

QUALITÄTSSICHERUNGSSTUDIE
ZUR ZUFRIEDENHEIT
VON PATIENTEN
MIT IHREM HAUSARZT

**Eine Untersuchung im Auftrag der
Österreichischen Gesellschaft für Allgemeinmedizin und
Familienmedizin (ÖGAM),
mit finanzieller Unterstützung der Ärztekammer
und
im Rahmen der europäischen Studie der EUROPEP
(European Task Force on Patient Evaluation of General Practice
Leiter: Prof. Richard GROL Universität Nijmegen, Holland)**

April 1999

KURZBERICHT

Dr.med. Hans-Joachim FUCHS

Marktg. 62/1/1/3 , A-1090 WIEN, Tel: 319 72 75

**Leiter der Patientenbefragungen im Arbeitskreis der Qualitätsförderung der ÖGAM
Allgemeinmediziner & Universitätslektor**

GILLOT CONSULTING GRUPPE

Büro für Qualitätsmanagement, Organisationsentwicklung & EDV-Beratung

Mag.Ing. Jean-Michel Gillot

Konzeption, Logistik, Statistische Auswertung und Publikation der Studie

Donaufelderstr. 8/2/6, A-1210 WIEN, Tel & Fax: 272 24 38

E-Mail: gillotjm@csi.com

Homepage: <http://ourworld.compuserve.com/homepages/gillotjm>

INHALTSVERZEICHNIS

I. EINLEITUNG	3
II. FRAGESTELLUNG UND ZIELSETZUNGEN, HYPOTHESEN UND UNTERSUCHUNGSDESIGN	3
1. FRAGESTELLUNG UND ZIELSETZUNGEN	3
2. HYPOTHESEN	6
III. ERGEBNISSE UND INTERPRETATIONEN	8
IV. TABELLEN UND ABBILDUNGEN:	13

QUALITÄTSSICHERUNGSSTUDIE ZUR ZUFRIEDENHEIT VON PATIENTEN MIT IHREM HAUSARZT

I. EINLEITUNG

Die Beurteilung der ärztlichen Leistung wird einerseits durch das „clinical outcome“ und andererseits durch den „patient report“ bestimmt. Ein Ist-Zustand zur Patientenzufriedenheit mit Ihrem Hausarzt wurde erhoben. Die Ergebnisse dienen der Selbstevaluation von Arztpraxen sowie des Vergleichs untereinander.

In Anlehnung an das Europep Programm (European Task Force on Patient Evaluation of General Practice) wird ein Fragebogen übernommen (patient report) und erweitert, der eine Evaluation der Betreuungsqualität niedergelassener Allgemeinmediziner in Österreich und den Vergleich mit acht europäischen Ländern ermöglicht.

Damit soll im Sinne der Qualitätssicherung eine Evaluation durchgeführt werden, welche unter strengen Kriterien der Anonymität gegenüber Patienten und Ärzte, einen kontinuierlicher Verbesserungsprozeß ermöglichen soll.

Es haben sich 39 Ärztinnen und Ärzte bereit erklärt, an dieser Studie teilzunehmen. Jede Ordination erhielt 60 Patientenfragebögen und einen Praxisfragebogen. Insgesamt wurden 1980 Fragebögen zugeschickt, 1569 kamen aus 33 Arztpraxen ausgefüllt zurück. Das entspricht einer Rücklaufquote von 79 %.

Grundsätzlich wurden 3 Dimensionen untersucht:

- a. Die medizinisch-technische Dimension (Prävention, Diagnose, Behandlung und Rehabilitation)
- b. Der zwischenmenschliche Aspekt (Kommunikation, die psychosoziale, soziale und ethische Aspekte zwischen Patienten und Ärzte berücksichtigt)
- c. Die Dimension der Organisation der Praxis bzw. der Behandlung (Kontinuität, Koordinierung, Zeitmanagement, Ressourcen)

Diese Studie wurde im Auftrag der Österreichischen Gesellschaft für Allgemeinmedizin (ÖGAM) und mit finanzieller Unterstützung der Ärztekammer für Wien durchgeführt.

II. FRAGESTELLUNG UND ZIELSETZUNGEN, HYPOTHESEN UND UNTERSUCHUNGSDESIGN

1. Fragestellung und Zielsetzungen

Bei der Verbesserung der Betreuungsqualität ist das oberste Kriterium das Ausmaß der Übereinstimmung mit den Bedürfnissen der Patienten. Am Ende des Tages stellt der Patient fest, inwiefern die medizinische Betreuung ihm dazu verholfen hat, seine Gesundheit oder die Lebensqualität zu verbessern. Nicht nur die Messung der Ergebnisse der medizinischen Betreuung spielt eine Rolle, sondern auch die Art und Weise, wie diese durchgeführt wird. Die zentrale Rolle des Patienten bei der Evaluation und der Verbesserung der Betreuungsqualität wurde allmählich zur Kenntnis genommen. Die

besten Methoden (best practices), um Patienten im Evaluations- und Verbesserungsprozeß zu involvieren, sind weniger klar. Deshalb ist die Frage, wie man Meinungen, Erwartungen, Bedürfnisse und Erfahrungen am effizientesten einbezieht, und wie man die Empfänglichkeit der Gesundheitsanbieter für diese Meinungen, Erwartungen, Bedürfnisse und Erfahrungen verbessert, von besonderer Tragweite für die Entwicklung von qualitätssichernden Maßnahmen.

Entsprechend der medizinisch-technischen Dimension (Prävention, Diagnose, Behandlung und Rehabilitation, dem zwischenmenschlichen Aspekt (Kommunikation bzw. Information, der psychosoziale, soziale und ethische Aspekte zwischen Patienten und Ärzte berücksichtigt) und der Dimension der Organisation der Praxis bzw. der Behandlung (Kontinuität, Koordinierung, Zeitmanagement, Ressourcen) wurden dazu 25 Items zu den Facetten der medizinischen Betreuung definiert und sind in 8 Dimensionen unterteilt:

1. Arzt-Patient Beziehung (Teil 1)
2. Medizinisch-technische Betreuung (Teil 2)
3. Information (Teil 3) und Unterstützung der Patienten (Teil 4)
4. Verfügbarkeit und Erreichbarkeit (Teil 5)
5. Organisation der Dienstleistungen (Teil 5)
6. Zufriedenheit mit dem Hausarzt (Teil 6)
7. Angaben zum Patienten (Teil 7)
8. Angaben zum Arzt (Teil 8: Praxisfragebogen für ÄrztInnen)

Siehe dazu Fragebogen (Datei: Fragebogen1Pres.xls)

Erfragt wurden die Zufriedenheit mit dem Hausarzt in folgenden Dimensionen:

Tabelle 1

Nr.	Dimensionen
I)	ARZT-PATIENT BEZIEHUNG
1	Zeitaufwand
2	Interesse
3	Aktives Zuhören 1
4	Einbeziehen in Entscheidungen
5	Aktives Zuhören 2
6	Vertraulichkeit und Umgang mit Patientendaten
II)	MEDIZINISCH-TECHNISCHE BETREUUNG
7	Linderung von Beschwerden 1
8	Linderung von Beschwerden 2
9	Gründlichkeit
10	Körperliche Untersuchungen
11	Angebote zur Krankheitsvorbeugung
III)	INFORMATION
12	Untersuchungszweck
13	Beschwerden und Erkrankung
14	Unterstützung im Umgang mit Gefühlen
15	Erläuterung der Ratschläge
IV)	UNTERSTÜTZUNG DER PATIENTEN
16	Erinnerung des Arztes an frühere Gespräche
17	Vorbereitung auf Facharzt bzw. Krankenhaus
V)	ORGANISATION
18	Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter
19	Terminvereinbarung
20	Telefonische Erreichbarkeit der Praxis
21	Telefonische Erreichbarkeit des Arztes
22	Wartezeiten in der Praxis
23	Schnelle Hilfe bei dringenden Problemen
VI)	ZUFRIEDENHEIT MIT DEM HAUSARZT
24	Weiterempfehlung des Arztes
25	Grund zum Wechseln des Hausarztes

Zusätzlich wurden (Teil 7):

- Alter
- Geschlecht
- Schulbildung
- die Zahl der Inanspruchnahmen in den vergangenen 12 Monaten
- die Einschätzung des eigenen Gesundheitszustands
- eine Krankheit, die mehr als 3 Monate dauert, erfragt.

Angaben zur Arztpraxis (Teil 8):

- Geschlecht
- Ortsgröße
- Patientenfrequenz pro Tag
- Ärztekammerdiplome
- Andere Diplome

Die Fragebögen wurden den Patienten in der Praxis gemeinsam mit einem Kuvert überreicht. Eine umfassende Begleitinformation über den Studienzweck und das Interesse des Arztes an der Studienteilnahme wurde vermittelt. Diese ausgefüllten Fragebögen wurden samt Kuvert in einer als Briefkasten umfunktionierte Postbox eingeworfen. Nur in Ausnahmefällen wurden Fragebögen, die nicht sofort in die Ordination ausgefüllt werden konnten, per Post zurückgeschickt. Durch diese Vorgehensweise konnte die hohe Rücklaufquote von 79 % erreicht werden.

Fragestellungen und damit verbundene Zielsetzungen:

Um Maßnahmen zur Verbesserung der Betreuungsqualität umzusetzen, wird ein gutes Verständnis der Erwartungen und Prioritäten der Patienten vorausgesetzt. Daher werden die Prioritäten aus der Sicht der Patienten gemessen.

Die Erwartungen werden im Rahmen der europäischen Studie erfaßt und verglichen, damit Entscheidungsfindung über erwünschte Modelle der Betreuung gefördert werden können. Aus dieser Perspektive werden 25 verschiedene Aspekte der medizinischen Betreuung bewertet. Diese Ergebnisse sind in Form von Ranking Diagramme dargestellt. Für jede teilnehmende Arztpraxis ist es möglich, durch dieses Ranking (Bewertung jeder der einzelnen Fragedimensionen durch die Patienten einer Praxis und Vergleich mit den allgemeinen Bewertung durch die 1569 Patienten der Stichprobe) die eigenen Stärken und Schwächen hervorzuheben, zu hinterfragen und entsprechende Maßnahmen (im Sinne der Qualitätssicherung) auszuarbeiten.

2. Hypothesen

A. Bewertung der Betreuungsqualität nach den Eigenschaften der Patienten:

1. **Alter:** Ältere Patienten bewerten die Betreuungsqualität positiver als jüngere Patienten (Metaanalyse nach Hall & Dornan)
2. **Ausbildung:** Patienten mit höheren Bildungsniveau haben eine bessere Meinung über die Betreuungsqualität als Patienten mit einem niedrigeren Abschluß (Wensing 1997; Metaanalyse nach Hall & Dornan sprechen über den gegenteiligen Effekt)
3. **Gesundheitszustand:** Patienten, die sich in einem guten Gesundheitszustand befinden, haben eine positivere Meinung als Patienten, die sich in einem schlechten oder mittelmäßigen Gesundheitszustand befinden (22 Referenzen)
4. **Chronische Krankheiten:** Bestimmte Krankheiten bewirken, daß Ärzte diesen Patienten mehr Aufmerksamkeit schenken.
5. **Besuchsfrequenz:** Patienten, die den praktischen Arzt öfter besuchen, bewerten die Betreuungsqualität besser als jene Patienten, die Ihren Hausarzt seltener besuchen (Pascoe, Hjortdahl).

B. Bewertung der Betreuungsqualität nach den Eigenschaften der Arztpraxis:

1. **Durchschnittliche Patientenfrequenz:**

Patienten, die eine Arztpraxis mit niederer Patientenfrequenz besuchen, beurteilen die Betreuungsqualität positiver als in Praxen mit hoher Patientenfrequenz (Praxisgröße: siehe Baker, Van de Hombergh).

2. **Ranking:**

Die Patientenbewertungen nach den 25 Bewertungselementen enthalten auch im individuellen Ranking einzelner Praxen wertvolle Hinweise auf zukünftige Verbesserungschancen der Allgemeinpraxen in Österreich.

III. ERGEBNISSE UND INTERPRETATIONEN

Die Bewertung, die in den meisten Fällen entlang der Unterscheidung zwischen „sehr gut“ und „gut“ läuft, gibt wesentliche Hinweise auf Verbesserungsmöglichkeiten. Insgesamt sind folgende signifikante Ergebnisse festzuhalten (siehe Überblick Tabelle 8):

A. Zusammenfassung signifikanter Ergebnisse:

Für die Stichprobenbeschreibung und die sozialen Daten wird auf Tabellen und Abbildungen im Kapitel 4 verwiesen.

In den Arztpraxen sind Patientinnen mit 64% und Patienten mit 36% repräsentiert, wobei der Frauenanteil bei den Hausärztinnen mit 69% etwas stärker ausfällt.

Die Altersstruktur zeigt ein Überwiegen der PatientInnenzahl in der Altersgruppe über 50. Es sind ihrem erwartungsgemäßen Anteil alle Bildungsschichten repräsentiert. Die überwiegende Mehrheit unserer PatientInnen ist verheiratet. In der Gliederung nach Arbeitsverhältnissen überwiegen die PensionistInnen, gefolgt von den Angestellten.

Ein Viertel der Befragten (384 Personen) hat zumindest eine ernste Krankheit genannt, die schon seit mehr als 3 Monaten andauert. Davon gaben 122 Personen sogar eine zweite gravierende Diagnose an. Unter den Diagnosen prädominierten Herz- und Kreislauferkrankungen, sowie Wirbelsäulen- und Gelenkserkrankungen.

Die generelle Beurteilung der ärztlichen Leistungen fällt auch in dieser Studie erfreulich gut aus.

Eindeutige Stärken sind:

- Der vertrauliche Umgang mit Patientendaten: SEHR GUT 77 %
- Hilfsbereitschaft der PraxismitarbeiterInnen: SEHR GUT 73 %
- Empfehlung des Hausarztes an Freunde: SEHR GUT 70 %
- Telefonische Erreichbarkeit der Praxis: SEHR GUT 67 %

Deutlich weniger gut bewertet sind:

- Die Angebote zur Krankheitsvorbeugung: SEHR GUT 54 %
- Einbeziehung in medizinische Entscheidungen: SEHR GUT 54 %
- Angebote zur Krankheitsvorbeugung: SEHR GUT 54 %
- Die Vorbereitung auf Facharzt, bzw. Krankenhaus: SEHR GUT 48 %

Auch Unterschiede im Ranking bei Ärztinnen und Ärzten sind erwähnenswert:

- Bei den Ärztinnen rangiert das Zuhören auf Platz 4 (bei den Ärzten auf Platz 9)
- Ärztinnen wurden auch , was die Zeit für den Patienten betrifft (Item 01), besser beurteilt als Ärzte (im Ranking an 6. Stelle für Ärztinnen und an 10. Stelle für Ärzte)
- Bei den Ärzten ist die telefonische Erreichbarkeit der Praxis auf Platz 4 (bei den Ärztinnen auf Platz 7).

Die Patientenbewertungen nach diesen sehr sorgfältig gewählten Items enthalten auch im individuellen Ranking wertvolle Hinweise auf zukünftige Verbesserungschancen der Allgemeinpraxen in Österreich.

B. Bewertung der Betreuungsqualität nach den Eigenschaften der Patienten:

1. **Alter:** (Metaanalyse nach Hall & Dornan)

Jüngere Patientinnen und Patienten sind tendenziell kritischer gegenüber ärztlichen Dienstleistungen als ältere Patientengruppen (Item 01 Zeit für den Patienten, Item 04 Einbeziehung in medizinischen Entscheidungen, Item 07 Beschwerden schnell lindern, Item 08 Gutfühlen im Alltag. Item 11 Angebote zur Krankheitsvorbeugung). Das bestätigt die eingangs aufgestellte Hypothese.

2. **Ausbildung:** Die Hypothese, daß Patienten mit höheren Bildungsniveau eine bessere Meinung haben über die Betreuungsqualität als Patienten mit einem niedrigeren Abschluß (Wensing 1997; Metaanalyse nach Hall & Dornan sprechen über den gegenteiligen Effekt) wurde nur sehr bedingt bestätigt:

Was die Erläuterung von Ratschlägen betrifft, haben in Ausbildung befindliche Personen in einem Ausmaß von 35 bis 41% mit "sehr gut" bewertet, während in allen anderen Arbeitssituationen eine höhere Zufriedenheit festzustellen war (53 bis 69 % "sehr gut").

Sonst gibt es keine relevanten Unterschiede bei der Patientenbewertung in Bezug auf Schulbildung.

3. **Gesundheitszustand:** Die Hypothese nach der Patienten, die sich in einem guten Gesundheitszustand befinden, eine positivere Meinung als Patienten haben, die sich in einem schlechten oder mittelmäßigen Gesundheitszustand befinden wurde nicht bestätigt.

Von 1510 gültigen Patientenantworten haben 13,5 % mit "sehr gut", 45,4 % mit "gut", 34,3 % mit "befriedigend", 6 % mit "schlecht", 0,7 % mit "sehr schlecht" den eigenen Gesundheitszustand beurteilt.

Bei Patienten, denen es sehr schlecht geht (0,7 %, d.h. 11 Patienten von 1510 gültigen Antworten), kann man zwar unterschiedliche Bewertungen feststellen, jedoch kann man aufgrund der geringen Zahl der Antworten keine gültigen Aussagen treffen.

Einige Tendenzen wurden aber festgestellt:

Je schlechter es Patienten geht, desto zufriedener sind sie mit der Einbeziehung in Entscheidungen (Item 4).

Je besser es einem Patient geht, desto zufriedener ist er mit dem schnellen Lindern von Beschwerden (Item 7) sowie mit der Hilfe bezüglich des Wohlbefindens im Alltag (Item 8).

4. **Chronische Krankheiten:** Bestimmte Krankheiten bewirken, daß Ärzte diesen Patienten mehr Aufmerksamkeit schenken.

Herz-Kreislauf-Hypertonie: Hier gibt es keine wesentlichen Unterschiede dieser Patientengruppe mit der allgemeinen Bewertung (Tabelle 12 und Abbildung 12)

Tumor und Krebs: Hier läßt sich bei fast allen Dimensionen der Betreuung eine bessere Bewertung durch diese Patientengruppe feststellen (Tabelle 13 und Abbildung 13)

Bei Angst und Depressionen kann man ebenfalls bei fast allen Dimensionen der Betreuung eine bessere Bewertung dieser Patientengruppe feststellen (Tabelle 14 und Abbildung 14)

Atemwege / COPD: Die Möglichkeit, passende Termine zu bekommen, Gründlichkeit der Untersuchung, Beschwerden schnell gelindert, Angebote zur Krankheitsvorbeugung wurde von dieser Patientengruppe besser bewertet als von der

Grundgesamtheit der Patienten (Tabelle 15 und Abbildung 15)

Magen - Darm: Bei dieser Erkrankung kann man keine wesentlichen Unterschiede bei der Bewertung feststellen (Tabelle 16 und Abbildung 16)

Nervensystem: Bei dieser Gruppe gibt es signifikante bessere Bewertungen dieser Patientengruppe in folgenden Dimensionen (Tabelle 17 und Abbildung 17):

- Schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen
- Vorbereitung auf Facharzt bzw. auf Krankenhaus
- Telefonische Erreichbarkeit des Arztes

5. **Besuchsfrequenz:** Patienten, die den praktischen Arzt öfter besuchen, bewerten die Betreuungsqualität besser als jene Patienten, die Ihren Hausarzt seltener besuchen (Pascoe, Hjortdahl). Dies wird bei folgenden Dimensionen der Patientenbewertung bestätigt:

Zeitaufwand (Item 1): Patienten, die nie kommen (70 % beantworteten mit "sehr gut"), oder zwischen 13 und 30 mal im Jahr kommen sind mit dem *Ausmaß an Zeit*, den der Arzt mit Ihnen verbringt, sehr zufrieden (76 bis 78 % mit "sehr gut").

Interesse (Item 2): Ärzte, die Interesse an der persönlichen Situation der Patienten zeigen, werden sehr positiv wahrgenommen (von 71 bis 73 % mit "sehr gut" bewertet) was sich in der *Besuchsfrequenz* dieser Patienten (zwischen 13 und 30 mal pro Jahr) niederschlägt (bei geringer Besuchshäufigkeit kommt man auf 51 bis 60 %).

Aktives Zuhören (Item 3): Wenn Patienten den Eindruck haben, daß sie besser über Ihre Probleme sprechen können, neigen sie auch dazu, öfter zum Arzt zu kommen (siehe Graphik 03/32). Bei einer Besuchsfrequenz von 1 bis 3 mal im Jahr sind nur 48 % dieser Patientengruppe (mit "sehr gut") hoch zufrieden, während 73 % (mit "sehr gut") hoch zufriedener Patienten zwischen 13 und 20 mal im Jahr kommen.

Linderung von Beschwerden: Wenn Patienten das Gefühl haben, daß der Arztbesuch das Wohlbefinden im Alltag verbessert, kommen sie tendenziell öfter.

Zweck von Untersuchungen: Die hohe Zufriedenheit mit der Erklärung des *Zwecks von Untersuchungen* (von 72 bis 74 % "sehr gut") steht im Zusammenhang mit der Besuchsfrequenz (von 16 bis 30 mal). Bei geringer Besuchsfrequenz sinkt die Zufriedenheit (nur 43 % "sehr gut" bei 1 bis 3 Arztbesuche im Jahr) auch tendenziell.

C. Bewertung der Betreuungsqualität nach den Eigenschaften der Ärztelepraxis:

1. **Durchschnittliche Patientenfrequenz:**

Patienten, die eine Ärztelepraxis mit niedriger Patientenfrequenz besuchen, beurteilen die Betreuungsqualität positiver als in Praxen mit hoher Patientenfrequenz (siehe Tabellen 18 bis 20 und Abbildungen 18 bis 20).

Bei einer Frequenz bis 30 Patienten pro Tag wurden die Dimensionen "Zeit für mich" (Item 1), "Interesse für persönliche Situation", "Über Probleme sprechen" (Item 3), "Telefonische Erreichbarkeit des Arztes" (Item 21) besser bewertet als in der gesamten Stichprobe.

Bei höherer Patientenfrequenz pro Tag (zwischen 30 und 60 Patienten sowie über 60 Patienten) unterscheiden sich die Bewertungen nicht wesentlich von der gesamten Beurteilung. Die einzigen Abweichungen betreffen den Zeitfaktor in Ärztelepraxen mit über 60 Patienten pro Tag: "Schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen" (Item 23), "Möglichkeit passende Termine zu bekommen" (Item 19) und "Wartezeiten" (Item 22) wurden bei diesen Ordinationen schlechter beurteilt als in der Gesamtheit.

2. **Ranking:**

Vergleicht man die Patientenbewertungen einzelner Praxen und setzt man diese Ergebnisse in Bezug auf alle 33 Ärztepraxen, erhalten die betroffenen Ärzte wertvolle Hinweise auf zukünftige Verbesserungschancen. Maßnahmen zur Qualitätsverbesserung können durch die Analyse der Ergebnisse und infolge von Beratungsgesprächen gesetzt werden. Interpretationen und Zielsetzungen können, entsprechend der Struktur der Untersuchung, in folgende Dimensionen aufgestellt werden:

- Arzt-Patient Beziehung (Item 1 bis 6)
- Medizinisch-technische Betreuung (Item 7 bis 11)
- Qualität der Patienteninformation (Item 12 bis 15)
- Qualität der Unterstützung des Patienten (Item 16 & 17)
- Organisation der Dienstleistungen (Item 18 bis 23)
- Zufriedenheit mit dem Hausarzt (Item 24 & 25)

Tabelle	Abbildung	Beschreibung	Seite
Tab. 1		Untersuchungsdimensionen	5
Tab.2	Abb. 2	Altersstruktur	13
Tab.3	Abb. 3	Höchst abgeschlossene Schulbildung	13
Tab.4	Abb. 4	Familienstand	14
Tab. 5	Abb. 5	Arbeitssituation	14
Tab. 6	Abb. 6	Patientengeschlecht	15
Tab. 7	Abb. 7	Arztgeschlecht	15
Tab. 8	Abb. 8	Ranking aller Ärztepraxen	16,17
	Abb. 9	Ranking einer Arztpraxis	18
	Abb. 10	Erste Erkrankung	19
	Abb. 11	Zweite Erkrankung	19
Tab. 12	Abb. 12	Ranking nach Herz-Kreislauf-Hypertonie	20,21
Tab. 13	Abb. 13	Ranking nach Tumor / Krebs	22,23
Tab. 14	Abb. 14	Ranking nach Angst und Depression	24,25
Tab. 15	Abb. 15	Ranking nach Atemweg / COPD	26,27
Tab. 16	Abb. 16	Ranking nach Magen-Darm	28,29
Tab. 17	Abb. 17	Ranking nach Nervenkrankheiten	30,31
Tab. 18	Abb. 18	Ranking nach Patientenfrequenz (bis 30 Pat/Tag)	32,33
Tab. 19	Abb. 19	Ranking nach Patientenfrequenz (30-60 Pat/Tag)	34,35
Tab. 20	Abb. 20	Ranking nach Patientenfrequenz (über 60 Pat/Tag)	36,37
Tab. 21		weitere Ergebnisse für Item 1 bis 11	38
Tab. 22		weitere Ergebnisse für Item 12 bis 17	39
Tab. 23		weitere Ergebnisse für Item 18 bis 25	40

IV. TABELLEN UND ABBILDUNGEN:

Tabelle 2

Alter:			
Jahre / %	weiblich	männlich	Gesamt
18-30	11,02	12,48	11,54
31-40	18,54	14,37	17,04
41-50	17,69	15,69	16,97
51-60	19,60	20,42	19,89
61-70	14,41	18,34	15,82
71-80	15,36	14,74	15,14
über 81	3,39	3,97	3,60
Gesamt %:	100,00	100,00	100
Gesamt N:	944 (64%)	529 (36%)	1473

Abbildung 2

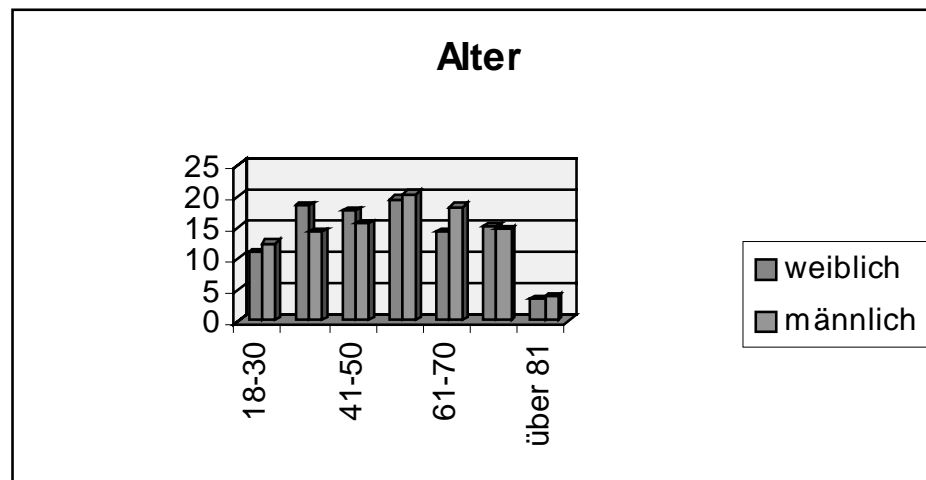


Tabelle 3

Höchst abgeschlossene Schulbildung:			
%	weiblich	männlich	Gesamt
Volksschule	6,59	4,45	5,82
Hauptschule	18,51	9,28	15,18
Berufsschule	29,29	38,40	32,58
Meister/in	1,88	8,72	4,35
HTL, HAK...	9,62	9,28	9,50
Matura	14,54	12,43	13,78
Hochschule	10,25	12,06	10,90
andere	9,31	5,38	7,89
Gesamt %:	100	100	100
Gesamt N:	956	539	1495

Abbildung 3

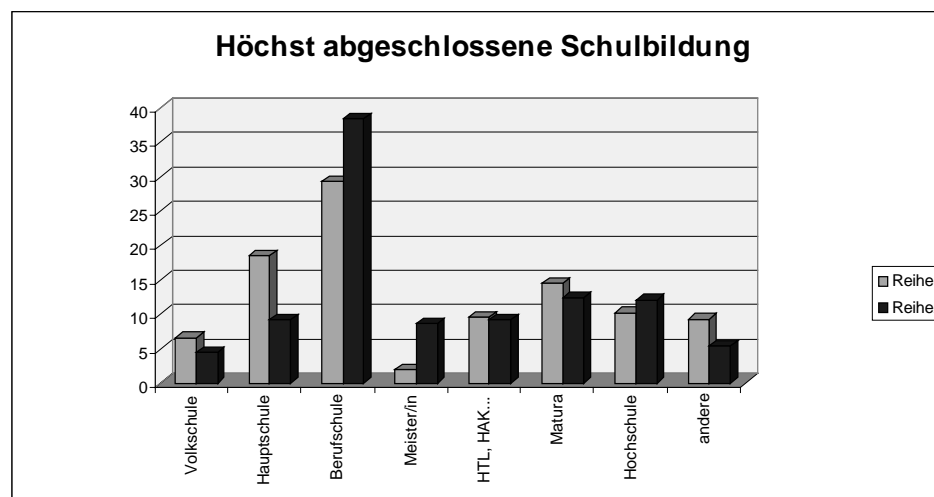


Tabelle 4

Familienstand:			
%	weiblich	männlich	Gesamt
ledig	14,93	19,14	16,43
verheiratet	55,32	63,79	58,35
geschieden	11,38	6,94	9,79
Verwitwet	14,51	4,88	11,07
Lebensgem.	3,86	5,25	4,36
Gesamt:	100	100	100
Gesamt N:	958	533	1491

Tabelle 5

Arbeitssituation in %	weiblich	männlich	Gesamt
Karenz/ Mutterschutz	2,64	0,38	1,84
Arbeiter/in	7,51	14,53	10,01
Angestellte/r	26,11	22,94	24,98
Beamte/r	5,50	8,03	6,40
Selbständig	2,64	6,12	3,88
Hausfrau/ Hausmann	14,80	0,96	9,87
in Ausbildung	0,85	0,96	0,88
Arbeitslos	3,59	5,54	4,29
Schüler/ Student	2,85	1,34	2,31
Pensionist/in	33,51	39,20	35,53
Gesamt:	100	100	100
Gesamt N:	946	523	1469

Abbildung 4

Familienstand

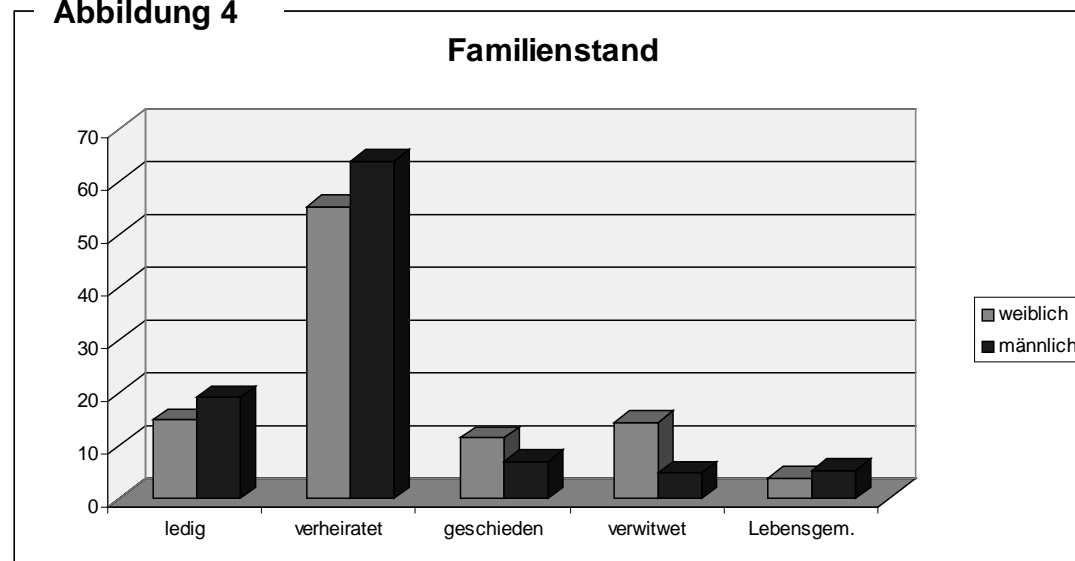
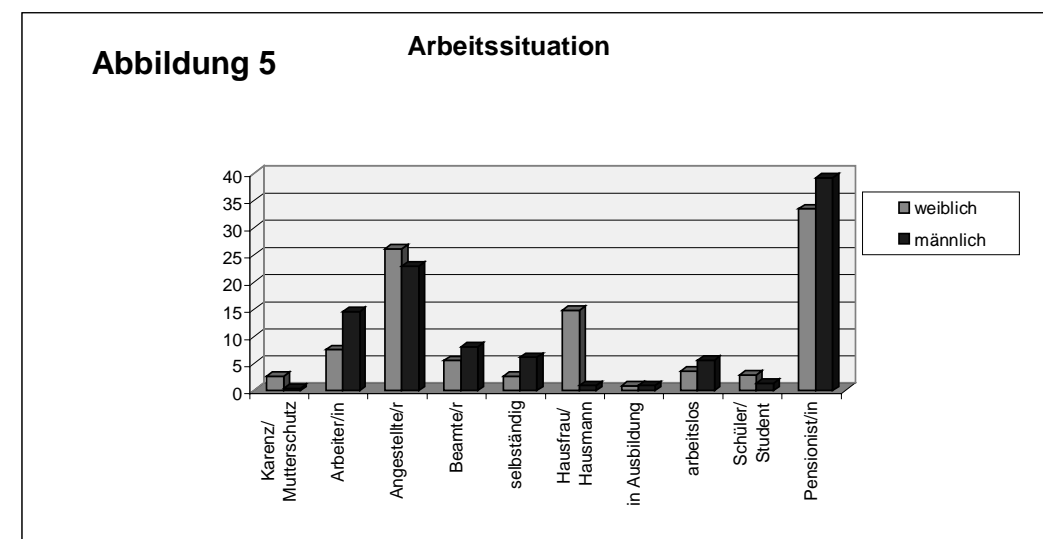


Abbildung 5

Arbeitssituation



Geschlechtsspezifische Verteilung

Abbildung 6

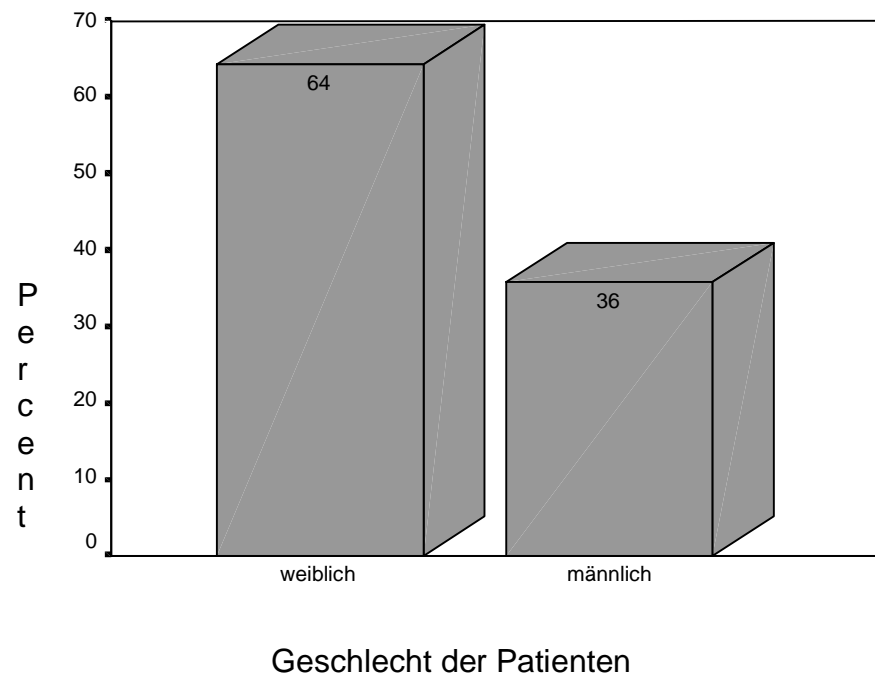


Abbildung 7



Tabelle 6

Anzahl gültiger Fälle für Geschlecht		
	Anzahl Pat.	%
weiblich	975	64
männlich	543	36
Total	1518	100

Tabelle 7

	Ärztinnen	Ärzte	Insgesamt
Anzahl Praxen	11	22	33
Fragebögen	660	1320	1980
Rücklauf	580	989	1569
Rücklaufquote %	88	75	79

**Tabelle 8: RANKING der ÄRZTEPRAXEN
und prozentuelle Aufteilung der Bewertungen "sehr gut" und "gut"**
(Notendurchschnitt bewertet von 1569 Patienten)

Ranking der Patientenbewertung bei allen Ärzte	Alle Pat.	sehr gut	gut
06. Vertraulichkeit	1,27	77%	19%
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,34	73%	22%
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,38	70%	23%
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,40	75%	17%
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,41	67%	27%
05. Zuhören	1,45	65%	27%
23. Schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,45	63 %	31%
09. Gründlichkeit	1,46	65%	26%
01. Zeit für mich	1,46	64%	28%
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,48	64%	28%
03. Über Probleme sprechen	1,52	60%	31%
10. Körperliche Untersuchung	1,54	60%	31%
08. Gutfühlen im Alltag	1,54	55%	38%
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,55	58%	33%
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,55	58%	32%
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,57	57%	32%
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,58	57%	33%
07. Beschwerden schnell gelindert	1,60	51%	39%
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,61	54%	36%
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,61	55%	33%
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,69	54%	31%
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,70	48%	38%
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,72	52%	33%
22. Wartezeiten	2,30	23%	41%

Anmerkungen:

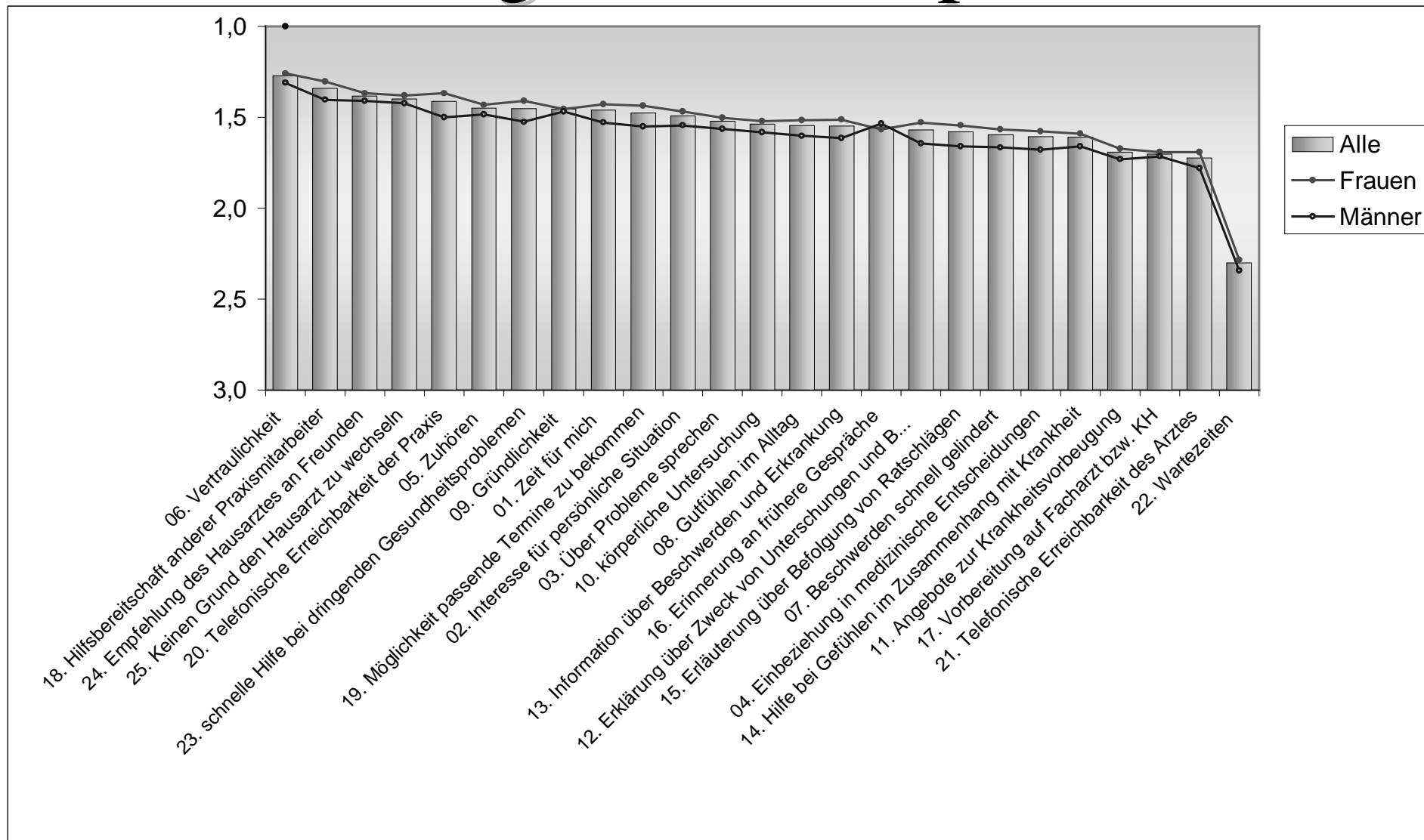
- Spalte: "alle Pat.":
Notendurchschnitt aller Patienten
- Spalte: "Sehr gut":
Prozentsatz aller Patienten die eine Frage mit "sehr gut" bewertet haben
- Spalte: "gut":
Prozentsatz aller Patienten die eine Frage mit "gut" bewertet haben

Siehe dazu
Balkendiagramme:

- Ranking aller Ärztepraxen
- Ranking einer Ärzte-Praxis im Vergleich zur Gesamtbewertung durch 1568 Patienten

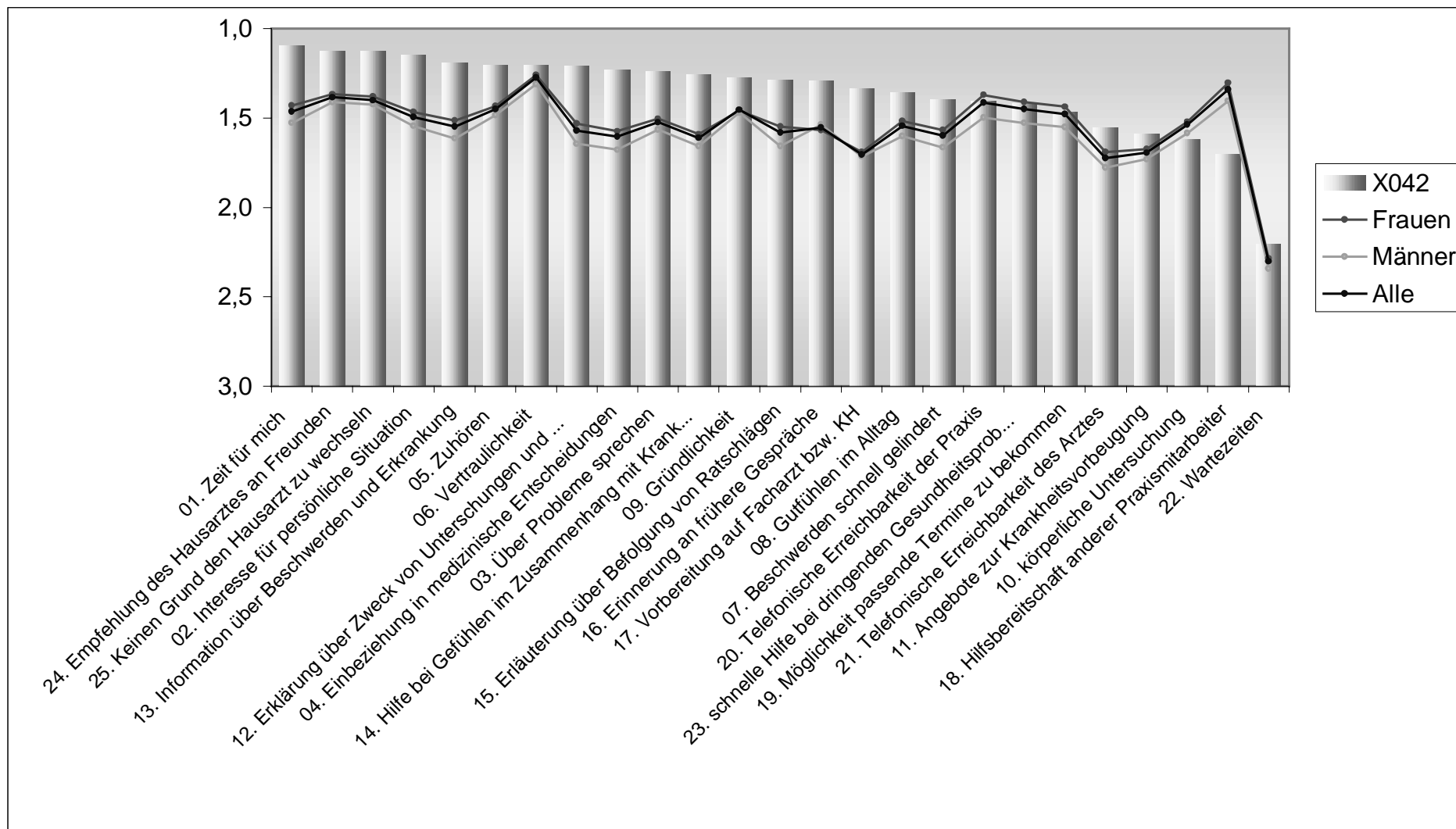
Abbildung 8

Ranking aller Arztpraxen



Ranking der Ärztinpraxis X042

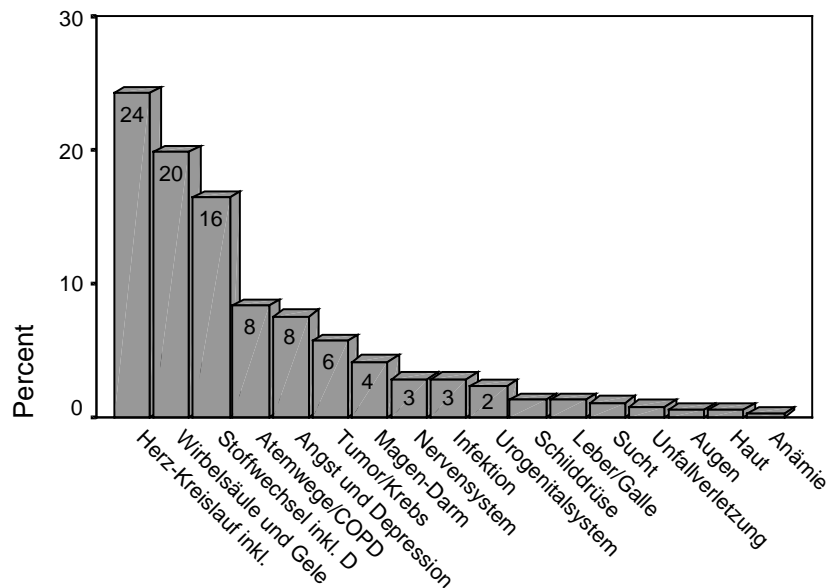
Abbildung 9



Krankheiten

Abbildung 10

Bar Chart



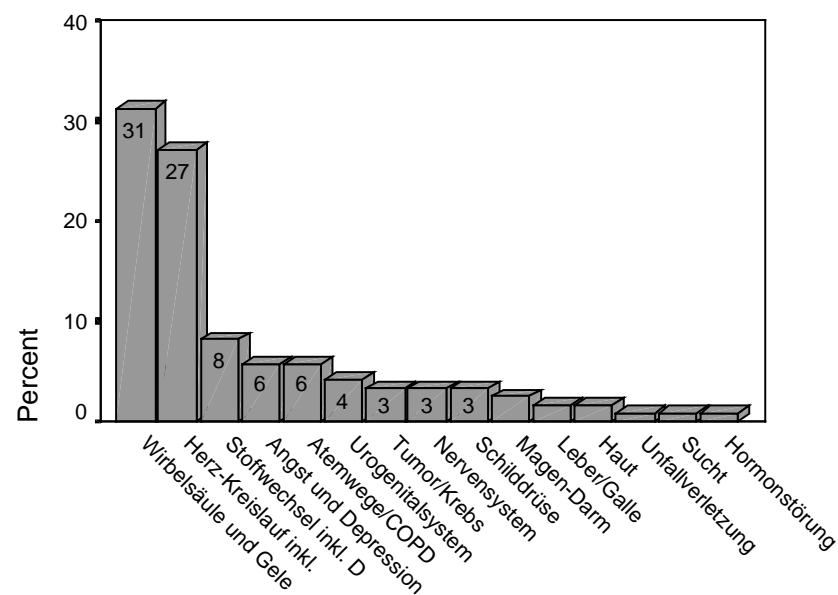
Krankheit 1

N= 384

von 1569 Patienten haben
384 Patienten folgende
Krankheit angegeben

Abbildung 11

Bar Chart



Krankheit 2

N= 122

als zweite Krankheit
haben 122 Patienten
folgende Angaben
gemacht

Tabelle 12

Ranking nach Chronischer Krankheit	Herz-Kreislauf-Hypertonie	Alle	N
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,23	1,34	86
06. Vertraulichkeit	1,33	1,27	82
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,45	1,38	85
05. Zuhören	1,45	1,45	89
01. Zeit für mich	1,46	1,46	93
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,47	1,40	79
23. Schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,48	1,45	75
03. Über Probleme sprechen	1,48	1,52	93
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,49	1,41	78
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,50	1,55	82
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,51	1,58	85
02. Interesse für persönliche Situation	1,51	1,49	92
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,55	1,48	82
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,56	1,61	88
10. Körperliche Untersuchung	1,56	1,54	85
08. Gutfühlen im Alltag	1,57	1,54	89
09. Gründlichkeit	1,58	1,46	90
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,59	1,69	81
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,60	1,55	91
07. Beschwerden schnell gelindert	1,62	1,60	89
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,65	1,57	91
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,67	1,70	73
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,67	1,61	89
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,83	1,72	65
22. Wartezeiten	2,19	2,30	81

Abbildung 12

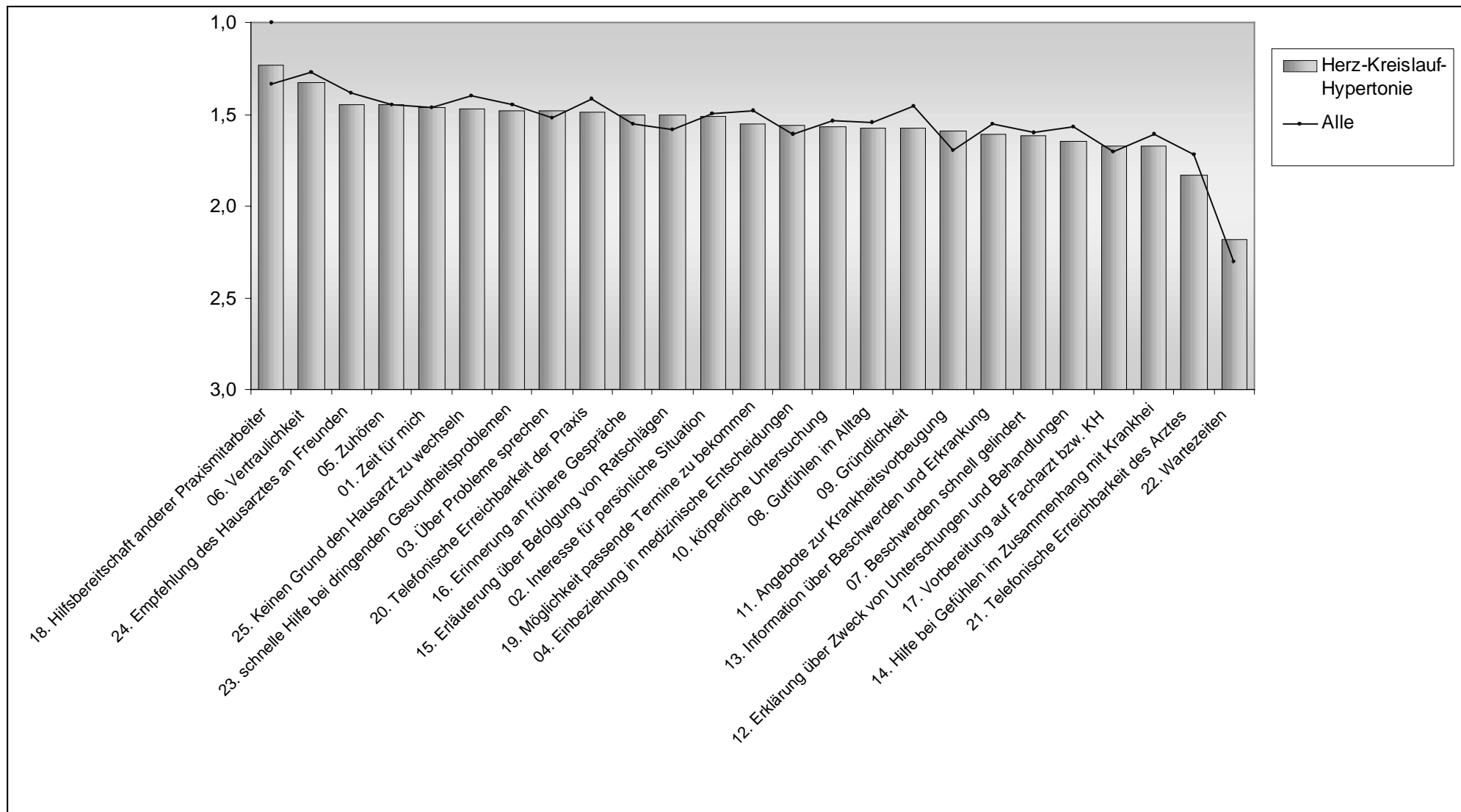


Tabelle 13

Ranking nach Chronischer Krankheit	Tumor / Krebs	Alle	N
09. Gründlichkeit	1,05	1,46	22
10. Körperliche Untersuchung	1,05	1,54	22
08. Gutfühlen im Alltag	1,05	1,54	21
03. Über Probleme sprechen	1,09	1,52	22
05. Zuhören	1,09	1,45	22
06. Vertraulichkeit	1,09	1,27	22
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,10	1,40	21
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,10	1,38	21
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,14	1,55	22
07. Beschwerden schnell gelindert	1,14	1,60	21
01. Zeit für mich	1,23	1,46	22
02. Interesse für persönliche Situation	1,23	1,49	22
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,23	1,57	22
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,24	1,34	21
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,24	1,41	21
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,25	1,69	20
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,25	1,48	20
23. schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,25	1,45	20
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,27	1,61	22
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,30	1,58	20
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,35	1,70	20
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,36	1,61	22
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,38	1,72	21
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,38	1,55	21
22. Wartezeiten	2,00	2,30	20

Abbildung 13

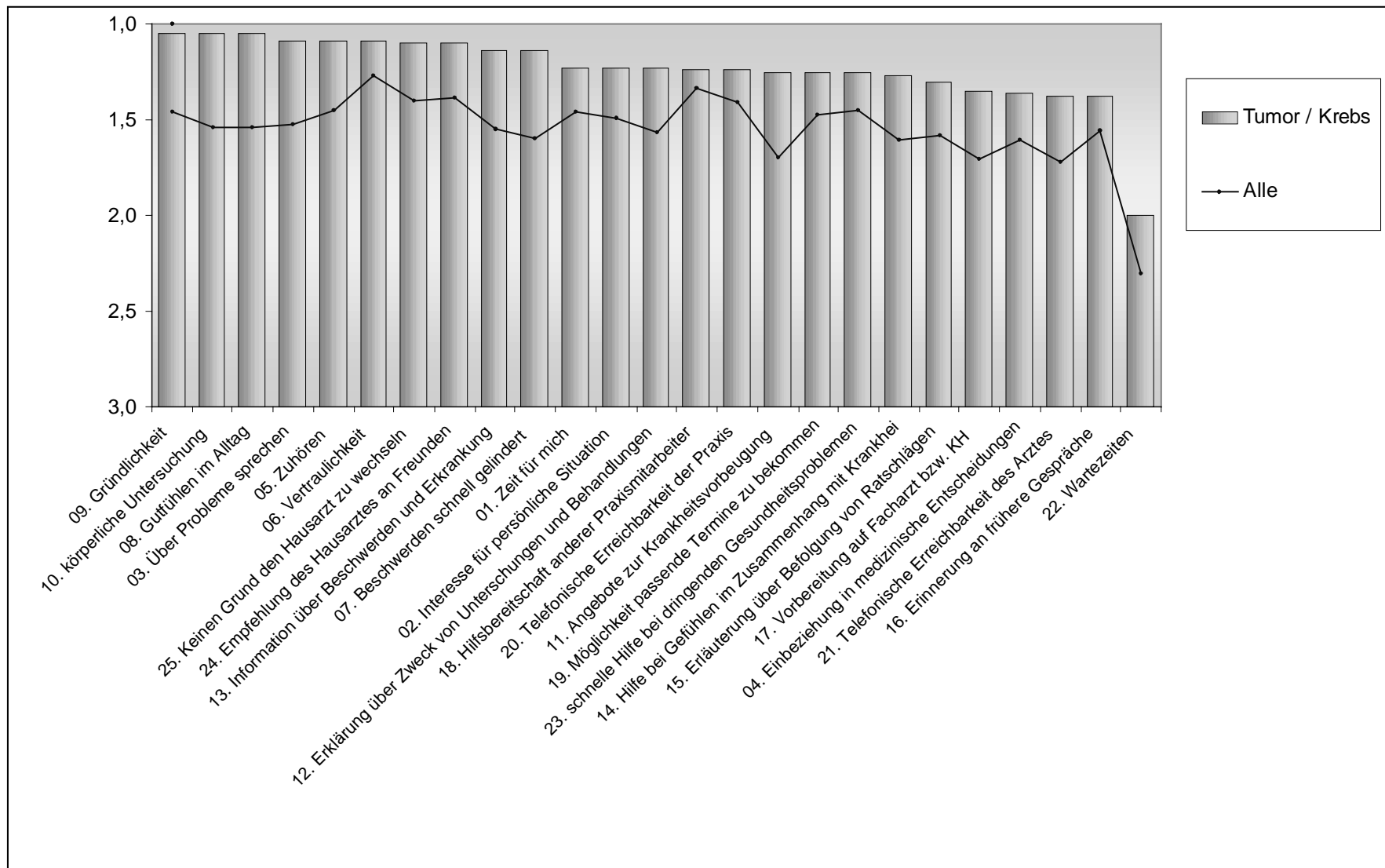


Tabelle 14

Ranking nach Chronischer Krankheit	Angst & Depression	Alle	N
06. Vertraulichkeit	1,07	1,27	28
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,17	1,38	29
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,19	1,40	27
05. Zuhören	1,21	1,45	29
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,21	1,55	29
09. Gründlichkeit	1,21	1,46	28
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,24	1,34	29
23. schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,26	1,45	27
10. Körperliche Untersuchung	1,26	1,54	27
02. Interesse für persönliche Situation	1,28	1,49	29
01. Zeit für mich	1,28	1,46	29
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,29	1,41	28
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,29	1,48	28
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,31	1,61	29
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,36	1,69	28
03. Über Probleme sprechen	1,38	1,52	29
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,38	1,57	29
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,39	1,72	23
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,41	1,58	29
08. Gutfühlen im Alltag	1,43	1,54	28
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,43	1,55	28
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,45	1,61	29
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,52	1,70	25
07. Beschwerden schnell gelindert	1,56	1,60	27
22. Wartezeiten	1,81	2,30	27

Abbildung 14

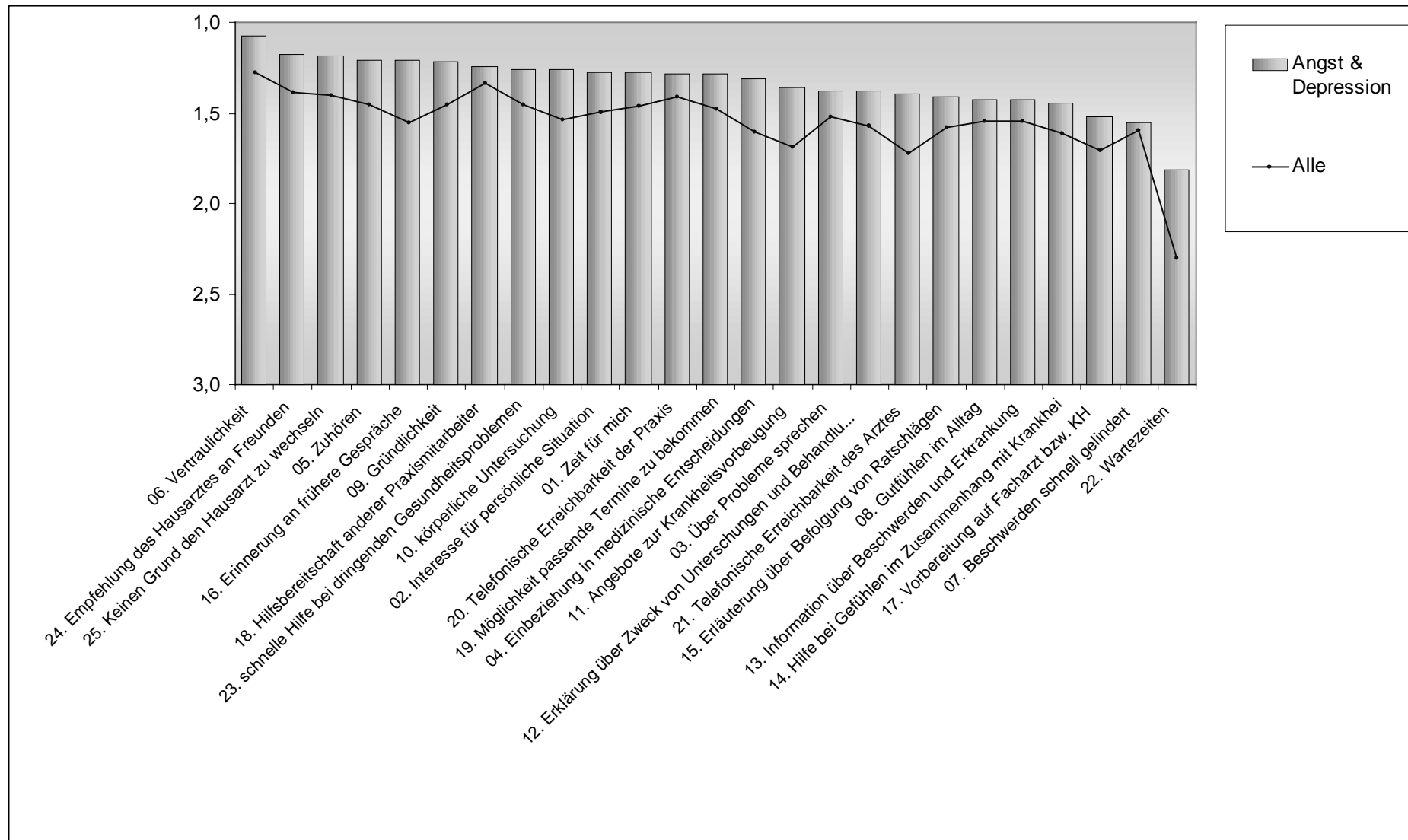


Tabelle 15

Ranking nach Chronischer Krankheit	Atemwege / COPD	Alle	N
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,13	1,40	31
06. Vertraulichkeit	1,19	1,27	31
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,20	1,48	30
09. Gründlichkeit	1,24	1,46	29
23. schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,28	1,45	29
10. Körperliche Untersuchung	1,31	1,54	29
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,33	1,41	30
01. Zeit für mich	1,34	1,46	32
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,35	1,38	31
05. Zuhören	1,38	1,45	32
07. Beschwerden schnell gelindert	1,39	1,60	31
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,40	1,55	30
02. Interesse für persönliche Situation	1,41	1,49	32
03. Über Probleme sprechen	1,41	1,52	32
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,41	1,61	32
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,42	1,69	31
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,42	1,61	31
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,42	1,34	31
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,47	1,57	32
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,48	1,58	29
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,52	1,55	31
08. Gutfühlen im Alltag	1,55	1,54	31
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,68	1,70	28
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,72	1,72	25
22. Wartezeiten	2,11	2,30	28

Abbildung 15

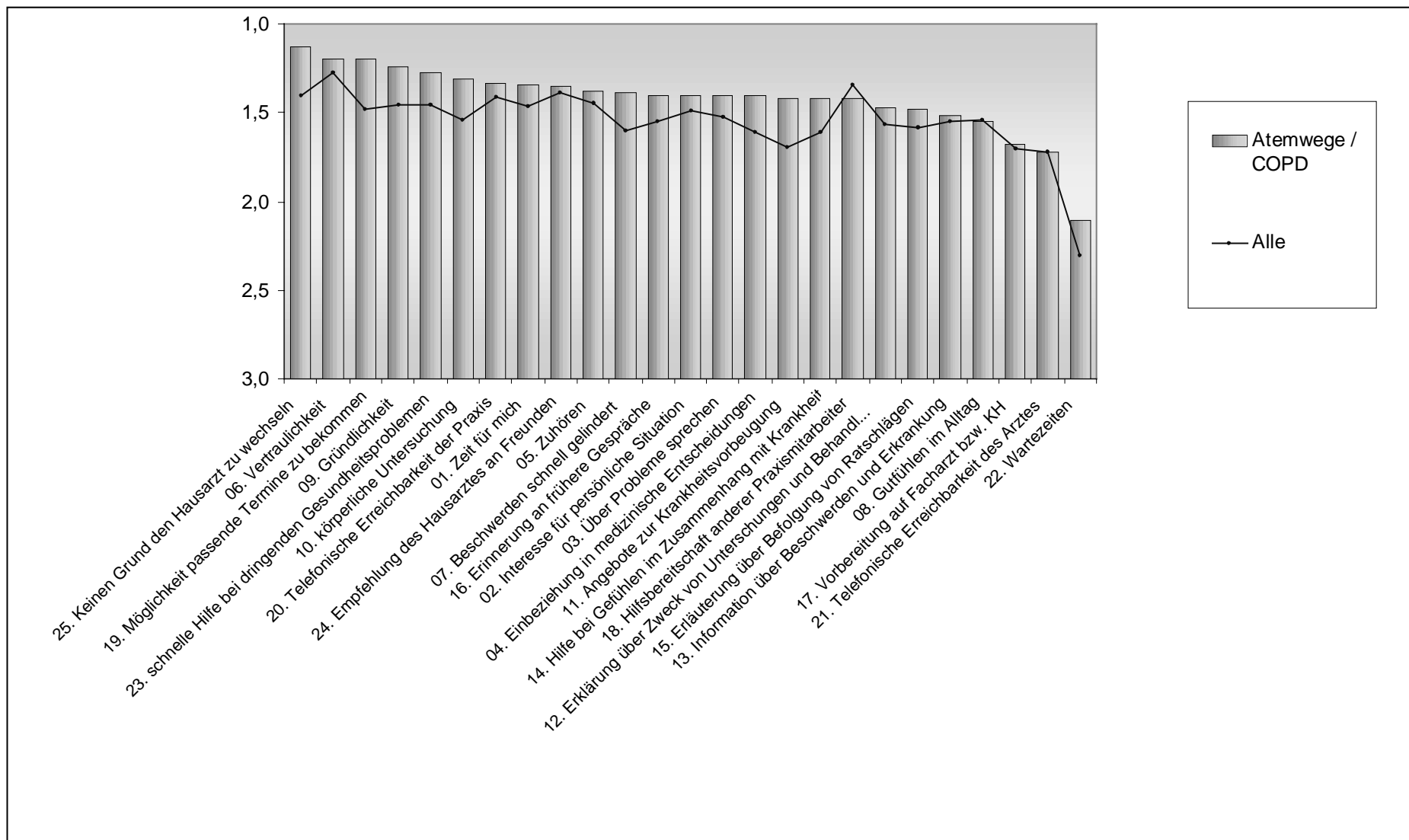


Tabelle 16

Ranking nach Chronischer Krankheit	Magen-Darm	Alle	N
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,19	1,41	16
02. Interesse für persönliche Situation	1,25	1,49	16
06. Vertraulichkeit	1,25	1,27	16
01. Zeit für mich	1,31	1,46	16
05. Zuhören	1,31	1,45	16
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,31	1,48	16
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,31	1,38	16
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,40	1,34	15
23. schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,40	1,45	15
03. Über Probleme sprechen	1,44	1,52	16
08. Gutfühlen im Alltag	1,50	1,54	16
09. Gründlichkeit	1,50	1,46	16
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,50	1,40	16
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,54	1,72	13
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,56	1,55	16
10. Körperliche Untersuchung	1,57	1,54	14
07. Beschwerden schnell gelindert	1,60	1,60	15
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,69	1,57	16
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,69	1,61	16
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,69	1,58	16
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,69	1,55	16
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,79	1,69	14
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,80	1,70	15
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,81	1,61	16
22. Wartezeiten	2,25	2,30	16

Abbildung 16

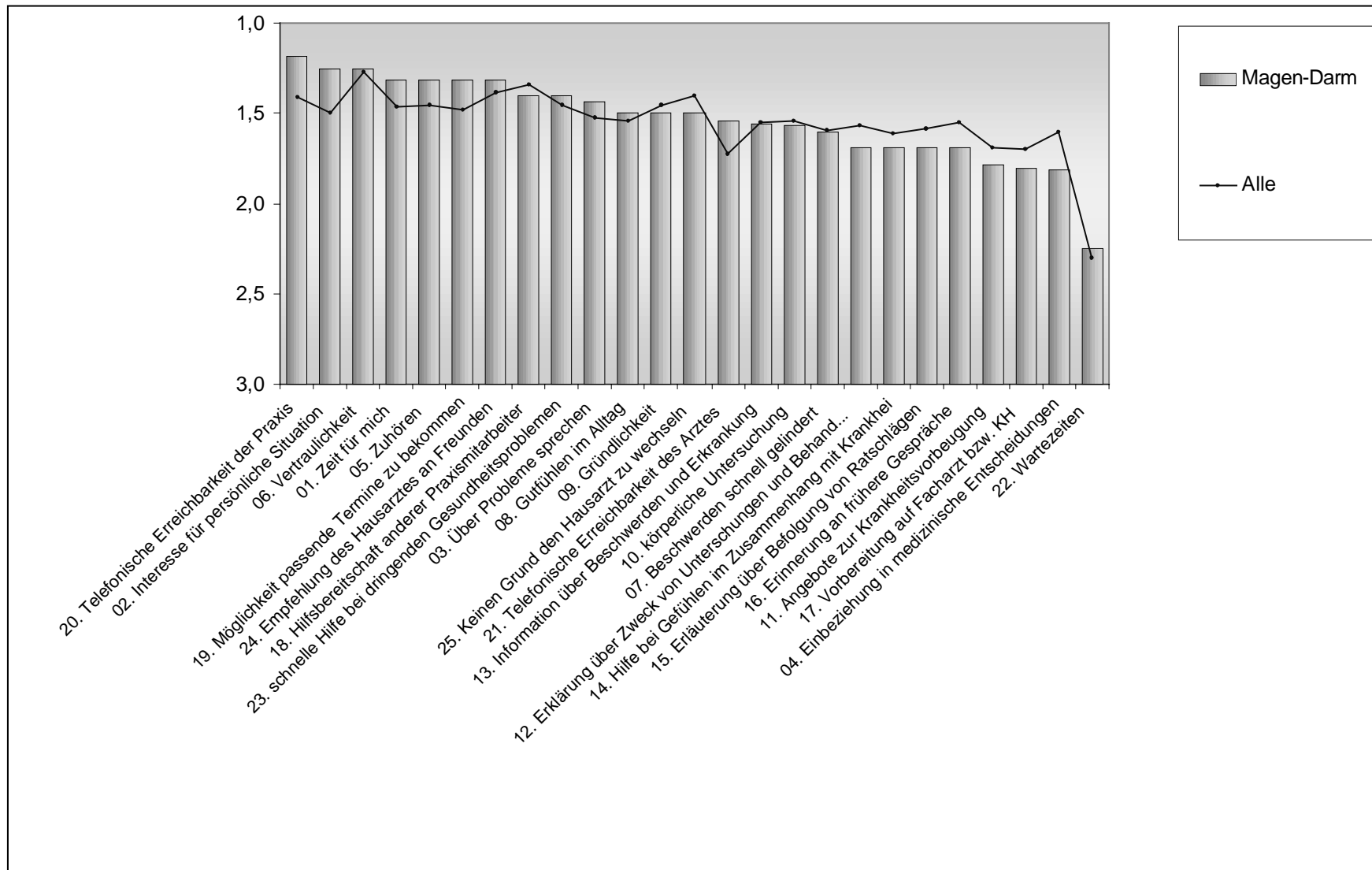


Tabelle 17

Ranking nach Chronischer Krankheit	Nervensystem	Alle	N
23. schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,00	1,45	8
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,18	1,40	11
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,20	1,48	10
01. Zeit für mich	1,27	1,46	11
02. Interesse für persönliche Situation	1,27	1,49	11
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,27	1,38	11
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,29	1,70	7
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,29	1,72	7
06. Vertraulichkeit	1,33	1,27	9
09. Gründlichkeit	1,33	1,46	9
05. Zuhören	1,36	1,45	11
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,36	1,57	11
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,36	1,61	11
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,36	1,34	11
03. Über Probleme sprechen	1,40	1,52	10
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,40	1,55	10
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,40	1,41	10
08. Gutfühlen im Alltag	1,44	1,54	9
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,44	1,58	9
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,45	1,61	11
07. Beschwerden schnell gelindert	1,45	1,60	11
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,50	1,55	10
10. Körperliche Untersuchung	1,56	1,54	9
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,57	1,69	7
22. Wartezeiten	2,45	2,30	11

Abbildung 17

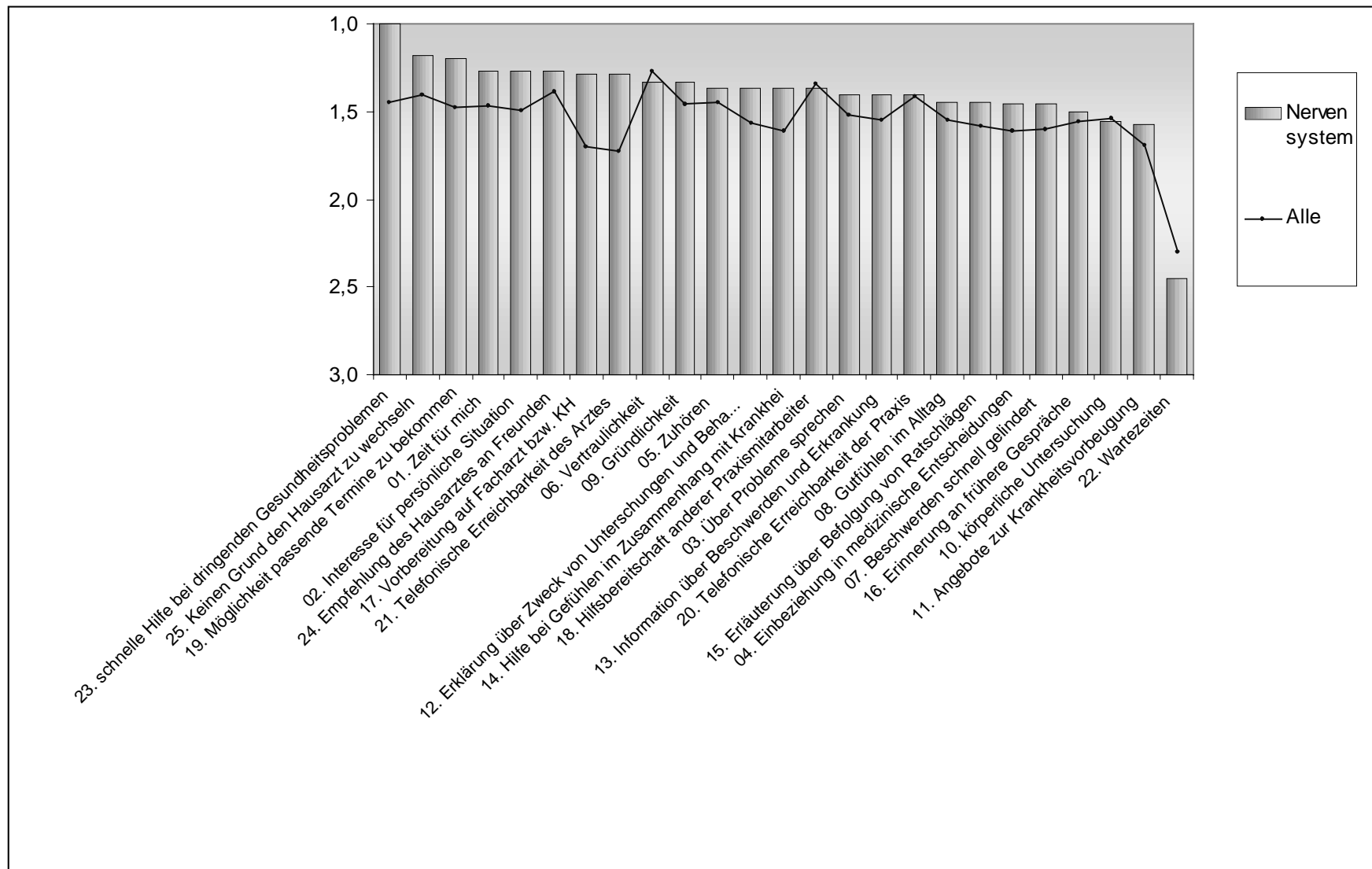


Tabelle 18

Ranking nach Patientenfrequenz pro Tag	bis 30 Pat/Tag	Alle	N
06. Vertraulichkeit	1,21	1,27	242
01. Zeit für mich	1,28	1,46	263
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,29	1,38	254
05. Zuhören	1,29	1,45	260
23. Schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,31	1,45	227
09. Gründlichkeit	1,32	1,46	259
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,33	1,40	252
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,34	1,34	243
02. Interesse für persönliche Situation	1,34	1,49	266
03. Über Probleme sprechen	1,36	1,52	257
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,37	1,41	242
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,38	1,48	240
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,40	1,55	245
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,41	1,55	258
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,41	1,57	259
08. Gutfühlen im Alltag	1,42	1,54	255
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,44	1,61	256
10. Körperliche Untersuchung	1,44	1,54	239
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,44	1,72	205
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,46	1,61	242
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,47	1,58	247
07. Beschwerden schnell gelindert	1,54	1,60	253
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,54	1,70	192
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,60	1,69	225
22. Wartezeiten	2,17	2,30	246

Abbildung 18

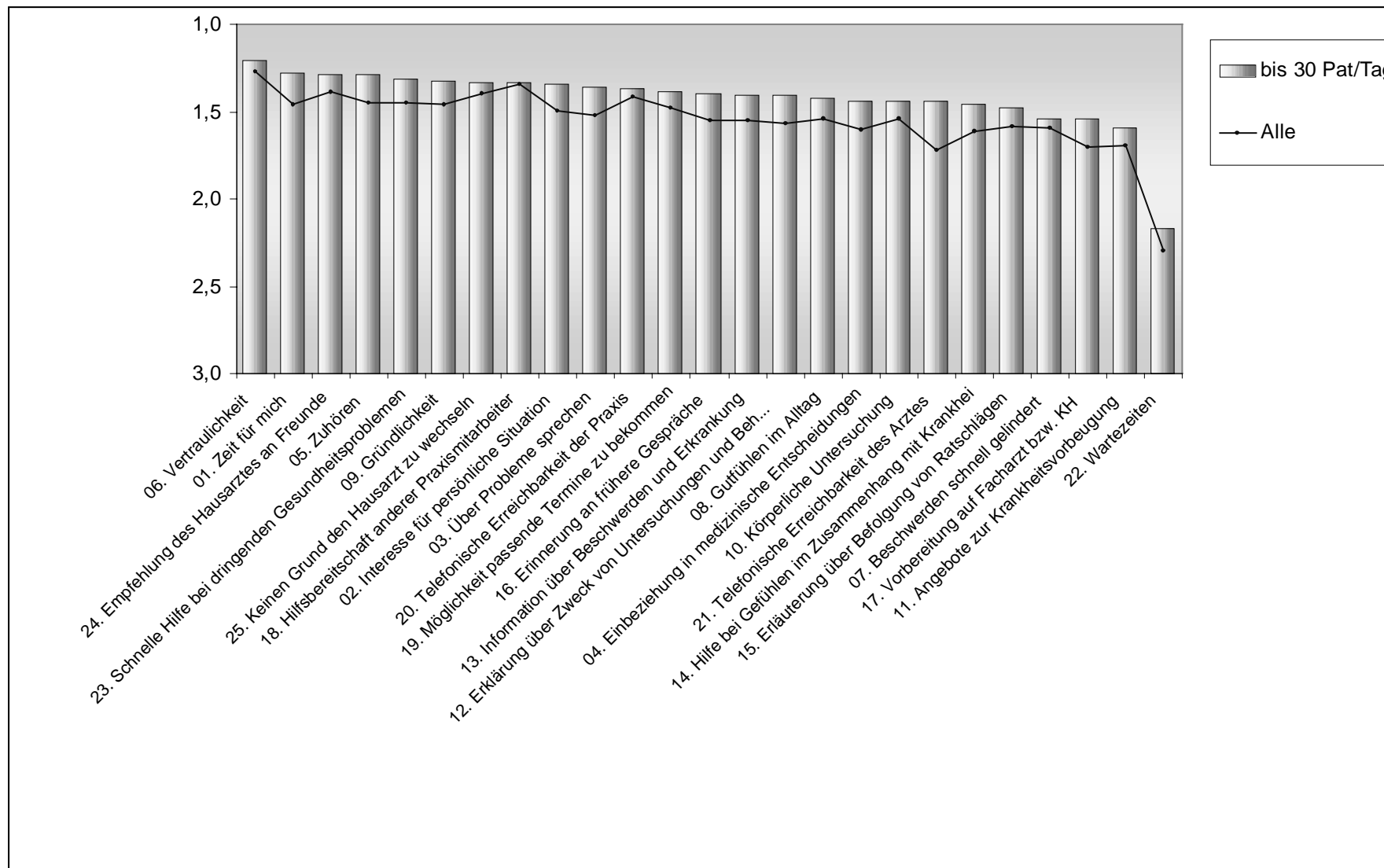


Tabelle 19

Ranking nach Patientenfrequenz pro Tag	30-60 Pat/Tag	Alle	N
06. Vertraulichkeit	1,27	1,27	594
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,30	1,34	649
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,40	1,41	622
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,42	1,38	647
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,42	1,40	627
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,42	1,48	631
23. Schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,43	1,45	589
01. Zeit für mich	1,53	1,46	667
09. Gründlichkeit	1,54	1,46	649
05. Zuhören	1,54	1,45	660
02. Interesse für persönliche Situation	1,55	1,49	665
08. Gutfühlen im Alltag	1,58	1,54	636
10. Körperliche Untersuchung	1,59	1,54	606
03. Über Probleme sprechen	1,59	1,52	651
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,61	1,57	637
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,61	1,55	644
07. Beschwerden schnell gelindert	1,63	1,60	636
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,63	1,55	613
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,63	1,58	614
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,67	1,61	644
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,69	1,61	617
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,73	1,69	580
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,76	1,72	505
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,78	1,70	505
22. Wartezeiten	2,22	2,30	636

Abbildung 19

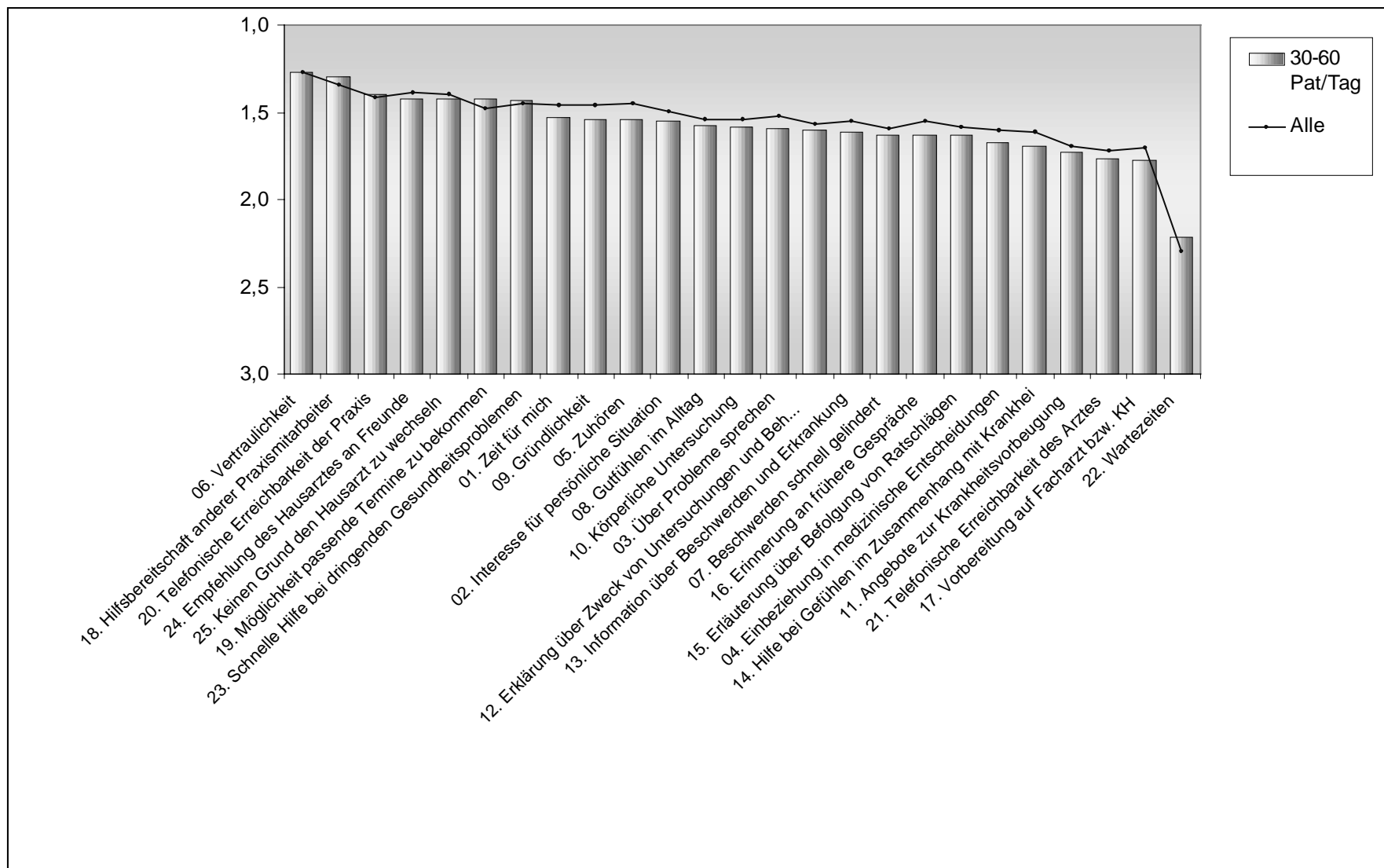
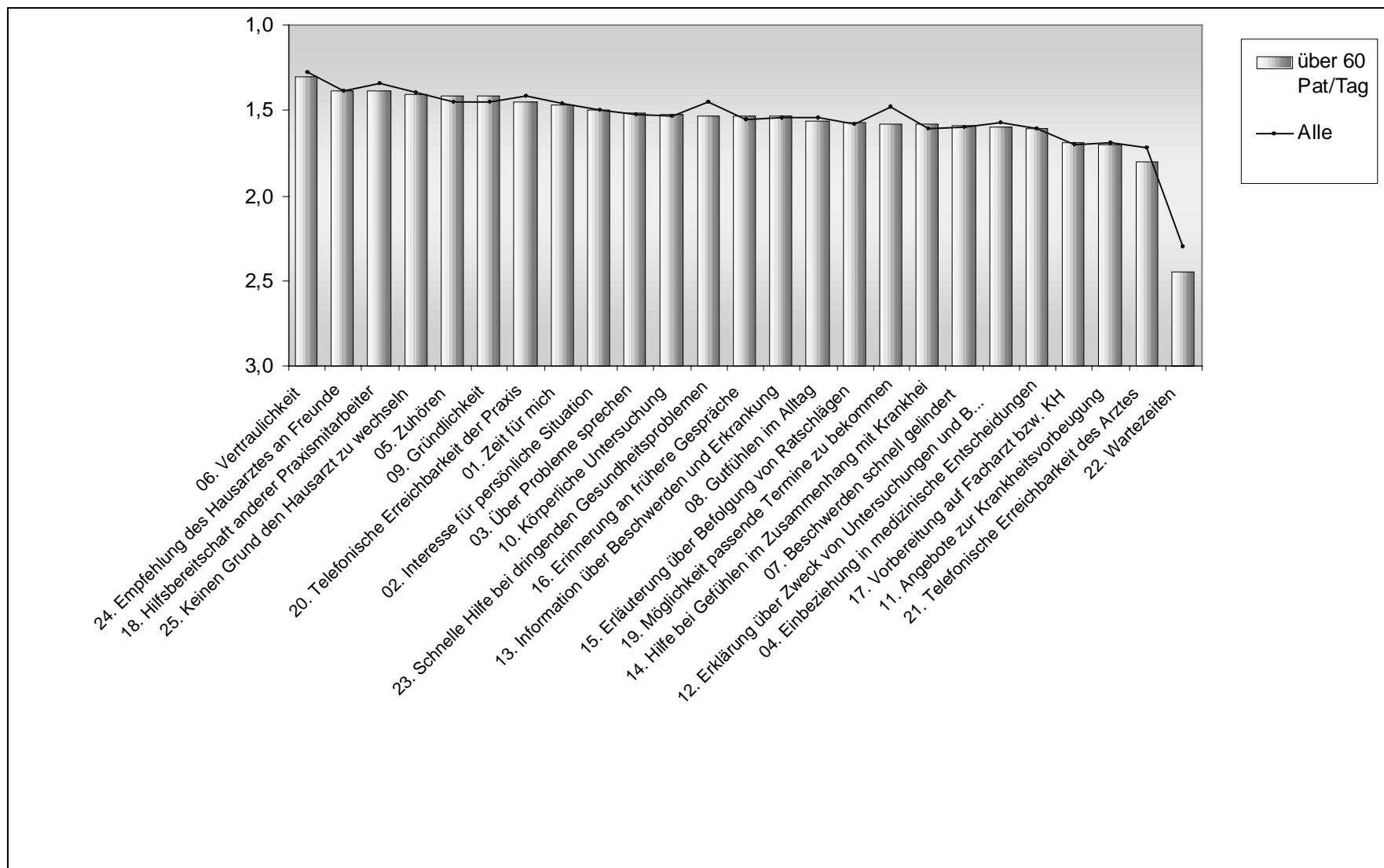


Tabelle 20

Ranking nach Patientenfrequenz pro Tag	über 60 Pat/Tag	Alle	N
06. Vertraulichkeit	1,30	1,27	562
24. Empfehlung des Hausarztes an Freunde	1,38	1,38	589
18. Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	1,39	1,34	590
25. Keinen Grund den Hausarzt zu wechseln	1,40	1,40	566
05. Zuhören	1,42	1,45	597
09. Gründlichkeit	1,42	1,46	588
20. Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	1,45	1,41	567
01. Zeit für mich	1,47	1,46	606
02. Interesse für persönliche Situation	1,50	1,49	605
03. Über Probleme sprechen	1,52	1,52	592
10. Körperliche Untersuchung	1,53	1,54	563
23. Schnelle Hilfe bei dringenden Gesundheitsproblemen	1,53	1,45	533
16. Erinnerung an frühere Gespräche	1,53	1,55	569
13. Information über Beschwerden und Erkrankung	1,54	1,55	590
08. Gutfühlen im Alltag	1,56	1,54	567
15. Erläuterung über Befolgung von Ratschlägen	1,57	1,58	565
19. Möglichkeit passende Termine zu bekommen	1,58	1,48	569
14. Hilfe bei Gefühlen im Zusammenhang mit Krankheit	1,58	1,61	563
07. Beschwerden schnell gelindert	1,59	1,60	584
12. Erklärung über Zweck von Untersuchungen und Behandlungen	1,60	1,57	581
04. Einbeziehung in medizinische Entscheidungen	1,60	1,61	584
17. Vorbereitung auf Facharzt bzw. KH	1,69	1,70	481
11. Angebote zur Krankheitsvorbeugung	1,70	1,69	533
21. Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	1,80	1,72	449
22. Wartezeiten	2,45	2,30	578

Abbildung 20



Weitere signifikante Ergebnisse der Patientenbeurteilung:

Tabelle 21

Nr.	Untersuchungsdimensionen	Patienten- und Praxisdaten
I)	ARZT-PATIENT BEZIEHUNG	
1	Zeitaufwand	Patienten die nie kommen (70 % beantworteten mit "sehr gut"), oder zwischen 13 und 30 mal im Jahr kommen sind mit dem Ausmaß an Zeit , den der Arzt mit Ihnen verbringt, sehr zufrieden (76 bis 78 % mit "sehr gut")
2	Interesse	Ärzte, die Interesse an der persönlichen Situation der Patienten zeigen werden sehr positiv wahrgenommen (von 71 bis 73 % mit "sehr gut" bewertet) was sich in der Besuchsfrequenz dieser Patienten (zwischen 13 und 30 mal pro Jahr) niederschlägt (bei geringer Besuchshäufigkeit kommt man auf 51 bis 60 %).
3	Aktives Zuhören 1	Wenn Patienten den Eindruck haben, daß sie besser über Ihre Probleme sprechen können, neigen sie auch dazu, öfter zum Arzt zu kommen (siehe Graphik 03/32). Bei einer Besuchsfrequenz von 1 bis 3 mal im Jahr sind nur 48 % dieser Patientengruppe (mit "sehr gut") hochzufrieden, während 73 % (mit "sehr gut") hochzufriedener Patienten zwischen 13 und 20 mal im Jahr kommen.
4	Einbeziehen in Entscheidungen	
5	Aktives Zuhören 2	
6	Vertraulichkeit und Umgang mit Patientendaten	
II)	MEDIZINISCH-TECHNISCHE BETREUUNG	
7	Linderung von Beschwerden 1	
8	Linderung von Beschwerden 2	Wenn Patienten das Gefühl haben, daß der Arztbesuch das Wohlbefinden im Alltag verbessert, kommen sie tendenziell öfter (siehe Graphik 08/32)
9	Gründlichkeit	
10	Körperliche Untersuchungen	
11	Angebote zur Krankheitsvorbeugung	Angestellte und in Ausbildung befindliche Personen haben Angebote zur Krankheitsvorbeugung signifikant schlechter beurteilt (respektive 40 und 38 % beurteilten mit "sehr gut") als andere Patienten (52 bis 62 % der Befragten antworteten mit "sehr gut")

Tabelle 22

	Untersuchungsdimensionen	Patienten- und Praxisdaten
III)	INFORMATION	
12	Untersuchungszweck	Die hohe Zufriedenheit mit der Erklärung des Zwecks von Untersuchungen (von 72 bis 74 % "sehr gut") steht im Zusammenhang mit der Besuchsfrequenz (von 16 bis 30 mal). Bei geringer Besuchsfrequenz sinkt die Zufriedenheit (nur 43 % "sehr gut" bei 1 bis 3 Arztbesuche im Jahr) auch tendenziell.
13	Beschwerden und Erkrankung	
14	Unterstützung im Umgang mit Gefühlen	In Karenz befindliche Frauen und Arbeitslose beurteilten nur mit knapp über 40 % mit "sehr gut" während bei den übrigen Arbeitssituationen die Bewertung mit "sehr gut" zwischen 51 und 63 % lag
15	Erläuterung der Ratschläge	In Karenz befindliche Frauen, selbständige und in Ausbildung befindliche Personen haben in einem Ausmaß von 35 bis 41% mit "sehr gut" bewertet während in allen anderen Arbeitssituationen eine höhere Zufriedenheit festzustellen war (53 bis 69 % "sehr gut").
IV)	UNTERSTÜTZUNG DER PATIENTEN	
16	Erinnerung des Arztes an frühere Gespräche	
17	Vorbereitung auf Facharzt bzw. Krankenhaus	Wenig Frauen in Karenz sowie Beamten haben die Vorbereitung auf Facharzt bzw. Krankenhaus mit sehr gut bewertet (respektive 33 bzw. 38 % mit "sehr gut")

Tabelle 23

	Untersuchungsdimensionen	Patienten- und Praxisdaten
V)	ORGANISATION	
18	Hilfsbereitschaft anderer Praxismitarbeiter	Die hohe Zufriedenheit mit der Hilfsbereitschaft (von 81 bis 86 % "sehr gut") steht im Zusammenhang mit der Besuchsfrequenz (von 13 bis 30 mal). Bei geringer Besuchsfrequenz bleibt die Zufriedenheit (70 % "sehr gut" bei 0 bis 12 Arztbesuche im Jahr) auch konstant.
19	Terminvereinbarung	
20	Telefonische Erreichbarkeit der Praxis	Mit nur 50 % "sehr gut" haben in Karenz befindliche Frauen die telefonische Erreichbarkeit der Praxis beurteilt, während der Durchschnitt in den übrigen Arbeitssituationen zwischen 59 und 71% mit "sehr gut" deutlich höher benotet hat.
21	Telefonische Erreichbarkeit des Arztes	
22	Wartezeiten in der Praxis	
23	Schnelle Hilfe bei dringenden Problemen	Die Zufriedenheit bezüglich einer schnellen Hilfe bei dringenden Problemen sinkt mit der wachsenden Zahl der Kinder im Haushalt (69 bzw. 24 % "sehr gut" bzw. "gut" bei Kinderlosen Familien bis 58 bzw. 39 % "sehr gut" bzw. "gut" bei Familien bis 4 Kindern)
VI)	ZUFRIEDENHEIT MIT DEM HAUSARZT	
24	Weiterempfehlung des Arztes	Die Weiterempfehlung des Hausarztes steht im signifikanten Zusammenhang mit der Besuchshäufigkeit (Graphik 24/32)
25	Grund zum Wechseln des Hausarztes	Auch jene, die keinen Grund haben den Hausarzt zu wechseln, besuchen ihn häufiger als unzufriedenere Patienten
	Sonstige Bemerkungen zur Statistik	Keine relevanten Unterschiede bei der Patientenbewertung in Bezug auf: Schulbildung, Familiensituation, Kinderzahl (außer bei Item 23 schnelle Hilfe bei dringenden Problemen)