

Ergebnisse der Patientenbefragung im Darmzentrum Märkisch- Oderland 2020

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 krankenhausespezifischen 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: 37,9 %
32 Rektumkarzinompatienten und
63 Kolonkarzinompatienten

4 Befragungszeitraum

Januar 2020 bis Dezember 2020, 36 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)

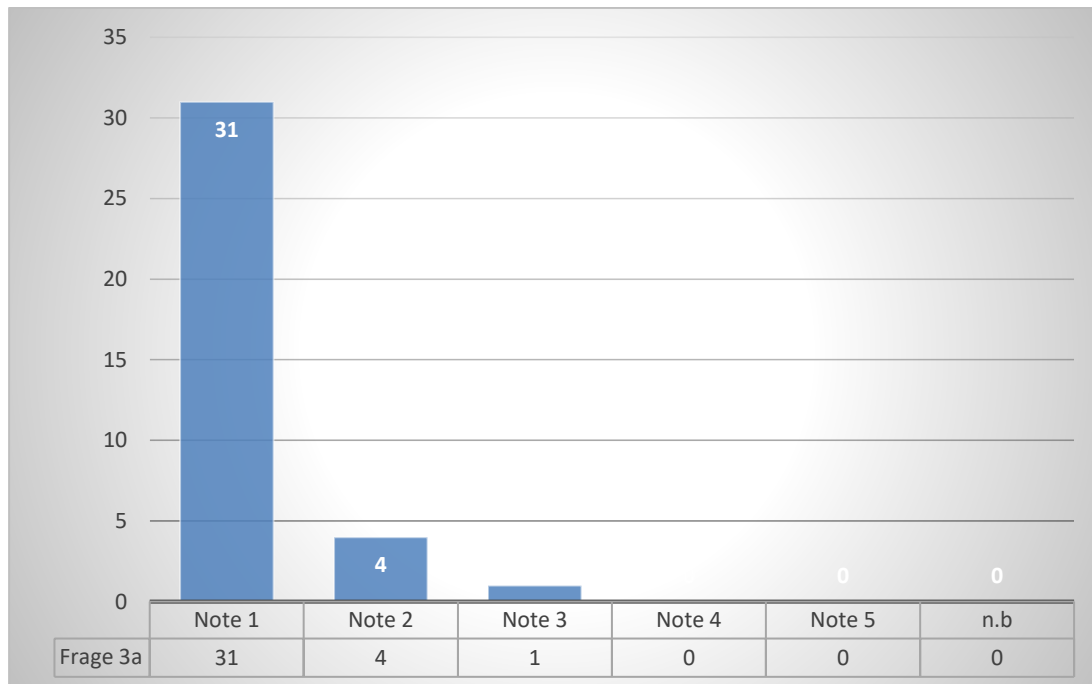
100 % der Befragten empfehlen das Darmzentrum MOL weiter.

Gesamtzufriedenheit: 79,6 % (Schulnote 1 und 2), wobei 14,7 % der Befragten, eine oder mehrere Fragen nicht beantworteten.

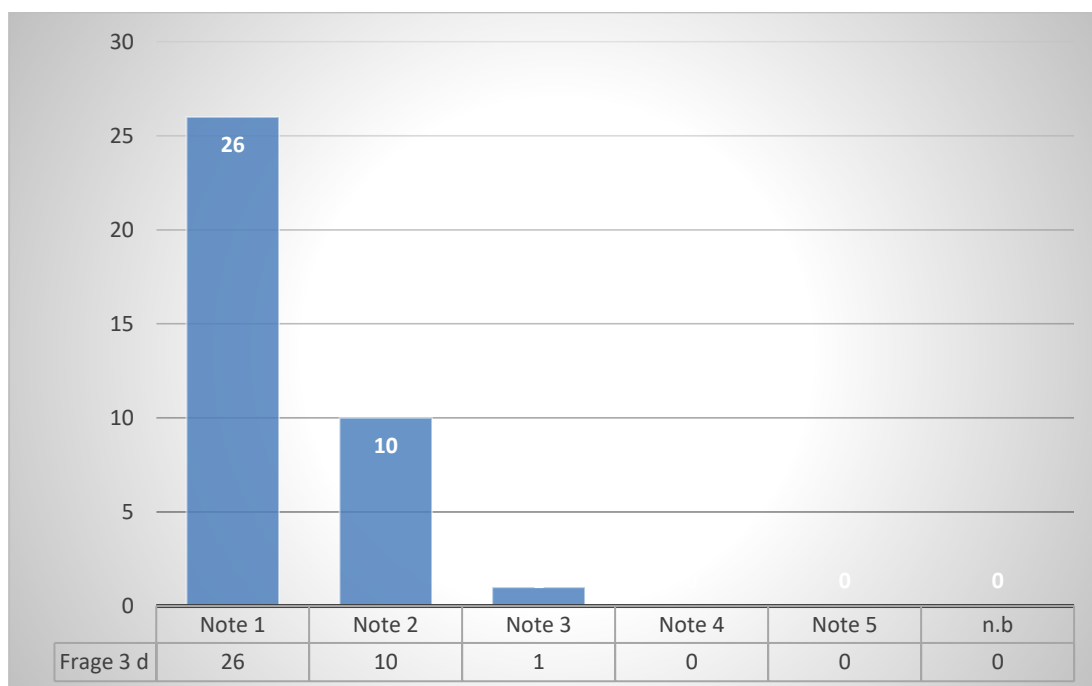
5,5 % der Befragten vergaben die Schulnote 3.

0,2 % der Befragten vergaben die Schulnote 4.

