VERANTWORTUNG 31.08.2016

# Wartezeiten, Kompetenz, Vertrauensverhältnis – Patienten sind mit Ärzten sehr zufrieden




Versichertenbefragung – Auch die diesjährige Umfrage der Forschungsgruppe Wahlen im Auftrag der KBV zeigt: Niedergelassene Ärzte und Psychotherapeuten genießen eine konstant hohe Wertschätzung bei ihren Patienten. Kritik an Wartezeiten bleibt schwach.

„Die Ergebnisse bezeugen das hervorragende Vertrauensverhältnis der Patienten zu ihren niedergelassenen Ärzten und zeigen erneut, wie zufrieden die Bürger insgesamt mit der ambulanten Versorgung sind", erklärte Dr. Andreas Gassen, Vorstandsvorsitzender der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV), heute in Berlin.

Seit mittlerweile zehn Jahren führt die Forschungsgruppe Wahlen im Auftrag der KBV repräsentative Versichertenbefragungen durch. Dieses Jahr wurden bundesweit insgesamt 6.113 zufällig ausgewählten Personen befragt. Demnach haben 91 Prozent der Befragten ein „gutes" bis „sehr gutes" Vertrauensverhältnis zu ihrem Arzt. Ebenso hoch fällt die Beurteilung der Fachkompetenz (93 Prozent), der Freundlichkeit (96 Prozent) und der Verständlichkeit der Erklärungen (92 Prozent) aus. „Gerne zeichnen Teile der Politik das Bild, dass die ambulante Versorgung im Argen liege und alles schlecht sei. Gegen diesen Populismus setzen wir Fakten: Die repräsentative Umfrage zeigt seit nunmehr einem Jahrzehnt sehr hohe Zufriedenheitswerte", sagte der KBV-Chef.

Das Warten auf einen Termin beim Arzt empfindet die Mehrheit der Patienten – wie in den Vorjahren auch – als kein großes Problem. Nur einer von zehn beurteilt die Wartezeit auf einen Termin als zu lang. 41 Prozent hat es nicht zu lange gedauert und für 47 Prozent stellt sich diese Frage überhaupt nicht, da sie keine Wartezeit hatten: Sie wurden entweder sofort angenommen (31 Prozent), kamen ohne Voranmeldung (14 Prozent) oder besuchten eine Praxis, die keine Termine vergibt (2 Prozent).

Ein weiteres Thema der Befragung war die Versorgungssteuerung: Mehr als die Hälfte der Befragten (54 Prozent) fände es grundsätzlich sinnvoll, vor dem Facharzt immer erst einen Hausarzt anzusteuern. Wenn dies spürbar den Beitrag zur Krankenversicherung senken würde, wären dazu 65 Prozent der gesetzlich versicherten Befragten bereit. „Die Patienten wünschen sich einen zentralen, wohnortnahen Ansprechpartner. Die Ergebnisse untermauern unsere im KBV-Programm 2020 vorgeschlagene Lotsenfunktion eines niedergelassenen Arztes, der in den meisten Fällen der Hausarzt sein wird", erklärte Dipl.-Med. Regina Feldmann, stellvertretende KBV-Vorstandsvorsitzende.

In einer zweiten Studie ging die KBV in qualitativen Fokusgruppen durch das Beratungsunternehmen „Patientenprojekte" noch weiter in die Tiefe. Hier zeigte sich, dass viele der Teilnehmenden ohnehin ihren Hausarzt als erste Anlaufstation aufsuchen. Chronisch Kranke wünschen sich allerdings einen direkten Zugang zu Fachärzten. „Die freie Arztwahl muss gewährleistet bleiben. Sie ist deshalb auch Bestandteil unseres Konzeptes KBV 2020", so Dipl.-Med. Regina Feldmann.

Ein deutliches Signal für die KBV ist auch das Ergebnis, dass der ärztliche Bereitschaftsdienst offenbar noch zu wenig bekannt ist. Lediglich knapp die Hälfte der Interviewten hatte schon einmal davon gehört. Nur wenige kannten die bundesweit einheitliche Rufnummer 116117. „Viele nutzen daher die Notfallambulanz auch wenn kein echter Notfall vorliegt. Hier müssen wir noch besser aufklären", erklärte Dr. Andreas Gassen.

„Die Ergebnisse der Studien geben seit Jahren einen umfangreichen Einblick in die ambulanten Versorgungsstrukturen in Deutschland" sagte Prof. Dr. Adelheid Kuhlmey, Direktorin des Instituts für Medizinische Soziologie und Rehabilitationswissenschaften der Charité Berlin. „Die Zufriedenheit mit der ärztlichen und psychotherapeutischen Betreuung ist demnach ungebrochen."

**Weiterführende Informationen**

**Detaillierte Ergebnisse der Versichertenbefragung 2016** ↗ Anzeigen

Quelle: *Quelle: Kassenärztliche Bundesvereinigung, Herbert-Lewin-Platz 2, 10623 Berlin, http://www.kbv.de, 30.08.2016*