

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

**Ergebnisse der Patientenbefragung  
im Jahr 2018  
zum Zeitpunkt der Entlassung ( $t_0$ )**

**Version 1.0 – 13.08.2019**

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



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

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**Inhalt:**

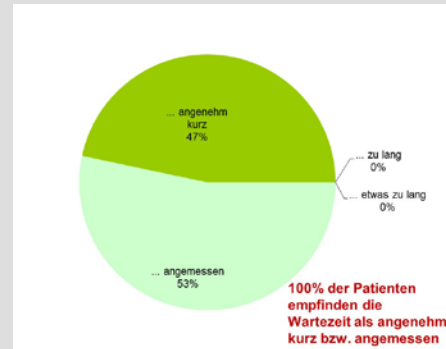
**HINWEIS:**  
ab dem  
Verfahrensjahr  
2017 sind neue  
Erhebungsbögen  
zum Einsatz  
gekommen

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

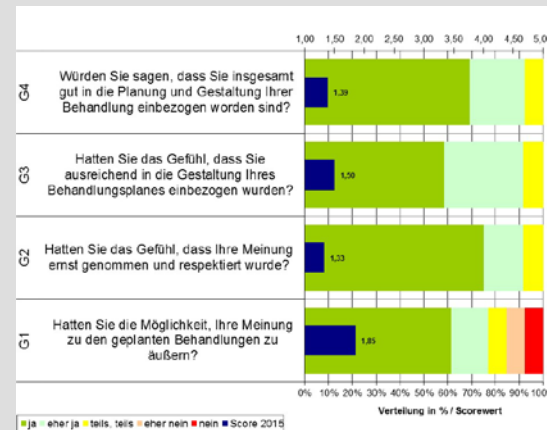
#### Beispiel:



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.

## t<sub>0</sub>-Patienten- befragung 2018

### A Allgemeine Angaben

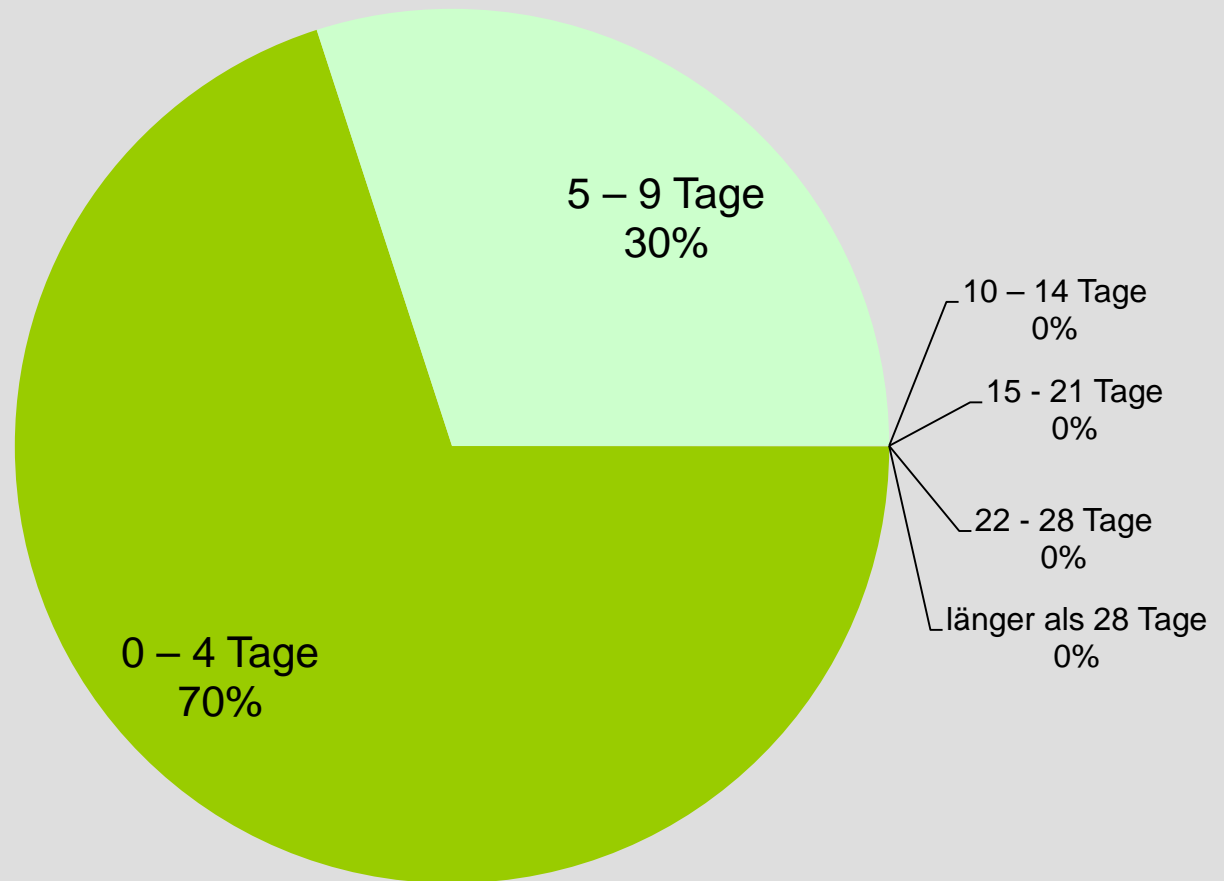
## Zugang zum DarmZentrum



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

**Sprechstunde:  
Wartezeit auf  
Termin**

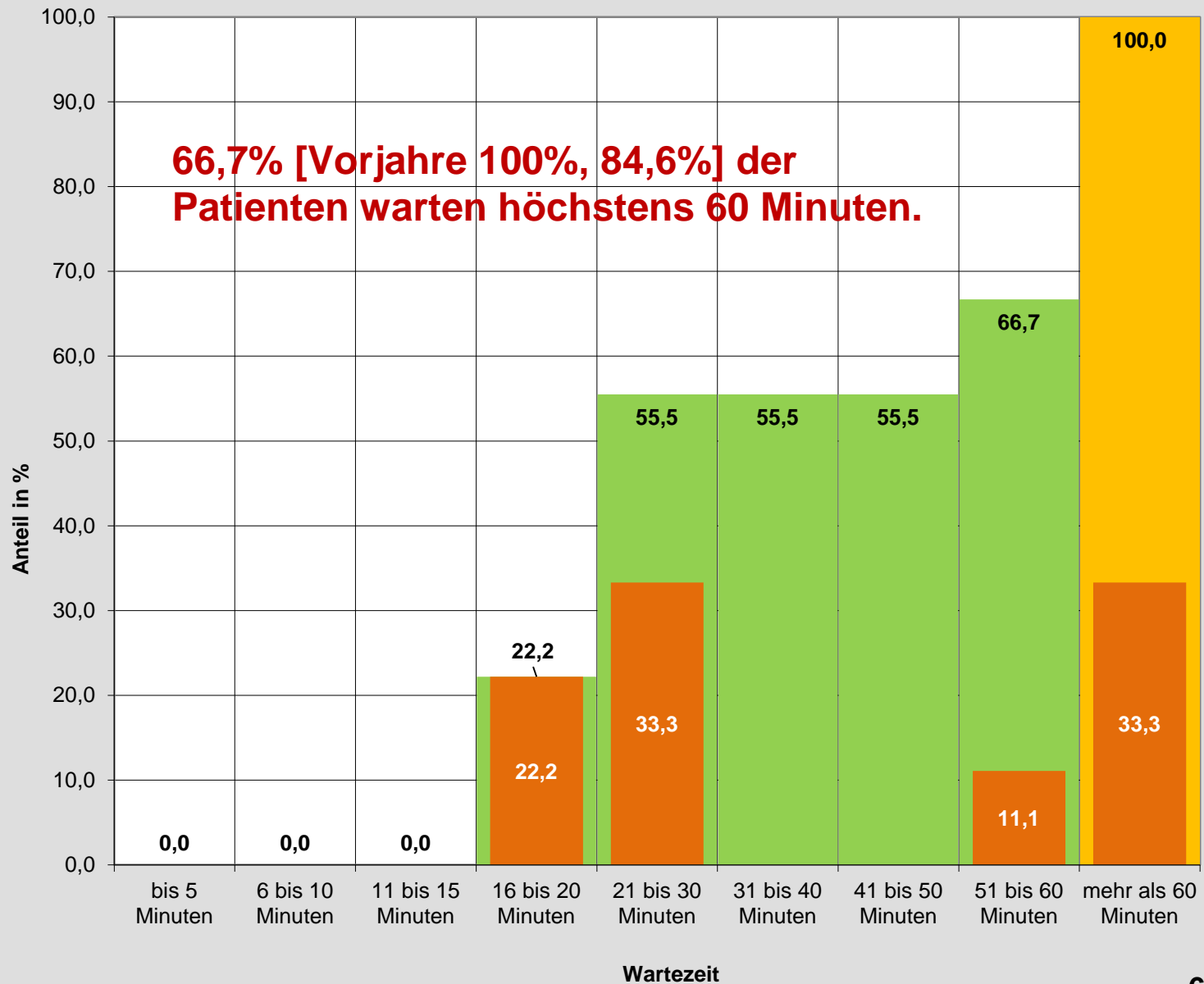


**100% [Vorjahre 85,7% / 88,2%]  
der Patienten erhalten innerhalb  
von 14 Tagen einen Termin.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

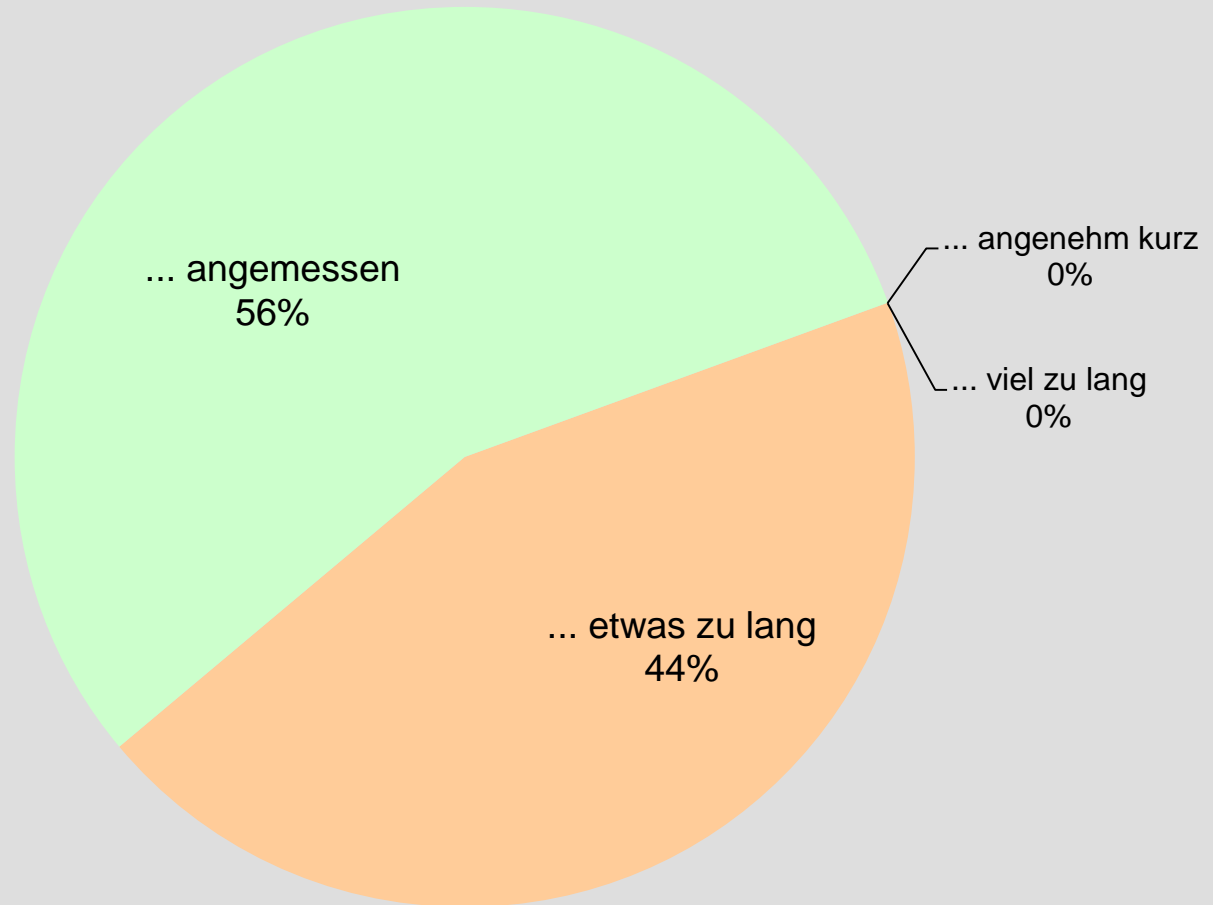
**Sprechstunde:  
Wartezeit  
während des  
Termins**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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



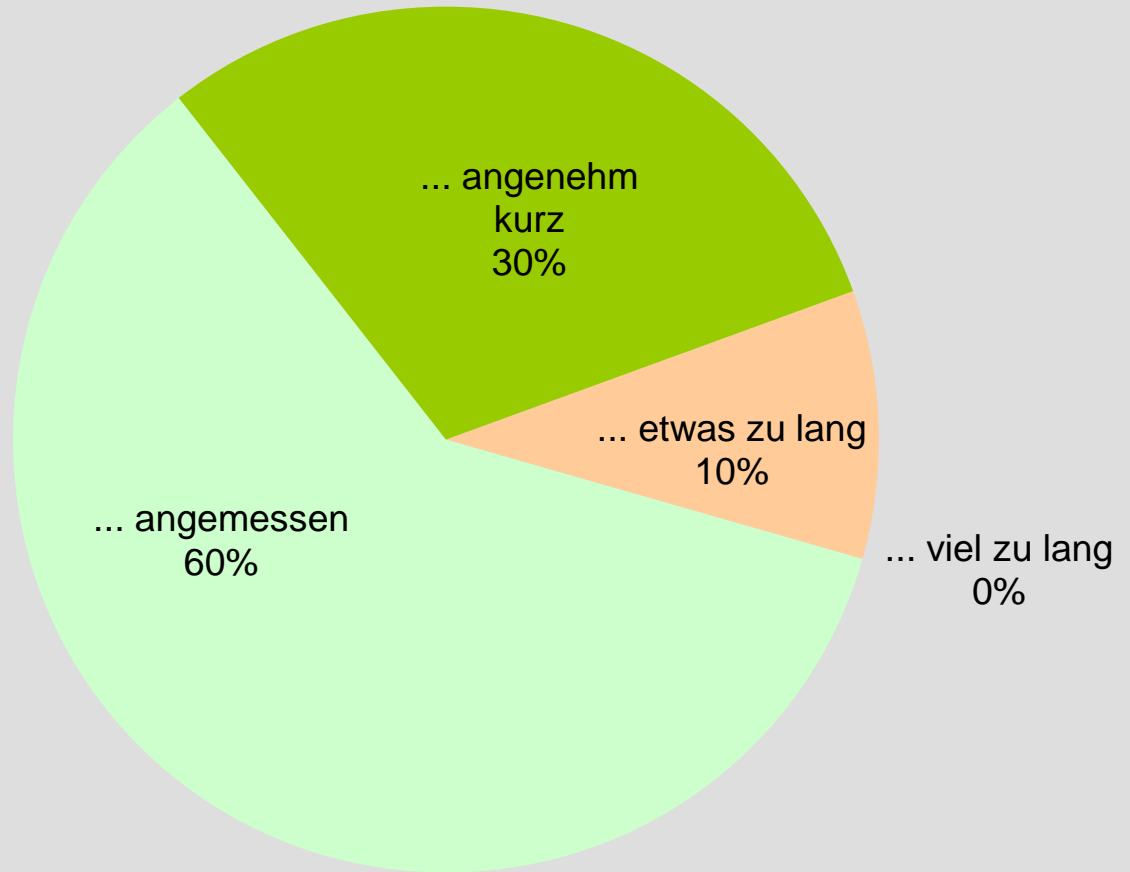
**55,5% [Vorjahre 82,4% / 81,2%]  
der Patienten empfinden die Wartezeit  
als angenehm kurz bzw. angemessen.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2018**

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

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

**NEU**



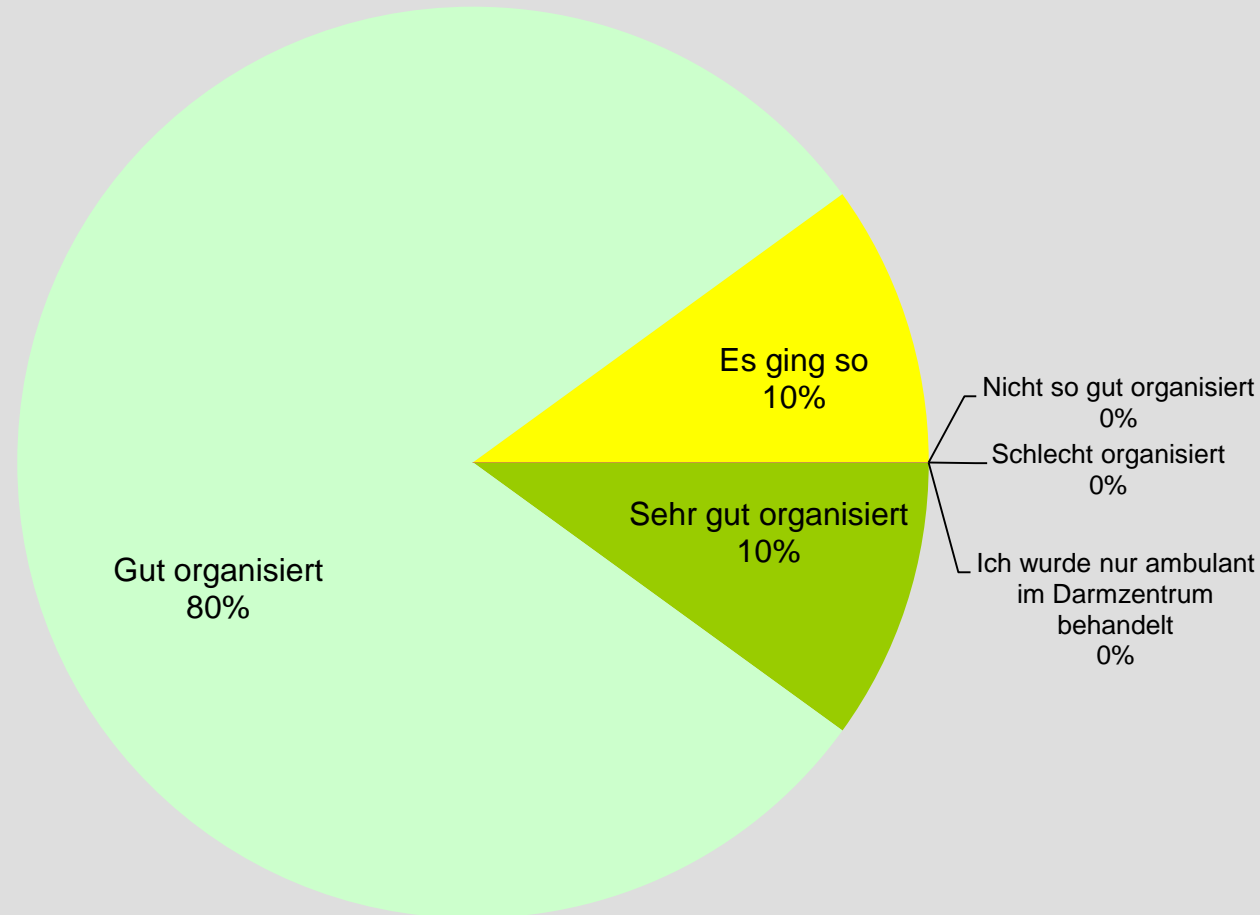
**90,0% [Vorjahr 78,6%]**  
**der Patienten empfinden die Zeit**  
**zwischen Vorstellungstermin und OP**  
**als angenehm kurz bzw. angemessen.**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

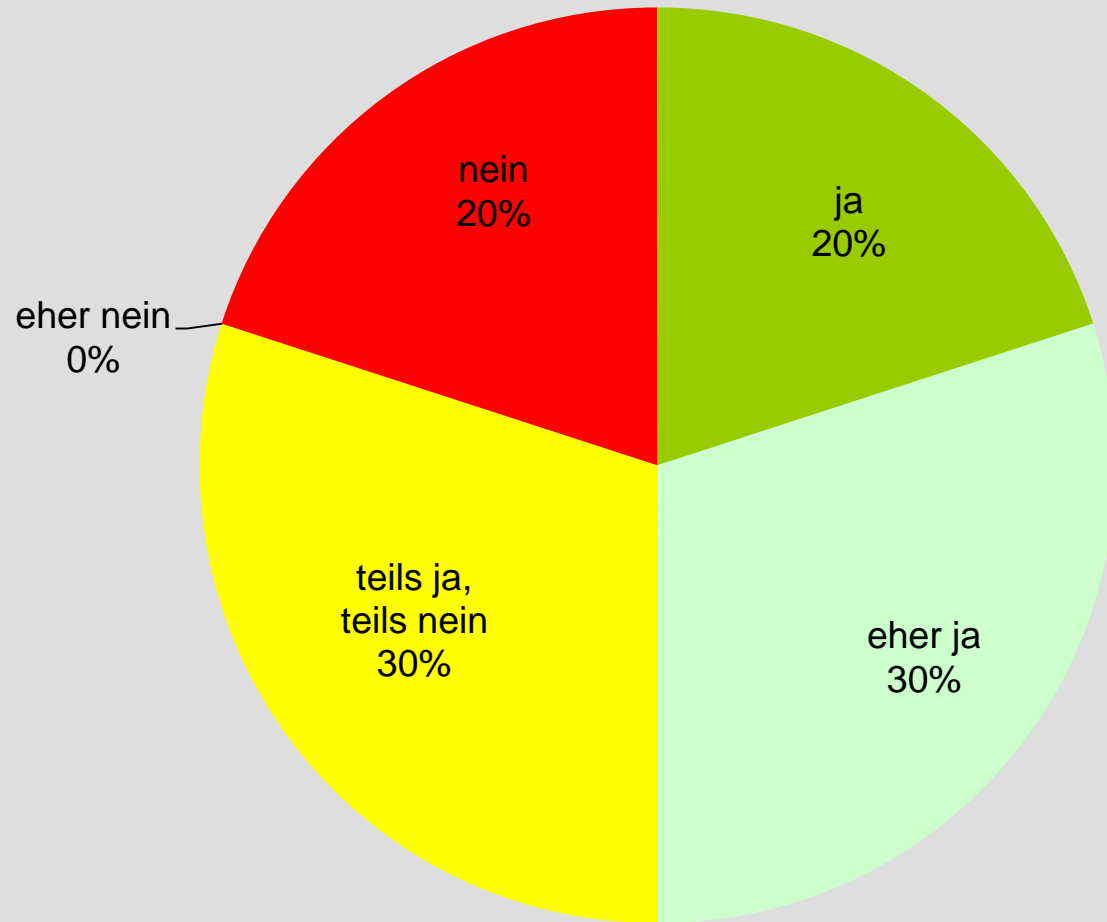


**90,0% [Vorjahre 83,3% / 76,2%]  
der Patienten beurteilen  
die Organisation bzw. den Ablauf des  
Aufnahmeverfahrens als sehr gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

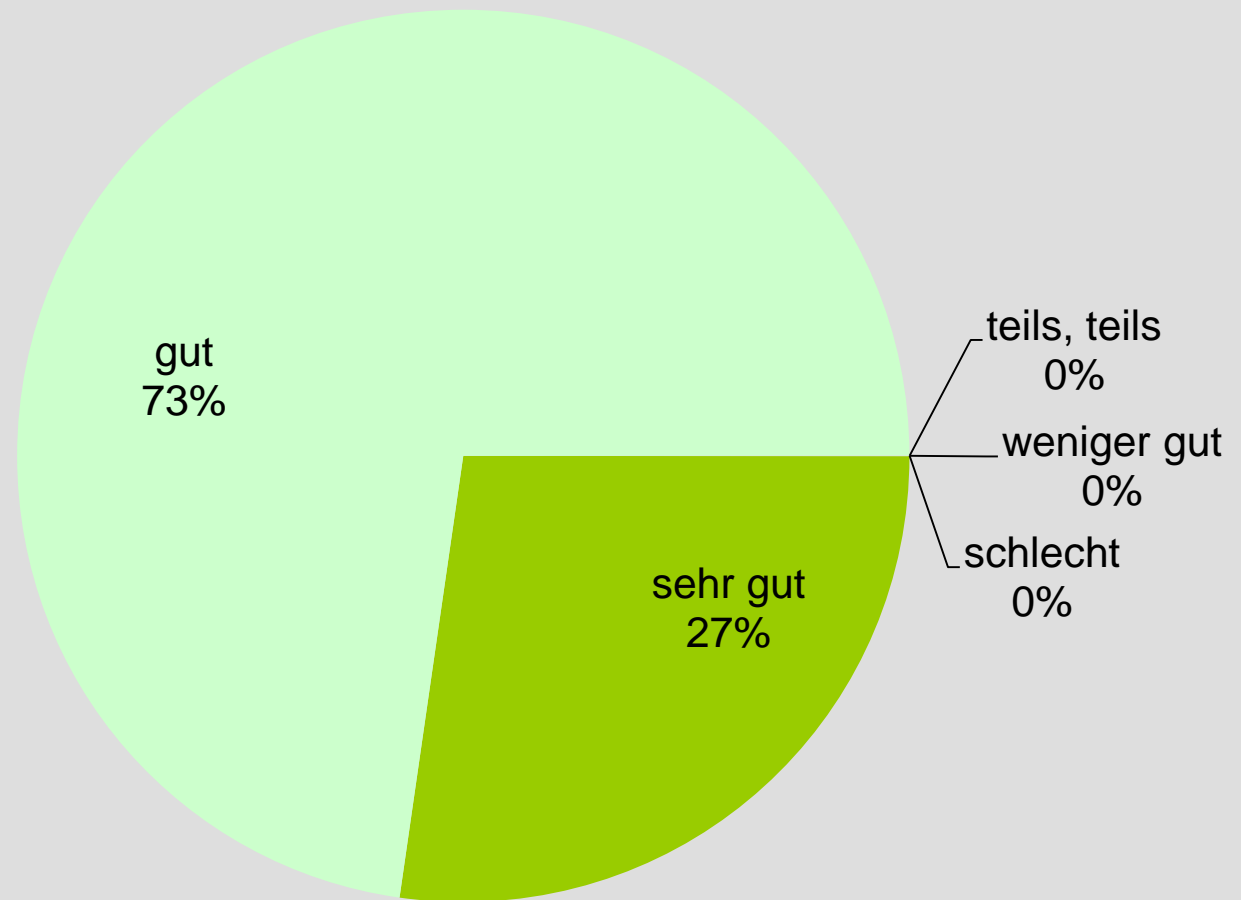


**50% [Vorjahre 41,2% / 75,0%]  
der Patienten wurden *ausreichend* über den  
organisatorischen Ablauf im Krankenhaus informiert.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

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

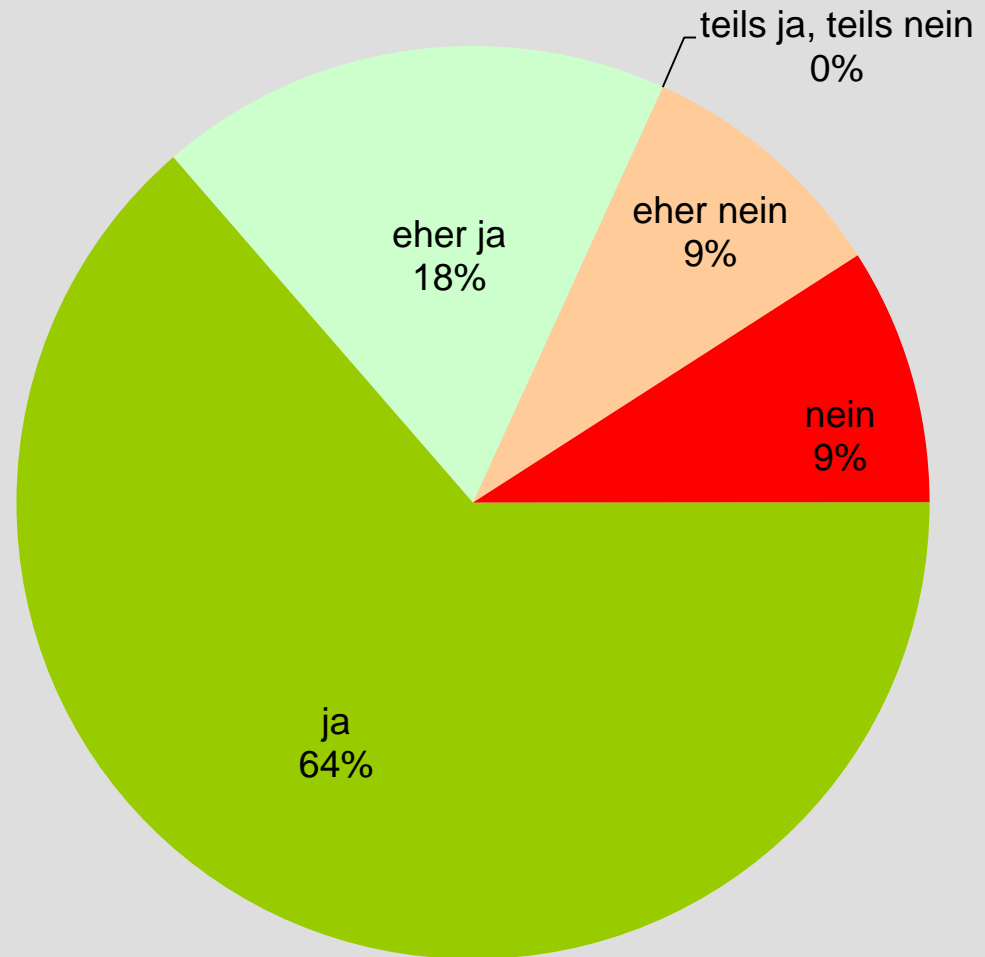


**100% [Vorjahre 83,3% / 90,5%]  
der Patienten beurteilen die  
Aufnahme auf Station / Betreuung  
in den ersten Stunden als sehr gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**B Fragen zur  
Organisation und  
zum Ablauf**

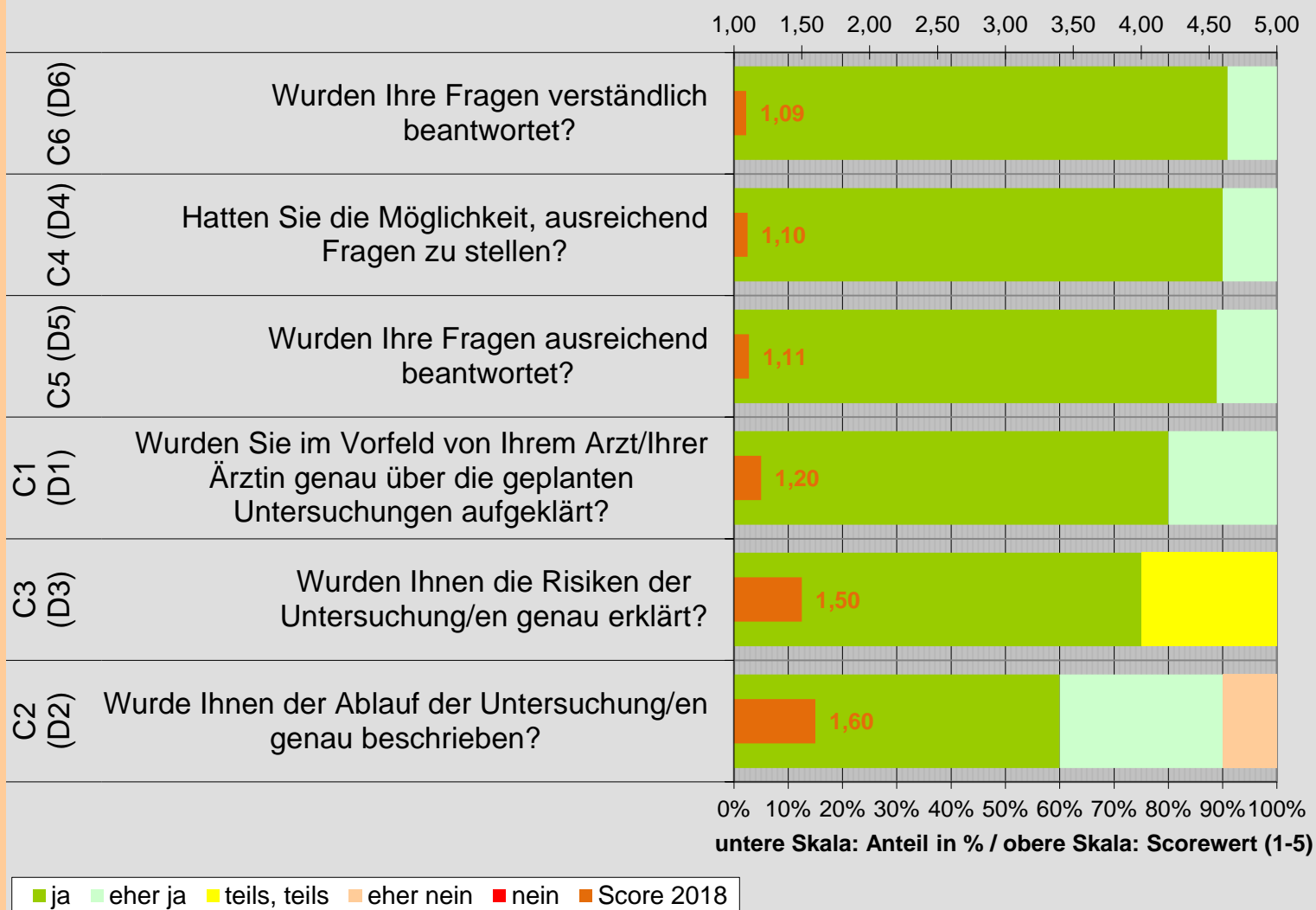
**Schnelle  
Mitteilung des  
zuständigen  
Ansprech-  
partners?**



**81,8% [Vorjahre 60,0% / 80,9%]  
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  
2018**

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



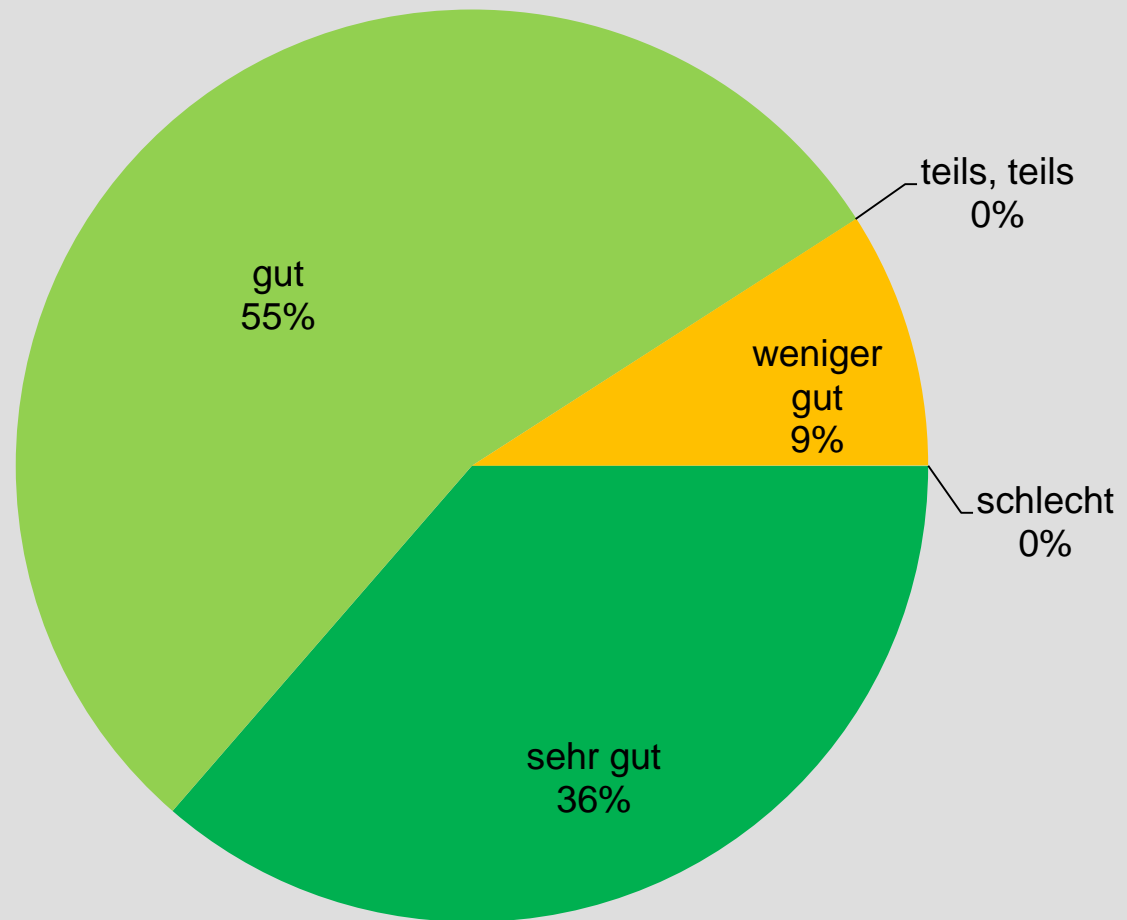
**Bei Scorewerten zwischen 1,09 und 1,60 geben die Patienten des DZG für die hinterfragten Aspekte zur Information und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2018**

**D Fragen zum Ablauf**  
**der Untersuchungen**

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

**NEU**

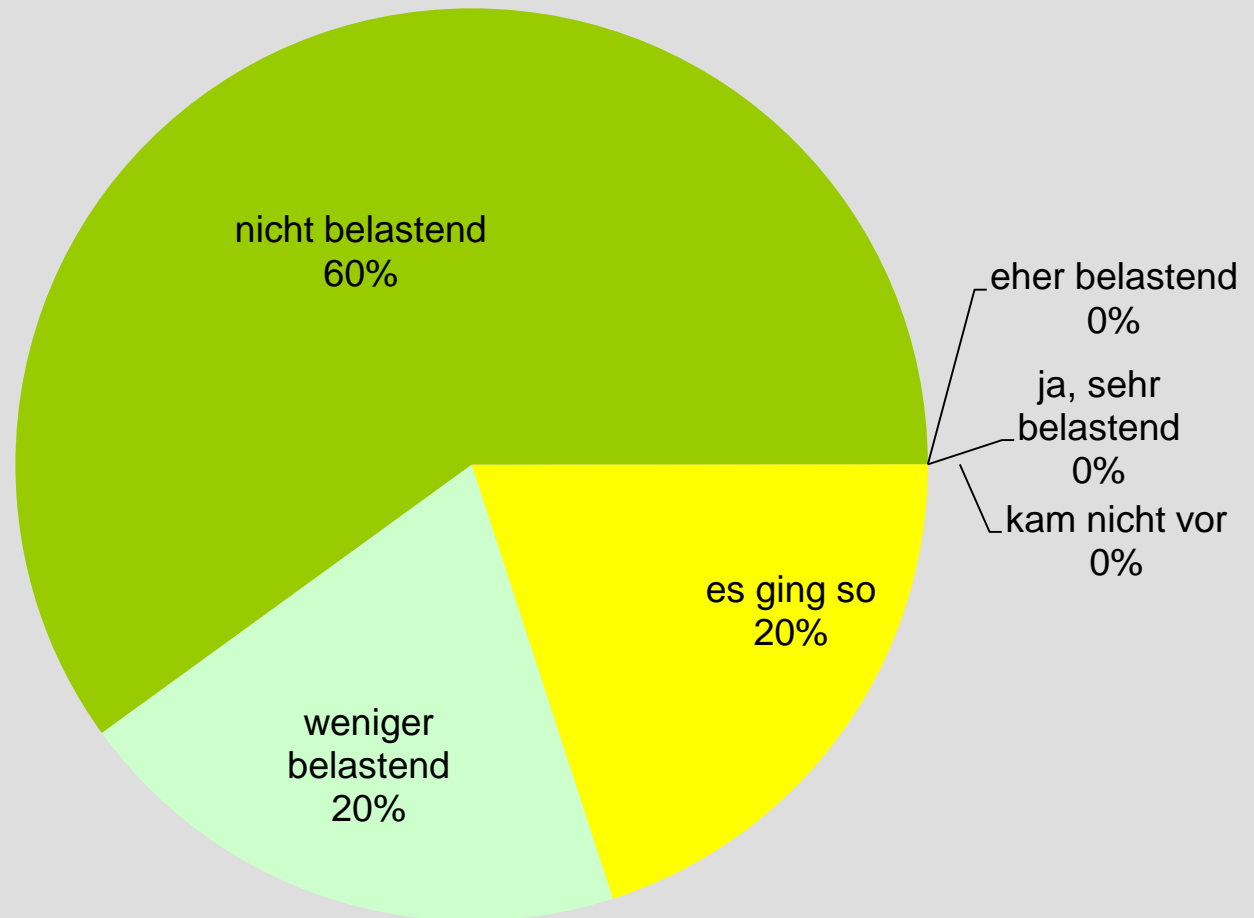


**90,9% [Vorjahr 93,7%]**  
**der Patienten beurteilen**  
**die Koordination der Reihenfolge**  
**und des Ablaufs der Untersuchungen als sehr gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2018**

**D Fragen zum Ablauf**  
**der Untersuchungen**

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

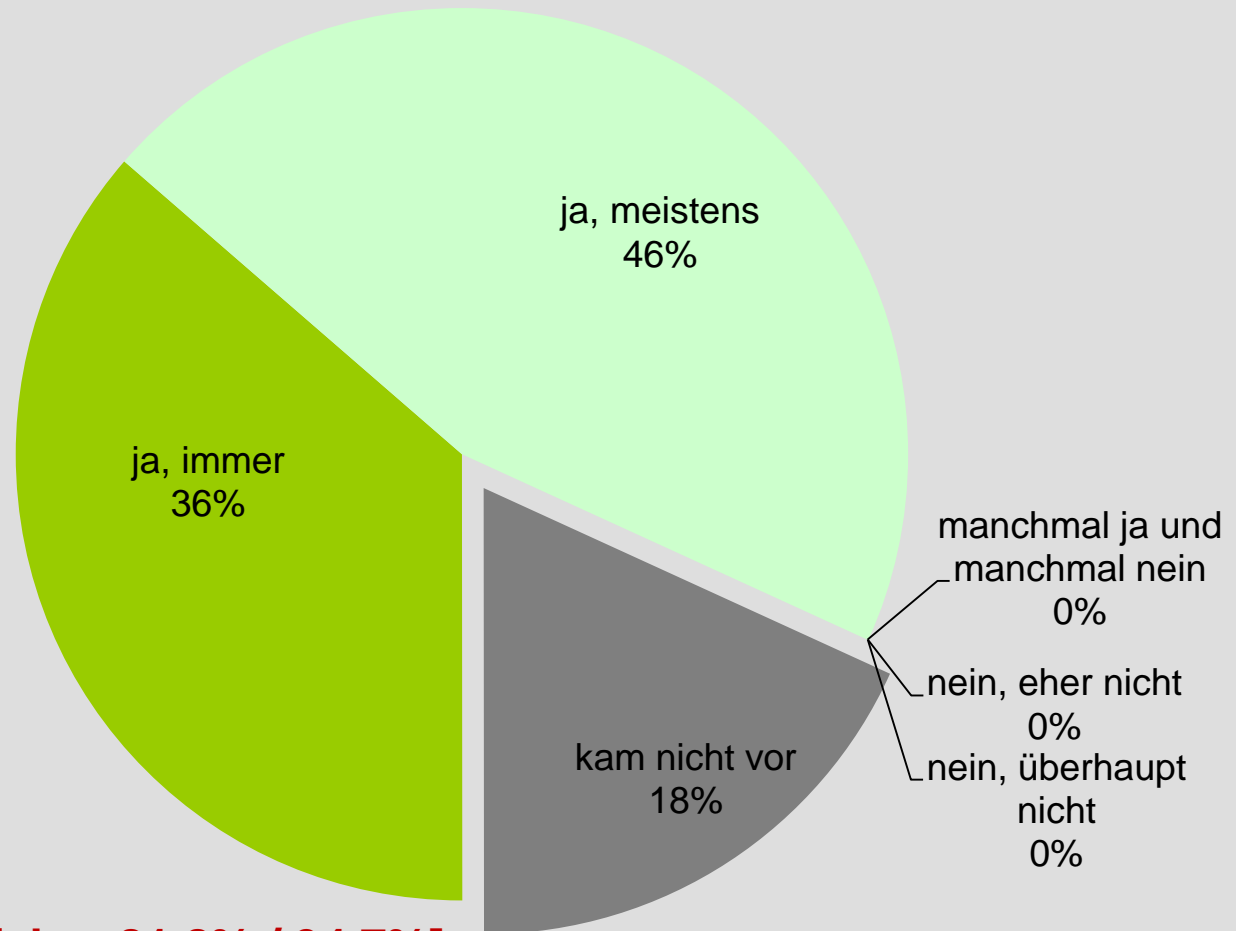


**80,0% [Vorjahre 64,3% / 61,1%]**  
**der Patienten kamen mit**  
**den Belastungen bei mehreren**  
**Untersuchungen an einem Tag gut zurecht.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen**

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



**100% [Vorjahre 81,8% / 94,7%]  
der Patienten haben sich auf  
dem Weg zu den Untersuchungen  
gut zurecht gefunden.**

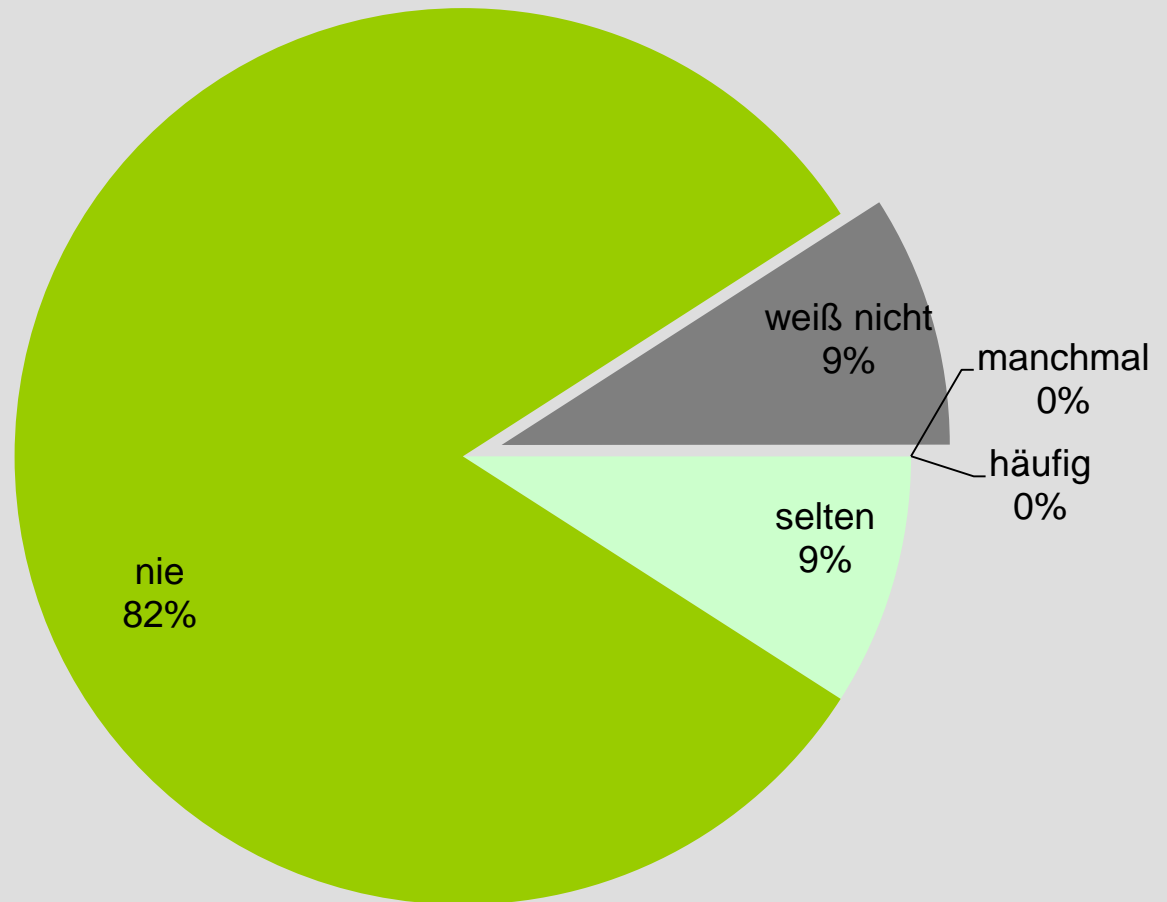


t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018

D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen

**Widersprüch-  
liche Aussagen  
von Ärzten?**

**modifiziert**



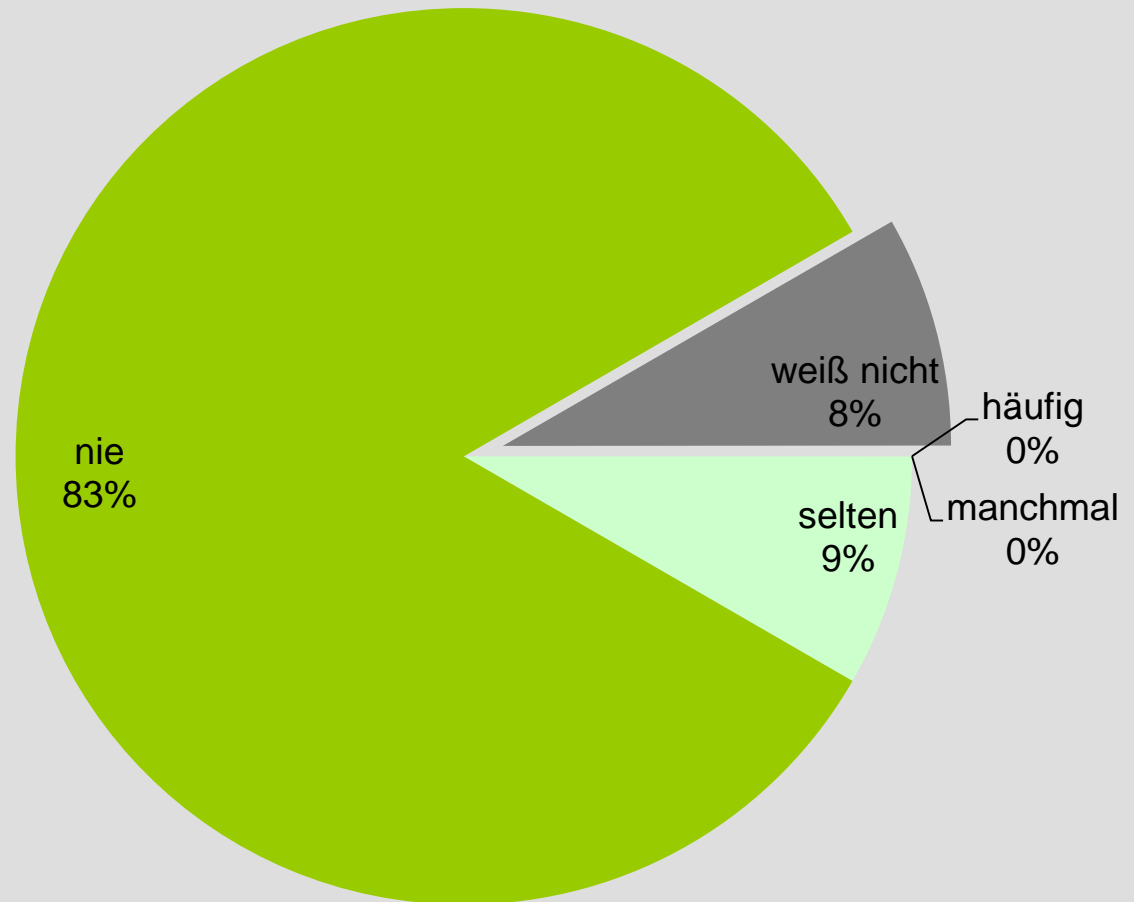
**Für 100% [Vorjahr 94,4%]  
der Patienten haben die  
Ärzte keine oder selten  
widersprüchliche Aussagen gemacht.**

t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018

D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen

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

**modifiziert**



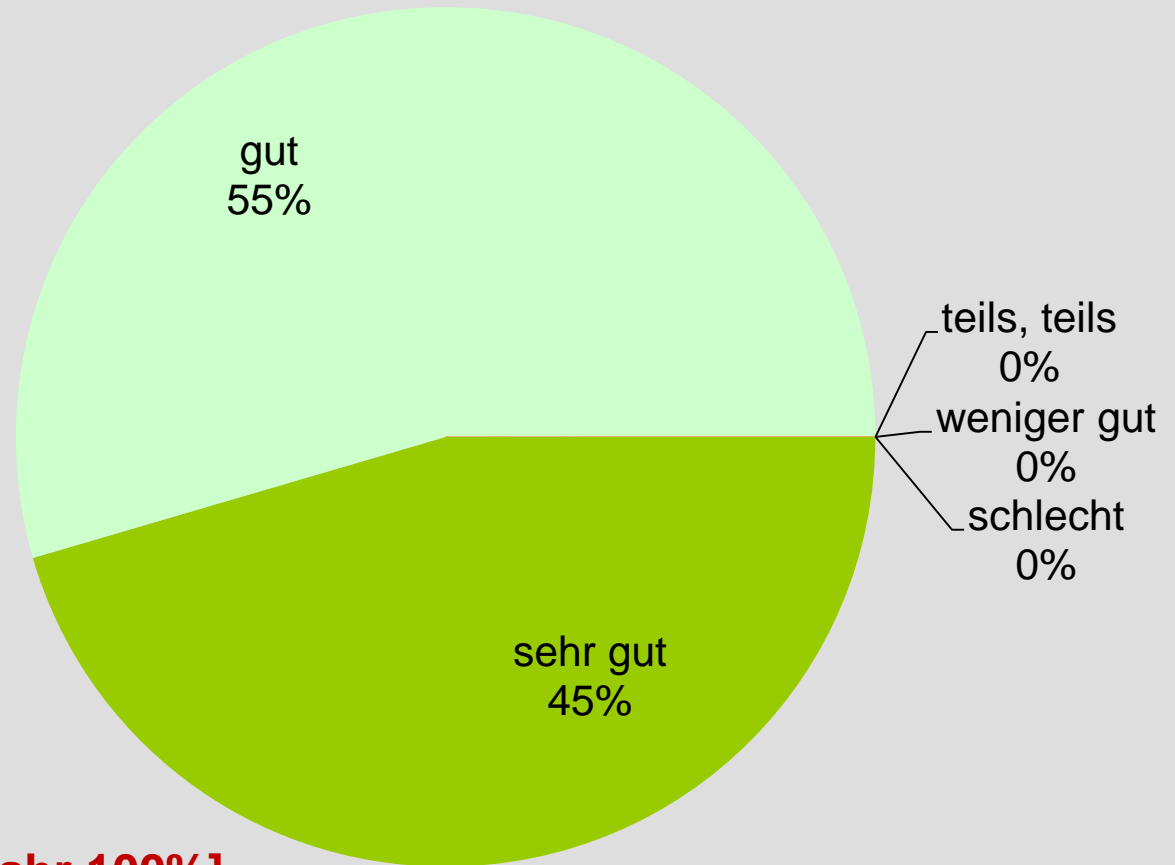
**Für 100% [Vorjahr 100%]  
der Patienten haben die  
Pflegepersonen keine oder selten  
widersprüchliche Aussagen gemacht.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen**

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

**modifiziert**



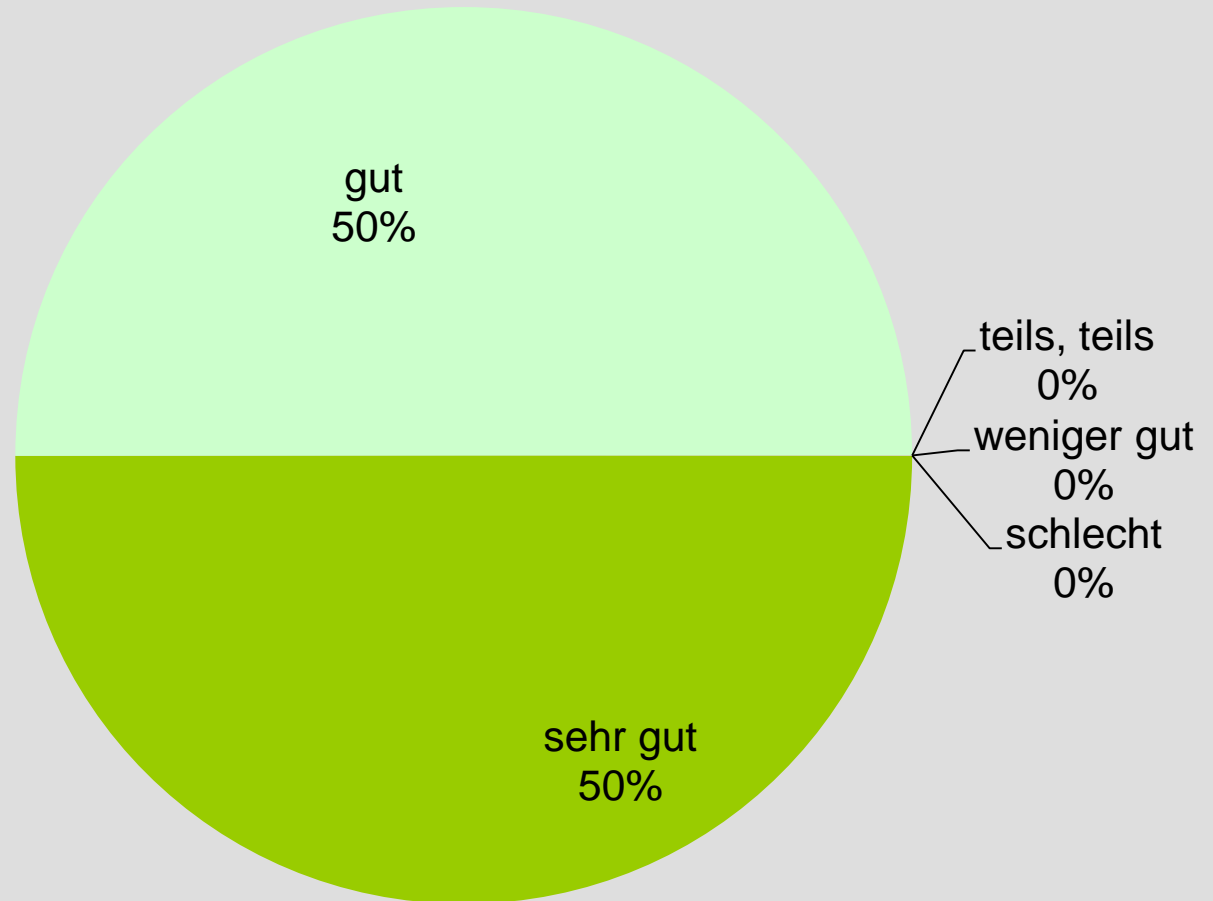
**100% [Vorjahr 100%]  
der Patienten beurteilen die  
Betreuung und Unterstützung  
durch die Ärzte als sehr gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen**

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

**modifiziert**

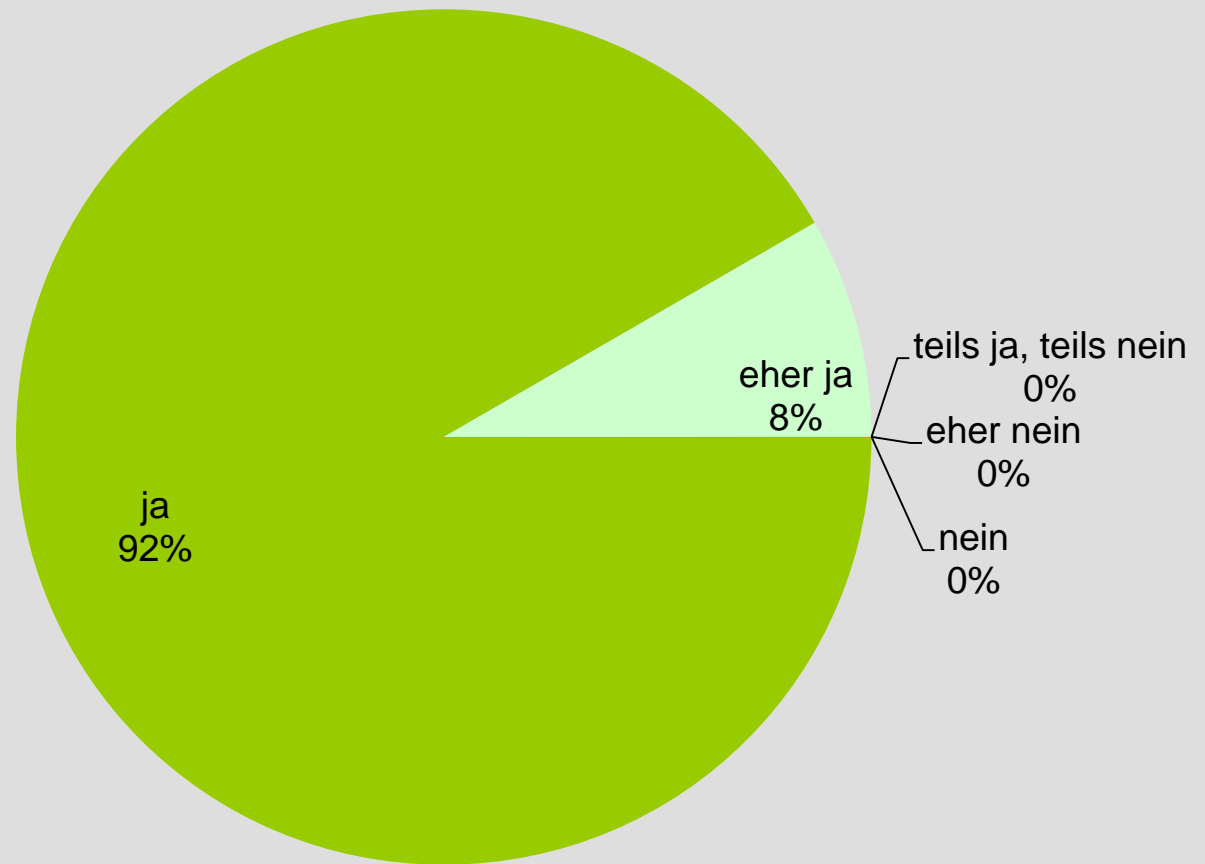


**100% [Vorjahr 100%]  
der Patienten beurteilen die  
Betreuung und Unterstützung durch  
das pflegerische Personal als sehr gut oder gut.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**D Fragen zum Ablauf  
der Untersuchungen**

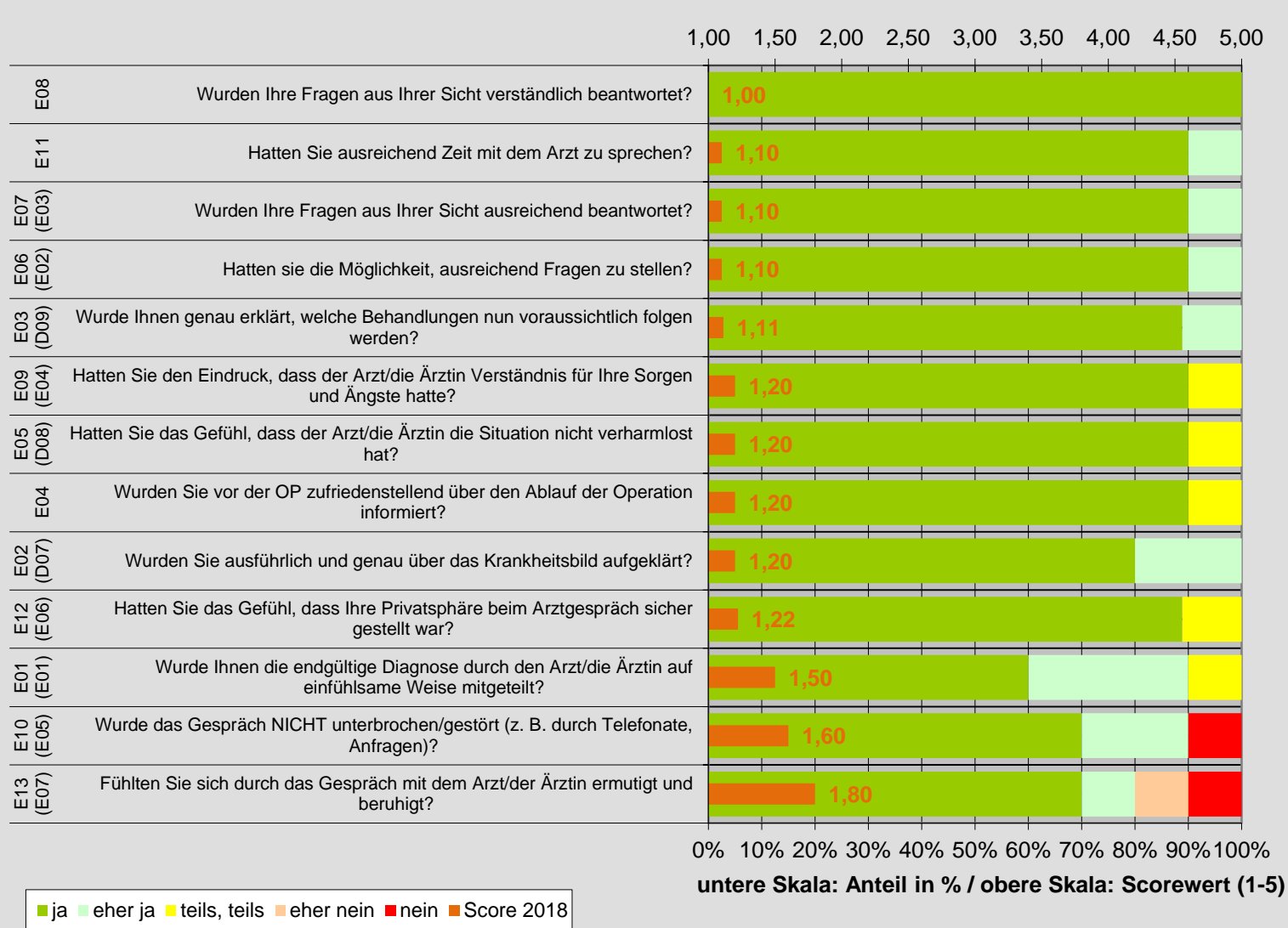
**Gute Zusammen-  
arbeit  
zwischen den  
Personen, die  
an den Unter-  
suchungen be-  
teiligt waren?**



**100% [Vorjahre 100% / 95,6%]  
der Patienten empfinden die  
Zusammenarbeit als gut.**

# t<sub>0</sub>-Patienten- befragung 2018

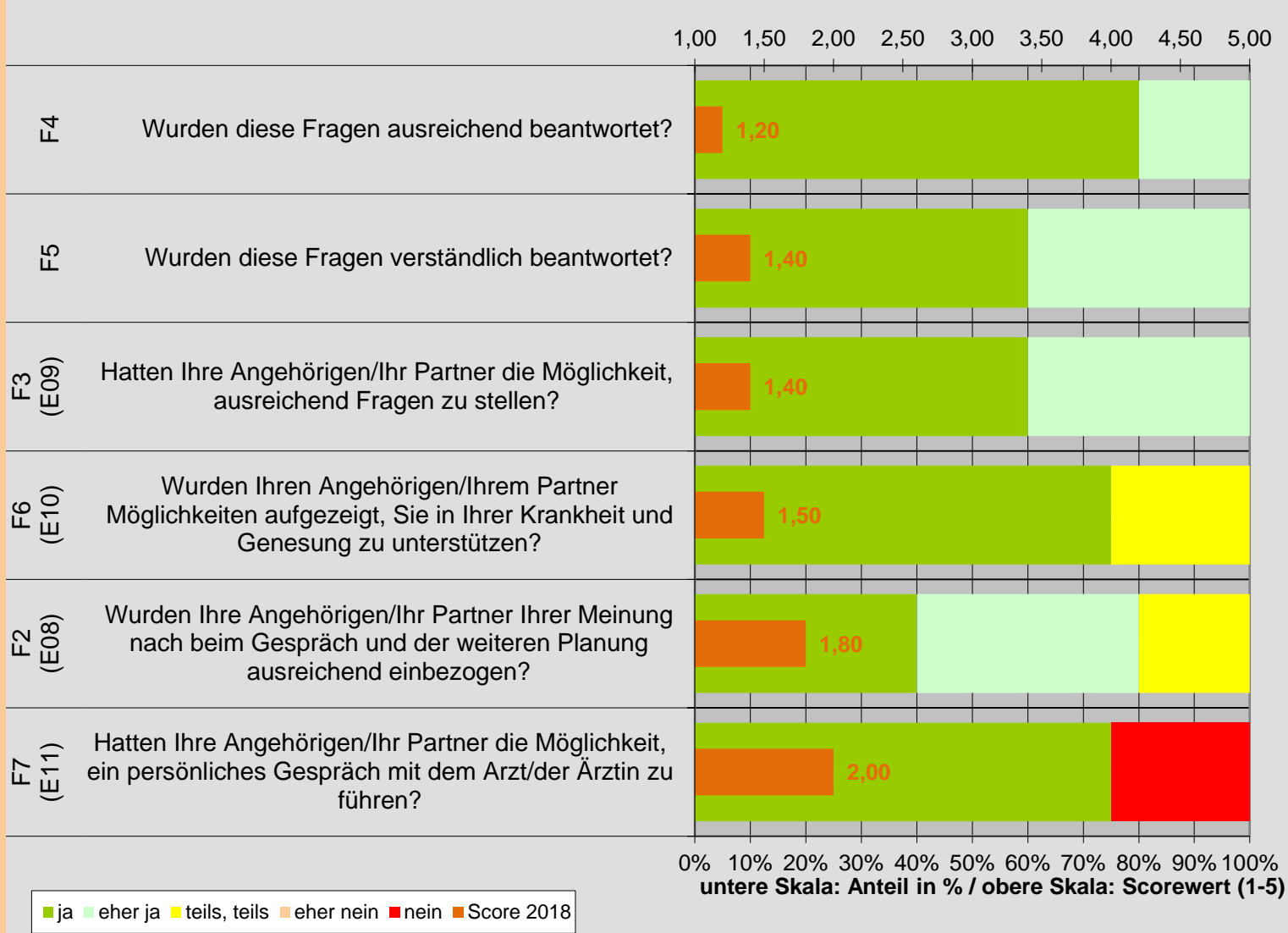
## E Fragen zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation / Behandlung nach der Diagnose



Bei Scorewerten zwischen 1,00 und 1,80 geben die Patienten des DZG für die hinterfragten Aspekte zur Information und Aufklärung über die anstehende Operation bzw. Behandlung nach der Diagnose hervorragende bis gute Bewertungen ab.

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

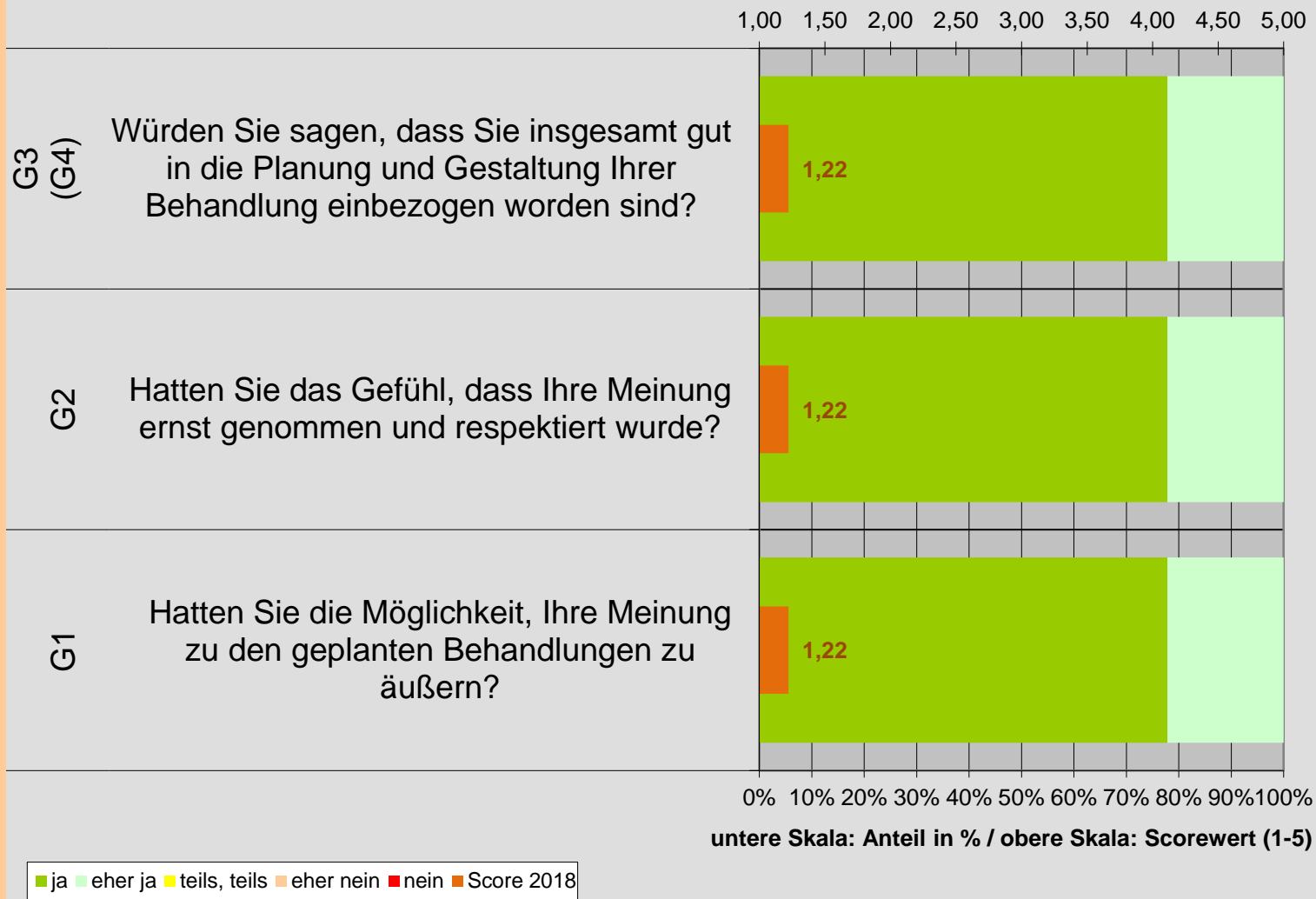
**F  
Fragen zum  
Einbezug der  
Angehörigen**



**Bei Scorewerten zwischen 1,20 und 2,00 geben die Patienten des DZG für die hinterfragten Aspekte zum Einbezug der Angerhörigen hervorragende bis gute Bewertungen ab.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

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



**Bei Scorewerten von jeweils 1,22 geben die Patienten des DZG für die hinterfragten Aspekte zu Mitsprache und Einflussmöglichkeiten hervorragende Bewertungen ab.**

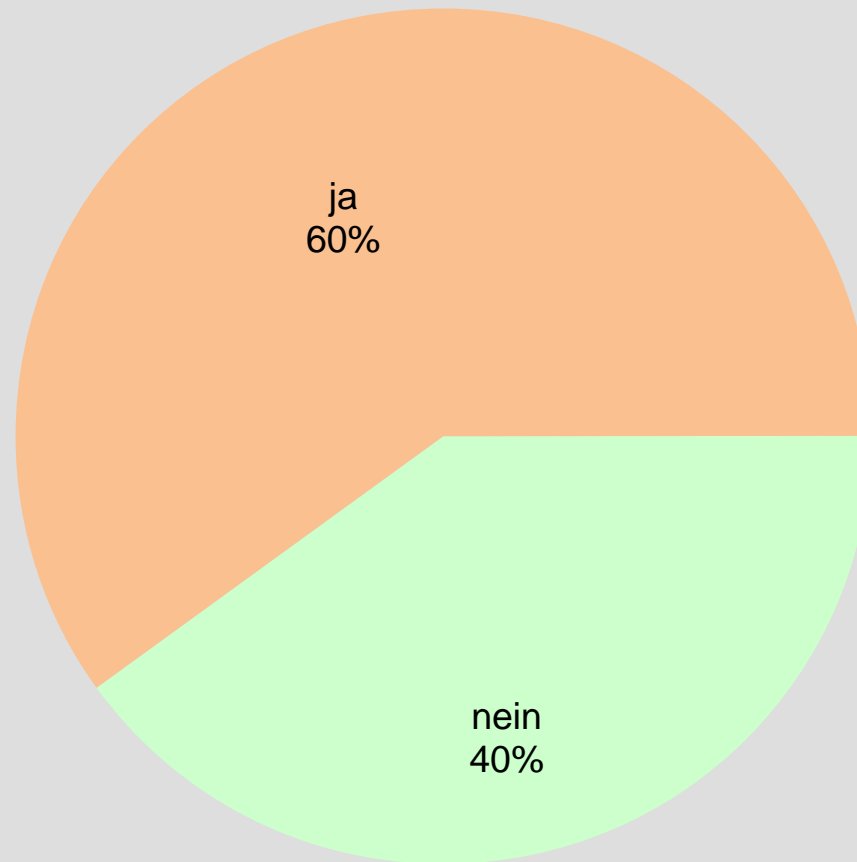


**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**H Fragen zur  
operativen  
Behandlung**

**Schmerzen**

**NEU**

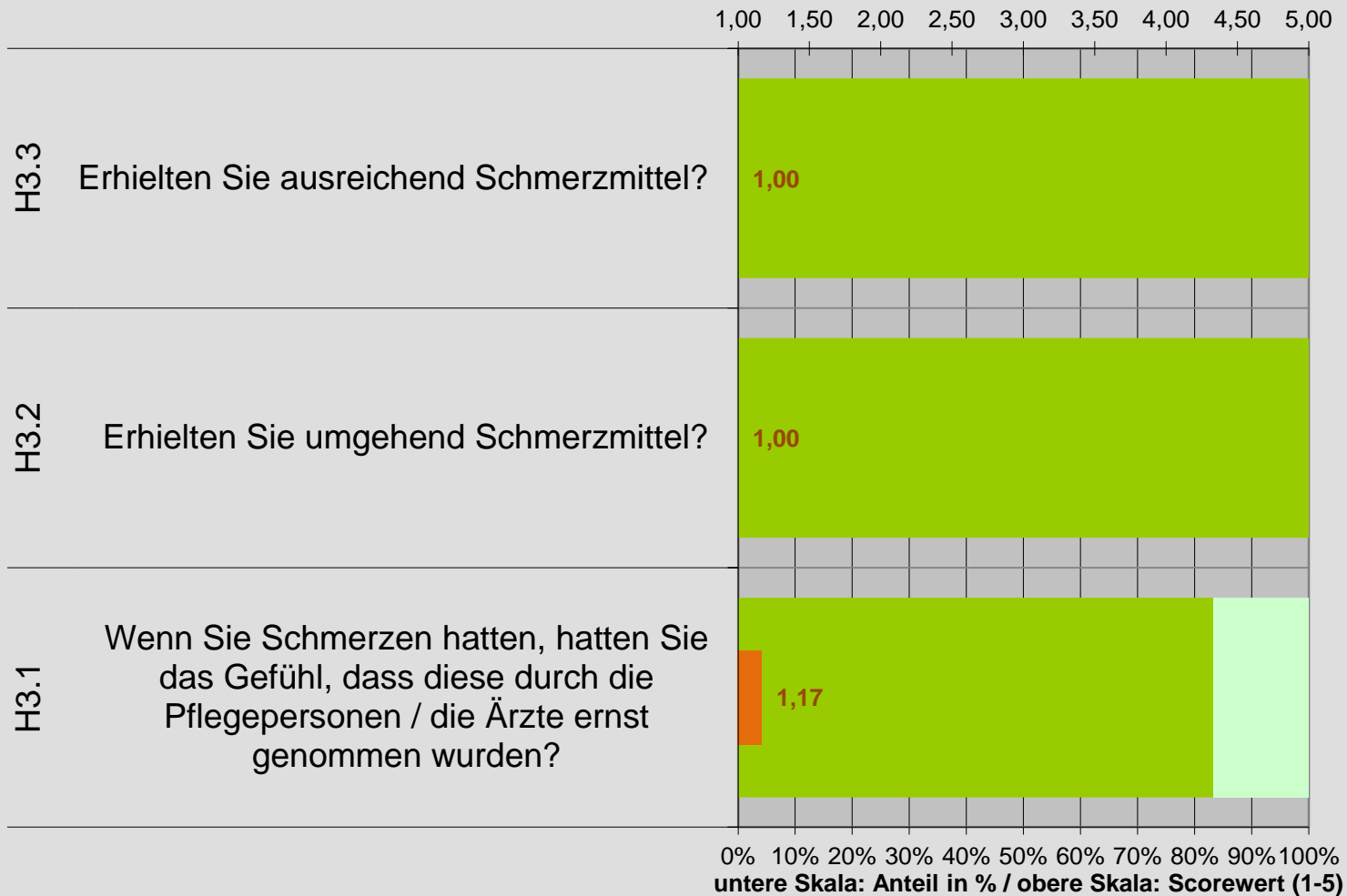


**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**H Fragen zur  
operativen  
Behandlung**

**Schmerzen**

**NEU**



■ ja ■ eher ja ■ teils, teils ■ eher nein ■ nein ■ Score 2018

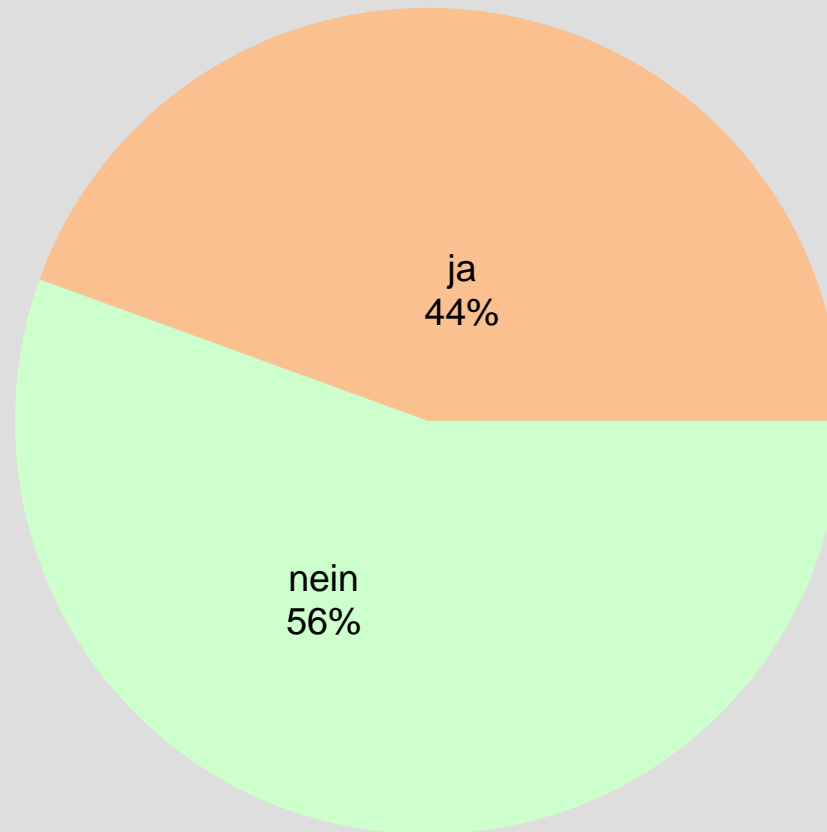
**Im Fall von Schmerzen geben die betroffenen Patienten des DZG bei Scorewerten zwischen 1,00 und 1,17 für die hinterfragten Aspekte zur Schmerzbehandlung hervorragende Bewertungen ab.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**H Fragen zur  
operativen  
Behandlung**

**Übelkeit oder  
Erbrechen**

**NEU**

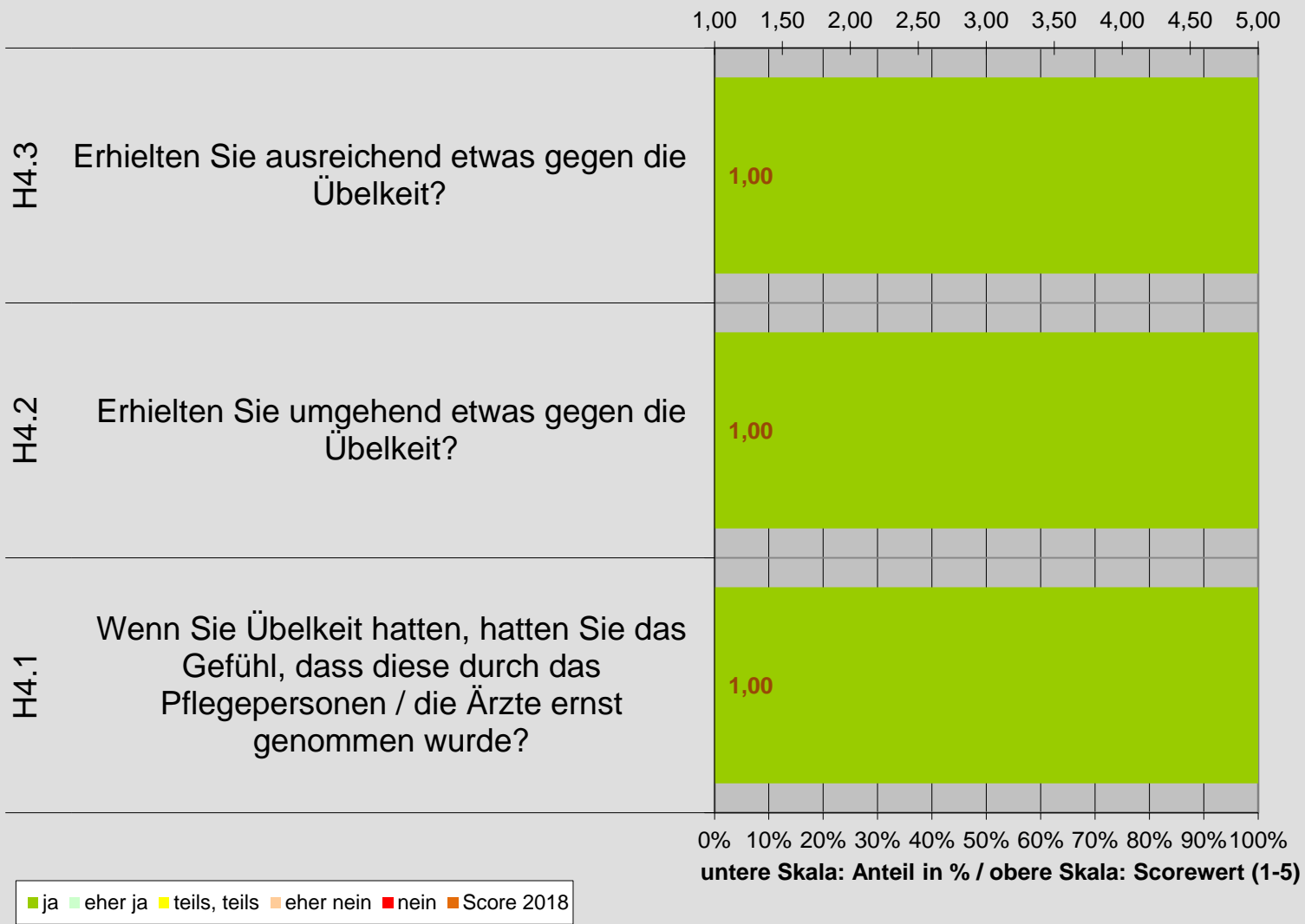


**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**H Fragen zur  
operativen  
Behandlung**

**Übelkeit oder  
Erbrechen**

**NEU**



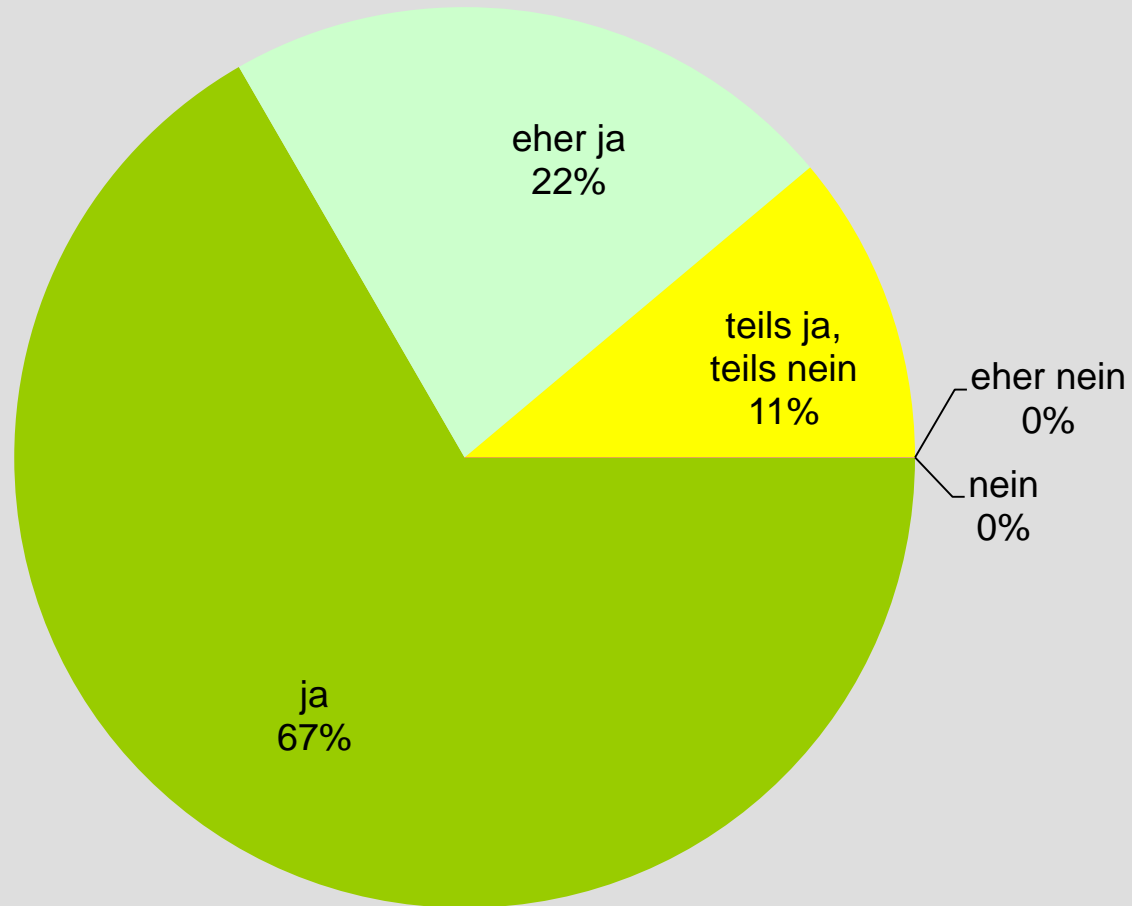
**Im Fall von Übelkeit oder Erbrechen geben die betroffenen Patienten des DZG bei Scorewerten von jeweils 1,00 für die hinterfragten Aspekte zur Behandlung von Übelkeit oder Erbrechen hervorragende Bewertungen ab.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2018**

**H Fragen zur**  
**operativen**  
**Behandlung**

***Zeitnahe***  
**Information**  
**über das**  
**Ergebnis der**  
**Operation**

**NEU**



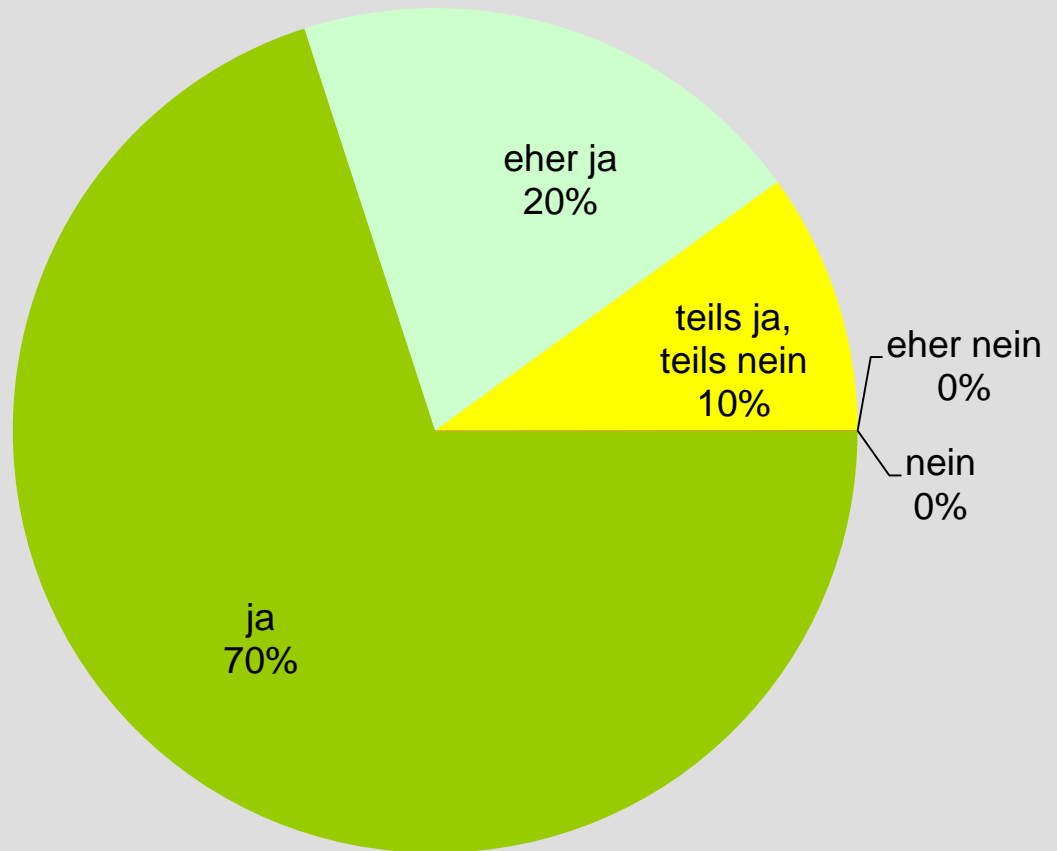
**88,9% [Vorjahr 75,0%]**  
**der Patienten sind der Ansicht,**  
**zeitnah über das Ergebnis der OP informiert worden zu sein.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**H Fragen zur  
operativen  
Behandlung**

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

**NEU**



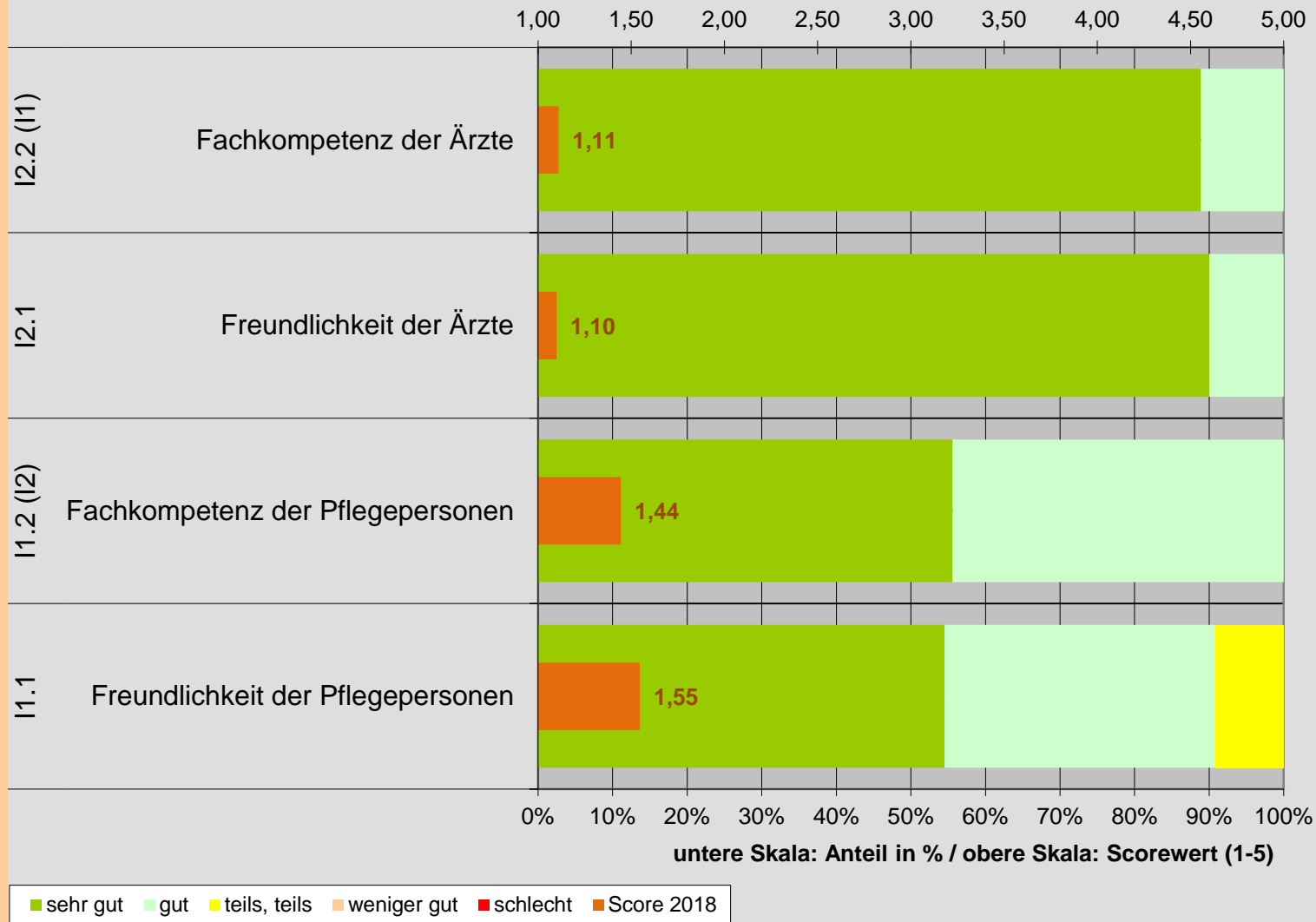
**90,0% [Vorjahr 80,3%]  
der Patienten sind der Ansicht,  
zufriedenstellend über das Ergebnis der OP  
informiert worden zu sein.**

t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018

Fragen zu  
unseren  
Mitarbeitern

Freundlichkeit  
und Fach-  
kompetenz

modifiziert



Bei Scorewerten zwischen 1,10 und 1,55 geben die Patienten des DZG für die hinterfragten Aspekte zur Freundlichkeit und Fachkompetenz der Ärzte und der Pflegepersonen hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.

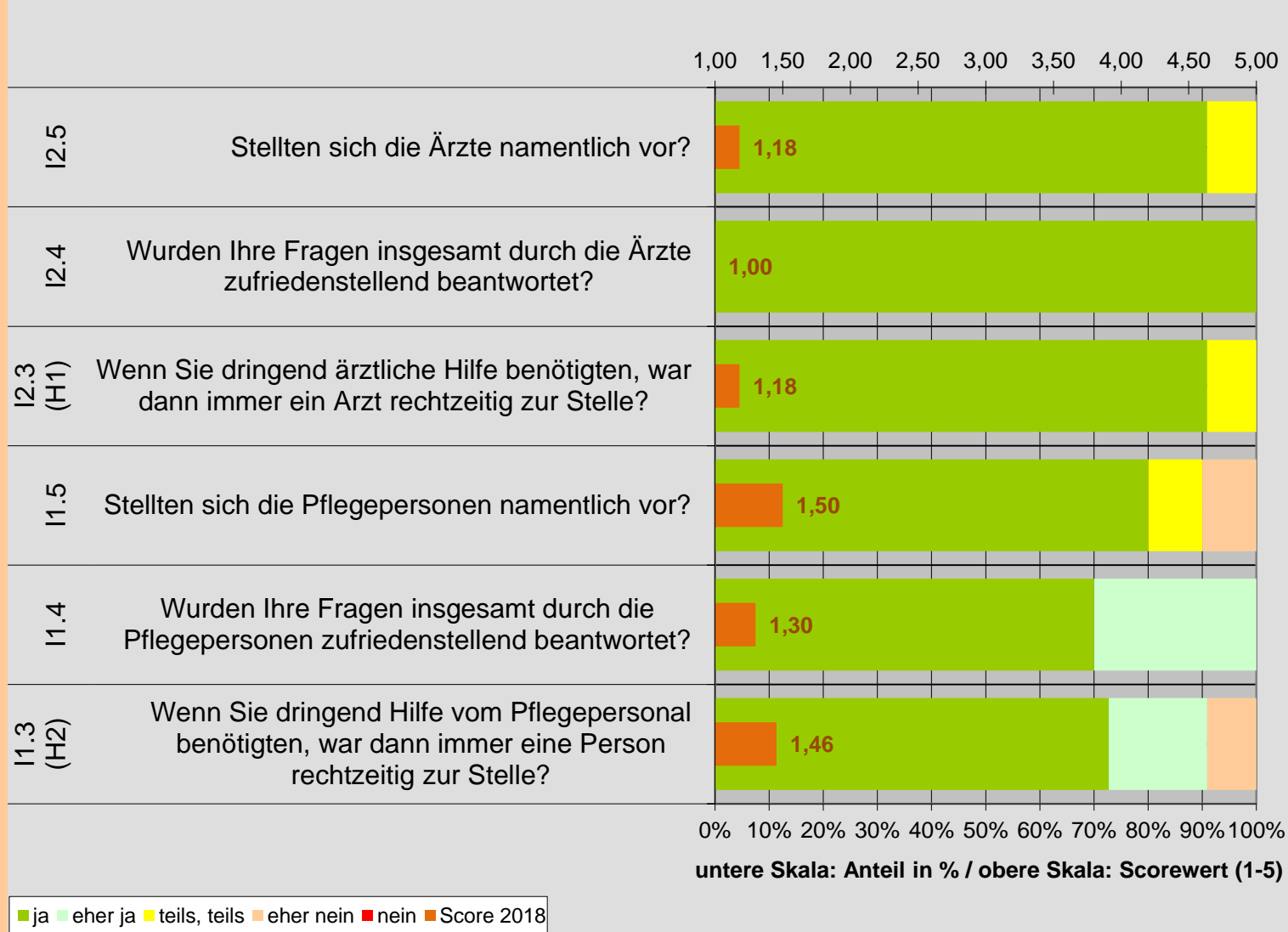
t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018

Fragen zu  
unseren  
Mitarbeitern

Hilfestellung,  
Beantwortung  
von Fragen,  
persönliche  
Vorstellung

**modifiziert**

Dr. F.-Michael Niemann  
K & N GmbH & Co. KG



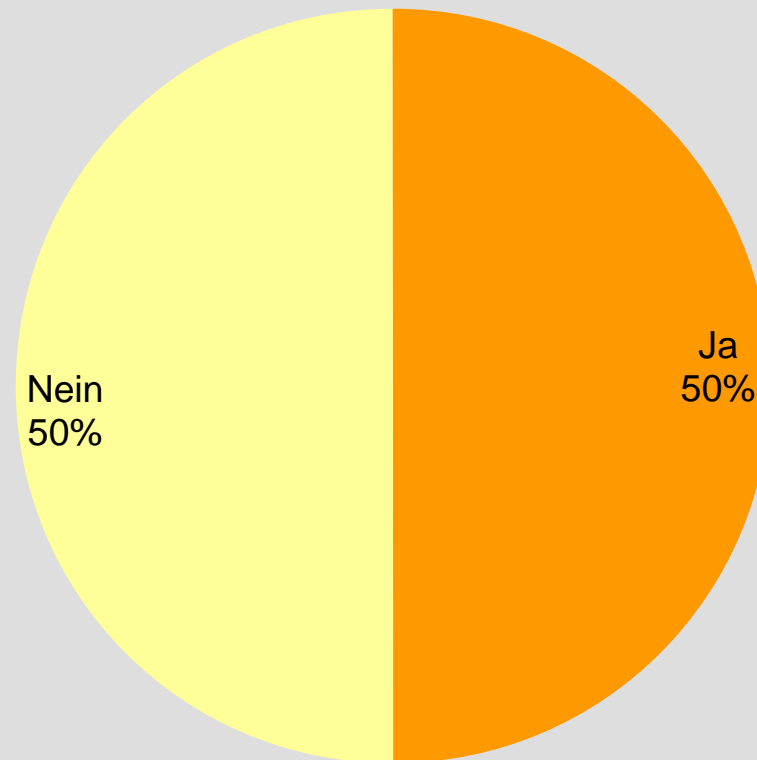
Bei Scorewerten zwischen 1,00 und 1,46 geben die Patienten des DZG für die hinterfragten Aspekte zur Hilfestellung, Beantwortung von Fragen, persönlichen Vorstellung der Ärzte und der Pflegepersonen hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

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

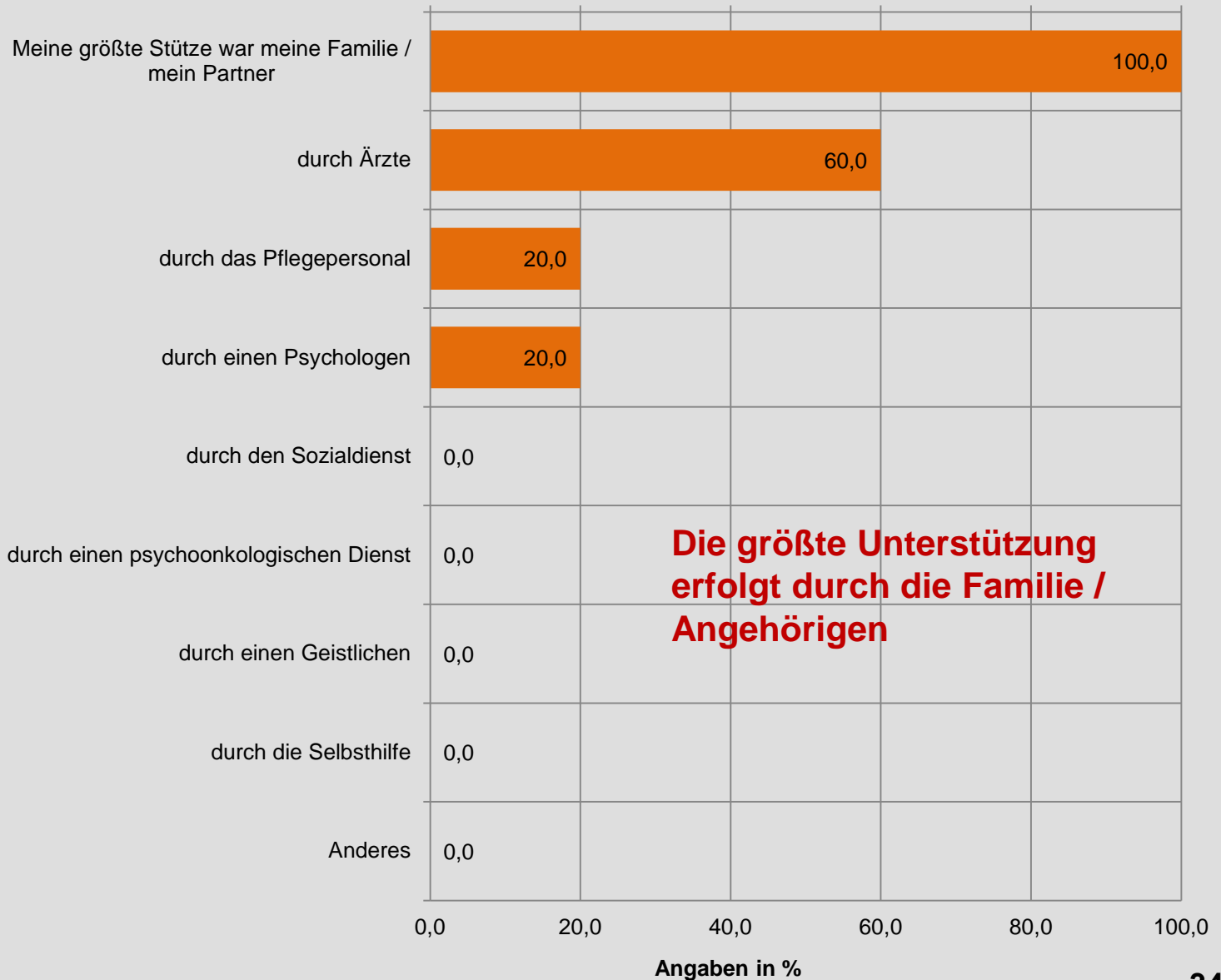
**Inanspruch-  
nahme von  
Hilfe zur  
Bewältigung  
von Sorgen und  
Ängsten**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

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

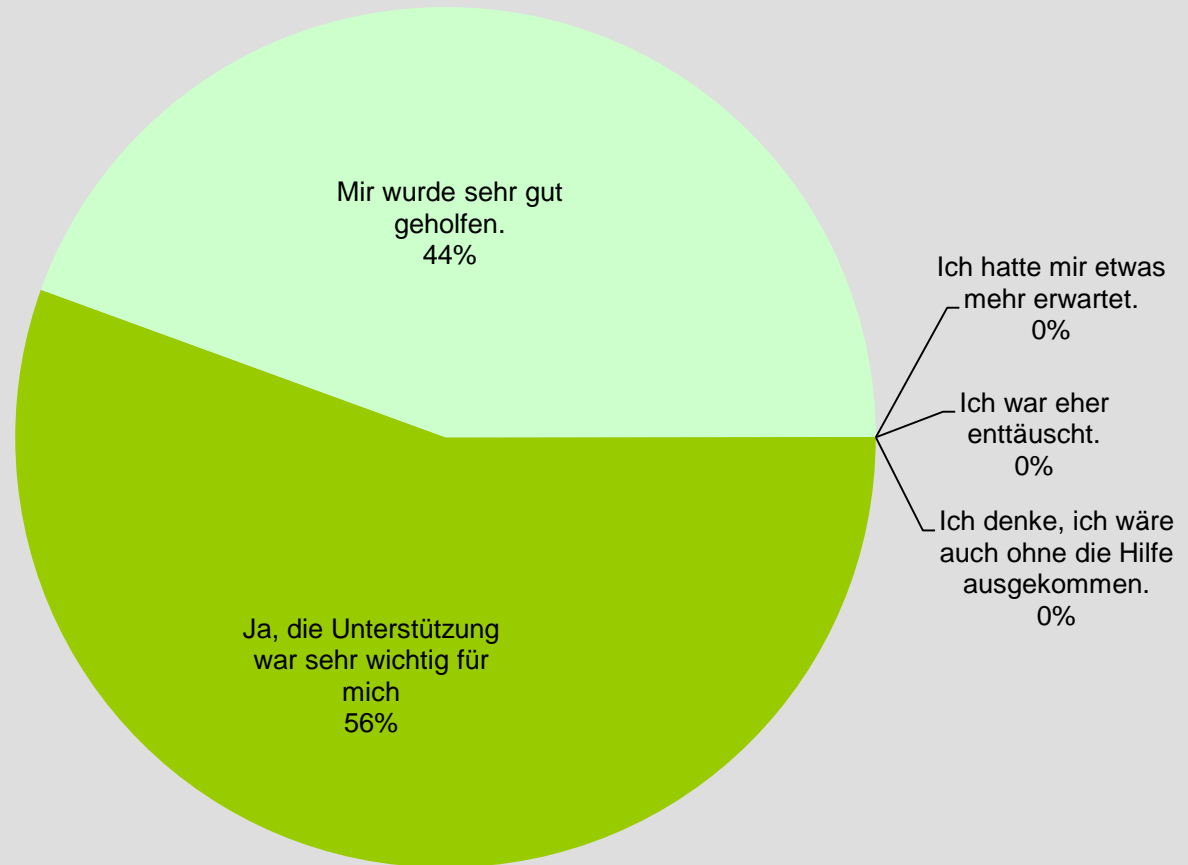
**Inanspruch-  
nahme von  
Hilfe zur  
Bewältigung  
von Sorgen und  
Ängsten**



**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

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

**Wert der in  
Anspruch  
genommenen  
Hilfe**

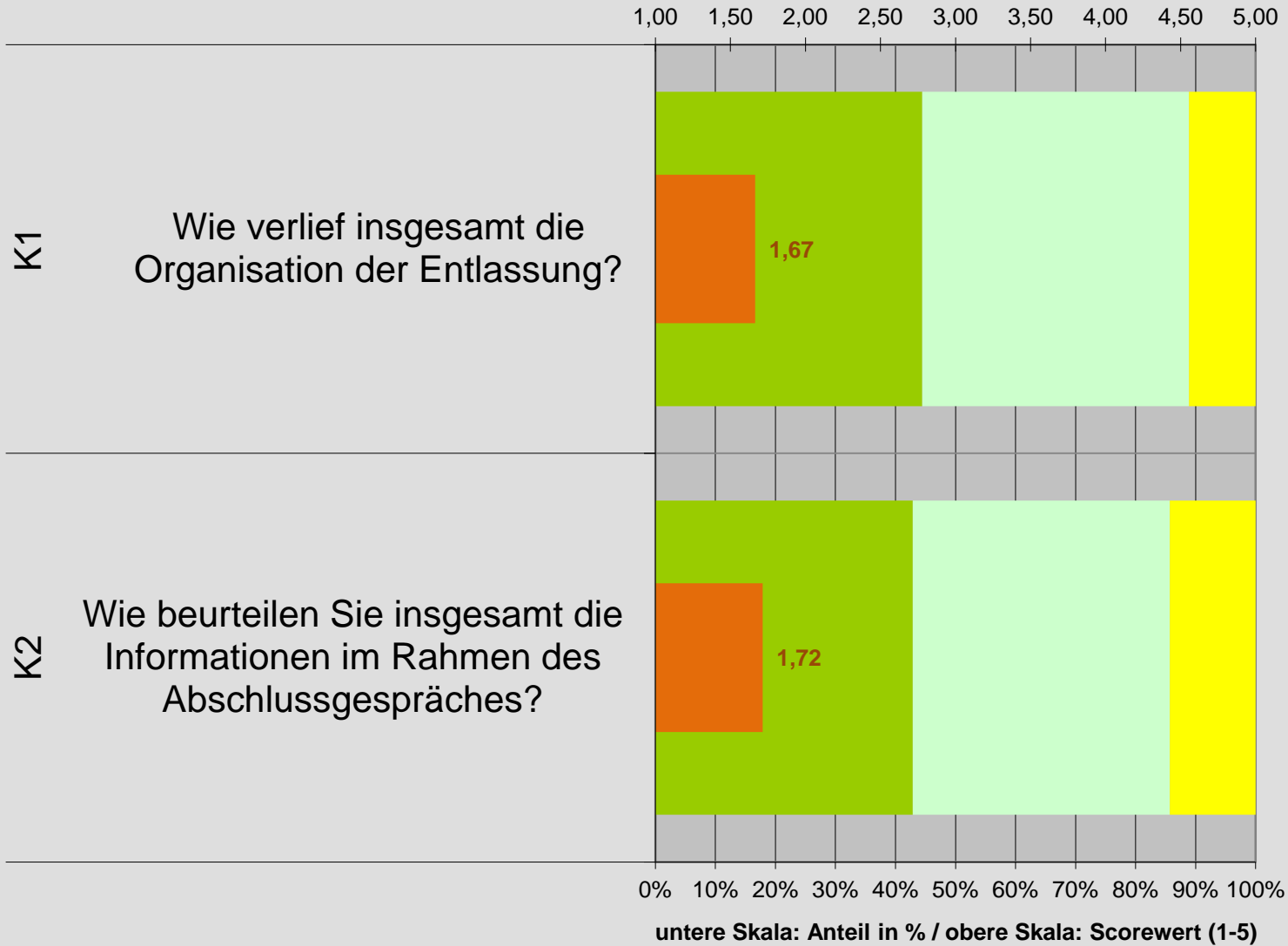


**100% [Vorjahre 100% / 100%]  
der Patienten werten die in Anspruch  
genommenen Hilfe positiv .**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

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

**modifiziert**

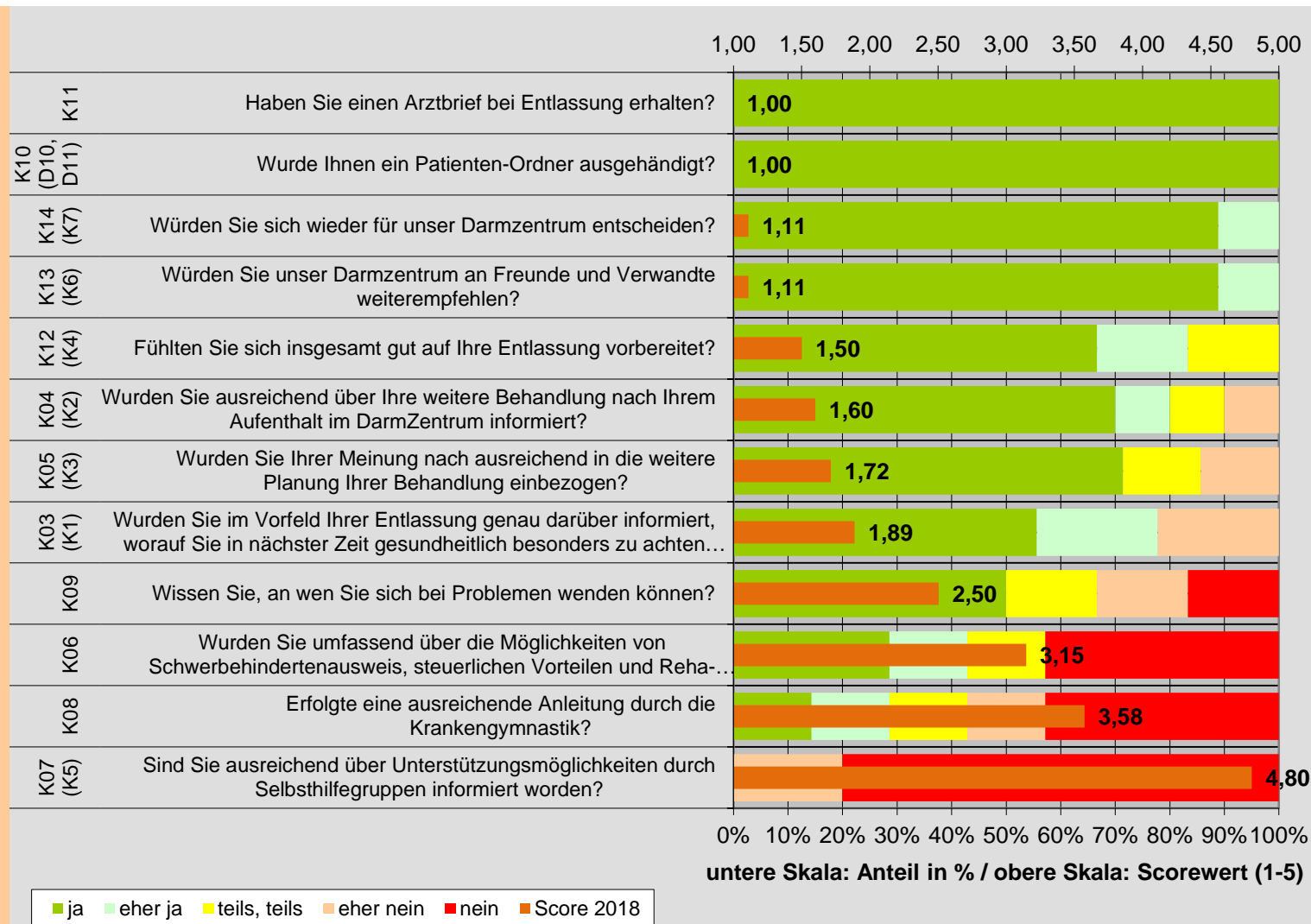


■ sehr gut ■ gut ■ teils, teils ■ weniger gut ■ schlecht ■ Score 2018

# t<sub>0</sub>-Patientenbefragung 2018

## K Fragen zur Vorbereitung auf die Entlassung II

**modifiziert**



**Bis auf vier Ausnahmen geben die Patienten des DZG bei Scorewerten zwischen 1,00 und 1,89 für die hinterfragten Aspekte zur Vorbereitung auf die Entlassung hervorragende bis gute Bewertungen ab. Bei den „vier Ausnahmen“ prüft das Lenkungsgremium des DZG, mit welchen Maßnahmen Verbesserungen erzielt werden können.**

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- Dass die Ärzte und das Pflegepersonal mir stets geholfen haben und mir den "Rücken" gestärkt haben.
- Die Ärzte waren sehr einfühlsam, nett und kompetent. Das Pflegepersonal war sehr bemüht, trotz klarer Überlastung haben sie ihre Aufgaben mit großer Sorgfalt bewältigt. Ich fühlte mich rundum gut aufgehoben und versorgt.
- Das verständnisvolle Verhalten der Ärzte und Schwestern im Haus und die Ruhe im Haus.
- Interne Zusammenarbeit
- Die Betreuung und Beratung
- Es war für mich alles in Ordnung
- die Freundlichkeit und die Betreuung
- Kompetenz der Ärzte und angenehmes Pflegepersonal
- Die Rundum-Versorgung
- Das ganze Pflegepersonal war sehr freundlich!

**t<sub>0</sub>-Patienten-  
befragung  
2018**

**L Abschließende  
Bewertung des  
Aufenthaltes**

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

- Die Zimmer sind mit 3 Betten überbelegt, sehr wenig Platz. Die Reinigung sollte etwas gewissenhafter arbeiten und auch einmal die Ecken der Zimmer beachten. Auch wäre es gut, wenn sie grundsätzlich reinigen, wenn nicht gegessen wird. Die Reinigung des Zimmers, Bad und WC dauert nicht länger als 5 Minuten.
- Die Aufnahme sollte zügiger gehen, man muss zu lange warten.
- Das Essen.  
7 Tage nur Suppe und Joghurt.

**t<sub>0</sub>-Patienten-**  
**befragung**  
**2018**

M Fragen zur Person

**Alters-**  
**verteilung**

