

Gemeinnütziges Institut für patientenorientierte
Versorgungsablaufforschung (IPOV) GmbH

Gesprächsleitfaden

Patienteninterviews zum Krankenhausaufnahme- und
Krankenhausentlassungsmanagement bei Krebserkrankung

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews



Gemeinnütziges Institut
für patientenorientierte
Versorgungsablaufforschung (IPOV) GmbH
Hamtorstraße 16
41460 Neuss

_____ Hier bitte falten und per Post einsenden.

oder per Fax: 02131 75289 65
oder per E-Mail: heike.rubbert@ipov-online.de

Vielen Dank für Ihre Unterstützung!

Ihr IPOV-Team

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

Angaben zum betroffenen Patienten:

Wie alt sind Sie?	Sie sind: <input type="checkbox"/> männlich <input type="checkbox"/> weiblich
Form der Erkrankung:	Erstdiagnose (Monat/Jahr):
Wie sind Sie krankenversichert? <input type="checkbox"/> gesetzlich <input type="checkbox"/> privat	
In welchem Stadt-/bzw. Landkreis leben Sie?	

A. Vom Verdacht zur Diagnosesicherung:

1a. Was waren die Auslöser, durch die Sie im Zusammenhang mit Ihrer Krebserkrankung das erste Mal den Arzt aufgesucht haben? (Vorsorge, Körperreaktionen, Zufallsbefund, Nebenbefund)

2a. Von wem wurde die Diagnose gestellt?

3a. Wann wurde das Krankenhaus in den Diagnosesicherungsprozess eingeschaltet?
Welches Krankenhaus, ggf. auch das, welches die Operation durchführte?

4a. Zu welchem Zeitpunkt wurde in das Krankenhaus eingewiesen? War die Diagnose gesichert oder nicht?

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

5a. Durch wen, in welchem Umfeld und in welcher Form erfolgte die Mitteilung der Krebsdiagnose? Waren Angehörige anwesend?

6a. Haben Sie das Angebot bekommen, eine zweite Meinung zur vorgeschlagenen Therapie einzuholen? Wenn nicht, haben Sie sich eigenverantwortlich eine zweite Meinung eingeholt? Wenn ja, wie war der Ablauf? Erst kurz vor der Krankenhausaufnahme?

7a. Wer hat das Krankenhaus empfohlen? Motiv im Nachhinein erkennbar? Sind Sie der Empfehlung gefolgt bzw. wie war Ihre Reaktion?

8a. Wer organisierte den Termin zur Aufnahme und wie war die Vorbereitung auf die Aufnahme?

--

9a. Haben Sie sich im Internet über das Krankheitsbild informiert? Wenn ja, wo? Was haben Sie als besonders nützlich empfunden und warum?

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

10a. Hatten Sie vor der Krankenhausaufnahme Kontakt mit der Krankenkasse? Wenn ja, der Anlass?

11a. Hatten Sie Ihre Befunde vor der Aufnahme eigenverantwortlich in einer Akte gesammelt? „Gefüllte Krankenakte“?

--

12a. Haben Sie sich vor der Aufnahme über das Krankenhaus informiert? Wenn ja, wie und wo?

--

13a. War Ihnen das pathologische Institut bekannt?

Nein

--

B. Stationäres Aufnahmeverfahren:

1b. Woran erinnern Sie sich spontan an den Tag der Krankenhausaufnahme? Positives und/oder Negatives.

2b. Wie lief das bürokratische Aufnahmeverfahren ab? Fehlten Unterlagen? Wartezeit? Ablauf? Organisation?

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

3b. Beschreiben Sie den Ablauf von Aufnahme bis zur Ankunft auf der Station.
Auffälligkeiten? Ihr Empfinden? Wartezeit?

4b. Wie haben Sie die Ausstattung des Krankenzimmers empfunden? Erstes Gefühl? Wie viel Bettnachbarn hatten Sie? Wie war das gesamte Umfeld gestaltet?

5b. Gab es am Aufnahmetag Arztkontakte? Mit wem? Was wurde besprochen?
Wie war der Umgang? Empfinden?

6b. Hat sich der Operateur vorgestellt? Wann? Wie? Ihr Empfinden?

7b. Welche schriftlichen Unterlagen wurden Ihnen über das Krankenhaus, zum Krankheitsbild ausgehändigt bzw. lagen für Sie erreichbar bereit? (außer der üblichen Formularvordrucke)

--

8b. Wie haben Sie Ihren Informations- und Wissensstand am Aufnahmetag und vor der Operation empfunden?

