



**Persönlich. Engagiert.**

**Jahresbericht 2014**

## **Inhalt**

### **Editorial**

Dr. med. Walter Grete 3

### **Das Klinikjahr 2014 – Stabilität im Wandel**

Dr. med. Nic Zerkiebel 5

### **Behutsam. Transparent.**

#### **Gelingende Kommunikation im interprofessionellen Team**

Dr. med. Christel Nigg 7

### **Neues Sturzpräventionskonzept – ein multidisziplinärer Therapieansatz**

Anja Hahn 9

### **Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in der Klinik Susenberg – fünf Fragen an Martin Robben**

Interview durch Bernet\_PR 11

### **Bilanz**

12

### **Erfolgsrechnung**

13

### **Personalmanagement in der Klinik Susenberg:**

#### **Persönlich. Direkt.**

Judith Gutjahr 15

### **Gegen den Fachkräftemangel in der Pflege: Spannendes Arbeitsgebiet und attraktive Anstellungsbedingungen**

Ingrid Müller 17

### **Organigramm der Klinik Susenberg**

18

### **Kennzahlen auf einen Blick**

19

## **Impressum**

Redaktion: Dr. Nic Zerkiebel sowie Autorinnen und Autoren

Beratung: Bernet\_PR | Gestaltung: Gerda Müller | Fotos: Susi Lindig

Druck: Huser & Kaspar | Lektorat: Helen Gysin

April 2015 | Auflage 500 Exemplare

## **Gelebte Nähe – umfassende Betreuung und Engagement für den Einzelnen**

Dr. med. Walter Grete,  
Präsident des Stiftungsrates

«Der Kern unseres Auftrags ist und bleibt die umfassende, medizinisch und mitmenschlich engagierte Betreuung kranker Menschen.»

Erneut haben mehr Menschen unsere Dienstleistungen beansprucht. Drei Jahre nach der Einführung neuer Leistungsaufträge und einer umgestalteten Spitalfinanzierung beweist die Klinik Susenberg: Mit unserer Nähe zu den Patientinnen und Patienten und den überschaubaren Strukturen füllen wir eine Lücke im Zürcher Gesundheitswesen.

Mit zunehmender Spezialisierung und der Parzellierung des kranken Menschen sind persönliche Kontakte zu Pflegenden und Ärzten besonders hoch geschätzte Werte. Für diese gelebte Nähe und das spürbare Engagement für die Leiden der Patientinnen und Patienten danke ich dem Susenberg-Team herzlich. Es ist nicht selbstverständlich, dass Mitarbeitende neben all den verordneten Pflichten des überadministrierten Gesundheitswesens noch Energie für emotionales Engagement am Krankenbett freisetzen können. Diese Eigenschaften bleiben zentraler als alle Erfüllungsdiplome und Formularpflichten. Diese spürbare, persönliche Nähe zum Patienten macht unsere Klinik zur «Perle am Zürichberg».

Das vergangene Berichtsjahr war zugleich Ende der Ära Bruno Fellingner. Während 25 Jahren hat Bruno Fellingner als Präsident des Stiftungsrates der Klinik Susenberg ein Gesicht gegeben. Hochqualifizierte Mitarbeitende mit ausgeprägter Berufsethik, ein klares Leistungsprofil, zeitgemässe Infrastrukturen und eine ausgeglichene Jahresrechnung sind das Resultat seines Wirkens. Die Entwicklung verlief manchmal anders als erwartet, aber es gelang Bruno Fellingner, all die Wirrnisse und Hürden der vergangenen Jahre zu meistern. Mit grosser Energie erreichte er Schritt für Schritt die gesetzten Ziele. Dafür schulden wir ihm grossen Dank.



## Das Klinikjahr 2014 – Stabilität im Wandel

KD Dr. med. Nic Zerkiebel,  
Facharzt für Innere Medizin  
EMBA FH, Chefarzt,  
Vorsitzender der  
Geschäftsleitung

**75 Jahre Klinik Susenberg. Das Jubiläumsjahr 2014 war auf der einen Seite ein Jahr des Wandels. Bruno Fellingner hat nach vielen Jahren Dr. Walter Grete das Amt des Stiftungsratspräsidenten übergeben. 2014 stand aber auch im Zeichen der Bestätigung von Geleistetem. Das Team der Klinik hat verschiedene Audits und Rezertifizierungen erfolgreich absolviert. Und unser Haus steht vor neuen Herausforderungen. Der Wandel im Gesundheitswesen macht vor unseren Toren ebenfalls nicht halt.**

Die Klinik Susenberg feierte 2014 ihr 75-jähriges Bestehen. Vieles hat sich verändert seit der Gründerzeit des Bircher'schen Volkssanatoriums. Die Klinik hat mit den grossen Fortschritten im medizinischen Bereich immer Schritt halten können. In den drei Kompetenzbereichen Akutgeriatrie, Palliative Care und internistisch-onkologische Rehabilitation hat die Klinik Pioniergeist bewiesen. Bereits vor über zwanzig Jahren hat sich unser Haus in der Palliative Care und Geriatrie engagiert und spezialisiert. Als erste Schweizer Klinik fokussieren wir in der Rehabilitation seit über zehn Jahren auf onkologische Patientinnen und Patienten.

