



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:

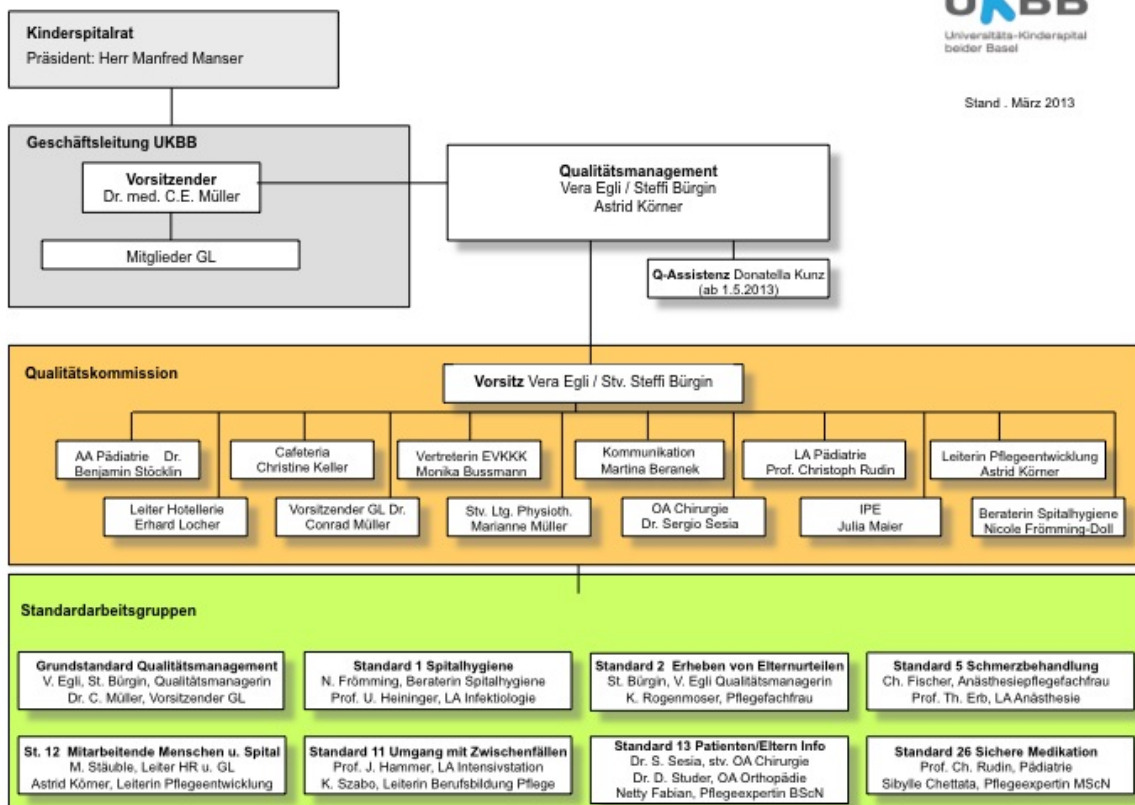
- Patienten und Eltern erleben eine ausgezeichnete Behandlung und Betreuung und sind entsprechend zufrieden.
- Das UKBB ist eine zertifizierte Institution mit entsprechend hohen Qualitätsstandards.
- Als lernende Organisation haben wir eine offene Fehlerkultur, nehmen Anregungen von Eltern, Patienten 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 Stellenprozente 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 Spitätern 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>