

Inhalt:

- Vorbemerkung**
- 1 **Kontinuierliche Patientenbefragungen als Instrument der Patientenorientierung**
 - 2 **Ausgewählte Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung im Zeitraum 2011 - 2012**
 - 3 **Persönlicher Patientenordner**
 - 4 **Termine des DZG**

Vorbemerkung

Analog der Entwicklung von Brustzentren ist gegenwärtig eine Zunahme von zertifizierten Darmzentren zu beobachten. Während jedoch die Bildung von Brustzentren maßgeblich durch die Disease Management Programme für Brustkrebs auf Landesebene gefördert worden ist, erfolgt die Bildung von Darmzentren noch ohne derartige Anforderung und demzufolge auch weniger intensiv.

Wie bei der Zertifizierung oder der Zulassung zum DMP von Brustzentren ist auch hier die Mindestfallzahl an Operationen - auch pro Operateur - ein ganz entscheidendes Kriterium.

Vor diesem Hintergrund hat das Johanniter Krankenhaus Geesthacht mit anderen Kooperationspartnern zusammen Anfang 2009 das **DarmZentrum Geesthacht (DZG)** gegründet.

Für eine systematische Weiterentwicklung des **DZG** ist 2011 begonnen worden, ein Netzwerkmanagement sukzessive zu etablieren.

Zu einem der Globalziele des DZG gehört dabei die **Sicherstellung der Patientenorientierung**.

Schwerpunktthema: Patientenorientierung im DZG

Entwicklungsphasen des DZG:

Phase 0: (01/2009 – 01/2011)

Gründung des DarmZentrums Geesthacht (DZG)

Phase 1: (02/2011 – 03/2013)

Beginn der Etablierung eines Netzwerkmanagements für das DZG; hierbei Konzeptionierung des DZG

Phase 2: (ab 04/2013)

Kontinuierliche Weiterentwicklung des DZG im Rahmen des Netzwerkmanagements; Fernziel: Zertifiziertes Darmzentrum

Diese soll erreicht werden durch:

- Gestaltung eines freundlichen Umfeldes bei der Therapie von Darmkrebs
- Vermeidung von Wartezeiten
- Erstellung und Austeilung eines individuellen, auf die Bedürfnisse des Patienten abgestimmten Behandlungsplans
- adäquate psychosoziale und -onkologische Betreuung
- Anpassung von RehaMaßnahmen an die individuellen Bedürfnisse
- Vermittlung zu Selbsthilfegruppen
- Hinterfragung der Patientenzufriedenheit und –Lebensqualität.

1 Kontinuierliche Patientenbefragung als Instrument der Patientenorientierung

Gerade im Hinblick auf die Überprüfung der Zielvorgabe „Sicherstellung der Patientenorientierung“ hat die Beurteilung der Qualität der Behandlung und Betreuung aus Sicht der Darmkrebspatienten für das **DZG** einen hohen Stellenwert.

Unter Berücksichtigung der Erfahrungen und Vorlagen des Brustzentrums Herzogtum Lauenburg / östliches Hamburg ist auf der Basis der Entwurfsfassung des Konzeptes für die Phase 1 im Zeitraum 07/2011 bis 12/2012 eine erste Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung als Pretest durchgeführt worden.

Ab 2013 erfolgen neben der kontinuierlichen schriftlichen Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung auch zwei poststationäre kontinuierliche Patientenbefragungen der Darmkrebspatienten, und zwar zu den Zeitpunkten „6 Monate nach Entlassung“ und „12 Monate nach Entlassung“.

Vorrangige Zielsetzung der kontinuierlichen Patientenbefragung **zum Zeitpunkt der Entlassung** ist:

1. Kontinuierliche Beurteilung der Patientenzufriedenheit
2. Gewinnung von Informationen über Problembereiche aus der Sicht der Patienten, für die es sinnvoll und zweckmäßig ist, mit methodischen Werkzeugen des Qualitätsmanagements Verbesserungen/Veränderungen systematisch herbeizuführen.

Gerade im Zuge der sektorenübergreifenden Betrachtung der Behandlung von Patienten mit Darmkrebs ist aber auch die „Zeit nach der Krankenhausbehandlung“ für die Verantwortlichen des **DZG** von besonderem Interesse. Aus diesem Grund hat das **DZG** zu Beginn des Jahres 2013 auch die Befragungen zu zwei Zeitpunkten nach der Krankenhausbehandlung eingeführt, um insbesondere - zu den jeweiligen poststationären Zeitpunkten - zu prüfen, welche Probleme nach der Krankenhausbehandlung auftraten, inwieweit die weiterführenden Therapie- und Nachsorgemaßnahmen von den Patienten entsprechend der Planung wahrgenommen bzw. auch empfunden worden sind.

2 Ausgewählte Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung im Zeitraum 2011-2012

Die ausgeprägte Patientenorientierung während des Krankenhausaufenthaltes im **DZG** - v.a. durch die Gestaltung eines freundlichen Umfeldes bei der Therapie von Darmkrebs - beginnt mit der **Aufnahme auf Station und der Betreuung in den ersten Stunden**. Hierdurch soll den bestehenden Ängsten frühzeitig entgegengetreten werden.

Diese Anforderung gelingt im **DZG** nahezu perfekt: 96% der Patienten und Patientinnen beurteilen die Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden als sehr gut oder gut (vgl. Abbildung 2-1).

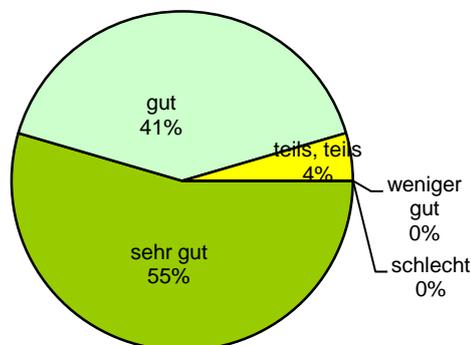


Abbildung 2-1: Bewertung der Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden im Zeitraum von 2011 bis 2012

Zu den positiven Voten im Zusammenhang mit der Aufnahme ins **DZG** zählt sicherlich auch, dass 100% der Patienten und Patientinnen nach eigenem Bekunden schnell erfahren, wer für sie zuständig ist und an wen sie sich bei Fragen wenden können.

Ebenfalls 100% der Patienten und Patientinnen beurteilen die Organisation und den

Ablauf des Aufnahmeverfahrens insgesamt als sehr gut oder gut.

Optimierungsbedarf besteht hinsichtlich der Information über den organisatorischen Ablauf im Krankenhaus: So geben „nur“ 68,4% der Patienten und Patientinnen an, ausreichend über den organisatorischen Ablauf im Krankenhaus informiert worden zu sein.

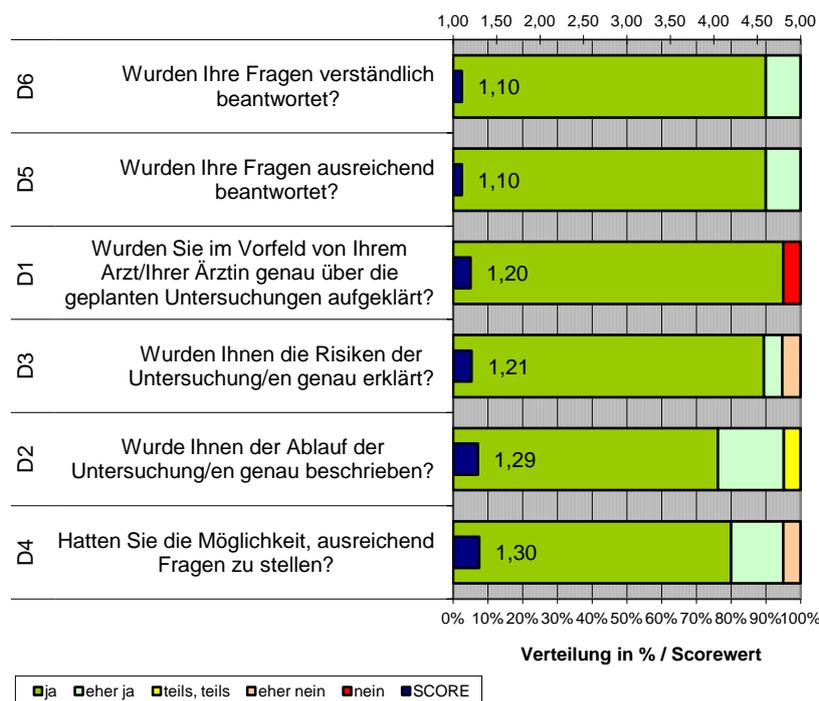


Abbildung 2-2: **Bewertung der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik im Rahmen der präoperativen Diagnostik im Zeitraum von 2011 bis 2012**

Mit sechs ausgewählten Fragestellungen wird bei der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung die **Art und Weise der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik** im Zuge der präoperativen Diagnostik überprüft (vgl. Abbildung 2-2).

Auch hier geben die befragten Patienten und Patientinnen ein überaus positives Votum ab – so liegen die ergebniszusammenfassenden Scorewerte für die sechs hinterfragten Aspekte zwischen 1,10 und 1,30.

Zu ebenfalls sehr positiven Beurteilungen kommen die Patienten und Patientinnen des **DZG** zu den vier ausgewählten Aspekten der **Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten**. Aktuell streuen die Scorewerte hier zwischen 1,18 und 1,24 und lassen nur sehr wenig vordringlich anzugehende Verbesserungsmöglichkeiten erkennen (vgl. Abbildung 2-3).

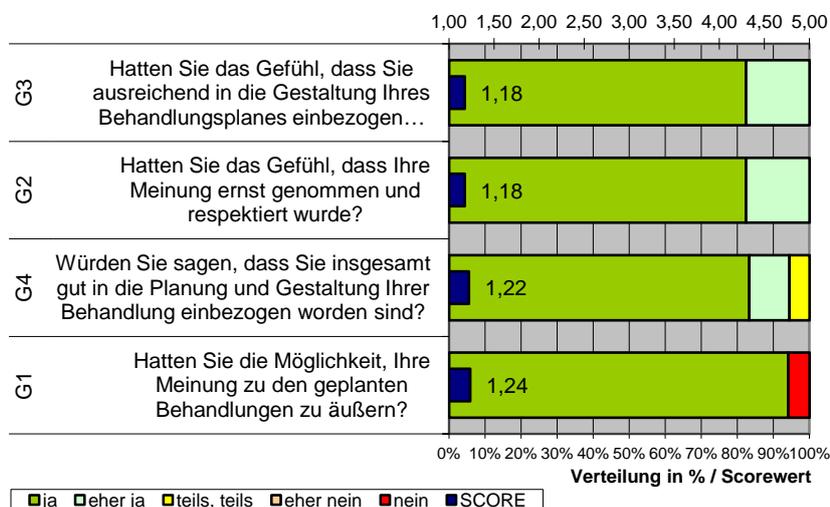


Abbildung 2-3: **Bewertung der Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten im Zeitraum 2011 bis 2012**

Die Ergebnisse der Patientenbefragung belegen zum Teil sehr eindrucksvoll die im **DZG** gelebte Patientenorientierung.

- So erhalten 75% der Patienten innerhalb von 4 Tagen einen Termin zur Darmkrebssprechstunde. 100% der Patienten erhalten innerhalb der geforderten Zeitspanne von 14 Tagen einen Sprechstundentermin.
- Ebenfalls 100% der Patienten beurteilen die Organisation und den Ablauf des Aufnahmeverfahrens insgesamt als sehr gut oder gut.

Sehr positive Bewertungen geben die Patienten und Patientinnen des **DZG** auch

- für die Art und Weise der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik
- für die hinterfragten Aspekte zum ärztlichen Verhalten
- für die ausgewählten Aspekte der Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten.

3 Persönlicher Patientenordner

Die Patientenbefragung hat eindeutig Optimierungshinweise zu den Informationsmöglichkeiten für die Patientinnen und Patienten, sich selbst über Ihre Krankheit anhand von Broschüren zu informieren als auch zu Rehabilitationsmaßnahmen geliefert. An einer adäquaten Lösung hierfür ist mittlerweile gearbeitet worden. So wird ab dem 27.08.2013 jedem Darmkrebspatienten und jeder Darmkrebspatientin des **DZG** ein **Persönlicher Patientenordner** ausgehändigt. Mit diesem Patientenordner möchte das **DZG** seinen Patienten eine besondere Hilfestellung im Sinne eines Wegweisers hinsichtlich der bevorstehenden Behandlung geben. Der Persönliche Patientenordner gliedert sich dabei grundsätzlich in zwei Teile. Im Allgemeinen Teil

4 Termine des DZG

Patienten-Informationsveranstaltung
am 14.09.2013 – Beginn: 9:00 Uhr

Selbstverständlich geben die Ergebnisse der Patientenbefragungen auch Hinweise auf Optimierungsmöglichkeiten. Diesen wird seitens des **DZG** mit adäquaten Lösungen Rechnung getragen.

Insgesamt gesehen fühlen sich die Verantwortlichen des **DZG** durch die Beurteilungen der Patienten und Patientinnen zum Zeitpunkt der Entlassung in ihrer patientenorientierten Tätigkeit im Rahmen der operativen Behandlung des Darmkrebses bestätigt. Dies wird auch in den zwei - als Gesamturteil anzusehenden - Fragestellungen deutlich:

- 100% der Patienten würden sich wieder für das **DZG** entscheiden
- 92,3% der Patienten würden uneingeschränkt das **DZG** an Freunde und Verwandte weiterempfehlen.

Die vollständigen Ergebnisse der Patientenbefragung sind auf der Homepage des **DZG** einsehbar.

wird den Patienten ein knapper Überblick über die Ziele und die Struktur des **DZG** gegeben. Insbesondere werden hier die Ansprechpartner benannt. Es wird den Patienten der grundsätzliche Behandlungsweg aufgezeigt, der dann selbstverständlich mit den Patienten gemeinsam detailliert festgelegt wird. Des Weiteren finden die Patienten hier wertvolle Hinweise und Ratgeber rund um die Behandlung. Im Persönlichen Teil haben die Patienten insbesondere die Möglichkeit, Dokumentationsunterlagen zu ihrer Behandlung zu hinterlegen. Darüber hinaus sind für die anstehenden Gespräche zu den verschiedenen Zeitpunkten der Behandlung Fragen zusammengestellt, die den Patienten als Vorbereitung dienen sollen.

Mitgliederversammlung
am 27.11.2013 – Beginn: 17:00 Uhr