

## Standard 2: Eltern- und Patientenurteile

### „Wir haben zufriedene Patientinnen und Patienten und Eltern“

#### Standard-Verantwortliche

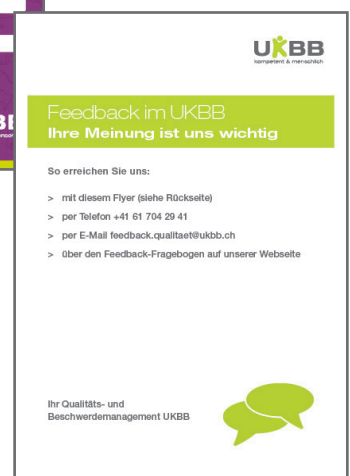
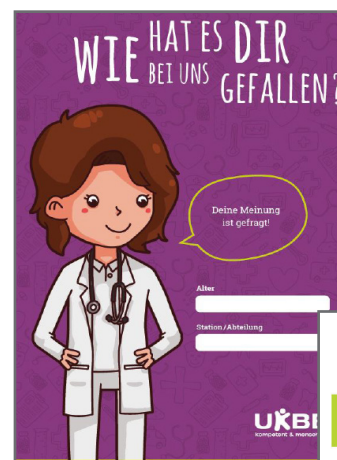
- Sura Boz, lic. iur., Leitung Qualität & Recht
- Sylvia Adam, Qualitäts- und Beschwerdemanagement, Qualität und Recht
- Jennifer Lemke, Qualitätsmanagement, Qualität und Recht

#### Ziele des Standards

- Die Anliegen und Rückmeldungen von Eltern und Kinder werden ernst genommen.
- Das UKBB kann aufgrund der Rückmeldungen Prozesse optimieren.
- Die Elternzufriedenheit wird monatlich monitorisiert.

#### Aktuelle Projekte

- Kontinuierliche Erfassung der Elternmeinungen mit dem Feedbackflyer im UKBB „Ihre Meinung ist uns wichtig“ und dem Online-Fragebogen.
- Kontinuierliche Erfassung der Patientenmeinungen mit dem Kinderfragebogen „Deine Meinung ist gefragt“.
- Nationale Erfassung der Elternzufriedenheit mit ANQ.
- Erfassung der Elternzufriedenheit und Benchmark mit den A-Kliniken (erweiterter ANQ-Fragebogen).



#### Kennzahlen

- Monatliche Auswertung der Feedbackflyer und Kinderfragebogen
- Monatliche Auswertung der Elternzufriedenheit durch den Online-Fragebogen
- Rücklauf der Online-Fragebogen
- Nationale Messung ANQ und Vergleich der Elternzufriedenheit mit allen Spitälern der Schweiz mit einer Kinderabteilung