

# Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

## Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2012 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (05.04.2013)  
ausgewertet und aufbereitet von:  
Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2012

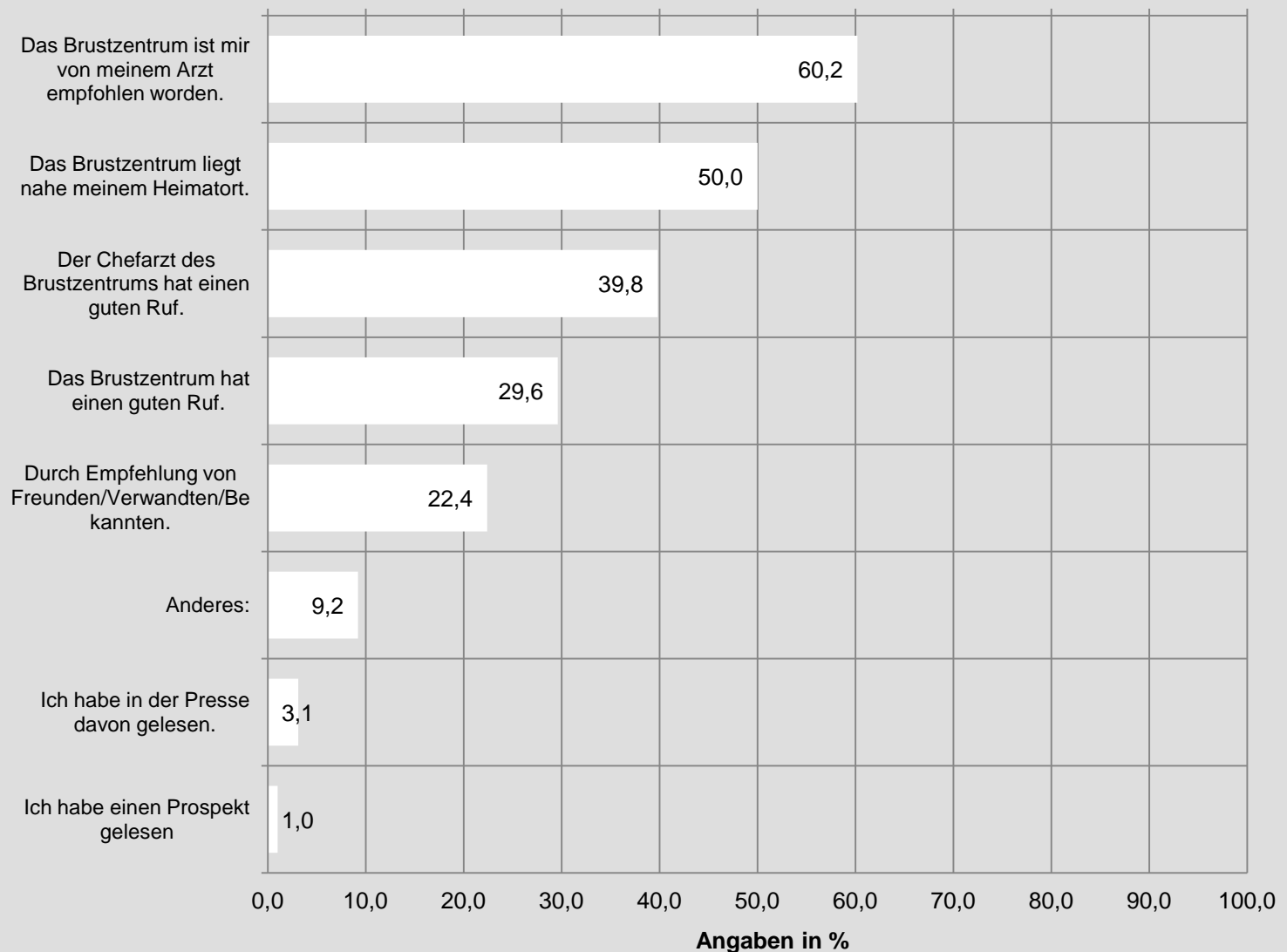
### Inhalt:

	Seite
<b>A</b> Allgemeine Angaben	3
<b>B</b> Fragen zur Organisation und zum Ablauf	5
<b>C</b> Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	12
<b>D</b> Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	17
<b>E</b> Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	19
<b>F</b> Fragen zur Behandlung	--
<b>G</b> Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	20
<b>H</b> Fragen zu Schmerzen	21
<b>I</b> Fragen zur „sonstigen“ Betreuung	22
<b>J</b> Fragen zu unseren Mitarbeitern	23
<b>K</b> Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	24
<b>L</b> Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	27
<b>M</b> Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	28
<b>N</b> Fragen zu Ihrer Person	30

## Patientinnen- befragung 2012

### A Allgemeine Angaben

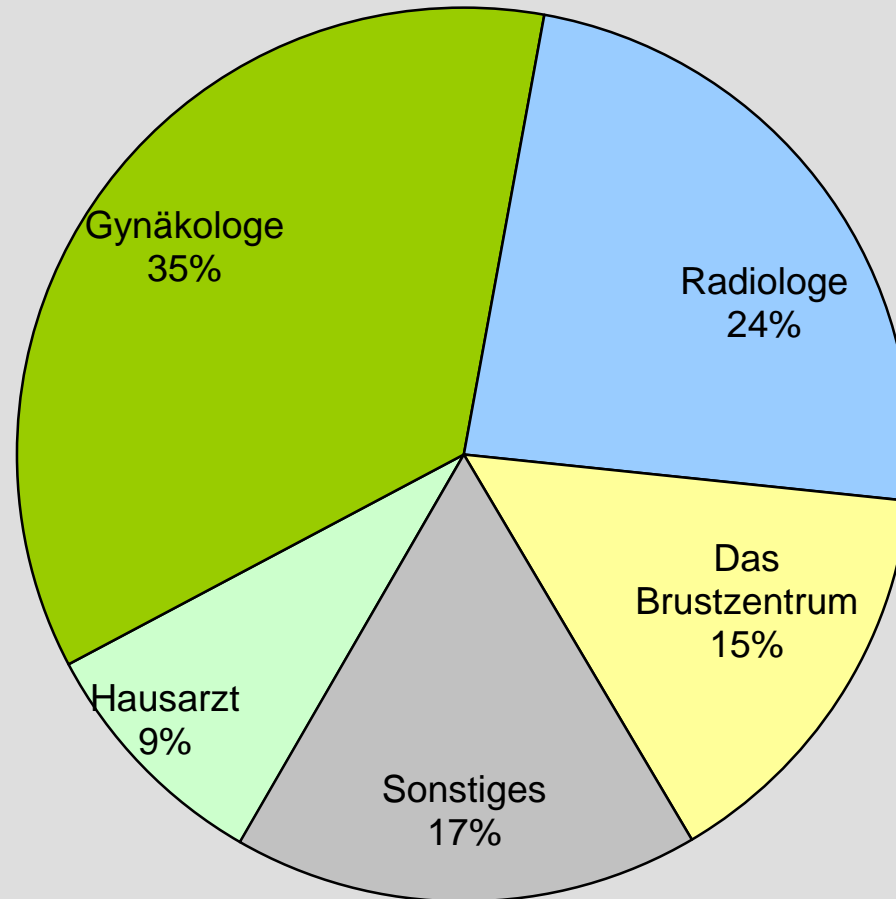
## Zugang zum Brustzentrum



## Patientinnen- befragung 2012

### A Allgemeine Angaben

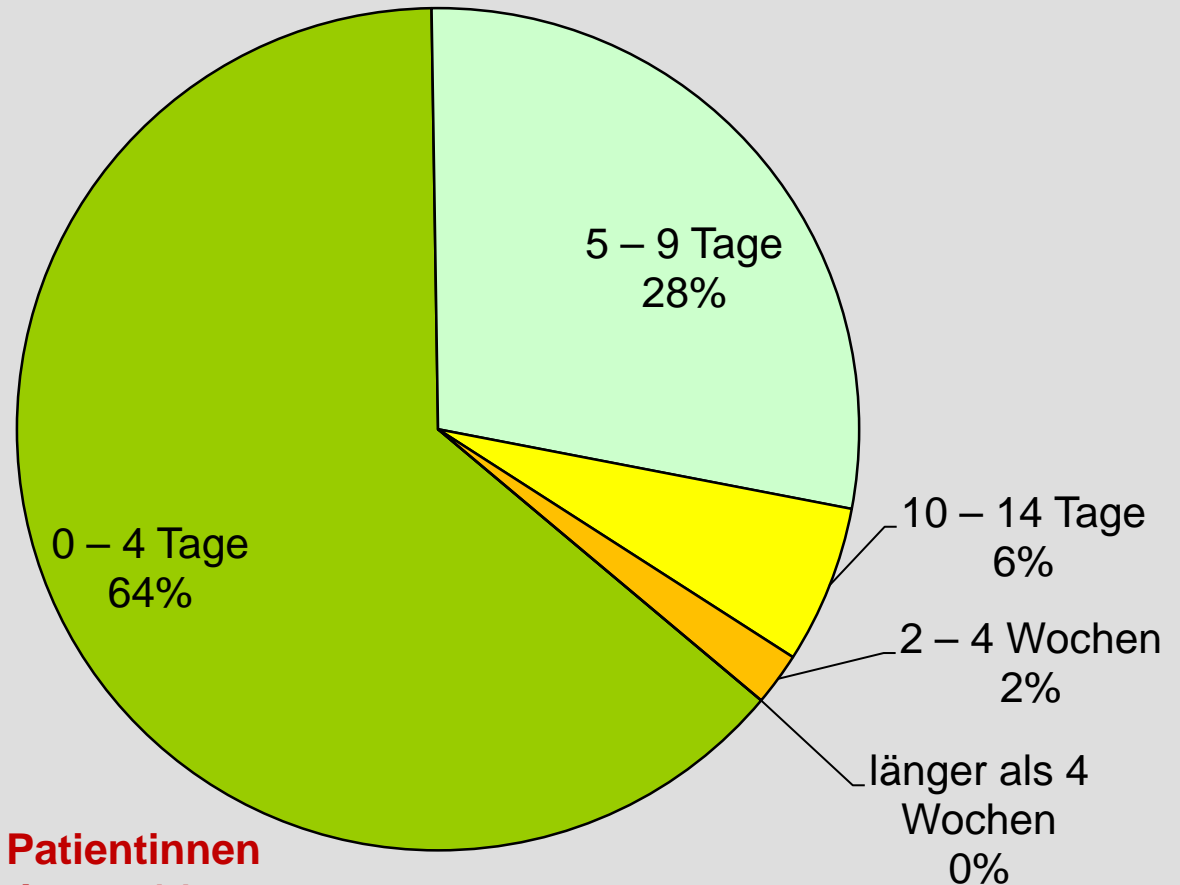
### Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...



## Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



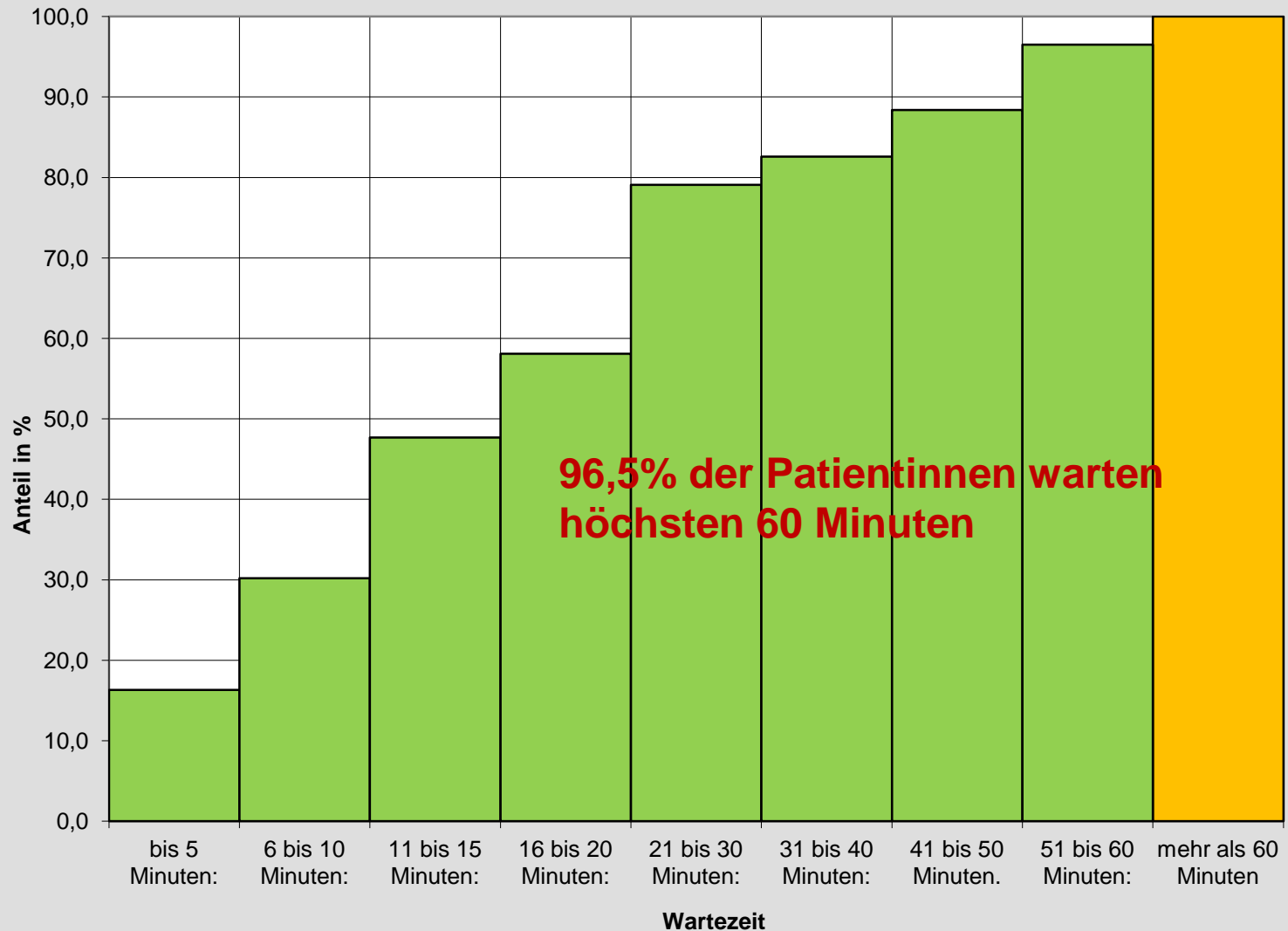
**98,0% der Patientinnen  
warten höchstens 14  
Tage auf einen Termin**

## Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

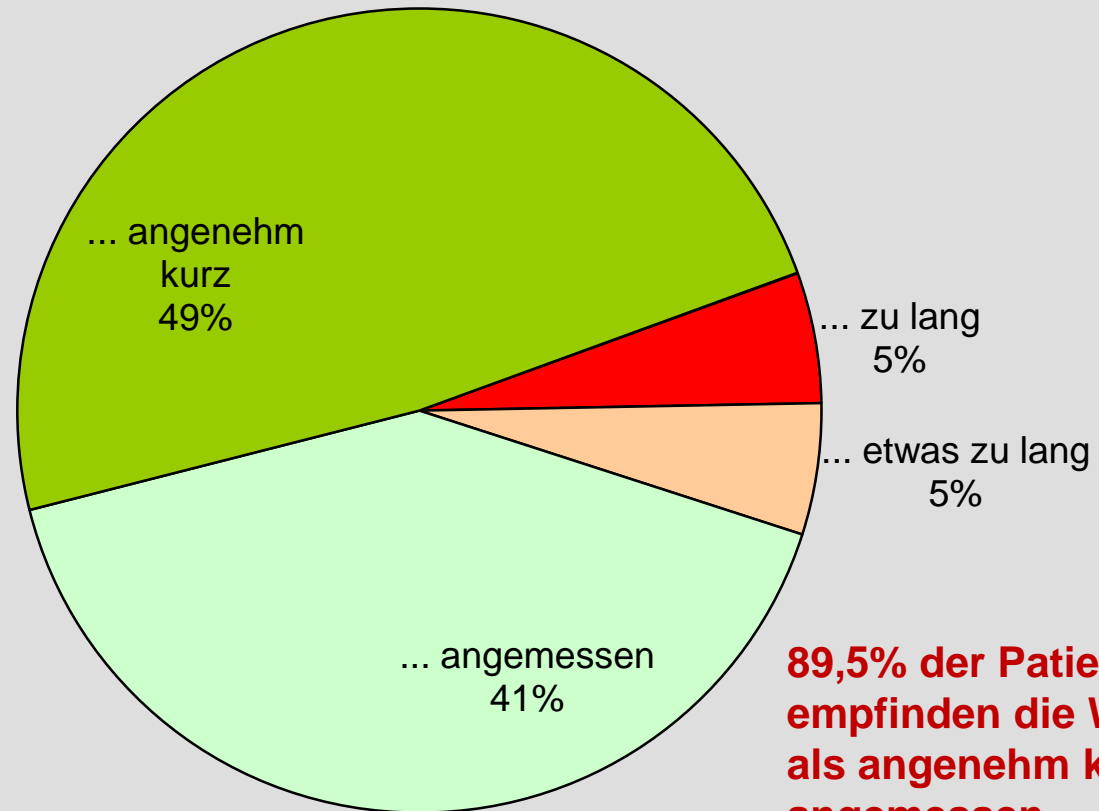
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



**89,5% der Patientinnen  
empfinden die Wartezeit  
als angenehm kurz bzw.  
angemessen**

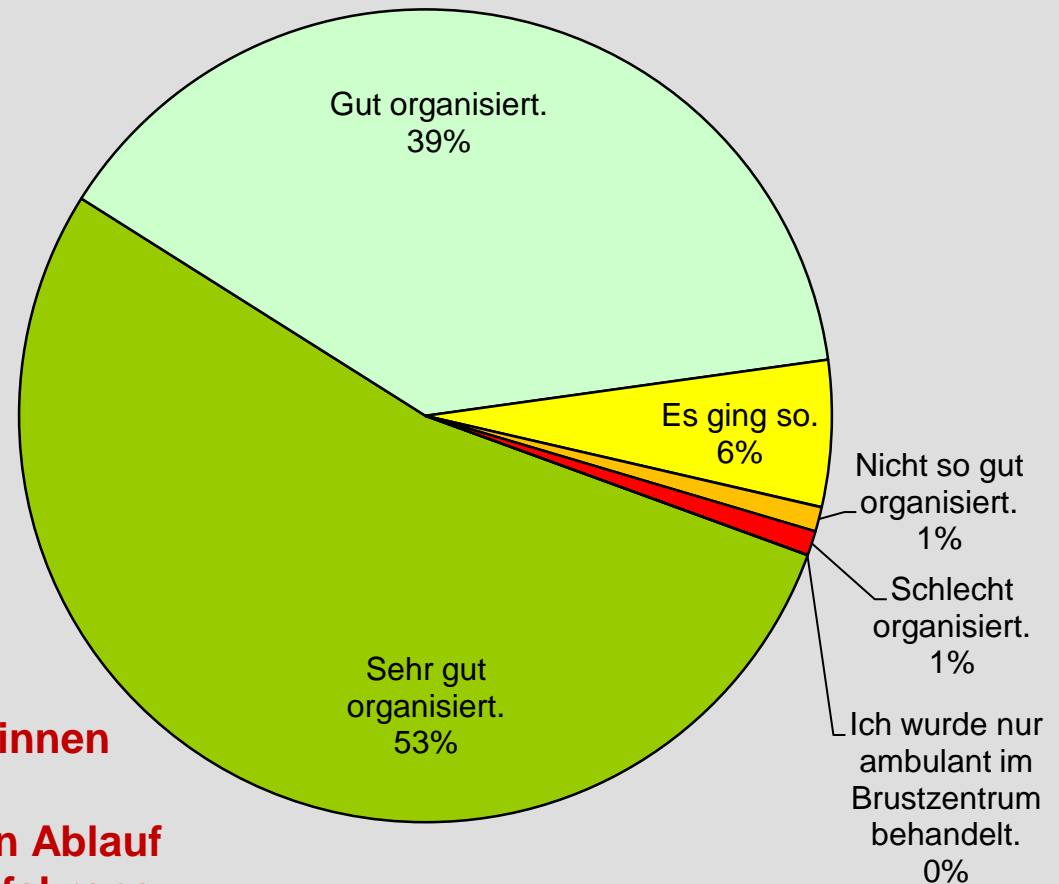
## Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Beurteilung der Organisation/ des Ablaufs des Aufnahme- verfahrens

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

**92,3% der Patientinnen  
beurteilen die  
Organisation / den Ablauf  
des Aufnahmeverfahrens  
als sehr gut oder gut.**



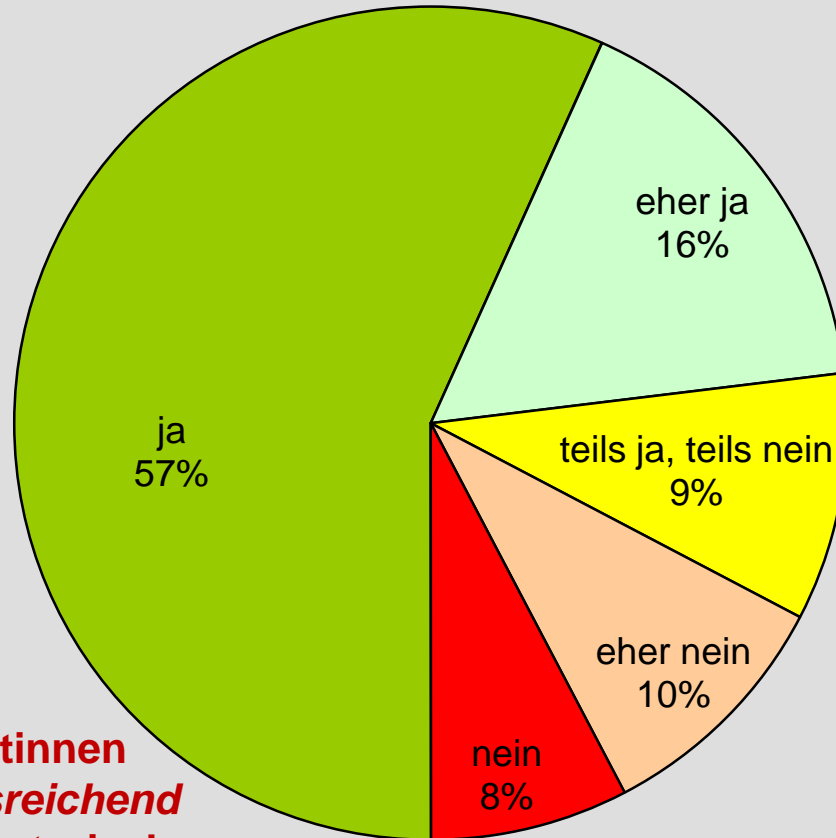


## Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



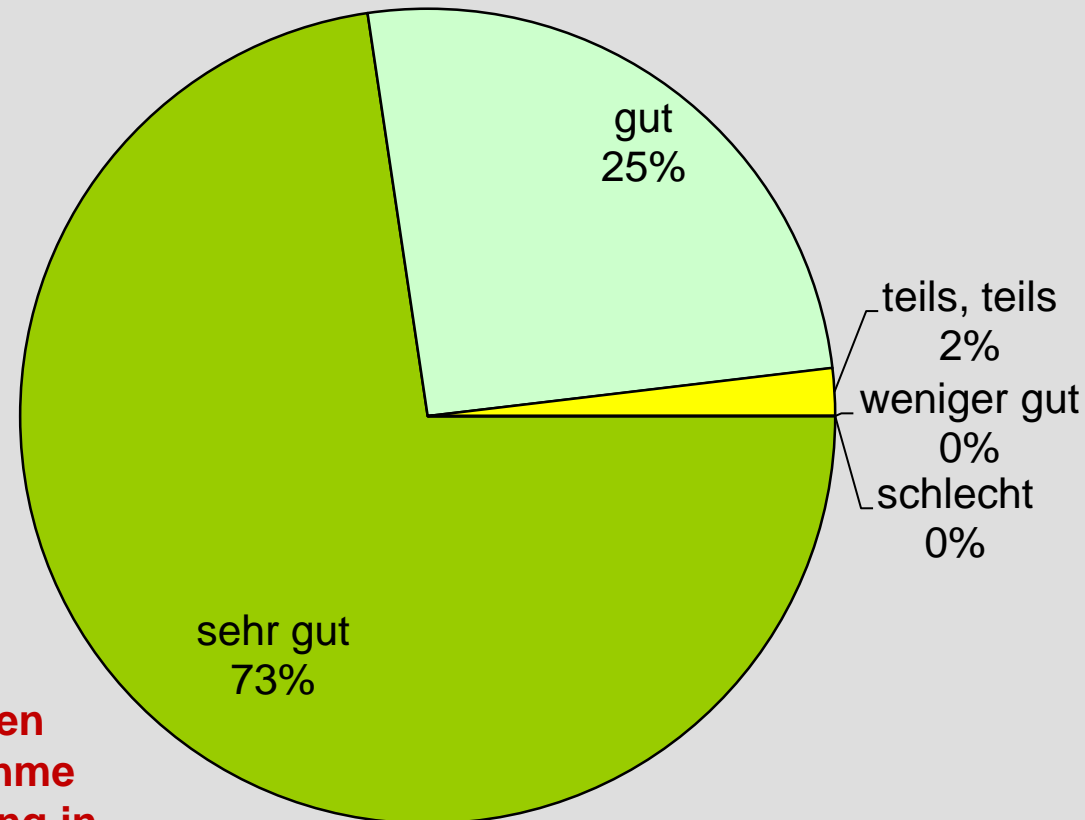
**73,0% der Patientinnen  
wurden über *ausreichend*  
über den organisatorischen  
Ablauf im Krankenhaus  
informiert.**

## Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Beurteilung der  
Aufnahme auf  
Station /  
Betreuung in  
den ersten  
Stunden

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



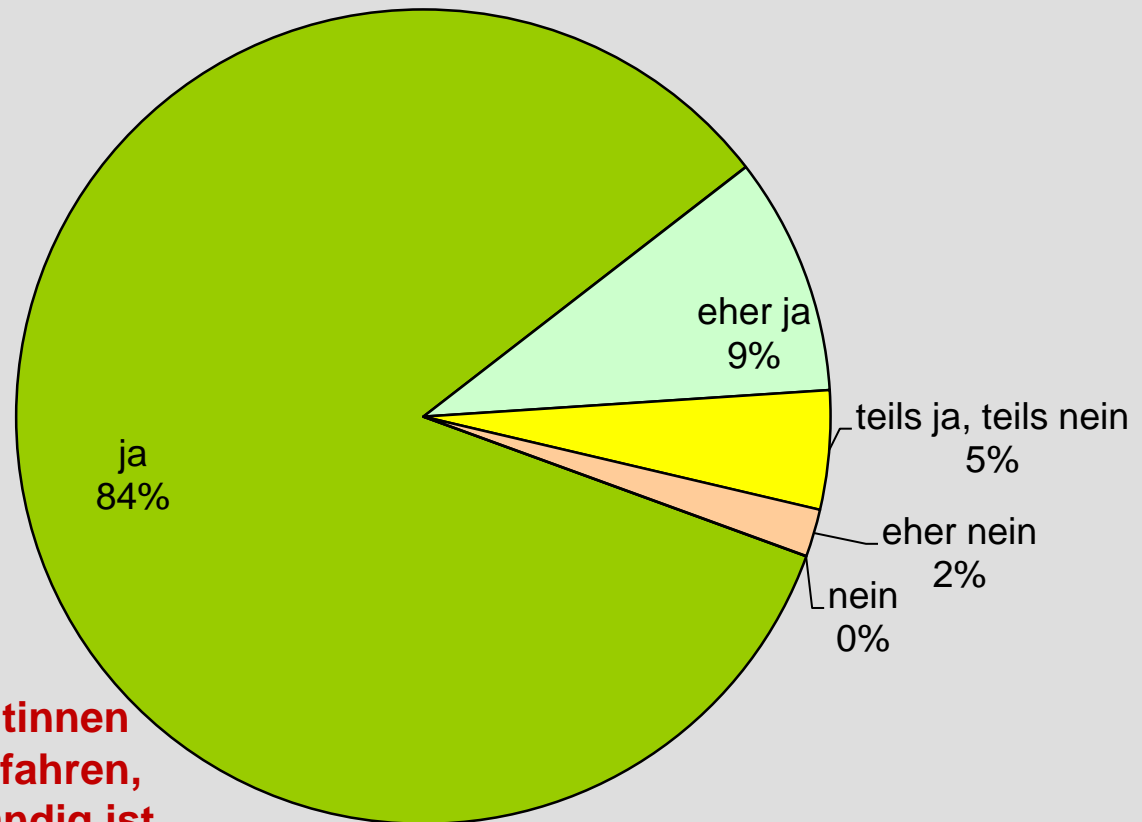
**98,1% der Patientinnen  
beurteilen die Aufnahme  
auf Station / Betreuung in  
den ersten Stunden als  
sehr gut oder gut.**

## Patientinnen- befragung 2012

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Schnelle  
Mitteilung des  
zuständigen  
Ansprech-  
partners ?

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

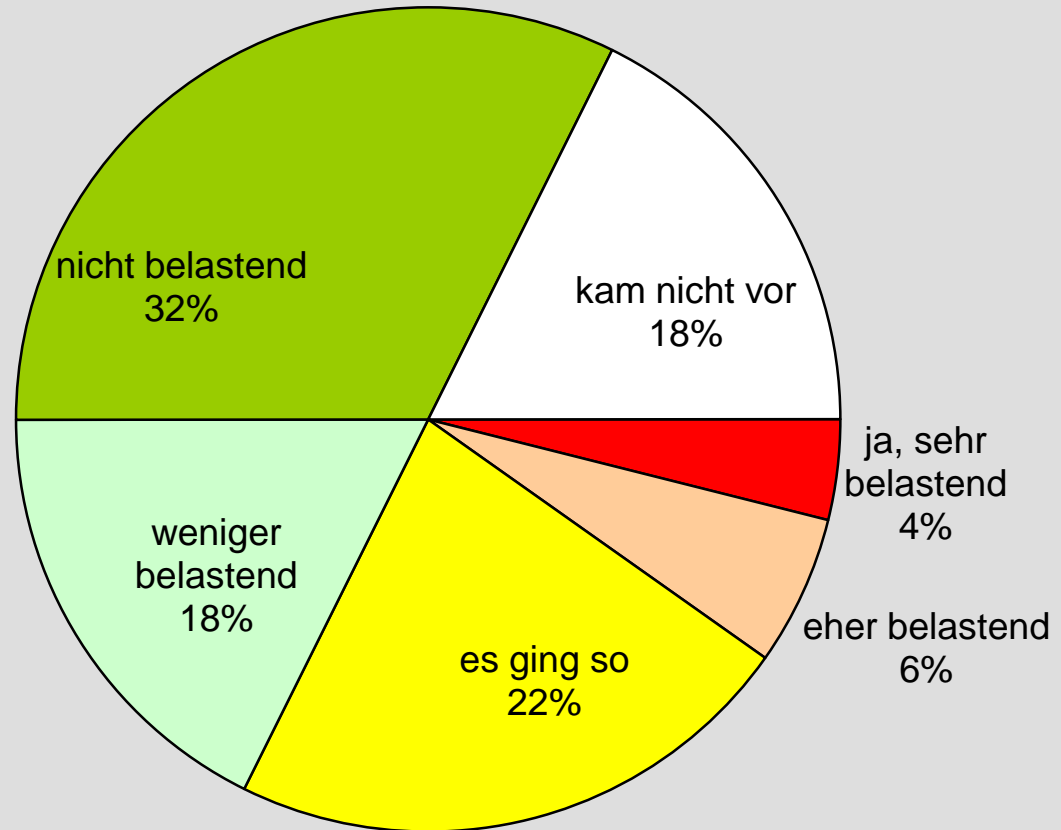


**93,4% der Patientinnen  
haben schnell erfahren,  
wer für Sie zuständig ist  
und an wen Sie sich bei  
Fragen wenden können.**

## Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

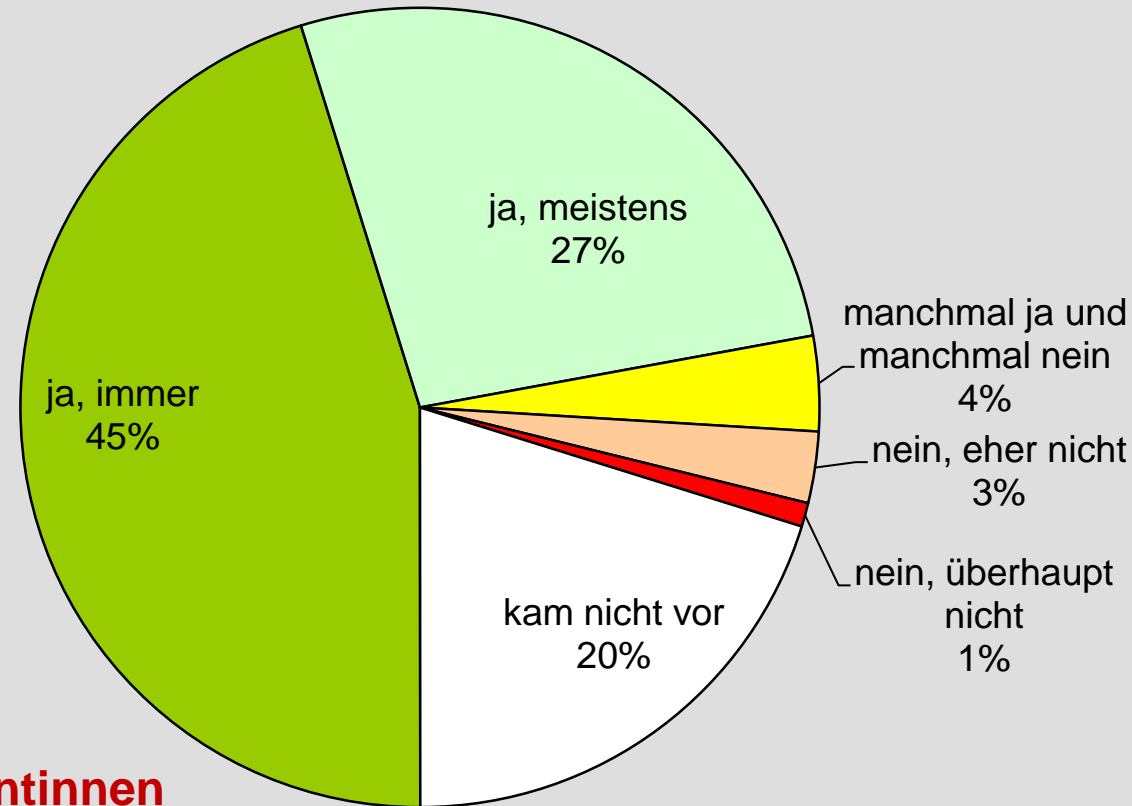
## Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



## Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

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

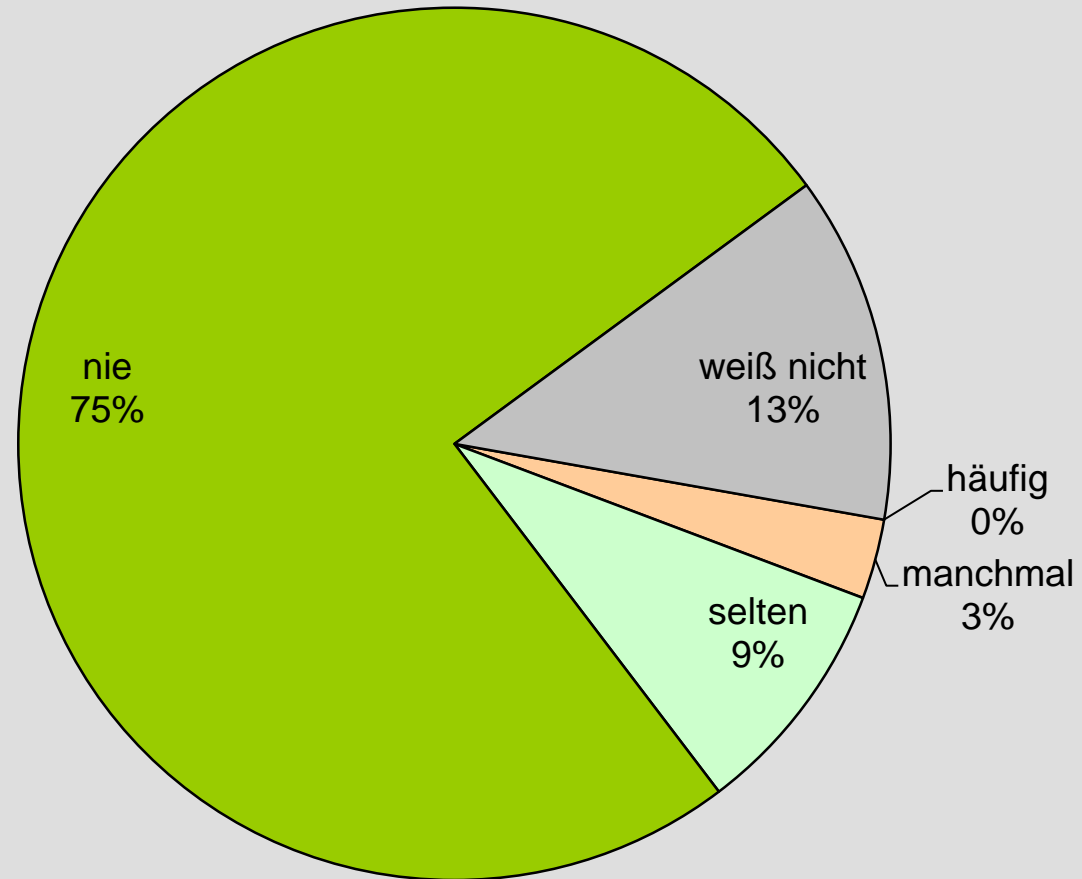


**90,4% der Patientinnen  
haben sich auf dem Weg  
zu den Untersuchungen  
gut zu Recht gefunden.**

## Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



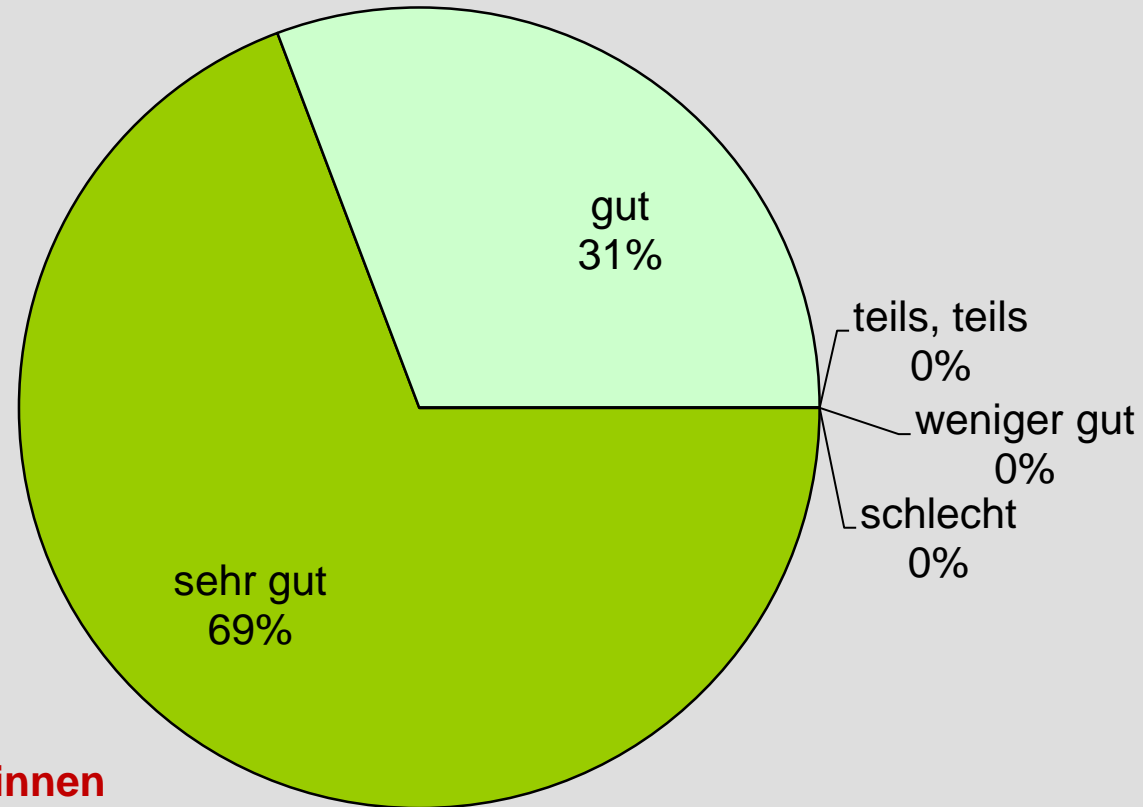
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



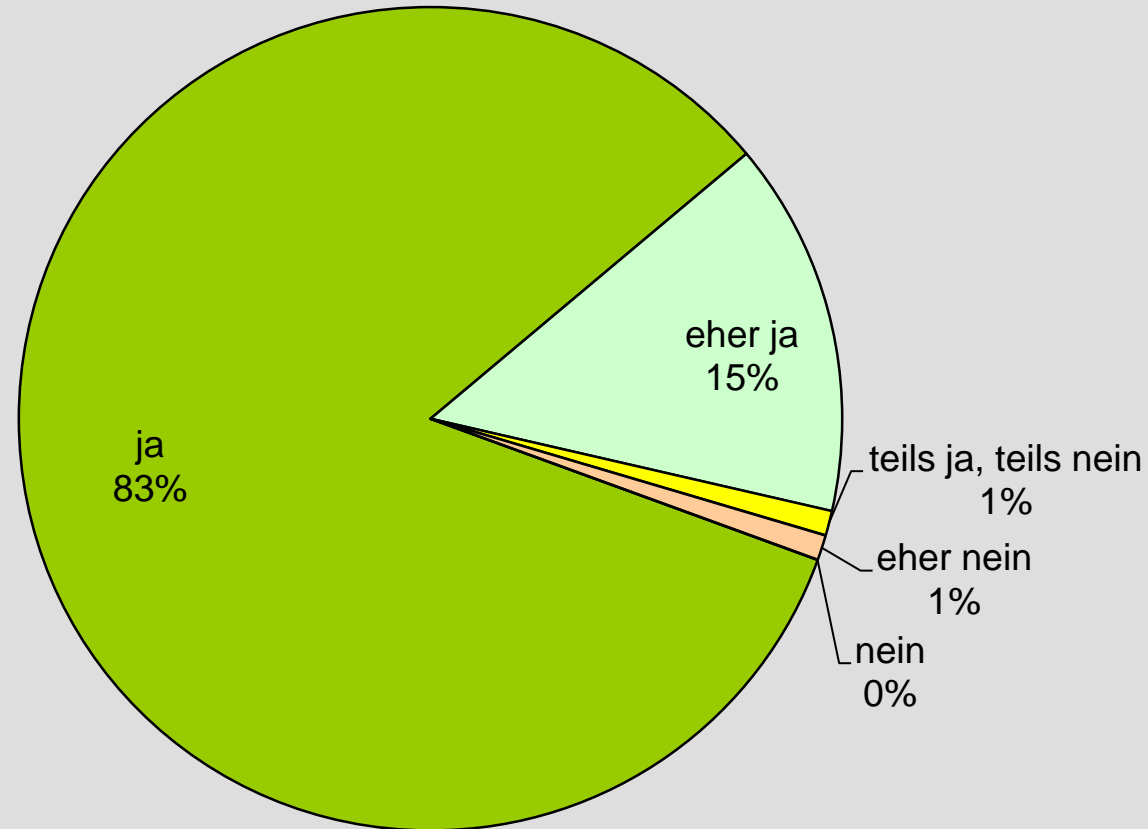
**100% der Patientinnen  
beurteilen die Betreuung  
und Unterstützung als  
sehr gut oder gut.**

## Patientinnen- befragung 2012

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



**98,0% der Patientinnen  
empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**

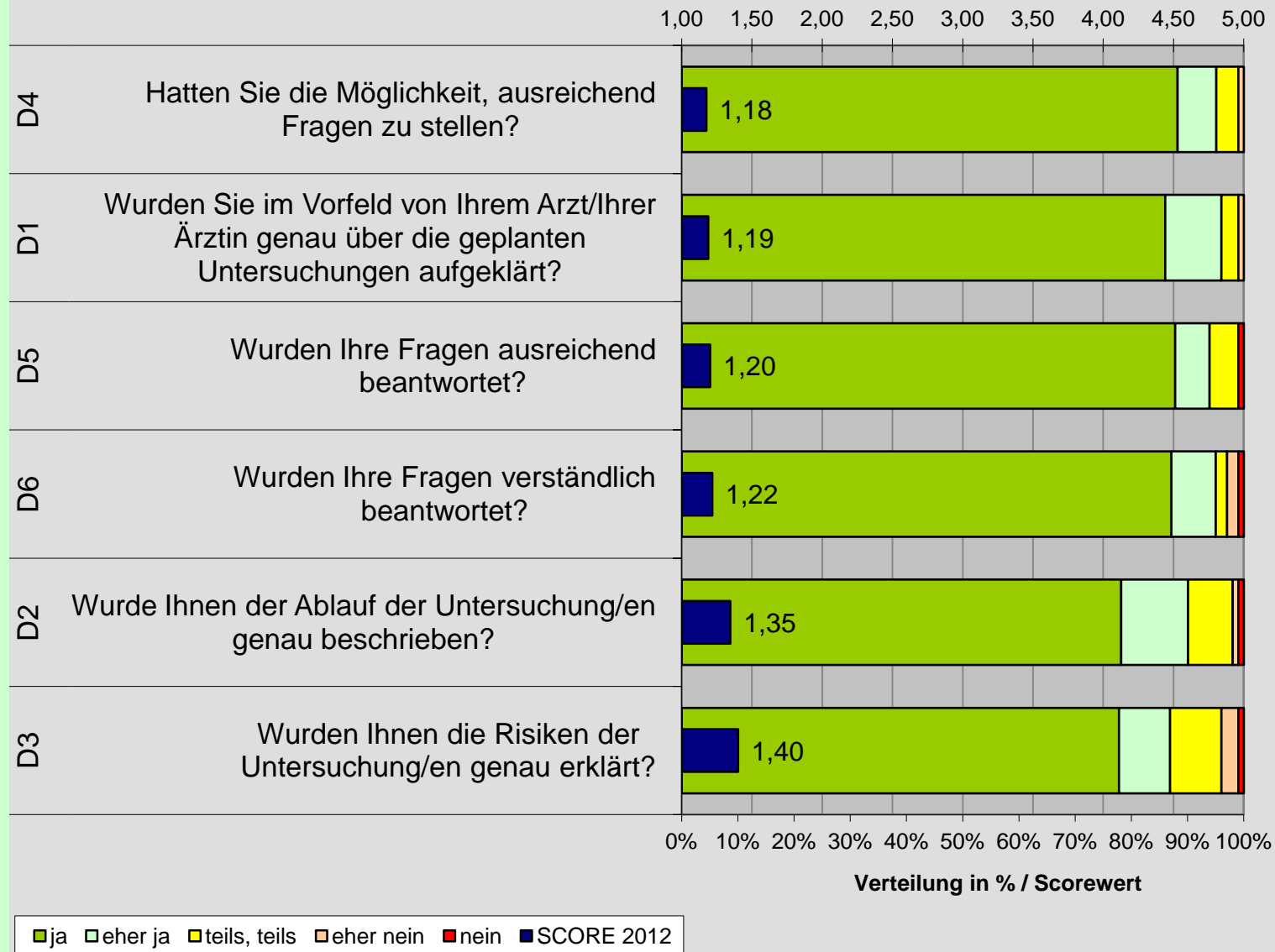


## Patientinnen- befragung 2012

### D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

### Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

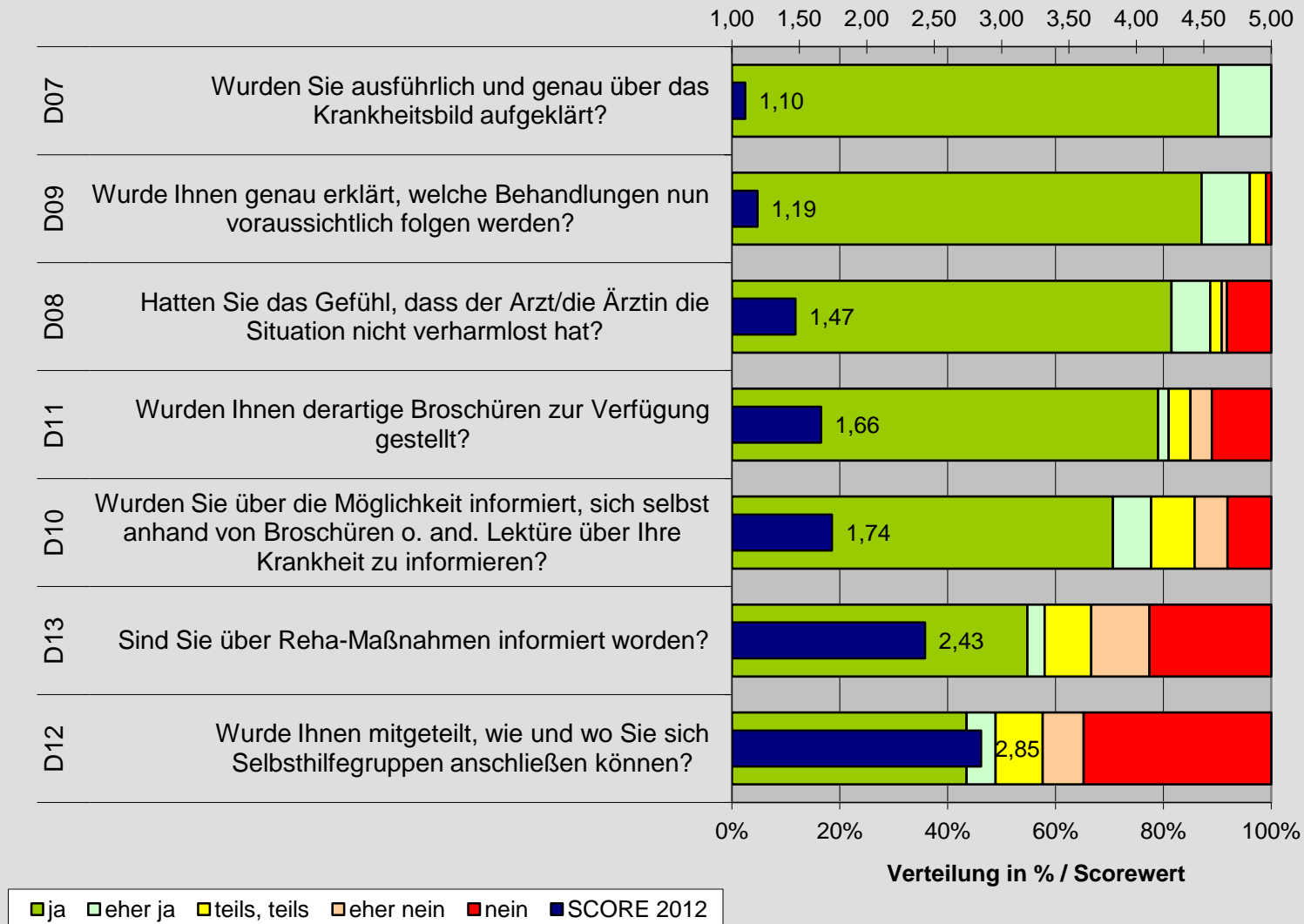


## Patientinnen- befragung 2012

D Fragen zur  
Information und  
Aufklärung bei  
Untersuchung und  
Diagnostik

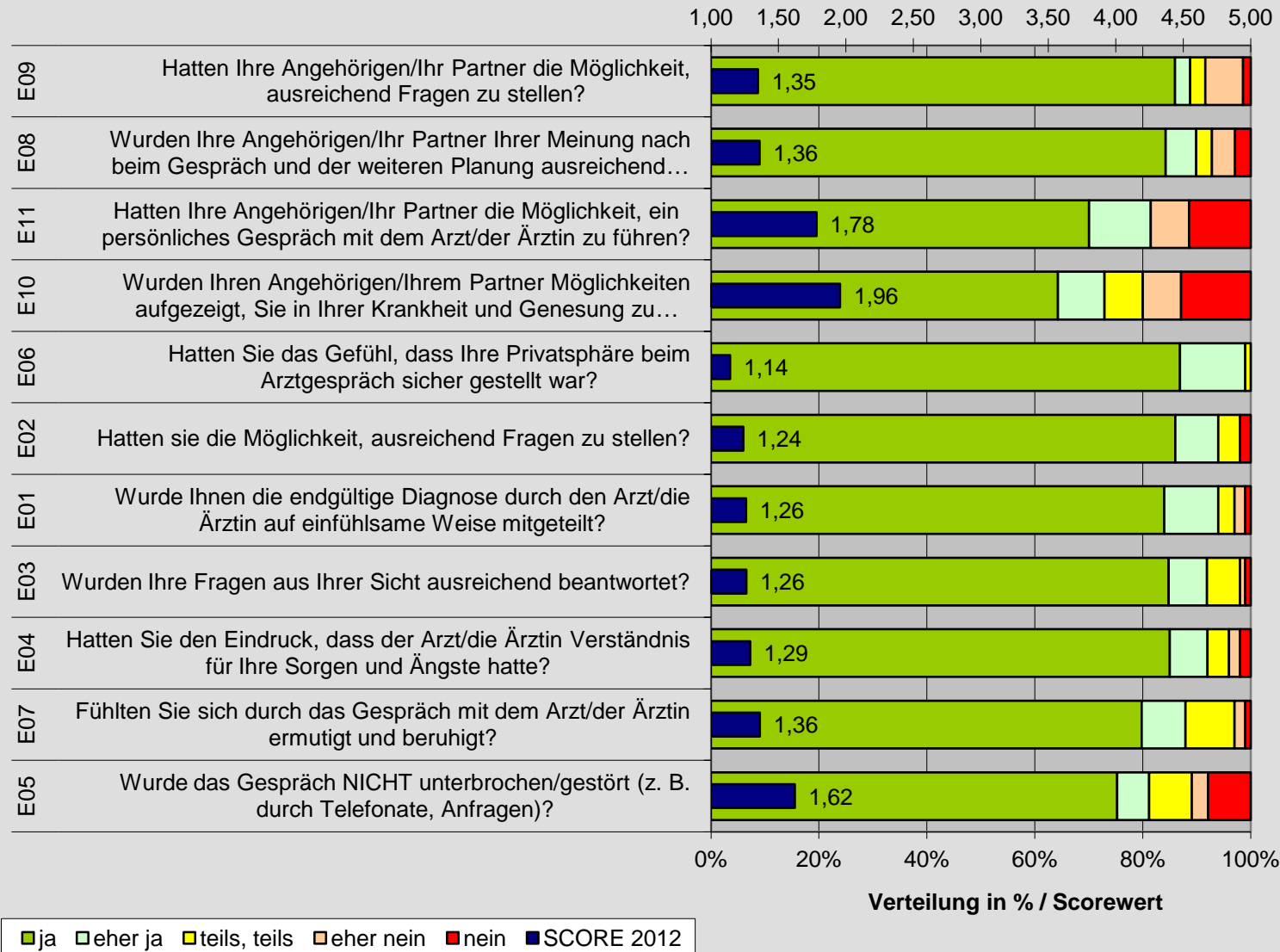
Nach der  
endgültigen  
Diagnose

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2012

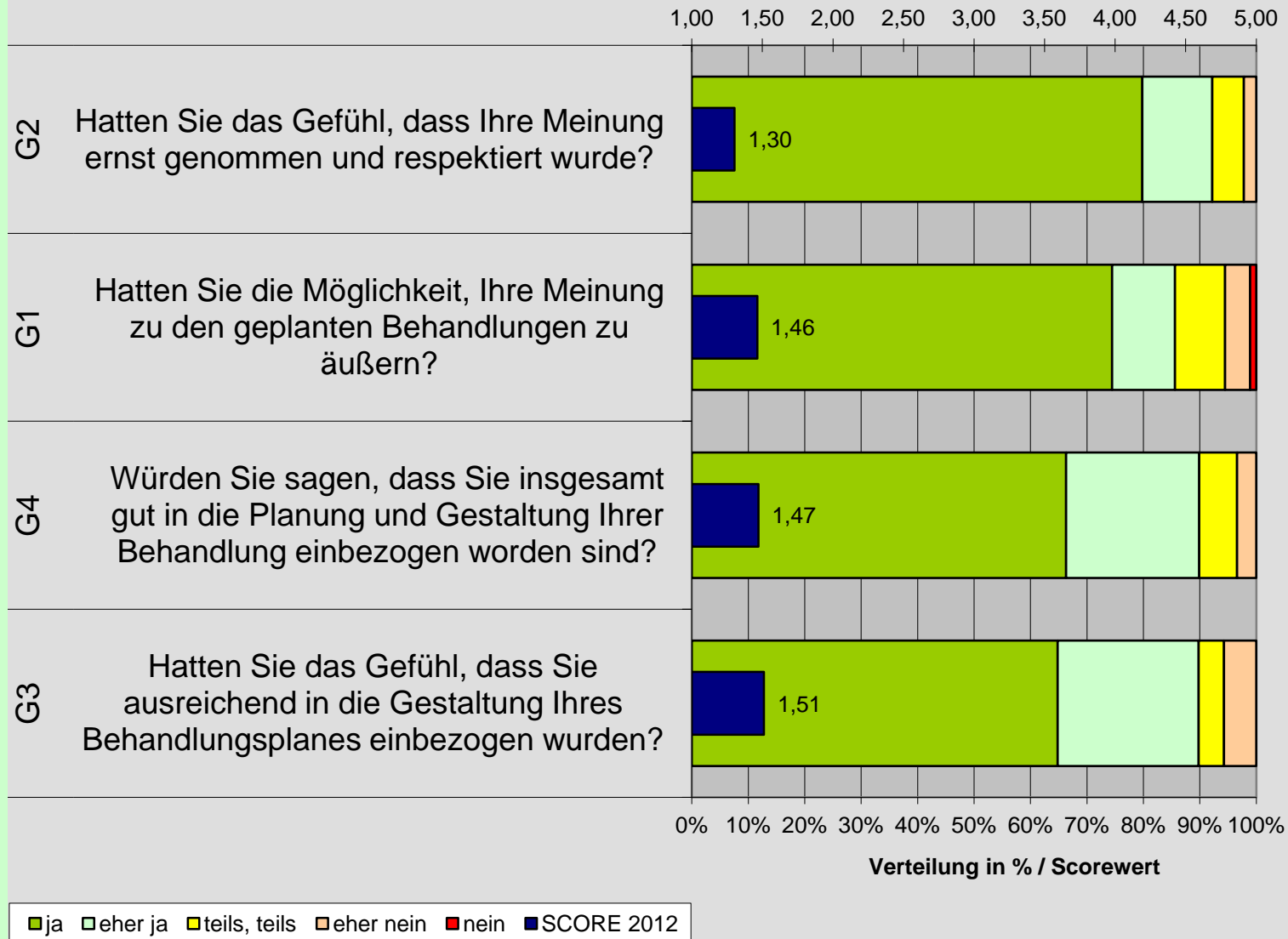
## E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2012

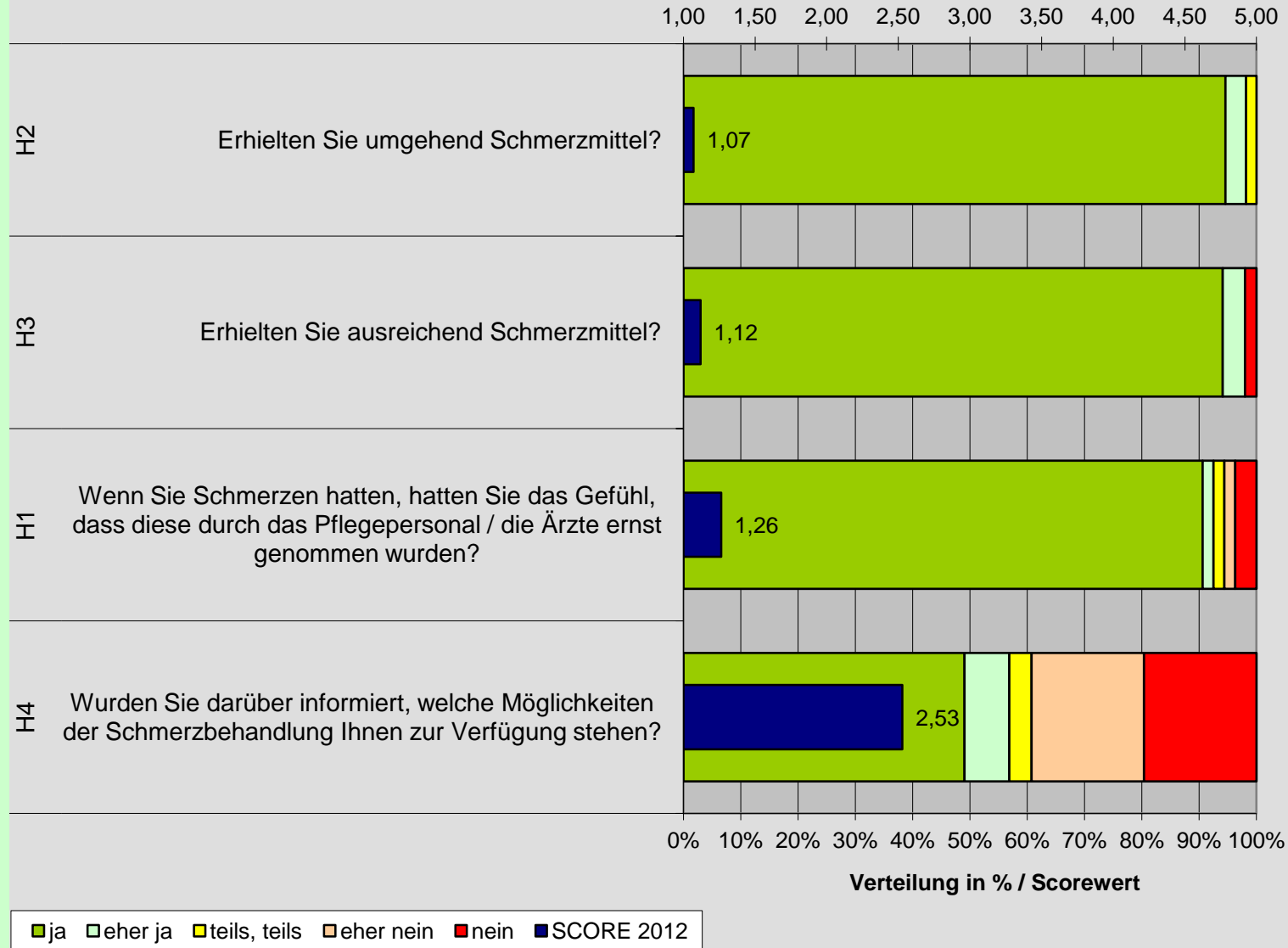
### G Fragen zur Mitsprache- und Einfluss- möglichkeiten



## Patientinnen- befragung 2012

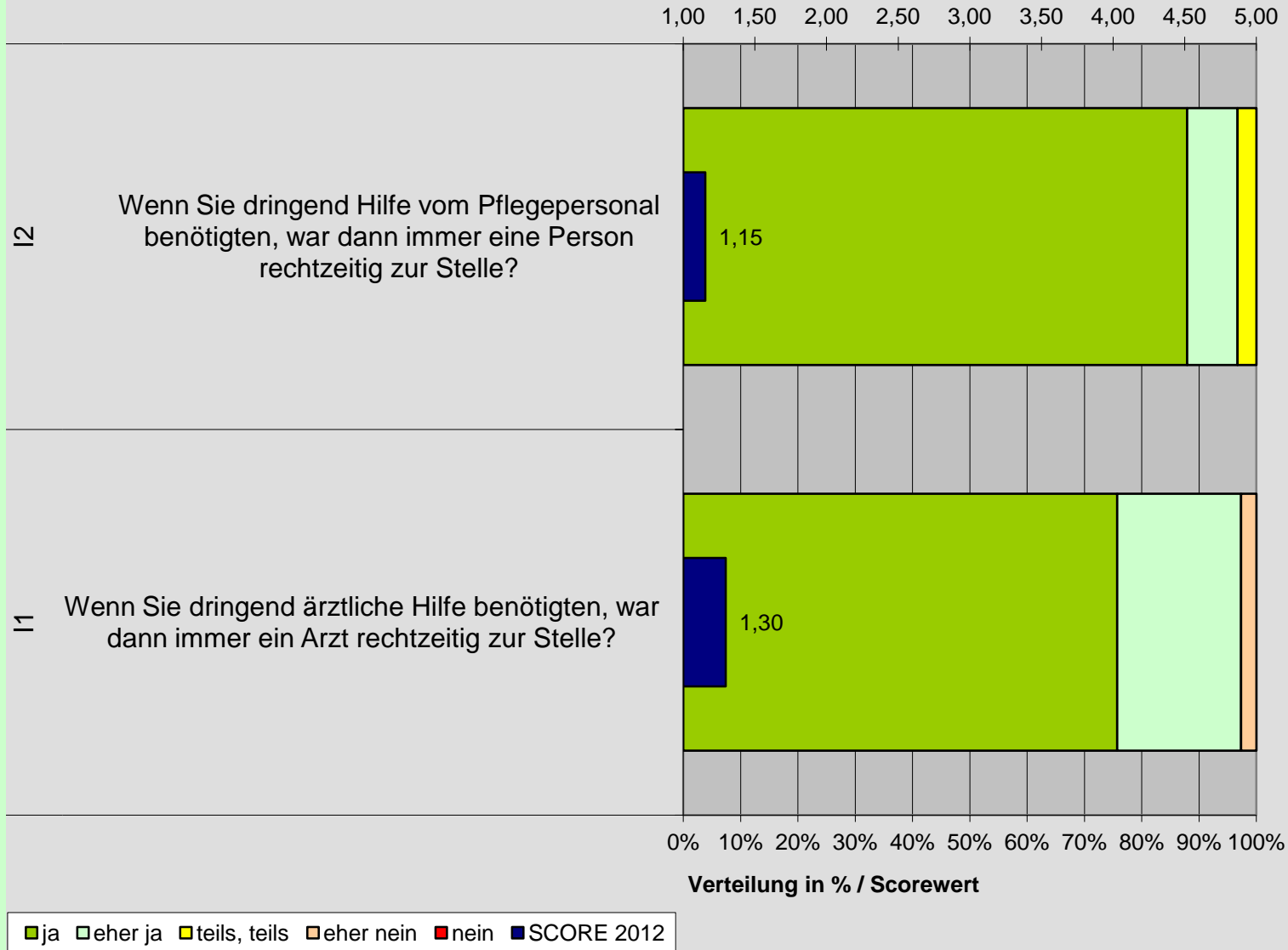
### H Fragen zu Schmerzen

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



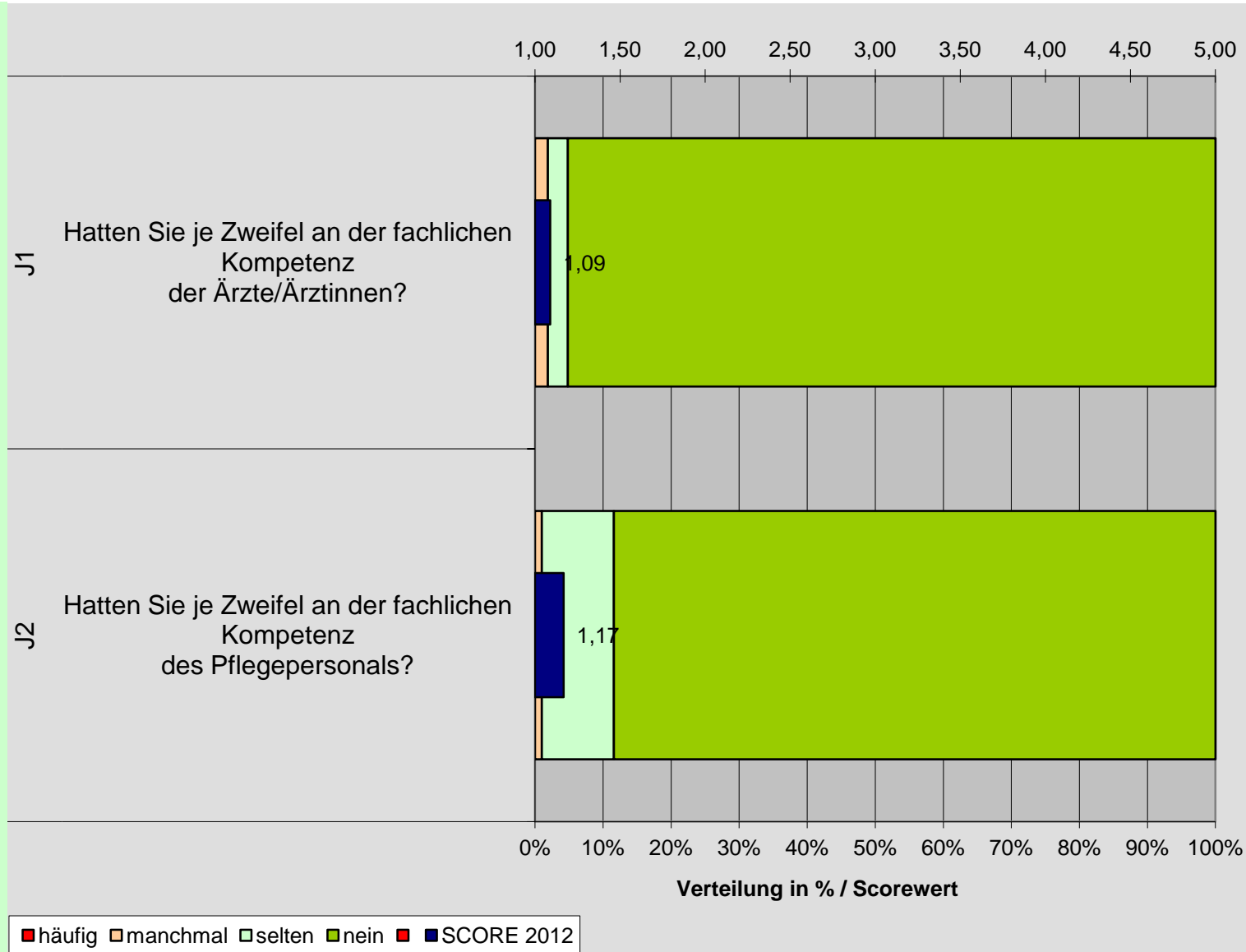
## Patientinnen- befragung 2012

### I Fragen zur sonstigen Betreuung



## Patientinnen- befragung 2012

### J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter

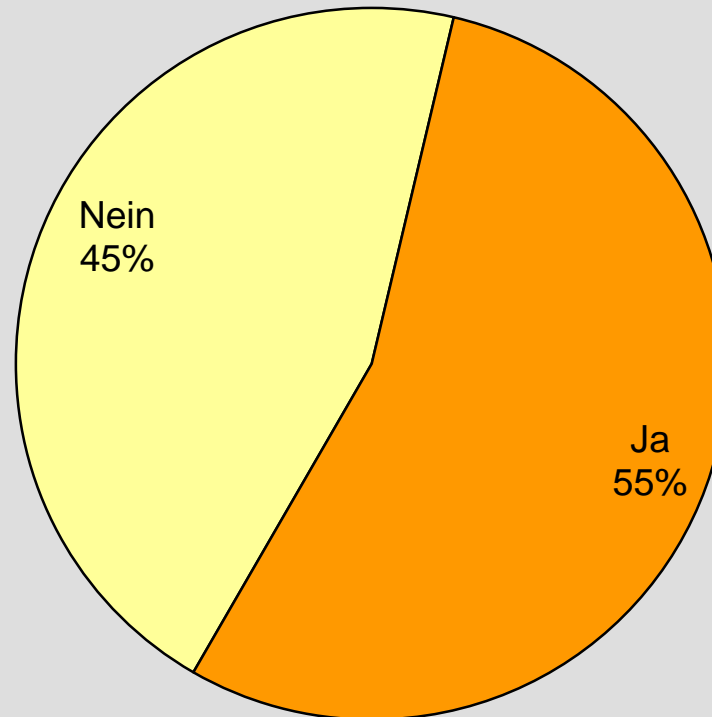


## Patientinnen- befragung 2012

K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



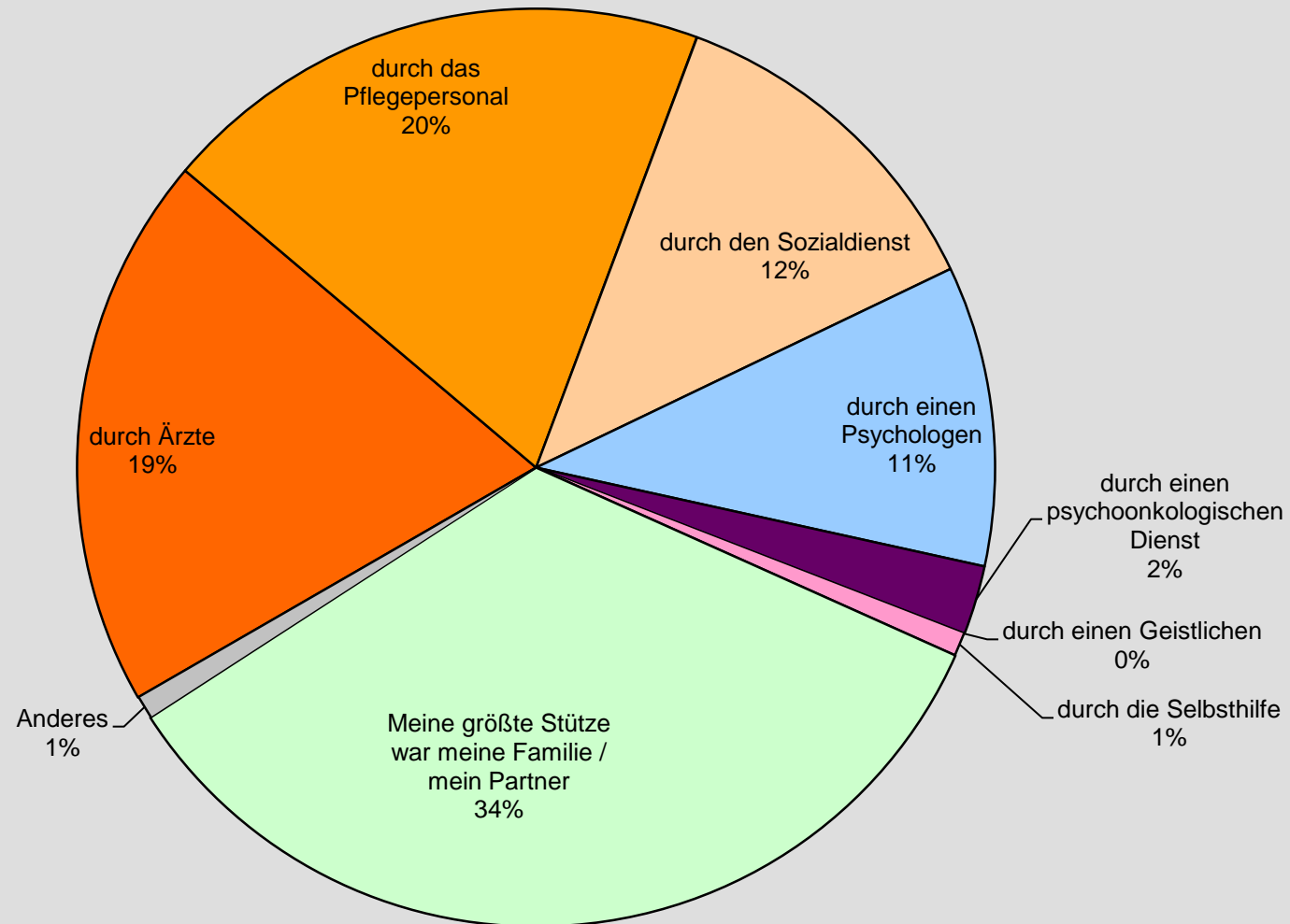


## Patientinnen- befragung 2012

K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

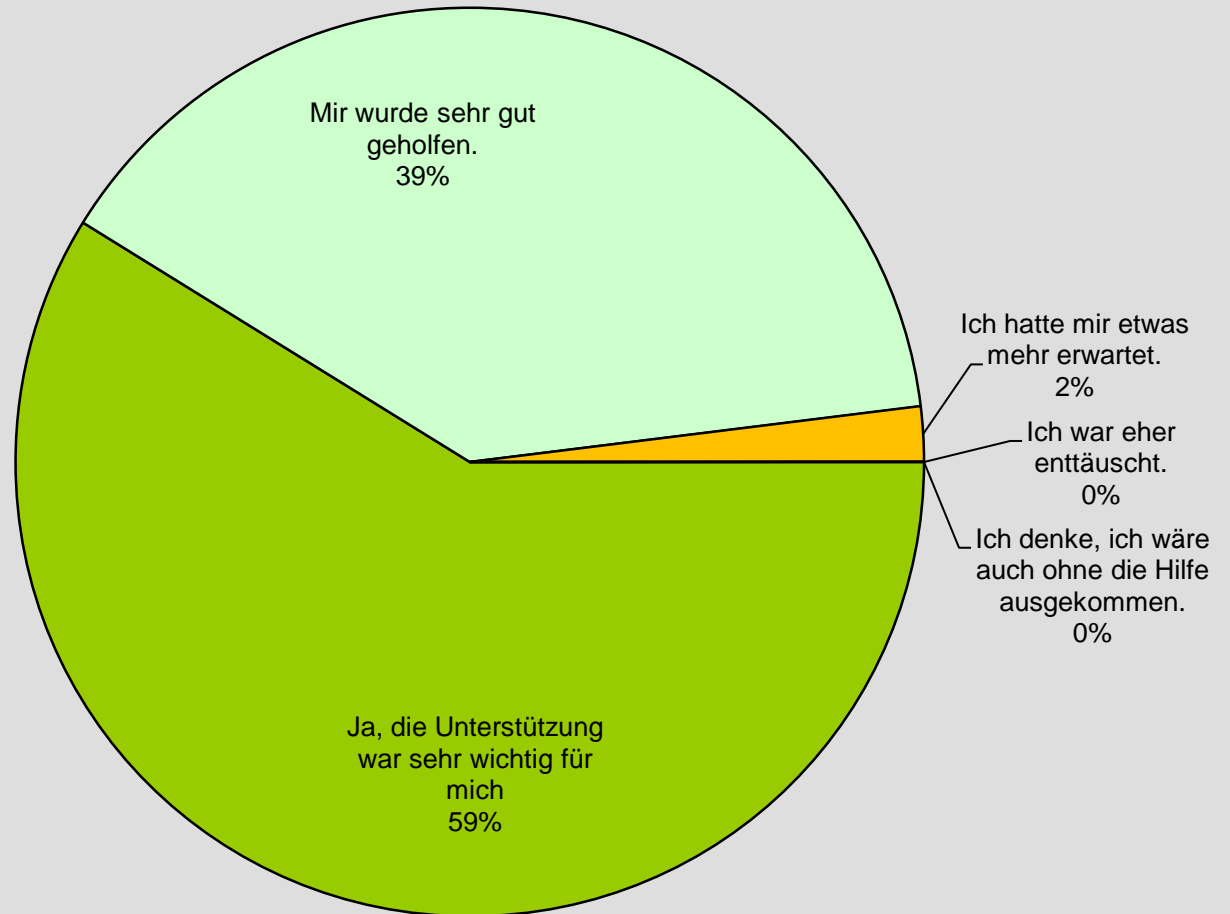


## Patientinnen- befragung 2012

K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

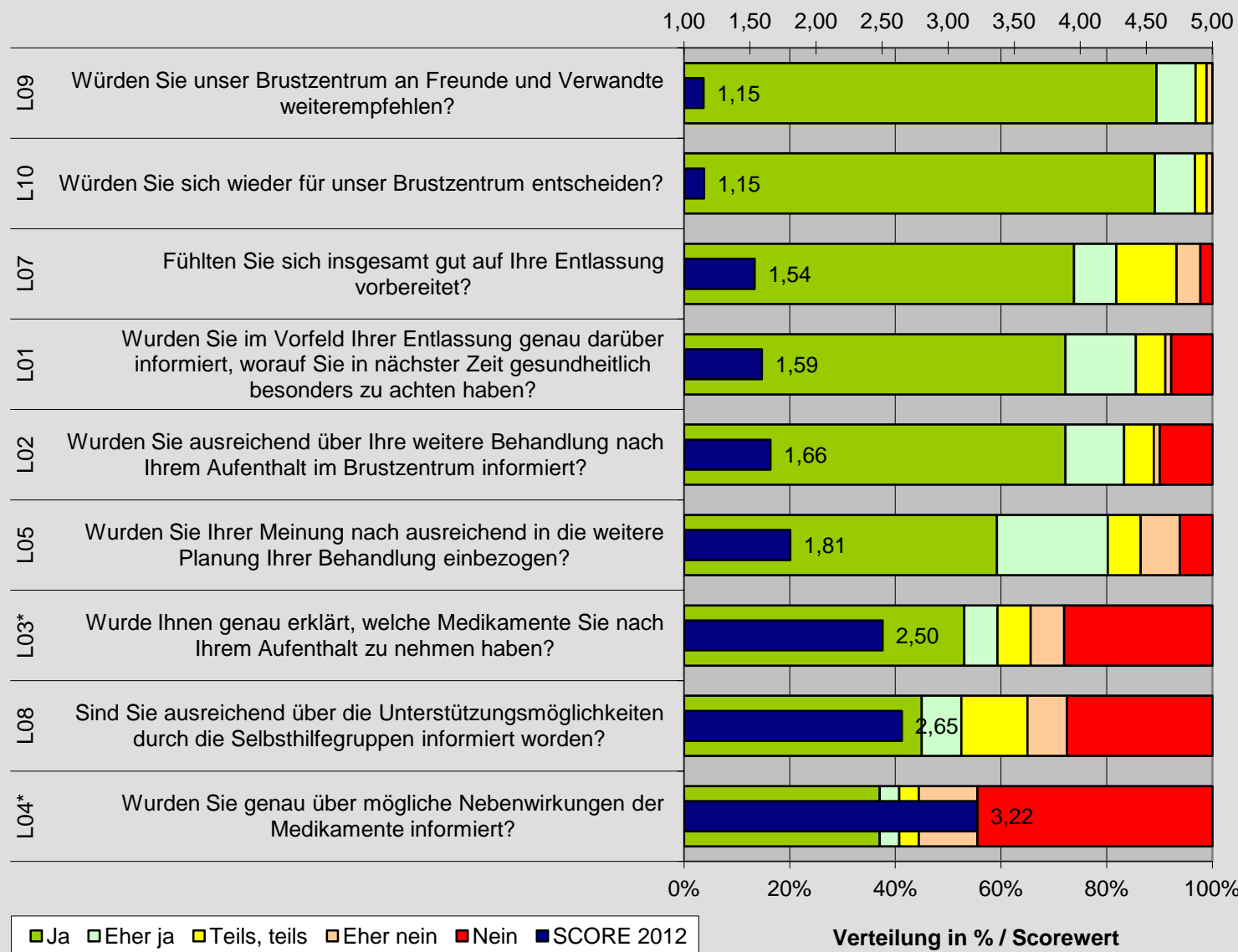
## Wert der Inanspruch genommenen Hilfe

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2012

### L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2012

M Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

- Ich habe mich während des Aufenthaltes in der Klinik gut aufgehoben gefühlt. Es lief alles reibungslos ab. Komplikationen gab es nicht. Ich wurde gut umsorgt und bedanke mich auch auf diesem Wege für alles. Ich kann dieses Team nur weiterempfehlen.
- Ärzte und Personal sind sehr freundlich, geduldig und hilfsbereit. Sie versuchen auch einem die Unsicherheiten zu nehmen. Sie hören bei eigenen Problemen zu, kurz: Sie nehmen sich Zeit für den Patienten!!
- Die besondere Betreuung durch die „Brustschwester“ war sehr hilfreich und angenehm, tolle Unterstützung.
- Die private Atmosphäre, die Freundlichkeit und Kompetenz des Pflegepersonals!
- freundliches, fürsorgliches Personal, ruhige Atmosphäre! Geschenk eines „Herzkissens“ für Brustpatienten, das sehr gute Dienste zur schmerzfreien Wundheilung leistet. Vielen Dank!!!
- das immer freundliche, zuvorkommende Pflegepersonal, die Ärzte die einem das Gefühl gegeben haben in den besten Händen zu sein.

## Patientinnen- befragung 2012

M Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

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

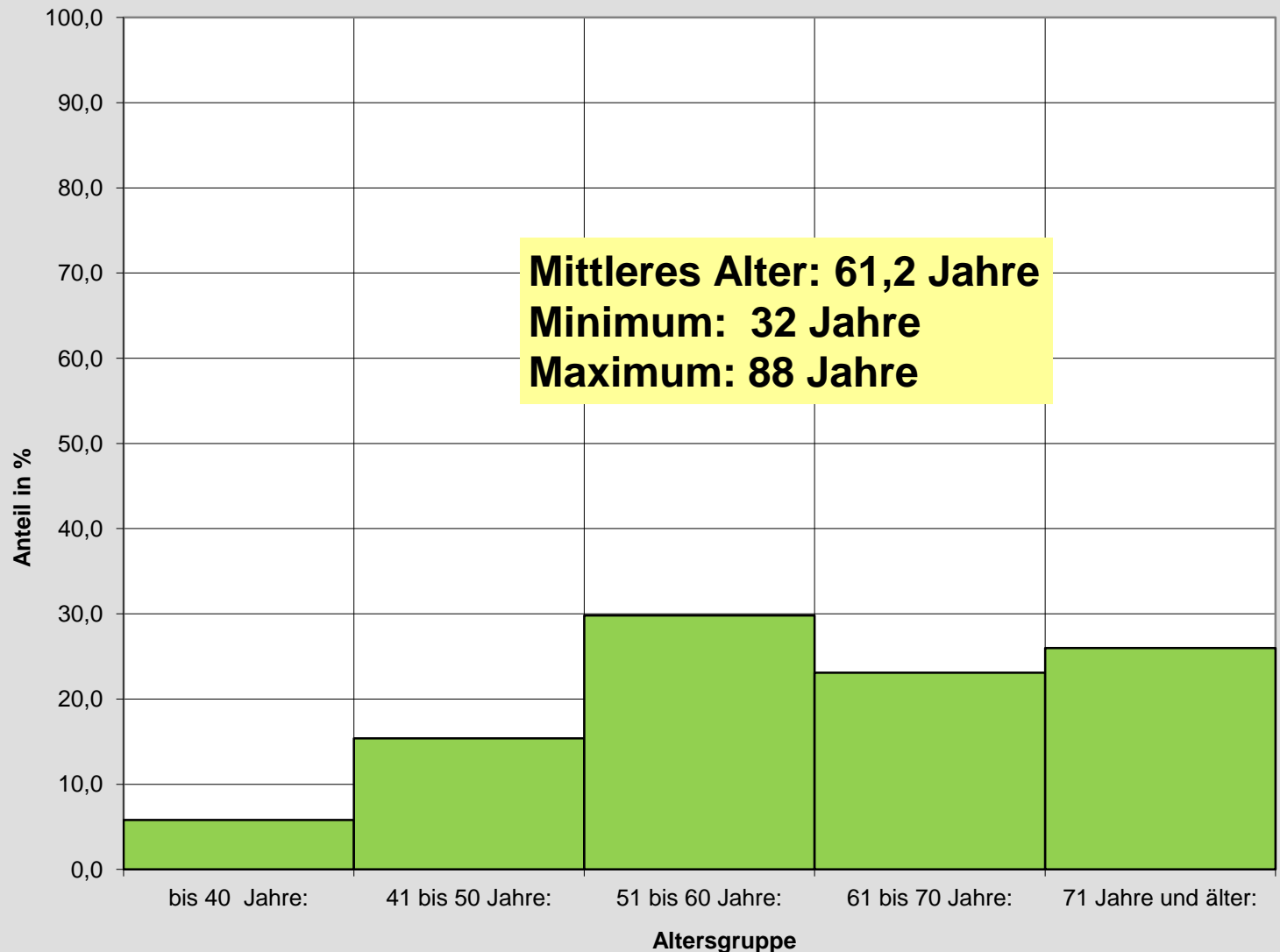
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

- Ich finde, dass es in jedem Zimmer Fernseher geben sollte, auch in 3-Bett-Zimmern. Die Toiletten im Bad sind sehr tief gesetzt und die Armaturen im Bad sollten kontrolliert werden, die im Zimmer 335 hat nicht beim Duschen gehalten ist immer gerutscht
- Ich fand es nicht gut, dass während des Frühstücks bzw. Mittagessens geputzt wurde (über mir staubgewischt)
- Das Essen; gutes Essen trägt auch zur Gesundung bei und ist nicht unwichtig. Der Lärm auf dem Flur (Hellhörigkeit)
- Station II war sehr laut
- Zeitdruck, unter dem manche Ärzte stehen
- Ich würde mir wünschen, dass Brustkrebspatientinnen genauso eine Vorsorge bekommen wie Schwangere (Pass etc.)
- Sozialdienst kam eine halbe Stunde vor Entlassung, keine gute Bewertung
- die Wartezeiten bei der Aufnahme!

## Patientinnen- befragung 2012

N Fragen zur Person

## Alters- verteilung



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2012

N Fragen zur Person

## Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein

