

Wie zufrieden sind die Patienten mit der Behandlung im DarmZentrum Geesthacht

Ergebnisse der Patientenbefragung im Jahr 2017 zum Zeitpunkt der Entlassung (t_0)

Version 1.1 – 28.05.2019 (ersetzt Version 1.0 vom 08.11.2018)

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



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

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

Inhalt:

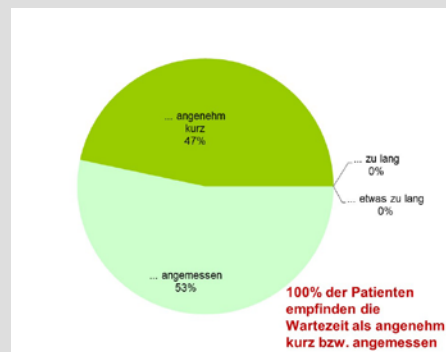
HINWEIS:
ab dem
Verfahrensjahr
2017 sind neue
Erhebungsbögen
zum Einsatz
gekommen

	Seite
Erläuterung	3
A Allgemeine Angaben	4
B Fragen zur Organisation und zum Ablauf	5
C Fragen zur Information und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik	13
D Fragen zum Ablauf der Untersuchungen	14
E Fragen zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation / Behandlung nach der endgültigen Diagnose	22
F Fragen zum Einbezug der Angehörigen	23
G Fragen zu Möglichkeiten der Mitsprache und Einflussnahme	24
H Fragen zur operativen Behandlung	25
I Fragen zu unseren Mitarbeitern	31
J Fragen zur psychischen Auswirkung und psychologischen Betreuung	33
K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung	36
L Abschließende Bewertung des Aufenthaltes	38
M Fragen zur Person	40

ROT = Neue bzw. geänderte Aspekte

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

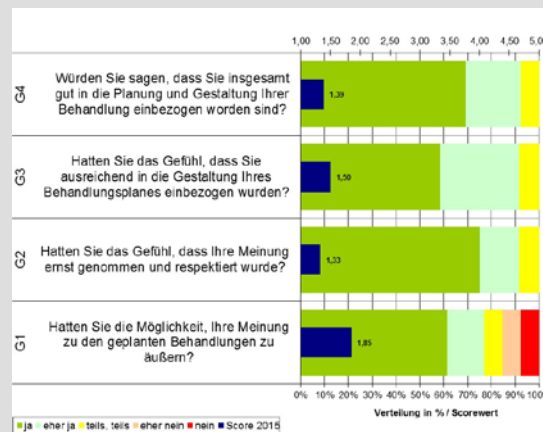
Beispiel:



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:



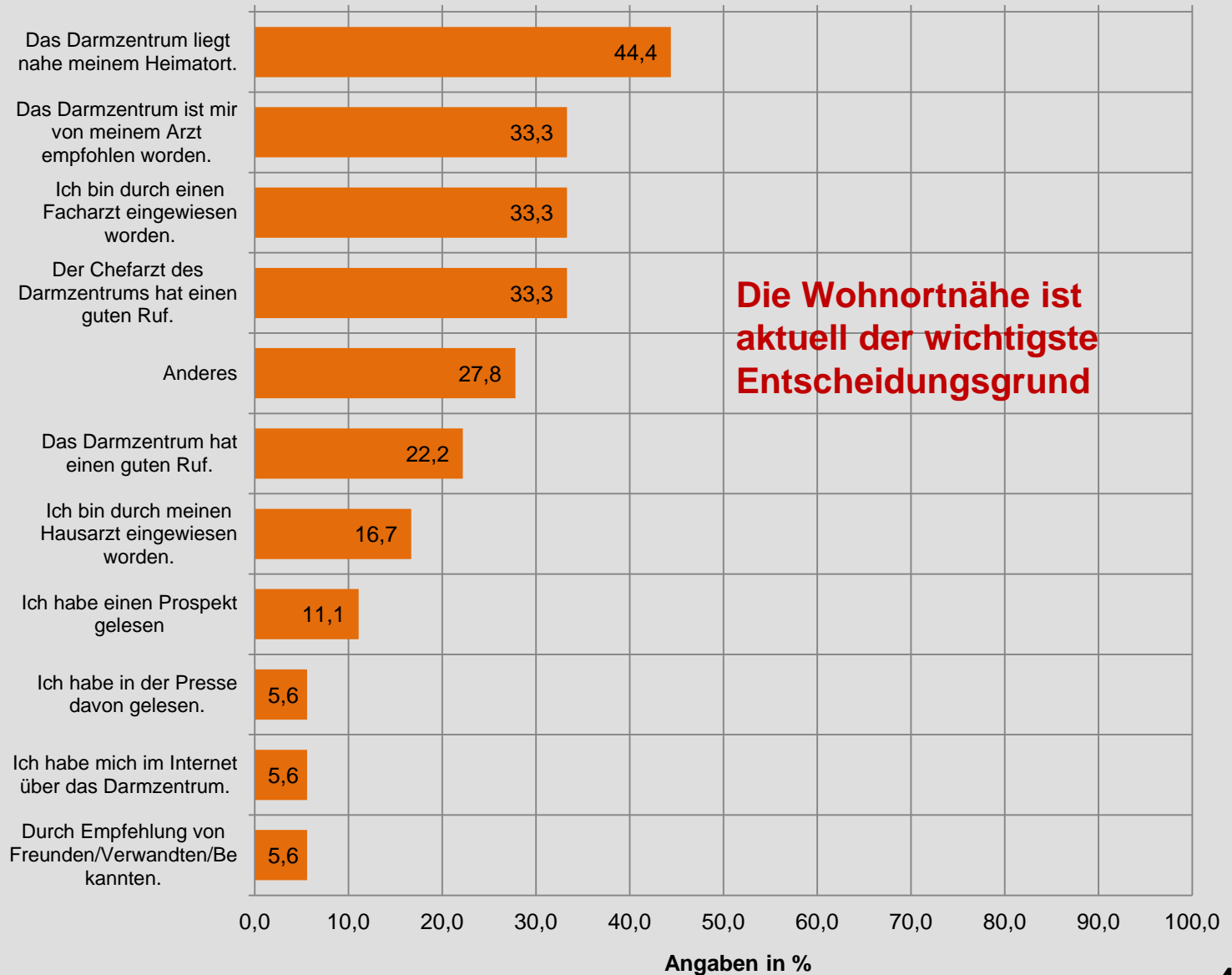
Auf die Frage „Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Meinung ernst genommen und respektiert wurde?“ antworteten 75% der Patienten mit „ja“, 16,7% mit „eher ja“ und 8,3% mit „teils/teils“.

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.

t₀-Patienten- befragung 2017

A Allgemeine Angaben

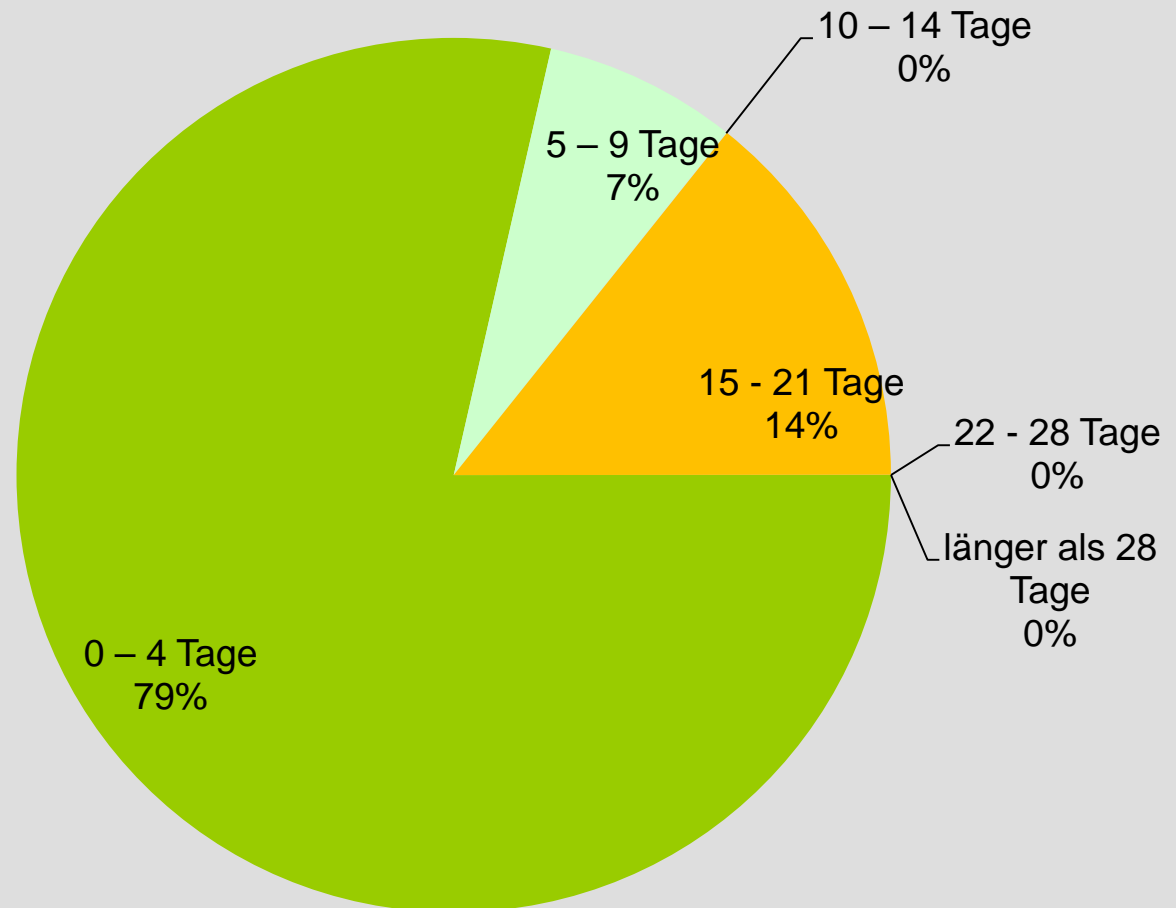
Zugang zum DarmZentrum



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

**Sprechstunde:
Wartezeit auf
Termin**

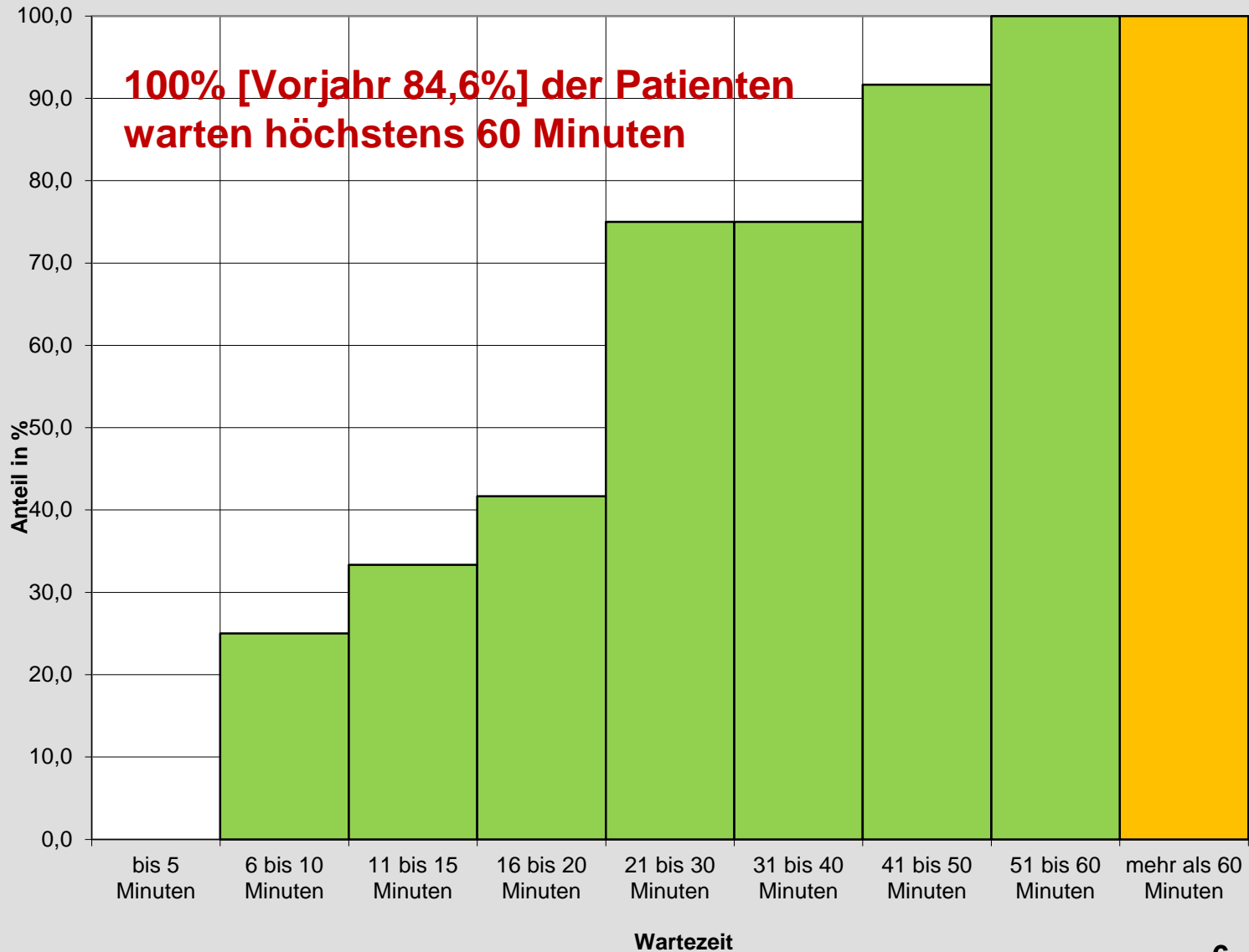


**85,7% [Vorjahr 88,2%] der
Patienten warten höchstens
14 Tage auf einen Termin**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

