

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



Ein Qualitätssicherungsprojekt des Berufsverbandes der niedergelassenen gynäkologischen Onkologen (BNGO e.V.)

Dr. Hans-Joachim Hindenburg<sup>1</sup>, Dr. Jörg Schilling<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Praxis für Gynäko-Onkologie, Pichelsdorfer Str., Berlin, <sup>2</sup>Praxis für Gynäko-Onkologie, Wönnichstr., Berlin

## Abstract

**Zielsetzung:** Die Patientenzufriedenheit kann im Gesundheitswesen als Qualitätsindikator für Leistung dienen. Der Berufsverband niedergelassener gynäkologischer Onkologen (BNGO e.V.) bemüht sich um 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 1743 Patientinnen in 125 Praxen mittels eines Fragebogens mit 18 Fragen zur Praxissituation und Behandlung schriftlich befragt. Die Beurteilung

erfolgte anhand des Schulnotensystems. **Ergebnisse:** 50% der Befragten bekamen zum Befragungszeitpunkt eine Chemotherapie, 11% eine antihormonelle Therapie, 8% sonstige Infusionsbehandlungen und 3% eine Antikörpertherapie. Über 80% der Patientinnen vergaben für Freundlichkeit und Betreuung 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 Studienteil-

nehmer für Fragen nachher als ausreichend. 40% der Chemotherapie-Patientinnen empfanden die Therapiebelastung als 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. 99% der Studienteilnehmer würden sich wieder ambulant in ihrer Praxis behandeln lassen. **Zusammenfassung:** Patientinnen in gynäko-onkologischen Praxen 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.

## 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 Juni 2011 wurden 1743 Patientinnen in 125 Praxen befragt. Als Datenerhebungsmethode diente die schriftliche Befragung mittels eines Fragebogens. Jede der 125 Praxen erhielt 100 Exemplare des Fragebogens über den Postweg zugesandt. Die Fragebögen enthielten je 18 Fragen. Die Bewertung erfolgte im Schulnotensystem von 1 – sehr gut bis 6 – sehr schlecht.

Allgemeiner Teil	
Wie beurteilen Sie die Ausstattung der Praxis?	
Räumlichkeiten	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Medizinische Ausstattung	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Wartungszustand	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Hygienestandards	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Medizinische Fachpersonal	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Wartedauer	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Medizinische Aufklärung	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Organisation der Terminvergabe	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹
Medizinische Fachpersonal	☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹ ☹

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.

