

# Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

## Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2017 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (08.10.2017)

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



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



## Patientinnen- befragung 2017

### Inhalt:

**HINWEIS:**  
ab dem  
Verfahrensjahr  
2017 sind neue  
Erhebungsbögen  
zum Einsatz  
gekommen

	Seite
<b>Leseanleitung</b>	<b>3</b>
<b>A</b> Allgemeine Angaben	4
<b>B</b> Fragen zur Organisation und zum Ablauf	5
<b>C</b> Fragen zur Information und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik	13
<b>D</b> Fragen zum Ablauf der Untersuchungen	14
<b>E</b> Fragen zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation / Behandlung nach der endgültigen Diagnose	22
<b>F</b> Fragen zum Einbezug der Angehörigen	23
<b>G</b> Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	24
<b>H</b> Fragen zur operativen Behandlung	25
<b>I</b> Fragen zu unseren Mitarbeitern	31
<b>J</b> Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	33
<b>K</b> Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	36
<b>L</b> Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	38
<b>M</b> Fragen zu Ihrer Person	40

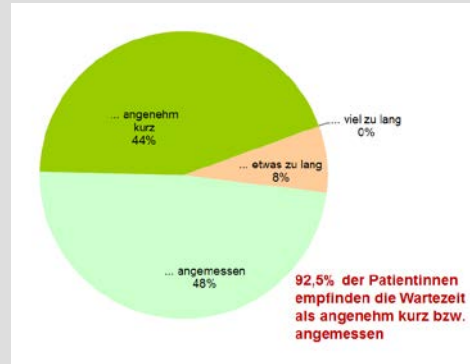


## Patientinnen- befragung 2017

### 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.

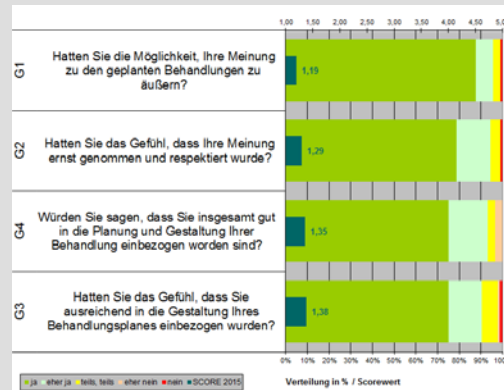
#### Beispiel:



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.

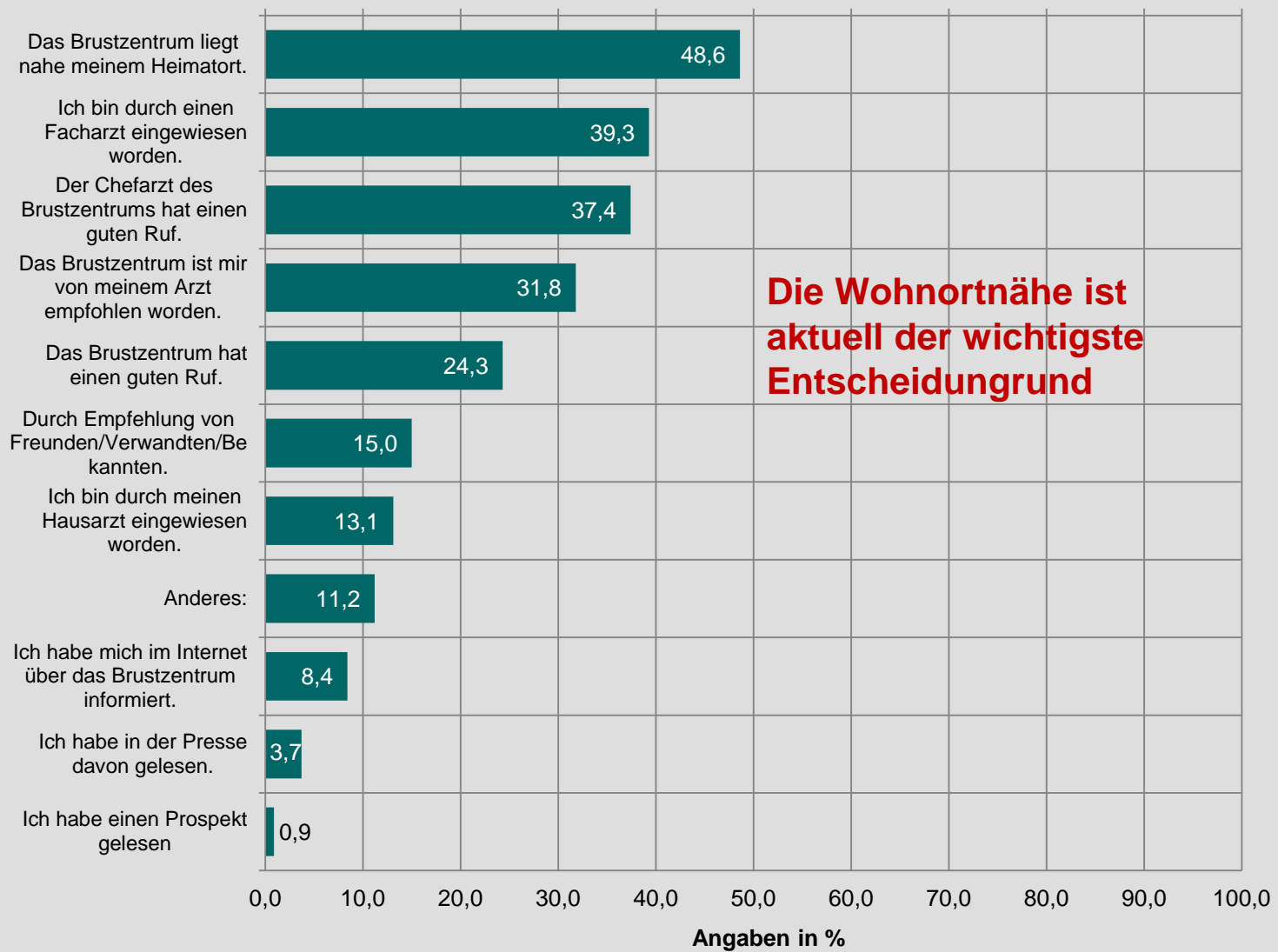
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2017

### A Allgemeine Angaben

## Zugang zum Brustzentrum



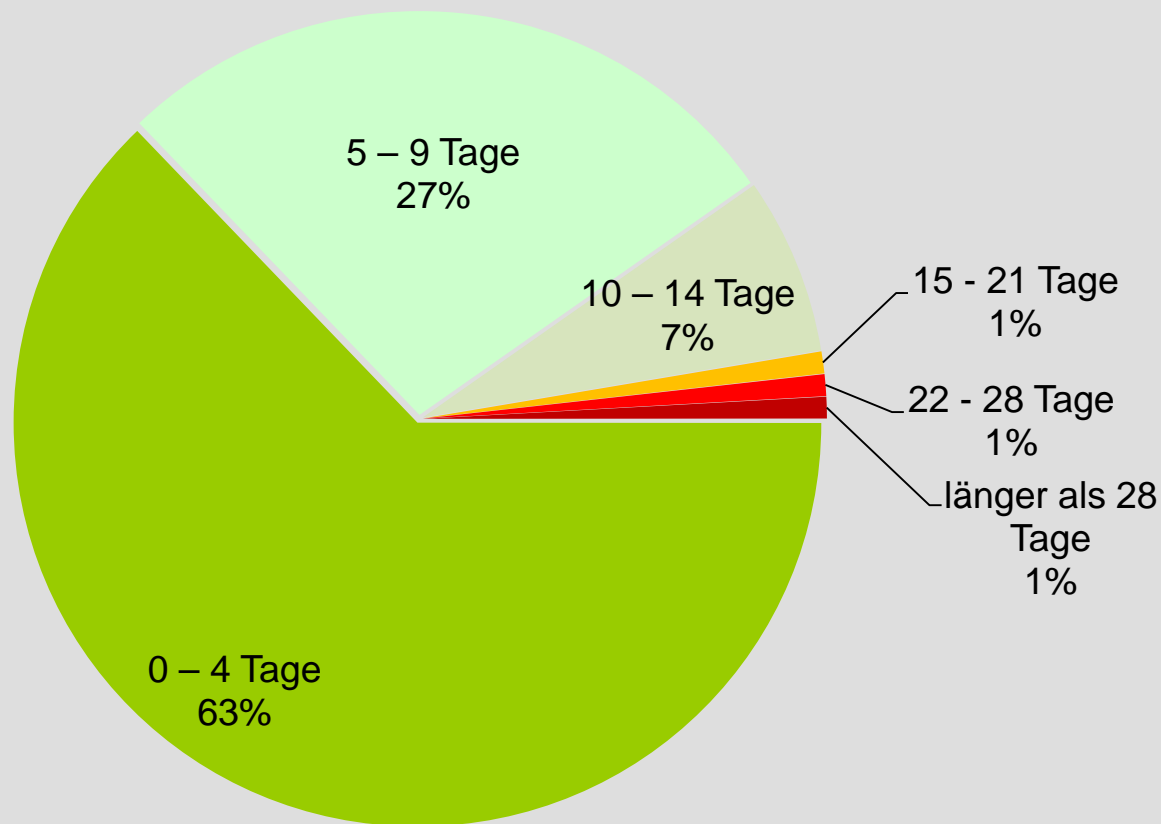
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2017

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



**97,3% [Vorjahr 100%] der  
Patientinnen warten  
höchstens 14 Tage auf  
einen Termin**

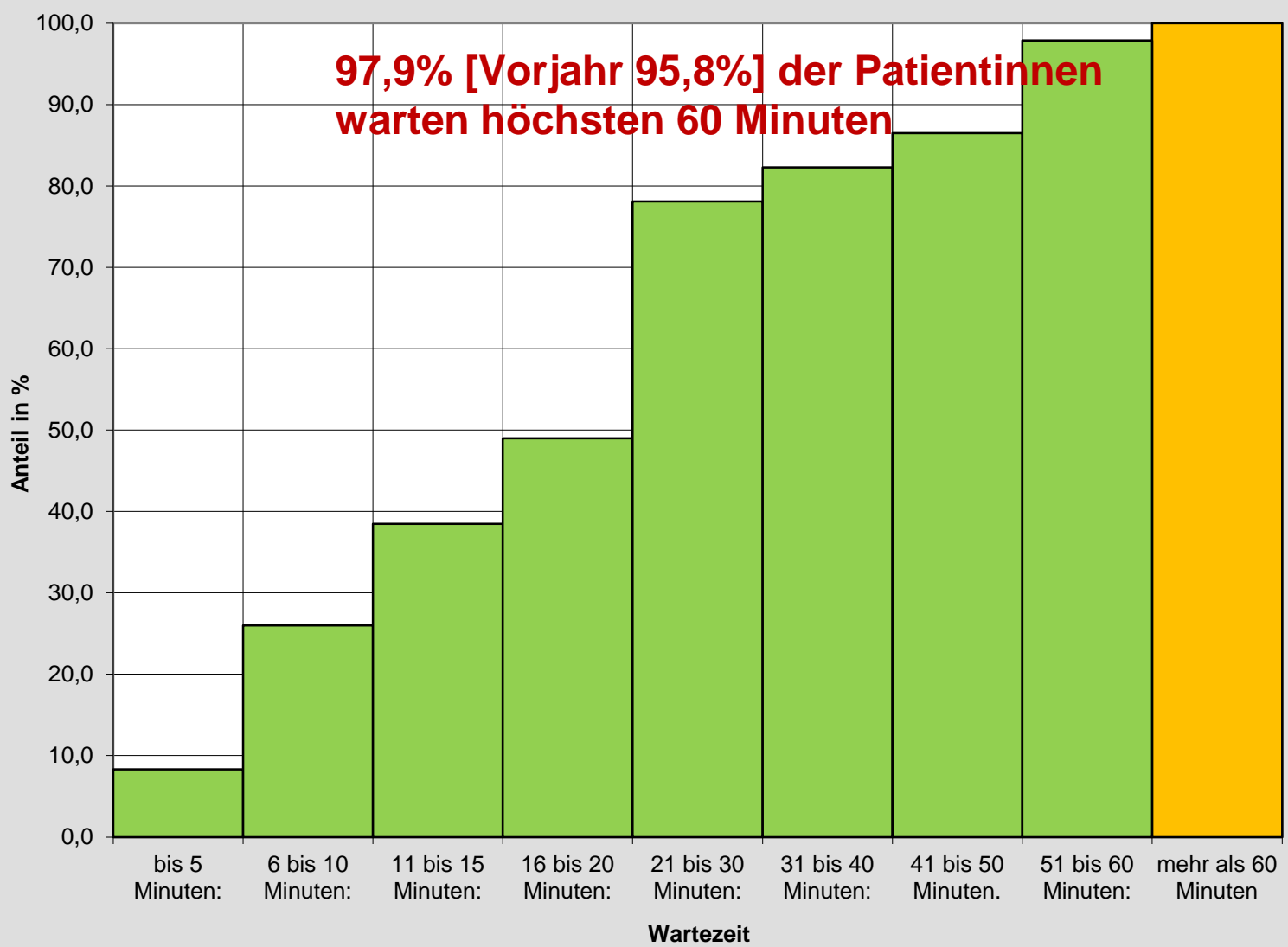


## Patientinnenbefragung 2017

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

**Brustsprechstunde:  
Wartezeit während des Termins**

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

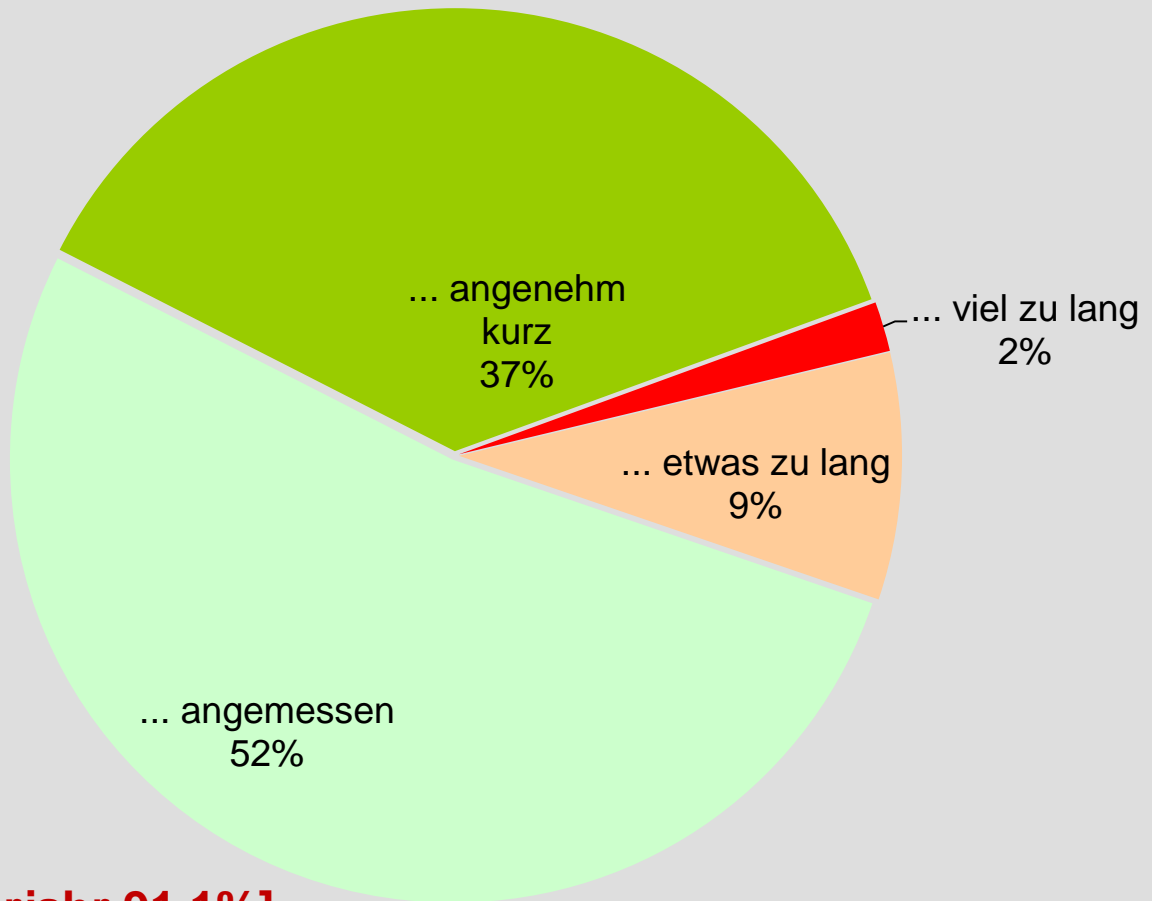




## Patientinnen- befragung 2017

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit während des Termins



**89,2% [Vorjahr 91,1%]  
der Patientinnen empfinden die  
Wartezeit als angenehm kurz  
bzw. angemessen**

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



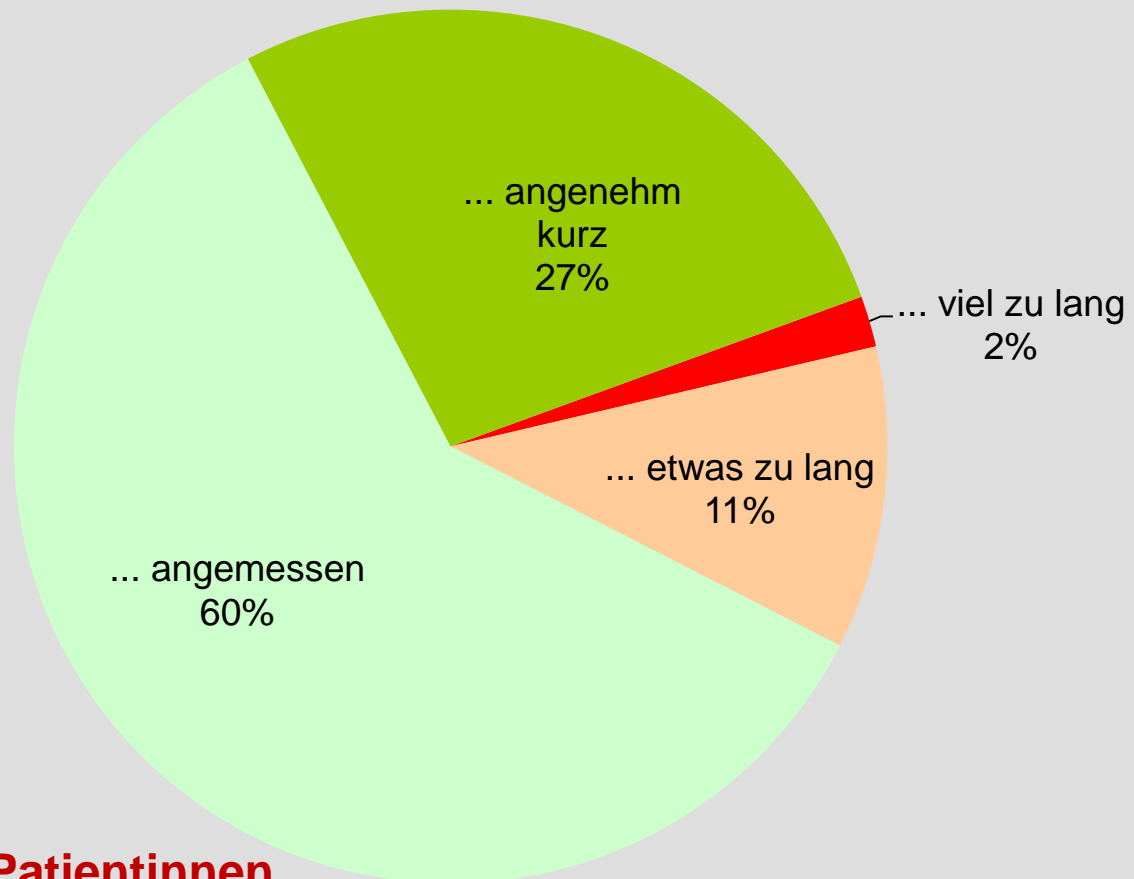
## Patientinnen- befragung 2017

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

**Brustsprech-  
stunde:  
Beurteilung der  
Dauer der  
Wartezeit  
zwischen  
Vorstellungs-  
und OP-Termin**

**NEU**

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



**86,9% der Patientinnen  
empfinden die Zeit zwischen  
Vorstellungstermin und OP als  
angenehm kurz bzw. angemessen.**

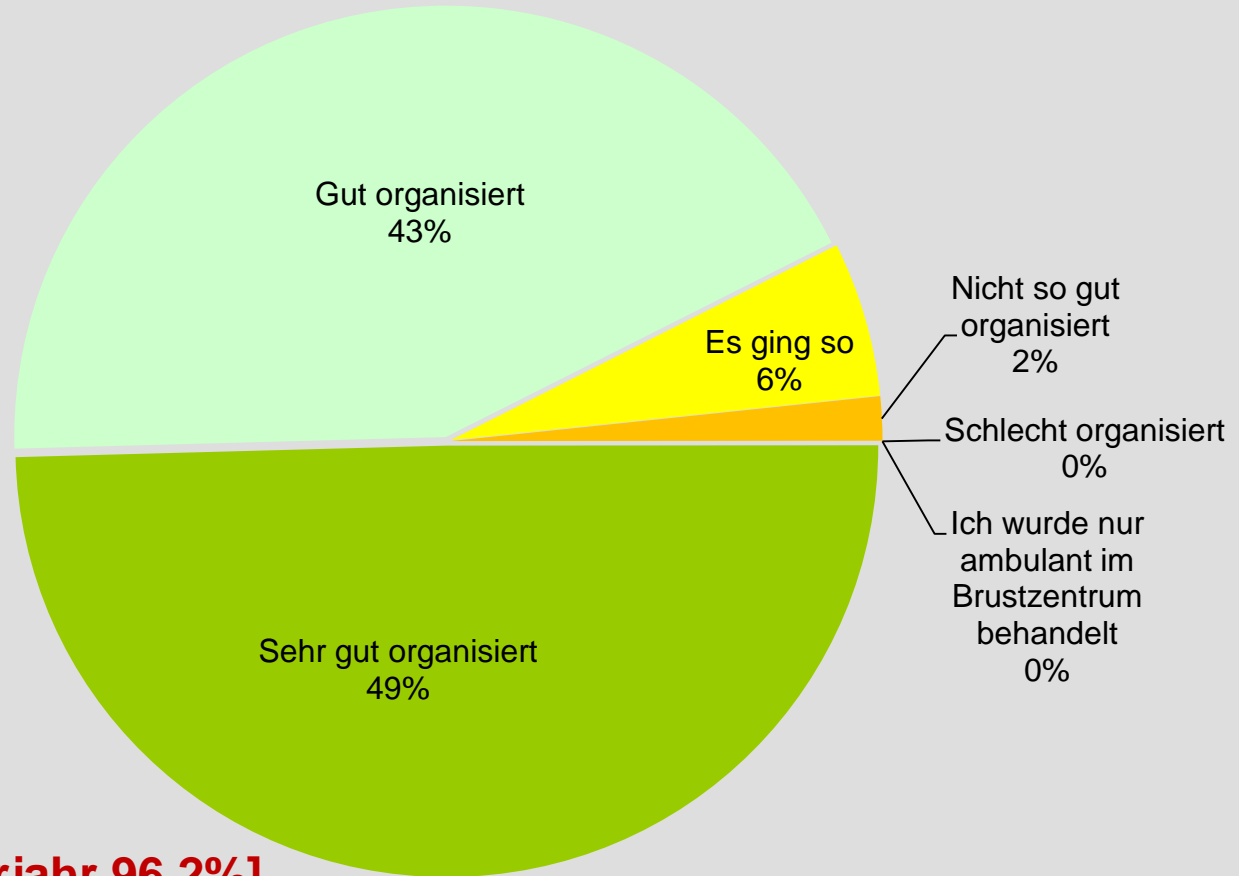




## Patientinnen- befragung 2017

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens



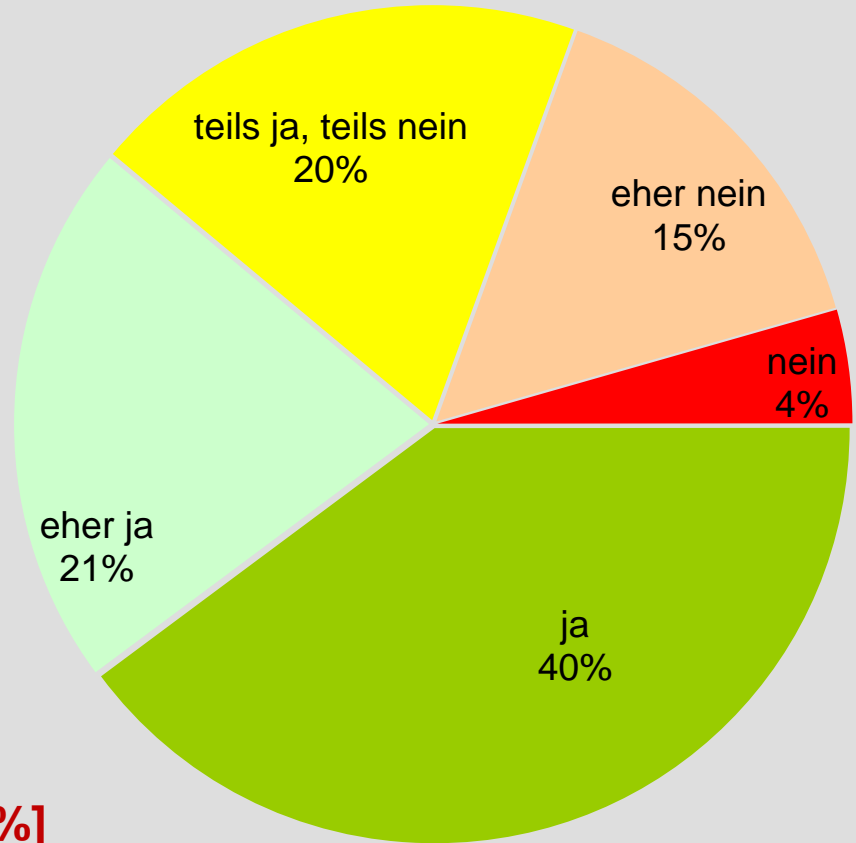
**92,6% [Vorjahr 96,2%]  
der Patientinnen beurteilen die  
Organisation / den Ablauf des  
Aufnahmeverfahrens als sehr gut oder gut.**



## Patientinnen- befragung 2017

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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



**61,0 [Vorjahr 61,8%]  
der Patientinnen wurden  
ausreichend über den  
organisatorischen Ablauf im  
Krankenhaus informiert.**

**Hier wollen und müssen wir uns  
verbessern!**

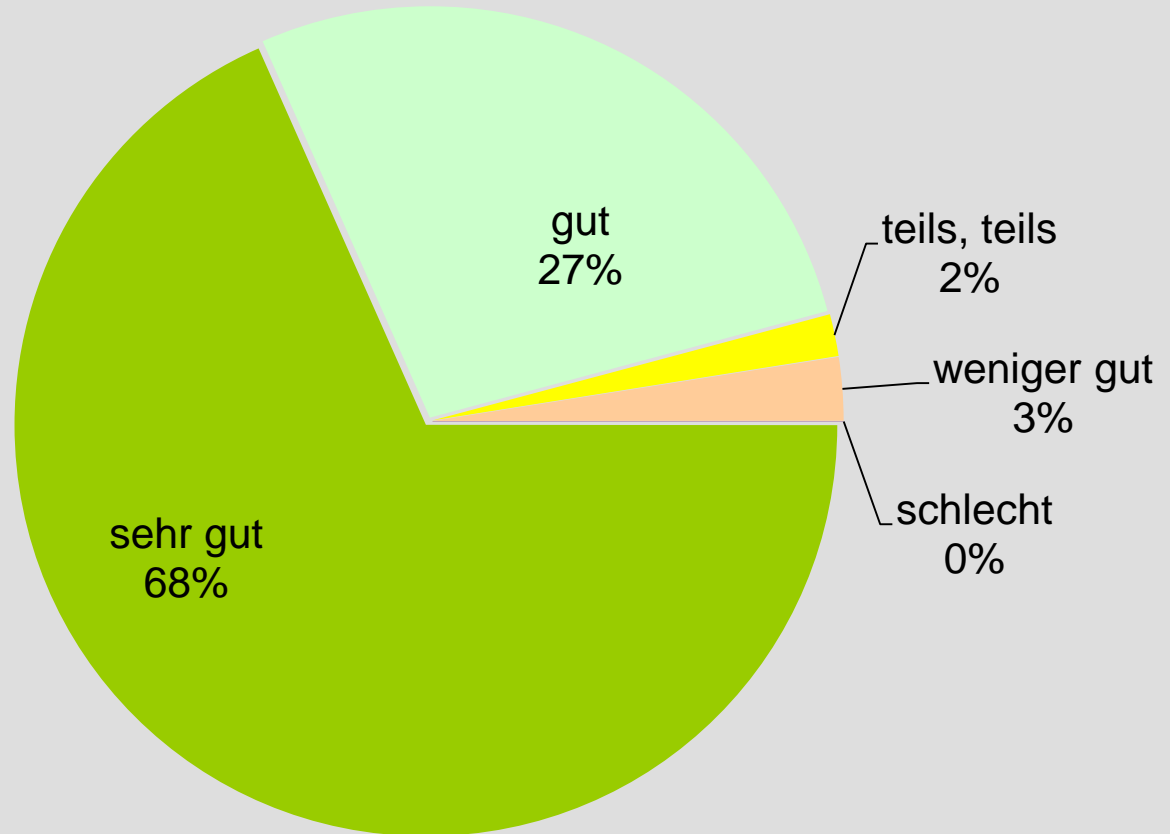
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2017

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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



**95,8% [Vorjahr 95,6%]  
der Patientinnen beurteilen  
die Aufnahme auf Station / Betreuung in  
den ersten Stunden als sehr gut oder gut.**

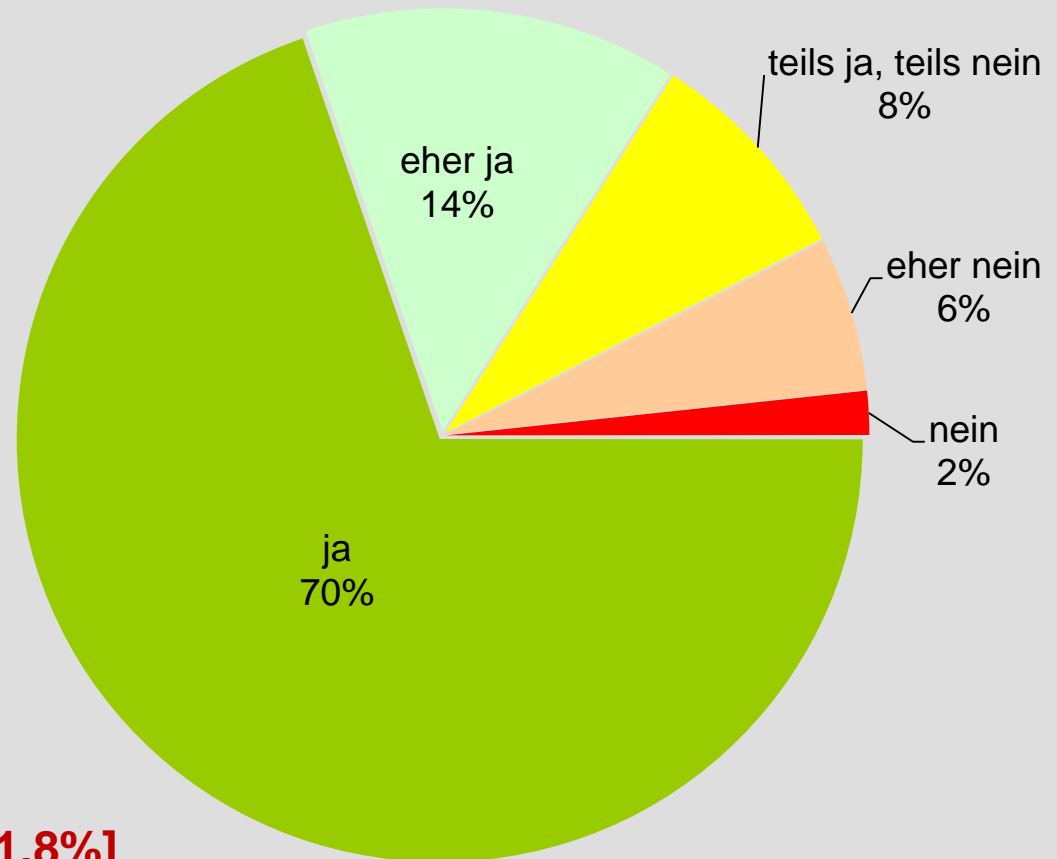


## Patientinnen- befragung 2017

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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

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



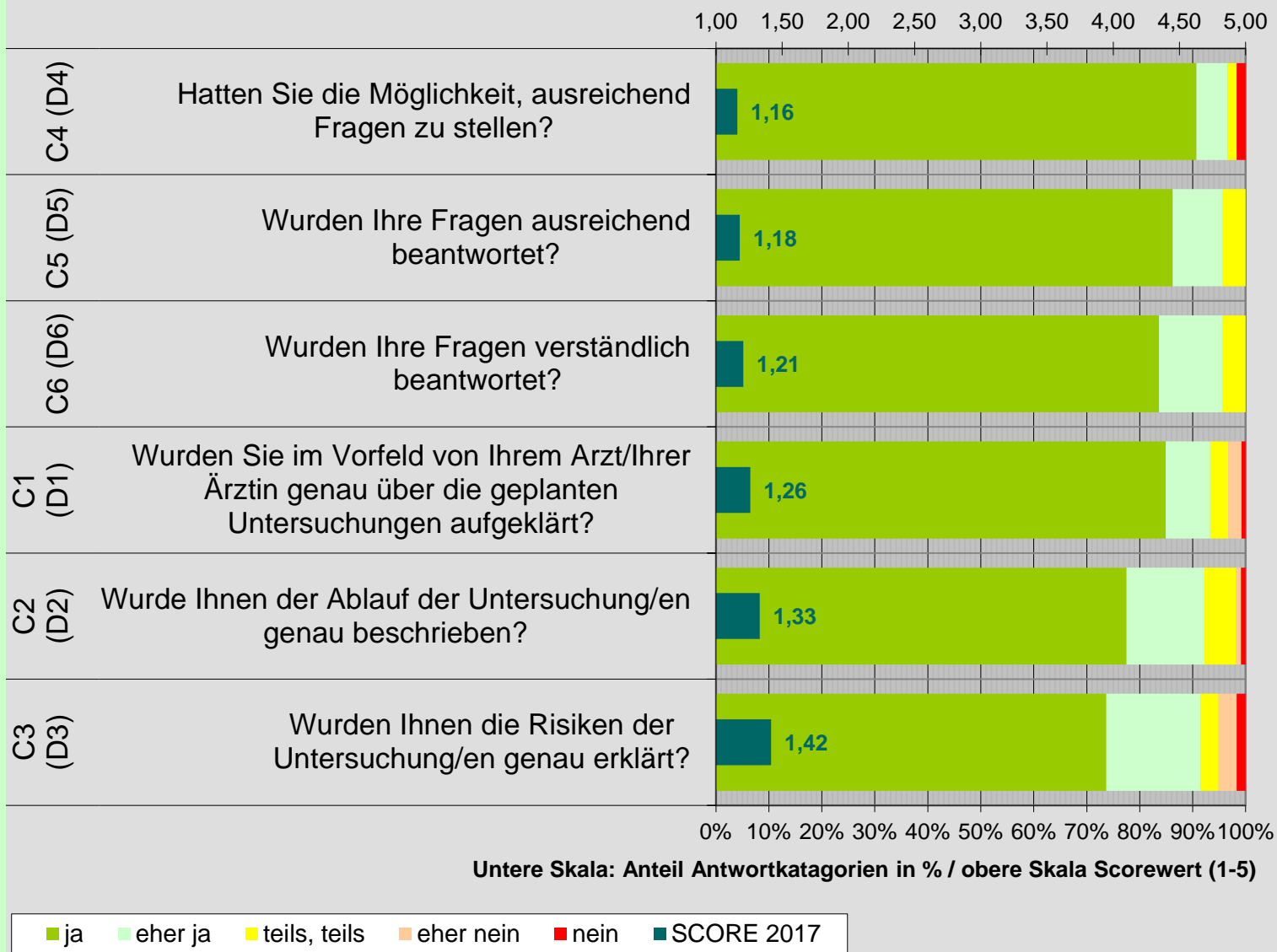
**84,0% [Vorjahr 91,8%]  
der Patientinnen haben  
schnell erfahren, wer für Sie  
zuständig ist und an wen Sie sich  
bei Fragen wenden können.**



## Patientinnen- befragung 2017

### C Fragen zur Information und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik

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





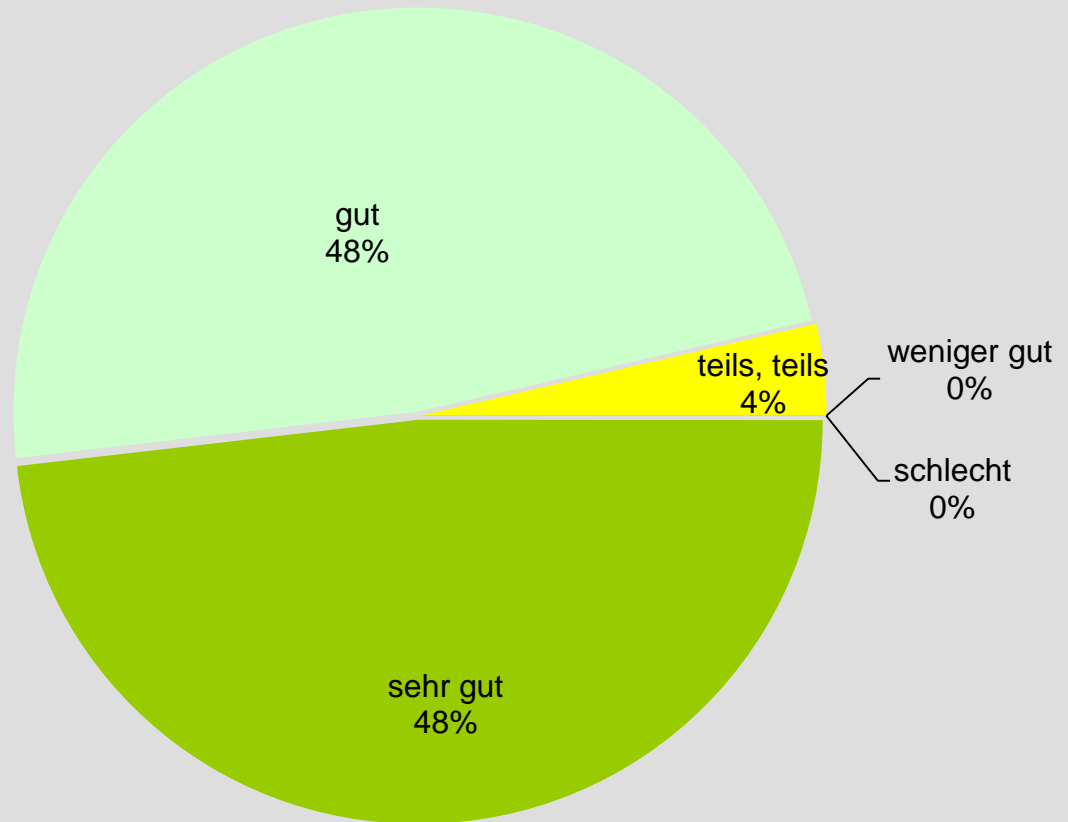
## Patientinnen- befragung 2017

D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen

## Beurteilung der Koordination der Reihenfolge und des Ablaufs der Unter- suchungen

**NEU**

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



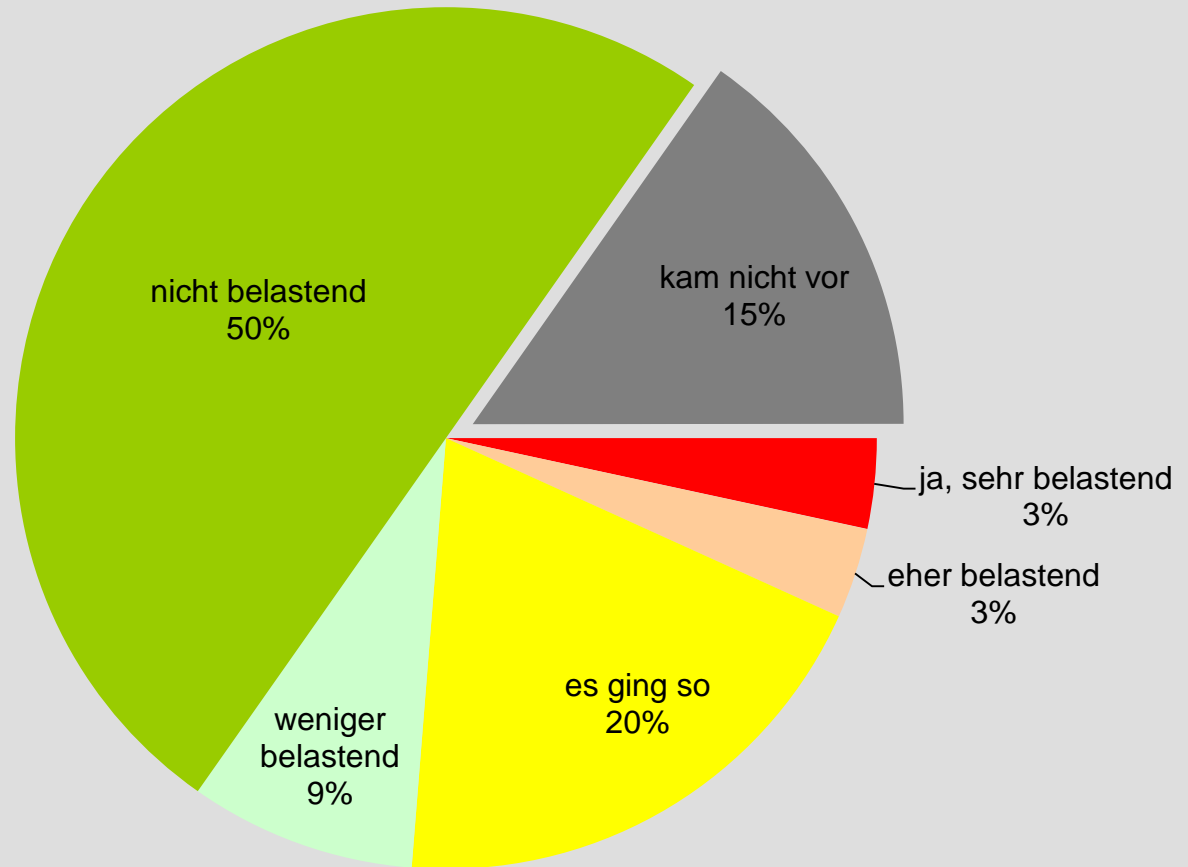
**96,4% der Patientinnen  
beurteilen die Koordination  
der Reihenfolge und des Ablaufs  
der Untersuchungen als sehr gut oder gut.**



## Patientinnen- befragung 2017

### D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

## Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



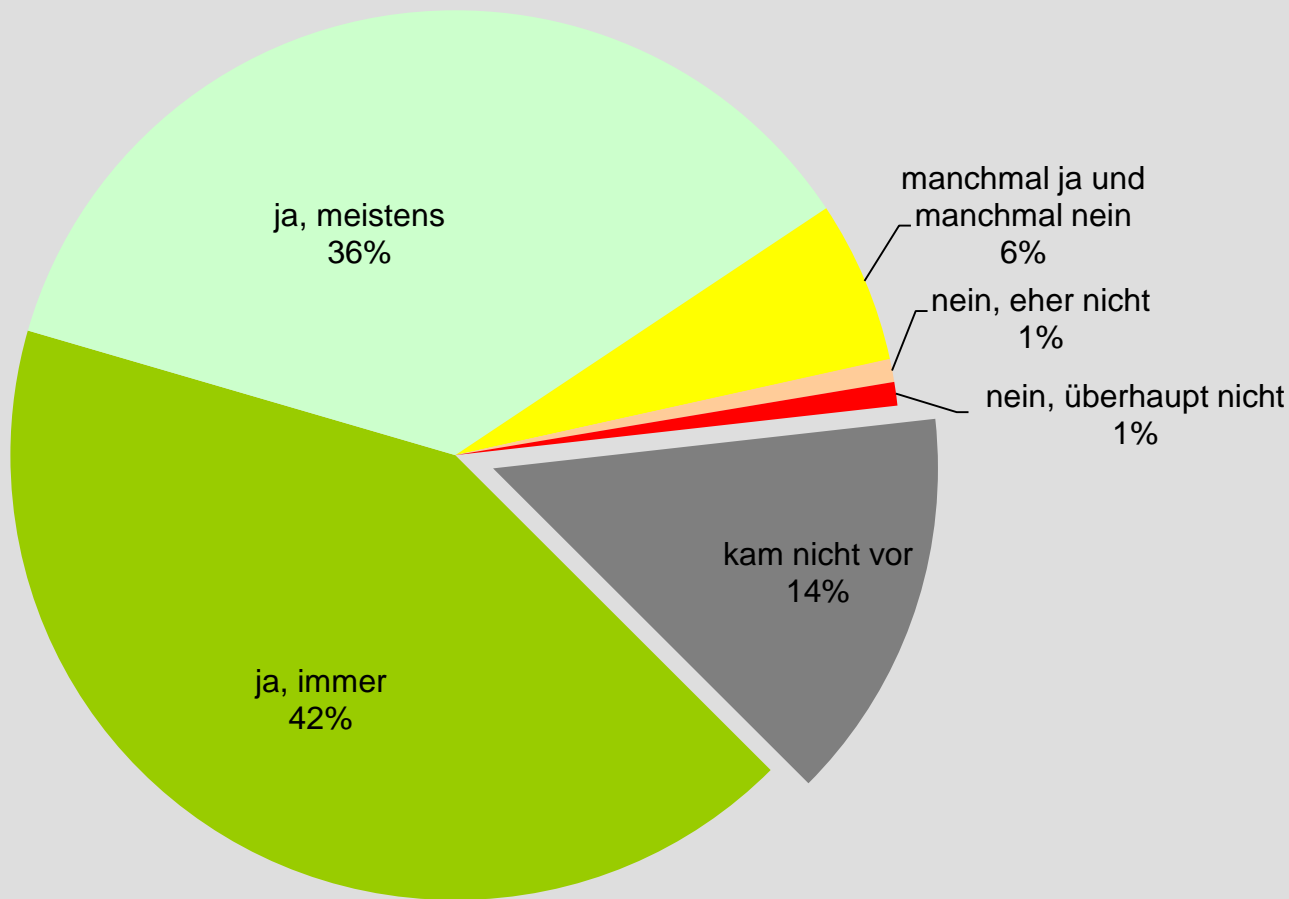
**69,0% [Vorjahr 66,4%]  
der Patientinnen kam mit  
den Belastungen bei mehreren  
Untersuchungen an einem Tag gut zu Recht**



## Patientinnen- befragung 2017

### D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

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



**91,2% [Vorjahr 86,8%] der  
Patientinnen haben sich auf dem  
Weg zu den Untersuchungen gut  
zu Recht gefunden.**

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



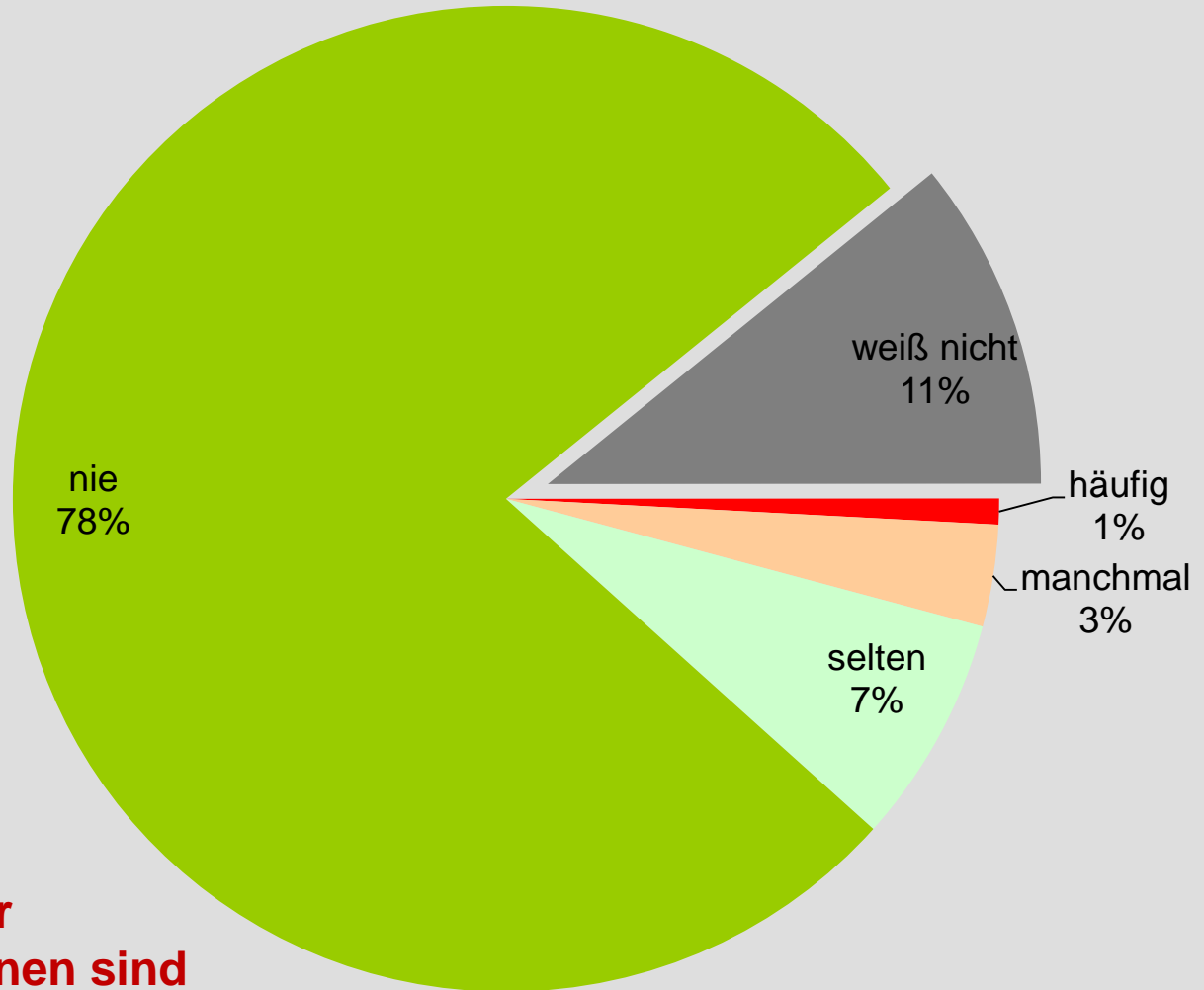


## Patientinnen- befragung 2017

### D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

## Widersprüch- liche Aussagen von Ärzten?

**modifiziert**



**95,3% der Patientinnen sind der Auffassung, dass es nie oder nur selten widersprüchliche Aussagen von den Ärzten gegeben hat.**

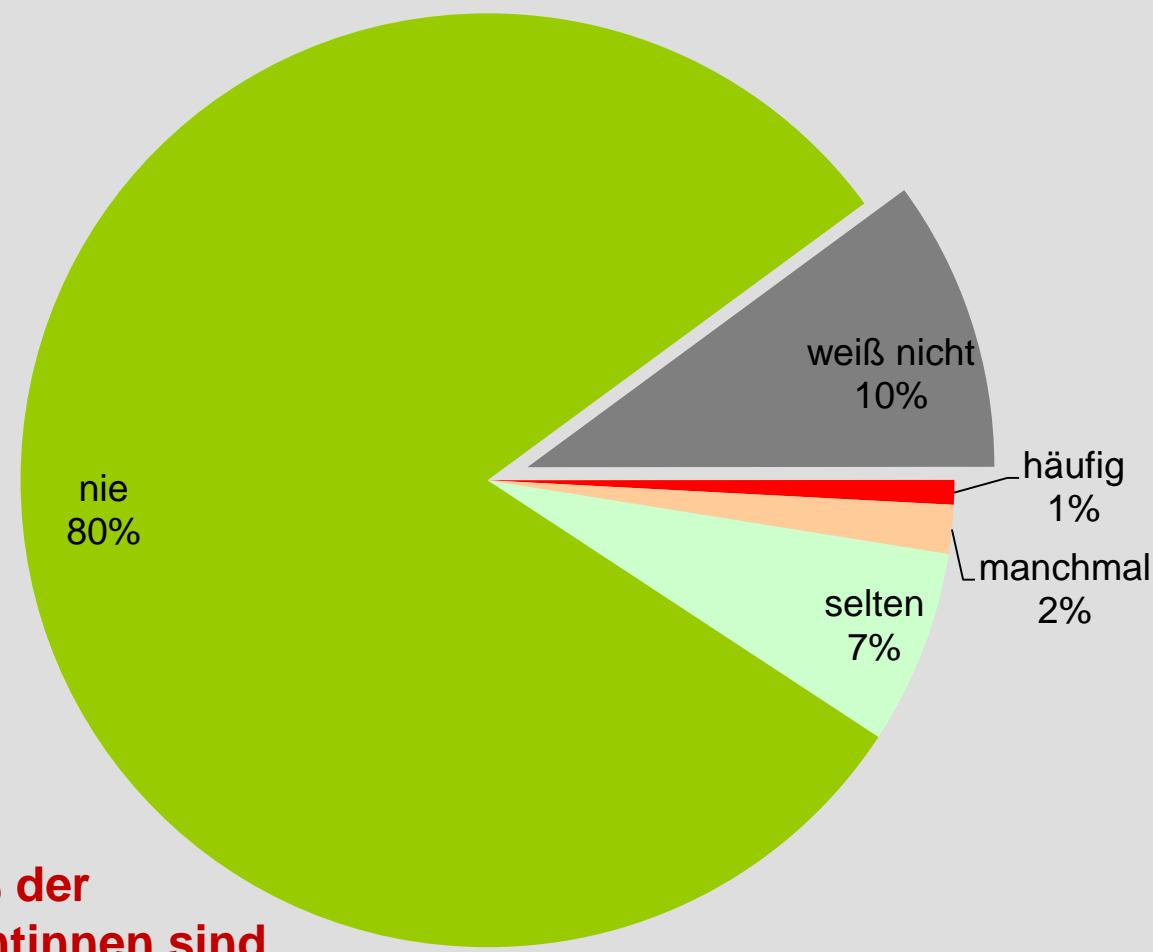


## Patientinnen- befragung 2017

### D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

## Widersprüch- liche Aussagen von Pflege- personen?

**modifiziert**



**97,2% der Patientinnen sind der Auffassung, dass es nie oder nur selten widersprüchliche Aussagen von den Pflegepersonen gegeben hat.**

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

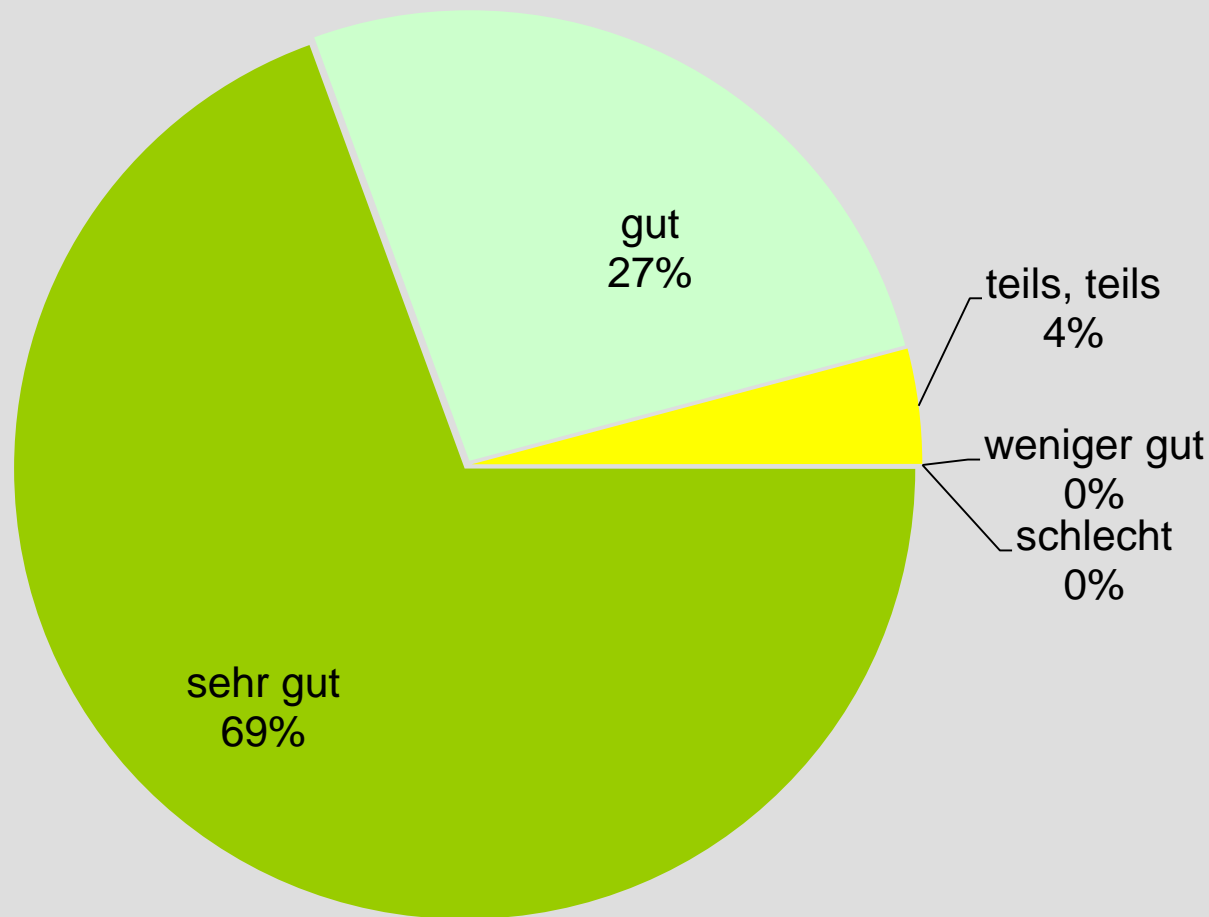


## Patientinnen- befragung 2017

D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen

## Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch die Ärzte

**modifiziert**



**95,9% der  
Patientinnen beurteilen die Betreuung  
und Unterstützung durch die Ärzte  
als sehr gut oder gut.**



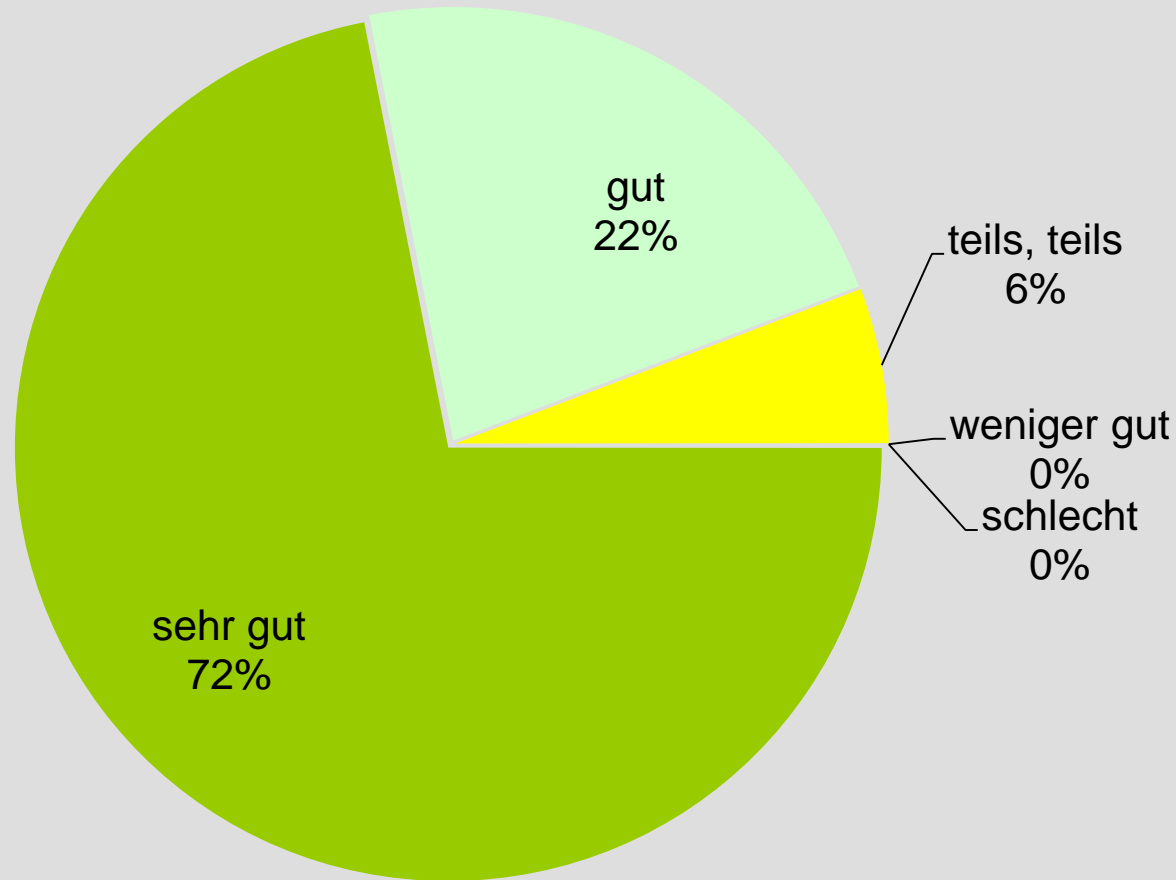
## Patientinnen- befragung 2017

D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen

## Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das pflegerische Personal

**modifiziert**

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



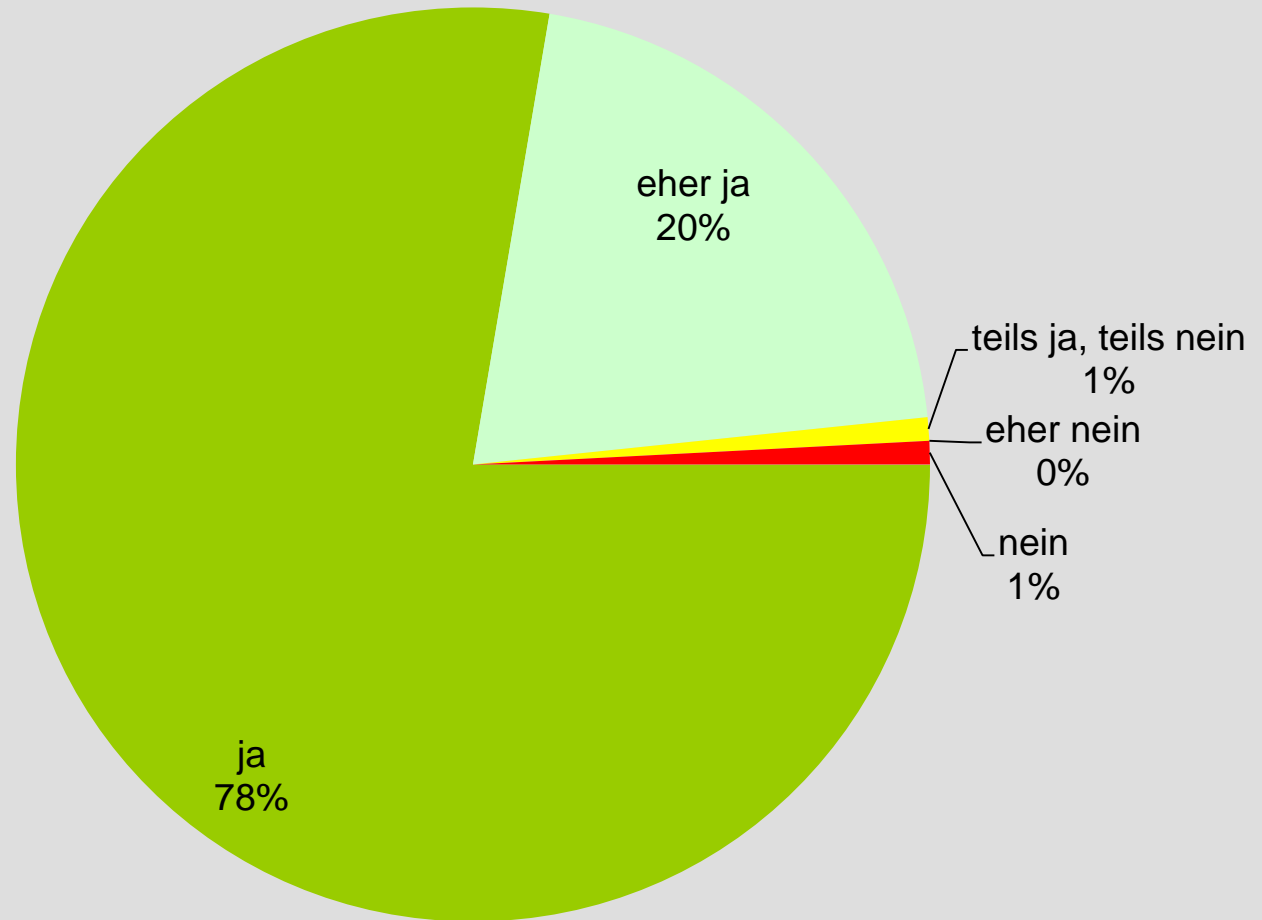
**94,2% der Patientinnen  
beurteilen die Betreuung und  
Unterstützung durch das pflegerische  
Personal als sehr gut oder gut.**



## Patientinnen- befragung 2017

### D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

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



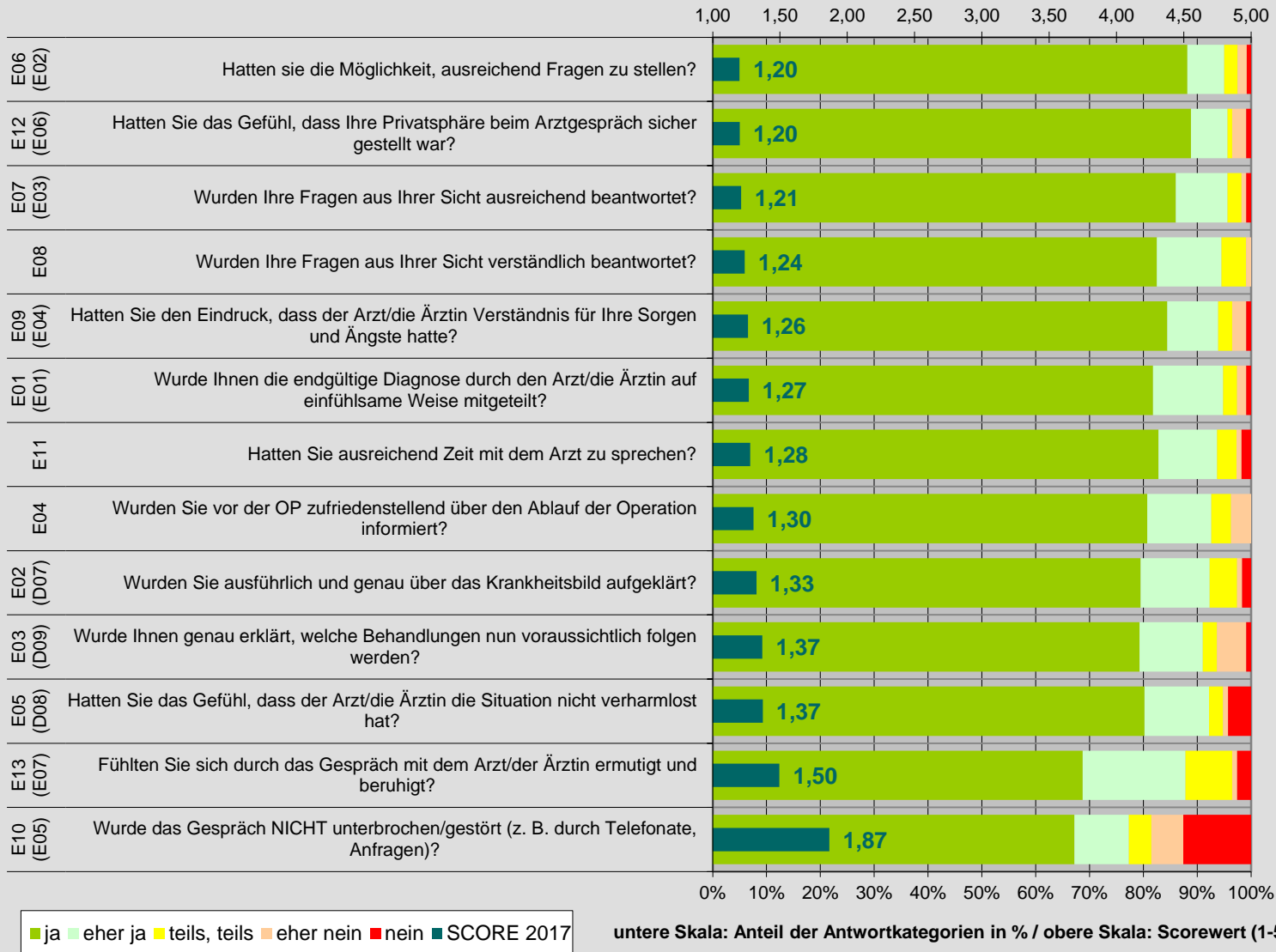
**98,4% [Vorjahr 98,5%] der  
Patientinnen empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**



## Patientinnen- befragung 2017

### E Fragen zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation / Behandlung nach der Diagnose

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

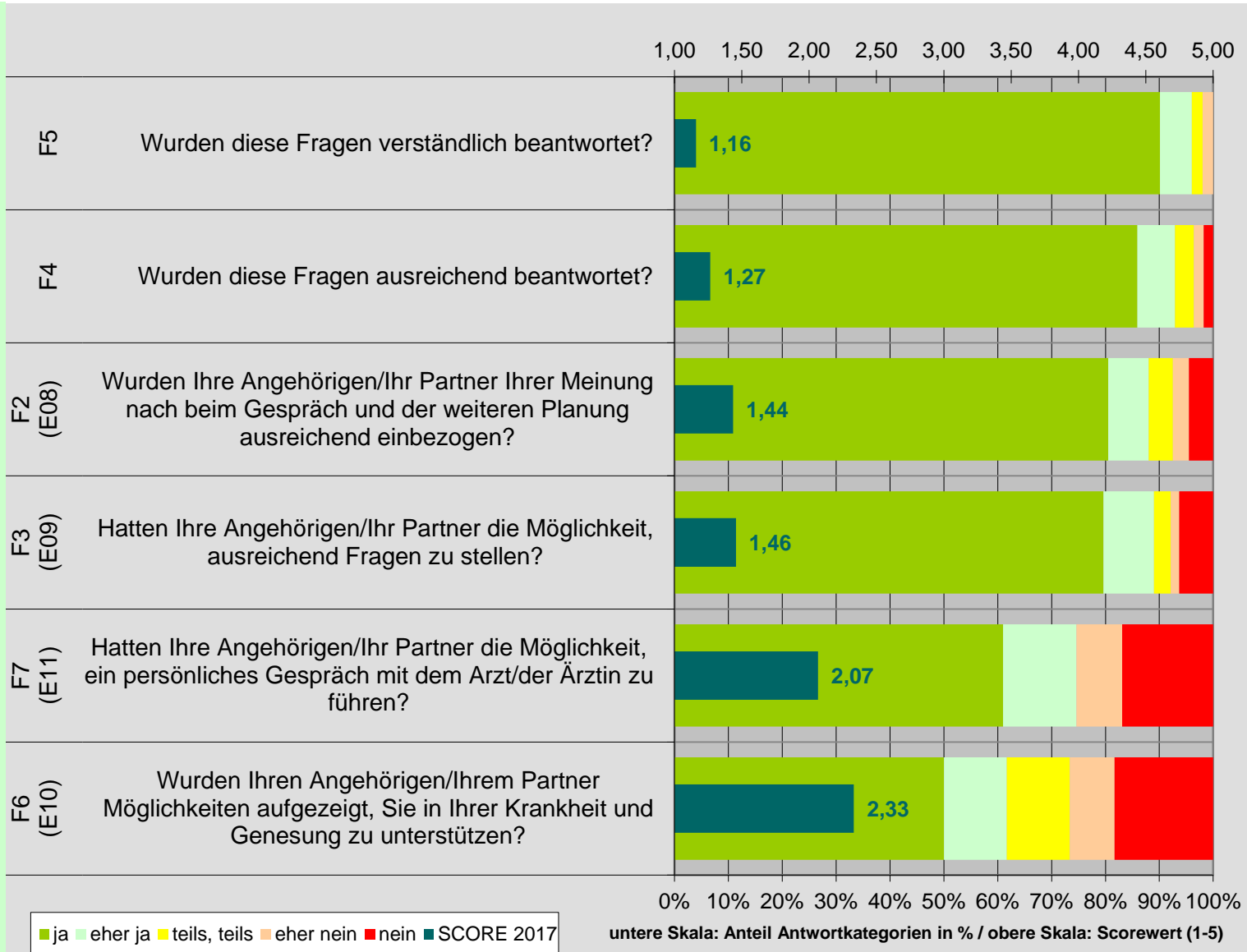




## Patientinnenbefragung 2017

## F Fragen zum Einbezug der Angehörigen

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

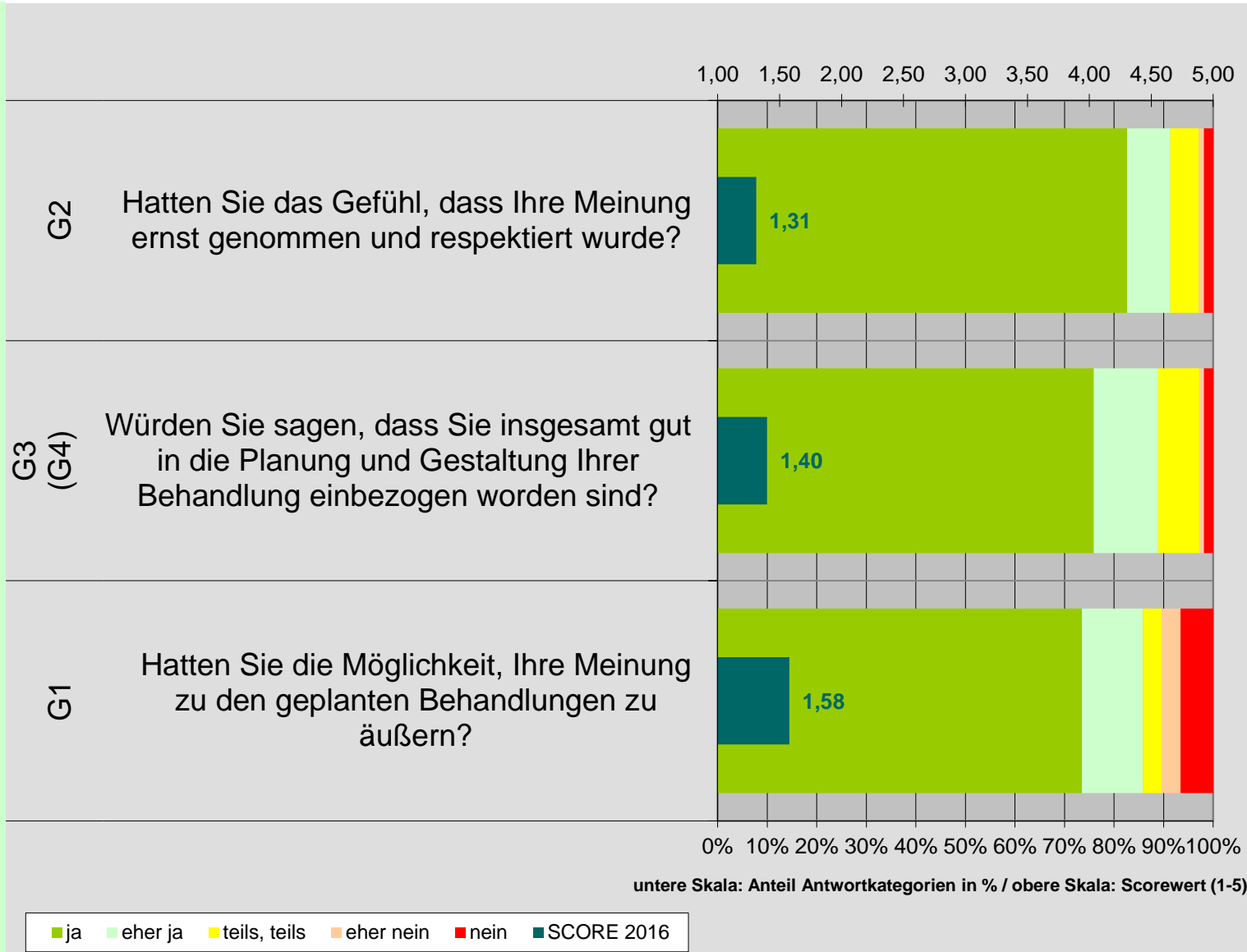




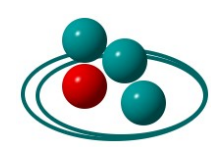
## Patientinnenbefragung 2017

### G Fragen zu Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

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



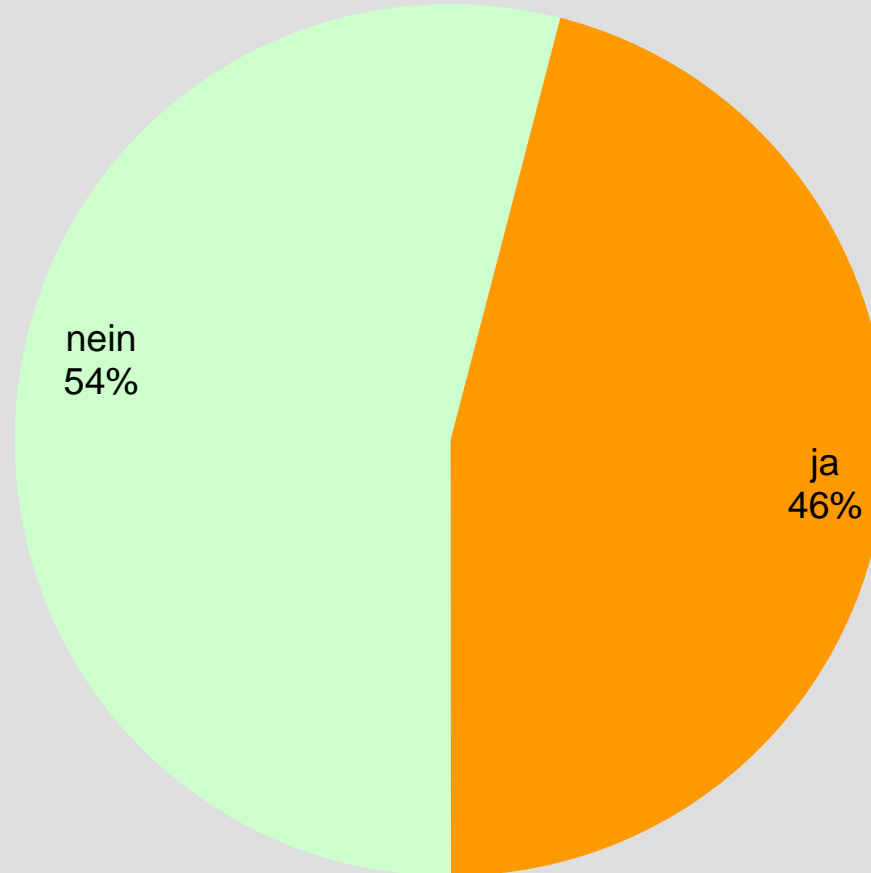




## Patientinnen- befragung 2017

H Fragen zur  
operativen  
Behandlung

## Schmerzen



**NEU**



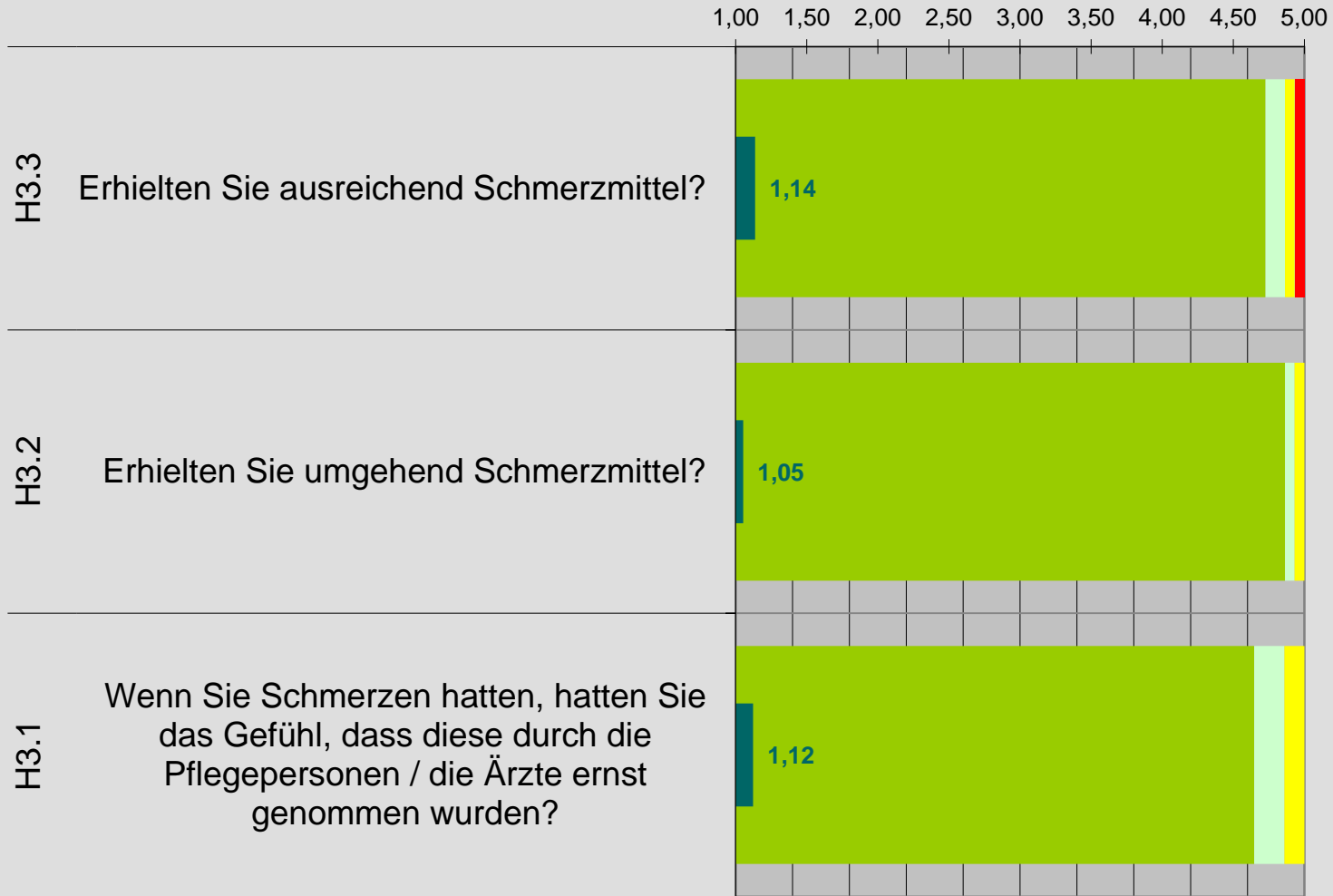
## Patientinnen- befragung 2017

H Fragen zur  
operativen  
Behandlung

## Schmerzen

**NEU**

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



■ ja ■ eher ja ■ teils, teils ■ eher nein ■ nein ■ SCORE 2017

untere Skala: Anteil Antwortkategorien in % / obere Skala: Scorewert (1-5)

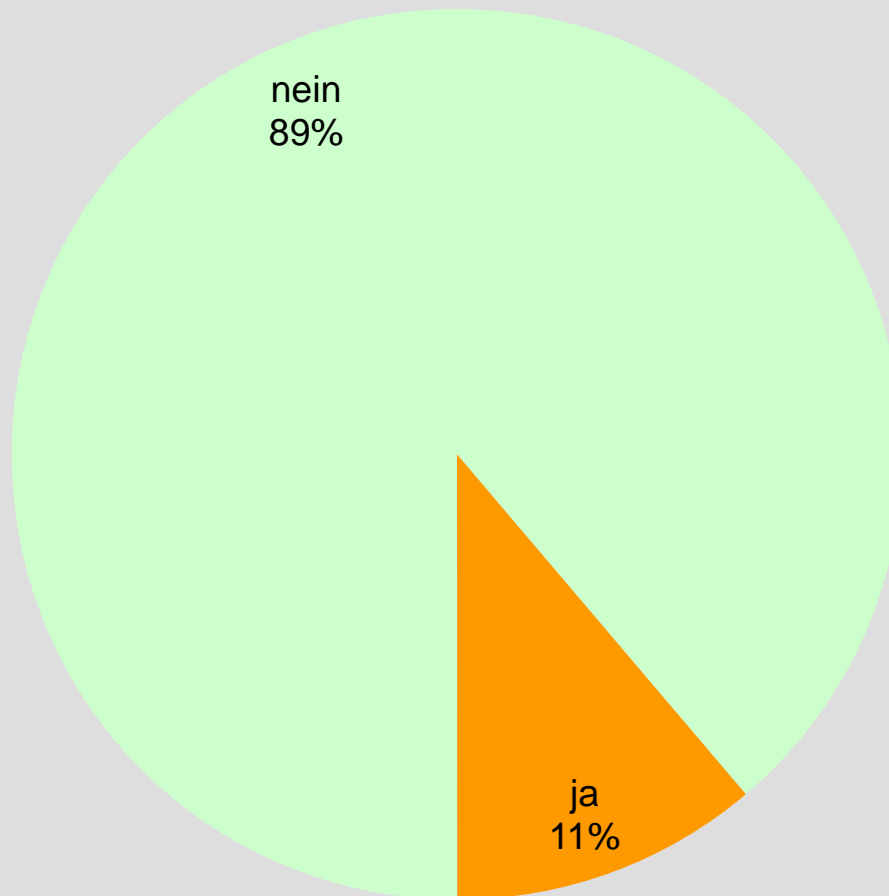


## Patientinnen- befragung 2017

H Fragen zur  
operativen  
Behandlung

## Übelkeit oder Erbrechen

**NEU**





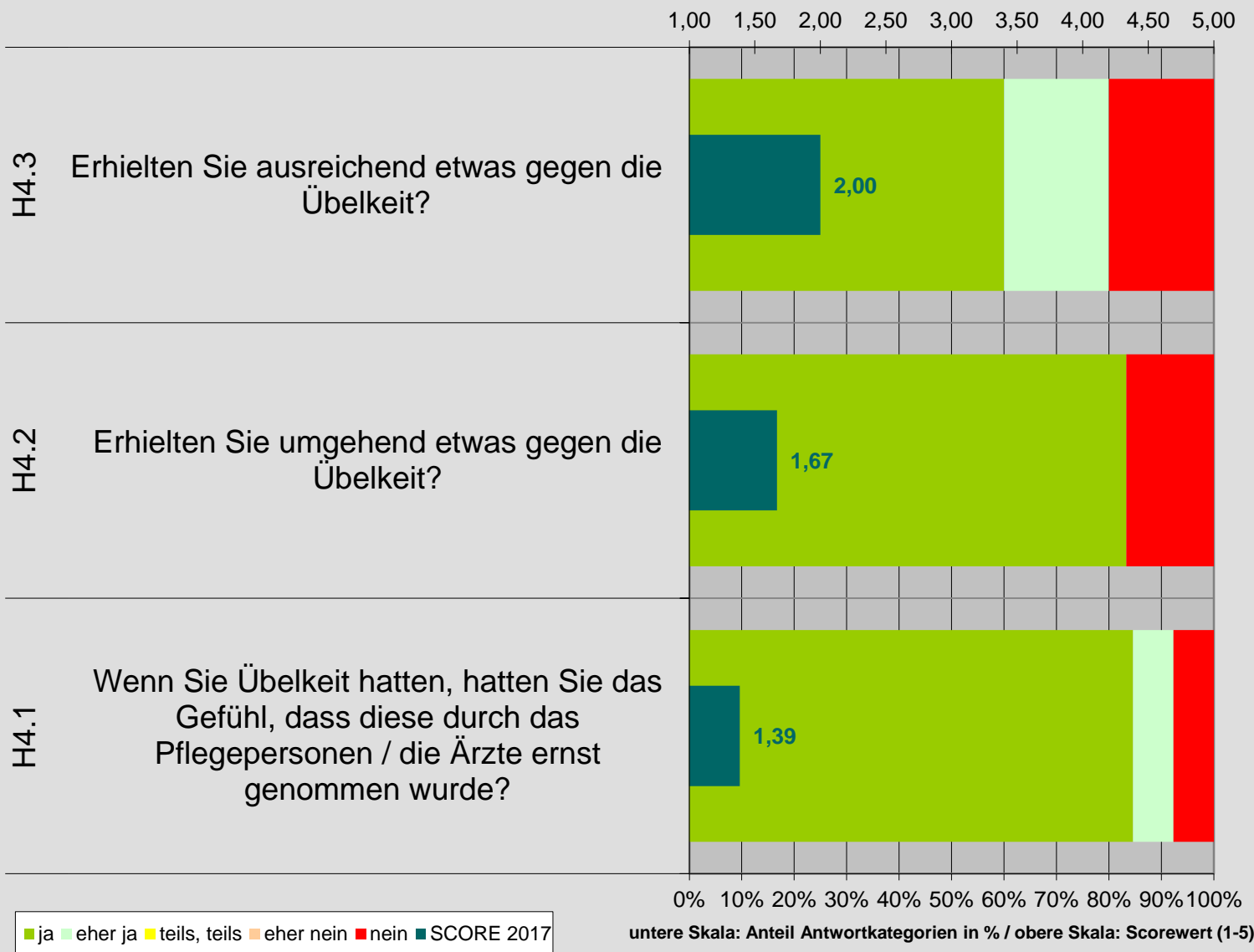
## Patientinnen- befragung 2017

### H Fragen zur operativen Behandlung

## Übelkeit oder Erbrechen

**NEU**

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





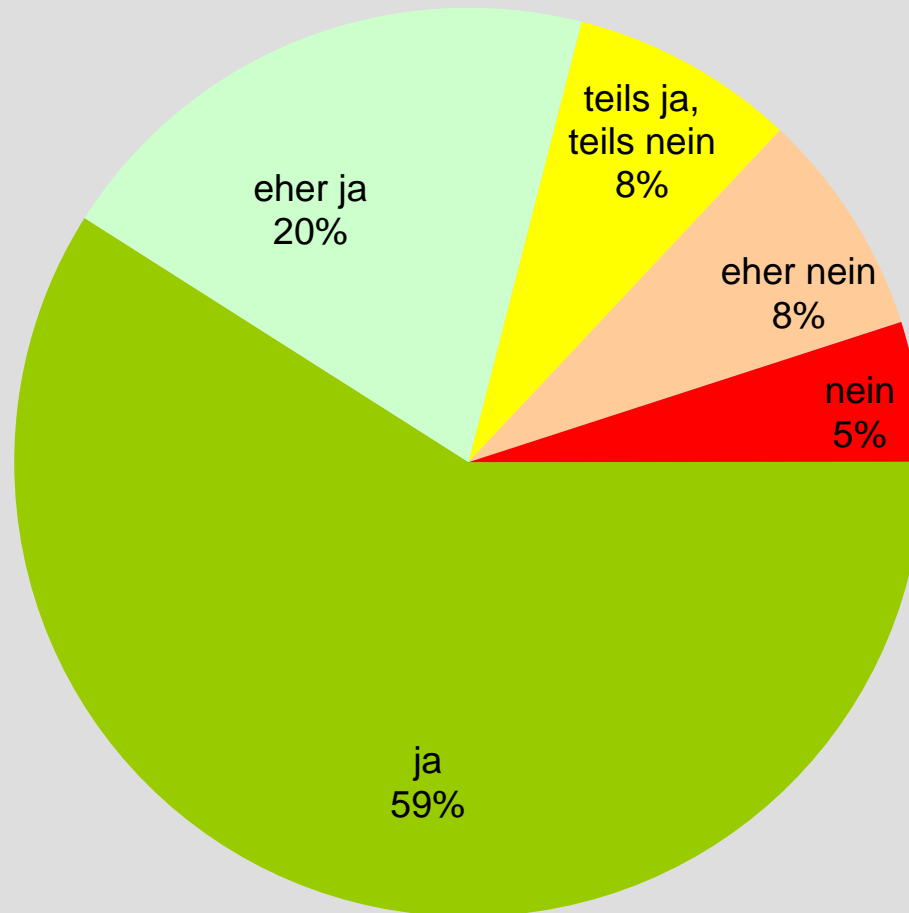
## Patientinnen- befragung 2017

H Fragen zur  
operativen  
Behandlung

**Zeitnahe  
Information  
über das  
Ergebnis der  
Operation**

**NEU**

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



**79,0% der Patientinnen sind  
der Ansicht, zeitnah über das  
Ergebnis der OP informiert worden zu sein.**



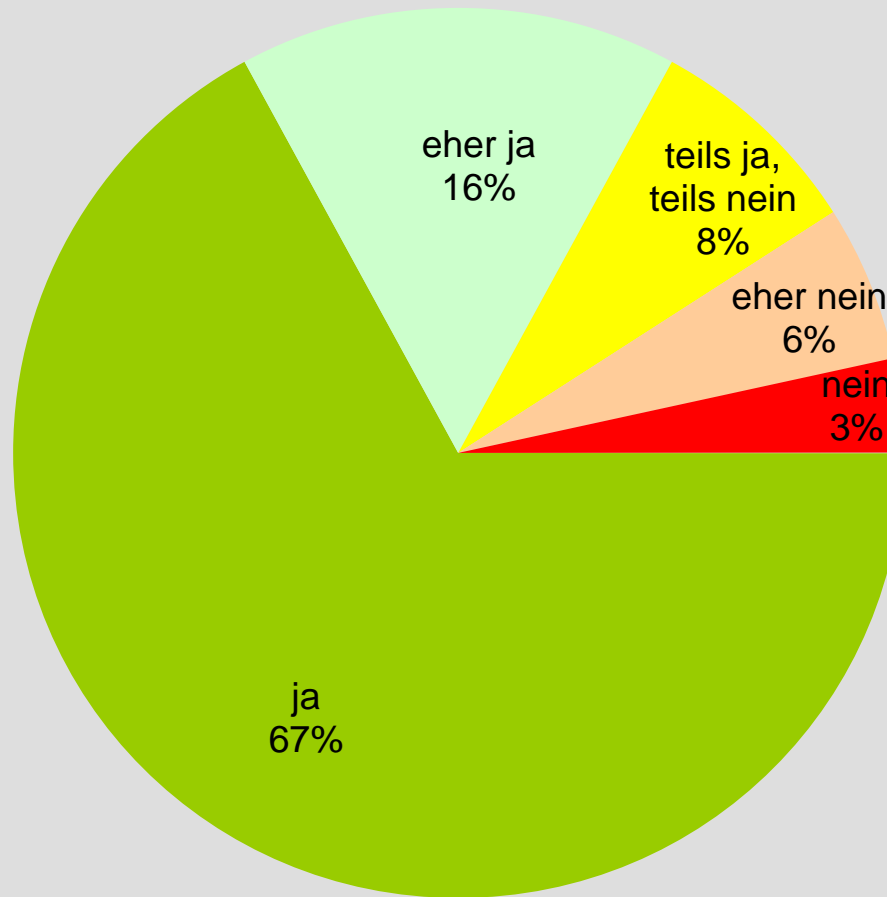
## Patientinnen- befragung 2017

H Fragen zur  
operativen  
Behandlung

**Zufrieden-  
stellende  
Information  
über das  
Ergebnis der  
Operation**

**NEU**

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



**82,9% der Patientinnen sind  
der Ansicht, zufriedenstellend über das  
Ergebnis der OP informiert worden zu sein.**



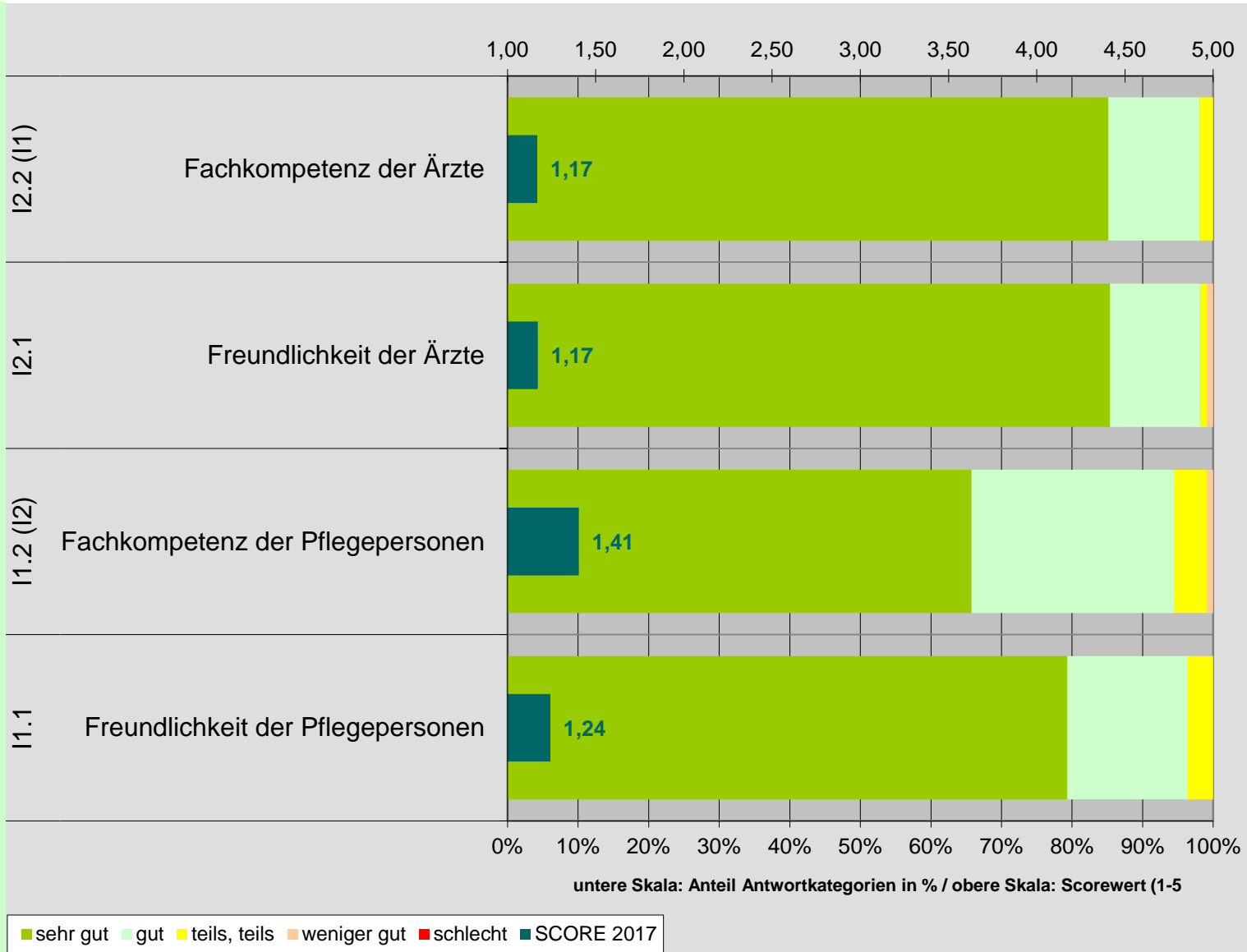
## Patientinnenbefragung 2017

## Fragen zu unseren Mitarbeitern

## Freundlichkeit und Fachkompetenz

**modifiziert**

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





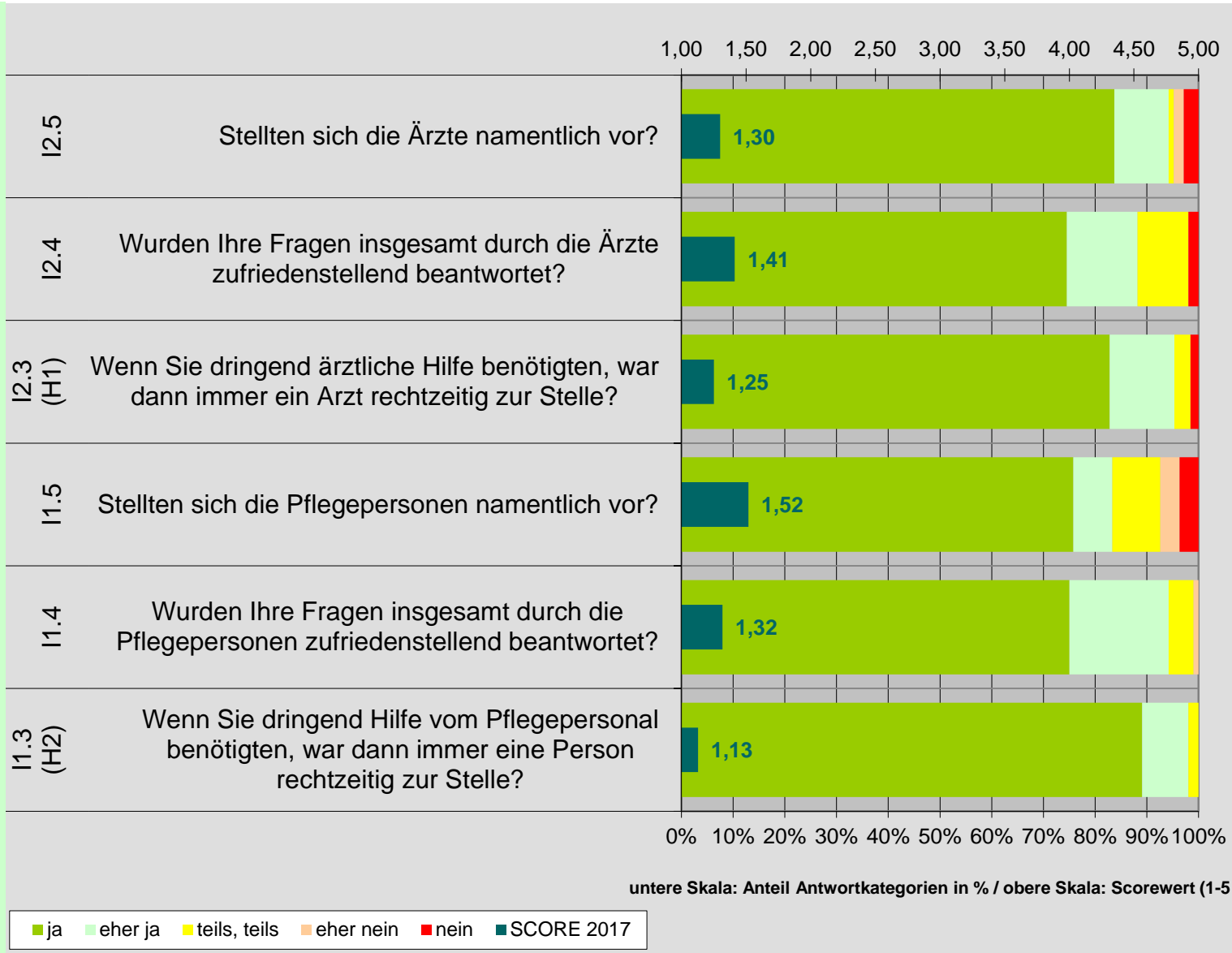
## Patientinnenbefragung 2017

## Fragen zu unseren Mitarbeitern

## Hilfestellung, Beantwortung von Fragen, persönliche Vorstellung

**modifiziert**

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



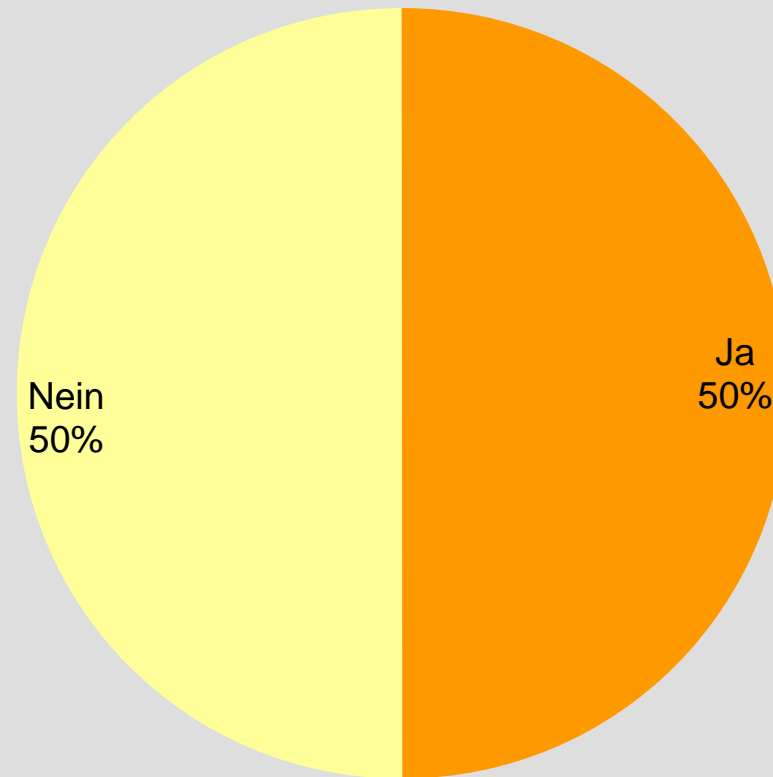




## Patientinnen- befragung 2017

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

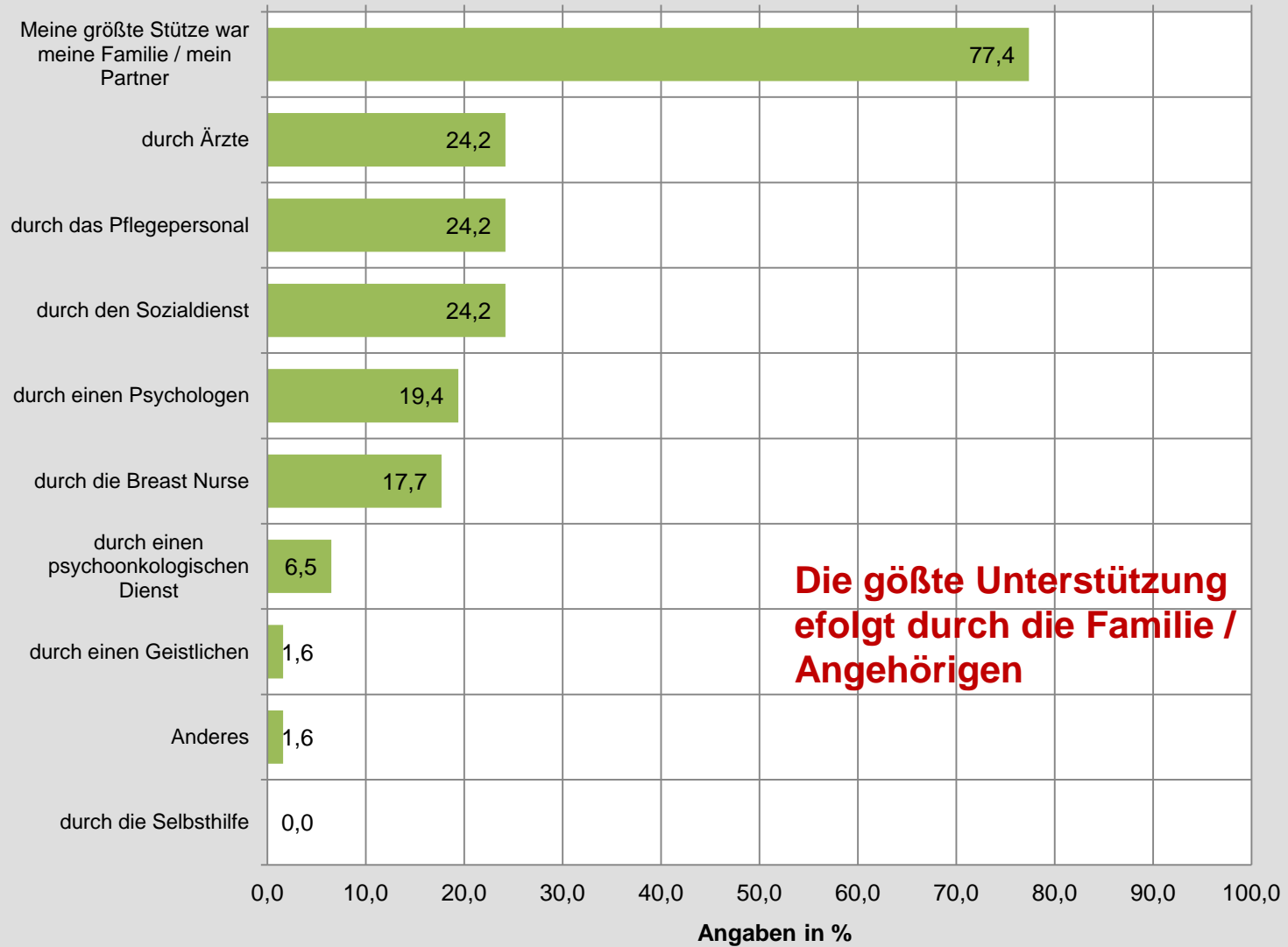


## Patientinnen- befragung 2017

### 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

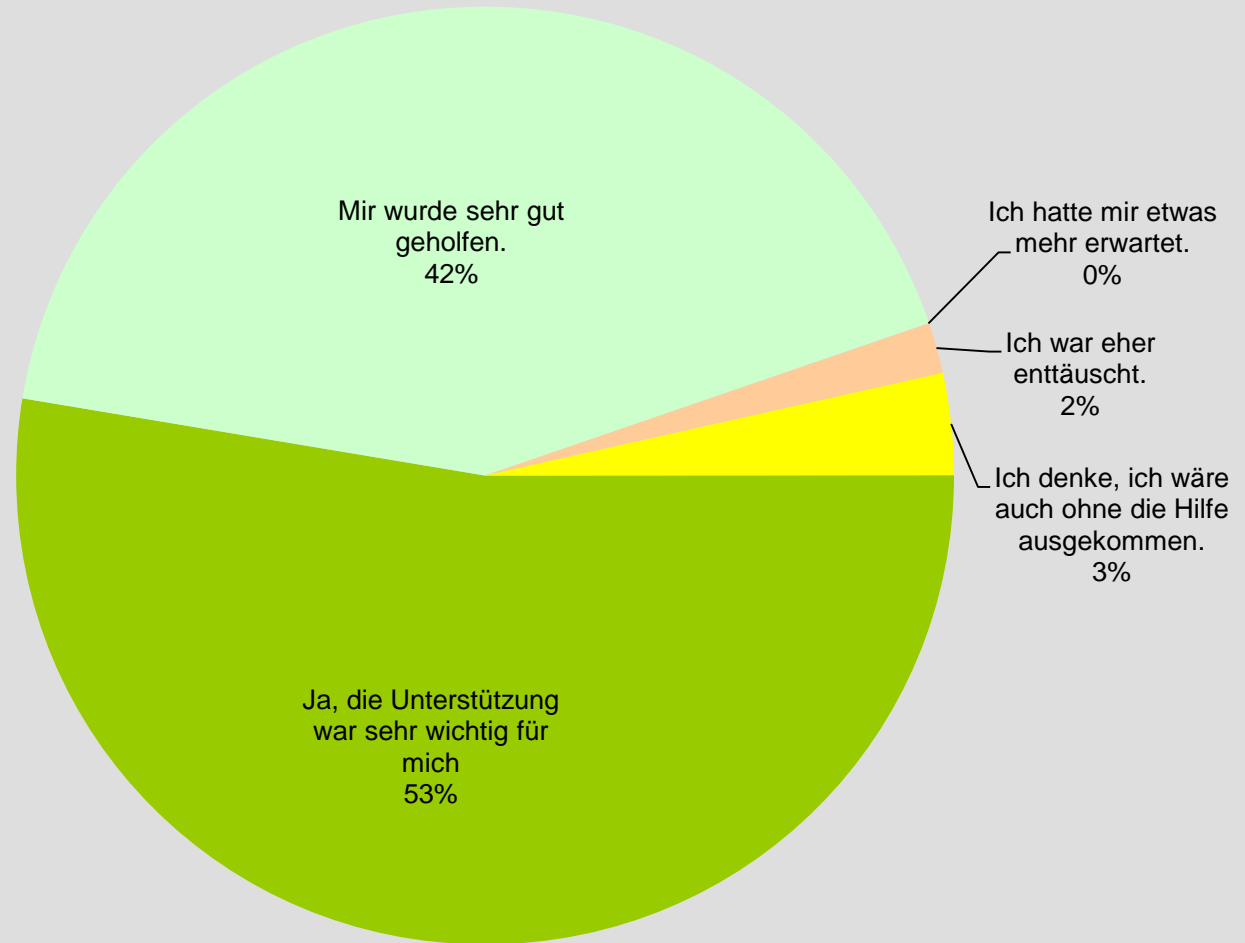




## Patientinnen- befragung 2017

J Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

**Wert der in  
Anspruch  
genommenen  
Hilfe**



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

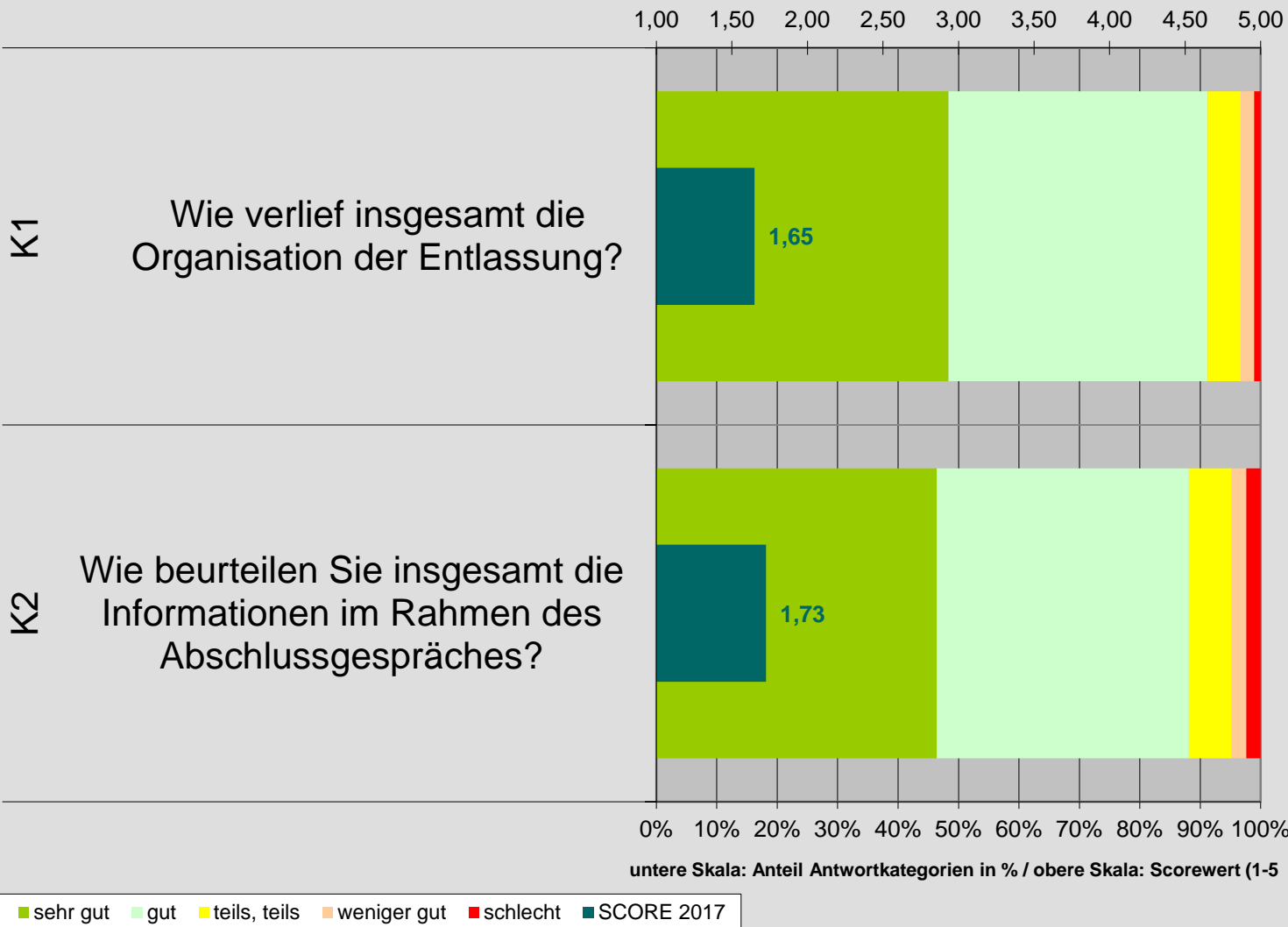


## Patientinnen- befragung 2017

### K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung I

**modifiziert**

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



■ sehr gut ■ gut ■ teils, teils ■ weniger gut ■ schlecht ■ SCORE 2017

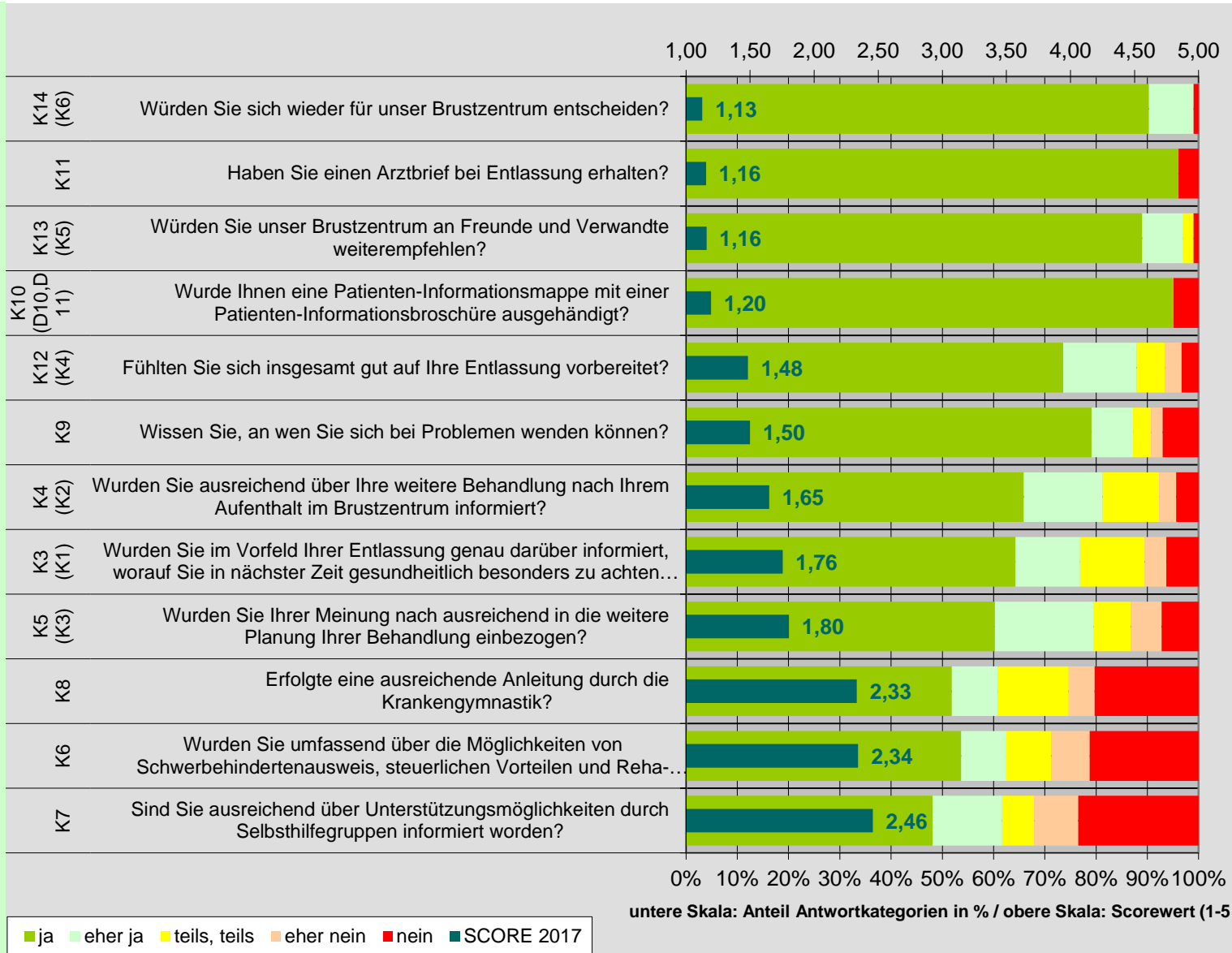


## Patientinnenbefragung 2017

## K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung II

**modifiziert**

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





## Patientinnen- befragung 2017

L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

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

- ❖ Die ruhige, freundliche Atmosphäre. Man fühlte sich willkommen & aufgenommen!
- ❖ Die Höflichkeit der Ärzte und Schwestern. Ich habe keine Veranlassung mich über irgendetwas zu beklagen. Weder der Behandlung, noch das Essen. Es war alles in Ordnung.
- ❖ Ganz besonders patientenorientierte Betreuung! Viel Zeit für individuelle Bedürfnisse, ruhige und entspannte Atmosphäre.
- ❖ Freundliche Aufnahme, angemessene Aufklärung, Gesprächsbereitschaft des behandelnden Arztes (sofern zeitlich möglich). Angebote des Sozialdienstes, der Psychoonkologie sowie der Seelsorge (alle angenehm unaufdringlich).
- ❖ Freundlichkeit des Personals, Kompetenz; 2-Bett-Zimmer; Spaziergänge im Garten; Alle ergänzenden Untersuchungen im Haus - Radiologie, Nukl. Med. - keine Wartezeiten; Ärztliche Versorgung
- ❖ Ich fühlte mich sehr gut betreut. Alle Fragen wurden zufriedenstellend beantwortet und gut erklärt. Ich fühlte mich sehr gut aufgenommen und betreut.
- ❖ Bei Hilfe + Fragen war immer die richtige Person da

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



## Patientinnen- befragung 2017

L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

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

- Dass man im Bad keine Möglichkeit hat, seine Toilettenartikel unterzubringen.
- die Krankenhausschwestern haben zu wenig Zeit für den Patienten; außer der schnellen (!) Visite fand keine ärztliche Betreuung oder Beratung mit mir statt - nur das Abschlussgespräch!
- Einstellung des Fernsehers für bewegungseingeschränkte Personen nicht möglich; Waschbecken für Rollstuhlfahrer ungünstig!
- Extremer Baulärm. Baustelle direkt vor Fenster. Station 8a Durchbruch/Wand extreme Lärmbelästigung. Frage: Warum musste ich, als AOK-Patientin, eine Zuzahlung i.H. v. 45€ bezahlen, für ein 2-Bettzimmer mit gewünschtem Bad + WC. Bettnachbarin nur 10€ tägl. Bei höherem Einkommen?
- manche Absprachen könnten etwas besser kommuniziert werden
- Frühstück & Abendbrot super, Mittagessen lässt zu wünschen übrig

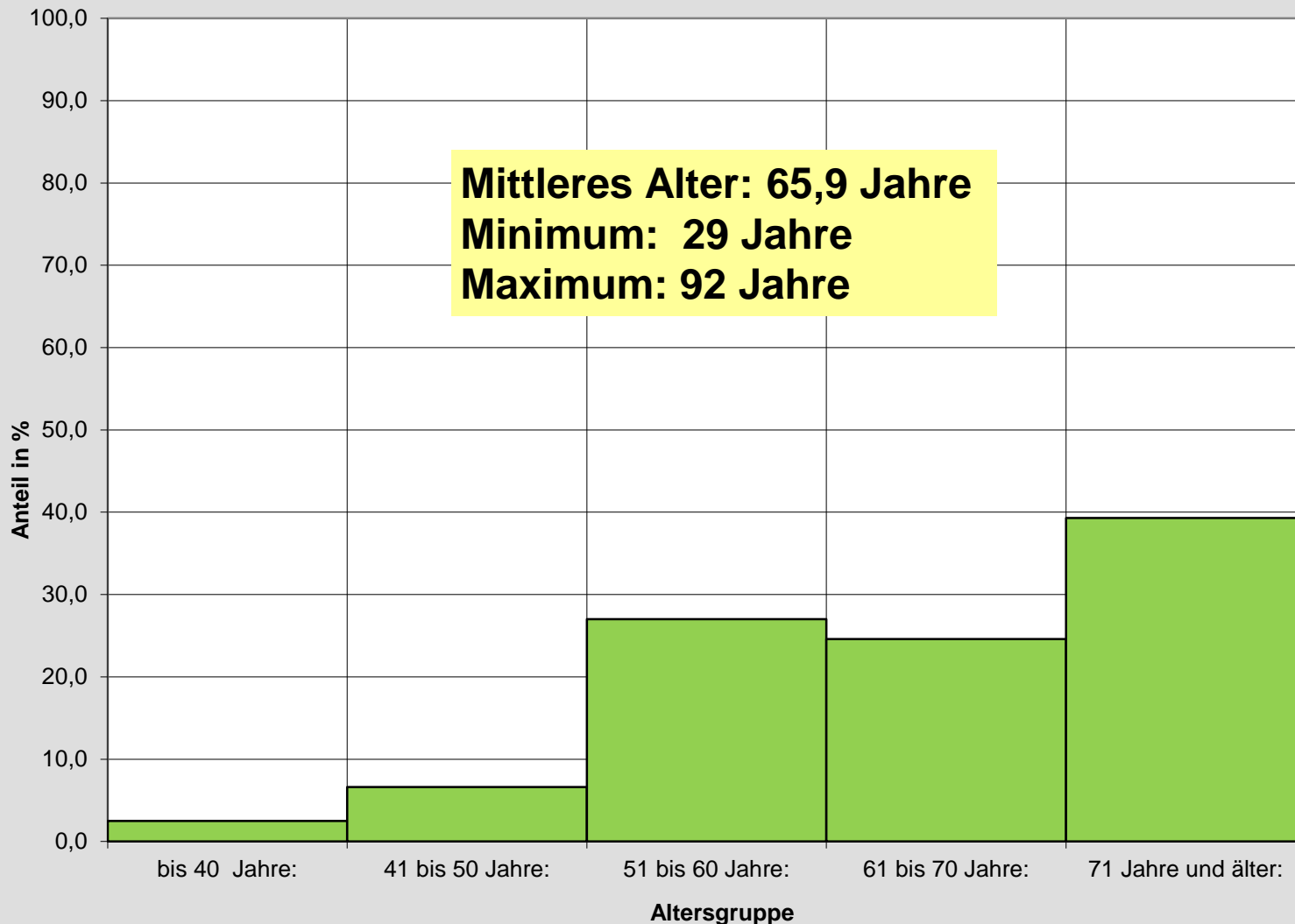


## Patientinnen- befragung 2017

M Fragen zur Person

## Alters- verteilung

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







## Patientinnen- befragung 2017

M Fragen zur Person

## Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein

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

