

# Qualitätsbericht 2006

AKUTSOMATIK  
Berichtsperiode: 2006



Kantonsspital Graubünden  
Direktion  
Loëstrasse 170  
7000 Chur

Nach den Vorgaben von



# 1 Inhaltsverzeichnis

1	Inhaltsverzeichnis.....	2
2	Einleitung.....	3
3	Q-Konzept des Spitals im Überblick.....	3
3.1	Kontaktangaben.....	3
3.2	Q-Struktur, Organe und Verantwortliche.....	4
3.3	Q-Instrumente, Bemerkungen.....	4
3.4	Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standards, Bemerkungen.....	4
3.5	Weitere Q-relevante Strukturen: Liste und Kommentare.....	5
3.6	Kommentare.....	5
4	Leistungskennzahlen.....	6
4.1	Anzahl Fälle gesamt stationär.....	6
4.2	Weitere Leistungskennzahlen.....	6
4.3	Kommentare.....	6
5	Schweregradkriterien.....	7
5.1	Kennzahlen zur Einschätzung des Patientenkollektives.....	7
5.2	Kommentierung der eigenen Mortalitätsrate.....	8
5.3	Kommentare.....	8
6	Altersstatistik (BfS).....	8
7	Stationäre Top TEN – Diagnosen pro Einzelspital.....	9
7.1	Top Ten-Diagnose.....	9
7.2	Top Ten- Eingriffe.....	9
7.3	Kommentare.....	9
8	Zufriedenheitsmessungen.....	10
8.1	Gesamtzufriedenheit.....	10
8.2	Detaillierter Ausweis.....	10
8.3	Kommentare.....	10
9	Qualitätsindikatoren.....	10
9.1	Rehospitalisationsrate.....	10
9.2	Infektionsrate.....	11
9.3	Komplikationsrate gesamt.....	11
9.4	Pflegeindikatoren.....	11
9.5	Kommentare.....	11
10	Personalressourcen.....	12
10.1	Ärzte.....	12
10.2	Pflege.....	12
10.3	andere medizintechnische oder -therapeutische Berufe.....	12
10.4	Oekonomie / Hotellerie.....	12
10.5	Management & Administration.....	12
10.6	Gesamte Anzahl Auszubildende.....	13
10.7	Weitere Berufsgruppen: Spitaltechnik.....	13
10.8	Kommentare.....	13
11	Medizinaltechnische Ressourcen.....	13
11.1	Übersichtstabelle.....	13
11.2	Kommentare.....	13
12	Aktivitäten im Bereich der Qualität.....	14
13	Schlusswort und Ausblick.....	16
14	Anhang 1: Detaillierter Ausweis über Patientenzufriedenheit.....	16

## 2 Einleitung

Dieses Kapitel steht dem Spital für individuelle Bemerkungen zur Verfügung. Bitte maximal diese Seite verwenden.

## 3 Q-Konzept des Spitals im Überblick

### 3.1 Kontaktangaben

Q-Berichts-Team	Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail
Qualitätsbeauftragter (Zust. in der Geschäftsleitung)	Heinrich NEUWEILER	081 256 66 20	<a href="mailto:heinrich.neuweiler@ksgr.ch">heinrich.neuweiler@ksgr.ch</a>
Qualitätsmanagerin	Tima PLANK, Dr. phil.	081 255 23 20	<a href="mailto:tima.plank@ksgr.ch">tima.plank@ksgr.ch</a>
Datenverantwortliche	Erwin WALDER (admin. Statistik BfS)	081 256 67 29	<a href="mailto:erwin.walder@ksgr.ch">erwin.walder@ksgr.ch</a>
	Peter MEIER (med. Statistik BfS)	081 256 81 21	<a href="mailto:peter.meier@ksgr.ch">peter.meier@ksgr.ch</a>

Weitere Mitglieder im Team	Vorname, NAME	Telefon (direkt)	E-Mail
Leiterin Projektmanagement (Departement 0 Direktion)	Bianca ARPAGAUS	081 256 67 23	<a href="mailto:bianca.arpagaus@ksgr.ch">bianca.arpagaus@ksgr.ch</a>
Leiterin Institut für Spitalpharmazie (Departement 1 Institute, Chefapothekerin)	Susanne GUYER, Dr. pharm.	081 256 65 20	<a href="mailto:susanne.guyer@ksgr.ch">susanne.guyer@ksgr.ch</a>
Leiter Viszeralchirurgie (Departement 2 Chirurgie)	Peter VILLIGER, Dr. med., Co-Chefarzt	081 256 62 02	<a href="mailto:peter.villiger@ksgr.ch">peter.villiger@ksgr.ch</a>
Chefarzt Intensivstation (Departement 3 ANIR Anästhesie, Notfall, Intensivmedizin, Rettung)	Adrian FRUTIGER, PD Dr. med., Chefarzt Intensivstation	081 256 64 46	<a href="mailto:adrian.frutiger@ksgr.ch">adrian.frutiger@ksgr.ch</a>
Betriebsleiter Rettungsdienst (Stv. Departement 3 ANIR Anästhesie, Notfall, Intensivmedizin, Rettung)	Beat HUGENTOBLER	081 256 60 24	<a href="mailto:beat.hugentobler@ksgr.ch">beat.hugentobler@ksgr.ch</a>
Stellvertretender Chefarzt (Departement 4 Innere Medizin)	Thomas WIELAND, Dr. med.	081 256 63 01	<a href="mailto:thomas.wieland@ksgr.ch">thomas.wieland@ksgr.ch</a>
Oberarzt (Departement 5 Kinder- und Jugendmedizin)	Matthias CREMER, Dr. med.,	081 256 60 98	<a href="mailto:matthias.cremer@ksgr.ch">matthias.cremer@ksgr.ch</a>
Oberärztin (Departement 6 Gynäkologie und Geburtshilfe)	Martina Gabriela MARANTA, Dr. med.	081 254 81 64	<a href="mailto:martina.maranta@ksgr.ch">martina.maranta@ksgr.ch</a>
Leiter Fachbereiche (Departement 7 Pflege und Fachsupport)	Reinhard LOREZ	081 256 66 36	<a href="mailto:reinhard.lorez@ksgr.ch">reinhard.lorez@ksgr.ch</a>
Leiter Finanzen / Patientenadministration (Departement 8 Services)	Alfred HOSTETTLER,	081 256 67 04	<a href="mailto:alfred.hostettler@ksgr.ch">alfred.hostettler@ksgr.ch</a>

### 3.2 Q-Struktur, Organe und Verantwortliche

Auflistung & Angaben zu Vollzeitäquivalenzstellen. Datenquelle: Jahresbericht oder speziell entworfener Text, Organigramm etc.

<b>Angaben</b>	120 Stellenprozent QM (Qualitätsmanagerin, Sekretariat)
<b>Bemerkungen</b>	Neuschaffung Stelle Qualitätsmanager/in in 2006  Reglement der Qualitätskonferenz, Organigramm Q-Management, Vision Vorsitzender der Qualitätskonferenz, personelle Auflistung Teilnehmende Q-Konferenz.

### 3.3 Q-Instrumente, Bemerkungen

Datenquelle: Spitalinformationen

Beispiele: CIRS / Befragungen (MA, Zuweiser) / Vorschlagswesen / Register (AMIS; ASF,...)

<b>Angaben</b>	<b>Befragungskonzept</b> im 4-Jahresrhythmus (Erwachsene stationär, Geburt, Pädiatrie, Zuweiser, Mitarbeitende) sowie <b>permanent laufende Patientenbefragung</b> im stationären Bereich mit Feedbackschleife an die jeweiligen Departemente. <b>CIRS</b> in fünf Kliniken. <b>Qualitätszirkel</b> auf der Kinder- und Jugendmedizin. Ereignismonitoring und <b>Komplikationenkonferenz</b> auf der Chirurgie. Reklamationsmanagement. Erfüllung der Qualab Vorgaben (Zentrallabor).
<b>Bemerkungen</b>	<b>Basis des QM:</b> sanaCERT - allgemeine Verankerung der Qualitätsinstrumente des QM im Grundstandard sanaCERT (Qualitätsplanung, -lenkung, -sicherung, -verbesserung).  Aktuell: <b>Projektlandkarte</b> 2008 in Bearbeitung (Auszug aus den Projekten 08: Resultate Patientenumfrage 2007 Ende Januar 2008 und Umsetzung Massnahmen. <b>Mitarbeiterumfrage</b> . Umfrage bei <b>ambulanten Patienten</b> . sanaCERT Zertifizierung. <b>Indikatorenmessung</b> , alles eingebettet in den PDCA Regelkreis.)

### 3.4 Q-Zertifizierungen oder angewendete Normen / Standards, Bemerkungen

Datenquelle: Spitalinformationen

<b>Angaben</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• ISO 9001:2000 Zertifizierung Spitalpharmazie am 21.8.06 (Re-Zertifizierung 10.9.08). In Planung: Zertifizierung nach RQS der GSASA</li><li>• IVR Anerkennung Rettung Chur (Re-Zertifizierung 6.12.07)</li><li>• sanaCERT Zertifizierung 2009/10</li><li>• In Planung: ISO Zertifizierung Departemente Services / Gynäkologie</li><li>• Migrant Friendly Hospital (wird ohne Zertifizierung angewandt)</li><li>• Weitere ambulante Dienstleistungen wie Ernährungsberatung: EFQM in Planung</li><li>• Krebsregister: IARC International Agency for Research on Cancer Anerkennung mit Qualitätslabel A, 2007</li></ul>
<b>Bemerkungen</b>	Zusätzlich zur ISO 9001:2000 wird das Institut für Spitalpharmazie ihr Qualitätsmanagement-System nach RQS (Referenzsystem Qualität für Spitalapotheken) der GSASA (Gesellschaft Schweizerischer Amts- und Spitalapotheker) zertifizieren (Zertifizierung durch die Firma SQS). Schweizweit sind bis heute nur zwei Spitalapotheken (Genf und Liestal) nach RQS zertifiziert.

### 3.5 Weitere Q-relevante Strukturen: Liste und Kommentare

Datenquelle: Spitalinformationen

<b>Risiko-Management</b>	<p><b>Klinisches Risikomanagement: CIRS</b> in einzelnen, resp. fünf Kliniken umgesetzt (Ausbau CIRS geplant). Konzept <b>Krisenmanagement</b> bei kritischen Ereignissen mit Patientenschaden. Bestandaufnahme und Konzept Krisenmanagement Organisation für Grossereignisse und Katastrophen (OGK) 2006. Strukturen zur Arbeitssicherheit in 2003 geschaffen (siehe auch Punkt Arbeitssicherheit).</p> <p><b>Nicht-klinisches Risikomanagement:</b> Informatikbereich: IT Audits/Revisionen: 2005 Security Audit, 2006/07 IT Revision. 2008 Audit (Themenschwerpunkt noch offen). Finanzbereich: Zusätzlich zu den jährlich stattfindenden ordentlichen Revisionen der Finanz- und Nebenbuchhaltung werden jährlich Sonderrevisionen durchgeführt: 2006 Kreditorenbuchhaltung und Einkauf. 2007 Arzthonorarabrechnung und Anlagebuchhaltung. Ab 1. Januar 2008 Aufbau eines internen Kontrollsystems IKS mit Schwerpunkt Risikobeurteilung (gesetzlich verankert).</p>
<b>Hygiene</b>	<p><b>Abteilung für Spitalhygiene</b> (Leitender Arzt zu 50%, Beraterinnen für Infektionsprävention und Spitalhygiene 200%, Sekretariat für Spitalhygiene, Infektiologie und HIV Sprechstunde 50%). Hygienekonferenz (Konzept vorliegend). Hygienekonferenz setzt sich aus Mitgliedern der verschiedenen Departementsleitungen zusammen.</p>
<b>Arbeits-sicherheit</b>	<p><b>Mitglied H+Branchenlösung</b> zur Arbeitssicherheit. 2004: Gründung der Kommission für Arbeitssicherheit und Gesundheitsschutz (ASGS). 2003: Schaffung einer Stelle Sicherheitsbeauftragter. 2006: Erarbeitung Leitbild.</p> <p>2007: Konzept Konfliktmanagement mit Gremium Konfliktmanagement.</p> <p>Ab 1.1.08: Schaffung der Stelle Arbeitsmediziner.</p> <p>Teilnahme an den jährlichen Kampagnen H+ (z.B. 2007 "Arbeit und Bewegung").</p> <p><b>Absenzenmanagement</b> bei Krankheit (Rückkehrformular bei Absenzen &gt; 6 aufeinanderfolgenden Tagen; z.B. Abfrage von Belastungen im Arbeitsumfeld mit Verbesserungsvorschlägen). Ist-Analyse Gefahrenermittlung für alle Bereiche mittels Checkliste zur Gefahrenermittlung von H+. Diesbezügliche Einführungsschulungen für Kader.</p>
<b>Beschwerde-management</b>	<p><b>Interne zentrale Reklamationsstelle</b> mit zusätzlich neu geschaffener Stelle einer Juristin für Haftpflichtfragen in 2007. 2006: Eingang von 30 Reklamationen (ohne Haftpflichtfälle), Themen: hauptsächlich Reklamationen zu Abrechnung und Infrastruktur. Beschwerdeführer: Patient und/oder Angehörige/r (z.B. Eltern bei Kindern). Alle 30 Reklamationen in 2006 erledigt. Grundprinzip: Jede Reklamation wird ernst genommen. Erwartungen des Kunden werden abgeklärt. Persönlicher Kontakt findet auf Wunsch des Beschwerdeführers statt (mit den Beteiligten, in Einzelfällen auch mit dem Vorsitzenden der Geschäftsleitung). Durchschnittliche Bearbeitungszeit: 1-2 Monate, abhängig von der Komplexität des Falles. Zusätzlich werden Beschwerden direkt in den Departementen behandelt.</p> <p><b>Quantitative Umfrage zum Beschwerdemanagement</b> in der Patientenzufriedenheitsumfrage (Picker Studie) enthalten.</p> <p><b>Laufende Patientenzufriedenheitsumfragen</b> mit direktem Feedback an die Departemente (angeführte kritische Zwischenfälle werden prioritär behandelt)</p>

### 3.6 Kommentare

Die Abteilung für Spitalhygiene befasst sich mit aktuellen Problemen am Spital und mit Entwicklungen, die das Spital in bezug auf nosokomiale Infektionen zukünftig betreffen werden. Sie trägt zur Verhütung, Erkennung und Bekämpfung von Krankenhausinfektionen bei. Während die Hygienekonferenz als Beschlussgremium für den Erlass von Massnahmen zur Prävention, Diagnose und Therapie von endemischen, epidemischen und nosokomialen Infektionen fungiert, stellt die Abteilung für Spitalhygiene das Fachgremium dar.

## 4 Leistungskennzahlen

### 4.1 Anzahl Fälle gesamt stationär

Datenquelle: BfS und spitaleigene Erhebungen. Auflistung frei definierbar.

Total Fälle	Bemerkungen
15'888	Doppelzählung Mutter und Kind beachten. Gesunde Säuglinge werden mitgezählt.

Nach Kliniken	Bemerkungen
Medizin: 4'458 Allg. Chir.: 3'424 Orthopädie: 934 Urologie: 1'130 Neurochirurgie: 502 ORL: 660 Plast. Chir.: 63 Pädiatrie: 2'019 Gynäkologie: 885 Geburtshilfe: 1'677 Augen: 136	

### 4.2 Weitere Leistungskennzahlen

Datenquelle: BfS-Zahlen

Kennzahl	Erhebungsmethode	Werte	Bemerkungen
Anzahl Pfl egetage	Summe	119'798 Pfl egetage (Akutspital)	Doppelzählung Mutter+Kind beachten. Gesunde Säuglinge werden mitgezählt.
durchschnittliche Aufenthaltsdauer	$\frac{\text{Anzahl Pfl egetage}}{\sum \text{ aller Patienten}}$	durchschnittlich 7.5 Tage	
Anzahl Geburten (stationär & ambulant)	Summe	847	Gesamtzahl = stationär und ambulant (Anzahl der ambulanten Geburten = rund 10 pro Jahr)
Anzahl Operationen - stationär - ambulant / teilstationär	Summen	9'268 Operationen (6'561 Operationen am Hauptstandort. 2'707 Operationen am Standort Kreuzspital)	Eine Aufspaltung der Operationen auf stationär und ambulant/teilstationär wird im Kantonsspital Graubünden aufgrund der geringen Aussagekraft nicht mehr gemacht. Operationen Standort Fontana werden nachgeliefert.
Weitere Leistungsangebote		Dialyse mit insgesamt 4'081 Hämodialysen. Ernährungsberatung mit insgesamt 1'347 Beratungen, 733 Ernährungstherapie-Patienten und 2'477 Besuche am Krankenbett. 353 Diabetesberatungen. Insgesamt 2'530 Wund- und Stomaberatungen (1'614 stationär, 889 ambulant und extern). 622 Logopädiebehandlungen. Sozialdienst betreute 2'019 Patienten mit insgesamt 9'822 Stunden. Rechtsmedizin bearbeitete 2006 171 Fälle (72 Todesfälle, 46 Lebende, 13 Akten-Gutachten, 40 diverse). Physiotherapie mit 4'708 Fällen (4'154 stationär, 554 ambulant) und insgesamt 42'174 Behandlungen (in der Geburtsklinik werden zudem noch Rückbildungsgymnastik (66 Teilnehmerinnen, 9 Kurse) und Wochenbettgymnastik (205 Teilnehmerinnen) angeboten).	

### 4.3 Kommentare

Keine Bemerkungen.

## 5 Schweregradkriterien

Versorgungsstufe gemäss BfS K112

### 5.1 Kennzahlen zur Einschätzung des Patientenkollektives

Kennzahl	Erhebungsmethode	Werte (Leer = nicht vorhanden)	Bemerkungen
CMI des Spitals	$\frac{\sum \text{ aller Fallgewichte}}{\text{Anzahl Fälle}}$	0.978	0.978 cmi adjusted, inlier und outlier (0.905 cmi nur inlier, Berechnung Kanton)
Anzahl Notfälle (stationär & ambulant)		7'115 Notfälle im stationären Bereich, alle drei Standorte ("Notfallrate": 45 % (7'115 Notfälle/15'888 Fälle gesamt stationär))  7'648 Notfälle im ambulanten Bereich, zwei Standorte (Hauptstandort und Standort Kreuzspital, ohne Standort Fontana)	Ambulante Notfälle des Standortes Fontana können ab 2007 exakt aufgelistet werden. Unterscheidung in ambulante und stationäre Notfälle ist nicht uneindeutig.
Notfallstation gemäss Spitalliste <b>mit Aufnahmepflicht</b> vorhanden?		ja	
Notfallaufnahme <b>ohne Aufnahmepflicht</b> (nicht auf Spitalliste) vorhanden?			
Anzahl Fälle <b>Intensivpflegestation</b> , SGI-anerkannt	$\frac{\text{Anzahl IPS-Tage}}{\sum \text{Gesamtpflegetage}}$	1.9 % (2'288 IPS-Pflegetage)	
Anzahl Fälle <b>Kinder-Intensivpflegestation</b> , SGI-anerkannt	$\frac{\text{Anzahl KIPS-Tage}}{\sum \text{Gesamtpflegetage}}$	2.52 % (3'027 KIPS-Pflegetage)	
Weitere <b>Überwachungsstrukturen</b>	$\frac{\text{Anzahl Tage}}{\sum \text{Gesamtpflegetage}}$		Abteilung Anästhesie führt an allen drei Standorten des Kantonsspitals Graubünden einen Überwachungsraum. Auf der KIPS ist ein IMC integriert. Es könnten eventuell noch die Anzahl der Beatmungstage angegeben werden. Interdisz. Intensivstation, fortlaufende halbjährliche Ergebnis-Prüfung anhand von Standards (CQI)
<b>Verlegungen</b> in anderes Spital	$\frac{\text{alle Ursachen inkl. Kinder-Verlegungen}}{\text{Alle Gesamtfälle}}$	2.8 % (443 Verlegungen in ein anderes Spital)	Begründung / besondere Umstände: Gründe für die Verlegung nicht eruiert (nicht codiert).
<b>Austritte</b> gemäss BfS-Statistik	$\frac{\text{Verlegungsart}}{\text{Alle Gesamtfälle}}$	2.1 % Verlegung Pflegeheim (334 Verlegungen Pflegeheim) 3.9 % Verlegung Reha (625 Verlegungen Reha)	

## 5.2 Kommentierung der eigenen Mortalitätsrate

2.05% (326 Todesfälle/15'888 Gesamtfälle stationär) Angabe ohne Gewähr Mortalitätsrate muss unbedingt näher definiert werden, Anpassungen an das Patientenkollektiv sind hier z.B. nicht berücksichtigt.

## 5.3 Kommentare

Keine Bemerkungen.

## 6 Altersstatistik (BfS)

Datenquelle: Altersstatistik BfS

Kategorie	Alter	Anzahl männlich	Anzahl weiblich
1	0 bis 1	775	708
2	2 bis 4	197	167
3	5 bis 9	235	168
4	10 bis 14	195	159
5	15 bis 19	298	268
6	20 bis 24	252	347
7	25 bis 29	249	496
8	30 bis 34	280	610
9	35 bis 39	334	466
10	40 bis 44	416	418
11	45 bis 49	451	382
12	50 bis 54	496	415
13	55 bis 59	590	450
14	60 bis 64	670	526
15	65 bis 69	624	474
16	70 bis 74	679	454
17	75 bis 79	540	537
18	80 bis 84	424	474
19	85 bis 89	225	236
20	90 bis 94	58	127
21	95 und älter	6	12
<b>Gesamt</b>		<b>7994</b>	<b>7894</b>

## 7 Stationäre Top TEN – Diagnosen pro Einzelspital

### 7.1 Top Ten-Diagnose

Anzahl Diagnosen nach ICD. (4 Stellen, X00.0)

Rang	Werte	Beschreibung
1	I25.1	Atherosklerotische Herzkrankheit
2	S06.0	Gehirnerschütterung / ohne offene intrakranielle Wunde
3	M51.1	Lumbale und sonstige Bandscheibenschäden mit Radikulopathie
4	Z51.1	Massnahme zur chemotherapeutischen Verabreichung wegen bösartiger Neubildung
5	Z47.0	Massnahme zu Entfernung einer Metallplatte oder einer anderen inneren Fixationsvorrichtung
6	N40	Prostatahyperplasie
7	N20.0	Nierenstein
8	K40.9	Hernia inguinalis, einseitig oder ohne Seitenangabe, ohne Einklemmung und ohne Gangrän
9	A09	Diarrhoe und Gastroenteritis, vermutlich infektiösen Ursprungs
10	C61	Bösartige Neubildung der Prostata

### 7.2 Top Ten- Eingriffe

Anzahl Eingriffe nach CHOP, (4 Stellen, 00.00)

Rang	Werte	Beschreibung
1	37.22	Linksherzkatheter
2	74.1	Tiefe zervikale Sectio caesarea
3	60.29	Sonstige transurethrale Prostatektomie
4	79.36	Offene Reposition einer Fraktur an Tibia und Fibula mit innerer Knochenfixation
5	75.69	Naht eines anderen frischen geburtsbedingten Risses
6	57.49	Sonstige transurethrale Exzision oder Destruktion von Läsion oder Gewebe der Harnblase
7	73.6	Episiotomie
8	79.32	Offene Reposition einer Fraktur an Radius und Ulna mit innerer Knochenfixation
9	73.59	Sonstige manuell unterstützte Geburt
10	3.09	Sonstige Operationen am Rückenmark und Strukturen des Spinalkanals

### 7.3 Kommentare

Top TEN-Diagnosen ohne Geburt. Die "Z" Codizes werden als "Massnahme" übersetzt und sind ebenso Diagnosen.

## 8 Zufriedenheitsmessungen

### 8.1 Gesamtzufriedenheit

Anbieter / Messinstrument	Wert [%]	Bemerkungen
Picker-Fragebögen: „Erwachsene stationär“ „Geburt“ „Pädiatrie“		Siehe Anhang 1

### 8.2 Detaillierter Ausweis

Unterscheidung nach mindestens 3 Stufen in der Zufriedenheits-Skala, z. Bsp. Ärzte, Pflege, Hotellerie etc.

Zufriedenheitsbereich	Wert [%]	Bemerkungen
Ärzte		Siehe Anhang 1
Pflege		Siehe Anhang 1
Hotellerie		Siehe Anhang 1
Gesamteindruck		Siehe Anhang 1

### 8.3 Kommentare

Problem: Genaue Definition der H+ Dimensionen offen. Je nachdem, mit welchem Instrument gemessen wird, ergeben sich unterschiedliche Dimensionen und Skalen, die nicht direkt verglichen werden können.

Lösung 1: Eventuell nur Spitäler vergleichen, welche mit demselben Instrument messen. Lösung 2: Patientenzufriedenheit wird "nur" mit einer globalen Zufriedenheitsfrage gemessen, z.B. "Wie würden Sie insgesamt die Betreuung beurteilen, die Sie im Spital erhalten haben?". Eine solche Frage (Overall Satisfaction Item) befindet sich in fast allen Zufriedenheitsfragebögen.

## 9 Qualitätsindikatoren

### 9.1 Rehospitalisationsrate

Wiedereintrittscode nach BfS, Rate in %

Erhebungsmethode	Werte [%]	Bemerkungen
Rehospitalisationsfälle innert 7 Tagen nach Austritt, mit gleicher Hauptdiagnose und/oder wegen Komplikationen der Behandlung/Operation. Wiedereintrittscode nach BfS.	1.38% (220 Fälle mit Code "WA" Wiederaufnahme / 15'888 Gesamtfälle stationär)	Ab 2007 werden <b>zwei Aufnahmearten</b> unterschieden:  WA = Wiedereintritt mit gleicher Diagnose <b>innert 24 Stunden</b> . Gilt beim BfS als 1 Fall. WB = Wiedereintritt mit gleicher Diagnose <b>ab dem 2. bis zum 7. Tag</b> . Gilt beim BfS als 2 Fälle.  Der Kanton wertet Wiedereintritte innerhalb von 7 Tagen mit der gleichen Hauptdiagnose nur als 1 Fall.

## 9.2 Infektionsrate

Erhebungsmethode	Werte [%]	Bemerkungen
in Anlehnung an SwissNOSO. Erfasste Wundinfektionen bei  operierten Patienten Anzahl Operationen	2.8 % (snip04)	Prävalenz (%) = Patienten mit nosokomialer Infektion / alle Patienten x 100
(Mehrfacheingriffe zählen als 1)		

## 9.3 Komplikationsrate gesamt

Erhebungsmethode	Werte [%]	Bemerkungen
med. Statistik: CC, nur Hauptdiagnose  Erfasste Komplikationen gesamt/Anzahl Fälle	2.39 %	Es ist bei der Komplikationsrate unbedingt zu beachten, dass auch ein Komplikationscode zu vergeben ist, wenn der Primäreingriff in einem anderen Spital stattgefunden hat. In der medizinischen Statistik ist das nicht klar getrennt.

## 9.4 Pflegeindikatoren

Indikator	Werte [%]	Bemerkungen
Dekubiti	<b>Daten 2006 Medizin Kantonsspital Graubünden Standort Kreuzspital:</b> Fünf Dekubiti an fünf Patienten, externer Entstehungsort: drei Dekubiti, Tiefenausdehnung: 80% oberflächlich, 20% Fettgewebe, kein Muskel/Sehnen/Knochen.  <b>Daten 2006 Langzeitpflege Kantonsspital Graubünden Standort Kreuzspital:</b> Zwei Dekubiti an zwei Personen, externer Entstehungsort: ein Dekubitus, Tiefenausdehnung: 100% oberflächlich.	Ab 2008: Flächendeckende Erfassung der Dekubiti geplant (= sanaCERT Standard; Instrument: Dekubituserfassung des Bündner Spital- und Heimverband BSH)
Sturzkonzept	<b>Daten 2006 Medizin Kantonsspital Graubünden Hauptstandort:</b> 77 Stürze. Sturzfolgen: Knapp 40 % keine; knapp 20 % Schrecken und 20 % Schmerz; 9 % Prellung, 3% Fraktur, Daten 2006 Medizin Graubünden Standort Kreuzspital: 75 Stürze. Sturzfolgen: 56 % keine Verletzung, knapp 30 % milde Verletzung, 3 % mittelschwere Verletzung, 5 % schwere Verletzung.	Ab 2008: Flächendeckende Erfassung von Stürzen geplant (sanaCERT Standard; Instrument: Sturzerfassung des Bündner Spital- und Heimverband BSH)

## 9.5 Kommentare

Keine Bemerkungen.

## 10 Personalressourcen

Durchschnittlicher Stellenbestand in Vollstellen im Vorjahr. Datenquelle: administrative Statistik. Kennzahlen „Stellen in Bezug zu Pflegetage“ und „Stellen in Bezug zu Anzahl Fälle“ mit Berechnungen dazu.

### 10.1 Ärzte

<b>Ergebnisse</b>	Anzahl Stellen	222.51
	Anzahl Pflegetage	119'798
	Anzahl stationäre Fälle	15'888
	Stellen pro 1000 Pflegetage	1.86
	Stellen pro 1000 Fälle	14.00
<b>Bemerkungen</b>	Berechnet in Vollzeitäquivalent	

### 10.2 Pflege

<b>Ergebnisse</b>	Anzahl Stellen	356.91
	Anzahl Pflegetage	119'798
	Anzahl stationäre Fälle	15'888
	Stellen pro 1000 Pflegetage	2.98
	Stellen pro 1000 Fälle	22.46
<b>Bemerkungen</b>	Berechnet in Vollzeitäquivalent	

### 10.3 andere medizintechnische oder -therapeutische Berufe

Pathologie, Labor, Qualifikation des Personals

<b>Ergebnisse</b>	Anzahl Stellen	464.73
	Anzahl Pflegetage	119'798
	Anzahl stationäre Fälle	15'888
	Stellen pro 1000 Pflegetage	3.88
	Stellen pro 1000 Fälle	29.25
<b>Bemerkungen</b>	Berechnet in Vollzeitäquivalent	

### 10.4 Oekonomie / Hotellerie

<b>Ergebnisse</b>	Anzahl Stellen	117.23
	Anzahl Pflegetage	119'798
	Anzahl stationäre Fälle	15'888
	Stellen pro 1000 Pflegetage	0.98
	Stellen pro 1000 Fälle	7.38
<b>Bemerkungen</b>	Berechnet in Vollzeitäquivalent	

### 10.5 Management & Administration

<b>Ergebnisse</b>	Anzahl Stellen	103.54
	Anzahl Pflegetage	119'798
	Anzahl stationäre Fälle	15'888
	Stellen pro 1000 Pflegetage	0.86
	Stellen pro 1000 Fälle	6.52
<b>Bemerkungen</b>	Berechnet in Vollzeitäquivalent	

## 10.6 Gesamte Anzahl Auszubildende

Lehr-, Aus- und Weiterbildungsstellen

<b>Ergebnisse</b>	Anzahl Stellen	55.46
	Anzahl Pflgetage	119'798
	Anzahl stationäre Fälle	15'888
	Stellen pro 1000 Pflgetage	0.46
	Stellen pro 1000 Fälle	3.49
<b>Bemerkungen</b>	Berechnet in Vollzeitäquivalent. ACHTUNG: Diese Zahlen sind unvollständig und werden ohne Gewähr abgegeben. Vollständige Zahlen können ab 2007 geliefert werden.	

## 10.7 Weitere Berufsgruppen: *Spitaltechnik*

<b>Ergebnisse</b>	Anzahl Stellen	33.98
	Anzahl Pflgetage	119'798
	Anzahl stationäre Fälle	15'888
	Stellen pro 1000 Pflgetage	0.28
	Stellen pro 1000 Fälle	2.14
<b>Bemerkungen</b>	Berechnet in Vollzeitäquivalent	

## 10.8 Kommentare

Keine Bemerkungen.

## 11 Medizinaltechnische Ressourcen

Datenquelle: Spitalerhebungen

### 11.1 Übersichtstabelle

<b>Ressourcen</b>	<b>Menge</b> (Leer = nicht vorhanden)	<b>Bemerkungen</b>
Konventionelles Röntgen	6 Geräte	
Computertomographie (CT)	1 Gerät	
Magnetresonanztomographie (MRI)	1 Gerät	
Positronen-Emissions-Tomographie (PET)		
Bestrahlung, Linearbeschleuniger	1 Gerät	
Kardangiographie-Anlage	1 Gerät	
Angiographie-Anlage	1 Gerät	
Extrakorporale Stosswellen-Lithotripsie (ESWL)	1 Gerät	
weitere Angebote	2 Gerät	Mammographieanlagen

### 11.2 Kommentare

Keine Bemerkungen

## 12 Aktivitäten im Bereich der Qualität

Beschreibung der drei wichtigsten Verbesserungsaktivitäten im Berichtsjahr.

<b>Projekttitle</b>		<b>Einführung Dolmetscherdienst</b>	
Projektziel	Verbesserung der Kommunikation mit fremdsprachigen Patienten		
Beschreibung			
Auftraggeber:		Externe Partner:	Caritas, Telelingue, NCBI
Einsatzgebiet	in einzelnen Kliniken	Wenn an einzelnen Standorten, an welchen?	
		Wenn in einzelnen Kliniken, in welchen?	alle Bettenstationen, Notfall, IPS, usw.
Projektstart	2006	Projektende	2007
Projektstatus gemäss PDCA	C	Involvierte Berufsgruppen	Ärzte; Pflege

<b>Projekttitle</b>		<b>Transkulturelle Pflege, interkulturelle Zusammenarbeit</b>	
Projektziel	Verbesserung der Pflege von Patienten fremder Herkunft, Verbesserung der Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden fremder Herkunft		
Beschreibung	Ergebnisse von Interviews ergaben 4 Problembereiche, in Arbeitsgruppen wurden diese analysiert und Lösungsansätze entwickelt, aktuell werden entsprechenden Umsetzungsanträge formuliert		
Auftraggeber:	Pflegedienst	Externe Partner:	NCBI
Einsatzgebiet	einzelne Kliniken	Wenn an einzelnen Standorten, an welchen?	
		Wenn in einzelnen Kliniken, in welchen?	alle Bettenstationen
Projektstart	2006	Projektende	2008
Projektstatus gemäss PDCA	D	Involvierte Berufsgruppen	Pflege

<b>Projekttitle</b>		<b>Leistungserfassung bis Optimierung</b>	
Projektziel	Verkürzung der Ablaufzeiten		
Beschreibung	Optimierung der Prozesse und der Schnittstellen		
Auftraggeber:	Geschäftsleitung	Externe Partner:	
Einsatzgebiet	im Spital	Wenn an einzelnen Standorten, an welchen?	
		Wenn in einzelnen Kliniken, in welchen?	
Projektstart	2007	Projektende	2007
Projektstatus gemäss PDCA	P	Involvierte Berufsgruppen	Betriebswirtschaft

<b>Projekttitlel</b>	<b>Optimierung des Projektmanagements</b>		
Projektziel	Vereinheitlichung des Projektmanagements		
Beschreibung			
Auftraggeber:	Geschäftsleitung	Externe Partner:	
Einsatzgebiet	im Spital	Wenn an einzelnen Standorten, an welchen?	
		Wenn in einzelnen Kliniken, in welchen?	
Projektstart	2007	Projektende	2008
Projektstatus gemäss PDCA	P	Involvierte Berufsgruppen	Betriebswirtschaft

### **13 Schlusswort und Ausblick**

Dieses Kapitel steht dem Spital für individuelle Bemerkungen zur Verfügung. Bitte maximal diese Seite verwenden.

### **14 Anhang 1: Detaillierter Ausweis über Patientenzufriedenheit**

Auf den folgenden drei Seiten finden Sie unseren detaillierten Ausweis über unsere Patientenzufriedenheits-Umfragen.

	Laufnummer	PICKER ITEMS	Antworten in %, Durchschnittswert KSGR Hauptstandort (KSH) mit Standort Kreuzspital (KRZ) (Fusion erst ab 1.1.06), Basis = 1'450 FB				
			Ja, immer	Ja, manchmal	Nein		
<b>ÄRZTEBEREICH</b>	1	Gab es einen bestimmten Arzt oder eine bestimmte Ärztin, welche/r sich um Ihre Betreuung kümmerte?	93.6	0.0	6.4		
	2	Wenn Sie wichtige Fragen an einen Arzt oder an eine Ärztin stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	88.5	10.9	0.6		
	3	Wenn Sie irgendwelche Ängste oder Befürchtungen wegen Ihres Zustandes oder wegen Ihrer Behandlung hatten, hat dann ein Arzt oder eine Ärztin diese mit Ihnen besprochen?	77.7	20.3	2.0		
	4	Hatten Sie Vertrauen in die Sie behandelnden Ärztinnen und Ärzte?	91.6	7.8	0.6		
	5	Haben Ärztinnen oder Ärzte vor Ihnen geredet, als ob Sie nicht da wären?	3.1	6.2	90.7		
	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ausgezeichnet</b>	<b>Sehr Gut</b>	<b>Gut</b>	<b>Mittelmässig</b> <b>Schlecht</b>
	6	Wie würden Sie die Höflichkeit der Ärztinnen und Ärzte beurteilen?	31.4	46.7	20.4	1.4	0.2
7	Wie würden Sie die Verfügbarkeit der Ärztinnen und Ärzte beurteilen?	17.1	41.5	34.8	5.8	0.9	
<b>PFLEGE</b>	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ja, immer</b>	<b>Ja, manchmal</b>	<b>Nein</b>	
	8	Wenn Sie wichtige Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	90.5	8.7	0.8		
	9	Wenn Sie irgendwelche Ängste oder Befürchtungen wegen Ihres Zustandes oder wegen Ihrer Behandlung hatten, hat dann jemand vom Pflegepersonal diese mit Ihnen besprochen?	69.8	26.4	3.8		
	10	Hatten Sie Vertrauen in die Sie behandelnden Pflegepersonen?	90.4	8.6	1.0		
	11	Hat jemand vom Pflegepersonal vor Ihnen geredet, als ob Sie nicht da wären?	1.9	3.4	94.7		
	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ausgezeichnet</b>	<b>Sehr Gut</b>	<b>Gut</b>	<b>Mittelmässig</b> <b>Schlecht</b>
	12	Wie würden Sie die Höflichkeit des Pflegepersonals beurteilen?	30.0	47.4	20.5	1.8	0.3
13	Wie würden Sie die Verfügbarkeit des Pflegepersonals beurteilen?	21.7	43.9	29.0	4.7	0.7	
Die Dimension Hotellerie wird in den Picker Fragebögen mit 20 Items (Pädiatrie) und 26 Items (Geburt und Erwachsene stationär) abgebildet. Um eine Übersichtlichkeit zu gewährleisten, werden im Folgenden nicht die Häufigkeiten der einzelnen Items ausgewiesen. Es werden die Problemwerte pro Hotellerie-Dimension ausgewiesen. Als Problemwert kumuliert PICKER die Häufigkeiten der beiden "niedrigsten" Antwortmöglichkeiten (z.B. "schlecht" und "mittelmässig"). Je tiefer, umso besser.						<b>PW in % (Problemwert)</b>	
<b>HOTELLERIE</b>	14	<b>Dimension Zimmer</b> (Wie gut war Ihr Zimmer in Bezug auf ...? Einrichtung, Sauberkeit, Privatsphäre, Ruhe, Raumtemperatur, Höflichkeit des Reinigungspersonals)				8.0	
	15	<b>Dimension Essen</b> (Wie gut fanden Sie die Mahlzeiten in Bezug auf ...? Vielfalt der Mahlzeiten, Präsentation, Temperatur, Mahlzeitenqualität insgesamt, Höflichkeit der Personen, die Ihnen das Essen brachten)				4.5	
	16	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Cafeteria</b> (Wie gut fanden Sie die Cafeteria in Bezug auf ...? Auswahl der Speisen und Getränke, Präsentation, Öffnungszeiten, Wartezeiten, Höflichkeit des Cafeteria-Personals)				5.0	
	17	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie: Dimension Höflichkeit Personal</b> (Wie gut fanden Sie die Höflichkeit ...? Der Personen, die Ihr Kind ins Zimmer brachten und abholten, der Personen, die Röntgenuntersuchungen bei Ihrem Kind durchführten, der Personen, die Blutproben von Ihrem Kind nahmen?)				x	
	18	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Sanitäre Installationen</b> (Wie gut fanden Sie die sanitären Installationen in Bezug auf ...? Sauberkeit der eigenen Dusche/Bad, Sauberkeit der Etageduschen und -Bäder, Verfügbarkeit der Etageduschen und -Bäder, Sauberkeit des eigenen WCs, Sauberkeit der Etagen-WCs, Verfügbarkeit der Etagen-WCs?)				4.5	
	19	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Infrastruktur allgemein</b> (Ich fand das Unterhaltungsangebot ..., Ich fand das Informationsangebot ..., Ich fand mich im Haus zurecht ..., Ich fand die Parkierungsmöglichkeiten ...)				10.5	
	20	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie: Dimension Sanitäre Installationen und Infrastruktur zusammengefasst</b> (Ich fand die sanitären Installationen ..., Ich fand das Unterhaltungsangebot ..., Ich fand die Möglichkeit des Telefonierens ..., Ich fand mich im Haus zurecht ..., Ich fand die Parkierungsmöglichkeiten ..., Ich fand die Parkgebühren ...)				x	
<b>MITTELWERT gesamte Hotellerie Dimensionen</b>						<b>6.5</b>	
Zusätzlich zu den H+ Dimensionen wird im folgenden der Gesamteindruck abgebildet. Der Gesamteindruck wird wieder als Problemwert ausgewiesen. Er ergibt sich als Mittelwert der Problemwerte von ausgewählten Items des Fragebogens. Anmerkung KSGR: Eventuell könnte dieser Gesamteindruck oder nur das Item "Wie würden Sie insgesamt die Betreuung beurteilen, die Sie im Spital erhalten haben?" (Overall item) für ein Benchmarking bzw. einen Vergleich der Modellspitäler herangezogen werden.						<b>PW in % (Problemwert)</b>	
<b>GESAMTEINDRUCK</b>	<i>Gesamte Dimension (von Picker gerundet)</i>					<b>4.5</b>	
	21	Wie würden Sie die Höflichkeit des Spitalpersonals beurteilen, welches Sie aufgenommen hat? Pädiatrie: ... welches Ihr Kind aufgenommen hat.				1.5	
	22	Nur bei Befragung <b>Geburt</b> : Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Hebamme/n beurteilen?				x	
	23	Nur bei Befragung <b>Geburt</b> : Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Hebamme/n beurteilen?				x	
	24	Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Ärztinnen und Ärzte beurteilen? Pädiatrie: ... der Ärztinnen und Ärzte				2.0	
	25	Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Ärztinnen und Ärzte beurteilen? Pädiatrie: ... der Ärztinnen und Ärzte				6.5	
	26	Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Schwestern und Pfleger beurteilen? Pädiatrie ... der Pflegenden				2.0	
	27	Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Schwestern und Pfleger beurteilen? Pädiatrie ... der Pflegenden				5.5	
	28	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Wie würden Sie die Räumlichkeiten, wie Schlafräume und Wartebereiche beurteilen, die den Eltern auf der Intensivstation zur Verfügung stehen?				x	
	29	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Gab es während des Spitalaufenthaltes Ihres Kindes etwas, worüber Sie sich bei seiner Betreuung geärgert haben?				x	
	30	Wie würden Sie beurteilen, wie gut die Ärzte und Schwestern zusammengearbeitet haben? Geburt Zusatz: Hebammen. Pädiatrie: ... Pflegenden.				3.0	
	31	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Wie würden Sie die Besuchs- und Übernachtungsmöglichkeiten für Eltern in diesem Spital				x	
	32	Wie würden Sie insgesamt die Betreuung beurteilen, die Sie im Spital erhalten haben? Pädiatrie: ..., die Ihr Kind im Spital erhalten				2.0	
	33	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Würden Sie sagen, dass der Spitalaufenthalt Ihres Kindes ... Wesentlich kürzer als nötig war, ein wenig kürzer als nötig war, etwa richtig war, ein wenig länger als nötig war, wesentlich länger als nötig war.				x	
34	Würden Sie dieses Spital Ihren Freunden und Ihrer Familie weiterempfehlen?				13.5		

Geburt 2002	Laufnummer	PICKER ITEMS	Antworten in %, Basis = 157 FB, FON				
			Ja, immer	Ja, manchmal	Nein		
ÄRZTEBEREICH	1	Gab es einen bestimmten Arzt oder eine bestimmte Ärztin, welche/r sich um Ihre Betreuung kümmerte?	59.9	0.0	40.1		
	2	Wenn Sie wichtige Fragen an einen Arzt oder an eine Ärztin stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	85.2	14.1	0.7		
	3	Wenn Ihnen die Geburt Ängste oder Befürchtungen bereitete, hat dann eine Ärztin oder ein Arzt diese mit Ihnen besprochen?	69.4	25.5	5.1		
	4	Hatten Sie Vertrauen in die Sie behandelnden Ärztinnen und Ärzte?	86.6	12.1	1.3		
	5	Haben Ärztinnen oder Ärzte vor Ihnen geredet, als ob Sie nicht da wären?	1.9	7.6	90.5		
	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ausgezeichnet</b>	<b>Sehr Gut</b>	<b>Gut</b>	<b>Mittelmässig</b> <b>Schlecht</b>
	6	Wie würden Sie die Höflichkeit der Ärztinnen und Ärzte beurteilen?	32.5	46.5	18.5	1.9	0.6
7	Wie würden Sie die Verfügbarkeit der Ärztinnen und Ärzte beurteilen?	28.0	38.2	30.6	2.5	0.7	
PFLEGE	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ja, immer</b>	<b>Ja, manchmal</b>	<b>Nein</b>	
	8	Wenn Sie wichtige Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	86.8	13.2	0.0		
	9	Falls Ihnen die Geburt Ängste oder Befürchtungen bereitet hat, hat dann jemand vom Pflegepersonal diese mit Ihnen besprochen?	61.3	22.7	16.0		
	10	Hatten Sie Vertrauen in die Sie behandelnden Pflegepersonen?	81.5	17.2	1.3		
	11	Hat jemand vom Pflegepersonal vor Ihnen geredet, als ob Sie nicht da wären?	2.0	5.2	92.8		
	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ausgezeichnet</b>	<b>Sehr Gut</b>	<b>Gut</b>	<b>Mittelmässig</b> <b>Schlecht</b>
	12	Wie würden Sie die Höflichkeit des Pflegepersonals beurteilen?	28.9	50.0	18.4	2.6	0.0
13	Wie würden Sie die Verfügbarkeit des Pflegepersonals beurteilen?	26.3	40.8	29.6	2.0	1.3	

Die Dimension Hotellerie wird in den Picker Fragebögen mit 20 Items (Pädiatrie) und 26 Items (Geburt und Erwachsene stationär) abgebildet. Um eine Übersichtlichkeit zu gewährleisten, werden im Folgenden nicht die Häufigkeiten der einzelnen Items ausgewiesen. Es werden die Problemwerte pro Hotellerie-Dimension ausgewiesen. Als Problemwert kumuliert PICKER die Häufigkeiten der beiden "niedrigsten" Antwortmöglichkeiten (z.B. "schlecht" und "mittelmässig"). Je tiefer, umso besser.

			PW in % (Problemwert)
HOTELLERIE	14	<b>Dimension Zimmer</b> (Wie gut war Ihr Zimmer in Bezug auf ...? Einrichtung, Sauberkeit, Privatsphäre, Ruhe, Raumtemperatur, Höflichkeit des Reinigungspersonals)	10.0
	15	<b>Dimension Essen</b> (Wie gut fanden Sie die Mahlzeiten in Bezug auf ...? Vielfalt der Mahlzeiten, Präsentation, Temperatur, Mahlzeitenqualität insgesamt, Höflichkeit der Personen, die Ihnen das Essen brachten)	2.0
	16	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Cafeteria</b> (Wie gut fanden Sie die Cafeteria in Bezug auf ...? Auswahl der Speisen und Getränke, Präsentation, Öffnungszeiten, Wartezeiten, Höflichkeit des Cafeteria-Personals)	8.0
	17	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie: Dimension Höflichkeit Personal</b> (Wie gut fanden Sie die Höflichkeit ...? Der Personen, die Ihr Kind ins Zimmer brachten und abholten, der Personen, die Röntgenuntersuchungen bei Ihrem Kind durchführten, der Personen, die Blutproben von Ihrem Kind nahmen?)	x
	18	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Sanitäre Installationen</b> (Wie gut fanden Sie die sanitären Installationen in Bezug auf ...? Sauberkeit der eigenen Dusche/Bad, Sauberkeit der Etageduschen und -Bäder, Verfügbarkeit der Etageduschen und -Bäder, Sauberkeit des eigenen WCs, Sauberkeit der Etagen-WCs, Verfügbarkeit der Etagen-WCs?)	1.0
	19	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Infrastruktur allgemein</b> (Ich fand das Unterhaltungsangebot ..., Ich fand das Informationsangebot ..., Ich fand mich im Haus zurecht ..., Ich fand die Parkierungsmöglichkeiten ...)	5.0
	20	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie: Dimension Sanitäre Installationen und Infrastruktur zusammengefasst</b> (Ich fand die sanitären Installationen ..., Ich fand das Unterhaltungsangebot ..., Ich fand die Möglichkeit des Telefonierens ..., Ich fand mich im Haus zurecht ..., Ich fand die Parkierungsmöglichkeiten ..., Ich fand die Parkgebühren ...)	x
<b>MITTELWERT gesamte Hotellerie Dimensionen</b>			<b>5.2</b>

Zusätzlich zu den H+ Dimensionen wird im folgenden der Gesamteindruck abgebildet. Der Gesamteindruck wird wieder als Problemwert ausgewiesen. Er ergibt sich als Mittelwert der Problemwerte von ausgewählten Items des Fragebogens. Anmerkung KSGR: Eventuell könnte dieser Gesamteindruck oder nur das Item "Wie würden Sie insgesamt die Betreuung beurteilen, die Sie im Spital erhalten haben?" (Overall Item) für ein Benchmarking bzw. einen Vergleich der Modellspitäler herangezogen werden.

			PW in % (Problemwert)
GESAMTEINDRUCK	<b>Gesamte Dimension (von Picker gerundet)</b>		<b>4.0</b>
	21	Wie würden Sie die Höflichkeit des Spitalpersonals beurteilen, welches Sie aufgenommen hat? Pädiatrie: ... welches Ihr Kind aufgenommen hat.	1.0
	22	Nur bei Befragung <b>Geburt</b> : Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Hebamme/n beurteilen?	1.0
	23	Nur bei Befragung <b>Geburt</b> : Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Hebamme/n beurteilen?	2.0
	24	Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Ärztinnen und Ärzte beurteilen? Pädiatrie: ... der Ärztinnen und Ärzte	3.0
	25	Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Ärztinnen und Ärzte beurteilen? Pädiatrie: ... der Ärztinnen und Ärzte	3.0
	26	Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Schwestern und Pfleger beurteilen? Pädiatrie ... der Pflegenden	3.0
	27	Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Schwestern und Pfleger beurteilen? Pädiatrie ... der Pflegenden	3.0
	28	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Wie würden Sie die Räumlichkeiten, wie Schlafräume und Wartebereiche beurteilen, die den Eltern auf der Intensivstation zur Verfügung stehen?	x
	29	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Gab es während des Spitalaufenthaltes Ihres Kindes etwas, worüber Sie sich bei seiner Betreuung geärgert haben?	x
	30	Wie würden Sie beurteilen, wie gut die Ärzte und Schwestern zusammengearbeitet haben? Geburt Zusatz: Hebammen. Pädiatrie: ... Pflegenden.	6.0
	31	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Wie würden Sie die Besuchs- und Übernachtungsmöglichkeiten für Eltern in diesem Spital beurteilen?	x
	32	Wie würden Sie insgesamt die Betreuung beurteilen, die Sie im Spital erhalten haben? Pädiatrie: ..., die Ihr Kind im Spital erhalten	3.0
	33	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Würden Sie sagen, dass der Spitalaufenthalt Ihres Kindes ... Wesentlich kürzer als nötig war, ein wenig kürzer als nötig war, etwa richtig war, ein wenig länger als nötig war, wesentlich länger als nötig war.	x
	34	Würden Sie dieses Spital Ihren Freunden und Ihrer Familie weiterempfehlen?	15.0

Pädiatrie 2006	Laufnummer	PICKER ITEMS	Antworten in %, Basis = 157 FB, D5					
			Ja, immer	Ja, manchmal	Nein			
ÄRZTEBEREICH	1	Wussten Sie, welcher Arzt oder Ärztin für die Betreuung Ihres Kindes im Spital zuständig war?	76.5	0.0	23.5			
	2	Wenn Sie den Ärzten und Ärztinnen wichtige Fragen über Ihr Kind stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	83.7	15.5	0.8			
	3	kein Item.	x	x	x			
	4	Hatten Sie Vertrauen in die Ärzte und Ärztinnen, die Ihr Kind betreut haben?	82.8	16.5	0.8			
	5	kein Item.	x	x	x			
	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ausgezeichnet</b>	<b>Sehr Gut</b>	<b>Gut</b>	<b>Mittelmässig</b>	<b>Schlecht</b>
	6	Wie würden Sie die Höflichkeit der Ärztinnen und Ärzte beurteilen?	24.4	51.3	22.3	1.8	0.3	
7	Wie würden Sie die Verfügbarkeit der Ärztinnen und Ärzte beurteilen?	6.9	25.5	44.1	18.4	5.1		
PFLEGE	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ja, immer</b>	<b>Ja, manchmal</b>	<b>Nein</b>		
	8	Wenn Sie wichtige Fragen an das Pflegepersonal stellten, bekamen Sie Antworten, die Sie verstehen konnten?	81.7	17.3	1.0			
	9	Waren die Pflegenden für Ihre Fragen und Sorgen da, wenn Sie sie brauchten?	79.5	20.2	0.3			
	10	Hatten Sie Vertrauen in die Pflegenden, die Ihr Kind betreut haben?	74.5	24.7	0.8			
	11	kein Item.	x	x	x			
	<b>Wechsel in der Antwortskala</b>			<b>Ausgezeichnet</b>	<b>Sehr Gut</b>	<b>Gut</b>	<b>Mittelmässig</b>	<b>Schlecht</b>
	12	Wie würden Sie die Höflichkeit des Pflegepersonals beurteilen?	25.8	52.6	17.6	4.0	0.0	
13	Wie würden Sie die Verfügbarkeit des Pflegepersonals beurteilen?	15.0	37.7	33.8	12.0	1.5		
<p>Die Dimension Hotellerie wird in den Picker Fragebögen mit 20 Items (Pädiatrie) und 26 Items (Geburt und Erwachsene stationär) abgebildet. Um eine Übersichtlichkeit zu gewährleisten, werden im Folgenden nicht die Häufigkeiten der einzelnen Items ausgewiesen. Es werden die Problemwerte pro Hotellerie-Dimension ausgewiesen. Als Problemwert kumuliert PICKER die Häufigkeiten der beiden "niedrigsten" Antwortmöglichkeiten (z.B. "schlecht" und "mittelmässig"). Je tiefer, umso besser.</p>								<b>PW in % (Problemwert)</b>
HOTELLERIE	14	<b>Dimension Zimmer</b> (Wie gut war Ihr Zimmer in Bezug auf ...? Einrichtung, Sauberkeit, Privatsphäre, Ruhe, Raumtemperatur, Höflichkeit des Reinigungspersonals)						23.0
	15	<b>Dimension Essen</b> (Wie gut fanden Sie die Mahlzeiten in Bezug auf ...? Vielfalt der Mahlzeiten, Präsentation, Temperatur, Mahlzeitenqualität insgesamt, Höflichkeit der Personen, die Ihnen das Essen brachten)						7.0
	16	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Cafeteria</b> (Wie gut fanden Sie die Cafeteria in Bezug auf ...? Auswahl der Speisen und Getränke, Präsentation, Öffnungszeiten, Wartezeiten, Höflichkeit des Cafeteria-Personals)						x
	17	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie: Dimension Höflichkeit Personal</b> (Wie gut fanden Sie die Höflichkeit ...? Der Personen, die Ihr Kind ins Zimmer brachten und abholten, der Personen, die Röntgenuntersuchungen bei Ihrem Kind durchführten, der Personen, die Blutproben von Ihrem Kind nahmen?)						3.0
	18	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Sanitäre Installationen</b> (Wie gut fanden Sie die sanitären Installationen in Bezug auf ...? Sauberkeit der eigenen Dusche/Bad, Sauberkeit der Etagenduschen und -Bäder, Verfügbarkeit der Etagenduschen und -Bäder, Sauberkeit des eigenen WCs, Sauberkeit der Etagen-WCs, Verfügbarkeit der Etagen-WCs?)						x
	19	Nur bei Befragung <b>Erwachsene stationär und Geburt: Dimension Infrastruktur allgemein</b> (Ich fand das Unterhaltungsangebot ..., Ich fand das Informationsangebot ..., Ich fand mich im Haus zurecht ..., Ich fand die Parkierungsmöglichkeiten ...)						x
	20	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie: Dimension Sanitäre Installationen und Infrastruktur zusammengefasst</b> (Ich fand die sanitären Installationen ..., Ich fand das Unterhaltungsangebot ..., Ich fand die Möglichkeit des Telefonierens ..., Ich fand mich im Haus zurecht ..., Ich fand die Parkierungsmöglichkeiten ..., Ich fand die Parkgebühren ...)						19.0
<b>MITTELWERT gesamte Hotellerie Dimensionen</b>							<b>13.0</b>	
<p>Zusätzlich zu den H+ Dimensionen wird im folgenden der Gesamteindruck abgebildet. Der Gesamteindruck wird wieder als Problemwert ausgewiesen. Er ergibt sich als Mittelwert der Problemwerte von ausgewählten Items des Fragebogens. Anmerkung KSGR: Eventuell könnte dieser Gesamteindruck oder nur das Item "Wie würden Sie insgesamt die Betreuung beurteilen, die Sie im Spital erhalten haben?" (Overall item) für ein Benchmarking bzw. einen Vergleich der Modellspitäler herangezogen werden.</p>								<b>PW in % (Problemwert)</b>
GESAMTEINDRUCK	<b>Gesamte Dimension (von Picker gerundet)</b>						<b>14.0</b>	
	21	Wie würden Sie die Höflichkeit des Spitalpersonals beurteilen, welches Sie aufgenommen hat? Pädiatrie: ... welches Ihr Kind aufgenommen hat.						4.0
	22	Nur bei Befragung <b>Geburt</b> : Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Hebamme/n beurteilen?						x
	23	Nur bei Befragung <b>Geburt</b> : Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Hebamme/n beurteilen?						x
	24	Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Ärztinnen und Ärzte beurteilen? Pädiatrie: ... der Ärztinnen und Ärzte						2.0
	25	Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Ärztinnen und Ärzte beurteilen? Pädiatrie: ... der Ärztinnen und Ärzte						23.0
	26	Wie würden Sie die Höflichkeit Ihrer Schwestern und Pfleger beurteilen? Pädiatrie: ... der Pflegenden						4.0
	27	Wie würden Sie die Verfügbarkeit Ihrer Schwestern und Pfleger beurteilen? Pädiatrie: ... der Pflegenden						13.0
	28	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Wie würden Sie die Räumlichkeiten, wie Schlafräume und Wartebereiche beurteilen, die den Eltern auf der Intensivstation zur Verfügung stehen?						27.0
	29	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Gab es während des Spitalaufenthaltes Ihres Kindes etwas, worüber Sie sich bei seiner Betreuung geärgert haben?						38.0
	30	Wie würden Sie beurteilen, wie gut die Ärzte und Schwestern zusammengearbeitet haben? Geburt Zusatz: Hebammen. Pädiatrie: ... Pflegenden.						7.0
	31	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Wie würden Sie die Besuchs- und Übernachtungsmöglichkeiten für Eltern in diesem Spital						13.0
	32	Wie würden Sie insgesamt die Betreuung beurteilen, die Sie im Spital erhalten haben? Pädiatrie: ..., die Ihr Kind im Spital erhalten						4.0
	33	Nur bei Befragung <b>Pädiatrie</b> : Würden Sie sagen, dass der Spitalaufenthalt Ihres Kindes ... Wesentlich kürzer als nötig war, ein wenig kürzer als nötig war, etwa richtig war, ein wenig länger als nötig war, wesentlich länger als nötig war.						18.0
	34	Würden Sie dieses Spital Ihren Freunden und Ihrer Familie weiterempfehlen?						28.0