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

9b. Was hätten Sie am Aufnahmetag noch zusätzlich gern gehabt?

Ihre Erwartungshaltung? (z. B. mehr Gespräche, Information oder anderes)

10b. Was haben Sie selbst getan, um Ihre Ängste in den Griff zu bekommen?

--

11b. Ein positiver Eindruck vom Aufnahmetag:

--

12b. War ein Angehöriger ganztags bei Ihnen?

--

13b. Gab es für Sie bei der Aufnahme oder am Aufnahmetag Abläufe, die Ihnen völlig unverständlich blieben?

14b. War der Chefarzt oder der Oberarzt am Aufnahmetag an Ihrem Krankenbett?

--

15b. Wurden Sie im Detail über die im Krankenhaus stattfindende Therapie informiert und aufgeklärt oder sogar schon über die Weiterbehandlung nach der Entlassung?

16b. Sprachen die Ärzte, die Sie am Aufnahmetag erlebten „deutsch“ oder verstanden Sie die „ausländischen“ Ärzte nicht?

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

C. Der Krankenhausaufenthalt:

1c. Was störte Sie während des Krankenhausaufenthaltes am meisten?

2c. Gab es einen für Sie erkennbaren zuständigen Arzt auf der Station? (Wechselte er?)

3c. Gab es psychosoziale Angebote? (Psychoonkologen, speziell ausgebildete Schwestern)? Wenn ja, hat Ihnen der Kontakt geholfen?

4c. Haben die Behandler im Krankenhaus Kontakt mit dem einweisenden Arzt aufgenommen? Oder gab es generell Kontakte mit dem Einweiser?

5c. Gab es Kontakte mit der Krankenkasse oder Hinweise des Krankenhauses auf die Krankenkasse?

6c. Besuchte der Chefarzt oder der stv. Oberarzt Sie nach der Operation am Krankenbett? (ggf. vgl. Frage 14b)

--

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

7c. Haben Sie sonst noch Erinnerungen an den Verlauf während des Krankenhausaufenthaltes?

D. Die Krankenhauserlassung:

1d. Wie wurde der Entlassungsprozess eingeleitet?
(vorbereitet, plötzlich ohne Ankündigung)

--

2d. Mit wem hatten Sie welche Art von Gesprächen am Entlassungstag?

3d. Was waren die Inhalte dieser Gespräche?

4d. Waren Angehörige beim Entlassungsgespräch anwesend?

--

5d. Wie lange mussten Sie am Entlassungstag warten, bevor Sie gehen konnten?

--

6d. Welche Entlassungspapiere haben Sie am Entlassungstag ausgehändigt bekommen?

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

7d. Wurde Ihnen gesagt, zu welchem Arzt (Hausarzt, Facharzt) Sie nach der Entlassung hingehen sollten? Wurde ein Termin in Abstimmung mit Ihnen mit der Arztpraxis vereinbart?

--

8d. Wurden Ihnen bei der Entlassung Medikamente mitgegeben? Hat Ihr Arzt diese Medikamente weiter verordnet oder hat er die Medikation umgestellt?

9d. Haben Sie den Entlassungsbericht unaufgefordert vom Krankenhaus oder Ihrem behandelnden Arzt erhalten? Haben Sie ihn gelesen?

--

10d. Wenn Sie den Bericht gelesen haben, was war für Sie besonders unverständlich?

11d. Haben Sie das Internet genutzt, um den Entlassungsbericht zu verstehen? Oder haben Sie jemanden gefragt? Wenn ja, wen?

--

12d. Rückschauend betrachtet, welche Informationen fehlten Ihnen bei der Krankenhausentlassung, welche Gespräche hätten Sie gerne mit wem am Entlassungstag noch geführt und vertieft?

Gesprächsleitfaden – Patienteninterviews

13d. Wie würden Sie abschließend den gesamten Prozess der Krankenhausentlassung bewerten?

14d. Welche Gedanken und Gefühle hatten Sie nach der Entlassung als Sie wieder zu Hause waren?

15d. Wann haben Sie Ihren behandelnden Arzt angerufen und wie war die Reaktion der Praxis?

16d. Wann fand der erste Kontakt in der Arztpraxis statt und welchen Inhalt hatte das Arztgespräch? Geben Sie eine Bewertung über den Nutzen für Sie ab.

17d. Erhielten Sie Informationen über den weiteren Verlauf der Therapie?

18d. Waren Sie nach der Entlassung noch einmal ambulant im Krankenhaus? Wenn ja, wie oft und mit welchem Anlass?

