

**2. Morbiditätskonferenz des  
Brustzentrums Herzogtum Lauenburg / östliches Hamburg  
20.03.2013 / Brunstorf**

# **Nachsorgequalität aus Sicht der Patienten Ergebnisse der poststationären Patientinnenbefragungen**

**Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH**  
Netzwerkmanagement und wissenschaftliche Begleitung des Bz<sup>HzgtL/</sup>öHH



2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013  
Nachsorgequalität  
aus Sicht der  
Patienten

## Gliederung:

- 1 Einleitung
- 2 Eigenverantwortung der Patientinnen
- 3 Rahmenbedingungen der Nachsorge
- 4 Nachsorgeuntersuchungen
- 5 Zufriedenheit mit der Betreuung
- 6 Fazit

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

Brustzentrum BzHzgtL / öHH  
Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE  
VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



2. Spezialbericht:

## Nachsorgequalität aus Sicht der Patienten

Ausgewählte Ergebnisse der  
Patientinnenbefragungen 2009 bis 2011

Dezember 2012

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz<sup>HzgtL/öHH</sup> sind  
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein  
als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht    DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg    Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift    Bethesda Krankenhaus Bergedorf  
[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)

## Patientenbefragungen als ein wichtiges Instrument der Patientenorientierung

Verfahrensjahr	Zeitpunkt			
	Entlassung	6 Monate nach Entlassung	1 Jahr nach Entlassung	3 Jahre nach Entlassung
2006	Pretest			
2007	X	Pretest		
2008	X			
2009	X	X	X	
2010	X	X	X	X
2011	X	X	X	X
2012	X	X	X	X

### ZIELE der *poststationären* Patientinnenbefragungen:

1. Kontinuierliche Beurteilung der Patientinnenzufriedenheit im Hinblick auf den Zeitraum 6 Monate, 1 Jahr bzw. 3 Jahre nach Entlassung.
2. Gewinnung von Informationen über Problembereiche im hinterfragten Zeitraum aus der Sicht der Patientin, für die es sinnvoll und zweckmäßig ist, mit methodischen Werkzeugen des Qualitätsmanagements *sektorenübergreifend* Verbesserungen / Veränderungen systematisch herbeizuführen.
3. Förderung der Zusammenarbeit der am Behandlungs- und Betreuungsprozess beteiligten Leistungserbringer.

2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013  
Nachsorgequalität  
aus Sicht der  
Patienten

## Gliederung:

- 1 Einleitung
- 2 **Eigenverantwortung der Patientinnen**
- 3 Rahmenbedingungen der Nachsorge
- 4 Nachsorgeuntersuchungen
- 5 Zufriedenheit mit der Betreuung
- 6 Fazit

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

Brustzentrum Bz HzgtL / öHH  
Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE  
VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



2. Spezialbericht:  
**Nachsorgequalität  
aus Sicht der Patienten**  
Ausgewählte Ergebnisse der  
Patientinnenbefragungen 2009 bis 2011  
Dezember 2012

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz<sup>HzgtL/öHH</sup> sind  
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein  
als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht    DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg    Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift    Bethesda Krankenhaus Bergedorf

[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)

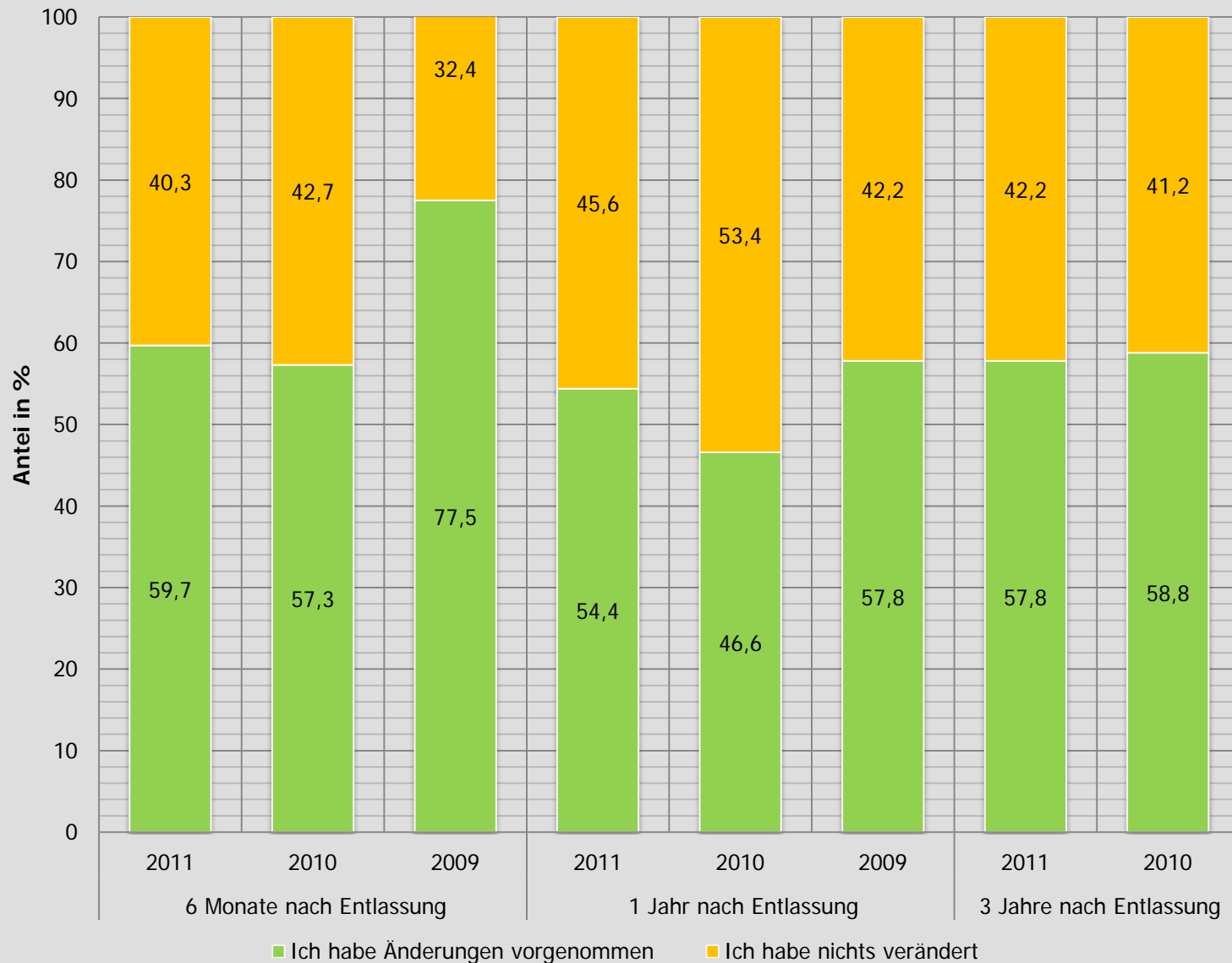
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 2 Eigenverantwortung der Patientinnen

Änderungen der  
Lebensführung  
2009 bis 2011  
nach Zeitpunkt

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 2 Eigenverantwortung der Patientinnen

Änderungen der  
Lebensführung  
2011  
nach Zeitpunkt  
und Standort

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



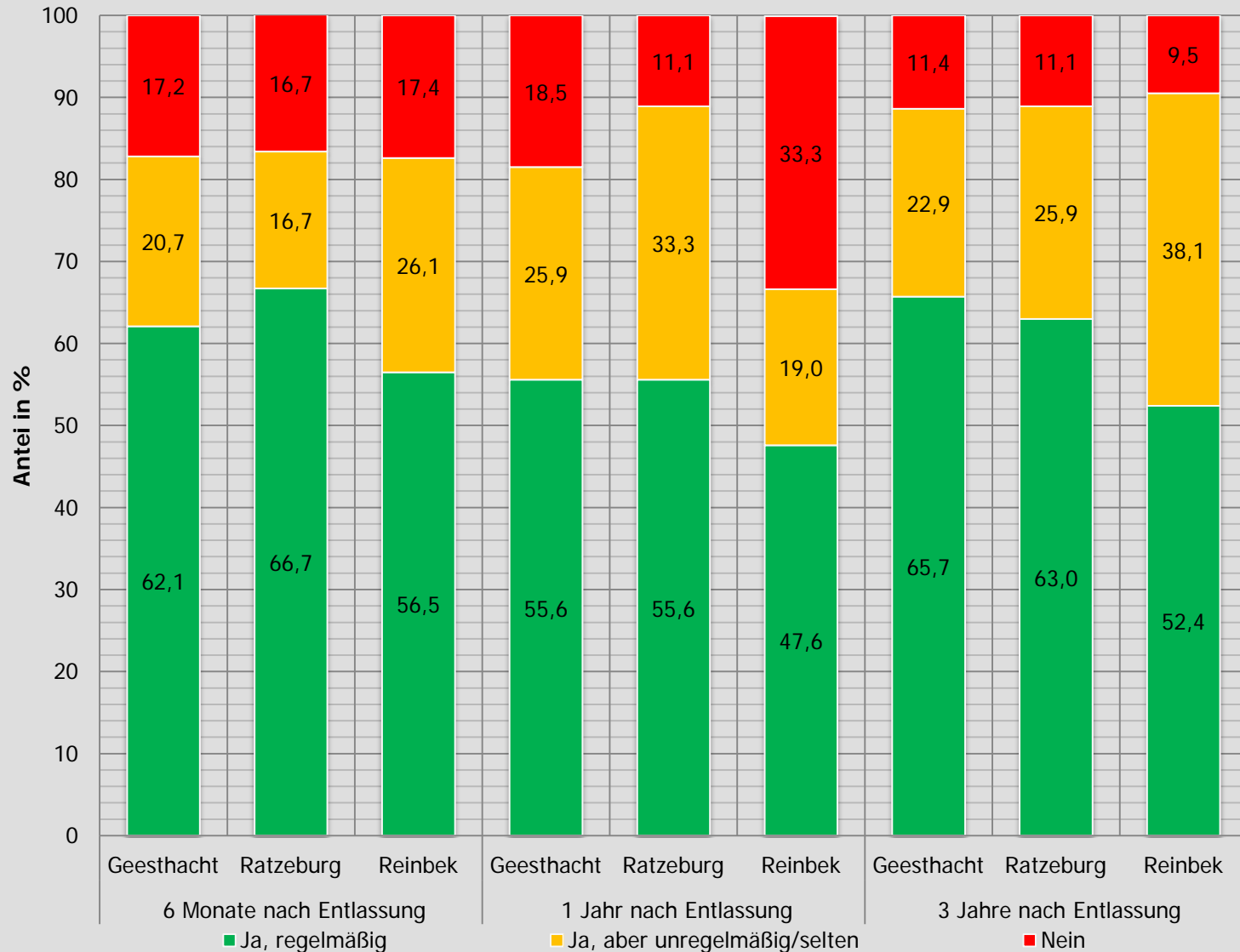
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patientinnen

## 2 Eigenverantwortung der Patientinnen

Überprüfung der  
Brust auf  
Veränderungen  
2011  
nach Zeitpunkt  
und Standort

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



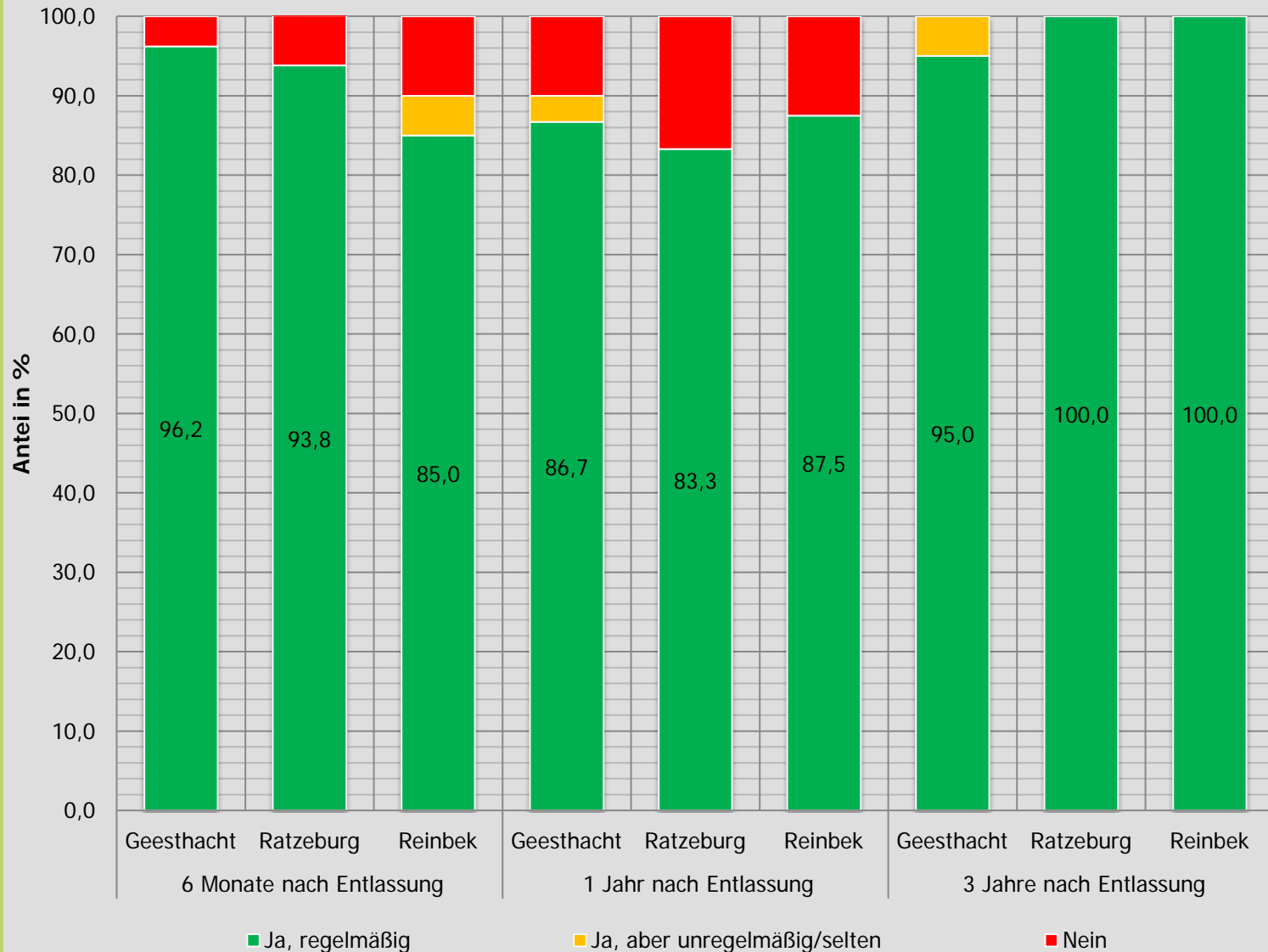
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patientinnen

## 2 Eigenverantwortung der Patientinnen

Teilnahme an  
Nachsorge-  
untersuchungen  
2011  
nach Zeitpunkt  
und Standort

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH





2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013  
Nachsorgequalität  
aus Sicht der  
Patienten

## Gliederung:

- 1 Einleitung
- 2 Eigenverantwortung der Patientinnen
- 3 Rahmenbedingungen der Nachsorge**
- 4 Nachsorgeuntersuchungen
- 5 Zufriedenheit mit der Betreuung
- 6 Fazit

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

Brustzentrum Bz HzgtL / öHH  
Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE  
VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



2. Spezialbericht:

## Nachsorgequalität aus Sicht der Patienten

Ausgewählte Ergebnisse der  
Patientinnenbefragungen 2009 bis 2011

Dezember 2012

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz<sup>HzgtL/öHH</sup> sind  
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein  
als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht    DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg    Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift    Bethesda Krankenhaus Bergedorf  
[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)

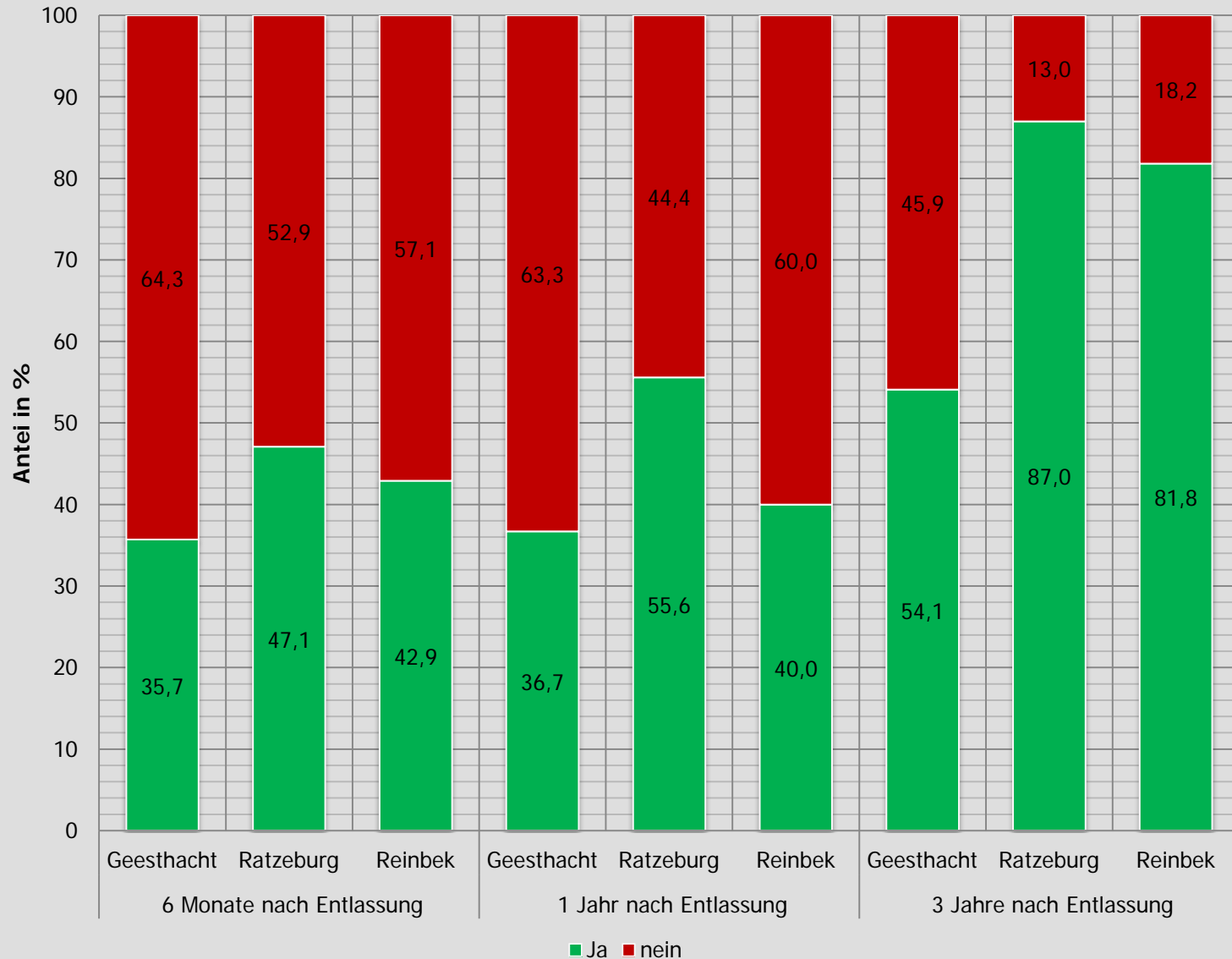
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 3 Rahmen- bedingungen der Nachsorge

Vorhandensein  
eines Nachsorge-  
kalenders  
2011  
nach Zeitpunkt  
und Standort

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



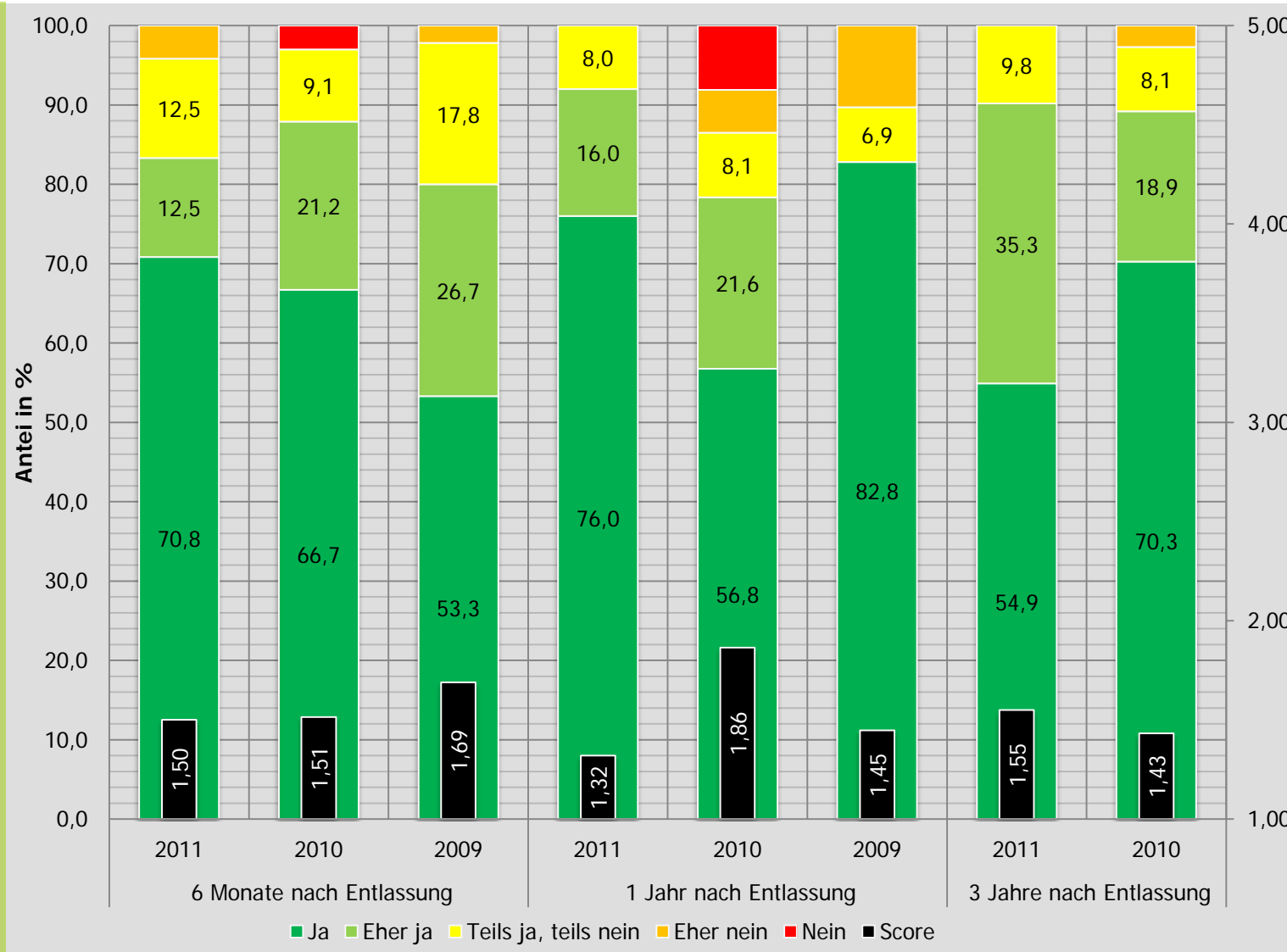
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 3 Rahmenbedingungen der Nachsorge

Einbeziehung in die Planung und Organisation 2009 bis 2011 nach Zeitpunkt

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013  
Nachsorgequalität  
aus Sicht der  
Patienten

## Gliederung:

- 1 Einleitung
- 2 Eigenverantwortung der Patientinnen
- 3 Rahmenbedingungen der Nachsorge
- 4 Nachsorgeuntersuchungen**
- 5 Zufriedenheit mit der Betreuung
- 6 Fazit

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

Brustzentrum Bz HzgtL / öHH  
Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE  
VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



2. Spezialbericht:

## Nachsorgequalität aus Sicht der Patienten

Ausgewählte Ergebnisse der  
Patientinnenbefragungen 2009 bis 2011

Dezember 2012

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz HzgtL / öHH sind  
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein  
als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht    DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg    Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift    Bethesda Krankenhaus Bergedorf

[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)

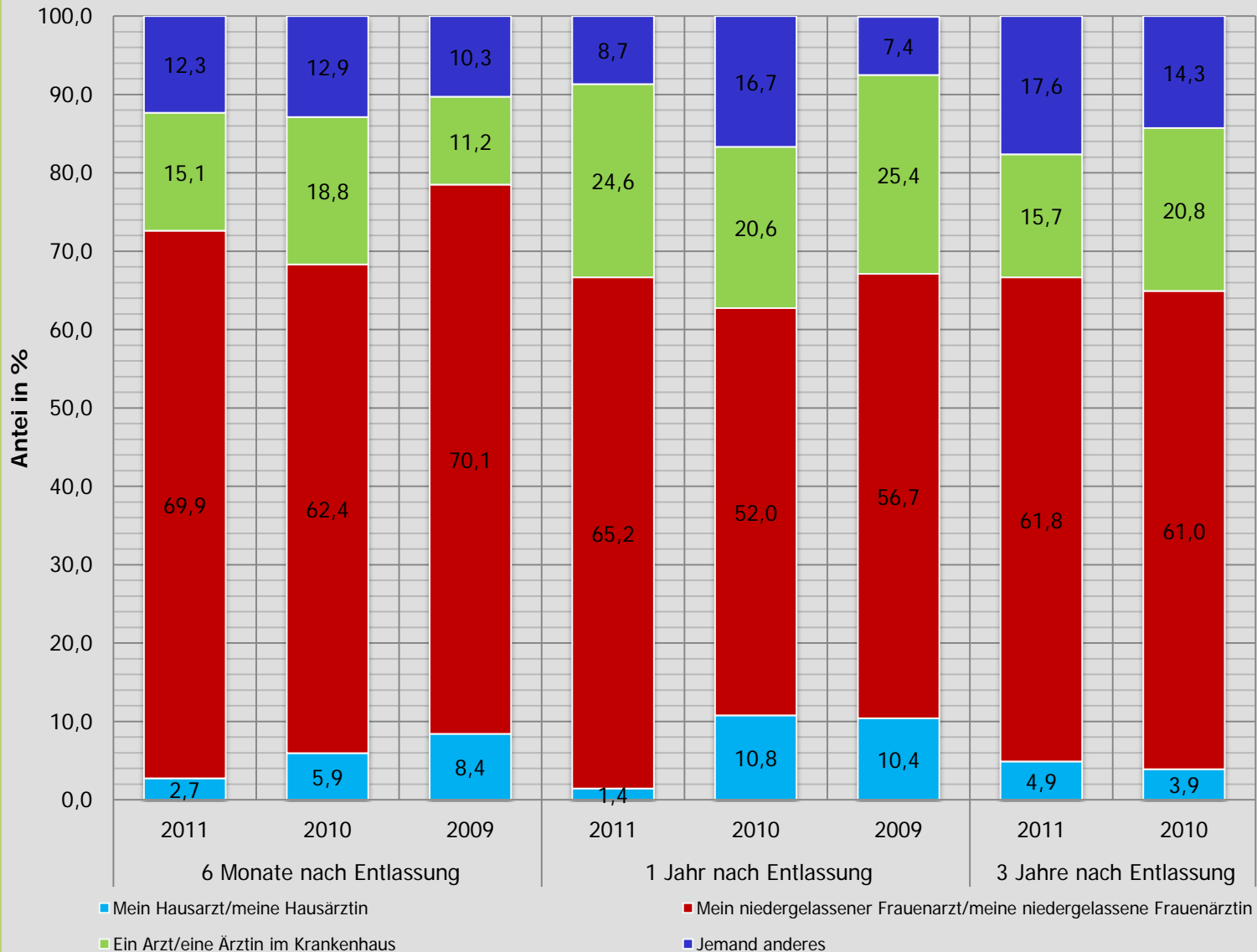
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 4 Nachsorge- unter- suchungen

Durchführender  
2009 bis 2011  
nach Zeitpunkt

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



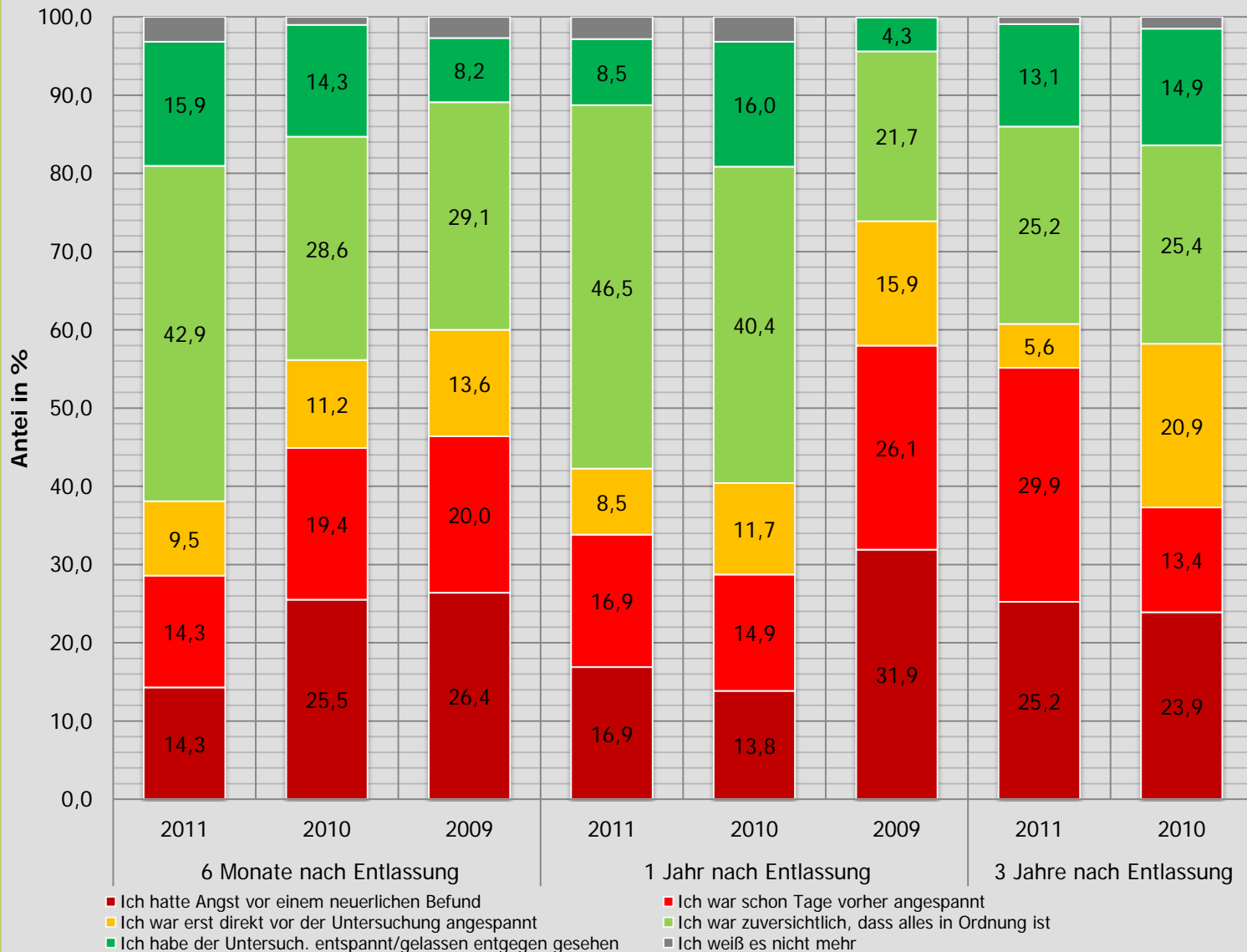
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 4 Nachsorge- unter- suchungen

Gefühlswelt bei  
der letzten  
Nachsorge-  
untersuchung  
2009 bis 2011  
nach Zeitpunkt

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013  
Nachsorgequalität  
aus Sicht der  
Patienten

## Gliederung:

- 1 Einleitung
- 2 Eigenverantwortung der Patientinnen
- 3 Rahmenbedingungen der Nachsorge
- 4 Nachsorgeuntersuchungen
- 5 Zufriedenheit mit der  
Betreuung**
- 6 Fazit

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

Brustzentrum Bz HzgtL / öHH  
Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE  
VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



2. Spezialbericht:  
**Nachsorgequalität  
aus Sicht der Patienten**  
Ausgewählte Ergebnisse der  
Patientinnenbefragungen 2009 bis 2011  
Dezember 2012

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz HzgtL/öHH sind  
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein  
als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht    DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg    Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift    Bethesda Krankenhaus Bergedorf

[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)

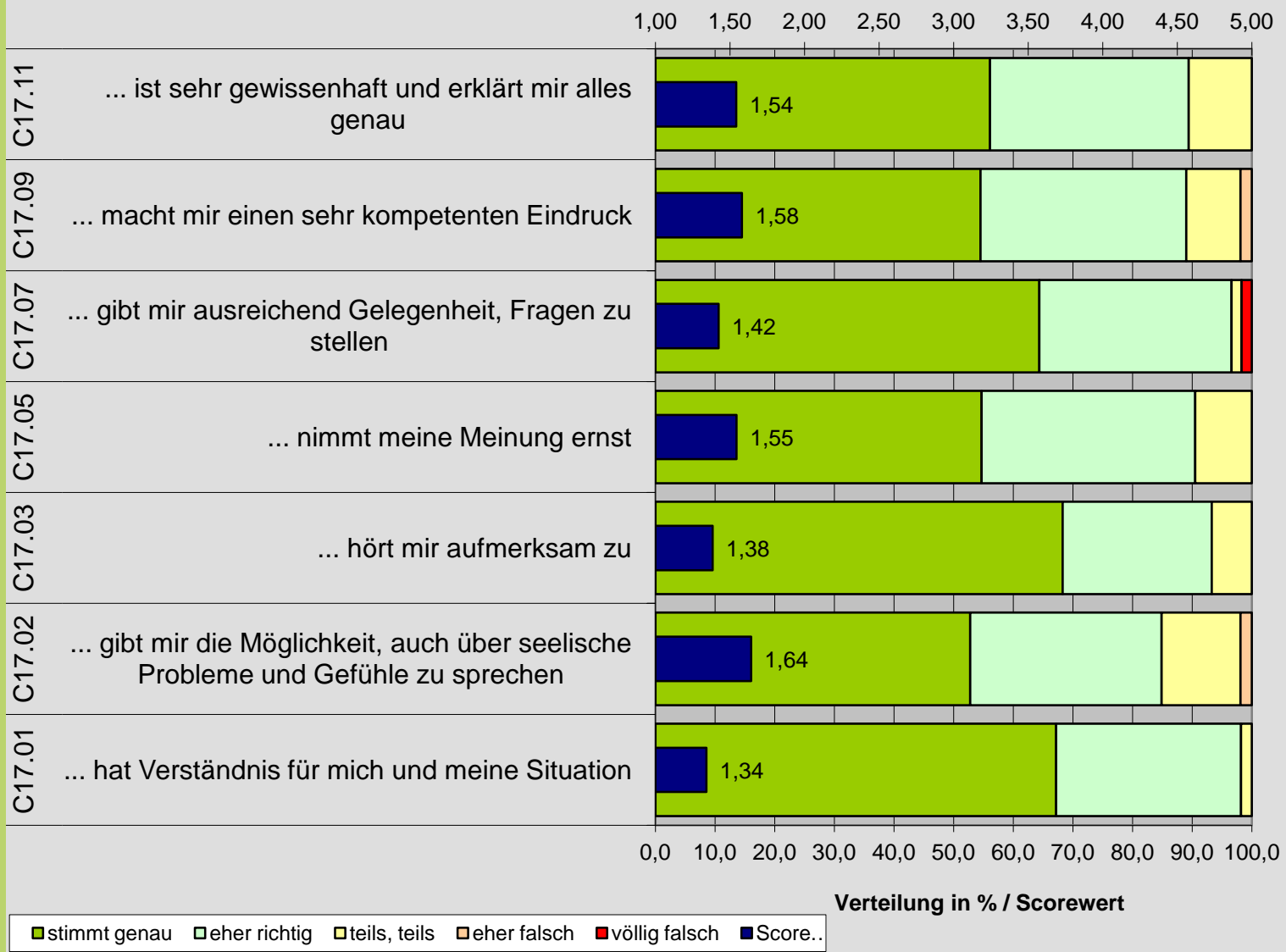
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 5 Zufriedenheit mit der Betreuung

### Ausgewählte Aspekte der Betreuung - Teil A 6 Monate nach Entlassung 2011

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH





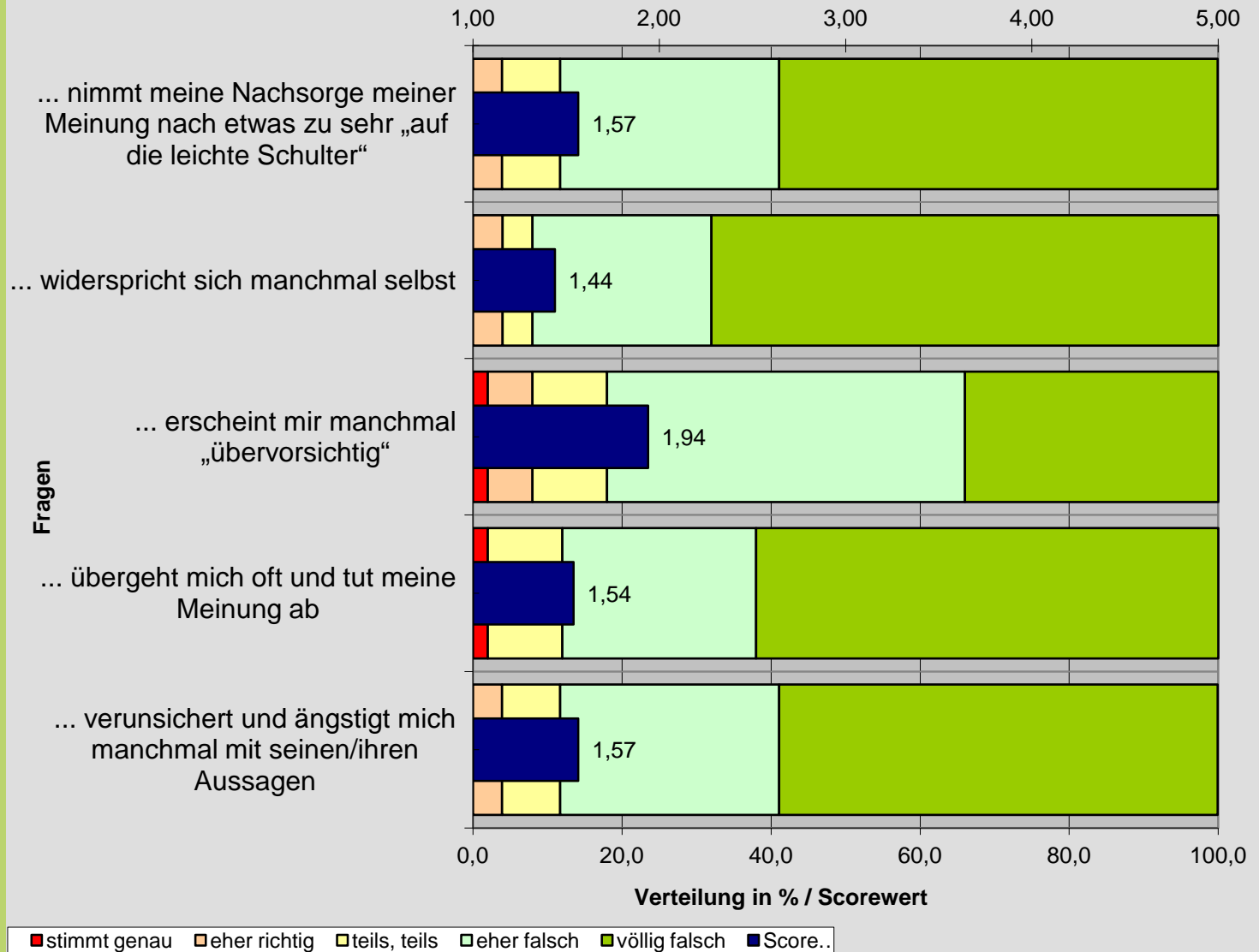
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 5 Zufriedenheit mit der Betreuung

Ausgewählte  
Aspekte der  
Betreuung - Teil B  
6 Monate nach  
Entlassung  
2011

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



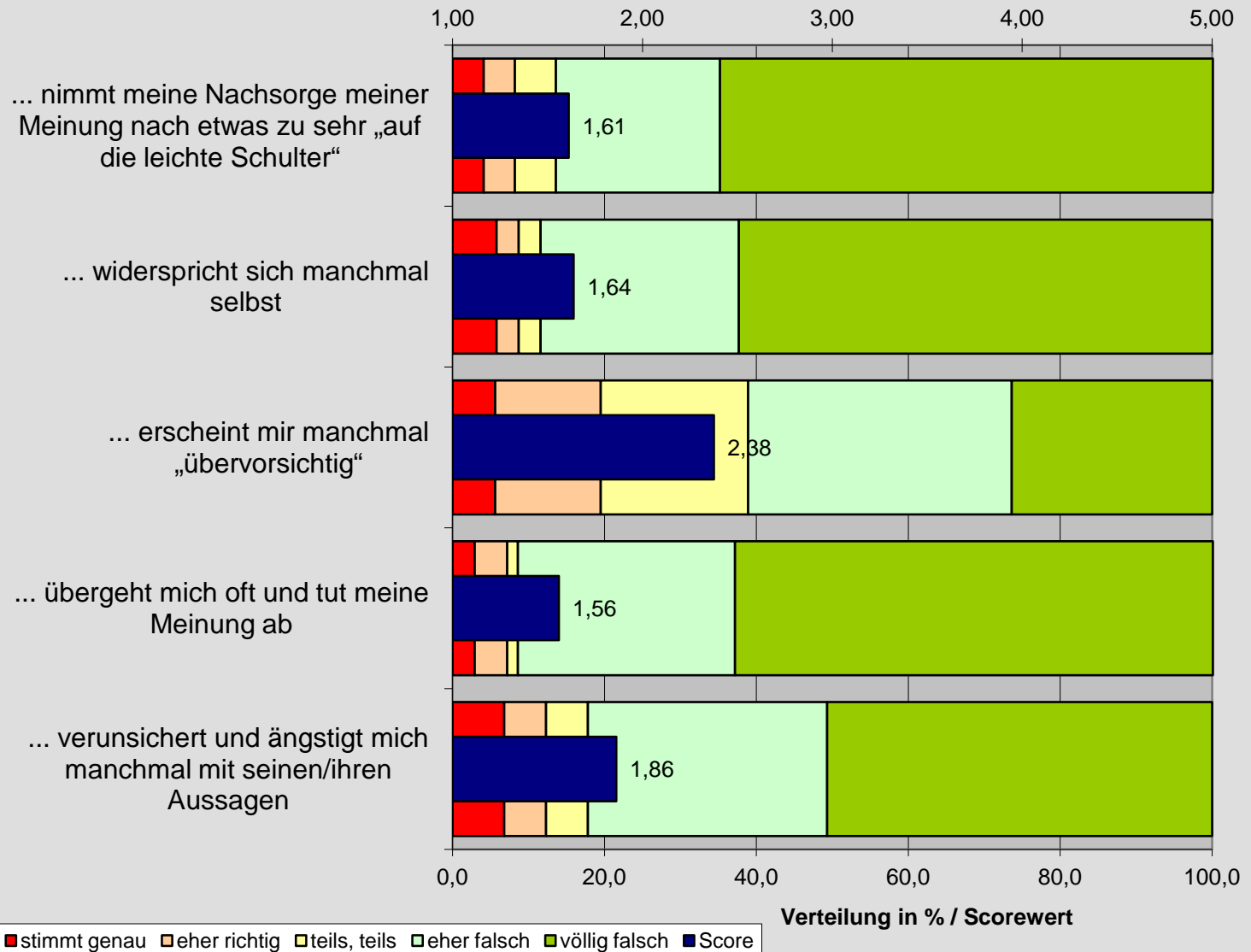
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 5 Zufriedenheit mit der Betreuung

Ausgewählte  
Aspekte der  
Betreuung - Teil B  
3 Jahre nach  
Entlassung  
2011

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

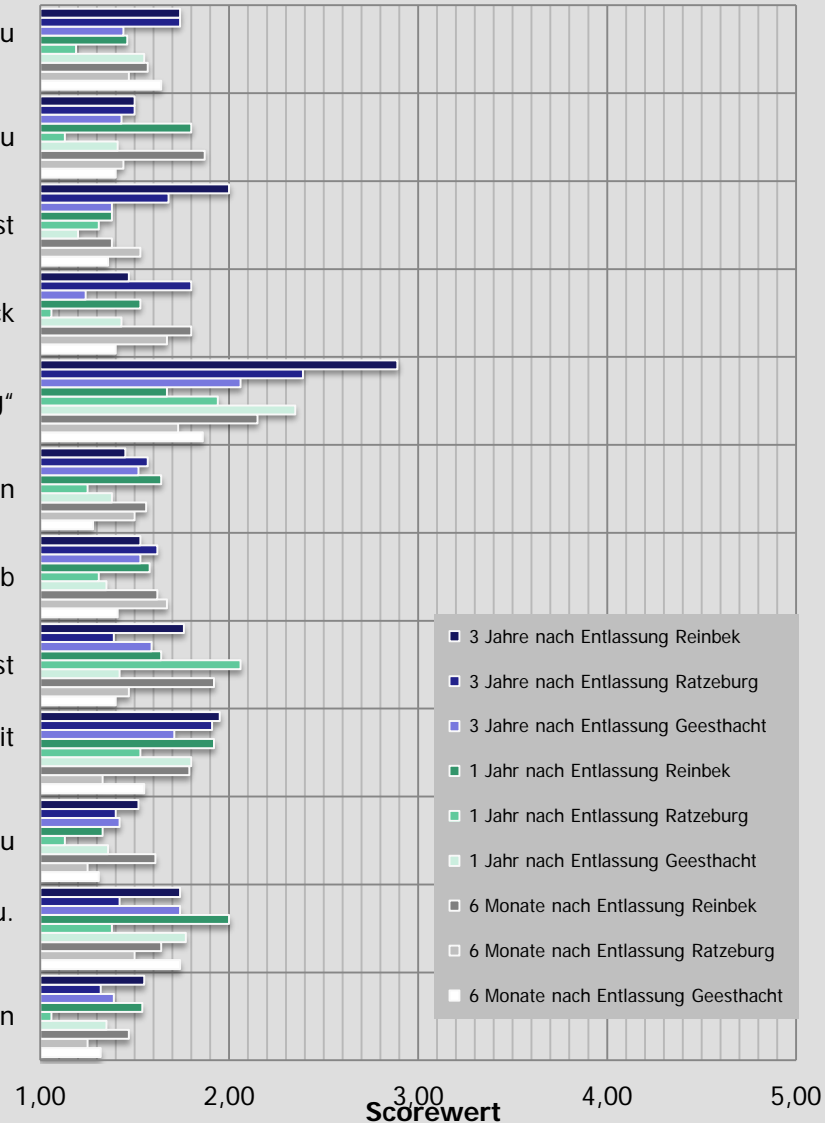
Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 5 Zufriedenheit mit der Betreuung

Ausgewählte  
Aspekte der  
Betreuung  
2011  
nach Zeitpunkt  
und Standort

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

- ... nimmt meine Nachsorge meiner Meinung nach etwas zu sehr „auf die leichte Schulter“
- ... ist sehr gewissenhaft und erklärt mir alles genau
- ... widerspricht sich manchmal selbst
- ... macht mir einen sehr kompetenten Eindruck
- ... erscheint mir manchmal „übereifrig“
- ... gibt mir ausreichend Gelegenheit, Fragen zu stellen
- ... übergeht mich oft und tut meine Meinung ab
- ... nimmt meine Meinung ernst
- ... verunsichert und ängstigt mich manchmal mit seinen/ihren Aussagen
- ... hört mir aufmerksam zu
- ... gibt mir die Möglichkeit, auch üb. seelische Probleme u. Gefühle zu sprechen
- ... hat Verständnis für mich und meine Situation



2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 5 Zufriedenheit mit der Betreuung

Gesamturteil  
2009 bis 2011  
nach Zeitpunkt

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



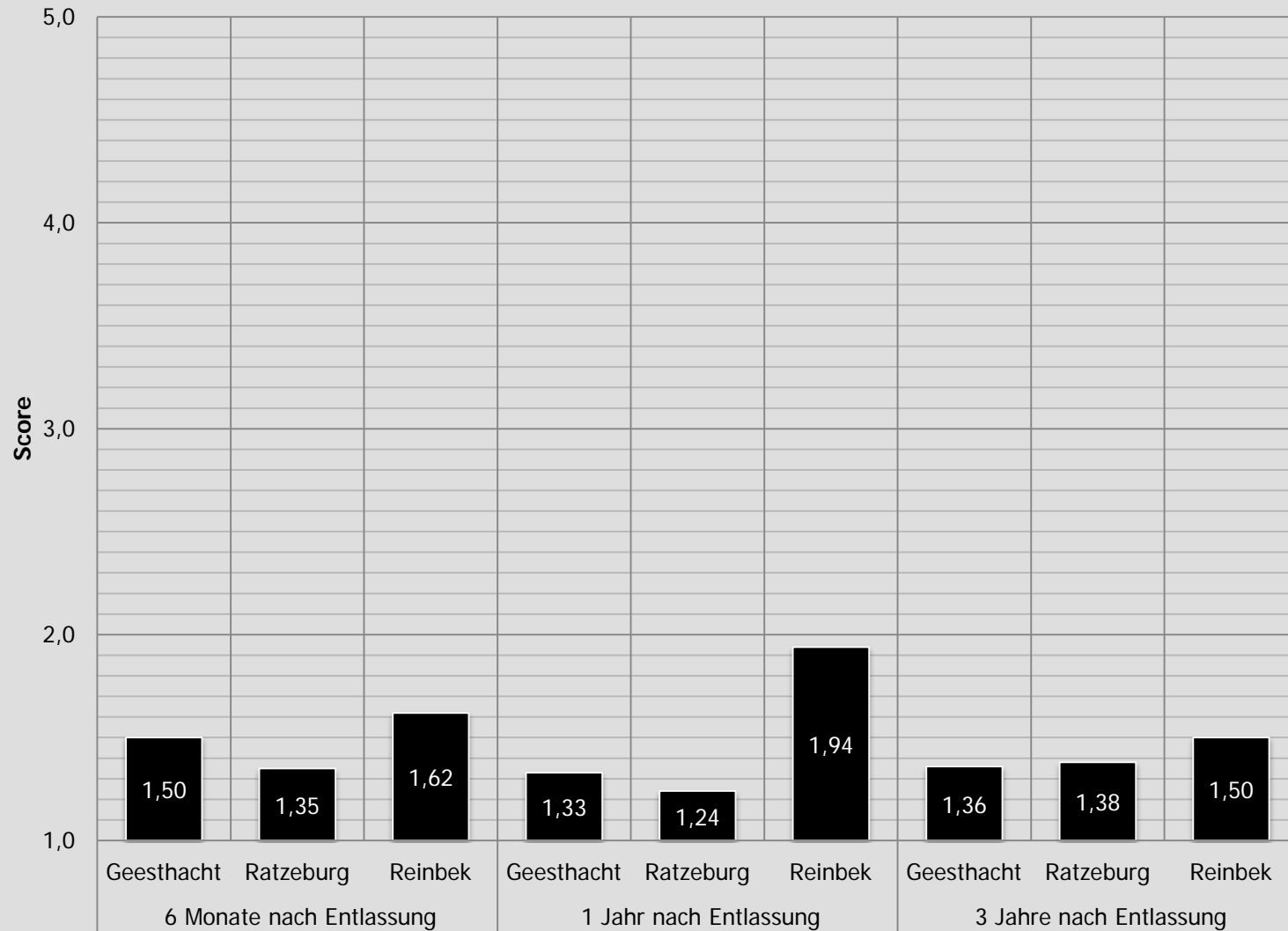
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 5 Zufriedenheit mit der Betreuung

Gesamturteil  
2011  
nach Zeitpunkt  
und Standort

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013  
Nachsorgequalität  
aus Sicht der  
Patienten

## 5 Zufriedenheit mit der Betreuung

Verbesserungs-  
potentiale aus  
Sicht der  
Patientinnen  
3 Jahre nach  
Entlassung

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

- Man könnte dem Patienten einen Nachsorgeplan erstellen. Viele Patienten sind mit der Überwachung der Termine überfordert.
- Es muss sich jemand um die Schmerzen, Narben und Seele kümmern, auch bei Adiposen.
- Manchmal habe ich den Eindruck, dass ich vor ein fertiges Menü gesetzt werde. Da das medizinische Fachwissen fehlt, kann ich auch keinen gezielten Fragen stellen.
- Ich muss immer selbst erinnern, dass ich zur Mammographie gehen muss.
- Alle reden vom Positiven Denken. Nur "Wie" man das machen soll weiß keiner
- Es sollte gleich von Beginn der Behandlung eine psychologische Betreuung durch eine weibliche (!) Fachkraft geben.
- Aufklärung über Mammographie-Verabfolungen
- Das auch Hausfrauen das 2. Mal in die Reha dürfen. Meine Rentenversicherung hat das abgelehnt.
- Liste erstellen, auf welche Untersuchungen man achten sollte und die einem zustehen

2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013  
Nachsorgequalität  
aus Sicht der  
Patienten

## Gliederung:

- 1 Einleitung
- 2 Eigenverantwortung der Patientinnen
- 3 Rahmenbedingungen der Nachsorge
- 4 Nachsorgeuntersuchungen
- 5 Zufriedenheit mit der Betreuung
- 6 Fazit

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

Brustzentrum Bz HzgtL / öHH  
Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE  
VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



2. Spezialbericht:

## Nachsorgequalität aus Sicht der Patienten

Ausgewählte Ergebnisse der  
Patientinnenbefragungen 2009 bis 2011

Dezember 2012

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz<sup>HzgtL/öHH</sup> sind  
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein  
als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht    DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg    Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift    Bethesda Krankenhaus Bergedorf  
[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)

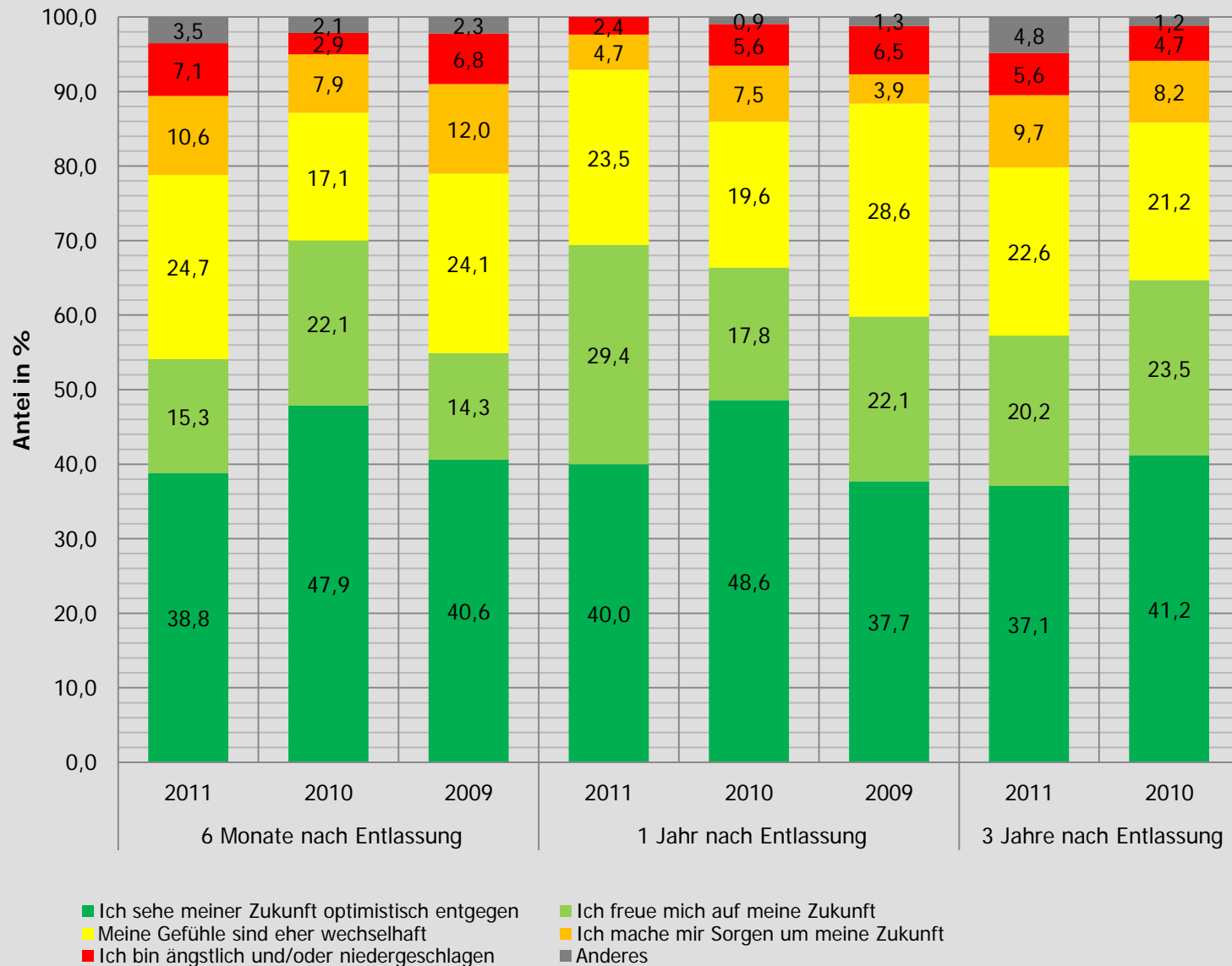
2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

## 6 Fazit

Zukunftsgefühle  
der Brustkrebs-  
patientinnen  
2009 bis 2011  
nach Zeitpunkt

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH





2. Morbiditätskonferenz  
20.03.2013

Nachsorgequalität aus  
Sicht der Patienten

6  
Fazit

HINWEISE

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

Brustzentrum BzHzgtL / öHH  
Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE  
VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



2. Spezialbericht:  
**Nachsorgequalität  
aus Sicht der Patienten**  
Ausgewählte Ergebnisse der  
Patientinnenbefragungen 2009 bis 2011

Dezember 2012

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz<sup>HzgtL</sup>/öHH sind  
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein  
als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus Geesthacht    DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg    Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift    Bethesda Krankenhaus Bergedorf

[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)

verfügbar unter:  
[www.bzhzgtl.de](http://www.bzhzgtl.de)

**Vielen  
Dank für  
Ihre  
Aufmerk-  
samkeit!**