



Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

Ergebnisse der Patientinnenbefragung
im Jahr 2021
zum Zeitpunkt der Entlassung (= t_0)

LANGFASSUNG

Version 1.0 - 29.11.2022

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



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



t₀-Patientinnen- befragung 2021

Inhalt:

Vorwort

Seite

3

Leseanleitung

4

Ergebnisübersicht (Zusammenfassung)

6

Einzelergebnisse:

A Allgemeine Angaben

15

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

16

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

24

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

26

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

35

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen

36

G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme

38

H Fragen zur operativen Behandlung

40

I Fragen zu unseren Mitarbeitern

46

J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

48

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung

51

L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes

54

M Fragen zu Ihrer Person

57



t₀-Patientinnenbefragung 2021

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 94,5 Prozent [Vorjahr: 93,2 Prozent].

Die Erfüllungsrate in den einzelnen Standorten sieht wie folgt aus:

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

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 2021

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 65,3% der Patientinnen dies mit „sehr gut“, 30,6% mit „gut“ und 4,1% mit „teils, teils“.

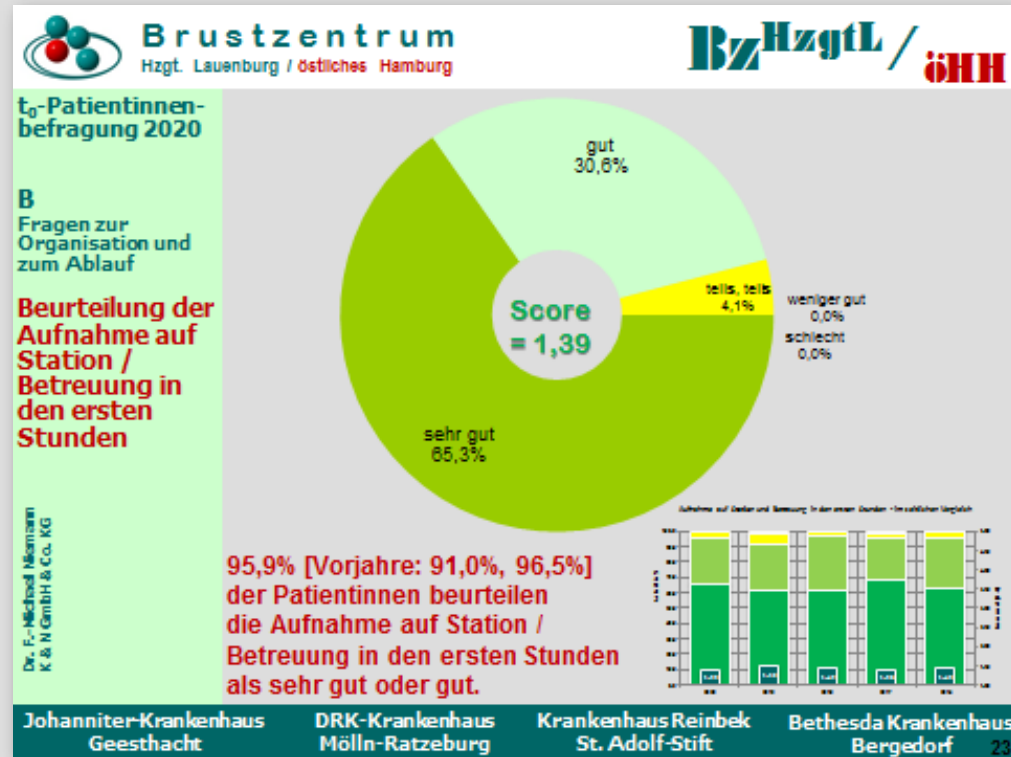
Dies ergibt einen **Scorewert*** von 1,39, der in der Mitte des Kreisdiagramms angezeigt wird. Scorewert in **grün** zeigen dabei an, dass es sich hier um ein gutes (= unauffälliges) Ergebnis handelt.

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.



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



t₀-Patientinnenbefragung 2021

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.

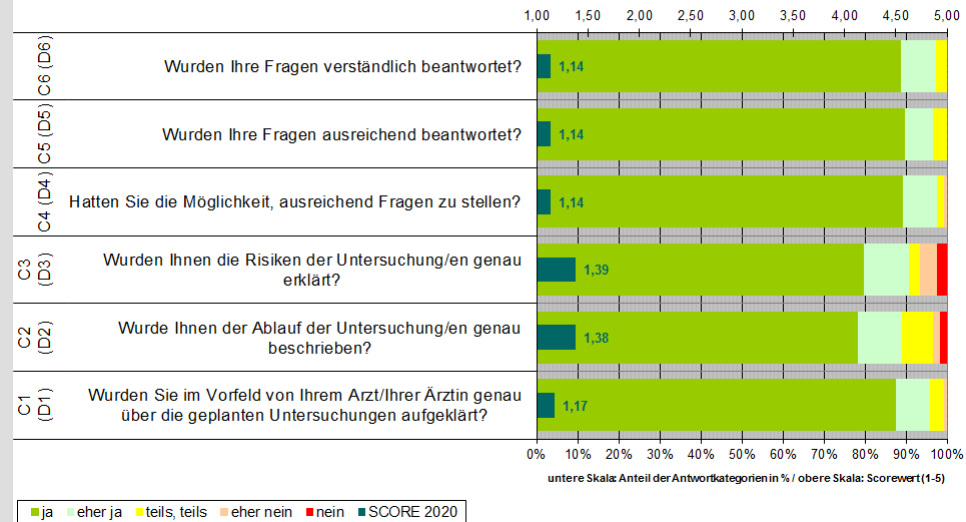
Beispiel:

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 2021

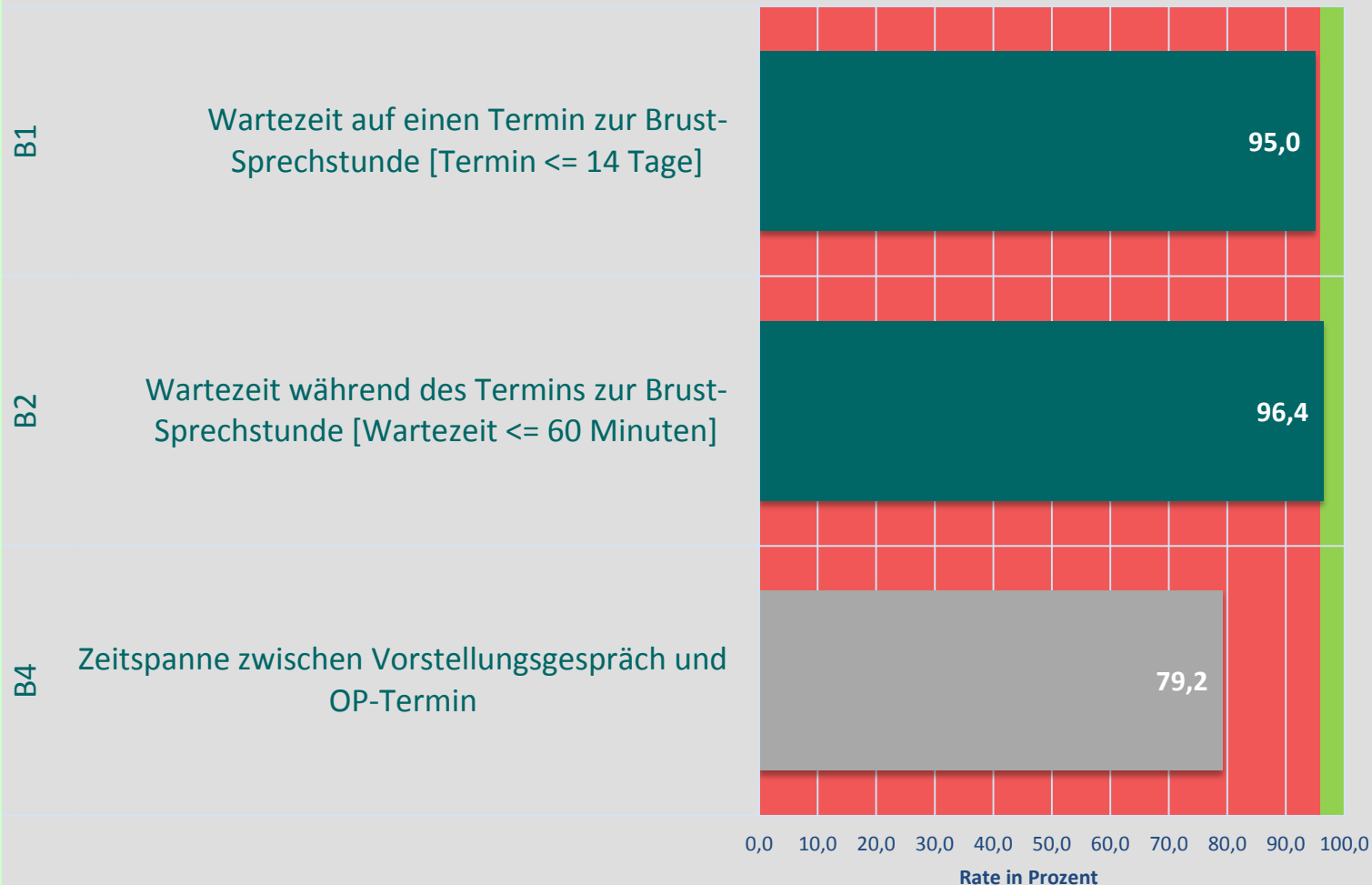
ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts- kennzahlen

Teil 1a:

**Organisation und
Ablauf bzgl.
Sprechstunde**

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



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

Auffälliges Ergebnis: keines

Unauffällige Ergebnisse: B1, B2



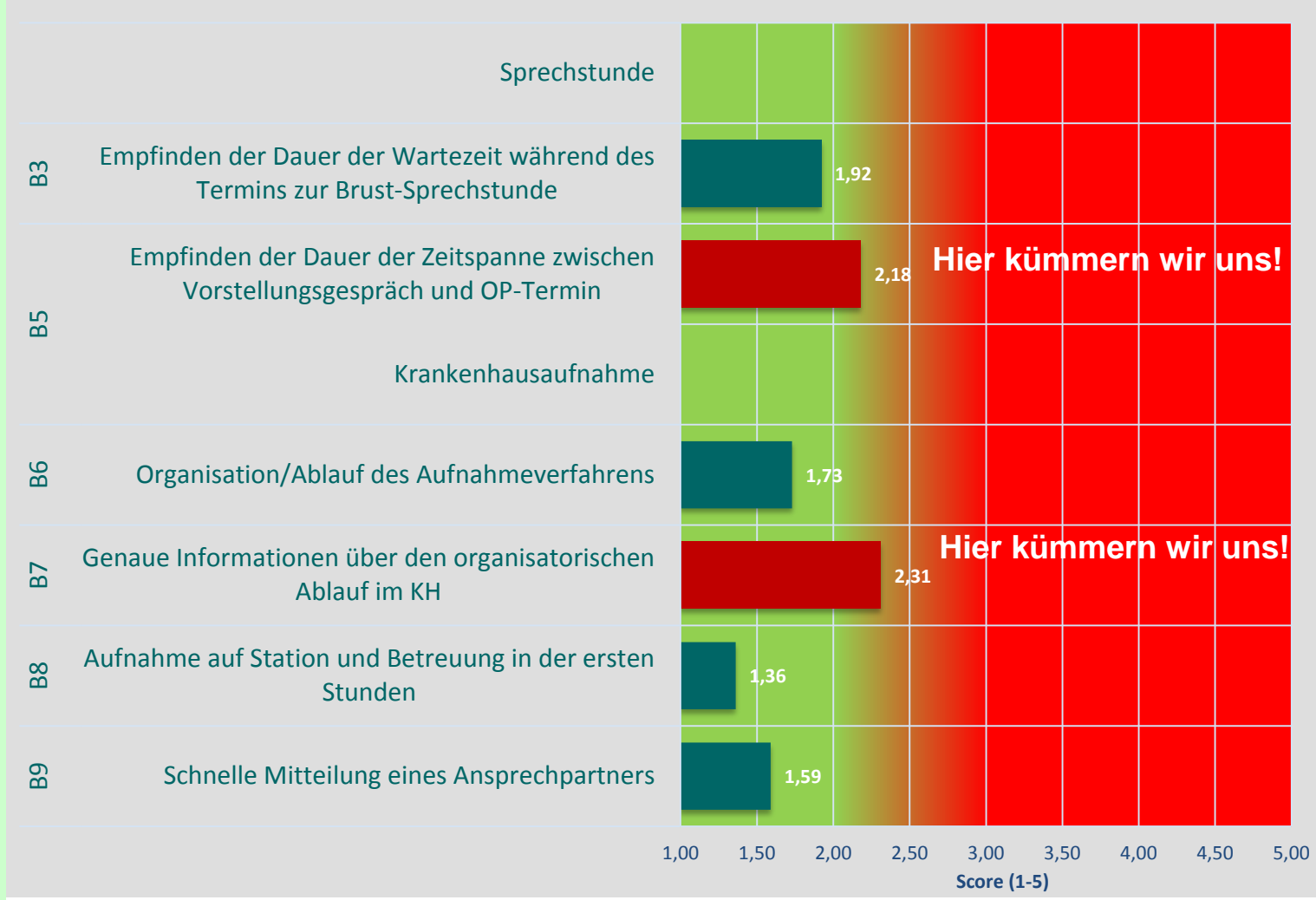
t₀-Patientinnen-
befragung 2021

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: B5, B7

Unauffällige Ergebnisse: B3, B6, B8, B9



t₀-Patientinnenbefragung 2021

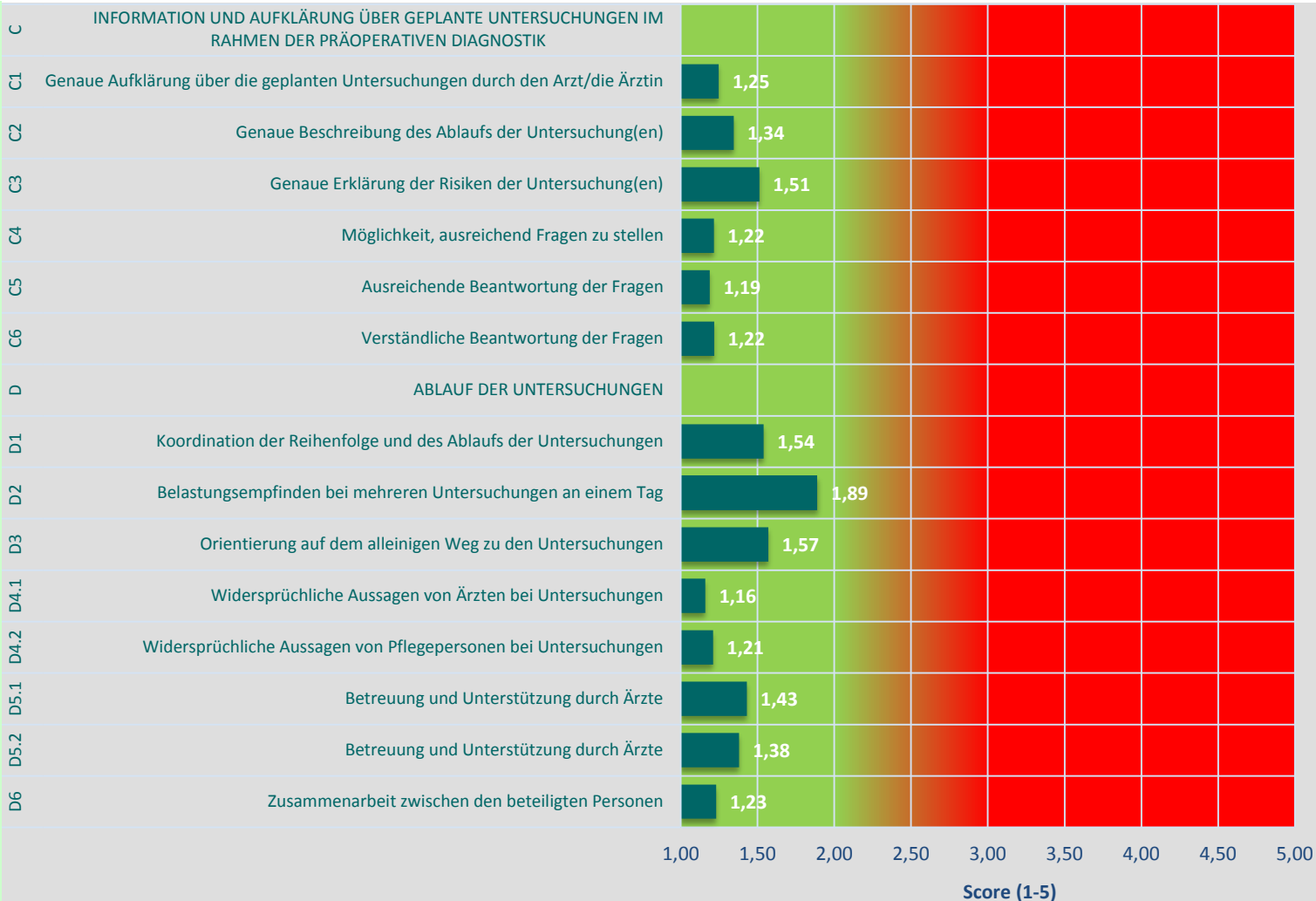
ERGEBNIS-ÜBERSICHT

Qualitätskennzahlen

Teil 2:

Information und Aufklärung über geplante Untersuchungen und Ablauf der Untersuchungen

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: keine

Unauffällige Ergebnisse: alle



t₀-Patientinnenbefragung 2021

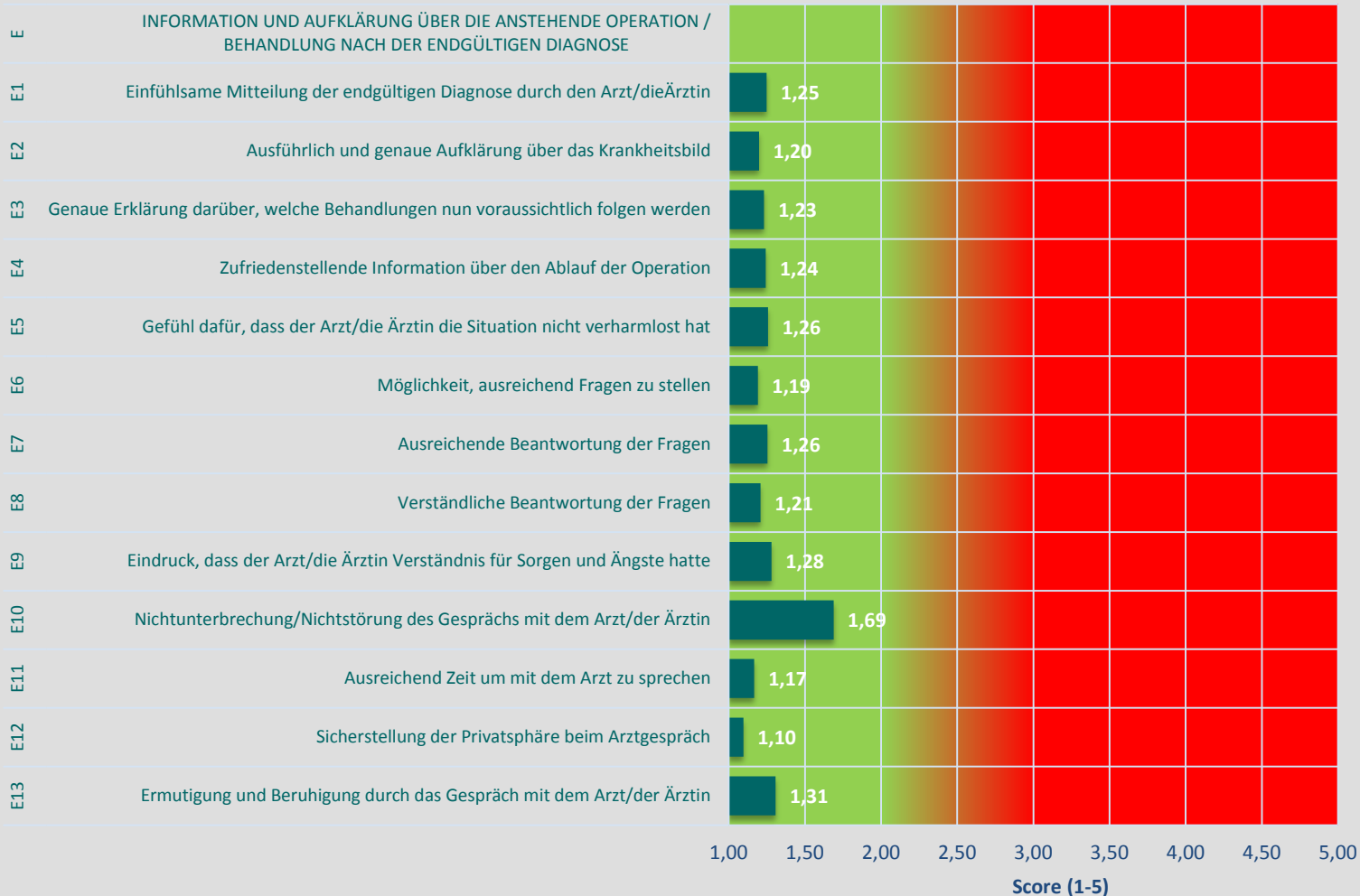
ERGEBNIS-ÜBERSICHT

Qualitätskennzahlen

Teil 3:

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

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



Qualitätsanforderung: Scorewert <= 2,0

Auffällige Ergebnisse: keine

Unauffällige Ergebnisse: alle



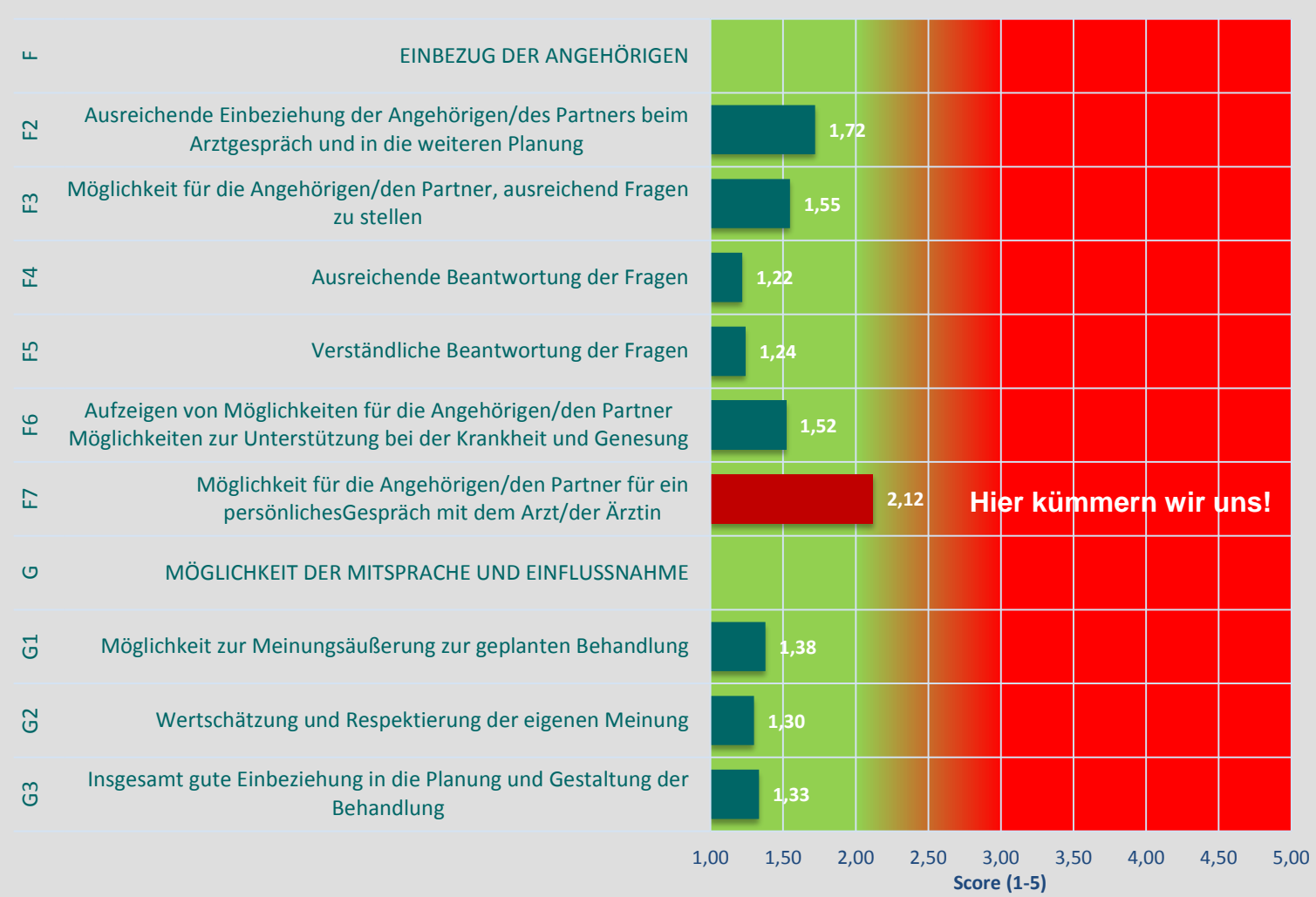
t₀-Patientinnenbefragung 2021

ERGEBNIS-ÜBERSICHT

Qualitätskennzahlen 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: F7
Unauffällige Ergebnisse: alle anderen



t₀-Patientinnen-
befragung 2021

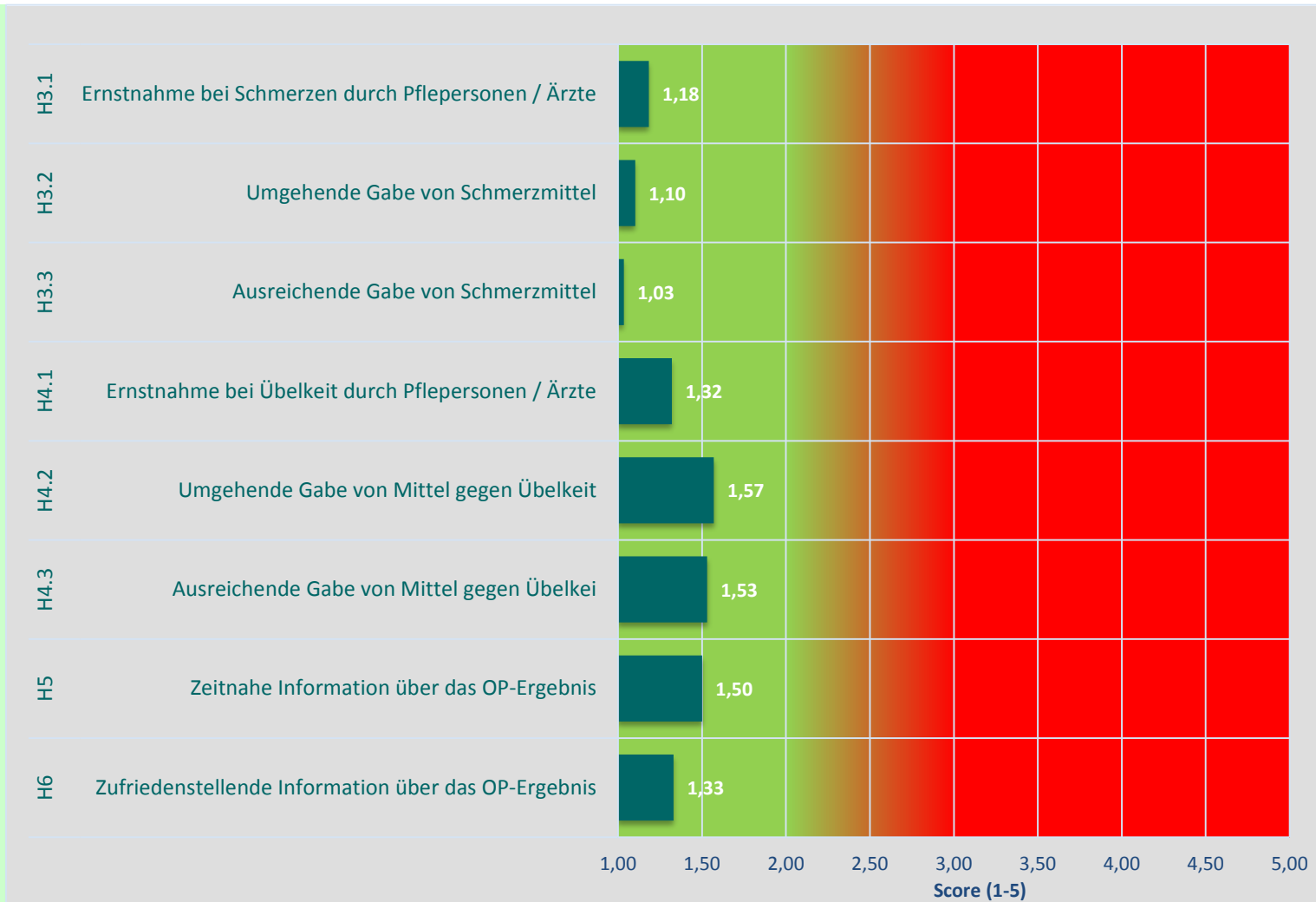
ERGEBNIS- ÜBERSICHT

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

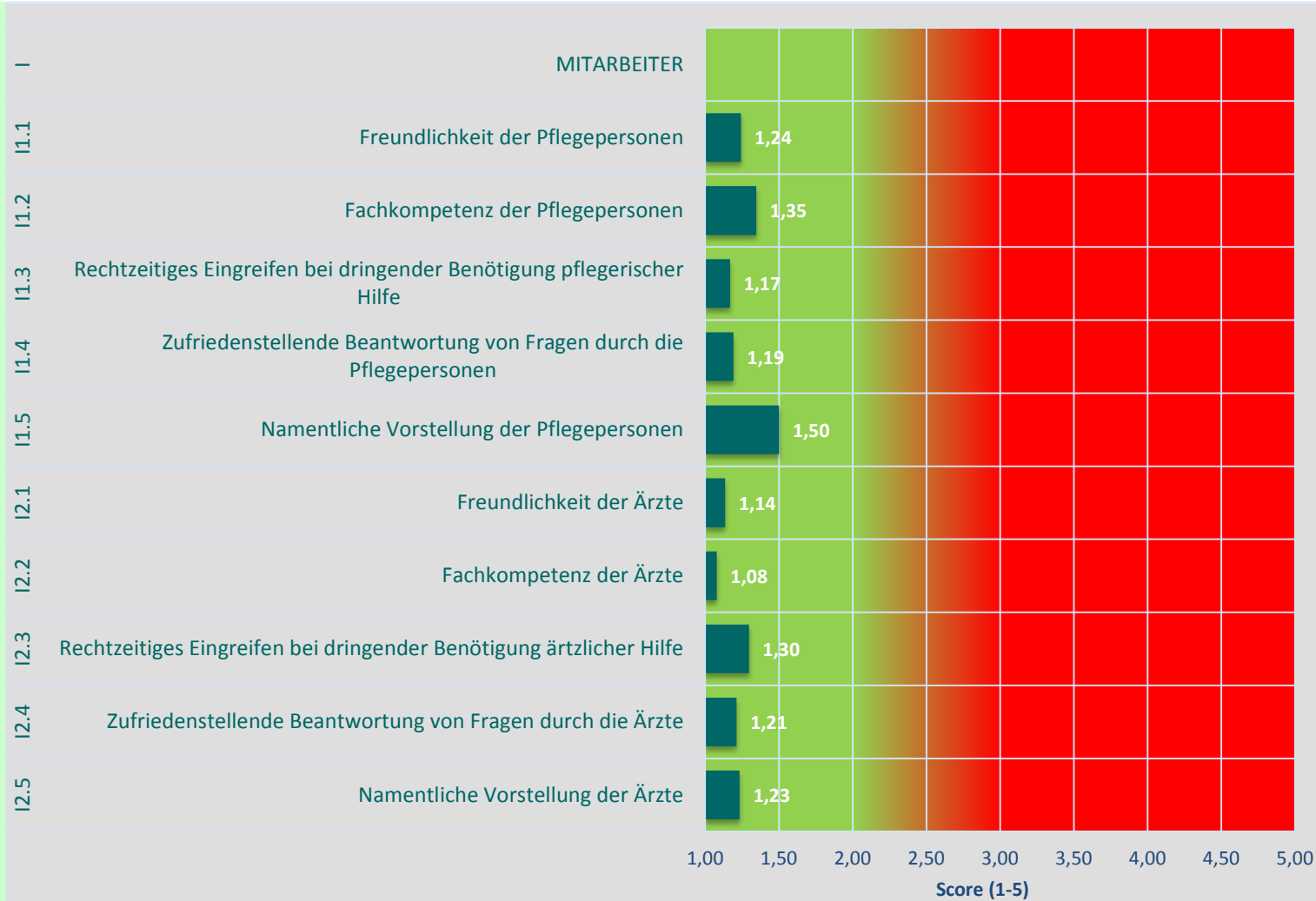


t₀-Patientinnenbefragung 2021

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



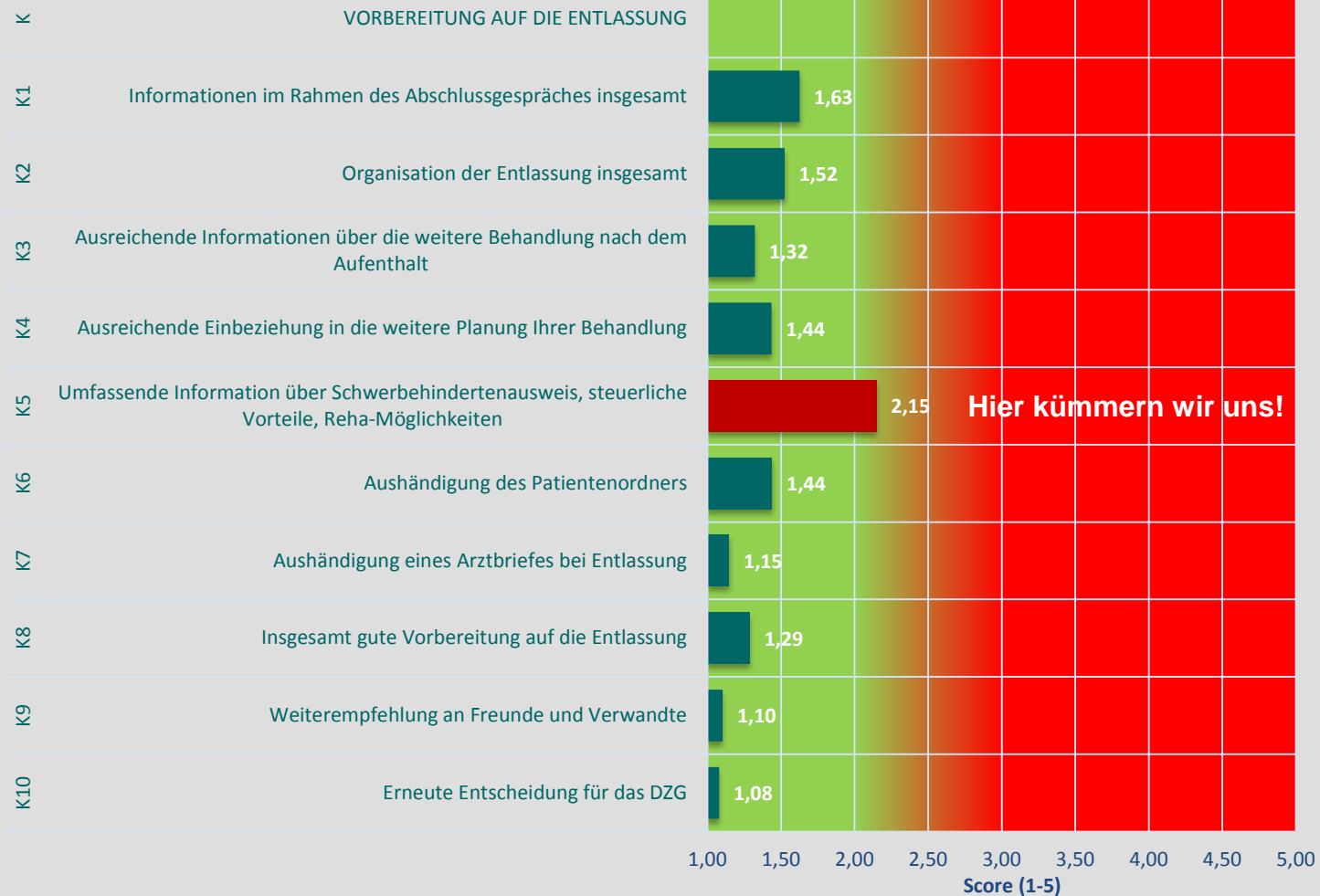
t₀-Patientinnenbefragung 2021

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 2021

ERGEBNIS- ÜBERSICHT

Qualitäts-
kennzahlen

Zusammenfassung
der Ergebnisse

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

- ❖ Für 40 Aspekte (= 54,3%) [Vorjahr: 54,3%] erfolgte eine *hervorragende* Bewertung
- ❖ Für 21 Aspekte (= 29,6%) [Vorjahr: 29,6%] erfolgte eine *sehr gute* Bewertung
- ❖ Für 5 Aspekte (= 7,0%) [Vorjahr: 7,0%] erfolgte eine *gute* Bewertung
- ❖ Für 5 Aspekte (= 7,0%) [Vorjahr: 7,0%] erfolgte die Bewertung so, dass seitens der Verantwortlichen des Brustzentrums nach **Verbesserungsmöglichkeiten** gesucht wird.



t₀-Patientinnenbefragung 2021

A Allgemeine Angaben

Zugang zum Brustzentrum

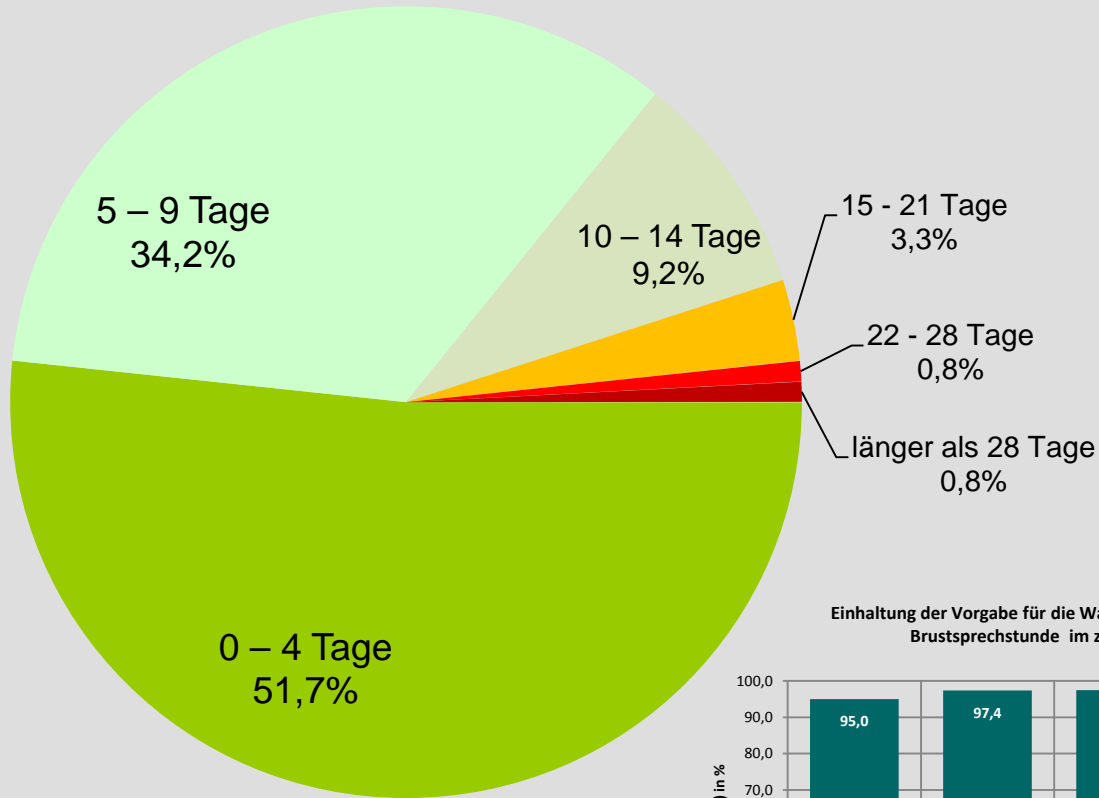




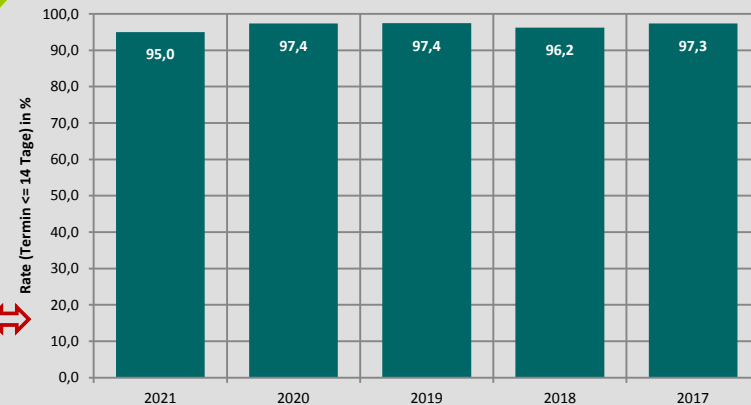
t₀-Patientinnenbefragung 2021

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



**95,0% [Vorjahre 97,4%, 97,4%] ⇔
der Patientinnen warten
höchstens 14 Tage auf einen Termin.**

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



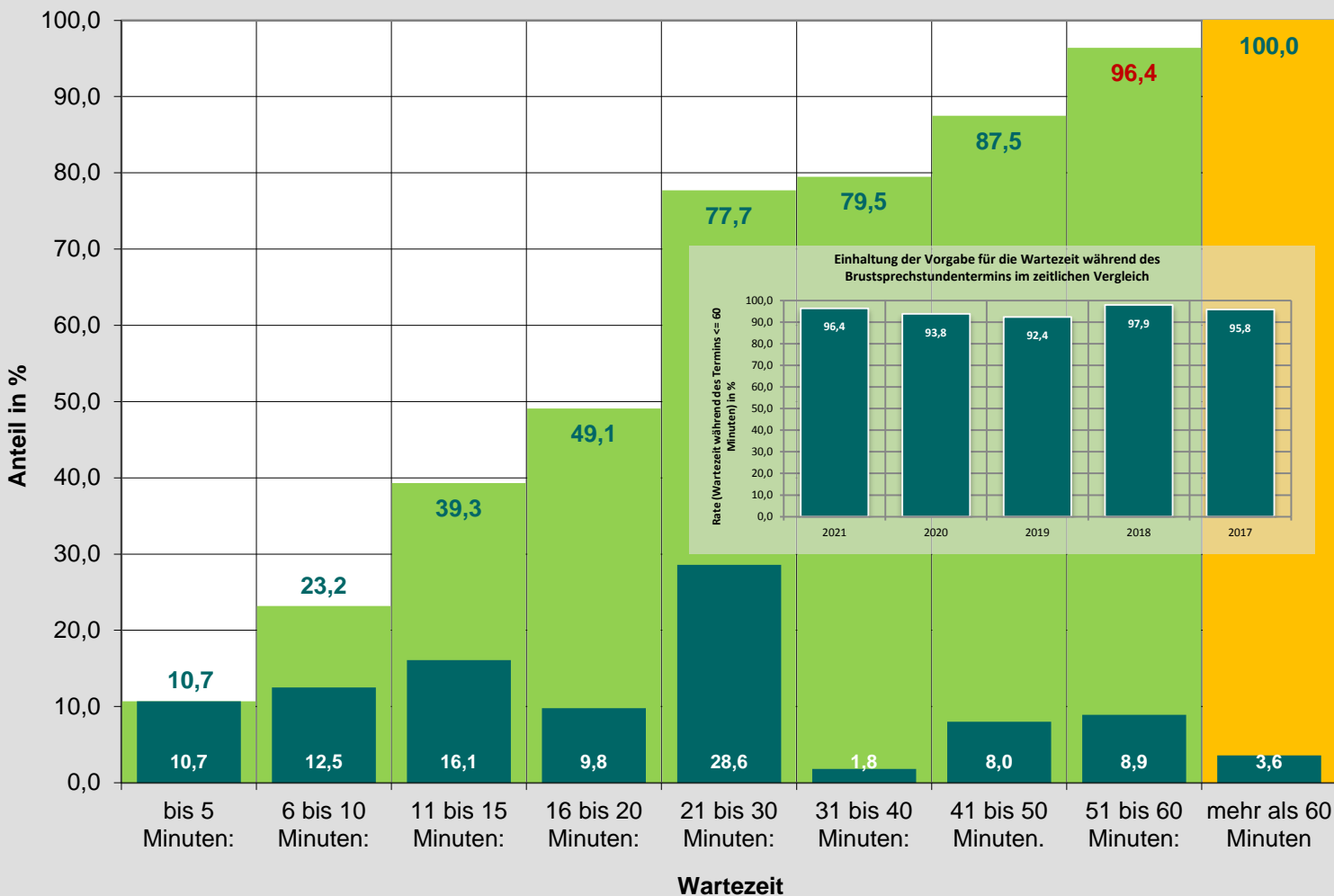
t₀-Patientinnenbefragung 2021

B
Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

**Brustsprechstunde:
Wartezeit
während des
Termins**

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

96,4% [Vorjahre: 93,8%, 92,4%] der Patientinnen warten höchstens 60 Minuten



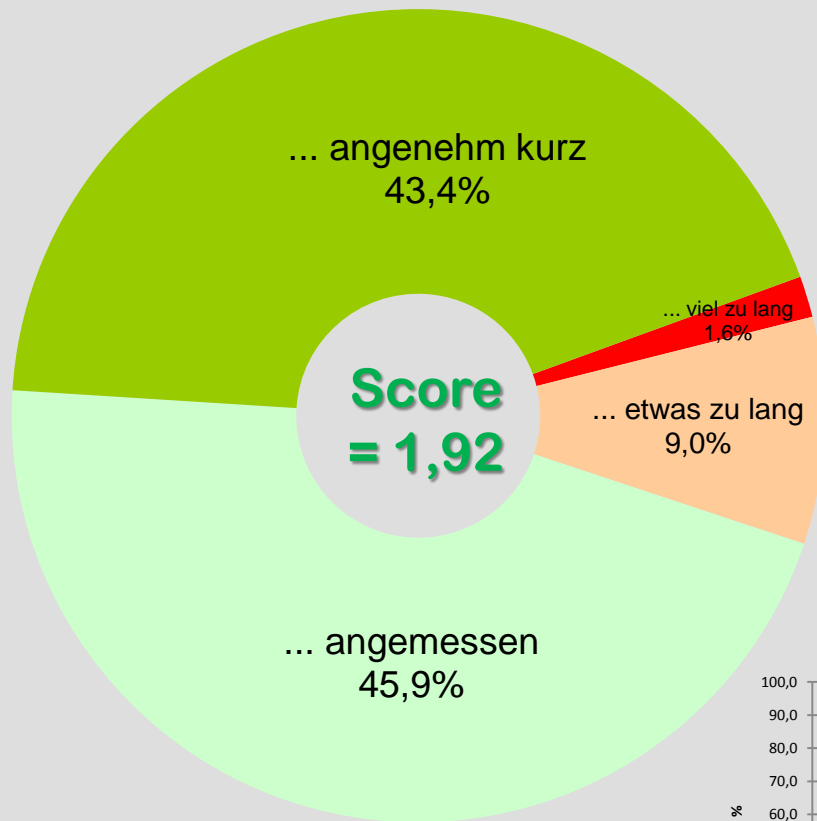


t₀-Patientinnenbefragung 2021

B
Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

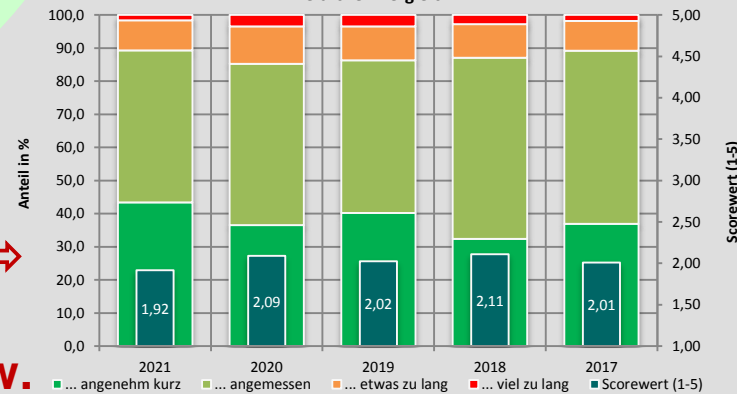
**Brustsprechstunde:
Beurteilung der
Wartezeit
während des
Termins**

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



**89,3% [Vorjahre: 85,2%, 86,4%] ⇔
der Patientinnen empfinden die
Wartezeit als angenehm kurz bzw.
angemessen.**

Dauer der Wartezeit während des Brustsprechstundentermins - im zeitlichen Vergleich



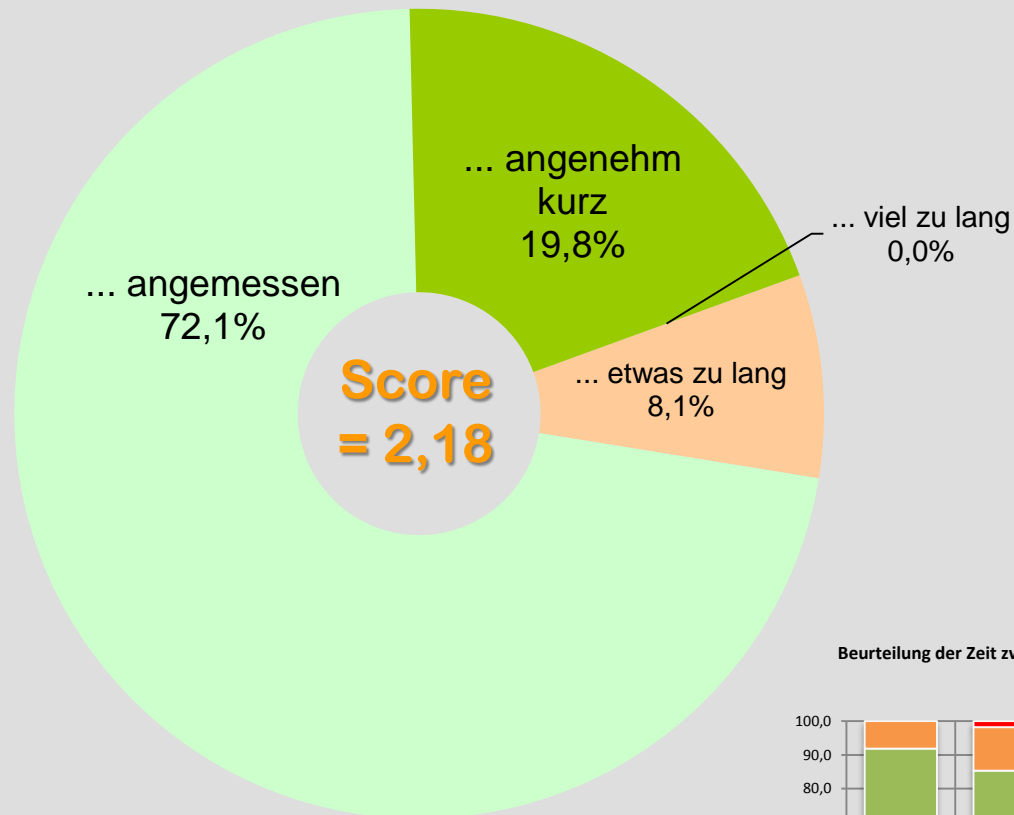


t₀-Patientinnenbefragung 2021

B
Fragen zur Organisation und zum Ablauf

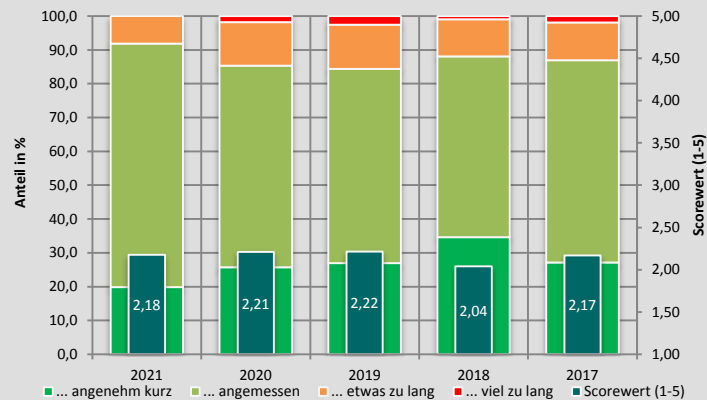
Brustsprechstunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit zwischen Vorstellungs- und OP-Termin

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



91,9% [Vorjahre: 85,3%, 84,4%] ⇔ der Patientinnen empfinden die Zeit zwischen Vorstellungstermin und OP als angenehm kurz bzw. angemessen.

Beurteilung der Zeit zwischen Vorstellungstermin und OP-Termin - im zeitlichen Vergleich





t₀-Patientinnenbefragung 2021

B Fragen zur Organisation und zum Ablauf

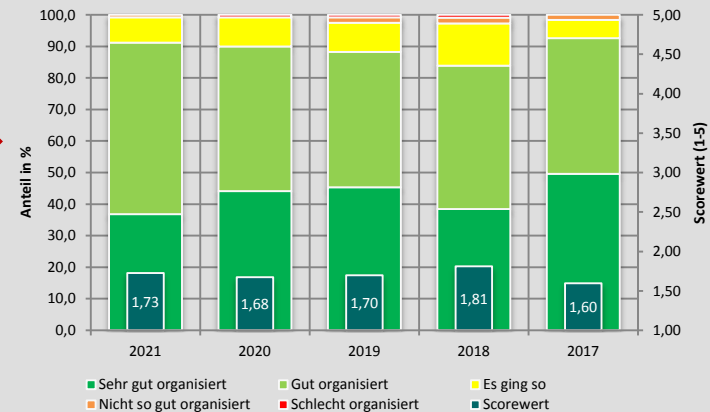
Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens

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



**91,2% [Vorjahre: 90,0%, 88,3%] ⇔
der Patientinnen beurteilen die
Organisation / den Ablauf des
Aufnahmeverfahrens als sehr gut
oder gut.**

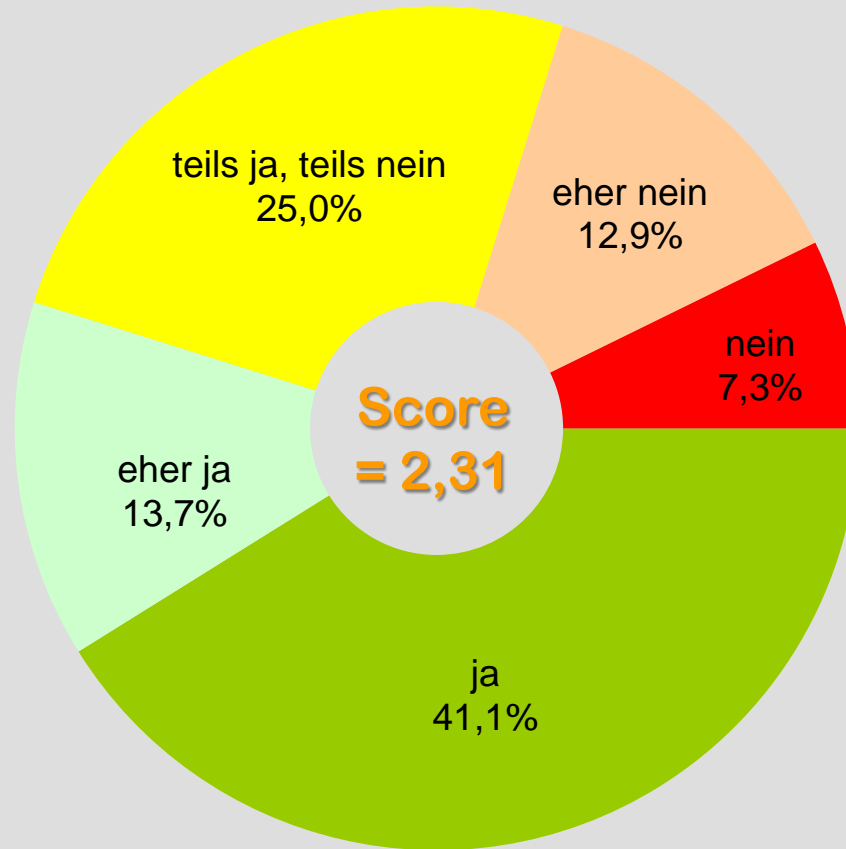
Organisation / Ablauf des Aufnahmeverfahrens - im zeitlichen Vergleich



**t₀-Patientinnen-
befragung 2021**

**B
Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

**Informationen
über den organisa-
torischen
Ablauf im
Krankenhaus
bei Aufnahme?**



**54,8% [Vorjahre 50,9%, 47,1%]
der Patientinnen wurden *ausreichend*
über den organisatorischen Ablauf
im Krankenhaus informiert.**

Als Verbesserungs-
maßnahme haben
wir hierzu eine
Beilage für die
Patienten-
Informationsmappe
erarbeitet:



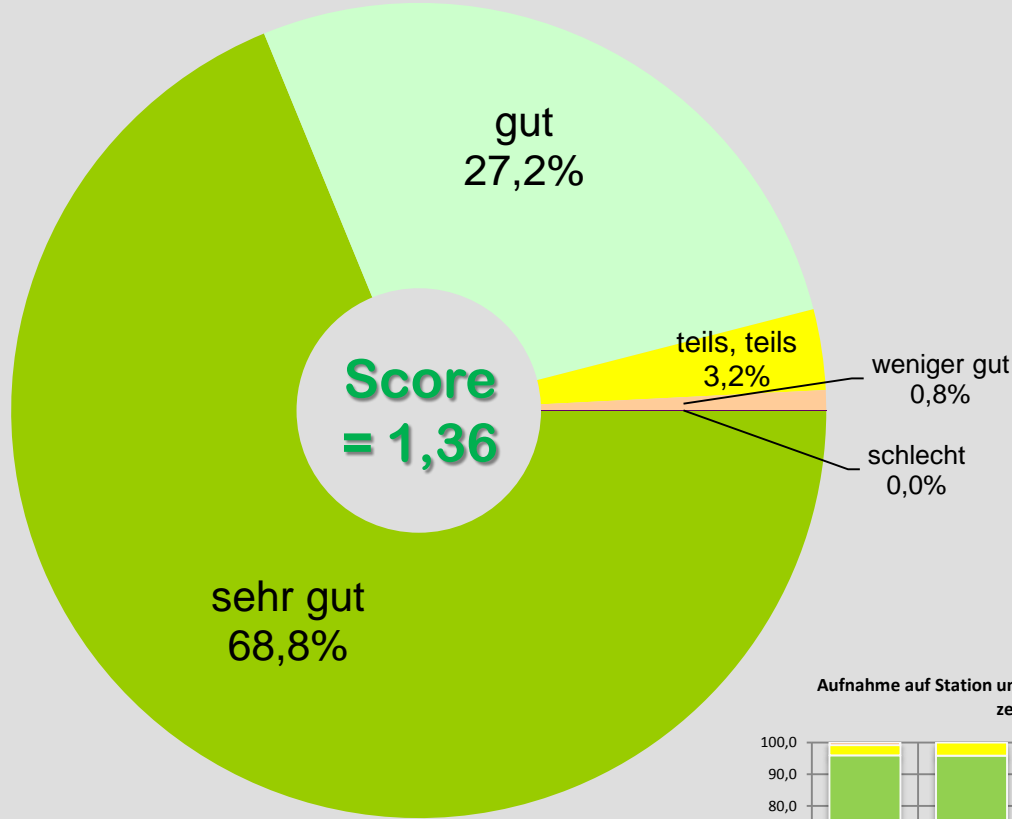


t₀-Patientinnen-
befragung 2021

B
Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

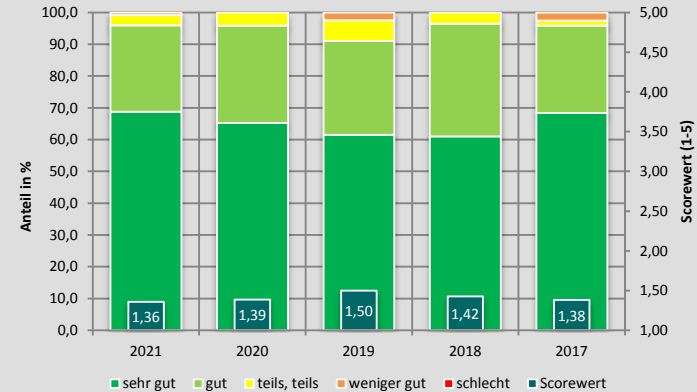
**Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden**

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



**96,0% [Vorjahre: 95,9%, 91,0%] ⇔
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

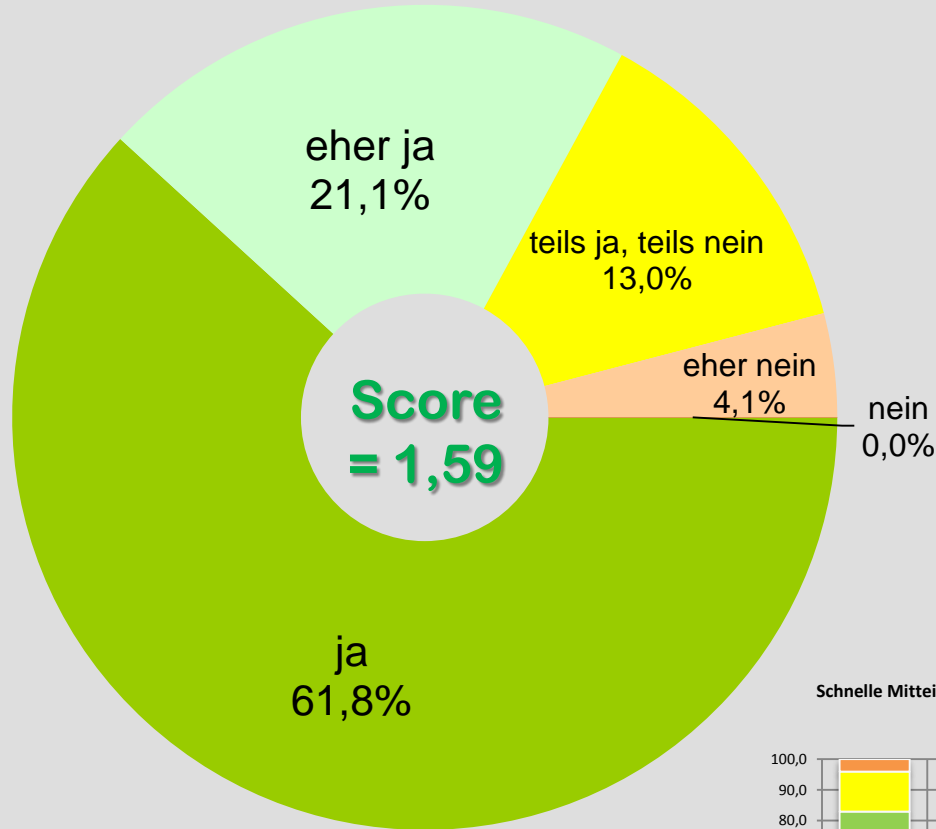




t₀-Patientinnenbefragung 2021

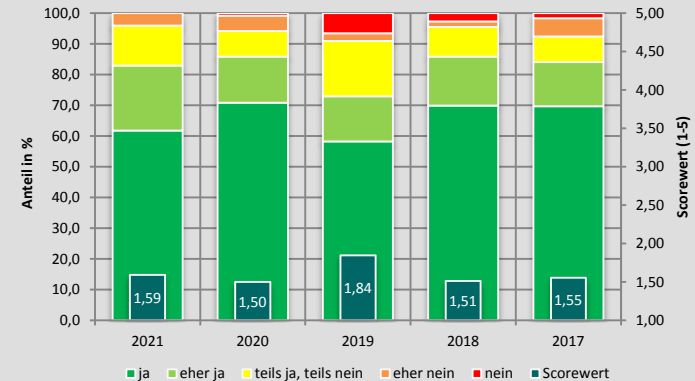
B
Fragen zur Organisation und zum Ablauf

Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprechpartners?



82,9% [Vorjahre: 85,8%, 73,0%] ⇔ 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



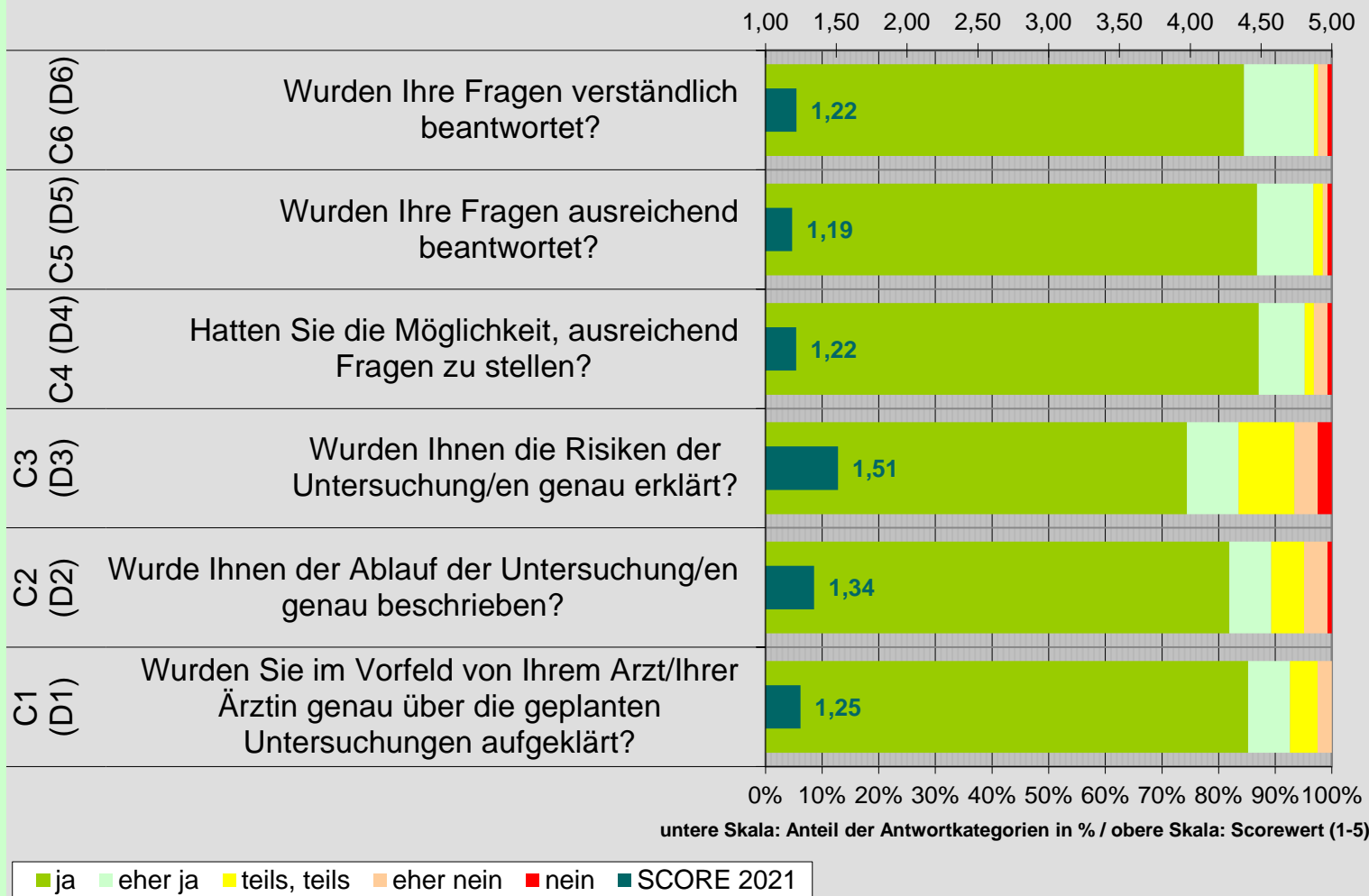
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnenbefragung 2021

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 1,51 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.

