

PATIENTEN/-INNEN ALS „KUNDEN/-INNEN“ – WUNSCH UND WIRKLICHKEIT

KURZFASSUNG

Renate Sepp/Roswitha Müller/Karl Niederberger

Gesundheit – „das höchste Gut des Menschen“ – ist ein gesellschaftliches Leitthema von wachsender politischer und wirtschaftlicher Bedeutung.

Im Auftrag der Arbeiterkammer Oberösterreich (AK OÖ) führte das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung an der Universität Linz (IBE) im September – Oktober 2006 eine Studie zur Frage durch: Wodurch zeichnet sich Qualität im Gesundheitssystem aus Sicht der PatientInnen aus?

Die Erhebung von Erwartungen, Wünschen sowie Bewertungen der PatientInnen, bezogen auf die Leistungserbringung von Haus-/FachärztInnen bzw. von Professionellen im ambulanten und stationären Bereich, stand im Mittelpunkt der Studie.

Die Informationen aus zwei Fokusgruppen [PatientInnen (10 TeilnehmerInnen) und Berufsgruppe im Gesundheitswesen (9)] und die (teil)standardisierte Befragung (n = 400) wurden mittels Inhaltsanalyse und quantitativ-statistischen Methoden ausgewertet.

Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass die Herausforderung an das Gesundheitssystem bzw. die entsprechenden EntscheidungsträgerInnen und MeinungsmultiplikatorInnen zum einen in der Gewährleistung subjektiv erlebter Qualität, zum anderen im sensiblen Umgang mit der Sorge der Menschen um zukünftig leistbare Gesundheit quer durch alle gesellschaftlichen Schichten liegt.

Obwohl 94 % der Befragten die Qualität des österreichischen Gesundheitssystems als sehr bzw. eher gut beurteilen, befürchten 44 % eine Verschlechterung der Qualität. 90 % wünschen sich eine Gewährleistung medizinischer Versorgung unabhängig von persönlichen Möglichkeiten. 44 % empfinden die Gesundheitsausgaben in ihrem Haushalt als sehr bzw. eher belastend, das sind vor allem Frauen, Ältere, bildungsferne Schichten und Kranke.

Als wesentliche Qualitätsmerkmale aus Sicht der PatientInnen bestimmen (neben der medizinisch-fachlichen optimalen Versorgung – die nicht Untersuchungsgegenstand war) der Faktor Kommunikation und Information und der Faktor Zeit die Zufriedenheit der PatientInnen.