

## Qualität und Bedarf der Versorgung klären, nicht vermuten: Ergebnisse einer aktuellen Befragung zur Wahrnehmung der Gesundheitsversorgung in Deutschland

Viethen G<sup>1</sup>, Gernhuber J<sup>2</sup>, Petersen B<sup>3</sup>, March S<sup>3</sup>

<sup>1</sup>Deutsche Gesellschaft der Ärzte für Qualitätsmanagement e.V. (DGÄQ), Deutschland

<sup>2</sup>Schloss Akademie für Medizin & Management GmbH, Deutschland

<sup>3</sup>Galileon GmbH, Deutschland

viethen@galileon.de

**Einleitung und Fragestellung** Das solidarische Versorgungsprinzip ist auf Grund der demografischen Entwicklung der deutschen Bevölkerung in einer Krise und bedroht die künftige Finanzierung des deutschen Gesundheitswesens. Bis konkrete Lösungen gefunden sind werden die Diskussionen um die Verteilung des hohen Gutes „Gesundheitsversorgung“ weiter anhalten. Dabei geht es in den öffentlichen Diskussionen häufig um Möglichkeiten der Rationalisierung im Gesundheitswesen, die Frage nach dem medizinisch Notwendigen und um die Frage nach der Qualität der erbrachten medizinischen Leistungen.

Die vorliegende Studie geht der Frage nach, wie sehr die öffentlichen Diskussionen um bereits erfolgte Veränderungen in der Gesundheitsversorgung die Patienten und Leistungserbringer geprägt bzw. verunsichert haben. Die Studie trägt damit zur Klärung der Frage bei, wie das deutsche Gesundheitssystem wahrgenommen wird und welche künftigen Entwicklungen seitens der Patienten und der Leistungserbringer erwartet werden.

**Material und Methode** Im Zeitraum vom Mai 2005 bis November 2005 führte die Deutsche Gesellschaft der Ärzte für Qualitätsmanagement e.V. (DGÄQ) eine repräsentative Erhebung (n=800) mittels leitfadengestützter Telefoninterviews durch. Die Auswahl der Probanden erfolgte über ein standardisiertes Zufallsprinzip. Beiden Probandengruppen a) Patienten (n=600) und b) Medizinische Leistungserbringer (n=200) wurden gebeten 30 Aussagen zum deutschen Gesundheitswesen auf einer 5-stufigen Skala zu bewerten.

**Ergebnisse** Die überwiegende Mehrheit der Patienten (75%) zeigt sich im deutlichen Gegensatz zu den Leistungserbringern mit dem Gesundheitssystem zufrieden. Zwei Drittel der Leistungserbringer glauben im Gegensatz zu ihren Patienten, dass ein Qualitätszertifikat zu mehr Sicherheit führe. Die freie Arztwahl gilt bei den Patienten einhellig als das höchste Gut (rund 90% der Patienten). Demgegenüber glauben rund 45% der befragten Leistungserbringer, dass die Patienten durchaus auf die freie Arztwahl verzichten würden, wenn sie dadurch sparen können. Zur Deckung von Finanzierungslücken der GKV über eine Anpassung der Beitragssätze besteht so gut wie keine Bereitschaft (knapp 5% der befragten Patienten). Weitere Ergebnisse der Studie beziehen sich auf konkrete Änderungswünsche von Patienten und Leistungserbringern am bestehenden Versorgungssystem.

**Diskussion** Beide Gruppen bewerten das Gesundheitswesen in etwa der Hälfte aller Fragen unterschiedlich. Patienten nehmen nur geringe Qualitätsmängel im Gesundheitswesen wahr und beurteilen es daher insgesamt positiv. Die medizinischen Leistungserbringer befürchten zwar eine Verschlechterung der Versorgung, zeigen sich aber für ihr eigenes Aufgabenumfeld hinsichtlich des Erhalts der Qualität optimistisch. Beide Gruppen sind sich in Bezug auf die Bedeutung des Arzt-Patient-Verhältnisses als Basis für geleistete Qualität einig.

**Schlussfolgerungen** Der unterschiedlich gesehene Nutzen von Qualitätszertifikaten sowie die verschiedenen Sichtweisen der befragten Gruppen zeigen, dass im Gesundheitswesen für noch mehr Transparenz gesorgt werden muss. Die Abschaffung der freien Arztwahl sollte nicht länger zur Debatte stehen, da sie besonders von den Patienten als ein zentrales Qualitätsmerkmal der Gesundheitsversorgung verstanden wird. Es wurde deutlich, dass die realen Bedürfnisse der Patienten künftig professionell hinterfragt und im Sinne von aktualisierten Gesundheitszielen zur Kenntnis genommen werden müssen.