

Jahresbericht 2010

Den Ansprüchen unserer Patienten gerecht werden.



Klinik Adelheid

Zentrum für Rehabilitation
und Nachbehandlung

Was Patienten von der Rehabilitation erwarten. Und wie wir diesen Erwartungen entsprechen.

Fällt während des Aufenthalts im Akutspital vom behandelnden Arzt das Stichwort «Rehabilitation», so löst dies bei den betroffenen Patienten ganz unterschiedliche Gefühle aus. Hoffnung, aber auch Unsicherheit, diffuse Ängste und vielleicht sogar etwas Vorfriede kommen zum Ausdruck, wenn Arzt und Patient den bevorstehenden Besuch in einer Rehabilitationsklinik besprechen.

«Ich möchte einfach so schnell wie möglich wieder zurück in mein vertrautes Umfeld». Diesen Wunsch äussern unsere Patienten, unabhängig ihres Alters, ihrer Diagnose oder ihrer persönlichen Situation. Einige haben konkrete Ansprüche an die Rehabilitationsklinik. Andere kennen die «Reha» aus eigener Erfahrung oder von Bekannten aus ihrem persönlichen Umfeld. Es zeigt sich aber, dass viele Patienten nicht genau wissen, was sie dort erwartet. Deshalb ist es unsere Aufgabe als Klinik, die Bedürfnisse unserer Patienten genau zu kennen und ihre Vorstellungen frühzeitig zu erfragen. Nur indem wir die Ansprüche unserer Patienten ernst nehmen, ihre Erwartungen kennen und mit ihnen offen und transparent über ihre und unsere Ziele sprechen, können wir sie erfolgreich zurück in ihren Alltag begleiten.

2010 war für unsere Klinik wiederum ein äusserst spannendes und intensives Jahr. Mit Erfolg haben wir uns den Herausforderungen der sich stetig wandelnden Gesundheitsbranche gestellt. Die Klinik Adelheid erreichte im Berichtsjahr erneut eine überdurchschnittlich hohe Auslastung von 95.4%, gegenüber 95.8% im 2009. Damit haben wir das angestrebte Ziel ein weiteres Mal übertroffen. Die ausserordentlich hohe Auslastung, nicht zuletzt dank des Wachstums bei den Zusatzversicherten Patienten, werten wir auch als Zeichen der Anerkennung unseres hohen Qualitätsniveaus.

Aufgrund des weiterhin offenen Tarifverfahrens bezüglich der Tagesätze für allgemein versicherte Patienten sind wir verpflichtet, für die bestehenden Tarifrissen entsprechende finanzielle Vorkehrungen zu treffen. Deshalb weist die Klinik für das Berichtsjahr 2010 trotz äusserst zufriedenstellendem Geschäftsgang ein leicht negatives Jahresergebnis von 23 TCHF aus. Wir sind weiterhin optimistisch – aber auch darauf angewiesen – diese Zahlen im laufenden Geschäftsjahr positiv korrigieren zu können.

Mit Blick auf die Zukunft wollen wir lange Wartezeiten bei der Aufnahme von Patienten vermeiden und wirken deshalb dieser Entwicklung mit geeigneten Massnahmen frühzeitig entgegen. Um der erfreulicherweise steigenden Nachfrage der Zusatzversicherten gerecht zu werden, haben wir uns entschlossen, alle zusatzversicherten Patienten zukünftig auf einer einzigen Ebene zu betreuen und somit auch einen geeigneten Leistungsunterschied für die Betreuung von Zusatzversicherten bieten zu können.

Der bevorstehenden Anwendung des neuen Gesetzes zur Spitalfinanzierung sehen wir optimistisch entgegen. Als spezialisiertes Zentrum für Rehabilitation hat die Klinik Adelheid für die Versorgungssituation in Zug und Umgebung eine äusserst grosse Bedeutung. Obwohl die Ausgestaltung des Gesetzes im Detail noch offen ist, gehen wir davon aus, dass wir uns auch zukünftig auf finanzielle Rahmenbedingungen stützen können, die mit der Gegenwart vergleichbar sind. Dies ist allerdings zugleich eine unumgängliche Voraussetzung dafür, um unser bisheriges Qualitätsniveau aufrecht zu erhalten.

Die zahlreichen positiven Aspekte aus dem vergangenen Geschäftsjahr bewegen mich dazu, der Klinikleitung und allen Mitarbeitenden meinen herzlichen Dank auszusprechen. Die vielen qualifizierten Fachkräfte, welche mit grossem persönlichen Engagement die Klinik prägen und weiterentwickeln, lassen mich dem kommenden Geschäftsjahr zuversichtlich entgegenblicken.



Stefan Tobler, Präsident des Verwaltungsrates

Für den vorliegenden Jahresbericht wurden drei zukünftige Patienten der Klinik Adelheid zu ihren Erwartungen an die Rehabilitationsklinik befragt. Die abgebildeten Personen stehen in keinem Bezug zu den interviewten Patienten.

Aus Gründen der besseren Lesbarkeit verwenden wir in dieser Publikation vorwiegend die männliche Form. Selbstverständlich sind immer beide Geschlechter angesprochen.



Was Patienten von der Rehabilitation erwarten ...

«Mein Ziel ist, dass ich wieder fit werde.»

Klara Hofer*, welche Erwartungen haben Sie an Ihren Rehabilitations-Aufenthalt?

Ich hoffe, dass meine Rückenschmerzen therapiert werden können und ich bald wieder schmerzfrei nach Hause gehen kann. Mein Ziel ist einfach, dass ich wieder fit werde. Und dafür werde ich mir sicher viel Mühe geben, und tun, was ich kann.

Wie stellen Sie sich die Zeit in der Klinik vor?

Wie mein Programm und die Therapie aussehen werden, weiss ich noch nicht. Hier im Akutspital liege ich die meiste Zeit. Dort kann ich mich hoffentlich mehr bewegen. Ich erwarte aber nicht, dass es körperlich anstrengend wird. Eher könnte ich mir so eine Art Kur vorstellen. Ich lasse mich überraschen, was auf mich zukommt. Die Therapeutinnen und Therapeuten werden mir sicher erklären, wie mein Training aussieht, und ob ich aufstehen, umherlaufen oder springen muss. Ich gehe davon aus, dass diese Spezialisten wissen, was für meine Situation das Beste ist.

Was ist Ihnen besonders wichtig?

Ein luftiges, helles Zimmer ist mir sehr wichtig, da ich mich sonst stark eingeengt fühle und ein beklemmendes Gefühl bekomme. Eine offene und geräumige Umgebung ist für mich deshalb die Hauptsache – und nicht gerade ein Viererzimmer, das wäre auch toll. Natürlich sollte die Therapie exzellent sein. Beim Essen hingegen bin ich überhaupt nicht heikel, mir schmeckt praktisch alles.

Mit welchen Gefühlen denken Sie an Ihren bevorstehenden Aufenthalt in der Reha-Klinik?

Einerseits bin ich etwas unsicher, weil ich nicht weiss, was mich erwarten wird und ob ich mich dort wohlfühlen werde. Auf der anderen Seite freue ich mich natürlich darauf, weil ich davon ausgehe, dass es mir nachher wieder besser geht!

Nach einem Sturz hatte sich Klara Hofer* (1927) das Becken und den untersten Rückenwirbel gebrochen. Sie wurde im Zuger Kantonsspital konservativ durch Ruhigstellen behandelt. Die verantwortlichen Ärzte hatten Frau Hofer eine anschliessende Rehabilitation empfohlen. Sie entschied sich für einen Aufenthalt in der Klinik Adelheid.

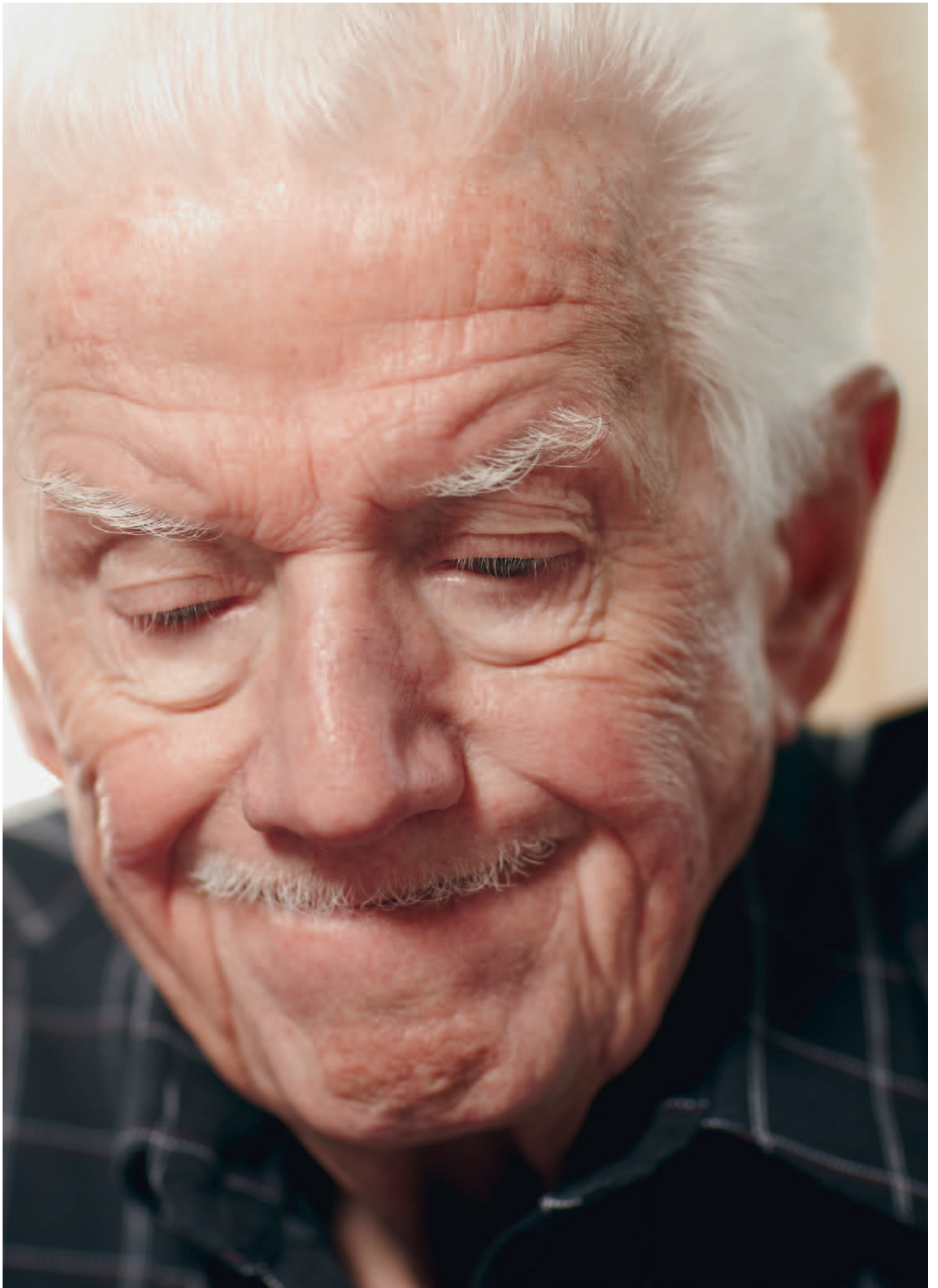
*Name geändert

... und wie die Klinik Adelheid diesen Erwartungen täglich entspricht.

Am Eintrittsgespräch erfragen wir bei unseren Patienten neben dem individuellen medizinischen Zustand auch systematisch ihre Erwartungen und Bedürfnisse: So ermöglichen wir unseren Patienten, in der Klinik anzukommen, ihre Vorstellungen vom bevorstehenden Rehabilitationsaufenthalt zu äussern und etwas vom persönlichen Druck abzubauen. Diese Erkenntnisse runden unser Bild ab, welches wir über ihren medizinischen Zustand, den Pflegebedarf und die therapeutische Ausgangslage in Bezug auf ihre Mobilität gewonnen haben.

Aus den Ergebnissen der regelmässigen Zufriedenheitsumfrage lernen wir mehr über die Erwartungen unserer Patienten: Diese Erkenntnisse analysieren wir im Team und setzen konkrete Verbesserungsmassnahmen im Alltag um.

Zum Beispiel in der Pflege: Rückmeldung: Die Zufriedenheitsumfrage zeigte auf, dass einige Patienten nicht wussten, welche Pflegeperson für sie zuständig ist. Intervention: Nach jedem Schichtwechsel wird jeweils am Anschlagbrett neben dem Bett der Name der aktuellen Ansprechperson angepasst. Zudem wurden die Dienstpläne der Pflegenden neu zusammengestellt, um für den Patienten mehr Kontinuität bei der Ansprechperson zu erreichen.





Was Patienten von der Rehabilitation erwarten ...

«Sie sollten alle miteinander als Team funktionieren.»

Valentin Dambach*, was empfinden Sie beim Gedanken an die bevorstehende Rehabilitation?

Ich habe ein sehr gutes Gefühl und freue mich, wieder etwas tun zu können – und an meiner Genesung zu arbeiten. Hier im Akutspital besuche ich zwar eine Therapie, doch verständlicherweise hat man hier nicht so viel Zeit dafür. Nun braucht es Spezialisten, die mit mir arbeiten. Ich muss verschiedene grundlegende Funktionen wieder neu lernen, wie zum Beispiel das Schreiben. Zurzeit befinde ich mich noch im Rollstuhl. Weil ich so schnell wie möglich wieder aktiv werden will, freue ich mich auf die Reha. Ich kann nicht untätig in einem Spital herumsitzen – in der Reha-Klinik habe ich ein klares Ziel, das ich erreichen will.

Und wie lautet dies?

Ich möchte, wenn ich nach Hause komme, wieder «fast» laufen können – der Rest kommt dann schon noch, da bin ich zuversichtlich.

Haben Sie konkrete Vorstellungen, wie Ihr Tagesablauf in der Klinik aussehen wird?

Nicht wirklich. Auf die Umgebung bin ich schon etwas gespannt. Es wird wohl ähnlich sein, wie hier im Spital. Locker wird es auf keinen Fall – und das darf es auch nicht. Ich werde mich engagieren und mitmachen. Es muss in gewisser Weise streng und diszipliniert sein, nur so werde ich möglichst schnell wieder «zväg».

Wann haben die Menschen in der Klinik aus Ihrer Sicht gute Arbeit geleistet?

Sie sollten alle miteinander als Team funktionieren und am gleichen Strang ziehen, von der Hotellerie über die Therapeuten und Ärzte bis hin zu dem Pflegepersonal. Ich erwarte, dass ich dort täglich kleine Erfolge erziele, jedoch nicht, dass ich während der Rehabilitation vollkommen gesund werde. Da ich dort tagtäglich von Spezialisten umgeben bin, sollte ein erster grosser Schritt vorwärts möglich sein. Den Rest muss ich mir dann selbst zu Hause erarbeiten. Zurück in den Alltag, zumindest möglichst nahe dran, das ist mein Ziel.

An einem Sonntag morgen spürte Valentin Dambach* (1958) plötzlich ein Kribbeln und konnte nicht mehr aufstehen. Die Diagnose: ein Schlaganfall. Die Hirnblutung hatte eine Lähmung der rechten Körperseite zur Folge. Nach seiner Behandlung im Zuger Kantonsspital entschied sich Herr Dambach für einen Aufenthalt in der Klinik Adelheid.

*Name geändert

... und wie die Klinik Adelheid diesen Erwartungen täglich entspricht.

Wir erkundigen uns bewusst bei unseren Patienten nach ihren persönlichen Reha-Zielen: So lernen wir die Vorstellungen der Patienten besser kennen und können transparent und klar, aber dennoch sorgfältig und mit Feingefühl eine realistische Erwartungshaltung entwickeln.

Die persönlichen Erwartungen der Patienten fliessen via interdisziplinärem Reha-Rapport in die medizinische, therapeutische und pflegerische Planung mit ein. Dort stellt ein interdisziplinäres Reha-Team sicher, dass alle Bereiche dasselbe Ziel verfolgen und angrenzende Interventionen optimal abgesprochen werden. Mit dieser ganzheitlichen Abstimmung und dem Einbezug der persönlichen Erwartungen des Patienten erhöhen wir seine Bereitschaft, aktiv mitzuwirken, fördern den gezielten, raschen Behandlungserfolg und auch die Zufriedenheit des Patienten.

Zum Beispiel in der Therapie: Rückmeldung: Der Zufriedenheitsumfrage konnten wir entnehmen, dass einige Patienten die fachlichen Kompetenzen der Therapeuten sehr unterschiedlich bewerteten. Intervention: In der Analyse erkannten wir, dass zahlreiche Faktoren die Beurteilung der fachlichen Kompetenz beeinflussen: der erste Eindruck des Therapeuten, seine Kommunikation mit dem Patienten oder die Klärung zwischen Therapeut und Patient hinsichtlich Zielsetzung, Vorgehensweise und Zeithorizont, auch Auftragsvereinbarung genannt. Im Rahmen einer spezifischen Fortbildung hat sich das Therapieteam mit den verschiedenen Voraussetzungen und Auswirkungen einer erfolgreichen Auftragsvereinbarung auseinandergesetzt. Diese Erkenntnisse werden nun täglich in die praktische Arbeit eingebaut.

«Meine Bedürfnisse sollen ernst genommen werden.»

Franziska Illi*, welche Erwartungen haben Sie an Ihren bevorstehenden Rehabilitationsaufenthalt?

Da ich bereits einige Male eine rehabilitative Behandlung erlebt habe, weiss ich ungefähr, was mich erwartet. Das A und O ist für mich eine erstklassige Therapie. Sie soll vielseitig und auf meine individuellen Bedürfnisse abgestimmt sein. Für den Therapie-Erfolg ist auch zentral, dass ich konsequent mitmache – das liegt in der Selbstverantwortung jedes einzelnen Patienten. Zudem ist mir wichtig, dass die Klinik in der Nähe meines Wohnorts ist.

Welche Gefühle haben Sie im Hinblick auf die kommenden Wochen?

Ich freue mich sicher darauf, aber noch lieber ginge ich direkt nach Hause. Mein genaues Tagesprogramm kenne ich bisher noch nicht, dieses wird mir dann von meinem betreuenden Arzt bekannt gegeben.

Worin sehen Sie persönlich die grösste Herausforderung?

Die grösste Herausforderung wird sicherlich die tägliche Therapie sein. Ich denke, dass ich hart arbeiten muss, vor allem für die Stärkung meiner Muskulatur. Ich freue mich auf den Aufenthalt, auch wenn ich weiss, dass es streng wird. Denn dort kann ich etwas konkretes für meine Gesundheit tun. Und ich lerne auch, welche Übungen ich zuhause weiter machen muss, um in meiner Genesung weiter fortzuschreiten.

Was ist aus Ihrer Sicht für eine gute Rehabilitationsklinik unerlässlich?

Ich muss den verantwortlichen Ärzten absolut vertrauen können. Meine Bedürfnisse und Aussagen sollen ernst genommen werden. Wenn ich zum Beispiel unzufrieden mit meinem Arzt bin, so muss ich mich an den Vorgesetzten wenden können, und meine Kritik sollte dort auf offene Ohren stossen.

Franziska Illi (1926) erkrankte an einer Lungenentzündung und leidet zudem an Rückenschmerzen und einer herzbedingten verminderten physischen Leistungsfähigkeit. Im Zuger Kantonsspital erhielt sie eine medizinische Erstbehandlung und entschied sich danach für einen Aufenthalt in der Klinik Adelheid.

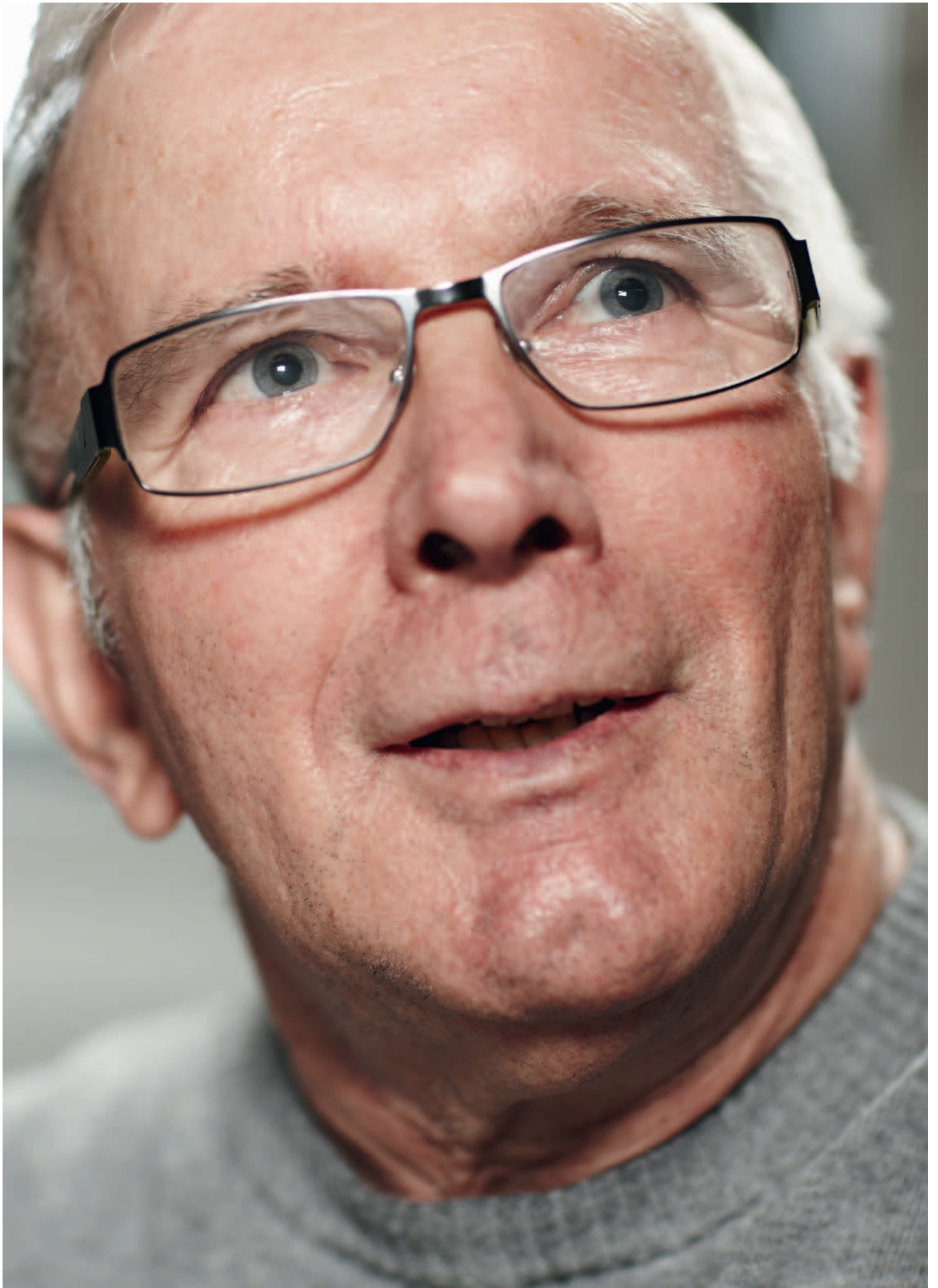
*Name geändert

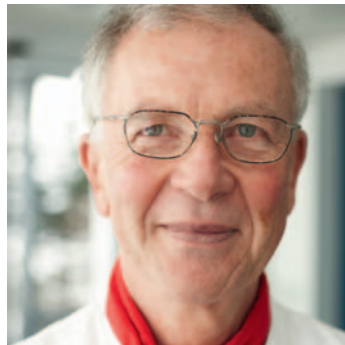
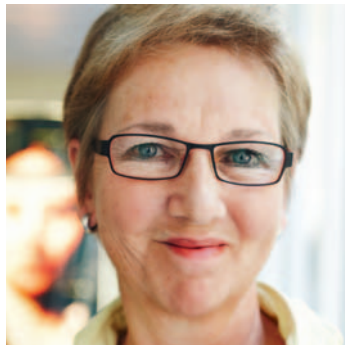
... und wie die Klinik Adelheid diesen Erwartungen täglich entspricht.

Wir stimmen die persönlichen Reha-Zielsetzungen jedes Patienten mit unseren Behandlungszielen ab: Wir zeigen unseren Patienten die Möglichkeiten der Rehabilitation konkret auf, klären die Erwartungshaltung des Patienten und stimmen diese mit unseren Erfahrungswerten ab. Dies ist ein kontinuierlicher Prozess, der während des gesamten Aufenthalts im Rahmen von Standortbestimmungen kontrolliert und gegebenenfalls angepasst wird.

Unsere Vorgesetzten kümmern sich persönlich um Feedbacks der Patienten: Unsere Mitarbeitenden nehmen – geäusserte oder nonverbale – Feedbacks der Patienten aufmerksam wahr. Wo sie nicht selbst klären können bewirken sie, dass die verantwortliche vorgesetzte Person unverzüglich mit dem Patienten Kontakt aufnimmt. So können wir bei Kritik und Beanstandungen schnell handeln und auf die Bedürfnisse der Patienten eingehen.

Zum Beispiel in der Hotellerie: Rückmeldung: Die Patientenbefragung hatte zum Vorschein gebracht, dass die Bewertungen durch unsere Halbprivat- und Privatpatienten zwar überdurchschnittlich, jedoch nicht ganz so gut ausgefallen waren, wie jene der allgemein versicherten Patienten. Intervention: Ein kritisches Hinterfragen unserer Leistung zeigte, dass nicht das Angebot selbst Anlass zur Beanstandung war, sondern in erster Linie die besondere Aufmerksamkeit und Behandlung dieser Patienten. Als Folge daraus besuchen unter anderem die Leiterin des Hotelleriebetriebs und der Küchenchef diese Patienten, um deren Zufriedenheit zu erfragen und besondere – oft nur kleine – Wünsche zu erfüllen.





Zur erfolgreichen Rehabilitation unserer Patienten tragen zahlreiche Fachbereiche und über 200 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei. Mit unserem Wirken arbeiten wir täglich darauf hin, die Erwartungen der Patienten an uns zu erfüllen. Denn nur so können wir sie bestmöglich auf ihrem Weg zurück in den Alltag begleiten.

Die Klinik im Überblick

Behandelte Krankheitsbilder	Anteile Pflegetage	Durchschnittliche Auf- enthaltssdauer in Tagen
Muskuloskelettale Krankheiten	55%	19.7
Neurologische Krankheiten	25%	35.5
Internistische Krankheiten und postoperative Weiterbehandlungen	20%	19.5
Total Rehabilitation	100%	22.1

Frequenzen	Rechnung 10	Rechnung 09
Pflegetage	28 210	28 318
Allgemeine Abteilung	66.2%	66.4%
Private Abteilung	33.8%	33.6%
Bettenzahl	81.0	81.0
Bettenbelegung	95.4%	95.8%

Personal	Rechnung 10	Rechnung 09
Personal (per 31.12.)	247	230
Anzahl Stellen (Durchschnitt)	153	146

Erfolgsrechnung (in TCHF)	Rechnung 10	Rechnung 09
Personalaufwand	17 494	16 907
Übriger Aufwand, inkl. a.o. Aufwand	5 625	5 697
Total Aufwand	23 119	22 604
Pflege-, Behandlungs- und Aufenthaltstaxen	18 998	18 797
Übriger Ertrag, inkl. a.o. Ertrag	4 099	3 791
Total Ertrag	23 097	22 589
Jahresergebnis	– 23	– 16

Impressum

Konzept:
Loepfe & Partner
Zug

Gestaltung:
SHED Otmar Notter
Zug

Fotos:
Michael Sieber
Langnau a.A.

Druck:
Fromyprint AG
Unterägeri

Bilanz per 31.12.2010 (in TCHF)	Aktiven	Passiven
Liquidität	333	
Forderungen	4 921	
Vorräte	138	
Transitorische und diverse Aktiven	742	
Kreditoren		1 435
Transitorische und diverse Passiven		3 986
Eigenkapital		713
	6 135	6 135

Aktionärin

Gemeinnützige Gesellschaft des Kantons Zug
Dr. Alex Staub, Präsident

Verwaltungsrat

Präsident: Stefan Tobler
Mitglieder: Dr. Alex Staub, Reto Heierli, Peter Hodel,
Dr. Gerhard Pfister, Dr. med. Hans Peter Rentsch,
Mechtild Willi Studer

Klinikleitung

Geschäftsführer, Leiter Logistik: Hans Asper
Leiter Finanzen: Jürg Schälchli
Leiterin Pflegedienst: Ursula Fischer
Leiterin Therapeutische Dienste: Esther Kramer
Chefarzt: Dr. med. Rolf Stebler
Chefarzt: Dr. med. Ralph Sutter

Medizin Internistisch-Postoperativ

Chefarzt: Dr. med. Ralph Sutter

Medizin Muskuloskelettal

Chefarzt: Dr. med. Rolf Stebler

Medizin Neurologie

Chefarzt: Dr. med. Markus Pöttig

Medizinische Dienste

Oberarzt: Dr. med. Torsten Kallweit
Medizinische Diagnostik: Martha Herzog
Beratungsdienst: Jolanda Aschwanden

Therapeutische Dienste

Leitung: Esther Kramer
Physiotherapie: Caroline Keller Trevisan
vabene; Zentrum für Prävention, Training
und Therapie: Sara Diers
Ergotherapie: Susanne Reinhart
(Neuro-)Psychologie: Markus Maggi
Logopädie: Doris Muntanjohl
TagesReha: Damaris Koch
Ernährungsberatung: Franziska Staub
Komplementärmedizin: Urs Gruber

Pflegedienst

Leitung: Ursula Fischer
Bettendisposition: Marco Kaiser
Station Muskuloskelettal: Eveline Held
Station Neurologie: Gloria Bachmann
Station Internistisch-Postoperativ: Trudi Andres
Pflegeentwicklung: Madeleine Bühler (ab 1.10.2011)

Finanzen

Leitung: Jürg Schälchli

Logistik

Leitung: Hans Asper
Informatik: Reto Blättler
Hotel: Regula Rogenmoser
Küche: Gerold Hinger
Technischer Dienst: Edi Meier

Leistungsprogramm der Klinik Adelheid

Erkrankungen des Bewegungsapparates
(Muskuloskelettale Krankheiten)

Erkrankungen des Nervensystems
(Neurologische Krankheiten)

Erkrankungen der Inneren Medizin und Weiterbehand-
lungen nach grossen Operationen (Internistische
Krankheiten und postoperative Weiterbehandlungen)

Die Klinik Adelheid steht als Rehabilitationsklinik auf
den Spitallisten des Kantons Zug sowie verschiedener
anderer Kantone und ist durch die Krankenkassen
anerkannt. Aus diesen Kantonen können allgemein-
und zusatzversicherte Patienten aufgenommen werden.
Patienten aus Kantonen, welche die Klinik Adelheid
nicht auf ihrer Spitalliste haben, müssen zusatzver-
sichert sein, das heisst entweder allgemein versichert
mit freier Spitalwahl oder Halbprivat/Privat versichert.

Klinik Adelheid

- Stationäre Rehabilitation
- TagesReha
- Ambulatorium

Klinik Adelheid AG

Höhenweg 71
Postfach 466
6314 Unterägeri
Telefon 041 754 30 00
Fax Ärztlicher Dienst 041 754 36 64
Fax Verwaltung 041 754 35 69

info@klinik-adelheid.ch
www.klinik-adelheid.ch



Klinik Adelheid

Zentrum für Rehabilitation
und Nachbehandlung