Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum Herzogtum Lauenburg

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2006

Version 1.1 (16.04.2007)
ausgewertet und aufbereitet von:
Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

Inhalt: **Seite**

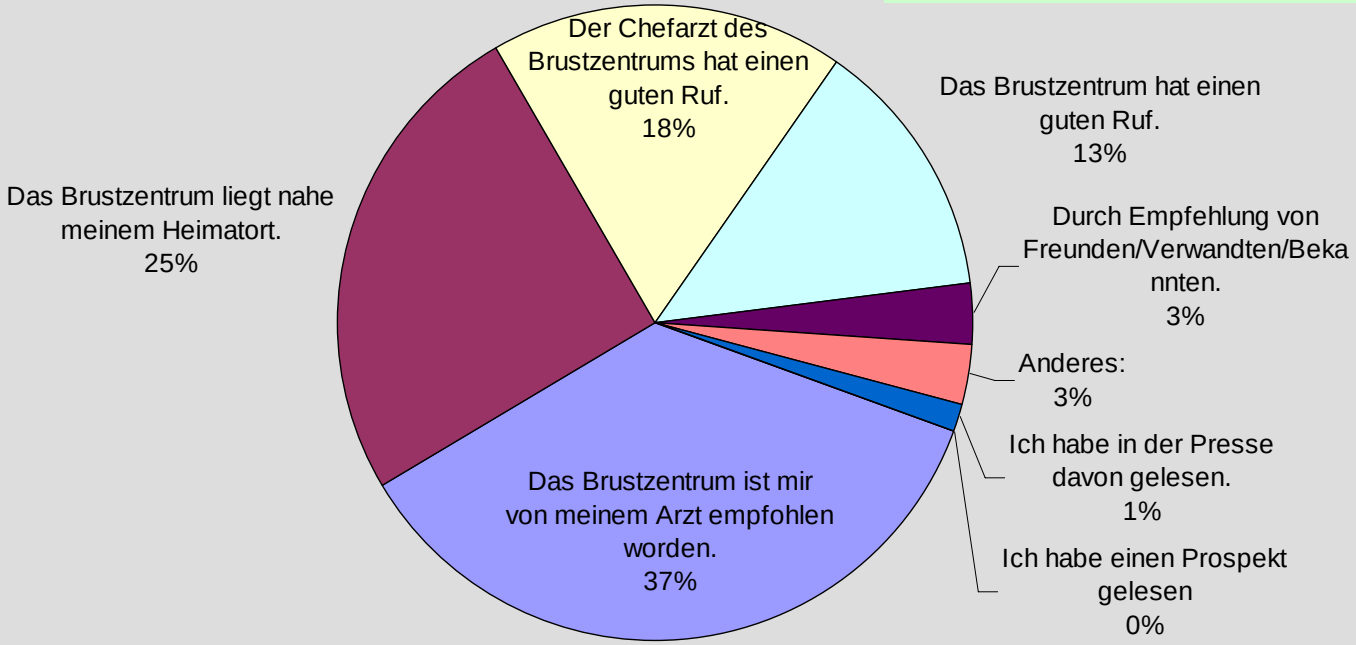
A	Allgemeine Angaben	3
B	Fragen zur Organisation und zum Ablauf	5
C	Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	12
D	Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	18
E	Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	20
F	Fragen zur Behandlung	--
G	Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	21
H	Fragen zu Schmerzen	22
I	Fragen zur „sonstigen“ Betreuung	23
J	Fragen zu unseren Mitarbeitern	24
K	Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	25
L	Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	28
M	Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	29
N	Fragen zu Ihrer Person	--

Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

A: Allgemeine Angaben:

Zugang zum Brustzentrum

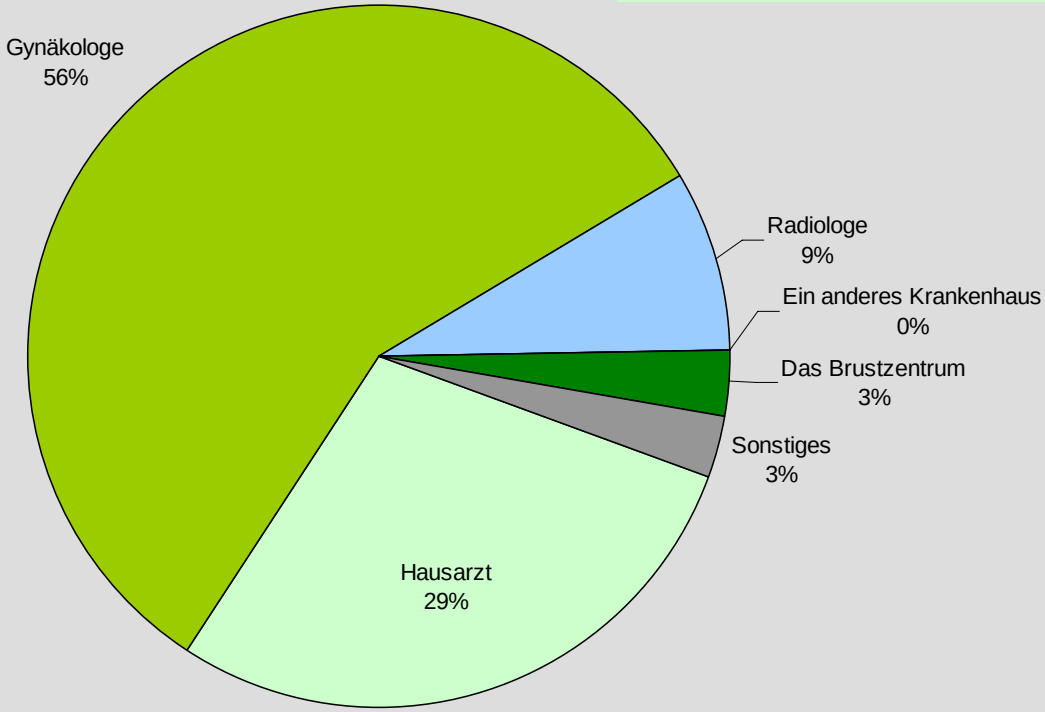


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

A: Allgemeine Angaben:

Erste Untersuchung / erster Verdacht

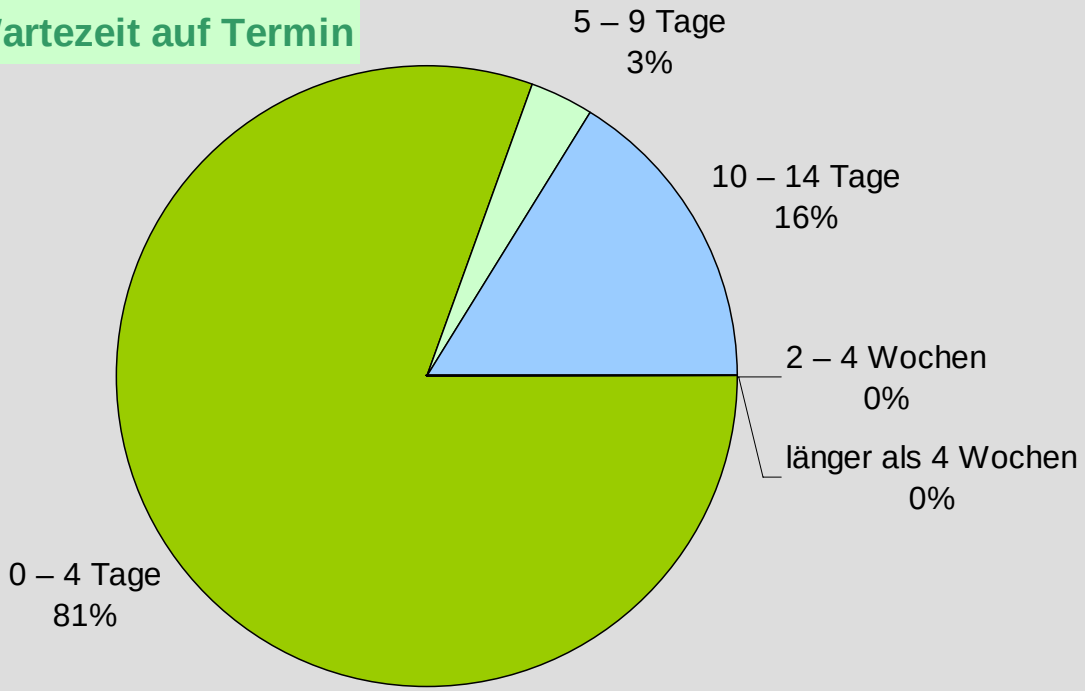


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

B: Fragen zur Organisation und zum Ablauf:

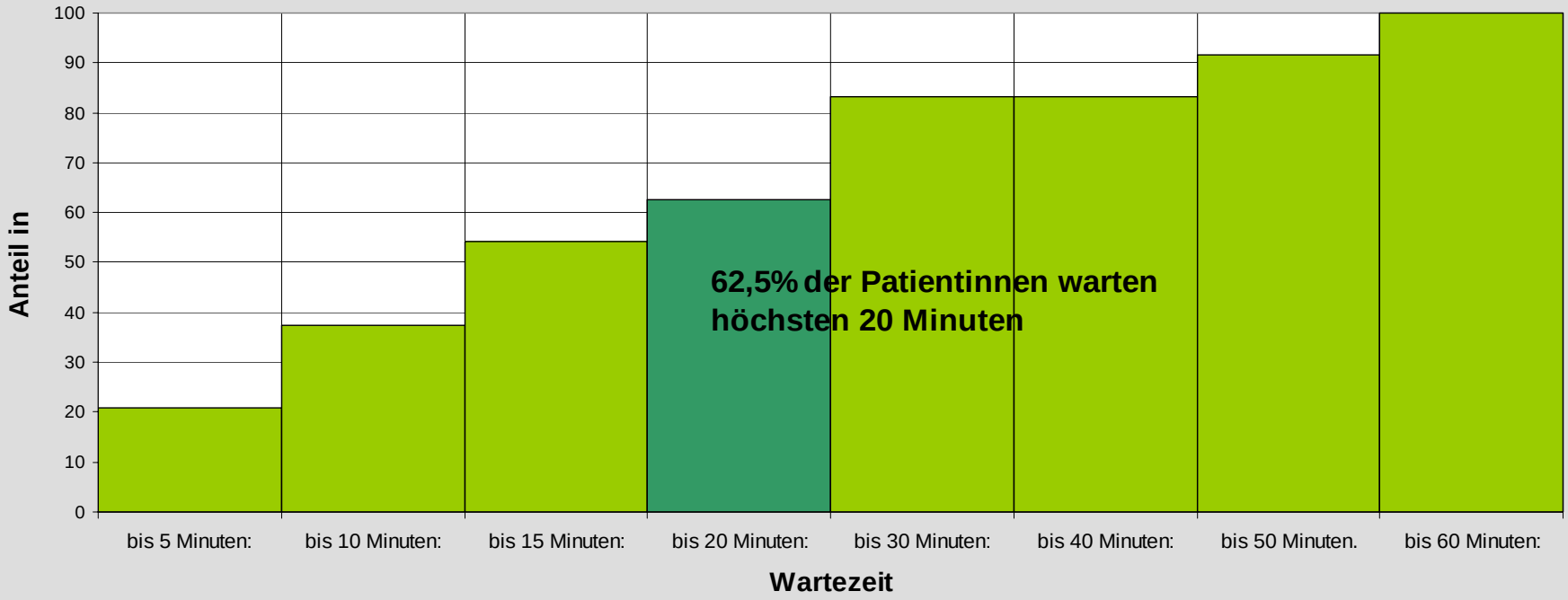
Brustsprechstunde: Wartezeit auf Termin



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

B: Fragen zur Organisation und zum Ablauf:
Brustsprechstunde: Wartezeit während des Termins

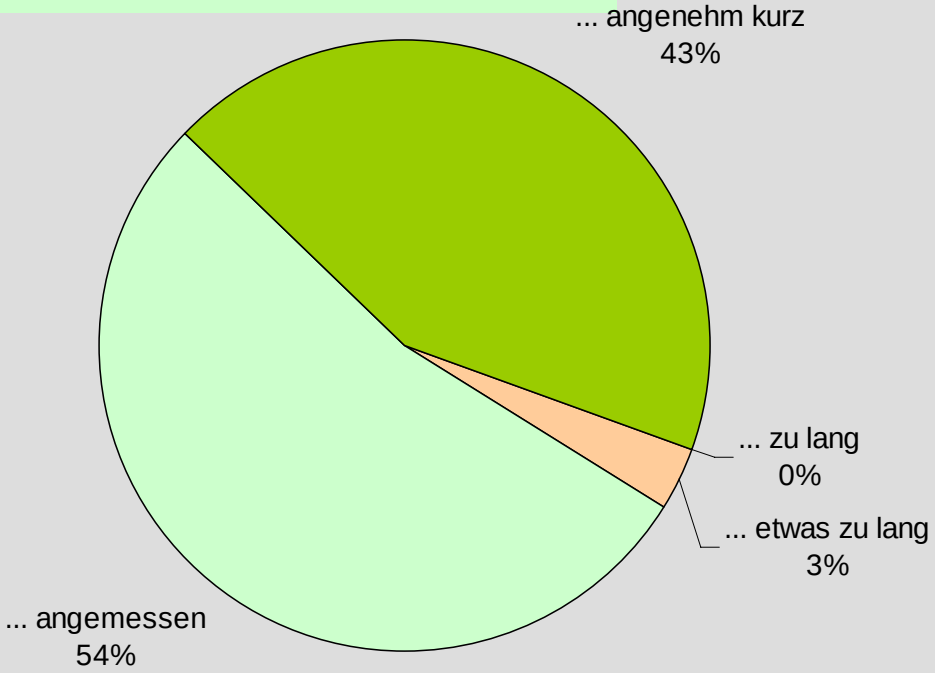


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

B: Fragen zur Organisation und zum Ablauf:

Brustsprechstunde: Dauer der Wartezeit beimTermin

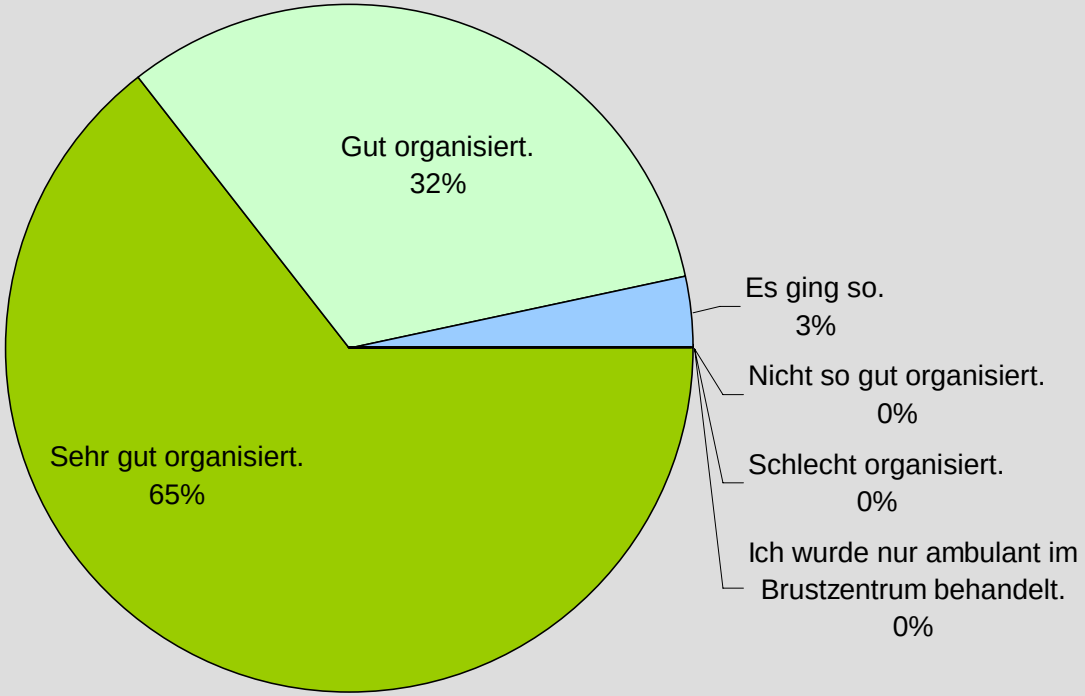


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

B: Fragen zur Organisation und zum Ablauf:

Beurteilung der Organisation / Ablauf des Aufnahmeverfahrens

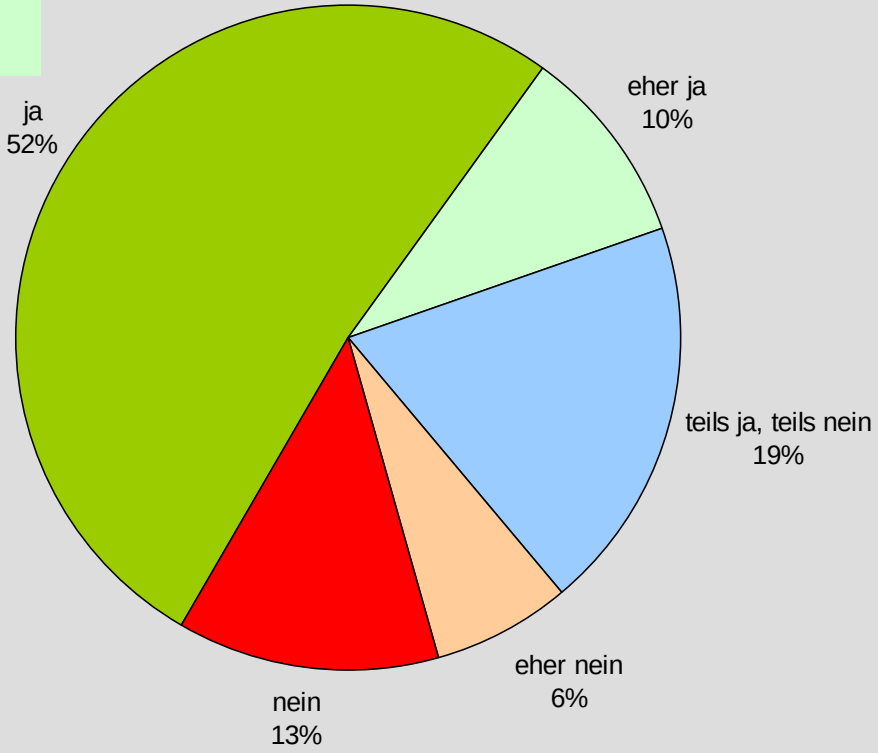


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

B: Fragen zur Organisation und zum Ablauf:

Information über den organisatorischen Ablauf im Krankenhaus bei Aufnahme ??

