

Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung
im Jahr 2020
zum Zeitpunkt der Entlassung (= t_0)

LANGFASSUNG
Version 1.0 - 10.03.2022

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



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



t₀-Patientinnen- befragung 2020

Inhalt:

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

Vorwort

Leseanleitung

Ergebnisübersicht (Zusammenfassung)

Einzelergebnisse:

A Allgemeine Angaben

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

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

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

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

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen

G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme

H Fragen zur operativen Behandlung

I Fragen zu unseren Mitarbeitern

J Fragen zur psychischen Auswirkung und
psychologischen Betreuung

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung

L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes

M Fragen zu Ihrer Person

Seite

3

4

6

15

16

24

26

35

36

38

40

46

48

52

54

57

ROT = ab 2017 neue bzw. geänderte Aspekte



t₀-Patientinnenbefragung 2020

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 Bz^{HzgtL}/öHH** einen hohen Stellenwert.

Das **Bz^{HzgtL}/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 aktuell insgesamt **73 Qualitätskennzahlen** definiert worden.

Die damit verbundenen selbstgesteckten sehr hohen Anforderungen erfüllt das **Bz^{HzgtL}/öHH** insgesamt zu 93,2 Prozent.

Die Erfüllungsrate in den einzelnen Standorten sieht wie folgt aus:

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht:	91,8 Prozent
DRK-Krankenhaus Mölln Ratzeburg:	93,2 Prozent
Krankenhaus Reinbek St. Adolf Stift:	89,0 Prozent
Bethesda Krankenhaus Bergedorf:	94,5 Prozent

Weitergehende Informationen zu den Patientinnenbefragungen sind u.a. den Qualitätsberichten des **Bz^{HzgtL}/öHH** zu entnehmen. Auch diese sind auf der Webseite des **Bz^{HzgtL}/öHH** hinterlegt.



t₀-Patientinnenbefragung 2020

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:

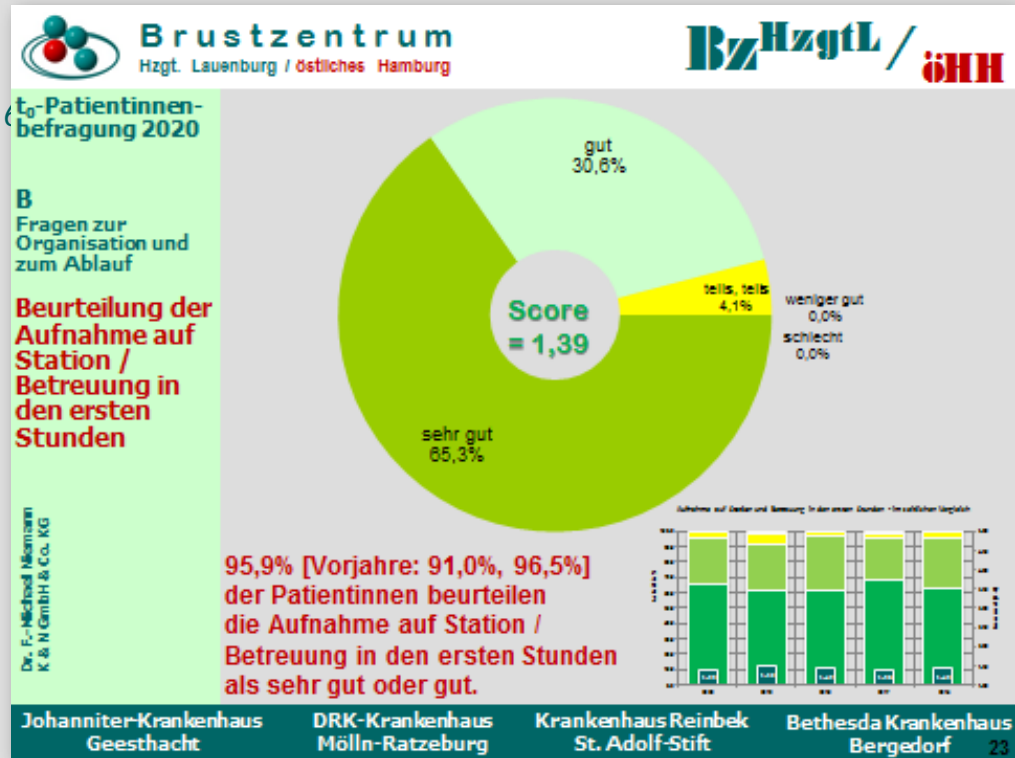
Bei der Beurteilung der Aufnahme auf Station / Betreuung in den ersten Stunden bewerten die Patientinnen dies mit „sehr gut“, 30,6% mit „gut“ und 4,1% mit „teils, teils“.

Dies ergibt einen **Scorewert*** von 1,39, der in der Mitte des Kreisdiagramms angezeigt wird. Scorewert in **grün** zeigen dabei an, dass es sich hier um ein gutes (= unauffälliges) Ergebnis handelt.

Scorewerte in **orange** deuten auf ein auffälliges Ergebnis.

In einigen Fällen wird das als Kreisdiagramm dargestellte Jahresergebnis um ein **Säulendiagramm** ergänzt, das eine **zeitliche Betrachtung** wiedergibt. Im Fokus steht hierbei auch wieder der Scorewert.

* Eine Erläuterung zum Scorewert findet sich auf der folgenden Seite.





t₀-Patientinnenbefragung 2020

Leseanleitung (2/2):

Ergebnisse, die mehrere Aspekte umfassen werden 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.

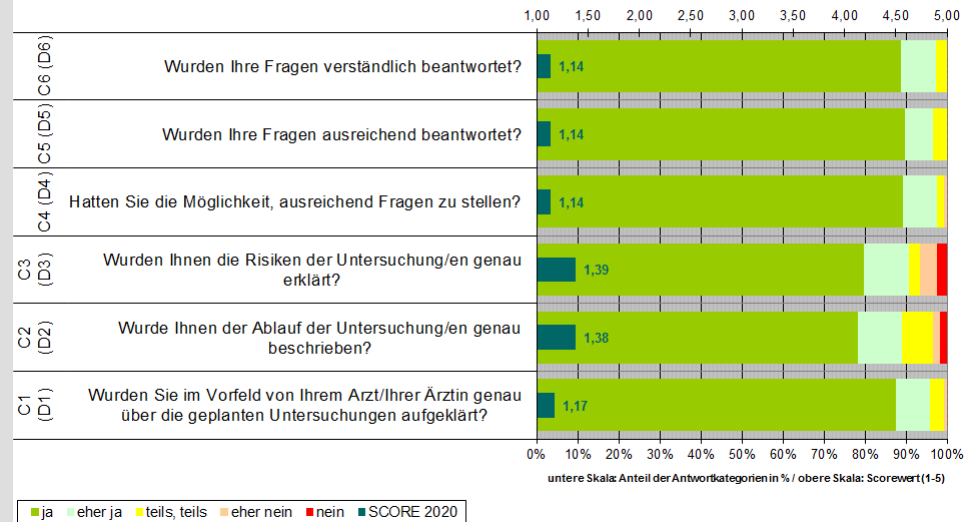
Beispiel:

Die Frage **„Wurden Ihnen die Risiken der Untersuchungen genau erklärt?“** beantworten 79,7% der Patientinnen mit „ja“, 11,0% mit „eher ja“, 2,5% mit teils/teils, 4,2% mit „eher nein“ und 2,5% mit „nein“.

Der Scorewert liegt hier dann bei 1,39 und signalisiert damit ein sehr gutes Ergebnis.

Insgesamt geben die Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,14 und 1,39 für die hinterfragten Aspekte zur Information und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.

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





t₀-Patientinnen-
befragung 2020

ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts- kennzahlen

Teil 1a:

**Organisation und
Ablauf bzgl.
Sprechstunde**

B1

Wartezeit auf einen Termin zur Brust-
Sprechstunde [Termin <= 14 Tage]

97,4

B2

Wartezeit während des Termins zur Brust-
Sprechstunde [Wartezeit <= 60 Minuten]

93,8

Hierum kümmern wir uns!

B4

Zeitspanne zwischen Vorstellungsgespräch und
OP-Termin

70,9

0,0 10,0 20,0 30,0 40,0 50,0 60,0 70,0 80,0 90,0 100,0

Rate

Qualitätsanforderung: Rate >= 95% [Für B4 ist kein Referenzwert definiert worden.]

Auffälliges Ergebnis: (B2) Wartezeit während des Termins.

Unauffälliges Ergebnis: (B1) Wartezeit auf einen Termin zur Brustsprechstunde

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



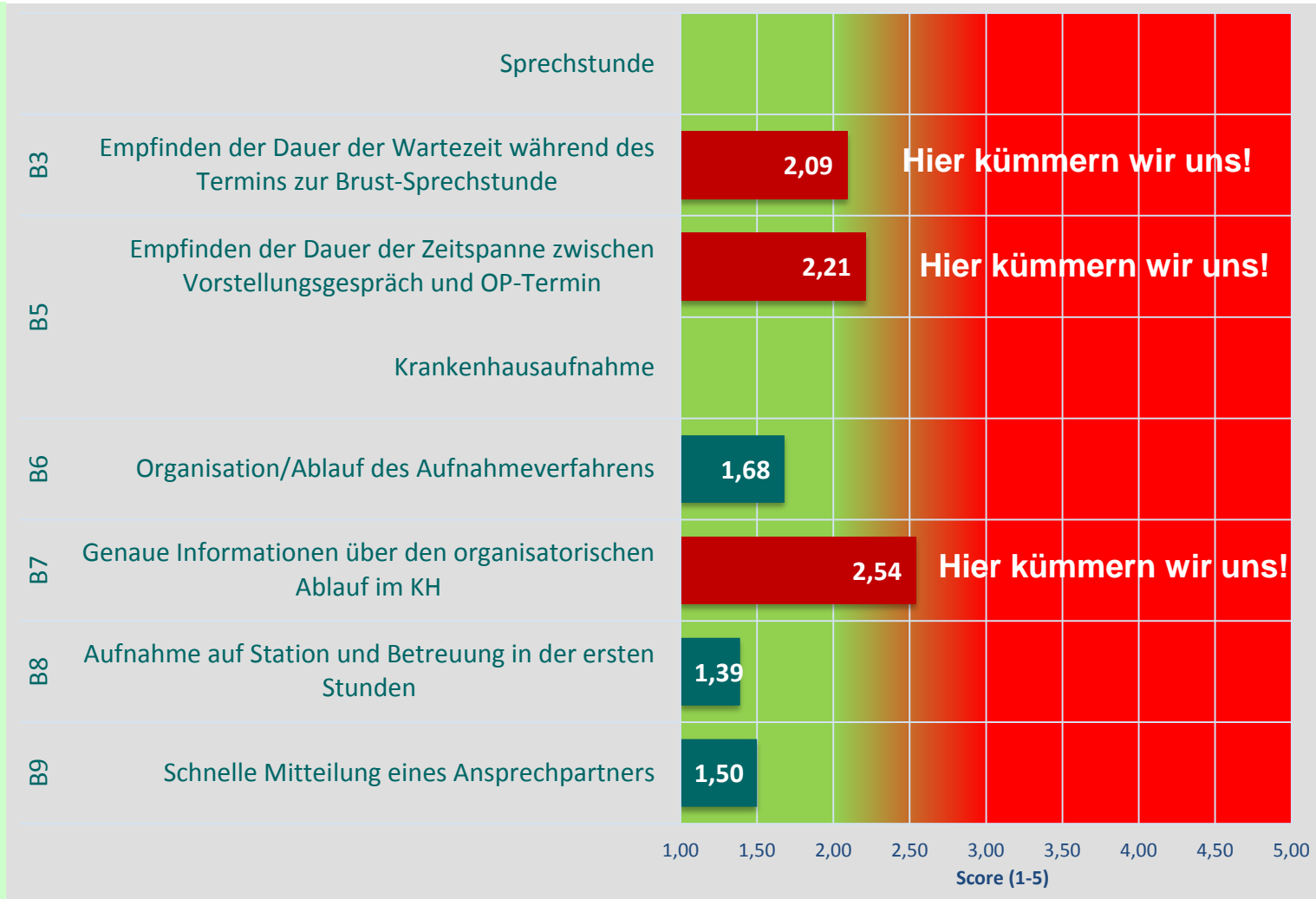
t₀-Patientinnen-
befragung 2020

ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts- kennzahlen Teil 1b:

**Organisation und
Ablauf bzgl.
Sprechstunde
und Kranken-
hausaufnahme**

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: B3, B5, B7

Unauffällige Ergebnisse: B6, B8, B9



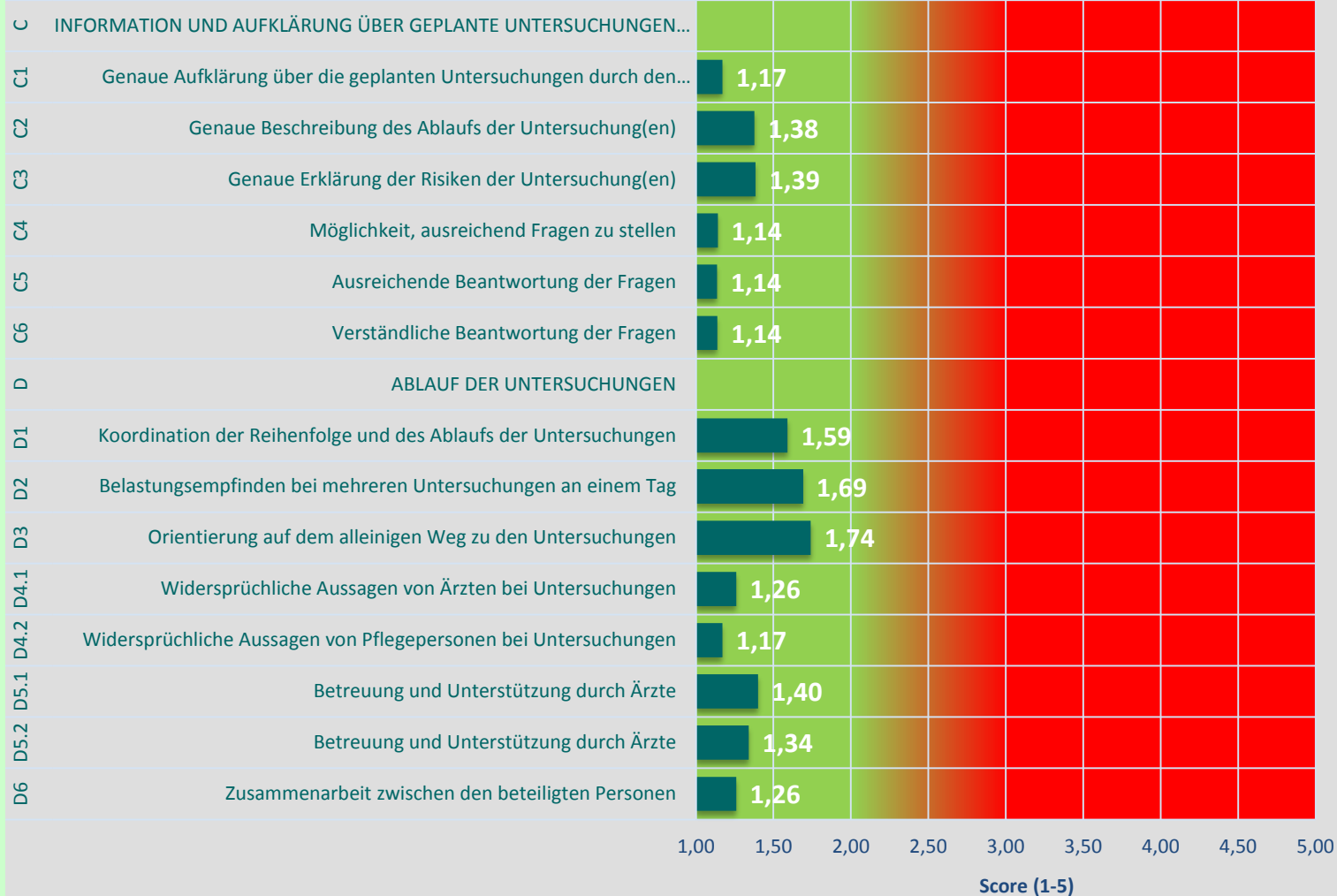
t₀-Patientinnen-
befragung 2020

ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts-
kennzahlen
Teil 2:

**Information und
Aufklärung über
geplante Unter-
suchungen und
Ablauf der Unter-
suchungen**

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: keine

Unauffällige Ergebnisse: alle



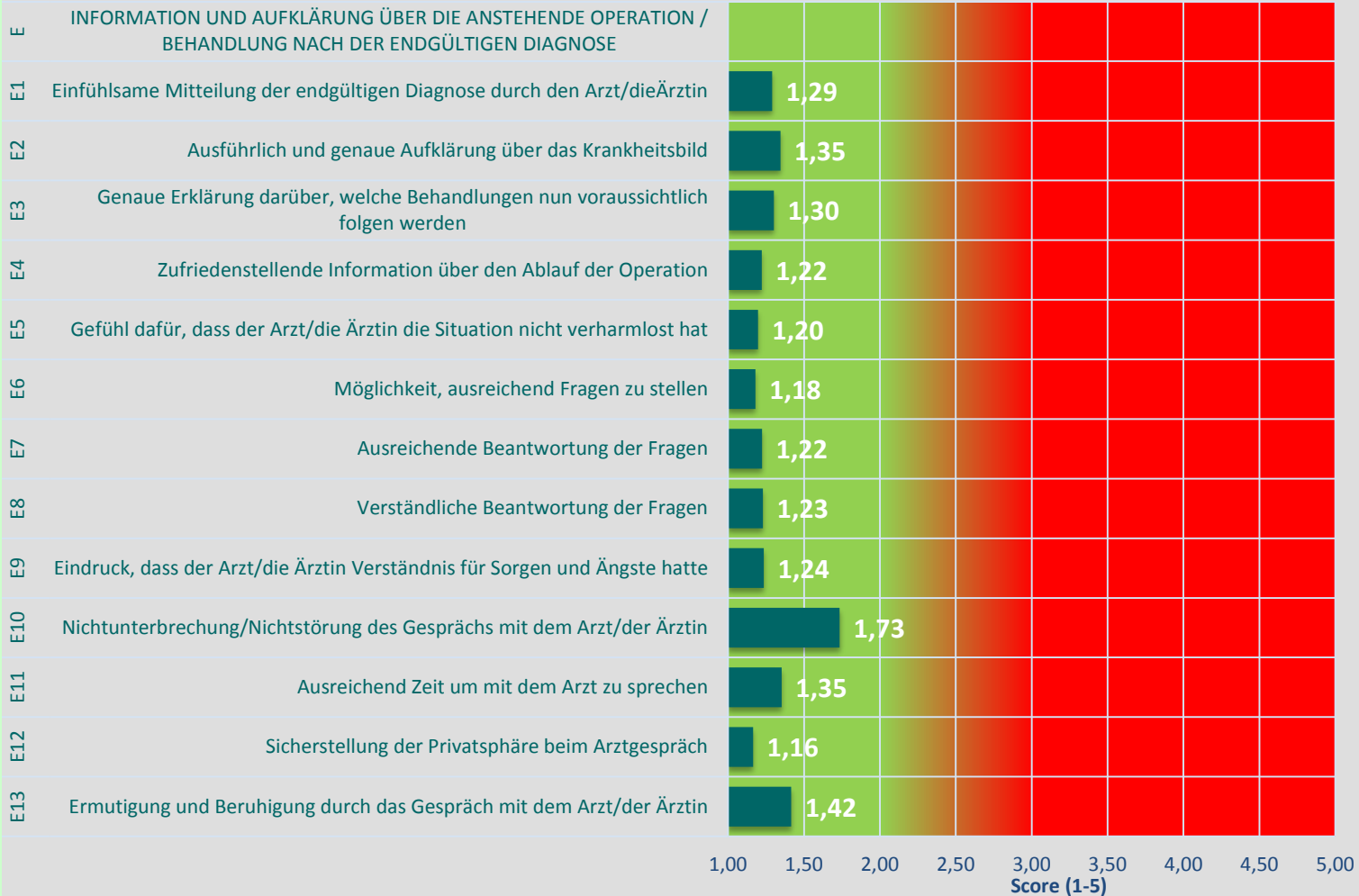
t₀-Patientinnenbefragung 2020

ERGEBNIS-ÜBERSICHT

Qualitätskennzahlen

Teil 3:

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: keine

Unauffällige Ergebnisse: alle

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



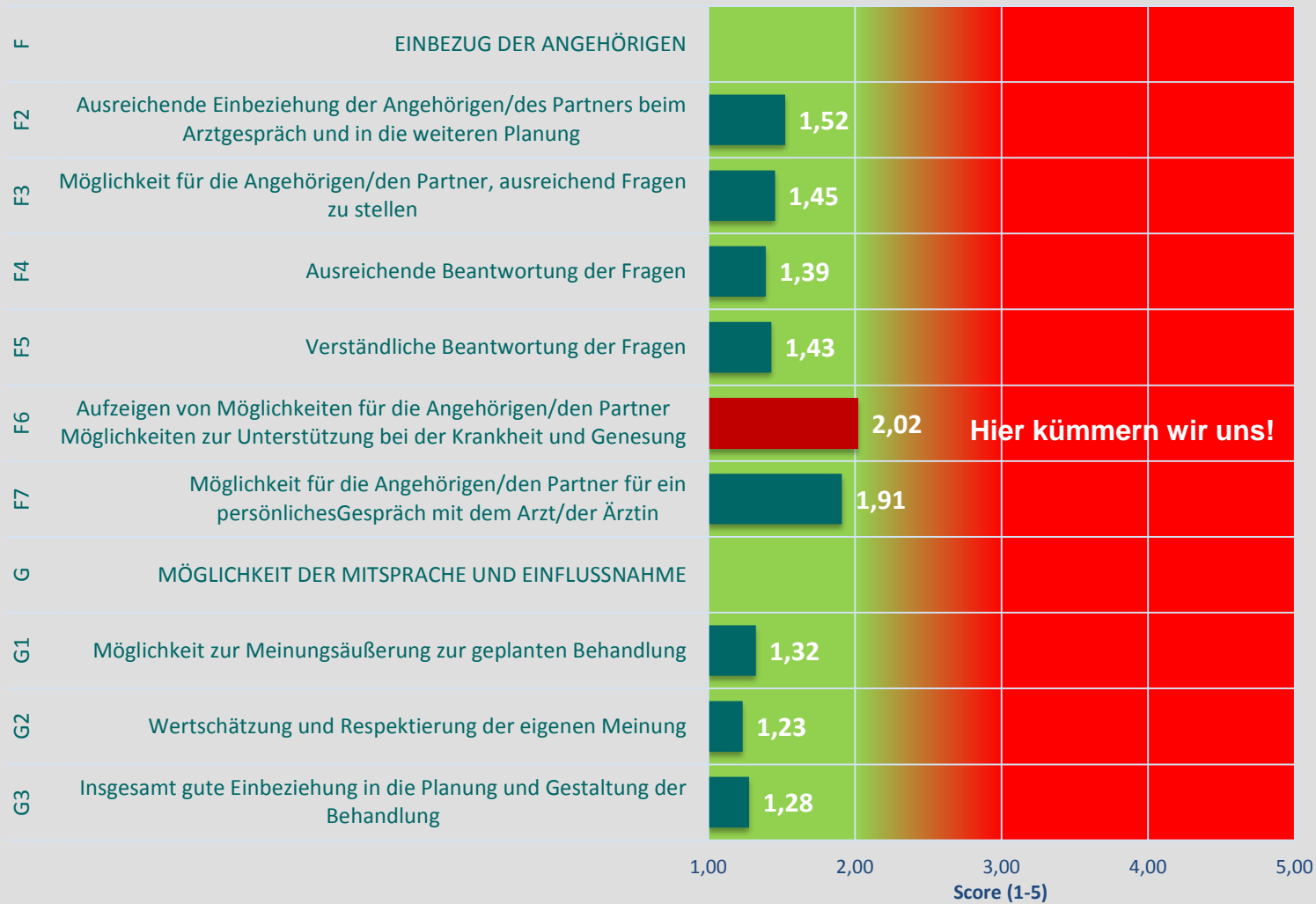
t₀-Patientinnen-
befragung 2020

ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts- kennzahlen Teil 4:

Einbezug der Angehörigen und Möglichkeit der Mitsprache und Einflussnahme

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffälliges Ergebnis: F6

Unauffällige Ergebnisse: alle anderen

Hier kümmern wir uns!



t₀-Patientinnen-
befragung 2020

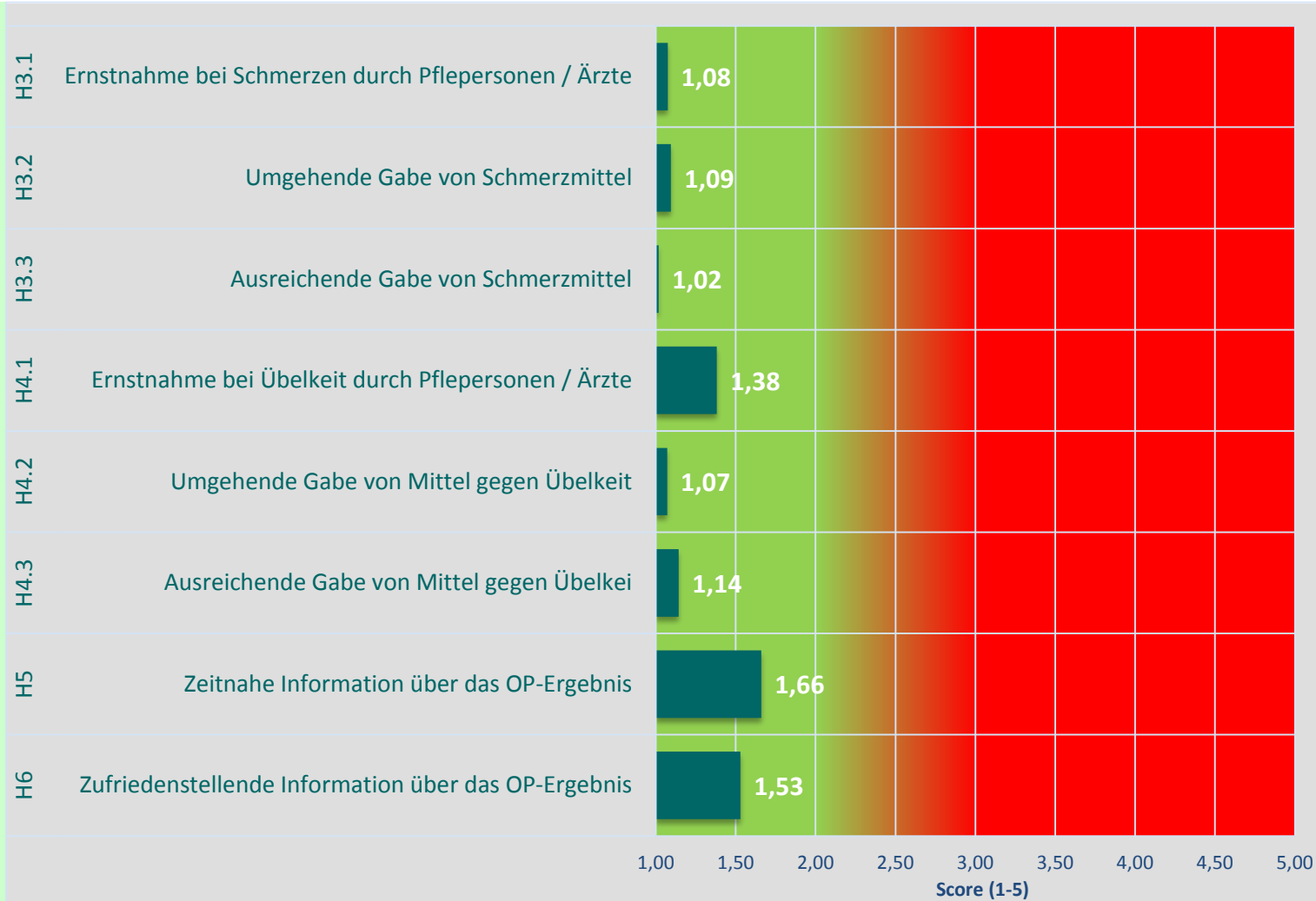
ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts- kennzahlen

Teil 5:

Operative Behandlung

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: keine

Unauffällige Ergebnisse: alle



t₀-Patientinnenbefragung 2020

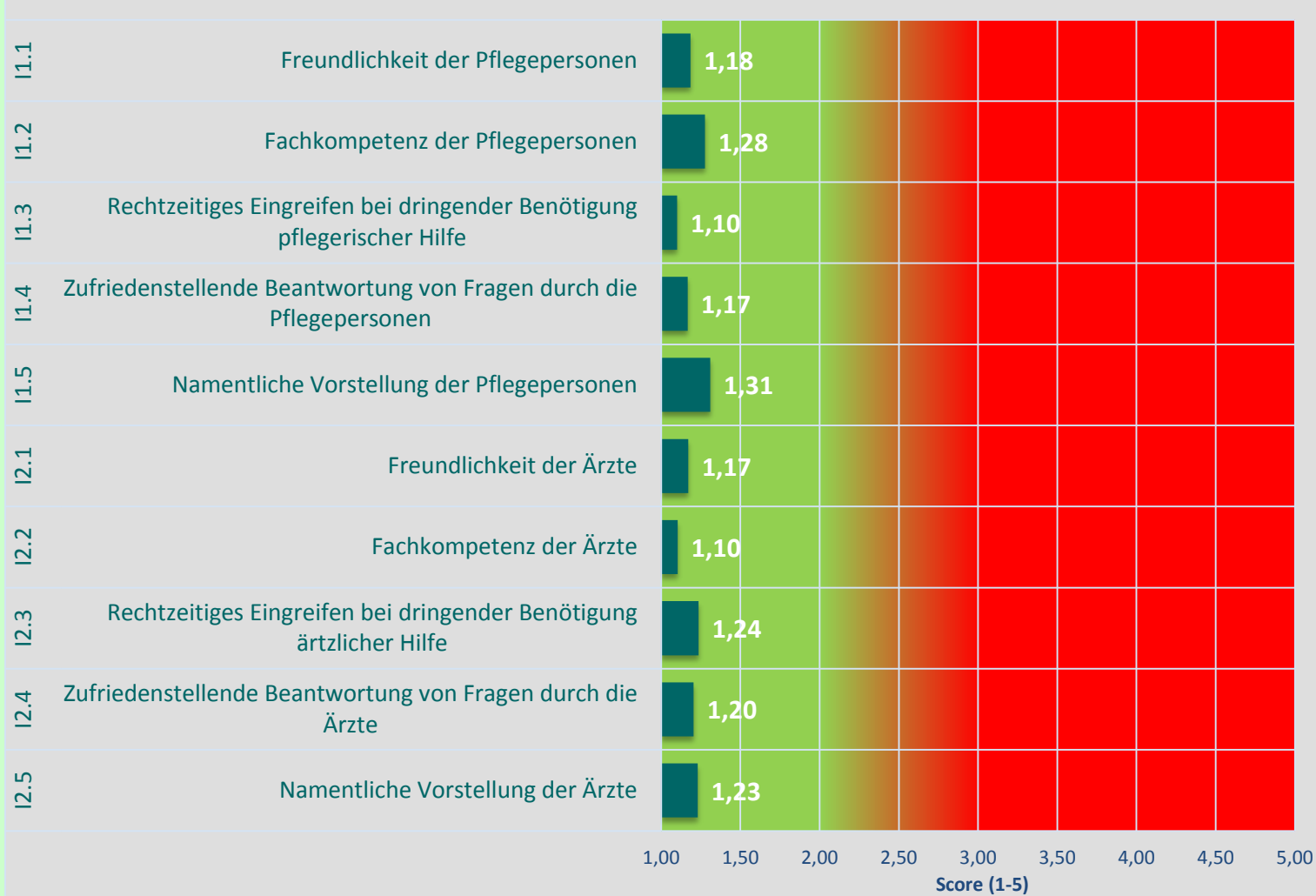
ERGEBNIS-ÜBERSICHT

Qualitätskennzahlen

Teil 6:

Mitarbeiter

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: keine

Unauffällige Ergebnisse: alle



t₀-Patientinnenbefragung 2020

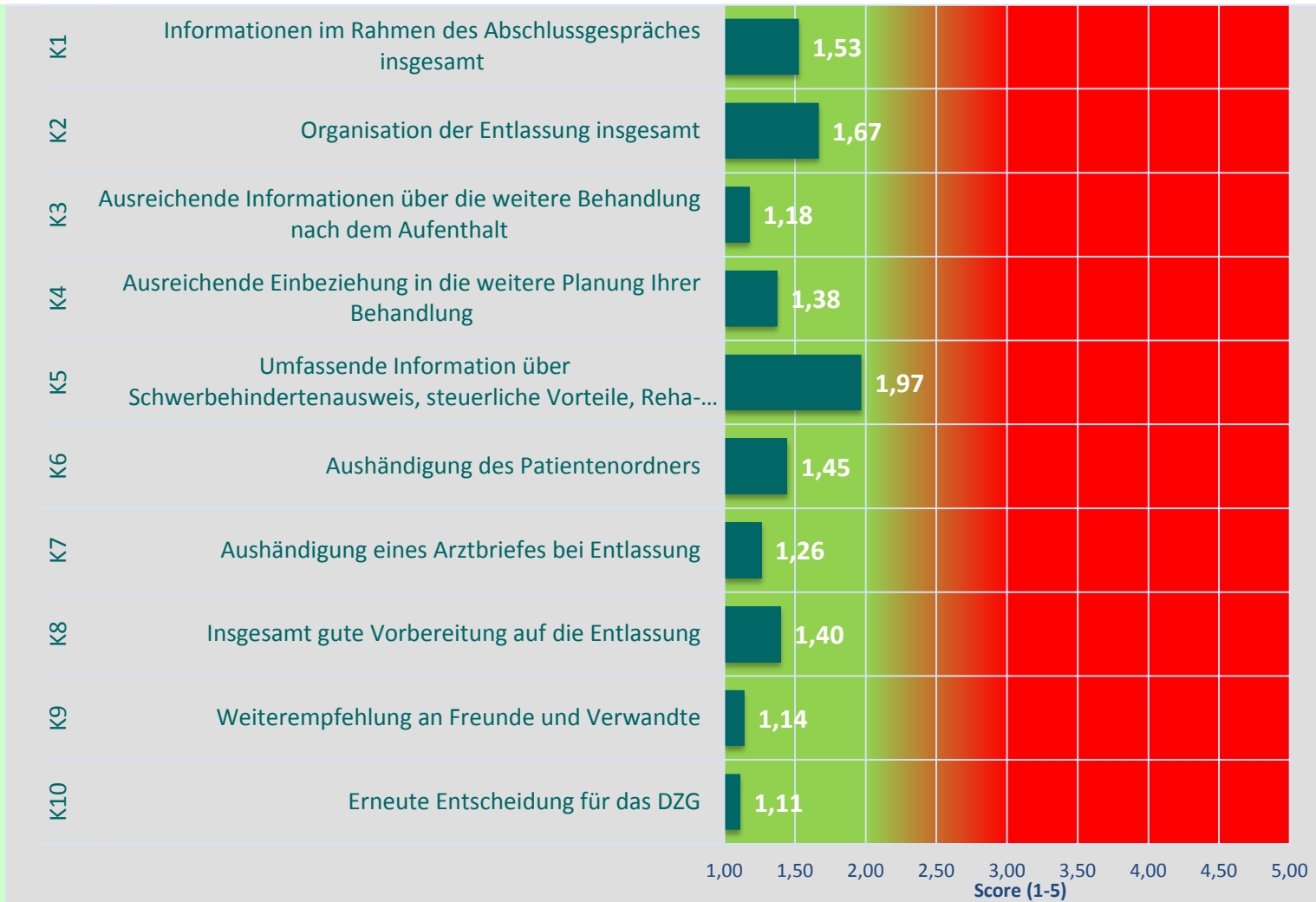
ERGEBNIS-ÜBERSICHT

Qualitätskennzahlen

Teil 7:

Vorbereitung auf die Entlassung

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: keine

Unauffällige Ergebnisse: alle



t₀-Patientinnen-
befragung 2020

ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts-
kennzahlen

Zusammenfassung
der Ergebnisse

Gemessen am **Scorewert** sind seitens der Patientinnen des Brustzentrum die Bewertungen wie folgt abgegeben worden:

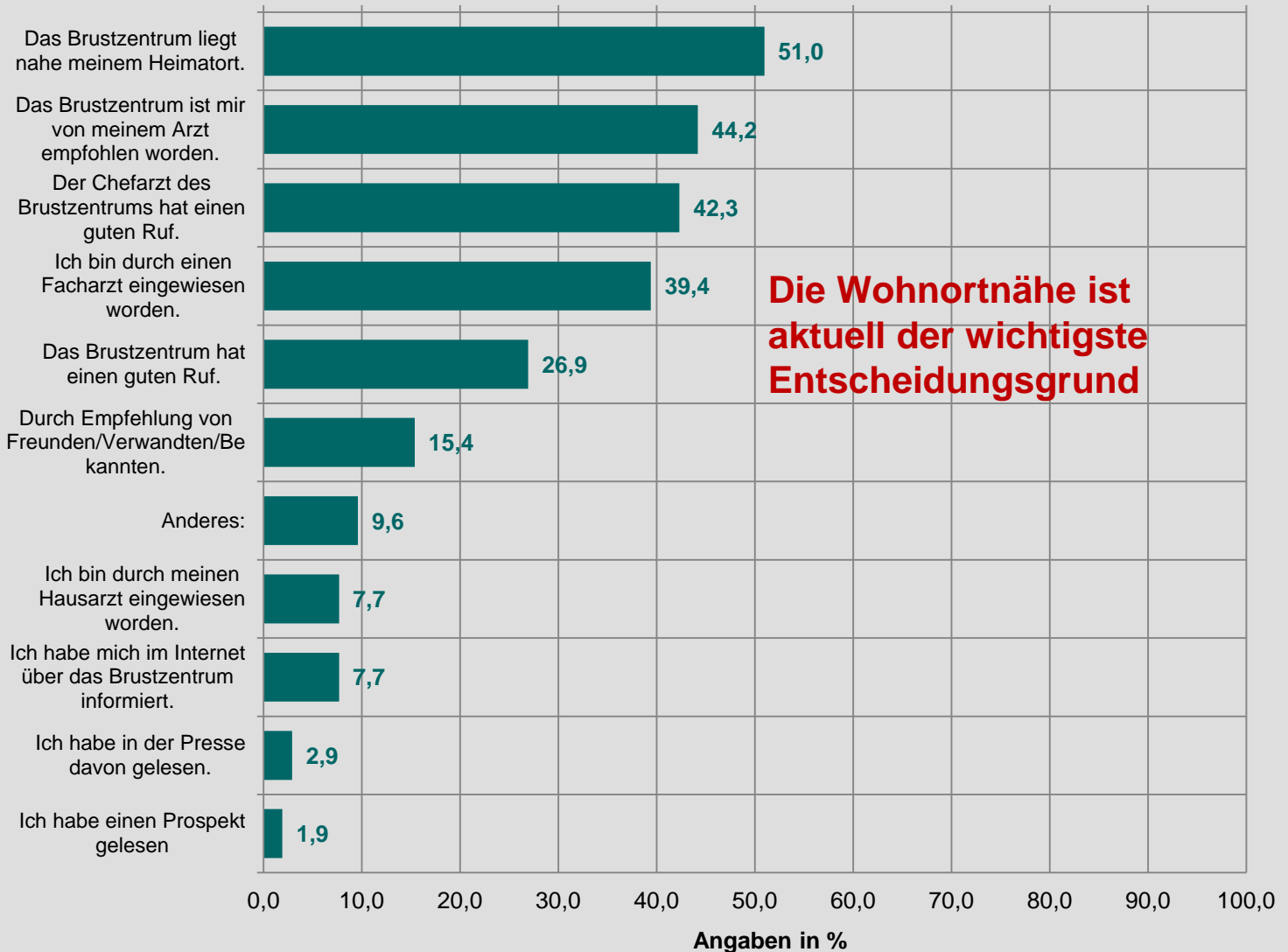
- ❖ Für 38 Aspekte (= 54,3%) erfolgte eine *hervorragende* Bewertung
- ❖ Für 21 Aspekte (= 30,0%) erfolgte eine *sehr gute* Bewertung
- ❖ Für 7 Aspekte (= 10,0%) erfolgte eine *gute* Bewertung
- ❖ Für 5 Aspekte (= 7,1%) erfolgte die Bewertung so, dass seitens der Verantwortlichen des Brustzentrums nach Verbesserungsmöglichkeiten gesucht wird.



t₀-Patientinnenbefragung 2020

A Allgemeine Angaben

Zugang zum Brustzentrum



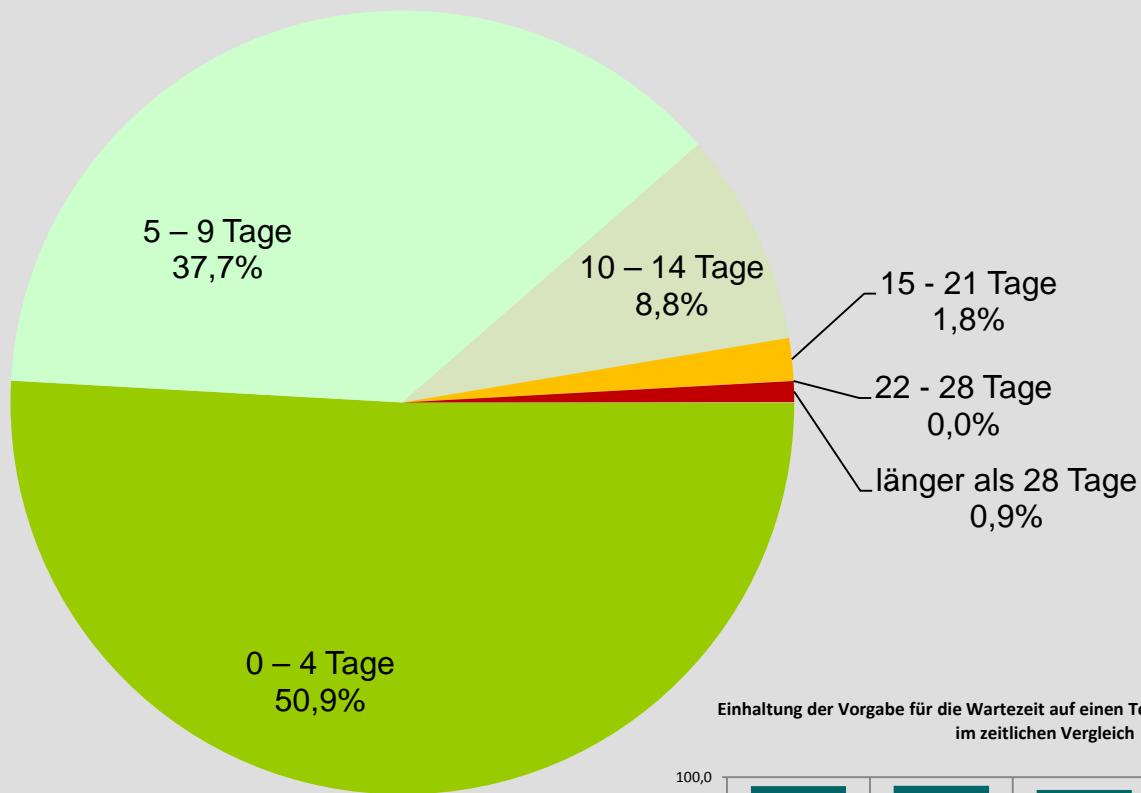
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



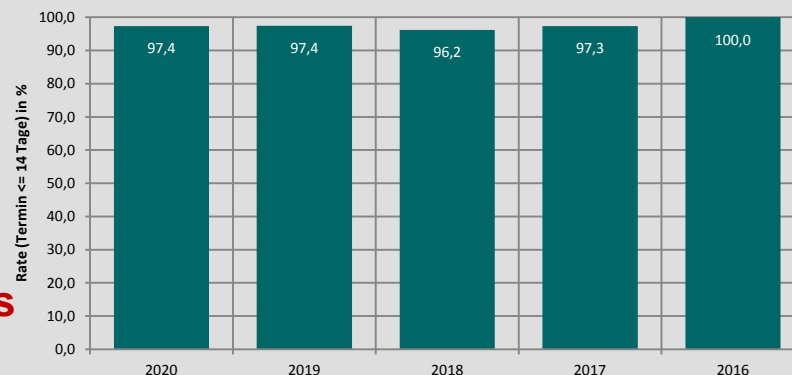
t₀-Patientinnenbefragung 2020

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Brustsprechstunde: Wartezeit auf Termin



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



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

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



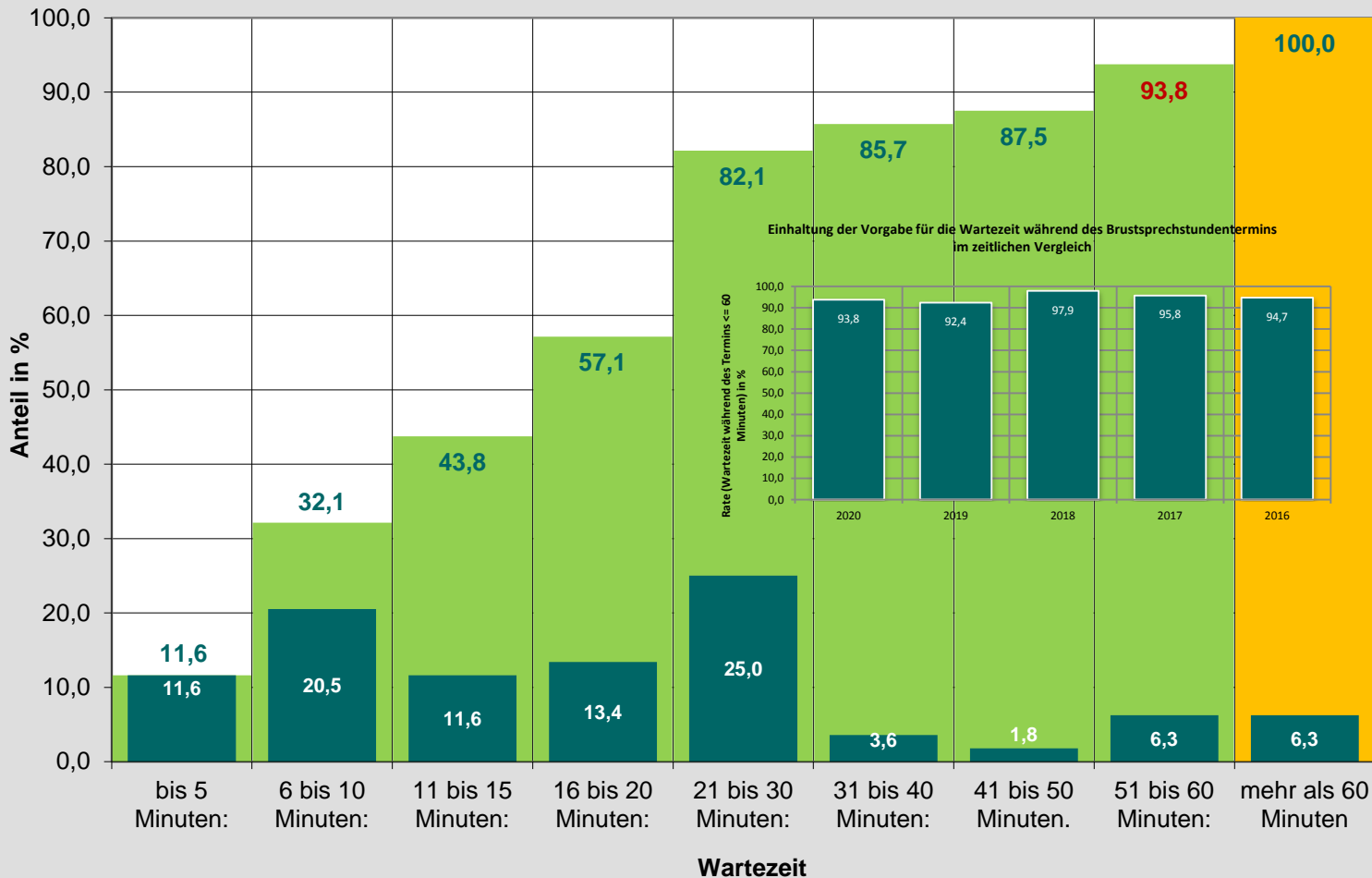
t₀-Patientinnenbefragung 2020

B
Fragen zur Organisation und zum Ablauf

**Brustsprechstunde:
Wartezeit während des Termins**

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

93,8% [Vorjahre: 94,4%, 92,4%, 97,9%] der Patientinnen warten höchstens 60 Minuten.



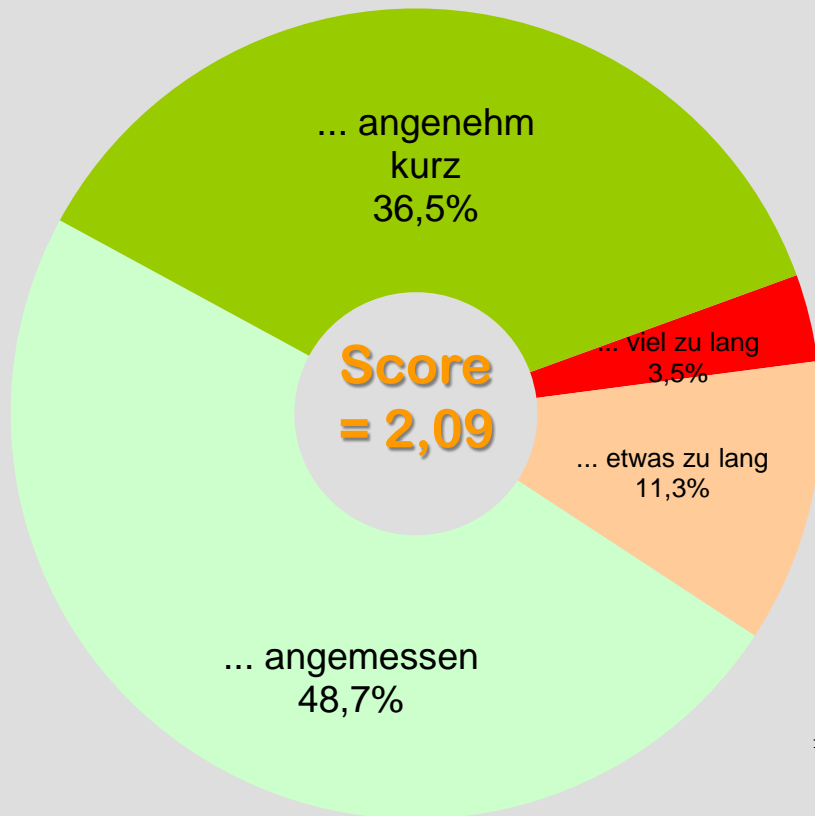


t₀-Patientinnenbefragung 2020

B
Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

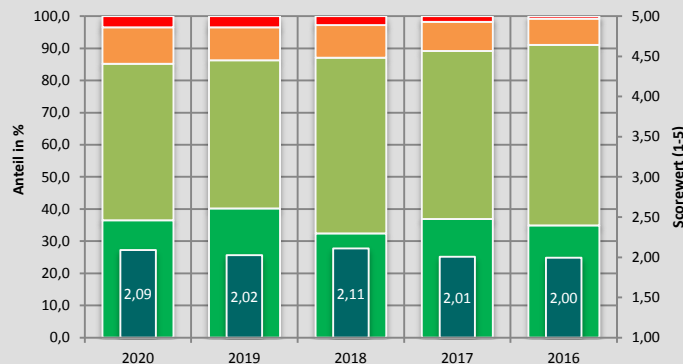
**Brustsprech-
stunde:
Beurteilung der
Wartezeit
während des
Termins**

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



**85,2% [Vorjahre: 86,4%, 87,0%]
der Patientinnen empfinden die
Wartezeit als angenehm kurz bzw.
angemessen.**

Dauer der Wartezeit während des Brustsprechstundentermins - im zeitlichen Vergleich





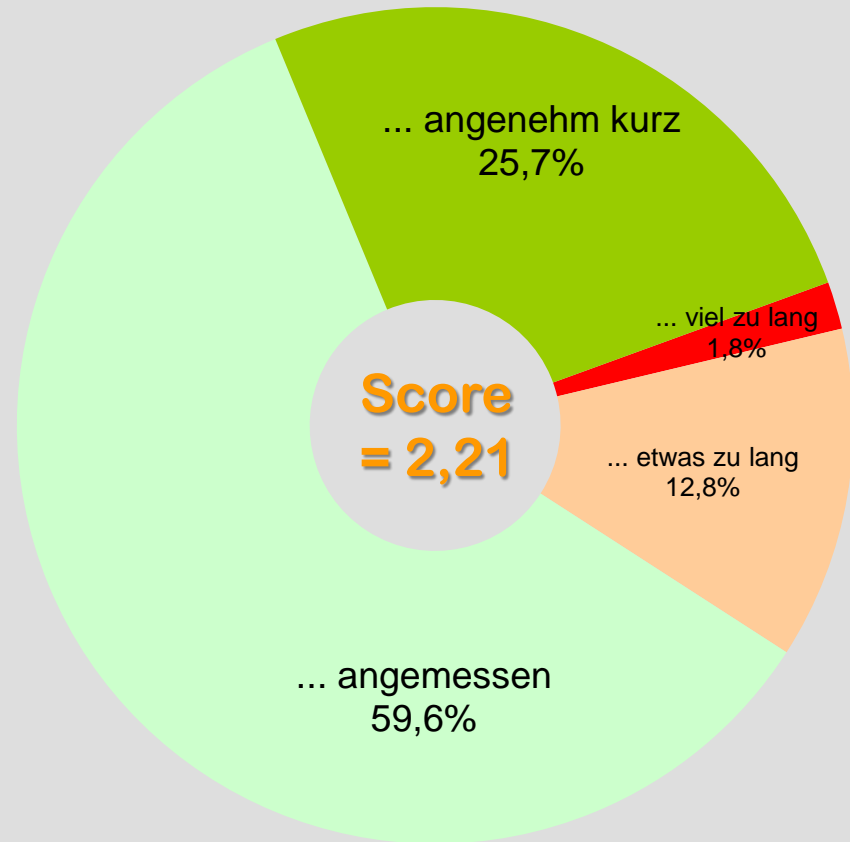
t₀-Patientinnenbefragung 2020

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

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

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

**NEU
ab 2017**



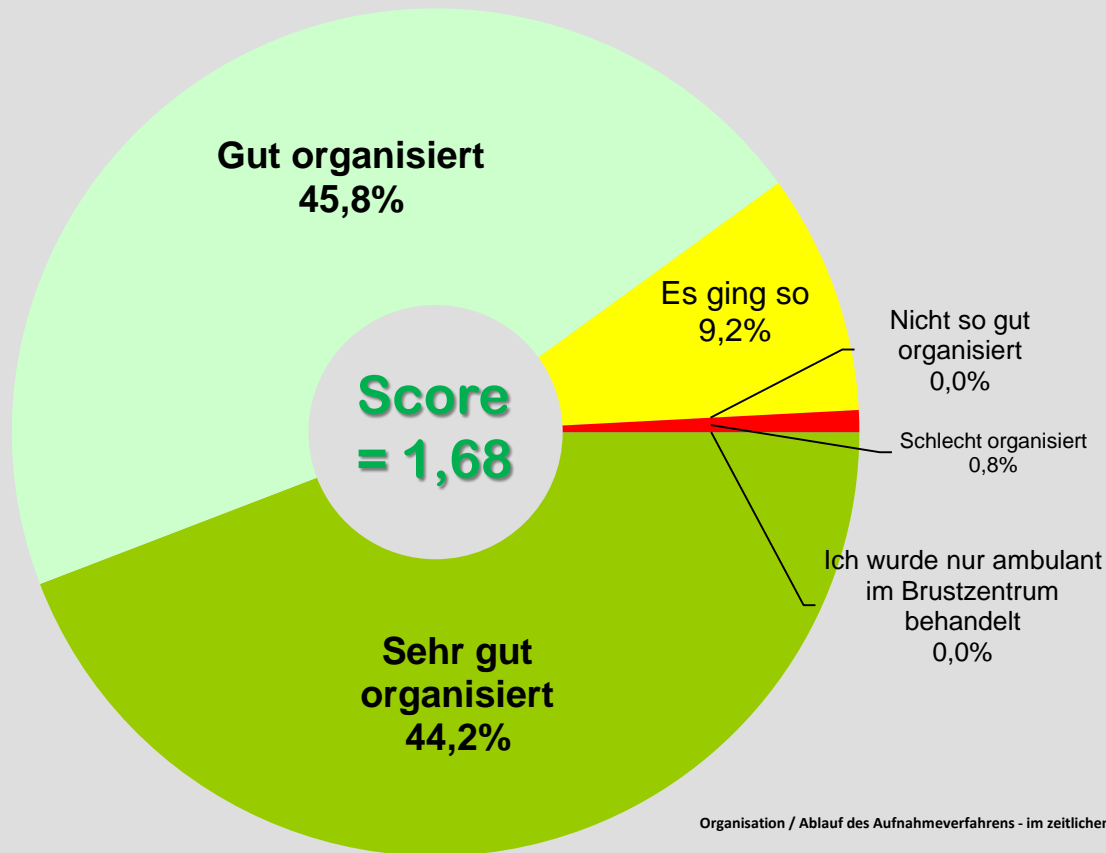
**85,3% [Vorjahre: 84,4%, 88,2%]
der Patientinnen empfinden die Zeit
zwischen Vorstellungstermin und OP als
angenehm kurz bzw. angemessen.**



t₀-Patientinnenbefragung 2020

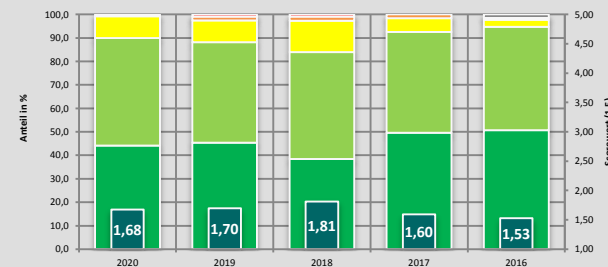
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens



90,0% [Vorjahre: 88,3%, 83,9%] der Patientinnen beurteilen die Organisation / den Ablauf des Aufnahmeverfahrens als sehr gut oder gut.

Organisation / Ablauf des Aufnahmeverfahrens - im zeitlichen Vergleich

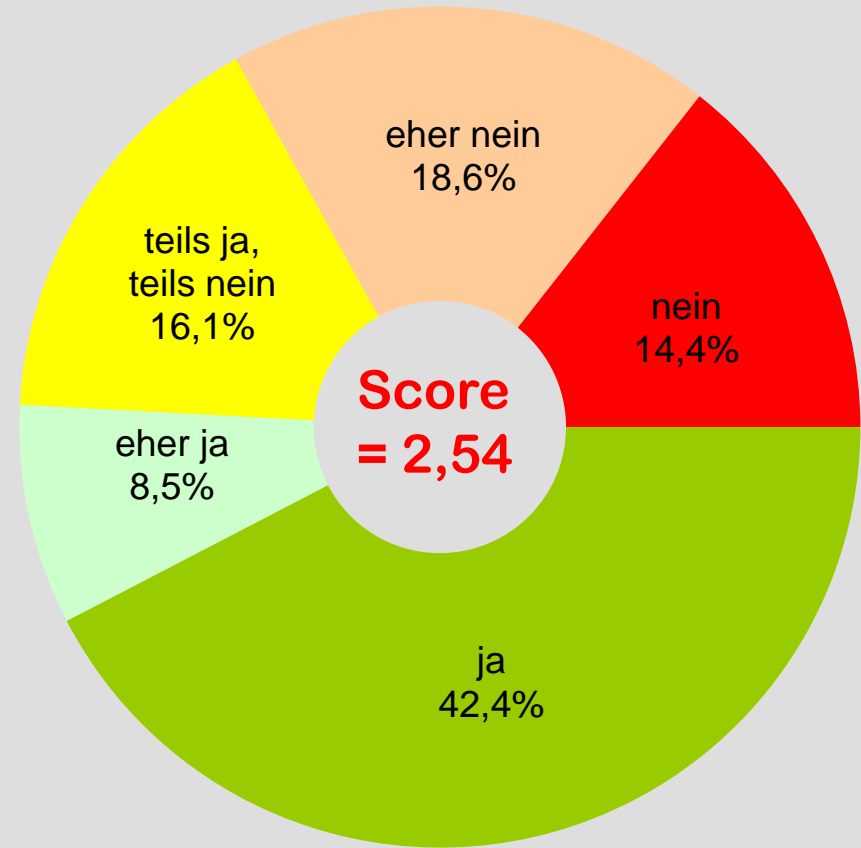




t₀-Patientinnenbefragung 2020

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

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



**50,9% [Vorjahre 47,1%, 57,6%]
der Patientinnen wurden
ausreichend über den
organisatorischen Ablauf im**

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

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

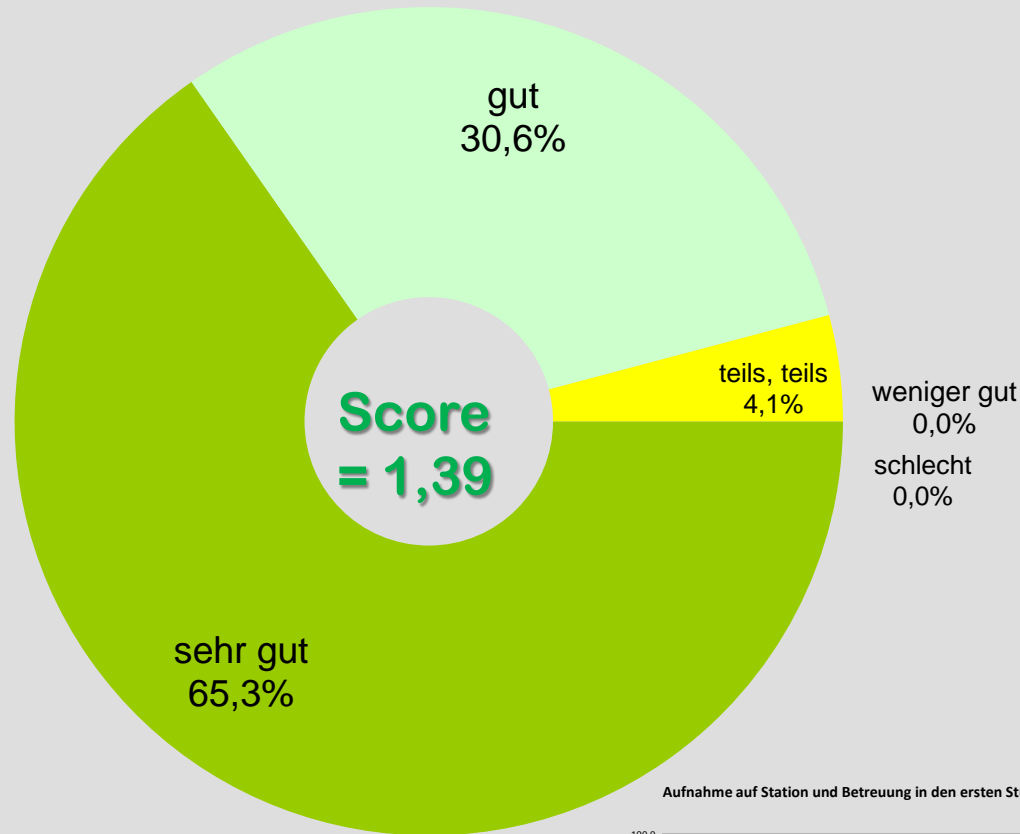


t₀-Patientinnenbefragung 2020

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

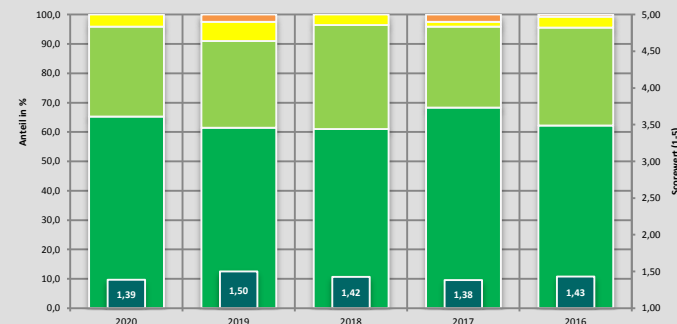
Beurteilung der Aufnahme auf Station / Betreuung in den ersten Stunden

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



**95,9% [Vorjahre: 91,0%, 96,5%]
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

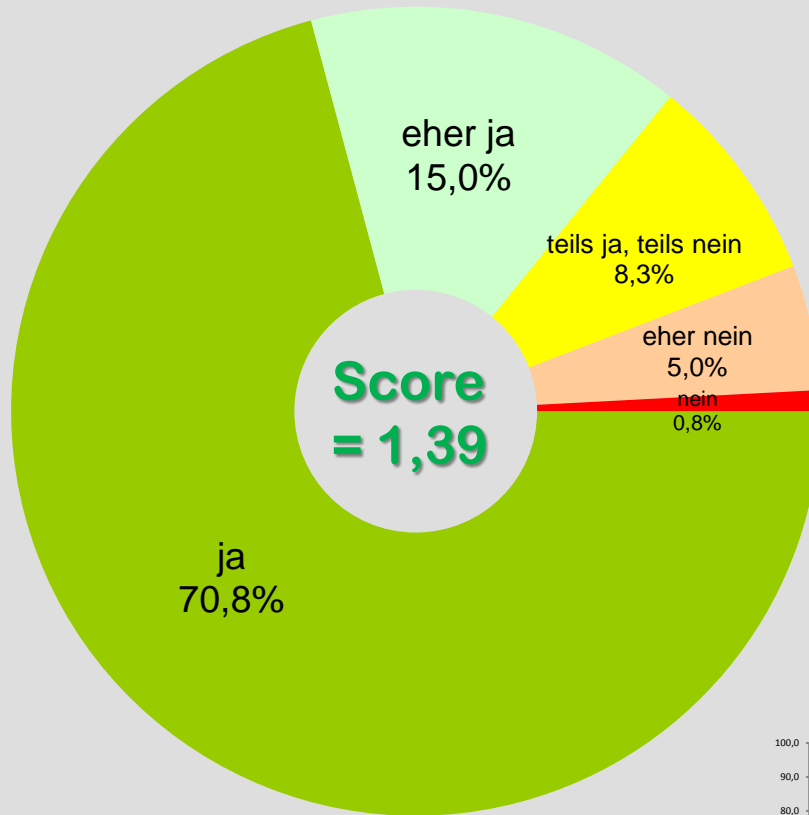




t₀-Patientinnenbefragung 2020

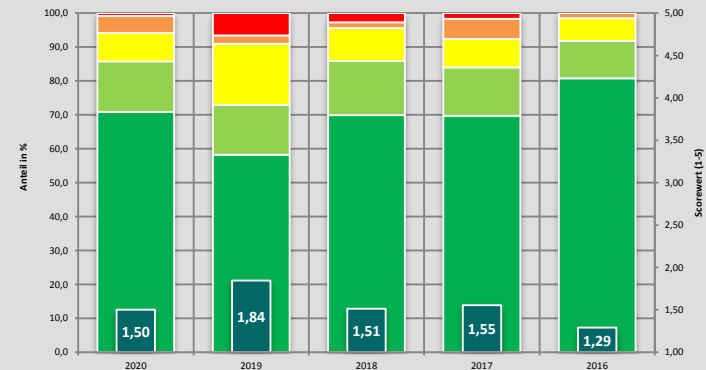
B
Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprechpartners?



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

Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprechpartners - im zeitlichen Vergleich



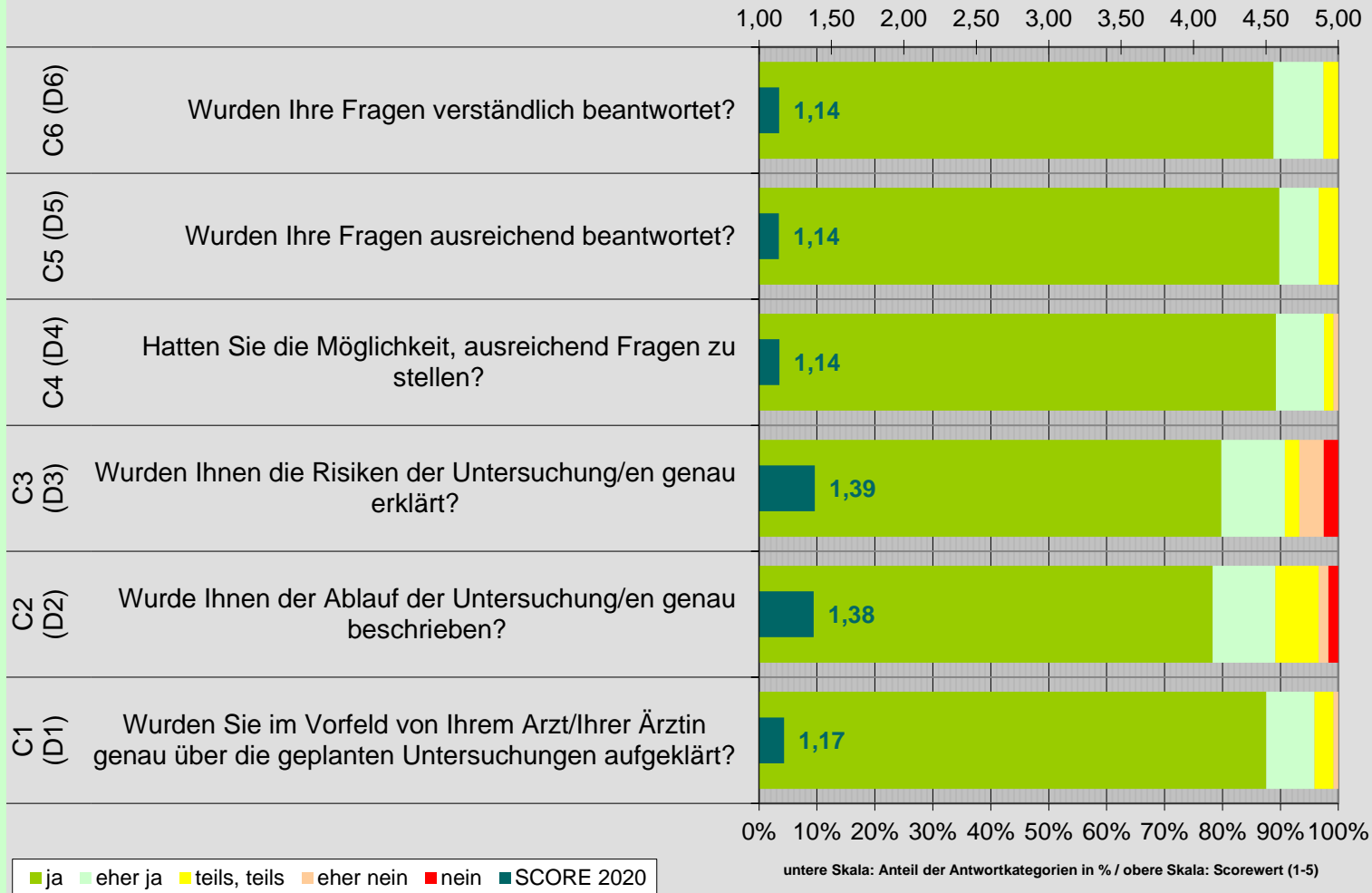
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnenbefragung 2020

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 1,14 und 1,39 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.

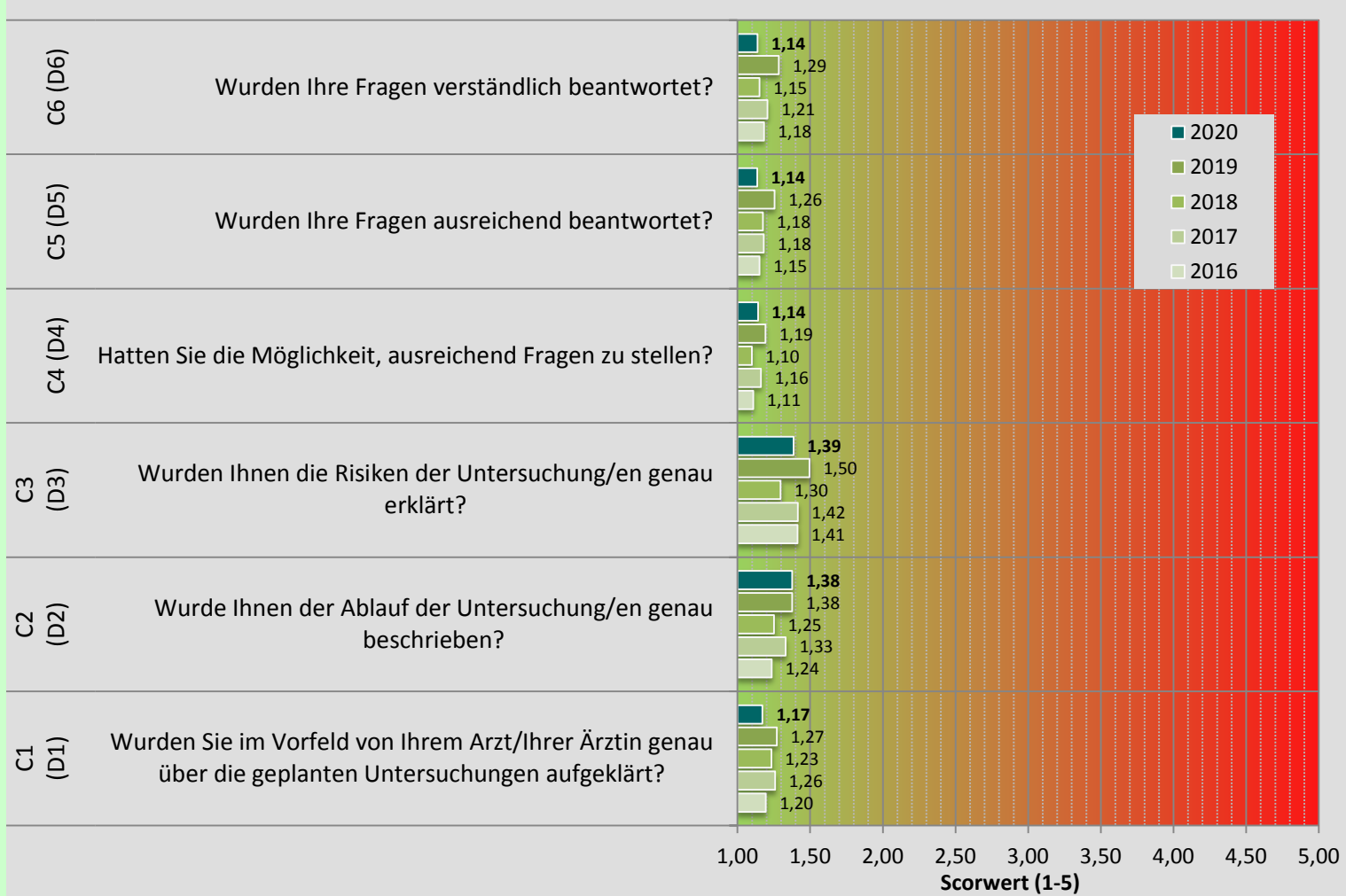


t₀-Patientinnenbefragung 2020

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

im Zeitvergleich

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



Bei Scorewerten zwischen 1,11 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.



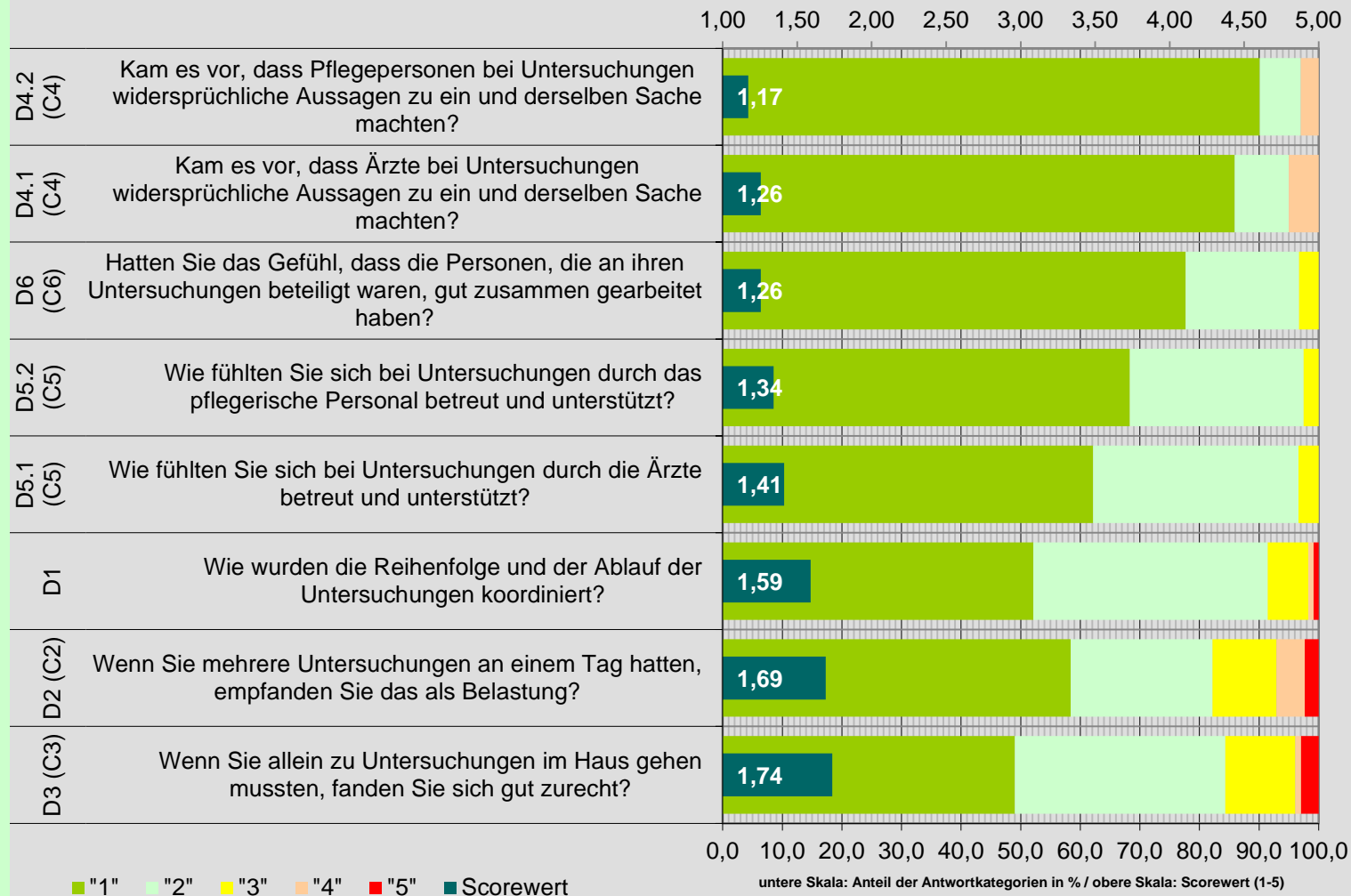
t₀-Patientinnenbefragung 2020

D Fragen zum

Ablauf der Untersuchungen

> ZUSAMMENFASSUNG

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



Bei Scorewerten zwischen 1,17 und 1,74 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zum Ablauf der Untersuchungen hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



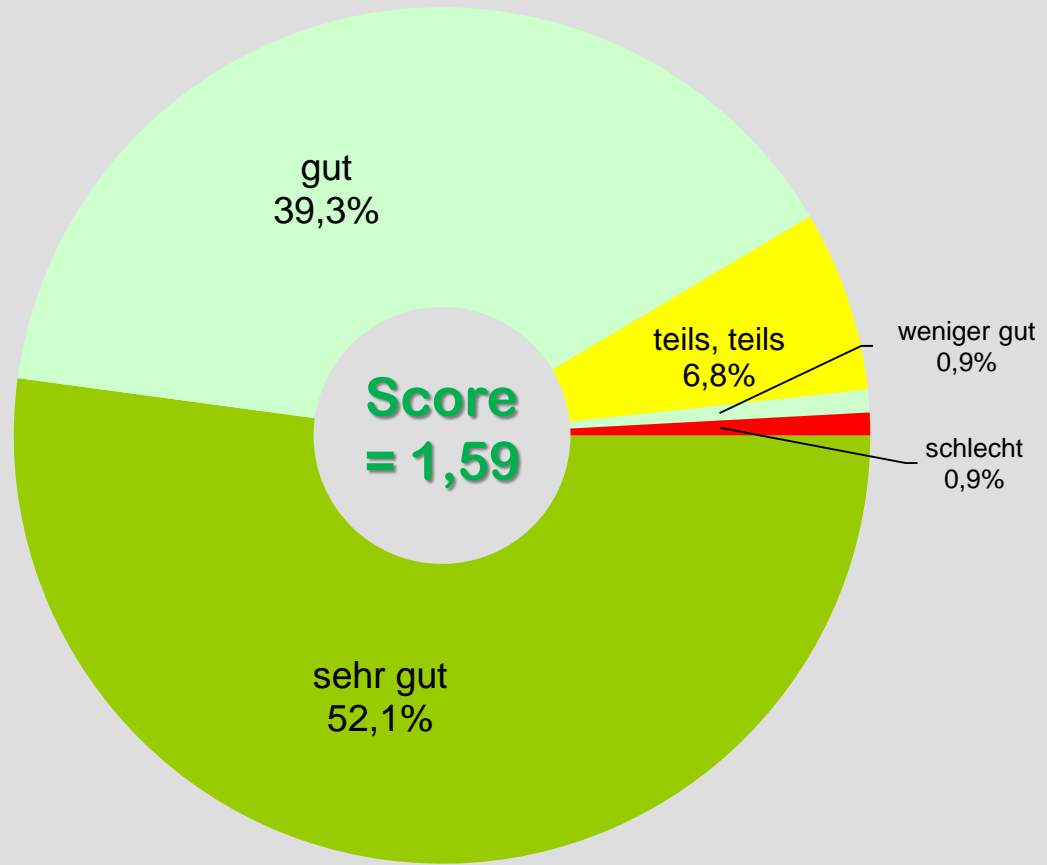
t₀-Patientinnenbefragung 2020

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D1 Beurteilung der Koordination der Reihenfolge und des Ablaufs der Untersuchungen

NEU
ab 2017

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



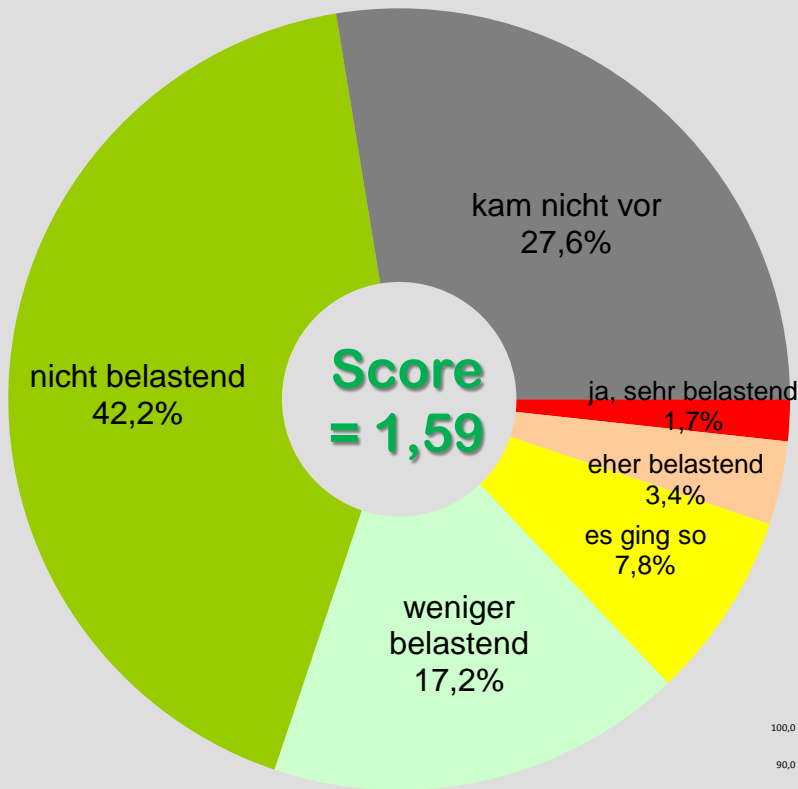
**91,4% [Vorjahre: 90,7%, 93,4%]
der Patientinnen beurteilen
die Koordination der Reihenfolge
und des Ablaufs der Untersuchungen als sehr**



t₀-Patientinnenbefragung 2020

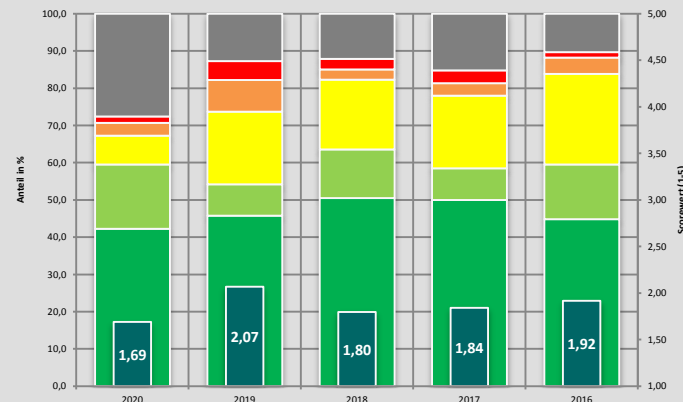
D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D2 Belastungsempfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



82,1% [Vorjahre: 60,9%, 72,3%] der Patientinnen kamen mit den Belastungen bei mehreren Untersuchungen an einem Tag gut zu Recht

Belastungsempfindungen bei mehreren Untersuchungen an einem Tag - im zeitlichen Vergleich



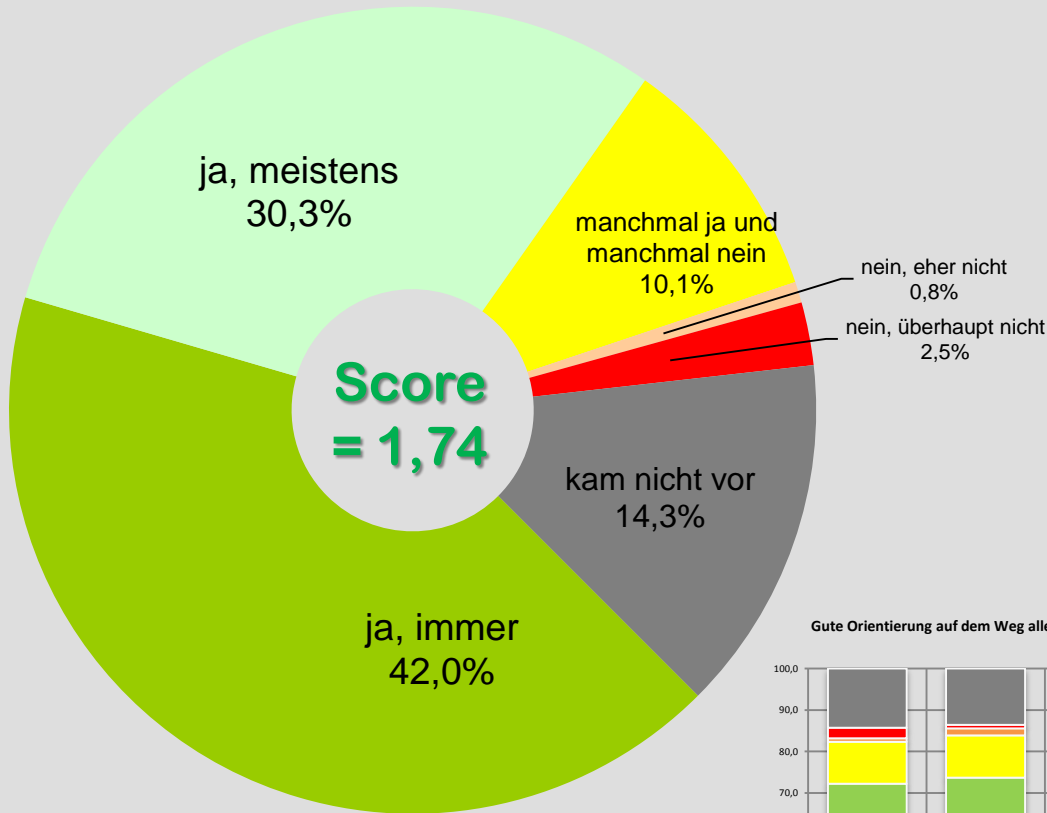
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnenbefragung 2020

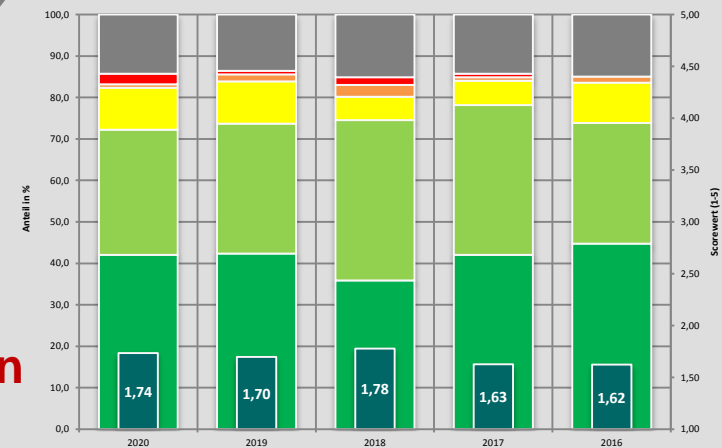
D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D3 Gute Orientierung auf dem Weg allein zu den Untersuchungen?



84,3% [Vorjahre: 85,3%, 87,8%] der Patientinnen haben sich auf dem Weg zu den Untersuchungen gut zu Recht gefunden.

Gute Orientierung auf dem Weg allein zu den Untersuchungen - im zeitlichen Vergleich



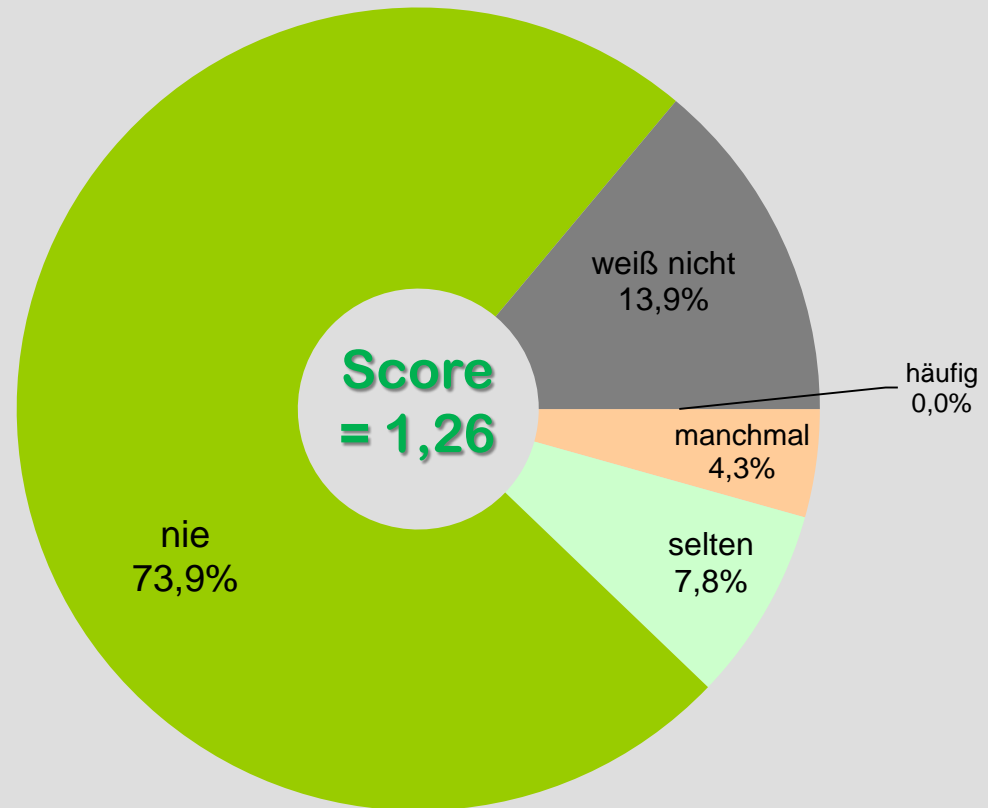
t₀-Patientinnen-
befragung 2020

D
Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

D4.1
**Widersprüch-
liche Aussagen
von Ärzten?**

**modifiziert
ab 2017**

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



**Für 95,0% [Vorjahre: 91,8%, 95,7%]
der Patientinnen haben die Ärzte
keine oder selten widersprüchliche Aussagen
gemacht.**

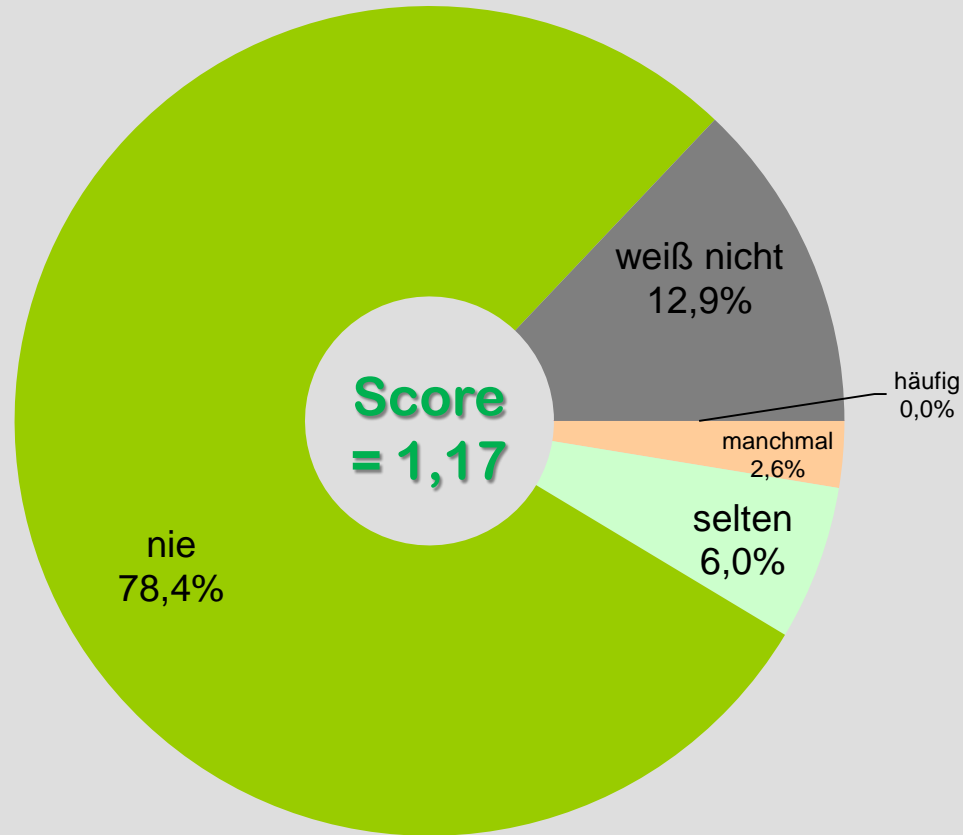


t₀-Patientinnen-
befragung 2020

D
Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

D4.2 Widersprüch- liche Aussagen von Pflege- personen?

**modifiziert
ab 2017**



**Für 97,0% [Vorjahre: 93,9%, 95,8%]
der Patientinnen haben die Pflegepersonen
keine oder selten widersprüchliche Aussagen**



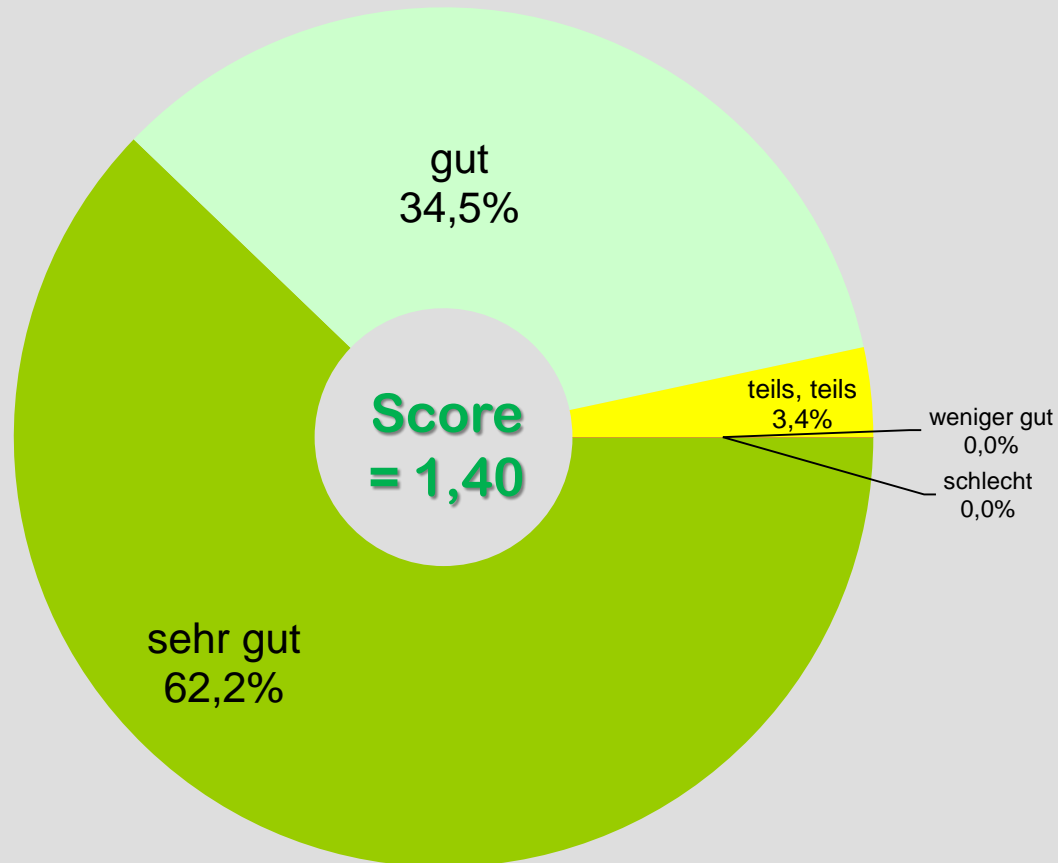
t₀-Patientinnen- befragung 2020

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D5.1 Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch die Ärzte

**modifiziert
ab 2017**

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



**96,7% [Vorjahre: 95,8%, 96,4%]
der Patientinnen beurteilen
die Betreuung und Unterstützung
durch die Ärzte als sehr gut oder gut.**



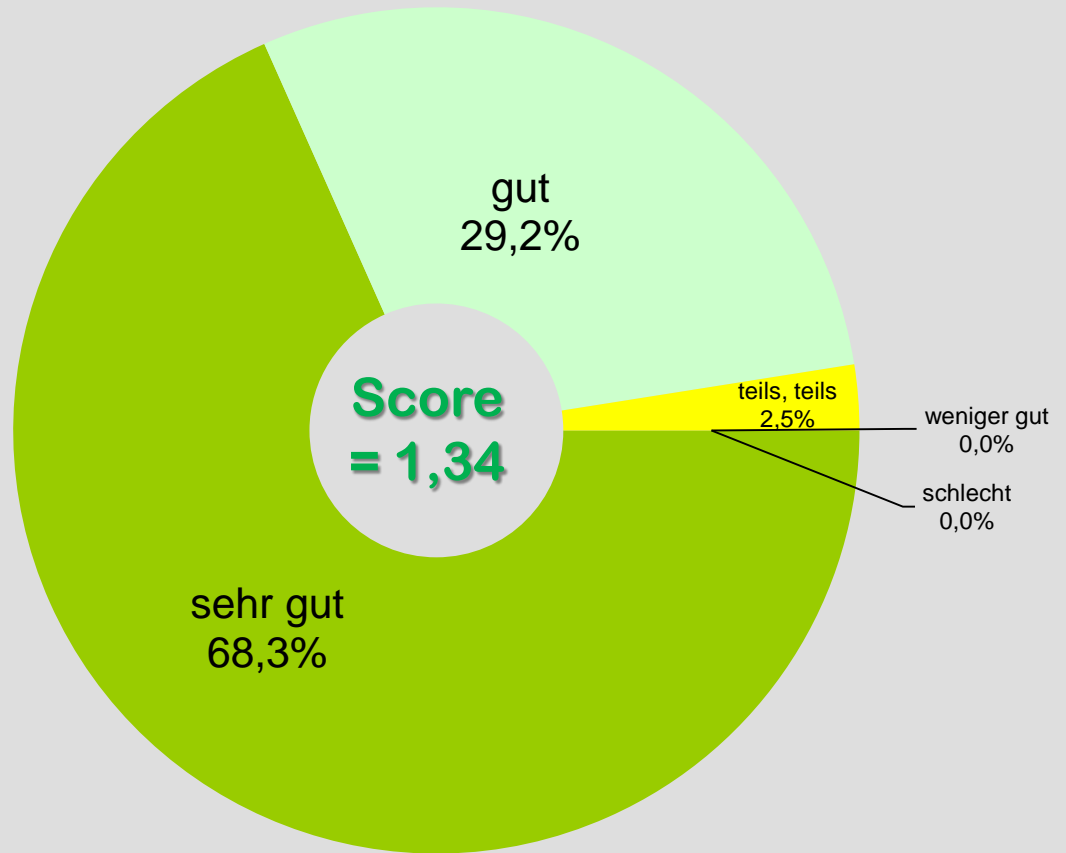
t₀-Patientinnen-
befragung 2020

D
Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

D5.2 Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das pflegerische Personal

**modifiziert
ab 2017**

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



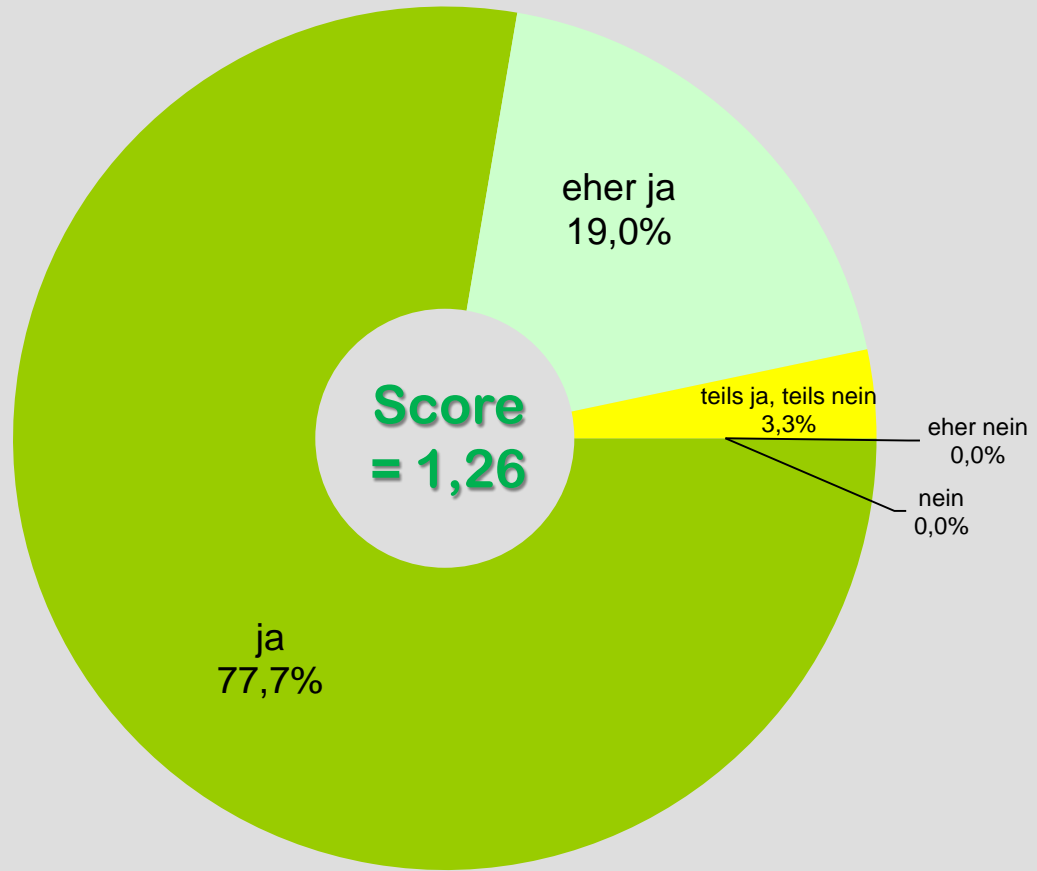
**97,5% [Vorjahre: 93,4%, 100%]
der Patientinnen beurteilen die
Betreuung und Unterstützung durch das
pflegerische Personal als sehr gut oder gut.**



t₀-Patientinnenbefragung 2020

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D6 Gute Zusammen- arbeit zwischen den Personen, die an den Untersuchungen beteiligt waren?



**96,7% [Vorjahre: 95,8%, 96,3%]
der Patientinnen empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

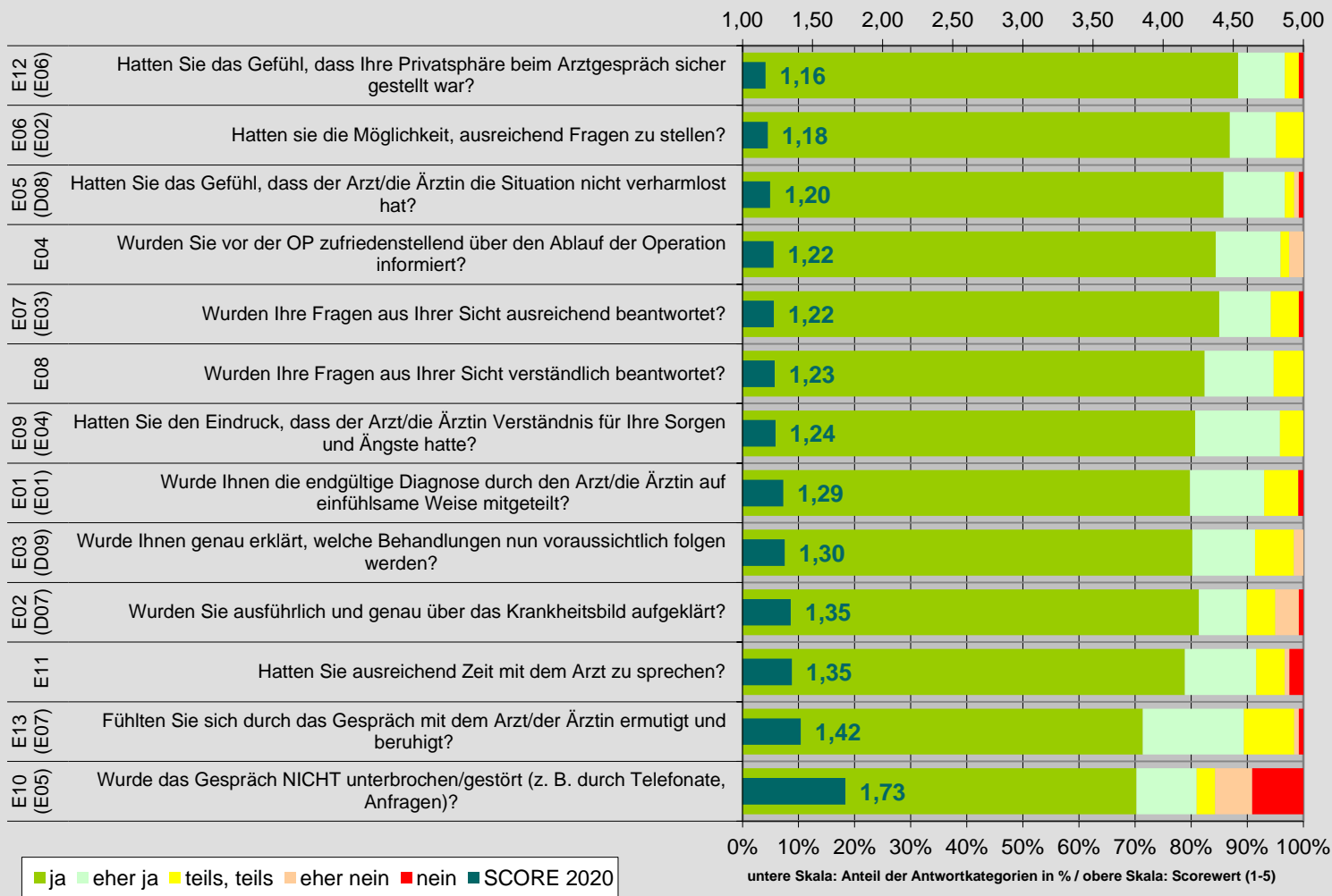
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnenbefragung 2020

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

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

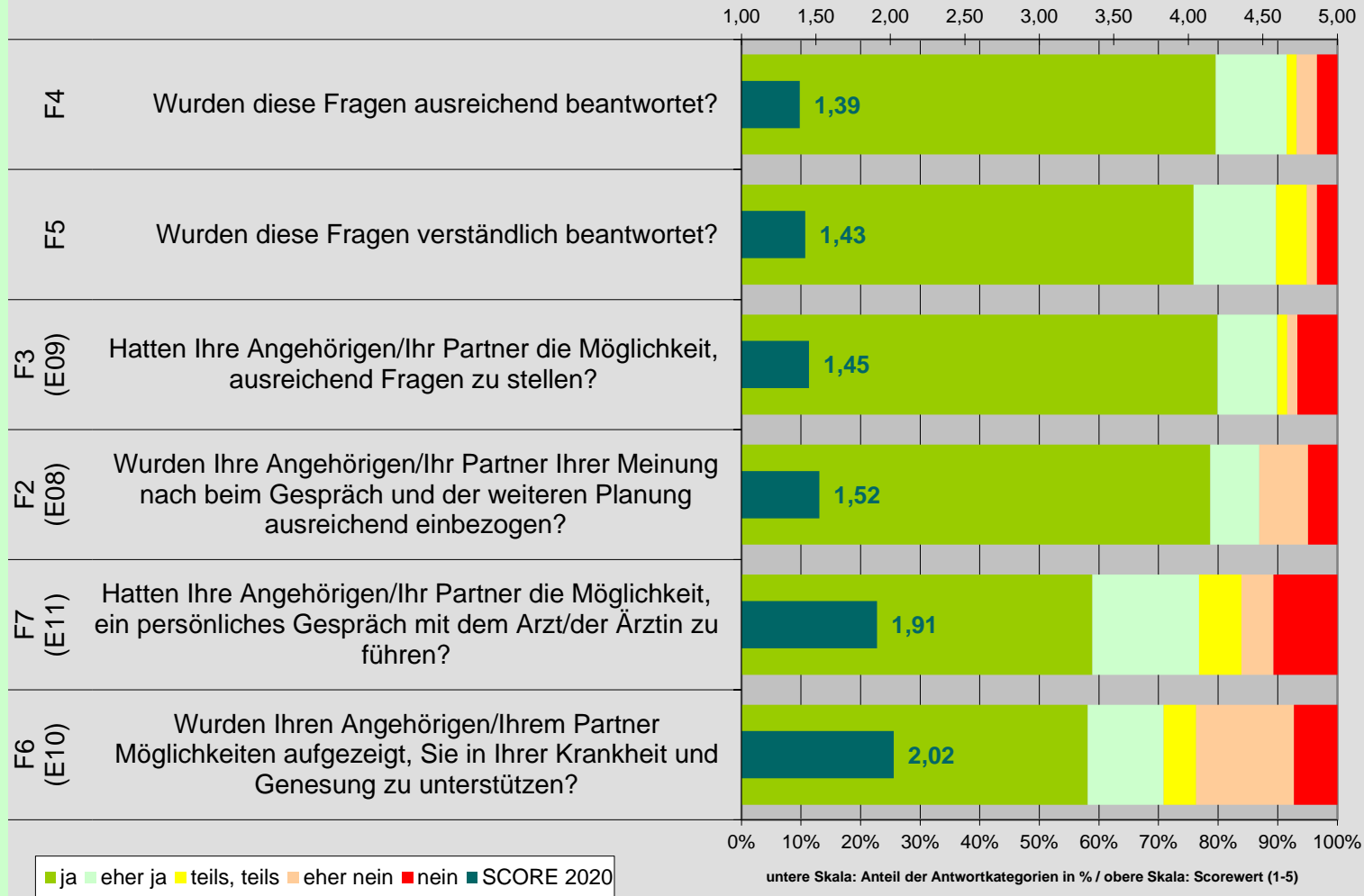


Bei Scorewerten zwischen 1,16 und 1,73 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation bzw. Behandlung nach der Diagnose hervorragende bis gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2020

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen



Bei Scorewerten zwischen 1,39 und 2,02 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zum Einbezug der Angehörigen hervorragende bis gute Bewertungen ab.

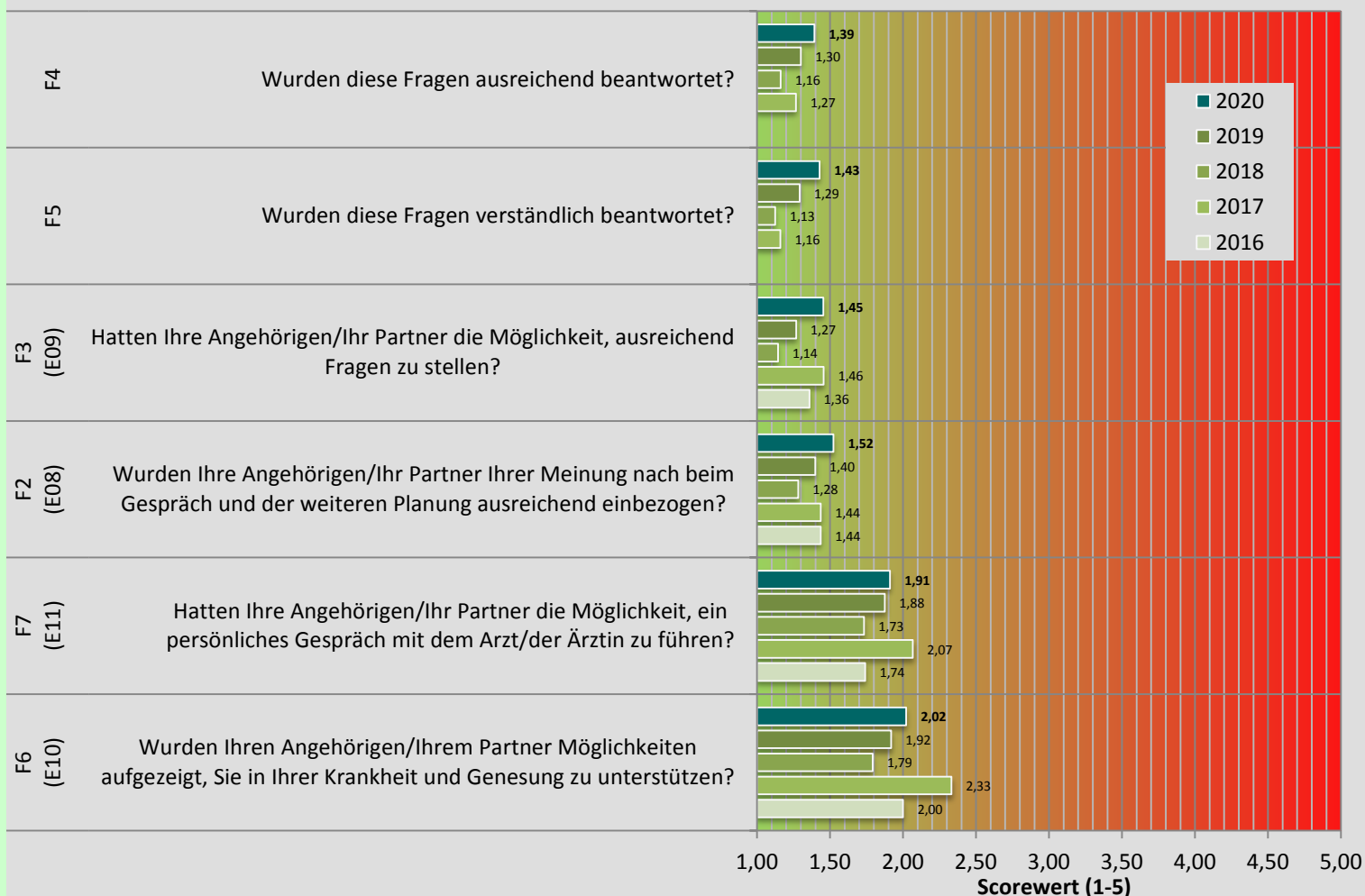


t₀-Patientinnenbefragung 2020

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen

im Zeitvergleich

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



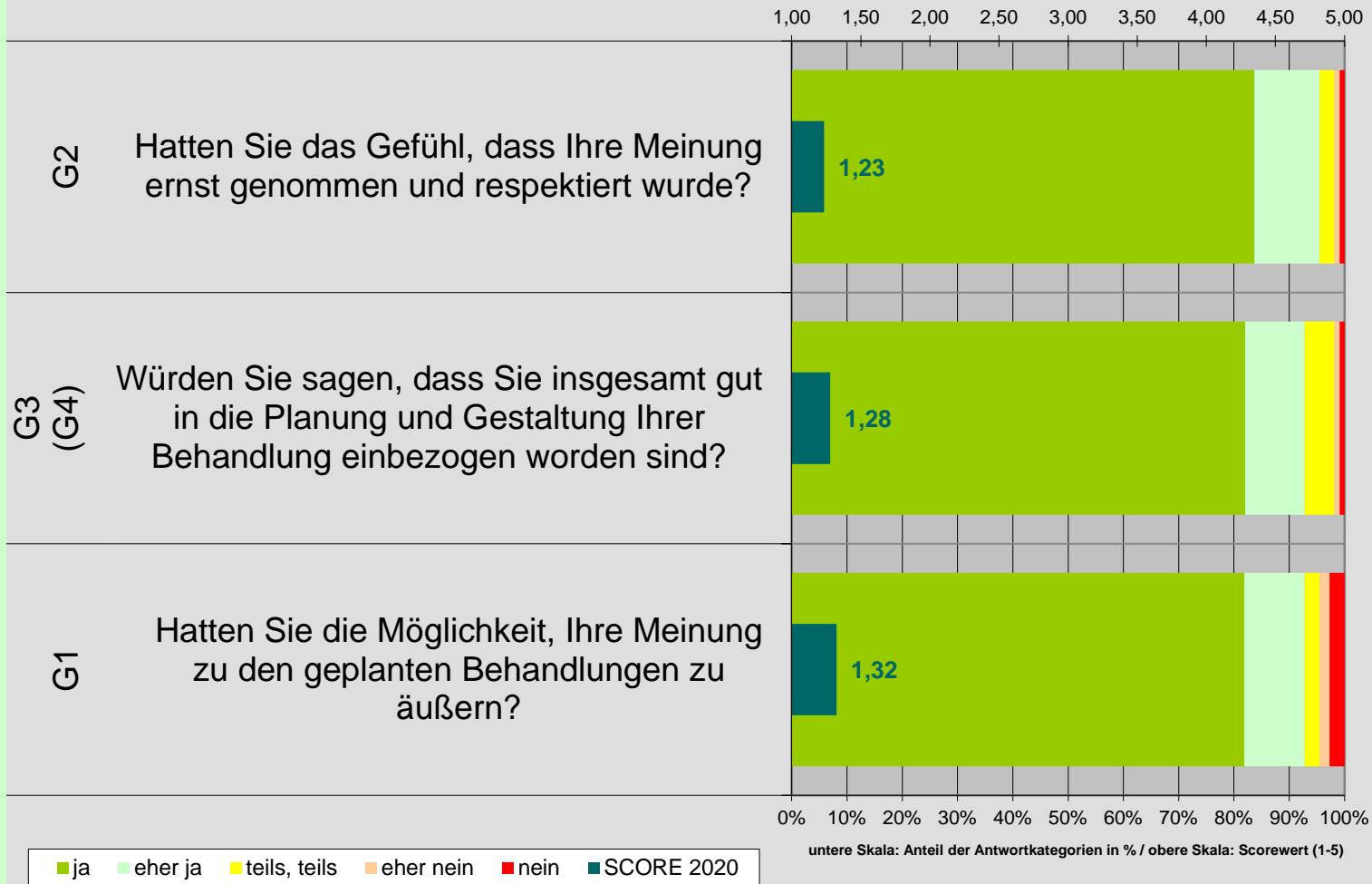
Bei Scorewerten zwischen 1,39 und 2,33 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zum Einbezug der Angehörigen mit drei Ausnahmen hervorragende bis gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2020

G Fragen zu Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

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



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.

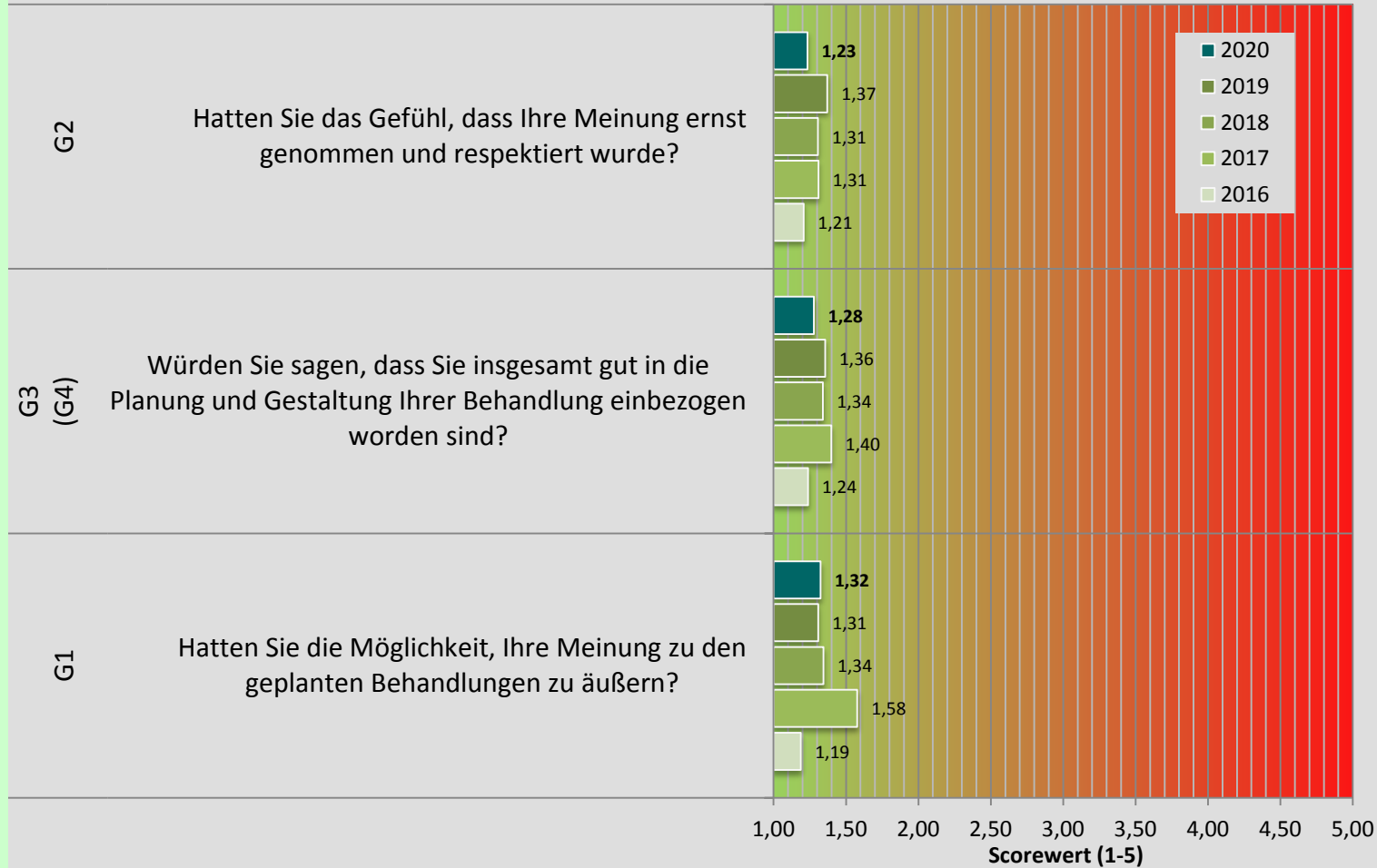


t₀-Patientinnenbefragung 2020

G Fragen zu Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

im Zeitvergleich

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



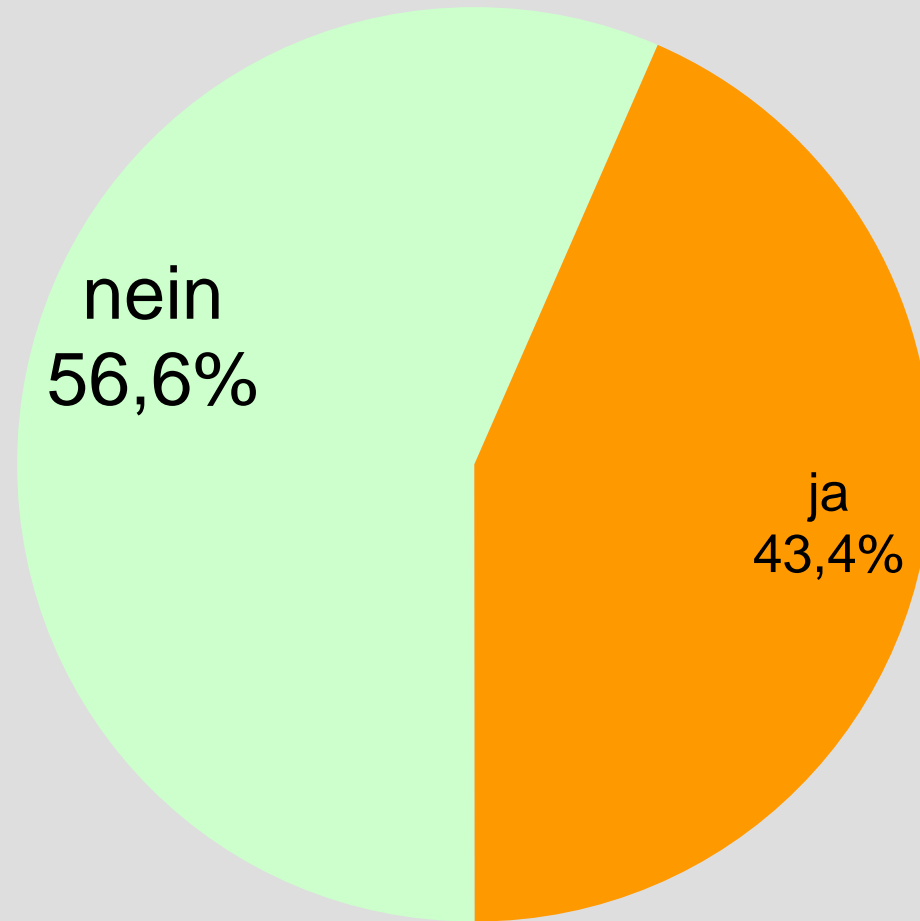
Bei Scorewerten zwischen 1,19 und 1,58 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zu Mitsprache und Einflussmöglichkeiten hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnen-
befragung 2020

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

Schmerzen



NEU
ab 2017

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



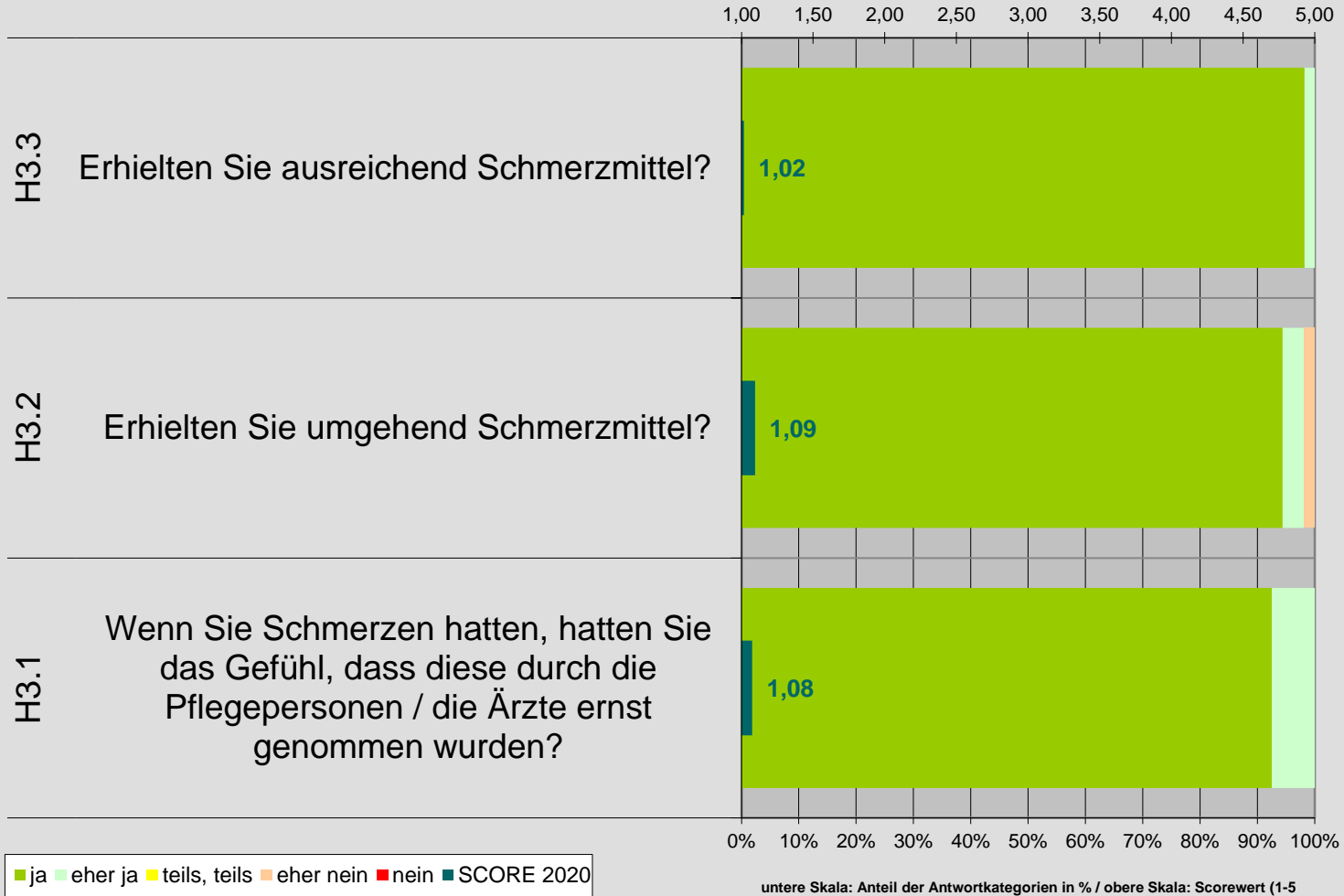
t₀-Patientinnenbefragung 2020

H Fragen zur operativen Behandlung

Schmerzen

**NEU
ab 2017**

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



Im Fall von Schmerzen geben die betroffenen Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,02 und 1,08 für die hinterfragten Aspekte zur Schmerzbehandlung hervorragende Bewertungen ab.



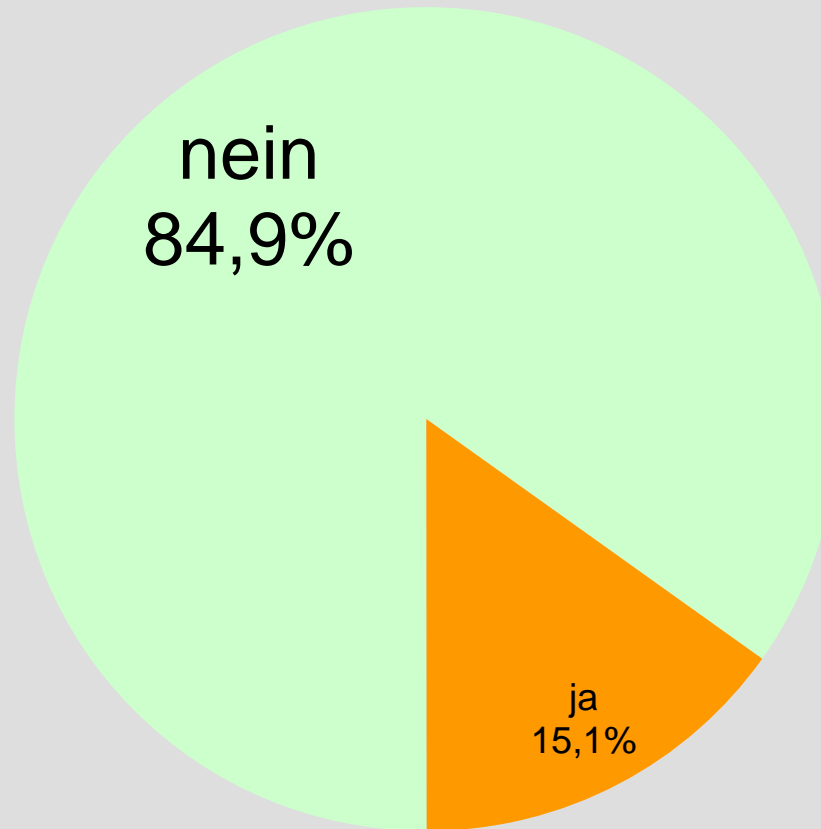
t₀-Patientinnen- befragung 2020

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

**Übelkeit oder
Erbrechen**

**NEU
ab 2017**

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



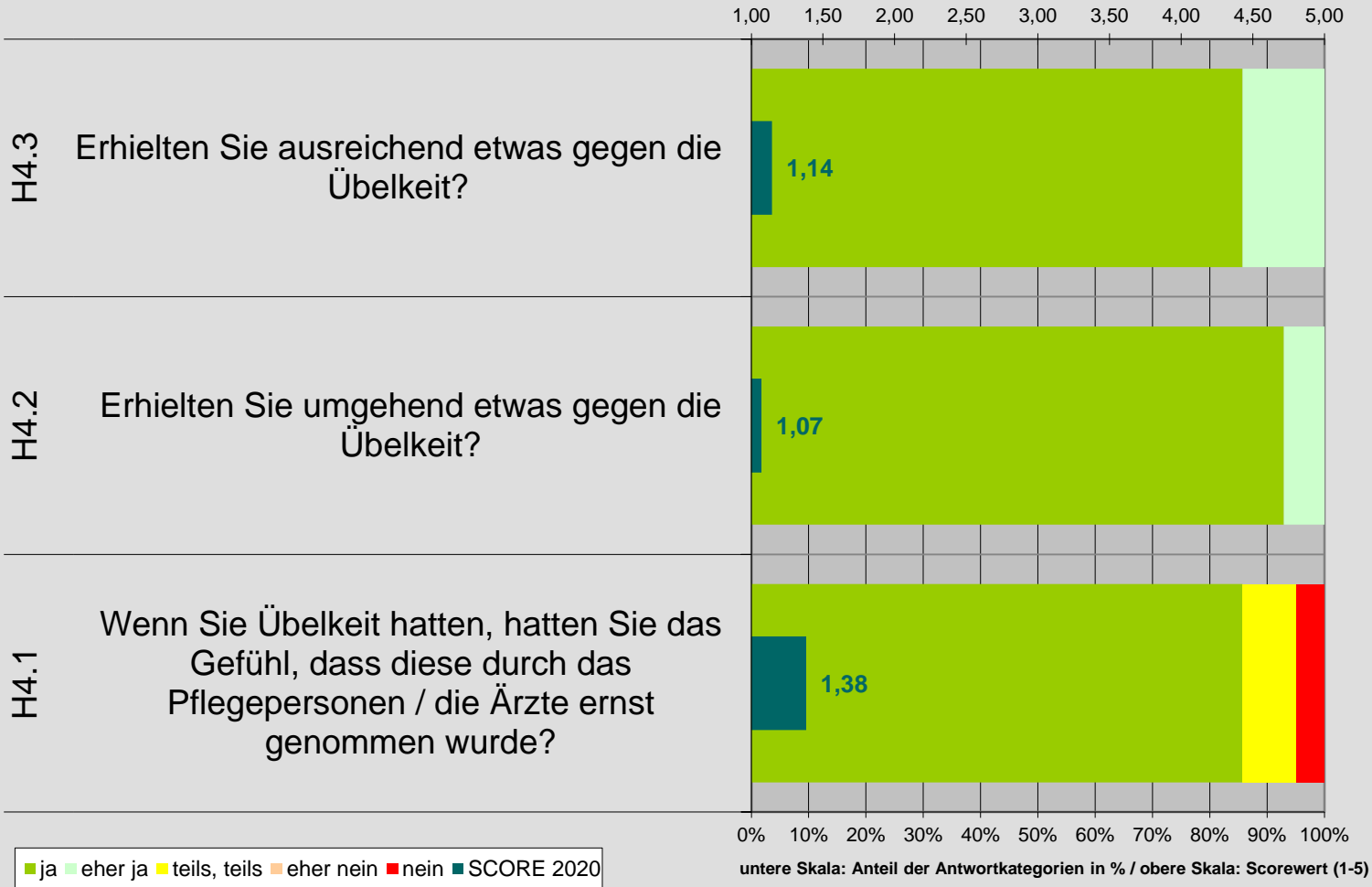


t₀-Patientinnenbefragung 2020

H Fragen zur operativen Behandlung

Übelkeit oder Erbrechen

**NEU
ab 2017**



Im Fall von Übelkeit oder Erbrechen geben die betroffenen Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,07 und 1,38 für die hinterfragten Aspekte zur Behandlung von Übelkeit oder Erbrechen hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



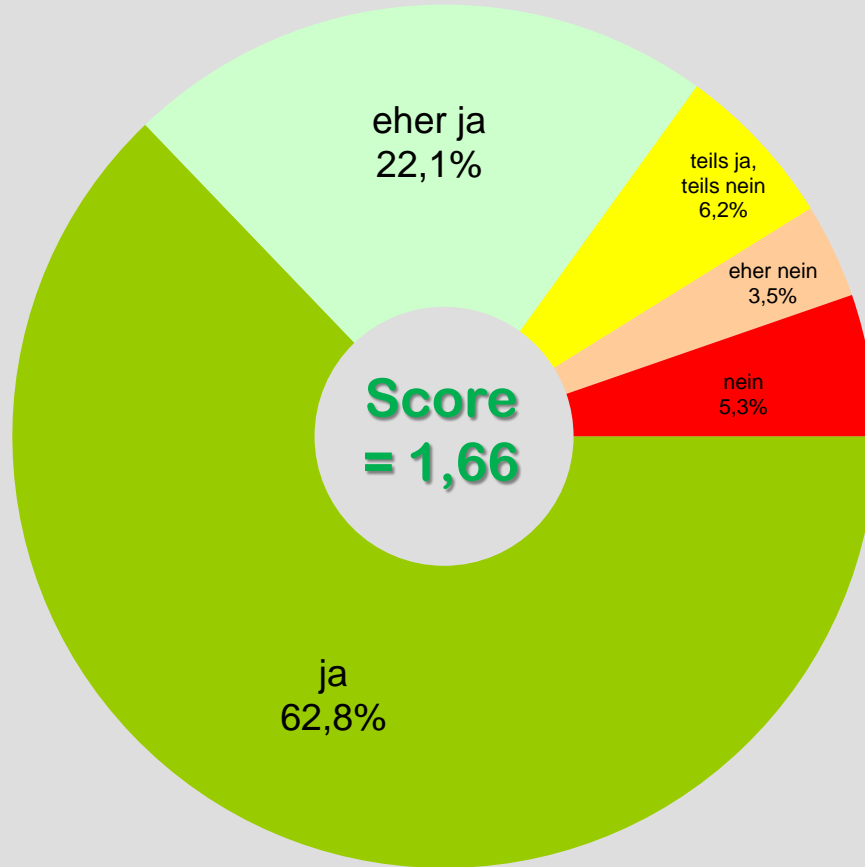
t₀-Patientinnen- befragung 2020

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

Zeitnahe
**Information
über das
Ergebnis der
Operation**

**NEU
ab 2017**

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



**84,9% [Vorjahre: 80,4%, 80,6%]
der Patientinnen sind der Ansicht, *zeitnah*
über das Ergebnis der OP informiert worden zu sein.**



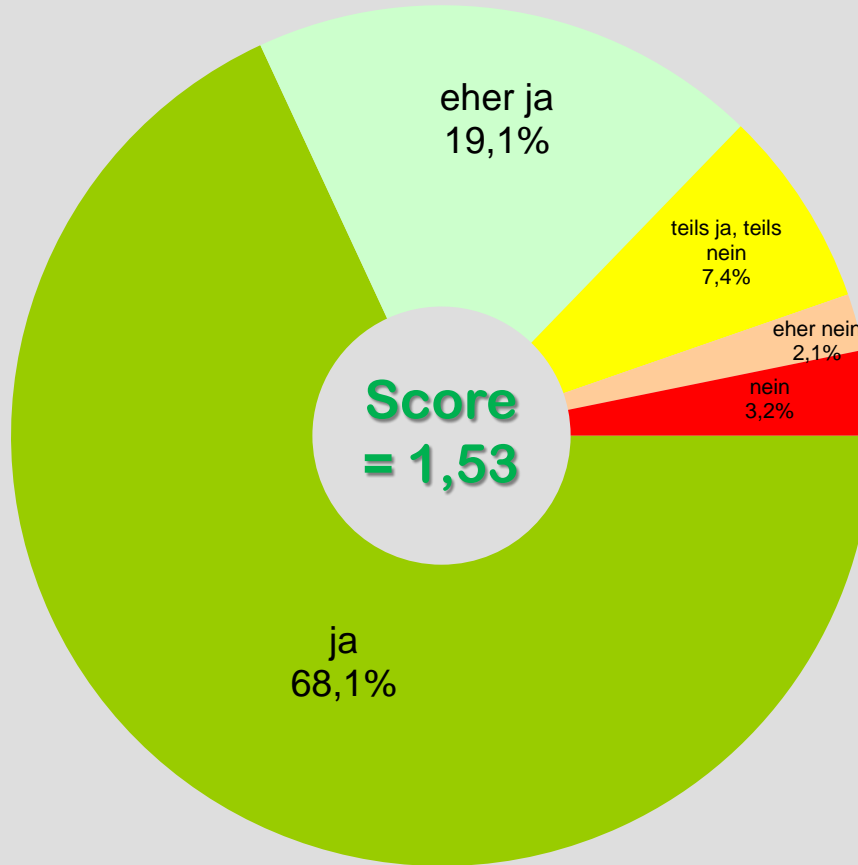
t₀-Patientinnen- befragung 2020

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

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

**NEU
ab 2017**

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



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



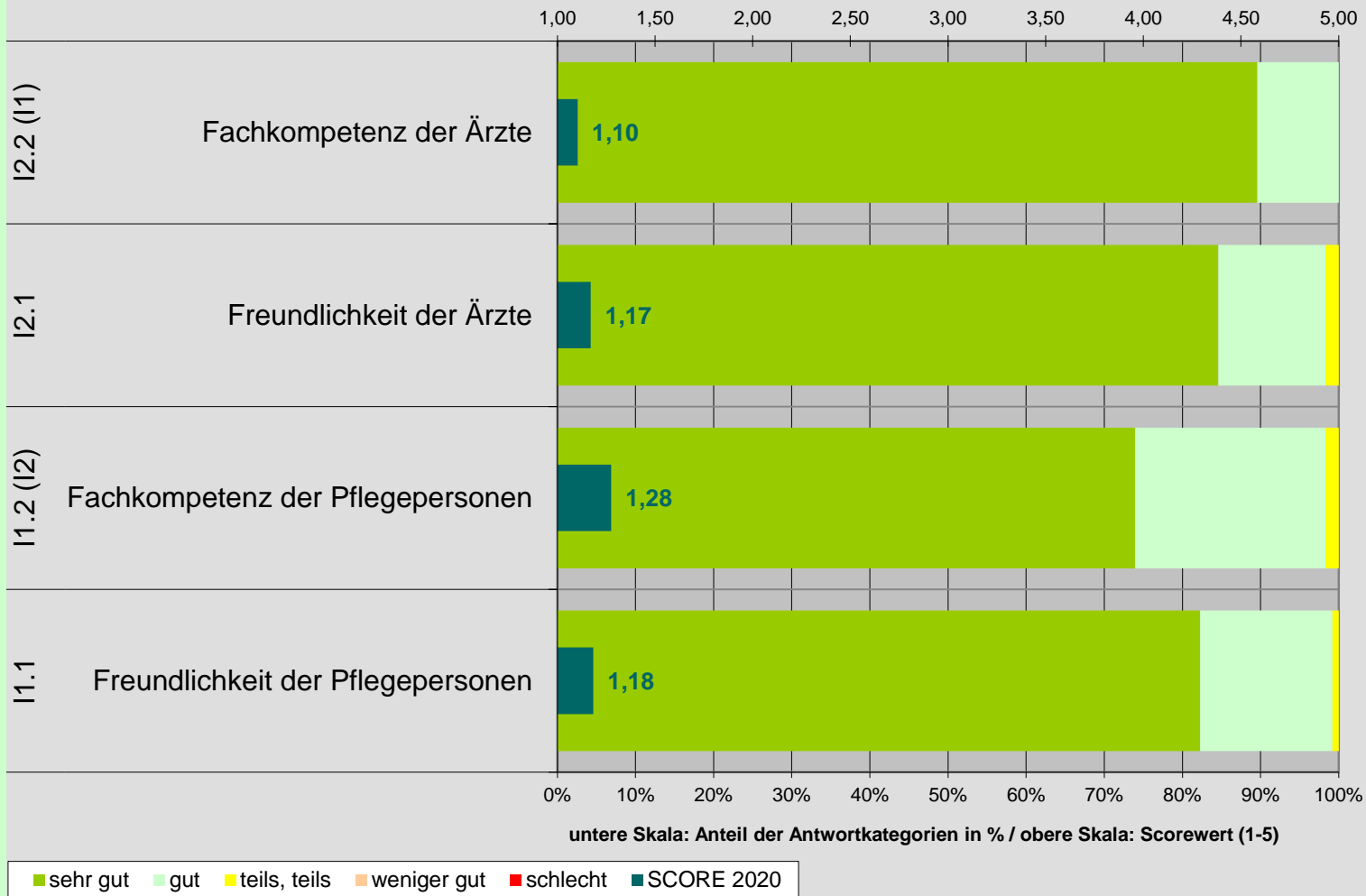
t₀-Patientinnenbefragung 2020

Fragen zu unseren Mitarbeitern

Freundlichkeit und Fachkompetenz

modifiziert ab 2017

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



Bei Scorewerten zwischen 1,10 und 1,28 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Freundlichkeit und Fachkompetenz der Ärzte und der Pflegepersonen durchweg hervorragende Bewertungen ab.



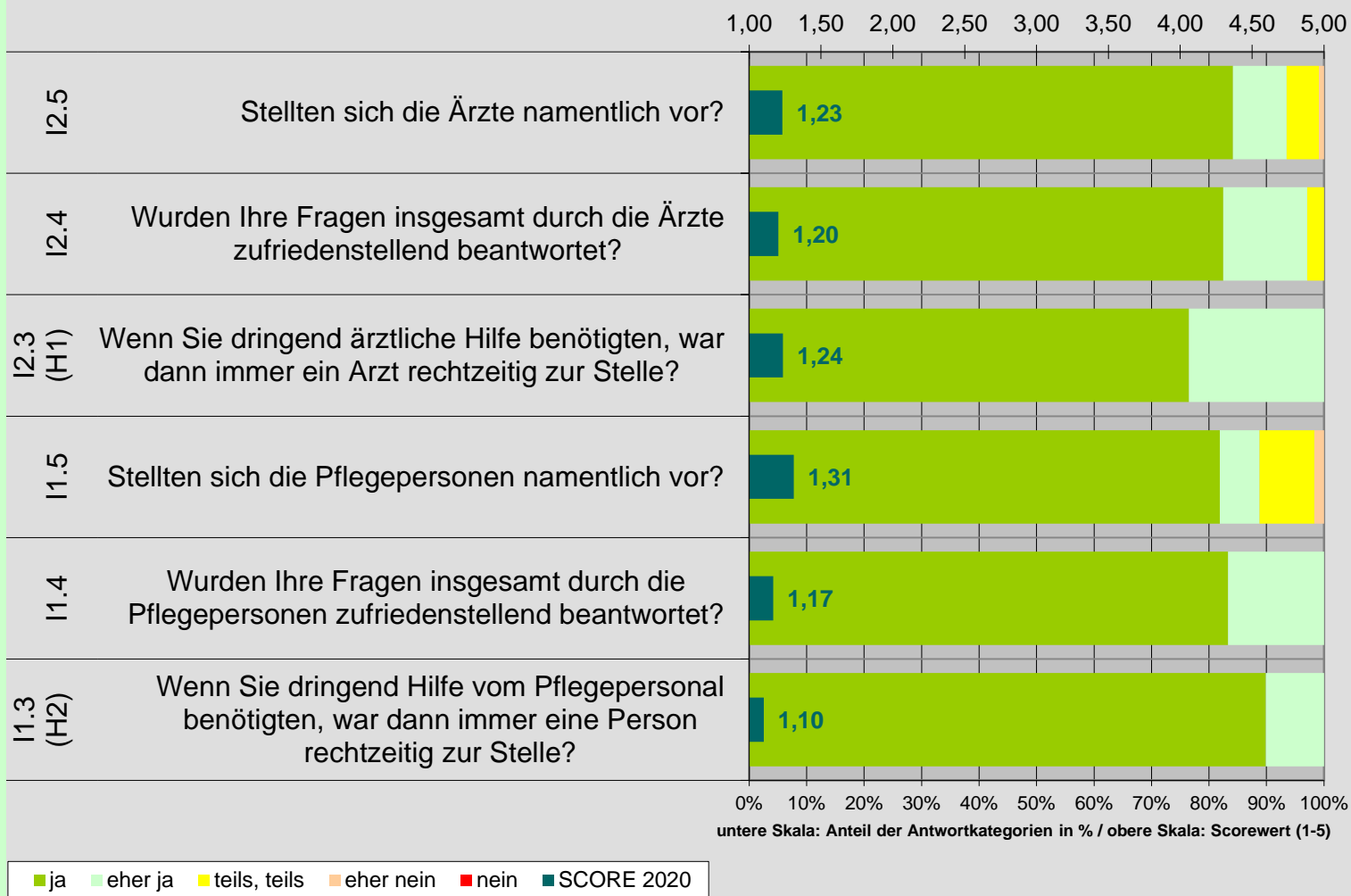
t₀-Patientinnenbefragung 2020

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 1,10 und 1,31 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Hilfestellung, Beantwortung von Fragen, persönlichen Vorstellung der Ärzte und der Pflegepersonen durchweg hervorragende Bewertungen ab.

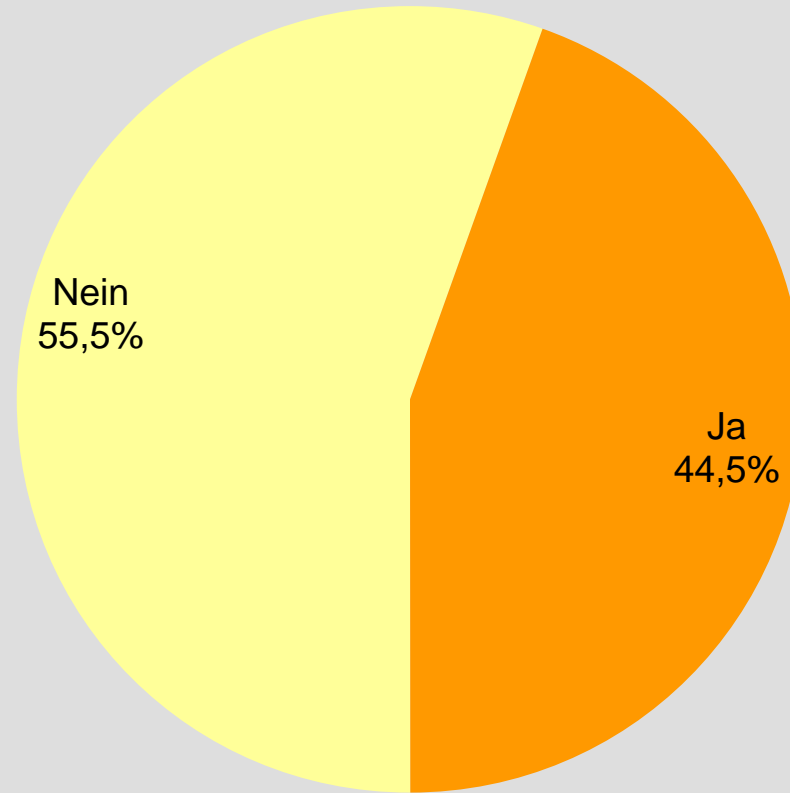


t₀-Patientinnen- befragung 2020

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



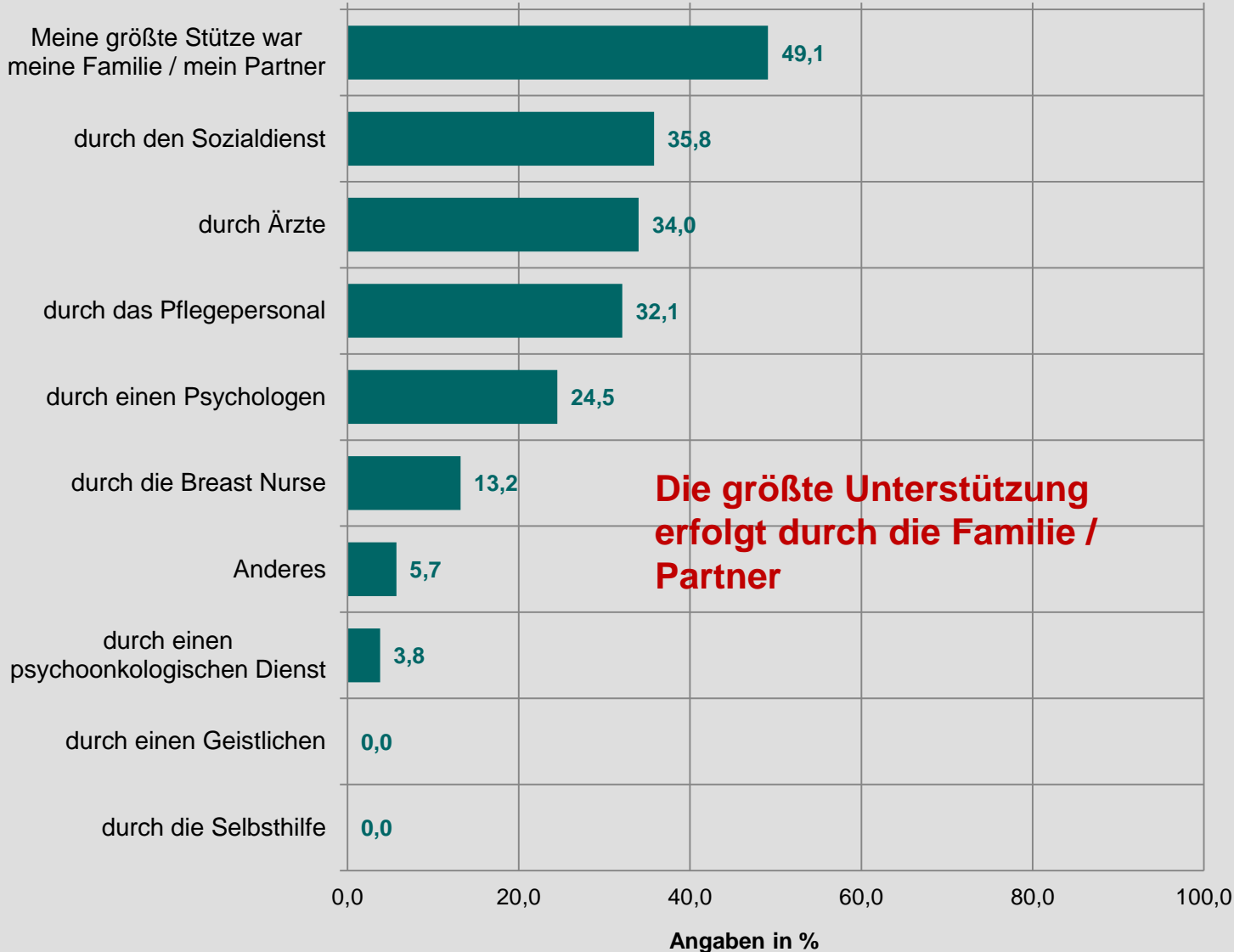


t₀-Patientinnenbefragung 2020

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



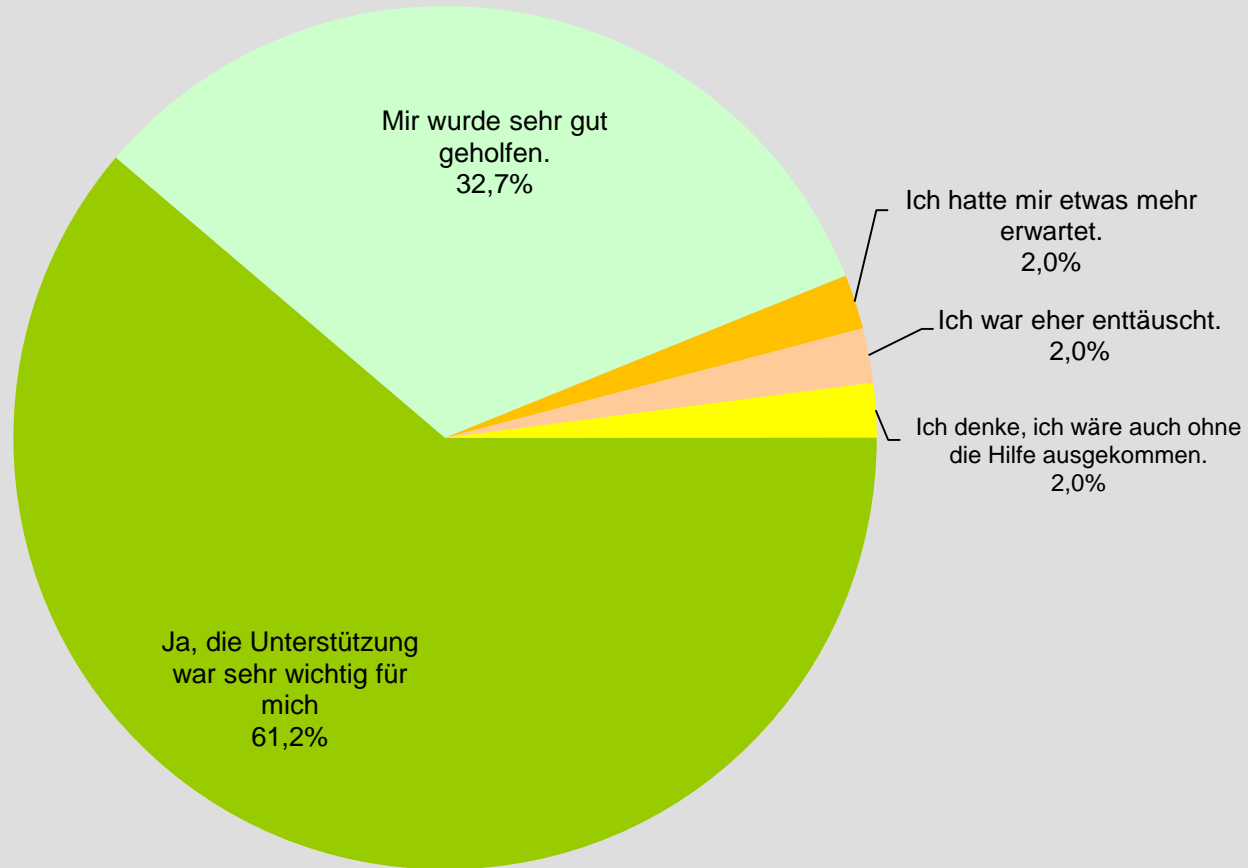


t₀-Patientinnen- befragung 2020

J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

Wert der in Anspruch genommenen Hilfe

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



**93,9% [Vorjahre: 84,8%, 90,9%]
der Patientinnen werten den
Wert der Inanspruch genommenen Hilfe positiv.**

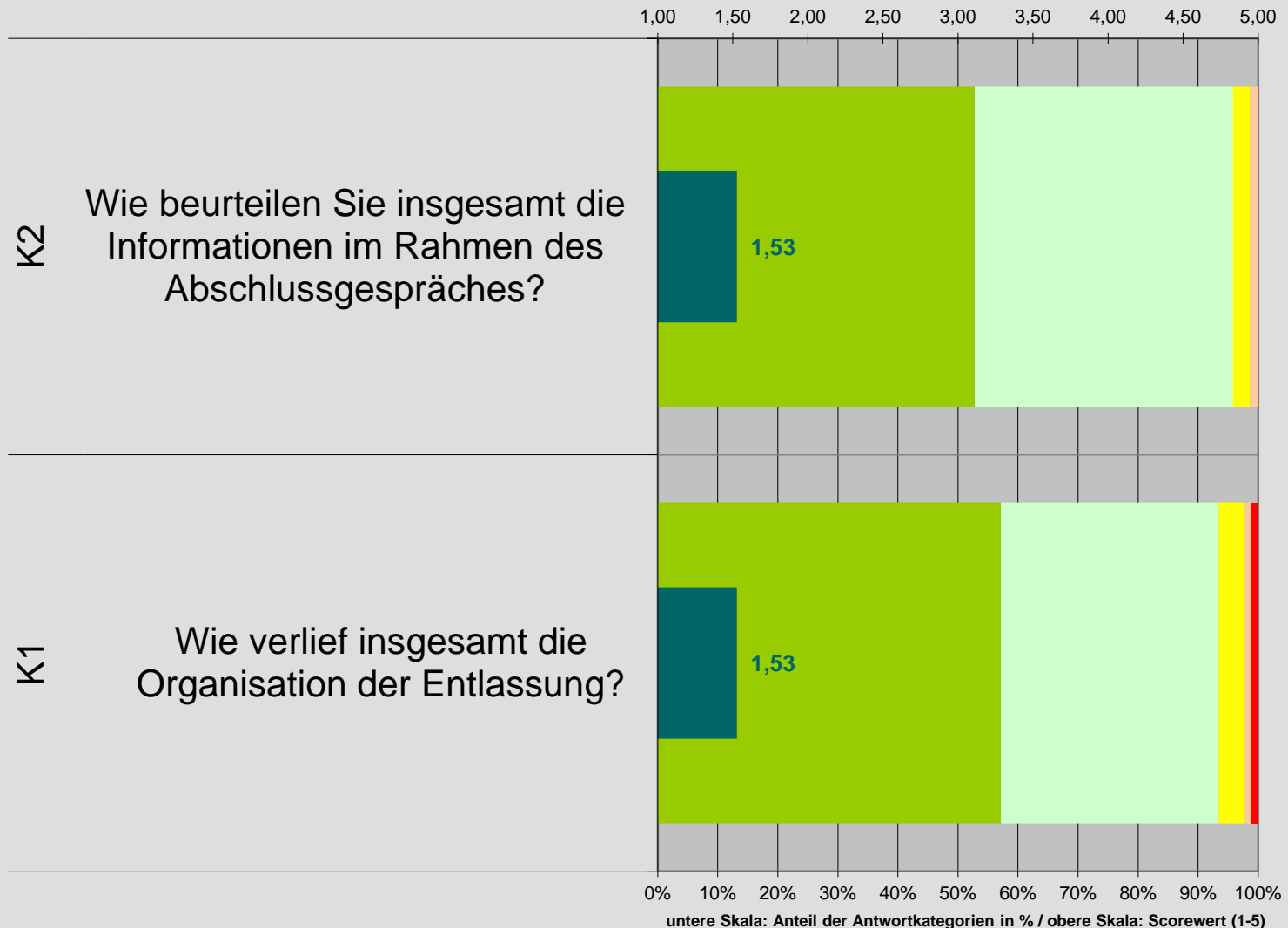


t₀-Patientinnenbefragung 2020

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung I

**modifiziert
ab 2017**

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



■ sehr gut ■ gut ■ teils, teils ■ weniger gut ■ schlecht ■ SCORE 2020

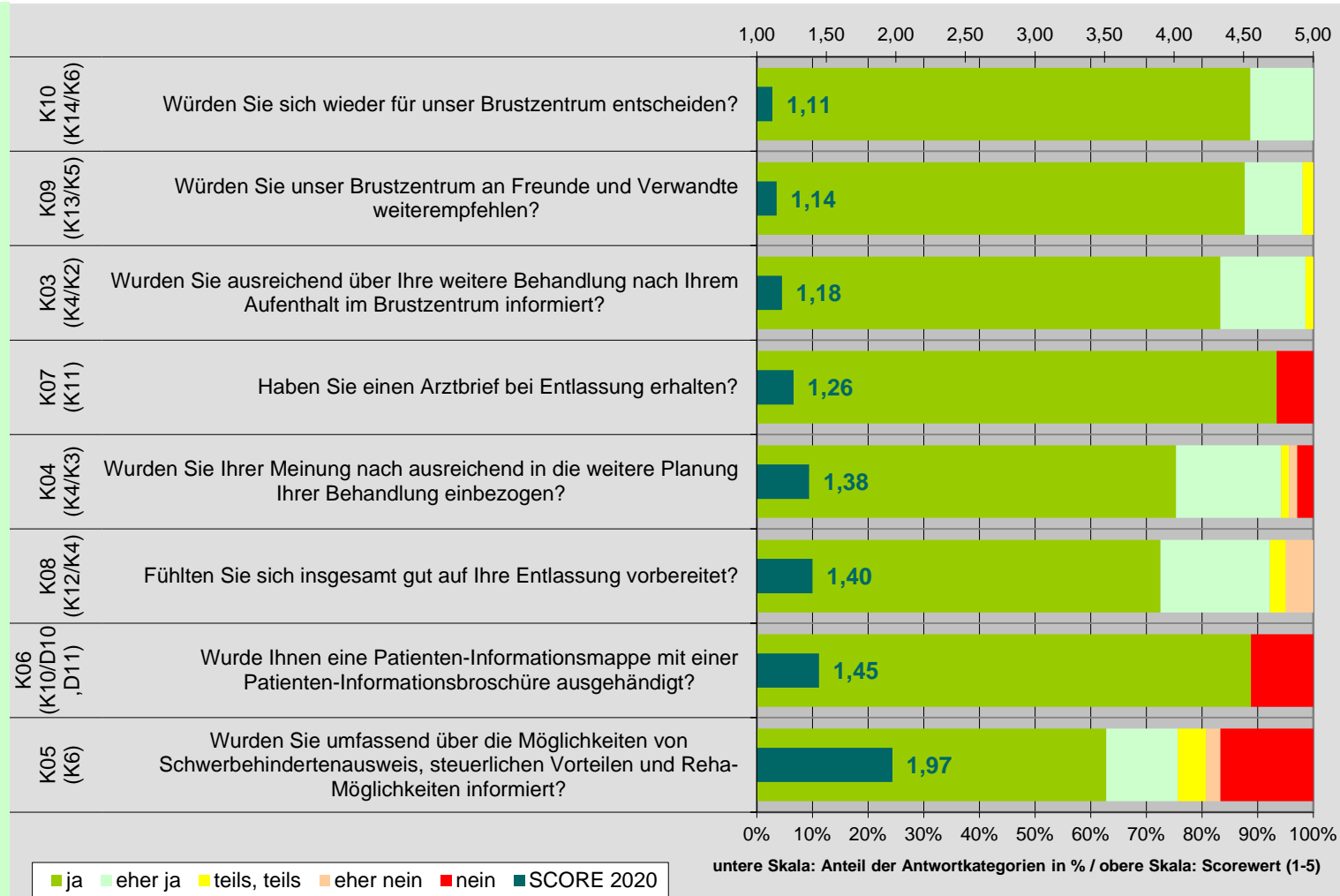


t₀-Patientinnenbefragung 2020

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung II

**modifiziert
ab 2017**

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



Bei Scorewerten zwischen 1,11 und 1,97 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Vorbereitung auf die Entlassung hervorragende bis gute Bewertungen ab.

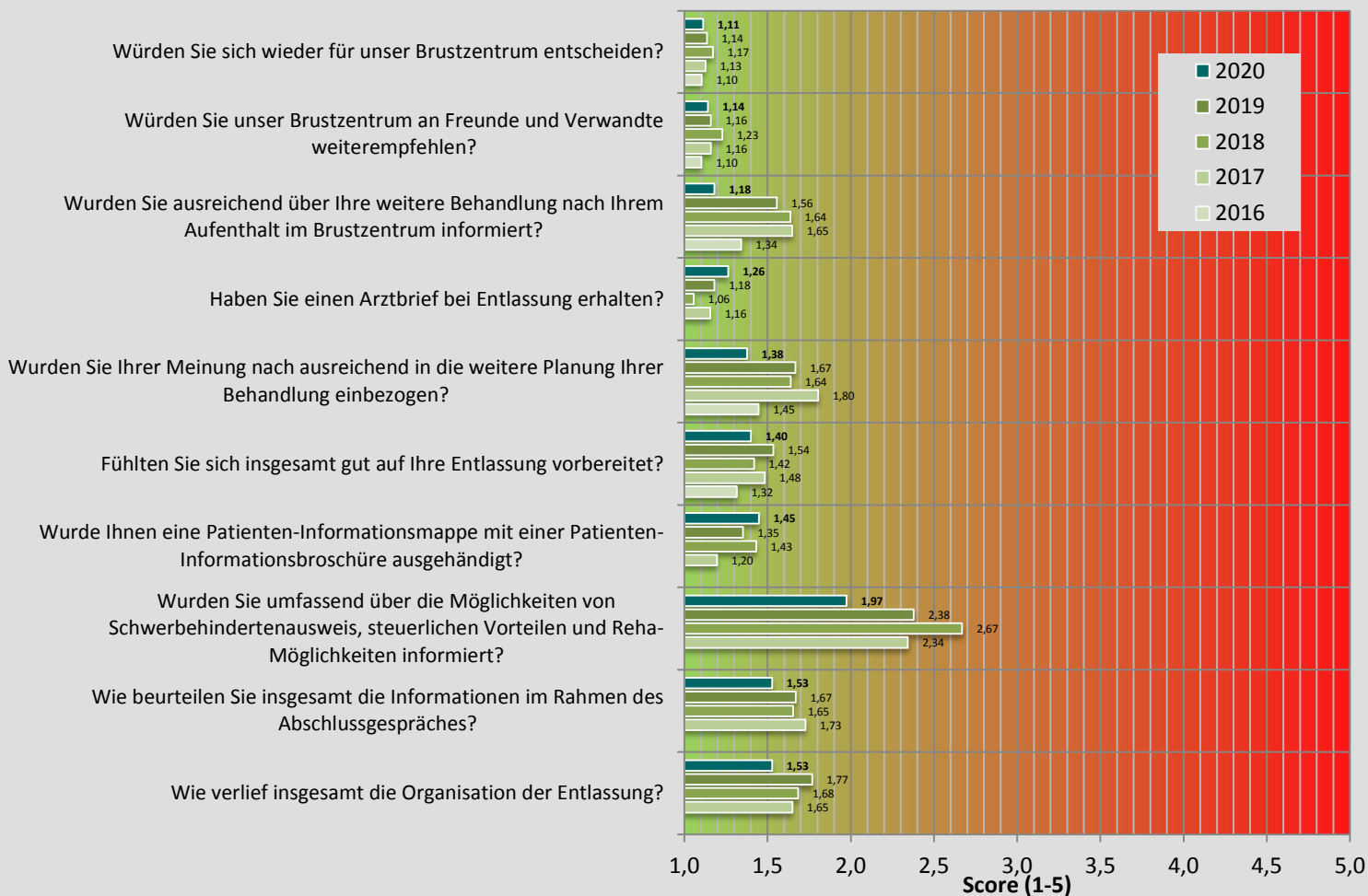


t₀-Patientinnenbefragung 2020

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung II

**modifiziert
ab 2017**

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



Bei Scorewerten zwischen 1,06 und - mit drei Ausnahmen - 1,97 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Vorbereitung auf die Entlassung hervorragende bis gute Bewertungen ab. Die Ausnahmen betreffen die Information über die Möglichkeiten von Schwerbehindertenausweis etc. in den Jahren 2019 bis 2017.



t₀-Patientinnen- befragung 2020

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

Antworten hierzu von 62 von 124 Patientinnen (= 50,0%), und zwar u.a.:

- ❖ Organisation, Behandlung nach der endgültigen Diagnose, auf meine Bedürfnisse wurde sehr gut eingegangen! Mir wurde immer sehr gut geholfen!
- ❖ Mir hat gefallen, dass man Frühstück und Abendbrot gemeinsam mit den anderen Patienten auf der Station essen kann. Das konnte ich bisher nicht mit dem Frühstücks- und Abendbrotbuffet.
- ❖ Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft der Schwestern auf der Station - sehr kompetent; der reibungslose Ablauf der Vorgespräche und Untersuchungen bzw. Aufklärung; die gute Anästhesie.
- ❖ OP - sehr gut, keine Schmerzen, kleine Wunde, die nach 6 Tagen schon sehr gut aussieht.
- ❖ Ich fühlte mich gut aufgehoben, da fast immer eine gute, nette und freundliche Stimmung herrschte und ich das Gefühl hatte, dass immer alle für uns Patienten da sind!
- ❖ Aufklärungsgespräch mit Dr. NN: Fachlich-sachlich äußerst kompetent, einfühlsam, geduldig, erklärt in aller Ruhe den Sachverhalt, OP, weitere Behandlungsmöglichkeit. Verallgemeinert und beschönigt nichts. Geht ehrlich mit der Diagnose Krebs um. Überstürzt nichts, holt alle nötigen Krankenunterlagen ein, berät sich mit Kollegen bei der Tumorkonferenz, bevor OP und Therapieplan festgesetzt werden. Fühle mich bestens betreut!



t₀-Patientinnen- befragung 2020

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

- ❖ Es wurde sich immer sehr viel Zeit genommen und alle waren wirklich sehr bemüht, die einsame Zeit (wg. Corona besonders hart) zu entschärfen.
- ❖ Sehr gutes Gesamtkonzept. Alle arbeiten Hand in Hand.
- ❖ Gute Betreuung, nette Schwestern, schöne Zimmer. War ein angenehmer Aufenthalt!
- ❖ Immer mehr Menschen wollen mitentscheiden, in welchen Krankenhaus sie sich behandeln lassen. Bei dieser Entscheidung vertrauen die Menschen meist dem Rat von Ärzten, Freunden oder Verwandten. Das Brustzentrum gehört zu jenen Einrichtungen, die unumstritten weiterzuempfehlen sind. Natürlich besteht ein Fachkräftemangel insbesondere im Bereich der Pflege für die Patientenversorgung. Umso mehr ist hoch anzuerkennen, dass die Schwestern sehr freundlich, entspannt und hilfsbereit sind. Wie Dr. NN so schön formulierte - es liegt an der altruistischen-empathischen Grundhaltung der Schwestern und Mediziner. Schon diese Einstellung zeichnet ein gutes Krankenhaus aus; und diese Atmosphäre beginnt letztendlich schon im Eingangsbereich ... Ich würde mir wünschen, dass dieser ungebrochene Idealismus mit dem Willen, einfach nur Menschen, insbesondere Frauen zu helfen, die nötige Wertschätzung erhält ... und das Brustzentrum ist das beste Beispiel dafür, welches man uneingeschränkt auch über seine Grenzen hinaus wärmstens empfehlen kann. In diesem Sinne [Name der Patientin]



t₀-Patientinnen- befragung 2020

L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes

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

Antworten hierzu von 34 von 124 Patientinnen (= 27,4%), und zwar u.a.:

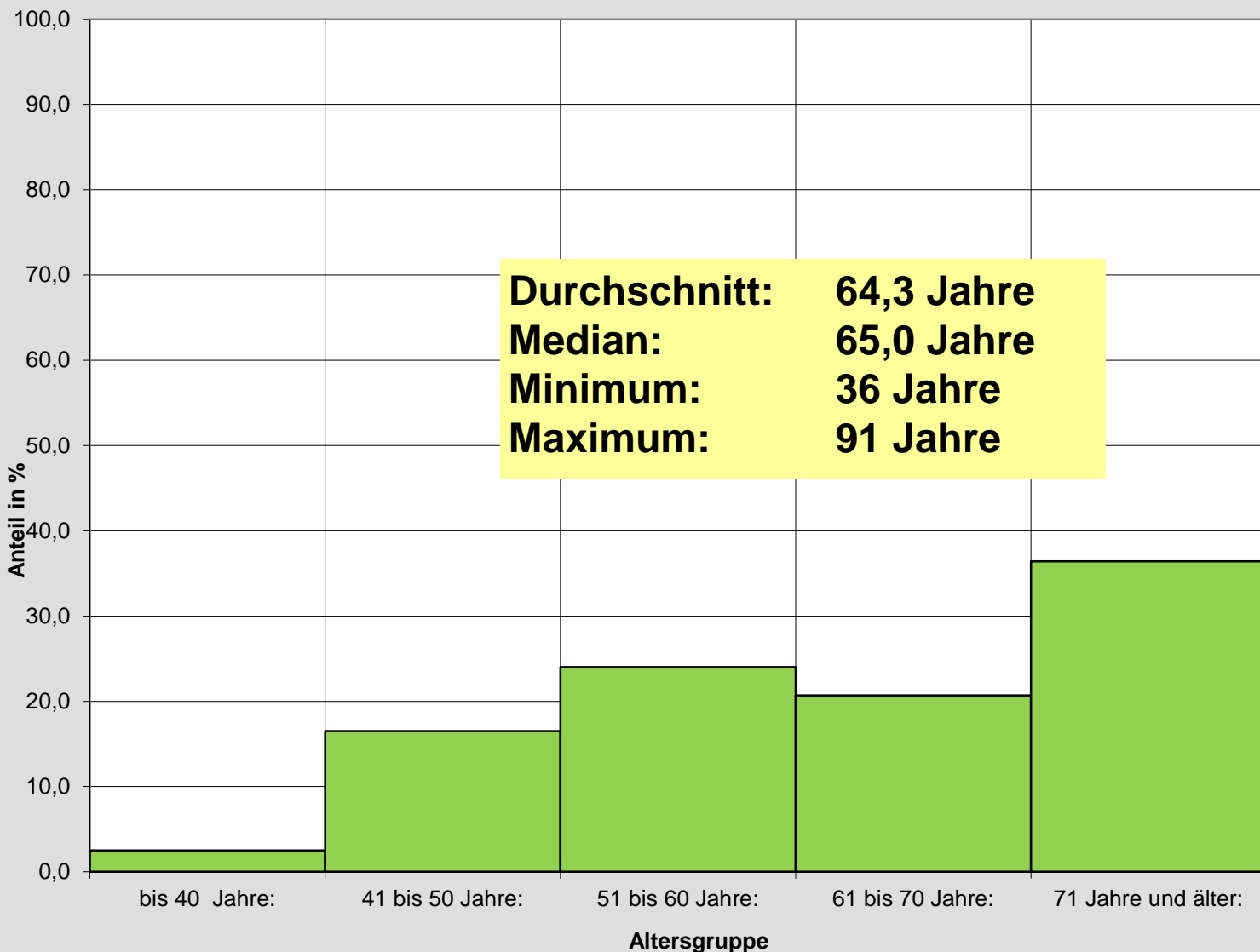
- Teilweise empfand ich zu wenig Personal auf der Station oder Arztpräsenz. Mag auch krankheitsbedingt gewesen sein.
- Es gibt nichts, was mir ganz und gar nicht gefallen hat. Aber die Hilfskraft, die das Essen vorbeibrachte, hat leider öfter Dinge vergessen oder durcheinander gebracht (Kamille anstatt Pfefferminze, Kanne ohne Kaffee).
- Die Wartezeit zum OP-Vorbereitungsgespräch dauerte 2 Std. und stand in keinem Verhältnis zu den 10 Minuten des Gespräches mit der Chirurgin.
- Es fällt mir nichts ein.
- Viele Sachen sollten erst während der Reha besprochen werden, das Thema Ernährung + Hormone hätte ich auch gerne früher begonnen.
- Frühstück/Abendbrot toll, Mittagessen ist Verbesserung notwendig, war schon mal wesentlich besser.
- Untersuchungen wie MRT und Skelettszintigraphie als auch Markierung Wächterlymphknoten erfolgen extern.
- Nichts, mir hat alles gefallen.



t₀-Patientinnen- befragung 2020

M Fragen zur Person

Alters- verteilung



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



t₀-Patientinnen-
befragung 2020

M
Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein

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

