

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

**Ergebnisse der Patientenbefragung  
im Jahr 2016  
zum Zeitpunkt der Entlassung ( $t_0$ )**

**Version 1.0 – 20.06.2017**

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



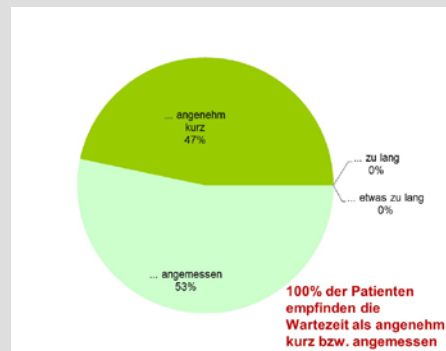
**Gesellschaft für Informationsmanagement und  
Forschung im Gesundheitswesen mbH & Co. KG**

**Inhalt:**

	Seite
<b>Erläuterung</b>	3
<b>A</b> Allgemeine Angaben	4
<b>B</b> Fragen zur Organisation und zum Ablauf	6
<b>C</b> Fragen zu Ihren Untersuchungen und der Diagnostik	13
<b>D</b> Fragen zu Information und Aufklärung bei Untersuchung und Diagnostik	18
<b>E</b> Fragen zum ärztlichen Verhalten und Einbezug der Angehörigen	20
<b>F</b> Fragen zur Behandlung	--
<b>G</b> Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	21
<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 (Altersverteilung)	30

Die meisten Ergebnisse sind in Form von sogenannten **Kreisdiagrammen** dargestellt. Hierbei nehmen die einzelnen Antwortmöglichkeiten soviel Fläche ein wie es ihrem prozentualen Anteil entspricht.

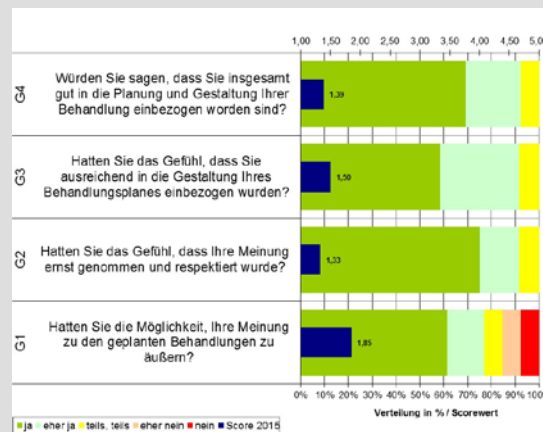
#### Beispiel:



Auf die Frage „Die Wartezeit bei Ihrem Termin empfanden Sie als ...“ antworteten mehr als die Hälfte - nämlich 53% der Patienten – mit „angemessen“, knapp die Hälfte - nämlich 47% der Patienten - mit „angenehm kurz“. Als „zu lang“ oder „etwas zu lang“ empfand kein Patient die Wartezeit während des Termins.

In einigen Graphiken sind die Antwortmöglichkeiten zusätzlich zu einem **Scorewert** zusammengefasst. Der als blauer Balken dargestellte Scorewert ist dann ähnlich einer **Durchschnittsnote** zu sehen: Der Bestwert liegt bei 1,00 und der schlechteste Wert bei 5,00.

#### Beispiel:



Auf die Frage „Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Meinung ernst genommen und respektiert wurde?“ antworteten 75% der Patienten mit „ja“, 16,7% mit „eher ja“ und 8,3% mit „teils/teils“.

Der **Scorewert** liegt hier dann bei 1,33 und signalisiert damit ein sehr gutes Ergebnis. Auch der Scorewert von 1,85 bzgl. der Frage „Hatten Sie die Möglichkeit, Ihre Meinung ... zu äußern“ spricht für ein durchaus noch gutes Ergebnis.

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**A Allgemeine Angaben**

**Zugang zum  
DarmZentrum**

Das DarmZentrum liegt nahe meinem Heimatort.

47,6

Das DarmZentrum ist mir von meinem Arzt  
empfohlen worden.

42,9

Das DarmZentrum hat einen guten Ruf.

14,3

Der Chefarzt des Darmzentrums hat einen guten  
Ruf.

14,3

Anderes

14,3

Durch Empfehlung von  
Freunden/Verwandten/Bekanntnen.

4,8

Ich habe in der Presse davon gelesen.

0,0

Ich habe einen Prospekt gelesen

0,0

**Wohnortnähe ist der  
zweitwichtigste  
Entscheidungsgrund**

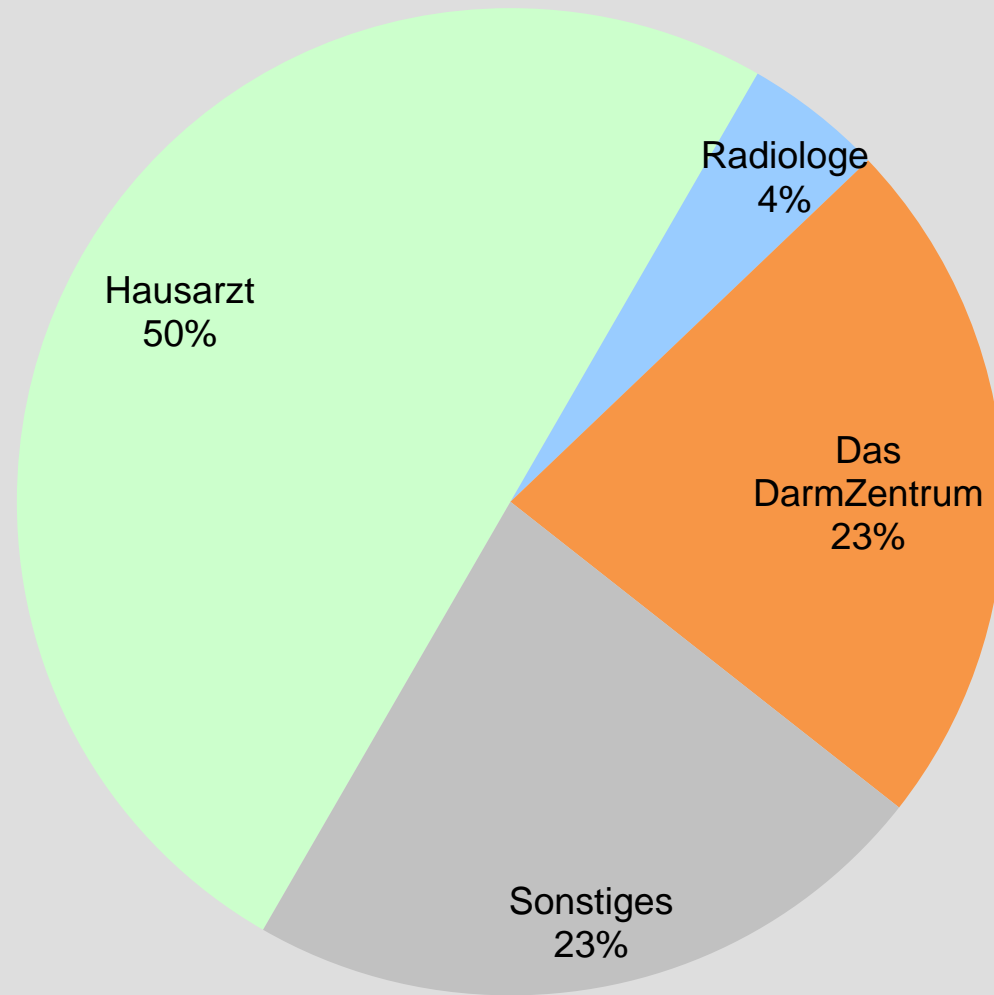
0,0 20,0 40,0 60,0 80,0 100,0

Angaben in %

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**A Allgemeine Angaben**

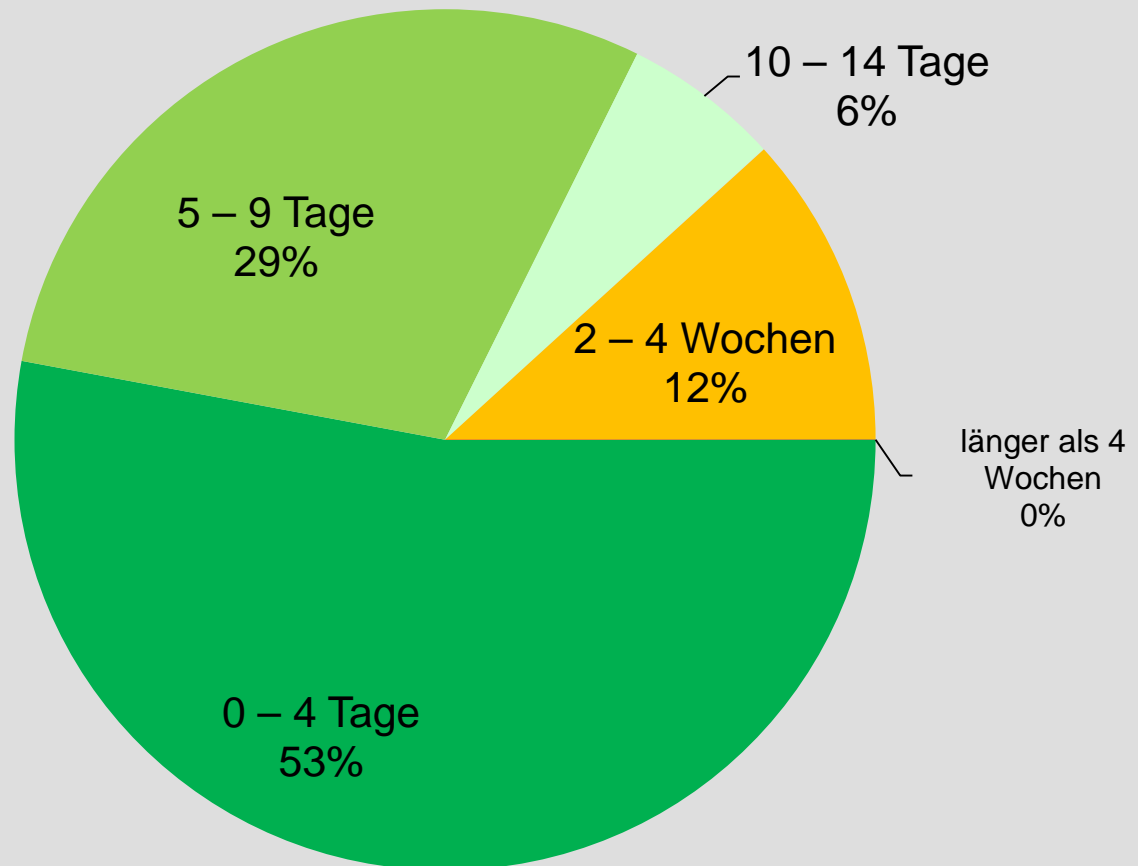
**Erste  
Untersuchung/  
erster  
Verdacht  
durch ...**



**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2016**

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

**Sprechstunde:**  
**Wartezeit auf**  
**Termin**

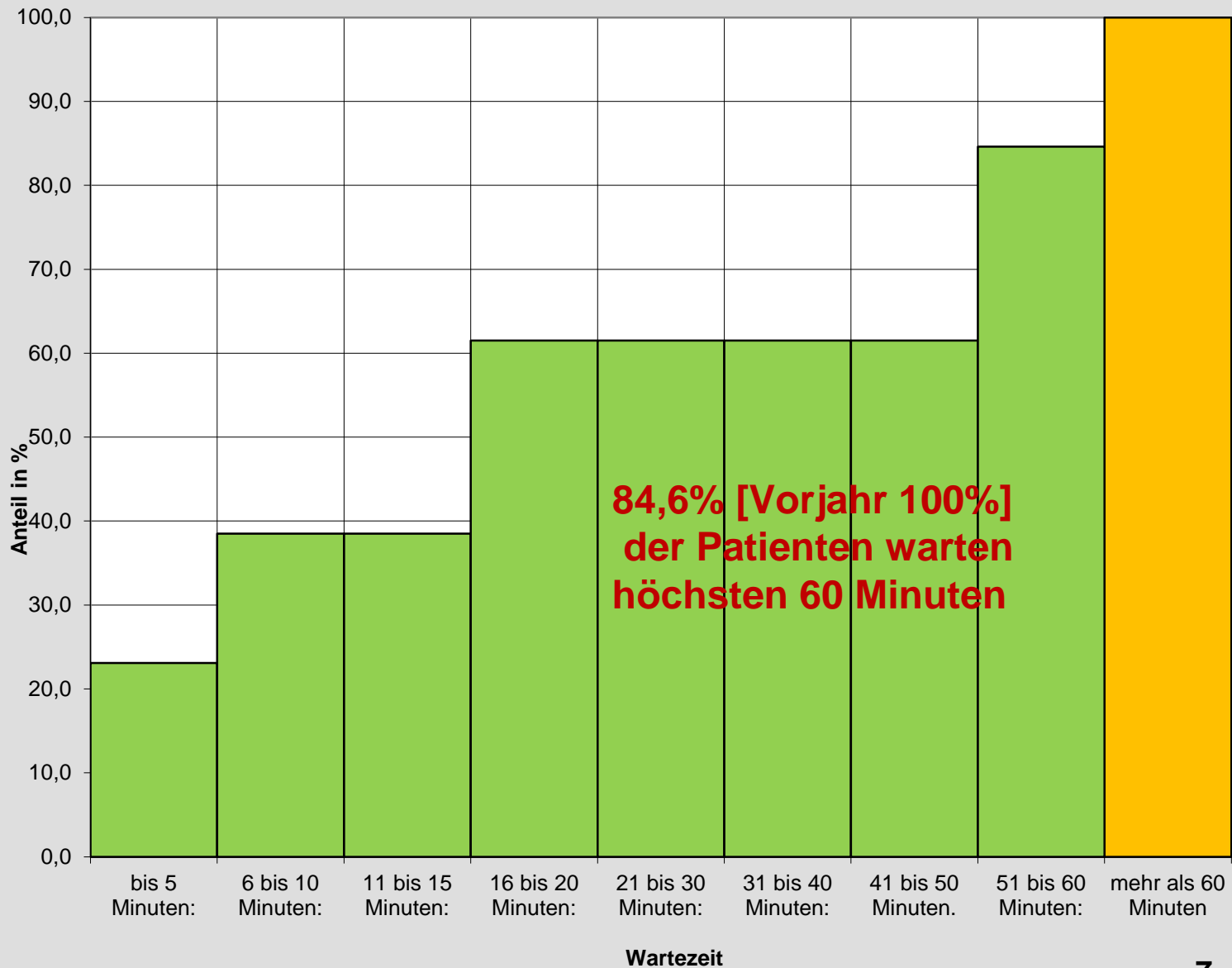


**88,2% [Vorjahr 86,7%] der**  
**Patienten erhalten innerhalb**  
**von 14 Tagen einen Termin**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

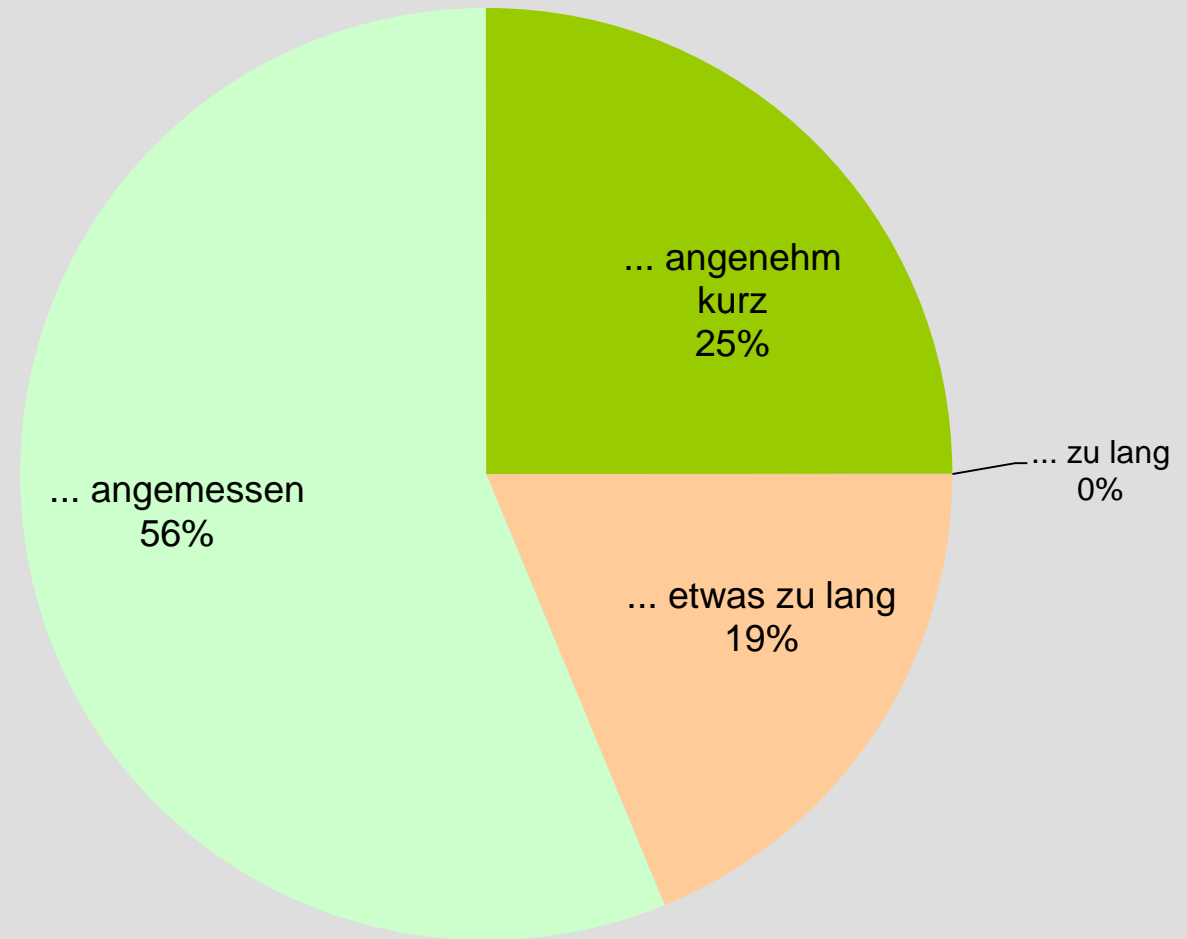
**Sprechstunde:  
Wartezeit  
während des  
Termins**



**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2016**

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

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



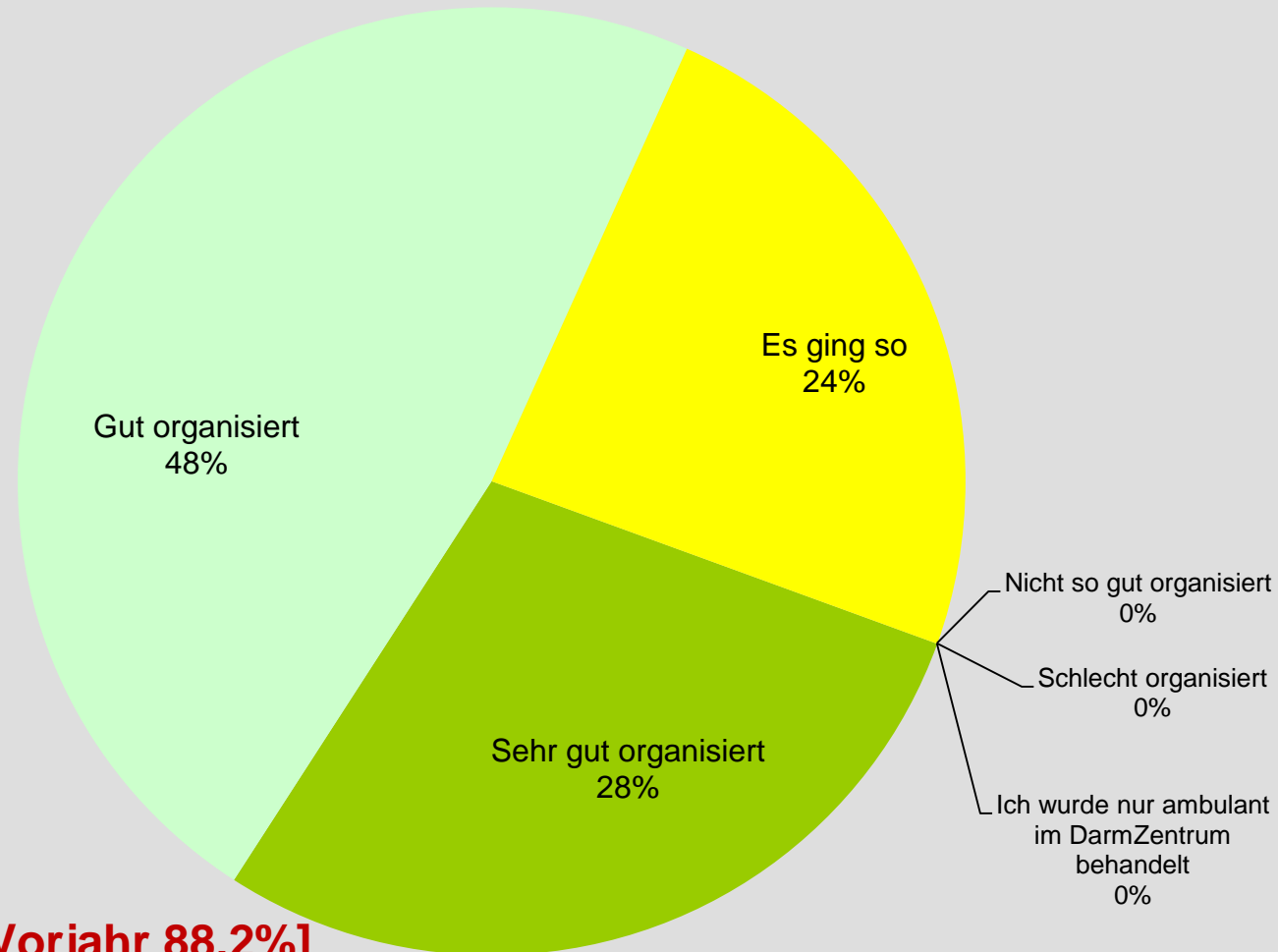
**91,2% [Vorjahr 100%]**  
**der Patienten empfinden**  
**die Wartezeit als *angenehm***  
***kurz bzw. angemessen***



t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016

B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf

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

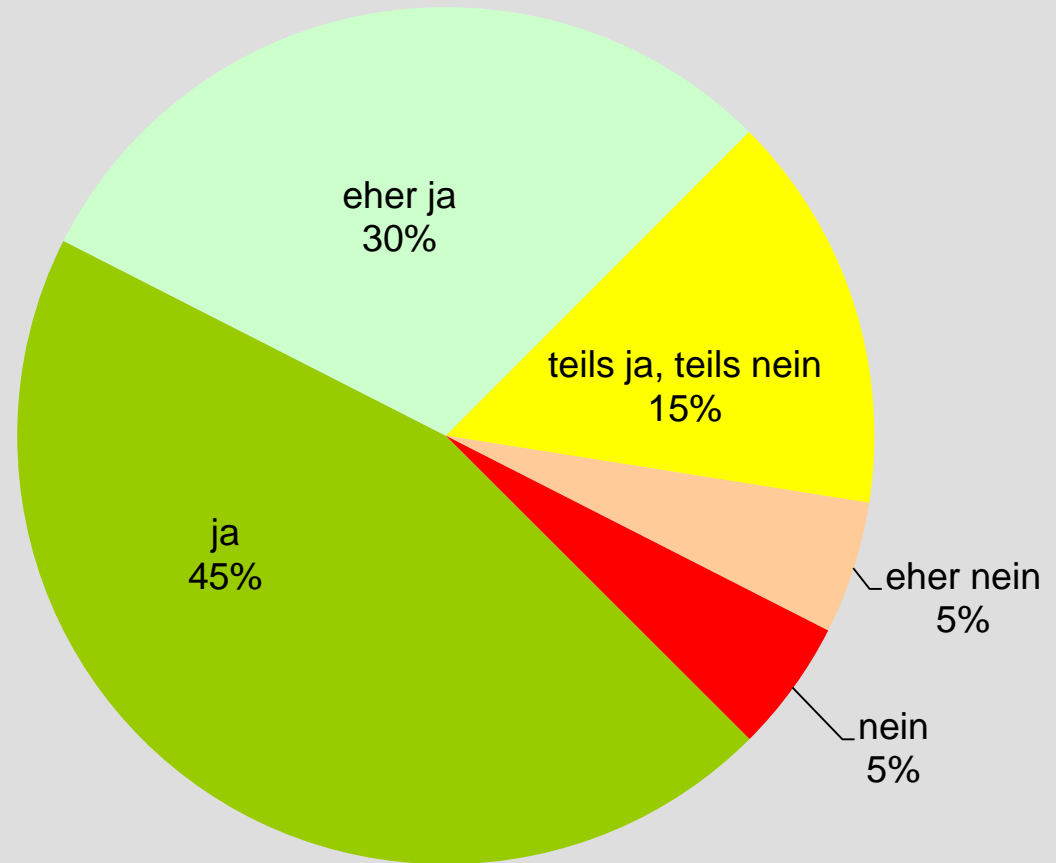


**76,2% [Vorjahr 88,2%]  
der Patienten beurteilen  
die Organisation / den Ablauf  
des Aufnahmeverfahrens als  
*sehr gut oder gut.***

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

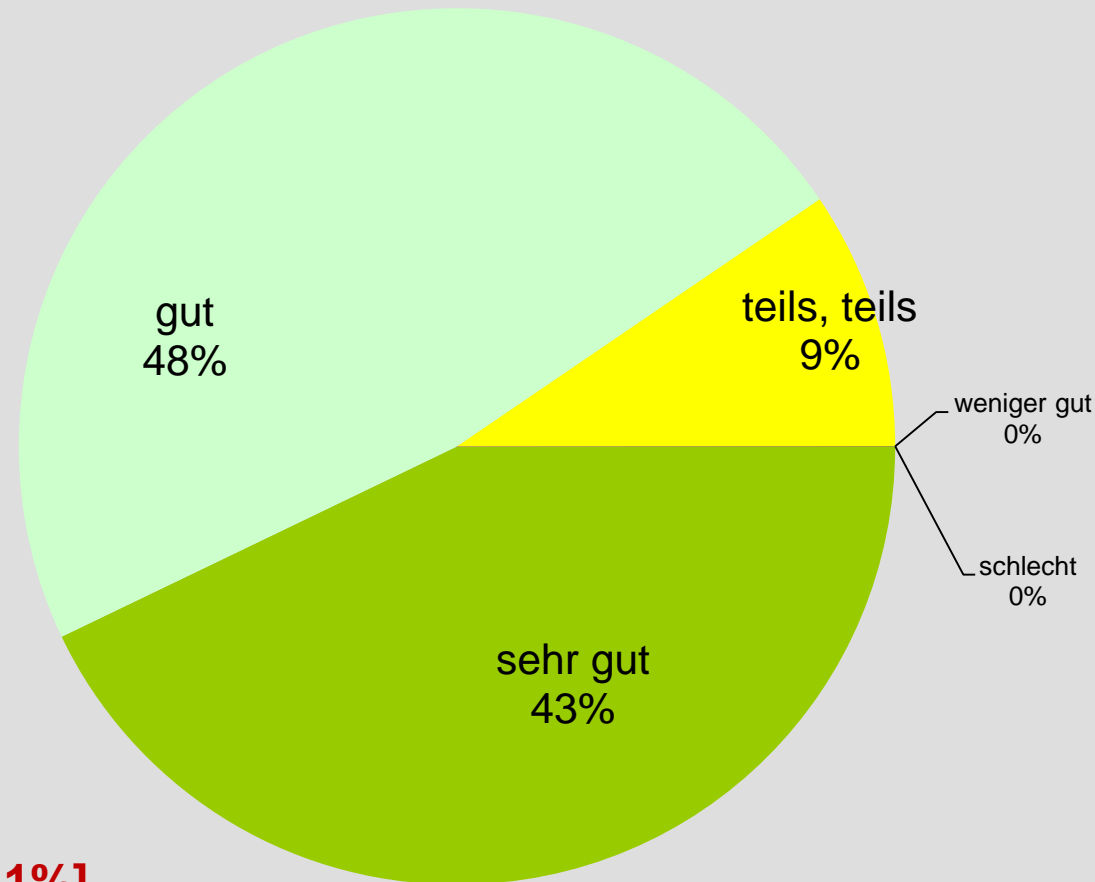


**75,0% [Vorjahr 70,5%]  
der Patienten wurden  
*ausreichend* über den  
organisatorischen Ablauf im  
Krankenhaus informiert.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

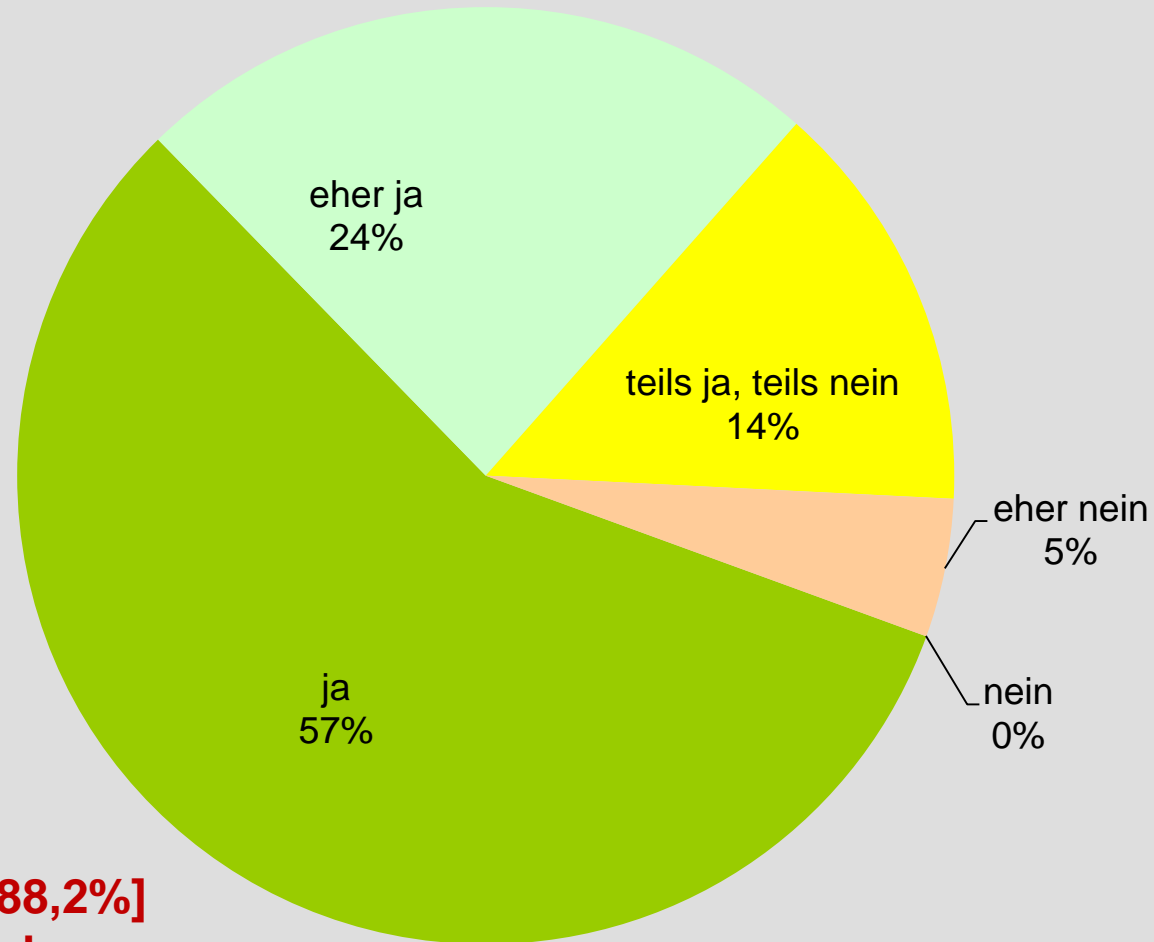


**90,5% [Vorjahr 94,1%]  
der Patienten beurteilen  
die Aufnahme auf Station /  
Betreuung in den ersten Stunden  
als *sehr gut* oder *gut*.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2016**

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

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

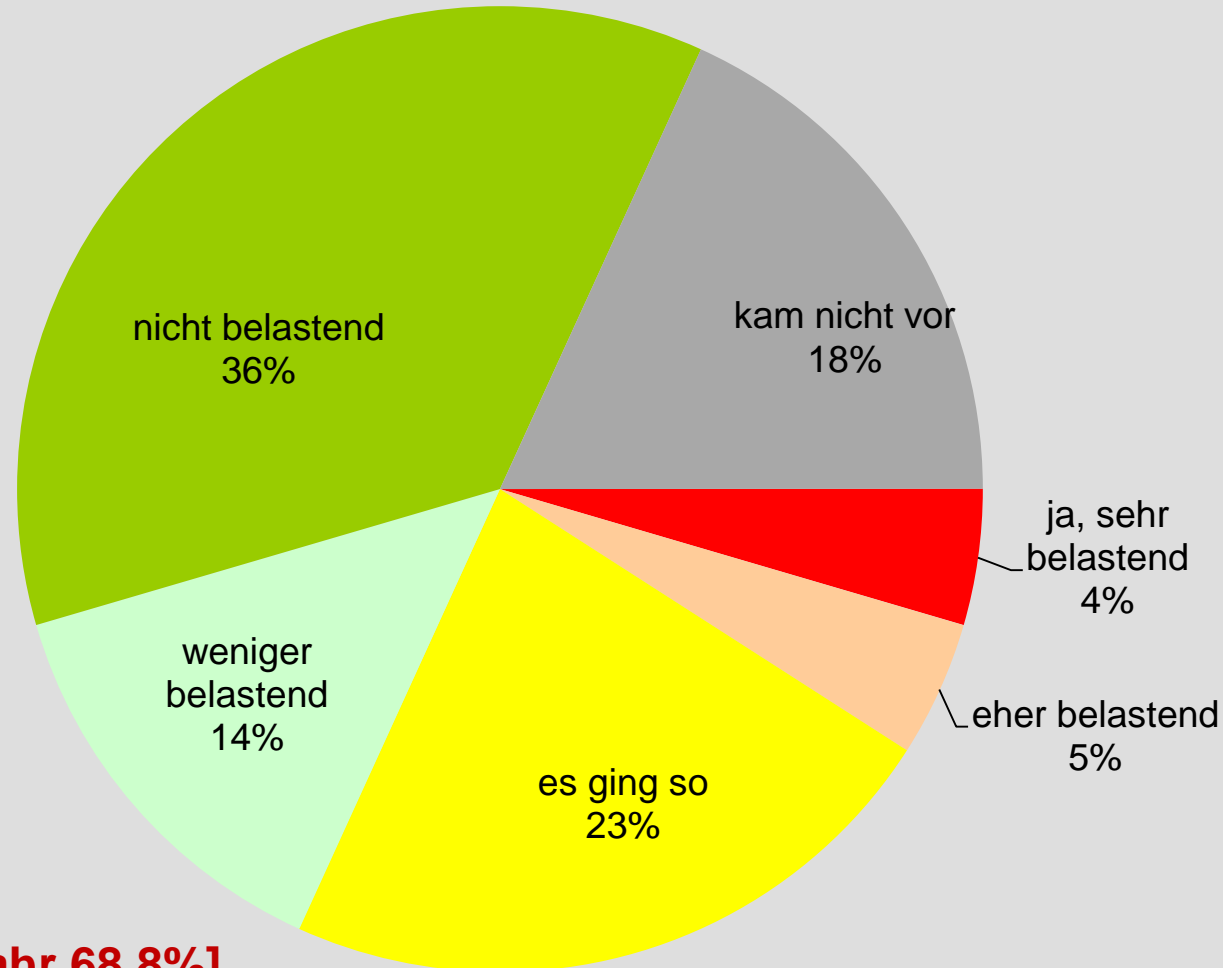


**80,9% [Vorjahr 88,2%]**  
**der Patienten haben**  
**schnell erfahren, wer für Sie**  
**zuständig ist und an wen Sie**  
**sich bei Fragen wenden können.**

t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016

C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik

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

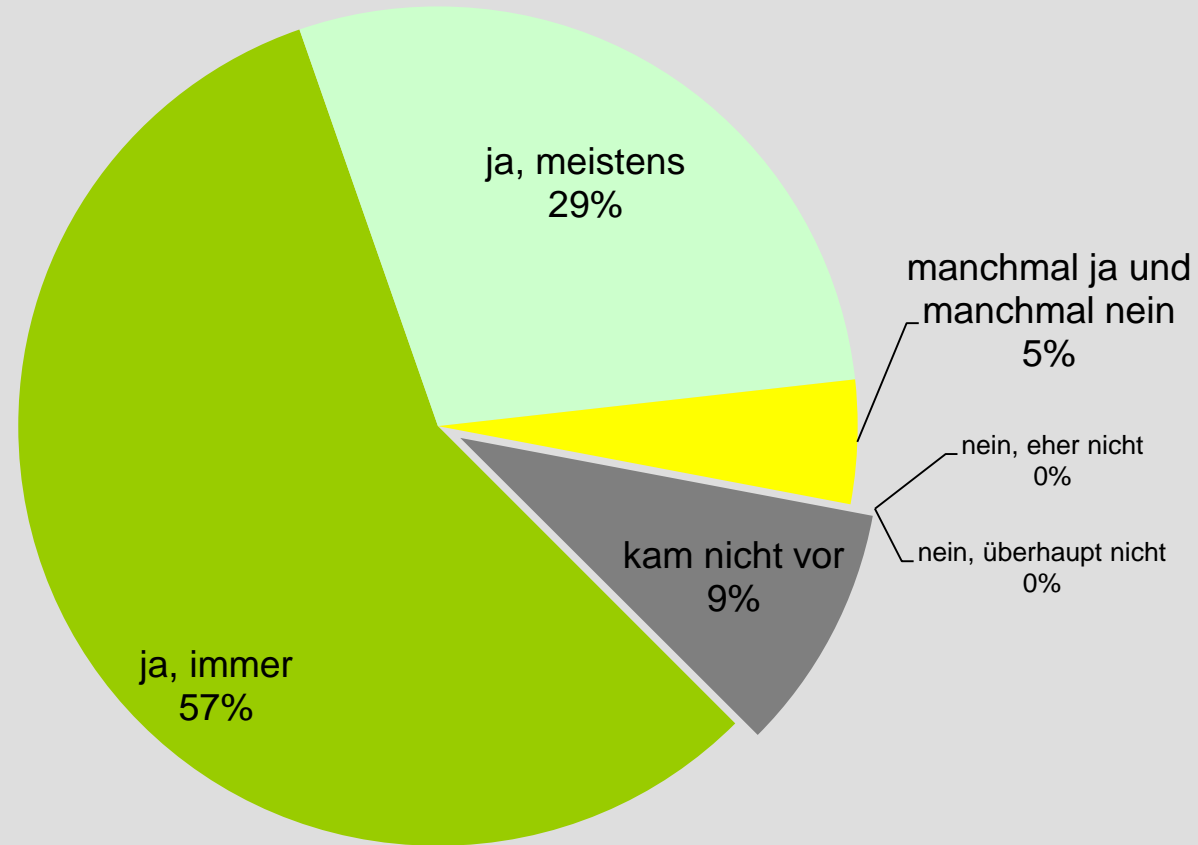


**61,1% [Vorjahr 68,8%]  
der Patienten empfanden  
mehrere Untersuchungen an  
einem Tag *nicht belastend*  
oder *weniger belastend*.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

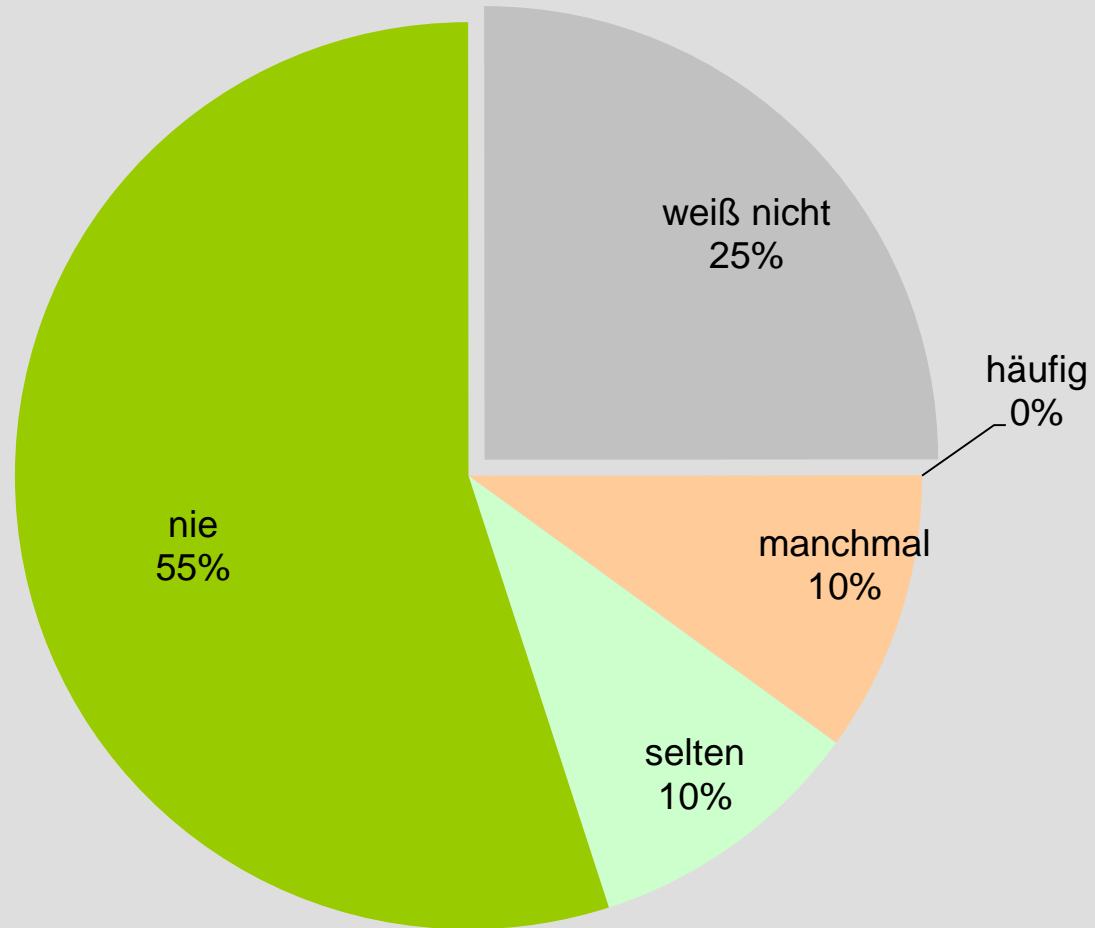


**94,7% [Vorjahr 83,3%]  
der Patienten haben sich auf  
dem Weg zu den Untersuchungen  
gut zu Recht gefunden.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

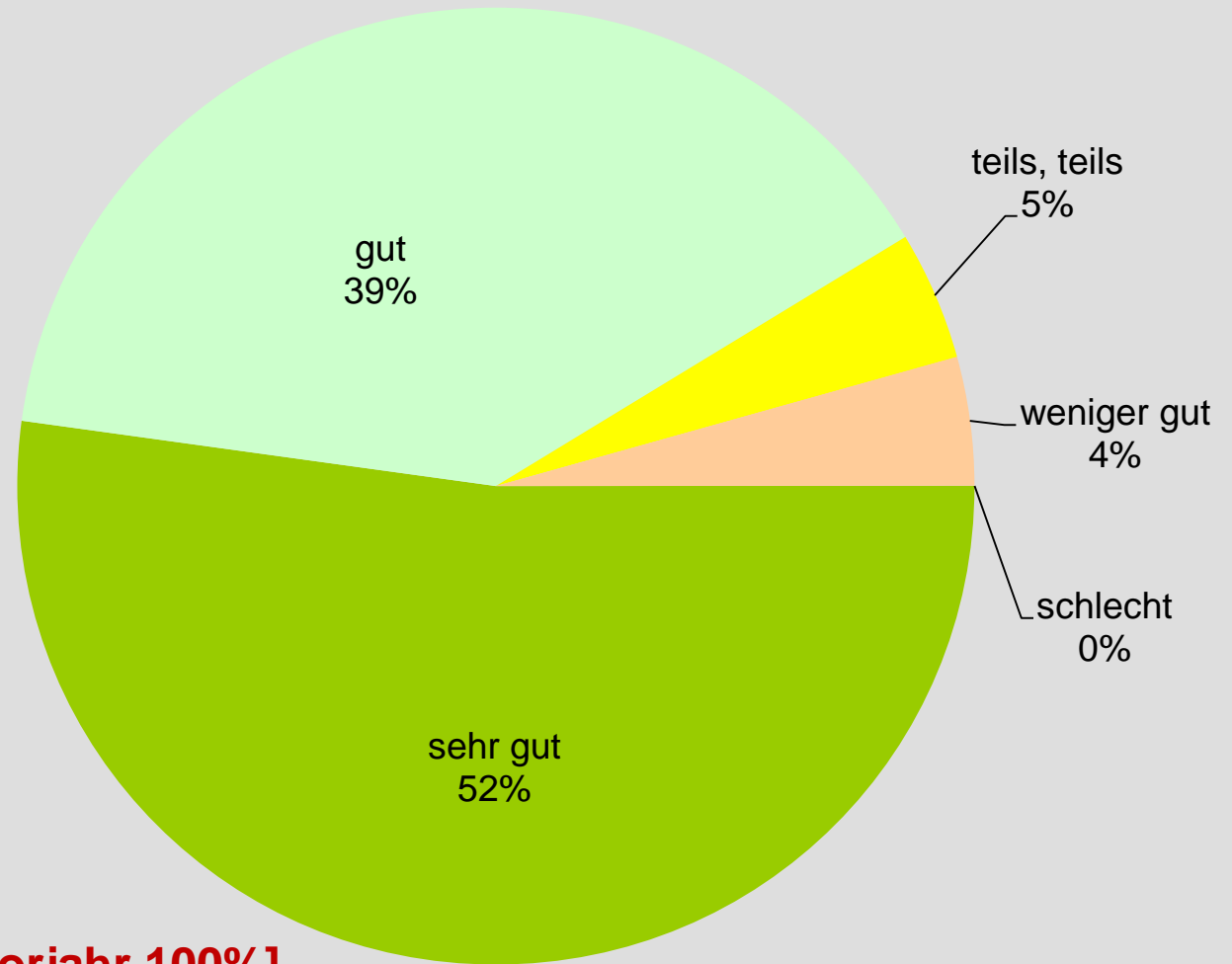


**86,7% [Vorjahr 100%]  
der Patienten sind der Meinung,  
dass es keine widersprüchlichen Aussagen  
zwischen Pflegepersonal und Ärzten gibt.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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



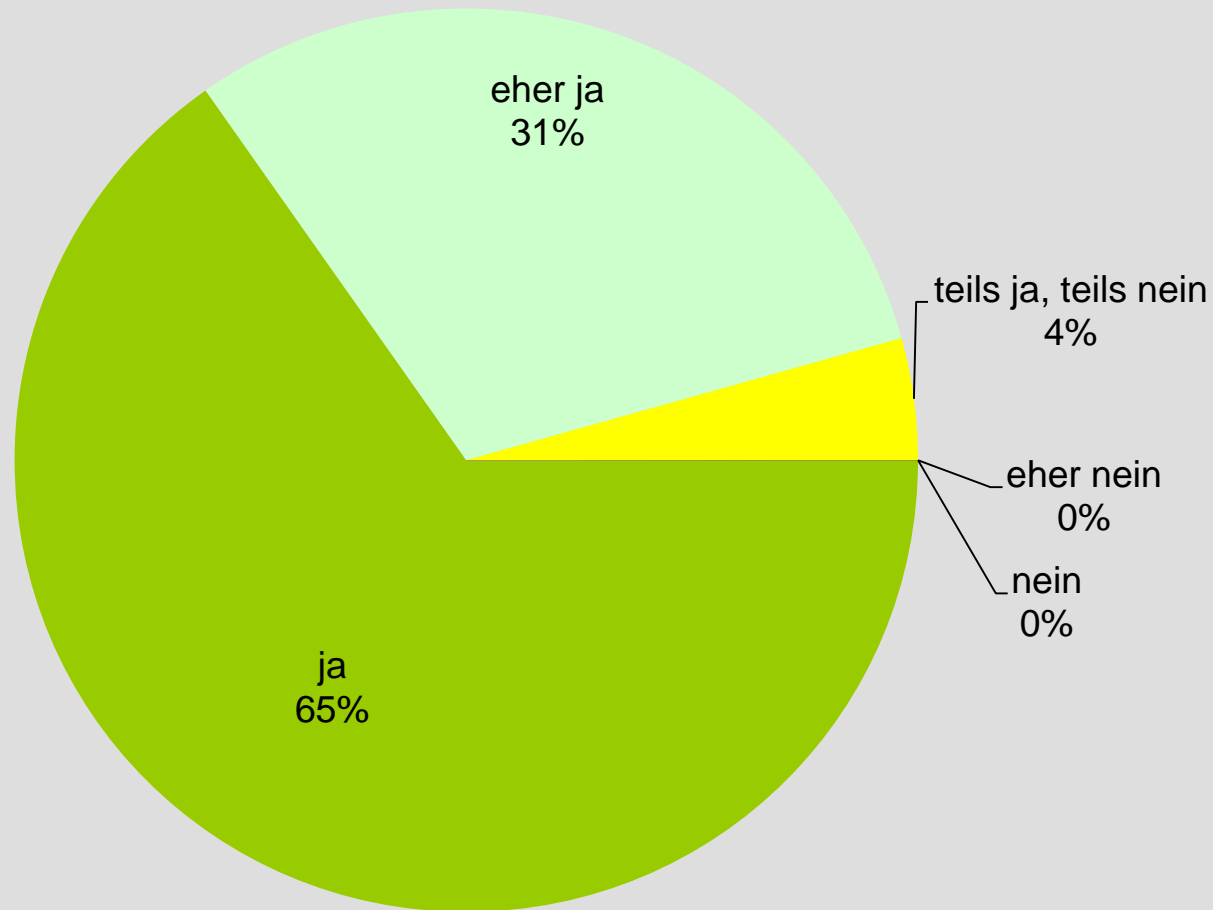
**91,3% [Vorjahr 100%]  
der Patienten beurteilen die  
Betreuung und Unterstützung  
als *sehr gut* oder *gut*.**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**C Fragen zur  
Untersuchung und  
Diagnostik**

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

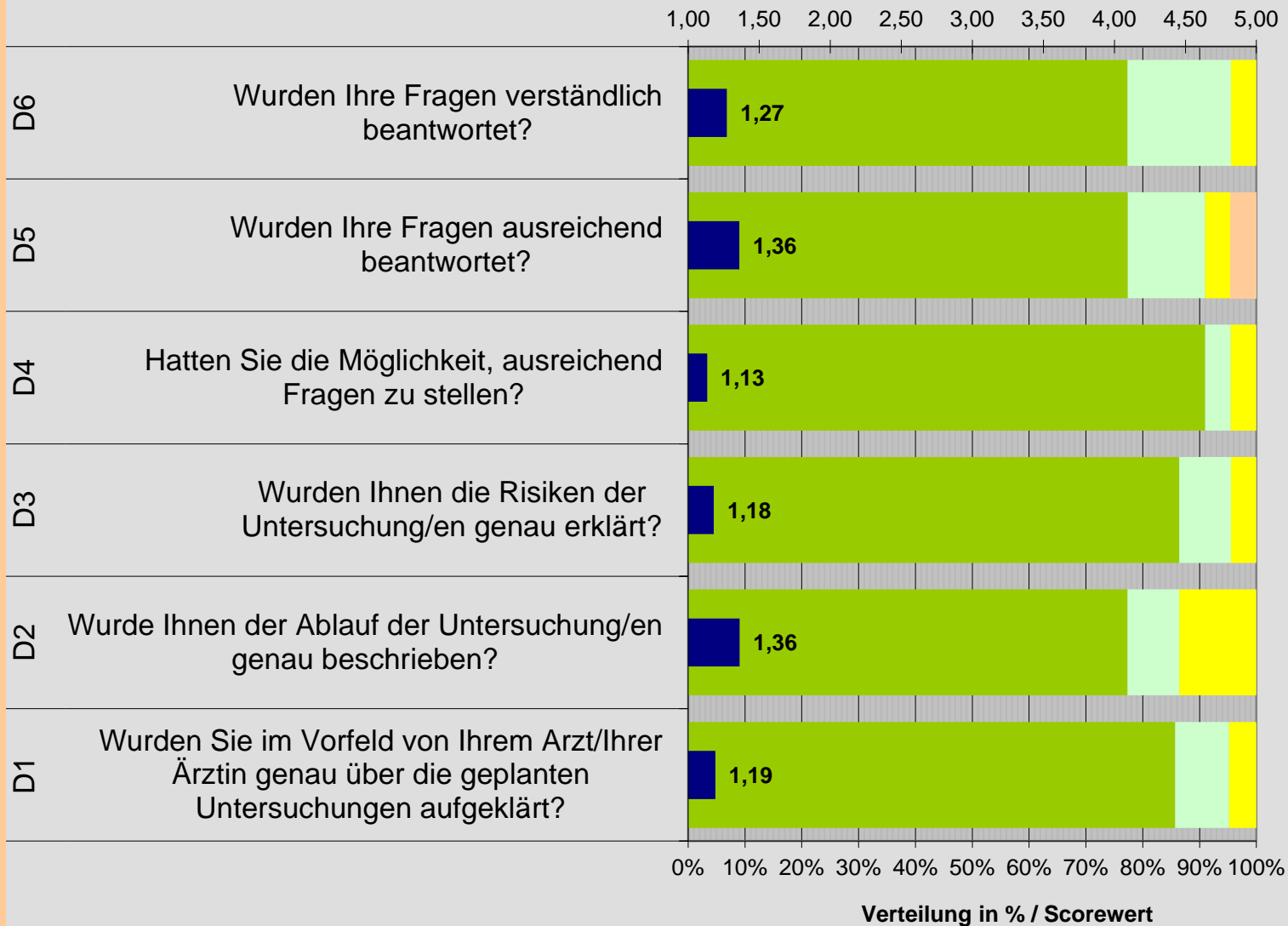


**95,7% [Vorjahr 100%]  
der Patienten empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

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

**Präoperative  
Diagnostik**

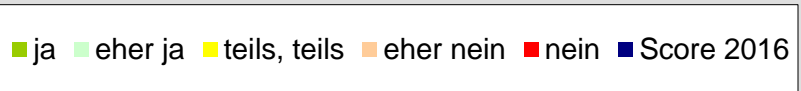
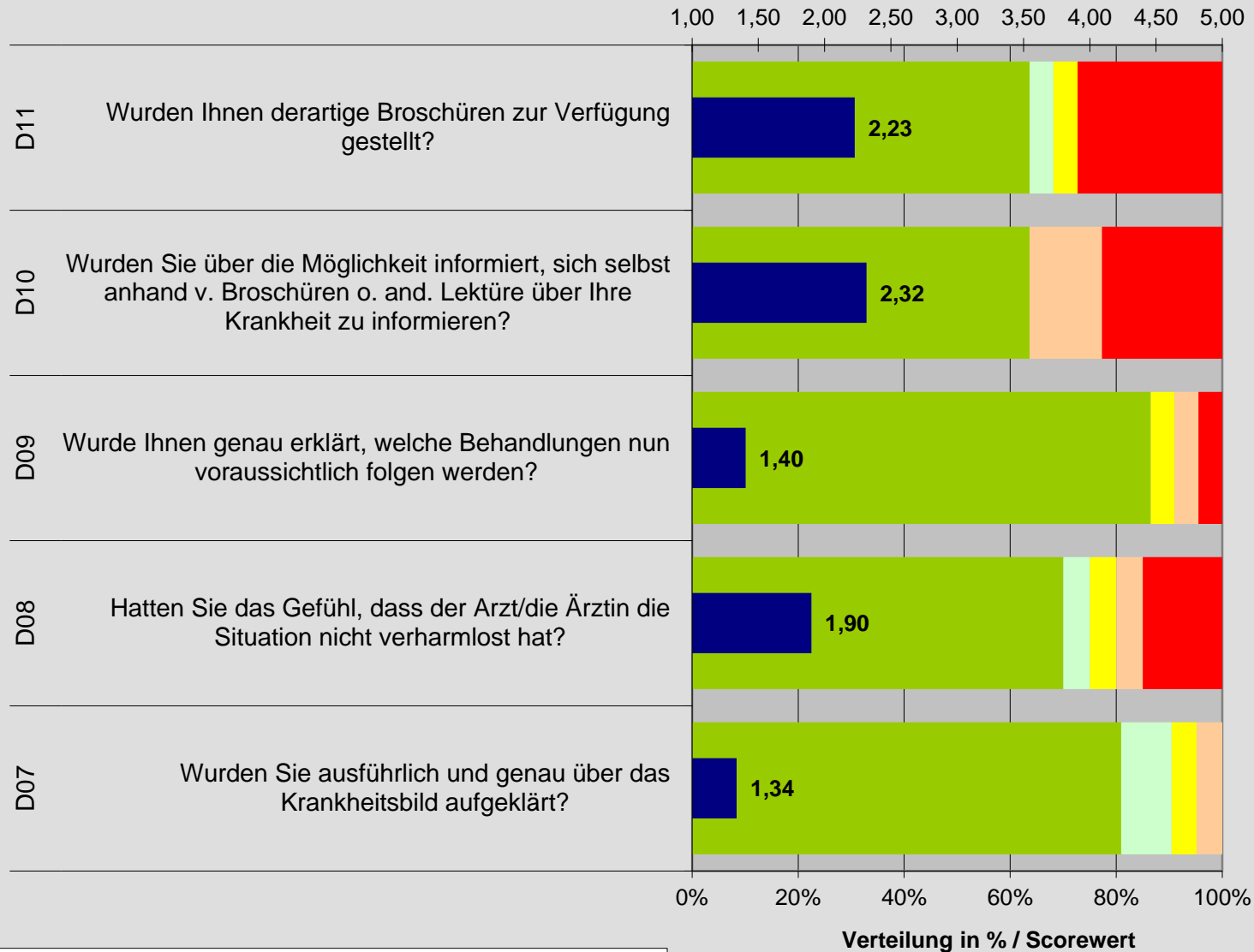


■ ja ■ eher ja ■ teils, teils ■ eher nein ■ nein ■ Score 2016

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

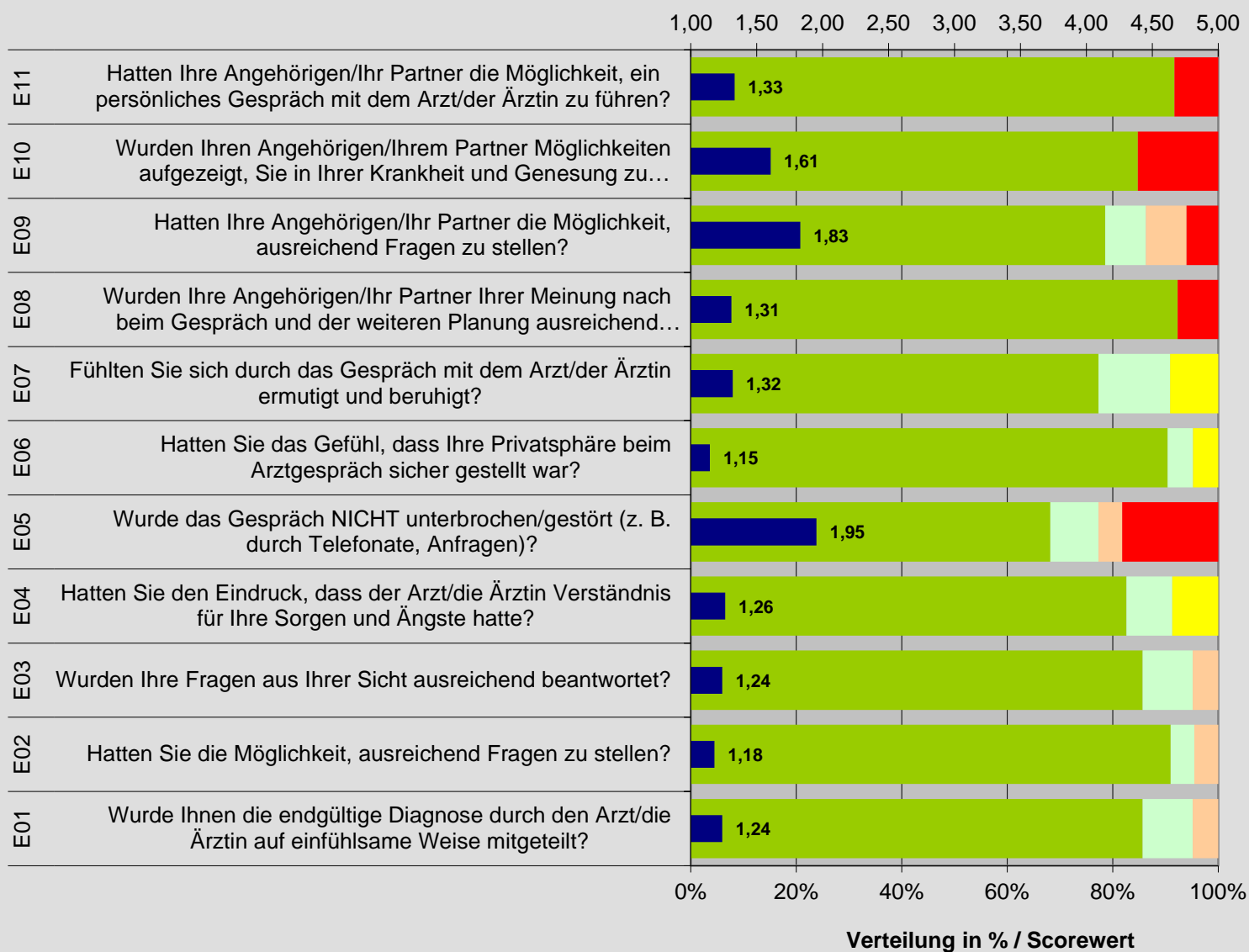
**D Fragen zur  
Information und  
Aufklärung bei  
Untersuchung und  
Diagnostik**

**Nach der  
endgültigen  
Diagnose**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

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

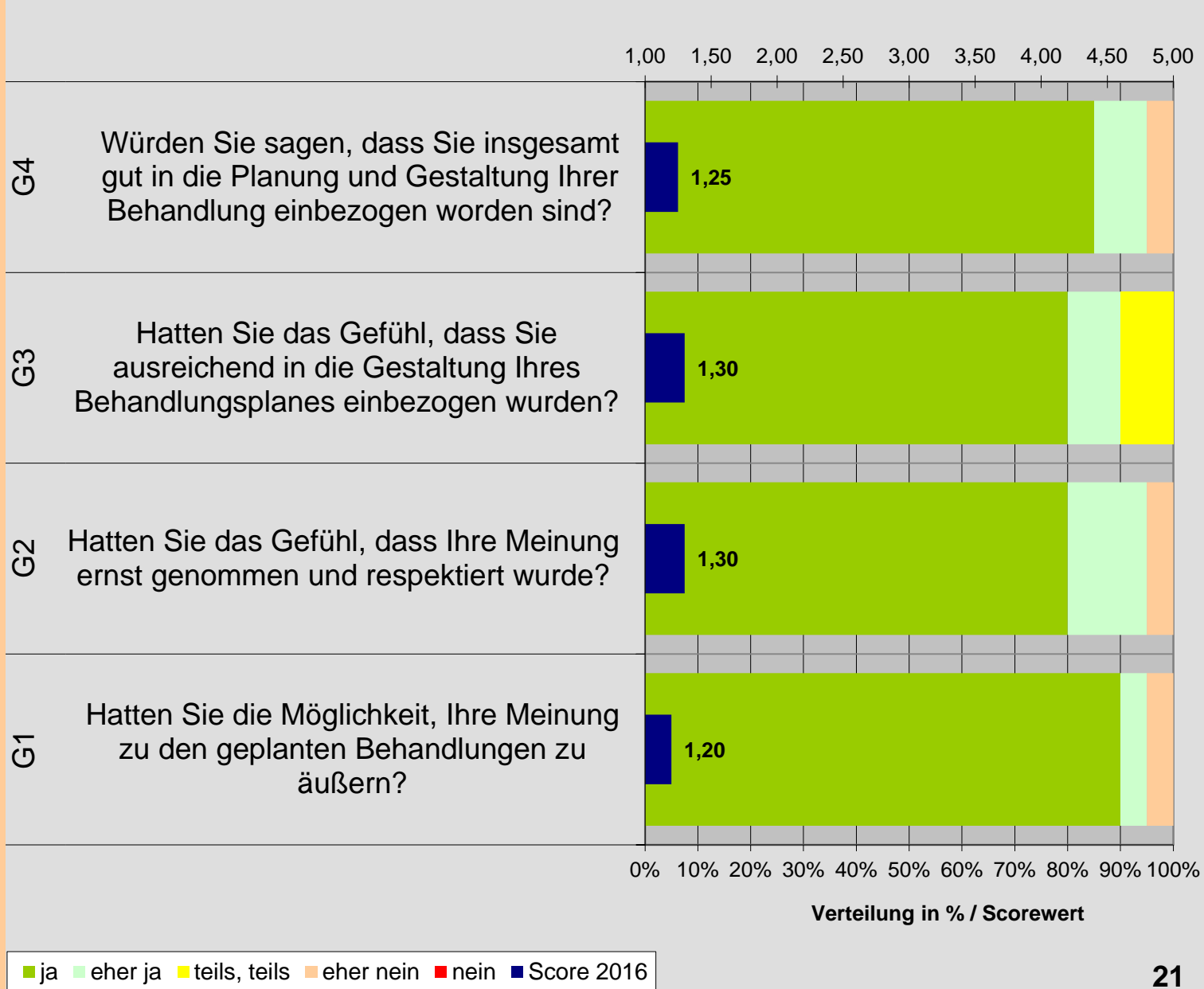


■ ja  
 ■ eher ja  
 ■ teils, teils  
 ■ eher nein  
 ■ nein  
 ■ Score 2016

Verteilung in % / Scorewert

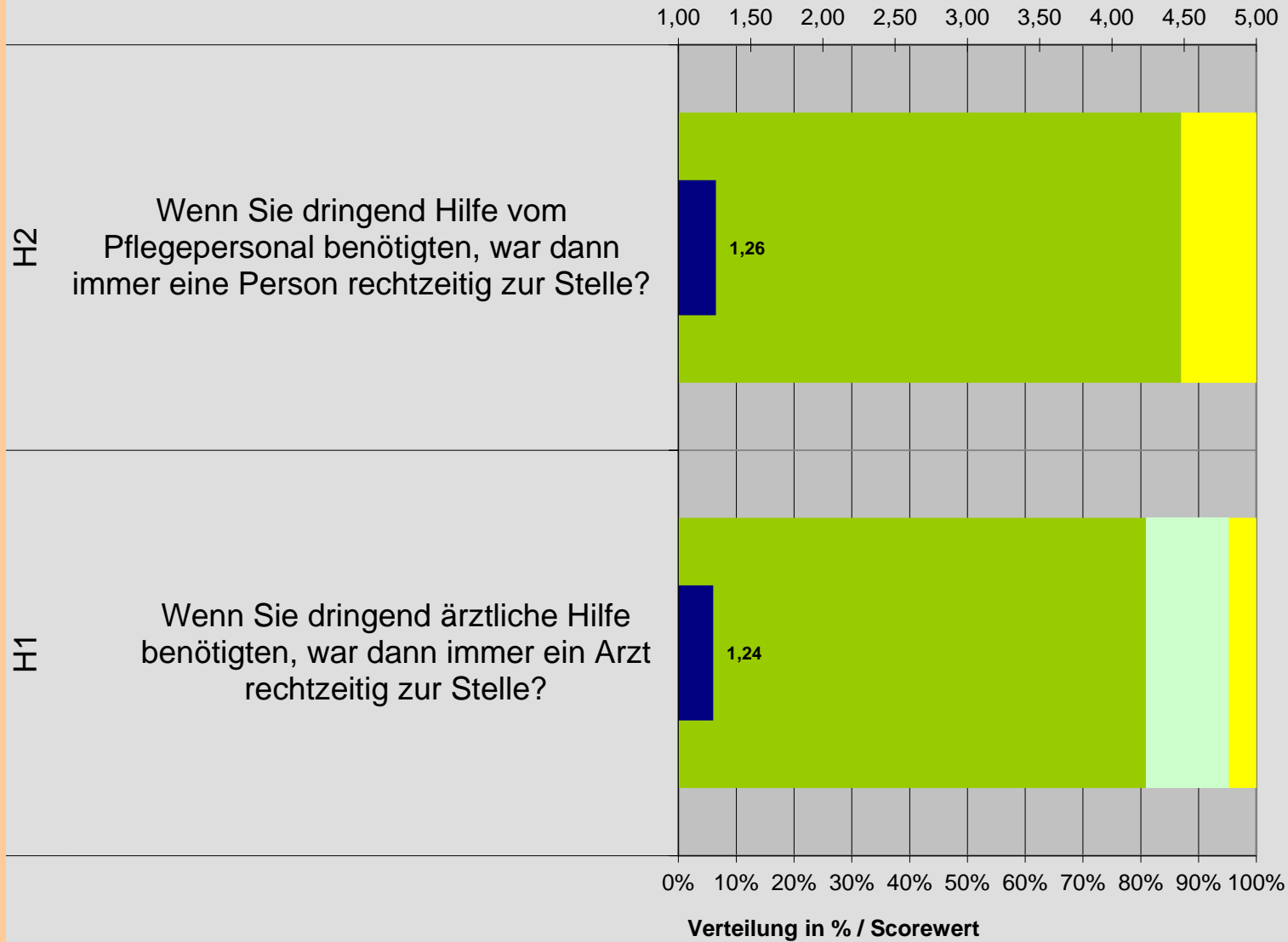
**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

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



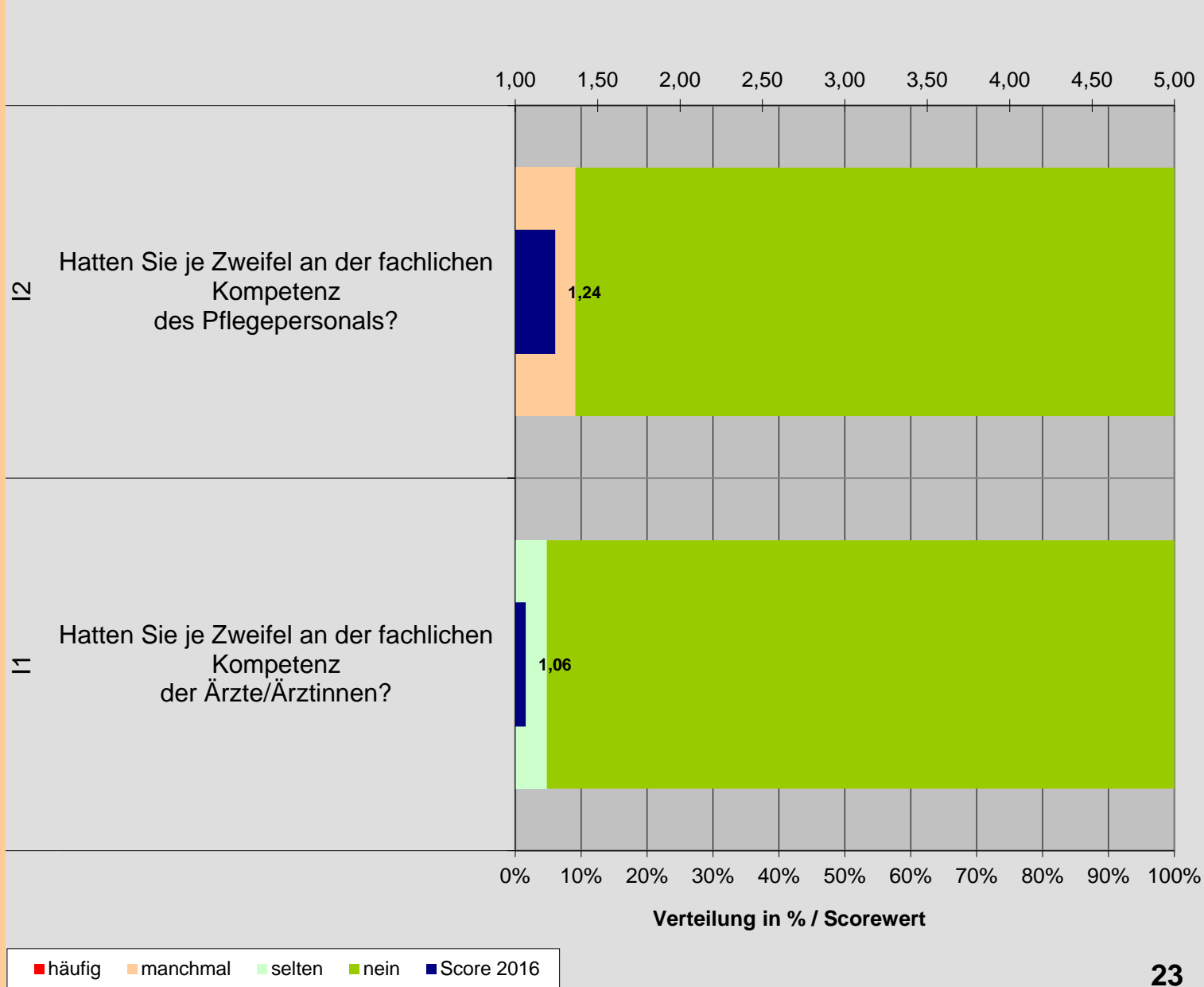
**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**H Fragen zur  
sonstigen  
Betreuung**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

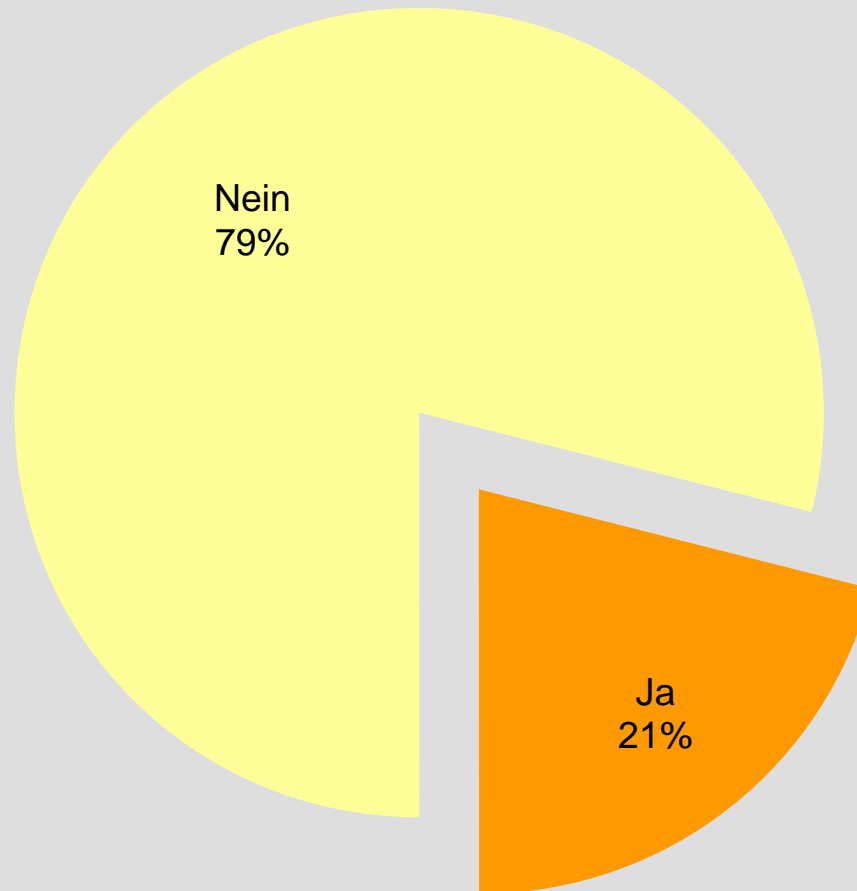
**I Fragen zur  
Einschätzung  
der  
Kompetenz  
der  
Mitarbeiter**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

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

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

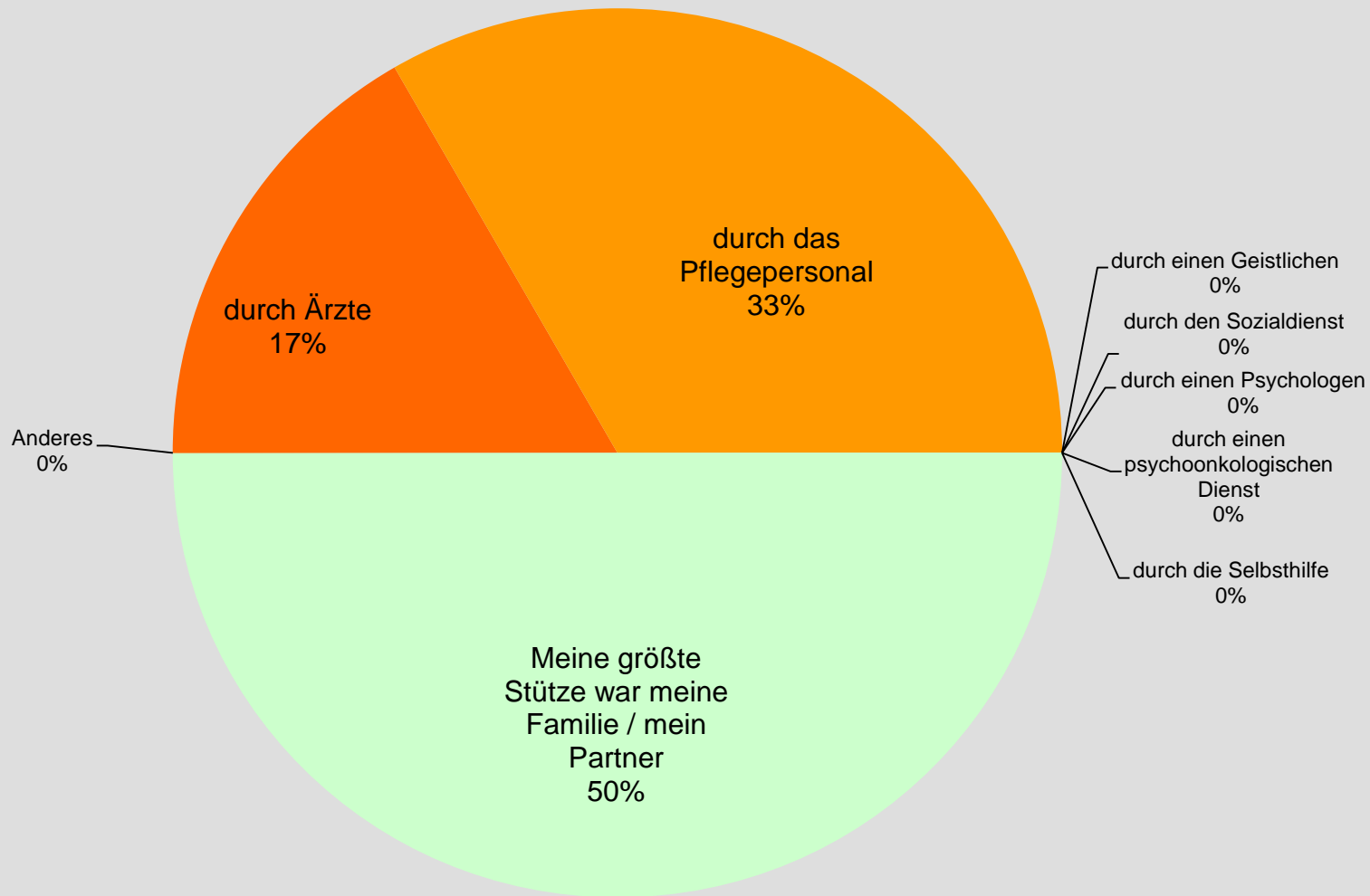




**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

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

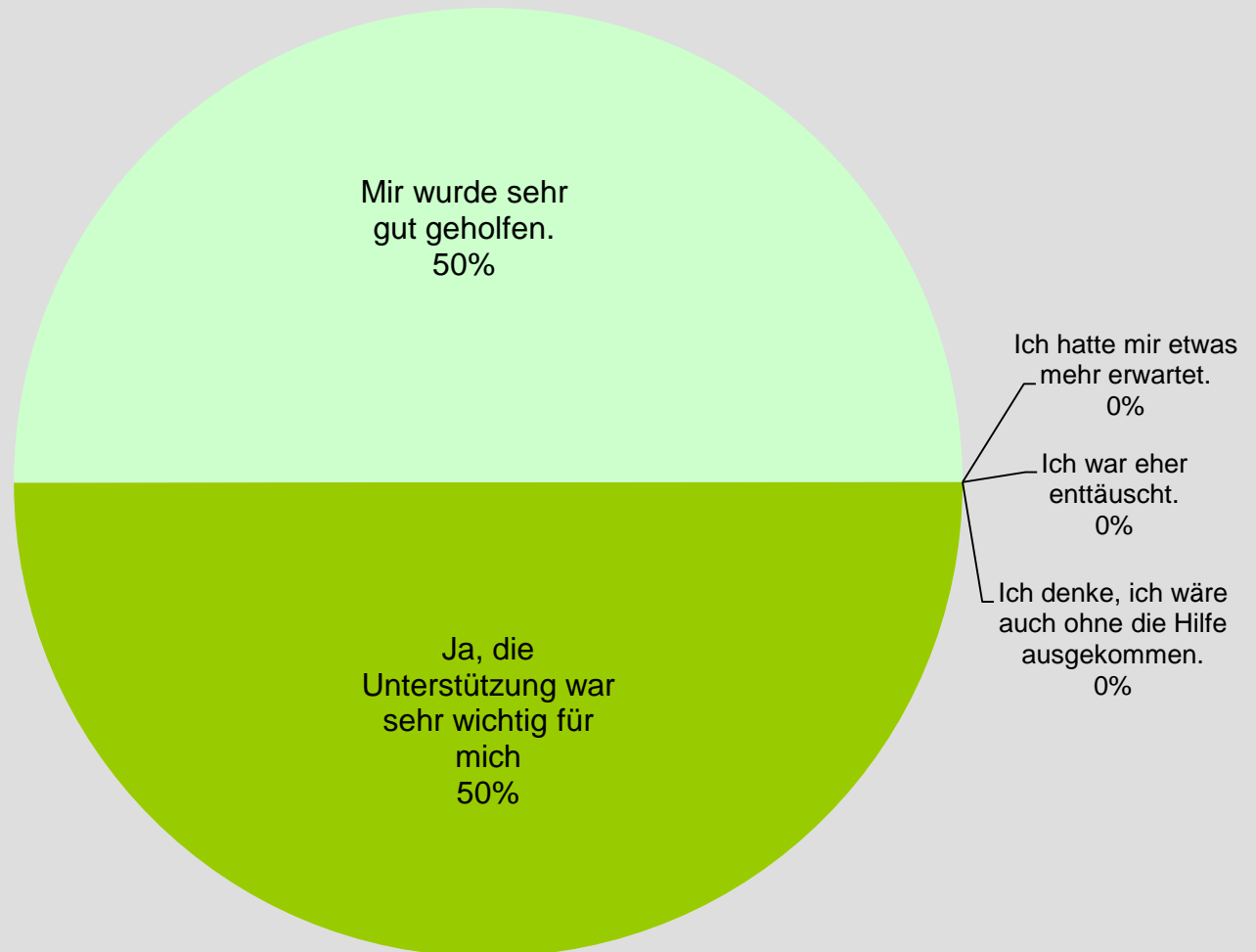
**Inanspruch-  
nahme von  
Hilfe zur  
Bewältigung  
von Sorgen und  
Ängsten**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

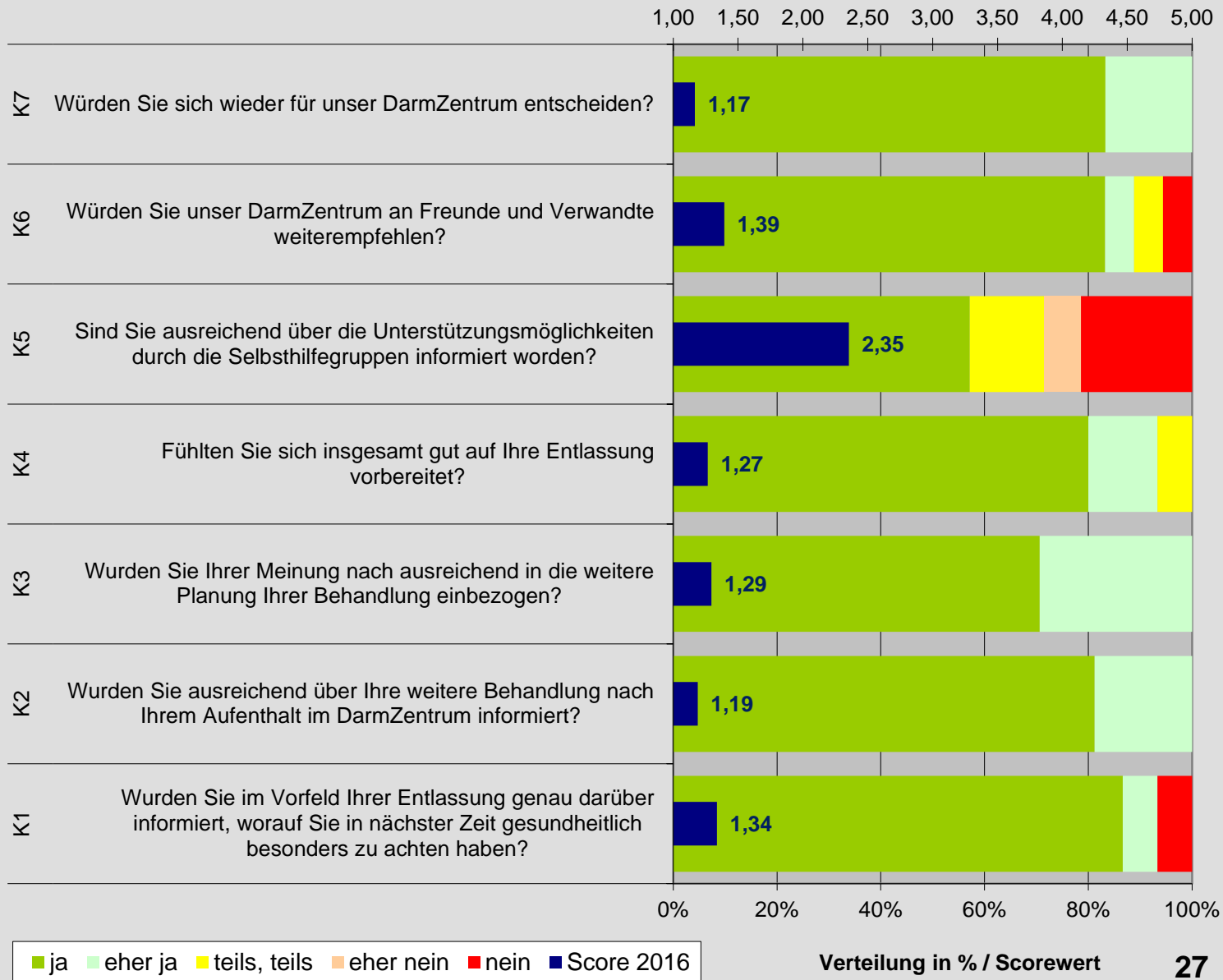
**J Fragen zur  
psychischen  
Auswirkung und  
psychologischen  
Betreuung**

**Wert der in  
Anspruch  
genommenen  
Hilfe**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

## **K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- Alles
- die Betreuung u. Freundlichkeit mir gegenüber.
- Die gute Betreuung durch das nette Pflegepersonal.
- als geistig behinderter Patient gut versorgt und umsorgt.
- Betreuung auf der Intensivstation; Informatives Gespräch mit dem Chefarzt
- sehr gute Aufklärung, sehr gute Betreuung
- freundliches Ärzte- und Pflegeteam, besonders die Therapeutin
- Dass ich keine Probleme gehabt habe, und ich das Krankenhaus weiterempfehlen kann
- Die ärztliche Betreuung und die des Personals.
- die Freundlichkeit des Personals

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2016**

**L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- dass ALLE Nachtschwestern mit Taschenlampe u. leise eintreten u. nicht sehr laut u. hell erleuchtet das Zimmer betreten
- Der Oberarzt sollte sich an Terminabsprachen halten und nicht in den Feierabend gehen!
- Die Wartezeiten von der Entnahme der Proben bis zum Ergebnis (Histologie) sind zu lang
- Telefonprobleme; Badezimmer klein, Dusche auf Flur
- Der "Leistungsabfall" beim Wechsel zur normalen Station (Station 2). Das Niveau der Station 6 kann und muss auch sicher nicht gehalten werden. Aber selbst unter Berücksichtigung dessen ist ein zusätzlicher Abfall um "2 Noten" sicher nicht wünschenswert bzw. für den Patienten verständlich. Das gilt für alle Bereiche (Kompetenz, Patientenorientierung, Betreuung, Behandlung, Teamwork). Hier täte mehr Balance über das Ganze gut. Bei aller "Kritik" an der Station 2...: auch hier habe ich hervorragendes Pflegepersonal kennenlernen dürfen! Leider ist die qualitative Bandbreite sehr groß, das ist das Problem. Gleiches gilt für die ärztliche Versorgung, von hervorragend bis "interessenslos"... Bitte betrachten Sie meine Kritik eher als Anregung. Alles in allem habe ich mich gut aufgehoben und gut versorgt gefühlt. Vielen Dank!

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2016**

M Fragen zur Person

**Alters-**  
**verteilung**

