

|  |         |
|--|---------|
| <b>Editorial</b><br>Dr. Hans-Rudolf Widmer | Seite 2 |
| <b>Im Gespräch</b><br>Dr. Sinne de Leeuw   | Seite 3 |
| <b>Weiterbildung</b>                       | Seite 4 |
| <b>75 Jahre St. Claraspital</b>            | Seite 4 |
| <b>Kontaktadressen</b>                     | Seite 4 |

## Peter Tondelli beendet vorzeitig seine Tätigkeit

Der Leiter der Chirurgischen Klinik und Chefarzt der Allgemeinchirurgischen Abteilung am St. Claraspital, Prof. Dr. Peter Tondelli, hat Ende März seine berufliche Tätigkeit aus gesundheitlichen Gründen überraschend aufgeben müssen. Der Verwaltungsrat des St. Claraspitals hat die Bitte von Prof. Tondelli um vorzeitige Entlassung in den Ruhestand mit Bedauern entgegengenommen.

Seit dem 8. April haben die Stellvertreter von Prof. Tondelli, PD Dr. Marcus Rist (gesamte chirurgische Klinik) und PD Dr. Christoph Ackermann (Allgemeinchirurgische Abteilung), dessen Funktionen interimistisch übernommen. Das bisherige chirurgische Leistungsangebot wird vom bewährten chirurgischen Team mit unterstützenden personellen und organisatorischen Massnahmen bis zum Stellenantritt des Nachfolgers am 1. September 2003 unverändert weitergeführt.

## Markus O. von Flüe wird Nachfolger

Der Verwaltungsrat des St. Claraspitals hat am 8. April Prof. Dr. Markus O. von Flüe zum Nachfolger von Prof. Dr. Peter Tondelli gewählt. Prof. von Flüe wird ab 1. September 2003 mit dem jetzigen Team der Allgemeinchirurgischen Abteilung das gesamte Spektrum der Viszeralchirurgie anbieten und damit die Kontinuität in den angestammten Schwerpunktgebieten des St. Claraspitals sicherstellen. Prof. von Flüe hat in den letzten fünf Jahren als Chefarzt die Chirurgische Klinik des Kantonsspitals Luzern geführt.

## Qualitätsmanagement im St. Claraspital

# Ganzheitlich auf hohem Niveau

*Das Erreichen und die Sicherung einer ganzheitlichen Qualität seiner Dienstleistungen ist das wichtigste Ziel der Qualitätspolitik des St. Claraspitals. Verschiedene Verfahren sowie die Umsetzung und Einhaltung von hohen, zertifizierten Standards sollen zu einer einwandfreien Qualität aller Leistungsbereiche führen. Ein Überblick über die diesbezüglichen Anstrengungen im Kleinbasler Privatspital.*



Die Qualität der pflegerischen und medizinischen Betreuung von Patienten hat im St. Claraspital schon immer einen hohen Stellenwert gehabt. Die qualitativen Zielsetzungen bei der Gründung vor 75 Jahren prägen noch heute das Leitbild des Hauses. Die Leitung des St. Claraspitals hat sich vor wenigen Jahren mit der Weiterentwicklung des bis dahin bestehenden, weitgehend informell gehandhabten Qualitätssystems befasst. Die Notwendigkeit eines solchen Schrittes wurde durch das neue Krankenversicherungsgesetz (KVG) unterstrichen, das neben der kontinuierlichen Verbesserung der Dienstleistungsqualität auch einen Qualitätsnachweis von den Spitälern fordert.

Das Ergebnis am St. Claraspital war eine Qualitätspolitik, die die Grundgedanken des Leitbildes und zugleich die wesentlichen Aspekte einer ganzheitlichen Qualität aufnahm. Diese wurde wie folgt definiert: «Ganzheitliche Qualität soll durch persönliche, individuell gerechte und professionell kompetente Behandlung, Pflege und Betreuung in guter Koordination und interdisziplinärer Teamarbeit erreicht werden. Einwandfreie Qualität wird deshalb in allen Leistungsbereichen angestrebt. Ganz-

heitliche Qualität umfasst alle Arten und Dimensionen der Qualität von Spitaldienstleistungen.»

Für die Umsetzung der neuen Qualitätspolitik wurde eine Qualitätskommission gegründet. Diese setzt sich paritätisch aus den verschiedenen Fachbereichen des Spitals zusammen. Ein wichtiges Element bei der Umsetzung der Qualitätspolitik war und ist die Definition und Einhaltung von Standards.

## Zertifizierung von Spital-Standards

Das St. Claraspital hat sich 1998 für das Akkreditierungsverfahren der Vereinigung für Qualität im Gesundheitswesen (VQG) entschieden, das seit dem 1. Januar 2003 durch die Stiftung SanaCERT weitergeführt wird. Dieses Verfahren, eine Beurteilung durch ein spitalexternes Expertenteam, bezweckt unter anderem, dass die Sicherung der Qualität der medizinischen, pflegerischen und therapeutischen Leistungen überprüft wird, und dass fachkundige Impulse zur Verbesserung einfließen. Die sieben im St. Claraspital umgesetzten Standards betreffen die Spitalhygiene, die Chirurgie, die Schmerzbekämpfung, die Pflegestandards, die Apotheke, die Verpflegung und

(Fortsetzung Seite 2)



## Liebe Leserinnen, liebe Leser

Mit grossem Bedauern haben wir am St. Claraspital Ende März den aus gesundheitlichen Gründen erfolgten vorzeitigen Rücktritt von Prof. Dr. med. Peter Tondelli, Leiter der

Chirurgischen Klinik und Chef der Allgemeinchirurgischen Abteilung zur Kenntnis nehmen müssen. Mit dem Rückzug von Peter Tondelli aus dem aktiven Berufsleben geht für das St. Claraspital eine Ära zu Ende.

Seit der Aufnahme seiner Tätigkeit im Januar 1984 hat sich die Chirurgie am St. Claraspital unter Prof. Tondellis Führung kontinuierlich weiterentwickelt und eine überregionale Bedeutung erlangt. Dafür sind im Wesentlichen zwei herausragende Eigenschaften von Peter Tondelli verantwortlich: seine berufliche Kompetenz und seine tiefe Menschlichkeit.

Das solide Fundament seiner fachlichen Kompetenz hat sich Peter Tondelli an diversen regionalen und namhaften ausländischen Instituten erarbeitet. Bereits 1987 wurde ihm mit der Ernennung zum ausserordentlichen Professor der medizinischen Fakultät der Uni Basel die verdiente akademische Anerkennung zuteil. Heute gilt er auf dem Gebiet der Viszeralchirurgie und der Gastroenterologie national und international als eine der führenden Kapazitäten.

Die Herzen seiner Patienten und Mitarbeiter hat Peter Tondelli vor allem mit seinen grossartigen menschlichen Qualitäten für sich eingenommen. Er teilte ihre Sorgen und Ängste ebenso wie ihre Freuden und begegnete ihnen stets als fürsorglicher Freund und Helfer, nie als unnahbarer Fachmann.

Ich bin überzeugt, dass die Früchte seiner Arbeit am und für das St. Claraspital erhalten bleiben.

Gerne benütze ich die Gelegenheit, um Ihnen an dieser Stelle für Ihre Treue zum St. Claraspital meinen persönlichen Dank auszusprechen. Wir alle, insbesondere auch Herr Prof. Dr. Markus von Flüe als Nachfolger von Prof. Tondelli, werden uns weiterhin Mühe geben, Ihr Vertrauen stets neu zu verdienen.

**Dr. Hans-Rudolf Widmer**  
Präsident des Verwaltungsrates

# Ganzheitlich auf hohem Niveau

die Erhebung von Patientenurteilen. Die bisherige Beurteilung durch das Expertenteam fiel sehr gut aus.

