



Ergebnisse der Patientenbefragung im Darmzentrum Märkisch-Oderland 2021

**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: 40,2 %
37 Rektumkarzinom-Patienten
60 Kolonkarzinompatienten



4 Befragungszeitraum

Januar 2021 bis Dezember 2021, 38 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: 91,6 % (Schulnote 1 und 2), wobei in 5,0 % die Befragten, eine oder mehrere Fragen nicht beantworteten.

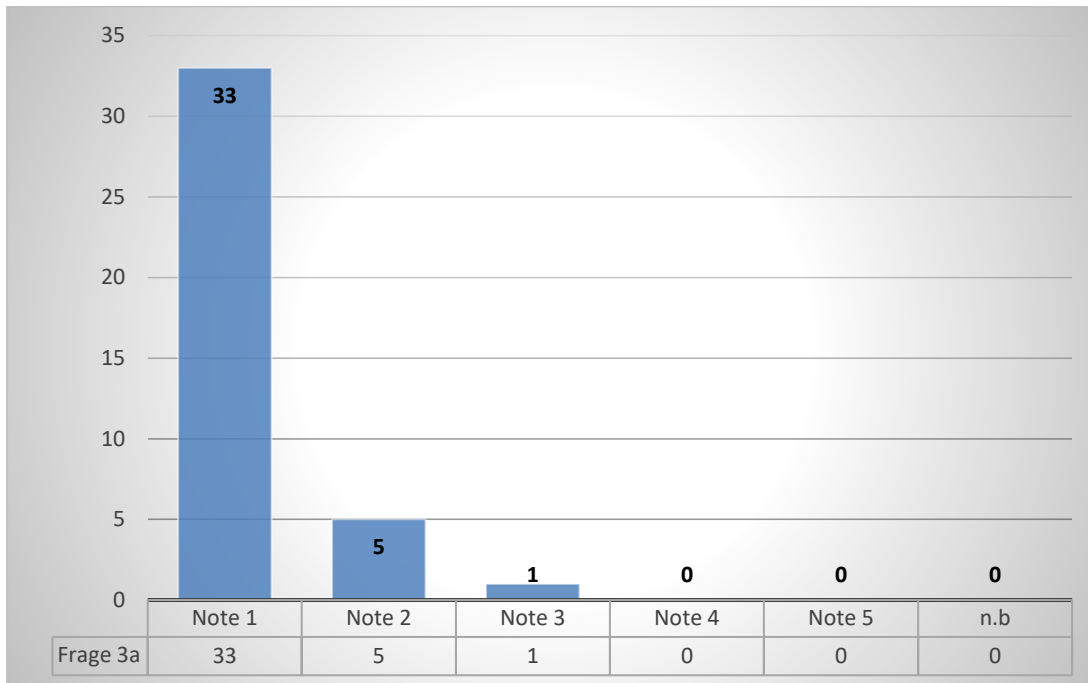
In 3,3 % vergaben die Befragten die Schulnote 3.

In 0,1 % vergaben die Befragten die Schulnote 4.



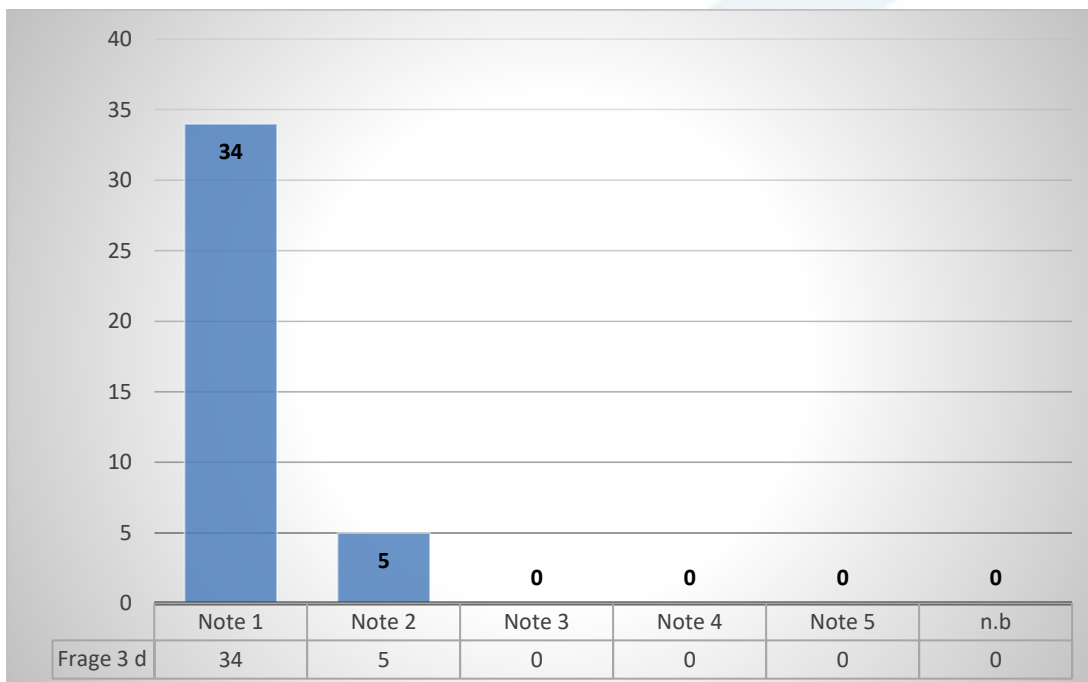
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