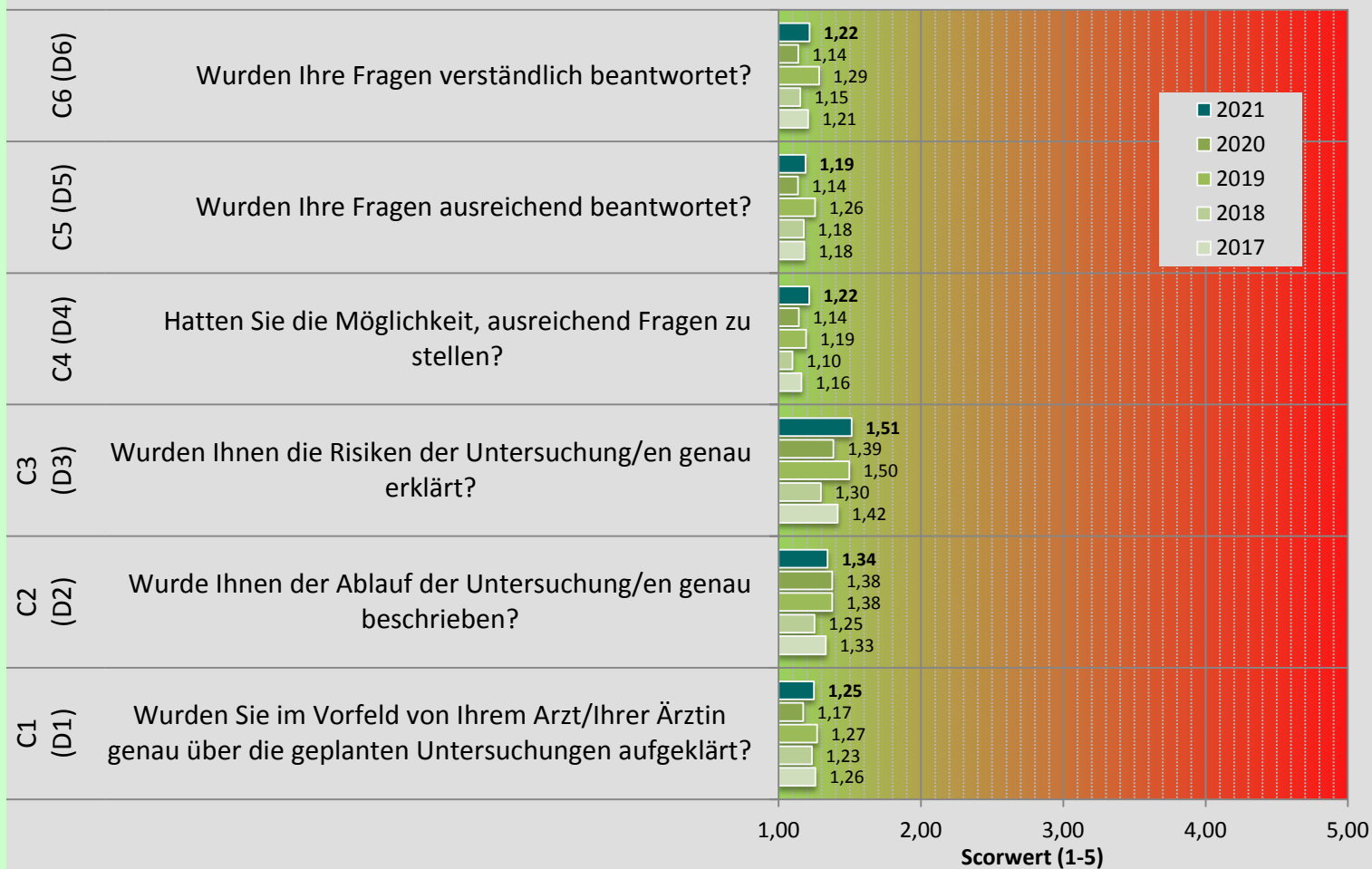


t₀-Patientinnenbefragung 2021

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



Auch im zeitlichen Vergleich geben - bei Scorewerten zwischen 1,10 und 1,51 - 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.



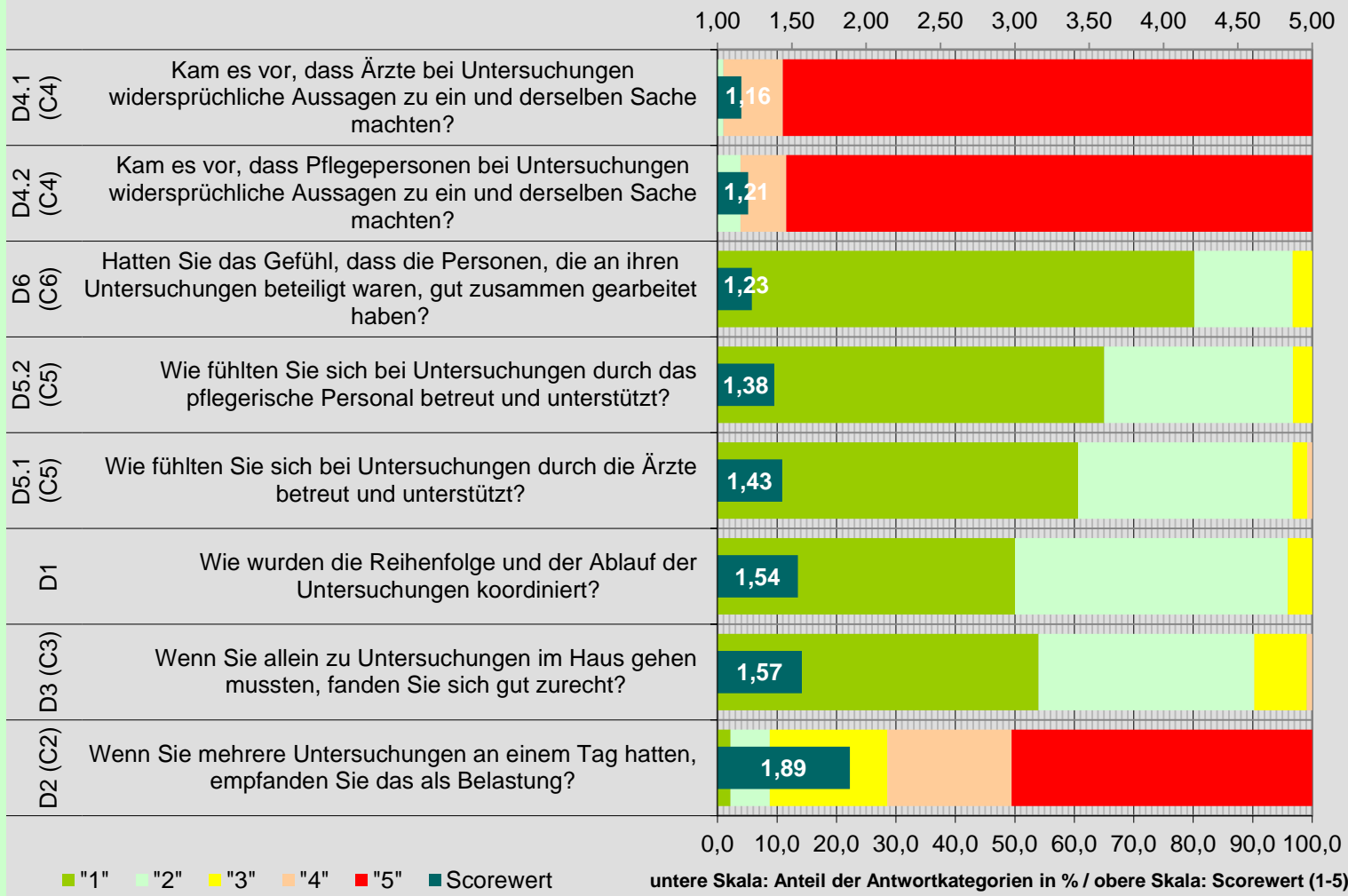
t₀-Patientinnenbefragung 2021

D Fragen zum

Ablauf der Untersuchungen

> ZUSAMMENFASSUNG

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



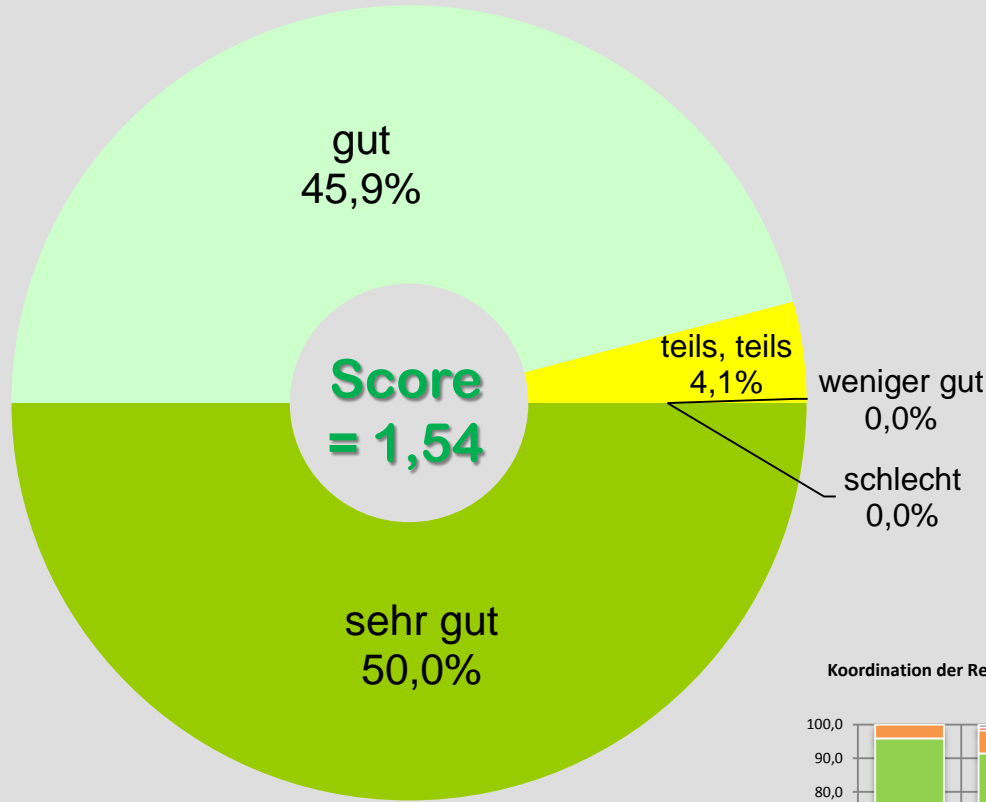
Bei Scorewerten zwischen 1,16 und 1,89 [Vorjahr: 1,17 – 1,74] geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zum Ablauf der Untersuchungen hervorragende bis in der Regel sehr gute Bewertungen ab. Einmal erfolgt eine gute Bewertung.



t₀-Patientinnenbefragung 2021

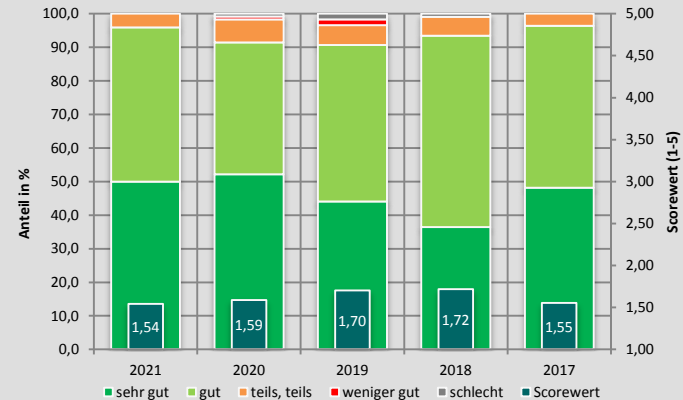
D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D1 Beurteilung der Koordination der Reihenfolge und des Ablaufs der Untersuchungen



95,9% [Vorjahre: 91,4%, 90,7%] ⇔ der Patientinnen beurteilen die Koordination der Reihenfolge und des Ablaufs der Untersuchungen als sehr gut oder gut.

Koordination der Reihenfolge und des Ablaufs der Untersuchungen - im zeitlichen Vergleich

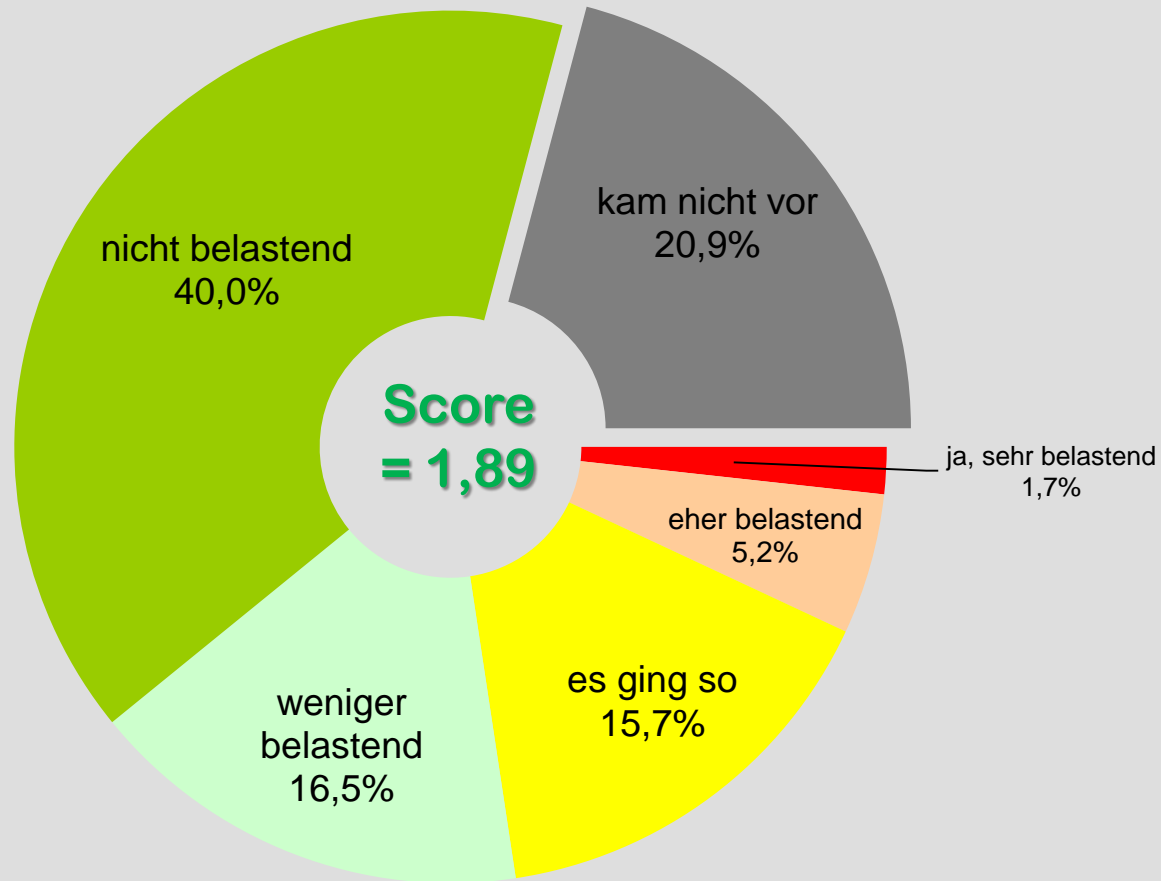




t₀-Patientinnen- befragung 2021

D
Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

D2
**Belastungs-
empfinden bei
mehreren
Untersuchungen
an einem Tag**



**71,4% [Vorjahre: 82,1%, 60,9%]
der Patientinnen kamen mit
den Belastungen bei mehreren
Untersuchungen an einem Tag gut zu Recht**

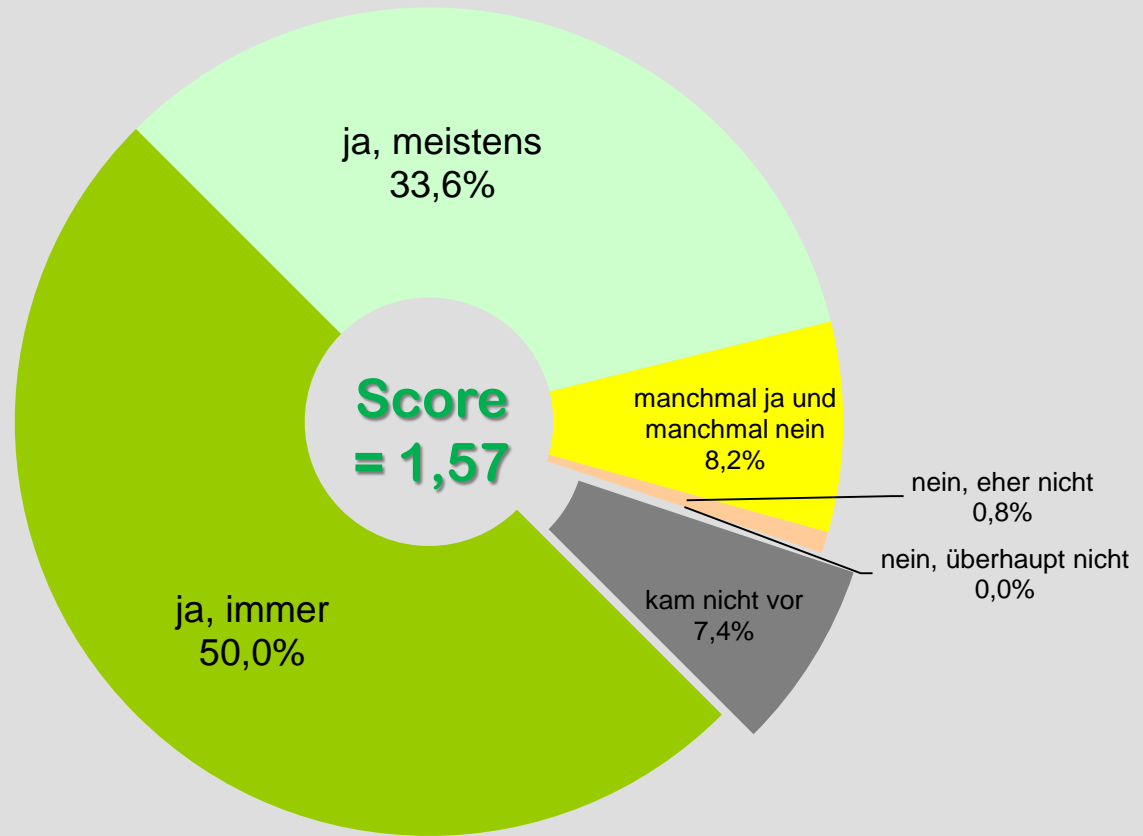
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnenbefragung 2021

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D3 Gute Orientierung auf dem Weg allein zu den Untersuchungen?



**90,3% [Vorjahre: 84,3%, 85,3%]
der Patientinnen haben sich auf dem
Weg zu den Untersuchungen gut zu Recht.**

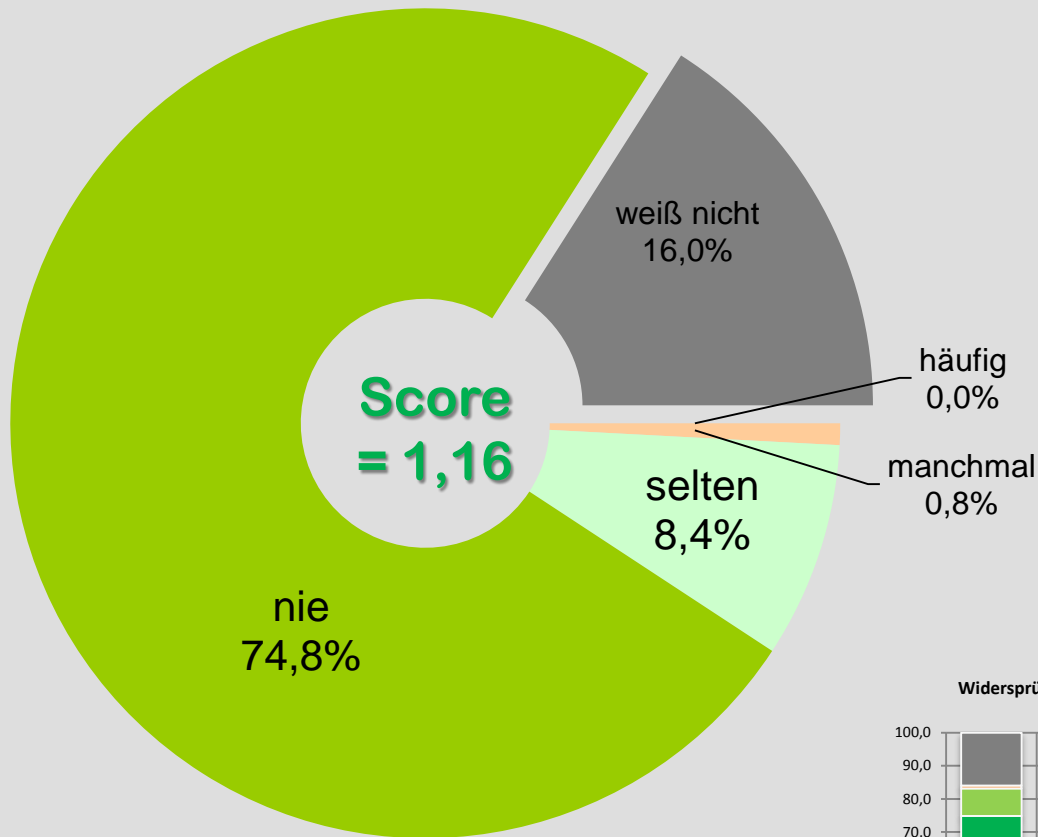
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



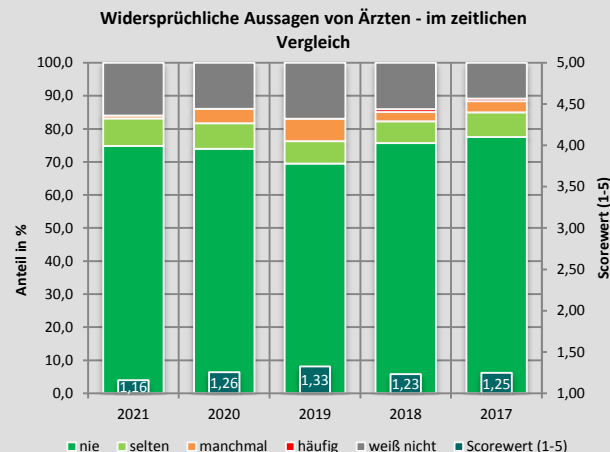
t₀-Patientinnenbefragung 2021

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D4.1 Widersprüchliche Aussagen von Ärzten?



Für 99,0% [Vorjahre: 95,0%, 91,8%] ⇔ der Patientinnen haben die Ärzte keine oder selten widersprüchliche Aussagen gemacht.

