



# Brustzentrum

Hzgt. Lauenburg / östliches Hamburg

Bz<sup>HzgtL</sup> / öHH

## STRUKTURIERTE, UMFASSENDE UND PATIENTENORIENTIERTE VERSORGUNG BEI ERKRANKUNGEN DER BRUST



### 5. Themenorientierter Qualitätsbericht

# Patientenorientierung im Bz<sup>HzgtL</sup> / öHH

## ZUSAMMENFASSUNG

September 2020

Die schleswig-holsteinischen Standorte des Bz<sup>HzgtL</sup> / öHH sind nach DMP zertifiziert und im Krankenhausplan Schleswig-Holstein als Brustzentren ausgewiesen.

Johanniter-Krankenhaus  
Geesthacht

DRK-Krankenhaus  
Mölln-Ratzeburg

Krankenhaus Reinbek  
St. Adolf-Stift

Bethesda Krankenhaus  
Bergedorf

[www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de](http://www.brustzentrum-herzogtum-lauenburg.de)



**Erstellt von:**

DR. RER. MEDIC. F.-MICHAEL NIEMANN



Gesellschaft für Informationsmanagement und  
Forschung im Gesundheitswesen mbH & Co. KG

**Netzwerkmanagement und wissenschaftliche Begleitung des BzHzgtL/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 BzHzgtL/öHH  
Tel.: (0 41 52) 179 301  
Fax: (0 41 52) 179 316  
eMail: vonOertzen@johanniter-krankenhaus.de

Johanniter Krankenhaus Geesthacht  
Akademisches Lehrkrankenhaus  
der Universität Hamburg  
Am Runden Berg  
21502 Geesthacht

DR. 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.de

DRK Krankenhaus Mölln-Ratzeburg  
Akademisches Lehrkrankenhaus  
der Universität Lübeck  
Röpersberg 2  
23909 Ratzeburg

DR. SÜHA ALPÜSTÜN  
Leitender Oberarzt der Frauenklinik\*  
Tel.: (0 40) 7280 5061  
Fax: (0 40) 7280 2440  
eMail: s.alpuestuen@krankenhaus-reinbek.de

Krankenhaus 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.info

Bethesda Krankenhaus Bergedorf gGmbH  
Akademisches Lehrkrankenhaus  
der Universität Hamburg  
Glindersweg 80  
21029 Hamburg

**98,3** Prozent aller bisher im BzHzzgTL/öHH behandelten Patientinnen würden sich wieder in einem der Standorte des BzHzzgTL/öHH behandeln lassen. Sowohl in der zeitlichen Betrachtung als auch im Vergleich zwischen den Standorten gibt es dabei keine nennenswerten Unterschiede.

Insgesamt liegt die **Weiterempfehlungsrates** aller bisher im BzHzzgTL/öHH behandelten Patientinnen bei **97,2%**. Auch hier ergeben sich sowohl im zeitlichen Vergleich als auch im Vergleich zwischen den Standorten keine nennenswerten Unterschiede.

Maßgeblich für diese hervorragenden Globalwerte ist sicherlich auch die im BzHzzgTL/öHH nachweislich gelebte **Patientenorientierung**. Diese wird im 5. Themenorientierten Qualitätsbericht detailliert dargestellt.<sup>1</sup>

Als Grundlage hierzu dienen die Ergebnisse der seit 2007 durchgeführten kontinuierlichen Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung. Neben den sich auf das Verfahrensjahr 2018 beziehenden aktuellen Ergebnissen erfolgt dabei auch eine **Differenzierung der Ergebnisse nach Verfahrensjahr, Standort und Altersgruppe** der Patientinnen.<sup>2</sup>

Für den 5. Themenorientierten Qualitätsbericht sind die Angaben zu den Fragen berücksichtigt worden, die sich im besonderen Maße der Thematik „Patientenorientierung“ widmen und zum Zeitpunkt der Entlassung hinterfragt werden. Berücksichtigt werden dabei die Daten über den gesamten Beobachtungszeitraum von 2007 bis 2018.

Insgesamt handelt es sich hierbei um 27 Fragen zu den drei Bereichen:

- Information und Aufklärung über geplante Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik
- Ablauf der Untersuchungen
- Information und Aufklärung über die anstehende Operation / Behandlung nach der endgültigen Diagnose.

Mit sechs ausgewählten Fragestellungen wird mit der Patientinnenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung die Art und Weise der **Information und Aufklärung über geplante Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik** überprüft:

- Wurden Sie im Vorfeld von Ihrem Arzt/Ihrer Ärztin genau über die geplanten Untersuchungen aufgeklärt?
- Wurde Ihnen der Ablauf der Untersuchung/en genau beschrieben?
- Wurden Ihnen die Risiken der Untersuchung/en genau erklärt?
- Hatten Sie die Möglichkeit, ausreichend Fragen zu stellen?
- Wurden Ihre Fragen ausreichend beantwortet?
- Wurden Ihre Fragen verständlich beantwortet?

<sup>1</sup> Der vollständige 5. Themenorientierte Qualitätsbericht ist auf der Webseite des Brustzentrums Herzogtum Lauenburg / östliches Hamburg ([www.bzhzzgTL.de](http://www.bzhzzgTL.de)) als pdf-Datei hinterlegt.

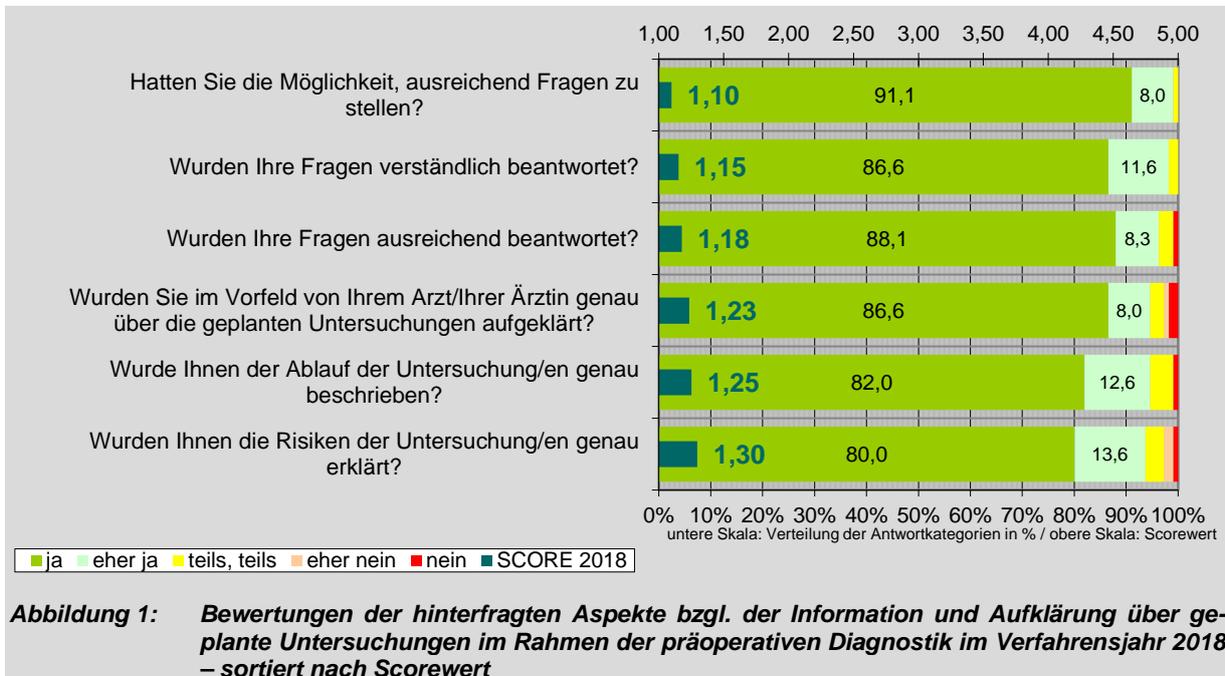
<sup>2</sup> Seit Beginn der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung im Jahr 2007 bis zum Verfahrensjahr 2018 haben die Angaben von insgesamt 1 353 Patientinnen Eingang in die Auswertungen der Patientinnenbefragungen gefunden. Allein aufgrund dieser Absolutzahl verfügen die Ergebnisse über eine **hinreichende Aussagekraft**, die zudem die Differenzierungen nach Verfahrensjahr, Standort

und Altersgruppe der Patientinnen zulässt. Insgesamt haben sich seit Beginn der Patientinnenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung 54,5% aller in einem der Standorte des BzHzzgTL/öHH aufgrund ihrer Brustkrebserkrankung behandelten Patientinnen an der Befragung beteiligt. Bezogen auf die schleswig-holsteinischen Standorte des BzHzzgTL/öHH liegt die Rücklaufquote sogar bei 56,5%, womit die aktuelle Anforderung einer 30%igen Rücklaufquote im Rahmen der Zertifizierung von Brustkrebszentren deutlich erfüllt wird.

Hierbei geht es also zum einen um die Aufklärung durch den Arzt bzw. die Ärztin über die geplanten Untersuchungen, deren Ablauf und die damit verbundenen Risiken. Zum anderen gilt es aber auch die Patientin dadurch einzubinden, dass ihr die Möglichkeit eingeräumt wird, ausreichend Fragen

zu stellen. Diese gilt es - aus Sicht der Patientin – sowohl *ausreichend* als auch *verständlich* zu beantworten.

**Aktuell**, d.h. im Verfahrensjahr 2018, stellt sich die Bewertungssituation zu diesen Fragestellungen wie folgt dar:



Die uneingeschränkte Zustimmung (= Antwort „ja“) zu den hinterfragten Aspekten liegt zwischen 91,1% und 80,0% und nimmt den höchsten Wert bei der Frage „Hatten Sie die Möglichkeit, ausreichend Fragen zu stellen?“ ein.

Der Anteil für die positive Bewertung insgesamt - also für die Antworten „ja“ und „eher ja“ - liegt für die sechs ausgewählten Fragestellungen zwischen 99,1% und 93,6%. Demgegenüber sind in einem nur sehr geringen Ausmaß negative Bewertungen festzustellen. So beträgt der Anteil für die sechs ausgewählten Fragestellungen, der mit „eher nein“ oder „nein“ beantwortet wurde, zwischen 0% und 2,7%.

Folglich liegen die als Qualitätsgrößen definierten Scorewerte<sup>3</sup> zwischen 1,10 und

1,30 durchweg in einem hervorragenden Bereich.

**Insgesamt**, d.h. bezogen auf den gesamten Beobachtungszeitraum von 2007 bis 2018, geben die Patientinnen des **BzHzzgTL/öHH** zu den hier sechs hinterfragten Aspekten

- 5 mal eine **hervorragende Bewertung** und
- 1 mal eine **sehr gute Bewertung**

ab.

Sowohl im Zeitvergleich als auch im Vergleich zwischen den Standorten sowie im Altersgruppenvergleich ergeben sich dabei nur selten Unterschiede in der Bewertung der hinterfragten Aspekte.

<sup>3</sup> Ergänzend zu den Angaben der prozentualen Häufigkeiten der einzelnen Antwortkategorien bei den jeweiligen Fragestellungen ist als eine zusammenfassende Ergebnisgröße Der Bestwert für

diesen Score liegt - vergleichbar einer Schulnote - dann bei 1 und der schlechteste Wert bei 5.

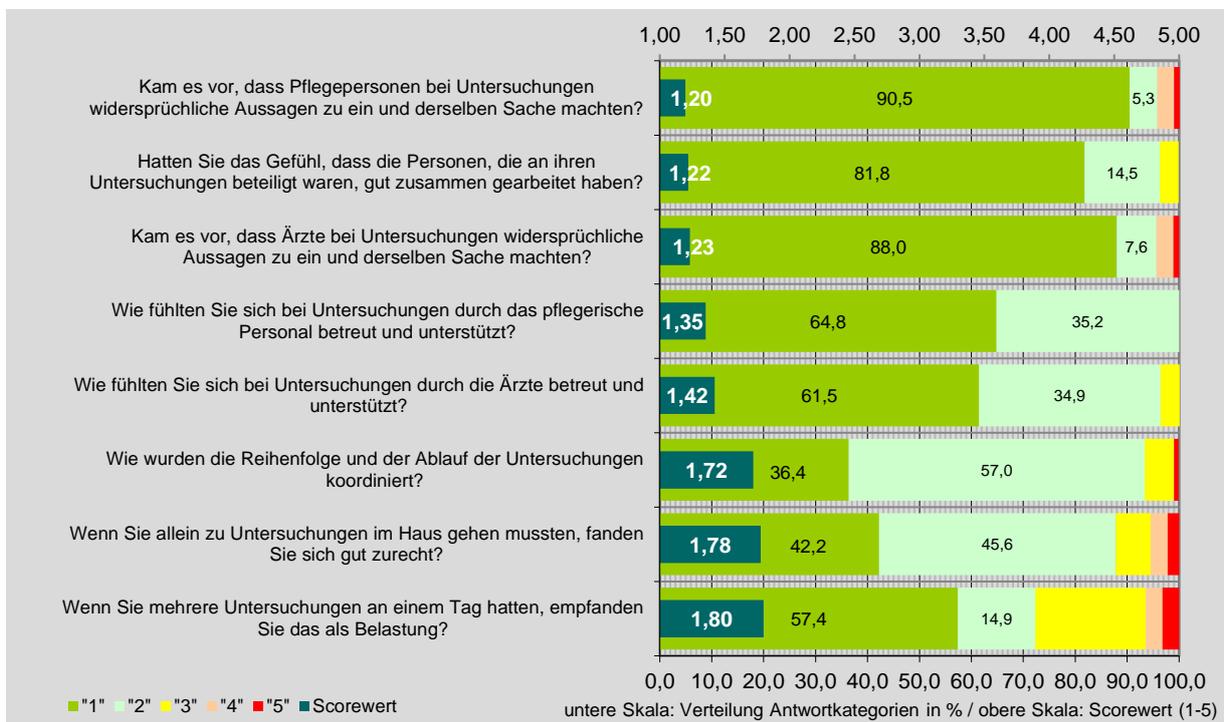
Mit acht ausgewählten Fragestellungen wird mit der Patientinnenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung der **Ablauf der Untersuchungen** hinterfragt, und zwar mit folgenden Fragestellungen:

- Wie wurden die Reihenfolge und der Ablauf der Untersuchungen koordiniert?
- Wenn Sie mehrere Untersuchungen an einem Tag hatten, empfanden Sie das als Belastung?
- Wenn Sie allein zu Untersuchungen im Haus gehen mussten, fanden Sie sich gut zurecht?
- Kam es vor, dass Ärzte bei Untersuchungen widersprüchliche Aussagen zu ein und derselben Sache machten?
- Kam es vor, dass Pflegepersonen bei Untersuchungen widersprüchliche Aussagen zu ein und derselben Sache machten?
- Wie fühlten Sie sich bei Untersuchungen durch die Ärzte betreut und unterstützt?

- Wie fühlten Sie sich bei Untersuchungen durch das pflegerische Personal betreut und unterstützt?
- Hatten Sie das Gefühl, dass die Personen, die an ihren Untersuchungen beteiligt waren, gut zusammen gearbeitet haben?

Hierbei geht es also zum einen um die **Koordination** der Untersuchungen, die mit den Untersuchungen verbundenen **Belastungen** und das **Zurechtfinden** beim Aufsuchen der Untersuchungsorte. Zum anderen gilt es die **Einheitlichkeit der Aussagen** von Ärzten und Pflegepersonen sowie die **Betreuung und Unterstützung** durch Ärzte und pflegerische Personen bei den Untersuchungen sowie um die Beurteilung der **Zusammenarbeit** zwischen den an den Untersuchungen beteiligten Personen.

**Aktuell**, d.h. im Verfahrensjahr 2018, stellt sich die Bewertungssituation zu diesen Fragestellungen wie folgt dar:



**Abbildung 2: Bewertungen der hinterfragten Aspekte bzgl. des Ablaufs der Untersuchungen im Verfahrensjahr 2018 – sortiert nach Scorewert**

Die uneingeschränkte Zustimmung (= Antwortkategorie „1“) zu den hier hinterfragten Aspekten liegt zwischen 90,5% und 36,4% und nimmt den höchsten Wert bei der

Frage ein „Kam es (nicht) vor, dass Pflegepersonen bei Untersuchungen widersprüchliche Aussagen zu ein und derselben Sache machten?“

Der Anteil für die positive Bewertung insgesamt - also für die Antwortkategorien „1“ und „2“ - liegt für die sechs ausgewählten Fragestellungen zwischen 100% und 72,3%. Demgegenüber sind in einem nur sehr geringen Ausmaß negative Bewertungen festzustellen. So beträgt der Anteil für die sechs ausgewählten Fragestellungen, der mit den negativen Antwortkategorien „4“ und „5“ beantwortet wurde, zwischen 0% und 6,4%.

Folglich liegen die als Qualitätsgrößen definierten Scorewerte zwischen 1,20 und 1,80 in einem guten bis hervorragenden Bereich.

**Insgesamt**, d.h. bezogen auf den gesamten Beobachtungszeitraum von 2007 bis 2018, geben die Patientinnen des **BzHzzg/L/öHH** zu den hier acht hinterfragten Aspekten

- 3 mal eine **hervorragende Bewertung**,
- 4 mal eine **sehr gute Bewertung** und
- 1 mal eine **gute Bewertung**

ab.

Sowohl im Zeitvergleich als auch im Vergleich zwischen den Standorten sowie im Altersgruppenvergleich ergeben sich dabei nur selten Unterschiede in der Bewertung der hinterfragten Aspekte.

Mit 13 ausgewählten Fragestellungen wird mit der Patientinnenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung die Art und Weise der **Information und Aufklärung über die anstehende Operation/Behandlung nach der endgültigen Diagnose** hinterfragt, und zwar mit folgenden Fragestellungen:

- Wurde Ihnen die endgültige Diagnose durch den Arzt/die Ärztin auf einfühlsame Weise mitgeteilt?
- Wurden Sie ausführlich und genau über das Krankheitsbild aufgeklärt?
- Wurde Ihnen genau erklärt, welche Behandlungen nun voraussichtlich folgen werden?

- Wurden Sie vor der OP zufriedenstellend über den Ablauf der Operation informiert?
- Hatten Sie das Gefühl, dass der Arzt/die Ärztin die Situation nicht verharmlost hat?
- Hatten sie die Möglichkeit, ausreichend Fragen zu stellen?
- Wurden Ihre Fragen aus Ihrer Sicht ausreichend beantwortet?
- Wurden Ihre Fragen aus Ihrer Sicht verständlich beantwortet?
- Hatten Sie den Eindruck, dass der Arzt/die Ärztin Verständnis für Ihre Sorgen und Ängste hatte?
- Wurde das Gespräch NICHT unterbrochen/gestört (z. B. durch Telefonate, Anfragen)?
- Hatten Sie ausreichend Zeit mit dem Arzt zu sprechen?
- Hatten Sie das Gefühl, dass Ihre Privatsphäre beim Arztgespräch sicher gestellt war?
- Fühlten Sie sich durch das Gespräch mit dem Arzt/der Ärztin ermutigt und beruhigt?

Hierbei geht es also zunächst um die Art und Weise der **Mitteilung der endgültigen Diagnose**, der damit verbundenen **Erklärung des Krankheitsbildes** und den voraussichtlich **anstehenden Behandlungen**.

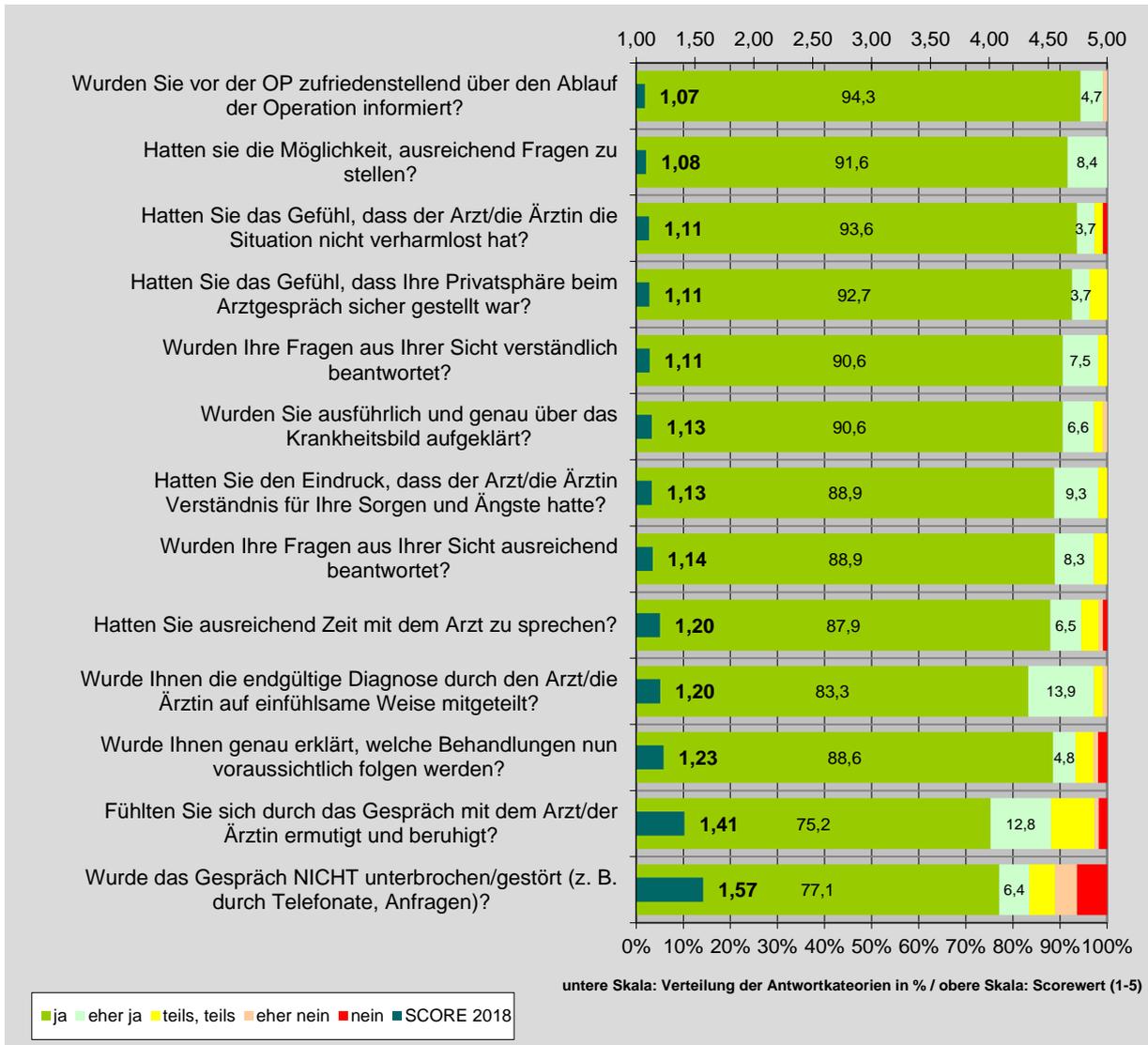
Diese **Informationen** werden dann aus Patientensicht danach beurteilt, wie **zufriedenstellend** sie für ihn gewesen sind. Zugleich wird auch seitens der Patienten bewertet, ob die **Situation** durch den Arzt insgesamt nicht **verharmlost** worden ist. Im Zuge der unmittelbaren Patientenbeteiligung geht es - wie schon bei der Beurteilung der Informationen und Aufklärung über die geplanten Untersuchungen im Rahmen der präoperativen Diagnostik – darum, dass den Patienten die **Möglichkeit** eingeräumt wird, **ausreichend Fragen zu stellen**. Diese gilt es - aus Sicht der Patientin -

**ausreichend** und **verständlich** zu **beantworten**. Hierbei geht es auch darum, dass der Arzt **Verständnis für die Sorgen und Ängste** der Patientin hat.

Abschließend erfolgt dann eine Beurteilung des **Arztgespräches** im Hinblick auf die **Ungestörtheit**, die **Zeit für das Gespräch**,

die **Sicherstellung der Privatsphäre** sowie die **Ermutigung/Beruhigung durch das Arztgespräch**.

**Aktuell**, d.h. im Verfahrensjahr 2018, stellt sich die Bewertungssituation zu diesen Fragestellungen wie folgt dar:



**Abbildung 3: Bewertungen der hinterfragten Aspekte bzgl. der Information und Aufklärung über die anstehende Operation/Behandlung nach der endgültigen Diagnose im Verfahrensjahr 2018 – sortiert nach Scorewert**

Die uneingeschränkte Zustimmung (= Antwort „ja“) zu den hier hinterfragten Aspekten liegt zwischen 94,3% und 75,2% und nimmt den höchsten Wert bei der Frage „Wurden Sie vor der OP zufriedenstellend über den Ablauf der Operation informiert?“ ein.

Der Anteil für die positive Bewertung insgesamt - also für die Antworten „ja“ und „eher

ja“ zusammen - liegt für die 13 ausgewählten Fragestellungen zwischen 100% und 83,5%. Demgegenüber sind in einem nur sehr geringen Ausmaß negative Bewertungen festzustellen. So beträgt der Anteil für die 13 ausgewählten Fragestellungen, die mit „eher nein“ oder „nein“ beantwortet wurden, mit einer Ausnahme unter 3%. Lediglich bei der Frage „Wurde das Gespräch

NICHT unterbrochen/gestört (z. B. durch Telefonate, Anfragen)?“ lag dieser Anteil bei 11,0%.

Folglich liegen die als Qualitätsgrößen definierten Scorewerte zwischen 1,07 und 1,57 in einem sehr guten bis hervorragenden Bereich.

**Insgesamt**, d.h. bezogen auf den gesamten Beobachtungszeitraum von 2007 bis 2018, geben die Patientinnen des **BzHzzgtL/öHH** zu den hier 13 hinterfragten Aspekten

- **10** mal eine **hervorragende Bewertung**,
- **2** mal eine **sehr gute Bewertung** und
- **1** mal eine **gute Bewertung**

ab.

Sowohl im Zeitvergleich als auch im Vergleich zwischen den Standorten sowie im Altersgruppenvergleich ergeben sich dabei nur selten Unterschiede in der Bewertung der hinterfragten Aspekte.

Anhand von 27 Aspekten ist im 5. Themenorientierten Qualitätsbericht die im **BzHzzgtL/öHH** gelebte Patientenorientierung eindrucksvoll auf der Grundlage der Ergebnisse der Patientenbefragung zum Zeitpunkt der Entlassung für den Zeitraum von 2007 bis 2018 belegt worden.

So geben die Patientinnen des **BzHzzgtL/öHH** zu den 27 hinterfragten Aspekten **insgesamt**

- **18** mal eine **hervorragende Bewertung**,
- **7** mal eine **sehr gute Bewertung** und
- **2** mal eine **gute Bewertung**

ab.

Diese Ergebnisse erfreuen sowohl die Verantwortlichen des **BzHzzgtL/öHH** als auch natürlich die am Behandlungsprozess unmittelbar, aber auch mittelbar beteiligten Mitarbeiter in den jeweiligen Standorten des **BzHzzgtL/öHH**.

Die Ergebnisse sind zugleich Ansporn und Anforderung, den besonderen Weg der Patientenorientierung weiterzugehen und insbesondere dort, wo Verbesserung möglich sind, diese auch zu realisieren.

Mit dem 5. Themenorientierten Qualitätsbericht kann so einmal mehr gezeigt werden, dass es nicht immer die fallzahlorientierte Konzentration der Behandlung an einem Ort insbesondere dann sein muss, wenn dem Patientenwunsch nach einer **wohnnahen Behandlung** mit der entsprechenden persönlichen Zuwendung sowie gleicher Versorgungsqualität wie in Zentren mit hohen Fallzahlen entsprochen werden kann.

Der **vollständige 5. Themenorientierte Qualitätsbericht** ist auf der Webseite des **BzHzzgtL/öHH** ([www.bzhzzgtl.de](http://www.bzhzzgtl.de)) als pdf-Datei hinterlegt.



Hier wird unter anderem auch dargelegt, was unter **Patientenorientierung** zu verstehen ist, und wie diese im **BzHzzgtL/öHH** erfolgt.