

# Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

## Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2013 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (03.04.2014)  
ausgewertet und aufbereitet von:  
Dr. F.-Michael Niemann, K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2013

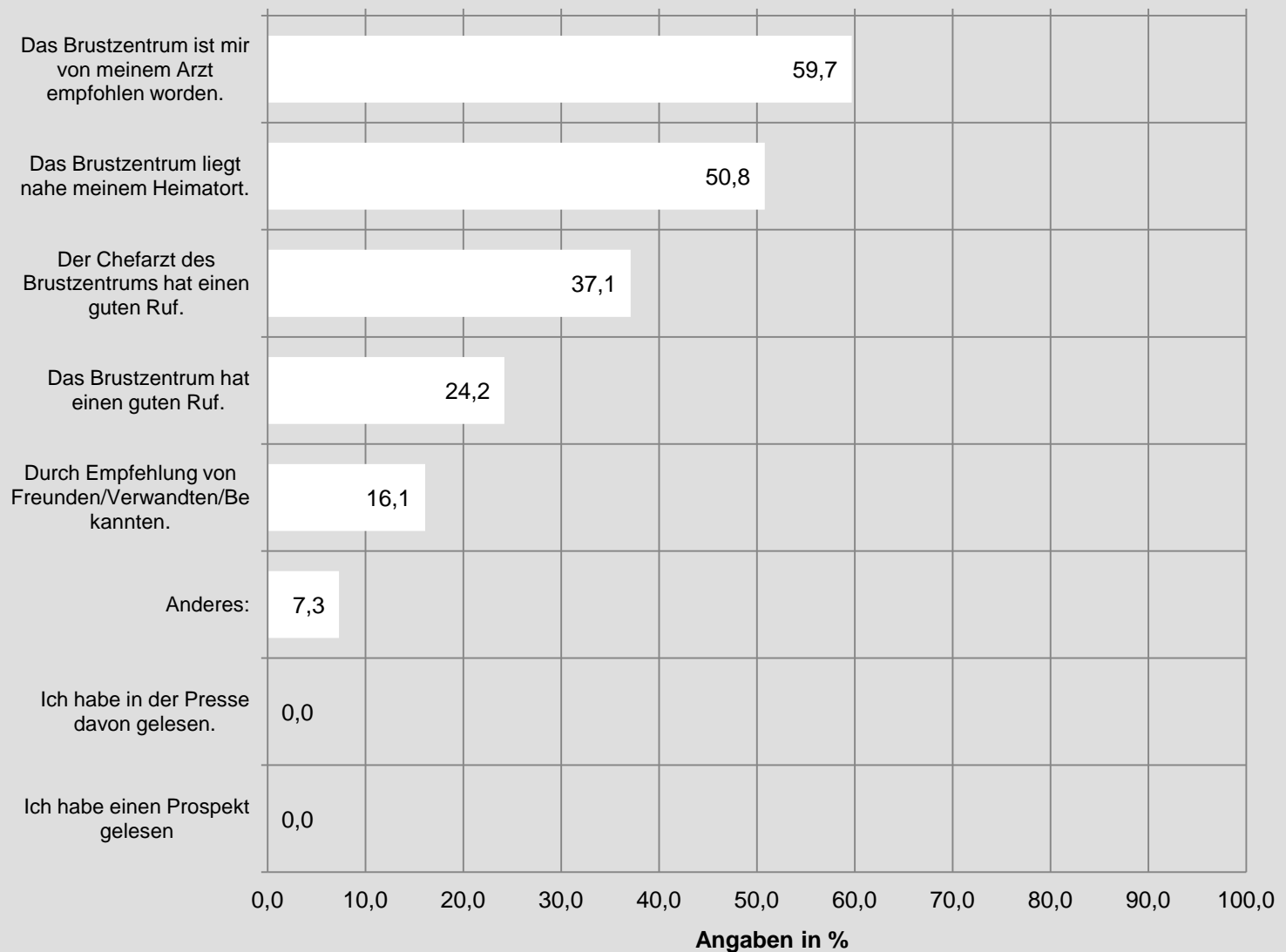
### Inhalt:

	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 2013

### A Allgemeine Angaben

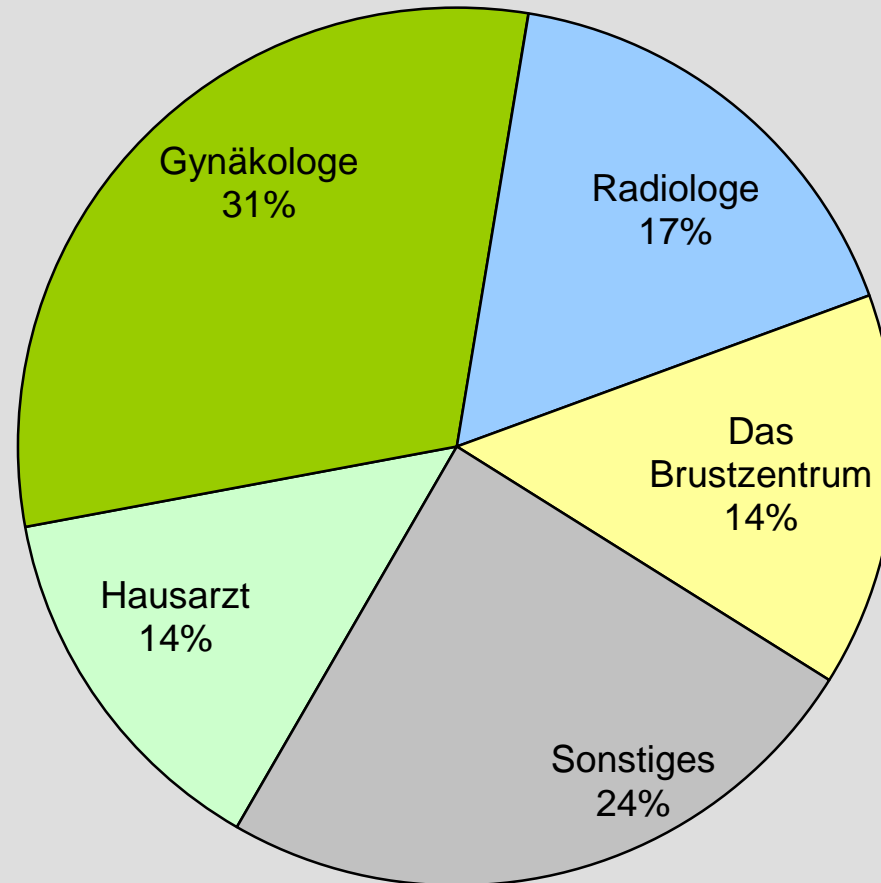
## Zugang zum Brustzentrum



## Patientinnen- befragung 2013

### A Allgemeine Angaben

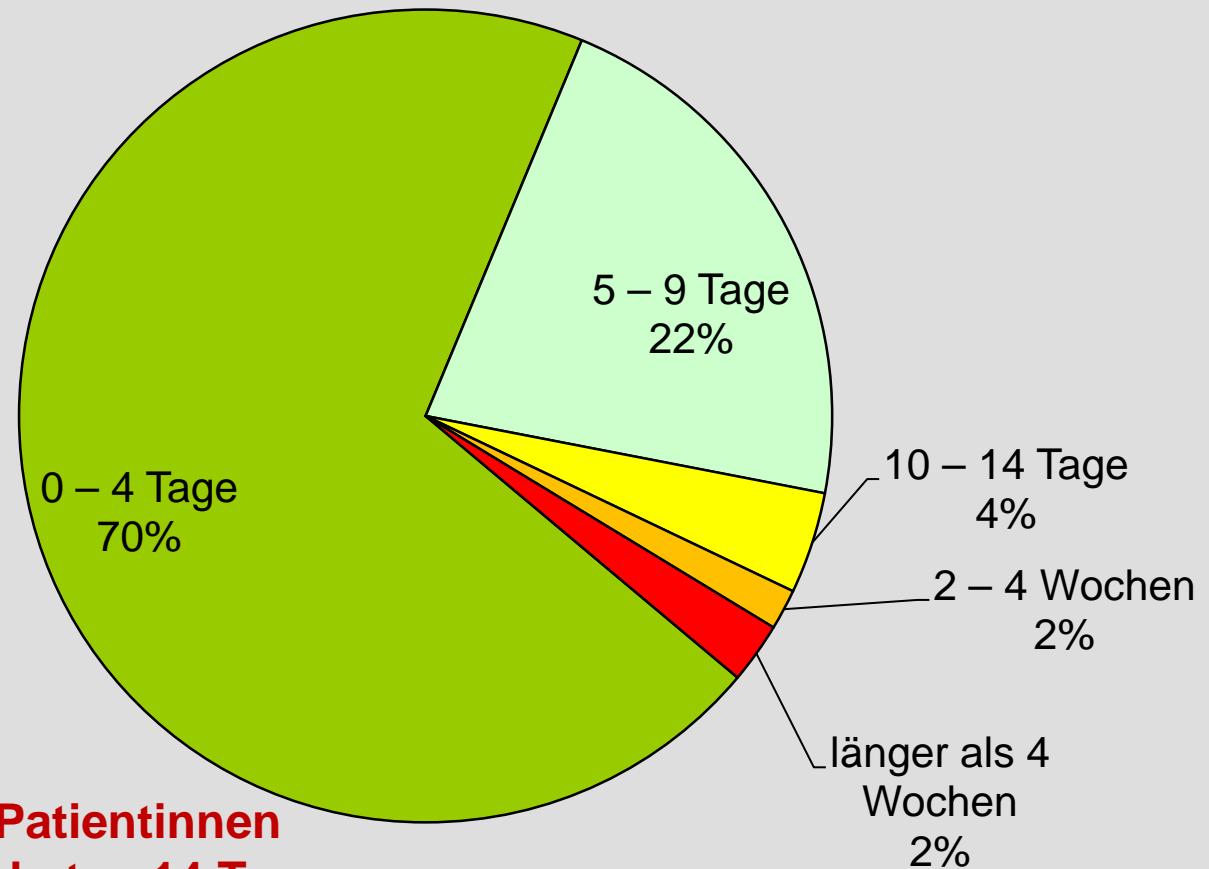
### Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...



## Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



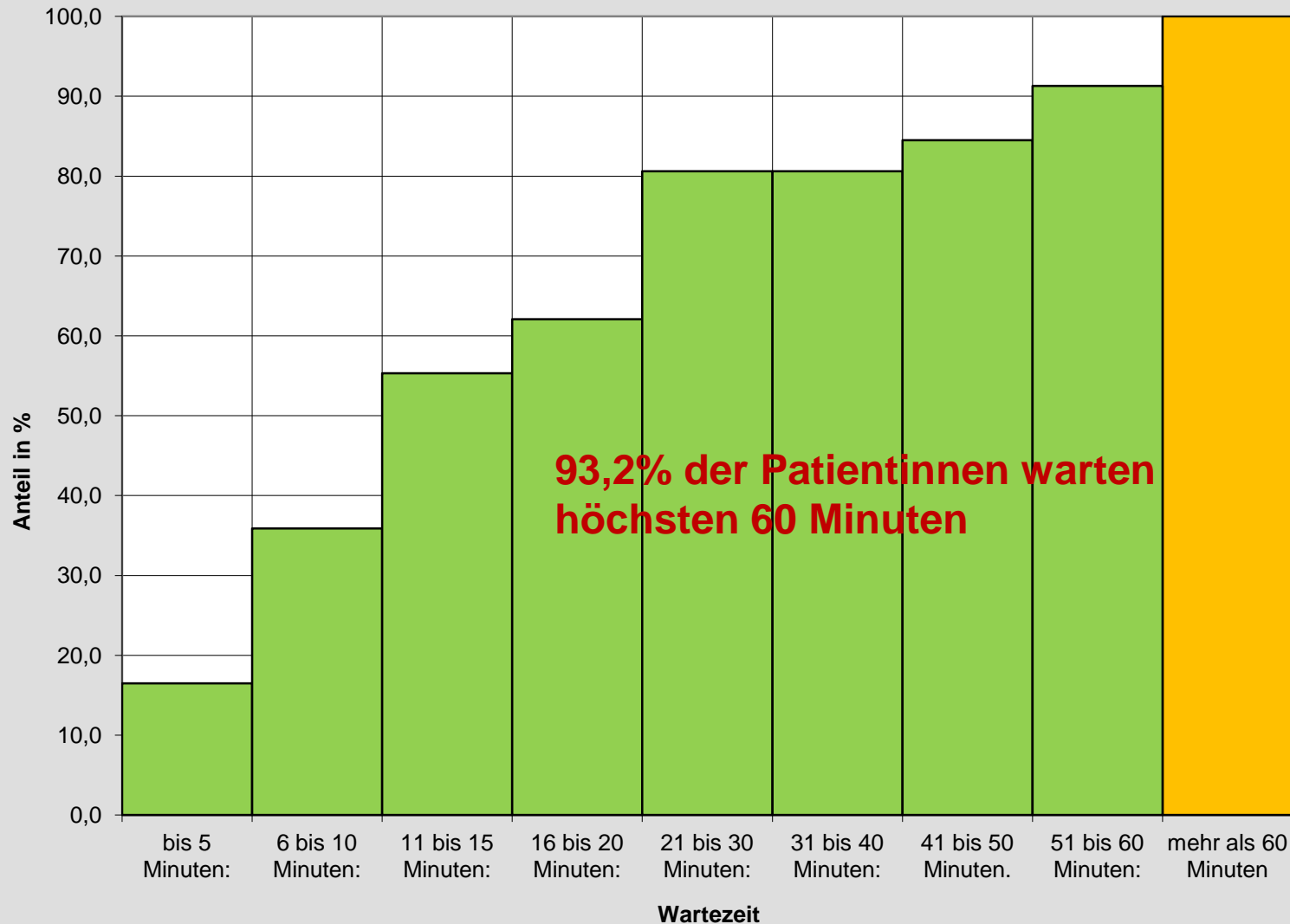
**96,0% der Patientinnen  
warten höchstens 14 Tage  
auf einen Termin**

## Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

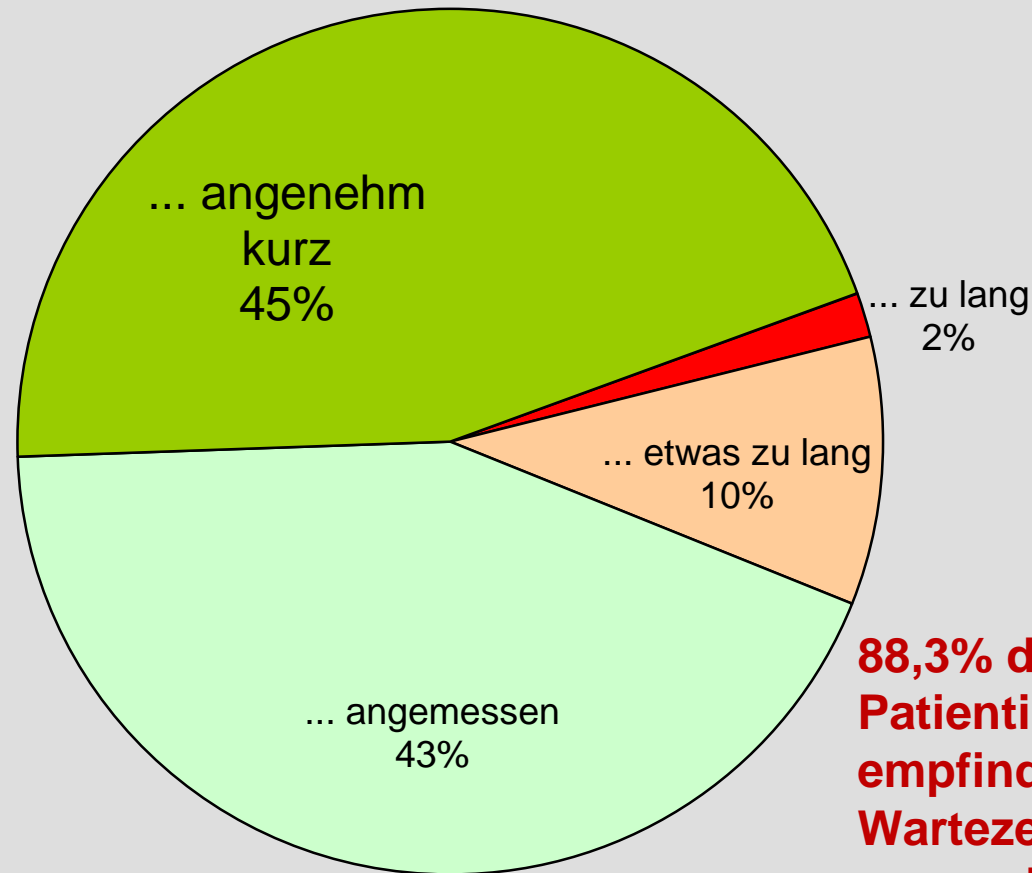
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



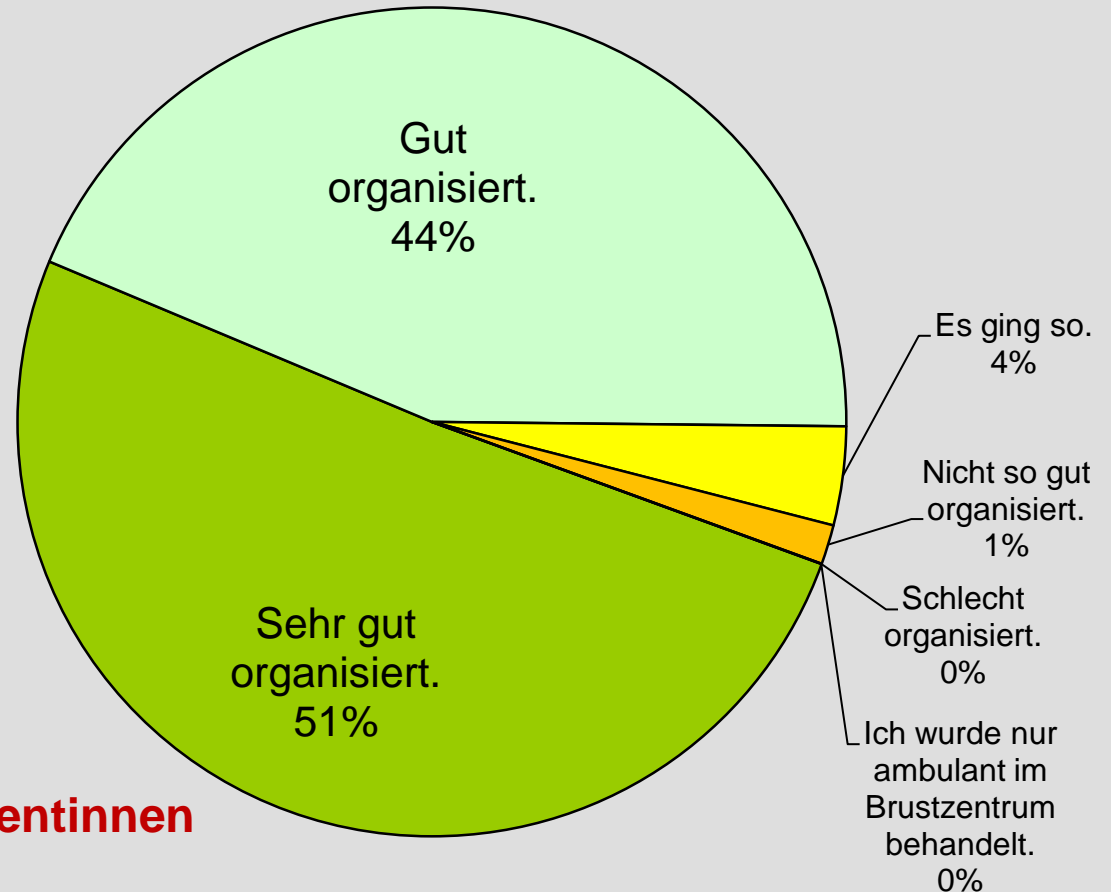
**88,3% der Patientinnen empfinden die Wartezeit als angenehm kurz bzw. angemessen**

## Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



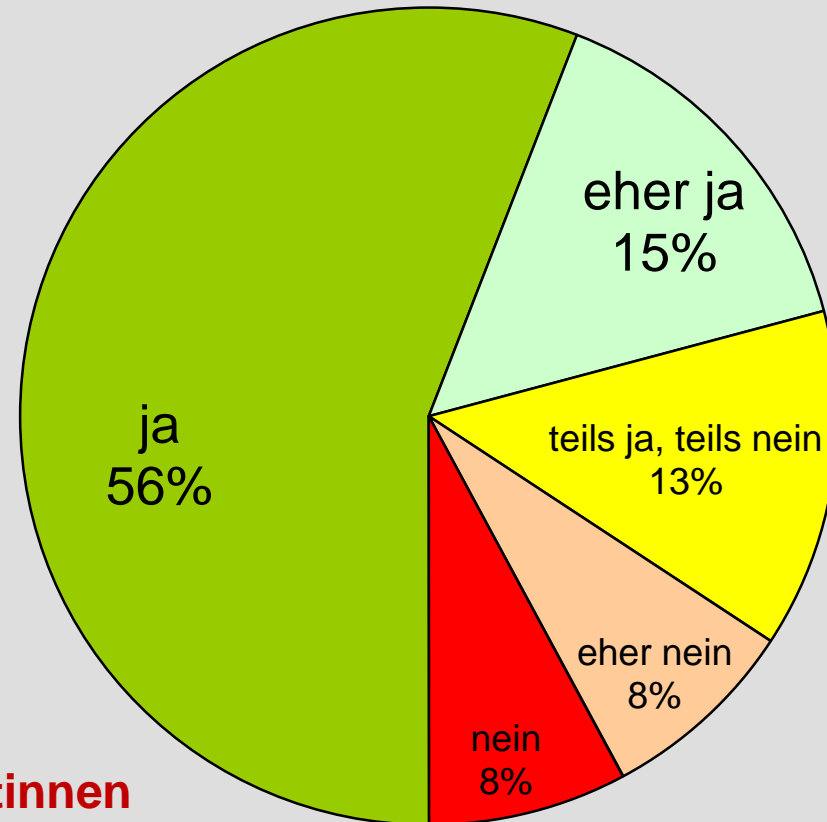
**94,6% der Patientinnen  
beurteilen die  
Organisation / den Ablauf des  
Aufnahmeverfahrens als sehr  
gut oder gut.**



## Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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



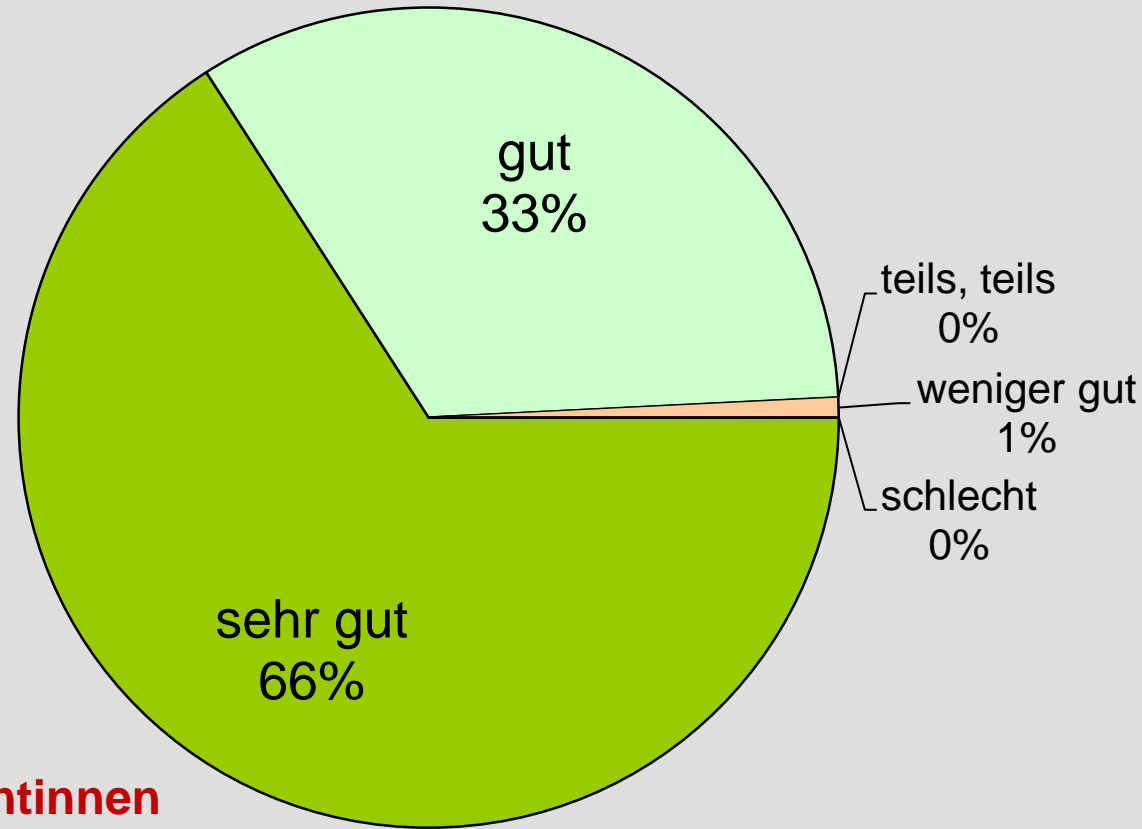
**70,9% der Patientinnen  
wurden über *ausreichend*  
über den organisatorischen  
Ablauf im Krankenhaus  
informiert.**

## Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Beurteilung der  
Aufnahme auf  
Station /  
Betreuung in  
den ersten  
Stunden

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

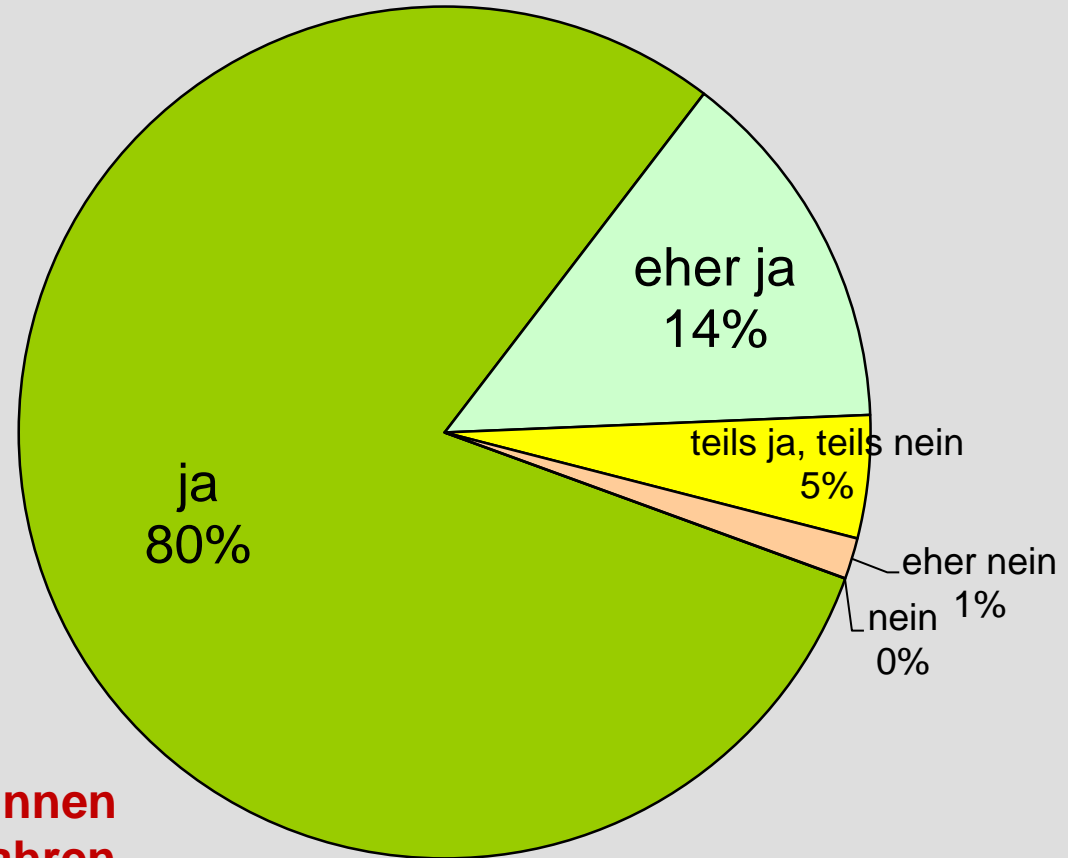


**99,2% der Patientinnen  
beurteilen die Aufnahme  
auf Station / Betreuung in  
den ersten Stunden als  
sehr gut oder gut.**

## Patientinnen- befragung 2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Schnelle  
Mitteilung des  
zuständigen  
Ansprech-  
partners ?

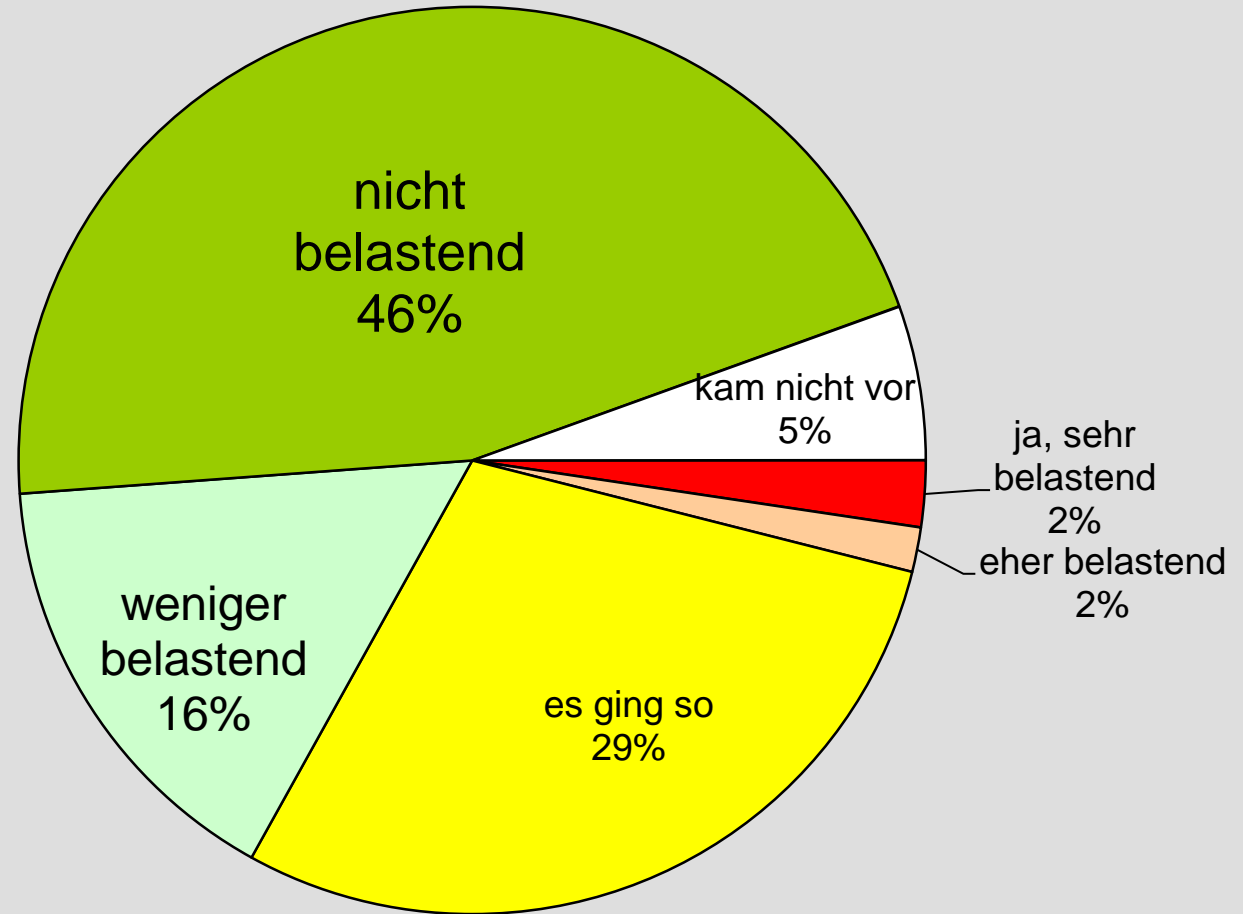


**93,8% der Patientinnen  
haben schnell erfahren,  
wer für Sie zuständig ist  
und an wen Sie sich bei  
Fragen wenden können.**

## Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

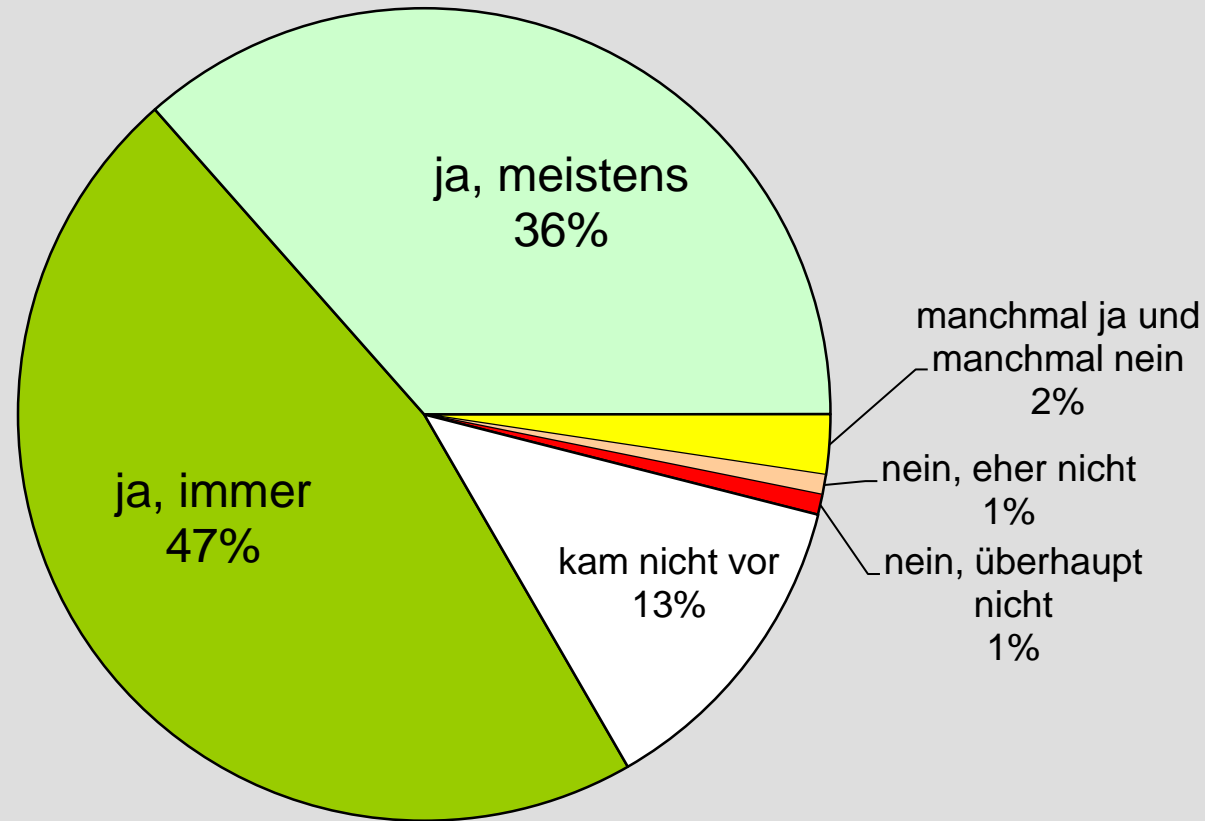
Belastungs-  
empfinden bei  
mehreren  
Untersuchungen  
an einem Tag



## Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

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

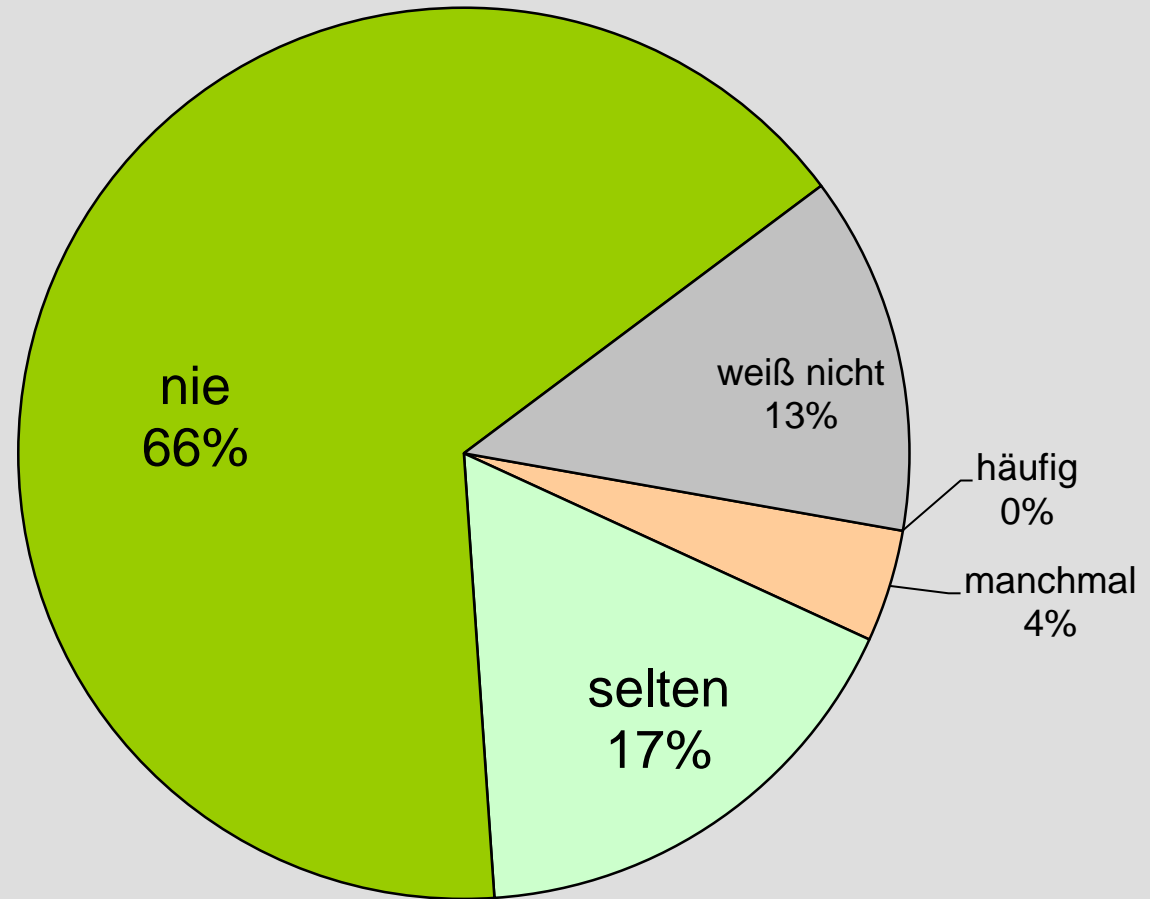


**95,4% der Patientinnen  
haben sich auf dem Weg  
zu den Untersuchungen  
gut zu Recht gefunden.**

## Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



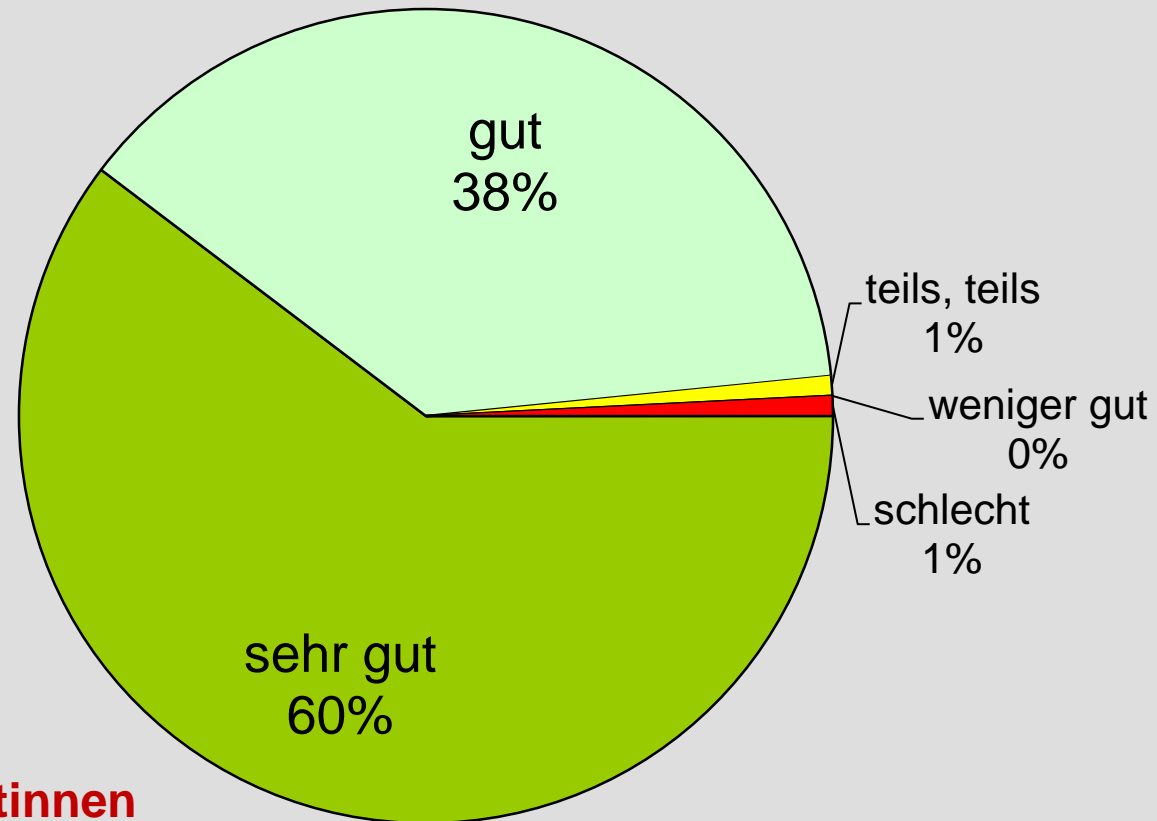
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2013

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



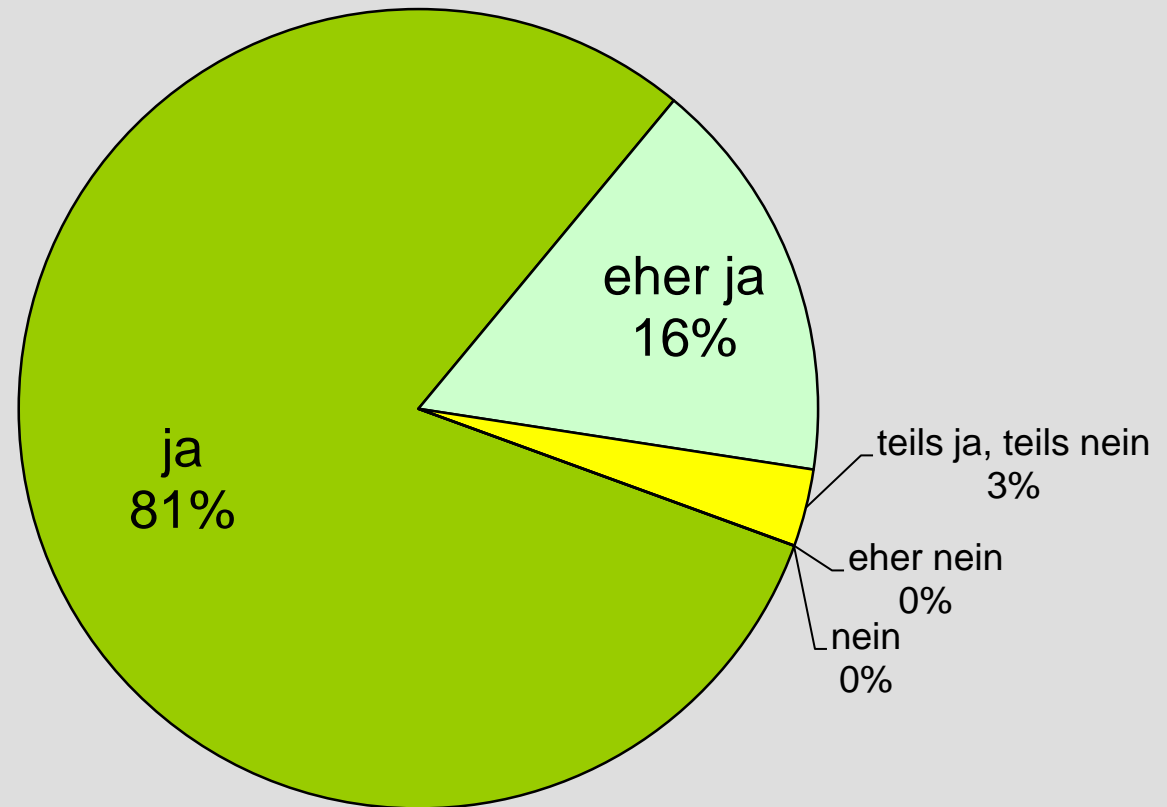
**98% der Patientinnen  
beurteilen die Betreuung  
und Unterstützung als  
sehr gut oder gut.**

## Patientinnen- befragung 2013

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



**96,9% der Patientinnen  
empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**

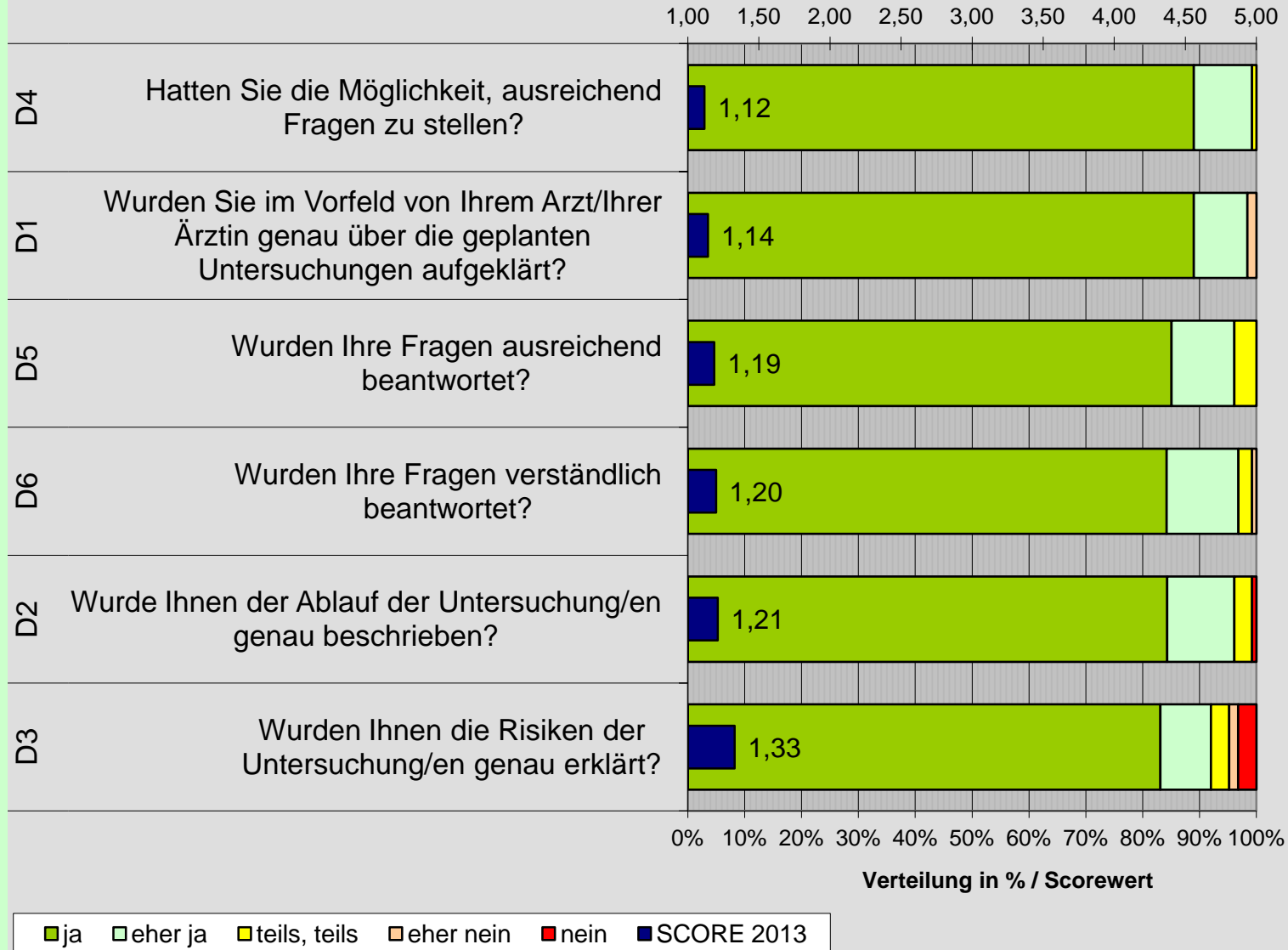


## Patientinnen- befragung 2013

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

### Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

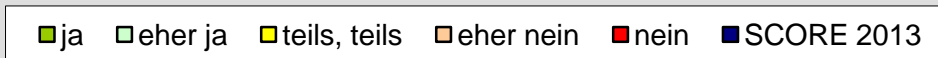
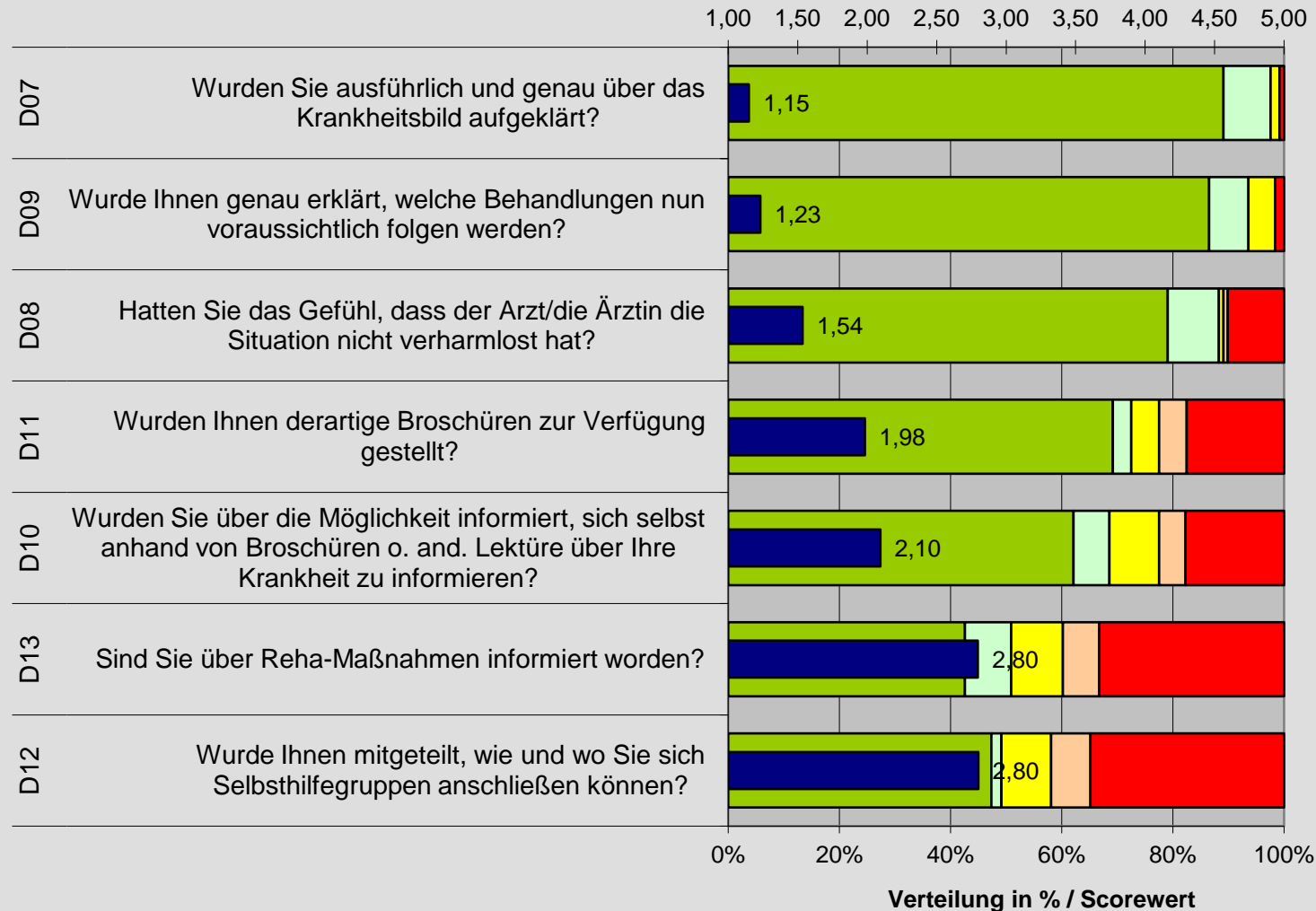


## Patientinnen- befragung 2013

D Fragen zur  
Information und  
Aufklärung bei  
Untersuchung und  
Diagnostik

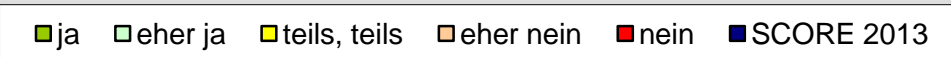
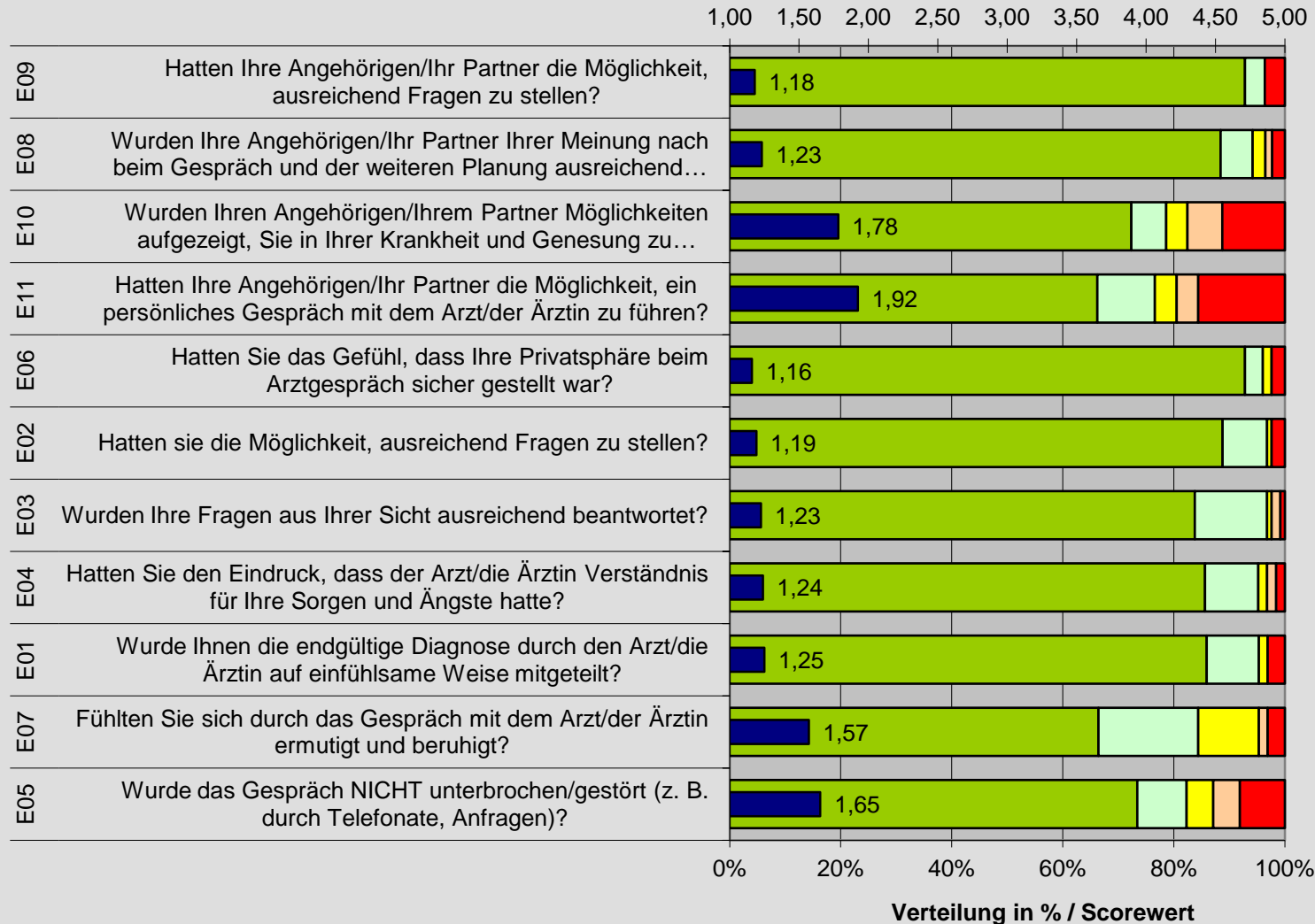
Nach der  
endgültigen  
Diagnose

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2013

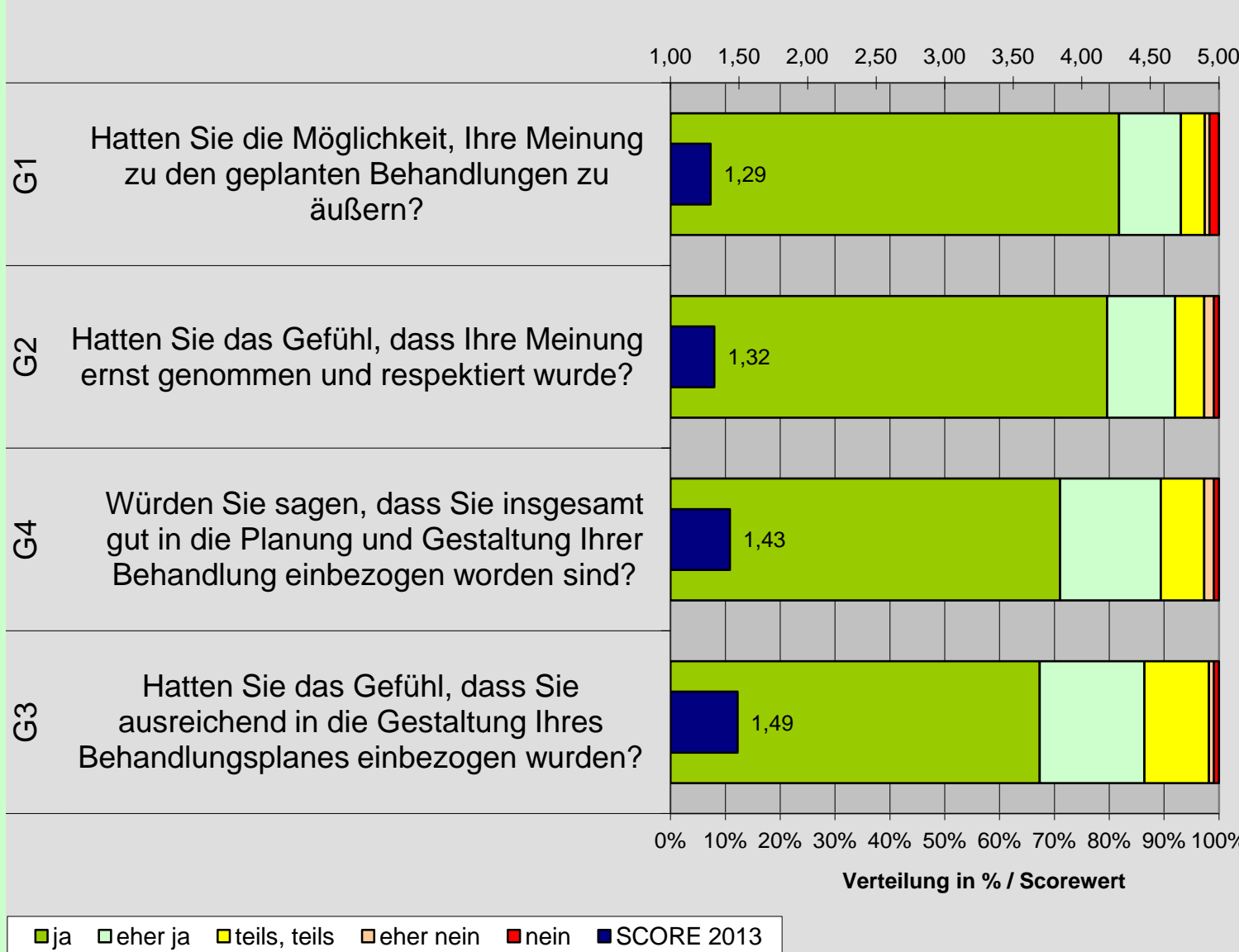
## E Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Ange- hörigen



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnenbefragung 2013

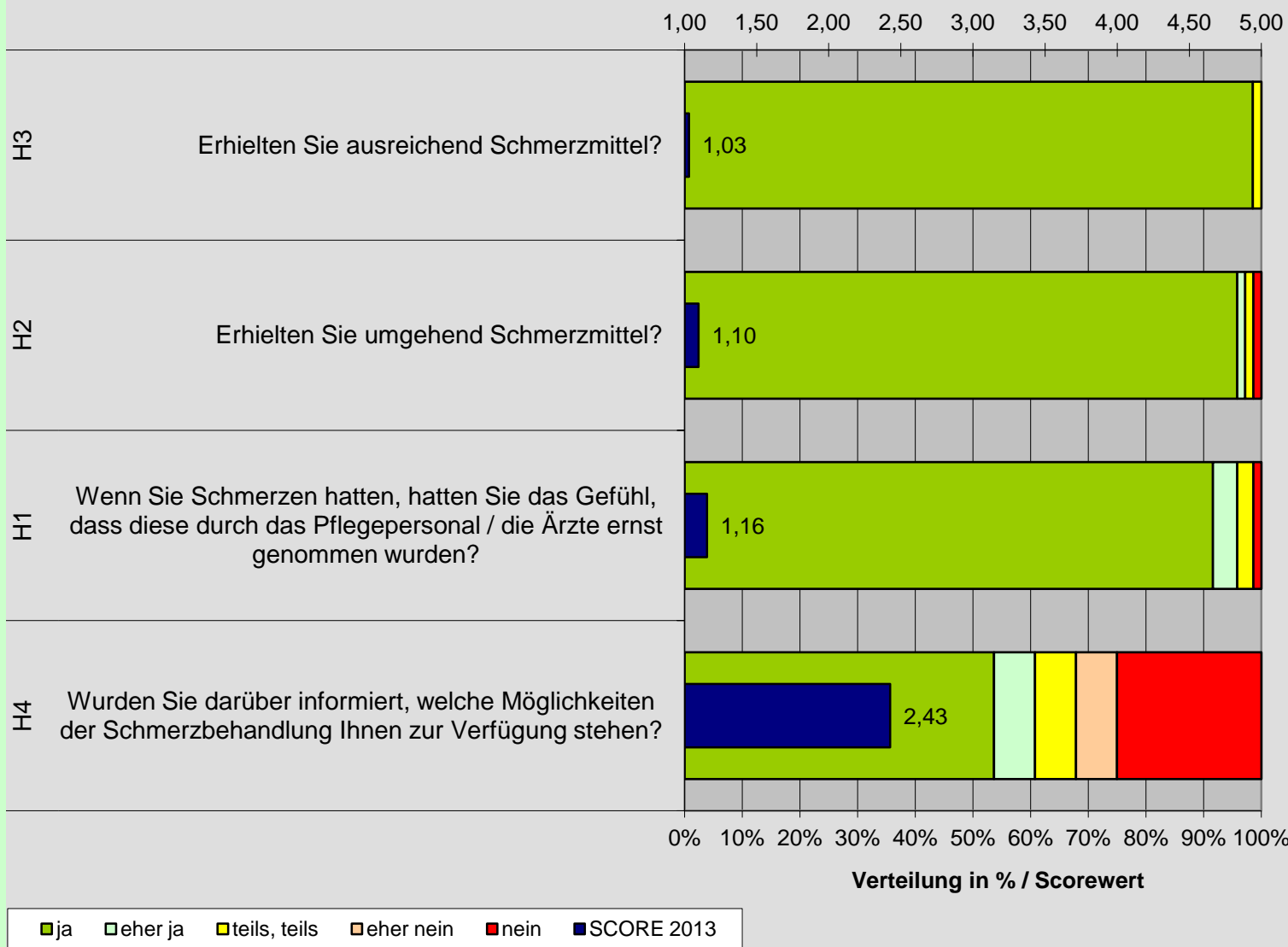
### G Fragen zur Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2013

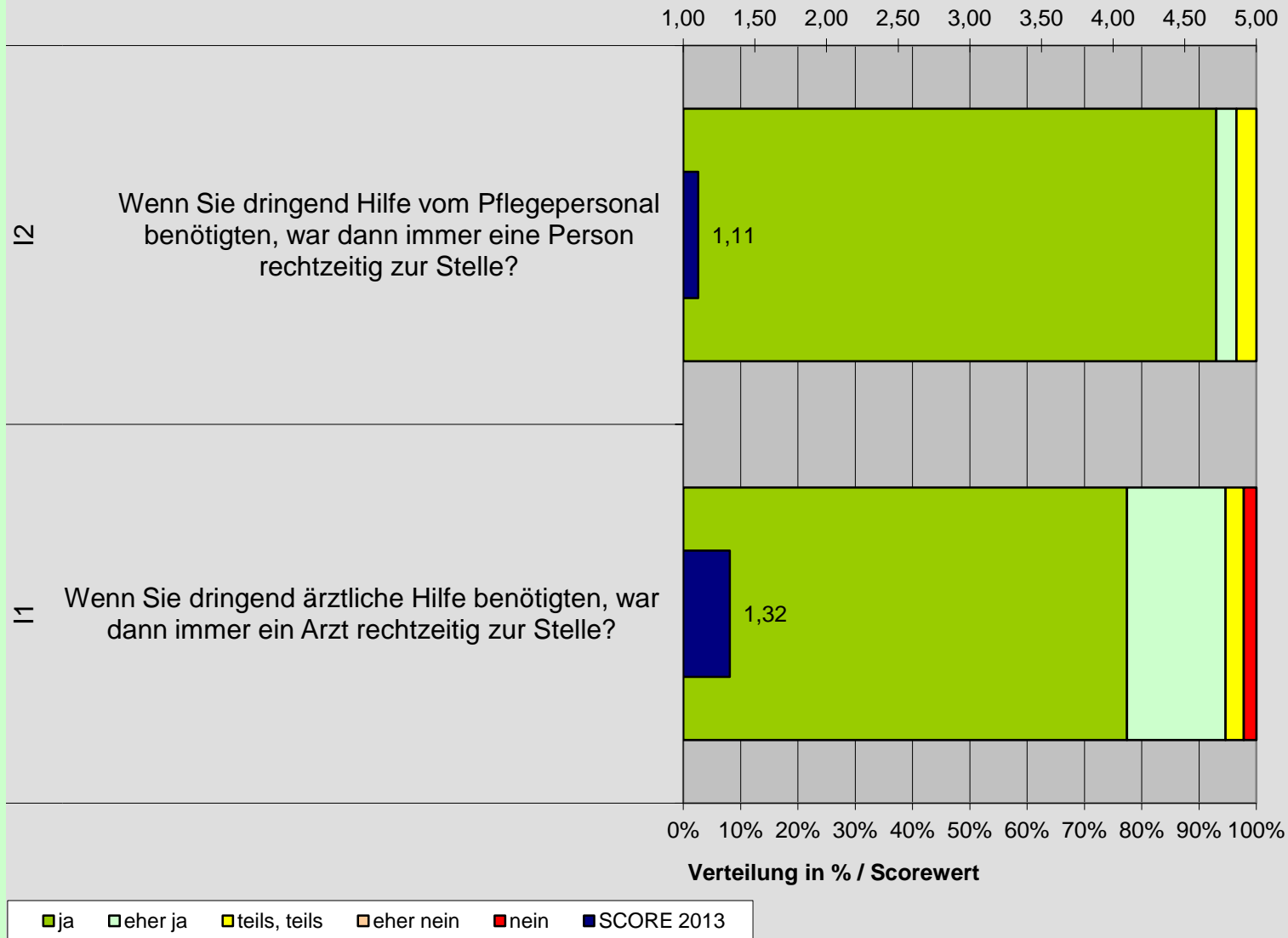
### H Fragen zu Schmerzen



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2013

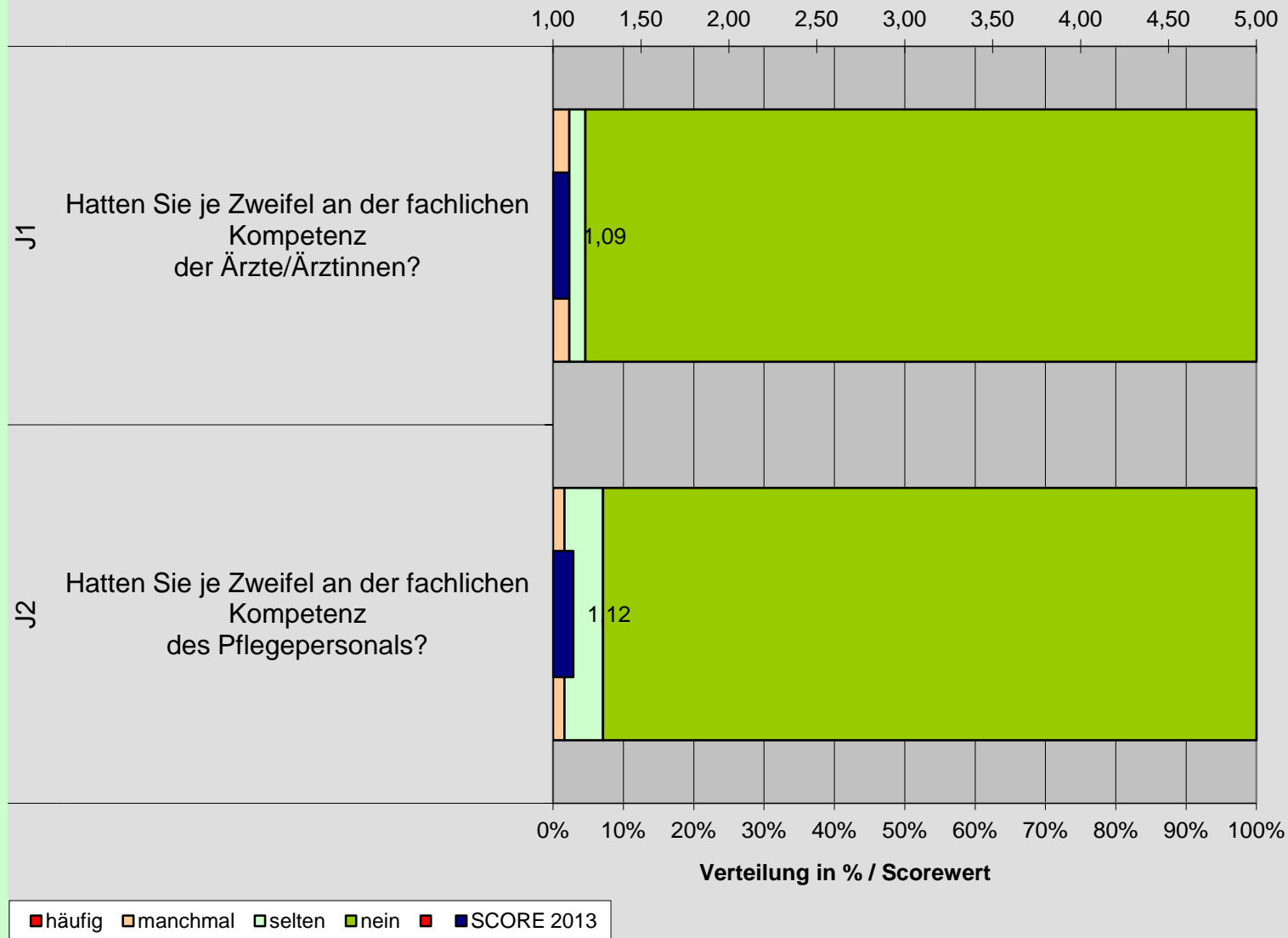
### I Fragen zur sonstigen Betreuung



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2013

### J Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter



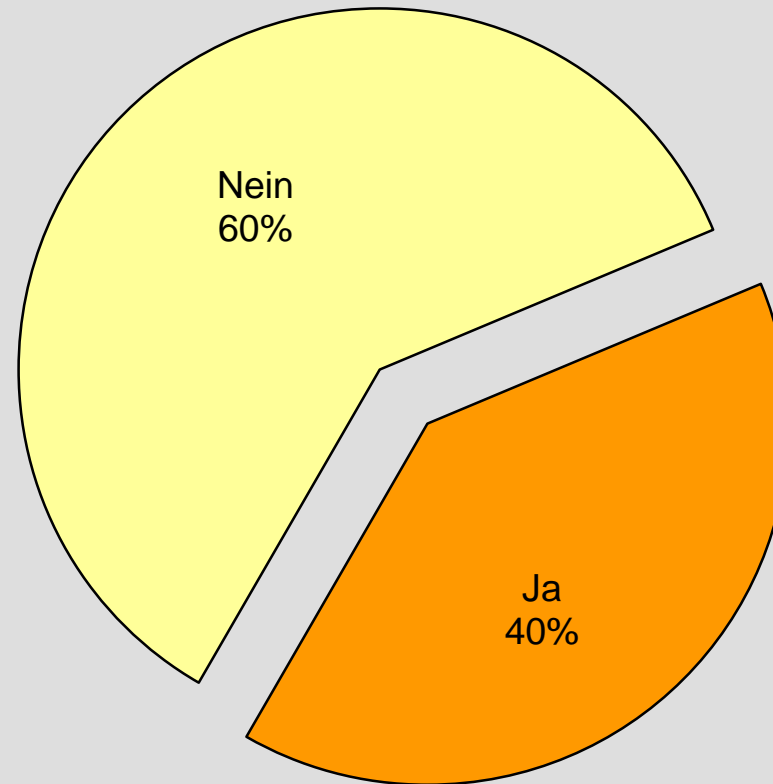
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2013

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

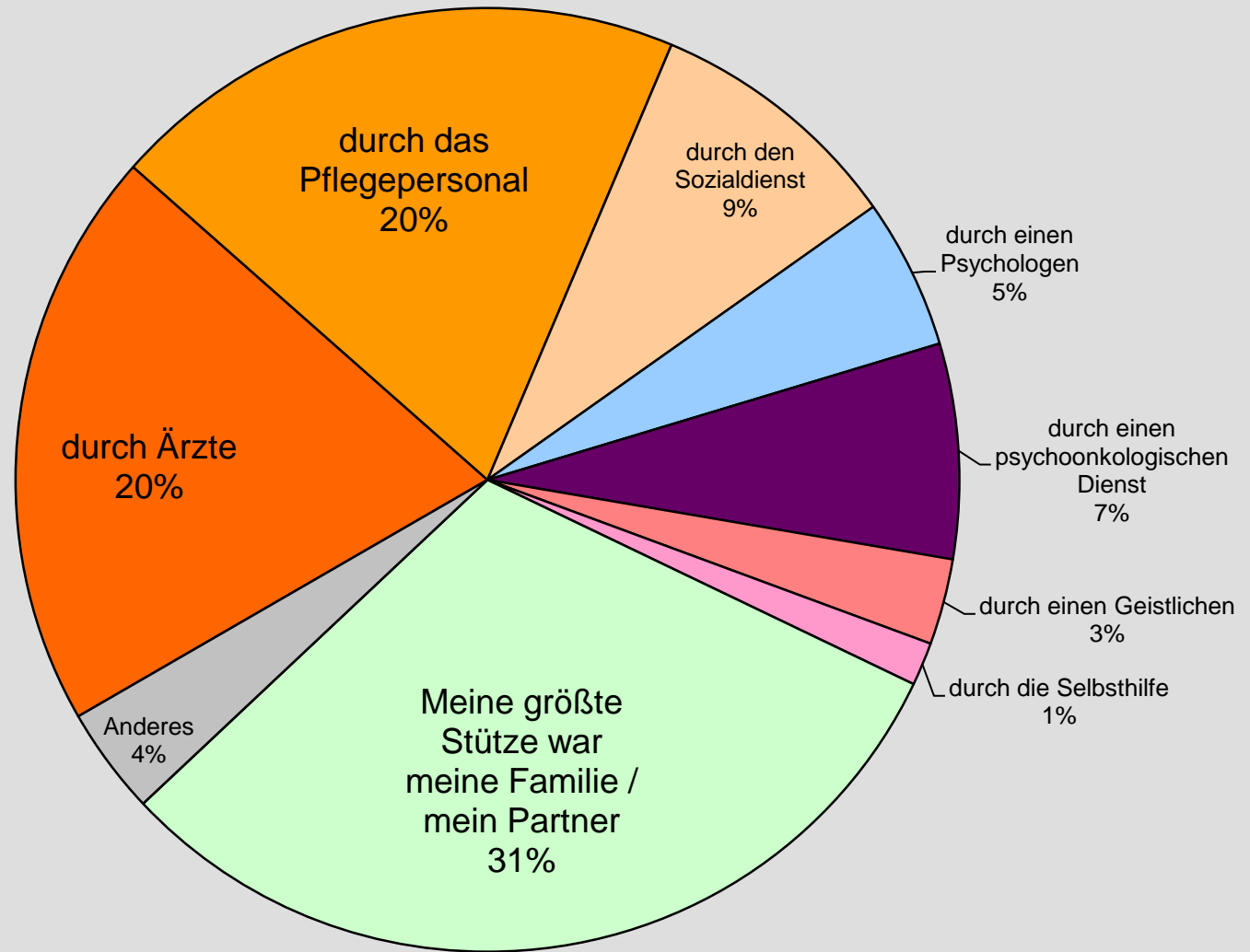




## Patientinnen- befragung 2013

K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

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

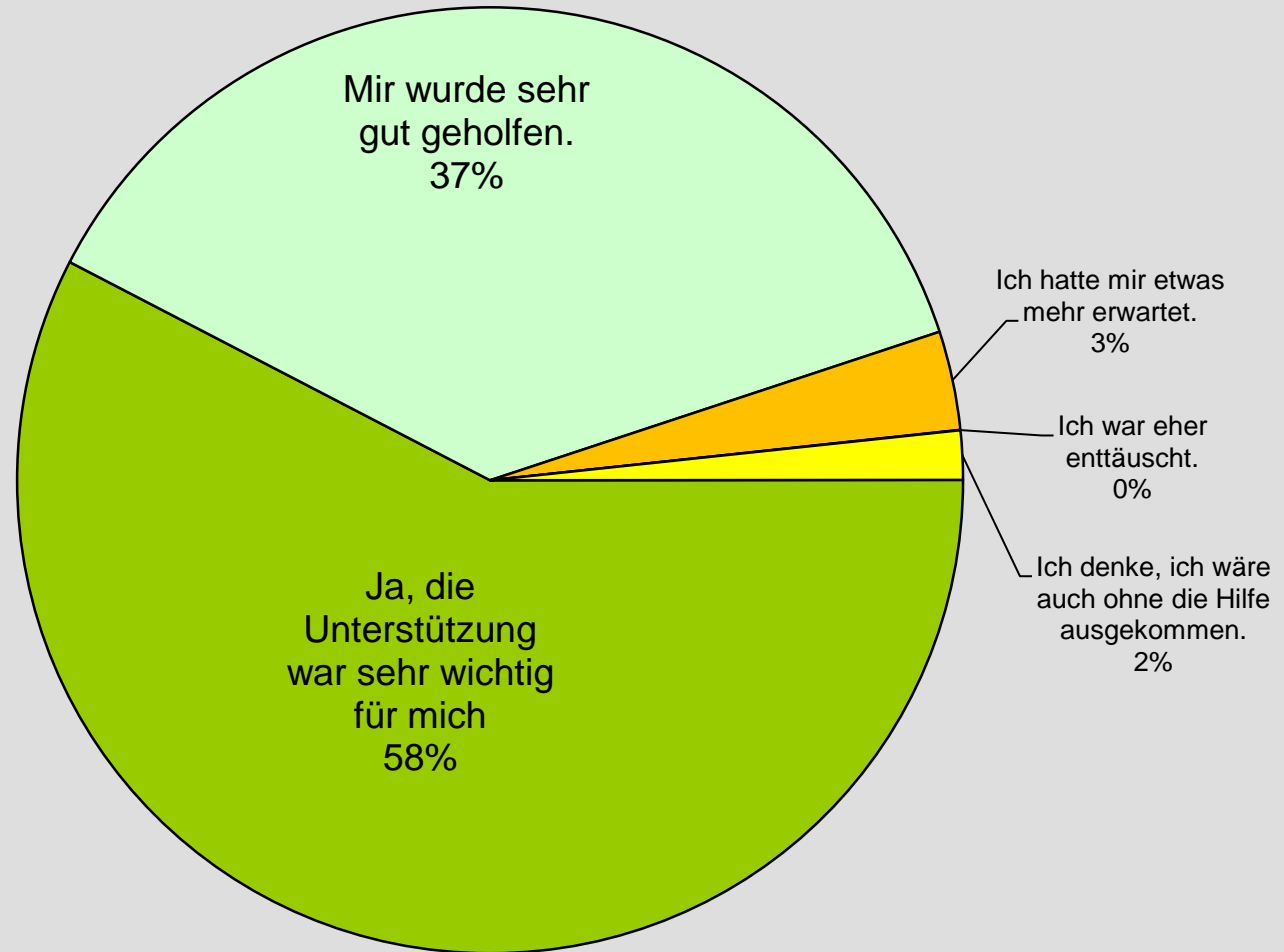


## Patientinnen- befragung 2013

K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

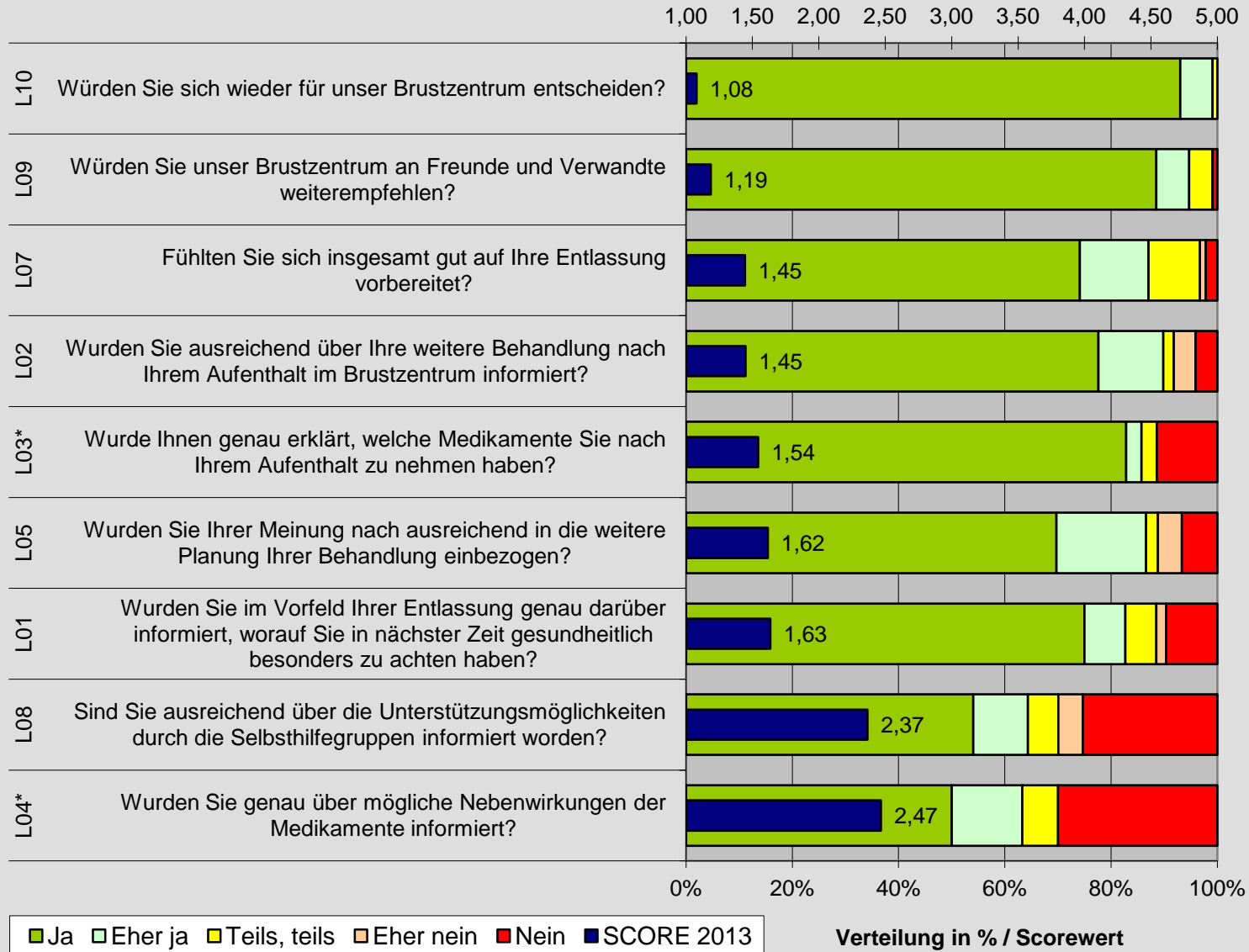
## Wert der Inanspruch genommenen Hilfe

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH



## Patientinnen- befragung 2013

### L Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung



## Patientinnen- befragung 2013

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

- ❖ Die umfangreiche Betreuung sowohl durch die Ärzte als auch durch das Pflegepersonal sowie deren Freundlichkeit
- ❖ Die offene und lockere Art der Ärzte die Krankheit zu verstehen. Das nimmt einem die Angst und man sieht alles viel positiver.
- ❖ das gute Pflegepersonal; Ärzte zum Gespräch bereit - kamen auf Nachfrage; schneller Durchlauf der Voruntersuchungen
- ❖ Die Kompetenz der Ärzte und Pflegepersonal
- ❖ Gute Team-Zusammenarbeit, ausgezeichnete Betreuung der Breast-Care-Nurse, Offenheit für individuelle Wünsche, freundliche, nette, kompetente Schwestern, auch mal ein herzliches Umarmen bei Kummer, sehr wohltuend bzw. liebevoll eine Handberührung des Armes
- ❖ die gute ärztliche Beratung/Betreuung; die leise, sichere Betreuung der Schwestern; die Sauberkeit, das helle Zimmer für mich allein
- ❖ ganze Terminplanung und Ablauf der Behandlung ging mehr als zügig. Ich war über die gesamte Planung und Ablauf sehr erfreut. Mir wurde der sich aufgebaute Druck ganz schnell genommen.
- ❖ das ungewöhnlich freundliche und fürsorgliche Verhalten des gesamten Pflegepersonals u. aller Angestellten; dass man von den Ärzten nicht wie eine "doofe Nuss" behandelt wird, sondern auf Augenhöhe reden kann

## Patientinnen- befragung 2013

M Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

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

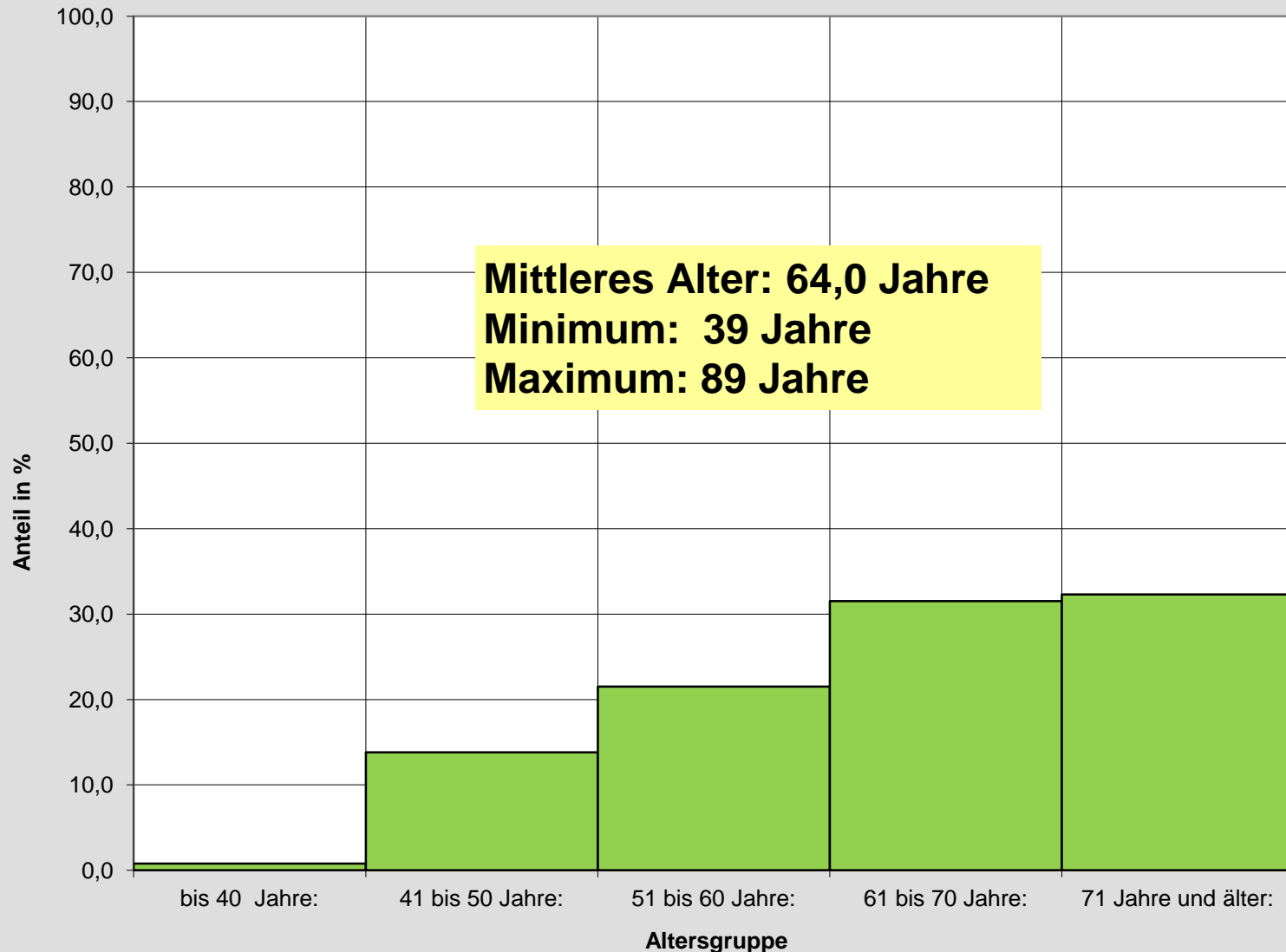
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

- Manchmal ist die Absprache der Pflegekräfte und der Ärzte nicht gegeben. Wenn man aber selber noch fit ist und mitdenken kann, kein Problem. Aber ich denke, das kommt überall mal vor. Alles in allem sehr nett.
- Dass die Schwestern viel zu viel zu tun haben, sprich Unterbesetzung (hat aber wohl etwas mit den Bauarbeiten und der damit einhergehenden Zusammenlegung einiger Bereiche zu tun)
- die lauten Türen (das Schließen)
- Lärmbelästigung auf dem Flur, aber bei der netten Betreuung tobte dort einfach das Leben
- keine Dusche im Zweibettzimmer; keine optimale Patientenzusammenlegung Schnarcher - Nichtschnarcher; keine optimale Zusammenlegung bei den Erkrankungen (Krebspatienten und alle sehr pflegebedürftigen Patienten); das Essen könnte besser sein
- Es wäre schön, wenn man auf der Station außerhalb der Mahlzeiten Kaffee oder Tee haben könnte.
- die Kopfkissen

## Patientinnen- befragung 2013

N Fragen zur Person

## Alters- verteilung



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH

## Patientinnen- befragung 2013

N Fragen zur Person

## Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein