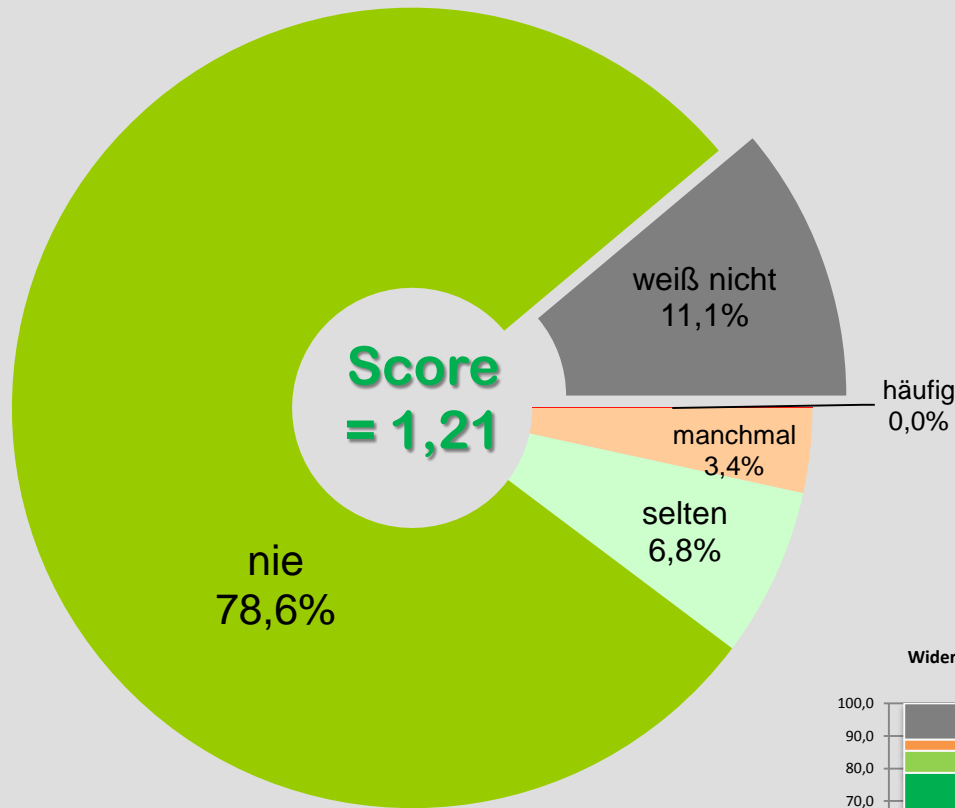




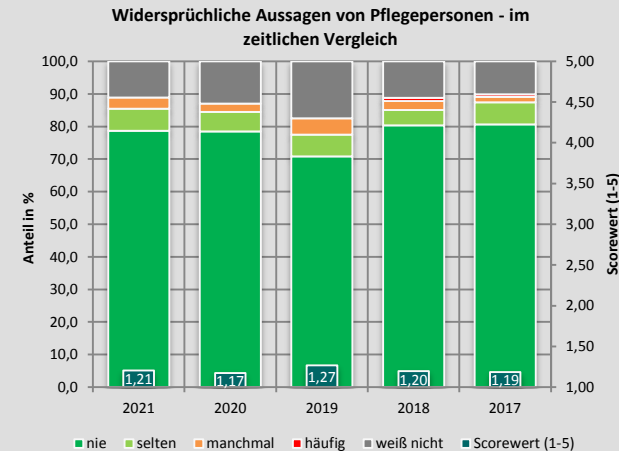
t₀-Patientinnenbefragung 2021

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D4.2 Widersprüchliche Aussagen von Pflegepersonen?



Für 96,2% [Vorjahre: 97,0%, 93,9%] ⇔ der Patientinnen haben die Pflegepersonen keine oder selten widersprüchliche Aussagen gemacht.



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

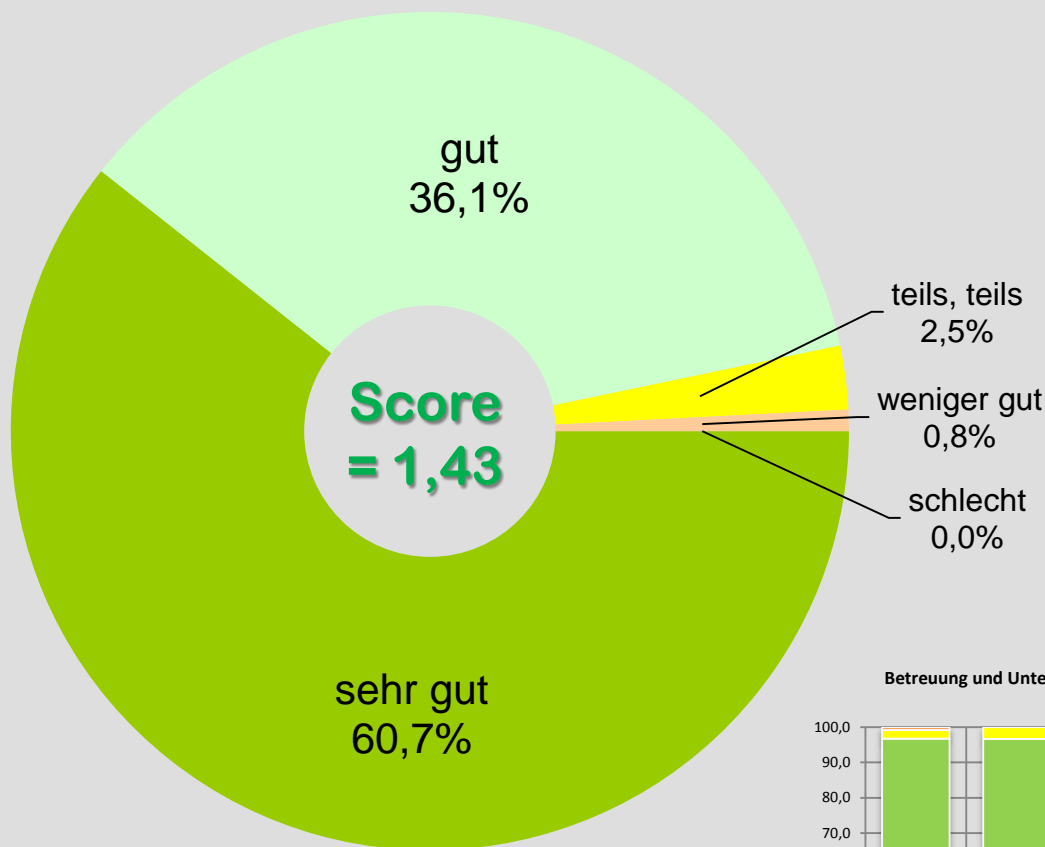


t₀-Patientinnenbefragung 2021

D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

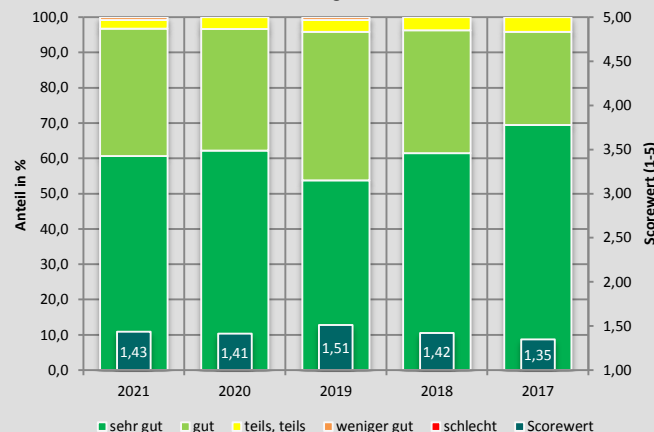
D5.1 Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch die Ärzte

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



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

Betreuung und Unterstützung durch die Ärzte - im zeitlichen Vergleich



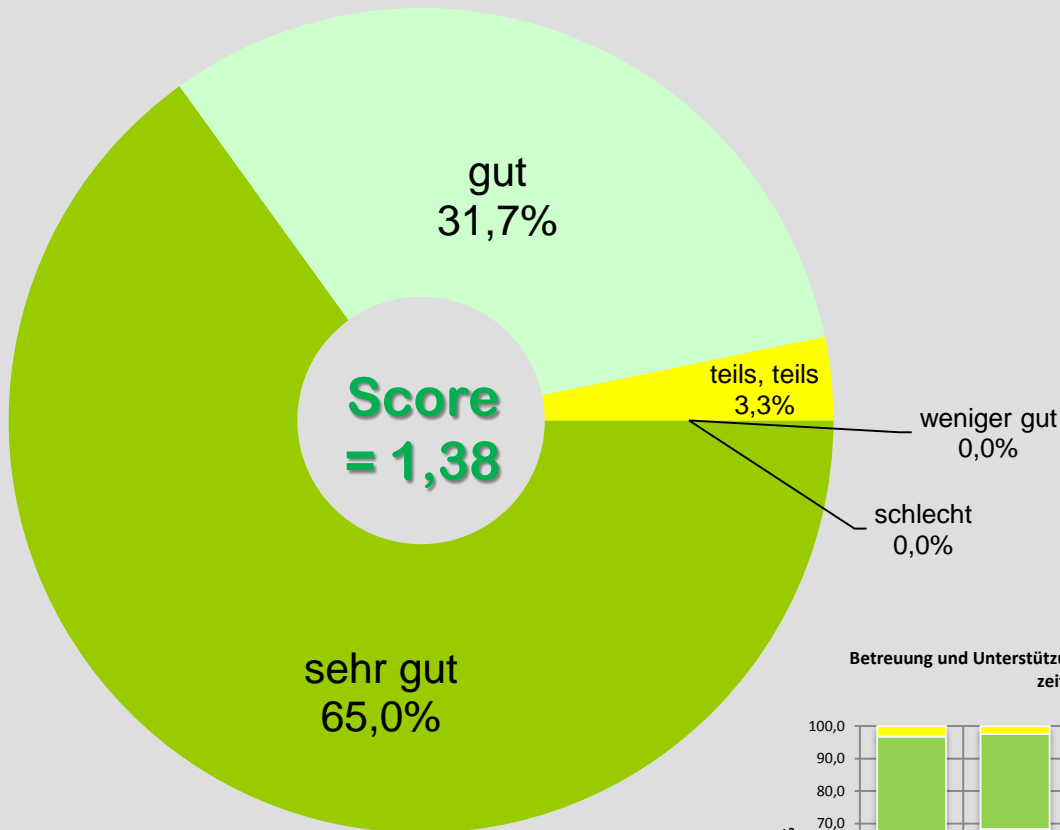


t₀-Patientinnen-
befragung 2021

D
Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

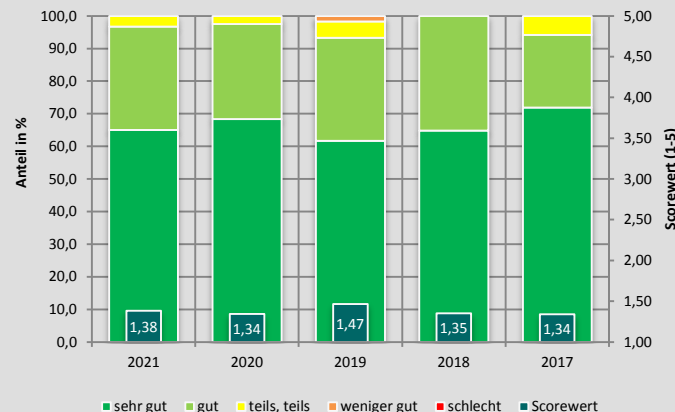
D5.2 Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das pflegerische Personal

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



**96,7% [Vorjahre: 97,5%, 93,4%] ⇔
der Patientinnen beurteilen die
Betreuung und Unterstützung
durch das pflegerische Personal
als sehr gut oder gut.**

Betreuung und Unterstützung durch das pflegerische Personal - im zeitlichen Vergleich

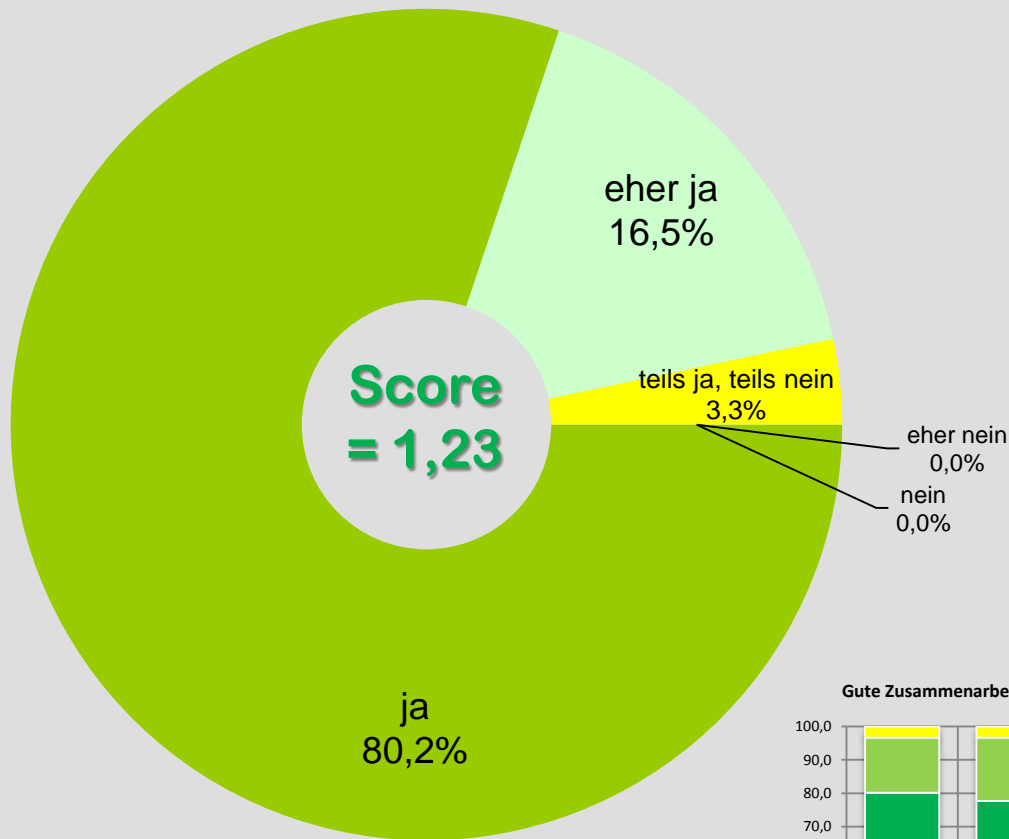




t₀-Patientinnenbefragung 2021

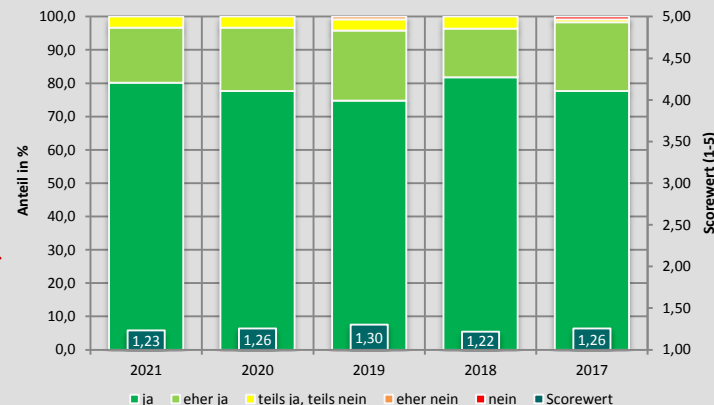
D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen

D6 Gute Zusammenarbeit zwischen den Personen, die an den Untersuchungen beteiligt waren?



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

Gute Zusammenarbeit zwischen den Personen - im zeitlichen Vergleich

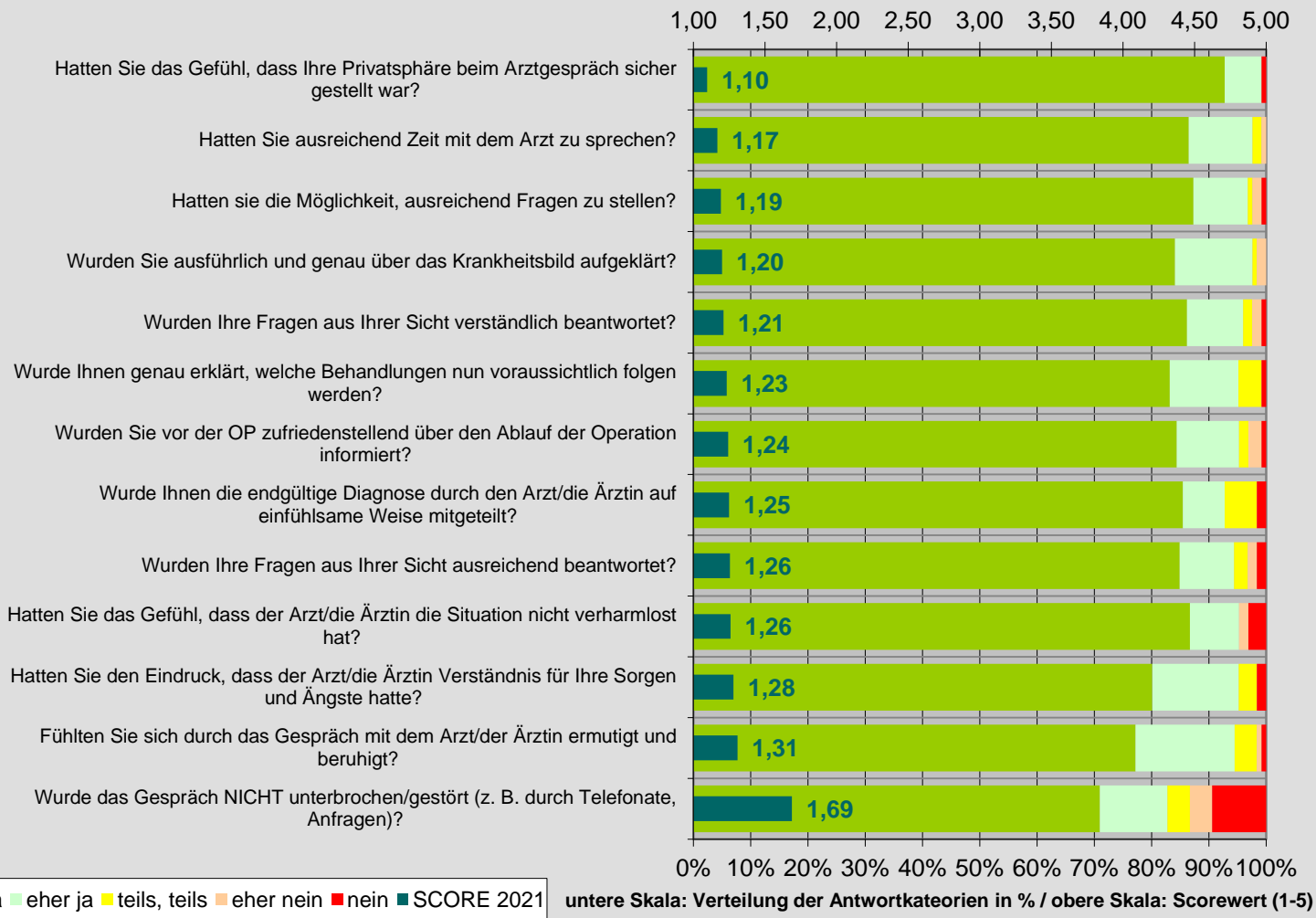




t₀-Patientinnenbefragung 2021

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

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

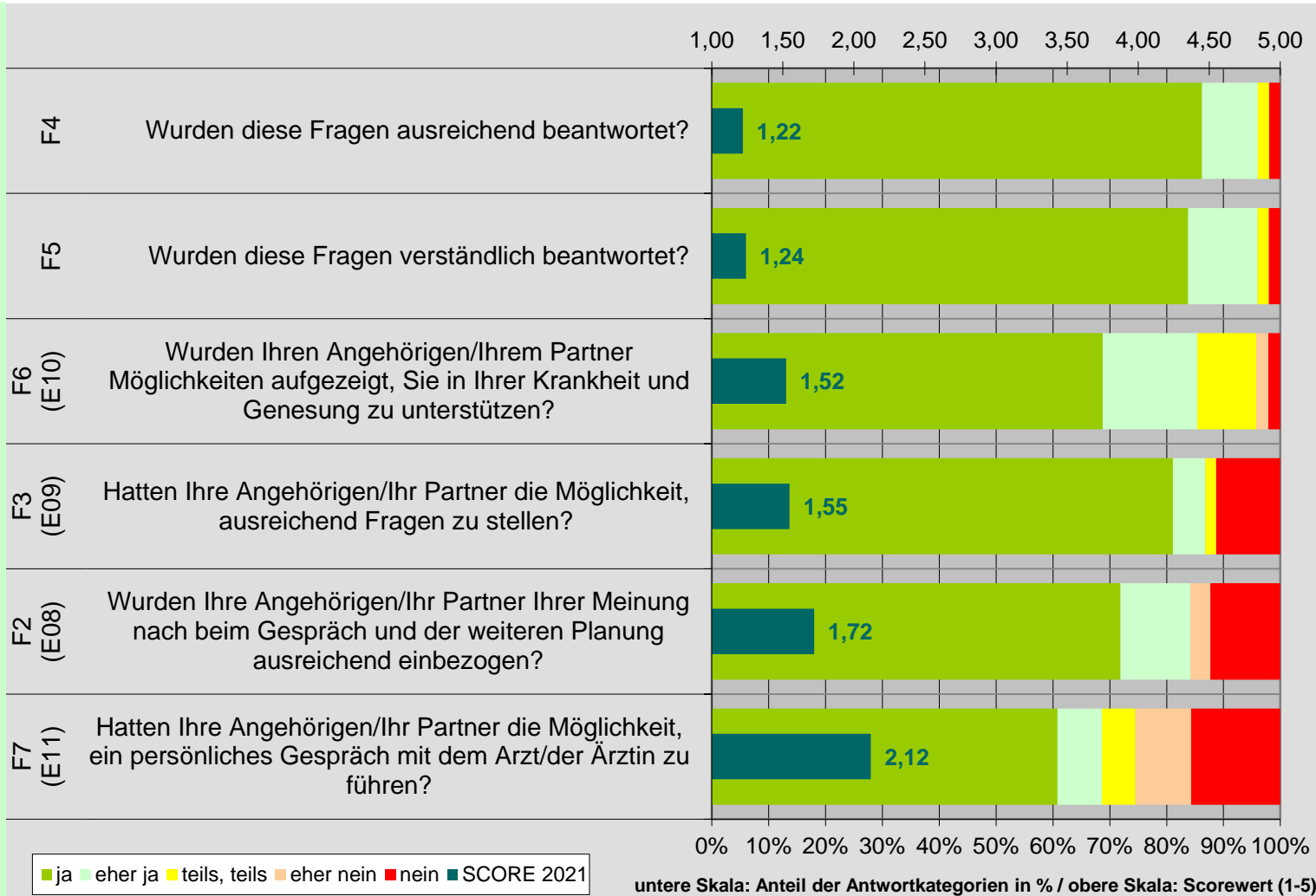


Bei Scorewerten zwischen 1,10 und 1,69 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation bzw. Behandlung nach der Diagnose hervorragende bis in der Regel sehr gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2021

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen



Bei Scorewerten zwischen 1,39 und 2,12 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zum Einbezug der Angehörigen - mit einer Ausnahme - hervorragende bis gute Bewertungen ab.

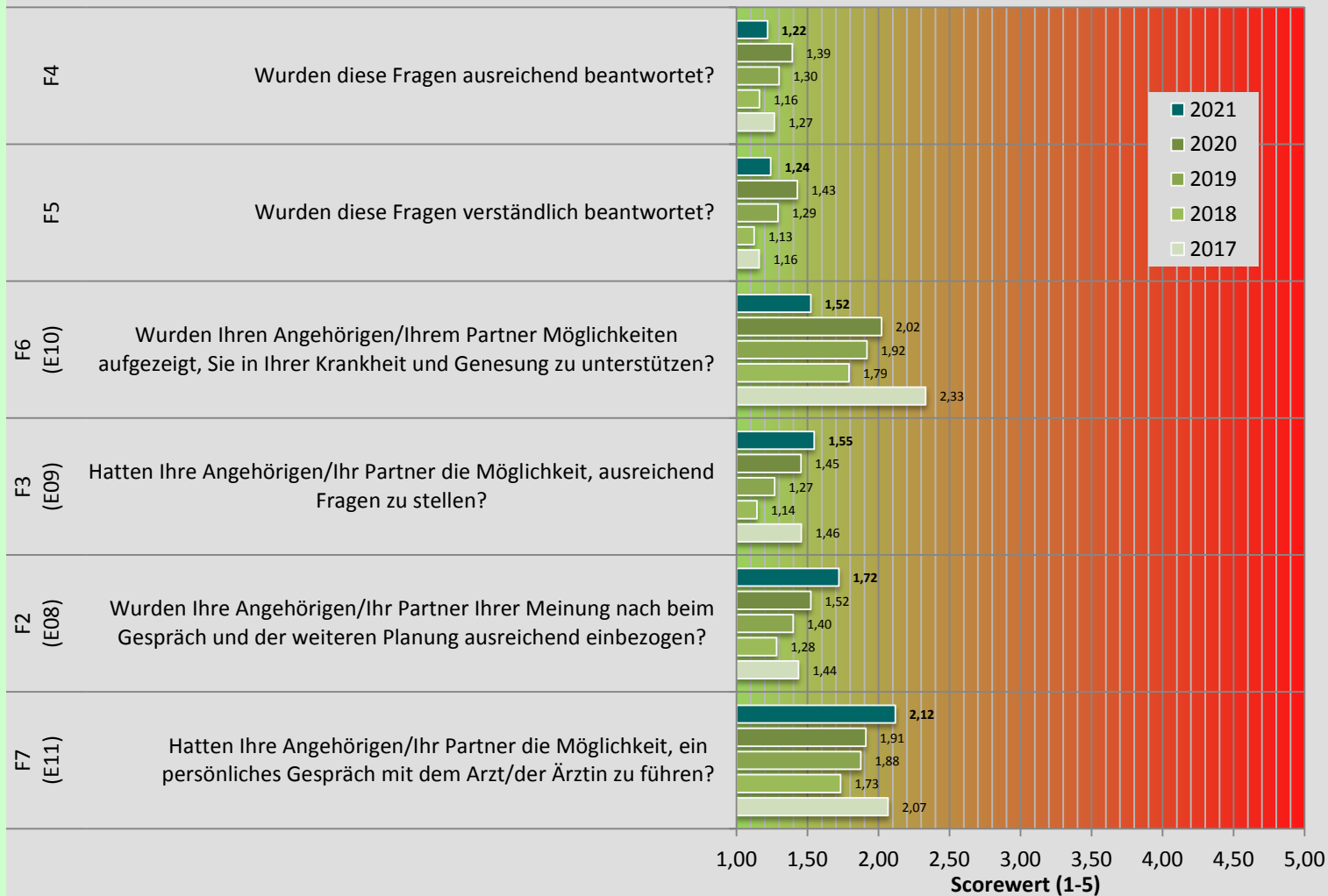


t₀-Patientinnenbefragung 2021

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen

im Zeitvergleich

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



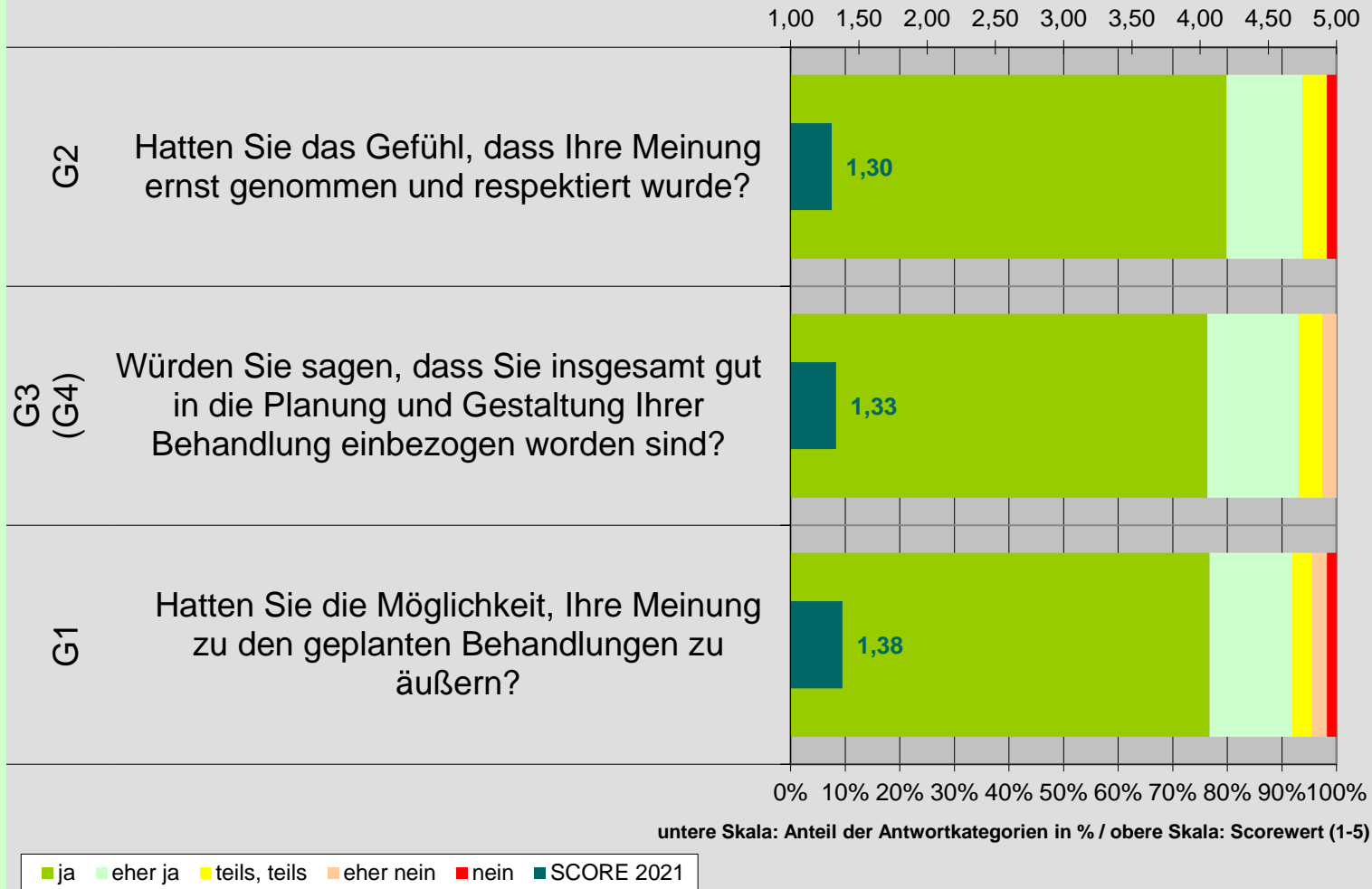
Auch im zeitlichen Vergleich geben - bei Scorewerten zwischen 1,13 und 2,33 - die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zum Einbezug der Angehörigen mit vier Ausnahmen hervorragende bis gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2021

G Fragen zu Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

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



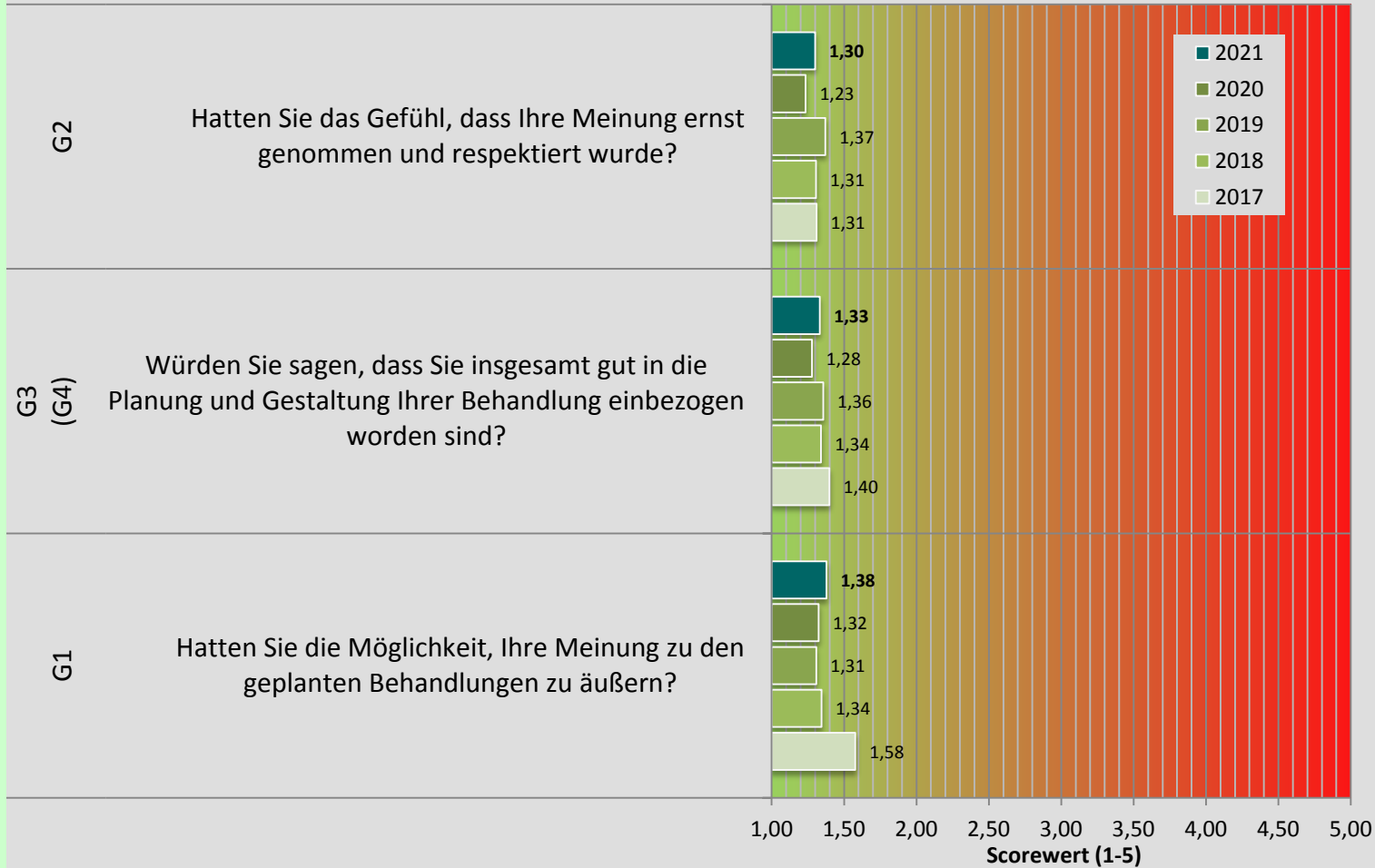
Bei Scorewerten zwischen 1,30 und 1,38 geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zu Mitsprache und Einflussmöglichkeiten hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2021

G Fragen zu Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

im Zeitvergleich



Auch im zeitlichen Vergleich geben - bei Scorewerten zwischen 1,23 und 1,58 - die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zu Mitsprache und Einflussmöglichkeiten hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.

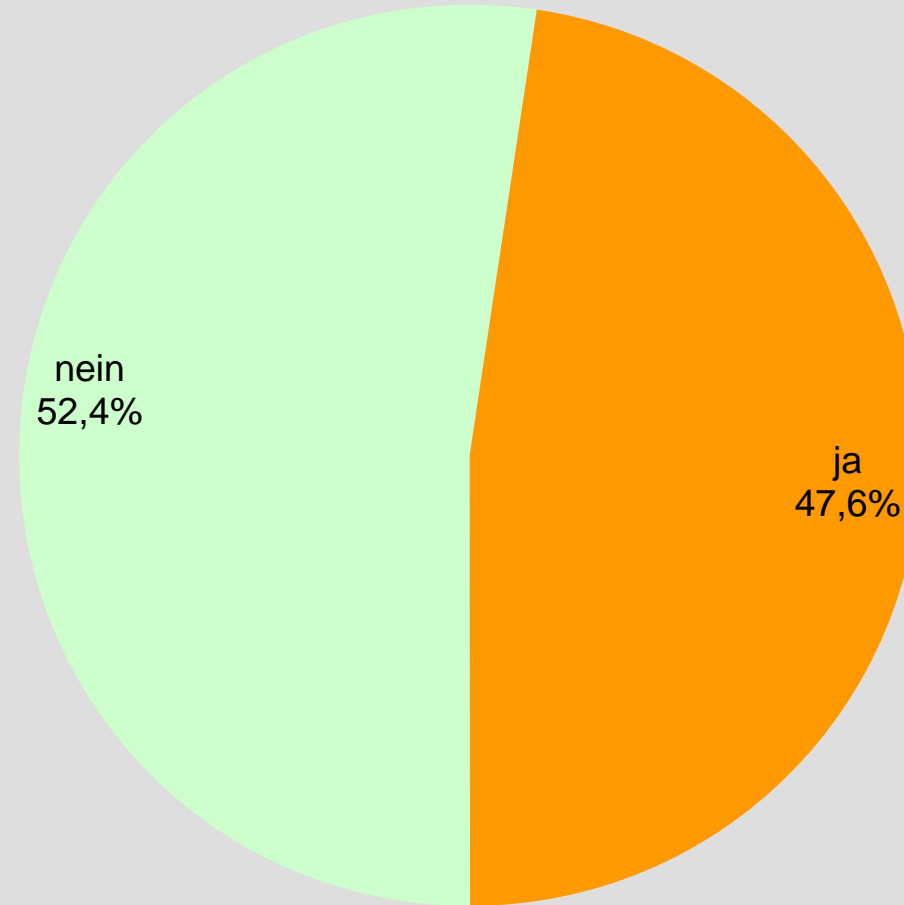
Dr. F.-Michael Niemann
K & N GmbH & Co. KG



t₀-Patientinnen-
befragung 2021

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

Schmerzen



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

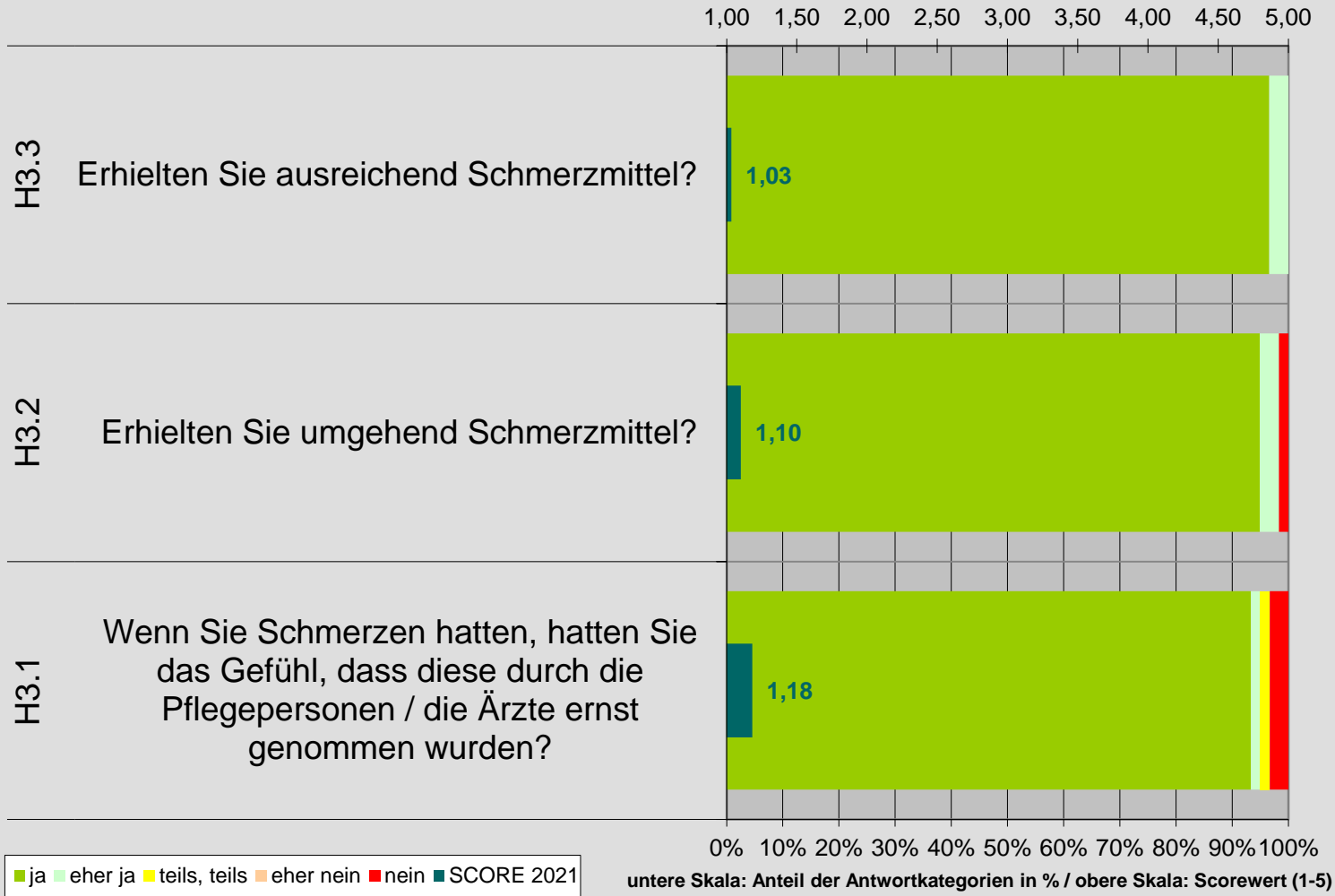


t₀-Patientinnen- befragung 2021

H Fragen zur operativen Behandlung

Schmerzen

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



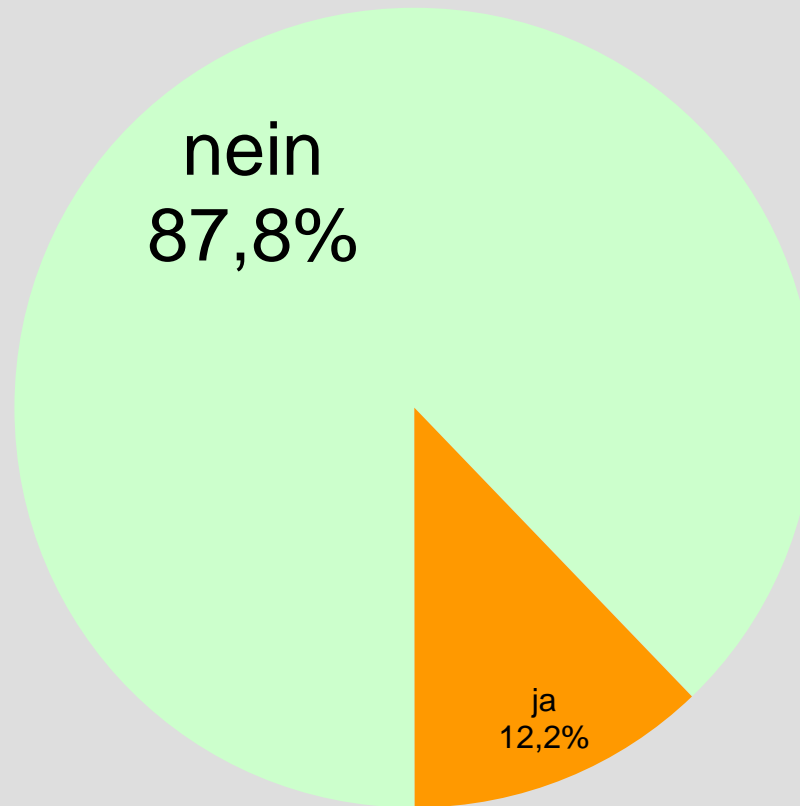
Im Fall von Schmerzen geben die betroffenen Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,03 und 1,18 [Vorjahr: 10,02 – 1,08] für die hinterfragten Aspekte zur Schmerzbehandlung hervorragende Bewertungen ab.



t₀-Patientinnen- befragung 2021

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

**Übelkeit oder
Erbrechen**



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

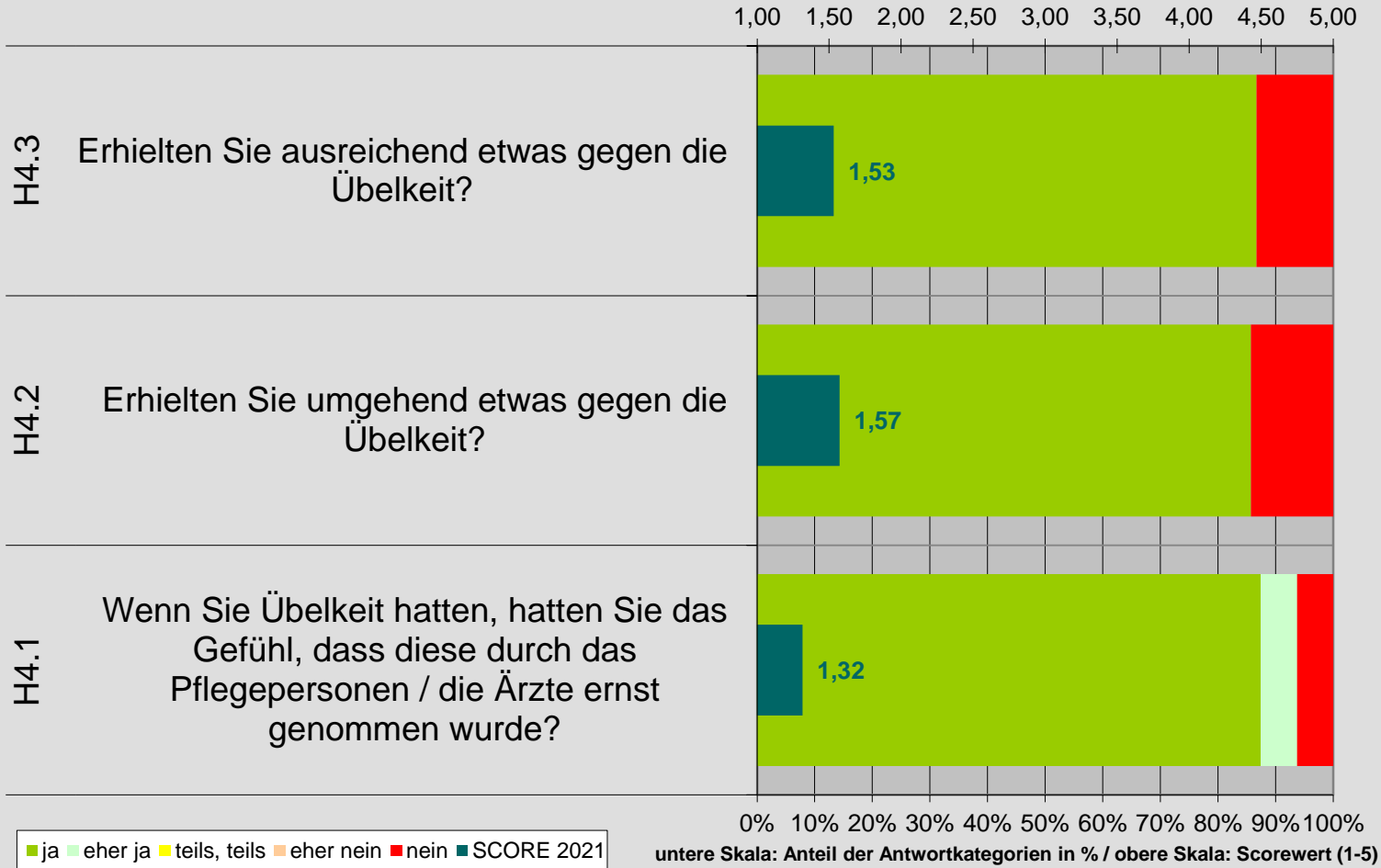


t₀-Patientinnenbefragung 2021

H Fragen zur operativen Behandlung

Übelkeit oder Erbrechen

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



Im Fall von Übelkeit oder Erbrechen geben die betroffenen Patientinnen des Brustzentrums bei Scorewerten zwischen 1,32 und 1,57 [Vorjahr: 1,07 – 1,38] für die hinterfragten Aspekte zur Behandlung von Übelkeit oder Erbrechen hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



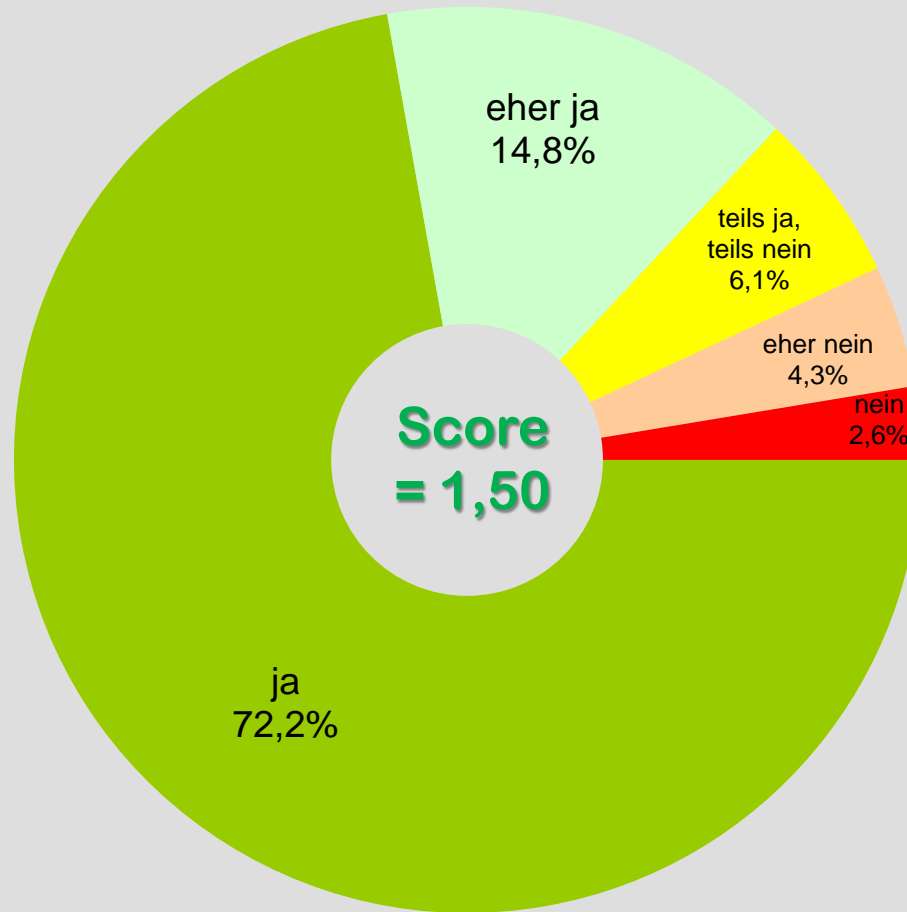
t₀-Patientinnen- befragung 2021

H

Fragen zur
operativen
Behandlung

**Zeitnahe
Information
über das
Ergebnis der
Operation**

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



**87,0% [Vorjahre: 84,9%, 80,4%]
der Patientinnen sind der Ansicht,
zeitnah über das Ergebnis der OP informiert worden zu sein.**

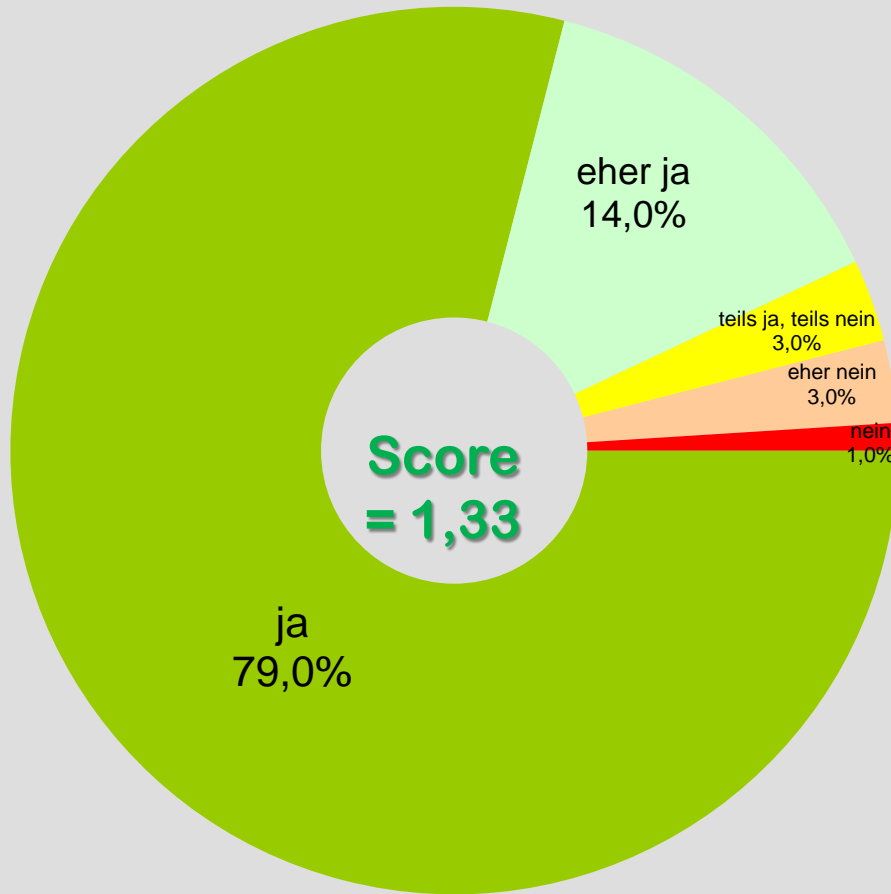


t₀-Patientinnen- befragung 2021

H
Fragen zur
operativen
Behandlung

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

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



**93,0% [Vorjahre: 87,2%, 87,2%]
der Patientinnen sind der Ansicht,
zufriedenstellend über das Ergebnis der OP informiert worden zu
sein.**

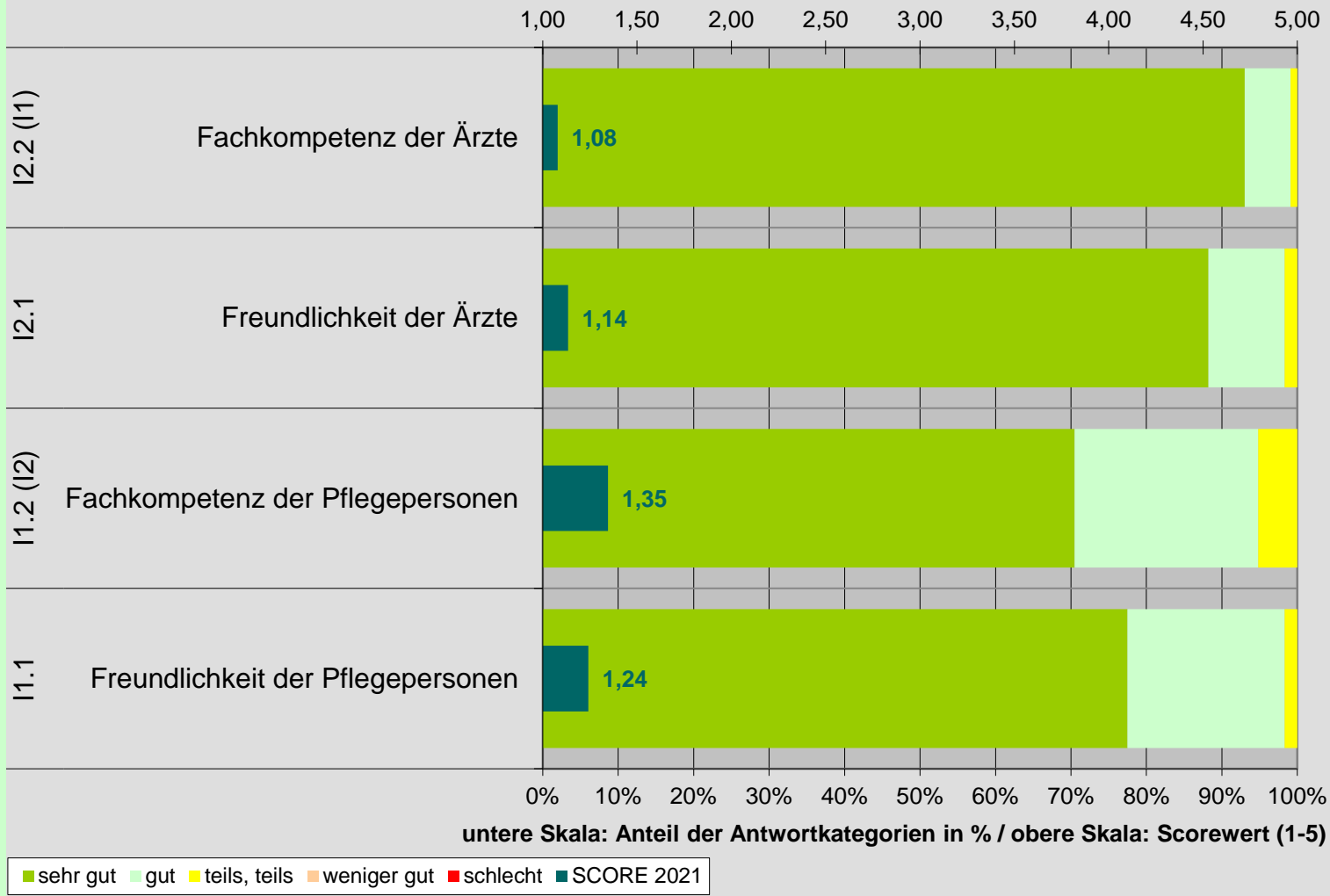


t₀-Patientinnenbefragung 2021

Fragen zu unseren Mitarbeitern

Freundlichkeit und Fachkompetenz

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



Bei Scorewerten zwischen 1,08 und 1,24 [Vorjahr: 1,10 – 1,28] geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Freundlichkeit und Fachkompetenz der Ärzte und der Pflegepersonen durchweg hervorragende Bewertungen ab.

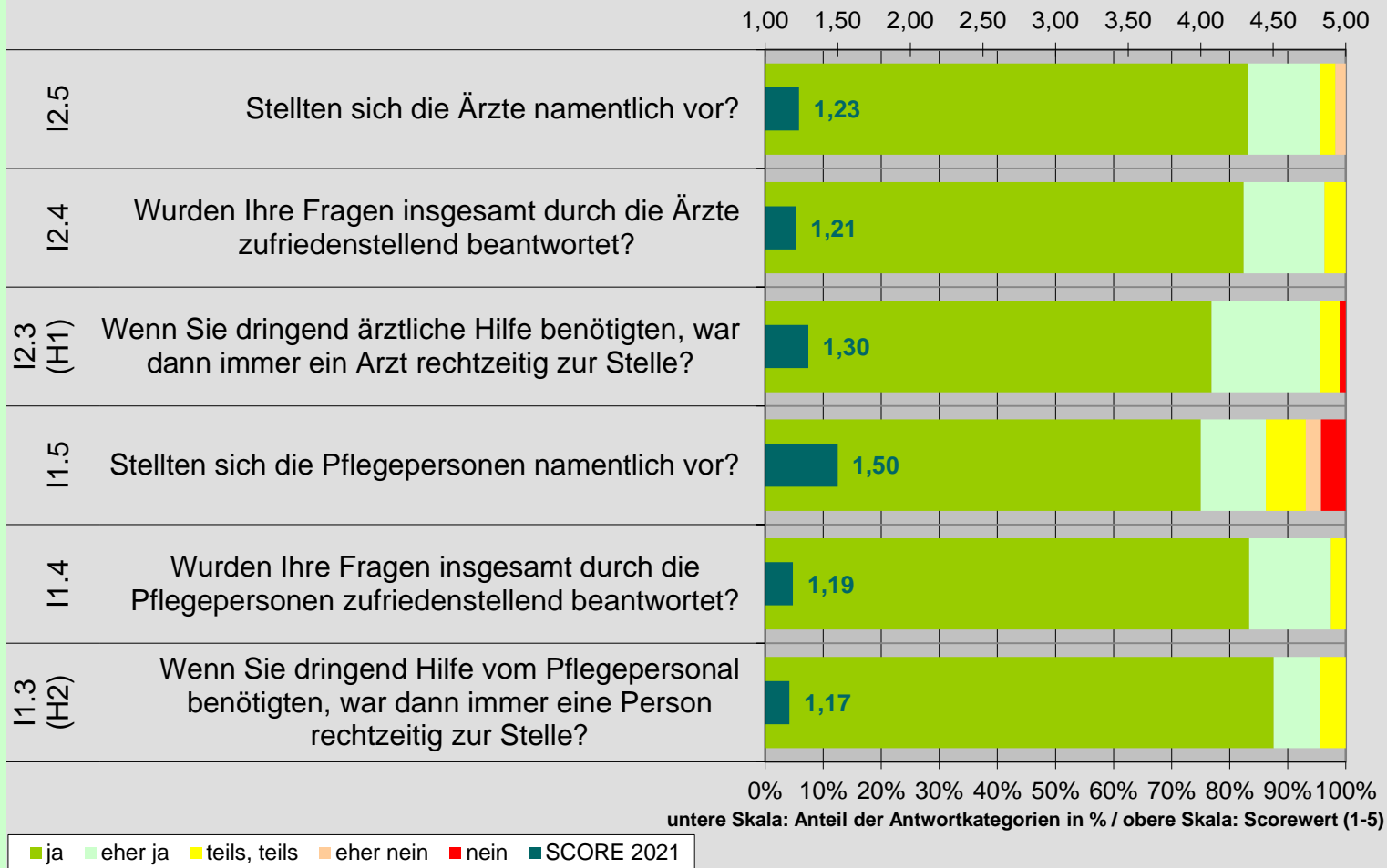


t₀-Patientinnenbefragung 2021

Fragen zu unseren Mitarbeitern

Hilfestellung, Beantwortung von Fragen, persönliche Vorstellung

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



Bei Scorewerten zwischen 1,17 und 1,50 [Vorjahr: 1,10 – 1,31] 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.

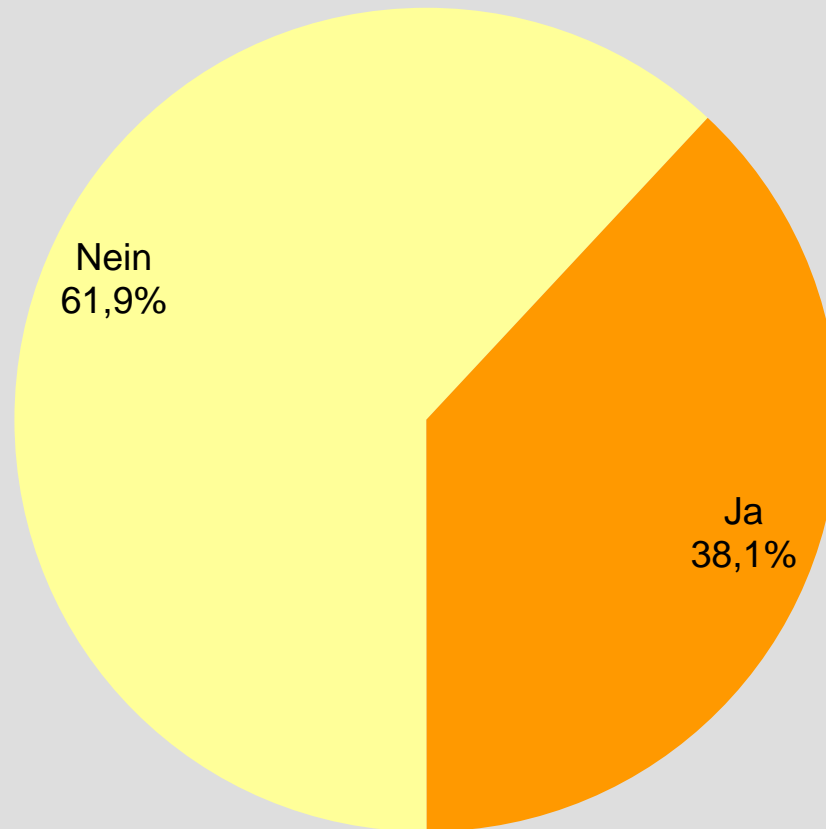


t₀-Patientinnen- befragung 2021

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



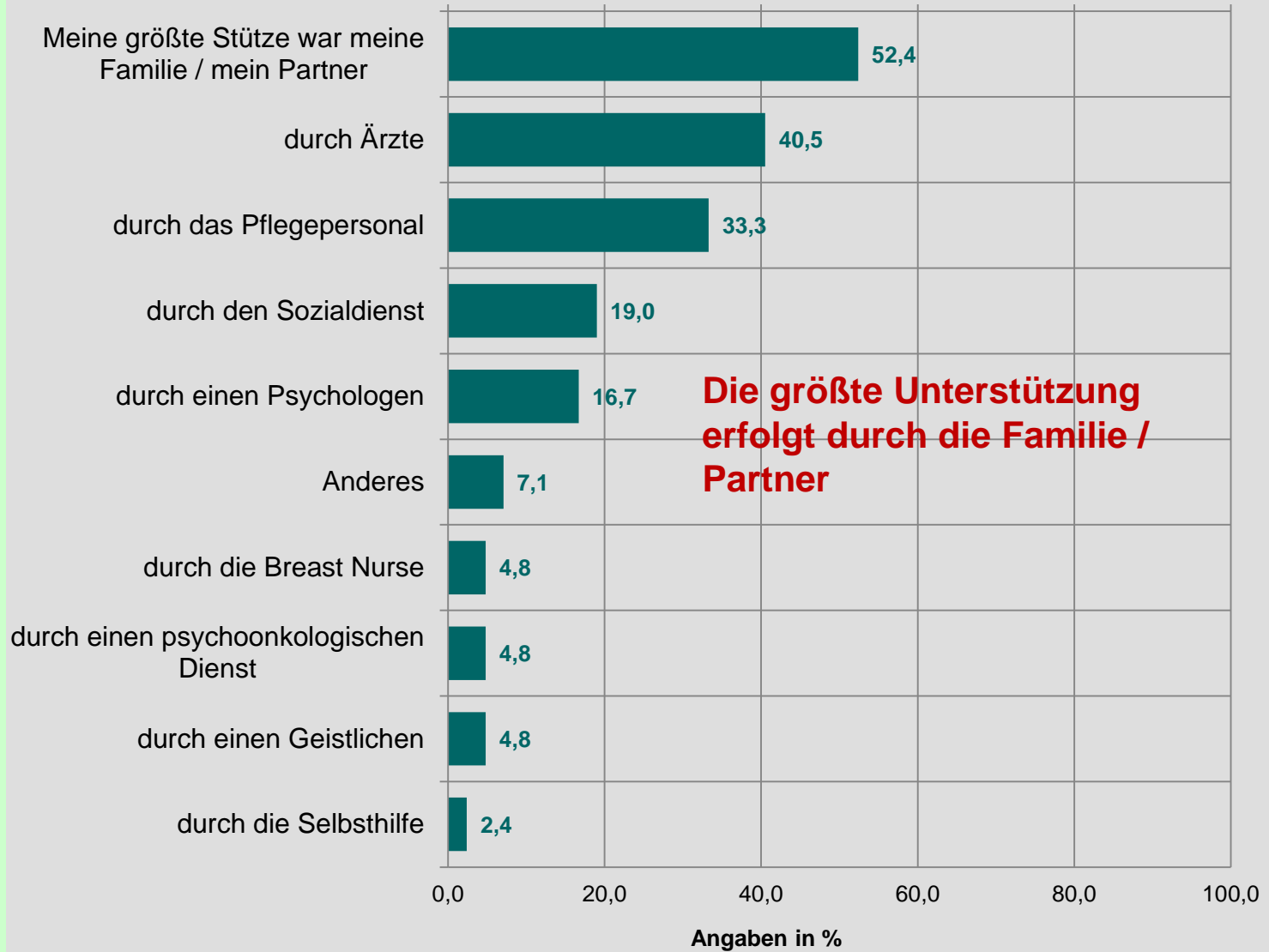


t₀-Patientinnenbefragung 2021

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



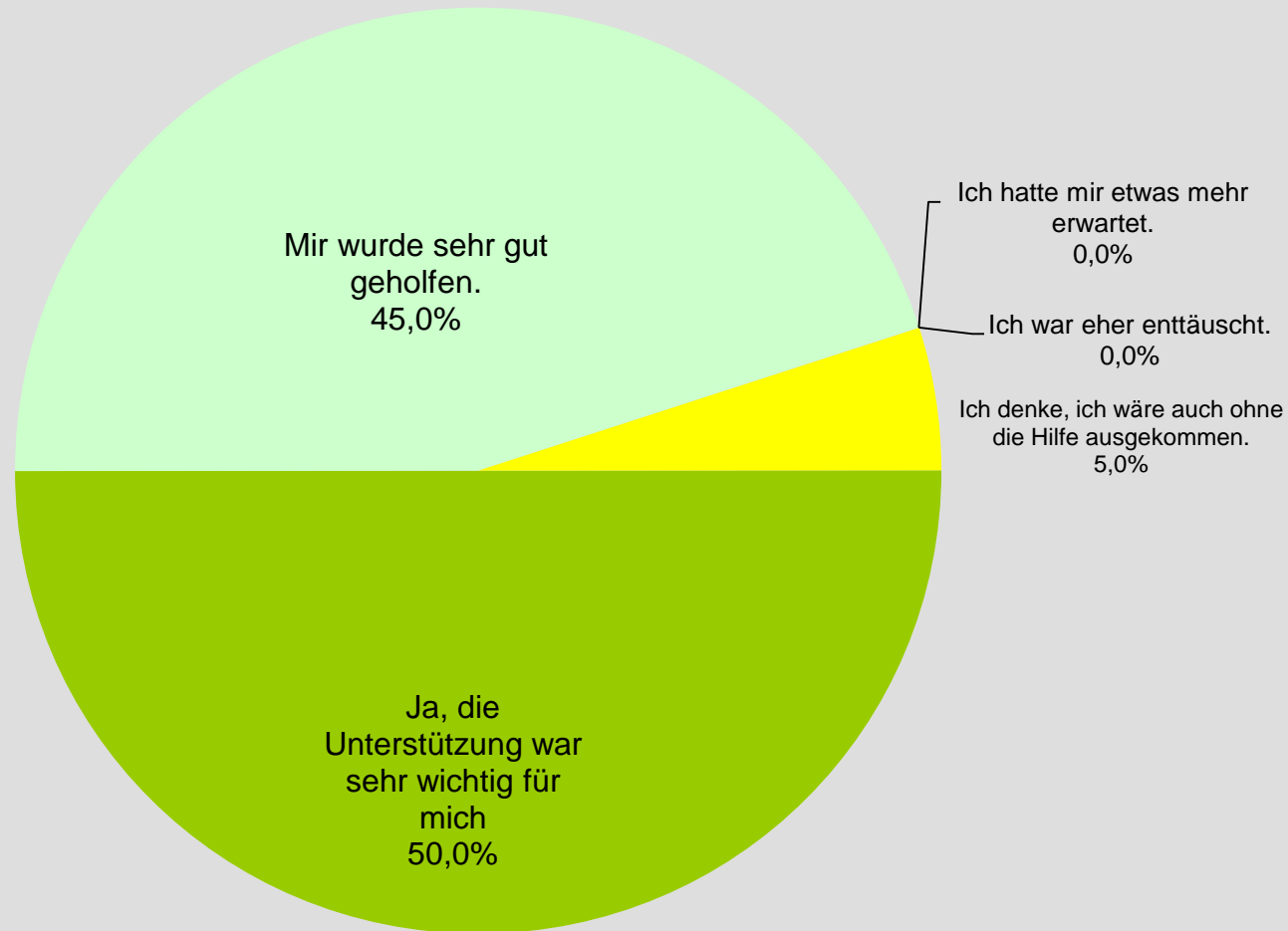


t₀-Patientinnen- befragung 2021

J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

Wert der in Anspruch genommenen Hilfe

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



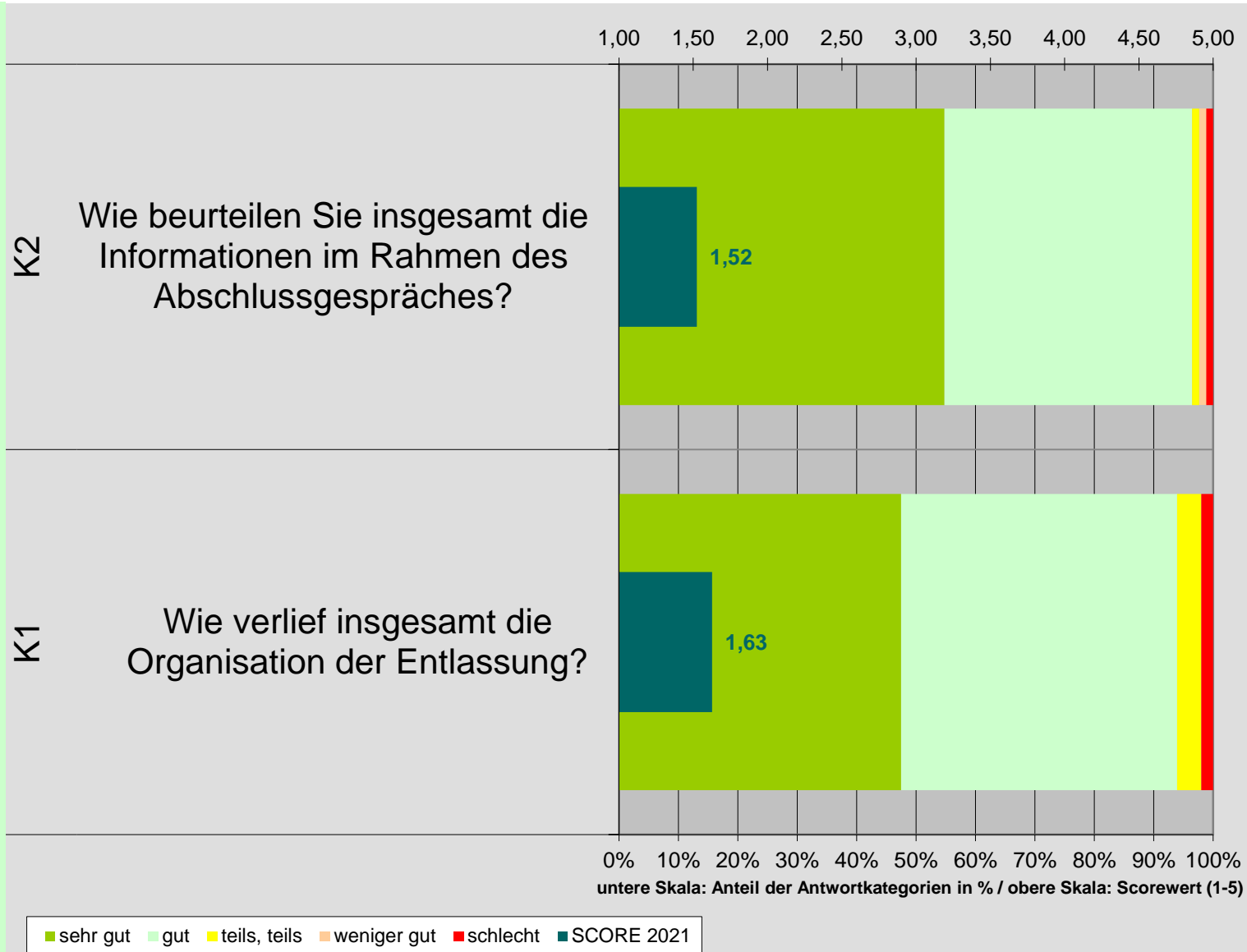
**95,0% [Vorjahre: 93,9%, 84,8%]
der Patientinnen werten den
Wert der in Anspruch genommenen Hilfe positiv .**



t₀-Patientinnenbefragung 2021

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung I

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

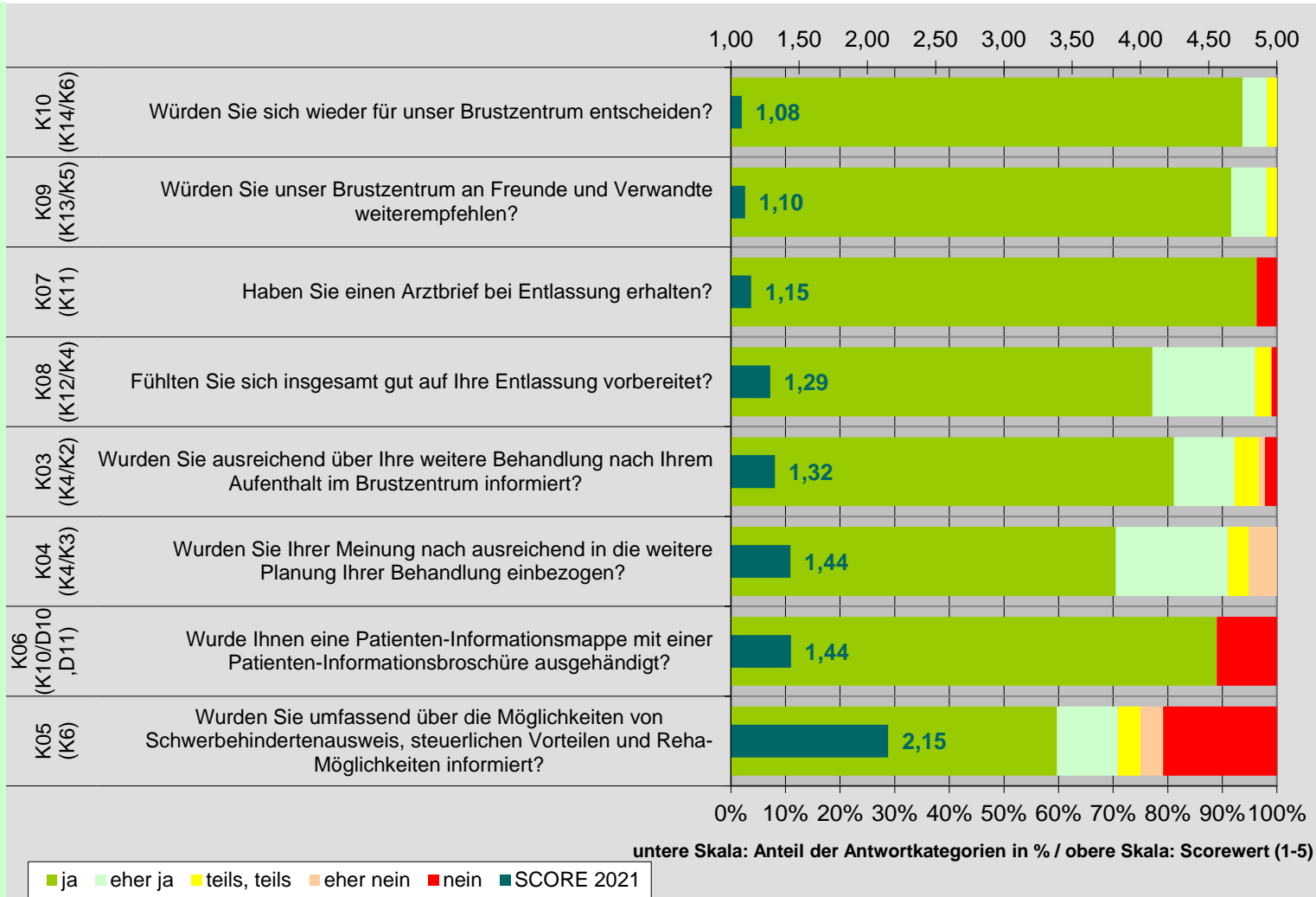




t₀-Patientinnenbefragung 2021

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung II

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



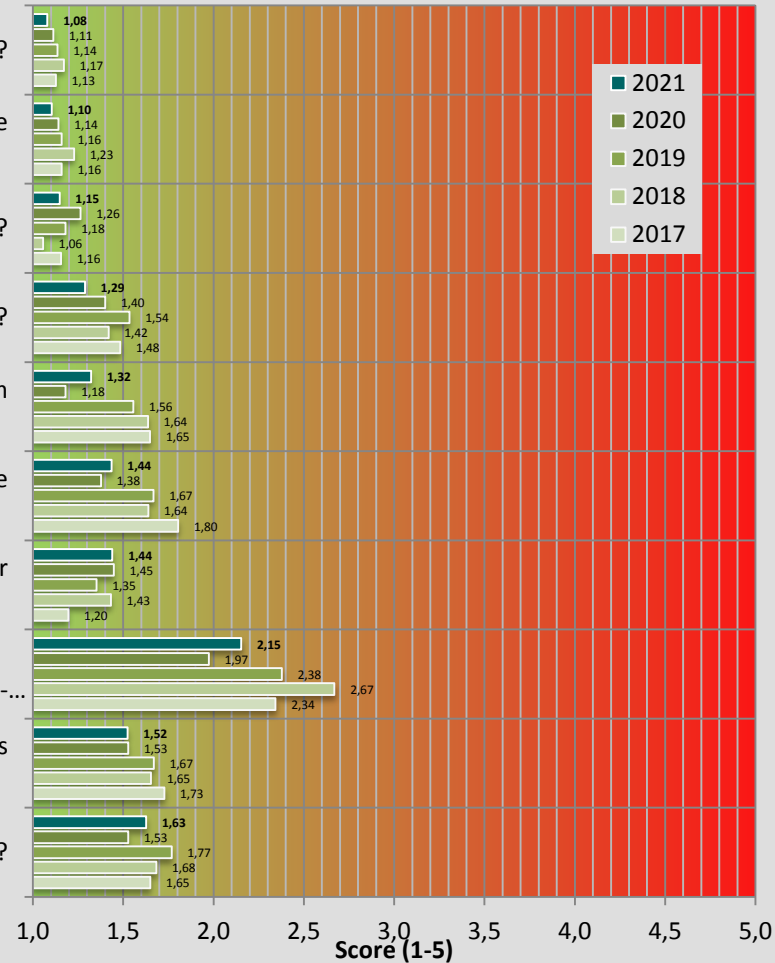
Bei Scorewerten zwischen 1,08 und 2,15 [Vorjahr: 1,11 – 1,97] geben die Patientinnen des Brustzentrums für die hinterfragten Aspekte zur Vorbereitung auf die Entlassung mit einer Ausnahme hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



t₀-Patientinnenbefragung 2021

K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung II

- Würden Sie sich wieder für unser Brustzentrum entscheiden?
- Würden Sie unser Brustzentrum an Freunde und Verwandte weiterempfehlen?
- Haben Sie einen Arztbrief bei Entlassung erhalten?
- Fühlten Sie sich insgesamt gut auf Ihre Entlassung vorbereitet?
- Wurden Sie ausreichend über Ihre weitere Behandlung nach Ihrem Aufenthalt im Brustzentrum informiert?
- Wurden Sie Ihrer Meinung nach ausreichend in die weitere Planung Ihrer Behandlung einbezogen?
- Wurde Ihnen eine Patienten-Informationsmappe mit einer Patienten-Informationsbroschüre ausgehändigt?
- Wurden Sie umfassend über die Möglichkeiten von Schwerbehindertenausweis, steuerlichen Vorteilen und Reha...
- Wie beurteilen Sie insgesamt die Informationen im Rahmen des Abschlussgespräches?
- Wie verlief insgesamt die Organisation der Entlassung?



Auch im zeitlichen Vergleich geben - bei Scorewerten zwischen 1,06 und - mit vier 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 und 2021.



t₀-Patientinnen- befragung 2021

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 70 von 131 Patientinnen (= 53,4%), und zwar u.a.:

- ❖ Die Zusammenarbeit der Ärzte gefällt mir gut, auch die Organisation der Termine für die Untersuchungen etc.
- ❖ Der freundliche und immer zugewandte Umgangston des gesamten Personals hat mir in der Zeit meines Aufenthaltes gut getan und sehr geholfen.
- ❖ Ich habe mich als Mensch gesehen gefühlt. Alle Mitarbeiter waren kompetent und freundlich. Die ärztliche Betreuung habe ich als außergewöhnlich gut empfunden. Der Mensch steht hier im Mittelpunkt des Handelns auch in stressigen Situationen.
- ❖ Ich wurde zu jeder Zeit sehr liebevoll betreut. Weder das Personal noch die Ärzte gaben mir das Gefühl von Unsicherheit oder Hektik.
- ❖ Die ruhige und trotzdem "lockere" Art aller Beteiligten.
- ❖ Die Freundlichkeit der Pflegekräfte, Ärzte, OP-Team und Radiologie, Physio, Sozialer Dienst. Das Ergebnis hat mir auch gut gefallen.
- ❖ Hier sollte mal die Küche gelobt werden! Ist sehr auf Wünsche und Ernährungsform eingegangen! Pflege- und Servicepersonal waren sehr nett und einfühlsam.
- ❖ sehr kompetente Ärzte und Mitarbeiter; bei der Diagnose "Brustkrebs" fühlte ich mich in diesem ganzen System aus Ärzten und Pflegepersonal sehr, sehr gut aufgehoben.



t₀-Patientinnen- befragung 2021

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

- ❖ Trotz Covid9 verlief der Aufenthalt im KH bestens. Egal welche Nationalität, alle sind sehr freundlich und geduldig. Respekt. War immer 1x im Jahr zur Vorsorgeuntersuchung. Brustzentrum war mir unbekannt. Ich habe das Zentrum als meine Gynäkologin erklärt. Die hat direkt das KH angerufen u. dort den Termin abgemacht.
- ❖ Ich war in einem 2-Bett-Zimmer untergebracht und konnte mich dort gut entspannen. Angenehm überrascht war ich über Fernseher und Telefon am Bett, daher konnte ich mich jederzeit mit meinen Angehörigen verständigen.
- ❖ Die Betreuung der Schwestern und Ärzte hat mir sehr gut gefallen
- ❖ Sehr freundliches Personal, arbeiten ohne Hektik, informieren sich auch nach persönlichen Dingen ohne aufdringlich zu sein, machen Späße ohne albern zu wirken, auch die Schüler sind sehr nett, arbeiten Hand in Hand, kein Kompetenzgerangel.
- ❖ Eine gute Organisation bei dem Termin für Brustsprechstunde. Guter Ablauf bei Untersuchungen. Bei der Aufklärung war auch alles gut. Die Chemotherapie und Organisation ist auch gut gelaufen. Weil ich nach der OP zufrieden war, und Ergebnis auch. Psychologisch war ich auch betreut.
- ❖ Fühlte mich gut aufgehoben, immer wieder gerne wenn ich was habe, mir wurde die Angst genommen. Bin mehr als zufrieden, vielen lieben Dank für die schnelle Hilfe und Ihre Freundlichkeit. Danke, Danke]



t₀-Patientinnen- befragung 2021

L
Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

Antworten hierzu von 28 von 131 Patientinnen (= 21,4%), und zwar u.a.:

- Die Flut an Papieren (Datenschutzerklärungen usw.), die man zu lesen und unterschreiben hat.
- Wie in allen Krankenhäusern ist die Belastung der Ärzte und Schwestern enorm hoch. Das ist ein gesellschaftliches Problem. Es muss Netzwerke zwischen allen Beteiligten geben!
- Dass zwischen den angedachten OP-Terminen und der tatsächlichen Zeit, manchmal Stunden vergehen.
- "Überhaupt nicht gefallen" gibt es nicht, hier war alles 100%!!!
- Ich kann hier nichts auführen! Das gesamte Personal (vom Arzt bis hin zur Putzfee) ist super lieb, auskunftsfreudig, hilfsbereit und sehr kompetent. Ich hätte nur gerne auf Stat. 12 gelegen - aber das ändert nichts an meinem Eindruck und an meiner Zufriedenheit! Vielen Dank!
- dass man keinen Besuchen haben darf (durch Corona verständlich - fällt aber trotzdem schwer)
- Der Aufenthalt war zu kurz.

Anmerkung:

Nicht immer handelt es sich hierbei um negative Äußerungen!

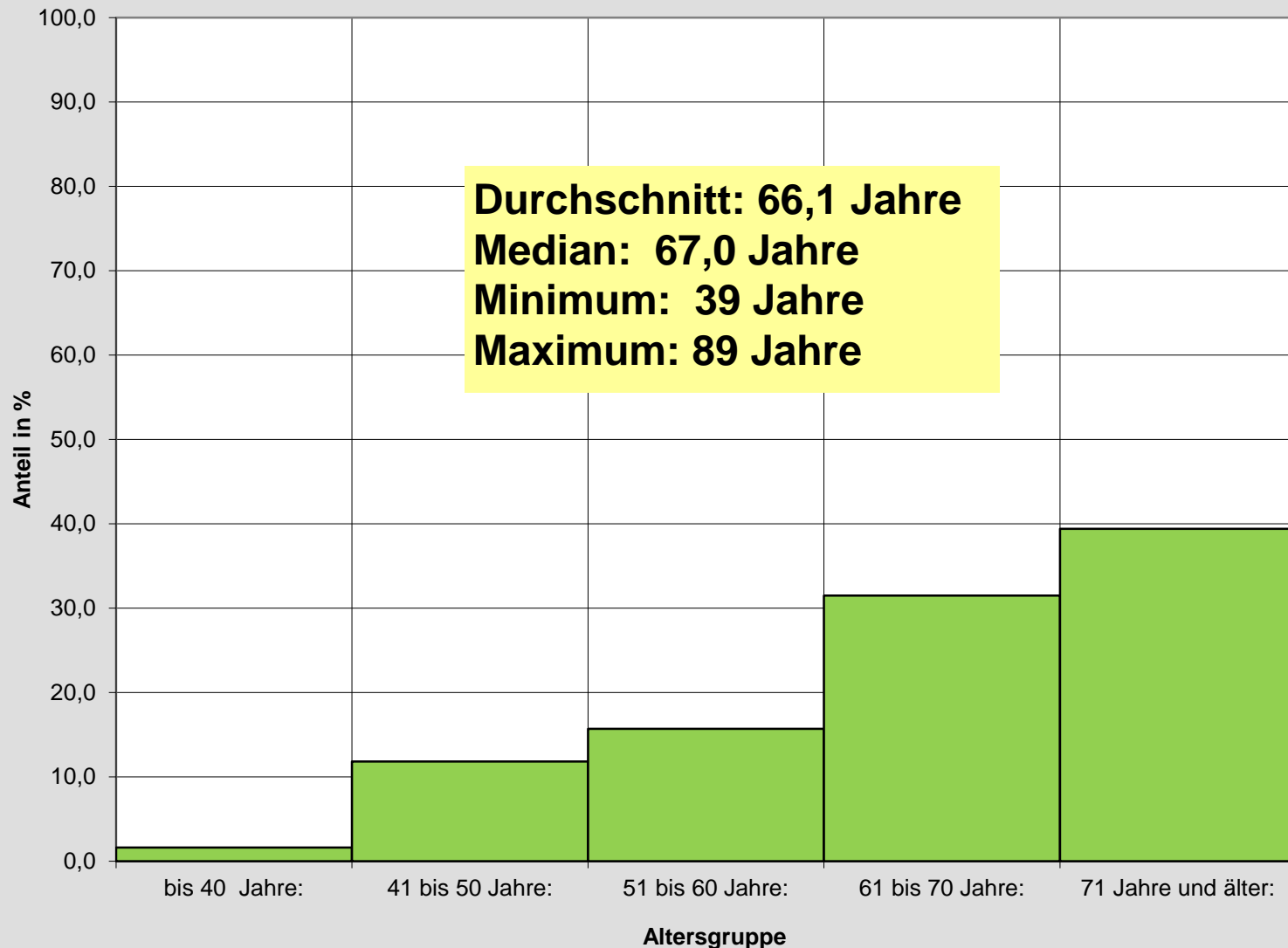


t₀-Patientinnen- befragung 2021

M Fragen zur Person

Alters- verteilung

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



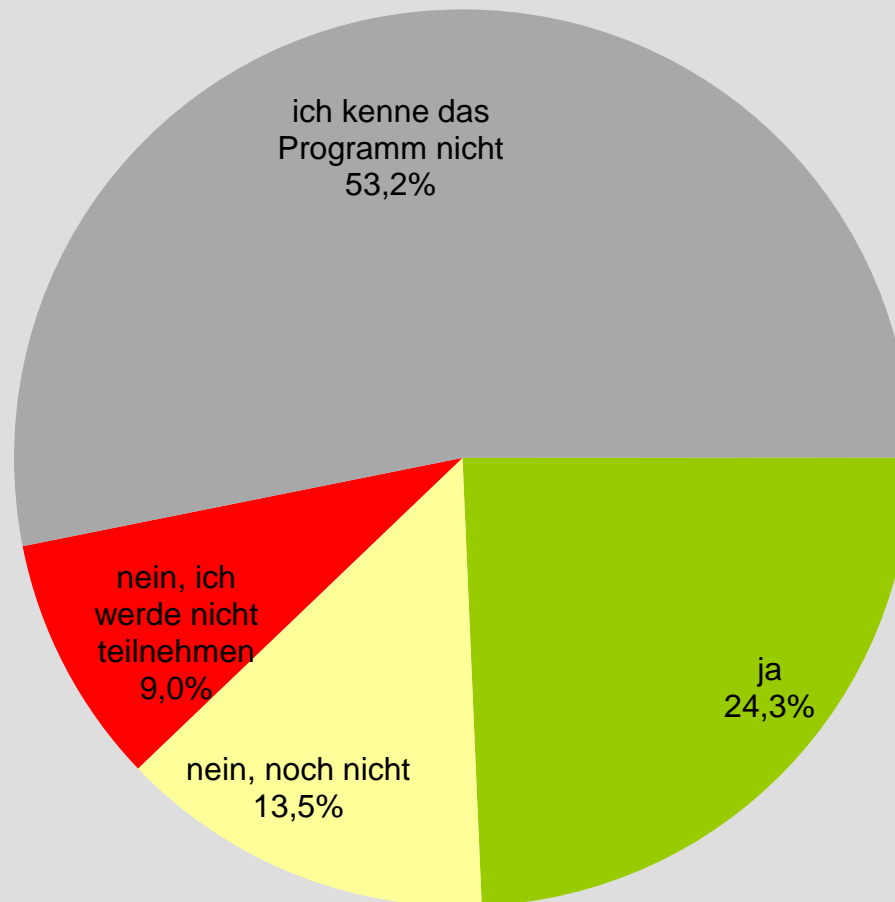


t₀-Patientinnen-
befragung 2021

M

Fragen zur Person

Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein



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