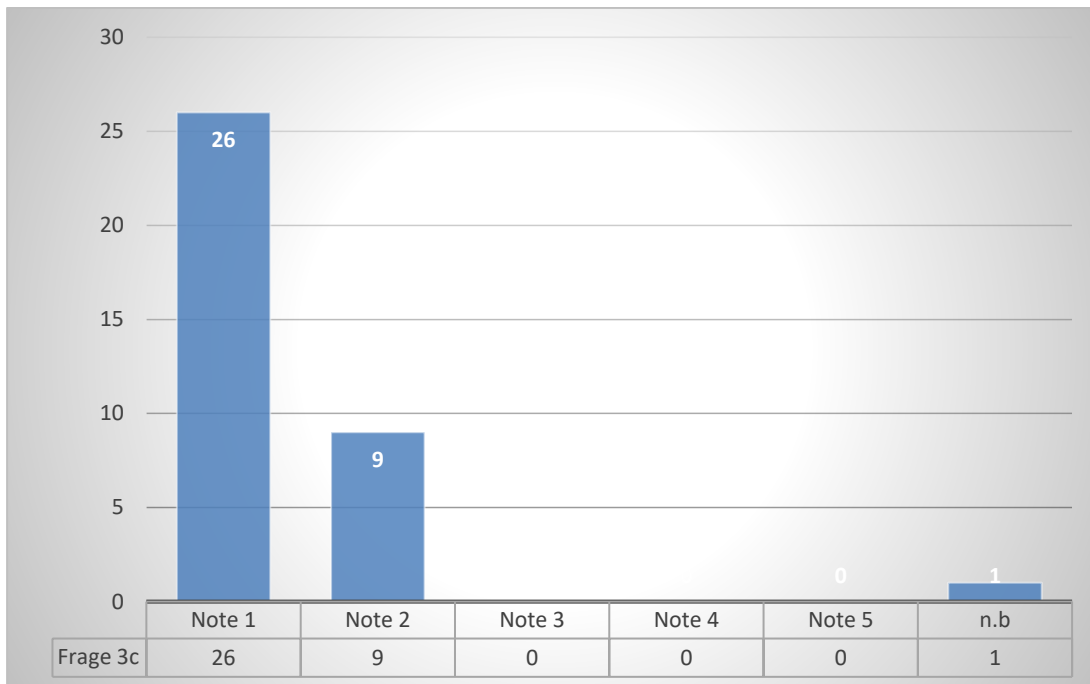
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung des Pflegepersonals, das Sie betreut?



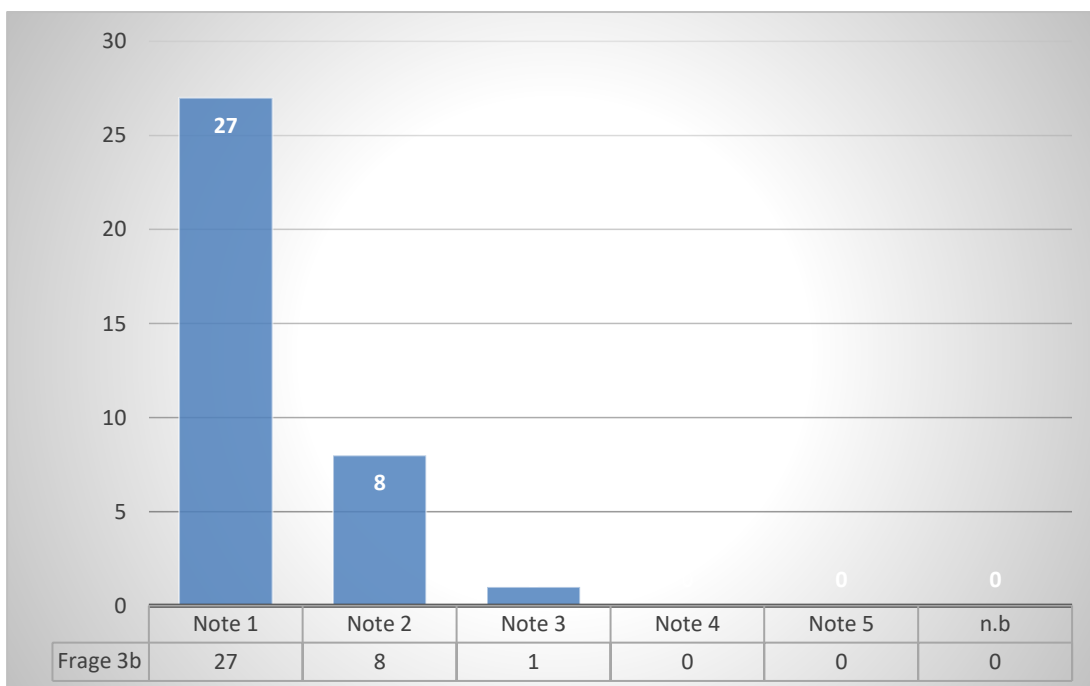
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Ärztinnen und Ärzte, die Sie betreuen?



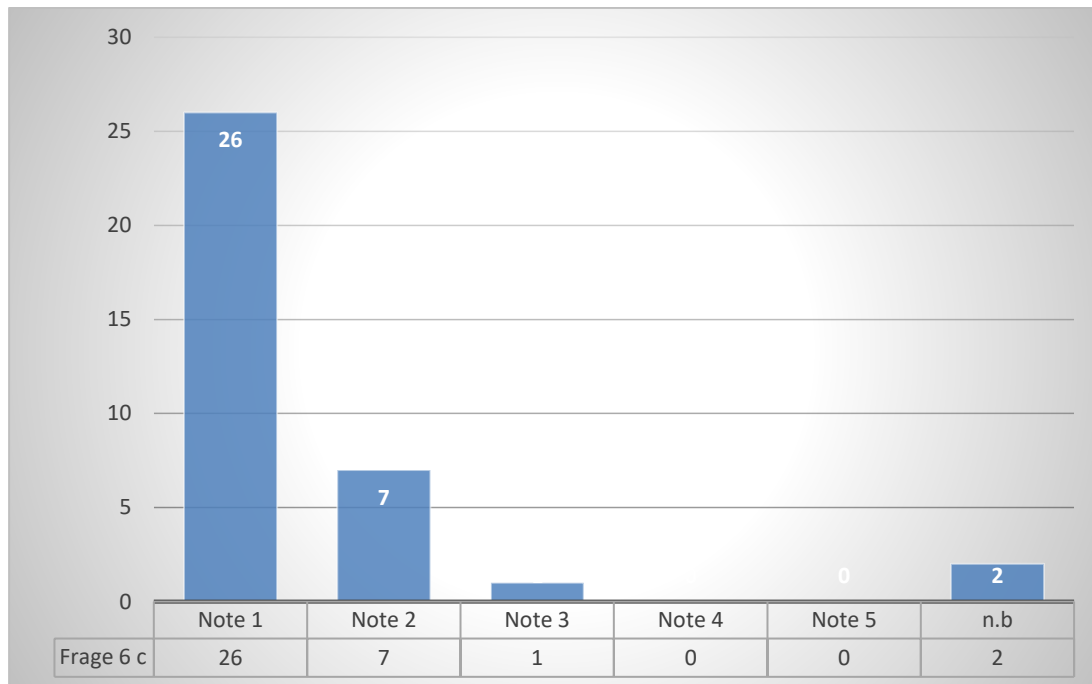
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen des Funktionsdienstes, die Sie betreuen?



