

Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2011* zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 2.0 (18.04.2012)
ausgewertet und aufbereitet von:
Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH



* ohne Bethesda Krankenhaus Bergedorf,
dass ab 01.01.2012 zum Brustzentrum zählt

Patientinnen- befragung 2011

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 2011

A Allgemeine Angaben

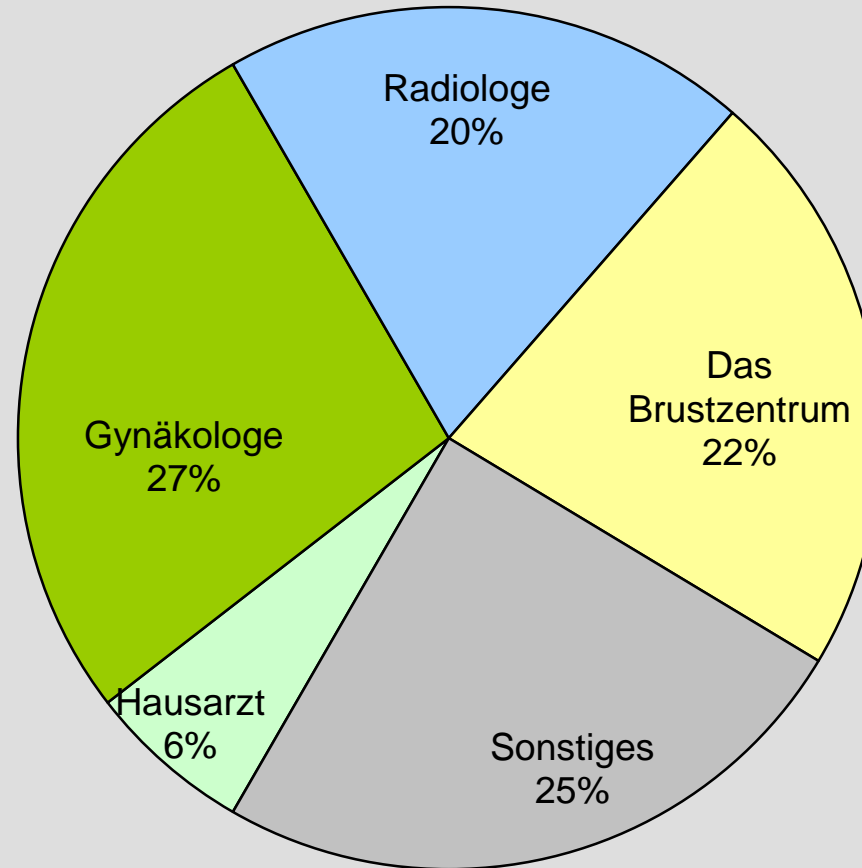
Zugang zum Brustzentrum



Patientinnen- befragung 2011

A Allgemeine Angaben

Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...



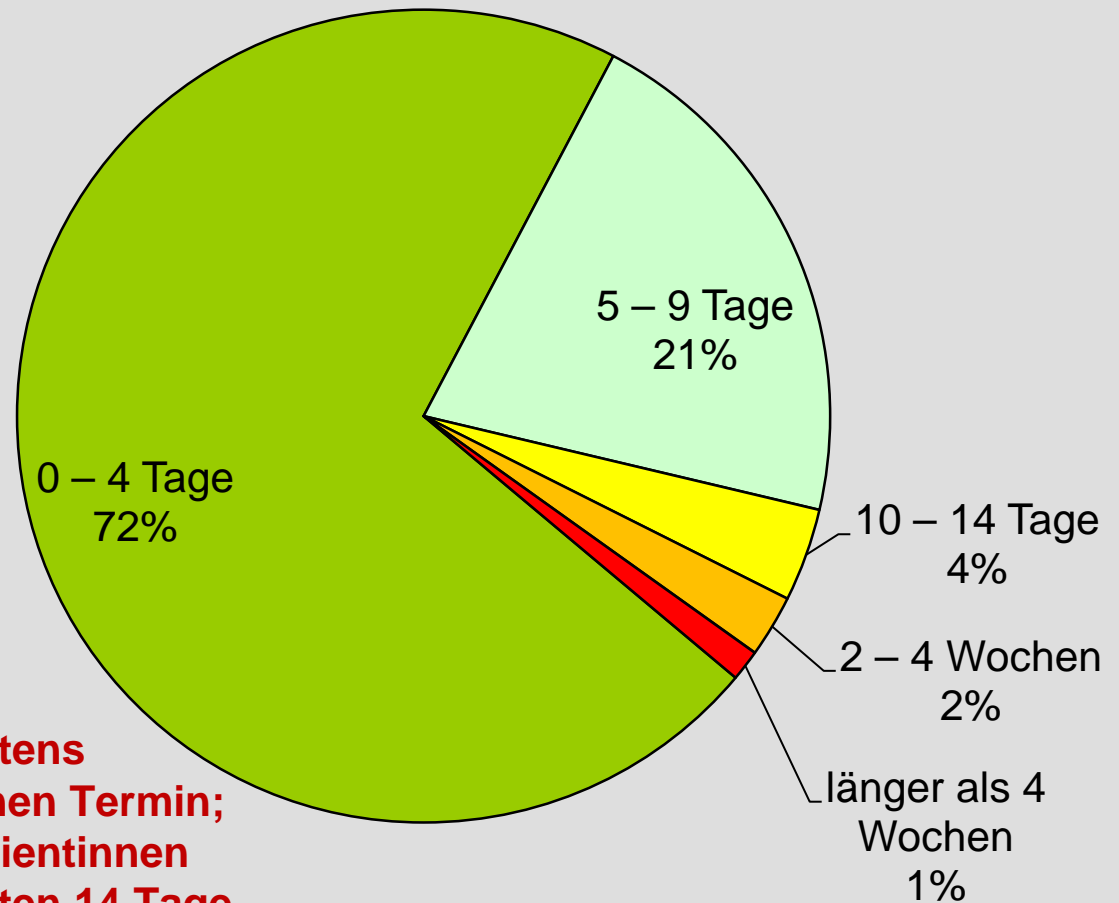
Patientinnen- befragung 2011

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

92,6% der Patientinnen warten höchstens 9 Tage auf einen Termin; 98,3% der Patientinnen warten höchstens 14 Tage auf einen Termin

