

Patientinnenzufriedenheit in gynäko-onkologischen Praxen – eine Umfrage des BNGO 2015



Ein Qualitätssicherungsprojekt des Berufsverbandes Niedergelassener Gynäkologischer Onkologen in Deutschland e.V. (BNGO)

Dr. Jörg Schilling¹, Dr. Hans-Joachim Hindenburg², Dr. Petra Ortner³, Alexandra Hansen⁴

¹Praxis für Gynäko-Onkologie, Wönnichstr., Berlin, ²Praxis für Gynäko-Onkologie, Pichelsdorfer Str., Berlin,

³POMME-med GmbH, München, ⁴Berufsverband Niedergelassener Gynäkologischer Onkologen in Deutschland e.V.



Updated Abstract

Zielsetzung: Zur Qualitätssicherung der ambulanten Betreuung gynäkologischer Tumorpatientinnen führt der Berufsverband niedergelassener gynäkologischer Onkologen (BNGO) regelmäßig Umfragen zur Zufriedenheit der Patientinnen durch. **Materialien und Methoden:** Von Januar bis März 2015 wurden 1509 Patientinnen mit Mammakarzinomen, Ovarialkarzinomen und anderen gynäkologischen Tumoren, die in 31 BNGO-Praxen behandelt wurden, mittels eines Fragebogens erneut zur Zufriedenheit mit der Praxis und dem Arzt befragt. Neu war die Befragung zu Belastungen durch die Erkrankung bzw. die Therapie. Symptome und Chemotherapie-assoziierte Nebenwirkungen wurden schriftlich abgefragt, befinden sich

aber noch in der Auswertung. **Ergebnisse:** Ausstattung, Organisation und Personal der Praxis sowie der Arzt wurden zu über 94% als sehr gut oder gut bewertet. Die Aufmerksamkeit ihres Arztes empfanden 99% der Patientinnen als sehr gut oder gut. Nahezu 100% der Patientinnen bewerteten die Kompetenz ihres Arztes als sehr gut oder gut. 99% würden sich wieder in derselben Praxis behandeln lassen. 73% der Patientinnen erhielten zum Befragungszeitpunkt eine Chemotherapie. Häufigstes Symptom der Erkrankung oder Behandlung bei allen Patientinnen war Erschöpfung, belastendstes Symptom Hitzewallungen. Die allgemeine Beeinträchtigung durch die Chemotherapie wurde von 66% der Befragten als hoch bis extrem hoch empfunden. 70% der Chemotherapie-Patientinnen gaben an, am Tag der Chemotherapie nie erbro-

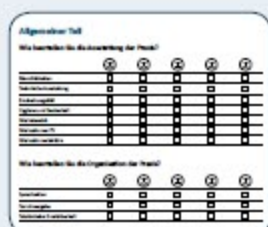
chen zu haben, an den Tagen danach hatten 66% der Frauen nie erbrochen, regelmäßig erbrechen mussten weniger als 8%. Haarausfall sahen die meisten befragten Frauen als die am stärksten belastende Nebenwirkung einer Chemotherapie an (43%). Fieber und Erbrechen wurden als wenig belastend beurteilt. 33% griffen zusätzlich zu alternativmedizinischen Medikamenten. **Zusammenfassung:** Patientinnen in BNGO-Praxen sind mit Behandlung und Betreuung sehr zufrieden und fast alle würden sich wieder in derselben Praxis behandeln lassen. Hitzewallungen empfinden die Patientinnen als am meisten belastend, Patientinnen unter Chemotherapie empfinden Haarausfall als am meisten stören. Erbrechen ist selten und gehört zu den am wenigsten belastenden Nebenwirkungen.

Zielsetzung

Der Berufsverband niedergelassener gynäkologischer Onkologen (BNGO) e.V. ist kontinuierlich um die Erhaltung und Förderung einer qualifizierten ambulanten Betreuung gynäkologischer Tumorpatientinnen bemüht. Die Patientenzufriedenheit kann im Gesundheitswesen als Qualitätsindikator für Leistung dienen. Im Rahmen einer Qualitätssicherungs-Studie des Berufsverbandes wurde die Patientinnenzufriedenheit in verschiedenen gyn-onkologischen Praxen untersucht.

Materialien und Methodik

Von Januar bis März 2015 wurden 1509 Patientinnen, die in 31 Praxen des BNGO behandelt wurden, mittels eines Fragebogens schriftlich befragt. Die Fragebögen enthielten je 21 Fragen. Die Bewertung erfolgte teilweise über Piktogramme. Die Häufigkeit von belastenden Symptomen konnte mit nie, selten, manchmal, oft oder immer angegeben werden. Die Bewertung belastender Symptome erfolgte mittels einer visuellen Analogskala von 1–5 bzw. 1–10.



Teil 1 umfasste Fragen zur allgemeinen Praxissituation. Der 2. Teil beinhaltete Fragen zur medizinischen Behandlung, wobei in Teil 3 noch gesondert Fragen zur Belastung durch die Chemotherapie im Speziellen folgten.

Abschließend wurden die Patientinnen um ein Gesamturteil gebeten und hatten Möglichkeit für eigene Anmerkungen zu besonders negativen oder positiven Vorkommnissen während der Behandlung.

Therapie

73% der befragten Patientinnen bekamen zum Zeitpunkt der Befragung eine Chemotherapie, 42% eine Strahlentherapie und 32% eine andere medikamentöse Therapie. 59% waren operiert worden.

Ergebnisse

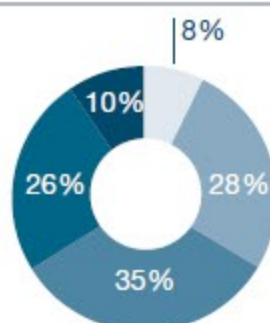
95% der Patientinnen gaben an, dass sie vor ihrer Therapie ausreichend Zeit hatten, Fragen zu stellen.

Auch nach der Behandlung empfanden 95% der Studienteilnehmer die Zeit für Nachfragen als genügend.

Rund 71% der Chemotherapie-Patientinnen empfanden die Belastung durch die Behandlung als hoch.

Die Belastung durch die Therapie war ...

- extrem hoch
- sehr hoch
- hoch
- eher gering
- nicht vorhanden



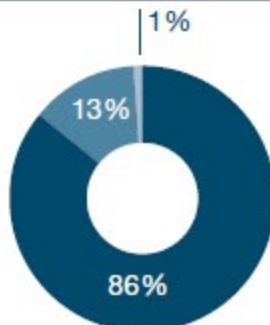
Andererseits fühlten sich 36% der befragten Patientinnen kaum bzw. gar nicht durch die Therapie belastet.

98% der Patientinnen vergaben für die Räumlichkeiten der Praxen die Noten „sehr gut“ und „gut“. Ähnlich beurteilten die befragten Patientinnen Hygiene und Sauberkeit in den Praxen: Nahezu 100% befanden diese als „sehr gut“ oder „gut“. Für den Wartebereich vergaben 95% diese Bewertung.

99% der Studienteilnehmerinnen bewerteten die fachliche Kompetenz des Praxispersonals mit gut oder sehr gut.

Fachliche Kompetenz des Praxispersonals

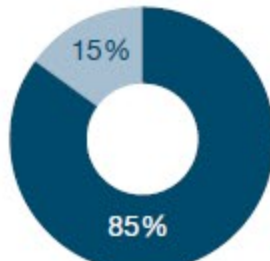
- sehr gut
- gut
- mittel-sehr schlecht



86% der Patientinnen bewerteten die Freundlichkeit und die Betreuung innerhalb der Praxen mit der Bestnote „sehr gut“.

Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft in der Praxis

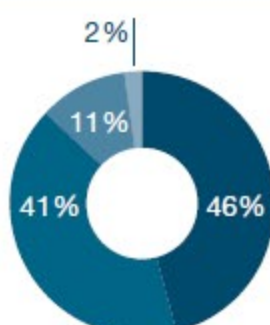
- sehr gut
- gut



Die Organisation der Terminvergabe schätzten 73% der Befragten als „sehr gut“ ein. Lediglich bei der Beurteilung der Wartezeiten gab es größere Unterschiede. Mit der Wartedauer in den Praxen war nur knapp jede 2. Patientin sehr zufrieden. 41% der Patientinnen befanden diesen Aspekt jedoch für „gut“.

Wartezeiten

- sehr gut
- gut
- mittel
- schlecht



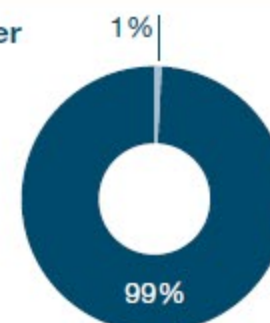
Die Patientinnen hatten in der Befragung auch Gelegenheit sich dazu zu äußern, was ihnen in ihrer Praxis besonders positiv aufgefallen war. Die Mehrzahl der Patientinnen gab an, dass sie während der gesamten Behandlung mit allem sehr zufrieden waren. Des Weiteren betonten viele der Befragten die Freundlichkeit, die Fürsorge, Zuwendung und die Hilfsbereitschaft des gesamten Praxisteams. Darüber hinaus lobten sehr viele Patientinnen die fachliche Kompetenz und das Praxisteam.

Für die Fragen und Sorgen der Patientinnen nahm man sich stets ausreichend Zeit. Die angenehme, familiäre Atmosphäre trug dazu bei, dass sich die Patientinnen sehr wohl und geborgen fühlten und auch die ständige Erreichbarkeit ihrer Ärztin oder ihres Arztes vermittelte das Gefühl von Sicherheit. Des Weiteren empfanden viele der Befragten die Menschlichkeit, die ihnen stets entgegen gebracht wurde, als wohltuend. Sie fühlten sich nicht als „Nummer“ behandelt, sondern als Mensch. Einziges Ärgernis waren bei einigen Patientinnen die Wartezeiten.

Als abschließendes Urteil äußerten 99% der Studienteilnehmer, dass sie sich wieder ambulant behandeln lassen würden. Ebenfalls 99% würden sich wieder in derselben Praxis behandeln lassen.

Würden Sie sich wieder in dieser Praxis behandeln lassen?

- ja
- nein



Die Daten zu den Belastungen durch die Nebenwirkungen der Chemotherapie befinden sich noch in der Auswertung und werden zu einem späteren Zeitpunkt vorgestellt.

Fazit: Diese Befragung von 1509 Patientinnen aus 31 gynäko-onkologischen Praxen in Deutschland hat gezeigt, dass die Mehrheit der Patientinnen mit der Arbeit und den Bedingungen in den gynäko-onkologischen Praxen sehr zufrieden ist. Besonders die Freundlichkeit und die Kompetenz des Praxisteams gefielen den Befragten. Die Kompetenz ihres behandelnden Arztes befanden über 99% als sehr gut oder gut. Als ebenso gut wurde die Aufmerksamkeit des Arztes bewertet. Des Weiteren fühlten sich fast alle Patientinnen stets gut informiert und die Ärzte und Ärztinnen und das gesamte Praxisteam nahmen sich ausreichend Zeit für Fragen und Probleme. Lediglich die Länge der Wartezeiten könnte in manchen Praxen noch optimiert werden. Fast alle Patientinnen würden sich laut dieser Umfrage wieder in derselben Praxis behandeln lassen. Diese Ergebnisse sind ein Qualitätsindikator für die Versorgung von Patientinnen mit gynäkologischen Tumorerkrankungen in niedergelassenen gynäko-onkologischen Spezialpraxen.

Zeit für offene Fragen vor der Therapie

- genügend
- zu wenig

