



# Wie zufrieden sind die Patientinnen mit der Behandlung im Brustzentrum

## Ergebnisse der Patientinnenbefragung im Jahr 2014 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.1 (27.08.2015 [16.07.2015] )

**ausgewertet und aufbereitet durch:  
Dr. F.-Michael Niemann**



Gesellschaft für Informationsmanagement und  
Forschung im Gesundheitswesen **mbH & Co. KG**



## Patientinnen- befragung 2014

### Inhalt:

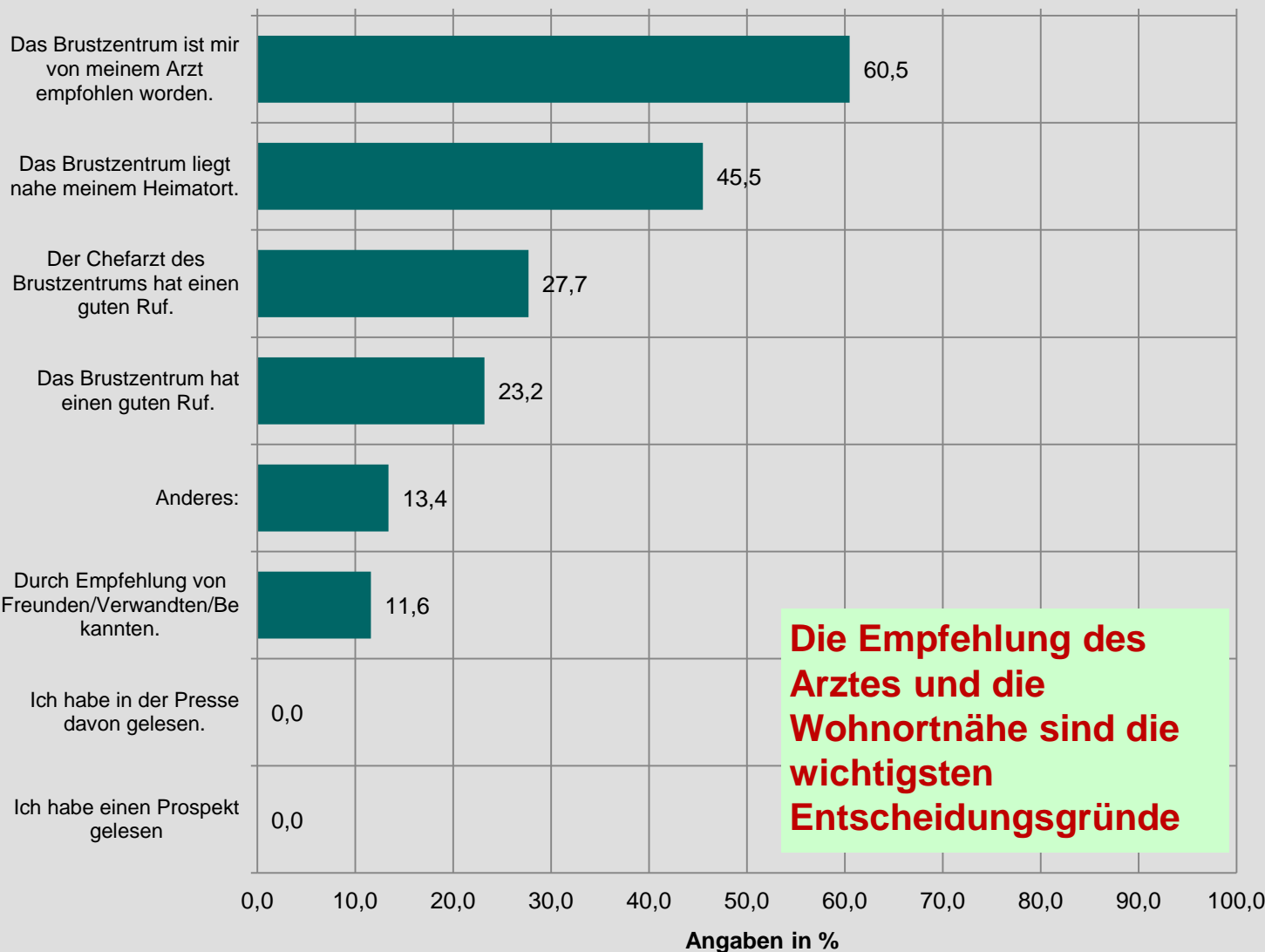
	Seite
<b>A</b> Allgemeine Angaben	3
<b>B</b> Fragen zur Organisation und zum Ablauf	5
<b>C</b> Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	12
<b>D</b> Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	17
<b>E</b> Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	19
<b>F</b> Fragen zur Behandlung	--
<b>G</b> Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	20
<b>H</b> Fragen zur „sonstigen“ Betreuung	21
<b>I</b> Fragen zu unseren Mitarbeitern	22
<b>J</b> Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	23
<b>K</b> Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	26
<b>L</b> Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	27
<b>M</b> Fragen zu Ihrer Person	29



## Patientinnen- befragung 2014

### A Allgemeine Angaben

## Zugang zum Brustzentrum



**Die Empfehlung des Arztes und die Wohnortnähe sind die wichtigsten Entscheidungsgründe**

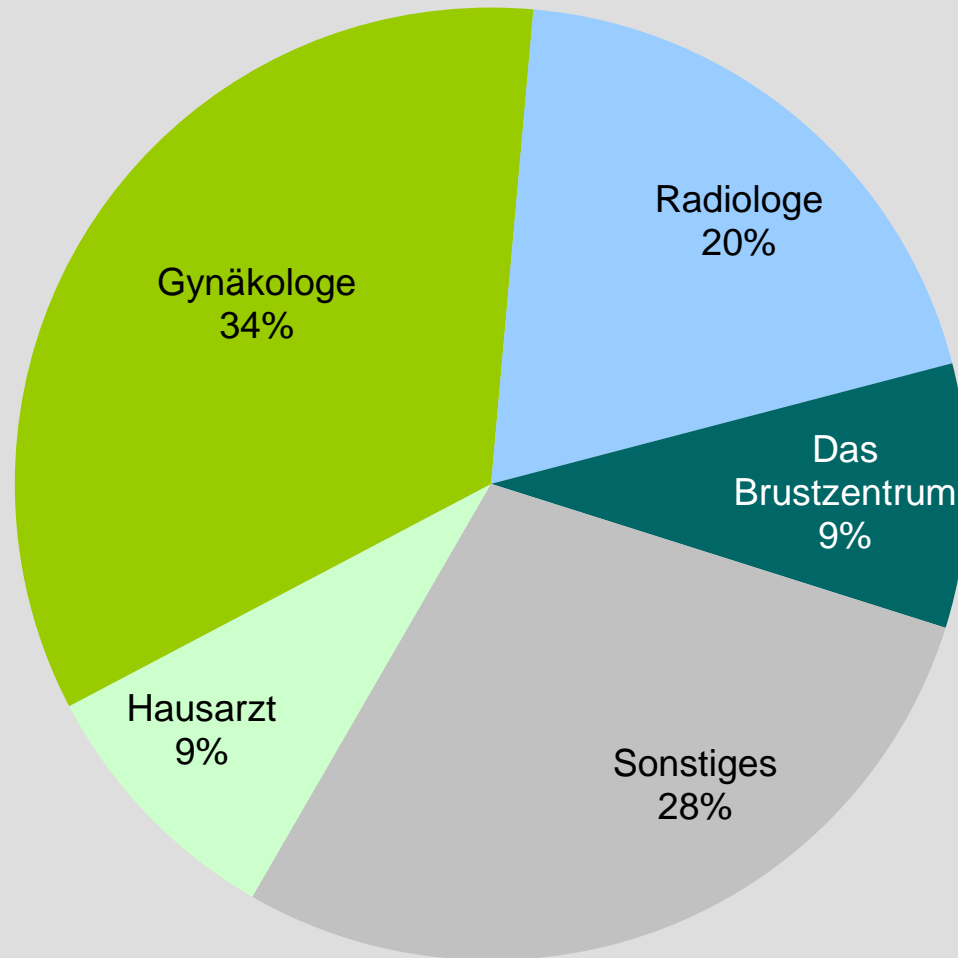
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2014

### A Allgemeine Angaben

## Erste Untersuchung/ erster Verdacht durch ...

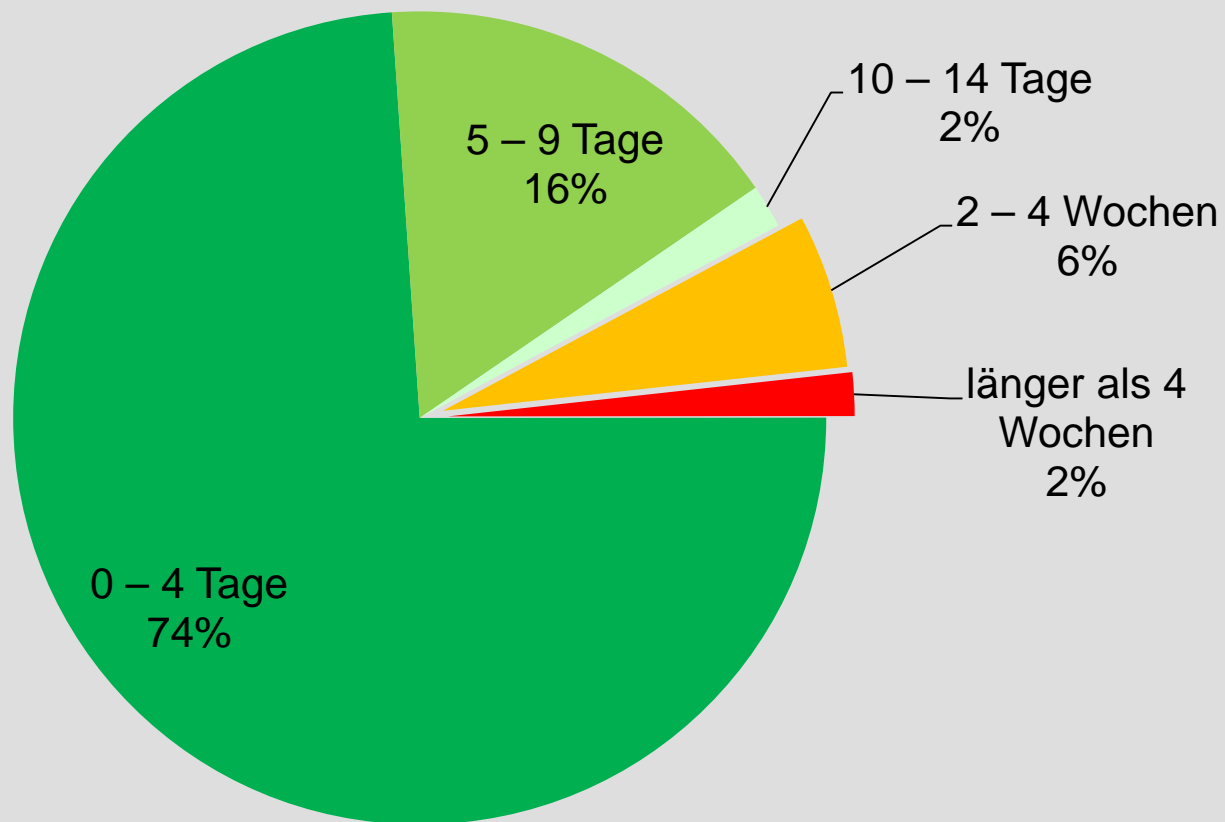




## Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit auf Termin



**92,3% der Patientinnen  
warten höchstens 14 Tage  
auf einen Termin**

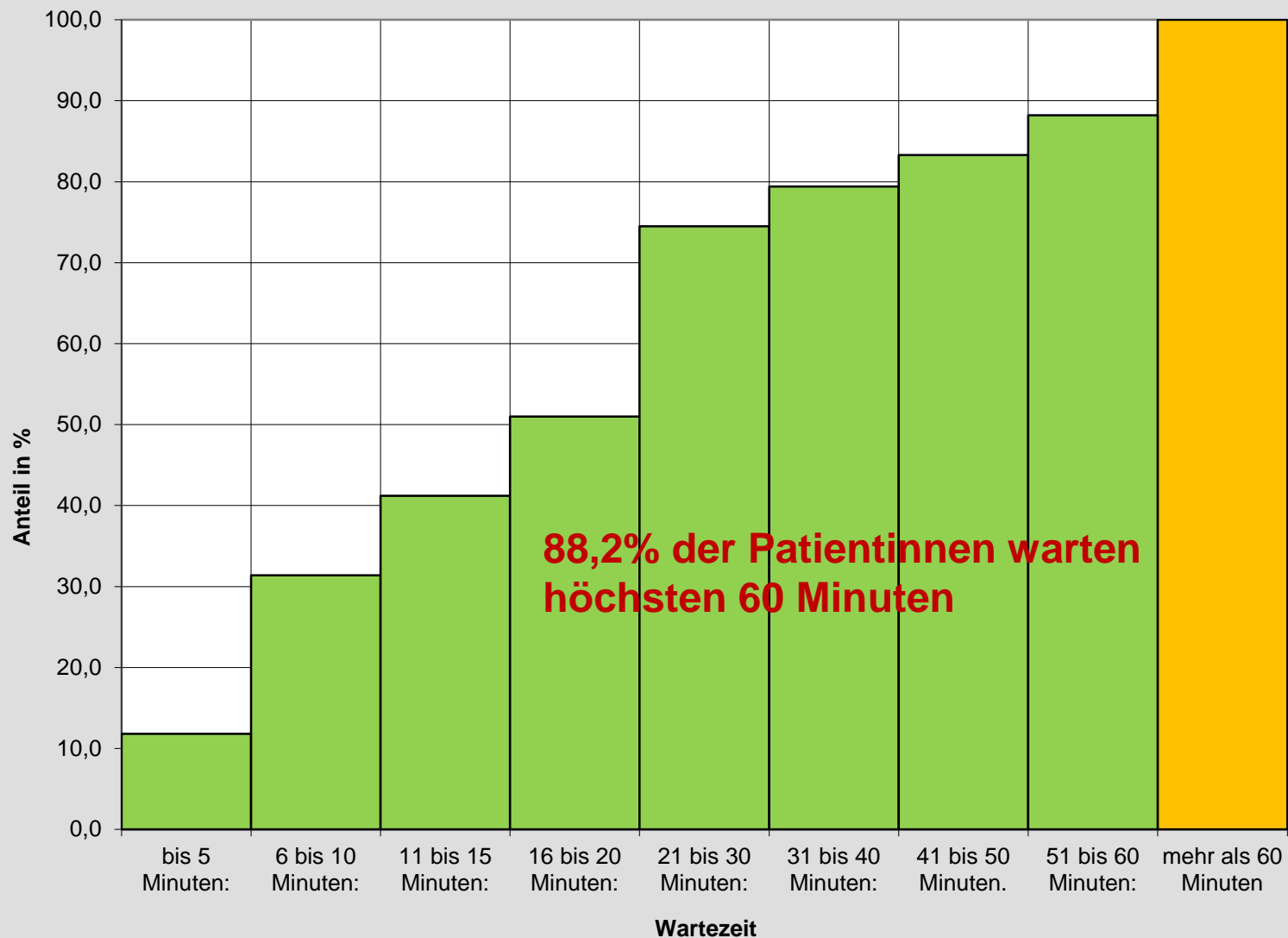


## Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Wartezeit während des Termin

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG

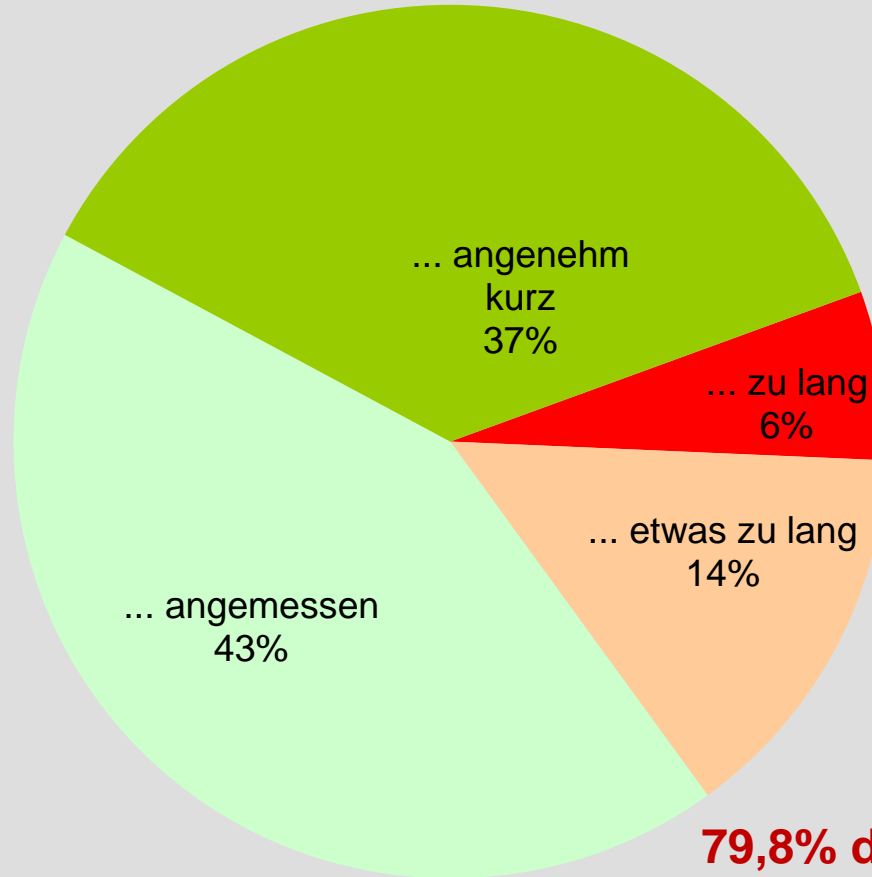




## Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

## Brustsprech- stunde: Beurteilung der Dauer der Wartezeit



**79,8% der Patientinnen  
empfinden die Wartezeit  
als angenehm kurz bzw.  
angemessen**

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG

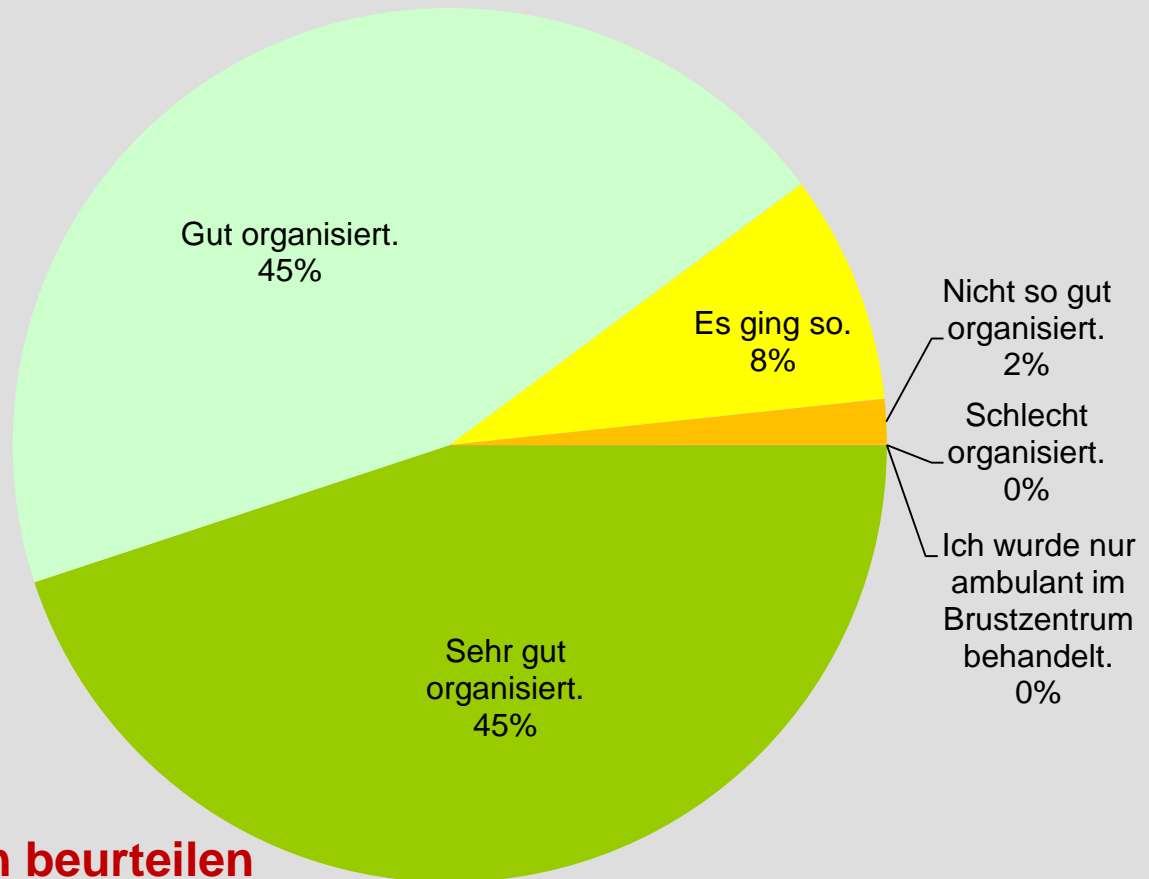


## Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



**89,8% der  
Patientinnen beurteilen  
die Organisation / den Ablauf  
des Aufnahmeverfahrens als  
sehr gut oder gut.**

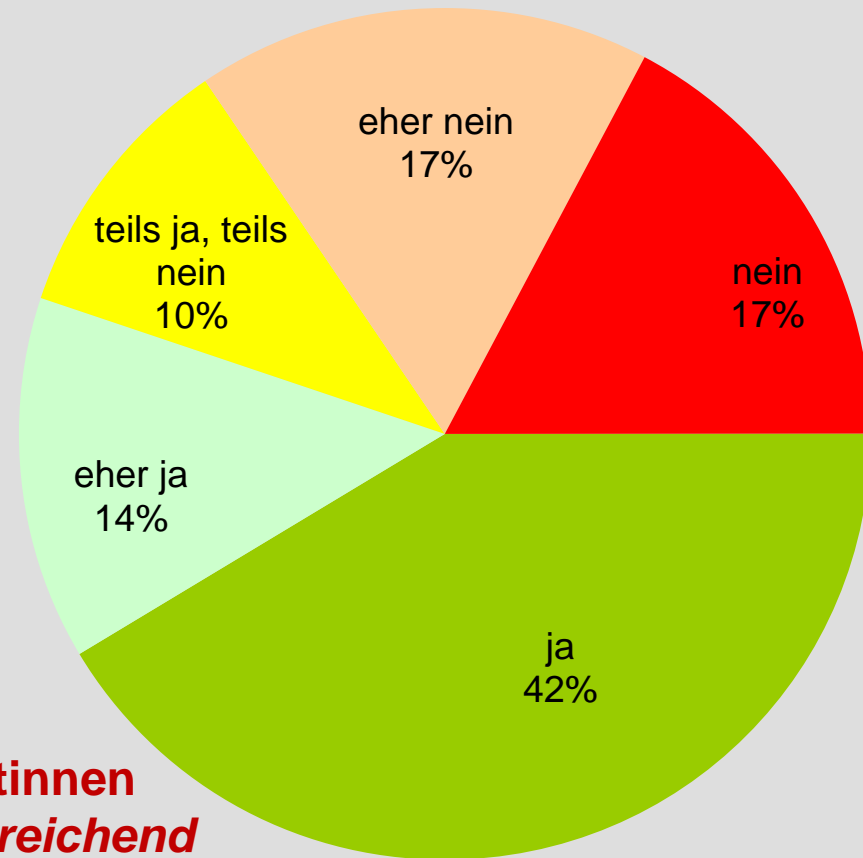




## Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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



**55,2% der Patientinnen  
wurden über *ausreichend*  
über den organisatorischen  
Ablauf im Krankenhaus  
informiert.**

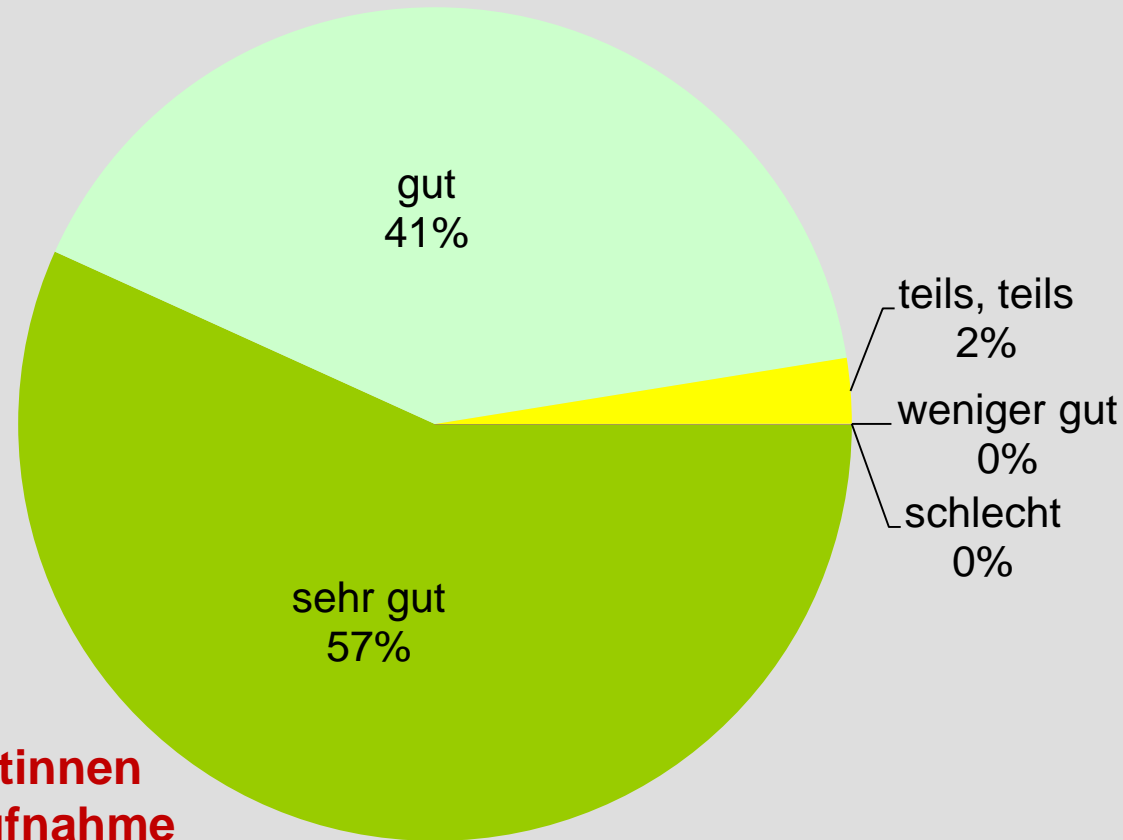


## Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

Beurteilung der  
Aufnahme auf  
Station /  
Betreuung in  
den ersten  
Stunden

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



**97,5% der Patientinnen  
beurteilen die Aufnahme  
auf Station / Betreuung in  
den ersten Stunden als  
sehr gut oder gut.**

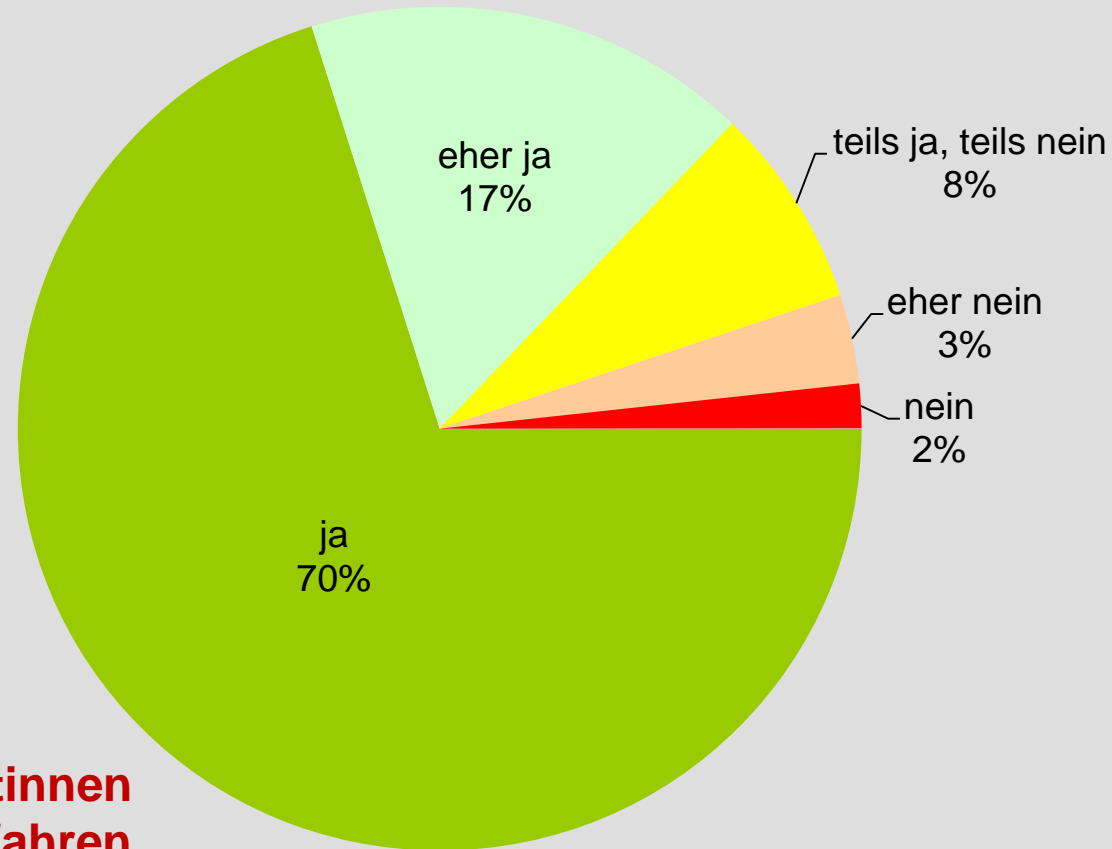


## Patientinnen- befragung 2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

### Schnelle Mitteilung des zuständigen Ansprech- partners ?

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



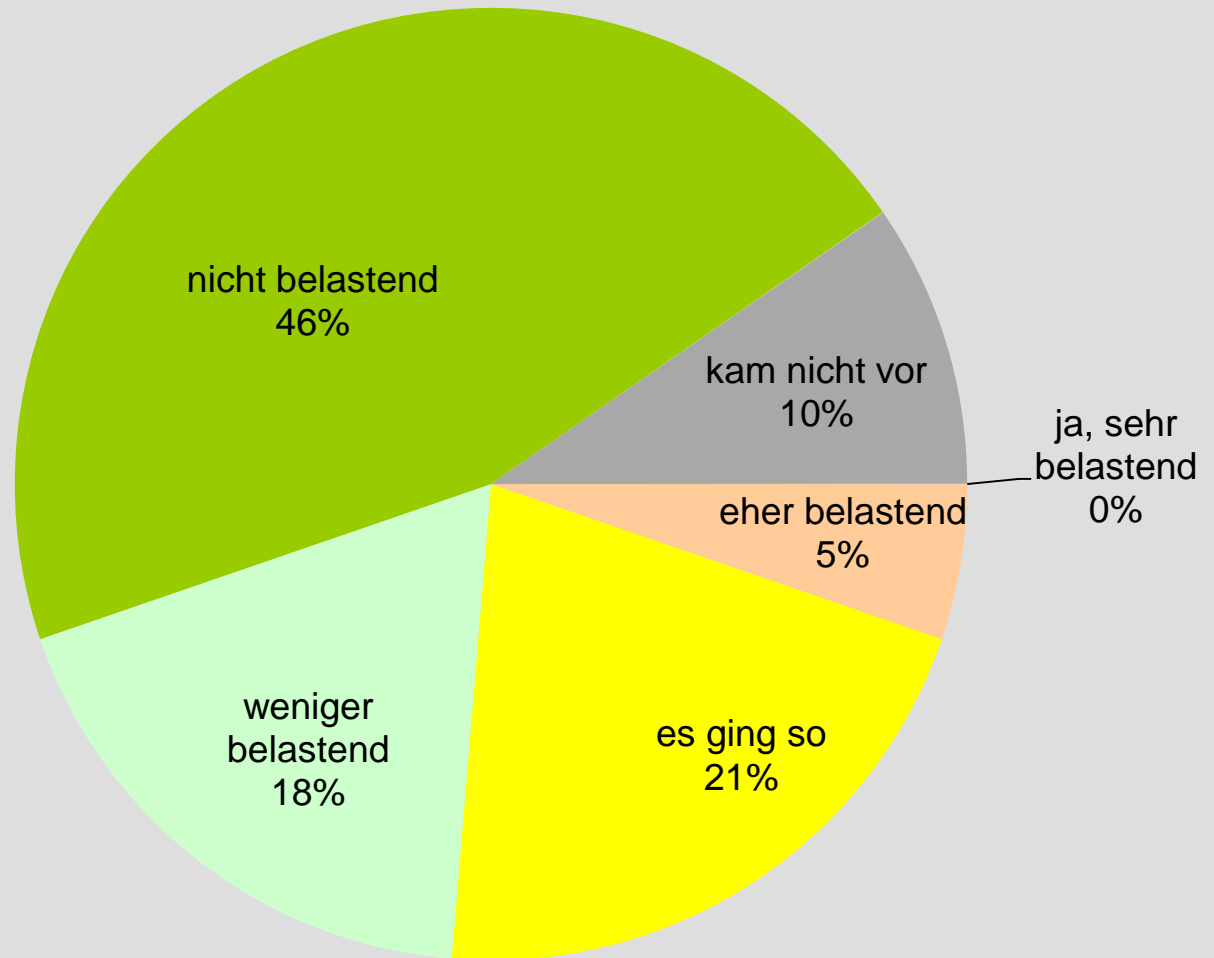
**87,2% der Patientinnen  
haben schnell erfahren,  
wer für Sie zuständig ist  
und an wen Sie sich bei  
Fragen wenden können.**



## Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Belastungs- empfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag



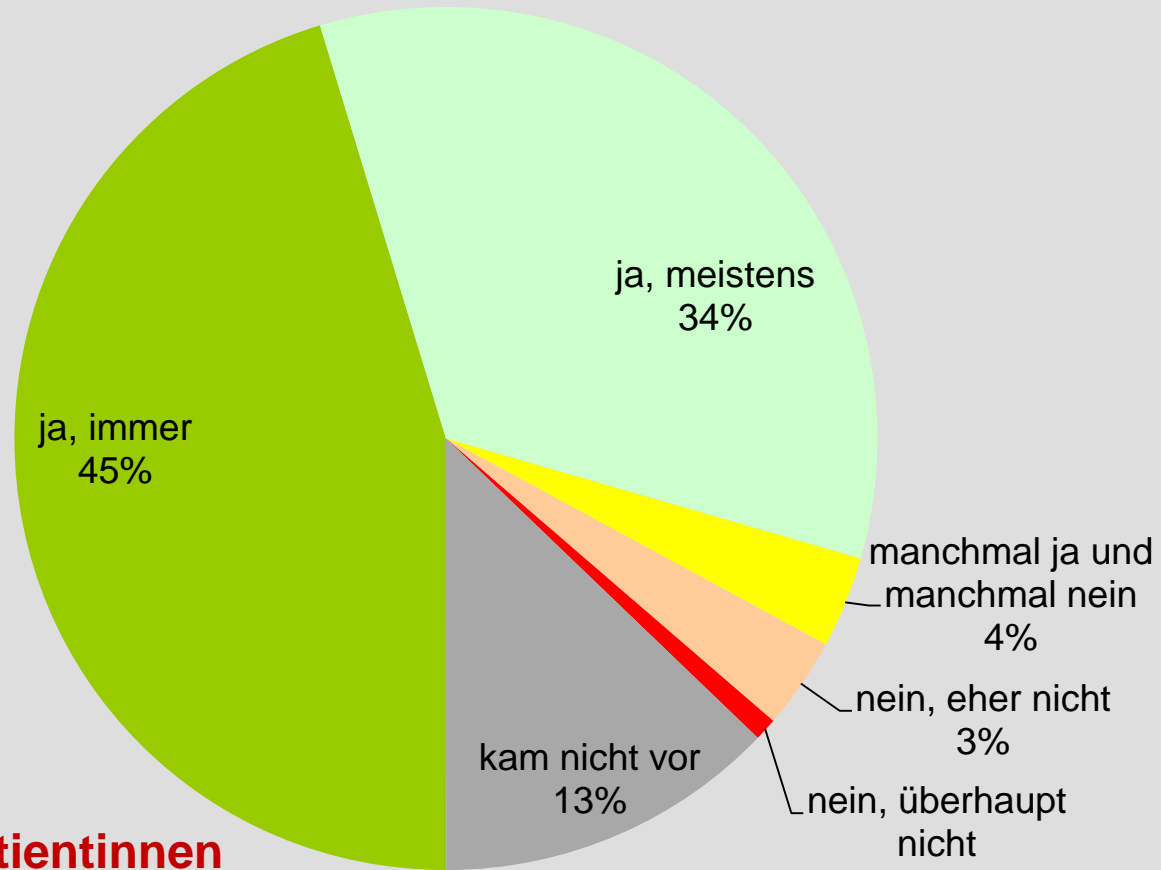
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

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



**91,2% der Patientinnen  
haben sich auf dem Weg  
zu den Untersuchungen  
gut zu Recht gefunden.**

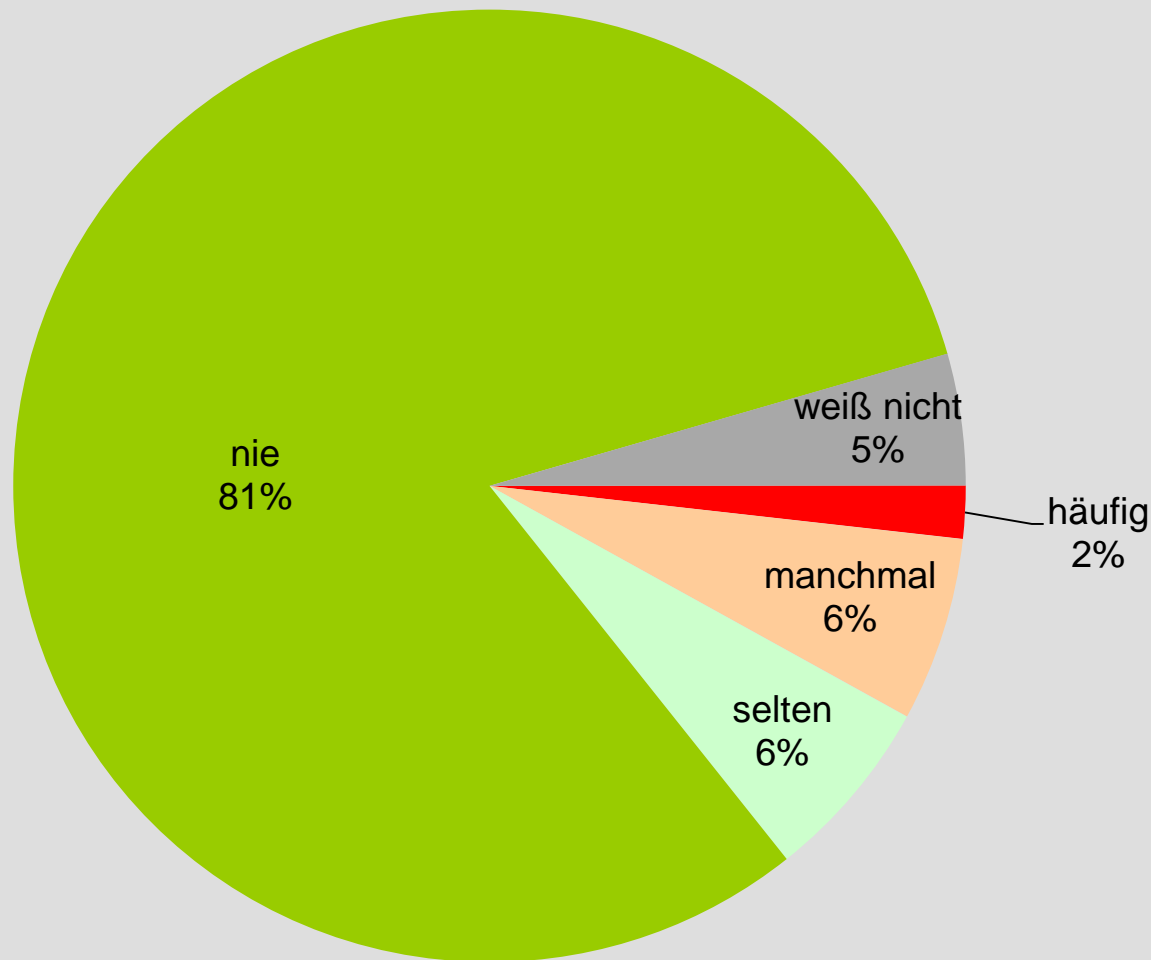
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Widersprüch- liche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten?



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG

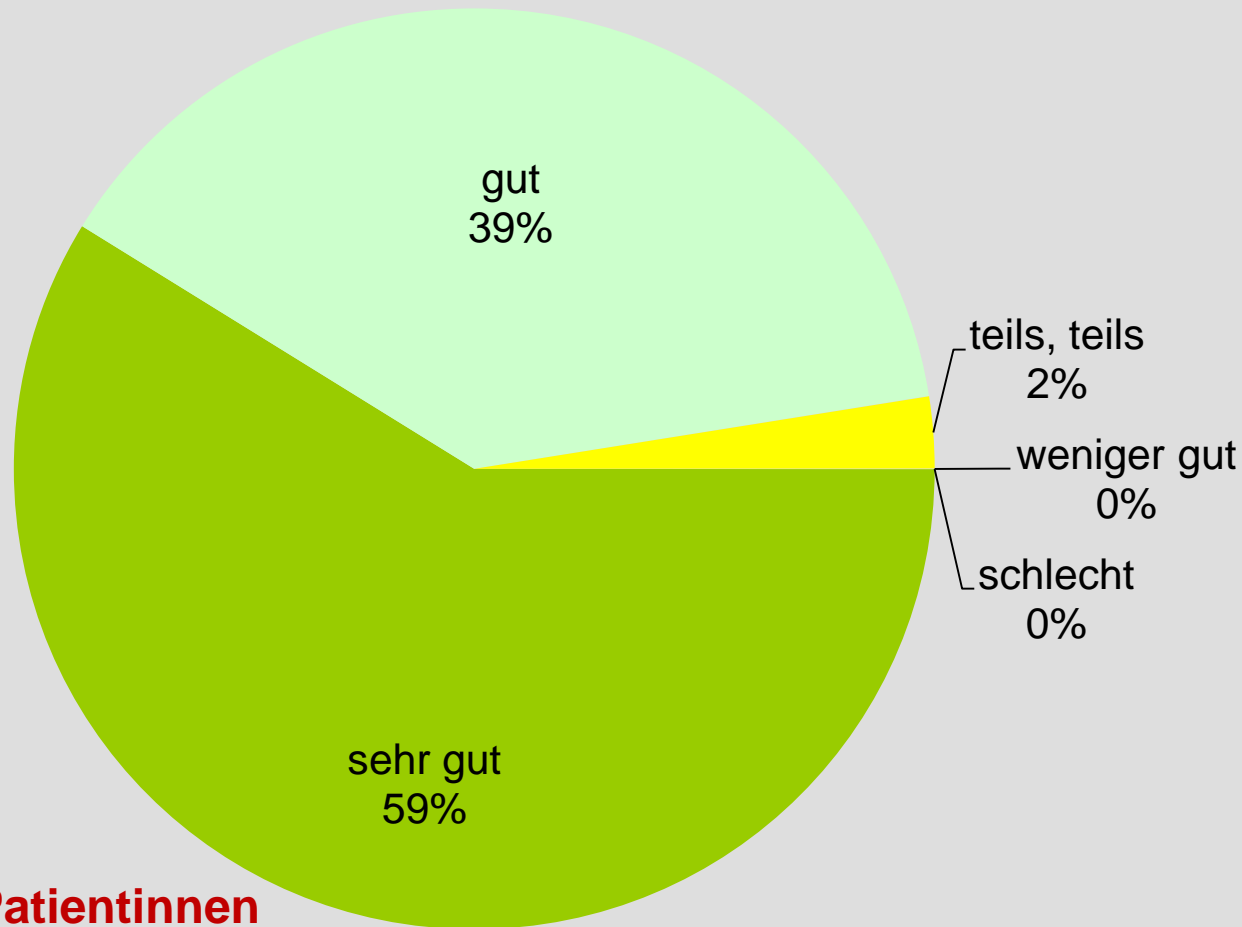


## Patientinnen- befragung 2014

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Beurteilung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



**96,6% der Patientinnen  
beurteilen die Betreuung  
und Unterstützung als  
sehr gut oder gut.**

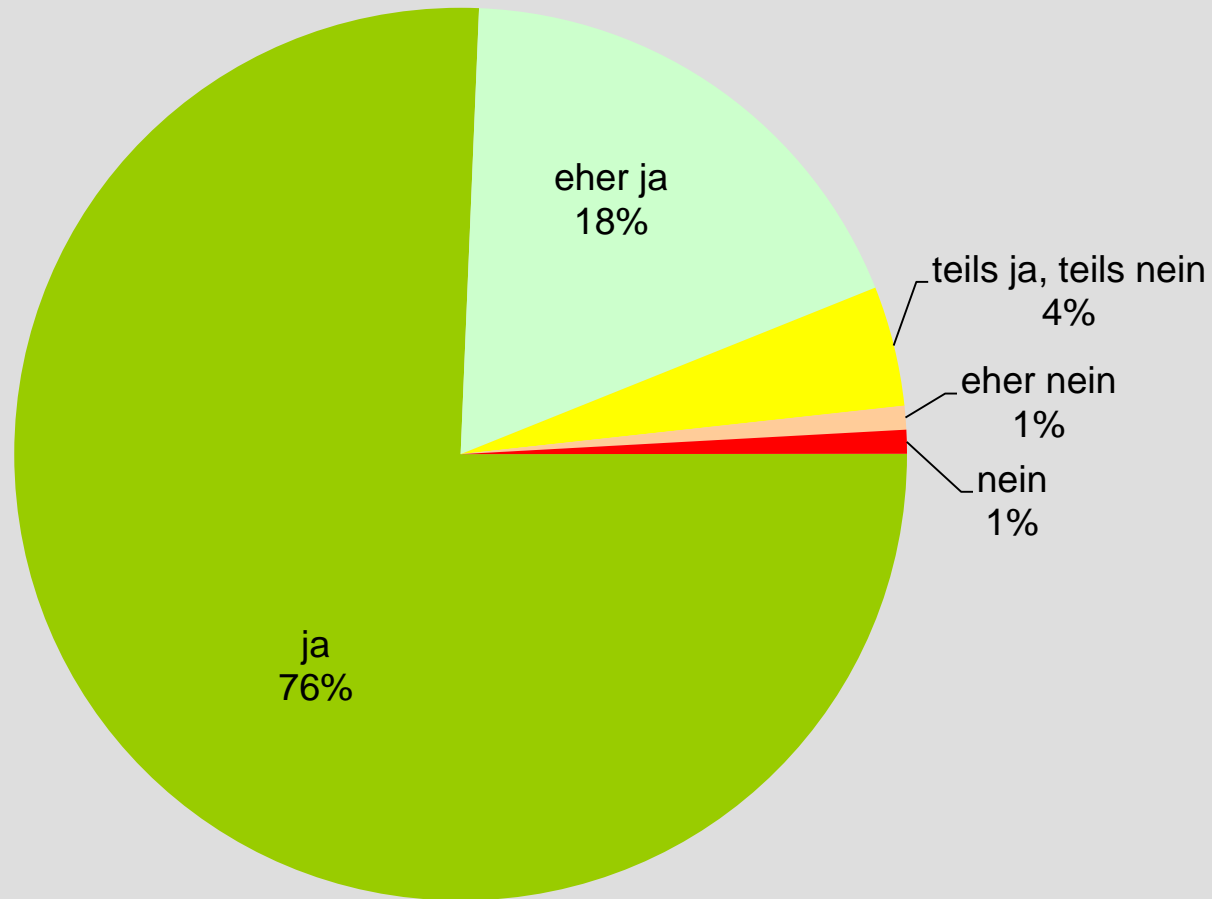


## Patientinnen- befragung 2014

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 & Co. KG



**94,0% der Patientinnen  
empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**



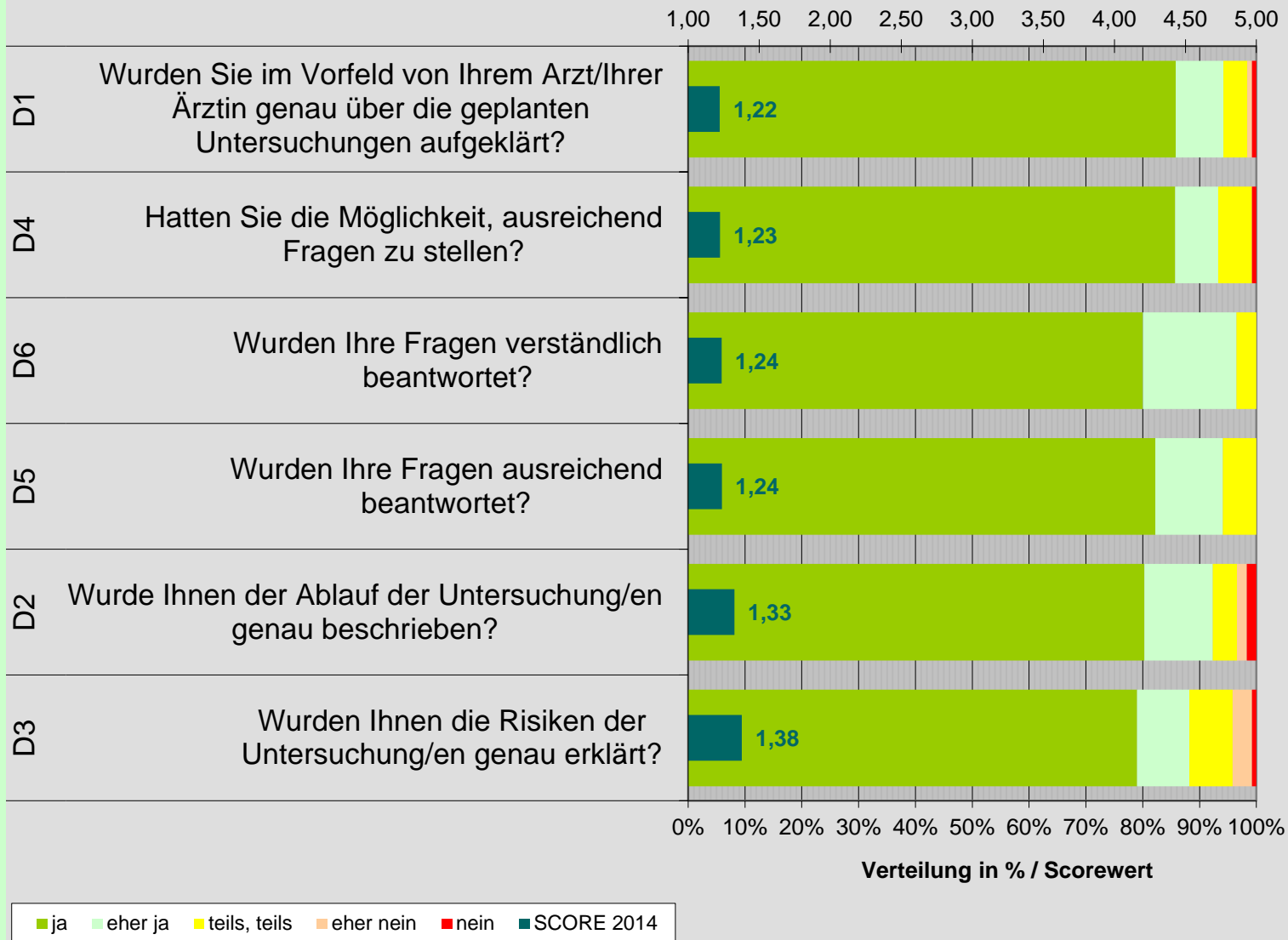


## Patientinnen- befragung 2014

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

### Präoperative Diagnostik

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



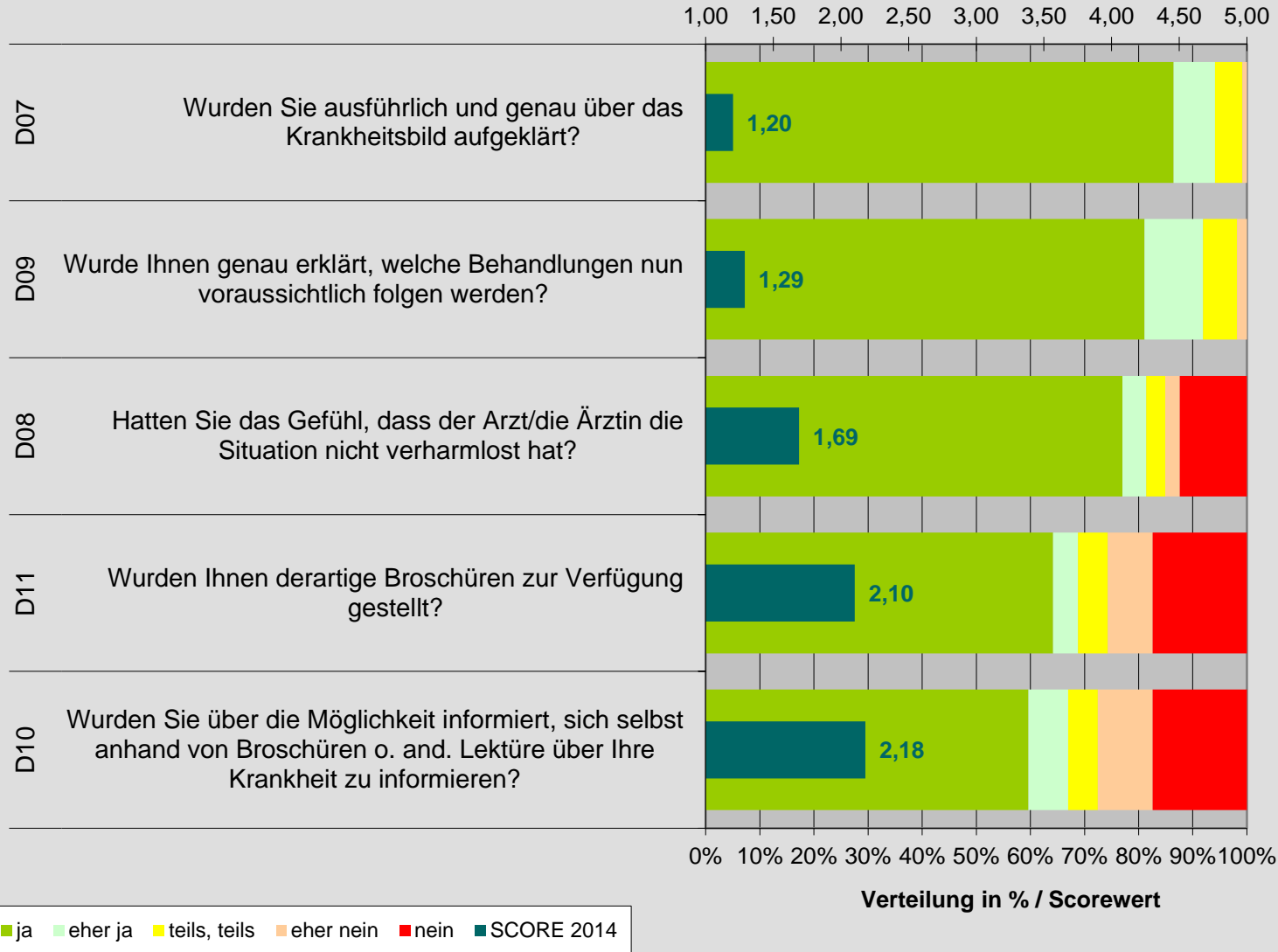


## Patientinnen- befragung 2014

D Fragen zur  
Information und  
Aufklärung bei  
Untersuchung und  
Diagnostik

## Nach der endgültigen Diagnose

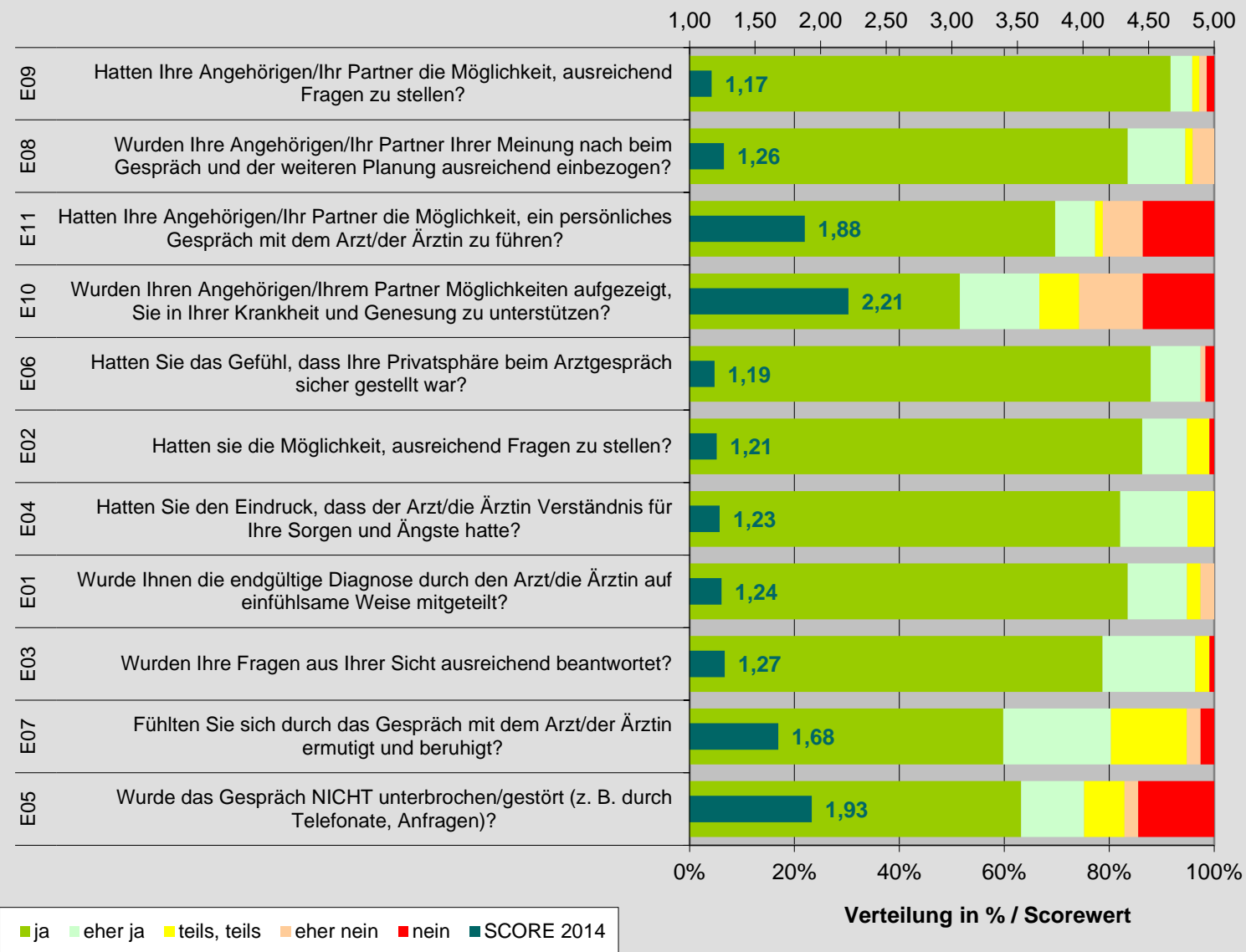
Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG





## Patientinnen- befragung 2014

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

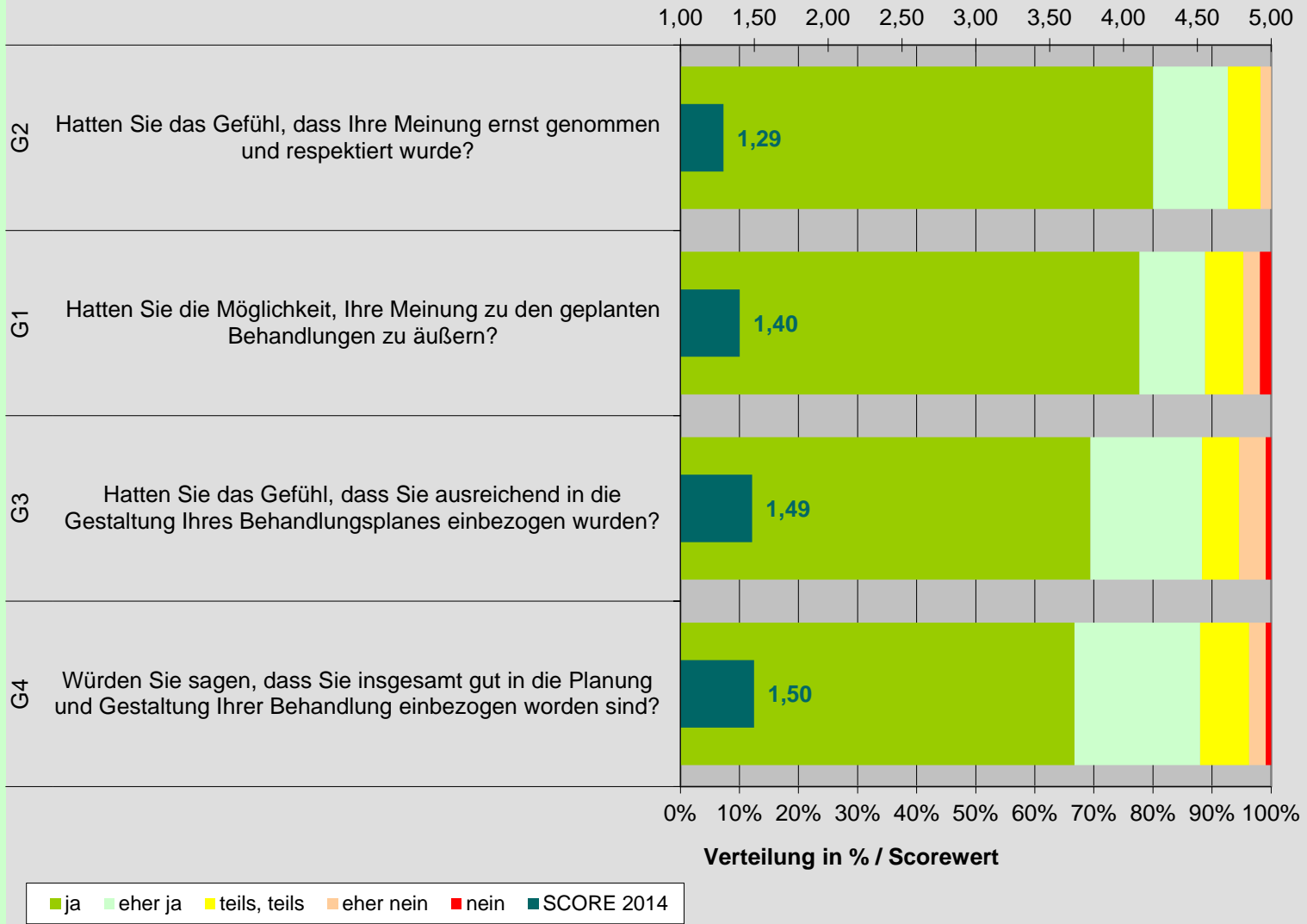


Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2014

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

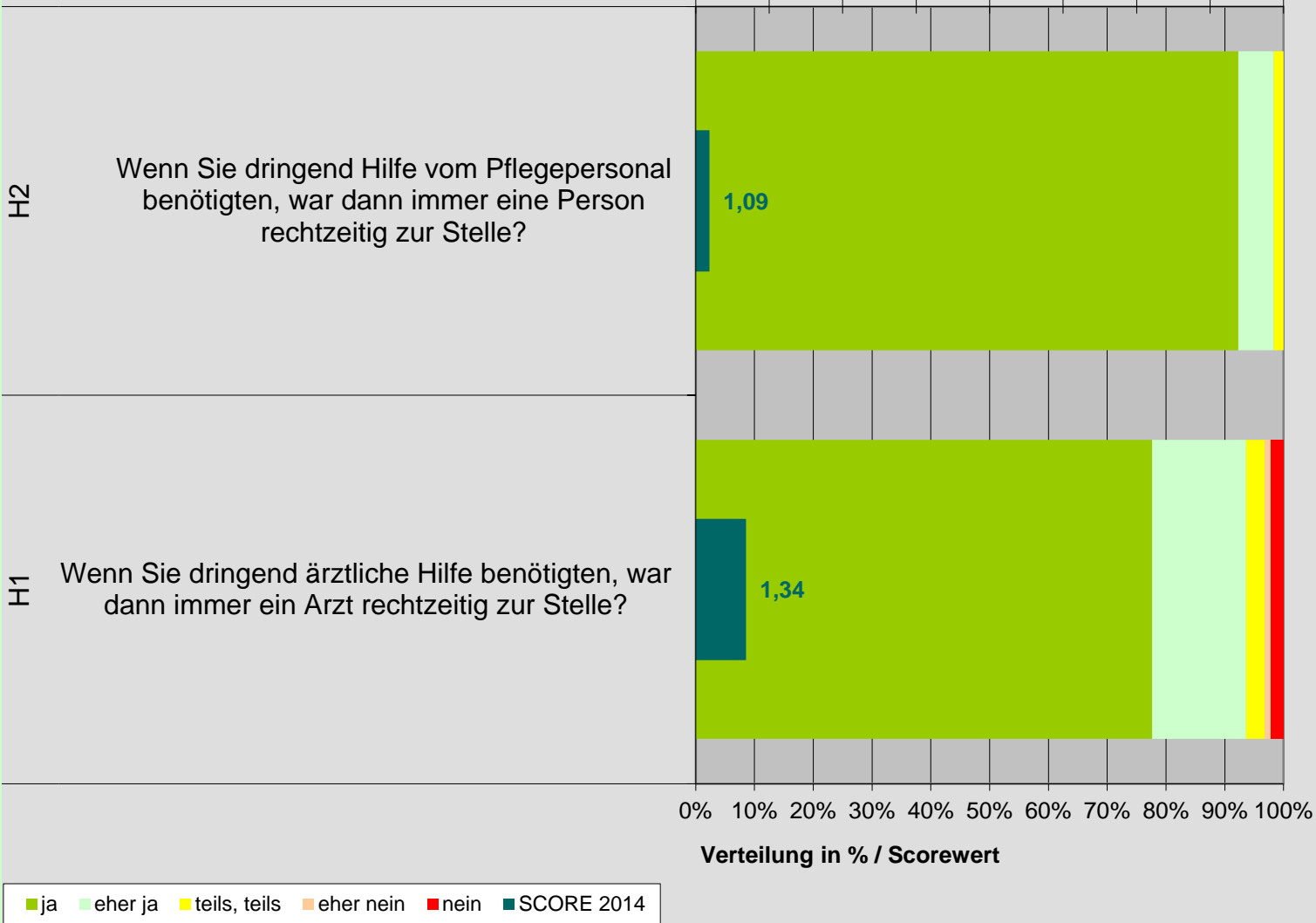


Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2014

### H Fragen zur sonstigen Betreuung

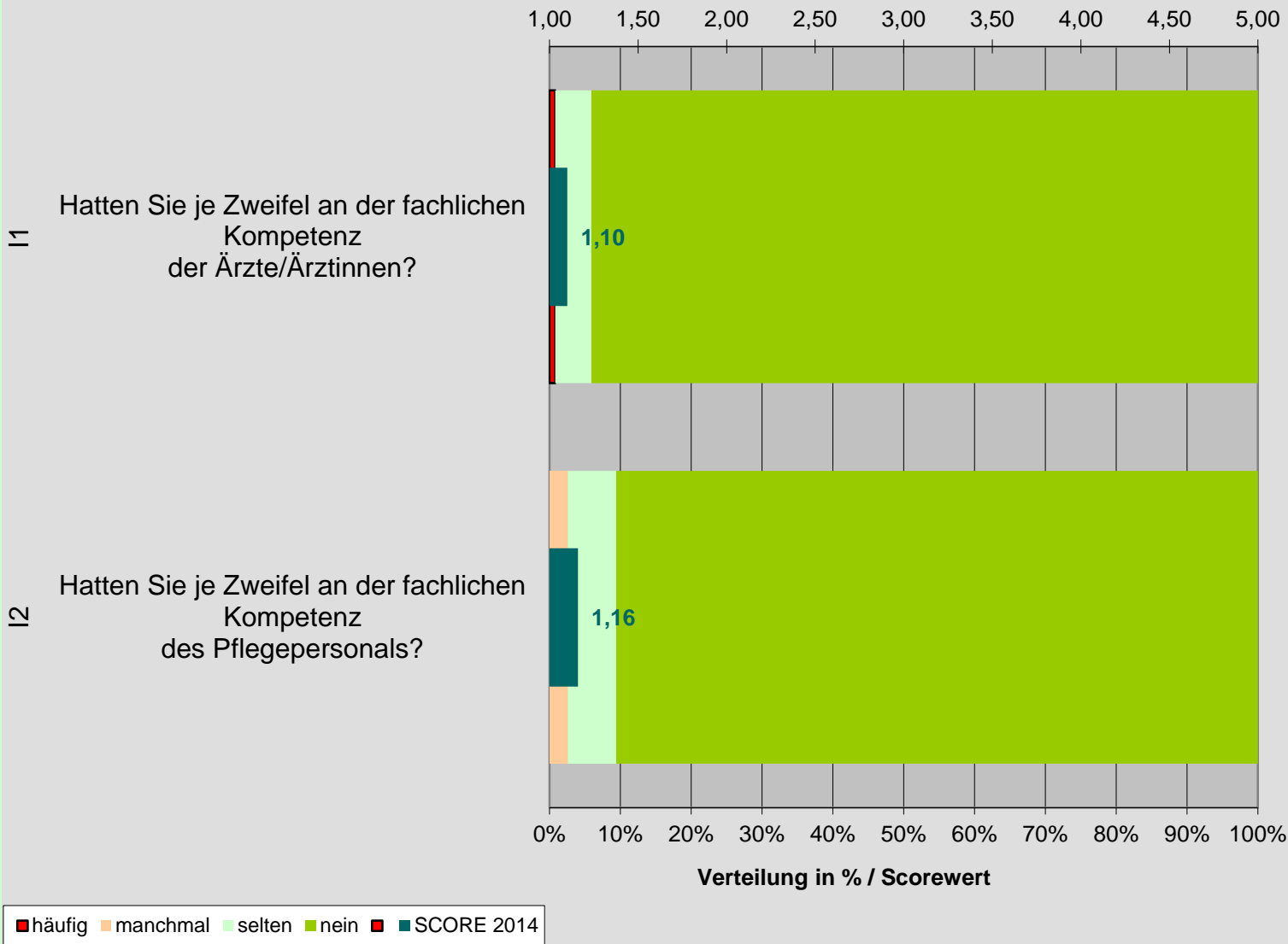


Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnenbefragung 2014

### I Fragen zur Einschätzung der Kompetenz der Mitarbeiter



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG

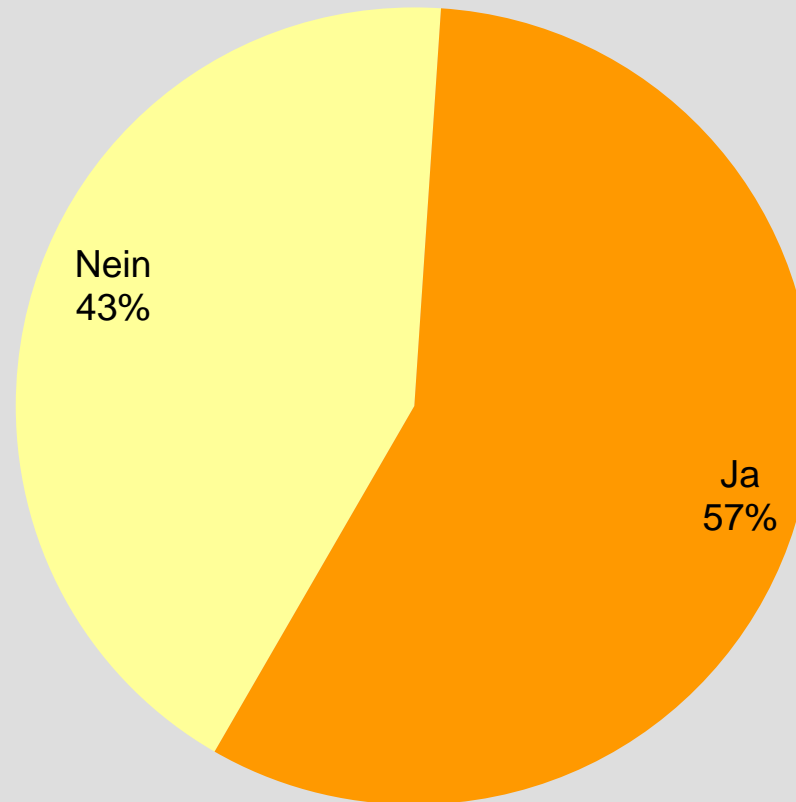


## Patientinnen- befragung 2014

J Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



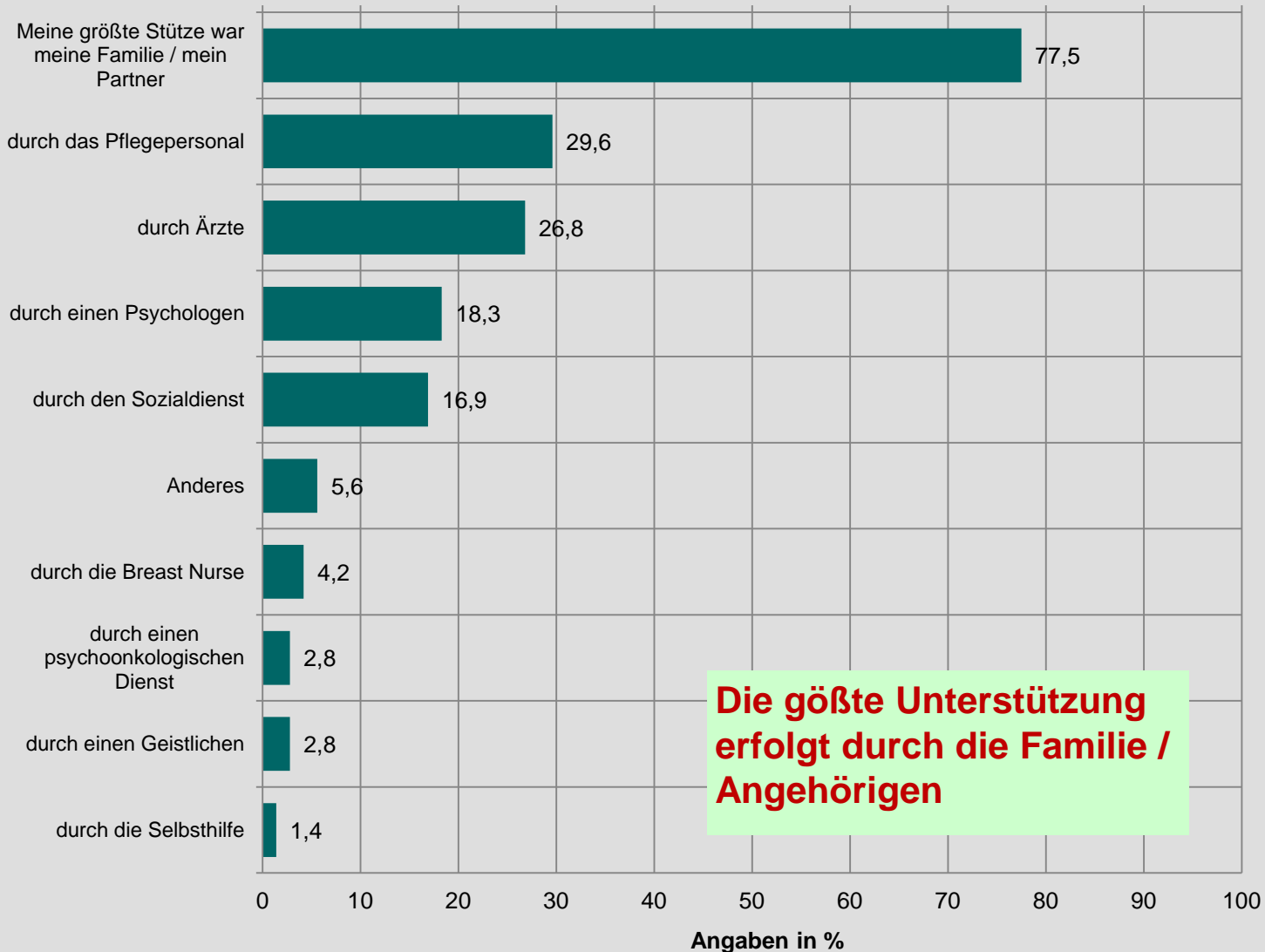


## Patientinnen- befragung 2014

### J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG





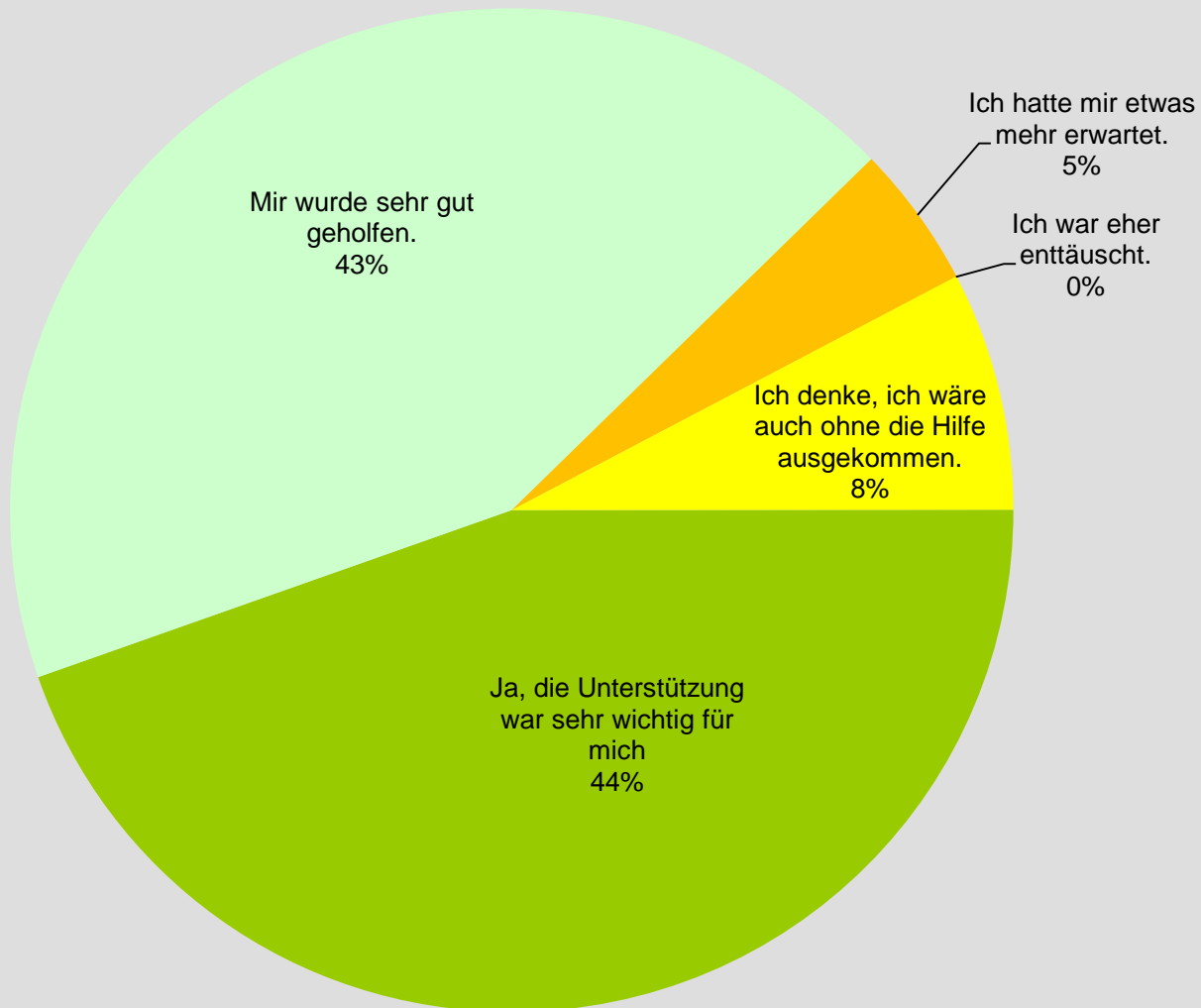


## Patientinnen- befragung 2014

J Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung

## Wert der in Anspruch genommenen Hilfe

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG

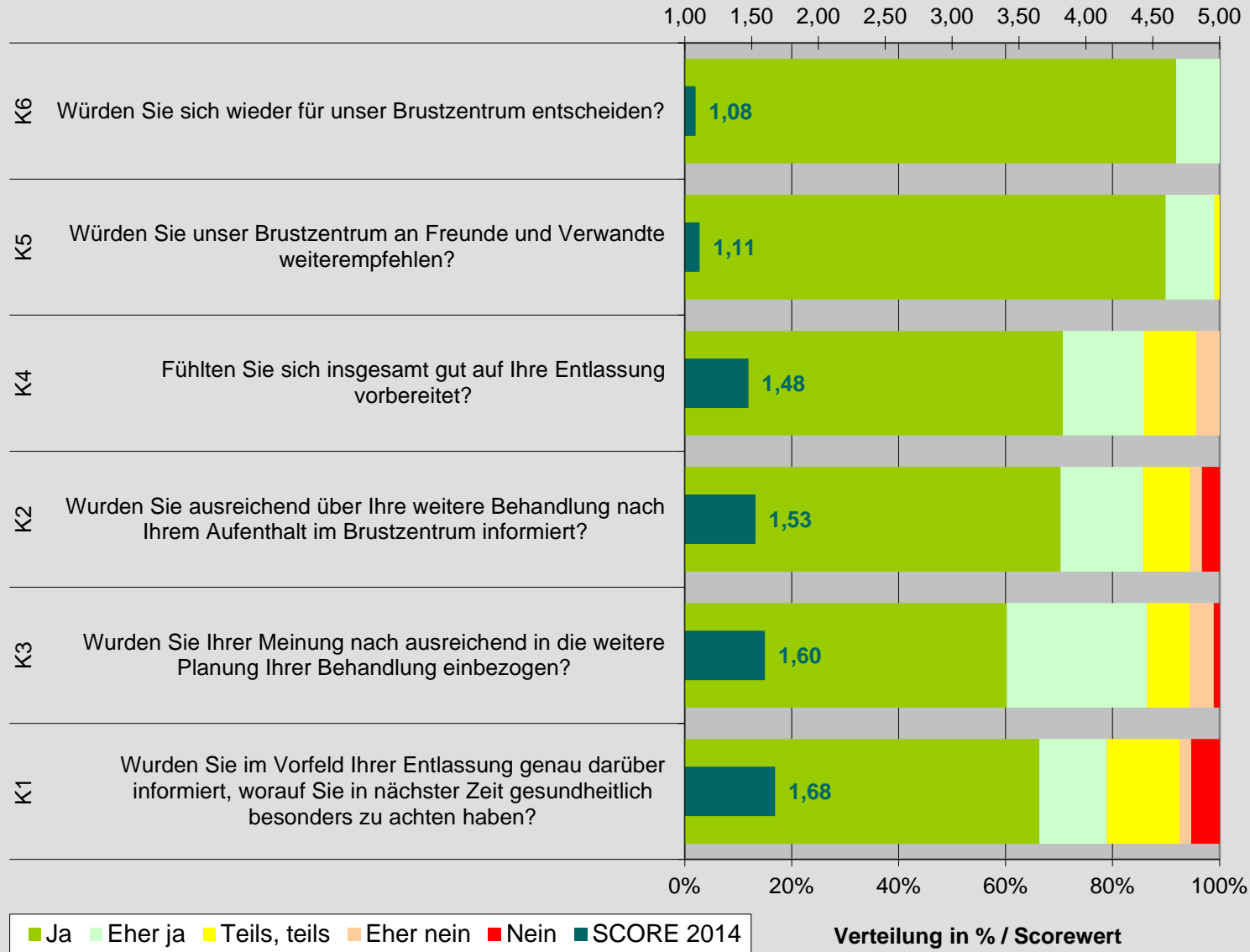




## Patientinnen- befragung 2014

### K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG





## Patientinnen- befragung 2014

L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

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

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG

- Die stets freundliche Aufmerksamkeit und Geduld des Pflegepersonals.
- Besonders schön fand ich die Workshops Malen, Schminken, es gibt bestimmt noch einige. So war die Zeit gut ausgefüllt und entspannend zugleich. Auch das Ärzteteam gefiel mir gut. Man spürte den Zusammenhalt, was sehr wichtig ist für den Patienten, denn er braucht viel Sicherheit und Mitgefühl. Besonders gut fand ich das freundliche und zuvorkommende Personal, mit viel Liebe und Freude erfüllten sie ihre Aufgaben und hatten immer ein offenes Ohr für die Patienten, es gab nichts zu meckern und zu beklagen, alles OK. Weiter so!
- Man fühlt sich rund um die Uhr betreut, Personal freundlich (keine Ausnahme), man kann Fragen stellen uns es wird darauf eingegangen. Weiter so!!! Essen ist auch gut. Zimmer angenehm und sauber.
- Die freundlichen und hilfsbereiten Ärzte/innen und Pflegekräfte. Sie haben sich sehr viel Mühe gegeben auch die nicht so optimal gelaufenen Situationen zu meistern.
- War für mich wie Urlaub! Keine Schmerzen, gut geschlafen, genug zu essen! Nette und freundliche Menschen um mich herum!!
- freundliche Ärzte und Pflegepersonal, ruhige Atmosphäre



## Patientinnen- befragung 2014

L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes

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

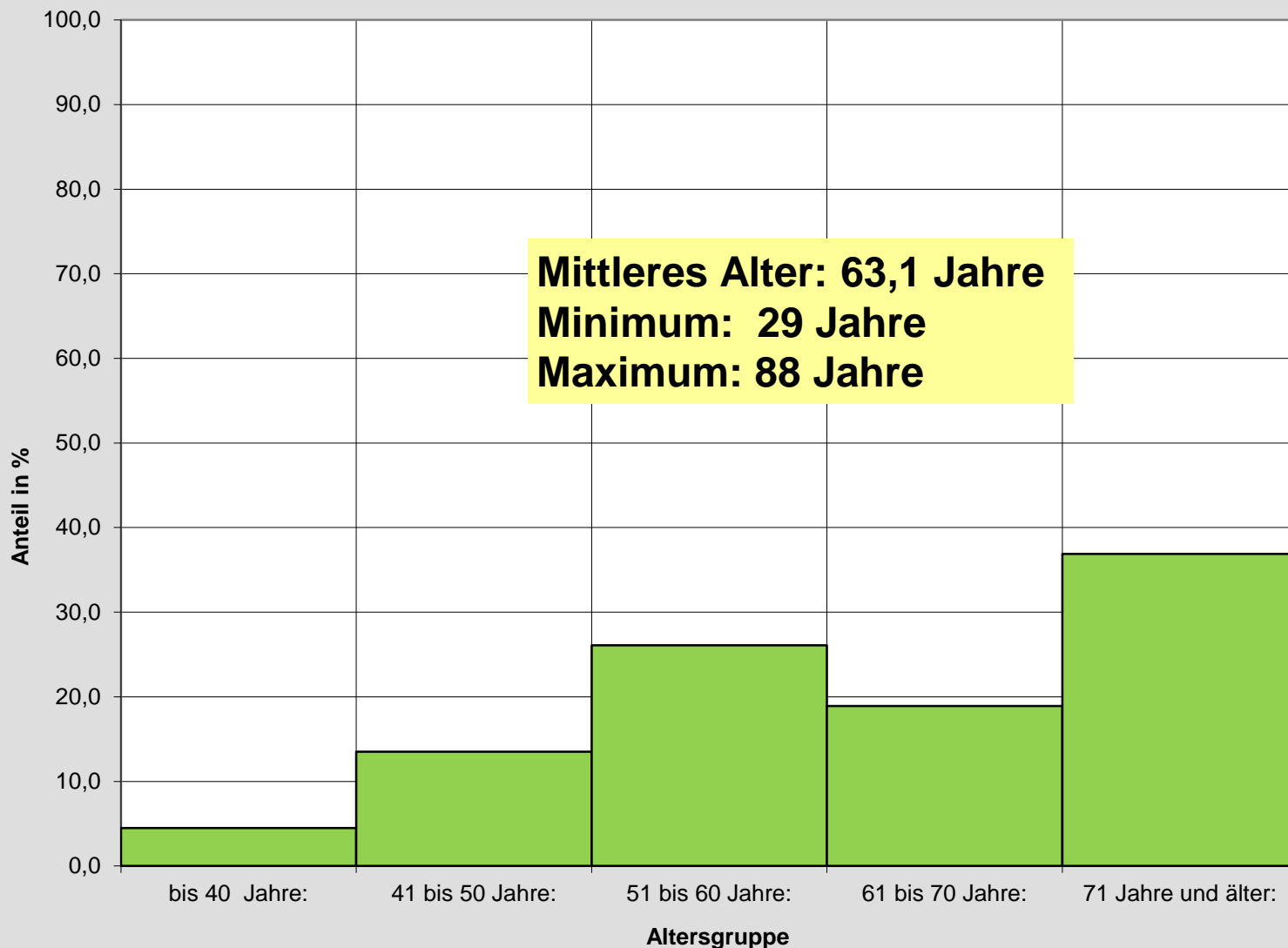
- Das Bett, keine Möglichkeit das Fußteil zu erhöhen.
- TV zu wenig Programme; Buffet abends fehlte leider Salat - Gurke - Tomate - Paprika usw., war nur zur Dekoration da; Bei der Visite (gerade nach der OP) sollten die Ärzte sich mehr Zeit nehmen, einen aufklären wie die OP gelaufen ist.
- das Essen
- kleineres Zimmer (3-Bett zu groß), mehr Ruhe
- die OP/Nachthemden
- Bei den Eingangsuntersuchungen wiederholen sich die Fragen auf den Erhebungsbögen. Z.B. Größe/Gewicht habe ich mind. 5x ausgefüllt bzw. beantwortet.
- Gespräche, egal aus welcher Fachrichtung, sollten nicht im Krankenzimmer stattfinden, ausgenommen es ist ein Einzelzimmer. In dieser Situation sollten keine fremden Ohren dabei sein!
- Die Kommunikation unter den Angestellten.
- intensives Arztgespräch fehlte
- Essen hat mir nicht geschmeckt.



## Patientinnen- befragung 2014

M Fragen zur Person

## Alters- verteilung



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



## Patientinnen- befragung 2014

M Fragen zur Person

## Teilnahme am DMP Brustkrebs in Schleswig- Holstein



Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG