



# Ergebnisse der Patientenbefragung im Darmzentrum Märkisch-Oderland 2024

**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: 58,8 %**  
23 Rektumkarzinom-Patienten  
45 Kolonkarzinompatienten



## 4 Befragungszeitraum

Januar 2024 bis Dezember 2024, 40 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: 86 %** (Schulnote 1 und 2), wobei in **9,9 %** die Befragten, eine oder mehrere Fragen nicht beantworteten.

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

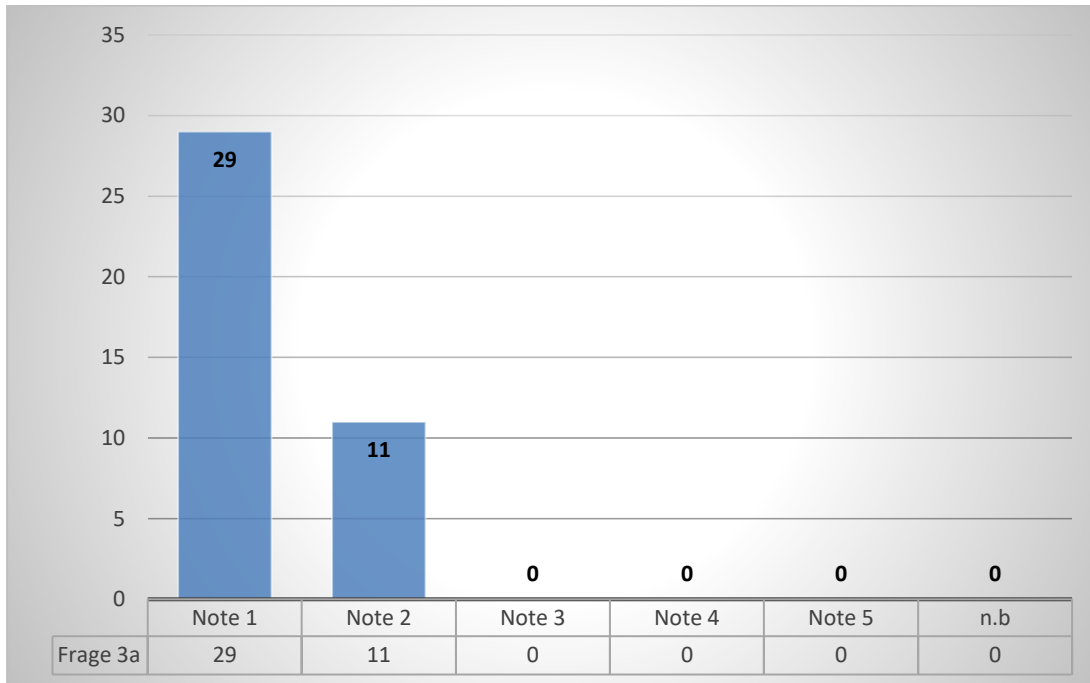
**0,7 %** der Befragten vergaben die Schulnote 4.

**Die Schulnote 5** wurde nicht vergeben.



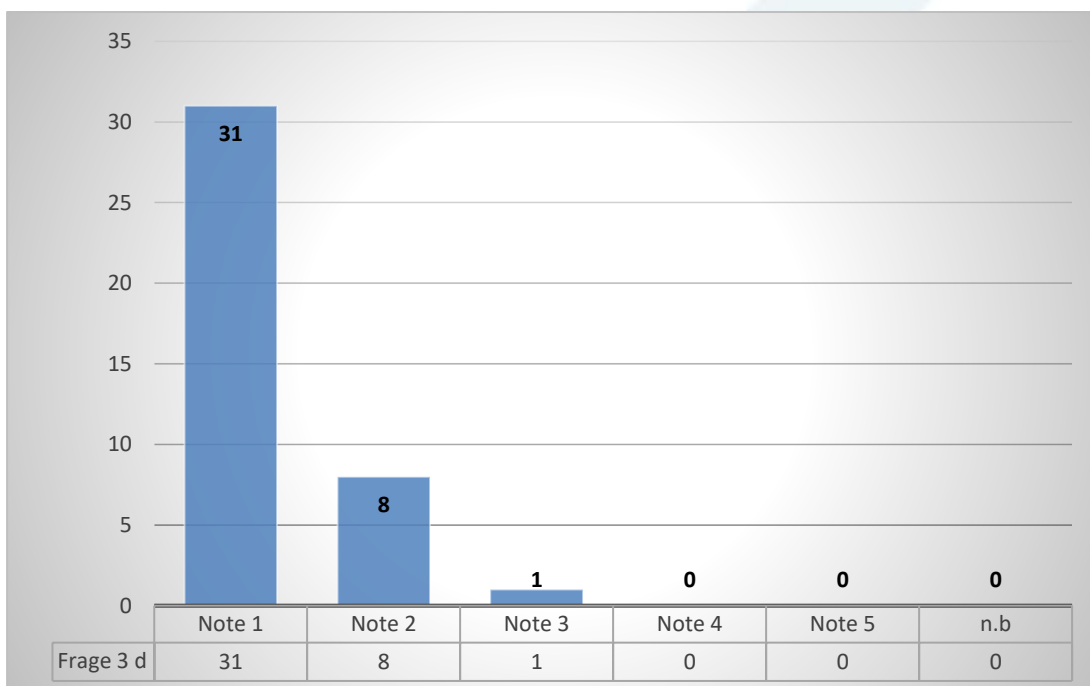
### Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

