

# Patientenbefragungen digitalisieren: Mit PROM und PREM zu höherer Behandlungsqualität

**Die Einschätzung des eigenen Gesundheitszustands und des Wohlbefindens durch den Patienten im Alltag während einer Therapie (Patient Reported Outcome Measures, kurz: PROMs) sowie die Bewertung der Versorgungsqualität im Allgemeinen (Patient Reported Experience Measures, kurz: PREMs) finden auch heute noch in Kliniken und Praxen klassisch analog mit Stift und Papier statt. Die Digitalisierung dieser regelmäßigen Patientenbefragungen birgt große Chancen: Durch eine strukturierte Datenabfrage können damit verbundene administrative Aufwände und manuelle Analysen zum einen vollständig entfallen und automatisiert werden. Zum anderen besteht über Data Mining die Möglichkeit, Daten in der Breite zu konsolidieren und darüber Informationen über die Effekte von Therapien zu erhalten – und damit das Potenzial, sie patientenindividuell zu verbessern und neue Standards zu schaffen.**

In der Gesundheitsversorgung wächst das Bewusstsein für die Einbeziehung der Patienten in ihre Therapie – der Patient ist keine Fallnummer mehr, er wird als mündig wahrgenommen und aktiv an Entscheidungen beteiligt: Die medizinische Behandlung wird personalisiert und soweit wie möglich auf die individuellen Bedürfnisse des Patienten angepasst. Kliniken und Praxen sind aber auch durch Kosten- und Wettbewerbsdruck gezwungen, sich mit diesem Thema auseinanderzusetzen.

Eine Maßnahme, dieser Entwicklung des Patient Empowerments zu begegnen, sind Patientenbefragungen. Bei Patient Reported Outcome Measurement (PROM) werden gezielt Fragen zum subjektiven Empfinden des Gesundheitszustands während einer Behandlung gestellt – es geht darum, wie sich der Patient fühlt, welche Nebenwirkungen er in welcher Intensität empfindet und wie sich dies auf seinen Alltag auswirkt. Durch wiederholte, engmaschige Erfassung dieser Wahrnehmung vor, während und nach der Behandlungsphase ergibt sich ein umfassendes Gesamtbild des Patientenbefindens und auch die Möglichkeit, den Erfolg der angewendeten Therapie fundiert zu bewerten.

## **PREM**

Eine andere Art der Patientenbefragung stellt Patient Reported Experience Measurement (PREM) dar. Hier wird nach der Versorgungsqualität abseits medizinischer Aspekte gefragt: Die Beurteilung der Wartezeit, der allgemeine Eindruck des Behandlungsumfelds, Freundlichkeit, Serviceorientierung sowie Termintreue von Praxis oder Klinik. PREM ist fakultativer Bestandteil des Qualitätsmanagements, wird für Praxen und Kliniken aber auch in Bezug auf Zertifizierungen und Benchmarking immer interessanter. Doch auch für die Therapie sind diese Beurteilungen ein relevanter Faktor, denn Vertrauen, Wohlbefinden und positive Eindrücke können den Verlauf beeinflussen: Fühlt sich der Patient im Ambiente der Behandlungsräume wohl, etwa, weil er den sonst sterilen Klinikraum mit Musik oder Licht personalisieren kann, hat das eine entspannende Wirkung. Sauberkeit und ein freundlicher Umgangston erleichtern den Praxis- oder Klinikbesuch. Üblich ist eine jährliche, retrospektive Patientenumfrage, um daraus Maßnahmen abzuleiten.

## **Pilotprojekt mit der Universitätsklinik Heidelberg**

Das Mannheimer Unternehmen OPASCA hat die analogen Prozesse der Patientenbefragungen mit Stift und Zettel digitalisiert. 2017 kam das System in einem Pilotprojekt mit der Universitätsklinik Heidelberg zum Einsatz: In Rahmen einer Studie (OPTIMIZE-1) wurde mit digitalen Fragebögen das indikationsabhängige Patientenbefinden während der Therapie gemessen. Ziel war es, durch engmaschige, standardisierte Befragungen die angewendeten Goldstandards zu verbessern. Um die subjektiven Beurteilungen der Patienten einer sogenannten Peer-Group objektiv bewertbar zu machen, werden standardisierte Fragebögen eingesetzt. OPASCA hatte die Fragebögen in enger Abstimmung mit den klinischen Experten digitalisiert und auf mobilen Tablets zur Verfügung gestellt. Die Ergebnisse wurden umgehend den behandelnden Ärzten über eine Datenbank zugänglich gemacht. Auf Basis der Ergebnisse dieses Pilotprojekts führte OPASCA die Entwicklung weiter und implementierte weitere Funktionalitäten: Die Data Suite umfasst nicht nur PROM und PREM, sondern bietet nun auch die Schnittstellen für multizentrische Studien und die Benutzung über eine App. Der Datenschutz wird über standardisierte Sicherheitsprotokolle ähnlich jenen des Online-Bankings sichergestellt. Die Daten werden anonymisiert gespeichert und sind nur verschlüsselt für autorisiertes Fachpersonal auf den Klinikservern zugänglich. Die Übertragung per App erfolgt verschlüsselt und die patientenbezogenen Daten werden nur auf Patientenwunsch auf dem Endgerät gespeichert.

## **Individuelle Patientenbefragung während der Therapie und der Nachsorge**

Der große Vorteil der digitalen Befragung: Neben dem Zeitgewinn gegenüber der analogen Erfassung können Befragungen ohne großen Aufwand wesentlich häufiger durchgeführt werden und erlauben den Praxen und Kliniken umgehende Reaktion auf die gemeldeten Ergebnisse – unabhängig von üblichen Befragungszyklen und Terminen. Die Fragebögen können entweder stationär über Tablets in der Klinik oder Praxis zur Verfügung gestellt werden, oder aber auch außerhalb über eine Internetseite oder App. Jeder Patient erhält eine eindeutig zuzuordnende ID im Praxis- oder Klinikinformationssystem, der wiederum die entsprechenden Fragebögen zugewiesen sind. Die Antworten können als PDF der individuellen Patientenakte zugeordnet oder in einer Datenbank zusammen mit anderen Patientendaten gespeichert werden. Insbesondere in der Nachsorge wird durch die digitale Bereitstellung die Möglichkeit geschaffen, den Patienten außerhalb standardisierter Zyklen zu betreuen und die mittel- bis langfristigen Auswirkungen der angewendeten Therapie gezielt zu erfassen, ohne dass hierdurch ein erhöhter administrativer Aufwand entsteht.

Da gerade in der Strahlentherapie die Fragen mit dem Behandlungsfortschritt korrespondieren, sind klassische Patientenbefragungen mit einem größeren Aufwand verbunden, denn die Fragebögen müssen abhängig vom Behandlungsstatus und Patient korrekt zugeteilt werden. Die Lösung automatisiert diesen Vorgang. Hinzu kommt, dass manche Fragebögen schnell eine Länge von drei DIN-A4-Seiten erreichen, was bei den Patienten die Motivation senkt, sie vollständig und sorgfältig auszufüllen. Mit der Software kann die Befragung über mehrere Besuche gestreckt werden – das Ergebnis wird final konsolidiert und als Gesamtbewertung ausgeliefert. Im Pilotprojekt erwies sich diese Möglichkeit als sehr vorteilhaft.

Die Lösung bietet außerdem die Möglichkeit, dem Patienten umgehend Feedback zu seinem Empfinden zu geben: Liegen die geschilderten Empfindungen innerhalb indikationsüblicher Norm, kann sich eine entsprechende Rückmeldung beruhigend auswirken. Berichtet er von Symptomen außerhalb der üblichen Toleranzgrenzen, kann wiederum sein Behandler gezielt darauf eingehen, indem er unabhängig vom nächsten geplanten Termin den Patienten einbestellt. Hierbei ist die softwareseitige Verbindung mit dem Terminmanagement über die App von Vorteil.

Patienten aller Altersgruppen zeigen Interesse an digitalen Lösungen in der Gesundheitsversorgung und sehen auch die Mehrwerte, die sie von diesem Angebot erfahren. Zukünftige Patienten sind bereits mit digitaler Technologie groß geworden – für sie stellt die Nutzung über Web oder App sowie Tablet und Smartphone keine Hürde mehr dar. Für die analoge Generation besteht zudem die Möglichkeit, über einen Partnerzugang Angehörige einzubeziehen und die Fragen gemeinsam zu beantworten. Ist der Patient nicht im Stande, ein Tablet oder eine App zu nutzen, wird eine persönliche Betreuung sichergestellt. Die Befragungen stellen kein Substitut für ein Arztgespräch dar, sondern erweitern mit moderner Technologie die Grundlagen der individuellen Patientenversorgung.

### **Strukturierte Datenerfassung ermöglicht umfassendere Analysen**

Durch den digitalen Transfer und die automatisierte, strukturierte Datenerfassung werden der manuelle Aufwand von Patientenbefragungen und der Verwaltungsaufwand deutlich reduziert. Die Auswertung und Aufbereitung erfolgen automatisch, Papierdrucke und physische Archivierung entfallen. In der Folge können mehr Befragungen und engmaschigere Kontrollen mit geringerem Personal- oder Zeitaufwand erfolgen. Die subjektiven Eingaben der Patienten werden durch die Datenmassen verifiziert und das Ergebnis gemittelt, um objektive Bewertungen zu erhalten.



Insgesamt sind 3 Anwendungsbereiche der Daten möglich: auf Abteilungsebene (intern), auf Krankensebene (interdisziplinär) und über die Krankenhäuser hinweg (multizentrisch). Gerade, wenn die Daten mit Partner-Kliniken oder interdisziplinär geteilt werden, können diese mit wenig Aufwand konsolidiert, in Gruppen zusammengeführt und durch den Abgleich von Referenzwerten gezielt beurteilt werden – etwa in Peer-Group-Vergleichen auf Basis von Alter, Geschlecht und Indikation.

Aus dieser umfangreichen Datenbasis können wertvolle Informationen etwa zur Toxizität von Krebsbehandlungen gewonnen werden: Durch eine engmaschige Befragung zeichnen sich eventuelle negative Effekte der Therapie früher ab und entsprechend kann schneller gegengesteuert und die medizinische Versorgung der Patienten und die Therapien als Ganzes verbessert werden. Die Digitalisierung macht dies einfach und komfortabel möglich.

Aktuell wird die Digitalisierung im Gesundheitswesen auch seitens der Bundesregierung mit verschiedenen Maßnahmen weiter vorangetrieben: Über den Krankenhauszukunftsfonds stehen beispielsweise Fördermittel von 4,3 Milliarden Euro zur Verfügung, um durch moderne Technologien, Gesundheitsapps und die Digitalisierung von klinischen Verwaltungsvorgängen die Versorgungsqualität in deutschen Krankenhäusern zu verbessern und zukunftsfähig zu machen. Die Beantragung zur Förderung von entsprechenden Projekten ist bis Ende 2021 möglich.

## Fazit

Digitale Patientenbefragungen zu den Effekten der Therapie und der Versorgungsqualität bringen große Vorteile für Patienten und Praxen oder Kliniken gleichermaßen: Sie verringern manuelle, analoge und administrative Aufwände, sind skalierbar und liefern wertvollen Input für das Qualitätsmanagement. Der Patient profitiert von einer individuelleren Betreuung und einer stärkeren Einbindung in die Behandlung. Nicht zuletzt können durch das Potenzial von Data Mining Behandlungsstandards optimiert oder neu definiert werden. Aus den technologischen Möglichkeiten ergeben sich neue Behandlungsperspektiven.

*Quelle: Universität Heidelberg*

