

# Neues vom BNGO: Patientenzufriedenheit als Gradmesser der Versorgungsqualität

Die Patientenzufriedenheit, der „patient reported outcome (PRO)“, ist gerade bei Krebserkrankungen ein bedeutender Parameter für den Nutzen einer onkologischen Behandlung. Insbesondere im palliativen Setting ist die Beurteilung des PRO meist ebenso wichtig wie die ärztliche Beurteilung von Effektivität und Toxizität einer Therapie. Der BNGO teilt diese Einschätzung und evaluiert daher in den Verbandspraxen neben den therapiebezogenen Parametern den PRO.

## PRO im BNGO

Bereits im Jahr 2011 führte der BNGO eine Patientinnenumfrage in den Mitgliederpraxen durch, mit dem Ziel, die Qualität der Behandlung und den Versorgungsstatus von Patientinnen in BNGO-Praxen zu evaluieren. Die Ergebnisse dieser Umfrage wurden beim Senologie-Kongress 2012 in Dresden eingereicht und von der Deutschen Gesellschaft für Senologie als so relevant und interessant erachtet, dass das Poster den „Klaus-Dieter-Schulz-Versorgungsforschungspreis“ der Deutschen Gesellschaft für Senologie erhielt.

## Zielsetzung der Umfrage

Die Patientenzufriedenheit kann im Gesundheitswesen als Qualitätsindikator für Leistung dienen. Der BNGO e.V. bemüht sich um eine qualitätsgesicherte ambulante Betreuung gynäkologischer Tumorpatientinnen und führte eine Umfrage zur Patientinnenzufriedenheit in den gynäko-onkologischen Praxen des Verbandes durch.

## Material und Methoden

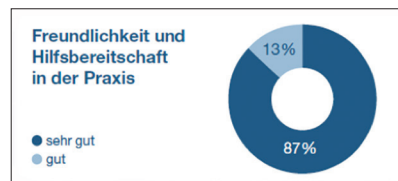
Von Januar bis Juni 2011 wurden 1.743 Patientinnen in 125 Praxen mittels eines Fragebogens mit 18 Fragen zur Praxis-situation und Behandlung schriftlich befragt. Die Beurteilung erfolgte anhand des Schulnotensystems.

## Therapie

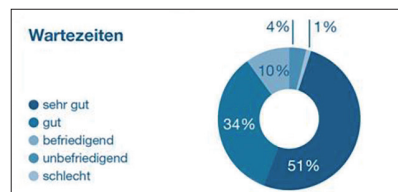
50% der Befragten bekamen zum Befragungszeitpunkt eine Chemotherapie, 11% eine antihormonelle Therapie, 8% sonstige Infusionsbehandlungen und 3% eine Antikörpertherapie.

## Ergebnisse

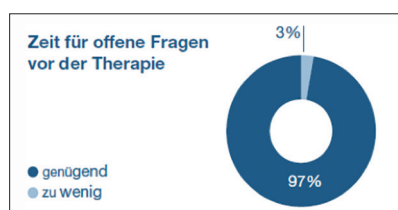
87% der Patientinnen vergaben für Freundlichkeit und Hilfsbereitschaft die Bestnote. „Sehr gut“ und „gut“ wurden Praxisräume (98%) und Inneneinrichtung der Praxen (95%) bewertet.



Medizinische Aufklärung und Organisation der Terminvergabe waren für 75% „sehr gut“. Mit der Wartedauer war nur jede 2. Patientin sehr zufrieden, 34% befanden sie für gut, 14% für „befriedigend“ und „unbefriedigend“.

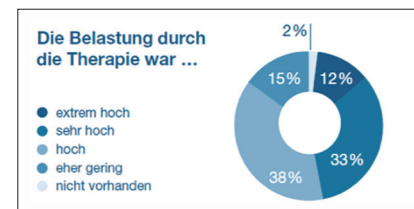


97% empfanden die Zeit für Fragen vor ihrer Therapie, 96% der Studienteilnehmerinnen für Fragen nachher als ausreichend.



83% der Patienten empfanden die Belastung durch die Therapie als hoch, sehr hoch oder extrem hoch. 17%

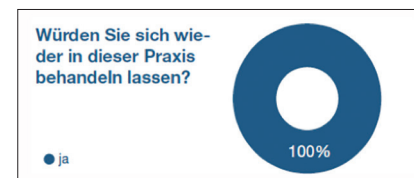
fühlten sich nur wenig durch die Therapie belastet.



Für 97% der Befragten war die Art, wie ihre Ängste ernst genommen wurden, sehr gut oder gut.



Alle befragten Patientinnen würden sich wieder ambulant in ihrer Praxis behandeln lassen.



## Zusammenfassung

Patientinnen in gynäko-onkologischen Praxen des BNGO sind mit ihrer Behandlung und dem Behandlungsumfeld sehr zufrieden. Die Ergebnisse zeigen, dass sich Ärzte und Fachpersonal bemühen, auf Fragen vor und nach der Therapie einzugehen und Ängste vor und während der Behandlung zu reduzieren.

## Patient Reported Outcome – Was bedeutet das in der Praxis?

Neben den klassischen Behandlungsdaten, die der BNGO bereits im Rahmen der Grund- und Basisdokumentation pseudonymisiert mit Hilfe des Qualitätssicherungssystems ODM-QuaSi® GYN erfasst, gewinnt die Addition von patientenspezifischen Fragestellungen – dem patient reported outcome (PRO) – eine immer größere Bedeutung.

PRO wird als Oberbegriff für unterschiedliche Konzepte zur Messung subjektiv empfundener Gesundheitszustände verwendet. Sie sind dadurch gekennzeichnet, dass der Patient selbst seine Einschätzung berichtet.

PRO erfasst weniger die Wirksamkeit einer Behandlung, sondern mehr die Lebensqualität im Verlauf der Erkrankung und der Behandlung.

Patientenbefragungen, wie sie der BNGO bereits durchführt, zählen zu den verpflichtenden Instrumenten, die der GBA in seiner Qualitätsmanagement-Richtlinie vorsieht. Diese sind ein wesentlicher Bestandteil vieler Qualitätsmanagement-Systeme und in diesem Rahmen Bestandteil einer erfolgreichen Zertifizierung bzw. Re-Zertifizierung.

Doch Patientenzufriedenheit resultiert nicht nur aus der Beurteilung aller Aspekte des medizinischen Versorgungsprozesses durch den Patienten, sondern auch durch Beurteilung erkrankungs- und therapiespezifischer sowie zwischenmenschlicher, sozialer, ökonomischer und organisatorischer Aspekte.

Derzeit ist die Erweiterung des QuaSi® GYN um das PRO-Modul geplant. Dadurch soll eine parallele und zeitlich synchronisierte Erfassung der Patientensicht erfolgen. Dies dient zur Ergänzung der ärztlichen Therapie- und Follow-up-Dokumentation unter Beachtung der Kriterien der Nutzenbewertung (wie z.B. Mortalität, Morbidität, Lebensqualität, direkte und indirekte Therapiefolgen) auf Grundlage validierter Fragebögen und Interviews.

### BNGO e.V.

Geschäftsstelle  
Friedenstraße 58  
15366 Neuenhagen  
Tel: (03342) 42 68 9 – 70  
Fax: (03342) 42 68 9 – 80  
E-Mail: [info@bngo.de](mailto:info@bngo.de)  
Internet: [www.bngo.de](http://www.bngo.de)

## Neue Umfrage zu Patientenzufriedenheit geplant

Ende des Jahres 2014 ist die Neuauflage der Umfrage zur Patientenzufriedenheit in den BNGO-Praxen geplant. Ergänzend zu den bisherigen gestellten Fragen zielt die neue Umfrage verstärkt auf den Belastungsgrad der Patientinnen und das Auftreten von Nebenwirkungen im Rahmen der Therapien ab. Die Auswertung der Umfrage wird für Frühjahr 2015 erwartet und die Ergebnisse werden anschließend zur Publikation eingereicht.

