



Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2014 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.1 (27.08.2015 [16.07.2015])

**ausgewertet und aufbereitet durch:
Dr. F.-Michael Niemann**



Gesellschaft für Informationsmanagement und
Forschung im Gesundheitswesen **mbH & Co. KG**



Patientinnen- befragung 2014

Inhalt:

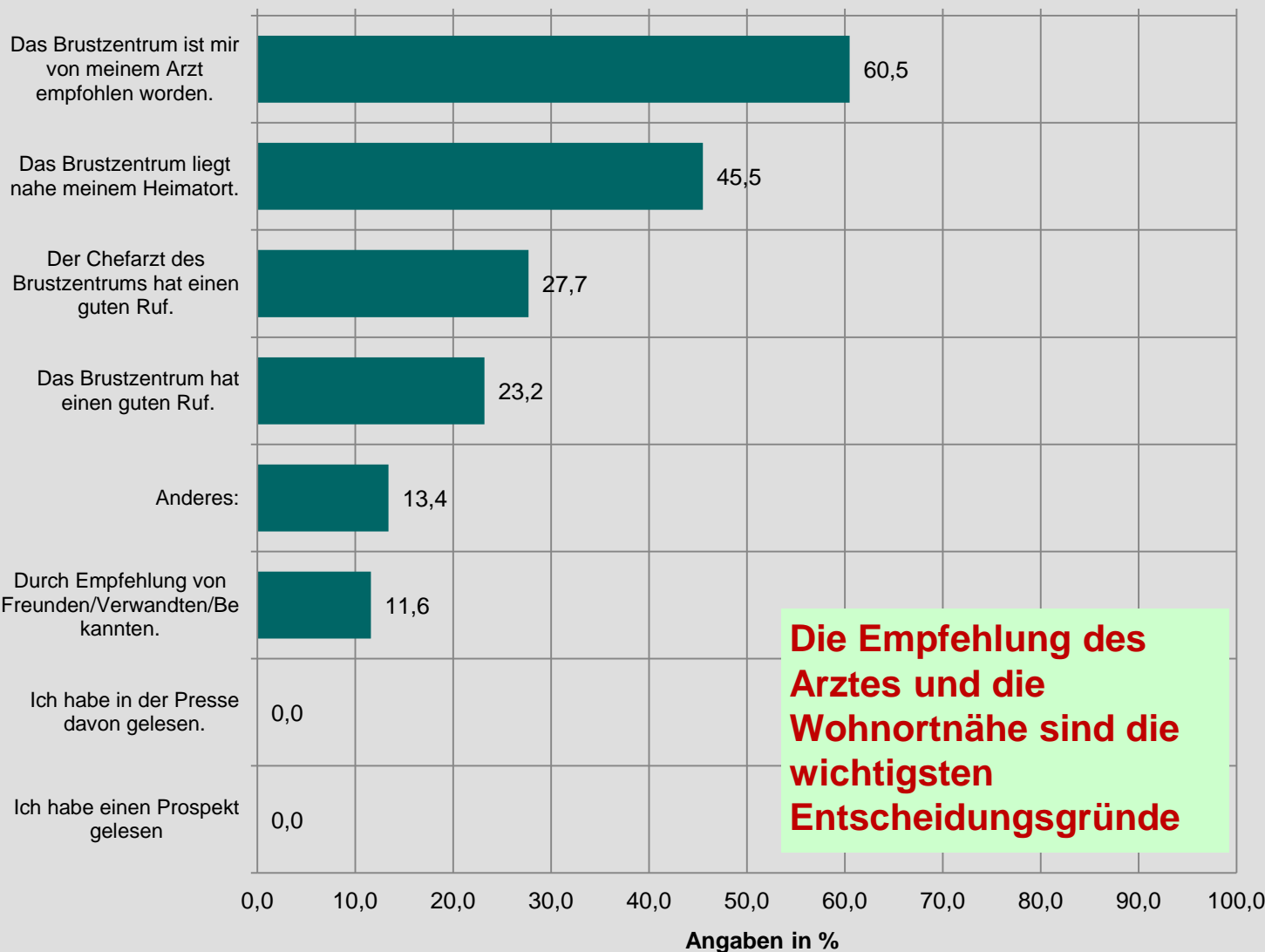
	Seite
A Allgemeine Angaben	3
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf	5
C Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	12
D Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	17
E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	19
F Fragen zur Behandlung	--
G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	20
H Fragen zur „sonstigen“ Betreuung	21
I Fragen zu unseren Mitarbeitern	22
J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	23
K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	26
L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	27
M Fragen zu Ihrer Person	29



Patientinnen- befragung 2014

A Allgemeine Angaben

Zugang zum Brustzentrum



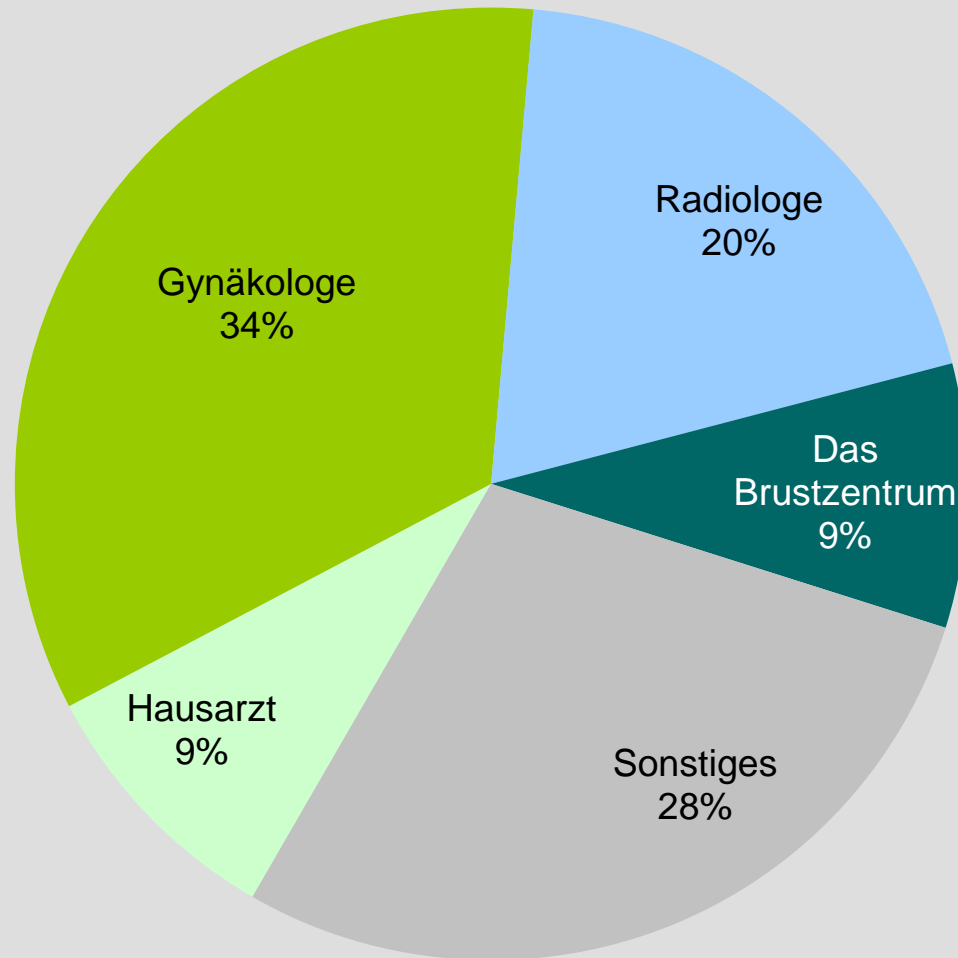
Die Empfehlung des Arztes und die Wohnortnähe sind die wichtigsten Entscheidungsgründe



Patientinnen- befragung 2014

A Allgemeine Angaben

Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...

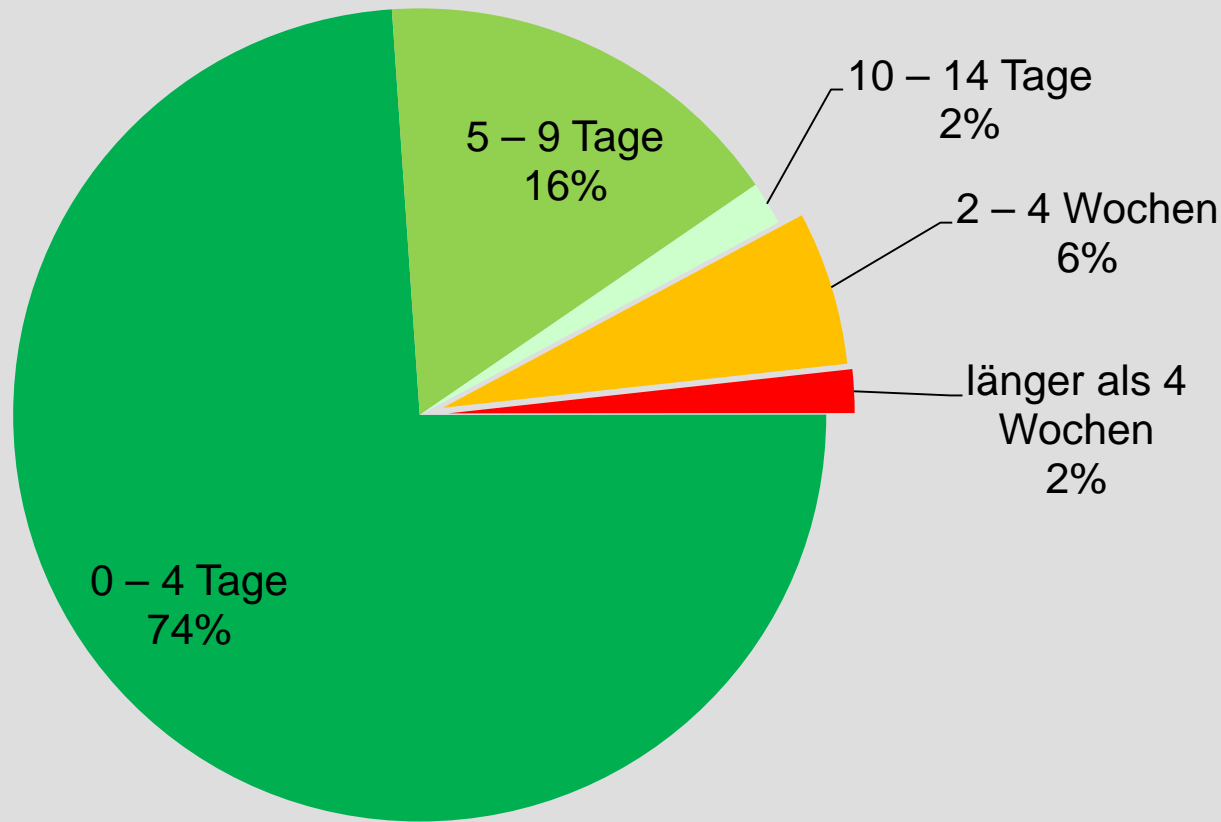




Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



**92,3% der Patientinnen
warten höchstens 14 Tage
auf einen Termin**

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

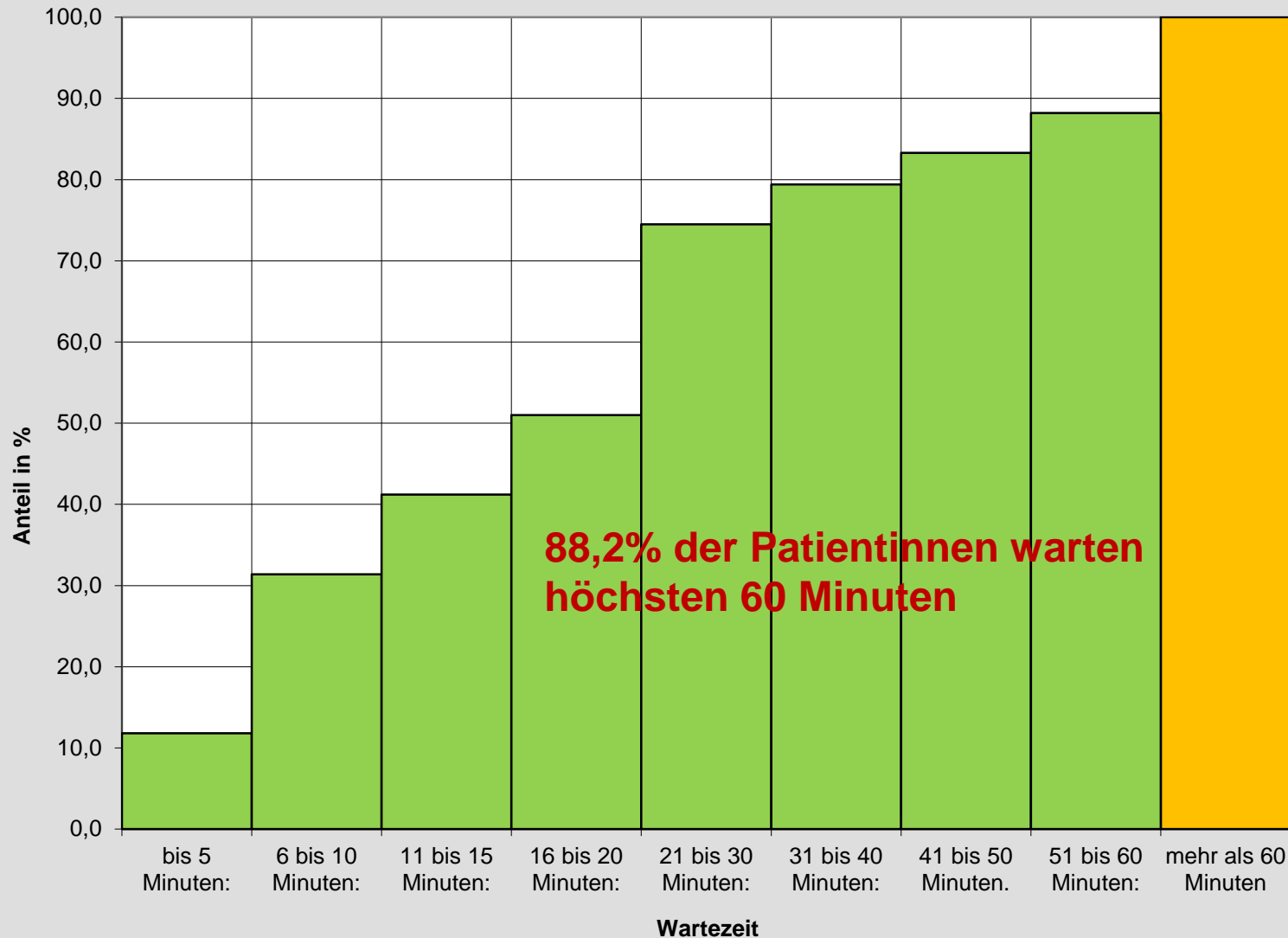


Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

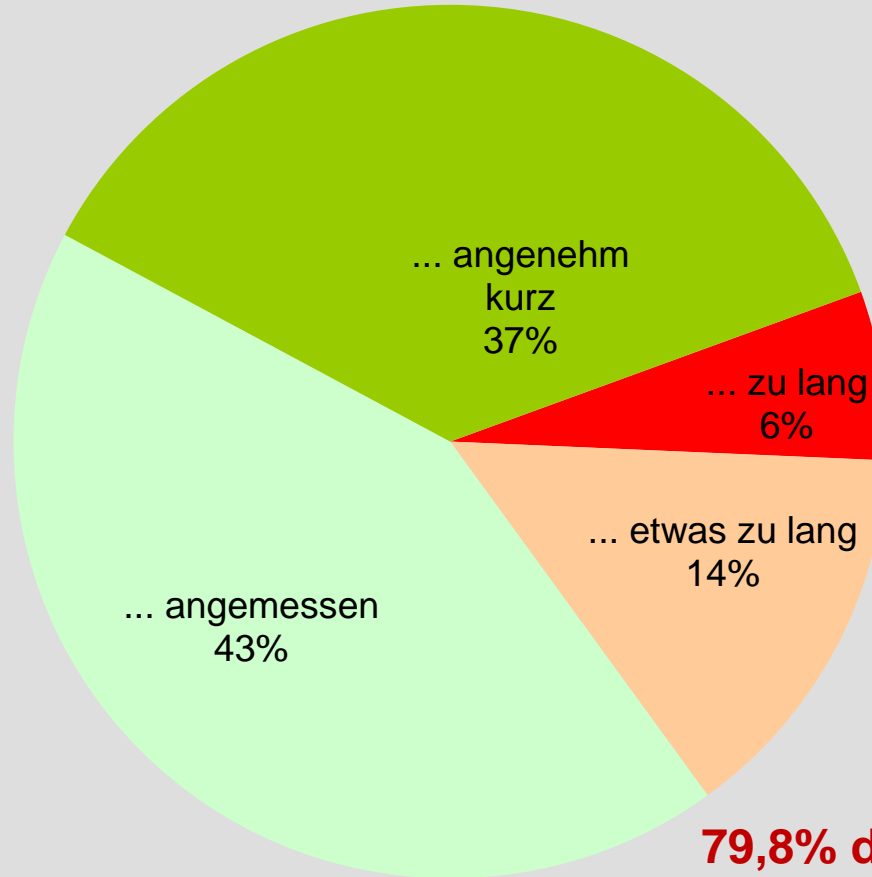




Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



79,8% der Patientinnen empfinden die Wartezeit als angenehm kurz bzw. angemessen

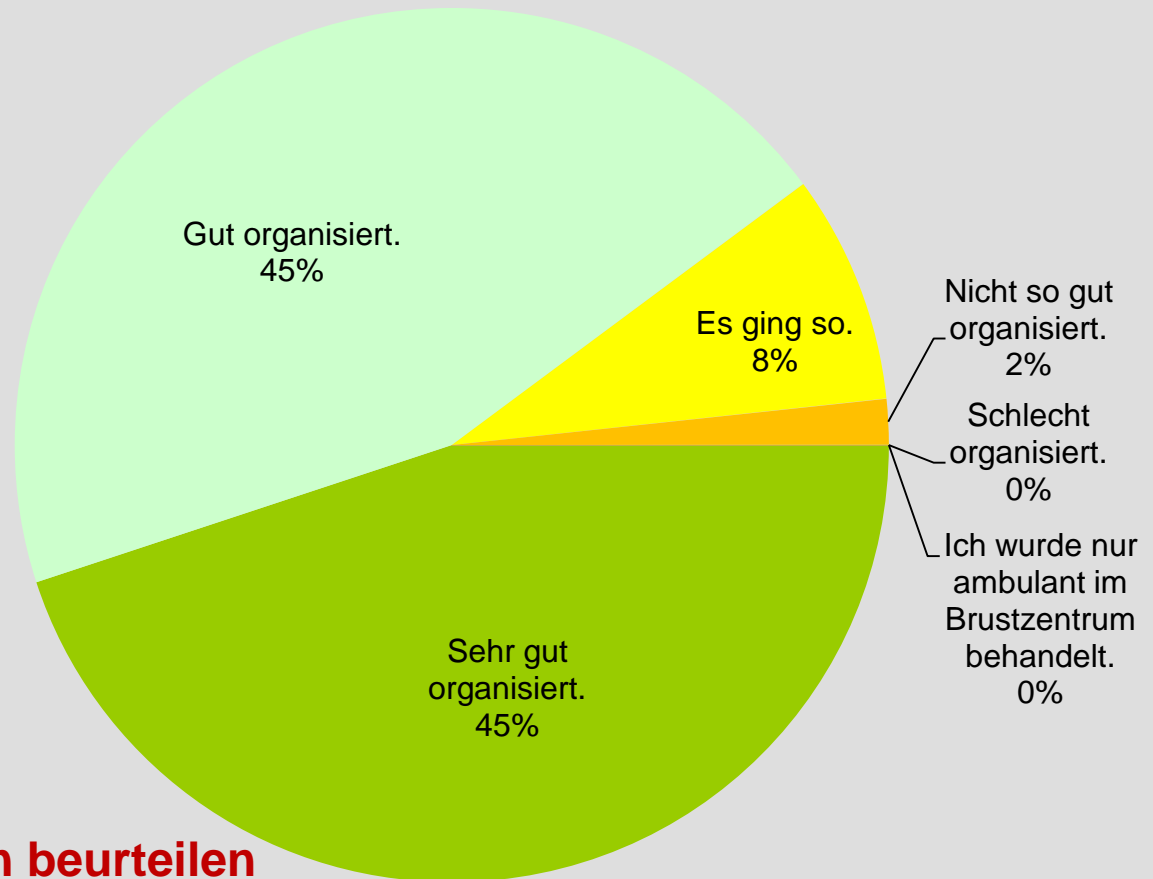
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens



89,8% der Patientinnen beurteilen die Organisation / den Ablauf des Aufnahmeverfahrens als sehr gut oder gut.

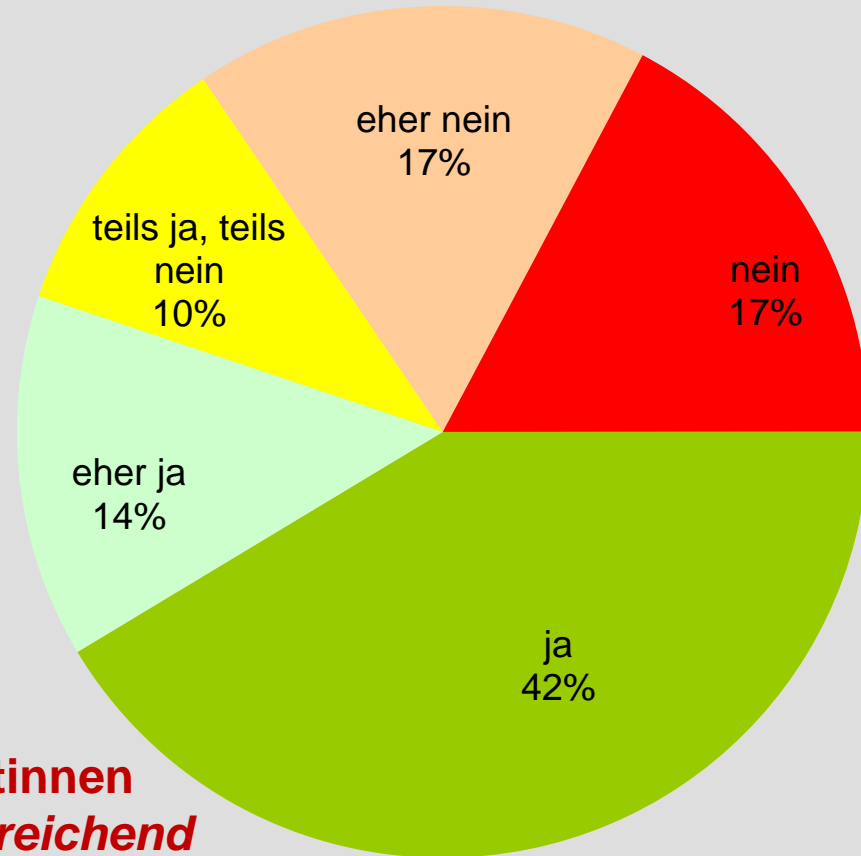
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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



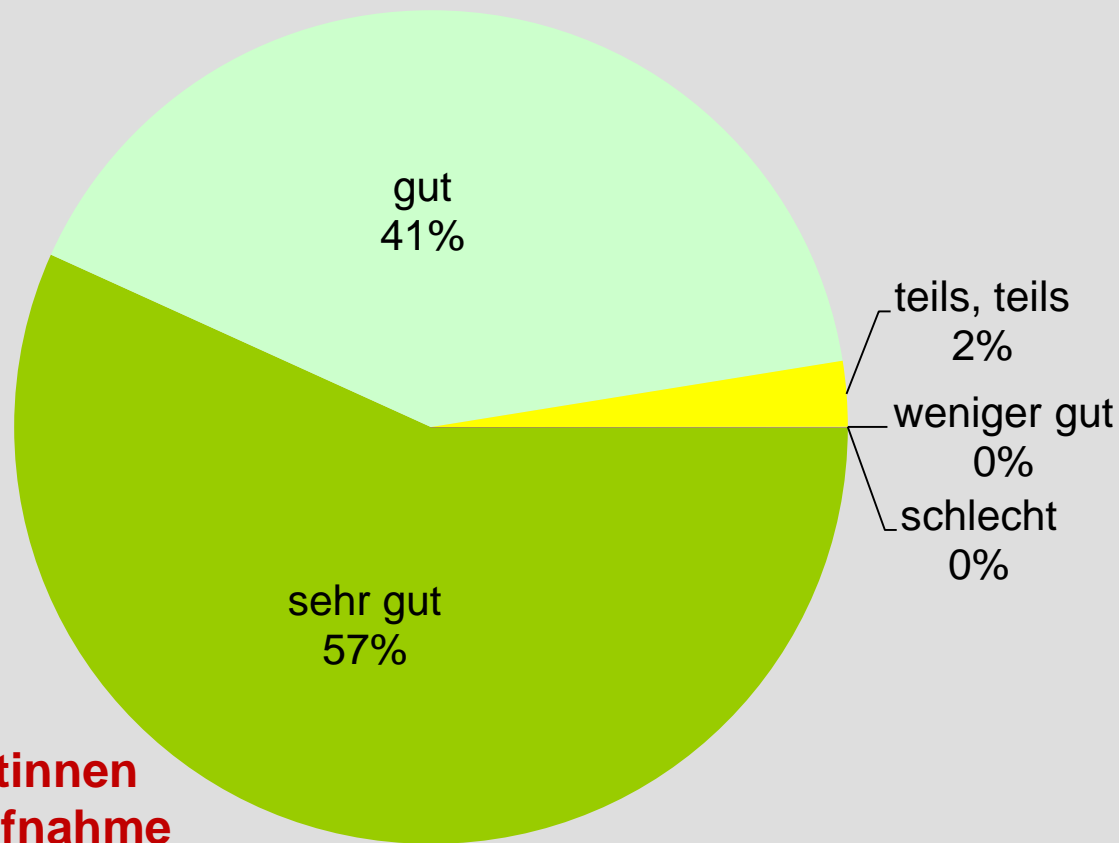
**55,2% der Patientinnen
wurden über *ausreichend*
über den organisatorischen
Ablauf im Krankenhaus
informiert.**



Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der Aufnahme auf Station / Betreuung in den ersten Stunden



**97,5% der Patientinnen
beurteilen die Aufnahme
auf Station / Betreuung in
den ersten Stunden als
sehr gut oder gut.**

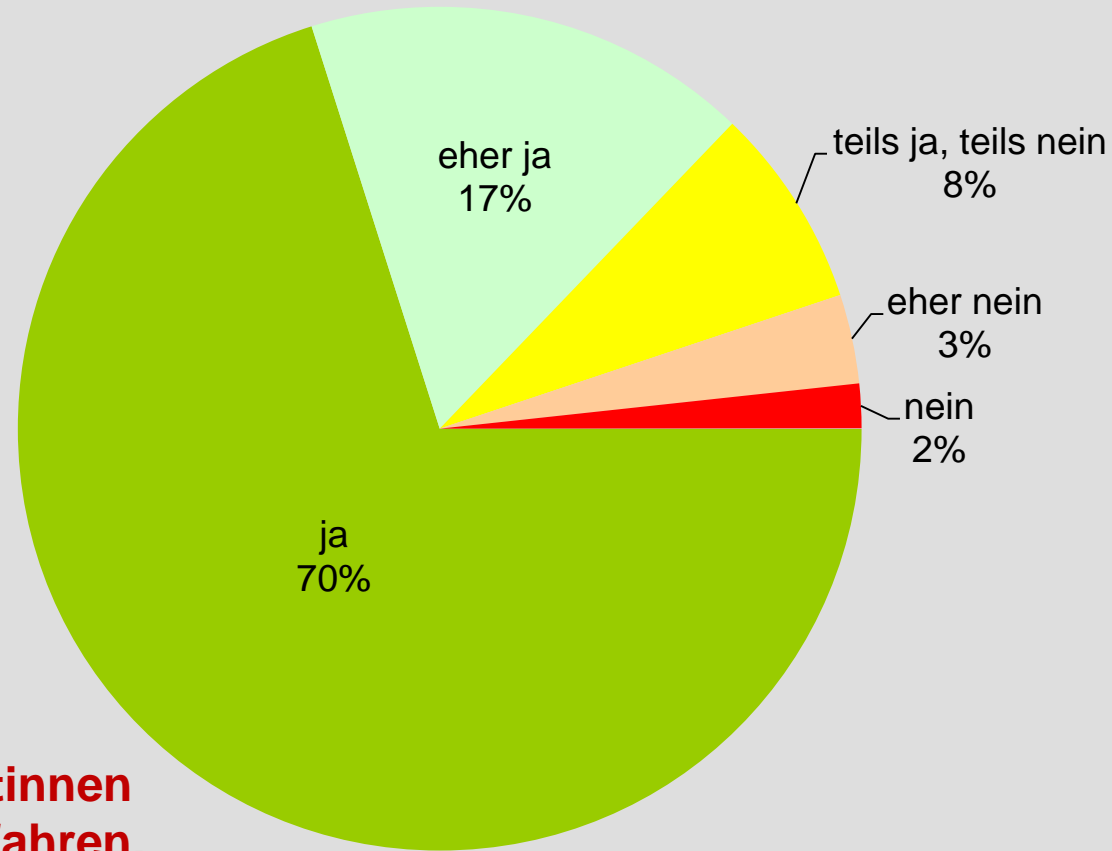
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprech- partners ?



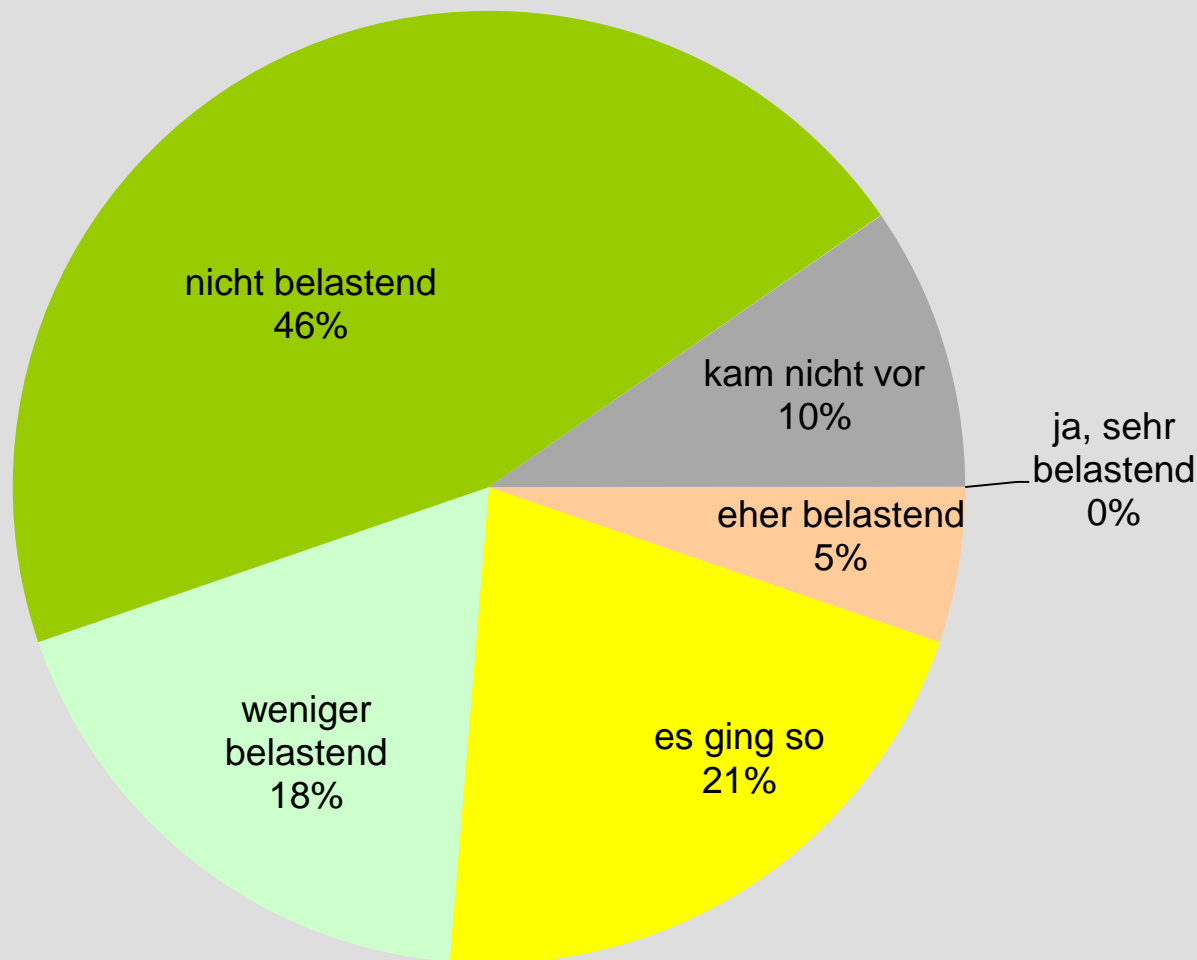
**87,2% der Patientinnen
haben schnell erfahren,
wer für Sie zuständig ist
und an wen Sie sich bei
Fragen wenden können.**



Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



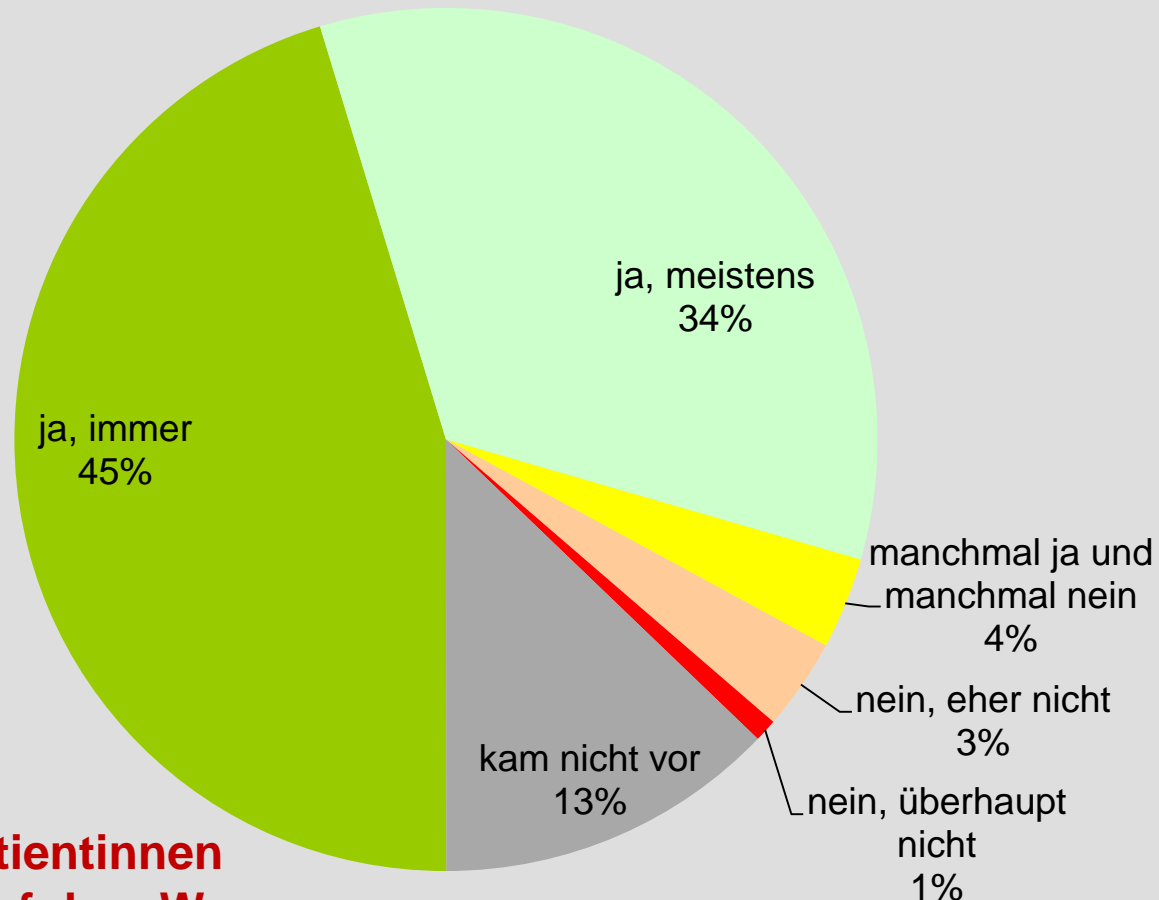
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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



**91,2% der Patientinnen
haben sich auf dem Weg
zu den Untersuchungen
gut zu Recht gefunden.**

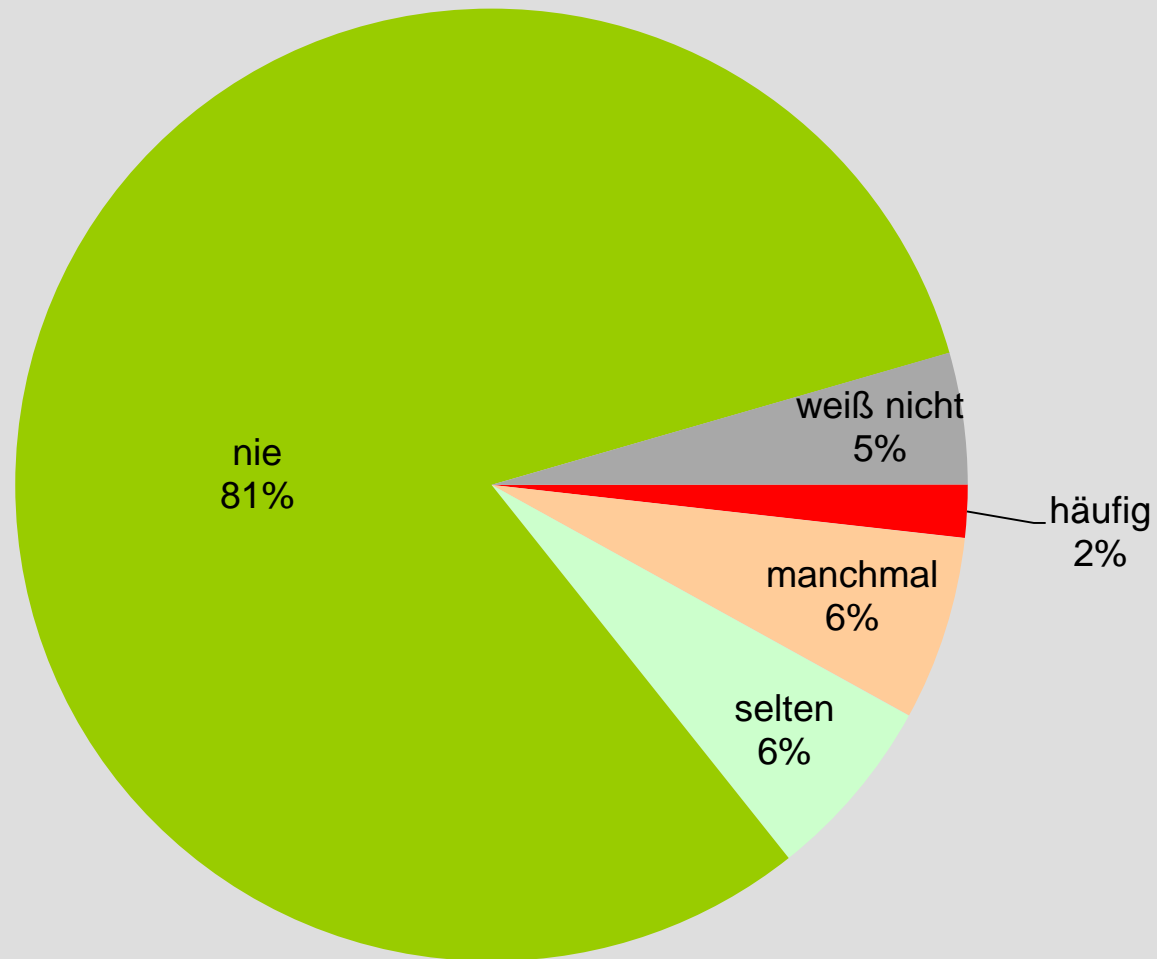
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



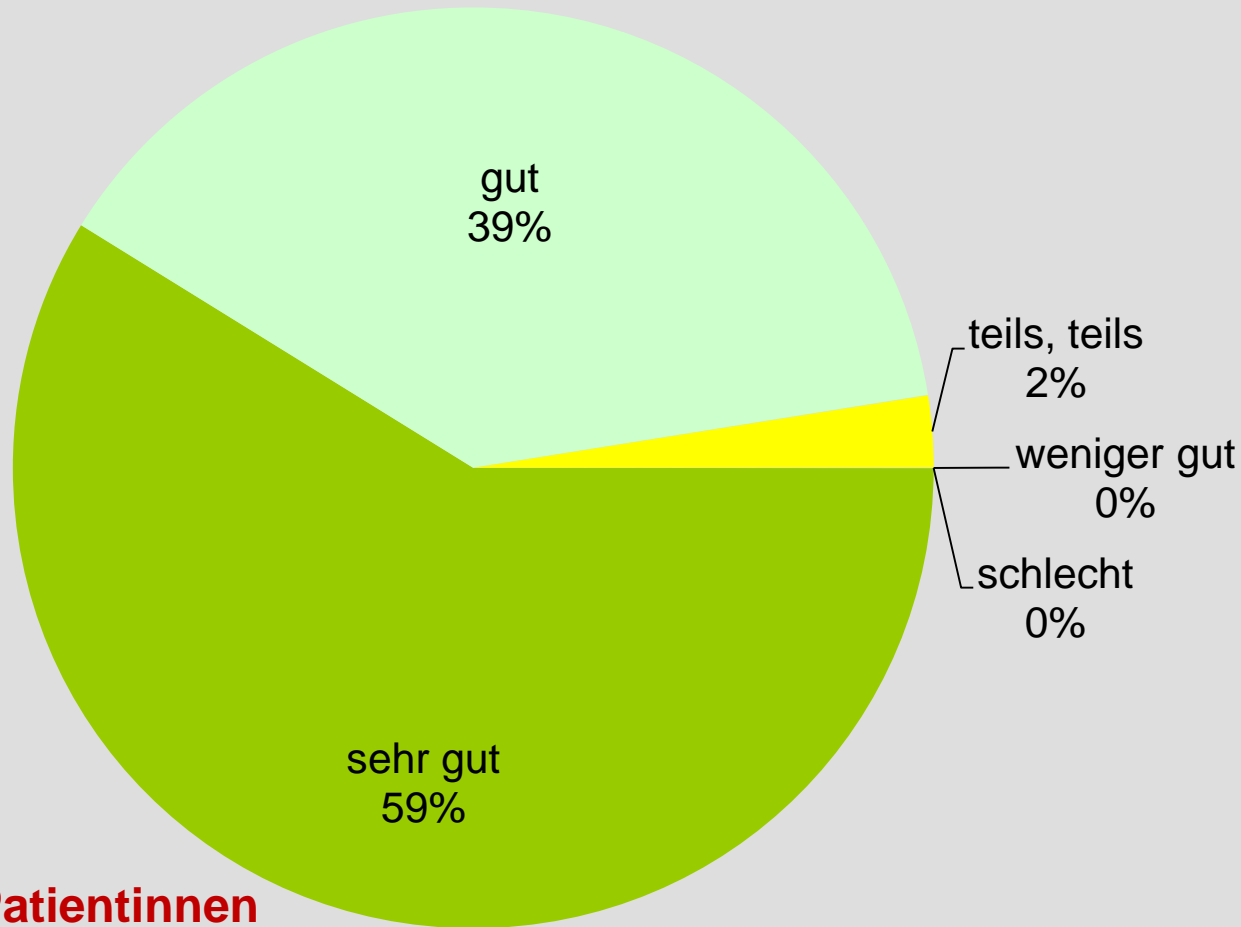
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal



**96,6% der Patientinnen
beurteilen die Betreuung
und Unterstützung als
sehr gut oder gut.**

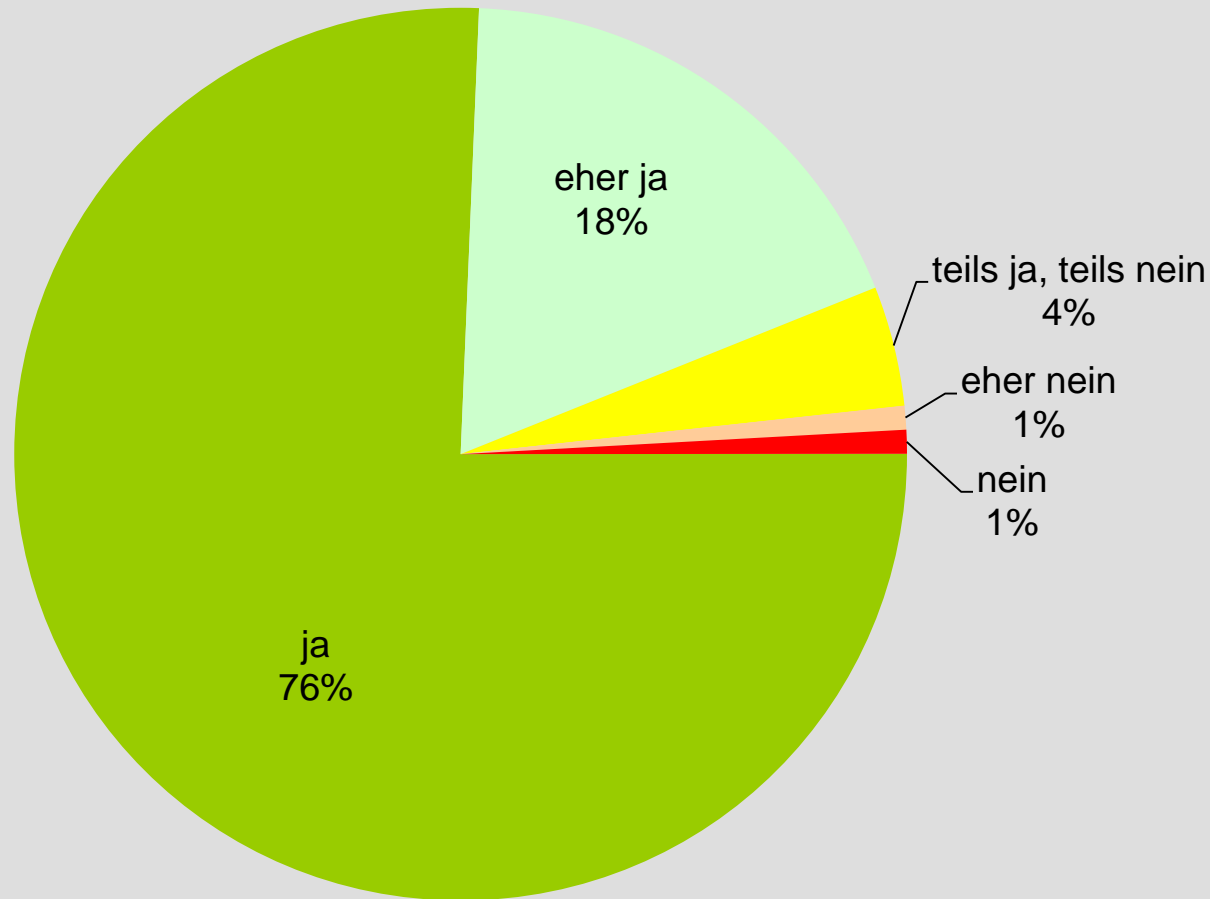


Patientinnen- befragung 2014

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 & Co. KG



**94,0% der Patientinnen
empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

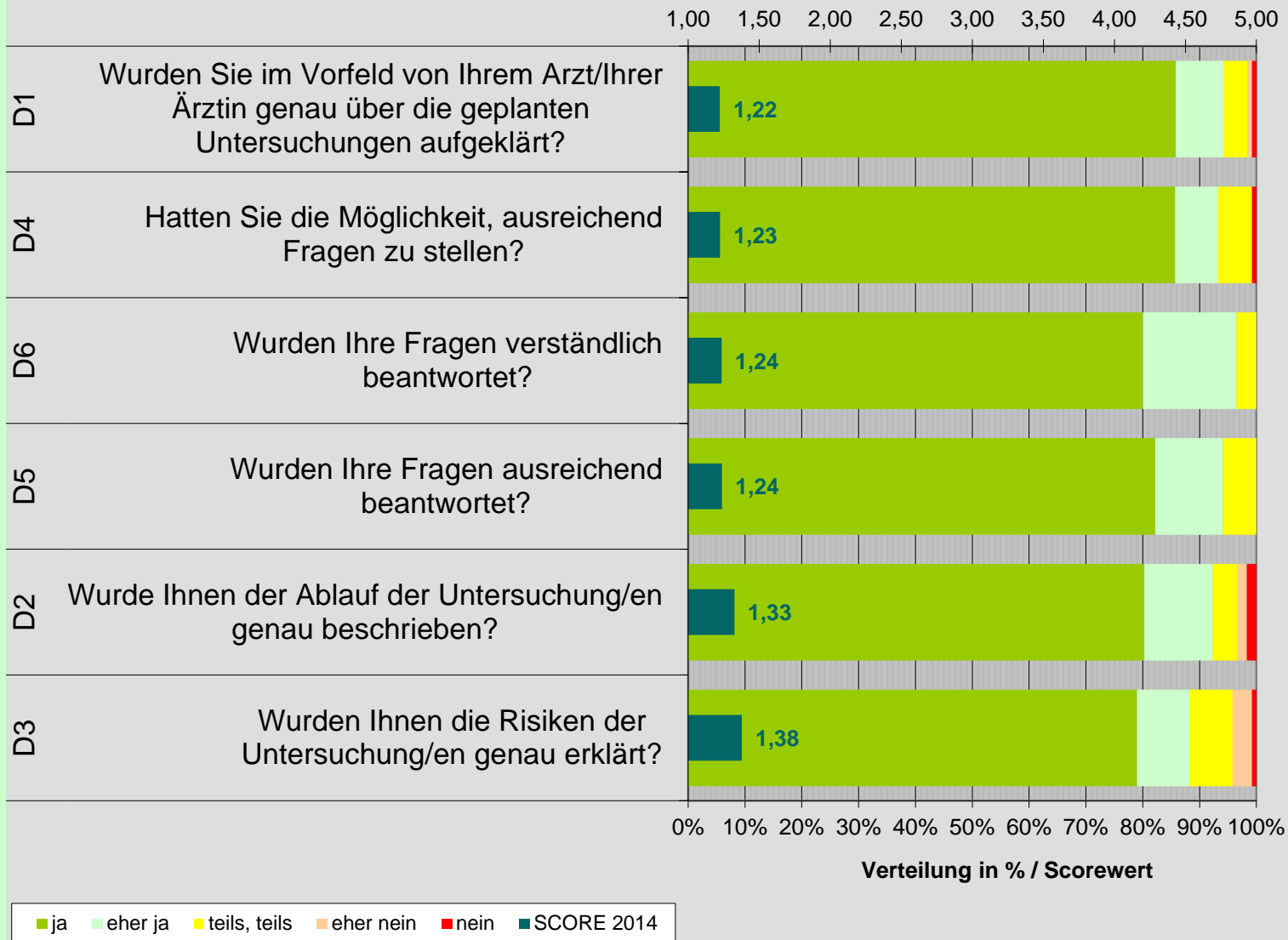


Patientinnen- befragung 2014

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



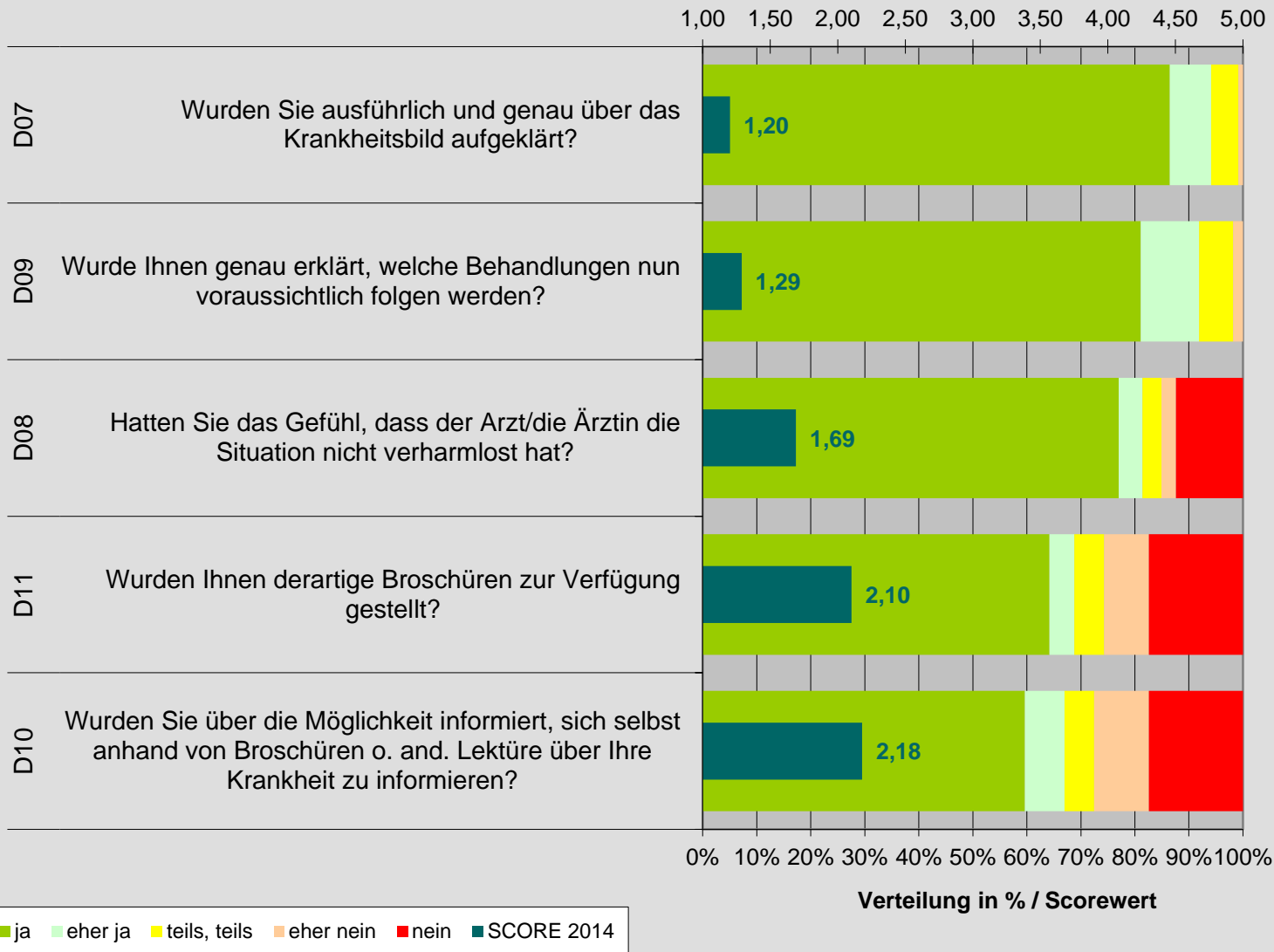


Patientinnen- befragung 2014

D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik

Nach der endgültigen Diagnose

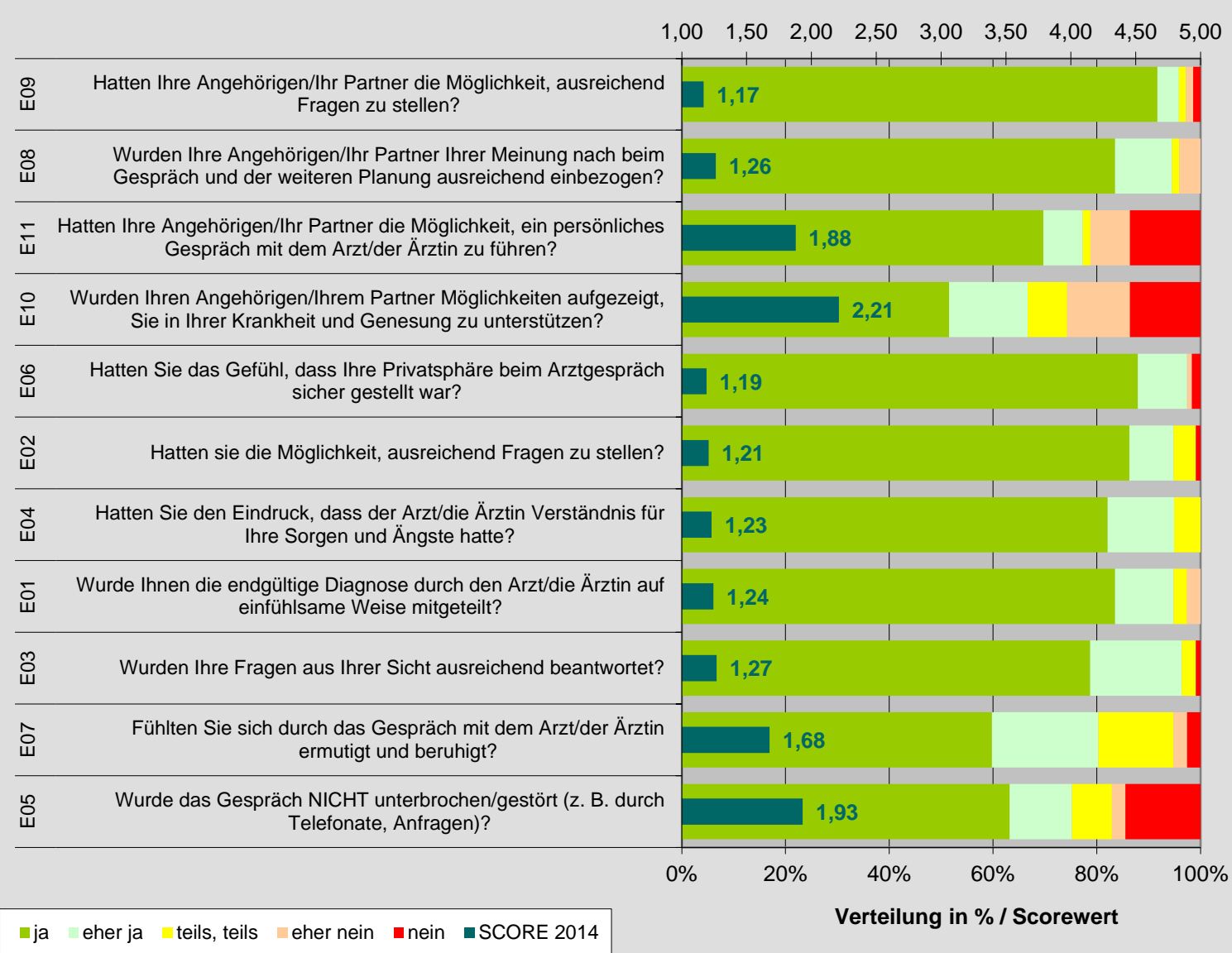
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG





Patientinnenbefragung 2014

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen

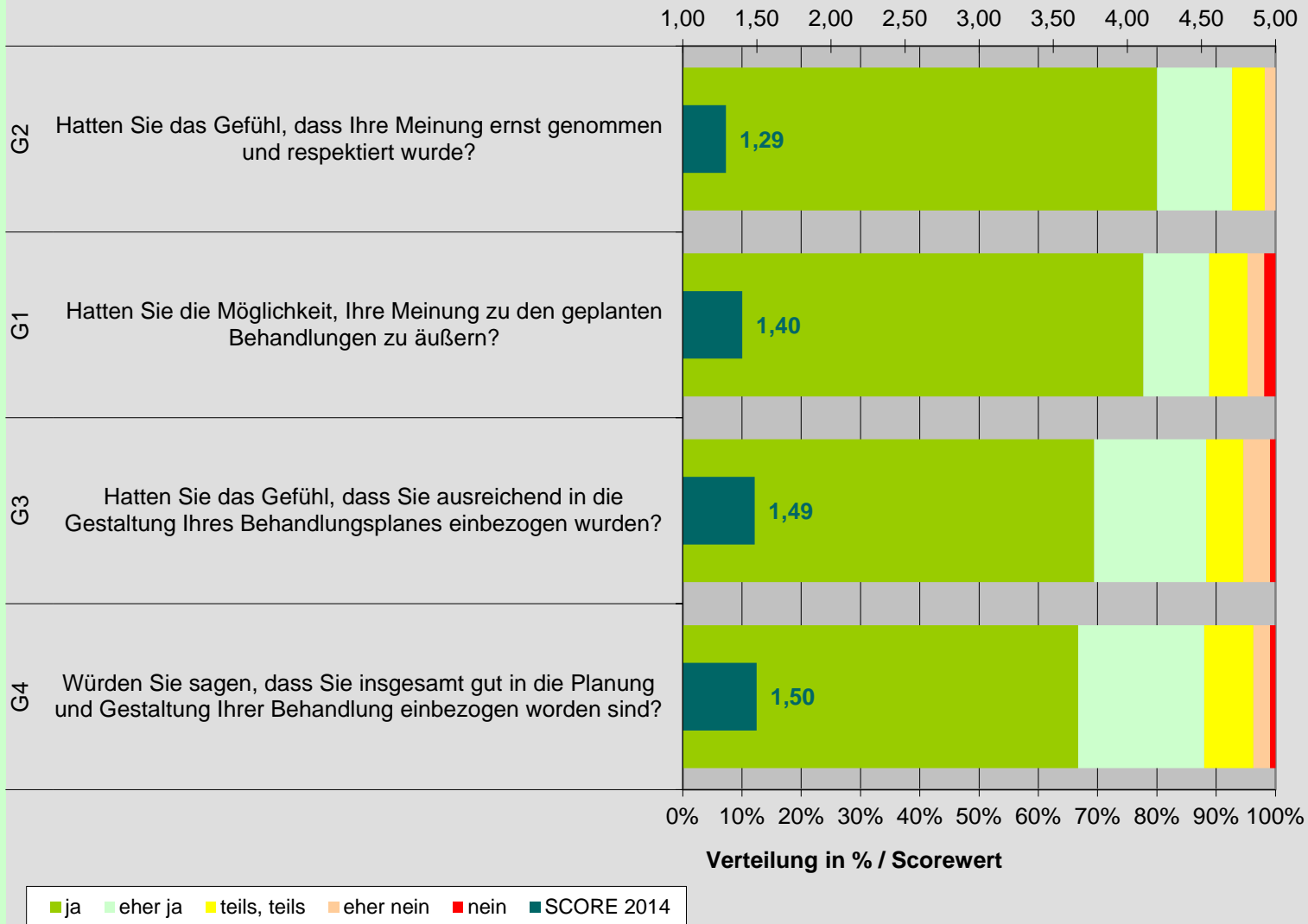


Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnenbefragung 2014

G Fragen zur Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

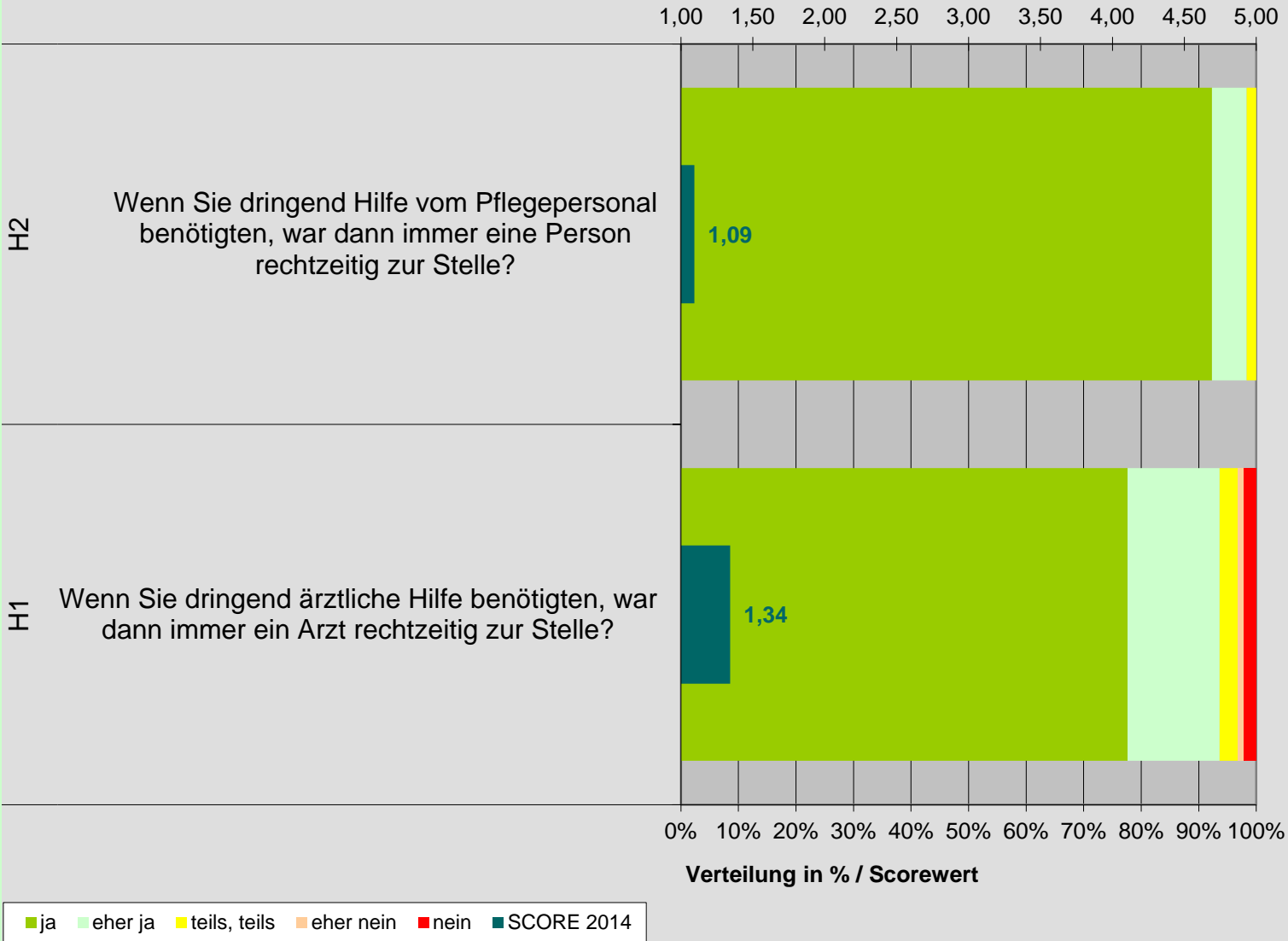


Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

H Fragen zur sonstigen Betreuung

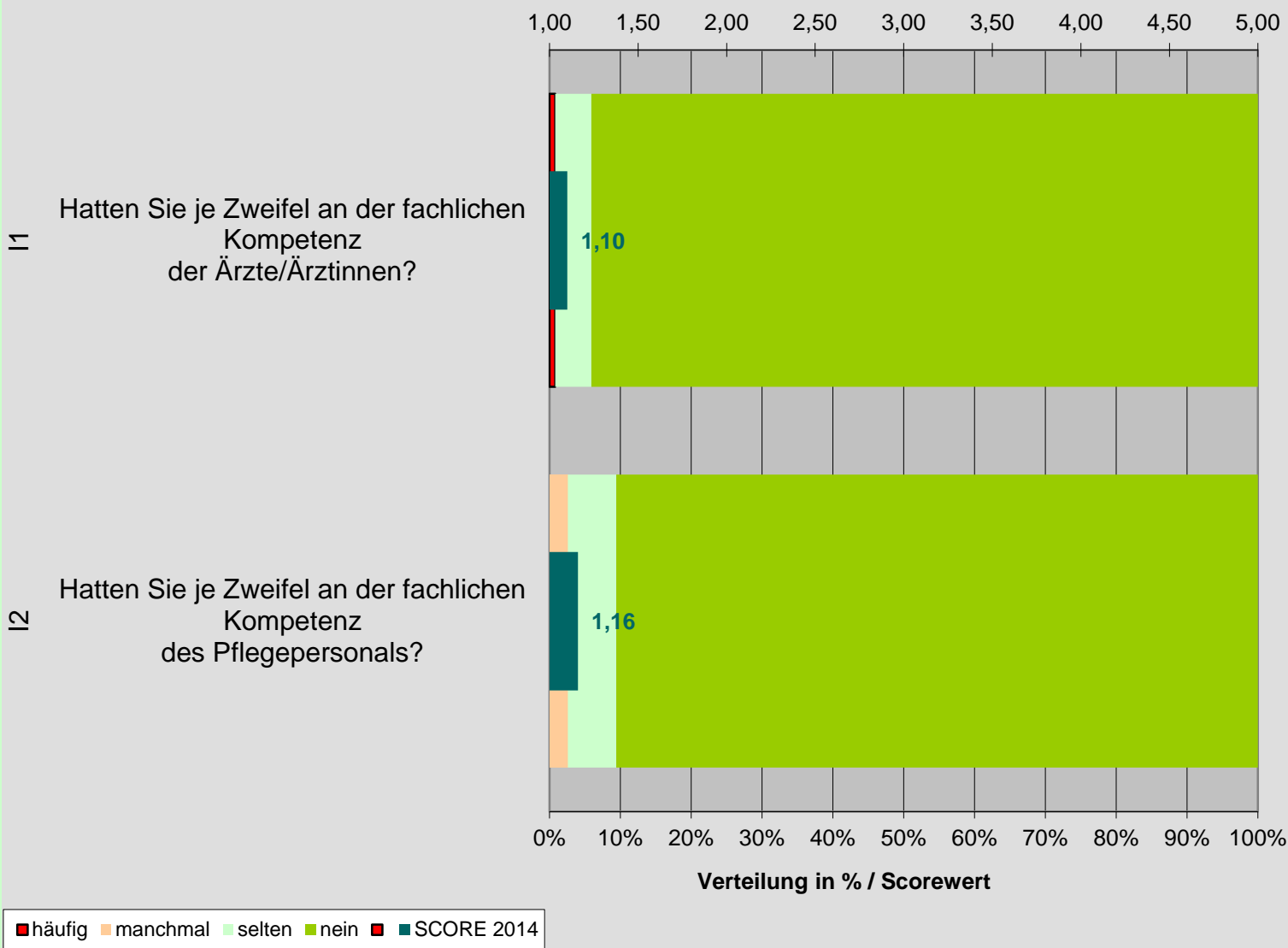


Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnenbefragung 2014

I Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

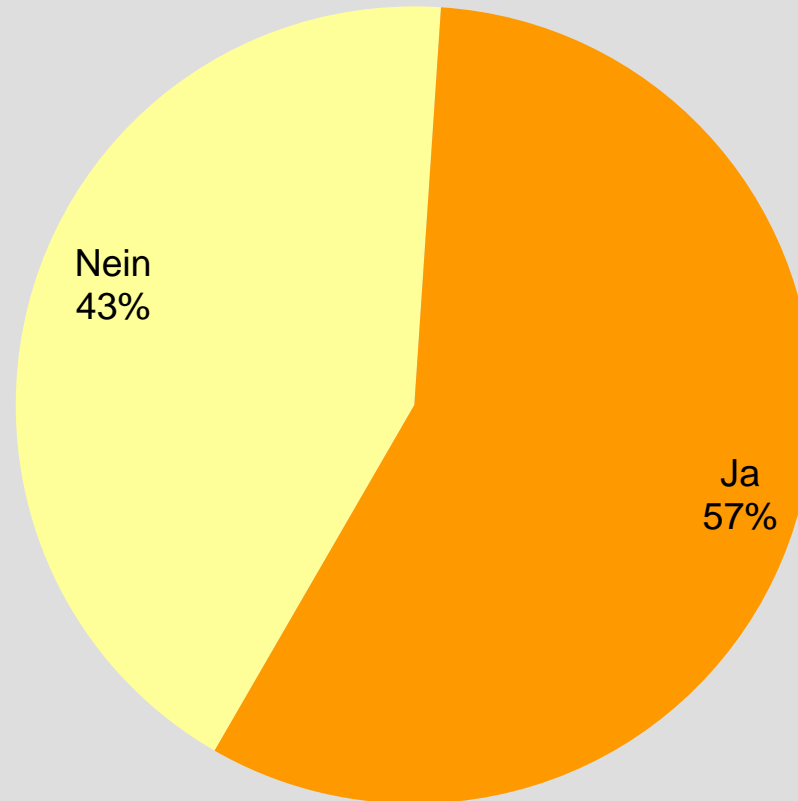


Patientinnen- befragung 2014

J Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Inanspruch-
nahme von
Hilfe zur
Bewältigung
von Sorgen und
Ängsten

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



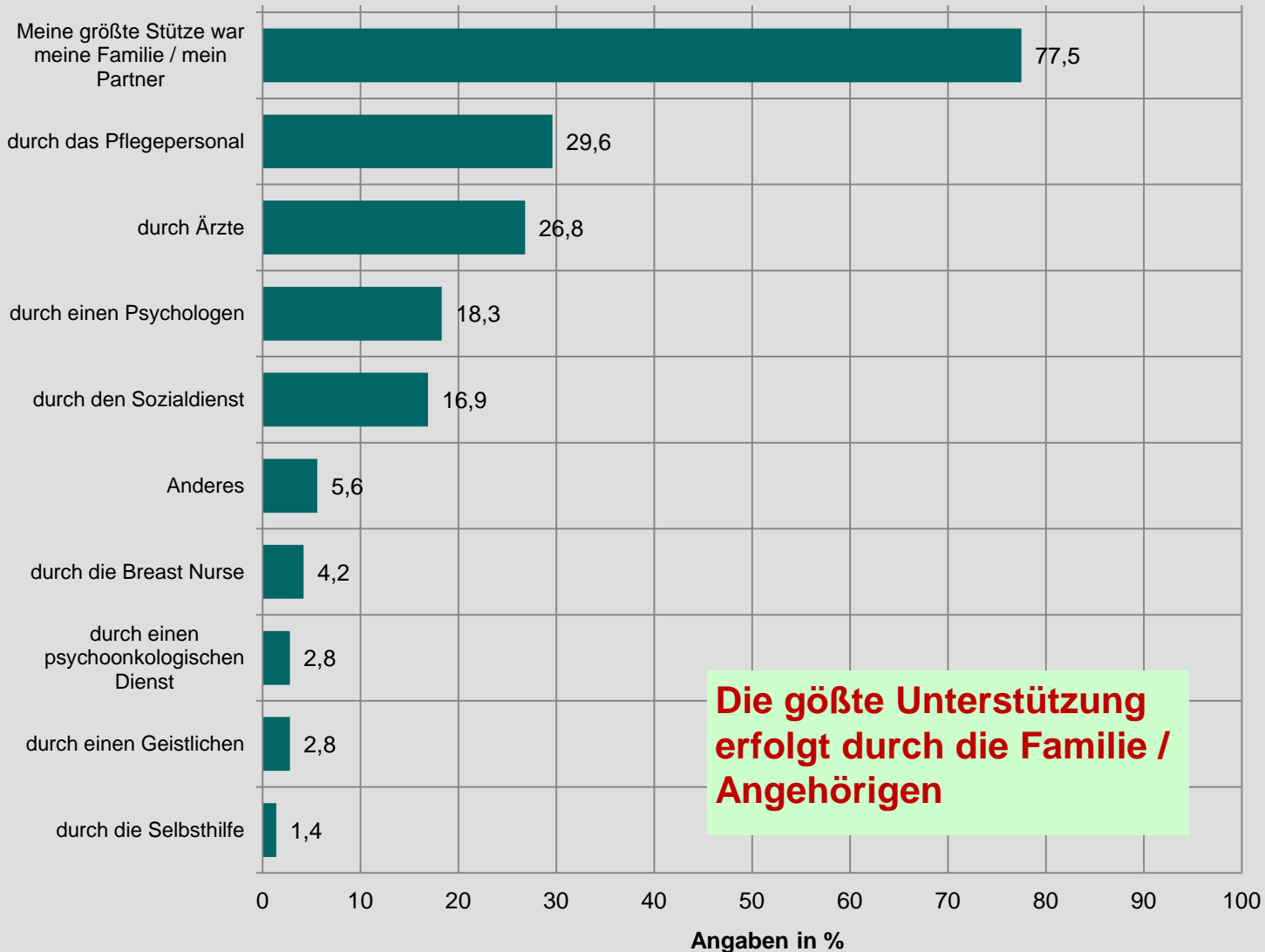


Patientinnen- befragung 2014

J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

Inanspruch- nahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



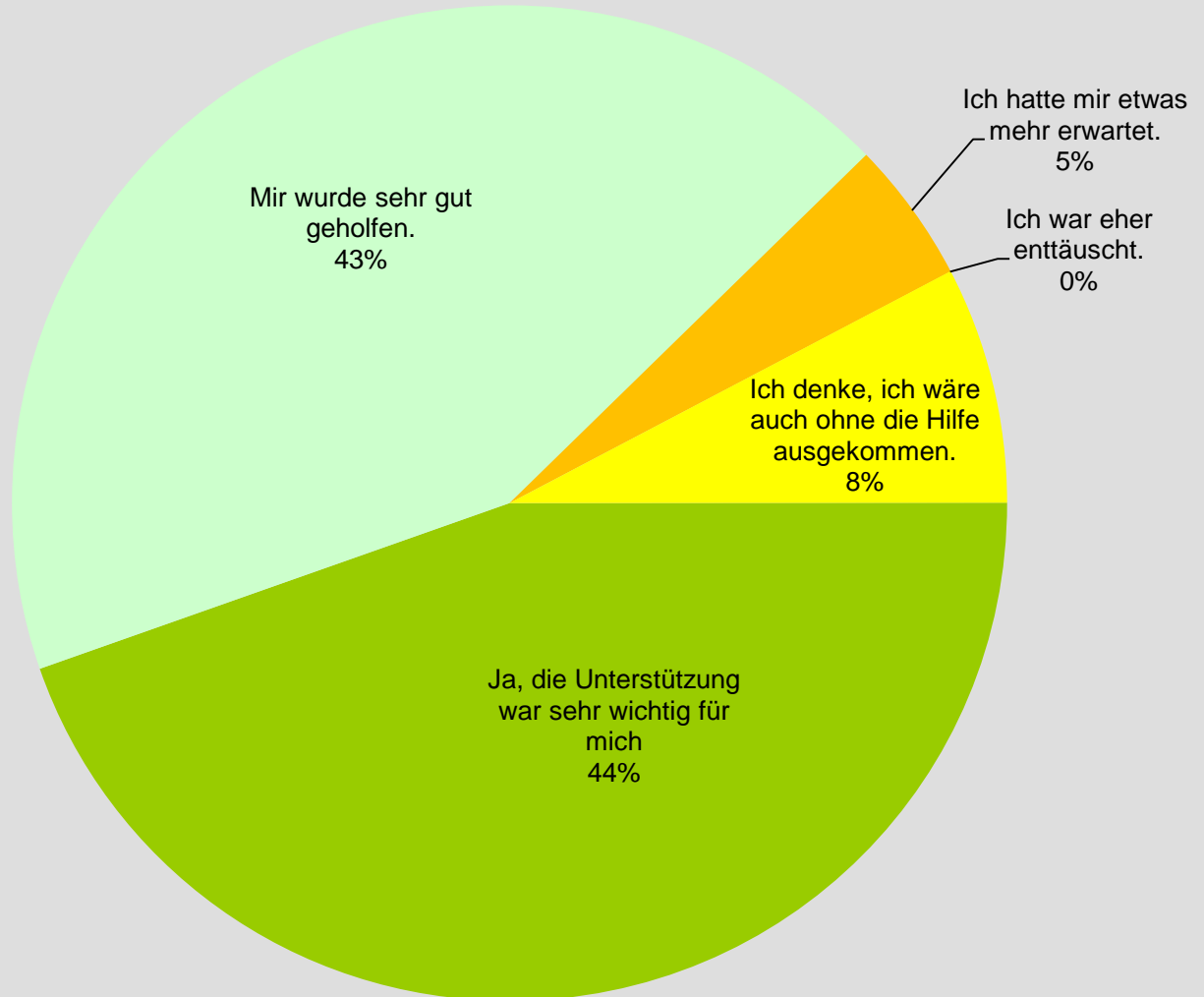


Patientinnen- befragung 2014

J Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Wert der in Anspruch genommenen Hilfe

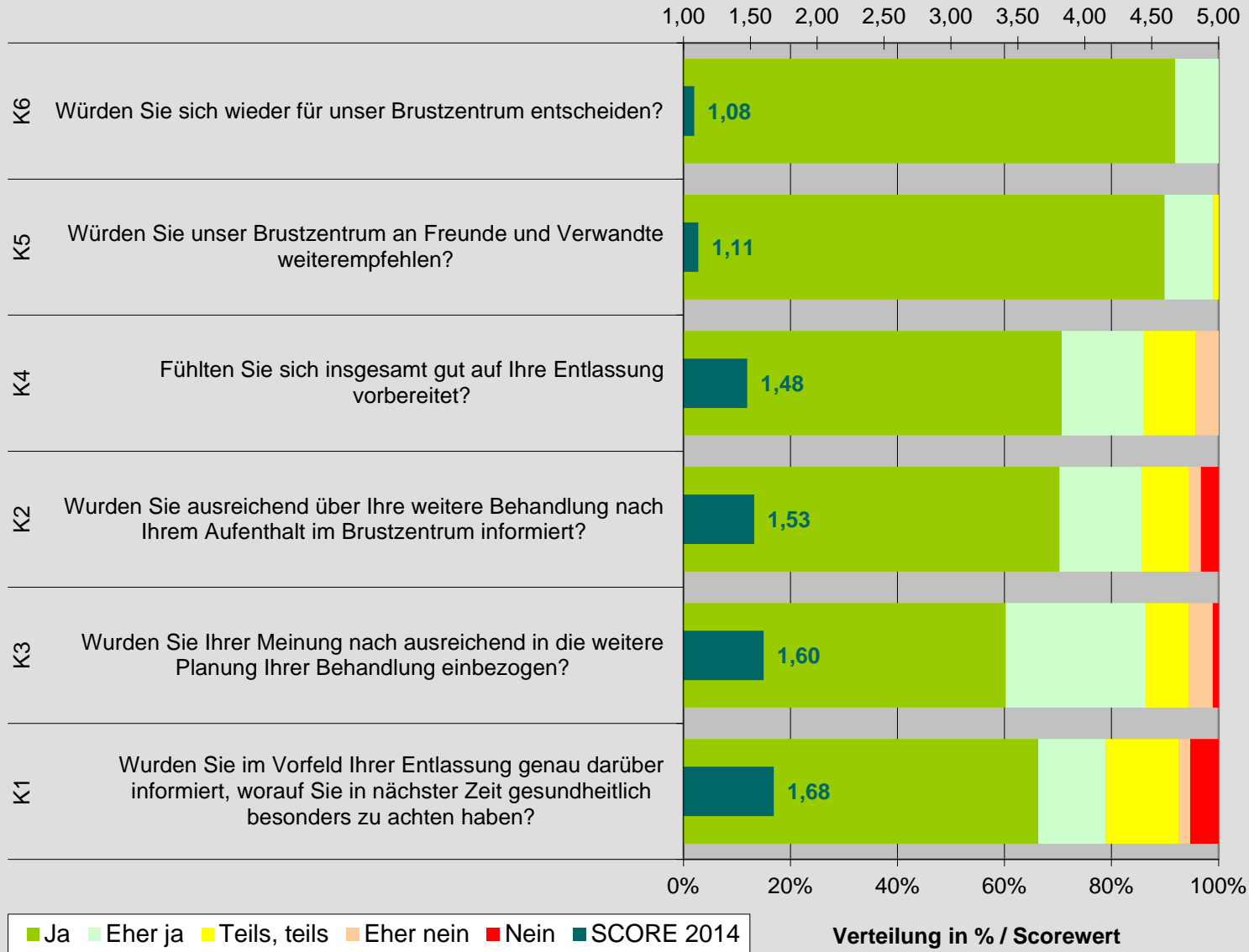
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG





Patientinnen- befragung 2014

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung





Patientinnen- befragung 2014

L Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

- Die stets freundliche Aufmerksamkeit und Geduld des Pflegepersonals.
- Besonders schön fand ich die Workshops Malen, Schminken, es gibt bestimmt noch einige. So war die Zeit gut ausgefüllt und entspannend zugleich. Auch das Ärzteteam gefiel mir gut. Man spürte den Zusammenhalt, was sehr wichtig ist für den Patienten, denn er braucht viel Sicherheit und Mitgefühl. Besonders gut fand ich das freundliche und zuvorkommende Personal, mit viel Liebe und Freude erfüllten sie ihre Aufgaben und hatten immer ein offenes Ohr für die Patienten, es gab nichts zu meckern und zu beklagen, alles OK. Weiter so!
- Man fühlt sich rund um die Uhr betreut, Personal freundlich (keine Ausnahme), man kann Fragen stellen uns es wird darauf eingegangen. Weiter so!!! Essen ist auch gut. Zimmer angenehm und sauber.
- Die freundlichen und hilfsbereiten Ärzte/innen und Pflegekräfte. Sie haben sich sehr viel Mühe gegeben auch die nicht so optimal gelaufenen Situationen zu meistern.
- War für mich wie Urlaub! Keine Schmerzen, gut geschlafen, genug zu essen! Nette und freundliche Menschen um mich herum!!
- freundliche Ärzte und Pflegepersonal, ruhige Atmosphäre



Patientinnen- befragung 2014

L Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

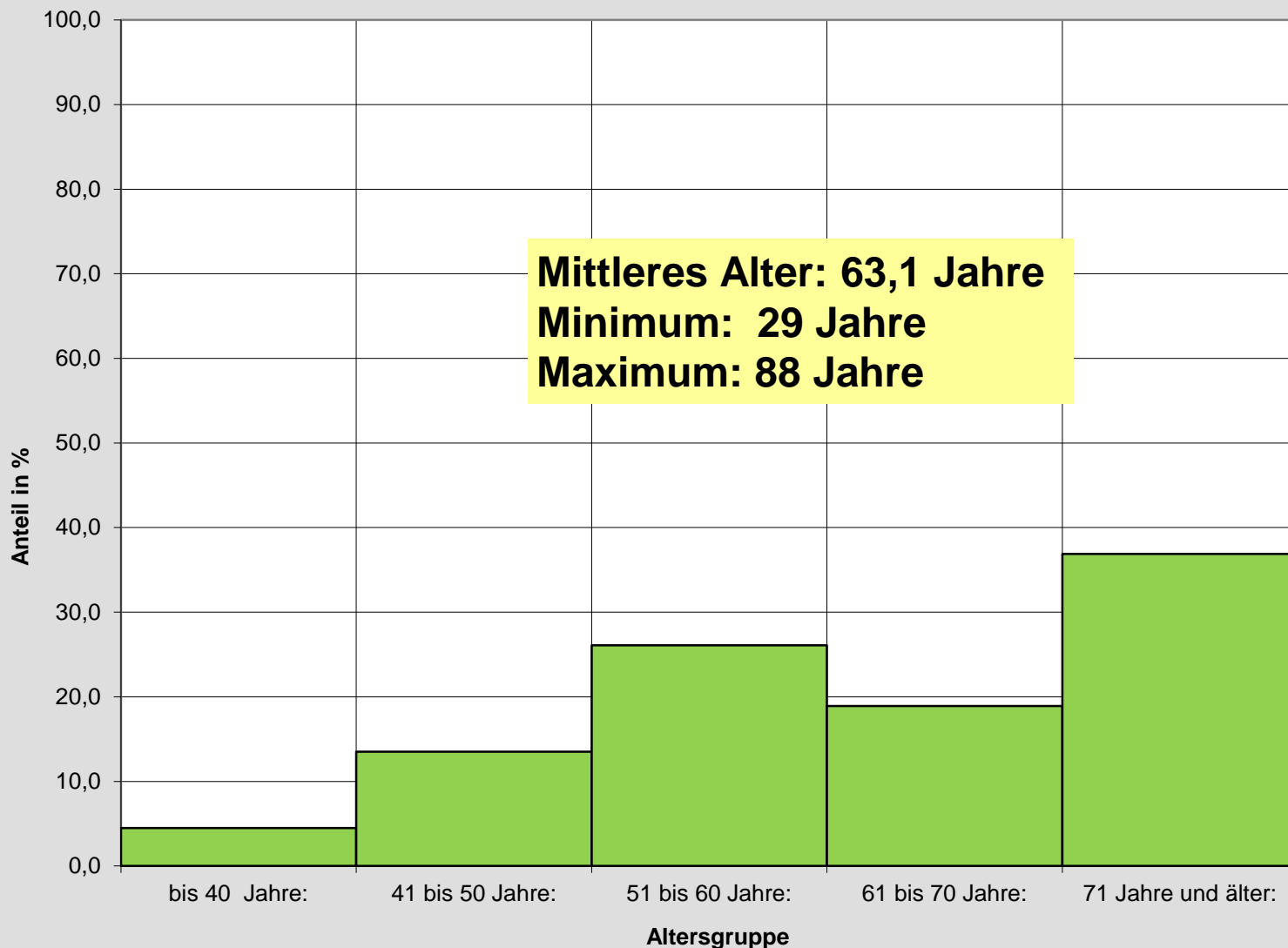
- Das Bett, keine Möglichkeit das Fußteil zu erhöhen.
- TV zu wenig Programme; Buffet abends fehlte leider Salat - Gurke - Tomate - Paprika usw., war nur zur Dekoration da; Bei der Visite (gerade nach der OP) sollten die Ärzte sich mehr Zeit nehmen, einen aufklären wie die OP gelaufen ist.
- das Essen
- kleineres Zimmer (3-Bett zu groß), mehr Ruhe
- die OP/Nachthemden
- Bei den Eingangsuntersuchungen wiederholen sich die Fragen auf den Erhebungsbögen. Z.B. Größe/Gewicht habe ich mind. 5x ausgefüllt bzw. beantwortet.
- Gespräche, egal aus welcher Fachrichtung, sollten nicht im Krankenzimmer stattfinden, ausgenommen es ist ein Einzelzimmer. In dieser Situation sollten keine fremden Ohren dabei sein!
- Die Kommunikation unter den Angestellten.
- intensives Arztgespräch fehlte
- Essen hat mir nicht geschmeckt.



Patientinnen- befragung 2014

M Fragen zur Person

Alters- verteilung



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2014

M Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein



Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG