

29.08.2018 Politik

# Patientenbefragung: Terminvergabe und Behandlung sind gut

*Kassenärztliche Bundesvereinigung*



© iStock/alvarez

Seit 2006 führt die KBV quantitative und qualitative Befragungen von Versicherten durch. Sie alle zeigen einen stabilen Trend: ein hohes Maß an Zufriedenheit mit der ambulanten Versorgung.

## Bereitschaftsdienst 116117

„Langsam tragen unsere Anstrengungen Früchte: Das Wissen um den ärztlichen Bereitschaftsdienst und die bundesweite Rufnummer 116117 nehmen zu. Zwar geben immer noch 33 Prozent der Befragten an, direkt ins Krankenhaus zu gehen, wenn sie nachts oder am Wochenende ärztliche Hilfe benötigen. Aber

das sind immerhin 14 Prozent weniger als noch ein Jahr zuvor“, erklärte heute in Berlin Dr. Andreas Gassen, Vorstandsvorsitzender der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV).

Er kommentierte die Versichertenbefragung der KBV. Sie wird seit 2006 fast jährlich von der Forschungsgruppe Wahlen durchgeführt. Im Zeitraum vom 9. April bis zum 4. Juni 2018 wurden telefonisch über 6.000 Versicherte zu ihrer Einschätzung der Versorgungssituation in Deutschland befragt. Zusätzlich führte die Patientenprojekte GmbH eine qualitative Untersuchung mit Fokusgruppen zur Digitalisierung im Gesundheitswesen aus Sicht von Patienten durch.

## Hohes Vertrauen gegenüber niedergelassenen Ärztinnen und Ärzten

„Das Vertrauensverhältnis der Patienten zu ihren Ärzten ist hoch – und diese positive Feststellung ist kein Trend, sondern eine solide und feststehende Realität seit Beginn der Befragungen vor zwölf Jahren. Den niedergelassenen Kolleginnen und Kollegen bringen 91 Prozent der Befragten ein hohes oder sehr hohes Vertrauen entgegen. Das sollten sich insbesondere diejenigen Vertreter aus der Politik vor Augen halten, die dem Freiberufler Arzt mit einem Wust an Kontrollen und dirigistischen Eingriffen begegnen. Denn sie selbst sehen sich häufig mit niedrigen eigenen Vertrauenswerten der Bevölkerung konfrontiert, die meilenweit von den Werten für die Ärzte entfernt sind“, konstatierte Gassen.

## Thema Wartezeiten

Ein beliebtes politisches und mediales Thema sind die Wartezeiten. Während die veröffentlichte und gefühlte Meinung hier große Defizite vermutet, ist die objektive Situation insgesamt eine andere: So berichteten insgesamt 45 Prozent aller Befragten, dass sie überhaupt keine Wartezeiten auf Arzttermine hatten.

Davon haben 30 Prozent „sofort“ einen Termin bekommen, 14 Prozent konnten ohne Termin direkt zum Arzt gehen und bei einem Prozent vergab die betreffende Praxis keine Termine. Weitere 15 Prozent der Befragten hatten eine Wartezeit bis maximal drei Tage. Länger als drei Tage mussten sich 39 Prozent aller Patienten gedulden.

„Relevant für die Wartezeit auf einen Termin ist vor allem die Dringlichkeit einer Behandlung“, erläuterte Gassen. „Ich sage nicht: Es ist alles perfekt bei den Wartezeiten. Aber die Situation insgesamt ist gut. Das muss man immer wieder betonen“, führte er aus. Positiv auch: Was die Wartezeiten in der Praxis angeht, sagen zusammengenommen fast drei Viertel aller Befragten, dass sie in spätestens einer halben Stunde an der Reihe waren.

## Pflege Angehöriger

Ein weiteres Thema der Befragung war die Pflege Angehöriger zu Hause. Von den 18 Prozent der Befragten, die angaben, eine nahestehende Person zu pflegen, haben 59 Prozent auch mit ihrem Hausarzt darüber gesprochen. „Der Hausarzt nimmt hier eine wichtige Rolle ein“, betonte Prof. Dr. Adelheid Kuhlmei, Direktorin des Instituts für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaften der Charité Berlin, die die Studie mit begleitete: „Die Pflege eines Angehörigen ist eine körperlich und emotional sehr anspruchsvolle Aufgabe. Niedergelassene Hausärzte sind hierbei eine wichtige Unterstützung. Sie können im Gespräch Rückhalt bieten und auf weitere Hilfsangebote hinweisen.“

## Befragung zu Videosprechstunde und Fernbehandlung

In einer zweiten Studie wurden Teilnehmer in vier verschiedenen Regionen im Rahmen von Gruppendiskussionen zu ihrer Meinung über verschiedene Aspekte der Digitalisierung befragt. Grundsätzlich zeigten sich die Teilnehmer aufgeschlossen gegenüber digitalen Versorgungsangeboten und würden diese gerne nutzen – allerdings nie ganz losgelöst von der persönlichen Betreuung durch ihren Hausarzt. Viele wünschten sich, der Arzt möge sie „an die Hand nehmen und alles erklären“. Auch wird der persönliche Kontakt gegenüber der Videosprechstunde bevorzugt und es herrscht große Skepsis gegenüber der ausschließlichen Fernbehandlung durch Ärzte, mit denen man vorher noch keinen Kontakt hatte. „Die Gruppendiskussionen demonstrieren uns, wie wichtig die sprechende Medizin ist. Digitale Angebote werden den persönlichen Kontakt zwischen Arzt und Patient unterstützen, jedoch niemals ersetzen können“, sagte KBV-Chef Gassen abschließend.

*Quelle: Kassenärztliche Bundesvereinigung, Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin, [www.kbv.de](http://www.kbv.de), 28.08.2018*