

Patientenzufriedenheit im ambulanten ärztlichen Bereich

Bestmann B., Lund I., Verheyen F.
WINEG - Wissenschaftliches Institut der TK für Nutzen und Effizienz im Gesundheitswesen
www.wineg.de



Einleitung - Hintergrund

Die Beziehung zwischen Arzt und Patient ist eine der bedeutendsten Beziehungen im Gesundheitswesen und Gegenstand vieler wissenschaftlicher Untersuchungen. Nicht nur für Krankenkassen ist es wichtig, Einblicke in die Bedürfnisse und Einstellungen von Patienten zu bekommen, da diese dabei helfen können, die Versorgung besser gestalten zu können.

Material - Methode

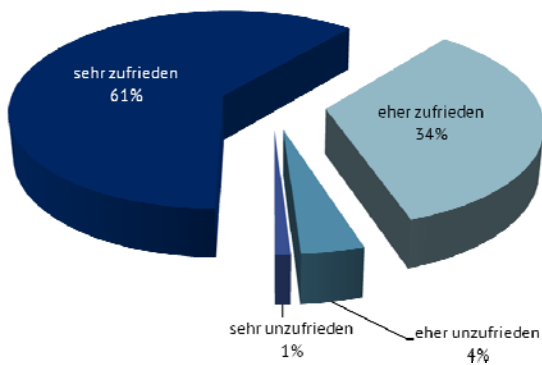
Im Rahmen der Studie wurde eine deutschlandweit repräsentative Telefonstichprobe (N=1.000) von in Privathaushalten lebenden, gesetzlich Versicherten ab 18 Jahren befragt. Hierbei wurden mit dem ZAP (Bitzer et al. 1999) und dem KKG (Lohaus und Schmitt 1989) validierte Fragebögen eingesetzt. Der ZAP ("Zufriedenheit in der ambulanten Versorgung - Qualität aus Patientensicht") bildet mit 27 Items insgesamt 5 Dimensionen ab: Praxisorganisation, Fachliche Kompetenz/Kooperation, Interaktion, Information und Einbindung in Entscheidungsprozesse. Alle Skalen rangieren von 0-100, wobei hohe Werte für eine hohe Zufriedenheit stehen. Der KKG (Kontrollüberzeugung zu Krankheit und Gesundheit) besteht aus 21 Items, aus denen sich die Skalen Internalität, soziale Externalität und fatalistische Externalität bilden lassen. Alle Skalen haben einen Wertebereich von 0-42, wobei hohe Werte eine Kontrollüberzeugung repräsentieren.

Ergebnisse 1 | Stichprobenbeschreibung

Von den Befragten waren 538 (54%) weiblich, 17,8% kamen aus den neuen Bundesländern. 69% waren zuletzt beim Allgemeinmediziner, 8% beim Gynäkologen, 7% beim Internisten, 6% beim Orthopäden sowie jeweils 2% beim HNO-Arzt oder Dermatologen. Insgesamt 43% der Befragten gibt an, aufgrund einer chronischen Erkrankung in regelmäßiger ärztlicher Behandlung zu sein. Dennoch beschreiben 60% der Befragten ihren Gesundheitszustand als sehr gut oder gut.

Ergebnisse 2 | globale Zufriedenheit

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit diesem Arzt/dieser Ärztin?



Ergebnisse 4 | Determinanten der Zufriedenheit

Ergebnisse der Regressionsanalyse, abhängige Variable "Wie zufrieden sind Sie mit dem zuletzt besuchten Arzt/der zuletzt besuchten Ärztin im Allgemeinen?"

Schritt	Modell	standardisierte Beta-Koeffizienten	Varianzaufklärung (korrigiertes r ²)
1	Konstante ZAP- Interaktion	-0,635*	40,3%
2	Konstante ZAP- Interaktion ZAP - Einbindung in Entscheidungsprozesse	-0,483* -0,246*	44,1%
3	Konstante ZAP- Interaktion ZAP - Einbindung in Entscheidungsprozesse ZAP- Fachliche Kompetenz/Kooperation	-0,402* -0,226* -0,136*	45,0%
4	Konstante ZAP- Interaktion ZAP - Einbindung in Entscheidungsprozesse	-0,389* -0,217	46,1%

* das negative Vorzeichen ist auf die Polung der abhängigen Variable zurückzuführen

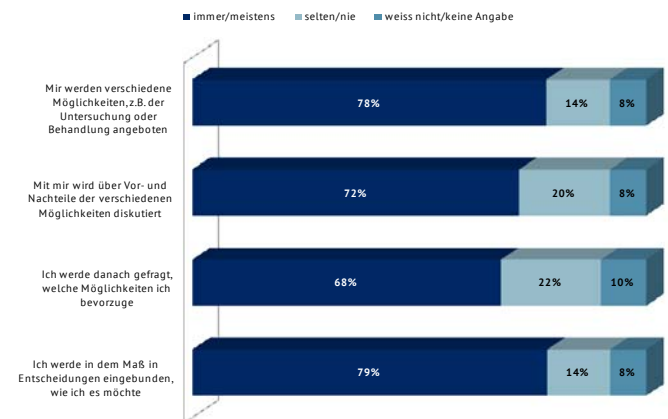
Zusammenfassung

In der vorliegenden Studie konnte gezeigt werden, dass sich die eingesetzten Fragebögen bedenkenlos auch für den Einsatz als Telefoninterviews eignen. Insgesamt zeichnet sich in den Ergebnissen eine erfreulich hohe Zufriedenheit der Patienten ab. Dennoch zeigt sich sowohl auf Einzel-Item als auch auf Skalen-Ebene Optimierungspotenzial in den Bereichen Interaktion, Kommunikation und

Einbindung in Entscheidungsprozesse. Die Gesamtzufriedenheit wird vor allem bestimmt durch die Skalen Interaktion, Einbindung in Entscheidungen und [subjektiv wahrgenommene] fachliche Kompetenz des Arztes. Da es sich bei der Studie um eine bevölkerungsrepräsentative Stichprobe handelt, können die Ergebnisse als aktuelle Referenzwerte betrachtet werden.

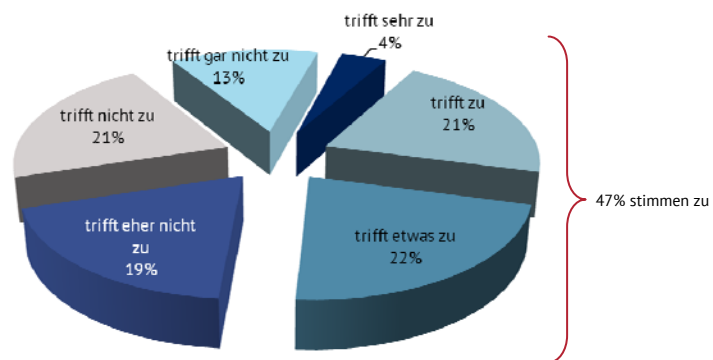
Ergebnisse 3 | ZAP Skala SDM

Wie werden Sie von diesem Arzt/dieser Ärztin in Entscheidungen eingebunden?



Ergebnisse 5 | Ergebnisse des KKG

Ich bin der Meinung, dass Glück und Zufall eine große Rolle für mein körperliches Befinden spielen.



Fazit

Die Ergebnisse der vorliegenden Studie legen den Schluss nahe, dass die Eigenverantwortung der Patienten gestärkt werden sollte. Bei einer gemeinsamen Entscheidungsfindung sind immer Arzt UND Patient gefordert. Es zeigt sich einmal mehr, dass Projekte zur Befähigung von Patienten wie der "TK-Patientendialog" oder die Kursreihe "Kompetent als Patient" die Bedürfnisse

vieler Patienten treffen. Nicht nur vor dem Hintergrund dieser Ergebnisse ist es der TK ein Anliegen, diese Angebote fortzuführen und weiter auszubauen.