

Unzufrieden mit Gesundheitssystem

In Deutschland sind Patienten kritischer als in anderen Ländern

Die medizinische Versorgung ist in Deutschland so gut wie in kaum einem anderen westlichen Land. Trotzdem sind die Deutschen unzufriedener mit ihrem Gesundheitssystem als die Menschen in anderen Ländern.

Dass die Deutschen über eine erstklassige medizinische Versorgung verfügen, hat der Gesundheitsökonom Fritz Beske in einer vor Kurzem erschienenen Studie bestätigt (siehe BZB 6/10). Beske weist darauf hin, „dass Deutschland in der Summe der verglichenen Leistungen das höchste Versorgungsniveau aufweist. Es ist die zusammenfassende Feststellung gerechtfertigt, dass [...] Deutschland den umfangreichsten Leistungskatalog mit den geringsten Zuzahlungen hat“. Diese Einschätzung gilt auch für die Zahnmedizin, denn kaum ein anderer Staat bietet seinen Menschen eine solch umfangreiche zahnmedizinische Versorgung bei niedriger Eigenbeteiligungsquote. Vor allem die Anstrengungen in der Prophylaxe haben zu erfreulichen Ergebnissen geführt. Ein Beispiel: 70 Prozent der Zwölfjährigen in Bayern sind kariesfrei.

Deutsche kritischer als andere

Eigentlich haben die Bürger in Deutschland also allen Grund, mit der medizinischen und vor allem der zahnmedizinischen Versorgung zufrieden zu sein. Doch die Wirklichkeit sieht anders aus: Das Deutsche Ärzteblatt veröffentlichte Mitte Juni die Ergebnisse einer Studie, in der das Institut für Qualität und Wirtschaftlichkeit im Gesundheitswesen (IQWiG) die Gesundheitssysteme in Deutschland, Großbritannien, Frankreich, den Niederlanden, Kanada, den USA, Australien und Neuseeland verglichen hat. Das Ergebnis: Vollauf zufrieden mit ihrer medizinischen Versorgung sind nur wenige Deutsche. Lediglich 34 Prozent bewerten die Qualität als „sehr gut“. „Deutsche Patienten sind mit dem Gesundheitswesen wie auch der eigenen Versorgung nicht so zufrieden wie Befragte in den meisten anderen Ländern“, lautet das Fazit des Autorenteam um den ehemaligen IQWiG-Leiter Peter Sawicki. „Möglich,



Gute Beratung ist beim Zahnarzt selbstverständlich. Dennoch klagen viele Patienten über mangelnde Kommunikation.

dass die Patienten hier kritischer sind und höhere Erwartungen haben.“

In Neuseeland haben 66 Prozent der Befragten nichts am Gesundheitswesen auszusetzen. Auch in Kanada, Australien, England, den Niederlanden und den USA ist die Hälfte der Menschen mit der medizinischen Versorgung sehr zufrieden. Besonders kritisch beurteilen die Deutschen ihr Gesundheitssystem: 50 Prozent der Befragten vertreten die Ansicht, dass grundlegende Änderungen im deutschen Gesundheitswesen notwendig seien, 25 Prozent waren für eine totale Reform. Nur in den USA war die komplette Ablehnung mit 30 Prozent größer.

Beleg für „German Disease“?

Für die hohe Erwartungshaltung der Deutschen in Bezug auf ihr Gesundheitswesen sprechen auch die Ergebnisse einer von der Techniker Krankenkasse (TK) in Auftrag gegebenen Studie. Nahezu jeder zweite gesetzlich Versicherte bezeichnete sich selbst nach seinem subjektiven Empfinden als chronisch krank. „Diese Selbsteinschätzung zum eigenen Gesundheitszustand lässt auf eine anspruchsvolle Haltung der Menschen gegenüber dem Gesundheitssystem schließen“, erklärte TK-Chef Norbert Klusen.

Im Ausland ist das ständige grundlose Wehklagen der Deutschen als „German Disease“ bekannt.

Natürlich liegt die Vermutung nahe, die beiden Studien würden die chronische Unzufriedenheit der Deutschen belegen. Doch die Menschen hierzulande sehen nicht alles düster, was mit ihrer Gesundheit zu tun hat.

Medizin in Deutschland wird gut bewertet

Deutlich positiver fielen die IQWiG-Ergebnisse aus, wenn es um die eigene Versorgung und nicht um das Gesundheitswesen als Ganzes ging: 53 Prozent der Befragten gaben der Medizin in Deutschland die Note „gut“ und nur zwölf Prozent beklagten eine schlechte Versorgungsqualität. Noch positiver fiel die Studie der TK aus. Demnach sind fast 95 Prozent der Patienten insgesamt mit ihrem Arzt zufrieden.

Die beiden Studien zeigen, dass die Deutschen keineswegs ständige Nörgler sind, sondern dass sie zwischen den medizinischen Leistungen auf der einen und der Gesundheitspolitik auf der anderen Seite genau unterscheiden können. Die Bevölkerung wünscht eine umfassende Umgestaltung des Gesundheitswesens. Was fehlt, ist der politische Gestaltungswille, der diesem Wunsch nachkommt. Die Forderung nach einer Nullrunde für Ärzte und Zahnärzte zeigt, dass der schwarz-gelben Koalition die Kraft für den großen Sprung fehlt und dass sie lieber eine Kürzungspolitik à la Ulla Schmidt betreibt.

Oft hapert's bei der Kommunikation

Bislang trotzen die Ärzte und Zahnärzte in Deutschland den äußeren widrigen Umständen wie überhandnehmender Bürokratie und Budgetierung. Aber nicht nur mit ihrer medizinischen Versorgung können die Deutschen (noch) zufrieden sein. Auch die Wartezeiten für einen Facharzttermin sind vergleichsweise kurz. Zwar wartet hierzulande ein Fünftel der Patienten länger als einen Monat auf einen Termin beim Spezialisten. In den anderen untersuchten Ländern müssen die Menschen jedoch noch mehr Geduld aufbringen.

Nachholbedarf haben Deutschlands Ärzte und Zahnärzte jedoch offensichtlich bei der Kommunikation mit ihren Patienten. 36 Prozent der Befragten gaben an, dass ihr Arzt nicht über die Ziele der Therapie gesprochen habe. Nur jeder Zehnte erfülle dieses Kriterium. In den Vergleichsstaaten liegt die Rate bedeutend höher. „Patienten wünschen sich Ärzte, die empathisch sind und nötige Informationen klar kommunizieren“,

erklärt David Klemperer, Vorsitzender des Deutschen Netzwerks Evidenzbasierte Medizin. Unabhängige Informationen seien Grundlage für weitere Entscheidungen.

Bestätigt wird die ausbaufähige Kommunikation in Deutschlands Praxen von der TK-Studie. Ihr zufolge fühlt sich jeder fünfte Patient von seinem Arzt nicht genügend informiert und möchte mehr in Entscheidungen eingebunden werden. „Kommunikation und Einbindung in Entscheidungen prägen das Bild, das Patienten von ihrem Arzt haben“, erklärte der Studienleiter Dr. Frank Verheyen. Diese Faktoren beeinflussten, wie zufrieden die Menschen mit ihrem Arzt seien. Allerdings sei es in der Praxis häufig aufgrund des Zeitmangels schwer umzusetzen, auf die Bedürfnisse jedes einzelnen Patienten einzugehen. Dennoch könne die Kommunikation zwischen Arzt und Patient noch verbessert werden, so Verheyen.

Die KZVB hat die Bedeutung einer umfassenden Meinungsbildung frühzeitig erkannt und mit der Einrichtung der Zahnarzt-Zweitmeinung auf das gestiegene Informationsbedürfnis der Bevölkerung reagiert. Damit nimmt sie dubiosen Internetauktionsportalen den Wind aus den Segeln und stärkt gleichzeitig das Vertrauen der Bevölkerung in die gesamte Zahnärzteschaft. Denn 98 Prozent der Patienten, die die Zahnarzt-Zweitmeinung der KZVB aufgesucht haben, kehren im Anschluss wieder zu ihrem Behandler zurück. Damit schließt die KZVB eventuell bestehende Informationslücken. Die Zahnärzte, die die Zweitmeinungsberatung durchführen, verpflichten sich, die Patienten drei Jahre lang nicht selbst zu behandeln. Dadurch wird sichergestellt, dass sie bei der Beratung der Patienten keine wirtschaftlichen Interessen verfolgen.

Fazit

Das deutsche Gesundheitssystem bietet den Patienten eine überdurchschnittlich gute Versorgung. Dennoch beurteilen es die Deutschen im Vergleich zu den Menschen in anderen Industrieländern äußerst kritisch. Anders sieht es mit der unmittelbaren medizinischen Versorgung aus. Mit dieser sind die Deutschen überwiegend zufrieden. Bei der Kommunikation mit ihren Patienten haben die Ärzte und Zahnärzte jedoch noch Nachholbedarf.

Tobias Horner