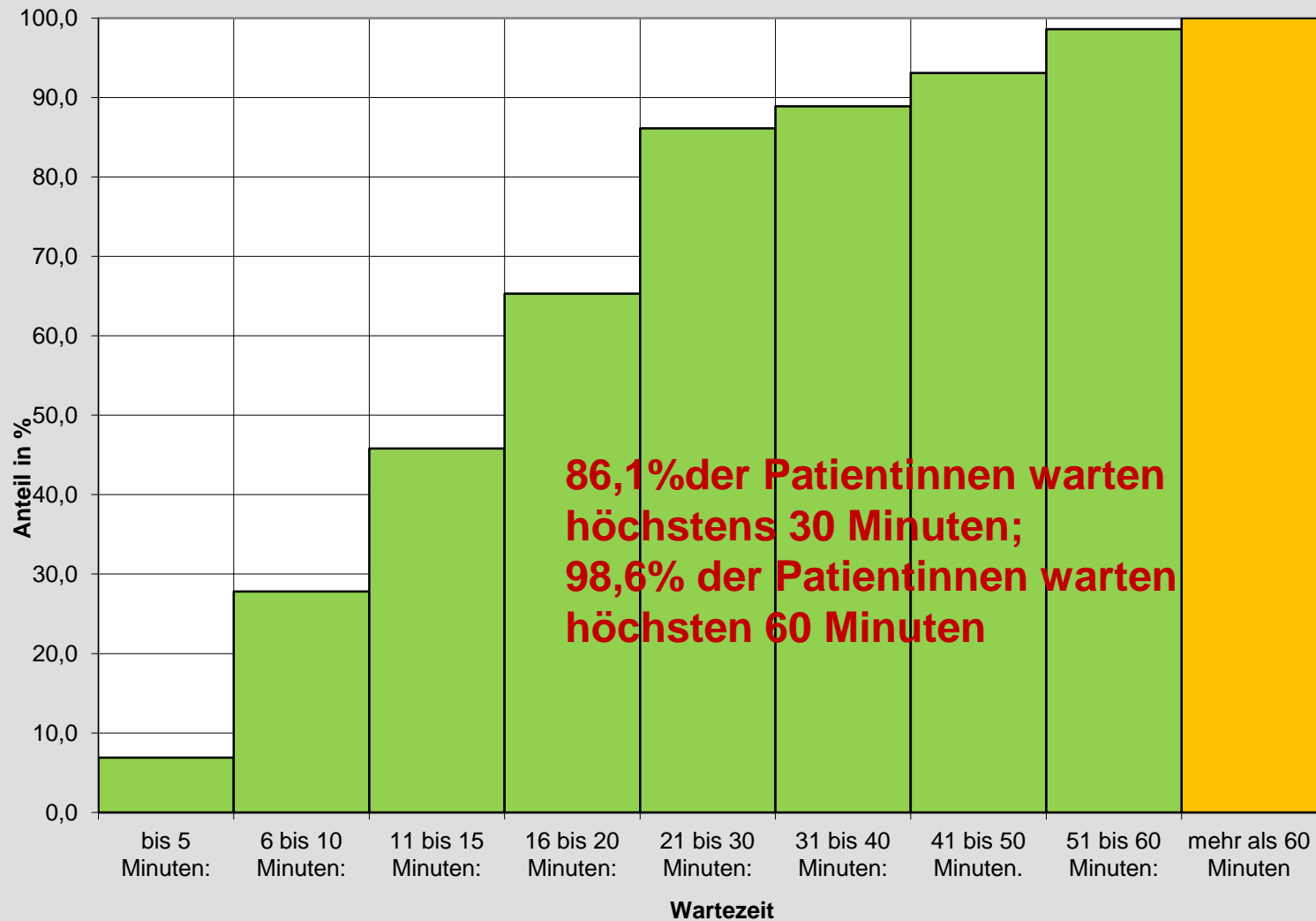


Patientinnen- befragung 2011

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

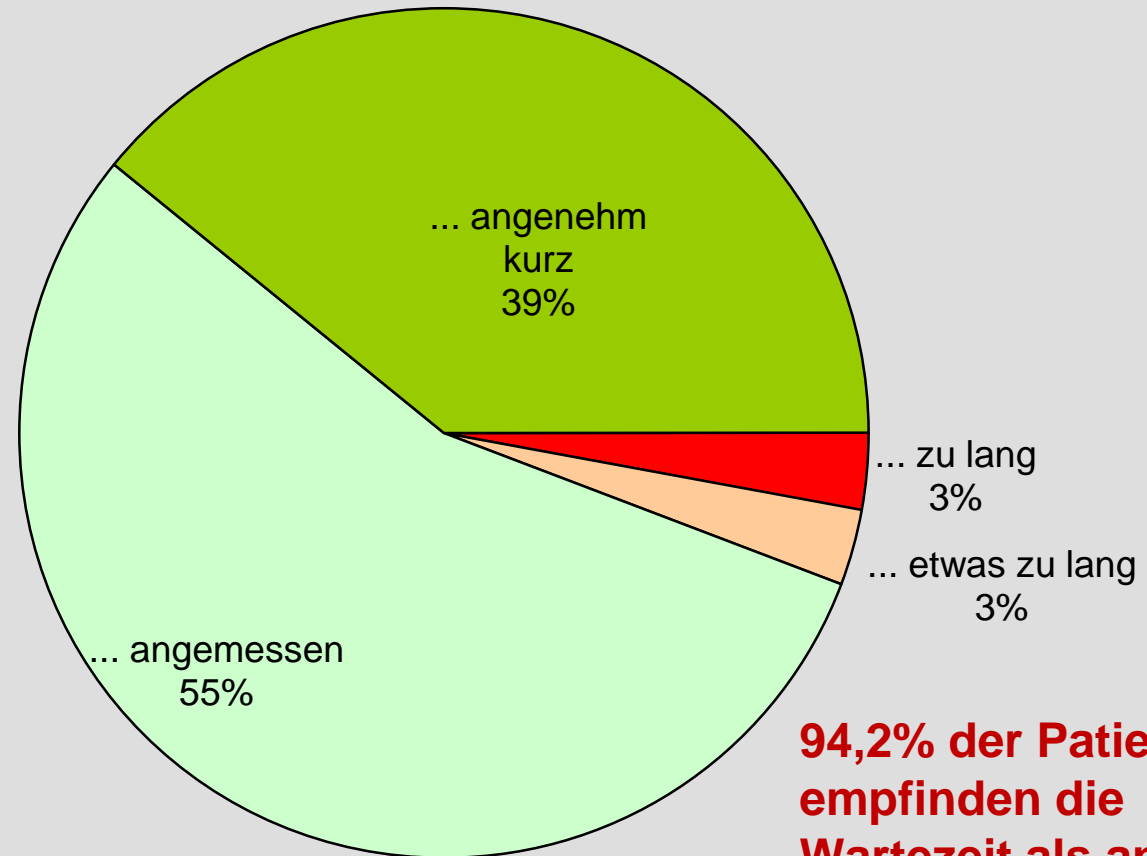
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2011

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



**94,2% der Patientinnen
empfinden die
Wartezeit als angenehm
kurz bzw. angemessen**

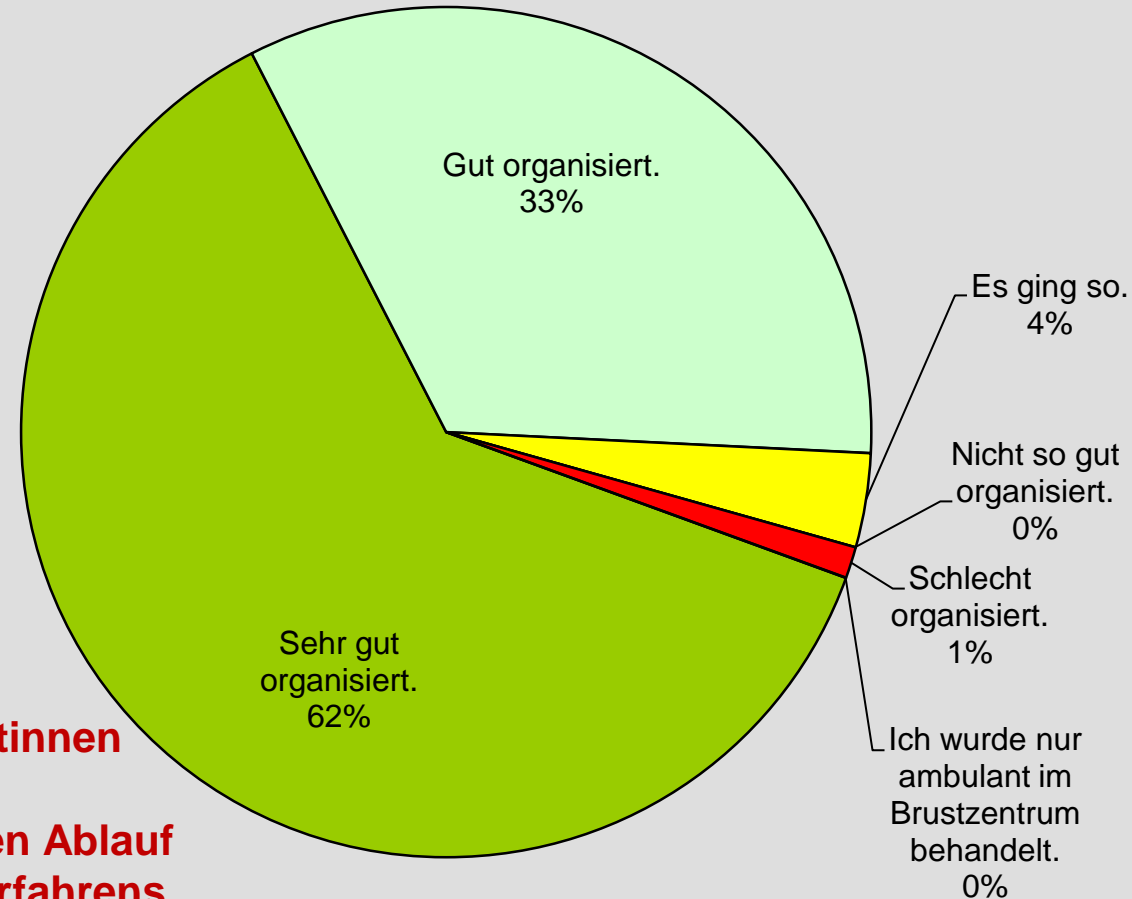
Patientinnen- befragung 2011

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

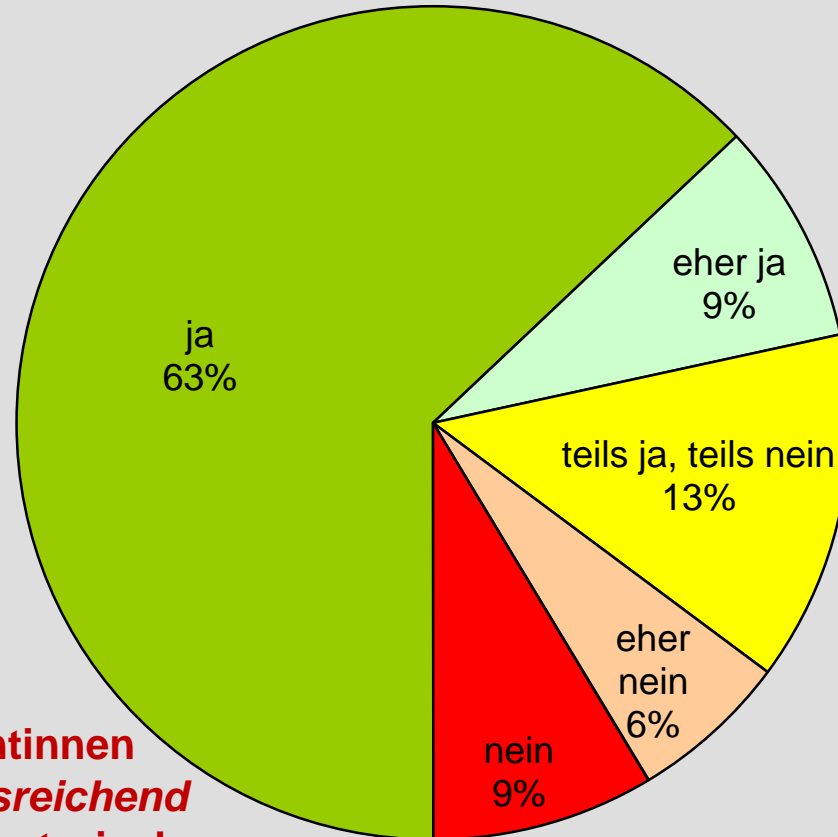
**95,2% der Patientinnen
beurteilen die
Organisation / den Ablauf
des Aufnahmeverfahrens
als sehr gut oder gut.**



Patientinnen- befragung 2011

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Informationen
über den organ-
isatorischen
Ablauf im
Krankenhaus
bei Aufnahme ?



**71,6% der Patientinnen
wurden über *ausreichend*
über den organisatorischen
Ablauf im Krankenhaus
informiert.**

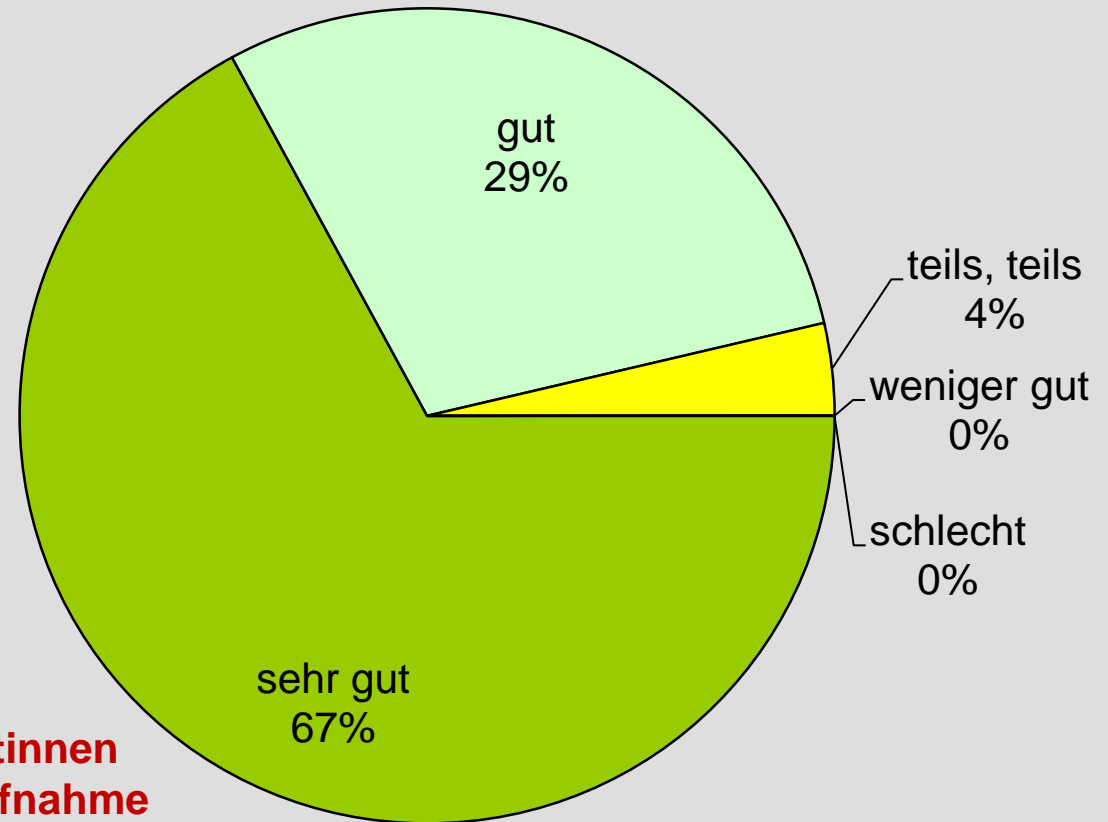
Patientinnen- befragung 2011

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

**96,4% der Patientinnen
beurteilen die Aufnahme
auf Station / Betreuung in
den ersten Stunden als
sehr gut oder gut.**

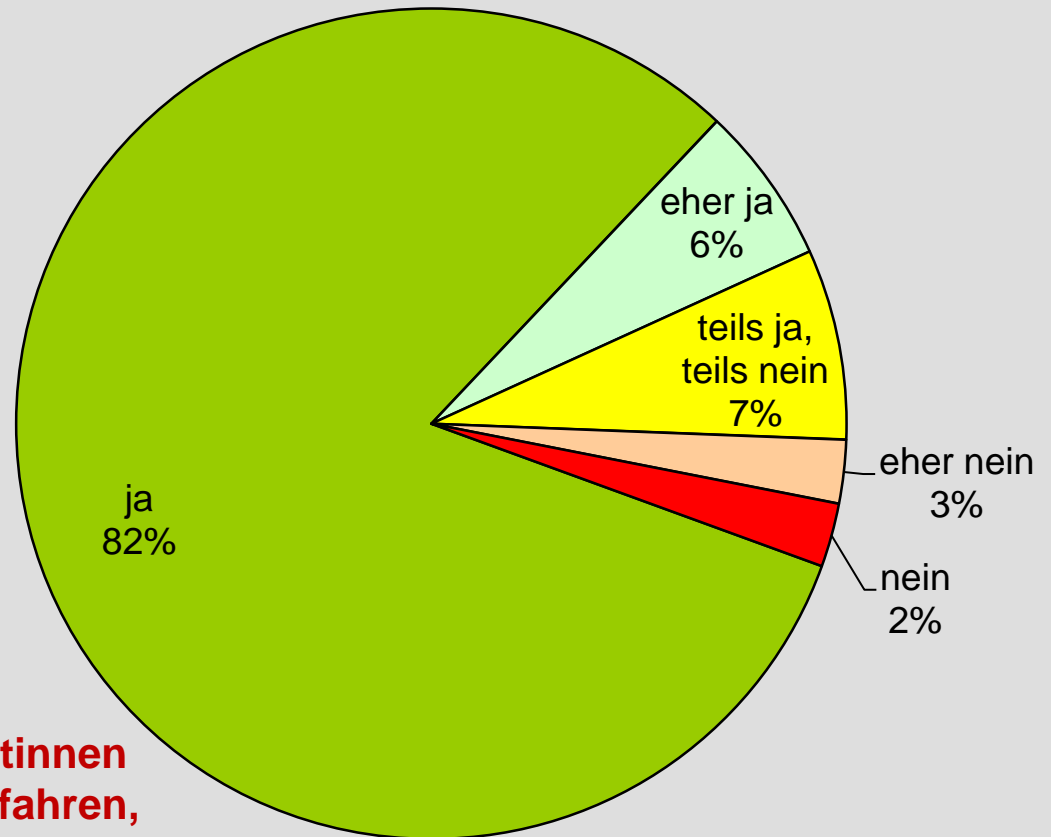


Patientinnen- befragung 2011

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

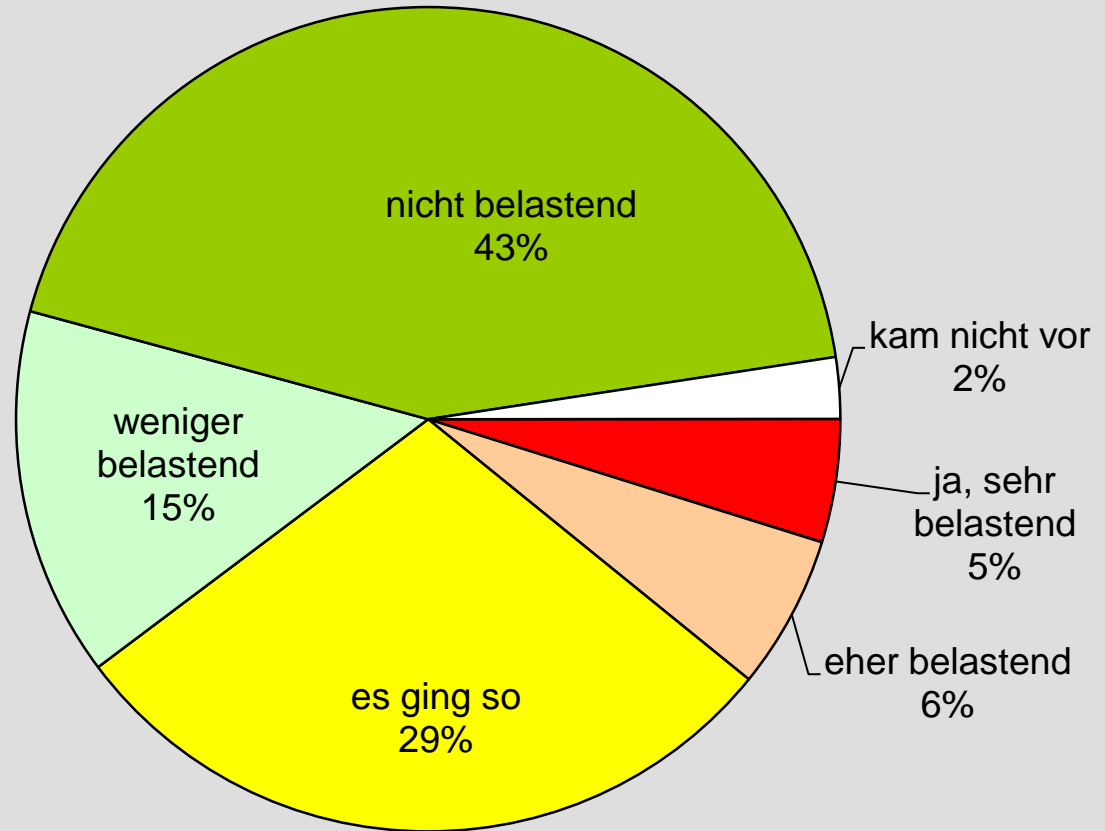


**87,7% der Patientinnen
haben schnell erfahren,
wer für Sie zuständig ist
und an wen Sie sich bei
Fragen wenden können.**

Patientinnen- befragung 2011

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag

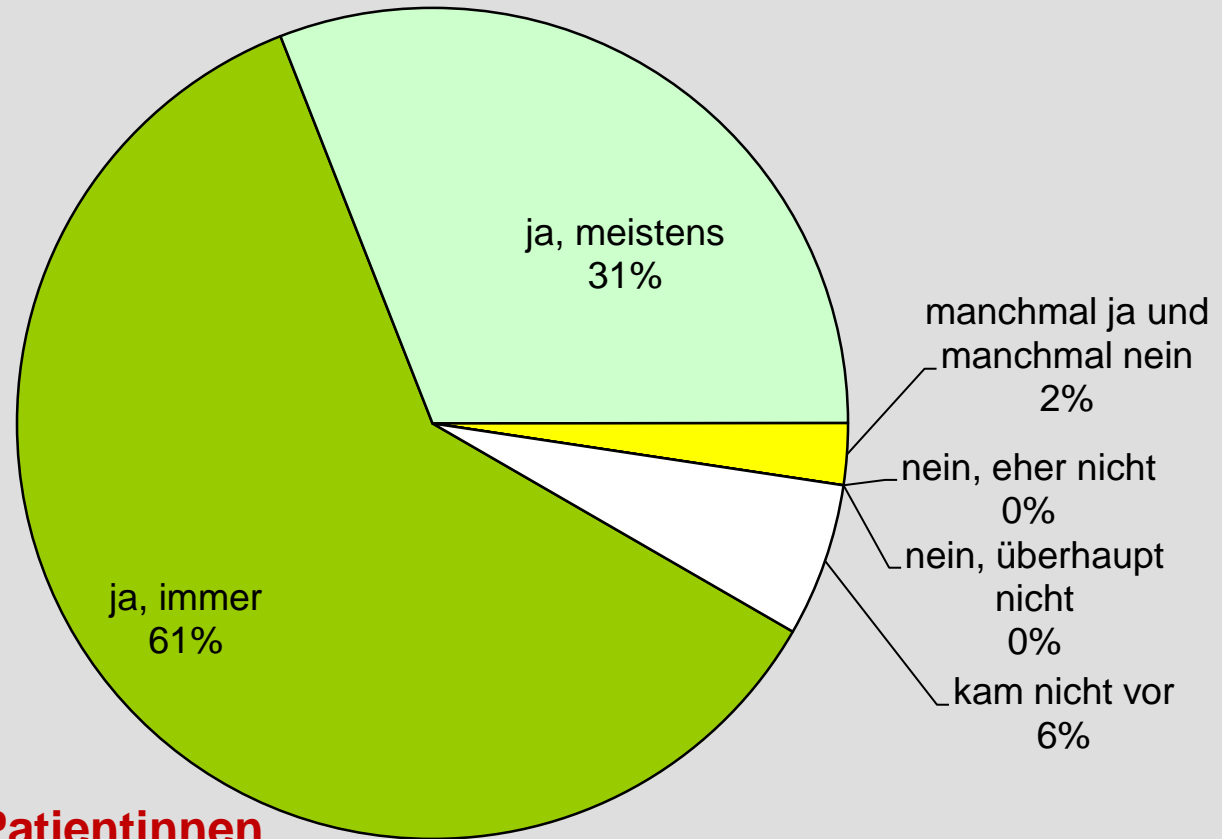


57,9% der Patientinnen fanden mehrere Untersuchungen an einem Tag als nicht oder weniger belastend

Patientinnen- befragung 2011

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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

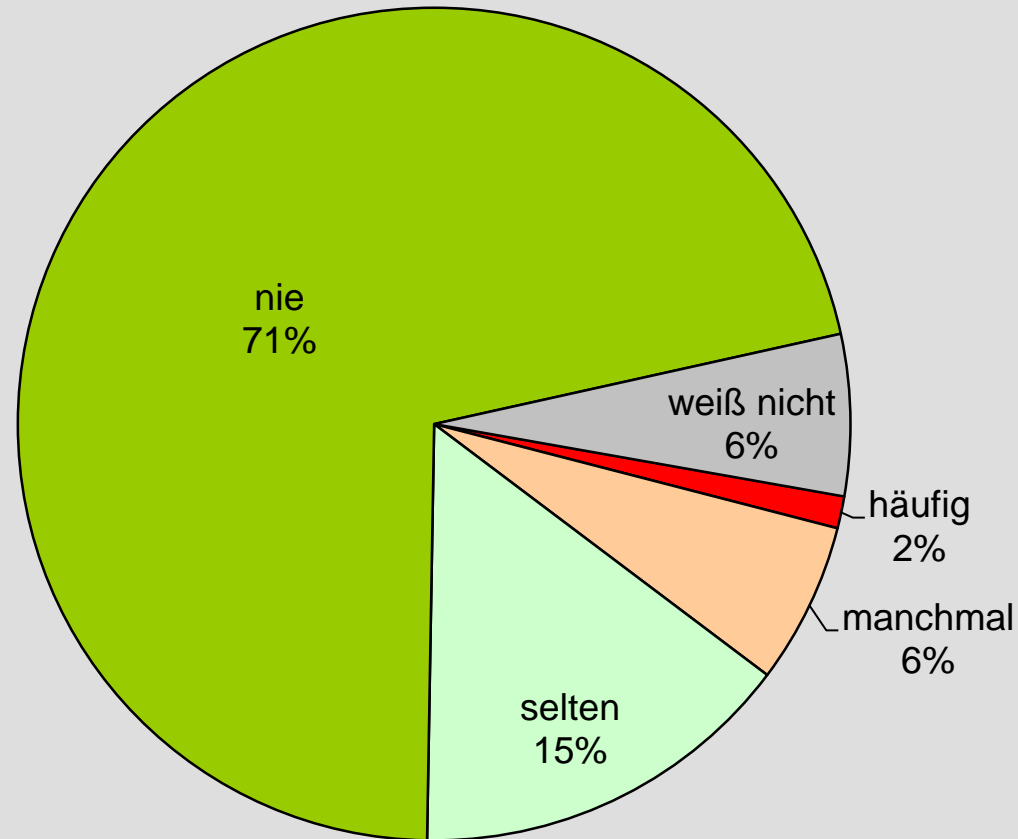


**91,7% der Patientinnen
haben sich auf dem Weg
zu den Untersuchungen
gut zu Recht gefunden.**

Patientinnen- befragung 2011

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



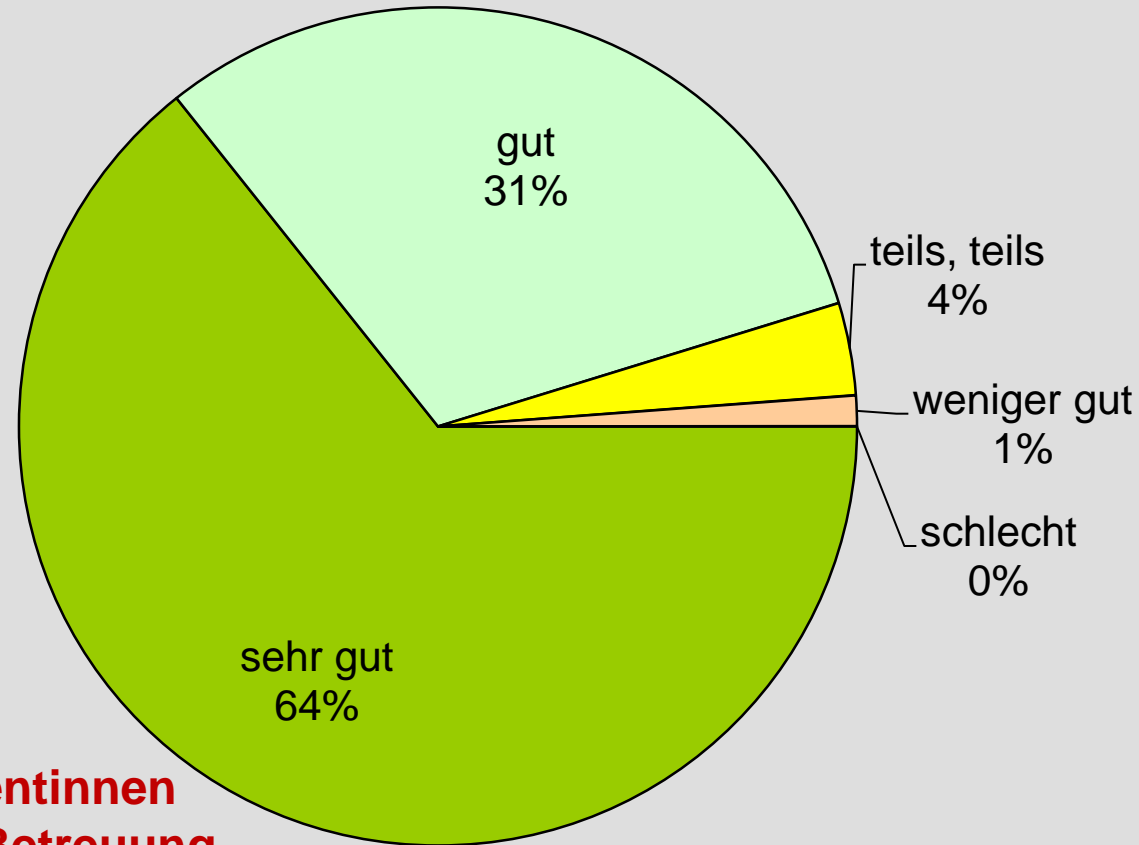
**86,3% der Patientinnen
beobachten nie oder
selten widersprüchliche
Aussagen**

Patientinnen- befragung 2011

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

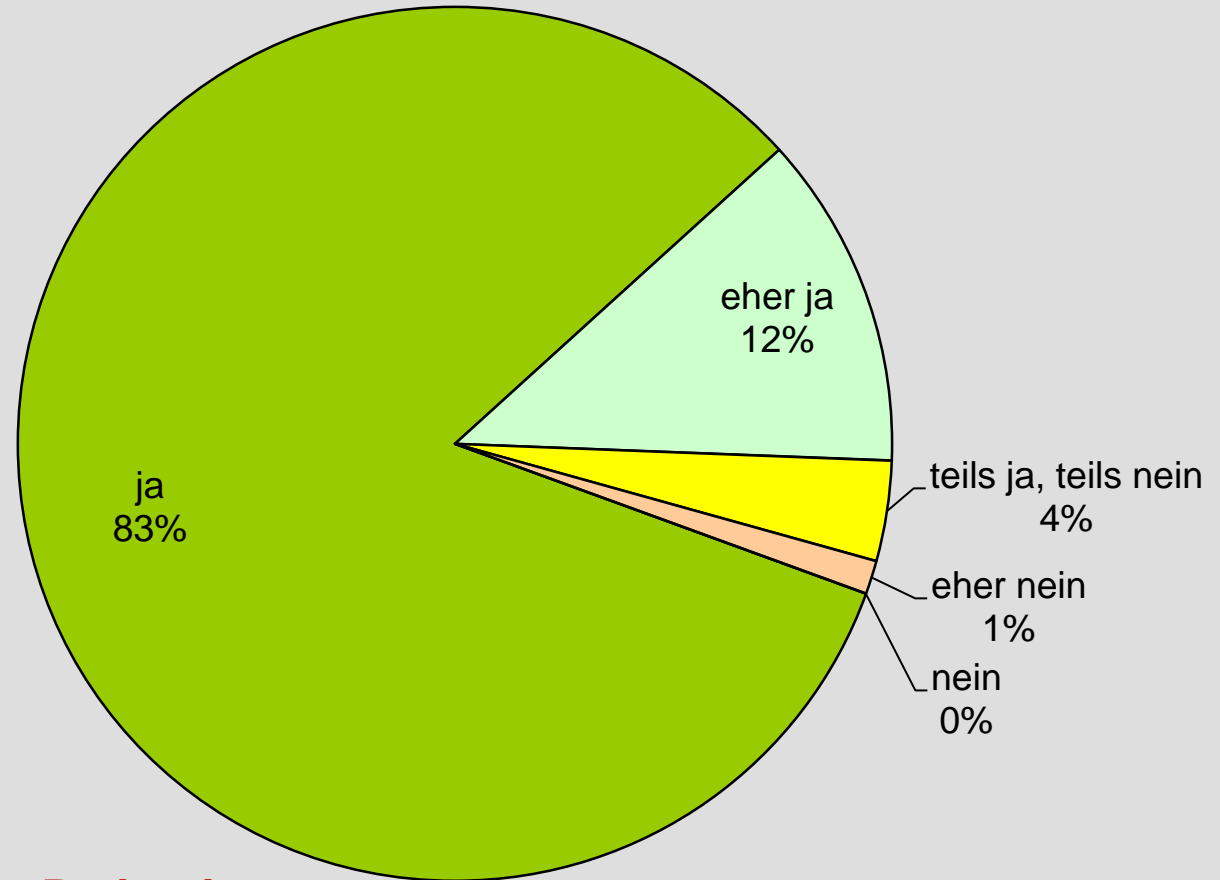


**96,0% der Patientinnen
beurteilen die Betreuung
und Unterstützung als
sehr gut oder gut.**

Patientinnen- befragung 2011

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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



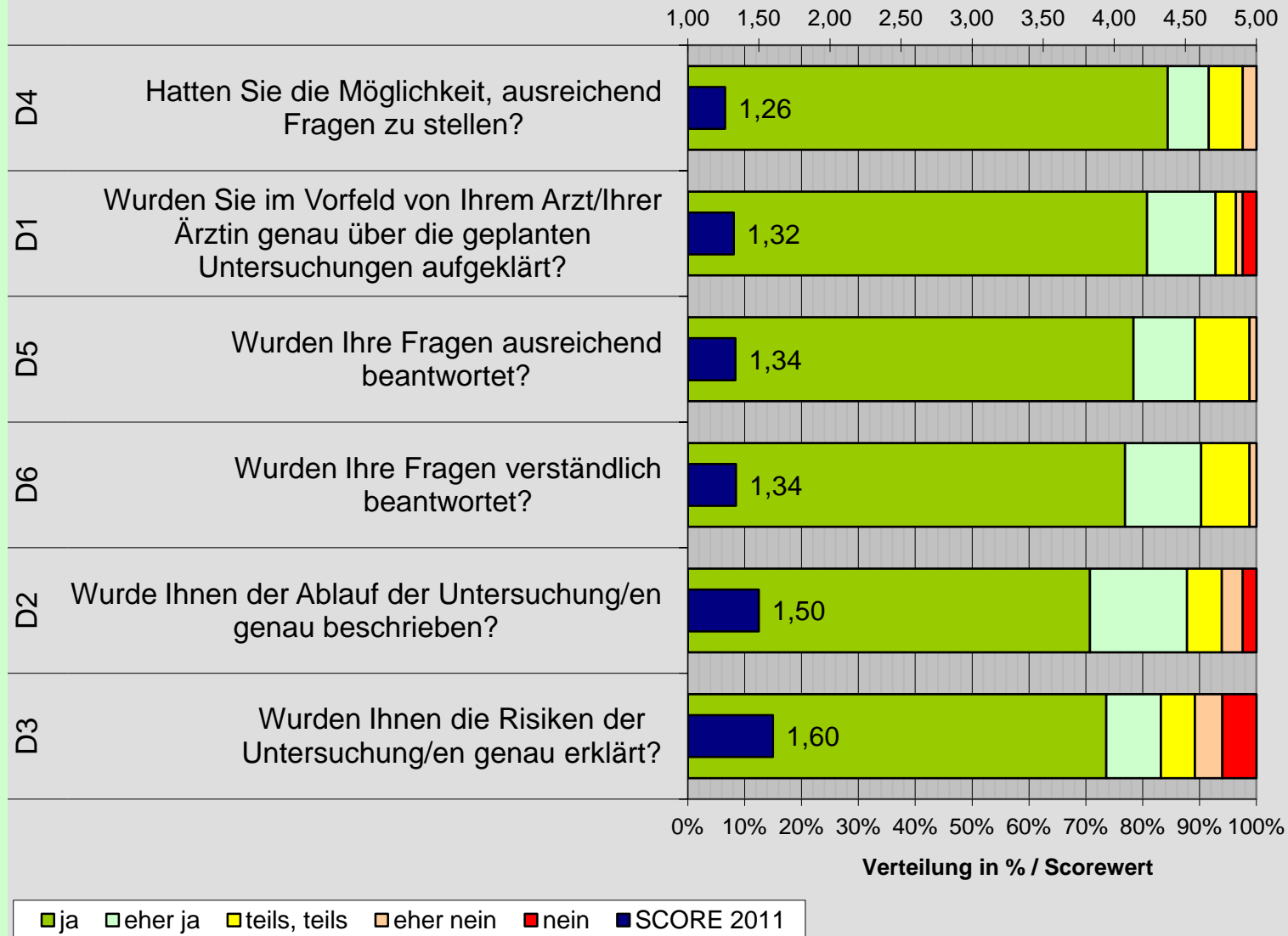
**95,0% der Patientinnen
empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

Patientinnen- befragung 2011

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

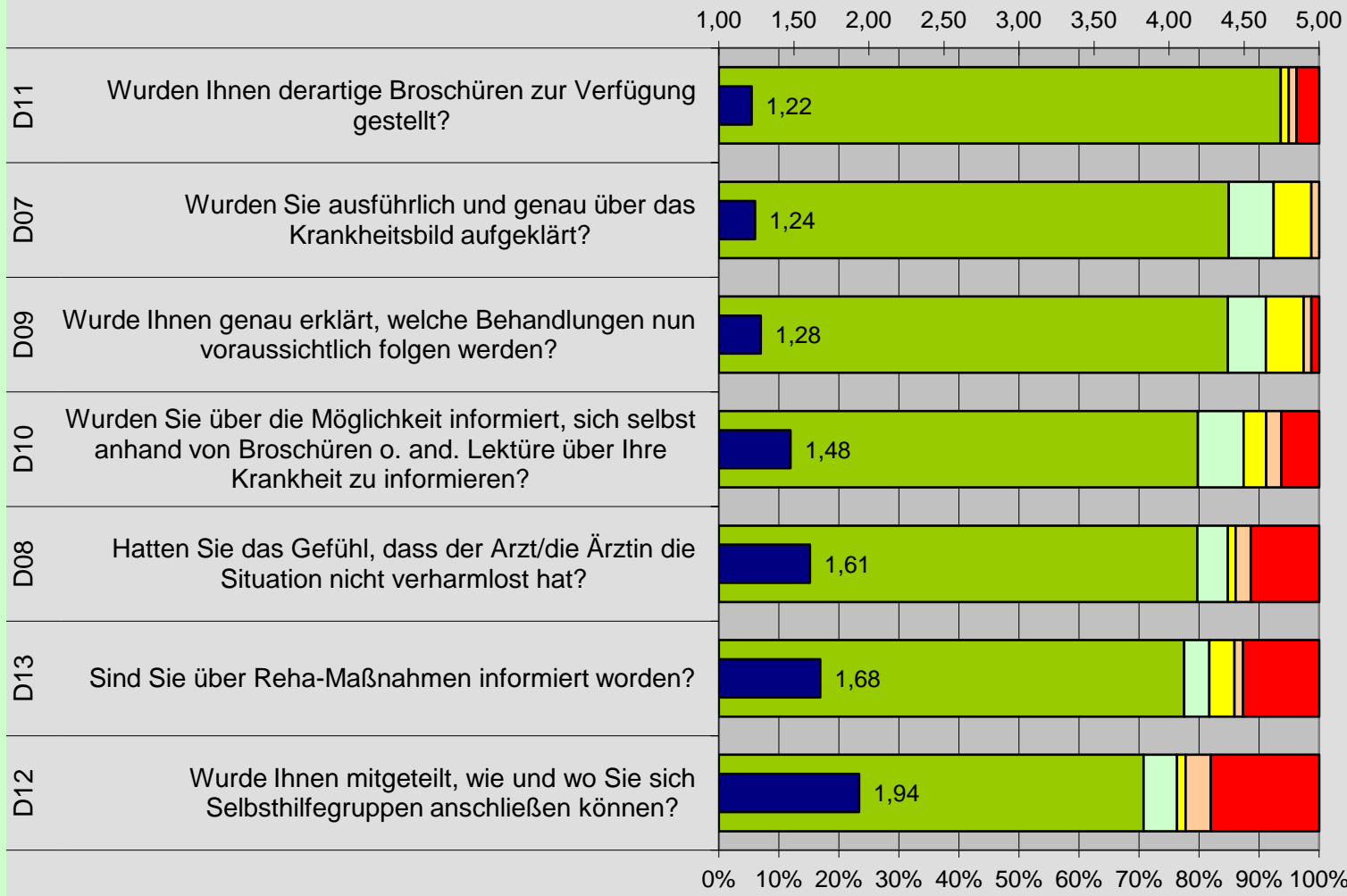


Patientinnen- befragung 2011

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Nach der endgültigen Diagnose

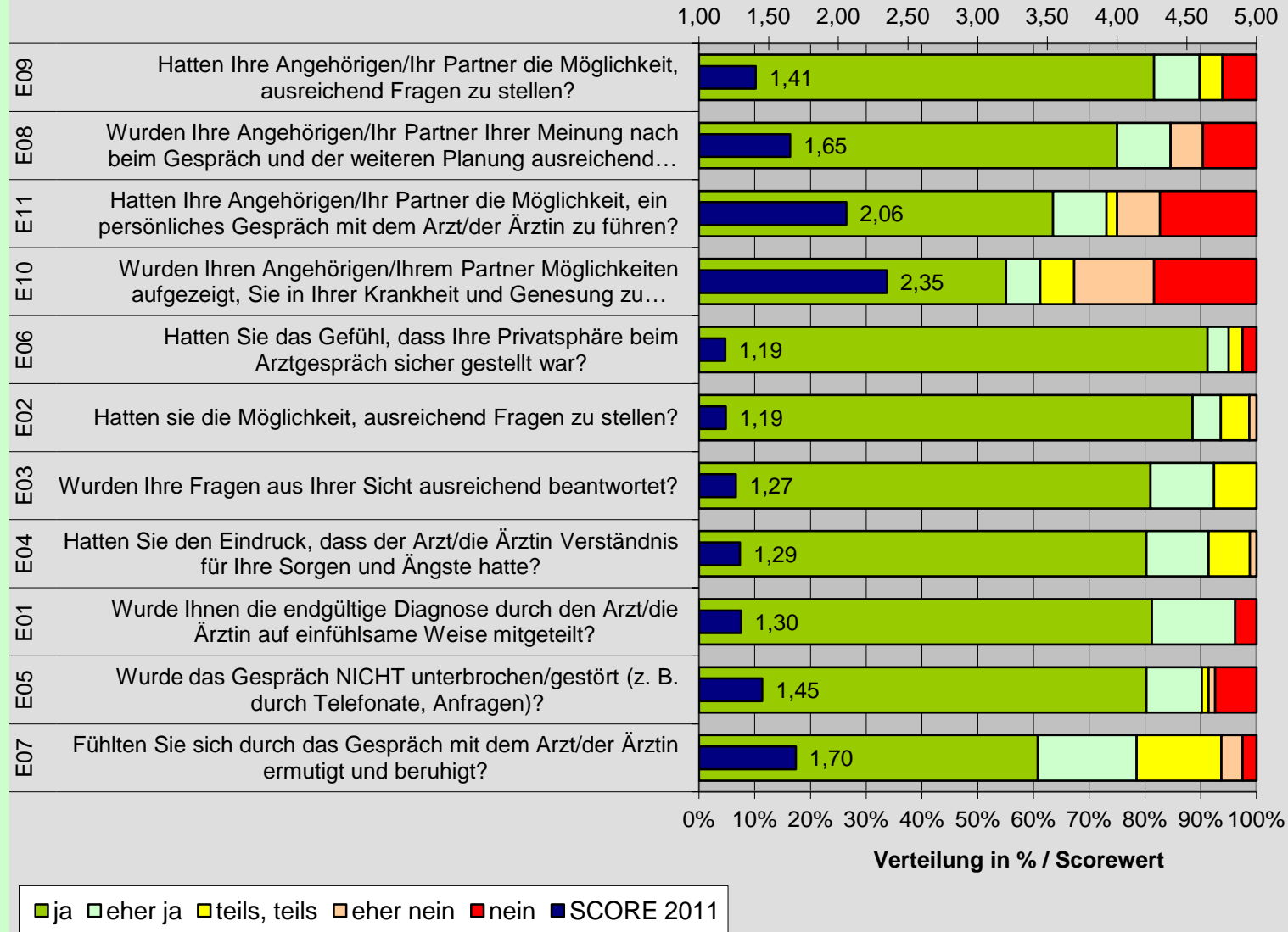
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



■ ja
 ■ eher ja
 ■ teils, teils
 ■ eher nein
 ■ nein
 ■ SCORE 2011

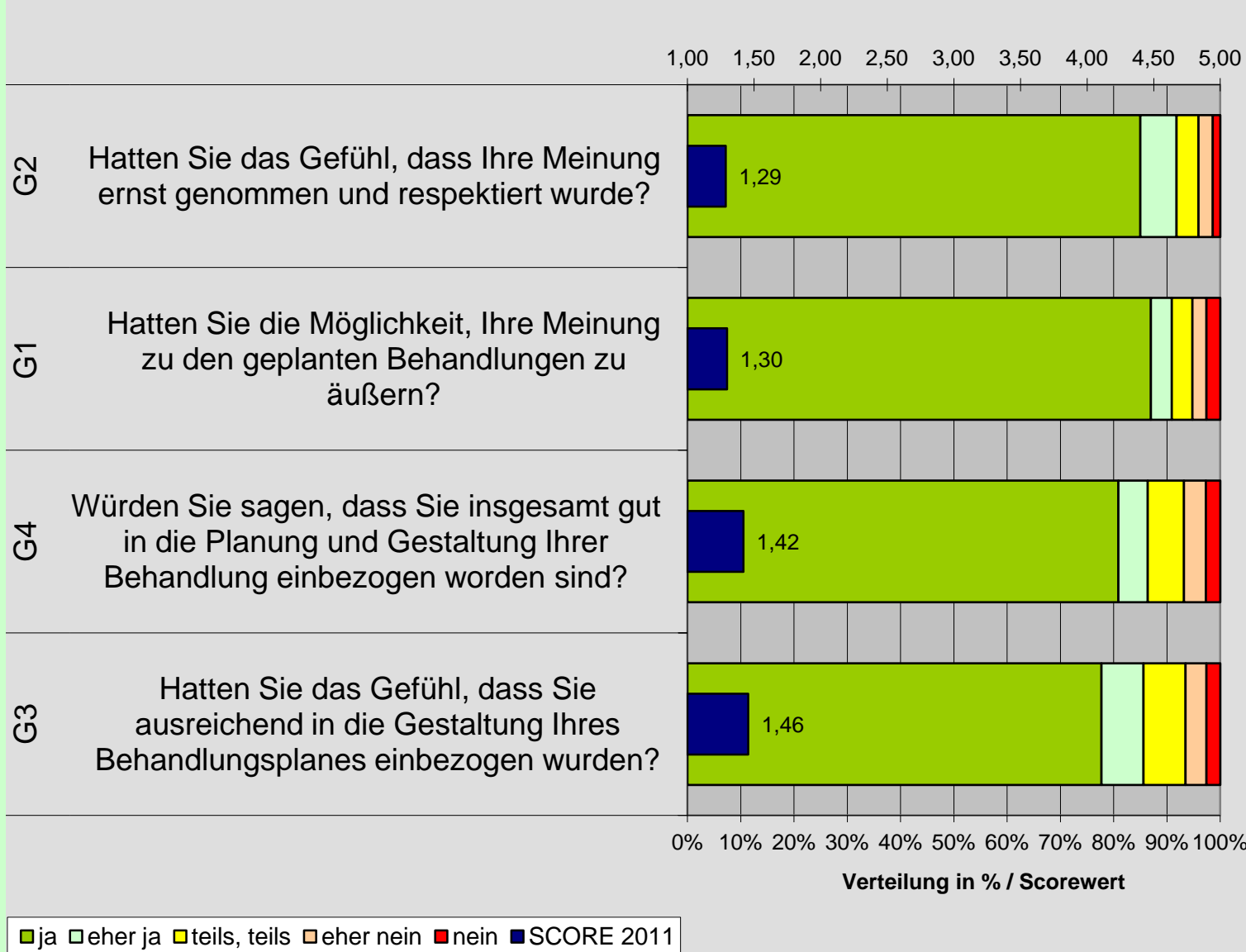
Patientinnen- befragung 2011

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



Patientinnen- befragung 2011

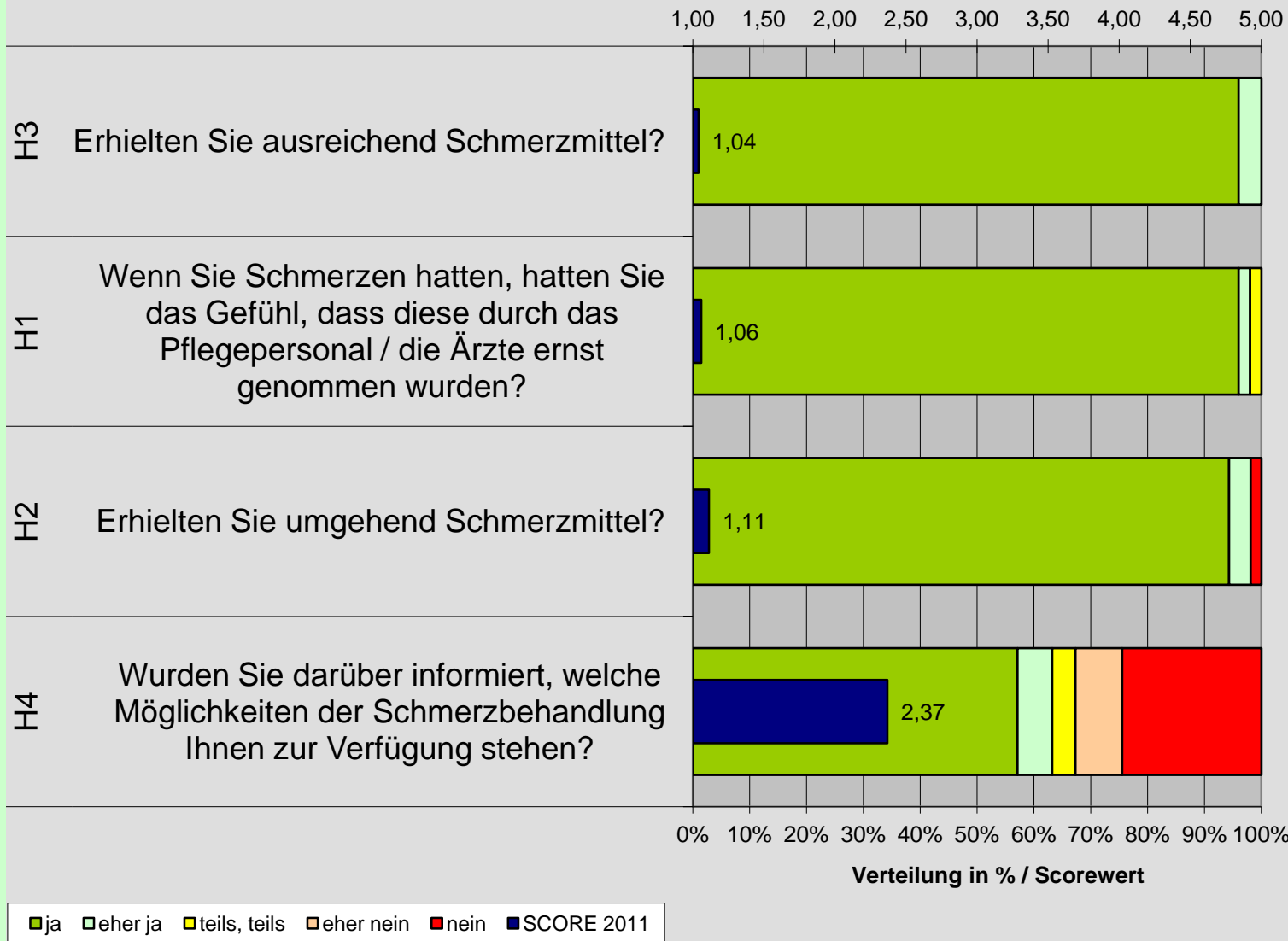
G Fragen zur Mitsprache- und Einfluss- möglichkeiten



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2011

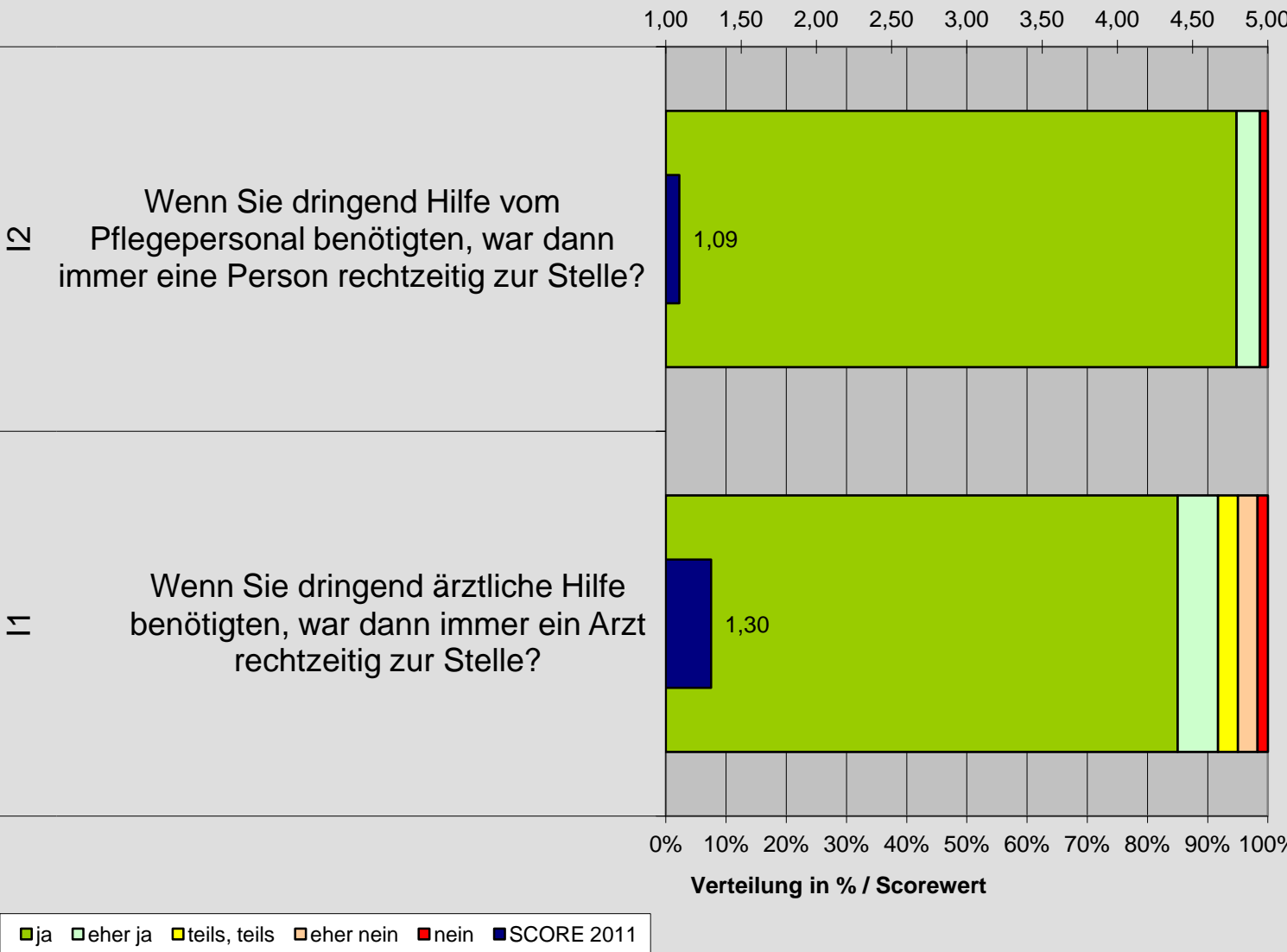
H Fragen zu Schmerzen



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen-
befragung 2011

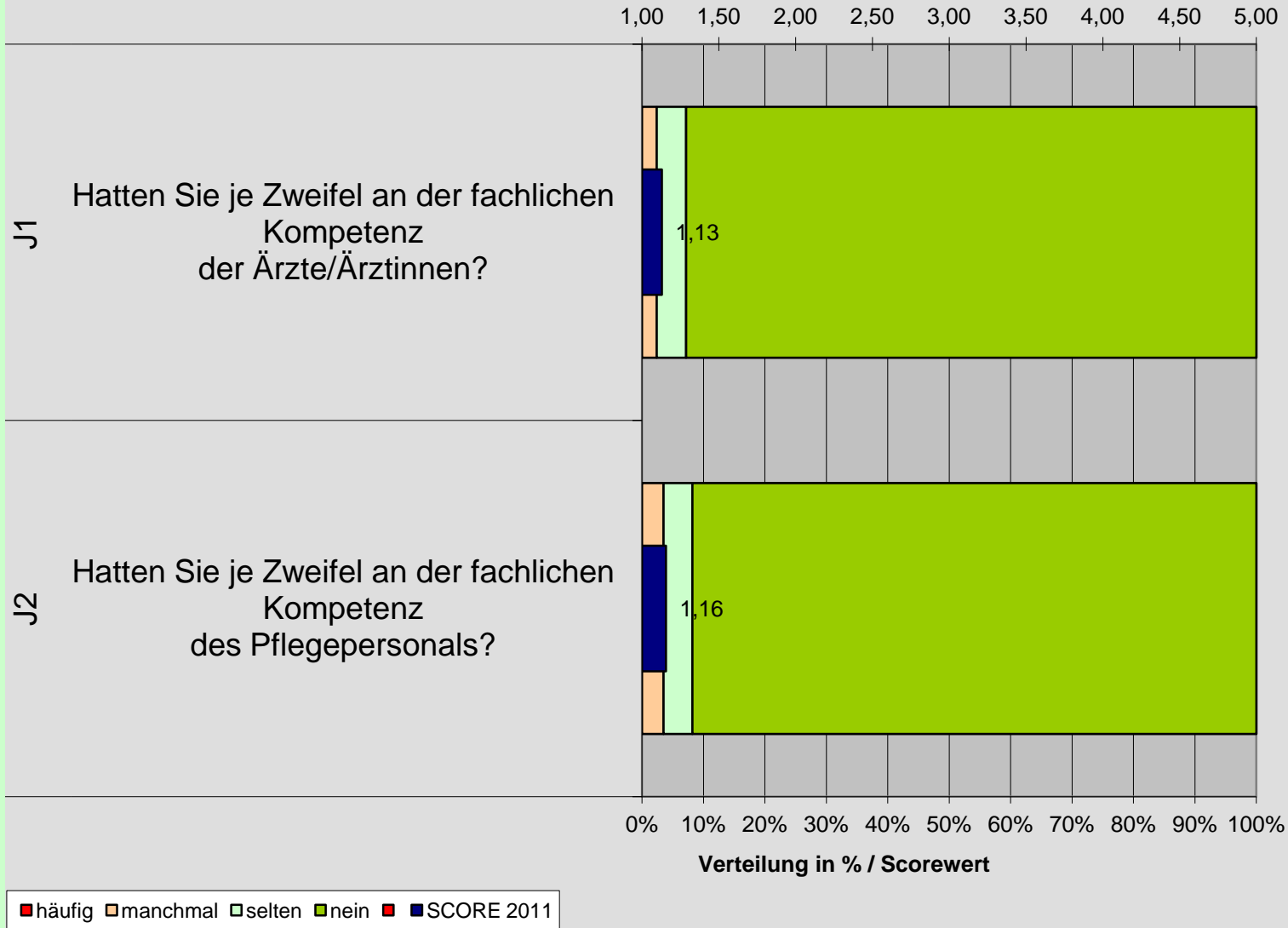
I Fragen zur
sonstigen
Betreuung



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2011

J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter



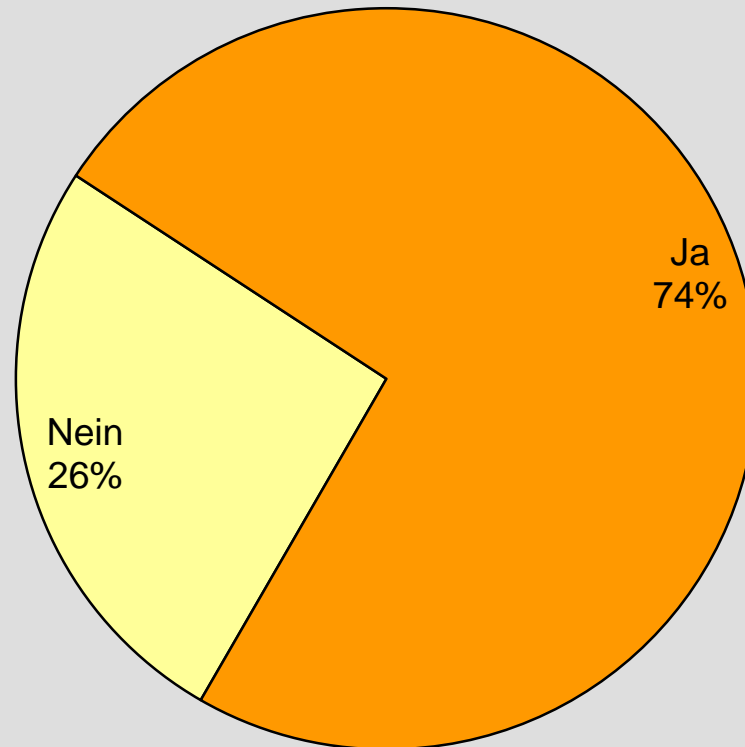
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2011