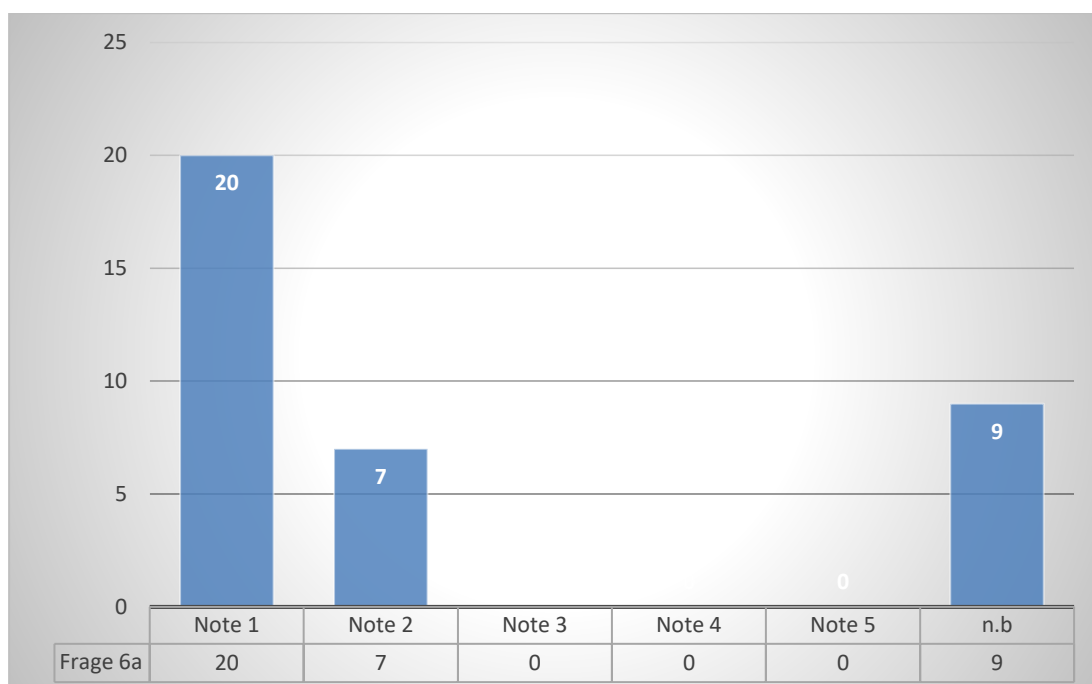
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung des Servicepersonals, das Sie betreut?



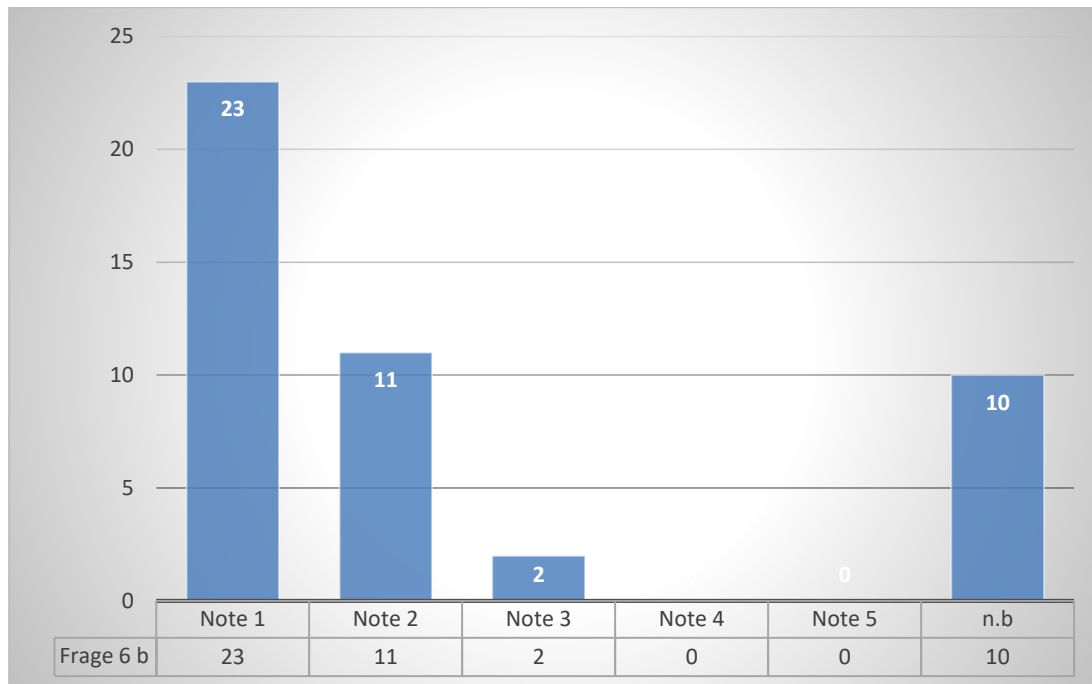
Wie bewerten Sie die Betreuung im OP- und Anästhesiebereich?



