



Universitäts-Kinderspital
beider Basel

Spitalstrasse 33
4031 Basel
www.ukbb.ch



Akutsomatik

Qualitätsbericht 2012 (V6.0)

H+ Schweizer Spitäler, Kliniken und Pflegeinstitutionen
H+ Hôpitaux, cliniques et institutions de soins suisses
H+ Gli Ospedali, le cliniche e gli istituti di cura svizzeri

Impressum

Herausgeber



Die Vorlage für diesen Qualitätsbericht wird von H+ herausgegeben:

H+ Die Spitäler der Schweiz
Lorrainestrasse 4A, 3013 Bern

Siehe auch: www.hplus.ch/de/qualitaet_patientensicherheit/qualitaetsbericht



Die im Bericht verwendeten Symbole für die Spitalkategorien Akutsomatik, Psychiatrie, Rehabilitation und Langzeitpflege stehen nur dort, wo Module einzelne Kategorien betreffen.

Beteiligte Kantone / Gremien



Die Vorlage für den Qualitätsbericht wurde in Zusammenarbeit mit der Steuerungsgruppe von QABE (Qualitätsentwicklung in der Akutversorgung bei Spitälern im Kanton Bern) erarbeitet.

Die Vorlage wird laufend in Zusammenarbeit mit der H+ Fachkommission Qualität Akutsomatik (FKQA), einzelnen Kantonen und auf Anträge von Leistungserbringern hin weiterentwickelt.

Siehe auch:

www.hplus.ch/de/servicenav/h_verband/fachkommissionen/qualitaet_akutsomatik_fkqa



Die Vorlage des Qualitätsberichts dient den Kantonen Aargau, Bern und Basel-Stadt als Raster. Die Leistungserbringer in diesen Kantonen sind verpflichtet, die im Handbuch (V6.0) zum Qualitätsbericht 2012 mit dem Kantonswappen gekennzeichneten Module zu Händen des Kantons auszufüllen.

Partner



Die Qualitätsmessungen des ANQs (de: Nationaler Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken; fr: Association nationale pour le développement de qualité dans les hôpitaux et les cliniques) wurden aufgenommen und sind im Kapitel E beschrieben.

Siehe auch: www.anq.ch

Zielpublikum

Der Qualitätsbericht richtet sich an **Fachpersonen aus dem Gesundheitswesen** (Spitalmanagement und Mitarbeiter aus dem Gesundheitswesen, der Gesundheitskommissionen und der Gesundheitspolitik sowie der Versicherer) und die **interessierte Öffentlichkeit**.

Bezeichnungen

Um die **Lesbarkeit des Qualitätsberichts** zu erhöhen wird meist nur die männliche Bezeichnung verwendet. Mit Patienten, Ärzten, Spezialisten etc. sind immer die Personengruppen beider Geschlechter gemeint, also Patientinnen und Patienten, Ärztinnen und Ärzte, Spezialistinnen und Spezialisten.

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|----|
| A | Einleitung | 1 |
| B | Qualitätsstrategie | 2 |
| B1 | Qualitätsstrategie und -ziele | 2 |
| B2 | Zwei bis drei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012 | 3 |
| B3 | Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012 | 3 |
| B4 | Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren | 4 |
| B5 | Organisation des Qualitätsmanagements | 4 |
| B6 | Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement | 5 |
| C | Betriebliche Kennzahlen und Angebot | 6 |
| C1 | Angebotsübersicht | 6 |
| C2 | Kennzahlen Akutsomatik 2012 | 8 |
| D | Zufriedenheitsmessungen | 9 |
| D1 | Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit | 9 |
| D3 | Mitarbeiterzufriedenheit | 11 |
| D4 | Zuweiserzufriedenheit | 11 |
| E | ANQ-Indikatoren | 12 |
| G | Registerübersicht | 13 |
| H | Verbesserungsaktivitäten und -projekte | 17 |
| H1 | Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards | 17 |
| H2 | Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte | 18 |
| I | Schlusswort und Ausblick | 20 |
| J | Anhänge | 21 |

Ausgezeichnet für Kinder

Seit mehr als zwei Jahren befindet sich das Universitäts-Kinderspital (UKBB) an seinem Standort an der Spitalstrasse 33 in Basel. Der Umzug in das moderne Gebäude hat vieles verändert und auch vieles möglich gemacht. Ein grosses Plus ist beispielsweise der Zusammenschluss sämtlicher Spezialisten unter einem Dach: Im Sinne einer gesamtheitlichen und universitären Medizin bieten wir nun alles aus einer Hand und fokussieren noch stärker den ambulanten Bereich. Zudem können wir kranken Kindern und Jugendlichen trotz Spitalaufenthalt ein Stück ihres Alltags geben: Speziell für unsere Patienten eingeführte Aktivitäten (Kinderkino und Kinderbistro Nemolino) sowie eine kinder- und familiengerechte Infrastruktur lassen die ganze Familie einen Moment lang den Spitalalltag vergessen. Wie sehr die Bedeutung unseres Spitals als Anlaufstelle für kranke Kinder und Jugendliche in letzter Zeit gewachsen ist, zeigt sich insbesondere in den Zahlen im ambulanten Bereich. Konnten wir im Jahr 2010 auf Notfallstation, Poliklinik und Tageskliniken rund 44000 Patienten verzeichnen, waren es im 2011 46000 und letztes Jahr gar 48000. Stark ist die Zahl der Besuche auf der Notfallstation gewachsen (2012: 30 422).

Ein Meilenstein im 2012 war für unser Spital die Auszeichnung mit dem deutschen Gütesiegel «Ausgezeichnet. FÜR KINDER». Im Sinne dieses Gütesiegels streben wir nicht nur eine intensivere Vernetzung mit unseren Partnerspitälern und mit niedergelassenen Pädiatern an, wir legen auch Wert auf eine generelle Stärkung der Kindermedizin. Denn heute wissen wir: Viele chronische Krankheiten entwickeln sich bereits im Kindesalter. Mit einer proaktiven Medizin und entsprechender Prävention können wir unseren Beitrag an eine gesündere Gesellschaft leisten.

Um die Kompetenz und die Leistungen des UKBB in den nächsten Jahren zu festigen und weiter auszubauen, fokussieren wir noch zahlreiche weitere Aspekte. Zum einen engagieren wir uns intensiv in der Aus- und Weiterbildung von Kinderspezialisten aus der Region. Denn eine starke Kindermedizin definiert sich durch ausgezeichnete Fachpersonen. Zum anderen fördern wir verstärkt innovative Medizin und Forschung in ausgewählten Spezialgebieten. Dazu zählt beispielsweise die pädiatrische Pharmakologie: Bis heute müssen viele Medikamente in der Kindermedizin off label (nicht registriert) eingesetzt werden, und deshalb werden deren Kosten nur eingeschränkt von den Versicherungen übernommen. Erst entsprechende Forschung und das Aufzeigen des Nutzens für den Patienten können hier Abhilfe schaffen. Über all unsere Schwerpunkte erfahren Sie mehr auf den Seiten 16 und 17.

