

Was bedeutet Qualität für die Patienten? Eine Veröffentlichung sinnvoller Daten über medizinische Behandlungsqualität setzt voraus, dass die Bedürfnisse der Patienten bekannt sind und ernst genommen werden. Um entsprechende Erkenntnisse zu gewinnen, hat die FMH bei der Berner Fachhochschule (BFH) eine empirische Studie zum Informationsbedarf von Patienten betreffend Qualität in der Hausarztmedizin in Auftrag gegeben. In einem ersten Schritt realisierte das Forschungs-

team in Zusammenarbeit mit dem Kompetenzzentrum Qualitätsmanagement der BFH eine qualitative Evaluation, die vor einem Jahr in der SÄZ vorgestellt wurde [1]. Die darauf basierende repräsentative Umfrage hat die FMH wiederum finanziert und begleitet.* Der Schlussbericht liegt jetzt vor – und präsentiert bemerkenswerte Ergebnisse.

Abteilung Daten, Demographie und Qualität (DDQ)

Hausärzte, wie Patienten sie sich wünschen

Lea Schläpfer

Die Patientinnen und Patienten in der Schweiz sind mit der Arbeit zufrieden, die ihre Hausärztinnen und Hausärzte** leisten. Dass sich der Hausarzt Zeit und den Patienten ernst nimmt, sind neben der Fachkompetenz die

tenz ausgesprochen wichtig, dass der Hausarzt einer Konsultation ausreichend Zeit widmet und dass er den Patienten mit seinen Bedürfnissen ernst nimmt (vgl. Abb. 2 auf der folgenden Seite). Anders sind die An-

Die Umfrage zeigt, wie zentral das Vertrauen in der Patienten-Hausarzt-Beziehung ist

* Die begleitende Arbeitsgruppe setzte sich aus folgenden Personen zusammen: Patrick Bovier (Steuergruppe AGQ-FMH); Lea Schläpfer (DDQ), Hans-Anton Vogel (Steuergruppe AGQ-FMH) und Erika Ziltener (Dachverband Schweizerischer Patientenstellen).

** Um der Einfachheit und der Verständlichkeit willen wird nachfolgend nur die männliche Bezeichnung verwendet, das weibliche Geschlecht ist dabei mitgemeint.

Korrespondenz:
Lea Schläpfer
FMH / Abteilung DDQ
Elfenstrasse 18
CH-3000 Bern 15
Tel. 031 359 11 11
Fax 031 359 11 12

lea.schlaepfer@fmh.ch

wichtigsten Ansprüche. Dies zeigt die repräsentative Befragung der Berner Fachhochschule zur Qualität der Hausarztmedizin aus Patientensicht [2].

Rund 900 zufällig ausgewählte Personen aus der Deutschschweiz und 600 Personen aus der Westschweiz wurden zu ihrer Zufriedenheit mit ihrem Hausarzt, zu ihrem Qualitätsverständnis in der Hausarztmedizin sowie zu Informationsbedürfnissen und -quellen befragt. Dabei geben knapp 90 Prozent an, einen persönlichen Hausarzt zu haben. Fast alle Befragten, die ihren Hausarzt wegen einer schwerwiegenden Krankheit oder Verletzung konsultieren, sind mit der Behandlung zufrieden. Nur knapp vier Prozent zeigen sich mit der Leistung des Hausarztes nicht zufrieden (vgl. Abb. 1). 10 Prozent der Befragten berichten, dem Hausarzt sei aus ihrer Sicht schon einmal oder mehrmals ein Behandlungs- oder Diagnosefehler unterlaufen; lediglich 2,6 Prozent beklagen einen Fehler mit ernsthaften gesundheitlichen Risiken oder Konsequenzen.

Was macht einen guten Hausarzt aus? Die Umfrage verdeutlicht, wie zentral das Vertrauen in der Patienten-Hausarzt-Beziehung ist. Für die befragten Personen ist es zusätzlich zur erwarteten Fachkompe-

tenz ausgesprochen wichtig, dass der Hausarzt einer Konsultation ausreichend Zeit widmet und dass er den Patienten mit seinen Bedürfnissen ernst nimmt (vgl. Abb. 2 auf der folgenden Seite). Anders sind die An-

Abbildung 1

Zufriedenheit mit dem Hausarzt bei schwerwiegenden Erkrankungen.

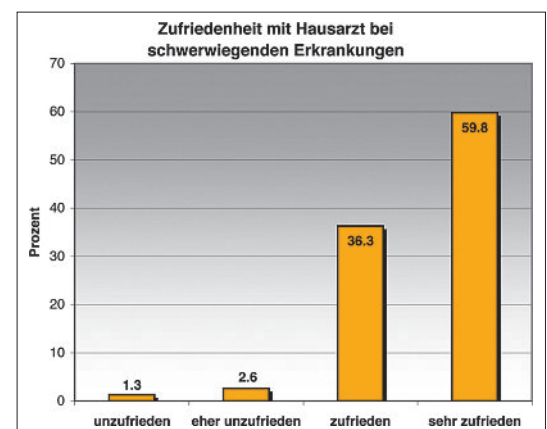
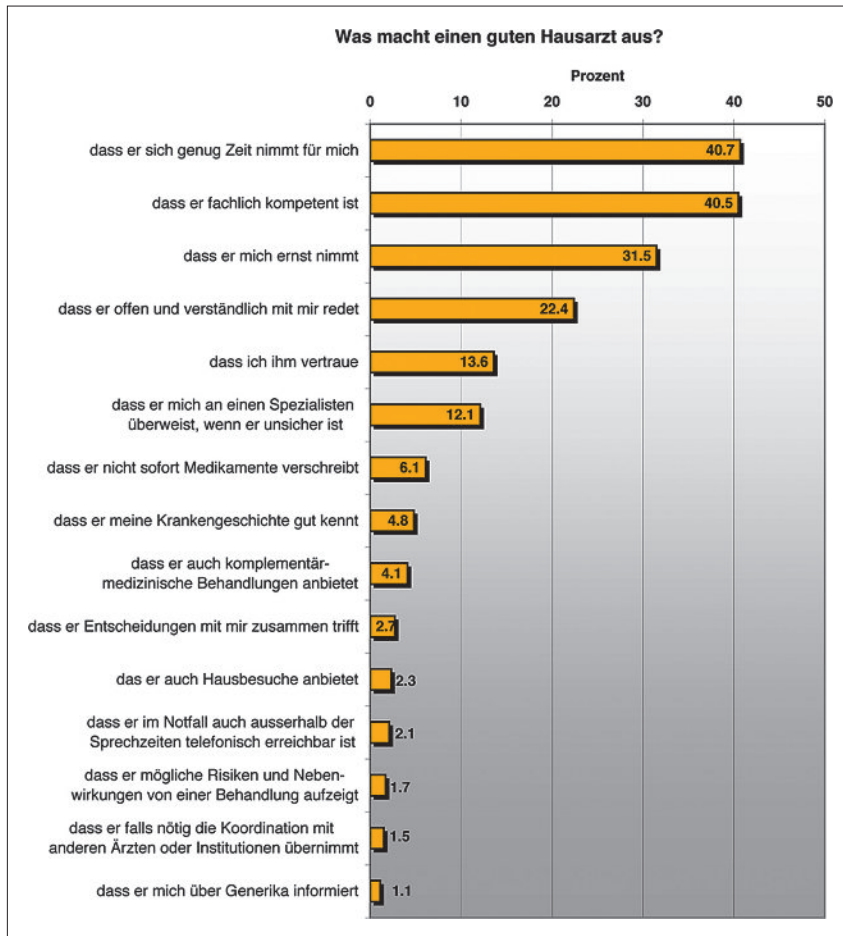


Abbildung 2

Was macht einen guten Hausarzt aus? (Antworthäufigkeiten auf eine offen gestellte Frage).



Es ist deshalb nicht verwunderlich, dass für die Suche nach einem geeigneten Hausarzt, im Gegensatz zu der nach einem Spezialarzt, das Internet gegenwärtig kaum von Bedeutung ist. Als viel vertrauenswürdiger Informationsquellen werden Familie und Freundeskreis eingestuft. Bei der Suche nach einem Spezialisten hingegen zählt die grosse Mehrheit auf die Empfehlungen ihres Hausarztes – auch dies ein Vertrauensbeweis der Patienten gegenüber ihren Hausärzten.

Literatur

- 1 Neuwander P, Riedel M. Was Patienten über ihren Hausarzt wissen wollen: Eine qualitative Studie. *Schweizerische Ärztezeitung*. 2009;90(18):698–700.
- 2 Riedel M, Neuwander P. Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin. Ergebnisse der repräsentativen Befragung. 2010.

Wollen Sie mehr wissen? Bestellen Sie den Schlussbericht mit den Ergebnissen der repräsentativen Befragung zu «Qualitätstransparenz in der Hausarztmedizin» bei der FMH-Abteilung Daten, Demographie und Qualität DDQ (ddq@fmh.ch oder 031 359 11 11)!