

PULSUS

**Für eine freie, sozial
verantwortbare Medizin**

**Was Patienten wollen,
was Ärzte können.**

Gesamtschweizerische Patientenbefragung

Hintergrund und Zielsetzung

- Das Gesundheitswesen befindet sich im Wandel. Themen, die Patient und Arzt beschäftigen, sind unter anderem der Kostendruck und die **Diskrepanz zwischen Spitzenmedizin auf der einen und der medizinischen Rationierung** auf der anderen Seite.
- Die Vereinigung PULSUS initiierte im August 2000 eine repräsentative Ärztebefragung in der Zentralschweiz, die das Spannungsfeld zwischen Kostendruck und steigendem Patientenanspruch aus der Optik der Grundversorger untersuchte. Die Resultate der Studie veranlassten PULSUS im August 2001 die **vorliegende Patientenbefragung** durchzuführen. Sie bildet das Gegenstück zur Ärztebefragung. Die Befragung erhebt die selben Fragen aus der Sicht der Patienten.
- **Ziel beider Befragungen ist es, aufzuzeigen, wie sich einerseits der Patient als Konsument im Gesundheitswesen und andererseits der Arzt als Leistungserbringer verhalten und wie sich die Beziehung Patient/Arzt verändert hat.**

Befragungsmethoden

Ärztebefragung (August 2000)

Sämtliche Grundversorger (Allgemeinpraktiker und praktizierende Internisten) in der Zentralschweiz wurden schriftlich befragt. Die Stichprobe umfasste insgesamt 443 Ärzte.

Rücklauf: 180 Fragebogen. Dies entspricht einer Rücklaufquote von 40 Prozent, was ausserordentlich hoch ist.

Die Daten wurden vom unabhängigen Forschungsinstitut LINK in Luzern professionell ausgewertet.

Patientenbefragung (August 2001)

500 aus einem Kollektiv von 1120 befragten Personen (Deutschschweiz/Westschweiz, Alter von 15 bis 74 Jahren), die in den letzten zwölf Monaten mindestens einmal bei ihrem Hausarzt waren, wurden mittels eines vorstrukturierten Fragebogens telefonisch befragt.

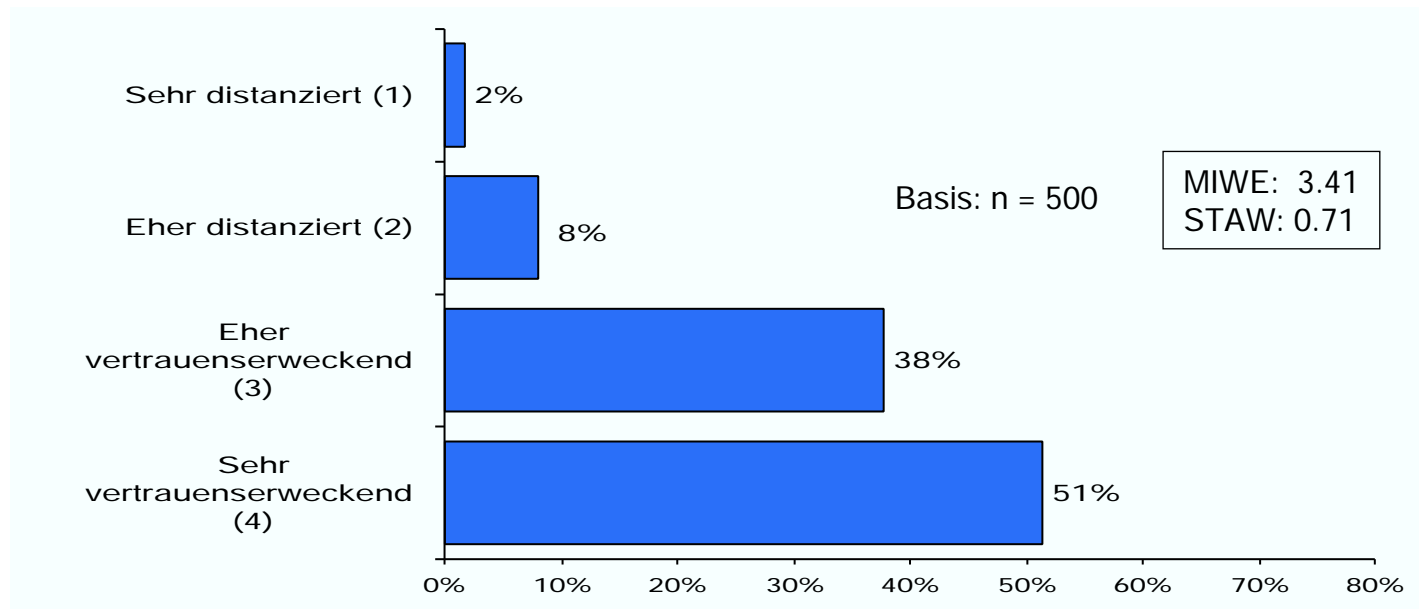
Die telefonischen Interviews wurden vom unabhängigen Forschungsinstitut IHA.GfM in Hergiswil durchgeführt. Auch die Auswertung erfolgte durch die IHA.GfM.

Überraschende Ausgangslage

- Insgesamt wurden 1120 Personen befragt. 754 waren innerhalb der vergangenen 12 Monate bei ihrem Hausarzt. Aufgrund der Quotierung von Alter, Geschlecht und Region reduzierten sich diese 754 letztlich auf eine Studiengrösse von 500 befragten Personen.
- **67 Prozent, oder zwei Drittel der Bevölkerung waren somit innerhalb der letzten 12 Monate bei ihrem Hausarzt!**

Die Ergebnisse

P: Für 9 von 10 Patienten ist Arzt Vertrauensperson



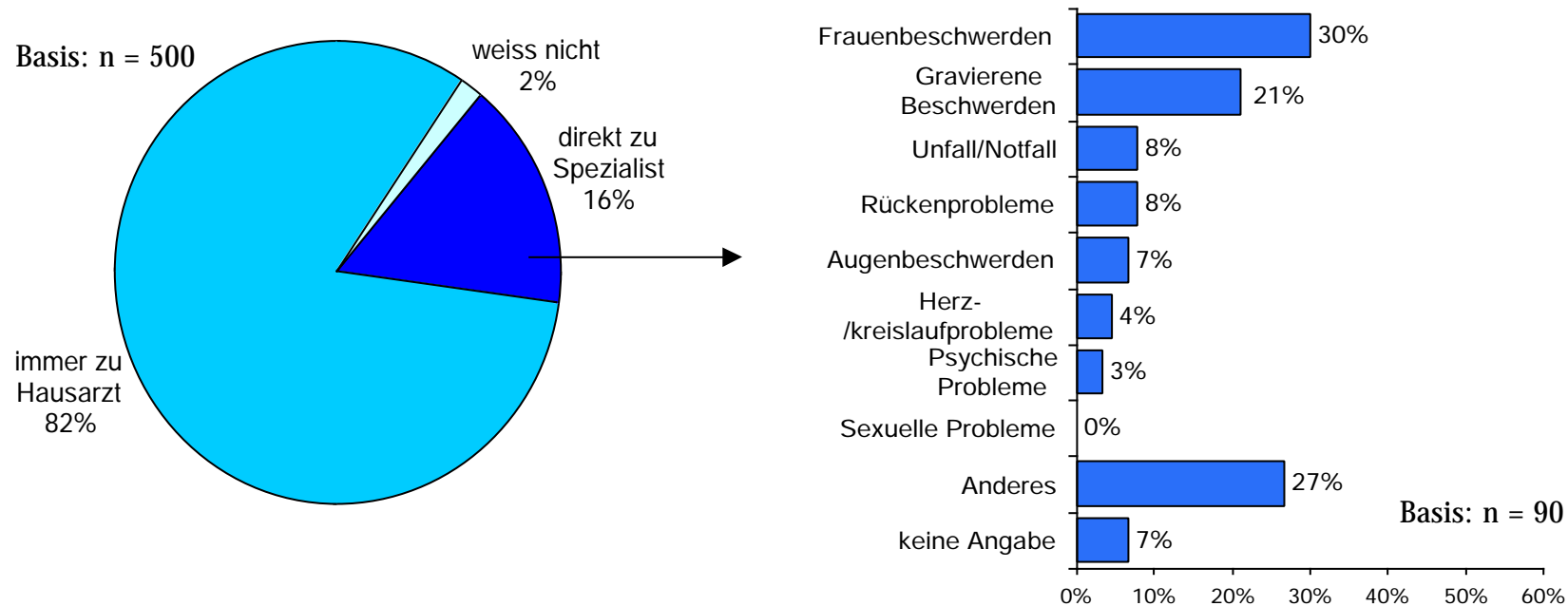
Aus der Sicht der Patientenschaft ist die Beziehung zum Hausarzt zu fast 90 Prozent von einem **Vertrauensverhältnis** geprägt. Praktisch alle Patienten waren mit ihrem letzten Arztbesuch zufrieden. Die Patienten bestätigen, dass der gestiegene Wissensstand auch eine gewisse **Verunsicherung** nach sich zieht – diese ist jedoch nicht gravierend (10 Prozent). Signifikant ist, dass DeutschweizerInnen deutlich mehr vom Hausarzt verlangen, als Westschweizer PatientInnen. **Grundsätzlich steigt der Anspruch an die Beratungstätigkeit des Arztes.**

A: Vertrauen ist da, aber auch Verunsicherung

	TOTAL
<i>Basis (100%)</i>	<i>180</i>
Gestiegene Ansprüche an ärztliche Beratung	87.8
Informiertere Patientenschaft	60.6
Zunehmende Skepsis gegenüber ärztlicher Beratung	58.9
Mehr psychische und soziale Problemfälle	54.4
Vermehrtes Einholen von Zweitmeinungen	41.1
Arzt wird als persönliche Bezugsperson wichtiger	20.6

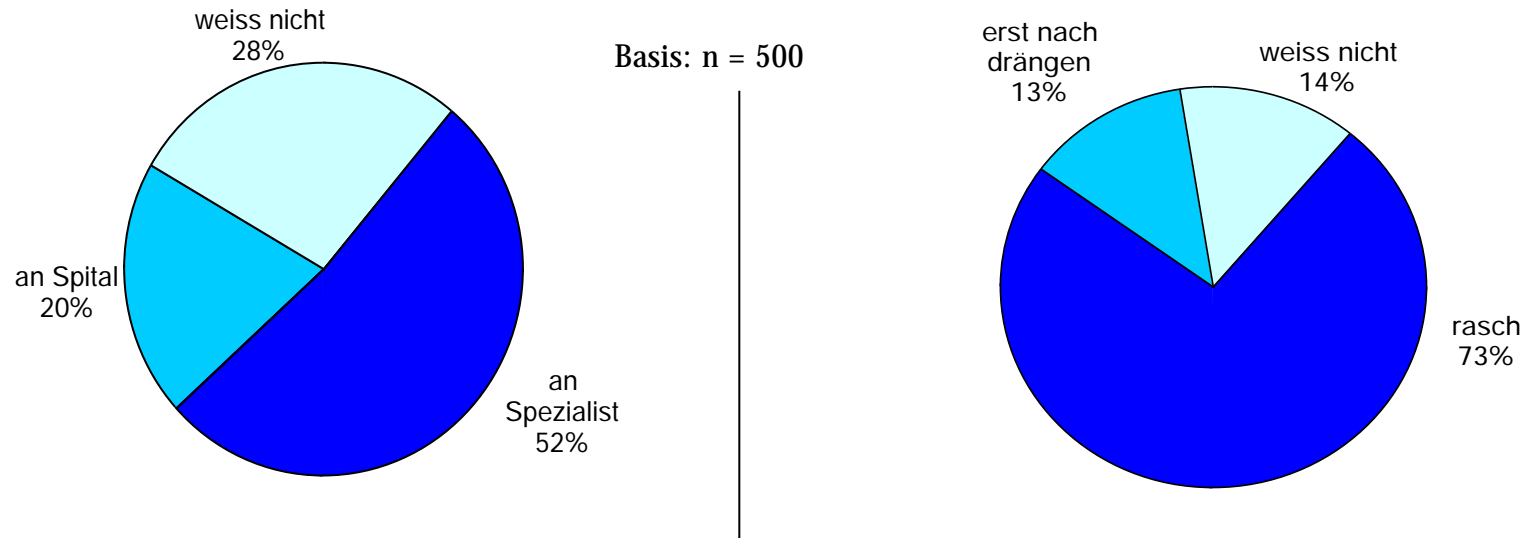
Information verunsichert die Patienten. Mit gestiegenem Wissensstand steigt die **Skepsis gegenüber dem Arzt**. Auf der anderen Seite bleibt der Arzt für viele Patienten eine wichtige Bezugsperson. Dieses **Spannungsfeld** zwischen Verunsicherung und Bedürfnis nach Vertrauen führt beim Patienten zu einer Ambivalenz, die vom Arzt eine intensivere Beratungsarbeit verlangt.

P: Der Hausarzt kommt vor dem Spezialisten



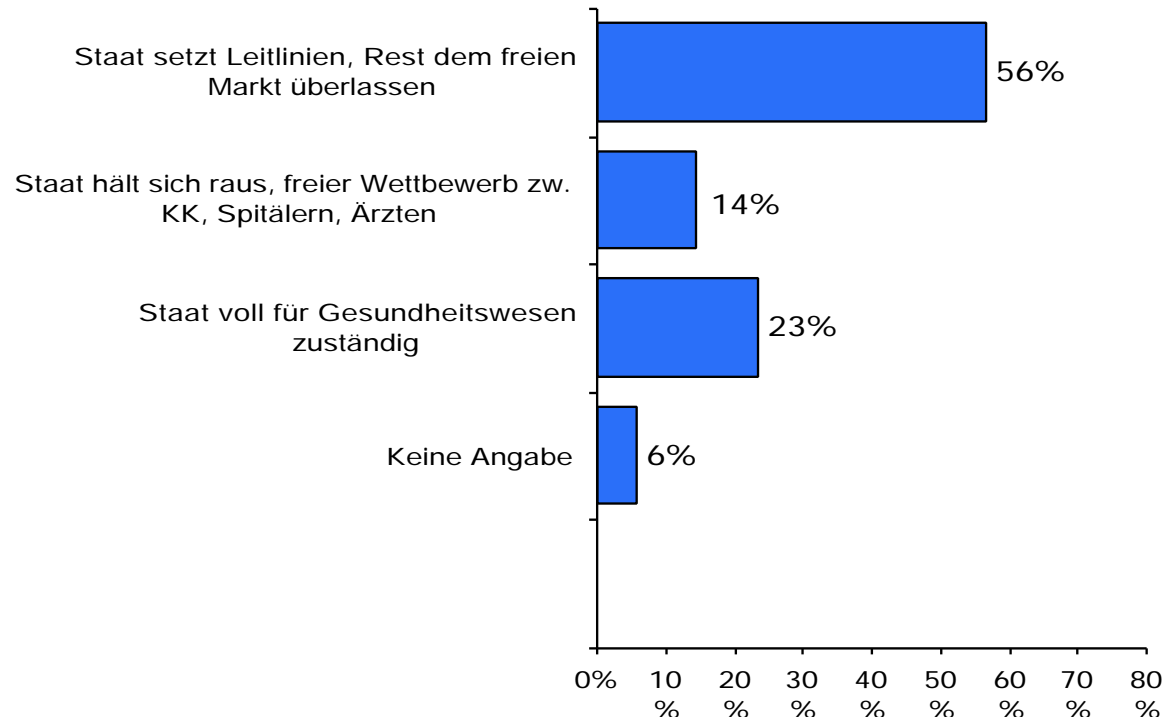
82 Prozent der Befragten gehen bei gesundheitlichen Beschwerden **zuerst zum Hausarzt**. Nur 16 Prozent gehen direkt zum Spezialisten. Auffallend ist, dass es sich dabei um Personen mit höherer Ausbildung handelt. Ebenfalls zum Spezialisten geht man bei Frauenbeschwerden und bei gravierenden Problemen.

P: Überweisung an Spezialisten/Spital reibungslos



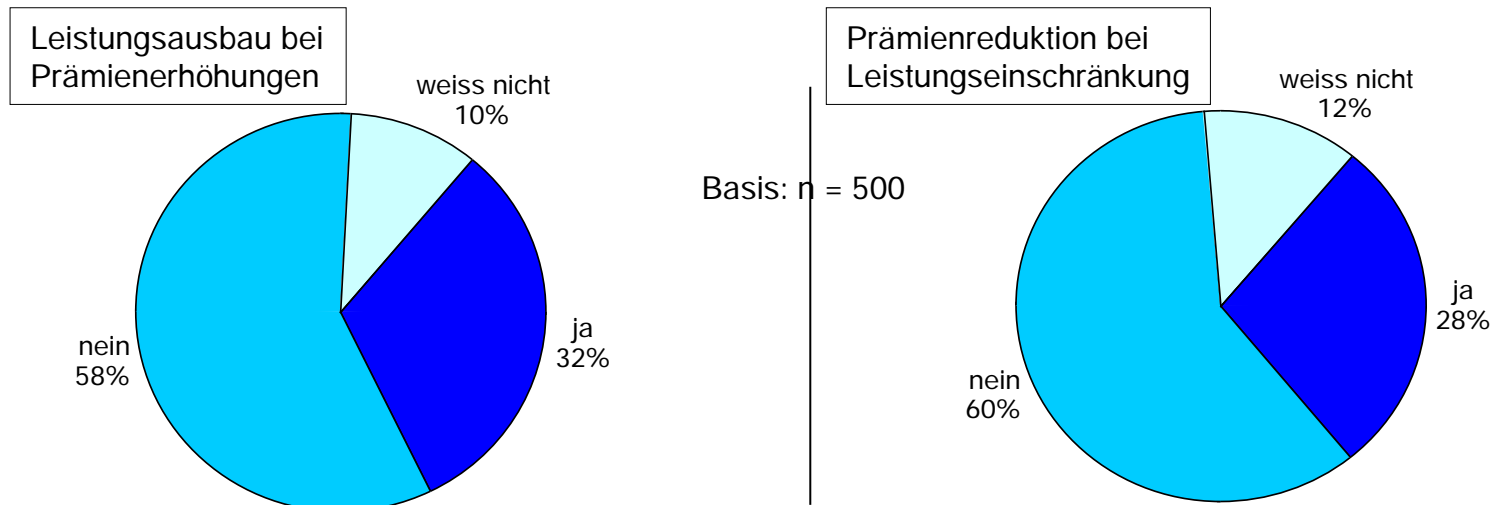
52 Prozent der Befragten werden von ihrem Hausarzt für weitere Abklärungen **zum Spezialisten und 20 Prozent ins Spital** geschickt. Zu einem Spezialisten werden signifikant mehr Halbprivat-Versicherte geschickt, während Allgemein-Versicherte signifikant mehr ans Spital verwiesen werden. Dies hat mit dem **Belegarztsystem** zu tun: Halbprivat-Versicherte werden vom Belegarzt weiter abgeklärt und wenn nötig ans Spital überwiesen, an dem der Spezialist praktiziert. In der Regel werden Patienten vom Hausarzt **rasch** an den Spezialisten überwiesen. Nur 13 Prozent finden, dass dies erst auf Drängen hin passiert. Im Gegensatz zur anderen Gruppe orientieren sich diese Personen häufig übers Internet.

P: 70 Prozent sind gegen Staatsmedizin



56 Prozent der Befragten sind der Meinung, dass der Staat zwar die **Leitlinien** im Gesundheitswesen setzen soll, den **Rest jedoch dem freien Markt überlassen soll**. Nur 23 Prozent – insbesondere in der Westschweiz – plädieren dafür, dass der Staat das Gesundheitswesen **vollständig** übernimmt.

P: 60% gegen Leistungseinschränkung



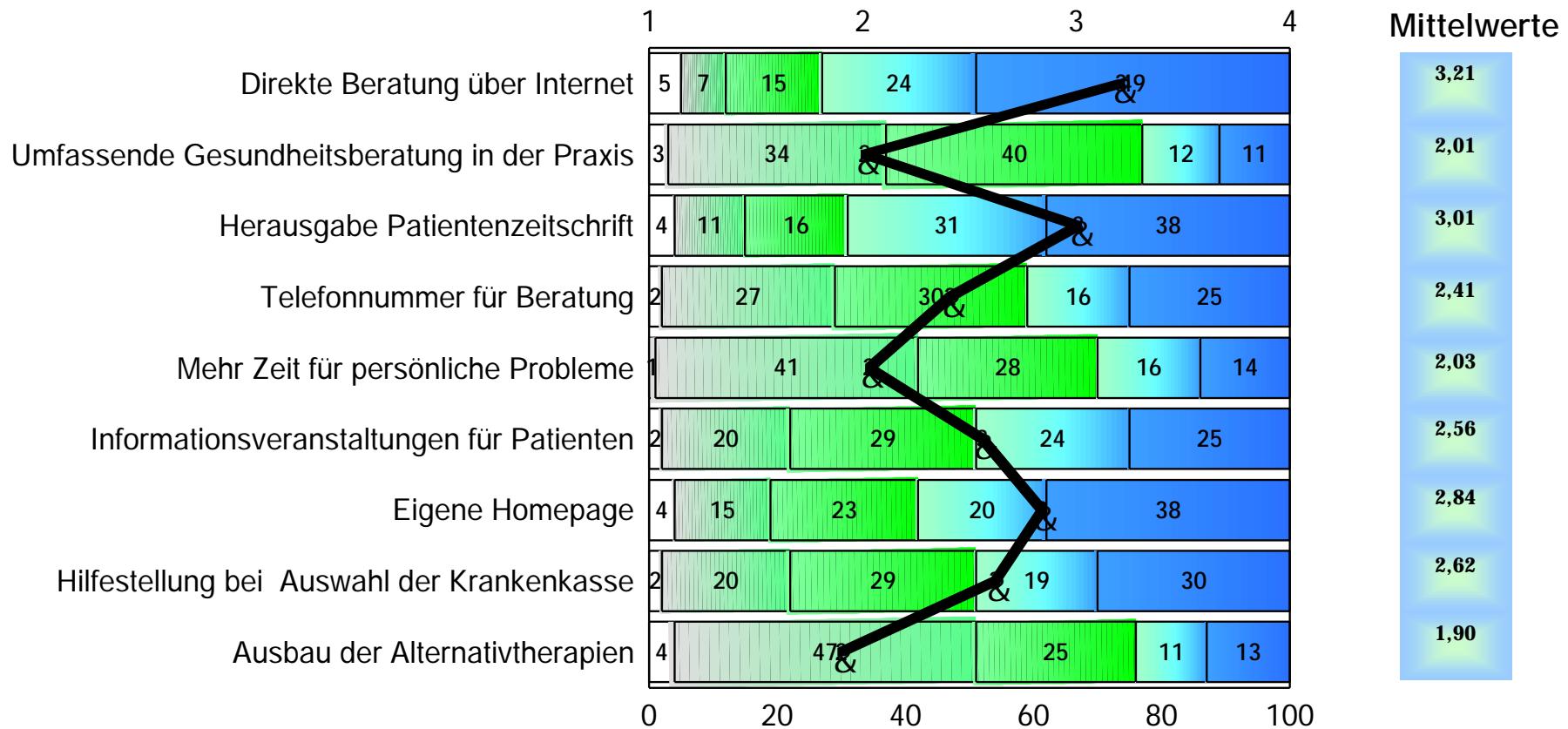
Ungefähr ein Drittel vorwiegend junge Befragte (15 bis 29 und 40 bis 50-jährige) sind bereit, **Prämien erhöhungen in Kauf zu nehmen, wenn sie dafür bessere Leistungen in der Grundversicherung erhalten.** Dieser erstaunlich hohen Zahl stehen allerdings rund 58 Prozent gegenüber, die mit einer Prämienhöhung nicht einverstanden sind. Es handelt sich hierbei um Allgemein- und Halbprivatversicherte der Altersgruppen 30 bis 39-jährig und 50 bis 74-jährig. 28 Prozent der Befragten wären mit einer Verkleinerung des Leistungsangebots in der Grundversicherung einverstanden. **60 Prozent sind mit der Leistungseinschränkung bei tieferen Prämien nicht einverstanden.** Es handelt sich dabei speziell um junge Leute zwischen 15 und 29 Jahren und um Personen mit mittlerer Schulbildung.

P: Zusatzwünsche sind nur schwer erfüllbar

Basis: n = 500

voll und ganz

gar nicht

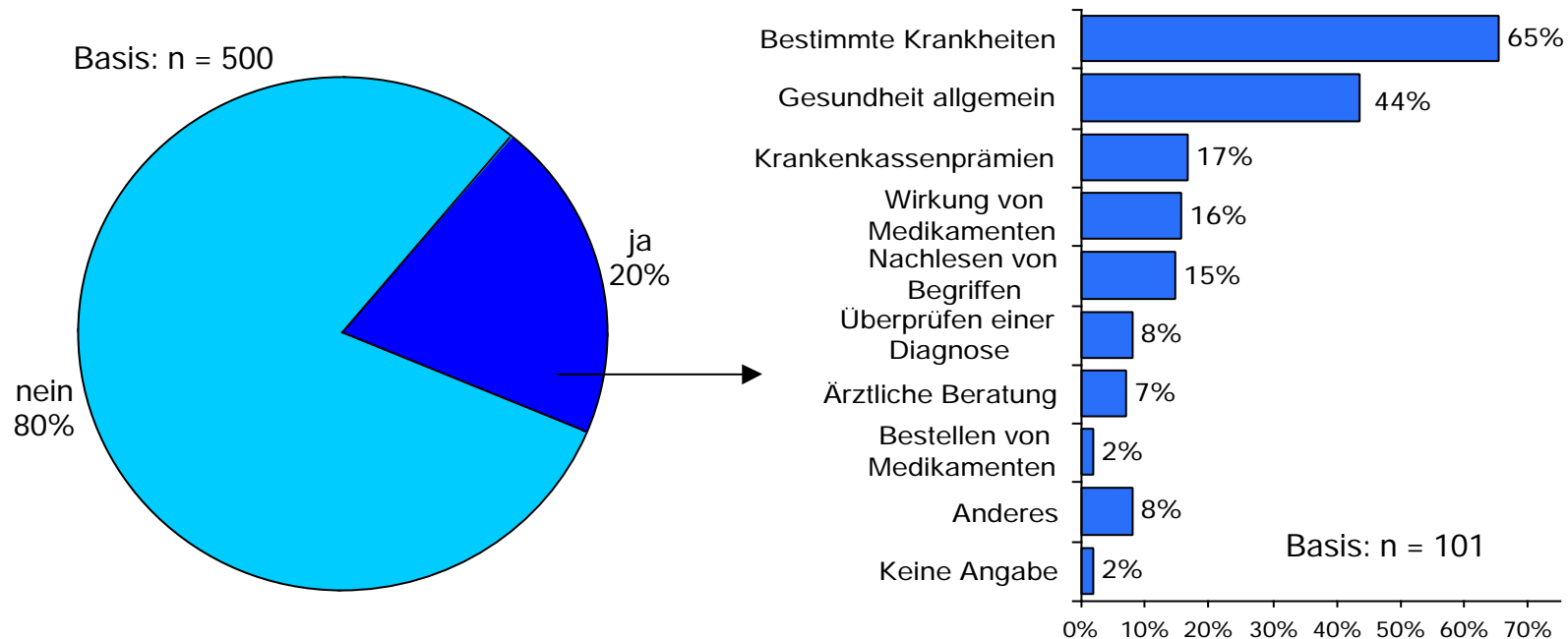


P: Zusatzwünsche sind nur schwer erfüllbar

Während der Arzt durch die gesundheitspolitischen Rahmenbedingungen **zunehmend unter Druck** gerät, hofft der Patient auf eine **noch bessere Betreuung durch den Arzt**: Rund die Hälfte der Befragten wünscht sich – neben der Spitzenmedizin – den Ausbau der Alternativtherapien, eine umfassende Gesundheitsberatung in der Praxis und mehr Zeit für persönliche Probleme (insbesondere von DeutschschweizerInnen gefordert).

Die Vorstellungen und Erwartungen der Patienten entwickeln sich damit diametral zur Realität der Ärzte.

P: E-Health - vor allem spezifische Informationen



In Bezug auf das **Spektrum der E-Informationen** decken sich die Wahrnehmung der Ärzte und der Patienten weitgehend: Die Patienten informieren sich im Internet vor allem über spezifische Krankheiten und holen sich allgemeine Informationen zur Gesundheitsvorsorge. Auch Krankenkassenprämien werden im Internet verglichen. Dagegen nehmen der Medikamentenhandel per Internet und die ärztliche Online-Beratung nur eine Minderheit in Anspruch.

A: Spektrum E-Informationen

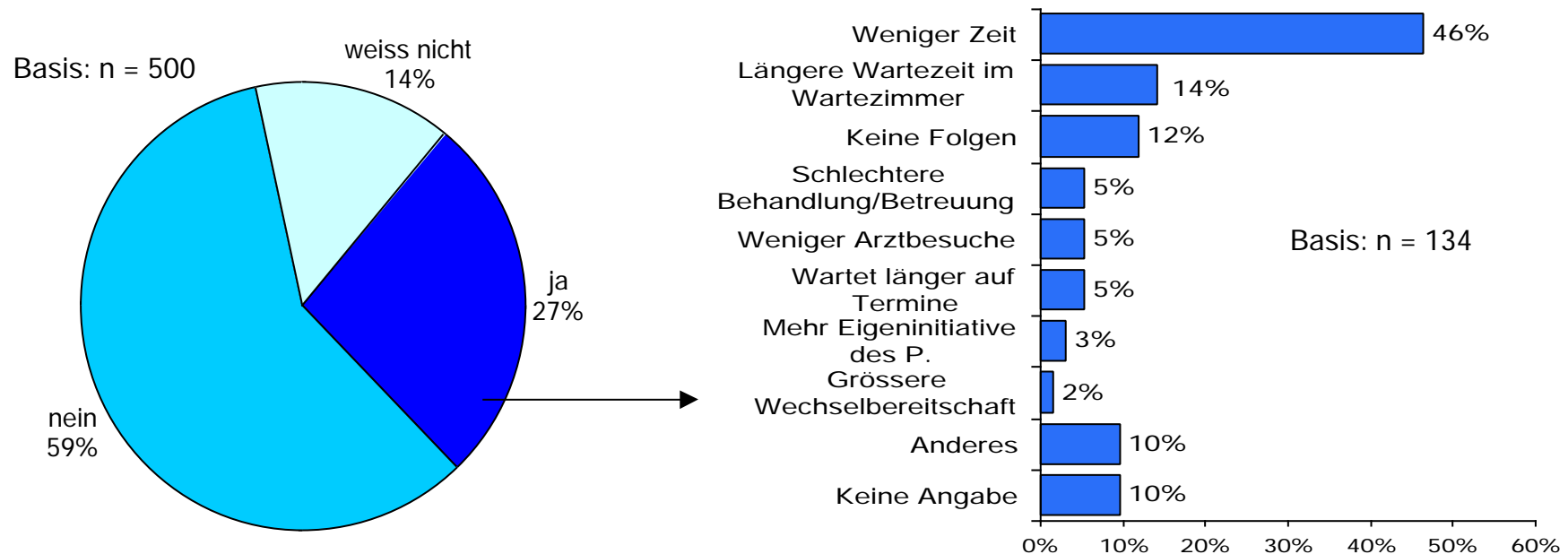
	TOTAL	-49 Jahre	50 ++ Jahre
<i>Basis (100%)</i>	<i>180</i>	<i>81</i>	<i>98</i>
Spezifische Krankheitsbilder	69.4	76.5	64.3
Diagnosen	25.0	21.0	28.6
Spezifische Präparate	21.7	19.8	23.5
Gesundheit allgemein	21.1	28.4	15.3
Bestellen von Medikamenten	4.4	2.5	6.1
Online-Beratung auf dem Internet	3.9	3.7	4.1
Gesundheitspolitische Themen	3.3	4.9	2.0
Anderes	6.2	6.1	6.1

Patienten informieren sich im Internet vorwiegend über **spezifische Krankheiten**, gefolgt von diagnostischen Informationen und Recherchen über einzelne Präparate. Medikamentenhandel per Internet und ärztliche Online-Beratung beanspruchen lediglich eine Minderheit.

P: Patienten sehen Arzt in neuer Rolle

- 1/3 der Patienten sind der Meinung, dass ihr Arzt **stärker unter Druck** ist als früher. Die Folge: Der Arzt hat weniger Zeit. Ebenso geben rund 1/3 der Befragten an, dass sie heute **mehr vom Arzt verlangen**, weil sie mehr über Krankheiten und Behandlungsmöglichkeiten wissen.
- Über ein Drittel der Patienten hat den Hausarzt mehrmals, ein weiteres Drittel hat ihn einmal gewechselt. In den meisten Fällen sind Wohnortswechsel oder Praxisaufgaben die Gründe. Rund 11 Prozent geben „allgemeine Unzufriedenheit“ als Grund an. **Eine generelle Skepsis gegenüber dem Arzt ist nicht feststellbar.**
- Der Patient wünscht sich einen Arzt, der die **Rolle des Gesundheitscoaches** übernimmt. Das heisst: Ganzheitliche Beratung (inklusive Alternativmedizin), nicht-medizinische, psychosoziale Betreuung, umfassende Gesundheitsberatung.
- Signifikant ist, dass vor allem Patienten mit höherer Schulbildung dem Arzt eine **neue, umfassendere Rolle** zuschreiben.

P: Patient spürt Mehrbelastung des Arztes nicht



Rund 60 Prozent der Patienten geben an, dass der heutige Arzt **nicht stärker unter Druck** ist, als früher. Dies sagen vor allem die 60 bis 74-jährigen, nicht berufstätige Frauen und Personen mit Grundschulabschluss. Rund ein Drittel der Patienten – jüngere und die 50 bis 59-jährige – sind **gegenteiliger Meinung**: Als Folgen des verstärkten Drucks nehmen sie wahr, dass der Arzt weniger Zeit hat und dass die Wartezeiten länger werden. Bemerkenswert ist, dass Patienten mit einem eher **distanzierten Verhältnis** zum Arzt (48 Prozent) einen wachsenden Druck auf den Arzt feststellen.

A: Steigende Anspruchshaltung der Patienten

- **Auffallendes Ergebnis der Befragung: 88 Prozent der befragten Ärzte sind der Meinung, dass die Patienten anspruchsvoller geworden sind.**
 - Anzeichen höherer Ansprüche sind der gestiegene Informationsstand der Patienten (61 Prozent) und die zunehmende Skepsis gegenüber dem Arzt (59 Prozent). Ausdruck dieser zunehmend misstrauischen Haltung ist auch das Einholen von Zweitmeinungen (41 Prozent).

- **Ein zweiter Trend, der das Verhältnis zwischen Arzt und Patient anspruchsvoller gestaltet, ist die vermehrte Konfrontation mit psychischen und sozialen Problemen (54 Prozent).**
 - Der Arzt übernimmt also zunehmend Beratungsaufgaben, die über den medizinischen Bereich hinausgehen und in den Bereich der psychosozialen Versorgung fallen.

A: Wachsender Druck auf den Arzt

	TOTAL
<i>Basis (100%)</i>	180
Gestiegener Beratungsaufwand pro Patient	90.0
Mehr Problemfälle ausserhalb des med. Bereichs	57.8
Arzt muss umfassender beraten (Gesundheitsberatung)	57.8
Compliance der Patienten nimmt ab	16.7

Mit dem wachsenden Druck der Patienten **steigt für den Arzt der Beratungsaufwand**: 90 Prozent der Ärzte geben an, dass der Beratungsaufwand pro Patient gestiegen ist. Dazu kommt eine Ausdehnung der Beratungstätigkeit auf den psychosozialen und den Lifestyle-Bereich. Gestiegene Patientenansprüche verändern die Rolle des Arztes: Der Trend geht dahin, dass sich der Arzt vom medizinischen Berater zum Lebensberater entwickelt.

Zusammenfassung aus der Sicht des Patienten

- 67 Prozent der Bevölkerung geht innert 12 Monaten mindestens einmal zum Arzt. Der Hausarzt ist für 9 von 10 Patienten nach wie vor die **wichtigste Vertrauensperson**. Gleichzeitig verlangen die Patienten mehr. Der Arzt soll ihre Gesundheit umfassend und ganzheitlich managen.
- 84 Prozent der Patienten gehen zuerst zum Hausarzt. Die **Überweisungspraxis** zwischen Hausarzt und Spezialist/Spital funktioniert grundsätzlich reibungslos. Nur ein kleiner Teil der Patienten geht direkt zum Spezialisten, vor allem zum Frauenarzt.
- Der Patient setzt klar auf die Spitzenmedizin. Daneben will er jedoch auch alternative Therapien für sich in Anspruch nehmen können.
- Der Patient **erwartet in Zukunft bedeutend mehr vom Arzt**, als dieser innerhalb der veränderten Rahmenbedingungen leisten kann. Die Schere zwischen der Erwartungshaltung der Patienten und der wirtschaftlichen Realität im Gesundheitswesen klafft deutlich auseinander.
- Erstaunlich viele Patienten sind bereit, für eine gute Versorgung **mehr zu bezahlen**. Eine Leistungseinschränkung wird zudem abgelehnt.
- 70 Prozent der Patienten wehren sich **gegen staatliche Interventionen** im Gesundheitswesen. Der Staat soll höchstens die Leitplanken setzen.

Zusammenfassung aus der Sicht des Arztes

- Das Verhältnis zwischen Arzt und Patient ist von Ambivalenz geprägt: Der wirtschaftliche Spielraum ist für die Ärzte enger geworden, zudem soll der Arzt als **Kostenkontrollleur** funktionieren. Auf der anderen Seite treten immer besser informierte und mündige Patienten mit neuen Ansprüchen an die Ärzte heran. Sie definieren die Rolle des Arztes mehr und mehr als die eines **Gesundheitscoaches**, der sie in allen Fragen rund um die Gesundheit berät und entsprechende Therapien für die Prävention und den Krankheitsfall zur Verfügung stellt.
- Der Arzt befindet sich in einer „**Sandwichposition**“ zwischen engen gesundheitspolitischen und wirtschaftlichen Rahmenbedingungen und der Erwartungshaltung der Patientenschaft. Eine Situation, die der Arzt nicht beeinflussen kann, weil die Entscheidungen auf politischer Ebene gefällt werden.
- Der „**Spagat**“, den der Arzt zu bewerkstelligen hat, wird immer anspruchsvoller. Ohne Qualitätsverlust, ohne Rationierung und ohne rigoroses Zeitmanagement sind die wirtschaftlichen Forderungen nicht zu erfüllen. Ohne umfassende Beratung und Betreuung sind andererseits die Forderungen der Patientenschaft nicht zu erfüllen. In dieser Situation ist eine sinnvolle Balance kaum mehr möglich.

Die wichtigsten Konsequenzen für PULSUS

- Gesundheit und Wellness sind zweifellos **gesellschaftliche Megatrends**. Entsprechend stark wird der Arzt konsultiert. Dieser Trend wird noch zunehmen. Es ist absehbar, dass der Hausarzt der Zukunft noch stärker als bisher als Lebensberater/Gesundheitscoach gefordert sein wird.
- Die Erwartungshaltung der Patienten führt unter anderem dazu, dass sich die Kostenspirale im Gesundheitswesen weiter dreht. Gleichzeitig verstärkt sich der Druck auf die Ärzte, die aus gesundheitspolitischer Sicht mithelfen sollten, die Kosten zu senken. **Der Arzt kann jedoch nicht gleichzeitig auf die zunehmenden Bedürfnisse der Patienten eingehen und Kostenbremser sein.**
- Das Missverhältnis zwischen Erwartungshaltung der Patienten und wirtschaftlicher Realität kann nur dadurch gelöst werden, dass der Patient bereit ist, beispielsweise in Form von höheren Kostenbeteiligungen **für seine Bedürfnisse zu bezahlen.**

Die Folgen daraus

§ Für PULSUS hat dies zwingende Folgen:

1. Nicht nur der Arzt, sondern auch der Patient muss sich entwickeln - hin zu einem **eigenverantwortlichen Partner**, der seine Gesundheit ernst nimmt, sie pflegt und mithilft Kosten zu sparen. Der Arzt muss in diesem Sinne noch stärker aufklären, als bisher.
2. Aufgrund der Umfrage sind **Veränderungen im Bereich der Grundversicherung zurzeit nicht sinnvoll**. Wenn in die Grundversicherung eingegriffen wird, muss man sich dies sehr gut überlegen.
3. 84 Prozent der Bevölkerung konsultieren zuerst den Hausarzt. Die Zusammenarbeit zwischen Hausärzten und Spezialisten/Spital ist eingespielt und effizient. Dieses bewährte System durch die Einführung von Hausarztmodellen zu schwächen, ist nutzlos. **Das Verbesserungspotenzial ist gleich Null**.
4. 70 Prozent der Befragten sprachen sich **gegen staatliche Eingriffe ins Gesundheitswesen** aus. Die Gesundheitspolitik erhält damit einen klaren Auftrag.