

ClaraFormat

Qualität: Hintergründe – Informationen – Meinungen



Qualitätsbewusstsein oder bewusste Qualität



Alles unter einem Dach

Umfassende Leistungen, exzellente Behandlung
und einfühlsame Begleitung.

Das Claraspital in Basel ist ein privat geführtes Akutspital, das seit seiner Gründung vom Kloster Ingenbohl getragen wird. Das Claraspital hat 235 Betten und heisst rund 11 000 stationäre Patienten pro Jahr willkommen.

Medizinisch hat sich das Claraspital klar positioniert: mit dem Bauch- und dem Tumorzentrum und den Spezialitäten Pneumologie/Thoraxchirurgie, Urologie, Kardiologie, Gynäkologie/Gynäkologische Onkologie und einer Allgemeinen Inneren Medizin mit Endokrinologie und Ernährungszentrum. Darüber hinaus ist das Claraspital Referenzspital für Adipositas, verfügt über eine Palliativabteilung, eine eigene Abteilung für Intensivmedizin sowie eine 24-Stunden-Notfallstation und ein rund um die Uhr verfügbares Koronarlabor.

Lernen Sie uns kennen. Unter www.claraspital.ch



Editorial



Sehr geehrte Damen und Herren

Auf der Fahrt nach Hause lauschte ich kürzlich einer Unterhaltung im Tram. «Ich kann den Arzt und das Spital sehr empfehlen», erzählte ein Herr seiner Begleitung. «Meine Operationsnarbe ist sehr schön geworden. Das nenne ich Qualität.»

Sie sehen, Qualität kann sehr subjektiv sein. Andere Patienten, eine Ärztin oder eine Pflegefachperson würden wahrscheinlich andere Merkmale hervorheben. Wichtig ist, die jeweiligen Bedürfnisse zu kennen. Denn Qualität ist, was für Sie als Patientin oder Patient zählt, und Qualität ist, was bei uns im Claraspital zählt.

Die Idee zu diesem Heft entstand im Zuge der Zertifizierung nach der internationalen Norm ISO 9001:2015. Wir möchten Ihnen Einblicke in die vielen Aspekte unserer Claraspital-Qualität vermitteln. Und weil auch wir uns immer weiter verbessern möchten, laden wir Sie herzlich ein, uns Ihr offenes Feedback zu unserem Themenheft zu geben – und uns darüber hinaus natürlich zu melden, wie Sie die Qualität im Claraspital finden.

Wir wünschen Ihnen eine spannende Lektüre mit vielen neuen Einsichten.

Trix Sonderegger
Leiterin Kommunikation

Inhaltsverzeichnis

3 Editorial

«Qualität muss gelebt werden – Tag für Tag und in jeder Faser eines Unternehmens»

4



6 Qualitätslabel – Gütesiegel für die Unternehmen

8 Wer die Wahl hat ...

Als Patient im Claraspital

10



12 Qualität bedeutet für mich ...

14 «Ein Bild, bestehend aus verschiedenen Mosaiksteinen»

**Für Krebspatienten:
umfassendes und interdisziplinäres
Therapiekonzept**

16

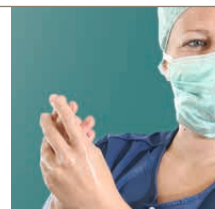


20 Der Patient im Mittelpunkt

24 Das Gesundheitswesen wird elektronisch

**Spitalhygiene für
Patientensicherheit**

26

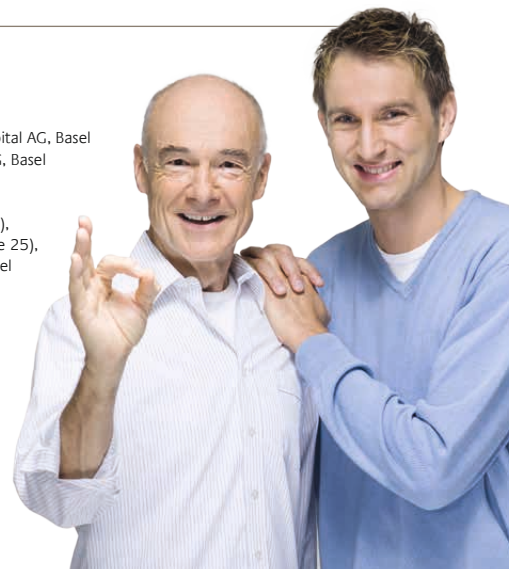


28 In besten Händen

Impressum

Inhaltskonzeption/Redaktion: St. Claraspital AG, Basel
Konzeption/Gestaltung: Multiplikator AG, Basel
Bilder: Pino Covino, Basel
ausser: BFB Architekten, Zürich (Seite 6),
gettyimages (Seiten 3, 8, 19, 20 und 24),
fotolia (Seiten 21, 22 und 23), zVg (Seite 25),
Druckvorstufe/Druck: Steudler Press, Basel

St. Claraspital,
Kleinriehenstrasse 30, Postfach
CH-4016 Basel
T +41 61 685 85 85
F +41 61 691 95 18
scs@claraspital.ch
www.claraspital.ch





«Qualität muss gelebt werden – Tag für Tag und in jeder Faser eines Unternehmens»

Der Direktor und die Leiterin Qualitätsmanagement im Gespräch

Herr Dr. Eichenberger: Welchen Stellenwert hat das Thema Qualität im Claraspital?

P.E. Einen sehr hohen: Unsere Strategie lautet, exzellente Leistungen im Gesundheitswesen zu erbringen. Deshalb ist das Thema Qualität auch organisatorisch an oberster Stelle angesiedelt. Wir haben eine Qualitätskommission mit Mitgliedern aus allen Organisationseinheiten, bei der ich den Vorsitz inne habe.

Frau Dr. Hlavacek, Sie sind Leiterin des Claraspital Qualitätsmanagements. Können Sie uns in einem Satz sagen, was Qualität ist?

G.H. Aus Patientensicht ist Qualität die Erfüllung der Erwartung. Für uns bedeutet Qualität die Übereinstimmung zwischen unseren gesetzten und den erreichten Zielen.

P.E. Wir sprechen im Claraspital von einer ganzheitlichen Qualität, die wir unseren Patienten bieten wollen. An

erster Stelle steht, dass unsere medizinischen und pflegerischen Leistungen sowie die Hotellerie höchste Qualitätsansprüche erfüllen. Damit wir dieses Ziel erreichen, beziehen wir alle Leistungsarten und -dimensionen unseres Hauses in unsere Qualitätsgedanken mit ein.

Können Sie ein paar Beispiele geben?

P.E. Ein Beispiel ist die wertorientierte Zusammenarbeit: Wir arbeiten

sehr bewusst abteilungs- und berufsübergreifend zusammen. Zum Beispiel wenn Ärzte, Pflegefachpersonen und Musiktherapeutin gemeinsam die weitere Therapie eines Patienten besprechen oder Ernährungsberaterinnen und Köche über geeignete Menüpläne beraten. Gleichzeitig versuchen wir, uns ständig zu verbessern. Dabei helfen uns verschiedene Feedbacksysteme, die uns Kritik und Anregungen liefern. Viele gute Vorschläge daraus können wir umsetzen.



Dr. rer. pol. Peter Eichenberger ist seit 2005 Direktor des Basler Claraspitals

So wurde beispielsweise das ClaraPortal aufgebaut, das einen elektronischen und somit raschen Informationsaustausch mit unseren zuweisenden Ärzten ermöglicht.

Wer ist verantwortlich dafür, dass die geforderte Qualität auch umgesetzt wird?

G. H. Jeder einzelne Mitarbeitende. Der Qualitätsgedanke funktioniert nur dann, wenn Qualität auch tatsächlich

gelebt wird – Tag für Tag, in allen Bereichen und auf allen Ebenen. Unsere festgelegten Qualitätsziele werden

«Wir stellen unsere Qualität intern, aber auch extern immer wieder auf den Prüfstand.»

darum auf Bereichs-, Abteilungs- und Mitarbeiterebene heruntergebrochen, beispielsweise durch Zielvorgaben anhand von konkreten Kennzahlen.

Wie finden Sie heraus, ob die Qualität im Claraspital diesen Ansprüchen genügt?

P. E. Wir stellen unsere Qualität intern, aber auch extern immer wieder auf den Prüfstand. Wir haben uns – nach mehrjähriger Überprüfung durch die Stiftung sanaCERT – 2016 erfolgreich zwei Prüfverfahren unterzogen: der Zertifizierung für das Gesamtspital nach ISO 9001:2015 und einer Zertifizierung als Darmkrebs- und Pankreas-Krebszentrum nach der Deutschen Krebsgesellschaft (DKG). Nur wenige Spitäler in der Schweiz haben diese international anerkannten Zertifizierungen erlangt, in der Nordwestschweiz sind wir gar die Einzigen.

Wie haben Sie die Zertifizierung erlebt?

G. H. Nach fast zwei Jahren Vorbereitung wurde uns am Zertifizierungsaudit die Umsetzung und Wirksamkeit unseres Qualitätsmanagementsystems bestätigt und mit der Erteilung der Zertifikate der grosse Einsatz all unserer Mitarbeitenden belohnt. Besonders hervorgehoben haben die Auditoren unsere interdisziplinäre Zusammenarbeit, die gute Kommunikation im Claraspital, den hohen Identifikationsgrad mit dem Qualitätsmanagementsystem sowie unser hohes Qualitätsbewusstsein.

P. E. Natürlich läuft auch im Claraspital nicht immer alles rund, und Fehler passieren. Die positiven Ergebnisse der

Zertifizierung und die erfreulichen Zukunftsaussichten sind jedoch kein Zufall. Sie zeigen, dass das Claraspital sich ständig weiterentwickelt und dass her-

vorragende Arbeit geleistet wird. Dies kommt in erster Linie unseren Patienten zugute – sie können sich im Vorfeld einer Behandlung über die Richtlinien und die Qualitätsstandards unserer Arbeit informieren. So schaffen wir Vertrauen und geben unseren Patienten Sicherheit.



Dr. phil. Gabriele Hlavacek ist seit 2009 Leiterin Qualitätsmanagement des Claraspitals

Qualitätslabel – Gütesiegel für die Unternehmen

Qualität ist in aller Munde. Konsumenten suchen nach der besten, der höchsten Qualität, Produzenten und Dienstleister wollen diese bieten. Als Orientierungshilfe in der Angebotsfülle sind Qualitätslabels entstanden, Gütesiegel, die diejenigen anstreben können, die bestimmte Regeln erfüllen. Den Überblick über die Fülle der Labels zu behalten, ist aber gar nicht so einfach.

Allein in der Schweiz gibt es etwa 250 verschiedene, je nach Branche ganz unterschiedliche Gütesiegel. Die BioSuisse-Knospe für Landwirtschafts- und Gartenbaubetriebe. Der Schweizer Tourismus mit einer Vielzahl von Labels, angefangen bei Agrotourismus, Ecolabel oder Wellnessdestination. Sehr bekannt auch die Bezeichnung Swiss made, die Produkte führen dürfen, die schweizerische Wertarbeit mit einem hohen Identitätsgrad vereinen. Das Label «Friendly Work Space» im Arbeitgebermarketing. Das Label Fair Trade im Lebensmittelimport. Bei Elektrogeräten die Auszeichnung AAA. Et cetera, et cetera. Umweltaspekte werden ausgezeichnet, Soziales, Sicherheit, Herkunft und natürlich die Qualität. Schwimmschulen können sich nach aQuality.ch zertifizieren lassen, Weiterbildungsinstitutionen nach eduQua, Kinderkrippen nach Qualikita. Und auch im Gesundheitswesen gibt es Qualitätslabels. SanaCERT, die Schweizerische Stiftung für Qualitätssicherung im Gesundheitswesen, zum Beispiel.

Vom Label zum System ...

Im Gegensatz zum Gütesiegel für hochwertige Produkte oder Dienstleistungen steht das sogenannte Qualitätsmanagementsystem – wobei selbstverständlich auch dafür Label verliehen werden. Bei einem Qualitätsmanagementsystem geht es nicht nur darum, dass ein Produkt oder eine Dienstleistung bestimmte Anforderungen erfüllt, sondern auch darum, dass Prozesse und Abläufe geplant, gesteuert, überprüft und wenn nötig verbessert werden können. Mit einem Qualitätsmanagementsystem wird also nicht die Qualität des Endproduktes/der Dienstleistung überprüft, sondern die vorgängigen Abläufe so


geplant und verbessert, dass sichergestellt ist, dass man das Ergebnis erhält, das man erreichen wollte.

... und wieder zum Label

Einige Gütesiegel kann man nur erreichen, wenn das Unternehmen über ein ausgewiesenes Qualitätsmanagementsystem verfügt. Um beispielsweise von der Deutschen Krebsgesellschaft für unsere Darmkrebs- und Bauchspeicheldrüsenkrebszentren zertifiziert zu werden und das Label Viszeralonkologisches Zentrum zu erhalten, ist eine der Voraussetzungen, über ein Qualitätsmanagementsystem nach einer internationalen Norm wie ISO 9001:2015 zu verfügen.

Gar nicht so einfach also, da noch durchzublicken, wenn auf der Unternehmensbroschüre oder auf der Website gleich mehrere Labels prangen. Anerkannte Labels und externe Überprüfungen können künftige Patienten und zuweisende Ärzte dennoch unterstützen: bei der Entscheidung, welches Spital für die Behandlung gewählt wird. Das Claraspital unterzieht sich daher regelmässig national und international anerkannten Qualitätsbeurteilungen.

DKG  **Zertifiziertes
Darmkrebszentrum**

DKG  **Zertifiziertes
Pankreaskarzinom Zentrum**

**EUROPEAN
CANCER
CENTRES**  **Zertifiziertes
Viszeralonkologisches Zentrum**



OnkoZert, das unabhängige Zertifizierungsinstitut der Deutschen Krebsgesellschaft (DKG) zertifizierte 2016 das Darmkrebs- und Pankreaskarzinomzentrum des Claraspitals.

Durch ihr Zertifizierungssystem möchte die Deutsche Krebsgesellschaft die Betreuung onkologischer Patienten verbessern und ihnen in jeder Phase ihrer Erkrankung eine Behandlung ermöglichen, die sich an hohen Qualitätsmassstäben orientiert. Zertifizierte Zentren müssen jährlich nachweisen, dass sie die fachlichen Anforderungen für die Behandlung einer Tumorerkrankung erfüllen und zudem über ein etabliertes Qualitätsmanagementsystem verfügen.

2016 hat sich das Claraspital erfolgreich nach der internationalen Norm ISO 9001:2015 zertifizieren lassen.

Die QMS-Norm ISO 9001:2015 ist die weltweit führende QMS-Zertifizierung. Sie beschreibt modellhaft das gesamte Qualitätsmanagementsystem und ist Basis für den Aufbau eines umfassenden QMS. Die acht Grundsätze des Qualitätsmanagements, wie sie unter ISO 9001 beschrieben sind, lauten Kundenorientierung, Verantwortung der Führung, Einbezug der Mitarbeitenden, prozessorientierter Ansatz, systemorientierter Ansatz, kontinuierliche Verbesserung, sachbezogene Entscheidungsfindung und Lieferantenbeziehungen. Des Weiteren erhalten in der neuen ISO-Norm 9001:2015 das Ressourcen-, Wissens- und Risikomanagement einen hohen Stellenwert.

