

Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2012 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (05.04.2013)
ausgewertet und aufbereitet von:
Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2012

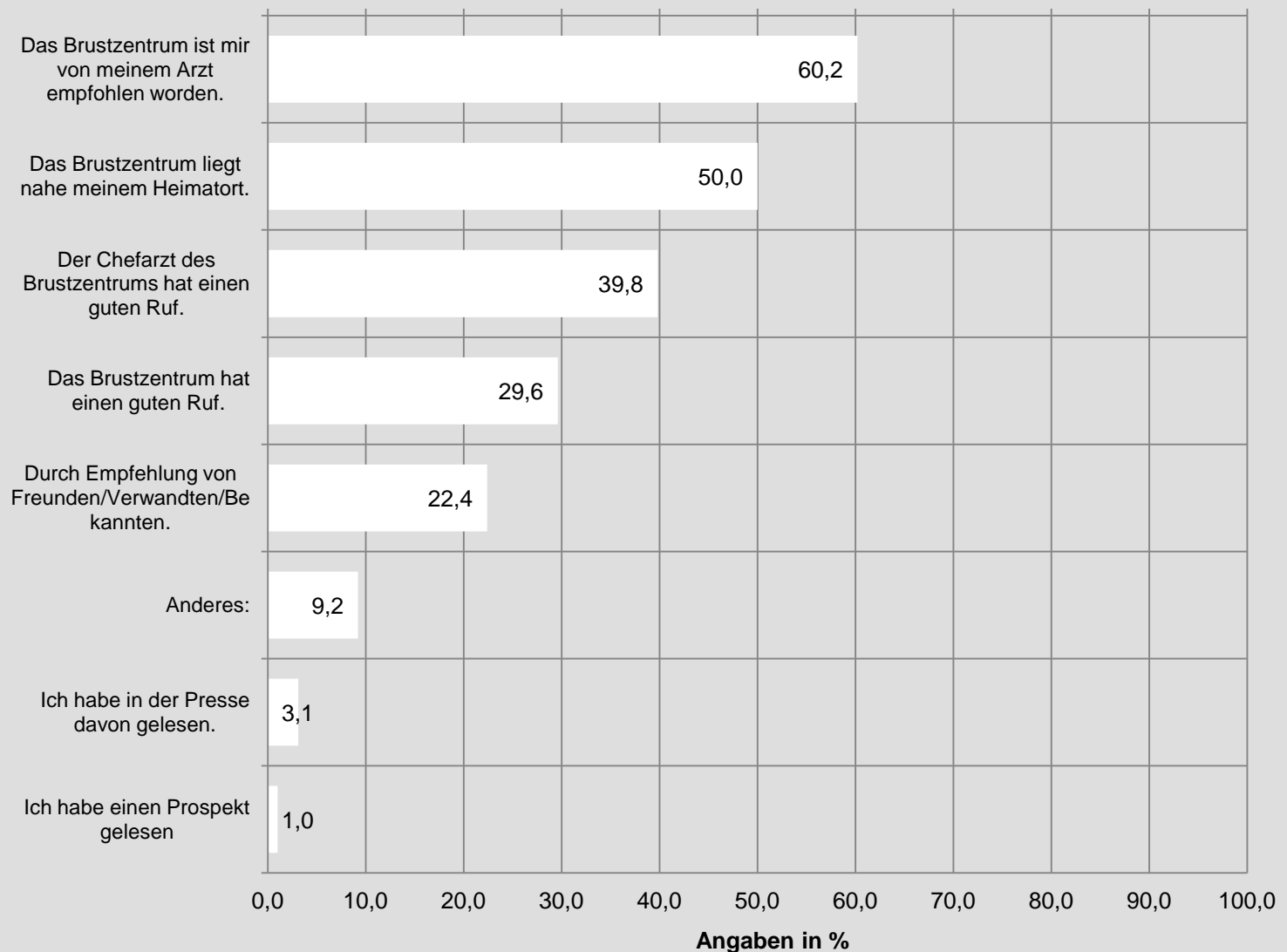
Inhalt:

	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 2012

A Allgemeine Angaben

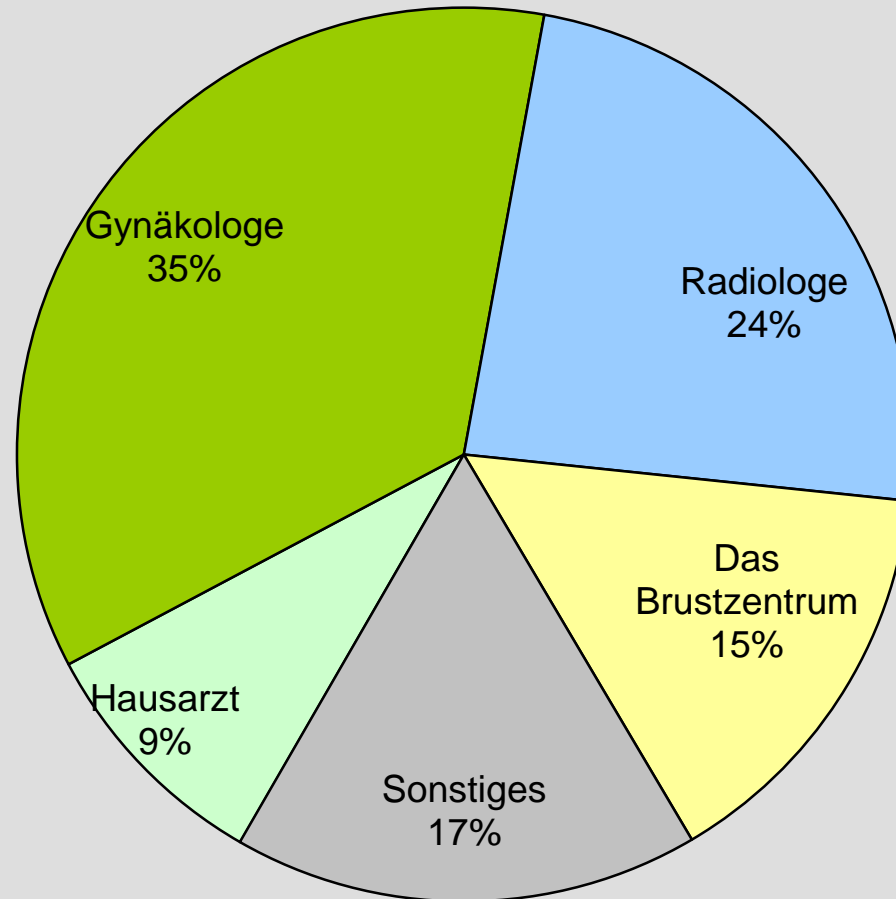
Zugang zum Brustzentrum



Patientinnen- befragung 2012

A Allgemeine Angaben

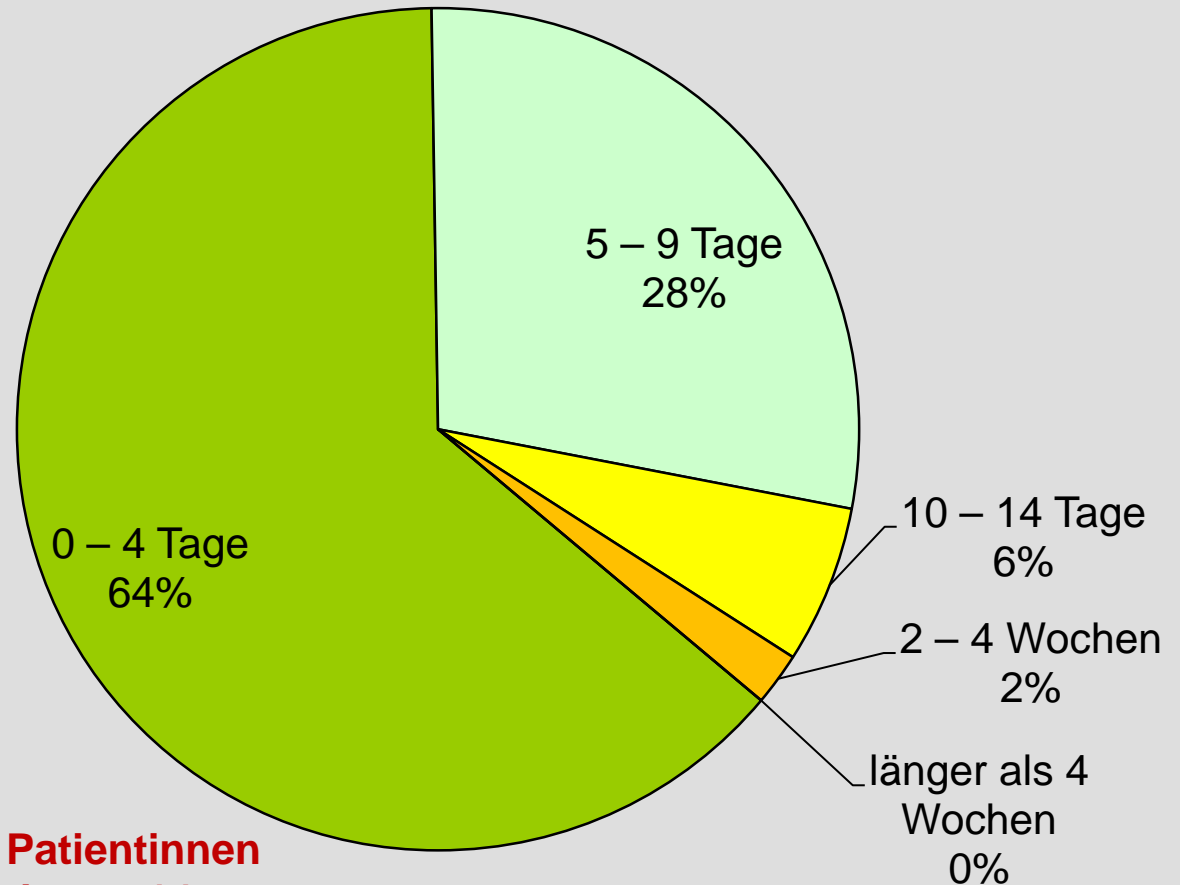
Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...



Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



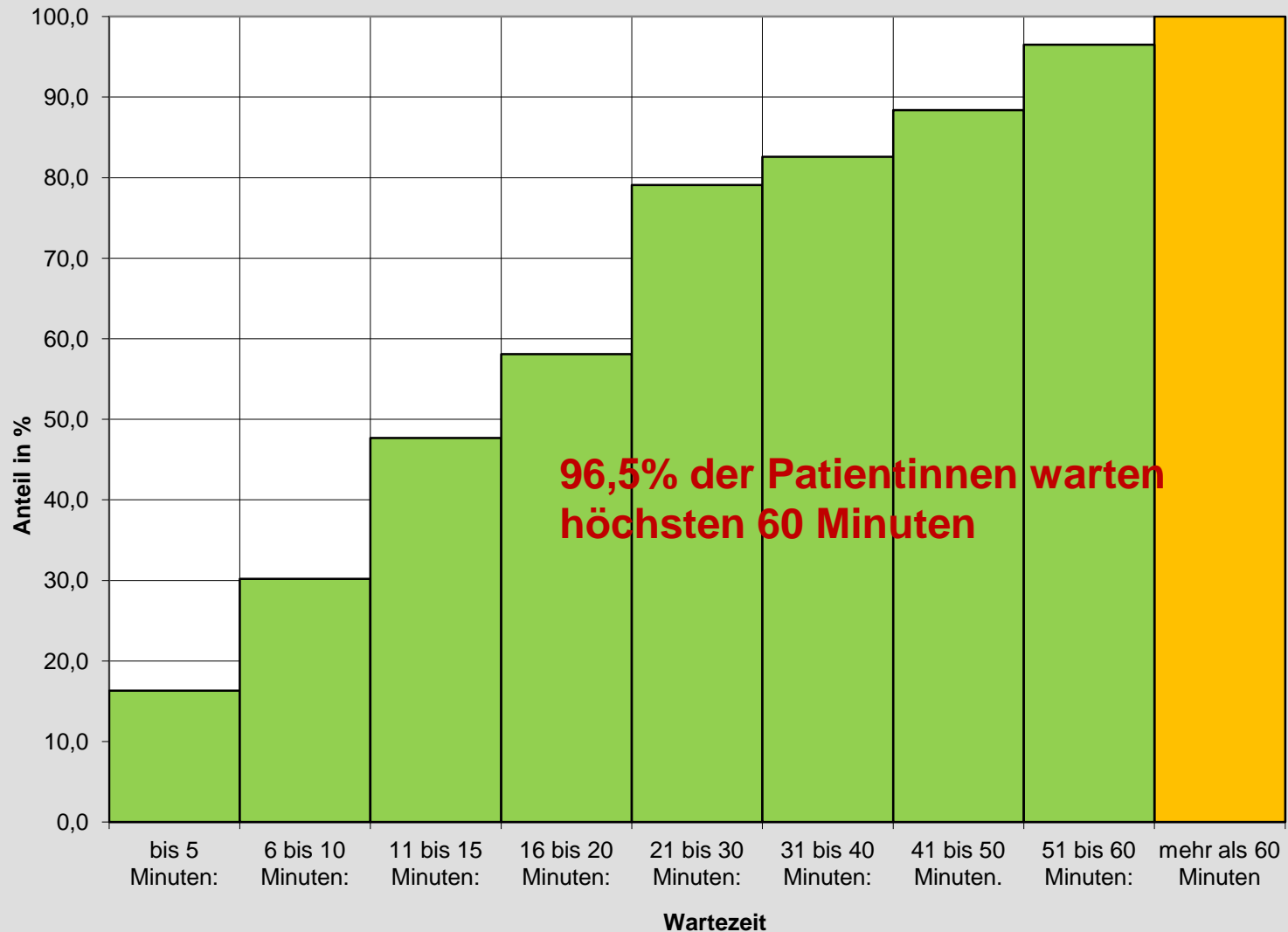
**98,0% der Patientinnen
warten höchstens 14
Tage auf einen Termin**

Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

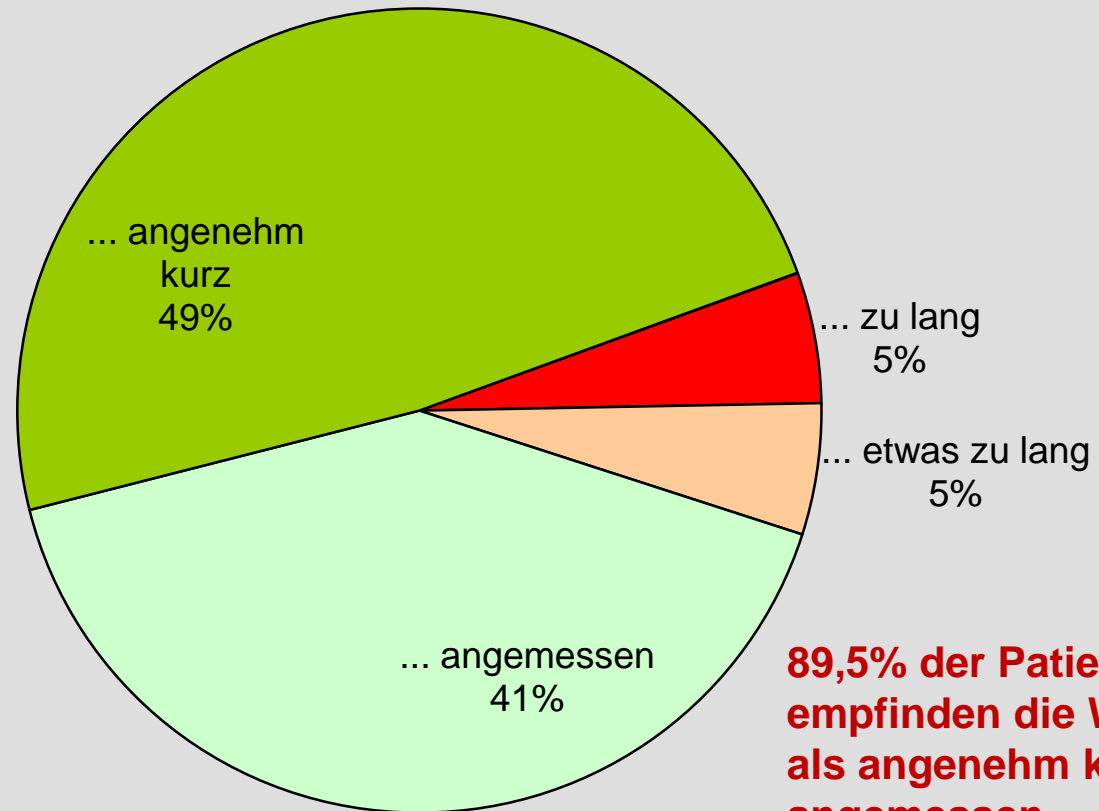
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



89,5% der Patientinnen empfinden die Wartezeit als angenehm kurz bzw. angemessen

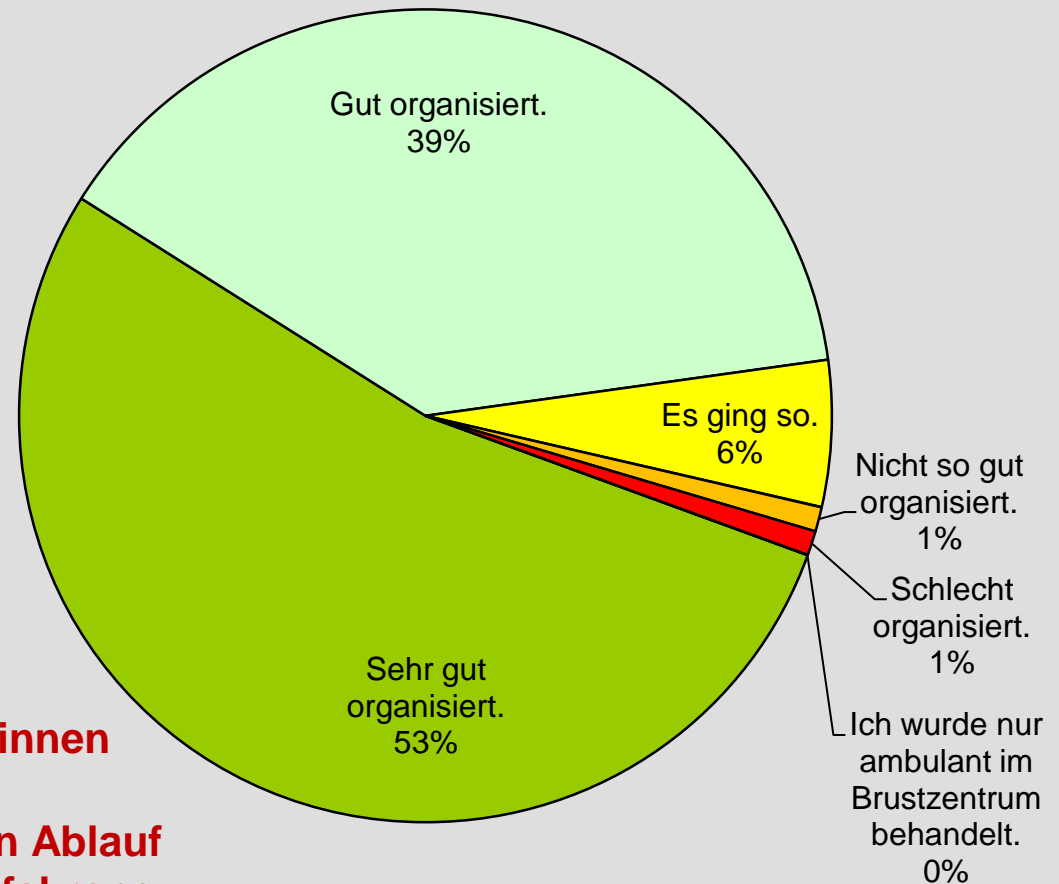
Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

**92,3% der Patientinnen
beurteilen die
Organisation / den Ablauf
des Aufnahmeverfahrens
als sehr gut oder gut.**

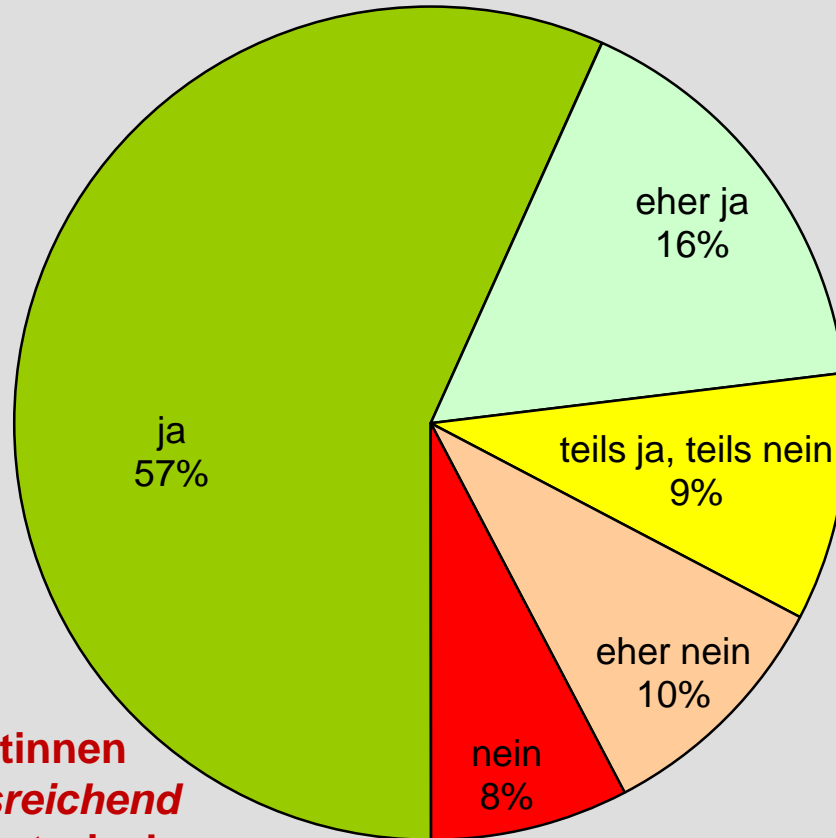


Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



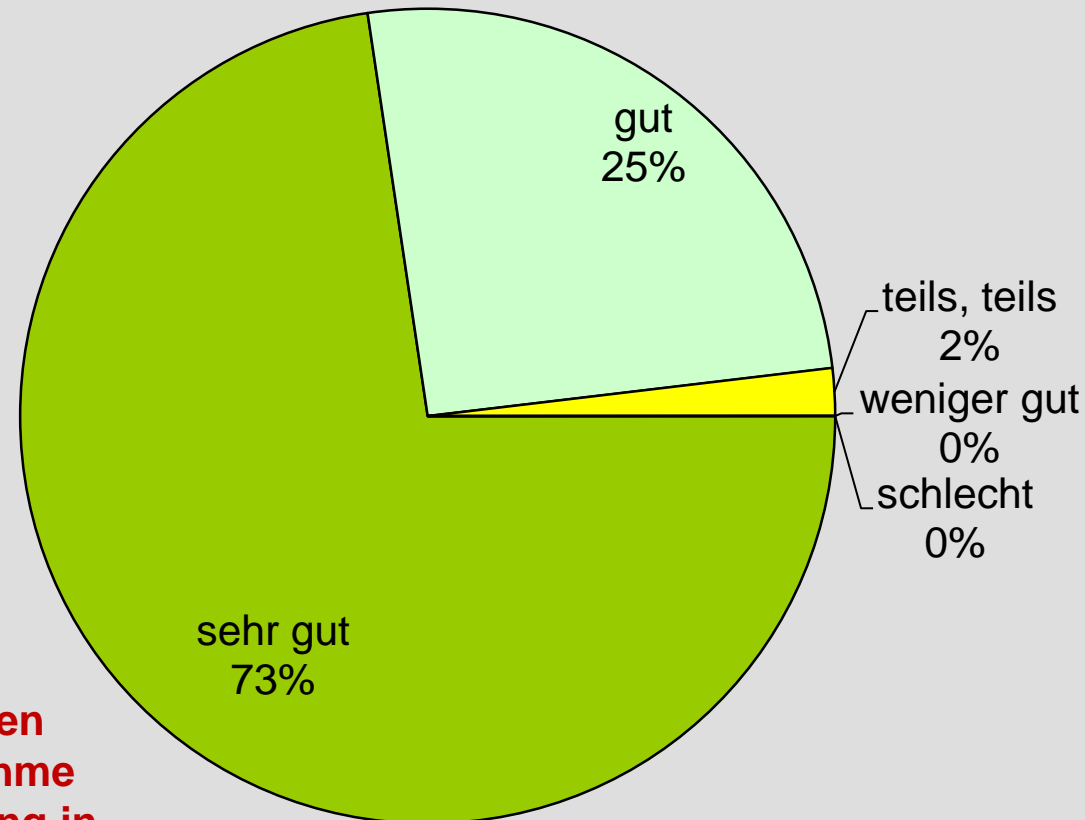
**73,0% der Patientinnen
wurden über *ausreichend*
über den organisatorischen
Ablauf im Krankenhaus
informiert.**

Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

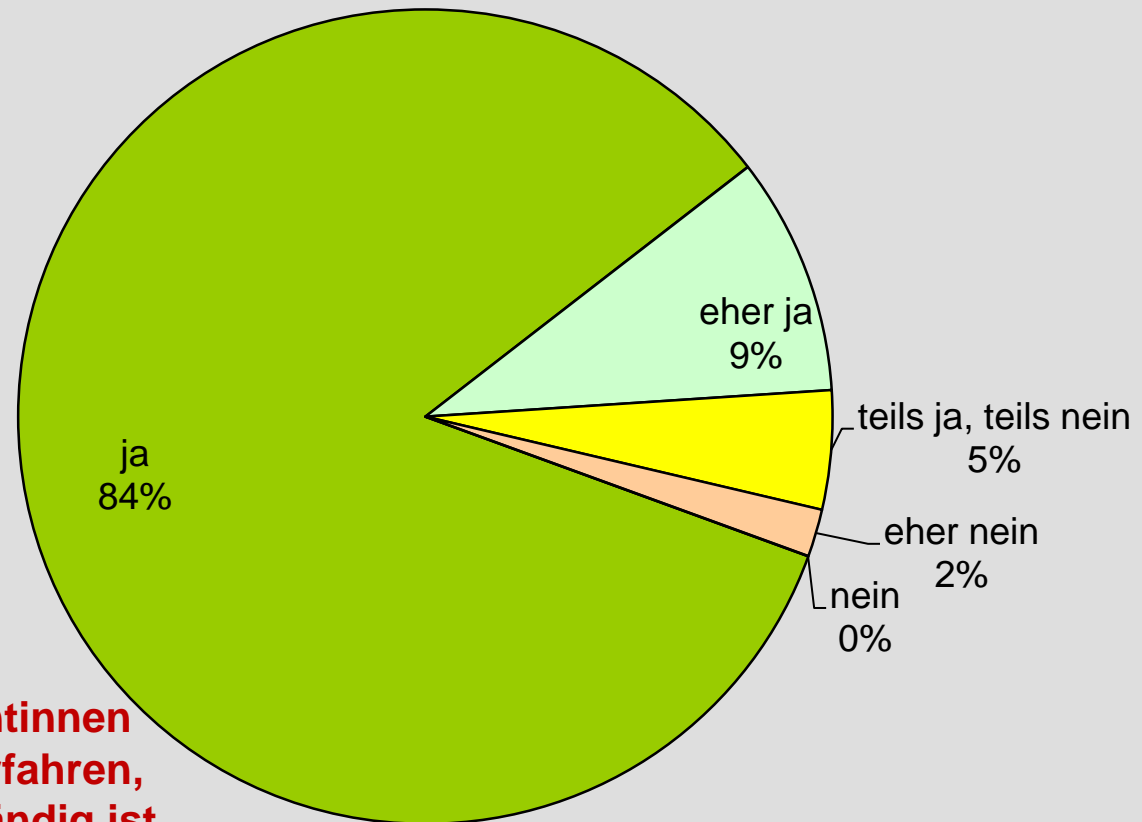


**98,1% der Patientinnen
beurteilen die Aufnahme
auf Station / Betreuung in
den ersten Stunden als
sehr gut oder gut.**

Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Schnelle
Mitteilung des
zuständigen
Ansprech-
partners ?

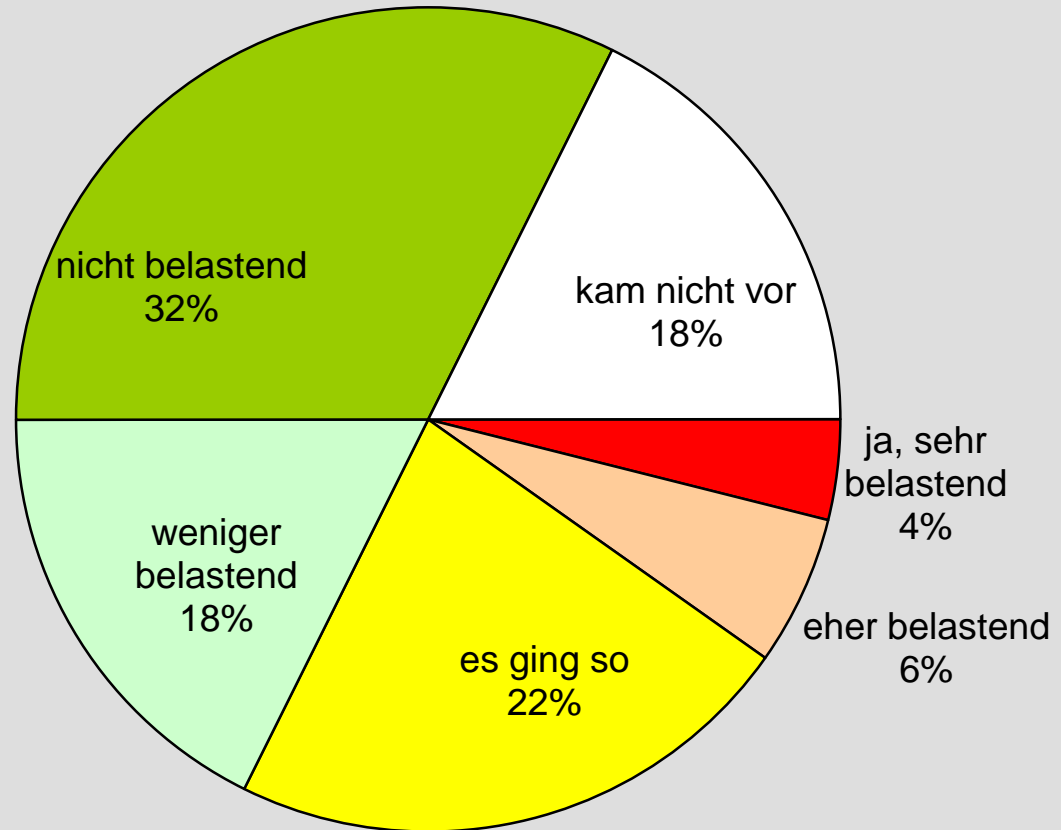


**93,4% der Patientinnen
haben schnell erfahren,
wer für Sie zuständig ist
und an wen Sie sich bei
Fragen wenden können.**

Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

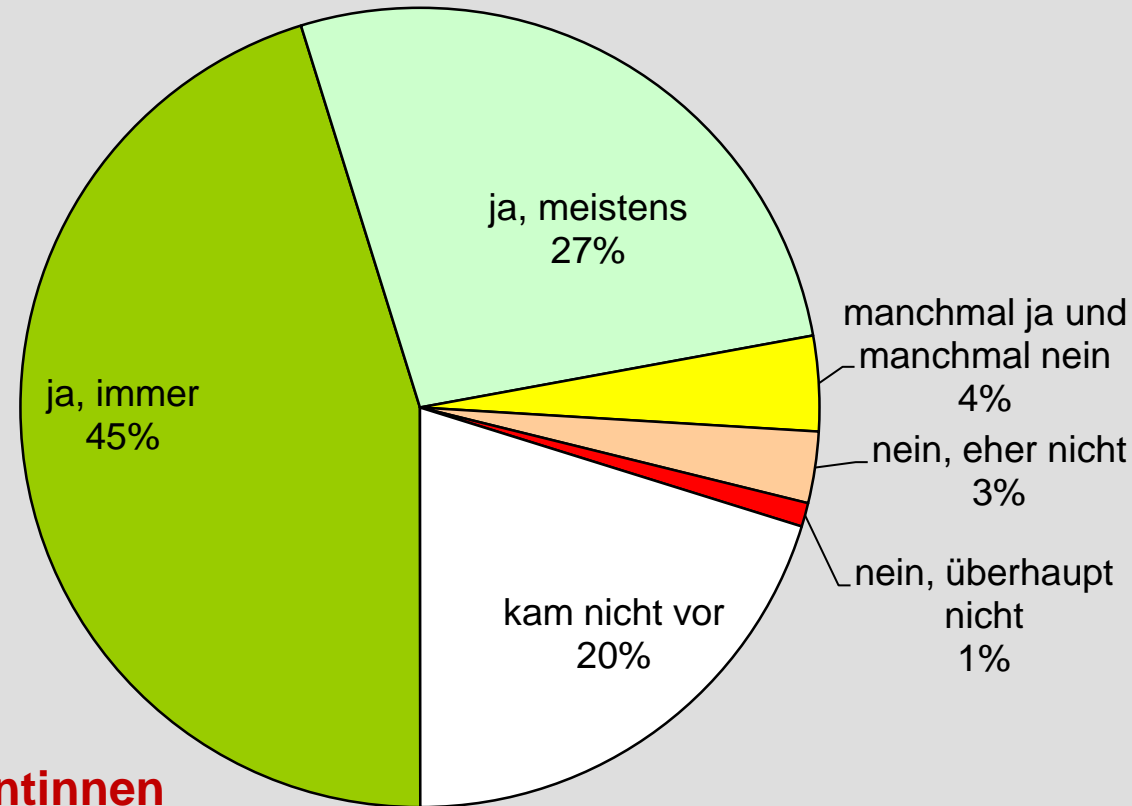
Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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

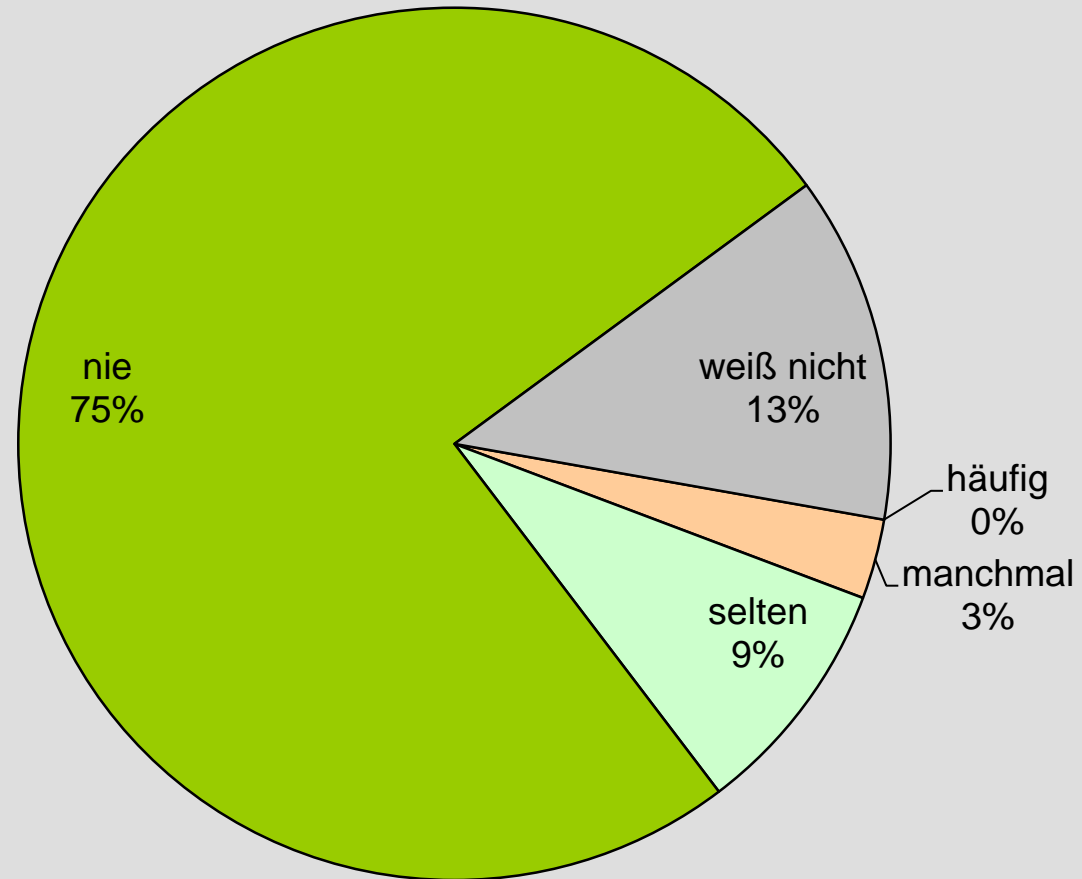


**90,4% der Patientinnen
haben sich auf dem Weg
zu den Untersuchungen
gut zu Recht gefunden.**

Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



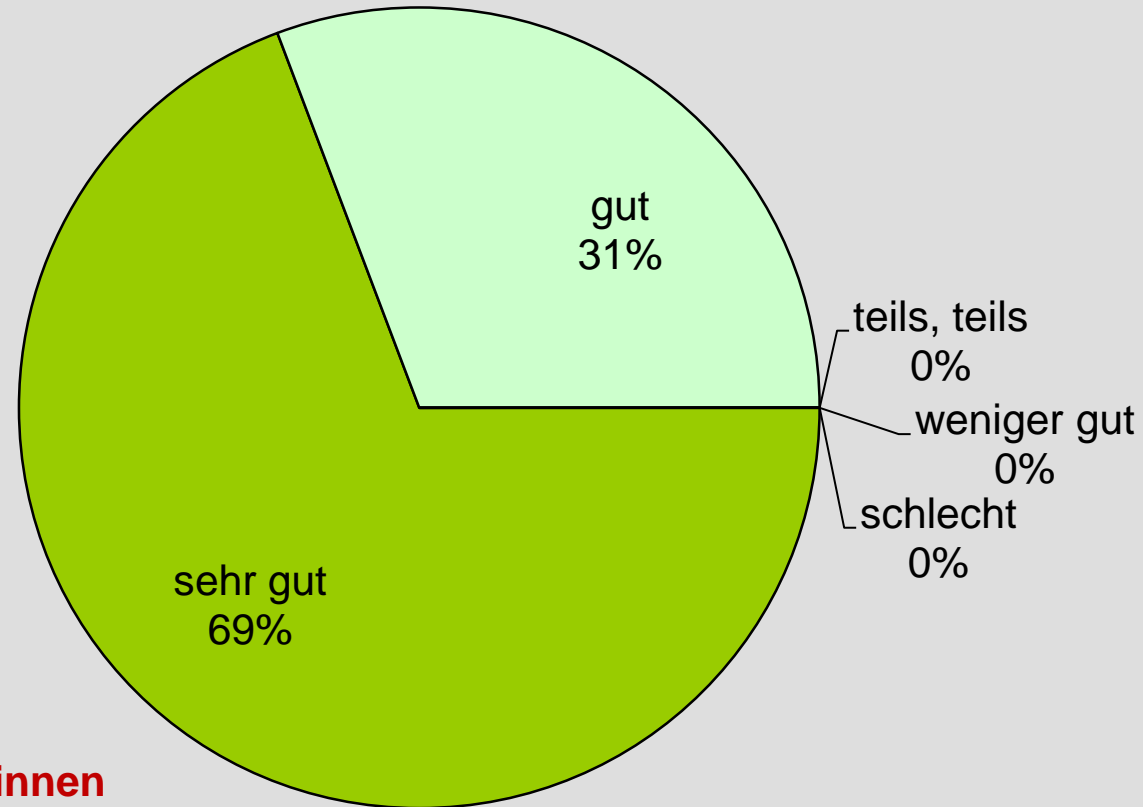
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



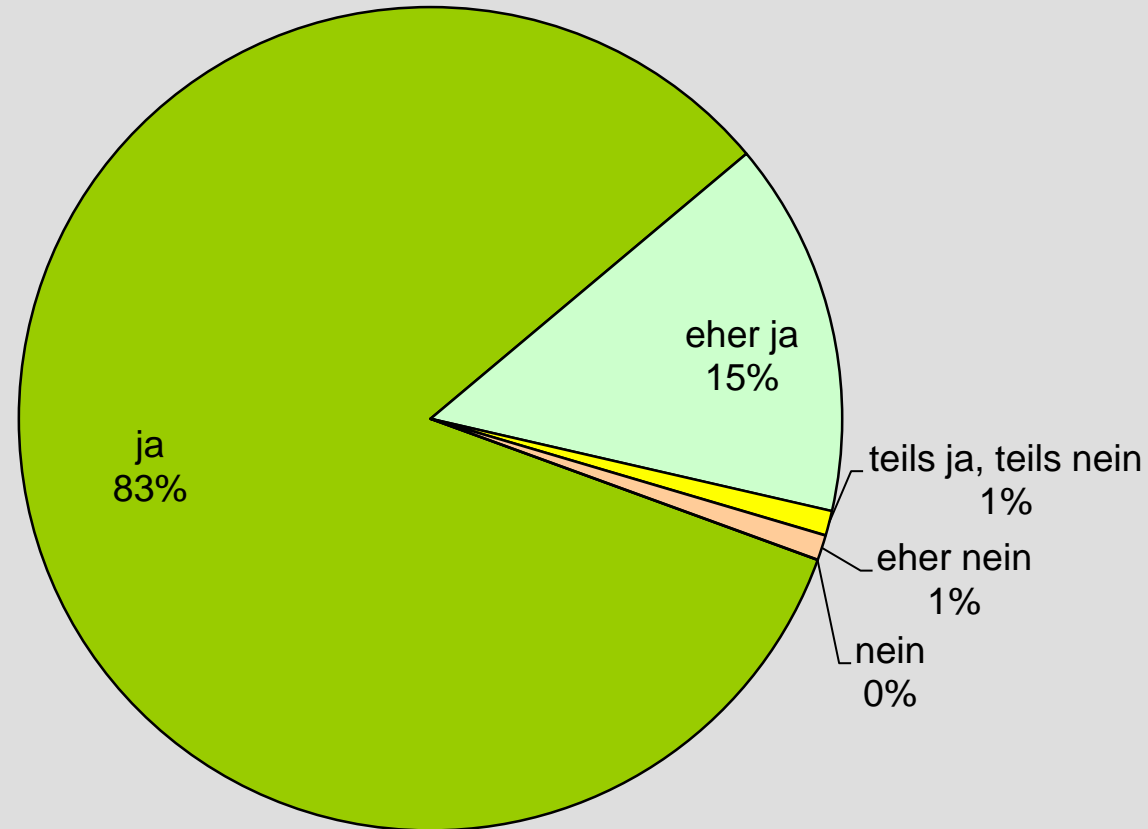
**100% der Patientinnen
beurteilen die Betreuung
und Unterstützung als
sehr gut oder gut.**

Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



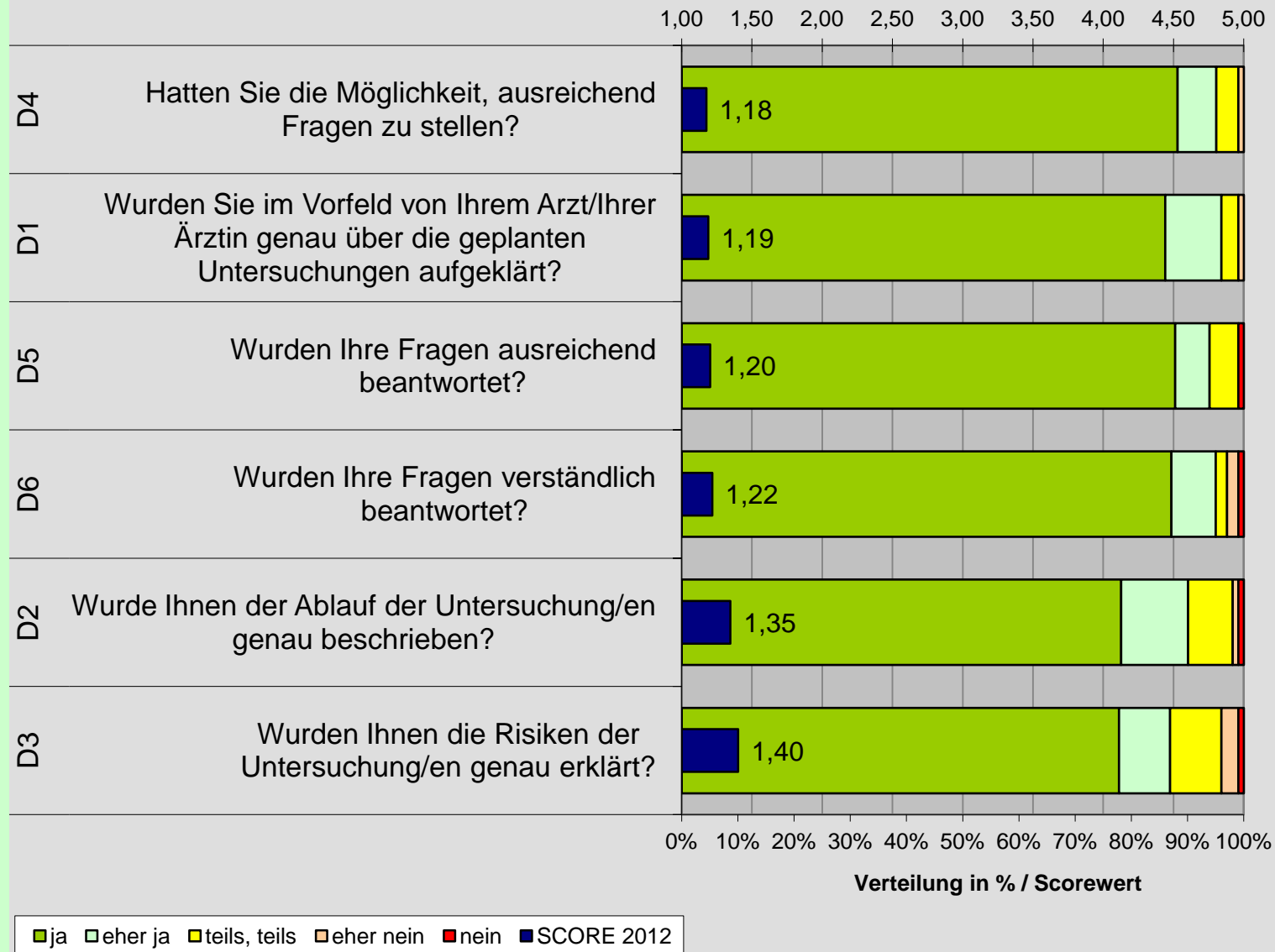
**98,0% der Patientinnen
empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

Patientinnen- befragung 2012

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

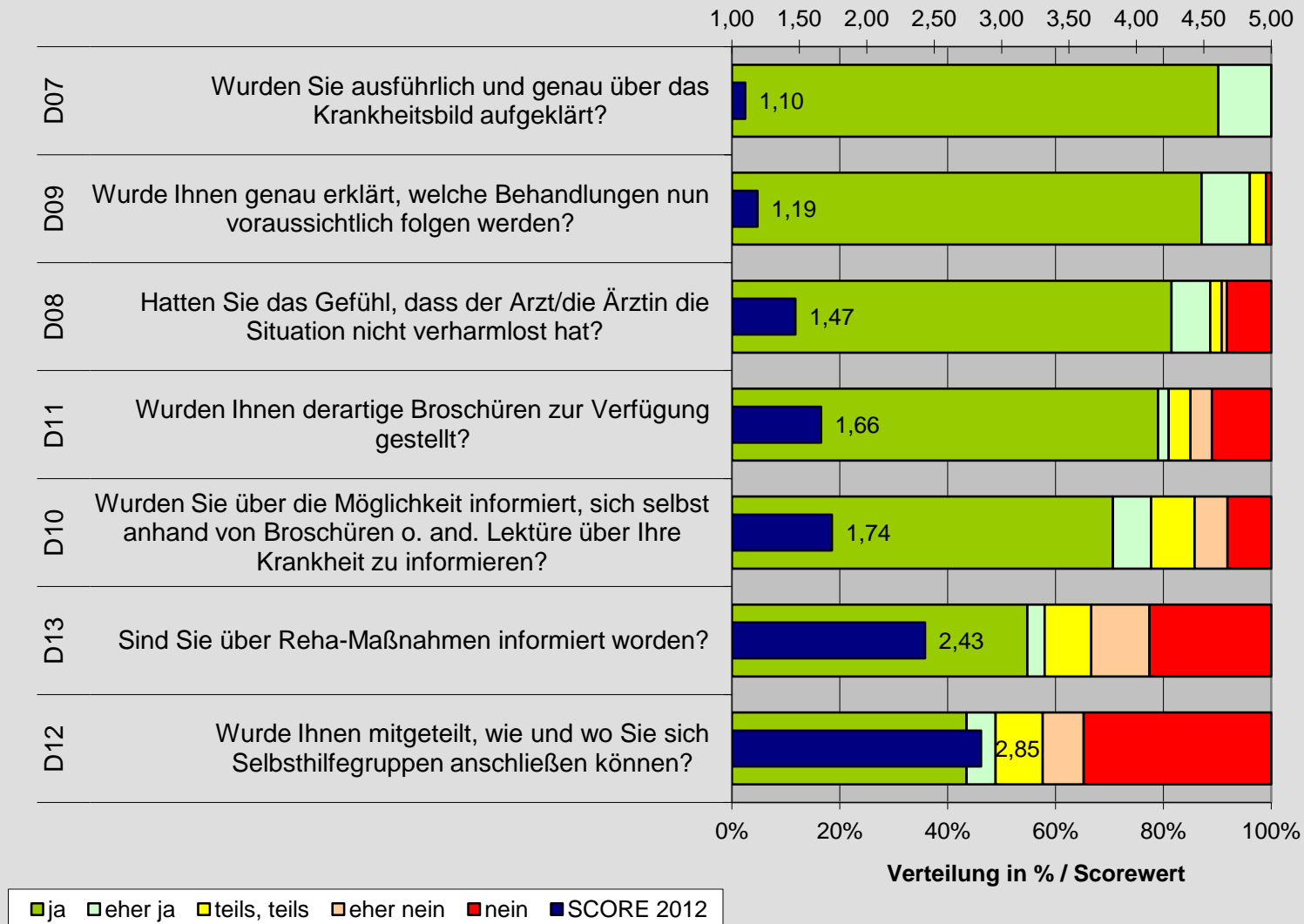


Patientinnen- befragung 2012

D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik

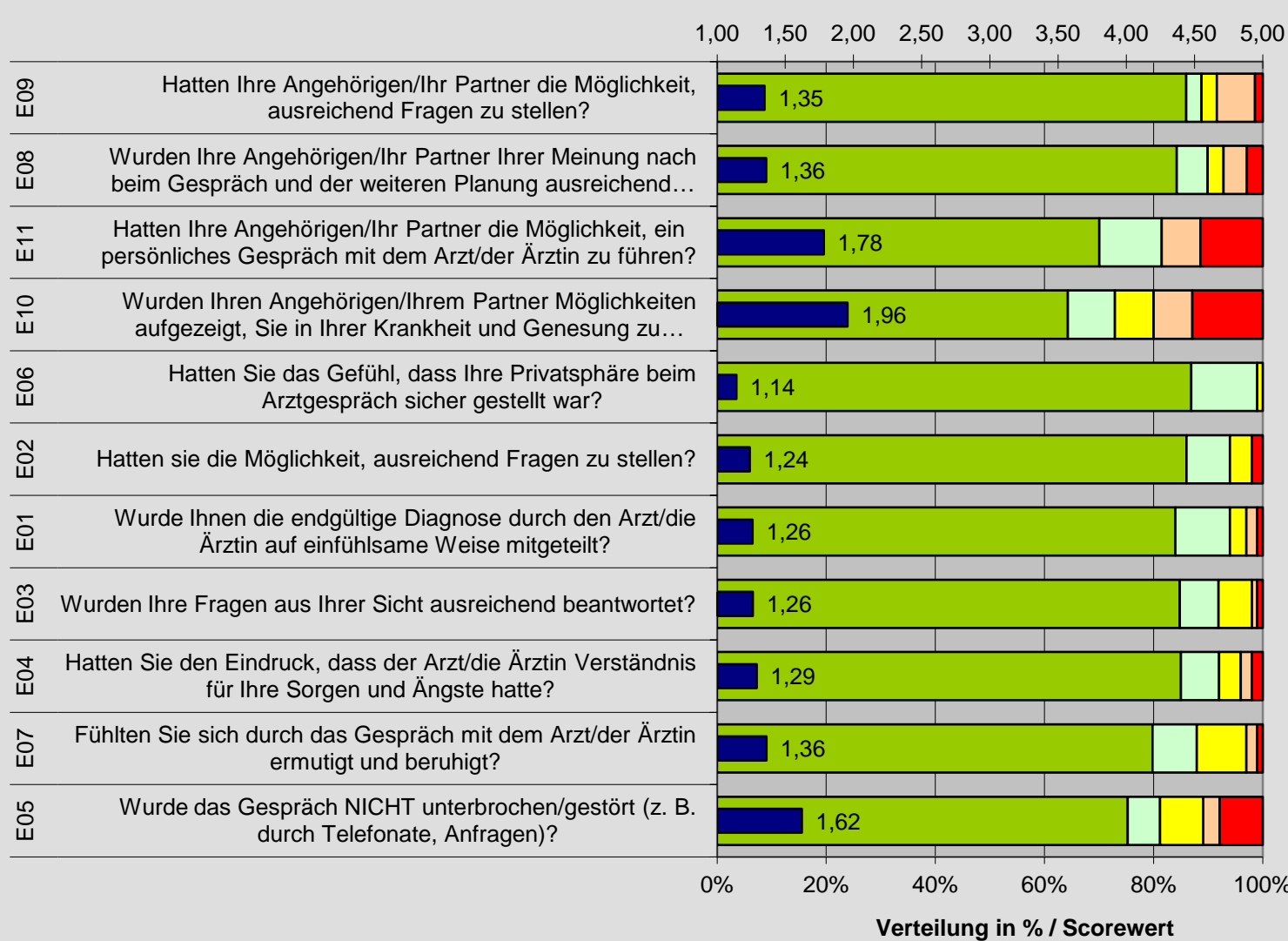
Nach der
endgültigen
Diagnose

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2012

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



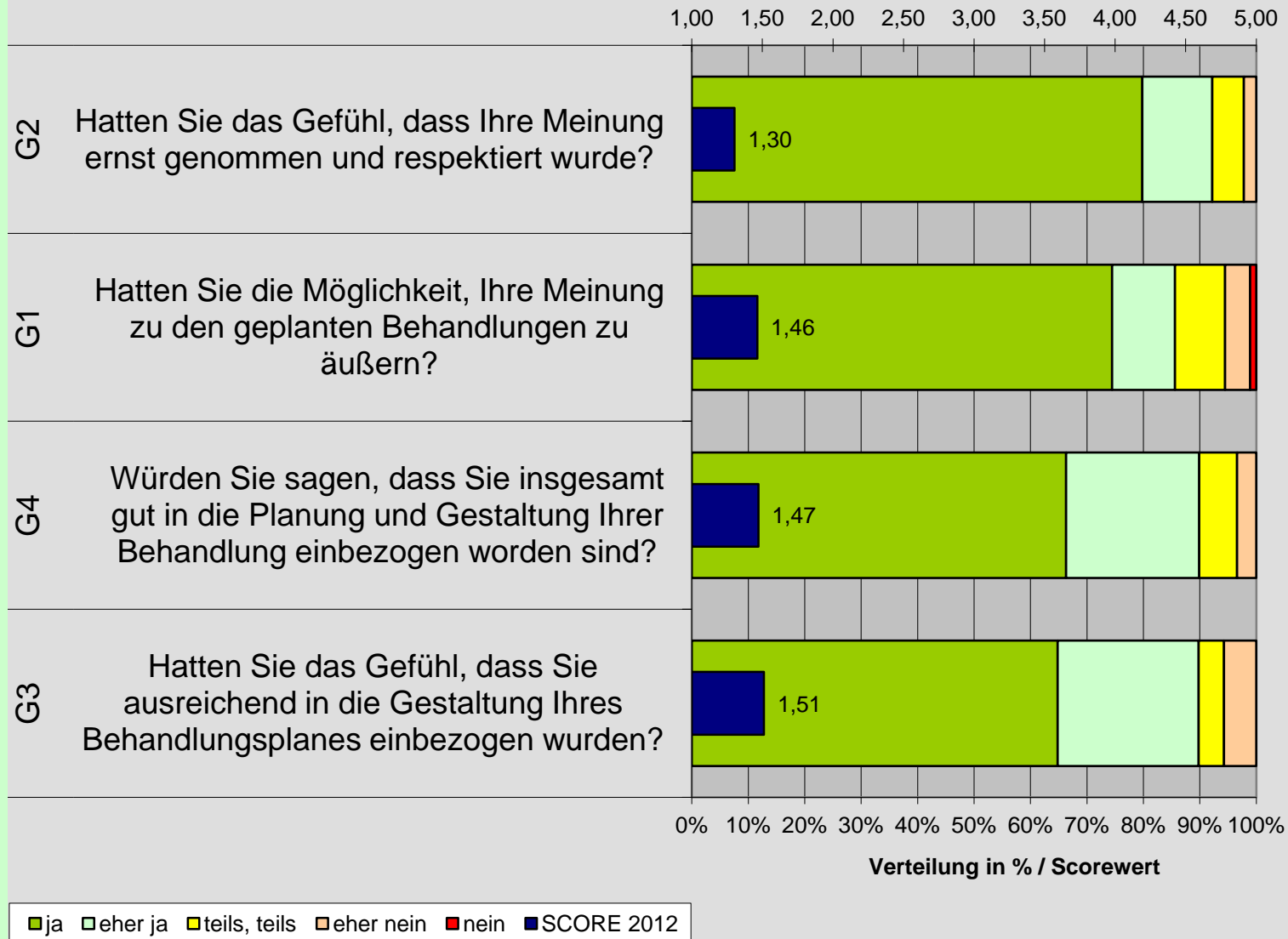
ja
 eher ja
 teils, teils
 eher nein
 nein
 SCORE 2012

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2012

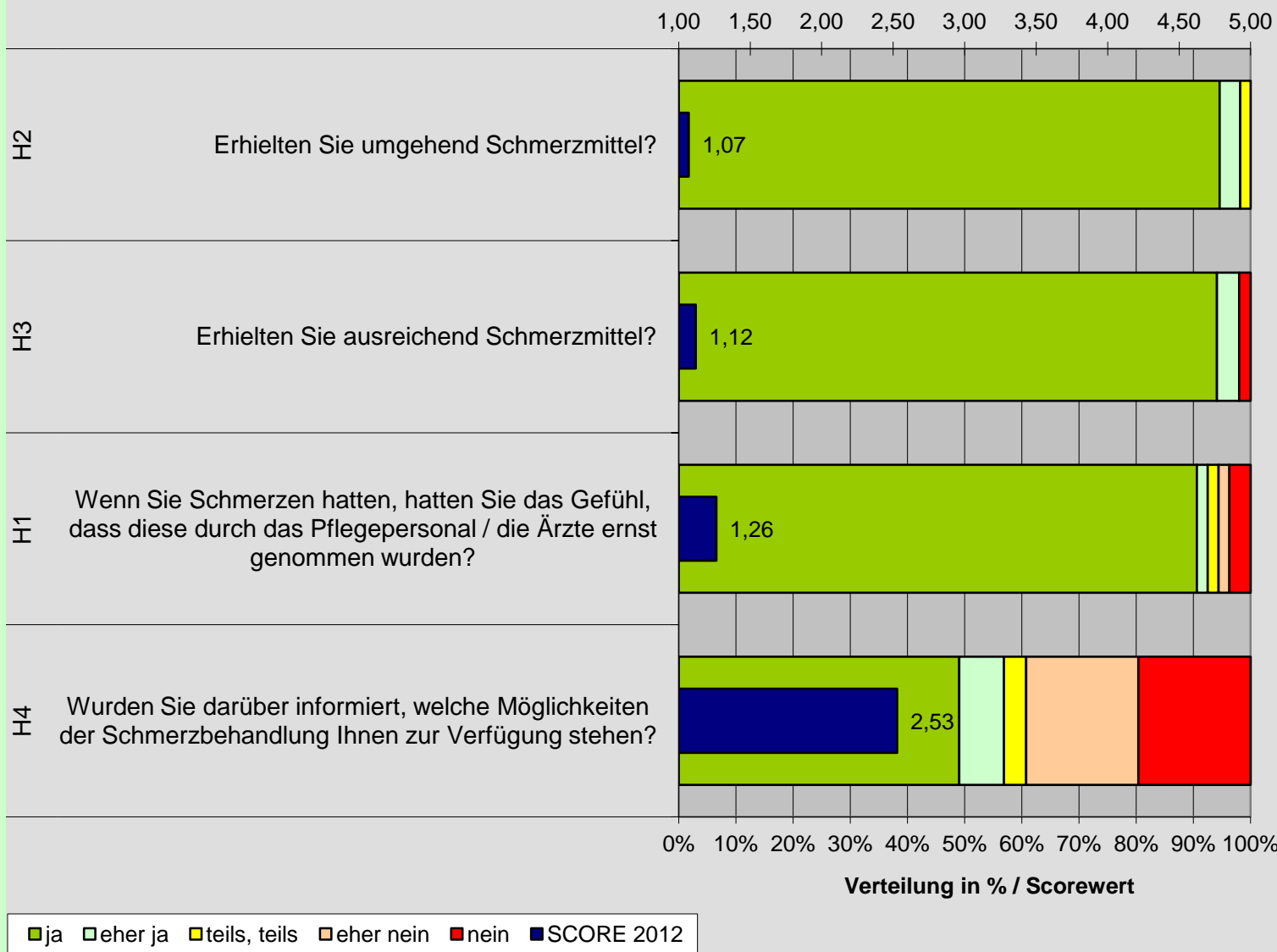
G Fragen zur Mitsprache- und Einfluss- möglichkeiten

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2012

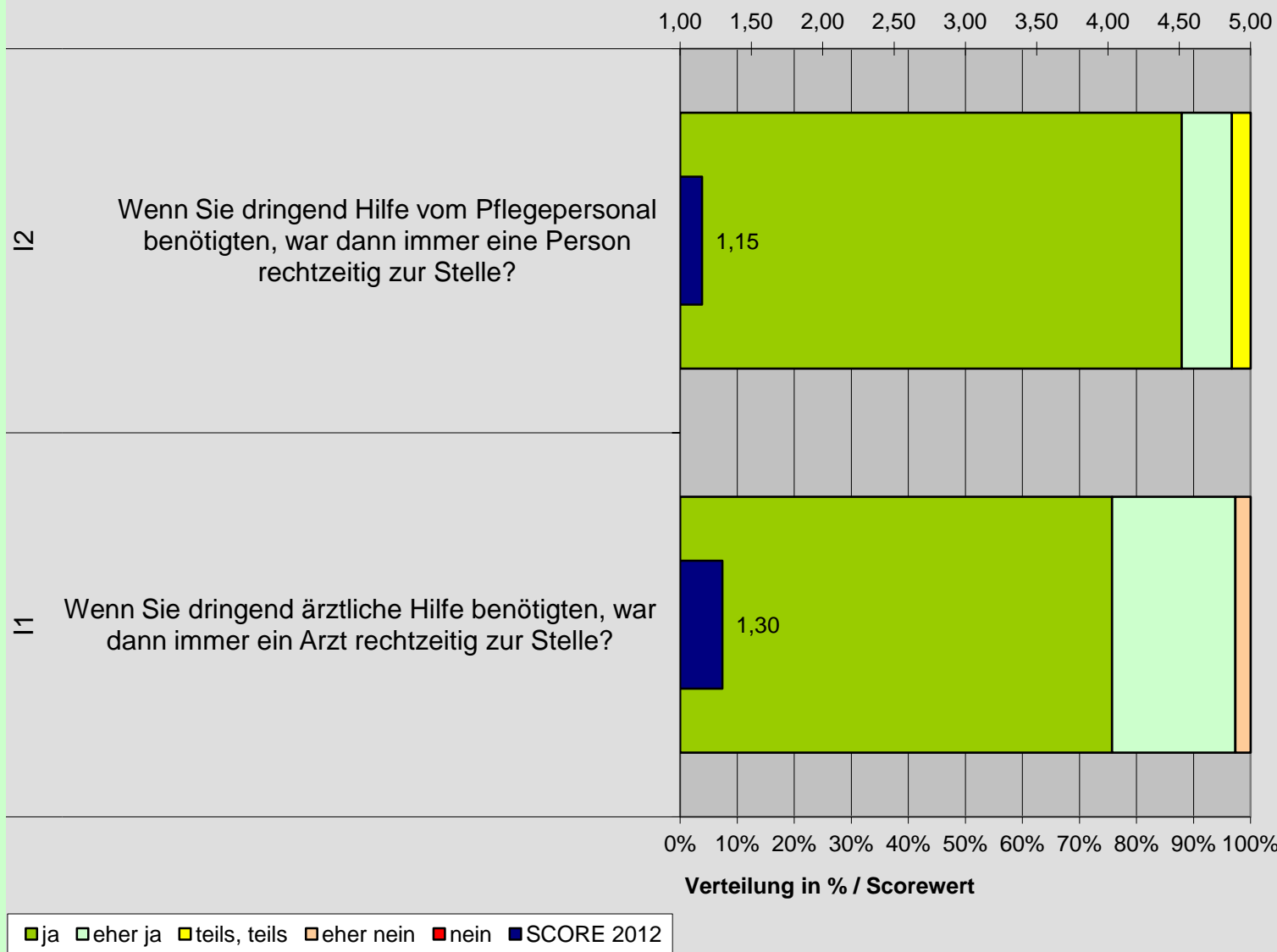
H Fragen zu Schmerzen



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen-
befragung 2012

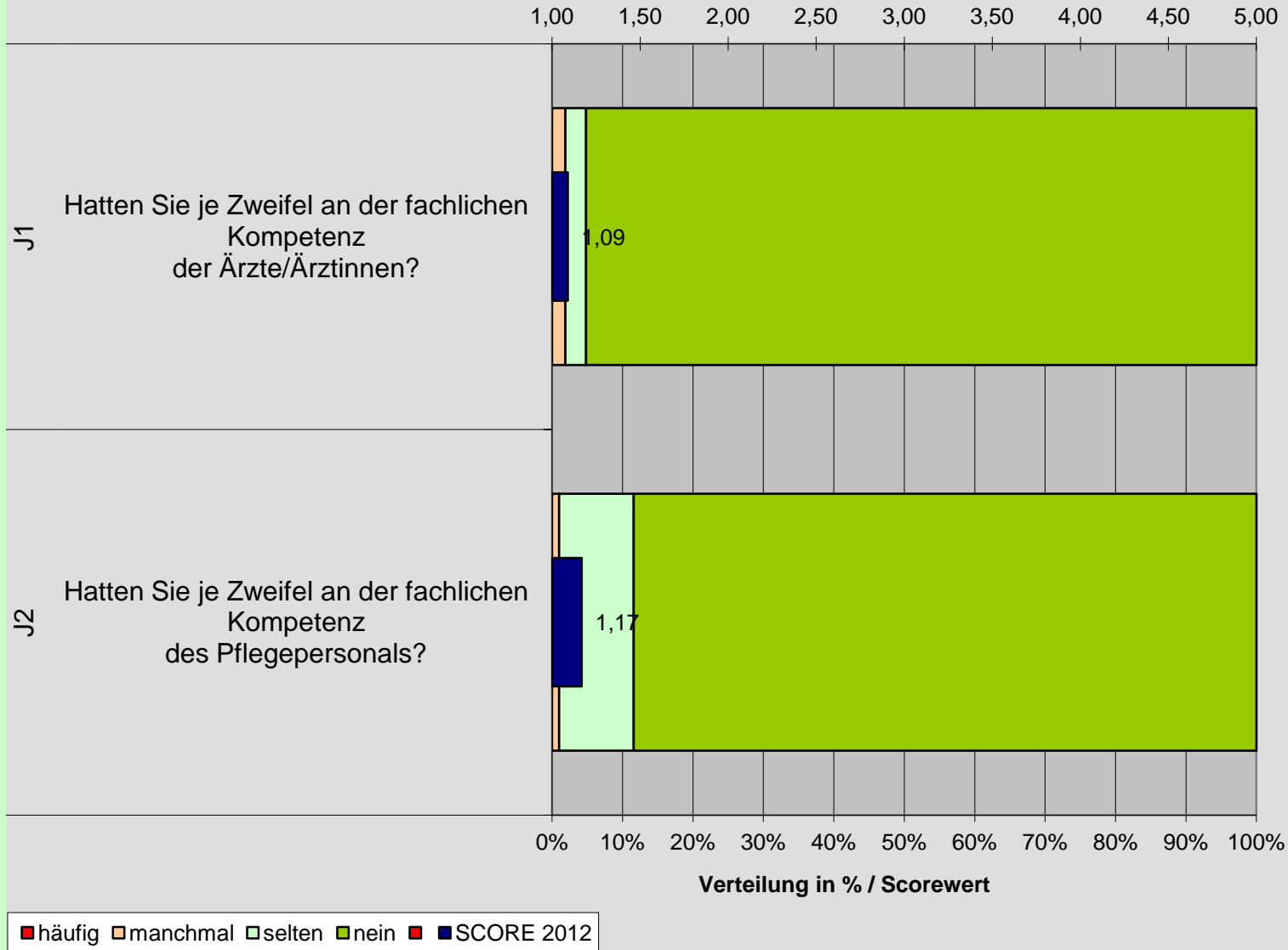
I Fragen zur
sonstigen
Betreuung



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2012

J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter

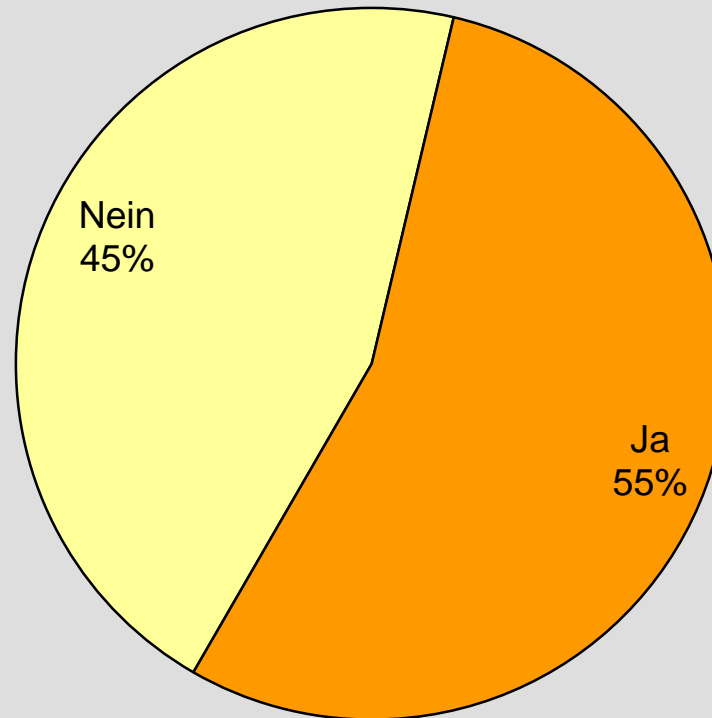


Patientinnen- befragung 2012

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

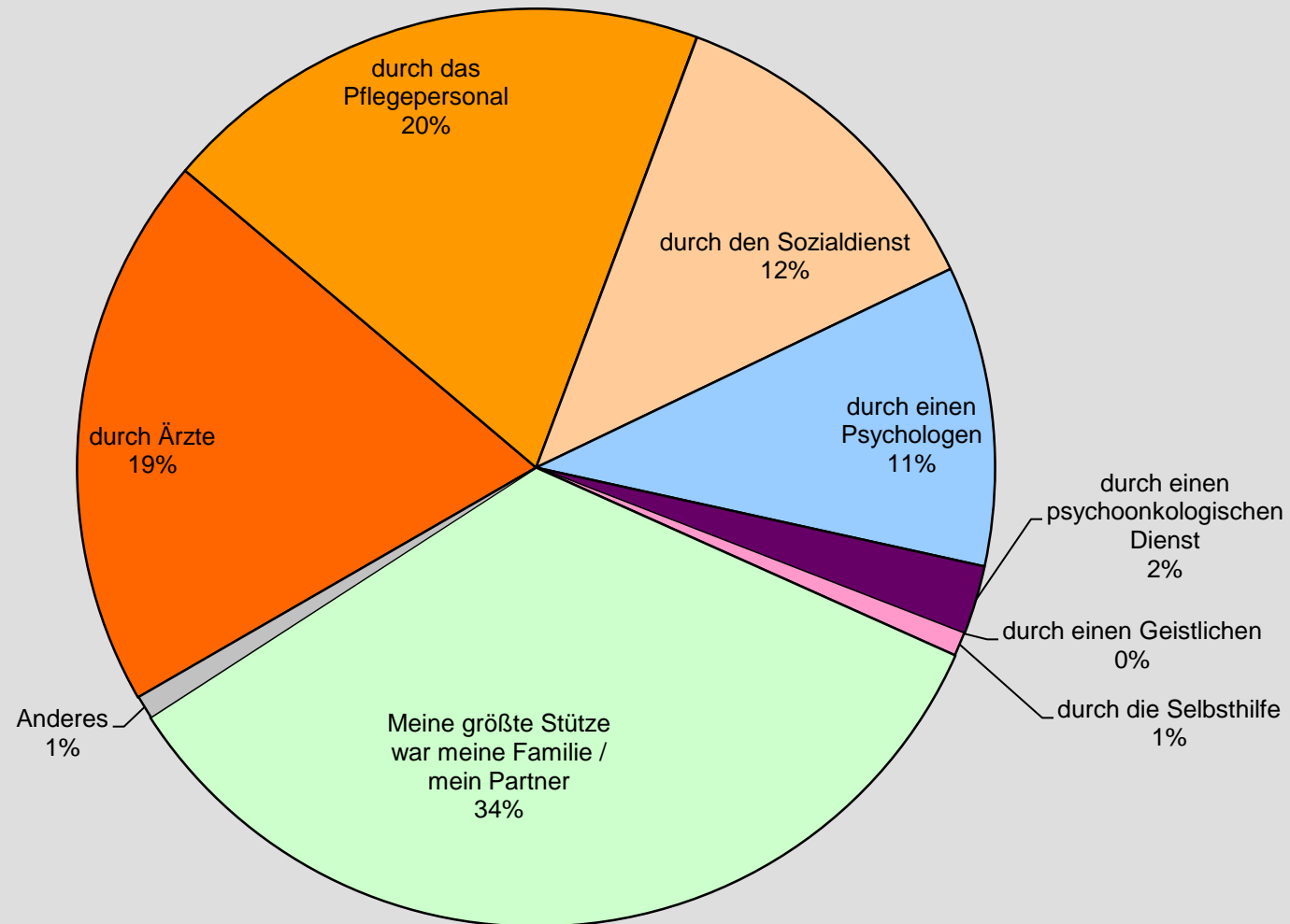


Patientinnen- befragung 2012

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

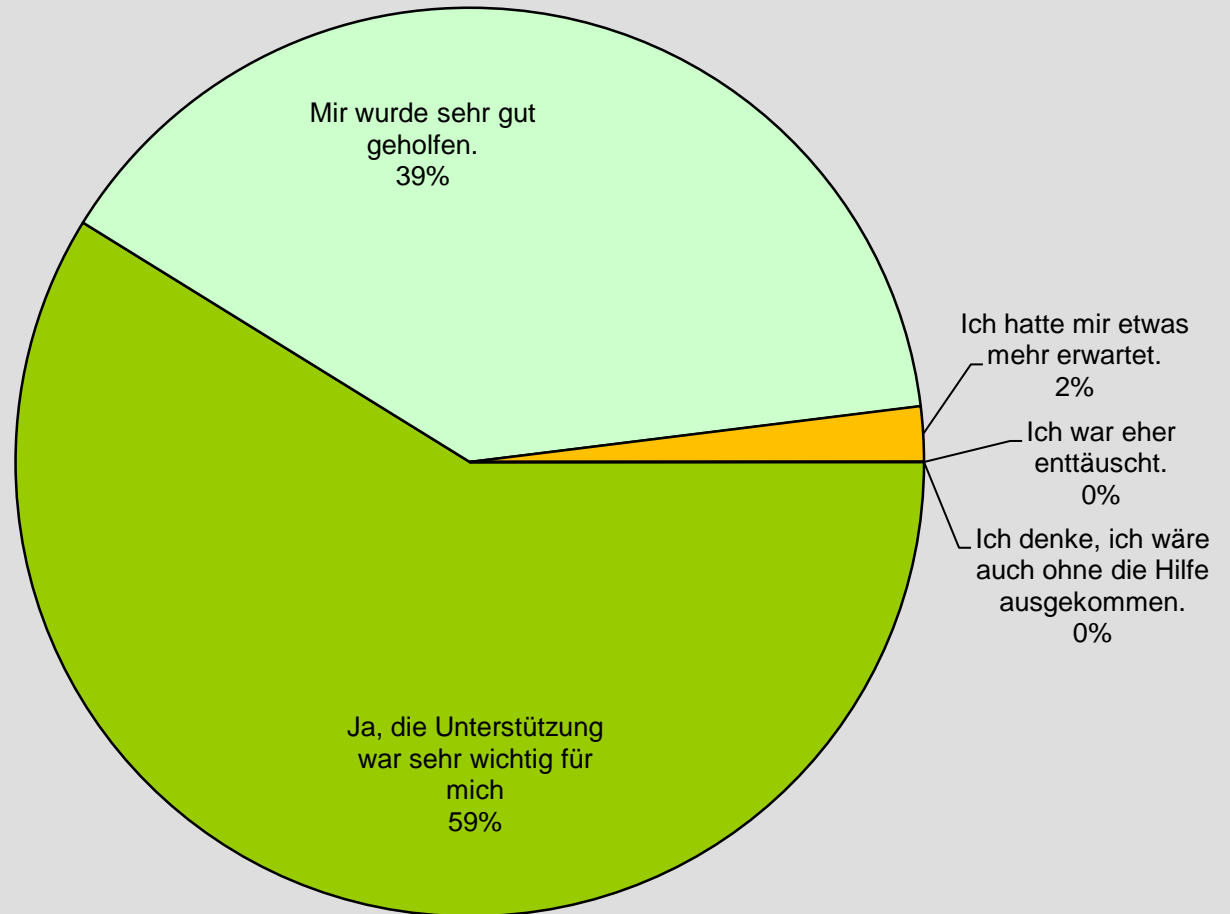


Patientinnen- befragung 2012

K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

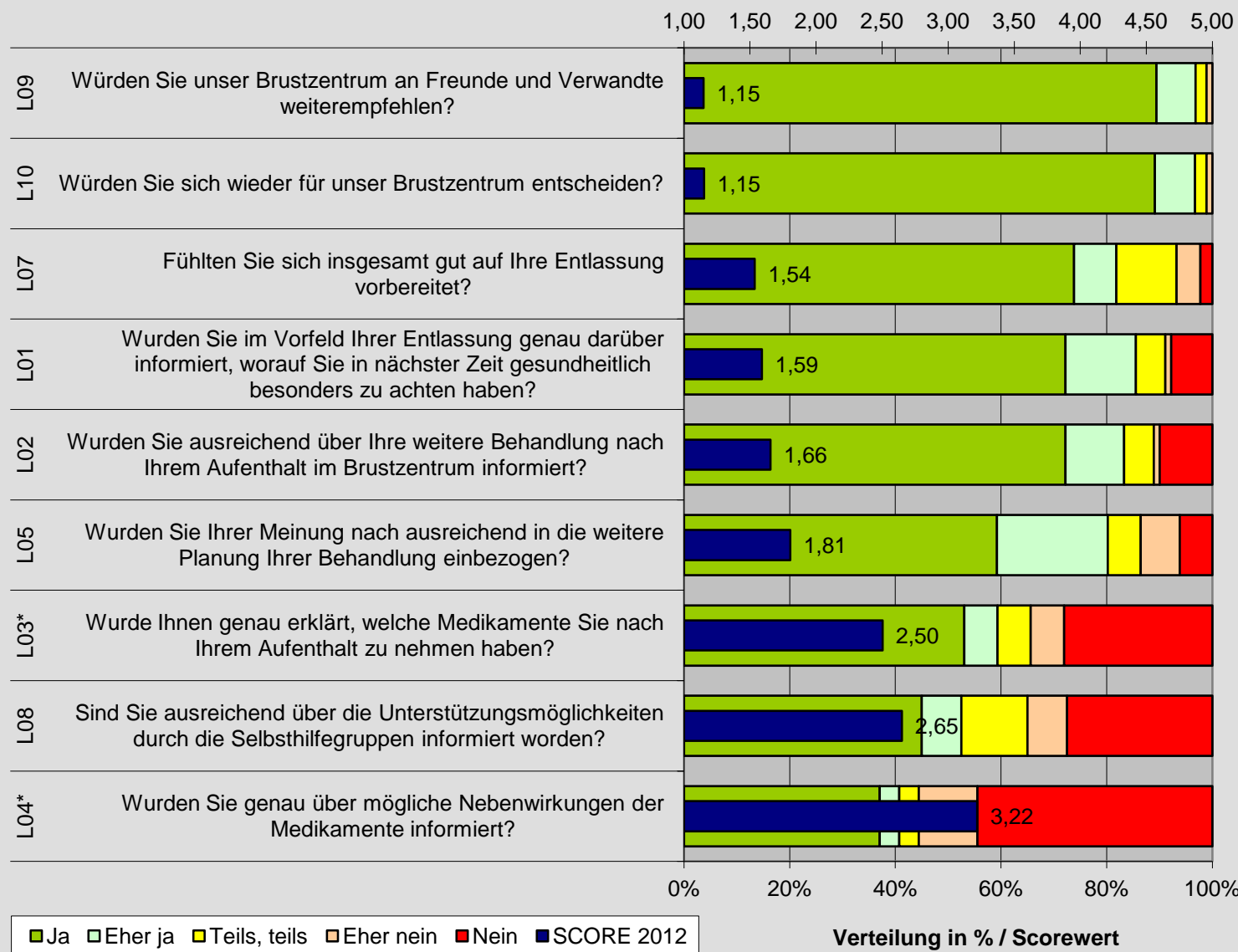
Wert der Inanspruch genommenen Hilfe

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2012

L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2012

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

- Ich habe mich während des Aufenthaltes in der Klinik gut aufgehoben gefühlt. Es lief alles reibungslos ab. Komplikationen gab es nicht. Ich wurde gut umsorgt und bedanke mich auch auf diesem Wege für alles. Ich kann dieses Team nur weiterempfehlen.
- Ärzte und Personal sind sehr freundlich, geduldig und hilfsbereit. Sie versuchen auch einem die Unsicherheiten zu nehmen. Sie hören bei eigenen Problemen zu, kurz: Sie nehmen sich Zeit für den Patienten!!
- Die besondere Betreuung durch die „Brustschwester“ war sehr hilfreich und angenehm, tolle Unterstützung.
