

# „Europep“ bescheinigt Hausärzten sehr gute Arbeit

*Fast alle Patienten sind im allgemeinen sehr zufrieden – Kritikpunkte sind die Wartezeiten und das Kommunikationsverhalten*

von **Horst Schumacher**

Die Ergebnisse einer großen Patientenbefragung geben den deutschen Hausärzten Anlaß zur Freude: 95,9 Prozent der Befragten erklärten, daß sie den eigenen Hausarzt auch ihren Freunden empfehlen können. 95,4 Prozent sahen keinen Grund, über einen Wechsel des Hausarztes nachzudenken. Zur Selbstzufriedenheit besteht dennoch kein Anlaß, denn den Spitzenwerten für die allgemeine Zufriedenheit stehen einige kritische Bewertungen der Praxisorganisation und der Arzt-Patient-Kommunikation gegenüber: Größter Schwachpunkt sind die Wartezeiten, für die auf einer fünfstufigen Skala nur jeder dritte (31 Prozent) die beste Note „ausgezeichnet“ vergab. Auch wünscht sich mancher Patient noch mehr Zuwendung.

## Europäisches Gemeinschaftsprojekt

Dies ermittelte das Göttinger Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen (Aqua) im Rahmen einer Befragung unter 2224 Patienten von 36 repräsentativ ausgewählten Hausarztpraxen. Aqua führt in Deutschland das EU-geförderte Forschungsprojekt „European Task Force on Patient Evaluation of General Practice“ (Europep) durch, in dessen Rahmen 20.000 Patienten aus 14 Ländern interviewt worden sind. Den dritten Teil der Befragung („Bewertung hausärztlicher Versorgung durch die Patienten“) unterstützten auch der AOK-Bun-

desverband, der Deutsche Ärzte-Verlag und die Hans-Neuffer-Stiftung sowie die Arbeitsgemeinschaft zur Förderung der Qualitätssicherung in der Medizin (AQS), die kürzlich in Köln die aktuellen Ergebnisse vorstellte.

Danach ist die große Mehrheit der Patienten überzeugt: Die aus ihrer Sicht fünf wichtigsten Aspekte hausärztlicher Versorgung sind bei den Hausärztinnen und Hausärzten gut aufgehoben. Die Patienten vergaben die Bestnote „ausgezeichnet“

- zu 70 Prozent für schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen (im Durchschnitt aller europäischen Länder waren dies nur 59 Prozent). In der Rangfolge der Wichtigkeit steht dieser Punkt auf Platz 1;
- zu 61 Prozent für die Vermittlung des Gefühls, daß die Hausärztin oder der Hausarzt Zeit für sie hat (Europa: 55 Prozent, Rangplatz 2 in der Wichtigkeit);
- zu 60 Prozent für die Information über die Beschwerden oder die Erkrankung (Europa: 55 Prozent; Platz 3 in der Reihenfolge der Wichtigkeit).
- 59 Prozent vergaben die Bestnote dafür, daß der Arzt es ihnen leicht gemacht hat, über ihre Probleme zu sprechen (Europa: 55 Prozent; vierter Rang in der Wichtigkeit) und
- 73 Prozent bewerteten die vertrauliche Behandlung ihrer Daten und Unterlagen in der Hausarztpraxis als ausgezeichnet (Europa: 74 Prozent).

## Hinweis auf Schnittstellenprobleme

Die beste Bewertung erhielten die Hausarztpraxen für ihre telefonische Erreichbarkeit, mit der 74 Prozent der Patienten sehr zufrieden waren. Dagegen fühlten sich nur 53 Prozent von ihrem Hausarzt gut darauf vorbereitet, was sie beim Facharzt oder in der Klinik erwartet – ein deutlicher Hinweis der Patienten auf die Schnittstellenproblematik ambulant/stationär, aber auch auf Kommunikationsprobleme in der ambulanten Versorgung.

13,8 Prozent der Befragten sind unzufrieden damit, wie sich Ärztin oder Arzt an frühere Gespräche und Behandlungen erinnern, die Angebote zur Krankheitsvorbeugung halten 13,5 Prozent für verbesserungswürdig. 13,2 Prozent verweigern gute Noten bei der Frage: „Wie hat er Ihnen beim Umgang mit Ihren Gefühlen im Zusammenhang mit ihrem Gesundheitszustand geholfen?“. Die Einbeziehung in die medizinische Behandlung könnte nach Ansicht von 12,7 Prozent der Befragten besser sein. Ebenfalls 12,7 Prozent wünschen sich mehr Erläuterung zu der Frage, wie wichtig es ist, die ärztlichen Ratschläge zu befolgen.

An der Praxisorganisation gab es im Durchschnitt – abgesehen von den Wartezeiten – wenig Kritik. Allerdings zeigten sich hier von Praxis zu Praxis nennenswerte Unterschiede beispielsweise im Hinblick auf die Gelegenheit, den Hausarzt selbst am Telefon zu sprechen, oder die Chance, passende Termine zu bekommen.