

## Standard 2: Eltern- und Patientenurteile

### „Wir haben zufriedene Patienten und Eltern“

#### Standard-Verantwortliche

- Vera Egli, lic. iur., Leiterin Qualität & Recht
- Sura Boz, lic. iur., stv. Leiterin Qualität & Recht
- Sylvia Adam, Qualitäts- und Beschwerdemanagement

#### Ziele des Standards

- Die Anliegen und Rückmeldungen von Eltern und Kinder werden ernst genommen.
- Das UKBB kann aufgrund der Rückmeldungen Prozesse optimieren.
- Die Eltern und Kinder sind mit den Dienstleistungen im UKBB zufrieden.

#### Aktuelle Projekte

- Kontinuierliche Erfassung der Elternmeinungen mit dem Flyer Feedback im UKBB „Ihre Meinung ist uns wichtig“ und der neuen elektronischen Elternumfrage
- Kontinuierliche Erfassung der Patientenmeinungen mit dem neu gestalteten Kinderfragebogen „Deine Meinung ist gefragt“
- Nationale Erfassung der Elternzufriedenheit mit ANQ
- Erfassung der Elternzufriedenheit und Benchmark mit den A-Kliniken (erweiterter ANQ-Fragebogen)

**Feedback im UKBB**  
Ihre Meinung ist uns wichtig

So erreichen Sie uns:

- > mit diesem Flyer (siehe Rückseite)
- > per Telefon +41 61 704 29 41
- > per Mail [feedback.qualitaet@ukbb.ch](mailto:feedback.qualitaet@ukbb.ch)
- > über den Feedback-Fragebogen auf unserer Website

Ihr Qualitäts- und Beschwerdemanagement  
UKBB

#### Kennzahlen

- Monatliche Auswertung der Elternzufriedenheit
- Rücklauf der abgegebenen Flyer Feedback von Eltern und Kinderfragebogen
- Nationale Messung ANQ und Vergleich der Elternzufriedenheit mit allen Spitätern der Schweiz mit einer Kinderabteilung (jährlich im September)
- Quartalsweise Auswertung der Resultate des Online-Feedbacks