

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

**Ergebnisse der Patientinnenbefragung
im Jahr 2010
zum Zeitpunkt der Entlassung**

**Version 1.0 (27.04.2011)
ausgewertet und aufbereitet von:
Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH**

**Patientinnen-
befragung 2010**

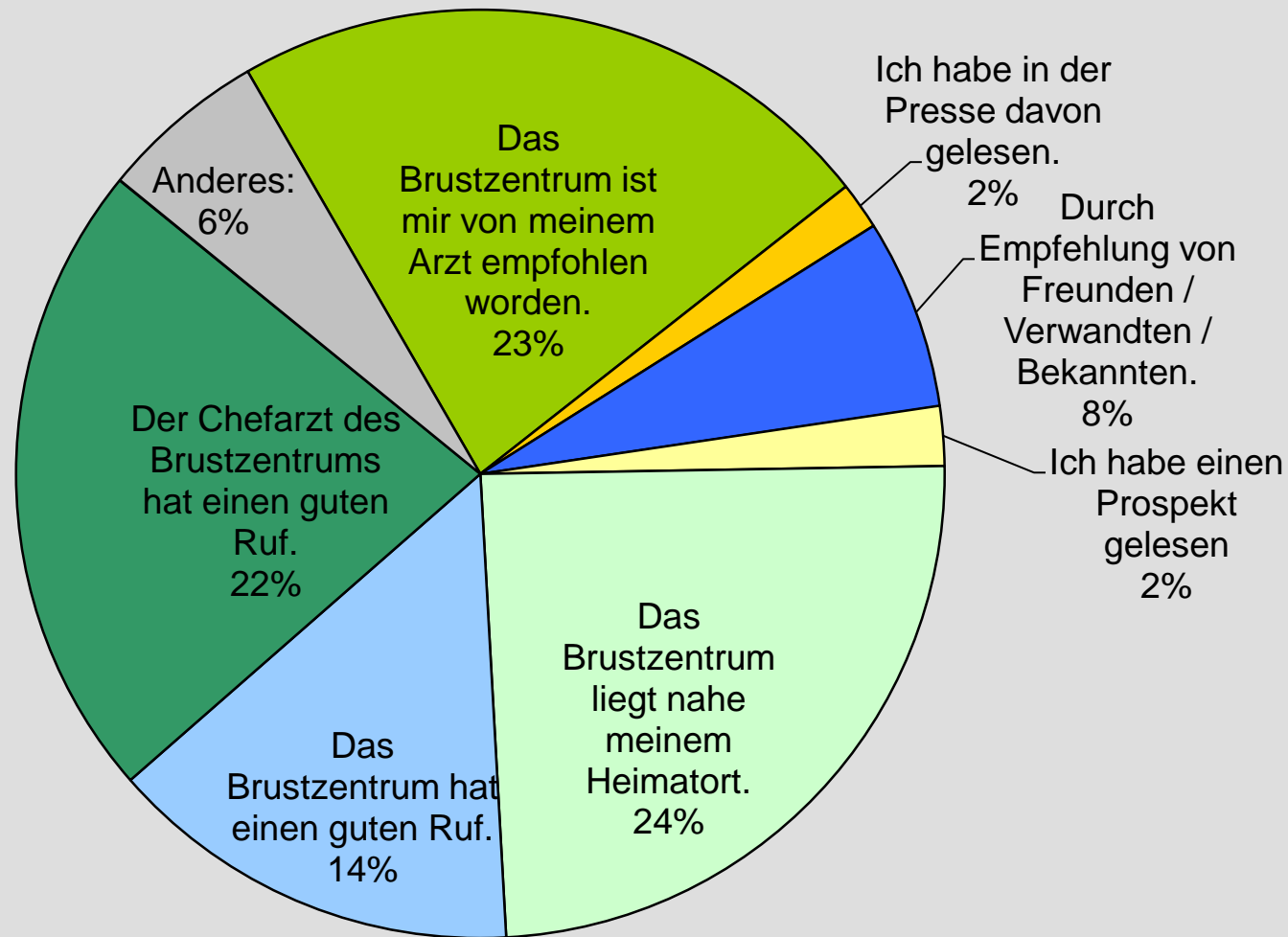
Inhalt:

	Seite
A Allgemeine Angaben	3
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf	5
C Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	12
D Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	17
E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	19
F Fragen zur Behandlung	--
G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	20
H Fragen zu Schmerzen	21
I Fragen zur „sonstigen“ Betreuung	22
J Fragen zu unseren Mitarbeitern	23
K Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	24
L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	27
M Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	28
N Fragen zu Ihrer Person	30

Patientinnen- befragung 2010

A Allgemeine Angaben

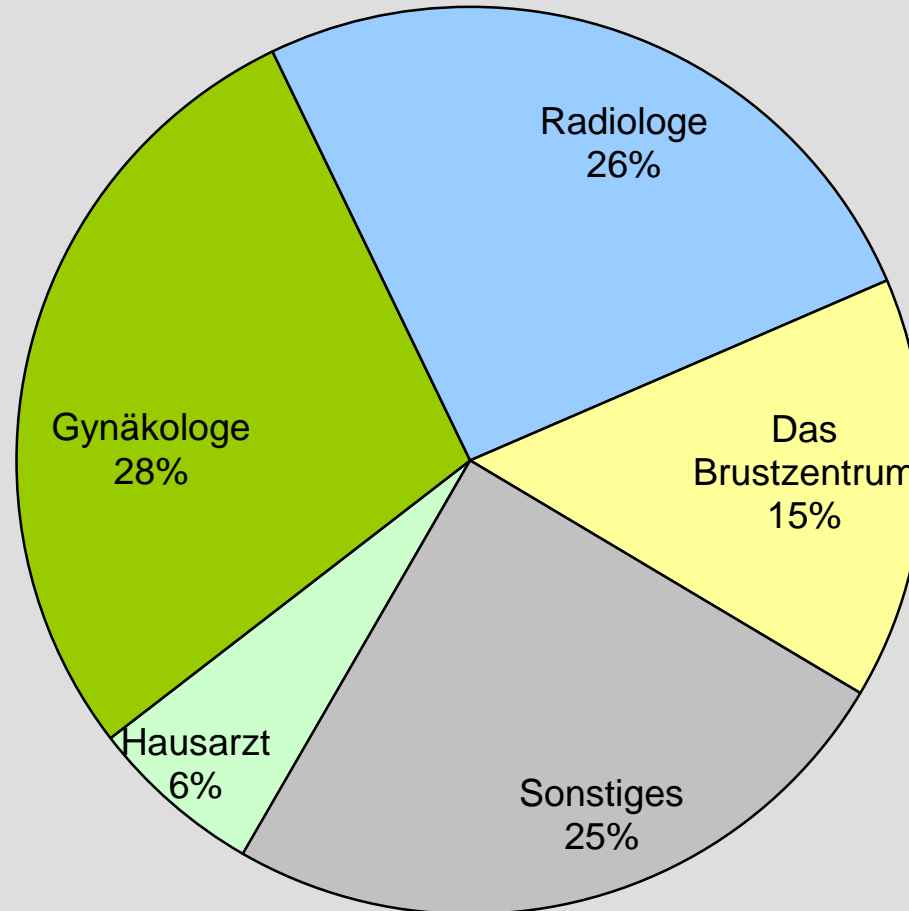
Zugang zum Brustzentrum



Patientinnen- befragung 2010

A Allgemeine Angaben

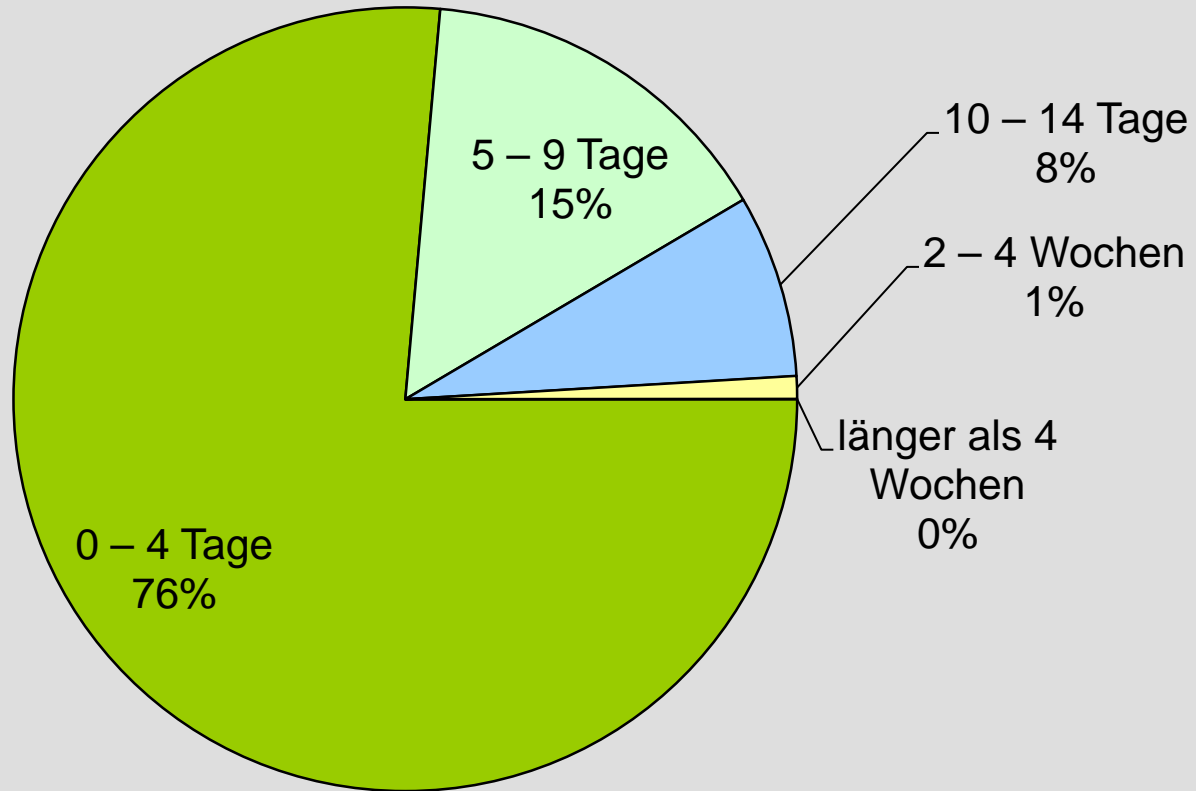
Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...



Patientinnen- befragung 2010

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin

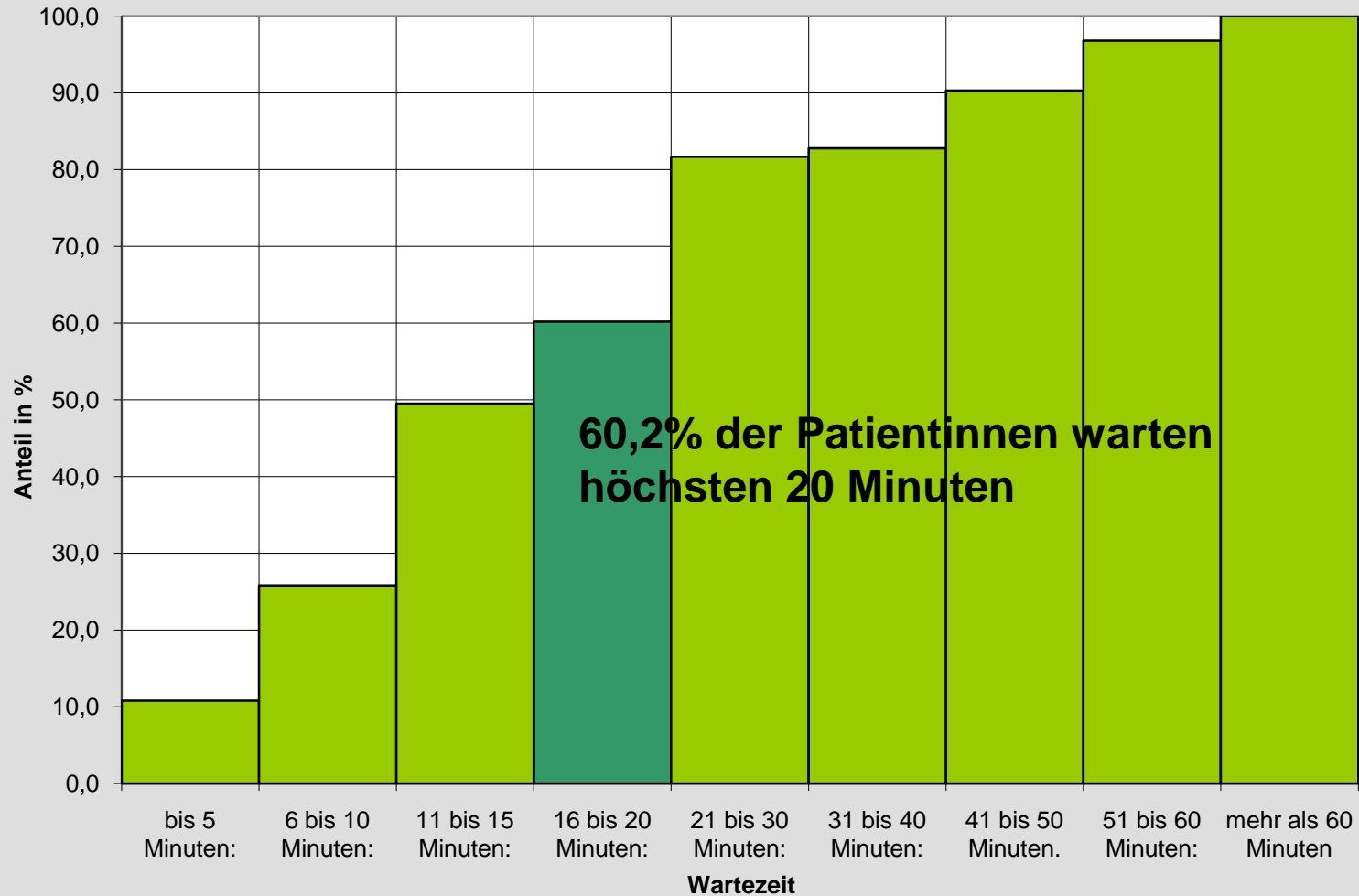


Patientinnen- befragung 2010

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

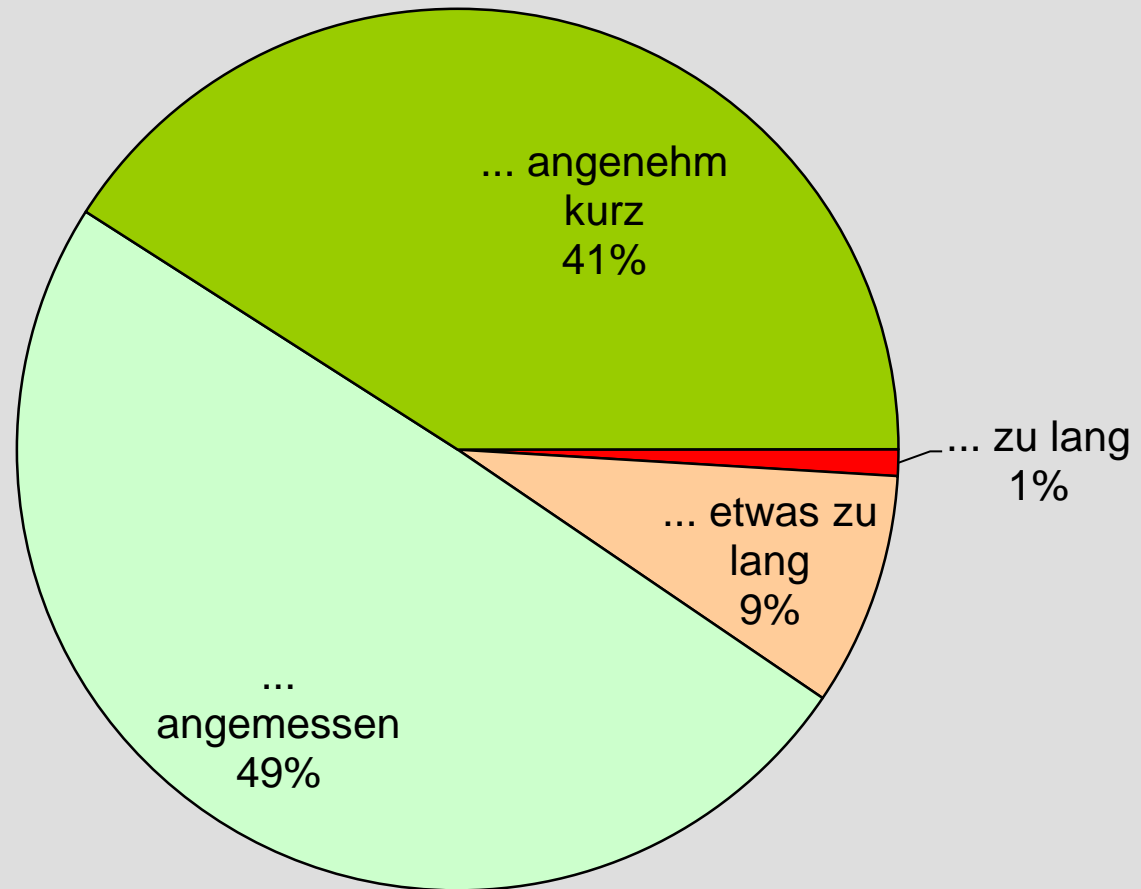
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2010

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



Patientinnen- befragung 2010

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

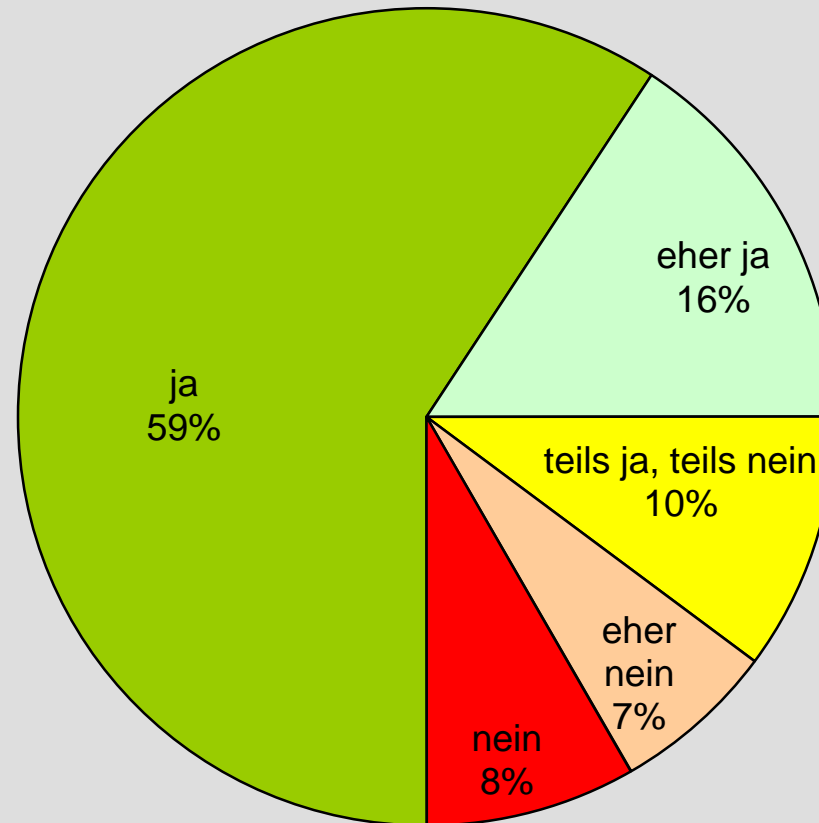
Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens



Patientinnen- befragung 2010

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

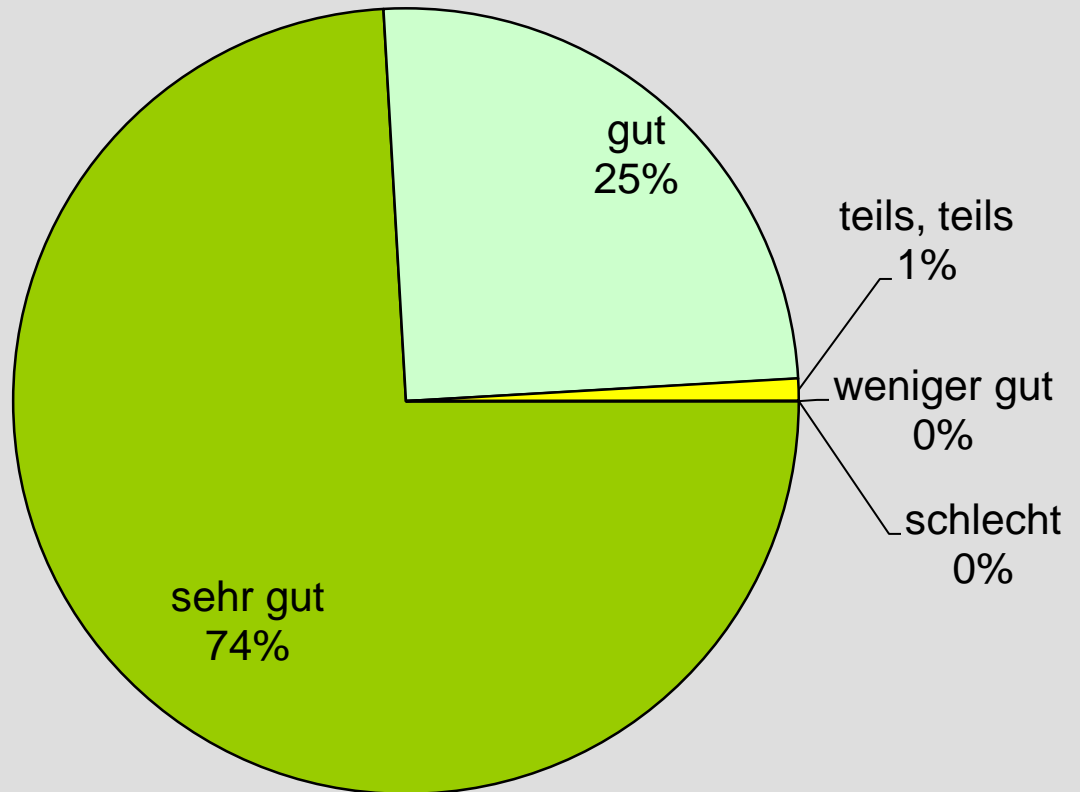
Informationen
über den orga-
nisorischen
Ablauf im
Krankenhaus
bei Aufnahme ?



Patientinnen- befragung 2010

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

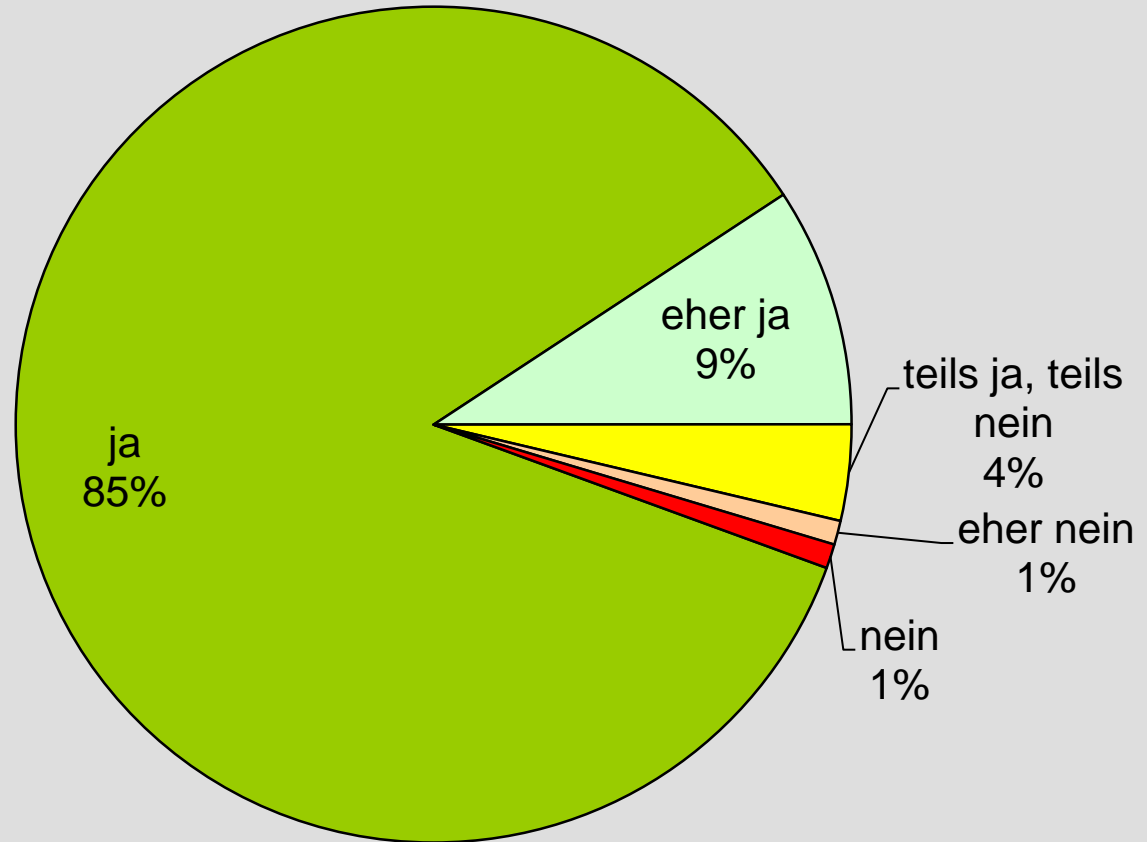
Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden



**Patientinnen-
befragung 2010**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

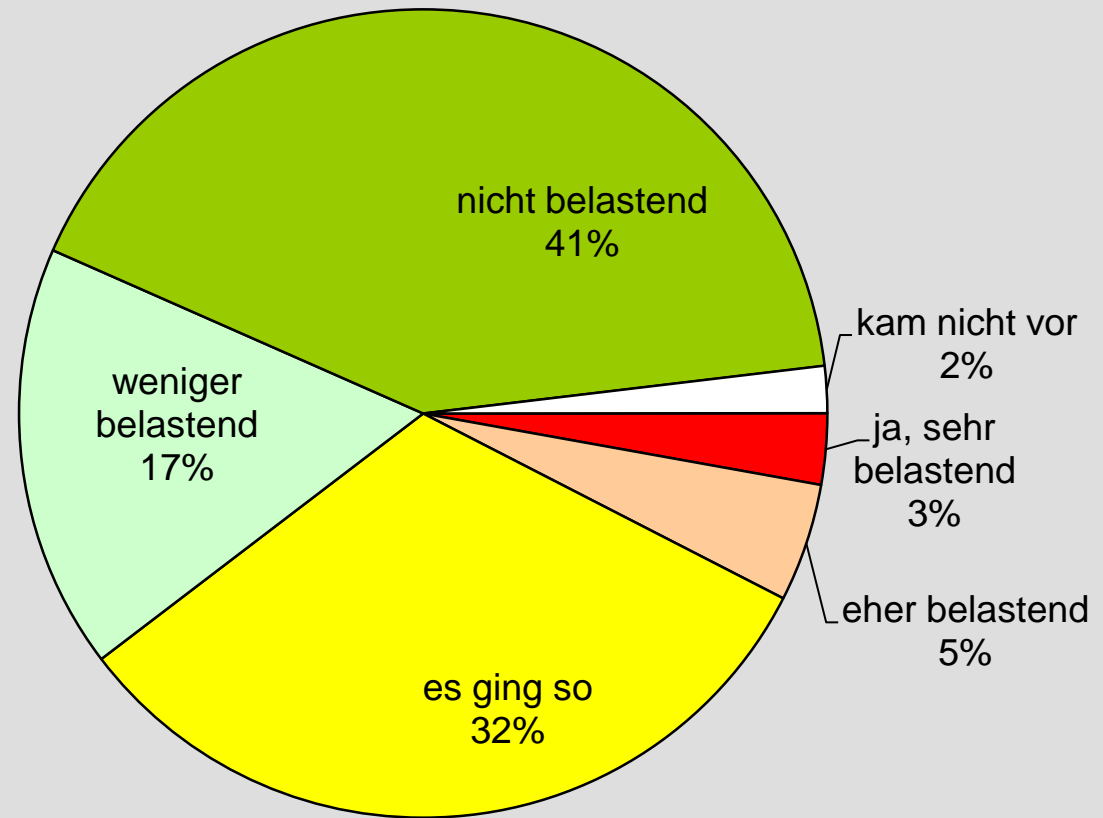
**Schnelle
Mitteilung des
zuständigen
Ansprech-
partners ?**



Patientinnen- befragung 2010

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

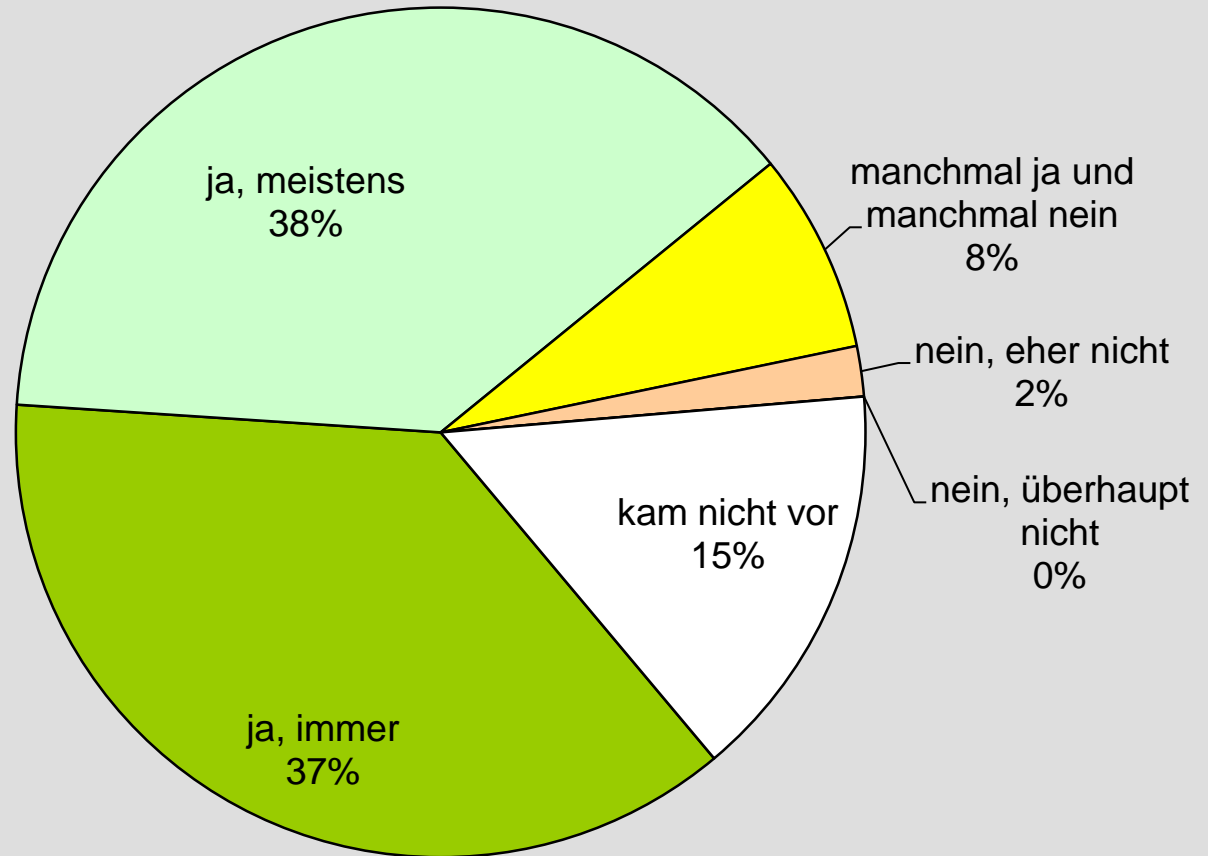
Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



Patientinnen- befragung 2010

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

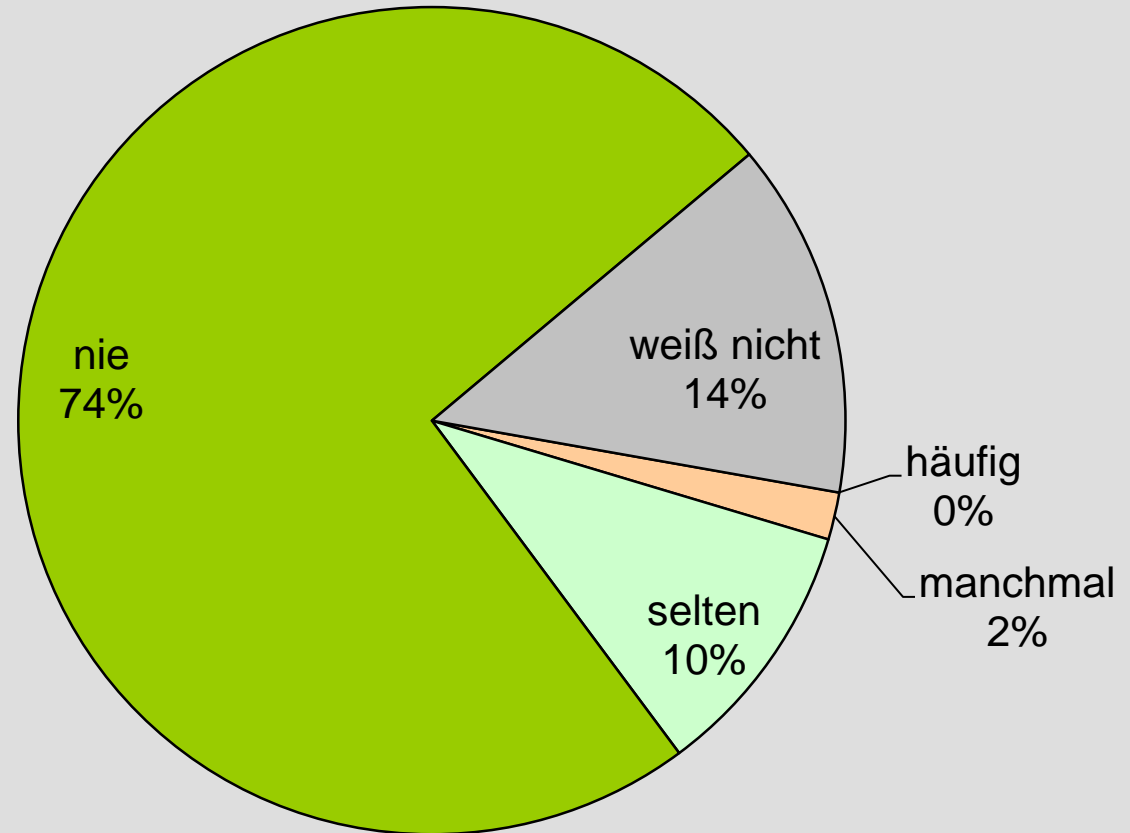
**Gute
Orientierung
auf dem Weg
allein zu den
Unter-
suchungen ?**



**Patientinnen-
befragung 2010**

**C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik**

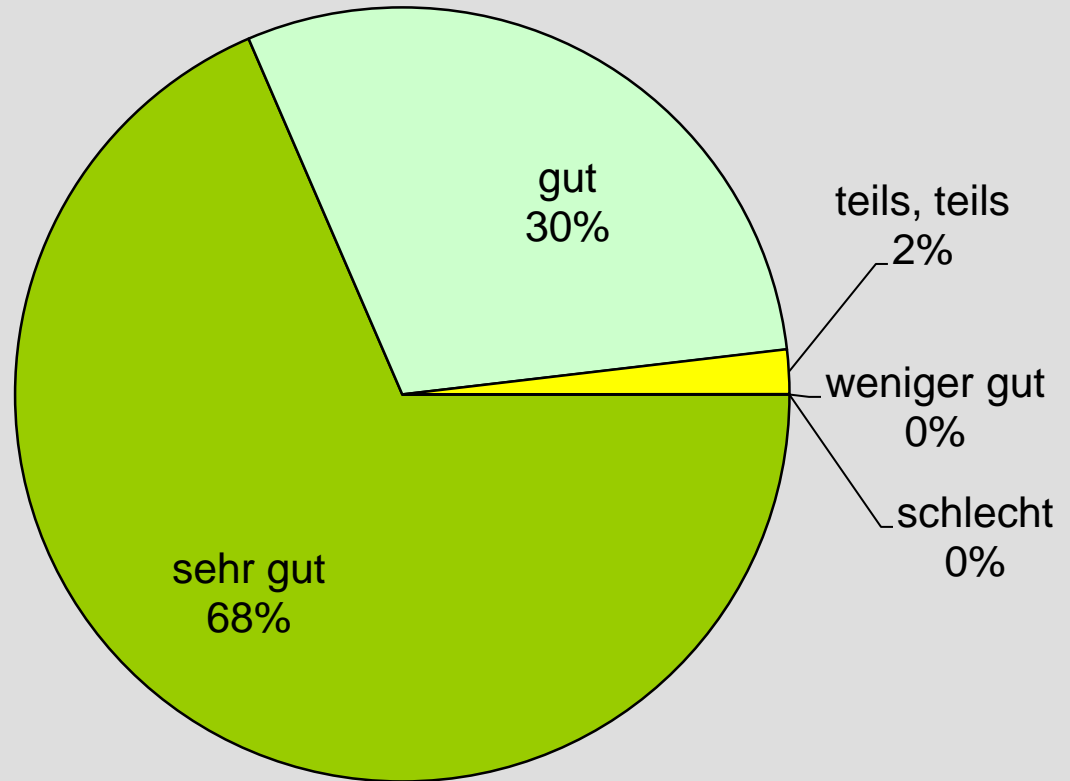
**Widersprüch-
liche Aussagen
zwischen
Pflegepersonal
und Ärzten?**



Patientinnen- befragung 2010

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

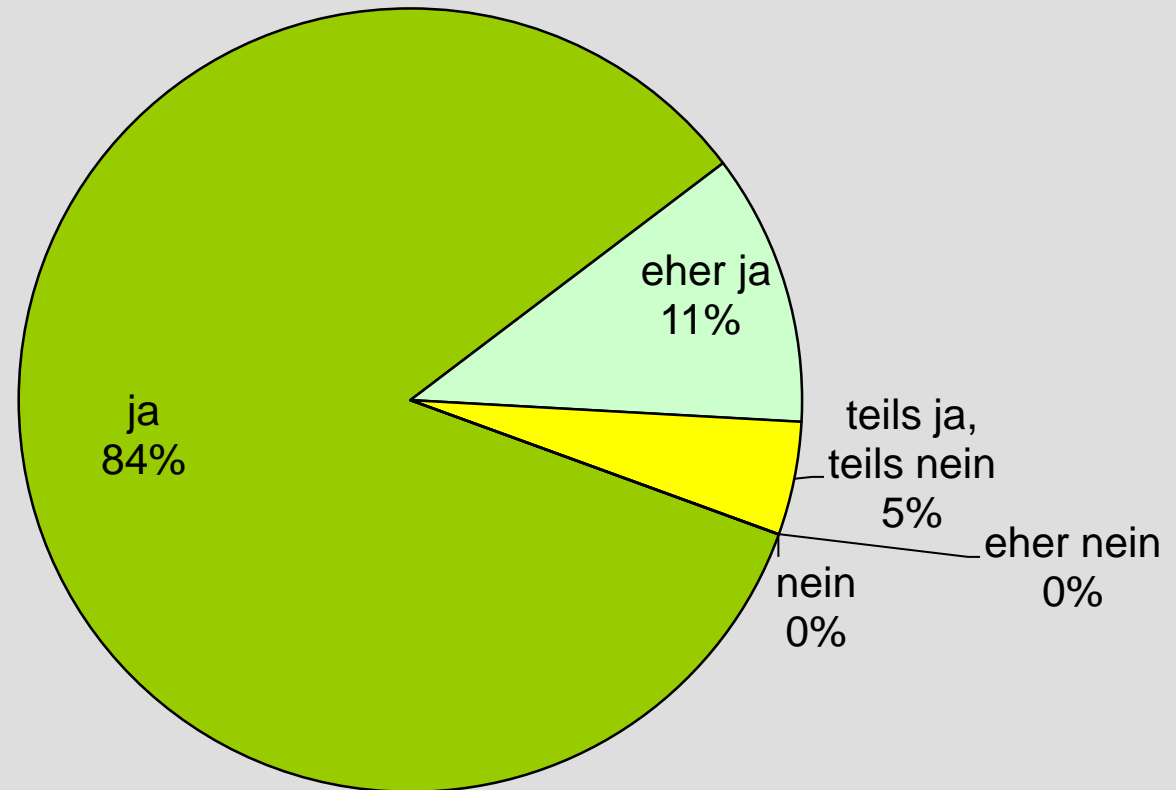
Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal



**Patientinnen-
befragung 2010**

**C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik**

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

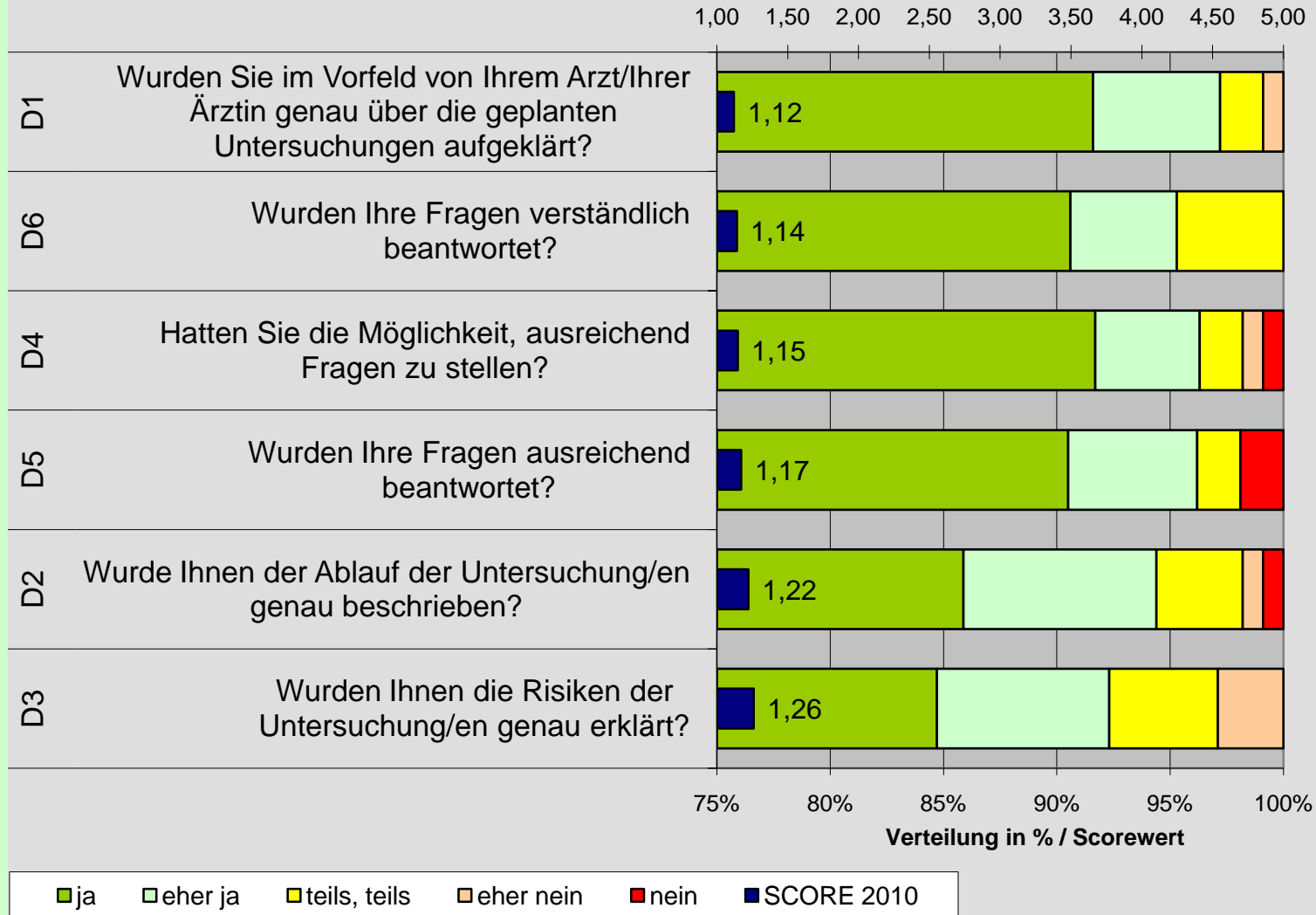


Patientinnen- befragung 2010

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

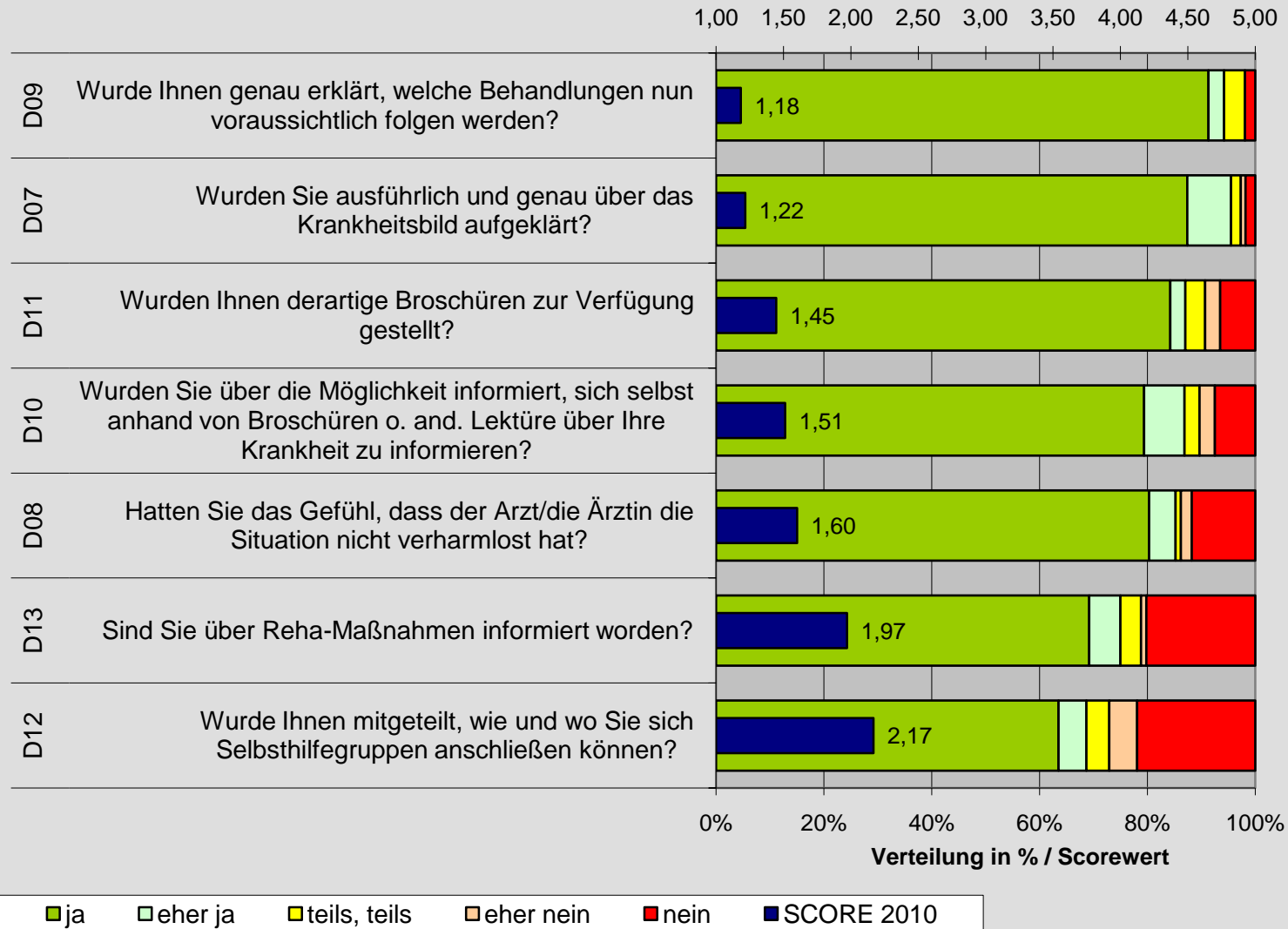


Patientinnen- befragung 2010

D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik

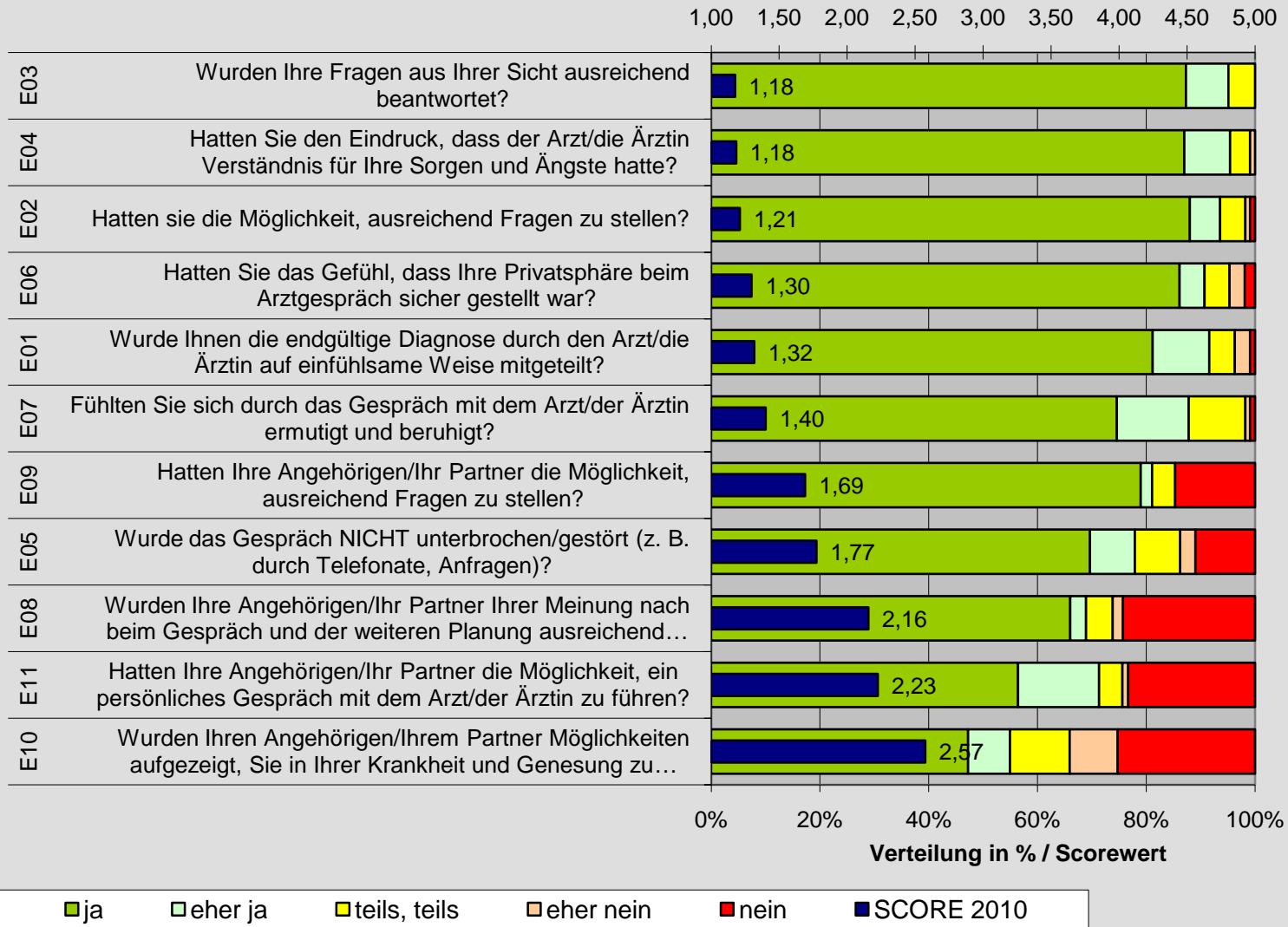
Nach der
endgültigen
Diagnose

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



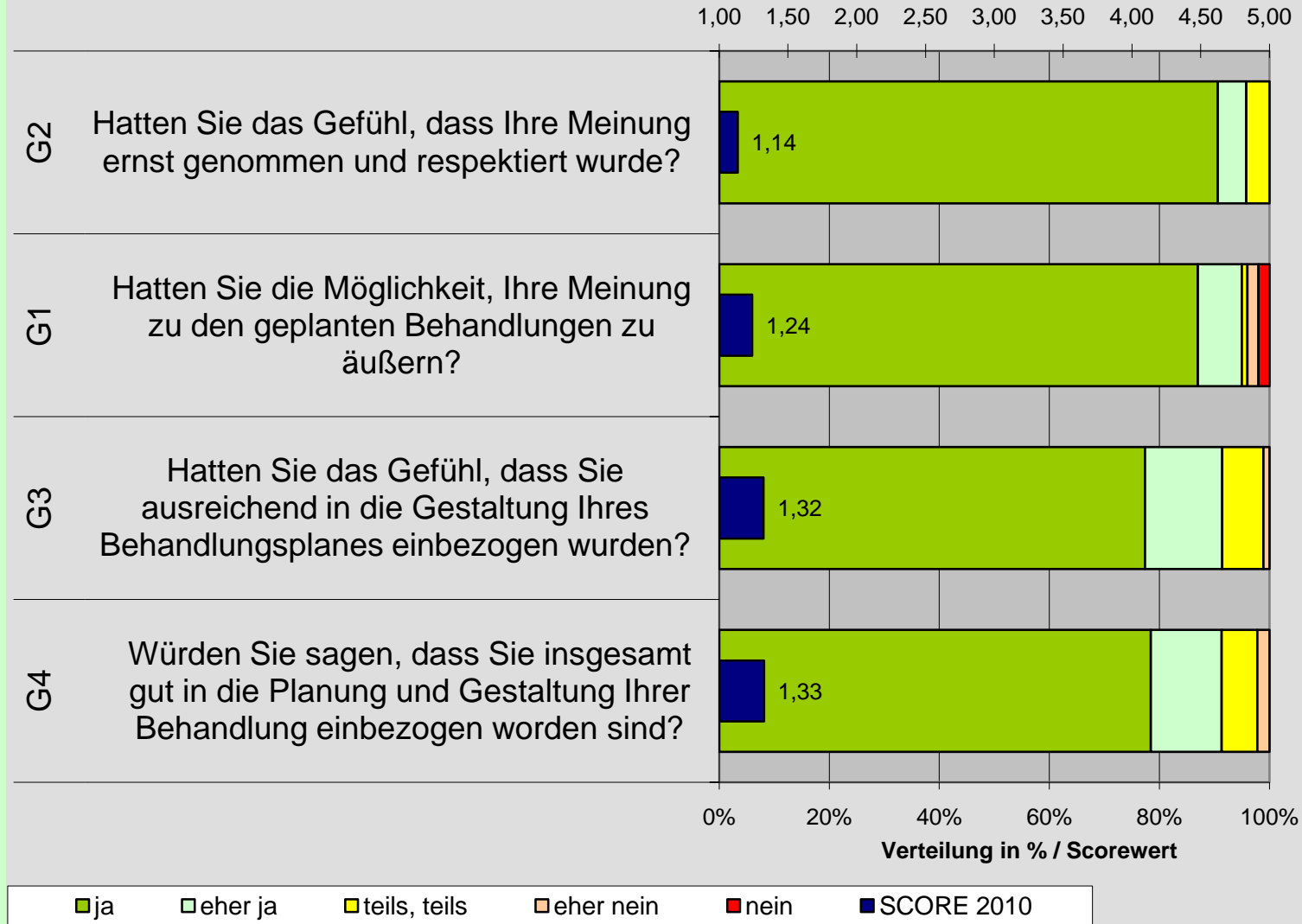
Patientinnen- befragung 2010

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



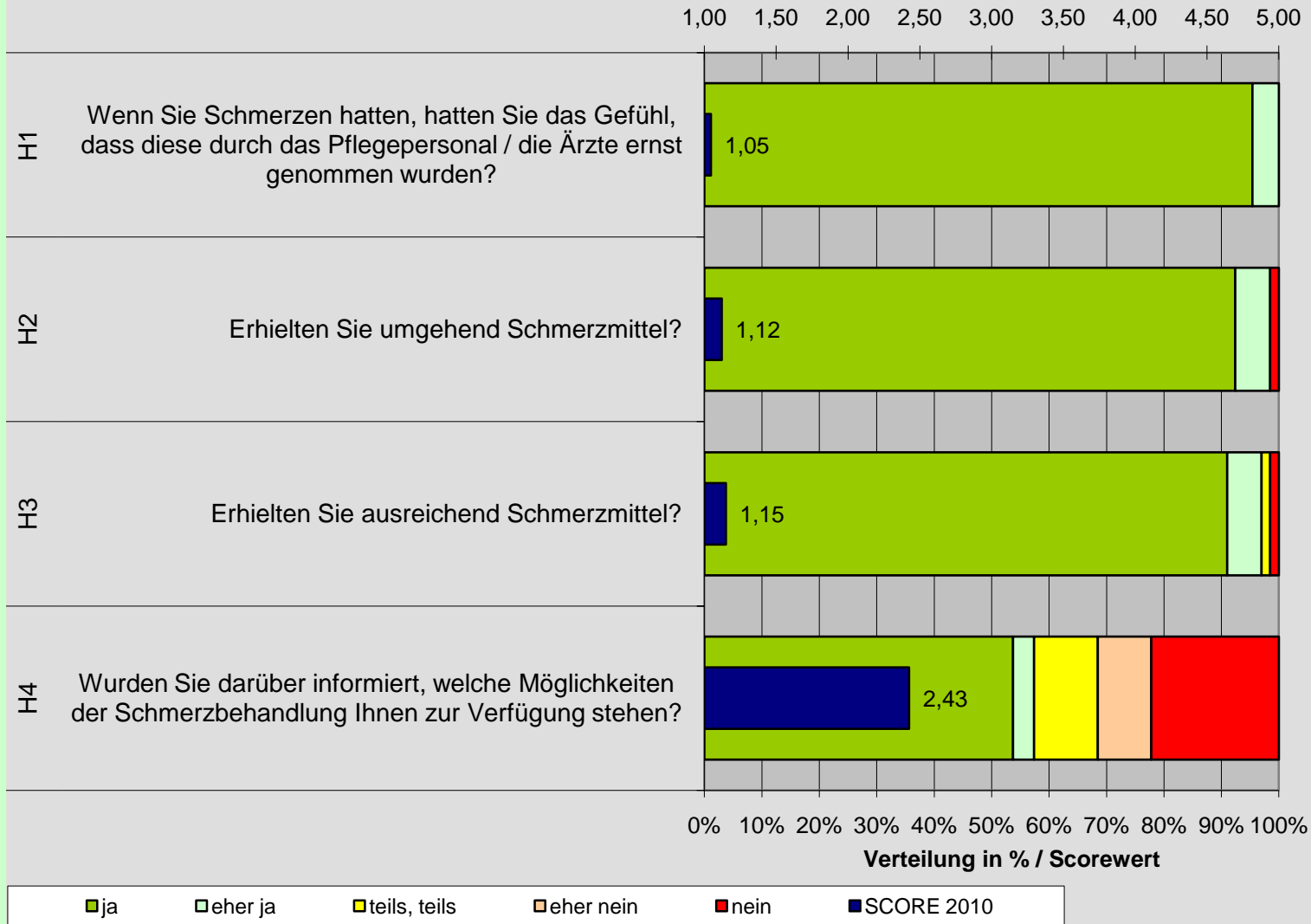
Patientinnen- befragung 2010

G Fragen zur Mitsprache- und Einfluss- möglichkeiten



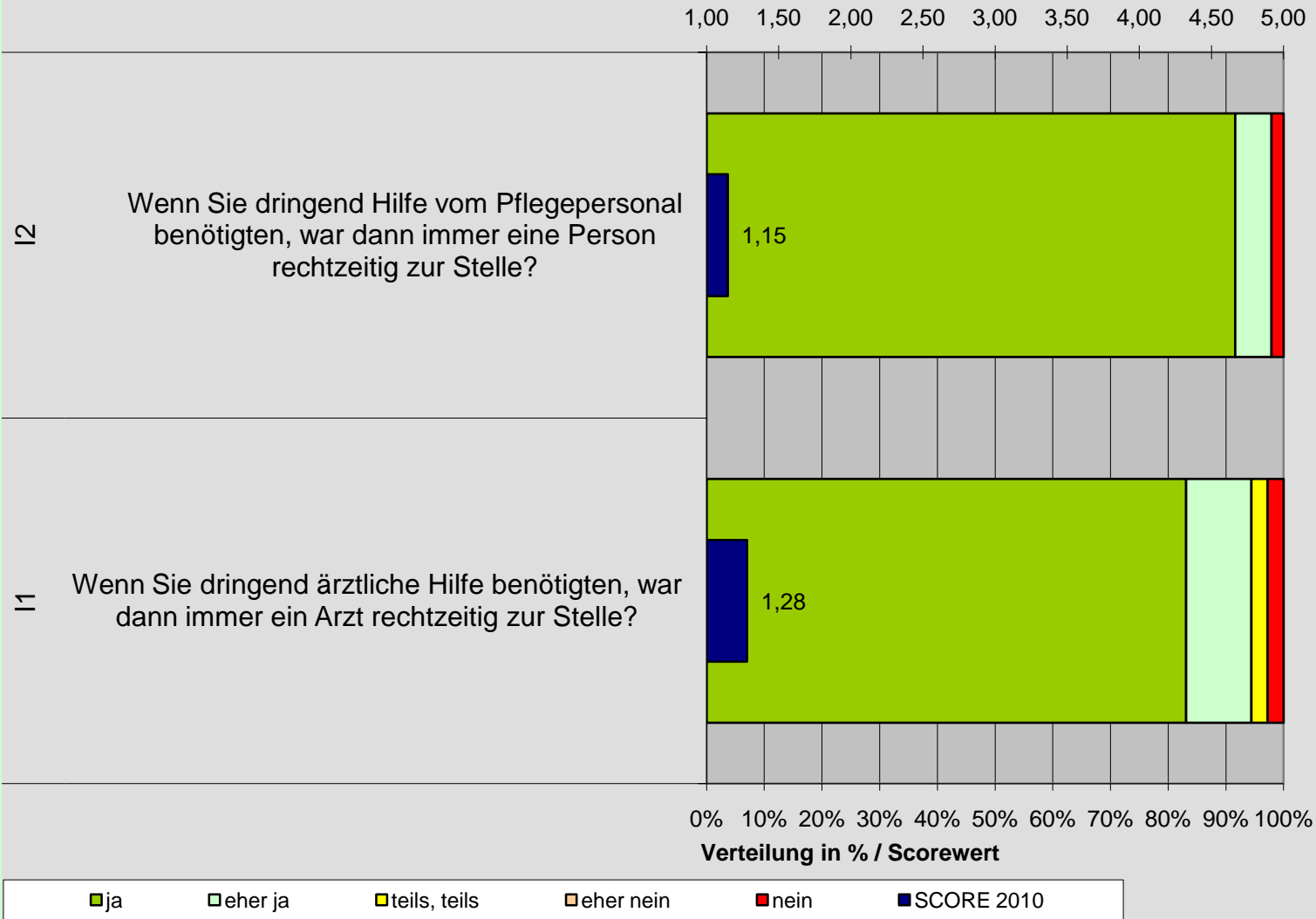
Patientinnen- befragung 2010

H Fragen zu Schmerzen



**Patientinnen-
befragung 2010**

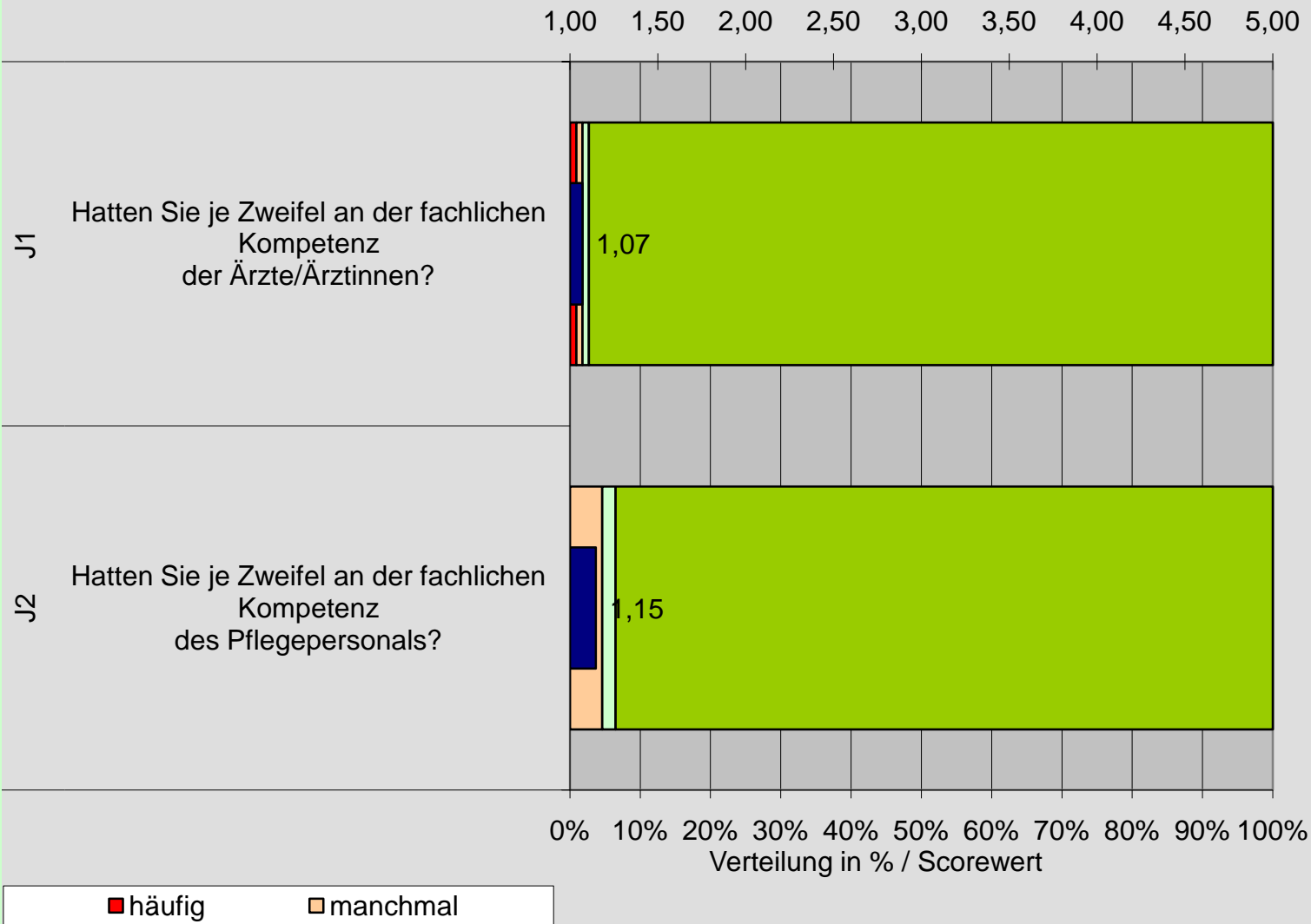
**I Fragen zur
sonstigen
Betreuung**



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2010

J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter

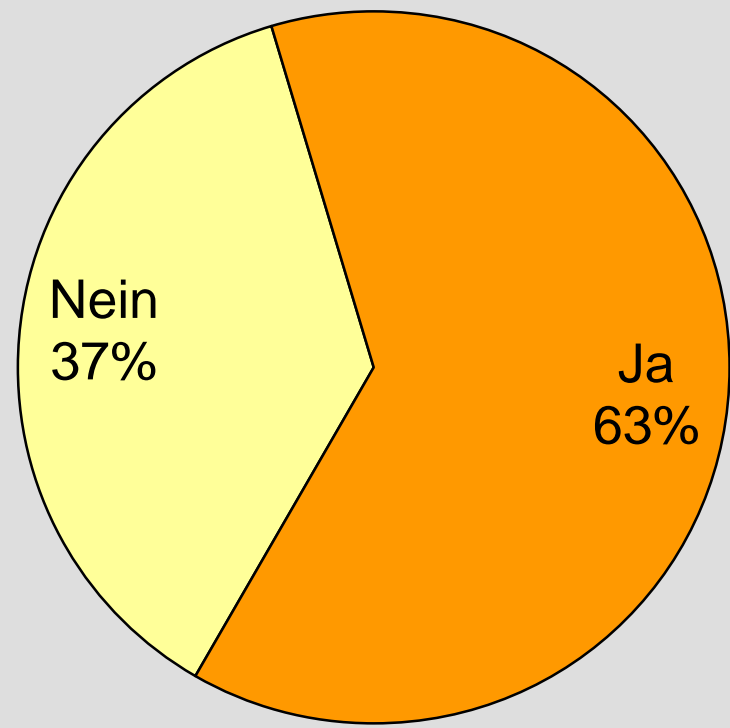


Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

**Patientinnen-
befragung 2010**

**K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung**

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

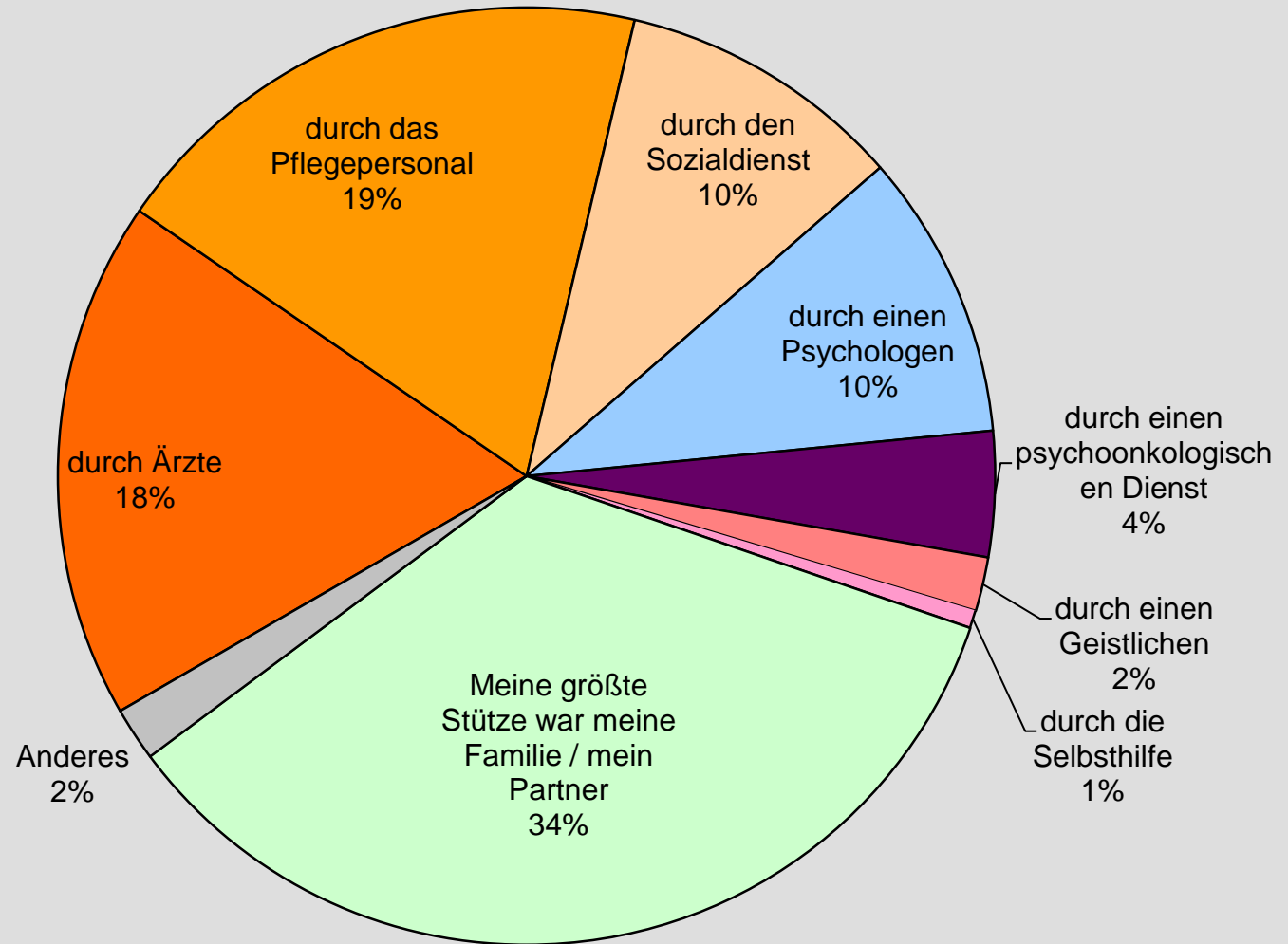


Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2010

K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

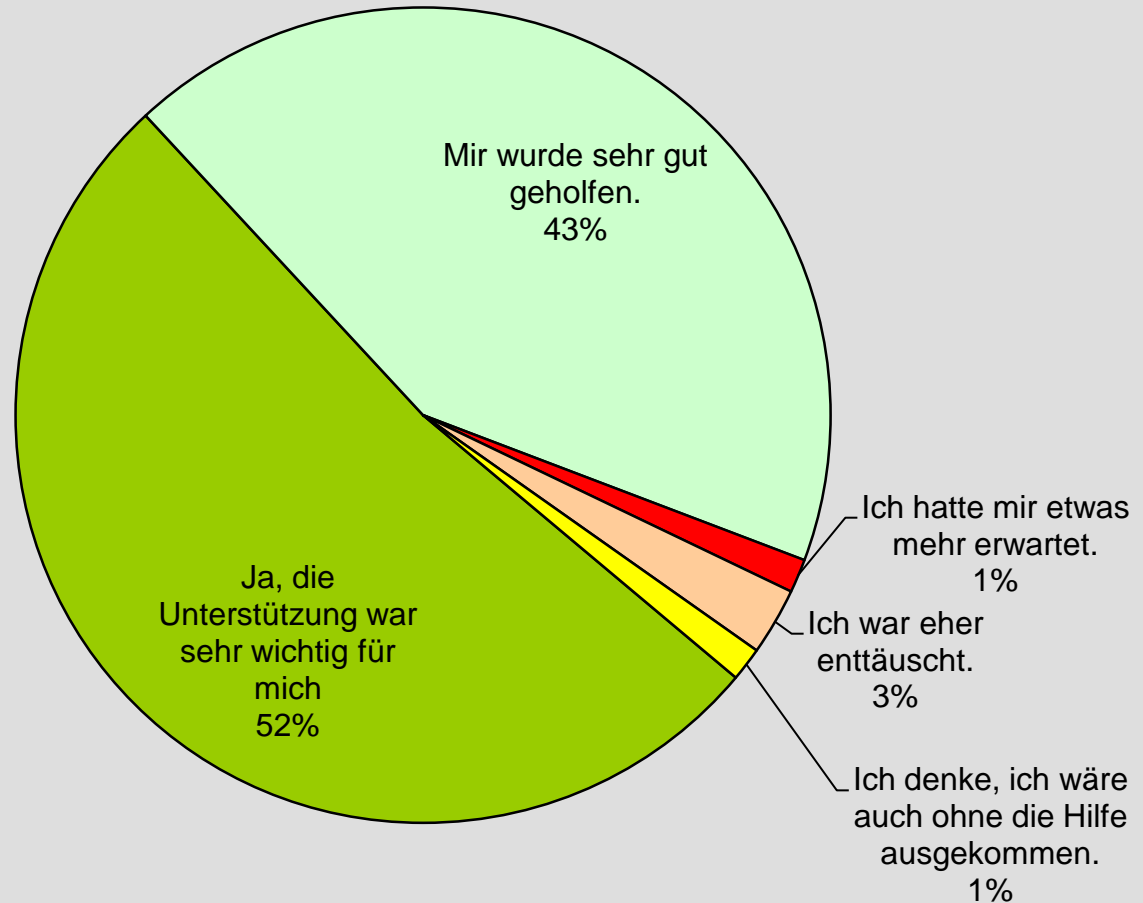
Inanspruch- nahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten



Patientinnen- befragung 2010

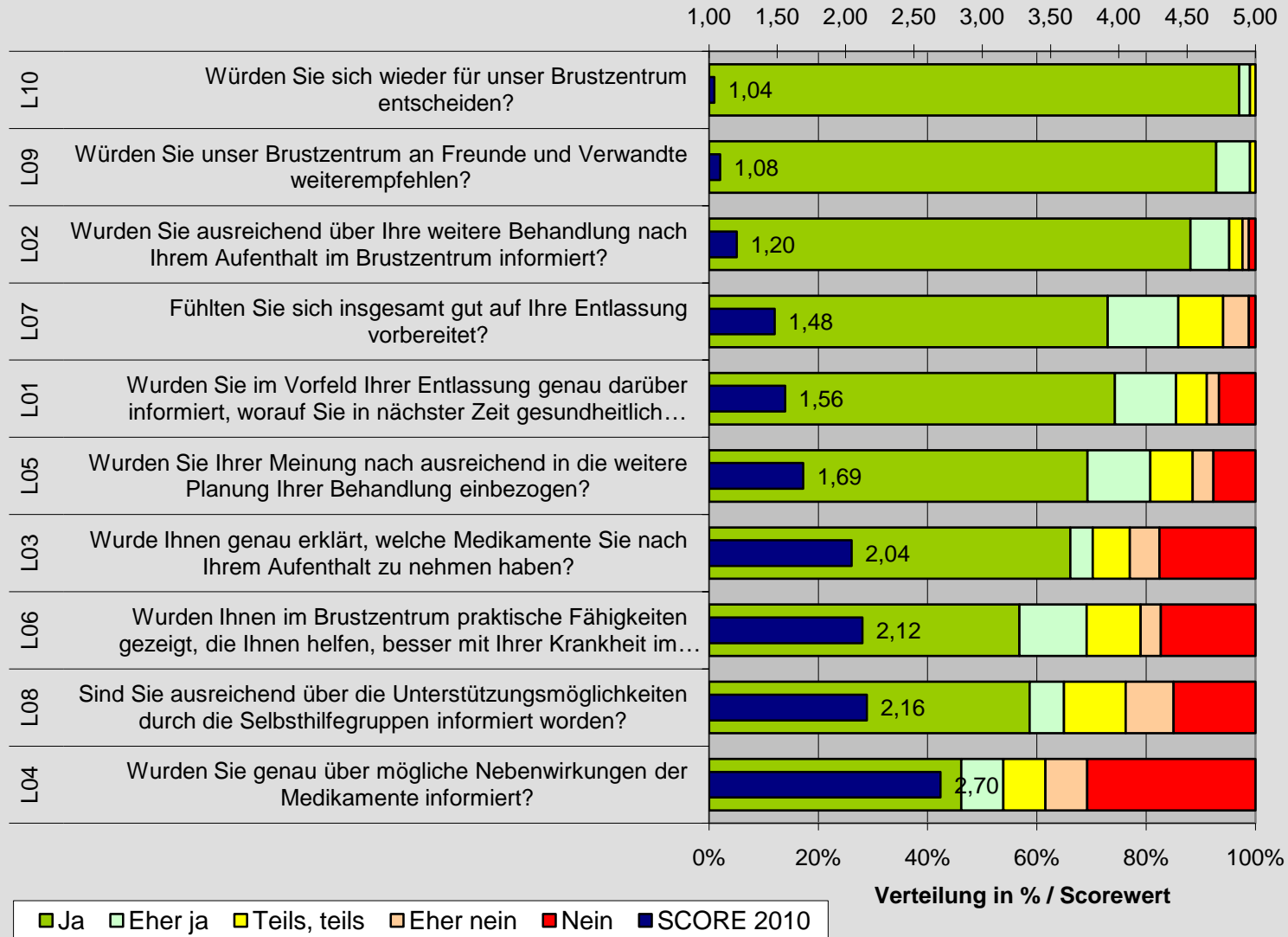
K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Wert der Inanspruch genommenen Hilfe



Patientinnen- befragung 2010

L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



Patientinnen- befragung 2010

M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

- Die freundliche Betreuung. Gute Team-Atmosphäre. Ruhiger Tagesablauf. Geregelt. Gutes Essen
- Alle Ärzte stets ansprechbar, nett und fürsorglich im Umgang mit den Patienten. Alle Fragen ausführlich beantwortet bzw. erklärt! Sehr freundliches, fürsorgliches Personal.
- Das ungestörte und in Besonnenheit geführte Gespräch zwischen Arzt / Pflegepersonal und Patient. Die angenehmen zwischenmenschlichen Töne, wie Mitgefühl, zielorientierte Aussichten von Behandlungen. Abbau von Ängsten
- Freundlichkeit des Personals. Gute Betreuung und Information durch Pflegepersonal / Ärzte. Organisation u. Terminplanung bezüglich Sanitätshaus, Psychologin, Krankengymnastik. Ich habe mich gut aufgehoben gefühlt.
- Die Unterbringung in einem 2-Bett-Zimmer empfand ich sehr positiv, ebenfalls die Zusammenlegung mit einer ebenfalls an Brustkrebsoperierten. Die Versorgung durch die Schwestern und Mitarbeiter war sehr gut.
- Die liebevolle Behandlung und Betreuung des Pflegepersonals. Mit streicheln und Händchen halten, wenn es sein musste. Ich habe mich gut aufgehoben gefühlt.

Patientinnen- befragung 2010

M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

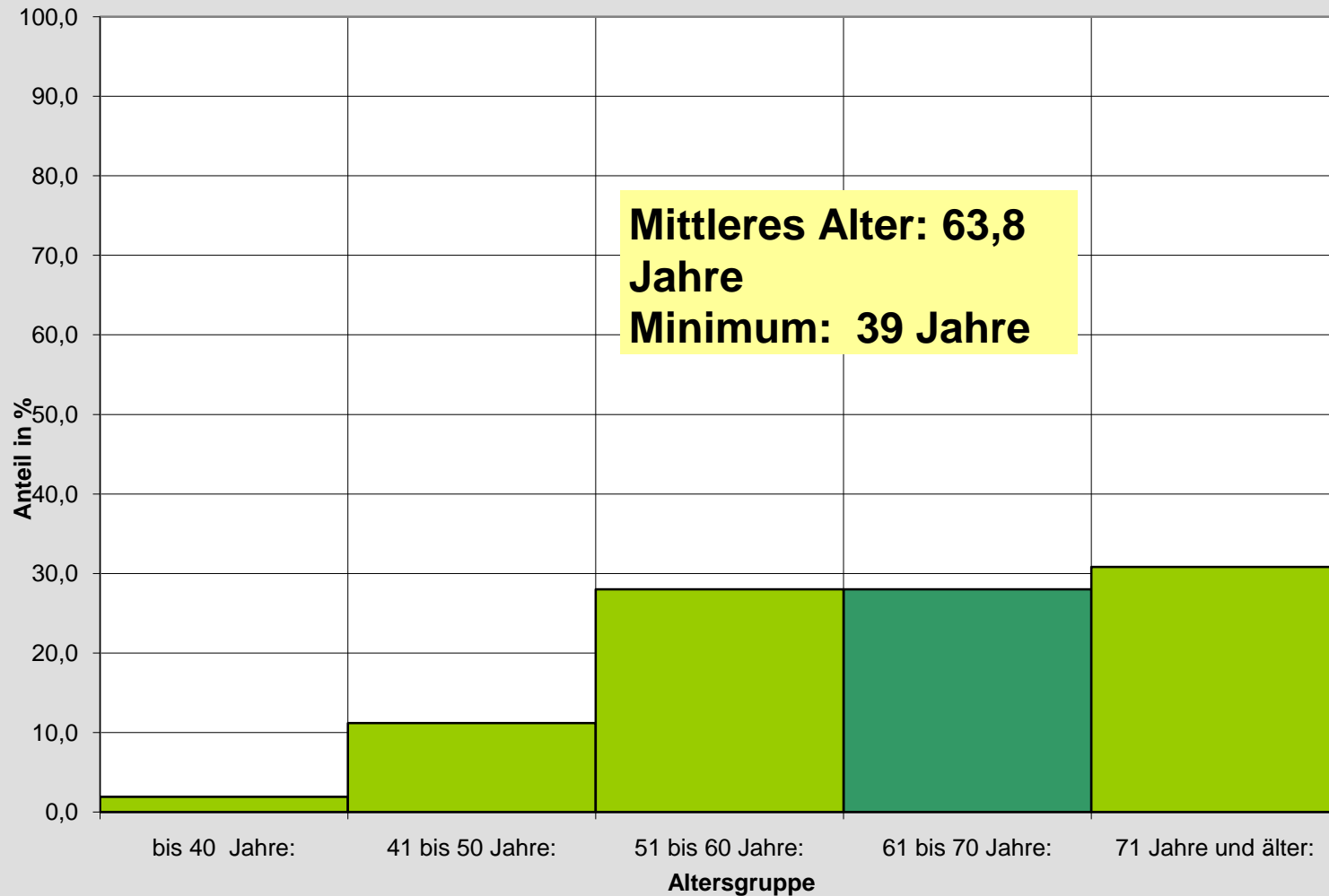
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

- Als erstmaliger neuer Patient hätte ich mir vom Stationsteam eine persönliche Information über das in diesem Hause angebotene Frühstücks-Buffer gewünscht. Z.B. ab wann darf ich daran teilnehmen. Oder, wo stehen die Getränke, darf ich mich dort selbst bedienen.
- Alles war ganz toll, aber ich hätte mich gefreut, wenn ich noch vor der Entlassung die Chance gehabt hätte, mit dem Chefarzt über die Endbefunde zu sprechen. Leider hat dies gefehlt, gerade bei Krebspatienten hat das gefehlt.
- Noch genauere Informationen über den zeitlichen Ablauf der Behandlungen nach der OP.
- Auf gar keinen Fall darf noch mehr Personal gekürzt werden, das müssen allein die Patienten aushalten, ein Mensch ist doch keine Maschine, oder? Bei allen Sparmaßnahmen ist mal Schluss.
- Die Kommunikation zwischen den einzelnen Abteilungen sollte besser abgesprochen werden. Patientinnen werden in manchen Fällen unterschiedliche Informationen gegeben. Dies verunsichert und macht auch Angst. Dialoge zwischen den zusammenarbeitenden Abteilung

Patientinnen- befragung 2010

N Fragen zur Person

Alters- verteilung



**Patientinnen-
befragung 2010**

N Fragen zur Person

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

