

Ergebnisse und Botschaften der Prognos-Befragung zur „Patientenzufriedenheit in der HZV“

Die Vertragspartner der HZV mit der AOK Baden-Württemberg haben eine telefonische Befragung der AOK-Versicherten über Forsa veranlasst. 500¹ zufällig ausgewählte Versicherte von rund 15.000, die seit Beginn (Quartal 4/2008) am AOK-Hausarztprogramm teilnehmen, wurden zur Zufriedenheit mit dem Hausarztprogramm telefonisch befragt. Die repräsentative Prognos-Befragung hat ergeben, dass die Teilnehmer mit dem AOK-Hausarztprogramm insgesamt sehr zufrieden sind. Abgeleitet aus den einzelnen Umfragebereichen ergeben sich für die AOK Baden-Württemberg folgende Kernbotschaften:

1. Gesamtzufriedenheit mit dem AOK-Hausarztprogramm enorm

→ Fast 97 % aller Befragten äußern sich positiv

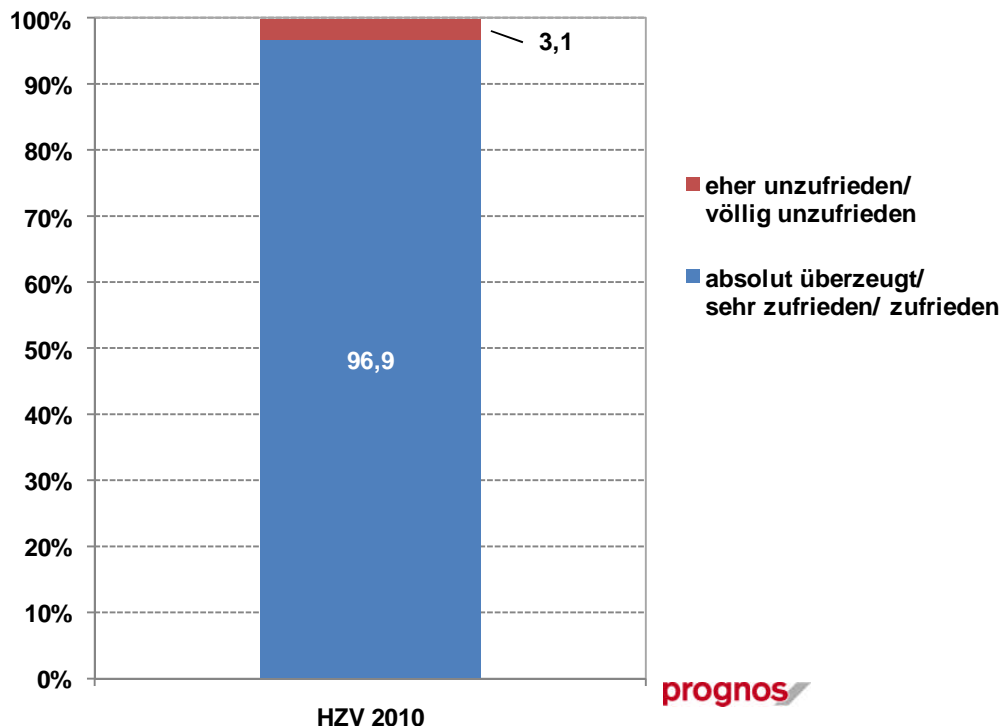


Abbildung 1: Zufriedenheit mit dem AOK-Hausarztprogramm

¹ Fast 40% der Teilnehmer waren zum Zeitpunkt der Befragung im Januar 2010 70 Jahre oder älter, knapp 20% sind jünger als 50 Jahre alt. Das Durchschnittsalter der Befragten beträgt 62 Jahre. Der Frauenanteil an den Befragten ist mit 54,4% größer als der Männeranteil. Es gaben 33,4% an, dass sie zurzeit erwerbstätig seien. 13% haben nach eigenen Angaben bereits vorher an ähnlichen hausarztbasierten Programmen teilgenommen.

2. Das AOK-Hausarztprogramm überzeugt

→ Nur 6 % würden das AOK-Hausarztprogramm nicht weiterempfehlen.