Die Stiftung SanaCERT Suisse zertifiziert das Qualitätsmanagement von Spitälern und Kliniken sowie von Einrichtungen der Langzeitpflege.

Die Arbeit an der Qualität wird anhand von Standards beurteilt. Die Überprüfung selbst erfolgt anlässlich eines Audits vor Ort. Auditoren führen einen «Peer Review» durch. Dabei beurteilen «Gleichgestellte» («Peers»; in leitender Funktion arbeitende Ärzte, Pflegefachpersonen, Verwaltungsfachleute), wie weit die Qualitätsstandards erfüllt sind und wo das Soll nicht erreicht ist. Das Auditteam formuliert bei Nichtkonformität mit den Standards präzise Auflagen und Empfehlungen. Das Claraspital liess von 2000 bis 2014 von sanaCERT die jeweils vorgelegten Standards zertifizieren. Beim letzten Audit 2014 erhielten wir 32 von 32 möglichen Bewertungspunkten.

Wer die Wahl hat...

Als Patient können Sie Ihr Wunschspital heute frei und über Kantonsgrenzen hinweg wählen. Gesundheitsanbieter müssen daher durch Qualität punkten, um Sie von sich zu überzeugen. Transparenz und objektive Beurteilungen können bei der Wahl helfen.

Qualität im Spital ist heute in aller Munde und rückt für die Öffentlichkeit, und vor allem für Patienten und zuweisende Ärzte, immer mehr ins Zentrum ihres Interesses. Für die Medien – ob Fachmedien, Publikumszeitungen oder Social Media – ist Qualität heute ein Topthema. Gleichzeitig wird mit Plattformen wie www.spitalfinder.ch, www.welches-spital.ch und dergleichen ein Vergleichsportal nach dem anderen im Internet aufgeschaltet. Die Patienten kann die Tendenz freuen. Nur: Worauf sollen sie achten, um das für sie optimale Spital zu finden?

Viele Angaben auf Vergleichsseiten schaffen eher Verwirrung statt Transparenz wie Recherchen, zum Beispiel des Konsumentenmagazins «Espresso» des Schweizer Radios SRF, zeigen. Werte wie hohe Mortalitätszahlen beispielsweise machen nur Sinn, wenn sie im Kontext beurteilt werden, etwa im Hinblick auf die Spezialisierung eines Spitals. Zumal Patienten eine Qualitätsbeurteilung der besten Medikamente, Operationen, Therapien meist nicht selbst bestimmend und unabhängig vornehmen können.

Doch obwohl die Informationen auf den Portalen oftmals verwirrend sein können und diese noch in den Kinderschuhen stecken: Sie können gute Informationen für das Gespräch mit dem zuweisenden und dem operierenden Arzt liefern. Die Empfehlung des Hausarztes kann ebenso bei der Entscheidung weiterhelfen wie Erfahrungen aus dem persönlichen Umfeld. Gerade Letztere können sehr wertvoll sein, denn obgleich meist keine medizinischen Experten, können Angehörige und Bekannte die Qualität eines Spitals aus ihrer Warte beurteilen und Sie damit in der Wahl eines Spitals unterstützen.

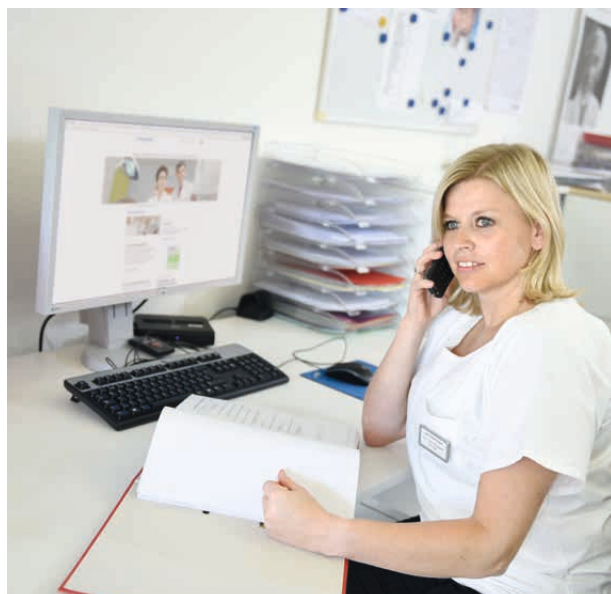


Als Patient im Claraspital

Ein Aufenthalt im Spital ist in der Regel ungewohnt, wirft Fragen auf und kann verunsichern. Strukturierte und standardisierte Abläufe geben Sicherheit. Qualität in der Behandlung heisst im Claraspital, dass Patienten von solchen profitieren – ihre Therapie aber dennoch ganzheitlich ist und individuell auf ihre Bedürfnisse abgestimmt wird. Ein Beispiel.



1 M. D., eine rüstige Rentnerin, verspürt seit ein paar Tagen, besonders nach den Mahlzeiten, immer wieder Schmerzen in der oberen Bauchregion. Vorsichtshalber sucht sie ihren Hausarzt auf. Dieser vermutet bei ihr Gallenblasensteine und meldet sie für eine weitere Abklärung im Claraspital an.



2 Bald darauf kontaktiert eine ambulante Case Managerin des Claraspitals M. D., um mit ihr einen Sprechstundentermin zu vereinbaren und um abzuklären, ob sämtliche benötigten Unterlagen vorhanden sind. Die genauen Auskünfte der Case Managerin findet M. D. sehr beruhigend.

3 Eine Ultraschalluntersuchung im Bauchzentrum des Claraspitals bestätigt das Vorhandensein von Gallensteinen, weshalb der Arzt der Patientin zu einer kleinen Operation rät, bei der die Gallenblase entfernt werden soll. M. D. hat viele Fragen und lässt sich vom Arzt ausführlich über den Ablauf der Operation, die Heilungschancen und die Risiken aufklären. Schliesslich entscheidet sie sich für den Eingriff.





4 Am Morgen der Operation meldet sich M. D. zu vereinbarter Zeit im Claraspital. Eine Patientenbegleiterin begrüsst sie und bringt sie in ihr Zimmer auf der Pflegestation. Dort werden die Vorbereitungen für die Operation getroffen und M. D. erhält ein leichtes Beruhigungsmittel. Anschliessend wird M. D. in den Operationsbereich gefahren.

5 Nachdem die Anästhesie eingeleitet ist, beginnt der Operateur mit dem Eingriff und entfernt die Gallenblase. Die Operation verläuft reibungslos und ohne Komplikationen, was so auch im Operationsbericht stehen wird. Danach wird M. D. zunächst in den Aufwachraum, anschliessend zurück in ihr Zimmer auf der Pflegestation gebracht, wo sie sich erholen kann.



6 Auf der Pflegestation wird M. D. sorgfältig versorgt und überwacht. Es geht ihr bereits wieder so gut, dass der verantwortliche Chirurg am Abend entscheidet, dass M. D. bereits am nächsten Tag wieder nach Hause kann.



7 Am nächsten Morgen kontrolliert der Stationsarzt M. D.s Operationswunde, fragt nach ihren Schmerzen und bespricht mit ihr die verschiedenen Möglichkeiten der Schmerzbehandlung. M. D. fühlt sich gut, sodass ihrer Entlassung nach dem Abschlussgespräch mit dem behandelnden Arzt nichts mehr im Wege steht. Der Stationsoberarzt bereitet den Entlassungsbrief, das Arztzeugnis und die Rezepte für sie vor.

Qualität bedeutet für mich...



Im Kopf verankertes Prozessdenken

« Der Bereich Technik und Sicherheit kann auf eine komplette Dokumentation aller Prozesse zurückgreifen. Das ist bei Aufgaben wie beispielsweise Möbelumzug sehr nützlich – es geht kein Schritt vergessen. Das Prozessdenken ist mittlerweile im Kopf verankert: Wenn wir beim wöchentlichen Rapport auf Unklarheiten stossen, nehmen wir das in unsere Prozesse mit auf. Die Zertifizierung war für uns Gelegenheit, eine externe Rückmeldung zu bekommen. Diese fiel sehr positiv aus, insbesondere bei einem Aspekt: Wir haben eine Checkliste für die Instandhaltung unserer Patientenzimmer entwickelt. Da meinte der Auditor, so etwas Schlaues habe er noch nicht einmal in den über 200 Hotels, die er überprüft, gesehen. »

Alexander Lais
Stv. Leiter Werkstätten und Qualitätsbeauftragter Technik und Sicherheit Claraspital



Maximale Leistung erbringen

« Für mich heisst Qualität, dass wir maximale Leistung erbringen und das von unseren Patienten auch so wahrgenommen wird. Die Qualität im Claraspital zeigt sich vor allem an der hohen Zufriedenheit unserer Patienten und deren Familien und unserer Mitarbeitenden. Weil darüber gesprochen wird, geniesst das Claraspital in der Region einen guten Ruf – ein gutes Zeichen. Dass wir uns nach ISO zertifiziert haben, bringt den Patienten einen weiteren Anhaltspunkt, die Qualität hier am Claraspital einzuschätzen und eine Entscheidung bei der Spitalwahl zu treffen. In der Pflege hat die Zertifizierung uns dazu animiert, bestehende Prozesse und Abläufe zu überprüfen und noch stärker für alle Kollegen sichtbar und transparent zu machen. »

Marina Fluri
Stationsleiterin Claraspital



Direkt miteinander kommunizieren

« Qualität im Claraspital zeigt sich für mich ganz besonders in der exzellenten Zusammenarbeit zwischen unseren Abteilungen. Natürlich ist die Fachkompetenz der Einzelnen notwendig, aber nur als Team schaffen wir Qualität. Unser Spital bleibt grössenmässig überschaubar und jeder kennt jeden, was uns eine unkomplizierte und gute und vor allem persönliche Kommunikation erlaubt – die Basis guter Zusammenarbeit. Die direkte Kommunikation hilft bei unseren Arbeitsprozessen, aber auch der informelle Aspekt ist sehr wertvoll. Man läuft den Kollegen hier oft über den Weg, trifft sie beim Mittagessen oder beim Kaffee und tauscht sich aus. Unsere Patienten können von unseren kurzen und direkten Kommunikationswegen nur profitieren. »

Dr. med. Marc-Olivier Guenin
Leitender Oberarzt Viszeralchirurgie



Gemeinsames Erarbeiten statt Top-down-Vorgaben

« Die Zertifizierung nach ISO hat sich für unsere Abteilung mehr als gelohnt. Besonders bemerkenswert war die Bereitschaft für Veränderungen, die es im Rahmen der Zertifizierung zu implementieren galt. Diese sind als Notwendigkeit erkannt und anhand der ISO-Kernelemente «Kundenorientierung», «Prozessdenken» und «kontinuierliche Verbesserung» gemeinsam entwickelt worden. Durch eben dieses gemeinsame Erarbeiten – eine Denkweise, die im oft hierarchisch geprägten Gesundheitswesen nicht selbstverständlich ist – wurde eine breitere Akzeptanz geschaffen. Ein Beispiel aus dem Bereich Anästhesie ist der Therapieprozess bei Schmerz. Dort wurde mit der Einführung einer systematischen Therapie, die nach Bedarf individualisiert werden kann, die Ausgangslage für ein standardisiertes Vorgehen in der Schmerztherapie geschaffen. »

Dr. med. Cyril Rosenthaler
Chefarzt Anästhesie Claraspital



Erstklassiges kulinarisches Angebot

« Qualität bedeutet, dass wir zuhören und den Willen haben, uns zu verbessern. Dafür gehe ich als Küchenchef auch mal persönlich bei den Patienten im Zimmer vorbei und wir suchen gemeinsam nach einer Lösung. Qualität setzt für mich gut ausgebildete Mitarbeitende, ein modernes technisches Equipment und hochwertige Lebensmittel voraus. Wir wollen hier alle Leistungen so weit wie möglich optimieren – sowohl in der Herstellung als auch im Ergebnis. Mein Gastronomieteam und ich haben den Anspruch, unseren Patienten ein erstklassiges kulinarisches Angebot zu bieten, auch wenn dem Patient Schonkost verordnet wurde. Schonkost heisst bei uns, dass Patienten denselben schmackhaften Menüplan geniessen können, einfach in leicht abgewandelter Form. Bei unseren Menüs legen wir Wert auf saisonale und regionale Lebensmittel, Vitamine und Nährwerte sowie Abwechslung und Optik. »

Hermann Fritz
Leiter Küche Claraspital



«Ein Bild, bestehend aus verschiedenen Mosaiksteinen»

Der Arbeitsmediziner Dr. Andreas Flückiger leitet als Chief Occupational Health Officer den Gesundheitsschutz bei Roche. Gleichzeitig ist Dr. Andreas Flückiger als Verwaltungsrat des Claraspitals aktiv und betreut in dieser Funktion die Dossiers «Qualität» und «Hygiene». Wir haben ihn gebeten, mit seiner Erfahrung und mit seiner professionellen Brille einen Blick auf die Qualität des Claraspitals zu werfen, und präsentieren Ihnen nachfolgend ein paar seiner Aussagen.

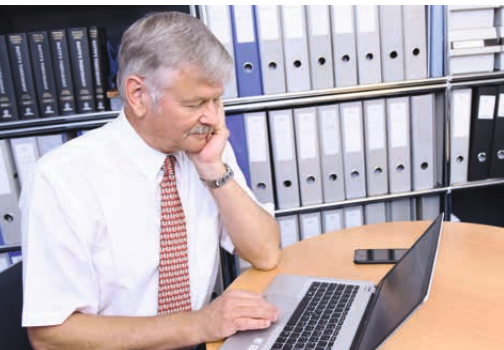
«Das Gesundheitswesen befindet sich heute stark im Wandel. In diesem Umfeld eine starke Position zu behaupten, ist für ein Haus wie das Claraspital nur durch einen hohen Grad der Spezialisierung möglich. Im Claraspital sind das die Zentren «Bauch» und «Tumor» sowie wichtige, ergänzende Spezialitäten wie Urologie, Pneumologie/Thoraxchirurgie, Kardiologie und Gynäkologie/Gynäkologische Onkologie.»

«Das Claraspital ist seit vielen Jahren Ausbildungsspital – ein Ausdruck dafür, dass das Claraspital sich seiner gesellschaftlichen Verantwortung bewusst ist. Seit ein paar Jahren betreibt das Claraspital auch eine eigene Abteilung für Klini-

sche Forschung und ist seit 2015 offiziell «universitäres Lehr- und Forschungsspital der Universität Basel.»

«Die besten Ärzte und überzeugende Kennzahlen zu haben, reicht für eine hohe Qualität nicht aus: Die Erwartungen unserer Patienten sind erst dann erfüllt, wenn sie rundum optimal medizinisch behandelt sowie kompetent und liebevoll gepflegt werden.»

«Das Claraspital genießt seit Langem den Ruf, in seinen Schwerpunkten regional und überregional führend zu sein. Bei den Zertifizierungen hat das Claraspital auch von den externen Auditoren viel Lob für seine hohe Qualität geerntet.



So etwas lässt sich nicht in kurzer Zeit erreichen, dazu braucht es eine lange Tradition. Diese geht auf frühere Generationen von Ärzten zurück und – in ganz besonderem Mass – auch auf eine ausgezeichnete Tradition der Pflege und des Umgangs miteinander. Der Geist, den die Ingenböhler Schwestern tief in unserem Spital verankert haben, lebt bis heute weiter und ist deutlich spürbar.»

«Unsere historisch gewachsene Qualität ist wie ein Bild, bestehend aus verschiedenen Mosaiksteinen. Um diese Qualität kontinuierlich weiterzuentwickeln, müssen wir analysieren, wie unser Mosaik künftig aussehen soll, wo Steine fehlen oder auch locker geworden sind. Das Claraspital hat

sich daher bereits vor vielen Jahren entschlossen, ein formales Qualitätsmanagement aufzubauen.»

«Mit der erfolgreichen ISO-Zertifizierung erfüllt das Claraspital nun darüber hinaus internationale Standards und Erwartungen – ein Qualitätssiegel für ein hochspezialisiertes Spital mit Forschungstätigkeit. Die Zertifizierungen zeigen, dass wir unsere Leistungen von unabhängigen Experten regelmässig überprüfen lassen. Dies gibt unseren Patienten ein zusätzliches Gefühl des Vertrauens.



Für Krebspatienten:

umfassendes und interdisziplinäres Therapiekonzept



Onkologische Zentren mit festgelegtem qualitativem Anspruch sollen Patienten in jeder Phase ihrer Erkrankung stützen und begleiten. Der Grundgedanke dabei ist eine interdisziplinäre, individuelle Patientenbehandlung.

Etwa 35 000 Menschen erkranken in der Schweiz jedes Jahr an Krebs. Eine solche Diagnose kommt meist unerwartet und löst verständlicherweise Sorgen, Angst und Verunsicherung bei den Betroffenen aus. Erfreulicherweise werden die Diagnose- und Behandlungsmöglichkeiten bei einer Krebserkrankung immer vielfältiger und wirksamer.

Entscheidend für eine erfolgreiche Behandlung ist jedoch die optimale Zusammenarbeit aller beteiligten medizinischen Disziplinen – zum Wohl des Patienten. Das hochspezialisierte Bauch- und Tumorzentrum des Claraspitals will Patienten eine Anlaufstelle bieten, die über ein umfassendes und interdisziplinäres Therapiekonzept für Krebspatienten verfügt. «Wir wollen Patienten die Sicherheit geben, dass sie bei uns auf höchste Behandlungsqualität vertrauen können», sagt Prof. Dr. med. Markus von Flüe, Leiter der Chirurgischen Klinik und des Bauchzentrums.

Dreimal pro Woche findet eine interdisziplinäre Tumorkonferenz statt. Das Krankheitsbild jedes einzelnen Patienten wird dabei gemeinsam besprochen und der Therapieplan für seine Behandlung im Team festgelegt. Der Patient und seine Erkrankung stehen so im Mittelpunkt der gesamten Behandlung. Die Radiologen demonstrieren dabei die rele-

vanten Röntgenbefunde, die Pathologen nehmen Stellung zu den Gewebeuntersuchungen und die Chirurgen, medizinischen Onkologen und Radioonkologen diskutieren gemeinsam die Therapiestrategie, die vielfach eine chirurgische, strahlentherapeutische und chemotherapeutische Behandlung kombiniert. Auch Haus- und behandelnde Ärzte können teilnehmen und weitere wichtige Aspekte wie Familiensituation und soziales Umfeld einbringen.

Die Behandlungskonzepte am Claraspital basieren seit jeher auf neuesten wissenschaftlichen Erkenntnissen. «2015 haben wir am Claraspital eine eigene Forschungsabteilung aufgebaut – trotz unserer vergleichsweise kleinen Grösse», so Prof. Dr. med. Dieter Köberle, Leiter der Medizinischen Klinik und des Tumorzentrums. «Denn im Sinn einer Spitzenmedizin wollen und müssen wir für unsere Patienten noch intensiver und stärker forschen als bisher.»

Die Deutsche Krebsgesellschaft (DKG), die sich seit Jahren für ein dreistufiges Modell der Krebsversorgung einsetzt, zertifizierte 2016 zwei Zentren des Claraspitals und attestiert uns damit eine Behandlung gemäss international anerkannten Qualitätsrichtlinien.



Interview mit PD Dr. med. M. Bolli, Leitender Arzt Viszeralchirurgie und ärztlicher Koordinator Darmkrebs- und Bauchspeicheldrüsenkrebszentrum

Herr Dr. Bolli, welche Vorteile habe ich als Patient von einem zertifizierten Tumorzentrum?

Wenn Sie als Patient zu uns kommen, werden Sie von Ärzten verschiedener Fachrichtungen behandelt, die sehr eng zusammenarbeiten. Alle beteiligten Spezialisten tauschen sich sehr intensiv und regelmässig über Ihre Situation als Patient aus und suchen die auf Ihre Bedürfnisse abgestimmte und für Sie optimale Behandlung. Die Zusam-



menfassung unserer Spezialdisziplinen in ein Bauchzentrum und ein Tumorzentrum ermöglichten einen ganzheitlichen medizinischen Ansatz, bei dem Sie als Patient im Zentrum stehen – und auch in jeden Schritt einbezogen werden.

2016 hat sich das Claraspital als Darmkrebs- und Pankreaskarzinomzentrum zertifizieren lassen. Warum?

Zum einen ist die Zertifizierung durch die Deutsche Krebsgesellschaft derzeit für Patienten das beste neutrale Qualitätsmerkmal für eine gute onkologische Versorgung. Zum anderen konnten wir uns im Zuge der Zertifizierung auch intern weiterentwickeln.

Wir haben viele Abläufe noch besser strukturiert und vermehrt auch standardisiert. Damit stellen wir sicher, dass jeder Patient gut diagnostiziert und behandelt wird.

Welche Anforderung der Zertifizierung fanden Sie noch sinnvoll?

Eine Auflage der Deutschen Krebsgesellschaft bezieht sich auf wissenschaftliche Tätigkeiten. Wir haben im Claraspital ein grosses Interesse an neuen Erkenntnissen und Innovationen und wollen mit unseren Projekten auch mit anderen Schweizer und internationalen Spitälern zusammenarbeiten. Die Zertifizierung gab diesem Aspekt einen hohen Stellenwert – und

uns eine grosse Motivation, unseren Weg weiterzuverfolgen.

Was bedeutet die Zertifizierung der Deutschen Krebsgesellschaft für Ihre zukünftige Arbeit?

Wir haben als erstes Spital der Nordwestschweiz die international akzeptierten Qualitätsrichtlinien erfüllt, was uns sehr freut und hoffentlich das Vertrauen der Patienten in unsere Arbeit weiter stärkt. Auf Lorbeeren ausruhen können wir uns nicht: Als zertifiziertes Zentrum müssen wir regelmässig und in anonymisierter Form Qualitätsnachweise erbringen und im internationalen Vergleich bestehen.

Der Patient im Mittelpunkt

Unsere Patienten geben Auskunft darüber, wie gut wir in ihren Augen unsere Arbeit machen, ob wir erfüllen, was wir uns auf die Fahne geschrieben haben, und wo wir uns verbessern können. Wir müssen nur zuhören.



Ein spezielles Lob für die kompetente und ehrliche Aufklärung durch den Arzt.

«Meine Mutter war eben ein paar Tage bei Ihnen», schreibt S. L. «Die Operation ist bestens verlaufen, die Pflegenden waren sehr freundlich, das Essen top. Alles ist gut. Schön wäre allerdings, sie hätte die Eintrittsinformationen und auch das Aufklärungsformular auf Französisch erhalten.» Solche und andere Rückmeldungen treffen täglich bei den Mitarbeitenden unseres Qualitätsmanagements ein.

«Jede Meinung zählt»

Jeder stationäre Patient erhält bei seinem Eintritt ins Claraspital einen offenen Fragebogen, auf dem er festhalten kann, was er zu seinem Aufenthalt anmerken möchte. Gut 12 Prozent unserer Patienten machen von dieser Möglichkeit Gebrauch, vergangenes Jahr waren das etwa 1350 Rückmeldungen. Diese hohe Zahl lässt eine aussagekräftige statistische Auswertung zu. Erfreulicherweise fühlen sich viele unserer Patienten bei uns gut aufgehoben und sind mit der medizinischen und pflegerischen Behandlung sehr zufrieden, sodass wir seit einigen Jahren eine Patientenzufriedenheit von über 97 Prozent erreichen. Rückmeldungen erfolgen natürlich oft auch mündlich. So merkt beispielsweise eine Patientin an, es wäre schön,

Es ist schön zu sehen, wie Sie Ihren Beruf mit Leidenschaft, Geschicklichkeit und Professionalität ausüben. Das Motto «In besten Händen» passt perfekt zu Ihnen.

wenn ihr ein Kaffee angeboten würde, ein anderer weist darauf hin, dass die Lüftung nicht optimal eingestellt ist. Kann ein Wunsch sofort erfüllt werden, sorgen unsere Mitarbeitenden umgehend dafür. Ansonsten

nehmen sie die mündlichen Rückmeldungen auf und leiten sie an unser Qualitätsmanagement zur Abklärung weiter.

Nicht nur Patienten haben übrigens die Möglichkeit, Anregungen zur Steigerung der Patientenzufriedenheit zu liefern und Verbesserungsvorschläge zu machen. Über 500 Ideen sind seit seiner Einführung über das Mitarbeitervorschlagswesen ClaraOptima eingegangen – bei 60 Prozent wurde eine Massnahme definiert und umgesetzt. Beispiele dazu sind ein Notfallpflegeset auf allen Stationen für Patienten oder einzelne Duschgels, bessere Beschriftungen von Räumen, Grusskarten über unsere Website versenden, Aufstellen von Wasserspendern in Wartezimmern oder Spiegel im Gang zur besseren Einsicht.

«Wir nehmen Kritik ernst und freuen uns über Anregungen», sagt Dr. Gabriele Hlavacek, Leiterin Qualitätsmanagement

Jeden Tag persönlich zum Menüangebot beraten zu werden, habe ich als grossen Service empfunden.

Die verschiedenen Behandlungsmethoden, die in der Physiotherapie an mir durchgeführt wurden, haben mir eine starke Besserung gebracht.

am Claraspital. «Ausserdem ist uns sehr wichtig, dass jeder, der uns ein Feedback gibt, auch eine Antwort erhält.» Jedes Schreiben wird beantwortet, jeder kritischen Bemerkung nachgegangen und abgeklärt, was vorgefallen ist. Danach werden Verbesserungsvorschläge entwickelt und die Umsetzung überprüft. Eine Verbesserung zum Beispiel sind die Zuständigkeitstafeln in den Zimmern. So weiss jeder Patient, wer an diesem Tag für ihn zuständig ist.

«Wir sind uns aber bewusst, dass es immer noch Verbesserungspotenziale gibt. Patientenrückmeldungen geben uns eine individuelle, persönliche Wahrnehmung und Sicht auf die Dinge wieder», sagt Dr. Gabriele Hlavacek, «aber jede einzelne kann auf einen Ablauf, einen Aspekt hindeuten, der noch besser gestaltet werden kann.» S. L. war nicht die Einzige, die darauf hinwies, dass im Claraspital immer mehr nicht deutschsprachige Patienten betreut werden. Schon bald wurden daher die wichtigsten Unterlagen in diverse Sprachen übersetzt, Mitarbeitersprachkurse organisiert und verschiedene Dolmetscherdienste besser etabliert. «Wenn man krank ist und sich nicht wohlfühlt, ist es umso wichtiger, sich willkommen und verstanden zu wissen», sagt Gabriele Hlavacek. S. L.s Mutter muss sich hoffentlich nicht so bald wieder im Claraspital behandeln lassen. Falls doch, wird sie an der Patientenaufnahme sicher mit einem freundlichen «Soyez la bienvenue» begrüsst.

Systematische Zufriedenheitsmessungen

Über die individuellen Rückmeldungen hinaus versucht das Claraspital, die Patientenzufriedenheit systematisch zu er-

Das servierte gute Essen werde ich als alleinstehende 80-jährige vermissen.

fassen. Einerseits um Themenfelder für Verbesserungen zu eruieren, andererseits um die eigenen Ergebnisse mit denen andere Spitäler zu vergleichen.

Ein externes Unternehmen führt in unserem Auftrag eine ausführliche anonyme Befragung unserer Patienten durch. Monatlich werden jeweils 150 stationäre Patienten angeschrieben, insgesamt 1800 Patienten pro Jahr. Die Resultate sind sehr positiv: Im Vergleich mit anderen, mittelgrossen Chefarztspitälern, aber auch mit den Basler Spitälern schneidet das Claraspital sehr gut ab.

Eine weitere Patientenzufriedenheitsmessung führt der Nationale Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) durch. Das Claraspital schreibt jeweils alle im September ausgetretenen Patienten an. Die Ergebnisse des Claraspitals lassen sich sehen: 95,1 Prozent unserer Patienten würden für dieselbe Behandlung wieder ins Claraspital kommen; 93,8 Prozent der Patienten waren zufrieden mit der Qualität der Behandlung. 94,4 Prozent erhielten eine verständliche Antwort, wenn sie einem Arzt eine Frage stellten; 92,9 Prozent, wenn sie einer Pflegefachperson eine Frage stellten; und 95,7 Prozent der Patienten finden, dass sie während ihres Spitalaufenthalts mit Respekt und Würde behandelt wurden.

Das Austrittsgespräch hat mir zudem Mehrwert geliefert, da ich dort Fragen stellen konnte, die sich im Laufe des Morgens ergeben haben.

Das Essen ist vielseitig und sehr gut. Es gibt viele Kantinen und Restaurants, die bei euch etwas abschauen könnten.

Gratulation zu Ihrem aufgestellten und kompetenten Team von Ärztinnen und Ärzten.

Ich spürte den guten Geist, der hier herrscht, sofort.

Besonders beeindruckte der Umgang mit meiner Zimmergenossen, einer sehr betagten Dame, die zeitweise die Orientierung verloren hatte. Der Umgang mit ihr von Seiten des Personals war ebenso liebe- wie humorvoll. Nie fehlte der Respekt, was eine wohltuende Wirkung auf die Patientin hatte.

Bewundernswert, wie Mitarbeiter mit den schwierigen Situationen und Patienten umgehen.

Der gesamte Ablauf, von den präoperativen Untersuchungen, den Vorbesprechungen zu Anästhesie und Operation mit Nachsorge war für mich insgesamt sehr positiv.

Die tägliche Arztvisite hat mir viel Sicherheit gebracht zu wissen, dass ich hier angemessen und wirksam behandelt werde.

Notfallaufnahme: Vollste Zufriedenheit, allerbeste Referenzen medizinisch.

Reinigungspersonal ist sehr geschult im Umgang mit den Patienten.

Das Gesundheitswesen wird elektronisch

Gemäss Statistik entscheiden sich etwa zwei Drittel aller Patienten aufgrund der Empfehlung ihres Hausarztes für ein Spital. Ein guter, kollegialer Austausch unterstützt eine vertrauensvolle Zusammenarbeit zwischen zuweisenden Ärzten und Spital. Moderne Informations- und Kommunikationstechnologien können dabei helfen.

Herr P. H. leidet seit einigen Tagen an Durchfall und hat rapide abgenommen. An einem Samstag fühlt er sich so schwach und elend, dass er schliesslich die Claraspital-Notfallstation aufsucht. Nach einer ersten Untersuchung ist klar, dass die zuständigen Ärzte der Notfallstation ihn im Claraspital behalten möchten, um ein paar Abklärungen machen zu können. P. H. stimmt zu und nennt Dr. M. als seinen langjährigen Hausarzt. Am Montagmorgen kommt dieser in seine Hausarztpraxis. Er geht seine E-Mails durch und liest, dass sein Patient P. H. übers Wochenende hospitalisiert wurde. Da P. H. sein Einverständnis zum elektronischen Austausch mit seinem Hausarzt gegeben hat, informiert sich der Arzt rasch im ClaraPortal. Dort stehen Röntgenbilder, EKGs und Berichte über Herrn P. H.s Zustand elektronisch bereit. Dr. M. sieht auch, dass P. H. inzwischen wieder aus dem Spital entlassen wurde. Ein Blick auf seinen Wochenplan zeigt ihm, dass P. H. bereits am nächsten Tag zur Nachuntersuchung zu ihm kommt. Als P. H. zum Termin erscheint, kann Dr. M. gut vorbereitet die weitere Behandlung mit ihm besprechen.

Ein reibungsloser, zeitnaher ärztlicher Austausch, wie ihn sich die meisten zuweisenden Ärzte und Patienten wünschen: Der zuweisende Hausarzt als Vertrauensperson des Patienten soll bestmöglich und zeitnah informiert sein und im fordernden Praxisalltag idealerweise entlastet werden, gleichzeitig muss der Schutz der Patientendaten oberste Priorität geniessen.

Die Digitalisierung bestimmt heute zunehmend unser aller Leben – auch in der Medizin. Dies hat durchaus auch Vorteile. Auch der Bund hat die Bedeutung des elektronischen Datenaustauschs im Gesundheitswesen erkannt. Die eHealth-Strategie des Bundes sieht bis 2017 die schweizweite Einführung von elektronischen Patientendossiers vor.

Die Bedürfnisse von zuweisenden Ärzten haben das Claraspital bereits früh dazu motiviert, im Einklang mit der eHealth-Strategie ein modernes elektronisches Informationssystem zu entwickeln: Innerhalb von fünf Monaten wurde die elektronische Ärzteplattform ClaraPortal entwickelt, in einer sechsmonatigen Pilotphase mit zuweisenden Ärzten getestet und Ende 2013 erfolgreich in Betrieb genommen.

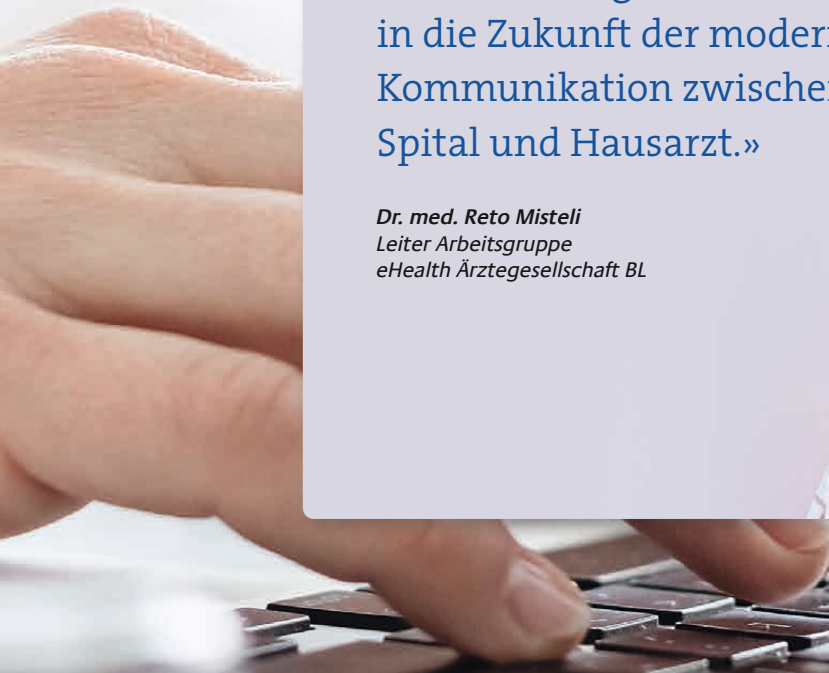
Das ClaraPortal bietet zuweisenden Ärzten eine neue Plattform für den raschen Informationsaustausch. Sie erhalten direkten Einblick in die Betreuung und Behandlung der Patienten und werden in die Behandlungskette im Spital miteingebunden.

Gibt der Patient sein Einverständnis, werden seine zuweisenden und behandelnden Ärzte ab dem Eintritt ins Spital umgehend über Aufenthalt, Eintrittsgrund, Diagnosen, Laborergebnisse etc. informiert. Röntgenberichte und -bilder wie auch diverse Befunde und Behandlungsberichte werden unmittelbar nach ihrem Abschluss ins Portal übertragen.



«Mit dem neuen Ärzteportal geben wir jedem zuweisenden Arzt die Möglichkeit, gebündelte Informationen über seine im Claraspital hospitalisierten Patienten online abzurufen. Schnell, rasch, umfassend und vollständig.»

*Yves Laukemann
Leiter Informatik Claraspital*



«Ein hoffnungsvoller Schritt in die Zukunft der modernen Kommunikation zwischen Spital und Hausarzt.»

*Dr. med. Reto Misteli
Leiter Arbeitsgruppe
eHealth Ärztesgesellschaft BL*



Spitalhygiene für Patientensicherheit

Wer ins Spital kommt, möchte sich gesund pflegen lassen. Dennoch ist ausgerechnet in Spitälern die Gefahr hoch, sich mit Keimen anzustecken. Dabei könnten laut Spitalhygienikern zwei Drittel solcher Infektionen durch konsequente Hygienemassnahmen vermieden werden. Das Claraspital hat sich das Ziel gesetzt, spitalerworbenen Infektionen wirksam vorzubeugen.

Um das Ziel «null spitalerworbene Infektionen» zu erreichen, ist – so banal das klingt – die Händehygiene eine der wichtigsten Massnahmen. Im Claraspital sind Spender für Händedesinfektionsmittel daher überall dort gut sichtbar angebracht, wo sie im Alltag gebraucht werden. Entsprechend liegen die Verbrauchswerte der Händedesinfektionsmittel für die einzelnen Abteilungen auch deutlich über international publizierten Durchschnittswerten – ein guter Qualitätsindikator.

Andere Qualitätsindikatoren betreffen die Anzahl der von multiresistenten Keimen besiedelten Patienten oder die Anzahl der Wundinfektionen. Dabei ist zu beachten, dass diese Resultate nicht ausschliesslich von bestimmten Handlungen abhängen, sondern von einer Vielzahl von Faktoren und Zusammenhängen. Die Zunahme der Antibiotikaresistenzen beispielsweise hängt von zwei Faktoren ab: dem Antibiotikakonsum auf Patientenebene und der Übertragung von Keimen zwischen Patienten. Gegen den übermässigen und falschen Gebrauch von Antibiotika hat das Claraspital mit dem «Antibiotic Stewardship Program» eine Strategie zum rationalen Einsatz von Antibiotika mit günstigem Einfluss auf Resistenz-, Kosten- und Verbrauchsentwicklung etabliert.

Auch im modernen Klinikalltag kann die Wirksamkeit von Hygienemassnahmen nur durch konkrete regelmässige Messungen überprüft werden. Das Claraspital beteiligt sich daher auf nationaler Ebene am Projekt «Surgical Site Infection Surveillance». Im Rahmen dieses Projekts werden Wundinfektionen nach diversen chirurgischen Eingriffen standardisiert erfasst. Um eine zuverlässige Aussage zu den Infektionen zu erhalten, erfolgt nach allen Operationen eine Infekterfassung nach Spitalentlassung. Bei den erhobenen Daten weist das Claraspital eine deutlich tiefere Infektionsrate aus als der schweizerische Vergleich. In regelmässigen Schulungen werden den Mitarbeitenden Arbeitsanweisungen und Händedesinfektion in Erinnerung gerufen. Als weitere Qualitätsindikatoren wird die Einhaltung der Hygienerichtlinien durch regelmässige Hygienevisiten und Begehungen auf den Abteilungen überprüft.





Interview mit Manfred Reinarz, Leiter Spitalhygiene



Herr Reinarz, was ist Ihr persönlicher Anspruch als Leiter der Spitalhygiene im Claraspital?

Wichtig ist für mich, dass Patienten vor zusätzlichen Infektionen im Spital geschützt werden und dass bewiesene Hygienemassnahmen zielgerichtet umgesetzt werden.

Wie lauten Ihre Empfehlungen bei Erregern, die besonders leicht übertragen werden können?

Liegen Keime mit einem erhöhten Übertragungspotenzial vor oder sind sie für den Patienten besonders gefährlich, leiten wir über die Basishygiene hinausgehende zusätzliche Hygienemassnahmen ein. Gegen Erkrankungen wie zum Beispiel Noroviren und Influenza sind dies Isolationsmassnahmen, bei Influenza kann man zusätzlich mit einer Impfung vorbeugen.

Müssen wir uns im Claraspital vor sogenannten «superbugs» – Bakterien, gegen die es keine gut wirksame Antibiotikatherapie mehr gibt – fürchten?

Multiresistente Erreger steigen weltweit an. Meistens werden sie importiert, in mehr als 80 Prozent der auftretenden Fälle bringen Patienten diese Erreger mit ins Spital. Diese Keime können von uns aber wirksam bekämpft werden, indem wir die Übertragung durch Hygienestandards und Isolationsmassnahmen verhindern.

Was kann der Spital- oder Hausarzt tun, um die Entstehung und Übertragung von resistenten Problemkeimen zu verhindern?

Oftmals liegt es an der Erwartungshaltung von Patienten oder Angehörigen, dass vorschnell antibiotisch therapiert wird. Die Folgen eines übermässigen Einsatzes von Antibiotika hat individuelle und ökologische Effekte, die sehr rasch klinische Folgen nach sich ziehen können und langfristig die Antibiotikatherapie verteuern, vor allem aber unwirksam machen. Die beste, einfachste und kostengünstigste Methode, um eine Übertragung von Keimen zu verhindern, ist übrigens nach wie vor eine korrekte hygienische Händedesinfektion!



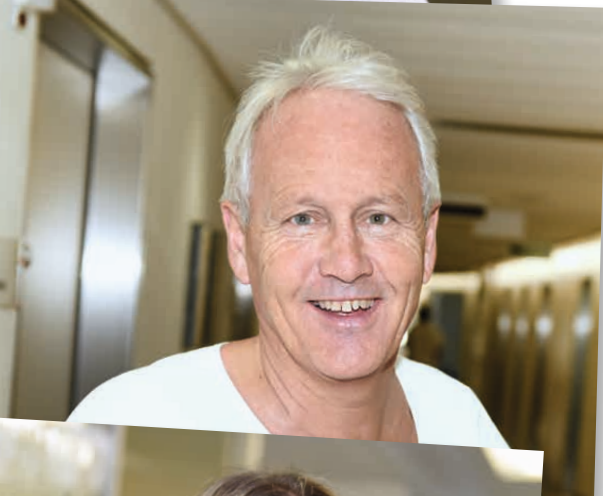
In besten Händen

Im Claraspital können Sie sich vertrauensvoll in die Hände unserer Mitarbeitenden begeben. Diese prägen unser Haus durch ihre Leistungsbereitschaft, den wertschätzenden Umgang – und ihr Bewusstsein für eine hohe Qualität.

Was vielen Patienten und Besuchern im Claraspital auffällt: Jeder Mitarbeitende grüsst – neben Patienten und Besuchern natürlich – auch jeden anderen Mitarbeitenden aller Abteilungen und Hierarchiestufen. Eine kleine Geste – und doch so wichtig. Sie wird jedem Claraspital-Mitarbeitenden als Teil unserer Kultur am ersten Tag mit auf dem Weg gegeben.

Es gibt viele Gründe, im Claraspital zu arbeiten. Wir sind ein hochspezialisiertes, renommiertes Privatspital, Lehr- und Forschungsspital der Universität Basel, anerkannte Weiterbildungsstätte (Notfall, Anästhesie, Intensivstation u.a.) und bieten eine strukturierte Personalentwicklung (Kaderschulungen, Mitarbeitergespräche, Coachings etc.). Darüber hinaus schaffen wir für unsere Mitarbeitenden ein Arbeitsumfeld, in dem sie sich sowohl beruflich wie menschlich entfalten können.

Was Mitarbeitende aber darüber hinaus ganz besonders schätzen, ist die Wertekultur und -orientierung, die sie im Claraspital finden.





Der Mensch steht hier im Mittelpunkt, und damit ist nicht nur der Patient gemeint, sondern auch alle Menschen, die hier arbeiten. Die Claraspital-«Kulturkriterien» – erarbeitet durch alle Mitarbeitenden im Haus – drücken am besten aus, wie wir unsere tägliche Arbeit und unser Zusammenarbeiten gestalten wollen: gemeinsam, kompetent und verantwortungsbewusst.

Mitarbeiterzufriedenheit

Ein ganz zentrales Qualitätsziel des Claraspitals ist die Zufriedenheit der Claraspital-Mitarbeitenden. Zufriedenheit erhöht die Chancen, dass Mitarbeitende langfristig bleiben, das Interesse von anderen externen Toptalenten geweckt wird und ehemalige Mitarbeitende wieder zurückkehren. Das Claraspital bezieht jeden einzelnen Mitarbeitenden mit ein und ermöglicht dank flacher Hierarchien eine offene Kommunikationskultur. In Ergänzung zu den regelmässig stattfindenden Teamsitzungen und Mitarbeitergesprächen führen wir alle vier Jahre eine spitalweite ausführliche anonyme Mitarbeiterbefragung durch, die positive Rückmeldungen zeigen – natürlich aber auch Verbesserungspotenziale.

Rund 80 Prozent der Mitarbeitenden würden das Claraspital ihren Freunden als Arbeitgeber und 92 Prozent zur Behandlung weiterempfehlen. Besonders gute Werte erreichen wir bei Weiterbildungsangeboten und -möglichkeiten, den Anstellungsbedingungen und der Arbeitsplatzsituation; in der Beziehung und Kompetenz der Vorgesetzten, bei Prozessen und Abläufen.



Zertifizierte Qualität


Ausgerichtet an internationalen
Qualitätsrichtlinien.


Das Claraspital ist das erste Spital der Nordwestschweiz, das über das ganze Haus und über alle Bereiche hinweg ISO-zertifiziert ist, sowie das einzige Spital der Nordwestschweiz mit einem durch die Deutsche Krebsgesellschaft zertifizierten Darmkrebs- und Pankreaskrebszentrum – für Patienten derzeit das beste neutrale Qualitätsmerkmal für eine gute onkologische Versorgung.

Lernen Sie uns kennen. Unter www.claraspital.ch



DKG  Zertifiziertes
Darmkrebszentrum

DKG  Zertifiziertes
Pankreaskarzinom Zentrum

 **EUROPEAN
CANCER
CENTRES** | Zertifiziertes
Viszeralonkologisches Zentrum

