



STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



4. Spezial-Qualitätsbericht

Wie beurteilen Patientinnen ihren Aufenthalt im Bz^{HzgtL} / öHH?

10 Jahre Patientenbefragung
zum Zeitpunkt der Entlassung

Juni 2018

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz^{HzgtL} / öHH sind
nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein
als Brustzentren ausgewiesen.

Erstellt von:

DR. RER. MEDIC. F.-MICHAEL NIEMANN

Gesellschaft für Informationsmanagement und
Forschung im Gesundheitswesen mbH & Co. KG**Netzwerkmanagement und wissenschaftliche Begleitung des Bz^{HgzL}/öHH**Viehkamp 4
24226 Heikendorf bei Kiel
Tel.: (04 31) 23 78 295
Fax: (04 31) 23 78 294
eMail: dr-niemann@if-gesundheit.de
www.if-gesundheit.de**in Abstimmung mit:**DR. KLAUS VON OERTZEN
Chefarzt der Frauenklinik / Leiter des Bz^{HgzL}/öHH
Tel.: (0 41 52) 179 301
Fax: (0 41 52) 179 316
eMail: vonOertzen@johanniter-krankenhaus.deJohanniter Krankenhaus Geesthacht
Akademisches Lehrkrankenhaus
der Universität Hamburg
Am Runden Berg
21502 GeesthachtDR. ANDREAS SCHMID, MAHM
Leiter der chirurgischen Klinik / Ärztlicher Direktor
Tel.: (0 45 41) 884 261
Fax: (0 45 41) 884 266
eMail: aschmid@drk-krankenhaus.deDRK Krankenhaus Mölln-Ratzeburg
Akademisches Lehrkrankenhaus
der Universität Lübeck
Röpersberg 2
23909 RatzeburgDR. SÜHA ALPÜSTÜN
Leitender Oberarzt der Frauenklinik*
Tel.: (0 40) 7280 5061
Fax: (0 40) 7280 2440
eMail: sueha.alpuestuen@krankenhaus-reinbek.deKrankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift
Akademisches Lehrkrankenhaus
der Universität Hamburg
Hamburger Straße 41
21464 Reinbek

* CHEFARZT: PROF. DR. JÖRG SCHWARZ

DR. MARTIN NEUß
Chefarzt der Frauenklinik
Tel.: (0 40) 72554 – 1221
Fax: (0 40) 72554 – 1222
eMail: neuss@bkb.infoBethesda Krankenhaus Bergedorf gGmbH
Akademisches Lehrkrankenhaus
der Universität Hamburg
Glindersweg 80
21029 Hamburg

Zusammenfassung

Ausgelöst durch die Einführung des Disease-Management-Programms (DMP) Brustkrebs in Schleswig-Holstein ist am 19.12.2003 - nach nur viermonatiger Vorlaufphase - das Brustzentrum Herzogtum Lauenburg (**BzHzzgTL**) gegründet worden. Die drei Gründungspartner - das Johanniter-Krankenhaus Geesthacht, das DRK-Krankenhaus Mölln-Ratzeburg und das Krankenhaus Reinbek St. Adolf-Stift - haben dabei entgegen des häufig zu beobachtenden Konzentrationsprozesses auf die **gewachsenen Strukturen** mit dem ambulanten Bereich gesetzt.

Mit dieser Kooperation soll insbesondere eine im Kreis Herzogtum Lauenburg - aber auch im angrenzenden Kreis Stormarn - flächendeckende und qualitativ einheitliche Versorgung von Patientinnen mit Brustkrebs sichergestellt werden.

Zum 01.01.2012 ist das Bethesda Krankenhaus Bergedorf als gleichberechtigter Partner dem Brustzentrum beigetreten, um die im besonderen Maße patientenorientierte Versorgung für Patientinnen mit Brustkrebs noch stärker im östlichen Teil Hamburgs anzubieten. Insgesamt umfasst das Brustzentrum Herzogtum Lauenburg / östliches Hamburg (**BzHzzgTL/öHH**) aktuell 33 Kooperationspartner.

Gerade auch im Hinblick auf die Überprüfung der Zielvorgabe des **BzHzzgTL/öHH** „Sicherstellung der Patientenorientierung“ haben Patientinnenbefragungen im **BzHzzgTL/öHH** einen hohen Stellenwert. Die Beurteilung der **Qualität aus Sicht der Patienten** erfolgt dabei mittels einer schriftlichen Patientenbefragung zu vier Zeitpunkten: bei Entlassung, 6 Monate, 1 Jahr und 3 Jahre nach Entlassung.

Für den vorliegenden Spezial-Qualitätsbericht sind die Angaben zu den Fragen berücksichtigt worden, die über den gesamten Beobachtungszeitraum von 2007 bis 2016 im Rahmen der Patientinnenbefragungen zum Zeitpunkt der Entlassung unverändert hinterfragt worden sind.

Insgesamt handelt es sich hierbei um 62 Fragen zu 13 Bereichen. In der Regel handelt es sich dabei um sogenannte Ratingfragen, also Fragestellungen bei denen eine Bewertung vorzunehmen ist. Die darauf abgestellten Qualitätsbeurteilungen aus Sicht der Patientinnen erfolgen auf der Grundlage von insgesamt zwei als Rate und 47 als Scorewert ausgegebene Qualitätskennzahlen.¹

Seit Beginn der Patientinnenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung haben sich 54,7% aller in einem der Standorte des **BzHzzgTL/öHH** aufgrund ihrer Brustkrebserkrankung behandelten Patientinnen an der Befragung beteiligt.

¹ Bei den für die Ratingfragen (= Bewertungsfragen) der Patientinnenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung definierten **Qualitätskennzahlen** bzw. **Qualitätsindikatoren** wird unterschieden zwischen einem **Scorewert** und einer **Rate**. Hierbei gilt:

SCOREWERT: Ergänzend zu den Angaben der prozentualen Häufigkeiten der einzelnen Antwortkategorien bei den jeweiligen Fragestellungen ist als eine zusammenfassende Ergebnisgröße der sogenannte Scorewert berechnet worden. Auf der Grundlage der einzelnen Antwortkategorien wird dabei eine Gewichtung vorgenommen. Hierbei gilt z.B.: 1 = sehr zufrieden, 2 = eher zufrieden, 3 = teils/teils, 4 = eher unzufrieden und 5 = sehr unzufrieden. Der Bestwert für diesen Score liegt - vergleichbar einer Schulnote - dann bei 1 und der schlechteste Wert bei 5.

RATE: Bei einer Rate gibt es zwei Ausprägungen für das hinterfragte Merkmal, z.B. ja und nein oder die Erfüllung einer Anforderung und die Nichterfüllung einer Anforderung. Von Interesse ist dann beispielsweise die relative Häufigkeit für die Ausprägung „ja“ oder für die Erfüllung einer Anforderung.

Eine ausführliche Darstellung darüber, wie die Ergebnisse zu verstehen sind, erfolgt im Kapitel 2.5 des vollständigen Spezial-Qualitätsberichtes.

Damit haben die Angaben von 1 114 Patientinnen Eingang in die Auswertungen der Patientinnenbefragungen gefunden. Allein aufgrund dieser Absolutzahl verfügen die Ergebnisse über eine **hinreichende Aussagekraft**, die zudem die Differenzierungen nach Verfahrensjahr, Standort und Altersgruppe der Patientinnen zulässt. Mit diesen Differenzierungen soll überprüft werden, ob sich Unterschiede zwischen den Standorten, den Verfahrensjahren und nach den definierten Altersgruppen ergeben, die es im Rahmen der Analyse der Ergebnisse zu berücksichtigen gilt.

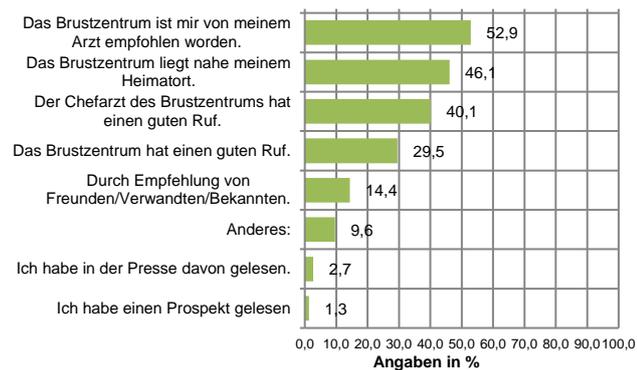


Abbildung 3.2: Gründe für die Behandlung im BzHzzgT/öHH - insgesamt für den Zeitraum 2007 bis 2016

Zusammenfassend stellen sich die Ergebnisse wie folgt dar:

■ Sprechstunde: Wartezeit auf einen Termin und während des Termin

Zur Abklärung des ersten Verdachts und/oder für die weitere Therapieplanung kommt der **Brustsprechstunde** eine besondere Bedeutung zu. Hier ist eine rasche Terminvergabe genauso anzustreben wie eine möglichst kurze Wartezeit während des Termins. Wenngleich die Anforderungen im Zusammenhang mit der Zertifizierung von Brustkrebszentren an die Wartezeit auf einen Termin zur Brustsprechstunde und an die Wartezeit während des Termins zur Brustsprechstunde nicht immer zu 100% im BzHzzgT/öHH erfüllt werden, so sind die Ergebnisse aus Sicht der Patientinnen - gemessen an den Scorewerten für die Bewertung der Dauer der Wartezeiten - fast immer im „grünen“ Bereich. Dies gilt sowohl für den zeitlichen Vergleich als auch für den Vergleich zwischen den Standorten und den Vergleich zwischen den Altersgruppen.

