



Ergebnisse der Patientenbefragung im Darmzentrum Märkisch-Oderland 2022

**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: 27,6 %

40 Rektumkarzinom-Patienten

65 Kolonkarzinompatienten



4 Befragungszeitraum

Januar 2022 bis Dezember 2022, 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: 92,1 % (Schulnote 1 und 2), wobei in 4,7 % die Befragten, eine oder mehrere Fragen nicht beantworteten.

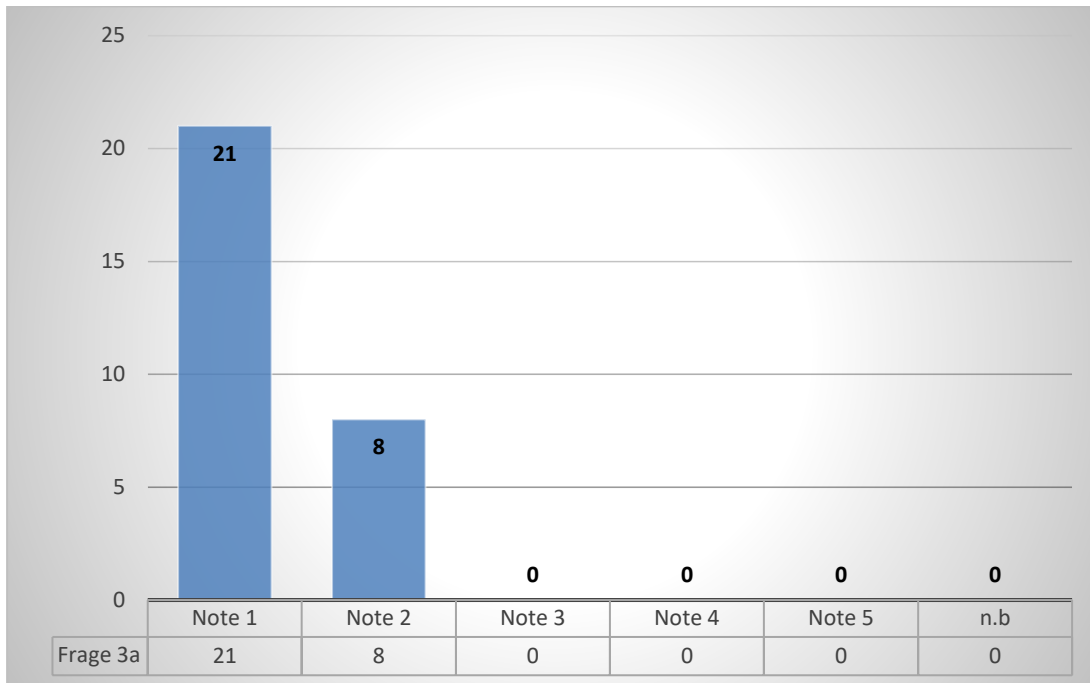
In 3,0 % vergaben die Befragten die Schulnote 3.

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



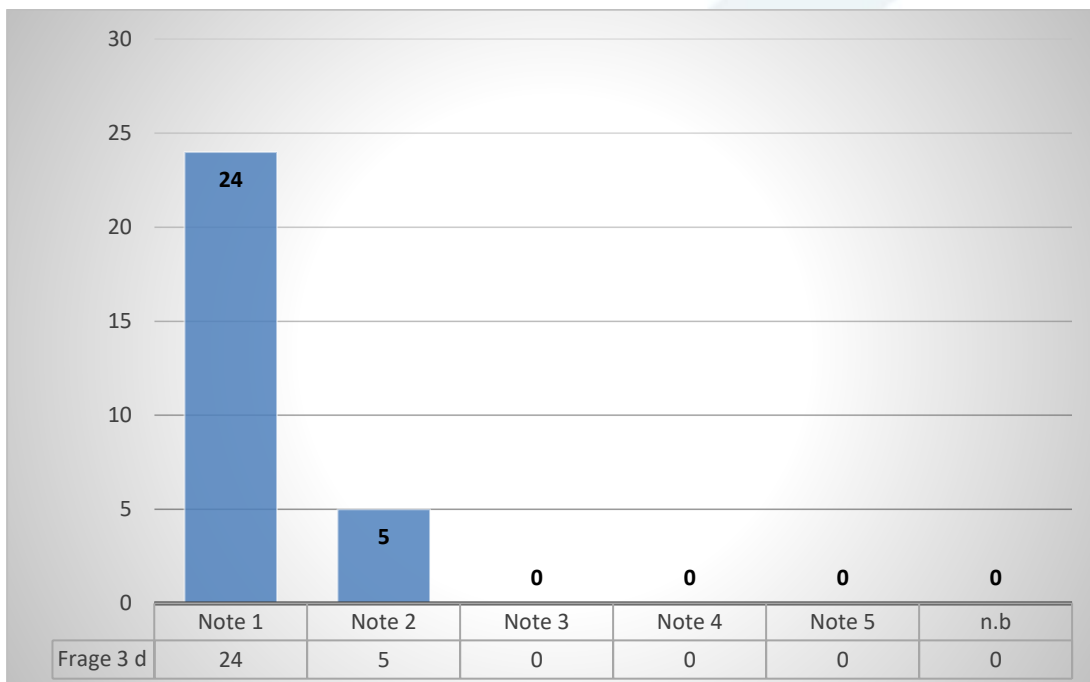
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

Pflegepersonal



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

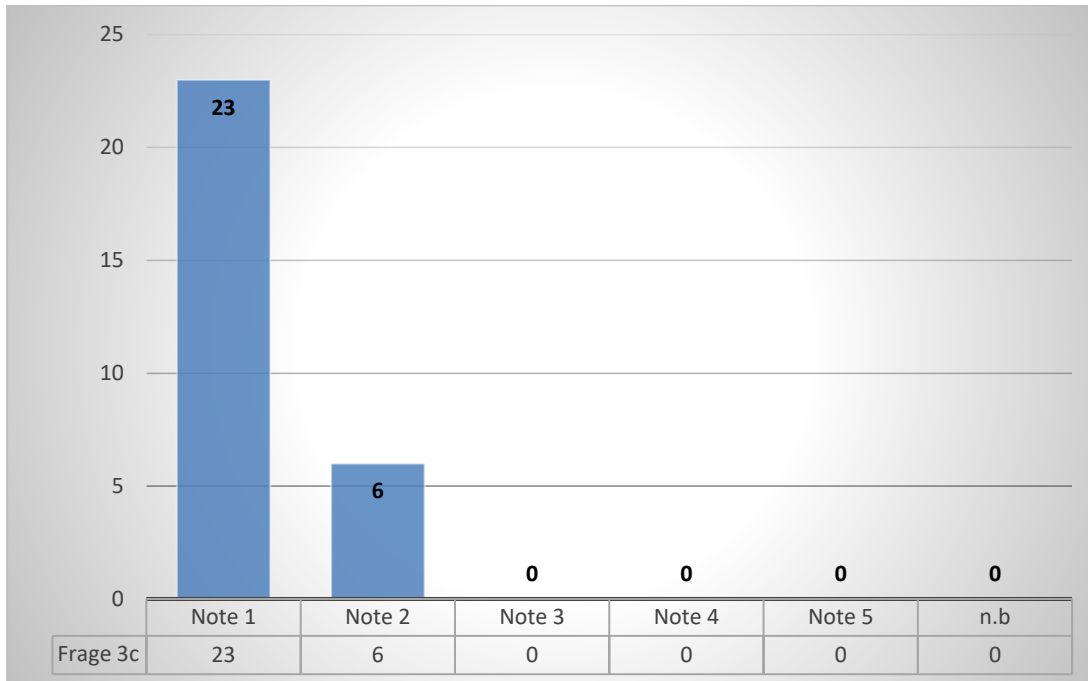
Ärzte





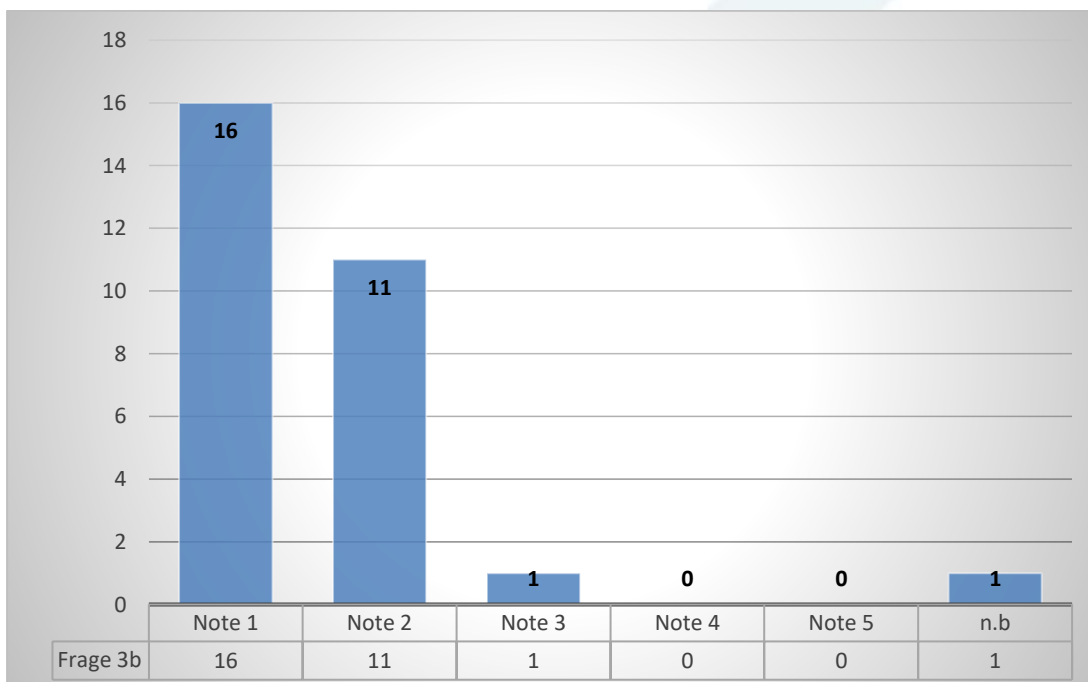
Wie bewerten Sie Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft und persönliche Zuwendung der Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die Sie betreuen?

Funktionsdienst



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

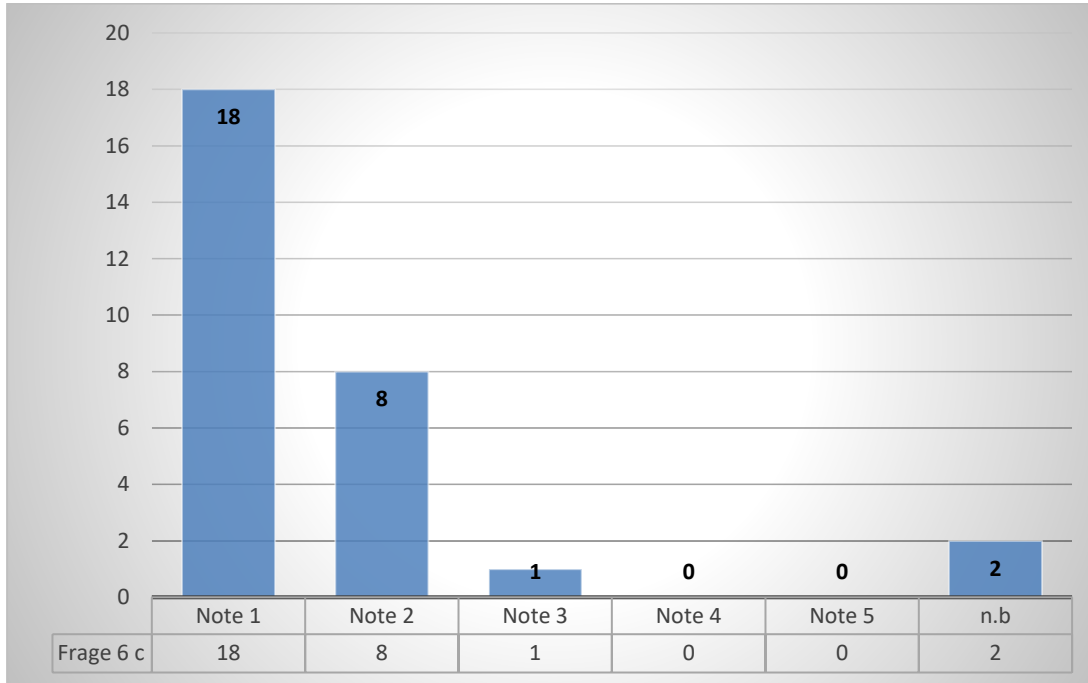
Servicepersonal





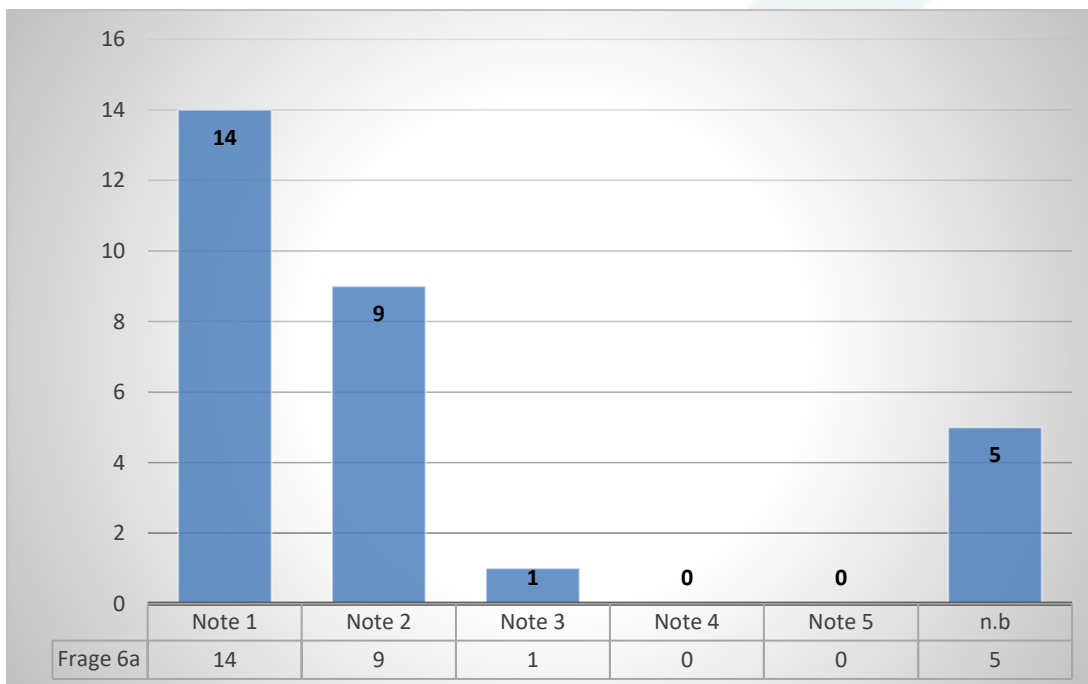
Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

OP-und Anästhesiebereich



Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

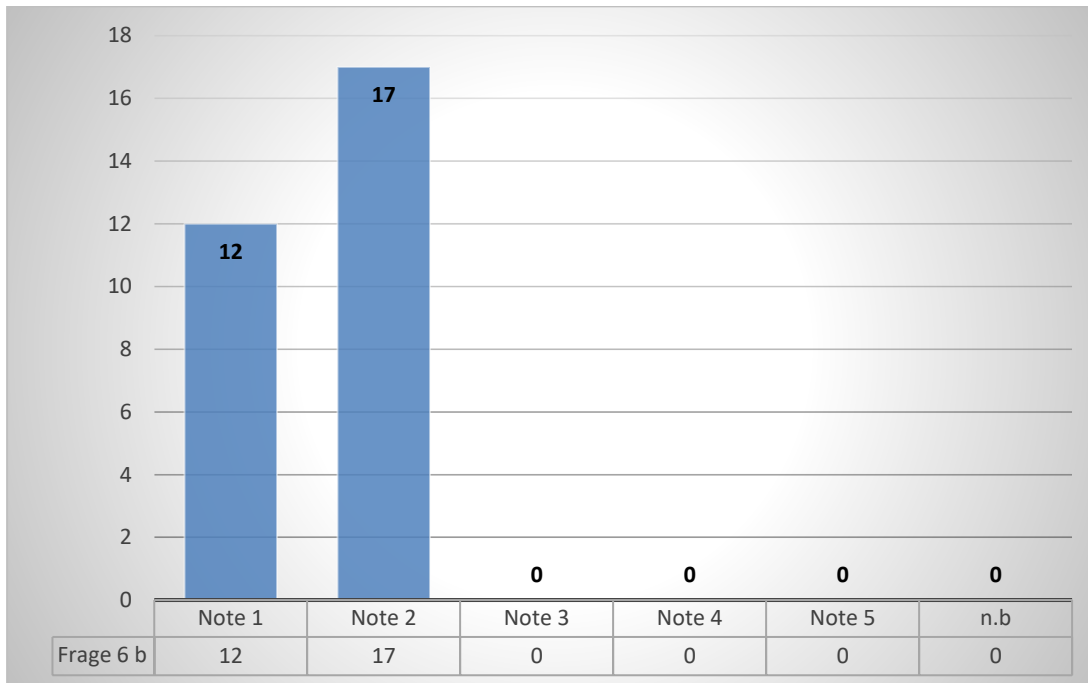
(Endoskopie und Ultraschall)



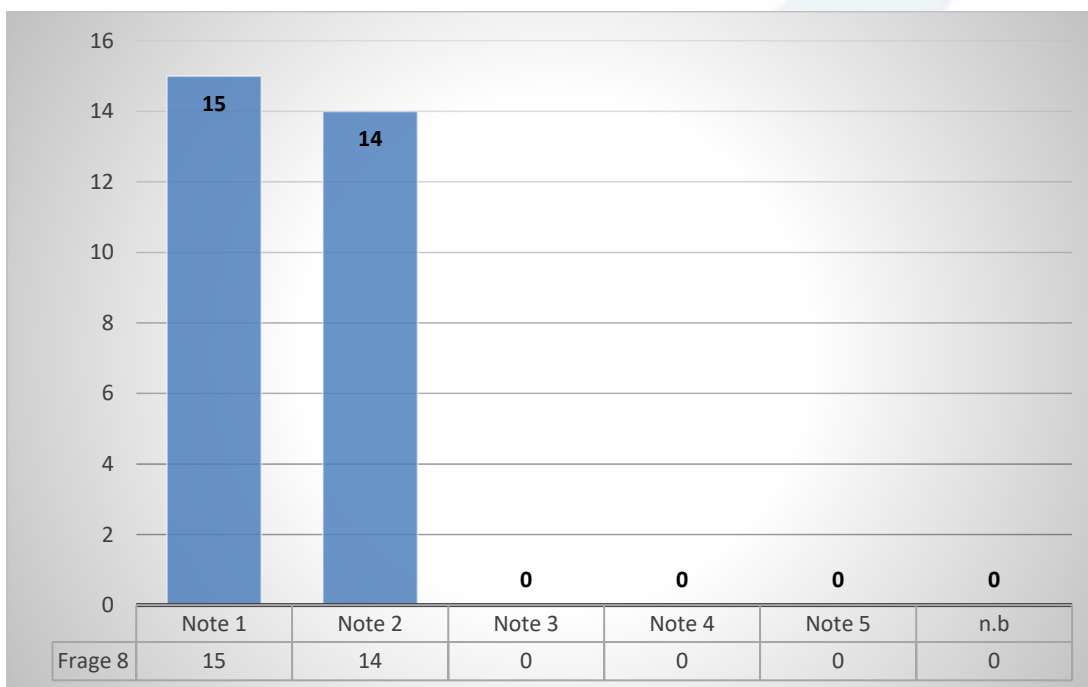


Wie bewerten Sie die Betreuung in den Funktionsbereichen?

Röntgendiagnostik (CT, MRT)

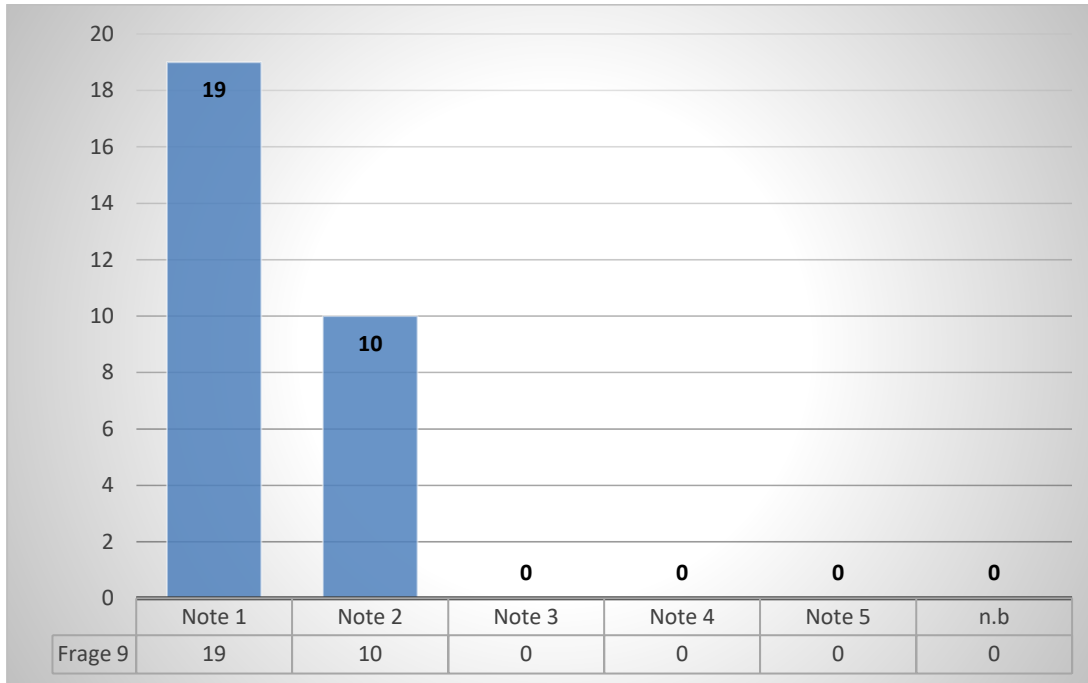


Wie verständlich sind für Sie die medizinischen Erklärungen Ihres Arztes?

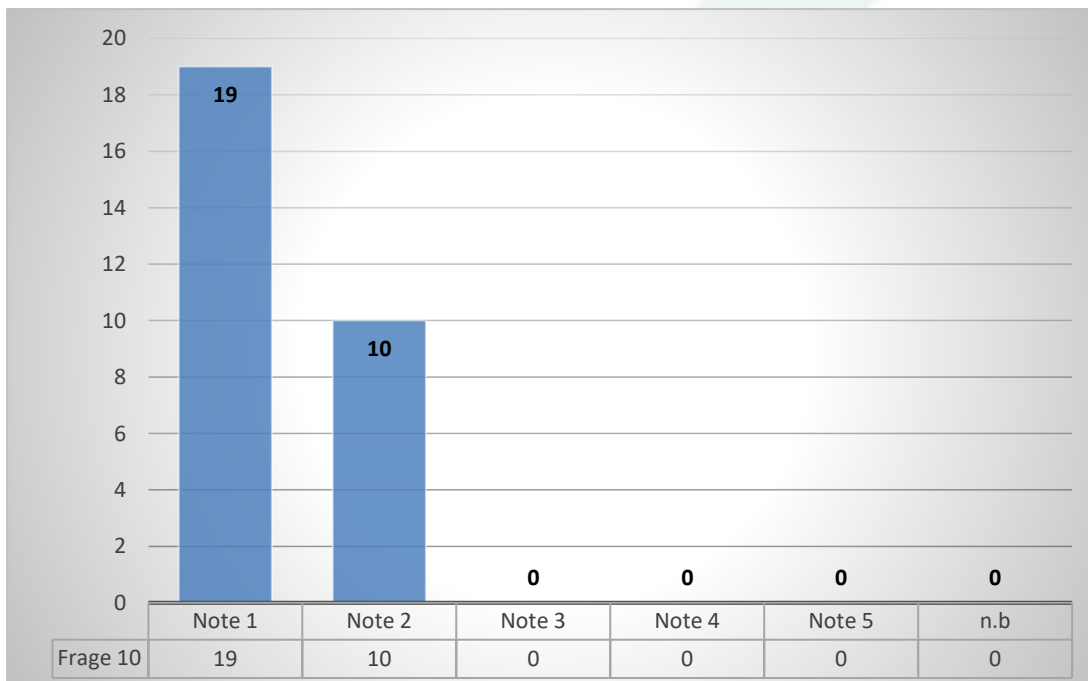




Es ist unser Anspruch, dass die an Ihrer Betreuung beteiligten Spezialisten (Ärzte, Pflegebereich, Service, Ernährungsberatung etc.) „Hand in Hand“ arbeiten. Wie erleben Sie diese Zusammenarbeit?

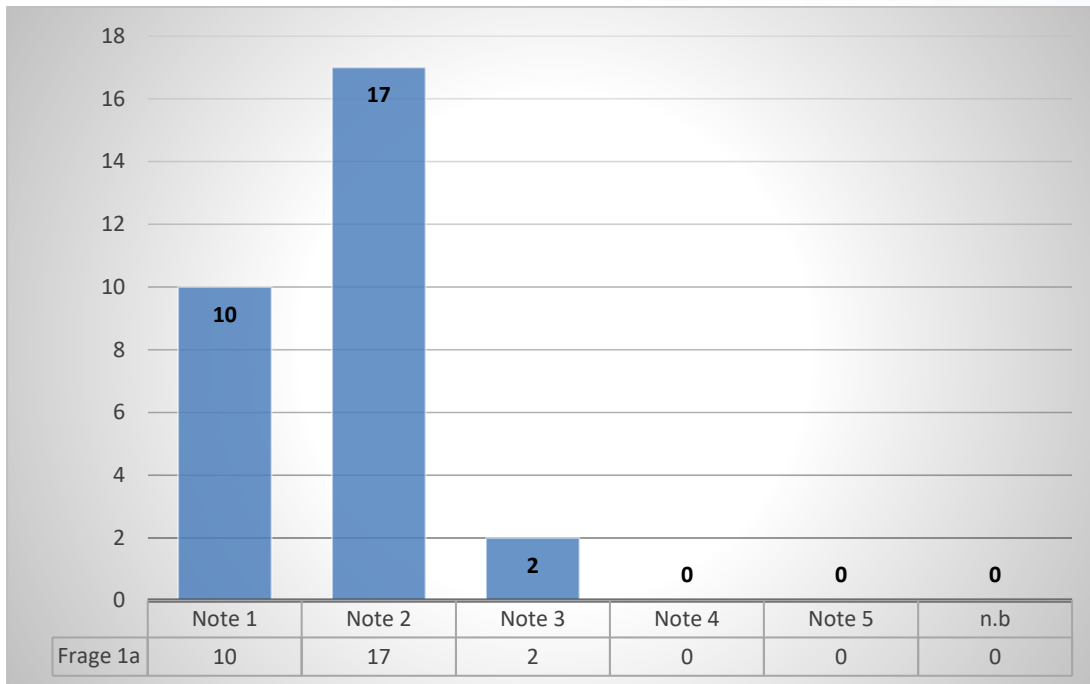


Wie bewerten Sie insgesamt Ihre bisherige medizinische Betreuung im Darmzentrum?



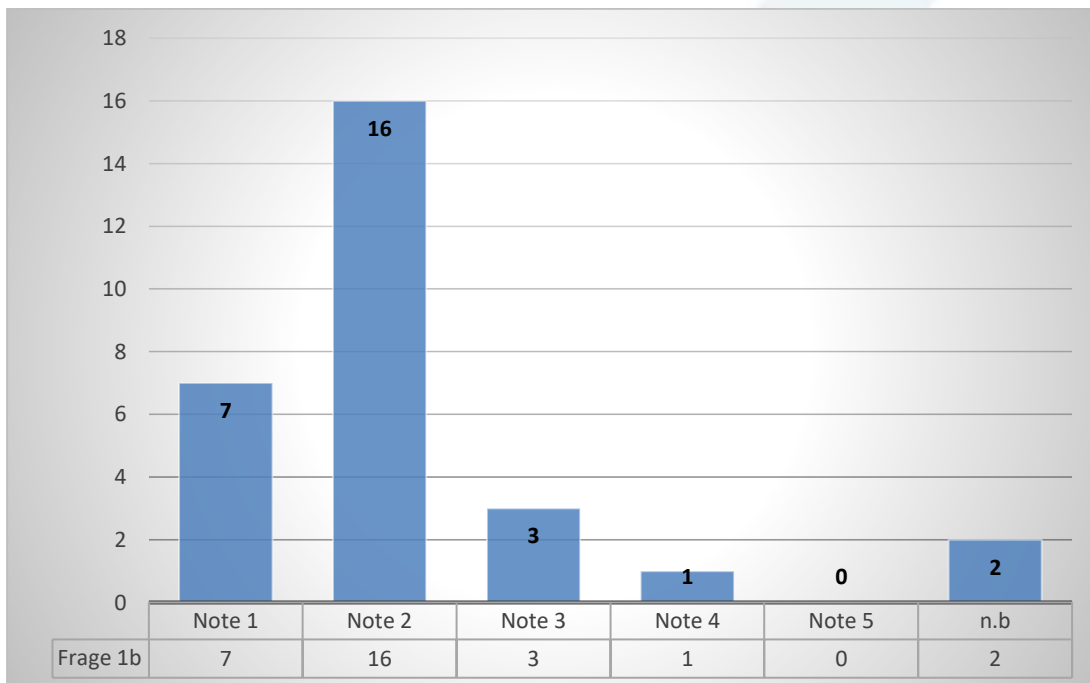


Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Patientenzimmer?



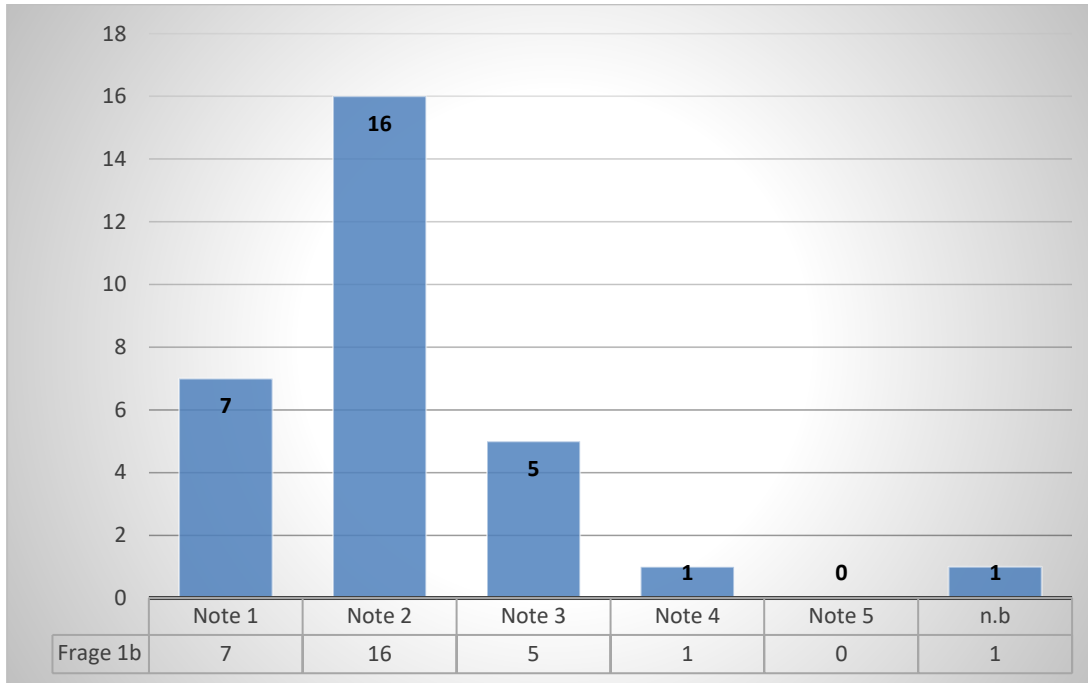
Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Wartebereiche?

(ambulante Patient*Innen)



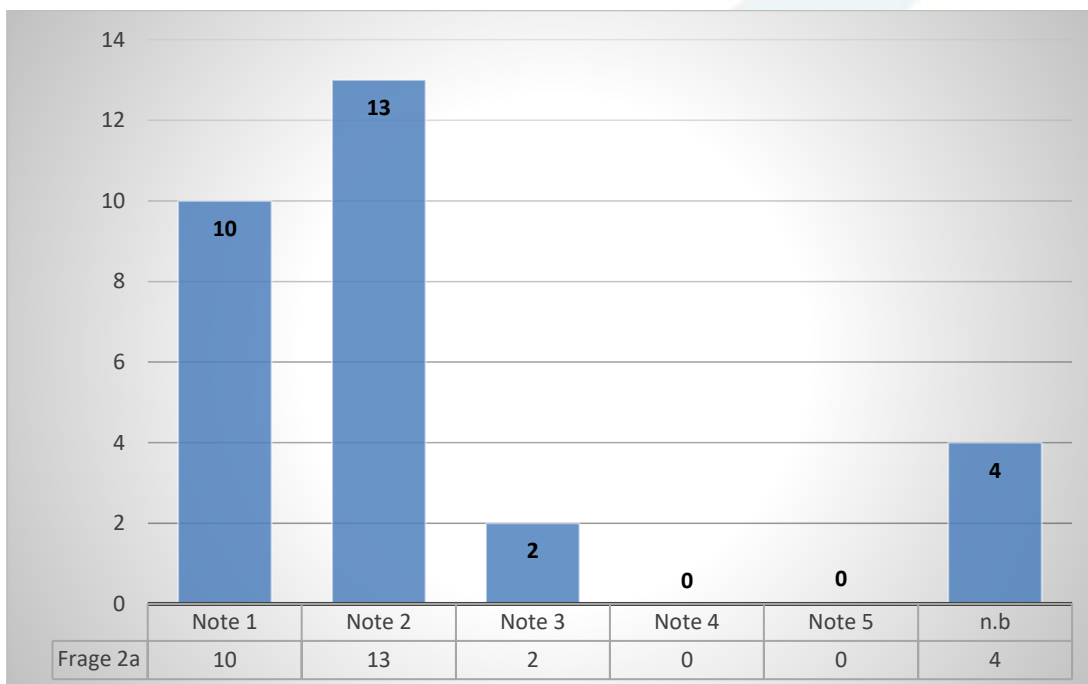


Wie gefällt Ihnen die Ausstattung der Aufenthaltsbereiche?



Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

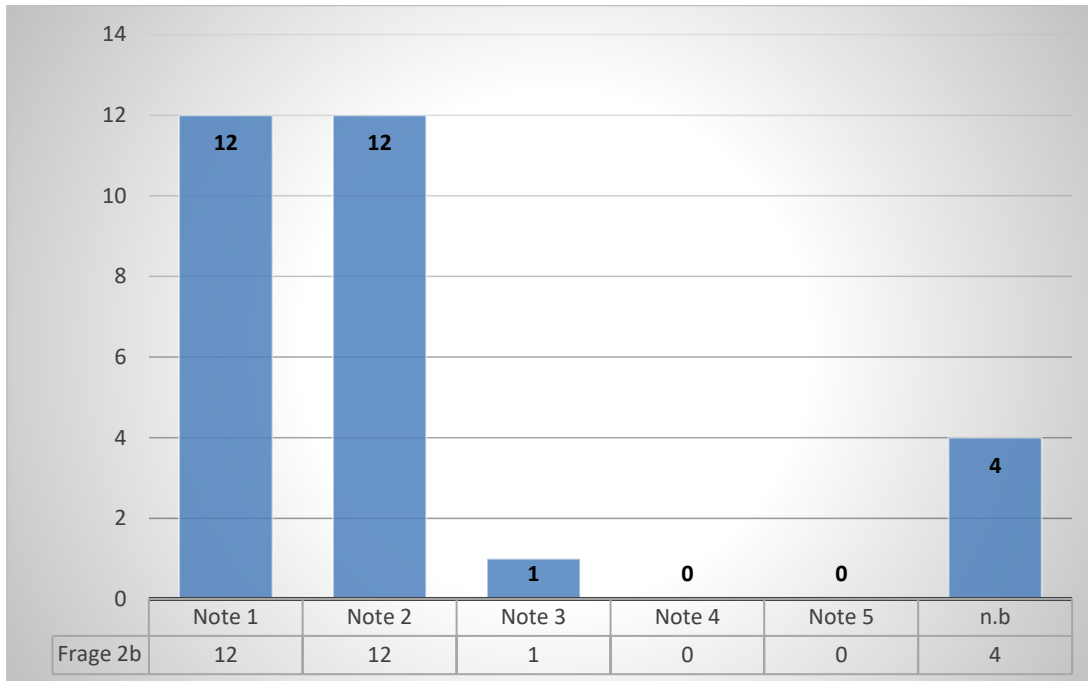
(ambulanten Bereich/ Sprechstunde)





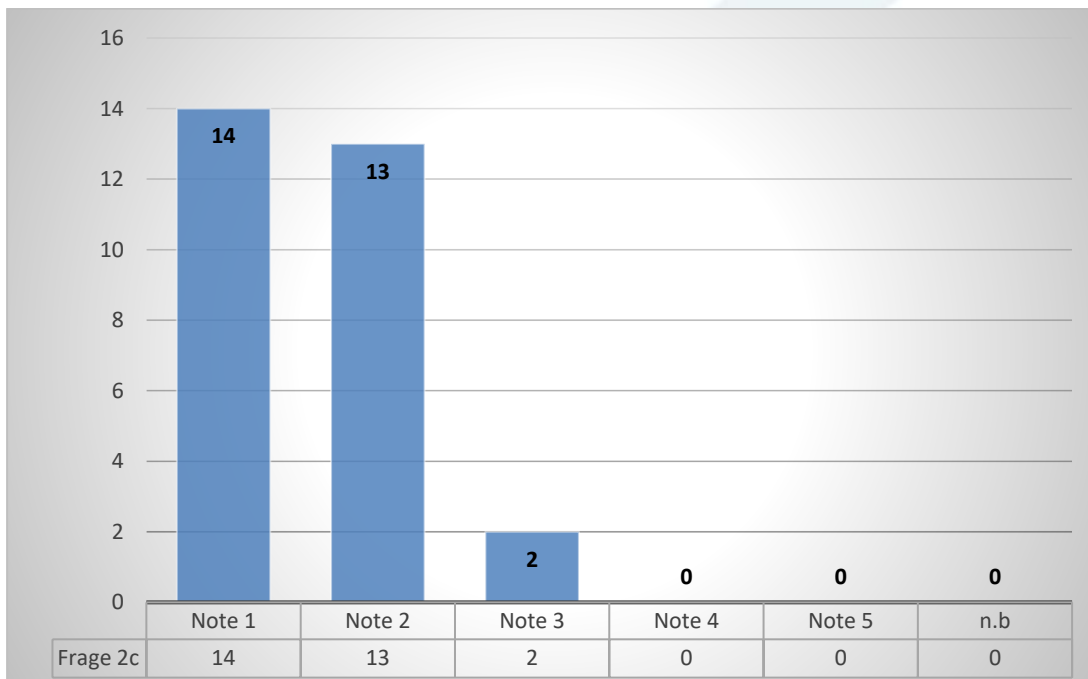
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Endoskopie)



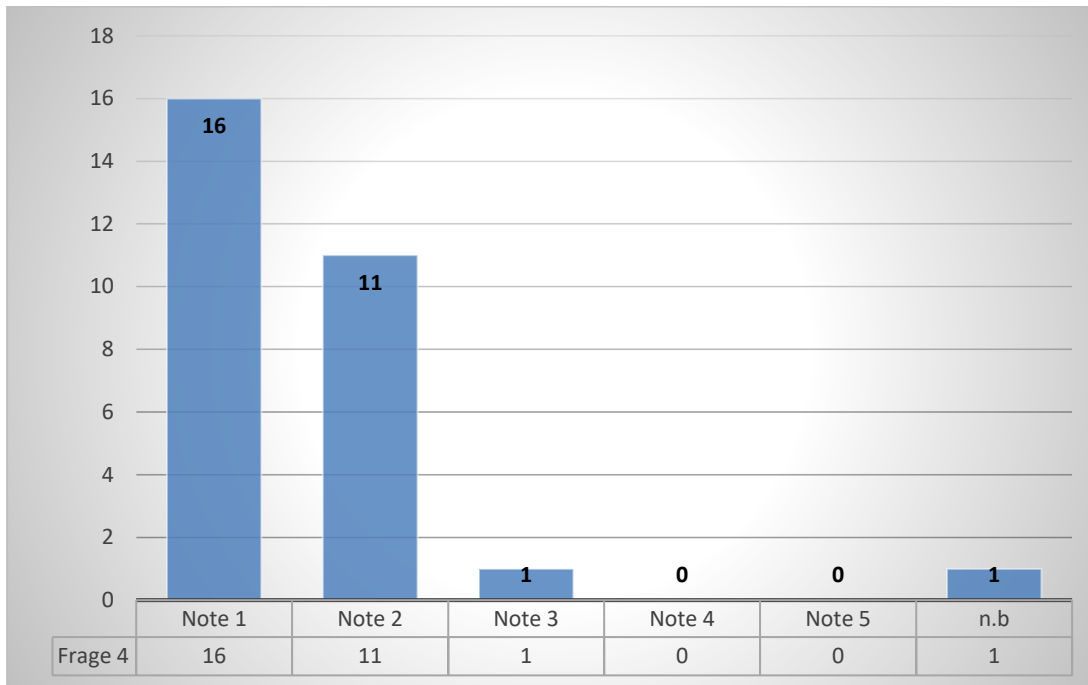
Wie angemessen finden Sie unsere Wartezeiten?

(Röntgen/CT/MRT)

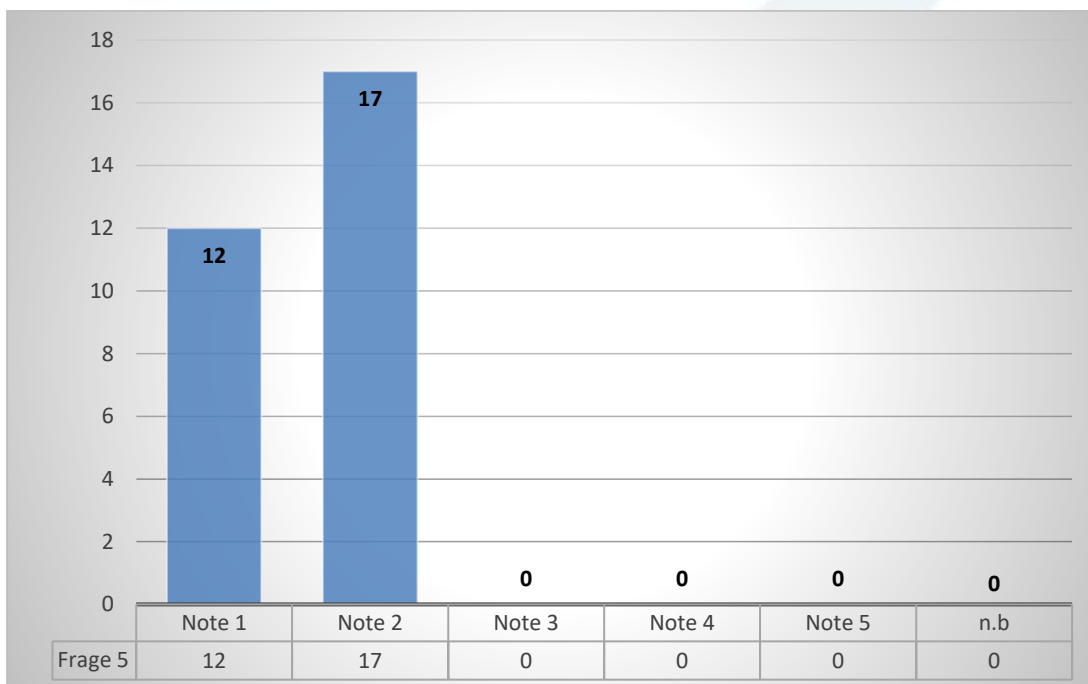




Wie bewerten Sie Qualität und Informationsgehalt Ihrer Patientenmappe?

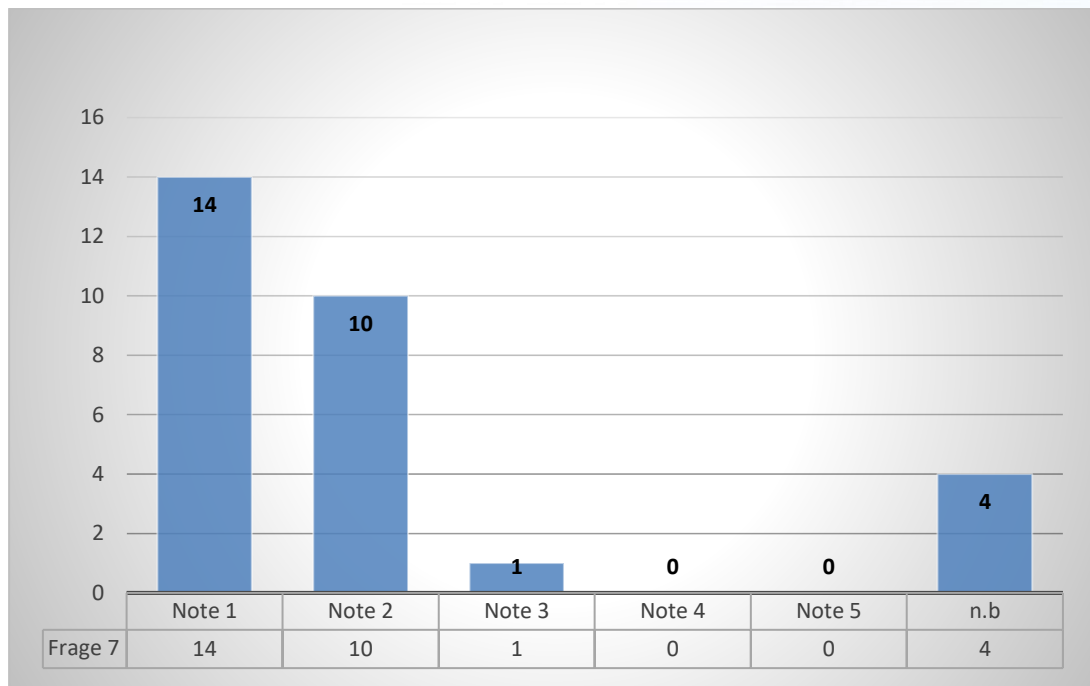


Haben Sie alle Wege innerhalb des Krankenhauses gut finden können? Wie bewerten Sie die Beschilderung?





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

- Mit der ärztlichen Betreuung bin ich sehr zufrieden. Herr Dr. Bauer ist seit meiner Diagnose Darmkrebs immer für mich erreichbar. Ich bin sehr dankbar für die ärztliche aber auch für die mentale Unterstützung. Das hat mir und meiner Familie sehr geholfen.
- Ich bin über die Zeitung auf das Darmzentrum aufmerksam geworden und würde es zu jeder Zeit weiterempfehlen.
- Ein persönlicher Dank geht an das Pflegepersonal und das ärztliche Personal, ganz besonders Schwester Claudi.
- Exzellente Zusammenarbeit mit anderen medizinischen Einrichtungen. (KHMOL-UKB)
- Bleibt bitte alle wie ihr seid, besser geht es kaum noch! Danke für alles!
- Sehr nette Patientenaufnahme.
- Ich bin über das Krankenhaus Seelow auf das Darmzentrum aufmerksam geworden. Ich war mit allem sehr zufrieden, würde es immer weiterempfehlen.
- Ich bin von dem Personal, vom Pfleger über den Schwestern bis hin zum gesamten Ärzteteam komplett begeistert. Auch das hat unter anderem zu meiner schnellen Genesung beigetragen. Ich möchte mich tausendmal bei Ihnen bedanken. Dem gesamten Team der Station 2 nochmal ein riesengroßes Dankeschön! Ich werde euch nicht vergessen.



Anregungen/ Kritik:

*Kommentare 1:1 übernommen

- Die Duschen sind sehr unvorteilhaft. In der heutigen Zeit wäre es sehr angenehm, wenn für jedes Bett ein eigener TV zur Verfügung stehen würde.

7 Weiterempfehlung und Gesamtübersicht

