

Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2013 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (03.04.2014)
ausgewertet und aufbereitet von:
Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2013

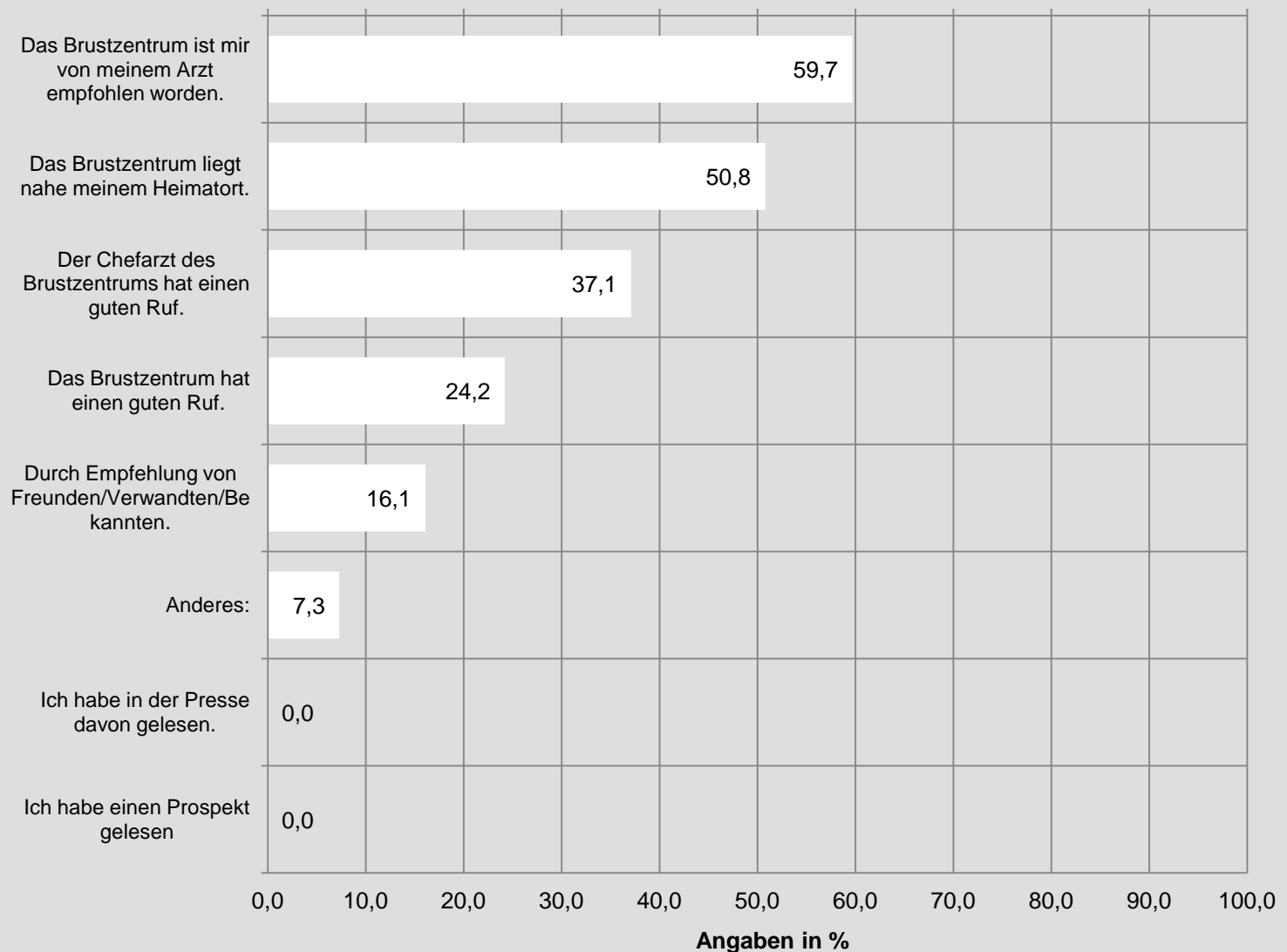
Inhalt:

	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 2013

A Allgemeine Angaben

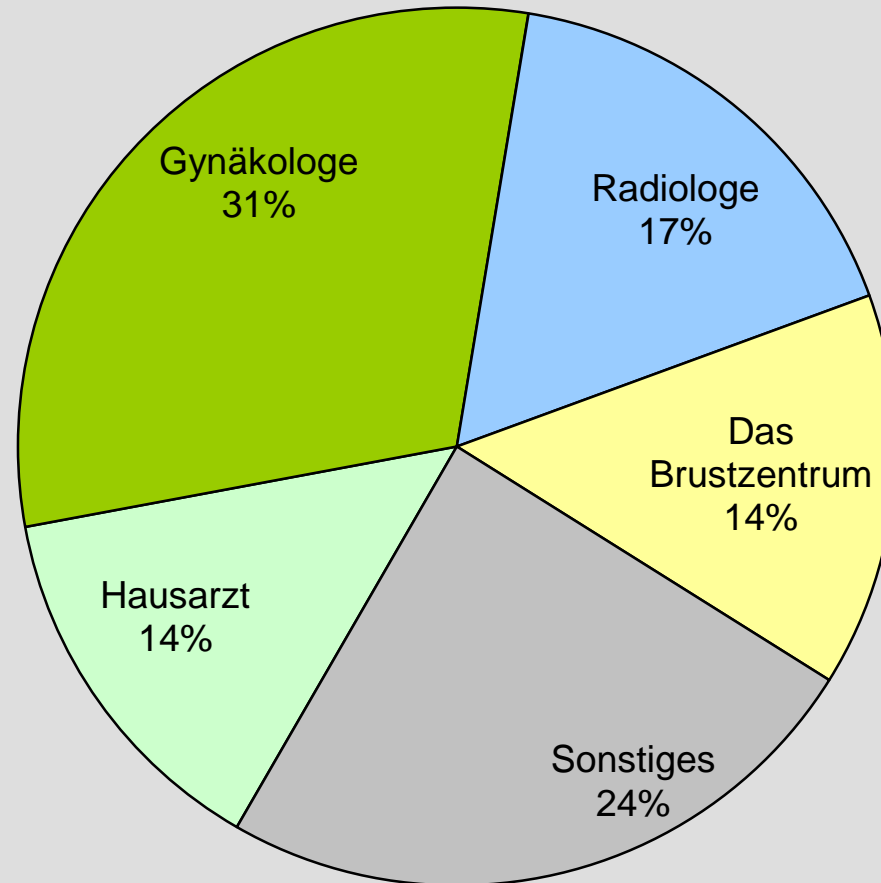
Zugang zum Brustzentrum



Patientinnen- befragung 2013

A Allgemeine Angaben

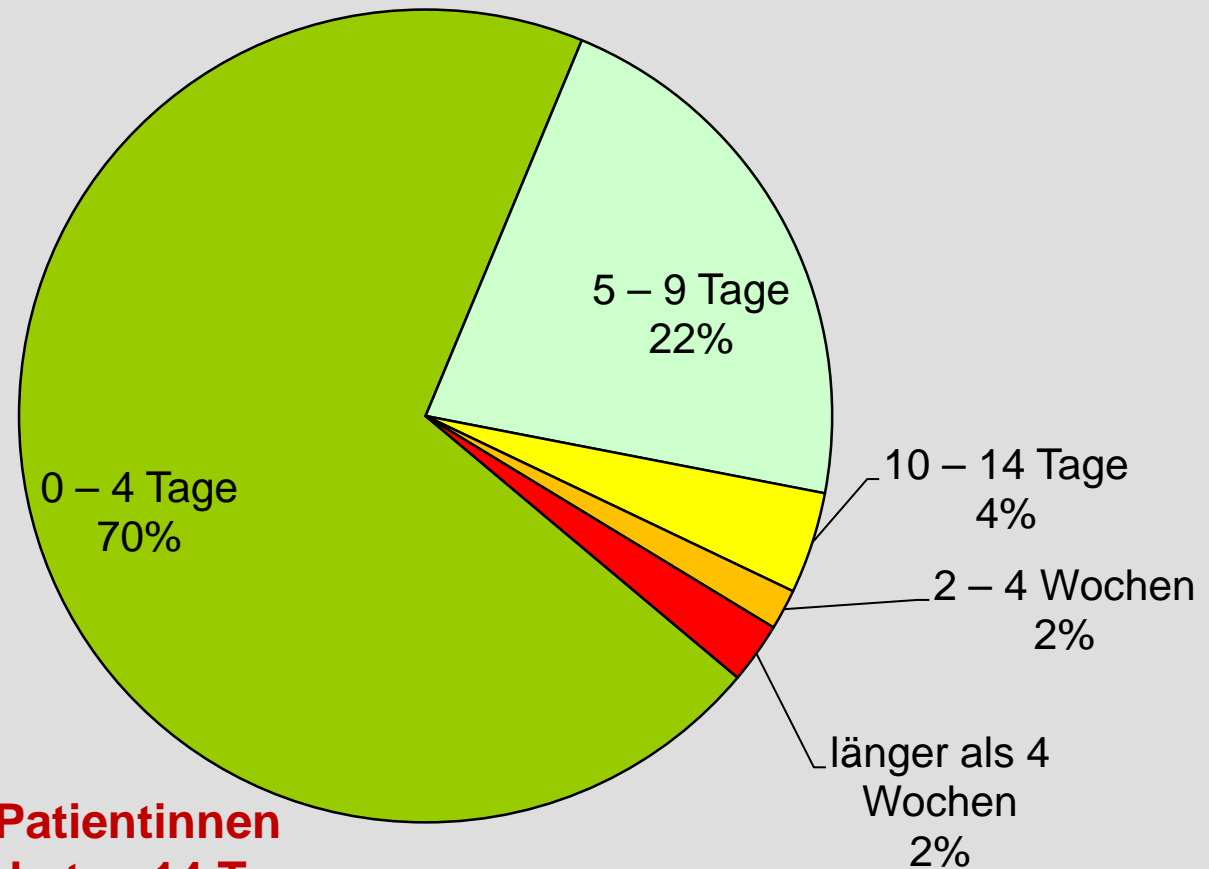
Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...



Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



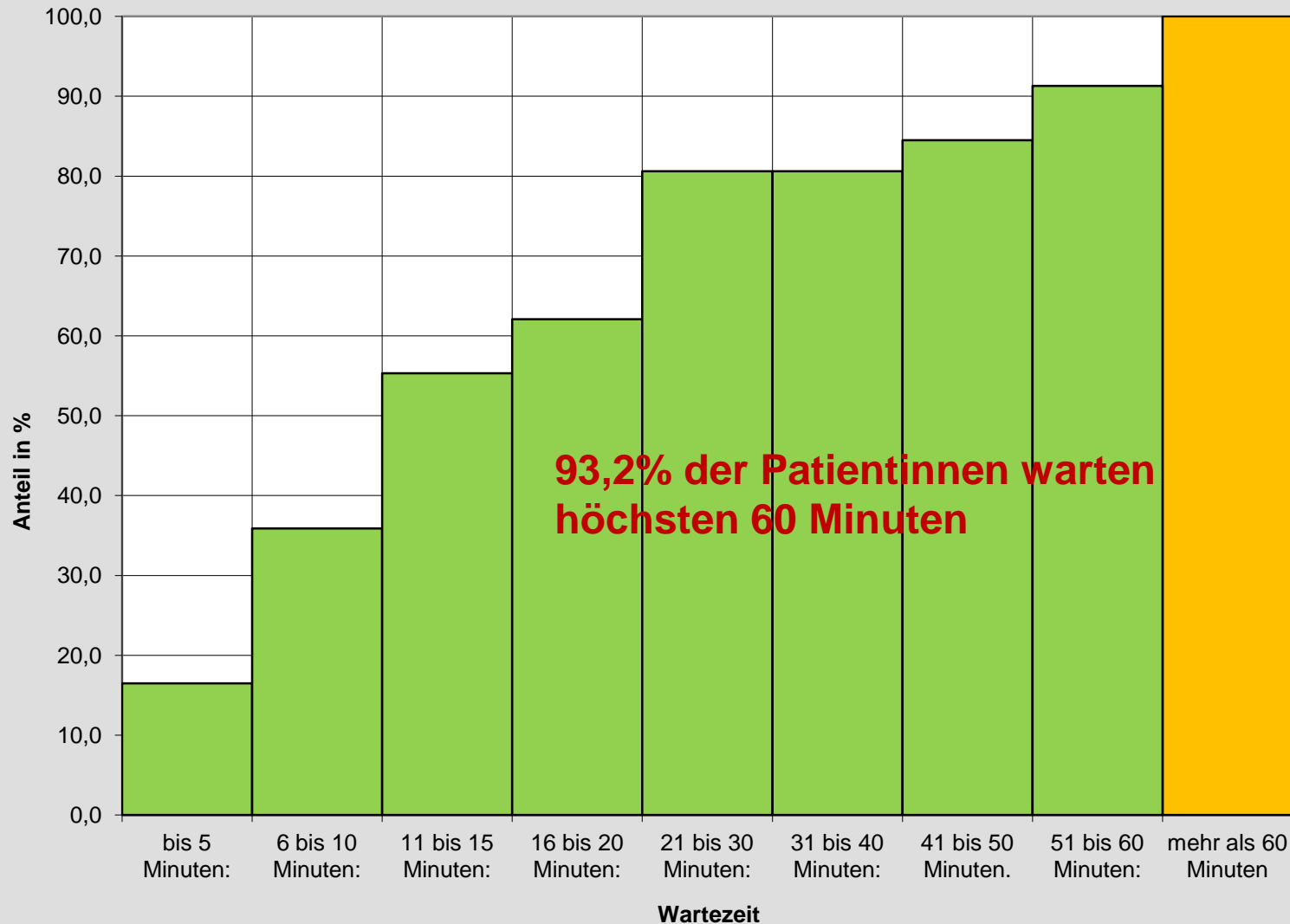
**96,0% der Patientinnen
warten höchstens 14 Tage
auf einen Termin**

Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

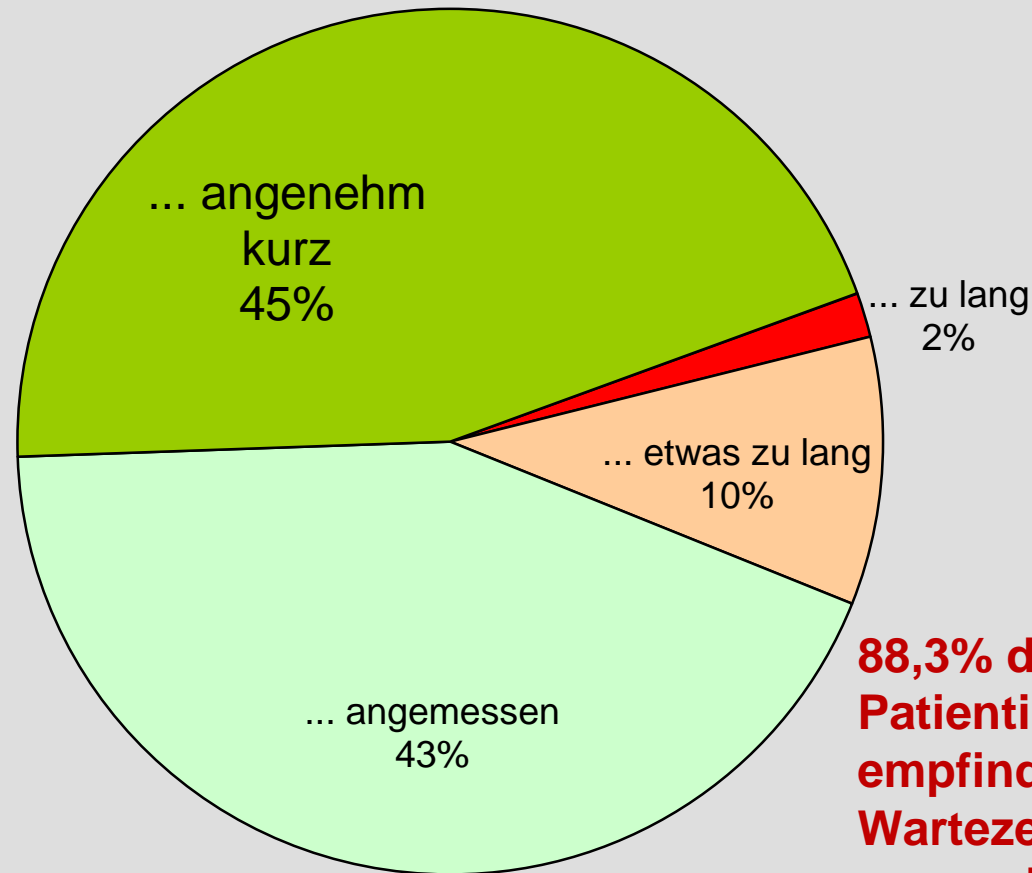
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



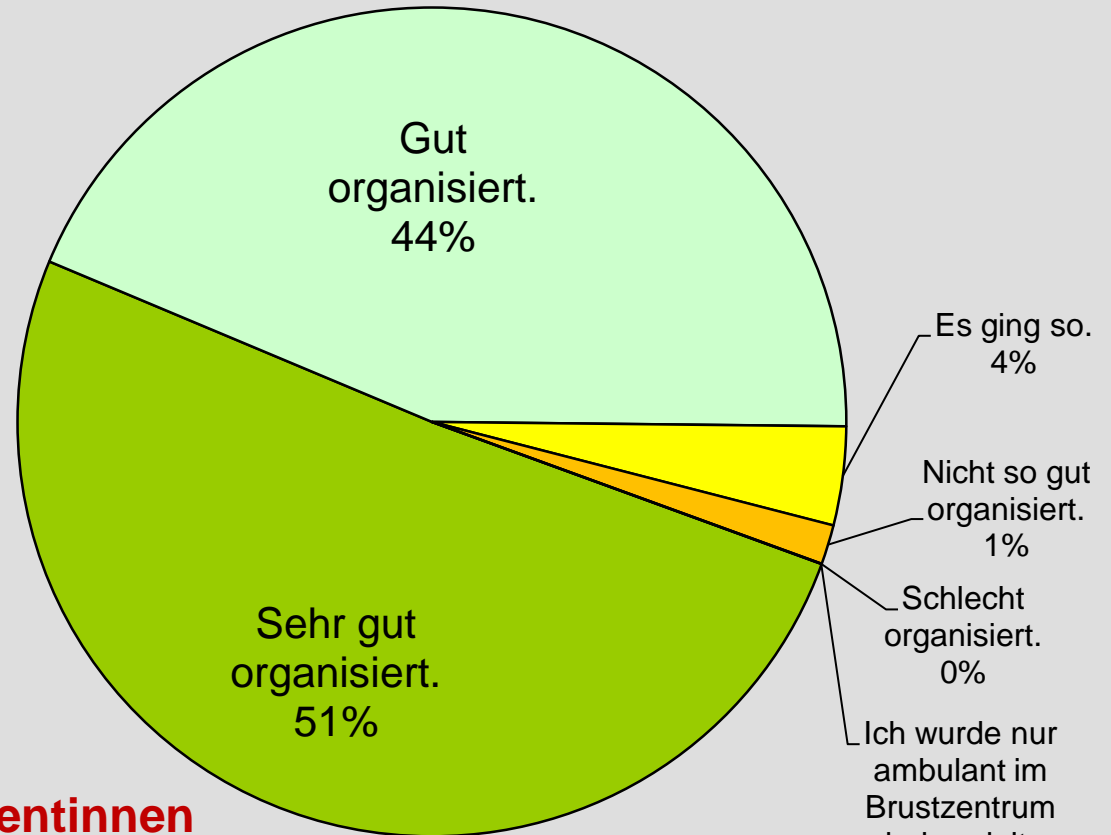
88,3% der Patientinnen empfinden die Wartezeit als angenehm kurz bzw. angemessen

Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

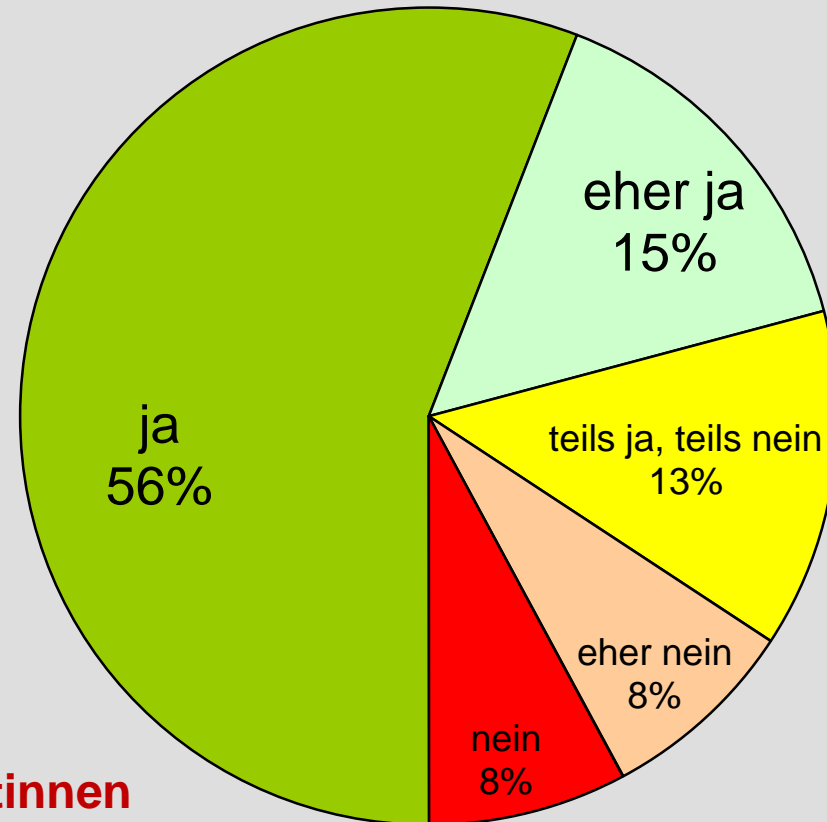


**94,6% der Patientinnen
beurteilen die
Organisation / den Ablauf des
Aufnahmeverfahrens als sehr
gut oder gut.**

Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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