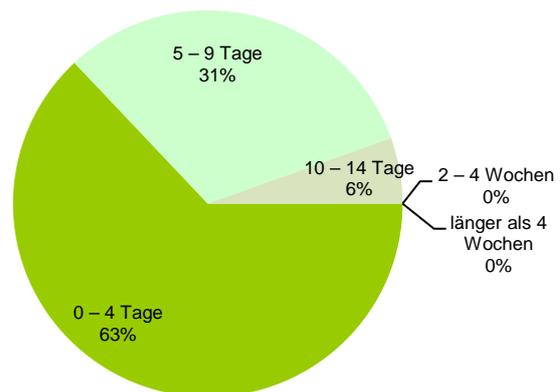


Abbildung 4.1: Wartezeit auf einen Termin zur Brustsprechstunde im Verfahrensjahr 2016

■ Organisation und Ablauf der Aufnahme

Insgesamt fällt die **Beurteilung der Organisation bzw. des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens** aus Sicht der Patientinnen des BzHzzgT/öHH positiv aus. So beträgt der Scorewert für die Bewertung der Organisation bzw. des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens sehr gute 1,51. Sowohl im Zeitvergleich als auch im Vergleich der Standorte und im Vergleich der Altersgruppen ergeben sich dabei keine nennenswerten Unterschiede.

Entgegen der eindeutig positiven Beurteilung der Organisation bzw. des Ablaufs des Aufnahmeverfahrens fällt das Votum der Patientinnen für die Beurteilung der **genauen Informationen über den organisatorischen Ablauf im Krankenhaus** weniger positiv aus. Insgesamt überschreitet dabei der Scorewert mit 2,04 knapp den Orientierungswert, so

dass die Verantwortlichen des **BzHsgtL/öHH** nach Verbesserungsmöglichkeiten suchen. Hierbei hilft der Vergleich zwischen den Standorten, der deutliche Unterschiede zeigt und lediglich für den Standort Geestacht des **BzHsgtL/öHH** ein gutes Ergebnis zeigt, an dem es sich zu orientieren gilt.

■ Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden

Die **Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden** sowie die **schnelle Mitteilung eines Ansprechpartners** zählen zu den besonderen Stärken des **BzHsgtL/öHH**.

Insgesamt liegen die Scorewerte für diese beiden Aspekte der ausgeprägten Patientenorientierung bei sehr guten 1,33 für die Bewertung der Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden und bei hervorragenden 1,28 für die Bewertung der schnellen Mitteilung eines Ansprechpartners.

Für beide Aspekte ergeben sich dabei kaum Unterschiede im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen.

