

Kristin Allwinger von Oekonsult

Wie sieht Österreich seine Hausärzte?



Wenn es um Gesundheitspolitik geht, sind meist zahlreiche Experten am Wort. Die Einstellungen und Wünsche der Menschen hingegen kommen zu kurz. Das ist sehr schade, da ja von Neuerungen und Reformen ganz besonders die Patientinnen und Patienten betroffen sind. OEKONSULT ist ein internationales Beratungsunternehmen, das in dichten Abständen Befragungen zu aktuellen Gesundheitsthemen durchführt und so den Interessen der Versicherten mehr Gewicht gibt.

Da im Bereich der medizinischen Primärversorgung (praktische Ärzte bzw. Hausärzte) in nächster Zeit einige Änderungen geplant sind, hat Oekonsult in Zusammenarbeit mit dem Patientenanwalt Dr. Gerald Bachinger im Rahmen einer Repräsentativbefragung (1.077 Personen in ganz Österreich) die Einstellung der Bevölkerung zu ihren Hausärzten ermittelt.

So sieht Österreich seine Hausärzte.

Die ÖstereicherInnen sind mit ihren Hausärzten überwiegend zufrieden und fühlen sich ihnen auch emotional eng verbunden. Dennoch ist Verbesserungspotential erkennbar. Grundsätzlich sind PatientInnen in den letzten Jahren selbstbewusster und dialogorientierter geworden. Die Befragungsergebnisse verdeutlichen, dass sich die Menschen mehr Dialog mit ihrem Arzt wünschen. Ganz oben auf der Wunschliste der Befragten steht vor allem, mehr Zeit mit ihrem Arzt des Vertrauens im Behandlungsraum verbringen zu können.

62% geben an, schon gelegentlich einen Arztbesuch wegen zu langer Wartezeiten abgebrochen zu haben. Sie sind zudem genervt, wenn sie von einem Arzt zum nächsten geschickt werden.

Autorin: Kristin Allwinger

© Juni 2014 · NÖ PPA · Lautgedacht · Wie sieht Österreich seine Hausärzte?

Seite 1 von 4

Wie soll der ideale Hausarzt beschaffen sein?

Wenn sich Patientinnen und Patienten wünschen, wie ihr idealer Hausarzt beschaffen sein soll, dann stehen Aufmerksamkeit, Zuwendung und mehr Zeit ganz oben auf der Wunschliste. Auch auf dem zweiten Platz im Patientenranking folgt ein kommunikatives Anliegen. Mehr, bessere und verständlichere Beschreibung der diagnostizierten Symptome. Der viel diskutierte und eingeforderte 1-Stop-Shop (mehrere Fachrichtungen an einem Ort) beansprucht den dritten Rang bei den Wünschen der PatientInnen. Kommunikation auf Augenhöhe wünschen sich die Befragten am viert-häufigsten. An fünfter Stelle (von 10) steht die Ausweitung der Ordinationszeiten.

Die österreichischen Patientinnen und Patienten sind treue Stammkunden der heimischen Allgemeinpraktiker. 85% sagen, sie würden bevorzugt immer zum selben (Haus)arzt gehen.

"Wartezimmer voll? Da geh ich wieder heim", denken sich nicht wenige, wenn sie die Praxis ihres Hausarztes frequentieren wollen. 62% der Befragten geben an, wegen zu langer Wartezeiten einen - an und für sich notwendigen - Arztbesuch schon mal abgebrochen zu haben. Wer kennt das nicht? Überweisungen von einem Arzt zum nächsten. 72% der Befragten zeigen sich genervt, wenn sie von einem Arzt zum nächsten geschickt werden.

Gesund bleiben, Eigenverantwortung und Vorsorge mit einem Bonus - wie auch immer der aussehen könnte - zu belohnen: auch diesem Gedanken stehen die ÖsterreicherInnen durchaus aufgeschlossen gegenüber. Bonusgestützte Vorsorgemodelle, in deren Rahmen Patienten im Dialog mit ihren Hausärzten gemeinsam Gesundheitsziele ins Auge fassen und deren Erreichung - ebenfalls gemeinsam - überprüfen, würden auch auf große Akzeptanz bei der Bevölkerung stoßen.

Zufriedenheit und offene Wünsche.

Ein Viertel der Befragten ist mit den Ordinationszeiten ihres Hausarztes völlig zufrieden. Insgesamt knapp zwei Drittel zeigen sich (in unterschiedlichem Ausprägungsgrad) mit den Ordinationszeiten der Allgemeinpraktiker einverstanden. Dass jedoch mehr als ein Drittel der Patienten mit den angebotenen Öffnungszeiten der heimischen Hausärzte mehr oder weniger unzufrieden sind, zeigt Handlungsbedarf auf.

Autorin: Kristin Allwinger

© Juni 2014 · NÖ PPA · Laut gedacht · Wie sieht Österreich seine Hausärzte?

Seite 2 von 4

20% sind mit der Verfügbarkeit von Hausärzten, also den gewohnten wohnortnahen Allgemein-Praktikern, definitiv unzufrieden, weitere 23% "eher unzufrieden". Das liegt nicht zuletzt an der (aus Patientensicht) mangelnden Verfügbarkeit der praktischen Ärzte an Wochenenden und Feiertagen. Die Patienten werden dabei in ihrem Urteil offensichtlich kritischer, selbstbewusster und anspruchsvoller.

Nicht immer sehr beliebt machen sich Patienten, wenn sie ihr im Internet recherchiertes Wissen mit dem Arzt, der Ärztin, diskutieren möchten. Ärzte wollen behandeln. Für lange Erörterungen fehlt in der Arztpraxis einfach die Zeit.

Die Befragten stehen Ärztezentren und Gemeinschaftspraxen "Mehrere medizinische Fachrichtungen, Labors (und ggf. auch eine Apotheke) an einer Adresse verfügbar" sehr positiv gegenüber. Insgesamt 86% fänden den medizinischen „1-Stop-Shop“ positiv, darunter beachtliche 43% sogar mit maximaler Begeisterung.

Über die Autorin:

Kristin Allwinger ist Senior Consultant bei OEKONSULT, einem innovativen Beratungsunternehmen mit Sitz in Österreich und Thailand.

Weitere Informationen www.oekonsult.at

OEKONSULT gmbh
communication & consulting
Weilburgstraße 20, 2500 Baden
Tel: 02252 209099

Impressum

Im Letter LAUT GEDACHT stellen namhafte und erfahrene Expertinnen und Experten Überlegungen zur Umsetzung der Patientenrechte an. Der Letter erscheint unregelmäßig seit Juli 2001 und findet sich auf www.patientenanwalt.com zum kostenlosen Download.

Herausgeber: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft, A 3109 St. Pölten, Rennbahnstrasse 29

Tel: 02742/9005-15575, Fax: 02742/9005-15660, E-Mail: post.ppa@noel.gv.at

Für den Inhalt verantwortlich: Der Letter dieser Reihe repräsentiert jeweils die persönliche Meinung des Autors. Daten und Fakten sind gewissenhaft recherchiert oder entstammen Quellen, die allgemein als zuverlässig gelten. Ein Obligo kann daraus nicht abgeleitet werden. Herausgeber und Autoren lehnen jede Haftung ab.

© Copyright: Dieser Letter und sein Inhalt sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder auch nur auszugsweise Weiterverwendungen nur mit Zustimmung des Herausgebers. Zitate mit voller Quellenangabe sind zulässig.

Autorin: Kristin Allwinger

© Juni 2014 · NÖ PPA · Laut gedacht · Wie sieht Österreich seine Hausärzte?

Seite 4 von 4