

# Wie zufrieden sind die Patienten mit der Behandlung im DarmZentrum Geesthacht

## Ergebnisse der Patientenbefragung im Jahr 2013 zum Zeitpunkt der Entlassung ( $t_0$ )

Version 1.0 (14.07.2014)

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



**K&N**

Gesellschaft für Informationsmanagement  
und Forschung im Gesundheitswesen mbH



**Netzwerkmanager des DZG**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung 2013**

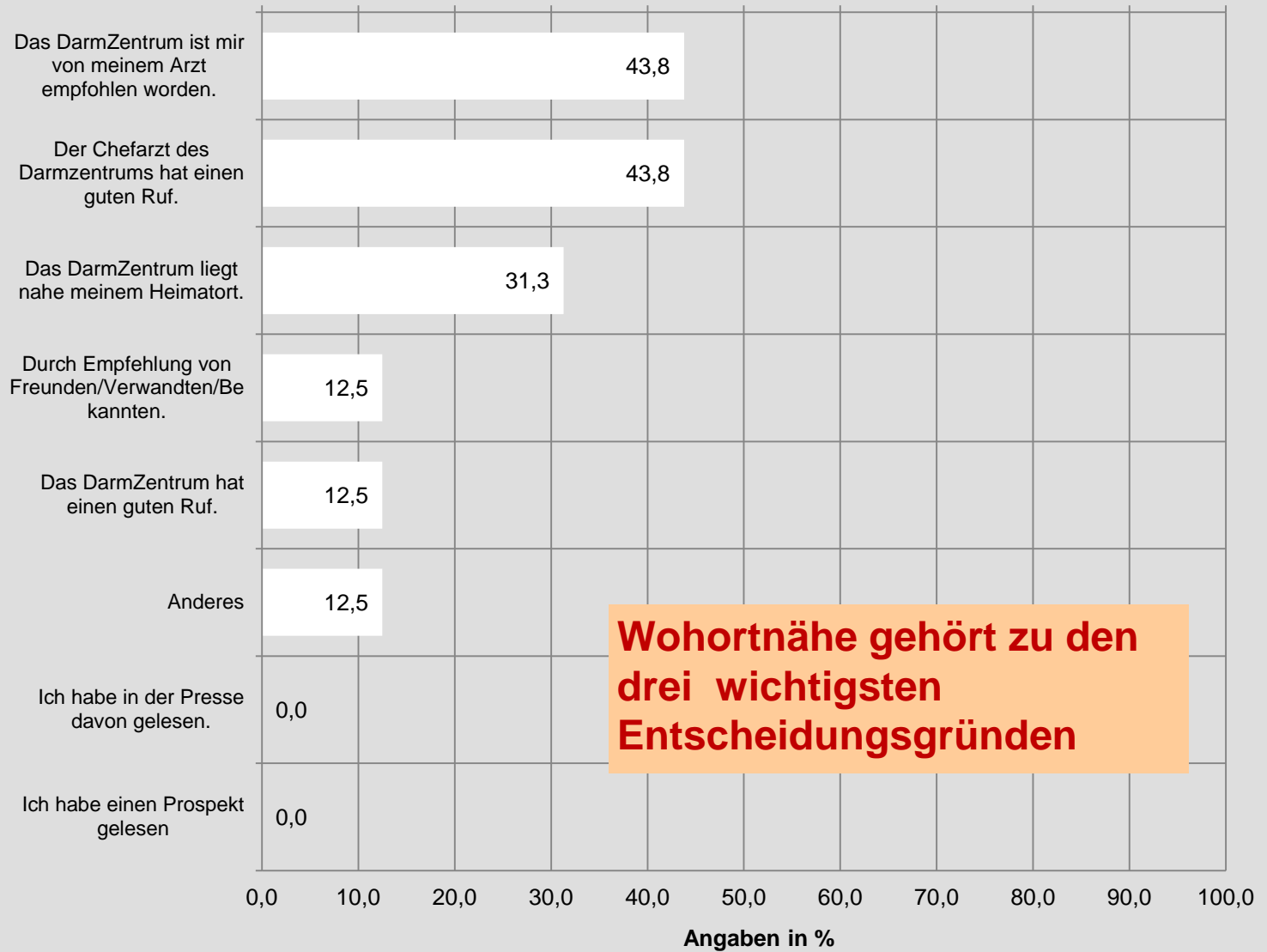
**Inhalt:**

	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

## t<sub>0</sub>-Patienten- befragung 2013

### A Allgemeine Angaben

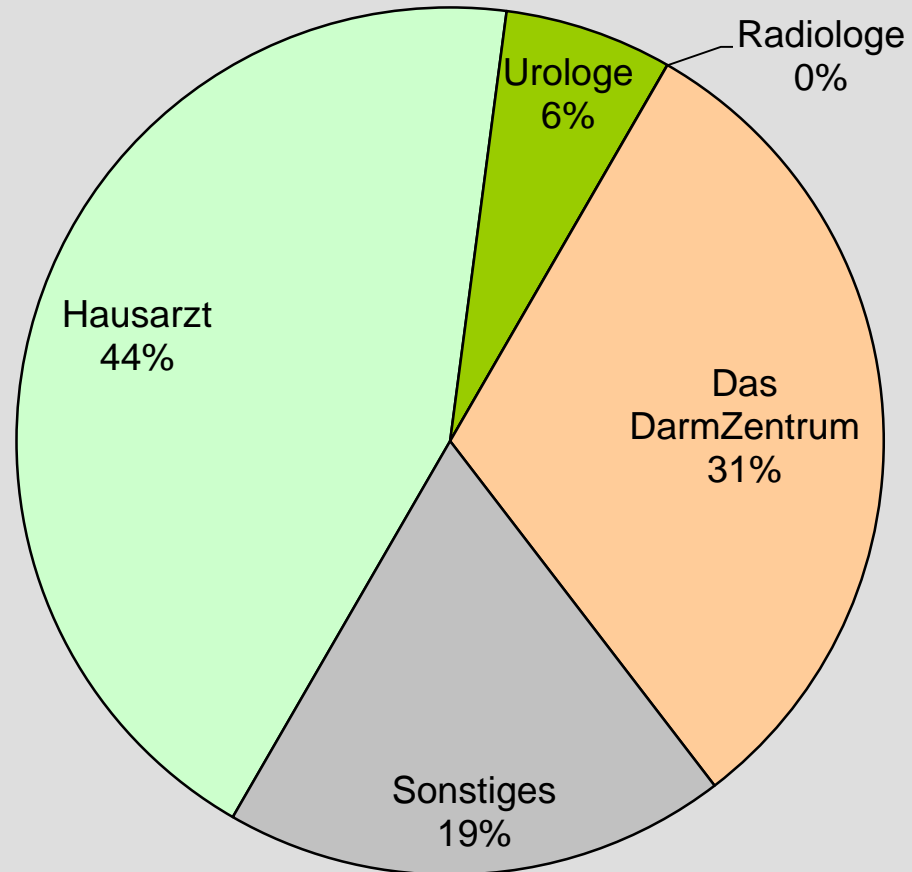
## Zugang zum DarmZentrum



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**A Allgemeine Angaben**

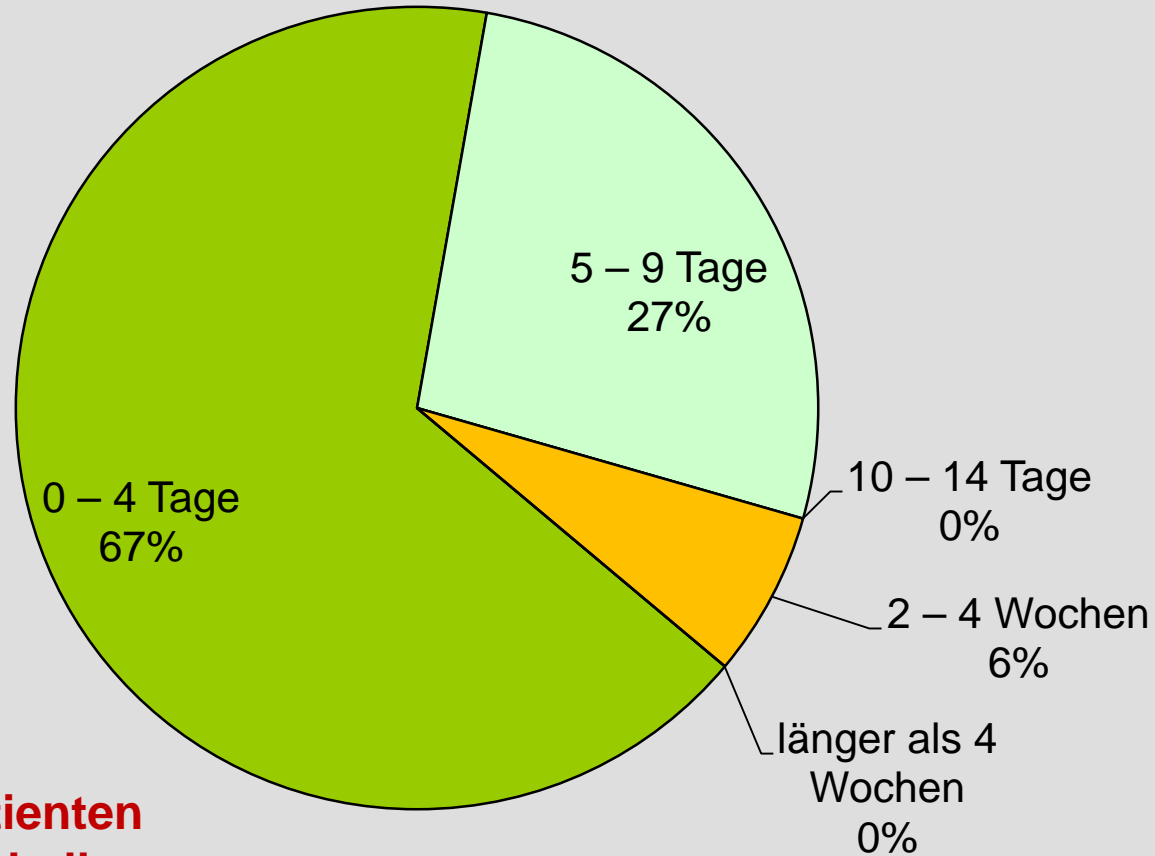
**Erste  
Untersuchung/  
erster  
Verdacht  
durch ...**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