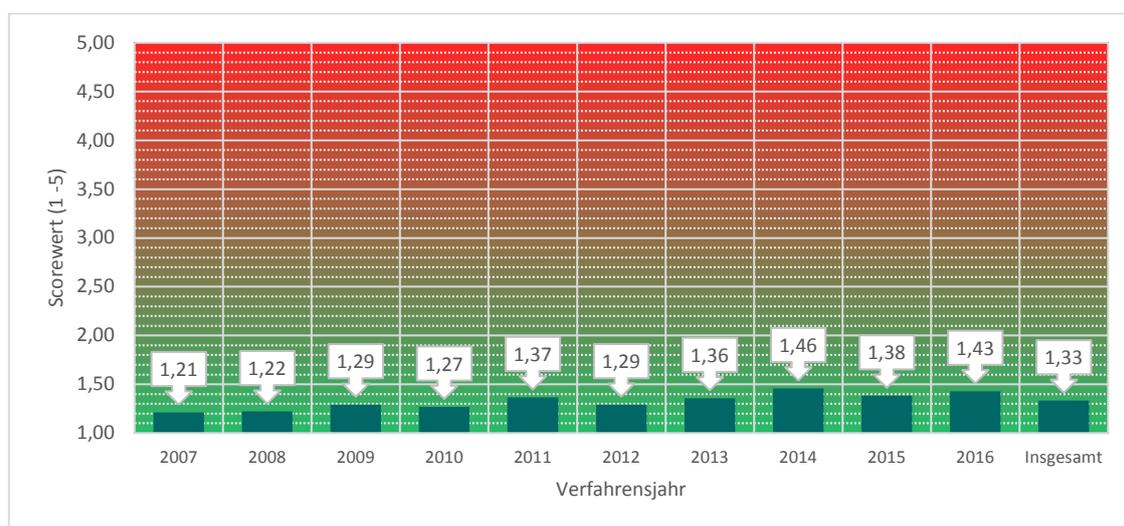


Abbildung 4.22: Scorewert für die Bewertung der Aufnahme auf Station und Betreuung in den ersten Stunden im Zeitvergleich

■ Belastungsempfinden und Orientierung bei Untersuchungen

Insgesamt liegt die Bewertung des **Belastungsempfindens bei mehreren Untersuchungen an einem Tag** aus Sicht der Patientinnen bei einem Scorewert von 1,99 noch im grünen Bereich. Sowohl im Zeitvergleich als auch im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich der Altersgruppen ergeben sich jedoch durchaus Hinweise auf Optimierungsmöglichkeiten.

Etwas besser fällt die Bewertung für die **Orientierung auf dem alleinigen Weg zu den Untersuchungen** aus. Insgesamt beträgt der Scorewert hierfür sehr gute 1,61.

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich der Altersgruppen ergeben sich dabei nur geringe Unterschiede. Alle Scorewerte bleiben dabei unterhalb des Orientierungswertes von 2,00.

■ Unterstützung und Zusammenarbeit bei Untersuchungen

Im Rahmen der **Unterstützung und Zusammenarbeit bei Untersuchungen** gehören **alle drei hinterfragten Aspekte** zu den sehr gut bis hervorragend bewerteten Aspekten im Zuge der Patientinnenbefragungen des **BzHsgtL/öHH** zum Zeitpunkt der Entlassung.

Insgesamt betragen die Scorewerte hierfür hervorragende 1,29 für die Bewertung der widersprüchlichen Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten, sehr gute 1,37 für die Bewertung der Betreuung und Unterstützung durch das Pflegepersonal bei Untersuchungen und wiederum hervorragende 1,19 für die Bewertung der guten Zusammenarbeit zwischen den Personen bei den Untersuchungen.

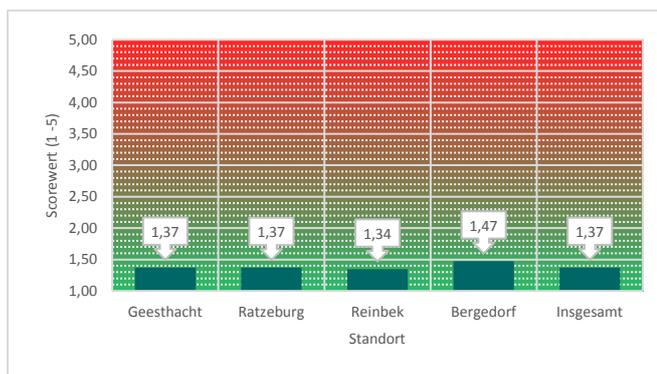


Abbildung 4.43: Scorewert für die Bewertung der Betreuung und Unterstützung durch das Personal bei Untersuchungen im Standortvergleich

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich kaum Unterschiede.

■ Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik

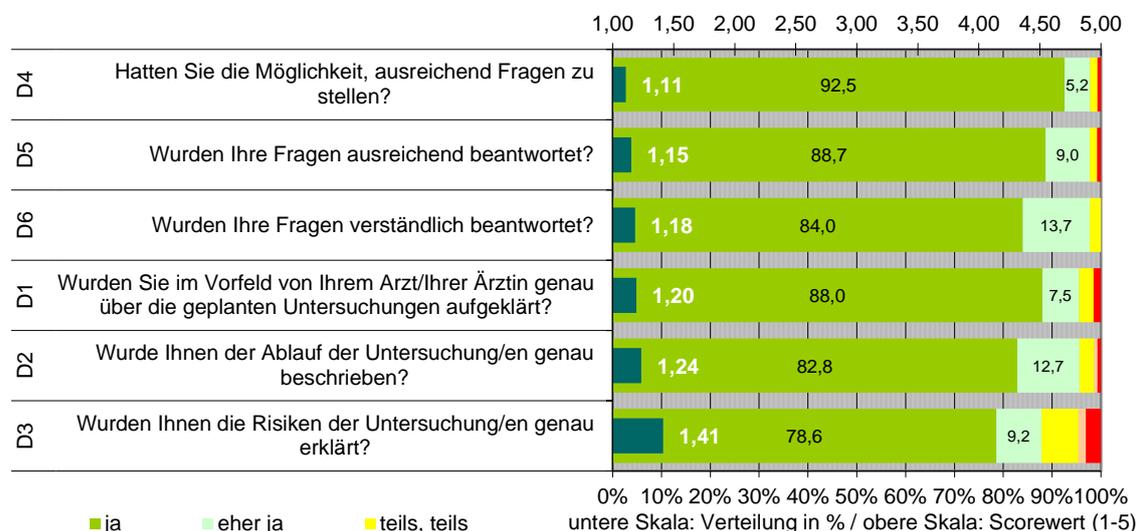


Abbildung 4.49: Bewertung der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik im Rahmen der präoperativen Diagnostik im Verfahrensjahr 2016

Für alle sechs ausgewählten Aspekte zur Art und Weise der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik im Zuge der **präoperativen Diagnostik** geben die Patientinnen des **BzHzgLT/öHH** hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.

Im Einzelnen betragen die jeweiligen Scorewerte für die

- Bewertung der genauen Aufklärung über die geplanten Untersuchungen durch den Arzt/die Ärztin: 1,19
- Bewertung der genauen Beschreibung des Ablaufs der Untersuchung(en): 1,29
- Bewertung der genauen Erklärung der Risiken der Untersuchung(en): 1,38
- Bewertung der Möglichkeit, ausreichend Fragen zu stellen: 1,16
- Bewertung der ausreichenden Beantwortung der Fragen: 1,20
- Bewertung der verständlichen Beantwortung der Fragen: 1,22

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich für alle sechs Aspekte kaum Unterschiede.

Etwas differenzierter als im Kontext mit der präoperativen Diagnostik stellt sich die Situation bei der aktuellen Beurteilung der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik **nach der endgültigen Diagnose** dar.

Für die hierzu fünf ausgewählten Aspekte zur Art und Weise der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik geben die Patientinnen des BzHzzgTL/öHH zweimal eine hervorragende, einmal eine sehr gute und zweimal eine gute Bewertung ab.

Im Einzelnen betragen die jeweiligen Scorewerte für die

- Bewertung der ausführlichen u. genauen Aufklärung über das Krankheitsbild: 1,16
- Bewertung des Gefühls dafür, dass der Arzt/die Ärztin die Situation nicht ver- 1,64
harmlos hat:
- Bewertung der genauen Erklärung darüber, welche Behandlungen nun vo- 1,22
raussichtlich anstehen:
- Bewertung der Informationen darüber, sich selbst anhand von Broschüren 1,86
oder anderer Lektüre über die Krankheit zu informieren
- Bewertung der Zurverfügungstellung von Broschüren: 1,77

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich durchaus Unterschiede. Am stärksten fallen diese aus für die Bewertung der Informationen darüber, sich selbst anhand von Broschüren oder anderer Lektüre über die Krankheit zu informieren, und die Bewertung der Zurverfügungstellung von Broschüren. Für beide Aspekte sind dabei sowohl im Zeitvergleich als auch im Vergleich der Standorte erhebliche Unterschiede festzustellen. Im Zuge dessen wird dann auch der Orientierungswert von 2,00 des Öfteren überschritten.

Gleichwohl ist den Verantwortlichen des BzHzzgTL/öHH die Problemlage bekannt, so dass entsprechende Verbesserungsmaßnahmen eingeleitet werden oder auch schon eingeleitet worden sind.

■ **Ärztliches Verhalten und Einbezug der Angehörigen**

Mit 11 ausgewählten Fragestellungen werden das ärztliche Verhalten und der Einbezug der Angehörigen aus Sicht der Patientinnen beurteilt. Hiervon entfallen 7 Fragestellungen explizit auf das ärztliche Verhalten und 4 Fragestellungen explizit auf den Einbezug der Angehörigen bzw. des Partners, wobei hier auch nur die Angaben berücksichtigt werden, bei denen eine Einbeziehung der Angehörigen bzw. des Partners auch erfolgte.

Mit 2 Ausnahmen geben die Patientinnen des BzHzzgTL/öHH für diese Aspekte - gemessen an den jeweiligen Scorewerten für die definierten Qualitätsgrößen - hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab.

Im Einzelnen betragen die jeweiligen Scorewerte für die

- Bewertung der einfühlsam. Mitteilung der endgültigen Diagnose durch den 1,24
Arzt/die Ärztin:
- Bewertung der Möglichkeit ausreichend Fragen zu stellen: 1,16
- Bewertung der ausreichenden Beantwortung der Fragen: 1,20
- Bewertung des Eindrucks, dass der Arzt/die Ärztin Verständnis für Sorgen 1,22
und Ängste hatte:

- Bewertung der Nichtunterbrechung/Nichtstörung des Gesprächs mit dem Arzt/der Ärztin: 1,67
- Bewertung der Sicherstellung der Privatsphäre: 1,17
- Bewertung der Ermutigung und Beruhigung durch das Gespräch mit dem Arzt/der Ärztin: 1,50
- Bewertung der ausreichenden Einbeziehung der Angehörigen/des Partners beim Arztgespräch und in die weitere Planung: 1,69
- Bewertung der Möglichkeit für die Angehörigen/den Partner, ausreichend Fragen zu stellen: 1,51

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich keine nennenswerten Unterschiede. Einzig im Zeitvergleich der Bewertung der Nichtunterbrechung/Nichtstörung des Gesprächs mit dem Arzt/der Ärztin sowie im Zeitvergleich als auch im Vergleich der Standorte sowohl für die Bewertung der ausreichenden Einbeziehung der Angehörigen/des Partners beim Arztgespräch und in die weitere Planung als auch für die Bewertung der Möglichkeit für die Angehörigen/den Partner, ausreichend Fragen zu stellen, fallen die Unterschiede etwas stärker aus.

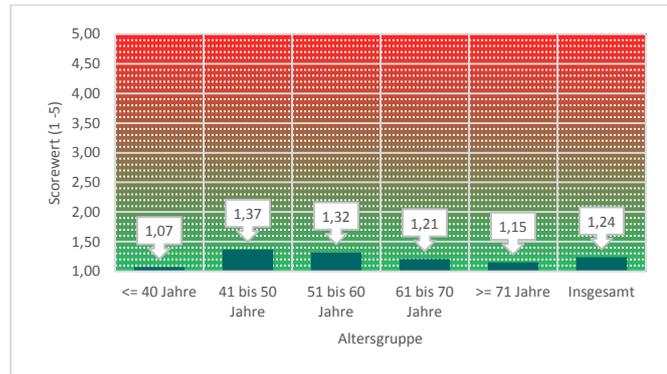


Abbildung 4.87: Scorewert für die Bewertung der einfühlsamen Mitteilung der endgültigen Diagnose durch den Arzt/die Ärztin im Altersgruppenvergleich

Die beiden Ausnahmen von den sehr positiven Bewertungen betreffen die

- Bewertung des Aufzeigens von Möglichkeiten für die Angehörigen/den Partner zur Unterstützung bei Krankheit und Genesung: 2,31
- Bewertung der Möglichkeiten für die Angehörigen/den Partner für ein persönliches Gespräch mit dem Arzt/der Ärztin: 1,97

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich durchaus Unterschiede. Im Zuge dessen wird dann auch der Orientierungswert von 2,00 des Öfteren überschritten.

■ Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten

Mit vier ausgewählten Fragestellungen werden die Mitsprache- und Einflussmöglichkeiten aus Sicht der Patientinnen beurteilt. Hierzu geben die Patientinnen des BzHzzgTL/öHH hervorragende bis sehr gute Bewertungen ab und demonstrieren einmal auch hier die im BzHzzgTL/öHH ausgeprägte Patientenorientierung.

Im Einzelnen betragen die jeweiligen Scorewerte für die

- Bewertung der Möglichkeit zur Meinungsäußerung zur geplanten Behandlung: 1,29
- Bewertung der Wertschätzung und Respektierung der eigenen Meinung: 1,24



- Bewertung der ausreichenden Einbeziehung in die Gestaltung des Behandlungsplanes: 1,42
- Bewertung der insgesamt guten Einbeziehung in die Planung und Gestaltung der Behandlung: 1,38

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich keine nennenswerten Unterschiede.

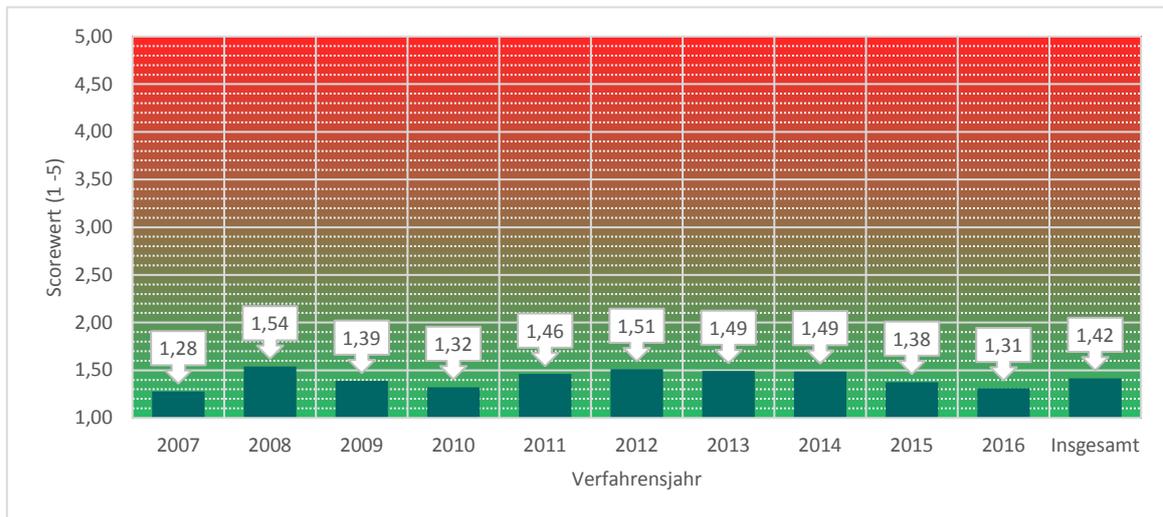


Abbildung 4.125: Scorewert für die Bewertung der ausreichenden Einbeziehung in die Gestaltung des Behandlungsplanes im Zeitvergleich

Betreuung und Kompetenz

Mit jeweils zwei ausgewählten Fragestellungen werden die sonstige Betreuung und die Kompetenz der Mitarbeiter aus Sicht der Patientinnen beurteilt. Hierzu geben die Patientinnen des BzHsgtL/öHH durchweg hervorragende Bewertungen ab, womit auch hier wieder die im BzHsgtL/öHH ausgeprägte Patientenorientierung aus Sicht der Patientinnen in beeindruckender Weise unterstrichen wird.

Im Einzelnen betragen die jeweiligen Scorewerte für die

- Bewertung des rechtzeitigen Eingreifens bei dringender Benötigung ärztlicher Hilfe: 1,22
- Bewertung des rechtzeitigen Eingreifens bei dringender Benötigung pflegerischer Hilfe: 1,10
- Bewertung der fachlichen Kompetenz der Ärzte/der Ärztinnen: 1,08
- Bewertung der fachlichen Kompetenz des Pflegepersonals: 1,14

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich fast keine Unterschiede.

Bewältigung von Sorgen und Ängsten

Insgesamt haben seit Beginn der Patientinnenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung im Jahr 2007 bis heute (= Verfahrensjahr 2016) 60,5% der Patientinnen Hilfe zur Bewältigung von Sorgen und Ängsten in Anspruch genommen. Hierbei sind im Zeitvergleich und im Vergleich zwischen den Standorten durchaus Unterschiede festzustellen.

Die größte Unterstützung erfolgt dabei durch die Familie / Angehörigen. Mit deutlichem Abstand folgt die Unterstützung durch Ärzte und durch das Pflegepersonal bei der Bewältigung von Sorgen und Ängsten.

Sofern Hilfe in Anspruch genommen wurde, war diese in der Regel für die Patientinnen des BzHzzgTL/öHH sehr nützlich. So sind insgesamt 50% der Patientinnen der Auffassung, dass die Unterstützung sehr wichtig war und 43% der Patientinnen geben an, dass ihnen sehr gut geholfen wurde.

■ Vorbereitung auf die Entlassung

Mit vier ausgewählten Fragestellungen wird die Vorbereitung auf die Krankenhausentlassung aus Sicht der Patientinnen beurteilt und mit zwei ausgewählten Fragestellungen wird eine Bewertung des Gesamtaufenthaltes vorgenommen. Die Beurteilungen hierzu seitens der Patientinnen des BzHzzgTL/öHH fallen sehr positiv aus.

Im Einzelnen betragen die jeweiligen Scorewerte für die

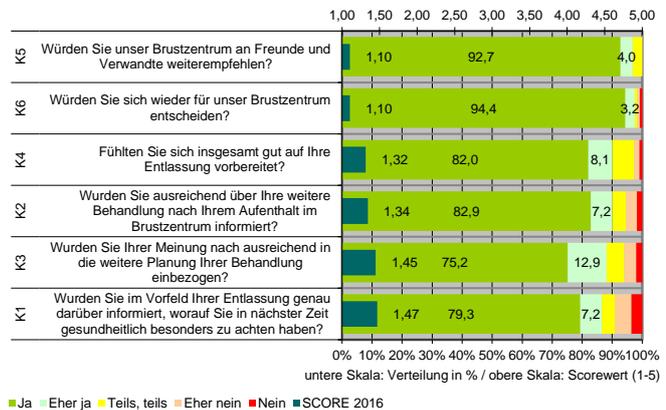


Abbildung 4.152

Bewertung ausgewählter Aspekte der Vorbereitung auf die Entlassung im Verfahrensjahr 2016

Bewertung der genauen Informationen darüber, worauf in nächster Zeit gesundheitlich besonders zu achten ist:	1,69
Bewertung der ausreichenden Informationen über die weitere Behandlung nach dem Aufenthalt:	1,45
Bewertung der ausreichenden Einbeziehung in die weitere Planung der Behandlung:	1,62
Bewertung der insgesamt guten Vorbereitung auf die Entlassung:	1,47
Bewertung der Weiterempfehlung an Freunde und Verwandte:	1,12
Bewertung der erneuten Entscheidung für das BzHzzgTL/öHH:	1,09

Im Zeitvergleich, im Vergleich zwischen den Standorten und im Vergleich zwischen den Altersgruppen ergeben sich vereinzelt Unterschiede auch derart, dass - allerdings eher selten - der Orientierungswert von 2,00 überschritten wird.

Zu den **hervorragenden Ergebnissen** zählen demnach insbesondere die Bewertungen zu den Qualitätsmerkmalen:

1. Fachliche Kompetenz der Ärzte/Ärztinnen
2. Erneute Entscheidung für das BzHzzgTL/öHH
3. Rechtzeitiges Eingreifen bei dringender Benötigung pflegerischer Hilfe
4. Weiterempfehlung an Freunde und Verwandte
5. Fachliche Kompetenz des Pflegepersonals
6. Möglichkeit, ausreichend Fragen zu stellen
(im Rahmen der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik)



7. Ausführliche und genaue Aufklärung über das Krankheitsbild
8. Möglichkeit, ausreichend Fragen zu stellen
(im Rahmen des Ärztlichen Verhaltens und dem Einbezug der Angehörigen)
9. Sicherstellung der Privatsphäre beim Arztgespräch
10. Zusammenarbeit zwischen den Personen bei Untersuchungen
11. Genaue Aufklärung über die geplanten Untersuchungen durch den Arzt/die Ärztin
12. Ausreichende Beantwortung der Fragen
(im Rahmen der Information und Aufklärung bei Untersuchungen und Diagnostik)
13. Ausreichende Beantwortung der Fragen
(im Rahmen des Ärztlichen Verhaltens und dem Einbezug der Angehörigen)
14. Verständliche Beantwortung der Fragen
15. Genaue Erklärung darüber, welche Behandlungen nun voraussichtlich folgen werden
16. Eindruck, dass der Arzt/die Ärztin Verständnis für Sorgen und Ängste hatte
17. Rechtzeitiges Eingreifen bei dringender Benötigung ärztlicher Hilfe
18. Einfühlsame Mitteilung der endgültigen Diagnose durch den Arzt/die Ärztin
19. Wertschätzung und Respektierung der eigenen Meinung
20. Schnelle Mitteilung eines Ansprechpartners
21. Widersprüchliche Aussagen zwischen Pflegepersonal und Ärzten bei Untersuchungen
22. Genaue Beschreibung des Ablaufs der Untersuchung(en)
23. Möglichkeit zur Meinungsäußerung zur geplanten Behandlung
24. Aufnahme auf Station und Betreuung in der ersten Stunden

Zu den Ergebnissen, für die - mehr oder weniger deutlich - **Handlungsbedarf** besteht, zählen:

1. Aufzeigen von Möglichkeiten für die Angehörigen/den Partner zur Unterstützung bei der Krankheit und Genesung
1. Genaue Informationen über den organisatorischen Ablauf im KH
2. Belastungsempfinden bei mehreren Untersuchungen an einem Tag
3. Möglichkeit für die Angehörigen/den Partner für ein persönliches Gespräch mit dem Arzt/der Ärztin
4. Dauer der Wartezeit während des Termins zur Brustsprechstunde
5. Informationen darüber, sich selbst anhand von Broschüren oder anderer Lektüre über die Krankheit zu informieren
6. Zurverfügungstellung von Broschüren

Um eine Verbesserung dieser Aspekte herbeizuführen, wird im Rahmen weitergehender Analysen Ursachenforschung betrieben, um dann die geeigneten Maßnahmen festzulegen.

