

Fachlich kompetent, gut organisiert

Wie gut sind die bayerischen Radiologen? Professor Dr. Gerhard Riegl, Fachmann für Qualitätssicherung im Bereich der Medizin, befragte die Patienten.



Autor
Professor Dr. Gerhard Riegl lehrt Betriebswirtschaft an der Fachhochschule in Augsburg und gilt in Deutschland als der Fachmann für Qualitätssicherung im Bereich der Medizin.

Herr Professor Riegl, Sie haben bayernweit die Zufriedenheit von Patienten mit ihren Radiologen und deren Praxen untersucht. Was hat die Befragung ergeben?

Riegl: Als Patientenforscher führen wir in Deutschland und in Europa laufend Zufriedenheitsmessungen durch. Die Untersuchungen zeigen, dass die Radiologen in Bayern recht gut abschneiden. Sie erzielen 3,3 von maximal 5 möglichen Qualitätssternen. Nicht weniger als 41 Prozent der Patienten haben 4 Sterne („herausragende Leistungen“) und 5 Sterne („Spitzenleistungen“) als besondere Zufriedenheitsbewertung vergeben. Das übertrifft sogar die Erwartungen der radiologischen Teams. Ein weiteres Indiz für die Versorgungsqualität ist die geringe Wartezeit: Drei Viertel aller Patienten bei bayerischen Radiologen verbringen weniger als eine halbe Stunde im Wartezimmer, die Hälfte davon sogar weniger als 15 Minuten.

Was ist für den Patienten beim Praxisbesuch besonders wichtig?

Riegl: Zwei Drittel der von uns Befragten räumen dem Gespräch mit dem Radiologen und dessen fachlicher Qualität oberste Priorität ein. Unter rein fachlichen Gesichtspunkten kommt es den Patienten am meisten auf strahlungsarme Untersuchungsmethoden an: Insgesamt 89 Prozent der Patienten nennen diesen Aspekt als den wichtigsten, wobei er für Frauen mit 93 Prozent an oberster Stelle steht.

Welche Verbesserungswünsche haben die Patienten an die radiologische Praxis?

Riegl: Wunsch Nummer eins für den Service ist ein noch besseres Einhalten der Termine bei noch kürzeren Wartezeiten. Des Weiteren möchten die Patienten am Empfang genauere Informationen über voraussichtliche Wartezeiten, aber auch Hinweise auf kassenfreie individuelle Gesundheitsleistungen erhalten. Wer im Wartezimmer patientengerechtere Verbesserungen einführen will, sollte nach Ansicht immerhin eines Viertels der Patienten einen Getränkespender aufstellen. Hinsichtlich der radiologischen Untersuchung selbst kon-

zentrieren sich die Wünsche auf mehr Informationen während und mehr Beratung nach der Untersuchung.

Fürchten die Patienten, dass zu viel geröntgt wird?

Riegl: Die vorliegenden Patientenäußerungen lassen eine solche Besorgnis erkennen: Auf die Frage, was das fachlich Besondere an der von ihnen aufgesuchten radiologischen Praxis ist, nennen 15 Prozent der Befragten das „Vermeiden unnötiger Untersuchungen“. Die Mitarbeiter in der Radiologie vermuten sogar, dass ein mehr als doppelt so hoher Anteil ihrer Patienten dieser Aussage zustimmen würde. Dies steht auch im Einklang mit dem von einem Drittel der Patienten geäußerten Wunsch nach besserer Aufklärung über die Untersuchungsmethoden, deren Ziele und Risiken.

Wie wird künftig im Bereich Röntgen die Zusammenarbeit zwischen niedergelassenen Radiologen und dem Krankenhaus aussehen?

Riegl: Generell wird die „Integrierte Versorgung“ der Patienten durch ambulante und stationäre Medizin zunehmen. Angesichts der neuen Entgeltformen im Krankenhaus mit Fallpauschalen spielt die perfekte Vorbereitung planbarer Behandlungsfälle, auch durch ambulante Voruntersuchungen im Auftrag und gegen Bezahlung des Krankenhauses, eine immer wichtigere Rolle. Ideal ist es für das

Integrierte

Versorgung...

...bedeutet: Die Krankenkassen können direkte Verträge mit den „Leistungserbringern“ schließen, also mit niedergelassenen Ärzten, Krankenhäusern, Medizinischen Versorgungszentren oder Reha-Einrichtungen. Dadurch erhofft sich der Gesetzgeber Kosteneinsparungen und eine bessere Versorgung der Patienten.



Die bayerischen Radiologen lassen ihre Patienten nicht lange warten



Die fachliche Qualität des Radiologen hat für die Patienten oberste Priorität

Krankenhaus, wenn ein einbestellter Patient alle Unterlagen mitbringt und bereits am Tag der Aufnahme behandelt oder operiert werden kann.

Die Notwendigkeit kürzerer Verweildauern und die Finanznot in den Krankenhäusern werden eine engere Zusammenarbeit zwischen Kliniken und radiologischen Zentren bewirken. Durch die neuen Kommunikationstechnologien können dann auch die Daten des Patienten schnell, perfekt und mit Expertenrat im Krankenhaus zur Verfügung stehen. Der Trend zur Ausgliederung von nicht im Kernkompetenzbereich des Krankenhauses liegenden Leistungen („Outsourcing“) nimmt zu.

Welche Servicefortschritte werden die Patienten von der ambulanten Radiologie in Zukunft erwarten können?

Riegl: Der Servicefortschritt wird getrieben durch die neuen Möglichkeiten der Informations- und Kommunikationstechnologie. Spätestens mit der Einführung der elektronischen Gesundheitskarte der Patienten wird die Zusammenarbeit von Hausärzten und Radiologen eine revolutionäre Veränderung erfahren. Im Zuge der technologischen Möglichkeiten werden auch diagnostische Dauerüberwachungen von allein lebenden chro-

nisch kranken Patienten immer wichtiger werden: Sie können sich künftig an Netzwerke zur Überwachung oder zur Früherkennung anschließen. Die Erfassung diagnostischer Werte, zum Beispiel des Blutdrucks oder von Blutwerten, geht so weit, dass sie über ein Chip-Implantat im Körper gemessen und über einen Sender in der Kleidung via Internet rund um die Uhr an ein Diagnosezentrum gemeldet werden.

<

KOMPAKT

- ▀ **Drei Viertel** aller Patienten verbringen weniger als eine halbe Stunde Wartezeit in den Praxen der bayerischen Radiologen.
- ▀ **Die fachliche Qualität** des Radiologen ist für die Patienten das wichtigste Qualitätskriterium.
- ▀ **Die elektronische Gesundheitskarte** wird den Patienten Vorteile bringen, weil die darauf gespeicherten Daten die Zusammenarbeit von Haus- und Fachärzten verbessert.