© Alex – stock.adobe.com

Anspruch und Wirklichkeit

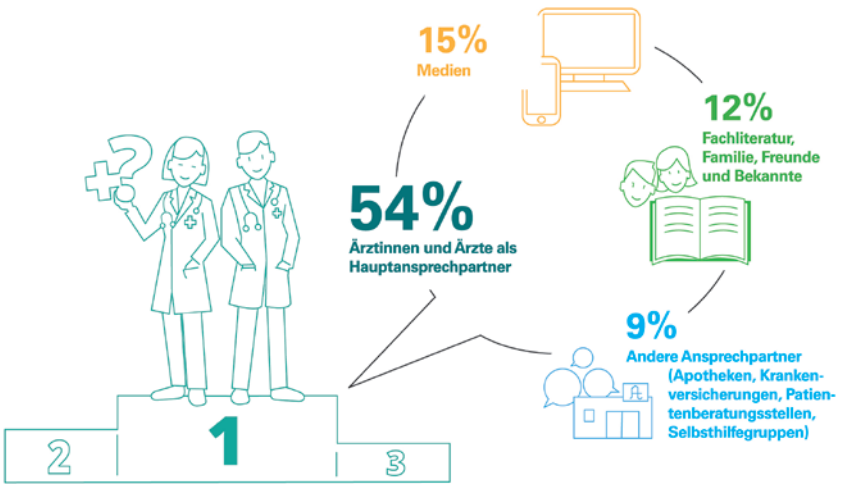
Was Patienten von Ärzten und Zahnärzten erwarten

Ärztinnen und Ärzte sind auch im Digitalzeitalter die wichtigsten Ansprechpartner, wenn es um die eigene Gesundheit geht. Das ist das Ergebnis einer Umfrage, die der Patientenbeauftragte der Bayerischen Staatsregierung Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer initiiert hat. Klar ist aber auch: Die Ansprüche der Patienten an den Behandler wachsen. Auch deshalb haben 70 Prozent der Befragten schon einmal eine zweite Meinung eingeholt.

Wenn ein Arzt oder Zahnarzt gut zuhören kann, ausführlich und fachlich kompetent berät, dazu noch freundlich und aufgeschlossen ist – also eine Vertrauensperson durch und durch, dann sind auch seine Patienten hochzufrieden. „Eine Arzt-Patienten-Beziehung ist etwas Besonderes", bestätigt der Bayerische Patienten- und Pflegebeauftragte Prof. Dr. Peter Bauer. Bei der Umfrage kam zutage, was sich Patienten von ihren Behandlern wünschen und erwarten. Insgesamt nahmen 1 221 Personen daran teil, die meisten davon im Alter von 51 bis 60 Jahren; 79 Prozent waren bzw. sind gesetzlich krankenversichert.

Wer berät in Gesundheitsfragen?

© CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg
Broschüre „Der mündige Patient – Anspruch und Wirklichkeit"

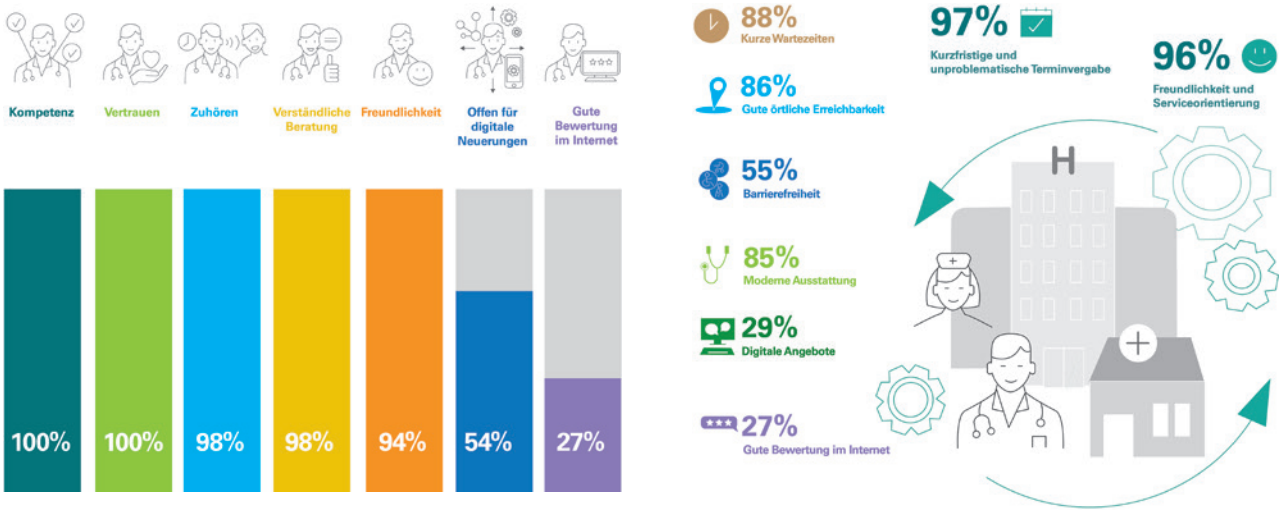


Bauer wollte wissen: „Was wollen Patienten, was wollen wir selbst, wenn wir medizinische Hilfe benötigen? Was macht der Wandel des Gesundheitswesens mit uns? Welche Ansprüche haben wir und wie sieht die Wirklichkeit aus?" Dabei kam heraus, dass neben der fachlichen Kompetenz, einer ausgeprägten Serviceorientierung des Praxisteams sowie einer modernen Ausstattung auch die schnelle Terminvergabe und kurze Wartezeiten, die räumliche Nähe und eine gute Erreichbarkeit der Praxis zählen. Mehr als zwei Drittel der Befragten (69 Prozent) möchten darüber hinaus auch gemeinsam mit ihrem Arzt oder Zahnarzt über die weiteren medizinischen Schritte entscheiden, also eine Art Partner sein. Die Regelmäßigkeit der Arztbesuche ist allerdings sehr unterschiedlich: rund ein Drittel (33 Prozent) der befragten Personen suchen nur etwa ein- bis dreimal jährlich einen Arzt auf. Praktisch ebenso viele (32 Prozent) gehen jedoch rund vier- bis sechsmal pro Jahr zum Arzt.

Dass man es heute immer mehr mit „mündigen Patienten" zu tun hat, die Wert darauf legen, zusammen mit ihren Behandlern die geeignete Therapie auszuwählen, ist eine Tatsache. 56 Prozent gaben dies in der Onlineumfrage an. 72 Prozent fühlen sich ausreichend informiert, 16 Prozent sind sogar noch besser informiert als ihr Arzt. Doch lediglich neun Prozent haben in die ärztliche Expertise ein vollumfängliches Vertrauen.

(Sehr) wichtig für Patienten sind …

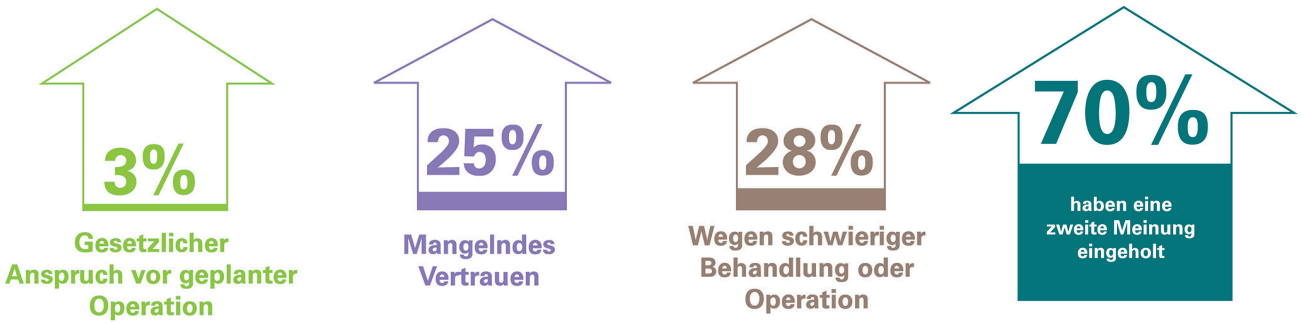
© CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg
Broschüre „Der mündige Patient – Anspruch und Wirklichkeit"



So gesehen verwundert es nicht, dass es im Praxisalltag nicht immer ganz reibungslos läuft. Und dies ist mit einer der Gründe, weshalb bei fachlichen Unklarheiten oder Unstimmigkeiten durchaus eine zweite Meinung eingeholt werden darf. Diesen Rechtsanspruch auf ärztliche Zweitmeinung hätten laut Umfrage über zwei Drittel der Befragten ein oder sogar mehrere Male in Anspruch genommen.

Das hat auch die KZVB erkannt und schon vor mehr als 15 Jahren die Zahnarzt-Zweitmeinung ins Leben gerufen. Seit ihrer Gründung haben rund 6 000 gesetzlich versicherte Patienten auf diesen kostenlosen Service zurückgegriffen, der in den Zahnärztehäusern München und Nürnberg angeboten wird. Neben der Zahnersatz-Zweitmeinung gibt es seit 2011 auch eine KFO-Zweitmeinung. Wichtigste Erkenntnis: Weit über 90 Prozent der Patienten kehren nach der Beratung zu ihrem ursprünglichen Behandler zurück. Abwerbeversuche werden dadurch verhindert. Die Zweitmeinung ist auch eine seriöse Alternative zu diversen Internetportalen. Denn Ärzte müssen heute damit umgehen können, dass etliche ihrer Patienten weitere Informationen zu Diagnose und Therapie aus dem Internet beziehen. Das Netz bietet eine unendliche Fülle an Gesundheitsportalen und Nachschlagemöglichkeiten. Hinzu kommen die Arzt-Bewertungsportale mit angeblichen Qualitätsempfehlungen, auf die laut der Umfrage insgesamt 27 Prozent Wert legen, 41 Prozent davon sind nicht älter als 30 Jahre. Und immerhin 15 Prozent der von Bauer Befragten gaben an, sich vorwiegend aus dem Internet, dem Fernsehen oder auch übers Radio über Gesundheitsfragen zu informieren. Ein anderer Teil holt sich bei Apotheken, Krankenversicherungen oder Patientenberatungsstellen Auskünfte (9 Prozent), befragt Familie und Freunde oder die Fachliteratur (5 Prozent). Trotz dieser Fülle an Möglichkeiten ist und bleiben für mehr als die Hälfte der Patienten (54 Prozent) ganz offenkundig Ärzte und Zahnärzte die Hauptansprechpartner in Sachen Gesundheit.

Ingrid Scholz

Warum eine zweite Meinung?

© CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg
Broschüre „Der mündige Patient – Anspruch und Wirklichkeit"