

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

## Ergebnisse der Patientenbefragung im Jahr 2014 zum Zeitpunkt der Entlassung ( $t_0$ )

Version 1.0 (19.05.2015 / 20.04.2015)

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



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

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
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	22
<b>I</b> Fragen zu unseren Mitarbeitern	23
<b>J</b> Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	24
<b>K</b> Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	27
<b>L</b> Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	28
<b>M</b> Fragen zu Ihrer Person	30

## t<sub>0</sub>-Patienten- befragung 2014

### A Allgemeine Angaben

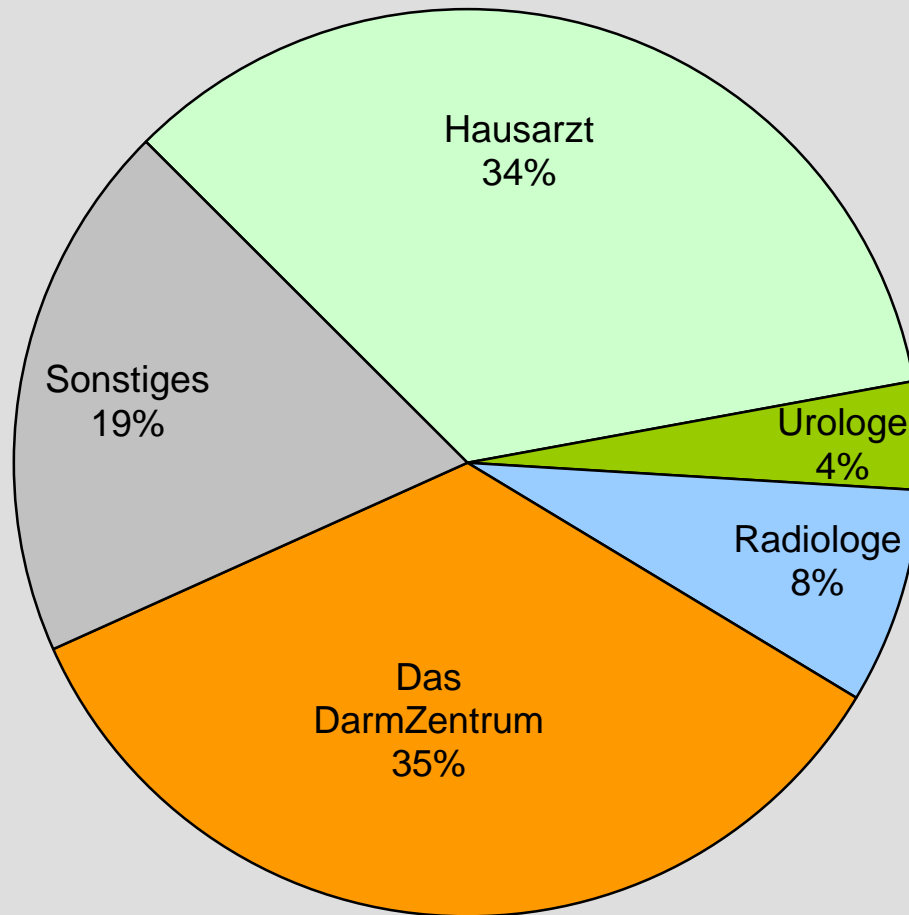
## Zugang zum DarmZentrum



t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014

A Allgemeine Angaben

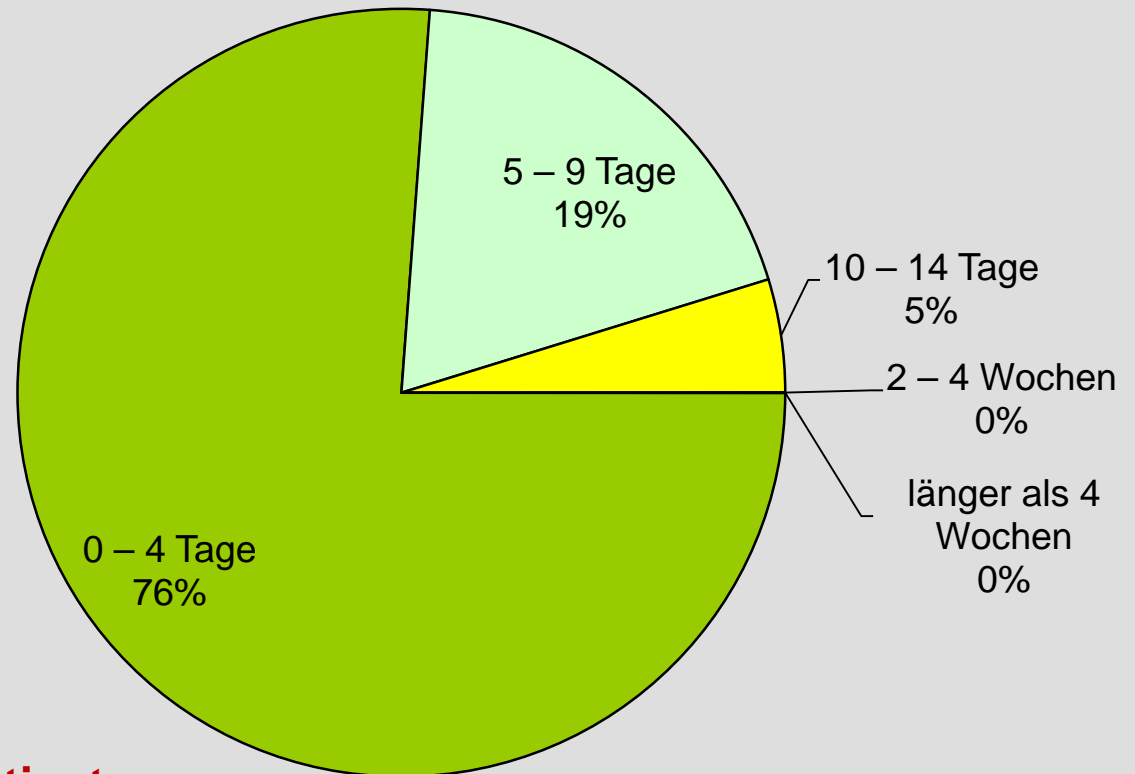
Erste  
Untersuchung/  
erster  
Verdacht  
durch ...



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

**Sprechstunde:  
Wartezeit auf  
Termin**

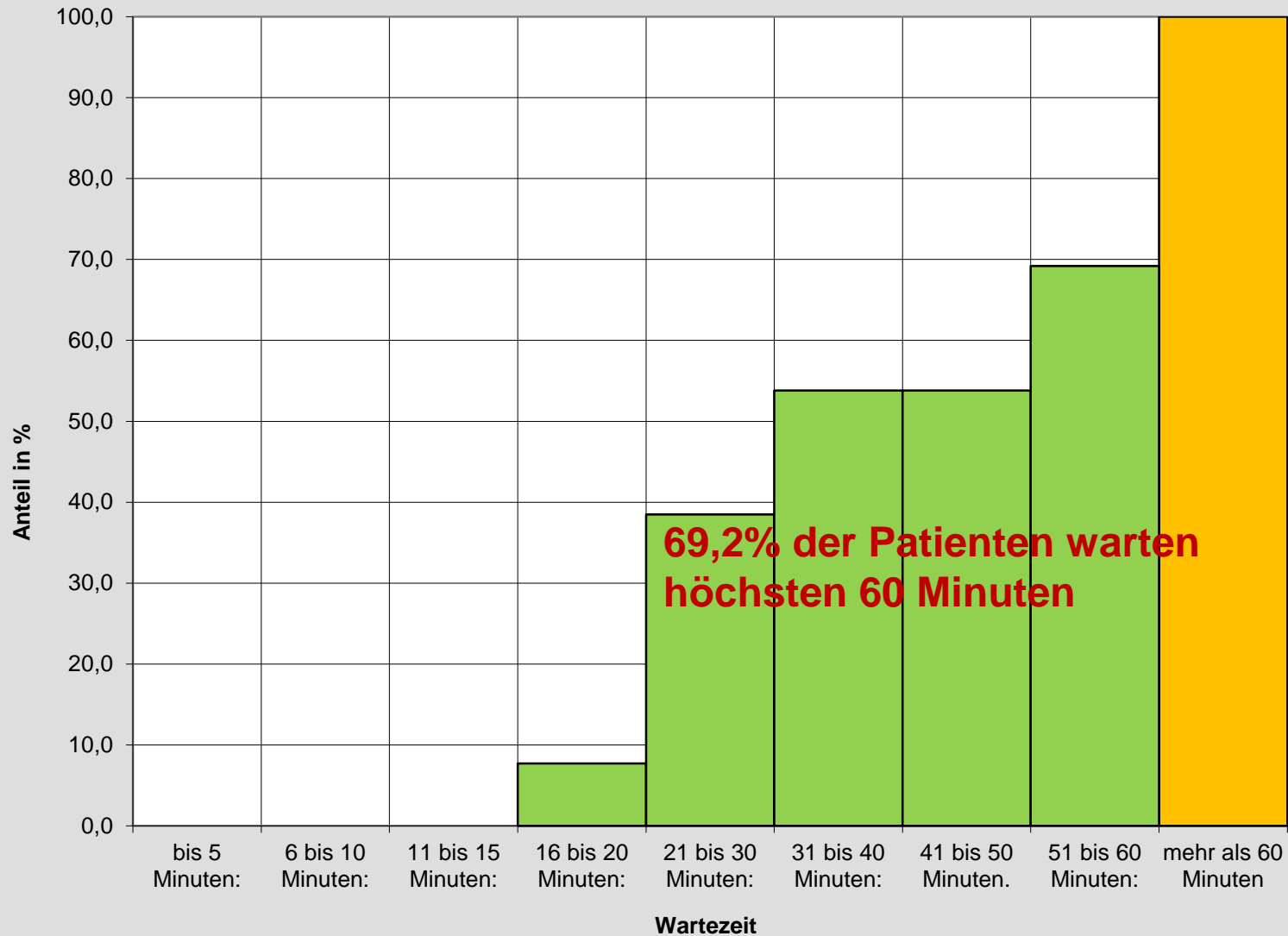


**100% der Patienten  
erhalten innerhalb von  
14 Tagen einen Termin**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

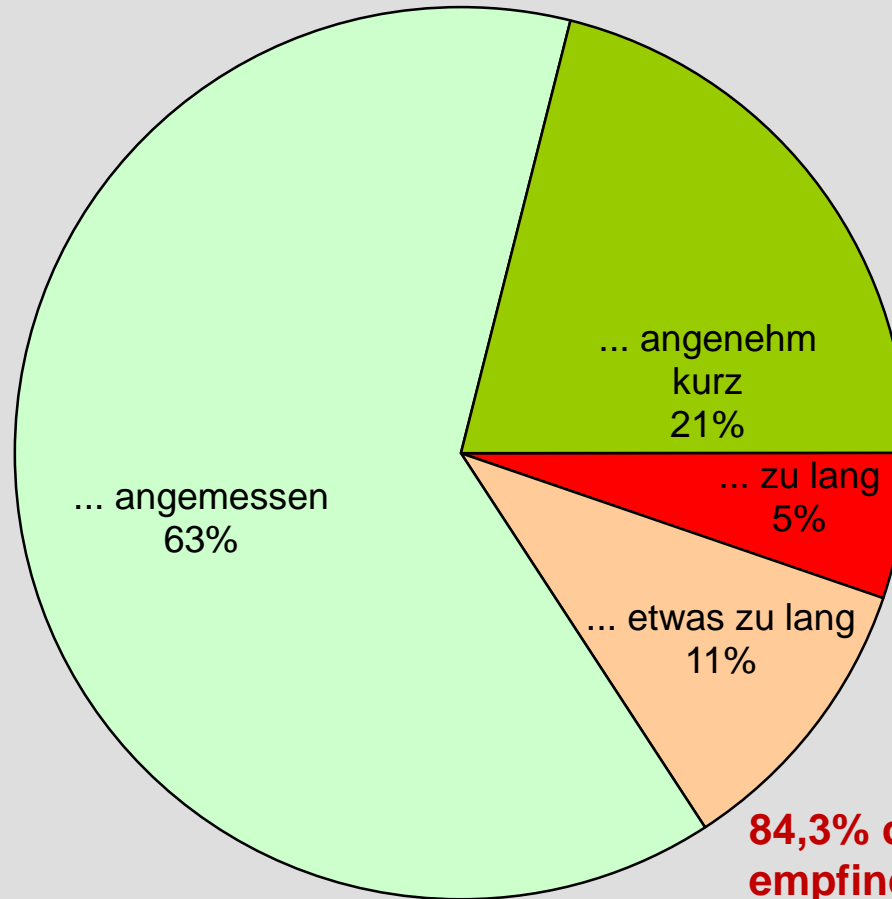
**Sprechstunde:  
Wartezeit  
während des  
Termin**



t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

**Sprechstunde:  
Beurteilung der  
Dauer der  
Wartezeit**

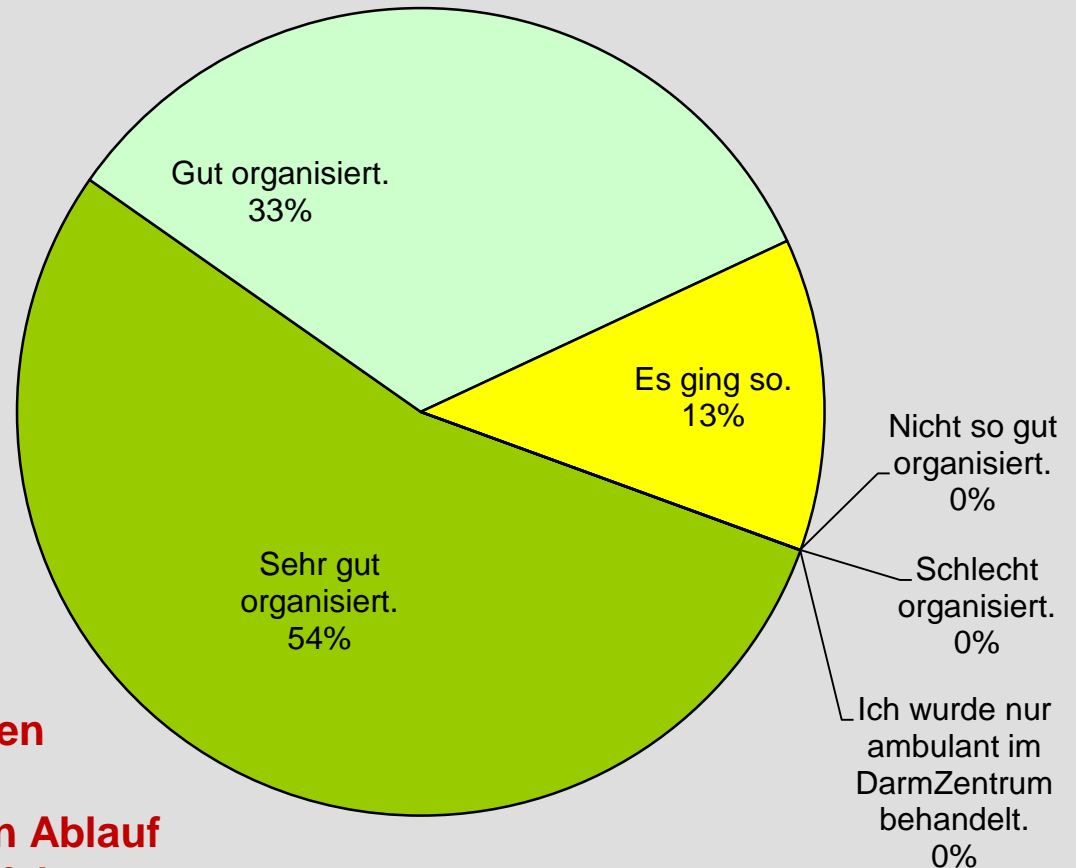


**84,3% der Patienten  
empfinden die Wartezeit  
als angenehm kurz bzw.  
angemessen**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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



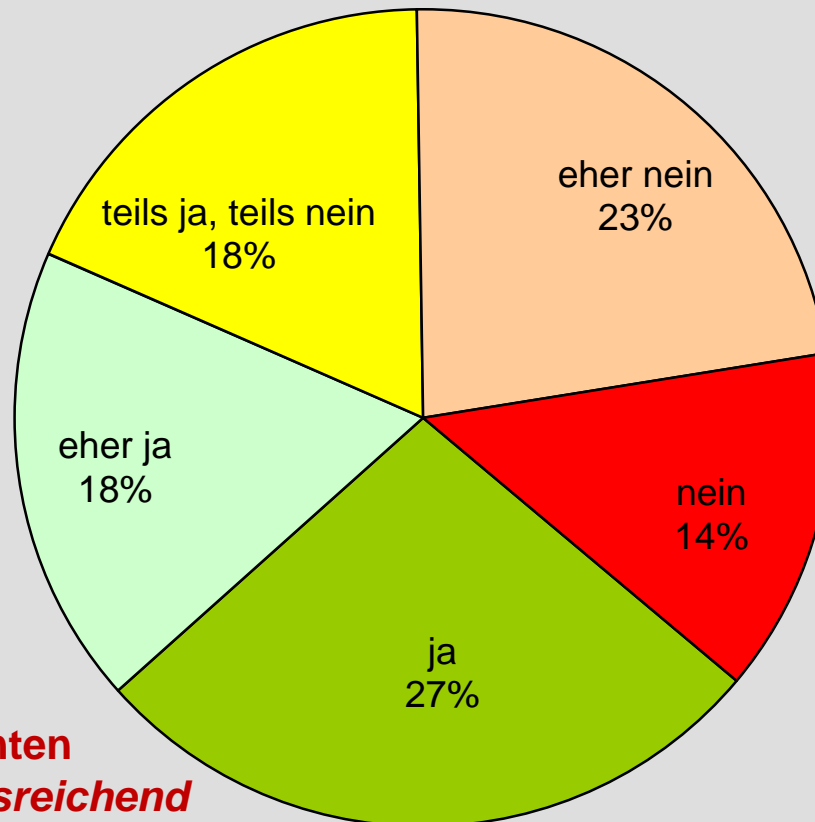
**87,5% der Patienten  
beurteilen die  
Organisation / den Ablauf  
des Aufnahmeverfahrens  
als sehr gut oder gut.**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

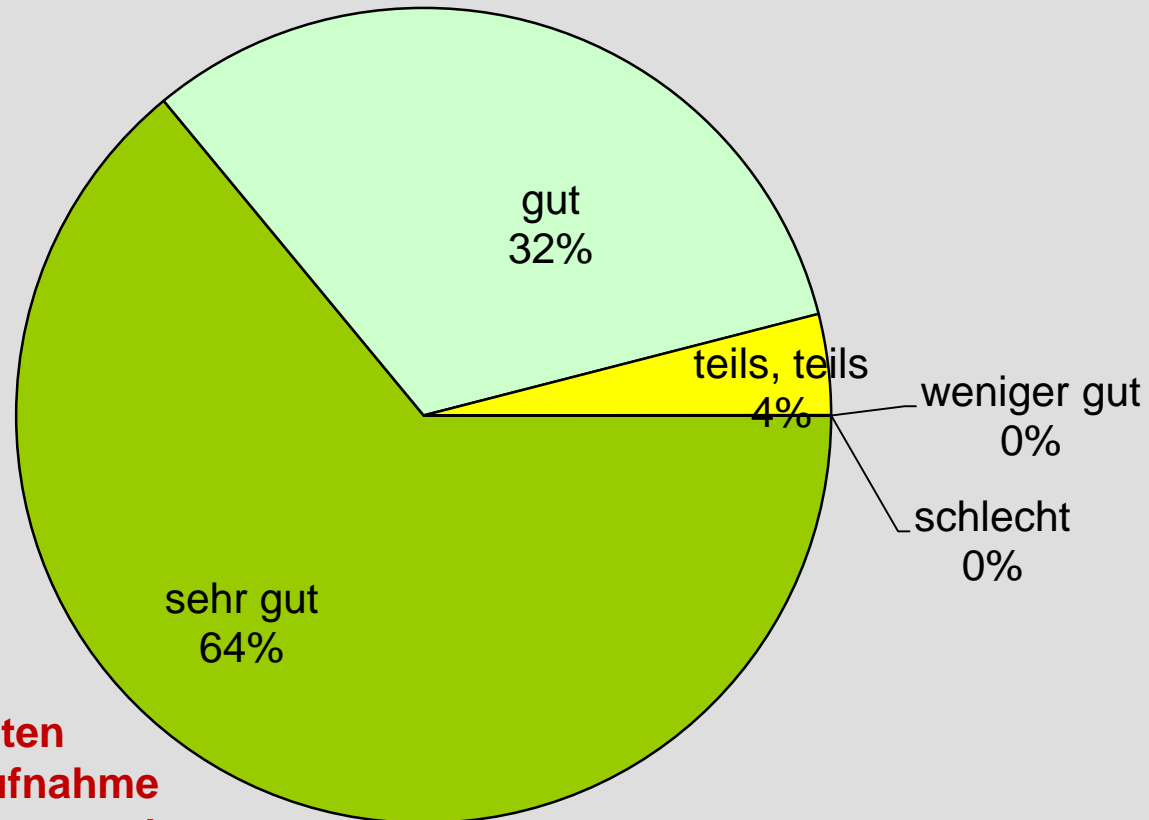


**45,5% der Patienten  
wurden über *ausreichend*  
über den organisatorischen  
Ablauf im Krankenhaus  
informiert.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

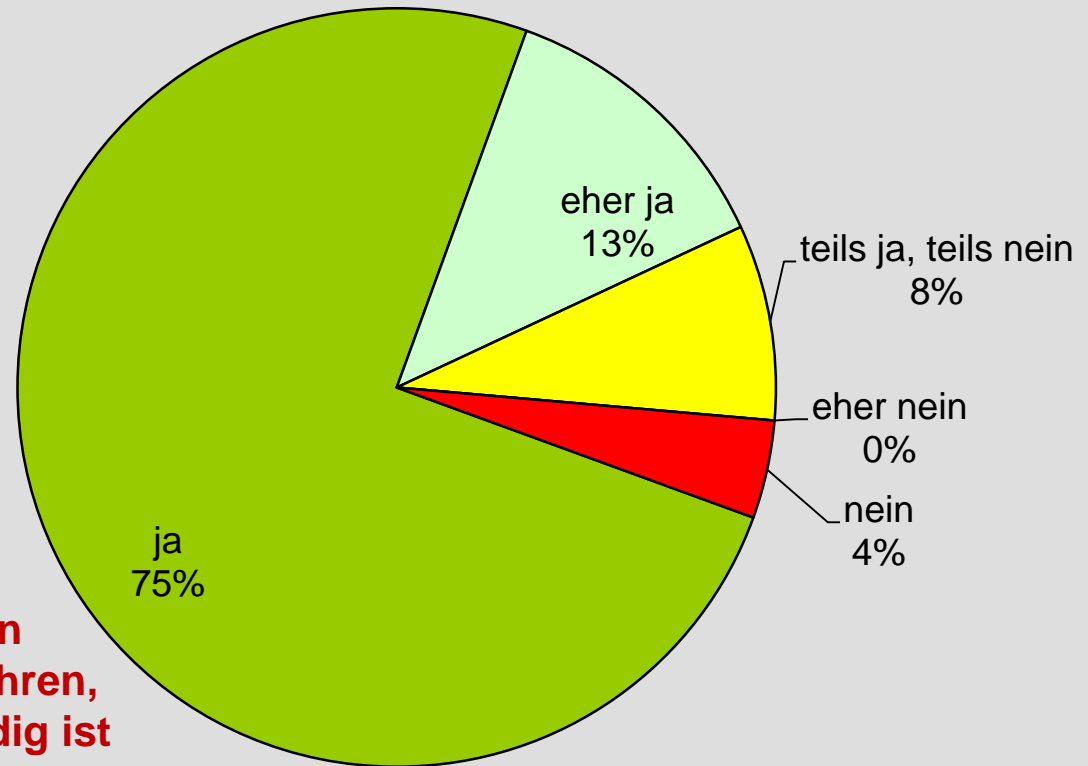


**96,0% der Patienten  
beurteilen die Aufnahme  
auf Station / Betreuung in  
den ersten Stunden als  
sehr gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

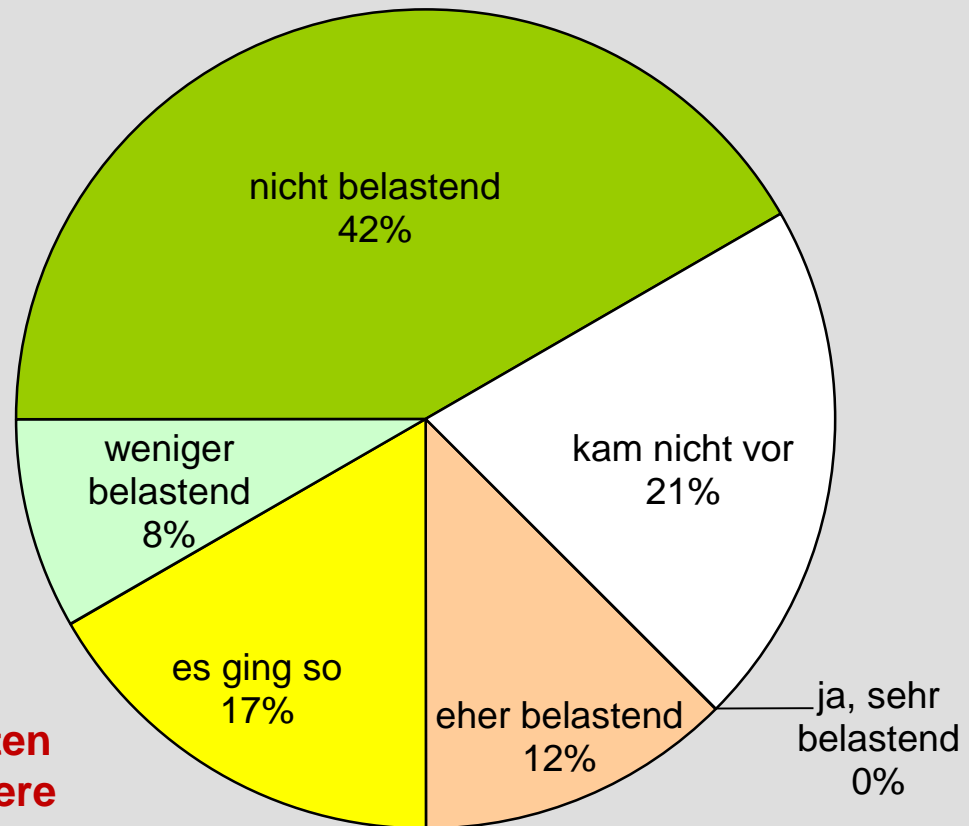


**87,5% der Patienten  
haben schnell erfahren,  
wer für Sie zuständig ist  
und an wen Sie sich bei  
Fragen wenden können.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

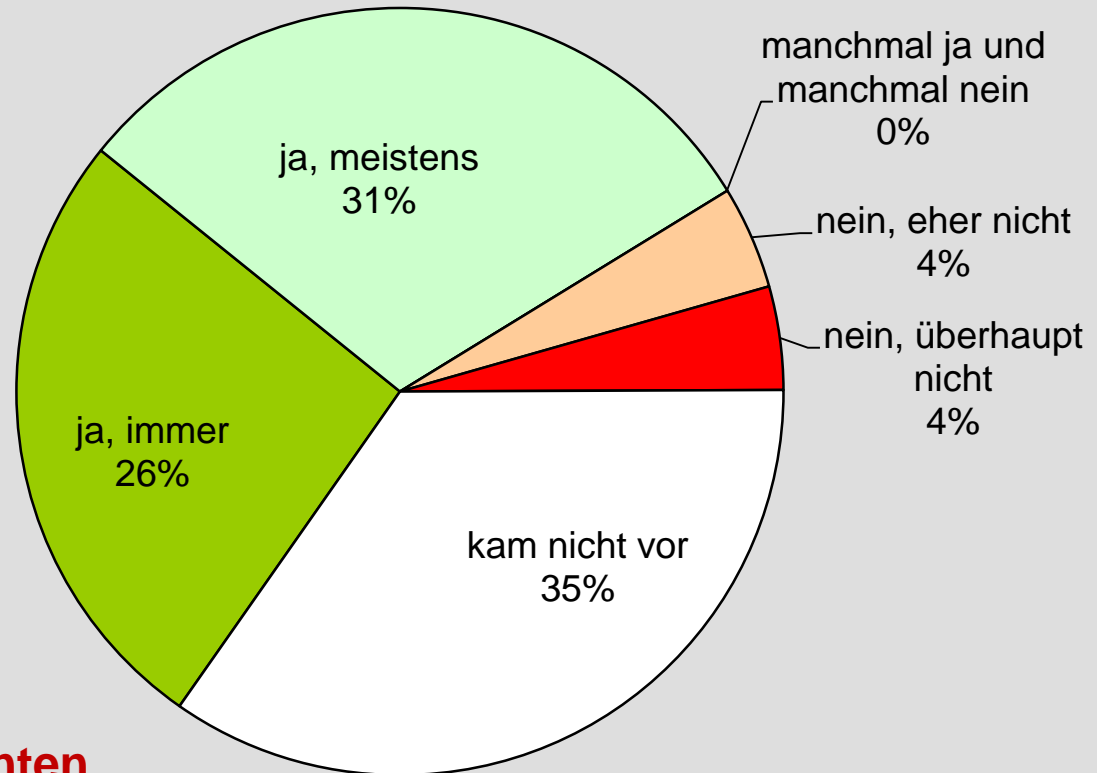


**63,2% der Patienten empfanden mehrere Untersuchungen an einem Tag "nicht belastend" oder "weniger belastend".**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

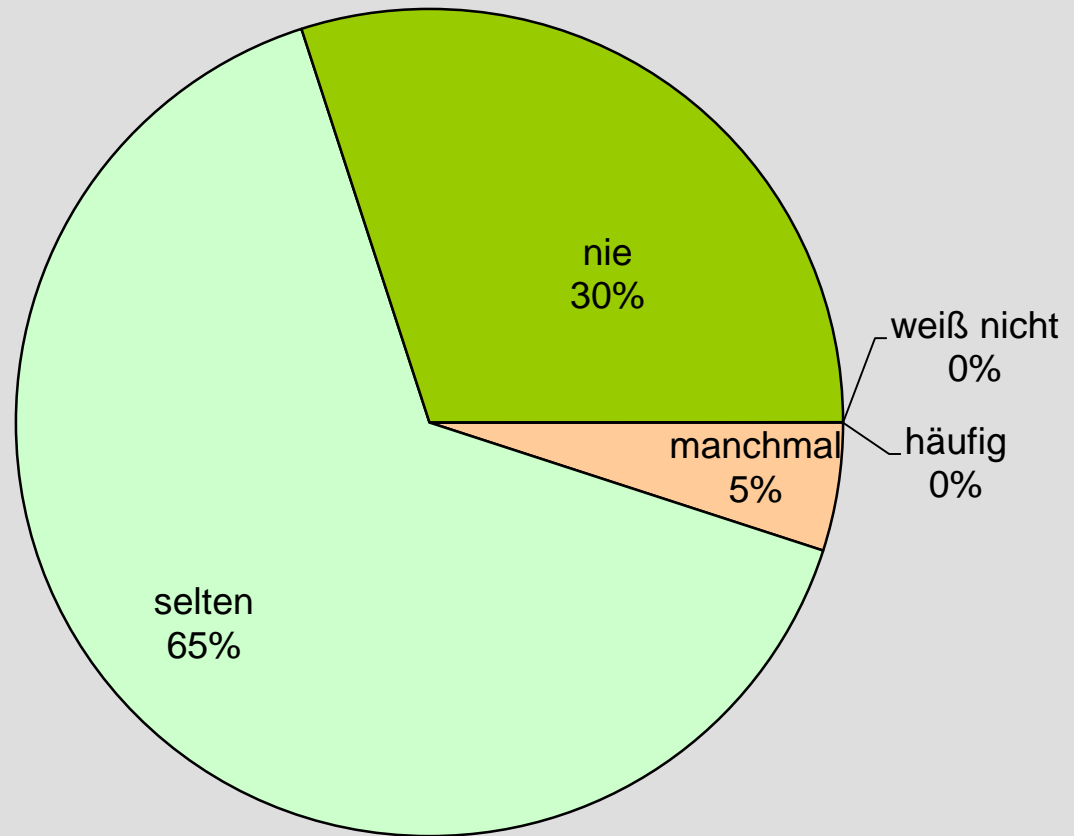


**86,7% der Patienten  
haben sich auf dem Weg  
zu den Untersuchungen  
gut zu Recht gefunden.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

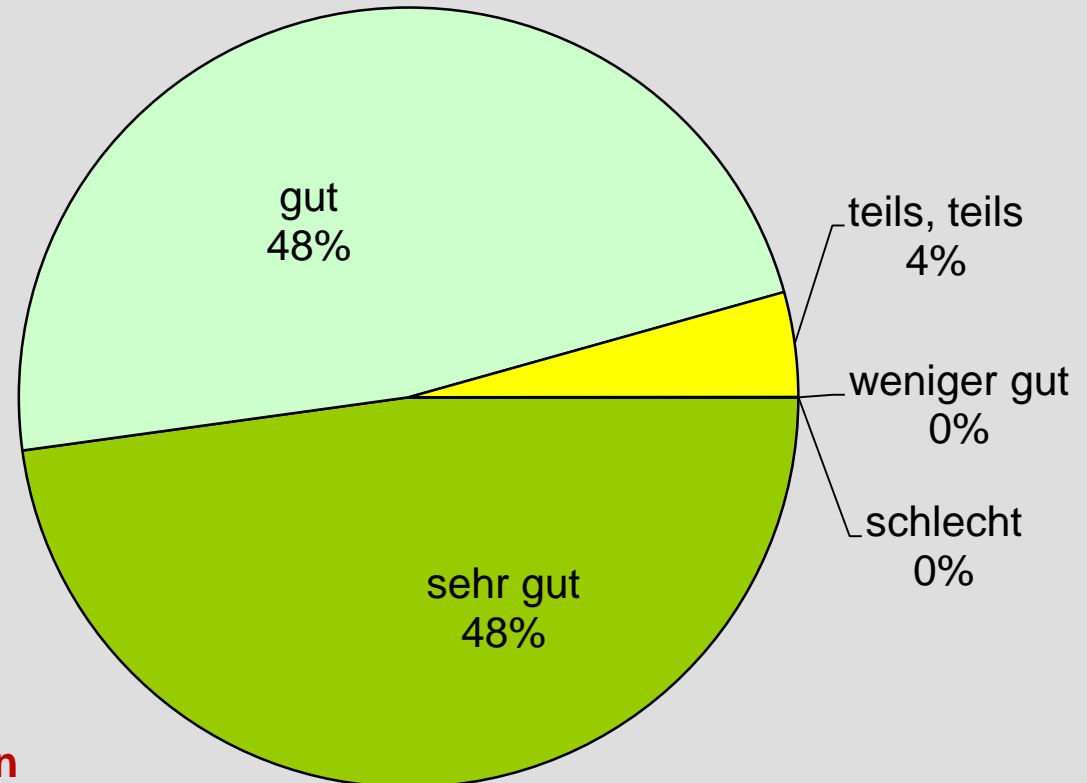
**Widersprüch-  
liche Aussagen  
zwischen  
Pflegepersonal  
und Ärzten?**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

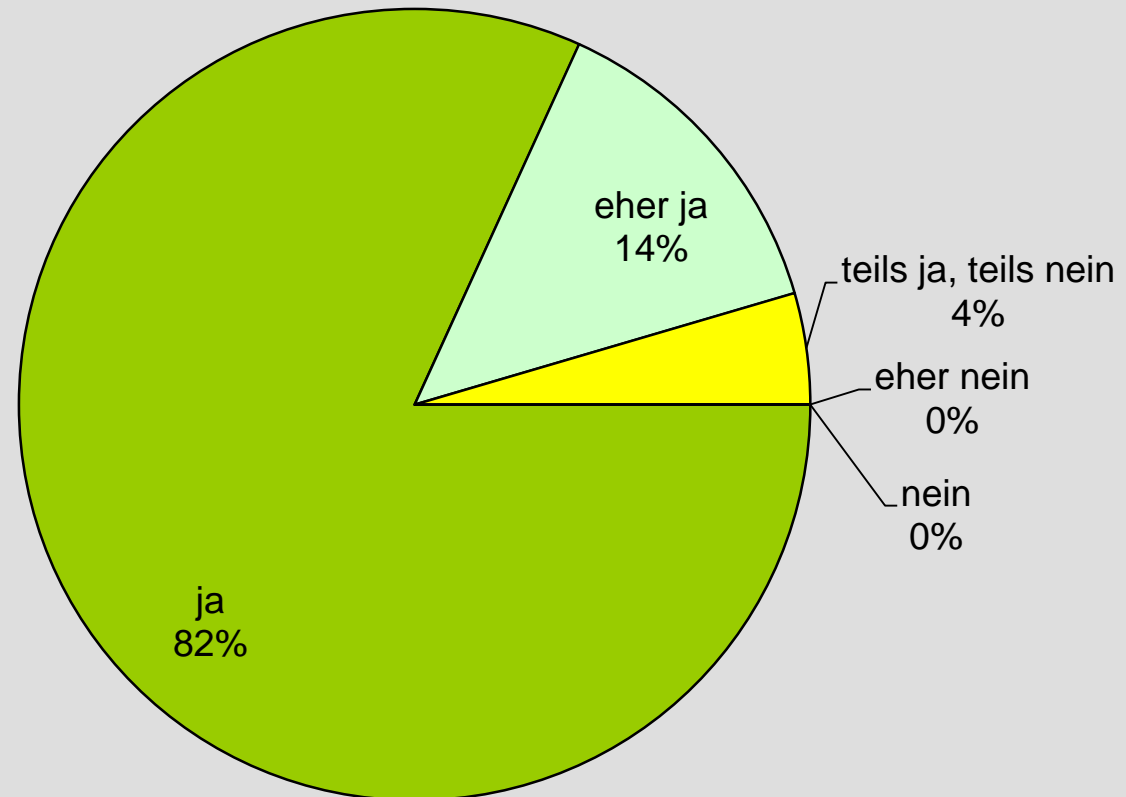


**96% der Patienten  
beurteilen die Betreuung  
und Unterstützung als  
sehr gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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



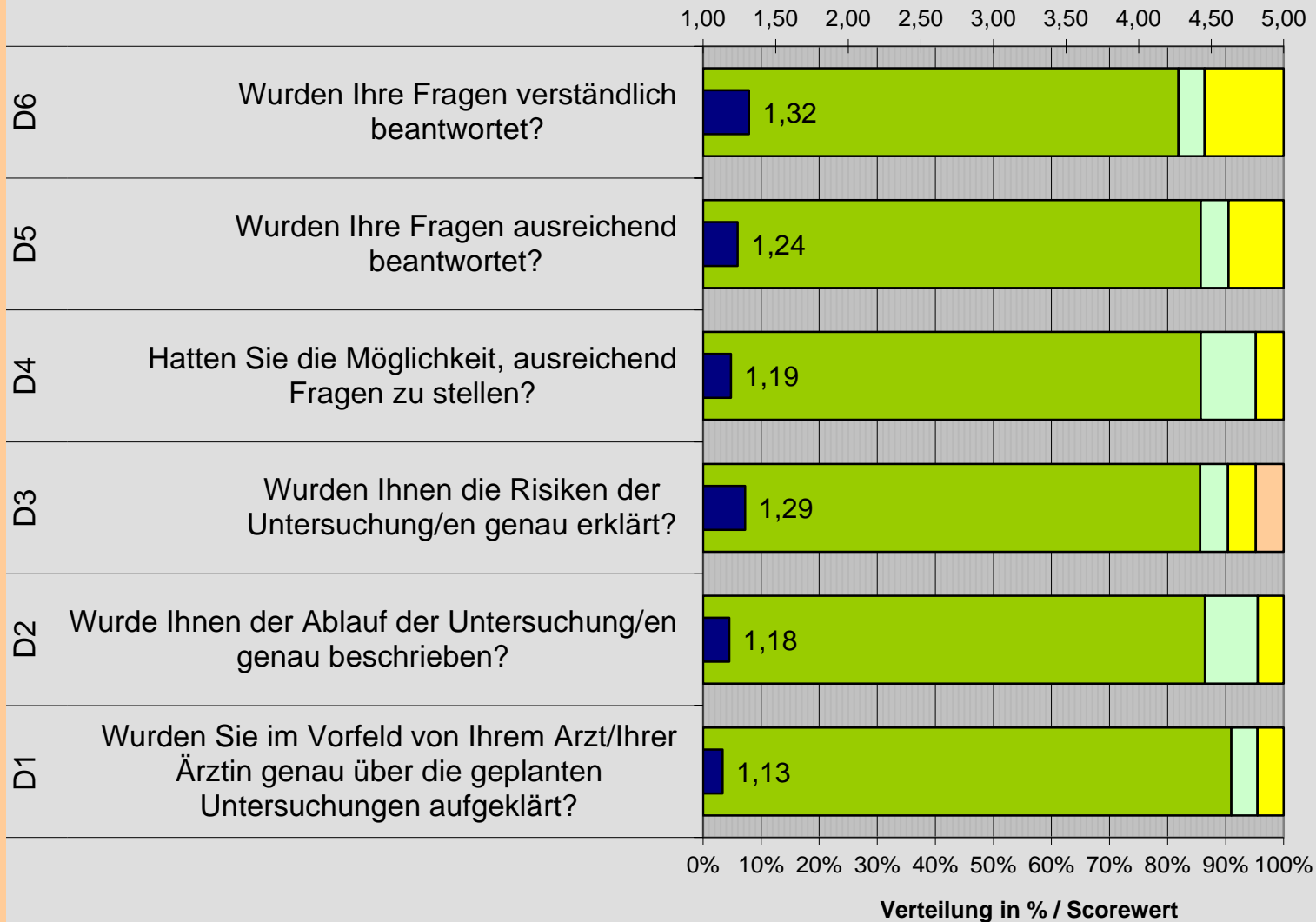
**95,4% der Patienten  
empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

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

**Präoperative  
Diagnostik**

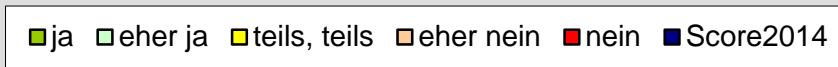
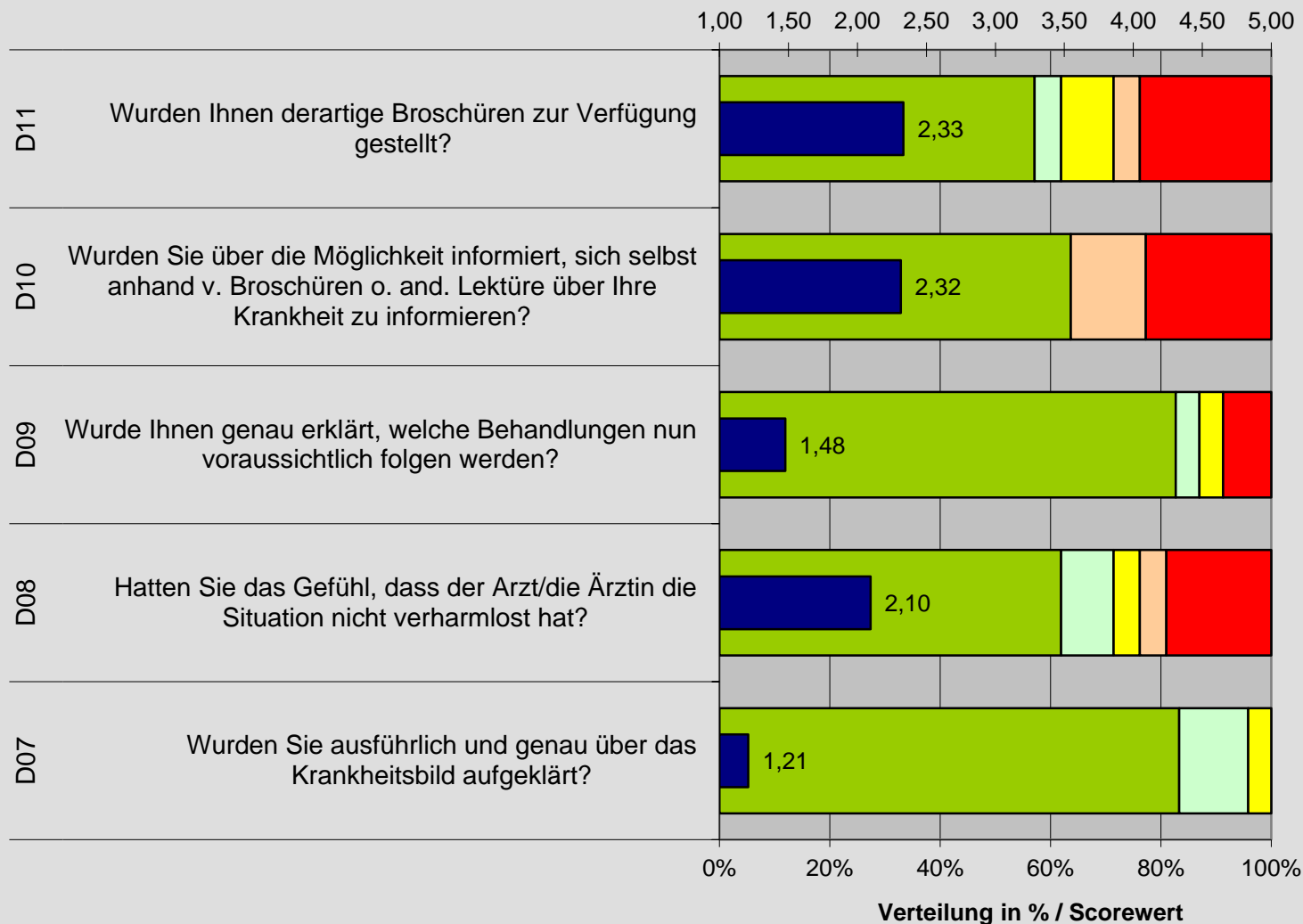


■ ja   
 ■ eher ja   
 ■ teils, teils   
 ■ eher nein   
 ■ nein   
 ■ Score2014

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

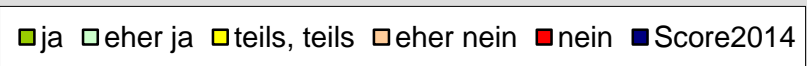
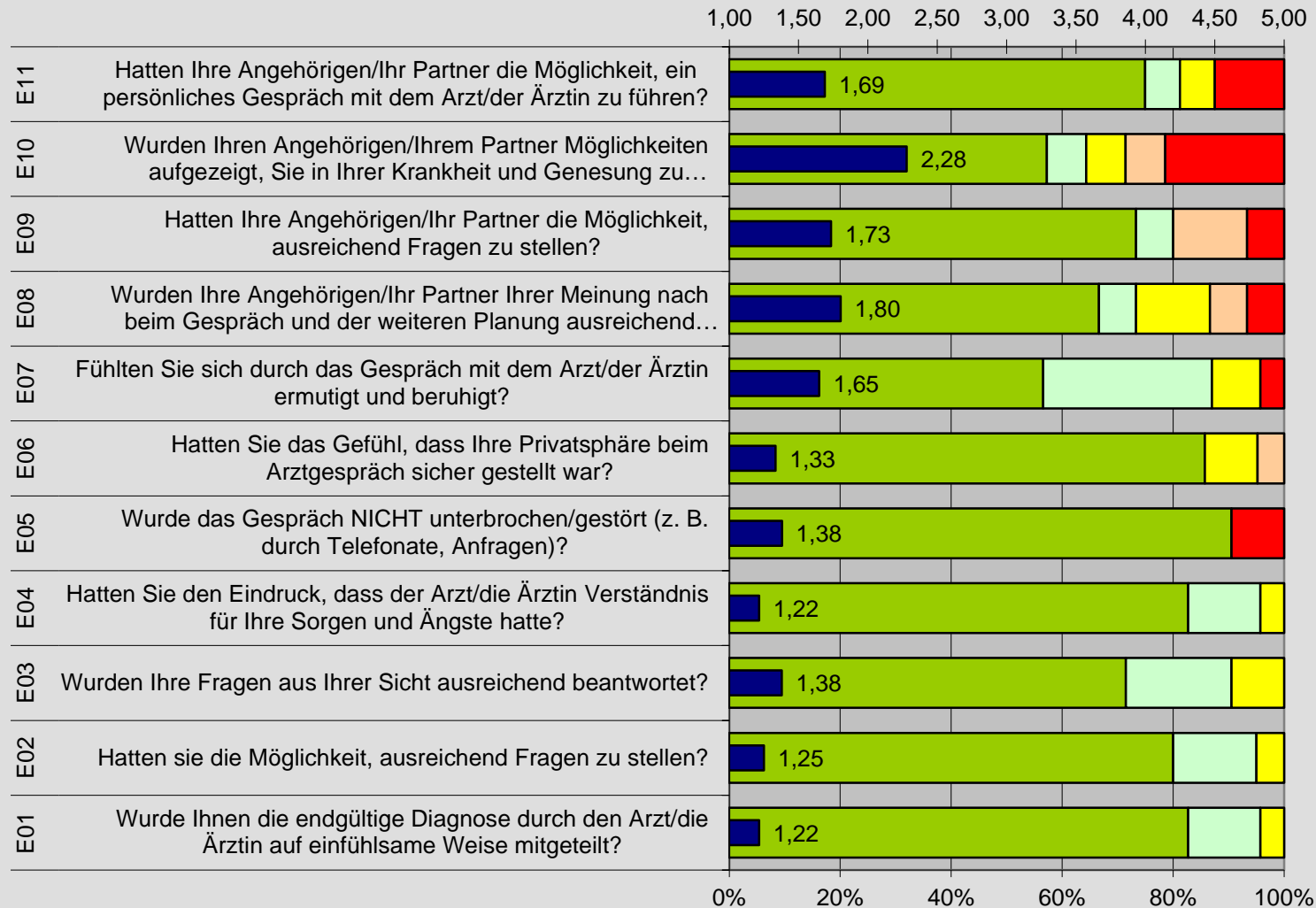
**D Fragen zur  
Information und  
Aufklärung bei  
Untersuchung und  
Diagnostik**

**Nach der  
endgültigen  
Diagnose**



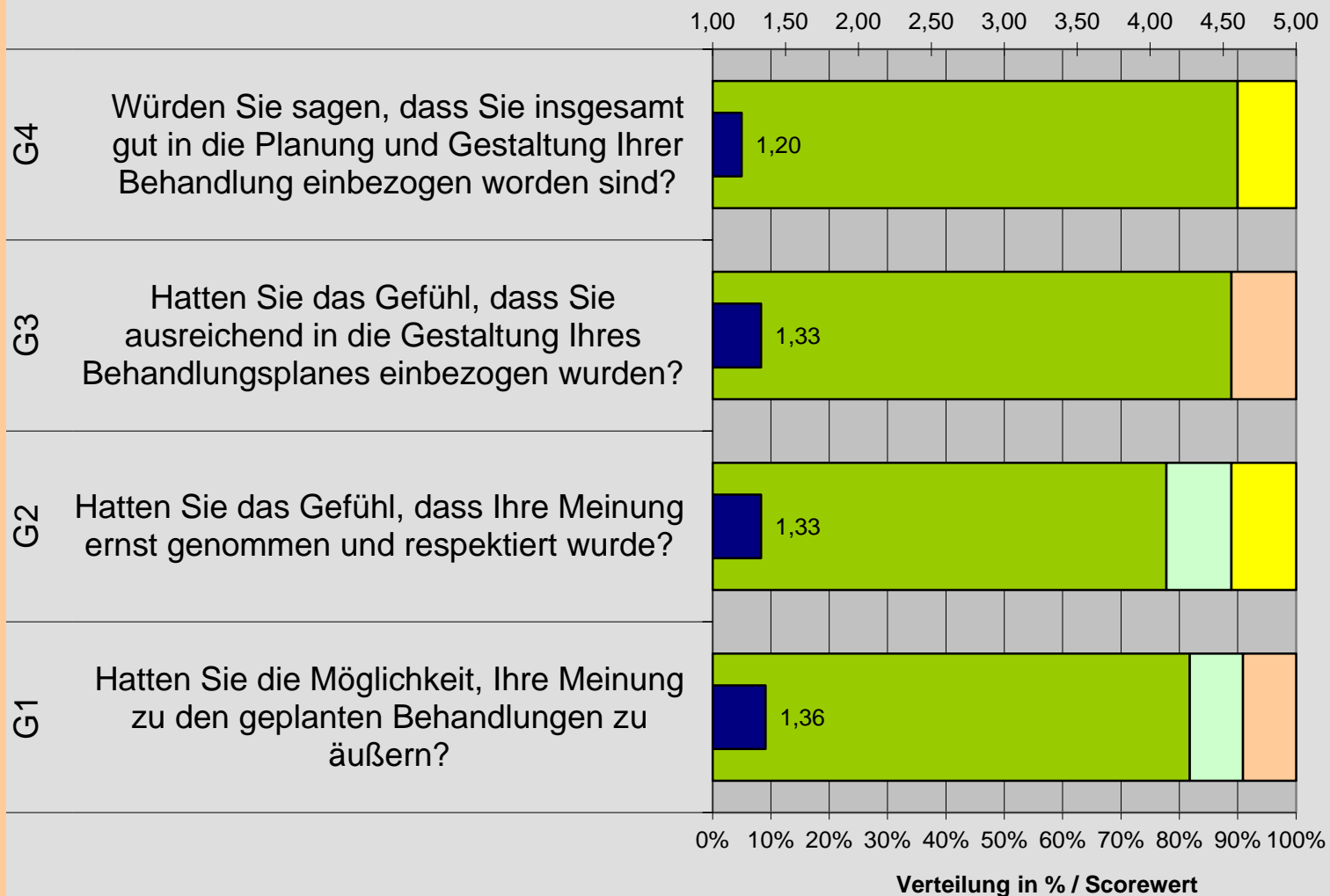
**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

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



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

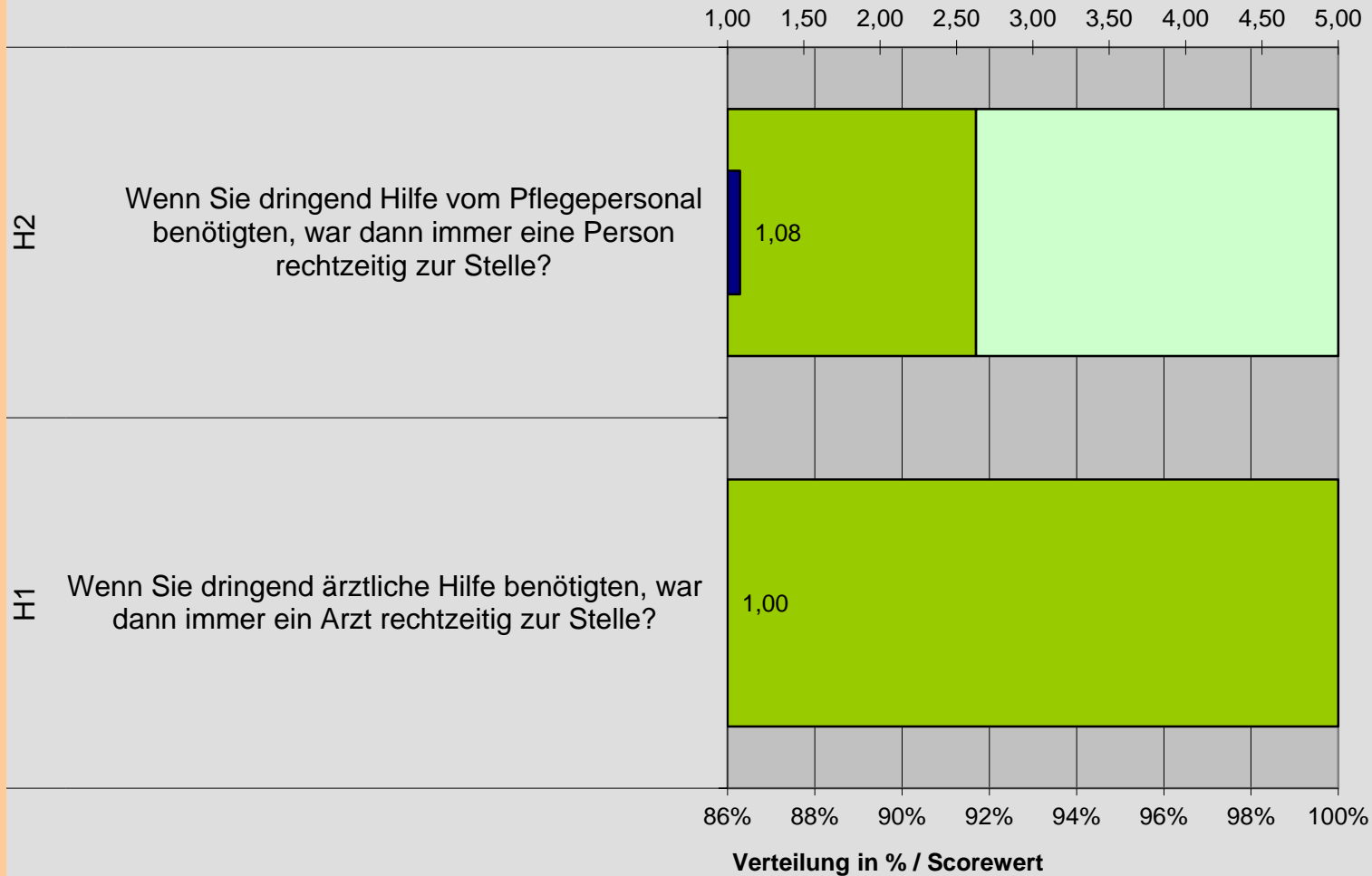
**G Fragen zur  
Mitsprache-  
und Einfluss-  
möglichkeiten**



■ ja ■ eher ja ■ teils, teils ■ eher nein ■ nein ■ Score2014

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

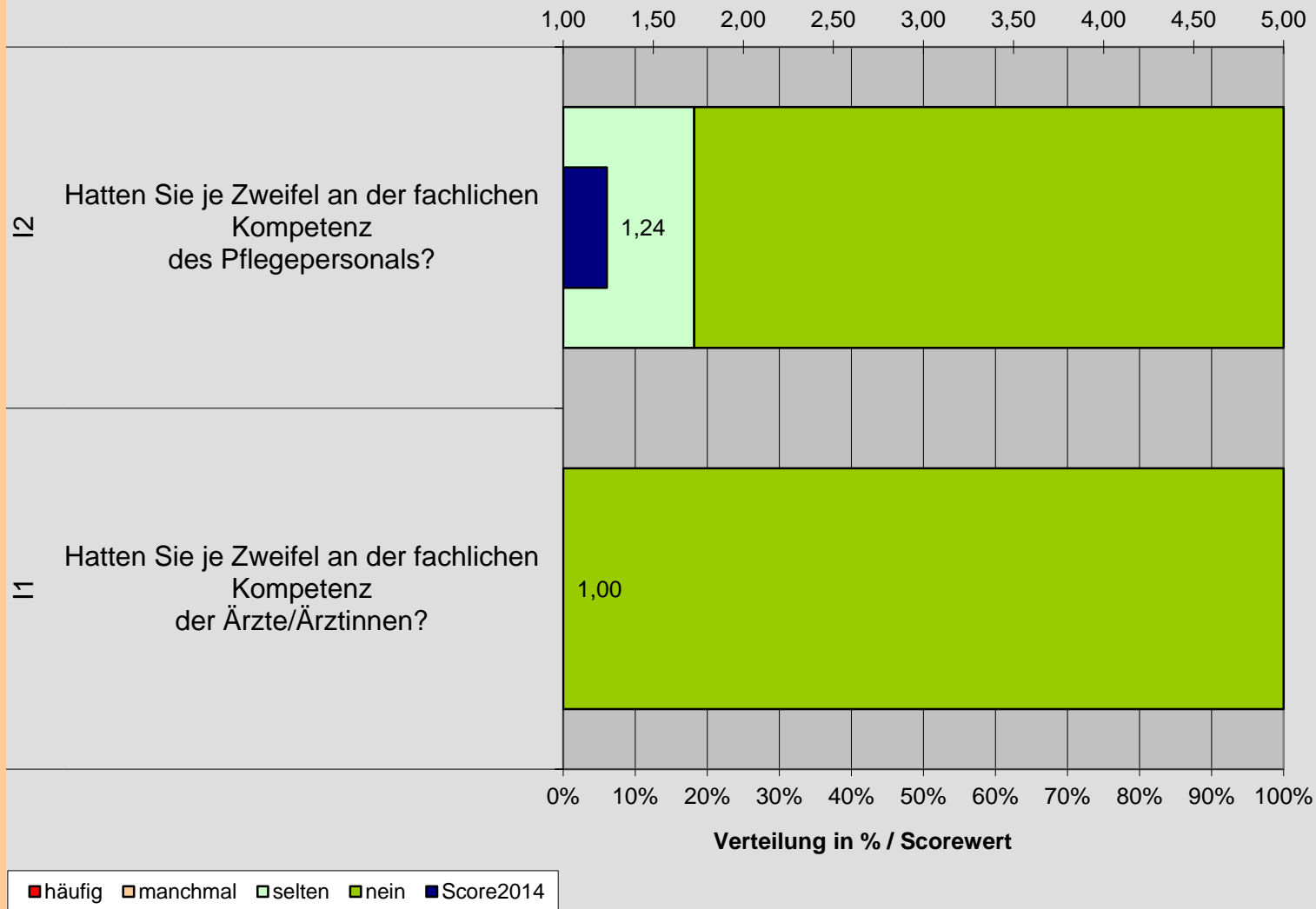
**H Fragen zur  
sonstigen  
Betreuung**



■ ja ■ eher ja ■ teils, teils ■ eher nein ■ nein ■ Score2014

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

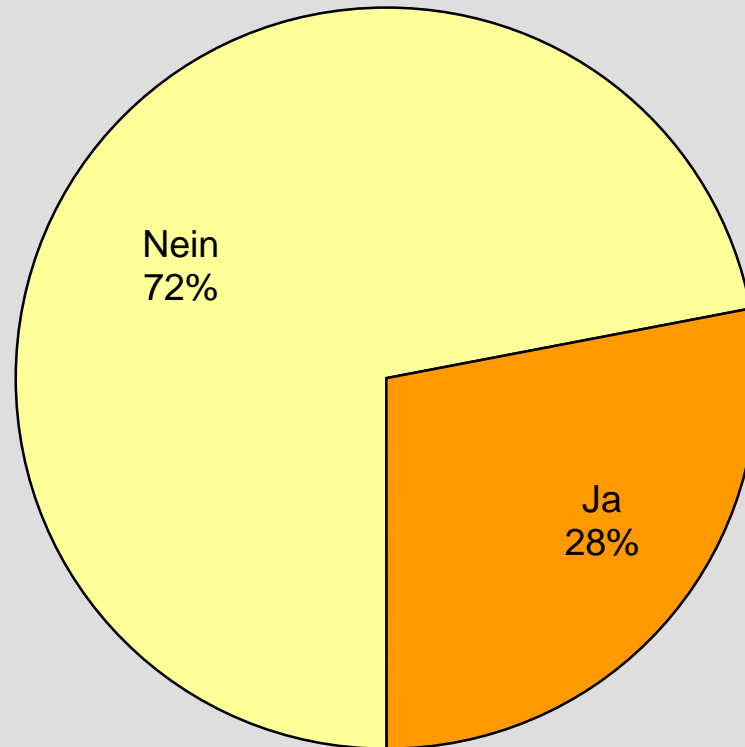
**I Fragen zur  
Einschätzung  
der  
Kompetenz  
der  
Mitarbeiter**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

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

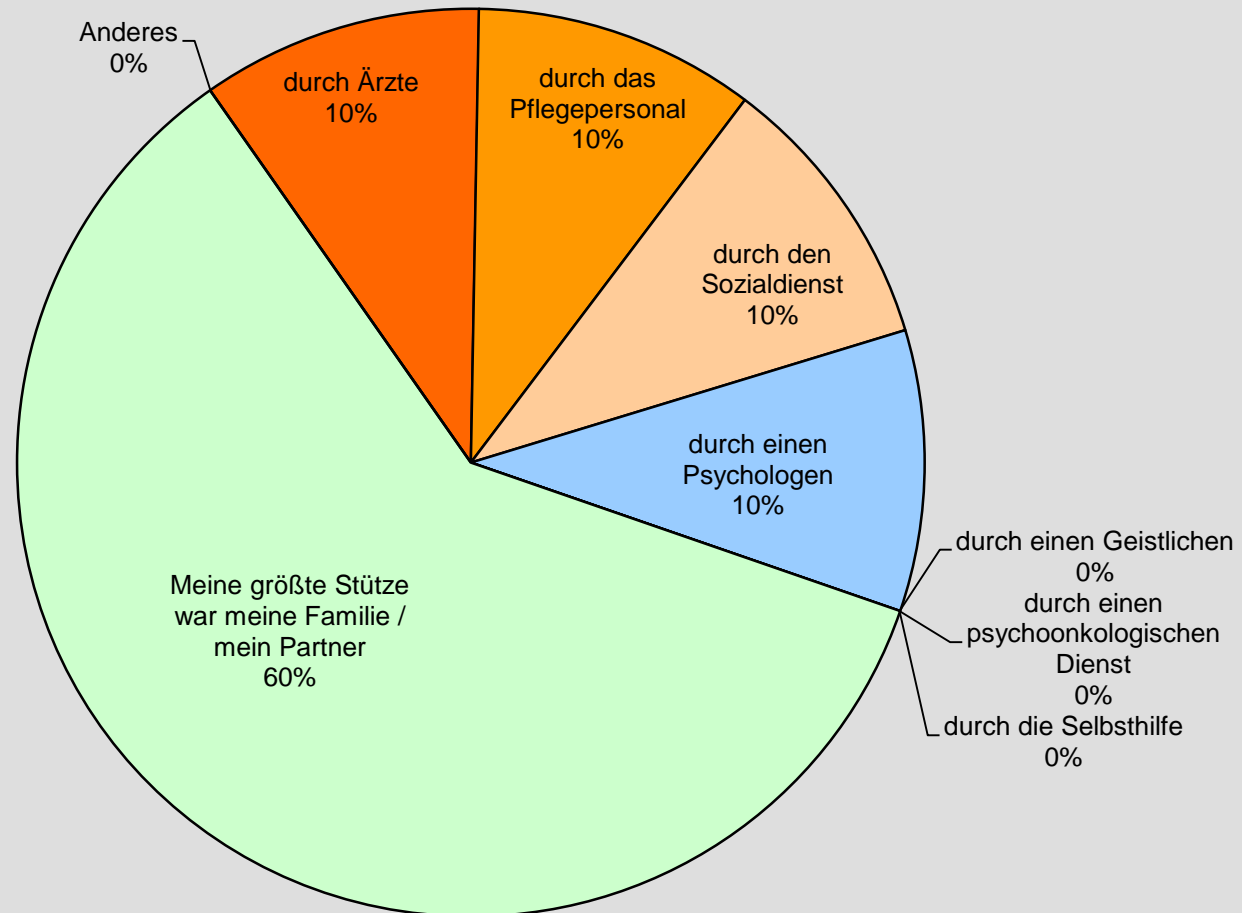
**Inanspruch-  
nahme von  
Hilfe zur  
Bewältigung  
von Sorgen und  
Ängsten**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

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

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

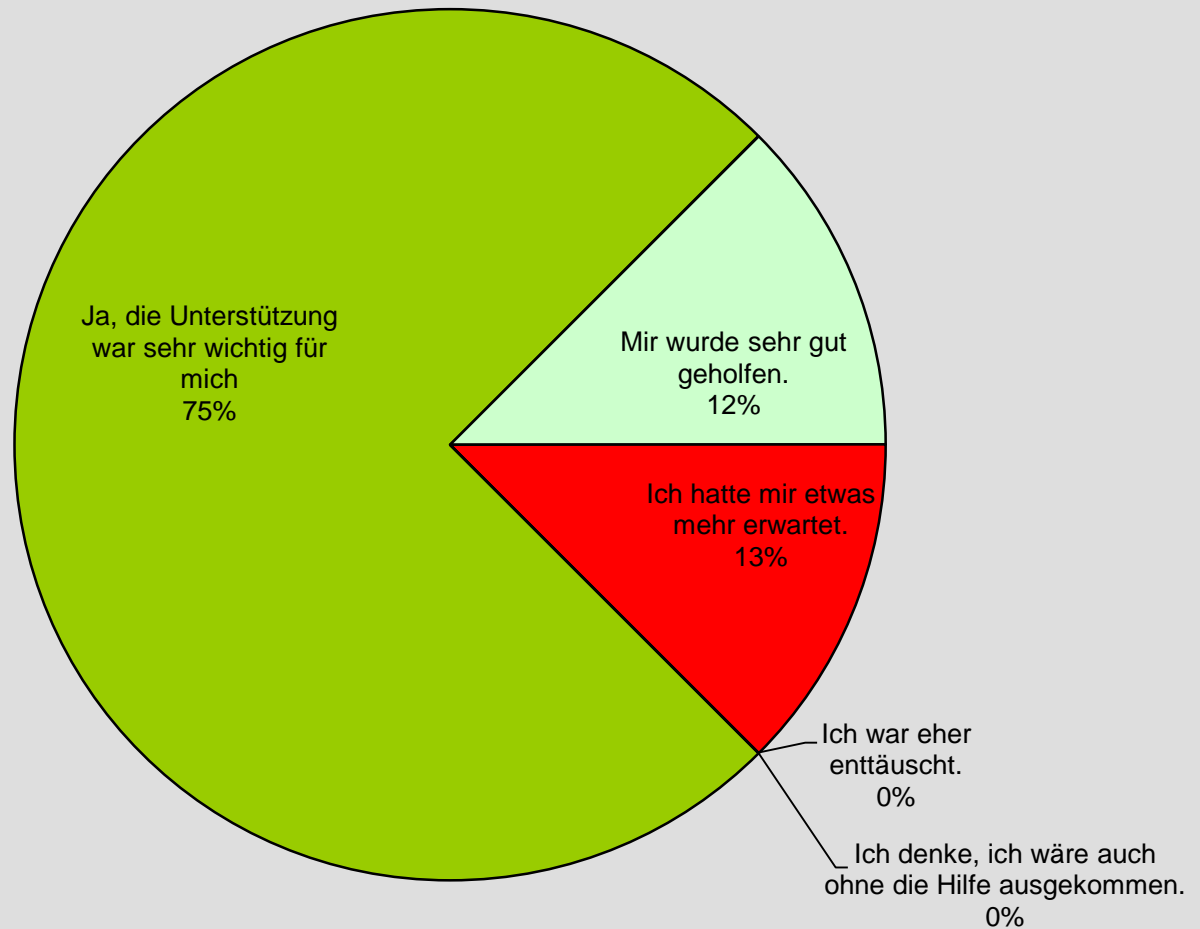




**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

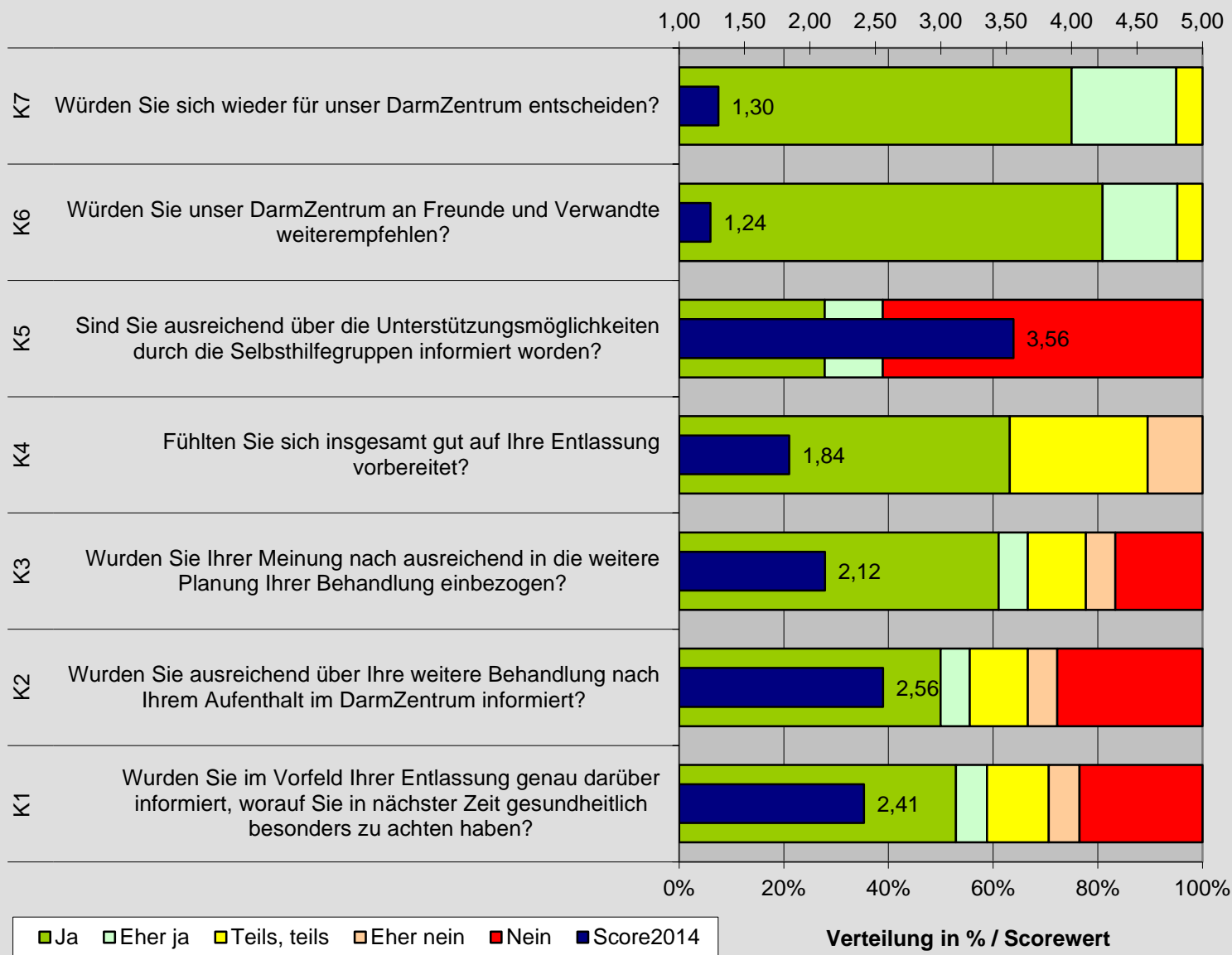
**J Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung**

**Wert der  
Inanspruch  
genommenen  
Hilfe**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**K Fragen zur  
Vorbereitung  
auf die  
Entlassung**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- Personal ist gut, zuvorkommend
- die gute Betreuung durch die Ärzte und durch das Personal auf der Station 2
- die liebevolle Betreuung von allen
- Ich bin gut versorgt worden.
- Insgesamt eine liebevolle Betreuung durch Ärzte und Schwestern.
- umfassende Diagnose/vorbereitende Untersuchungen; umfassende Aufklärung; Nachsorge nach OP; Betreuung durch Stationspersonal
- die gute Versorgung
- Fachliche Kompetenz des Chefarztes, seine strikte Vorgehensweise, Eingehen auf meine Wünsche hinsichtlich des OP-Termins. Aufklärung insgesamt sehr intensiv. Viele nette Schwestern im Pflegepersonal. Man wird wirklich umsorgt, wenn es einem schlecht geht. Intensivstation ist spitzenmäßig, sowohl Räumlichkeiten als auch Personal.
- Das gesamte Personal war sehr freundlich und hat sich viel Mühe gegeben. Vielen Dank dafür!!
- Ich fühlte mich insgesamt vom Ärzteteam Narkose, Oberarzt/Ärztin, Stationsarzt/Ärztin, Chirurg usw. super behandelt und aufgenommen. Desgleichen vom gesamten Personal der Station: ohne Ausnahme!!
- Dass man sich jederzeit gut aufgehoben und betreut fühlen konnte.

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2014**

**L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- dass die Nasszelle viel zu kalt ist und man sich dadurch sehr schnell erkälten kann (Lungenentzündung). Außerdem finde ich es besser wenn man ein Europakissen (80 x 40 cm) haben könnte, da wenn man das vorhandene Kissen 80 x 80 mittig knickt es sehr unbequem ist. Die Parkplätze sollten für die Patienten und deren Besucher freigegeben sein (nicht für Mittagsgäste), evtl. Schild anbringen.
- Information könnte verbessert werden (Entlassung); Einige Schwestern sollten an Geräten nachgeschult werden (Schmerzpumpe); Zum Fragebogen sollte noch ein persönliches Gespräch geführt werden
- verständlich bessere Erklärung der Ärzte
- Verpflegung, Service, Sauberkeit ist verbesserungswürdig
- Wenn alle Betten belegt sind, ist das Pflegepersonal deutlich unterbesetzt. Es müssten dringend neue Stellen für Pflege geschaffen werden. Essen hat mir überhaupt nicht geschmeckt in der Phase der Schonkost. Das normale Essen sah immer sehr appetitlich aus und hat auch geschmeckt.
- Es gibt nichts zu "meckern" :- ) (Anmerkung von der Tochter: Obwohl ich mehrmals den Schwestern und auch dem Arzt gesagt habe, dass die Pat. Teilweise sehr vergesslich ist und vielleicht auch nicht alles versteht, war die Kommunikation nicht so toll :- ( Ich wäre gerne besser informiert gewesen)

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2014**

M Fragen zur Person

**Alters-**  
**verteilung**

