

Wie zufrieden sind die Patienten mit der Behandlung im DarmZentrum Geesthacht

Ergebnisse der Patientenbefragung im Jahr 2011/2012 zum Zeitpunkt der Entlassung

Version 1.0 (12.02.2013)

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



K&N

Gesellschaft für Informationsmanagement
und Forschung im Gesundheitswesen mbH



Netzwerkmanager des DZG

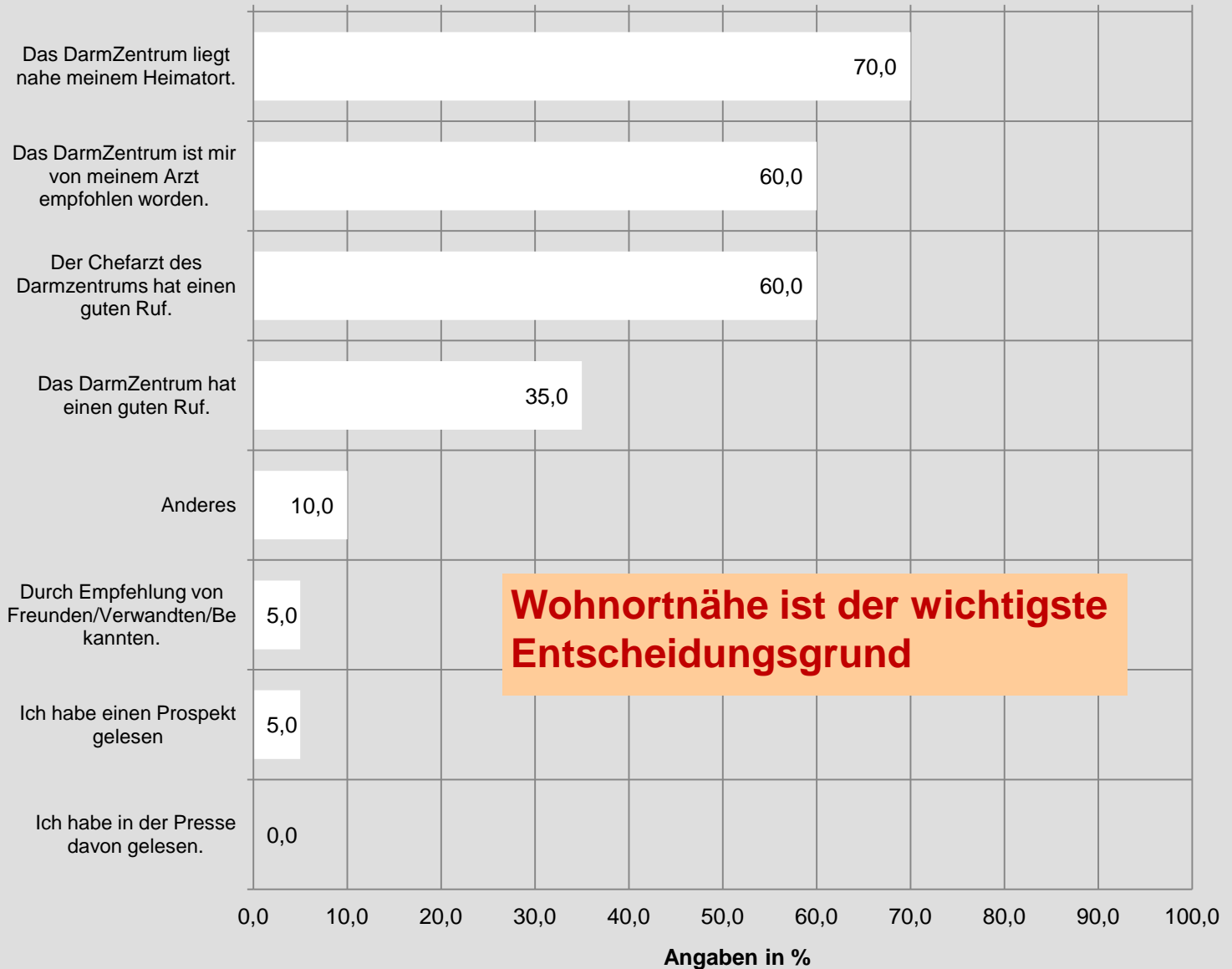
Inhalt:

	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

**Patienten-
befragung
2011/2012**

A Allgemeine Angaben

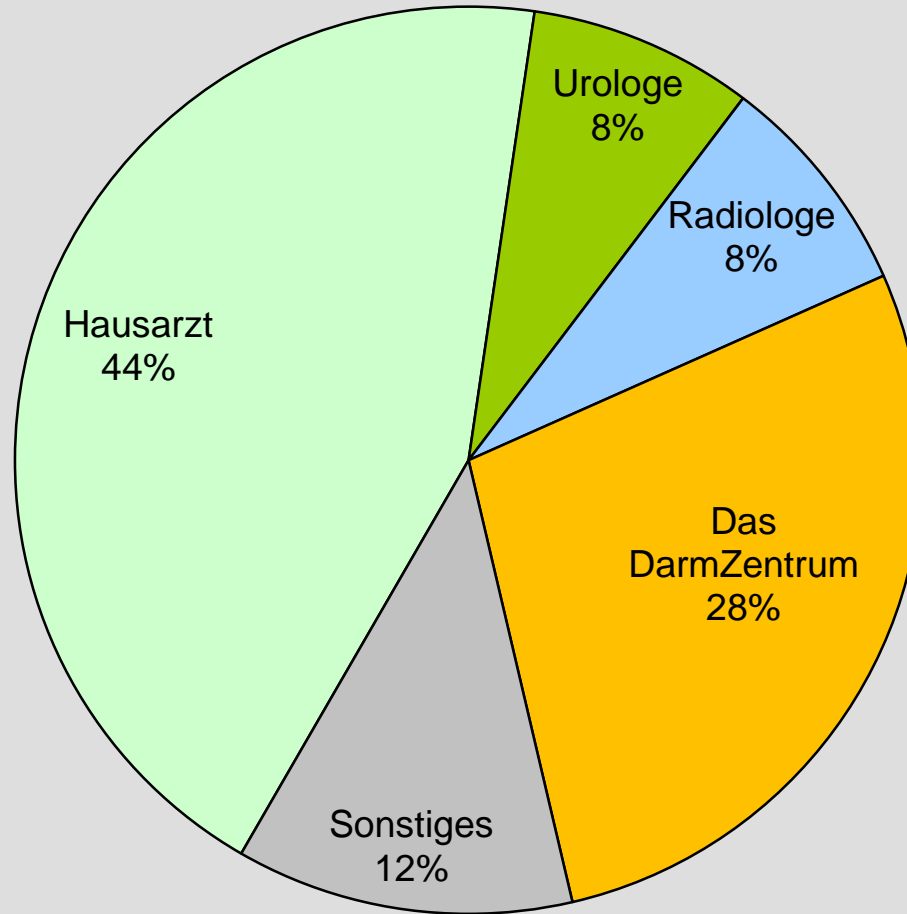
**Zugang zum
DarmZentrum**



Patienten-
befragung
2011/2012

A Allgemeine Angaben

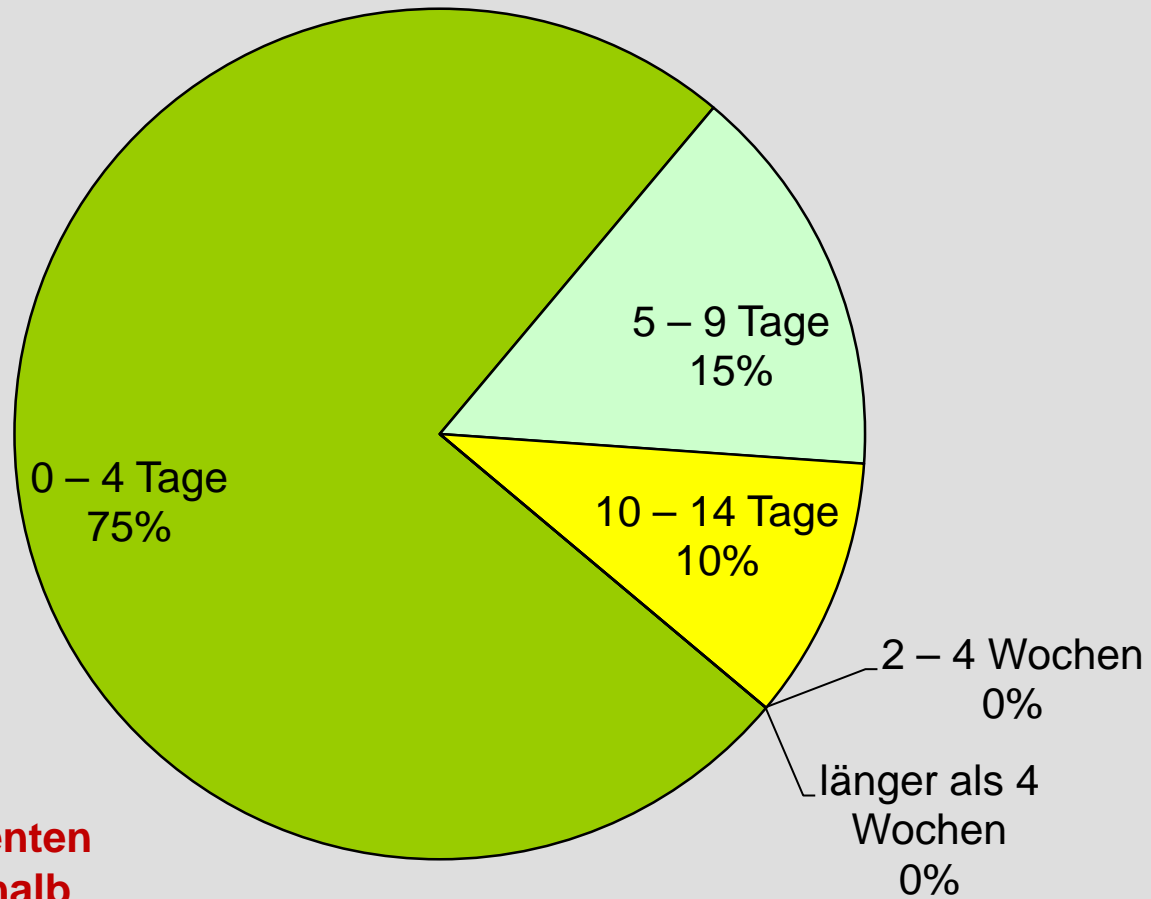
Erste
Untersuchung/
erster
Verdacht
durch ...



Patienten-
befragung
2011/2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Sprechstunde:
Wartezeit auf
Termin

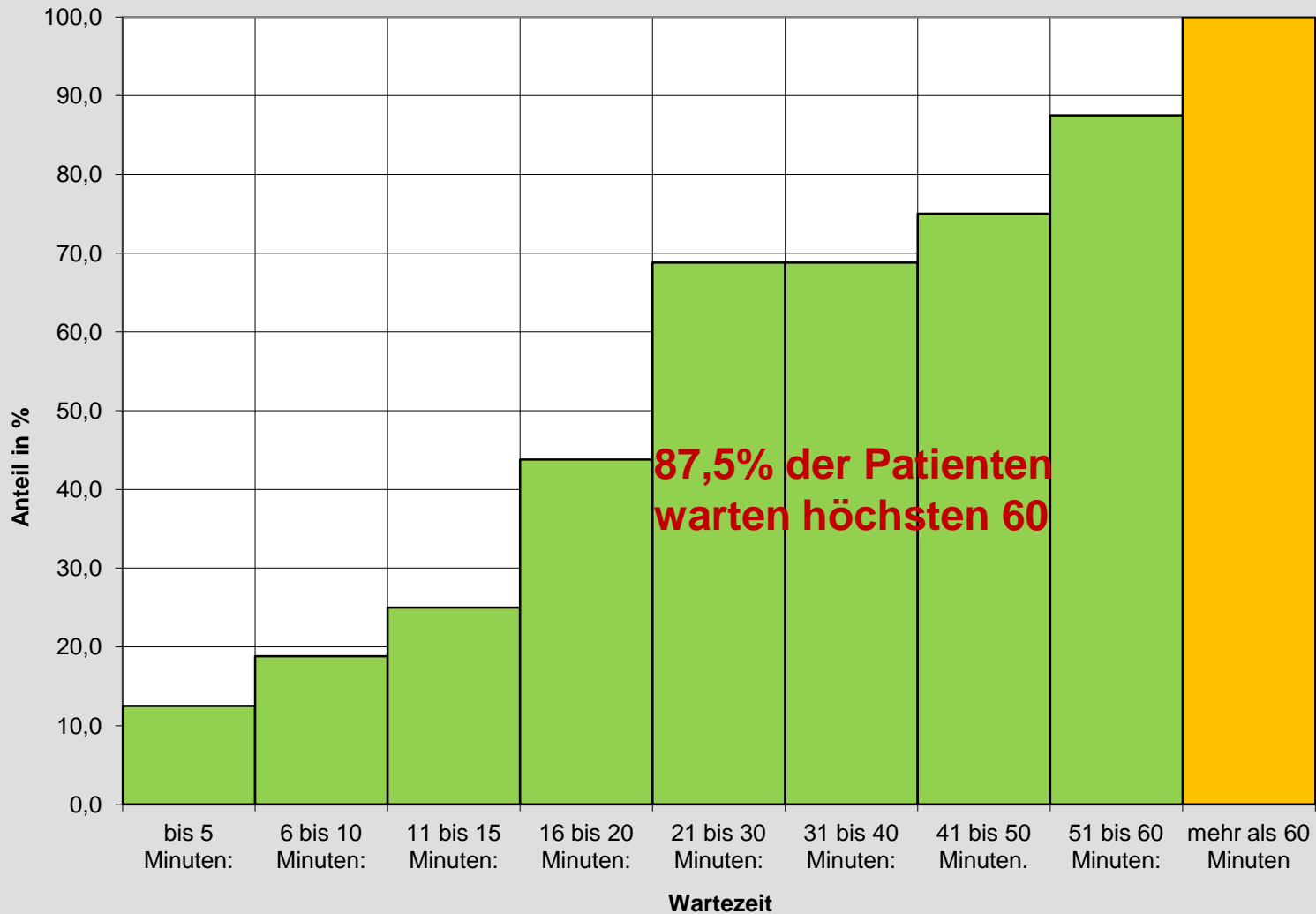


**100% der Patienten
erhalten innerhalb
von 14 Tagen einen
Termin**

**Patienten-
befragung
2011/2012**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

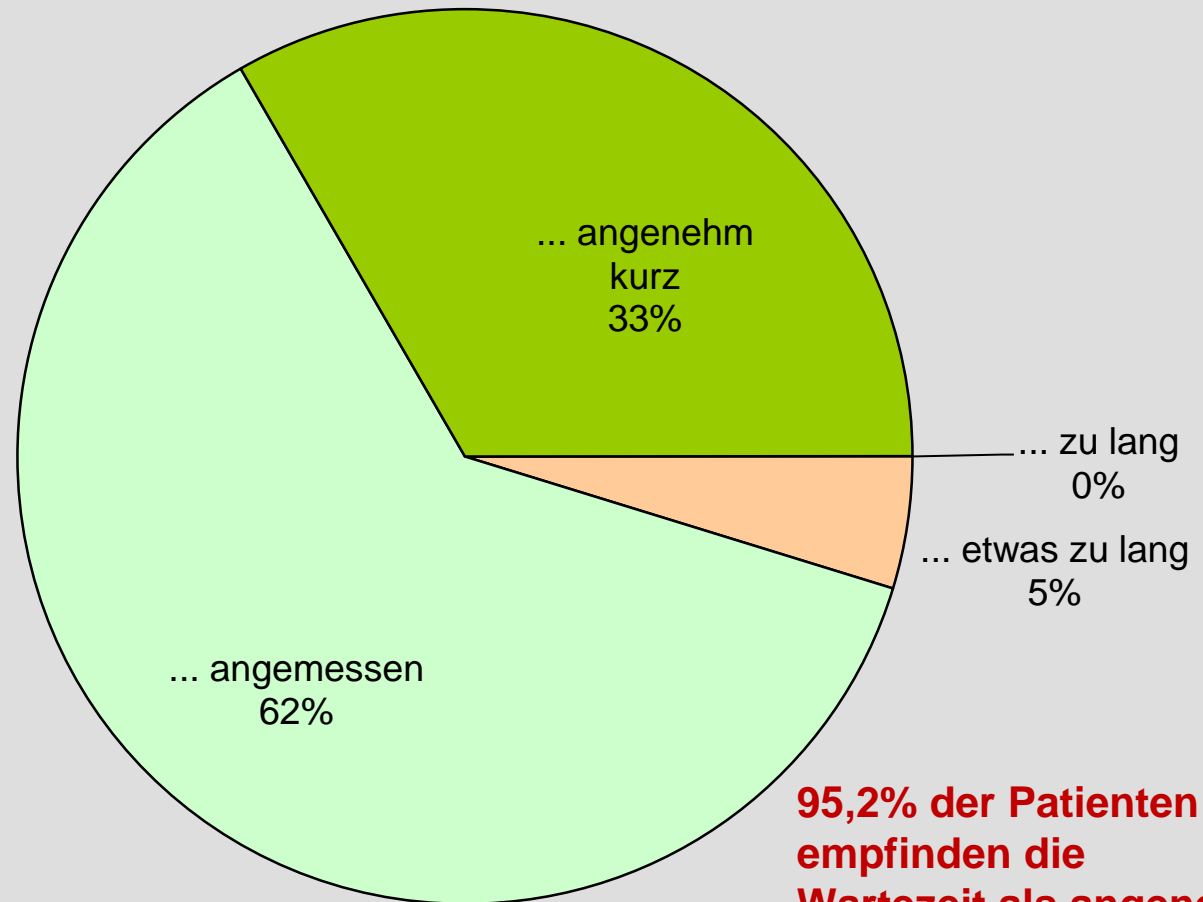
**Sprechstunde:
Wartezeit
während des
Termin**



Patienten-
befragung
2011/2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

Sprechstunde:
Beurteilung der
Dauer der
Wartezeit



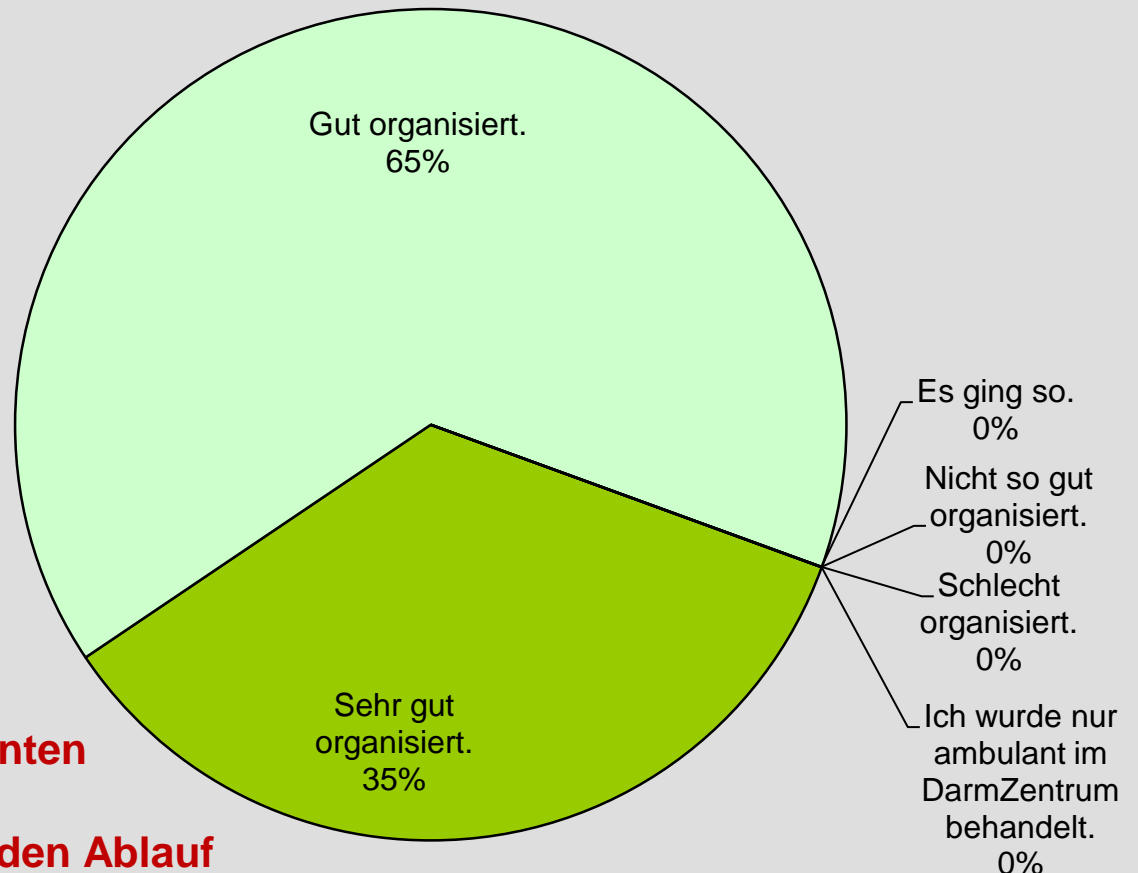
**95,2% der Patienten
empfinden die
Wartezeit als angenehm
kurz bzw. angemessen**

**Patienten-
befragung
2011/2012**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

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

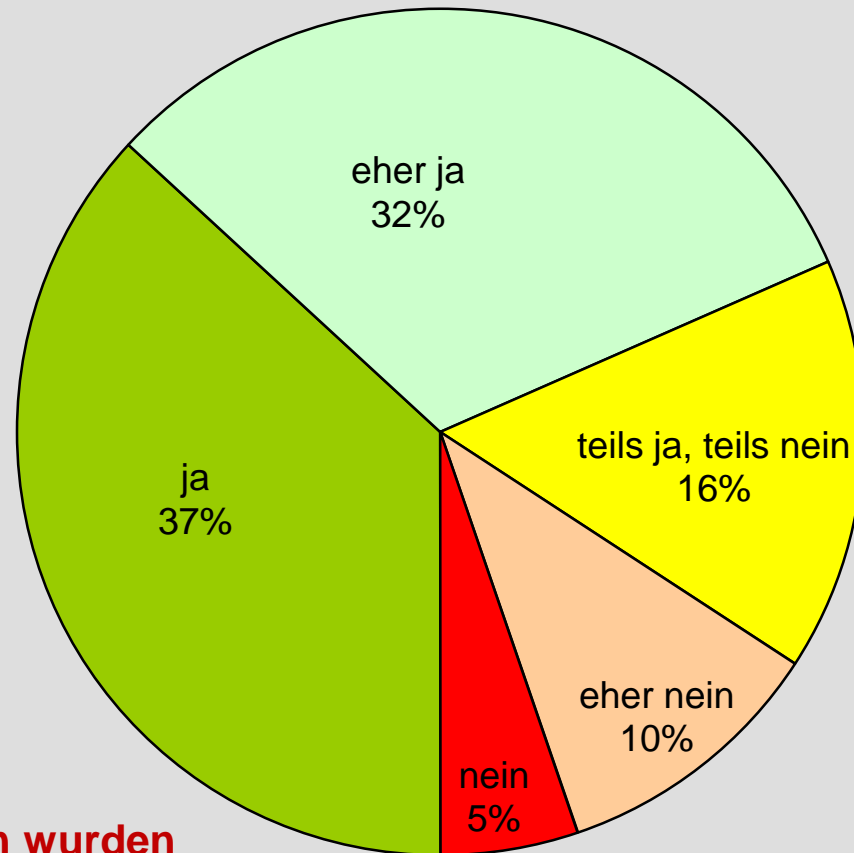
**100% der Patienten
beurteilen die
Organisation / den Ablauf
des Aufnahmeverfahrens
als sehr gut oder gut.**



Patienten-
befragung
2011/2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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

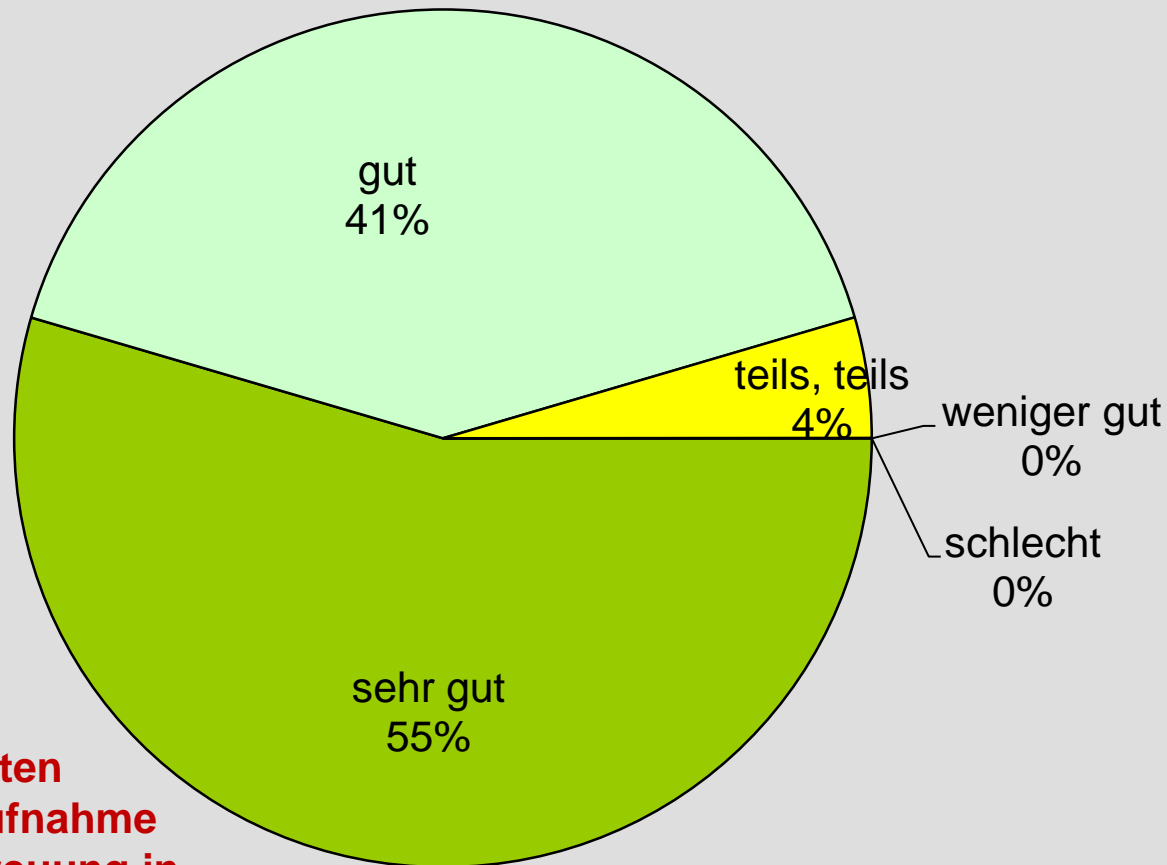


68,4% der Patienten wurden über *ausreichend* über den organisatorischen Ablauf im Krankenhaus informiert.

Patienten-
befragung
2011/2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

**Beurteilung der
Aufnahme auf
Station /
Betreuung in
den ersten
Stunden**

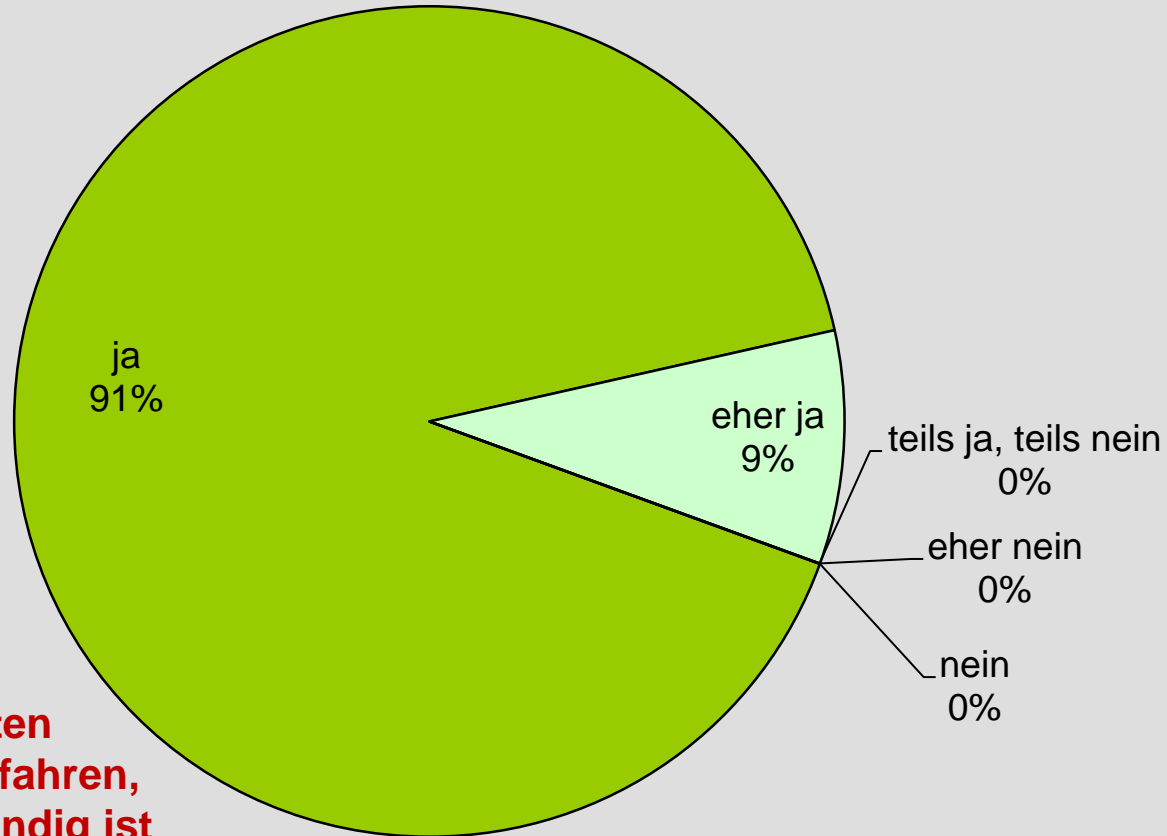


**95,4% der Patienten
beurteilen die Aufnahme
auf Station / Betreuung in
den ersten Stunden als
sehr gut oder gut.**

Patienten-
befragung
2011/2012

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

**Schnelle
Mitteilung des
zuständigen
Ansprech-
partners ?**

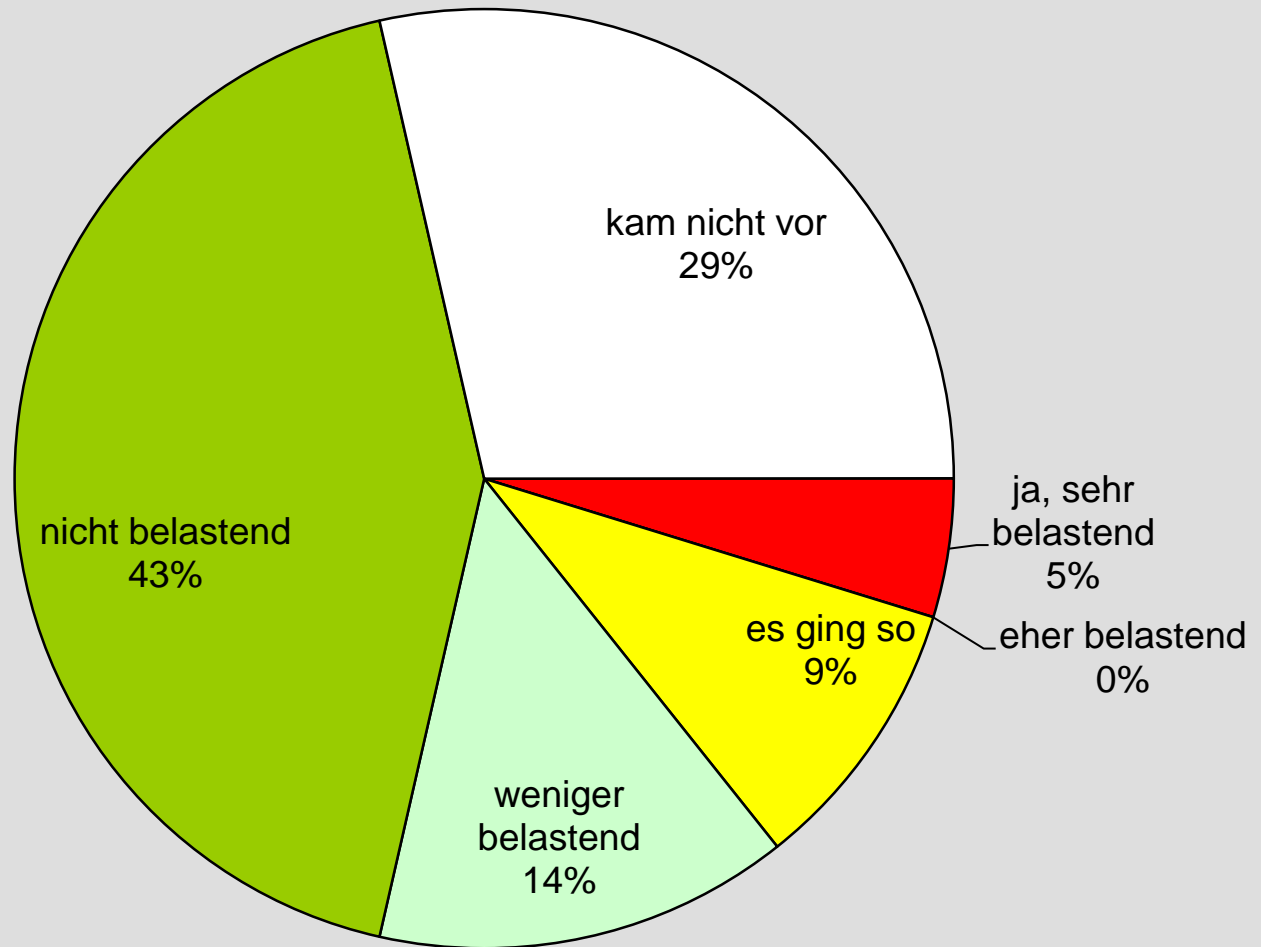


**100% der Patienten
haben schnell erfahren,
wer für Sie zuständig ist
und an wen Sie sich bei
Fragen wenden können.**

**Patienten-
befragung
2011/2012**

**C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik**

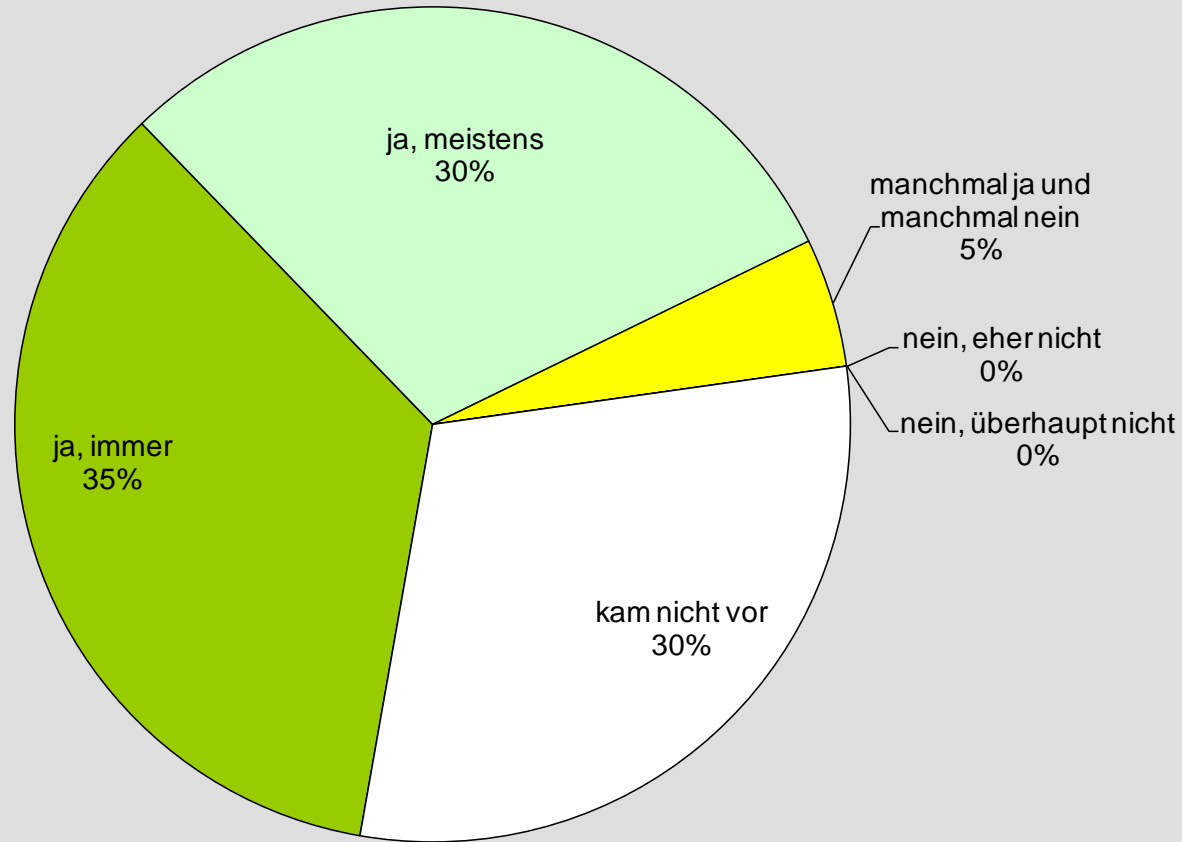
**Belastungs-
empfinden bei
mehreren
Untersuchungen
an einem Tag**



**Patienten-
befragung
2011/2012**

**C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik**

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

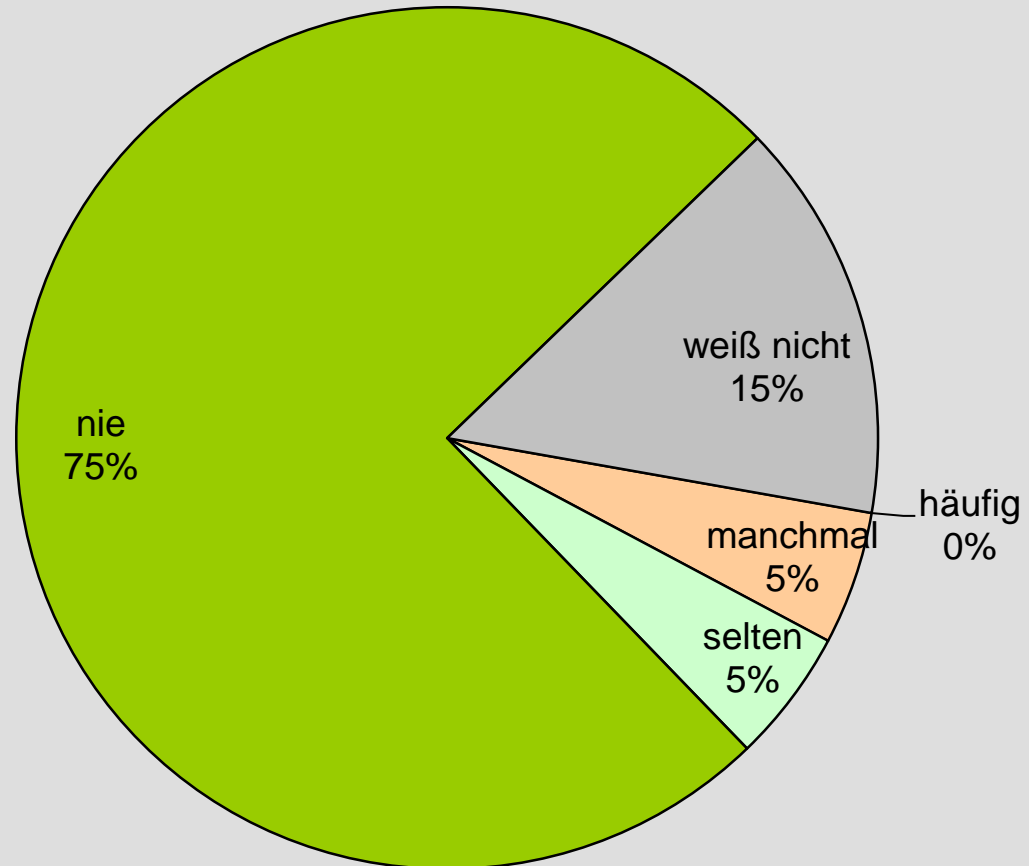


**92,9% der Patienten
haben sich auf dem Weg zu
den Untersuchungen gut zu
Recht gefunden.**

Patienten-
befragung
2011/2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

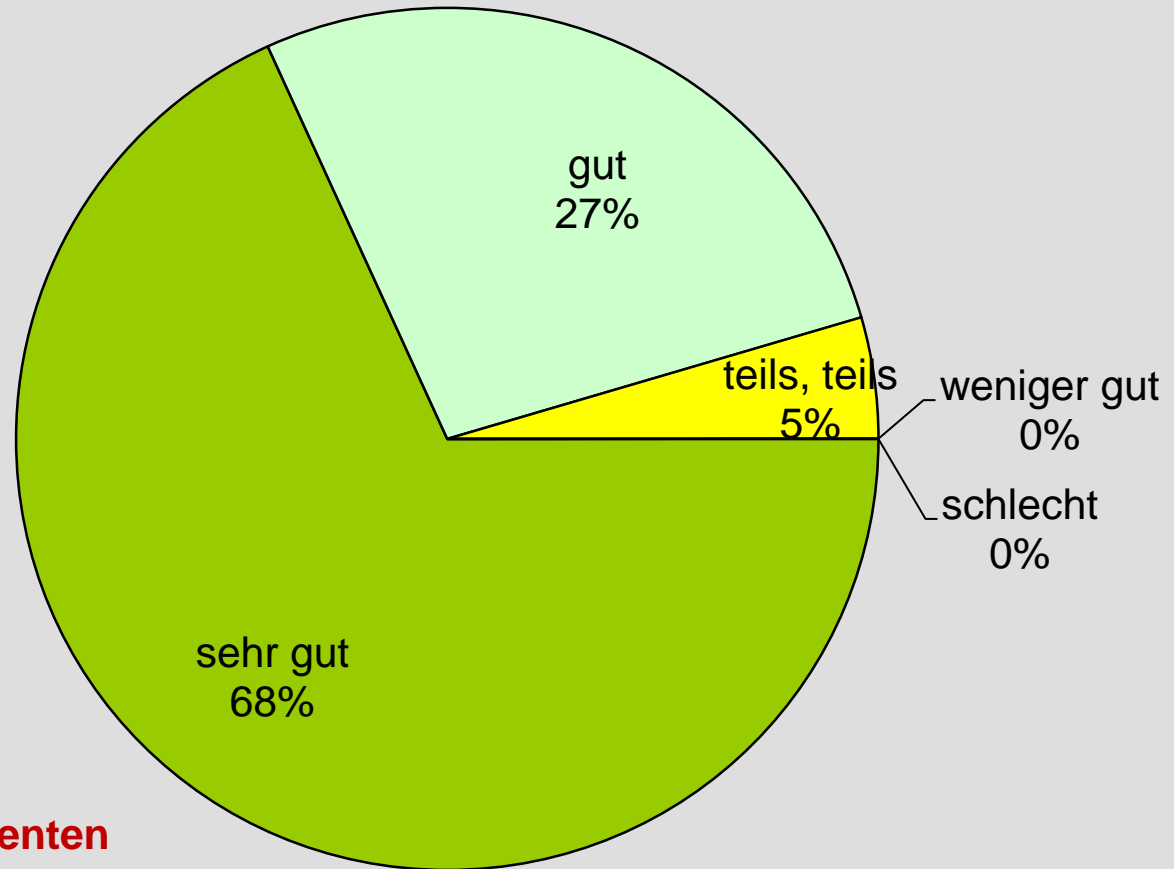
**Widersprüch-
liche Aussagen
zwischen
Pflegepersonal
und Ärzten?**



Patienten-
befragung
2011/2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

**Beurteilung der
Betreuung und
Unterstützung
durch das
Personal**

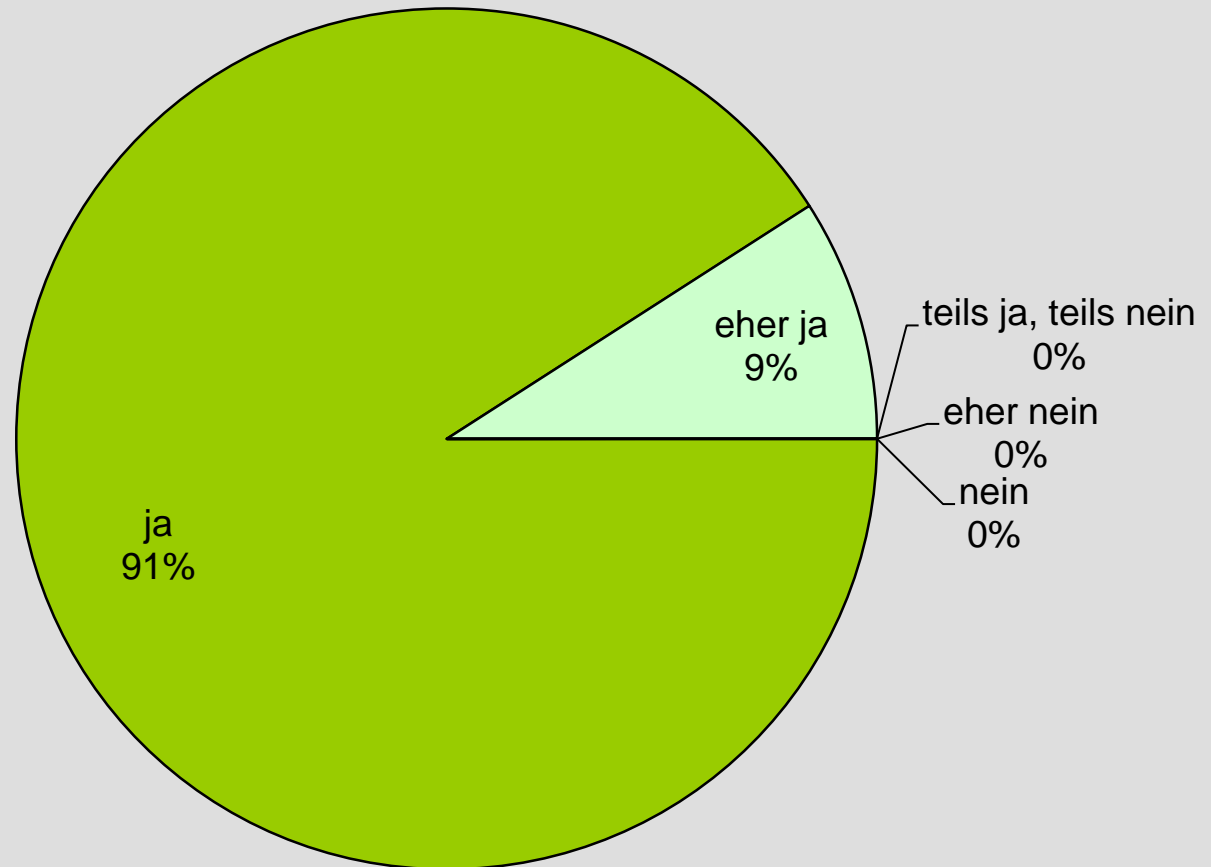


**95,5% der Patienten
beurteilen die Betreuung
und Unterstützung als
sehr gut oder gut.**

Patienten-
befragung
2011/2012

C Fragen zur
Untersuchung und
Diagnostik

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

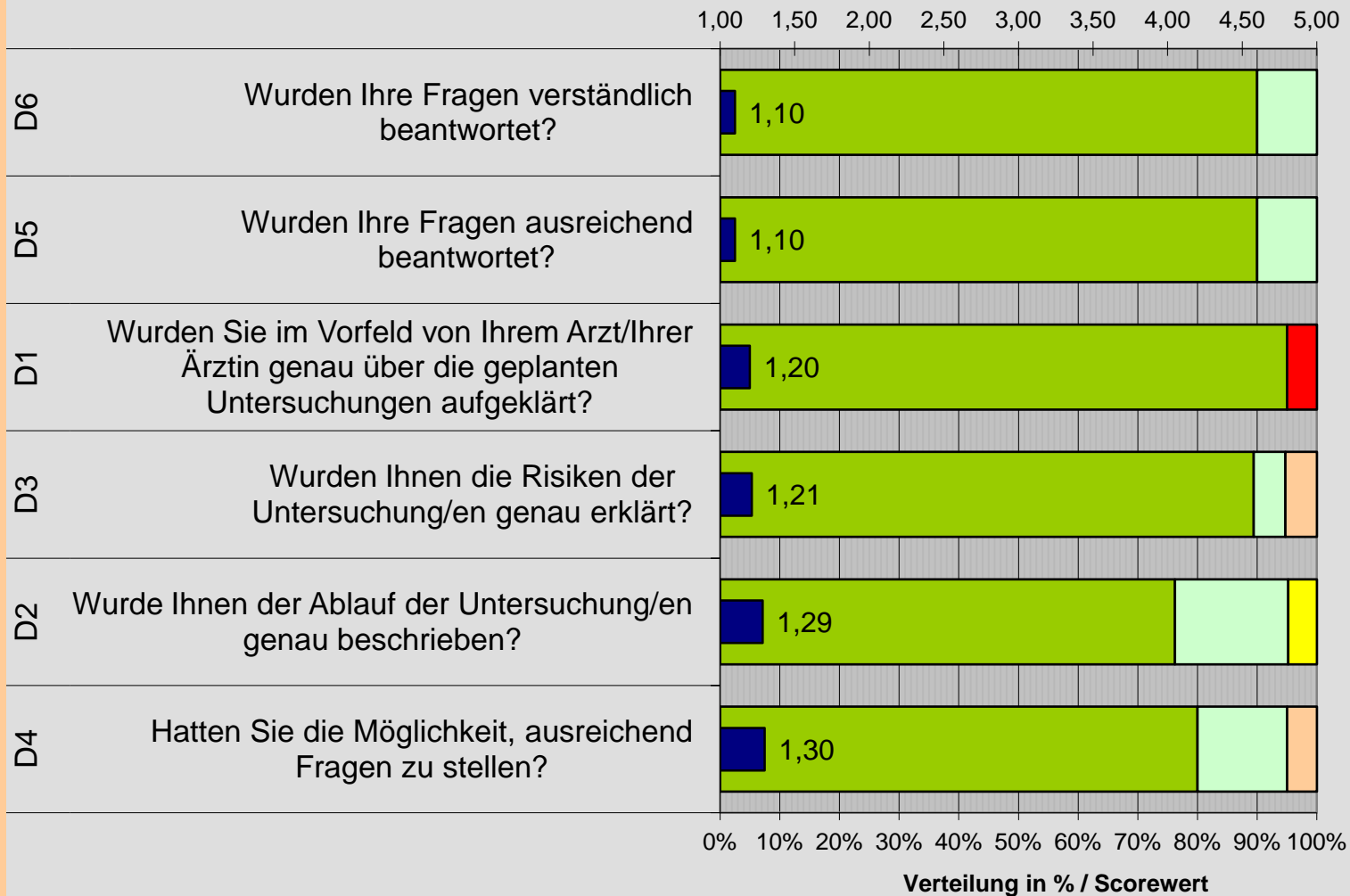


**100% der Patienten
empfinden die
Zusammenarbeit als gut.**

Patienten- befragung 2011/2012

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Präoperative Diagnostik

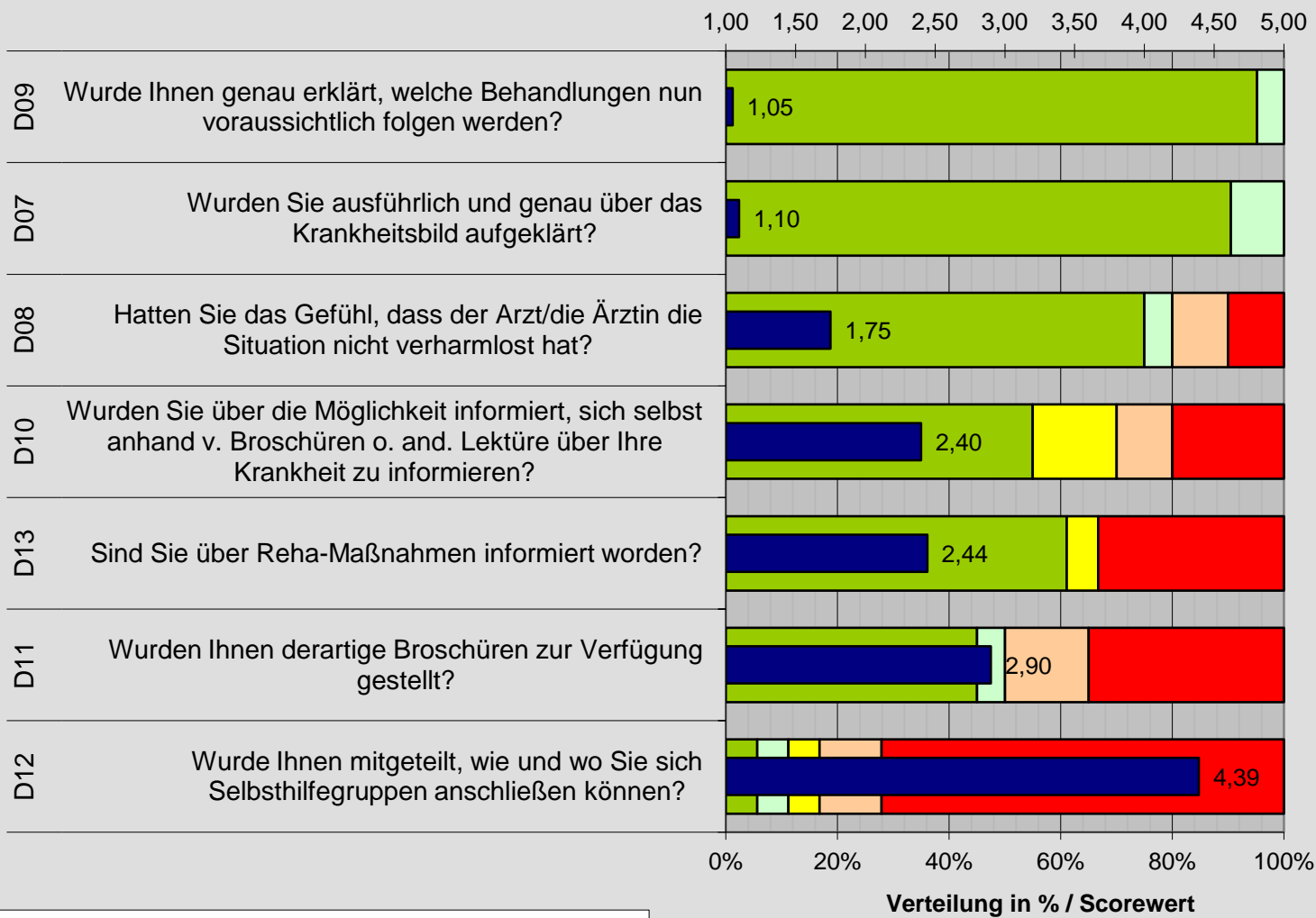


■ ja
 ■ eher ja
 ■ teils, teils
 ■ eher nein
 ■ nein
 ■ SCORE

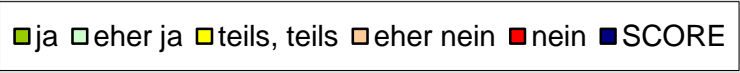
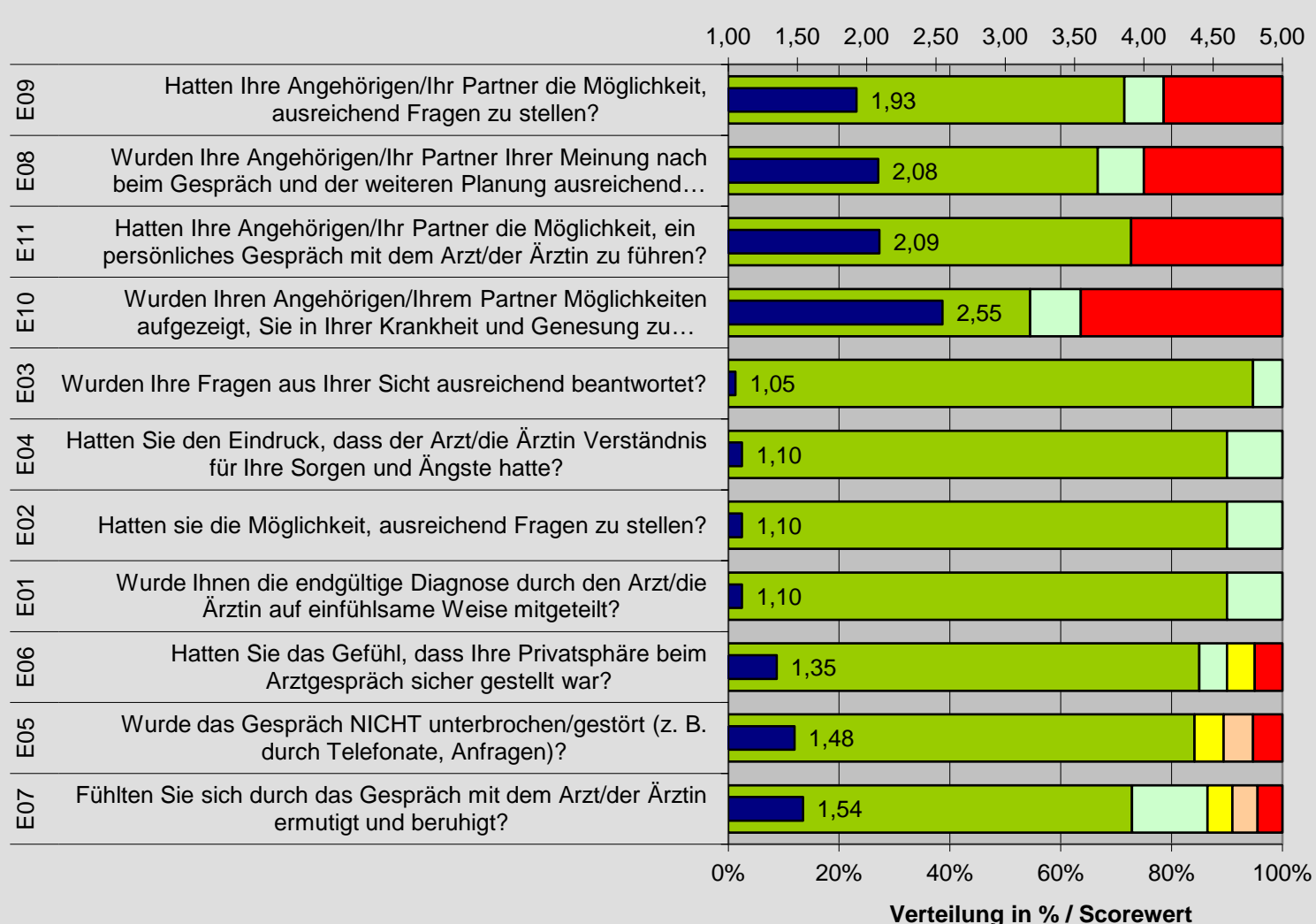
Patienten- befragung 2011/2012

D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

Nach der endgültigen Diagnose

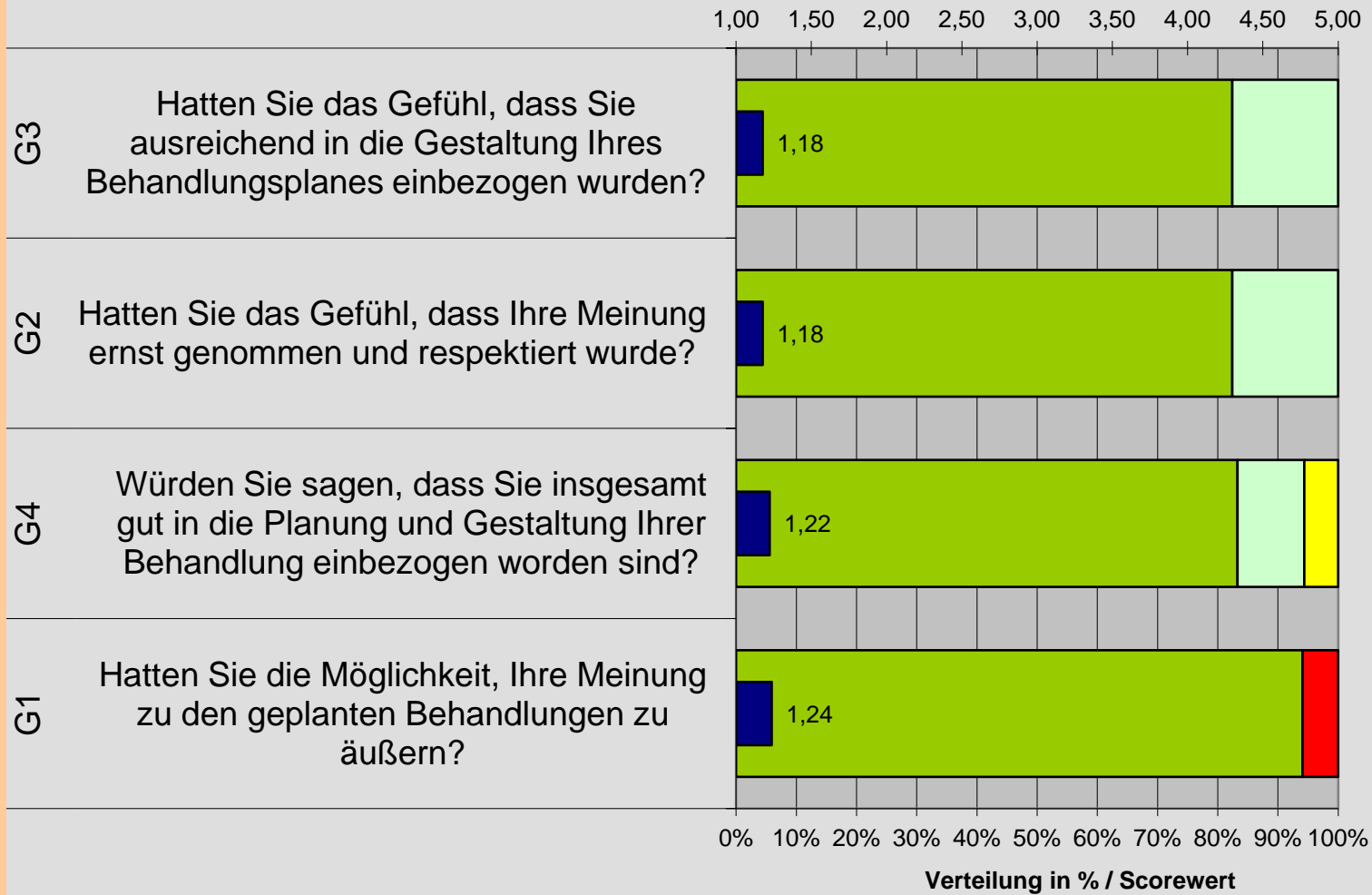


**E Fragen zum
ärztlichen
Verhalten
und Einbezug
der Ange-
hörigen**



Patienten-
befragung
2011/2012

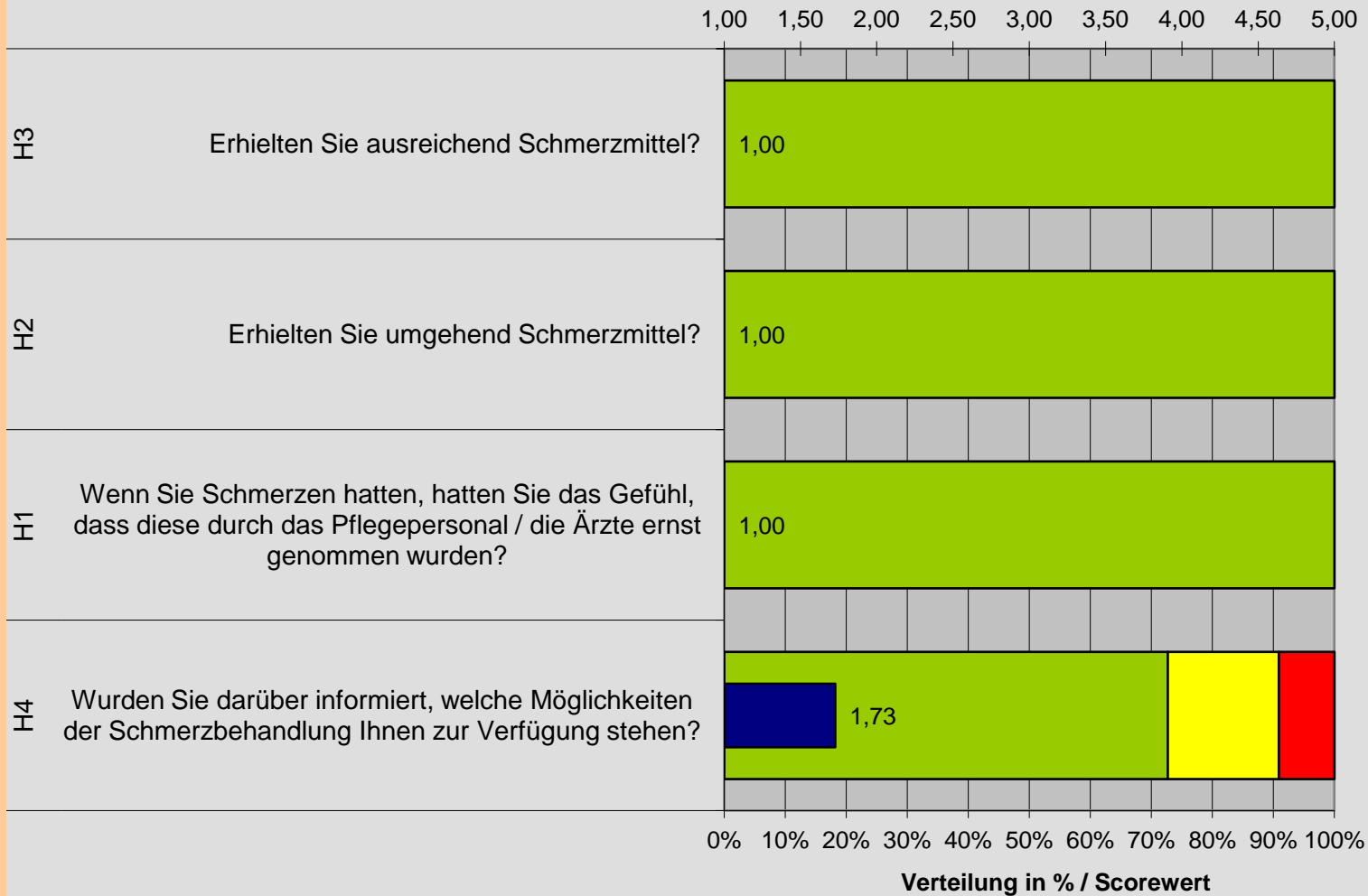
**G Fragen zur
Mitsprache-
und Einfluss-
möglichkeiten**



■ ja
 ■ eher ja
 ■ teils, teils
 ■ eher nein
 ■ nein
 ■ SCORE

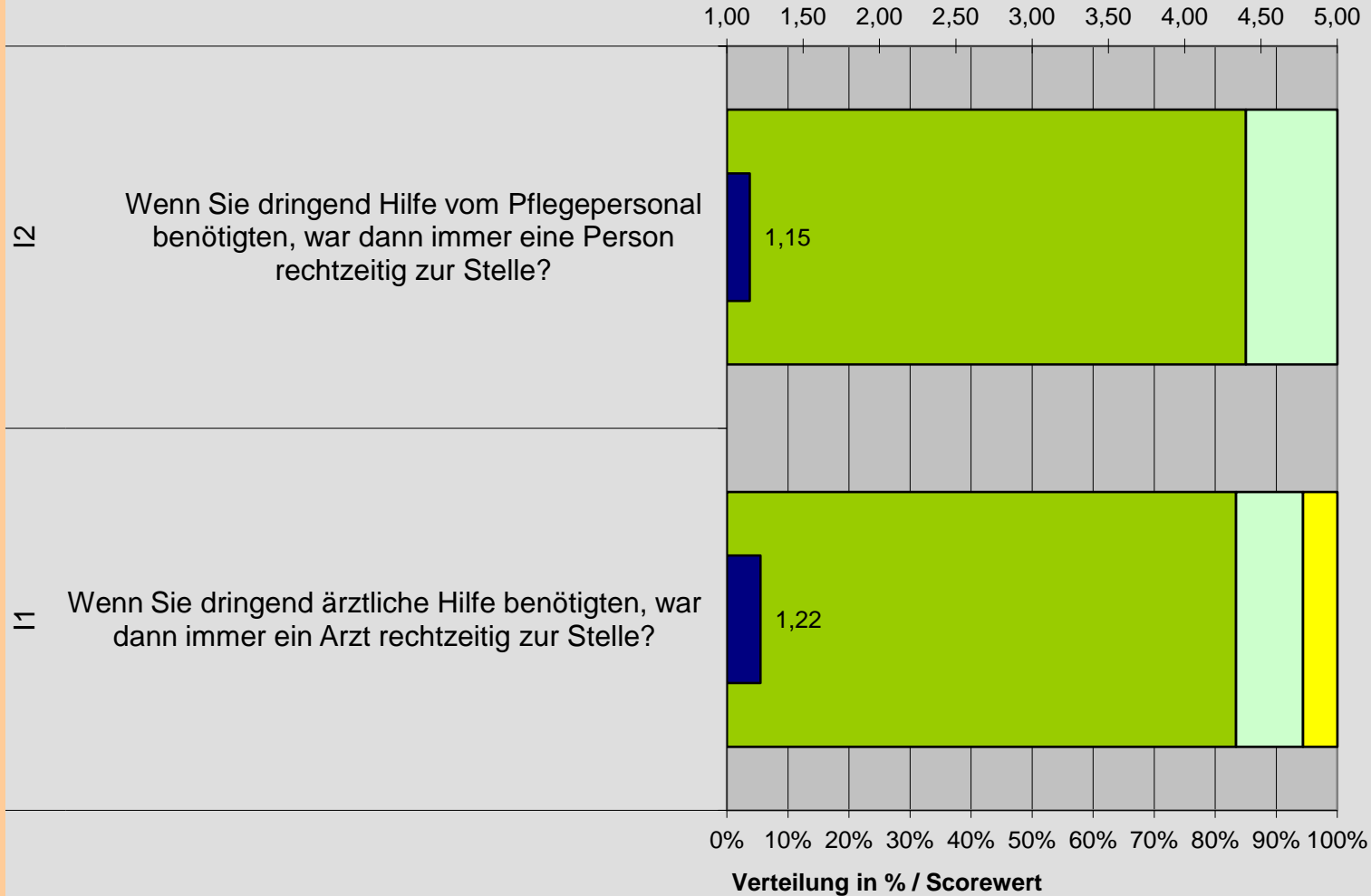
**Patienten-
befragung
2011/2012**

**H Fragen zu
Schmerzen**



**Patienten-
befragung
2011/2012**

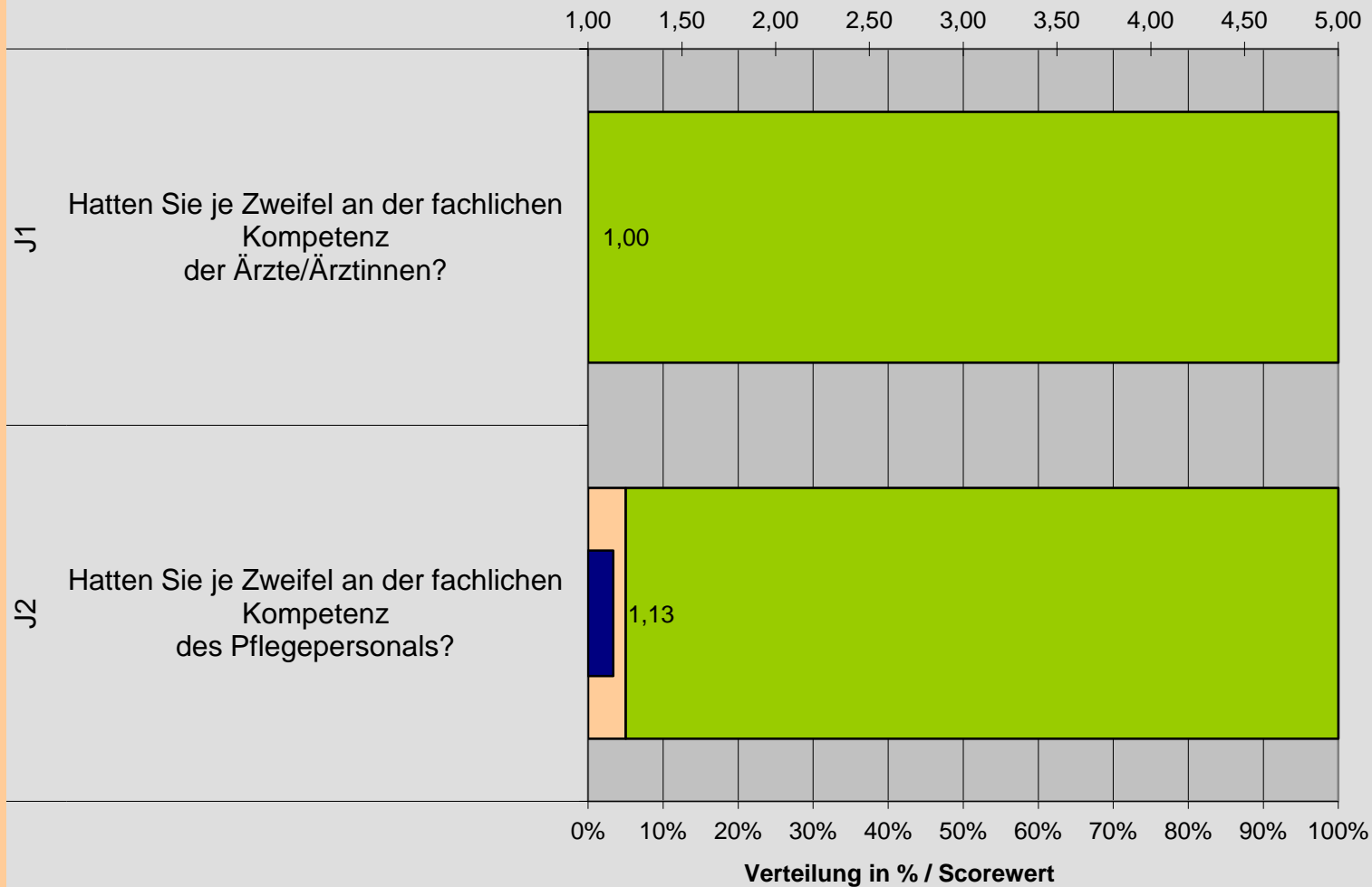
**I Fragen zur
sonstigen
Betreuung**



■ ja
 ■ eher ja
 ■ teils, teils
 ■ eher nein
 ■ nein
 ■ SCORE

**Patienten-
befragung
2011/2012**

**J Fragen zur
Einschätzung
der
Kompetenz
der
Mitarbeiter**

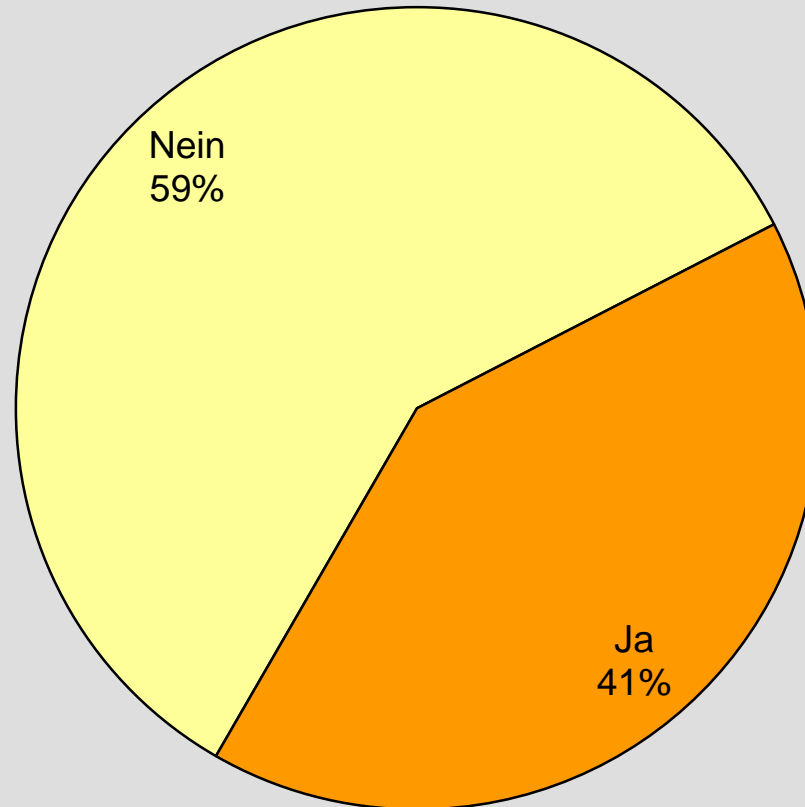


■ häufig ■ manchmal ■ selten ■ nein ■ SCORE

**Patienten-
befragung
2011/2012**

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

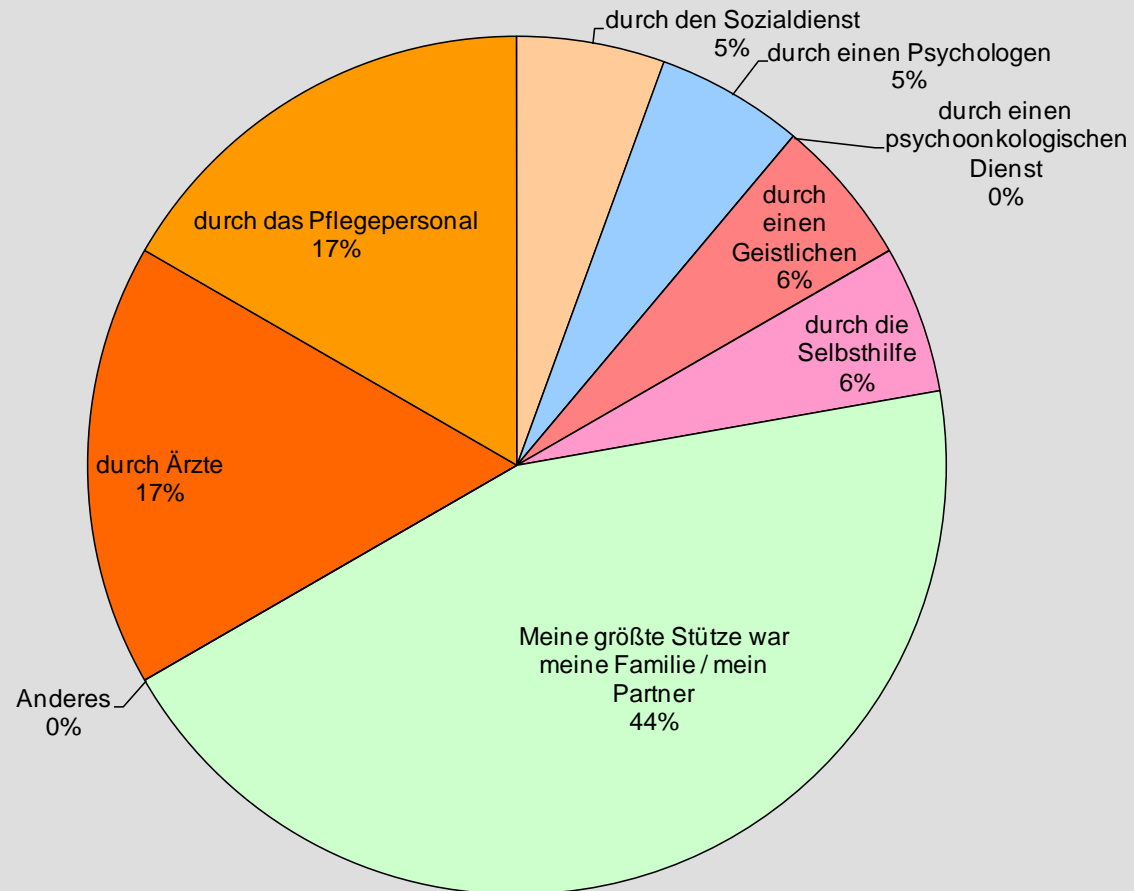
**Inanspruch-
nahme von
Hilfe zur
Bewältigung
von Sorgen und
Ängsten**



**Patienten-
befragung
2011/2012**

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

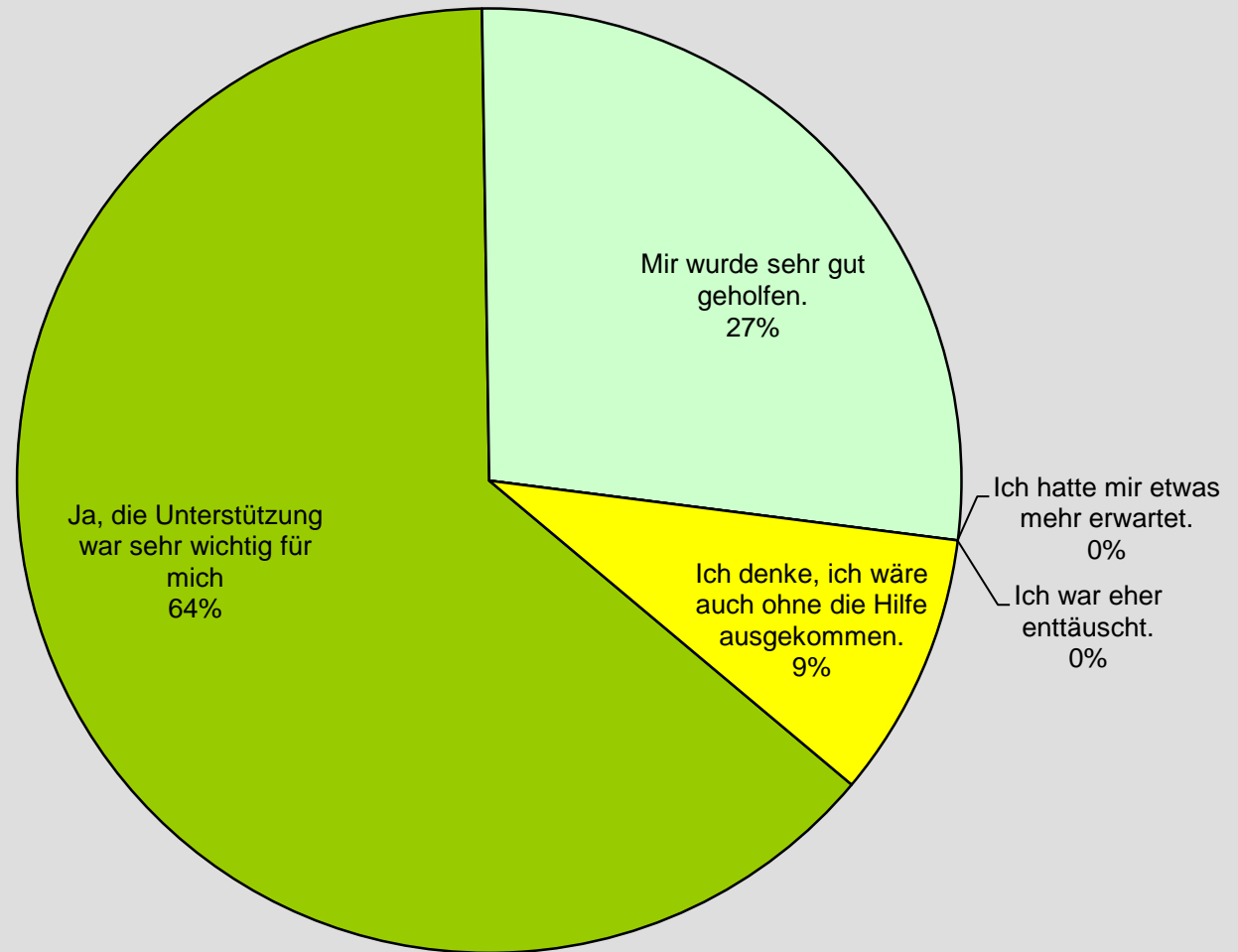
**Inanspruch-
nahme von
Hilfe zur
Bewältigung
von Sorgen und
Ängsten**



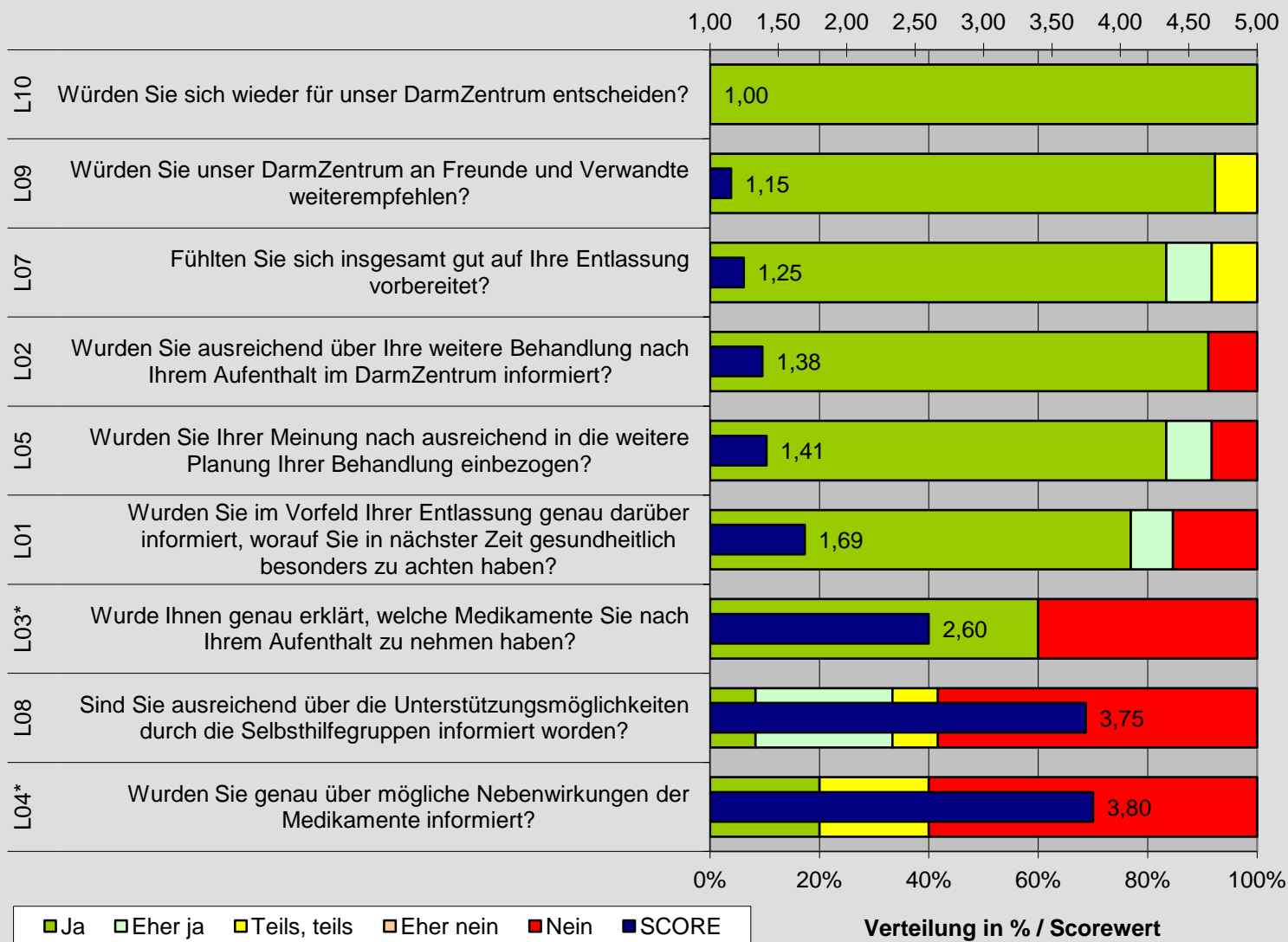
**Patienten-
befragung
2011/2012**

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

**Wert der
Inanspruch
genommenen
Hilfe**



**L Fragen zur
Vorbereitung
auf die
Entlassung**



**Patienten-
befragung
2011/2012**

**M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes**

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

- sehr freundliche, einfühlsame Betreuung durch die Ärzte und das Pflegepersonal
- Freundlichkeit und Fürsorge der Ärzte und des Personals; Frühstück- und Abendbuffet; nur 2 Patientinnen pro Zimmer; tolles Mittagessen
- Die stets gut informierten und sehr liebevollen Schwestern, die immer für einen da waren.
Das es trotz allem möglich war sich relativ überall zu bewegen und man nicht dauernd im Bett liegen musste. Die frühe Visite war auch angenehm.
- Die Kompetenz von Ärzten und Pflegepersonal. Die Zügigkeit der Abwicklung. Der Patient ist der Mensch und keine Nummer. Es wird auf individuelle Bedürfnisse eingegangen. Ich bin dankbar für die liebevolle Fürsorge aller Beteiligten.
- Es war trotz meiner Erkrankung in jeder Hinsicht ein sehr guter Aufenthalt. Ich habe von allen Seiten viel Verständnis, "Trost" und Hilfe erhalten. Herzlichen Dank!
- Das ich gut aufgefangen und gut betreut wurde. Das Personal freundlich und zuvorkommend war.

**Patienten-
befragung
2011/2012**

**M Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes**

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

- Leider waren nicht alle Ärzte behutsam genug mit dem Umgang von Untersuchungsergebnissen und haben voreilige und falsche Ergebnisse zu früh mitgeteilt. Dies führte bei mir zu Verunsicherung und Panik.
- Verbesserungswürdig wäre die Kommunikation zwischen Oberärzten und Assistenzärzten
- Das schlechte Fernsehbild im Zimmer 338. Das Mittagessen wurde viel zu früh serviert, die Uhrzeit 11.30 Uhr geht gar nicht.
- Obwohl auf der Überweisung V. a. Mammakarzinom stand: Termin für die Mammo wäre erst in 6 Monaten, dann andere Praxis gesucht
- Es hat kein Abschlussgespräch gegeben
- Den Patienten in Ruhe anhören, ausreden lassen, versuchen zu verstehen, vielleicht auch trösten? Über den ersten Schock hinweghelfen. Positive Schritte (Erfolge) hervorheben

**Patienten-
befragung
2011/2012**

N Fragen zur Person

**Alters-
verteilung**

