

Inhalt:

- 1 **Einleitung**
- 2 **Neue Teammitglieder im DZG**
- 3 **Umgang mit den Ergebnissen der Patientenbefragungen**
- 4 **Vorstellung von Kooperationspartnern des DZG**
- 5 **Und sonst noch ...!?**

Schwerpunktthema:
Umgang mit den
Ergebnissen der
Patientenbefragungen

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 v.a. darüber berichten, wie mit den Ergebnissen der Patientenbefragungen umgegangen wird und welche Auswirkungen eingeleitete Verbesserungsmaßnahmen haben. Darüber hinaus stellen wir zwei neue Teammitglieder des **DZG** vor und setzen unsere Reihe „Vorstellung von Kooperationspartnern“ fort.

2 Neue Teammitglieder im DZG

Seit Ende letzten Jahres bzw. Beginn dieses Jahres verstärken mit Dr. Michaele Nyström und Dr. Fabienne Jacob zwei neue Teammitglieder das **DZG**.

Als neue Oberärztin in der Abteilung für Chirurgie zählen zu Tätigkeitsschwerpunkten von **Dr. Michaela Nyström** die Schilddrüsen- und Adipositaschirurgie. Zu den

persönlichen Interessenschwerpunkten gehören aber auch die minimalinvasive Abdominalchirurgie und dort insbesondere die Hernienchirurgie sowie die kolorektale Chirurgie.



Dr. Nyström studierte von 1997 bis 2003 Humanmedizin an der medizinischen Universität zu Lübeck. Ihre experimentelle Doktorarbeit am Forschungszentrum Borstel im Institut für Pathologie beschäftigte sich mit Surfactant-Gen-Polymorphismen an Geweben von Bronchialkarzinomen. Ihre Approbation erfolgte 2004.

Dr. Fabienne Jacob ist die neue Funktionsoberärztin in der Abteilung für Chirurgie. Ihr Schwerpunkt liegt in der Viszeralchirurgie, wobei laparoskopische Eingriffe im Vordergrund stehen. Geboren und aufgewachsen in Hamburg, nahm sie dort 2000 ihr Medizinstudium am Universitätsklinikum Hamburg-Eppendorf auf. An die

Approbation 2007 schlossen sich Jahre als Weiterbildungsassistentin in der chirurgischen Abteilung des Johanniter-Krankenhauses Geesthacht an.



Die vollständigen Beschreibungen der beiden neuen Teammitglieder des **DZG** finden sich im März-Newsletter des Johanniter-Krankenhauses Geesthacht.

3 Umgang mit den Ergebnissen der kontinuierlichen Patientenbefragungen

Einen Schwerpunkt in den bisherigen Newslettern des **DZG** bildeten die Ergebnisse der Patientenbefragungen.

Ziele der Patientenbefragungen des DZG:

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

Ausgehend von den Zielsetzungen sind bei der Bewertung der Ergebnisse der Patientenbefragungen für das **DZG** v.a. zwei Aspekte von Bedeutung:

- Kontinuität guter Ergebnisse
- Evaluation von eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen aufgrund „schlechterer“ Ergebnisse.

Beides lässt sich in den aktuellen Ergebnissen der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung des Verfahrensjahres 2015 finden.

❖ **Kontinuierlich gute Ergebnisse**

Ein Beispiel hierfür ist die Bewertung der Frage „Hatten Sie das Gefühl, dass die Personen, die an ihren Untersuchungen beteiligt waren, gut zusammen gearbeitet haben?“.

Insbesondere gemessen am Scorewert von 1 bis 5 wird hier seit Beginn der Patientenbefragungen ein nahezu konstantes Ergebnis erzielt (siehe Abbildung 2.1).

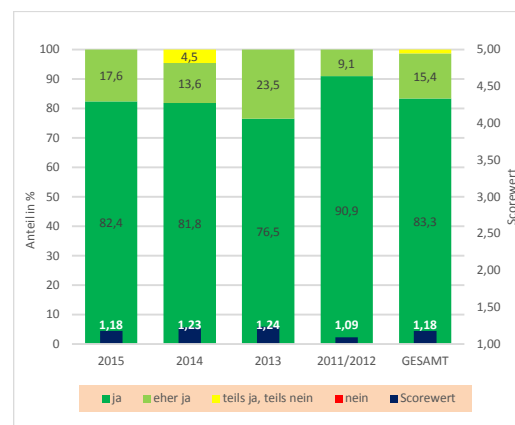


Abbildung 2.1: Bewertung der Zusammenarbeit zwischen den an den Untersuchungen beteiligten Personen im zeitlichen Vergleich

Insgesamt beträgt der Scorewert 1,18 und variiert im zeitlichen Vergleich bei Werten zwischen 1,24 und 1,09 nur minimal.

Insgesamt sind - wiederum gemessen am Scorewert - kontinuierlich sehr gute Ergebnisse für v.a. folgende Aspekte festzustellen (Scorewerte in Klammern: Gesamt, Minimum – Maximum):

- Wartezeit auf einen Termin zur „Darmkrebs-Sprechstunde“ (1,37; 1,29 – 1,47)
- Organisation / Ablauf des Aufnahmeverfahrens (1,62; 1,56 – 1,71)
- Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden (1,47; 1,40 – 1,59)
- Betreuung und Unterstützung durch das Personal bei Untersuchungen (1,47; 1,36 – 1,57)
- Ausgewählte Fragen zur Information und Aufklärung zur präoperativen Diagnostik im Krankenhaus, wie z.B. *die Möglichkeit, ausreichend Fragen zu stellen* (1,18; 1,00 – 1,30) oder *die ausreichende Beantwortung der Fragen* (1,13; 1,00 – 1,24)
- Fragenkomplexe zum ärztlichen Verhalten, wie z.B. zum *Eindruck, dass der Arzt/die Ärztin Verständnis für Sorgen und Ängste hatte* (1,21; 1,10 – 1,34)

❖ **Evaluation von eingeleiteten Verbesserungsmaßnahmen**

Die Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung des Verfahrensjahres 2014 offenbarten - gerade auch im zeitlichen Vergleich - für einige Aspekte deutlichen Handlungsbedarf. Hierzu zählten u.a. auch Aspekte im Hinblick auf die Vorbereitung auf die Entlassung.

Die Ergebnisse des Verfahrensjahres 2014 sind daraufhin intensiv mit allen am Behandlungsprozess der Patientinnen und Patienten des DZG Beteiligten erörtert worden und entsprechende Verbesserungsmaßnahmen sind ergriffen worden.

Diese führten dazu, dass sich Scorewerte zum Teil sehr deutlich verbessert haben (siehe Abbildung 2.2).

Besonders deutlich fiel dabei die Verbesserung für den Aspekt „*Wurden Sie im Vorfeld Ihrer Entlassung genau darüber informiert, worauf Sie in nächster Zeit gesundheitlich*

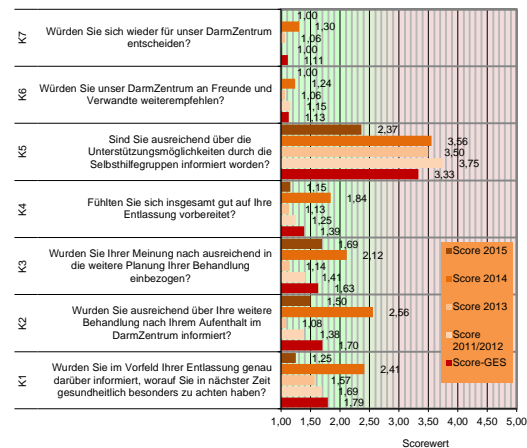


Abbildung 2.2: Zufriedenheit mit ausgewählten Aspekten zur Vorbereitung auf die Entlassung zu verschiedenen Zeitpunkten

besonders zu achten haben?“. Der Scorewert verbesserte sich hier von 2,41 auf 1,25.

Ähnliche Effekte sind zum Beispiel auch für die ergriffenen Verbesserungsmaßnahmen bzgl. der *genauen Information über den organisatorischen Ablauf* festzustellen (siehe Abbildung 2.3).

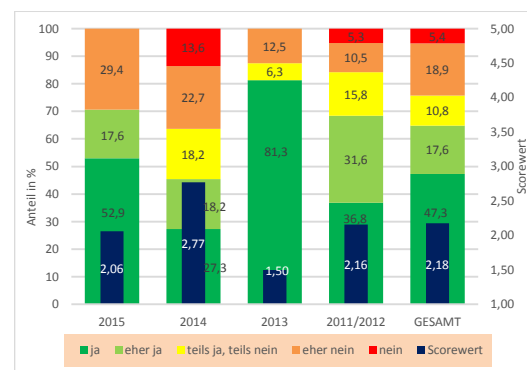


Abbildung 2.3: Genaue Informationen über den organisatorischen Ablauf im Krankenhaus zu verschiedenen Zeitpunkten

Hier konnte ein im Verfahrensjahr 2014 - gerade auch im Vergleich zu den Vorjahren - deutlich erhöhter Scorewert wieder auf das gute Niveau der Vorjahre gebracht werden.

Die ausführlichen Ergebnisse der Patientenbefragungen des Verfahrensjahres 2015 sind in Kürze der Homepage des DZG zu entnehmen.

4 Vorstellung von Kooperationspartnern des DZG

Heute setzen wir unsere Reihe „Vorstellung von Kooperationspartnern“ mit **Frau Eva Kampmann-Lüdtke** fort.

Psychoonkologie

Frau Eva Kampmann-Lüdtke
 HELIOS-Klinik Lehmrade
 Gudower Straße 10 • 23883 Lehmrade
 Tel. 0 45 42 / 806-9107 • Fax 0 45 42 / 806-9444
 eMail: evakampmann@gmx.de

Frau Eva Kampmann-Lüdtke übernimmt im Bedarfsfall im **DZG** - aber auch für den Standort Geesthacht des Brustzentrums Herzogtum Lauenburg / östliches Hamburg - die **psychoonkologische Betreuung**.

Die psychologische Beratung bietet den Patienten die Möglichkeit, Unterstützung bei der Akzeptierung der Erkrankung und der Bewältigung aktuell durch sie auftretender Schwierigkeiten oder Probleme zu erhalten. Die Gespräche können helfen, die Krankheit von Beginn an aktiver zu bewältigen.

Durch eine Krebserkrankung und deren Behandlung können akute psychosoziale Veränderungen, emotionale Verletzungen und Belastungen entstehen. Für den Umgang mit derartigen Ängsten, Unsicherheiten oder emotionalen Verstimmungen bieten Psychoonkologen fundierte Hilfestellung bei der Entwicklung einer aktiven Selbsthilfestrategie an. Frau Kampmann-Lüdtke arbeitet in Einzelgesprächen, auf Wunsch auch mit dem Partner oder mit Angehörigen.

In der Helios-Klinik Lehmrade, in der Frau Kampmann-Lüdtke den Psychologischen Dienst leitet, umfasst das Team zwei Psychologinnen und eine Psychotherapeutin,

die ausgebildet sind in Verhaltenstherapie, Gesprächspsychotherapie, Tiefenpsychotherapie, Systemischer Therapie, EMDR und Psychoonkologie (WPO, dapo).

Die psychologische Beratung umfasst:

- EMDR bei Diagnosetrauma
- Psychologische Beratungsgespräche
- Psychotherapeutische Einzelgespräche
- Angehörigengespräche
- Krisenintervention
- Begleitung bei ärztlichen Aufklärungs- und Informationsgesprächen
- Gruppengespräche zu den Themen "Krankheitsbewältigung, Schlafstörungen, Adipositas, Raucherentwöhnung".

Eva Kampmann-Lüdtke

- geboren 1960 in Kamen, NRW
- Studium der Psychologie in Münster 1977 - 1983
- Grund- und Zusatzausbildung in Kognitiver Verhaltenstherapie und RET in Göttingen und Hamburg, 1984 -1988
- Grund- und Zusatzausbildung Psychoonkologie (PSO und dapo) 09/2004 – 04/2006
- Approbation als Psychologische Psychotherapeutin 03/2005
- 1/1984 – 5/1986 Psychologin in Rehakliniken für Herz- und Kreislauf-Erkrankungen und Orthopädie in Bad Wildungen
- 12/1986 – 1/1992 Leitende Psychologin in der Querschnittgelähmtenabteilung des BG-Unfallkrankenhauses Hamburg
- Seit 7/2000 Psychologin in der Helios-Klinik Lehmrade bei Mölln, dort seit 10/2001 Bereichsleitung Psychologischer Dienst, Sozialdienst und Patientenbetreuung



5 Und sonst noch ...!?

❖ Qualitätsberichterstattung

Mit Beginn des Jahres 2016 erfasst das **DZG** die notwendigen Daten zur Ermittlung der ZERT-Kennzahlen. Die Ergebnisse werden dann im Rahmen der Qualitätsberichterstattung (QBE) aus medizinischer Sicht Verwendung finden.

❖ Termine

Patienten-Informationsveranstaltung:
17. September 2016

Mitgliederversammlung des DZG:
voraussichtlich 02.11.2016