**Sprechstunde:  
Wartezeit auf  
Termin**

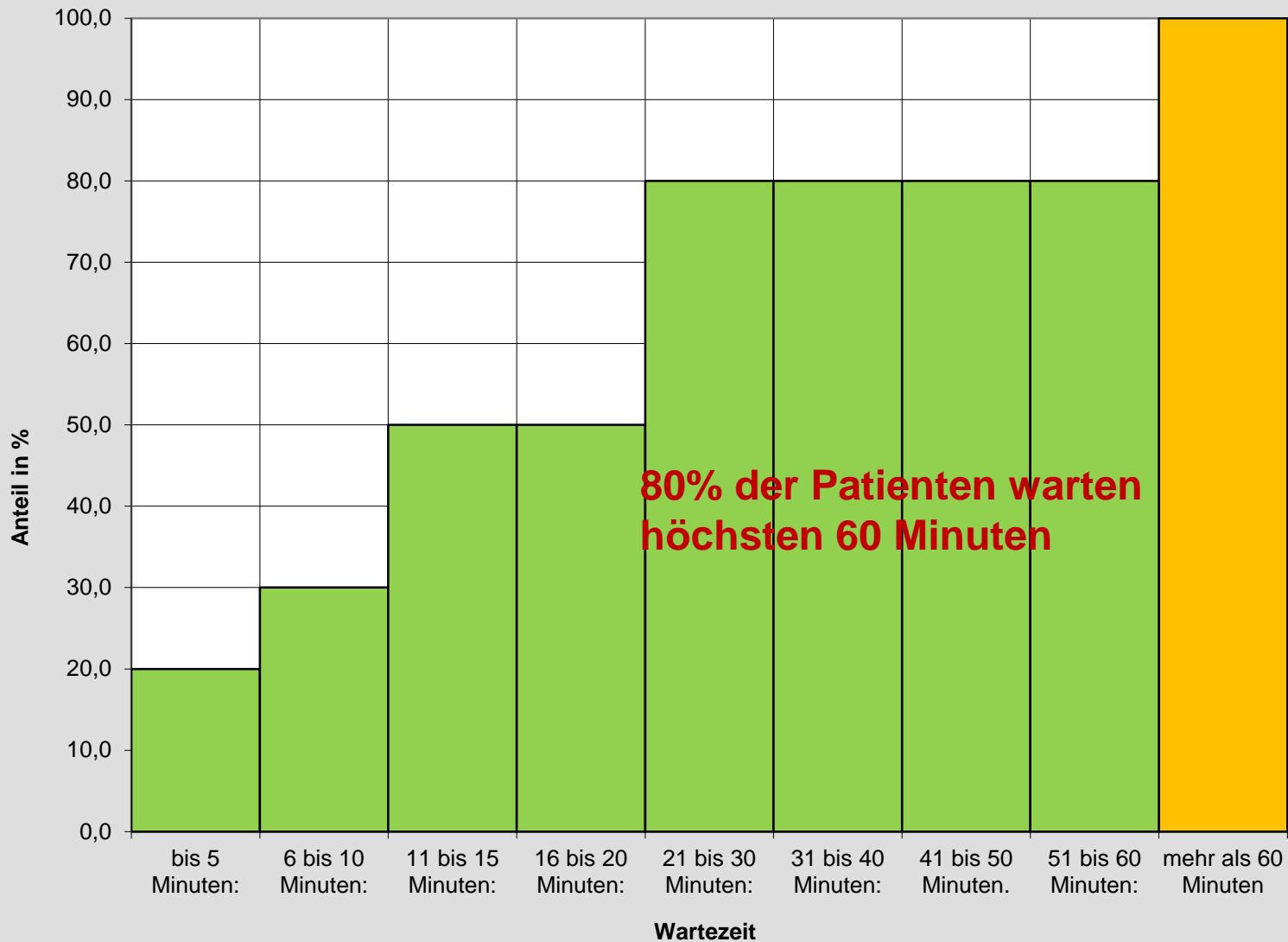


**93,4% der Patienten  
erhalten innerhalb von  
14 Tagen einen Termin**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

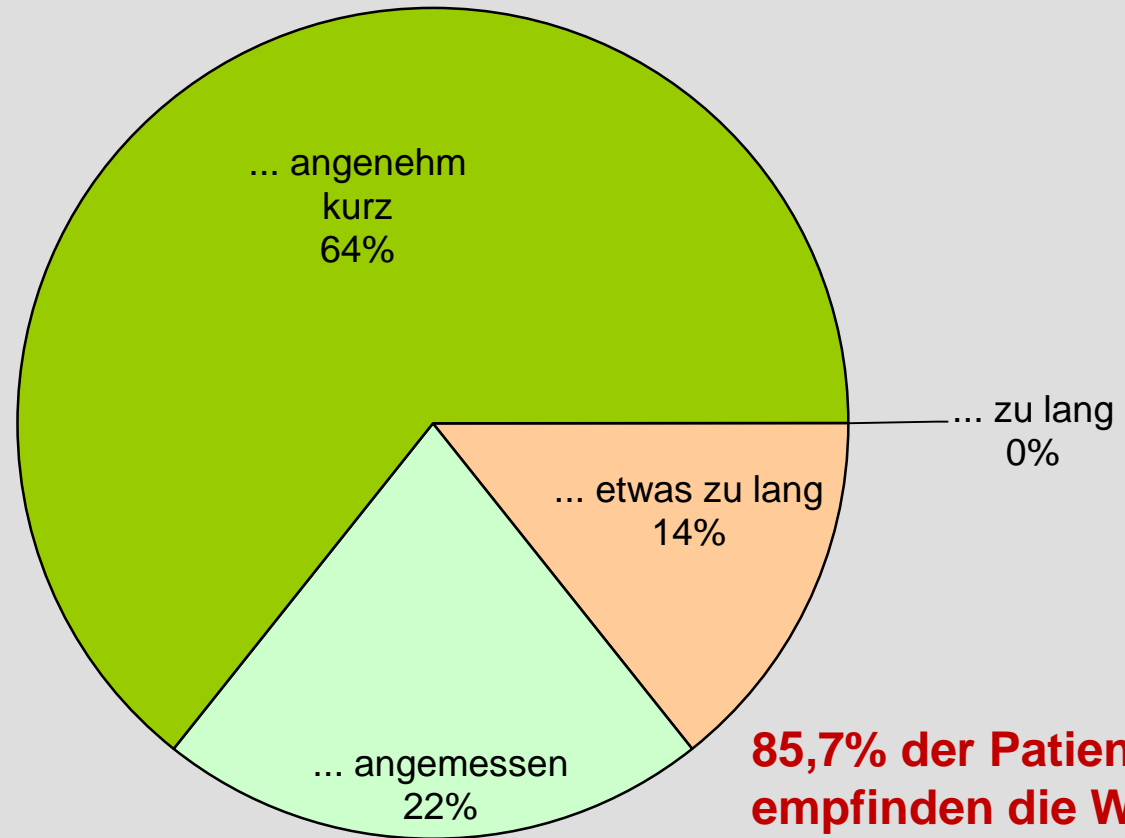
**Sprechstunde:  
Wartezeit  
während des  
Termin**



**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2013**

**B Fragen zur**  
**Organisation und**  
**zum Ablauf**

**Sprechstunde:**  
**Beurteilung der**  
**Dauer der**  
**Wartezeit**

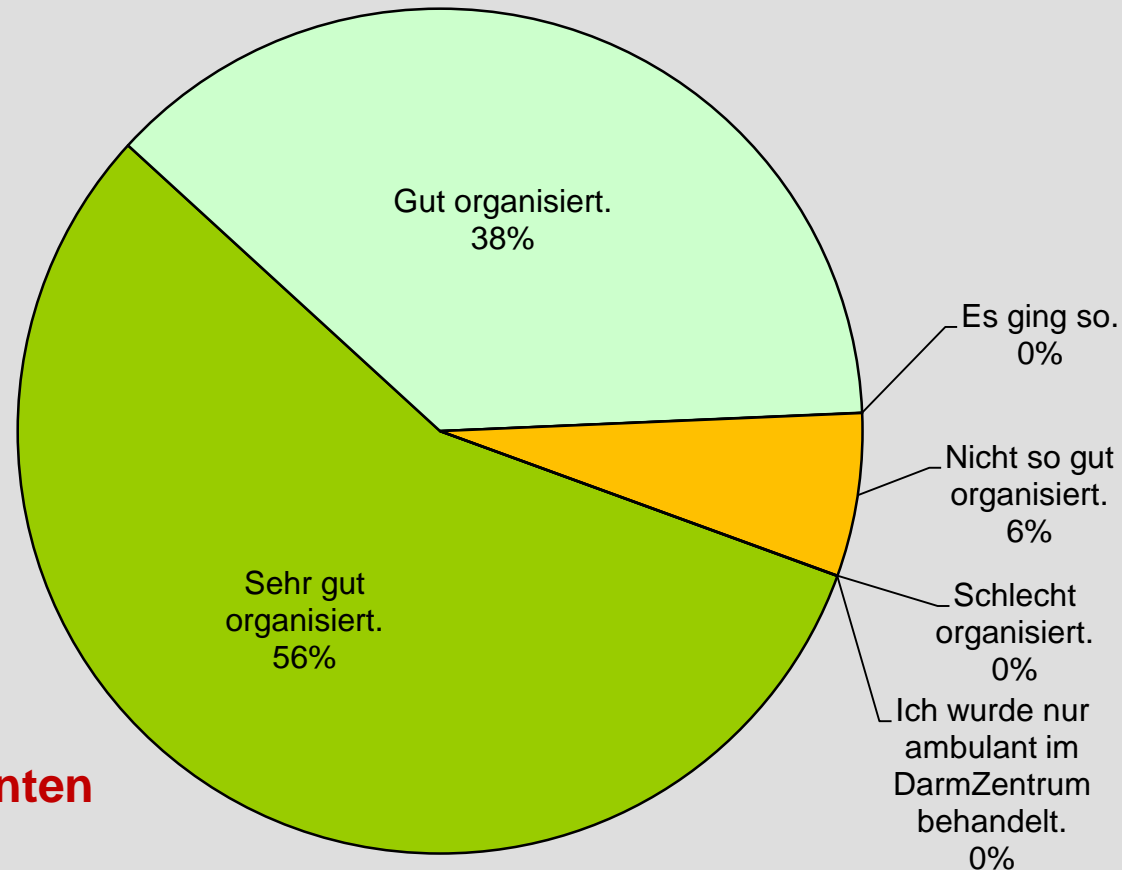


**85,7% der Patienten**  
**empfinden die Wartezeit**  
**als angenehm kurz bzw.**  
**angemessen**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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



