

# Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum Herzogtum Lauenburg

## Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2008 zum Zeitpunkt der Entlassung

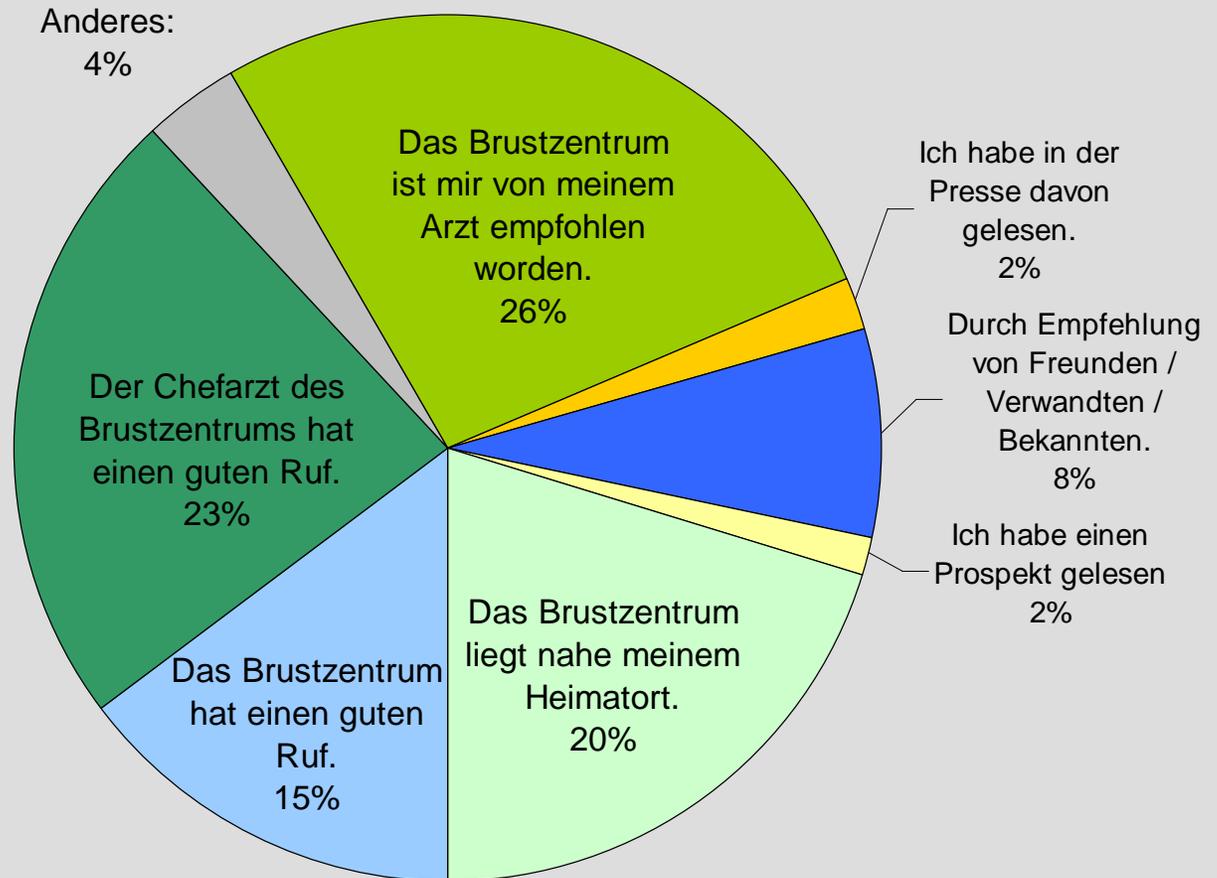
Version 1.0 (27.02.2009/15.05.2009)  
ausgewertet und aufbereitet von:  
Dr. F.-Michael Niemann, **K & N** GmbH



## Patientinnen- befragung 2008

### A Allgemeine Angaben

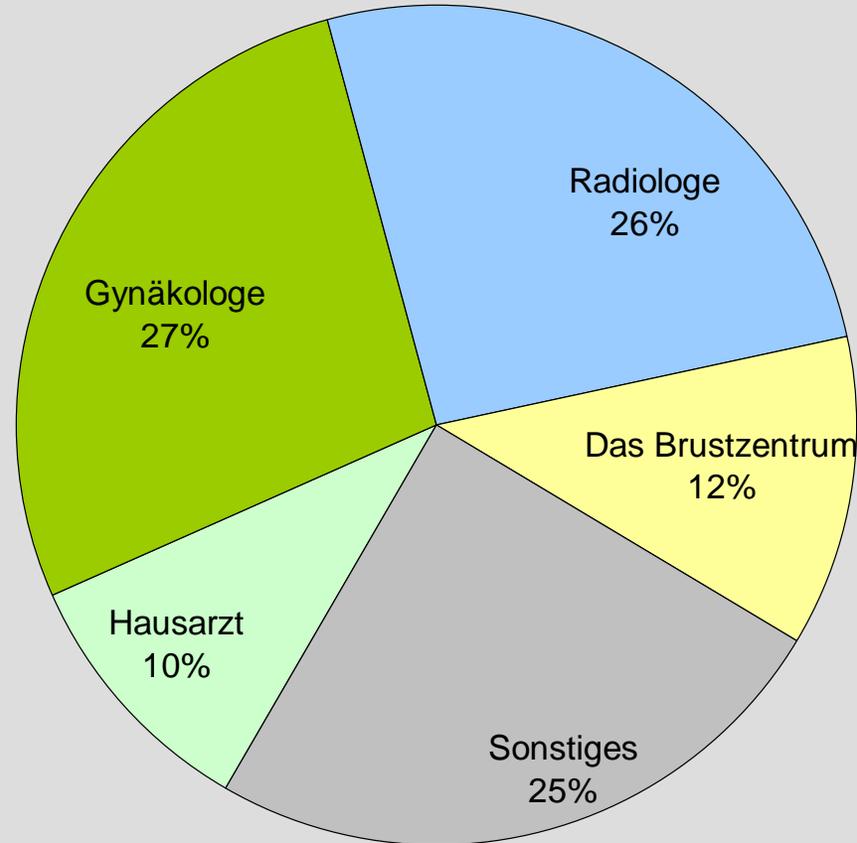
## Zugang zum Brustzentrum



Patientinnen-  
befragung 2008

A Allgemeine Angaben

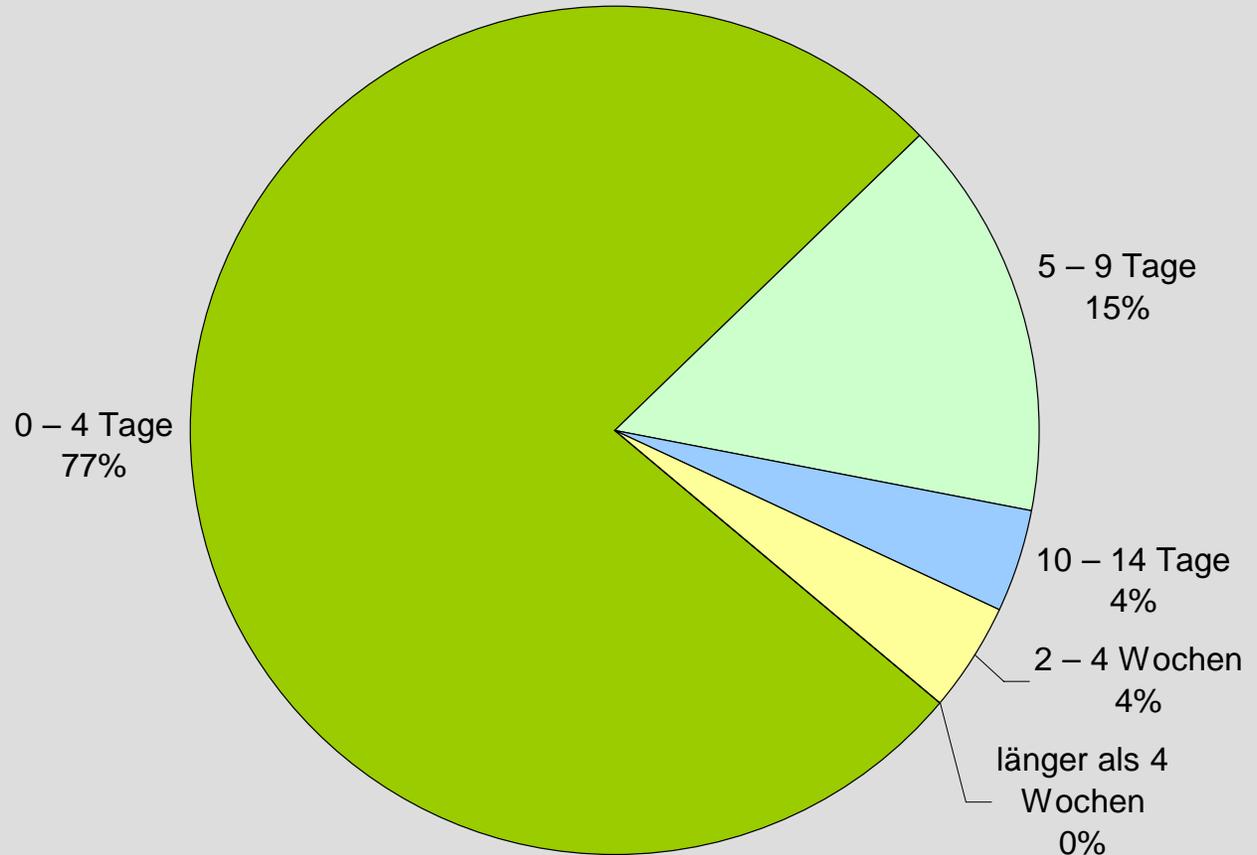
Erste  
Untersuchung/  
erster  
Verdacht  
durch ...



## Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin

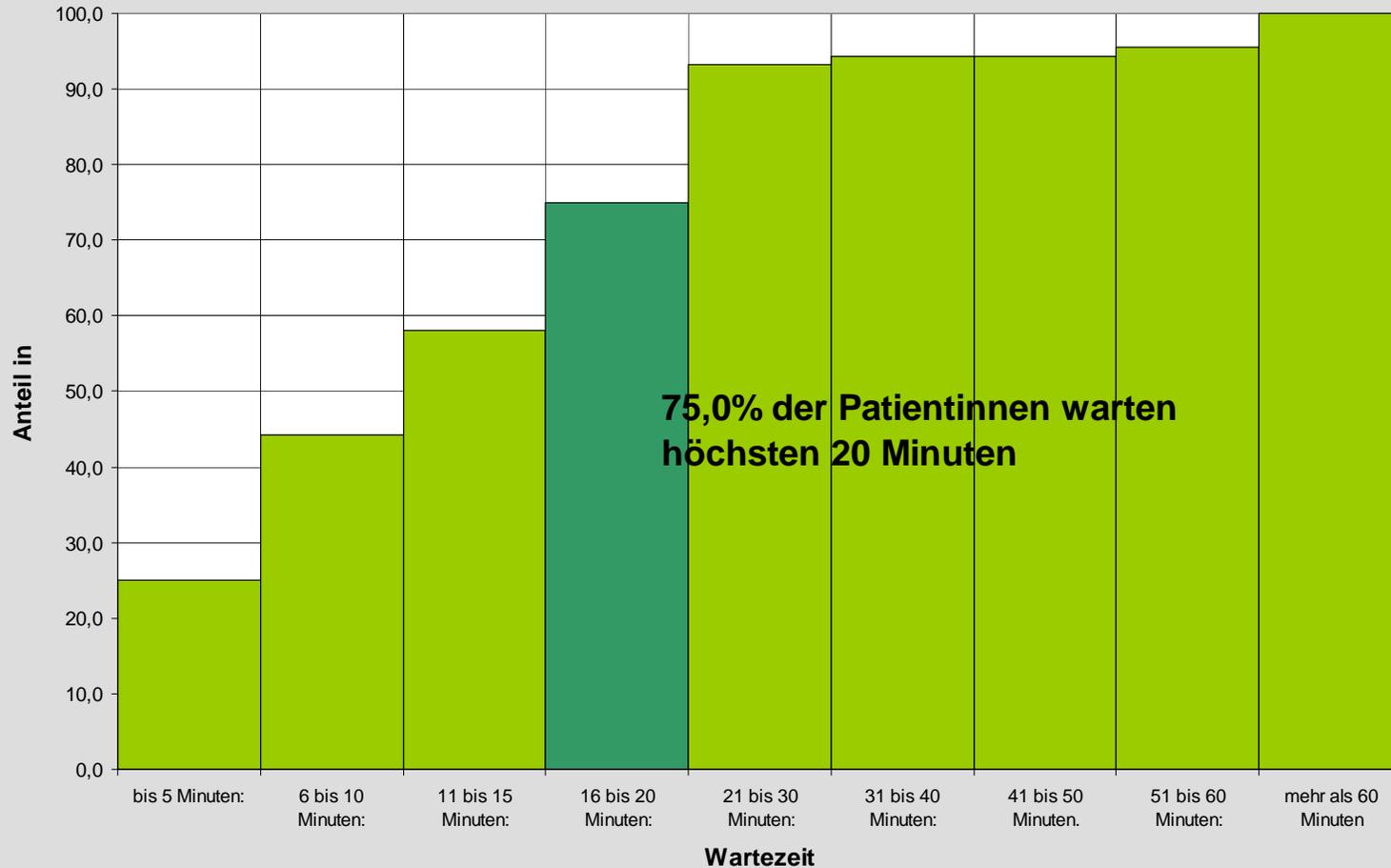


## Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

**Brustsprech-  
stunde:  
Wartezeit  
während des  
Termin**

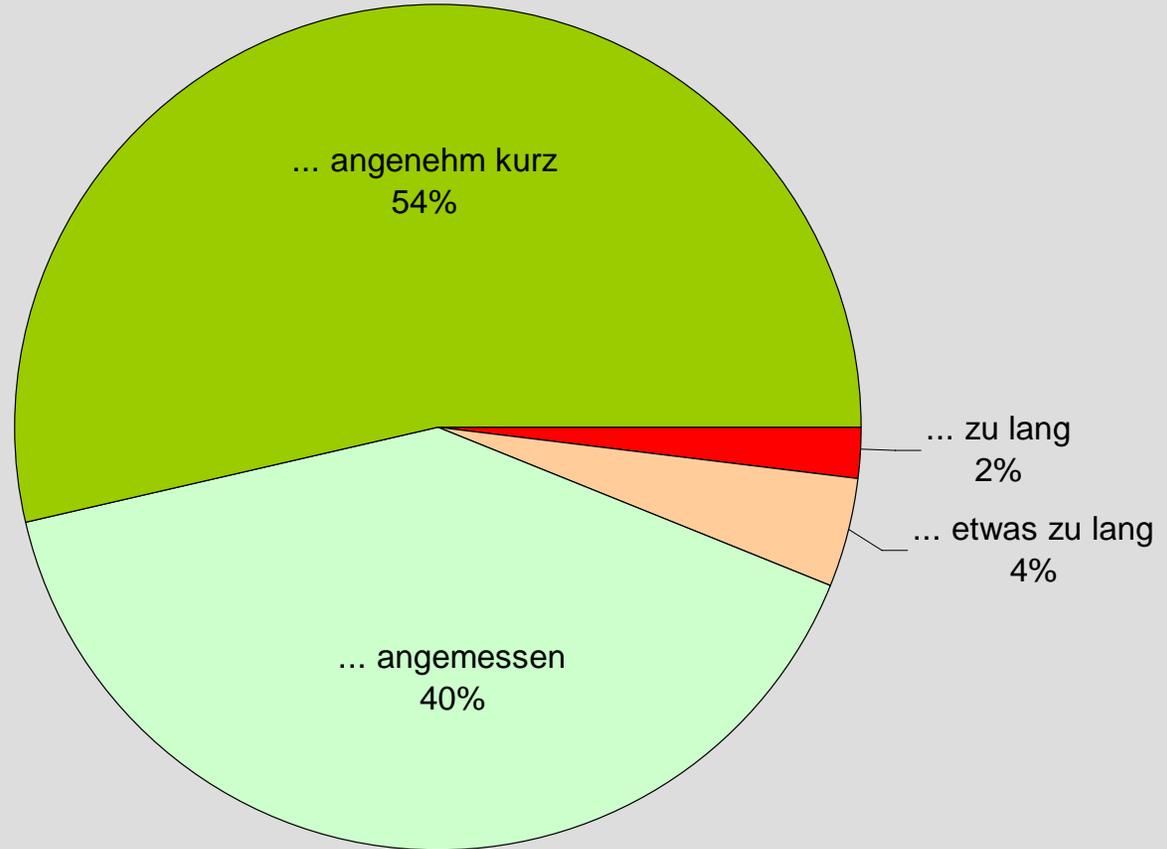
Dr. F.-Michael Niemann



Patientinnen-  
befragung 2008

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Brustsprech-  
stunde:  
Beurteilung der  
Dauer der  
Wartezeit

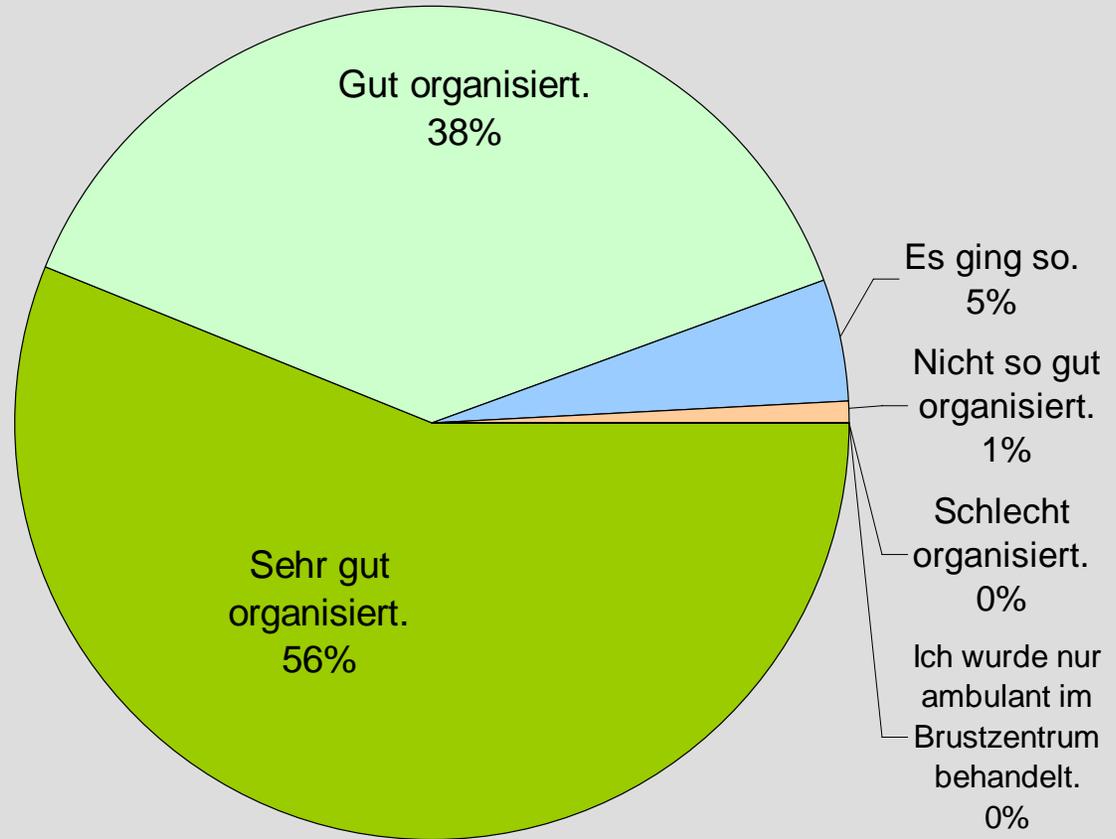


## Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens

Dr. F.-Michael Niemann

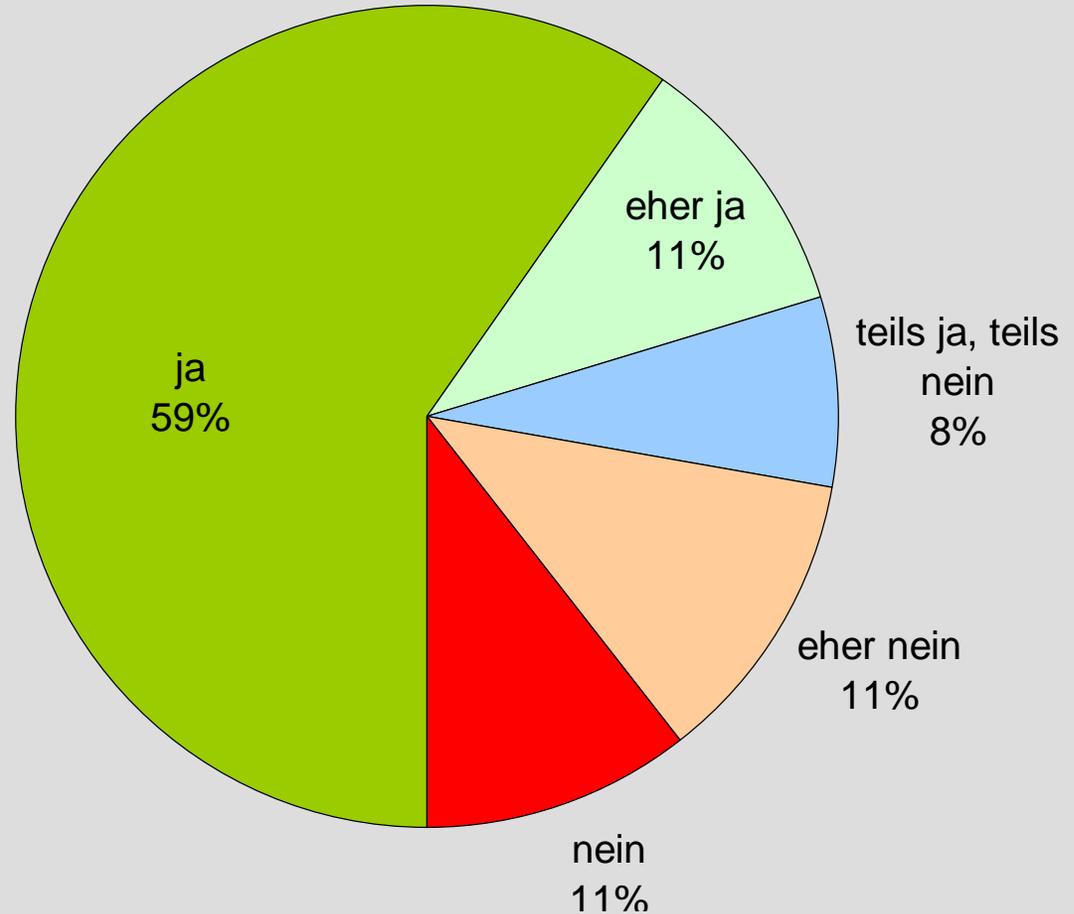


## Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Informationen  
über den orga-  
nisatorischen  
Ablauf im  
Krankenhaus  
bei Aufnahme ?

Dr. F.-Michael Niemann

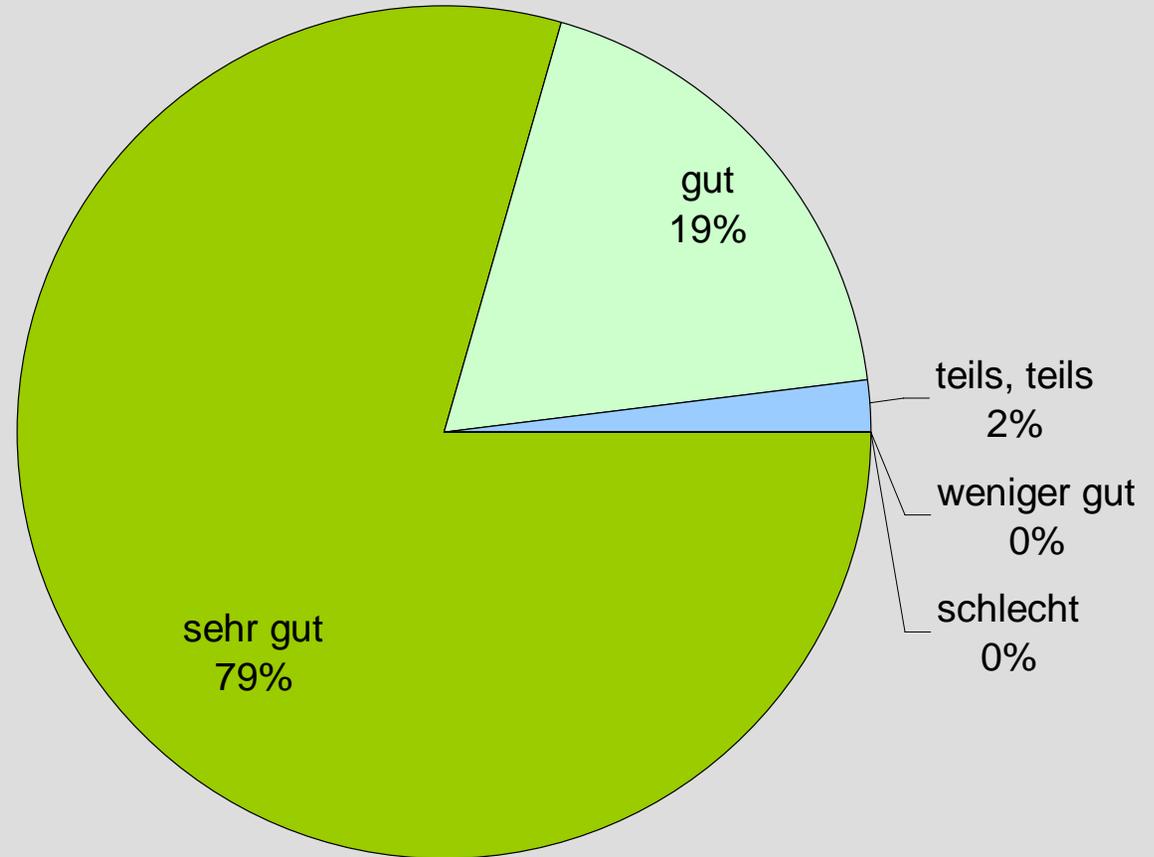


## Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Beurteilung der  
Aufnahme auf  
Station /  
Betreuung in  
den ersten  
Stunden

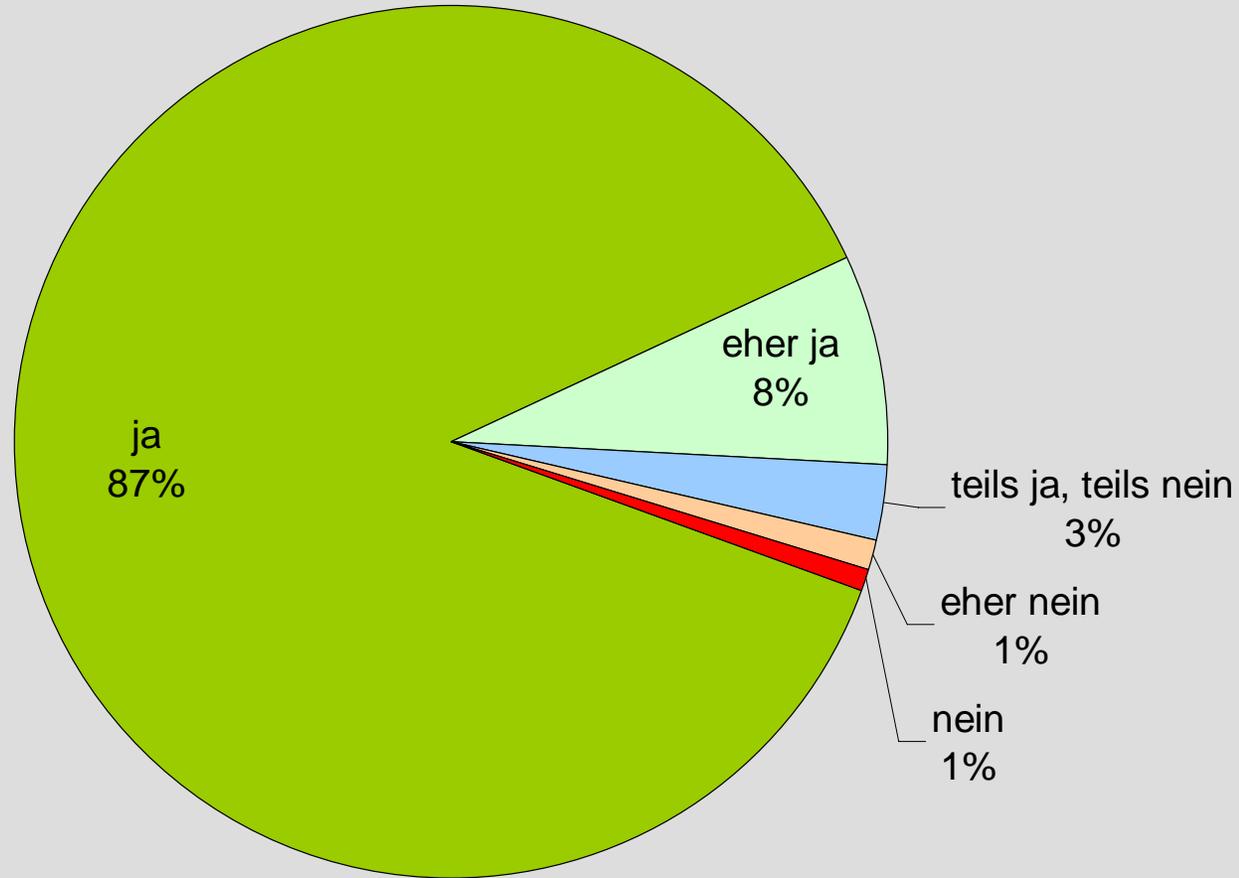
Dr. F.-Michael Niemann



**Patientinnen-  
befragung 2008**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

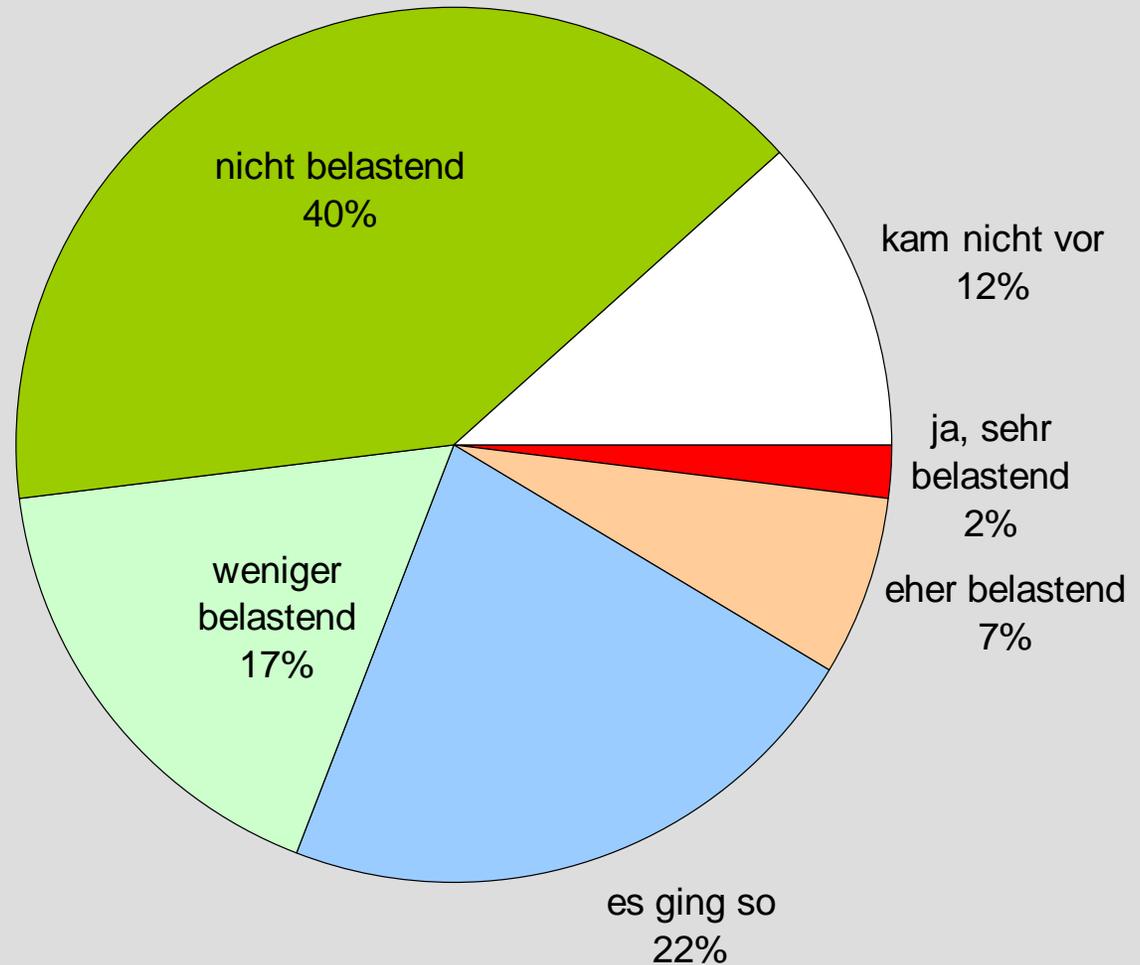
**Schnelle  
Mitteilung des  
zuständigen  
Ansprech-  
partners ?**



## Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

### Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag

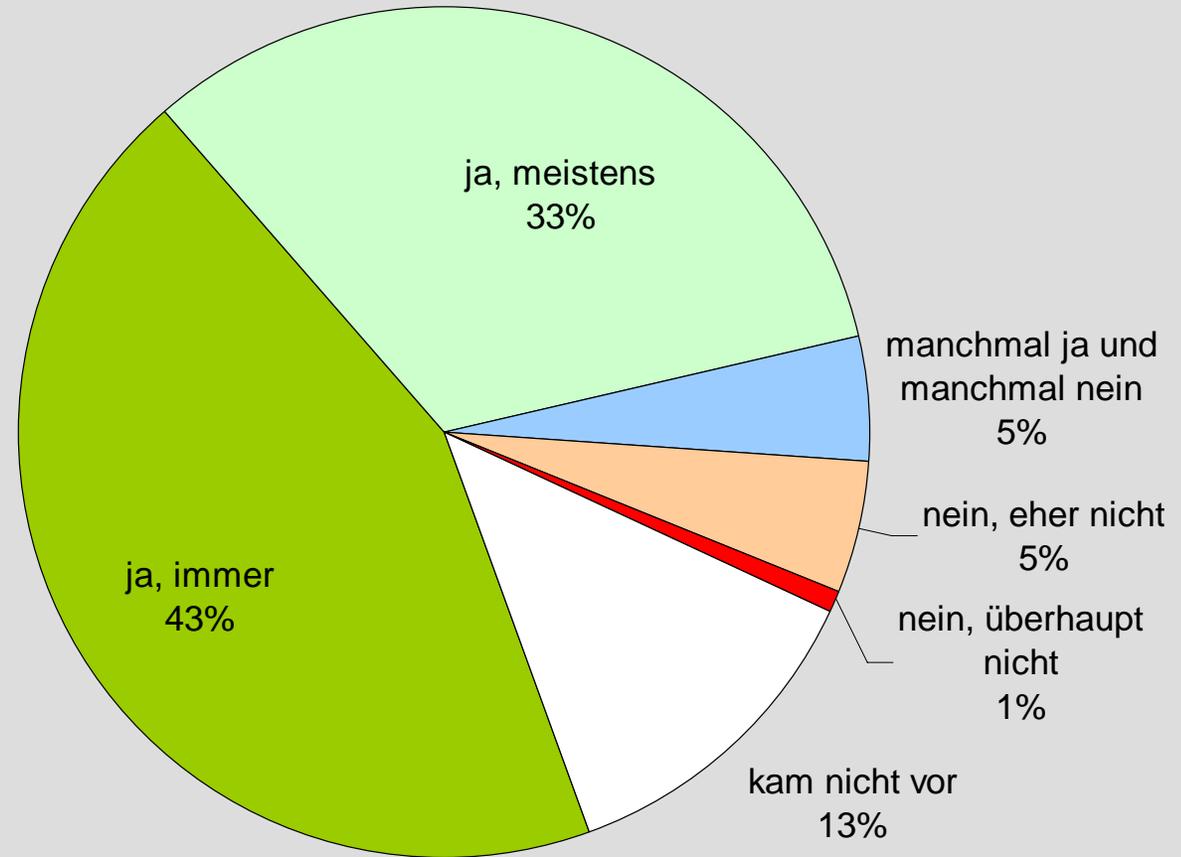


## Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

**Gute  
Orientierung  
auf dem Weg  
allein zu den  
Unter-  
suchungen ?**

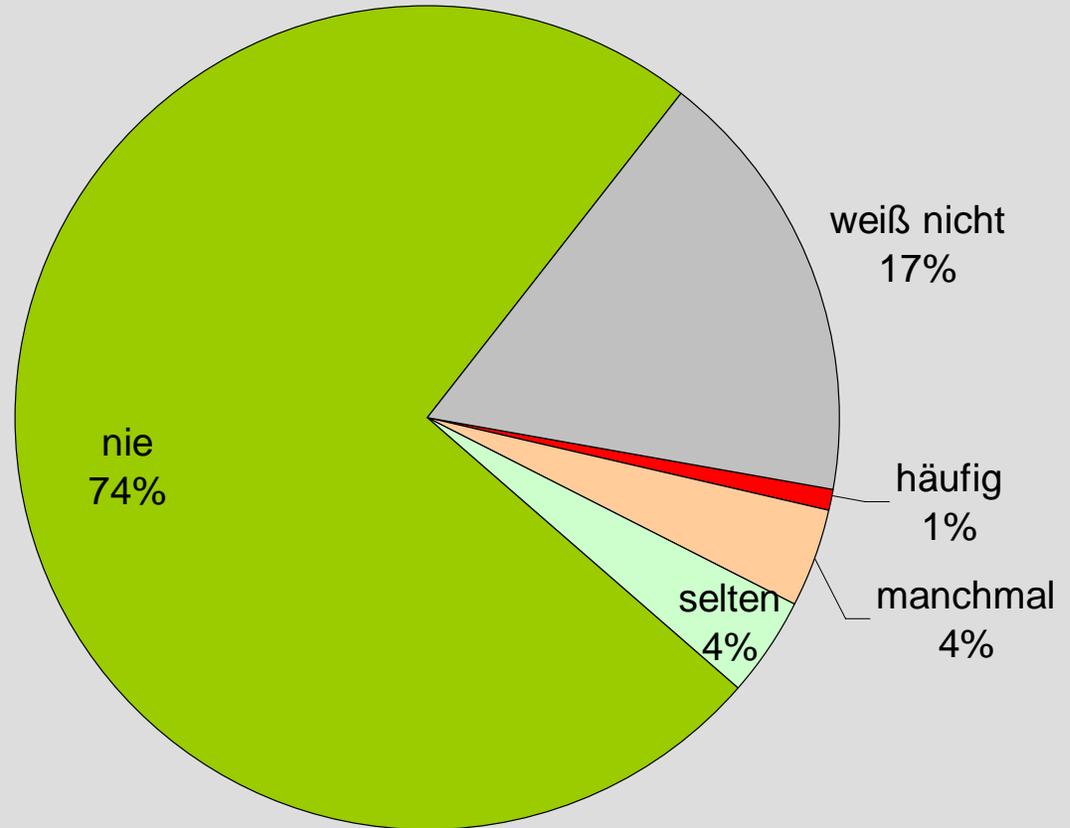
Dr. F.-Michael Niemann  
**IK & N GmbH**



## Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

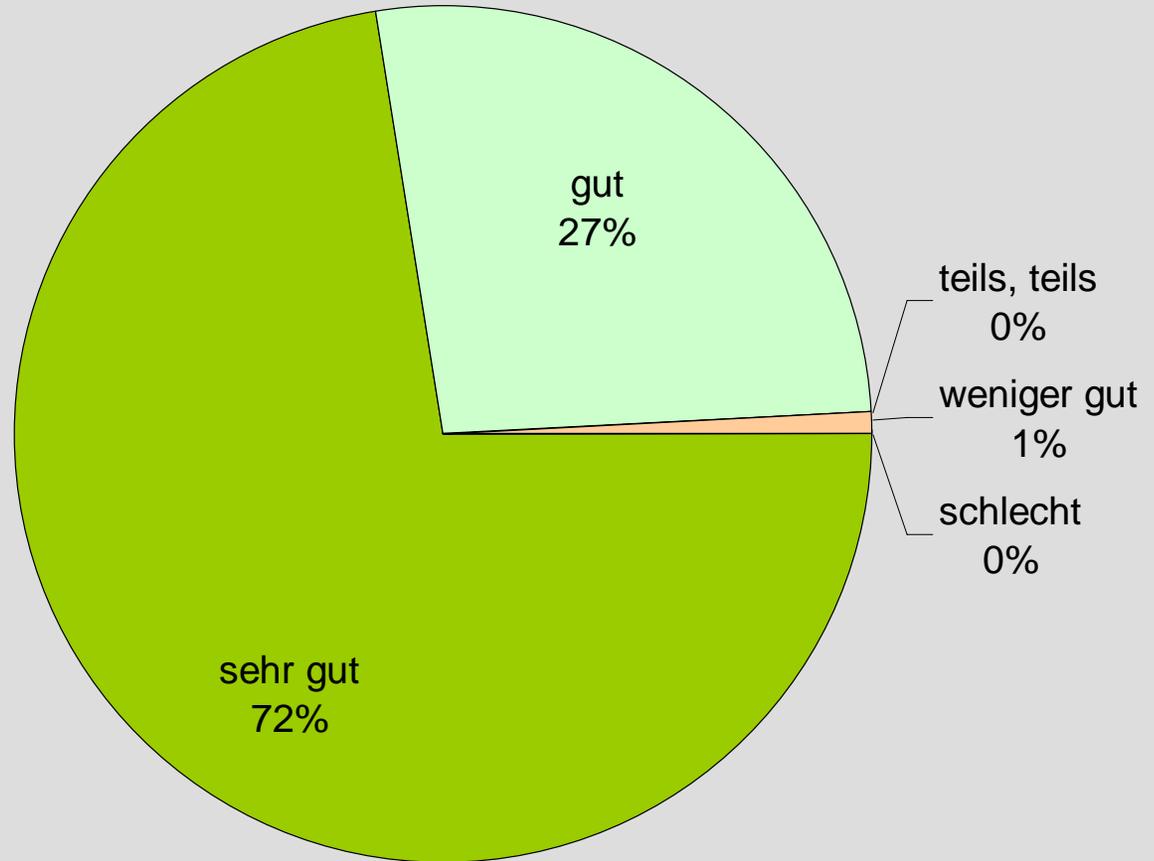
### Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



## Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

Beurteilung der  
Betreuung und  
Unterstützung  
durch das  
Personal

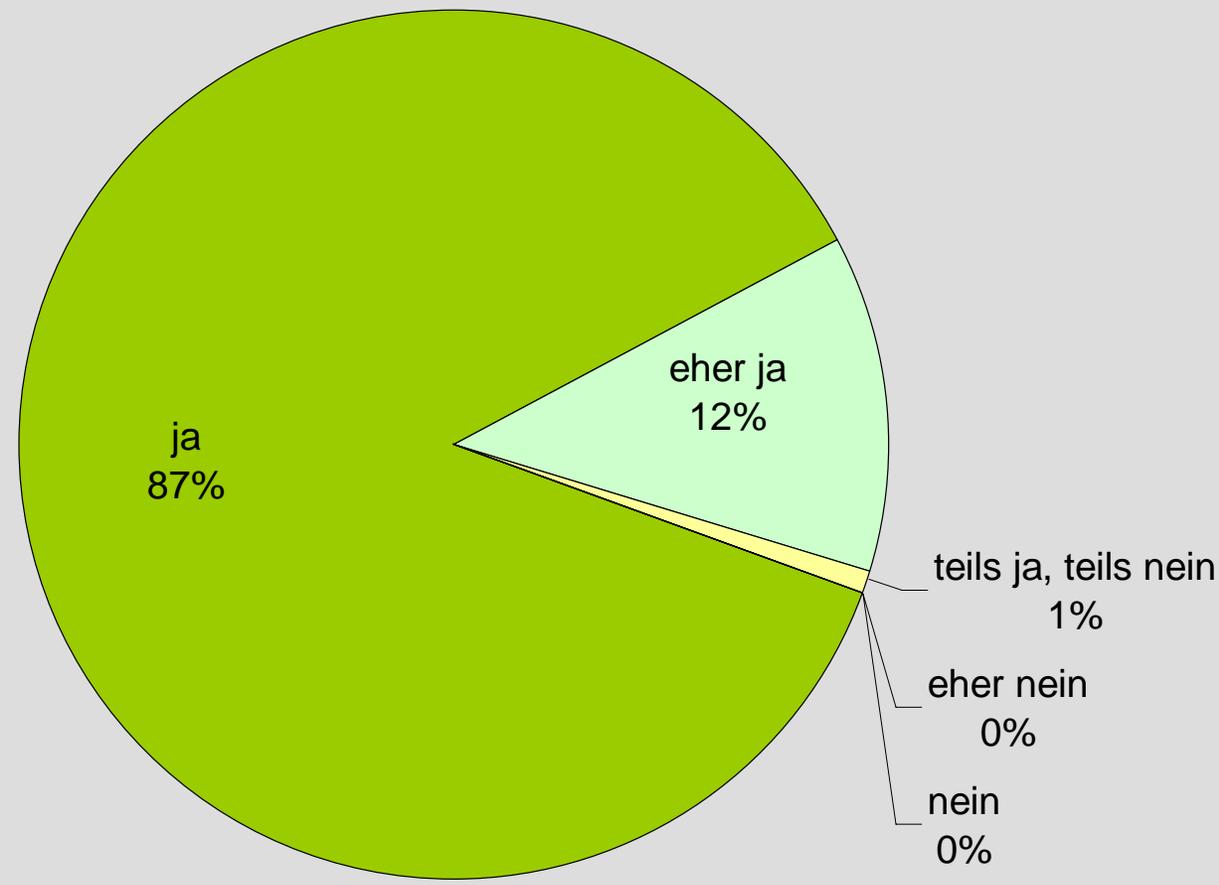


## Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

**Gute Zusammen-  
arbeit  
zwischen den  
Personen, die  
an den Unter-  
suchungen be-  
teiligt waren ?**

Dr. F.-Michael Niemann

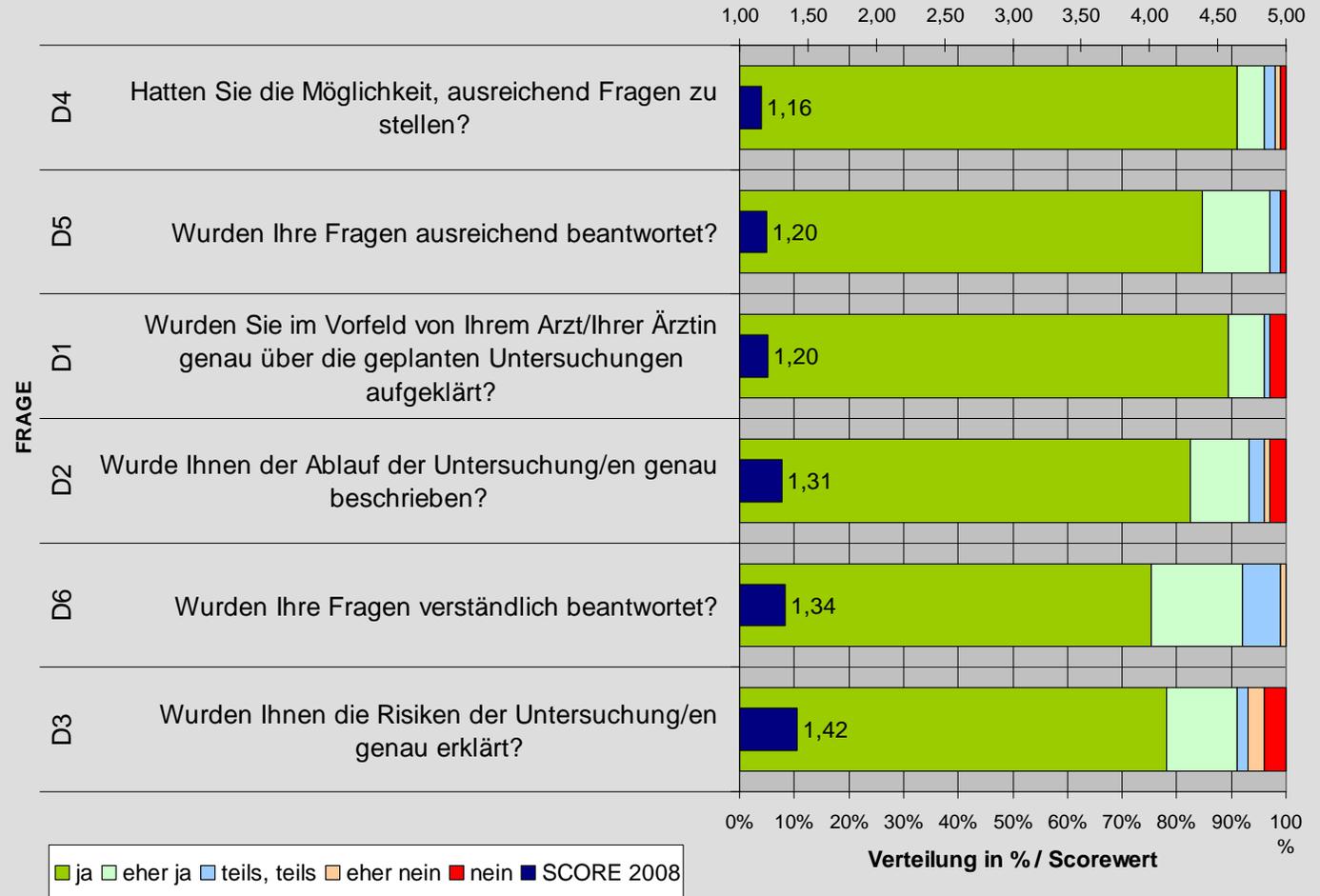


## Patientinnen- befragung 2008

D Fragen zur  
Information und  
Aufklärung bei  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Präoperative Diagnostik

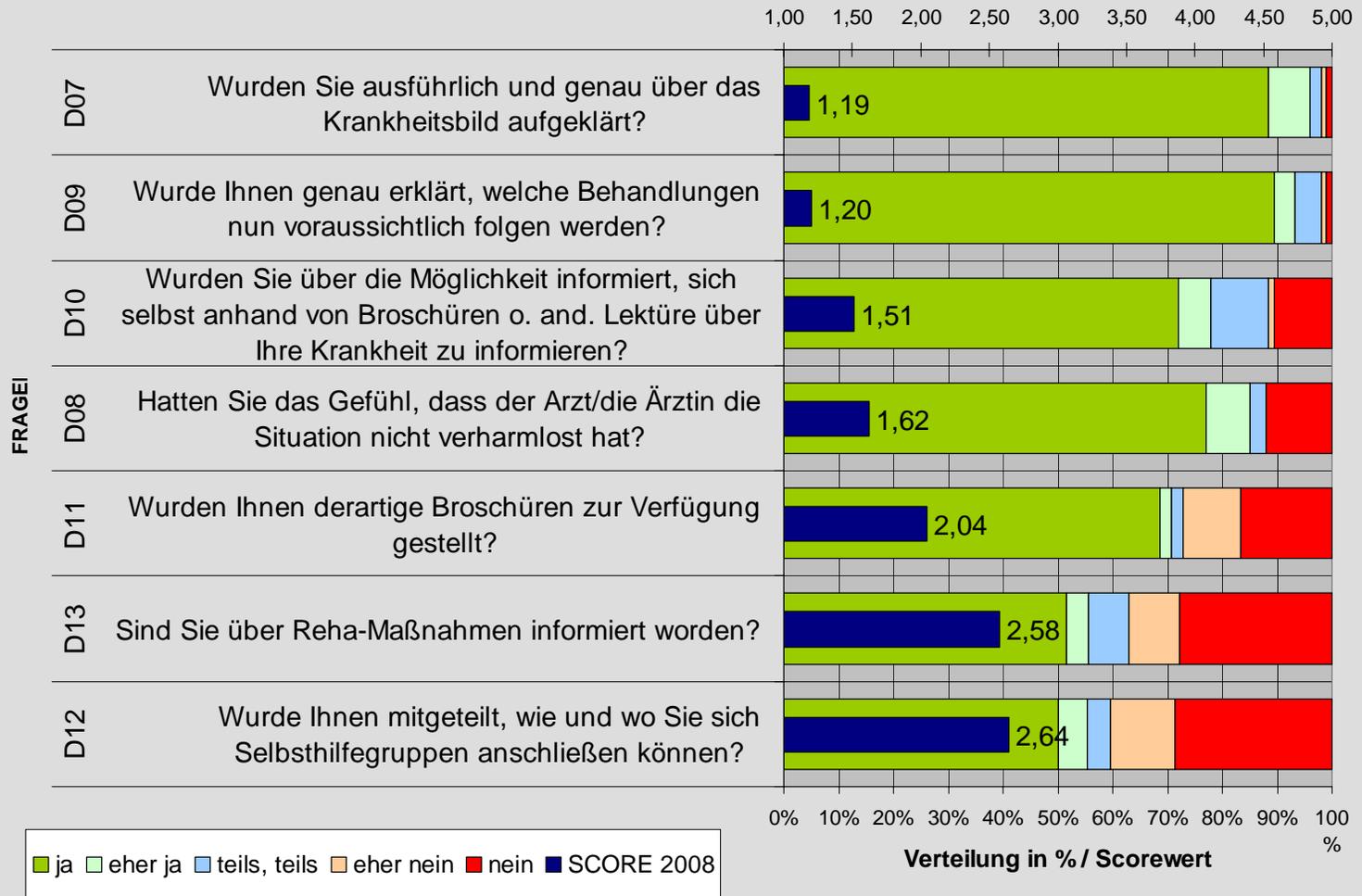
Dr. F.-Michael Niemann  
IK & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2008

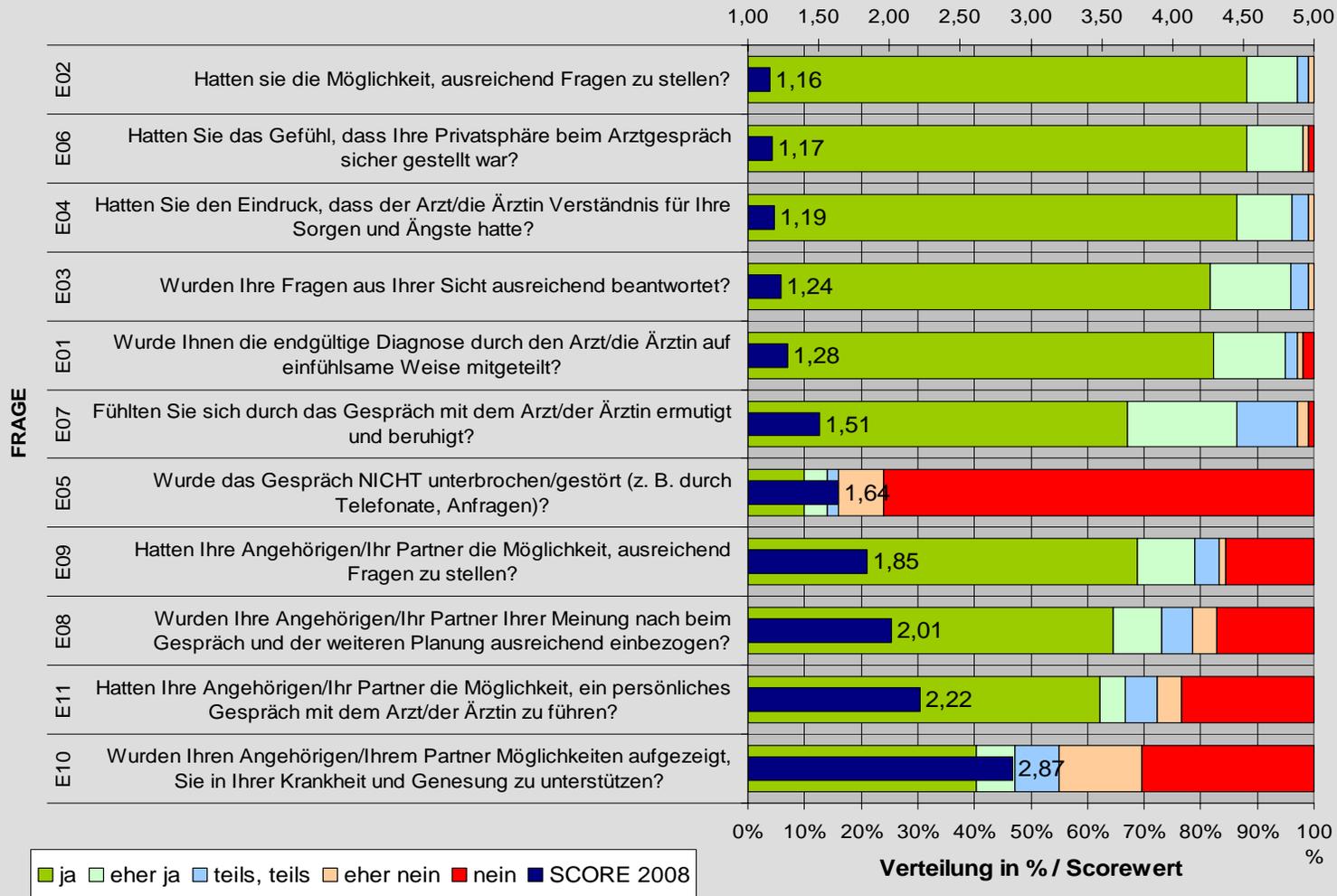
D Fragen zur  
Information und  
Aufklärung bei  
Untersuchung und  
Diagnostik

Nach der  
endgültigen  
Diagnose



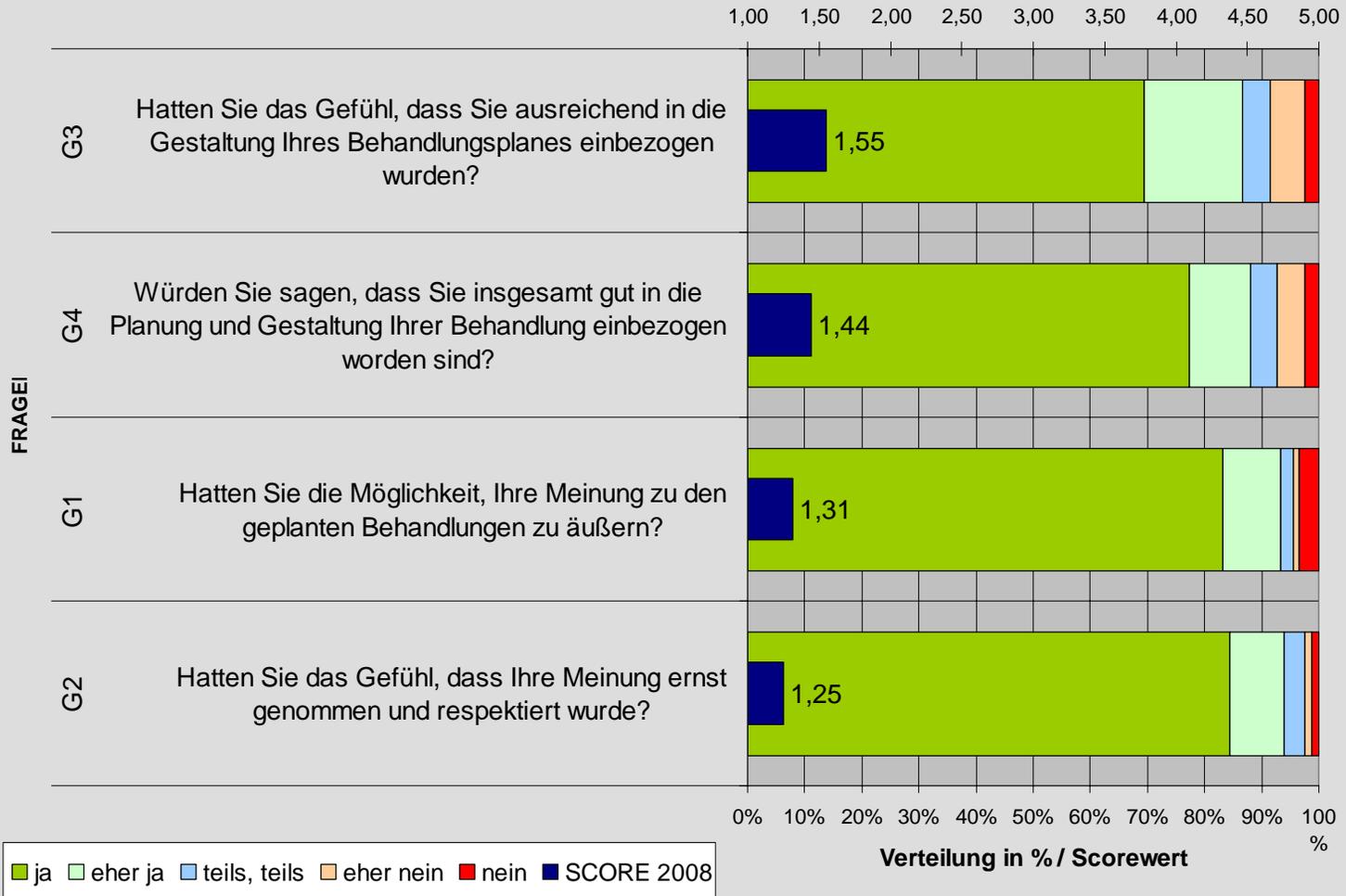
## Patientinnen- befragung 2008

### E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



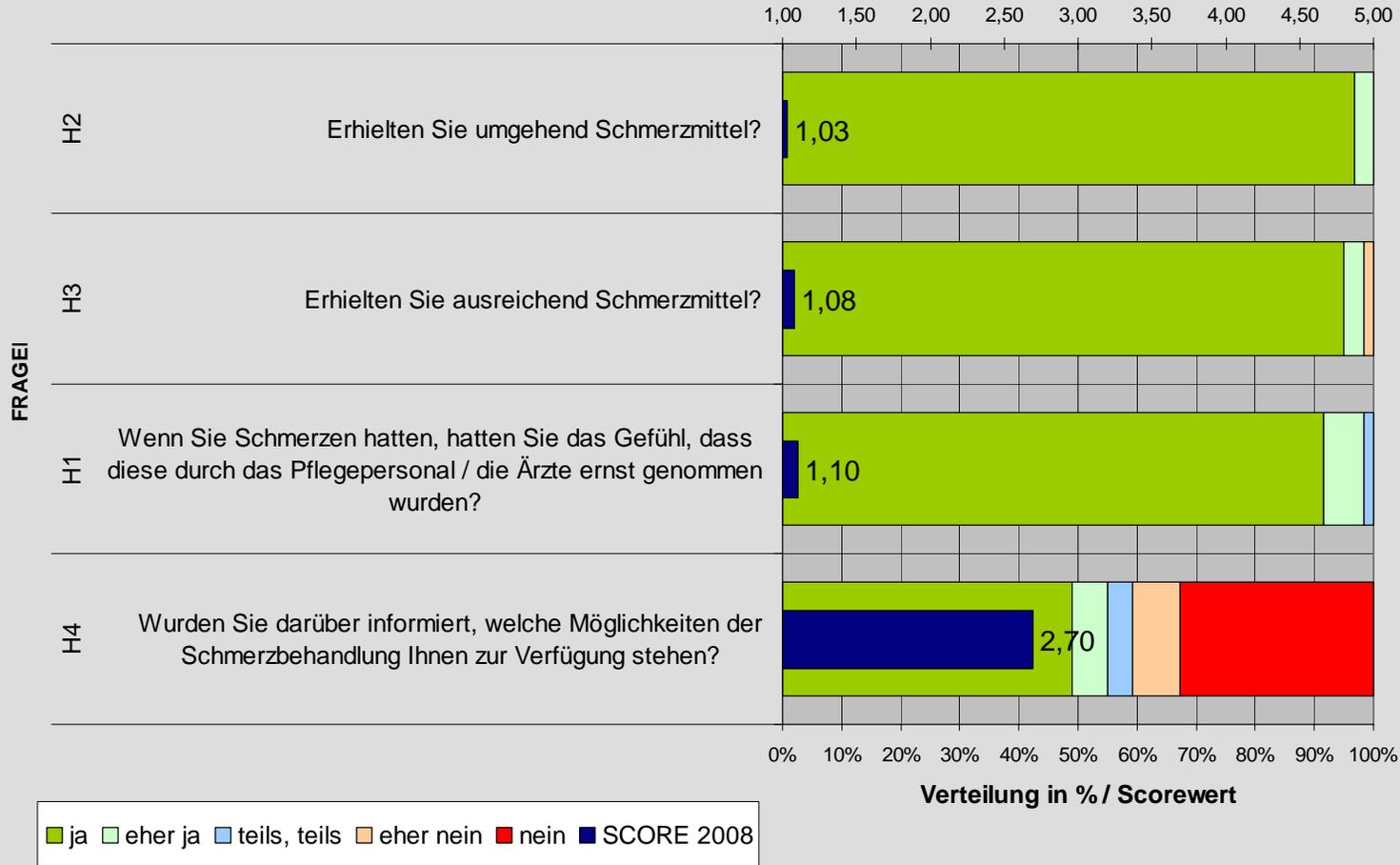
## Patientinnen- befragung 2008

### G Fragen zur Mitsprache- und Einfluss- möglich- keiten



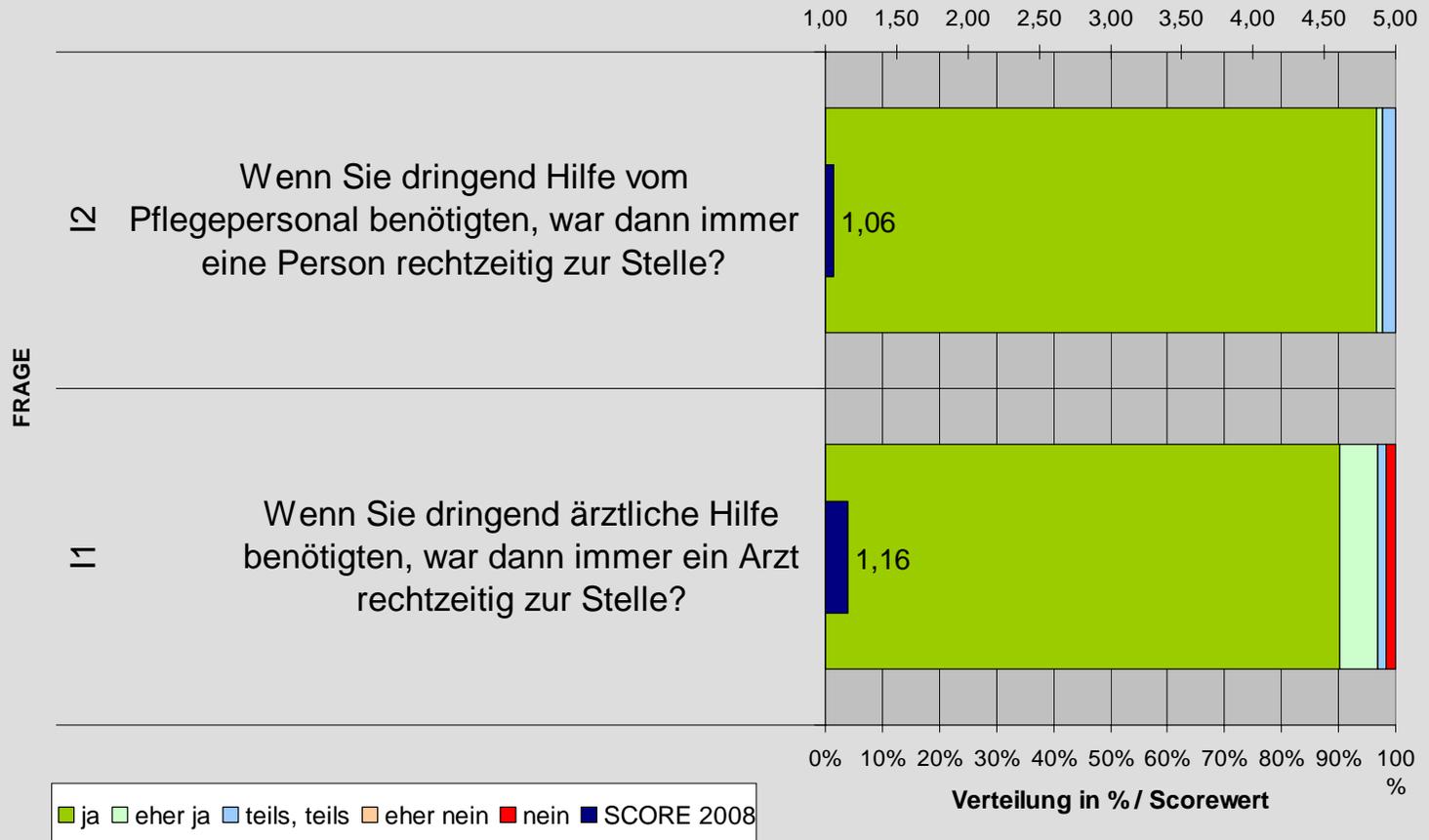
Patientinnen-  
befragung 2008

## H Fragen zu Schmerzen



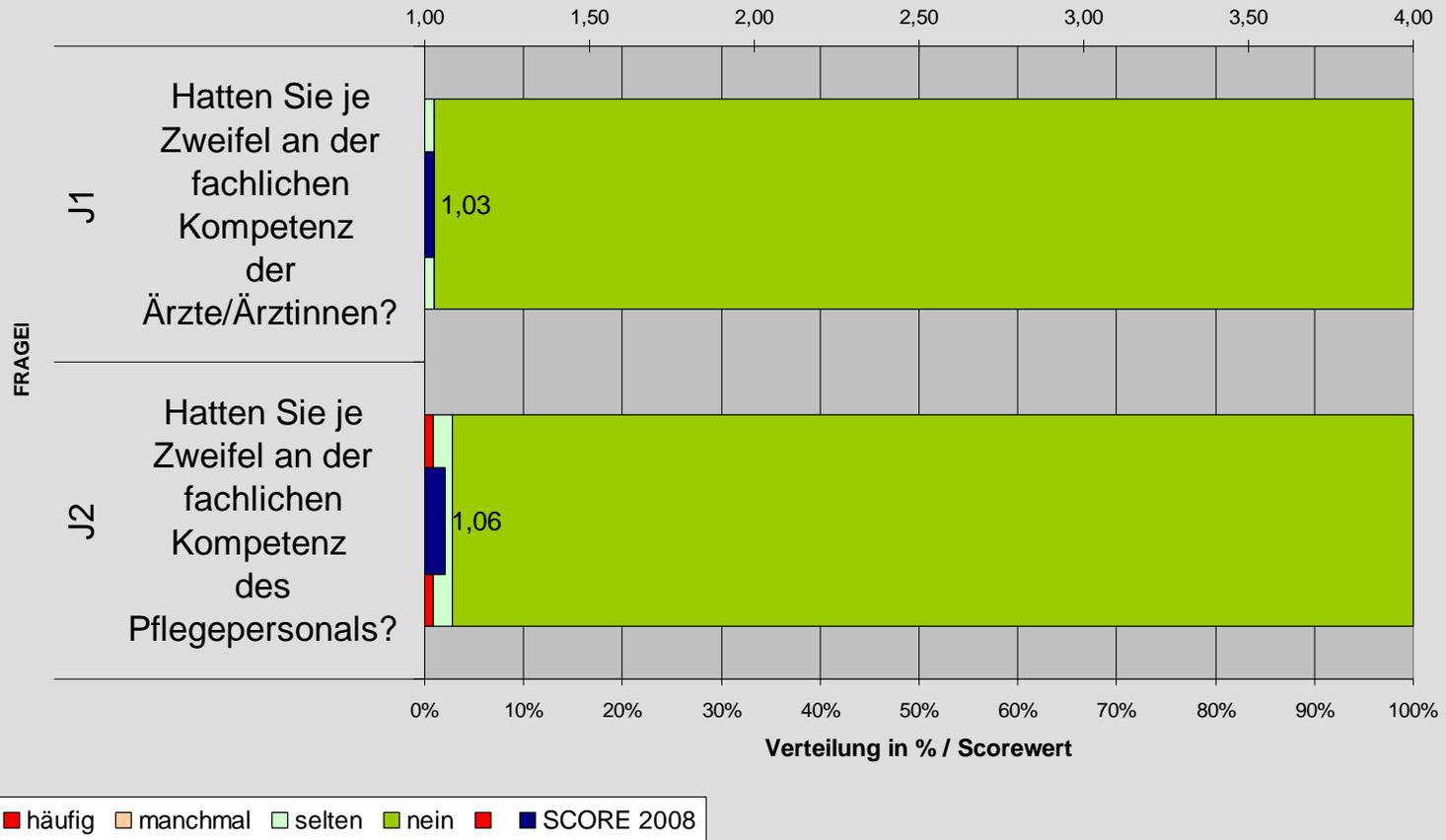
Patientinnen-  
befragung 2008

## I Fragen zur sonstigen Betreuung



Patientinnen-  
befragung 2008

## J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter

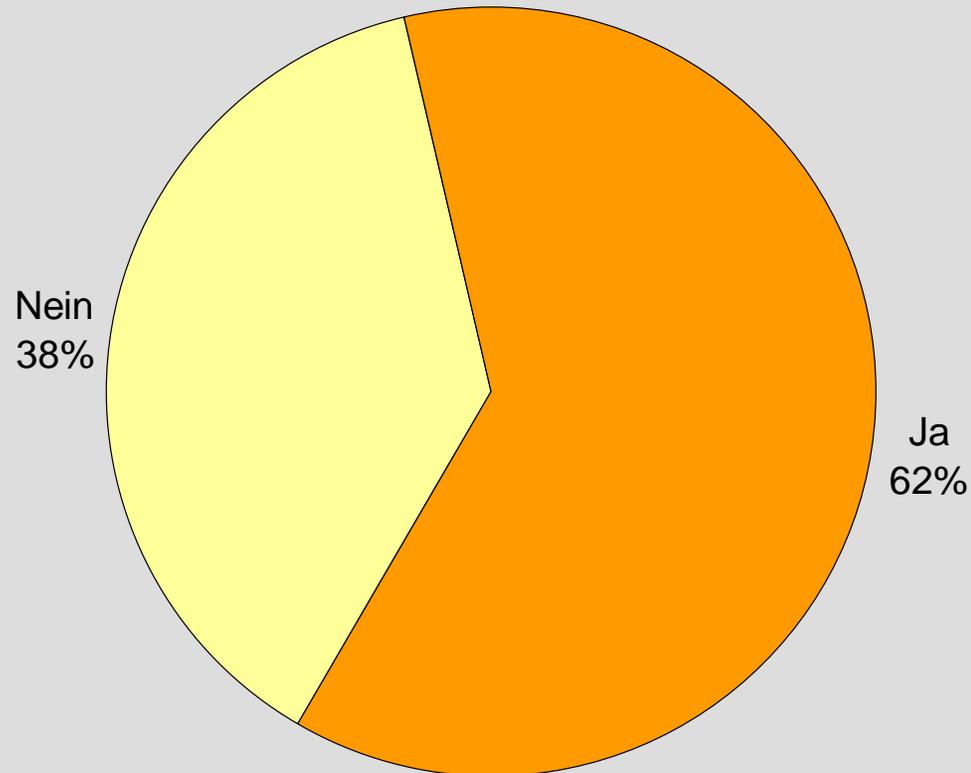


Patientinnen-  
befragung 2008

K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

Inanspruch-  
nahme von  
Hilfe zur  
Bewältigung  
von Sorgen und  
Ängsten

Dr. F.-Michael Niemann  
 GmbH

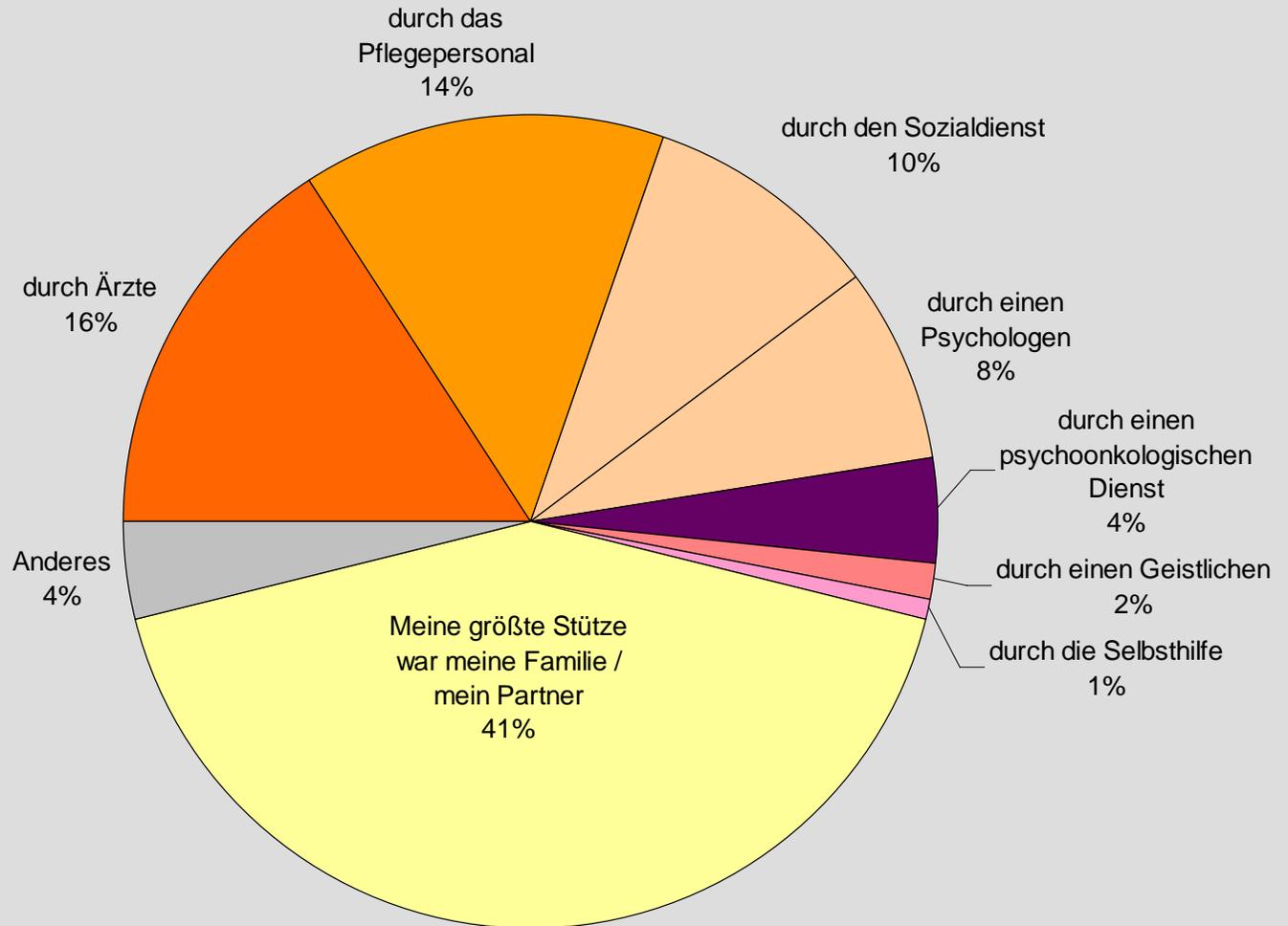


## Patientinnen- befragung 2008

K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

## Inanspruch- nahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

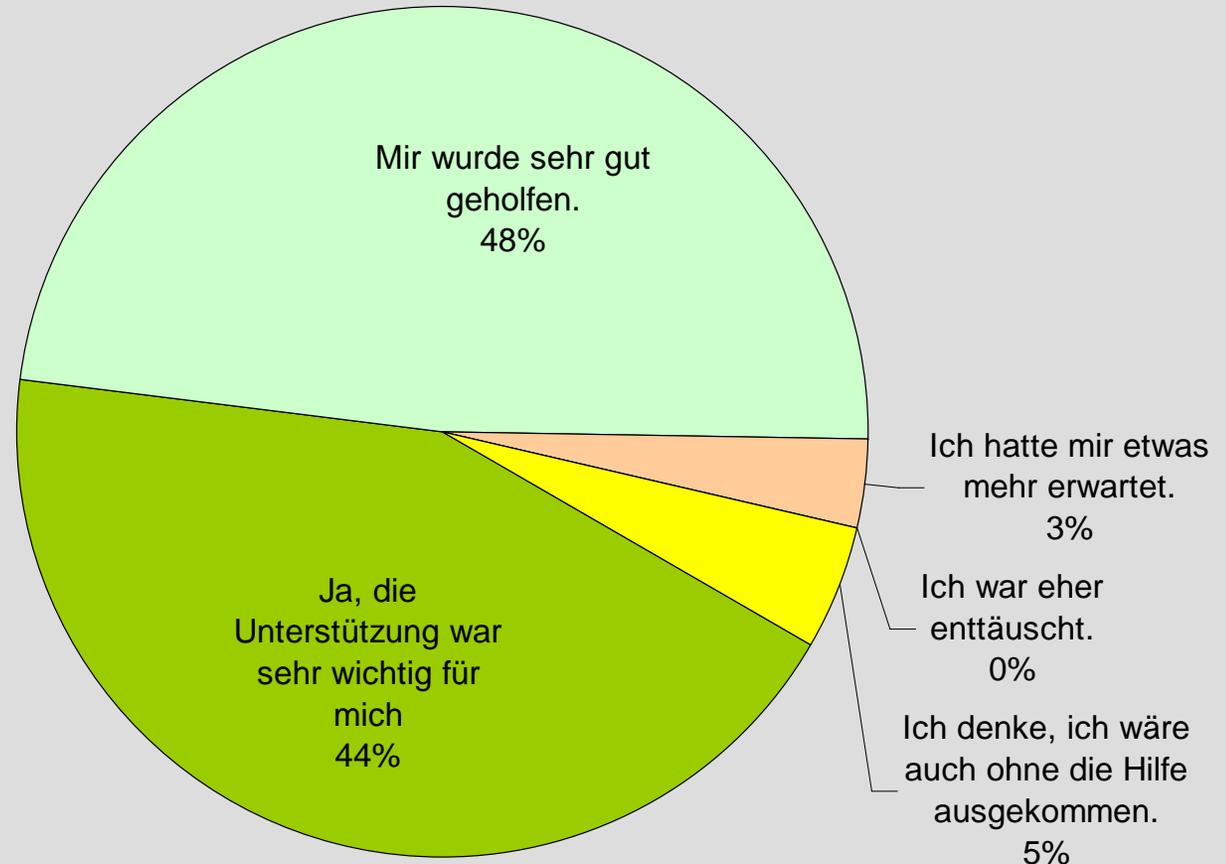
Dr. F.-Michael Niemann



## Patientinnen- befragung 2008

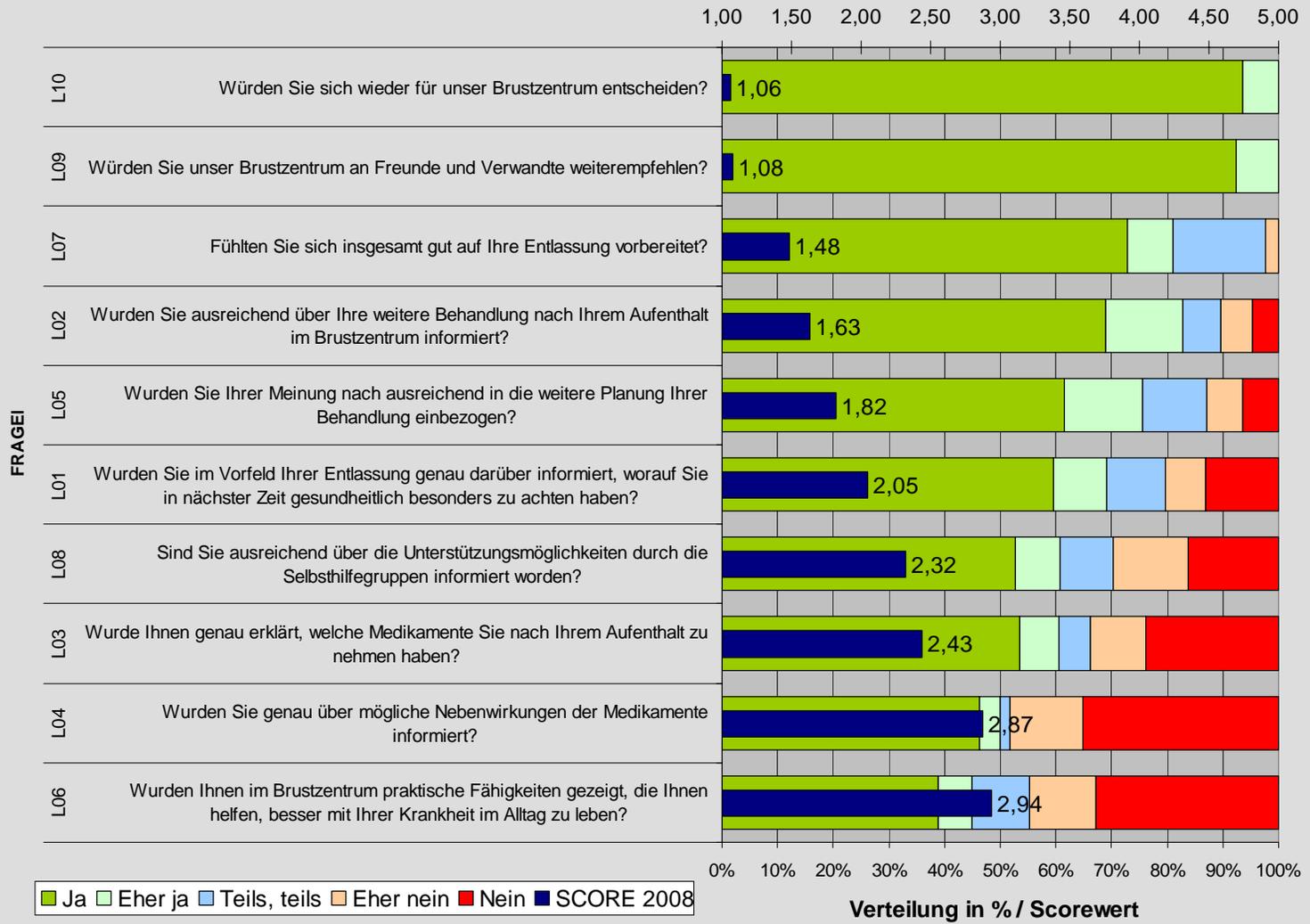
K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

## Wert der Inanspruch genommenen Hilfe



## Patientinnen- befragung 2008

### L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



### Patientinnen- befragung 2008

M Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

Wenn Sie nun  
an Ihren  
gesamten  
Aufenthalt  
denken, was  
hat Ihnen  
besonders  
gefallen?

Dr. F.-Michael Niemann

- Freundlichkeit des Personals und der Ärzte, kleine und persönliche Abteilung, immer ein offenes Ohr gefunden, Ängste und Probleme wurden ernst genommen
- Die Kompetenz und gute Beratung. Die persönliche Zuwendung der Ärzte/innen. Die höfliche, freundliche Art der Schwestern. Das ausliegende vielseitige Info-Material, Info-Plakate.
- Dass das KH über eine Brustkrebsschwester verfügt, die sich sofort nach der Diagnose um Hilfsmittel BH usw. kümmert. Auch Fragen beantwortet. Dadurch fühlt sich der Pat. nicht alleingelassen und fällt nicht in ein tiefes Loch.
- der kurze KH-Aufenthalt (6Tage). Bei der 1. Brust vor 15 Jahren war ich 16 tage im KH. Der Chefarzt hat sich täglich (auch am Sonntag!) nach dem Befinden erkundigt!
- Das Gefühl rundum gut versorgt zu sein, das mitfühlende, empathische Miteinander und die gute Qualifikation von Ärzten und Schwestern.
- ...

### Patientinnen- befragung 2008

M Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

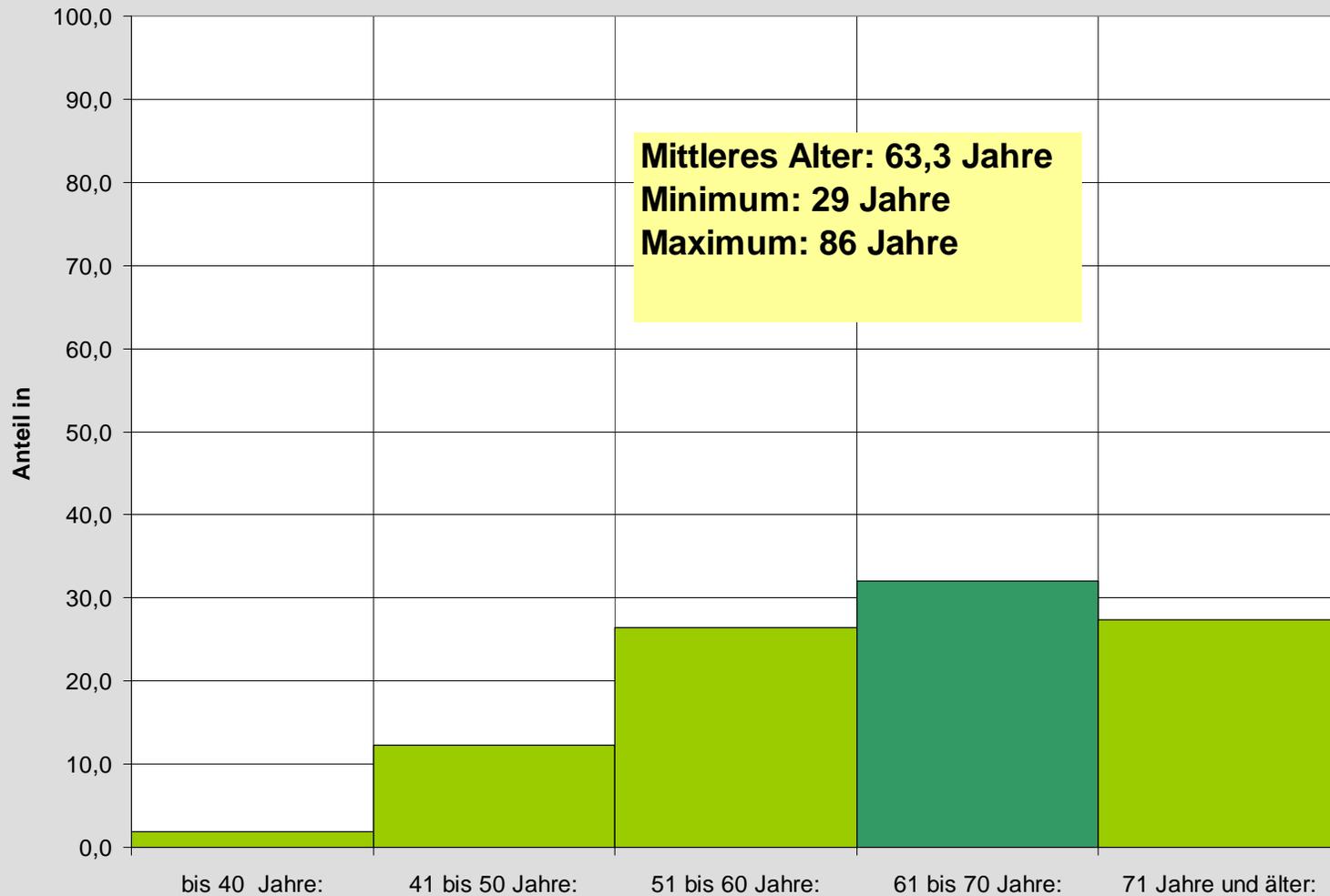
**Was hat Ihnen  
überhaupt  
nicht gefallen /  
was sollte  
dringend  
geändert  
werden?**

- die Parkplatznot für Autos!
- Aufnahme der Personalien und Voruntersuchung vor der stationären Aufnahme. Besser: Namentliches Aufrufen und deutliche Anweisungen, wo man hin soll.
- Vorschlag: Vielleicht sollte auf die Notwendigkeit reichlichen Trinkens (Mineralwasser) hingewiesen werden (1,5l/Tag), evtl. durch Plakat am Getränke-Depot-Raum.
- zur kurze Betten
- Das schwer zu bedienende Bett und der ebenso unbewegliche Betttisch, der für einen Kranken kaum zu bewegen ist.
- keine Information
- ...

Patientinnen-  
befragung 2008

N Fragen zur Person

Alters-  
verteilung



Johanniter-Krankenhaus  
Geesthacht

DRK-Krankenhaus  
Mölln-Ratzeburg

Krankenhaus Reinbek  
St. Adolf-Stift

Patientinnen-  
befragung 2008

N Fragen zur Person

**Teilnahme am  
DMP  
Brustkrebs in  
Schleswig-  
Holstein**