- Die private Atmosphäre, die Freundlichkeit und Kompetenz des Pflegepersonals!
- freundliches, fürsorgliches Personal, ruhige Atmosphäre! Geschenk eines „Herzkissens“ für Brustpatienten, das sehr gute Dienste zur schmerzfreien Wundheilung leistet. Vielen Dank!!!
- das immer freundliche, zuvorkommende Pflegepersonal, die Ärzte die einem das Gefühl gegeben haben in den besten Händen zu sein.

Patientinnen- befragung 2012

M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

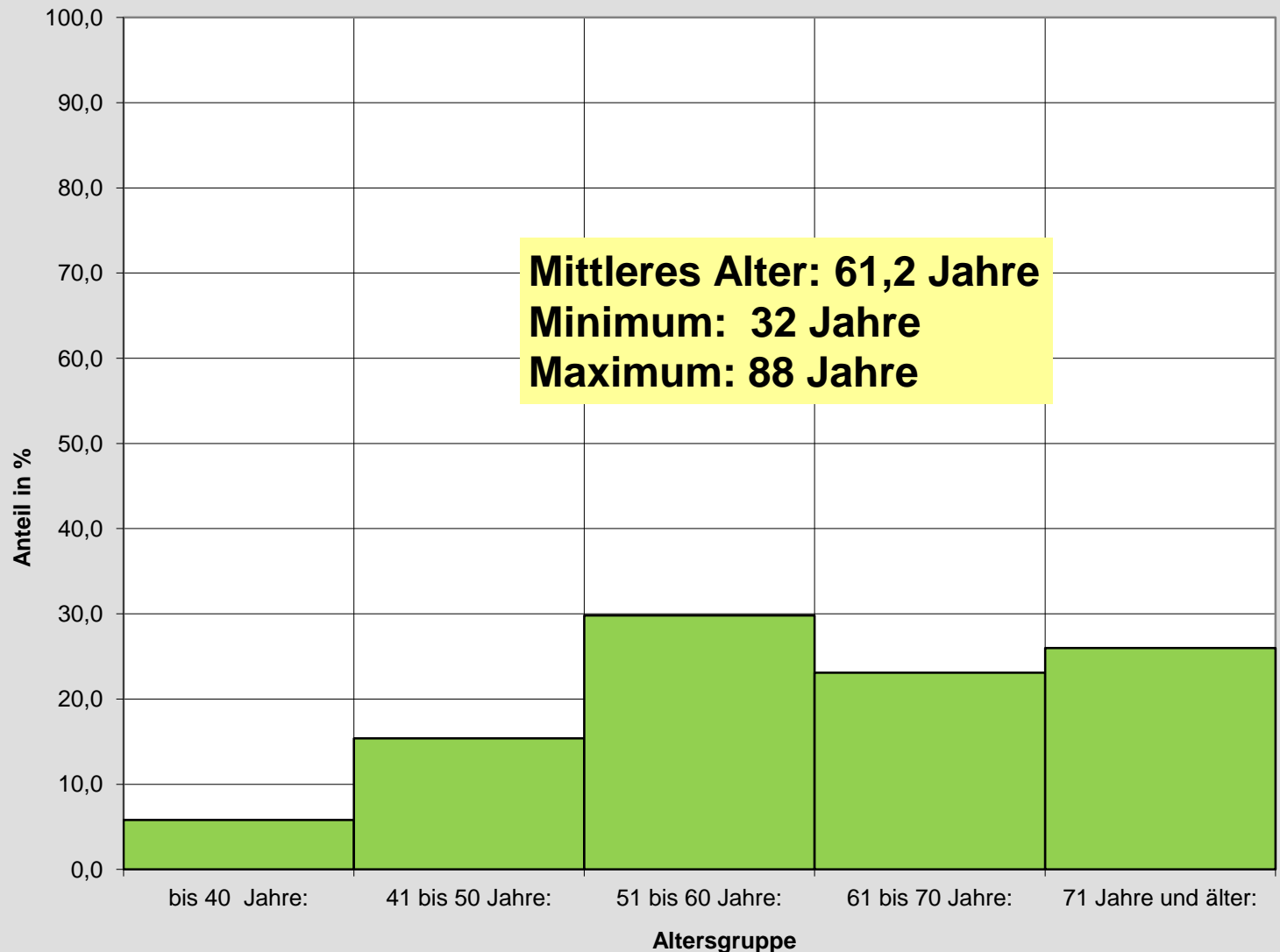
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

- Ich finde, dass es in jedem Zimmer Fernseher geben sollte, auch in 3-Bett-Zimmern. Die Toiletten im Bad sind sehr tief gesetzt und die Armaturen im Bad sollten kontrolliert werden, die im Zimmer 335 hat nicht beim Duschen gehalten ist immer gerutscht
- Ich fand es nicht gut, dass während des Frühstücks bzw. Mittagessens geputzt wurde (über mir staubgewischt)
- Das Essen; gutes Essen trägt auch zur Gesundung bei und ist nicht unwichtig. Der Lärm auf dem Flur (Hellhörigkeit)
- Station II war sehr laut
- Zeitdruck, unter dem manche Ärzte stehen
- Ich würde mir wünschen, dass Brustkrebspatientinnen genauso eine Vorsorge bekommen wie Schwangere (Pass etc.)
- Sozialdienst kam eine halbe Stunde vor Entlassung, keine gute Bewertung
- die Wartezeiten bei der Aufnahme!

Patientinnen- befragung 2012

N Fragen zur Person

Alters- verteilung

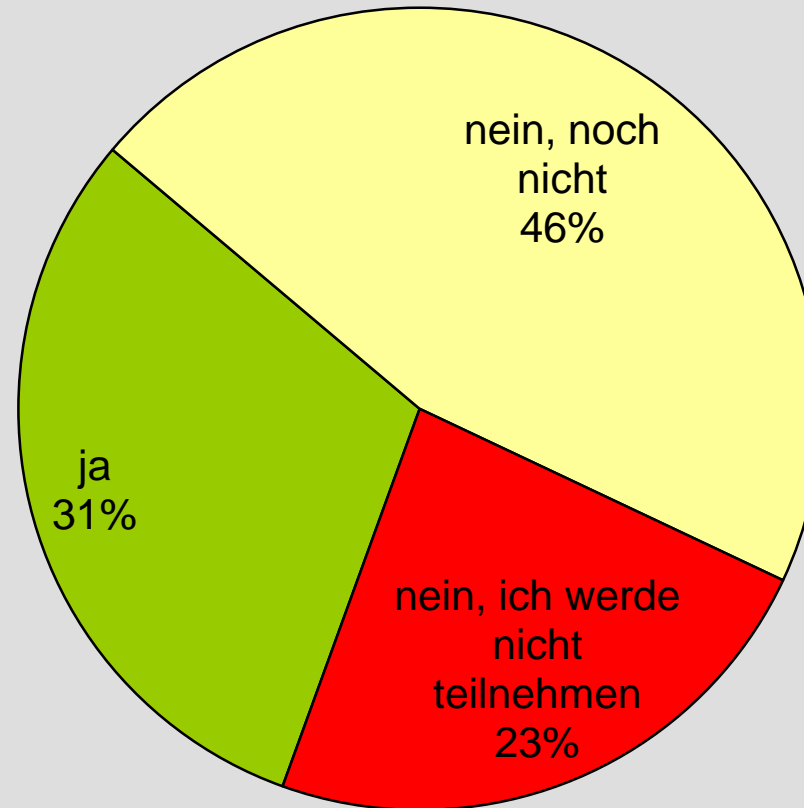


Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2012

N Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH