

Inhalt:

- 1 **Einleitung**
- 2 **Patientenzufriedenheit zum Zeitpunkt der Entlassung, 6 Monate und 12 Monate nach Entlassung**
- 3 **Vorstellung von Kooperationspartnern des DZG**
- 4 **Und sonst noch ...!?**

**Schwerpunktthema:
Patientenzufriedenheit**

1 **Einleitung**

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

Für eine systematische Weiterentwicklung des **DZG** ist 2011 begonnen worden, ein Netzwerkmanagement sukzessive zu etablieren. Hierzu ist eine entsprechende Konzeption mit einer detaillierten Zielorientierung erstellt worden.

Zu den **Globalzielen** des **DZG** gehören danach:

- Förderung und kontinuierliche Verbesserung der sektorenübergreifenden Versorgung.
- Durchführung einer qualitätsgesicherten Darmkrebsbehandlung.
- Sicherstellung der Patientenorientierung.
- Förderung und kontinuierliche Verbesserung der Patientenbeteiligung.

Mit dem - in der Regel - halbjährlich erscheinenden Newsletter möchte das **DZG** über aktuelle Entwicklungen und Ergebnisse informieren.

Darüber hinaus sind der Homepage des **DZG** jederzeit aktuelle Informationen zu entnehmen, so insbesondere die Ergebnisse der kontinuierlichen Patientenbefragungen zum Zeitpunkt der Entlassung sowie zu den poststationären Zeitpunkten „6 Monate nach Entlassung“ und „12 Monate nach Entlassung“.

Im aktuellen Newsletter wollen wir - schwerpunktmäßig - über ausgewählte aktuelle Ergebnisse berichten. Insbesondere die Ergebnisse der poststationären Patientenbefragung, über die wir erstmals im Newsletter 01/2014 (Nr. 02) berichtet haben, basieren insgesamt nunmehr auf einer aussagekräftigen Datenbasis.

2 **Patientenzufriedenheit zum Zeitpunkt der Entlassung, 6 Monate und 12 Monate nach Entlassung**

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 (Bz^{HZgtL/öHH}) wird seit 07/2011 - zunächst als Pretest bis 12/2012 - eine **kontinuierliche Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung** durchgeführt.

Vorrangige Zielsetzung ist dabei:

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.

❖ **Kurze Wartezeiten und optimale Betreuung in den ersten Stunden**

In der Regel erhalten die Patientinnen und Patienten innerhalb von 14 Tagen einen Termin zur Darmkrebsprechstunde. Lediglich im Jahr 2013 konnte das DZG den im Rahmen einer Zertifizierung erforderlichen Zielwert von 14 Tagen nicht erreichen (siehe Abbildung 2.1).

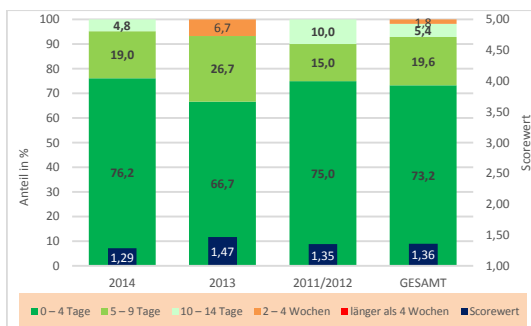


Abbildung 2.1: Wartezeit auf einen Termin im zeitlichen Vergleich

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.

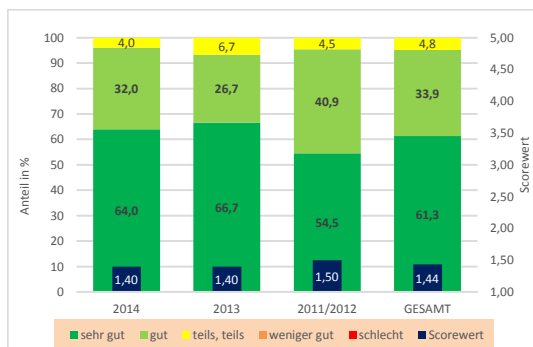


Abbildung 2.2: Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden im zeitlichen Vergleich

Diese Anforderung gelingt im DZG seit Beginn der Patientenbefragung nahezu perfekt: Insgesamt beurteilen 95,2% der Patienten und Patientinnen diesen Aspekt als „sehr gut“ oder „gut“ (siehe Abbildung 2.2).

❖ **Ausgeprägte Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten**

Auch die Mitsprache- sowie Einflussmöglichkeiten bei der Behandlung sowie die sonstige Betreuung wird von den Darmkrebspatientinnen und -patienten durchweg auch im zeitlichen Vergleich - gemessen am Scorewert von 1 bis 5 - als sehr gut beurteilt (siehe Abbildung 2.3).

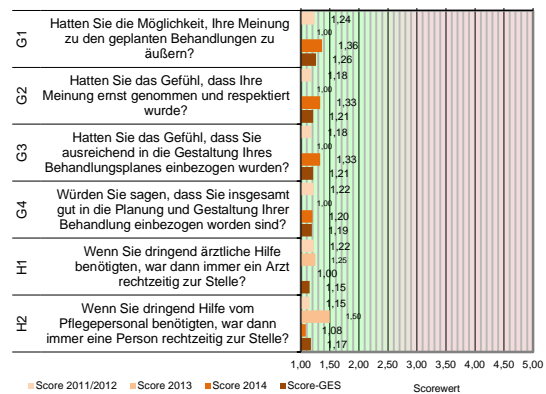


Abbildung 2.3: Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten sowie sonstige Betreuung im zeitlichen Vergleich

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 eine kontinuierliche Patientenbefragungen zu den zwei Zeitpunkten „6 Monate nach Entlassung“ und „12 Monate nach Entlassung“ eingeführt, um insbesondere 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. Die Ziele der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung werden somit ergänzt um:

3. Förderung der Zusammenarbeit der am Behandlungs- und Betreuungsprozess beteiligten Leistungserbringer

❖ **Zufriedenheit mit der Nachsorge**

Insgesamt sehen sich die Darmkrebspatientinnen und -patienten des **DZG** durch Ihren mit der Nachsorge betrauten Arzt gut versorgt.

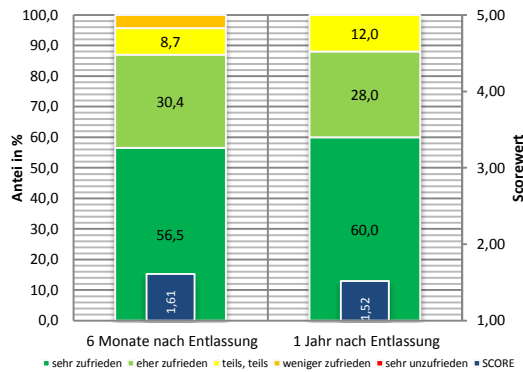


Abbildung 2.4: Zufriedenheit mit dem „Nachsorge“-Arzt zu verschiedenen Zeitpunkten

So sind 86,9% der Patientinnen und Patienten zum Zeitpunkt „6 Monate nach Entlassung“ und 88,0% zum Zeitpunkt „12 Monate nach Entlassung“ mit ihrem mit der Nachsorge betrauten Arzt „sehr zufrieden“ oder „eher zufrieden“ (siehe Abb. 2.4).

Im Hinblick auf ausgewählte Aspekte für die Beurteilung des mit der Nachsorge betrauten Arztes scheint aus Sicht der Darmkrebspatientinnen und -patienten des **DZG** einzig der Arzt „etwas zu übervorsichtig“ zu agieren.

❖ **Teilnahmerate und Gefühlswelt bei den Nachsorgeuntersuchungen**

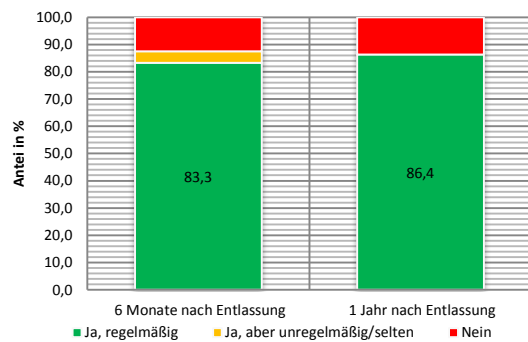


Abbildung 2.5: Teilnahme an Nachsorgeuntersuchungen zu verschiedenen Zeitpunkten

83,3% zum Zeitpunkt „6 Monate nach Entlassung“ bzw. 86,4% der Patientinnen und Patienten des **DZG** zum Zeitpunkt „12 Monate nach Entlassung“ geben an, regelmäßig an den Nachsorgeuntersuchungen teilzunehmen (siehe Abbildung 2.5).

Gerade auch im Vergleich zu den Ergebnissen des Bz^{HZGtL}/_{öHH}, wonach 97% bzw. 98% der Brustkrebspatientinnen die Nachsorgeuntersuchungen regelmäßig wahrnehmen, sind hier aber noch Steigerungen möglich.

Dies insbesondere auch, weil die Gefühlswelt der Darmkrebspatientinnen und -patienten des **DZG** bei der letzten Nachsorgeuntersuchung eher positiv ist (siehe Abbildung 2.6)

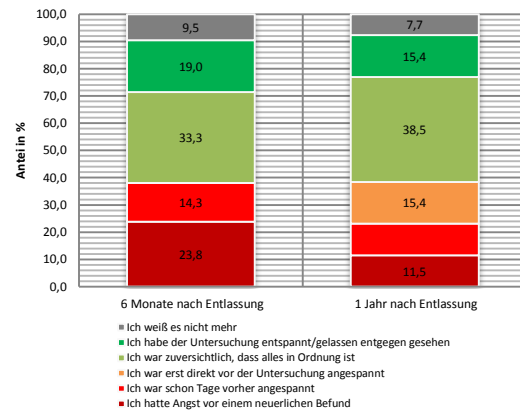


Abbildung 2.6: Gefühlswelt bei der letzten Nachsorgeuntersuchung zu verschiedenen Zeitpunkten

Noch etwas positiver sehen die Darmkrebspatientinnen und -patienten des **DZG** ihre Zukunft (siehe Abbildung 2.7)

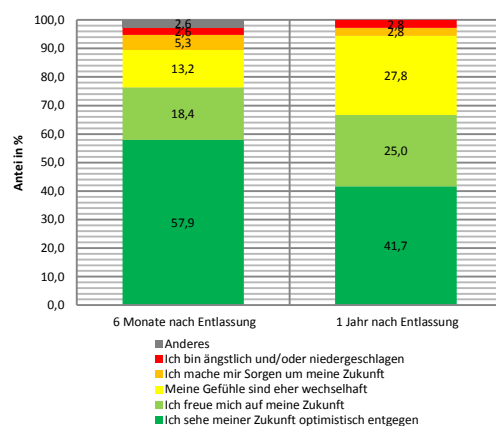


Abbildung 2.7: Gefühlswelt zur Zukunft zu verschiedenen Zeitpunkten

3 Vorstellung von Kooperationspartnern des DZG

Mit dieser Rubrik möchte das **DZG** in loser Reihenfolge einzelne Kooperationspartner des **DZG** vorstellen. Im letzten Newsletter haben wir *Frau Dr. Usha Peters* vorgestellt, die im **DZG** den Bereich der *humangenetischen Beratung* abdeckt.

Heute setzen wir unsere Reihe mit **Frau Dr. Anja Peters** fort.

Pathologie

Dr. Anja Peters
Praxis für Pathologie am Klinikum Lüneburg
Bögelstraße 1 • 21339 Lüneburg
Tel. 0 41 31 / 77 22-61 • Fax 0 41 31 / 77 22-68
eMail: dr.peters@pathologie-lueneburg.de

Frau Dr. Anja Peters deckt im **DZG** - aber auch für den Standort Geesthacht des Brustzentrums Herzogtum Lauenburg / östliches Hamburg - den Bereich **Pathologie** ab.

Auch wenn nur selten ein direkter Patientenkontakt besteht, sind Pathologen mitentscheidend für die richtige Therapie.

Im Institut und der Praxis für Pathologie Lüneburg werden jährlich über 20.000 Gewebeproben nach den aktuell geltenden Leitlinienstandards begutachtet.

Jede Krebsdiagnose wird vom Pathologen gestellt, das Mikroskop ist dabei das wichtigste Arbeitsmittel, um Gewebe und Zellen zu untersuchen, die zuvor vom behandelnden Arzt entnommen wurden.

Die Gewebemuster und spezielle Zusatzuntersuchungen bis hin zu Genanalysen erzählen vom „Charakter“ eines Tumors.

Neben der Bestimmung von Art und Ausbreitung wird mit Hilfe spezieller mikroskopischer (Histochemie, Immunhistochemie) und molekularer (Gendiagnostik, In-situ-Hybridisierung) Methoden ein biologisches Profil des Tumors mit möglichen Angriffspunkten für eine Therapie erstellt. Dabei arbeitet die Praxis für Pathologie Lüneburg mit spezialisierten universitären und extra-universitären Instituten und Referenzzentren zusammen.

Dr. Anja Peters

- geboren 1962 in Hamburg
- Studium der Humanmedizin in Hamburg 1982 -1988
- Nach zwei Jahren Dissertationsstudium Wissenschaftliche Mitarbeiterin am Institut für Pathologie des UKE in Hamburg Januar 1990-März 1992
- April 1992 – Juli 1995 Assistenzärztin in der Abt. f. Pathologie des AK Harburg in Hamburg
- Juli 1995 – Januar 1996 Wissenschaftliche Mitarbeiterin in der Abt. für Gynäkopathologie der Frauenklinik des UKE Hamburg
- Januar 1996 – Ende 2002 Ltd. Oberärztin der Abteilung für Pathologie des AK Harburg in Hamburg
- Seit Januar 2003 Chefärztin des Instituts für Pathologie am Städtischen Klinikum Lüneburg gGmbH und niedergelassene Tätigkeit in der Praxis für Pathologie Lüneburg



4 Und sonst noch ...?

❖ Neue Teammitglieder im DZG

Anfang 2016 verstärkt eine neue Oberärztin das Team des DZG und speziell die Viszeralchirurgie.

Wir werden dann das neue Teammitglied zusammen mit der neuen Funktionsoberärztin Frau Jakob im nächsten Newsletter vorstellen.

❖ Qualitätsberichterstattung

Die Ergebnisse der kontinuierlichen Patientenbefragungen sind Gegenstand des nächsten Spezial-Qualitätsberichtes des **DZG**. Dieser erscheint zum Ende des Jahres und wird dann auch auf der Homepage des **DZG** verfügbar sein.