobenen Interesses der Klinik ist eine erweiterte Förderung möglich.

Supervisionen und Fallbesprechungen

Die Klinik bietet ein intensives internes und externes Supervisionsangebot. Externe Supervisionen erfüllen eine

wichtige Fortbildungsfunktion; sie werden abteilungsbezogen und auf Berufsgruppenebene gesamtklinisch von externen Supervisorinnen und Supervisoren geleitet, die in verschiedenen Psychotherapiemethoden spezialisiert sind. Gesamtklinische Fallbesprechungen unter Moderation der ärztlichen Klinikleitung und abteilungsbezogene Fallbesprechungen beziehungsweise Fallsupervisionen, welche durch externe Supervisoren geleitet werden, gehören ebenfalls zum regelmässigen Angebot. Neu findet eine «ethische gesamtklinische Fallbesprechung» unter der Leitung einer internen Spezialistin statt. Ziel ist es, die Mitarbeitenden für ethische Dilemmas zu sensibilisieren und die ethische Entscheidungsfindung zu fördern.

Informations- und Wissensmanagement

Information und Wissen betrachten wir als eng miteinander verbunden. Weder kann ohne Information neues Wissen generiert werden, noch kann Wissen ohne Information bei der Arbeit gezielt eingesetzt und wirksam werden.

Aus diesem Grund hat uns kaum ein anderes Thema in letzter Zeit so stark bewegt, ganz besonders natürlich im KIS-Projekt (Klinikinformationssystem).

Es mag auf den ersten Blick verwundern, dass wir ein «technisches System» auch unter der Mitarbeiterorientierung ansprechen. Letztlich wollen wir aber mit der Einführung des Klinikinformationssystems die Arbeitsplatzqualität deutlich verbessern, indem wir Informations-, Planungs- und Dokumentationsaufgaben deutlich vereinfachen. Damit schaffen wir nicht nur mehr Freiraum für die direkte Arbeit mit Patientinnen und Patienten, sondern stellen unseren Mitarbeitenden auch moderne, zeitgemässe Arbeitsinstrumente zur Verfügung. Auch das verstehen wir unter Mitarbeiterorientierung, und wir sind überzeugt, dass sich dies bei den Patienten positiv bemerkbar machen wird. Hervorgegangen aus einer Projektgruppe beschäftigt sich nun eine Arbeitsgruppe kontinuierlich mit dem Thema Wissensmanagement. Eine umfassende Bestandsanalyse bezüglich des vorhandenen Wissens (Wissensbilanz) haben wir auf 2014 verschoben, nach dem Abschluss des Projekts Klinikinformationssystem (KIS).

Wirtschaftlichkeit

Gesundheitsförderung

Die Umsetzung der Gesundheitsförderung erfolgt angelehnt an das Programm KMUVital der Stiftung Gesundheitsförderung Schweiz. Die Angebote zur Gesundheitsförderung werden allen Mitarbeitenden der Schützen Rheinfelden AG kostenfrei oder zu vergünstigten Konditionen offeriert. Die Kursangebote reichen von Ernährungsworkshops über Aerobic Dance zu Qi Gong, beinhalten die individuelle Nutzung von Fitnessraum und Solebad und die jährliche Durchführung von Wander- und Skitagen. Mit der arbeitsmedizinischen Sprechstunde für alle Mitarbeitenden ist die Beratung in Gesundheitsfragen, insbesondere in Zusammenhang mit dem Arbeitsplatz, sichergestellt. Auf dem Intranet sind verschiedene Informationen zu Gesundheitsthemen hinterlegt.

Ombudsstelle und Feedbacksystem

Die Rückmeldungen unserer Mitarbeitenden werden mittels Meldeportal gesammelt und bearbeitet. Damit nutzen wir für Verbesserungen und Innovation auch gezielt das Wissen und die Erfahrung unserer Mitarbeitenden. Jeder Vorschlag mit Verbesserungspotential, sei es ein neues Angebot, die Vereinfachung von Prozessen, Zeiterparnis oder Verbesserung der Ergebnisqualität, wird auf Machbarkeit geprüft und honoriert. Im Berichtsjahr wurde das System in 36 Fällen von den Mitarbeitenden genutzt. Für alle Mitarbeitenden der Schützen Rheinfelden AG stehen zudem zwei Ombudsstellen zur Verfügung. Im Berichtsjahr wurden sie in einem Fall konsultiert.

Die gesetzliche Verpflichtung zur Wirtschaftlichkeit nehmen wir ebenso ernst wie jene zur Qualitätssicherung. Wir verstehen diese beiden Aspekte als zusammengehörig. Den Kosten steht eine exzellente medizinische Behandlung gegenüber, welche durch Untersuchungen zum Behandlungserfolg belegt ist. Die Klinik achtet dabei mit einem ausgefeilten Budgetprozess auf die Wirtschaftlichkeit. Unser Ziel ist es, Ressourcen so einzusetzen, dass sie qualitativ optimale und nachhaltige Ergebnisse bewirken. Wir gestalten unsere Behandlungen effizient und wirtschaftlich.

- 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 beschränken. Der Prozess zur Festlegung und Umsetzung der Behandlungsziele wird kontinuierlich überwacht, evaluiert und reflektiert.
- 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 sorgen für eine hohe Indikationsqualität, indem wir vor dem Eintritt ein Vorgespräch durchführen und in dem wir die vom Zuweisenden gestellte Indikation zur stationären Behandlung überprüfen.

Aufenthaltsdauer

Die durchschnittliche Aufenthaltsdauer beträgt im Berichtsjahr 45.98 Tagen und hat sich damit gegenüber dem Vorjahr nur minimal erhöht. Mit diesem Wert liegt die Klinik gegenüber vergleichbaren Anbietern auf einem anhaltend sehr guten Niveau. Das Ergebnis dieser Kennzahl, kombiniert mit den sehr guten Ergebnissen im Behandlungserfolg, sehen wir als grosse Stärke unserer Einrichtung.

Bettenauslastung

Durch die anhaltende Nachfrage nach unserem Angebot ist der Bedarf an Therapieplätzen nach wie vor gross. Das belegen nicht nur die 1'196 Vorgespräche, welche wir im

Prozessorientierung

Jahr 2012 durchführt haben, sondern auch die Ergebnisse der Zuweiserbefragung. Diese hohe Nachfrage bestätigt uns in unserer Arbeit, bringt aber auch die Herausforderung, die bestehenden Kapazitäten gut zu nutzen. Ziel ist es, die Wartezeit für Patienten möglichst kurz zu halten.

Die Auslastung unserer Klinik konnten wir im Verlauf des Jahres 2012 steigern. Bei 94 Betten und bei 32'786 Pflegetagen haben wir eine durchschnittliche Belegung von 95.29 % erreicht.

Klinikorganisation

Unsere fachliche Leistung bedarf einer optimalen Organisation, um sie wirtschaftlich zu gestalten. Neben den Voraussetzungen der Infrastruktur, welche wir laufend optimieren und den Managementkompetenzen, welche wir gesamtklinisch und individuell fördern, spielt die Budgetierung eine wichtige Rolle.

Die Budgetierung richtet sich nach den strategischen und operativen Zielen der Klinik und des gesamten Unternehmens und durchdringt das Unternehmen bis auf die Abteilungsebene. Der Budgetierungsprozess ist für alle Beteiligten selbstverständlich und bewährt sich in der Praxis.

Der Einbezug des Kaders in relevante Themen der Klinikführung ist mit regelmässigen Klinikadertreffen etabliert. Damit wird die Zusammenarbeit zwischen Kader und Klinikleitung intensiviert. Es werden ausserdem für das Kader regelmässig spezielle, auf ihre Führungsaufgaben ausgerichtete Fortbildungen durchgeführt.

Die Prozessorientierung ist die notwendige Voraussetzung, um die Strategie der Klinik sowie des Unternehmens wirkungsvoll umzusetzen, und der zentrale Punkt unseres Qualitätsmanagementsystems. Jede Verbesserung soll in den zugehörigen Prozessen nachhaltig dokumentiert werden. Wir sind überzeugt, dass in Anbetracht des Wachstums der Klinik und der gesamten Schützen Rheinfelden AG ein wirkungsvolles Prozessmanagement unverzichtbar ist. Ziel ist es, optimale Prozesse zu gestalten und mittels Kennzahlen wirkungsvoll zu lenken. Die Mitarbeitenden sollen diese Prozesse nicht nur anwenden, sondern als Prozesseigner auf Ebene der Team- beziehungsweise Abteilungsleitung Verantwortung übernehmen.

Das elektronische Qualitätshandbuch, in welchem wir die Prozesse dokumentieren, wächst laufend. Durch den Entscheid der Geschäftsleitung zu einem unternehmensweiten Qualitätsmanagement werden zahlreiche Prozesse der Hotellerie und des Supportbereichs mit einbezogen. Basierend auf der gemeinsamen Prozesslandkarte aller Bereiche arbeiten wir an einem umfassenden Prozessnetzwerk. Besonders für die interne Zusammenarbeit der Unternehmensbereiche versprechen wir uns davon viele Vorteile.

Interdisziplinarität

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

Dass Fallbesprechungen sowie interne und externe Supervisionen den interdisziplinären Therapieprozess begleiten, ist für uns eine Selbstverständlichkeit. Zusätzlich zur gemeinsamen Arbeit, wird die interdisziplinäre Zusammenarbeit in gemeinsamen Fortbildungsveranstaltungen, in Arbeitsgruppen und Projekten sowie beim Erreichen von Abteilungszielen gelebt und gefördert. Die Fortbildungsveranstaltungen stehen grundsätzlich allen Berufsgruppen offen und umfassen Themen aus diversen Fachgebieten.

In diesen gesamtklinischen Fortbildungssequenzen werden aktuelle Erkenntnisse zu einzelnen Fachthemen disziplinenübergreifend vermittelt, aber auch Konzeptentwicklungen und damit gemeinsame interdisziplinäre Behandlungsstrategien in der Klinik selbst und ihren Bereichen stimuliert,

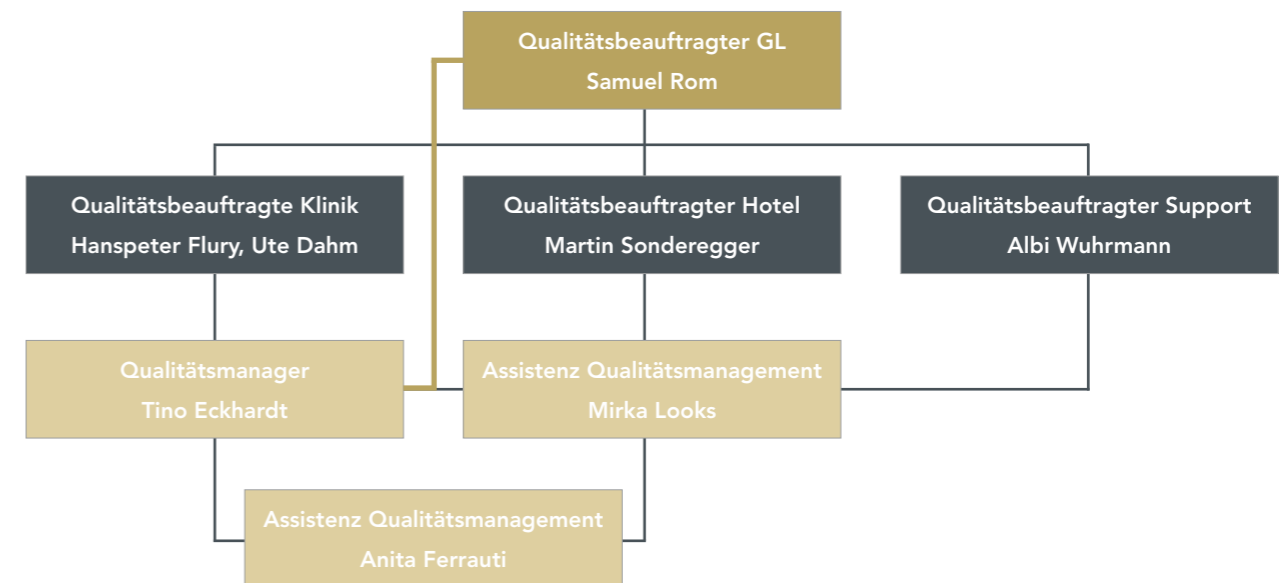
reflektiert und begleitet. Wichtig ist uns die Entwicklung der multidisziplinären Teams. Für die Teamentwicklung wird auf Abteilungsebene viel Freiraum gewährt, begleitet durch regelmässige Meetings mit der Klinikleitung. Anspruchsvollere Phasen werden von den zuständigen Führungspersonen der Klinikleitung intensiver betreut. Die Abteilungen führen regelmässig Team-Tage durch, eine Gelegenheit, sich mit Fragestellungen und abteilungsspezifischen Themen vertieft auseinander zu setzen.

Der Team-Gedanke wird auch bei gesellschaftlichen Anlässen der Abteilungen und der Klinik gefördert. So werden Jubiläen und erfolgreich bestandene Aus-, Fort-, und Weiterbildungen halbjährlich gefeiert, das Personal einzelner Abteilungen trifft sich regelmässig zum Essen, und jährlich findet ein Fest für alle Mitarbeitenden der Schützen Rheinfelden AG statt.

Das Qualitätsmanagement der Schützen Rheinfelden AG

Organisation des Qualitätsmanagements

Auf Ebene der Geschäftsleitung und der Leitung der Unternehmensbereiche Klinik, Hotellerie und Support sind Qualitätsbeauftragte benannt. Für die Planung und Koordination sind unter der Leitung des Qualitätsmanagers neu zwei weitere Mitarbeitende assistierend beschäftigt.



Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement der Schützen Rheinfelden AG

Titel, Vorname, Name	Telefon (direkt)	E-Mail	Stellung / Tätigkeitsgebiet
Dr. phil. Samuel Rom	061 836 24 50	samuel.rom@schuetzen-ag.ch	- CEO - Qualitätsbeauftragter Geschäftsleitung
Dr. med Hanspeter Flury	061 836 24 51	hanspeter.flury@klinikschiuetzen.ch	- Chefarzt und Ärztlicher Direktor - Qualitätsbeauftragter Klinik
Dr. med. Ute Dahm	061 836 56 62	ute.dahm@klinikschiuetzen.ch	- Stv. Chefärztin - Qualitätsbeauftragte Klinik
Martin Sonderegger	061 836 25 77	martin.sonderegger@hotelschiuetzen.ch	- Direktor Hotellerie - Qualitätsbeauftragter Hotel
Albi Wuhrmann	061 836 24 93	albi.wuhrmann@schuetzen-ag.ch	- CFO - Qualitätsbeauftragter Support
dipl. Qualitätsmanager HF Tino Eckhardt	061 836 56 98	tino.eckhardt@klinikschiuetzen.ch	- erweiterte Klinikleitung - Qualitätsmanager



Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr

Das Qualitätsmanagement nach dem EFQM-Modell haben wir im gesamten Unternehmen etabliert. Unsere Mission, Vision und unsere Werte sind für das Qualitätsmanagement massgebend. Ausgehend von der ersten gemeinsamen Selbstbewertung aller Unternehmensbereiche (Klinik, Hotellerie und Support) haben wir als Grundlage ein umfassendes Prozessmanagement eingeführt. Zu diesem Zweck hat die oberste Leitung eine gemeinsame Prozesslandkarte erarbeitet; alle Mitarbeitenden wurden in Prozessmanagement geschult, Prozesse wurden identifiziert und dokumentiert. Zudem wurden die Mitarbeitenden der Bereiche Hotellerie und Support mit dem EFQM-Modell vertraut gemacht.

Ein weiterer Schwerpunkt war im Berichtsjahr die Einführung der obligatorischen Outcome-Befragung (ANQ) der Patientinnen und Patienten. Wir haben uns dabei für Q-Tools, eine IT-basierte Lösung der Softwarefirma architects-at-work AG entschieden. Das Projekt zur Einführung der Software haben wir erfolgreich und zügig durchgeführt. Unser Ziel war eine möglichst anwenderfreundliche Lösung, sowohl für die fallführenden Therapeuten, als auch für Patienten. Von Anfang an haben wir auf eine vollständig elektronische, papierlose Befragung gesetzt. Anfängliche Bedenken, einen Tablet-PC für die Patienteneingabe zu verwenden, haben sich als unbegründet erwiesen. Die Befragungen können termingerecht und mit hoher Datenqualität durchgeführt werden.

Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Die Massnahmen der Selbstbewertung aus dem Jahr 2012 setzen wir in den einzelnen Bereichen der Unternehmung weiter um. Dazu gehören beispielsweise die Etablierung weiterer Arbeitsgruppen (Qualitätszirkel), welche sich gezielt mit den Prozessen und Verbesserungsmöglichkeiten bei bestimmten Themen befassen sowie interne Audits und weitere Ergebnismessungen. Die Neuerungen des EFQM-Modells 2013 haben wir in unseren Massnahmen bereits berücksichtigt. Noch stärker als bisher werden wir uns dem Thema Nachhaltigkeit im Unternehmen widmen. Das gemeinsame Ziel der drei Unternehmensbereiche ist die Reife zur Stufe zwei im Anerkennungsprogramm der EFQM «Anerkennung für Excellence». Vorgesehen ist es, in der zweiten Hälfte des aktuellen Jahres den Reifegrad mittels Selbstbewertung zu überprüfen.

Ab 2013 befragen wir, ergänzend zur ANQ-Messung, unsere Patientinnen und Patienten durchgängig mit dem Fragebogen MüPF 27 auch zu ihrer Zufriedenheit mit der Behandlung. Die Möglichkeiten von Q-Tools haben wir damit aber noch lange nicht ausgeschöpft. Wir wollen in naher Zukunft die Daten auch auf der Ebene des Einzelfalls in die Behandlung einbeziehen und so unmittelbaren Nutzen für die tägliche Arbeit schaffen. Wir denken zum Beispiel an Zwischenbefragungen bei bestimmten Verläufen und an Evaluationsgespräche im Team nach Austritt. Auch planen wir, noch weitere Fragebögen für die Behandlungsevaluation zur Verfügung zu stellen. Eine Auswahl haben wir bereits getroffen. Ab April werden wir die Befragung auch im tagesklinischen Bereich einführen.

Betriebliche Kennzahlen und Angebot

Wir sind eine Klinik mit folgenden Standorten:

Klinik Schützen Rheinfelden

- Haus Schützen, Bahnhofstrasse 19, Rheinfelden
→ stationär/tagesklinisch
- Haus Eden, Froneggweg 3, Rheinfelden
→ stationär
- Schönauerhof Rheinfelden
→ psychotherapeutische Tagesklinik

Ambulatorien der Klinik Schützen Rheinfelden

- Ambulatorium Rheinfelden, Stadtweg 4, Rheinfelden
→ ambulant
- Ambulatorium Aarau, Schanzweg 7, Aarau
→ ambulant

Leistungsangebot

Unsere Kompetenz liegt im Fachgebiet Psychosomatik, Psychiatrie und 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 wie 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 Rheinfelden bewährt sich seit Bestehen der Institution.

Unsere Stärke ist die interdisziplinäre Zusammenarbeit zwischen Fachärzten für Psychiatrie/Psychotherapie und Innere Medizin, Psychologen, Therapeuten aus den Spezialgebieten Physio- und Bewegungstherapie, Ernährungsberatung, Sozialberatung, Kunst- und Musiktherapie sowie den Pflorgeteams der Abteilungen. Dabei werden Elemente verschiedener Psychotherapieschulen (tiefen-psychologisch, systemisch, kognitiv-verhaltenstherapeutisch), ärztlich-psychiatrische Behandlungsansätze, non-verbal-expressive

Methoden und körpertherapeutisch-physiotherapeutische Ansätze kombiniert. Gemeinsam mit der täglichen Begleitung durch die Pflegefachpersonen in der Bezugspflege, realisieren wir für die Patientinnen und Patienten eine optimale, individuell auf sie zugeschnittene Behandlung.

Unsere Abteilungen für:

- individuelle Psychotherapie
 - körperzentrierte Psychotherapie
 - Psychosomatik und Psychoonkologie
 - Psychotherapie in der zweiten Lebenshälfte, 44 plus
 - intensive stationäre Psychotherapie
- ermöglichen die Behandlung der Patientinnen und Patienten nach speziell auf die unterschiedlichen Indikationen ausgerichteten Konzepten. Den Patientinnen und Patienten aller Abteilungen steht zudem das Spezialtherapieangebot mit Körper- und Kreativtherapien sowie themenspezifischen Gruppen zur Verfügung.

Angeborene medizinische Fachgebiete

- Rheinfelden: Psychiatrie und Psychotherapie (ambulant, tagesstationär und stationär)
- Aarau: Psychiatrie und Psychotherapie (ambulant) mit Konsiliar- und Liaison-Tätigkeit an der Hirslanden Klinik Aarau

Angebot (Stand 1.1.2013)

- stationär (99 Betten)
- ambulant
- teilstationär (24 Plätze)
- Konsiliar- und Liaisondienst

Aufgeführt auf der Spitalliste «Psychiatrie» der Kantone Aargau und Luzern.

Spezialangebote (abteilungsübergreifende Therapien, Informations- und Beratungsangebote)

Die Klinik Schützen Rheinfelden bietet den Patientinnen und Patienten verschiedene abteilungsübergreifende Spezialtherapien an. Aus diesem Angebot können die Patientinnen und Patienten eine für sie sinnvolle Auswahl als Ergänzung zum abteilungsbezogenen Setting treffen.



fen, die 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 auch die Vorbereitung der Betroffenen auf die Zeit nach dem Aufenthalt. Für die Zeit nach dem Klinikaufenthalt sind oft auch die Angehörigen eine wichtige Stütze. Seit 2011 bieten wir ein Angehörigenforum an.



Indikationen für eine stationäre Behandlung

Eine stationäre psychotherapeutisch/psychiatrische Behandlung ist für jede Patientin beziehungsweise 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 ein Vorgespräch zur Abklärung der Indikation durchgeführt. Dies ermöglicht es den Patientinnen und Patienten zudem, einen Eindruck von der Klinik zu gewinnen. In mehr als Dreiviertel der Fälle sind es depressive Störungen, die zu einem Eintritt führen. Weitere Einweisungsdiagnosen sind:

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

Ein stationärer Aufenthalt ist dann sinnvoll, wenn die Grenzen des ambulanten Settings überschritten werden. Dies ist zum Beispiel der Fall, wenn die ambulanten Mass-

nahmen 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 und Alkohol
- körperliche Einschränkungen, welche die Teilnahme an den verschiedenen Therapien verunmöglichen

Informations- und Beratungsangebote in Gruppen		
Psyche und Arbeit, Arbeitscoaching	Männergruppe	Forum für Angehörige
Sexualität – noch Fragen?	Frauengruppe	

Angebotene therapeutische Spezialisierungen in Gruppen					
Physiotherapie	Tanztherapie	Qi Gong & Escrima	Musiktherapie	Kunsttherapie	Die fünf Tibeter
Ergotherapie	Atemtherapie	Wassergymnastik	Tai-ChiFeldenkrais	Jonglieren	

Angebotene therapeutische Spezialisierungen als Einzeltherapie		
Physiotherapie	Kunsttherapie	Dao Akupressur

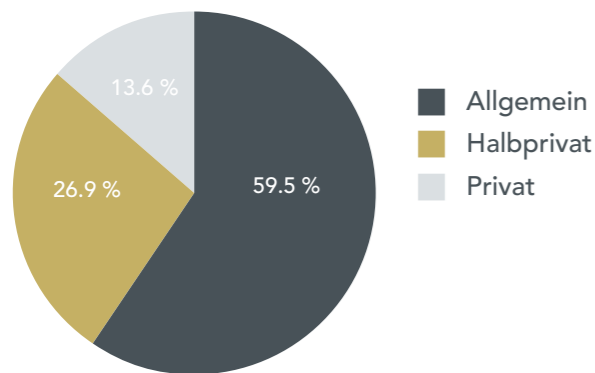
Informations- und Beratungsangebote als Einzeltherapie		
Ernährungsberatung	Diabetesberatung	Psyche und Arbeit, Arbeitscoaching einzeln

Kennzahlen Psychiatrie 2012

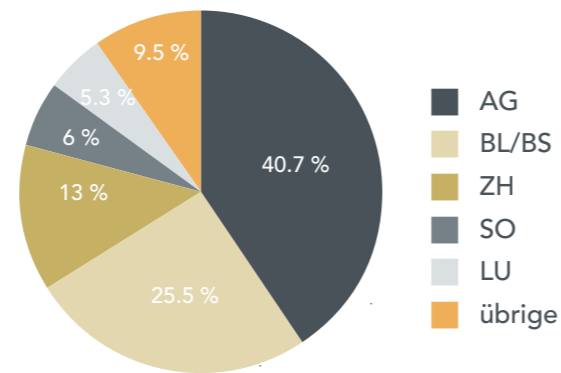
Kennzahlen stationär				
	Durchschnittlich betriebene Betten	Anzahl behandelter Patientinnen/Patienten	durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen	geleistete Pflorgetage
stationär	94	713 Männer: 252 (35.3 %) Frauen: 461 (64.7 %)	45.98	32'786

Erst-Diagnosen nach ihrer Häufigkeit					
Rang	Anzahl Diagnosen	männlich	weiblich	ICD	ICD ausgeschrieben
1	217	90	127	F32.1	Mittelgradige depressive Episode
2	213	64	149	F33.1	Rezidivierende depressive Störung, gegenwärtig mittelgradige Episode
3	85	31	54	F33.2	Rezidivierende depressive Störung, gegenwärtig schwere Episode ohne psychotische Symptome
4	43	18	25	F32.2	Schwere depressive Episode ohne psychotische Symptome
5	21	11	10	F43.2	Anpassungsstörungen
6	12	-	12	F50.0	Anorexia nervosa
7	10	4	6	F41.0	Panikstörung (episodisch paroxysmale Angst)
8	10	5	5	F41.1	Generalisierte Angststörung
9	9	3	6	F61	Kombinierte und andere Persönlichkeitsstörungen
10	8	2	6	F33.3	Rezidivierende depressive Störung, gegenwärtig schwere Episode mit psychotischen Symptomen
Total	628	228	400		

Versicherungsstatus stationär



Kantonszugehörigkeit stationär



Das durchschnittliche Alter unserer Patientinnen und Patienten beträgt 47.6 Jahre.

Ambulatorien und Psychotherapeutische Tagesklinik

Die Klinik bietet, je nach Indikation, verschiedene Behandlungsformen «aus einer Hand». Dazu betreibt sie neben dem stationären Teil in Rheinfelden zwei Ambulatorien mit Sitz in Rheinfelden und Aarau sowie eine Psychotherapeutische Tagesklinik.

Diese Angebote können, je nach Behandlungsbedarf, sowohl die alleinige Behandlungsform darstellen als auch einem klar indizierten, intensiven Klinikaufenthalt vorangehen oder nachfolgen. Der grosse Vorteil dieses Gesamtangebots liegt darin, dass bei Problemen im ambulanten Setting ein stationärer Aufenthalt schnell organisiert werden kann und die stationäre Behandlung zeitnah in eine ambulante Weiterbehandlung übergehen kann. Mit der Psychotherapeutischen Tagesklinik kann denjenigen Patienten eine tagesstationäre Behandlung angeboten werden, die längere intensive, multimethodisch kombinierte Psychotherapie benötigen, aber noch nicht beziehungsweise nicht mehr in einem stationären Rahmen, so dass auch die Selbstständigkeit im Alltag gefördert und grosse Wechsel in der Intensität sowie Behandlungslücken vermieden werden können.

Die Ambulatorien der Klinik Schützen

Das Ambulatorium Rheinfelden, in einem separaten Gebäude gelegen, deckt mit zwölf psychiatrisch-psychotherapeutischen Mitarbeitenden einen wesentlichen 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 somatischen Kliniken in Rheinfelden und versicherungsrechtliche Beurteilungen und Begutachtungen durchgeführt.

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

Betriebsdaten der Ambulatorien

Total Fälle ambulant: 2'298

Total Fälle Konsiliar- und Liaisondienst: 147

	Ambulatorium Rheinfelden	Ambulatorium Aarau	Gesamt
Anzahl Fälle	1'184	1'114	2'298
Anzahl Behandlungen à 60 Min.	9'355	7'460	16'815
Anzahl Behandlungen pro Pat.	Ø 7.9	Ø 6.7	Ø 7.3
Altersdurchschnitt	46 Jahre	47 Jahre	46.5 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich	726; 61.3 %	1'460 (63.6 %)
	männlich	458; 38.7 %	838 (36.4 %)

Psychotherapeutische Tagesklinik

Die Psychotherapeutische Tagesklinik bietet ein intensives Behandlungsprogramm mit Einzel- und Gruppenpsychotherapien, Spezialtherapien, pflegerischer Begleitung und Angehörigengesprächen. Das Programm kann vor, nach oder anstelle eines stationären psychiatrisch-psychosomatischen Aufenthaltes besucht werden. Patientinnen und Patienten, welche aus der Klinik austreten, kann so der Übergang in den Alltag erleichtert 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 zusätzlich erhöht.

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

Kennzahlen der Psychotherapeutischen Tagesklinik (2012)		
Angebot / Anzahl Plätze		14
Eintritte		69
durchschnittl. Aufenthaltsdauer		Ø 57.5 Tage
Altersdurchschnitt		Ø 39 Jahre
Geschlechterverteilung	weiblich	42 (60.9 %)
	männlich	27 (39.1 %)



Personelle Ressourcen

Die Klinik Schützen Rheinfeldens legt besonderen Wert auf hervorragend aus- und weitergebildete Mitarbeitende. Daher ist der Anteil der Mitarbeitenden mit abgeschlossenen Facharzt- und Psychotherapie-Weiterbildungen besonders hoch.

Im Bereich der Pflege erfüllen die Mitarbeitenden überwiegend das Ausbildungsniveau diplomierter Pflegefachpersonen. Verschiedene Mitarbeitende haben höhere Fachausbildungen absolviert oder auch andere fachspezifische Weiterbildungen (beispielsweise für Psychoonkologie) besucht. In der Physiotherapie arbeiten Fachkräfte mit verschiedenen Zusatzqualifikationen, was vielfältige physiotherapeutische Behandlungsmethoden ermöglicht. Aktuell werden sechs Psychologinnen und Psychologen in Weiterbildung zu Fachpsychologen für Psychotherapie

sowie fünf Assistenzärzte für Psychiatrie und Psychotherapie weitergebildet. Sechs Studierende absolvieren die Pflegefachausbildung und sechs Studierende der Psychologie sind in einem Praktikum bei uns tätig.

Zudem gibt es in der Klinik drei Lehrstellen für eine kaufmännische Ausbildung.

Vorhandene Spezialisierungen	Anzahl Mitarbeitende	Anzahl Vollzeitstellen
Fachärztin-/arzt Psychiatrie und Psychotherapie	19	15.9
Fachärztin-/arzt Allgemeinmedizin	3	1.9
Fachärztin-/arzt Geriatrie/Innere Medizin	1	0.7
Fachärztinnen-/ärzte Total	23	18.5
Assistenzärztinnen-/ärzte Total	5	3.7
Psychologinnen/Psychologen	31	20.7
PG-Psychologinnen/Psychologen	4	3.2
Psychologinnen/Psychologen Total	35	23.9

Diplomierte Pflegefachkräfte		
Diplomierte Pflegefachpersonen (Pflegefachfrau/-mann HF)	62	41.9
Andere	9	5.1
Total	71	47

Andere therapeutische Mitarbeitende		
Physiotherapie	9	5.9
Spezialtherapien (Kunsttherapie, Musiktherapie, Ergotherapie, Massage, weitere)	14	5.3
Total	23	11.2
Andere Fachkräfte (Labor, Apotheke) Total	3	1.3

Arbeitsicherheit und Gesundheitsschutz

Die Klinik ist Mitglied der Branchenlösung H+ für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz im Gesundheitswesen. Die Checklistenbefragung der Mitarbeitenden wird regelmässig durchgeführt und Verbesserungsmaßnahmen werden getroffen. Für Themen, welche sich auf die Arbeitssicherheit beziehen, steht das Feedbackportal für Mitarbeitende zur Verfügung. Für die Schulung aller Mitarbeitenden zu den Grundlagen von Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz wird der Kurs der Branchenlösung H+ von easyLEARN® durchgeführt.

verbundenen 246 Ausfalltage fliessen nicht in die obige Rechnung ein.

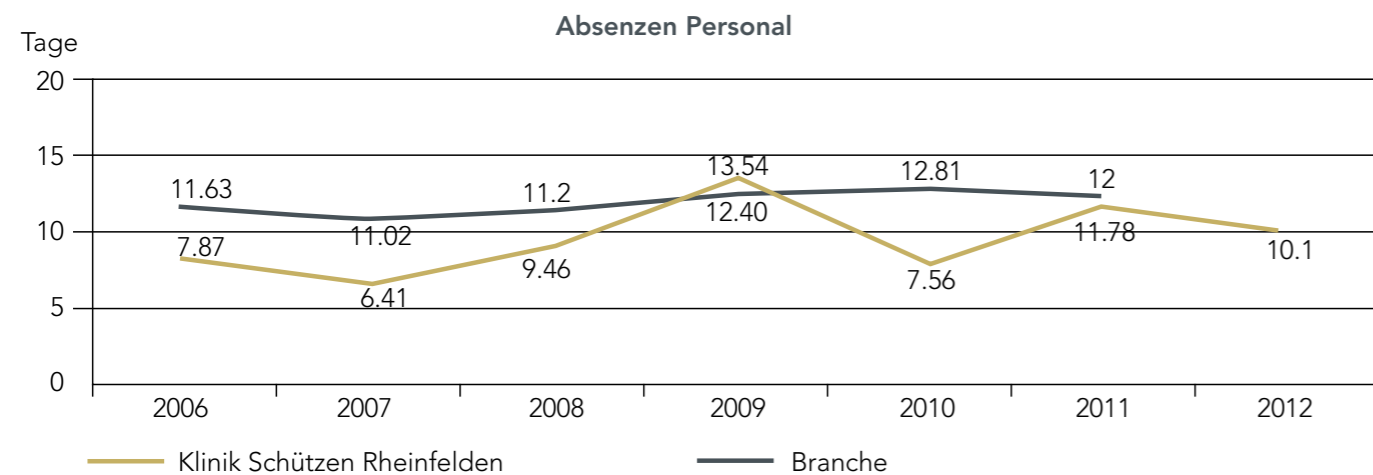
Für den etwas älteren Nachwuchs unserer Mitarbeitenden haben wir uns am «Nationalen Zukunftstag 2012» beteiligt. Zwölf Kinder im Alter von 11-12 Jahren konnten an einem ganzen Arbeitstag den Arbeitsplatz eines Elternteils und auch andere Berufe kennenlernen. Am Nachmittag konnten sie selbst kleine, auf sie abgestimmte Aktivitäten aus unserem Kreativgruppenangebot (Specksteinschleifen) und der Physiotherapie (massieren mit Igelbällen) ausprobieren.

Absenzenkontrolle

Für den Berichtszeitraum 2012 haben wir 10.1 Ausfalltage pro Vollzeitäquivalent an die Branchenlösung H+ gemeldet. Begründet durch deren Auswertungsmodus stehen uns derzeit noch keine Vergleichswerte zur Verfügung.

Der Branchenvergleich der Branchenlösung H+ für 2011 ergab, dass die Klinik mit 11.78 Ausfalltagen pro 100 Stellenprozent geringfügig unter dem Durchschnitt anderer psychiatrischer Kliniken (12 Absenz-Tage pro Vollzeitäquivalent) lag.

Wir freuen uns, dass wir im Berichtsjahr sieben Mitarbeiterinnen zu ihren Babys gratulieren durften. Die damit



Zufriedenheitsmessungen

Patientenzufriedenheit

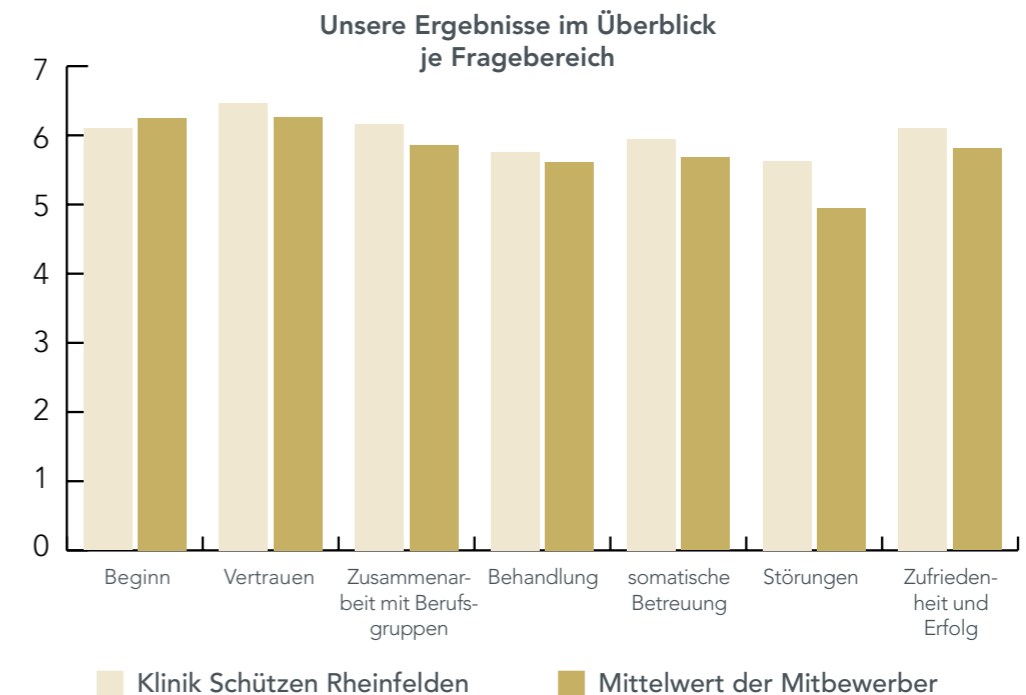
Die Patientenzufriedenheit in der Klinik Schützen Rheinfelden wird im Rahmen einer Benchmarkgruppe mit dem Münsterlinger Patientenzufriedenheitsfragebogen (MüPF27 und MüPF ambulant) gemessen und verglichen.

Die Patientinnen und Patienten konnten bei einem Grossteil der Fragen Antworten auf einer siebenstelligen Skala von «trifft überhaupt nicht zu» (sehr unzufrieden) bis «trifft voll und ganz zu» (sehr zufrieden) ankreuzen. Je höher der Wert, desto positiver die Beurteilung. Es wurden Mittelwerte berechnet und die Antwortverteilung wurde aufgezeigt. Der Rücklauf in unseren Ambulatorien lag mit 38 % über dem allgemeinen Durchschnitt von 32.6 %.

In der zweiten Hälfte des Jahres 2012 wurde eine Befragung der ambulanten Patienten durchgeführt. Es handelt sich hierbei um die zweite Befragung ambulanter Patientinnen und Patienten unserer Klinik.

Unsere bisher immer auf sehr hohem Niveau liegenden Ergebnisse wurden in dieser Messung bestätigt; sie liegen zu 68 % – teilweise deutlich – über dem Durchschnittswert der Benchmarkgruppe.

Die aktuelle Messung wurde in sechs weiteren psychiatrischen Kliniken der Schweiz, private und öffentliche Einrichtungen, durchgeführt. Insgesamt erreichten alle Kliniken sehr gute Zufriedenheitswerte. Signifikante Unterschiede in den Ergebnissen sind selten. Bei der Interpretation der dargestellten Resultate ist zu berücksichtigen, dass die ambulanten Angebote der Kliniken teilweise sehr verschieden sind.



Ergebnisse der Patientenzufriedenheits-Messungen

Beginn

1. Der Dienst ist telefonisch gut erreichbar.
2. Ich bekam rasch meinen Ersttermin.
3. Ich wurde freundlich empfangen.
4. Ich konnte meine Situation im Erstgespräch ausreichend darlegen.

Mit einem Wert von 5.71 haben wir von allen Kliniken bei der Frage 1 am wenigsten gut abgeschnitten. Auch bei den Fragen 2 und 3 erreichten wir nur unterdurchschnittliche Werte. Das Ergebnis der Frage 4 ist das Zweitbeste.

Vertrauen

1. Ich fühlte mich von den Mitarbeitenden des Dienstes respektvoll behandelt.
2. Wenn ich in Not bin, weiss ich, wohin ich mich wende.
3. Ich vertraue meinen Behandlern.
4. Die Behandler des Dienstes hatten genügend Zeit für Gespräche mit mir.
5. Ich hatte das Gefühl, kompetente Fachpersonen als Gesprächspartner zu haben.

Wir erreichen das beste Ergebnis bei den Fragen 3 bis 5. Das Ergebnis der Frage 1 ist überdurchschnittlich, das der Frage 2 unterdurchschnittlich.

Zusammenarbeit mit Berufsgruppen

Wie hilfreich empfanden Sie die Zusammenarbeit mit Ihrer Ärztin/Ihrem Arzt, mit Ihrer Psychologin/Ihrem Psychologen, mit Pflege, Sozialarbeiterin, anderen Therapeuten Case-Managern (Einzelfragen zusammengefasst)?

Zusammenfassend erreichten wir in allen Berufsgruppen, welche in den Ambulatorien tätig sind, Spitzenwerte.

Behandlung

1. Meine Erkrankung wurde mir verständlich erklärt.
2. Mit mir wurden Behandlungsziele vereinbart.
3. Auf die Planung meiner Behandlung konnte ich Einfluss nehmen.
4. Die Wirkungen der Medikamente und mögliche Nebenwirkungen wurden mir verständlich erklärt.
5. Auf die medikamentöse Behandlung konnte ich Einfluss nehmen.
6. Bei der Suche nach anderen Hilfsangeboten (u.a. Ämter, Selbsthilfegruppen) wurde ich unterstützt und begleitet.
7. Die Zusammenarbeit zwischen meinen Angehörigen und den Behandlern entsprach meinen Bedürfnissen.

Das beste Ergebnis erreichten wir bei den Fragen 1, 3 und 4. Das Zweitbeste bei den Fragen 5 und 7. Unterdurchschnittlich ist unser Ergebnis bei den Fragen 2 und 6, wobei wir bei der Frage 6 auf dem letzten Platz (Note 5.32) stehen.

Somatische Betreuung

1. Ich fühle mich bei körperlichen Beschwerden gut betreut.

Bei dieser Frage belegen wir den Spitzenplatz.

Störung

1. Meine Behandlung wurde beeinträchtigt durch Behandlerwechsel und Unterbrüche.
2. Ich hatte Hemmungen, Fragen zu stellen.

Bei beiden Fragen erreichen wir ein Spitzenergebnis.

Zufriedenheit und Erfolg

1. Die Behandlung hilft mir dabei, besser mit meinen Problemen umzugehen.
 2. Ich bin insgesamt mit meiner Behandlung zufrieden.
 3. Ich würde dieses Behandlungsangebot weiterempfehlen.
 4. Seit Beginn der Behandlung ist mein Zustand jetzt...
- Bei diesen Fragen erreichten wir bei den Fragen 1 und 4 das Beste, bei den Fragen 2 und 3 das zweitbeste Ergebnis.

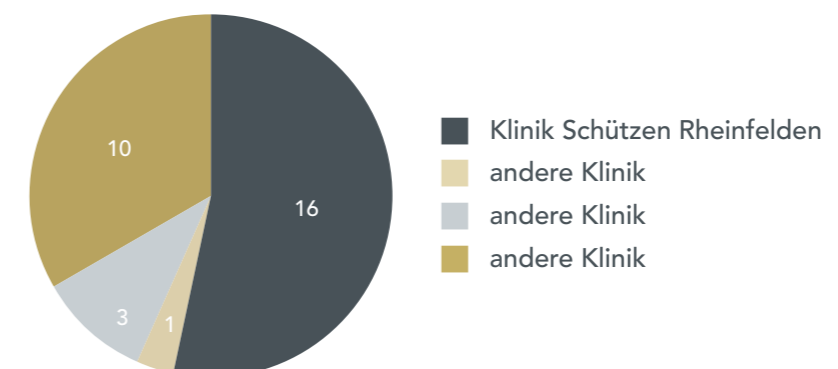
Von sechs Kliniken wurden vier als jeweils beste Klinik (Best practice-Einrichtung) ausgewiesen. Bei mehr als der Hälfte der 29 Fragen wurde die Klinik Schützen Rheinfelden als Best practice-Einrichtung genannt. Bei einer Frage teilen wir uns den Spitzenplatz mit einer anderen Klinik.

Handlungsbedarf

Aus den Ergebnissen wird deutlich, dass der grösste Handlungsbedarf im Fragebereich des Beginns besteht. Die Ergebnisse stammen vom Ende des Jahres 2012. Eine detaillierte Massnahmenplanung ist für 2013 vorgesehen.



Anzahl Nennungen Best practice-Einrichtung



Mitarbeitenden-Zufriedenheit

Die Mitarbeitenden-Zufriedenheit und die persönlichen Vorstellungen zur beruflichen Entwicklung werden im Rahmen des jährlichen Mitarbeitenden-Gesprächs thematisiert sowie durch regelmässig durchgeführte anonyme Mitarbeitenden-Befragungen erfasst.

Ergebnisse und Massnahmen der letzten Mitarbeitenden-Befragung haben wir in den Qualitätsberichten 2010 und 2011 dargestellt.

Ein noch nicht gelöster Punkt der letzten Befragung betrifft das Thema «Störung bei der Arbeit». Wir haben diesbezüglich eine spezifische Folgebefragung durchgeführt, um die genauen Ursachen zu ergründen. Ein Teil dieser Störungen sollte durch das Projekt KIS verbessert werden (beispielsweise über die bessere Verfügbarkeit der Patientendossiers und eine bessere Koordination von Patiententerminen). Weitere Massnahmen zur Problembhebung werden im Jahr 2013 getroffen.

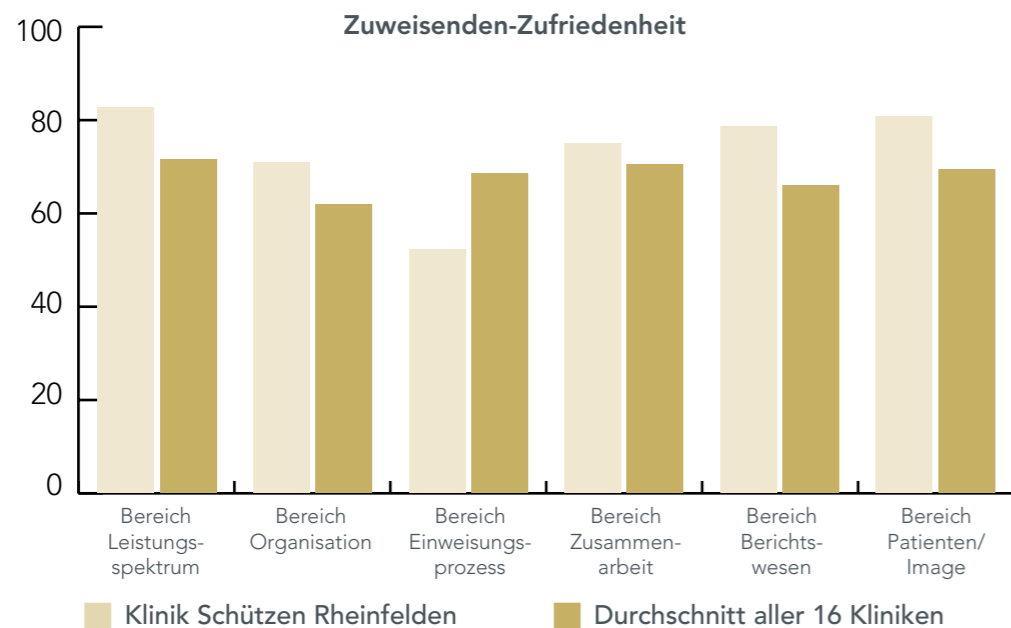
Zuweisenden-Zufriedenheit

Die Klinik Schützen Rheinfelden misst seit 2008 die Zufriedenheit der Zuweisenden. Im Berichtsjahr wurde die Befragung in Kooperation mit dem Befragungsunternehmen Mecon (MECON measure & consult GmbH) durchgeführt. Vergleichen können wir unsere Ergebnisse mit dem Durchschnitt von fünfzehn weiteren Kliniken unterschiedlicher Grösse und Trägerschaft. Der Rücklauf betrug 23.6 %.

Insgesamt wurden mehr als 30 Fragen zu sechs Themenbereichen gestellt. In fünf der Themenbereiche erreichen wir überdurchschnittliche Werte.

Die uns zurückgemeldete Auswertung weist den Unzufriedenheitsindex aus. Für die verständlichere Lesbarkeit, wie hoch die Zufriedenheit unserer Zuweiser ist, rechnen wir um und weisen an dieser Stelle die Zufriedenheit aus. Die Skala umfasst den Bereich von 0 bis 100 (0 = geringster Zufriedenheitswert, 100 = höchster Zufriedenheitswert).

Fast die Hälfte unsere Zuweisenden ist allgemein «sehr zufrieden» mit der Zusammenarbeit. Im Vergleich mit den



Behandlungserfolg

anderen Kliniken ist dies ein ausgezeichnete Wert. Die Zahl der eher bis sehr unzufrieden Zuweisenden macht mit 4.4 % weniger als die Hälfte als bei den anderen Kliniken aus.

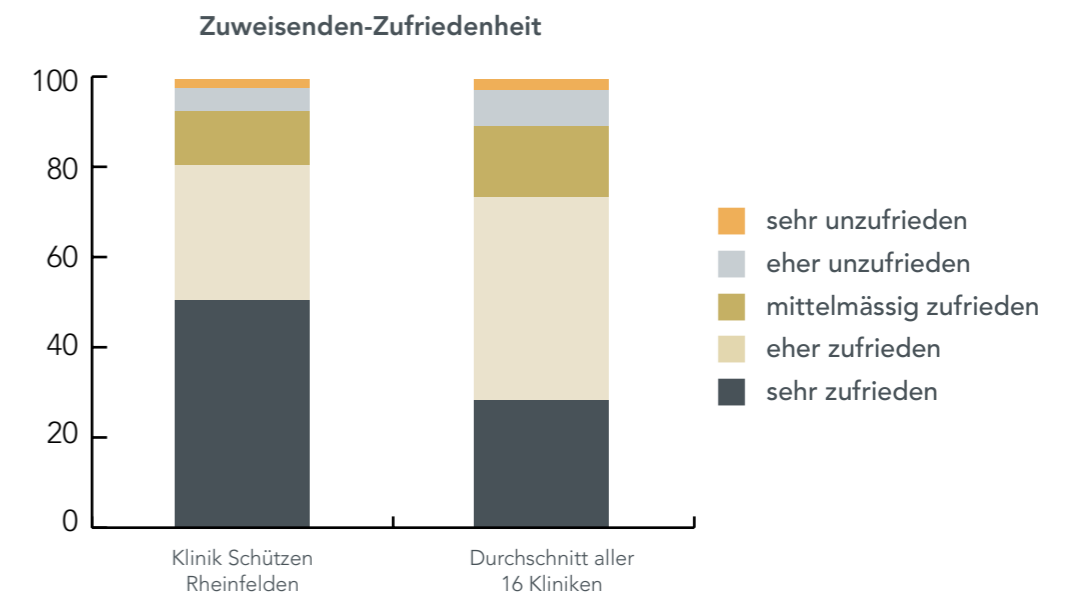
Generell haben sich die Ergebnisse bei vielen Fragen gegenüber der vorangehenden Befragung verbessert. Nicht überall ist diese Verbesserung signifikant; eine signifikante Verschlechterung hat es bei keiner Frage gegeben.

Deutlich verbessert haben wir uns im Bereich des Fortbildungsangebots für externe Fachpersonen, im Eindruck, wie gut unsere interdisziplinäre Zusammenarbeit funktioniert, in der Netzwerkarbeit und im Einweisungsprozess bei geplanten Zuweisungen. Trotzdem bleibt der Bereich «Einweisungsprozess» unser Sorgenkind, weil es uns nur bedingt möglich ist, die Wartezeiten spürbar zu verkürzen, genügend Plätze für dringende Fälle oder für alle Versicherungskategorien anzubieten. Da dieser Bereich auch in der vorangegangenen Befragung unterdurchschnittlich bewertet wurde, haben wir verschiedene Möglichkeiten geprüft. Wir haben am Thema «Warteliste» gearbeitet und besonders im Berichtsjahr die Auslastung unserer Betten weiter gesteigert.

Bereits in den Qualitätsberichten 2007 und 2011 veröffentlichten wir die Ergebnisse unserer Outcome-Studien: Beide Untersuchungen belegen, dass die stationäre Behandlung in unserer Klinik zu einer hochsignifikanten Verbesserung sowohl der psychischen wie auch der somatischen Symptomatik führt und, dass diese Verbesserung auch nachhaltig ist. Nachuntersuchungen, sechs Monate (2007/2011), beziehungsweise drei Jahre (2007) nach Austritt, ergaben keinen signifikanten Unterschied zu den Befragungsergebnissen bei Austritt.

In unserer letzten Untersuchung legten wir den Fokus insbesondere auf das therapeutische Bündnis, von dem bekannt ist, dass es einen deutlichen Zusammenhang mit dem Therapieerfolg hat.

Die Befragung erfolgte mit Hilfe des Working Alliance Inventory. Der Fragebogen lässt sich in drei Subskalen unterteilen: Beziehung – Ziel – Aufgabe. Er wurde sowohl vom Patienten als auch Therapeuten jeweils bei Ein- und Austritt ausgefüllt.



ANQ – verpflichtende Outcomebefragung (Behandlungserfolg)

In der Einschätzung der Patienten ergaben sich gute Ergebnisse für alle drei Skalen, die sich während des Aufenthaltes noch signifikant verbesserten. Es zeigte sich, dass die Einschätzung des Beziehungsaspektes durch den Patienten bei Eintritt Prädiktor für die gesamte therapeutische Zusammenarbeit und den Verlauf der psychischen Symptomatik ist. Interessanterweise ist die Einschätzung der Beziehung durch den Therapeuten ohne Aussagekraft für den Therapieverlauf. Hingegen ergab sich ein hochsignifikanter Zusammenhang zwischen der Einschätzung der Therapeuten auf der Skala «Ziele» und dem Therapieerfolg. Das Ergebnis der Untersuchung bestärkt uns in unserem Bemühen, mit den Patientinnen und Patienten klare Zielvereinbarungen für den Aufenthalt zu treffen.

Seit Mitte des Berichtsjahres führen wir, wie alle psychiatrischen Einrichtungen, die verpflichtende Messung des Behandlungserfolgs durch. Verwendet werden die Fragebögen BSCL und HONOS. Unsere Datenqualität in der Probeauswertung ist um 37 % besser als der Durchschnitt aller anderen Kliniken. Damit können wir vorerst zufrieden sein, wenn auch das Ergebnis noch nicht optimal ist. Die vom Bereich Organisationsentwicklung/Evaluation der Universitären Psychiatrische Kliniken Basel empfohlenen Massnahmen setzen wir zügig um.

Weitere Qualitätsmessungen im Berichtsjahr 2012

Für das Berichtsjahr waren eine Zufriedenheitsbefragung der Angehörigen sowie eine Messung des Behandlungserfolg bei den onkologischen Patienten geplant. Beide Befragungen wurden noch nicht vollständig realisiert. Bezüglich der Befragung der onkologischen Patienten ist die Planung weit fortgeschritten. Wir möchten für beide Befragungen die neue Befragungssoftware Q-Tools verwenden.

Freiheitseinschränkende Massnahmen

Die Klinik Schützen Rheinfelden ist eine offen konzipierte Einrichtung und daher für Patienten, welche einen erhöhten Schutz durch freiheitseinschränkende Massnahmen benötigen, nicht geeignet. Es kommen keine freiheitseinschränkenden Massnahmen vor.

Register/Monitoring

Bezeichnung	Bereich ¹	Erfassungsgrundlage ²	Status ³
Patientinnen/Patienten-Zufriedenheit Ambulant und stationär	A	B	A
Mitarbeitenden-Zufriedenheit	A	A	A
Zuweisenden-Zufriedenheit	C (stationär/teilstationär)	B	A
Angehörigen-Zufriedenheit	A	(noch nicht definiert)	(2013)
ANQ Messung (Outcome)	C (stationär)	A	B
Erweiterte Outcome-Messung	C (stationär)	A	A

Legende:

- 1 A = ganzer Betrieb, übergreifend | B = Fachdisziplin, zum Beispiel Physiotherapie, Medizinische Abteilung, Notfall, etc. | C = einzelne Abteilung
 2 A = Fachgesellschaft | B = anerkannt durch andere Organisationen als Fachgesellschaften, zum Beispiel QABE | C = betriebseigenes System
 3 A = Umsetzung/Beteiligung seit mehr als einem Jahr | B = Umsetzung/Beteiligung im Berichtsjahr 2012 | C = Einführung im Berichtsjahr 2012

Ausgewählte Qualitätsprojekte

Unter dem Begriff «Projekt» verstehen wir ein Vorhaben, das im Wesentlichen durch die Einmaligkeit der Bedingungen in ihrer Gesamtheit gekennzeichnet ist. Dies gilt bezüglich der Zielvorgaben sowie zeitlicher, finanzieller, personeller und anderer Begrenzungen. Die Abgrenzung gegenüber anderen Vorhaben und eine projektspezifische Organisation sind unverzichtbar (DIN 69901).

Neben den vielen Qualitätsmassnahmen, welche im Bericht beschrieben sind, möchten wir drei ausgewählte Projekte vorstellen.

Projekttitle:

Wachstum der Psychotherapeutischen Tagesklinik

- Beschreibung:**
 Die Nachfrage für teilstationäre Angebote ist in den letzten Jahren stetig gestiegen und wurde auch vom Kanton Aargau als Bedarf erkannt. Um diese Kundenerwartung in ein Angebot umzusetzen, haben wir seit 2003 schrittweise ein teilstationäres Angebot aufgebaut. Seit längerem haben wir uns um eine Vergrößerung bemüht, was uns im Berichtsjahr durch den Umzug in ein in der Nähe gelegenes Mietobjekt ermöglicht wurde. Das Projekt unterteilt sich in zwei Bereiche: Einerseits in die Infrastruktur, die Renovation und Möblierung der Räumlichkeiten, andererseits in die Konzeptweiterentwicklung inklusive Anpassung der Ressourcen.
- Ziel des Projektes:**
 Vergrößerung der Psychotherapeutischen Tagesklinik von 14 auf insgesamt 24 Plätze.
- Vorgehen/Arbeitspakete:**
 - Mietvertrag verhandeln und abschliessen (01.08.2012).
 - Bestimmung der Nutzungsvorhaben und Erfordernisse der einzelnen Räume (Möblierung und Renovation).
 - Planung und Durchführung der Renovation.
 - Konzeptweiterentwicklung im Team inklusive Überarbeitung des Angebots und der Abläufe.
 - Bestimmung der personellen Ressourcen und Rekrutierung.
- Einsatzgebiet:**
 Teilstationärer Bereich.
- Involvierte Berufsgruppen/Bereiche:**
 Bereich Projekte, externe Firmen, Therapeuten, Pflege, Ärztin.
- Projektelevaluation:**
 Das Projekt wurde erfolgreich umgesetzt. Zum 3. Dezember 2012 zog die Psychotherapeutische Tagesklinik aus den bisherigen Räumen aus und bezog die neuen Räume im Schönauerhof. Die Rekrutierung neuer Mitarbeitenden ist zum jetzigen Zeitraum noch nicht vollständig abgeschlossen.
- Weiteres Vorgehen:**
 Die Stellenbesetzung und Einarbeitung der neuen Mitarbeitenden wird in den ersten Monaten des Jahres 2013 abgeschlossen. Die Patientenzahl wird sich schrittweise bis zur Auslastung der zur Verfügung stehenden Kapazität erhöhen.

Projekttitel:
Einführung einer Software für Befragungen

- **Beschreibung:**
 Seit Juli 2012 laufen die nationalen Qualitätsmessungen in den psychiatrischen Kliniken. Die Messvorgaben gelten für die stationäre Psychiatrie und umfassen alle Patientinnen und Patienten mit Ausnahme von Patientinnen und Patienten der Kinder- und Jugendpsychiatrie. Um diese Befragung anwenderfreundlich umzusetzen, wurde eine elektronische Befragung vorgesehen.
- **Ziel des Projektes:**
 - Bereitstellung einer anwenderfreundlichen Lösung um die Datenerhebung für die ANQ-Messung und zukünftig auch für alle weiteren Befragungen durchzuführen.
 - Einfache elektronische Datenbereitstellung sowie Auswertung.
- **Vorgehen/Arbeitspakete:**
 - Grundsatzbeschluss über die Art der Befragung (Papier oder elektronisch).
 - Evaluierung der Anforderungen an das System, zum Beispiel:
 - › Daten müssen in elektronischer Form an ein Auswertungsinstitut lieferbar sein.
 - › Schnelle, einfache Eingabe für Anwender; schwerpunktmässig elektronisch, weniger Papiervariante.
 - › Möglichst direkte elektronische Eingabe – kein Umweg über Papier.
 - › Möglichkeit alle Kundengruppen (von Klinik, Hotellerie, Support) mit derselben Technik zu befragen.
 - › Daten für den Fall-Verlauf nutzbar machen (wenn nicht anonyme Befragung).
 - › Datensicherheit.
 - Offerten und Referenzen verschiedener Anbieter einholen und bewerten.
 - Präsentation des favorisierten Produkts, Produktauswahl.
 - Einführung der Software:
 - › Testversion erstellen.
 - › Schulung der Anwender/Superuser.
 - › Beschaffung von Tablet-PCs für die Patienteneingabe.
 - › Freigabe «Version aktiv».
- Testlieferung der Daten zur Bestimmung der Datenqualität.
- **Einsatzgebiet:**
 Derzeit stationärer Bereich, später auch ambulant und teilstationär.
- **Involvierte Berufsgruppen/Bereiche:**
 Qualitätsmanagement, Psychotherapeuten, Pflege, Ärztinnen/Ärzte.
- **Projektelevaluation:**
 Das Projekt verlief termingerecht. Die Befragung wurde zum definierten Stichtag gestartet. Die Anforderungen bezüglich Anwendung wurden erfüllt.
- **Weiteres Vorgehen:**
 Schrittweise Integration weiterer Fragebögen ins System. Start der Befragung zur Patientenzufriedenheit im Januar 2013. Erstellung eines Nutzungskonzepts der Daten inklusive Integration in die Behandlung.

Projekttitel:
Implementierung neues Intranet

- **Beschreibung:**
 Die Schützen Rheinfelden AG verfügt seit einigen Jahren über ein eigenes Intranet. Die bestehende Plattform ist eine Eigenlösung, die nicht mehr dem «state of the art» entspricht und technisch an ihre Grenzen stösst. Das Intranet wird im Monat durchschnittlich von 700 Mal von Mitarbeitenden im Monat genutzt und inhaltlich durch ein Redaktionsteam à jour gehalten. Das Projekt beinhaltet die Implementierung eines neuen Intranets auf aktuellem technischem Standard für die gesamte Schützen Rheinfelden AG. Der Projektlead ist im Marketing angesiedelt.
- **Ziel des Projektes:**
 - Aktueller, vollständiger Inhalt, den Kommunikationsrichtlinien entsprechend.
 - Übersichtliche Struktur, Enduserfreundlich.
 - Einfache Handhabung.
 - Tiefere und vermehrte Nutzung durch Mitarbeitende (10 % mehr Zugänge).
 - Einführung der Hol-Schuld für Mitarbeitende.
- **Vorgehen/Arbeitspakete:**
 - Bildung Projektteam (Vertreter aus Marketing, Klinik, Hotellerie und IT).
 - Mitarbeitende Befragung zu Bedürfnissen.
 - Aufführung aller Bedürfnisse und Anforderungen an die neue Plattform.
 - › Verabschiedung seitens Geschäftsleitung.
 - Offerten einholen und vergleichen, Präsentationen der möglichen Plattformen durch die Firmen.
 - › Firma nextron (Internet-Agentur), Basel.
 - › Firma United Planet (Intranet-Softwareanbieter), Freiburg (D).
 - Entscheid seitens Geschäftsleitung für United Planet auf Empfehlung des Projektteams:
 - › Softwarespezialist.
 - › Flexible Plattform (Applikationen basiert).
 - › Bereits Geschäftspartner von zwei unserer Rheinfelden medical Partnerbetriebe → Wissensaustausch, Synergien nutzen.
- Grafischer und Inhaltlicher Aufbau der Plattform.
- Kommunikationsplan erstellen und umsetzen.
- Umsetzung in Zusammenarbeit mit United Planet und dem Projektteam.
- Test der Plattform durch ein Testteam aus allen Bereichen.
- Schulung Redaktionsteams und Enduser.
- Einführung per 31. Januar 2013.
- **Einsatzgebiet:**
 Gesamtunternehmen
- **Involvierte Berufsgruppen/Bereiche:**
 Geschäftsleitung, Marketing, Klinikleitung, Hotellerie, IT, Redaktionsteam und Testteam (aus allen drei Geschäftsbereichen).
- **Projektelevaluation:**
 Die Plattform konnte nach Zielvorgaben eingeführt werden. Die «Informations-Hol-Schuld» wird nach und nach umgesetzt. Positives Feedback seitens Enduser.
- **Weiteres Vorgehen:**
 Weitere Implementierung der Informations-Hol-Schuld. Regelmässige Kommunikationsmassnahmen wie Mitarbeitenden-Befragungen, Informationen, Updates. Erweiterung des Inhalts, Aufbau weiterer Applikationen, Umsetzung von Anregungen seitens Projektteam und Mitarbeitenden.

Ausblick

Für das Jahr 2013 haben wir uns neue Ziele gesetzt. Oberste Priorität werden dabei der Abschluss der Einführung des Klinikinformationssystems und die Verbesserung der damit verbundenen Prozesse haben. Ausserdem werden wir die Leistungserfassung «Pflege» einführen und ein komplementärmedizinisches Angebot entwickeln.

Wir werden die Patientenzufriedenheit stationär, die Mitarbeitenden-Zufriedenheit, die Zufriedenheit der Angehörigen und den Behandlungserfolg bei unseren psychoonkologischen Patienten messen.

Im Bereich Qualitätsmanagement werden wir das Qualitätsmanagementsystem nach dem EFQM-Modell im ganzen Unternehmen vorantreiben (Stufe: Anerkennung), einen systematischen Verbesserungsprozess etablieren und Arbeitsgruppen (Qualitätszirkel) sowie interne Audits einführen.

Für Assistenzärztinnen und -ärzte
Dr. med. Tibor Kalber
FMH Psychiatrie und Psychotherapie
Austrasse 79
4051 Basel

Für Postgraduate-Psychologinnen und -Psychologen
Ursula Hermani
Psychotherapeutin SPV
Supervisorin EAG/FPI
D-79682 Todtmoos

Für Abteilung 1 – Körperzentrierte Psychosomatik
Dr. sc. nat. lic. phil. Ruth Waldvogel
Psychotherapeutin SPV
4054 Basel

Für Abteilung 2 – Psychotherapie in der zweiten Lebenshälfte 44+
Dr. med. Peter Peiser
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie FMH
4056 Basel

Für Abteilung 3 – Intensive stationäre Psychotherapie
Dr. med. Rudolf Balmer
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie FMH
4057 Basel

Für Abteilung 4 – Individuelle Psychotherapie
Iris Tanner
Körpertherapeutin und Supervisorin
4051 Basel

Für Abteilung 5 – Psychosomatik und Psychoonkologie bis 2012
Dr. med. Hanspeter Stutz
Facharzt für Psychiatrie und Psychotherapie FMH
4410 Liestal

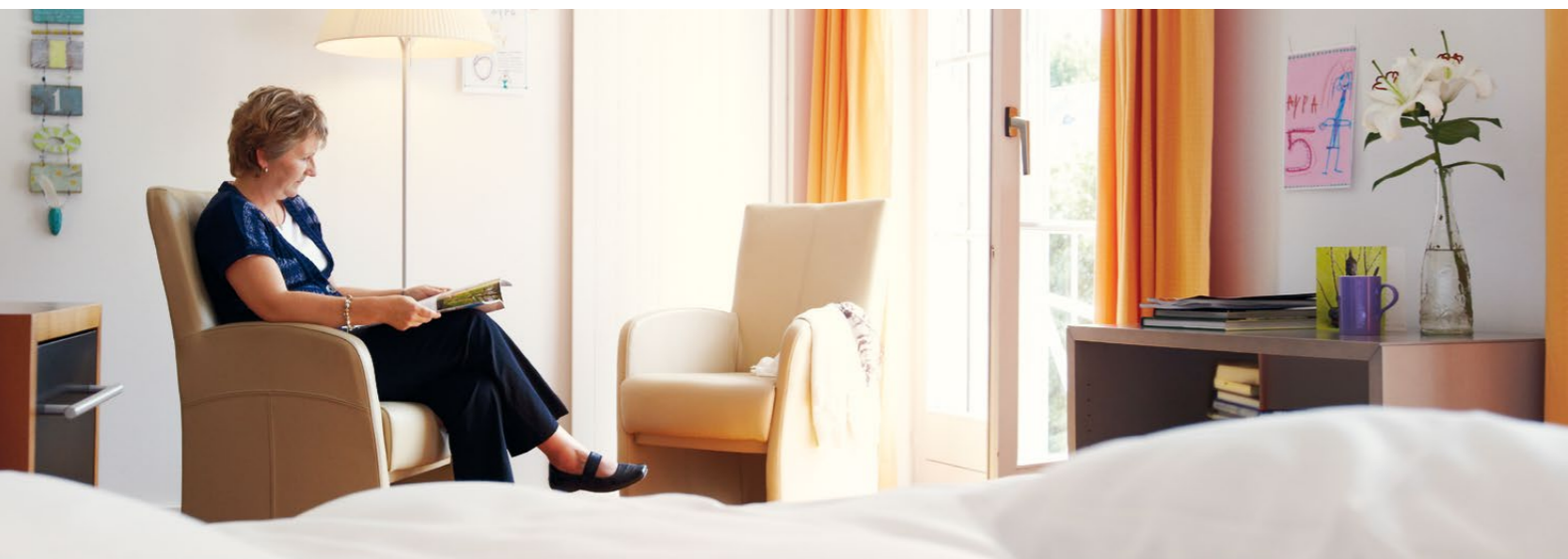
ab 2013
Thorsten Jakobsen
Dipl.-Psych. Psychotherapeut FSP
4001 Basel

Für die Psychotherapeutische Tagesklinik
Thorsten Jakobsen
Dipl.-Psych. Psychotherapeut FSP
4001 Basel

Für die Physiotherapie
Ute Althaus
lic. phil., Psychologin
4052 Basel

Für das Ambulatorium Aarau
Dr. phil. Gerda Eberle Gramberg
Psychotherapeutin SPV
8006 Zürich

Für das Ambulatorium Rheinfelden
Dr. med. Zsuzsanna Csontos
Fachärztin für Psychiatrie und Psychotherapie FMH
3007 Bern



Vortragende	Institution/Ort	Datum	Titel
Dr. med. Walter Heuberger	Psychoanalytisches Seminar Zürich	5. Jan. 12	Vortragszyklus PSZ Psychoanalyse - Was bedeutet eigentlich... ? «Konflikt»
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	AIM Akademie für Verhaltenstherapie und Methodenintegration/Will	7./8. Jan. 12	Ethik für PsychotherapeutInnen
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Referat Kirchgemeinde Witikon/Zürich	26. Jan. 12	Ich habe jemand verloren und jetzt?
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Verein NAGS, GV Psychiatriezentrum Münsingen	24. Feb. 12	Ethische Herausforderungen durch Zwang und Gewalt
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Themenabend Palliation, Interdisziplinärer Lehrgang Palliative Care, Aarau	15. März 12	Palliative Medizin, Psychiatrie und Erthik
Dr. med. Hanspeter Flury	Rheinfelder Tage Psychosomatik und Prävention, Klinik Schützen	16. März 12	Vortrag: Früherfassung und -behandlung bei psychischen Krankheiten – nur ein frommer Wunsch?
Dr. med. Hanspeter Flury	Rheinfelder Tage Psychosomatik und Prävention, Klinik Schützen	17. März 12	Workshop: Früherfassung und -behandlung bei psychischen Krankheiten
Dr. med. Andreas Schmid	Klinik Schützen Rheinfelden	19. April 12	Das Behandlungsangebot der Abteilung Psychotherapie in der zweiten Lebenshälfte 44+
Dr. sc. mus. Martin Deuter	«AMBR - Arbeitskreis Musik und Bewegung / Rhythmik an Hochschulen e. V.» und der «AEMP - Arbeitskreis Elementare Musikpädagogik». Symposium «Improvisation» Musikakademie Ochsenhausen (D)	20. / 22. April 12	Polaritätsverhältnisse in der Improvisation
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Psychiatriezentrum Schloss Winnenden, (D)	25. April 12	Wozu braucht es ein Ethik-Forum?
Dr. med. Hanspeter Flury	Seedamm Plaza Pfäffikon/SZ	3. Mai 12	Symposium Männergesundheit: Psychologische Faktoren bei typischen Männerkrankheiten
Dr. med. Hanspeter Flury	Psychiatrische Universitätsklinik Zürich	11. Mai 12	Psychiatrisches Kolloquium: Konversion, Hysterie und Psychosomatik
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	WB Assistenten Innere Medizin Kantonsspital Schaffhausen	8. Mai 12	State of the Art Ethik in der Medizin I
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Hirslandenklinik Aarau	16. Mai 12 9. Okt. 12	Konfliktmanagement – Konflikte verstehen und nutzen
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Onko Kaffee, Klinik Schützen, Rheinfelden	21. Mai 12	Palliativkonzept Hirslandenklinik und ambulante Psychoonkologie
MSc Sandrine Burnand	9. Symposium Operations-Lagerungen, Universitätsspital Basel	2. Juni 12	Professionelle und persönliche Bewältigung berufsbedingter Traumatisierungen
Dr. med. Gertraude Hagmann	Tagung Sexualmedizin, Klinik Schützen	14. Juni 12	Workshop: Sexuelle Funktionsstörungen als Nebenwirkungen von Medikamenten
Dr. med. Hanspeter Flury	Tagung Sexualmedizin, Klinik Schützen	14. Juni 12	Workshop: Neue Chancen – neue Belastungen in der Sexualmedizin
Dr. med. Hanspeter Flury	Klinik Sonnenhalde, Riehen	19. Juni 12	Stationäre Psychotherapie – welche Bedeutung hat sie innerhalb der Psychiatrie?
Dr. med. Andreas Schmid	'update' Klinik Schützen Rheinfelden	26. Juni 12	Schmerzen: Wechselwirkungen zwischen Patient, Angehörigen, Hausarzt und Psychotherapeut
Dr. med. Andreas Schmid	Klinik Schützen Rheinfelden LTT Tage	9./10. Juli 12	Psychosomatik was verstehen wir darunter?
Dr. med. Hansjörg Behringer	Klinik Schützen Rheinfelden	15. Aug. 12	Klärungsorientierte Psychotherapie der NAR
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Integrierte Psychiatrie Winterthur	29. Aug. 12	Suizidalität, Sterbehilfe und Beihilfe zum Suizid als ethische Herausforderungen für die Psychiatrie
Dr. med. Hansjörg Behringer	Klinik Schützen Rheinfelden	5. Sept. 12	Übergang: ambulant stationär
Dr. sc. mus. Martin Deuter	Alumni-Tagung des Masterstudiengangs Musiktherapie der FH Frankfurt a.M.	15. Sept. 12	Das Hören des Therapeuten. Zwischen Raum und Richtung.
Dr. med. Hanspeter Flury	Symposium Rheinfelden medical, Klinik Schützen Rheinfelden	27. Sept. 12	Vortrag: «Herausforderungen und Möglichkeiten... aus psychosomatischer Sicht»
Dr. med. Andreas Schmid	8. Symposium Alterspsychotherapie Psychiatrische Klinik Münsterlingen	28. Sept. 12	Vortrag: Angststörungen im Alter: Das Wechselspiel zwischen Psyche und Soma

Dr. med. Andreas Schmid	8. Symposium Alterspsychotherapie Psychiatrische Klinik Münsterlingen	28. Sept. 12	Workshop: Angststörungen im Alter: Das Wechselspiel zwischen Psyche und Soma
Dr. med. Hanspeter Flury	Universitätsspital Zürich	5. Okt. 12	Kolloquium Innere Medizin: Medizinisch unerklärbare Symptome
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	WB Assistenten Innere Medizin Kantonsspital Schaffhausen	23. Okt. 12	State of the Art Ethik in der Medizin II
Dr. med. Walter Heuberger	«Sonntagsmatinée Verband Aargauer Psychologen»	4. Nov. 12	«Heute top – morgen Flop! Was wir aus der Geschichte für die Behandlung der Essstörungen lernen sollten.»
Dr. med. Melitta Breznik	Universitätsspital Basel, Psychosomatik	6. Nov. 12	Lesung und Diskussion: Euthanasie im dritten Reich
Dr. sc. mus. Martin Deuter	5. Nationale Tagung des Experten-Netzwerks Essstörungen Schweiz	15. Nov. 12	Musiktherapie bei Patientinnen mit Essstörungen
lic. phil Jürg Waldmeier	Jahrgängertreffen Magden	17. Nov. 12	Plädoyer für einen gelassenen Umgang mit dem Älterwerden
Dr. med. Christine Szinnai und Doris Soder	Frauenklinik Basel	29. Nov. 12	Das Schwere leichter machen. Psychoonkologische und komplementärmedizinische Unterstützung bei Krebs
Susanne Gürber	Journal of Psychosomatic Obstetrics & Gynecology, Nr. 33/4	1. Dez. 12	Maternal mental health in the first 3-week postpartum: the impact of caregiver support and the subjective experience of childbirth – a longitudinal path model
Dr. med. Gertraude Hagmann	Flash, Klinik Schützen	5. Dez. 12	
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Ethik-Forum Schlössli, Clenia AG	5. Dez. 12	Urteilsfähigkeit
Dr. med. Gertraude Hagmann	Klinik Schützen Rheinfelden, Flash	5. Dez. 12	Ethischen Grenzen einer Industrialisierung d. Psychotherapie. Zusammenfassung einer Vortrags v. Prof. Giovanni Maio
Dr. med. Hanspeter Flury	Seedamm Plaza Pfäffikon/SZ	6. Dez. 12	Symposium Burnout – der Weg zurück: Medikamentöse Behandlung bei Burnout
Dr. med. Walter Heuberger	Psychoanalytisches Seminar Zürich	Wintersem. 12/13	Kurs Psychoanalytische Psychosomatik

Name	Zeitschrift/Ausgabe	Datum	Titel des Artikels
Dr. sc. mus. Martin Deuter	Jahrbuch Musiktherapie Bd. 8 (2012) Deutsche Musiktherapeutische Gesellschaft (Hg.)	2012	Das Hören des Therapeuten. Zwischen Raum und Richtung
Kainz Martina, Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	in: Bürki, Hürlimann Baumann-Hözlze, Müller: Familiärer Brustkrebs. Schulthess Verlag, Zürich, Basel Genf	2012	Gruppentherapie für Frauen mit Brustkrebs – ein Erfahrungsbericht
Dr. med. Andreas Schmid	Glückspost 51/12	2012	Auch die Angehörigen leiden mit
Dr. med. Hanspeter Flury	Sonderveröffentl. – Leben mit Krebs, Tagesanzeiger	Feb. 2012	Auch die Seele ist betroffen und braucht Hilfe
Dr. med. Hanspeter Flury	Sonderveröffentlichung Depression und Burnout, Mediaplanet	16. Feb. 12	Angehörige zwischen Abgrenzung und Anteilnahme
Dr. med. Hanspeter Flury	Depressive Episoden und Burnout in der Praxis, Medical Tribune	20. Feb. 12	Die Rolle von Johanniskraut-Extrakt
Dr. med. Hanspeter Flury	Sonderveröffentlichung – Leben mit Krebs, Basler Zeitung	März 2012	Auch die Seele ist betroffen und braucht Hilfe
Dr. med. Hanspeter Flury	Geschäftsführer Magazin	Mai 2012	Der Arbeitgeber – auch noch Coach und Seelen-tröster des Arbeitnehmers?
Dr. med. Hanspeter Flury	Geschäftsführer Magazin	Juli 2012	Mitarbeitende und Vorgesetzte – eine Hilfe in psychischen Krisen?
Dr. med. Hanspeter Flury	Spatz Zeitung	1. Juli 12	Burnout: wie weiter?
Dr. med. lic. theol. Diana Meier-Allmendinger	Thema im Fokus Ausgabe 104	August 12	Fallbesprechung: Einweisung gegen den Willen
Dr. med. Hanspeter Flury	Geschäftsführer Magazin	Nov. 2012	Gesundheitsförderung und Prävention beim Arbeitnehmer? Eine Aufgabe des Arbeitgebers?
Dr. phil. Samuel Rom	Tachles	Nov. 2012	Burnout in der modernen Arbeitswelt
Dr. med. Hanspeter Flury	Medical Tribune public	Dez. 2012	Burnout ist ein Teufelskreis



Teilnehmer	Titel der Sendung	Datum	Beitrag
Dr. med. Andreas Schmid	Gesundheit Sprechstunde	24. Apr. 12	Schmerz und Psyche in der zweiten Lebenshälfte
Dr. med. Hanspeter Flury	Gesundheit Sprechstunde	25. Aug. 12	Angst
Dr. med. Hanspeter Flury	Gesundheit Sprechstunde	24. Nov. 12	Depression
Dr. med. Andreas Schmid	Gesundheit Sprechstunde «Wissenswert»	1. Dez. 12	Angehörige von psychisch Kranken

Datum	Titel	Teilnehmer	Anzahl	Credits
19. Jan. 2012	Psychoonkologie	Ärztinnen und Ärzte aus allen Fachbereichen der Medizin. Die Veranstaltung wurde unter dem Patronat der Krebsliga Schweiz durchgeführt, zusammen mit der SGPO.	150	7 SAPP 6 SGPP 6 SGPO Fortbildungsdauer anrechenbar SGAM
16. März 2012	Rheinfelder Tage Psychosomatik und Prävention	Ärztinnen und Ärzte aus allen Fachbereichen der Medizin. Die Veranstaltung wird von der SAPPM zur Rezertifizierung des Fähigkeitsausweises «Psychosomatische und Psychosoziale Medizin» anerkannt.	95	7.5 SAPP 7 SGPP Kernfortbildung SGAM
28. März 2012	update: Der Stellenwert von Johanniskraut bei depressiven Erkrankungen.	FA Psychiatrie und Psychotherapie, FA Allgemeinmedizin, FA Innere Medizin, FA Gynäkologie und Geburtshilfe, Assistenzärzte, Psychologen und Psychotherapeuten.	45	1 SAPP 1 SGPP Fortbildungsdauer anrechenbar SGAM
14. Juni 2012	Sexualmedizin: Neue Formen der Sexualität	Ärztinnen und Ärzte aus allen Fachbereichen der Medizin.	170	3 SAPP 6 SGPP Fortbildungsdauer anrechenbar SGAM
26. Juni 2012	update: Schmerz	FA Psychiatrie und Psychotherapie, FA Allgemeinmedizin, FA Innere Medizin, FA Gynäkologie und Geburtshilfe, Assistenzärzte, Psychologen und Psychotherapeuten.	50	1 SAPP 1 SGPP Fortbildungsdauer anrechenbar SGAM
4. Sept. 2012	update: Psychopharmakologie	FA Psychiatrie und Psychotherapie, FA Allgemeinmedizin, FA Innere Medizin, FA Gynäkologie und Geburtshilfe, Assistenzärzte, Psychologen und Psychotherapeuten.	40	1 SAPP 1 SGPP Fortbildungsdauer anrechenbar SGAM
21. Sept. 2012	Rheinfelder Tage Psychosomatik und Müdigkeit	Ärztinnen und Ärzte aus allen Fachbereichen der Medizin. Die Veranstaltung wird von der SAPPM zur Rezertifizierung des Fähigkeitsausweises «Psychosomatische und Psychosoziale Medizin» anerkannt.	140	6.5 SAPP 7 SGPP Kernfortbildung SGAM
13. Dez. 2012	Rheinfelder Tage Psychosomatik und Arbeit: Macht Arbeit krank?	Ärztinnen und Ärzte aus allen Fachbereichen der Medizin. Die Veranstaltung wird von der SAPPM zur Rezertifizierung des Fähigkeitsausweises «Psychosomatische und Psychosoziale Medizin» anerkannt.	190	7 SAPP 7 SGPP Kernfortbildung SGAM



Klinik Schützen Rheinfelden
Psychosomatik | Psychiatrie | Psychotherapie
Bahnhofstrasse 19, CH-4310 Rheinfelden
Telefon 061 836 26 26, Fax 061 836 26 20
info@klinikschoetzen.ch, www.klinikschoetzen.ch



ClimatePartner®
climatepartner.ch