### Ein Vierteljahrhundert im Dienste der Menschen

Bruno Fellingner hat in den vergangenen Dekaden die Klinik besonders geprägt. Er hat als Präsident des Stiftungsrates und Vorsitzender der Geschäftsleitung durch seinen weitsichtigen und nachhaltigen Führungsstil die Klinik Susenberg zu dem gemacht, was sie heute auszeichnet. Unser Haus – obwohl eher klein – ist heute ein Listenspital mit spezieller Kompetenz für schwerkranke, teils hochbetagte Patientinnen und Patienten. Dank Bruno Fellingner ist unsere Klinik heute ein Ort, an dem mit Kompetenz und interprofessioneller Teamarbeit die Lebensqualität und Selbständigkeit von Betroffenen verbessert wird. Nach 25 Jahren trat Bruno Fellingner 2014 von der strategischen und operativen Führung zurück. Seine beiden Ämter haben neu zwei Mediziner inne. Damit stellen wir sicher, dass die Klinik Susenberg sich auch in Zukunft auf ihre Kernkompetenz konzentriert: die medizinische Behandlung und Betreuung von Patienten. Kurze Entscheidungswege, eine offene Kommunikation, das Engagement für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz sowie zeitgemässe Anstellungsbedingungen machen uns auch als Arbeitgeber attraktiv. Lesen Sie dazu unsere Beiträge auf den kommenden Seiten.

### Teamschulung

Vertrauen schaffen:  
Der Austausch im interprofessionellen Team bündelt Kompetenzen und stärkt den Zusammenhalt.

### Kennzahlen – weitere Steigerung der Bettenbelegung

Im Jubiläumsjahr verzeichnete die Klinik Susenberg erneut eine höhere Bettenbelegung. Die internistisch-onkologische Rehabilitation und auch die spezialisierte Palliative Care legten zahlenmässig zu. Detaillierte Kennzahlen entnehmen Sie Seite 19.

### Qualitätsmanagement – gute Vorbereitung, grosses Engagement

Der Stiftungsratspräsident formuliert es in seinen einleitenden Worten auf Seite 3 treffend: Überadministrierte Gesundheitsbetriebe laufen Gefahr, den Menschen aus den Augen zu verlieren. Die Klinik Susenberg bleibt vor der Schwierigkeit der wachsenden Bürokratie nicht verschont. Ohne Zertifikate und Nachweisdokumente erhalten wir keine Betriebsbewilligung, keinen Leistungsauftrag und keinen Tarifvertrag. Dank guter Vorbereitung, einem klaren Prozessmanagement, einer schlanken Führungsstruktur und dem Engagement aller Beteiligten hat die Klinik 2014 die ISO-Rezertifizierung geschafft. Das Audit Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz und die Umweltkontrolle durch das Amt für Abfall, Wasser, Energie und Luft haben wir mit «sehr gut» respektive ohne Auflagen bestanden. Und auch die kantonale Heilmittelkontrolle hat bei der Inspektion unserer Apotheke keine kritischen Mängel festgestellt. Nicht nur die Behörden und Zertifizierungsunternehmen haben uns gute Noten erteilt. Die erfreulichen Ergebnisse der laufend durchgeführten Befragungen zur Zufriedenheit unserer Patienten zeigen uns, dass unser täglicher Einsatz zu ihrem Wohl Früchte trägt. Ich bedanke mich herzlich bei allen Mitarbeitenden für ihr grosses Engagement!



## **Behutsam. Transparent. Gelingende Kommunikation im inter- professionellen Team**

KD Dr. med. Christel Nigg,  
Fachärztin für Innere Medizin,  
Leitende Ärztin,  
Mitglied der Geschäftsleitung

**Umfragen zur Patientenzufriedenheit gehören heute zum Standard einer Klinik. Sie bieten vielfältige Möglichkeiten, das Angebot und die Prozesse laufend zu optimieren. Konkrete Verbesserungen der Infrastruktur und des Therapieangebotes können oft speditiv und effizient umgesetzt werden. Schwieriger sind Verbesserungen bei den sozialen Kompetenzen – vor allem der Kommunikation.**

In unserem kleinen Haus bietet sich die grosse Chance, durch gelingende Kommunikation einen Mehrwert für unsere Patienten zu erreichen. Denn häufig entsteht Unzufriedenheit mit dem Krankheits- und Behandlungsverlauf weniger durch Komplikationen und vermeintliche Fehler als durch misslungene oder fehlende Kommunikation. Das gilt nicht nur für Patienten, sondern auch für ihre Angehörigen. Gerade in belastenden Lebensphasen ist ein behutsamer, aber transparenter und ehrlicher Umgang aller in der Betreuung involvierten Personen essentiell. Zeit und Zuwendung sind oft die wirksamste Massnahme in der Behandlung.

### **Das Gegenüber wahrnehmen**

Unter Kommunikation verstehen wir nicht nur das gesprochene Wort, sondern auch Gesten, Mimik und Haltung – die innere wie auch die äusserlich sichtbare. Zur Kommunikation gehört auch die Wahrnehmung von Verständnisproblemen auf der Seite der Empfänger: sei es durch Hör- und Sehbehinderungen oder durch existentielle Ängste und Belastungen. Sprachliche, kulturelle und religiöse Vielfalt muss man im Umgang miteinander berücksichtigen.

### **Gelingende Kommunikation durch Engagement**

Gelingende Kommunikation setzt das Engagement aller Mitarbeitenden voraus – und dies nicht nur in Bezug auf unsere Patientinnen und Patienten, sondern auch untereinander. In der überschaubaren Klinik Susenberg treffen verschiedenste Berufsgruppen und Nationalitäten aufeinander. Sie erfüllen unterschiedliche Aufgaben, manche sichtbar, manche mehr im Verborgenen. Unabdingbare Voraussetzungen für eine wirksame Kommunikation sind die Wertschätzung des Einzelnen und des gesamten Teams sowie ein respektvoller Umgang miteinander. Auch die Führung durch Vorgesetzte bedeutet Beziehungspflege und Kommunikation. Nur wer ein unmittelbares Vorbild ist, kann Einfluss auf diese sozialen Kompetenzen nehmen. Trotz der vielfältigen elektronischen Kommunikationswege dürfen die persönlichen Kontakte nicht vernachlässigt werden.

Wenn Patienten- und Mitarbeiterumfragen eine positive Rückmeldung zur Kommunikation und dem freundlichen Umgang der Berufsgruppen untereinander enthalten, bin ich stolz auf unser Team.

### **Arztvisiten**

Gelingende Kommunikation:  
Ein transparenter Umgang  
mit den Patientinnen und  
Patienten und im Team  
schafft eine wohlthuende  
Atmosphäre.



# Neues Sturzpräventionskonzept – ein multidisziplinärer Therapieansatz

Anja Hahn, Ergotherapie

**25 Prozent der über 65-Jährigen in Privathaushalten stürzen mindestens einmal pro Jahr. Bei Bewohnern von Alters- und Pflegeheimen sind es 39 Prozent. Rund jeder vierte Heimbewohner ist im Laufe eines Jahres sogar mehrmals gestürzt. Die Folge ist oft die Einweisung in ein Spital. In einigen Fällen werden die Patienten anschliessend in ein Alters- und Pflegeheim überwiesen.\***

Vor diesem Hintergrund und weil die beschriebene Patientengruppe in der Klinik Susenberg stark vertreten ist, entwickelten die Abteilungen Physiotherapie und Ergotherapie zusammen ein Sturzpräventionskonzept. Das Konzept verfolgt einen multidisziplinären Therapieansatz. Wir wenden es seit November 2014 in unserer Klinik an.

## Weniger Stürze dank Risikomanagement

Mit der klaren Struktur eines multiprofessionellen Risikomanagements und der Definition von Zuständigkeiten soll das Risiko eines Sturzes unserer Patienten in der Klinik und auch zu Hause erkannt, beurteilt und reduziert werden. Je nach individueller Patientensituation kommen dabei folgende Massnahmen zum Einsatz:

- Trainings wie Balance- und Krafttraining erfolgen in der Physiotherapie.
- In der Ergotherapie finden Beratungen über Umgebungsmodifikation statt: zum Beispiel die Optimierung von Treppen oder Böden oder Patientenschulungen über Risikofaktoren und deren Minderung.
- Medikation: Eine kontinuierliche problembezogene Re-Evaluation der medikamentösen Behandlung und die Behandlung und Prävention der Osteoporose koordiniert der ärztliche Dienst.
- Medizinisch-technische Hilfsmittel: Physio- respektive Ergotherapeuten instruieren und beraten bei Hüftprotektoren, korrektem Gebrauch von Stöcken, Rollatoren und anderen Gehhilfen.
- Multifaktorielle Interventionen: Kombinationen verschiedener oben genannter Massnahmen wie Wohnraumabklärungen, Klärung sozial-psychologischer Faktoren sowie Unterstützung in persönlichen Alltagsaktivitäten verlangen nach einer umfassenden pflegerischen Betreuung und vielfach auch nach dem sozialen und psychologischen Dienst.

## Sturzprävention

Sicheren Schrittes:

Eine Patientin lernt in der Ergotherapie den richtigen Umgang mit Gehhilfen.

## Eingespielter Ablauf

Das Sturzpräventionskonzept ist für alle beteiligten Disziplinen dokumentiert und einsehbar: Jeder neu eingetretene Patient gilt per se als sturzgefährdet. Eine Sturzrisikodifferenzierung erfolgt bis spätestens zum dritten Aufenthaltstag mit spezifischen ärztlichen, pflegerischen, physiotherapeutischen und ergotherapeutischen Assessments. Basierend auf den gewonnenen Resultaten werden in interdisziplinären Rapporten Massnahmen besprochen und ständig evaluiert.

## Beitrag zur Qualitätssicherung

Ein Sturz entsteht oft durch mehrere Faktoren. Er hat Auswirkungen auf verschiedene Lebensbereiche der betroffenen Person. Für die Behandlung nach einem Sturz beziehungsweise zur Vorbeugung sind unterschiedliche Disziplinen mit ihren spezifischen Kompetenzen gefragt. Die Anwendung von Massnahmen und deren Evaluation und Koordination erfordern eine strukturierte, multidisziplinäre Arbeitsweise. Zusätzlich erhalten wir mit den Resultaten der Assessments einen Verlaufparameter, der Aussagen über den Zustand des Patienten bei Ein- und Austritt zulässt. Damit können wir einen Beitrag zur Qualitätssicherung der Behandlungsstrategien unserer Klinik leisten.

\* Quelle: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/14/02/01/key/07/05.html>



## Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz in der Klinik Susenberg – fünf Fragen an Martin Robben



**Martin Robben arbeitet seit 17 Jahren in der Klinik. Er ist Leiter Technischer Dienst und Sicherheitsbeauftragter der Klinik Susenberg, ausgebildeter Landschaftsgärtner, Hauswart mit eidgenössischem Fachausweis und Sicherheitsbeauftragter des Brandschutzes. Er ist zuständig für die Umsetzung der Sicherheitsmassnahmen und die Sicherheitsschulung der Mitarbeitenden. Die Klinik Susenberg hat sich im Jahr 2011 der Branchenlösung H+ der Eidgenössischen Koordinationskommission für Arbeitssicherheit EKAS angeschlossen. Im Jahr 2014 hat sie das dazugehörige Audit mit «sehr gut» bestanden. Martin Robben hat den Auditprozess begleitet.**

### **Wie ist die Sicherheit in der Klinik Susenberg organisiert? Was ist Ihre Rolle?**

Als Verantwortlicher der Stabsstelle «Sicherheit und Rettung» bin ich der Geschäftsleitung unterstellt. Ich bin die erste Ansprechperson bei allen Notfällen in Bezug auf Arbeitssicherheit, Gesundheitsschutz oder Brandschutz. Wenn ich abwesend bin, vertritt mich Patrick Feitknecht.

### **Wie muss man sich den Ablauf des Audits der Branchenlösung vorstellen?**

Wenn man sich der Branchenlösung anschliesst, hat man drei Jahre Zeit bis zum Audit. 2013 haben wir eine Gefährdungsermittlung vorgenommen: Mittels Fragebogen pro Abteilung wurden alle möglichen Gefahren ermittelt. Daraus leiteten wir Massnahmen ab. Darunter fiel zum Beispiel die Anschaffung neuer Gestelle mit Auffangwannen für die Lagerung von Gefahrgütern. So können gefährliche Flüssigkeiten nicht mehr auslaufen. Meine Aufgabe bestand darin, Verantwortliche pro Abteilung zu bestimmen und die Umsetzung der Massnahmen zu kontrollieren und zu dokumentieren.

ren. Am Tag des Audits habe ich die Spezialisten für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz des Zentrums für Arbeitsmedizin, Ergonomie und Hygiene AEH durch das Haus begleitet: Sie haben jeden Raum besichtigt und stichprobenweise anwesende Personen befragt. Und die Auditoren kontrollierten, wie viele Unfälle und Krankheiten es unter den Mitarbeitenden gab und wie die Klinik die Wiedereingliederung gestaltet.

