



Ergebnisse der Patientenbefragung im Darmzentrum Märkisch-Oderland 2023

Liebe Patientinnen und Patienten, Ihre Meinung ist uns wichtig!

1 Einleitung

Patient*innen suchen bei der Wahl eines geeigneten Krankenhauses nach fundierten und verlässlichen Informationen zu Untersuchungs- und Behandlungsmöglichkeiten sowie zu Serviceangeboten und zur Qualität der medizinischen Behandlung.

Eine wichtige Rolle spielen dabei Patientenerfahrungen – sie sind ein Ausdruck dafür, wie Patient*innen aus ihrer Sicht die Qualität der Versorgung in einem Krankenhaus erlebt haben und beurteilen.

Mit der vorliegenden krankenhausesindividuellen Auswertung von Patientenerfahrungen innerhalb des Darmzentrums Märkisch-Oderland erschließen wir systematisch das Wissen derjenigen, die die Behandlung selbst erleben – das Wissen unserer Patient*innen.

Patientenerfahrungen als Qualitätsmerkmal

Wissenschaftliche Analysen zeigen, dass Empfehlungen von Patient*innen die Entscheidung für ein Krankenhaus ebenso stark beeinflussen können wie Daten zu Fallzahlen oder Behandlungsergebnissen. Patientenerfahrungen sind demnach ein wichtiges Gut und werden als Qualitätsmerkmal bzw. Qualitätsindikator in der Gesundheitsversorgung genutzt.

Dies sorgt für Transparenz nach außen und gibt Patient*innen aber auch Einweiser*innen die Möglichkeit sich schnell und umfassend zu diesem Thema zu informieren.

2 Befragungsinhalte

- **Ausstattung und Atmosphäre der Patientenzimmer, Wartebereiche, Aufenthaltsbereiche**
- **Wartezeiten**
- **Freundlichkeit Pflegepersonal/ Arzt/ Servicepersonal**
- **Informationsgehalt Patienteninformationsmappe**
- **Wegeleitsysteme**
- **Betreuung in den Funktionsbereichen**
- **telefonische Erreichbarkeit**
- **fachliche Expertise Arzt**
- **Betreuung insgesamt**
- **Weiterempfehlungsbereitschaft**

3 Rücklaufquote

Rücklaufquote: 27,4 %

31 Rektumkarzinom-Patienten

75 Kolonkarzinompatienten



4 Befragungszeitraum

Januar 2023 bis Dezember 2023, 29 Datensätze

5 Ergebnisse der Patientenbefragung

Die Bewertungen der jeweiligen Fragen erfolgt nach dem Schulnotenprinzip und werden anonym ausgefüllt.

- 1 (sehr gut)
- 2 (gut)
- 3 (befriedigend)
- 4 (ausreichend)
- 5 (mangelhaft)
- n.b. (nicht beantwortet)

100 % der Befragten empfehlen das Darmzentrum MOL weiter.

Gesamtzufriedenheit: 92,2 % (Schulnote 1 und 2), wobei in 6,0 % die Befragten, eine oder mehrere Fragen nicht beantworteten.

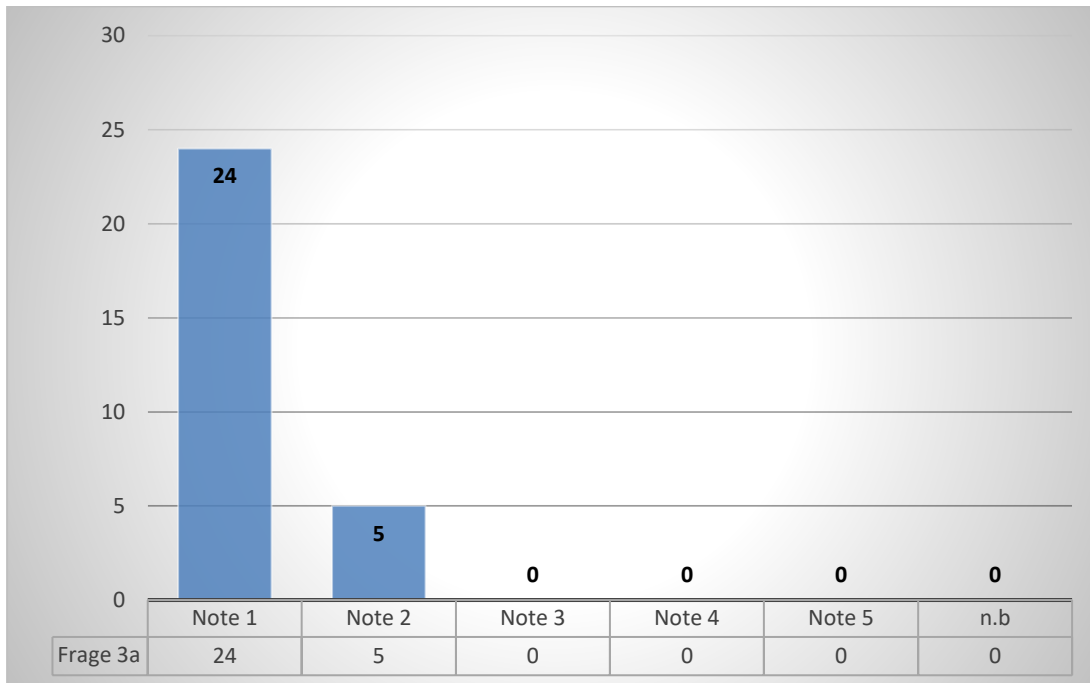
In 3,4 % vergaben die Befragten die Schulnote 3.

Schulnote 4 und 5 wurden nicht vergeben.



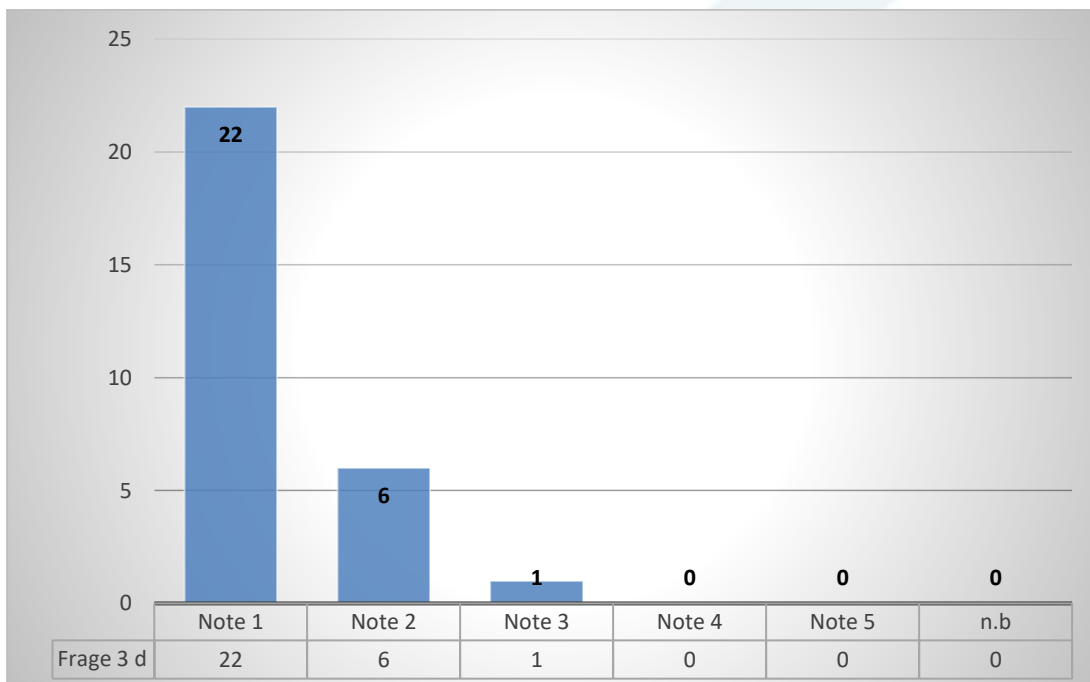
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

Pflegepersonal



Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

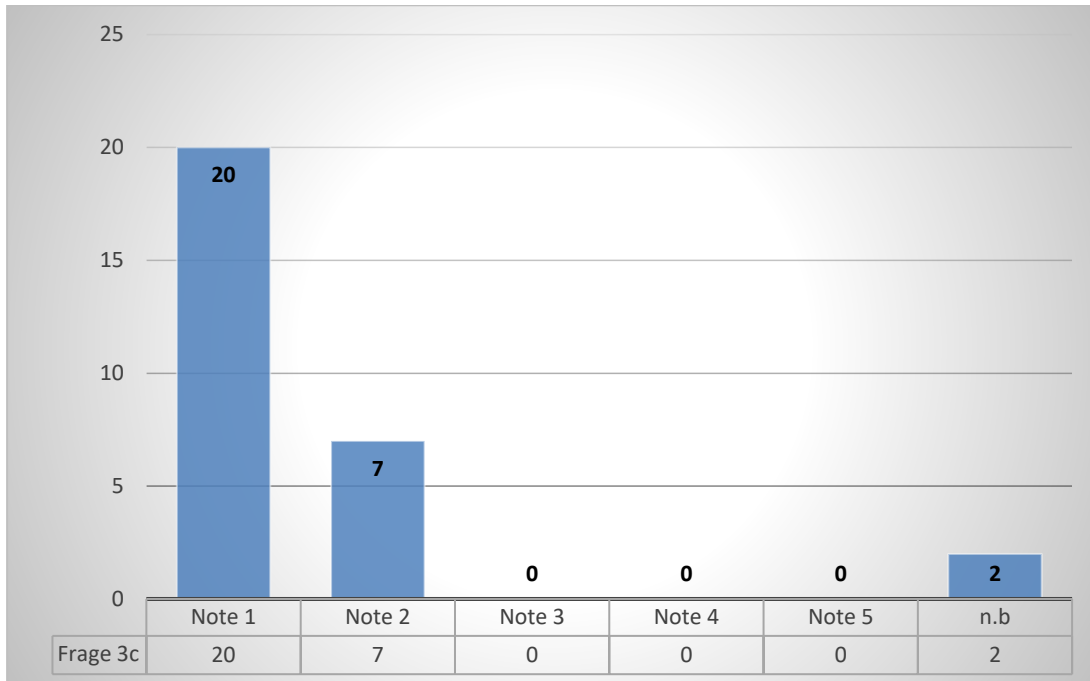
Ärzte





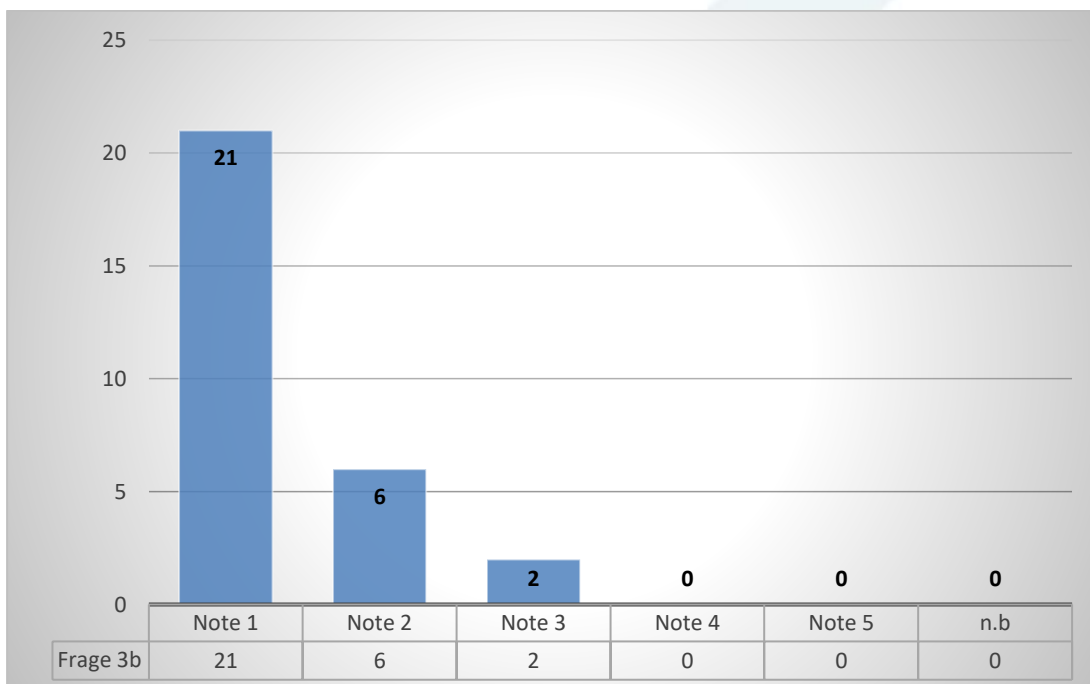
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

Funktionsdienst



Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

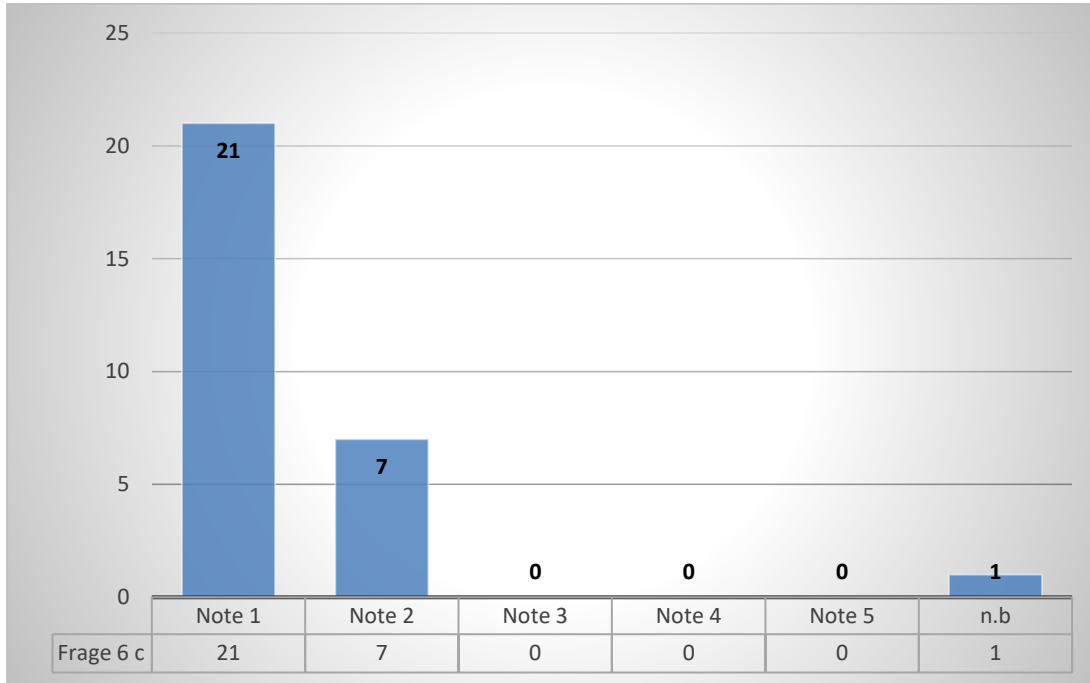
Servicepersonal





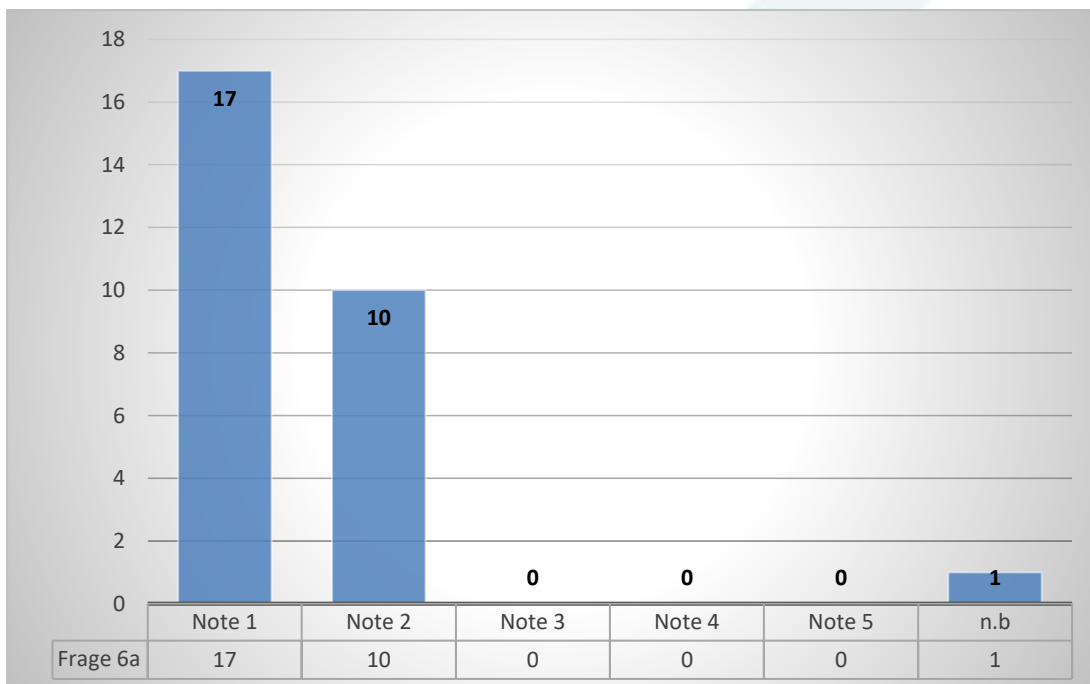
Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

OP-und Anästhesiebereich



Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

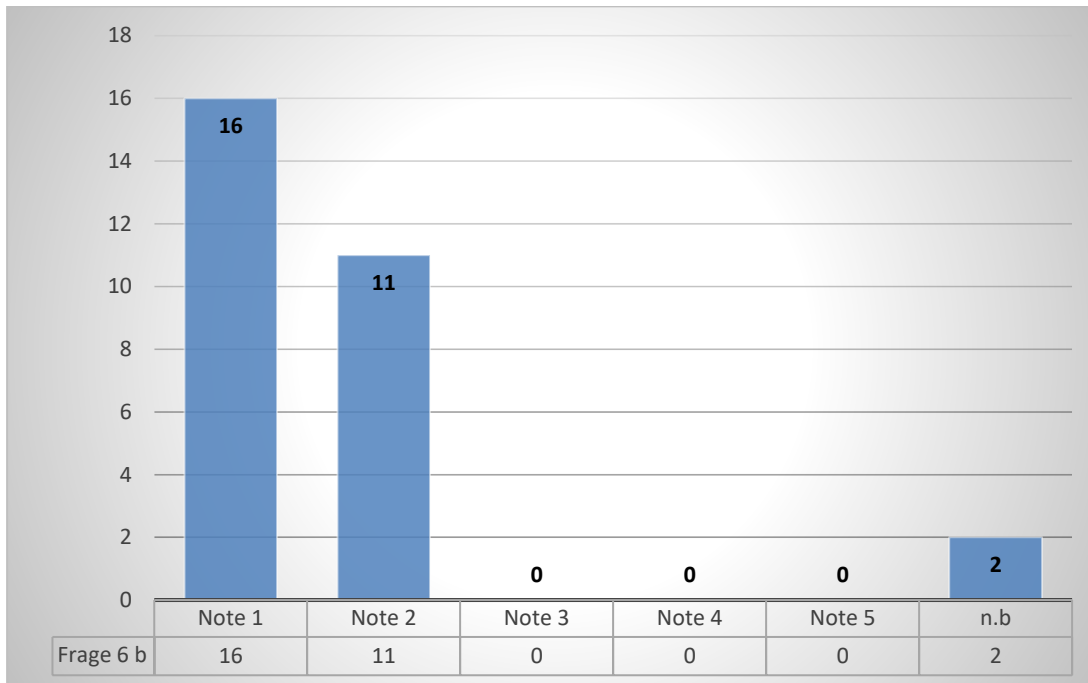
(Endoskopie und Ultraschall)



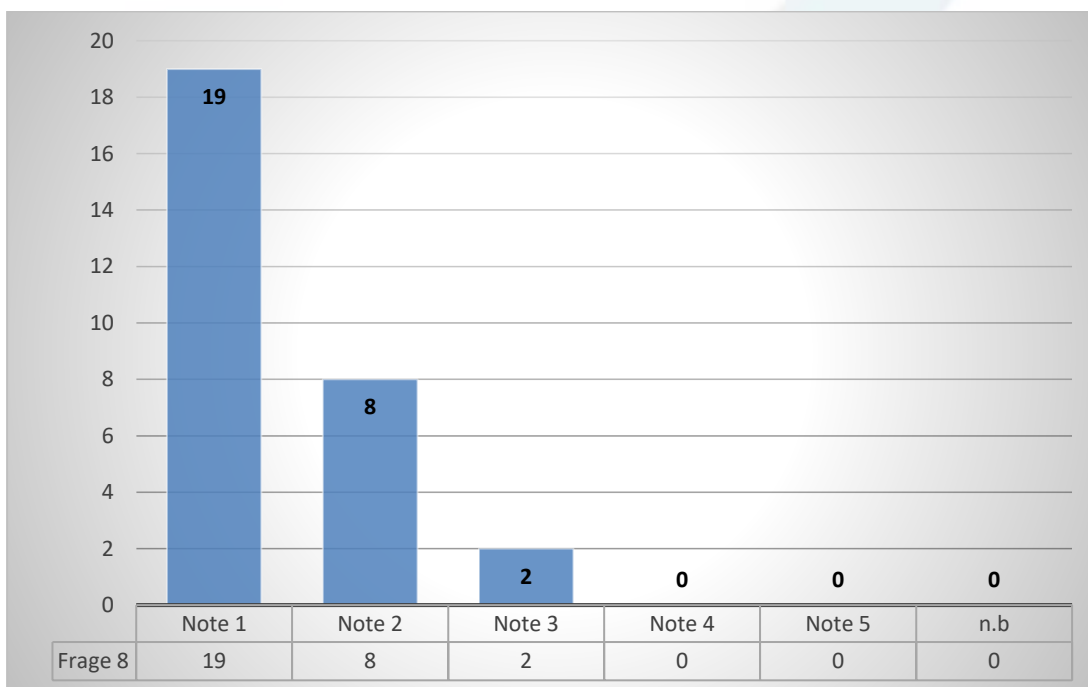


Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

Röntgendiagnostik (CT, MRT)

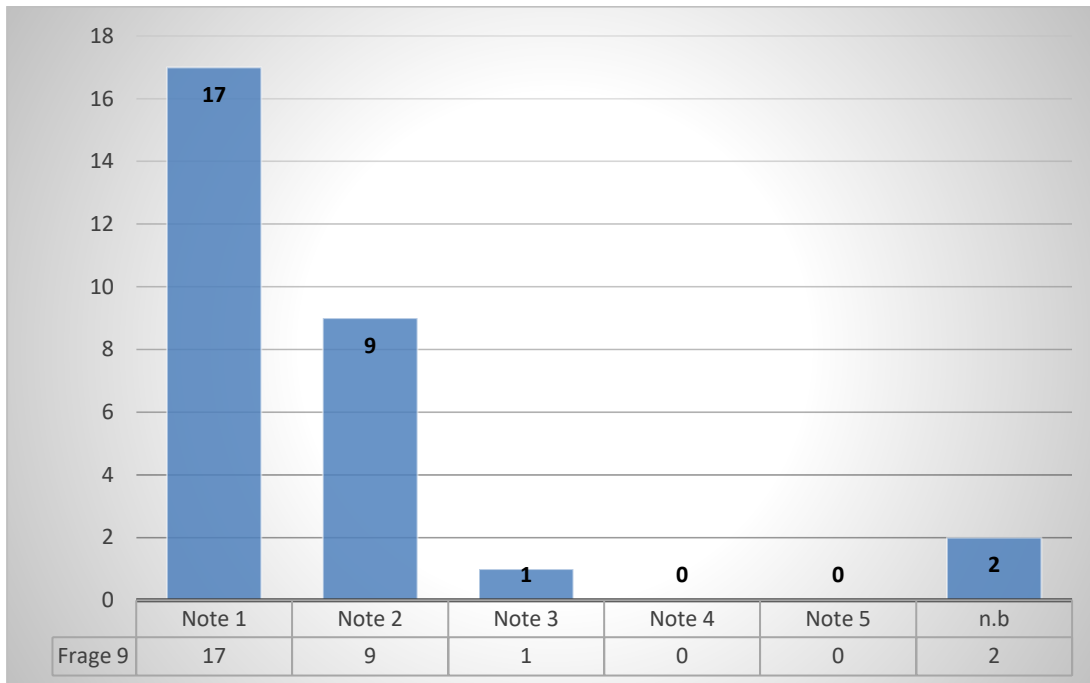


Wie verständlich sind für Sie die medizinischen Erklärungen Ihres Arztes?

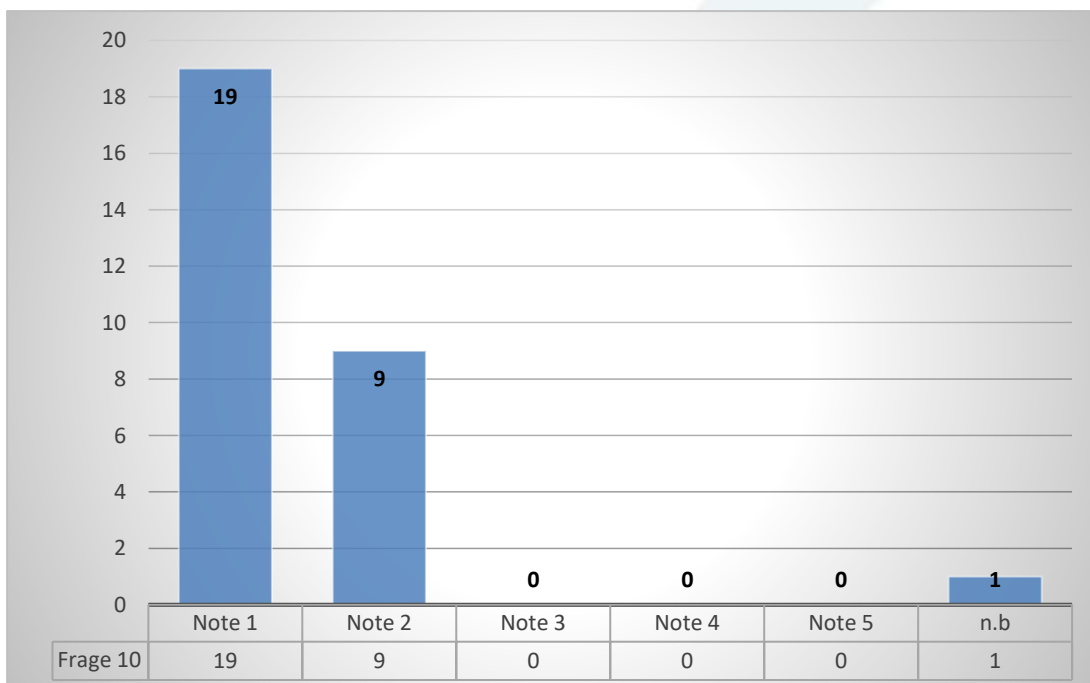




Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Betreuung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflegebereich, Service, Ernährungsberatung etc.) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?

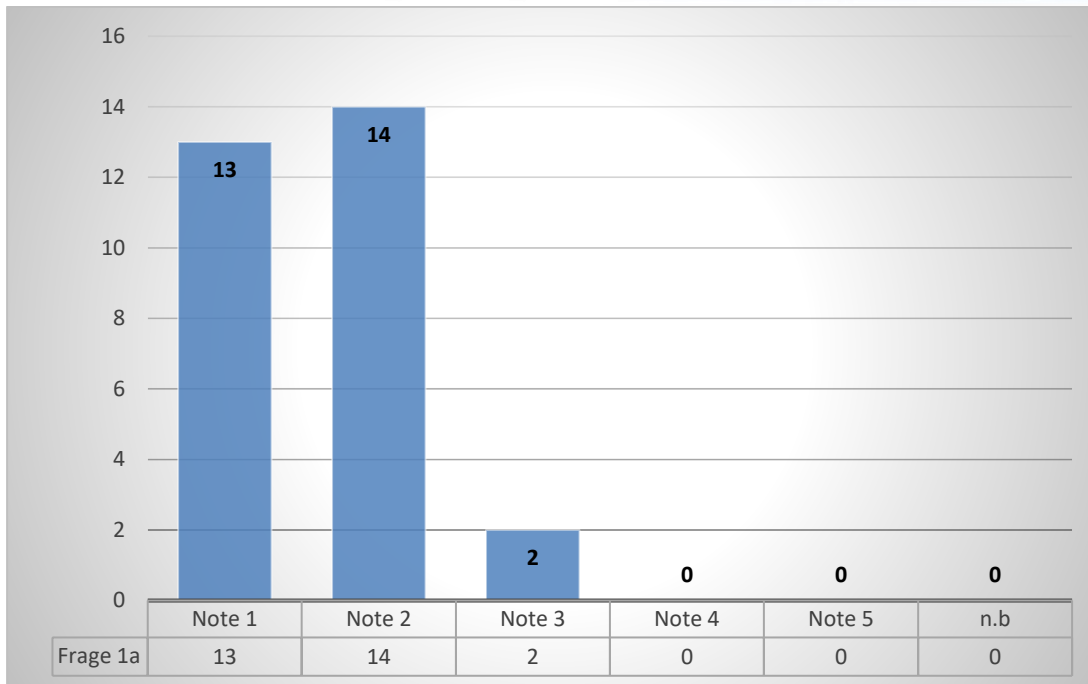


Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im Darmzentrum?



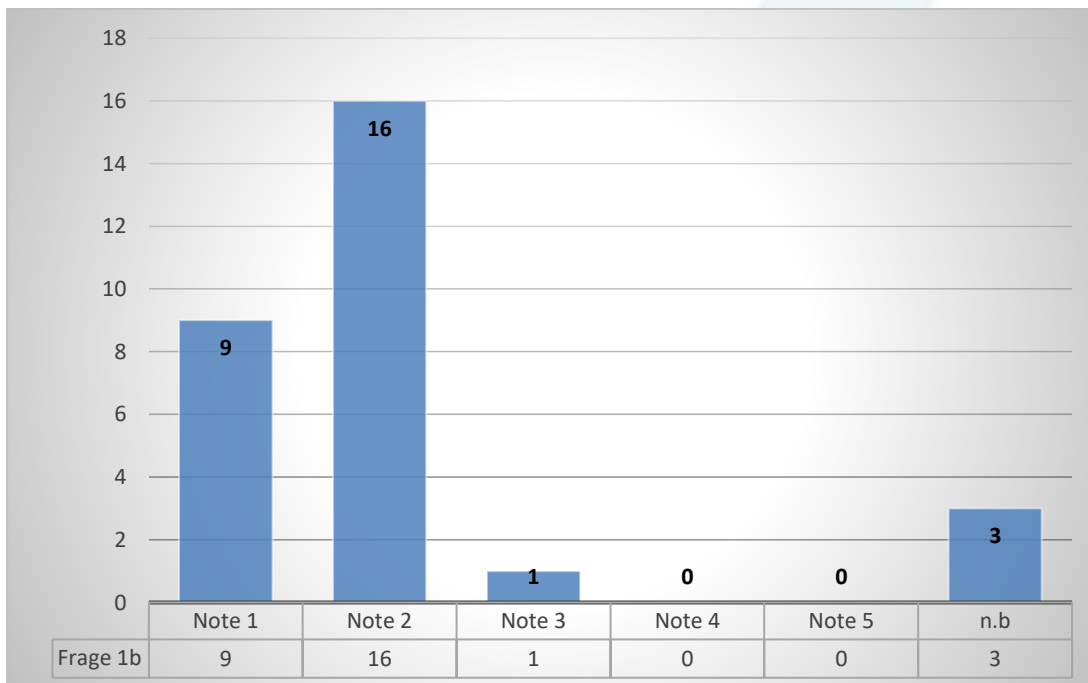


Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Patientenzimmer?



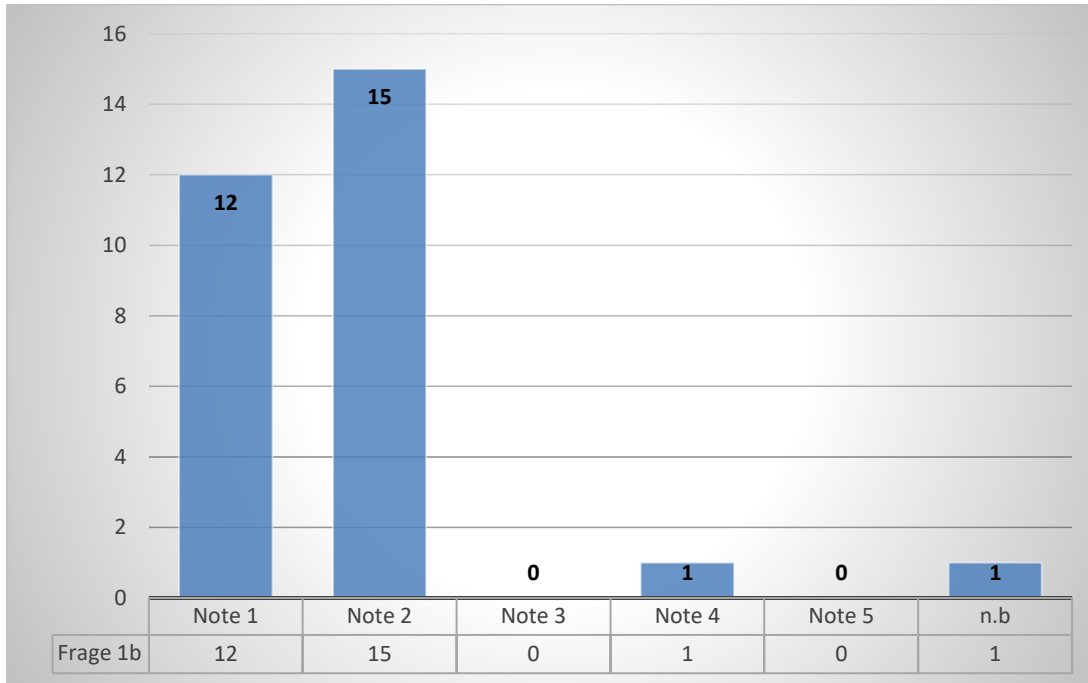
Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Wartebereiche?

(ambulante Patient*Innen)



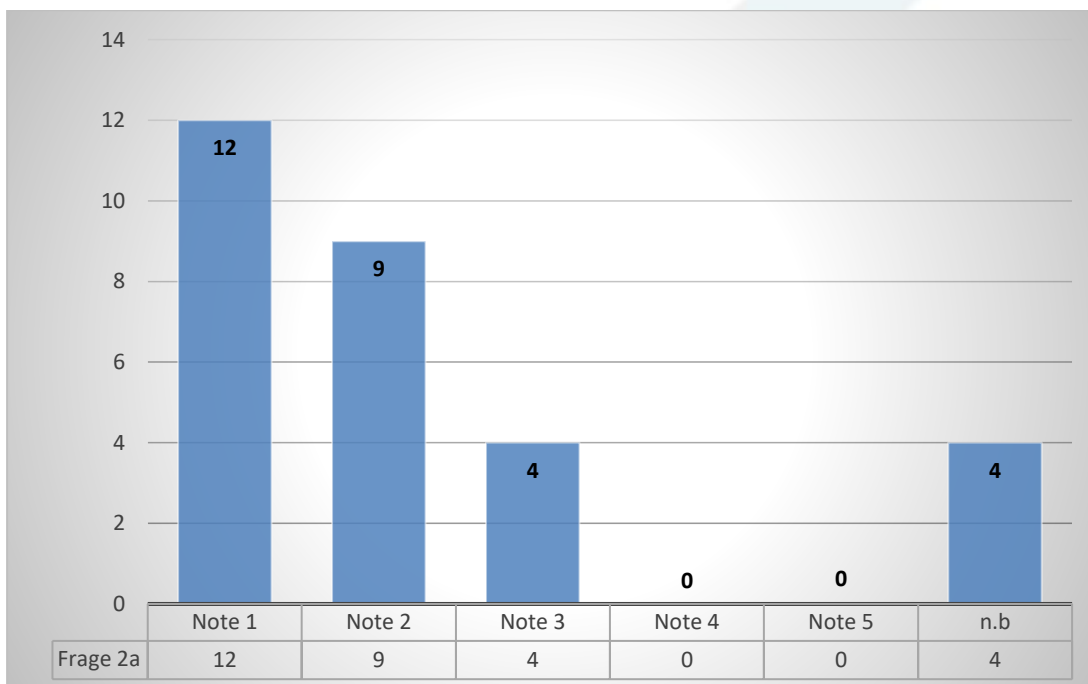


Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Aufenthaltsbereiche?



Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

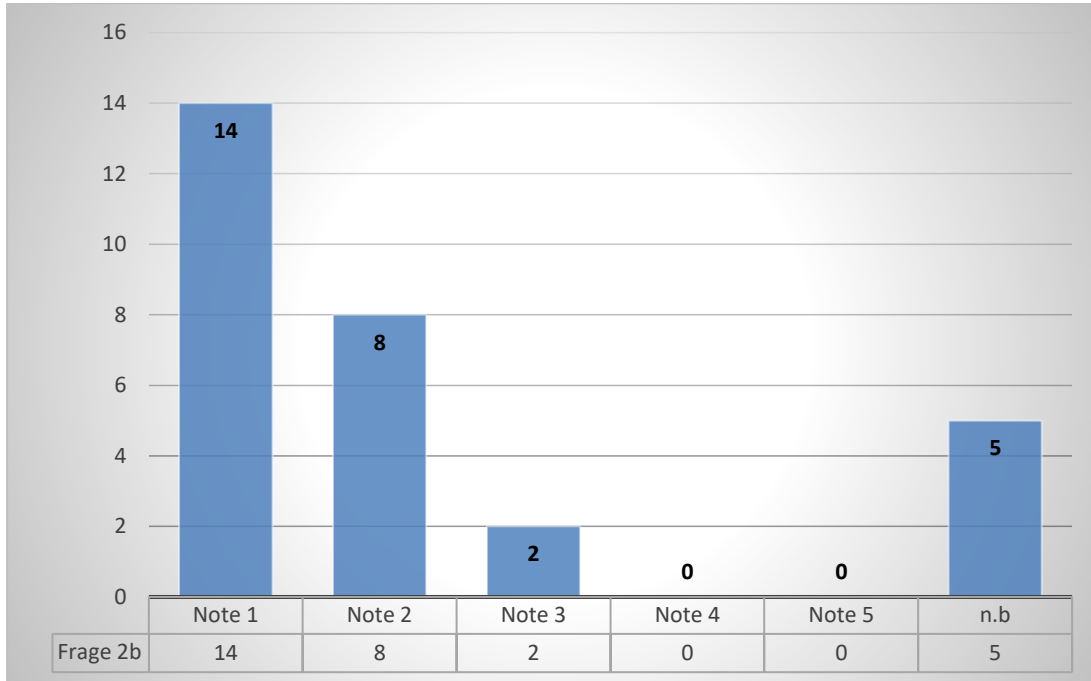
(ambulanten Bereich/ Sprechstunde)





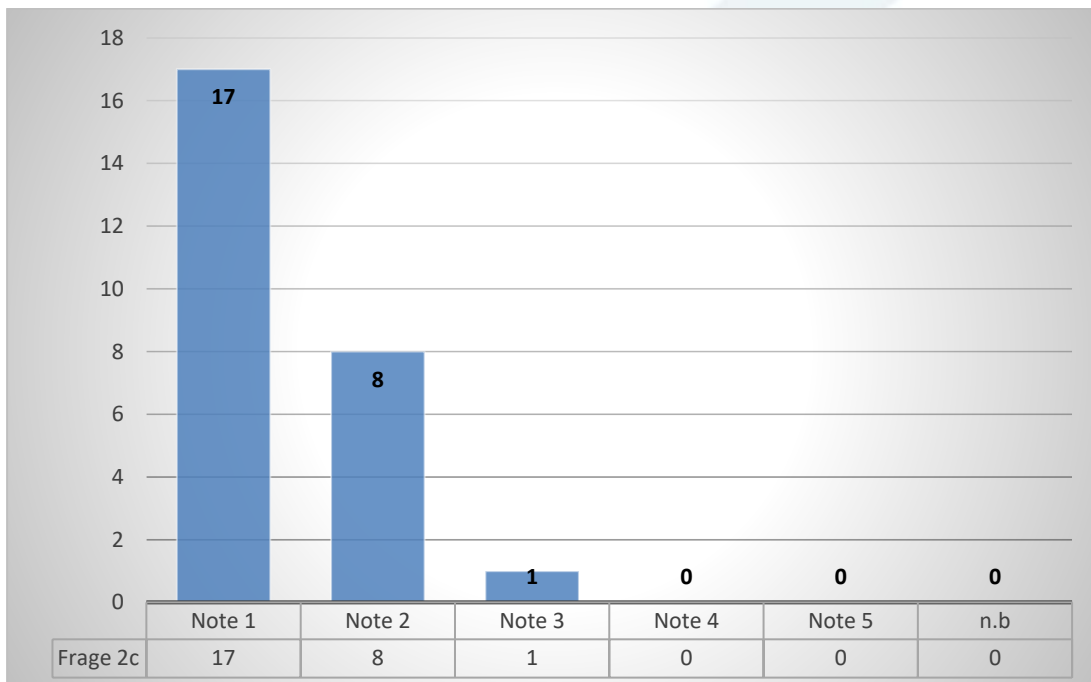
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Endoskopie)



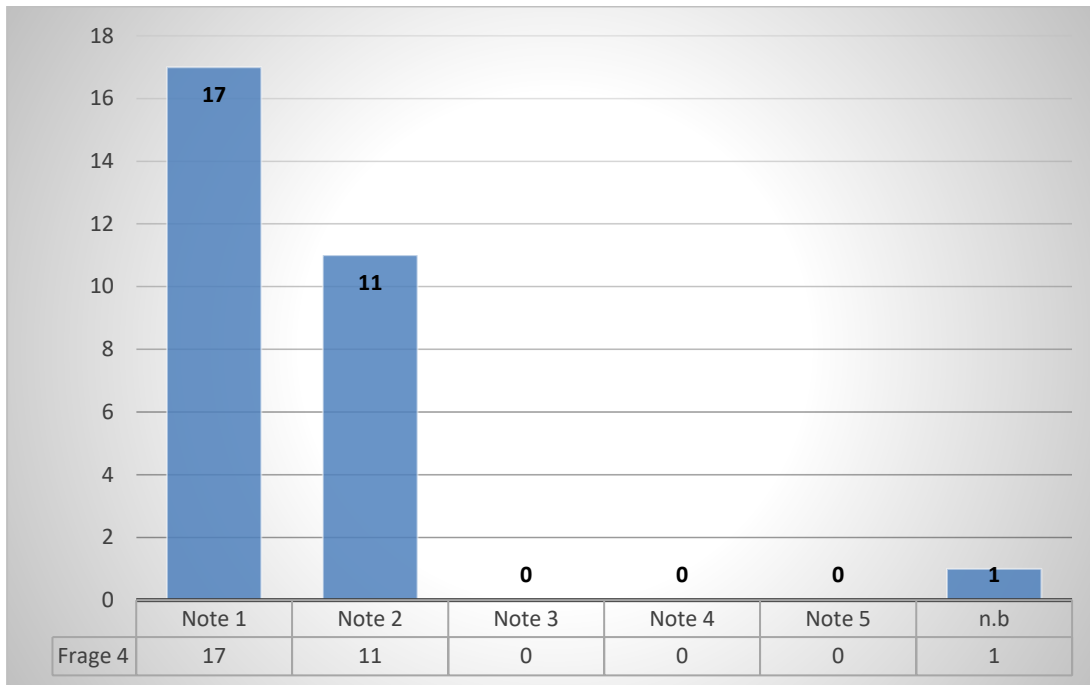
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Röntgen/CT/MRT)

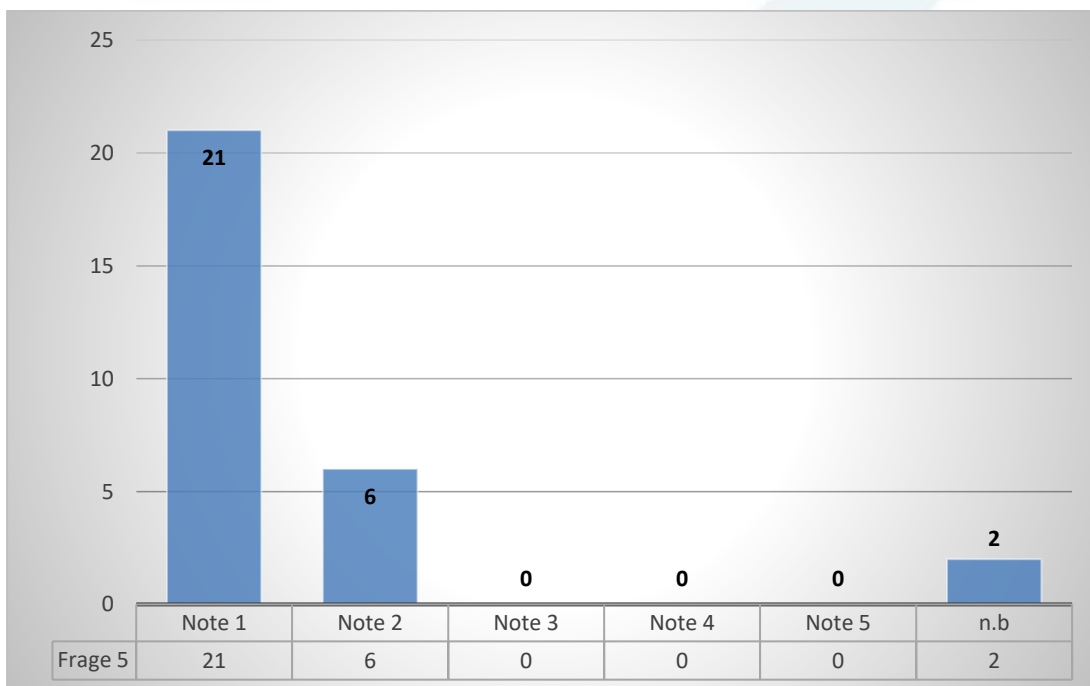




Wie bewerten Sie Qualität und Informationsgehalt Ihrer Patientenmappe?

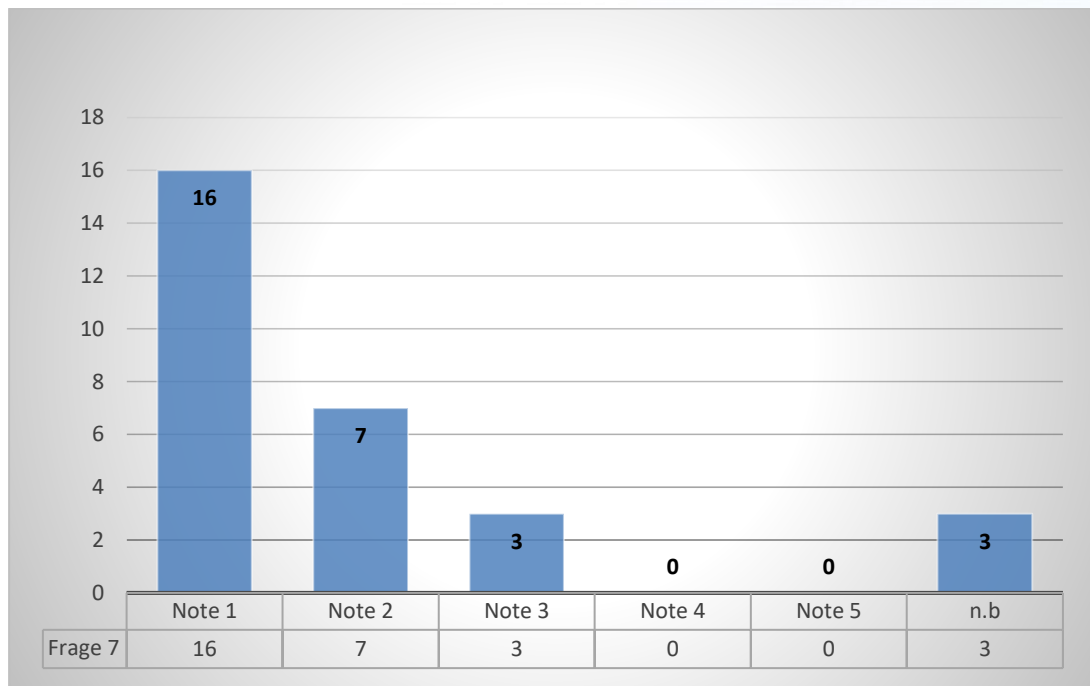


Haben Sie alle Wege innerhalb des Krankenhauses gut finden können? Wie bewerten Sie die Beschilderung?





Wie bewerten Sie die telefonische Erreichbarkeit des Darmzentrums?



6 Handschriftliche Kommentare

Der PatientInnen des Darmzentrums Märkisch-Oderland haben die Möglichkeit persönliche Anregungen, Kritik oder auch besonders positive Bewertungen zu hinterlegen.

positive Bewertungen:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Ich lag das erste Mal in einem Krankenhaus und kann nur positives berichten. Die Zimmer sind für meine Begriffe sehr gut ausgestattet. Das Pflegepersonal ist sehr bemüht um seine Patienten. Auch die Ärzte nehmen sich viel Zeit für Erläuterungen und arbeiten Hand in Hand mit dem Pflorgeteam.
- Das gesamte Personal war in allen Situationen höflich und zuvorkommend.
- Trotz der Diagnose-ich sage DANKE für die Behandlung.
- Station 2 ist einfach super!
- Sehr nettes Personal.
- Das Personal pflegt einen offenen Umgang miteinander und untereinander. Alle MitarbeiterInnen sind über den wesentlichen Stand der Erkrankung und das aktuelle Befinden der Patienten informiert.
- Die Hilfsbereitschaft des Pflegepersonals war sehr lobenswert.
- Ich war sehr positiv überrascht, wie toll so ein kleines Krankenhaus im Interesse der Patienten arbeitet.
- Die hohe fachliche Kompetenz, verbunden mit einem menschlichen, freundlichen und einfühlsamen Umgang in allen Bereichen, hat mir die für mich schwierige Zeit sehr erleichtert. Ich bin dafür sehr dankbar.



Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Öffnungszeiten der Cafeteria

7 Weiterempfehlung und Gesamtübersicht