#### Pflegepersonal



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

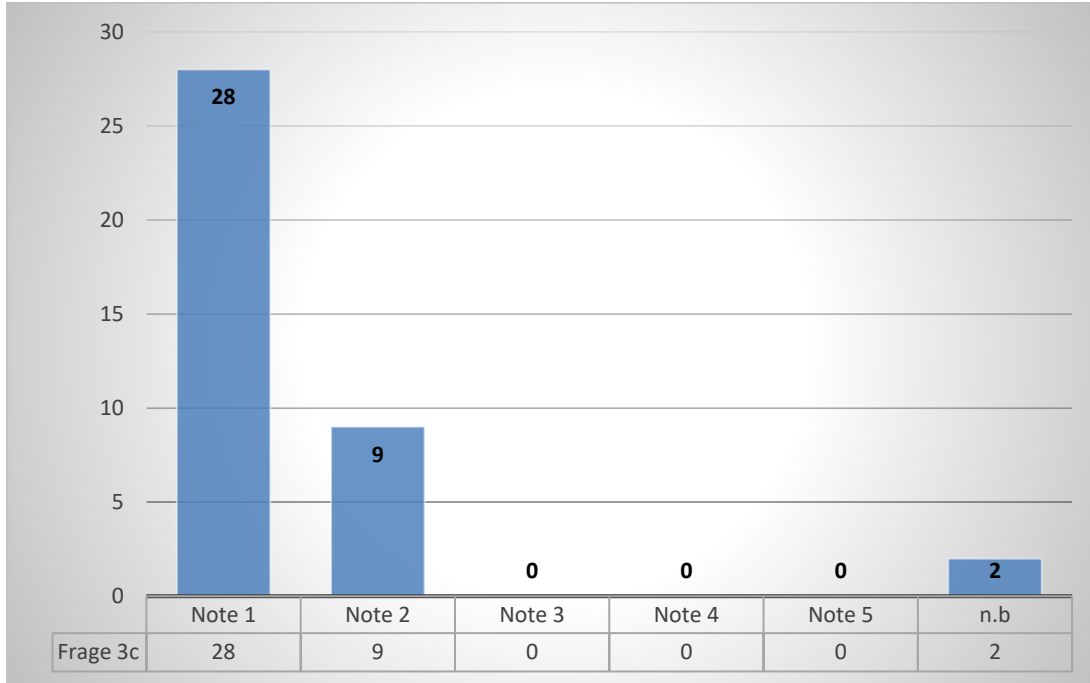
#### Ärzte





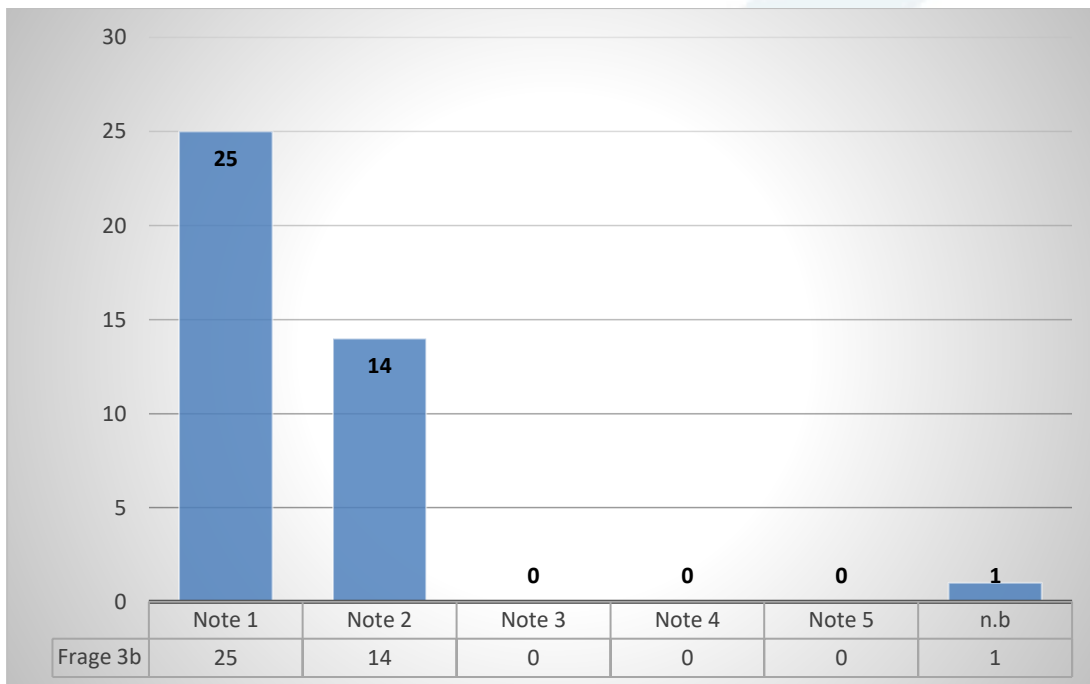
### Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

#### Funktionsdienst



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

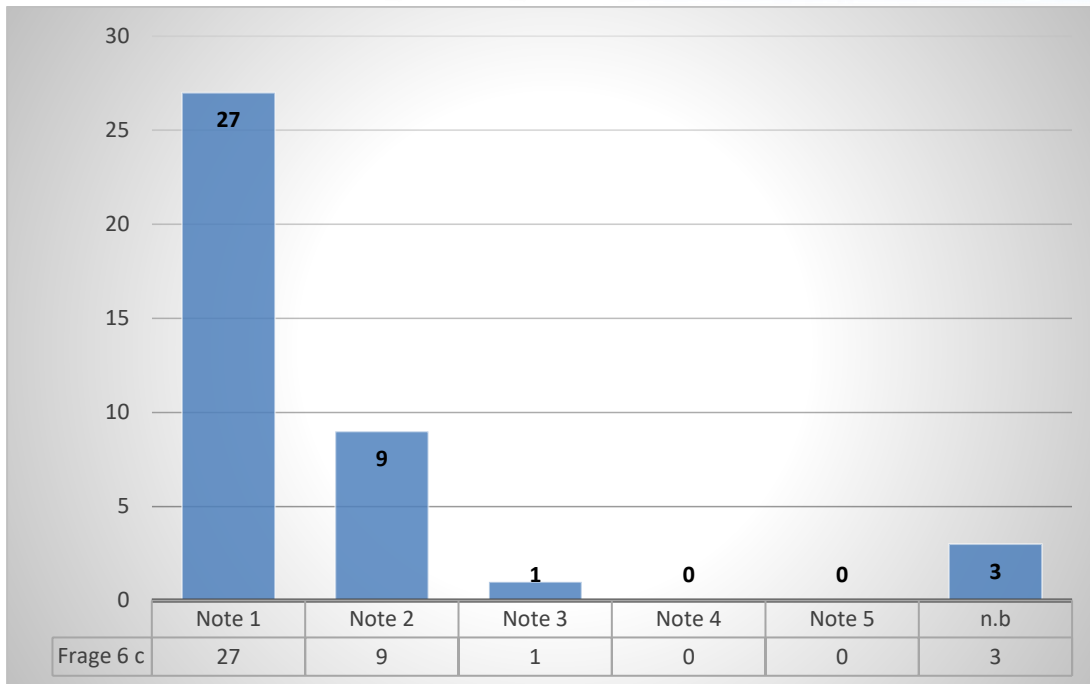
#### Servicepersonal





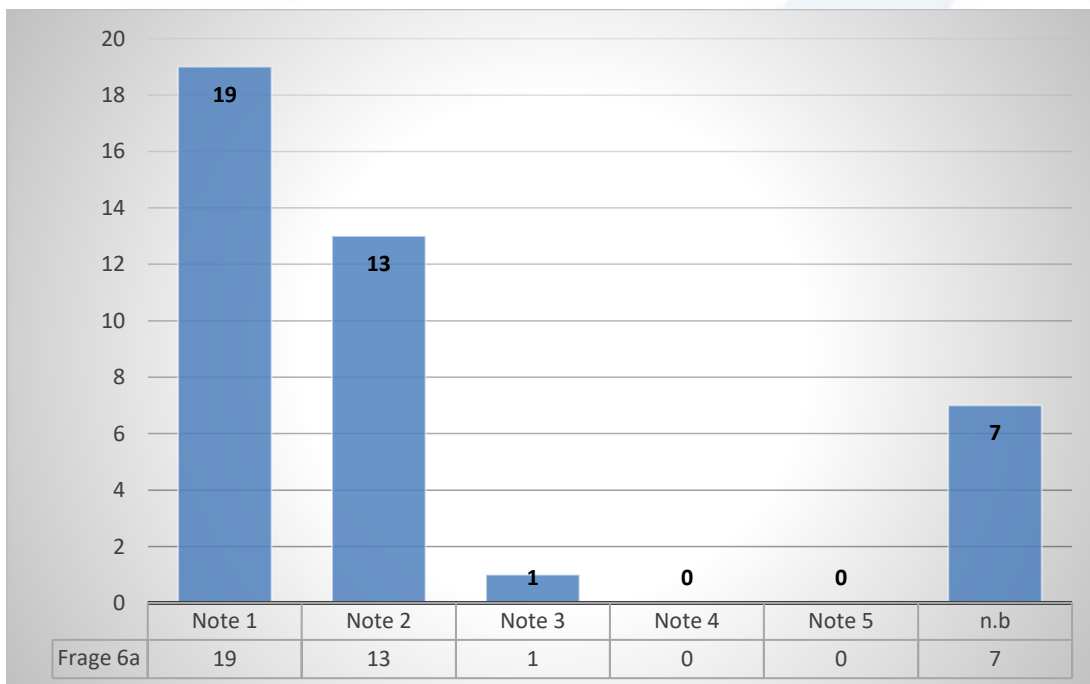
## Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

### OP-und Anästhesiebereich



## Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

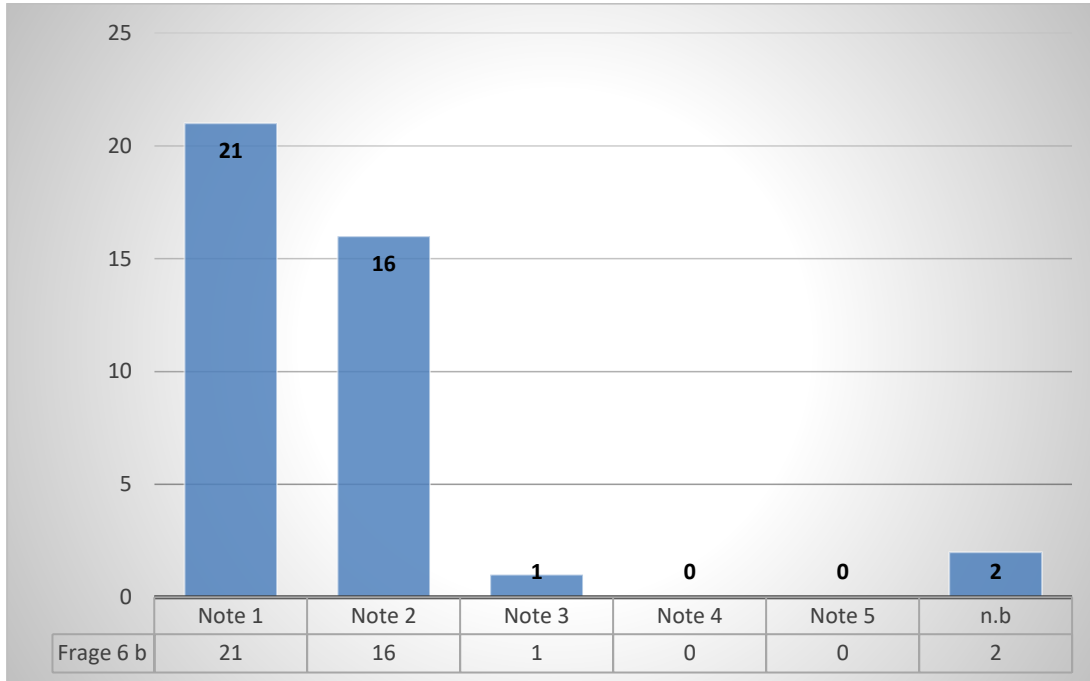
### (Endoskopie und Ultraschall)



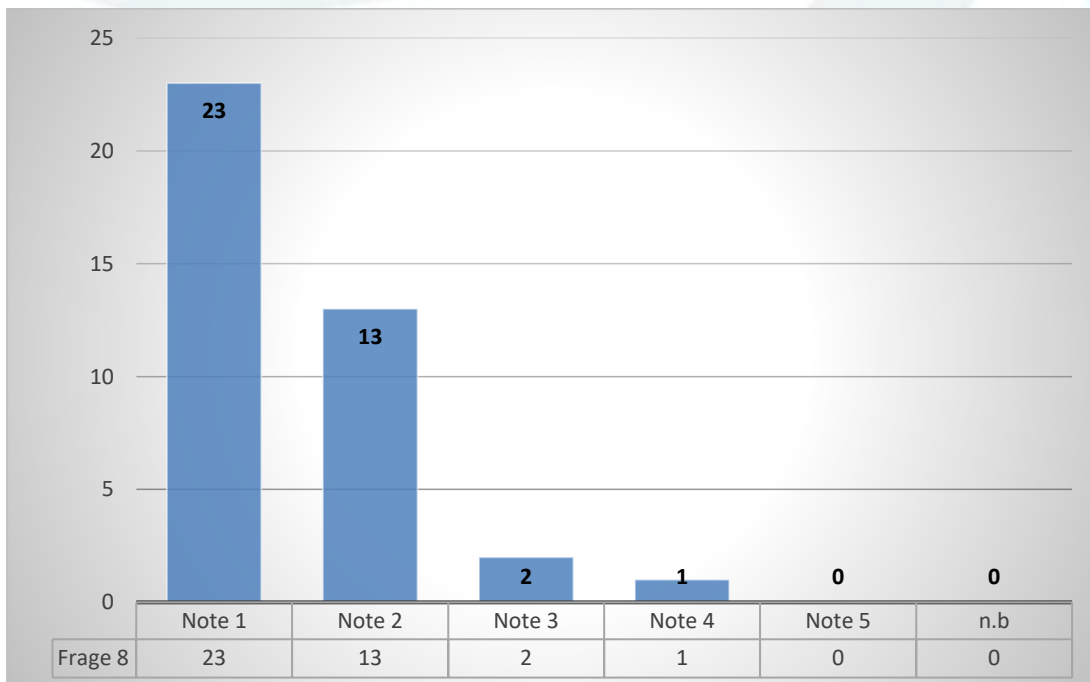


## Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

### Röntgendiagnostik (CT, MRT)

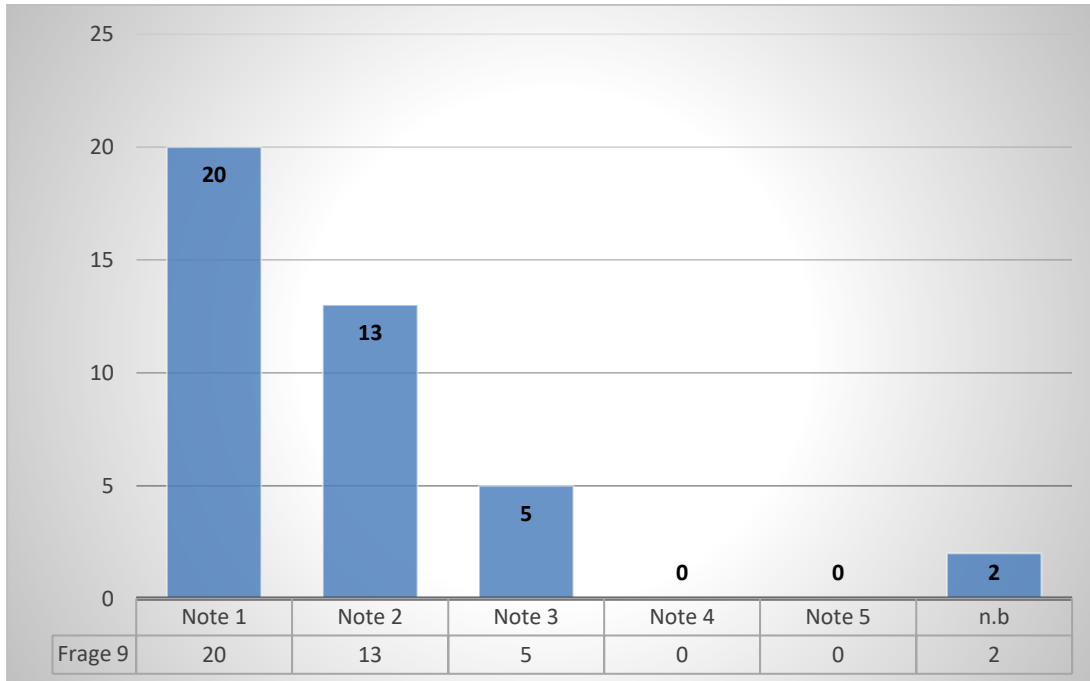


## Wie verständlich sind für Sie die medizinischen Erklärungen Ihres Arztes?

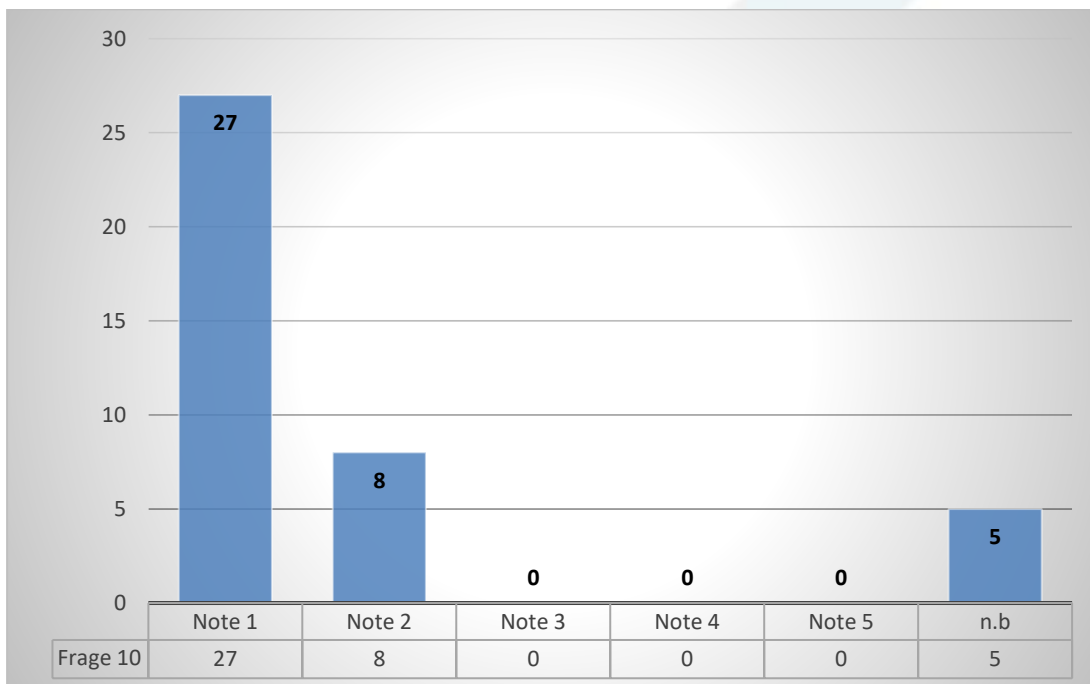




Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Betreuung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflegebereich, Service, Ernährungsberatung etc.) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?

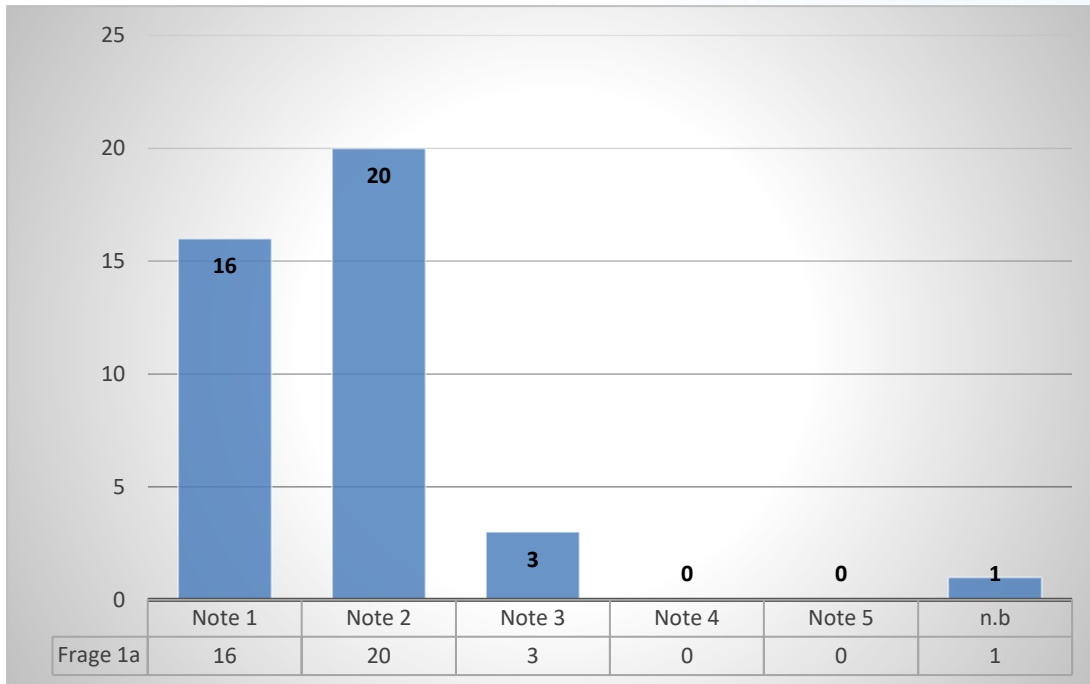


Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im Darmzentrum?



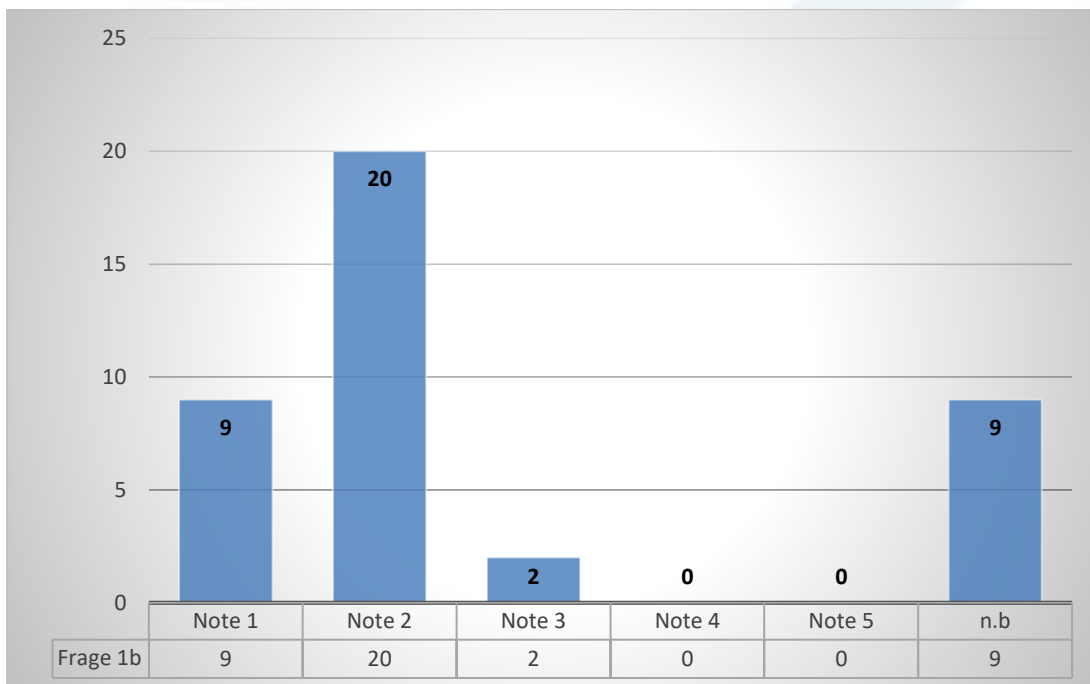


### Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Patientenzimmer?



### Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Wartebereiche?

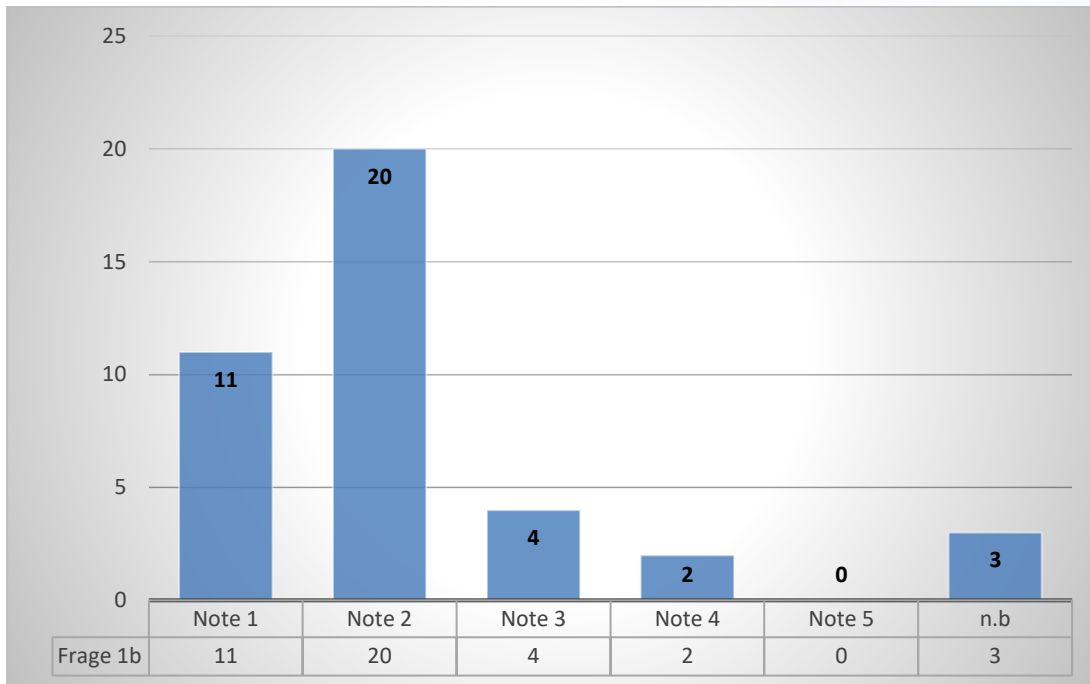
(ambulante Patient\*Innen)





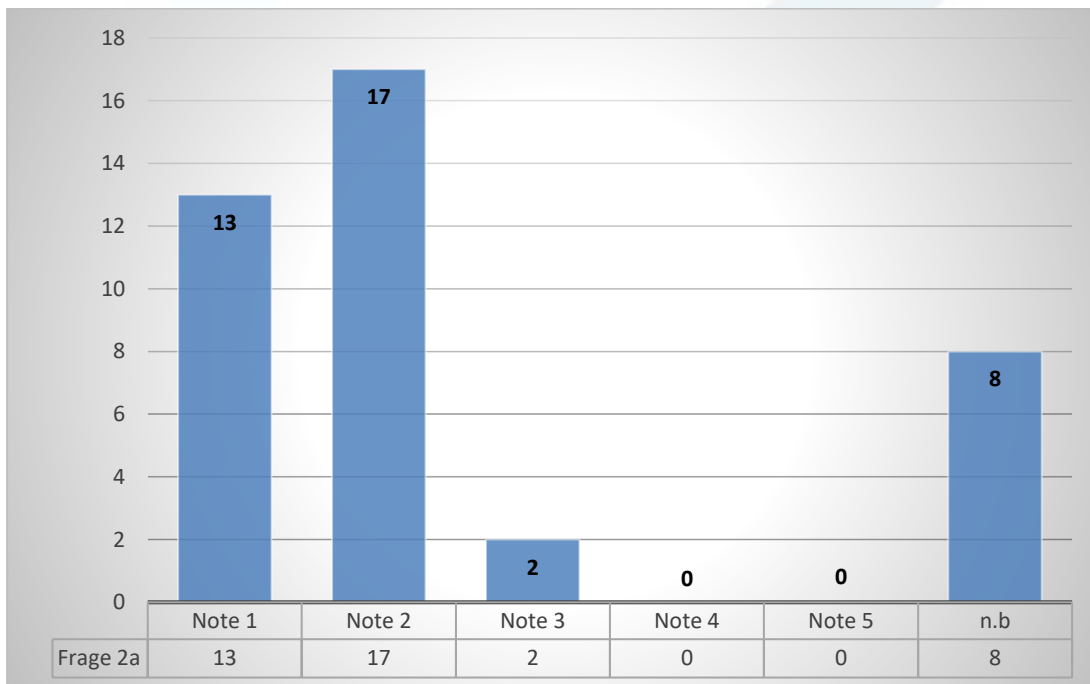


### Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Aufenthaltsbereiche?



### Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

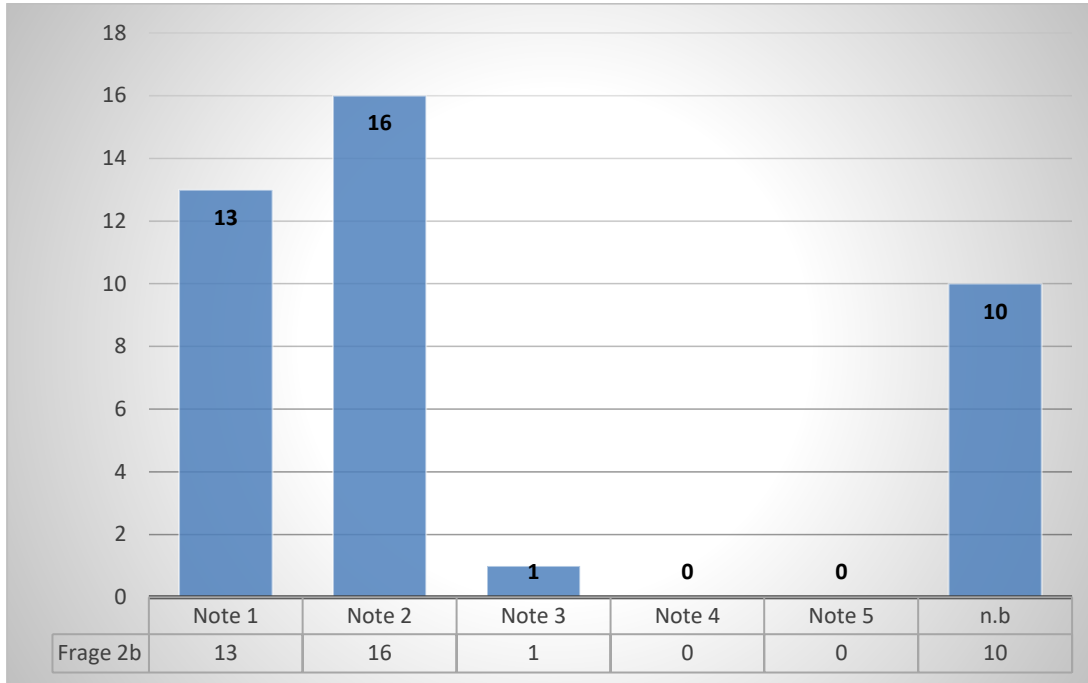
(ambulanten Bereich/ Sprechstunde)





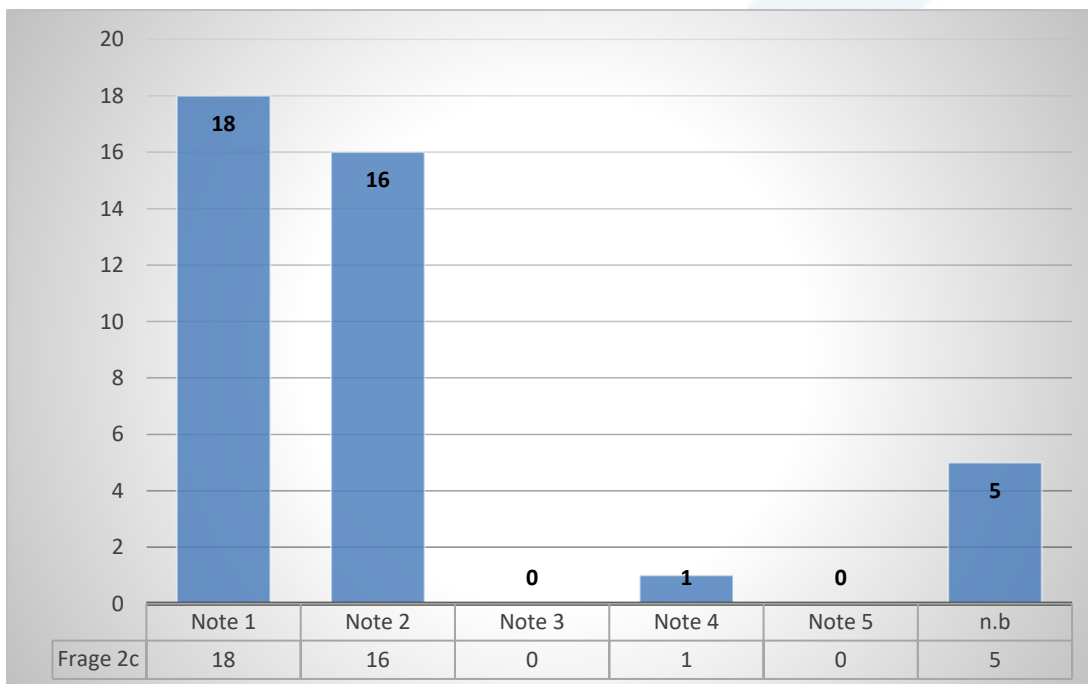
## Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Endoskopie)



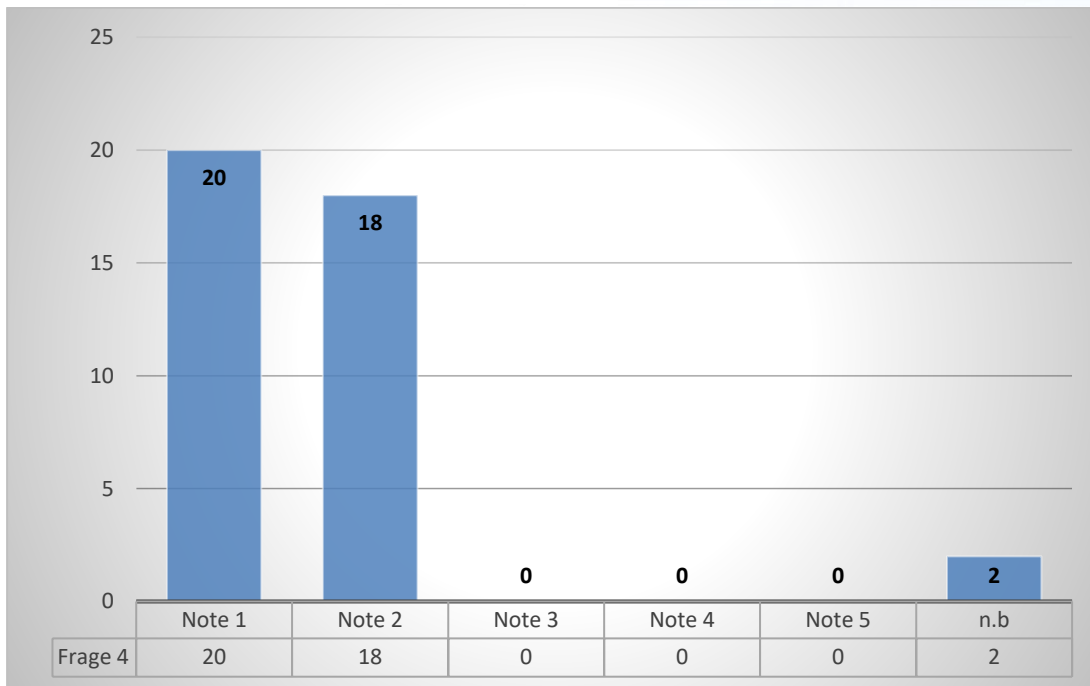
## Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Röntgen/CT/MRT)

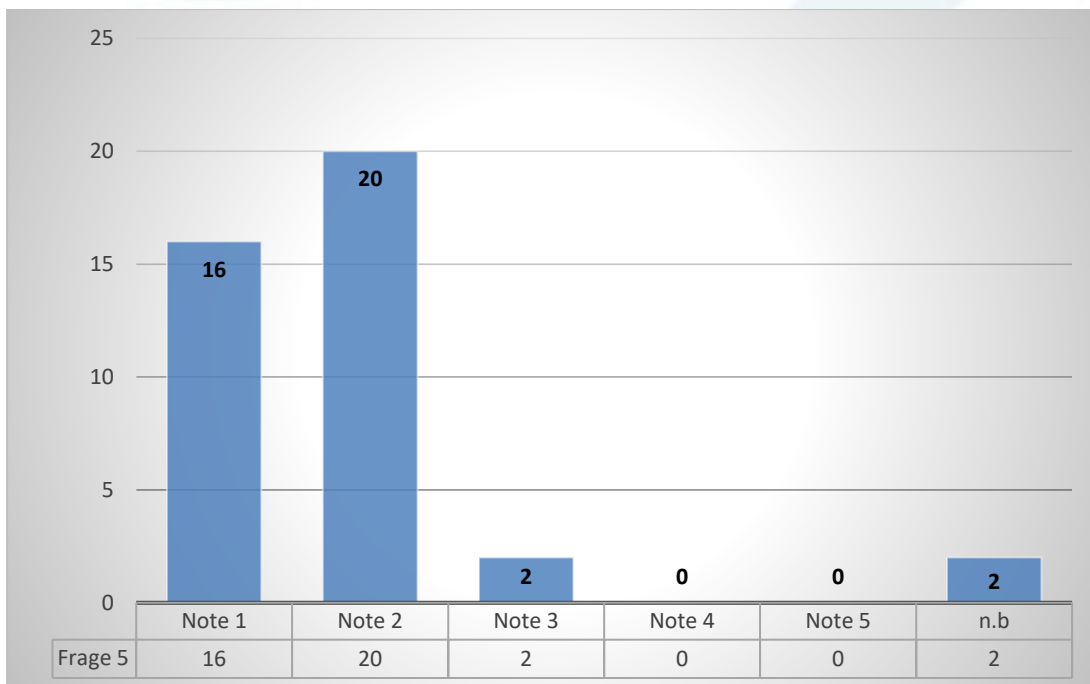




### Wie bewerten Sie Qualität und Informationsgehalt Ihrer Patientenmappe?

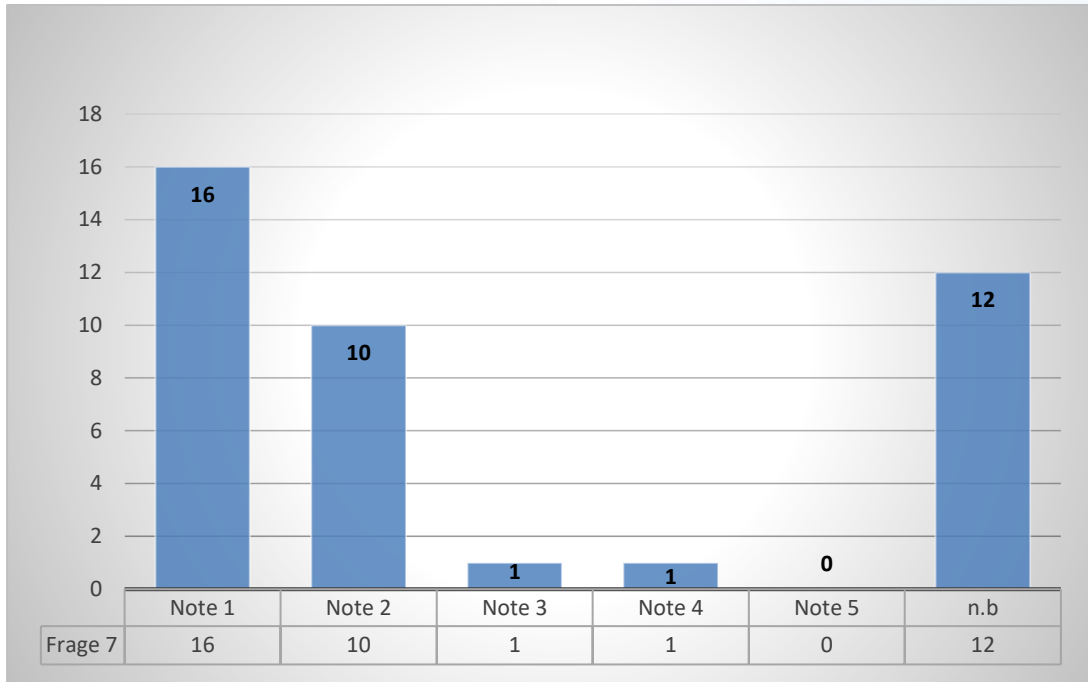


### Haben Sie alle Wege innerhalb des Krankenhauses gut finden können? Wie bewerten Sie die Beschilderung?





## 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 komme immer wieder gerne.
- Super Aufnahme! Pflegepersonal zuvorkommend und immer lächelnd, sehr professionell. Ihr seid so gut! Super!
- Super, dass sich die Zeit für eine umfangreiche OP Aufklärung genommen wurde und damit meine Fragen vollumfänglich beantwortet worden. Zusätzlich erhielt ich eine farbliche Darstellung über den Ablauf der OP. Das gesamte Behandlungsteam arbeitet Hand in Hand. Toll!
- Für mich war alles in Ordnung. Ich habe mich verstanden und sehr wohl gefühlt.
- TOP Pflegepersonal, alle sind freundlich, hilfsbereit und empathisch. Ich habe mich sehr gut betreut und aufgehoben gefühlt.
- Ich wurde von den Ärzten und dem Pflegepersonal sehr gut beraten und betreut.
- Sehr freundliches und hilfsbereites Personal auf der Intensivstation und der Station 2. Sehr gute Lage des Krankenhauses - viel Ruhe und Licht (Sonne), sehr gute Zusammenarbeit mit regionalen Ärzten und Fachärzten.
- Die tägliche Betreuung durch das Pflegepersonal ist sehr gut: freundlich, hilfsbereit, zuvorkommend = tadellos. Ich habe hier nur positive Erfahrungen.
- Danke an die Küche. Pflegepersonal (Station 2, Intensivstation) sehr kompetent und freundlich.



- Vielen Dank an das gesamte Team der Station 2. Auch die Psychologin hat mir sehr geholfen.
- Das Darmzentrum, als medizinisches Hochleistungszentrum, hat meine Hochachtung und ist das Ergebnis von allen beteiligten Akteuren auf einem hohen medizinischen und organisatorischen Fachniveau. Auch gegen alle Widerstände ein hohes Fachzentrum für den speziellen Bedarf, danke dafür. Alles läuft in dieser Klinik top organisiert.
- Es ist alles in Ordnung in diesem Krankenhaus. Fühle mich hier sehr wohl.
- Die Patientenmappe empfinde ich als eine sehr gute Unterstützung im gesamten Geschehen.

### Anregungen/ Kritik:

\*Kommentare 1:1 übernommen

- Die Cafeteria ist beauftragt durch die Firma WISAG und kann nicht punkten: Öffnungszeiten Note 5, Service Note 4.
- Warum ist die Cafeteria während der Besuchszeit zu?.