### **Welches sind die wichtigsten und aufwändigsten Punkte im Prozess des Audits?**

Der grösste Aufwand bestand in der Planung und Umsetzung der insgesamt 120 Massnahmen, die sich aus der Gefährdungsermittlung ergaben. Auch die schriftliche Dokumentation des gesamten Prozesses hat viel Zeit gekostet, wie auch die Ausarbeitung des Notfallkonzeptes und des Brandschutzkonzeptes.

### **Was sind die ersten Erfahrungen und wie geht es weiter?**

Die Erfahrungen sind gut: Die Mitarbeitenden wurden für das Thema Arbeitssicherheit sensibilisiert und wissen jetzt noch besser, wie sie sich bei einem Notfall verhalten müssen. Die Prozesse sind im Alltag gut verankert. Das Sicherheitsbewusstsein ist stärker als vor dem Audit. Ziel ist es, das sehr gute Niveau zu halten.

### **Wie wird die Arbeitssicherheit im Alltag umgesetzt?**

Wir haben eine Personalvertreterin als Ansprechperson für die Mitarbeitenden gewählt. Sie leitet Anliegen und Verbesserungsvorschläge an mich weiter und ist Mitglied in einer Arbeitsgruppe. Diese wird von der EKAS gefordert. Die Arbeitsgruppe tagt zweimal pro Jahr und bespricht unter anderem Betriebsunfälle, Präventions- und Verbesserungsmassnahmen. Intern finden regelmässig Schulungen zu verschiedenen Themen, auch der Arbeitssicherheit und Hygiene, statt: zum Beispiel zum ergonomischen Hochheben eines Patienten. Zehnmal pro Jahr führe ich eine Brandschutzinstruktion für die Mitarbeitenden der Klinik durch und alle zwei Jahre eine Feuersimulation. Und wir haben für den Brandfall eine Rettungsgruppe gebildet: Diese ist aus je zwei Personen pro Abteilung zusammengesetzt und übt regelmässig die Personenrettung.

Unfälle und Fehler werden auch in Zukunft passieren. Das Wichtigste ist, dass man diese Vorfälle genau analysiert und alle notwendigen Massnahmen ergreift, damit sie sich nicht wiederholen.

Bild oben:  
Martin Robben,  
Leitung Technischer Dienst

### **Technischer Dienst**

Sicher auf der Leiter:  
Die Mitarbeitenden des technischen Dienstes demonstrieren gelebte Arbeitssicherheit.

| <b>BILANZ</b>                       | <b>2014</b>         | <b>2013</b>         |
|-------------------------------------|---------------------|---------------------|
| <b>AKTIVEN</b>                      | CHF                 | CHF                 |
| <b>Umlaufvermögen</b>               |                     |                     |
| Kasse, Postfinance und Bankguthaben | 846'188.30          | 538'057.46          |
| Forderungen gegenüber Patienten     | 1'008'119.50        | 846'416.25          |
| Übrige Forderungen                  | 386.25              | 13'339.45           |
| Vorräte                             | 93'400.00           | 75'200.00           |
| Aktive Rechnungsabgrenzung          | 47'538.93           | 1'249'001.06        |
| <b>Total Umlaufvermögen</b>         | <b>1'995'632.98</b> | <b>2'722'014.22</b> |
| <b>Anlagevermögen</b>               |                     |                     |
| Finanzielles Anlagevermögen         | 2'185'541.51        | 2'750'541.51        |
| Sachliches Anlagevermögen           | 480'608.95          | 332'041.00          |
| <b>Total Anlagevermögen</b>         | <b>2'666'150.46</b> | <b>3'082'582.51</b> |
| <b>TOTAL AKTIVEN</b>                | <b>4'661'783.44</b> | <b>5'804'596.73</b> |
| <b>PASSIVEN</b>                     |                     |                     |
| <b>Fremdkapital</b>                 |                     |                     |
| Kurzfristige Verbindlichkeiten      | 482'300.03          | 161'421.30          |
| An- und Vorauszahlungen             | 0                   | 2'062'208.55        |
| Passive Rechnungsabgrenzungen       | 505'494.34          | 197'364.25          |
| Rückstellungen                      | 450'000.00          | 500'000.00          |
| <b>Total Fremdkapital</b>           | <b>1'437'794.37</b> | <b>2'920'994.10</b> |
| <b>Eigenkapital</b>                 | <b>3'223'989.07</b> | <b>2'883'602.63</b> |
| <b>TOTAL PASSIVEN</b>               | <b>4'661'783.44</b> | <b>5'804'596.73</b> |

## Bilanz und Erfolgs- rechnung

| ERFOLGSRECHNUNG                             | 2014                 | 2013                |
|---|----------------------|---------------------|
| ERTRAG                                      | CHF                  | CHF                 |
| Ertrag aus Klinikleistungen und Therapien   | 9'820'530.70         | 9'279'660.97        |
| Ertrag aus Leistungen an Personal           | 38'705.65            | 42'398.50           |
| Ertrag aus Verpflegung Gäste                | 106'743.15           | 118'681.80          |
| Staatsbeitrag an universitäre Weiterbildung | 30'000.00            | 30'000.00           |
| Übriger Ertrag                              | 7'068.60             | 10'773.75           |
| <b>TOTAL ERTRAG</b>                         | <b>10'003'048.10</b> | <b>9'481'515.02</b> |
| <b>AUFWAND</b>                              |                      |                     |
| <b>Personalaufwand</b>                      |                      |                     |
| Lohnaufwand                                 | 6'201'570.07         | 5'906'279.65        |
| Sozialversicherungsaufwand                  | 839'304.12           | 851'758.33          |
| Übriger Personalaufwand                     | 69'656.43            | 79'141.74           |
| <b>Sachaufwand</b>                          |                      |                     |
| Medizinischer Bedarf                        | 469'721.60           | 476'870.65          |
| Lebensmittelaufwand                         | 351'593.61           | 366'116.85          |
| Haushaltaufwand                             | 146'238.58           | 154'021.30          |
| Unterhalt und Reparaturen                   | 199'419.46           | 197'244.56          |
| Aufwand für Anlagenutzung                   | 506'605.61           | 589'001.40          |
| Energieaufwand und Wasser                   | 113'227.85           | 96'280.05           |
| Verwaltungs- und Informatikaufwand          | 618'583.37           | 618'865.05          |
| Sachversicherungen und Gebühren             | 73'140.27            | 71'338.39           |
| Auslagen für Patienten, diverser Aufwand    | 63'345.60            | 47'405.60           |
| Debitorenverluste und Erlösminderungen      | 4'552.75             | 6'005.05            |
| Übriger Betriebsaufwand                     | 5'702.34             | 4'939.40            |
| <b>TOTAL AUFWAND</b>                        | <b>9'662'661.66</b>  | <b>9'465'268.02</b> |
| <b>Jahreserfolg</b>                         | <b>340'386.44</b>    | <b>16'247.00</b>    |

# Auswertung Umfrage Mitarbeiterzufriedenheit



Anzahl verschickter Fragebögen: 100 Stück

Fragebogen von MA zurückgehrt: 31 Stück = 31 %

|                          | überhaupt nicht | wenig | zufrieden | gut   | sehr gut |
|--------------------------|-----------------|-------|-----------|-------|----------|
| <b>A Arbeit</b>          |                 |       |           |       |          |
| Arbeitsinhalte           | 1               | 4     | 2         | 12    |          |
|                          | 3.2%            | 12.9% | 6.5%      | 38.7% | 38.7%    |
| <b>B Arbeitsumgebung</b> |                 |       |           |       |          |
| Arbeitsumgebung          | 1               | 2     | 2         | 11    |          |
|                          | 3.2%            | 6.5%  | 6.5%      | 35.5% | 38.7%    |
| <b>C Arbeitskollegen</b> |                 |       |           |       |          |
| Arbeitskollegen          | 1               | 2     | 1         | 2     | 15       |
|                          | 3.2%            | 6.5%  | 3.2%      | 6.5%  | 48.4%    |



## **Personalmanagement in der Klinik Susenberg: Persönlich. Direkt.**

Judith Gutjahr  
Verwaltungs-Leitung,  
Mitglied der Geschäftsleitung

**Die Klinik Susenberg hat eine überschaubare Grösse mit überblickbaren Strukturen. Unseren rund 100 Mitarbeitenden bieten wir die Möglichkeit zur Entfaltung, indem wir ihnen Verantwortung und Entscheidungskompetenzen übertragen. Nicht nur innerhalb der eigenen Berufsgruppe, auch zu den anderen Mitgliedern des interprofessionellen Teams und zu den Fachvorgesetzten besteht ein enger Draht. Die Wege sind kurz. Entscheide treffen wir speditiv.**

Die Arbeit im Personalwesen ist bei uns eher inhalts- als prozessorientiert. Arbeitsgebiete, die in grossen Unternehmen über mehrere Abteilungen hinweg verteilt sind, liegen bei uns in einer Hand. Die Aufgaben im Personalmanagement sind bei uns vielfältiger und stellen den Menschen in den Mittelpunkt.

### **Konstruktiv. Wertschätzend.**

Die Grösse unseres Hauses ermöglicht ein genaues Hinschauen. Wir sind nahe am Menschen und es fällt schnell auf, wenn zwischenmenschlich oder fachlich etwas nicht stimmt. In diesem Fall finden wir rechtzeitig eine konstruktive Lösung. Vorgesetzte und die Personalverantwortliche sehen, wenn Mitarbeitende Überdurchschnittliches leisten, und sprechen dafür direkt ein Kompliment aus. Diese persönliche Herangehensweise und die Förderung des Einzelnen spiegeln unsere Werte. Verantwortung können Mitarbeitende bei uns schnell übernehmen.

### **Fördern und Fordern**

Auch die Weiterbildung ist in unserer Klinik ein wichtiges Thema. Fördern und Fordern in einem von Menschen für Menschen bestimmten Arbeitsumfeld ist für uns von grosser Bedeutung. Regelmässige interne Schulungen ergänzen externe Weiterbildungen und helfen, dass sich unsere Mitarbeitenden fachlich kompetent weiterentwickeln.

Klare Kommunikation und ein «gesundes» Arbeiten sind uns besonders wichtig. Die tägliche Znünipause fördert den Teamgeist. Die Privatversicherungsdeckung bei Unfällen für alle unsere Mitarbeitenden und weitere Lohnnebenleistungen sind für uns selbstverständlich. So möchte die Klinik Susenberg zukünftige Mitarbeitende anziehen.

### **Personalmanagement**

Persönlich. Engagiert:  
Präsentation der Resultate  
einer Umfrage zur Zufriedenheit  
der Mitarbeitenden.



## **Gegen den Fachkräftemangel in der Pflege: Spannendes Arbeitsgebiet und attraktive Anstellungsbedingungen**

Ingrid Müller, Leitung Pflege

**Gute Fachkräfte sind im Gesundheitswesen essentiell – der Bedarf an qualifizierten Mitarbeitenden steigt. Gleichzeitig ist das Angebot an diplomiertem Personal begrenzt. Dank attraktiver Anstellungs- und Arbeitsbedingungen konnte die Klinik Susenberg 2014 qualifiziertes Personal fest anstellen und musste nur in Ausnahmefällen auf temporäre Kräfte zurückgreifen. Auch ein moderner Skill- und Grade-Mix, also die gute Durchmischung verschiedenster Kompetenzen, hat zu erfolgreichen Anstellungen qualifizierter Mitarbeitender geführt. Das erleichtert die Arbeit der Pflegeteams und erhöht die Kontinuität in der Betreuung unserer Patienten.**

Die Klinik Susenberg beschäftigt einundzwanzig diplomierte Pflegefachfrauen und -männer. Viele unserer Mitarbeitenden verfügen neben dem Diplom über eine Zusatzqualifikation in Management, Höhere Fachausbildung in Onkologie, Palliative Care oder einen Fachausweis in Intensivpflege IPS und Anästhesie. Neu haben wir im vergangenen Jahr drei Mitarbeiterinnen mit dem Abschluss als Fachfrau Gesundheit angestellt. Weiterhin gehören sechs erfahrene Pflegeassistenten und Pflegehilfen zum Team. Mit dieser Zusammensetzung besteht eine gute fachliche Durchmischung und die Klinik Susenberg nutzt die vorhandenen Ressourcen optimal. Um dem Fachkräftemangel entgegenzutreten, engagieren wir uns auch in der Pflegeausbildung. Die Bildungsverantwortliche und die vier Berufsbildnerinnen sorgen für eine professionelle Ausbildung unserer fünf FaGe-Lernenden und Studierenden der Höheren Fachschule.

### **Neue Anforderungen an die Zusammenarbeit**

Mit der Integration des neuen Berufszweiges Fachfrau Gesundheit haben wir gute Erfahrungen gemacht. Die Mitarbeitenden werden entsprechend ihrer Ausbildung eingesetzt und arbeiten zusammen mit dem diplomierten Pflegepersonal verantwortungsbewusst und selbstständig.

Um weiterhin eine möglichst kontinuierliche persönliche Betreuung für unsere Patienten zu gewährleisten, müssen sich Diplomierte und FaGe betreffend ihrer Kompetenzen und Aufgaben zuverlässig absprechen. Hier ist Kommunikationsfähigkeit und -bereitschaft von allen Beteiligten gefragt.

### **Qualitäten bewahren**

Mit dem Wandel im Gesundheitswesen verändern sich auch die Anforderungen an den Pflegeberuf. Wie viele Institutionen sind auch wir Restrukturierungen und Reorganisationen ausgesetzt. Neue Berufsbilder und die Weiterentwicklung bestehender Berufe stellen auch neue Herausforderungen für unser Haus dar. Eine gute Arbeitsatmosphäre, ein interessantes und vielfältiges Aufgabengebiet und die Unterstützung unserer Mitarbeitenden in ihrer beruflichen Entwicklung sind uns ein Anliegen. Es liegt uns speziell am Herzen, genügend Zeit für unsere Patienten zu haben.

### **Pflege**

In guten Händen:  
Der korrekte Umgang mit dem Infusiomaten ist Bestandteil einer internen Schulung.



# Organigramm und Kennzahlen Klinik Susenberg

## Entwicklung Pflergetage

|             |        |
|-------------|--------|
| <b>2014</b> | 10'190 |
| <b>2013</b> | 9'917  |

## Durchschnittliche Bettenbelegung

|             |       |
|-------------|-------|
| <b>2014</b> | 82.1% |
| <b>2013</b> | 79.9% |

## Durchschnittliche Aufenthaltsdauer

|             |           |
|-------------|-----------|
| <b>2014</b> | 19.3 Tage |
| <b>2013</b> | 20.0 Tage |

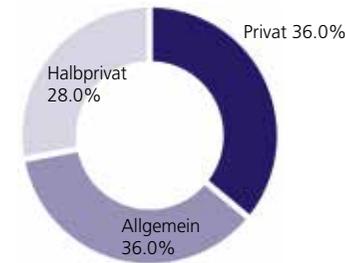
## Durchschnittsalter nach den verschiedenen Leistungsaufträgen

|             |   |            |
|-------------|---|------------|
| <b>2014</b> | Akutgeriatrie                             | 85.7 Jahre |
|             | Palliative Care                           | 69.9 Jahre |
|             | Internistisch-onkologische Rehabilitation | 74.6 Jahre |
| <b>2013</b> | Akutgeriatrie                             | 86.6 Jahre |
|             | Palliative Care                           | 72.6 Jahre |
|             | Internistisch-onkologische Rehabilitation | 74.7 Jahre |

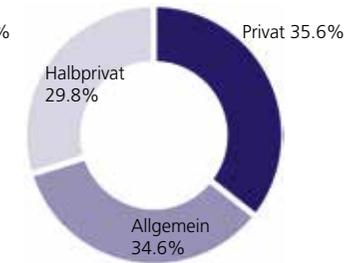
## Mitarbeitende

|                     | <b>2014</b> | <b>2013</b> |
|---------------------|-------------|-------------|
| Vollzeitstellen     | 71.1        | 68.1        |
| Ausbildungsstellen  | 9           | 7           |
| Mitarbeitende Total | 105         | 97          |

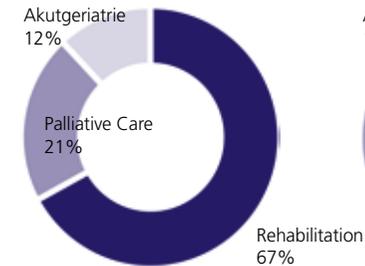
## Liegeklassen 2014



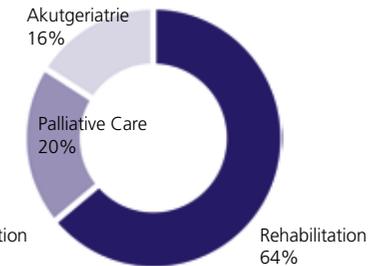
## 2013



## Leistungsgruppen 2014

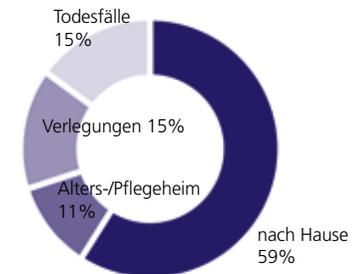


## 2013

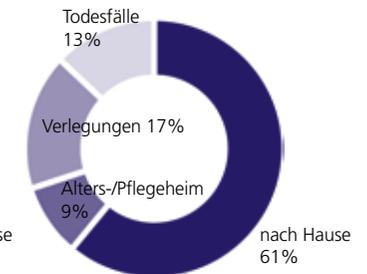


## Wohin sind die Patienten nach Austritt gegangen?

### 2014



### 2013





**Persönlich. Engagiert.**

**Klinik Susenberg**

Schreberweg 9  
8044 Zürich  
T 044 268 38 38  
F 044 268 38 39  
info@susenbergklinik.ch  
www.susenbergklinik.ch



Die Klinik Susenberg ist eine Stiftung.