Schliesslich pflegen wir im Sinne eines weltumspannenden Netzwerks internationale Verbindungen mit anderen, der Pädiatrie zugewandten Institutionen (z.B. Universität Oxford und Shanghai Children's Medical Center). Denn nur gemeinsam können wir der Kinder- und Jugendmedizin eine starke Stimme geben.



B

Qualitätsstrategie

B1 Qualitätsstrategie und -ziele

Businessplan 2011-2016

„Wer aufhört besser zu werden, hört irgendwann auf, gut zu sein“

Patienten und Eltern erleben eine ausgezeichnete Behandlung und Betreuung und sind entsprechend zufrieden.

Anregungen von Patienten, Eltern und Mitarbeitenden werden ernst genommen. Verbesserungen werden laufend umgesetzt und eingeführt.

Unsere Fehlerkultur ermöglicht es uns, aus Fehlern zu lernen und besser zu werden.

Eine externe Firma überprüft regelmässig das Qualitätsmanagement des UKBB.

Resultate von Erhebungen, Rezertifizierungen und eingeführten Verbesserungen werden im Internet kommuniziert.

Qualitätssicherung

| | Qualität |
|-------------------------|--|
| Ziele bis 2016 | <ul style="list-style-type: none"> - Patienten und Eltern erleben eine ausgezeichnete Behandlung und Betreuung und sind entsprechend zufrieden. - Das UKBB ist eine zertifizierte Institution mit entsprechend hohen Qualitätsstandards - Als lernende Organisation haben wir eine offene Fehlerkultur, nehmen Anregungen von Eltern, Patienten und Mitarbeitenden ernst. Wir erkennen unser Verbesserungspotential und setzen dieses in die Praxis um. - „Wir sind gut und reden darüber“ |
| Massnahmen | <ul style="list-style-type: none"> - Erhebung von Eltern- und Patienten Feedback mit internen und externen Messinstrumenten. - Zertifikat einer externen Zertifizierungsstelle bzw. Rezertifizierung von sanaCERT Suisse - Beschwerdemanagement, Umgang mit kritischen Zwischenfällen, Risikomanagement - standardisierte Patienteninformationen - allgemein zugängliche Informationen zur Qualität im Intra- und Internet |
| Instrumente | <ul style="list-style-type: none"> - Feedbackbogen für Eltern, Kinderfragebogen; Befragung der Eltern durch externes Institut inkl. Benchmark mit den andern Schweizer Kinderspitäler - regelmässige interne und externe Audits - monatliches Reporting bezüglich eingeleiteter Verbesserungsmassnahmen, CIRS Meldungen auf dem Computer - Veröffentlichung von Feedbackresultaten, Rezertifizierungsberichten und andern Resultaten von Erhebungen |
| Kennzahlen /Messgrössen | Zufriedenheitsindex > 77% |

Die Qualität ist in der Unternehmensstrategie resp. in den Unternehmenszielen explizit verankert.

B2 Zwei Qualitätsschwerpunkte im Berichtsjahr 2012

Qualitätskontrolle durch laufende Erfassung der Elternrückmeldungen

Im Jahr 2012 wurden 804 Elternrückmeldungen und 130 Beschwerden erfasst und bearbeitet. Die Elternfeedbacks werden von den Qualitätsverantwortlichen ausgewertet und monatlich den Abteilungsverantwortlichen zugestellt, welche die nötigen Massnahmen zur Qualitätsverbesserung einleiten. Die Jahresstatistik dieser Fragebogen zeigt auf, dass die Zufriedenheit der Eltern im Jahr 2012 im Mittel bei über 75 Prozent liegt, was einer Steigerung von über 12 Prozent im Vergleich zum Vorjahr gleichkommt. Folgende Kriterien können von den Eltern bewertet werden: Empfang, Warten, Information während des Wartens, Schmerzbehandlung, Aufklärung durch Ärzte, Umgang der Ärzte mit den Patienten, Betreuung und Pflege, Erfüllung der Erwartungen.

Ausserdem wurden über 3 Monate (April bis Juni) die Eltern aller stationär behandelten Kinder nach ihrer Meinung gefragt, dies in Zusammenarbeit mit einem externen Institut. Der Rücklauf betrug 51,3%, was 756 Elternmeinungen entspricht. 100 Fragen ergeben ein detailliertes Bild über Abläufe, Behandlung und Pflege, Infrastruktur und Prozesse. Eine Arbeitsgruppe ist im Moment daran anhand der Auswertungsergebnisse, Prozesse zu überprüfen und Verbesserungen einzuleiten.

Kommunikationstraining

Immer wieder führen Missverständnisse zu schwierigen Situationen. Manchmal entstehen diese im Umgang mit Patienten und Eltern, manchmal interdisziplinär oder unter Mitarbeitenden. Damit alle Mitarbeitenden ihren Kommunikationsstil verbessern können, hat das UKBB eine Kommunikations-Trainerin engagiert, welche die Mitarbeitenden in kleinen Gruppen schult und Beispiele aus dem Alltag analysiert und bearbeitet. Die Kurse stossen bei den Mitarbeitenden auf reges Interesse.

B3 Erreichte Qualitätsziele im Berichtsjahr 2012

Rezertifizierung SanaCERT mit Bestnoten

SanaCERT Suisse zertifiziert das Qualitätsmanagementsystem des UKBB. 2012 wurden folgende acht Standards bearbeitet: Grundstandard Qualität, Spitalhygiene, Erhebung von Elternurteilen, Schmerzbehandlung, Umgang mit kritischen Zwischenfällen, Information der Patienten und der Eltern, Umgang mit Beschwerden und familienorientierte Betreuung. Im Februar 2012 hat die zweite vollständige Rezertifizierung nach 2008 stattgefunden. Sechs externe Experten haben während zwei Tagen Dokumente studiert und über 50 Mitarbeitende befragt. Dabei wurde festgestellt, dass der Qualitätsgedanke im UKBB einen sehr hohen Durchdringungsgrad erreicht hat und im Alltag gelebt wird. Das UKBB konnte diese Rezertifizierung mit Bestnoten (30 von 32 möglichen Punkten; 20 sind nötig für das Zertifikat) abschliessen (vgl. Tabelle Seite 19).

Die Arbeit mit SanaCERT ist ein kontinuierlicher Prozess. Zwei neue Standards wurden im 2013 aufgenommen: Mitarbeitende Menschen im Spital und sichere Medikation. Die Standards werden von Arbeitsgruppen bearbeitet und im Arbeitsalltag umgesetzt, zusätzlich finden regelmässig interne Audits statt. Das letzte Überwachungsaudit von SanaCERT war im April 2013.

Ausgezeichnet. FÜR KINDER

Ein Meilenstein im 2012 war für unser Spital die Auszeichnung mit dem deutschen Gütesiegel «**Ausgezeichnet. FÜR KINDER**». Im Sinne dieses Gütesiegels streben wir nicht nur eine intensivere Vernetzung mit unseren Partnerspitälern und mit niedergelassenen Pädiatern an, wir legen auch Wert auf eine generelle Stärkung der Kindermedizin. Denn heute wissen wir: Viele chronische Krankheiten entwickeln sich bereits im Kindesalter. Mit einer proaktiven Medizin und entsprechender Prävention können wir unseren Beitrag an eine gesündere Gesellschaft leisten.

B4 Qualitätsentwicklung in den kommenden Jahren

Was wir erreichen oder erhalten wollen:

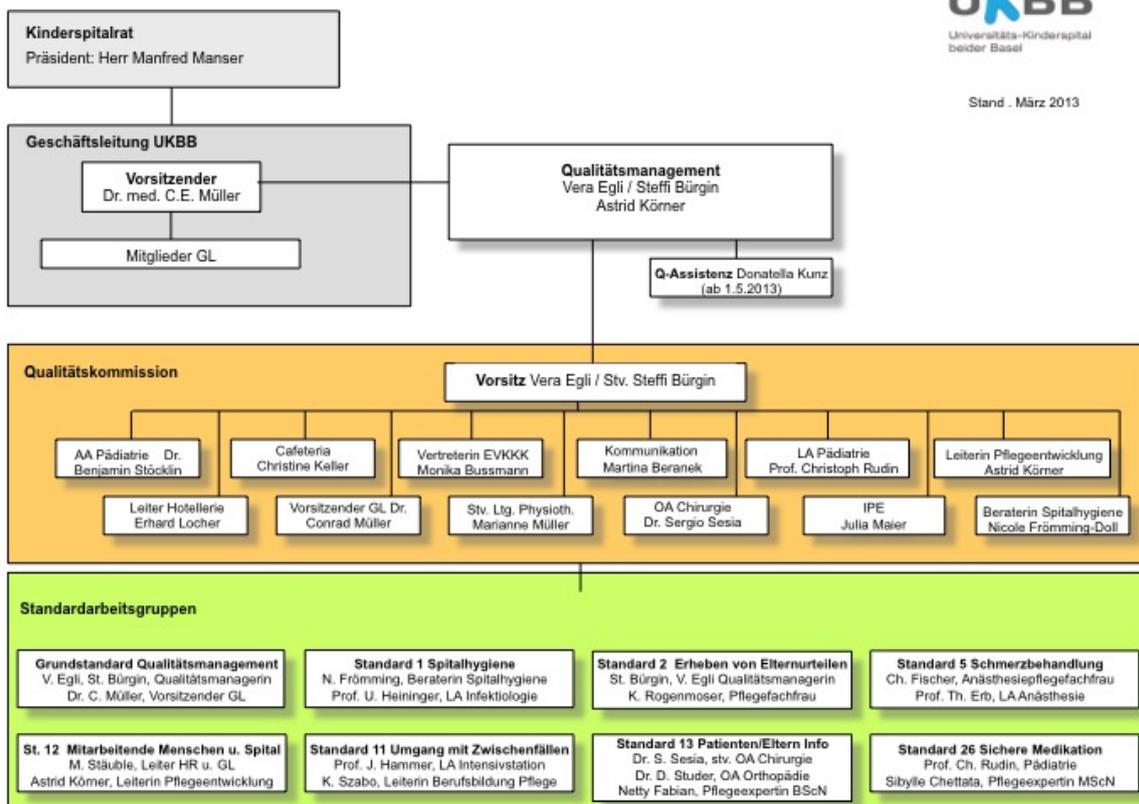
- Patienten und Eltern erleben eine ausgezeichnete Behandlung und Betreuung und sind entsprechend zufrieden.
- Das UKBB ist eine zertifizierte Institution mit entsprechend hohen Qualitätsstandards.
- Als lernende Organisation haben wir eine offene Fehlerkultur, nehmen Anregungen von Eltern, Patienten und Mitarbeitenden ernst. Wir erkennen unser Verbesserungspotential und setzen dieses in die Praxis um.
- „Wir sind gut und reden darüber“

B5 Organisation des Qualitätsmanagements

Organisatorische Einbindung des Qualitätsmanagements im UKBB



Stand: März 2013



| | |
|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Das Qualitätsmanagement ist in der Geschäftsleitung vertreten. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Das Qualitätsmanagement ist als Stabsfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt. |
| <input type="checkbox"/> | Das Qualitätsmanagement ist als Linienfunktion direkt der Geschäftsleitung unterstellt. |
| <input type="checkbox"/> | Andere Organisationsform: |
| Für obige Qualitätseinheit stehen insgesamt | 130 Stellenprozent zur Verfügung. |

B6 Angabe zu Kontaktpersonen aus dem Qualitätsmanagement

| Titel, Vorname, NAME | Telefon (direkt) | E-Mail | Stellung / Tätigkeitsgebiet |
|-----------------------|------------------|--|-----------------------------|
| Dr. Conrad. E. MÜLLER | 061 704 17 08 | conrad.mueller@ukbb.ch | CEO |
| Vera EGLI | 061 704 27 49 | vera.egli@ukbb.ch | Qualitätsmanagerin |
| Steffi BÜRGIN | 061 704 27 09 | steffi.buergin@ukbb.ch | Qualitätsmanagerin |
| | | | |

C

Betriebliche Kennzahlen und Angebot

Die Angaben zur Struktur und zu den Leistungen des Spitals sollen einen **Überblick** über die Grösse des Spitals und sein Angebot vermitteln. Weitere Informationen über unser medizinisches, therapeutisches und spezialisiertes Leistungsangebot finden Sie unter: www.spitalinformation.ch → Spitalsuche → Regionale Suche → Klinikname → Universitäts-Kinderspital beider Basel (UKBB) → Kapitel „Leistungen“.

| Spitalgruppe | |
|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | Wir sind eine Spital- / Klinikgruppe mit folgenden Standorten: |

C1 Angebotsübersicht

| Angebotene medizinische Fachgebiete | An den Standorten | Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.) |
|---|--|---|
| Allergologie und Immunologie | UKBB | USB |
| Allgemeine Chirurgie | UKBB | |
| Anästhesiologie und Reanimation <i>(Anwendung von Narkoseverfahren, Intensivmedizin, Notfallmedizin und Schmerztherapie)</i> | UKBB | |
| Dermatologie und Venerologie <i>(Behandlung von Haut- und Geschlechtskrankheiten)</i> | UKBB | USB |
| Gynäkologie und Geburtshilfe <i>(Frauenheilkunde)</i> | UKBB | USB |
| Medizinische Genetik <i>(Beratung, Diagnostik und Therapie von Erbkrankheiten)</i> | UKBB (Felix Platter Spital) bis 2012 | USB (Felix Platter Spital) ab 2013 |
| Handchirurgie | UKBB | USB und Kinderspital Zürich |
| Herz- und thorakale Gefässchirurgie <i>(Operationen am Herz und am Gefässen im Brustkorb und-raum)</i> | UKBB | Kinderspital Zürich, z.T Kinderklinik Bern |
| Allgemeine Innere Medizin, mit folgenden Spezialisierungen (Fachärzte, spezialisiertes Pflegepersonal): | | |
| <input type="checkbox"/> Angiologie <i>(Behandlung der Krankheiten von Blut- und Lymphgefässen)</i> | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Endokrinologie und Diabetologie <i>(Behandlung von Erkrankungen des Stoffwechsels und der inneren Sekretion)</i> | UKBB | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Gastroenterologie <i>(Behandlung von Erkrankungen der Verdauungsorgane)</i> | UKBB | |
| <input type="checkbox"/> Geriatrie <i>(Altersheilkunde)</i> | | |

| Angeborene medizinische Fachgebiete (2. Seite) | An den Standorten | Zusammenarbeit im Versorgungsnetz (mit anderen Spitälern / Institutionen, Belegärzten etc.) |
|---|-------------------|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> Hämatologie (Behandlung von Erkrankungen des Blutes, der blutbildenden Organe und des Lymphsystems) | UKBB | USB |
| <input checked="" type="checkbox"/> Hepatologie (Behandlung von Erkrankungen der Leber) | UKBB | Kinderspital Genf (HUG) |
| <input checked="" type="checkbox"/> Infektiologie (Behandlung von Infektionskrankheiten) | UKBB | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Kardiologie (Behandlung von Herz- und Kreislauf-erkrankungen) | UKBB | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Medizinische Onkologie (Behandlung von Krebserkrankungen) | UKBB | USB |
| <input checked="" type="checkbox"/> Nephrologie (Behandlung von Erkrankungen der Niere und der ableitenden Harnwegen) | UKBB | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Physikalische Medizin und Rehabilitation (Behandlung von Erkrankungen des Stütz- und Bewegungsapparates, ohne Operationen) | UKBB | Reha-B |
| <input checked="" type="checkbox"/> Pneumologie (Behandlung Krankheiten der Atmungsorgane) | UKBB | |
| Intensivmedizin | UKBB | |
| Kiefer- und Gesichtschirurgie | UKBB | USB |
| Kinderchirurgie | UKBB | |
| Langzeitpflege | | Reha-B |
| Neurochirurgie | UKBB | |
| Neurologie (Behandlung von Erkrankungen des Nervensystems) | UKBB | |
| Ophthalmologie (Augenheilkunde) | UKBB | Augenspital BS / Kantonsspital Liestal |
| Orthopädie und Traumatologie (Knochen- und Unfallchirurgie) | UKBB | |
| Oto-Rhino-Laryngologie ORL (Hals-Nasen-Ohren-Heilkunde HNO) | UKBB | USB / Kantonsspital Liestal |
| Pädiatrie (Kinderheilkunde) | UKBB | |
| Palliativmedizin (lindernde Behandlung unheilbar Schwer(st)-kranker) | UKBB | |
| Plastisch-rekonstruktive und ästhetische Chirurgie | UKBB | USB |
| Psychiatrie und Psychotherapie | UKBB | KJPD, KJUP |
| Radiologie (Röntgen und andere bildgebende Verfahren) | UKBB | |
| Tropen- und Reisemedizin | UKBB | Tropeninstitut |
| Urologie (Behandlung von Erkrankungen der ableitenden Harnwege und der männlichen Geschlechtsorgane) | UKBB | |

Heilungsprozesse sind komplex und bedürfen zahlreicher therapeutischer Leistungen, die als Ergänzung zum ärztlichen und pflegerischen Fachwissen die Genesung optimal unterstützen.

| Angebotene therapeutische Spezialisierungen | An den Standorten | Zusammenarbeit im Versorgungs-netz (mit anderen Spitälern / Institutionen, niedergelassenen Therapeuten etc.) |
|---|-------------------|--|
| Diabetesberatung | UKBB | |
| Ergotherapie | UKBB | |
| Ernährungsberatung | UKBB | |
| Logopädie | UKBB | |
| Neuropsychologie | UKBB | |
| Physiotherapie | UKBB | |
| Psychologie | UKBB | |
| Psychotherapie | UKBB | KJUP/KJPD |

C2 Kennzahlen Akutsomatik 2012

| Kennzahlen | Werte 2012 | Werte 2011 | Bemerkungen |
|---|------------|------------|-------------|
| Anzahl ambulant behandelter Patienten, | 48279 | 46392 | |
| davon Anzahl ambulanter, gesunder Neugeborener | | | |
| Anzahl stationär behandelter Patienten, | 6272 | 6367 | |
| davon Anzahl stationärer, gesunder Neugeborener | | | |
| Geleistete Pfl egetage | 37206 | 38529 | |
| Durchschnittlich betriebene Betten per 31.12.2012 | 116 | 116 | |
| Durchschnittliche Aufenthaltsdauer in Tagen | 5.93 | 6.05 | |
| Durchschnittliche Bettenbelegung | 92.1 | 93.8 | |

D

Zufriedenheitsmessungen

Beim Vergleich von Zufriedenheitswerten verschiedener Spitäler ist Vorsicht geboten. Es können nur Spitäler miteinander verglichen werden, welche die Zufriedenheit nach der gleichen Methodik messen (Messinstrument, Vorgehensweise → Siehe dazu Informationen für das Fachpublikum) und eine ähnliche Struktur haben (Grösse, Angebot → Siehe dazu Kapitel C betriebliche Kennzahlen und Angebot).

D1 Elternzufriedenheit

Die Messung der Patienten- oder Bewohnerzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Patienten (resp. Bewohner) das Spital (resp. die Institution) und die Betreuung empfunden haben.

| Wird die Patientenzufriedenheit im Betrieb gemessen? | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> | Nein , unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit nicht . Begründung |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja , unser Betrieb misst die Patientenzufriedenheit. <input checked="" type="checkbox"/> Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt. <input type="checkbox"/> Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings keine Messung durchgeführt. Die letzte Messung erfolgte im Jahr: <input type="text" value="2008"/> Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: <input type="text" value="2015"/> |

| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt? | |
|--|--|
| <input checked="" type="checkbox"/> Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... → | <input type="checkbox"/> ...nur an folgenden Standorten: |
| <input type="checkbox"/> In allen Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen, oder... → | <input type="checkbox"/> ...nur in folgenden Kliniken / Fachbereichen / Abteilungen: |

| Messergebnisse der letzten Befragung | | |
|--------------------------------------|---|---|
| | Zufriedenheits-Wert | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen |
| Gesamter Betrieb | 74% | (Resultat Picker) |
| Resultate pro Bereich | Zufriedenheits-Wert | Wertung der Ergebnisse / Bemerkungen |
| | | |
| | | |
| <input type="checkbox"/> | Die Auswertung ist noch nicht abgeschlossen . Es liegen noch keine Ergebnisse vor. | |
| <input type="checkbox"/> | Der Betrieb verzichtet auf die Publikation der Ergebnisse. Begründung | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Die Messergebnisse werden mit jenen von anderen Spitälern verglichen (Benchmark). | |

| Informationen für das Fachpublikum: Eingesetztes Messinstrument bei der letzten Befragung | | | |
|---|--|--|------------------------|
| <input type="checkbox"/> Mecon | <input type="checkbox"/> Anderes externes Messinstrument | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Picker | Name des Instruments | | Name des Messinstituts |
| <input type="checkbox"/> PEQ | | | |
| <input type="checkbox"/> MüPF(-27) | | | |
| <input type="checkbox"/> POC(-18) | | | |
| <input type="checkbox"/> PZ Benchmark | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> Eigenes, internes Instrument | „Danke für Ihre Rückmeldung“ – kontinuierliche Messung | | |
| Beschreibung des Instruments | 7 Fragen plus Freitext | | |

| Informationen für das Fachpublikum: Angaben zum untersuchten Kollektiv | | | | |
|--|---------------------|---------------------------------|-----------------------|--|
| Gesamtheit der zu untersuchenden Patienten | Einschlusskriterien | In der Schweiz wohnhafte Eltern | | |
| | Ausschlusskriterien | Im Ausland wohnhafte Eltern | | |
| Anzahl vollständige und valide Fragebogen | | 1475 | | |
| Rücklauf in Prozent | | 51,3 | Erinnerungsschreiben? | <input type="checkbox"/> Nein <input checked="" type="checkbox"/> Ja, 1x |

Kritik und Lob der Patienten liefern den Betrieben – zusätzlich zu den Patienten-Zufriedenheits-Messungen – konkrete Hinweise, worin sie sich weiter verbessern können. Deshalb haben viele Spitäler ein Beschwerdemanagement oder eine Ombudsstelle eingerichtet.

| Hat ihr Betrieb ein Beschwerdemanagement oder eine Patienten-Ombudsstelle? | |
|--|---|
| <input type="checkbox"/> | Nein , unser Betrieb hat kein Beschwerdemanagement / keine Ombudsstelle. |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja , unser Betrieb hat ein Beschwerdemanagement / eine Ombudsstelle . |
| Bezeichnung der Stelle | Zentrale Stelle für Elternrückmeldungen |
| Name der Ansprechperson | Steffi Bürgin |
| Funktion | Qualitäts- und Beschwerdemanagerin |
| Erreichbarkeit (Telefon, E-Mail, Zeiten) | 061 704 27 09; steffi.buergin@ukbb.ch |
| Bemerkungen | |

| Verbesserungsaktivitäten | | | |
|---|---|---------------|--|
| Titel | Ziel | Bereich | Laufzeit (von ... bis) |
| Kommunikation - Kommunikationstraining | Eltern verstehen ihre Gesprächspartner und werden ernst genommen | Ganzes Spital | Herbst 2012 bis Ende 2014 |
| Wartezeiten und Informationen zum Grund des Wartens | Man wartet leichter, wenn man weiss warum | Ganzes Spital | Ab Feb.2012: Einführung von Kaffeebons für „Langwartende“; verbesserte Kommunikation |
| Individuelle Anliegen | Unsere Eltern und Patienten sind zufrieden | Ganzes Spital | Eltern, Kinder und andere Angehörige wissen, wo sie sich mit ihren Anliegen hinwenden können. Die Rückmeldungen werden strukturiert bearbeitet. |
| Zeit unabhängige Verpflegung an einem Verpflegungsautomaten | Die Eltern und ggf. Patienten können sich jederzeit (24 Std.) warm verpflegen | Ganzes Spital | Seit Dez. 2011, steht den Eltern ein Verpflegungsautomat mit verschiedenen Pastagerichten zur Verfügung. Auch für Patienten kann notfalls aus diesem Automat ein Essen abgegeben werden. |

D3 Mitarbeiterzufriedenheit

Die Messung der Mitarbeiterzufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Mitarbeiter das Spital als Arbeitgeberin und ihre Arbeitssituation empfunden haben.

| Wird die Mitarbeiterzufriedenheit im Betrieb gemessen? | | | |
|---|--|---|---|
| <input type="checkbox"/> | Nein , unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit nicht . | | |
| | Begründung | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja , unser Betrieb misst die Mitarbeiterzufriedenheit. | | |
| | <input type="checkbox"/> | Im Berichtsjahr 2012 wurde eine Messung durchgeführt. | |
| | <input checked="" type="checkbox"/> | Im Berichtsjahr 2012 wurde allerdings noch keine Messung durchgeführt. | |
| | Die letzte Messung erfolgte im Jahr: | | Die nächste Messung ist vorgesehen im Jahr: 2013 |
| An welchen Standorten / in welchen Bereichen wurde die letzte Befragung durchgeführt? | | | |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Im ganzen Betrieb / an allen Standorten, oder... → | <input type="checkbox"/> | ...nur an folgenden Standorten: |

D4 Zuweiserzufriedenheit

Bei der Spitalwahl spielen externe Zuweiser (Hausärzte, niedergelassene Spezialärzte) eine wichtige Rolle. Viele Patienten lassen sich in dem Spital behandeln, das ihnen ihr Arzt empfohlen hat. Die Messung der Zuweiser-Zufriedenheit liefert den Betrieben wertvolle Informationen, wie die Zuweiser den Betrieb und die fachliche Betreuung der zugewiesenen Patienten empfunden haben.

| Wird die Zuweiserzufriedenheit im Betrieb gemessen? | |
|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> | Nein , unser Betrieb misst die Zuweiserzufriedenheit nicht . |
| | Begründung |



ANQ-Indikatoren

Im Nationalen Verein für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) sind der Spitalverband H+, die Kantone, der Verband der Krankenkassen santésuisse und die eidgenössischen Sozialversicherer vertreten. Zweck des ANQs ist die Koordination und Durchführung von Massnahmen in der Qualitätsentwicklung auf nationaler Ebene, insbesondere die einheitliche Umsetzung von Ergebnisqualitätsmessungen in Spitälern und Kliniken, mit dem Ziel, die Qualität zu dokumentieren, weiterzuentwickeln und zu verbessern.

Am 1. Juli 2012 starteten die nationalen Qualitätsmessungen in den psychiatrischen Kliniken. Für die Typologie Rehabilitation hat der ANQ im Jahr 2012 noch keine spezifischen Qualitätsindikatoren empfohlen.

Weitere Informationen: www.anq.ch

Ein **Indikator** ist keine exakte Messgrösse, sondern ein „Zeiger“, der auf ein mögliches Qualitätsproblem hinweist. Ob tatsächlich ein Problem vorliegt, erweist sich oftmals erst mit einer detaillierten Analyse.

E1 ANQ-Indikatoren Akutsomatik

| Messbeteiligung | | | |
|---|--|--------------------------|-------------------------------------|
| Der Messplan 2012 des ANQs beinhaltet folgende Qualitätsmessungen und -auswertungen für die stationäre Akutsomatik: | Unser Betrieb nahm an folgenden Messthemen teil: | | |
| | Ja | Nein | Dispens |
| Auswertung der potentiell vermeidbaren Rehospitalisationen mit SQLape® | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Auswertung der potentiell vermeidbaren Reoperationen mit SQLape® | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Messung der postoperativen Wundinfekte gemäss SwissNOSO | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Prävalenzmessung Sturz mit der Methode LPZ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Prävalenzmessung Dekubitus mit der Methode LPZ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Patientenzufriedenheit mit dem Kurzfragebogen ANQ | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| SIRIS Implantat-Register | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input checked="" type="checkbox"/> |
| Bemerkung | | | |
| | | | |

Erläuterung sowie Detailinformationen zu den einzelnen Messungen finden Sie in den nachfolgenden Kapiteln oder auf der Website des ANQs: www.anq.ch



Registerübersicht

Register und Monitorings können einen Beitrag zur Qualitätsentwicklung und längerfristigen Qualitätssicherung leisten. Anonymisierte Daten zu Diagnosen und Prozeduren (z.B. Operationen) von mehreren Betrieben werden über mehrere Jahre auf nationaler Ebene gesammelt und ausgewertet, um längerfristig und überregional Trends erkennen zu können.

| Nimmt der Betrieb an Registern teil? | |
|--------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | Nein , unser Betrieb nimmt an keinen Registern teil. |
| | Begründung |
| <input checked="" type="checkbox"/> | Ja , unser Betrieb nimmt an folgenden Registern teil. |

| Registerübersicht | | | | |
|--|---|--|----------|-------------------|
| Bezeichnung | Fachrichtungen | Betreiberorganisation | Seit/Ab | An den Standorten |
| Absolute Minimal Data Set - AMDS | Anästhesie | Schweizerische Gesellschaft für Anästhesiologie und Reanimation www.iumsp.ch/ADS | vor 2010 | |
| Acute Myocardial Infarction in Switzerland - AMIS Plus | Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Intensivmedizin | AMIS Plus Data Center www.amis-plus.ch | | |
| Arbeitsgemeinschaft für Qualitätssicherung in der Chirurgie - AQC | Chirurgie, Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, Plastische Chirurgie, Urologie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Gastroenterologie, Handchirurgie, Senologie | Adjumed Services AG www.aqc.ch | | |
| Arbeitsgemeinschaft Schweizerischer Frauenkliniken - ASF | Gynäkologie und Geburtshilfe | SGGG: Schweizerische Gesellschaft für Gynäkologie und Geburtshilfe www.sevisa.ch | | |
| European registry and network for intoxication type metabolic disorders - E-IMD | Allgemeine Innere Medizin, Neurologie, Pädiatrie, Medizinische Genetik, Endokrinologie/ Diabetologie, Nephrologie, Intensivmedizin | Universitätsklinikum Heidelberg www.e-imd.org | | |
| Fécondation In Vitro National - FIVNAT-CH | Gynäkologie und Geburtshilfe, Kinder- und Jugendmedizin, Neonatologie | FIVNAT - CH: Kommission der SGRM www.fivnat-registry.ch/ | | |
| IDES Register für Hüft-, Knie- und Sprunggelenkprothesen -IDES Register | Orthopädische Chirurgie | MEM Forschungszentrum, Institut für Evaluative Forschung in der Orthopädie www.memcenter.unibe.ch | | |
| Knochtumor-Referenzzentrum der Schweizerischen Gesellschaft für Pathologie - KTRZ | Kinderchirurgie, Neurochirurgie, Orthopädische Chirurgie, ORL, Pathologie, Mund-, Kiefer- + Gesichtschirurgie, Medizinische Genetik, Med. Onkologie, Radiologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie, Neuropathologie, | Institut für Pathologie des Universitätsspital Basel www.unispital-basel.ch/das-universitaetsspital/bereiche/medizinische-querschnittsfunktionen/kliniken-institute-abteilungen/pathologie/abteilungen/knochtumor- | | |

| | | | | |
|--|--|--|--|--|
| | Handchirurgie | referenzzentrum/ | | |
| Mammaimplantatregister | Plastische Chirurgie | Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch | | |
| Meldesystem meldepflichtiger übertragbarer Krankheiten | Infektiologie, Epidemiologie | Bundesamt für Gesundheit Sektion Meldesysteme www.bag.admin.ch/infreporting | Schon immer - gesetzliche Meldepflicht | |
| Minimaler Datensatz der Schweiz. Gesellschaft für Intensivmedizin SGI - MDSi | Intensivmedizin | SGI Schweizer Gesellschaft für Intensivmedizin www.sgi-ssmi.ch | | |
| Register der Minimal invasiven Brust-Biopsien - MIBB | Gynäkologie und Geburtshilfe, Radiologie, Senologie | MIBB Working Group der Schweizerischen Gesellschaft für Senologie www.mibb.ch | | |
| Register für Linsenimplantate - OCULA | Ophthalmologie | Institute for evaluative research in medicine www.memcenter.unibe.ch/ief | | |
| Schweizer Dialyseregister | Nephrologie | Schweizer Gesellschaft für Nephrologie www.sgn-ssn.ch | | |
| Schweizer Patientenregister für Duchenne Muskeldystrophie und Spinale Muskelatrophie | Neurologie, Orthopädische Chirurgie, Phys.Medizin und Rehabilitation, Pädiatrie, Medizinische Genetik, Kardiologie, Pneumologie | CHUV und Kinderspital Zürich www.asrim.ch | | |
| Schweizer Wachstumsregister - SWR | Kinder- und Jugendmedizin, Pharmazeutische Medizin, Endokrinologie/Diabetologie, Med. Onkologie, Nephrologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie | Institut für Sozial- und Präventivmedizin, Universität Bern www.ispm.ch | | |
| Schweizerische Arbeitsgemeinschaft für Wundbehandlung Datenbank - SAfW DB | Allgemeine Innere Medizin, Dermatologie und Venereologie, Orthopädische Chirurgie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Angiologie, Intensivmedizin | Adjumed Services AG www.safw.ch | | |
| Schweizerische HIV Kohortenstudie - SHCS | Infektiologie | Schweizerische HIV Kohortenstudie www.shcs.ch | | |
| Schweizerisches Organ Lebendspender Gesundheitsregister - SOL-DHR | Allgemeine Innere Medizin, Chirurgie, Urologie, Gastroenterologie, Nephrologie | Schweizerischer Organ Lebendspender Verein / Leber- und Nierenspende (SOLV-LN) - www.lebendspende.ch/de/verein.php | | |
| Schweizerisches Pädiatrisches Nierenregister - SPNR | Pädiatrie, Nephrologie | Institut für Sozial- und Präventivmedizin (ISPM), Universität Bern www.swiss-paediatrics.org/fr/informations/news/swiss-paediatric-renal-registry | | |

| | | | | |
|---|---|--|--|---|
| SCQM Foundation Swiss Clinical Quality Management in rheumatic diseases | Rheumatologie | SCQM Foundation www.scqm.ch | | |
| SMOB Swiss Morbid Obesity Register | Chirurgie, Viszeralchirurgie, Bariatric | SMOB Register www.smob.ch | | |
| Swiss registries for Interstitial and Orphan Lung Diseases - SIOLD | Pneumologie | Centre hospitalier universitaire vaudois www.siold.ch | | |
| SIRIS – Schweizerisches Implantatregister | Orthopädische Chirurgie | Stiftung für Qualitätssicherung in der Implantationsmedizin www.siris-implant.ch | | |
| Swiss Breast Center Database - SBCDB | Gynäkologie und Geburtshilfe, Plastische Chirurgie, Med. Onkologie, Radiologie, Radio-Onkologie / Strahlentherapie, Senologie | Schweizerische Gesellschaft für Senologie www.sbcdb.ch | | |
| Swiss Neonatal Network & Follow-up Group | Gynäkologie und Geburtshilfe, Pädiatrie, Neonatologie, Entwicklungspädiatrie, Neuropädiatrie | Universitätsspital Zürich, Klinik für Neonatologie www.neonet.ch/en/02_Neonatal_Network/aims.php?navid=13 | | |
| Swiss Neuropaediatric Stroke Registry - SNPSR | Neurologie, Phys.Med. und Rehabilitation, Pädiatrie, Hämatologie, Radiologie, Intensivmedizin | Neuropaediatric, Universitätskinderklinik, Inselspital Bern | | |
| Swiss Paediatric Surveillance Unit - SPSU | Pädiatrie | Swiss Paediatric Surveillance Unit (SPSU) www.bag.admin.ch/k_m_meldesystem/00737/index.html?lang=de | | Pertussis: Erfassung 2006-2010, Auswertung 2012 |
| Swiss Pulmonary Hypertension Registry | Allgemeine Innere Medizin, Kardiologie, Pneumologie, Angiologie, Rheumatologie | alabus AG www.sgph.ch | | |
| Swiss Renal Registry and Quality Assessment Program - SRRQAP | Nephrologie | Klinik & Poliklinik für Nephrologie & Hypertonie, Inselspital Bern www.srrgap.ch | | |
| Swiss SLE Cohort Study - SCS | Allgemeine Innere Medizin, Dermatologie und Venerologie, Allergologie / Immunologie, Nephrologie, Rheumatologie | Université de Genève und andere Universitäten in der Schweiz www.slec.ch | | |
| Swiss Teratogen Information Service - STIS | Gynäkologie und Geburtshilfe, Pädiatrie, Kl. Pharmakol. und Toxikologie | Swiss Teratogen Information Service STIS www.swisstis.ch | | |
| Swissregard - Nationales Register zu plötzlichen Todesfällen von Athleten | Anästhesiologie, Allgemeine Innere Medizin, Rechtsmedizin, Pathologie, Herz- und Thorax-, Gefässchirurgie, Kardiologie, Intensivmedizin | Universitätsklinik für Kardiologie, Inselspital, Universitätsspital Bern www.swissregard.ch | | |
| SWISS Spine Register | Orthopädische Chirurgie | Institute for Evaluative Research in Medicine www.swiss-spine.ch | | |

| | | | | |
|--|-------------------------|---|----------|--|
| SWISSVASC Registry | Gefässchirurgie | Arbeitsgruppe Swissvasc Registry www.swissvasc.ch | | |
| TraumaRegister DGU - TR-DGU | Orthopädische Chirurgie | AUC GmbH - Akademie der Unfallchirurgie, Berlin www.traumaregister.de | | |
| Nationales Institut für Krebsepidemiologie und -registrierung - NICER | Alle | Nationales Institut für Krebsepidemiologie und -registrierung www.nicer.org | | |
| Schweizer Kinderkrebsregister - SKKR | Alle | www.kinderkrebsregister.ch | | |
| Krebsregister Basel-Stadt und Basel-Landschaft - KRBB | Alle | - | Vor 2008 | |
| Bemerkung | | | | |
| | | | | |

H

Verbesserungsaktivitäten und -projekte

Die Inhalte aus diesem Kapitel sind auch unter www.spitalinformation.ch zu finden.

H1 Zertifizierungen und angewendete Normen / Standards

| Angewendete Norm | Bereich, der mit der Norm / Standard arbeitet | Jahr der ersten Zertifizierung | Jahr der letzten Rezertifizierung | Bemerkungen |
|---|--|--------------------------------|-----------------------------------|---|
| Stiftung sanaCERT Suisse | Alle Standorte | 2004 | 2008 / 2012 | Nächste Rezertifizierung Januar 2015 |
| JACIE | Stammzelltransplantationsteam | 2004 | 2011 | Zwischenaudit |
| European Society for Paediatric Infectious Diseases (im Auftrag der European Academy of Paediatrics) | Pädiatrische Infektiologie und Vakzinologie | 2007 | | Interim-Zertifizierung als "Paediatric Infectious Disease Training Centre". |
| Qualab | Pädiatrielabor | | 2012 | |
| EKAS Arbeitssicherheit, SIKON | Alle Standorte | | | seit 2005 |
| EACH-Charta, Rechte für Kinder im Spital | Alle Standorte | | | Seit 2003 als Standard |
| offizielle Bewilligung des BAG zur Durchführung von genetischen Untersuchungen gemäss GUMG (Gesetz für genetische Untersuchungen am Menschen) | Genetik (beim Felix-Platter – Spital) | 2007 | 2010 | Visitierungen im Auftrag des BAG durch SwissMedic |
| Amtliche Kontrollen | OPS; Cafeteria; Apotheke; Blut + Blutprodukte; Radiologie + Nuklearmedizin; Arbeitsgesetz; und andere mehr | div. | div. | |

H2 Übersicht über laufende Aktivitäten und Projekte

Hier finden Sie eine Auflistung der permanenten Aktivitäten sowie der laufenden Qualitätsprojekte, welche nicht bereits in vorhergehenden Kapiteln beschrieben wurden.

| Aktivität oder Projekt (Titel) | Ziel | Bereich | Laufzeit (von ... bis) |
|--|---|---------------------------------------|------------------------|
| Einführungstag für neue Mitarbeiter | Umfassende, standardisierte Information der neuen MA u.a. zur Qualitätspolitik im UKBB | Ganzes Spital | Seit 2005 |
| Risikomanagement | Risiken werden erkannt. Wir wollen agieren nicht reagieren | Ganzes Spital | laufend |
| Kinderwebseite http://www.ukbb.ch/fileadmin/ukbbkids/ | Kindgerechte Informationen zum Spitalaufenthalt | Ganzes Spital | Seit 2011 |
| Familiengerechte Gestaltung verschiedenster Räume (Spielzimmer, Wartezonen, Elternzimmer IPS) | Umfassende Betreuung | Ganzes Spital | Seit 2011 |
| Kinderfragebogen | Unsere Patienten können sich altersgerecht zu ihrem Spitalaufenthalt äussern | Alle Patientenstationen (stationär) | laufend |
| Beschwerdemanagement | Wir möchten zufriedene Eltern und Patienten. | Ganzes Spital | laufend |
| Kritische Zwischenfälle | Wir leben eine offene Fehlerkultur: Fehler passieren, aber wir wollen dazu stehen und daraus lernen. | Ganzes Spital | laufend |
| Information von Eltern und Patienten vor Eingriffen | Eltern und Patienten kennen Vorteile und Risiken der Eingriffe und können Entscheidungen aktiv mit gestalten. Lückenlose Dokumentation. | Ganzes Spital | laufend |
| „Unsere Kinder haben möglichst wenig Schmerzen“ | Schmerzbehandlungskonzept für akute und chronische Schmerzen, sowie für Früh- und Neugeborene. Dokumentierte Schmerzmessung | Ganzes Spital | laufend |
| Schmerztherapie und –messung bei behinderten Patienten | Bessere Versorgung von Kindern mit einer physischen und /oder kognitiven Beeinträchtigung | Alle Patientenstationen | Seit 2012 |
| Händehygiene | Durch eine perfekte Händehygiene wird die Übertragung von Keimen verhindert. | Ganzes Spital | laufend |
| e-Learning Händehygiene | Schulung, Sensibilisierung und Info | Ganzes Spital (mit Patientenkontakt) | Seit 2010 |
| Erfassung nosokomialer Virus-Infektionen | Die Erfassung der Inzidenz ermöglicht eine gute Prävention. | Alle Stationen | laufend |
| MRSA Eintritts-Screening | Suchen und Behandeln von MRSA pos. Mitarbeitenden | Ganzes Spital (mit Patientenkontakt) | vor 2010 |
| Transfusionsreaktionen | Erfassung von unerwünschten Reaktionen nach Transfusion von Blutprodukten | Entsprechende Abteilungen | laufend |
| Überwachung von verschiedenen Geschäftsbereichen mit einer Balanced Score Card (BSC) | Negative Trends werden erkannt und eine Intervention ist möglich | Geschäftsleitung, Qualitätsmanagement | laufend |
| Datenschutz | Das Datenschutzkonzept verpflichtet alle Mitarbeitenden zu einem verantwortungsbewussten Umgang mit sensiblen Daten. | Ganzes Spital | laufend |

| | | | |
|--|---|------------------------------------|--------------------|
| „Migrant Friendly Hospital“ | Migranten erfahren einen Spitalaufenthalt, der ihren Bedürfnissen angepasst ist. Die Eltern sind gut informiert. (Es stehen verschiedene Übersetzungsdienste zur Verfügung). Informationsanlässe sensibilisieren Mitarbeitende in Bezug auf das Thema der Migration. | Ganzes Spital | Seit 2011 |
| Schulung Ess-Bestellungen | Die Patienten und Begleitpersonen werden professionell nach Ihren Esswünschen befragt und beraten. Die Pflegefachpersonen kennen die Bestellprozesse | Pflegende aller Patientenstationen | laufend |
| Einführung von ausgewählten NANDA-Pflegediagnosen, die im Pflegealltag relevant sind. | Pflegediagnosen begründen, weshalb Menschen Pflege erhalten. Fördern eine einheitliche Pflegefachsprache. Ermöglichen den Pflegeaufwand zu argumentieren. Erleichtern eine standardisierte Erfassung, wenn sie im KIS integriert sind. | Stationärer Bereich Pflegedienst | Seit August 2011 |
| Fortbildungsangebot zum Thema: „Die Pflege eines tracheotomierten Kindes“ für dipl. Pflegefachpersonen | Patienten mit einem Tracheostoma können auf einer peripheren Bettenstation vollumfänglich und professionell gepflegt werden. | Pflegeteam der Station A | Seit Frühjahr 2011 |

SanaCERT Bewertungen im Überblick

| Standard | 1. Vor-Audit 1999 | 2. Vor-Audit 2002 | Zertifizierung 2004 | 1. Rezertif. 2008 | 2. Rezertif. 2012 |
|---|-------------------|-------------------|---------------------|-------------------|-------------------|
| Grundstandard: Qualitätsmanagement | * | * | C | C | D |
| Standard 1: Infektionsprävention und Spitalhygiene | B | C | C | C | D |
| Standard 2: Erhebung von Elternurteilen | B | C | C | C | C |
| Standard 5: Schmerzbehandlung | C | C | C | D | D |
| Standard 11: Umgang mit kritischen Zwischenfällen | D | C | B | C | D |
| Standard 13: Information der Patienten und der Eltern | * | C | C | D | C |
| Standard 17: Umgang mit Beschwerden und Wünschen von Patienten | * | * | * | * | D |
| Standard 21: Familienorientierte Betreuung | * | * | B | C | D |

Fast alle Standards erreichten die bestmögliche Bewertung.

A: Der Standard ist zum Zeitpunkt der Bewertung minimal erfüllt.

B: Der Standard ist zum Zeitpunkt der Bewertung mässig erfüllt.

C: Der Standard ist zum Zeitpunkt der Bewertung in substanziellem Ausmass erfüllt.

D: Der Standard ist zum Zeitpunkt der Bewertung umfänglich erfüllt.

* Der Standard wurde nicht evaluiert.

Wenn „Qualität“ in einem Spital gelebt wird, dann führt das nicht nur zu zufriedenen Eltern, Patienten und Mitarbeitern. Diese Einstellung hat auch eine ökonomische Komponente: Gute Qualität zahlt sich langfristig aus. In diesem Sinn investiert das UKBB vorausschauend in eine gute, umfassende Qualitätsarbeit.

Alle Mitarbeitenden setzen sich täglich ein, um persönlich und als Organisation besser zu werden, getreu unserem Motto:

**Wer aufhört besser zu werden, wird irgendwann
aufhören gut zu sein**



J

Anhänge

unsere Homepage: <http://www.ukbb.ch>

die Kinder Web-Seite: <http://www.ukbb.ch/fileadmin/ukbbkids/>

All Kids (Vereinigung der selbständigen Kinderspitäler der Schweiz): <http://www.allkids.ch>

Geschäftsbericht 2012:

<http://www.ukbb.ch/de/ukbb/das-spital/publikationenbroschueren.html>

Grafiken Patientenzufriedenheit 2012:

<http://www.ukbb.ch/de/besucher/elternbesucher/spitalaufenthalt/qualitaet/patientenrueckmeldungen.html>