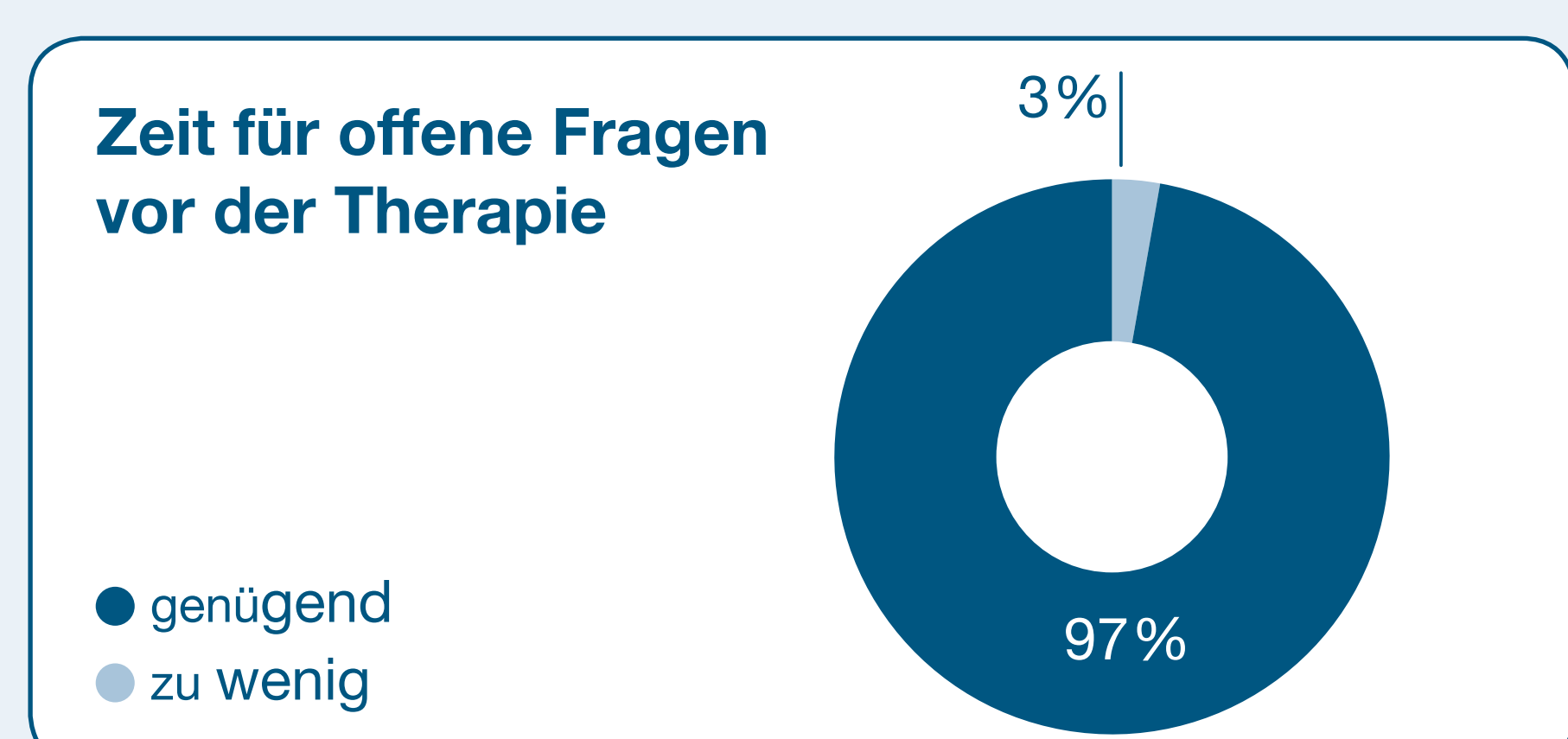
Abschließend wurden die Patientinnen um ein Gesamturteil gebeten und hatten Möglichkeit für eigene Anmerkungen zu besonders negativen oder positiven Vorkommnissen während der Behandlung.

## Therapie

50% der befragten Patientinnen bekamen zum Zeitpunkt der Befragung eine Chemotherapie, 11% eine antihormonelle Therapie, 8% sonstige Infusionsbehandlungen und 3% wurden mit einer Antikörpertherapie behandelt.

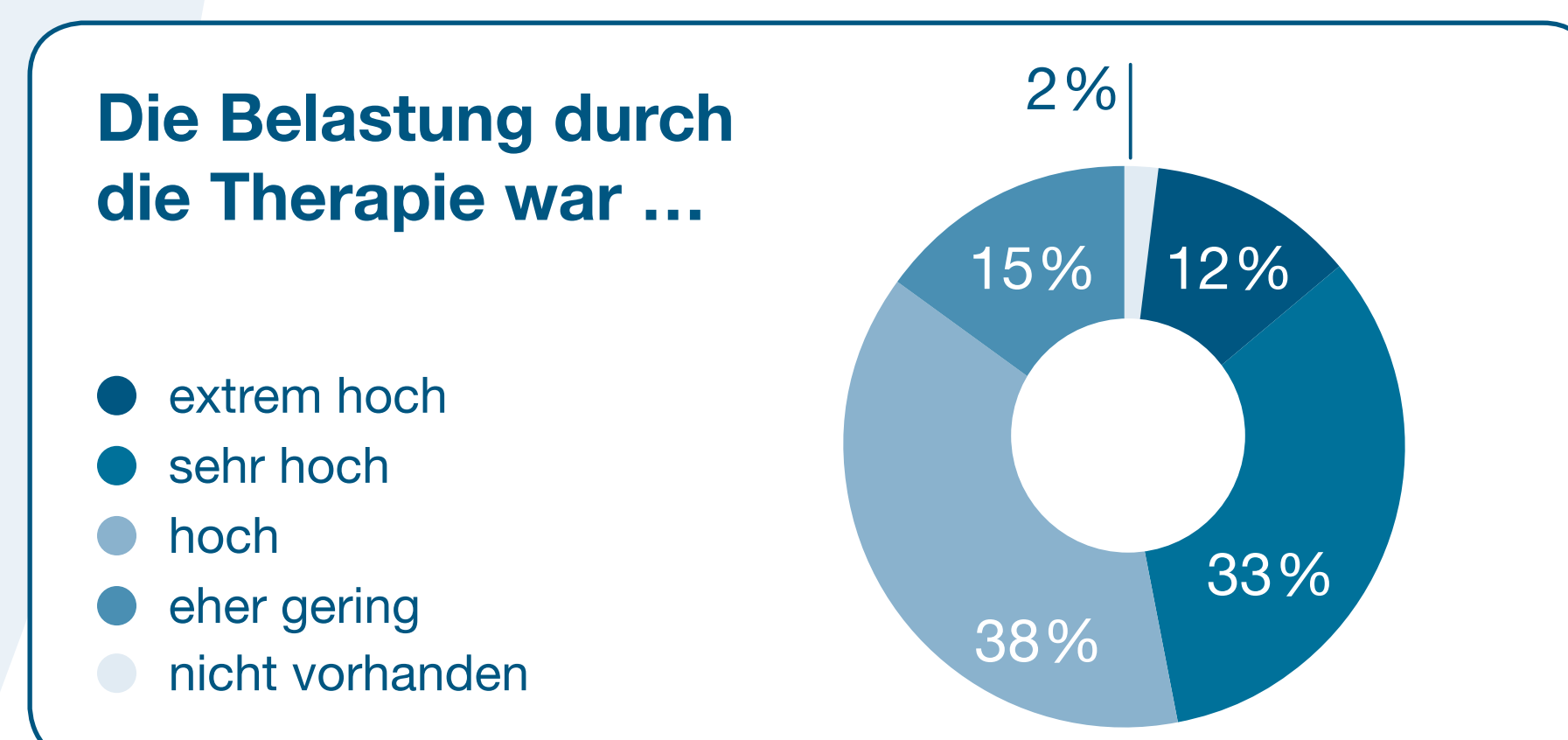
## Ergebnisse

97% der Patientinnen gaben an, dass sie vor ihrer Therapie ausreichend Zeit hatten, Fragen zu stellen.



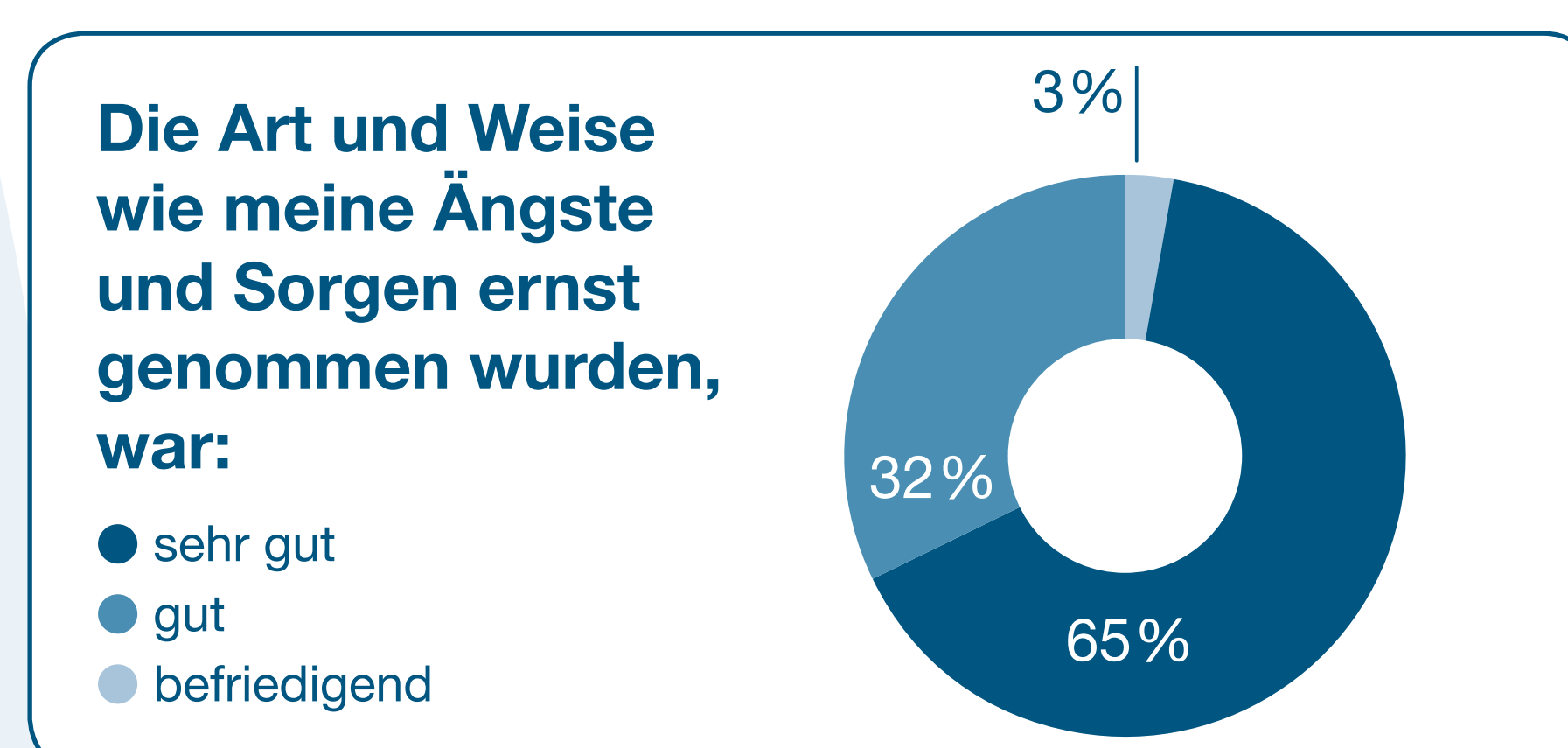
Auch nach der Behandlung empfanden 96% der Studienteilnehmer die Zeit für Nachfragen als genügend.

Rund 40% der Chemotherapie-Patientinnen empfanden die Belastung durch die Behandlung als hoch.



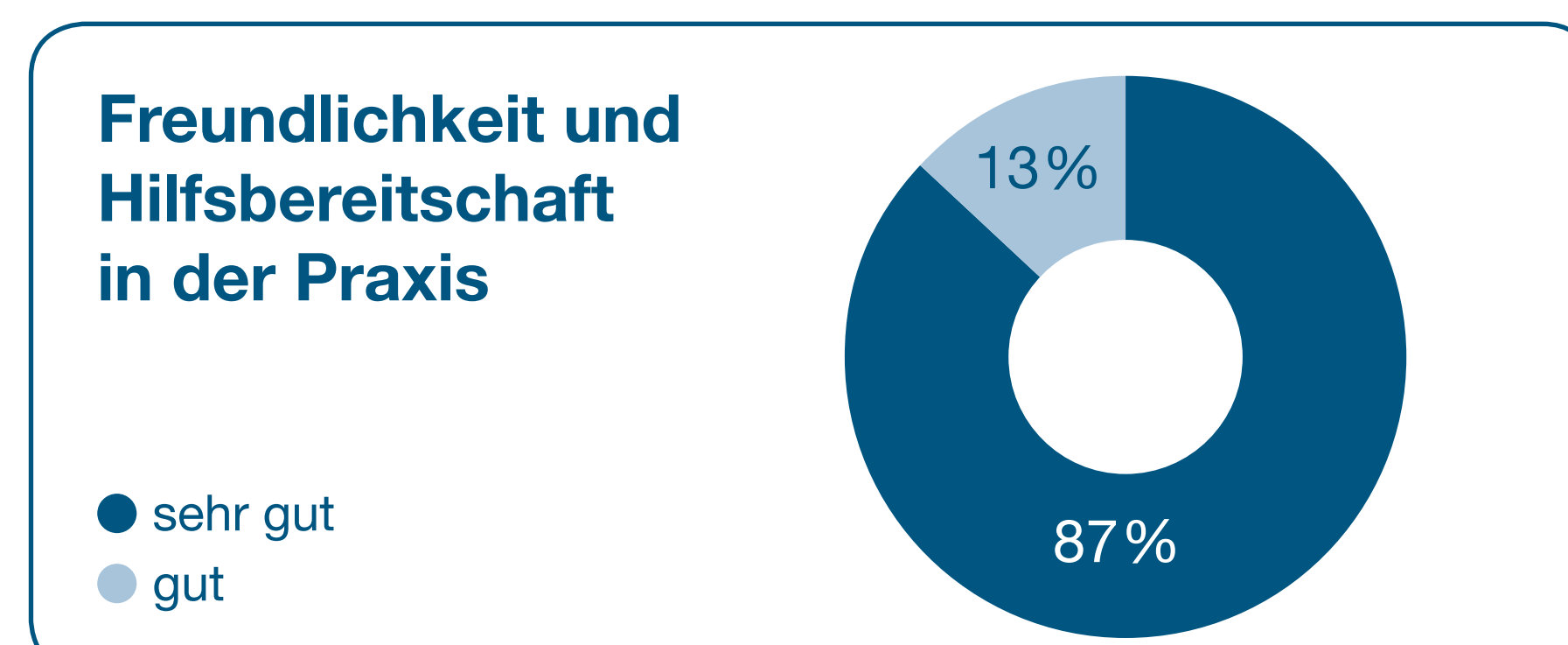
Andererseits fühlten sich 17% der befragten Patientinnen kaum bzw. gar nicht durch die Therapie belastet. Die Ergebnisse zeigten weiterhin, dass die Ärzte und ihr medizinisches Fachpersonal stets darum bemüht waren, ihren Patientinnen die Sorgen und Ängste vor und während der Behandlung zu nehmen.

97% der Befragten gaben an, dass sie die Art und Weise wie ihre Ängste und Sorgen ernst genommen wurden sehr gut oder gut fanden.



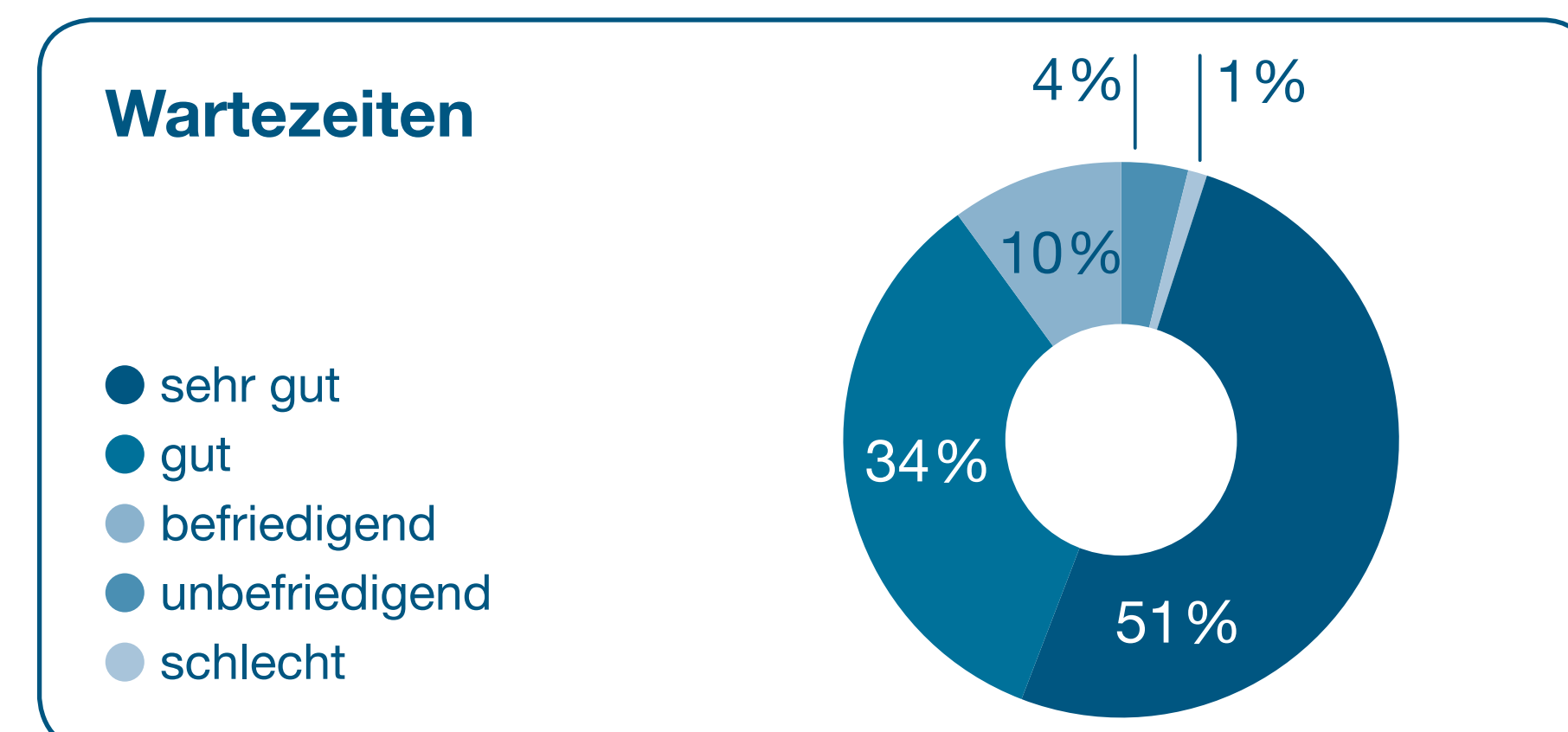
98% der Patientinnen vergaben für die Räumlichkeiten der Praxen die Noten „sehr gut“ und „gut“. Eine ähnliche Beurteilung wählten die Studienteilnehmer für die Inneneinrichtung der Praxen. Hier vergaben 95% die Bewertungen „sehr gut“ und „gut“.

Über 80% der Patientinnen bewerteten die Freundlichkeit und die Betreuung innerhalb der Praxen mit der Bestnote „sehr gut“.



Die medizinische Aufklärung und die Organisation der Terminvergabe schätzten über 75% der Befragten als „sehr gut“ ein. Lediglich bei der Beurteilung der Wartezeiten gab es größere Unterschiede. Mit der Wartedauer in den Praxen war nur jede 2. Patientin sehr zufrieden.

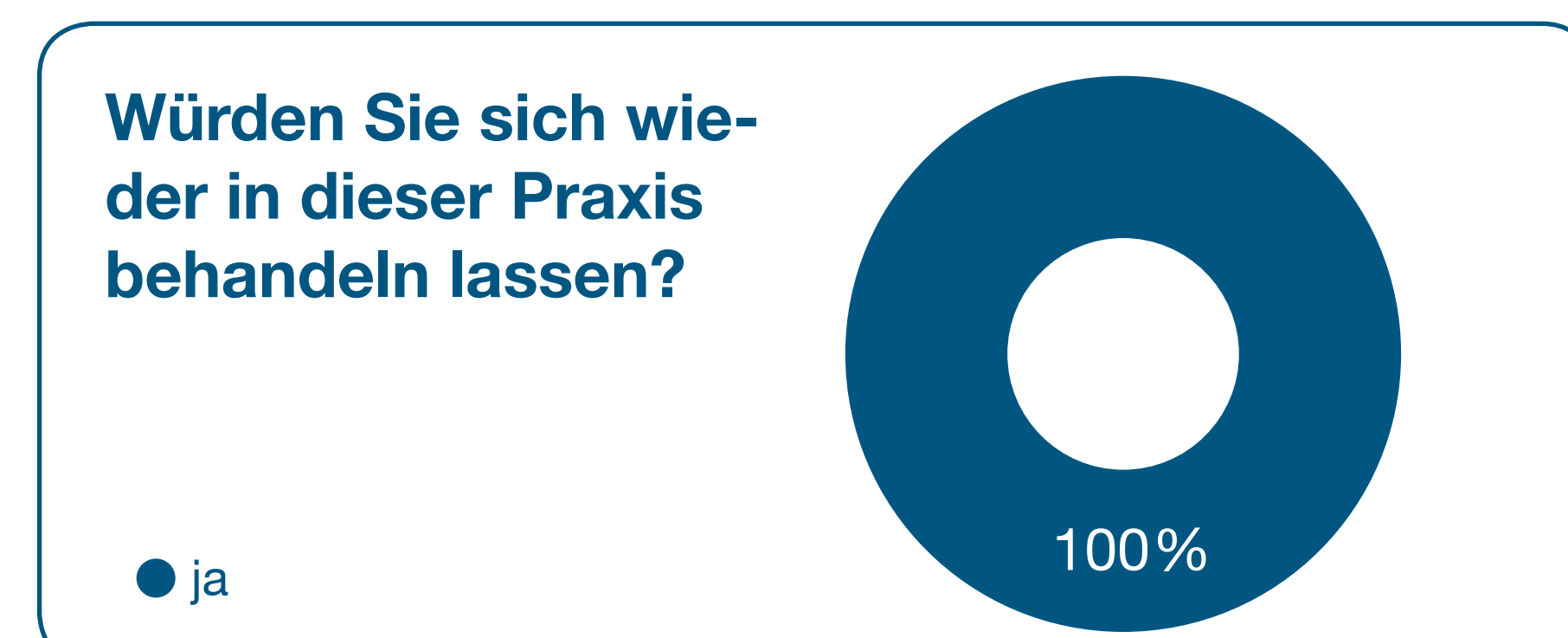
34% der Patientinnen befanden diesen Aspekt noch immer für „gut“ und 14% wählten die Noten „befriedigend“ und „unbefriedigend“.



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, das Feingefühl, die große Anteilnahme und die Hilfsbereitschaft des gesamten Praxisteam. Darüber hinaus lobten sehr viele Patientinnen die ausführliche Aufklärung über ihre Erkrankung und die Behandlungsmethoden durch den Arzt und das Praxisteam.

Für die Fragen und Sorgen der Patientinnen nahm man sich stets ausreichend Zeit. Weiterhin erfreuten sich viele Patientinnen an den liebevoll und gemütlich eingerichteten Praxisräumen. 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 den Austausch mit anderen Patientinnen und die Menschlichkeit, die einem stets entgegen gebracht wurde, als wohltuend. Man wurde nicht als „Nummer“ behandelt, sondern als Mensch.

Als abschließendes Urteil äußerten 100% der Studienteilnehmer, dass sie sich wieder in ihrer Praxis behandeln lassen würden.



**Fazit:** Diese Befragung von fast 2000 Patientinnen aus 125 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 Art der Betreuung gefielen den Befragten. In diesen Bereichen gab es kaum Verbesserungswünsche. 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. 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.