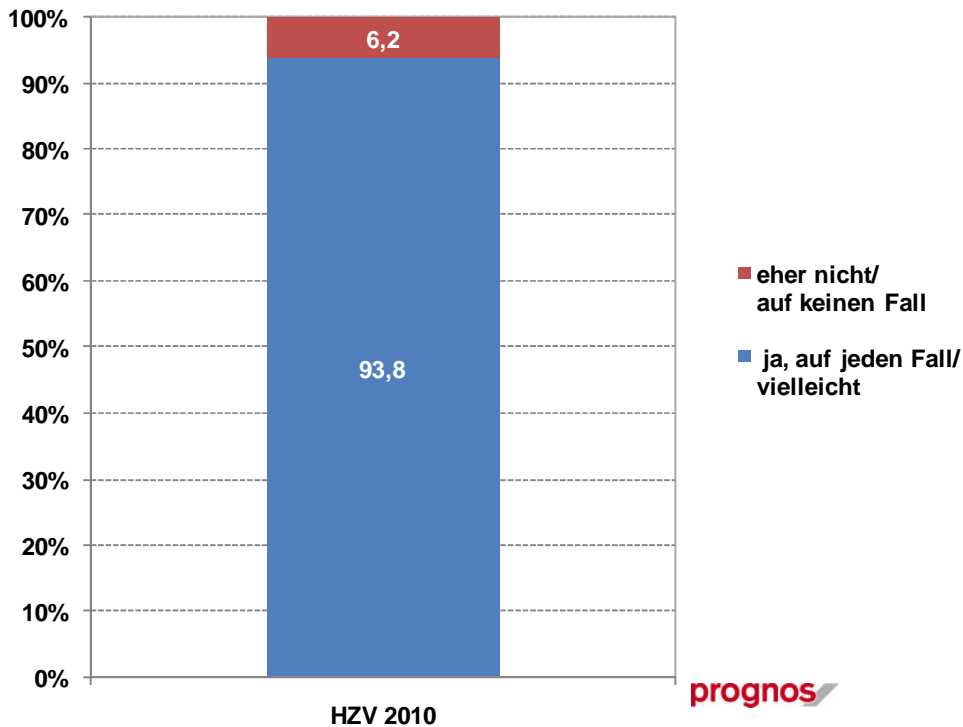


Abbildung 2: Weiterempfehlung des AOK-HausarztProgramms

3. Der Hausarzt wird als erster Ansprechpartner in Gesundheitsfragen uneingeschränkt akzeptiert

- 93 % der Befragten haben in ihren Hausarzt vollstes Vertrauen
- 67% der Befragten geben an, bereits seit 10 Jahren oder länger beim selben Hausarzt zu sein.
- Nur 18 % haben in den letzten 5 Jahren ihren Hausarzt gewechselt

Der vom Gesetzgeber geforderte Ansatz, einen Hausarzt verbindlich – in der HZV sind das mindestens 12 Monate – zu wählen, wird von einem Großteil der HZV-Versicherten bereits aktiv gelebt und bedeutet faktisch für die teilnehmenden Patienten keine Umstellung.

4. Erwartung an das AOK-HausarztProgramm

- An erster Stelle erwarten 92% aller Befragten, dass der Hausarzt nach der Einschreibung des Patienten dessen Versorgung besser koordiniert.

→ 70 % erhoffen sich eine Optimierung der Zusammenarbeit zwischen den Ärzten

Die Erwartungshaltung der Versicherten entspricht voll der Intention der AOK, durch ein Mehr an Verzahnung der verschiedenen Behandlungsebenen die Versorgung zu verbessern. Die Umfrage bestätigt eindrucksvoll, dass genau dieses durch die HZV zu erreichende Ziel auch von den Versicherten selbst eingefordert wird.

5. Versorgungsqualität im AOK-Hausarztprogramm auf hohem Niveau

Eine Auswahl:

- 91 % stimmen zu, dass ihr Hausarzt ihre Anliegen ernst nimmt
- 90 % stimmen zu, dass sich der Hausarzt ausreichend Zeit für die Behandlung nimmt und gründlich untersucht
- 89 % stimmen zu, dass ihr Hausarzt sie über ihre Krankheiten ausführlich aufklärt

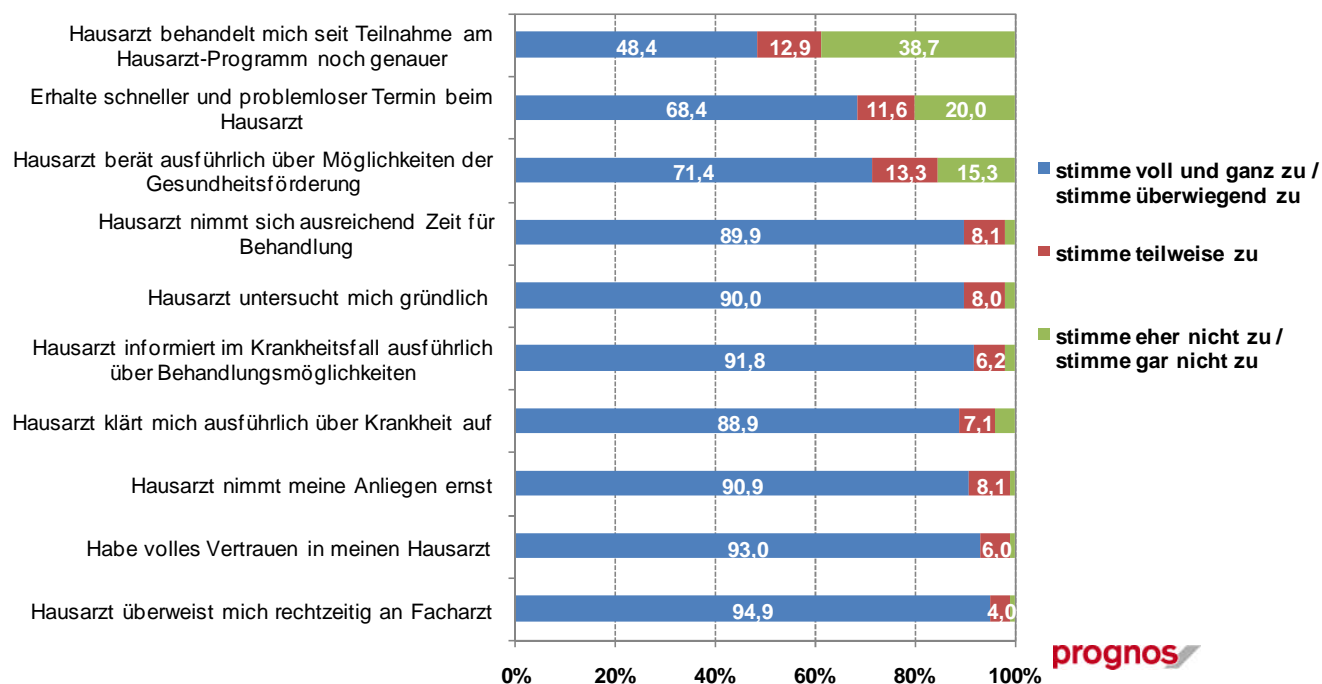
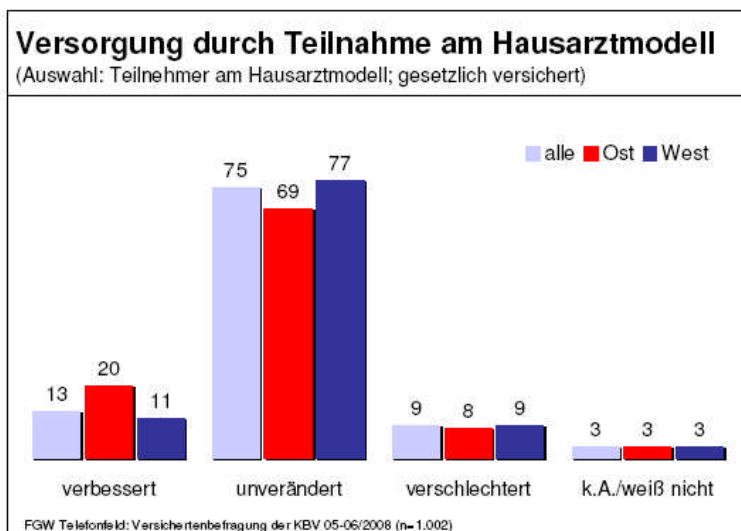


Abbildung 1: Bewertung der Behandlung durch den Hausarzt

Auf die Frage, ob sich seit ihrer Teilnahme am AOK-Hausarztprogramm die Gesundheitsversorgung verändert habe, antworten 26,5 % der Befragten, dass sie besser geworden ist. Rund 72 % sehen keine nennenswerten Veränderungen seit ihrer Teilnahme an der HZV. Ganze 1,2 % stellen eine Verschlechterung fest.

In einer Befragung im Rahmen des Gesundheitsmonitors 2008 der Bertelsmann Stiftung kommen die Teilnehmer von Hausarztmodellen zu folgenden Aussagen: 15 % fühlen sich besser, 1 % schlechter und 84 % genauso wie früher versorgt.²

Im Vergleich dazu gaben bei einer von der KBV beauftragten Versichertenbefragung zur ambulanten Versorgung im Jahr 2008 75 % der Befragten, die an einem Hausarztmodell teilnahmen, an, dass sich die Versorgung nicht geändert hätte, 13 % sprachen von einer Verbesserung, 9 % von einer Verschlechterung.³



Für das AOK-HausarztProgramm der AOK Baden-Württemberg kann abgeleitet werden, dass eine Vielzahl der Versicherten bereits vor der Einschreibung bei ihren Hausärzten gut versorgt wurde. Der relative Anteil der Versicherten, die eine Verbesserung in der hausärztlichen Versorgung erfahren haben, ist im AOK-HausarztProgramm ungefähr doppelt so hoch wie bei der KBV-Befragung und der Befragung durch die Bertelsmann Stiftung. Eine bereits gute hausärztliche Versorgung wird hier somit weiter optimiert.

² Vgl. Graf, Christian (2008): Verbesserung der Chronikerversorgung: Welchen Einfluss haben DMP und Hausarztmodelle?, in: Gesundheitsmonitor 2008, Bertelsmann Stiftung (Hg.), S. 134 f.

³ Vgl. KBV (Hg.), Versichertenbefragung der Kassenärztlichen Bundesvereinigung 2008. Ergebnisse einer repräsentativen Bevölkerungsumfrage Mai/Juni 2008, durchgeführt durch FGW Forschungsguppe Wahlen Telefonfeld GmbH, 2008, S. 27.

6. Zusatzangebote sind bekannt und werden genutzt

- Für 65 % der Befragten waren zusätzliche Angebote im Rahmen des AOK-HausarztProgramms ein Grund für die Teilnahme.
- 29 % aller erwerbstätigen Befragten haben bereits eine Abendsprechstunde wahrgenommen⁴.

7. Die Wartezeiten sind kurz

- Fast 80 % der Befragten gaben an, weniger als 30 Minuten bei einem vereinbarten Termin in der Praxis zu warten, bei rund 25 % waren es sogar weniger als 15 Minuten.
- Anders sieht es bei den Wartezeiten bei Fachärzten – auch nach Terminvereinbarung – aus: 64,3 % gaben an, länger als eine halbe Stunde zu warten, fast ein Viertel länger als eine Stunde.

Die Wartezeiten in den hausärztlichen Praxen entsprechen in hohem Maße den vertraglich vereinbarten Zielen. Die Abweichung in den fachärztlichen Praxen zeigt, dass dort weiter Handlungsbedarf herrscht. Auch hier ist die AOK Baden-Württemberg mit ihren Vertragspartnern aktiv: Mit dem ersten 73c-Vertrag für den Versorgungsbereich Kardiologie wurden mit MEDI und BNK verbesserte Service-Standards auch zur Terminvergabe vereinbart, von der vor allem auch Akutfälle profitieren. Mit der Verzahnung des AOK-HausarztProgramms mit dem AOK-FacharztProgramm wird die Koordination zwischen den beiden Ebenen auf eine neue Grundlage gestellt.

⁴ Nur wenige der im Rahmen der Bertelsmann-Befragung betrachteten Hausarztmodelle lieferten konkrete Vorteile wie z. B. das verbindliche Angebot von Sprechstunden in der Abendzeit, vgl. Böcken, Jan (2008): Hausarztmodelle im Spannungsfeld zwischen ordnungspolitischem Anspruch und Versorgungsrealität. Gesundheitsmonitor 2008, Bertelsmann Stiftung (Hg.), S. 107.

8. Fazit:

- Die befragten Versicherten sind mit dem AOK-HausarztProgramm insgesamt sehr zufrieden.
- Versicherte haben sich in das Programm eingeschrieben, weil sie eine bessere Koordination erwarten.
- Die Erwartungen der Versicherten entsprechen den Intentionen der HZV.
- Die Zufriedenheit mit dem Hausarzt ist sehr hoch, ein Teil der Befragten spürt auch bereits konkrete Auswirkungen des Programms auf die eigene Versorgungssituation. Die Aussage deutet darauf hin, dass auf auch im Vorfeld vorherrschende gute Bedingungen aufgesetzt wird.

9. Ausblick

Die positive Grundstimmung für das AOK-HausarztProgramm hat nach Erkenntnissen der AOK Baden-Württemberg auch Einfluss auf die Wechselbereitschaft von Versicherten zu Krankenkassen. Rund 12 % der Versicherten, die 2009 gewonnen werden konnten, nehmen unmittelbar an der HZV teil. Mit guten Versorgungsangeboten sieht sich die AOK auch in Zukunft im Wettbewerb stark positioniert.

Die AOK wird weiterhin mit den Vertragspartnern an der Verbesserung und Erlebarkeit von Service und koordinierter Versorgung arbeiten. Die Verzahnung der hausarztzentrierten Versorgung mit der Facharztebene ist hierfür ein wichtiger Schritt: Mit dem ambulanten Vollversorgungsvertrag für Kardiologie nach § 73c SGB V setzt die AOK diesen Weg konsequent fort; weitere Verträge, zunächst zur Gastroenterologie, folgen.