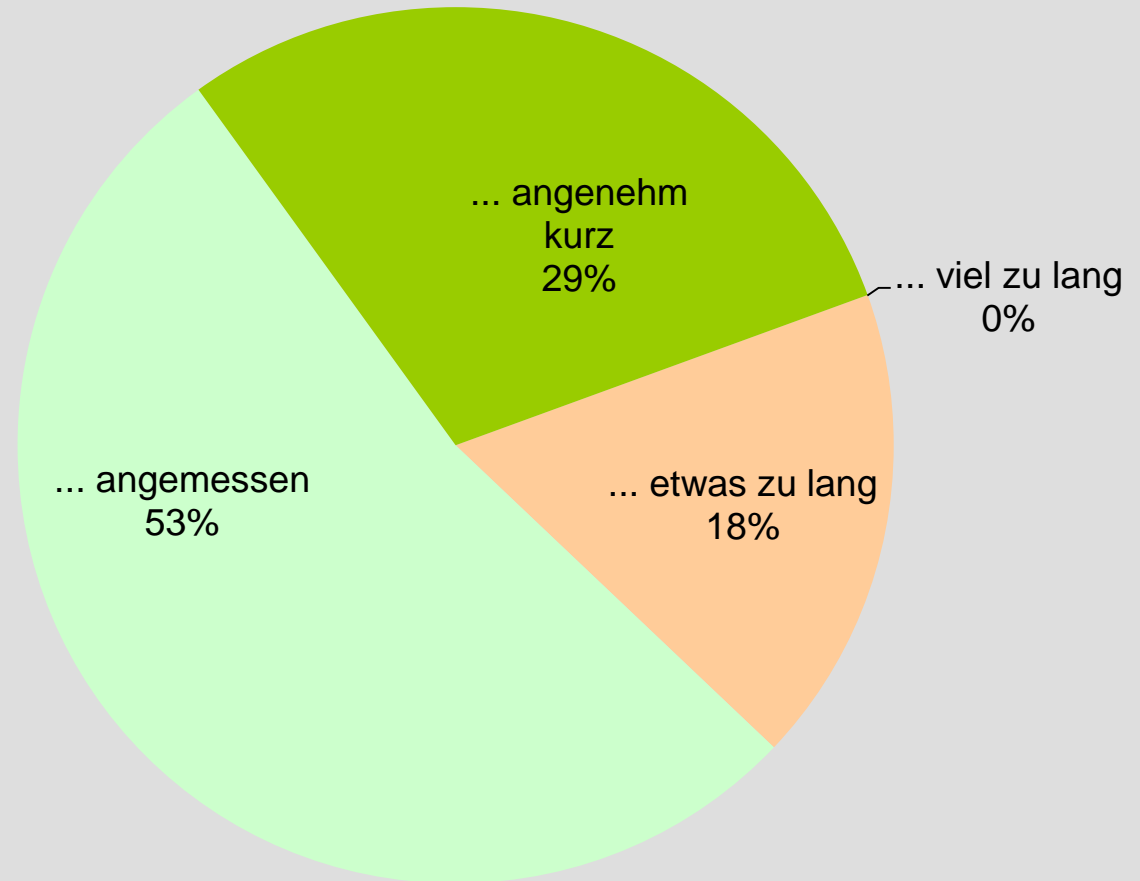
**Sprechstunde:
Wartezeit
während des
Termins**



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

**Sprechstunde:
Beurteilung der
Dauer der
Wartezeit
während des
Termins**



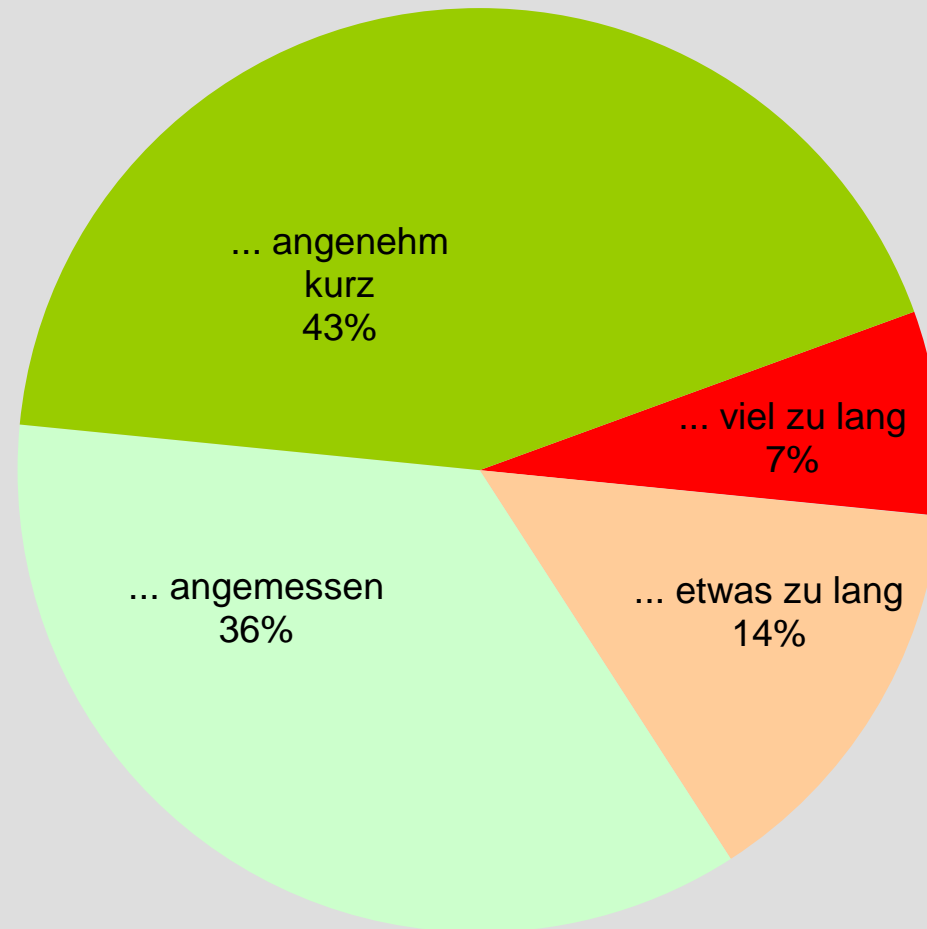
**82,4% [Vorjahr 81,2%]
der Patienten empfinden die
Wartezeit als angenehm kurz
bzw. angemessen**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

**Sprechstunde:
Beurteilung der
Dauer der
Wartezeit
zwischen
Vorstellungs-
und OP-Termin**

NEU

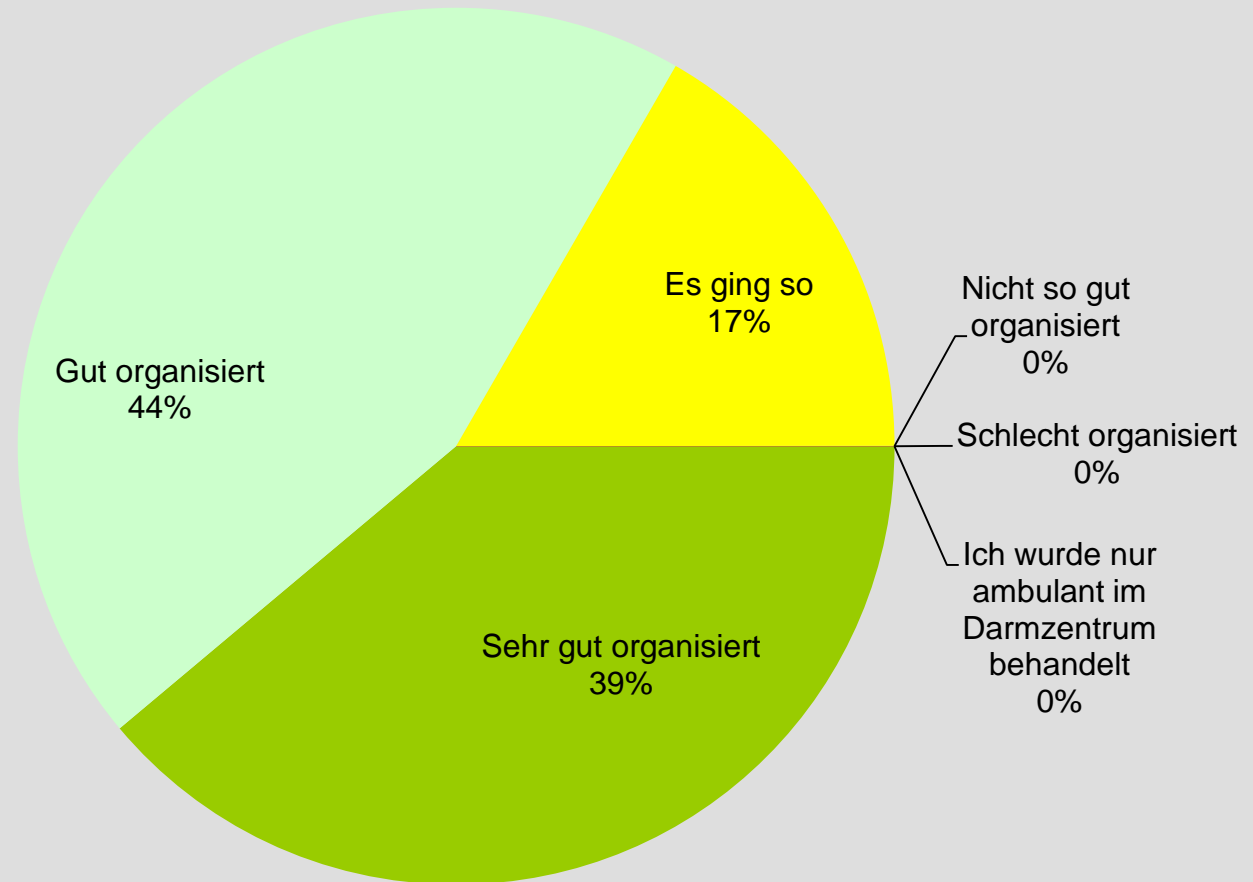


**78,6% der Patienten
empfinden die Zeit zwischen
Vorstellungstermin und OP als
angenehm kurz bzw. angemessen.**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

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

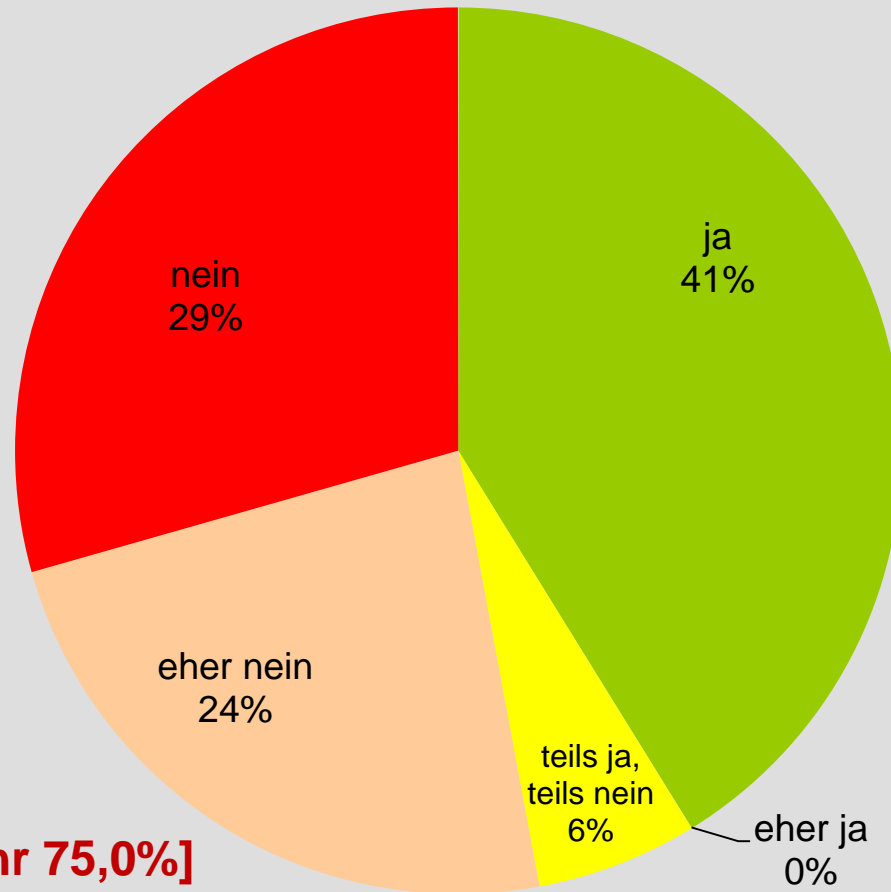


**83,3% [Vorjahr 76,2%]
der Patienten beurteilen
die Organisation / den Ablauf des
Aufnahmeverfahrens als sehr gut oder gut.**

t₀-Patienten-
befragung
2017

B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf

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

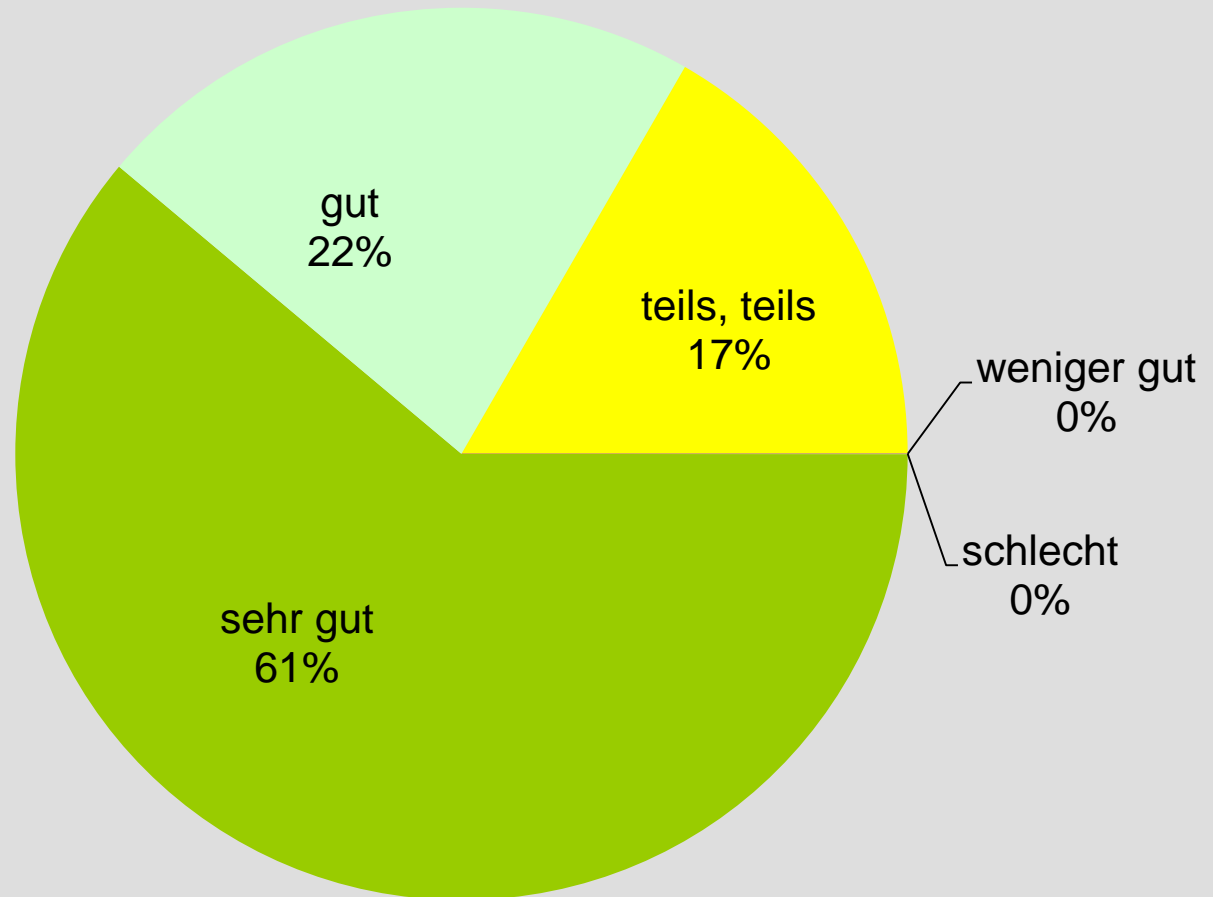


**41,2% [Vorjahr 75,0%]
der Patienten wurden
ausreichend über den
organisatorischen Ablauf im
Krankenhaus informiert.**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