Pflegepersonal



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

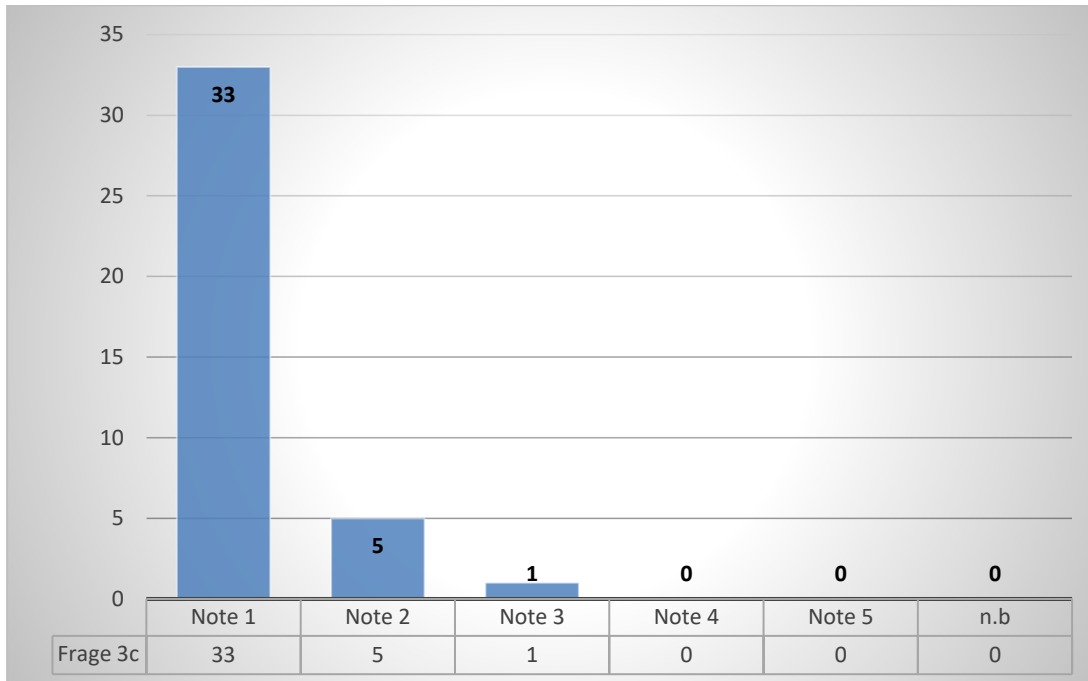
Ärzte





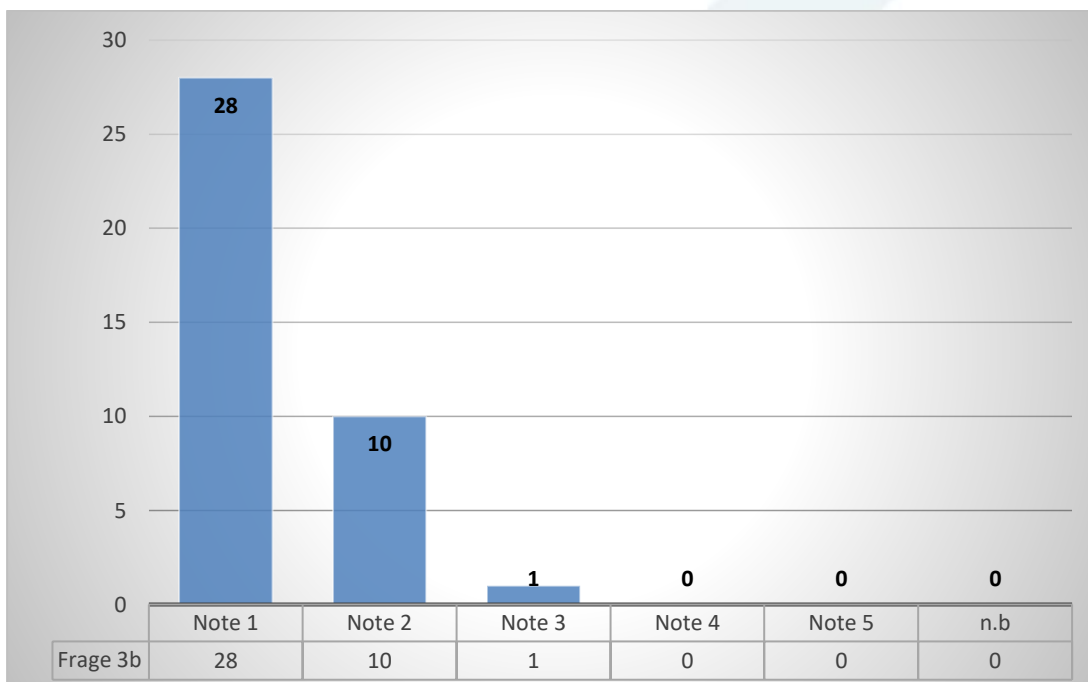
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

Funktionsdienst



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

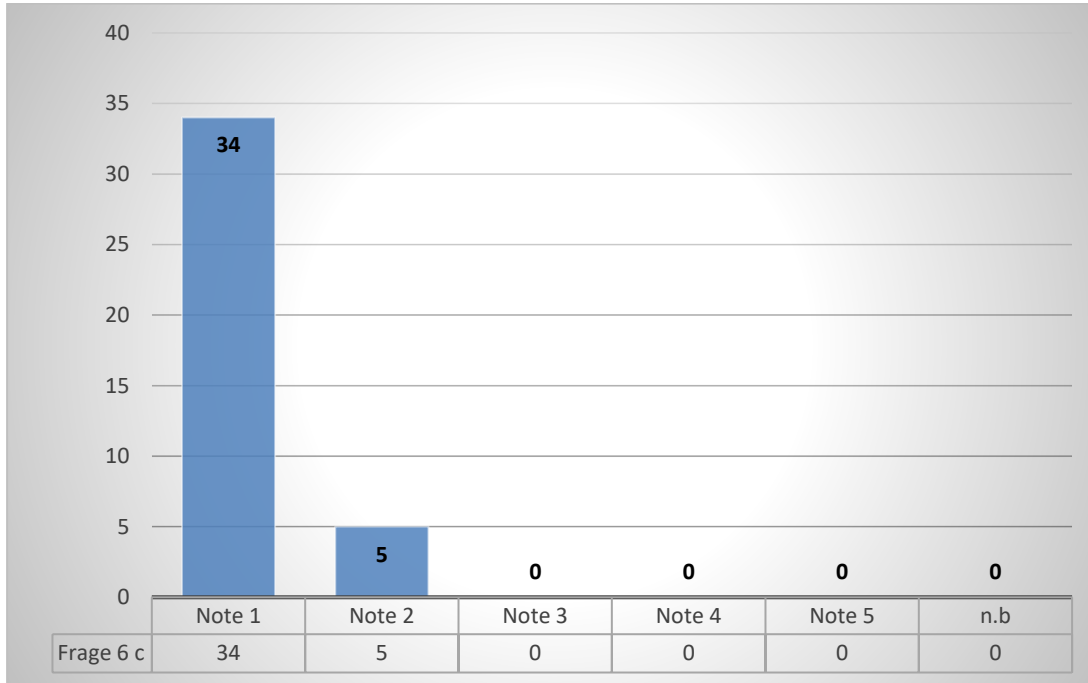
Servicepersonal





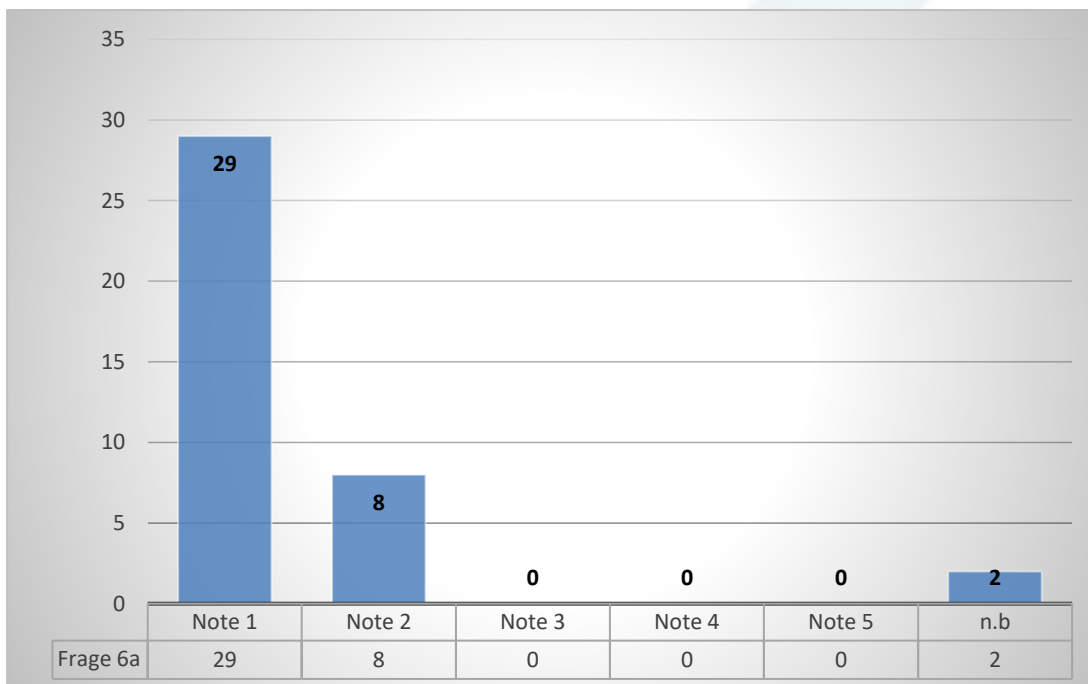
Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

OP-und Anästhesiebereich



Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

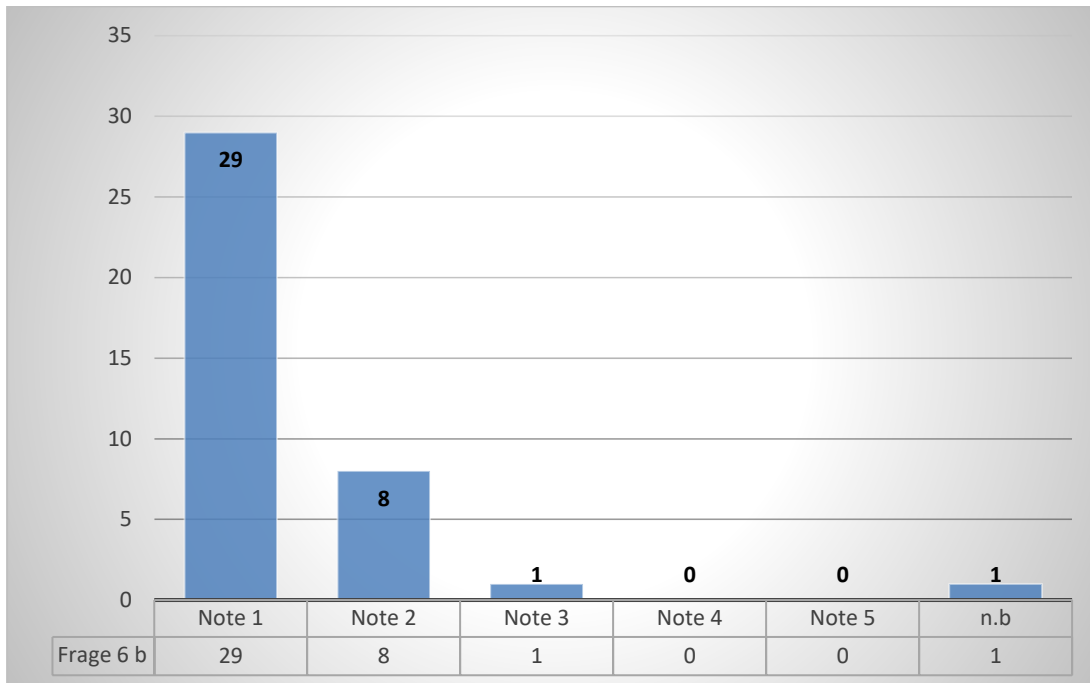
(Endoskopie und Ultraschall)



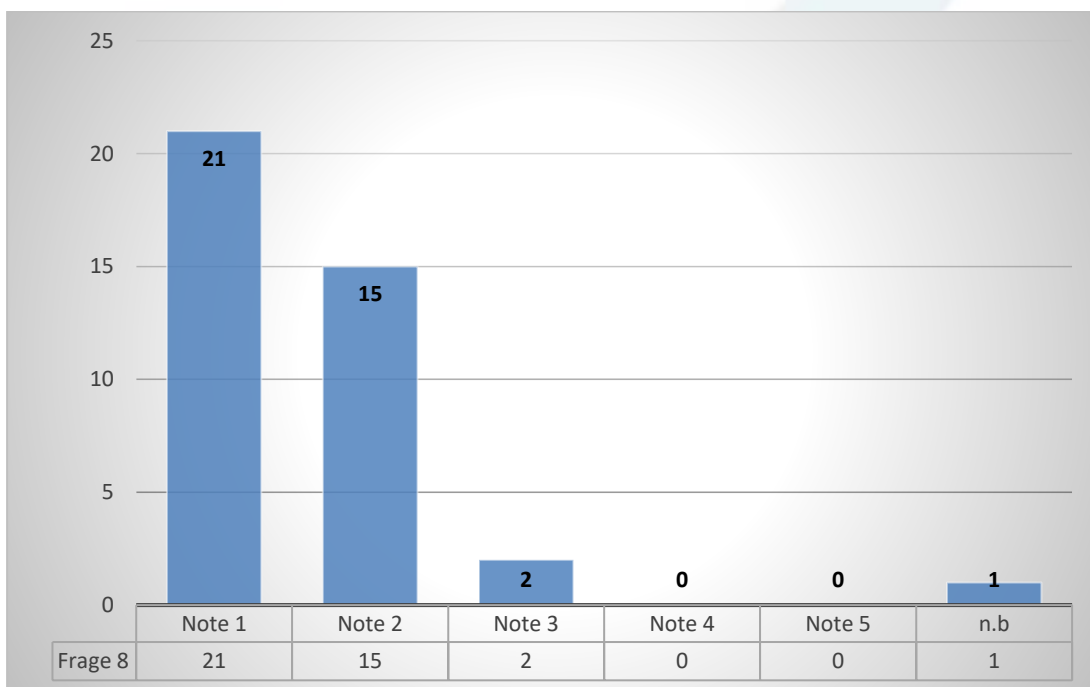


Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

Röntgendiagnostik (CT, MRT)

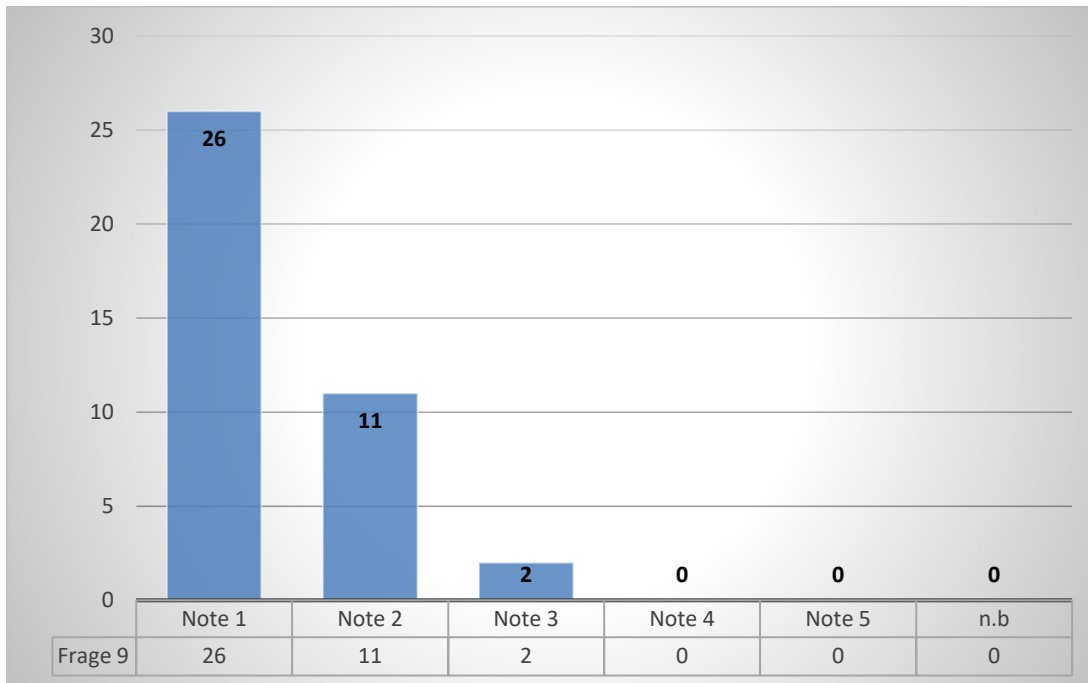


Wie verständlich sind für Sie die medizinischen Erklärungen Ihres Arztes?

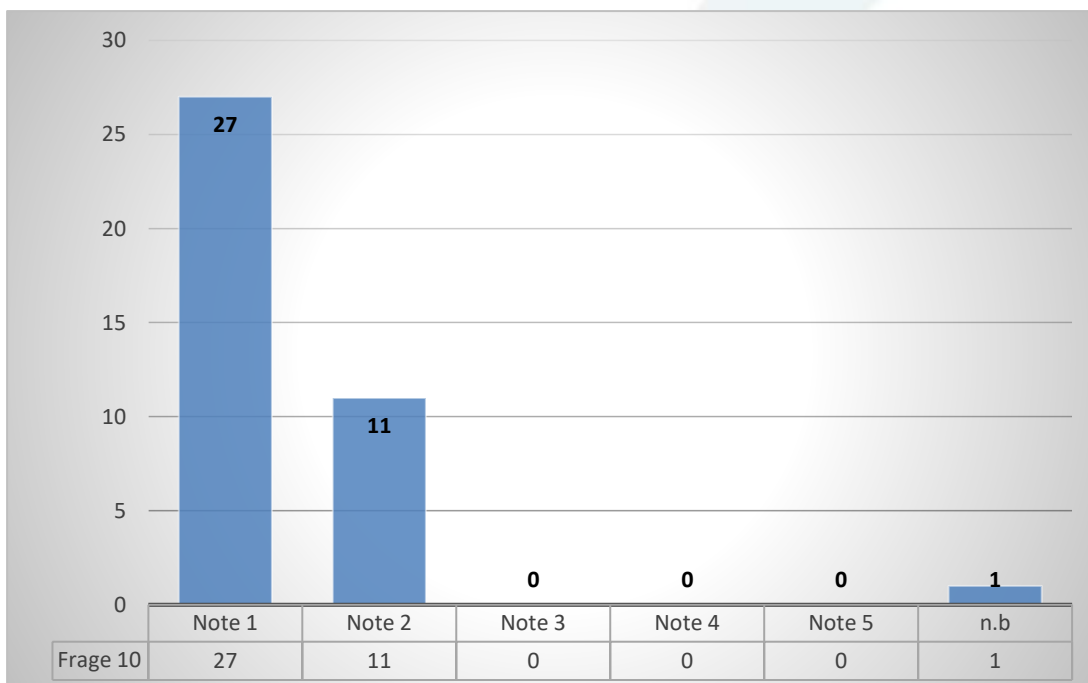




Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Betreuung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflegebereich, Service, Ernährungsberatung ect.) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?

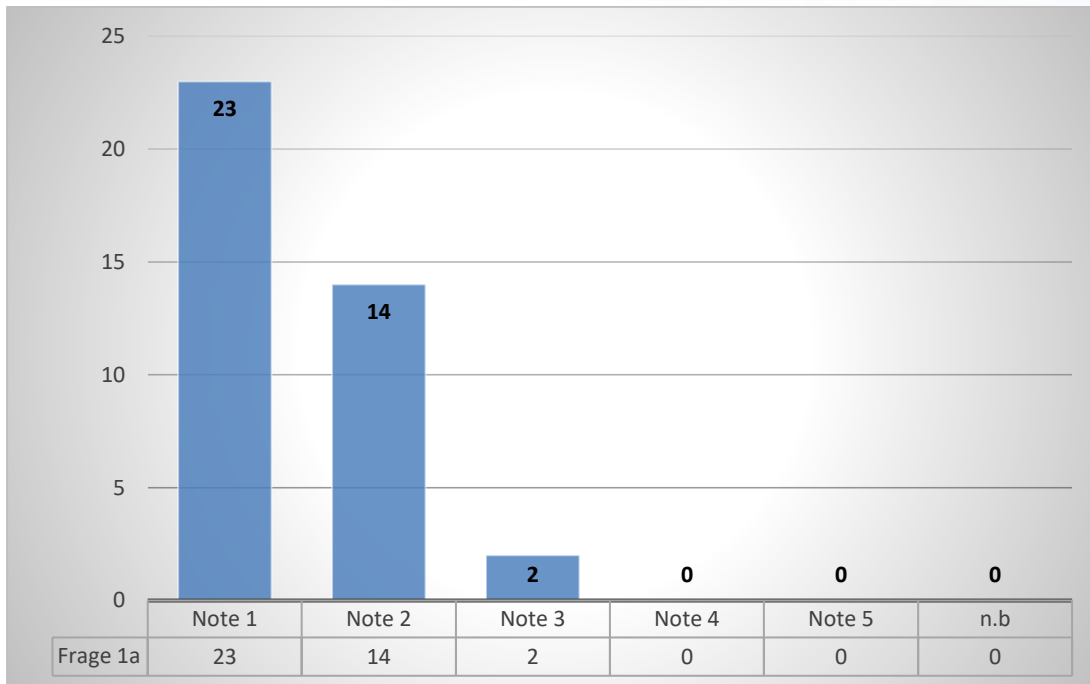


Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im Darmzentrum?



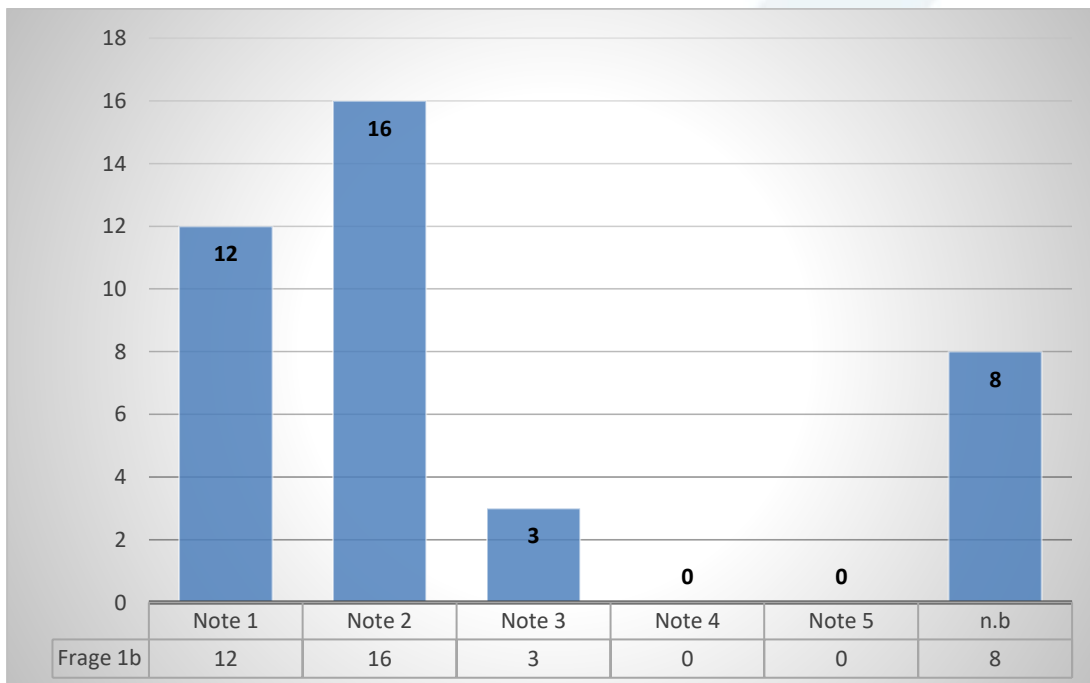


Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Patientenzimmer?



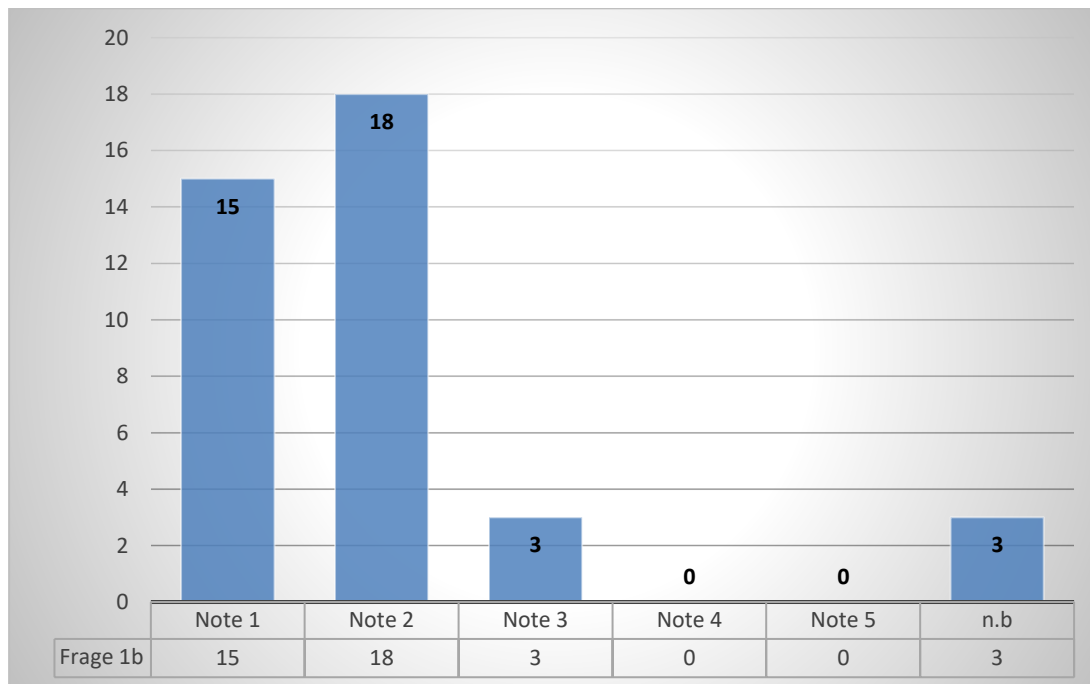
Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Wartebereiche?

(ambulante Patient*Innen)



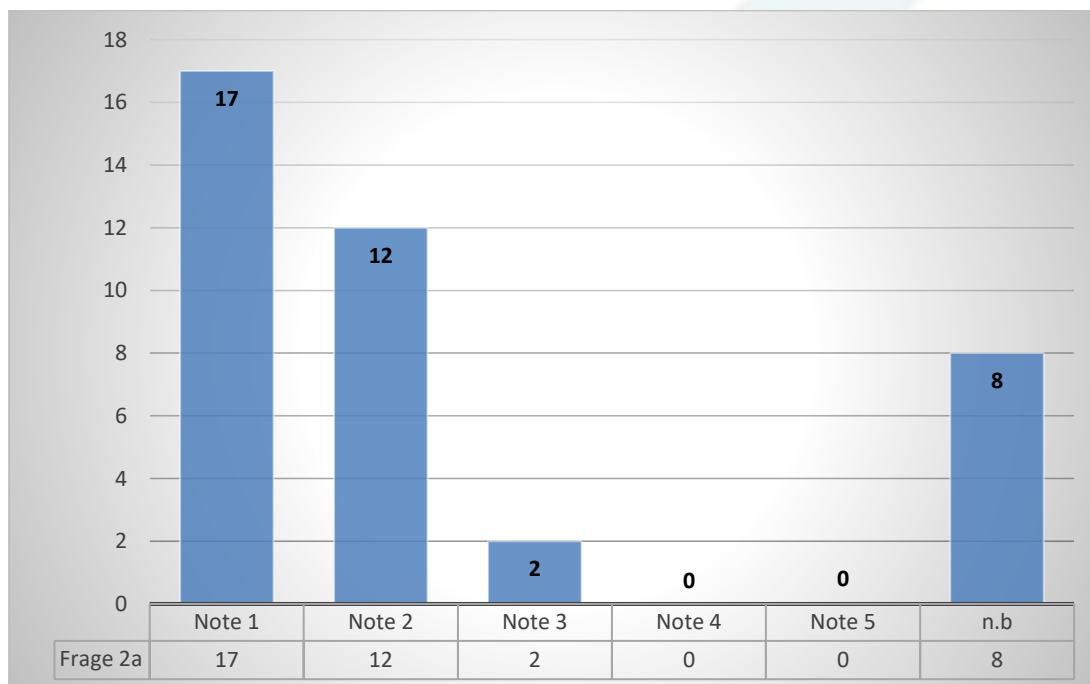


Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Aufenthaltsbereiche?



Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

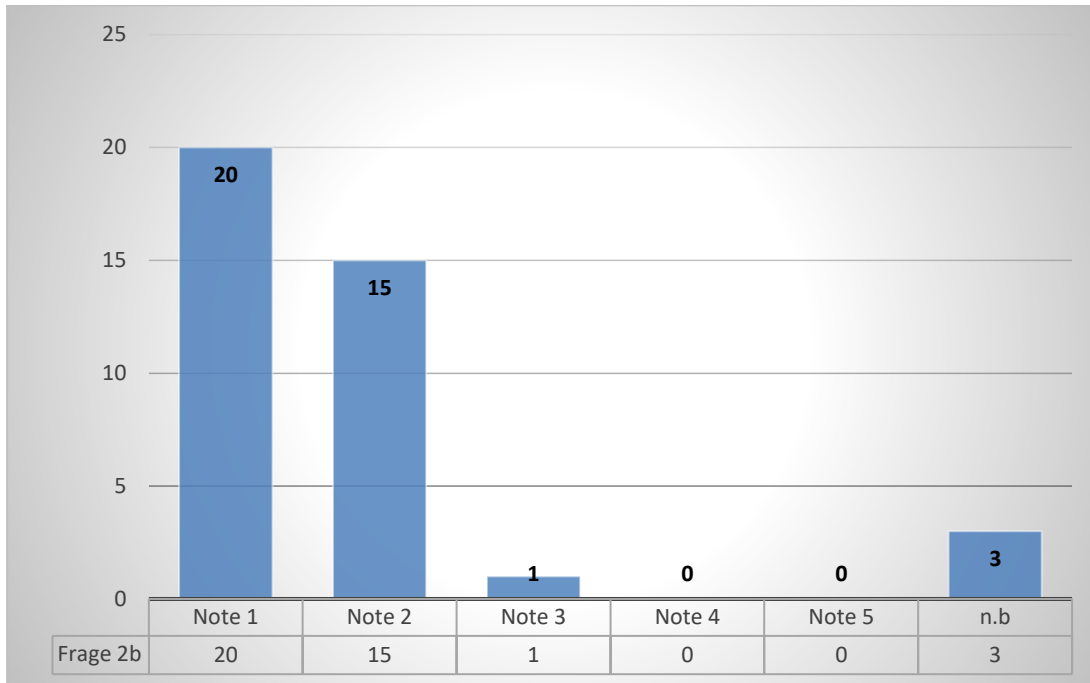
(ambulanten Bereich/ Sprechstunde)





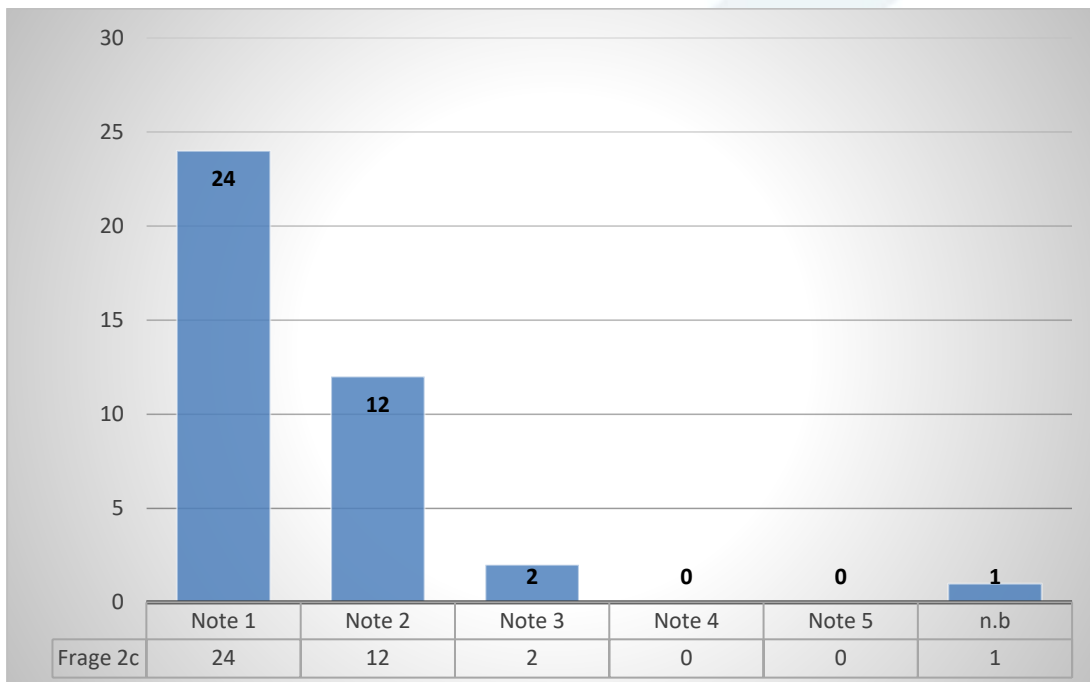
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Endoskopie)



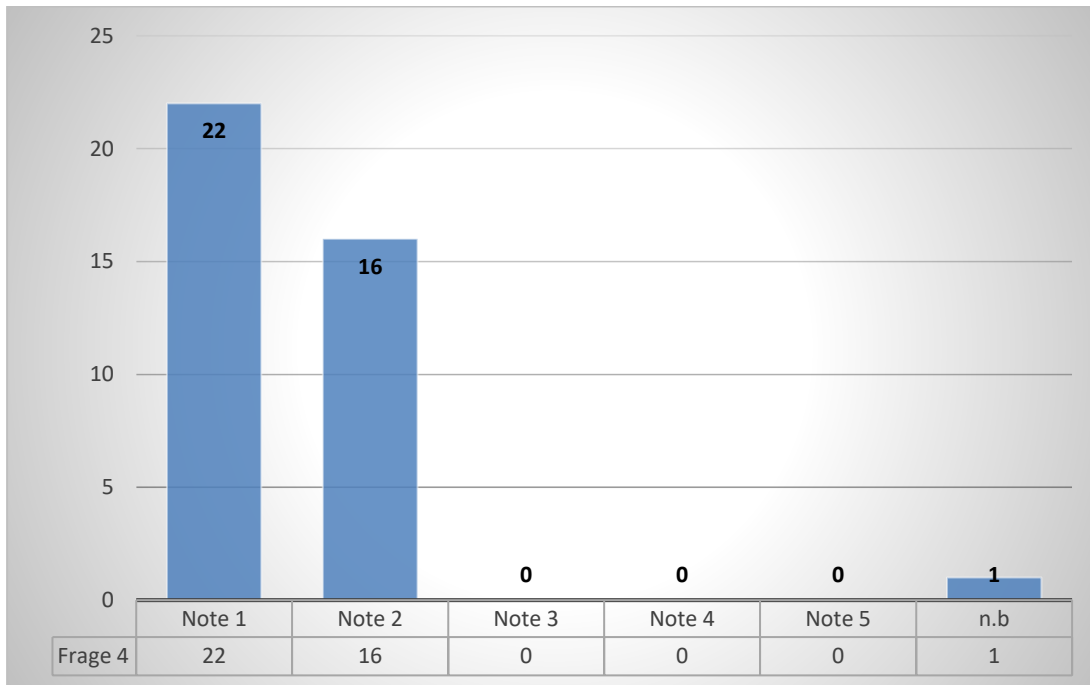
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Röntgen/CT/MRT)

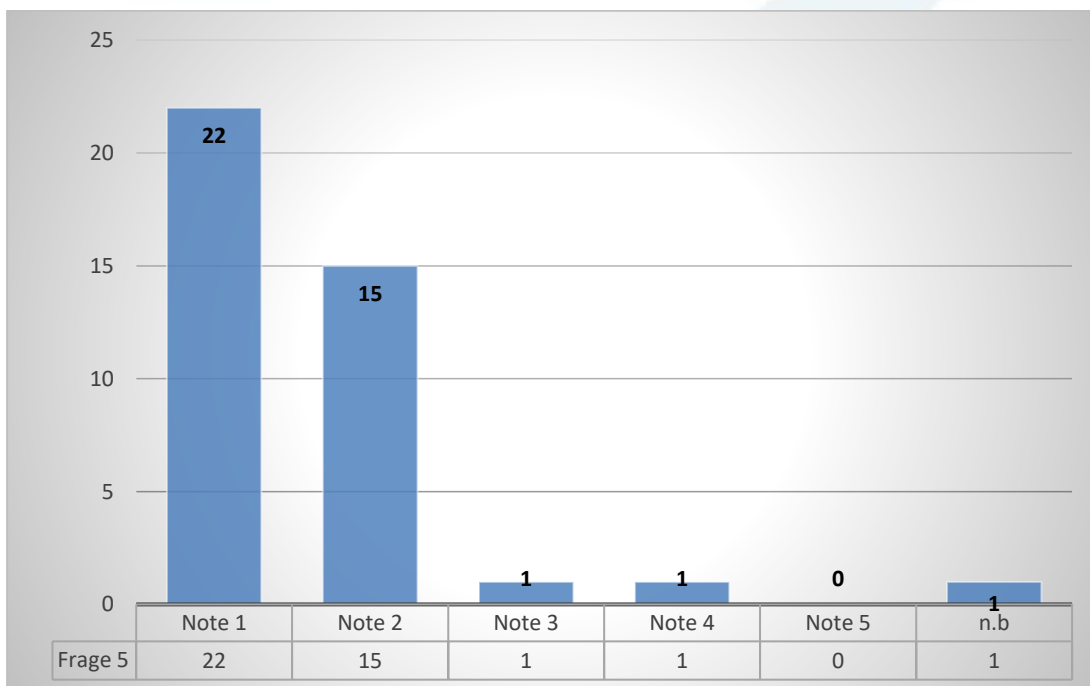




Wie bewerten Sie Qualität und Informationsgehalt Ihrer Patientenmappe?

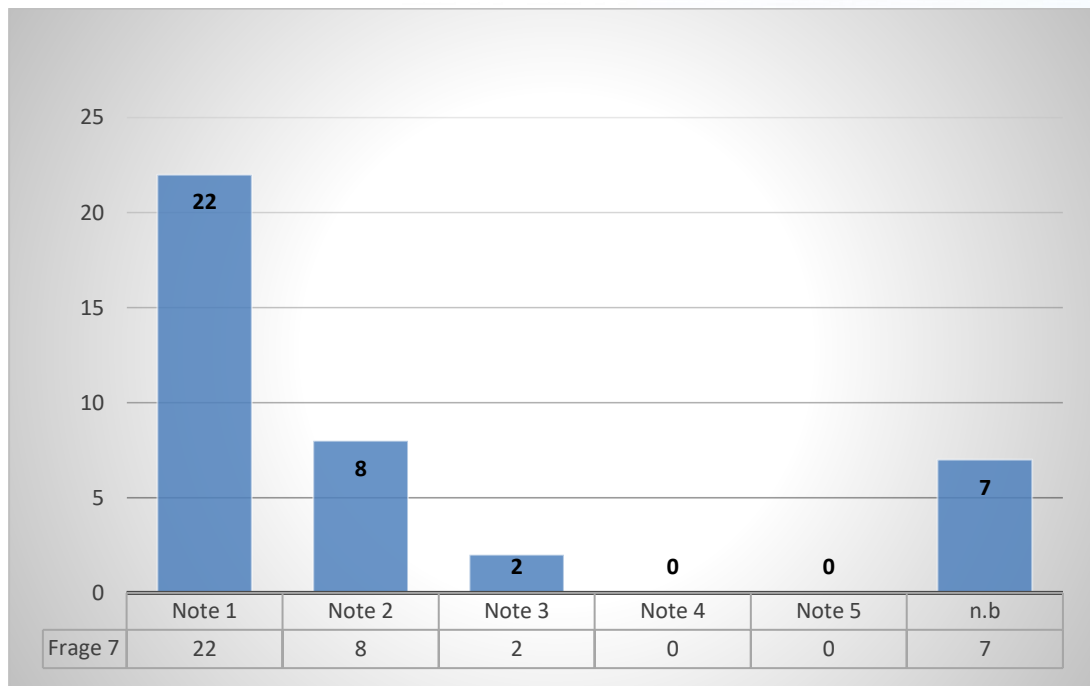


Haben Sie alle Wege innerhalb des Krankenhauses gut finden können? Wie bewerten Sie die Beschilderung?





Wie bewerten Sie die telefonische Erreichbarkeit des Darmzentrums?



6 Handschriftliche Kommentare

Die Patient*Innen des Darmzentrums Märkisch-Oderland haben die Möglichkeit persönliche Anregungen, Kritik oder auch besonders positive Bewertungen zu hinterlegen.

positive Bewertungen:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Ich konnte immer Fragen stellen – es war super!
- Für mich war der Krankenhausaufenthalt nur positiv behaftet. Am besten fand ich die Zuverlässigkeit von den Schwestern, die sofort bei einem Arzt oder anderen Schwestern nach einer Antwort für mich gesucht haben. Ich habe mich immer informiert gefühlt. ALLE Schwestern, Pfleger, Reinigungspersonal und Ärzte waren immer freundlich und hatten ein offenes Ohr bei Fragen oder Problemen.
- Alles super!
- Tolles Ärzteteam und ein tolles Pflegepersonal! Gut für Patienten wie ich es einer bin- bin sehr überzänglich!
- Besonders hervorheben möchte ich die Betreuung der Schwestern der Ebene B und der Wachstation. Die Verpflegung hatte Höhen und Tiefen, möchte ich aber insgesamt mit gut bewerten. Es ist ja kein Hotel. Der Park ist sehr gepflegt und sehr groß- absolut positiv.
- Ich möchte ein ganz großes Dankeschön aussprechen, an alle die mir geholfen haben.
- Das gesamte Team ist TOP! Freundlich und kompetent. Sehr moderne Ausstattung bei den Geräten, Betten, medizinischer Bedarf.
- Durch das Gespräch mit den Ärzten und ihre offene, positive Kontaktierung hat man einen positiven Schub erhalten. Kein "schischi" und "blabla", sondern ein offenes, zwischenmenschliches Gespräch, aufbauend und motivieren!
- Ich habe keine schlechte Erfahrung gemacht. Ich war mit der Behandlung sehr zufrieden. Vielen Dank!



Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Beschilderung mangelhaft. In den Fluren in ungünstiger Höhe angebracht.
- Bessere Pflege und Wartung Abwasserversorgung. (laufen der Toilettenspülung über mehrere Tage)
- Besser Pflege der Laufräder an den Essenwagen.
- Die Beschilderung ist in der Farbgestaltung zu blass. Hinweisschilder sollten für fremde auf Augenhöhe sein.
- Leider keine Schutzhose in XL+, die Zimmerreinigung morgens um 07:00 Uhr leider rücksichtslos, da um diese Zeit bereits genug medizinische und pflegerische Einsätze sind. Kein Handlauf im Zimmer für mobilitätseingeschränkte Patienten.

7 Weiterempfehlung und Gesamtübersicht