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

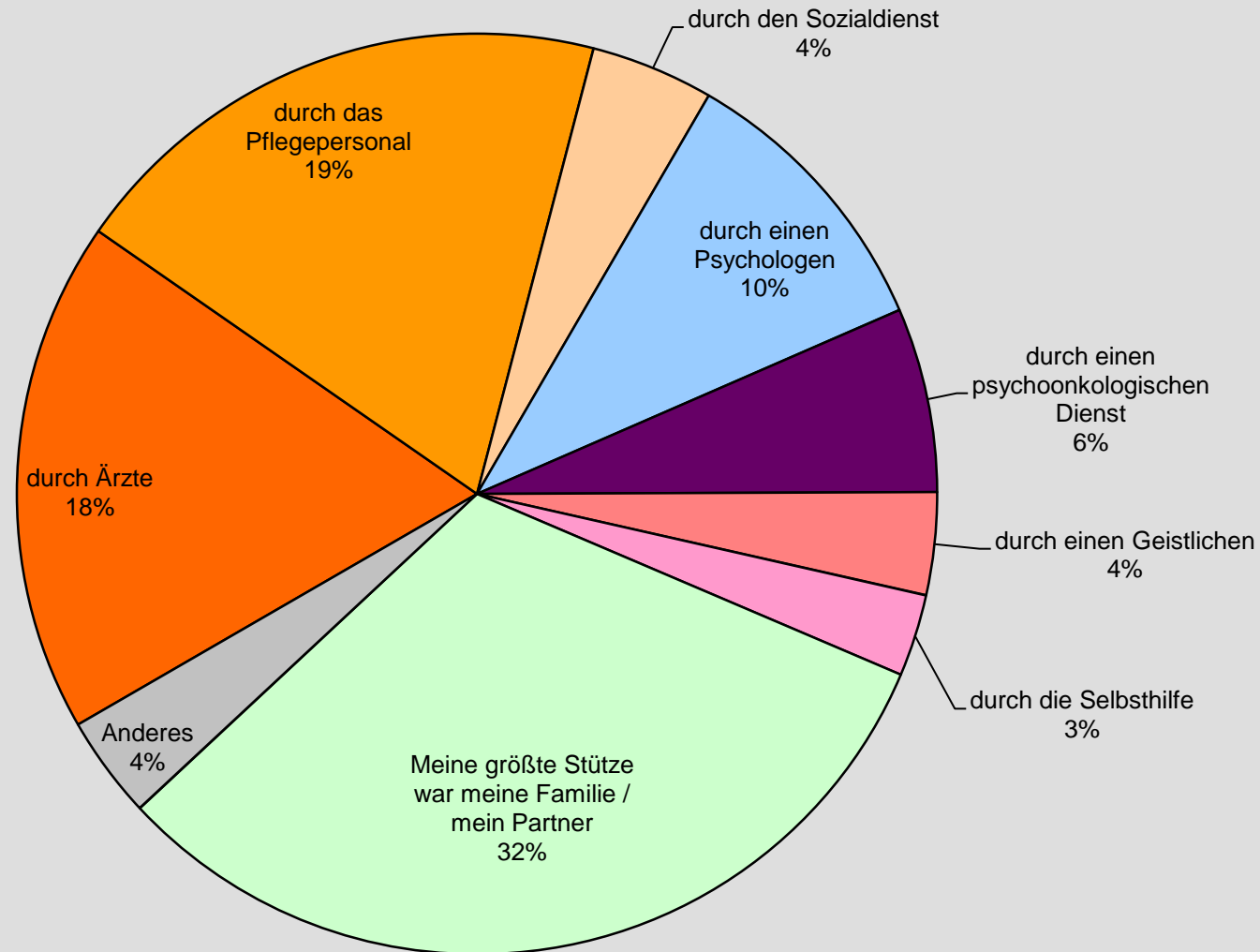


Patientinnen- befragung 2011

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

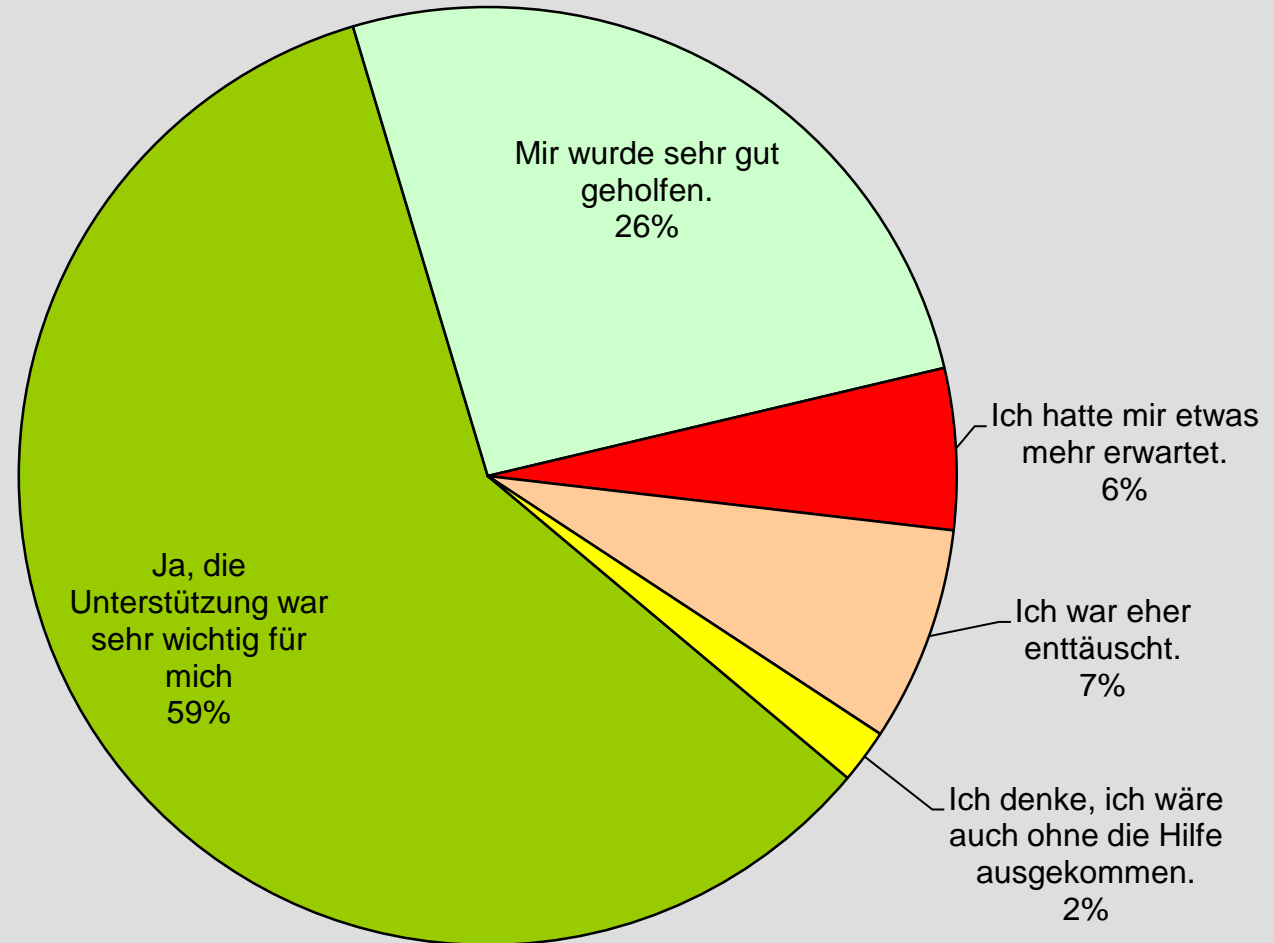


Patientinnen- befragung 2011

K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

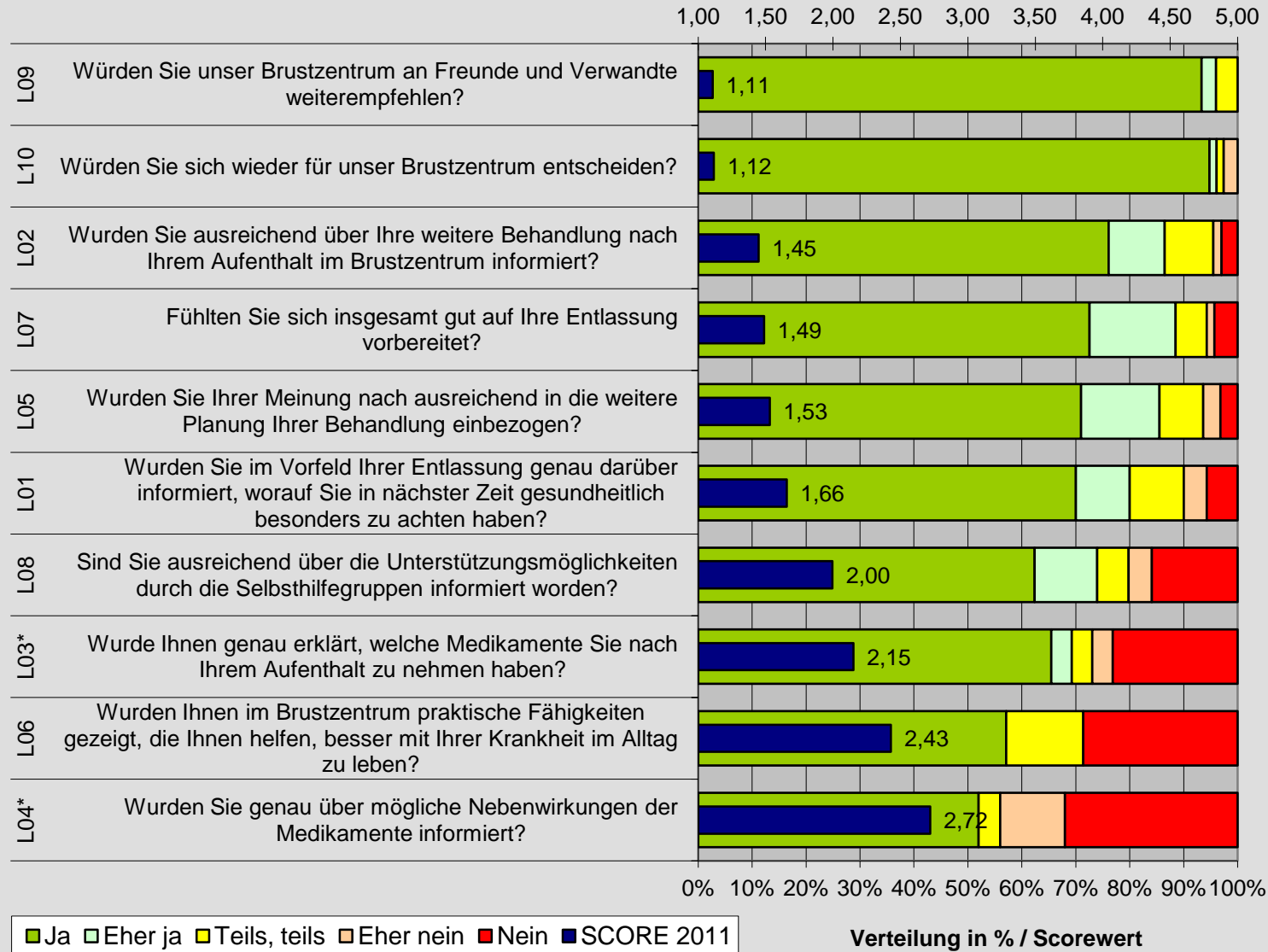
Wert der Inanspruch genommenen Hilfe

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2011

L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



Patientinnen- befragung 2011

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

- sehr freundliche, einfühlsame Betreuung durch die Ärzte und das Pflegepersonal
- Freundlichkeit und Fürsorge der Ärzte und des Personals; Frühstück- und Abendbuffet; nur 2 Patientinnen pro Zimmer; tolles Mittagessen
- Die stets gut informierten und sehr liebevollen Schwestern, die immer für einen da waren.
Das es trotz allem möglich war sich relativ überall zu bewegen und man nicht dauernd im Bett liegen musste. Die frühe Visite war auch angenehm.
- Die Kompetenz von Ärzten und Pflegepersonal. Die Zügigkeit der Abwicklung. Der Patient ist der Mensch und keine Nummer. Es wird auf individuelle Bedürfnisse eingegangen. Ich bin dankbar für die liebevolle Fürsorge aller Beteiligten.
- Es war trotz meiner Erkrankung in jeder Hinsicht ein sehr guter Aufenthalt. Ich habe von allen Seiten viel Verständnis, "Trost" und Hilfe erhalten. Herzlichen Dank!
- Das ich gut aufgefangen und gut betreut wurde. Das Personal freundlich und zuvorkommend war.

Patientinnen- befragung 2011

M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

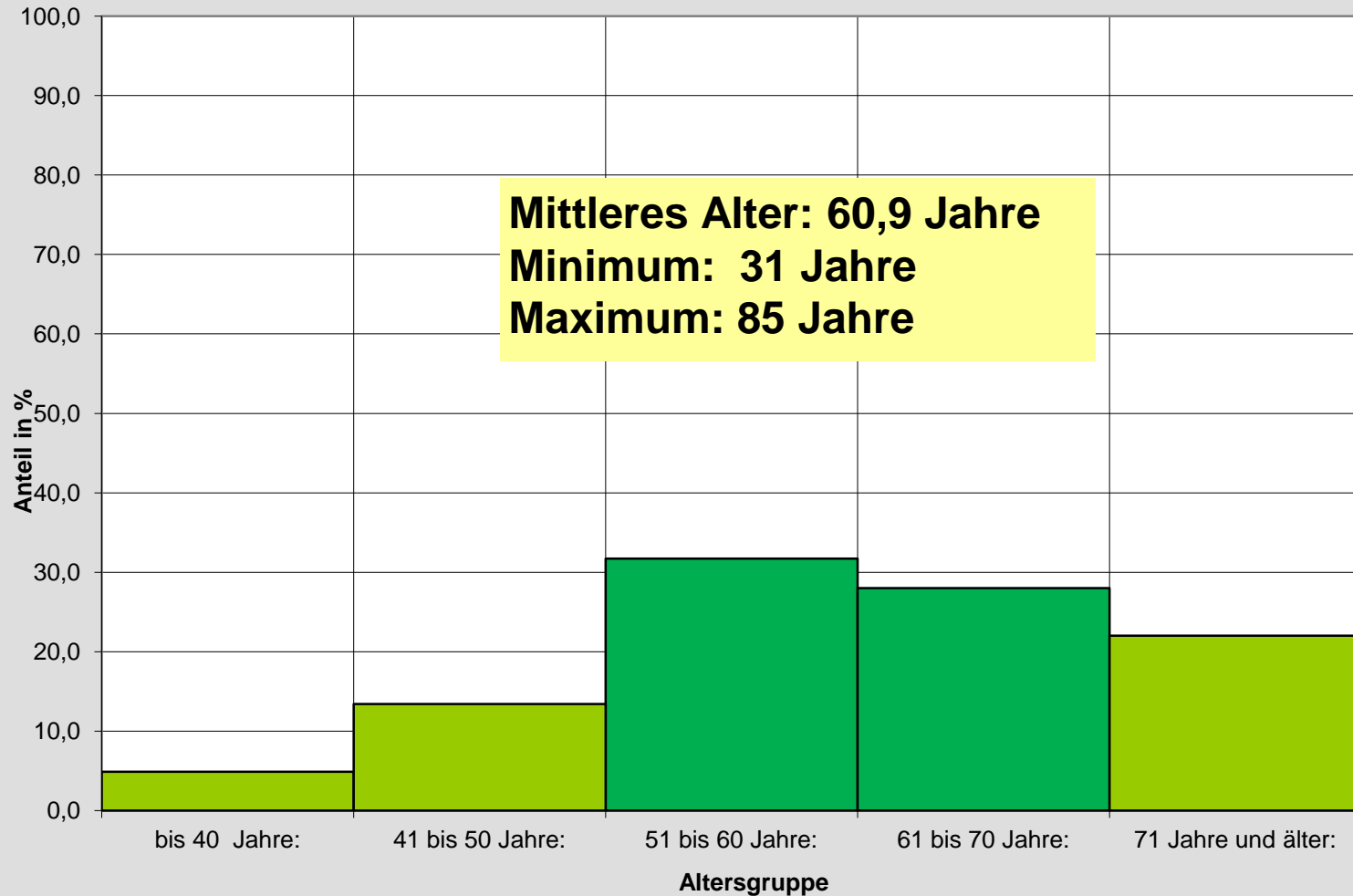
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

- Leider waren nicht alle Ärzte behutsam genug mit dem Umgang von Untersuchungsergebnissen und haben voreilige und falsche Ergebnisse zu früh mitgeteilt. Dies führte bei mir zu Verunsicherung und Panik.
- Verbesserungswürdig wäre die Kommunikation zwischen Oberärzten und Assistenzärzten
- Das schlechte Fernsehbild im Zimmer 338. Das Mittagessen wurde viel zu früh serviert, die Uhrzeit 11.30 Uhr geht gar nicht.
- Obwohl auf der Überweisung V. a. Mammakarzinom stand: Termin für die Mammo wäre erst in 6 Monaten, dann andere Praxis gesucht
- Es hat kein Abschlussgespräch gegeben
- Den Patienten in Ruhe anhören, ausreden lassen, versuchen zu verstehen, vielleicht auch trösten? Über den ersten Schock hinweghelfen. Positive Schritte (Erfolge) hervorheben

Patientinnen- befragung 2011

N Fragen zur Person

Alters- verteilung



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2011

N Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein