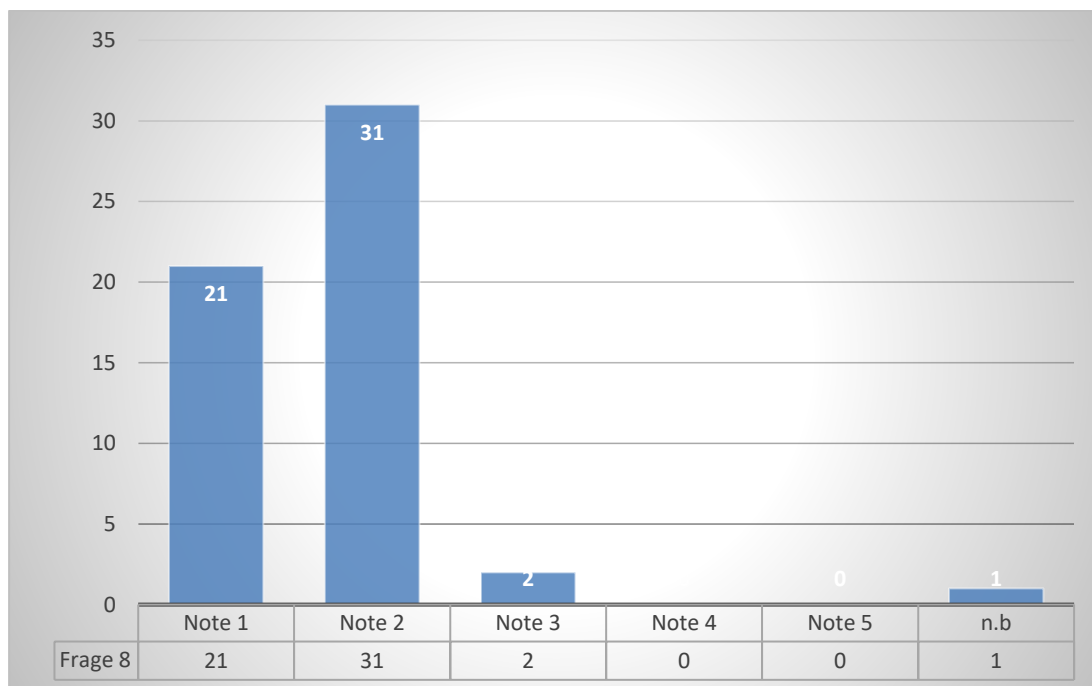
Wie bewerten Sie die Betreuung in der Endoskopie und beim Ultraschall?



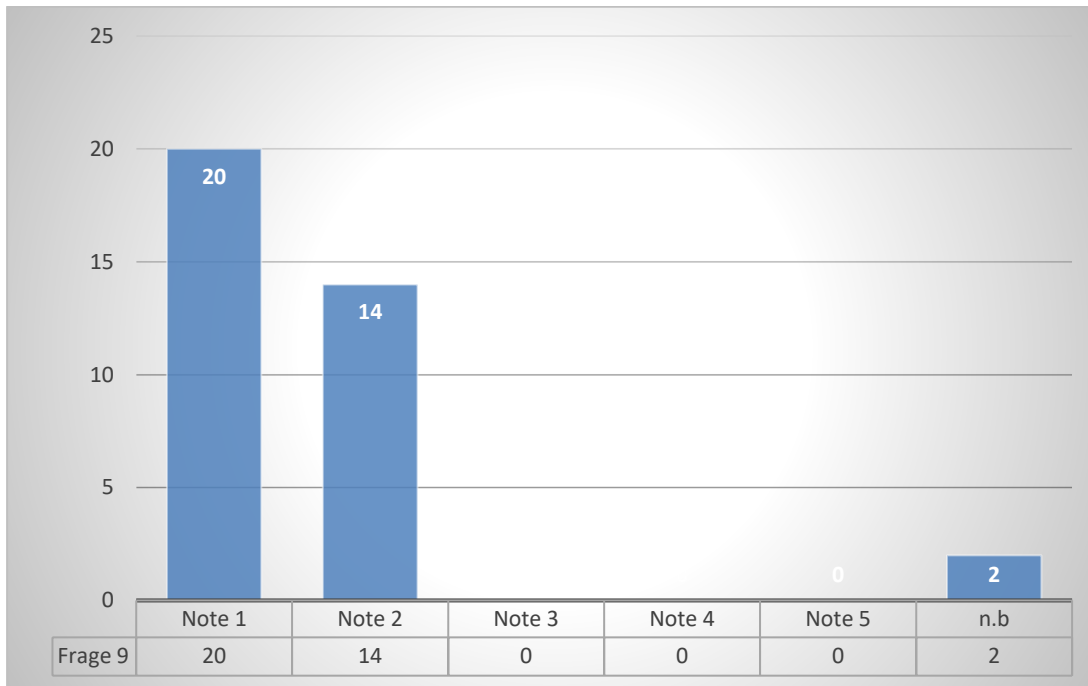
Wie bewerten Sie die Betreuung in der Röntgenabteilung (CT, MRT)?



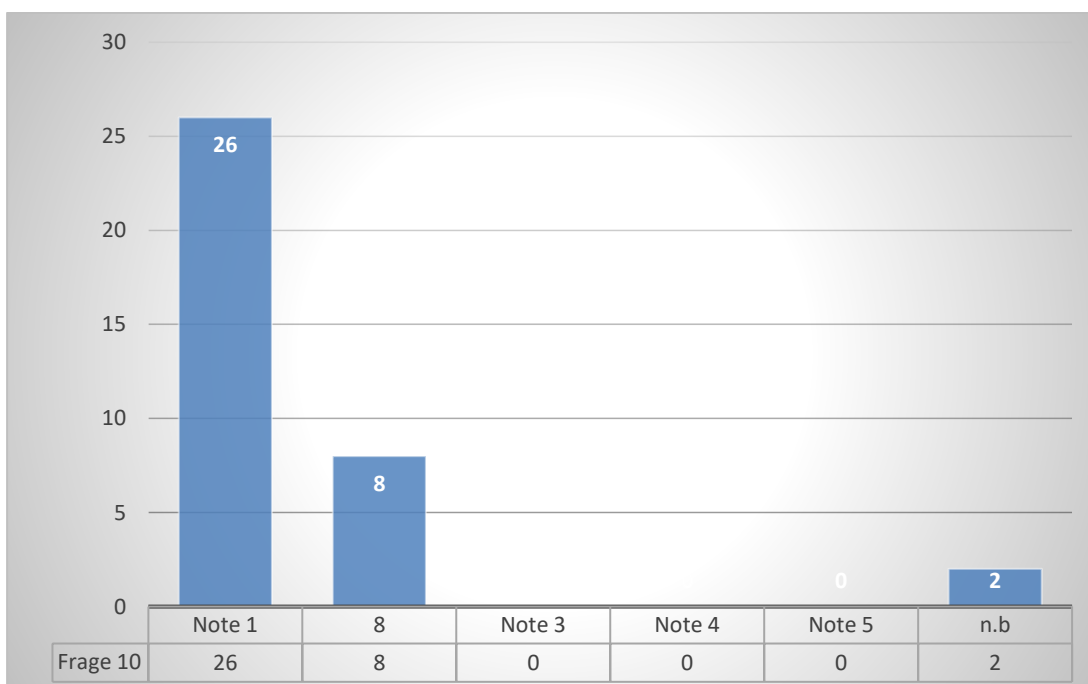
Wie verständlich sind für Sie die medizinischen Erklärungen Ihres Arztes?



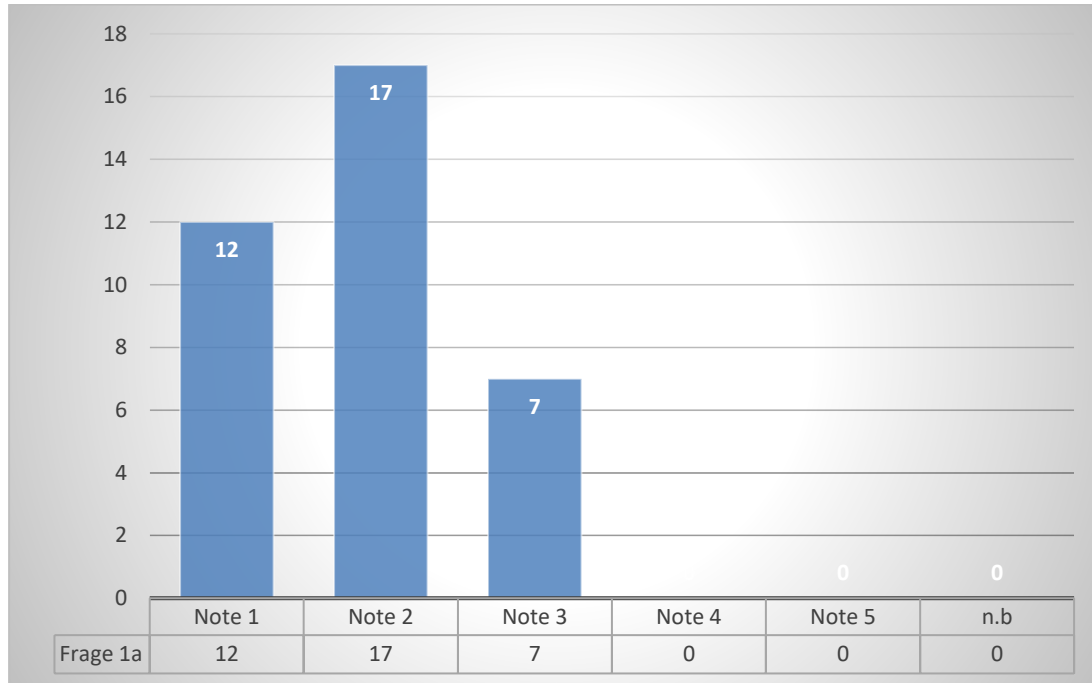
Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Betreuung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflegebereich, Service, Ernährungsberatung etc.) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?



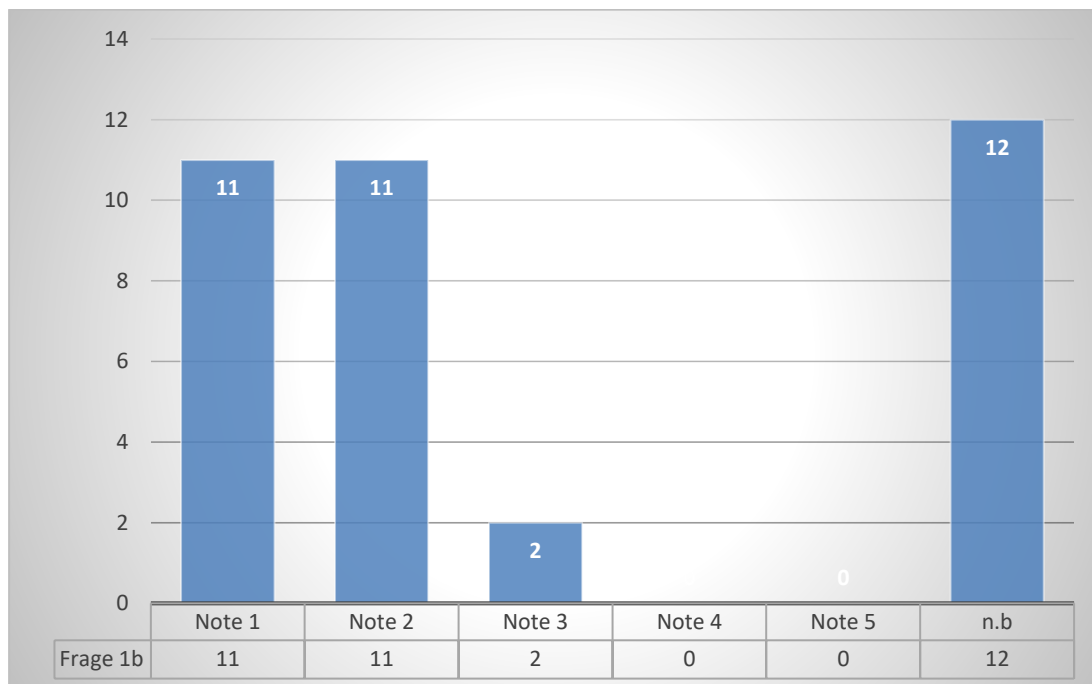
Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im Darmzentrum?



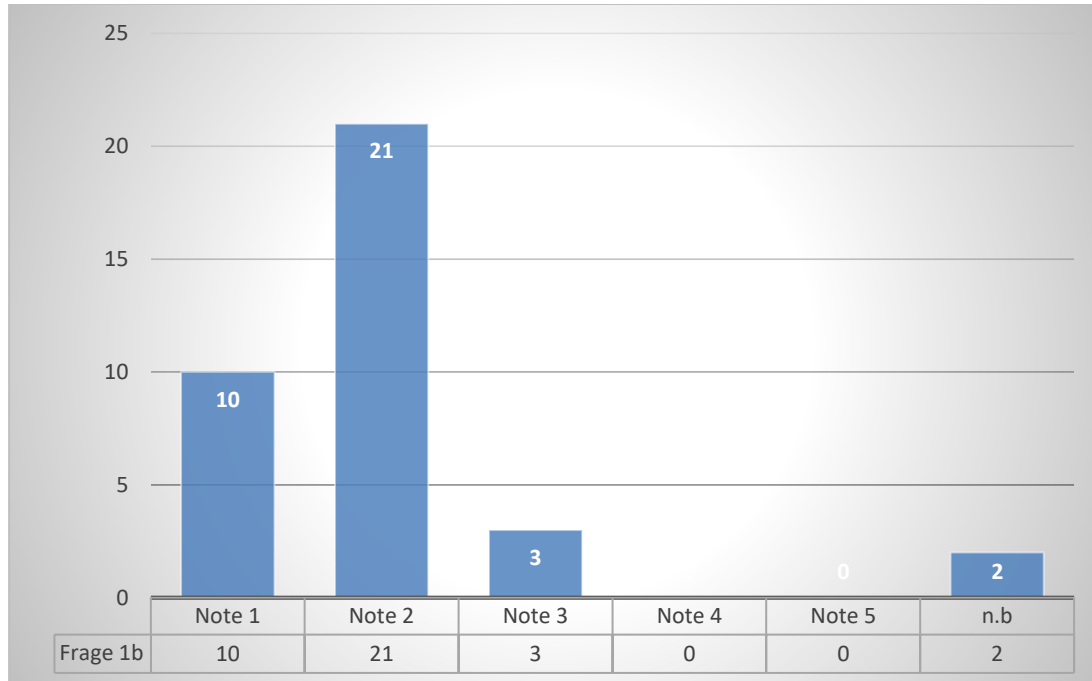
Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Patientenzimmer?



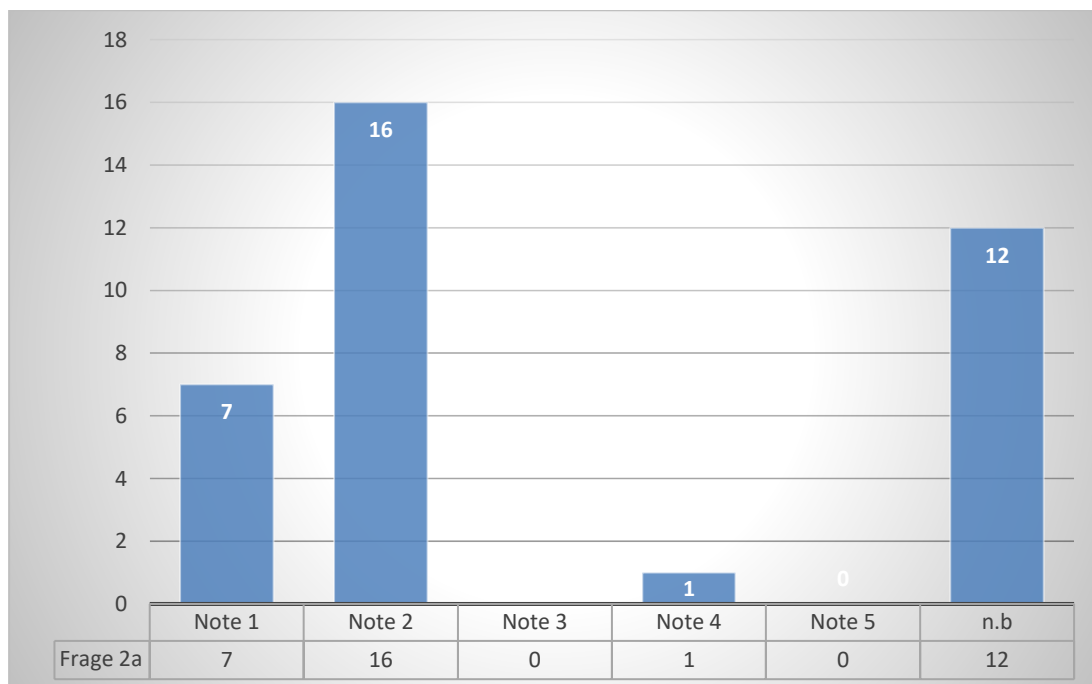
**Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Wartebereiche?
(ambulante Patient*innen)**



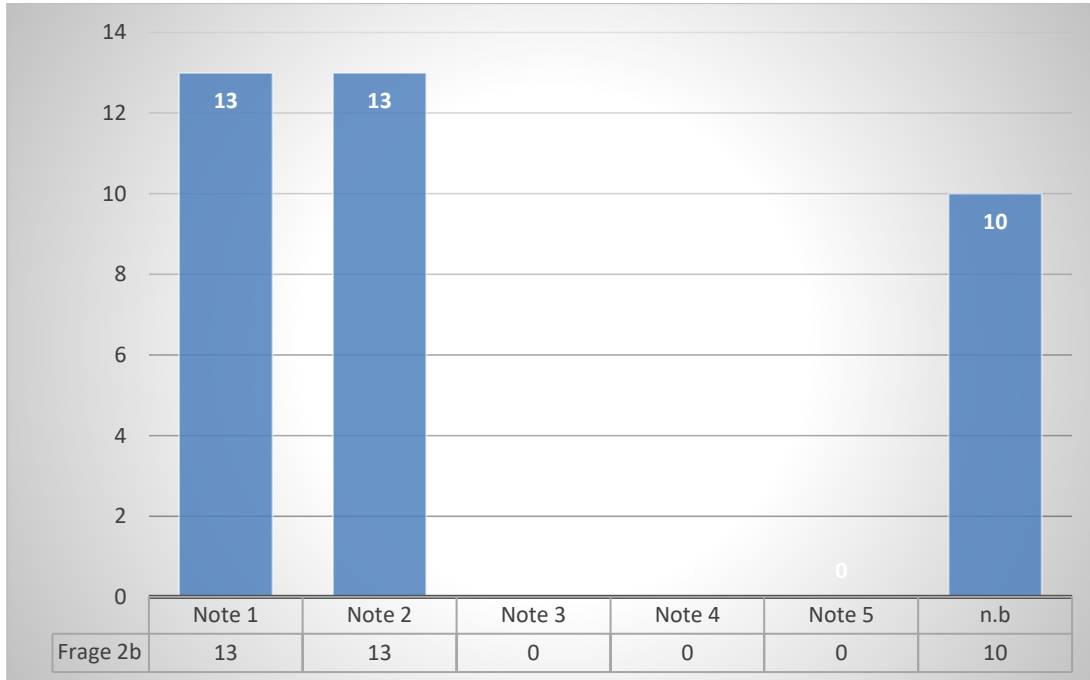
Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Aufenthaltsbereiche?



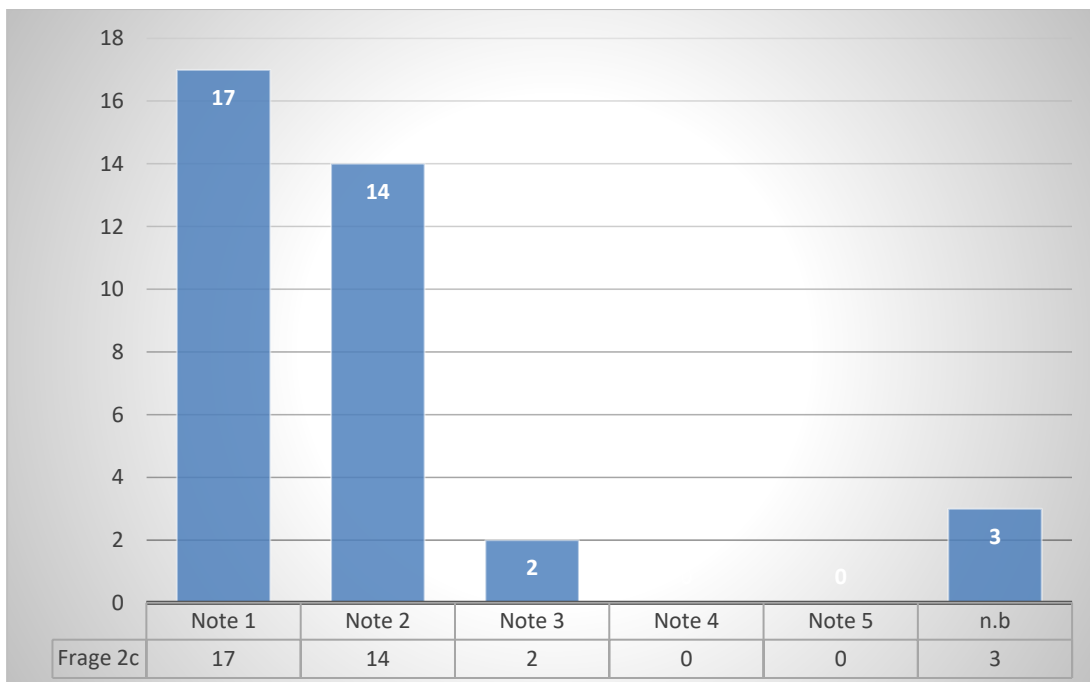
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten im Ambulanzbereich / in der Sprechstunde?



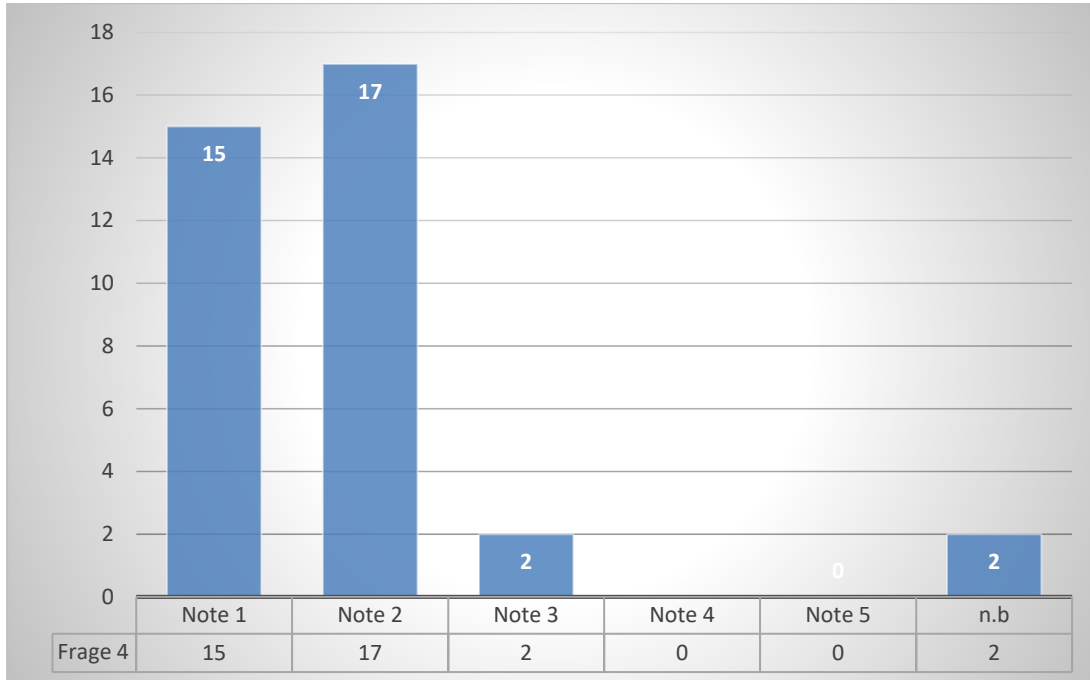
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten in der Endoskopie?



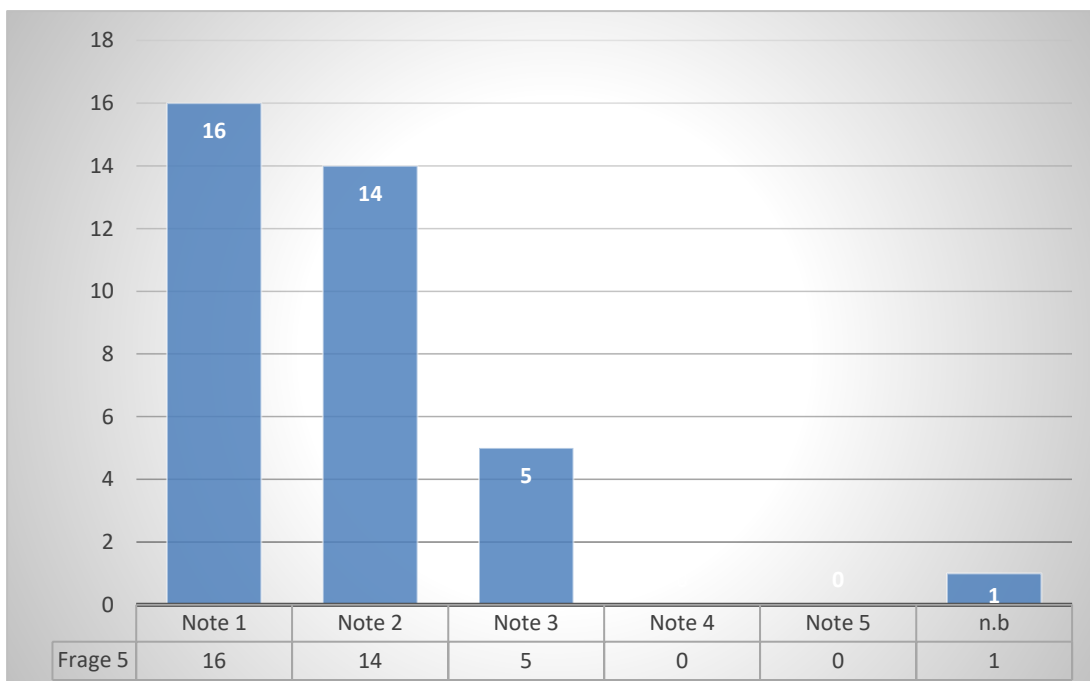
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten beim Röntgen (CT, MRT)?



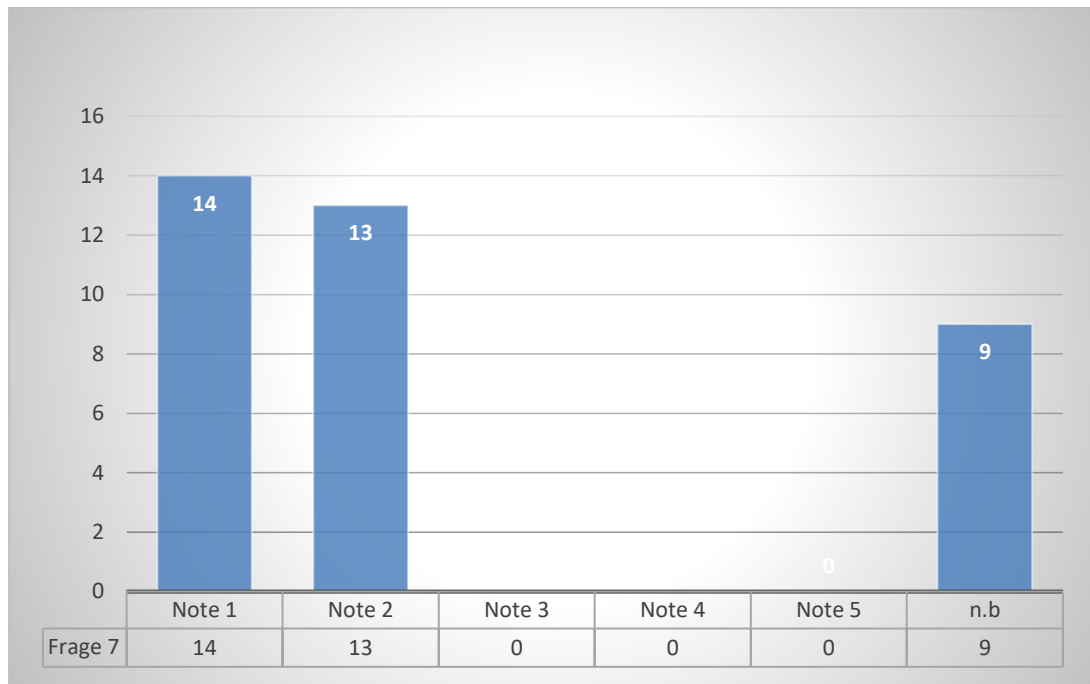
Wie bewerten Sie Qualität und Informationsgehalt Ihrer Patientenmappe?



**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 habe mich von Anfang an sehr gut aufgehoben gefühlt. Von dem wahnsinnig freundlichen Personal mal ganz abgesehen, war der ganze Ablauf so gut organisiert, dass einem gar nicht die Zeit blieb, sich Sorgen zu machen. Das war bei weitem nicht mein erster Krankenhaus-Aufenthalt, aber so gut habe ich mich bisher noch nie betreut gefühlt. Vielen Dank!!!
- Unter den gegebenen Bedingungen (Corona) bin ich besonders dankbar für die erfolgte Behandlung und OP.
- Am besten hat mir der Umgang des Personals gefallen. Ein sehr schönes Gefühl, wenn man so freundlich und liebevoll umsorgt wird. Ich mag dieses Krankenhaus sehr!
- Besonders gut hat mir die freundliche und auch aufbauende Art und Weise des Pflegepersonals gefallen. Ich denke, dass es zur doch schnellen Besserung meines Befindens beigetragen hat. Danke.
- Auch super Beratung durch das Ärzteteam. Wenn man einen sprechen wollte, war dieser zeitnah verfügbar. Super!
- Die Fachliche Betreuung und Information der Ärzte der verschiedenen Fachrichtungen war vorbildlich und inhaltsreich.

- Bei Fragen informiert das Team der Ärzte ausführlich und gibt Hinweise und Ratschläge für die Zeit nach der Entlassung.

Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Im 4- Bettzimmer sind die Fernseher zu klein.
- Im Aufenthaltsbereich für die Patienten und Besucher fehlt irgendwie noch etwas Gemütlichkeit. Ansonsten bin ich sehr zufrieden.
- Jalousien im Patientenzimmer konnten nicht bedient werden. Es waren auch keine Vorhänge vorhanden.

7 Weiterempfehlung und Gesamtübersicht