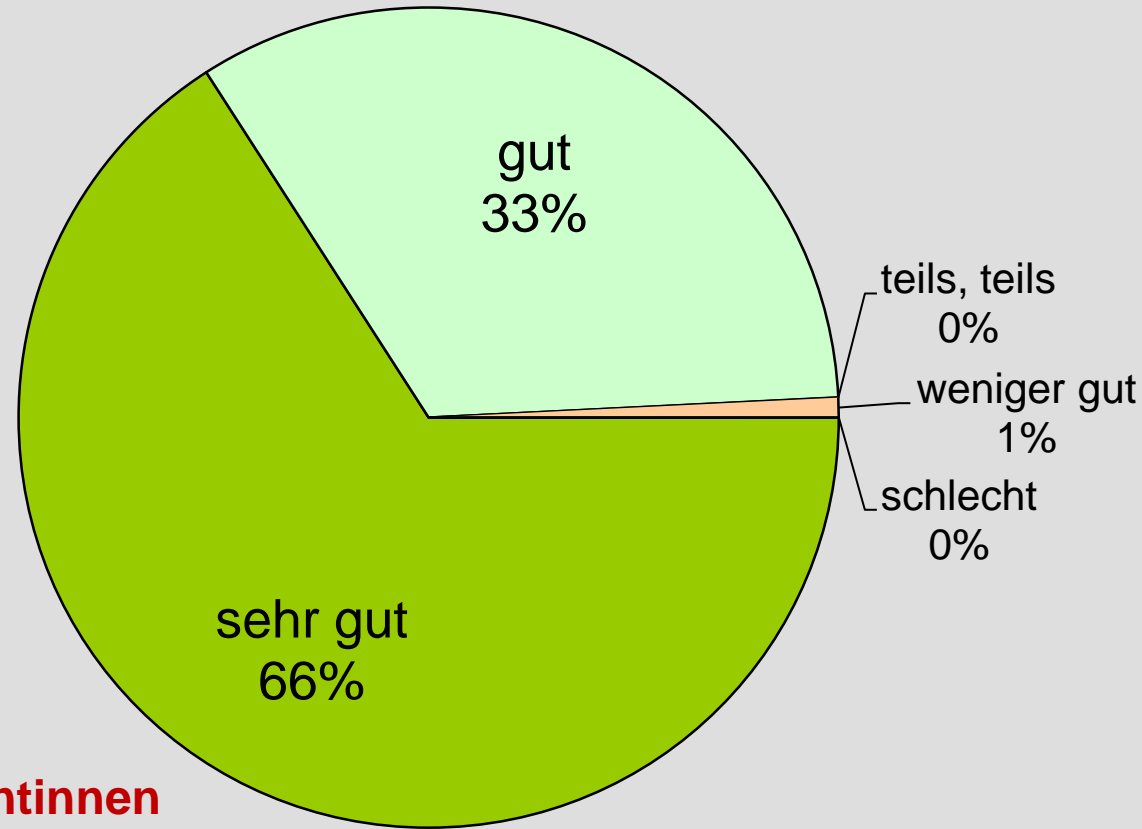
**70,9% der Patientinnen
wurden über *ausreichend*
über den organisatorischen
Ablauf im Krankenhaus
informiert.**

Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

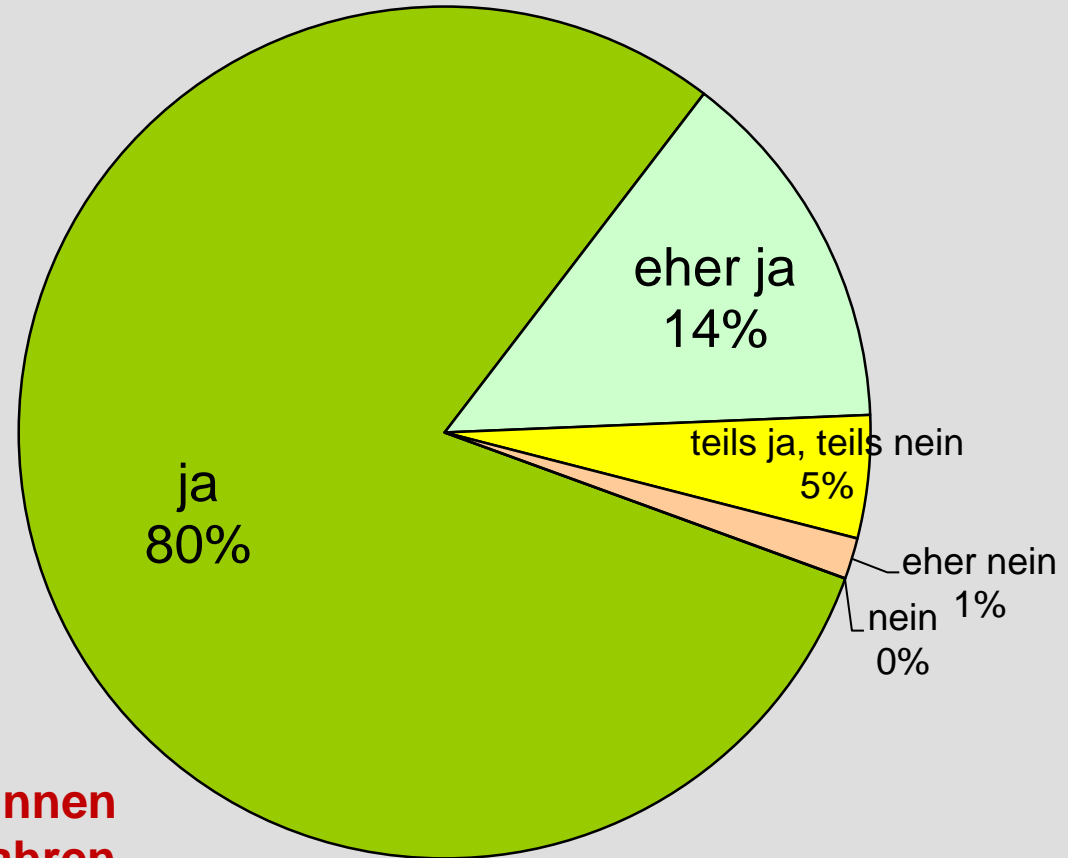


**99,2% der Patientinnen
beurteilen die Aufnahme
auf Station / Betreuung in
den ersten Stunden als
sehr gut oder gut.**

Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Schnelle
Mitteilung des
zuständigen
Ansprech-
partners ?

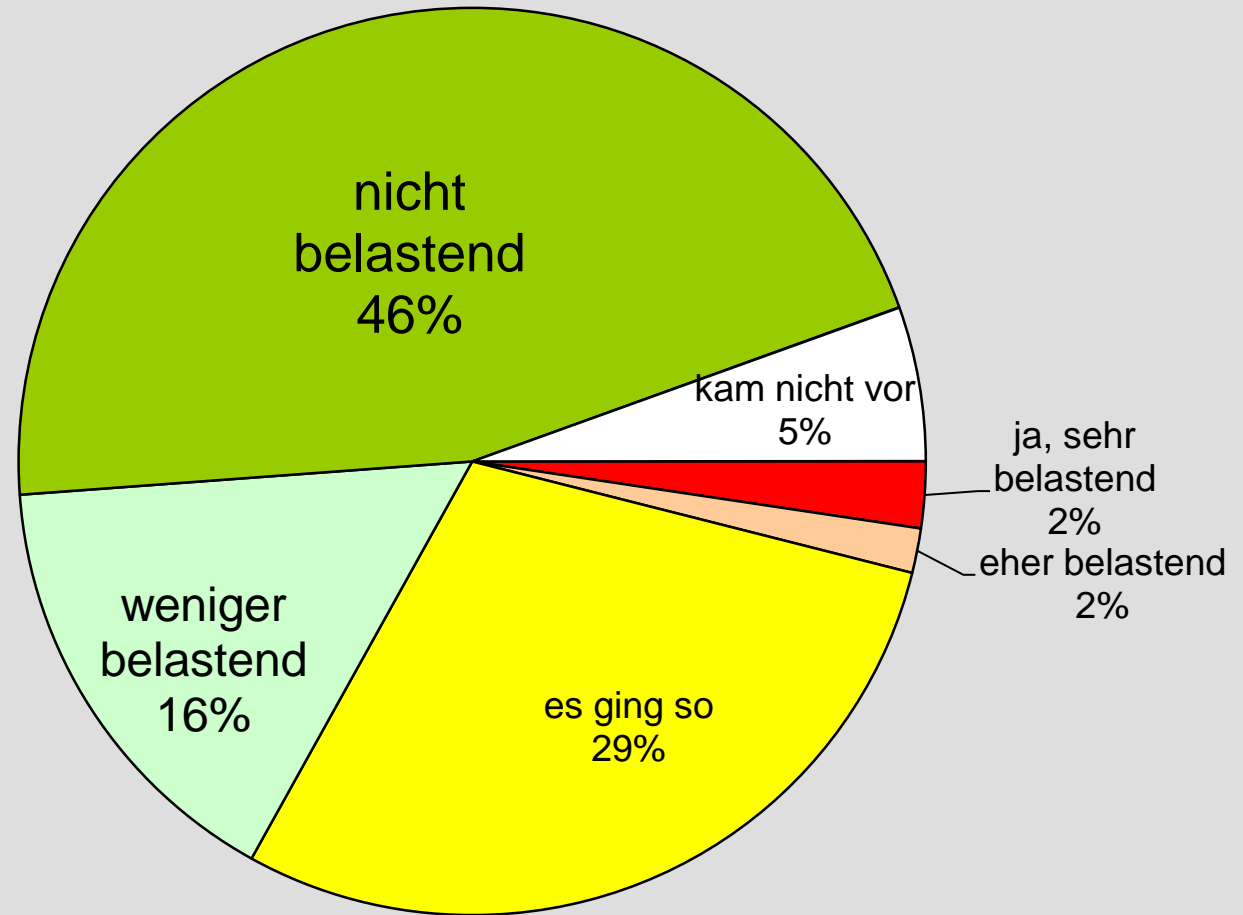


**93,8% der Patientinnen
haben schnell erfahren,
wer für Sie zuständig ist
und an wen Sie sich bei
Fragen wenden können.**

Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

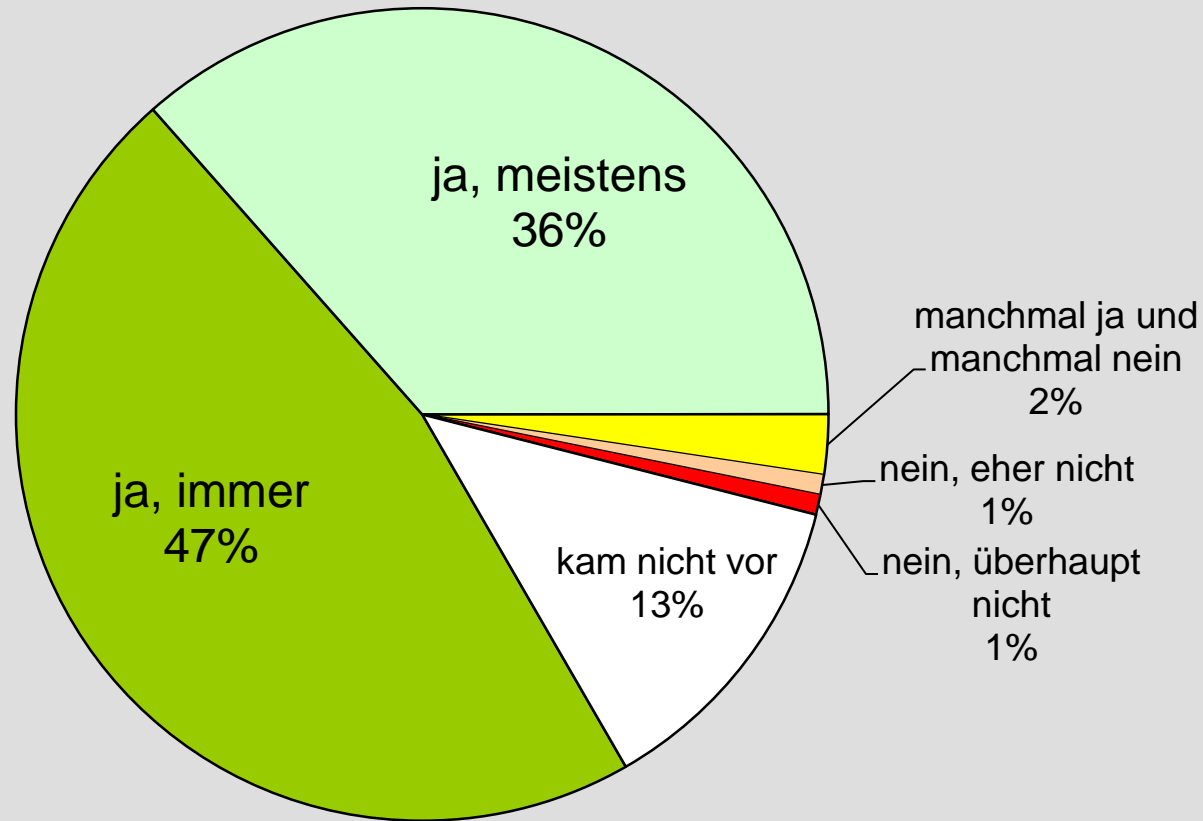
Belastungs-
empfinden bei
mehreren
Untersuchungen
an einem Tag



Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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

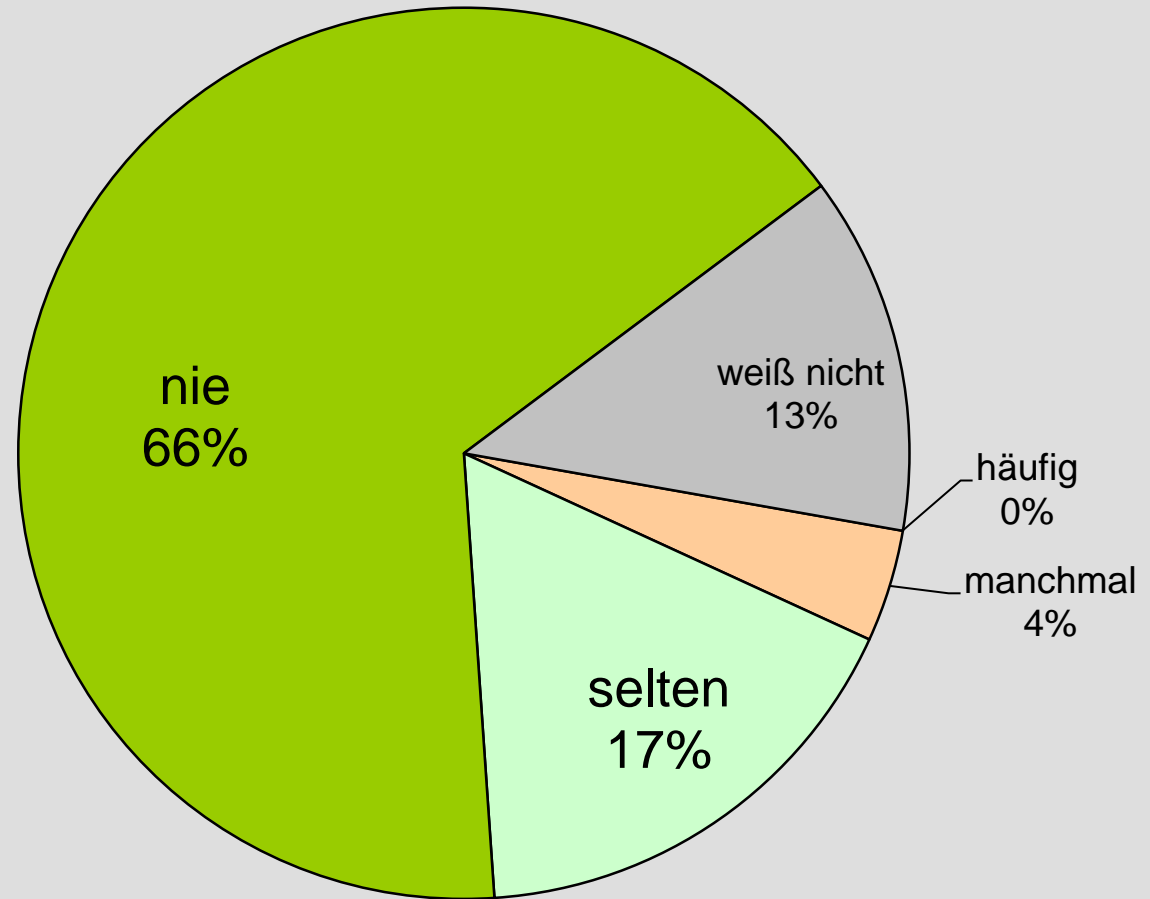


**95,4% der Patientinnen
haben sich auf dem Weg
zu den Untersuchungen
gut zu Recht gefunden.**

Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



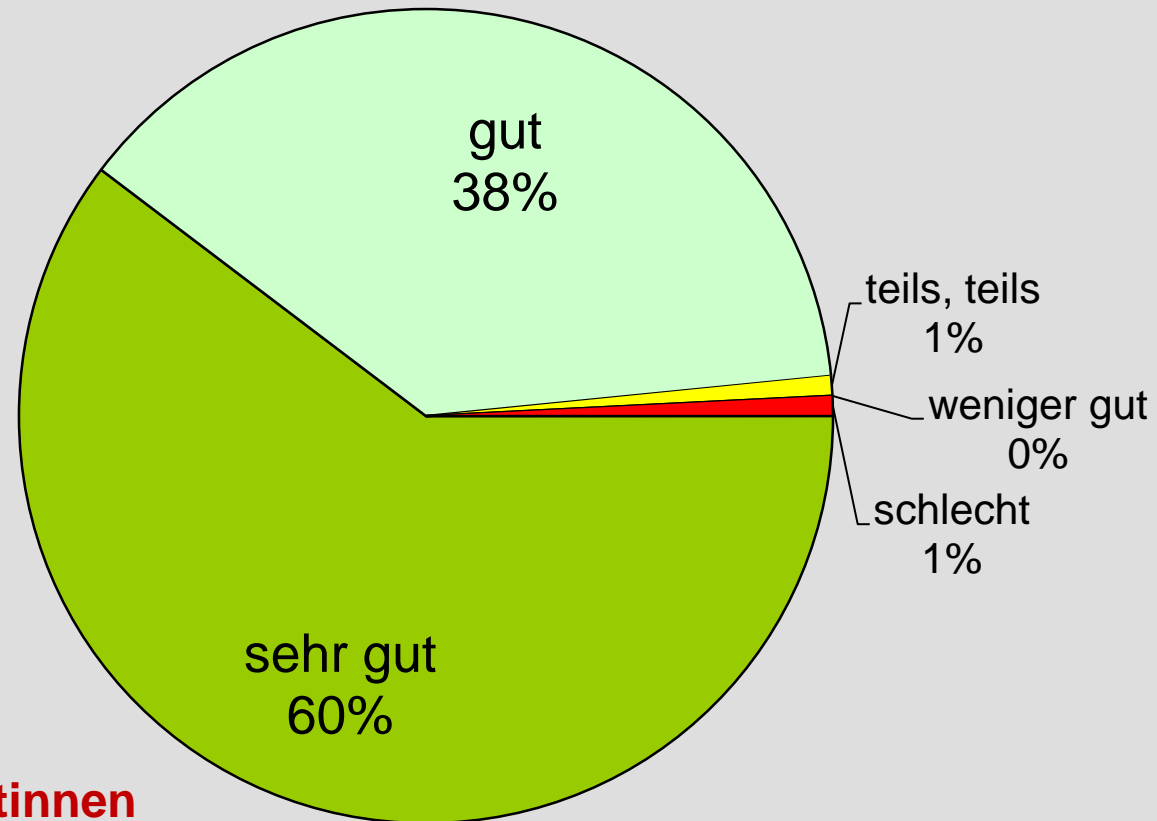
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

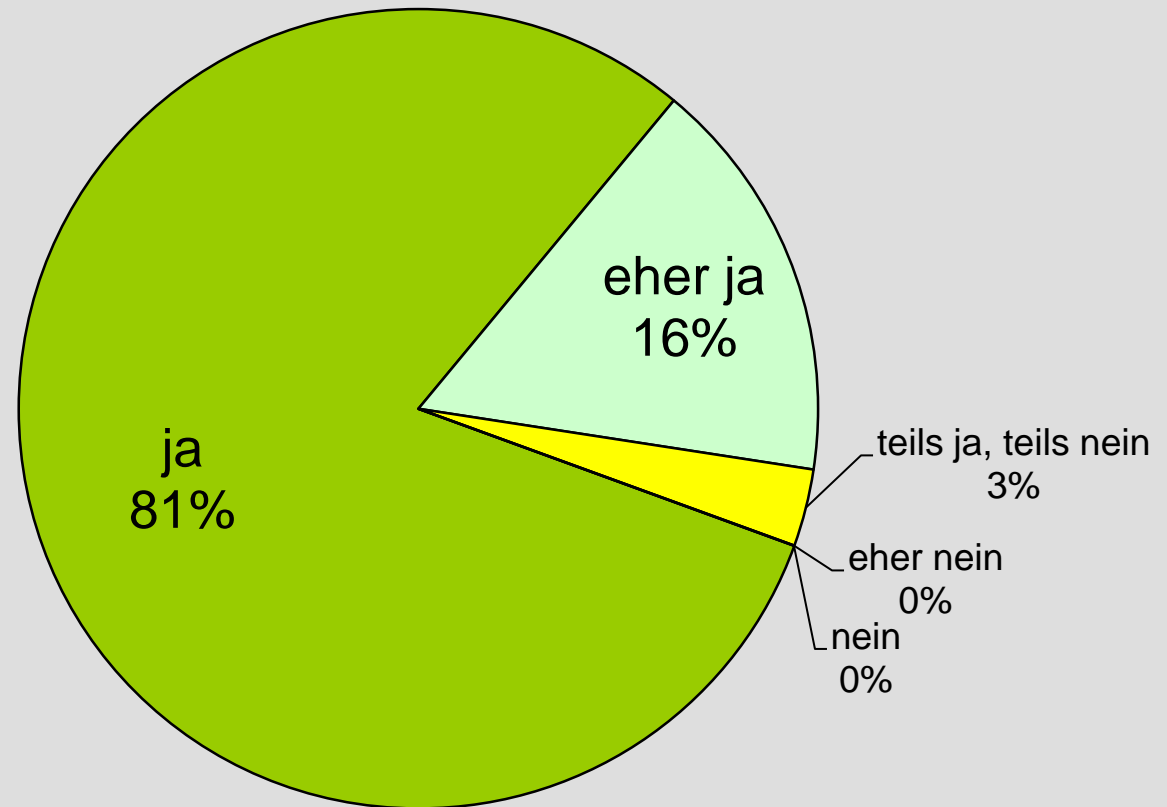


**98% der Patientinnen
beurteilen die Betreuung
und Unterstützung als
sehr gut oder gut.**

Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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



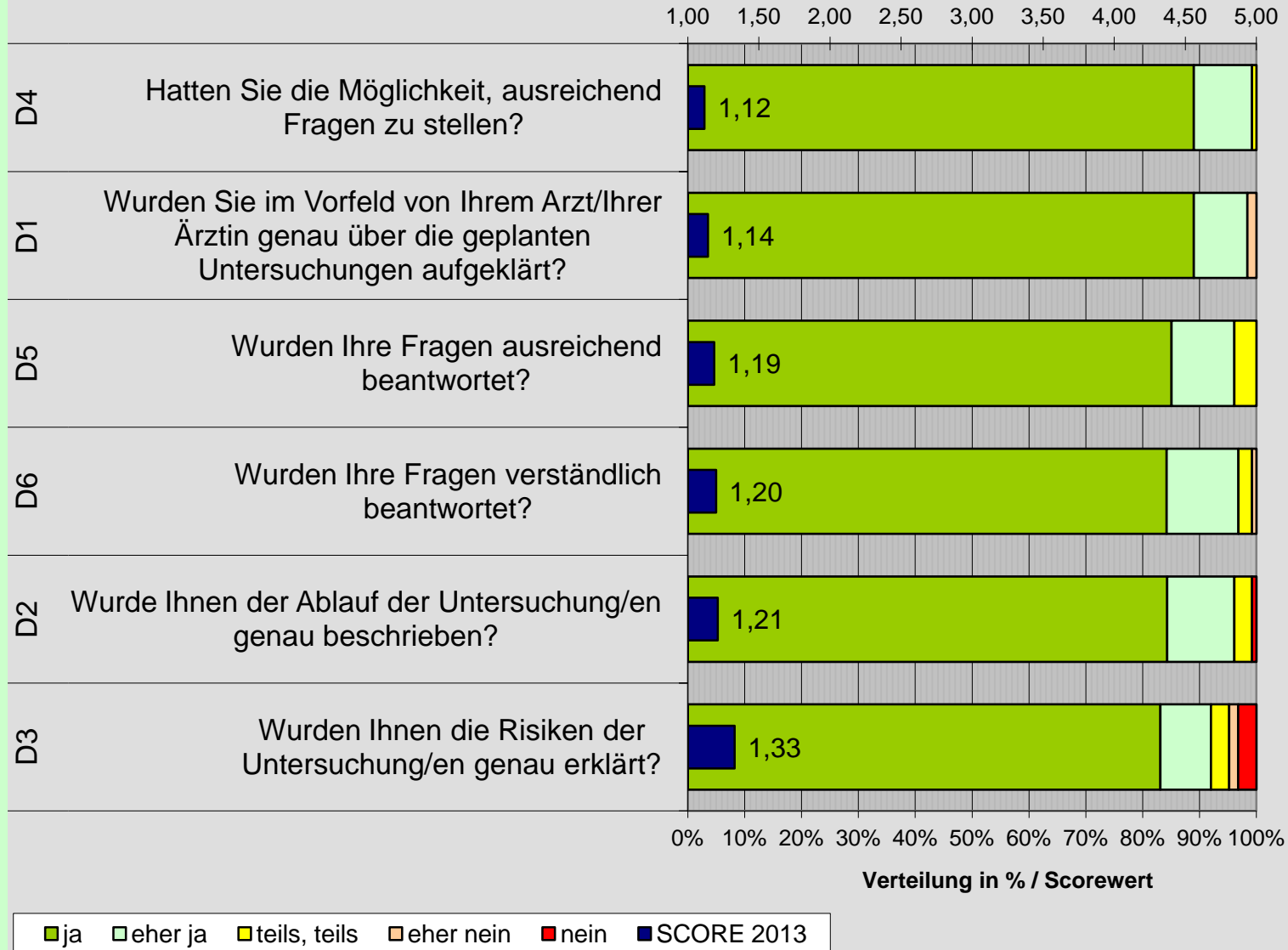
**96,9% der Patientinnen
empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

Patientinnen- befragung 2013

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

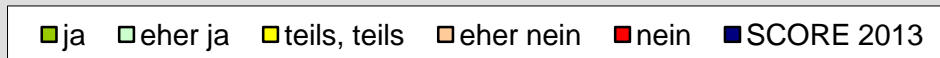
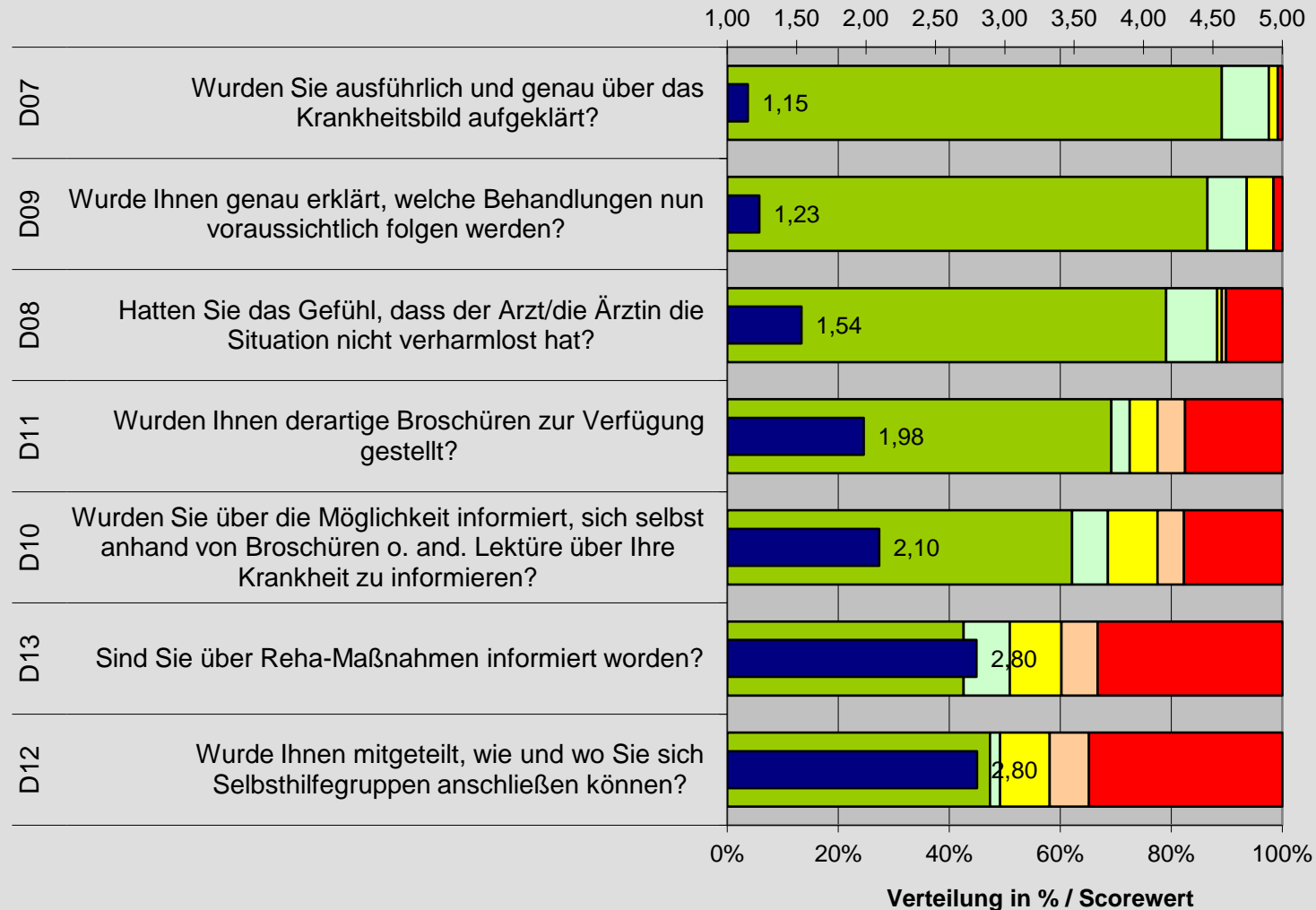


Patientinnen- befragung 2013

D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik

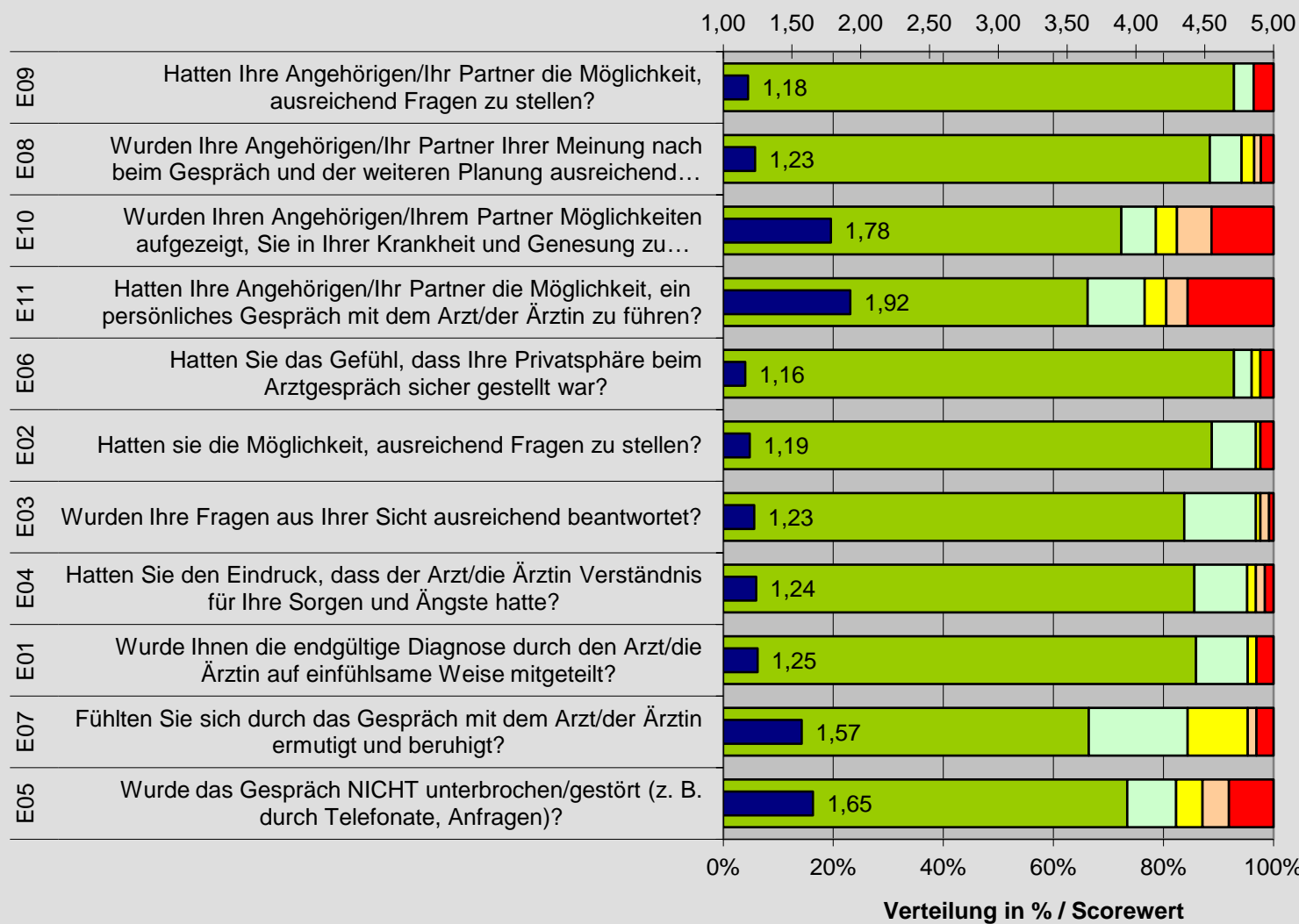
Nach der
endgültigen
Diagnose

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnenbefragung 2013

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen

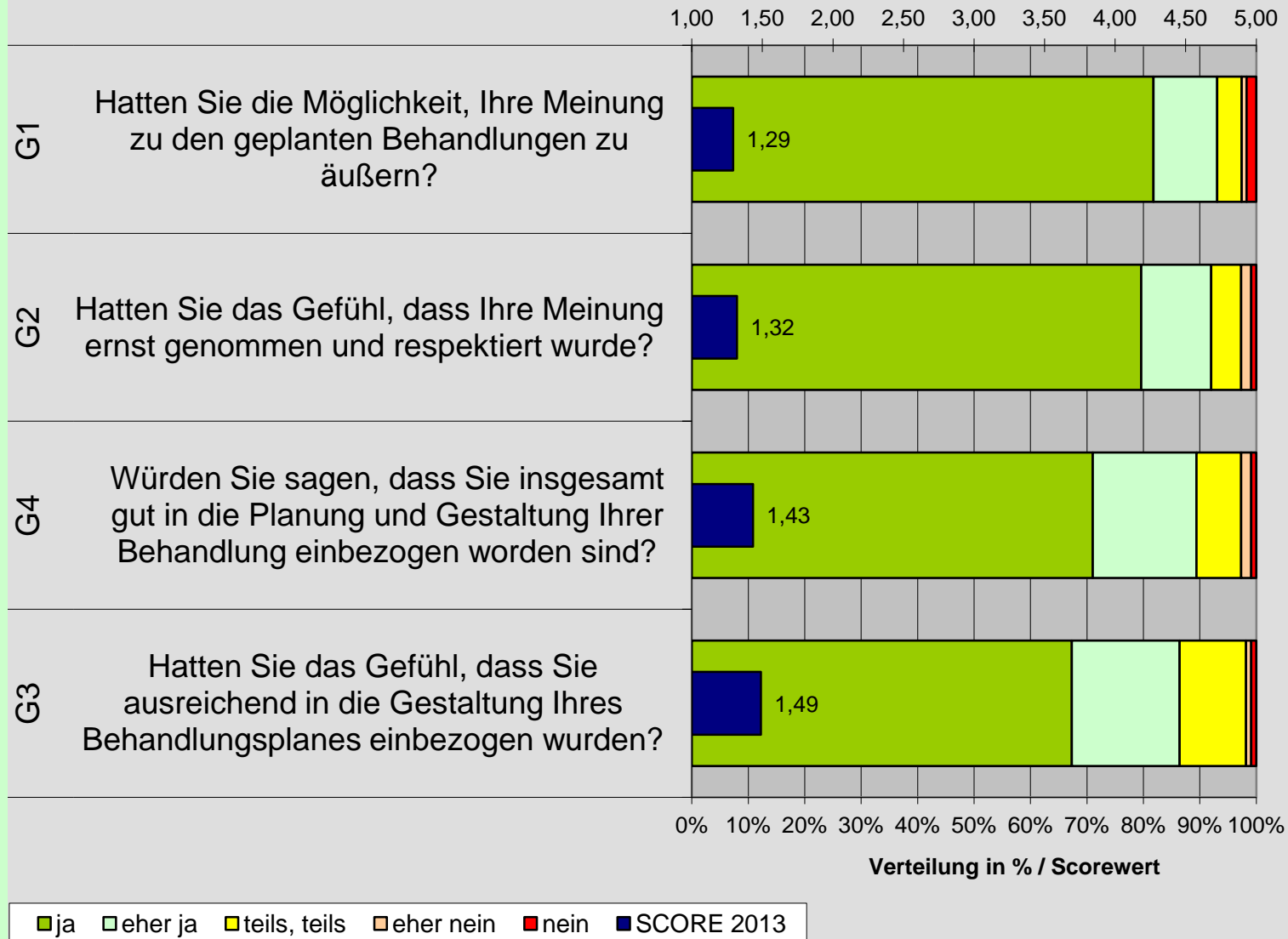


Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2013

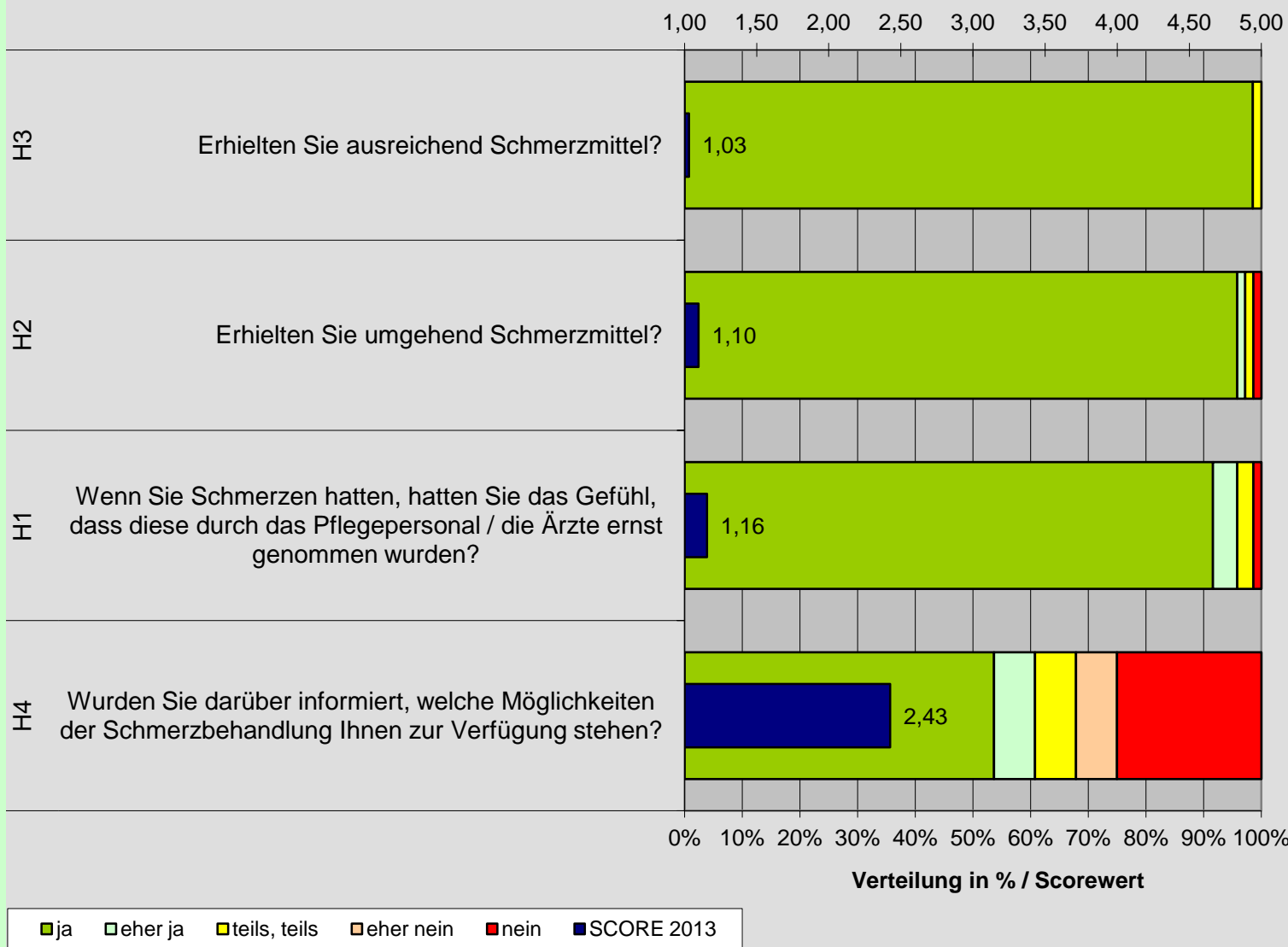
G Fragen zur Mitsprache- und Einfluss- möglichkeiten

