

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

Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2008 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (27.02.2009/15.05.2009)
ausgewertet und aufbereitet von:
Dr. F.-Michael Niemann, **K & N** GmbH

Patientinnen- befragung 2008

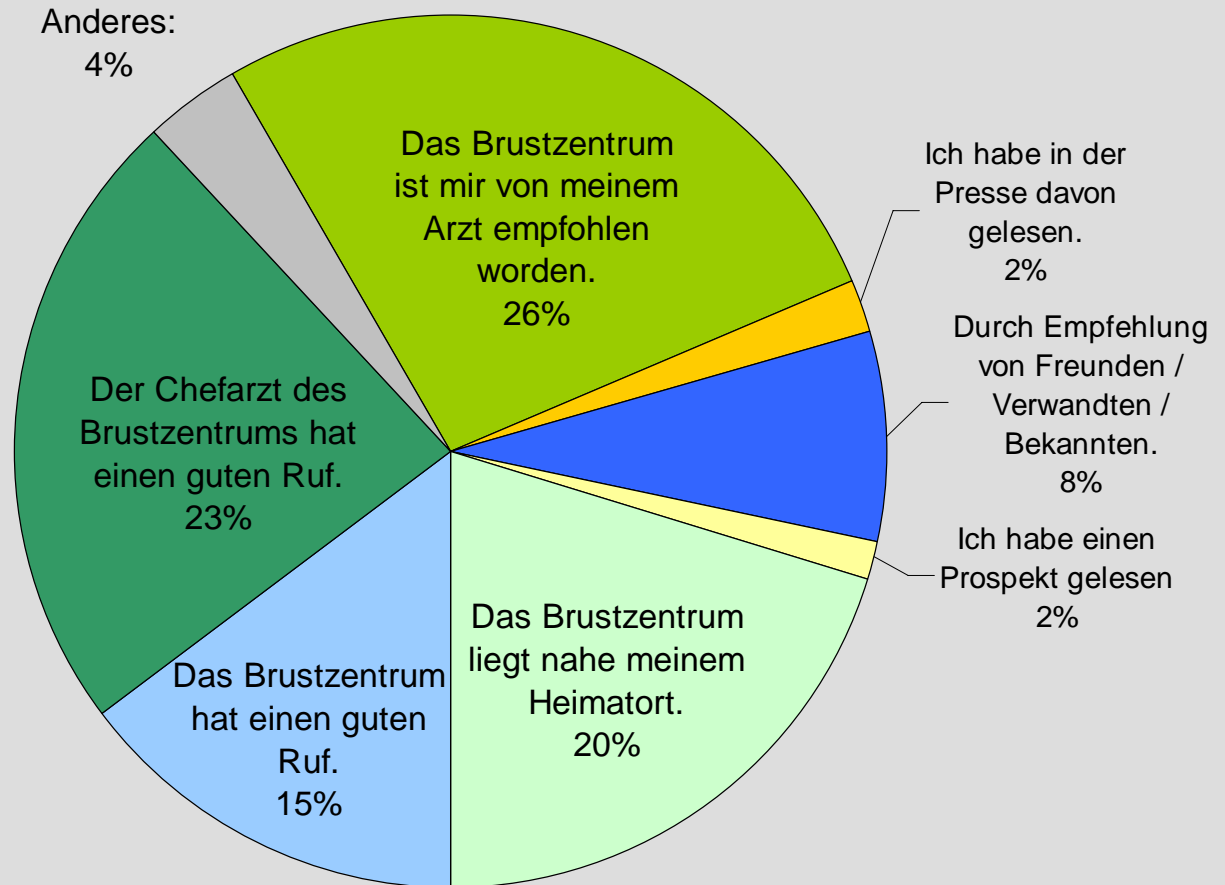
Inhalt:

| | 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 | 17 |
| E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen | 19 |
| F Fragen zur Behandlung | -- |
| G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme | 20 |
| H Fragen zu Schmerzen | 21 |
| I Fragen zur „sonstigen“ Betreuung | 22 |
| J Fragen zu unseren Mitarbeitern | 23 |
| K Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung | 24 |
| L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung | 27 |
| M Abschließende Bewertung des Aufenthaltes | 28 |
| N Fragen zu Ihrer Person | 30 |

Patientinnen- befragung 2008

A Allgemeine Angaben

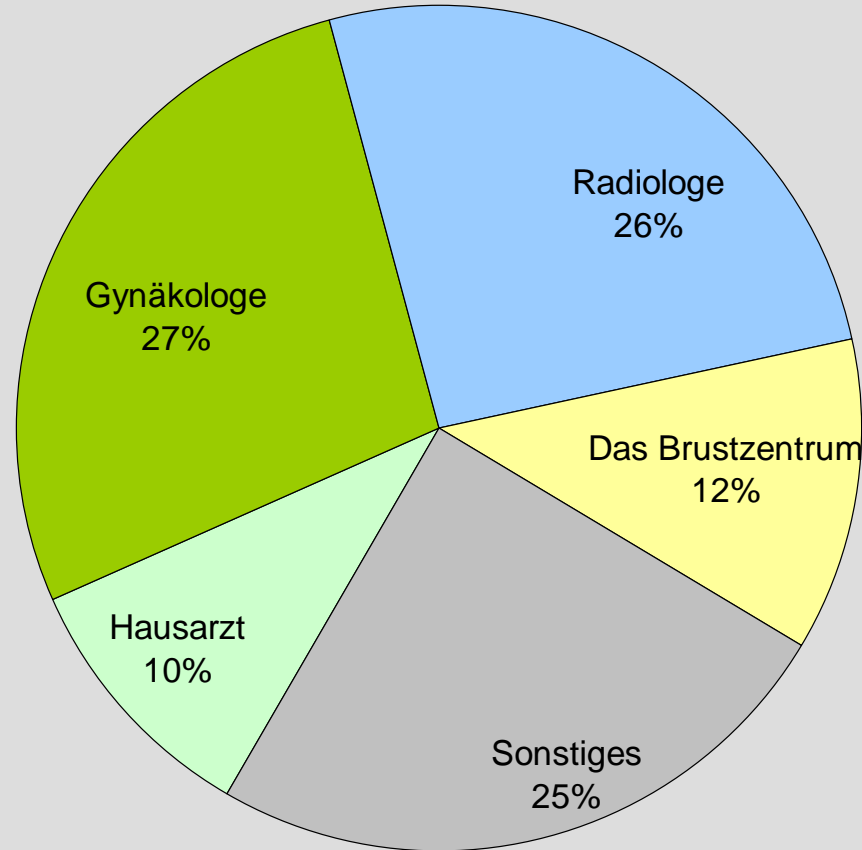
Zugang zum Brustzentrum



Patientinnen-
befragung 2008

A Allgemeine Angaben

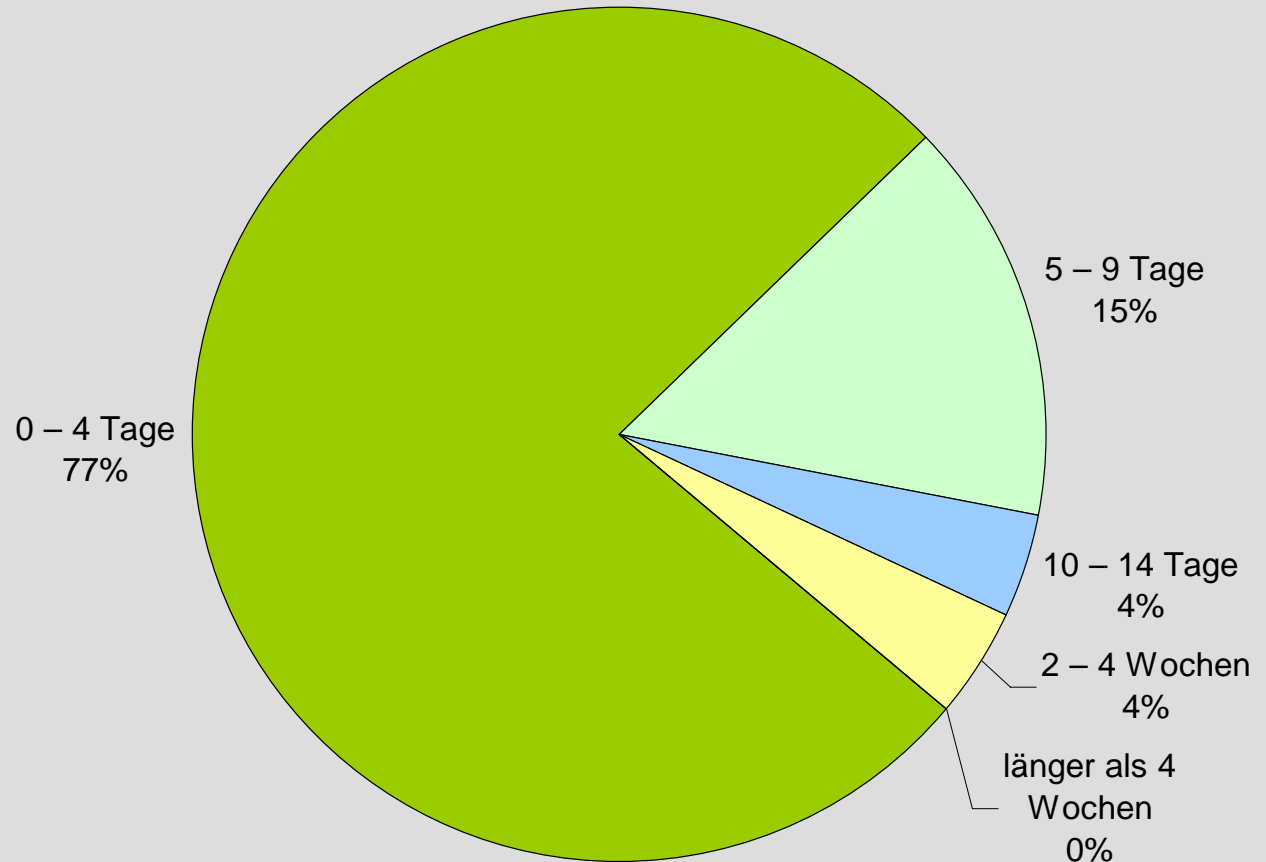
Erste
Untersuchung/
erster
Verdacht
durch ...



Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin

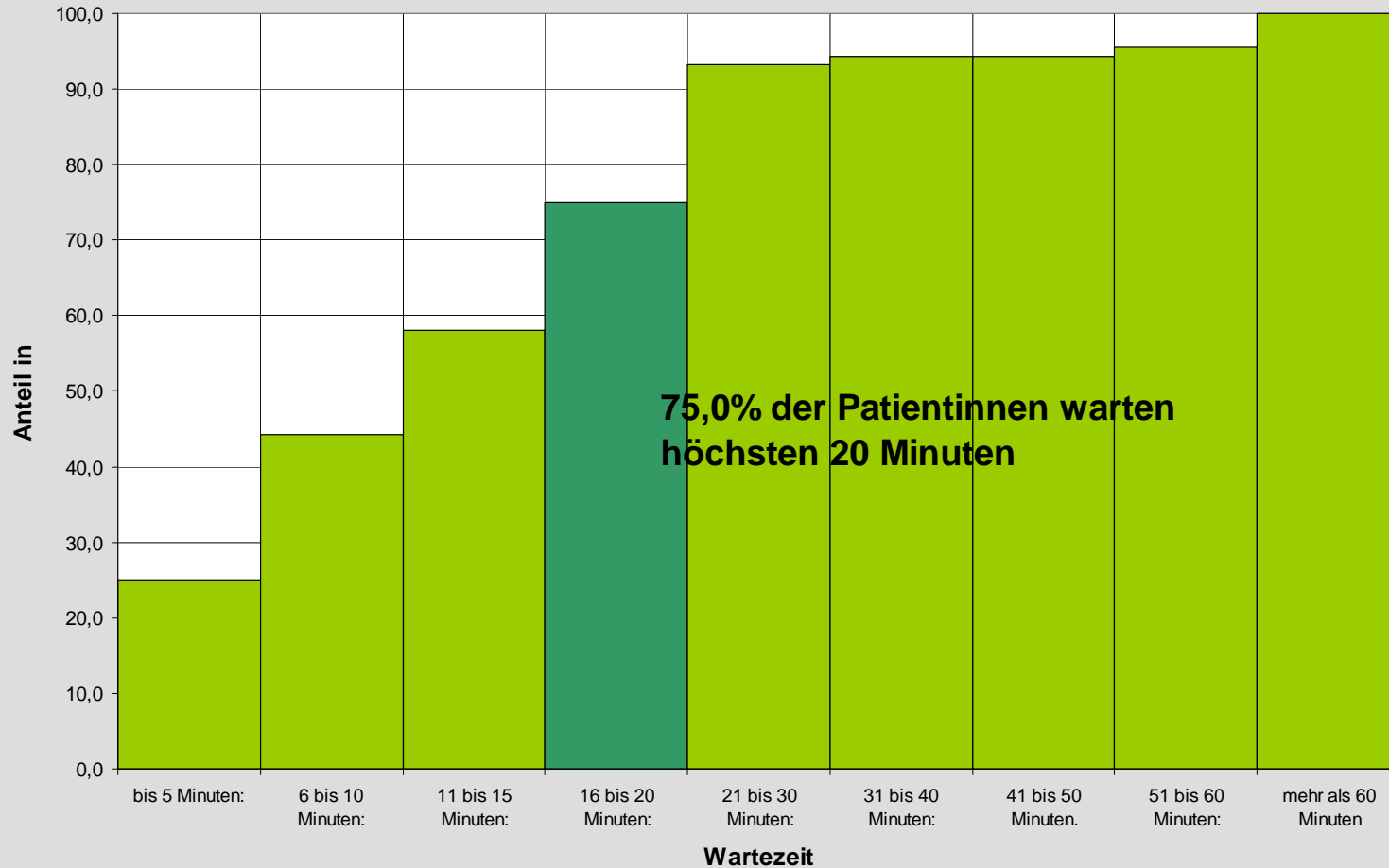


Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

**Brustsprech-
stunde:
Wartezeit
während des
Termin**

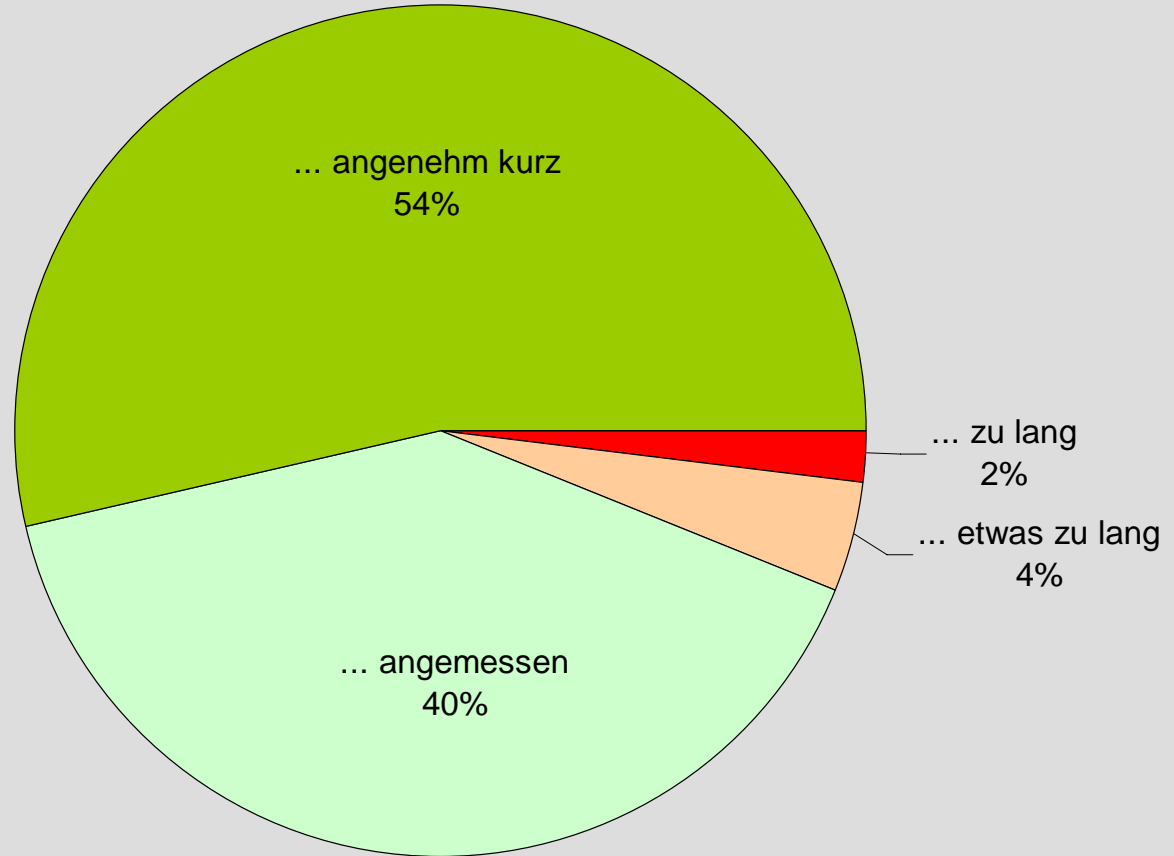
Dr. F.-Michael Niemann



Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit

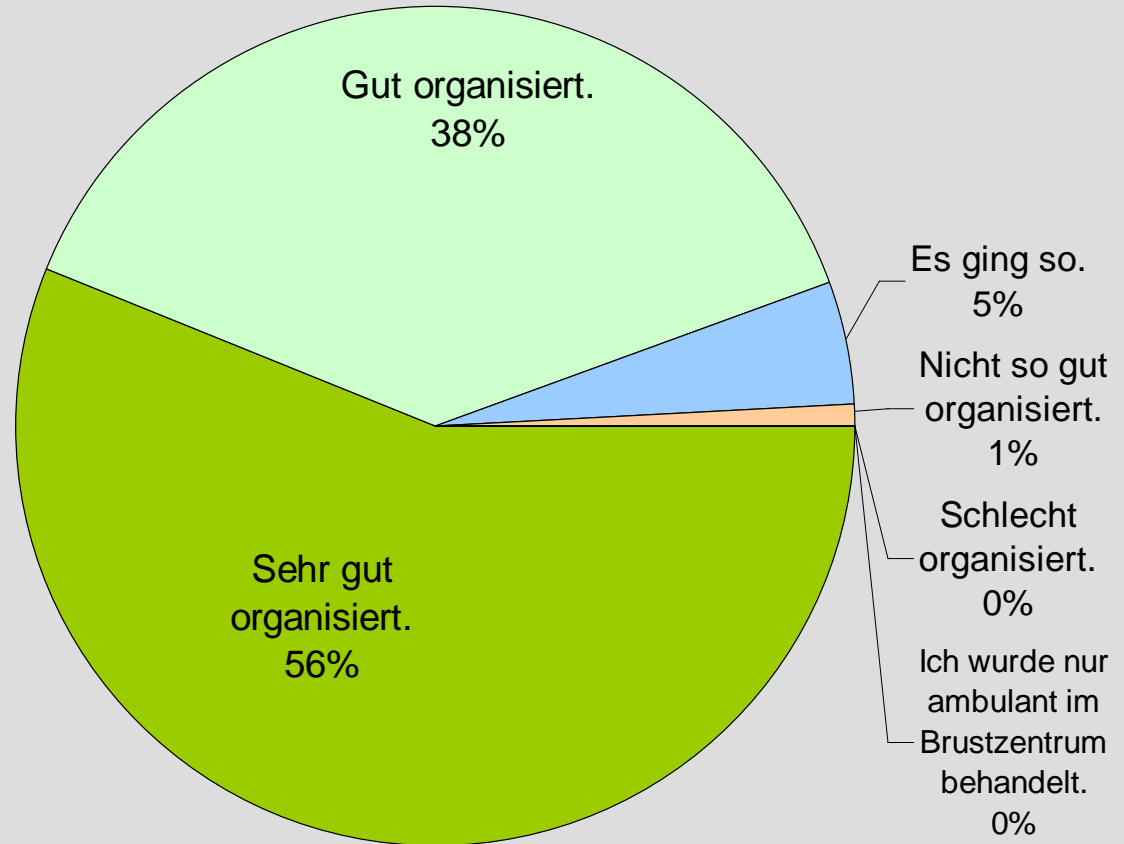


Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens

Dr. F.-Michael Niemann

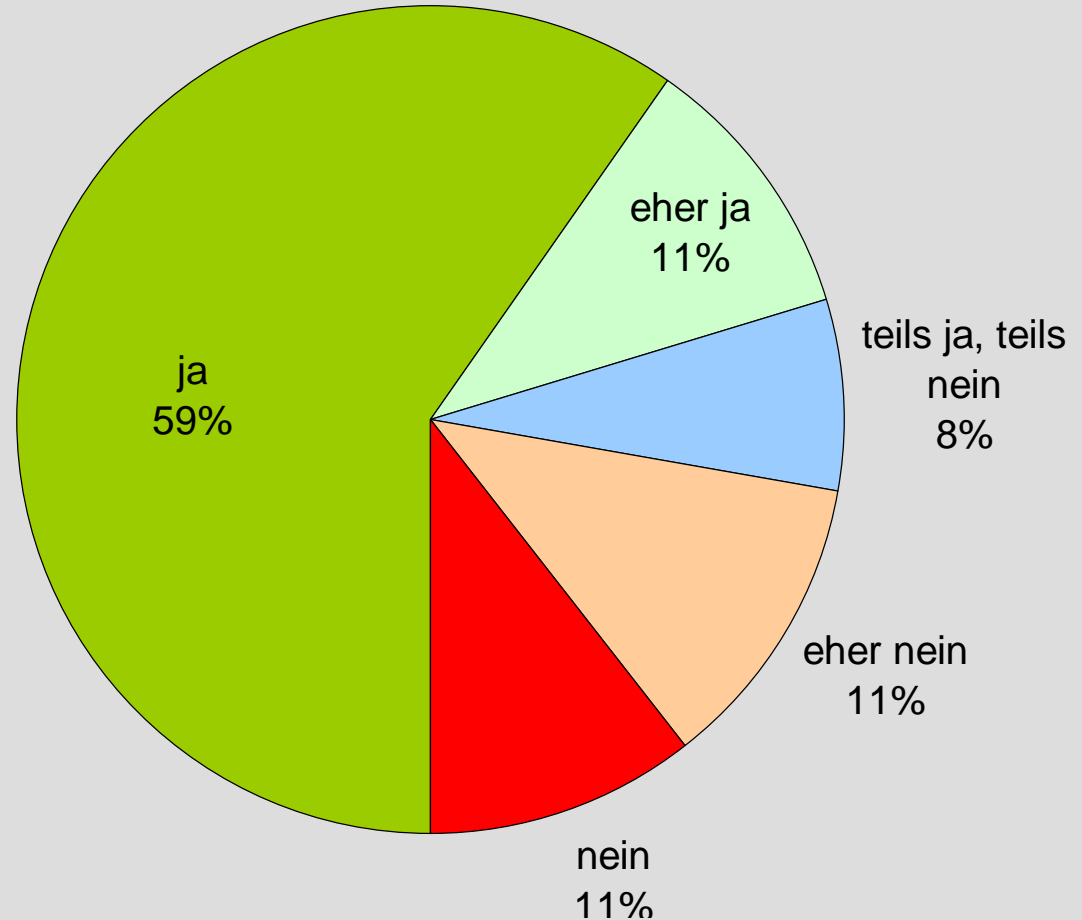


Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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

Dr. F.-Michael Niemann

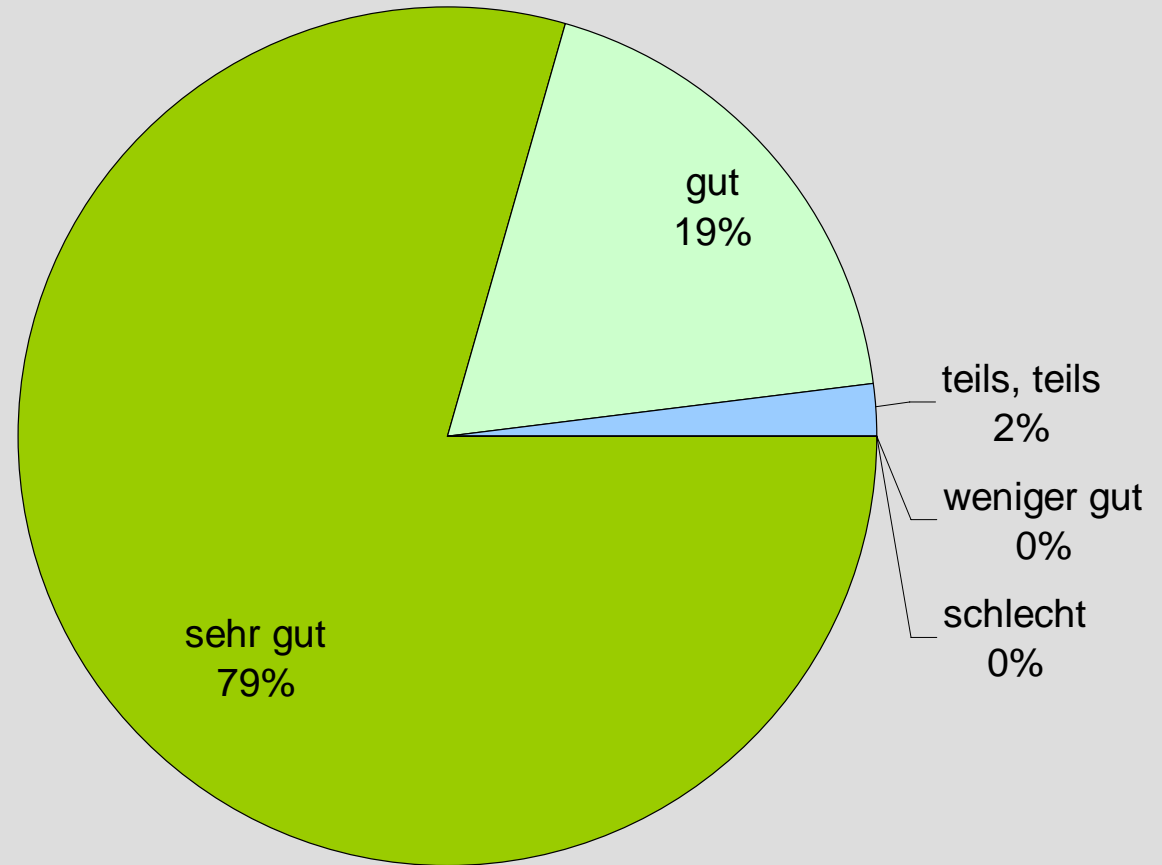


Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden

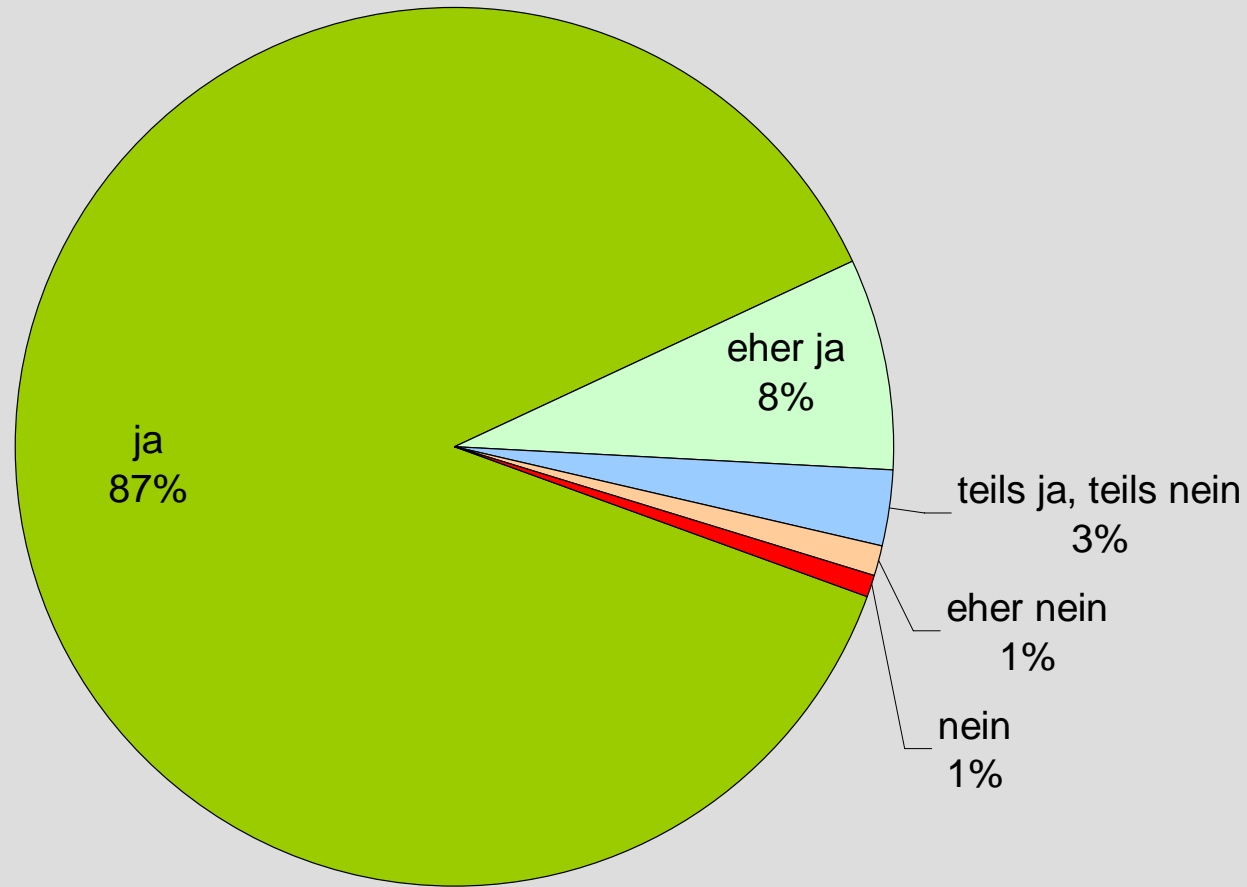
Dr. F.-Michael Niemann



Patientinnen- befragung 2008

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

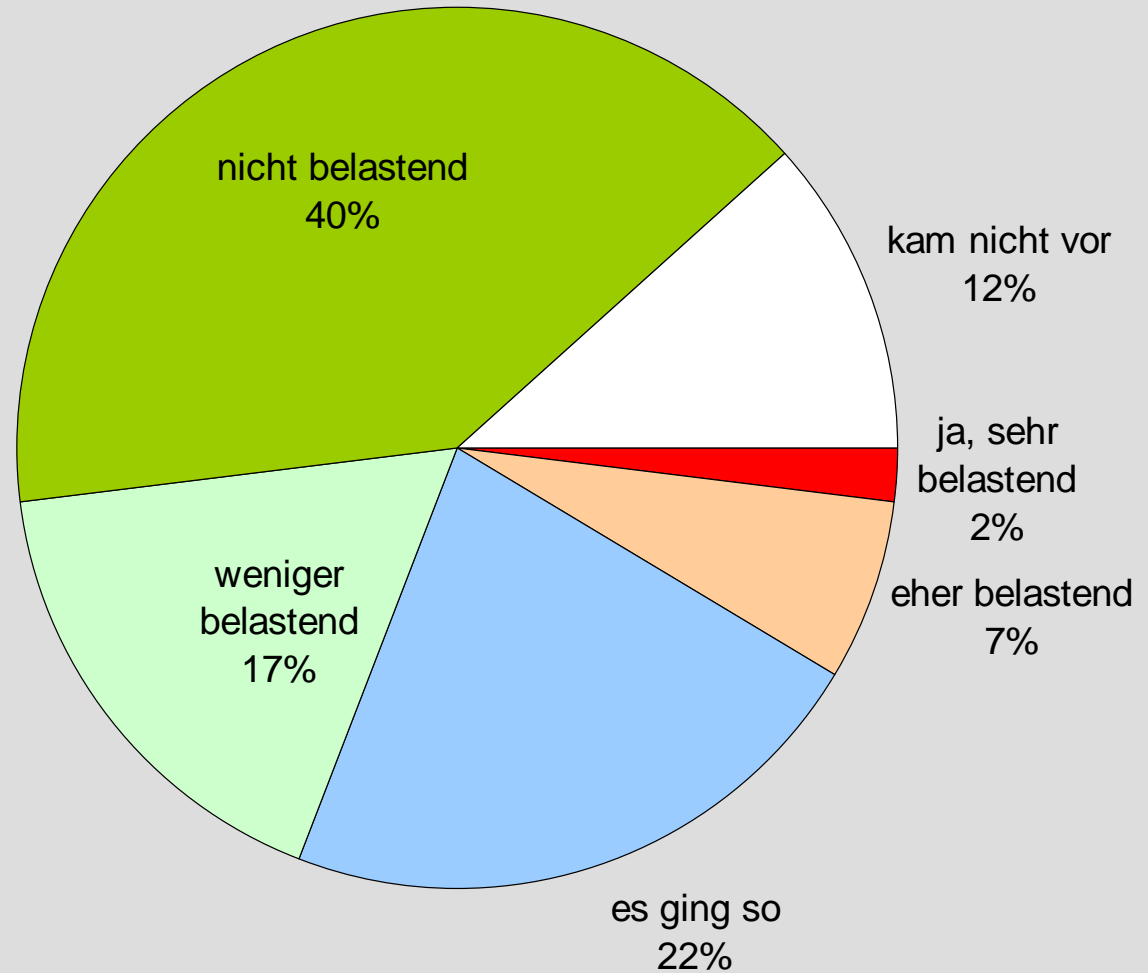
Schnelle
Mitteilung des
zuständigen
Ansprech-
partners ?



Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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

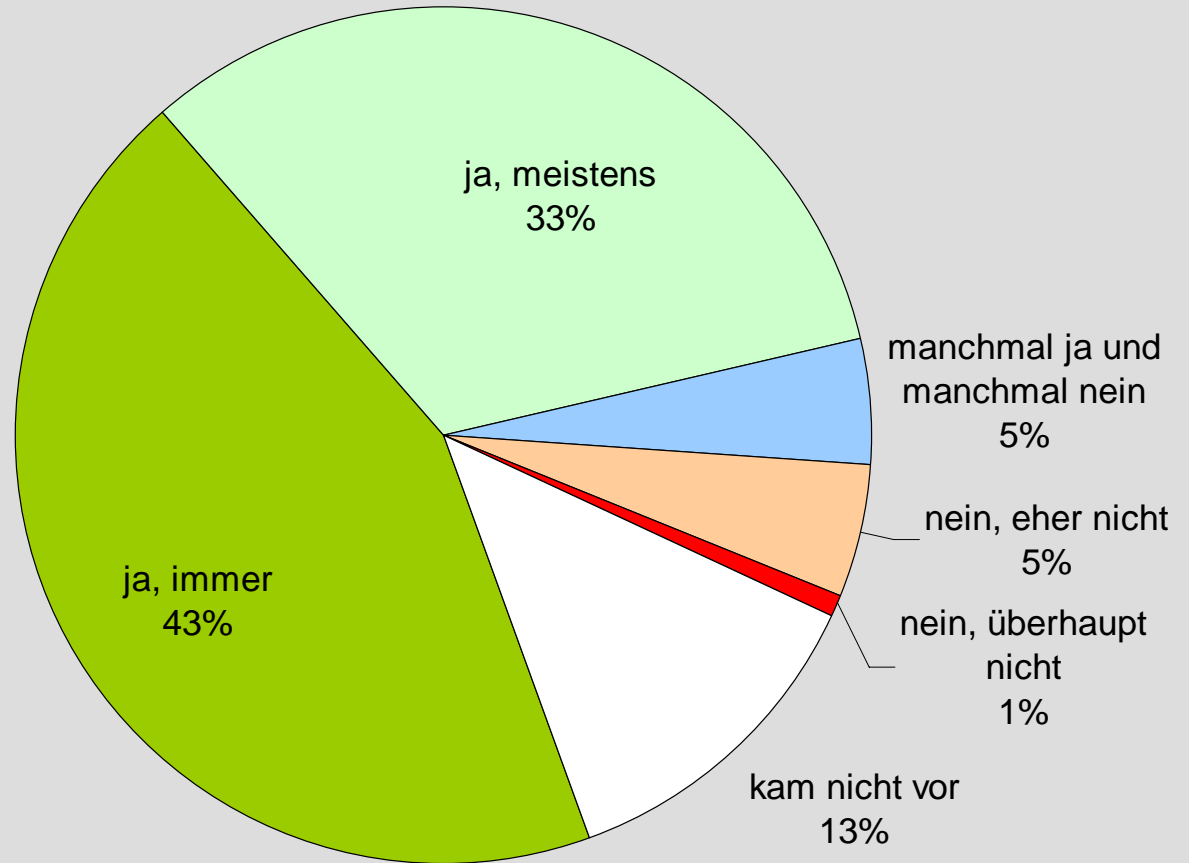


Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

**Gute
Orientierung
auf dem Weg
allein zu den
Unter-
suchungen ?**

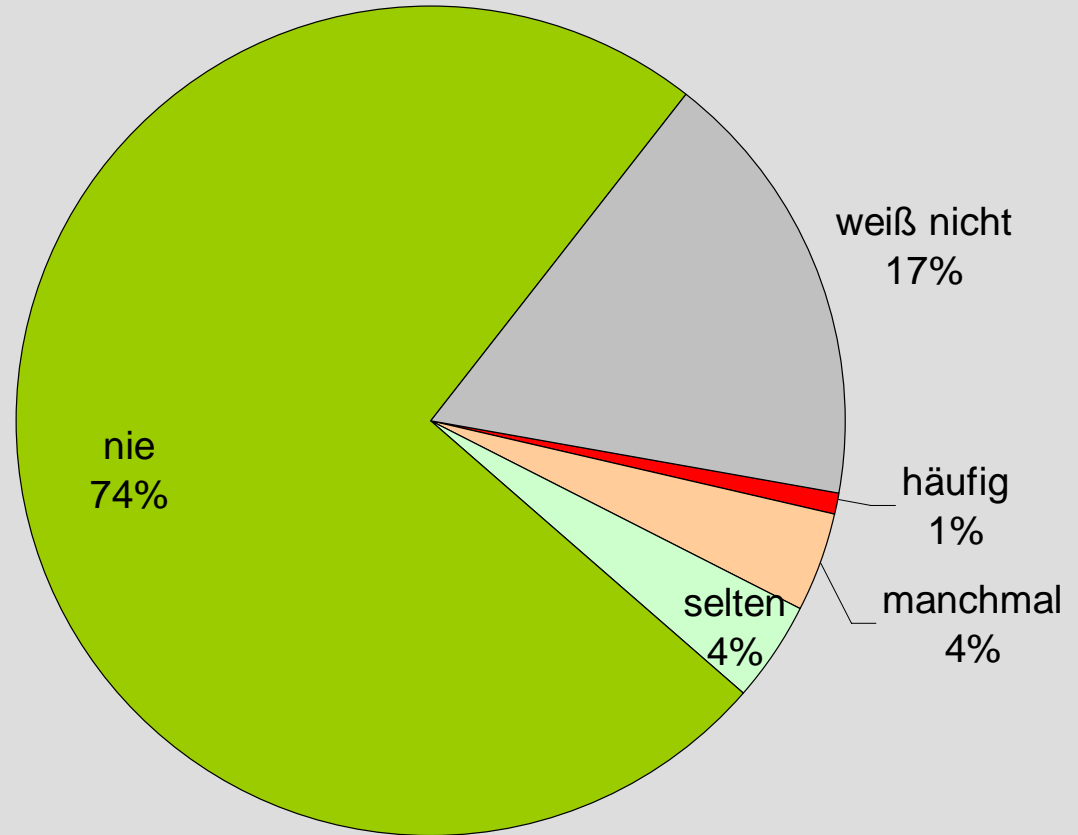
Dr. F.-Michael Niemann



Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

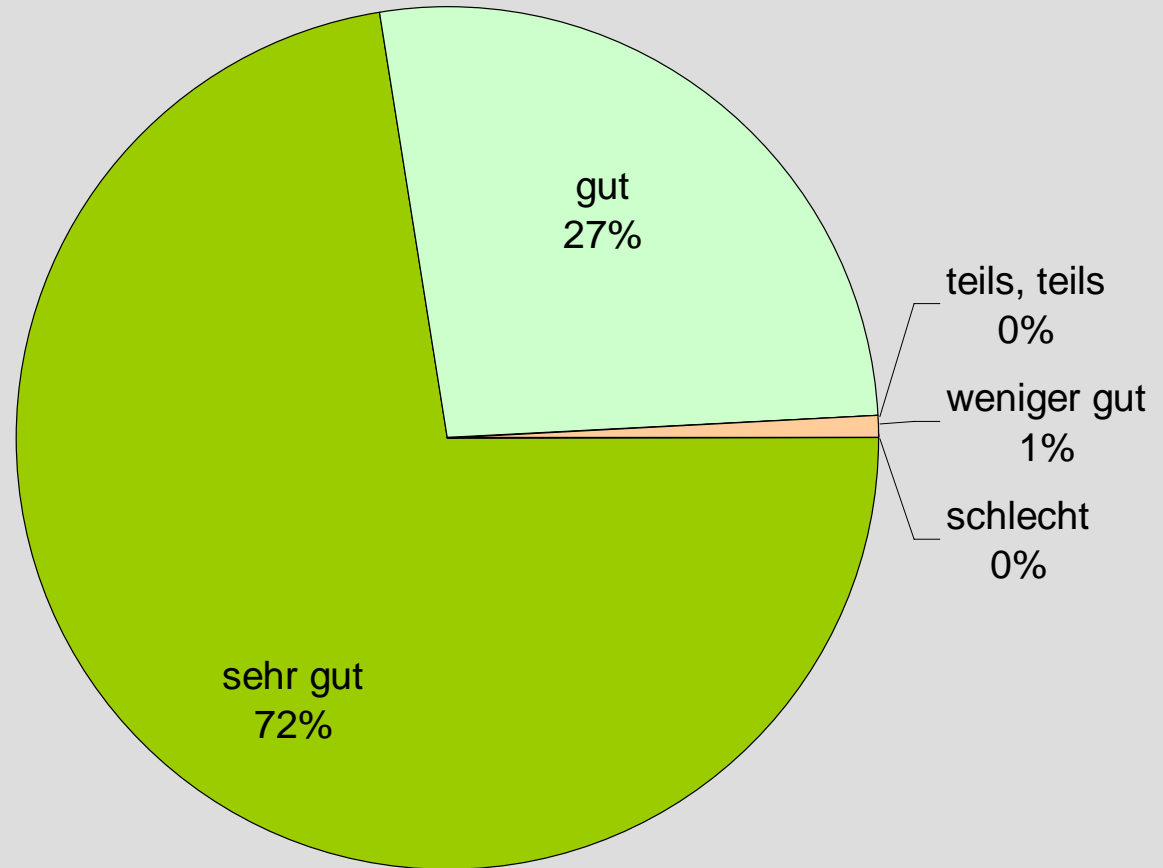
Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

Beurteilung der
Betreuung und
Unterstützung
durch das
Personal

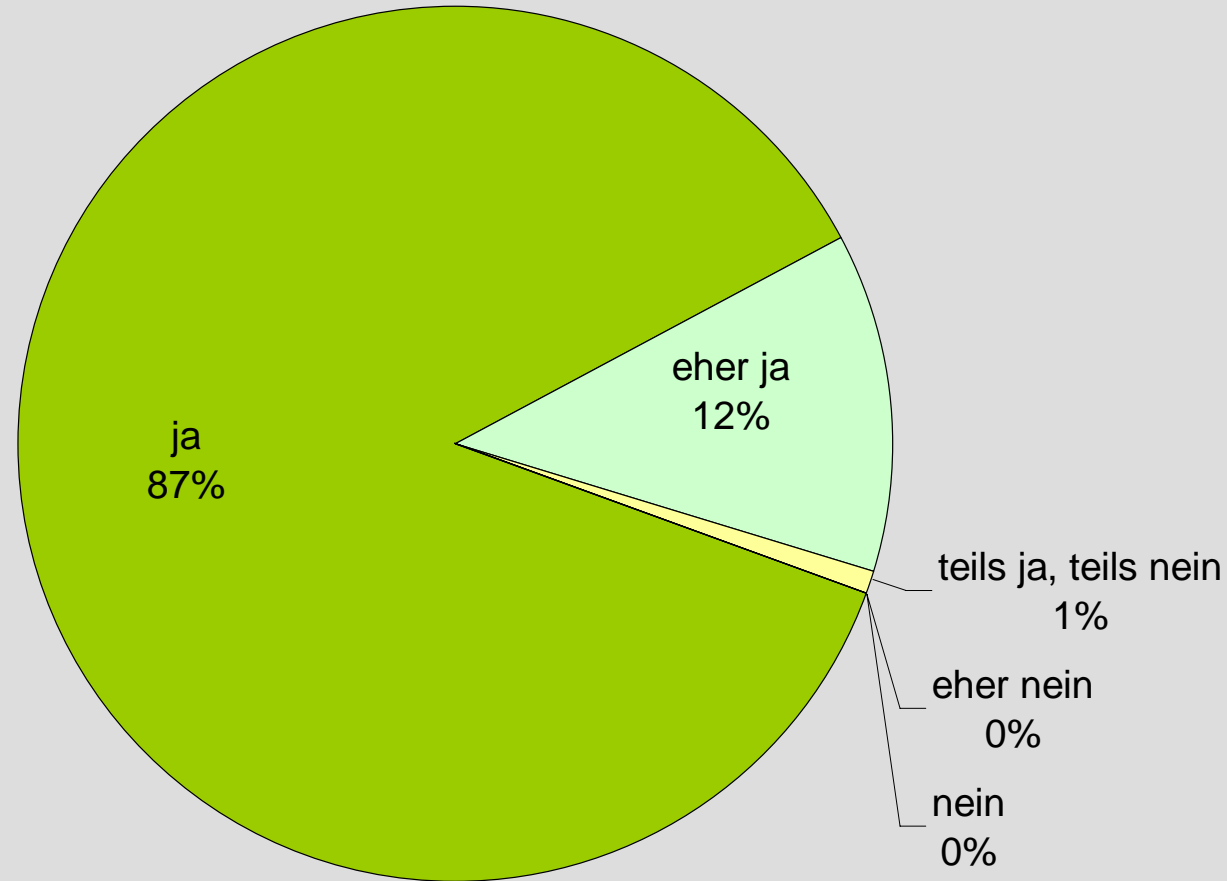


Patientinnen- befragung 2008

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

**Gute Zusammen-
arbeit
zwischen den
Personen, die
an den Unter-
suchungen be-
teiligt waren ?**

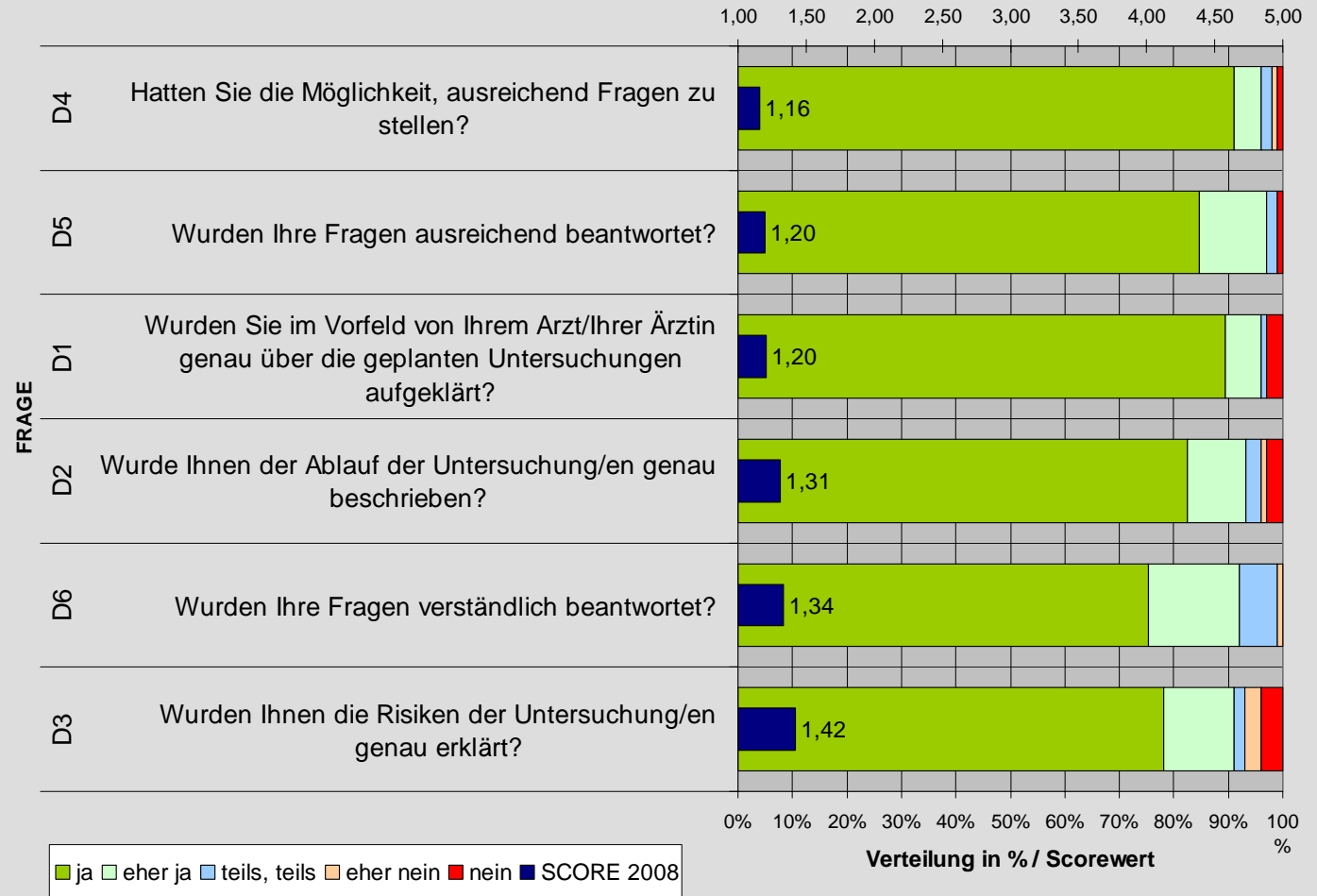
Dr. F.-Michael Niemann



Patientinnen- befragung 2008

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

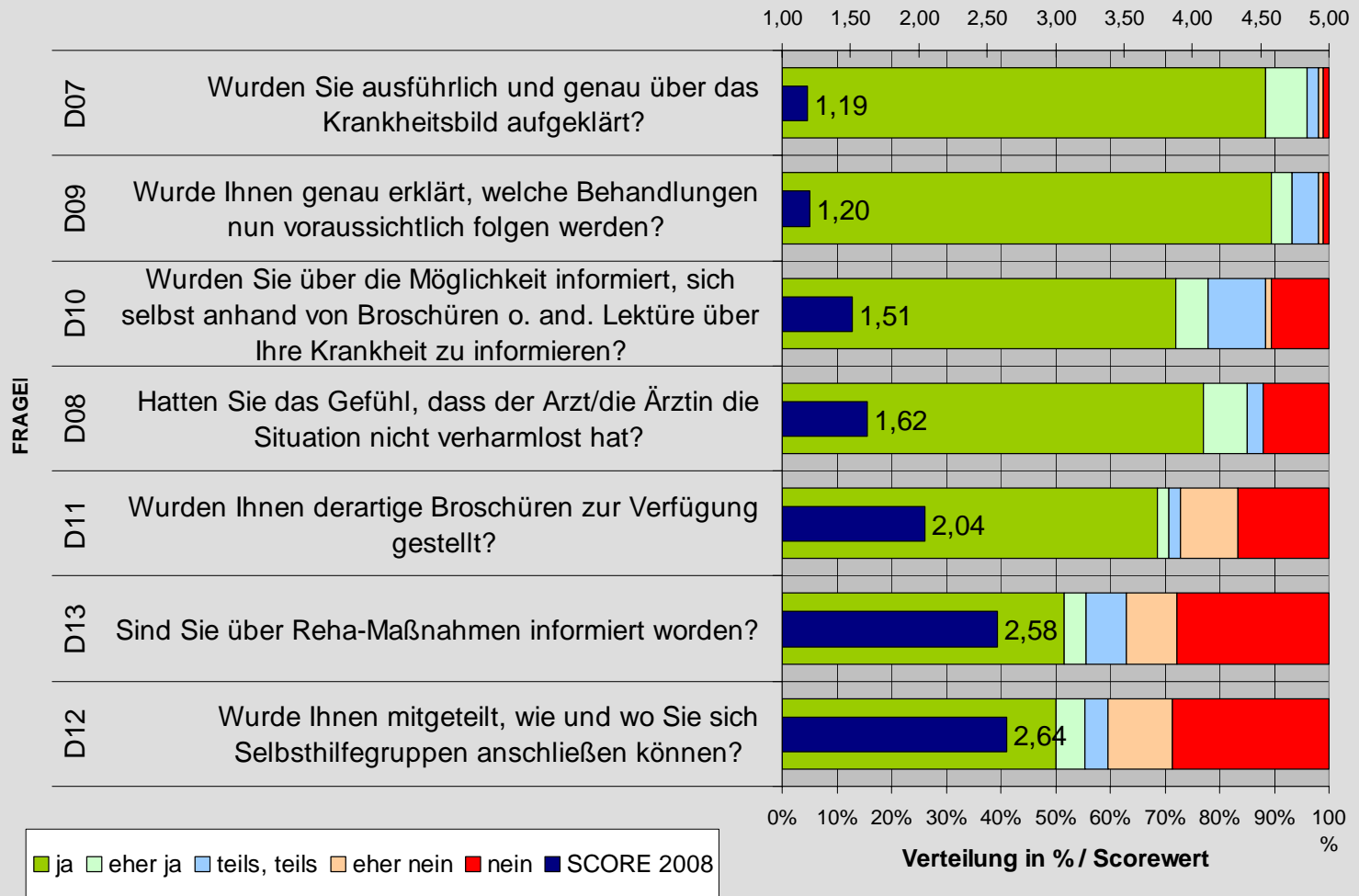
Präoperative Diagnostik



Patientinnen- befragung 2008

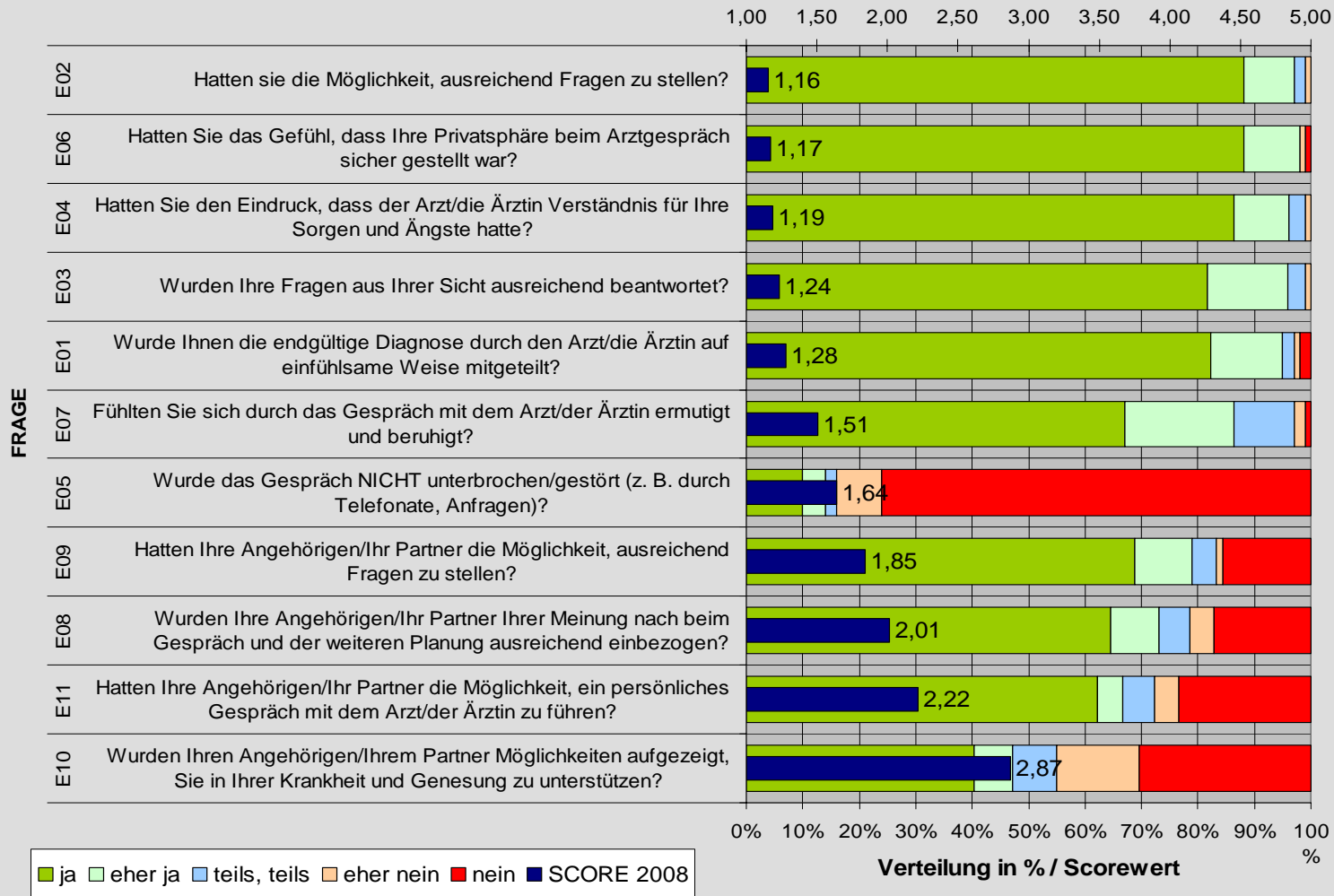
D Fragen zur
Information und
Aufklärung bei
Untersuchung und
Diagnostik

Nach der
endgültigen
Diagnose



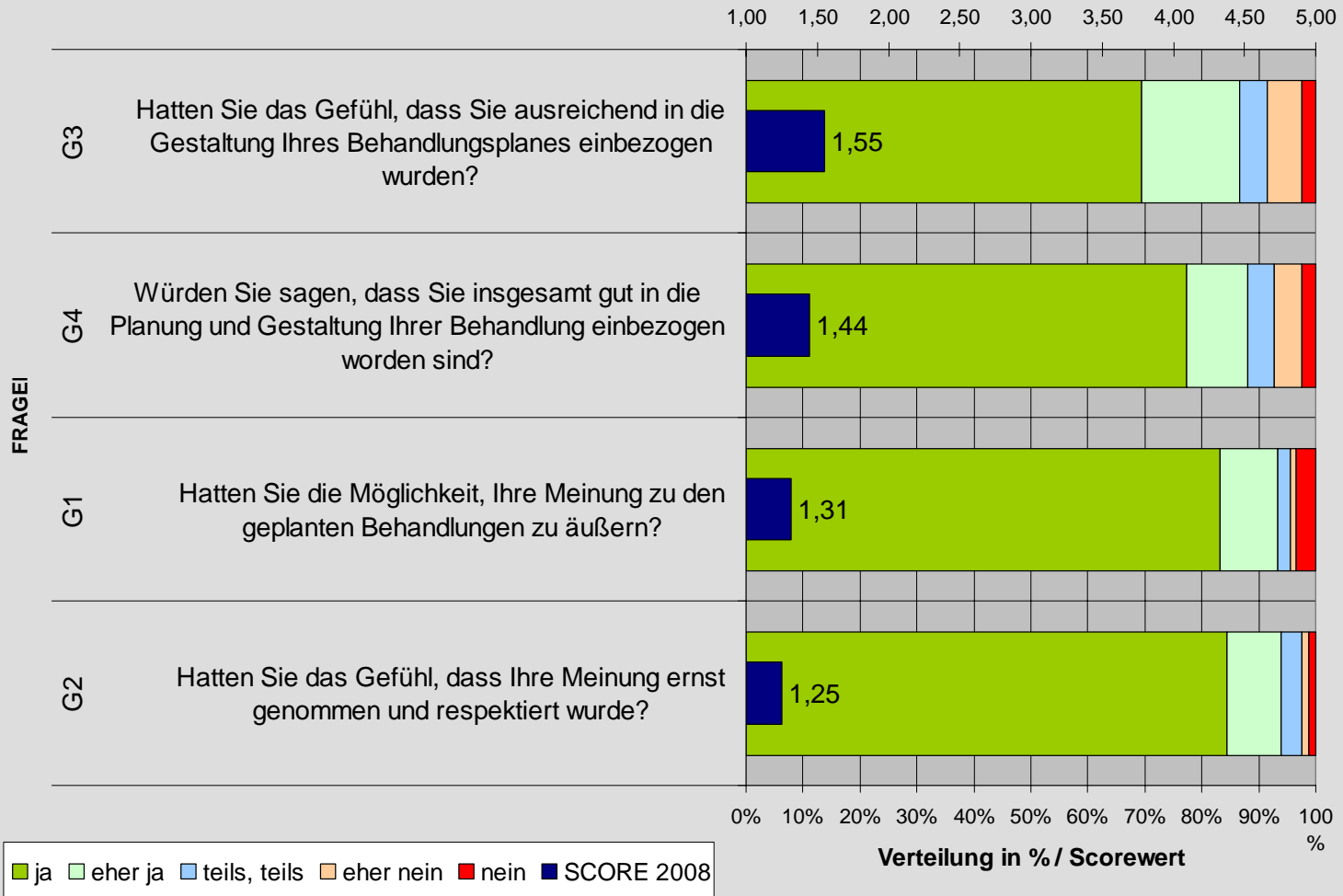
Patientinnen- befragung 2008

E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



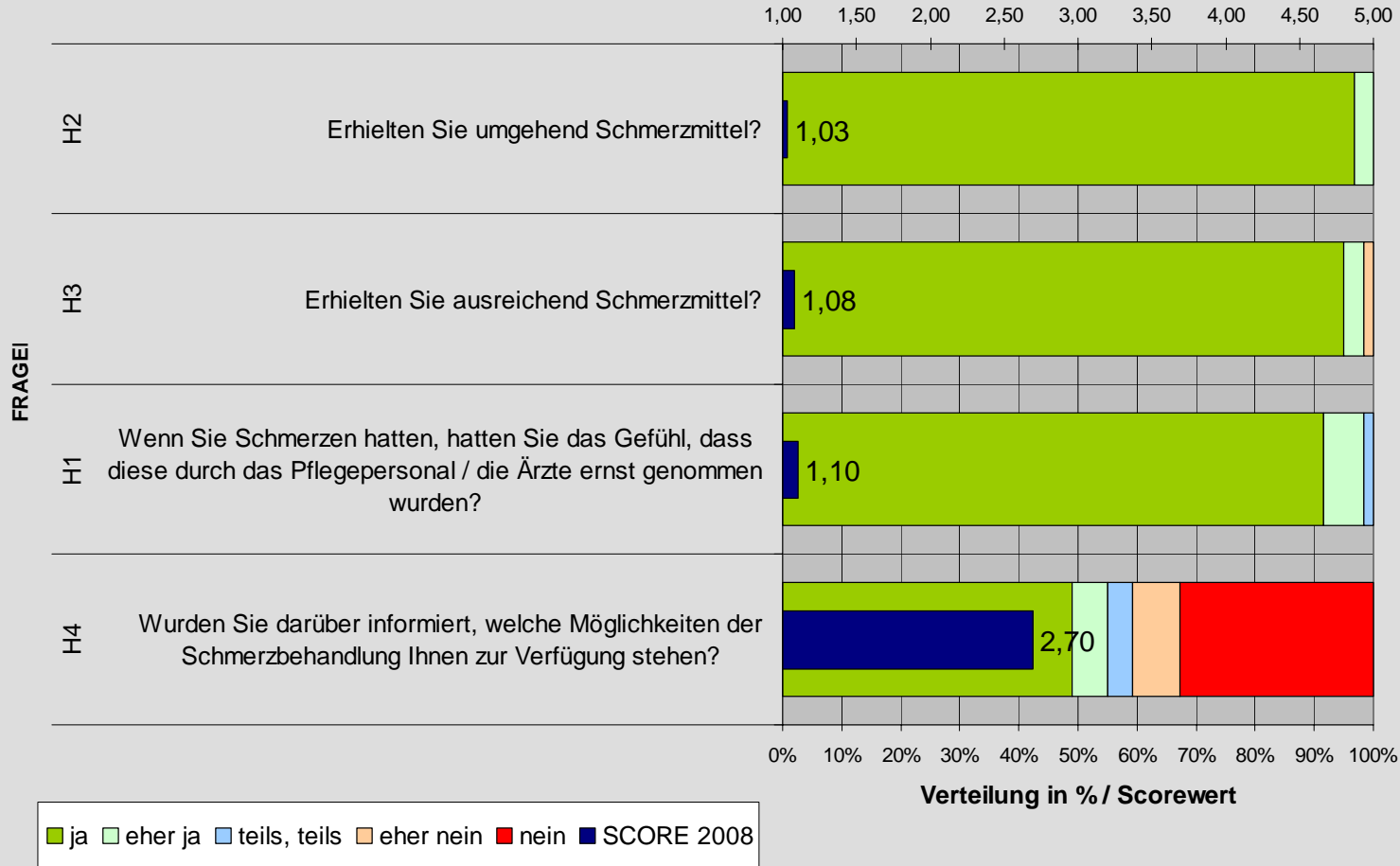
Patientinnen- befragung 2008

G Fragen zur Mitsprache- und Einfluss- möglichkeiten



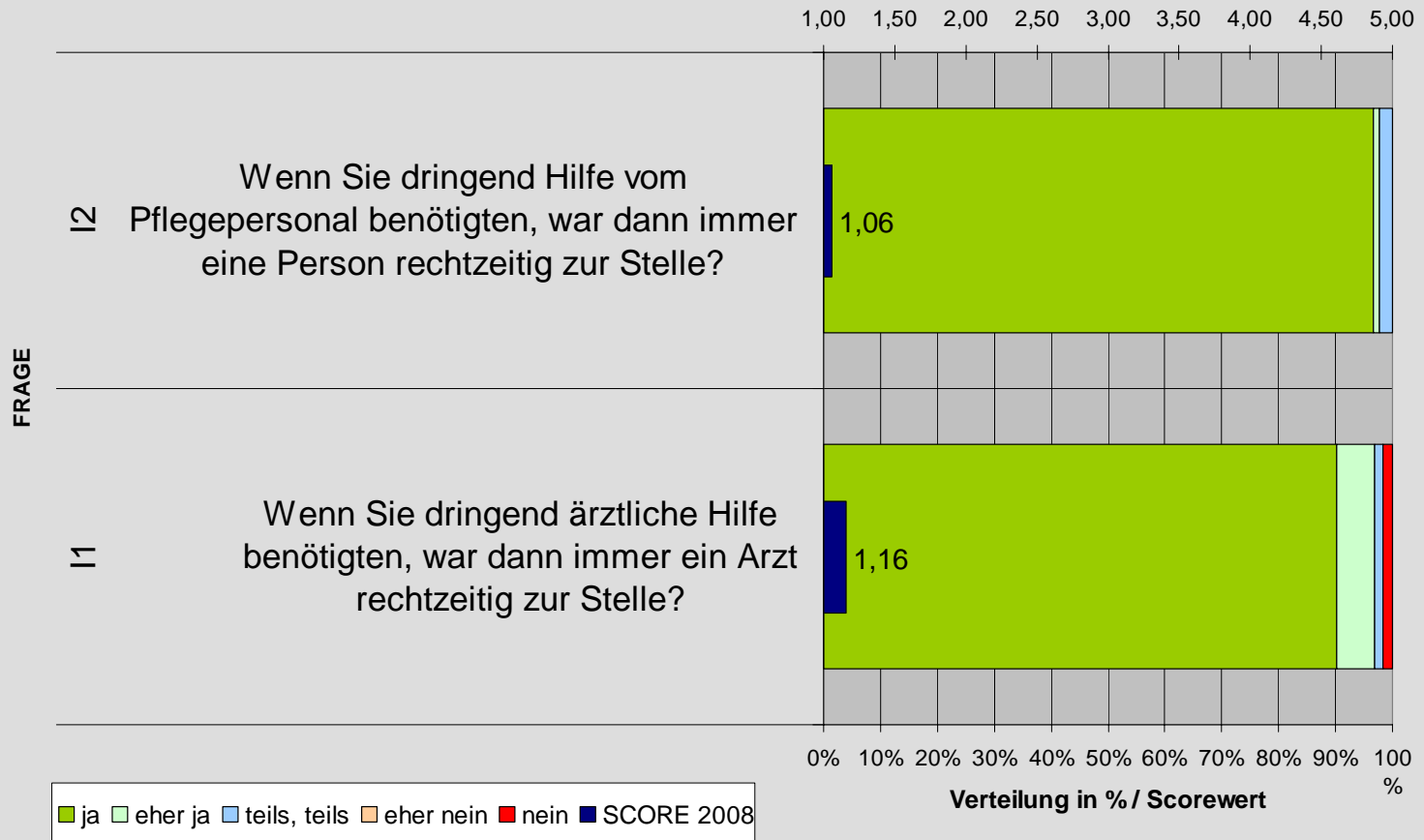
Patientinnen-
befragung 2008

H Fragen zu Schmerzen



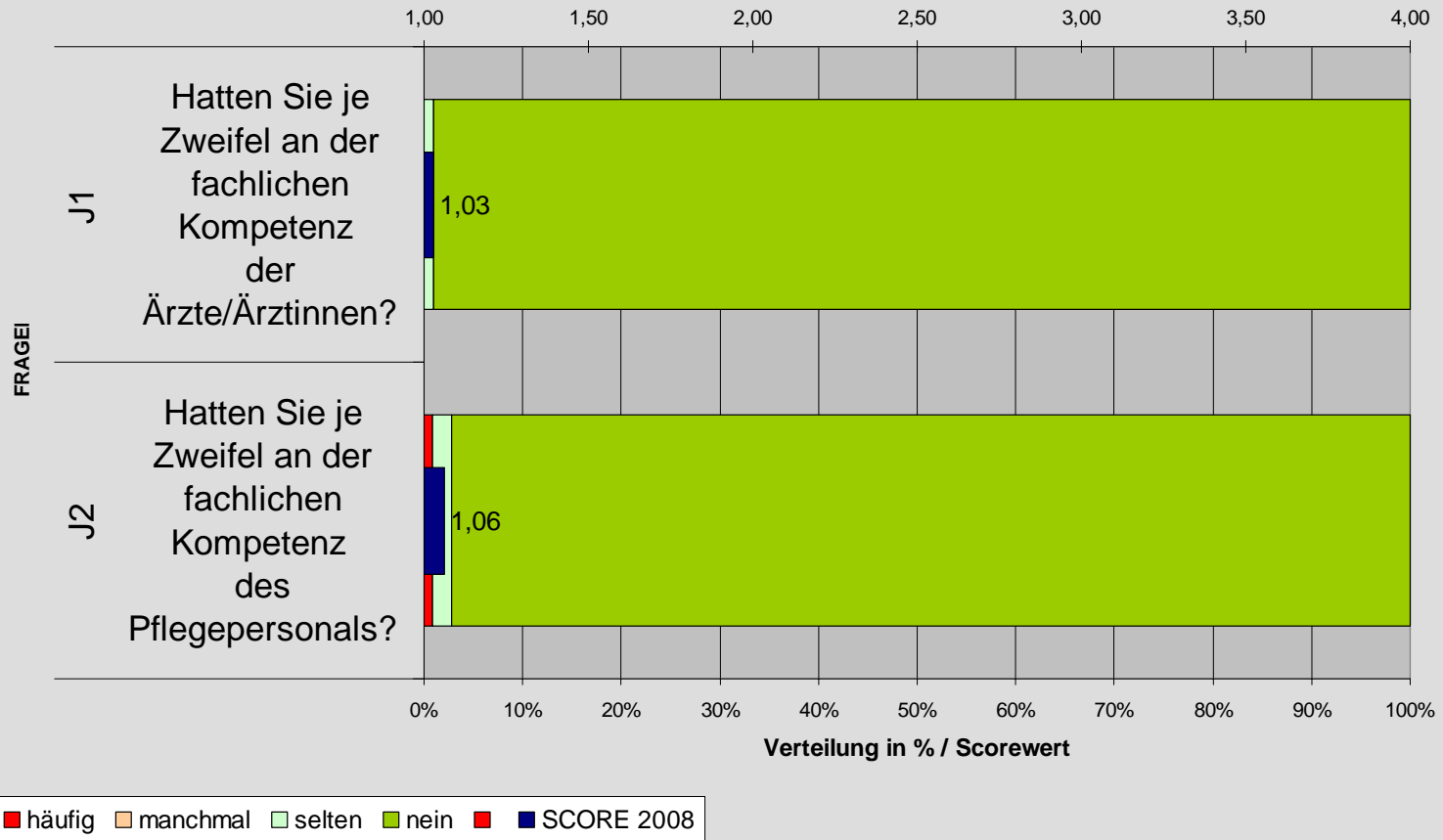
Patientinnen-
befragung 2008

I Fragen zur sonstigen Betreuung



Patientinnen-
befragung 2008

J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter

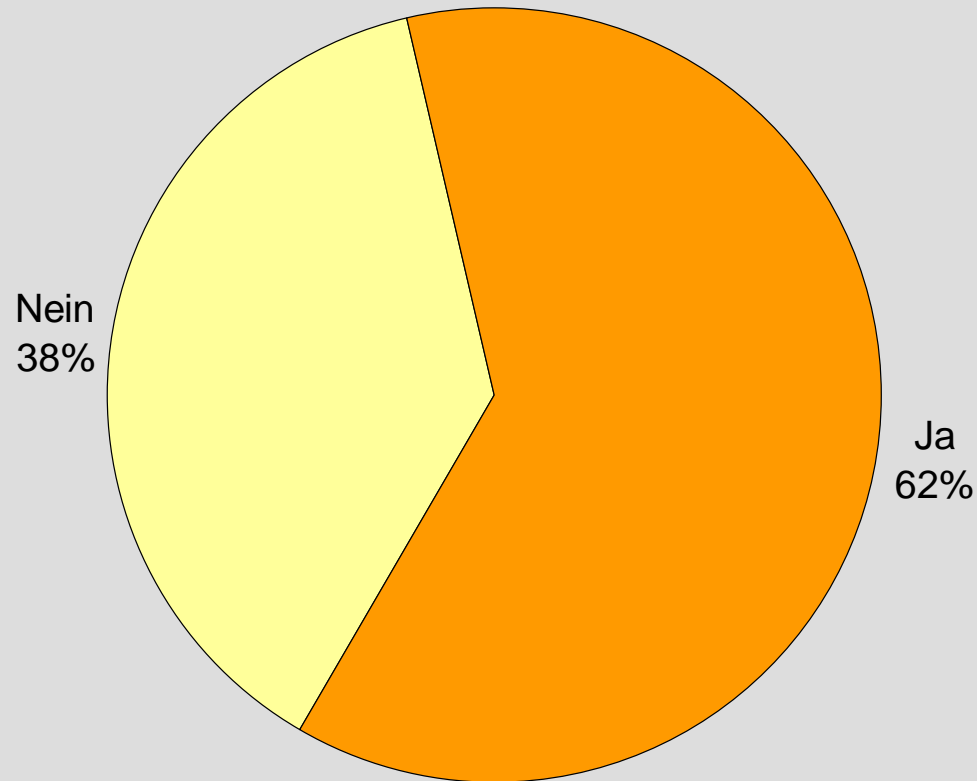


**Patientinnen-
befragung 2008**

**K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung**

**Inanspruch-
nahme von
Hilfe zur
Bewältigung
von Sorgen und
Ängsten**

Dr. F.-Michael Niemann

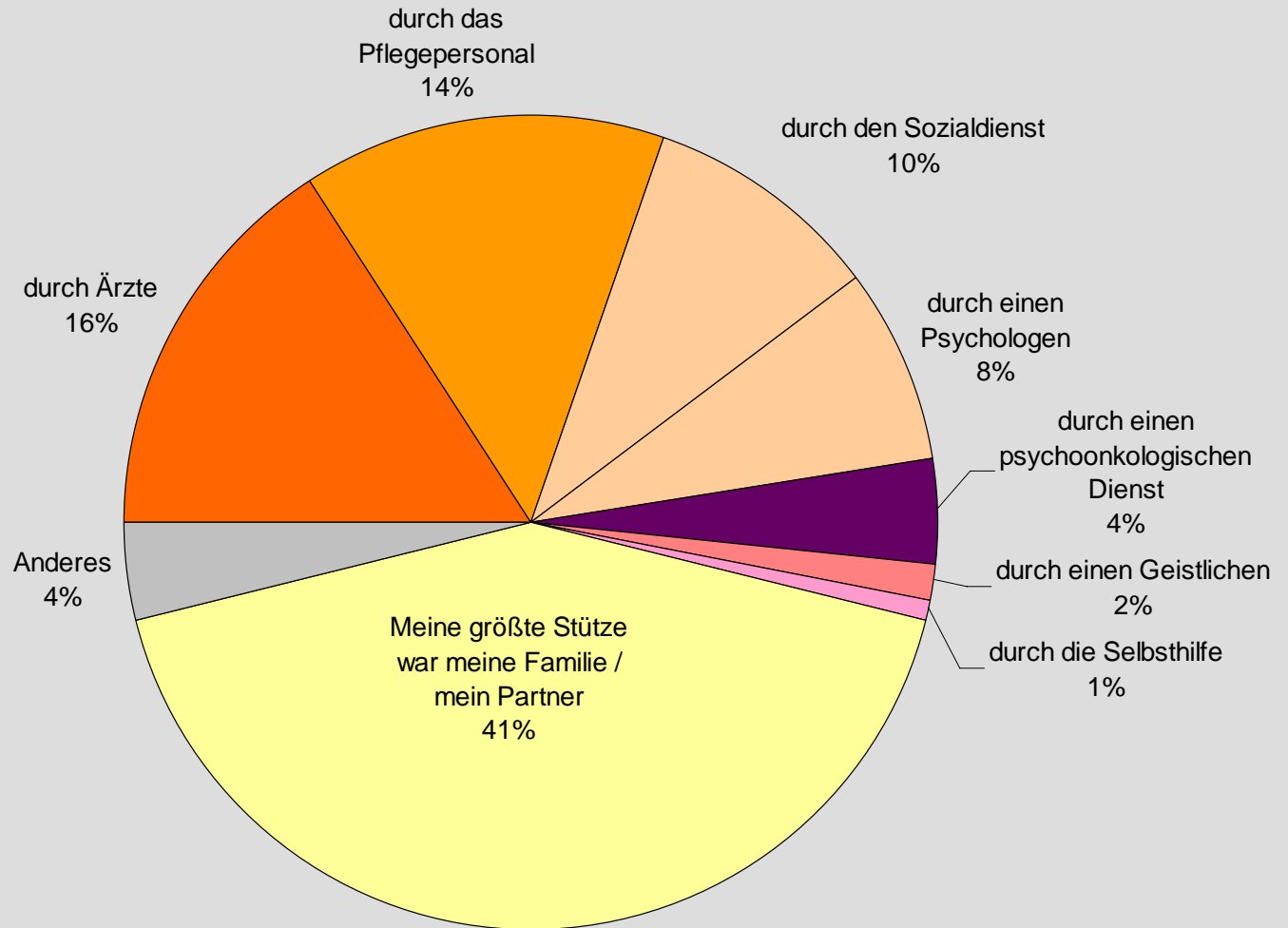


Patientinnen- befragung 2008

K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Inanspruch- nahme von Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten

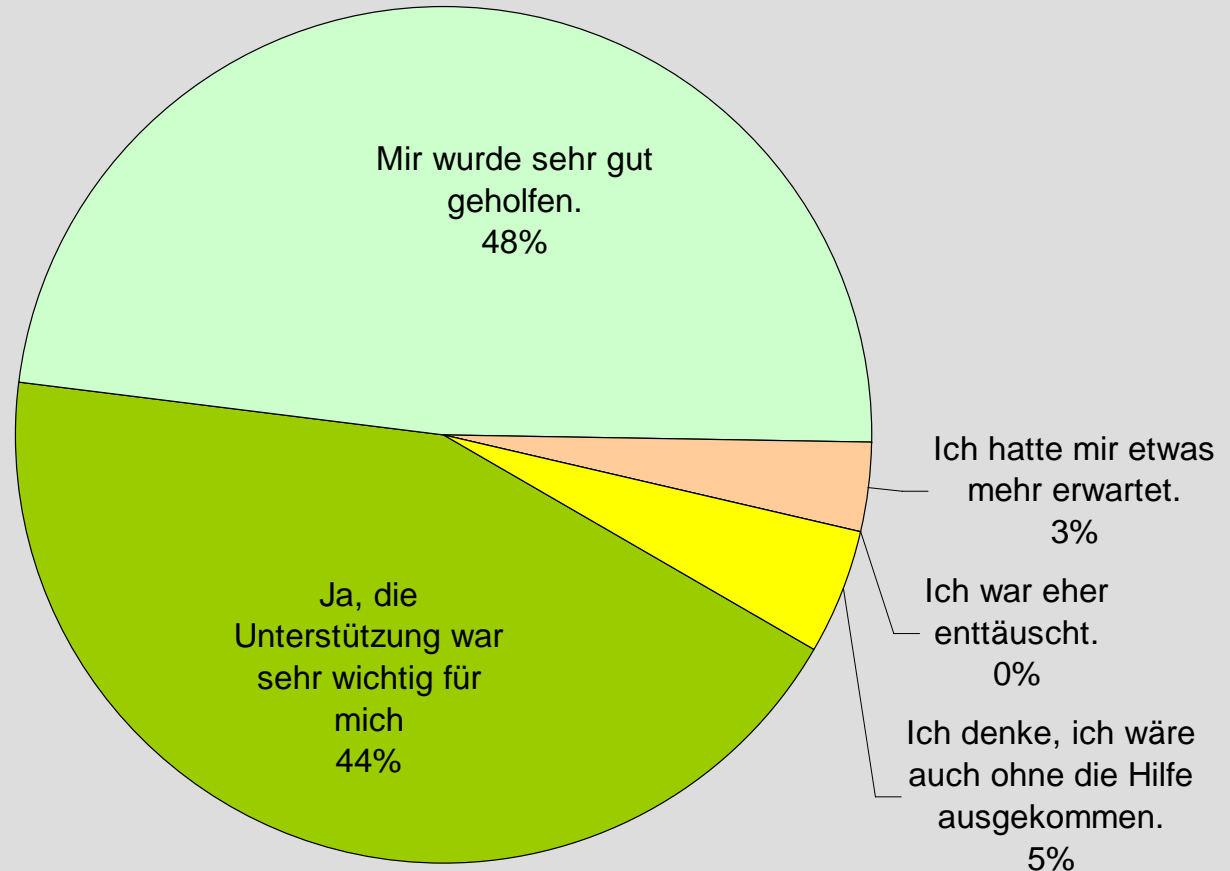
Dr. F.-Michael Niemann



Patientinnen- befragung 2008

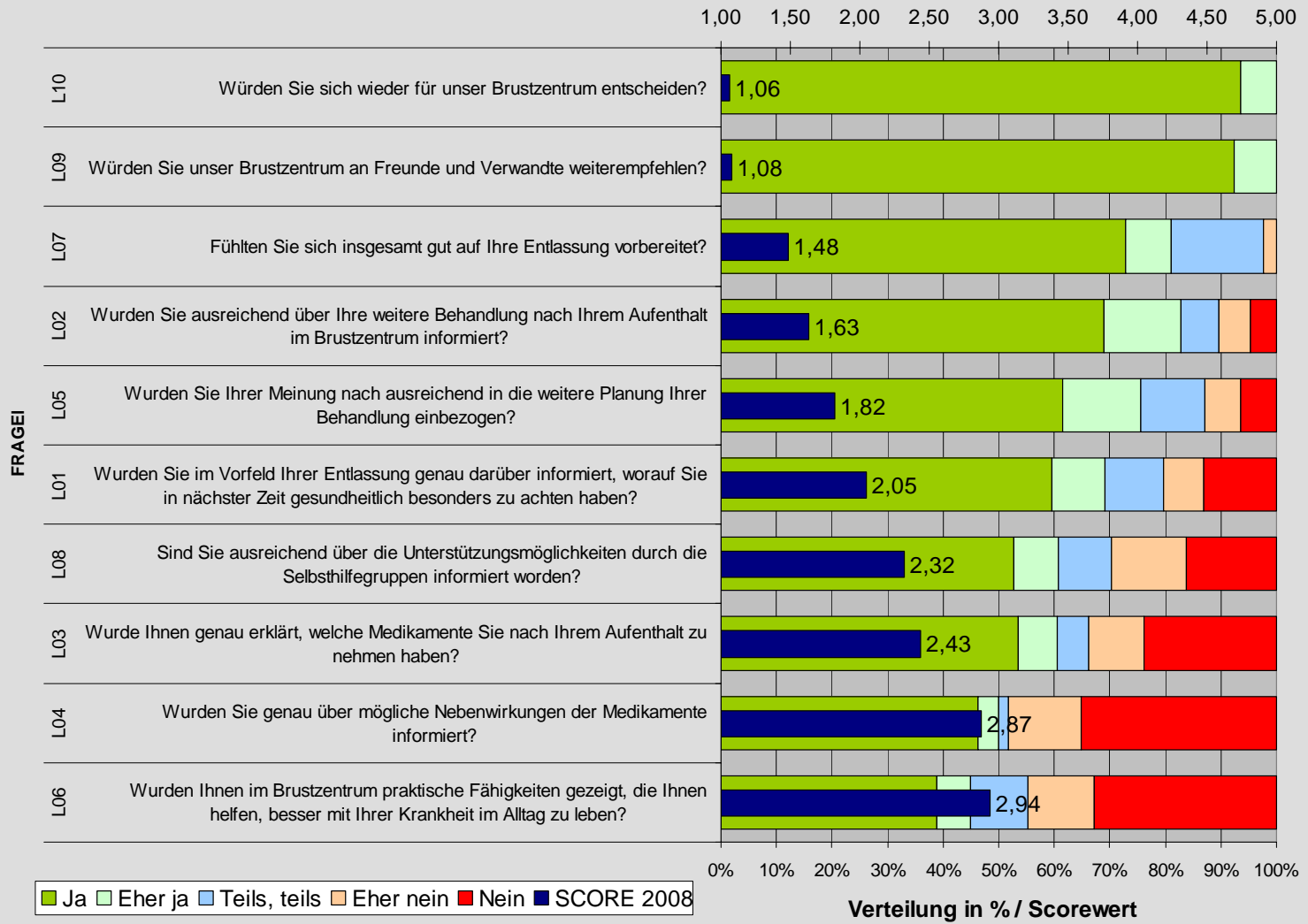
K Fragen zur
psychischen
Auswirkung und
psychologischen
Betreuung

Wert der Inanspruch genommenen Hilfe



Patientinnen- befragung 2008

L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



Patientinnen- befragung 2008

M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

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

Dr. F.-Michael Niemann

- Freundlichkeit des Personals und der Ärzte, kleine und persönliche Abteilung, immer ein offenes Ohr gefunden, Ängste und Probleme wurden ernst genommen
- Die Kompetenz und gute Beratung. Die persönliche Zuwendung der Ärzte/innen. Die höfliche, freundliche Art der Schwestern. Das ausliegende vielseitige Info-Material, Info-Plakate.
- Dass das KH über eine Brustkrebsschwester verfügt, die sich sofort nach der Diagnose um Hilfsmittel BH usw. kümmert. Auch Fragen beantwortet. Dadurch fühlt sich der Pat. nicht alleingelassen und fällt nicht in ein tiefes Loch.
- der kurze KH-Aufenthalt (6Tage). Bei der 1. Brust vor 15 Jahren war ich 16 tage im KH. Der Chefarzt hat sich täglich (auch am Sonntag!) nach dem Befinden erkundigt!
- Das Gefühl rundum gut versorgt zu sein, das mitfühlende, empathische Miteinander und die gute Qualifikation von Ärzten und Schwestern.
- ...

Patientinnen- befragung 2008

M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes

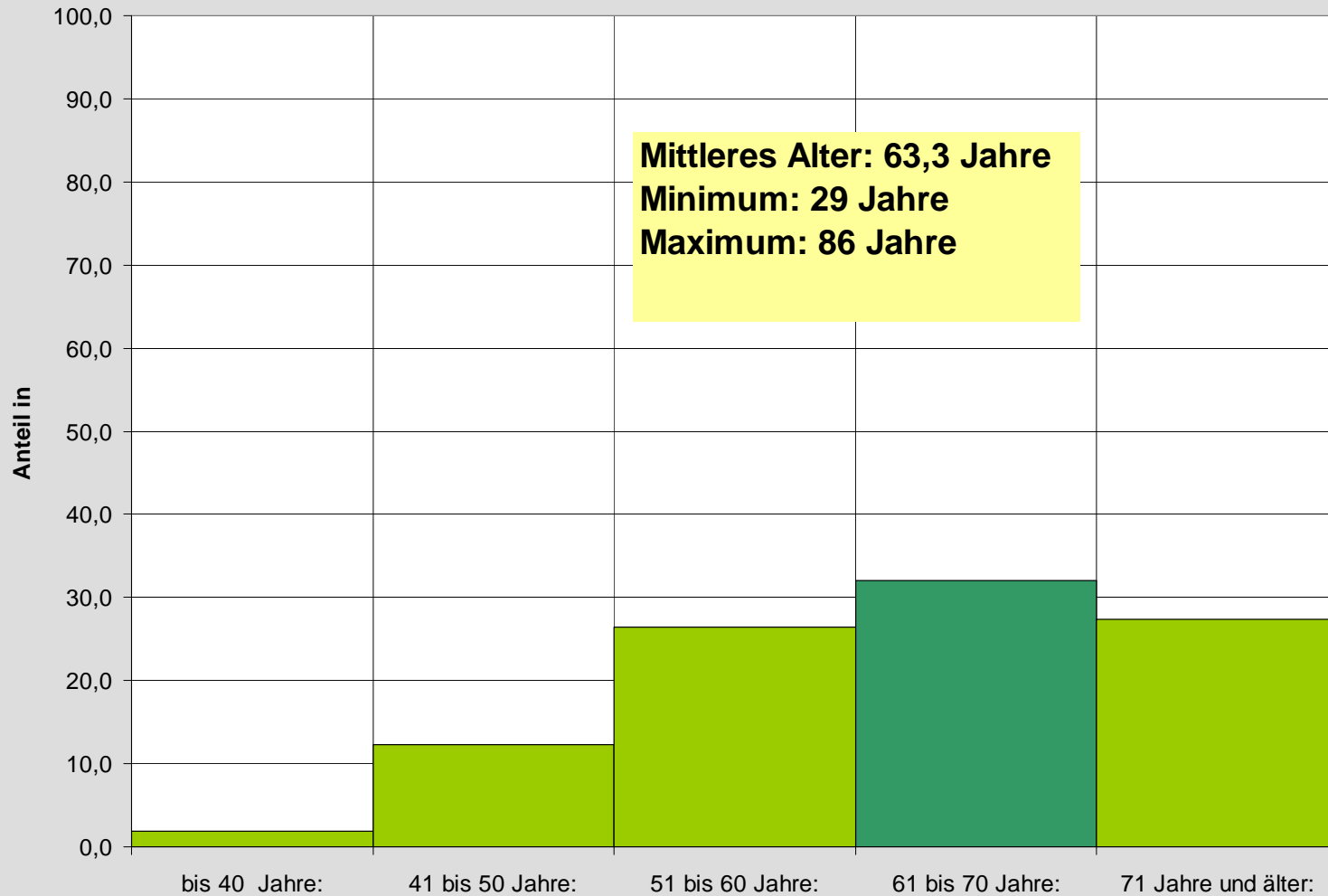
**Was hat Ihnen
überhaupt
nicht gefallen /
was sollte
dringend
geändert
werden?**

- die Parkplatznot für Autos!
- Aufnahme der Personalien und Voruntersuchung vor der stationären Aufnahme. Besser: Namentliches Aufrufen und deutliche Anweisungen, wo man hin soll.
- Vorschlag: Vielleicht sollte auf die Notwendigkeit reichlichen Trinkens (Mineralwasser) hingewiesen werden (1,5l/Tag), evtl. durch Plakat am Getränke-Depot-Raum.
- zur kurze Betten
- Das schwer zu bedienende Bett und der ebenso unbewegliche Betttisch, der für einen Kranken kaum zu bewegen ist.
- keine Information
- ...

Patientinnen-
befragung 2008

N Fragen zur Person

Alters-
verteilung



Johanniter-Krankenhaus
Geesthacht

DRK-Krankenhaus
Mölln-Ratzeburg

Krankenhaus Reinbek
St. Adolf-Stift

Patientinnen-
befragung 2008

N Fragen zur Person

Teilnahme am
DMP
Brustkrebs in
Schleswig-
Holstein