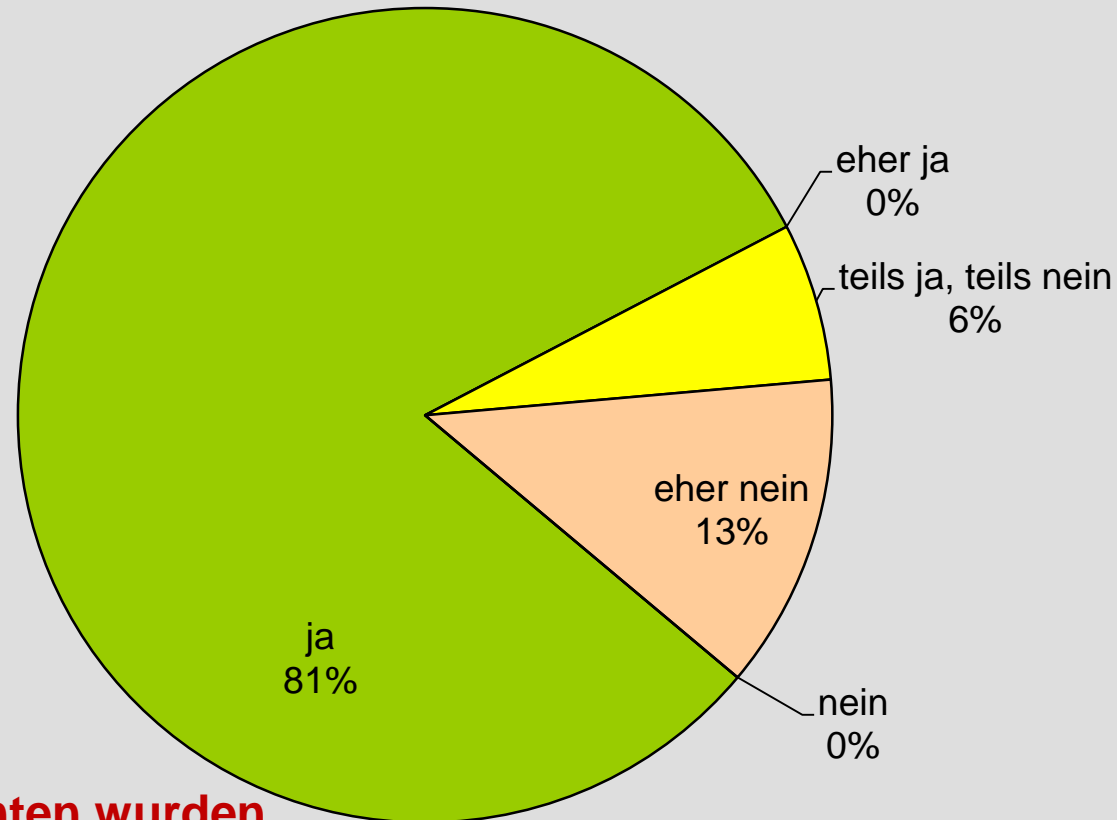
**93,7% der Patienten  
beurteilen die  
Organisation / den Ablauf  
des Aufnahmeverfahrens  
als sehr gut oder gut.**



t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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

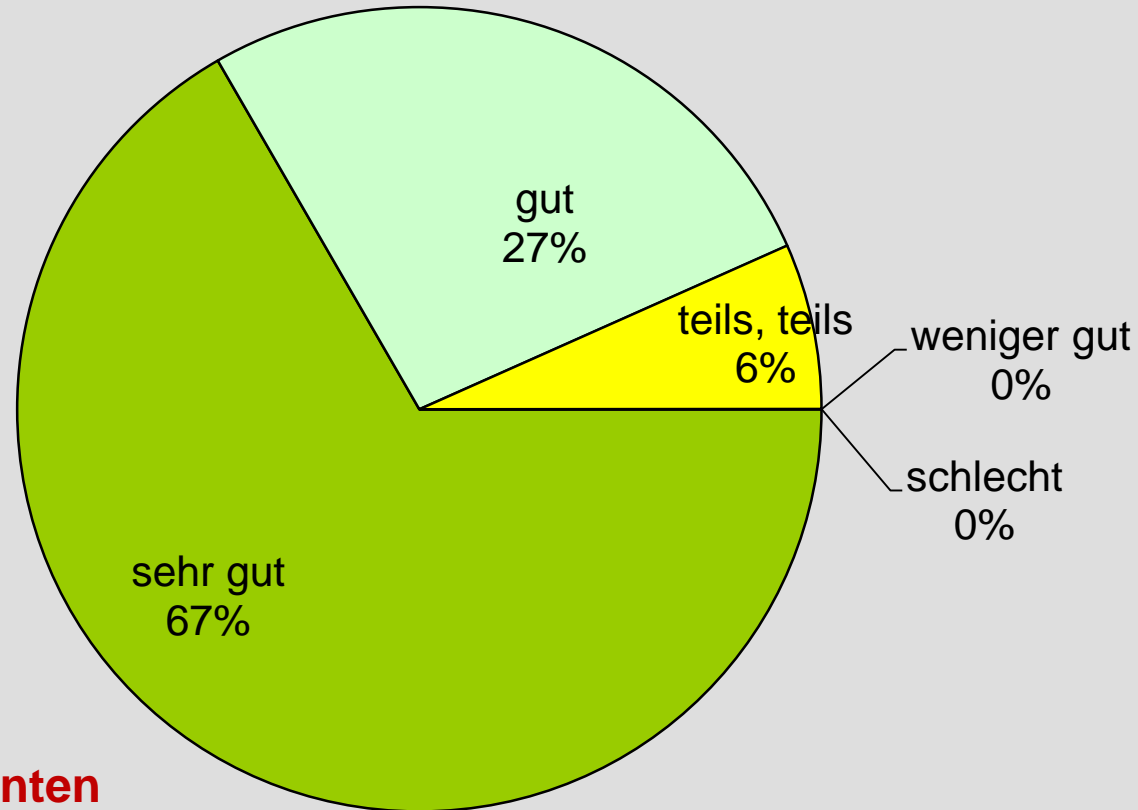


**81,3% der Patienten wurden  
über *ausreichend* über den  
organisatorischen Ablauf  
im Krankenhaus informiert.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

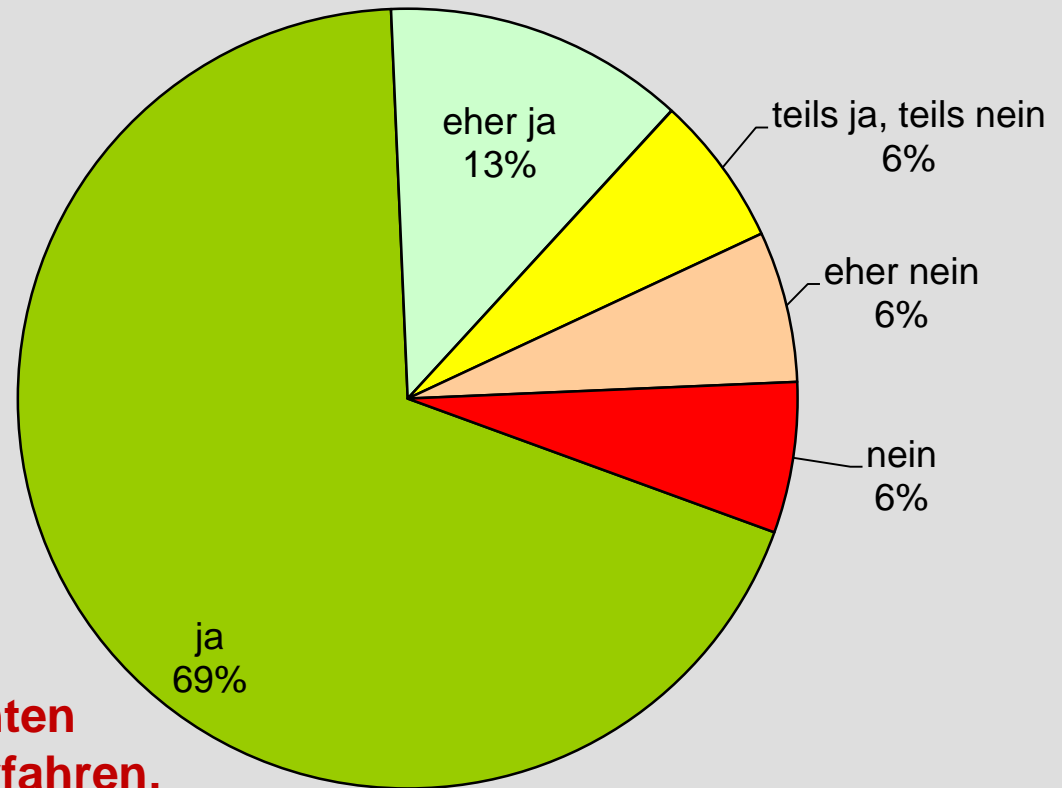


**93,4% der Patienten  
beurteilen die Aufnahme  
auf Station / Betreuung in  
den ersten Stunden als sehr  
gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

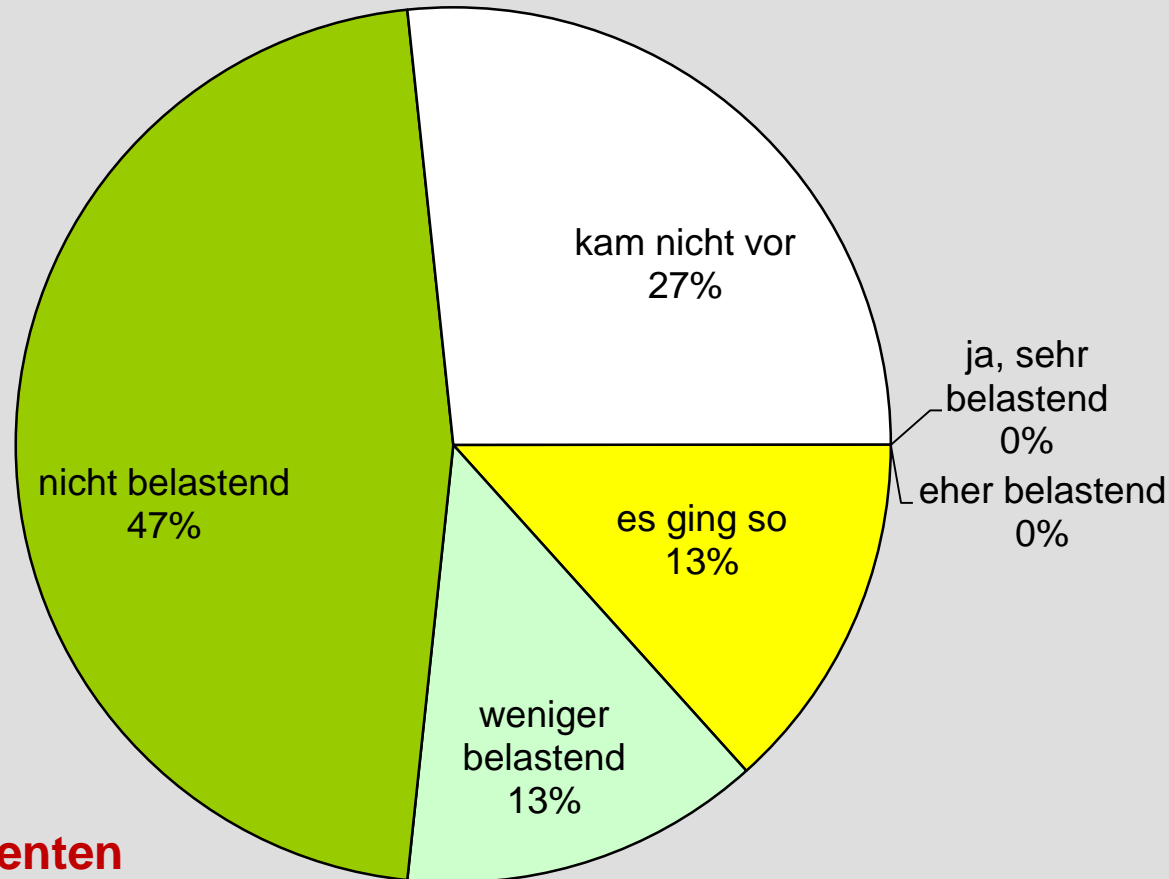


**81,3% der Patienten  
haben schnell erfahren,  
wer für Sie zuständig ist  
und an wen Sie sich bei  
Fragen wenden können.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

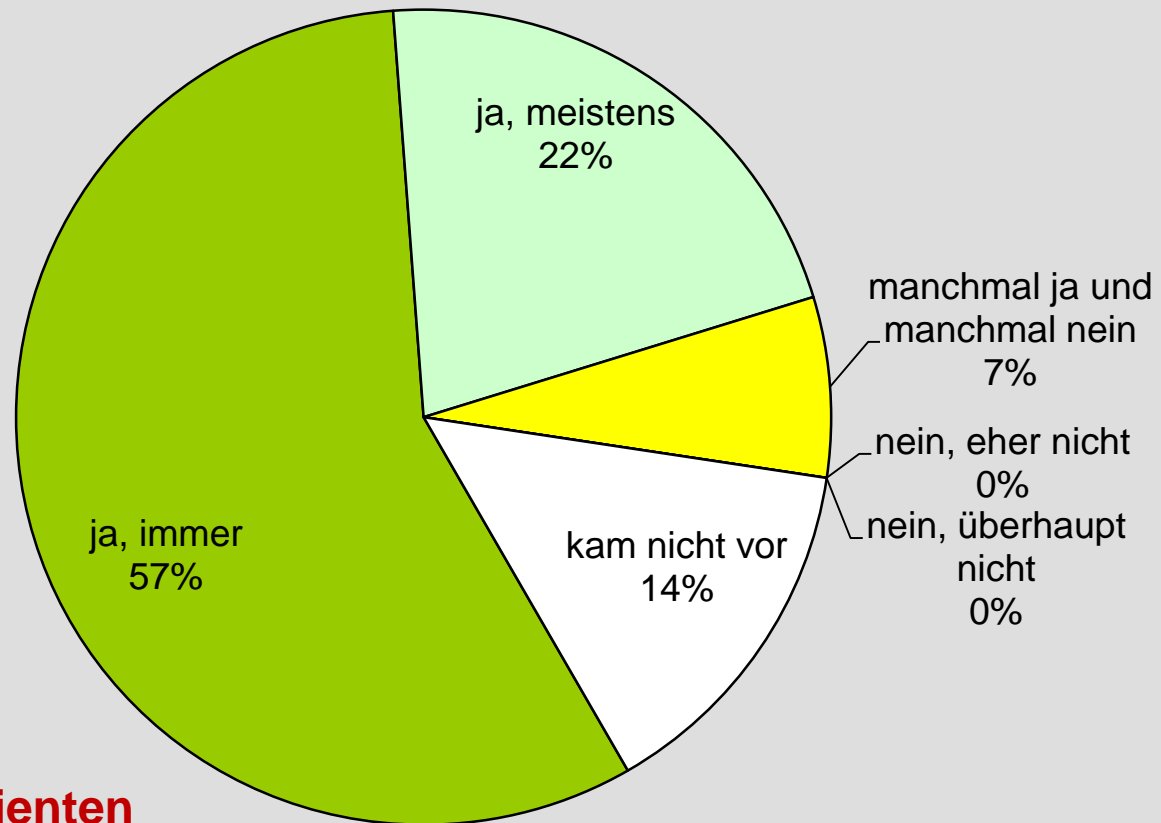


**81,8% der Patienten empfanden mehrere Untersuchungen an einem Tag „nicht belastend“ oder „weniger belastend“.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2013**

**C Fragen zur**  
**Untersuchung und**  
**Diagnostik**

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

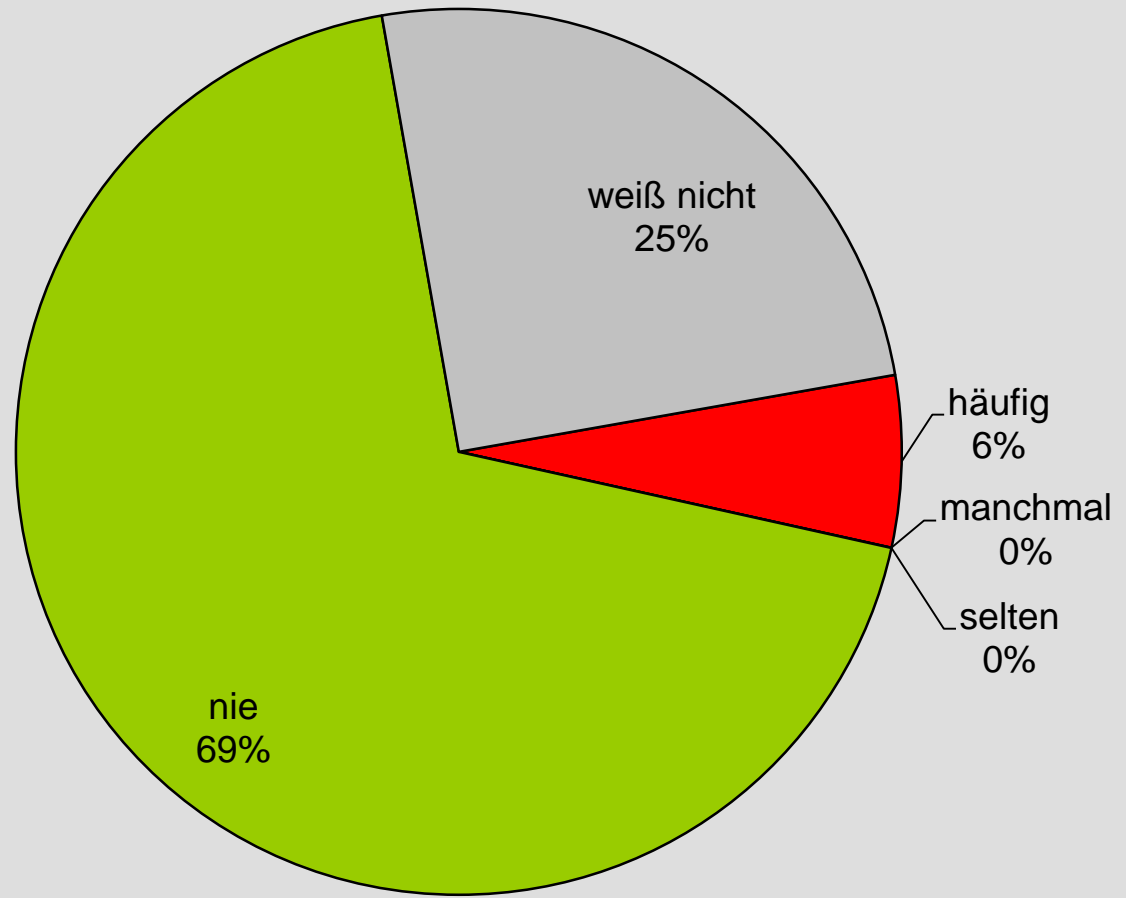


**91,7% der Patienten**  
**haben sich auf dem Weg**  
**zu den Untersuchungen**  
**gut zu Recht gefunden.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2013**

**C Fragen zur**  
**Untersuchung und**  
**Diagnostik**

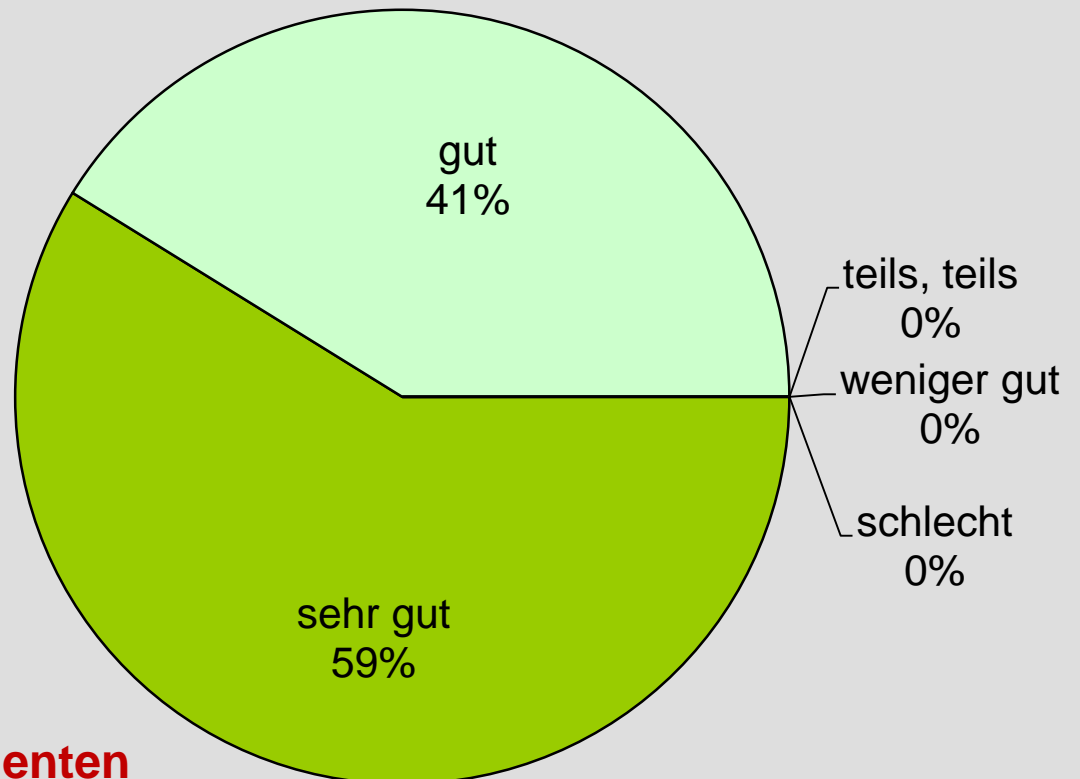
**Widersprüch-**  
**liche Aussagen**  
**zwischen**  
**Pflegepersonal**  
**und Ärzten?**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