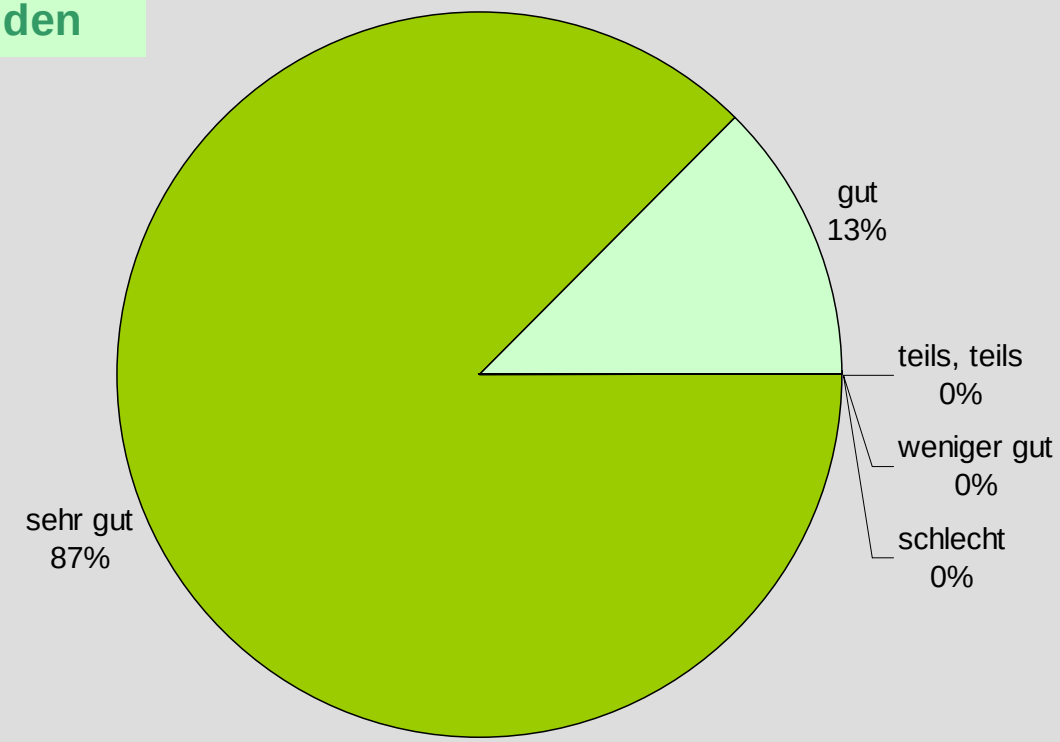


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

B: Fragen zur Organisation und zum Ablauf:

Beurteilung der Aufnahme auf Station / Betreuung in den ersten Stunden

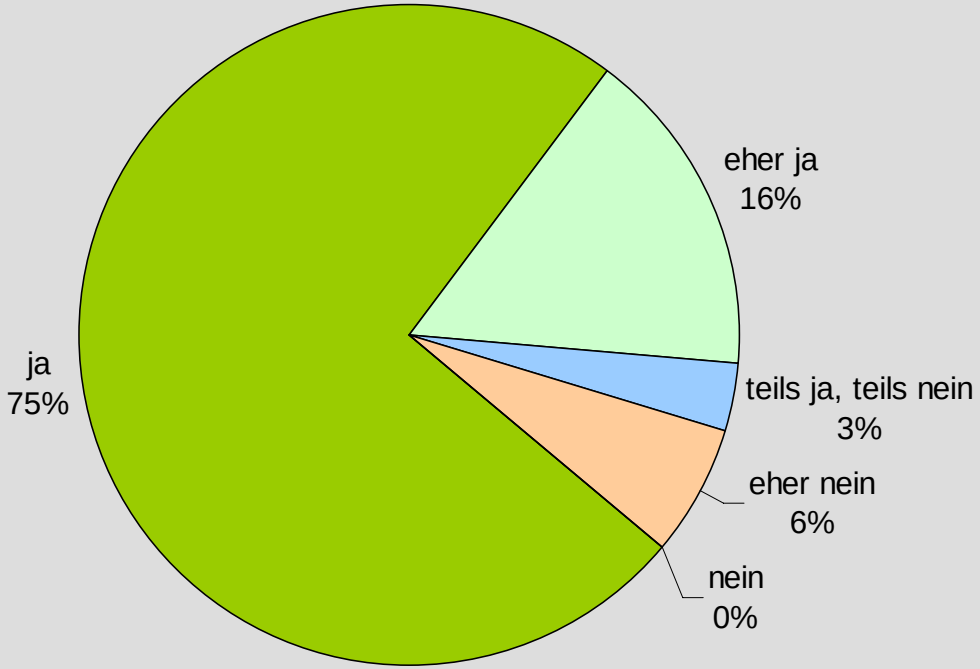


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

B: Fragen zur Organisation und zum Ablauf:

Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprechpartners ??

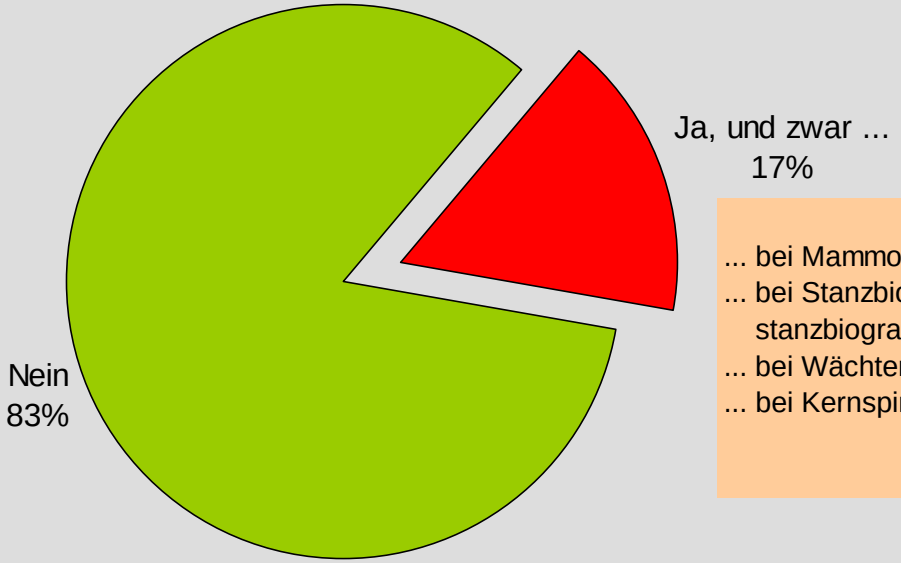


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

C: Fragen zur Untersuchung und Diagnostik:

Unangenehm lange Wartezeiten bei Untersuchungen ??



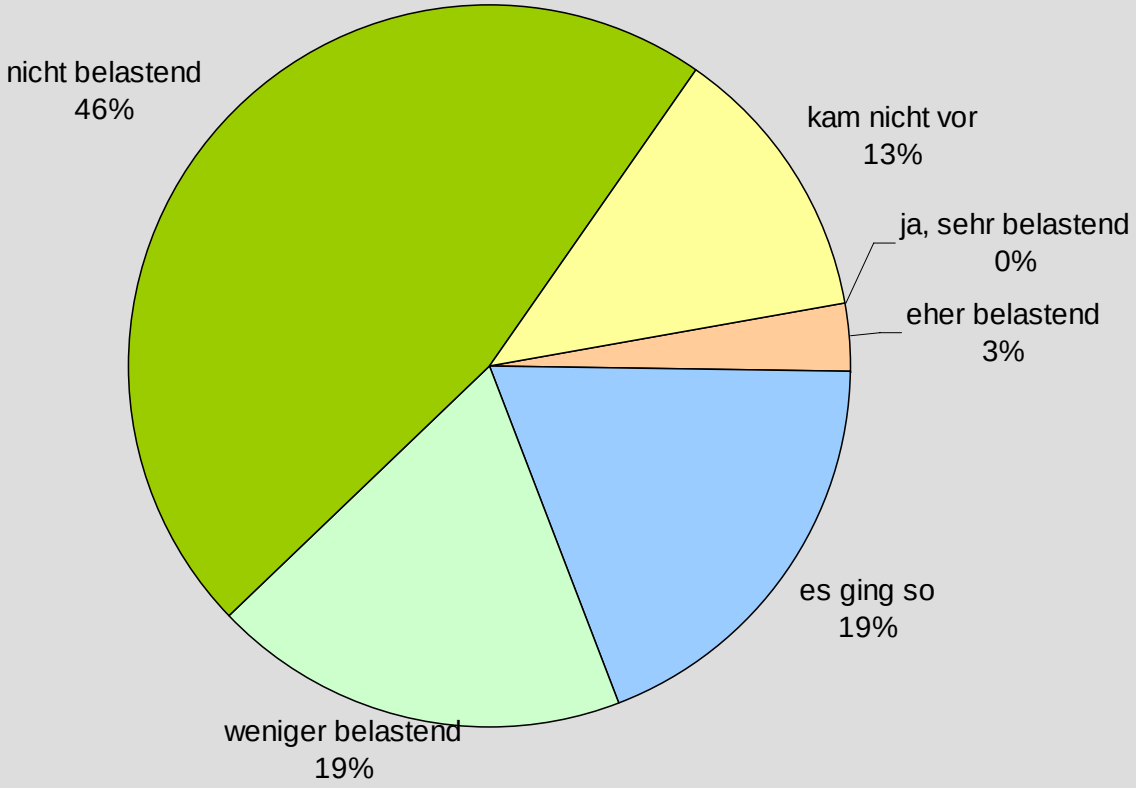
... bei Mammographie (10%)
... bei Stanzbiopsie / Vakuum-stanzbiograophie ohne Narkose (6,7%)
... bei Wächter-Lymphknoten-Untersuchung (6,7%)
... bei Kernspintomographie (6,7%)

Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

C: Fragen zu Untersuchungen und Diagnostik:

Belastungsempfindung bei mehreren Untersuchungen an einem Tag

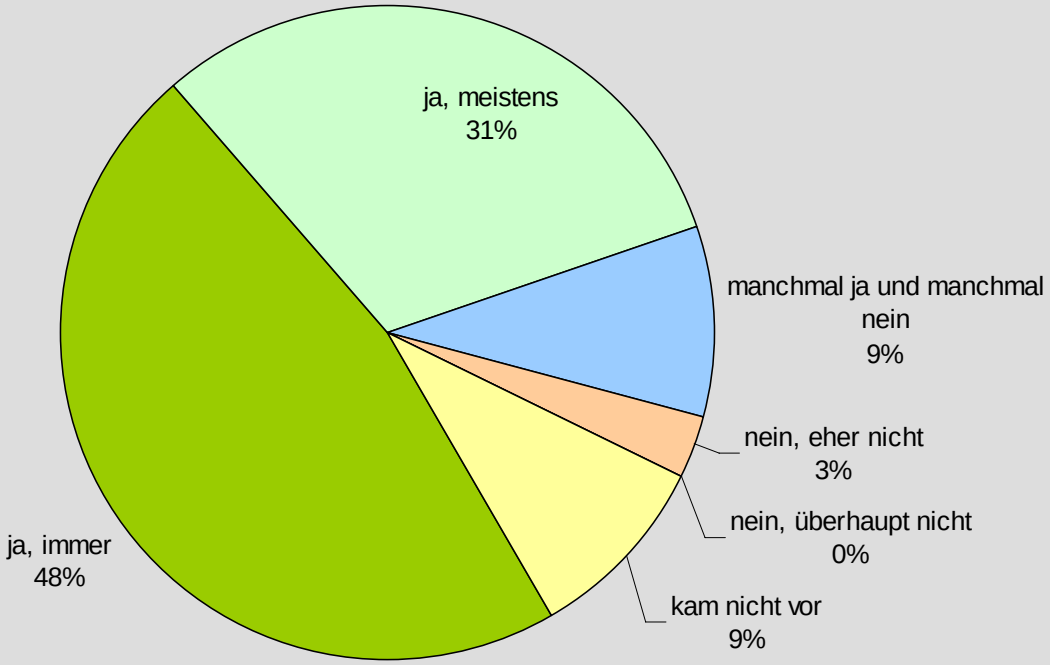


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

C.Fragen zu Untersuchungen und Diagnostik:

Gute Orientierung auf dem Weg allein zu den Untersuchungen ??

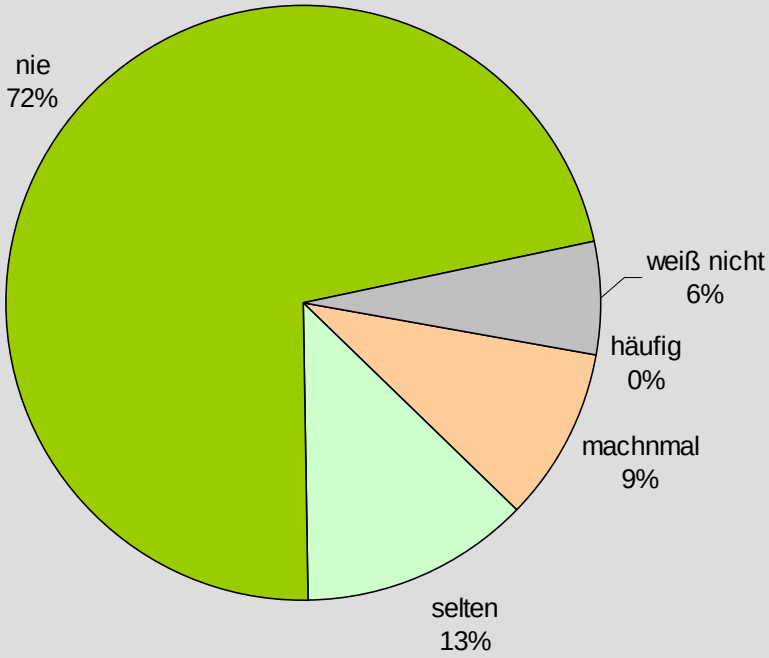


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

C: Fragen zu Untersuchungen und Diagnostik:

Widersprüchliche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten ??

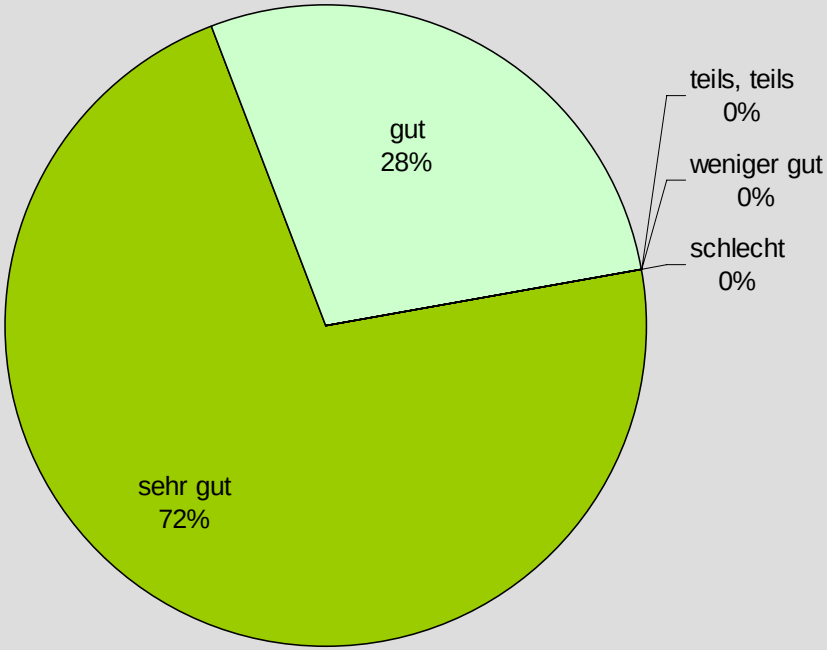


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

C: Fragen zu Untersuchungen und zur Diagnostik:

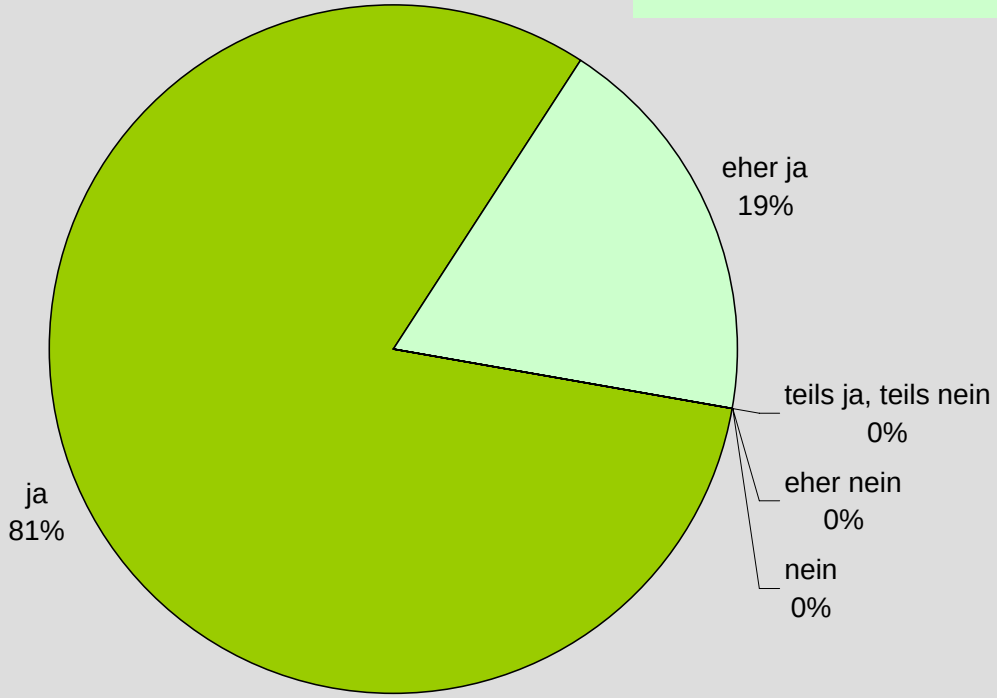
Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

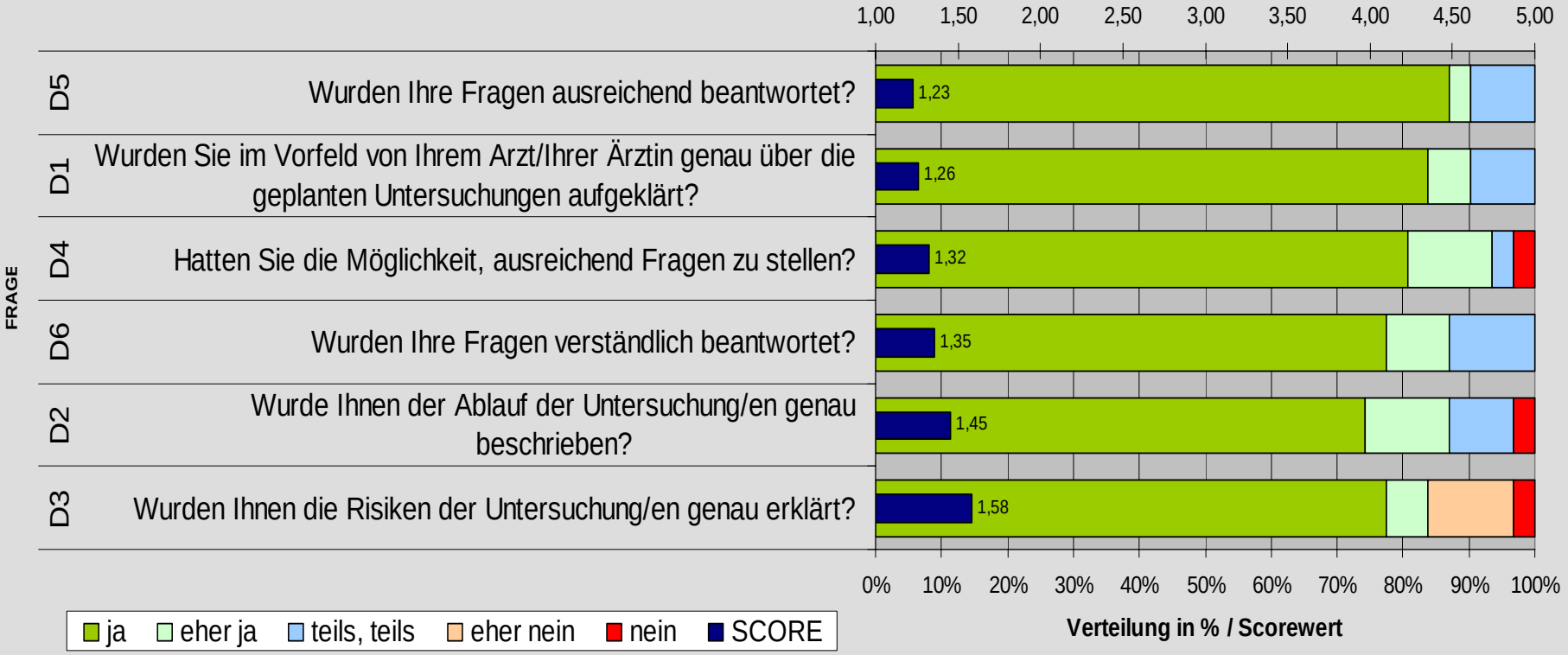
C: Fragen zu Untersuchungen und Diagnostik:
Gute Zusammenarbeit zwischen den Personen ??



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

D: Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik:
Präoperative Diagnostik

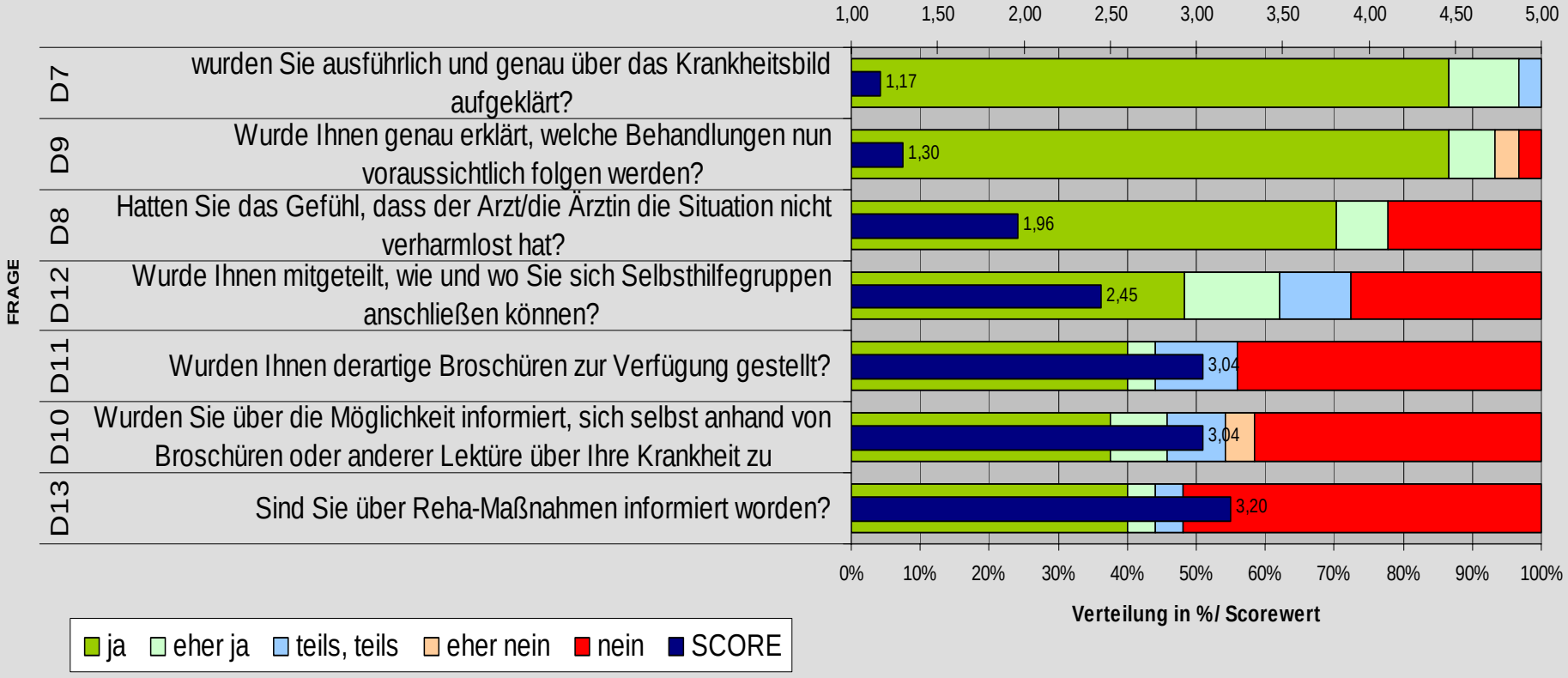


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

D: Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik:

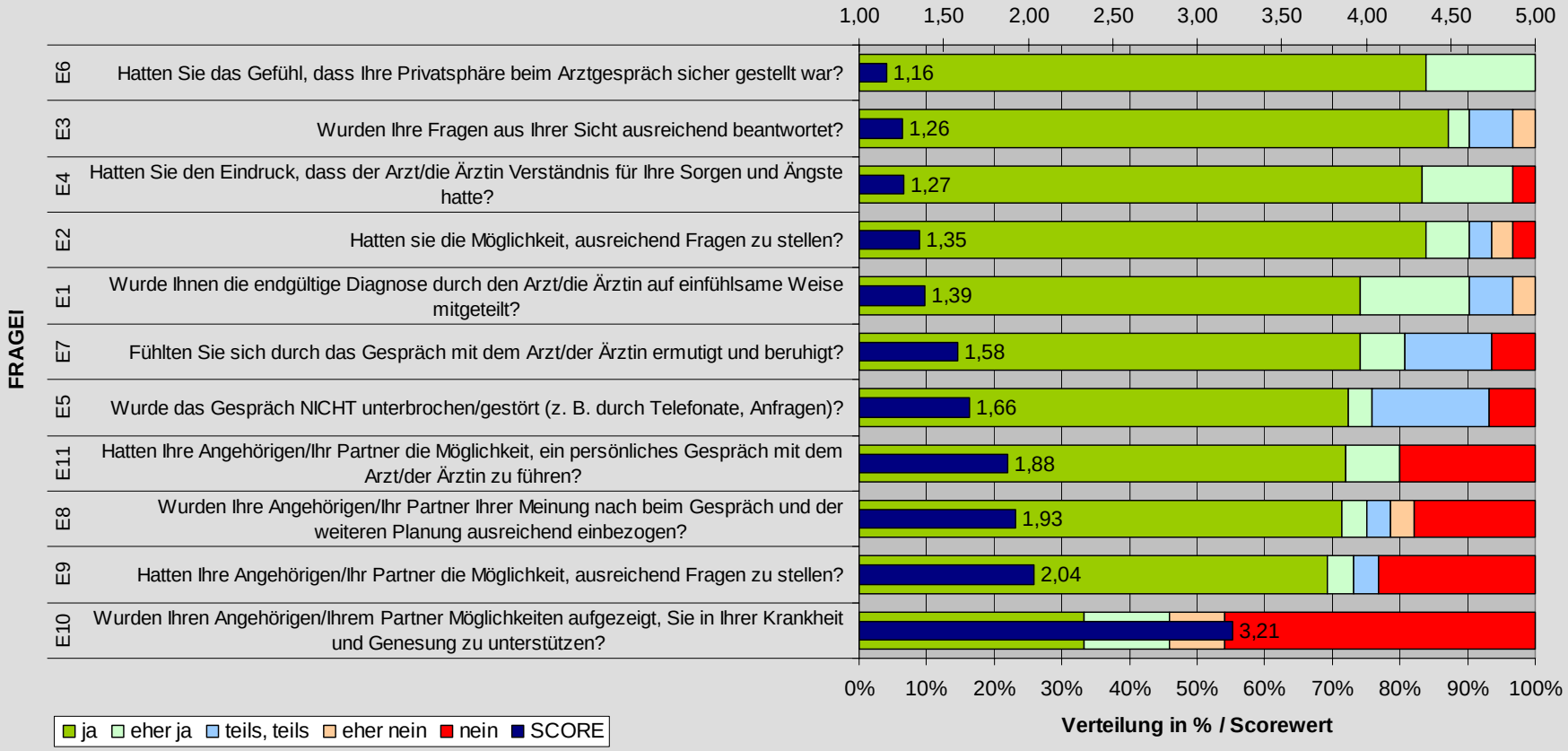
Nach endgültiger Diagnose



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

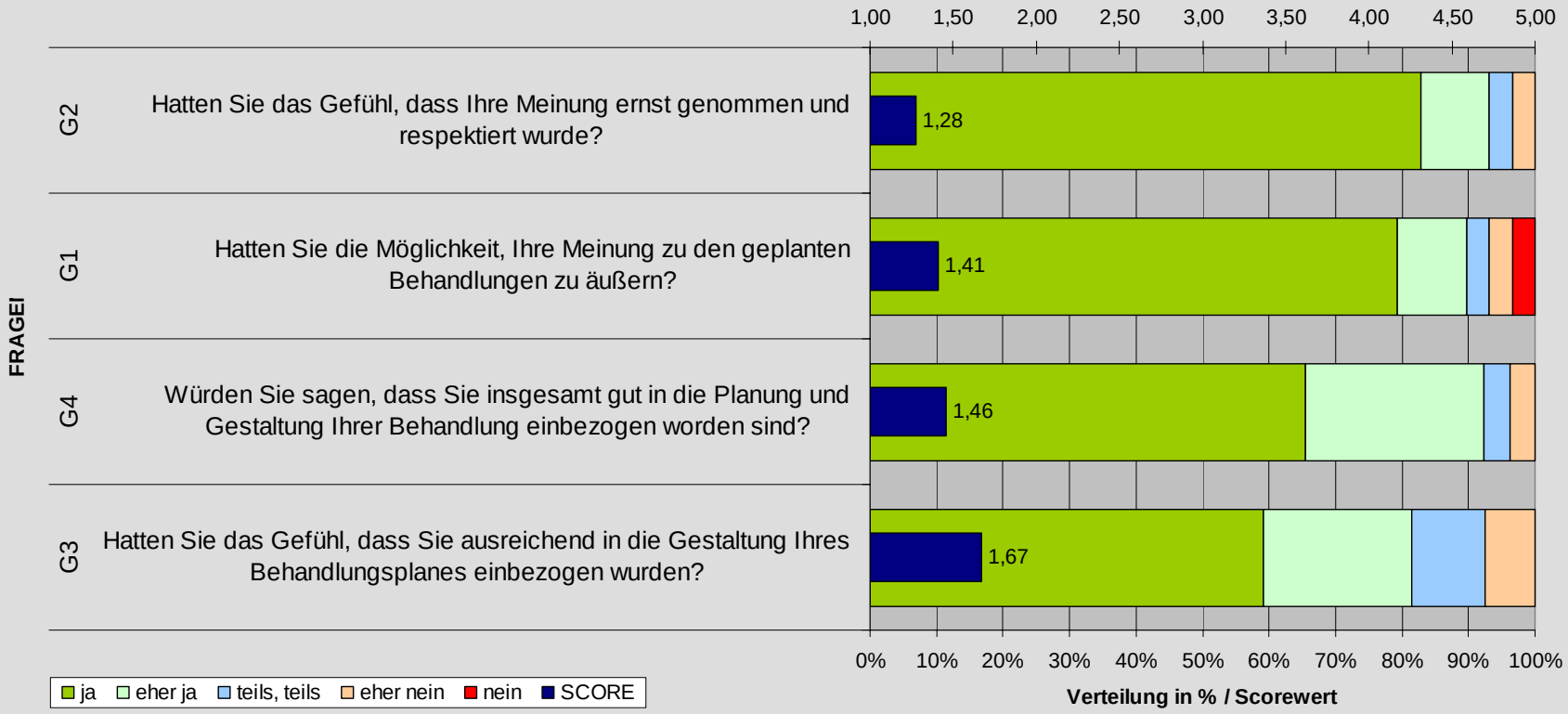
E: Fragen zum ärztliches Verhalten und Einbezug der Angehörigen



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

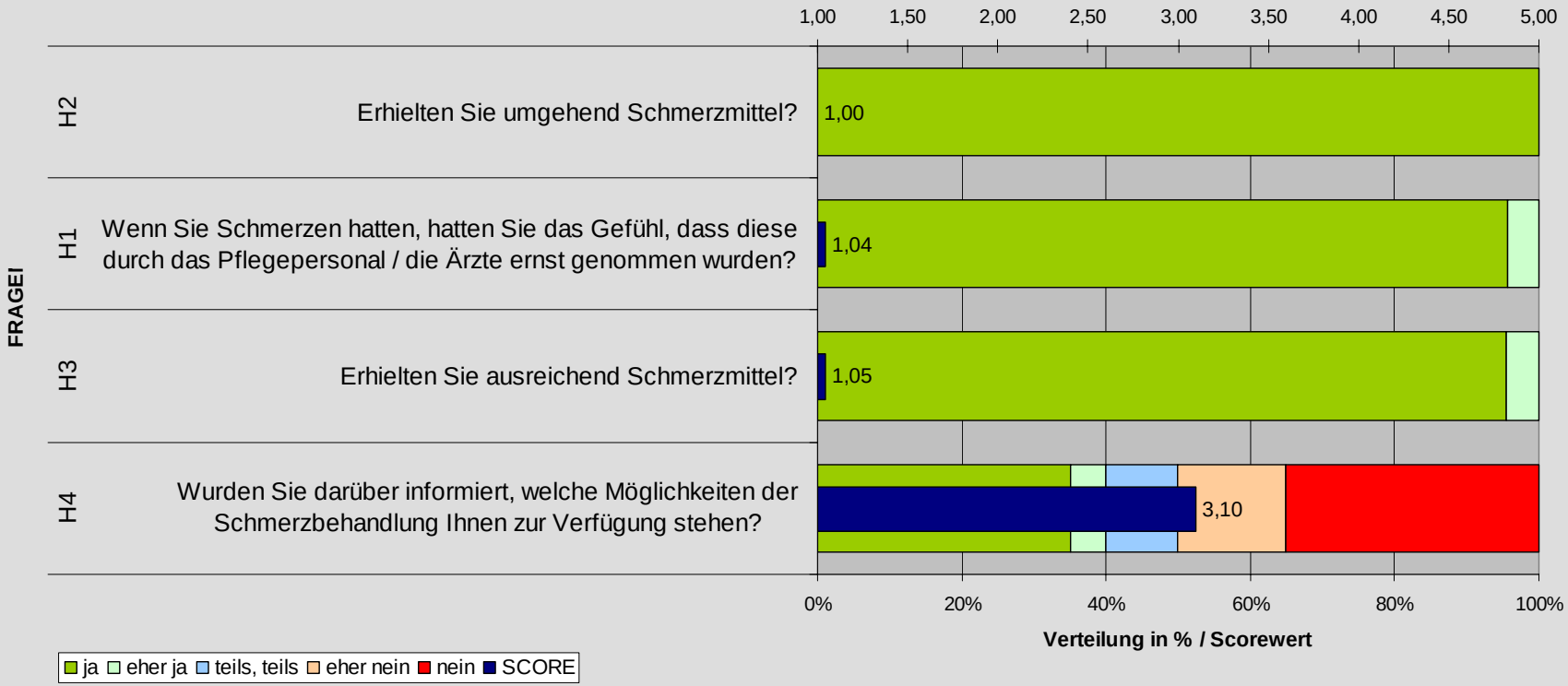
G: Fragen zur Mitsprache- und Einflussnahmemöglichkeiten



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

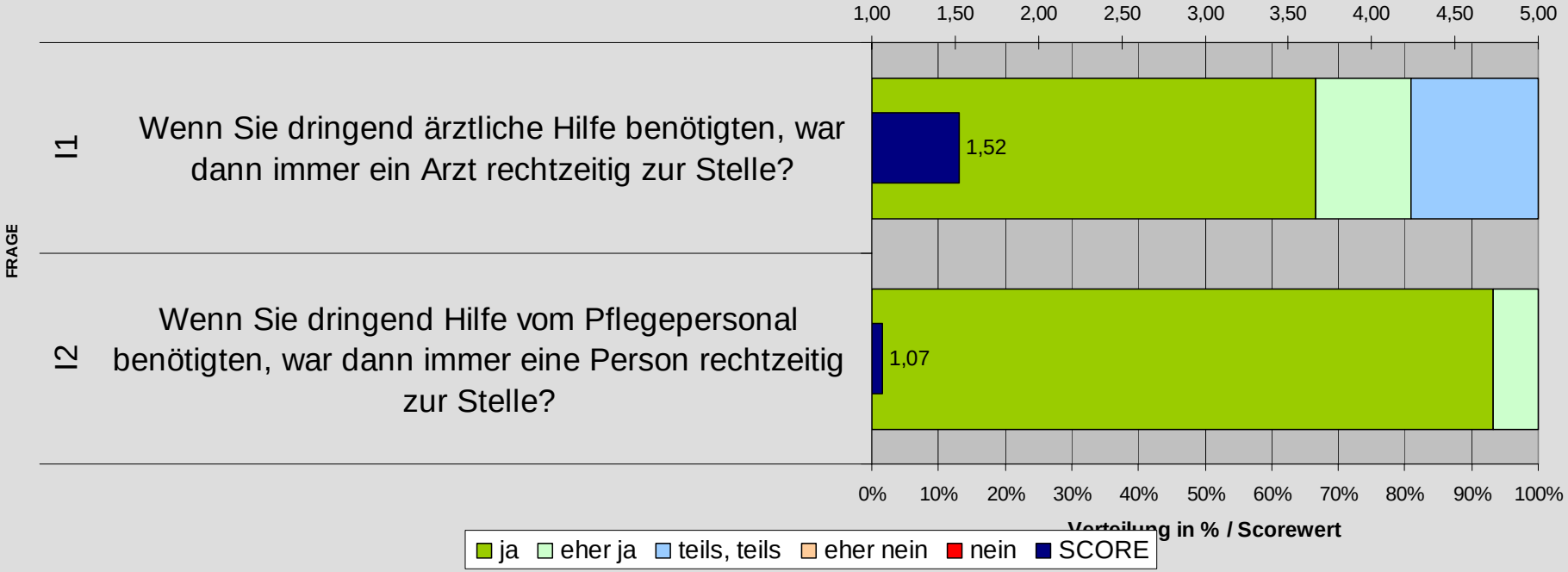
H: Fragen zu Schmerzen



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

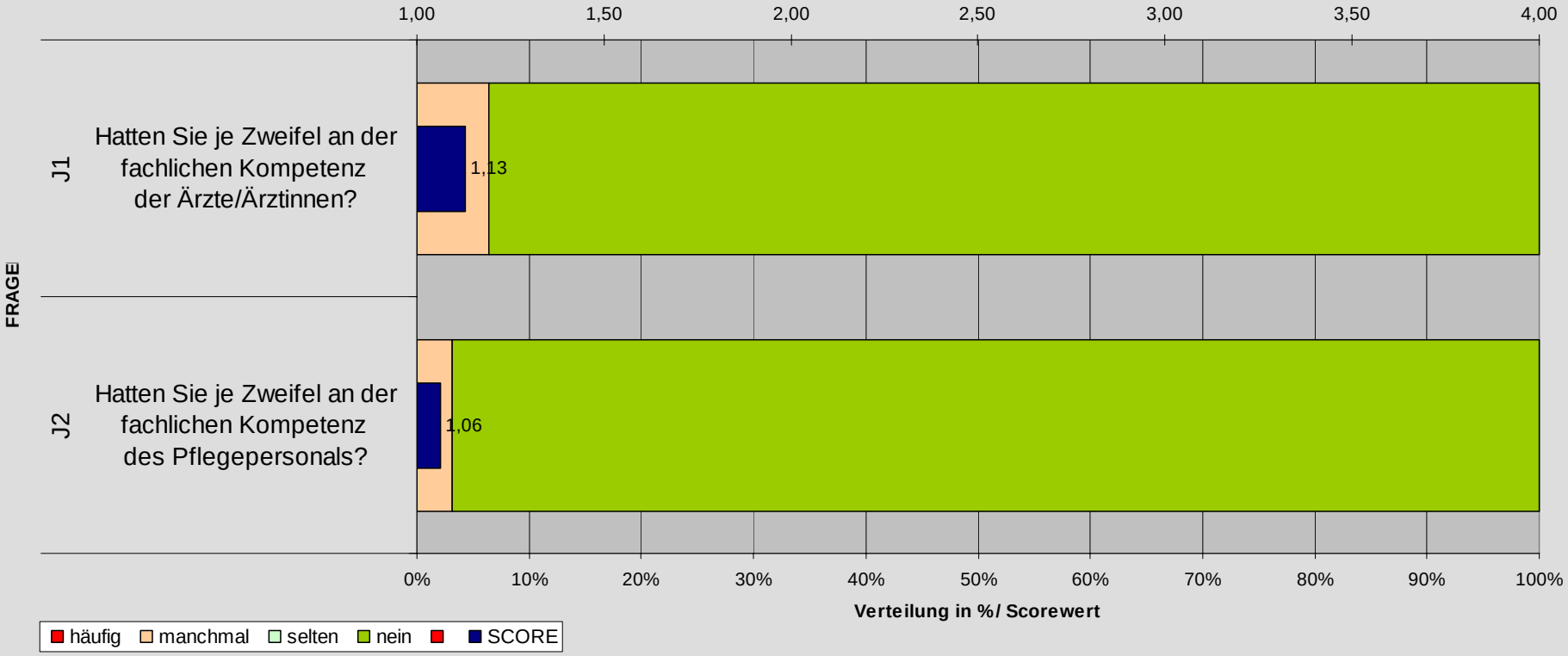
I: Fragen zur "sonstigen" Betreuung



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

J: Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter

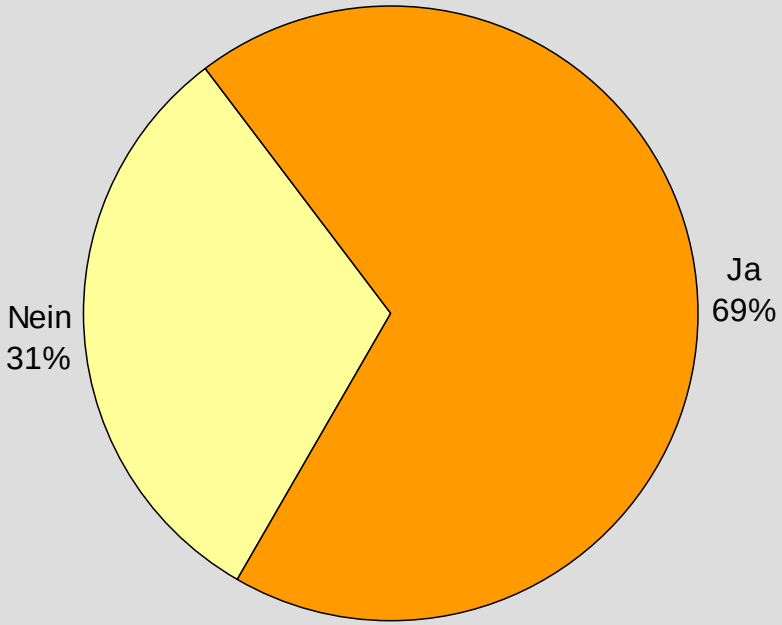


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

K: Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung:

Inanspruchnahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

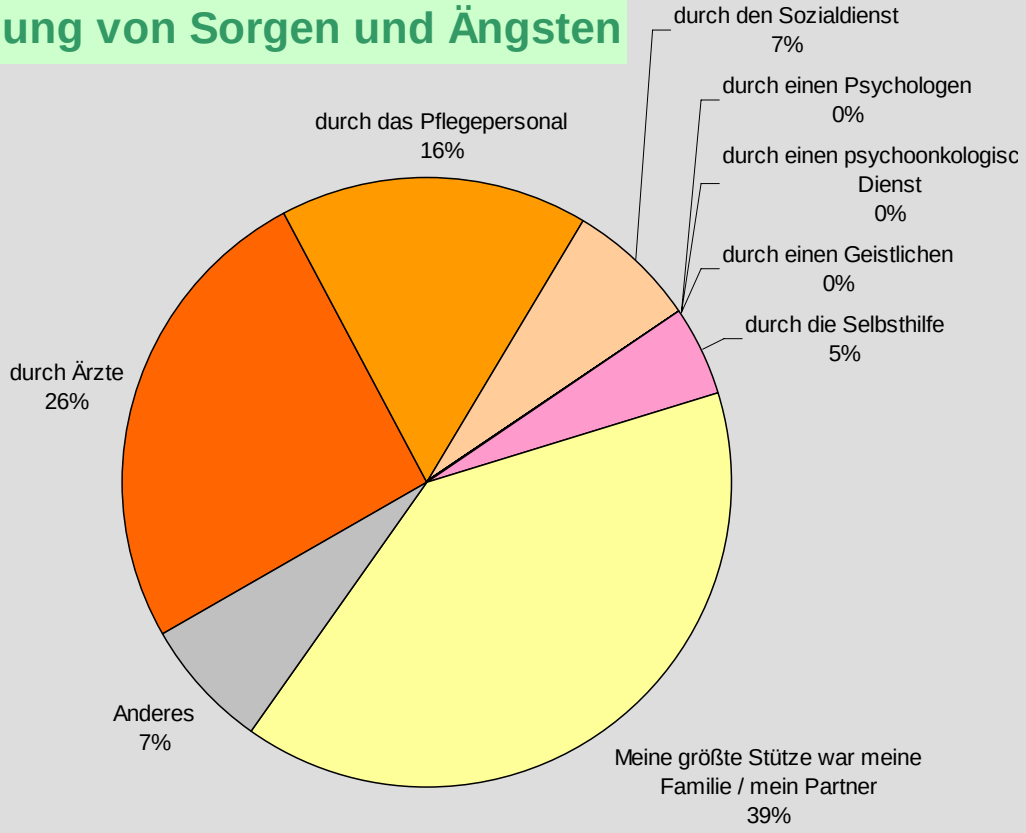


Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

K: Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung:

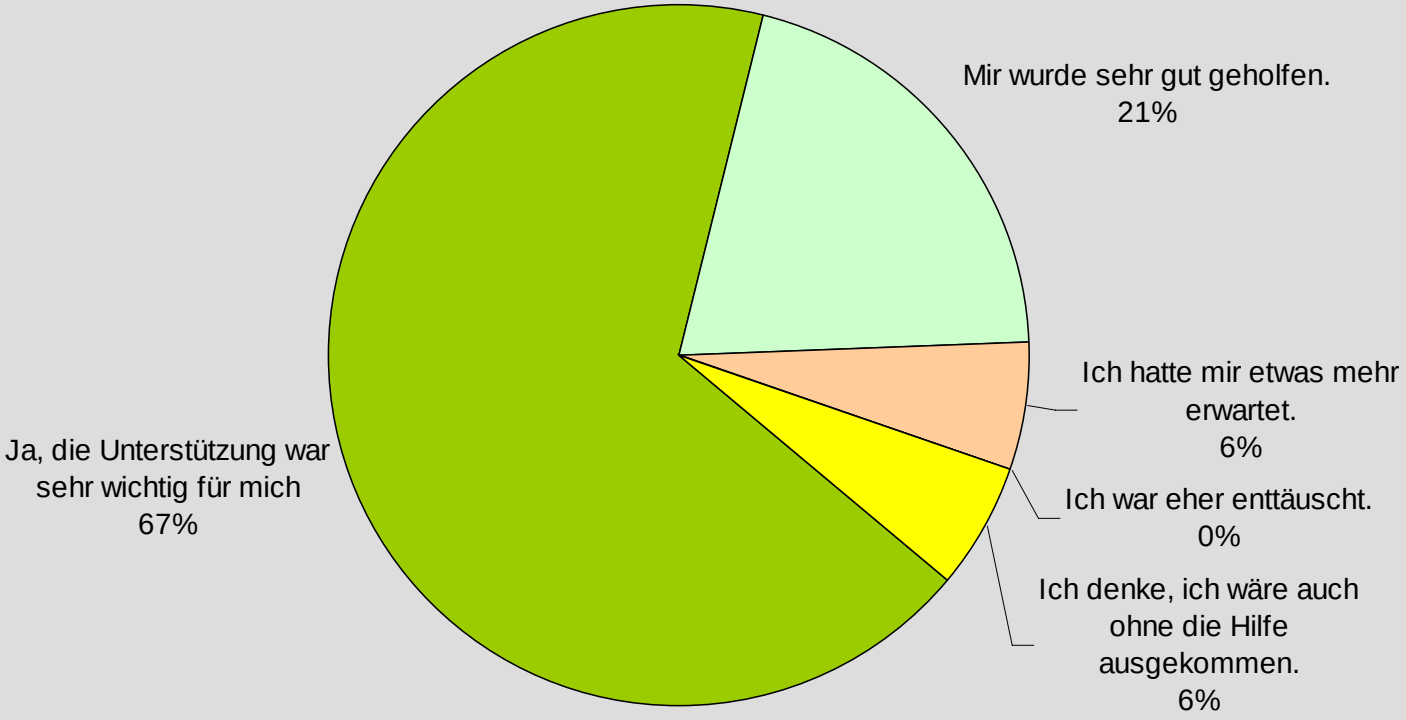
Inanspruchnahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

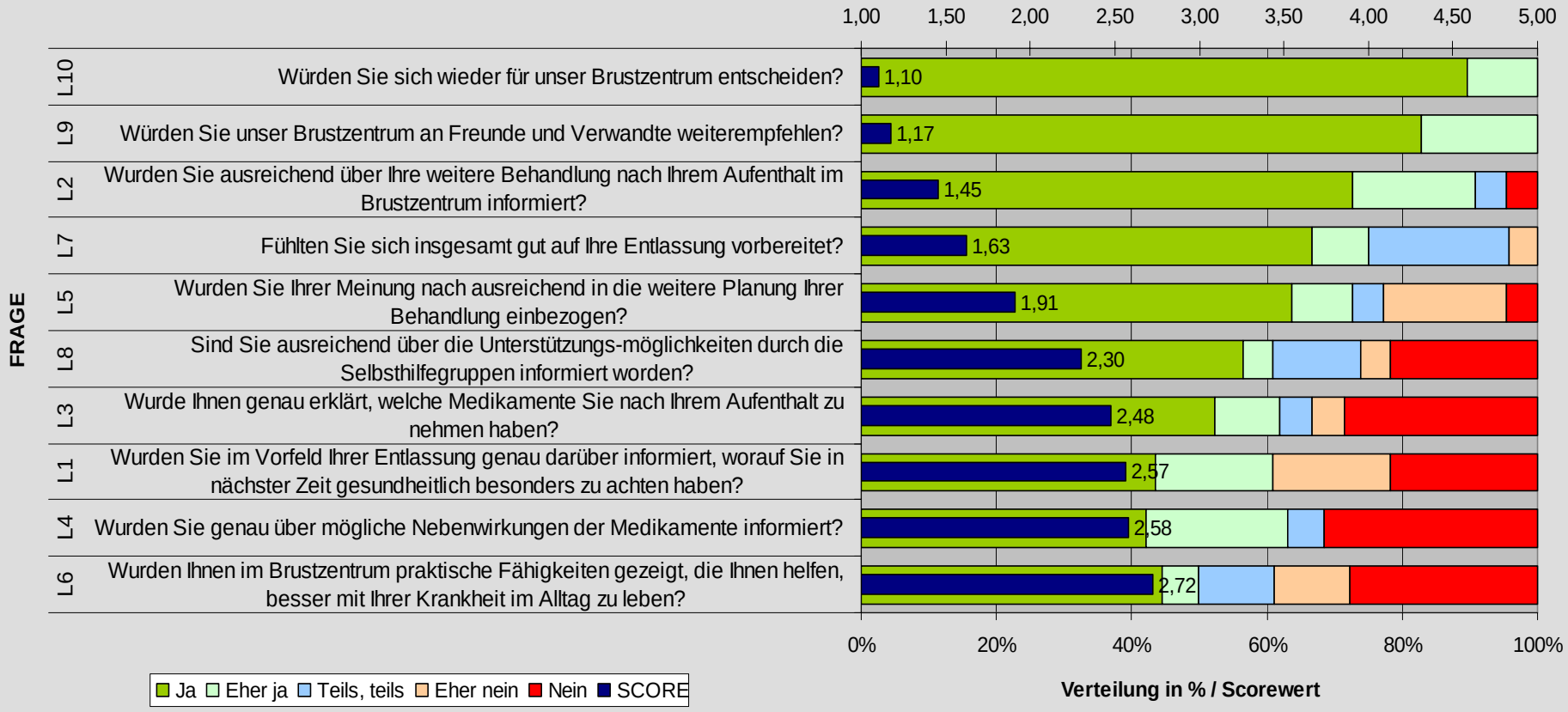
K: Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung:
Wert der Inanspruch genommenen Hilfe



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

L: Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

M_1 Wenn Sie nun an Ihren gesamten Aufenthalt denken, was hat Ihnen besonders gut gefallen?

- Die Betreuung durch Ärzte und Personal.
- Die Behandlung und Gespräche der mir zugeteilten Ärztin.
- Sorgfalt der Ärzte und Schwestern
- alles "prima" Service
- dass ich im 3-Bett-Zimmer alleine sein konnte
- die gute und nette Behandlung
- Ärzte und Schwestern alle positiv und nehmen sich Zeit
- freundliche und kompetente Betreuung durch Pflegepersonal und Ärzte
- über alles
- Die Freundlichkeit des Personals insgesamt und das Ernstgenommenwerden durch alle. Die Bereitschaft, auf die Fragen einzugehen, das Gefühl, gut aufgehoben zu sein und kompetent betreut zu werden.
- Alles von A-Z, die liebevolle Begleitung der Ärzte und Schwestern

Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

M_1 Wenn Sie nun an Ihren gesamten Aufenthalt denken, was hat Ihnen besonders gut gefallen? (Forts.)

- Die aufklärenden und verständlichen Gespräche mit den entsprechenden Ärzten und eine liebevolle herzliche Rundumpflege vom Personal!
- Die Freundlichkeit des gesamten Pflegepersonals und die Hilfsbereitschaft zu jeder Zeit. Das Essen hat immer gut geschmeckt.
- angenehmes Klima auf der Stat; mitfühlsame und freundliche Behandlung von Ärzten und Schwestern
- Die Freundlichkeit im Patientenumgang, die Atmosphäre der Station, Geborgenheit, Fröhlichkeit, Hilfsbereitschaft auch übertragen auf die Ärztinnen und Ärzte; die physiotherapeutischen Übungen im Zimmer, die freundliche Übernahme im OP; das Aufwachen im Aufwachraum (die Betreuung)
- Dass die Op schnell gemacht wurde ohne lange Wartezeiten.
- Betreuung und Essen waren gut.
- Unterbringung und Betreuung
- Die Schwestern in der Station 3 sind sehr gut.

Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

M_1 Wenn Sie nun an Ihren gesamten Aufenthalt denken, was hat Ihnen besonders gut gefallen? (Forts.)

- Die Unterbringung in einem Ein-Bett-Zimmer und damit verbunden viel Ruhe. War sehr wohltuend, zumal mir erst nach der OP dämmerte, was mir noch bevorstehen wird/kann. Nahtlose Übergang vom Krankenhaus zu Dr. Uthgenannt in Lübeck.
- Aufklärung, Hilfsbereitschaft, Freundlichkeit, Ruhe, keine Hektik, ein Knopfdruck und es ist Hilfe da, es sind alle sehr liebevoll mit mir umgegangen
- die herzliche Betreuung durch das Personal, das Zuhören und das gemeinsame Lachen
- Die Ärzte, das Pflegepersonal, die Physiotherapeuten, etc. waren alle sehr einfühlsam und hilfsbereit
- gute Betreuung, verständnisvolle Ärzte
- die gute Betreuung und Verpflegung
- Behandlung und Freundlichkeit auf Station 8b (im Gegensatz zu 8a)

Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH

Ergebnisse der Patientinnenbefragung 2006

M_2 Was hat Ihnen überhaupt nicht gefallen / was sollte dringend geändert werden?

- keine Dusche im Zimmer
- nichts
- Bei den Fragen zu "L" (Vorbereitung auf die Entl.) hatte ich z.T. Schwierigkeiten diese korrekt und fair zu beantworten. Ich denke, dieser Punkt sollte insgesamt hinsichtlich der Durchführung durch das Personal - besonders der Ärzte - kritisch hinterfragt werden. Allerdings wurden alle Fragen meinerseits beantwortet.
- die kleinen Toiletten und manche Halter in den Toilettenräumen
- Die Lüftung im Bad. Dass der Patient oder sein Besuch die Telefonkarte unten auffüllen muss, selbst aber nicht erfährt, wenn diese leer ist!
- Das betrifft die gynäkologische Praxis in Mölln. Vielleicht wäre es für Patientinnen besser, zeitnah noch vom Krankenhaus betreut zu werden.
- Rauchen auf dem Krankenhausgelände!!! Die Zentrale muss sich den Qualm der todkranken Patienten reinziehen. Das muss nicht sein.
- Ich musste mich auf Station 8a immer um meine Bluthochdrucktablette kümmern, sie wurde vom Pflegepersonal stets vergessen. Beim Essen wurde auf Station 8a nicht nach Wünschen gefragt.

Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH