



Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2016 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (15.06.2017)

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



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



Patientinnen- befragung 2016

Inhalt:

	Seite
Leseanleitung	3
A Allgemeine Angaben	4
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf	6
C Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	13
D Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	18
E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	20
F Fragen zur operativen Behandlung	--
G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	21
H Fragen zur „sonstigen“ Betreuung	22
I Fragen zu unseren Mitarbeitern	23
J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	24
K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	27
L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	28
M Fragen zu Ihrer Person	30

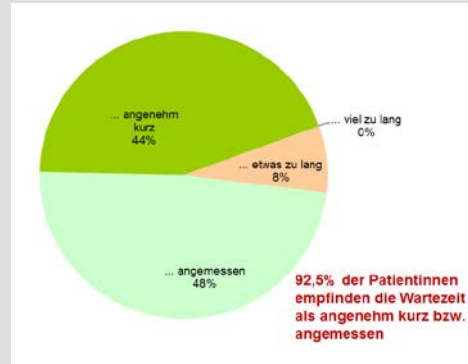


Patientinnen- befragung 2016

Leseanleitung:

Die meisten Ergebnisse sind in Form von sogenannten **Kreisdiagrammen** dargestellt. Hierbei nehmen die einzelnen Antwortmöglichkeiten soviel Fläche ein wie es Ihrem prozentualen Anteil entspricht.

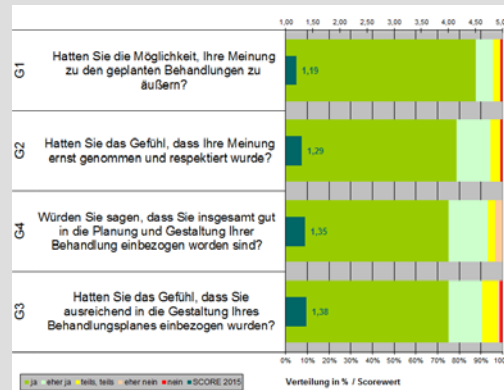
Beispiel:



Auf die Frage „Die Wartezeit bei Ihrem Termin empfanden Sie als ...“ antworteten etwas weniger als die Hälfte - nämlich 44% der Patientinnen - mit „angenehm kurz“, knapp die Hälfte - nämlich 48% der Patientinnen – mit „angemessen“ und 8% der Patientinnen beurteilen die Wartezeit als „etwas zu lang“. Als „viel zu lang“ empfand kein Patient die Wartezeit während des Termins.

In einigen Graphiken sind die Antwortmöglichkeiten zusätzlich zu einem **Scorewert** zusammengefasst. Der als blauer Balken dargestellte Scorewert ist dann ähnlich einer **Durchschnittsnote** zu sehen: Der Bestwert liegt bei 1,00 und der schlechteste Wert bei 5,00.

Beispiel:



Auf die Frage „Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Meinung ernst genommen und respektiert wurde?“ antworteten 78,7% der Patientinnen mit „ja“, 15,7% mit „eher ja“ und 4,5% mit „teils/teils“ sowie 1,1% mit „nein“. Der **Scorewert** liegt hier dann bei 1,35 und signalisiert damit ein sehr gutes Ergebnis. V.a. der Scorewert von 1,19 bzgl. der Frage „Hatten Sie die Möglichkeit, Ihre Meinung ... zu äußern“ spricht für ein sehr gutes Ergebnis.

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



Patientinnen- befragung 2016

A Allgemeine Angaben

Zugang zum Brustzentrum



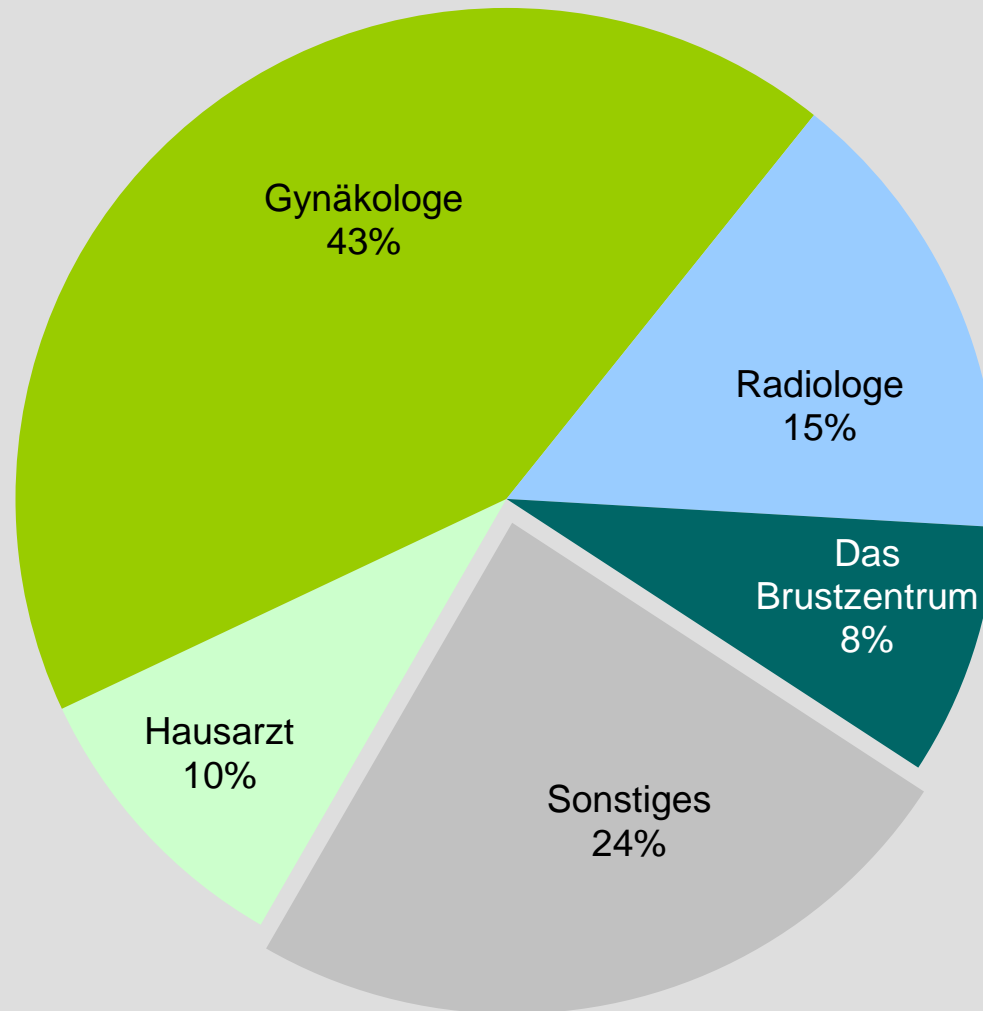
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2016

A Allgemeine Angaben

Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...



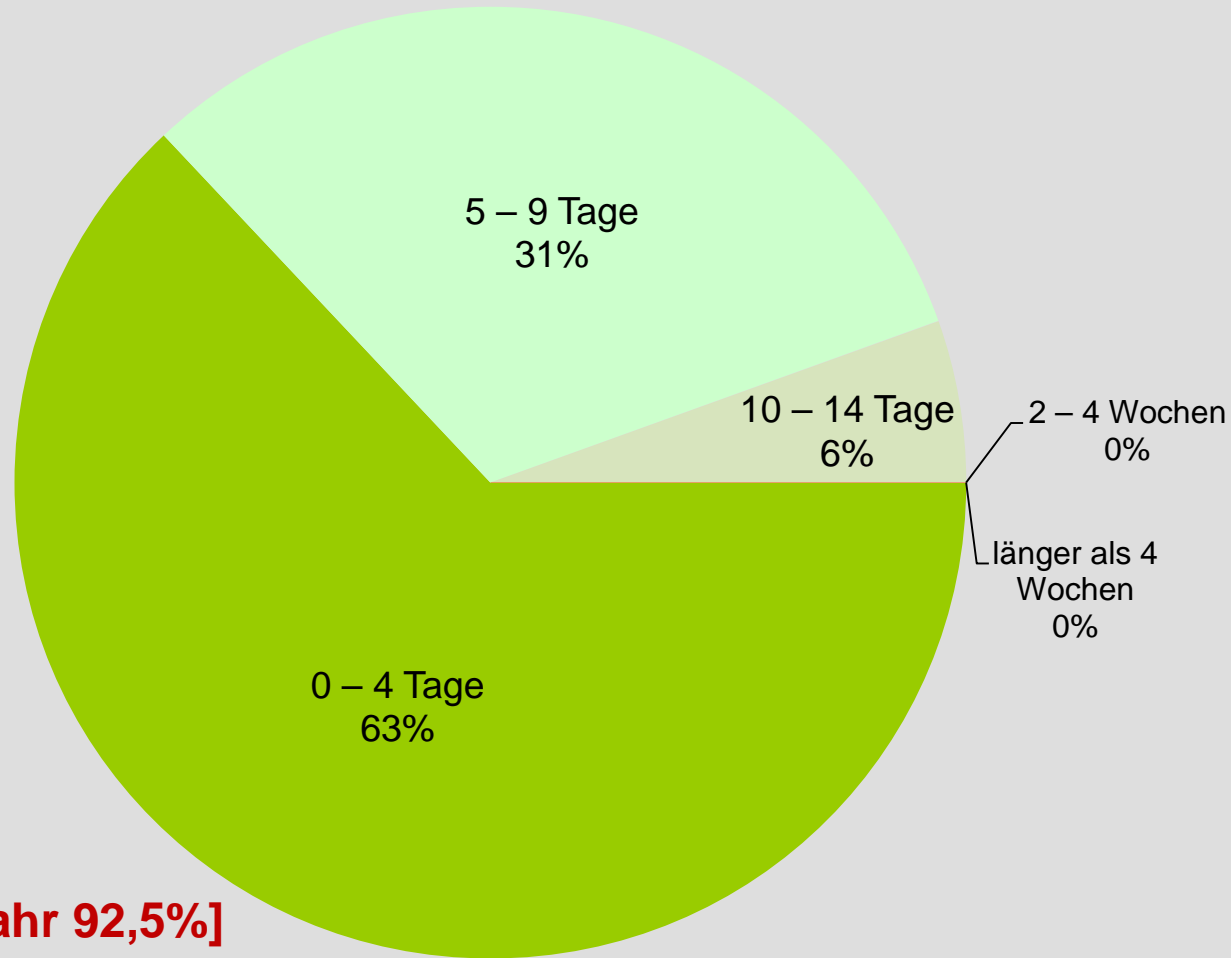
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2016

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



**100% [Vorjahr 92,5%]
der Patientinnen
erhalten innerhalb von
14 Tagen einen Termin**

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

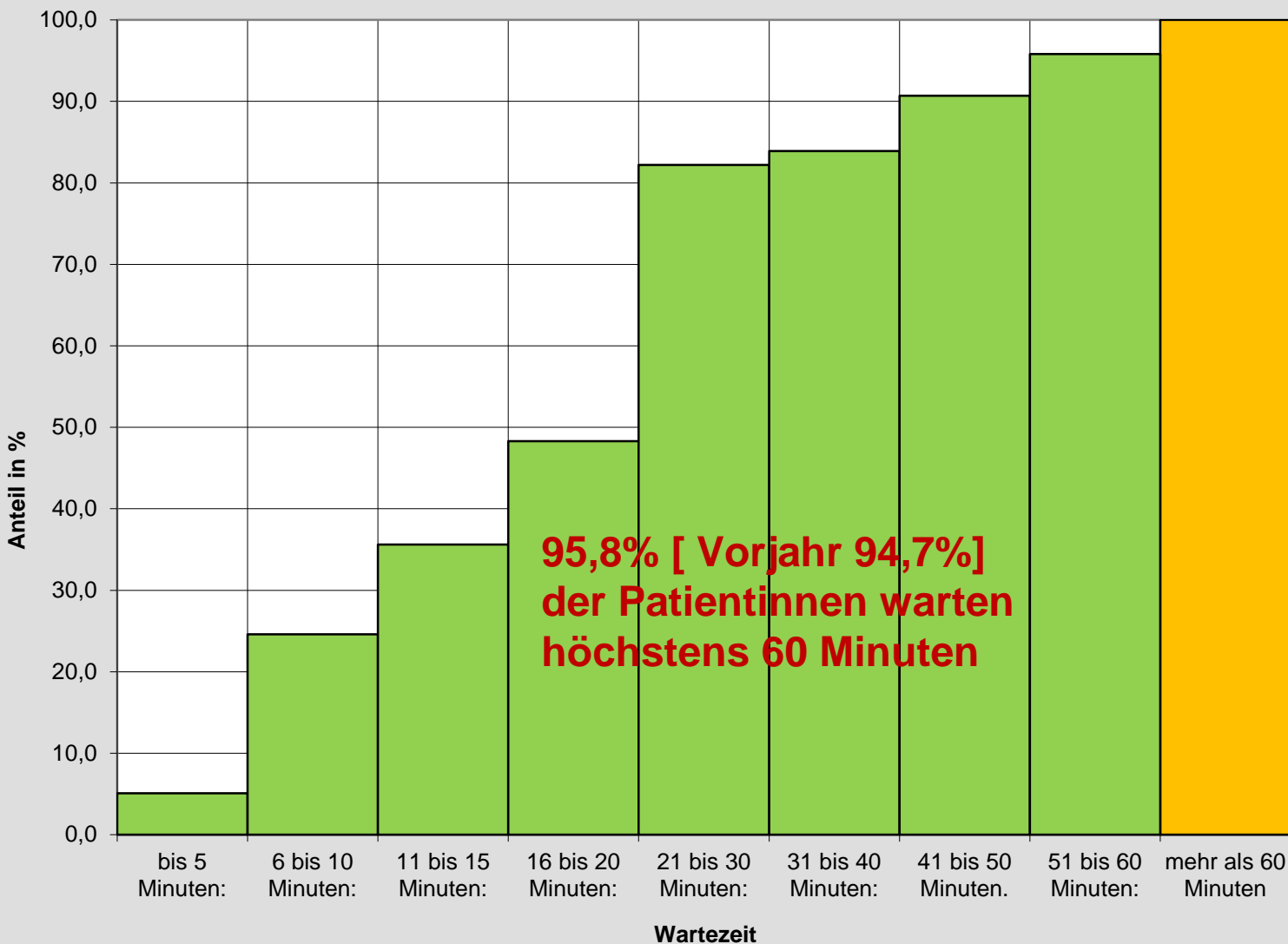


Patientinnen- befragung 2016

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termins

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

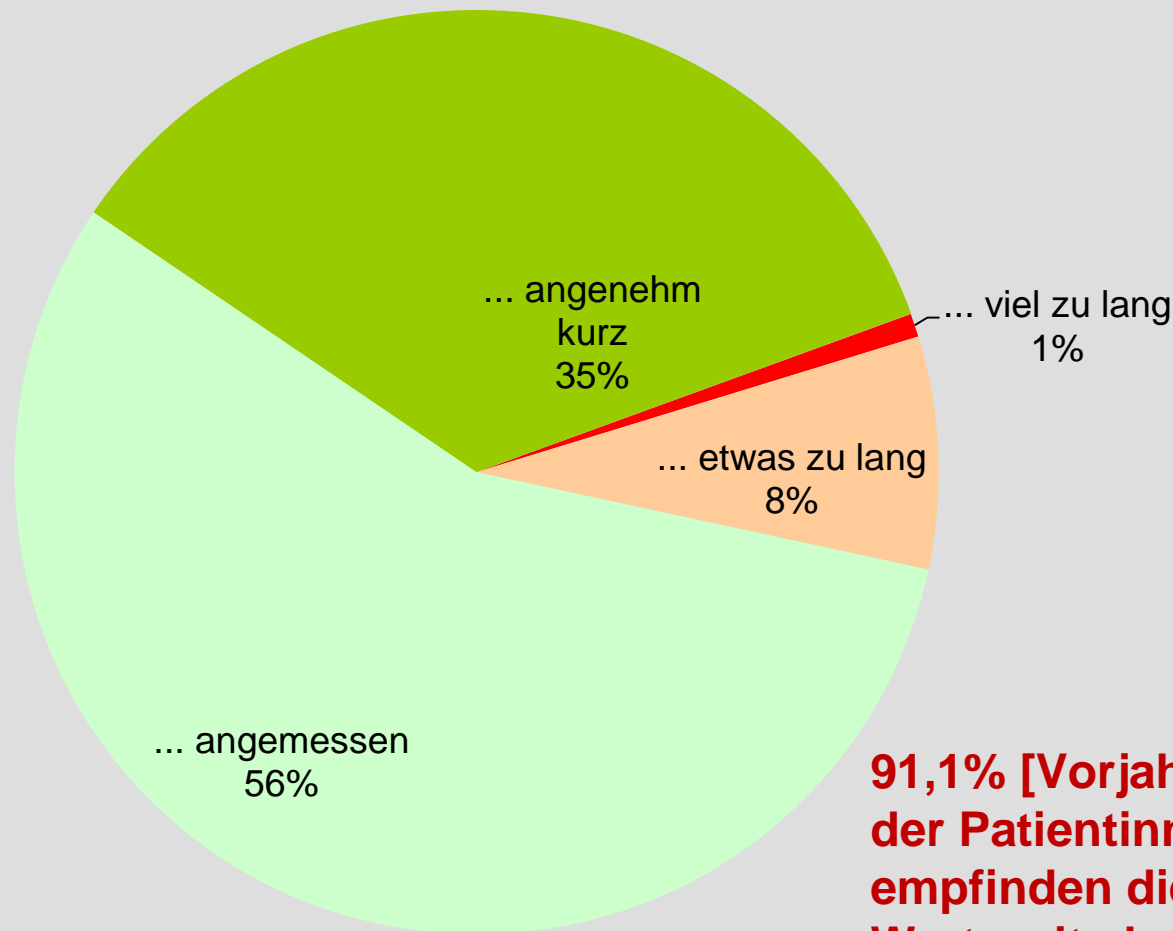




Patientinnen- befragung 2016

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



**91,1% [Vorjahr 92,5%]
der Patientinnen
empfinden die
Wartezeit als angenehm
kurz bzw. angemessen**

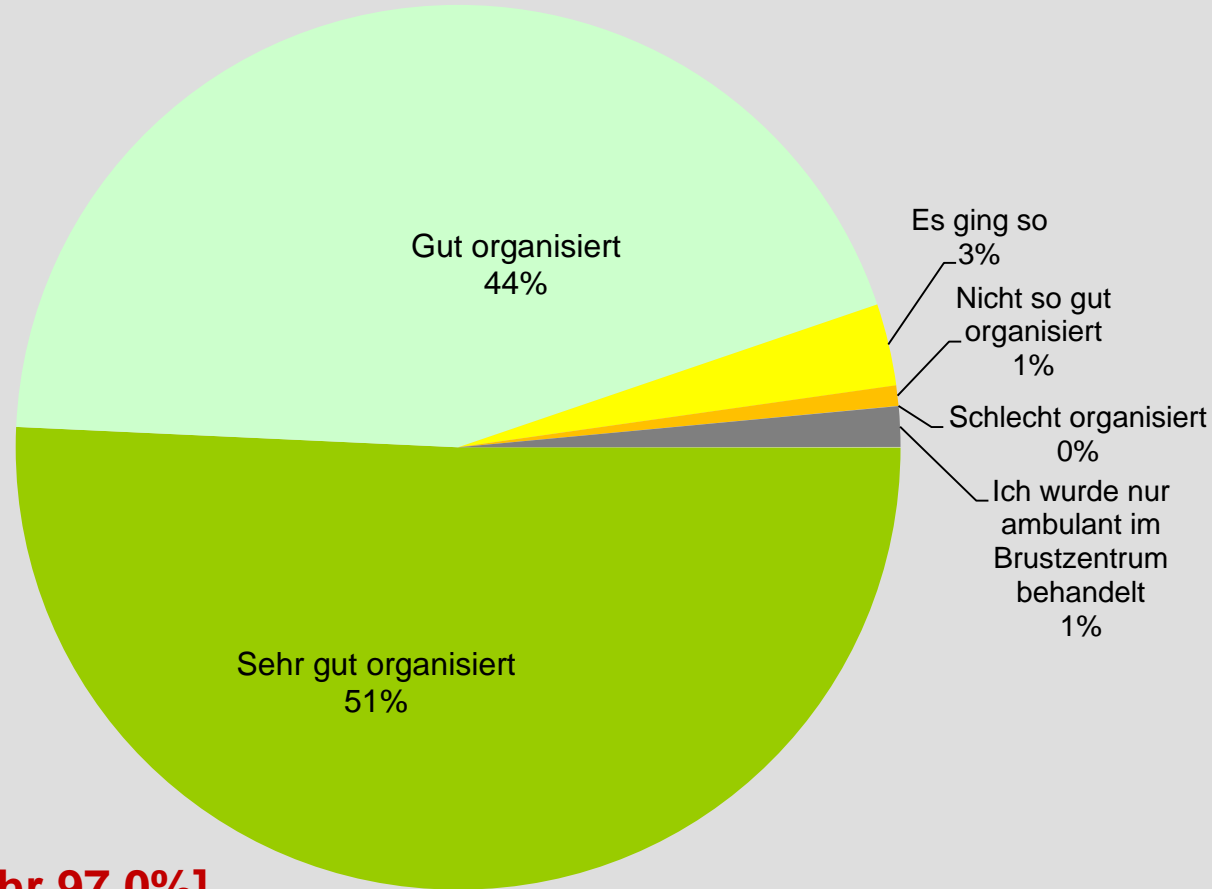
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2016

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens



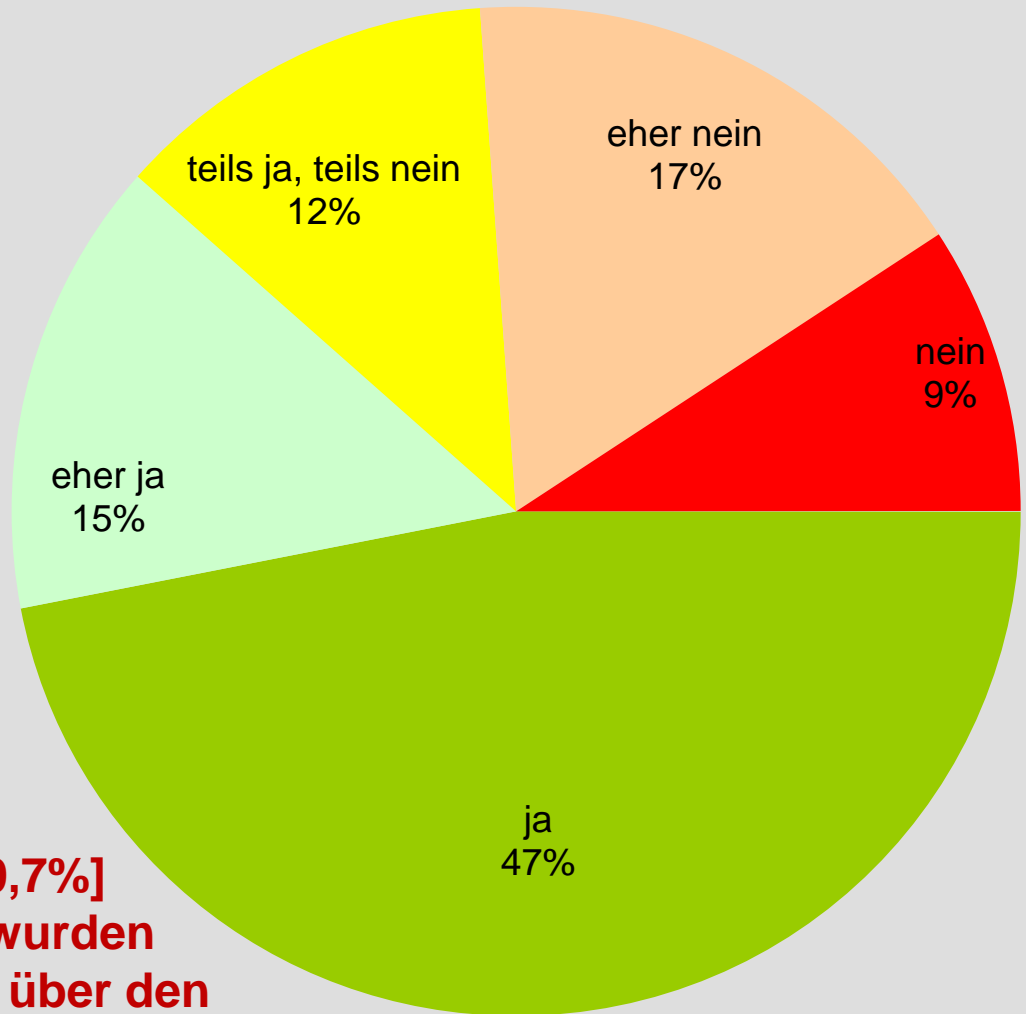
**96,2% [Vorjahr 97,0%]
der Patientinnen beurteilen die
Organisation / den Ablauf des
Aufnahmeverfahrens als sehr
gut oder gut.**



Patientinnen- befragung 2016

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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



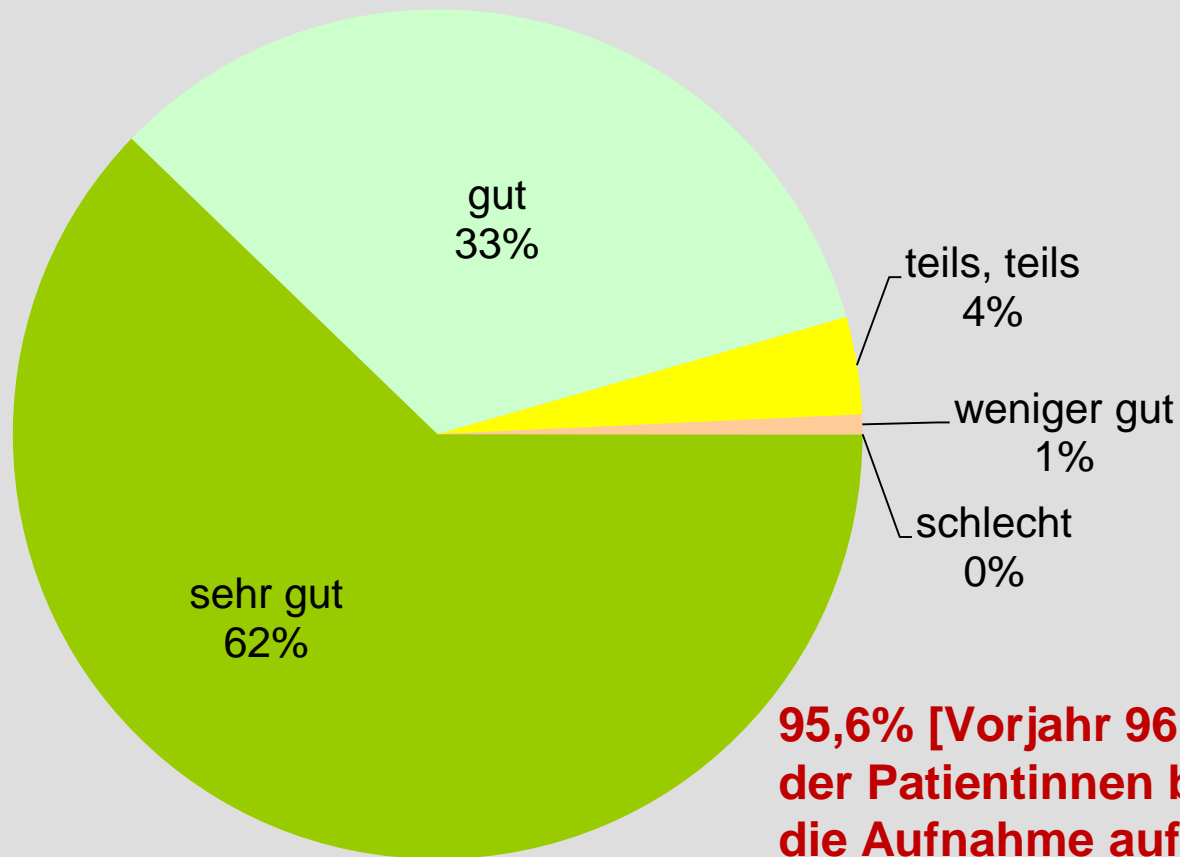
**61,8% [Vorjahr 70,7%]
der Patientinnen wurden
über *ausreichend* über den
organisatorischen Ablauf
im Krankenhaus informiert.**

Hier wollen wir uns verbessern!

**Patientinnen-
befragung 2016**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

**Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden**



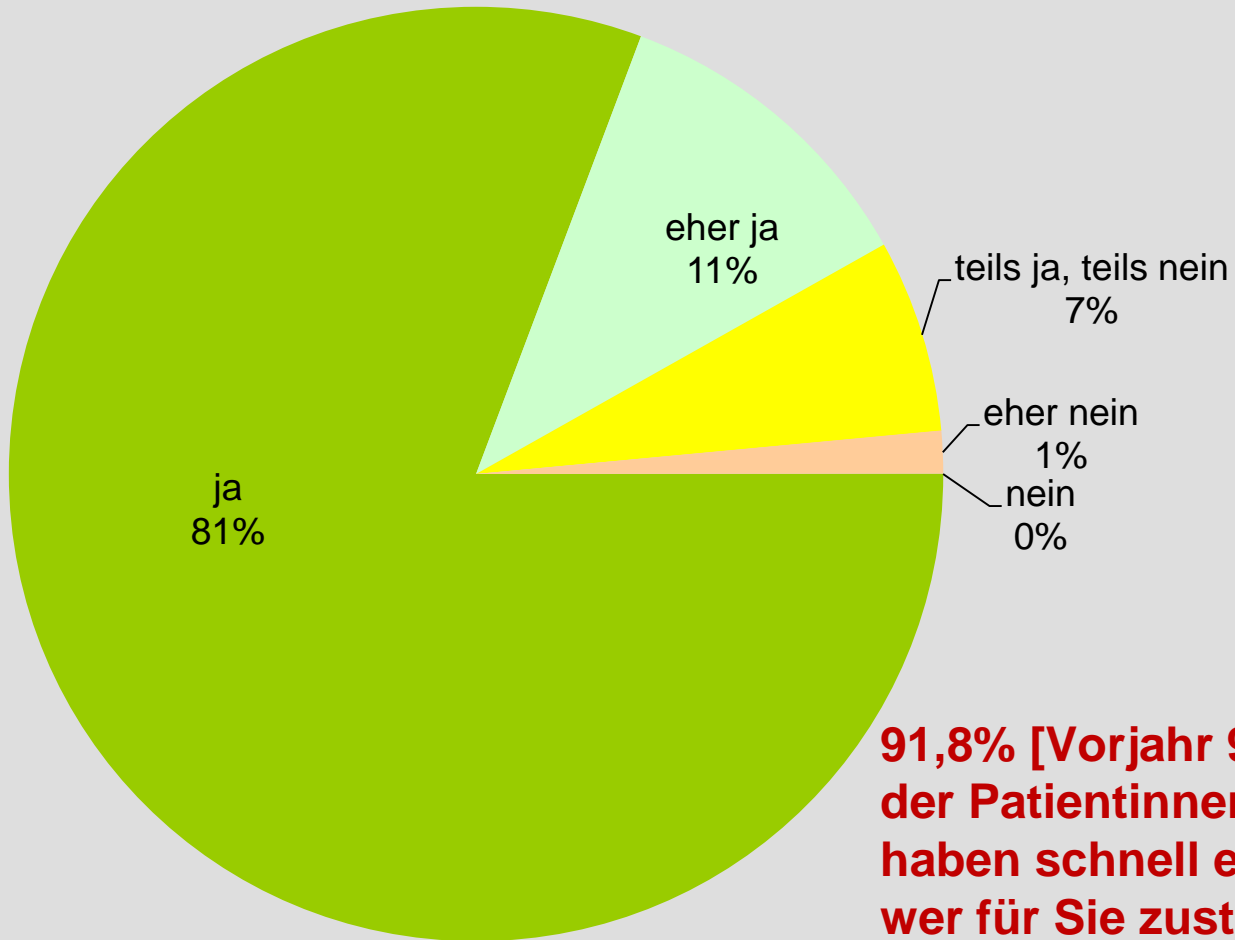
**95,6% [Vorjahr 96,1%]
der Patientinnen beurteilen
die Aufnahme auf Station /
Betreuung in den ersten
Stunden als sehr gut oder gut.**



Patientinnen- befragung 2016

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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



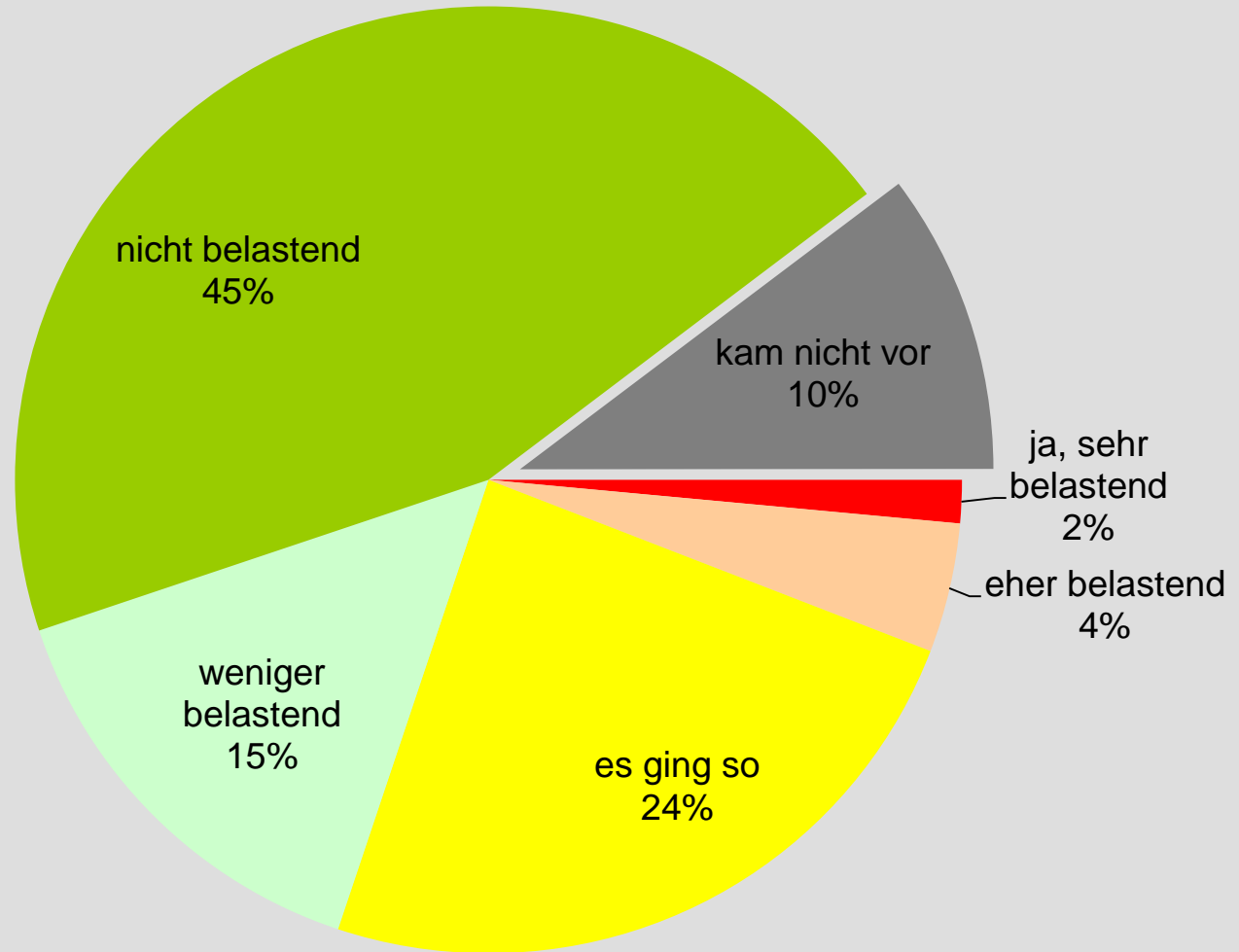
**91,8% [Vorjahr 96,0%]
der Patientinnen
haben schnell erfahren,
wer für Sie zuständig ist
und an wen Sie sich bei
Fragen wenden können.**



Patientinnen- befragung 2016

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



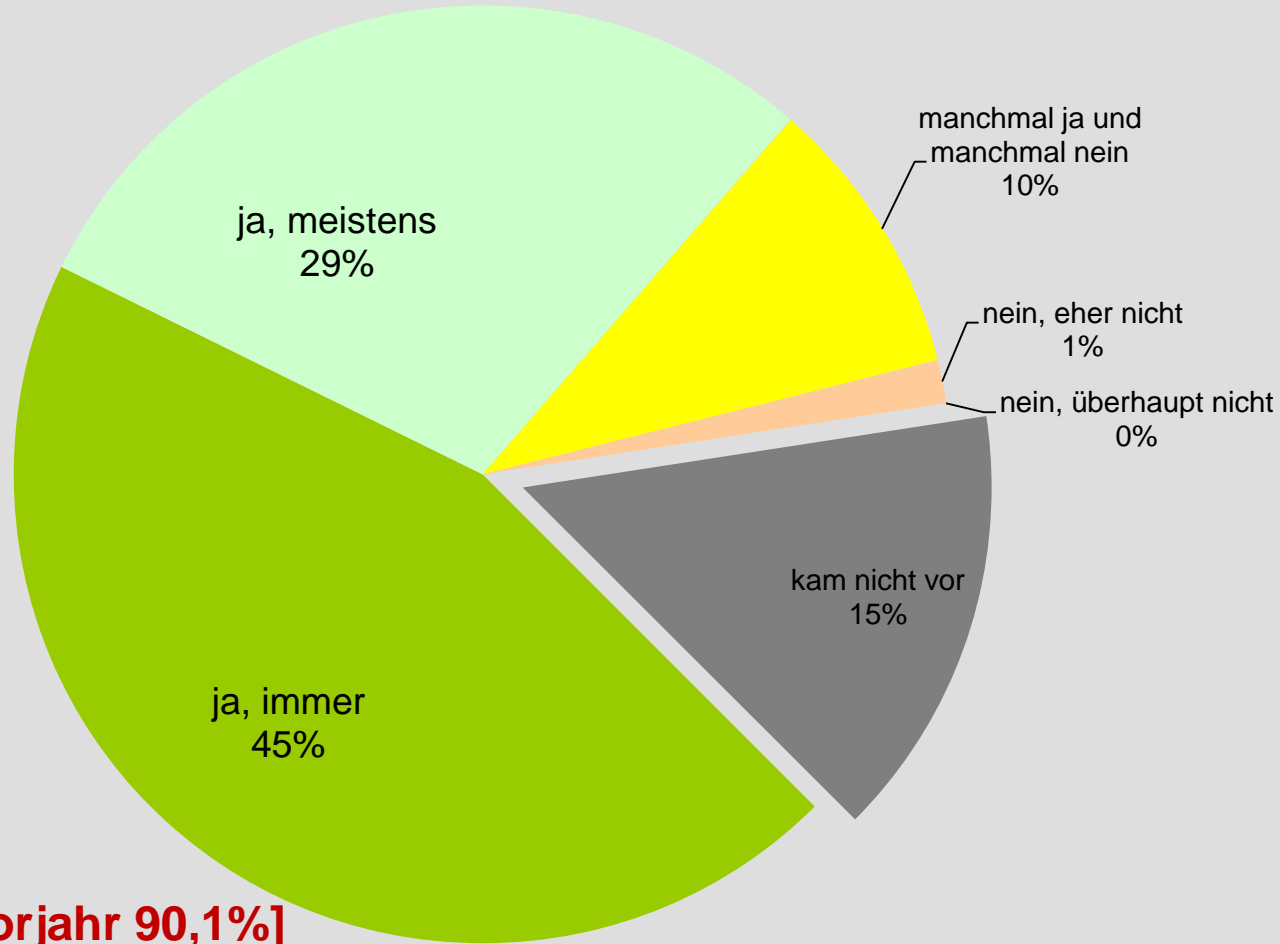
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2016

C Fragen zur Untersuchung und Diagnostik

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



**86,8% [Vorjahr 90,1%]
der Patientinnen haben sich auf
dem Weg zu den Untersuchungen
gut zu Recht gefunden.**

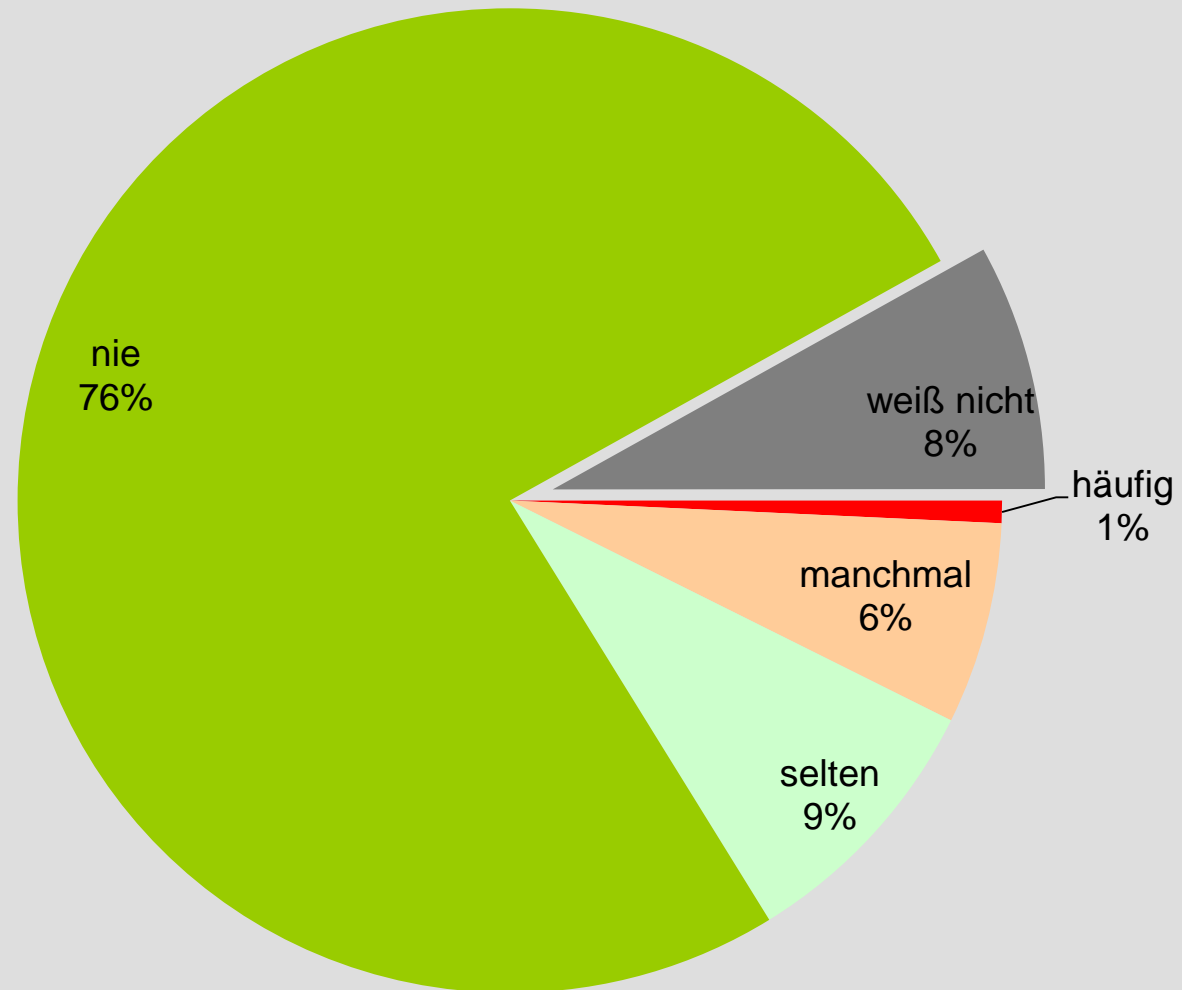
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2016

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



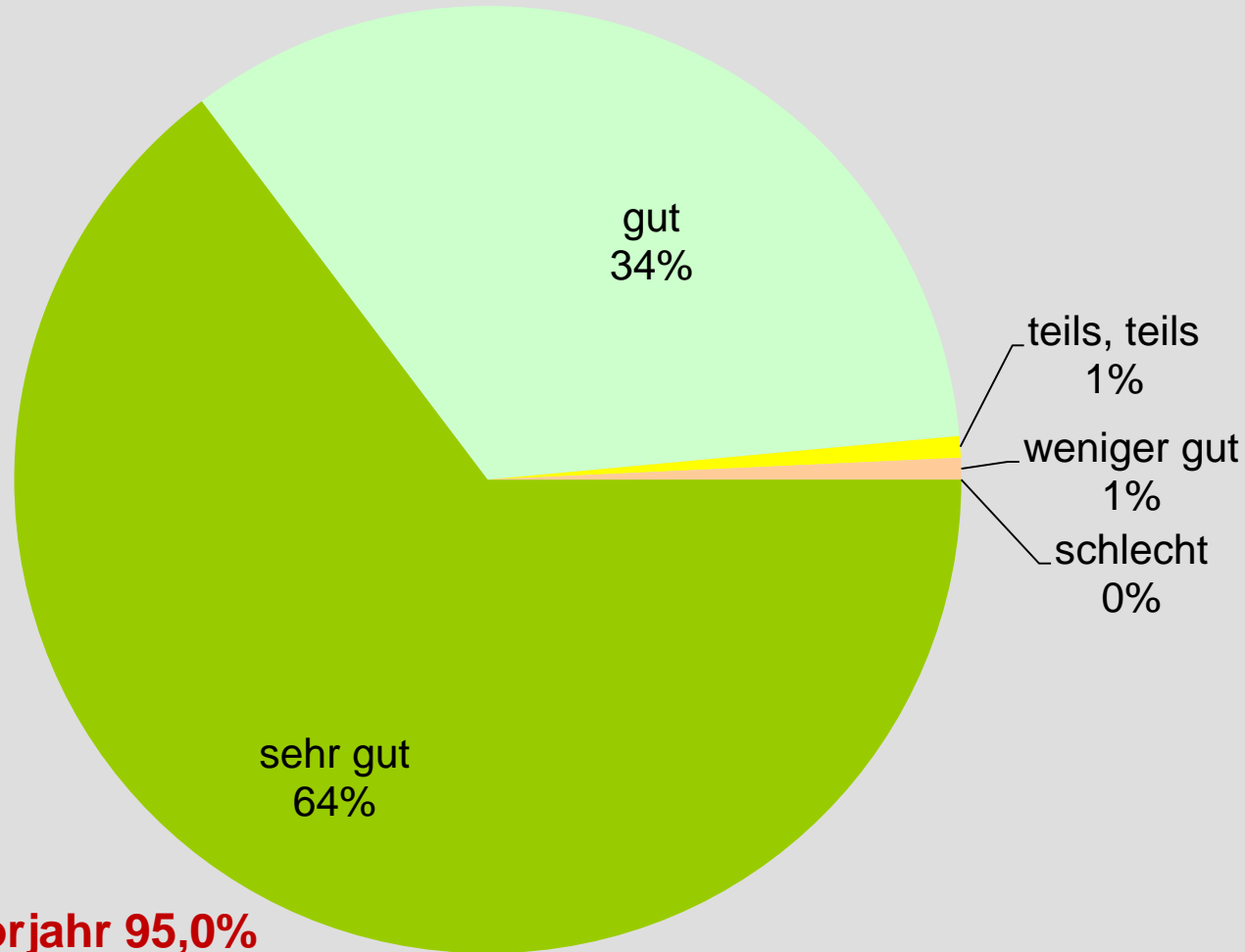
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnen- befragung 2016

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal



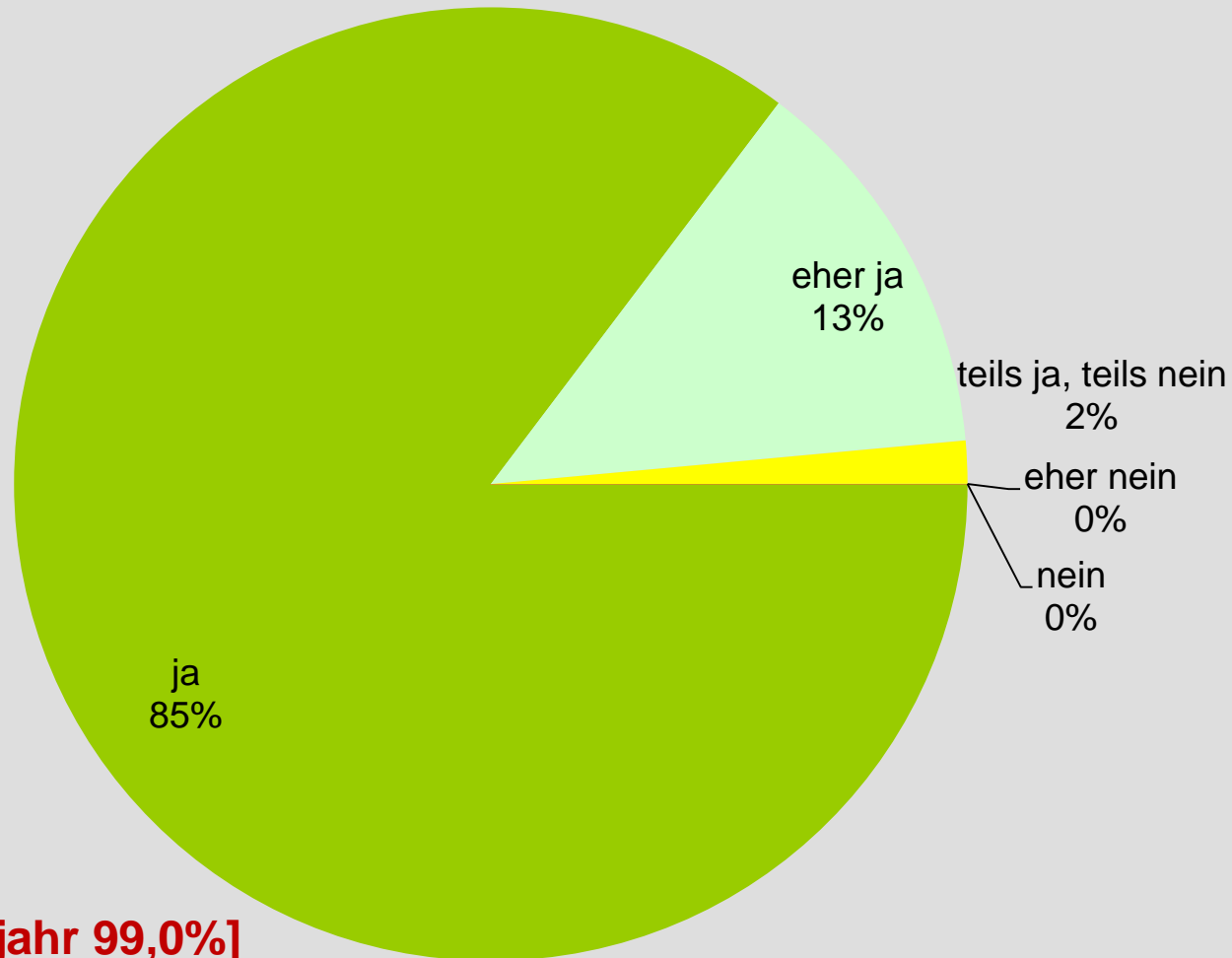
**98,5% [Vorjahr 95,0%
der Patientinnen beurteilen die
Betreuung und Unterstützung
als sehr gut oder gut.**



Patientinnen- befragung 2016

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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



**98,5% [Vorjahr 99,0%]
der Patientinnen empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

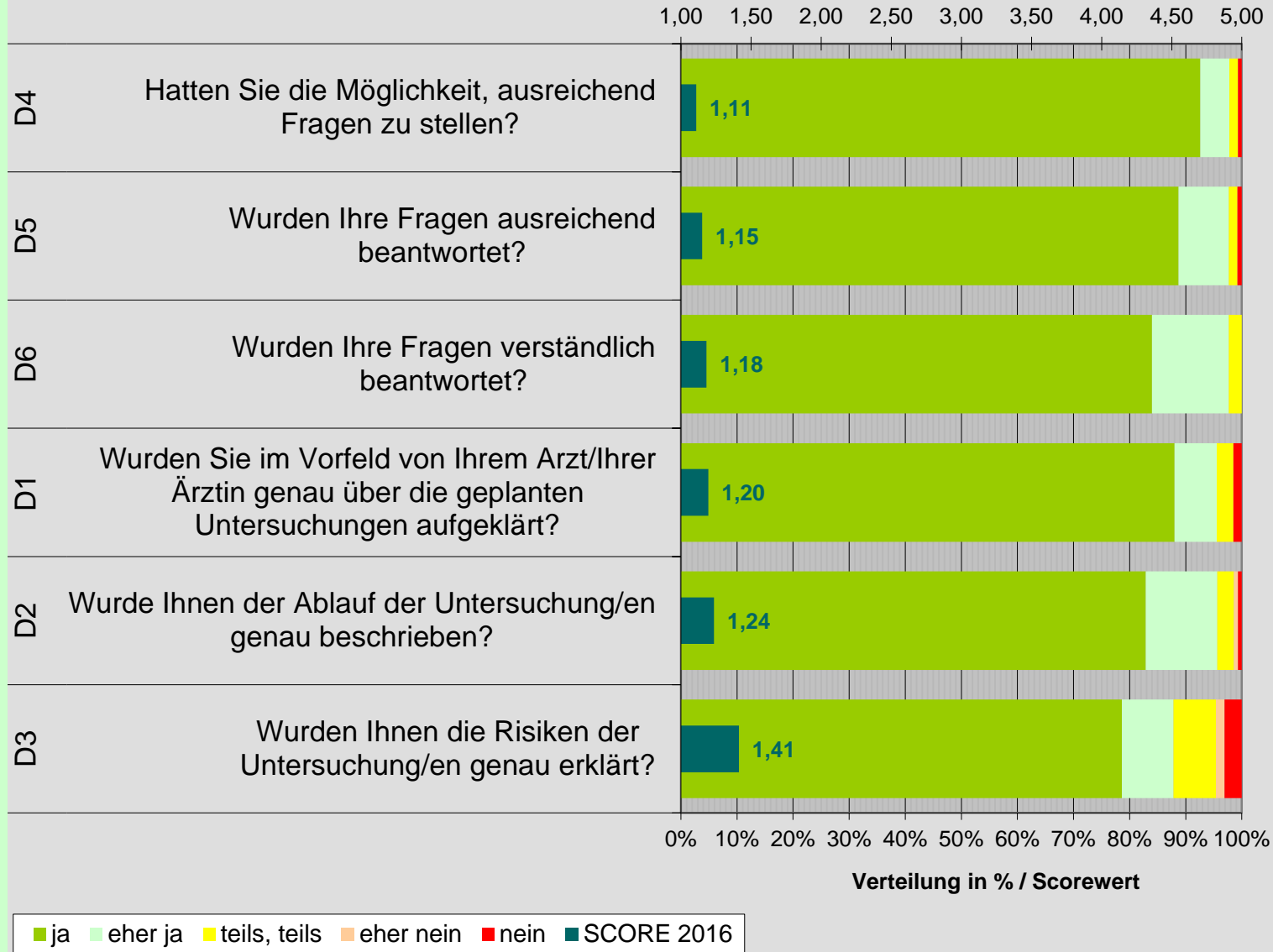


Patientinnen- befragung 2016

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Präoperative Diagnostik

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



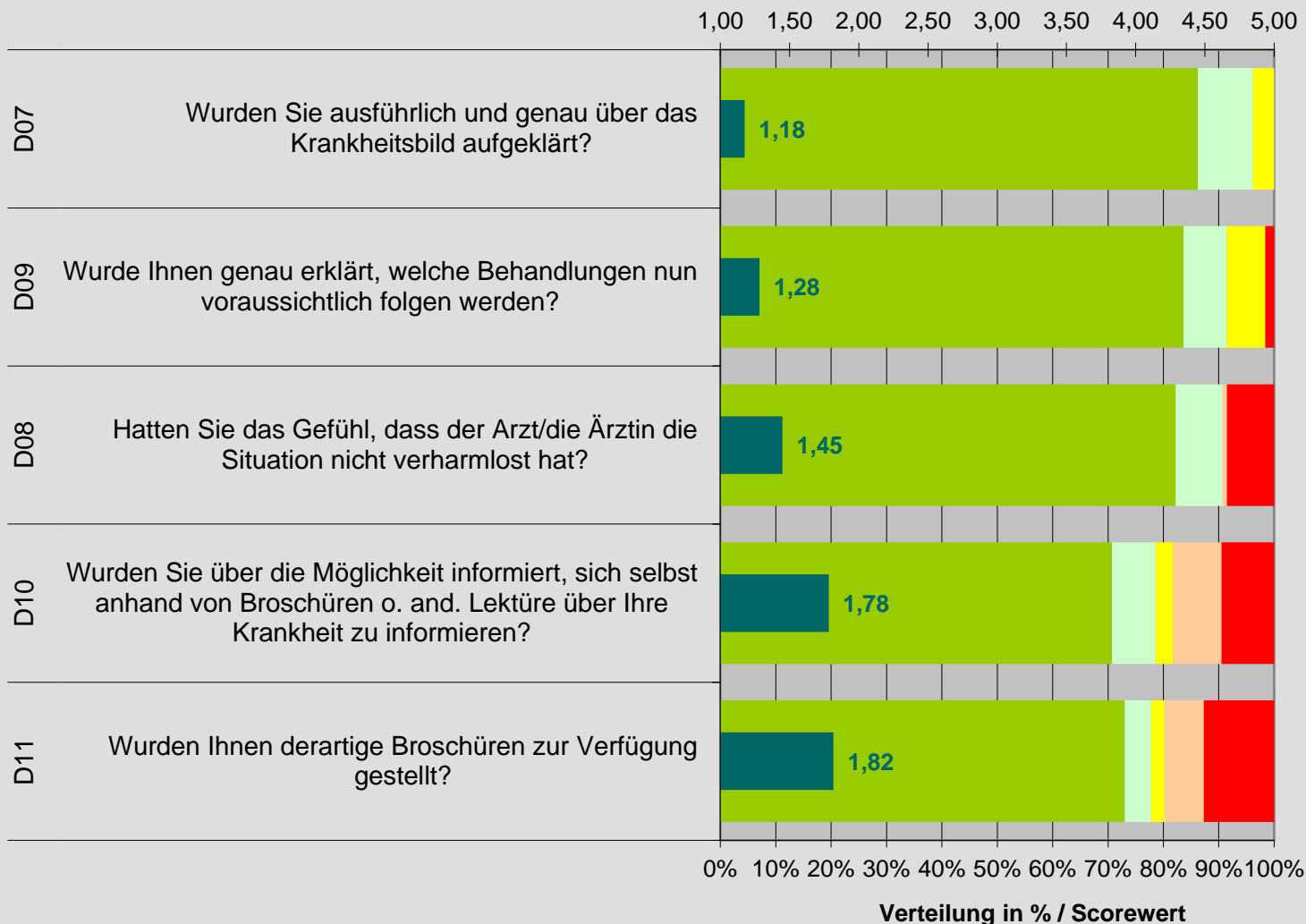


Patientinnen- befragung 2016

**D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik**

**Nach der
endgültigen
Diagnose**

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

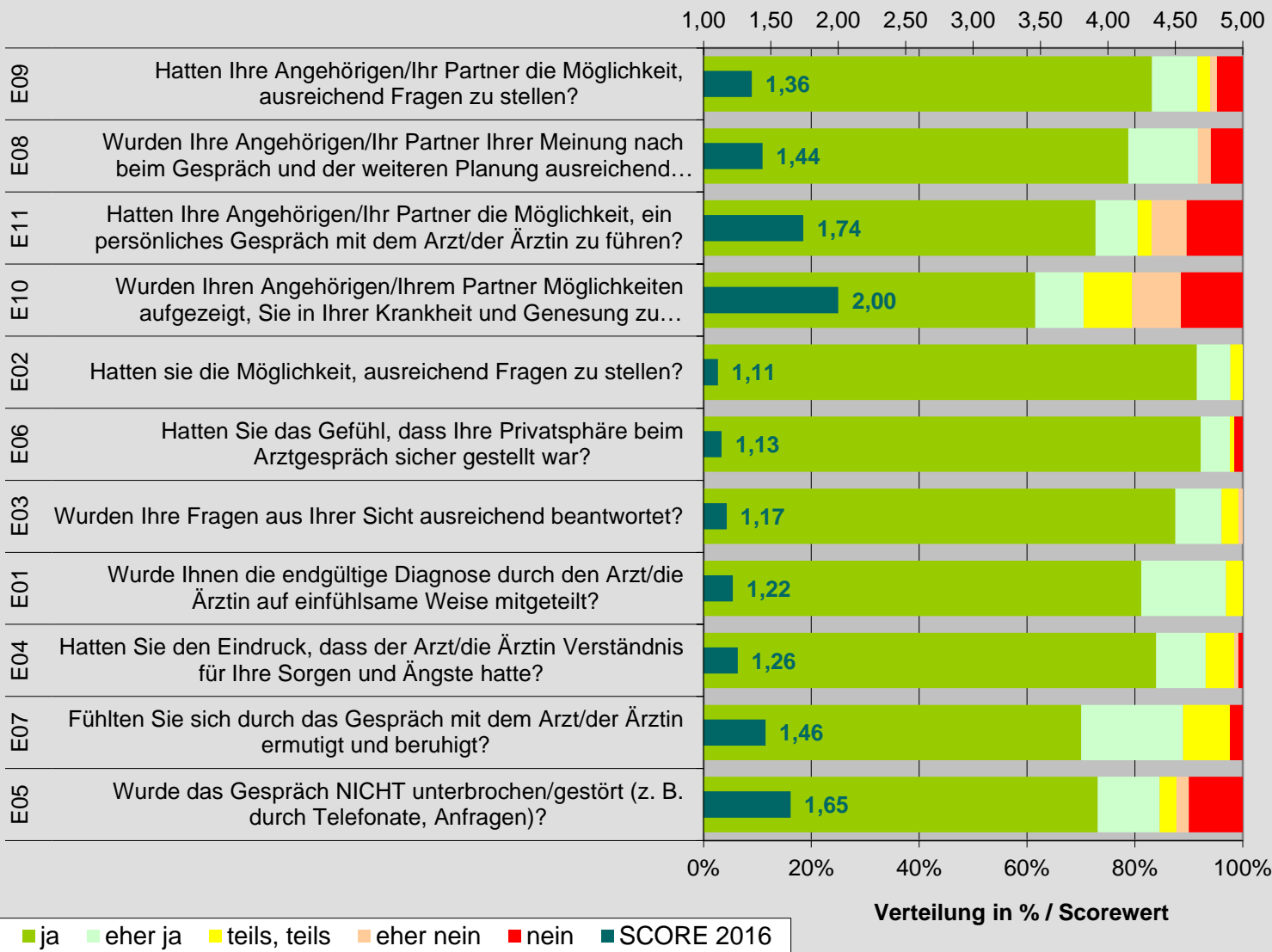


■ ja
 ■ eher ja
 ■ teils, teils
 ■ eher nein
 ■ nein
 ■ SCORE 2016



Patientinnen- befragung 2016

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



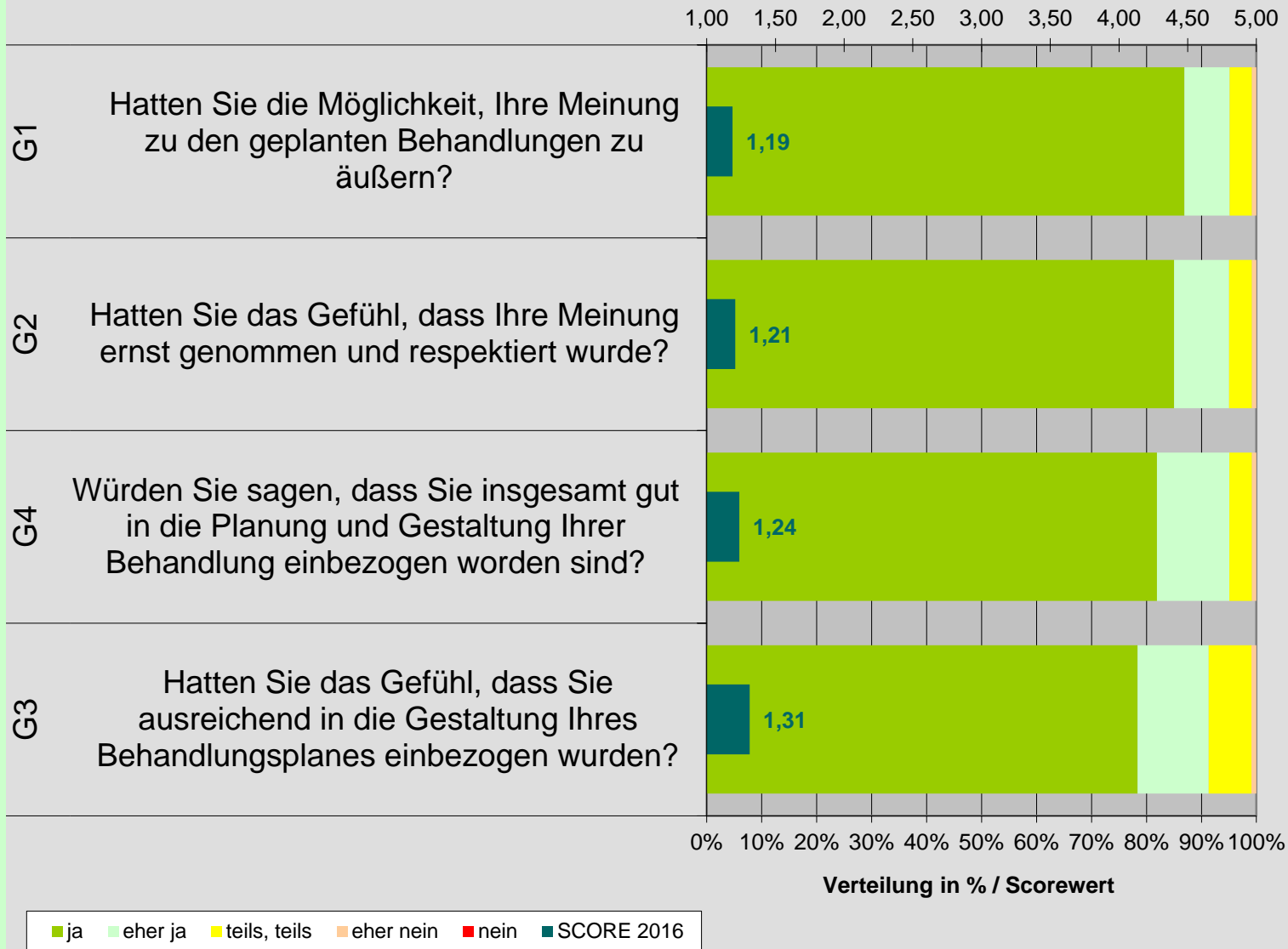
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



Patientinnenbefragung 2016

G Fragen zu Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

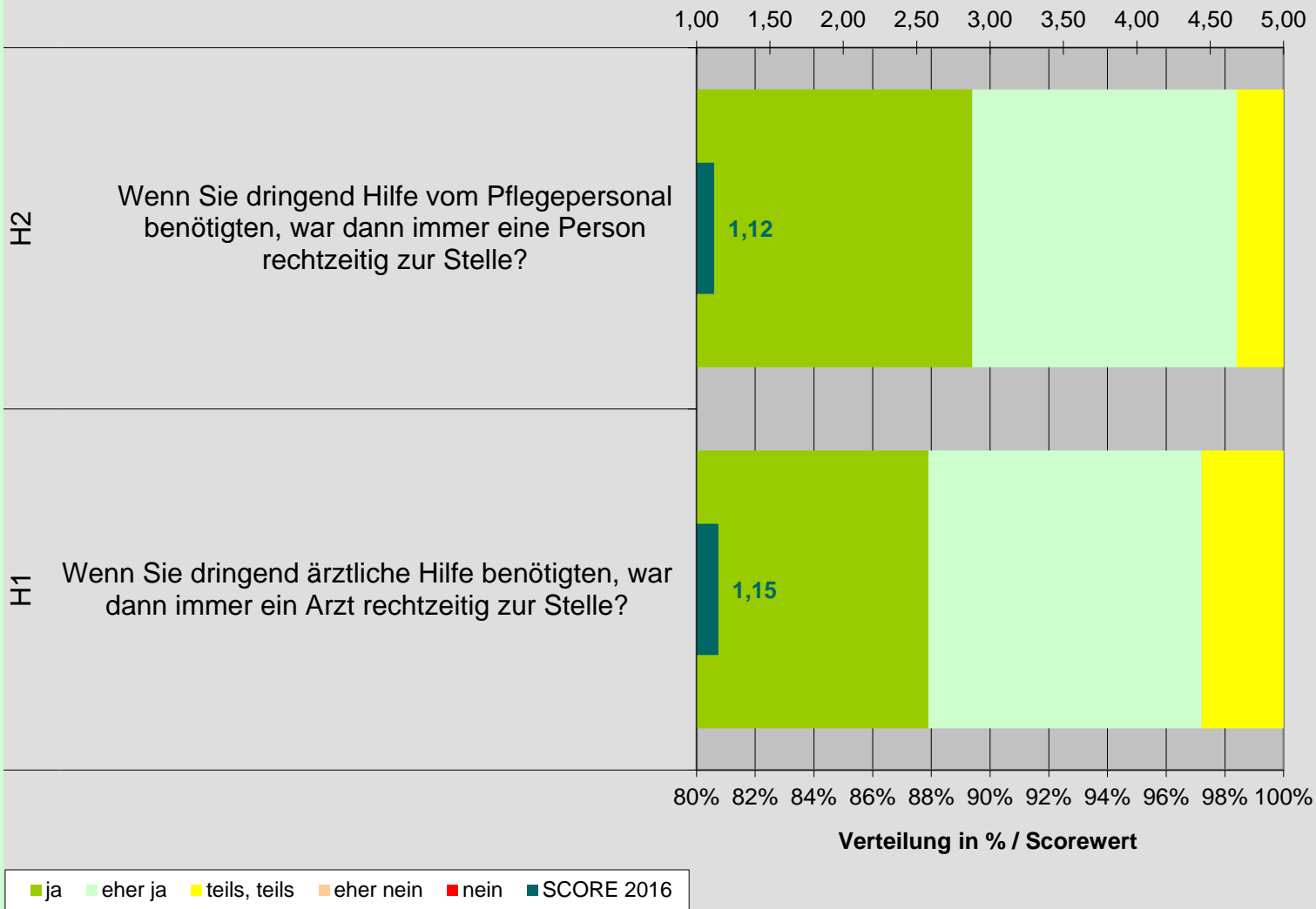
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG





Patientinnen- befragung 2016

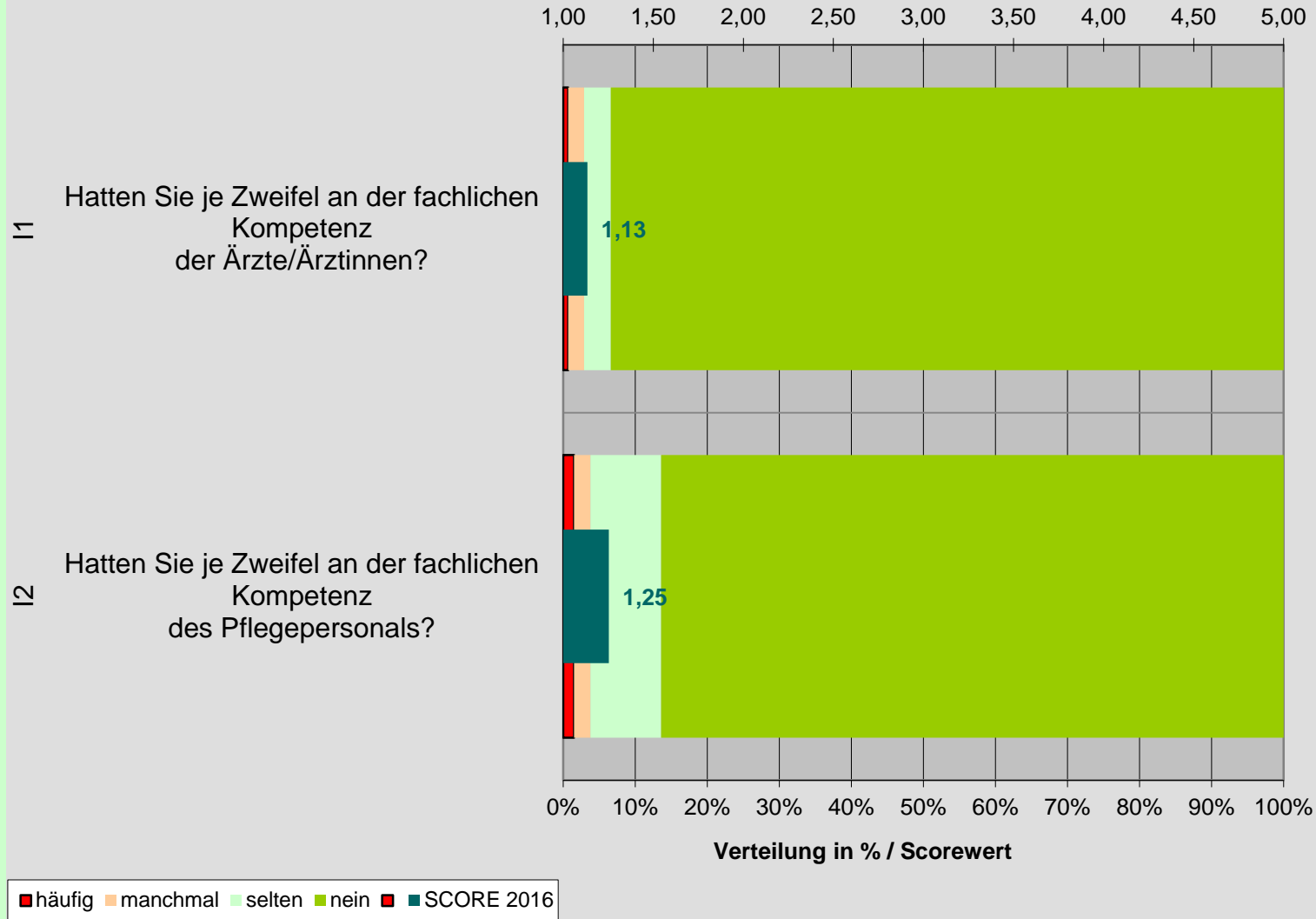
H Fragen zur sonstigen Betreuung



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

**Patientinnen-
befragung 2016**

**I Fragen zur
Einschätzung
der
Kompetenz
der
Mitarbeiter**



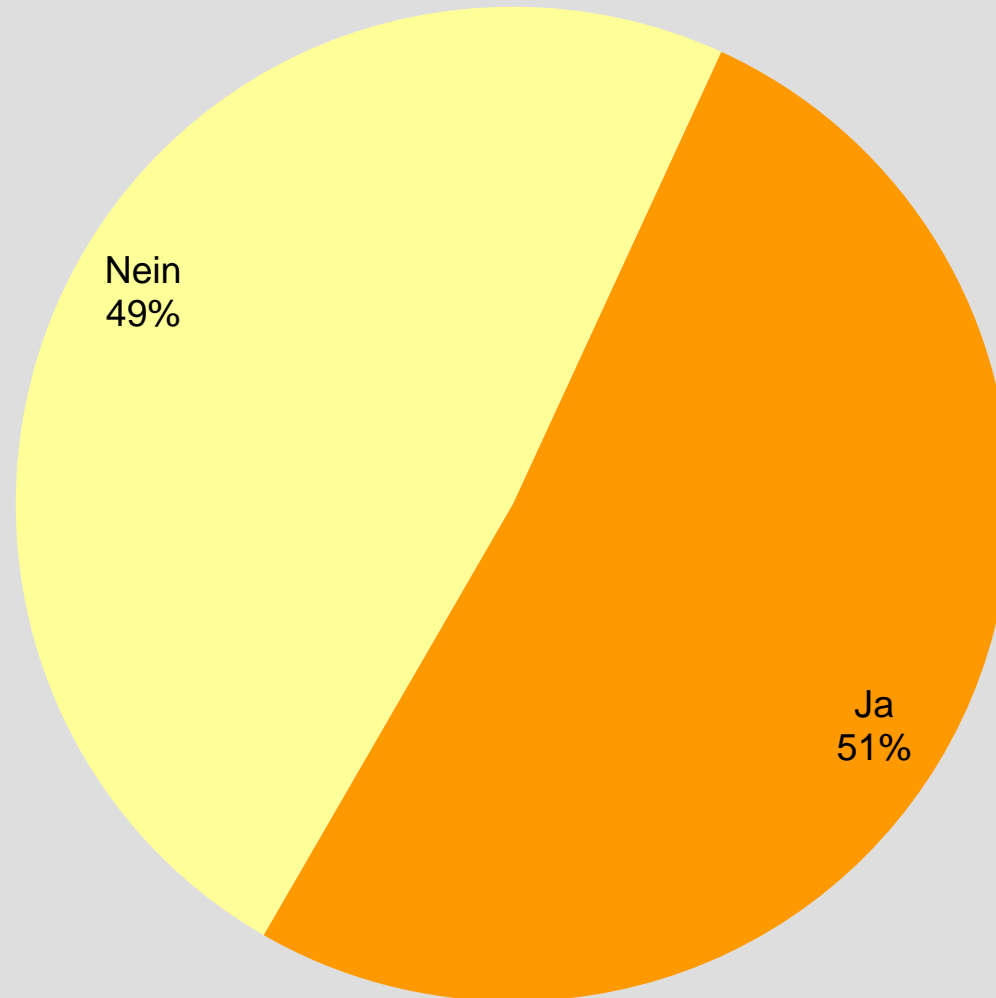
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG

**Patientinnen-
befragung 2016**

**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



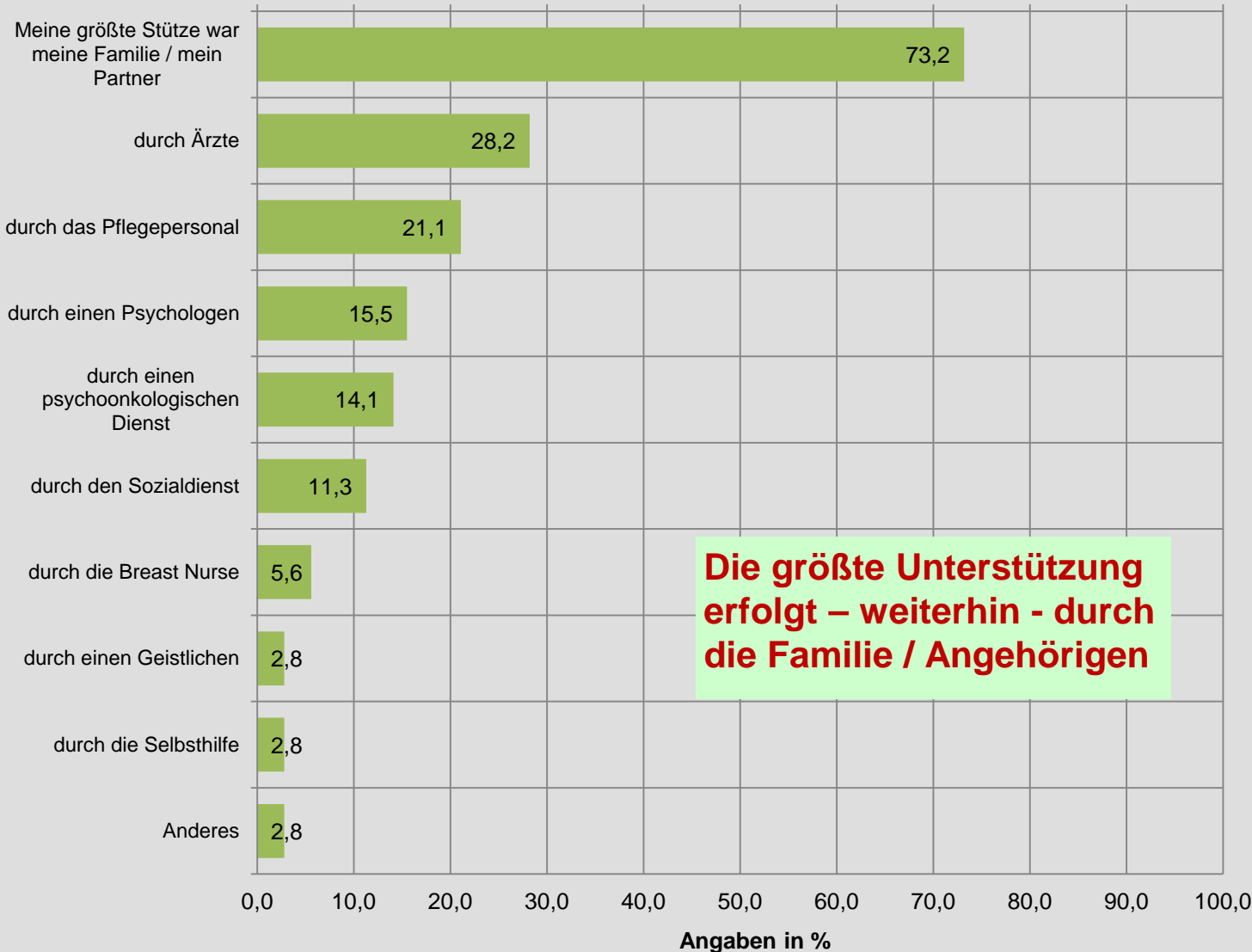


Patientinnen- befragung 2016

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



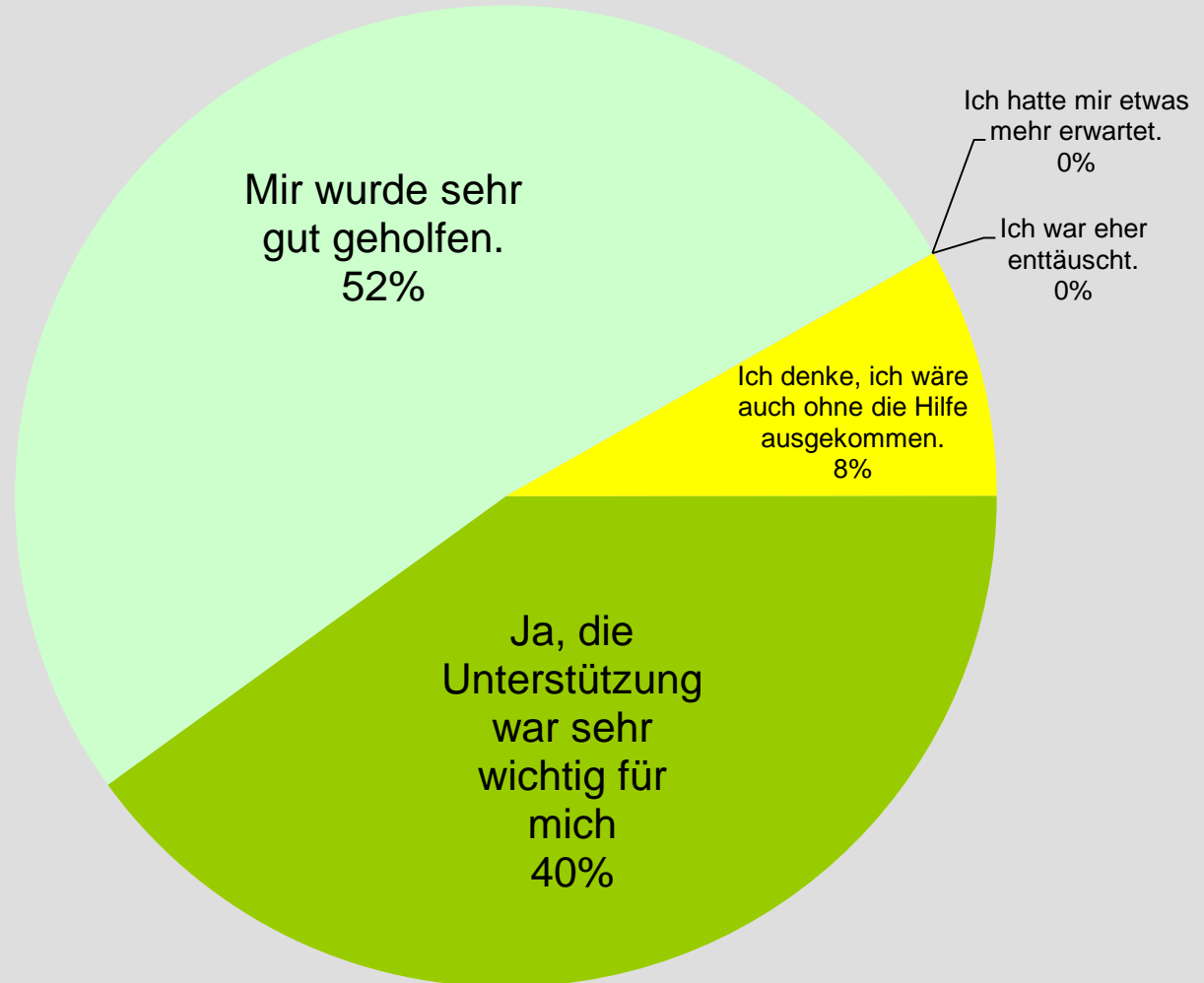


Patientinnen- befragung 2016

J Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

**Wert der in
Anspruch
genommenen
Hilfe**

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

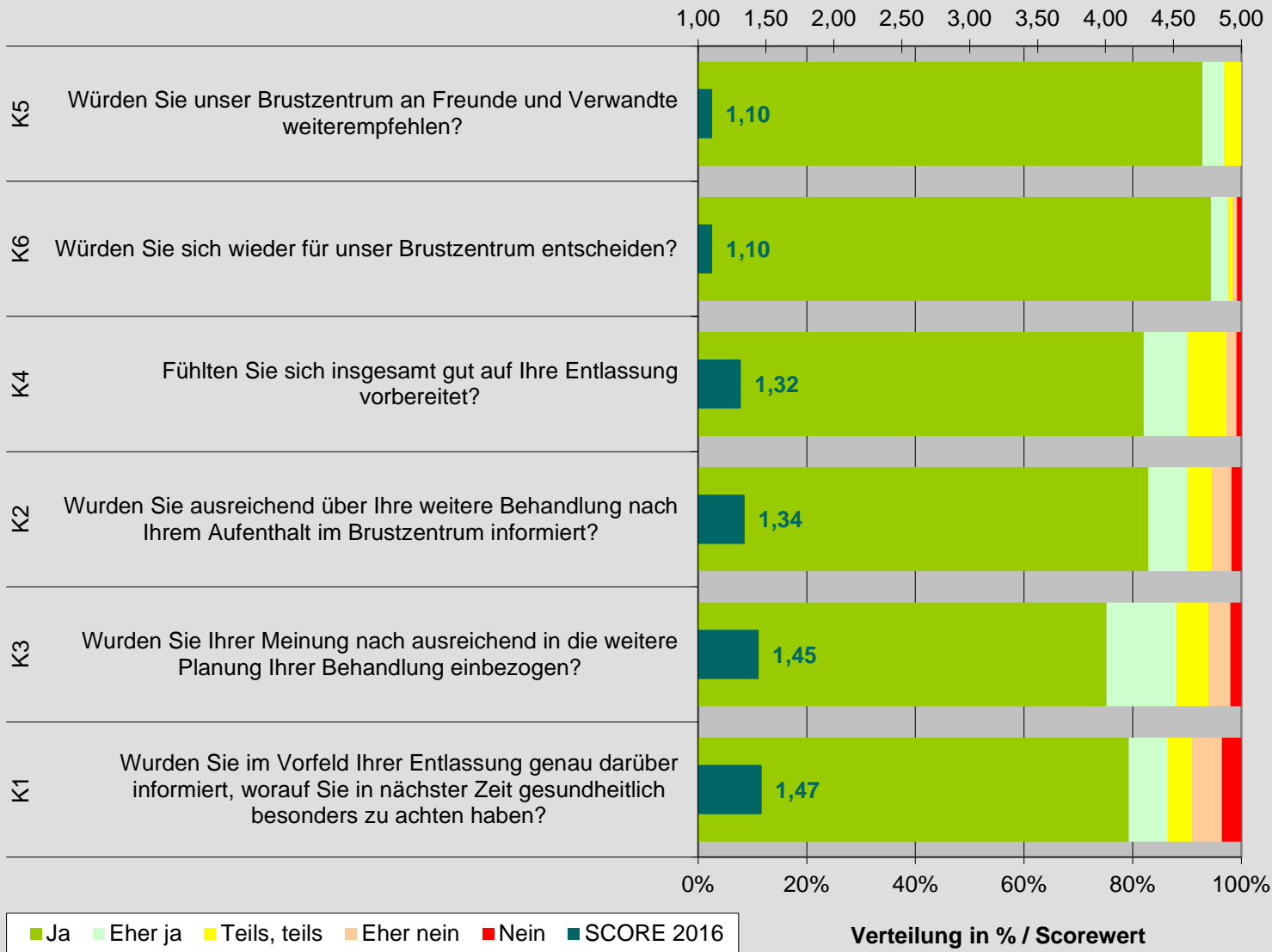




Patientinnenbefragung 2016

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung

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





Patientinnen- befragung 2016

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

- Das Personal ist rund um die Uhr für einen da, die Betreuung der Ärzte ist sehr gut, man kann jeder Zeit eine Frage stellen.
- Die Vorinformation; die Organisation der Termine; die ärztliche Betreuung
- gut durchorganisierter Untersuchungsplan von Diagnose bis zur OP
- die Narkose, das angenehme Aufwachen, keine Übelkeit usw., ein Dankeschön an den Arzt. Insgesamt war der Aufenthalt angenehm. Eine gute Betreuung und Verpflegung.
- Die fürsorgliche Betreuung und Hilfe von Schwestern und Pflegern; die Kompetenz der Ärzte u. des Chefarztes
- Alle sind sehr freundlich und einfühlsam. Lockerer Umgang miteinander. Es werden Späße gemacht und viel gelacht trotz der oft traurigen Situationen und Diagnosen. Das hilft oft sehr.
- freundliche, aufmerksame Schwestern, Ärzte; genug Zeit für alle Gespräche/Fragen/...; individuelle Wahrnehmung des Patienten
- Sehr gut haben mir die kurzen Wartezeiten bei den ganzen Untersuchungen gefallen. Die Ärzte gaben mir stets das Gefühl, meine Ängste und Sorgen zu verstehen. Der Chefarzt persönlich hat sich noch mal alle Befunde angesehen, noch mal eigene Untersuchungen vorgenommen, was sich als sehr gut heraus stellte. Das Krankenhaus gefällt mir sehr gut!! Geräumig, hell, ruhig, wunderschöne Außenanlagen, und nicht zuletzt super nette Schwestern. Vielen Dank für die nette Betreuung.



Patientinnen- befragung 2016

L Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

- Es mangelt manchmal an Einfühlungsvermögen des Pflegepersonals, z.B. die forschende "Anweisung" bei meiner Verlegung von einem Zimmer ins andere.
- Ständiger Lärm hinterm Haus
- Die Möglichkeit für jeden Patienten, fern zu sehen, ohne den anderen zu stören (jedes Bett hat einen Arm mit einem kleinen Fernseher wie ein Tablett, Anschluss für Kopfhörer, z.B. wie im St. Adolfs, Reinbek), dadurch Ablenkung, wenn keine Besuche stattfinden.
- Ärzte + Personal nehmen sich zu wenig Zeit oder haben diese wohl auch nicht! Es gibt aber nichts, was mir überhaupt nicht gefallen hat.
- Ich denke ich hätte 1 Tag länger Zeit gebraucht. Freitag war die OP. Dann kam das Wochenende. Am Montag, dem Entlassungstag, fanden noch ein paar Untersuchungen statt. Da blieb für die Fragen von K1-K4 keine Zeit!
- Das einzige was mir nicht gefallen hat, war im letzten Tag das ich hier war, war eine Patienten bei mir, die respektlos war.

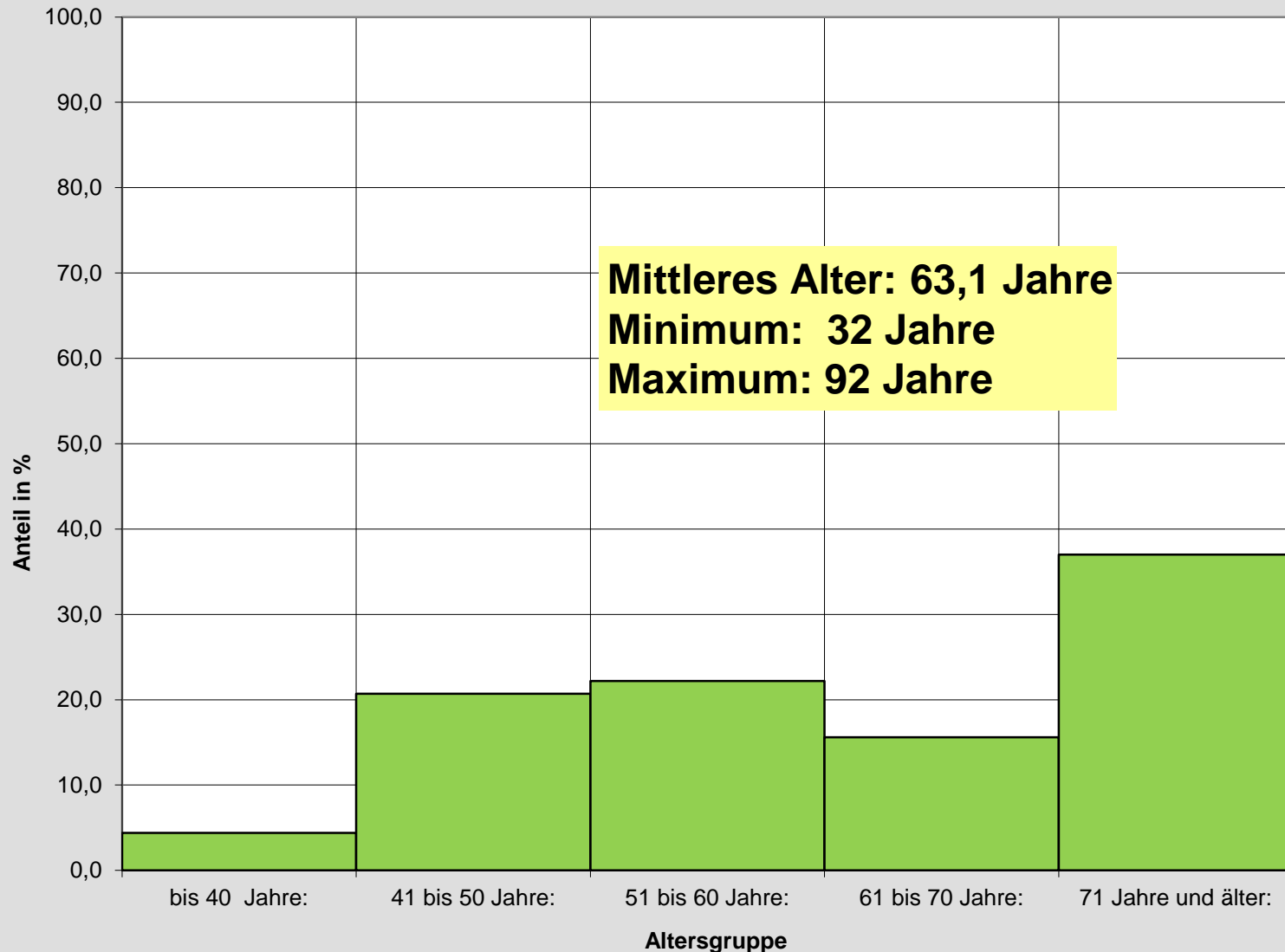


Patientinnen- befragung 2016

M Fragen zur Person

Alters- verteilung

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

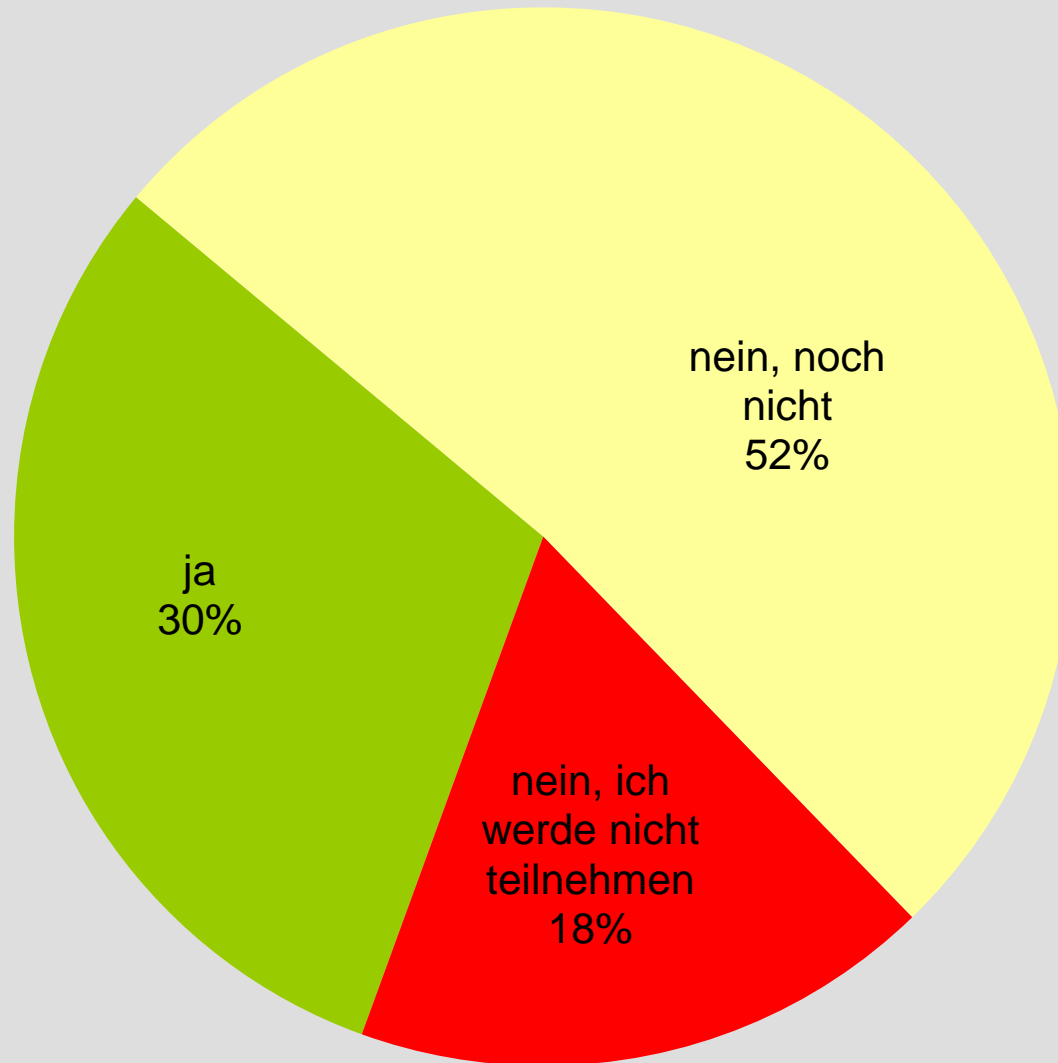




Patientinnen- befragung 2016

M Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein



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