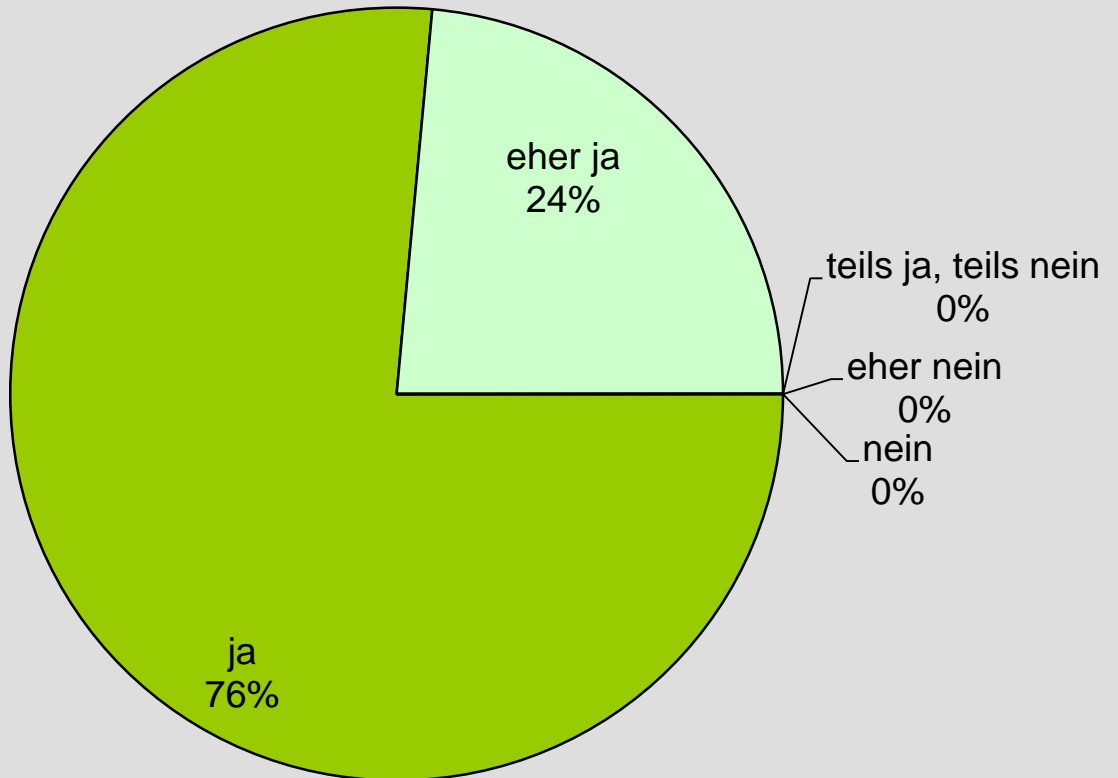


**100% der Patienten  
beurteilen die Betreuung  
und Unterstützung als sehr  
gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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



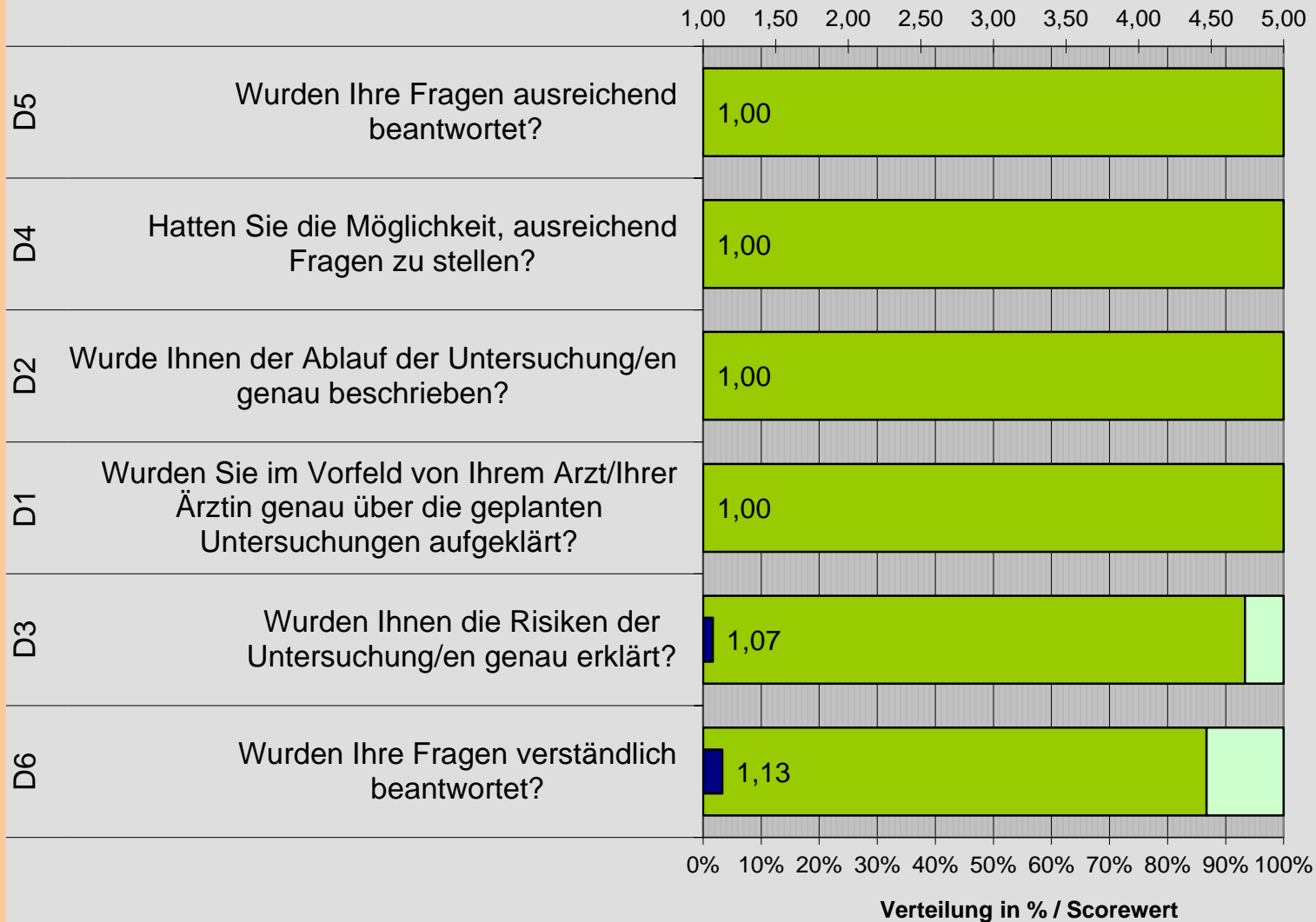
**100% der Patienten  
empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

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

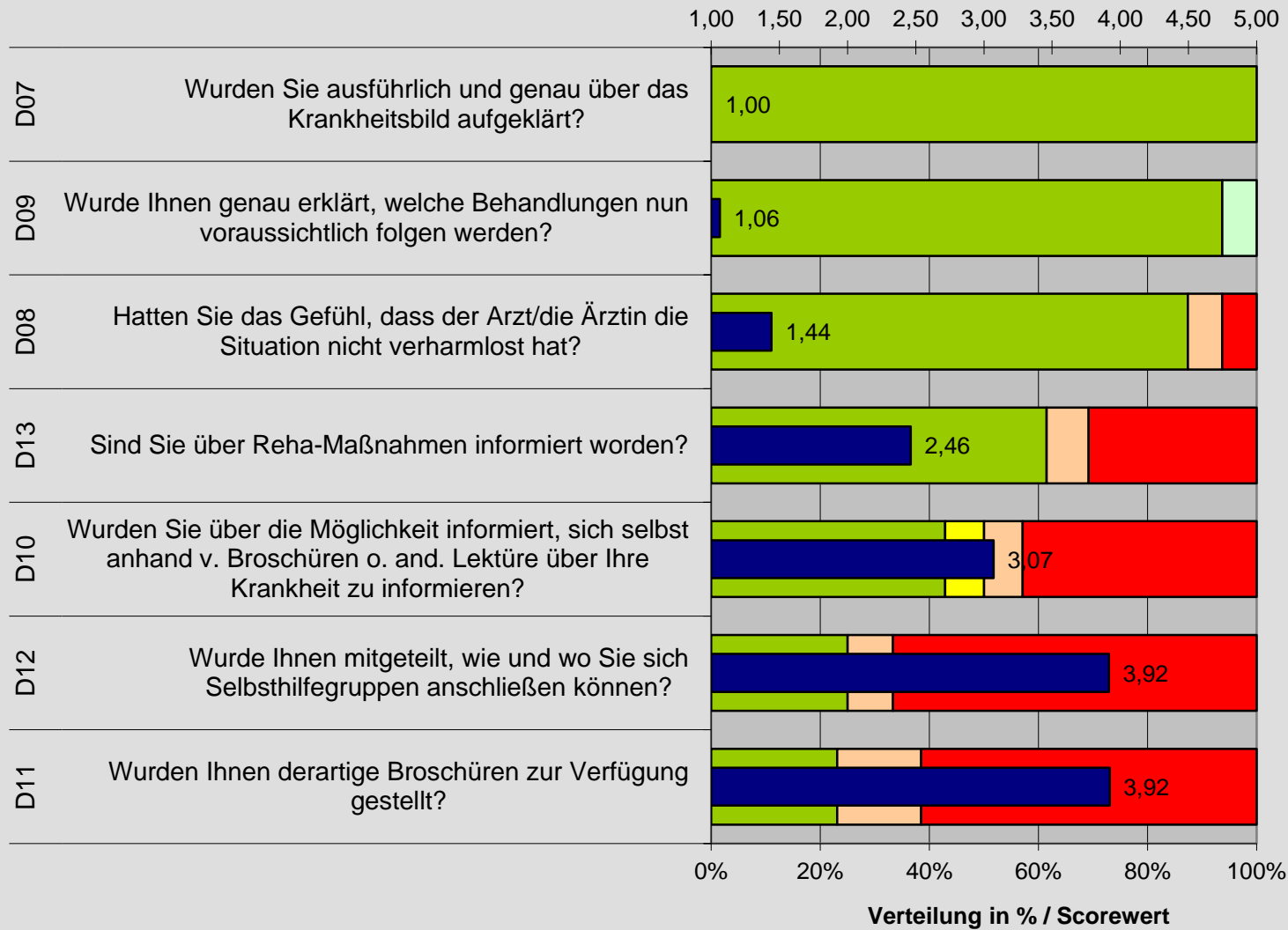
**Präoperative  
Diagnostik**



# t<sub>0</sub>-Patienten- befragung 2013

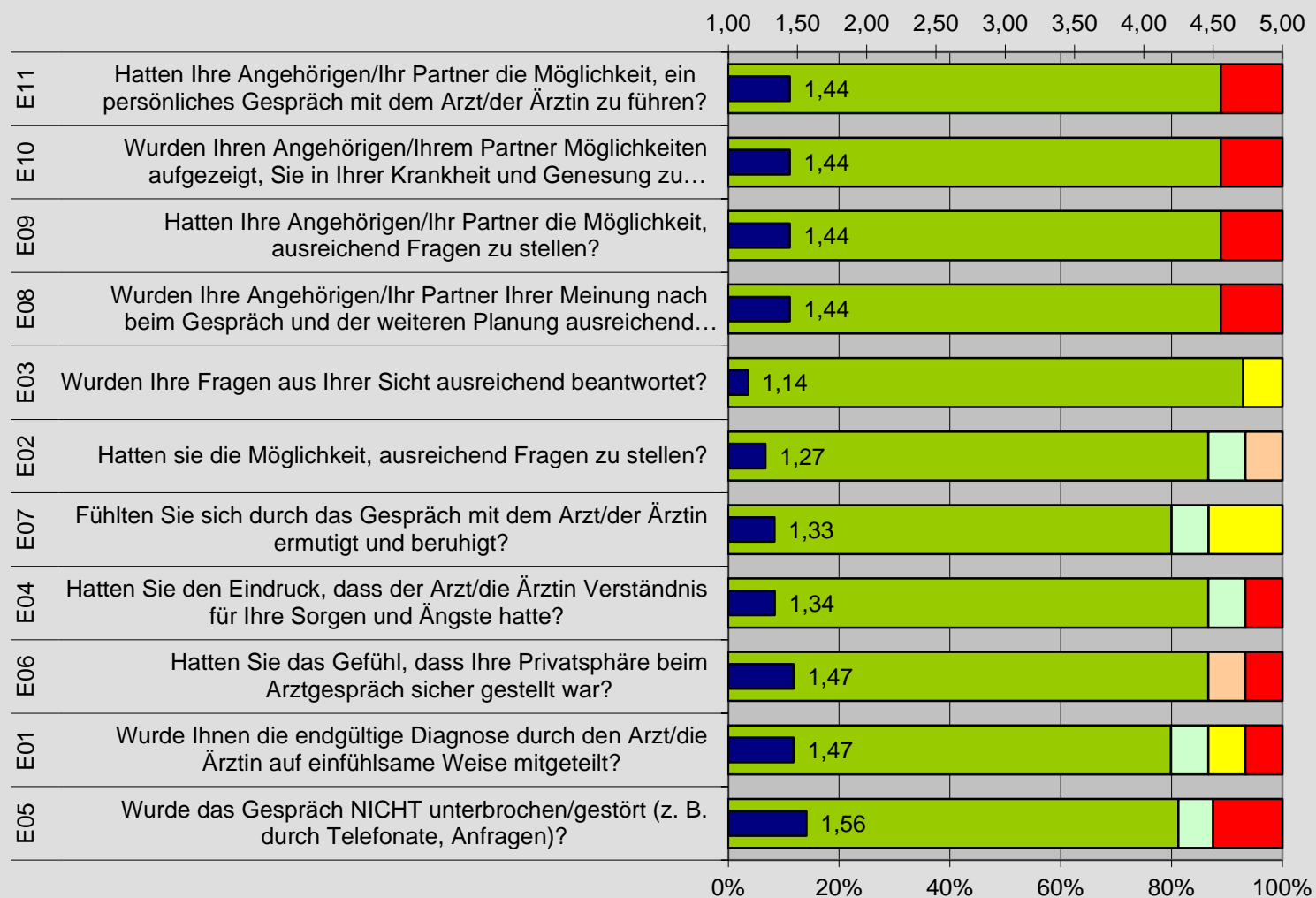
## D Fragen zur Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik

## Nach der endgültigen Diagnose



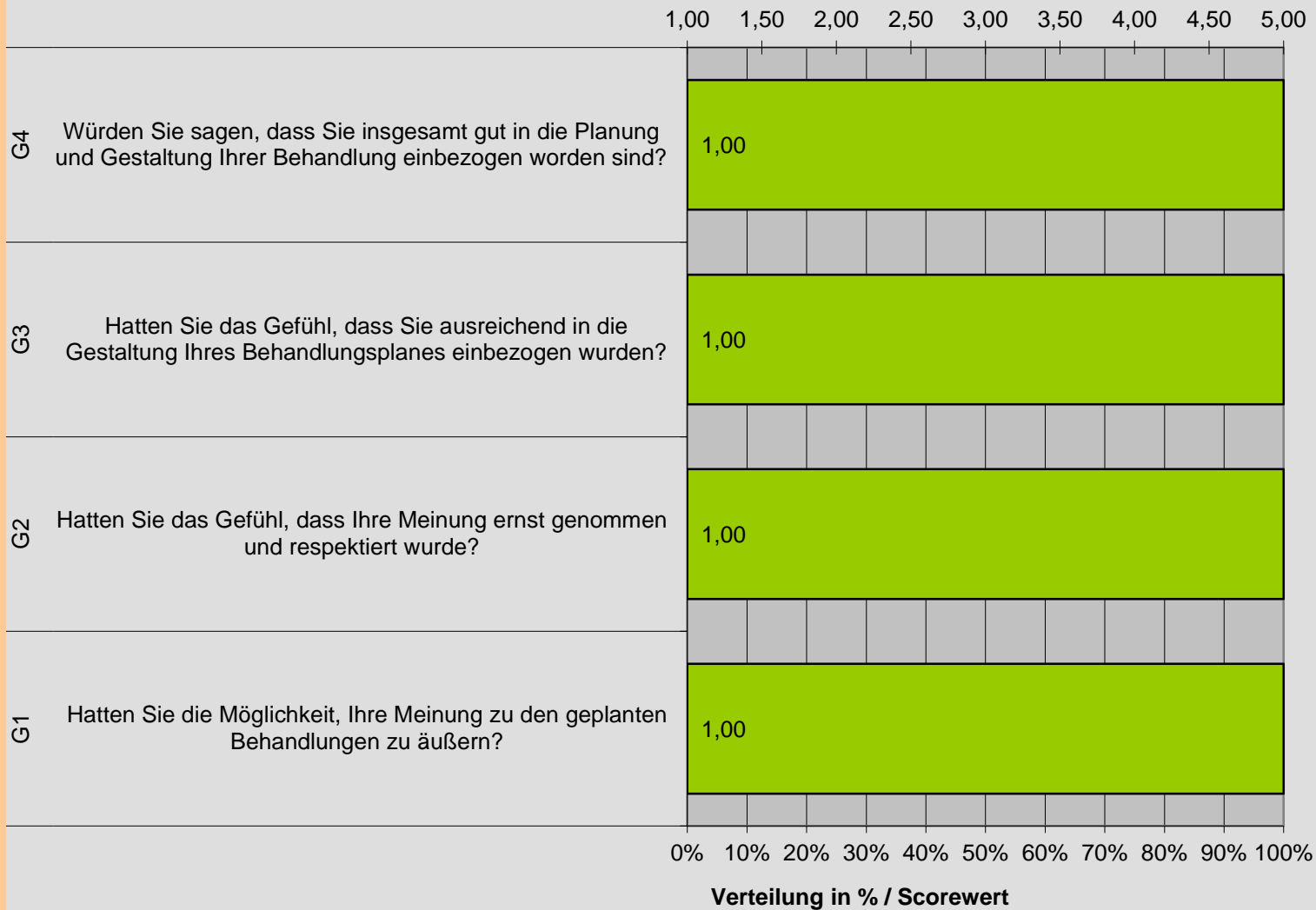
■ ja   
 ■ eher ja   
 ■ teils, teils   
 ■ eher nein   
 ■ nein   
 ■ Score2013

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



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

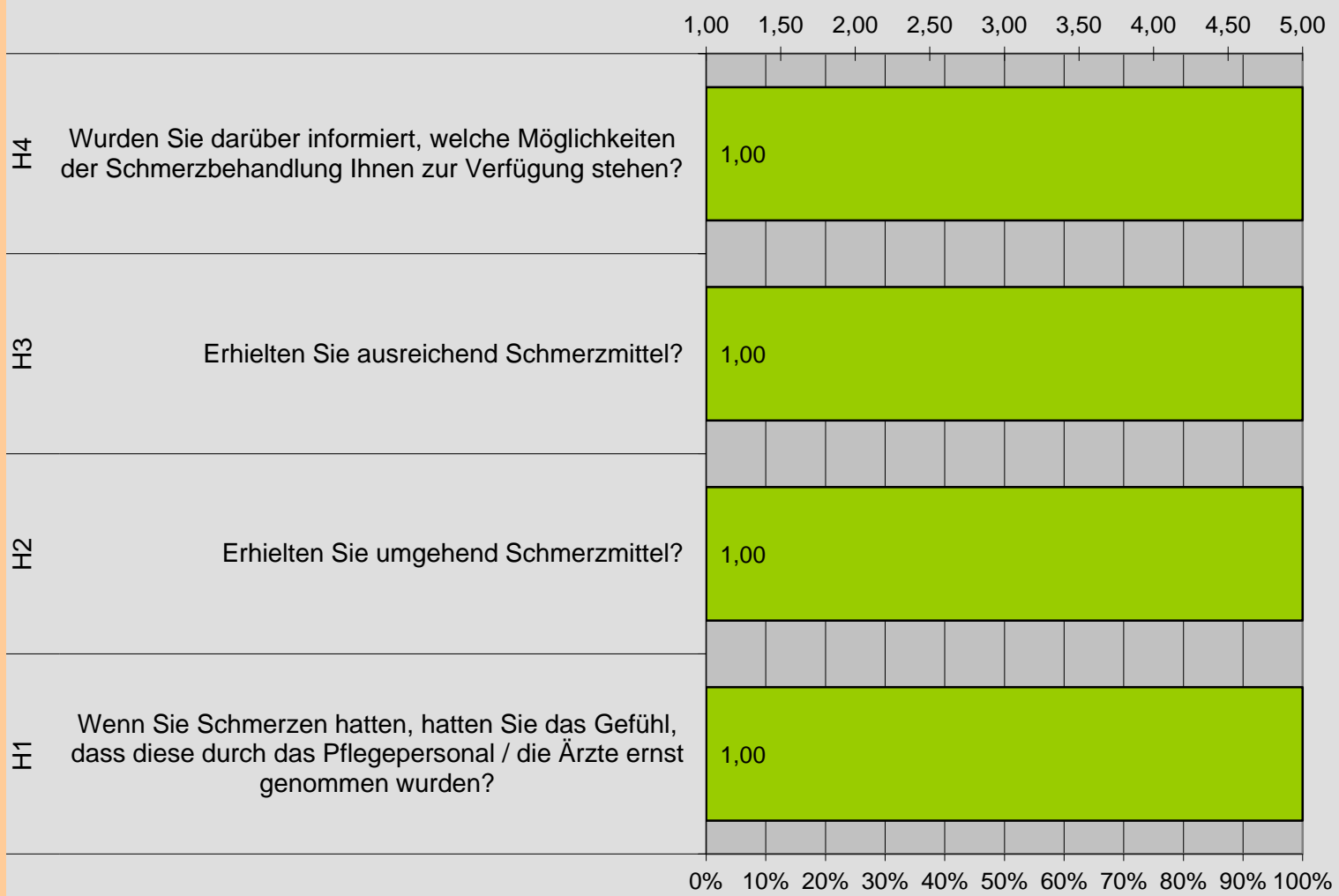
**G Fragen zur  
Mitsprache-  
und Einfluss-  
möglichkeiten**



ja 
  eher ja 
  teils, teils 
  eher nein 
  nein 
  Score2013

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**H Fragen zu  
Schmerzen**



1,00 1,50 2,00 2,50 3,00 3,50 4,00 4,50 5,00

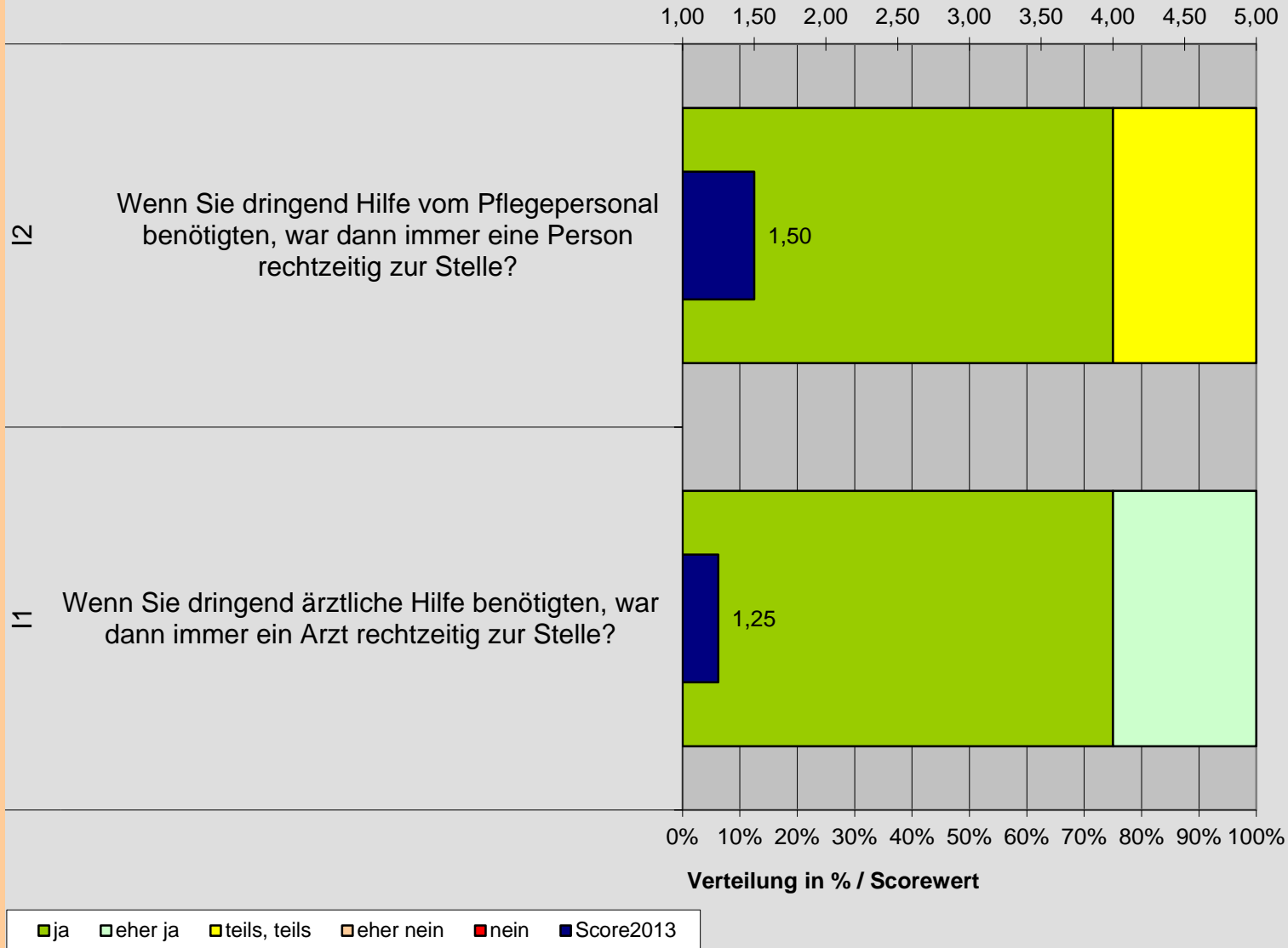
0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

Verteilung in % / Scorewert

- ja
- eher ja
- teils, teils
- eher nein
- nein
- Score2013

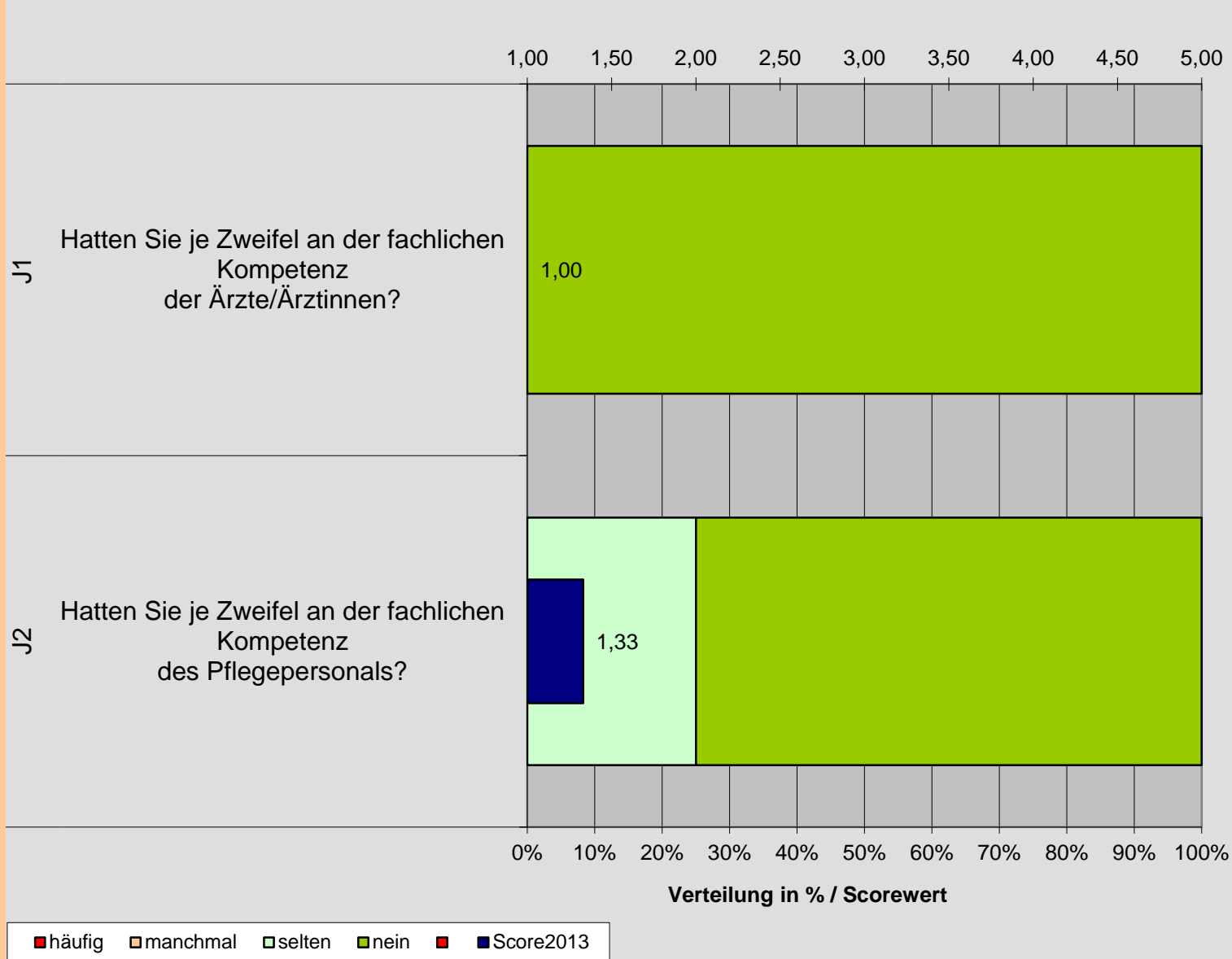
**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**I Fragen zur  
sonstigen  
Betreuung**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

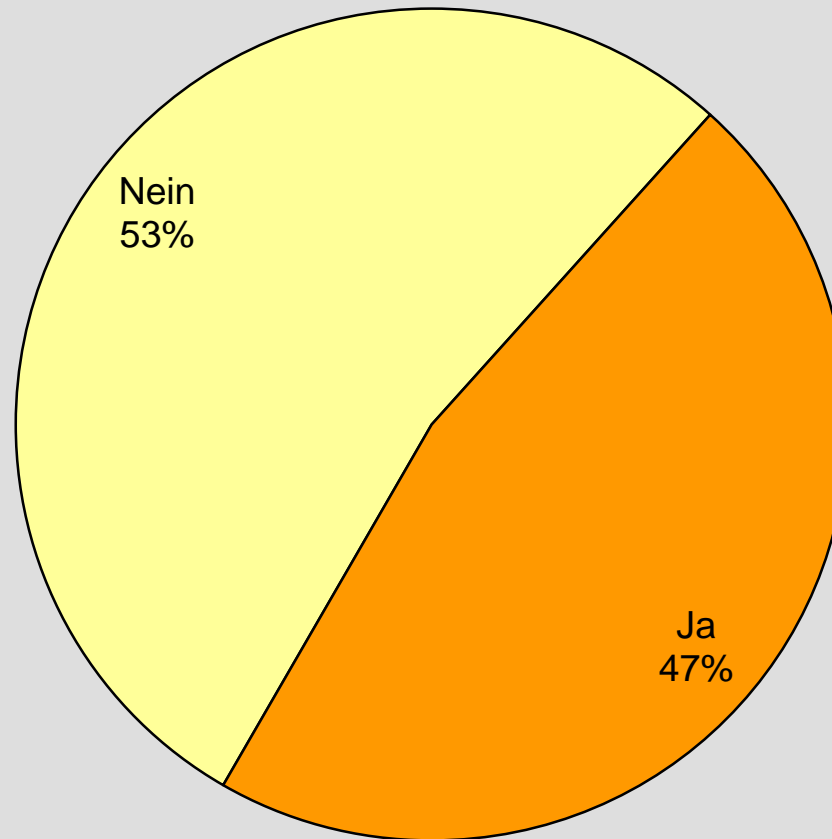
**J Fragen zur  
Einschätzung  
der  
Kompetenz  
der  
Mitarbeiter**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

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

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

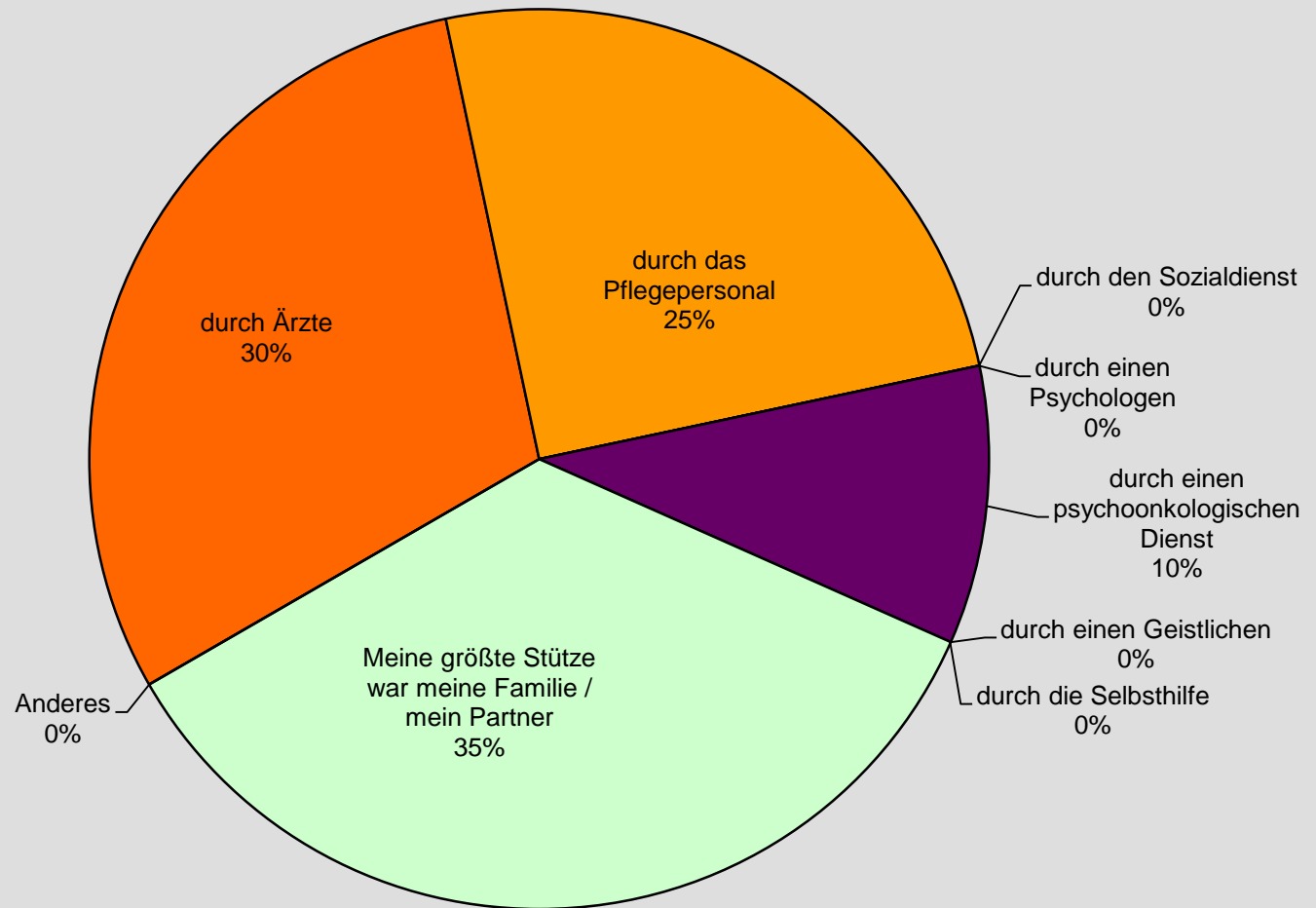




**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

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

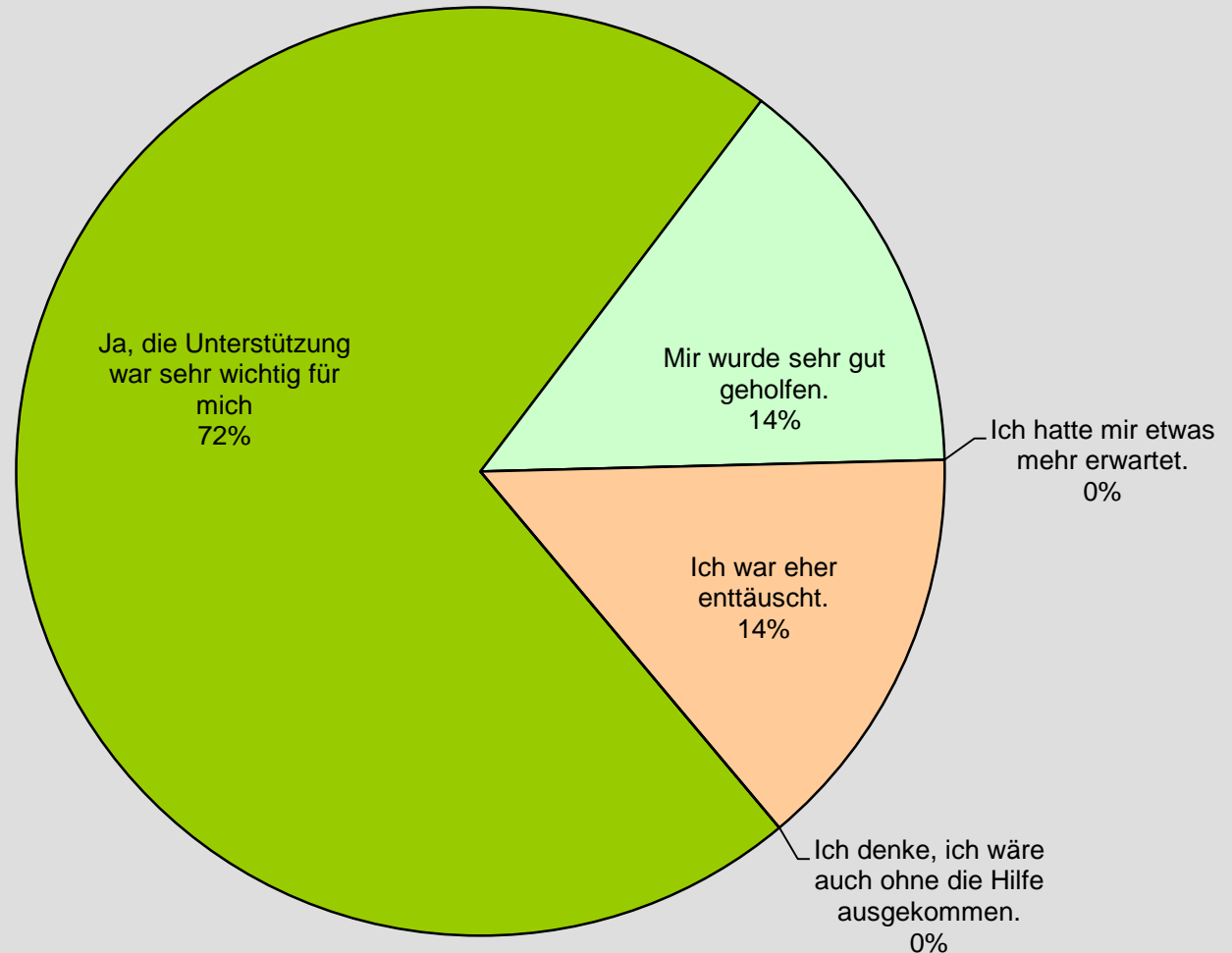
**Inanspruch-  
nahme von  
Hilfe zur  
Bewältigung  
von Sorgen und  
Ängsten**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

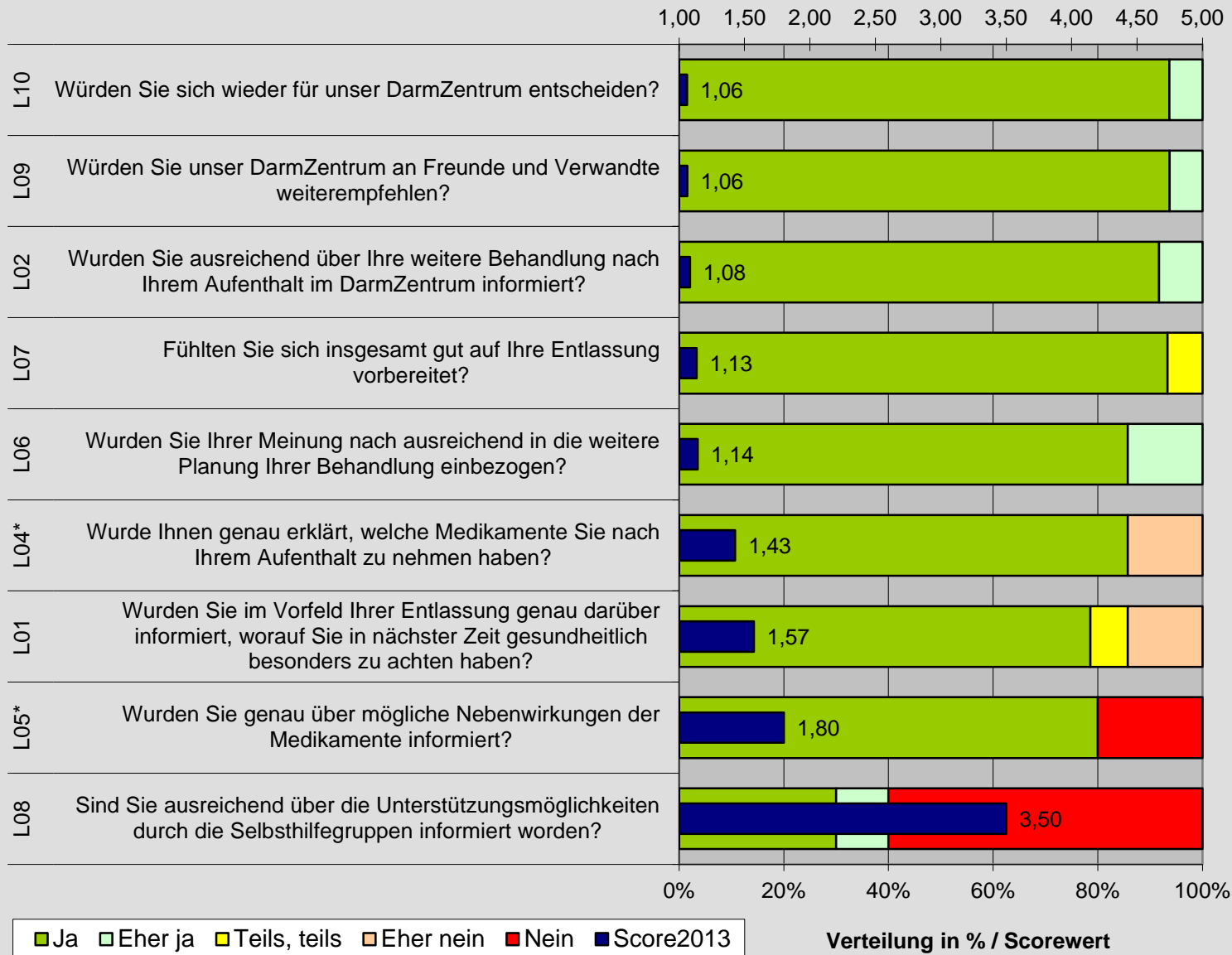
**K Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung**

**Wert der  
Inanspruch  
genommenen  
Hilfe**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**L Fragen zur  
Vorbereitung  
auf die  
Entlassung**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**M Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- Zwangloser und freundlicher Umgang
- Kompetente Ärzte, freundliche gut ausgebildete Schwestern. Immer ansprechbar. Helles, freundliches Zimmer. Habe mich fast wie zu Hause gefühlt.
- Sehr gutes eingespieltes Personal; alle ganz freundlich; freundliches KH; Brötchen (Vollkorn) waren ganz lecker; schöne Zimmer-Atmosphäre; alles war im Großen und Ganzen sehr großartig!
- Als ich nach der OP aus der Narkose erwacht bin, war Frau Dr. NN da und hat mir erzählt, dass die OP optimal verlaufen ist. Auch wenn sie dachte, dass ich sie gar nicht wahrnehme, war das für mich ein großes Glück, sie zu hören und zu sehen. So wie sie immer dann da war, wenn ich sie gebraucht hab. Vielen Dank Frau Dr. NN.
- Rundumbetreuung!
- Die OP scheint gut verlaufen zu sein. Die Schwestern haben sich verständnisvoll und gut um mich als Patienten gekümmert.
- Pflegepersonal und Ärzte sind sehr nett und sorgen für einen angenehmen Aufenthalt; besonders meine OP-Ärztin.

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2013**

**M Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- Das Personal ist gerade am Wochenende durch Zeitmangel/Personal gestresst.
- Das Essen war nicht schmackhaft und für die Erkrankung nicht kalorienhaltig genug.

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2013**

N Fragen zur Person

**Alters-**  
**verteilung**