Das St. Claraspital strebt die Zertifizierung – ein wichtiger Schritt auf dem Weg zu einer ganzheitlichen Qualität der Spitaldienstleistungen – im kommenden Jahr an.

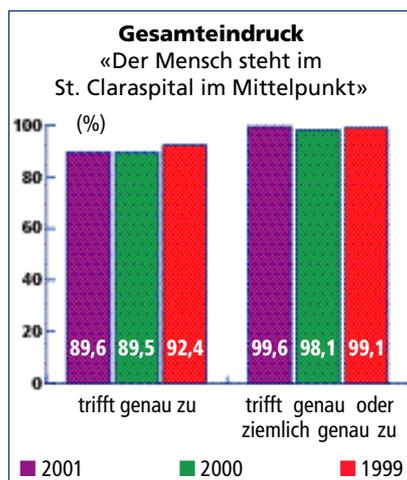
## Erhebung von Patientenurteilen

An zwei Beispielen soll im Folgenden gezeigt werden, wie Daten zur Qualität von Dienstleistungen am St. Claraspital erhoben und daraus Massnahmen abgeleitet werden können.

Seit 1997 werden Patienten im stationären Bereich schriftlich befragt, um feststellen zu können, wie zufrieden diese mit ihrer Behandlung und Betreuung sind. Der zu diesem Zweck erstellte Fragebogen enthält Aussagen zu einzelnen Spitalbereichen und Dienstleistungen, bei denen jeweils angekreuzt werden kann, ob diese ganz, ziemlich genau, nicht zu treffend bzw. eher unzutreffend sind.

Die Auswertung für die Jahre 1999 – 2001 ergab ein erfreuliches Bild. Der Rücklauf betrug circa. 45%. Die grosse Mehrheit der Patientinnen und Patienten war für den befragten Zeitraum mit dem St. Claraspital zufrieden. So wurde auf fast 93% aller ausgewerteten Fragebögen die Aussage «Falls ich wieder ins Spital müsste, käme ich wieder hierher» mit «trifft genau zu» angekreuzt.

Die Bewertung des Gesamteindrucks bestätigte diesen Sachverhalt:



Die Aussagen über die Zufriedenheit mit der ärztlichen Betreuung wurden von über 90% der Patienten mit «trifft genau zu» bewertet. Am höchsten schnitt die Beurteilung der ärztlichen Kompetenz ab. Ähnlich sieht die Bewertung der pflegerischen Betreuung aus.

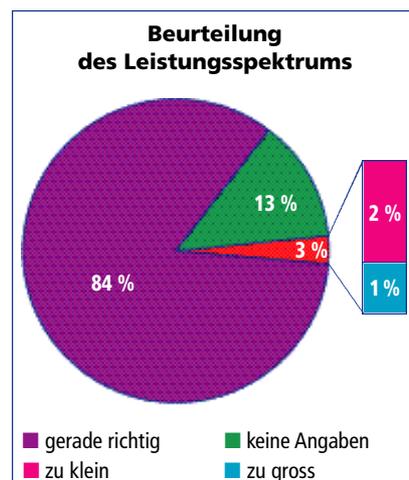
Die Angaben bezüglich ausreichender Kommunikation und Information variierten zwischen 74% und 87% für «trifft genau zu». Persönliche Rückmeldungen von Patienten sowie eine im Jahr 2000 durchgeführte mündliche Befragung zu diesem Thema ergaben, dass hier Verbesserungspotenzial besteht. Erste Massnahmen wurden dann auch getroffen.

Vorschläge und Bemerkungen von Patienten werden durch die jeweils zuständigen Stellen analysiert. Über Massnahmen wird im Einzelfall entschieden. Ein konkretes Beispiel für die Umsetzung von Patientenvorschlägen war die Montage eines Sichtschutzes vor den Lavabos in den Patientenzimmern.

## Befragung der zuweisenden Ärzte

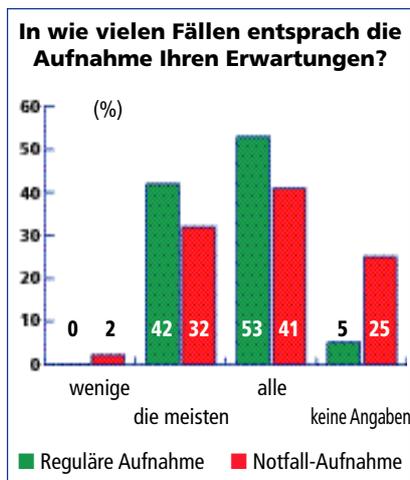
Im Rahmen der angestrebten kontinuierlichen Verbesserung der Spitaldienstleistungen und der Sicherstellung einer optimalen Zusammenarbeit mit den zuweisenden Ärzten wurde im letzten Jahr eine Befragung unter den zuweisenden Ärzten durchgeführt. Auskünfte über die Zufriedenheit mit dem St. Claraspital, die Qualität der Kommunikation und Zusammenarbeit vor, während und nach der Behandlung sowie über verschiedene Bedürfnisse wurden erhofft. Der Rücklauf betrug hier 47%.

Die Auswertung zeigte insgesamt eine hohe allgemeine Zufriedenheit mit dem St. Claraspital. Das aktuelle Leistungsspektrum wird bejaht.



Ebenso wird die hohe fachliche Kompetenz (ärztlich und pflegerisch) anerkannt. Auf die Frage «Sind Ihre Patienten kompetent betreut worden?» antworteten 76% mit «Ja, alle» und 17% mit «die meisten». Der Rest machte keine Angaben.

Es gab aber auch kritischere Bewertungen, u.a. bezüglich Anmeldung und Aufnahme. Für einige Ärzte wirken die diesbezüglichen Abläufe kompliziert. Die jeweils zuständige Stelle sei oft nicht bekannt. Dazu komme, dass die Anmeldestellen nicht immer erreichbar seien oder längere Wartezeiten am Telefon in Kauf genommen werden müssten. Darüber hinaus seien Termine für Untersuchungen/Aufnahme nicht oder nicht immer innerhalb nützlicher Frist erhältlich, ergab die Auswertung dieses Themenkomplexes.



Die Informationsqualität am St. Claraspital wird allgemein als gut bewertet. Trotzdem können aus den Antworten der befragten Ärzte Verbesserungspotenziale abgeleitet werden wie bspw.:

- Bessere Information über kritische Ereignisse.
- Raschere Benachrichtigung über Befunde bzw. beim Austritt.

### Massnahmen

Gegenwärtig werden auf der Basis der eingegangenen Beurteilungen durch die zuweisenden Ärzte unter anderem folgende Massnahmen evaluiert:

- Eine praktische Übersicht über die zuständigen Stellen für Anmeldung bzw. Aufnahme.
- Eine Verbesserung der Abläufe, wodurch Wartezeiten gering gehalten werden können.
- Eine Verbesserung der Informationspraxis.

Erfolgreiches Qualitätsmanagement am St. Claraspital bedeutet also, kontinuierlich an Verbesserungen der angebotenen Dienstleistungen zu arbeiten, zum Vorteil aller Beteiligten und Betroffenen.

Sinne de Leeuw

**Herr Dr. de Leeuw, Sie sind seit September 2001 für das Qualitätsmanagement am St. Claraspital verantwortlich. Was bedeutet Qualität für Sie persönlich?**

*Qualität heisst für mich zuerst einmal, dass ich das, was ich tue, an meinen persönlichen Ansprüchen messen kann. Gleichzeitig ist es wichtig zu erkennen, dass diese Leistung beim Empfänger ankommt, d.h. genau das ist, was er benötigt. Qualität wird für mich immer durch diese beiden Komponenten bestimmt.*

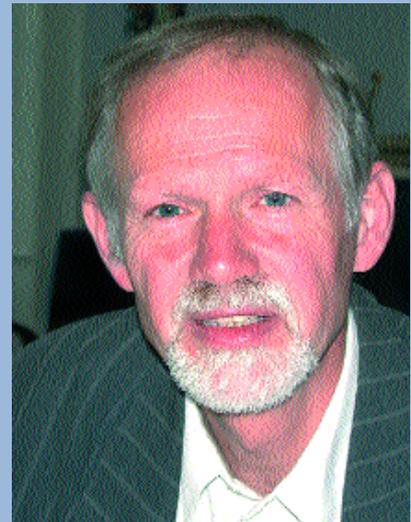
**Welche besonderen Anforderungen werden an ein Qualitätsmanagement in einem Spital gestellt. Worin unterscheidet sich ein solches von einem Qualitätsmanagement eines anderen Unternehmens, zum Beispiel eines Herstellers industriell gefertigter Produkte?**

*Ein ganz wichtiger Unterschied liegt darin, dass bspw. in der industriellen Fertigung der jeweilige Kunde ein materielles Produkt erhält. Die Qualität eines solchen lässt sich ziemlich genau messen. Im Gesundheitswesen, also auch in einem Spital, ist Qualität sehr schwierig zu messen. Ein kranker Mensch, der eine Behandlung sucht, erhält immer eine Leistung, die an seiner eigenen Person erbracht wird. Also sowohl die empfangene Leistung als auch das Empfinden dieser Leistung ist stark individuell geprägt. Die Messung dieser Leistung enthält deswegen eine subjektive Komponente.*

*Ein anderer Unterschied ist der: In einem Spital treffen unterschiedliche Fachdisziplinen mit inhärentem Qualitätsverständnis aufeinander. Ein Arzt ist allein schon von seinem Fachverständnis her darauf aus, eine optimale medizinische Qualität zu leisten. Im pflegerischen Bereich spielt neben dem rein Fachlichen das Menschliche eine grössere Rolle. In einem industriellen Unternehmen ist das fachspezifische Qualitätsverständnis der im Herstellungsprozess beteiligten Kräfte von weitaus geringerer Bedeutung.*

**Wie muss man sich die Arbeit eines Qualitätsmanagers konkret vorstellen?**

*Zu meinen Hauptaufgaben gehört die Unterstützung beim Aufbau und bei der Einführung und Umsetzung von Leistungsstandards. Für die fachlichen Aspekte sind die eigentlichen Standardverantwortlichen zuständig. Ich begleite diese Personen und ergänze wo nötig mit Da-*



*tenerhebungen, Auswertungen etc. Weiter gehört es zu meinen Aufgaben, herauszufinden, welche Anforderungen vom Leistungsempfänger wie gut erfüllt werden. Dies ist ein Grund, weswegen wir Befragungen durchführen und die Resultate vergleichen mit dem, was effektiv geleistet wird. Das allein reicht aber noch nicht. Wichtig ist zudem, die Transparenz im Spitalbetrieb zu erhöhen. Dazu zeichnen wir auf, wie Prozesse ablaufen, und schaffen damit die Voraussetzungen für eine optimale Lenkung dieser Prozesse und Behebung etwaiger Schwachstellen.*

**Was gehört zu ihren persönlichen Hauptzielen hier am St. Claraspital?**

*Dass die interdisziplinäre Zusammenarbeit optimal funktioniert und meine Arbeit unterstützend dazu beiträgt.*

**Und wie lauten die Zukunftsziele in Sachen Qualitätsmanagement?**

*Bisher sind am Claraspital acht Standards aufgebaut worden. Diese decken jedoch noch nicht das gesamte Spektrum ab. Ziel ist es, alle wichtigen Elemente im Rahmen eines ganzheitlichen Qualitätsmanagements zu erfassen. Die Prozesskenntnisse können im gesamten Spitalbetrieb noch optimiert werden. Die Kommunikation mit den einzelnen Interessengruppen und Leistungsempfängern kann weiter verbessert werden. Das St. Claraspital ist diesbezüglich schon auf einem hohen Niveau. Es gilt dabei, die vorhandenen Stärken zu bewahren.*

**Herr de Leeuw, wir bedanken uns für das Gespräch**

## Weiterbildung für Ärzte

### Jubiläumssymposium

#### Gastroenterologische Onkologie

Kongresszentrum Messe Basel  
Saal Montreal,  
6.11.2003: 14.00-17.30 h  
Programm wird verschickt

St. Claraspital/Mehrzweckraum,  
5. Stock:

#### Gastroenterologisches Kolloquium

Sommerpause  
Nächste Daten: 1.9.2003, 1.12.2003

#### Intern-medizinische Besprechungen

17.6.2003  
Thema:  
FUO – fever of unknown origin  
(Dr. G.Laifer, Oberarzt Infektiologie  
im Kantonsspital Basel)  
Sommerpause bis 21.10.2003

Rapportraum im 1. Stock- Mittelbau:

#### Chirurgisch-onkologisches

**Tumor-Board**  
Jeden Dienstag 7.45–8.15 h  
In Zusammenarbeit mit der  
Abteilung Radio-Onkologie des  
Kantonsspitals Basel-Stadt  
(Frau Prof. Dr. med. Ch. Landmann)

#### Endokrinologisch-diabetologische

**Fallbesprechungen**  
Mittwoch 17.30–18.00 h,  
Leitung:  
Prof. Dr. J.J. Staub/PD Dr. Th. Peters  
Nächster Termin: 25.6.2003

## 75 Jahre St. Claraspital (Teil 1)

# Von den Anfängen bis zur Spitaleröffnung

Die 75-jährige Geschichte des St. Claraspitals beginnt 1928 mit der Eröffnung des damaligen Neubaus auf dem Hirzbrunnennareal. Die ersten Bausteine für das Privatspital wurden jedoch bereits ein halbes Jahrhundert vorher gelegt. «Clara Aktuell» startet seinen zweiteiligen Artikel zur Geschichte des Spitals im Jubiläumsjahr mit dem Zeitraum bis zur Spitaleröffnung.

Vor fast genau 75 Jahren, am 6. Februar 1928, öffnete das St. Claraspital nach zweijähriger Bauzeit seine Pforten an der heutigen Kleinriehenstrasse im Hirzbrunnennareal. Am ersten Tag traten 13 Patientinnen und Patienten in das von der damaligen Presse viel gelobte neue Spitalgebäude, den heutigen Ostflügel, ein. Doch die Geschichte des Claraspitals beginnt eigentlich bereits in der Mitte des 19. Jahrhunderts.

Die ersten Bemühungen der Römisch-Katholischen Gemeinde (RKG) Basel, für ihre Angehörigen eine «stationäre Krankenpflege» einzurichten, gehen in die 1850er Jahre zurück. In den 1880er Jahren wurde an der Hammerstrasse in Basel ein eigentliches katholisches Spital für Frauen eingerichtet, das für 80 Betten konzipiert war. Die RKG übernahm das Krankenhaus 1883, das 1910 aus baulichen und sanitären Gründen geschlossen werden musste. Eine Sanierung wäre zu teuer gewesen.

Der Wunsch der Katholiken von Basel-Stadt nach einem eigenen Krankenhaus blieb aber bestehen, weswegen am 17. März 1910 ein Verein konstituiert wurde, der die



Das St. Claraspital kurz vor der Eröffnung im Januar 1928.

Gründung eines neuen Spitals und einen Neubau anstreben sollte. Präsident dieses Vereins und damit der eigentliche Initiator des St. Claraspitals war Josef Anton Häfliger, Besitzer der St. Johannsapotheke und Dozent an der Universität Basel.

1924 wurde das heutige Spitalgelände, das ehemalige Hirzbrunnengut, vom damaligen Besitzer Adolf Peter Vischer-Boelger erworben. Fast zur gleichen Zeit ist der Verein auf der Suche nach einer künftigen Trägerschaft für das Spital fündig geworden: die 1852 ins Leben gerufene Ordensgemeinschaft der barmherzigen Schwestern vom

Heiligen Kreuz, Kloster Ingenbohl, die bereits in Basel niedergelassen und in der Hauskrankenpflege tätig war, und bis heute Trägerin des St. Claraspitals geblieben ist.

Einen Monat vor Eröffnung des neuen Spitalgebäudes im Januar 1928 wurde die St. Claraspital AG gegründet, womit der Start für das bisher erfolgreiche 75-jährige Bestehen der Institution erfolgte.

**Ralph Schröder**  
(Fortsetzung in der nächsten Nummer)

## Kontaktadressen

### Hauptzentrale

Telefon ++41 61 685 85 85  
Fax ++41 61 691 95 18  
E-mail scs@claraspital.ch

### Allgemeinchirurgie

PD Dr. med. Ch. Ackermann  
Telefon ++41 61 685 84 80  
Telefax ++41 61 685 83 37

### Medizin

Prof. Dr. med. Ch. Ludwig  
Telefon ++41 61 685 84 70  
Fax ++41 61 685 83 47

### Anästhesie

Dr. med. J. Bläss  
Telefon ++41 61 685 84 85  
Fax ++41 61 685 87 63

### Radiologie

Dr. med. Ch. Looser  
Dr. med. A. Zynamon  
Telefon ++41 61 685 82 85  
Fax ++41 61 685 85 79

### Urologie

PD Dr. med. M. Rist  
Telefon ++41 61 685 85 23  
Fax ++41 61 685 82 61

### Nuklearmedizin

PD Dr. E. Nitzsche  
Telefon ++41 61 685 82 50  
Fax ++41 61 685 82 55

### Ernährungszentrum

PD Dr. Th. Peters  
Telefon ++41 61 685 89 40  
Fax ++41 61 685 89 41

### Orthopädie

Dr. med. R. Mendelin  
Telefon ++41 61 685 84 93  
Fax ++41 61 685 86 57

### Dr. med. J. Skarvan

Telefon ++41 61 685 84 90  
Fax ++41 61 685 86 57

### Lungenfunktion

Telefon ++41 61 685 84 74  
Fax ++41 61 684 84 67

### Gastroenterologische Endoskopie

Telefon ++41 61 685 84 76  
Fax ++41 61 685 85 21

### Stoma-Therapie

Telefon ++41 61 685 86 65  
Fax ++41 61 685 86 59

### Bronchoskopie

Telefon ++41 61 685 84 73  
Fax ++41 61 685 84 69

### Kardiologische Funktionsdiagnostik

Telefon ++41 61 685 8380  
Fax ++41 61 685 8997

### Bettendisposition Chirurgie

Telefon ++41 61 685 80 04  
Telefon ++41 61 685 84 79  
Fax ++41 61 685 84 66

### Bettendisposition Medizin

Telefon ++41 61 685 86 70  
Fax ++41 61 685 83 40

### Notfallstation

Fax ++41 61 685 82 47

## Impressum

### Herausgeber:

St. Claraspital  
Kleinriehenstrasse 30  
Postfach  
CH-4016 Basel  
Telefon ++41 61 685 85 85  
Fax ++41 61 691 95 18  
E-mail scs@claraspital.ch

### Konzeption, Prepress, Fotos:

Mosse Media Medizin

### Redaktion:

PD Dr. Th. Peters, St. Claraspital  
E-mail: stoffwechsel@claraspital.ch  
Ralph Schröder, Mosse Fachmedien  
E-mail: ralph.schroeder@rittmann.ch

### Druck:

BaZ

© Nachdruck nur mit Nennung der Quelle