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

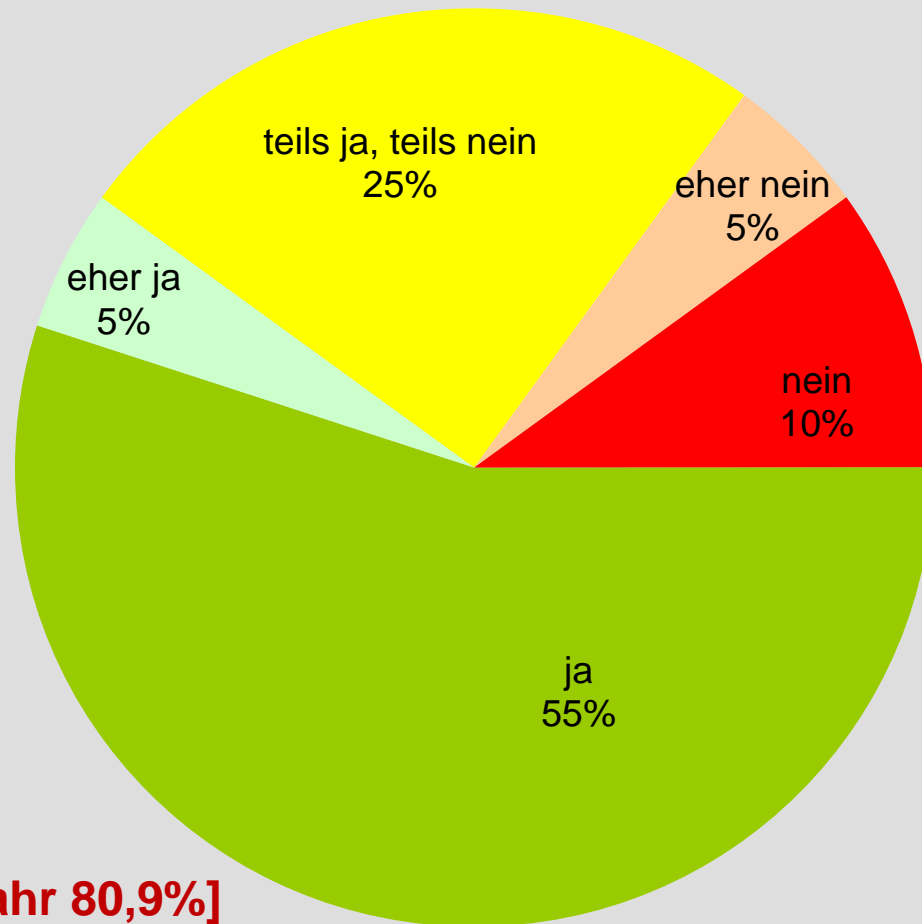


**83,3% [Vorjahr 90,5%]
der Patienten beurteilen
die Aufnahme auf Station / Betreuung in
den ersten Stunden als sehr gut oder gut.**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**B Fragen zur
Organisation und
zum Ablauf**

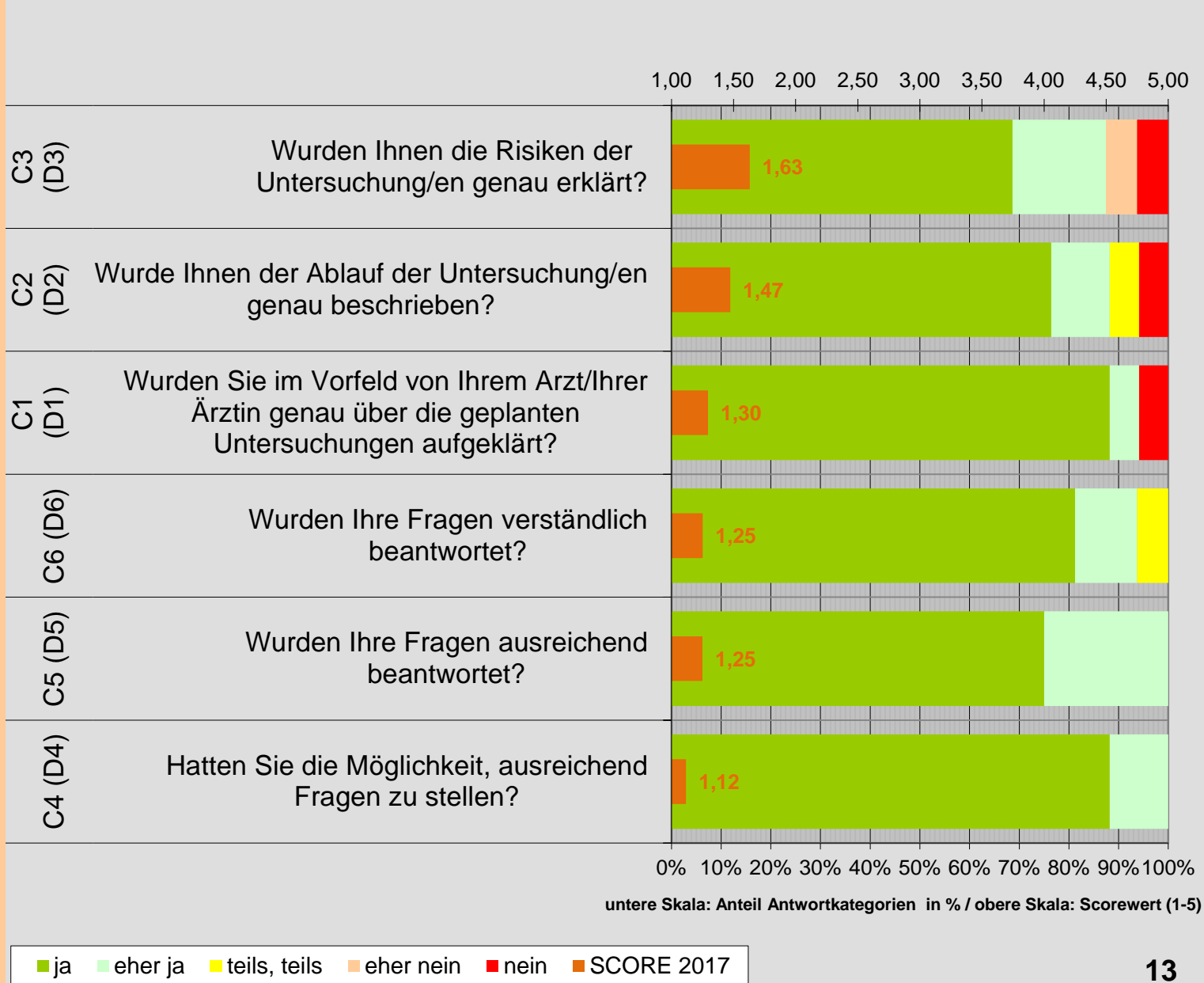
**Schnelle
Mitteilung des
zuständigen
Ansprech-
partners?**



**60,0% [Vorjahr 80,9%]
der Patienten haben
schnell erfahren, wer für sie
zuständig ist und an wen sie sich
bei Fragen wenden können.**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

C
**Fragen zur
Information und
Aufklärung über
die geplanten
Untersuchungen
im Rahmen der
präoperativen
Diagnostik**

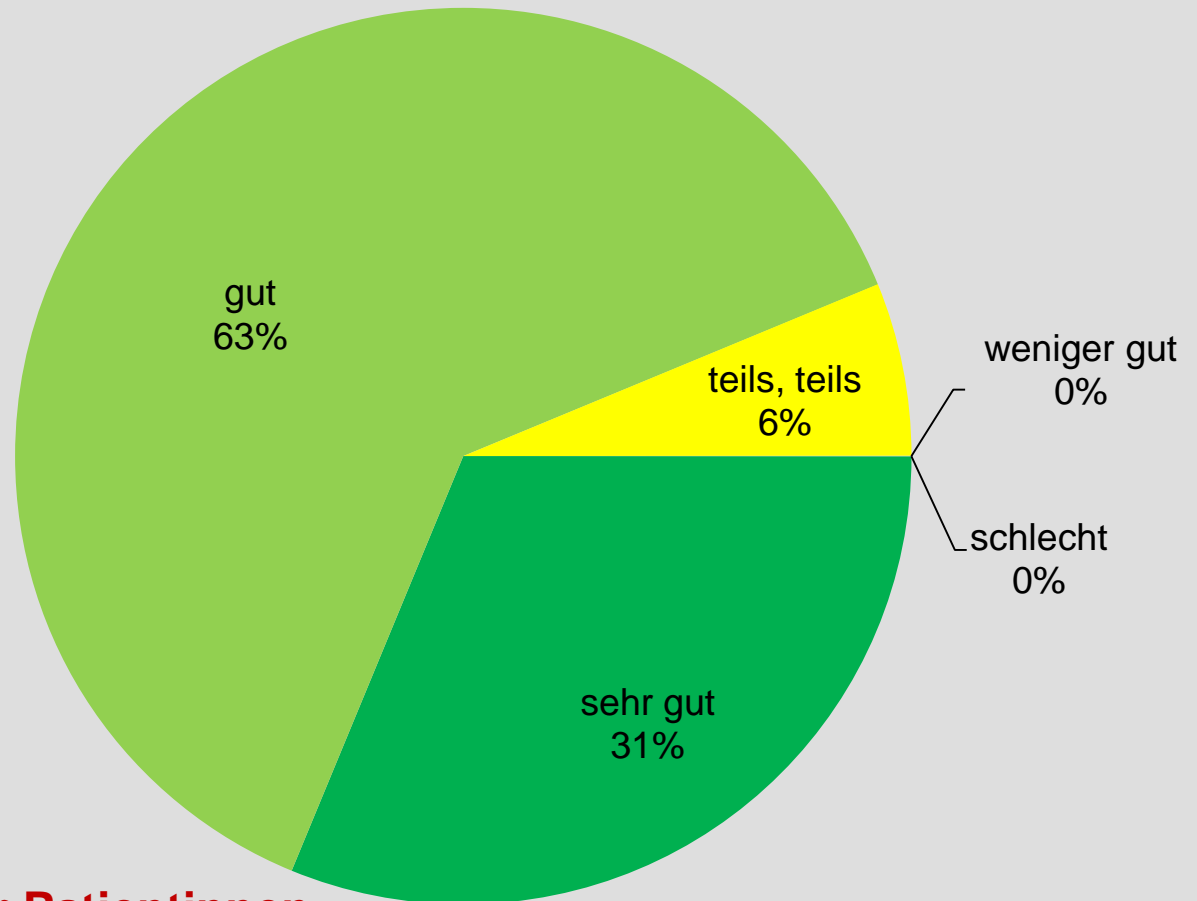


**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen**

**Beurteilung der
Koordination
der Reihenfolge
und des Ablaufs
der Unter-
suchungen**

NEU

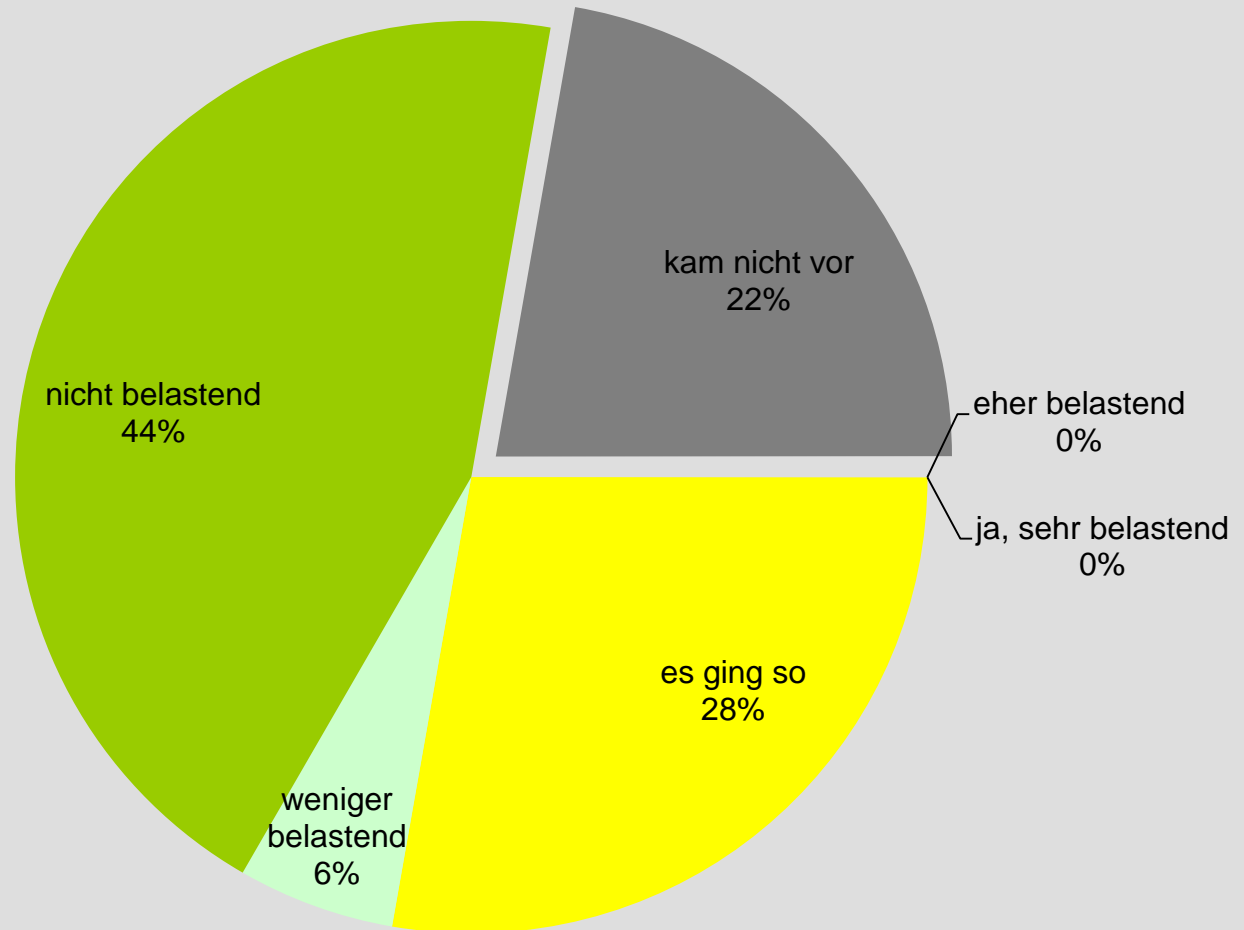


**93,8% der Patientinnen
beurteilen die Koordination
der Reihenfolge und des Ablaufs
der Untersuchungen als sehr gut oder gut.**

t₀-Patienten-
befragung
2017

D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

Belastungs-
empfinden bei
mehreren
Untersuchungen
an einem Tag

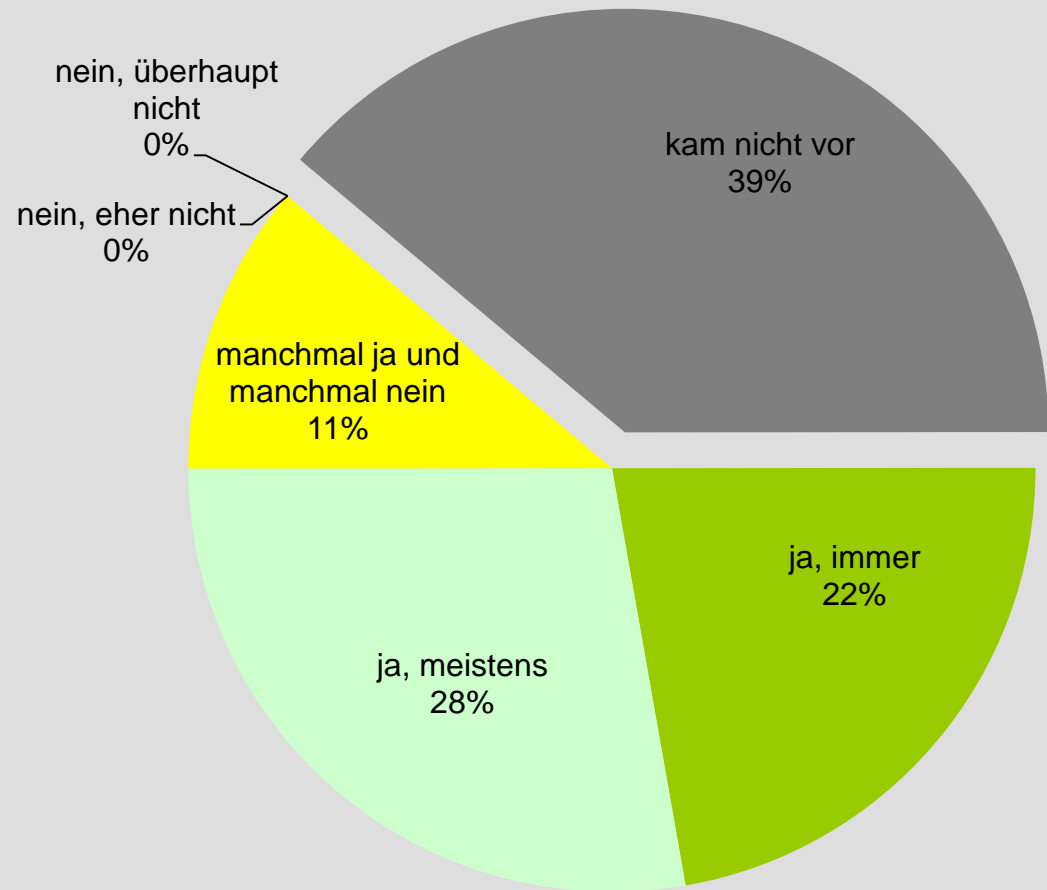


64,3% [Vorjahr 61,1%]
der Patienten kamen mit
den Belastungen bei mehreren
Untersuchungen an einem Tag gut zurecht

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen**

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



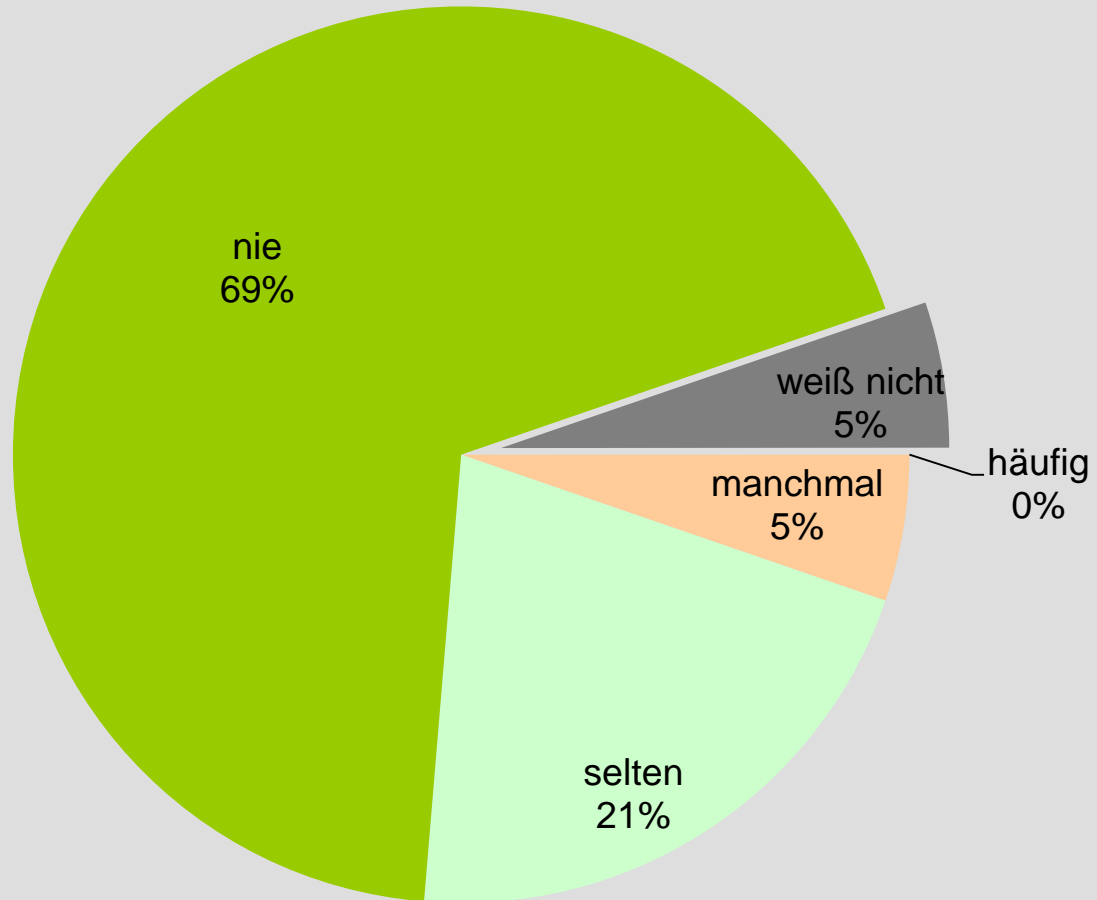
**81,8% [Vorjahr 94,7%] der
Patienten haben sich auf
dem Weg zu den Untersuchungen
gut zurechtgefunden.**

t₀-Patienten-
befragung
2017

D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

Widersprüch-
liche Aussagen
von Ärzten?

modifiziert



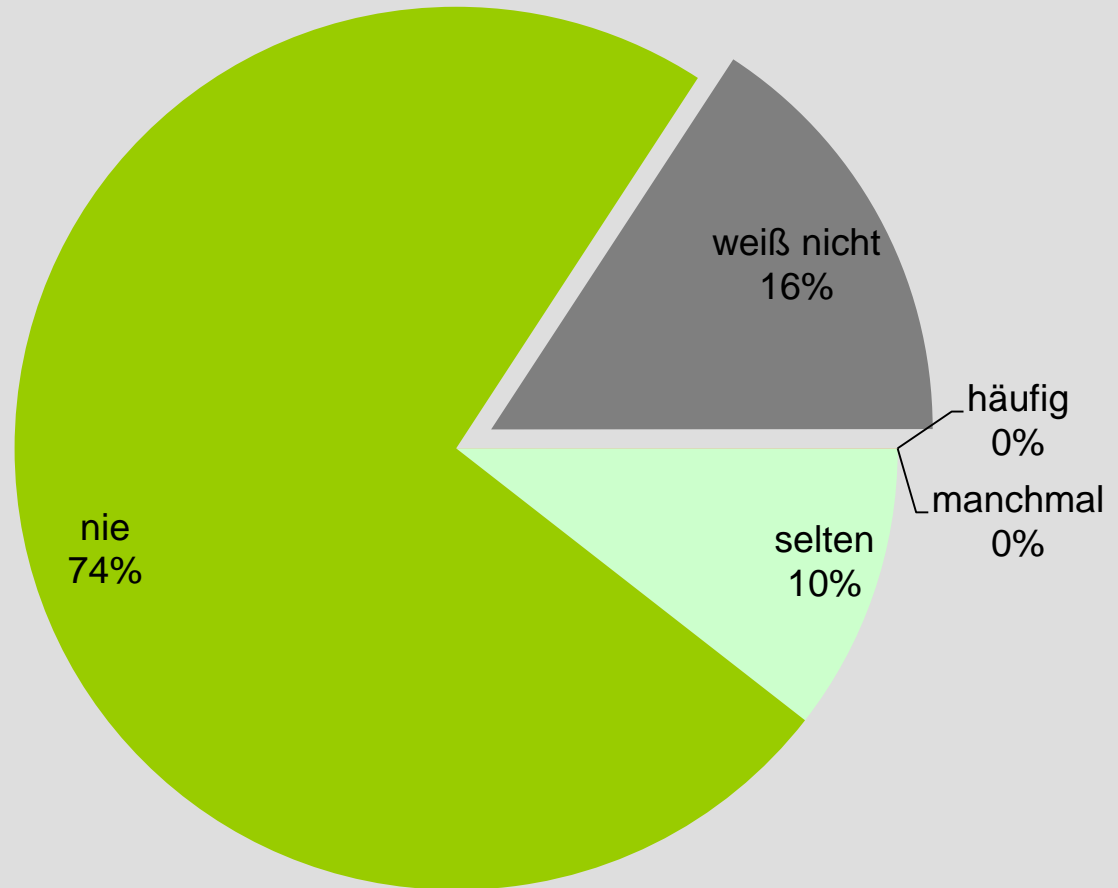
94,4% der Patienten sind der Auffassung, dass es nie oder nur selten widersprüchliche Aussagen von den Ärzten gegeben hat.

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen**

**Widersprüch-
liche Aussagen
von Pflege-
personen?**

modifiziert



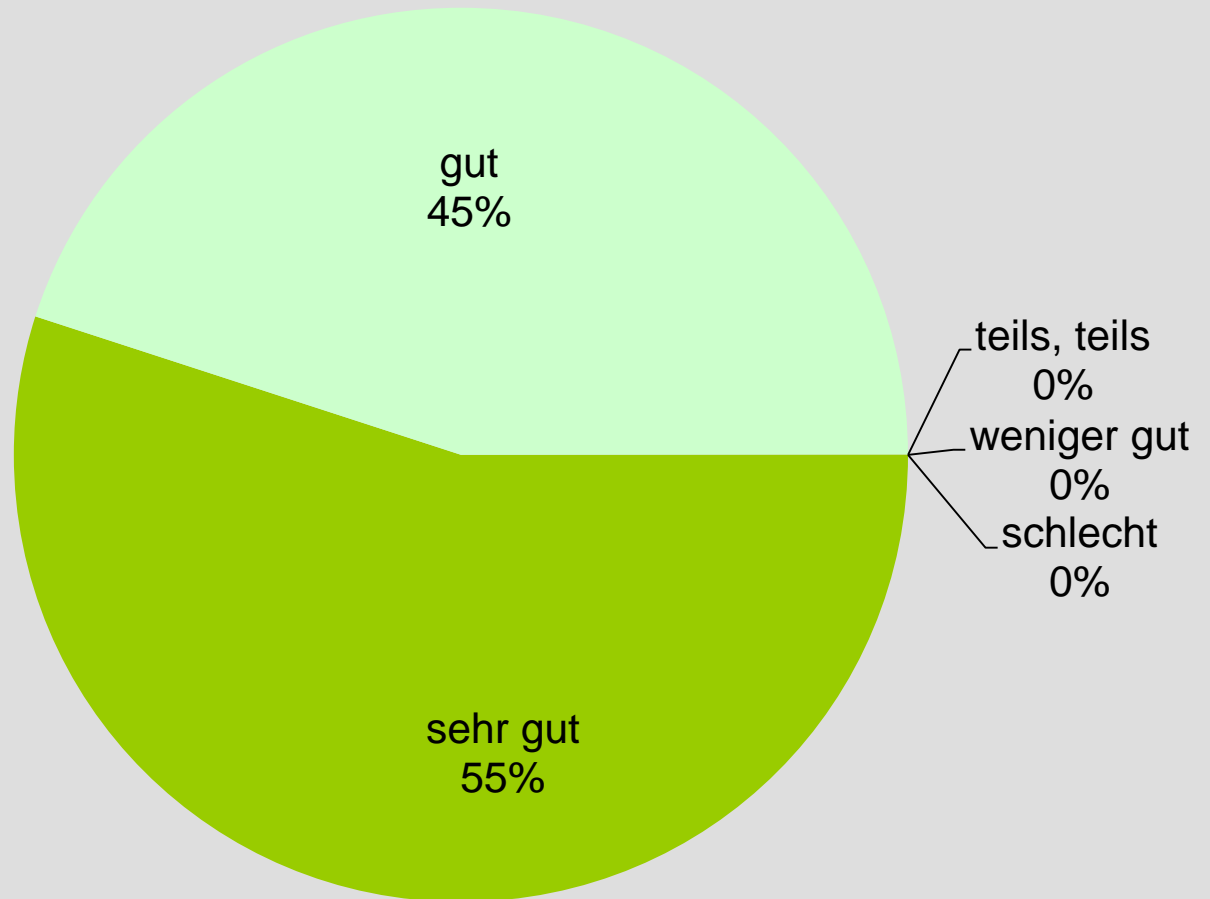
**100% der
Patienten sind
der Auffassung, dass es nie oder nur selten widersprüchliche
Aussagen von den Pflegepersonen gegeben hat.**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen**

**Beurteilung der
Betreuung und
Unterstützung
durch die Ärzte**

modifiziert



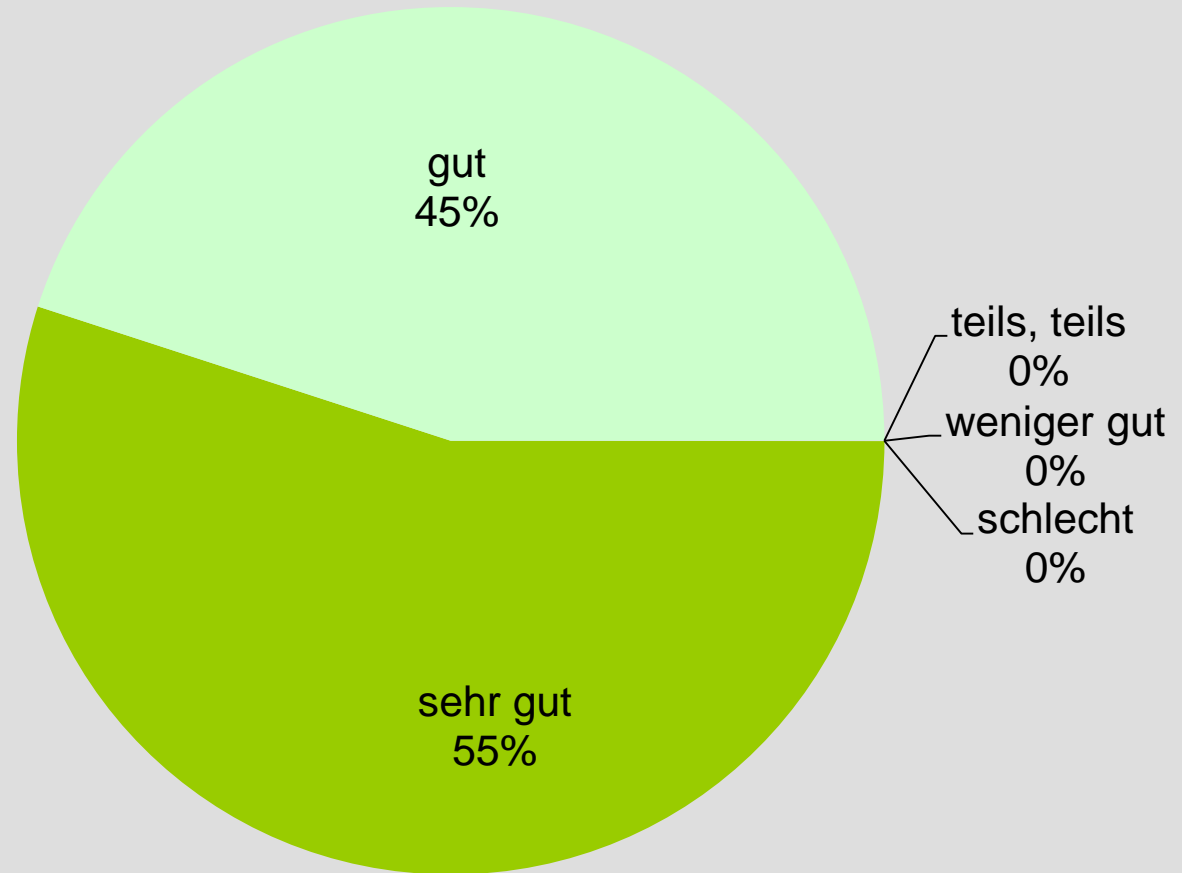
**100% der Patienten beurteilen
die Betreuung und Unterstützung
durch die Ärzte als sehr gut oder gut.**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen**

