Schützen Rheinfelden AG

Schützen Rheinfelden Immobilien AG

Nachhaltigkeitsbericht 2011

KLINIK SCHÜTZEN Rheinfelden

EDEN Hotel im Park

Schützen

SWISS MADE
NACHHALTIG
SUSTAINABLE

Member of

THE SWISS
LEADING
HOSPITALS

Best in class.

EFQM
Committed to excellence

INHALT.

Einführung 05

Die Unternehmungen 06

Sozial-ökologisches Wirtschaften im Kerngeschäft 08

Sozial-ökologisches Wirtschaften in Kooperation mit externen Partnern 20

Verantwortung für Umfeld und Gesellschaft 23

Schlusswort 25

Der erste Nachhaltigkeitsbericht – eine Herausforderung für unsere Unternehmen, der wir uns gerne stellen

Das unternehmerische und betriebliche Handeln der Schützen Rheinfelden AG ist seit der Gründung im Jahr 1982 auf Wirtschaftlichkeit, Ökologie und soziale Verantwortung ausgerichtet. Diese Werteorientierung der Firmengründer bildet die unternehmerische Richtschnur bis heute. So sollen die Klinik Schützen, das Hotel Schützen Rheinfelden sowie das Hotel EDEN im Park Orte der Gesundung für psychosomatisch erkrankte Menschen sein, die Betroffenen neue Lebensperspektiven bieten, wo Behandelnde ihren Patientinnen und Patienten auf Augenhöhe partnerschaftlich begegnen, sich Kranke und Gesunde unter demselben Dach treffen und Hotel- und Restaurant-Gäste verwöhnt werden. Zudem sollen Arbeitsplätze geschaffen werden, die den Mitarbeitenden ein attraktives Umfeld bieten, welches sie aktiv mitgestalten können. Auch Umweltschutz war bereits bei der Gründung ein wichtiges Thema und wurde in der Geschäftspolitik verankert.

Unsere unternehmerischen Tätigkeiten sind zweifellos werteorientiert und sozial-ökologisch verantwortlich – dafür haben wir intern eigens den Begriff „schützenswerte Schützenwerte“ geschaffen. Dennoch erweist sich das Verfassen unseres ersten Nachhaltigkeitsberichtes als Herausforderung. Es zeigt sich, dass in unserem Unternehmen noch wichtige Richtlinien und Massnahmen ebenso fehlen, wie eine entsprechende systematisierte Datensammlung. Wir nehmen diese Erkenntnis als Chance, uns künftig mit dem Thema Nachhaltigkeit noch intensiver auseinander zu setzen und erkannte Lücken schrittweise zu schliessen.

Dieser Bericht beschreibt die Handlungsfelder, welche für die Nachhaltigkeit relevant sind. Er reiht sich in die übrigen Unternehmenspublikationen ein: den Geschäftsbericht der Schützen Rheinfelden AG und – seit der Unternehmensaufteilung im Jahr 2009 – der Schützen Rheinfelden Immobilien AG sowie den Qualitätsreport der Klinik Schützen Rheinfelden.

Der Stakeholder-Ansatz

Die Gliederung dieses Berichtes gestalten wir nach unseren wichtigsten Stakeholdern, geordnet nach:

- Eigentümer
- Kern-Geschäft: Gäste, Patienten, Mitarbeitende und das physische Umfeld
- Externe Partner: Zuweisende von Patienten, Krankenkassen, Zulieferer sowie Netzwerke und Verbände, in denen wir aktiv sind
- Gesellschaftliches Umfeld: die Stadt Rheinfelden und die weitere Region, soziale und kulturelle Einrichtungen

Wir verstehen Nachhaltigkeit gemäss dem Tripple Bottom Ansatz. Nachhaltigkeit umfasst in der Definition der Global Reporting Initiative (GRI, Richtlinien für die Erstellung von Nachhaltigkeitsberichten) die Sektoren Wirtschaft, Soziales und Umwelt. Das bedeutet:

- Ökonomisch erfolgreiches Wirtschaften, um den Fortbestand und die Entwicklung des Unternehmens zu gewährleisten
- Ökologischer Umgang mit Ressourcen als Beitrag zu einer lebensfreundlichen Umwelt
- Soziale Verantwortung mit der Vision einer gerechteren Gesellschaft

Wir verwenden in diesem Dokument die Begriffe „Nachhaltigkeit“ und „Sozial-ökologische Verantwortung“ synonym.

Der vorliegende Bericht beschreibt die Arbeiten der beiden, seit 2009 getrennten Schützen-Unternehmen: die Schützen Rheinfelden AG (Betriebsgesellschaft), welche die Geschäftsfelder Klinik und Hotellerie betreibt, und die Schützen Rheinfelden Immobilien AG, Eigentümerin der Liegenschaften. Tatsächlich unternehmerisch operativ ist die Schützen Rheinfelden AG mit ihren fast 300 Mitarbeitenden. Diese sind in der Klinik und den Hotels tätig und erfüllen auch im Auftrag der Schützen Rheinfelden Immobilien AG die Aufgaben im Zusammenhang mit dem Betrieb der im Folgenden näher beschriebenen Häuser und Liegenschaften. In diesem Sinn beschreibt dieser Bericht die Aktivitäten der Jahre 2009 und 2010 der Betriebsgesellschaft, und umfasst so auch die Tätigkeiten der Immobiliengesellschaft vollumfänglich. Am Rande werden Hinweise auf die umfangreichen Umbauarbeiten in den Restaurants des Jahres 2011 erwähnt.

Die Mietobjekte in Rheinfelden (Haus Salve, Spiserhus, Ambulatorium Rheinfelden im Stadtweg, Gebäude „Rechsteiner“ und Atelier „Wuhrmann“) und in Aarau (Ambulatorium in der Klinik Hirslanden) sind in diesen Bericht nicht einbezogen.

Der Bericht soll alle zwei Jahre aktualisiert und publiziert werden.

DIE UNTERNEHMUNGEN.

«Es ist eine tägliche Herausforderung und gleichzeitig eine Quelle von Freude und Stolz, ein einzigartiges Unternehmen mit Psychosomatik-Klinik und Hotels unter demselben Dach und mit gemeinsamem Management zu führen.»

Dr. phil. Samuel Rom,
CEO Schützen Rheinfelden AG

Die 1982 gegründete Schützen Rheinfelden AG führt im einen Geschäftsfeld die Klinik Schützen Rheinfelden, die schweizweit führende Privatklinik für Psychosomatik, Psychiatrie und Psychotherapie und im anderen Geschäftsfeld das 3-Sterne Hotel Schützen Rheinfelden und das 4-Sterne Hotel EDEN im Park, sowie ab 2012 das 3-Sterne Hotel Schiff am Rhein.

Neue Unternehmensstruktur

Im Jahr 2009 wurde das Unternehmen in eine Betriebs- und in eine Immobiliengesellschaft aufgeteilt.

Die Betriebsgesellschaft – Schützen Rheinfelden AG – führt die Geschäftsfelder Klinik und Hotellerie unter gemeinsamem Dach und unter gemeinsamer Leitung. Die einzigartige Dienstleistungspalette der Klinik und deren Aussenstellen (Ambulatorien und Psychotherapeutische Tagesklinik) sind ebenso hoher Qualität verpflichtet, wie die Hotellerie mit Restaurationsbetrieben, Wellness- und Seminarbereichen. Reichhaltige kulturelle Aktivitäten sowie das soziale und ökologische Engagement sind von grosser Bedeutung und bringen unsere Verantwortung gegenüber Patienten, Kunden, Gästen, Mitarbeitenden, Umwelt und Gesellschaft klar und deutlich zum Ausdruck.

Die knapp 30 Aktionärinnen und Aktionäre, welche die Schützen Rheinfelden AG besitzen, sind mit dem Betrieb seit vielen Jahren auf das Engste vertraut; fast alle arbeiten aktiv mit. Eine besonders hohe Verbundenheit zeichnet die Mitglieder der Geschäftsleitung und des Verwaltungsrates aus, welche mehrheitlich im Unternehmen tätig sind. Sie sind in substantiellem Ausmass finanziell an der Betriebsgesellschaft beteiligt und haben ihre Aktienpakete in einer Holdinggesellschaft gebündelt.

An der Schützen Rheinfelden Immobilien AG sind über 300 Aktionärinnen und Aktionäre beteiligt. Aufgabe der Immobiliengesellschaft ist die Betreuung und der Ausbau ihres Immobilien-Portfolios, welches aus den Gebäuden Schützen, Eden und Kollerhaus sowie seit Herbst 2010 aus der Liegenschaft Schiff und zwei angrenzenden Häusern besteht. Es haben sich eine Gruppe von Hauptaktionären, welche Eigentümer von Stimmrechtsaktien sind und fast 300 weitere Aktionärinnen und Aktionäre aus dem näheren und weiteren Rheinfelder Umfeld an diesem Unternehmen beteiligt. Dies sichert eine sehr gute lokale Verankerung. Im Weiteren wird ein Teil der Aktien weiterhin im Kreis des Managements und der Belegschaft der Schützen Rheinfelden AG gehalten.

Die beiden Firmen sind langjährige Verträge eingegangen. Fachkompetenz, persönliche Verbundenheit und Engagement, Vertrauen und moderate Ertragserwartungen sichern die erfolgreiche, partnerschaftliche Zusammenarbeit.

«Die Schützen Rheinfelden AG ist kerngesund und konnte dank einer konservativen Finanzpolitik stets alle Verbindlichkeiten zeitgerecht einhalten, Dividenden ausschütten und Reserven bilden.»

Albi Wuhrmann,
CFO Schützen Rheinfelden AG

Wichtigste Zahlen

Die Schützen Rheinfelden AG ist ein wirtschaftlich gesundes, gewinnbringendes Unternehmen mit stetem, moderatem Wachstum.

Kennzahlen Schützen Rheinfelden AG

Beträge in TCHF	2008	2009	2010
Erträge	27'042	28'458	30'752
davon Klinik	17'419	17'915	18'933
davon Hotel	9'458	10'259	11'519
Personalaufwand	17'297	18'804	19'879
Betriebsaufwand	8'951	9'181	10'239
Reingewinn	794	500	635

Anzahl Übernachtungen Hotels (ohne Klinik)	10'181	9'189	10'374
Anzahl Pflegetage (Klinik stationär)	27'712	29'244	30'590
Anzahl ambulante Konsultationen	12'367	12'131	13'369
Anzahl Behandlungstage Tagesklinik	-	2'130	2'539

Kennzahlen Schützen Rheinfelden Immobilien AG

Beträge in TCHF	2009	2010
Versicherungswerte	50'474	64'361
Mietzinserträge	2'030	2'089
Betriebsaufwand	1'563	1'707
Reingewinn	467	389
Bilanzsumme	17'401	23'827
Eigenkapital	6'638 (entspricht 38 %)	6'811 (entspricht 29 %)

Anzahl Liegenschaften	3	4
Bruttonutzfläche	11'865 m^2	15'268 m^2

Eigentümerstruktur und Position der Eigentümer

«Unternehmerische Verantwortung bedeutet auch, einen Beitrag an eine gerechtere Gesellschaft und eine lebensfreundliche Umwelt zu leisten. Nachhaltiges Wirtschaften nimmt im Schützen einen hohen Stellenwert ein.»

Christina von Passavant
Verwaltungsratspräsidentin Schützen Rheinfelden AG und Schützen Rheinfelden Immobilien AG

Die Eigentümerschaft der Schützen Rheinfelden AG bekennt sich explizit zu nachhaltigem Wirtschaften. Als Konsequenz davon verzichtet sie bewusst auf Gewinnmaximierung und legt stattdessen das Gewicht auf eine gute Balance zwischen Gewinnausschüttung an die Eigentümer, Reinvestition von erwirtschafteten Geldern in das Unternehmen, Beteiligung der Mitarbeitenden am Gewinn und Vergabe von Geldern an soziale oder kulturelle Organisationen und Projekte. Die Eigentümerschaft nimmt die Haltung ein, dass Mitarbeitende ihre Tätigkeit motiviert und langfristig gesund ausführen können sollen; entsprechend legt sie Wert auf gute Arbeitsbedingungen auf materieller Ebene: Entlöhnung, die Finanzierung von Weiterbildungen und finanzielle Investitionen in attraktive und sichere Arbeitsplätze; sowie auf immaterieller Ebene: Wertschätzung, betriebliche Gesundheitsförderung, Führungskultur, berufliche und persönliche Gestaltungsmöglichkeiten und Weiterentwicklung ebenso wie auf die Vereinbarkeit von Beruf und Familie.

Der Verwaltungsrat hat sich dazu verpflichtet, das Unternehmen nach den Regeln der „Good Corporate Governance“ zu führen; er übt keine Tätigkeiten aus, welche unlauter sind oder zu Interessenskonflikten führen können. Er hält die gesetzlichen Vorgaben ein, handelt transparent und nimmt diese Verantwortung aktiv wahr. Entgegen der heutigen Entwicklung im Aktienrecht sehen die Statuten beider Gesellschaften eine vierjährige Amtszeit für Mitglieder des Verwaltungsrates vor. Diese Abweichung ist ein bewusster Entscheid, um die Kontinuität in der Unternehmensleitung und der unternehmerischen Verantwortung zu gewährleisten.

Mitarbeitende

«Teilzeitanstellungen stehen wir im Unternehmen auf allen Stufen positiv gegenüber.»

Alexandra Hämmerle, Leiterin Personaldienst Schützen Rheinfelden AG

Arbeitsbedingungen
Die Schützen Rheinfelden AG investiert in ihre Mitarbeitenden und bietet ihnen ein Arbeitsumfeld, in dem sie sich fachlich und persönlich weiterentwickeln können. Zu den „schützenswerten Schützenwerten“ gehört auch die Maxime, dass wir im ganzen Unternehmen die Betroffenen zu Beteiligten machen wollen, sie also oft in den Entscheidungsprozess aktiv einbeziehen. Dies prägt nicht nur die Unternehmenskultur, vielmehr ist die Qualität, in der Leistungen für die Kunden erbracht werden, eng an die fachlichen und sozialen Kompetenzen der Mitarbeitenden – und an ihr persönliches Engagement – gekoppelt. Wir fördern gute Arbeitsbeziehungen mit einem partnerschaftlichen und wertschätzenden Führungs- und Kommunikationsstil, zu dem das unternehmensweite „Du“ unter allen Mitarbeitenden ebenso gehört, wie das tägliche, gemeinsame Frühstück.

Wir bekennen uns zu transparenten, den jeweiligen Branchenvorgaben entsprechenden Lohnsystemen. Im Geschäftsbereich Klinik gelten Entlöhnungs-Modelle, die sich an den im Kanton Aargau üblichen Systemen orientieren. Im Geschäftsbereich Hotellerie gilt das Lohnmodell nach dem Landesgesamtarbeitsvertrag des Gastgewerbes L-GAV. In den Administrationsbereichen richten wir uns nach den Vorgaben des Schweizerischen Kaufmännischen Verbandes. Alle Mitarbeitenden erhalten ein 13. Monatsgehalt und je nach Geschäftsgang einen Anteil eines 14. Monatslohnes als Prämie. Letztere umfasste, je nach Geschäftserfolg, in den vergangenen Jahren durchschnittlich 25 % eines Monatslohns und konnte stets an alle Mitarbeitenden ausbezahlt werden. Wir haben uns – nach einigen nicht zufriedenstellenden Versuchen und im Austausch mit den Mitarbeitenden – bewusst dafür entschieden, den Mitarbeitenden nebst dieser Prämie einzig fest vereinbarte Entschädigungen zu entrichten. Nur die oberste Unternehmensleitung wird mit einem leistungs- und erfolgsabhängigen Lohnanteil entschädigt: Dieser beträgt – bei im Branchenvergleich eher tiefen Löhnen – zwischen 10 % und 30 % des Jahreslohnes, bei den VR-Entschädigungen 40 %.

Das Unternehmen ist seit seiner Gründung bestrebt, die Spitzen bei den unteren und oberen Einkommen zu brechen. Aktive Massnahmen helfen uns, die Differenz zwischen den tiefsten und den höchsten Löhnen sozial verträglich zu halten. Die aktuelle Spannbreite der Monatslöhne, exklusive Boni, beträgt deutlich weniger als 7:1.

Als bewusster, unternehmerischer Entscheid bieten wir in allen Bereichen und auf sämtlichen Hierarchiestufen die Möglichkeit zur Teilzeitbeschäftigung und ermöglichen – unter Berücksichtigung der betrieblichen Personalbedürfnisse – Flexibilität in den Teilzeitpensen. Rund 60 % unserer fast 300 Mitarbeitenden – darunter auch ein Grossteil der Kaderverantwortlichen und ein Mitglied der Geschäftsleitung – arbeiten Teilzeit.

Als attraktive Arbeitgeberin wollen wir die besten Mitarbeitenden für uns gewinnen und bei uns behalten können. Die Identifikation der Mitarbeitenden mit dem Unternehmen ist uns dabei ein wichtiges Anliegen. Mit einem auf Wertschätzung beruhenden Arbeitsklima, einem motivierenden, transparenten Führungsstil, mit der starken Gewichtung auf kontinuierliche Aus- und Weiterbildung und innovativen Geschäftsideen, setzen wir dies um. Die hohe Berufsverweildauer unserer Mitarbeitenden ist Indiz dafür, dass uns das gelingt. Rund 42 % sind seit mehr als fünf Jahren im Unternehmen beschäftigt, 18 % seit über 10 Jahren und 4 % länger als 20 Jahre.

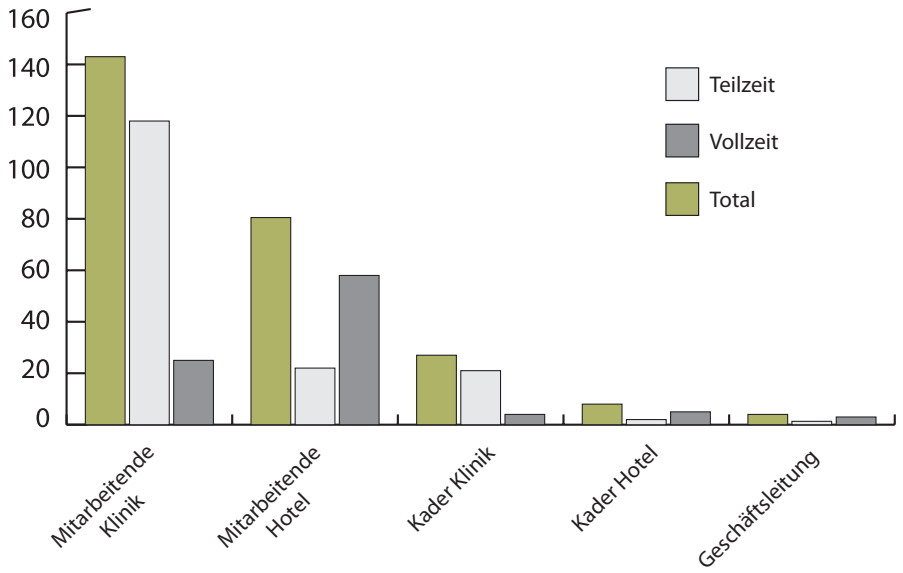
Die Fluktuationsrate im Gesamtunternehmen lag im vergangenen Geschäftsjahr bei knapp 17 %. Der Geschäftsbereich Hotel weist typischerweise hohe Fluktuationsraten auf, der Geschäftsbereich Klinik liegt im Schweizer Schnitt. Um die Fluktuationsrate aktiv zu steuern, haben wir seit 2010 die Betreuung von neuen Mitarbeitenden deutlich verbessert und im Kontext des Mitarbeitendengespräches die persönliche Perspektive zur beruflichen Entwicklung jedes Einzelnen in den Fokus gerückt. Zudem wurde ein Absenzen-Management eingeführt.

Führung

Die geltenden Führungsgrundsätze umfassen die wesentlichen Werte und Zielorientierungen der Führungsarbeit: Respekt, Vertrauen und Selbstverantwortung. Teamgeist und Fairness gehören ebenso dazu wie Leistung und Verbindlichkeit als Anforderung an alle. Weitere Aspekte betreffen Kundenorientierung, Wirtschaftlichkeit, Offenheit und Ehrlichkeit. All dies gehört zu unseren „schützenswerten Schützenwerten". Die Grundsätze wurden im Rahmen eines Führungslehrgangs mit dem Kader gemeinsam erarbeitet und werden regelmässig auf ihre Aktualität überprüft.

In jährlich zwei Mitarbeiterinformations-Veranstaltungen wird die gesamte Belegschaft zur aktuellen Lage des Unternehmens in Bezug auf das Erreichen der gesteckten Ziele und der Umsetzung der Unternehmensstrategie informiert. Auch die Finanzkennzahlen werden offen, klar und verständlich dargelegt. Zudem kommen bedeutende politische oder wirtschaftliche Einflussfaktoren und die organisatorischen und personellen Veränderungen und Bauvorhaben im Unternehmen zu Sprache.

Teilzeit- und Vollzeitmitarbeitende (Anzahl Mitarbeitende)



Im gesamten Unternehmen werden jährlich Mitarbeitendengespräche mit allen Arbeitnehmenden geführt. Die Leistungsbeurteilung erfolgt nach standardisierten Vorlagen und ist geprägt vom Geist „Stärken stärken, Schwächen schwächen". Sie bietet Gelegenheit, Potentiale zu erfassen und konkrete Massnahmen zur Umsetzung aufzuzeigen. Die Leistung wird mit den vor Jahresfrist festgelegten Zielvorgaben, welche von den übergeordneten Unternehmenszielen abgeleitet werden, verglichen und bewertet. Das Mitarbeitendengespräch wird als Fördergespräch im Dialog verstanden und bietet auch den Mitarbeitenden die Möglichkeit, eine dokumentierte Rückmeldung zum Führungsverhalten des Vorgesetzten abzugeben.

„Erfolge gemeinsam feiern" ist ein weiterer „schützenswerter Schützenwert". Neben dem jährlichen Mitarbeitendenfest werden geschäftliche Meilensteine sowie erfolgreiche Abschlüsse von Fort- und Weiterbildungen, Lehrabschlüsse und Arbeitsjubiläen der Mitarbeitenden gemeinsam in einem grosszügigen Rahmen gefeiert. Ebenso wie der Abschluss von Bauprojekten, wichtige politische Entscheide und Anderes. Diese Feiern prägen einen wichtigen Teil der Unternehmenskultur, lassen unsere Mitarbeitenden eigene Erfolge mit Stolz darstellen – und von diesen in ihrem persönlichen Umfeld berichten. Darüber hinaus bieten sie die Chance zum sozialen Kontakt quer durch alle Unternehmensbereiche.

«Mit der Gesamtnote 3.52 (Bestnote 4) ist unsere Mitarbeitenden-Umfrage im direkten Vergleich mit den Mitbewerbern sehr positiv ausgefallen.»

Martin Sonderegger, Hoteldirektor

Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden

Wir wollten wissen, wie sich unsere Mitarbeitenden fühlen und wo sich Verbesserungspotentiale verbergen. Aus diesem Grund haben wir 2010 erstmalig entsprechende Befragungen in den Bereichen Klinik und Hotellerie durchgeführt. Diese Umfragen wollen wir in einem Dreijahres-Rhythmus wiederholen. Die Resultate, Bewertungen (auch im Benchmark mit anderen Unternehmen), Kommentare und abgeleiteten Massnahmen aus beiden Befragungen wurden den Mitarbeitenden an Informationsveranstaltungen vorgestellt und im Intranet publiziert. Unsere Hotellerie-Mitarbeitenden zeigen sich in der Branchenbefragung des Schweizer Hotelierverbandes weitgehend zufrieden bis sehr zufrieden, verglichen mit dem Branchen-Benchmark von Hotelleriesuisse (3.48) sogar auf überdurchschnittlichem Niveau. Die Gesamtnote liegt bei 3.52 (Bestnote 4).

Die separat von der Universität Neuenburg durchgeführte Umfrage bei den Klinik-Mitarbeitenden zeigt, dass die Zufriedenheit generell gesehen ebenfalls sehr gross ist:
87,7 % sind zufrieden oder sehr zufrieden mit ihrer Arbeit, besonders mit den Kollegen, der effektiven Tätigkeit sowie der Flexibilität der Arbeitszeit. Am wenigsten zufrieden sind die Befragten mit dem Lohn. Ein 2011 in der Geschäftsleitung angesiedeltes Projekt zum Thema Lohnzufriedenheit hat zum Ziel, unsere Position im Vergleich mit anderen Kliniken darzustellen und allfällige Verbesserungspotenziale zu identifizieren. Gegebenenfalls werden nötige Massnahmen eingeleitet.

Aus- und Weiterbildung

Die Klinik ist eine von der Verbindung Schweizer Ärztinnen und Ärzte FMH anerkannte Weiterbildungsstätte für den Facharzt Psychiatrie und Psychotherapie B1 und Weiterbildungsort der Schweizerischen Akademie für Psychosomatische und Psychotherapeutische Medizin SAPPM. Für Psychologinnen und Psychologen verfügen wir über gut betreute Stellen für die Weiterbildung zu Fachpsychologen für Psychotherapie der Föderation der Schweizer Psychologinnen und Psychologen (FSP) bzw. zur Erlangung der kantonalen Praxisbewilligung.

Zudem bieten wir zwölf Praktikumsplätze für Studierende der Psychologie und der Physiotherapie an. Wir bilden zudem Studierende der Fachausbildung Pflege aus. Letztere Ausbildungsplätze konnten in den vergangenen Jahren erfreulicherweise von einem auf sechs Plätze ausgebaut werden. Im Weiteren bilden wir drei KV-Lernende aus. Meist gelingt es uns, junge Mitarbeitende nach Abschluss der Ausbildung weiter zu beschäftigen. 2010 war dies für die Hälfte der Fall. Von insgesamt 18 Lernenden in den Jahren 2008 bis 2010 konnten wir sieben weiter beschäftigen; fünf davon sind bis heute in unserem Unternehmen tätig.

Entwicklung unserer Mitarbeitenden

Die Fort- und Weiterbildung von Mitarbeitenden ist uns wichtig und nimmt in der Schützen Rheinfelden AG einen hohen Stellenwert ein. Alle Mitarbeitenden haben die Mög-

lichkeit, im Rahmen der individuellen Weiterbildung (IWB), Schulungen und Kurse zu besuchen. Das Unternehmen stellt dafür jährlich fünf Arbeitstage pro Mitarbeitenden zur Verfügung und übernimmt einen Unkostenbeitrag von CHF 700.– pro Jahr und Mitarbeitenden. Von den möglichen IWB-Tagen werden von den Klinikmitarbeitenden rund 80 % bezogen, von den Hotelmitarbeitenden rund 50 %. Ebenfalls wichtig für das Unternehmen ist die Förderung von gezielter Aus- und Weiterbildung, welche die berufliche Entwicklung der Mitarbeitenden begünstigt und das Wissen im Unternehmen erweitert. Hier übernimmt das Unternehmen meist die vollen Kurskosten. Dafür verpflichten sich die Mitarbeitenden, das neu erworbene Wissen einzusetzen und weiterzugeben, sowie für einen bestimmten Zeitraum nach Ausbildungs-Abschluss im Unternehmen zu bleiben. Im neuen, EDV-gestützten Wissensmanagement werden die im Unternehmen vorhandenen spezifischen Kenntnisse und Fertigkeiten festgehalten, damit im Bedarfsfall darauf zurückgegriffen werden kann.

Das interne Weiterbildungskonzept ist sehr breit angelegt. Interne medizinische und therapeutische Themen werden ebenso angeboten wie firmeneigene Schulungen zur Arbeitssicherheit oder zur Reanimation. Auch bereichsübergreifende Computer- und Sprachkurse können besucht werden. Daneben werden berufsgruppenspezifische Veranstaltungen angeboten. Für Fremdsprachige werden Deutschkurse organisiert. Die klinikspezifischen Bedürfnisse werden im Weiterbildungsforum, mit gesamtklinischen Fallbesprechungen und mit Vertiefungskursen (z.B. Psychopathologie, Pharmakologie) mit internen und externen Referenten, ausgiebig abgedeckt.
Aufgrund des Tätigkeitsfeldes der Klinik sind Themen im Bereich der Prävention von psychischen Erkrankungen (Burnout), speziell im Zusammenhang mit belastender Patientenarbeit, besondere Schwerpunkte. Regelmässige Supervisionen und Fallbesprechungen sind entsprechend gut ausgebaut.

Seit 2010 bieten wir unseren Mitarbeitenden die Möglichkeit, beim so genannten „Seitenwechsel" bereichsübergreifend einen Einblick in eine andere Abteilung zu erhalten. Wie staunte der Hoteldirektor, als er zum ersten Mal an einem Vorgespräch eines Patienten von dessen Lebensumständen und psychischen Schwierigkeiten hörte! Und die Arztsekretärin ist sich seit ihrem Einsatz in der Putzequipe auf der Etage sehr bewusst, welch harte Arbeit in kürzester Zeit von diesem internationalen Team geleistet wird. Dies fördert die persönliche Horizonterweiterung und trägt gleichzeitig zum besseren Verständnis untereinander bei.

Als Anbieterin von Fachtagungen führt die Klinik Schützen Rheinfelden zudem jährlich fünf Veranstaltungen für bis zu je 150 medizinische und therapeutische Fachleute durch. Die Fortbildungen sprechen vornehmlich externe Fachpersonen an. Für Mitarbeitende stehen regelmässig vergünstigte Plätze zur Verfügung.

Arbeitssicherheit

Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz nehmen im gesamten Unternehmen eine wichtige Rolle ein. Wir setzen die Branchenlösungen für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz, in der Klinik Branchenlösung H+ und im Hotelbereich Kopas, kontinuierlich um. Die Audits des kantonalen Amts für Wirtschaft und Arbeit (AWA) im Jahr 2010, wurden hervorragend bestanden.

Im Hotelbereich ereigneten sich im Berichtszeitraum 15 Betriebsunfälle, davon zehn mit Arbeitsunfähigkeit als Folge und 27 Nichtbetriebsunfälle, 16 davon mit Arbeitsunfähigkeit. In der Klinik wurden vom Personaldienst sieben Betriebsunfälle, wovon einer mit Arbeitsunfähigkeit als Folge und 51 Nichtbetriebsunfälle, davon 20 mit Arbeitsunfähigkeit erfasst. Das regelmässige Erfassen von Beinah-Unfällen, Sicherheitsrisiken und Unfällen durch unsere Sicherheitsbeauftragten helfen, Gefährdung frühzeitig zu erkennen und mit geeigneten Massnahmen zu minimieren.

Ausgewählte Resultate der Mitarbeitenden-Befragung Klinik und Hotel

		Klinik	**Hotel (max. 4)**
Zufriedenheit insgesamt	sehr zufrieden und zufrieden	87.7 %	88 % (Note 3.52)
Lohn	zufrieden	55.7 % (3.9, Skala 1-7)	62.5 % (Note 2.5)
Emotionale Verbundenheit	hoch	67.2 %	88.5 % (Note 3.54)
Soziales Klima	gut	88.4 % (4.42, Skala 1-5)	88.5 % (Note 3.54)
Beziehung zu den Vorgesetzten	sehr gut und gut	75.6 %	90 % (Note 3.6)

Wo erforderlich, werden Mitarbeitende über bestehende Risiken sorgfältig aufgeklärt und tragen Schutzbekleidung. Relevante Themen der Arbeitssicherheit und des Gesundheitsschutzes, wie Brandbekämpfung und Bedienung der Sicherheitsanlagen, werden in regelmässigen Schulungen im Gesamtunternehmen thematisiert.

Gesundheitsförderung

Qualifizierte Angebote der betrieblichen Gesundheitsförderungen führen zu einer Verringerung von krankheitsbedingten Absenzen, steigern die Motivation der Mitarbeitenden und verbessern das Arbeitsklima. Aus diesem Grund bietet die Schützen Rheinfelden AG in regelmässigen Abständen bereichsübergreifende Kurse wie Jonglieren, Nordic Walking, Kreativatelier oder Rauchentwöhnung an. Auszubildende, welche während ihrer Lehrzeit nicht rauchen, erhalten eine Prämie. Zudem haben die Mitarbeitenden die Möglichkeit, die hoteleigenen Fitnessräume und das Solebad zu vergünstigten Konditionen zu nutzen. Der Besuch von öffentlichen, durch die Klinik geleiteten Kursen wird ebenso subventioniert wie gemeinsame Ski- und Wandertage und die Nutzung der Mitarbeitenden-Vorzugsangebote der Rheinfelden medical Kooperationspartner. Die ärztliche Erstversorgung wird durch eine Betriebsärztin abgedeckt, Medikamente können zu Spezialkonditionen in der Hausapotheke bezogen werden.

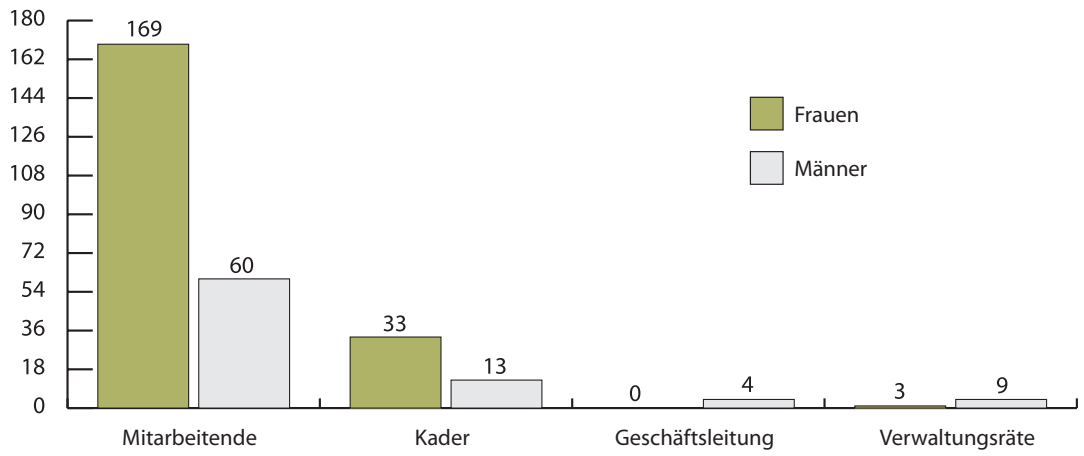
Umgang mit Konflikten

Meinungsverschiedenheiten und Konflikte gibt es, wo Menschen miteinander zu tun haben. Besonders engagierte Mitarbeiter, die von ihrem Auftrag und ihren Meinungen überzeugt sind, werden sich dafür auch einsetzen und Auseinandersetzungen im Dienste der Sache nicht scheuen. Für die Platzierung solcher Meinungsunterschiede steht, neben dem Gespräch unter den Betroffenen und den Vorgesetzten, Teamgesprächen und Supervisionen, eine ausserhalb der Hierarchie stehende Stelle zur Verfügung. Sie besteht aus zwei Ombudsleuten – eine im Ambulatorium in Aarau und eine gänzlich ausserhalb des Unternehmens – welche diskret, unbefangen und lösungsorientiert eine neue Sicht auf den Konflikt bringen und nach Auswegen suchen, ohne dass die Leitungspersonen davon erfahren.

Diversität und Chancengleichheit

Chancengleichheit bedeutet für uns, allen Mitarbeitenden im Rahmen ihrer Fähigkeiten dieselben Möglichkeiten für die berufliche Entwicklung zuzugestehen, unabhängig von Nationalität, Alter, Geschlecht oder Religion. Wir sehen es als unsere Pflicht, sicherzustellen, dass Frauen und Männer für dieselbe Leistung denselben Lohn erhalten. Wir streben nicht nach der Erfüllung einer Quote, massgebend sind für uns allein die Kompetenzen, die Persönlichkeit und die Motivation der Mitarbeitenden. Derzeit werden im Gesamtunternehmen zwei Personen mit besonderen Bedürfnissen beschäftigt. Wir finden das zu wenig und werden alle Unternehmensbereiche systematisch auf weitere Möglichkeiten prüfen, um in Zukunft mehr Plätze anbieten zu können.

Geschlechterverteilung nach Hierarchiestufe in beiden Unternehmen



Im Unternehmen arbeiten gesamthaft 284 Mitarbeitende (Köpfe); darunter 203 Frauen und 81 Männer (Stand 31.12.2010). Diese lassen sich gemäss Diagramm in verschiedene Hierarchiestufen unterteilen.

Patientinnen, Patienten und Gäste

«Unsere Behandlungen sind wirksam und nachhaltig. Wiederholte Messungen belegen den Behandlungserfolg. Die hohe Zufriedenheit von Zuweisenden und Patienten sind Anerkennung für unsere Anstrengungen.»

Dr. med. Hanspeter Flury, Chefarzt und Ärztlicher Direktor Klinik Schützen Rheinfelden

Nachhaltige Wirkung der Behandlung

Die Klinik Schützen ist auf der Spitalliste des Kantons Aargau aufgeführt; sie erfüllt einen Leistungsauftrag des Kanton und betreut 16,4 % aller stationär behandelten Patienten mit psychischen Erkrankungen im Kanton Aargau. Damit ist sie nach den Psychiatrischen Diensten des Kantons Aargau (PDAG), die zweitgrösste Anbieterin im Kanton.

In unserem Spezialgebiet, der Behandlung von affektiven Störungen (Depressionen), sind wir die grösste Anbieterin und behandeln knapp die Hälfte aller stationären Fälle im Kanton Aargau.

Wir sehen es als unsere Verantwortung, dem Vertrauen, das unsere Patienten uns entgegenbringen, gerecht zu werden. Ein nachhaltiger Therapieerfolg ist unser Ziel. Zur Überprüfung von Behandlungserfolg und Qualität der Leistungserbringung wurde 2007 erstmalig eine Befragung auf der Basis einer Selbstbeurteilung durch die Patientinnen und Patienten durchgeführt. Im Jahr 2010 wurde die Outcome-Messung wiederholt und ausgebaut.

Die Befragungen erfolgten bei Eintritt, Austritt, sowie sechs Monate und drei Jahre nach dem stationären Aufenthalt. Sie umfassten sowohl psychische wie auch somatische Beschwerden.

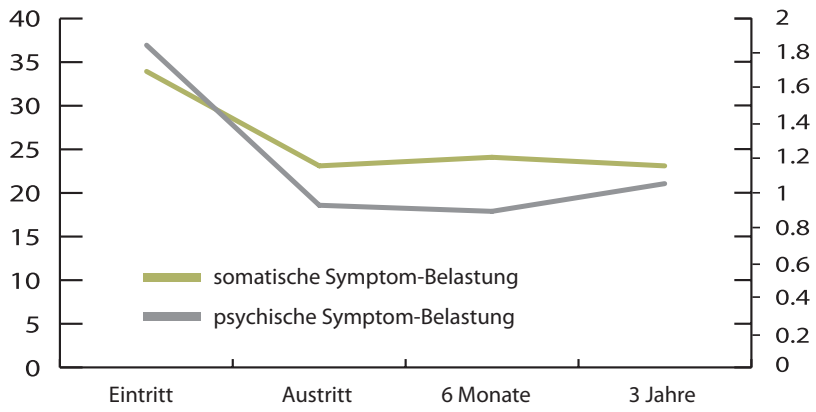
Die Auswertung zeigte Erfreuliches

Die bei Eintritt sehr hohe psychische und somatische Symptom-Belastung nahm im Verlauf des stationären Aufenthaltes und darüber hinaus in allen Bereichen deutlich ab. Es kann festgehalten werden, dass die während des stationären Aufenthaltes erarbeiteten Behandlungsergebnisse auch nach drei Jahren noch unverändert nachzuweisen sind. Die während des stationären Aufenthaltes erreichten signifikanten Verbesserungen erwiesen sich somit langfristig als nachhaltig.

Zusätzlich befragen wir unsere Patientinnen und Patienten beim Austrittsgespräch über den subjektiv gefühlten Behandlungserfolg. Die bereits sehr guten Resultate der Jahre 2008 und 2009 konnten wir 2010 mit 91 % aller Bewertungen um 4 % steigern.

Das IT-basierte Reklamations- und Feedbackmanagement wird weitere, resultatverbessernde Erkenntnisse bringen.

Verlauf somatische und psychische Symptom-Belastung



Die somatische Symptom-Belastung setzt sich aus körperlichen Beschwerden (Herz-/Magenbeschwerden, Gliederschmerzen usw.) zusammen.

Zufriedenheitsmessungen (Patienten, Zuweisende, Gäste)

Nebst dem nachgewiesenen Behandlungserfolg sind auch die Zufriedenheit der behandelten Personen, der zuweisenden Fachkräfte und der Gäste im Bereich Hotellerie wichtige Indikatoren für die Nachhaltigkeit unserer Arbeit.

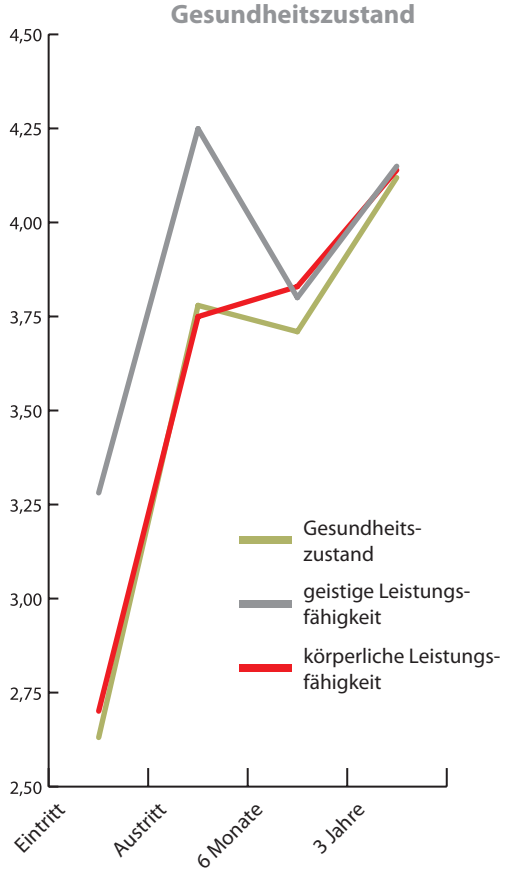
Die Patientinnen und Patienten sind mit der Leistung von Klinik und Hotellerie sehr zufrieden. Im Vergleich mit unseren Mitbewerbern, schneiden wir überdurchschnittlich gut ab: In 42 % der Fragen erhielten wir die beste, in 68 % die beste oder zweitbeste Bewertung. Besonders zufrieden sind die Patienten mit dem Eintrittsprozess sowie mit der Zusammenarbeit mit den Psychologen. Verbesserungen müssen dahingehend erreicht werden, dass Therapien nicht durch Therapeutenwechsel beeinträchtigt werden und die Zusammenarbeit mit den Angehörigen gestärkt wird. Bezüglich Angehörigen-Arbeit wurde bereits ein umfassendes Konzept erstellt sowie ein entsprechendes Angebot entwickelt und eingerichtet.

Die Zufriedenheit unserer Seminargäste wird seit längerer Zeit kontinuierlich erhoben. Sie liegt mit einer Durchschnittsbewertung von 1.7 Punkten hoch (Bestnote 1, schlechteste 5) mit Verbesserungspotenzial bei der Seminar-Infrastruktur. Seit Herbst 2010 werden auch die Übernachtungsgäste systematisch befragt. Grundsätzlich erhalten wir ein gutes Feedback – die Weiterempfehlungsrate liegt bei über 95 %. Bemängelt wird vornehmlich der fehlende W-LAN Zugang in den Hotelzimmern.

Die Ergebnisse zur Befragung der Seminarteilnehmenden werden im Intranet veröffentlicht und zusammen mit regelmässig und explizit nachgefragten Gästekommentaren aus allen Bereichen an der wöchentlichen Hotel-Kadersitzung besprochen.

Eine Zufriedenheitsmessung der SPA Gäste findet nicht in regelmässigen Abständen statt. Zuletzt wurden die Gäste des Solebads EDEN 2009 zu ihrer Zufriedenheit mit Dienstleistung, Atmosphäre und Sauberkeit befragt. Die Umfrage fiel in diesen Bereichen mit 75.9 % sehr zufriedenen Gästen, 22.1 % zufriedenen Gästen und lediglich 2 % mässig zufriedenen beziehungsweise unzufriedenen Gästen ausgesprochen positiv aus.

Zufriedenheit der Patienten mit ihrem Gesundheitszustand



Ergebnisse der Befragung zum Behandlungserfolg und Qualität der Leistungserbringung

Hinweis zu den Grafiken: Aus Gründen der Lesbarkeit haben wir die Skalenwerte angepasst. Zu berücksichtigen gilt, dass Maximalwerte auch in der Normalbevölkerung nicht erreichten werden.

«Wir wollen uns nicht auf dem bereits Erreichten ausruhen, sondern unser Streben nach nachhaltiger und gemessener Qualität konsequent fortführen. Und dies in der Klinik und in den Hotels»

Tino Eckhardt, Qualitätsbeauftragter Klinik Schützen

Qualität als Haltung

Das Streben nach hervorragender Qualität bildet eine wesentliche Grundlage unseres unternehmerischen Denkens und Handelns. Als Konsequenz haben wir Nachweise für gute Qualität durch aussenstehende Experten-Systeme gesucht und gefunden: Wir erfüllen die Anforderungen von Swiss Leading Hospitals (SLH) und von EFQM (European Foundation for Quality Management) und wurden mit dem Steinbock-Label, einem der wichtigsten Schweizer Gütesiegel für Nachhaltigkeit in der Hotelbranche, ausgezeichnet.

Im November 2010 verlieh die Swiss Association for Quality (SAQ), nationale Partnerorganisation der EFQM, der Klinik Schützen Rheinfelden die Qualitäts-Urkunde „Committed to Excellence". Für die Erreichung dieses wichtigen Meilensteins haben wir eine Selbstbewertung durchgeführt und in einem Zeitraum von neun Monaten drei wichtige Verbesserungsprojekte umgesetzt und nachweislich erfolgreich abgeschlossen: die Mitarbeiterbefragung, ein IT-basiertes Reklamations- und Feedbackmanagement von Patienten und Mitarbeitenden sowie die Beschreibung der Schlüsselprozesse der Klinik Schützen. Wir haben beschlossen, dass in einem nächsten Schritt Klinik und Hotellerie gemeinsam die nächste Stufe, nämlich „Recognized for Excellence", anstreben werden.

Die Hotels Schützen Rheinfelden und EDEN im Park wurden 2010 mit drei von fünf Steinböcken ausgezeichnet. In den Bereichen Management, Soziales und Wirtschaft wurden überdurchschnittlich gute Ergebnisse erzielt, während in den Dimensionen Regionales & Transport sowie Ökologie erwartungsgemäss Entwicklungspotential identifiziert wurde. Der vorliegende Bericht ist – im Sinne der ersten umfassenden Beschreibung der Ausgangslage – ein wichtiger Schritt auf dem Weg zur angestrebten Verbesserung.

Ökologische Leistungserbringung

Wir verstehen Ökonomie und Ökologie nicht als Gegensätze, sondern versuchen, möglichst nachhaltig zu wirtschaften. Dabei ist uns bewusst, dass der wirtschaftliche Betrieb eines Hotels respektive einer Klinik nicht ohne Folgen für die Umwelt bleibt. Wo ökonomisch vertretbar, legen wir Wert auf nachhaltigen Einkauf.

Nahrungsmittel

Wir beziehen einen Grossteil der Nahrungsmittel direkt beim Produzenten. So kaufen wir saisonales Gemüse und Früchte sowie Eier ausschliesslich bei Bauern aus der Region ein, genauso stammt das Brot vom lokalen Anbieter. Das Fleisch beziehen wir von vier regionalen Hauptanbietern, drei davon sind Produzenten. Bewusst wird das Küchen-Angebot auf saisonale Produkte ausgerichtet.

Lebensmittel und Getränke beziehen wir hauptsächlich von Anbietern aus der näheren Umgebung, um lange Anlieferungen zu vermeiden und die Wirtschaft in der Region zu unterstützen. Von unseren insgesamt 37 Lebensmittel-Lieferanten sind mehr als die Hälfte im Fricktal und in der Region Basel ansässig. Orangensaft und Kaffee sind Fair-Trade zertifiziert. Alle zubereiteten Fische stammen aus MSC-zertifiziertem Fang.

Non-Food-Produkte

Aktuell wird der Einkauf von Non-Food-Produkten noch mehrheitlich abteilungsbezogen organisiert und ist nicht zentralisiert. Eine verstärkte Zentralisierung wird angestrebt.

Verbrauchsmaterialien für den Restaurationsbereich wie Tischwäsche und Dekorationsartikel werden häuserübergreifend eingekauft. Hier kommen die individuellen Präferenzen der Verantwortlichen zum Tragen, so dass die Berücksichtigung von Faktoren der Nachhaltigkeit noch sehr unterschiedlich ist.

Für einen Grossteil der Briefschaften und für unsere Broschüren – so auch für diesen Nachhaltigkeitsbericht – verwenden wir FSC-zertifiziertes Papier.

Reinigung

Erst ein Teil der verwendeten Reinigungsprodukte ist biologisch abbaubar. Diesen Anteil wollen wir erhöhen. Durch den bis Ende 2011 durchgeführten Produktwechsel werden in Zukunft die benutzten Reinigungsprodukte zu einem weit höheren Anteil – dessen Höhe bestimmt und anschliessend überwacht wird – biologisch abbaubar sein.

Bereits heute schulen wir alle unsere Mitarbeitenden regelmässig im Umgang und in der Anwendung der Reinigungsprodukte. Ausserdem finden dazu mehrmals jährlich umfangreiche, interne und externe Schulungen statt. Zu allen Reinigungsmitteln sind Produkt- und Sicherheits-Datenblätter vorhanden. Die Reinigungsmittel sind farbcodiert, damit der fachgerechte Einsatz auch durch fremdsprachigen Mitarbeitenden gewährleistet werden kann.

Reinigungsutensilien und –produkte werden abteilungsübergreifend und somit in grossen Mengen eingekauft. Die Produkte werden den betrieblichen Anforderungen gemäss gelagert.

Waschmittel

Die verwendeten Textilhygiene-Produkte sind umweltverträglich. Die Dosierung der ausschliesslich verwendeten Flüssigmittel erfolgt mittels einer regelmässig gewarteten Dosier-Anlage. Dies führt zu einer Optimierung des Produkteverbrauchs, da nur die pro Waschgang benötigte Menge verwendet wird.

Möbel

Beim Möbeleinkauf achten wir auf gute Qualität und Langlebigkeit. Büroeinrichtungen stammen grösstenteils von einem Schweizer Produzenten, der umweltschonende Technologien einsetzt. Die Einrichtungsgegenstände für Hotellerie und Restauration beziehen wir, wenn immer möglich, von einheimischen, am liebsten von lokalen Handwerkern und Lieferanten. Es wird strikt darauf geachtet, dass kein Tropenholz eingesetzt wird.

Medizinalprodukte/Medikamente

Die Klinik Schützen betreibt eine interne Apotheke, welche für die medikamentöse Versorgung der stationären Patienten aller Abteilungen verantwortlich ist.

Die Medikamente werden über einen Grossanbieter bezogen – eine Zusammenarbeit, die sich seit Jahren bewährt. Verfallene Medikamente können zur fachgerechten Entsorgung retourniert werden.

Energie und Wasser

Durch eine Verbesserung der Energieeffizienz und die Reduktion des Verbrauchs fossiler Brennstoffe in unseren drei Liegenschaften, gewinnen wir an Wirtschaftlichkeit und Nachhaltigkeit; darüber hinaus engagieren wir uns, einen noch höheren ökologischen Standard zu erreichen. Mit Hilfe einer in der gesamten Firma seit 2008 eingesetzten

Stromoptimierungsanlage, welche den Stromverbrauch kontrolliert und regelt, wurden feste Einschaltzeiten für energieintensive Geräte, wie die Sauna oder die Schwimmbadfilteranlage, definiert. Diese Massnahme führte zur Eliminierung von Stromverbrauchs-Spitzen und entsprechenden Zusatzkosten. Zudem werden zur Verbesserung der Energieeffizienz unternehmensweit Energiesparlampen eingesetzt.

Der Betrieb von zwei Schwimmbädern im selben Unternehmen ist nicht ökologisch. Deshalb, und um anstehende Renovationskosten zu vermeiden, wurde im Sommer 2008 das Soleschwimmbad im Hotel Schützen geschlossen. Dieser Entscheid führte zu sehr hohen Energie- und Wassereinsparungen wie untenstehende Grafik des Wasserverbrauchs und der Wasserkosten anschaulich zeigt.

Auch für die nahe Zukunft haben wir weiterreichende Massnahmen zur Energieeinsparung geplant: Sonnenkollektoren sollen die Warmwasseraufbereitung für das Solebad unterstützen, ein neuer Wärme-Umtauscher den Verbrauch von Zuluft-Energie um jährlich 26'500 kWh senken und eine Wärmerückgewinnungsanlage den Verbrauch von Wärmeenergie um 6.5 % reduzieren. Wir werden uns in den nächsten zwei Jahren an einem neuen lokalen Energieverbund beteiligen, der auf Temperatur-Differenzen von Rhein-Wasser basiert und so zu 100 % erneuerbare Energie zur Verfügung stellen wird.

Mit einem kostenintensiven Umbau unserer Gastronomie im Hotel Schützen ist im Herbst 2011 unter anderem die gesamte Küche erneuert worden. Die Kücheneinrichtung beinhaltet nun äusserst energieeffiziente Geräte. Mit energiesparenden Induktionsherden lässt sich die Kochzeit erheblich verkürzen, der Stromverbrauch nimmt ab und es geht weniger ungenutzte Wärmeenergie verloren. Im Sinne einer vorgezogenen Energiesparmassnahme wurde auch im Hotel EDEN im Park ein Induktionsherd eingebaut.

Abfallbewirtschaftung

Basierend auf der Abfallstrategie „vermeiden, vermindern, wiederverwerten" wird unser Abfall- und Recyclingsystem

Wasserverbrauch Hotel Schützen, Februar 2008 bis Februar 2010

optimiert und das Abfalltrennen weiter gefördert. Eine geplante Broschüre zur Abfallbewirtschaftung soll die Mitarbeitenden zukünftig über Abfallreduzierung und Entsorgungsmöglichkeiten in ihrem Arbeitsbereich informieren. Im Jahr 2009 betrugen die Abfallentsorgungskosten CHF 27'000.–, dies entspricht pro Mitarbeiter und Jahr CHF 100.–. Bereits heute wird rund die Hälfte des anfallenden Abfalls rezykliert.

Dank der umfassenden Erneuerung der Küche im Hotel Schützen können unsere Nahrungsmittelabfälle einer Biotransformations-Anlage zugeführt und so in Biomasse umgewandelt werden. Diese wird an eine regionale Biogasanlage abgegeben. Mit diesem hygienischen und umweltschonenden System unterstützen wir seit Oktober 2011 die Region mit erneuerbarer, CO2-neutraler Energie.

Papier wird unternehmensweit getrennt gesammelt, ebenso wie Druckerpatronen. Um den Verbrauch von Druckerpapier und -patronen auf ein Minimum zu reduzieren, wurden vermehrt zentrale Druck- und Kopierstationen eingerichtet.

Transport

Seit 2009 setzen wir für die internen Warentransporte und Einkaufstouren einen erdgasbetriebener Transportbus ein. Die Anforderung, stets frische Ware in unseren Restaurants anzubieten, ist derzeit noch mit einer täglichen Anlieferung von Lebensmitteln verbunden.

Lokalitäten, Lage und betriebliche Umgebung Gebäude und Areale

Gebäude und Areale

Der Schützen Rheinfelden AG stehen für ihren Betrieb drei Liegenschaften zur Verfügung, die im Besitz der Schützen Rheinfelden Immobilien AG sind und auf deren Betrieb sie unmittelbaren Einfluss hat; darüber hinaus ist sie in verschiedenen Liegenschaften eingemietet.

Die drei Hauptliegenschaften umfassen das Hotel Schützen, das Hotel EDEN sowie das Kollerhaus. Die teilweise über 100-jährigen Gebäude erfordern stetige Anpassungs-, Unterhalts- und Rennovationsarbeiten. Diese orientieren sich an den Anforderungen der Benutzer, wobei wir dem Erhalt des speziellen Charakters der Häuser, die für das Stadtbild von Rheinfelden wichtig sind, ebenso grosse Bedeutung beimessen, wie dem Einsatz von umweltverträglichen, naturnahen Materialien: Teppiche werden mit wasserlöslichem Leim verlegt, Wandfarben enthalten keine chemische Lösungsmittel.

Das Alter der Gebäude stellt bezüglich Energieeffizienz eine grosse Herausforderung dar. Die nötigen Rennovationen werden genutzt, um unter Berücksichtigung der Problematik der grauen Energie den Energieaufwand des Betriebes zu reduzieren. Um einen Überblick über die Wärmeverluste zu gewinnen, wurden Infrarotbilder der verschiedenen Fassaden erstellt. Bei den Rolladen-Kasten an der Süd- und Westfassade im Haus Schützen ging viel Wärme verloren. Die 2011 durchgeführte Fassaden-Rennovation diente dazu, diese Mängel zu beheben.

Mit der Einführung des Gebäudemanagementsystems TGM 2010 ist es möglich, alle nötigen Unterhalts- und Erneuerungsarbeiten systematisch und gezielt zu planen und auf Energieeffizienz hin auszurichten.

Der Schützengarten und das Parkareal Eden sind nicht nur wichtige Erholungszonen für unsere Gäste, sondern auch ökologische Inseln, die wir mit Sorgfalt pflegen. Die Rasenmäher sind ohne Schadstoffausstoss. Zum Düngen und zur Schädlingsbekämpfung werden kaum chemische Mittel verwendet.

Energiemanagement im IT-Bereich

In einem 2010 initiierten Projekt wurden der Energieverbrauch und die Leistung der IT-Infrastruktur unternehmensweit gemessen. Zur Verbesserung der Energieeffizienz werden PC-Stationen, welche vor 2007 angeschafft worden sind, kontinuierlich durch effizientere Neuanschaffungen ausgetauscht, zentrale Drucker- und Kopierstationen eingerichtet, die Server-Infrastruktur visualisiert

und zentrale Energiemanagement-Richtlinien definiert und schrittweise umgesetzt. Als Resultat konnten wir den Stromverbrauch pro Arbeitsplatz von 1.4 kWh auf 0.6 kWh pro Tag reduzieren. Neben der Energie- ist uns die Menschenrechtsproblematik bei der Hardware-Herstellung bekannt und wir verfolgen diese so gut es möglich ist. Bisher ist uns aber bedauerlicherweise kein Vorgehen bekannt, welches das Einkaufsverhalten zuverlässig nach Vorgaben auf diesem Gebiet steuern lässt.

Weg zur Arbeit

Unsere Häuser sind gut an den öffentlichen Verkehr angebunden. Die Arbeitszeiten können flexibel nach den Fahrplänen ausgerichtet werden, was die Nutzung von Velo, Zug und Bus für den Weg zu Arbeit begünstigt. Parkplätze im Ort sind allgemein nur knapp vorhanden. Auch unsere Patientinnen und Patienten werden aktiv beeinflusst, mit dem ÖV anzureisen, was in einem grossen Ausmass auch gelingt. Zukünftig werden wir uns noch vermehrt für eine nachhaltige Organisation der Mobilität einsetzen. Die Unternehmensleitung hat entschieden, als Pilotbetrieb im Projekt „aargaumobil“ aktiv zu werden, welches entsprechende Umsetzungsvorschläge erarbeitet. Damit werden Aktivitäten im Umwelt- und Gesundheitsbereich unterstützt und der Druck auf die wenigen Parkplätze verringert.

SOZIAL-ÖKOLOGISCHES WIRTSCHAFTEN IN KOOPERATION MIT EXTERNEN PARTNERN.

Zusammenarbeit mit Zuweisenden

Die Zuweisenden der Klinik sind meist niedergelassene Mediziner und Spitäler der Deutschschweiz. Wir verstehen uns als Glied in der Behandlungskette des Patienten. Oft geht unserer Behandlung eine ambulante Vorbehandlung voraus, welche im Anschluss an den Aufenthalt in unserem Haus fortgesetzt wird. Um die gesamte Behandlung eines Patienten optimal zu gestalten, arbeiten wir eng mit den Zuweisenden zusammen. Unser Berichtswesen gewährleistet die notwendige, umfassende Kommunikation.

Wenn nötig, ziehen wir aussenstehende Fachleute (Konsiliarärzte) bei und ergänzen unsere Behandlungsteams mit dem Fachwissen aus verschiedenen Spezialgebieten der somatischen Medizin.

In unserem jährlich erscheinenden Qualitätsbericht orientieren wir Zuweisende, Konsiliarärzte aber auch Partner aus Verwaltung, Politik und Versicherungswesen über wichtige Qualitätsdaten und -ergebnisse der Klinik. Ausserdem werden für die mit uns zusammenarbeitenden Fachleute regelmässig Informations-Treffen mit der Klinikleitung organisiert und interne Weiterbildungsveranstaltungen stehen den Zuweisenden offen.

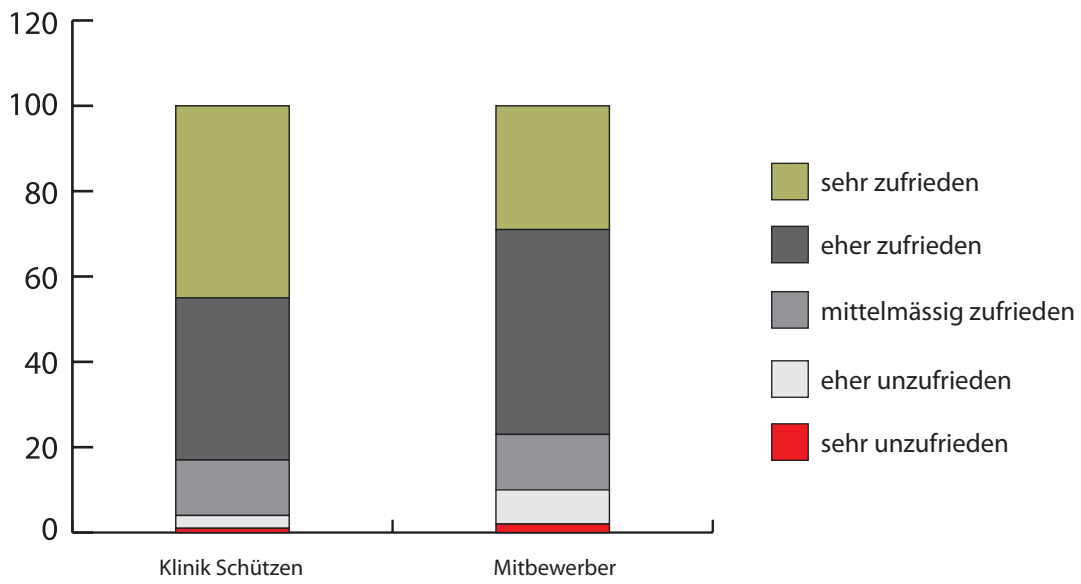
Seit 2008 werden im 3-Jahres-Rythmus Befragungen der Zuweisenden zu ihrer Zufriedenheit mit der Leistung der Klinik Schützen Rheinfelden durchgeführt. Die erste Umfrage hat aufgezeigt, dass mit 81.2 % eine hohe Zufriedenheit erreicht wird.

Datenschutz

Die Klinik hat die Aufbewahrung und Bearbeitung von Personendaten gemäss dem Schweizerischen Datenschutzgesetz geregelt. Dabei handelt es sich um Daten von Patienten und Mitarbeitenden. Alle Mitarbeitenden sind spezifisch auf ihre Funktion im Umgang (d.h. Datenerhebung, Aufbewahrung, Zugänglichkeit und Entsorgung) mit Patientendaten beziehungsweise. Daten von Mitarbeitenden instruiert. Die fachgerechte Entsorgung von Dokumenten, welche Personendaten enthalten, ist ebenfalls geregelt.

Der Anspruch der Patienten auf ihre Daten ist im Rahmen der Patientenrechte umfassend geregelt. Spezifische Regelungen sind darüber hinaus bezüglich der Personaldossiers getroffen, damit die Datenschutzrechte der Mitarbeitenden vollständig gewahrt sind. Ein umfassendes schriftliches Datenschutzkonzept steht noch aus.

Zufriedenheit der Zuweisenden



Befragung der Zuweisenden:
Der Balken „Mitbewerber“ entspricht den Durchschnittswerten aus 14 anderen Kliniken.

IT-Sicherheit

Eine IT-Policy, welche Richtlinien zum Umgang mit technischen Geräten, Vorgaben zur Nutzung des Internets und Regelungen zu Sicherheitsaspekten beinhaltet, wird jedem Mitarbeitenden im Intranet zur Verfügung gestellt.

Die technische Sicherheit entspricht den aktuellen Branchenanforderungen. Ein umfassendes IT-Sicherheitskonzept steht noch aus.

Zusammenarbeit mit Krankenkassen

Die Klinik Schützen steht als Leistungserbringerin mit den Krankenkassen beziehungsweise deren Verbänden sowie mit den Unfallversicherungen unter Vertrag. In regelmässigen Verhandlungen werden Leistungen und Preise vereinbart.

Auf ein partnerschaftliches Verhältnis mit den Kassen wird grossen Wert gelegt. Dazu gehört auch eine transparente Informationspolitik. So werden Gesuche für die Kostengutsprache an die Vertrauensärzte der Kassen erst nach einem ausführlichen Indikationsgespräch mit den Patienten gestellt und gut dokumentiert und begründet.

Kassenvertreter werden regelmässig zu Informationsveranstaltungen eingeladen, was die Zusammenarbeit weiter optimiert.

Sponsoring durch Partner

Es werden keine Anbieter von Medikamenten auf Grund von Produktpräsentationen bevorzugt. Ansprechpartner für Produktpräsentationen sind der Chefarzt, sowie ein pharmakologisch speziell ausgebildeter Oberarzt. Die Präsentationen werden in den Kontext von wissenschaftlich fundierten Studienergebnissen und Empfehlungen der Fachgesellschaften gestellt.

Für unsere öffentlichen Fachtagungen arbeiten wir individuelle Sponsoring-Verträge mit Pharmafirmen aus, welche sich nach dem Verhaltenskodex der pharmazeutischen Industrie in der Schweiz richten.

Zulieferer

Unser Partnerschaftsverständnis beruht auf dem Prinzip „Geben und Nehmen". So wie wir in unserem Einkaufsverhalten unsere Kunden bevorzugen, erwarten wir es auch von ihnen: wer bei uns liefert, der ist gehalten, unsere Dienstleistungen nach Möglichkeiten zu nutzen, damit die lokale Wertschöpfung gesteigert und Transporte minimiert werden.

Die Auswahlkriterien für den Einkauf von Produkten und Dienstleistungen sind Qualität, Kundenservice und Zufriedenheit, Preis/Leistung und Standort. Bisher ist das Umsetzen von Anforderungen der Corporate Social Responsibility oder das Vorhandensein von entsprechenden Labels bei unseren Lieferanten noch nicht Teil eines ausformulierten Einkaufskonzeptes.

Mit einigen unserer Zulieferer sind wir in Business-Networks (Rotary, BNI und andere) verbunden.

Netzwerke und Verbände

Neben der bedeutsamen Stellung in der aargauischen Gesundheitslandschaft nimmt die Klinik Schützen Rheinfelden durch ihre aktive Rolle in verschiedenen eidgenössischen (H+, Schweiz. Vereinigung der Privatkliniken), kantonalen (VAKA) und lokalen Verbänden und Organisationen Einfluss auf die inhaltliche und organisatorische Gestaltung des Gesundheitswesens. Sie ist treibende Kraft in der VAPK (Vereinigung aargauischer Privatkliniken) und Mitglied der Organisation TRION, in welcher die psychiatrischen Kliniken des Kantons zusammenarbeiten und mit einer jährlichen Veranstaltung auf die Bedeutung psychischer Erkrankungen aufmerksam machen.

In unserer Standortgemeinde haben wir die Kooperation der vier bedeutenden Gesundheitsbetriebe zur Marketing- und PR-Plattform „Rheinfelden medical" initiiert. Neben gemeinsamen Auftritten an Messen und lokalen Gewerbeschauen hat sich diese speziell in den Strategie-Prozess der Gemeinde Rheinfelden aktiv eingeschaltet und dafür gesorgt, dass das Thema „Gesundheit" einen prominenten Platz im entsprechenden Aktionsplan der Stadt einnimmt, bietet das Gesundheitswesen doch 25 % aller Arbeitsplätze in Rheinfelden an. Zudem engagiert sich diese Gruppe für Rheinfelden als anziehenden Arbeits- und Wohnort und für attraktive Arbeitsplätze.

Die Bedeutung von Qualität und zunehmend auch von Nachhaltigkeit wird in der Klinik durch das Erfüllen von EFQM-Kriterien und der Mitgliedschaft bei den Swiss Leading Hospitals (SLH) unterstrichen.

Unsere Mitarbeit in zahlreichen Organisationen, ERFA-Gruppen und Netzwerken in den Bereichen Gesundheit und Hotellerie nutzen wir auch, um unser Wissen auf dem Gebiet der Nachhaltigkeit – zum Beispiel Abfallbewirtschaftung oder Spitalhygiene – zu erweitern und die Bedeutung nachhaltigen Wirtschaftens in diesen unterschiedlichen Gremien zu schärfen.

Auch in der Tourismusbranche sind wir in verschiedenen Verbänden aktiv und arbeiten mit Hotelleriesuisse und dem Aargauer Hotelier-Verein sowie mit Tourismus Rheinfelden und Basel Tourismus eng zusammen. Unsere Hotels entsprechen den Qualitätsanforderungen von Hotelleriesuisse; sie werden regelmässig überprüft. Das aktive Bekenntnis für nachhaltiges Arbeiten können wir mit dem Erreichen von drei Steinböcken des entsprechenden Labels belegen.

Standortgemeinde / Region

In der Stadt Rheinfelden, mit ihren rund 12'000 Einwohnerinnen und Einwohnern, ist die Schützen Rheinfelden AG eine der fünf grössten Arbeitgeberinnen und damit ein relevanter Teil der Wirtschaft in dieser Region. Unsere Hotellerie ist ein wichtiger Zweig im Tourismus, Klinik und Solbad – speziell zusammen mit den übrigen Gesundheitsanbietern – ein bedeutender Faktor in der städtischen Strategie „Gesundheitsstadt Rheinfelden". Dies verstehen wir als Chance und auch als Verpflichtung dem Gemeinwesen gegenüber.

Wir legen Wert auf eine gute Zusammenarbeit mit den lokalen Behörden und stehen in regelmässigem Austausch mit ihnen. Bei Bauvorhaben ziehen wir die städtischen Kommissionen und Behörden proaktiv mit ein, um Lösungen zu finden, die auch für das Gemeinwesen nutzbringend sind. Damit wird ein aktiver Beitrag zur Erhaltung des attraktiven historischen Ortsbildes geleistet.

Ebenso wichtig ist uns ein gutes Einvernehmen mit dem lokalen Gewerbe. Bei vergleichbaren Bedingungen vergeben wir Aufträge an örtliche Anbieter und an Aktionäre.

Zu unserem Verständnis von Mitwirkung im Gemeinwesen gehört, dass wir uns finanziell oder mit Sachleistungen bei Veranstaltungen engagieren und Vereine und soziale oder kulturelle Organisationen mit Sponsorenbeiträgen oder durch die unentgeltliche Nutzung unseres Schützen Kulturkellers und unserer Seminarräume unterstützen.

Uns ist es aber auch wichtig, personellen Einsatz im Gemeinwesen im Sinne des Corporate Volunteering zu ermöglichen. Mitarbeitende, die in ein öffentliches Amt gewählt werden, erhalten eine zusätzliche Ferienwoche.

Soziales und kulturelles Engagement

Die Unternehmensleitung stellt regelmässig einen Teil des Unternehmensgewinns für soziales und kulturelles Engagement zur Verfügung. Für direkte Zahlungen nach aussen wurden dafür 10-15 % des Jahresgewinns eingesetzt. Nicht eingerechnet sind interne Leistungen (Personaleinsatz im Rahmen von unterstützten Projekten) und nicht verrechnete Raummieten für Kulturanlässe etc.

Wir sehen dieses Engagement im Rahmen der Schützen-Geschäftspolitik als Teil unserer sozialen Verantwortung, welche wir auf diese Weise seit bald zehn Jahren durchführen. Unsere Mitarbeitenden und die Aktionäre begrüssen diesen Einsatz und wir laden sie ein, uns unterstützungswürdige Projekte mitzuteilen. So kommen wir immer wieder auf neue passende Projektideen und gleichzeitig wird unser soziales Engagement noch mehr im Unternehmen verankert.

In unserem Konzept finanzieren wir Aktivitäten zunächst innerhalb unserer Unternehmung, indem wir Schulabgängern, welche keine Ausbildungsstelle gefunden haben, Praktikumsplätze in verschiedenen Berufsfeldern anbieten und, falls notwendig, mit einer von uns angestellten Lehrkraft Wissenslücken zu schliessen helfen. Ausserdem unterstützen wir sinnvolle Sozialprojekte in unserer unmittelbaren Umgebung, zum Beispiel in der lokalen Musikschule oder das Buchprojekt über den Rheinfelder Maler Jakob Strasser, aber auch überregional und international, hier seien das Ausbildungsprojekt für Maltherapeutinnen in Bosnien und das aussergewöhnliche Schulprojekt in Mustang, Nepal erwähnt. Dabei ist uns speziell wichtig, dass die effiziente Nutzung der eingesetzten Mittel dank enger persönlicher Zusammenarbeit garantiert und überwacht ist.

Auszug aus unserem Engagement

Partner	Projekt	Link für mehr Informationen
Verein Jakob Strasser, Kunstmaler Rheinfelden	Werkinventarisierung, Monographie	www.jakobstrasser.ch
Verein Lo-Manthang	Schulprojekt in Nepal	www.lo-manthang.ch
Musikschule Rheinfelden / Kaiseraugst	Klassenmusizieren	www.klassenmusizieren.ch
Verein Amica Schweiz	Ausbildungsprojekt für Maltherapeutinnen	www.amica-schweiz.ch
TamTam Together against Malaria	Verteilung von Malarianetzen in Kenya	www.tamtamafrica.ch
Familie C. Roduner, Rheinfelden	Wasserprojekt in Äthiopien	Privatinitiative
Verein Zukunft für Kinder	Wasserprojekt auf Bali	www.zukunft-fuer-kinder.ch
Frau C. Schmitt	Bau eines Kindergartens und eines Familienhauses in Sri Lanka nach dem Tsunami	Privatinitiative
Schulabgänger	Praktika-Plätze für Schulabgänger, anschliessende Weitervermittlung	www.schuetzen-ag.ch www.storchenstrasse.ch
Sozialprojekt 3/Klang	Veranstaltung Ohrenschmaus im Schützengarten	www.hotelschuetzen.ch www.kulturprojekt3klang.ch
Stiftung MBF	Vernissage mit Apéro der Kalenderbilder in unseren Hotels	www.mbf.ch
Jazzclub Q4 Ja-ZZ David Regan Orchestra	Finanzielle und personelle Unterstützung	www.jazzclub-q4.ch www.ja-zz.ch www.davidregan.ch

Weitermachen auf dem Weg sozial-ökologischen Wirtschaftens

Der Begriff „Nachhaltigkeit“ ist vielgestaltig und in unserer Unternehmensstrategie noch nicht explizit verankert, aber sein Geist hat bereits die Unternehmensgründer motiviert und er bleibt bis heute wirksam. Entsprechende Verpflichtungen finden sich in der Geschäftspolitik und sie werden auch umgesetzt. Auch wenn längst noch nicht alle relevanten Handlungsfelder definiert und weitere explizite Mess- und Zielgrössen zu bestimmen sind, können wir festhalten, dass wir uns auf vielen Gebieten gemäss den Ideen von Corporate Social Responsibility verhalten. Wir handeln sozial verantwortlich.

Da aber nur beschränkt Ziele vorgegeben sind, kann über Erfolg oder Misserfolg kaum etwas ausgesagt werden. Das Verfassen dieses ersten Nachhaltigkeitsberichts lehrt uns, dass wir aus dem Stadium des impliziten in jenes des expliziten Handelns wechseln müssen. Der Bericht soll bewirken, dass in unseren Unternehmen das Konzept „Nachhaltigkeit“ weiter vertieft wird: umschriebene, konkretisierte Handlungsfelder sollen benannt, konkrete Vorgaben für sozial und ökologisch verantwortliches Wirtschaften formuliert, messbare Ziele festgelegt und deren Erreichen auch kontrolliert und ausgewiesen werden. So wird das Thema „Nachhaltigkeit“ im Unternehmen konkretisiert, noch stärker verankert und es kann dann auch intensiver nach innen und aussen kommuniziert werden.

Als nächstes ist die Unternehmensleitung gefordert. Es braucht auf der Stufe Verwaltungsrat eine explizite Positionierung der Konzepte Corporate Social Responsibility und Nachhaltigkeit im Rahmen der für das Jahr 2012 vorgesehenen Neuformulierung der Unternehmensstrategie. Auf Stufe Geschäftsleitung sollen die Umsetzungsparameter klar und realistisch definiert werden. Leitbilder, Leitsätze sowie Weisungen müssen weiterentwickelt und Verantwortlichkeiten für die Einhaltung bestimmt werden. Dazu braucht es eine organisatorische Einbindung und finanzielle und personelle Ressourcen.

Das Schreiben dieses Berichtes hat uns die Chance gegeben, uns mit einem zentralen und zeitgemässen Thema noch intensiver und aus übergeordneter Sicht auseinander zu setzen und aufzuzeigen, welchen Beitrag unsere Unternehmungen für eine nachhaltige, zukunftstaugliche Entwicklung heute bereits leisten und auch festzuhalten, was noch fehlt. Ohne Zweifel ist der Umgang mit den Ressourcen, die Definition dessen, was wir unter verantwortungsvollem wirtschaftlichem Handeln über längere Zeit verstehen und die Art und Weise, wie wir mit Mitmenschen umgehen wollen, von grösster unternehmerischer Relevanz – und notabene auch ein bedeutender wirtschaftlicher Erfolgsfaktor unseres Unternehmens.

Wir haben nun mit diesem ersten Bericht einen wichtigen Schritt getan, eine Vielfalt von bereits realisierten sozial- und umweltverantwortlichen Massnahmen aufgezeigt und eine Grundlage für eine weiterführende – explizite – Entwicklung gelegt. Im nächsten Nachhaltigkeitsbericht soll vertieft dargestellt werden, wie dies umgesetzt wird. Dies mit dem Ziel, unsere Unternehmen weiterhin wirtschaftlich erfolgreich und gleichzeitig sozial-ökologisch verantwortlich zu führen.

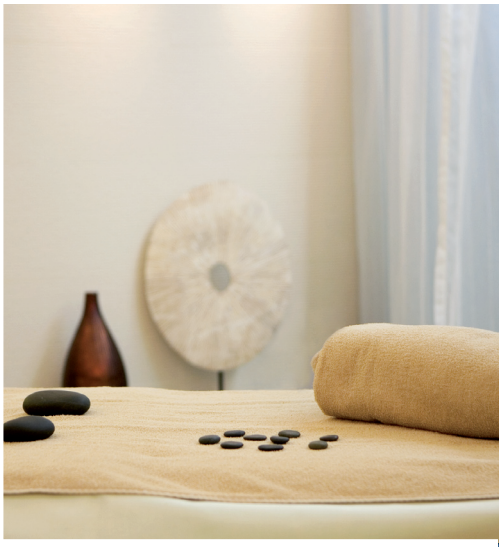
Rheinfelden, November 2011

Dr. Samuel Rom
CEO und VR Schützen Rheinfelden AG und VR Schützen Rheinfelden Immobilen AG

Christina von Passavant,
VR-Präsidentin Schützen Rheinfelden AG und VR Schützen Rheinfelden Immobilen AG

Redaktion und Mitarbeit
Dr. Samuel Rom, CEO Schützen Rheinfelden AG
Heidy Freiermuth, Stv. Hoteldirektorin, Leiterin Facility Management
Tino Eckhardt, Qualitätsmanager
Mirka Looks, Projektassistentin
Bettina Renfer, Leiterin Marketing und Kommunikation
Karin Vogt, Lektorat
Sabrina Kuny, Layout

Fachliche Beratung
Dr. Arthur Braunschweig, E2 Management Consulting AG, Zürich



SOLBAD SCHÜTZEN

Papier: FSC-zertifiziert, CO2-neutral

Schützen Rheinfelden Immobilien AG, Bahnhofstrasse 19, CH-4310 Rheinfelden
Schützen Rheinfelden AG, Bahnhofstrasse 19, CH-4310 Rheinfelden, Tel. +41 (0)61 836 26 26
info@schuetzen-ag.ch, www.schuetzen-ag.ch www.klinikschuetzen.ch, www.hotelschuetzen.ch, www.hoteleden.ch