

---

# DER PRAXISSPIEGEL<sup>©</sup>

---

Ergebnisse einer Patientenbefragung  
durchgeführt im Rahmen der  
EPA-Evaluationsstudie

in der  
Gemeinschaftspraxis für Familienmedizin  
Woltmershauserstr. 215a  
28197 Bremen

durchgeführt im Dezember 2006 / Januar 2007

vom

**AQUA - Institut für angewandte Qualitätsförderung  
und Forschung im Gesundheitswesen**

AQUA - Institut für angewandte Qualitätsförderung  
und Forschung im Gesundheitswesen  
Weender Landstraße 11  
37073 Göttingen

Tel. 05 51 789 52 - 0  
Fax 05 51 789 52 – 10  
[office@aqua-institut.de](mailto:office@aqua-institut.de)  
[www.aqua-institut.de](http://www.aqua-institut.de)

# Inhaltsverzeichnis

1. Allgemeine Anmerkungen zum Thema Patientenzufriedenheit .....	4
2. Zur Interpretation der Ergebnisse .....	5
3. Befragungsergebnisse .....	7
4. Schlußbemerkung .....	20
5. Literatur .....	21

## **ANHANG**

Datentabelle für Ihre Praxis

Anmerkungen zu den Fragen 1- 23

# 1. Allgemeine Anmerkungen zum Thema Patientenzufriedenheit

Mit Hilfe von Patientenbefragungen kann man mehr darüber erfahren, was Patienten von der gesundheitlichen Versorgung erwarten, wie zufrieden sie sind und wo sie Probleme sehen. Erwartungen und Zufriedenheit lassen sich jedoch nicht objektiv messen, es handelt sich immer um die subjektive Sicht der Patienten. Diese kann von verschiedenen Faktoren abhängen, wie z. B. von der Lebensgeschichte des Patienten, seinem aktuellen emotionalen Befinden, bisherigen Erfahrungen mit Ärzten sowie seinen Möglichkeiten, Zufriedenheit und Unzufriedenheit wahrzunehmen und auszudrücken (1-6).

Die Sichtweisen von Patienten können sich deutlich von der ihres Arztes unterscheiden (7-10), wobei Patientenerwartungen von Ärzten manchmal nicht wahrgenommen oder anders interpretiert werden (11-17). Auch im Hinblick auf die Praxisorganisation können Probleme leicht übersehen werden, weil der Arzt seinen Praxisalltag nicht aus der Perspektive des Patienten erlebt. Für den Behandlungserfolg und für die Arzt-Patient-Beziehung kann es aber sehr wichtig sein, daß der Arzt gerade auch die Sicht des Patienten kennt (18-20).

Die Ergebnisse dieser Patientenbefragung geben Ihnen Hinweise darauf, in welchen Punkten Ihre Patienten möglicherweise unzufrieden sind, aber auch, in welchen Bereichen sie Ihre Praxis besonders positiv bewerten. Die Bedeutung der Ergebnisse sollten Sie immer auf dem Hintergrund Ihrer eigenen Erfahrungen und Ihrer Kenntnisse über die konkrete Situation in Ihrer Praxis einschätzen und mit Ihren Mitarbeiterinnen, Ihrem Praxispartner und/oder mit Kollegen besprechen. Und nicht zuletzt sollten Sie versuchen, auch im Gespräch mit Ihren Patienten herauszufinden, wo möglicherweise Unzufriedenheiten bestehen und welche Veränderungen gewünscht werden.

## 2. Zur Interpretation der Ergebnisse

Der vorliegende Ergebnisbericht bietet Ihnen einen Vergleich der Ergebnisse aus Ihrer Praxis mit dem durchschnittlichen Ergebnis aus anderen Praxen, die eine entsprechende Patientenbefragung durchgeführt haben ("Vergleichspraxen"). Je konsequenter Sie die Bögen ausgegeben haben, ohne eine Auswahl zu treffen, und je höher die Rücklaufquote in Ihrer Praxis war, um so mehr können Sie die hier dargestellten Ergebnisse für Ihre Praxis verallgemeinern. Untersuchungen weisen darauf hin, dass bei Patientenbefragungen mindestens 30 auswertbare Fragebögen, besser jedoch 60 Bögen oder mehr vorliegen müssen, um eine valide Aussage machen zu können.

Der Vergleich mit anderen Praxen gibt Ihnen Anhaltspunkte dafür, wo Ihre Stärken und Schwächen im Vergleich zu Anderen liegen könnten. Da sich das jeweilige Klientel der Praxen unterscheidet, z. B. im Hinblick auf die Altersstruktur, den Gesundheitszustand, das soziale Umfeld u. s. w., können auch hier Ursachen für unterschiedliches Antwortverhalten liegen. So äußern sich jüngere Patienten und Patienten mit höherem Bildungsstand im statistischen Durchschnitt kritischer als ältere Patienten und solche mit niedrigerem Bildungsstand. Sollte z.B. das Alter Ihrer Patienten deutlich vom Durchschnitt abweichen (vgl. Tabelle 1), so können Unterschiede in den Befragungsergebnissen auch hierdurch mit bedingt sein. Darüber hinaus hängt es auch von der Beziehung zwischen Arzt und Patient ab, inwieweit Patienten überhaupt bereit sind (selbst im Rahmen einer anonymen Befragung) Kritik an ihrem Arzt zu üben. Achten Sie neben einem Vergleich mit dem durchschnittlichen Ergebnis aus allen Praxen deshalb auch darauf, welche Aspekte *innerhalb Ihrer Praxis* eher kritisch oder eher positiv bewertet wurden. In Tabelle 2 werden die Antworten Ihrer Patienten in der Reihenfolge der Kritikhäufigkeit aufgeführt.

Dieser Ergebnisbericht soll vor allem Ihnen selbst und Ihrem Praxisteam zur Orientierung dienen. Vielleicht haben Sie bestimmte Vorstellungen von den Erwartungen Ihrer Patienten und können diese mit den hier vorgelegten Ergebnissen vergleichen. Eine Einschätzung der Bedeutung dieser Ergebnisse können am besten Sie selbst vor dem Hintergrund Ihrer Kenntnisse von der konkreten Situation in Ihrer Praxis treffen.

## Allgemeine Angaben

**Tabelle 1: Beschreibung der Grundgesamtheit**

	Ihre Praxis	Vergleichs- praxen
Zahl der Praxen	1	638
Zahl der ausgeteilten Fragebögen	75	47.850
Zahl der zurückgesendeten, auswertbaren Fragebögen	74	44.569
Rücklaufquote	98,7%	93,1%
Durchschnittliches Alter der Patienten	52,5	54,5
Anteil weiblicher Patienten	60,3%	59,8%
Durchschnittliche Zahl der Arztkontakte in den vergangenen 12 Monaten	9,8	8,8
Patienten mit ernster Erkrankung, die schon länger als 3 Monate andauert	49,2%	48,6%
Seit wievielen Jahren gehen Sie zu Ihrem Hausarzt bzw. Ihrer Arztpraxis?		
Habe keinen bestimmten Hausarzt / keine bestimmte Praxis	0,0%	1,9%
2 Jahre oder weniger	6,9%	12,0%
3-5 Jahre	11,1%	15,4%
Mehr als 5 Jahre	81,9%	70,7%

### 3. Befragungsergebnisse

Nachfolgend möchten wir Ihnen die Befragungsergebnisse vorstellen. Ihre Patienten haben Fragen zur Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung in Ihrer Praxis auf einer **5-stufigen Skale von "1" (ausgezeichnet) bis "5" (schlecht) beantwortet.**

Im Folgenden werden die Ergebnisse jeweils als **Zielerreichungsgrad** dargestellt, das heißt als **Prozentsatz des maximal erreichbaren Ergebnisses**. Je höher der in der Grafik dargestellte Zielerreichungsgrad ist, desto zufriedener sind Ihre Patienten also mit dem jeweiligen Aspekt:

- Wenn eine Frage von *allen* Befragungsteilnehmern mit 1 "ausgezeichnet" bewertet wurde, wurde das bestmögliche Ergebnis erzielt, der Zielerreichungsgrad für diese Frage beträgt dann insgesamt 100%.
- Wenn eine Frage von *allen* Befragungsteilnehmern mit 5 = "schlecht" bewertet würde, wäre mit dem Zielerreichungsgrad 0% für diese Frage das schlechtestmögliche Ergebnis erzielt worden. (Ein Ergebnis, das in der Realität bei Patientenbefragungen nicht vorkommt).

Wenn Patienten zu einer Frage keine Angabe machen oder "nicht zutreffen / nicht von Bedeutung" ankreuzen, wird diese Angabe nicht in die Bewertung einbezogen.

Im Anhang finden Sie eine Datentabelle, in der die Antworten Ihrer Patienten noch einmal im Einzelnen aufgeführt sind. Dort können Sie ablesen, wie sich die Antworten auf die 5-stufige Antwortskala verteilen.

---

Berechnung des Zielerreichungsgrads:

Bewertung durch die Befragungsteilnehmer	Zielerreichungsgrad
<b>1 - ausgezeichnet</b>	<b>100%</b>
<b>2</b>	<b>75%</b>
<b>3</b>	<b>50%</b>
<b>4</b>	<b>25%</b>
<b>5 - schlecht</b>	<b>0%</b>

Für jede einzelne Frage werden die Zielerreichungsgrade addiert und die Summe wird durch die Zahl der Patienten geteilt, die diese Frage beantwortet haben.

Im Streudiagramm wurden die Werte der Vergleichspraxen ansteigend angeordnet und in vier gleich große Gruppen von Praxen unterteilt. Der unterste Querbalken zeigt das Minimum an (schlechtestes Ergebnis), der oberste Querbalken das Maximum (bestes Ergebnis). Der untere Teilbalken nach rechts zeigt den 25%-Grenzwert an; 25% der Praxen liegen unterhalb dieses Wertes (sogenanntes unteres Quartil). Der obere Teilbalken nach rechts zeigt den 75%-Grenzwert an, oberhalb dieses Wertes liegen ebenfalls 25% der Praxen. Zwischen beiden Teilbalken liegen also 50% der Praxen. Der mit einer Raute markierte Wert ist der Median oder Zentralwert. Die Hälfte der Praxen liegt unterhalb und die andere Hälfte oberhalb dieses medianen Wertes.

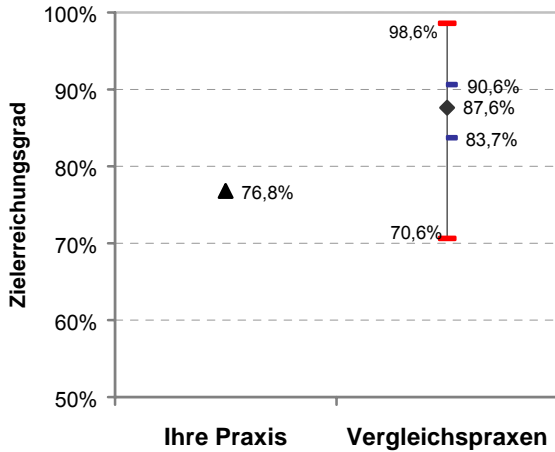
### **Anmerkung zur Formulierung der Fragen in der männlichen Form**

Nicht alle Patienten sind geübt im Lesen. Wir haben uns daher bemüht, die Fragen im Fragebogen verständlich zu formulieren. Da die Aufzählung der männlichen und der weiblichen Form die Sätze z.T. deutlich verkomplizieren würde, haben wir uns entschieden, bei der Formulierung der Fragen nur die männliche Form zu verwenden und darauf hinzuweisen, dass Ärzte und Ärztinnen gleichermaßen gemeint sind. Wir bitten um Ihr Verständnis!



### 3.1 Arzt-Patient-Beziehung

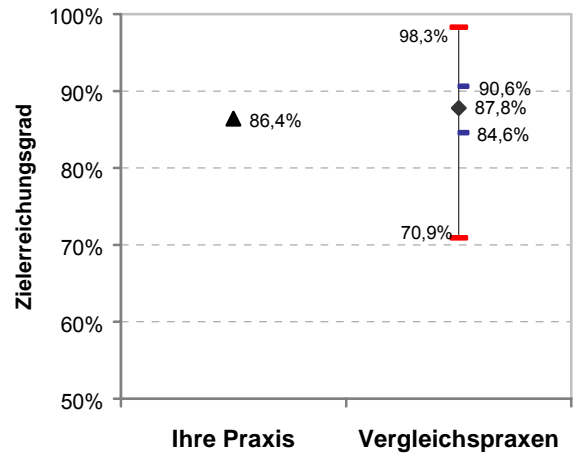
Abb. 1: Hat er Ihnen während des Arztbesuchs das Gefühl vermittelt, dass er Zeit für Sie hat?



**Anzahl der antwortenden Patienten**

Ihre Praxis: n = 55 . Vergleichspraxen: n = 42.871

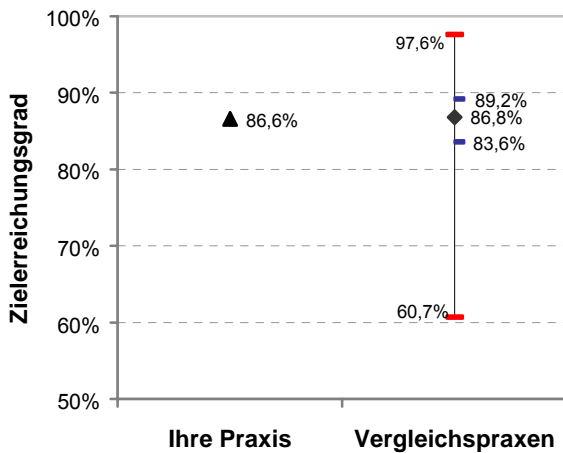
Abb. 2: Hatte er Interesse an Ihrer persönlichen Situation?



**Anzahl der antwortenden Patienten**

Ihre Praxis: n = 68 . Ihr Projekt: n = 42.662.

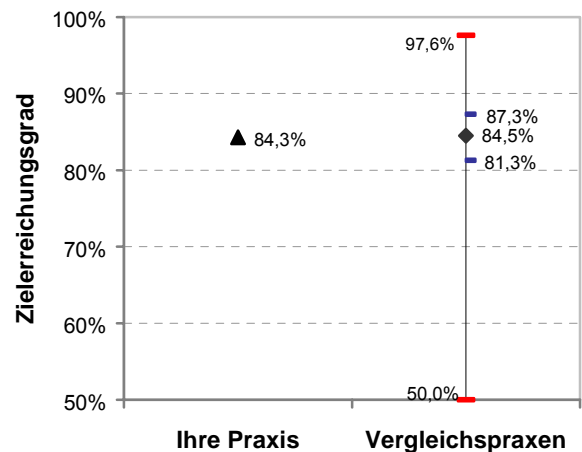
Abb. 3: Wie leicht hat er es Ihnen gemacht, über Ihre Probleme zu sprechen?



**Anzahl der antwortenden Patienten**

Ihre Praxis: n = 67 . Vergleichspraxen: n = 42.165.

Abb. 4: Wie hat er Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?



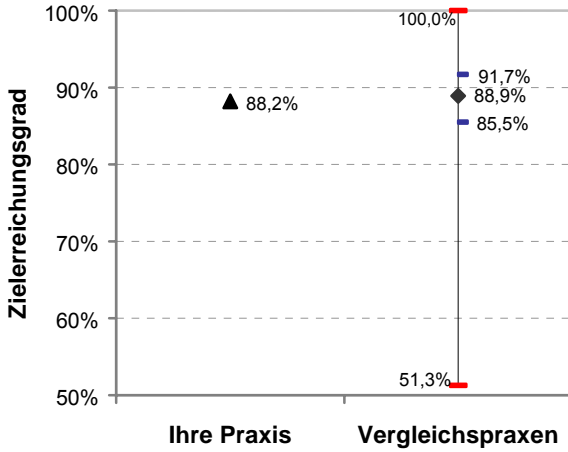
**Anzahl der antwortenden Patienten**

Ihre Praxis: n = 62 . Vergleichspraxen: n = 41.948.

- Legende:**
- Maximum
  - 75%
  - ◆ Median
  - 25%
  - Minimum
  - ▲ Ihr Wert

## Arzt-Patient-Beziehung

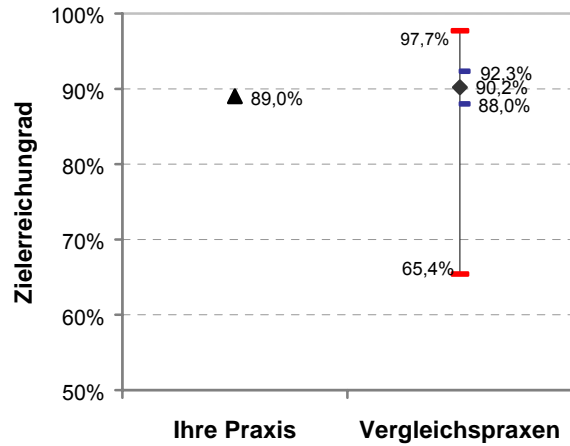
Abb. 5: Wie hat er Ihnen zugehört?



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 70 . Vergleichspraxen: n = 43.101.

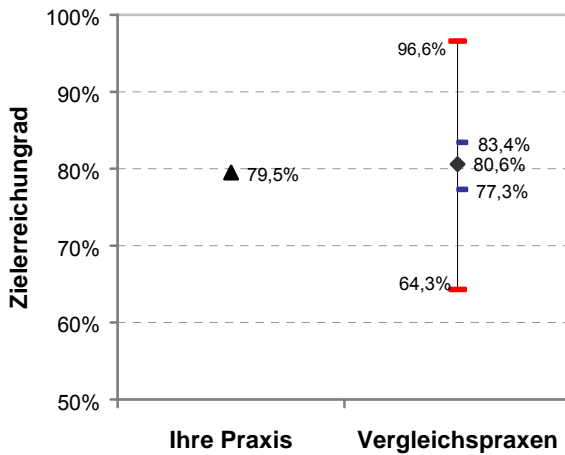
Abb. 6: Wie wurde auf die vertrauliche Behandlung Ihrer Daten und Unterlagen geachtet?



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 57 . Vergleichspraxen: n = 38.971.

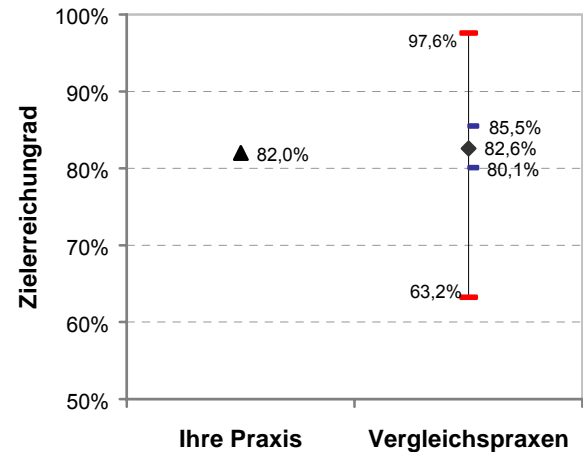
Abb. 7: Konnte er Ihre Beschwerden schnell lindern?



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 66 . Vergleichspraxen: n = 41.162.

Abb. 8: Wie hat er Ihnen geholfen, damit Sie sich gut genug fühlten, um Ihren normalen täglichen Aktivitäten nachgehen zu können?



### Anzahl der antwortenden Patienten

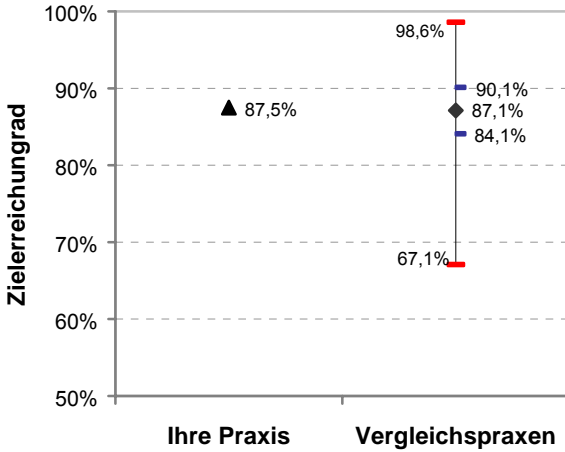
Ihre Praxis: n = 64 . Vergleichspraxen: n = 40.767.

**Legende:**

- Maximum
- 75%
- ◆ Median
- 25%
- Minimum
- ▲ Ihr Wert

## Arzt-Patient-Beziehung

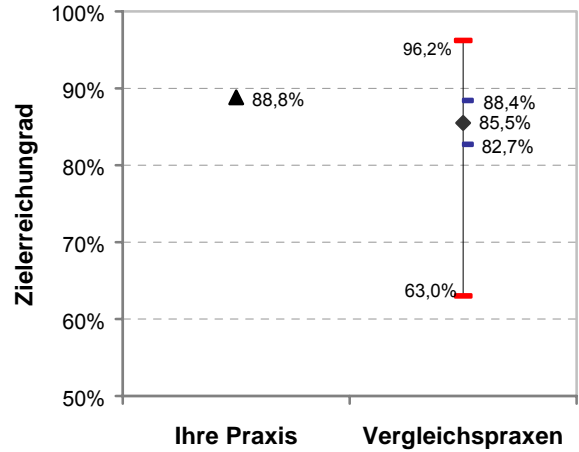
Abb. 9: Wie gründlich war er?



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 70 . Vergleichspraxen: n = 42.722.

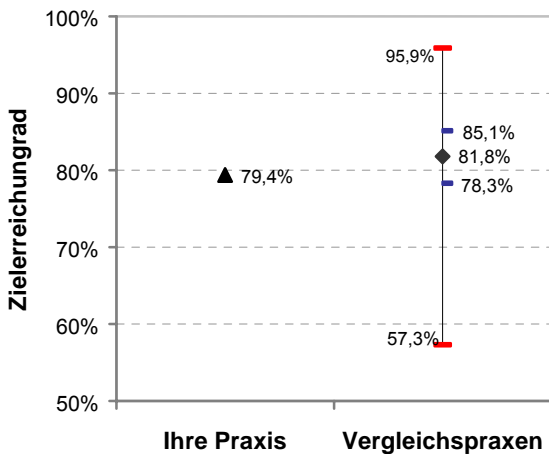
Abb. 10: Wie führte er bei Ihnen körperliche Untersuchungen durch?



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 65 . Vergleichspraxen: n = 41.644.

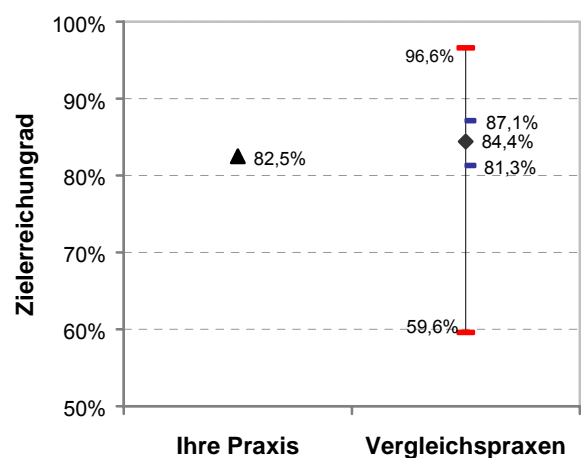
Abb. 11: Wie hat er Ihnen Angebote zur Krankheitsvorbeugung gemacht?



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 63 . Vergleichspraxen: n = 40.369.

Abb. 12: Wie hat er Ihnen den Zweck von Untersuchungen und Behandlungen erklärt?



### Anzahl der antwortenden Patienten

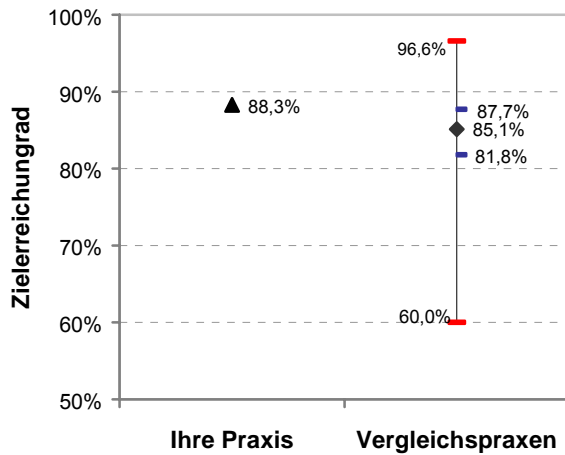
Ihre Praxis: n = 67 . Vergleichspraxen: n = 41.754.

**Legende:**

- Maximum
- 75%
- ◆ Median
- 25%
- Minimum
- ▲ Ihr Wert

## Arzt-Patient-Beziehung

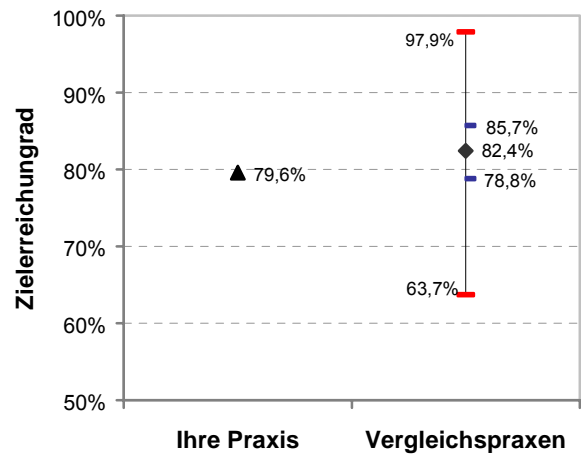
Abb. 13: *Wie hat er Sie über das informiert, was Sie über Ihre Beschwerden bzw. Erkrankung wissen wollten?*



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 66 . Vergleichspraxen: n = 42.199.

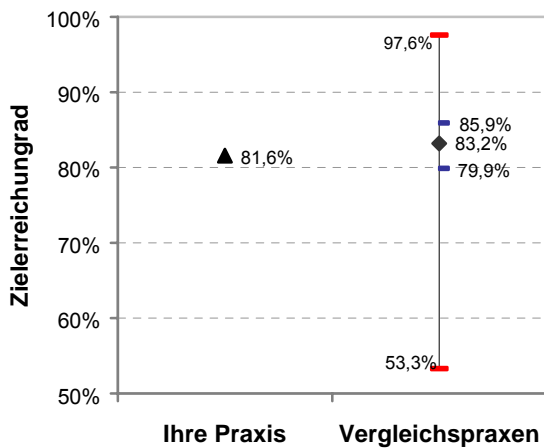
Abb. 14: *Wie hat er Ihnen beim Umgang mit Ihren Gefühlen im Zusammenhang mit Ihrem Gesundheitszustand geholfen?*



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 60 . Vergleichspraxen: n = 39.027.

Abb. 15: *Wie hat er Ihnen erläutert, wie wichtig es ist, seine Ratschläge zu befolgen?*

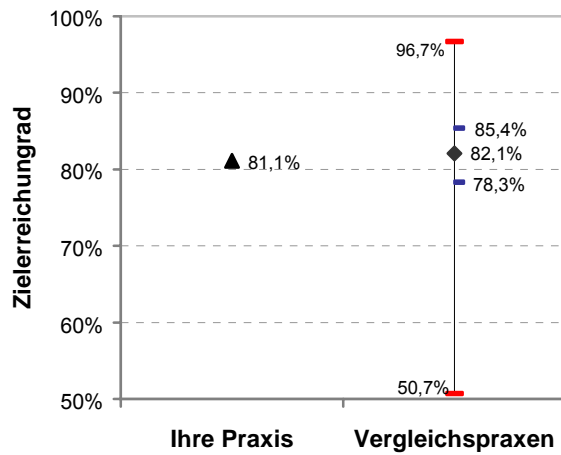


### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 64 . Vergleichspraxen: n = 40.158.

## Arzt-Patient-Beziehung

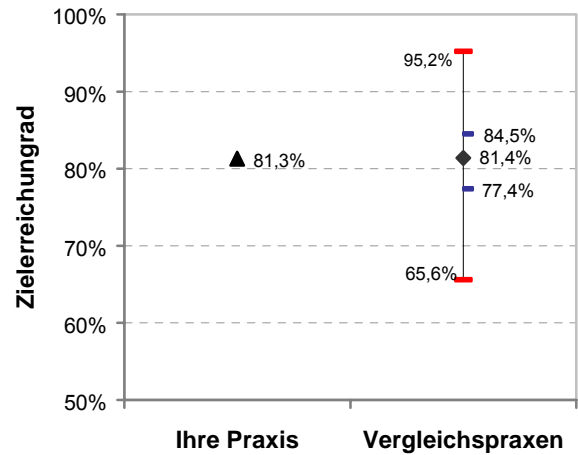
Abb. 16: Wie hat er sich erinnert, wie er Sie bei früheren Gesprächen behandelt und beraten hat?



### Anzahl der antwortenden Patienten

Ihre Praxis: n = 61 . Vergleichspraxen: n = 39.867.

Abb. 17: Wie hat er Sie darauf vorbereitet, was Sie beim Facharzt bzw. im Krankenhaus erwartet?



### Anzahl der antwortenden Patienten

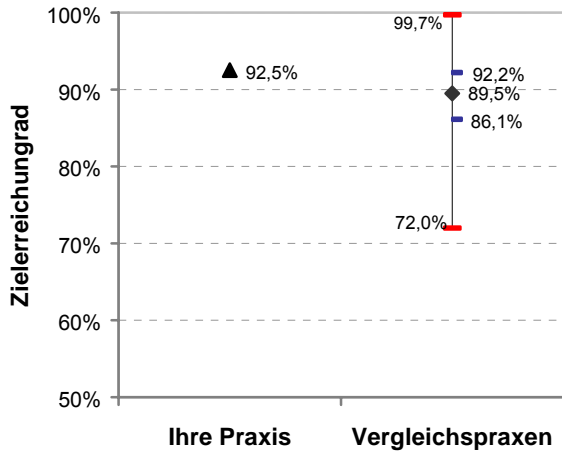
Ihre Praxis: n = 48 . Vergleichspraxen: n = 32.287.

**Legende:**

- Maximum
- 75%
- ◆ Median
- 25%
- Minimum
- ▲ Ihr Wert

### 3.2 Arzthelferinnen und Praxisorganisation

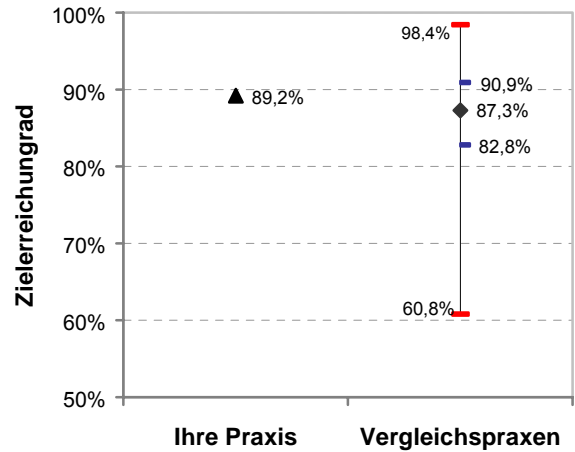
Abb. 18: Wie war die Hilfsbereitschaft der anderen Praxismitarbeiter/innen (außer dem Arzt)?



**Anzahl der antwortenden Patienten**

Ihre Praxis: n = 65 . Vergleichspraxen: n = 42.125.

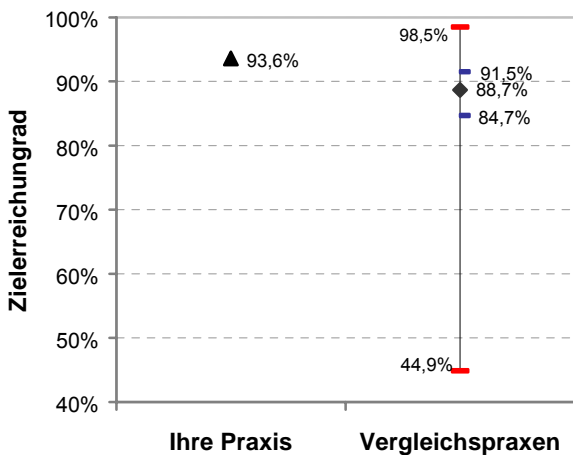
Abb. 19: Wie war es Ihnen möglich, passende Termine zu bekommen?



**Anzahl der antwortenden Patienten**

Ihre Praxis: n = 70 . Vergleichspraxen: n = 41.984.

Abb. 20: Wie war die telefonische Erreichbarkeit der Praxis?



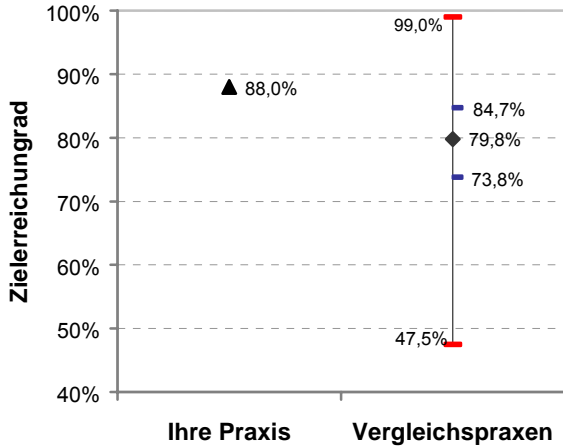
**Anzahl der antwortenden Patienten**

Ihre Praxis: n = 70 . Vergleichspraxen: n = 42.563.

- Legende:**
- Maximum
  - 75%
  - ◆ Median
  - 25%
  - Minimum
  - ▲ Ihr Wert

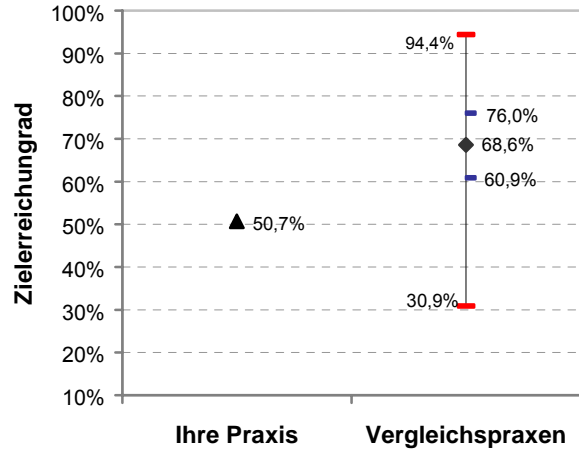
### 3.3 Praxisorganisation

Abb. 21: Wie war es möglich, den Hausarzt selbst am Telefon zu sprechen?



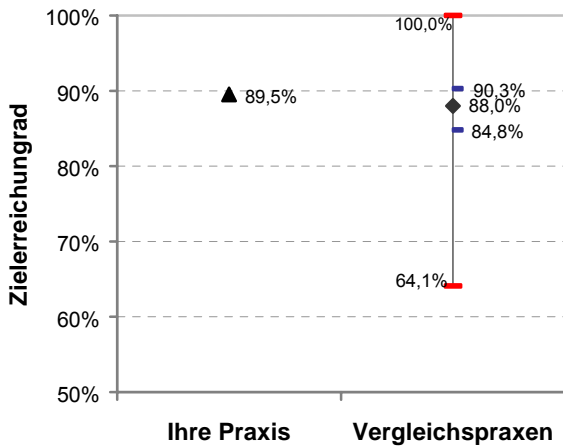
Anzahl der antwortenden Patienten  
Ihre Praxis: n = 52 . Vergleichspraxen: n = 31.089.

Abb. 22: Wie waren die Wartezeiten in der Praxis?



Anzahl der antwortenden Patienten  
Ihre Praxis: n = 68 . Vergleichspraxen: n = 42.379.

Abb. 23: Wie schnell erhielten Sie Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen?



Anzahl der antwortenden Patienten  
Ihre Praxis: n = 64 . Vergleichspraxen: n = 38.924.

**Legende:**

- Maximum
- 75%
- ◆ Median
- 25%
- Minimum
- ▲ Ihr Wert

### 3.4. Rangfolge der Bewertungen für Ihre Praxis

In Tabelle 2 sind die Bewertungen Ihrer Patienten von der besten bis zur schlechtesten Bewertung in eine Reihenfolge gebracht. Bitte schauen Sie sich an, welche Aspekte in Ihrer Praxis besonders positiv bewertet wurden und in welchen Bereichen die Rückmeldungen etwas kritischer ausfallen. Für die besonders gut bewerteten Aspekte können Sie ein großes Lob von Seiten Ihrer Patienten entgegennehmen! Bezüglich der Aspekte, die Ihre Patienten insgesamt etwas kritischer bewerten (unten in der Tabelle), sollten Sie überlegen, ob aus Ihrer Sicht Veränderungen möglich sind.

Den Werten aus Ihrer Praxis wird jeweils der Median aus den Vergleichspraxen gegenübergestellt.

**Tabelle 2: Rangfolge der Bewertungen für Ihre Praxis**

Abb. Nr.	Frage	Zielerreichungsgrad	
		Ihre Praxis	Median Vergleichspraxen
20	Wie war die telefonische Erreichbarkeit der Praxis	93,6%	88,7%
18	Wie war die Hilfsbereitschaft der anderen Praxismitarbeiter/innen (außer dem Arzt)?	92,5%	89,5%
23	Wie schnell erhielten Sie Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen?	89,5%	88,0%
19	Wie war es Ihnen möglich, passende Termine zu bekommen?	89,2%	87,3%
6	Wie wurde auf die vertrauliche Behandlung Ihrer Daten und Unterlagen geachtet?	89,0%	90,2%
10	Wie führte er bei Ihnen körperliche Untersuchungen durch?	88,8%	85,5%
13	Wie hat er Sie über das informiert, was Sie über Ihre Beschwerden bzw. Erkrankung wissen wollten?	88,3%	85,1%
5	Wie hat er Ihnen zugehört?	88,2%	88,9%
21	Wie war es möglich, den Hausarzt selbst am Telefon zu sprechen?	88,0%	79,8%
9	Wie gründlich war er?	87,5%	87,1%
3	Wie leicht hat er es Ihnen gemacht, über Ihre Probleme zu sprechen?	86,6%	86,8%
2	Hatte er Interesse an Ihrer persönlichen Situation?	86,4%	87,8%
4	Wie hat er Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?	84,3%	84,5%
12	Wie hat er Ihnen den Zweck von Untersuchungen und Behandlungen erklärt?	82,5%	84,4%



8	Wie hat er Ihnen geholfen, damit Sie sich gut genug fühlten, um Ihren normalen täglichen Aktivitäten nachgehen zu können?	82,0%	82,6%
15	Wie hat er Ihnen erläutert, wie wichtig es ist, seine Ratschläge zu befolgen?	81,6%	83,2%
17	Wie hat er Sie darauf vorbereitet, was Sie beim Facharzt bzw. im Krankenhaus erwartet?	81,3%	81,4%
16	Wie hat er sich erinnert, wie er Sie bei früheren Gesprächen behandelt und beraten hat	81,1%	82,1%
14	Wie hat er Ihnen beim Umgang mit Ihren Gefühlen im Zusammenhang mit Ihrem Gesundheitszustand geholfen?	79,6%	82,4%
7	Konnte er Ihre Beschwerden schnell lindern?	79,5%	80,6%
11	Wie hat er Ihnen Angebote zur Krankheitsvorbeugung gemacht?	79,4%	81,8%
1	Hat er Ihnen während des Arztbesuchs das Gefühl vermittelt, dass er Zeit für Sie hat?	76,8%	87,6%
22	Wie waren die Wartezeiten in der Praxis	50,7%	68,6%

### 3.5. Wartezeiten

30. Als Sie das letzte Mal akut krank waren: wie schnell haben Sie einen Termin in dieser Praxis bekommen?

	Ihre Praxis	Vergleichspraxen
am selben Tag	87,1%	80,4%
am nächsten Tag	7,1%	9,1%
innerhalb von 2-5 Tagen	2,9%	4,3%
nach 6 Tagen oder später	0,0%	0,3%
nicht zutreffend	2,9%	5,6%
n	74	44.569

31. Wie lang ist Ihrer Erfahrung nach die durchschnittliche Wartezeit in dieser Arztpraxis?

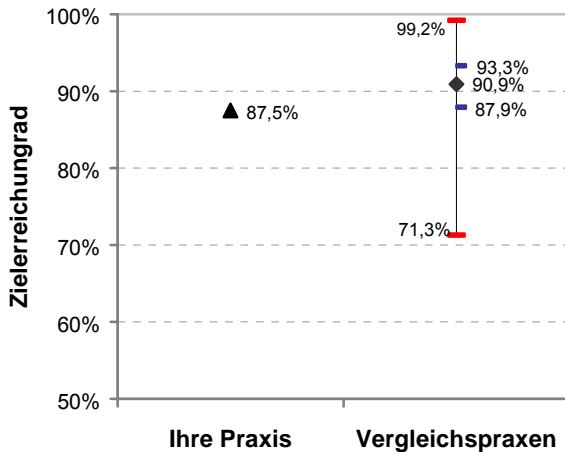
	Ihre Praxis	Vergleichspraxen
weniger als 30 Minuten	5,7%	40,7%
30 Minuten bis 1 Stunde	74,3%	48,9%
1 Stunde bis 2 Stunden	20,0%	9,3%
mehr als 2 Stunden	0,0%	1,1%
n	74	44.569

32. Wenn Sie ein Gesundheitsproblem haben: gehen Sie normalerweise immer erst zu einem bestimmten Arzt (Hausarzt)?

	Ihre Praxis	Vergleichspraxen
ja	98,6%	92,2%
Nein, aber normalerweise in die gleiche Praxis (z.B. Gemeinschaftspr)	1,4%	6,8%
Nein, weder ein bestimmter Arzt noch eine bestimmte Praxis	0,0%	0,9%
n	74	44.569

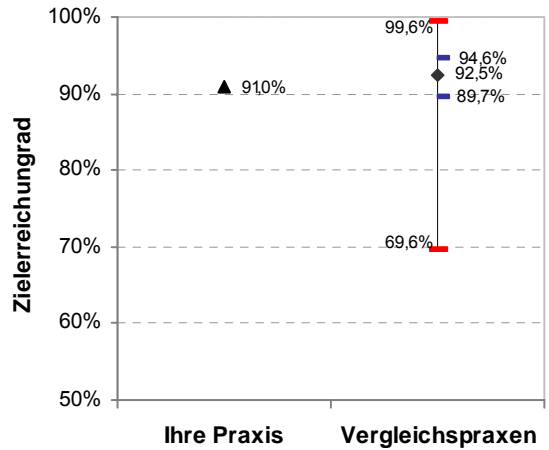
### 3.6 Gesamtzufriedenheit der Befragungsteilnehmer mit der hausärztlichen Versorgung in Ihrer Praxis

Abb. 24: Ich kann meinen Freunden diesen Hausarzt sehr empfehlen.



Anzahl der antwortenden Patienten  
Ihre Praxis: n = 66. Vergleichspraxen: n = 41.374

Abb. 25: Ich habe keinen Grund, einen Wechsel zu einem anderen Hausarzt in Betracht zu ziehen.



Anzahl der antwortenden Patienten  
Ihre Praxis: n = 64. Vergleichspraxen: n = 40.162

➤ Bitte sehen Sie sich die Befragungsergebnisse an und überlegen Sie, wo aus Sicht Ihrer Patienten die Stärken und Schwächen Ihrer Praxis liegen. Besprechen Sie mit Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, ob und wo ggf. Veränderungen notwendig und möglich sind.

## 4. Schlußbemerkung

Mit den vorliegenden Ergebnissen der Patientenbefragung erhalten Sie Rückmeldungen von Ihren Patienten, die im offenen Gespräch möglicherweise nicht geäußert werden. In vielen Punkten ist eine große Zahl der Befragungsteilnehmer aus Ihrer Praxis sehr zufrieden. Gleichzeitig weisen die Befragungsergebnisse darauf hin, dass in einzelnen Punkten aus Patientensicht auch noch Verbesserungen vorstellbar wären. Bitte sehen Sie sich die Grafiken und die Freitext-Antworten Ihrer Patienten noch einmal an, und suchen Sie sich die Punkte heraus, die Sie selbst für besonders wichtig halten.

Vielleicht sind Sie durch die Ergebnisse dieser Befragung auf Erwartungen aufmerksam geworden, die Sie gar nicht vermutet hätten, vielleicht sind auch Probleme deutlich geworden, die Ihnen durchaus schon vorher bewußt waren, für die Sie aber im Praxisalltag bisher keine Lösung gefunden haben. Es ist selbstverständlich, dass Sie nicht für jedes Problem sofort eine Lösung haben, und dass manche Patientenerwartungen nicht erfüllt werden können. Überlegen Sie aber bitte, vielleicht auch zusammen mit Ihren Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern:

- Ist verständlich, was Ihre Patienten mit ihrer Kritik meinen?
- Stellt dieser Aspekt für Sie selbst ein Problem dar?
- Können Sie sich vorstellen, warum Patienten diesen Wunsch bzw. diese Kritik geäußert haben?
- Sind Veränderungen möglich, und wie könnten sie umgesetzt werden?

Sie können auch versuchen, im Gespräch mit Ihren Patienten herauszufinden, welche Fragen, Erwartungen und Befürchtungen der einzelne Patient hat, um ggf. die Zusammenarbeit und die Zufriedenheit auf beiden Seiten zu verbessern.

Sollten Sie Rückfragen haben, stehen wir Ihnen telefonisch unter 0551 789 52 20 (Frau Klingenberg) gerne zur Verfügung!

## 5. Literatur

- 1 Linder-Pelz S: Towards a theory of patient satisfaction. *Soc Sci Med* 1982; 16: 577-582
- 2 Thompson A G H, Sunol R: Expectations as determinants of patient satisfaction: concepts, theory and evidence. *Internl J Qual H Care* 1995; 7: 127-141
- 3 Schmeling-Kludas C: Behandlungszufriedenheit und Kooperation im Krankenhaus und in der Praxis. *Psychother Psychosom med Psychol* 1995; 45: 193-201
- 4 Locker D, Dunt D: Theoretical and methodological issues in sociological studies of consumer satisfaction with medical care. *Soc Sci Med* 1978; 12: 283-292
- 5 Arnold K, Lang E: Patientenzufriedenheit mit der Arzt-Patient Beziehung. Reihe sozialwissenschaftlicher Daten der Hamburg-Mannheimer-Stiftung für Informationsmedizin, Band 9. Hamburg 1994
- 6 Williams B: Patient satisfaction: a valid concept? *Soc Sci Med* 1994; 38: 509-516
- 7 Holloway R L, Rogers J C, Gershenhorn S L: Differences between patient and physician perceptions of predicted compliance. *Fam Pract* 1992; 9: 318-322.
- 8 St Claire L, Watkins CJ u. Billingham B: Differences in meanings of health: an exploratory study of general practitioners and their patients. *Fam Pract* 1996; 13: 511-516
- 9 Abholz H H, Bawaj C: „Oh-bitte-nicht“-Patienten. Analyse einer Gruppe schwieriger Patienten. *Z Allg Med* 1997; 73: 1165-1170
- 10 Jung HP, Wensing M, Grol R: What makes a good general practitioner? Conflicting priorities between patients and GPs. *Br J Gen Pract* 1997; 47: 805-809
- 11 Virji A, Britten N: A Study of the relationship between patient's attitudes and doctors' prescribing. *Fam Pract* 1991; 8: 314-319
- 12 Himmel W, Lippert-Urbanke E: Medikament verordnet, Patient zufrieden? Ergebnisse einer Befragung in zehn Allgemeinpraxen. *Z Allg Med* 1994; 70: 99-103
- 13 Donner-Banzhoff H, Spangenberg D, Abel T, Kreienbrock L, Baum E: Die Wünsche der Patienten. Was sind die Wünsche der Patienten? Und wie nehmen Ärzte diese wahr? Eine Studie in hausärztlichen Praxen. *Z Allg Med* 1996; 72: 274-281
- 14 Cockburn J, Pit S: Prescribing behaviour in clinical practice: patients expectations and doctors' perceptions of patients' expectations a questionnaire study. *BMJ* 1997; 315: 520-523
- 15 Klingenberg A, Szecsenyi J: Nicht jeder Arztbesuch erfordert ein Rezept. Patientenzufriedenheit mit der hausärztlichen Arzneimitteltherapie. AQUA-Materialien V. AQUA-Institut, Göttingen 1998, ISBN: 3-9805177-5-6
- 16 Klingenberg A, Szecsenyi J: Welchen Nutzen ziehen Ärzte aus einer Patientenbefragung? *Z Allg Med* 1998; 74: 769-772
- 17 Fehrsen GS, Henbest RJ: In search of excellence. Expanding the patient-centred clinical method: a three stage assessment. *Fam Pract* 1993; 10: 49-54
- 18 Liaw ST, Young D, Farish S: Improving patient-doctor concordance: an intervention study in general practice. *Fam Pract* 1996; 13: 427-431
- 19 Bischof F, Zeitler H-P: Laienkonzepte, Krankheitsbilder und Therapieerwartungen von Patienten. *Z Allg Med* 1997; 73: 1019-1023
- 20 Klingenberg A, Szecsenyi J: Bewertung durch Patienten. In: Szecsenyi et. al (Hrsg): Ein Praxisnetz erfolgreich gestalten – Ergebnisse und Erfahrungen aus zwei Jahren "Ärztliche Qualitätsgemeinschaft Ried". AQUA-Materialien VII. AQUA-Institut, Göttingen 1999

## Weitere Publikationen zum Thema aus Projekten von AQUA

21. Klingenberg A, Bahrs O, Szecsenyi J: Was wünschen Patienten vom Hausarzt? Erste Ergebnisse einer europäischen Gemeinschaftsstudie. *Z Allg Med* 1996; 72:180-186
22. Klingenberg A, Bahrs O, Szecsenyi J: Patientenzufriedenheit in der ambulanten Versorgung. Kontinuierliche Qualitätsförderung durch Einbeziehung der Patientenperspektive. *Die Ersatzkasse* 1996; 76: 137-139
23. Klingenberg A, Bahrs O, Szecsenyi J: Welche Hinweise können Patienten zu Verbesserungen in der Praxis geben. *Z Allg Med* 1996; 72: 677-680
24. Klingenberg A, Bahrs O, Szecsenyi J: Einbeziehung der Patientenperspektive in die kontinuierliche Qualitätssicherung. *Qualitäts-Management* 1996, 4, 3-8
25. Klingenberg A, Bahrs O, Szecsenyi J: Patientenerwartungen an den Hausarzt: Unterschiede in den alten und neuen Bundesländern. *Die Ortskrankenkasse* 1997; 79:29-32
26. Klingenberg A, Szecsenyi J: Welche Erwartungen haben Patienten an die hausärztliche Pharmakotherapie? *Schweizer Zeitschrift für Managed Care und Care Management*, 1998; Heft 5, 15-18
27. Wensing M, Mainz J, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P, Olesen F, Reis S, Ribacke M, Szecsenyi J, Grol R: General practice care and patients' priorities in Europe: an international comparison. *Health Policy* 1998, 45:175-186
28. Grol R, Wensing M, Mainz J, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P, Olesen F, Ribacke M, Spenser T, Szecsenyi J: Patients' priorities with respect to general practice care: an international comparison. *Fam Pract* 1999 16: 4-11
29. Klingenberg A, Bahrs O, Szecsenyi J: Wie beurteilen Patienten Hausärzte und ihre Praxen? Deutsche Ergebnisse der europäischen Studie zur Bewertung hausärztlicher Versorgung durch Patienten (EUROPEP). *Z ärztl Fortbild Qual sich* 1999; 93: 437-445
30. Grol R, Wensing M, Mainz J, Jung H P, Ferreira P, Hearnshaw H, Hjortdahl P, Olesen F, Reis S, Ribacke M, Szecsenyi J: Patients in Europe evaluate general practice care: an international comparison. *British Journal of General Practice*, 2000; 50: 882-887
31. Wensing M, Vedsted P, Kersnik J, Peersman W, Klingenberg A, Hearnshaw H, Hjortdahl P, Paulus D, Kunzi B, Mendive J, Grol R: Patient satisfaction with availability of general practice: an international comparison. *Int J Qual Health Care* 2002;14:111-118
32. Klingenberg A, Szecsenyi J: Unterstützungsbedarf von pflegenden Angehörigen. Befragungsergebnisse aus Familien Demenzkranker in einer ländlichen Region bei Bremen. *Z Allg Med* 1999; 75: 1113-1118
33. Klingenberg A, Hesse E, Habs M, Schaper G, Bolley J, Kreisch M, Szecsenyi J: Das Projekt PRO DEM – Psychosoziale Unterstützung für Demenzkranke und ihre pflegenden Angehörigen. *Neurotransmitter* 2003; 6, 33-39
34. Szecsenyi J, Klingenberg A, Pelz J, Magdeburg K: Bewertung eines Patientenbuchs durch Patienten – Ergebnisse aus der ärztlichen Qualitätsgemeinschaft Ried. *Z ärztl Fortbild Qual sich* 2001; 95: 407-412
35. Klingenberg A, Magdeburg K, Szecsenyi J: Bewertung des Patientenbuchs der Ärztlichen Qualitätsgemeinschaft Ried durch Hausärzte. *Z Allg Med* 2002; 78: 91-95
36. Klingenberg A, Szecsenyi J: Das Patientenbuch der Ärztlichen Qualitätsgemeinschaft Ried: Eine wertvolle Hilfe in Notfallsituationen. *Z Allg Med* 2002; 78: 403-407
37. Hearnshaw H, Wensing M, Mainz J, Grol R, Ferreira P, Helin-Salmivaara A, Hjortdahl P, Olesen F, Ribacke M, Szecsenyi J: The effects of interactions between patient characteristics on patients' opinions of general practice care in eight European countries. *Primary Health Care Research and Development* 2002; 3: 231-237

## Anhang I: Datentabelle für Ihre Praxis

### Anzahl der Angaben

Was ist Ihre Meinung über Ihren Hausarzt bzw. Ihre Hausärztin und die Praxis?		ausgezeichnet				schlecht	nicht zutreffend / nicht von Bedeutung / keine Angabe
		1	2	3	4	5	
1	Hat er Ihnen während des Arztbesuchs das Gefühl vermittelt, dass er Zeit für Sie hat?	23	21	7	0	4	19
2	Hatte er Interesse an Ihrer persönlichen Situation?	39	21	8	0	0	6
3	Wie leicht hat er es Ihnen gemacht, über Ihre Probleme zu sprechen?	40	18	9	0	0	7
4	Wie hat er Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?	33	20	8	1	0	12
5	Wie hat er Ihnen zugehört?	43	21	6	0	0	4
6	Wie wurde auf die vertrauliche Behandlung Ihrer Daten und Unterlagen geachtet?	39	14	1	3	0	17
7	Konnte er Ihre Beschwerden schnell lindern?	28	23	14	1	0	8
8	Wie hat er Ihnen geholfen, damit Sie sich gut genug fühlen, um Ihren normalen täglichen Aktivitäten nachgehen zu können?	32	19	12	1	0	10
9	Wie gründlich war er?	42	21	7	0	0	4
10	Wie führte er bei Ihnen körperliche Untersuchungen durch?	38	25	2	0	0	9
11	Wie hat er Ihnen Angebote zur Krankheitsvorbeugung gemacht? (z.B. Vorsorge, Impfung, Gesundheitskontrollen u.ä.)?	29	21	8	5	0	11
12	Wie hat er Ihnen den Zweck von Untersuchungen und Behandlungen erklärt?	29	30	7	1	0	7
13	Wie hat er Sie über das informiert, was Sie über Ihre Beschwerden bzw. Erkrankung wissen wollten?	36	29	1	0	0	8
14	Wie hat er Ihnen beim Umgang mit Ihren Gefühlen im Zusammenhang mit Ihrem Gesundheitszustand geholfen?	27	20	11	1	1	14
15	Wie hat er Ihnen erläutert, wie wichtig es ist, seine Ratschläge zu befolgen?	26	30	7	1	0	10
16	Wie hat er sich erinnert, wie er Sie bei früheren Gesprächen behandelt und beraten hat?	29	21	8	3	0	13

<b>Was ist Ihre Meinung über Ihren Hausarzt bzw. Ihre Hausärztin und die Praxis?</b>		ausgezeichnet				schlecht	nicht zutreffend / nicht von Bedeutung / keine Angabe
		1	2	3	4	5	
17	Wie hat er Sie darauf vorbereitet, was Sie beim Facharzt bzw. im Krankenhaus erwartet?	24	14	8	2	0	26
18	Wie war die Hilfsbereitschaft der anderen Praxismitarbeiter/innen (außer dem Arzt)?	51	18	0	1	0	4
19	Wie war es Ihnen möglich, passende Termine zu bekommen?	42	19	3	1	0	9
20	Wie war die telefonische Erreichbarkeit der Praxis?	56	12	1	0	1	4
21	Wie war es möglich, den Hausarzt selbst am Telefon zu sprechen?	38	7	5	0	2	22
22	Wie waren die Wartezeiten in der Praxis?	8	10	31	14	5	6
23	Wie schnell erhielten Sie Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen?	44	16	1	3	0	10

### **GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DER GESUNDHEITSVERSORGUNG IN IHRER PRAXIS**

		Stimme voll und ganz zu	Stimme zu	Teils / teils	Stimme nicht zu	Stimme ganz und gar nicht zu	nicht zutreffend / nicht von Bedeutung / keine Angabe
24	Ich kann meinen Freunden diesen Hausarzt sehr empfehlen	42	16	7	1	0	8
25	Ich habe <b>keinen</b> Grund, einen Wechsel zu einem anderen Hausarzt in Betracht zu ziehen	46	14	3	1	0	10



## **Anhang II: Erläuterungen zu den Fragen 1 - 23**

### **Was ist Ihre Meinung über Ihren Hausarzt bzw. Ihre Hausärztin in den vergangenen 12 Monaten?<sup>1</sup>**

#### **Frage 1: Hat er Ihnen während des Arztbesuchs das Gefühl vermittelt, dass er Zeit für Sie hat?**

Zeit für den Patienten ist notwendig, damit alle aus Sicht des Patienten – und aus Sicht des Arztes – wichtigen Fragen besprochen werden können. Der Patient sollte nicht das Gefühl haben, „abgefertigt“ oder „wie eine Nummer behandelt“ zu werden. Viele Patienten äußern jedoch Verständnis dafür, dass ihr Arzt angesichts einer vollen Praxis nicht unbegrenzt Zeit für sie hat. Wichtig ist deshalb vor allem auch, was in der zur Verfügung stehenden Zeit geschieht und ob diese ausreicht, um auf alle wichtigen Anliegen des Patienten einzugehen.

Fragen Sie Ihre Patienten am Ende der Konsultation, ob alle Fragen beantwortet wurden. Wenn noch ein wichtiges Thema anliegt, das mehr Zeit in Anspruch nehmen würde als an diesem Tag zur Verfügung steht, vereinbaren Sie einen weiteren Termin. Vergeben Sie neben den üblichen Terminen Langzeitermine, für die Sie etwas mehr Zeit einplanen, wenn vorherzusehen ist, dass ein Patient mehr Zeit benötigt, bzw. wenn dieser ausdrücklich einen solchen Termin wünscht.

#### **Frage 2: Hatte er Interesse an Ihrer persönlichen Situation?**

„Interesse an der persönlichen Situation“ bedeutet aus Sicht von Patienten, dass ihr Arzt ihre psychosoziale Situation und ihren Alltag so gut kennt, dass er ihre Erkrankung und Beschwerden richtig einordnen kann. Der Arzt soll den „ganzen Menschen“ behandeln, nicht nur „die Krankheit“. Das Interesse kann sich auf mögliche Ursachen der Erkrankung beziehen (z.B. besondere körperliche oder seelische Belastungen in der Familie oder im Beruf) und auch auf die Auswirkungen der Erkrankung im Alltag. Auch die Umsetzung von Behandlungsempfehlungen (z.B. die regelmäßige Einnahme von Medikamenten in bestimmter Form oder zu bestimmten Zeitpunkten) kann durch Alltagsbedingungen erschwert oder unmöglich sein, ohne dass Sie davon wissen.

Interesse zeigen Sie, indem Sie dem, was Ihre Patienten von sich aus erzählen, Aufmerksamkeit schenken (aufgreifen, verbalisieren, aktives Zuhören). Ebenso zeigen Sie Interesse, in dem Sie selbst Fragen stellen, ohne Ihre Patienten jedoch mit Fragen zu bedrängen. Nicht alle Patienten haben das Bedürfnis nach einem ausführlichen Gespräch über ihre persönliche Situation. Fragen Sie aber nach der beruflichen oder familiären Situation und nach möglichen Belastungen, wenn dies für die Erkrankung und die Behandlung von Bedeutung sein könnte. Begründen Sie ggf., warum Sie diese Fragen stellen.

---

<sup>1</sup> \* Da die Aufzählung der männlichen und der weiblichen Form oft zu langen und schwer verständlichen Sätzen führt, verwenden wir meistens die männliche Form oder die Mehrzahl. Sie stehen gleichermaßen für Männer und Frauen.

### **Frage 3: Wie leicht hat er es Ihnen gemacht, über Ihre Probleme zu sprechen?**

Für eine optimale Behandlung ist es notwendig, dass der Patient ausreichend über seine Probleme, Fragen und Befürchtungen sprechen kann. Nur so können die Informationen, die Sie weitergeben sowie Ihre Ratschläge und Behandlungsentscheidungen auf den individuellen Patienten ausgerichtet werden.

Manchmal ist es für Patienten auch entlastend, einfach nur über ihre Problem zu sprechen und eine Einschätzung von Seiten des Arztes zu erhalten. Bei Langzeitbehandlungen können Sie sich markante Informationen notieren und ggf. später noch mal nachfragen.

### **Frage 4: Wie hat er Sie in Entscheidungen über Ihre medizinische Behandlung einbezogen?**

Wissenschaftliche Untersuchungen zeigen, dass eine bessere Patienteneinbeziehung zu einer besseren Mitarbeit der Patienten, einer höheren Patientenzufriedenheit und besseren Behandlungsergebnissen führt. Der Wunsch nach Einbeziehung in Entscheidungen kann dabei von Patienten zu Patient und von Erkrankung zu Erkrankung unterschiedlich sein. Manche Patienten möchten die Entscheidung dem Arzt überlassen (paternalistisches Modell), andere mit dem Arzt gemeinsam entscheiden (partnerschaftliches Modell) oder vom Arzt nur gut informiert werden, um auf diesem Hintergrund selbst die Entscheidung zu treffen (Konsumenten-Modell). Patienten sollten die Möglichkeit haben mitzuentcheiden, wenn sie dies möchten, mit der Entscheidung jedoch auch nicht allein gelassen werden. Jede Form der Entscheidungsfindung kann im Einzelfall richtig sein, je nach Bedürfnissen und Möglichkeiten des Patienten. Ein erster Schritt besteht deshalb darin herauszufinden, in wie weit ein Patient wünscht und sich in der Lage fühlt, an einer Entscheidung beteiligt zu werden.

Beim „Shared-Decision-Making“ werden Vor- und Nachteile sowie Risiken unterschiedlicher Behandlungsmöglichkeiten sowie auch die Möglichkeit, gar keine Behandlung durchzuführen, gemeinsam mit dem Patienten gegeneinander abgewogen, um dann gemeinsam eine Entscheidung zu treffen.

### **Frage 5: Wie hat er Ihnen zugehört?**

Dem Patienten zuzuhören ist im Arzt-Patient-Gespräch mindestens ebenso wichtig wie die Weitergabe von Informationen und Ratschlägen an den Patienten. Das Zuhören dient der richtigen Einschätzung der geschilderten Beschwerden und ist wichtig für die Beziehung zum Patienten. „Zuhören“ beinhaltet dabei, das vom Patienten Gesagte ernst zu nehmen und darauf einzugehen.

Stille Patienten müssen manchmal ermutigt werden, mehr - über ihre Beschwerden - zu sprechen und Fragen zu stellen. Besonders redefreudige Patienten dürfen aber auch – vorsichtig – gebremst werden, wenn sie zu weit vom Thema abschweifen.

### **Frage 6: Wie wurde auf die vertrauliche Behandlung Ihrer Daten und Unterlagen geachtet?**

Die vertrauliche Behandlung von Informationen ist für Patienten sehr wichtig. Über die (auch für Arzthelferinnen geltende) ärztliche Schweigepflicht und das Datenschutzgesetz wird ihnen dies rechtlich zugesichert. Dieses Thema könnte mit bei zunehmender Elektronisierung von Daten in Zukunft noch an Bedeutung gewinnen.

Als unangenehm empfinden Patienten es, wenn andere Patienten Gespräche über ihre Erkrankungen, Untersuchungsergebnisse, Medikation, Behandlung etc. in der Praxis mithören können, z.B. an der Anmeldung oder im Nebenraum.

Auch sollten sichergestellt sein, dass Unbefugte in der Praxis keinen Einblick in Patientenakten / schriftliche Informationen etc. nehmen können. Ebenso sollte der Blick auf den Computerbildschirm für Außenstehende nicht möglich sein.

#### **Frage 7: Hat er Ihre Beschwerden schnell gelindert?**

Viele Patienten haben Verständnis dafür, dass die Linderung ihrer Beschwerden nicht allein in der Macht ihres Arztes liegt, sondern auch von der Art der Erkrankung, der Wirksamkeit und Verträglichkeit von Medikamenten usw. abhängt. Trotzdem ist ihnen die Linderung ihrer Beschwerden ein wichtiges Anliegen.

Patienten schätzen es, wenn sich ihr Arzt von sich aus nach ihrem aktuellen Befinden, der Wirksamkeit einer Behandlung oder der Verträglichkeit der verordneten Medikamente erkundigt. Auf diesem Hintergrund kann gemeinsam über das weitere Vorgehen entschieden werden. Manche Patienten weisen in Patientenbefragungen darauf hin, dass sie nicht immer eine Linderung ihrer Beschwerden *um jeden Preis* – z.B. die Einnahme starker Medikamente – wünschen. Vor- und Nachteile möglicher Behandlungsmaßnahmen im Verhältnis zu den Beschwerden sollten jeweils zusammen mit dem Patienten gegeneinander abgewogen werden.

#### **Frage 8: Wie hat er Ihnen geholfen, damit Sie sich gut genug fühlten, um Ihren normalen täglichen Aktivitäten nachgehen zu können?**

Bei chronischen Erkrankungen ist eine Heilung meist nicht möglich. Patienten suchen deshalb vor allem nach Wegen, trotz bzw. mit ihrer Erkrankung im Alltag so gut wie möglich zurecht zu kommen. Dies liegt, wie die Linderung ihrer Beschwerden, nur teilweise in der Macht des Arztes. Wichtig ist aber, dass Sie Ihren Patienten die Möglichkeit geben, über ihren Alltag und mögliche Schwierigkeiten zu sprechen, und ggf. gemeinsam nach Hilfs- und Verbesserungsmöglichkeiten suchen.

Fragen Sie Ihre (chronisch kranken) Patienten, wie sie im Alltag zurecht kommen. Wenn etwas besondere Probleme bereitet, vielleicht auch bezüglich der Einhaltung ärztlicher Anweisungen und Empfehlungen, besprechen Sie Lösungsmöglichkeiten. Darüber hinaus können Sie Ihren Patienten auch Anregungen geben, wie sie sich selbst weiterhelfen können. So können Sie z.B. Hinweise auf Selbsthilfegruppen, Beratungsstellen, Literatur usw. geben.

#### **Frage 9: Wie gründlich war er?**

Die vom Patienten wahrgenommene „Gründlichkeit“ des Arztes ist ein Maß für dessen Sorgfalt und Verantwortungsbewusstsein. Sie ist auch ein Maß dafür, wie ernst ein Patient sich mit seinen Beschwerden genommen fühlt. Gründlichkeit kann sich auf die Durchführung von Untersuchungen beziehen, auf das Abwägen unterschiedlicher Behandlungsmöglichkeiten oder darauf, wie gut ein Patient über Erkrankung und Behandlung informiert wird. Ebenso ist es von Bedeutung, wie gut sich der Arzt über die Situation des Patienten informiert.

Erklären Sie Ihren Patienten, was Sie tun: Warum Sie welche Untersuchung oder Behandlung für sinnvoll halten, was das Ergebnis einer Untersuchung oder das Ziel einer Behandlung ist. Gründlichkeit bedeutet selbstverständlich nicht, möglichst viele, möglicherweise kostenintensive und für den Patienten belastende Untersuchungen und Behandlungen durchzuführen. Erläutern Sie ggf. auch, warum eine bestimmte Untersuchung oder Behandlung aus Ihrer Sicht *nicht* notwendig oder *nicht* angemessen ist. Auch das bedeutet, dass Sie überlegt und gründlich vorgehen.

**Frage 10: Wie führte er bei Ihnen körperliche Untersuchungen durch?**

Patienten schätzen es, wenn ihr Arzt bei ihnen im Zweifel eine körperliche Untersuchung durchführt, um sich, neben ihren Schilderungen, auch auf diesen Wege ein Bild von ihrem Gesundheitszustand zu machen. Dies ist ein Zeichen für seine Sorgfalt und eine Form von Zuwendung. Körperliche Untersuchungen können dem Patienten aber auch unangenehm sein (schmerzhaft, kalte Instrumente), ihm zu oberflächlich erscheinen oder gemessen an den von ihm vorgetragene Beschwerden unangemessen vorkommen. Wenn Patienten wortlos untersucht werden, können sie sich fühlen wie ein „Untersuchungsobjekt“.

Erklären Sie Ihren Patienten, welche Untersuchung Sie mit welchem Ziel durchführen. Sprechen Sie während der Untersuchung mit Ihren Patienten und erläutern Sie, was Sie tun. Kündigen Sie ggf. an, wenn eine Untersuchung unangenehm werden könnte (leichter Schmerz, kalte Instrumente etc.), damit Ihr Patient darauf vorbereitet ist. Berichten Sie, sofern möglich, was das Ergebnis ihrer Untersuchung ist.

**Frage 11: Wie hat er Ihnen Angebote zur Krankheitsvorbeugung gemacht? (z.B. Vorsorge, Impfung, Gesundheitskontrollen u.ä.)?**

Angebote zur Krankheitsvorbeugung können z.B. Kontroll- und Vorsorgeuntersuchungen sowie Impfungen sein. Es sollten jedoch auch die möglichen Belastungen und Risiken beachtet und besprochen werden, die mit solchen Maßnahmen verbunden sein können. Der Vorbeugung von Krankheiten dienen auch Informationen darüber, wie Patienten durch ihr Verhalten im Alltag Krankheiten bzw. eine Verschlechterung von Erkrankungen vermeiden können (Prävention, Gesundheitsförderung).

Geben Sie Ihren Patienten Informationen über die Vorsorgeuntersuchungen, die in Ihrer Praxis angeboten werden, z.B. indem Sie schriftliche Informationen im Wartezimmer auslegen. Informieren Sie auch über Maßnahmen der Prävention und der Gesundheitsförderung. Dazu kann auch die „Verhältnisprävention“ gehören, z.B. die betriebliche Gesundheitsförderung, Sicherheit am Arbeitsplatz, im Haushalt usw.

**Frage 12: Wie hat er Ihnen den Zweck von Untersuchungen und Behandlungen erklärt?**

Informationen sollen Ängste auf Seiten des Patienten abbauen aber auch auf Gefahren aufmerksam machen (z.B. bei Nichteinhaltung einer Behandlungsanleitung). Das Verständnis des Patienten für seine Erkrankung und für die Notwendigkeit einer bestimmten Behandlung und die aktive Mitarbeit des Patienten können so gefördert werden. Informieren Sie Ihre Patienten darüber, warum Sie welche Untersuchung durchführen bzw. welche Behandlung vorschlagen. Sprechen Sie in einer für den Patienten verständlichen Sprache und vermeiden Sie Fachausdrücke.

Grundsätzlich müssen Patienten über Art, Ablauf, Ziele, Folgen, Risiken und Nebenwirkungen sowie Alternativen von Untersuchungs- und Behandlungsmaßnahmen in den Grundzügen aufgeklärt werden. Ebenso

müssen sie über die möglichen Folgen einer unterlassenen Untersuchung oder Behandlung informiert werden.

Manchmal müssen Informationen von Zeit zu Zeit wiederholt werden, damit sie nicht vergessen werden. Zu viele Informationen auf einmal können Patienten überfordern. Entscheidend ist also eine Orientierung daran, wie viele Informationen der individuelle Patienten benötigt bzw. wieviel er verarbeiten kann.

**Frage 13: Wie hat er Sie über das informiert, was Sie über Ihre Beschwerden bzw. Erkrankung wissen wollten?**

Das Informationsbedürfnis von Patienten ist sehr unterschiedlich. Bei der Vermittlung von Informationen sollten Sie sich daher auch daran orientieren, was der Patient selbst wissen möchte. Wichtig ist, dass mögliche Fragen des Patienten nicht unausgesprochen oder unbeantwortet bleiben. Oft handelt es sich um – z.T. unbegründete - Befürchtungen, von denen der Arzt nichts ahnt. Oder es müssen Fragen, geklärt werden, damit der Patient seine Erkrankung und den Sinn der Behandlung besser versteht.

Fragen Sie Ihre Patienten – z.B. am Ende der Konsultation – gezielt danach, ob sie noch Fragen an Sie haben.

**Frage 14: Wie hat er Ihnen beim Umgang mit Ihren Gefühlen im Zusammenhang mit Ihrem Gesundheitszustand geholfen?**

Erkrankungen können Gefühle wie Angst, Wut, Verletztheit, Hilflosigkeit, Trauer auslösen. Ebenso können geplante Untersuchungen und Behandlungen Angst machen. Insbesondere bei schweren Erkrankungen und bei der Mitteilung schwerwiegender Diagnosen müssen entsprechende Belastungen berücksichtigt werden. Sollte die Belastungen sehr groß sein, können Sie neben Ihrem eigenen Unterstützungsangebot auch zusammen mit Ihrem Patienten überlegen, wo er sonst noch Hilfe finden könnte (Selbsthilfegruppen, Beratung, Psychotherapie).

**Frage 15: Wie hat er Ihnen erläutert, wie wichtig es ist, seine Ratschläge zu befolgen?**

Bei ärztlichen Ratschlägen handelt es sich manchmal um Empfehlungen, über deren Befolgung der Patient nach eigenem Befinden und Ermessen entscheiden kann, und manchmal um dringend einzuhaltende Anleitungen. Patienten wissen nicht immer, wie wichtig die – genaue - Befolgung einer ärztlichen Empfehlung oder Anweisung ist.

Weisen Sie ggf. ausdrücklich auf die Wichtigkeit Ihrer Ratschläge hin, und erläutern Sie, *warum* die Befolgung einer Empfehlung wichtig ist. Erklären Sie Ihren Patienten ggf., inwieweit sie nach eigenem Ermessen handeln dürfen. Sie können zu einem späteren Zeitpunkt auch noch einmal danach fragen, ob es dem Patienten möglich war, Ihrer Ratschläge umzusetzen, und welche Erfahrungen er damit gemacht hat.

**Frage 16: Wie hat er sich erinnert, wie er Sie bei früheren Gesprächen behandelt und beraten hat?**

Die Erinnerung an frühere Gespräche und Behandlungen ist wichtig für die Qualität der Behandlung (Einbeziehung von zuvor gemachten Erfahrungen, sinnvolle Schlussfolgerungen). Ebenso hat sie Bedeutung für die Arzt-Patient-Beziehung (Bekanntheit, Vertrauen, Vermeidung von widersprüchlichen Informationen).

Schauen Sie im Zweifelsfall vor dem Gespräch in die Karteikarte/Akte des Patienten, um Ihre Erinnerung an frühere Behandlungen und Beratungen aufzufrischen.

**Frage 17: Wie hat er Sie darauf vorbereitet, was Sie beim Facharzt bzw. im Krankenhaus erwartet?**

Die Überweisung an einen Facharzt oder in ein Krankenhaus kann für Patienten ein einschneidendes Ereignis sein und mit Fragen und Ängsten verbunden sein. Eine angemessene Vorbereitung darauf, was den Patienten dort erwartet – z.B. eine bestimmte Untersuchung, Behandlung oder Operation - kann angstmindernd sein und unangenehme Überraschungen vorbeugen. Patienten empfinden es manchmal als Vertrauensbruch, wenn ihr Arzt sie unvorbereitet zu einer Untersuchung oder Behandlung schickt, ohne zuvor ausreichend mit ihnen darüber zu sprechen, was dort geschieht.

Erklären Sie Ihren Patienten bei Überweisungen oder Einweisung was auf sie zu kommt und achten Sie darauf, dass keine Fragen unbeantwortet bleiben. Erklären Sie auch, warum die Überweisung bzw. Einweisung erfolgt. Bitte bedenken Sie dabei, dass viele Begriffe, die Ihnen selbstverständlich erscheinen, für Patienten unverständlich sein können. Fragen Sie Ihre Patienten danach, ob sie alles ausreichend verstanden haben, oder ob sie mehr Informationen benötigen.

**Frage 18: Wie war die Hilfsbereitschaft der anderen Praxismitarbeiter/innen (außer dem Arzt)?**

Die Arzthelferinnen spielen eine wichtige Rolle im Hinblick darauf, wie wohl sich Patienten in einer Arztpraxis fühlen. Patienten schätzen es, wenn Arzthelferinnen freundlich, hilfsbereit, respektvoll und beim Umgang mit Patienteninformationen diskret sind. Sie haben eine Bedeutung als Bezugspersonen und wissen manchmal mehr über den Alltag des Patienten als der Arzt.

Große Unzufriedenheit mit den Arzthelferinnen kann ebenso ein Grund für einen Arztwechsel sein wie große Unzufriedenheit mit dem Arzt selbst. Besprechen Sie den Umgang mit Patienten und möglicherweise aufgetretene Probleme im Team.

**Frage 19: Wie war es Ihnen möglich, passende Termine zu bekommen?**

Es ist nicht immer möglich, Patienten sehr kurzfristig einen Termin zu geben. Wichtig ist aber, dass dies bei akuten Beschwerden ermöglicht wird.

Versuchen Sie, wenn möglich, auf individuelle Wünsche des Patienten einzugehen. Sollte ein Terminwunsch nicht erfüllbar sein, sollte dies freundlich mitgeteilt und begründet werden.

Für berufstätige Patienten kann es günstig sein, wenn einmal in der Woche auch am frühen Abend Termine vergeben werden.

**Frage 20: Wie war die telefonische Erreichbarkeit der Praxis?**

Die Erreichbarkeit des Arztes und der Praxis ist für viele Patienten besonders wichtig. Sorgen Sie dafür, dass immer jemand persönlich erreichbar oder zumindest der Anrufbeantworter eingeschaltet ist. Besprechen Sie den Anrufbeantworter mit klaren, langsamen und gut verständlichen Worten. Machen Sie Angaben zu den Sprechzeiten, und geben Sie ggf. Hinweise auf den Notdienst bzw. die Urlaubsvertretung.

**Frage 21: Wie war es möglich, den Hausarzt selbst am Telefon zu sprechen?**

Gespräche mit dem Arzt selbst sind selbstverständlich nicht jederzeit möglich. Es sollte jedoch eine Regelung geben, die ein Gespräch mit dem Arzt innerhalb eines angemessenen Zeitraums ermöglicht, wenn der Patient dies wünscht: Das kann die Einrichtung einer Telefonsprechstunde, die Vereinbarung eines geeigneteren Zeitpunkt oder das Angebot eines Rückrufs sein.

Nur im Notfall sollten Telefonate in einen Sprechstundenkontakt mit einem anderen Patienten hinein vermittelt werden, da dies für den betreffenden Patienten eine Unterbrechung des Gesprächs mit dem Arzt bedeutet, und ein freies Sprechen des Arztes am Telefon nur bedingt möglich ist.

**Frage 22: Wie waren die Wartezeiten in der Praxis?**

Über lange Wartezeiten in Arztpraxen wird häufig geklagt. Dennoch rangieren die Wartezeiten bezüglich der Wichtigkeit für die Patientenzufriedenheit im Vergleich zu anderen Aspekten relativ weit unten. Es ist für Patienten allerdings schwer nachzuvollziehen, wenn die Wartezeiten trotz Terminvergabe sehr lang sind. Wenn dies bei Ihnen der Fall sein sollte, überprüfen Sie, ob Sie Termine in angemessenen Zeitabstände vergeben, oder ob durch zu kurze Abstände regelmäßig längere Wartezeiten für Ihre Patienten entstehen. Wartezeiten von 15 - 20 Minuten mit Termin werden von Patienten im Allgemeinen noch als akzeptabel betrachtet. Berichtet wird in Patientenbefragungen aber von Wartezeiten bis zu 1 1/2 Stunden und mehr.

Sollte die Wartezeit aufgrund eines unvorhergesehen Zwischenfalls (Notfall, Hausbesuch) länger dauern, informieren Sie – bzw. Ihre Arzthelferinnen - Ihre Patienten darüber und begründen Sie die Verzögerung. Längere Wartezeiten des Patienten im Behandlungsraum, eventuell im ausgekleideten Zustand, sollten vermieden werden.

Entscheidend ist auch, ob die Zeit und die Aufmerksamkeit, die der Patient im Arzt-Patient-Kontakt erhält, im Verhältnis zu der Zeit steht, die er gewartet hat.

Auch die Ausstattung des Wartezimmers hat einen gewissen Einfluss darauf, wie angenehm oder unangenehm längere Wartezeiten empfunden werden (Bequeme Sitzmöglichkeiten, angenehme Temperatur, Frischluft, Ruhe, Zeitschriftenangebot.)

**Frage 23: Wie erhielten Sie schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen?**

Schnelle Hilfe im Notfall ist für Patienten – naheliegenderweise - ganz besonders wichtig. Dies kann sich auf die Bereitschaft zu Hausbesuchen im Notfall beziehen, oder auch auf schnelle Hilfe in der Praxis bei akuten bzw. bedrohlichen Beschwerden.

Informieren Sie Ihre Patienten außerdem durch eine deutliche Ansage auf dem Anrufbeantworter und entsprechende Informationen in einer Praxisbroschüre darüber, an wen sie sich im Falle Ihrer Abwesenheit wenden können, wenn sie dringend Hilfe benötigen (Vertretung, Notdienst).