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

modifiziert

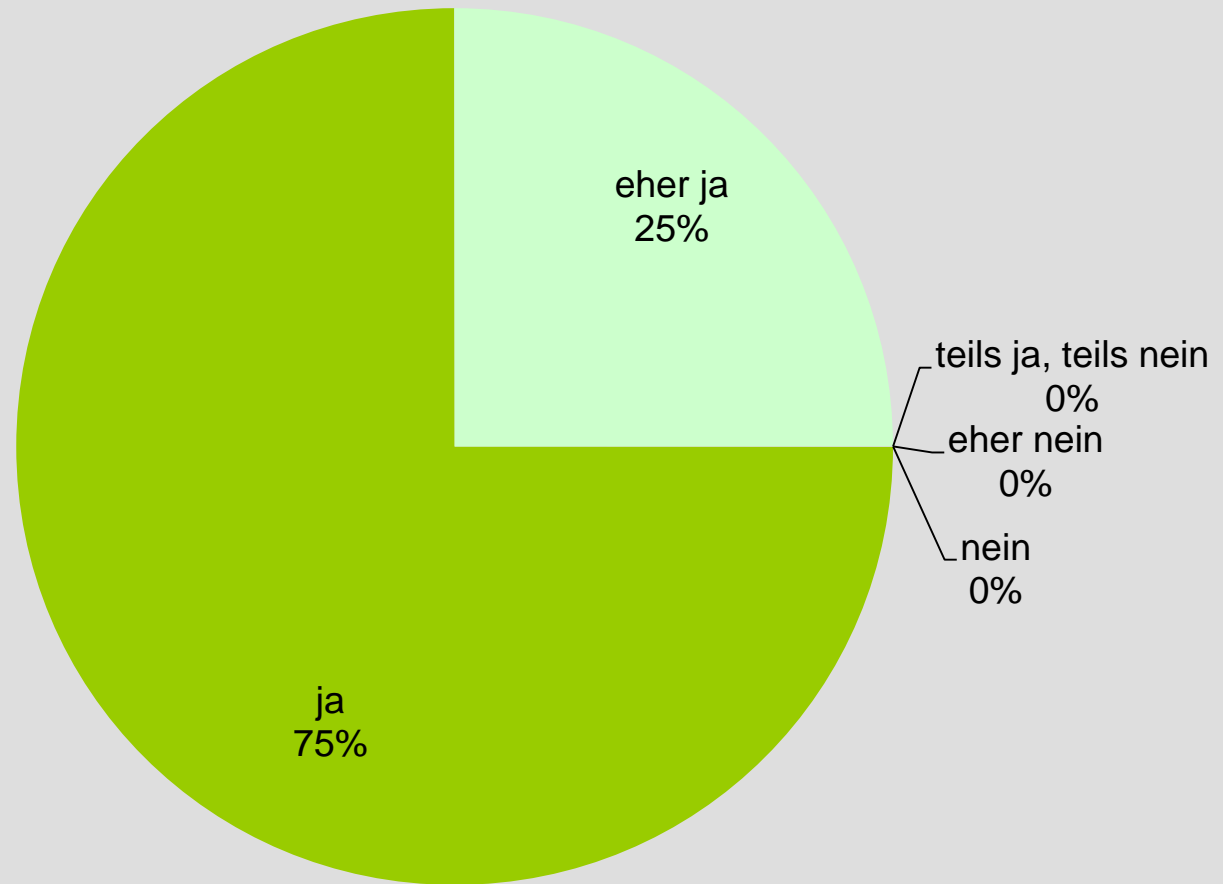


**100% der Patienten beurteilen
die Betreuung und Unterstützung durch das
pflegerische Personal als sehr gut oder gut.**

t₀-Patienten-
befragung
2017

D Fragen zum Ablauf
der Untersuchungen

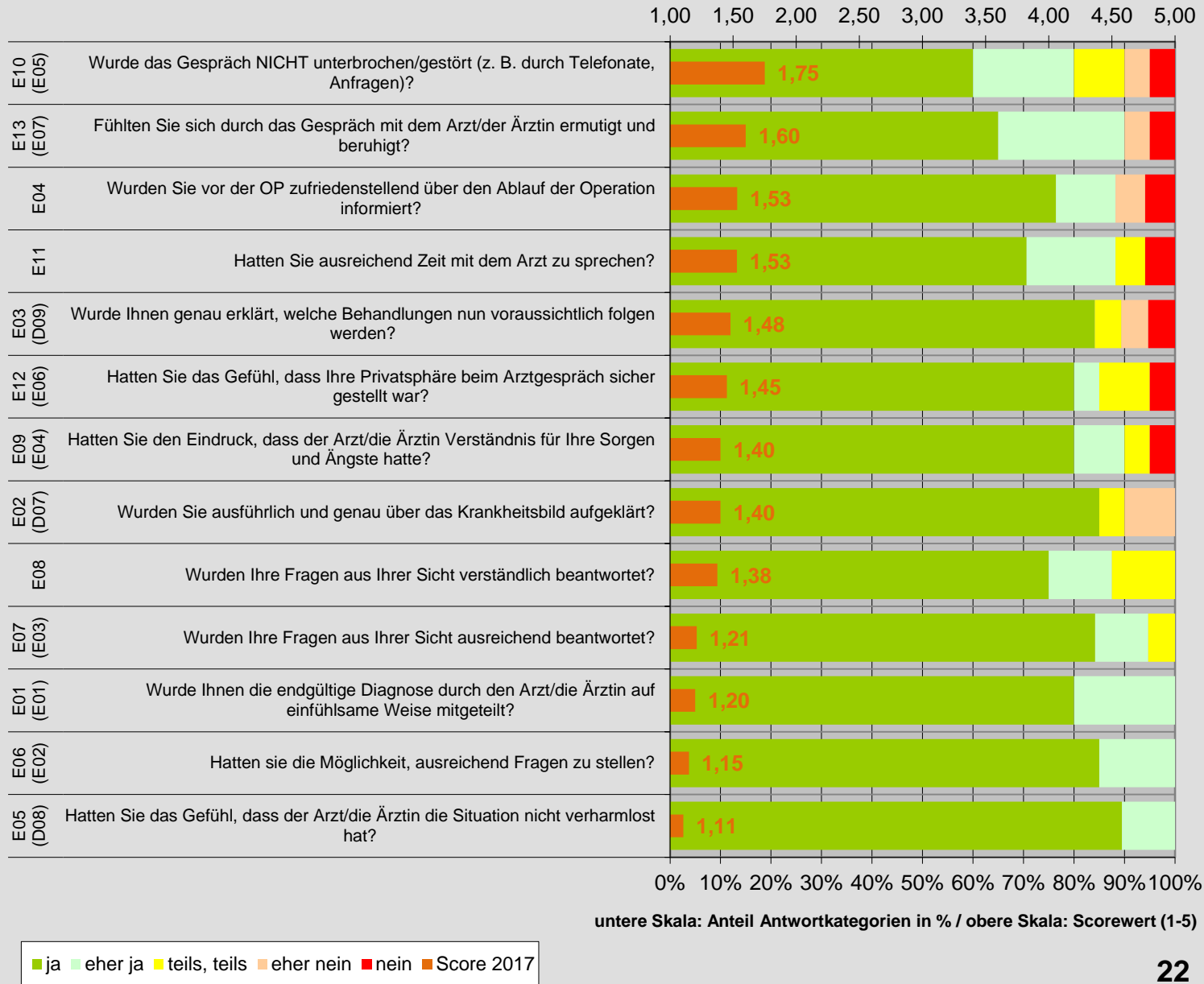
Gute Zusammen-
arbeit
zwischen den
Personen, die
an den Unter-
suchungen be-
teiligt waren?



100% [Vorjahr 95,6%] der
Patienten empfinden die
Zusammenarbeit als gut.

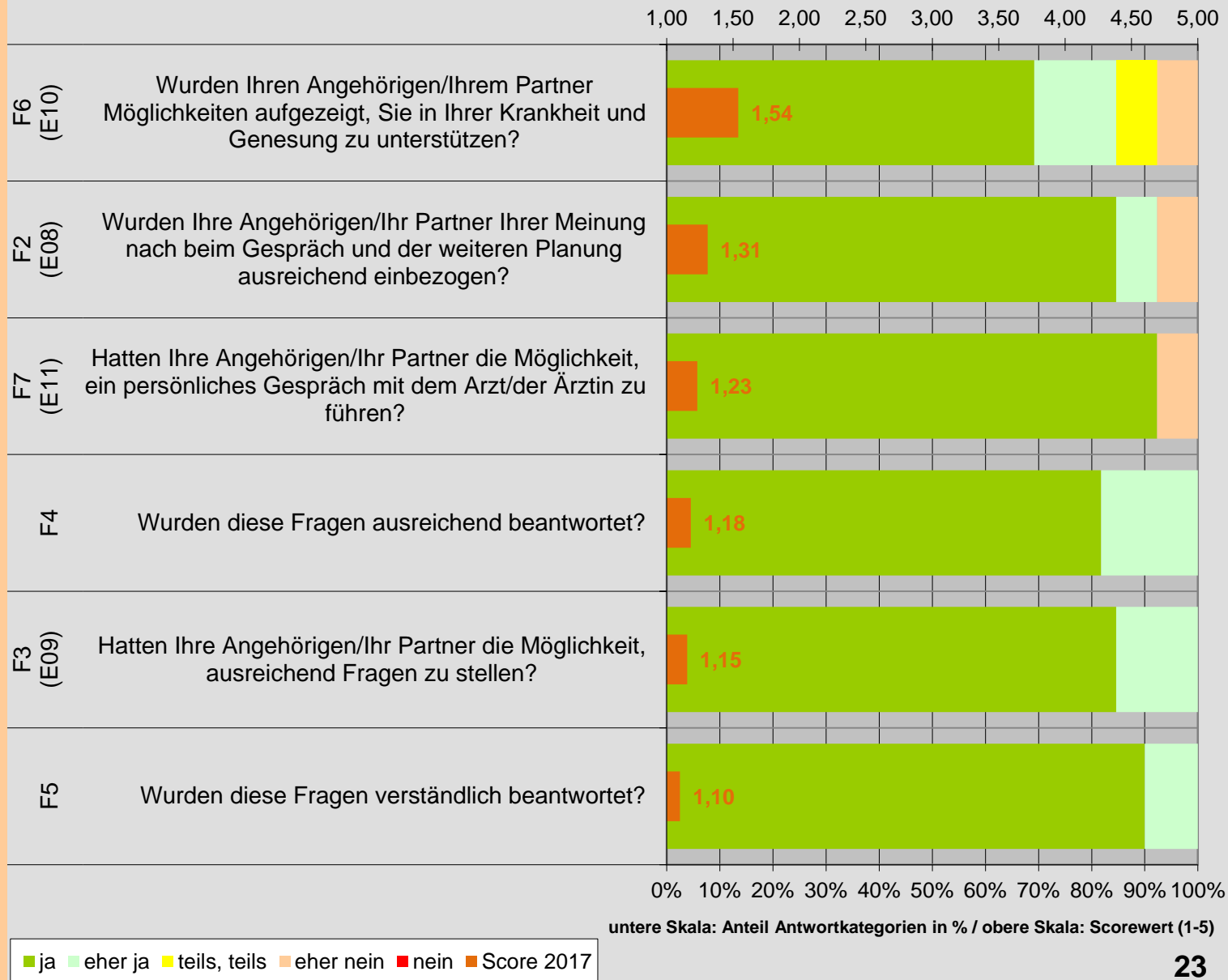
t₀-Patienten- befragung 2017

E Fragen zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation / Behandlung nach der Diagnose



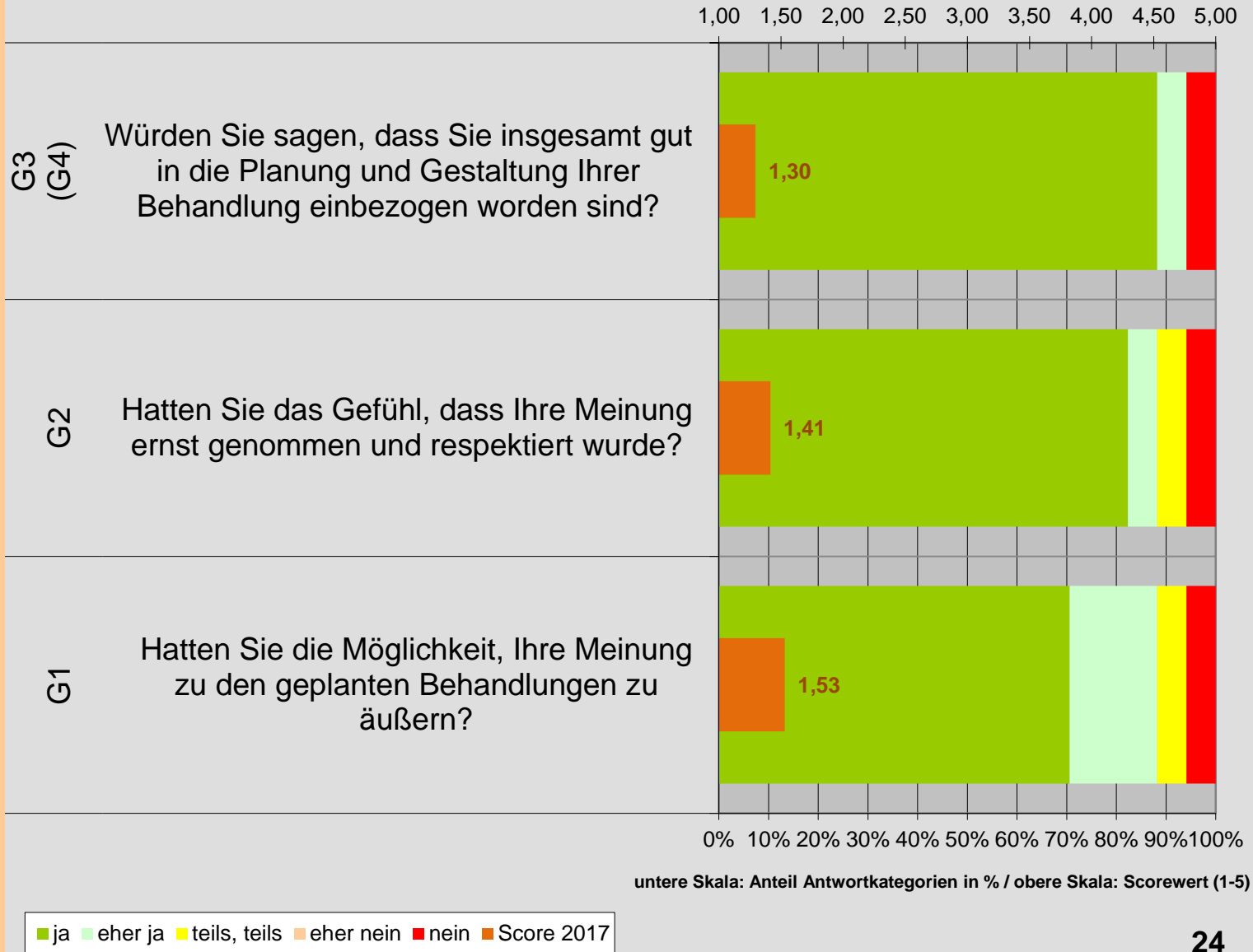
**t₀-Patienten-
befragung
2017**

F Fragen zum Einbezug der Angehörigen



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

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

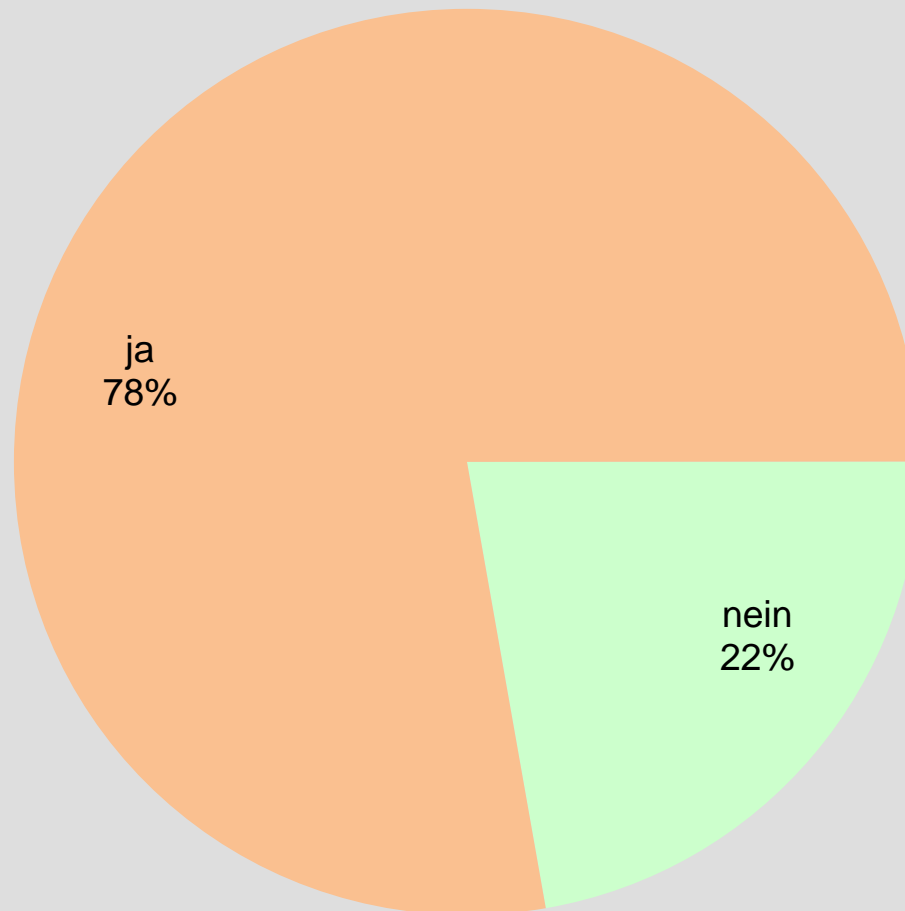


**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**H Fragen zur
operativen
Behandlung**

Schmerzen

NEU

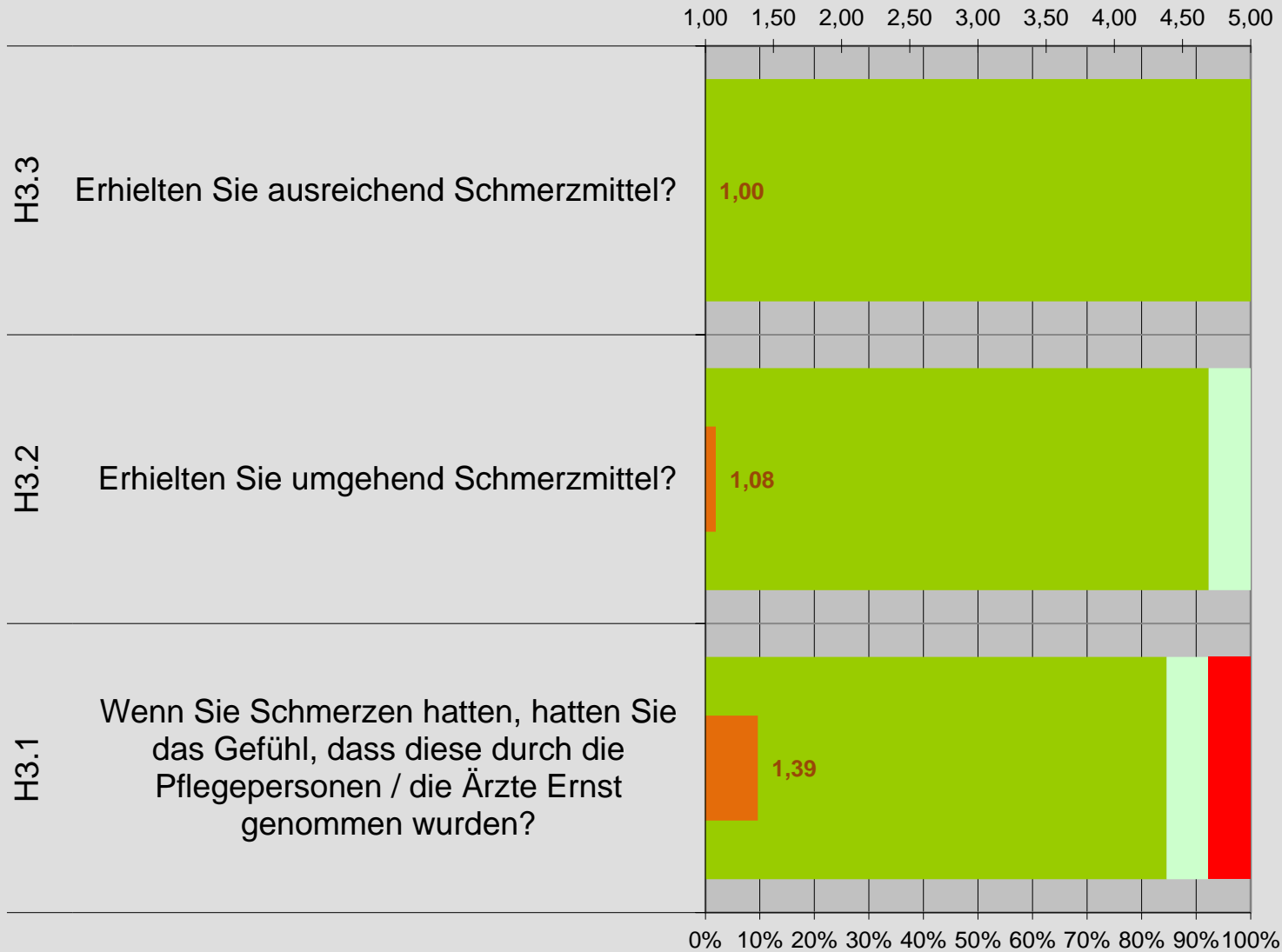


**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**H Fragen zur
operativen
Behandlung**

Schmerzen

NEU



■ ja ■ eher ja ■ teils, teils ■ eher nein ■ nein ■ Score 2017

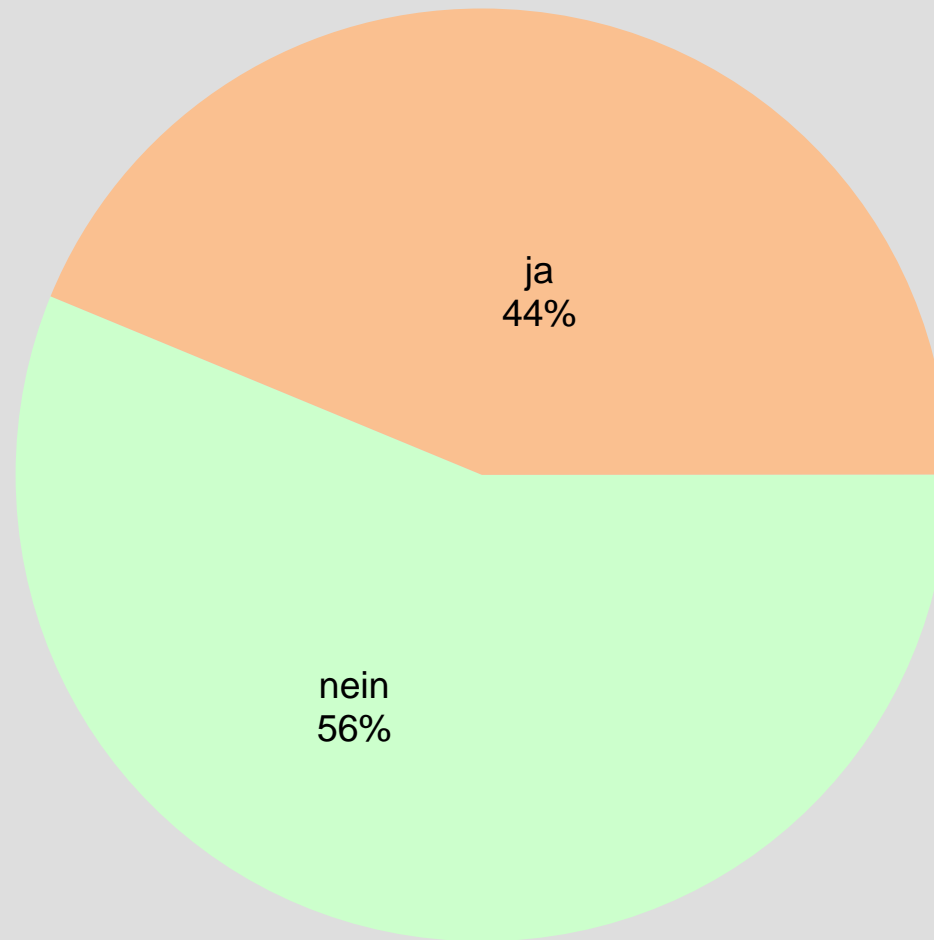
untere Skala: Anteil Antwortkategorien in % / obere Skala: Scorewert (1-5)

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**H Fragen zur
operativen
Behandlung**

**Übelkeit oder
Erbrechen**

NEU

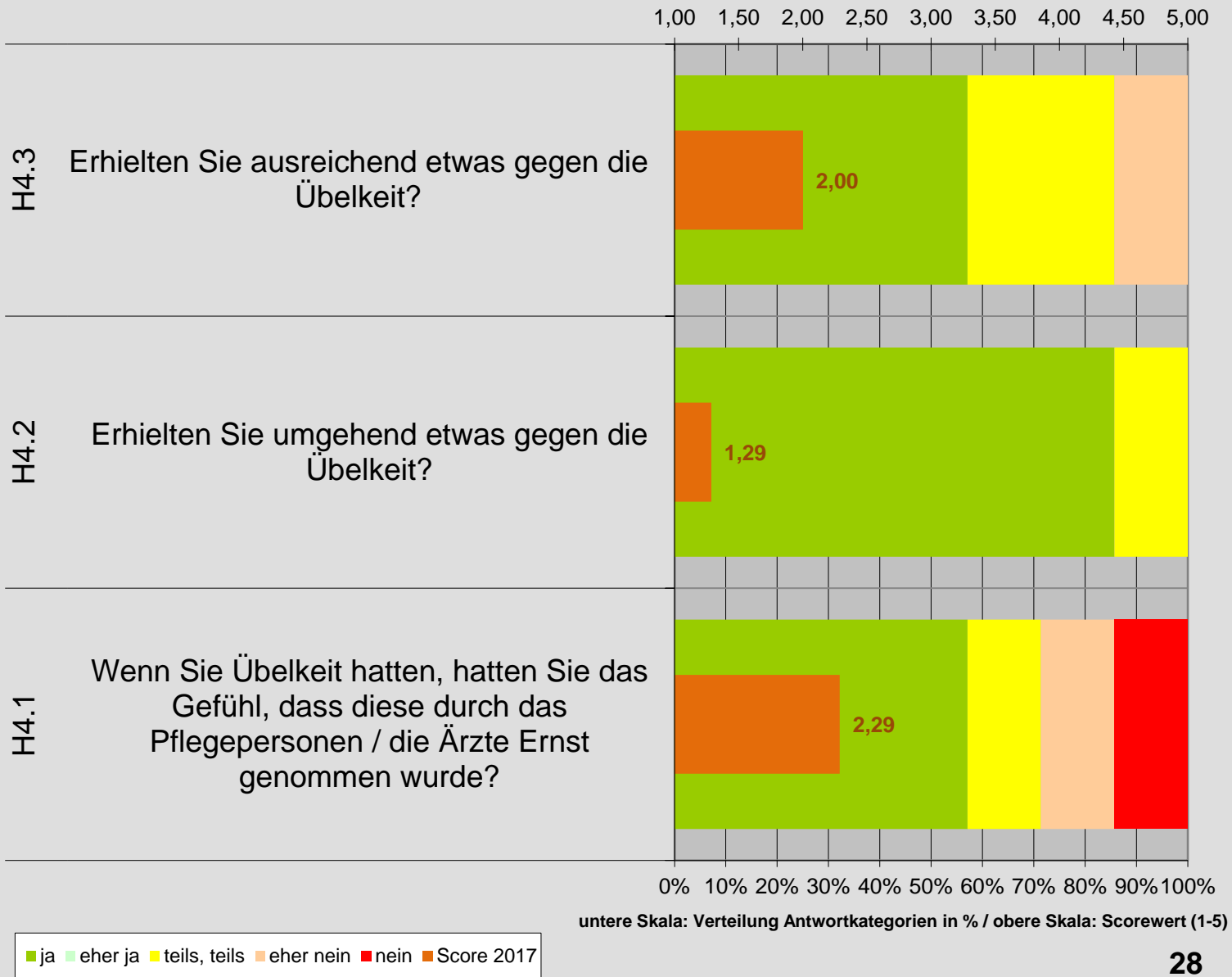


**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**H Fragen zur
operativen
Behandlung**

**Übelkeit oder
Erbrechen**

NEU

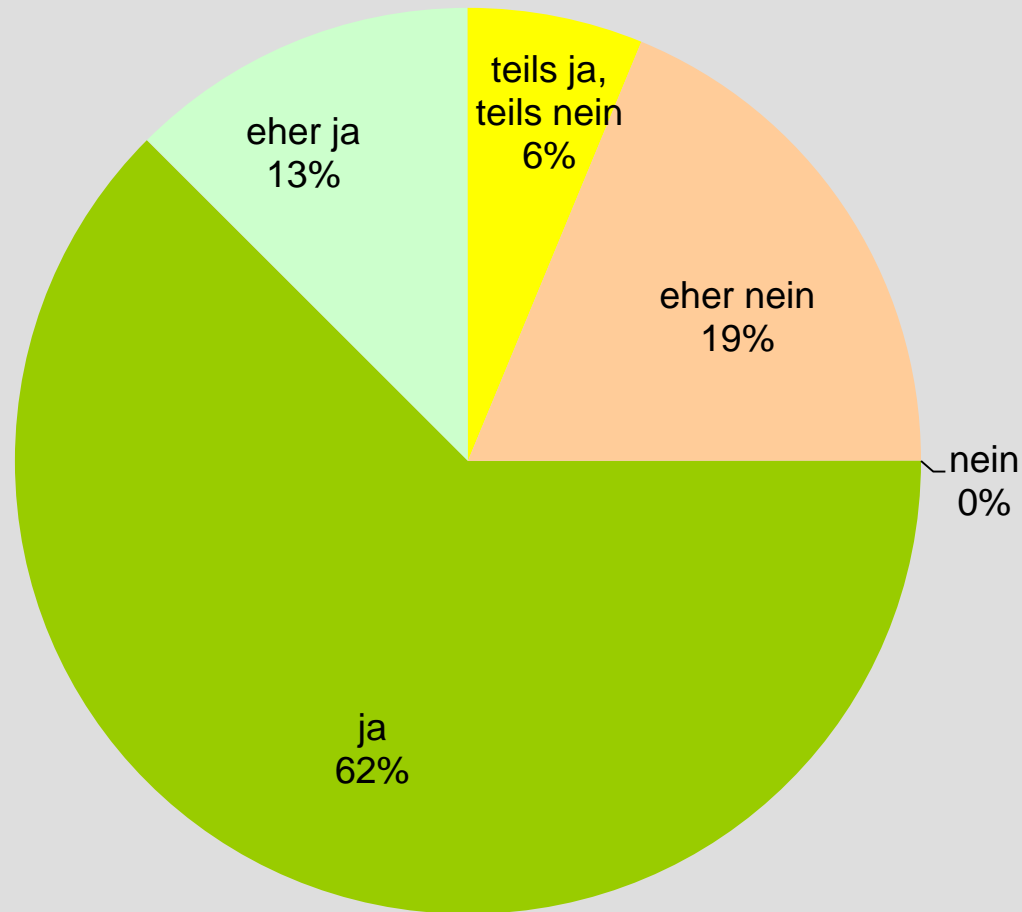


t₀-Patienten-
befragung
2017

H Fragen zur
operativen
Behandlung

Zeitnahe
Information
über das
Ergebnis der
Operation

NEU



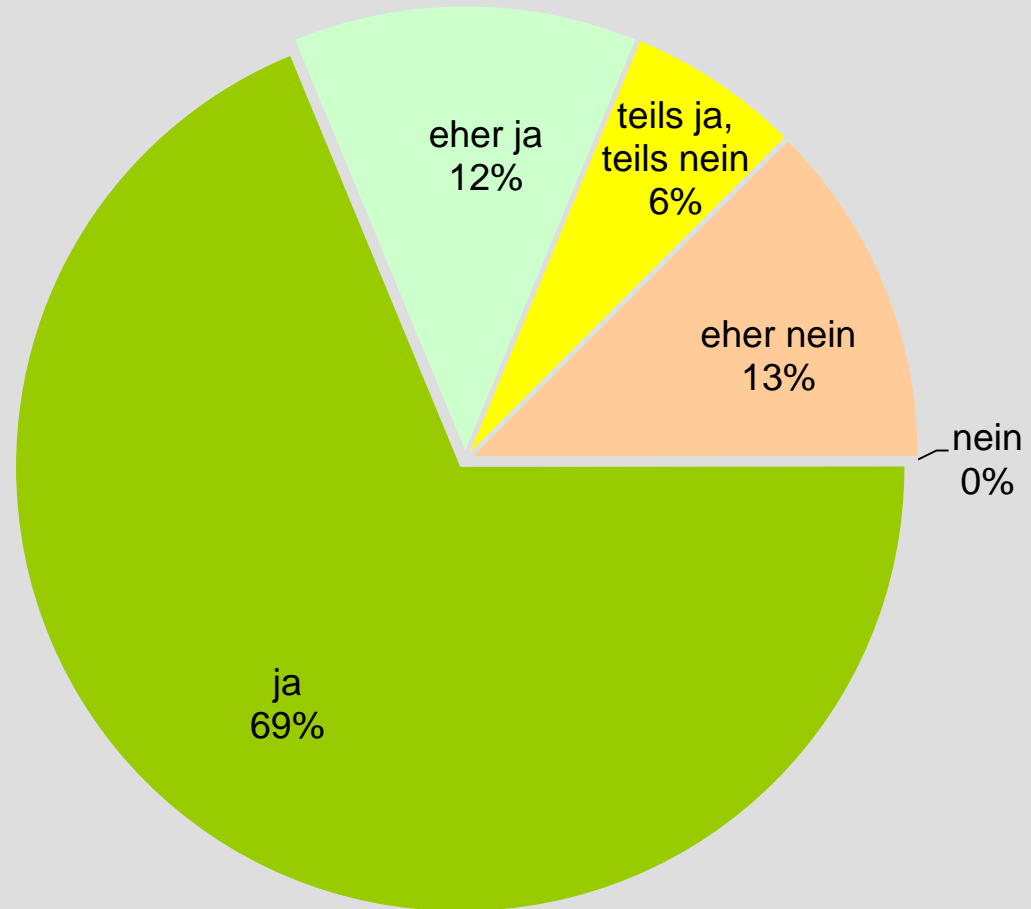
75,0% der Patienten sind
der Ansicht, zeitnah über das
Ergebnis der OP informiert worden zu sein.

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**H Fragen zur
operativen
Behandlung**

**Zufrieden-
stellende
Information
über das
Ergebnis der
Operation**

NEU



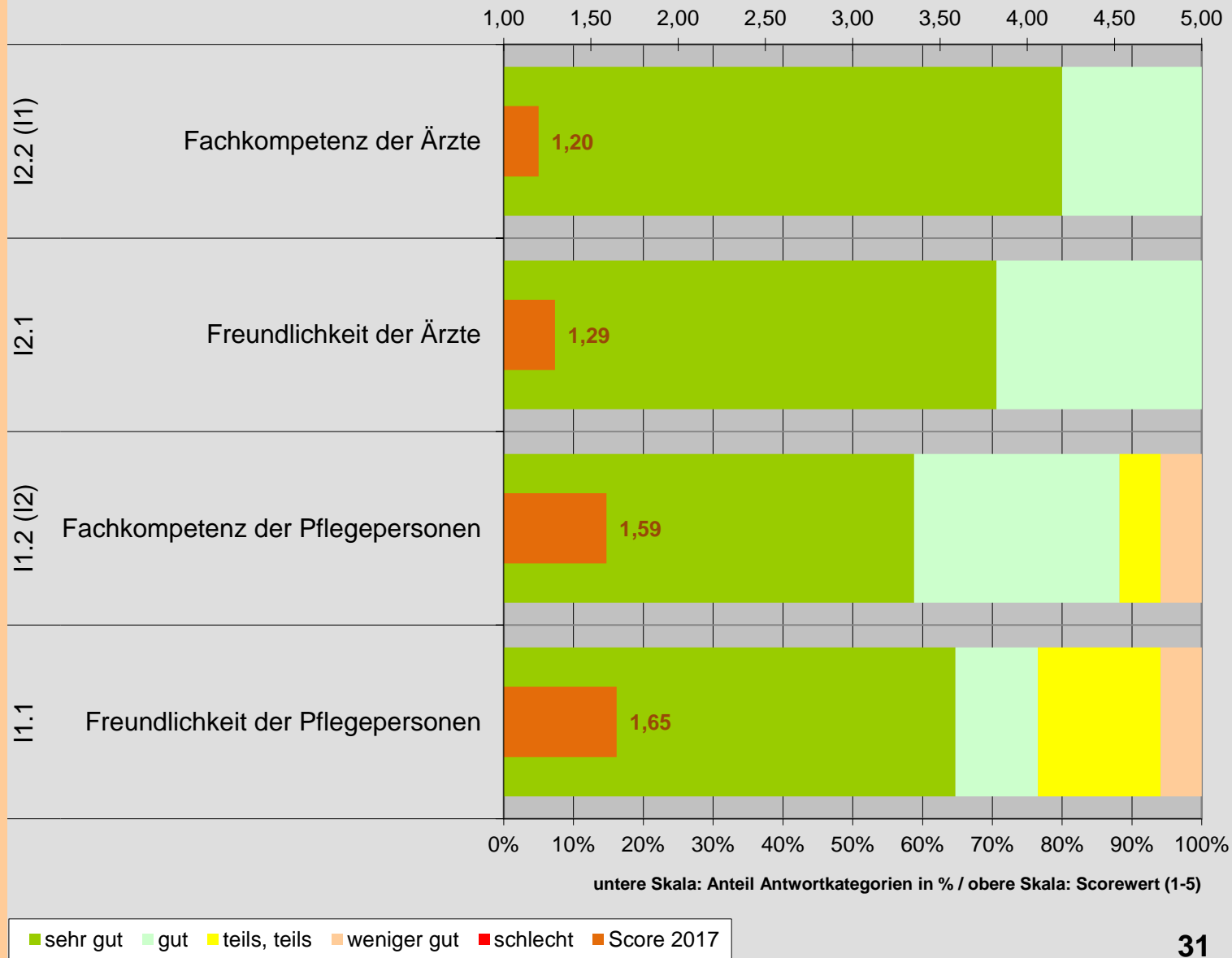
**80,3% der Patienten sind
der Ansicht, zufriedenstellend über das
Ergebnis der OP informiert worden zu sein.**

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**Fragen zu
unseren
Mitarbeitern**

**Freundlichkeit
und Fach-
kompetenz**

modifiziert

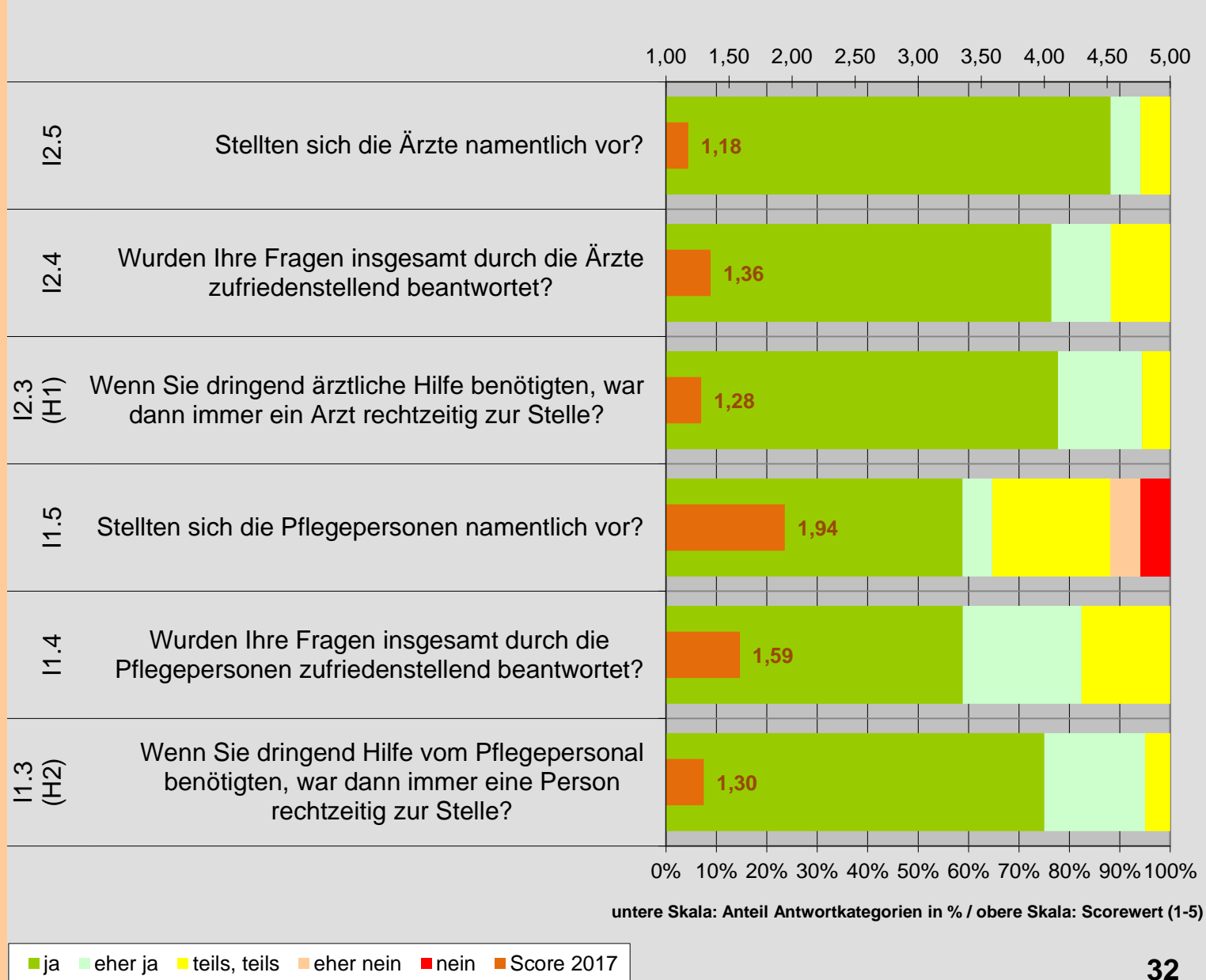


**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**Fragen zu
unseren
Mitarbeitern**

**Hilfestellung,
Beantwortung
von Fragen,
persönliche
Vorstellung**

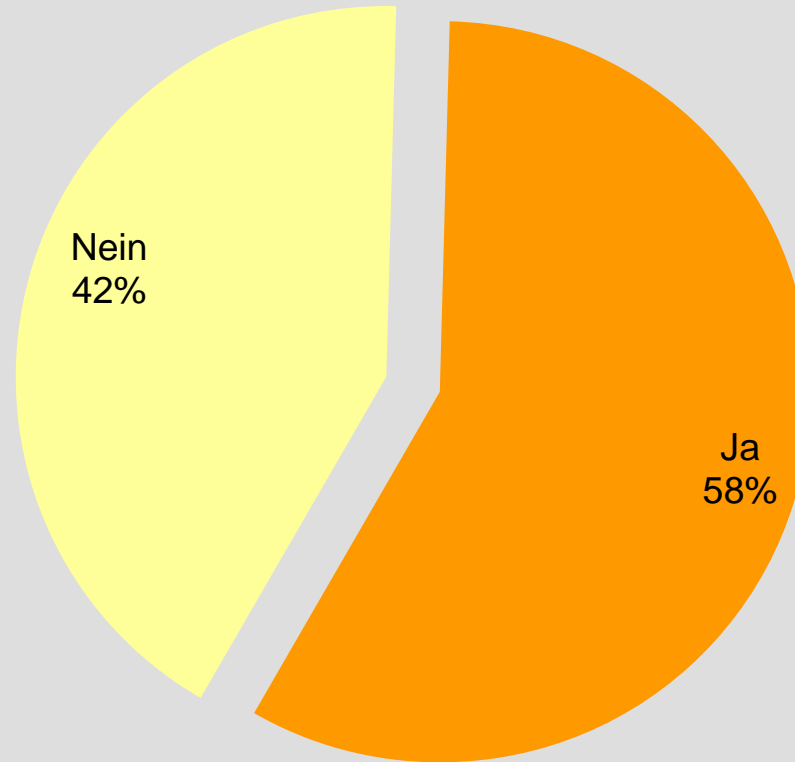
modifiziert



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

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

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



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

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

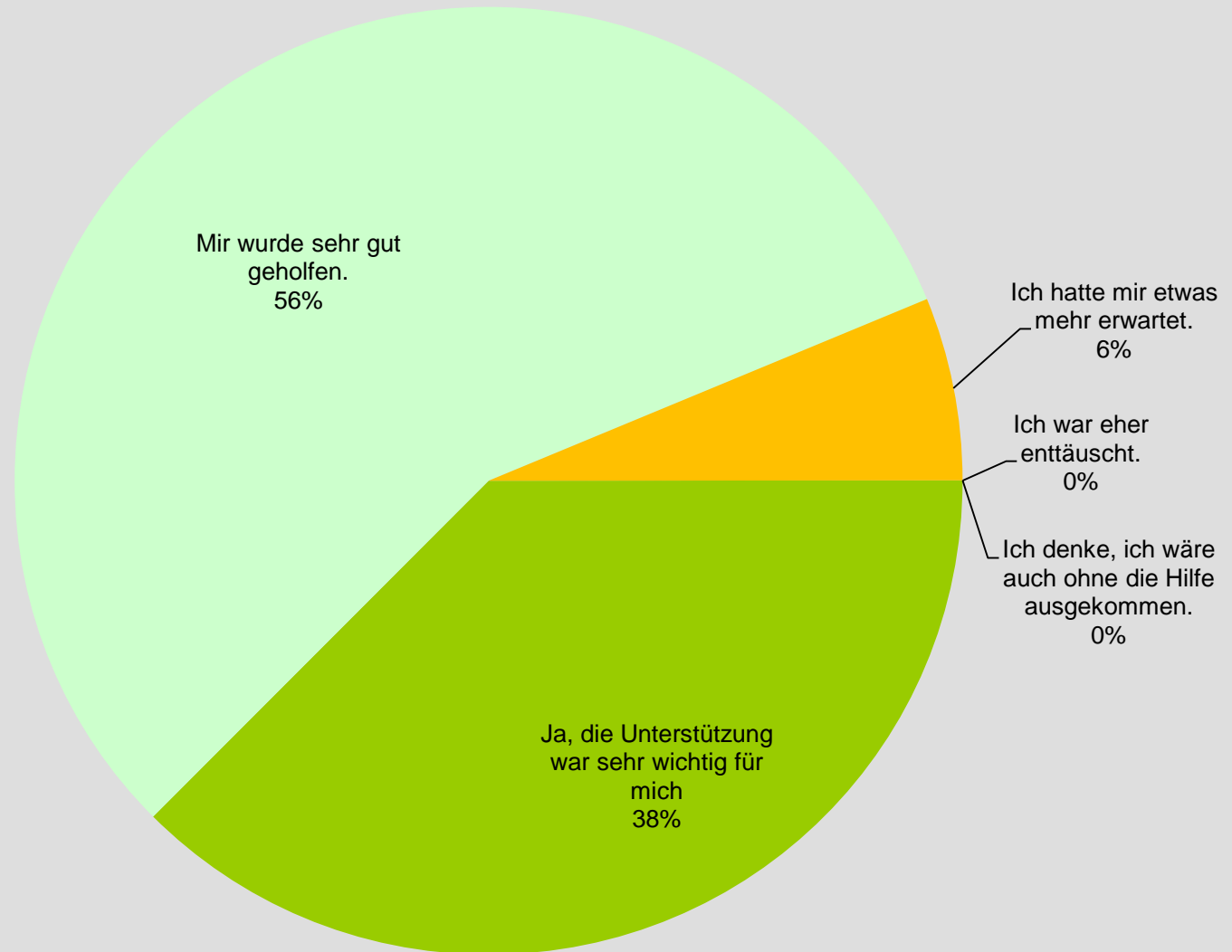
**Inanspruch-
nahme von
Hilfe zur
Bewältigung
von Sorgen und
Ängsten**



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

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

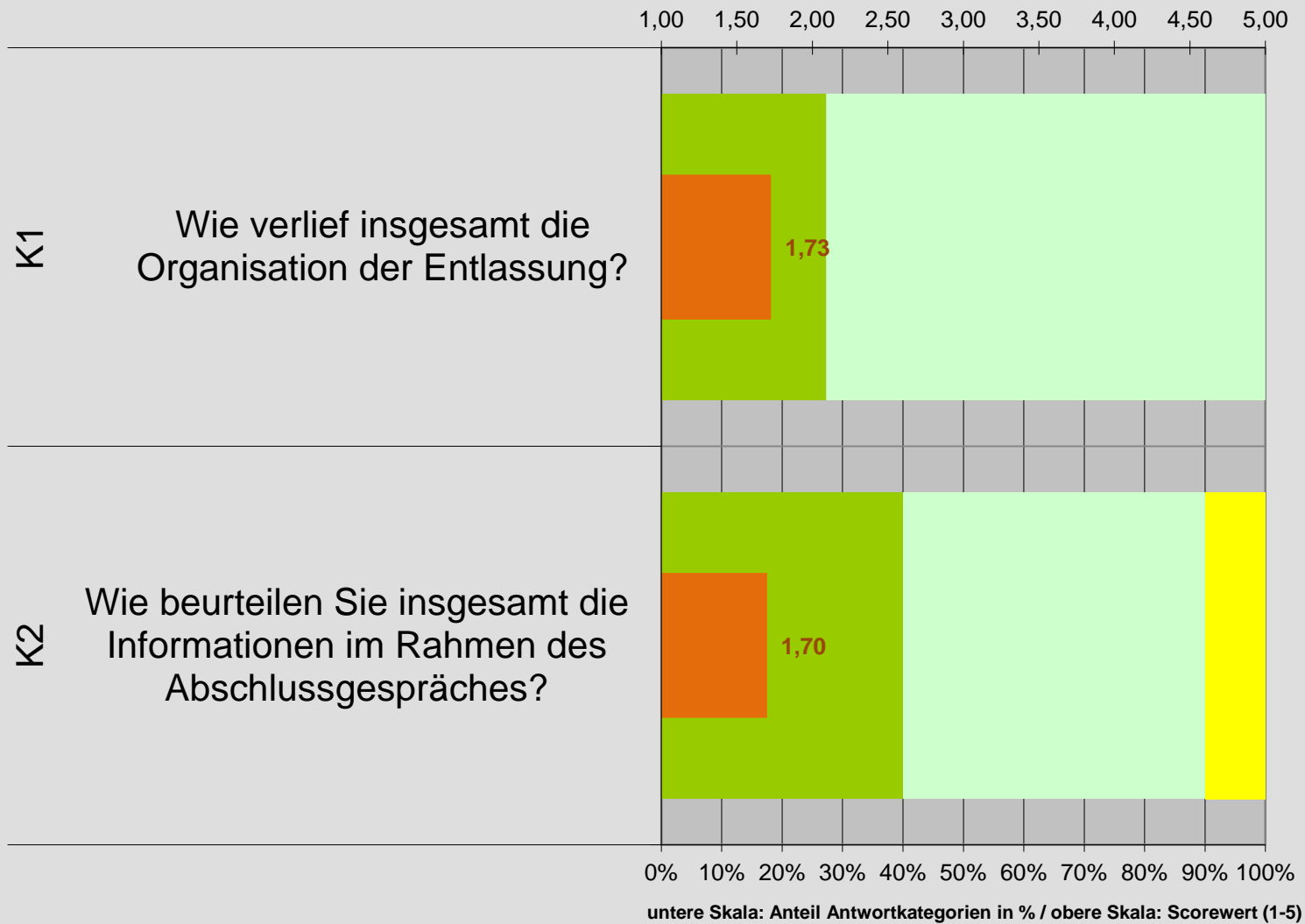
**Wert der in
Anspruch
genommenen
Hilfe**



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

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

modifiziert

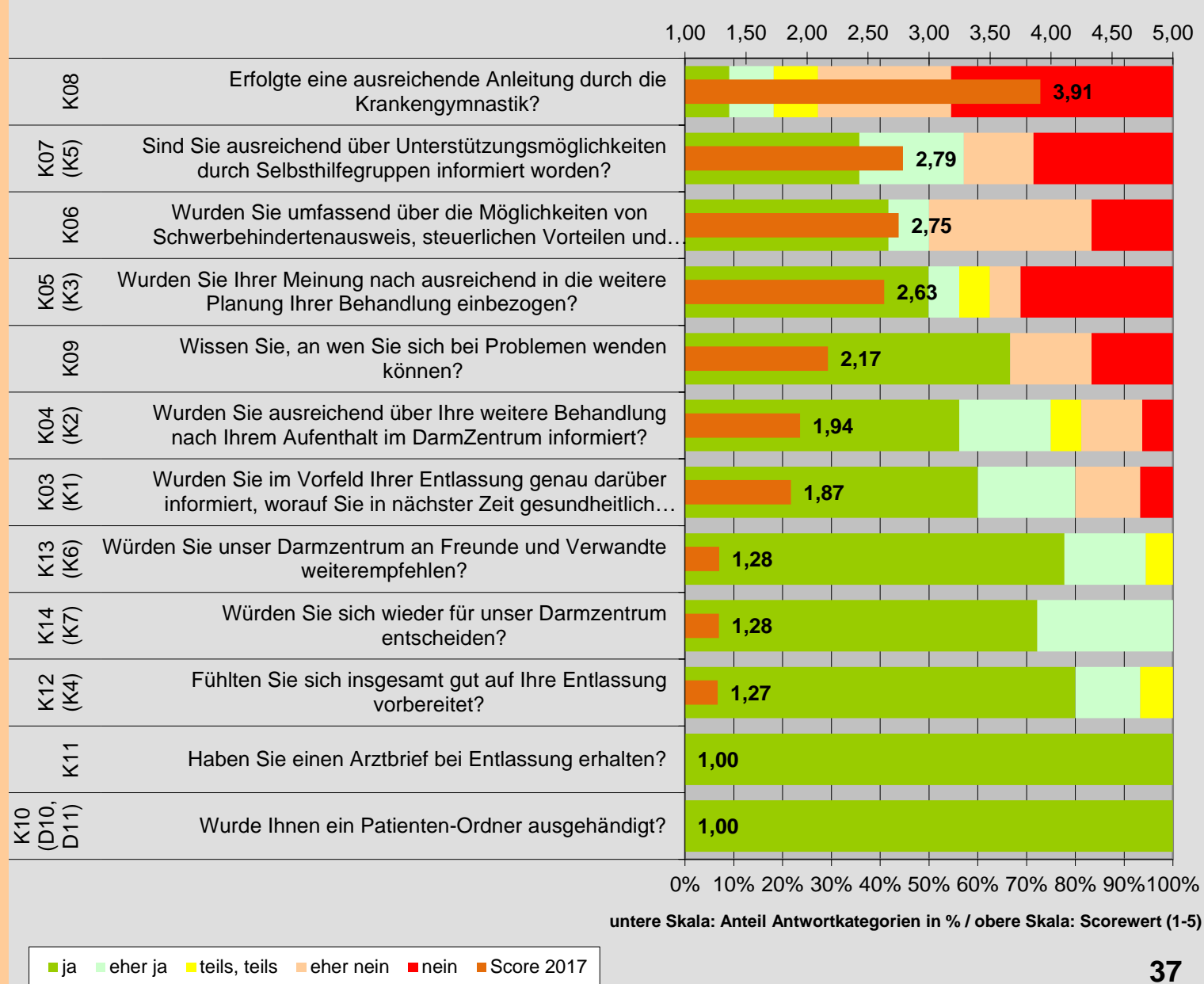


■ sehr gut ■ gut ■ teils, teils ■ weniger gut ■ schlecht ■ Score 2017

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

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

modifiziert



**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**L Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes**

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

- Freundlichkeit, Unterstützung, Aufklärung, Verständnis
- Die fachärztliche Qualität und die menschliche Zuwendung
- Die Ärzte + Schwestern waren gleich zur Stelle
- Die Schwestern waren in jeder Situation ruhig und besonnen!
- Die Zusammenarbeit mit Ärzten und Schwestern
- Ich war insgesamt mit meinem Aufenthalt zufrieden!
- Gespräch mit dem Chefarzt
- Schon die Notfallaufnahme war mit sehr fürsorglichen, mitfühlenden Mitarbeitern besetzt. Die Aufnahme war schnell, sorgfältig und würdevoll. Ebenso die weiteren Untersuchungen und Verlegung auf die Station. Die behandelnden Ärzte waren sehr einfühlsam und haben sich viel Zeit für die Aufklärung genommen (ebenso die Schwestern und das Pflegepersonal). Wir fühlten uns zu jederzeit gut betreut und in den besten Händen.
- Große Kompetenz der mich behandelnden Ärzte. Vermittlung der Gewissheit, dass alles erdenklich mögliche für mich getan wird. Große Freundlichkeit des Pflegepersonals und wenn erforderlich schnellstmögliche Hilfsbereitschaft.

**t₀-Patienten-
befragung
2017**

**L Abschließende
Bewertung des
Aufenthaltes**

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

- Ich wurde 2x umgelegt
- Eine anstrengende Zimmer-Nachbarin!
- Die Unterbringung in Mehrbettzimmern ist sicherlich aus Kostengründen nicht zu ändern. Möglicherweise ist es auch ganz gut, dass man nicht ganz alleine ist. Schön wäre es, jeder hätte die Möglichkeit, sich durch leichte Abschirmung oder/und durch kleine Fernseh-/Radiogeräte, die mit Kopfhörern versehen sind, ein wenig zurückzuziehen.
- Die Toiletten sind zu klein und viel zu niedrig für alte Menschen, was zu sehr unschönen Vorkommnissen (vor allem bei Abführmaßnahmen) führte.
- dass die Türen oft, wenn auch nur einen Spalt, aufgeblieben sind, wegen Zugluft
- Essen

t₀-Patienten-
befragung
2017

M Fragen zur Person

Alters-
verteilung

