



Kooperatives Brustzentrum Südostbayern

Patientenzufriedenheit 2014



Kontakt:

Dipl.-Psych. Eva-Maria Kerp; kerp@praxis-dr-shaw.de

INHALTSVERZEICHNIS

1	Verwendetes Instrument	2
2	Erhebungsmethode und Stichprobe	3
3	Ergebnisse	3
	Ambulanz des Brustzentrums	3
	Röntgenabteilung (im Haus)	4
	Stationäre/ operative Behandlung Ärzte	4
	Stationäre/ operative Behandlung Pflegepersonal	5
	Zusätzliche Angebote	5
	Freitextkommentare	6
4	Zusammenfassende Bewertung	6

1 Verwendetes Instrument

Im Rahmen des regelmäßigen Qualitätszirkels wurde im Jahr 2014 ein neues Instrument zur Erhebung der Patientenzufriedenheit entwickelt, das folgende Bereiche abbildet:

Für die Bereiche „Ambulantes Brustzentrum“, „Röntgenabteilung (im Haus)“ und „Stationäre Behandlung durch die Ärzte“:

- Fachliche Qualität
- Emotionale Unterstützung
- Organisation/ Abläufe
- Informationsvermittlung/ Beantwortung von Fragen

Für den Bereich „Stationäre Behandlung durch das Pflegepersonal“ :

- Fachliche Qualität
- Emotionale Unterstützung
- Organisation/ Abläufe

Für den Bereich „Zusätzliche Unterstützungsangebote“

- Psychoonkologie
- Kunsttherapie
- Sozialdienst
- Brustschwester/ Casemanagement

Die Bewertung erfolgt mit Hilfe einer sechsstufigen Ratingskala, dabei werden die Items dem deutschen Schulnoten-System entsprechend mit Noten von 1 („sehr gut“) bis 6 („ungenügend“) bewertet. Durch die Verwendung dieses allgemein bekannten Bewertungssystems soll die Validität der Aussagen gewährleistet werden.

Zusätzlich zu den geschlossenen Fragen findet sich Platz für freie Kommentare und Anregungen.

2 Erhebungsmethode und Stichprobe

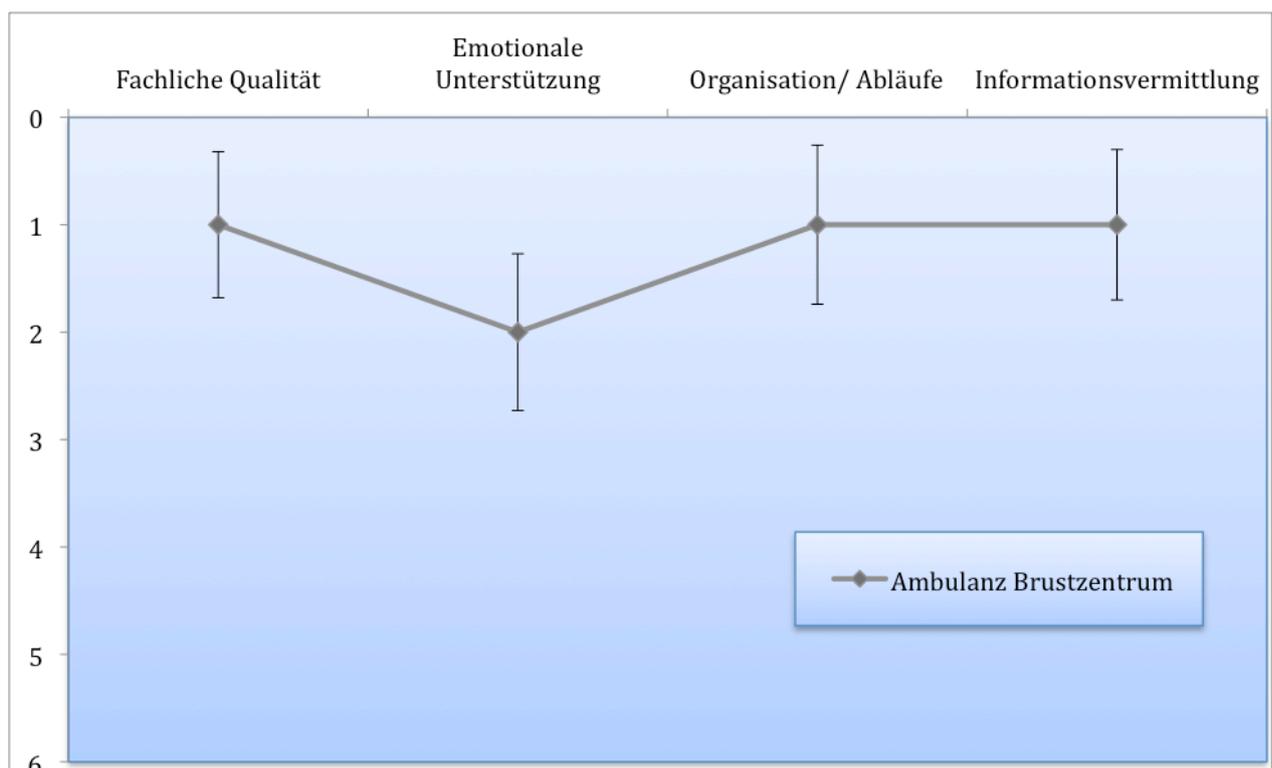
Im Unterschied zu den Vorjahren erhielten die Patientinnen den Fragebogen nach Beendigung der Behandlung mit der Bitte um Rücksendung im frankierten Rückumschlag. Im Erhebungszeitraum vom 01.01.2014 bis 30.06.2014 wurden insgesamt 127 Patientinnen in die Auswertung eingeschlossen. In die Auswertung eingehen können insgesamt 60 Fragebögen, was einer Rücklaufquote von 47% entspricht und damit dem Wert des Vorjahres entspricht.

3 Ergebnisse

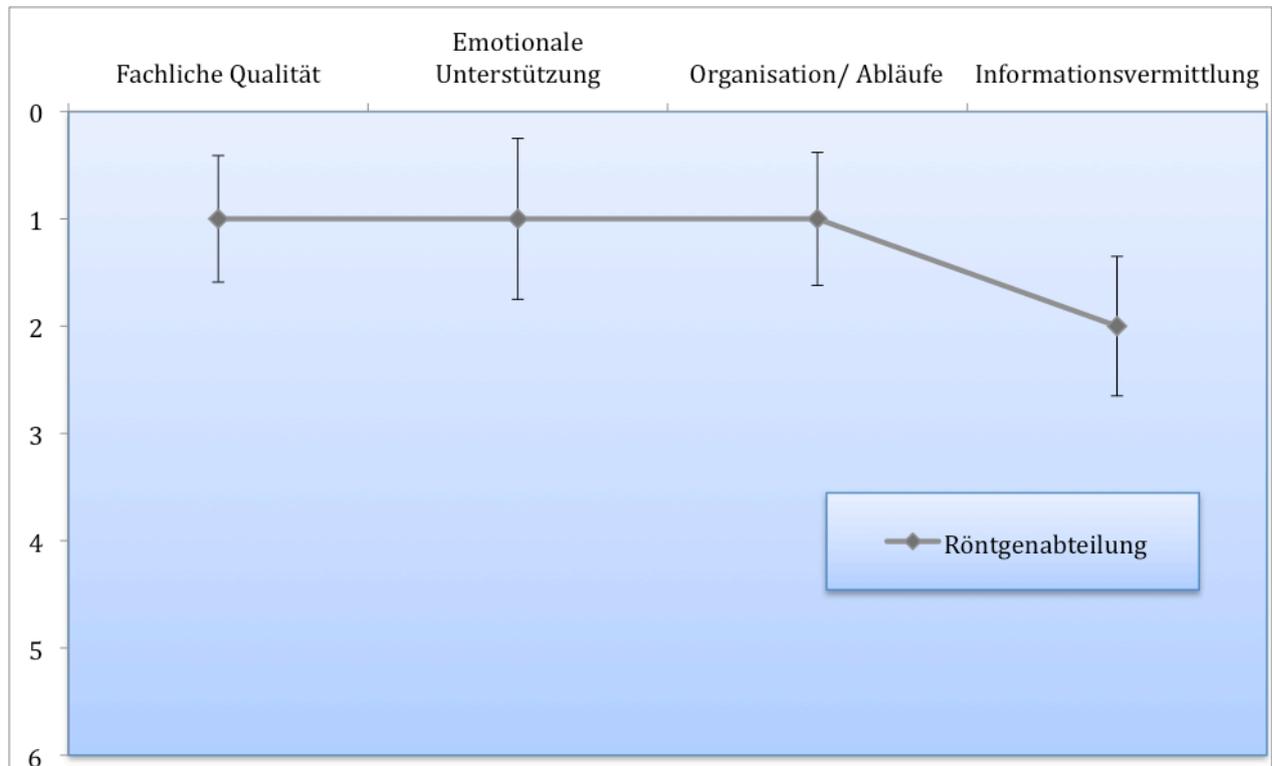
Wie im letzten Jahr wurden in diesem Jahr Median-Werte berechnet. Dies trägt dem Umstand Folge, dass in den letzten Erhebungen immer wieder deutliche Ausreißer zu beobachten waren. Der Median einer Verteilung ist der Wert, der die Verteilung in gleich große Hälften teilt und ist deswegen bei kleinen Stichproben mit Ausreißern das fairere Maß.

Neben dem Median sind in den Diagrammen die Standardabweichungen nach oben und unten angegeben. Innerhalb des Wertebereichs von +/- 1 Standardabweichung befinden sich 68,3% aller Werte.

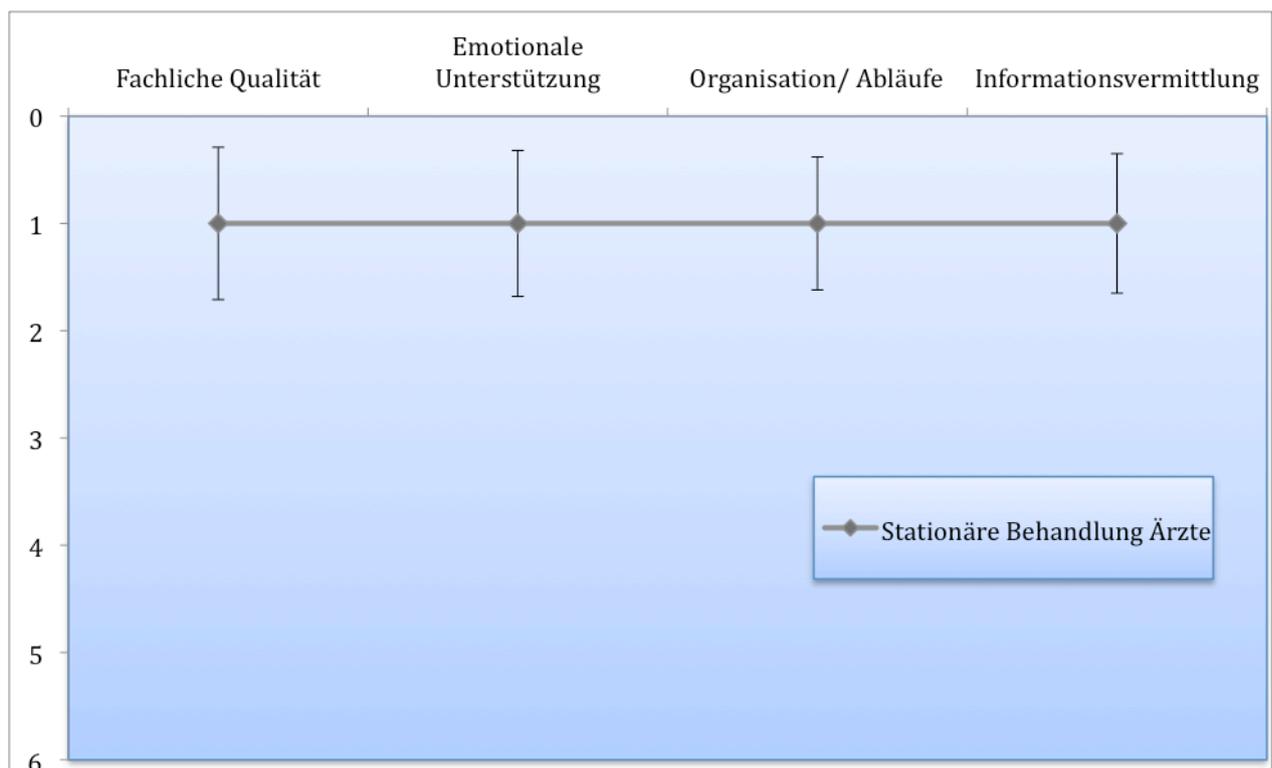
Ambulanz des Brustzentrums



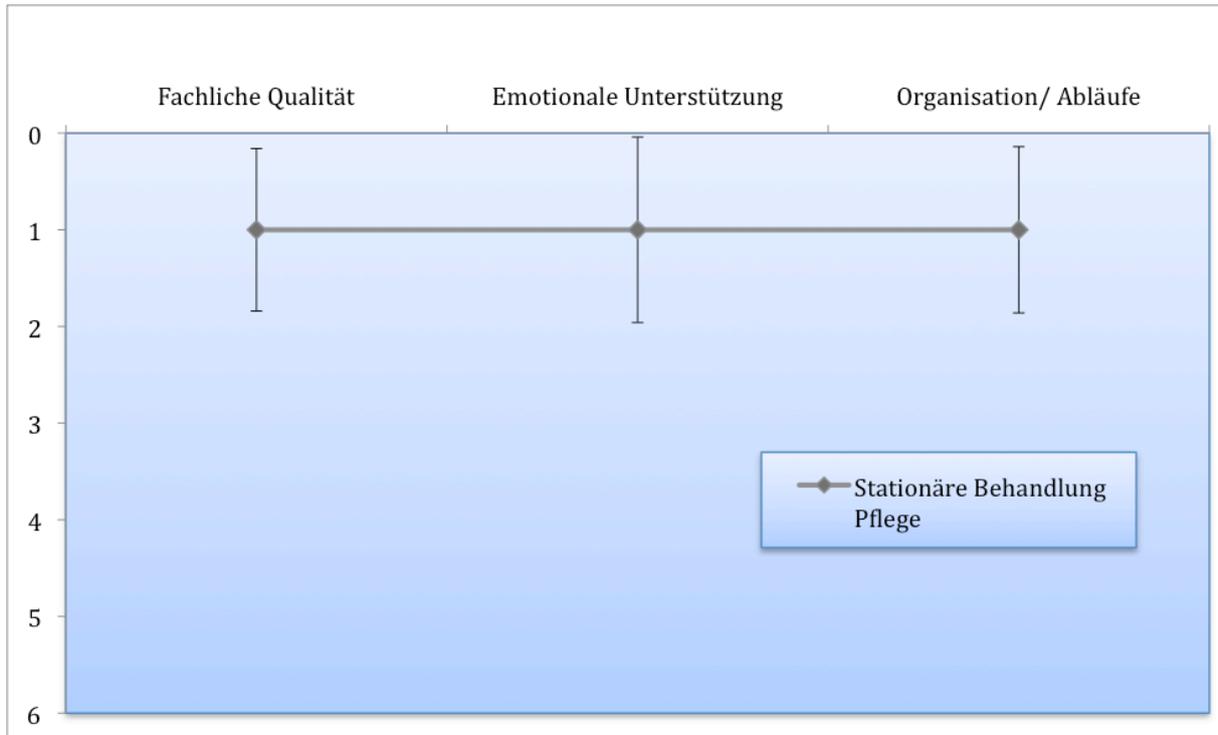
Röntgenabteilung (im Haus)



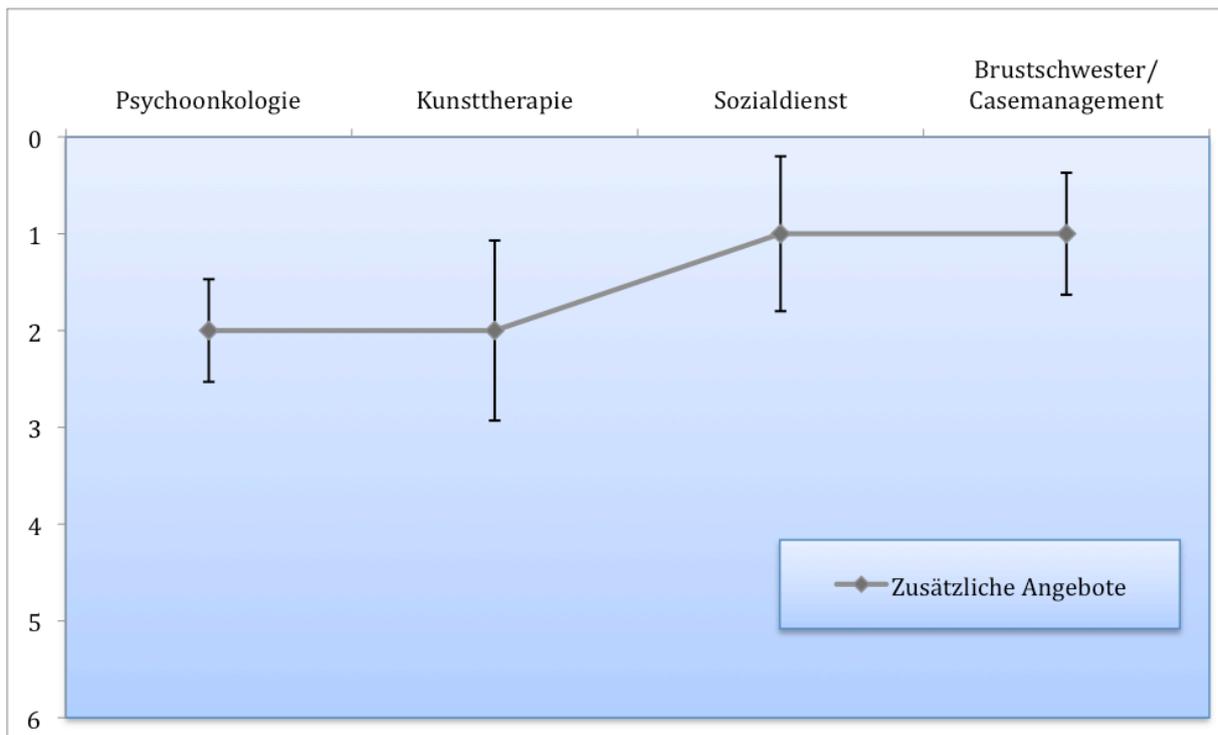
Stationäre/ operative Behandlung Ärzte



Stationäre/ operative Behandlung Pflegepersonal



Zusätzliche Angebote



Freitextkommentare

Im Rahmen der Freitextkommentare erwähnten die Patientinnen einerseits das Casemanagement (Brustschwester), andererseits die Freundlichkeit des Pflegepersonals und die Professionalität der Ärzte besonders lobend. Auch die organisatorischen Abläufe (Wartezeiten) fanden in der diesjährigen Erhebung positive Erwähnung. Vereinzelt wurde Kritik an Hygiene und Sauberkeit geäußert. Insgesamt jedoch waren die Freitextkommentare durchweg positiv und lobend.

4 Zusammenfassende Bewertung

Sowohl die quantitative Auswertung als auch die Freitextkommentare bilden eine hohe Zufriedenheit der Patientinnen mit der Behandlung ab. Wie auch in den Vorjahren wurde vor allem die Freundlichkeit und Professionalität des behandelnden Teams gelobt, konkrete Verbesserungsvorschläge wurden in der diesjährigen Erhebung nicht geäußert.

Ein Vergleich mit Werten des Vorjahres war auf Grund des neuen Erhebungsinstruments nicht möglich.