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2013

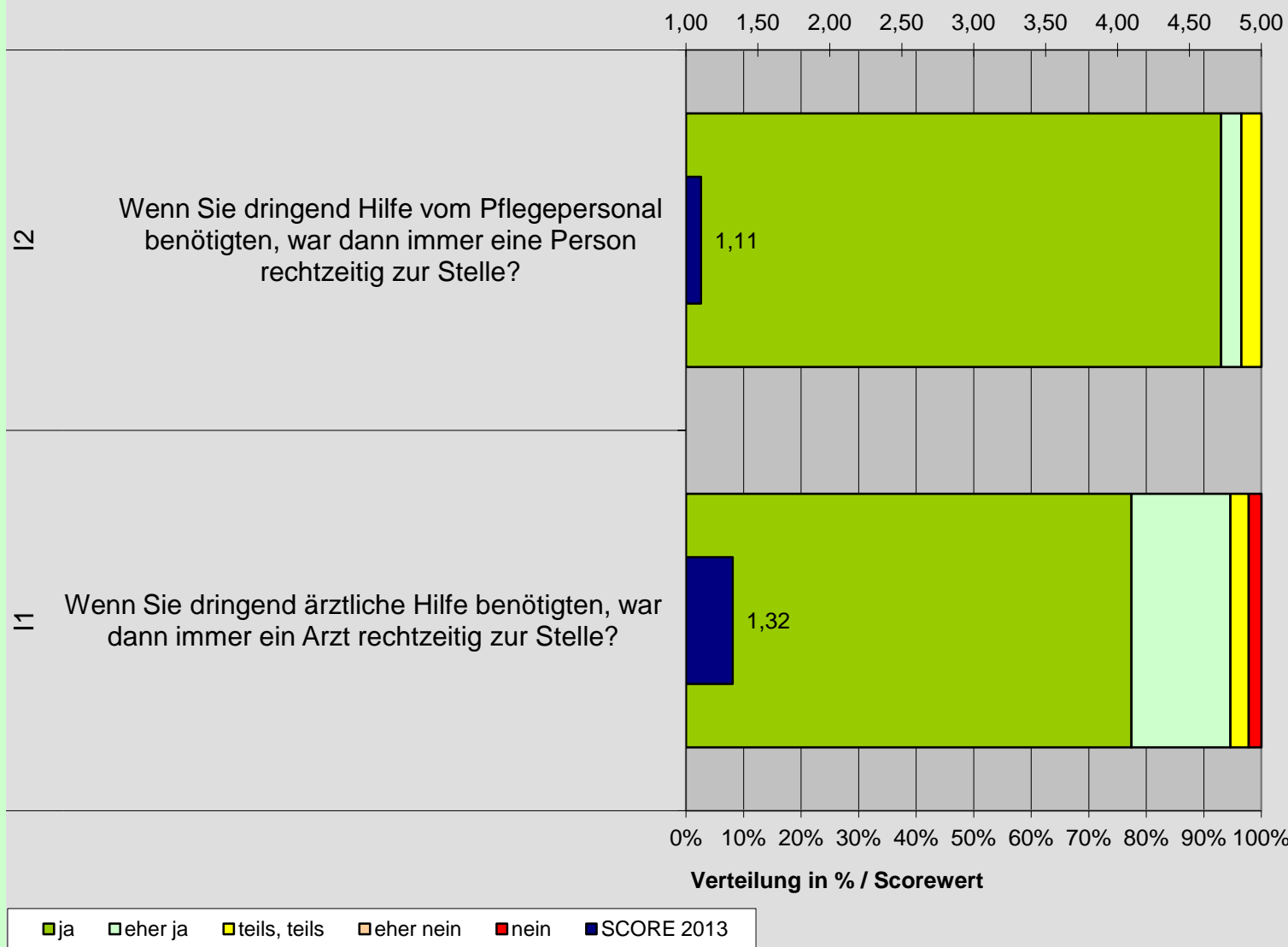
H Fragen zu Schmerzen



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2013

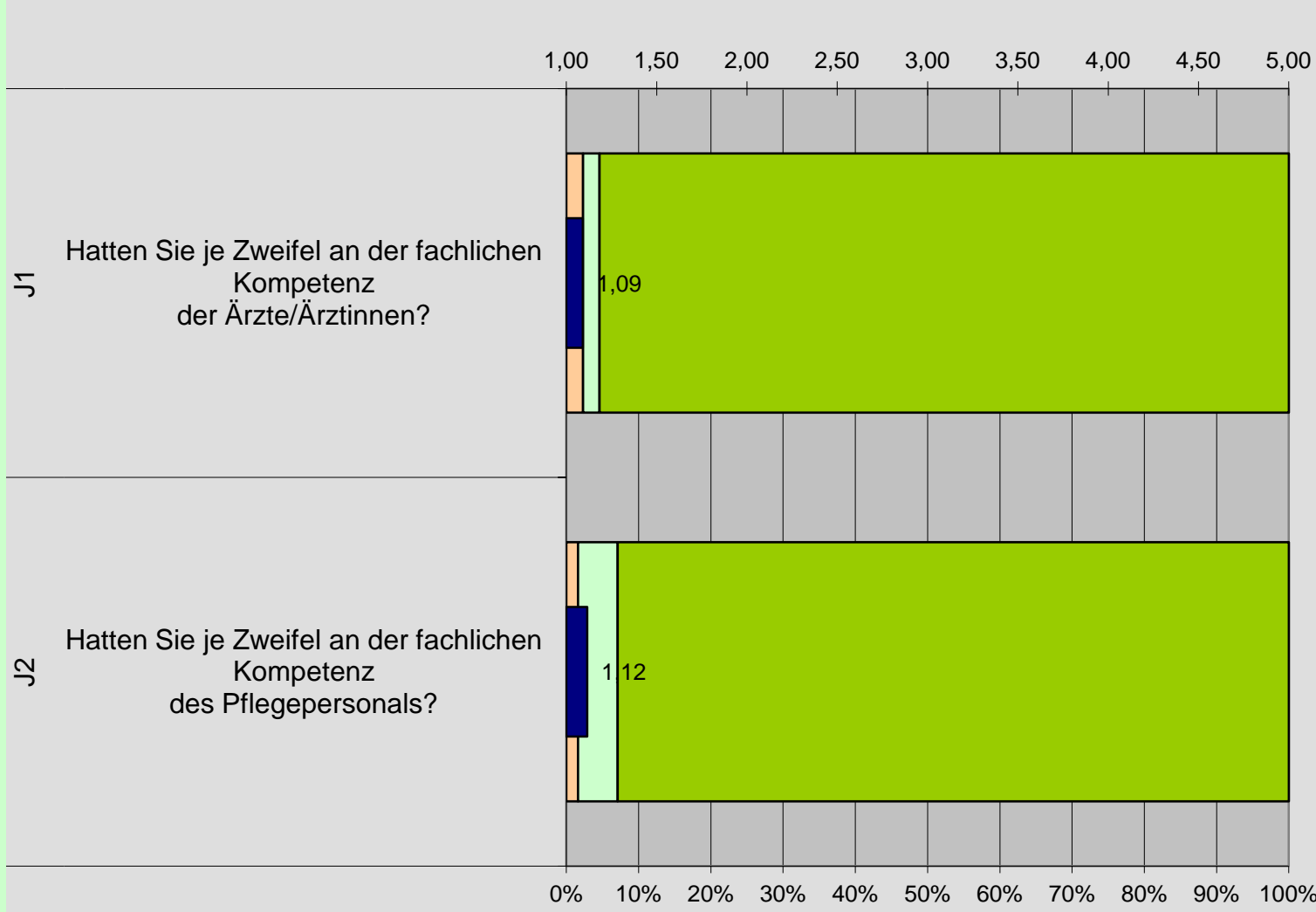
I Fragen zur sonstigen Betreuung



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnenbefragung 2013

J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter



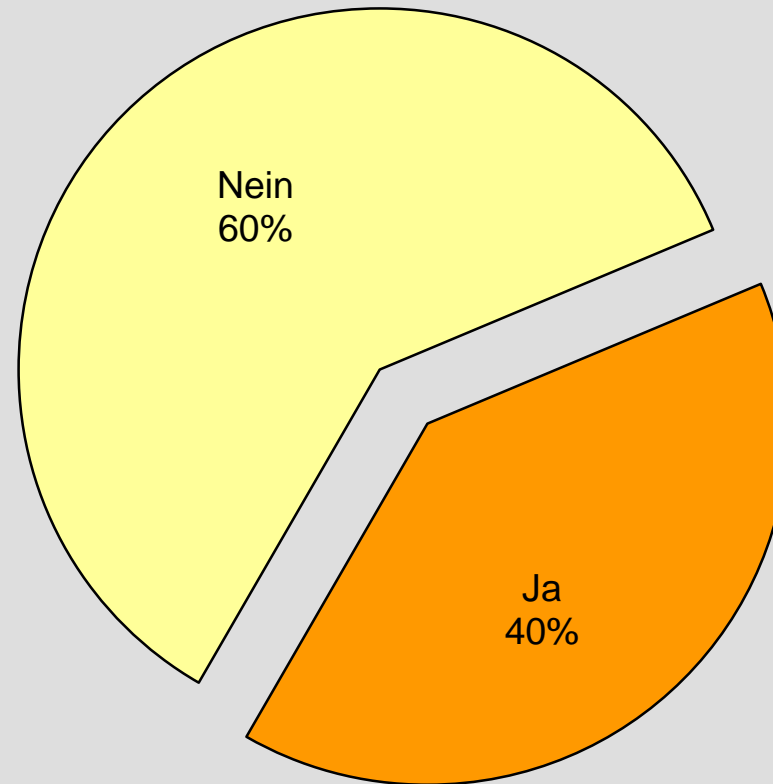
■ häufig
 ■ manchmal
 ■ selten
 ■ nein
 ■ SCORE 2013

Patientinnen- befragung 2013

K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Inanspruch-
nahme von
Hilfe zur
Bewältigung
von Sorgen und
Ängsten

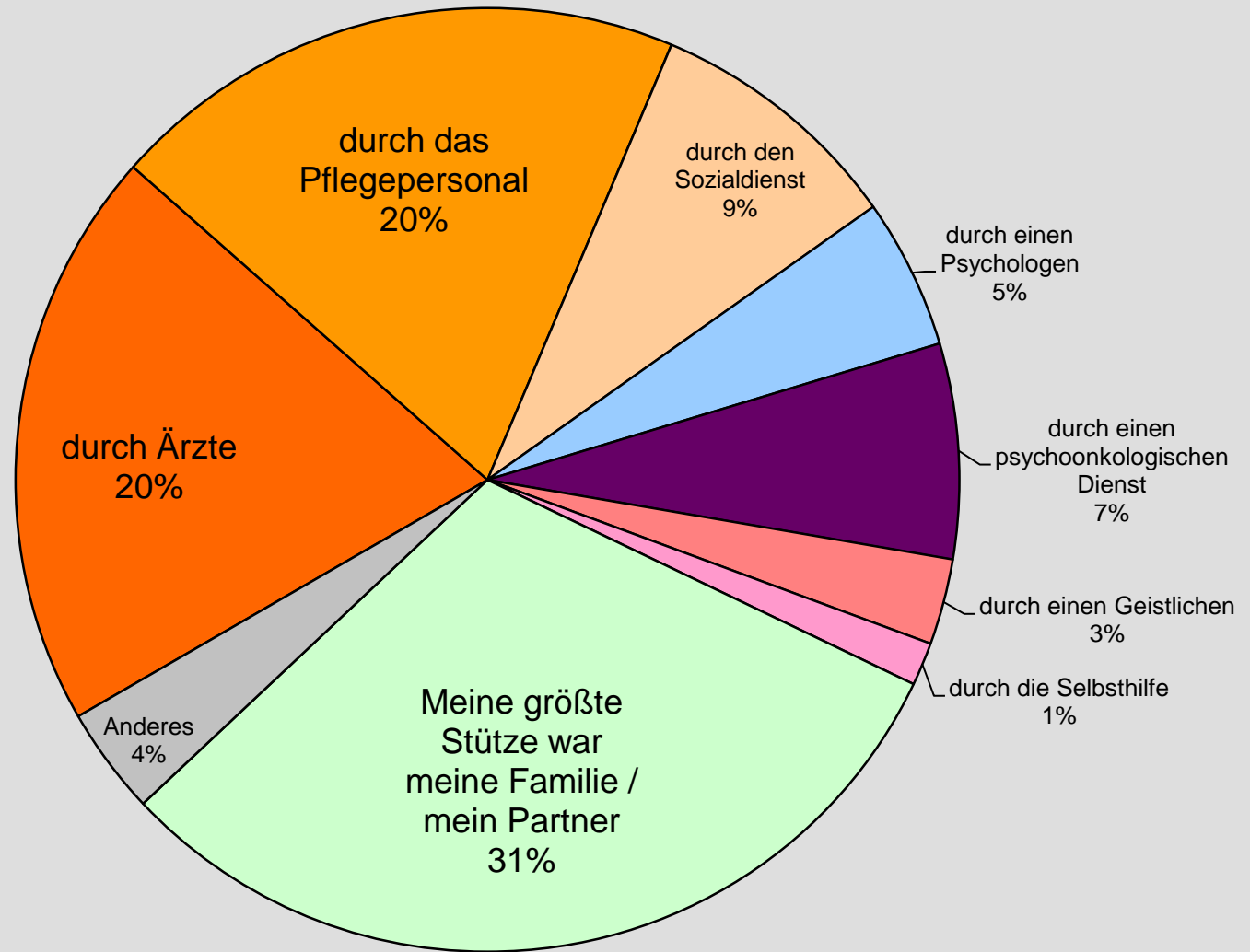
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2013

K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Inanspruch- nahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

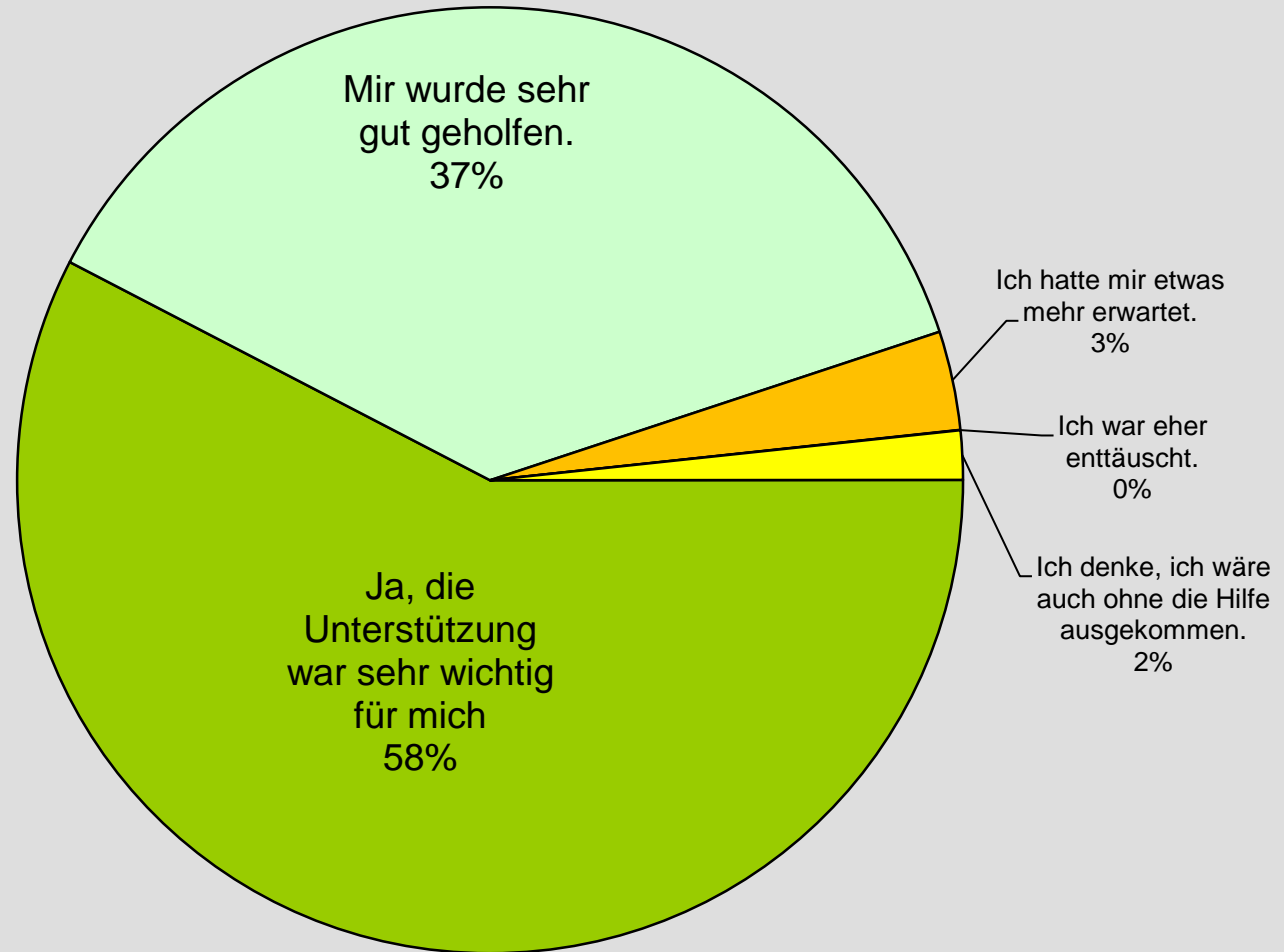


Patientinnen- befragung 2013

K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

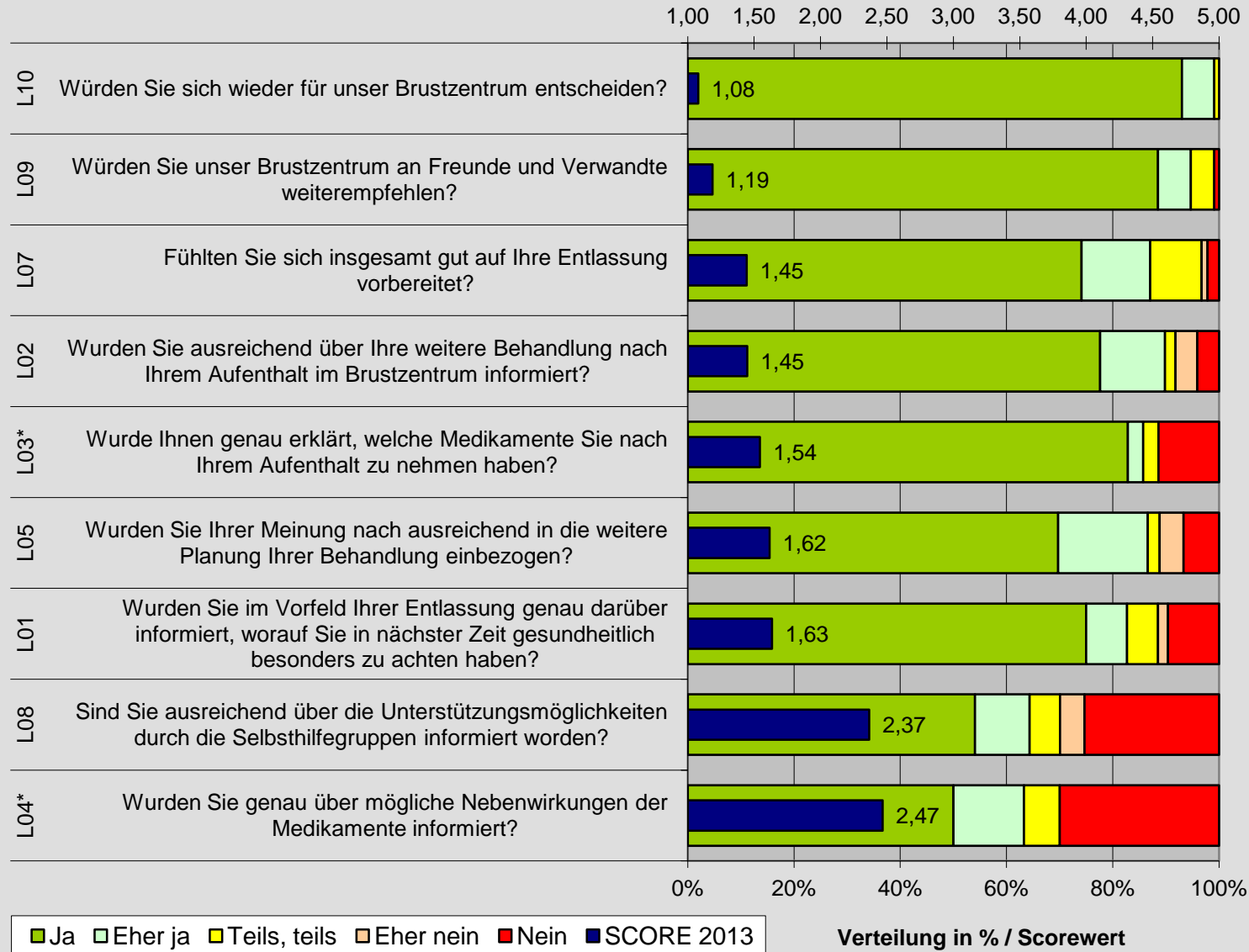
Wert der Inanspruch genommenen Hilfe

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH



Patientinnen- befragung 2013

L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



Patientinnen- befragung 2013

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 umfangreiche Betreuung sowohl durch die Ärzte als auch durch das Pflegepersonal sowie deren Freundlichkeit
- ❖ Die offene und lockere Art der Ärzte die Krankheit zu verstehen. Das nimmt einem die Angst und man sieht alles viel positiver.
- ❖ das gute Pflegepersonal; Ärzte zum Gespräch bereit - kamen auf Nachfrage; schneller Durchlauf der Voruntersuchungen
- ❖ Die Kompetenz der Ärzte und Pflegepersonal
- ❖ Gute Team-Zusammenarbeit, ausgezeichnete Betreuung der Breast-Care-Nurse, Offenheit für individuelle Wünsche, freundliche, nette, kompetente Schwestern, auch mal ein herzliches Umarmen bei Kummer, sehr wohltuend bzw. liebevoll eine Handberührung des Armes
- ❖ die gute ärztliche Beratung/Betreuung; die leise, sichere Betreuung der Schwestern; die Sauberkeit, das helle Zimmer für mich allein
- ❖ ganze Terminplanung und Ablauf der Behandlung ging mehr als zügig. Ich war über die gesamte Planung und Ablauf sehr erfreut. Mir wurde der sich aufgebaute Druck ganz schnell genommen.
- ❖ das ungewöhnlich freundliche und fürsorgliche Verhalten des gesamten Pflegepersonals u. aller Angestellten; dass man von den Ärzten nicht wie eine "doofe Nuss" behandelt wird, sondern auf Augenhöhe reden kann

Patientinnen- befragung 2013

M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

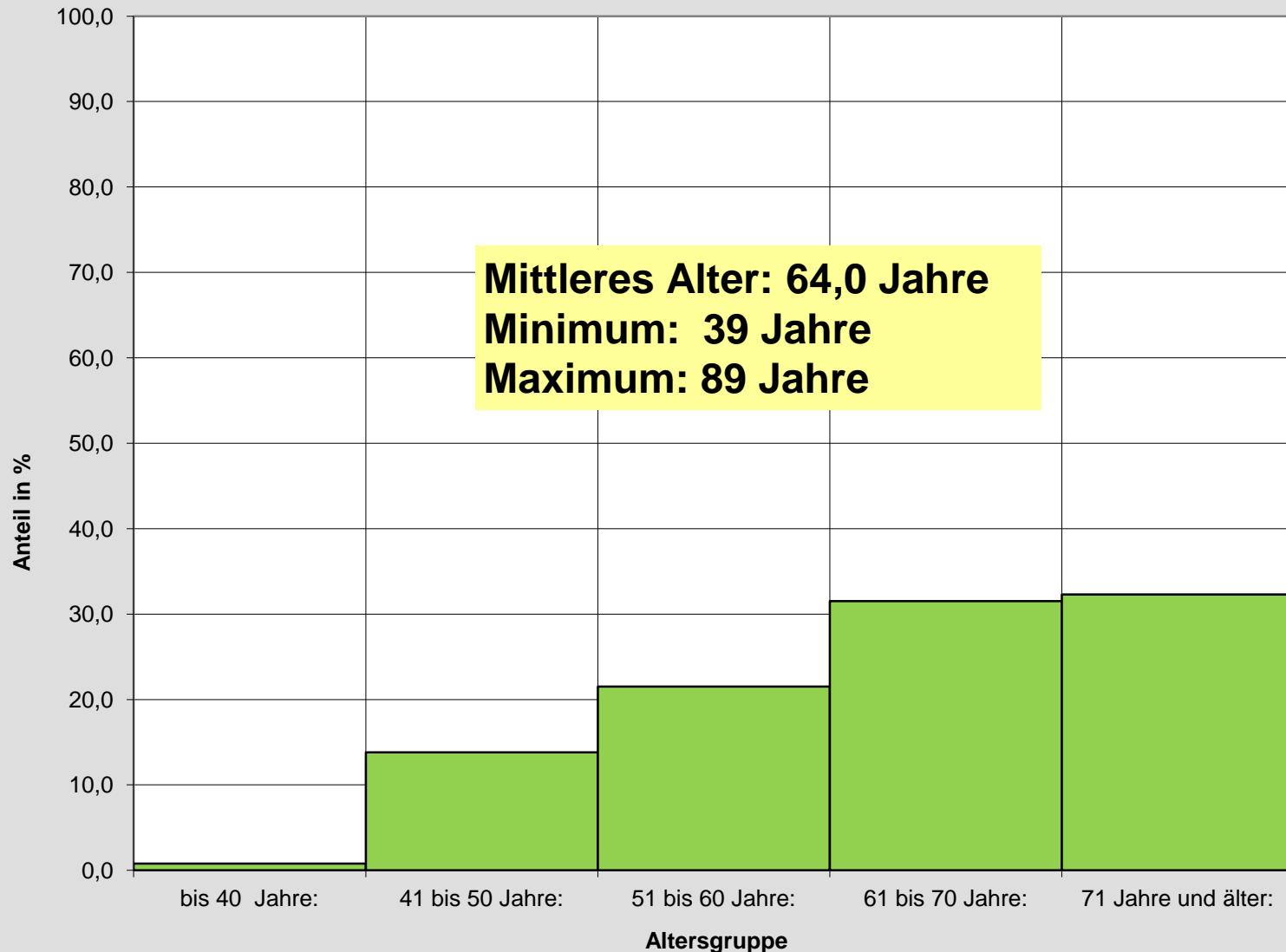
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

- Manchmal ist die Absprache der Pflegekräfte und der Ärzte nicht gegeben. Wenn man aber selber noch fit ist und mitdenken kann, kein Problem. Aber ich denke, das kommt überall mal vor. Alles in allem sehr nett.
- Dass die Schwestern viel zu viel zu tun haben, sprich Unterbesetzung (hat aber wohl etwas mit den Bauarbeiten und der damit einhergehenden Zusammenlegung einiger Bereiche zu tun)
- die lauten Türen (das Schließen)
- Lärmbelästigung auf dem Flur, aber bei der netten Betreuung tobte dort einfach das Leben
- keine Dusche im Zweibettzimmer; keine optimale Patientenzusammenlegung Schnarcher - Nichtschnarcher; keine optimale Zusammenlegung bei den Erkrankungen (Krebspatienten und alle sehr pflegebedürftigen Patienten); das Essen könnte besser sein
- Es wäre schön, wenn man auf der Station außerhalb der Mahlzeiten Kaffee oder Tee haben könnte.
- die Kopfkissen

Patientinnen- befragung 2013

N Fragen zur Person

Alters- verteilung



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH

Patientinnen- befragung 2013

N Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein

