

„Fragebogen zum Arztnavigator hat den Pretest bestanden“

Welche Informationen benötigen Patienten, wenn sie sich auf Arztsuche begeben? Forscher des Berliner IGES Instituts sind der Frage in einem mehrstufigen Verfahren nachgegangen. Institutsleiter Bertram Häussler beschreibt die einzelnen Schritte.

Herr Professor Häussler, können Patienten ihren Haus- oder Facharzt überhaupt bewerten? Und wenn ja, was sind Kriterien, die bei der Suche nach einem Mediziner wichtig sind?

Häussler: Der Arztnavigator erhebt nicht den Anspruch einer umfassenden Bewertung der Qualität der ärztlichen Arbeit. Im Vordergrund steht vielmehr das Bedürfnis vieler Patienten, sich bei der Arztsuche auch an Empfehlungen anderer zu orientieren. Ziel ist es, Erfahrungen von Patienten systematisch und methodisch fundiert zu erheben und gut strukturiert bereit zu stellen. Die Bewertungskriterien bewegen sich in den Bereichen Praxis und Personal, Kommunikation mit dem Arzt sowie Behandlung. Darunter fallen etwa Beurteilungen der Freundlichkeit des Personals, der Praxisatmosphäre, der gesamte Praxisorganisation sowie der Wartezeiten. Mit Blick auf die Arztkommunikation können Patienten äußern, wie zugewandt und verständlich sie Gespräche empfanden. Im Bereich Behandlung sollen sie bewerten, wie sie den Behandlungsprozess oder den Umgang mit Krankenhauseinweisungen und Überweisungen erlebt haben.

Wie ist das IGES konkret vorgegangen, um die Interessen der Patienten zu ermitteln?

Häussler: Wir haben zunächst in einem mehrstufigen Prozess ergründet, welche Informationen die Menschen wirklich wollen. Dies geschah mit vielen Patienteninterviews. Die Ergebnisse wurden anschließend mit Experten und Patientenvertretern analysiert und zu einem ersten Fragenkatalog verdichtet. In erneuten Gesprächen haben wir überprüft, ob alles verständlich und alltagsnah ist. Am Ende erfolgten zwei große Pretests mit insgesamt 1.500 Teilnehmern, aus dem die wichtigsten Fragen herausgefiltert wurden, die nun in das Portal eingeflossen sind. Diese Tests hat der Fragebogen bestanden.

Sind die Ergebnisse, die mit dem Fragebogen zum Arztnavigator erhoben werden, wirklich aussagekräftig und belastbar?

Häussler: Die Zuverlässigkeit der Befragungsinstrumente wurde bereits im ersten Pretest mit 1.000 Teilnehmern ausgiebig überprüft. Getestet wurde, wie zuverlässig die Erhebungsin-

strumente bei wiederholten Befragungen die gleichen Werte liefern. Das ist der Fall, wie auch erste große Auswertungen von über 27.000 Arztbewertungen von AOK-Versicherten in den Pilotregionen Thüringen, Hamburg und Berlin bestätigen.

Geprüft wurde ferner in einem zweiten Pretest mit 500 Teilnehmern die Validität, die Gültigkeit der Befragungsinstrumente. Messen sie wirklich das, was sie vorgeben. Zur Kontrolle kamen dabei anerkannte wissenschaftliche Messinstrumente

Professor Bertram Häussler ist Vorsitzender der Geschäftsführung des IGES Instituts in Berlin, das den Fragebogen zum Arztnavigator wissenschaftlich entwickelt hat.



wie etwa der Kölner Patientenfragebogen für den niedergelassenen Bereich zum Einsatz. Damit ist der empirische Nachweis erbracht, dass mit dem Arztnavigator valide Aussagen zur Patientenzufriedenheit mit ambulant tätigen Ärzten möglich sind.

Sie arbeiten bereits an einem Fragebogen zur Beurteilung von Zahnärzten. Dieser soll in einem nächsten Schritt in das Portal eingebaut werden. Warum ist für die Zahnärzte ein Extra-Fragebogen notwendig?

Häussler: Die zahnärztliche Versorgung weist aus Patientensicht eine Reihe von Besonderheiten auf. Dazu gehören die Bedeutung von ungeplanter Akut- und Schmerzversorgung, das Angebot von zahnärztlichen Spezialisierungen wie Kieferorthopädie, Implantologie sowie die höhere Bedeutung von Kosten- und Rechnungstransparenz auch für gesetzlich Versicherte. All dies macht eine grundständige und unabhängige Entwicklung eigener Befragungsinstrumente erforderlich. ■

Die Fragen stellte Thomas Hommel.