

KBV-Versichertenbefragung

# Gute Noten für

Niedergelassene Ärzte haben in Deutschland nach wie vor einen guten Ruf. Sage und schreibe 92 % der Deutsch sprechenden Versicherten zwischen 18 und 79 Jahren bezeichnen ihr Vertrauensverhältnis zum Arzt als sehr gut oder gut. Ebenso viele bescheinigen ihrem zuletzt besuchten Arzt eine sehr gute oder gute Fachkompetenz. Das ergab die jüngste Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung (KBV). Die Noten für das Arzt-Patienten-Verhältnis und die ärztliche Fachkompetenz wurden im Mai und Juni eingesammelt. Mitte August war Zeugnisausgabe.



# den Doktor



Foto: DA VINCI DESIGN GmbH

Auf einer Pressekonferenz stellte die KBV Ergebnisse der von der Mannheimer „Forschungsgruppe Wahlen – Telefonfeld GmbH“ in ihrem Auftrag durchgeführten Umfrage vor. Die Ergebnisse können sich sehen lassen, allemal auch zu Fragen nach der Zufriedenheit und fachlichen Kompetenz der Ärzte. Sie fielen äußerst positiv aus. 92% der Befragten gaben an, ihr Vertrauensverhältnis zum zuletzt besuchten Arzt sei sehr gut oder gut. Allerdings weichen die Umfragewerte in den einzelnen KV-Bereichen vom Bundesdurchschnitt ab. So kamen die Interviewer der Forschungsgruppe Wahlen in den Stadtstaaten auf einen etwas geringeren Sympathiewert. In Berlin sehen 85% ihr Vertrauensverhältnis als sehr gut oder gut an. In Hamburg und Bremen reichten die Werte mit 88% und 87% nicht an den Bundesdurchschnitt heran. Auch bei verschiedenen anderen Fragen weichen die Stadtstaaten mit jeweils ähnlichen Wertungen vom Bundesdurchschnitt ab – sowohl positiv als auch negativ. Offenbar hat dies auch mit der Arztdichte in Großstädten zu tun, sodass die Stadtstaaten eine besondere Stellung einnehmen.

Anders als bei der Frage nach dem Vertrauensverhältnis zum Arzt liegen Berlin, Hamburg und Bremen bei der Fachkompetenz der zuletzt besuchten Ärzte mit ihren Werten dichter am Bundesdurchschnitt. Bundesweit haben 92% der Befragten die Fachkompetenz ihres zuletzt besuchten Arztes als sehr gut oder gut bezeichnet, in Berlin waren es 90%, in Bremen 89% und in Hamburg 88%.

## Reizthema Terminvergabe

Bei dem Reizthema Terminvergabe kann Berlin im Vergleich zum Bundesdurchschnitt gut mithalten. 15% der hier Befragten gaben an, ein bis drei Tage Wartezeit auf einen Termin gehabt zu haben, bundesweit waren es 16%. Auch bei Wartezeiten für einen Termin über drei Tage liegt Berlin mit 35% nur knapp über dem Bundesdurchschnitt von 34% – drei Prozentpunkte unter dem Wert der letzten Versichertenbefragung. Unberücksichtigt blieb bei diesen Fragen allerdings, für welche Anlässe Termine erbeten wurden. So macht es durchaus einen Unterschied, ob es sich aus der Sicht von Patienten um drin-



Fortsetzung von Seite 11

gende Termine oder um solche handelt, die – wie etwa Vorsorgeuntersuchungen und Schutzimpfungen – planbar sind.

Dafür ging es in Berliner Praxen dann recht schnell: 15% aller Befragten hatten in der Bundeshauptstadt im letzten Jahr überhaupt keine Wartezeiten in der Praxis, weitere 35% haben nur bis zu 15 Minuten warten müssen, bis sie aufgerufen wurden. Das ist noch besser als der Bundesdurchschnitt, wo nur 12% keine Wartezeiten in der Praxis hatten.

Überweisung des Hausarztes: Bundesweit waren es 25%, die direkt zu einem Facharzt gegangen sind, in Berlin 33% und in Hamburg sogar 34%.

#### **KV-Chefin Pohn: Umfrage bestätigt das Funktionieren unseres Systems**

Für Berlins KV-Chefin Angelika Pohn zeigen die Umfragewerte, „dass unser ambulantes ärztliches Versorgungsnetz ausgezeichnet funktioniert.“ Einzelne Werte, wie etwa Wartezeiten auf einen

als in der vorangegangenen Umfrage (2008) gespielt. Bundesweit nehmen derzeit 19% der Befragten an einer hausarztzentrierten Versorgung teil; in Berlin sind es nur 8%. Dabei haben die Interviewer allerdings nicht nach der Art der HzV-Versorgung (Monopolverträge, dreiseitige Verträge mit Kasse, Hausärzterverband und KV usw.) unterschieden. Auch musste die mit Blick auf die vielen HzV-Schiedsverfahren noch sehr unterschiedliche Angebotsstruktur in den Regionen unberück-



**„Solange das Vertrauensverhältnis zum Arzt gut ist, wird auch die medizinische Versorgung als gut erlebt.“**

*KBV-Chef Andreas Köhler*

Und: Während bundesweit 17% beim Thema Wartezeiten angaben, es habe ihnen zu lange gedauert, waren es in Berlin nur 14%.

Anders mag dies mit Blick auf die Arztdichte in den Stadtstaaten sein. Im Bundesdurchschnitt haben beispielsweise 10% der Befragten angegeben, im letzten Jahr mehr als nur einen Hausarzt besucht zu haben. In Berlin lag dieser Wert bei sage und schreibe 17% und wird von Bremen mit 23% noch einmal deutlich übertroffen. Signifikante Abweichungen gibt es auch bei der Inanspruchnahme des Facharztes ohne

Termin oder in Wartezimmern, stünden zudem deutlich im Widerspruch zu Behauptungen, dass Patienten zu lange warten müssten. Pohn: „Drei Viertel aller Befragten mussten maximal eine halbe Stunde im Wartezimmer ausharren, bis sie im Sprechzimmer ihres Arztes saßen.“ Und dies, obwohl die Zahl der ambulanten Versorgungsfälle stieg, im ersten Quartal 2010 um rund 1 Million Behandlungsfälle gegenüber dem Vorjahresquartal.

Erwartungsgemäß hat in der jüngsten Versichertenbefragung das Thema Hausarztmodelle eine größere Rolle

sichtigt bleiben, sodass es hier möglicherweise erst bei künftigen Umfragen aussagefähigere Vergleichswerte geben wird.

Immerhin sind Hausarztverträge bei 59% der Befragten bekannt, wenngleich dieser Wert gegenüber der letzten Befragung sogar um 3% abgenommen hat. Widersprüchliche Ergebnisse brachten auch die Teilnehmerraten in den sogenannten HzV-Referenzgebieten Bayern und Baden-Württemberg: So gaben zwar 63% der AOK-Versicherten unter den Befragten in Bayern an, in einen solchen Vertrag eingeschrieben zu sein,

## „HzV-Verträge nur als Suchmodelle für Versorgungsverbesserungen zulassen.“

KBV-Vizechef Carl-Heinz Müller




Foto: Schütt

in Baden-Württemberg, das als Musterlande der AOK-HzV-Verträge gilt, sind es jedoch nur 34%.

### Keine Besserung durch HzV-Verträge

Ernüchternd dürfte allerdings das Resultat sein, wonach bundesweit 73% aller in einen HzV-Vertrag (alle Vertragsformen!) Eingeschriebenen angaben, die Versorgung habe sich für sie nicht verändert. KBV-Vizechef Carl-Heinz Müller hat diese Ergebnisse erneut zum Anlass genommen, den Gesetzgeber zur Rücknahme der Monopolstellung des Hausärztesverbandes aufzufordern: „Aufwand und Ertrag stehen in keinem akzeptablen Verhältnis zueinander. Noch schlimmer ist, dass darüber der Kollektivvertrag gefährdet wird.“ Ganz verabschieden will sich der KBV-Vize dennoch auch von Hausarztverträgen nicht und fordert, diese als „Suchmodelle“ für Versorgungsverbesserungen als „Add-on-Verträge“ zu verankern. Medizinische Leistungen würden damit weiterhin über die KV ausgeschüttet und Vergütungen für Zusatzleistungen kämen auf das Honorar drauf und würden ebenfalls über die KV ausgeschüttet.

Angesprochen wurde in der Versichertenbefragung auch die Meinung zur Zukunft der GKV-Finanzierung. So haben sich bundesweit 48% aller Befragten für die Beibehaltung des Solidarprinzips ausgesprochen, in Berlin lag dieser Wert bei 49%. Allerdings können sich in der Bundeshauptstadt (wie

auch in Schleswig-Holstein) 16% der Befragten eine Gesundheitsprämie zur GKV-Finanzierung vorstellen, während sich bundesweit nur 12% dieser Idee anschließen. Und: Während bundesweit 38% angaben, sich kein Urteil über dieses Thema gebildet zu haben, waren es in Berlin 33%. 

**EHLERS, EHLERS & PARTNER**  
RECHTSANWALTSSOCIETÄT  
München · Berlin

## Rechtsfragen? Wir sprechen Ihre Sprache!

**Wir beraten Sie im Medizinrecht, insbesondere bei**  
Abwehr von Regressen ♦ Honorarstreitigkeiten KV/Patient  
Plausibilitätsprüfungen ♦ Vertragsgestaltung für Arztpraxen  
Berufs- und Disziplinarrecht ♦ Zulassung und Approbation

Ehlers, Ehlers & Partner Rechtsanwaltssozietät  
Meinekestraße 13 · 10719 Berlin  
Telefon: 030/88 71 26-0 · Telefax: 030/88 67 61-11  
berlin@eep-law.de · www.eep-law.de

praxisrecht.de



## Raffelsieper & Partner GbR Hamburg - Berlin - Heidelberg

Spezialisten für alle Rechtsfragen rund um den **Arztberuf**  
**Beratung** für

- niedergelassene Ärzte
- angestellte Ärzte
- Krankenhausträger
- sonstige Leistungserbringer im Gesundheitswesen

Kooperation • MVZ • Integrierte Versorgung • Strukturverträge • Praxisnetze  
Berufsrecht • Vertragsarztrecht • Abrechnung • Wirtschaftlichkeit  
Nachfolgeregelung • Erbrecht • Steuerrecht

**Olivaer Platz 17 • 10707 Berlin • (030) 887 163 60**  
**www.praxisrecht.de • berlin@praxisrecht.de**

André Fiedler • Rechtsanwalt, Fachanwalt für Steuerrecht und Fachanwalt für Medizinrecht  
Elke Best • Rechtsanwältin und Fachanwältin für Medizinrecht

Fortsetzung von Seite 13

### Reformen hin oder her – die Versicherten haben Vertrauen

KBV-Chef Andreas Köhler sieht das KBV-Befragungsergebnis 2010 „konsistent mit anderen, ähnlichen Befragungen.“ Immer wieder zeige sich, dass die Versicherten mit dem deutschen Gesundheitssystem und insbesondere mit der ärztlichen Versorgung zufrieden seien. Das, so Köhler, läge vor allem am Arzt-Patienten-Verhältnis als Fundament einer guten Versorgung. Der KBV-Chef weiter: „Egal, wie viele Reformen die Versicherten in den letzten Jahren erlebt haben. Solange das Vertrauensverhältnis zum Arzt gut ist, wird auch die medizinische Versorgung als gut erlebt.“

Reinhold Schlitt





**TurboMed®**  
Die Software für Ärzte

Innovativ.  
Praxisnah.  
Preisfair.

**Ihre Partner in Berlin**

► **Berlin**

**Dr. Eva Pilz** IT in der Medizin

**TurboMed® Service**

✓ Verkauf

✓ Service

✓ Schulung

✓ Beratung

Mo-Fr von 8-20 Uhr

Telefon (030) 8 51 28 48

Fax (030) 62 72 67 32

Mobil (0170) 5 25 37 11

info@turbomed-berlin.de

TurboMed Distribution  
Berlin/Brandenburg

► **Marzahn - Hellersdorf**

**WinterKlee EDV**

✓ Verkauf

✓ Service

EDV – SERVICE FÜR ÄRZTE

Telefon 030 - 56 49 87 04

wk@winterklee.de

www.winterklee.de



FOTO: SCHLITT

**Unter seiner Leitung  
stehen die Versicherten-  
befragungen der Kassen-  
ärztlichen Bundesvereini-  
gung:**

Dr. Matthias Jung von der Forschungs-  
gruppe Wahlen – Telefonfeld GmbH