

Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

**Ergebnisse der Patientinnenbefragung
im Jahr 2019
zum Zeitpunkt der Entlassung (= t_0)**

Version 1.0 (10.11.2020)

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



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



t₀-Patientinnen- befragung 2019

Inhalt:

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

	Seite
Vorwort	3
Leseanleitung	4
A Allgemeine Angaben	6
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf	7
C Fragen zur Information und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik	15
D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen	16
E Fragen zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation / Behandlung nach der endgültigen Diagnose	24
F Fragen zum Einbezug der Angehörigen	25
G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	26
H Fragen zur operativen Behandlung	27
I Fragen zu unseren Mitarbeitern	33
J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	35
K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	38
L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	40
M Fragen zu Ihrer Person	43

ROT = ab 2017 neue bzw. geänderte Aspekte



t₀-Patientinnenbefragung 2019

VORWORT

Das Thema **Patientenorientierung** gehört aktuell zu den bedeutendsten Aspekten sowohl in der Ausrichtung als auch der Bewertung der gesundheitlichen Versorgung. So zählt die Patientenorientierung zu den elementaren Grundlagen des gesetzlich vorgeschriebenen sektorenübergreifenden Qualitätsmanagements und der Erfüllungsgrad dient als **Qualitätsmerkmal** in der Leistungserbringung.

Insbesondere im Hinblick auf die Überprüfung der eigenen Zielvorgabe „Sicherstellung der Patientenorientierung“ haben **Patientinnenbefragungen** im **BzHzgtL/öHH** einen hohen Stellenwert.

Das **BzHzgtL/öHH** verfolgt dabei einen – im Bundesgebiet – wohl relativ einmaligen Ansatz. Danach erfolgen seit nunmehr 15 Jahren kontinuierliche Patientenbefragungen zu insgesamt **vier Zeitpunkten**, und zwar zum Zeitpunkt der Entlassung sowie poststationär zu den Zeitpunkten 6 Monate nach Entlassung, 1 Jahr nach Entlassung und 3 Jahre nach Entlassung.

Für die **Beurteilung der Qualität** aus Sicht der Patienten zum Zeitpunkt der Entlassung sind insgesamt **77 Qualitätskennzahlen** definiert worden.

Die damit verbundenen selbstgesteckten sehr hohen Anforderungen erfüllt das **BzHzgtL/öHH** insgesamt zu 90 Prozent.

Die Erfüllungsrate in den einzelnen Standorten sieht wie folgt aus:

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht:	91 Prozent
DRK-Krankenhaus Mölln Ratzeburg:	94 Prozent
Krankenhaus Reinbek St. Adolf Stift:	87 Prozent
Bethesda Krankenhaus Bergedorf:	84 Prozent

Weitergehende Informationen zu den Patientinnenbefragungen sind u.a. den Qualitätsberichten des **BzHzgtL/öHH** zu entnehmen. Auch diese sind auf der Webseite des **BzHzgtL/öHH** hinterlegt.

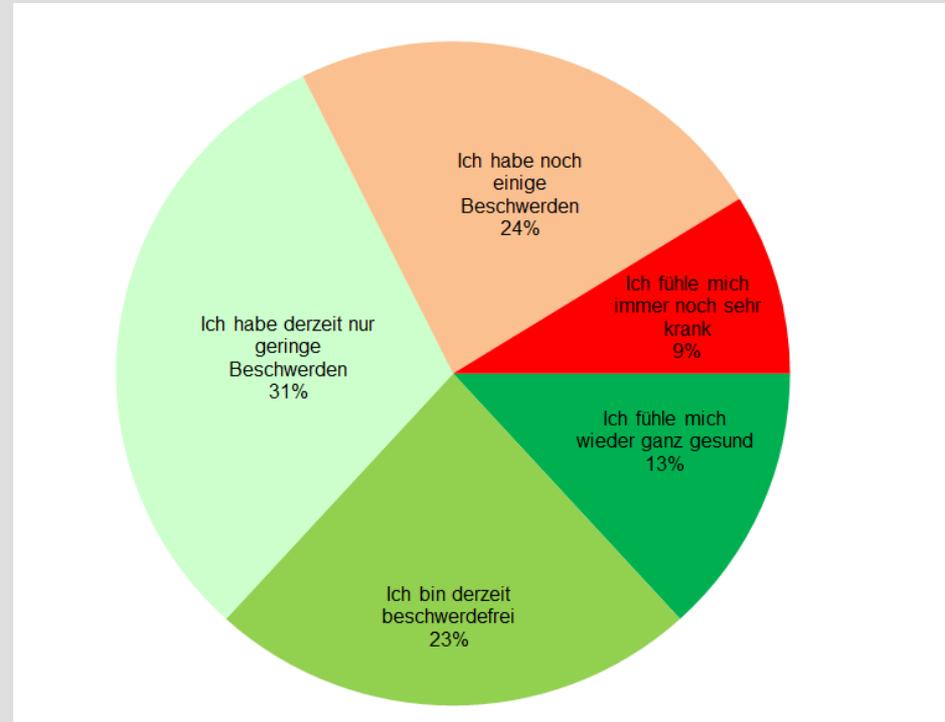


t₀-Patientinnen- befragung 2019

Leseanleitung (1/2):

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:



Bei der Bewertung des *Derzeitigen Gesundheitszustandes* geben 13% der Patientinnen an „Ich fühle mich wieder ganz gesund“, 23% der Patientinnen geben an „Ich bin derzeit beschwerdefrei“ und 31% geben an „Ich habe derzeit nur geringe Beschwerden“. 24% der Patientinnen „haben noch einige Beschwerden“ und 9% der Patientinnen geben an „Ich fühle mich noch sehr krank“.



t₀-Patientinnenbefragung 2019

Leseanleitung (2/2):

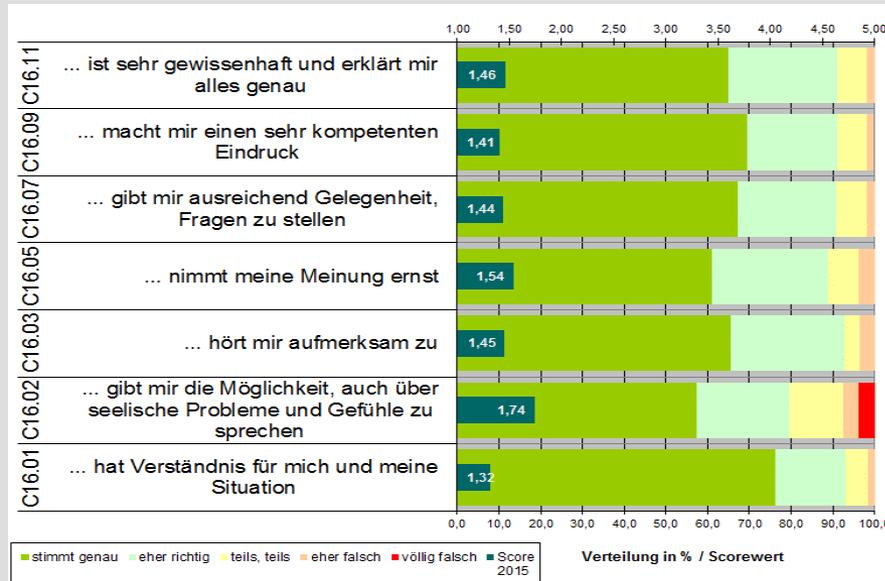
Darüber hinaus werden die Ergebnisse auch in Form von sogenannten **Balkendiagrammen** oder **Säulendiagrammen** dargestellt.

Bei den Balkendiagrammen erfolgt ebenfalls eine Darstellung der relativen (= prozentualen) Häufigkeitsverteilung aller Antwortkategorien – und zwar als Balken. Dies erfolgt in aller Regel dann, wenn mehrere Ergebnisse zu mehreren Fragestellungen gemeinsam dargestellt werden.

Die auf die einzelnen Antwortmöglichkeiten bezogenen prozentualen Häufigkeiten sind dabei in der Regel mit einer Farbskala versehen. Dies gilt v.a. bei Bewertungsfragen. Die Farbskala reicht dann - analog einer Ampeldarstellung - von dunkelgrün bis rot. Hierdurch soll ein schneller Überblick darüber gegeben werden, ob sich das Ergebnis insgesamt in einem „grünen“ Bereich befindet. Möglicher Handlungsbedarf wird dann durch orange und rot gekennzeichnete Häufigkeiten signalisiert.

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

Beispiel:



Die Frage, ob der mit der Nachsorge betraute Arzt „Verständnis für mich und meine Situation hat“ beurteilen 76,3% der Patientinnen mit „stimmt genau“, 16,9% mit „eher richtig“, 5,1% mit teils/teils und 1,7% mit eher falsch“. Der Scorewert liegt hier dann bei 1,32 und signalisiert damit ein sehr gutes Ergebnis.

Auch die Beurteilung der Frage „gibt mir die Möglichkeit, auch über seelische Probleme und Gefühle zu sprechen“ ist bei einem Scorewert von 1,74 noch ein gutes Ergebnis.



t₀-Patientinnenbefragung 2019

A Allgemeine Angaben

Zugang zum Brustzentrum

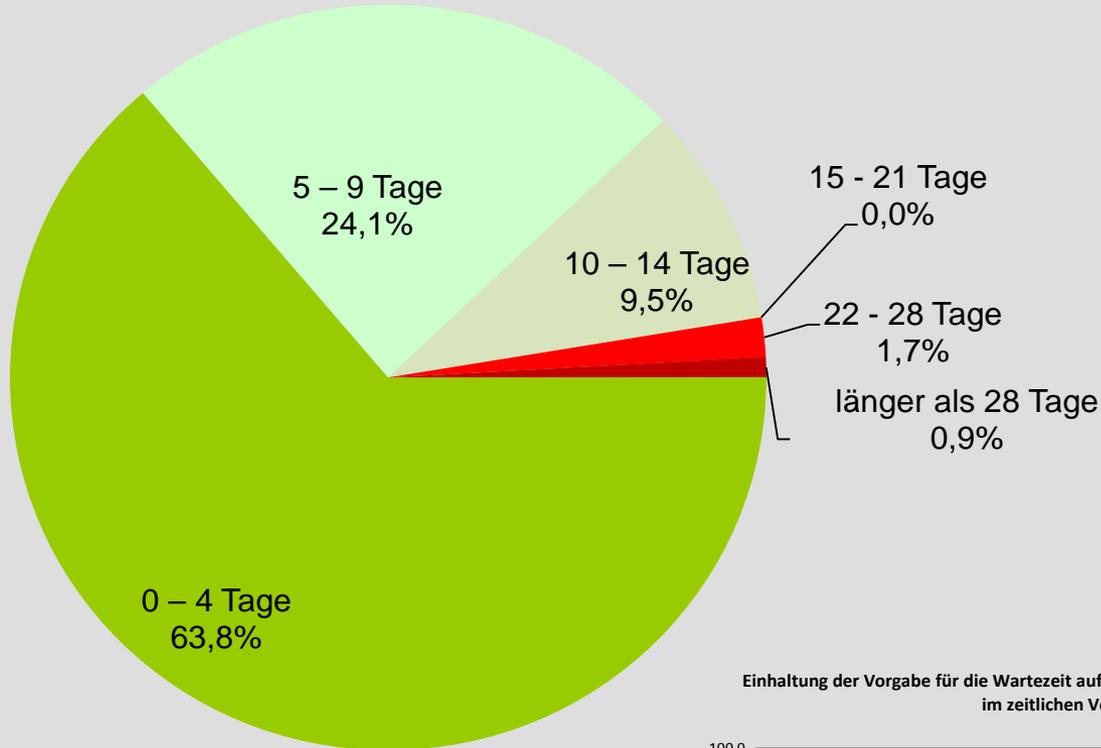




t₀-Patientinnenbefragung 2019

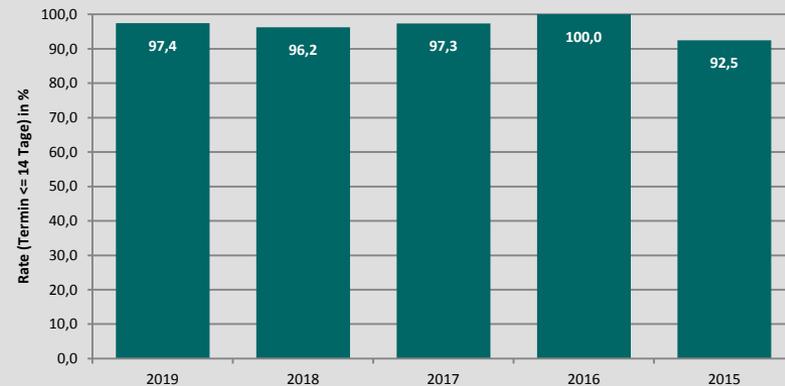
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Brustsprechstunde: Wartezeit auf Termin



**97,4% [Vorjahre 96,2% 97,3%]
der Patientinnen warten
höchstens 14 Tage auf einen
Termin.**

Einhaltung der Vorgabe für die Wartezeit auf einen Termin zur Brustsprechstunde im zeitlichen Vergleich



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

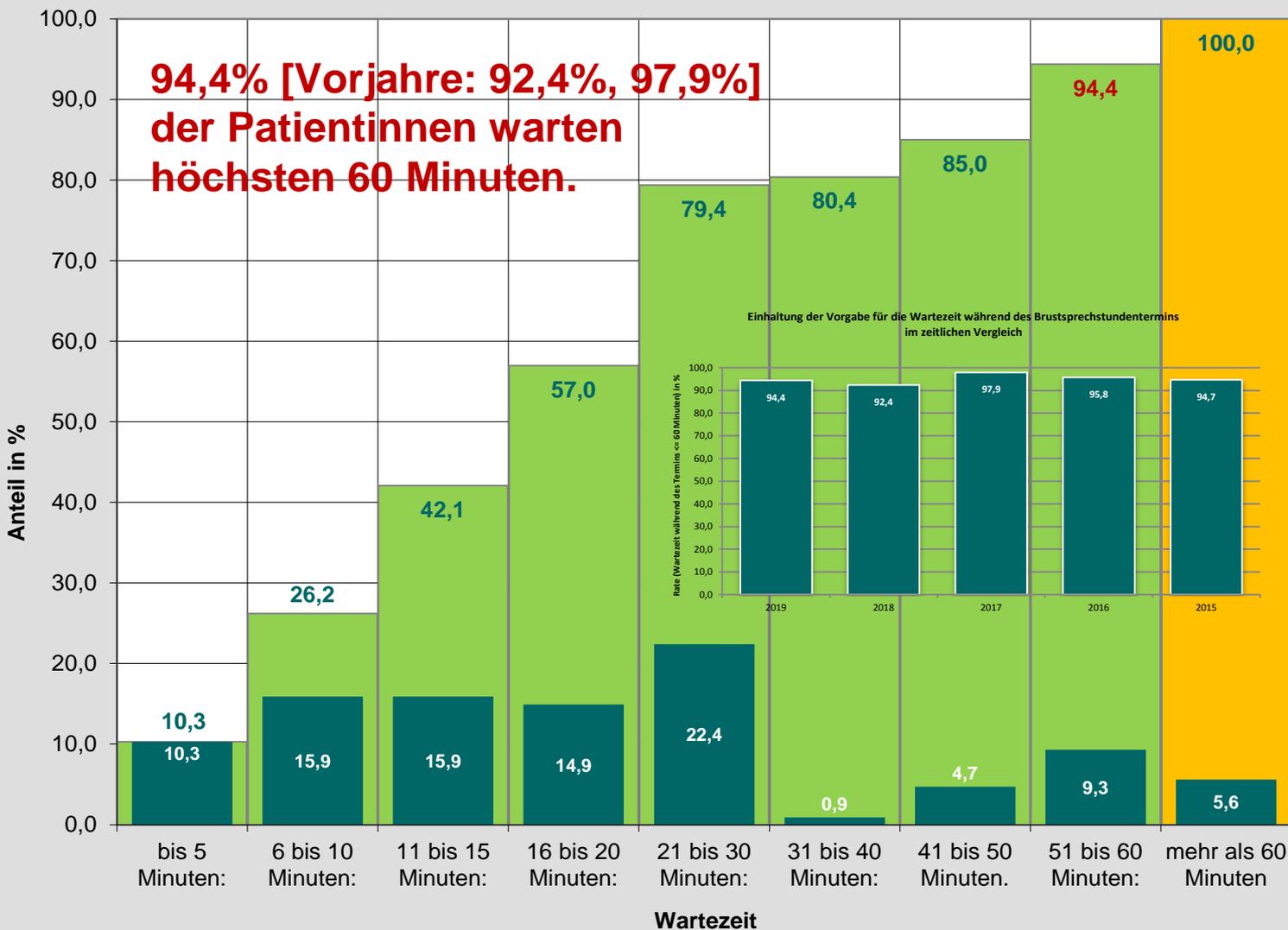


t₀-Patientinnenbefragung 2019

B
Fragen zur Organisation und zum Ablauf

**Brustsprechstunde:
Wartezeit während des Termins**

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

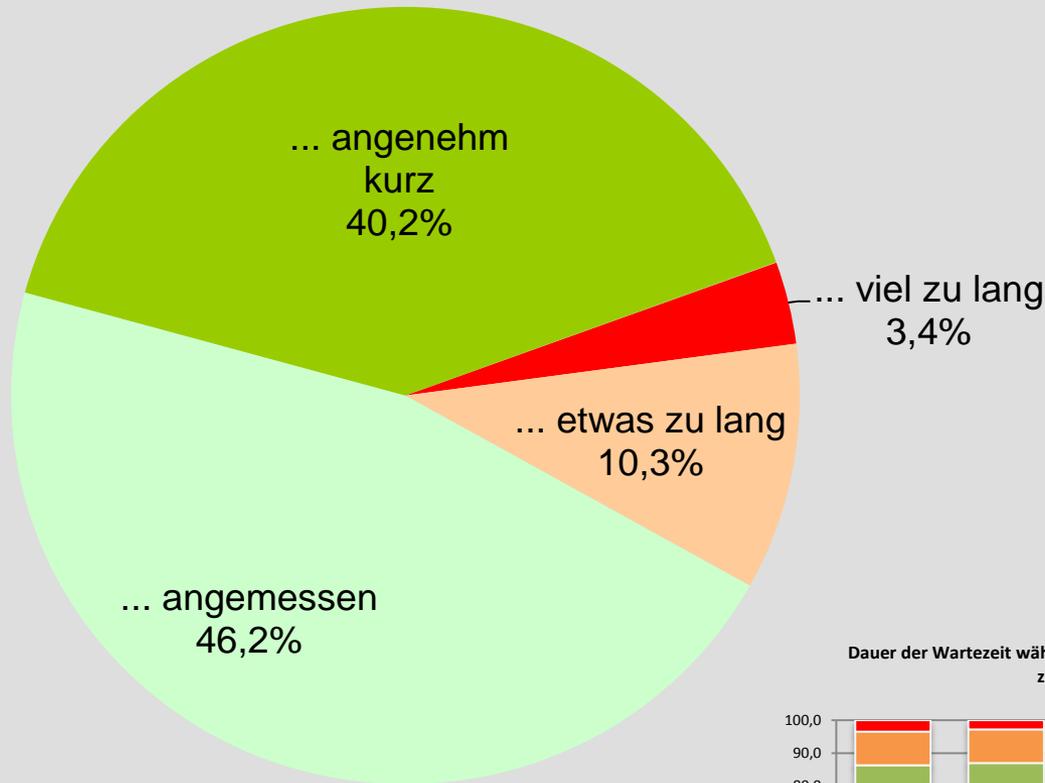




t₀-Patientinnenbefragung 2019

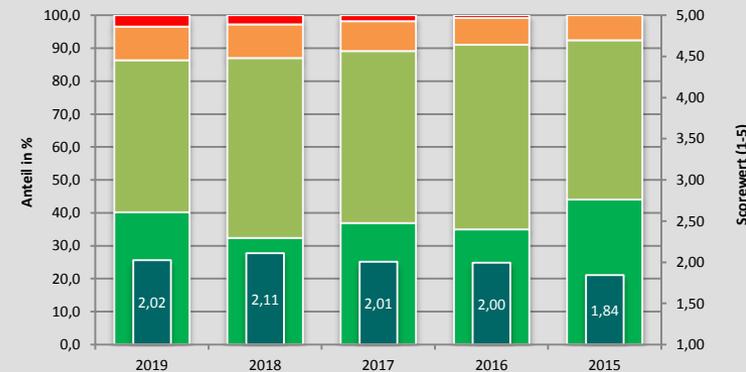
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Wartezeit während des Termins



**86,4% [Vorjahre: 87,0%, 89,2%]
der Patientinnen empfinden die
Wartezeit als angenehm kurz
bzw. angemessen.**

Dauer der Wartezeit während des Brustsprechstundentermins - im zeitlichen Vergleich

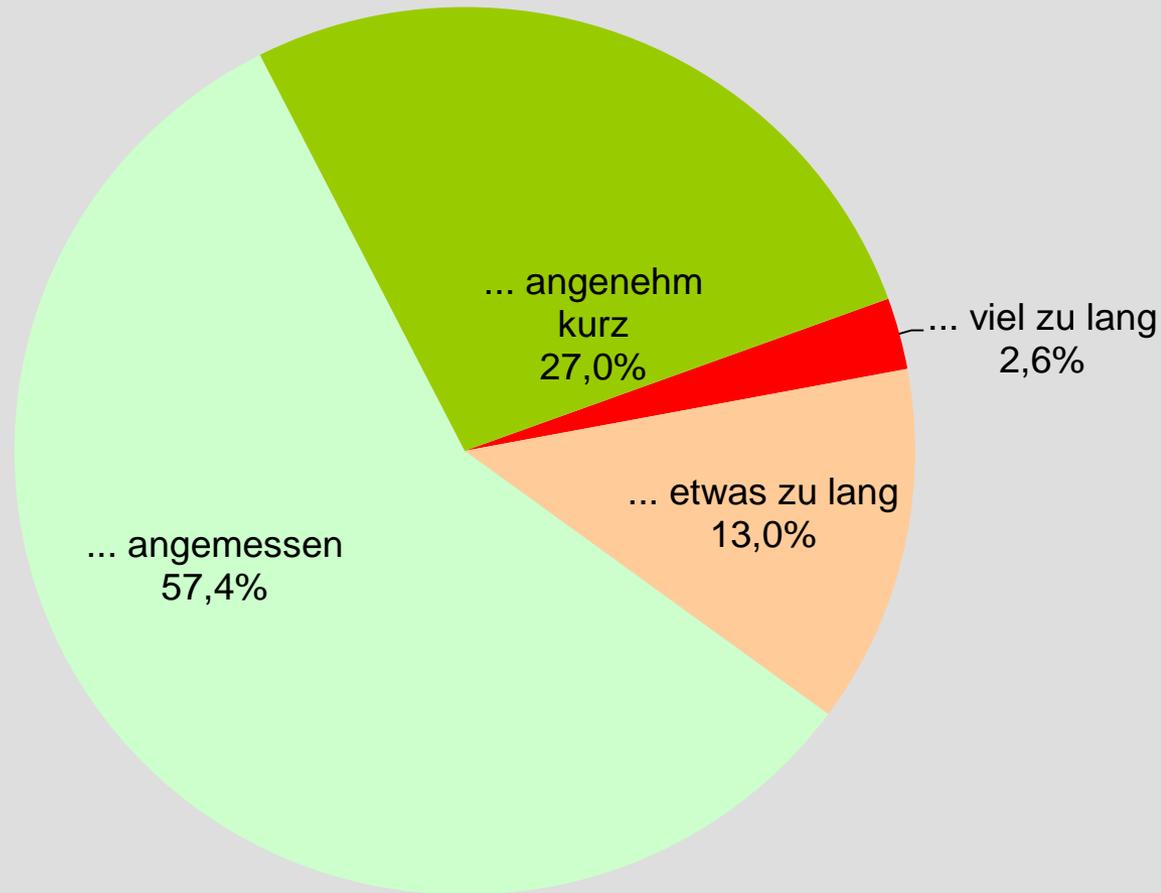




t₀-Patientinnen-
befragung 2019

B
Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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



**84,4% [Vorjahre: 88,2%, 86,9%]
der Patientinnen empfinden
die Zeit zwischen Vorstellungstermin
und OP als angenehm kurz bzw. angemessen.**

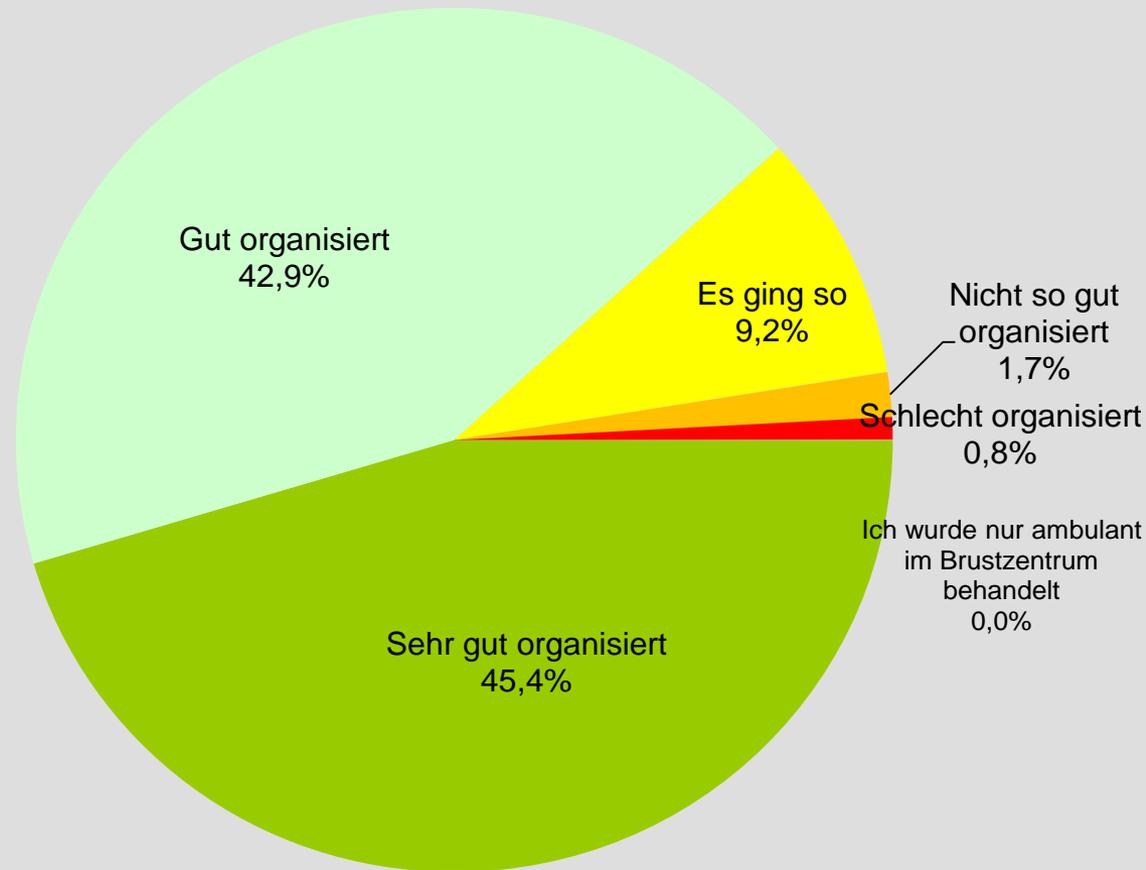
**NEU
ab 2017**

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

**t₀-Patientinnen-
befragung 2019**

**B
Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

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



**88,3% [Vorjahre: 83,9%, 92,6%]
der Patientinnen beurteilen die
Organisation / den Ablauf des
Aufnahmeverfahrens als sehr gut oder gut.**

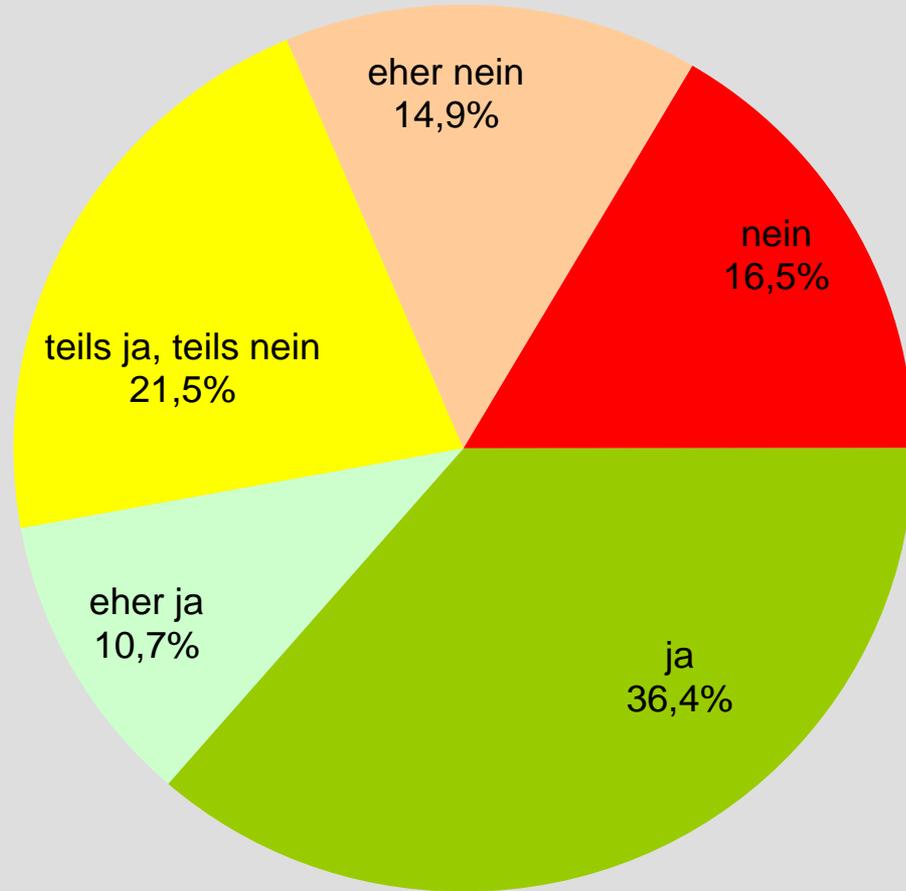
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnen- befragung 2019

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

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



**47,1% [Vorjahre 57,6%, 61,0%]
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

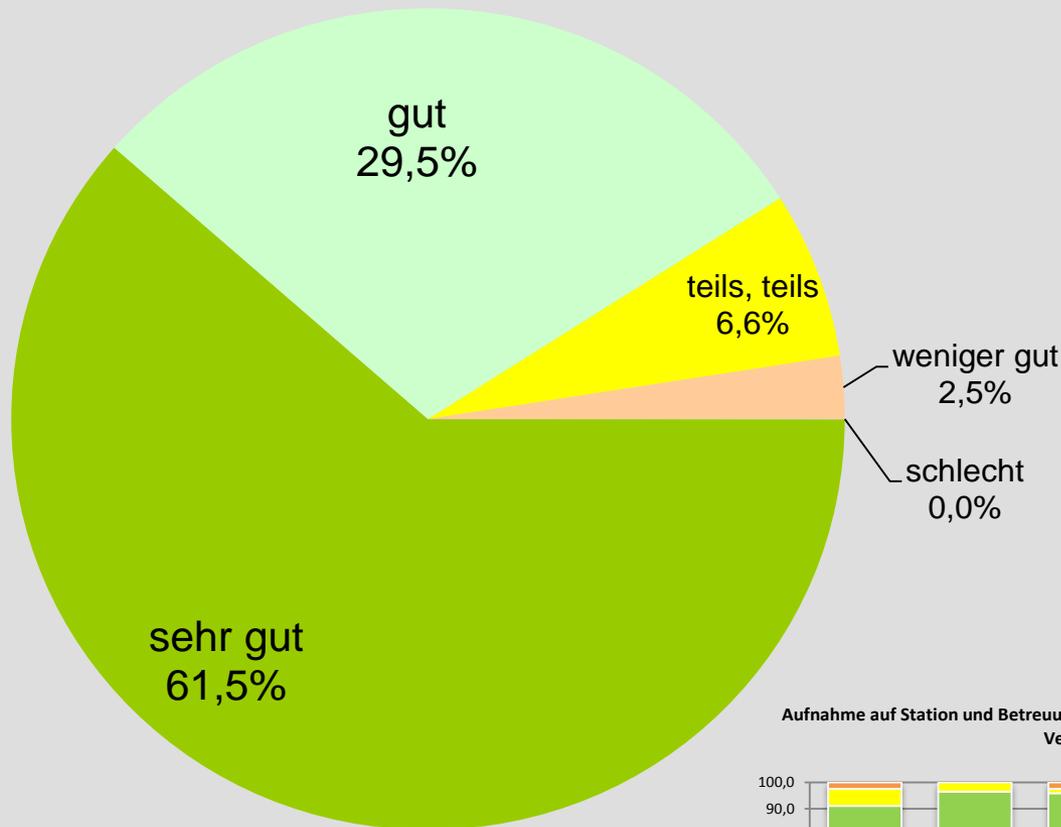


t₀-Patientinnenbefragung 2019

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

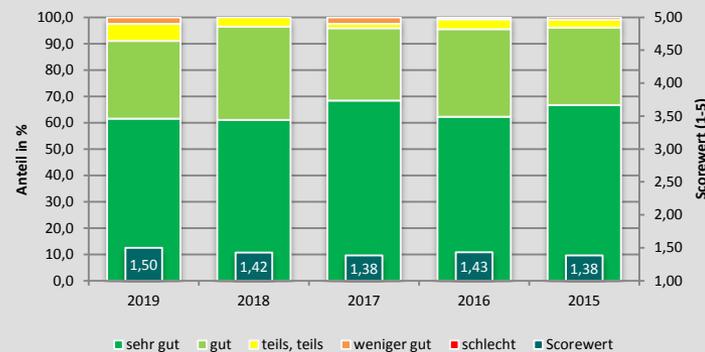
Beurteilung der Aufnahme auf Station / Betreuung in den ersten Stunden

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



**91,0% [Vorjahre: 96,5%, 95,8%]
der Patientinnen beurteilen
die Aufnahme auf Station /
Betreuung in den ersten Stunden
als sehr gut oder gut.**

Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden - im zeitlichen Vergleich



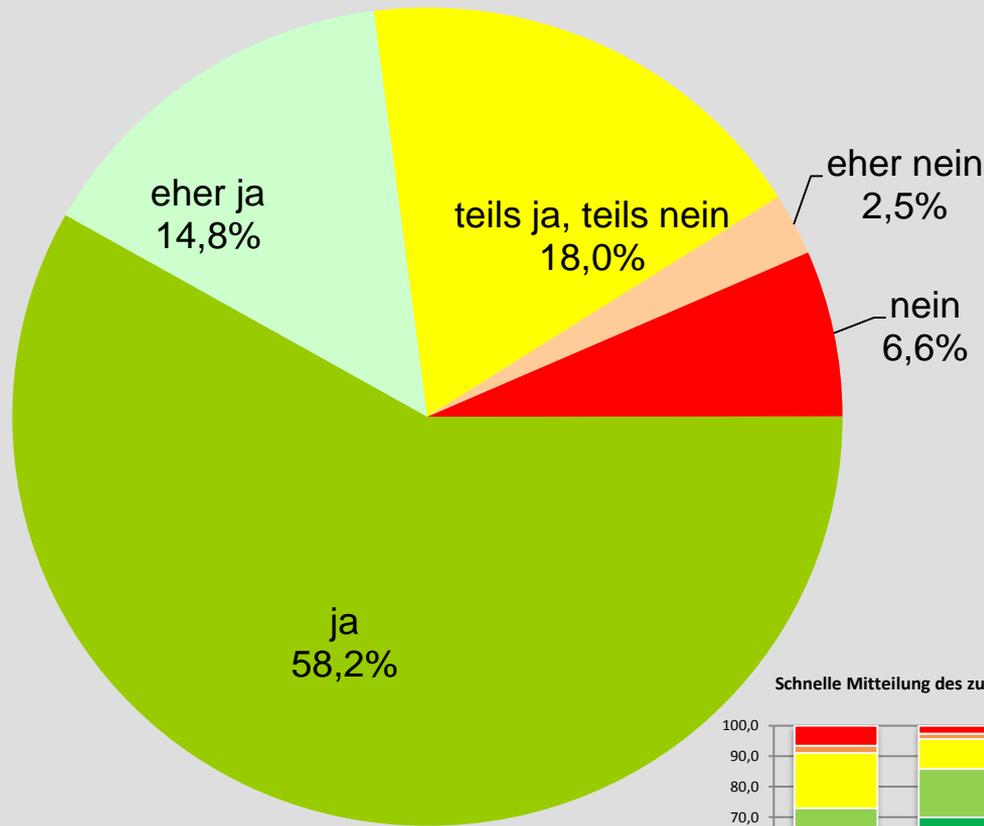


t₀-Patientinnenbefragung 2019

B

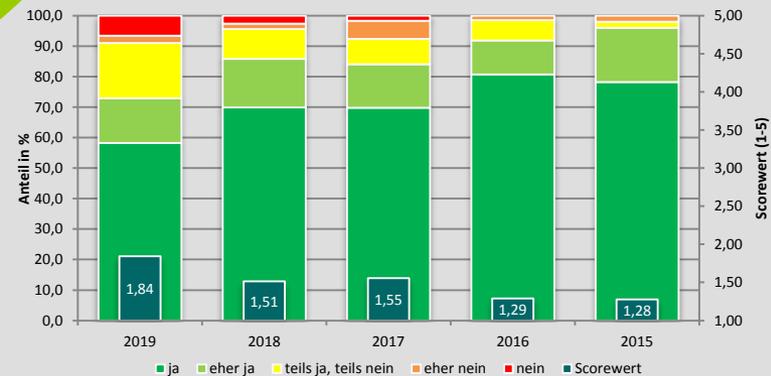
Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprechpartners?



73,0% [Vorjahre: 85,8%, 84,0%] der Patientinnen haben schnell erfahren, wer für Sie zuständig ist und an wen Sie sich bei Fragen wenden können.

Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprechpartners - im zeitlichen Vergleich

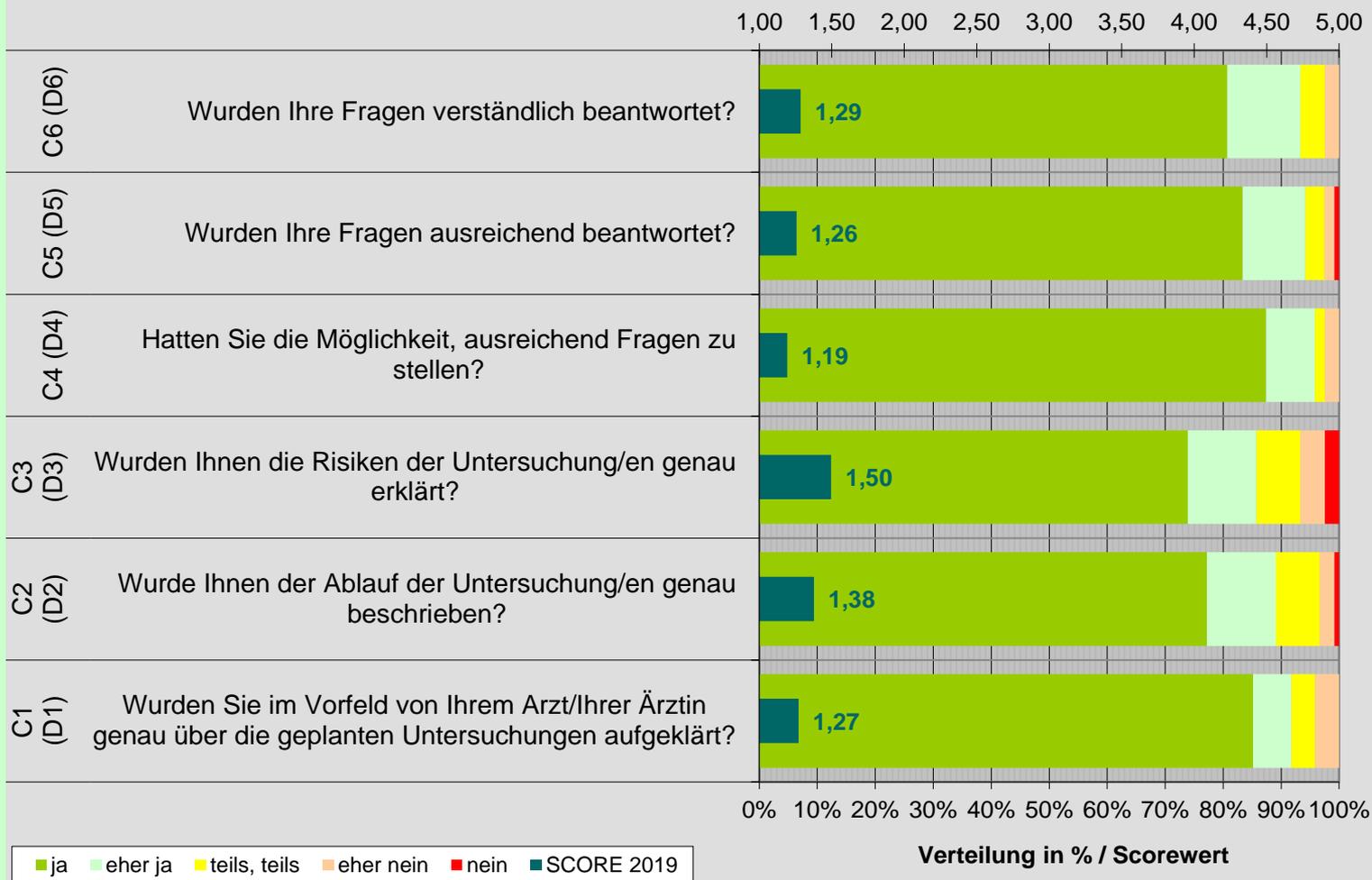




t₀-Patientinnenbefragung 2019

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

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



Bei Scorewerten zwischen 1,19 und 1,50 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Information und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



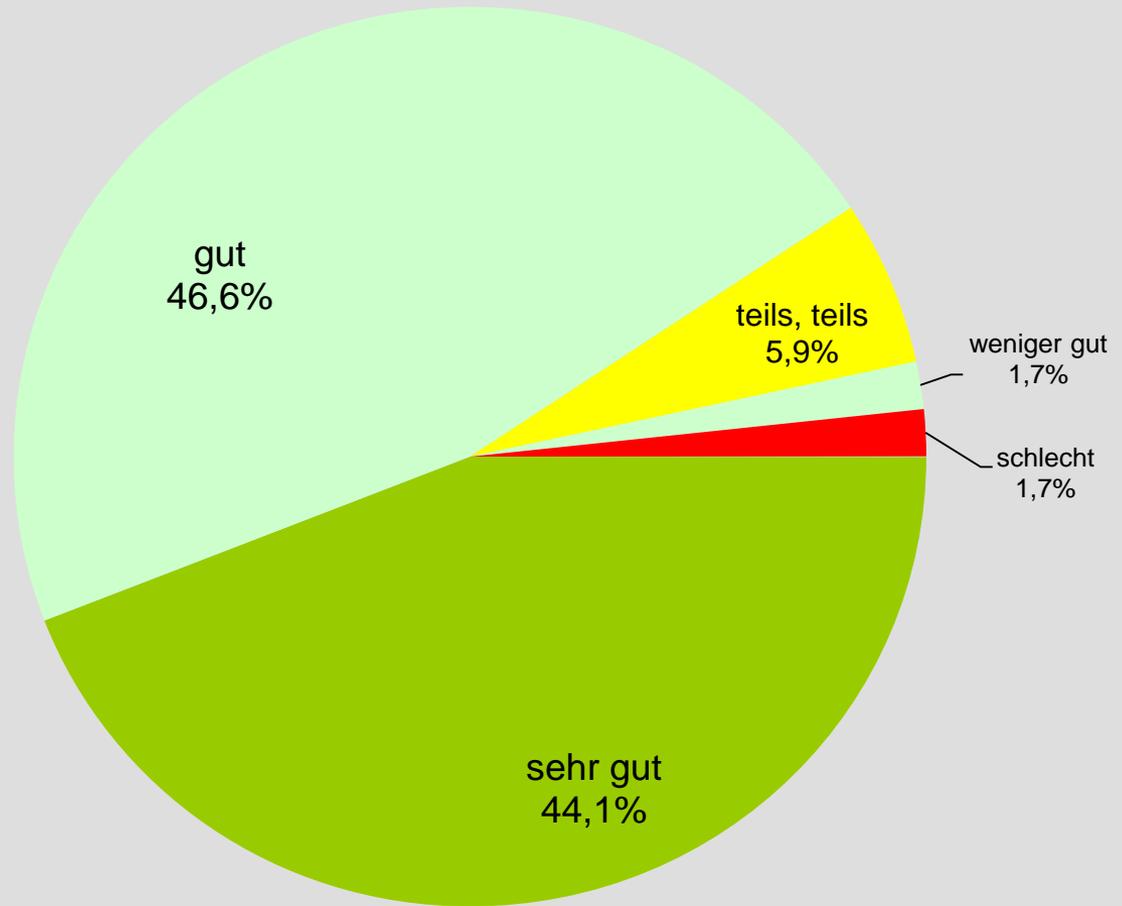
t₀-Patientinnen- befragung 2019

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

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

**NEU
ab 2017**

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



**90,7% [Vorjahre: 93,4%, 96,4%]
der Patientinnen beurteilen
die Koordination der Reihenfolge
und des Ablaufs der Untersuchungen als sehr gut oder gut.**



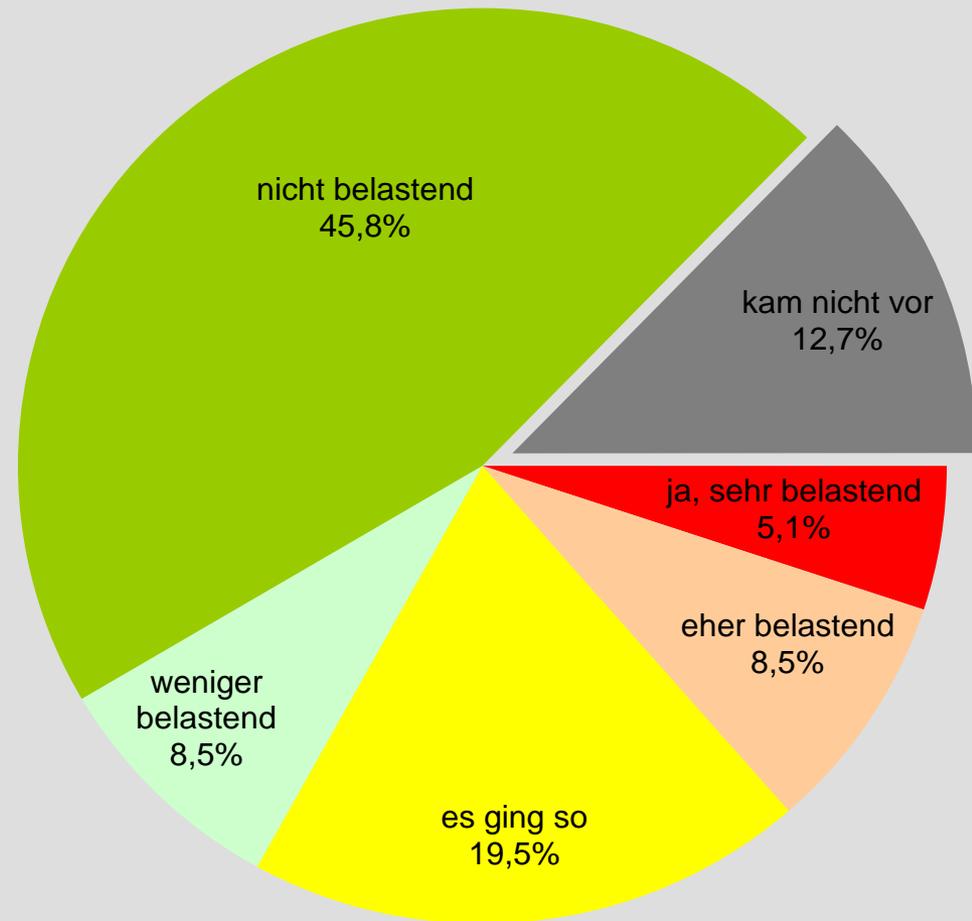
t₀-Patientinnen- befragung 2019

D

Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag

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



**60,9% [Vorjahre: 72,3%, 69,0%]
der Patientinnen kamen mit
den Belastungen bei mehreren
Untersuchungen an einem Tag gut zu Recht.**

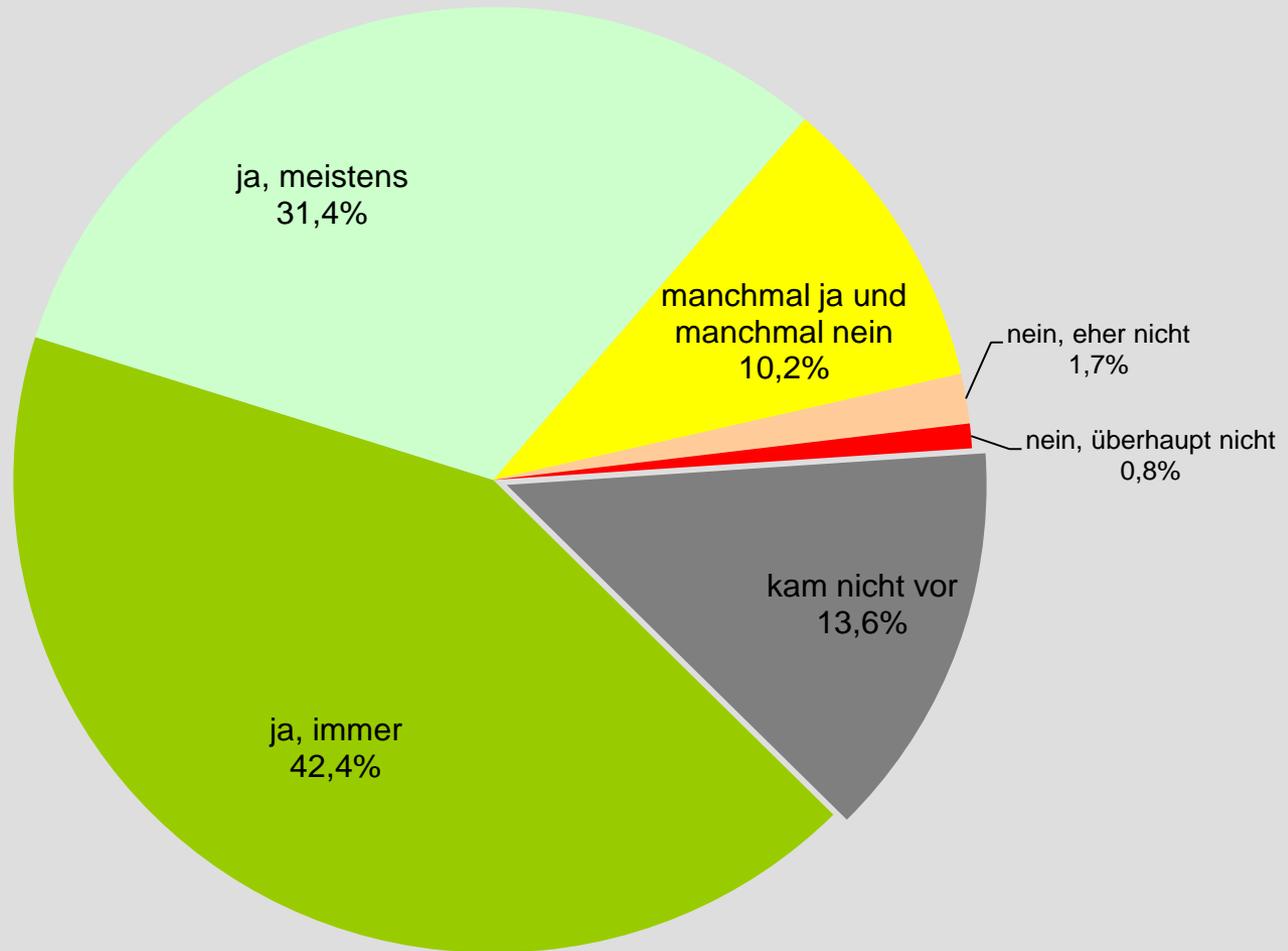


t₀-Patientinnenbefragung 2019

D

Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

Gute Orientierung auf dem Weg allein zu den Untersuchungen?



**85,3% [Vorjahre: 87,8%, 91,2%]
der Patientinnen haben sich auf dem Weg zu den Untersuchungen gut zu Recht gefunden.**



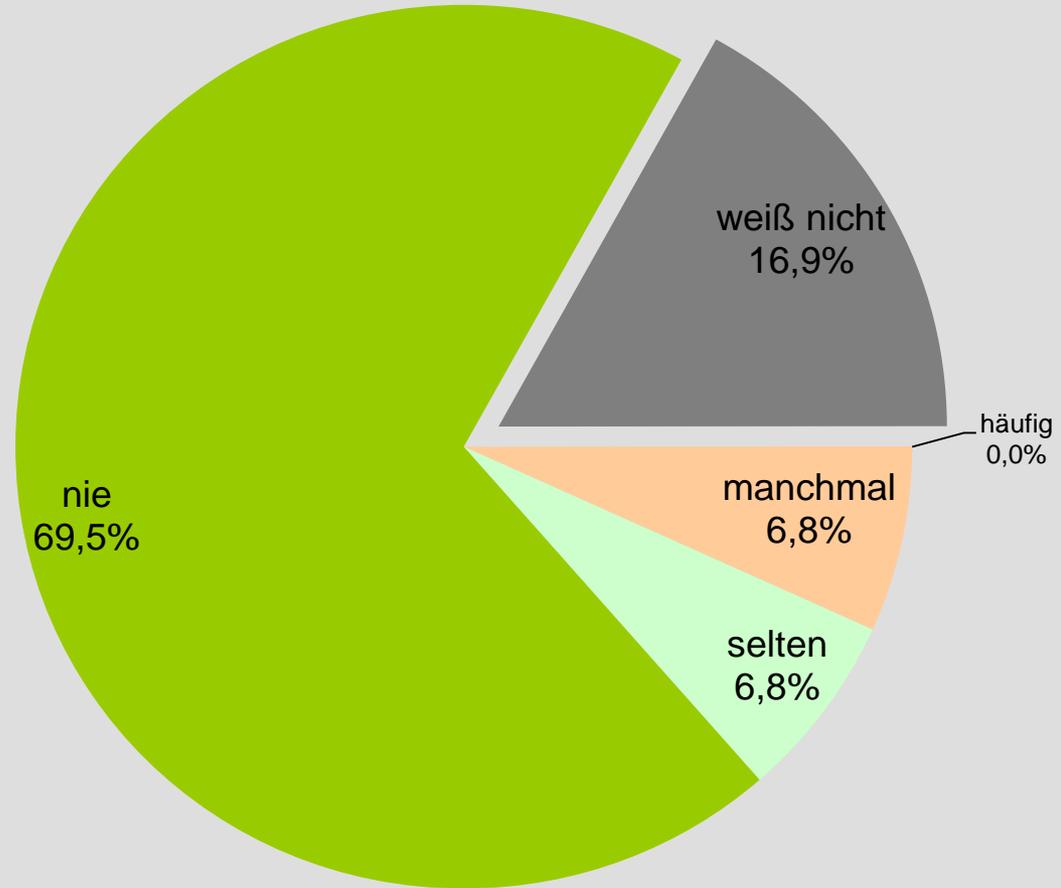
t₀-Patientinnen- befragung 2019

D

Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

Widersprüch- liche Aussagen von Ärzten?

**modifiziert
ab 2017**



**Für 91,8% [Vorjahre: 95,7%, 95,4%]
der Patientinnen haben die Ärzte
keine oder selten widersprüchliche Aussagen gemacht.**



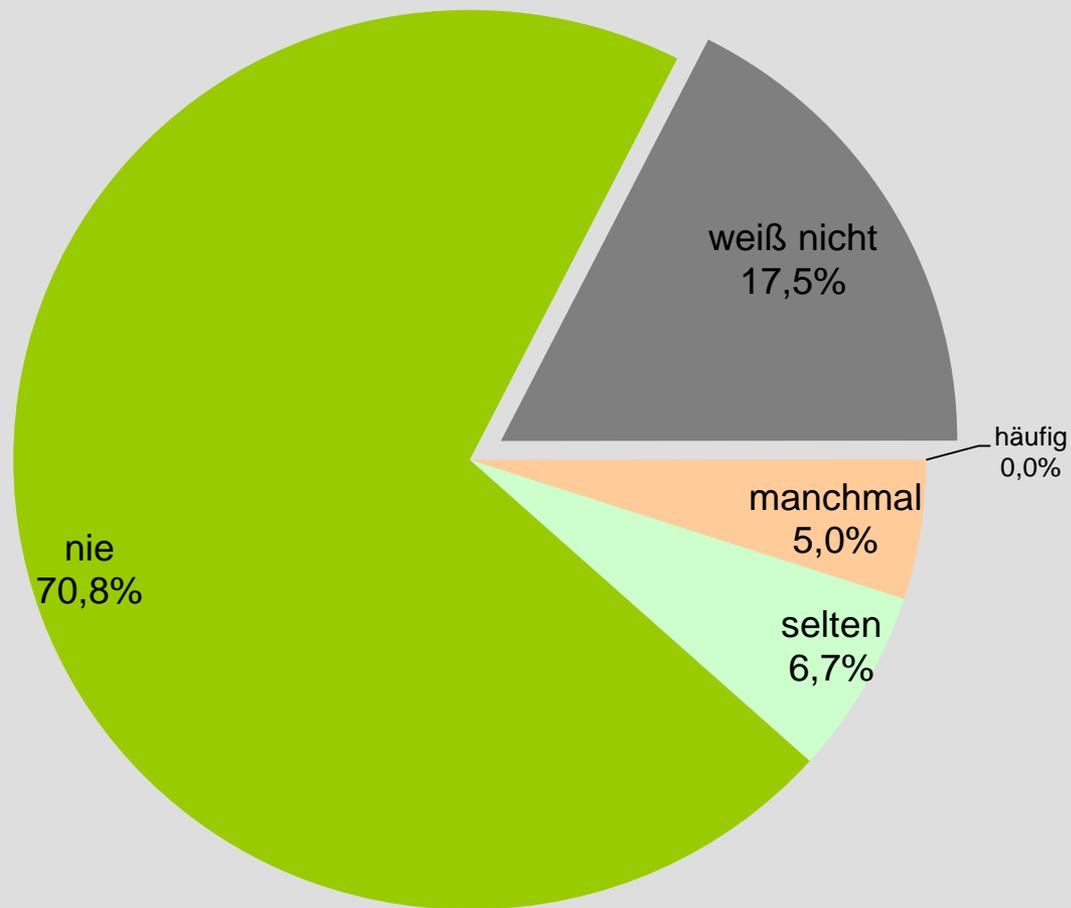
t₀-Patientinnen- befragung 2019

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

Widersprüch- liche Aussagen von Pflege- personen?

**modifiziert
ab 2017**

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



**Für 93,9% [Vorjahre: 95,8%, 97,2%]
der Patientinnen haben die Pflegepersonen
keine oder selten widersprüchliche Aussagen gemacht.**



t₀-Patientinnenbefragung 2019

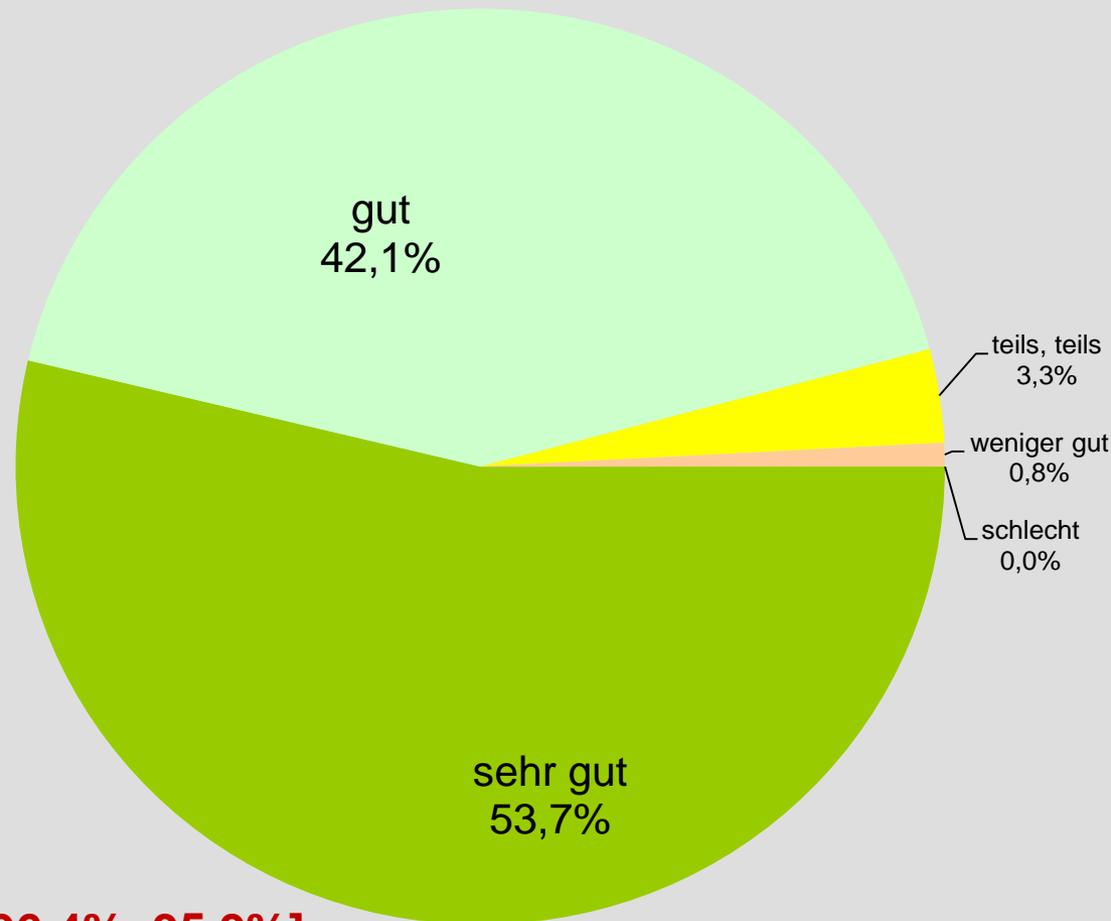
D

Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch die Ärzte

modifiziert ab 2017

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



**95,8% [Vorjahre: 96,4%, 95,9%]
der Patientinnen beurteilen
die Betreuung und Unterstützung
durch die Ärzte als sehr gut oder gut.**



t₀-Patientinnenbefragung 2019

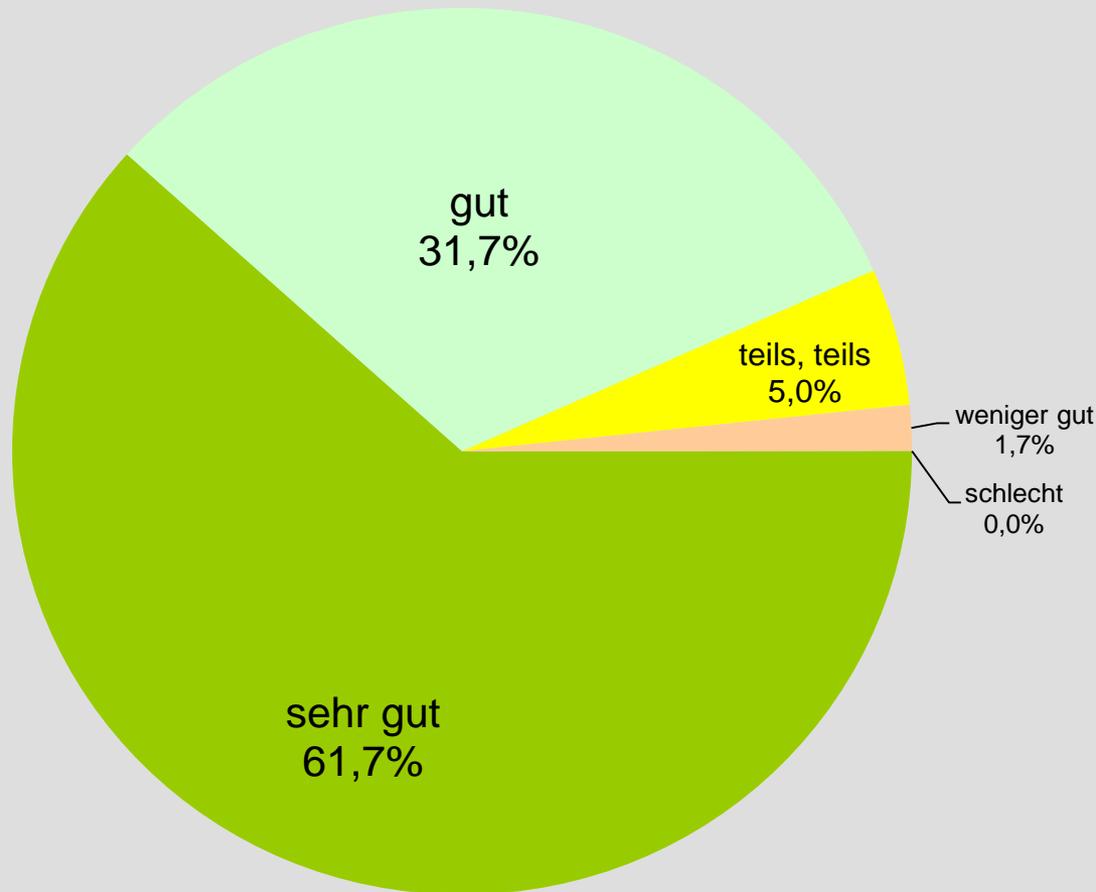
D

Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das pflegerische Personal

modifiziert ab 2017

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



**93,4% [Vorjahre: 100%, 94,2%]
der Patientinnen beurteilen die
Betreuung und Unterstützung durch das
pflegerische Personal als sehr gut oder gut.**

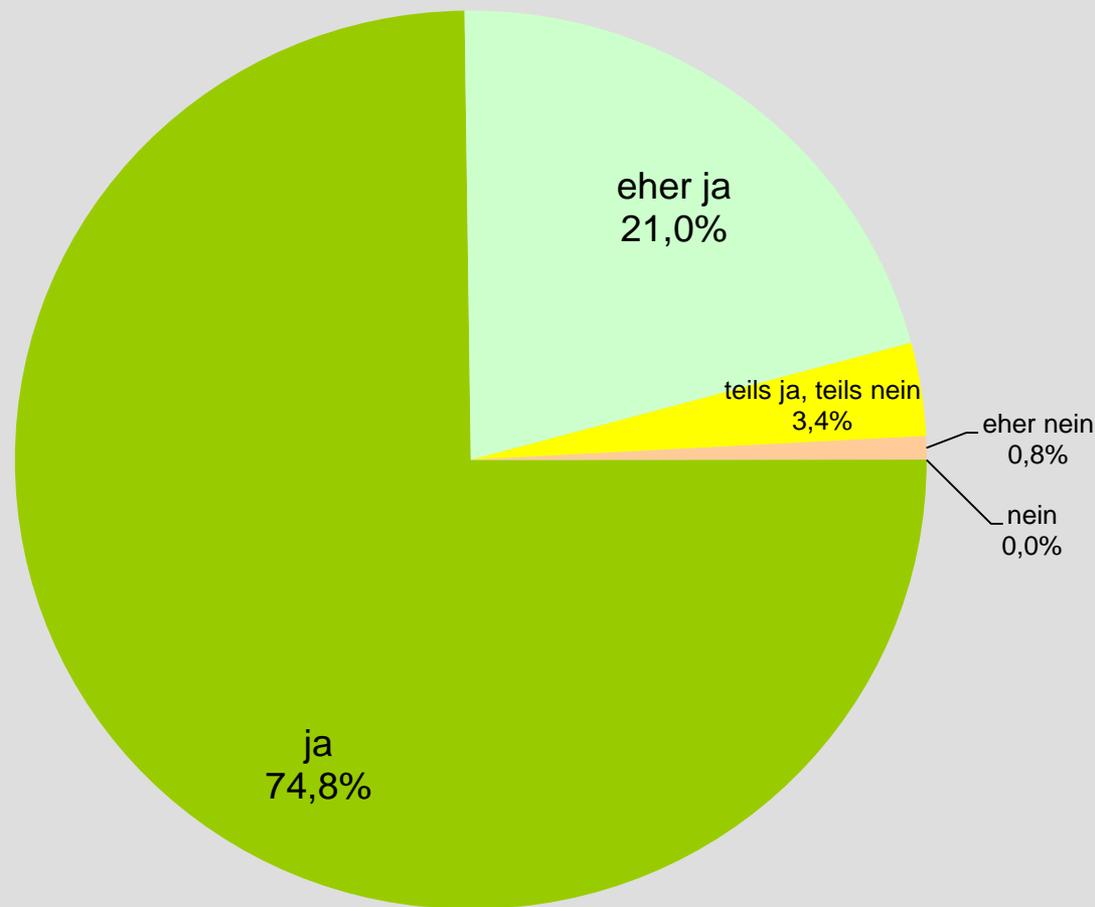


t₀-Patientinnenbefragung 2019

D

Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

Gute Zusammenarbeit zwischen den Personen, die an den Untersuchungen beteiligt waren?



**95,8% [Vorjahre: 96,3%, 98,4%]
der Patientinnen empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

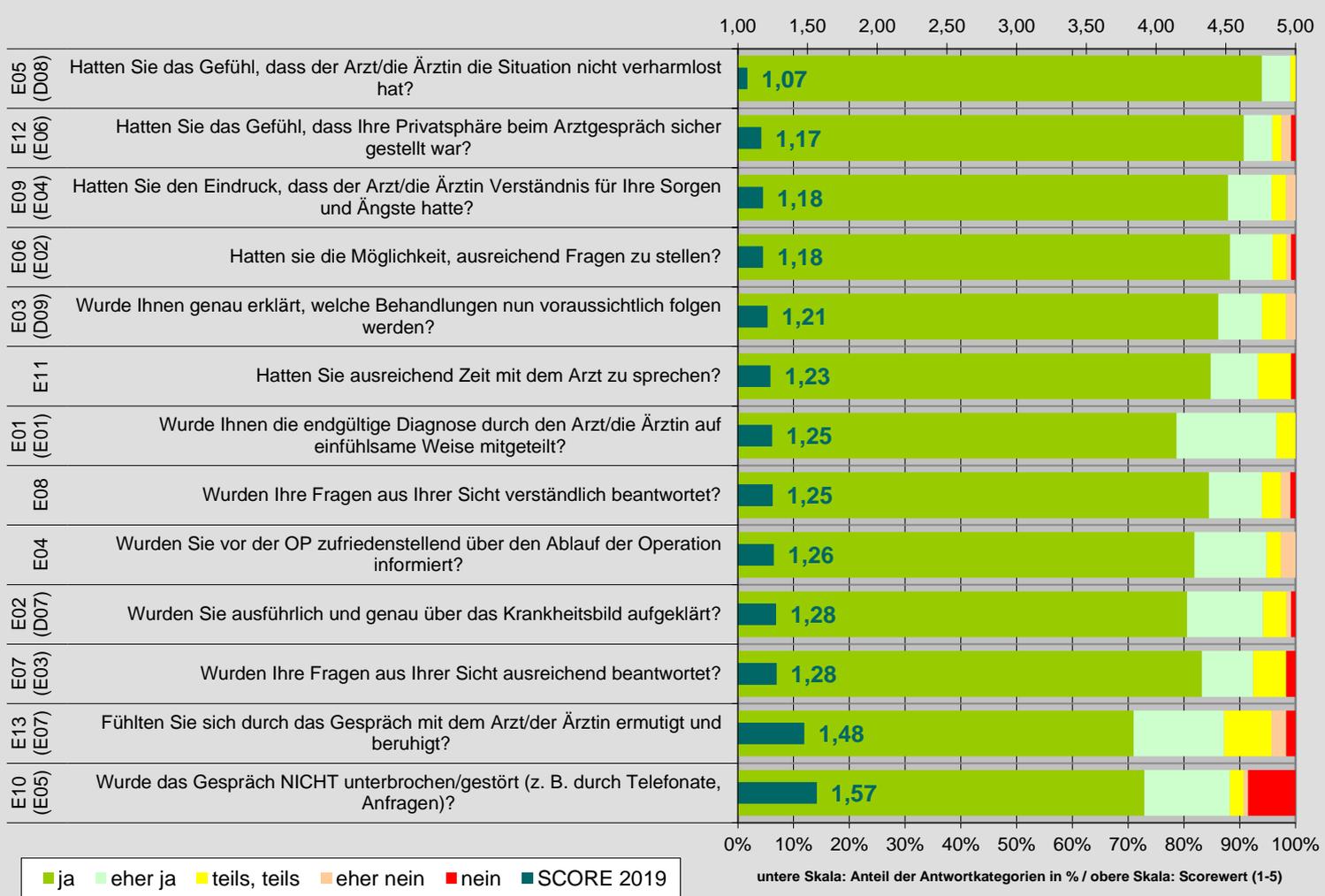
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnenbefragung 2019

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

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

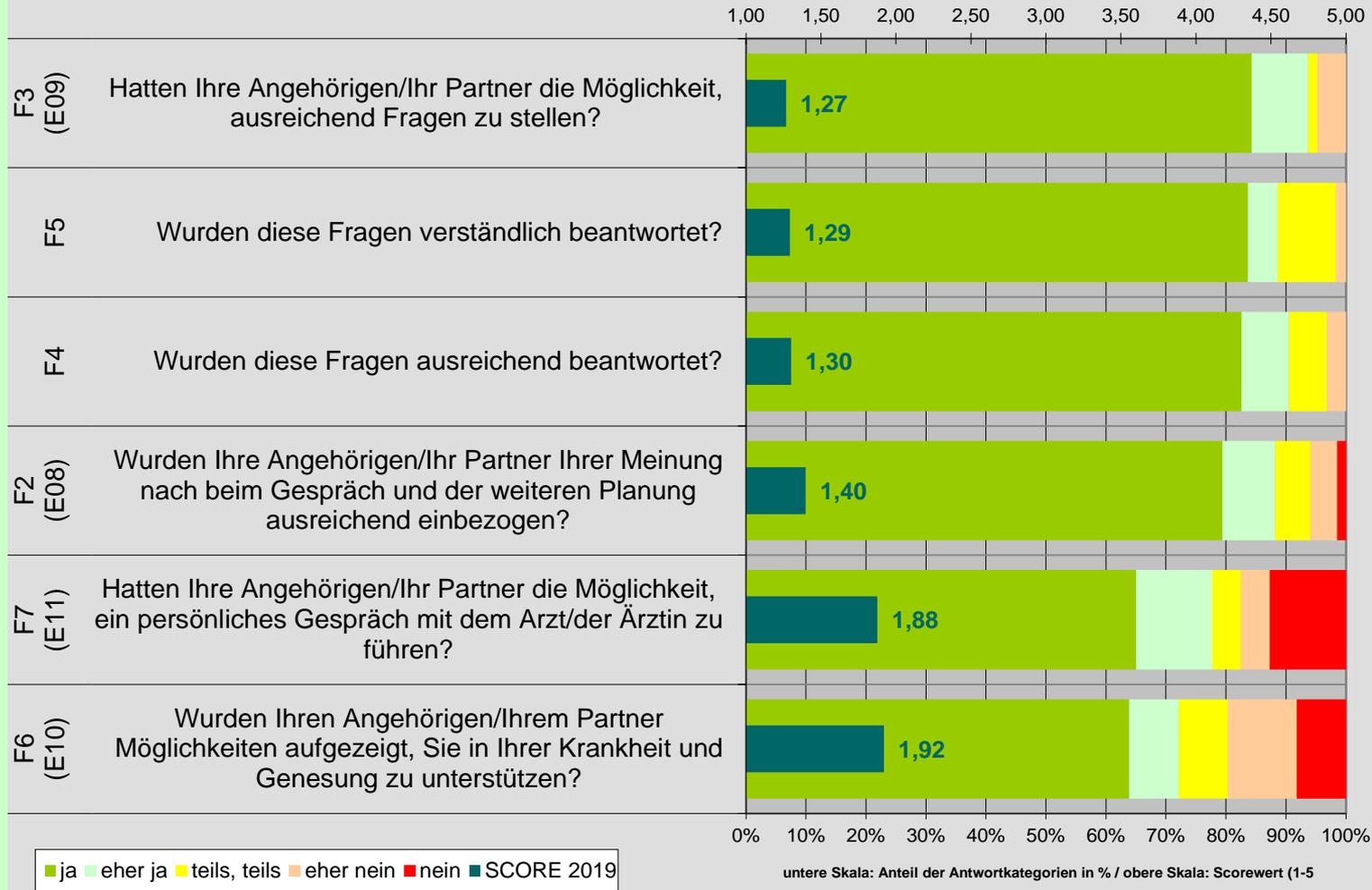


Bei Scorewerten zwischen 1,07 und 1,57 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation bzw. Behandlung nach der Diagnose hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2019

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen

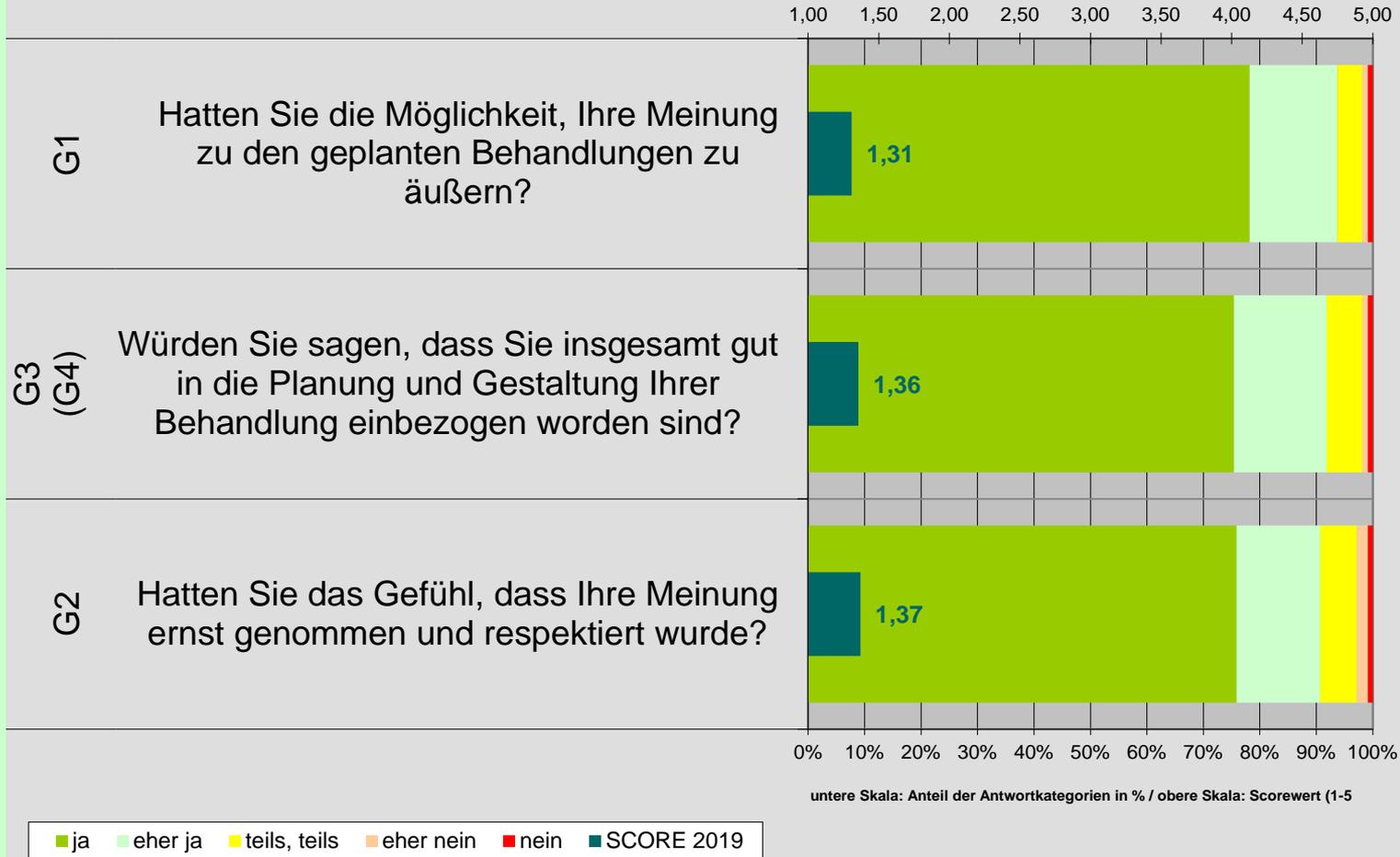


Bei Scorewerten zwischen 1,27 und 1,92 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zum Einbezug der Angehörigen hervorragende bis gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2019

G Fragen zu Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten



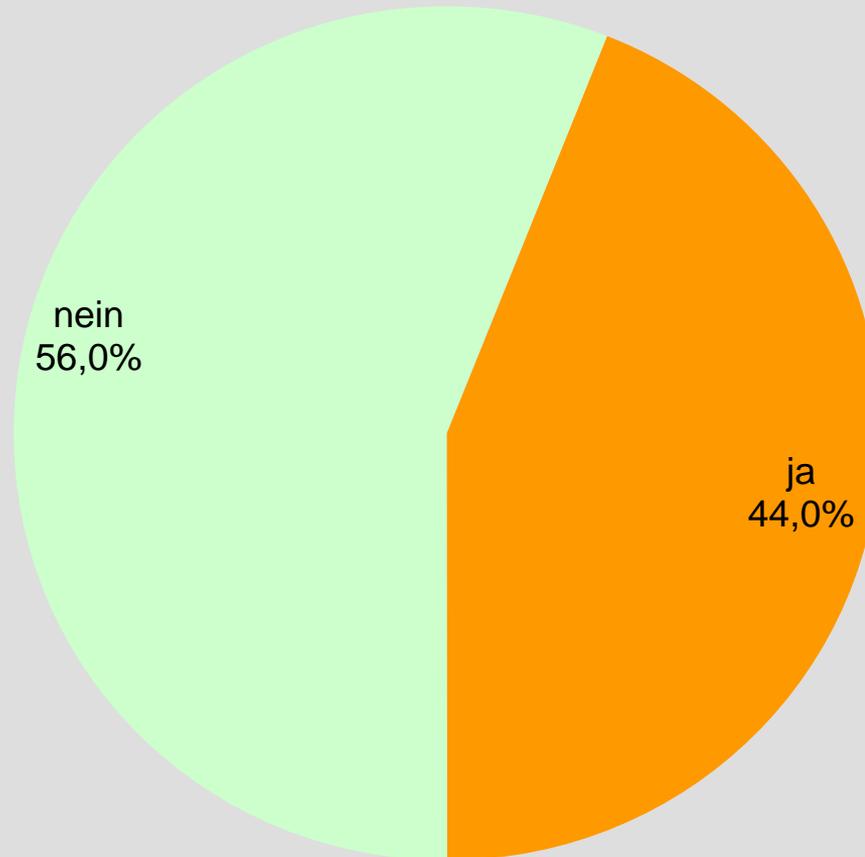
Bei Scorewerten zwischen 1,31, und 1,37 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zu Mitsprache und Einflussmöglichkeiten hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnen- befragung 2019

H Fragen zur operativen Behandlung

Schmerzen



NEU
ab 2017

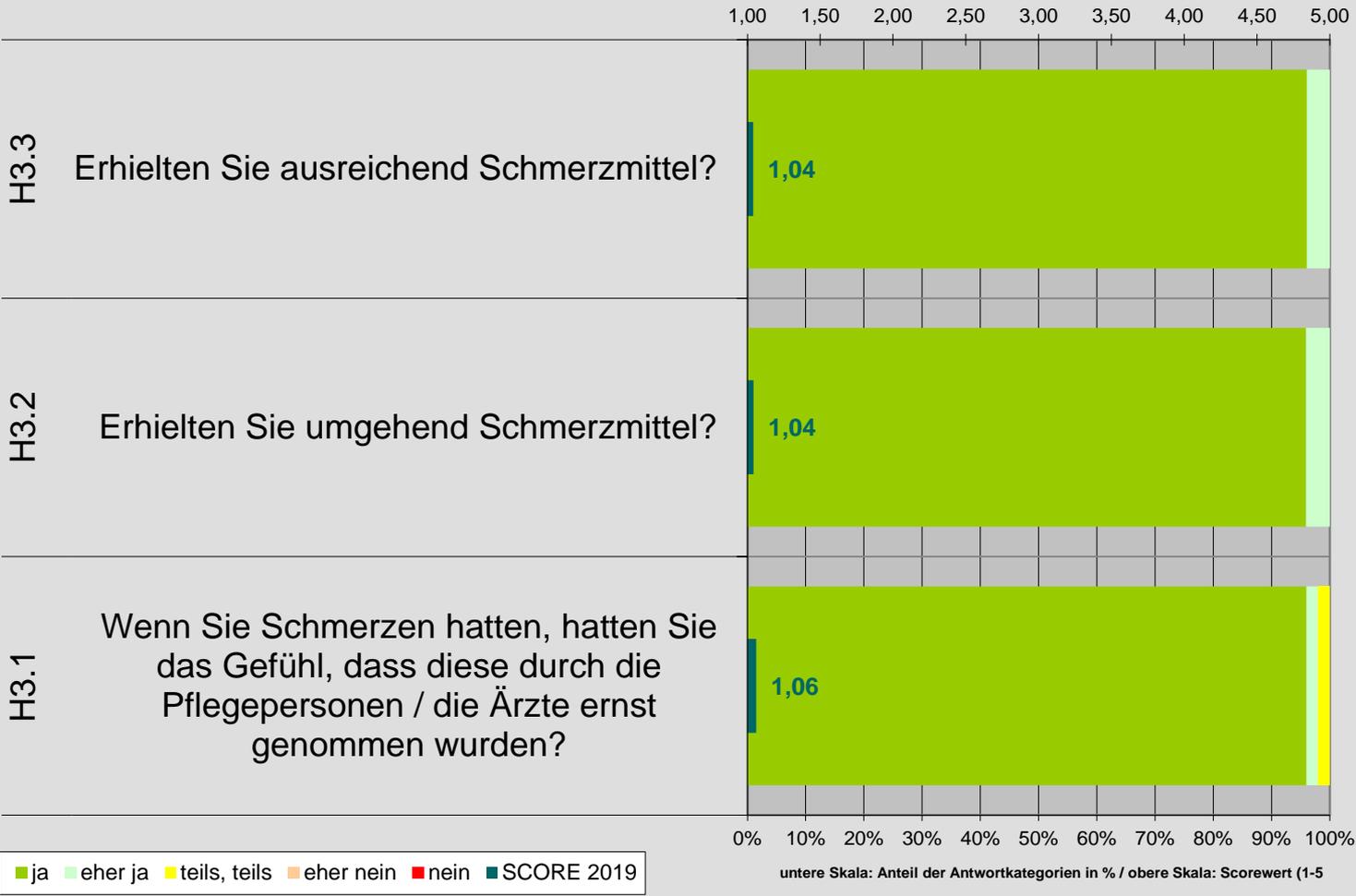


t₀-Patientinnenbefragung 2019

H Fragen zur operativen Behandlung

Schmerzen

NEU
ab 2017



Im Fall von Schmerzen geben die betroffenen Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,04 und 1,06 für die hinterfragten Aspekte zur Schmerzbehandlung hervorragende Bewertungen ab.

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



t₀-Patientinnen- befragung 2019

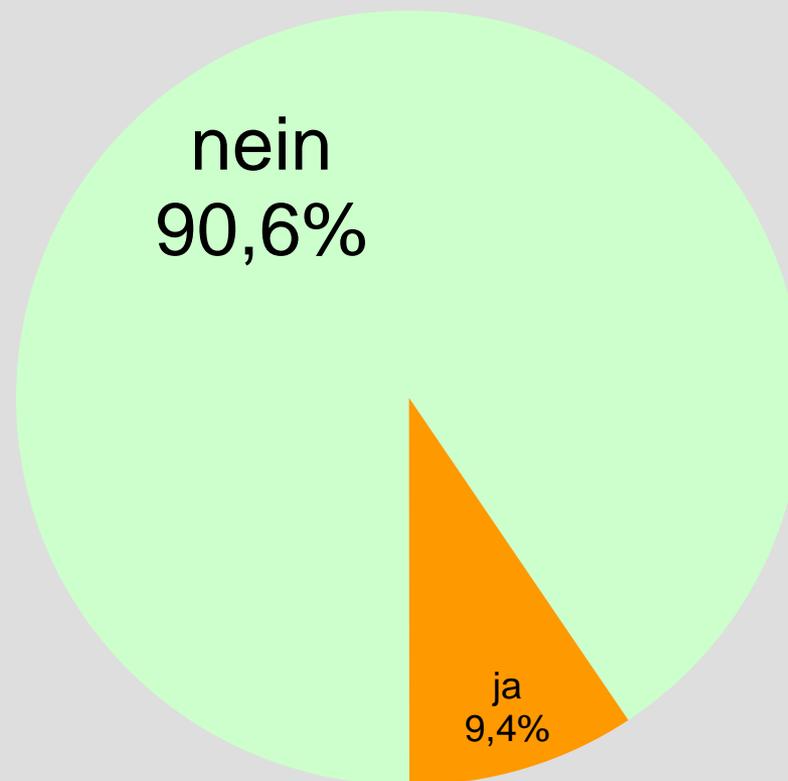
H

Fragen zur
operativen
Behandlung

**Übelkeit oder
Erbrechen**

**NEU
ab 2017**

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





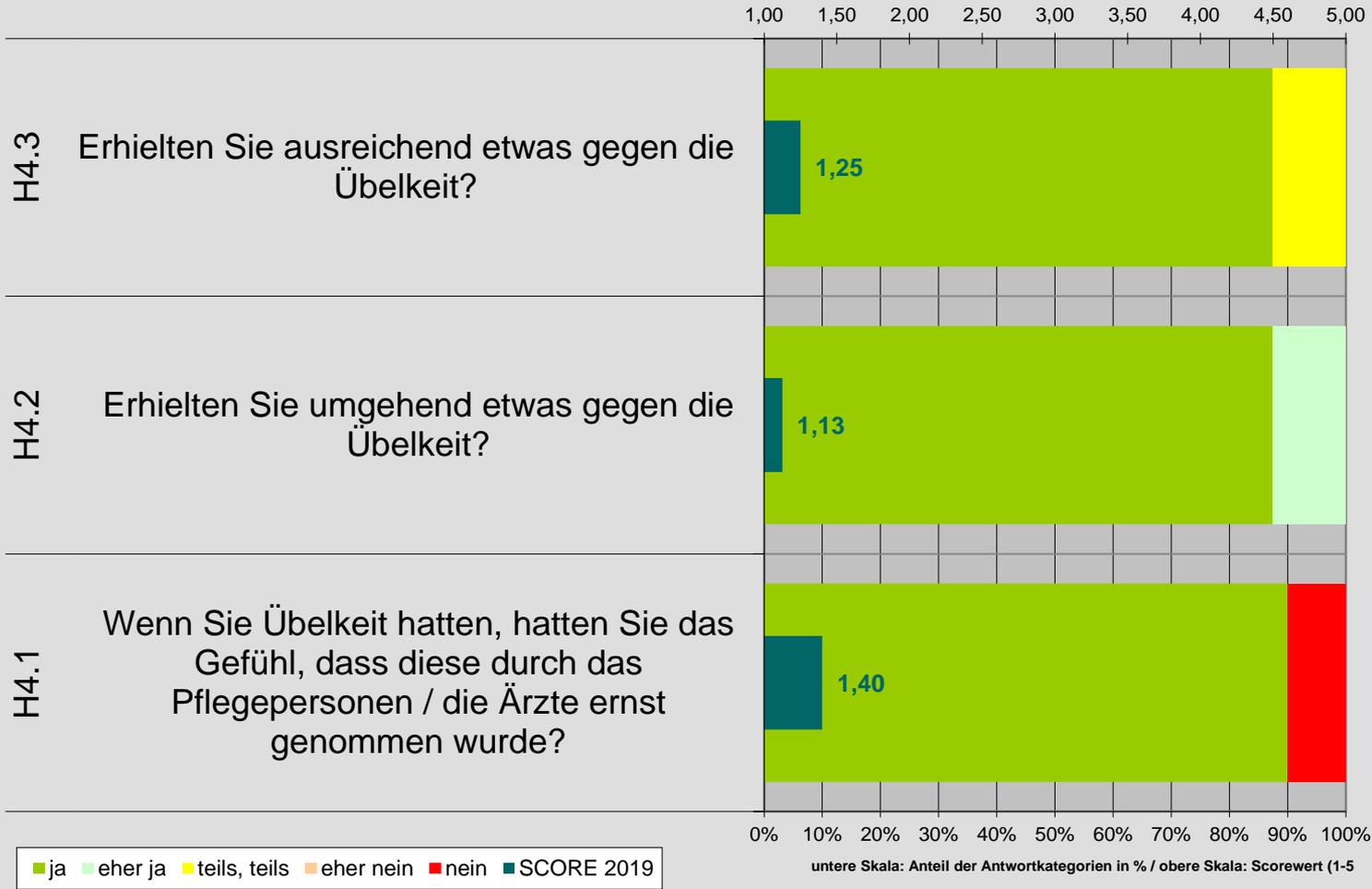
t₀-Patientinnenbefragung 2019

H Fragen zur operativen Behandlung

Übelkeit oder Erbrechen

**NEU
ab 2017**

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



Im Fall von Übelkeit oder Erbrechen geben die betroffenen Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,13 und 1,40 für die hinterfragten Aspekte zur Behandlung von Übelkeit oder Erbrechen hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



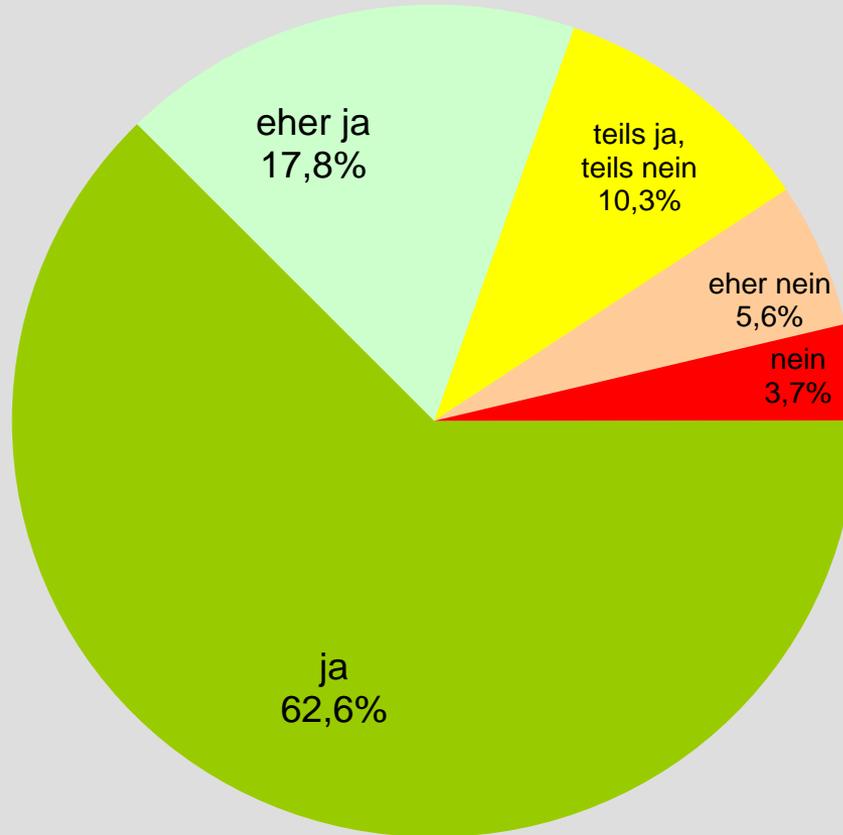
t₀-Patientinnen- befragung 2019

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

**Zeitnahe
Information
über das
Ergebnis der
Operation**

**NEU
ab 2017**

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



**80,4% [Vorjahre: 80,6%, 79,0%]
der Patientinnen sind der Ansicht,
zeitnah über das Ergebnis der OP informiert worden.**



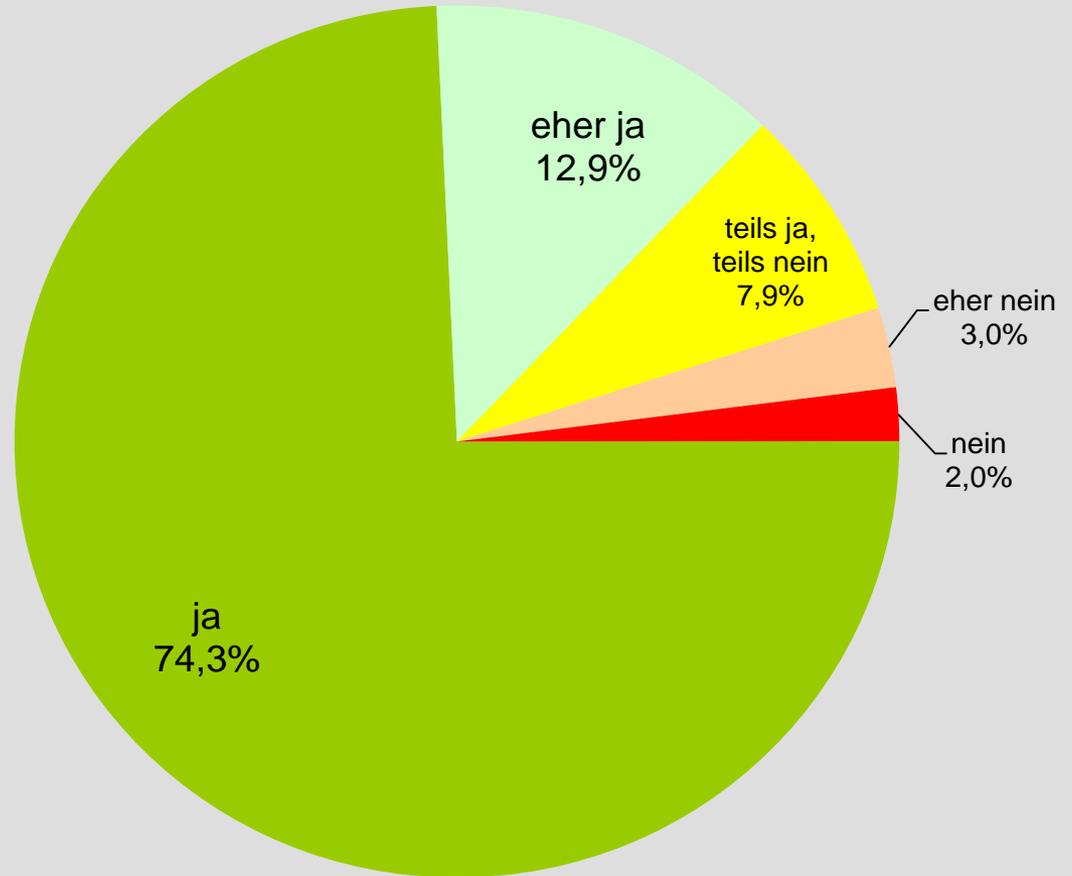
t₀-Patientinnenbefragung 2019

H
Fragen zur operativen Behandlung

Zufriedenstellende Information über das Ergebnis der Operation

NEU ab 2017

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



**87,2% [Vorjahre: 83,4%, 82,9%]
der Patientinnen sind der Ansicht,
zufriedenstellend über das Ergebnis der OP informiert worden.**



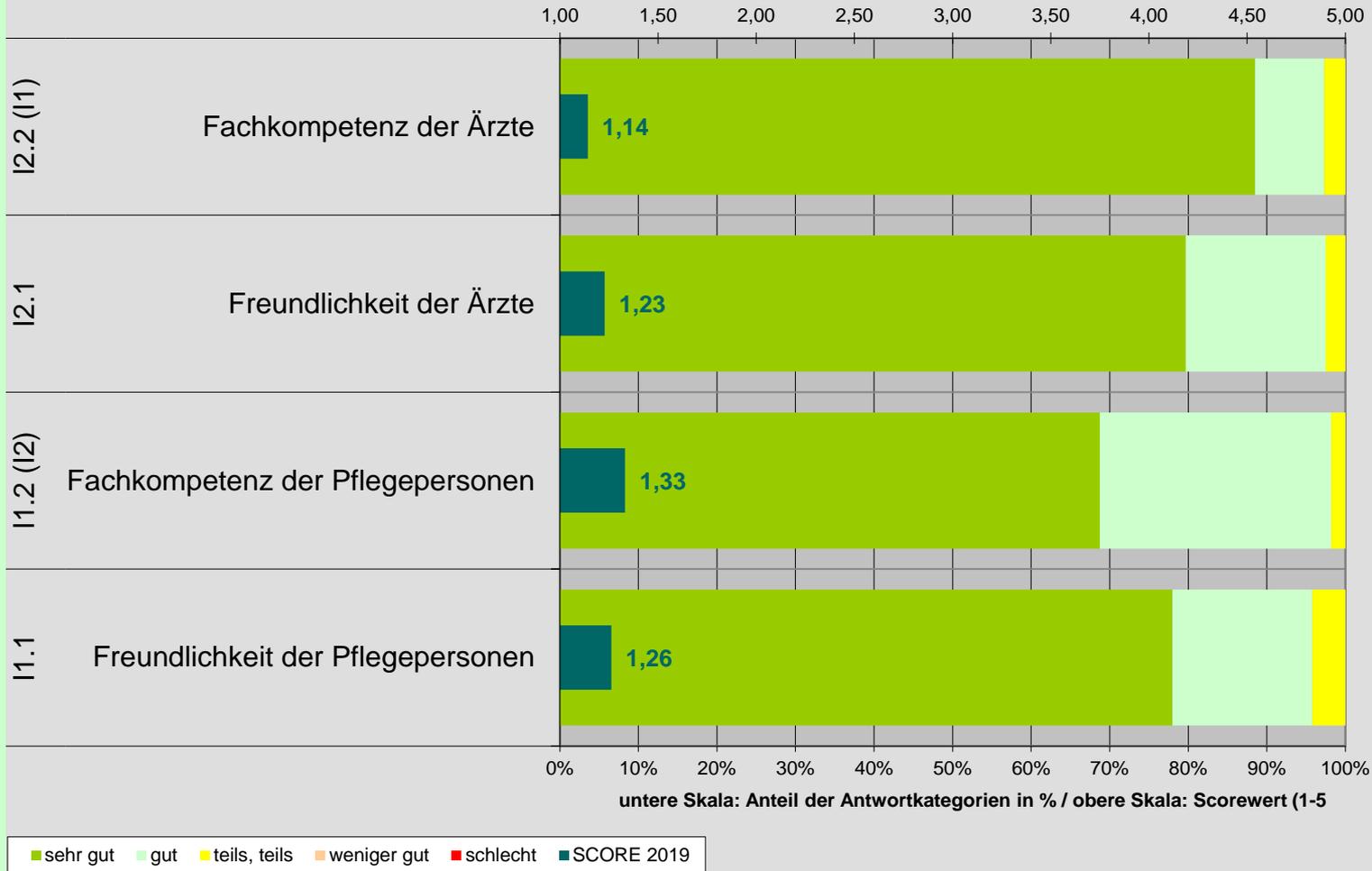
t₀-Patientinnenbefragung 2019

Fragen zu unseren Mitarbeitern

Freundlichkeit und Fachkompetenz

modifiziert ab 2017

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



Bei Scorewerten zwischen 1,14 und 1,26 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Freundlichkeit und Fachkompetenz der Ärzte und der Pflegepersonen durchweg hervorragende Bewertungen ab.



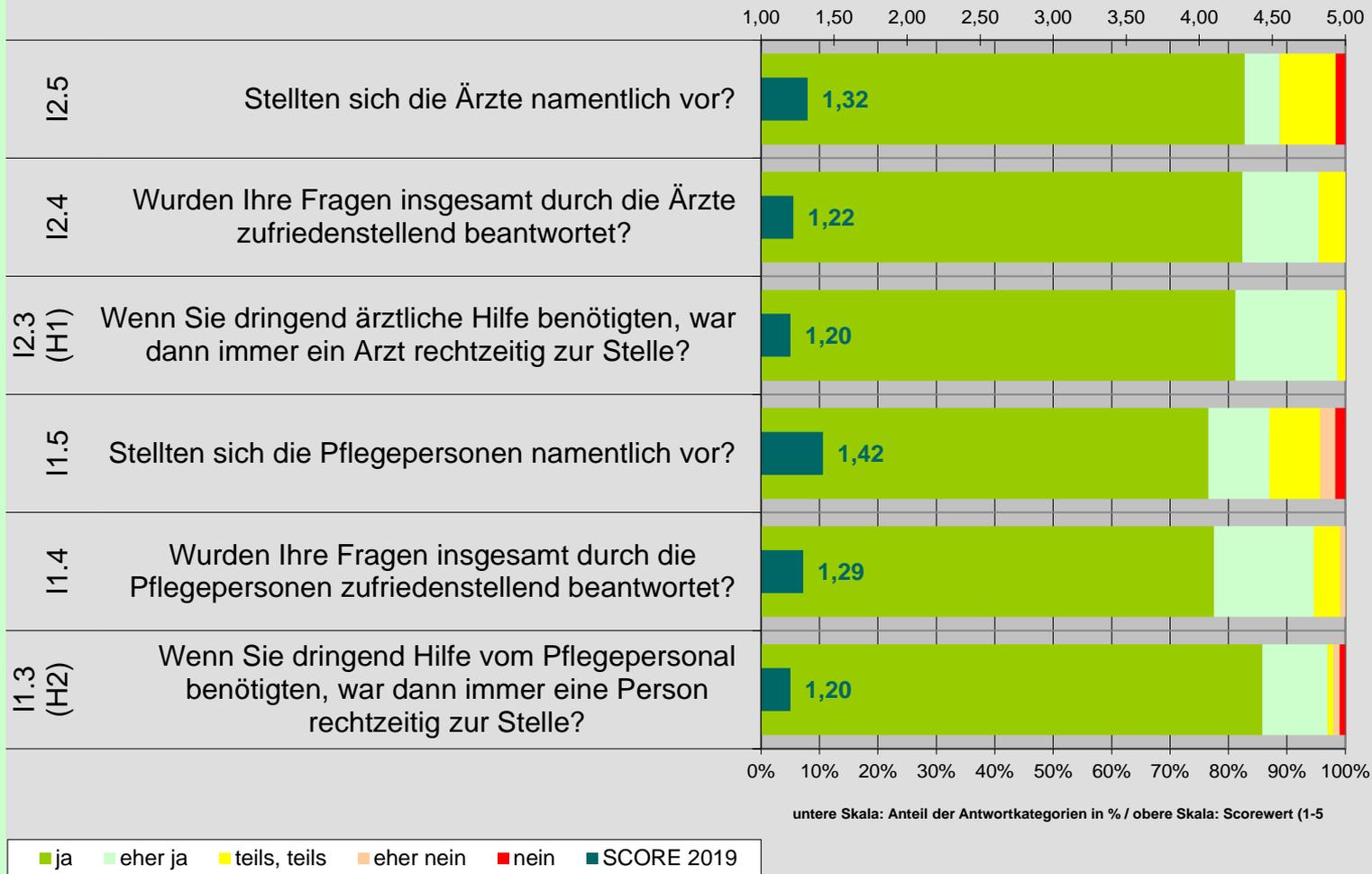
t₀-Patientinnenbefragung 2019

Fragen zu unseren Mitarbeitern

Hilfestellung, Beantwortung von Fragen, persönliche Vorstellung

modifiziert ab 2017

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



Bei Scorewerten zwischen 1,19 und 1,54 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Hilfestellung, Beantwortung von Fragen, persönlichen Vorstellung der Ärzte und der Pflegepersonen hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.

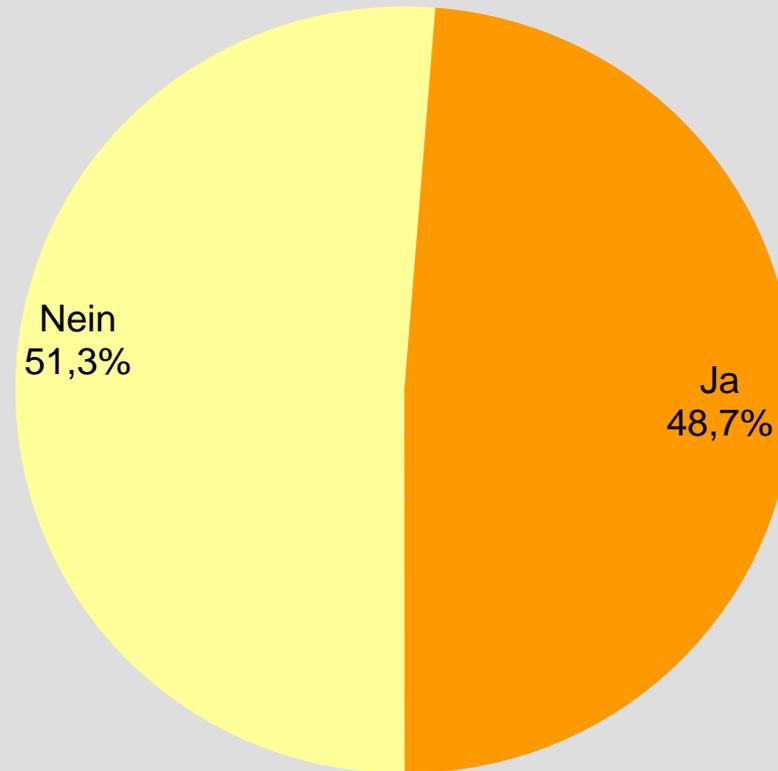


t₀-Patientinnenbefragung 2019

J
Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

Inanspruchnahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

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



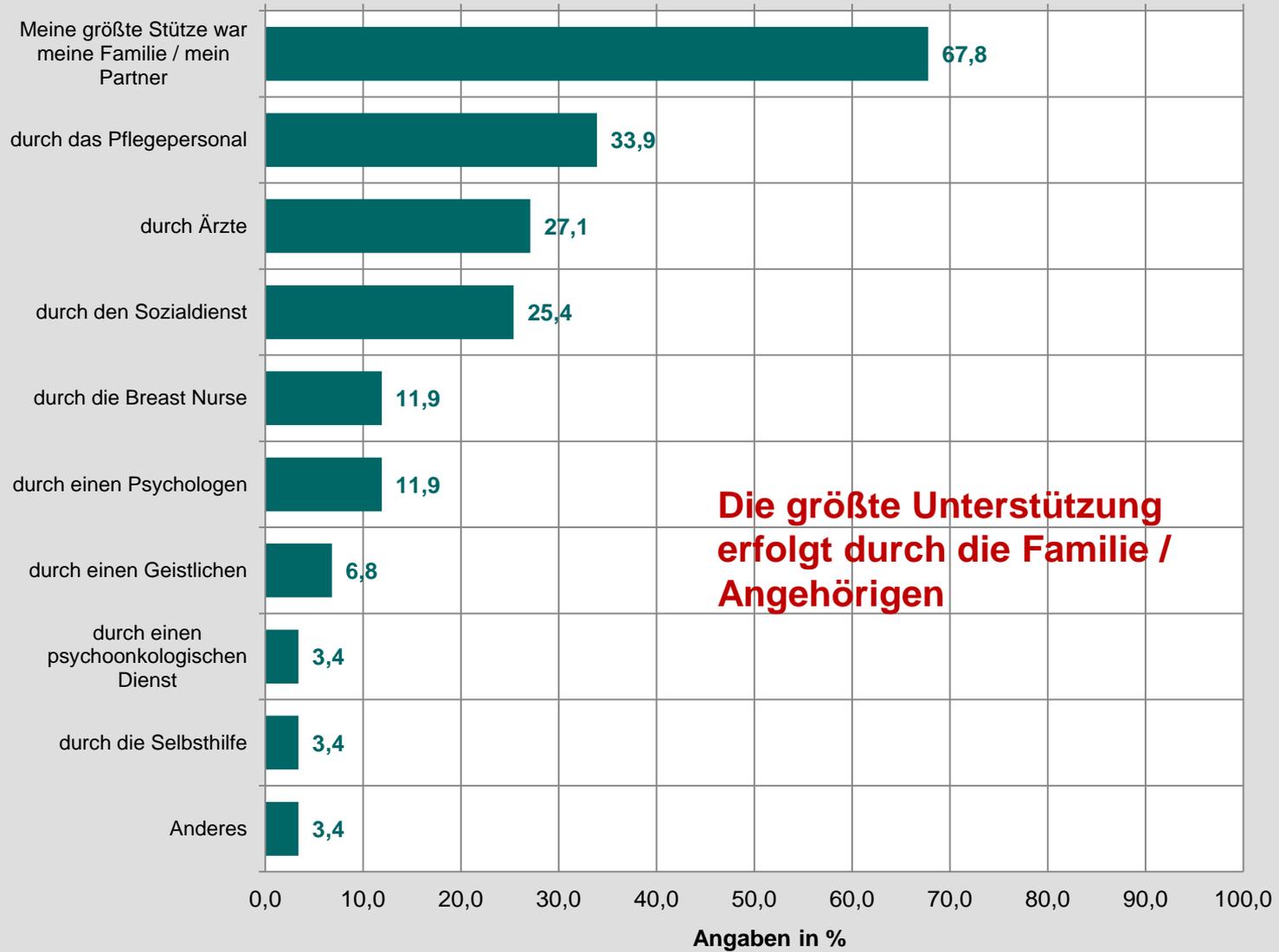


t₀-Patientinnenbefragung 2019

J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

Inanspruchnahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

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



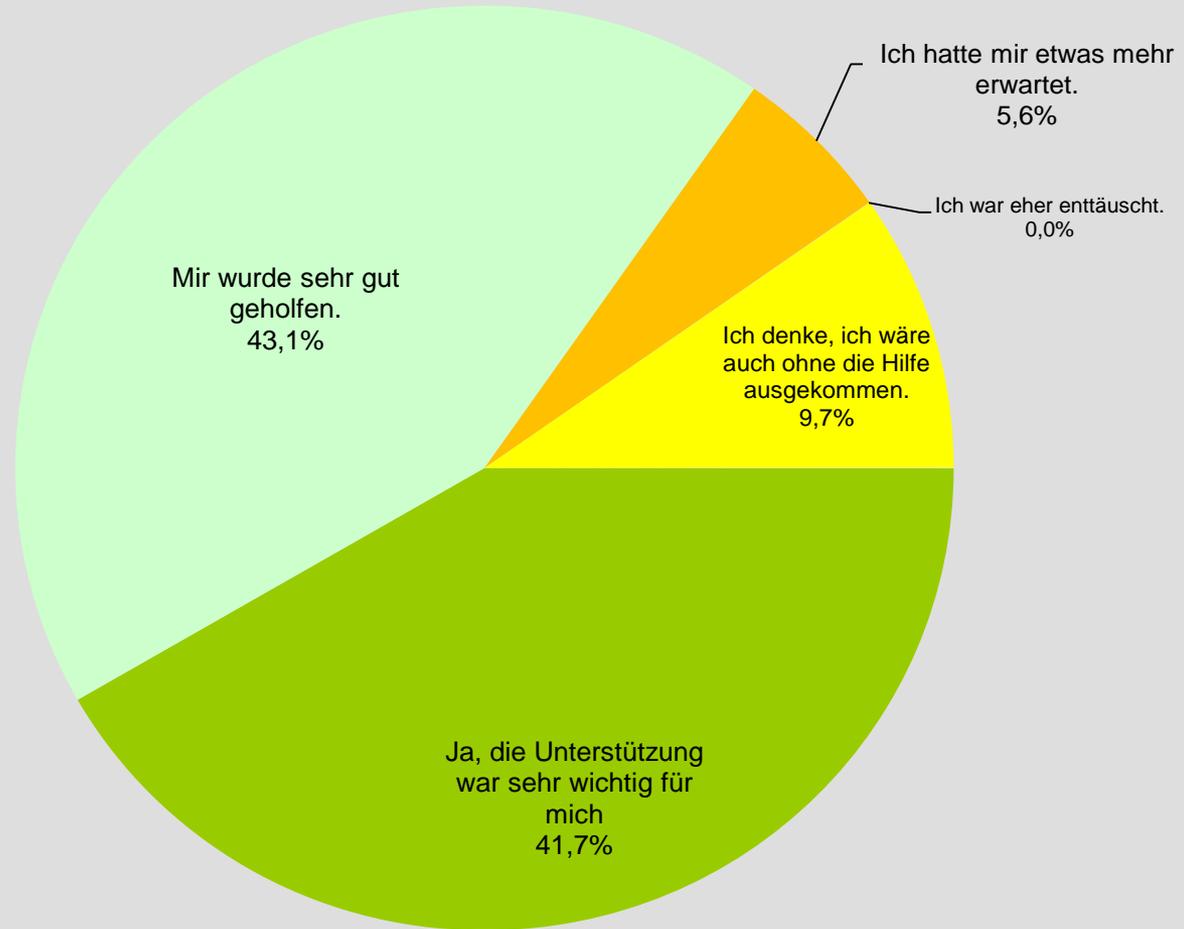


t₀-Patientinnen- befragung 2019

J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

Wert der in Anspruch genommenen Hilfe

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



**84,8% [Vorjahre: 90,9%, 94,7%]
der Patientinnen werten die
in Anspruch genommene Hilfe positiv .**

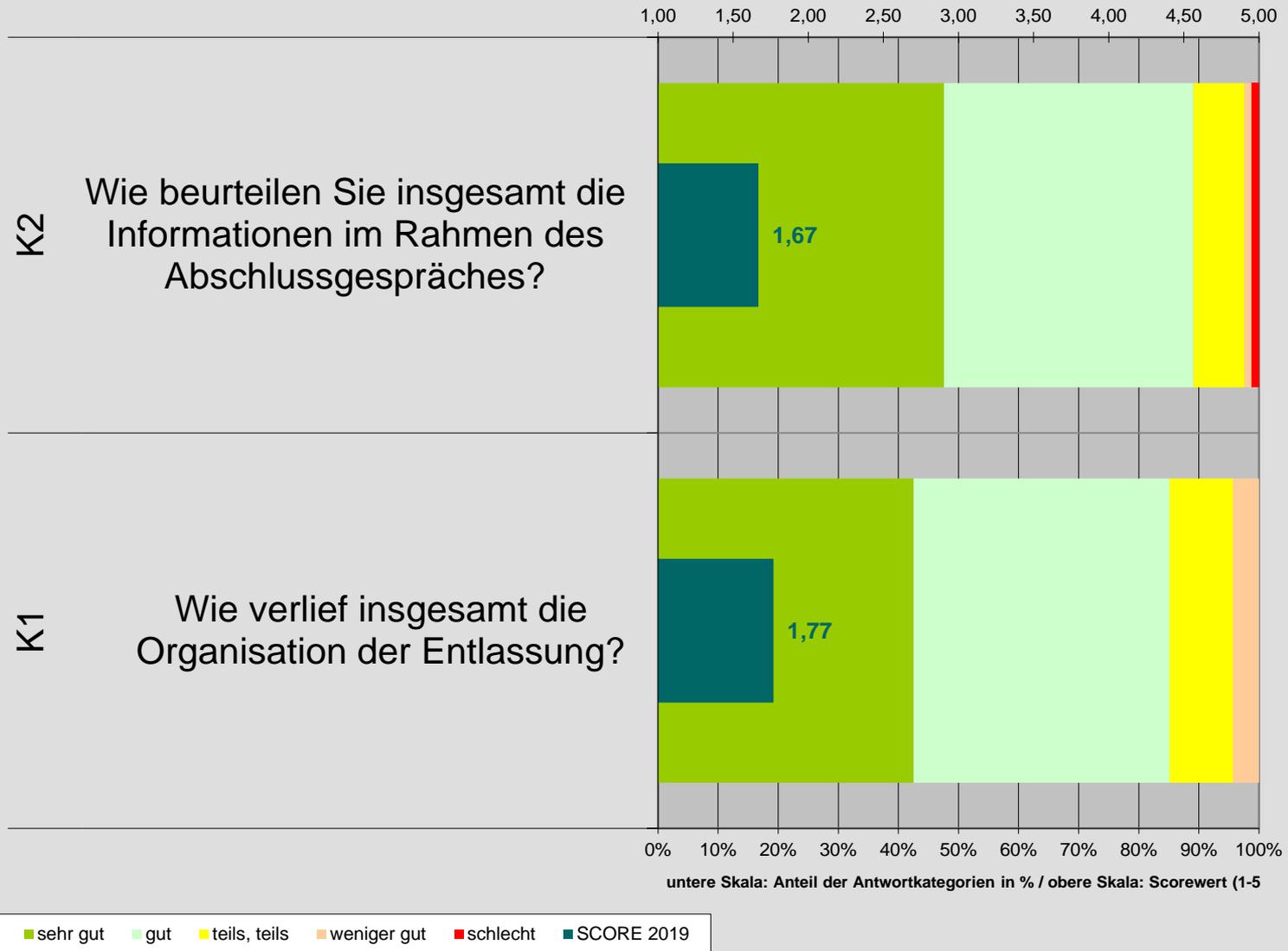


t₀-Patientinnenbefragung 2019

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung I

**modifiziert
ab 2017**

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



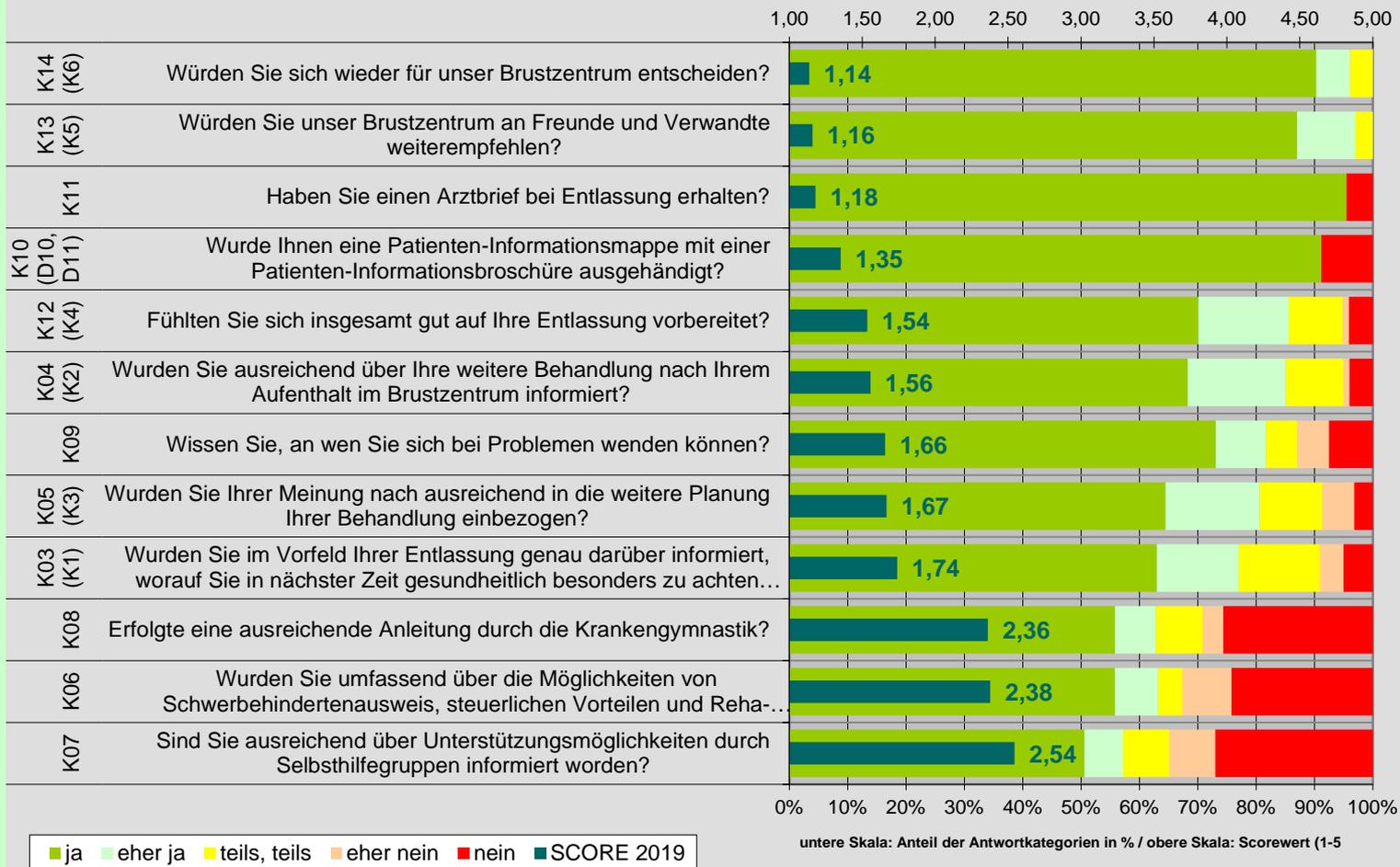


t₀-Patientinnenbefragung 2019

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung II

modifiziert ab 2017

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



Bis auf drei Ausnahmen geben die Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,14 und 1,74 für die hinterfragten Aspekte zur Vorbereitung auf die Entlassung hervorragende bis gute Bewertungen ab. Bei den „drei Ausnahmen“ prüfen die Verantwortlichen des Brustzentrums, mit welchen Maßnahmen Verbesserungen erzielt werden können.



t₀-Patientinnen- befragung 2019

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 immer freundliche Lächeln der Mitarbeiter, und dass man hier als Mensch und nicht als Nummer behandelt wird.
- ❖ Die fachliche Betreuung war sehr gut. Die Herzlichkeit der Ärzte war sehr gut.
- ❖ Die Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft des Pflegepersonals trotz des stressigen Berufs. Des Weiteren konnten jederzeit Fragen gestellt werden, die vom Pflegepersonal oder Ärzten geduldig und ausführlich beantwortet wurden.
- ❖ Ernstgenommen werden; Respekt; Freundlichkeit; Sozialkompetenz.
- ❖ Das Ergebnis der OP ist sehr gut, die Brust sieht kaum verändert aus.
- ❖ Die Freundlichkeit des ganzen Personals hier im Haus. Das Pflegepersonal ist sehr einfühlsam. Man hat sich immer Zeit für meine Fragen und Anliegen genommen. Die Ärzte waren sehr freundlich und sind immer bereit gewesen meine Fragen zu beantworten. Die umfassende Aufklärung durch den Sozialdienst war für mich sehr gut und wichtig.

...



t₀-Patientinnen- befragung 2019

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 Nähe zum Wohnort (Heimnähe) sowohl als auch die Nähe des Krankenhauses für die Betreuungsperson (Tochter).
- ❖ Ihr Krankenhaus ist einfach super. Habe noch kein Krankenhaus gesehen, dass so viel Ruhe ausstrahlt. Als Patient hat man das Gefühl, alle sind nur für mich alleine da. Jeder Arzt, jede Schwester, jede Praktikantin sind äußerst höflich und hilfsbereit. Auch im Internet haben Sie eine sehr gute Beurteilung. Ich bin froh, dass ich die OP in Ihrem Hause machen durfte. Danke für "Alles".
- ❖ Dass es sehr kompetente Ärzte gibt, die immer freundlich und hilfsbereit mich beraten haben! Das Pflegepersonal ist auch immer sehr freundlich und hilfsbereit! Im ganzen Haus ist eine harmonische Stimmung. Diese gute Stimmung überträgt sich auch auf die Patienten.
- ❖ Das Krankenhaus werde ich auf jeden Fall weiterempfehlen. Es ist auf jeden Fall ein tolles Krankenhaus, ich habe mich sehr wohl gefühlt.
- ❖ Die gesamte Organisation war ausgezeichnet. Die Pflegerinnen sehr hilfsbereit. Die Komfort-Station ist weiterzuempfehlen.



t₀-Patientinnen- befragung 2019

L
Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

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

- Jeder sollte seinen eigenen TV mit Kopfhörer haben. Kopfkissen waren sehr hart.
- Es sollten verschiedene Nationalitäten nicht zusammen in einem Zimmer gelegt werden, z.B. türkische Mitbürger. Da bekommt man keine Ruhe und die braucht man um gesund zu werden.
- Die Umsetzung der "Komfortmerkmale" aus der "Wahlleistungszusatzvereinbarung" hat erst ab dem 3. Tag richtig funktioniert. Da könnte eventuell noch etwas nachgebessert werden.
- Man bemerkt die Personalknappheit, wieviel die wenigen Mitarbeiter laufen müssen und trotzdem sind sie freundlich und haben ein Lächeln auf dem Gesicht!
- Es wäre schön gewesen, wenn einmal die Betten gemacht werden.
- Die Verpflegung ist nicht zu empfehlen!
- Toiletten- und Waschmöglichkeiten im Zimmer, keine Ablagemöglichkeiten für Waschutensilien.
- Schnellere Aufklärung nach OP. Entlassungsgespräch nach Möglichkeit einen Tag vor der Entlassung.

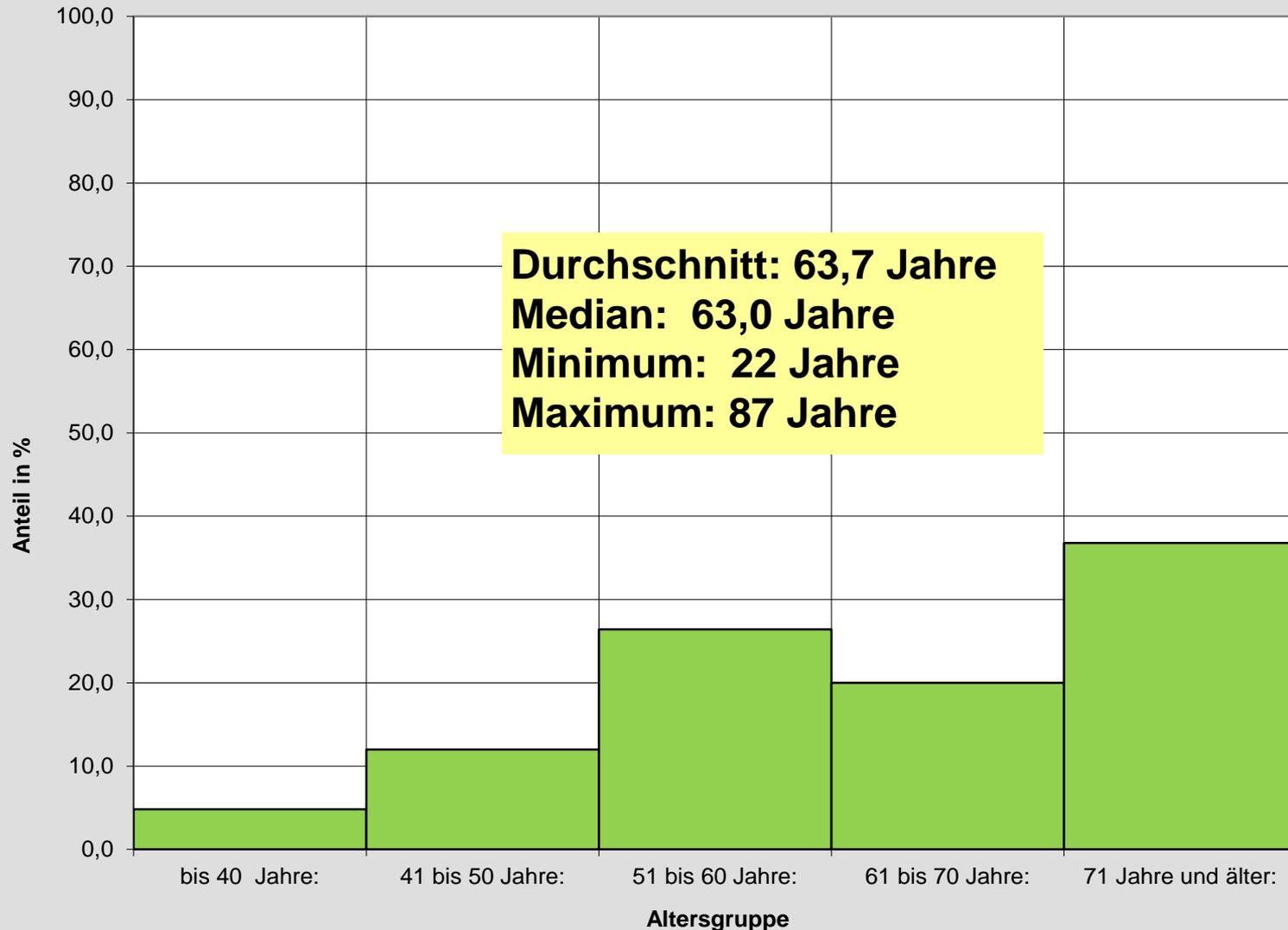


t₀-Patientinnen- befragung 2019

M Fragen zur Person

Alters- verteilung

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

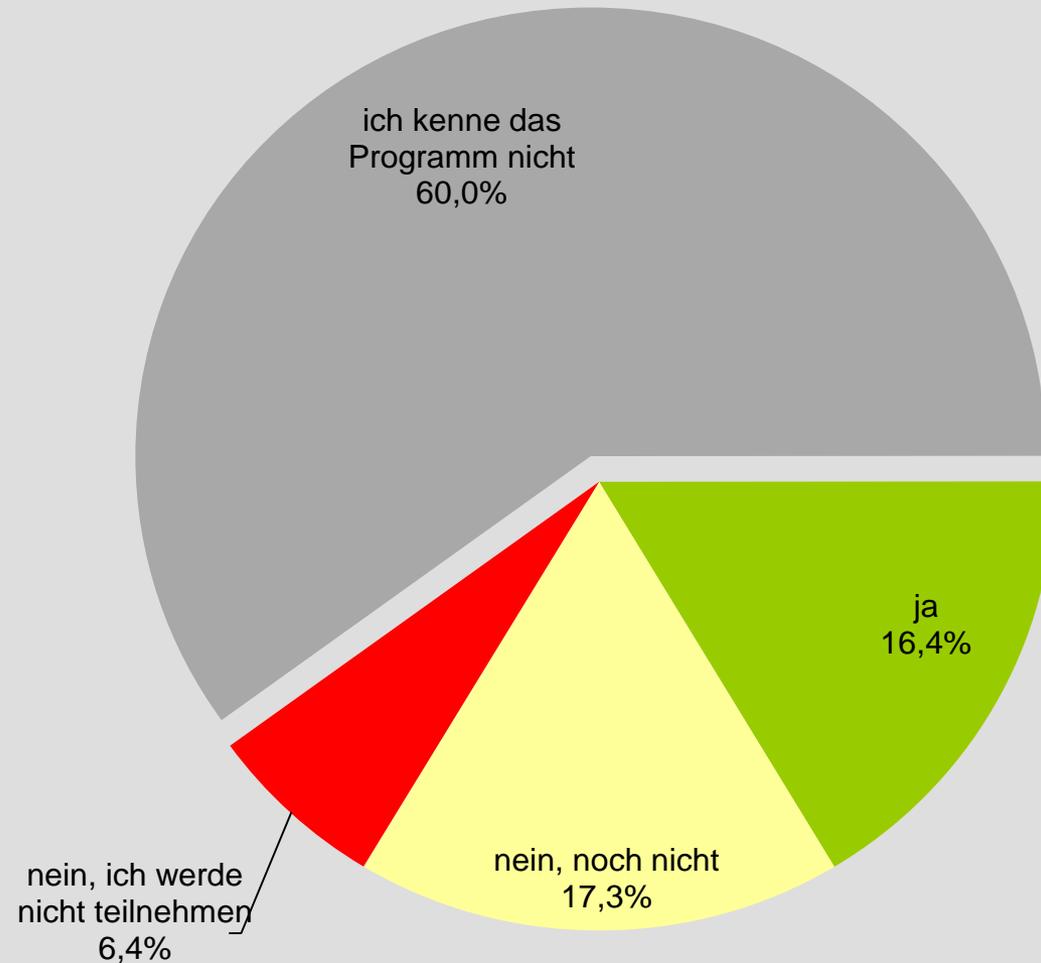




t₀-Patientinnen- befragung 2019

M Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein



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