



Bevölkerungsumfrage BKK 2011

Thema: Arztbesuche



Durchführung und Methodik

- In der Zeit vom 3. bis zum 16. März 2011 wurde von KantarHealth im Auftrag des BKK Bundesverbandes eine repräsentative Untersuchung zum Thema „Arztbesuche“ in der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahre in der Bundesrepublik Deutschland durchgeführt.
- Insgesamt wurden 6013 Interviews in Form einer telefonischen Mehrthemenbefragung via CATI (computer assisted telephone interview) durchgeführt.
- Die Telefonnummern wurden nach dem „Random Last Two Digits – Verfahren“ in Anlehnung an das Gabler / Häder-Verfahren generiert. Aus diesen generierten Telefonnummern wurde eine Zufallsstichprobe proportional zur Haushaltsverteilung nach Regierungsbezirken und Gemeindegrößen gezogen. Die Auswahlgrundlage bildete das ADM-MasterSample für generierte Telefonnummern.
- Die Stichprobe ist eine repräsentative Zufallsstichprobe. In der Auswertung wird die Stichprobe nach den Ausprägungen der Merkmale Bundesland, BIK-Ortsgröße, Geschlecht, Alter, Berufstätigkeit, Schulbildung und Haushaltsgröße gewichtet. Nach der Gewichtung ist die Stichprobe repräsentativ für die Bevölkerung ab 14 Jahre in der Bundesrepublik Deutschland, d.h. die erhobenen Daten sind im Rahmen der statistischen Schwankungsbreiten auf die Grundgesamtheit hochrechenbar.



Wartezeit beim Arzt

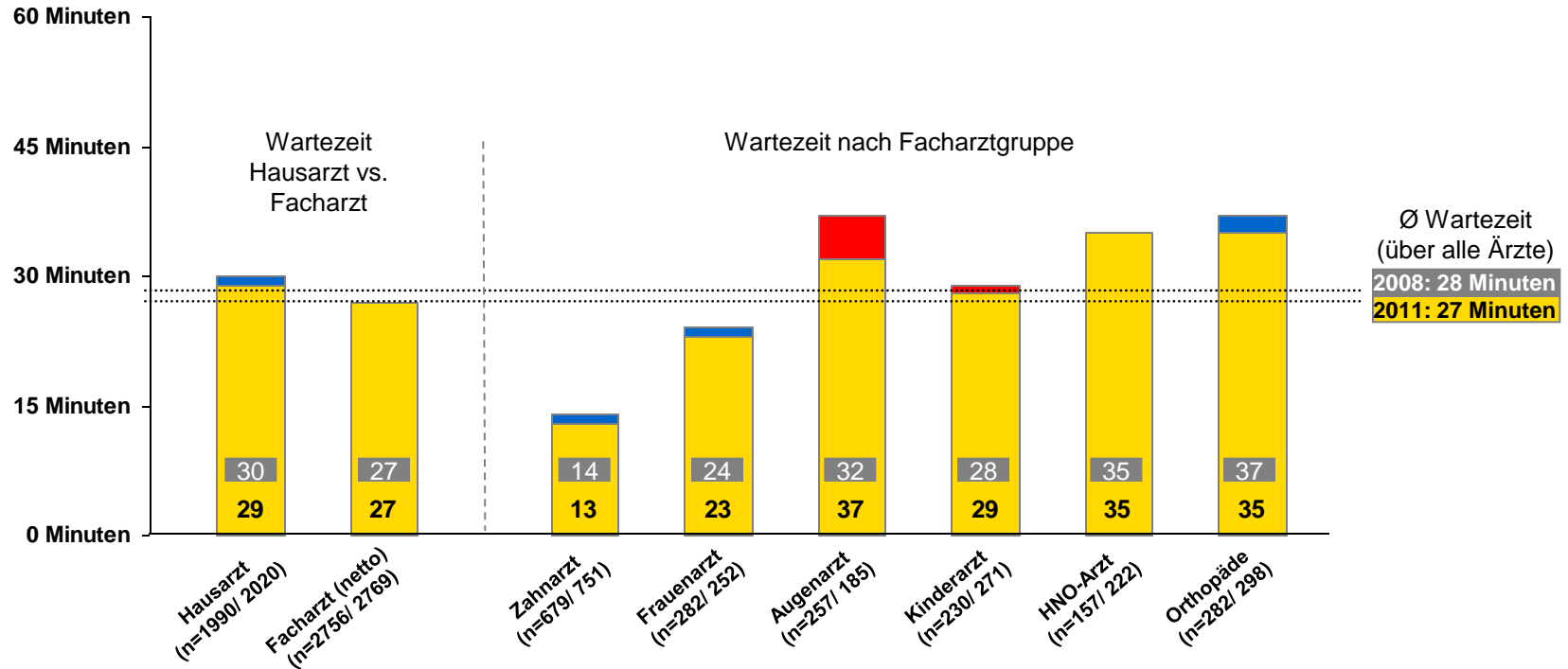


Durchschnittliche Wartezeit in der Praxis – nach Arztgruppen

Als Sie oder Sie mit Ihrem Kind dann zu diesem Termin in die Praxis kamen. Wie lange mussten Sie warten, bis Sie bzw. Ihr Kind vom Arzt behandelt wurde(n)?

2008
2011

Befragte, die in den letzten 12 Monaten beim niedergelassenen Arzt waren (n=4765)





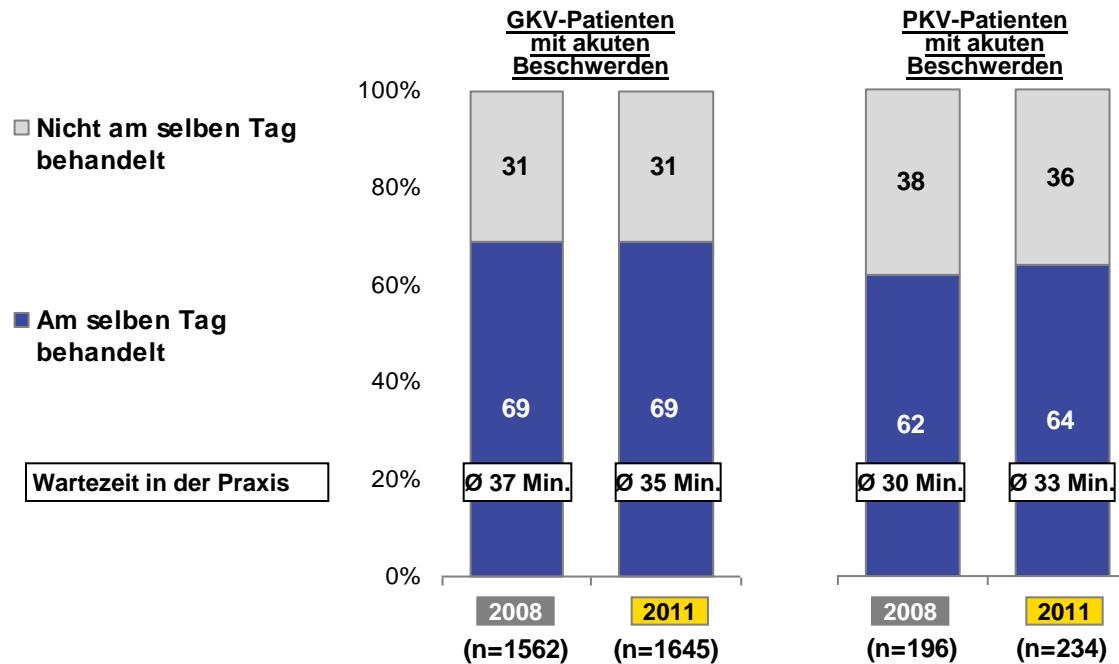
Akute Beschwerden – Behandlung sowie Wartezeit in der Praxis – GKV vs. PKV

Wie war das bei diesem letzten Arztbesuch beim ...: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie bzw. Sie mit Ihrem Kind zu? Wie lange mussten Sie warten, bis Sie bzw. Ihr Kind vom Arzt behandelt wurde(n)?

2008

2011

Befragte, deren letzter Arztbesuch aufgrund akuter Beschwerden war (n= 1904/ 1797)



Angaben in %



Wartezeit auf einen Termin



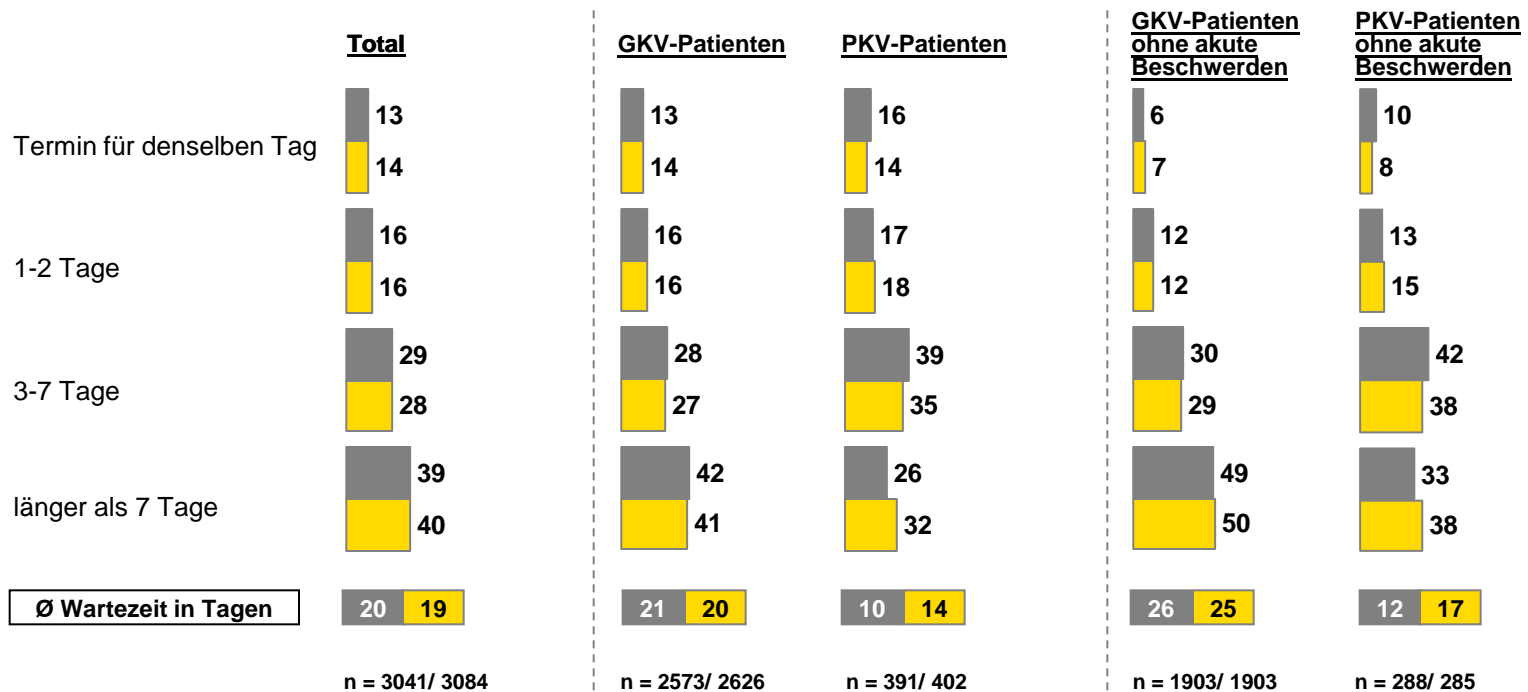
Wartezeit auf einen Termin - GKV vs. PKV

Wie lange haben Sie auf diesen Termin für diesen letzten Arztbesuch beim ... warten müssen? D.h. wie viel Zeit lag zwischen dem Tag, an dem Sie den Termin bekommen haben und dem Tag, an dem dieser Termin dann war?

2008

2011

Befragte, die einen Termin gemacht bzw. bekommen haben



Angaben in %



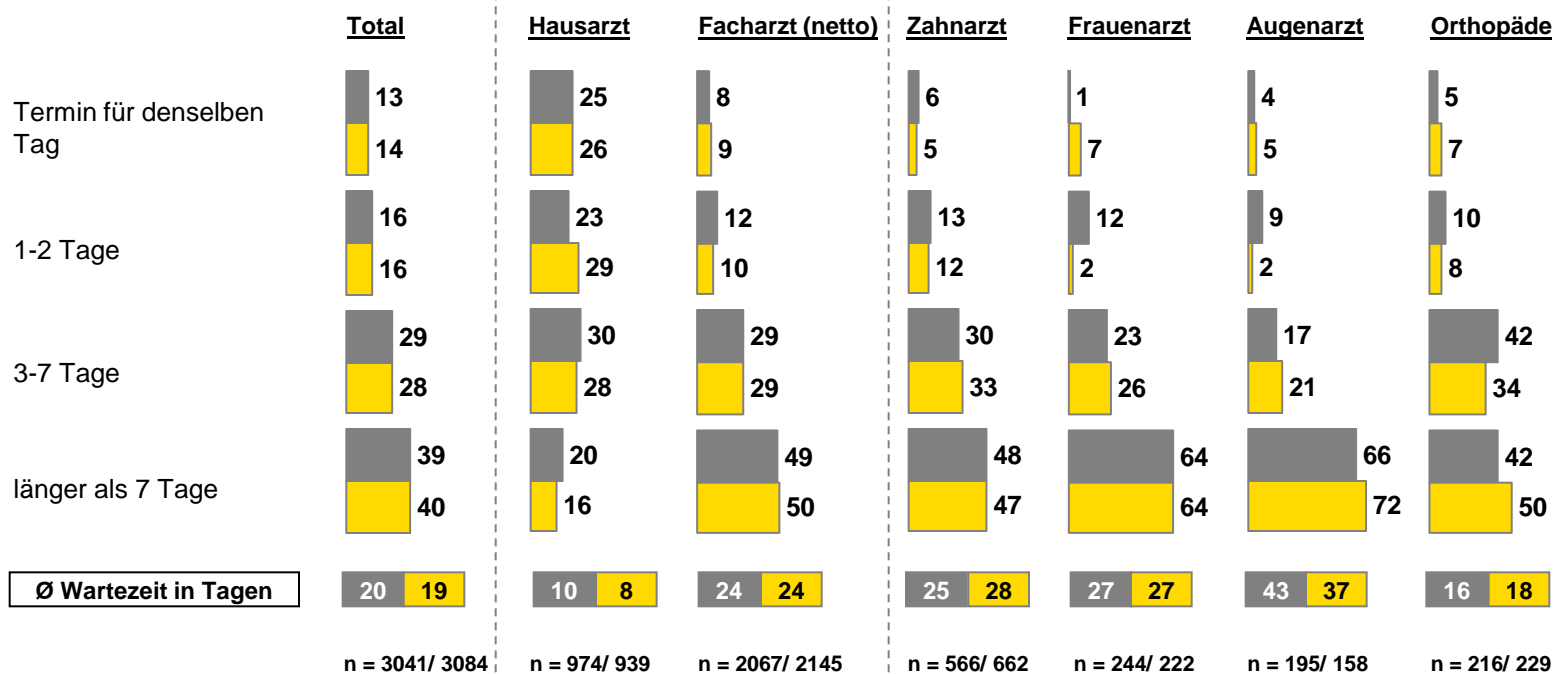
Wartezeit auf einen Termin - nach Arztgruppen

Wie lange haben Sie auf diesen Termin für diesen letzten Arztbesuch beim ... warten müssen? D.h. wie viel Zeit lag zwischen dem Tag, an dem Sie den Termin bekommen haben und dem Tag, an dem dieser Termin dann war?

2008

2011

Befragte, die einen Termin gemacht bzw. bekommen haben



Hauptarztgruppen; Angaben in %



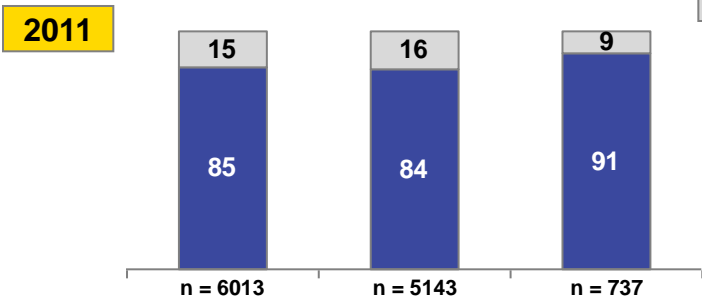
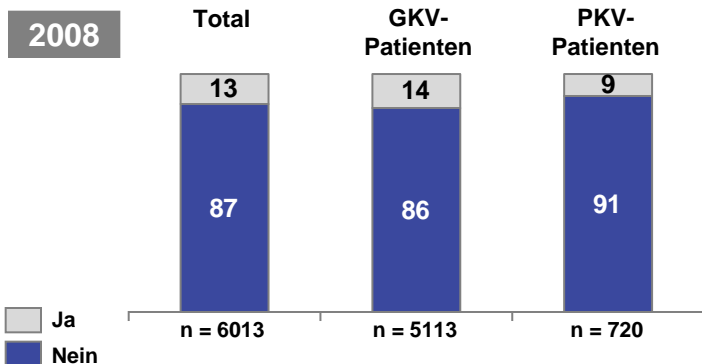
Keinen Termin beim Arzt erhalten



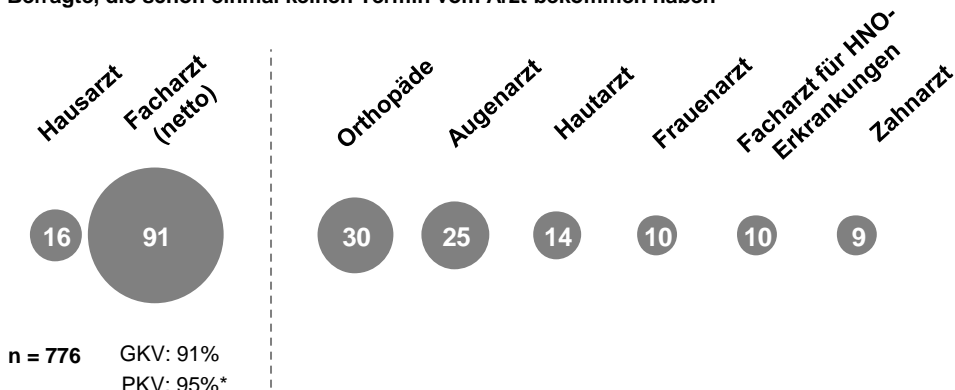
Keinen Termin beim Arzt erhalten / Niederg. Ärzte, bei denen man schon einmal keinen Termin bekommen hat

Ganz allgemein: Haben Sie schon einmal bei einem Arzt versucht, für Sie selbst oder Ihre Kinder einen Termin zu bekommen und Ihnen wurde kein Termin gegeben? Ich lese Ihnen jetzt eine Reihe von niedergelassenen Ärzten vor. Bitte sagen Sie mir, bei welchen dieser niedergelassenen Ärzte es Ihnen schon einmal passiert ist, dass Sie und/ oder Ihre Kinder keinen Termin bekommen haben. Welche Begründung, falls überhaupt, gab es dafür, dass Sie oder Sie für Ihre Kinder keinen Termin bekommen haben? Und welche noch?

Bevölkerung 14+ Jahre alt



Befragte, die schon einmal keinen Termin vom Arzt bekommen haben





Summary



Summary – I/III

- In der Zeit vom 3. bis zum 16. März 2011 wurden 6.013 Personen ab 14 Jahren zu ihren Erfahrungen mit dem Terminsystem der Ärzte befragt. Dabei entfielen 86% der Interviews auf Personen mit dem Status „GKV-versichert“ und 12% mit dem Status „PKV-versichert“.
- Diese Untersuchung wurde erstmals 2008 durchgeführt. Für eine Bewertung der aktuellen Terminvergabe-Situation wurde die Umfrage nun in 2011 wiederholt.
- Die Ergebnisse belegen, dass sich an den Wartezeiten im Allgemeinen und für GKV-Patienten im Besonderen nicht viel geändert hat. Auch wenn PKV-Patienten in 2011 im Durchschnitt von längeren Wartezeiten berichten, erhalten sie nach wie vor schneller einen Termin als GKV-Patienten. Auch im Wartezimmer werden sie eher aufgerufen als GKV-Patienten.
- Hinsichtlich der Arztbesuche und der Facharzttrichtungen stellt sich das Bild in 2011 nahezu identisch dar wie in 2008: 4 von 5 Befragten waren in den vergangenen 12 Monaten beim Arzt, im Durchschnitt wurden 4 verschiedenen Ärzten unterschiedlicher Fachrichtung aufgesucht. Die große Mehrheit war beim Hausarzt, nahezu jeder bei einem oder mehreren Fachärzten, allen voran der Zahnarzt, zu dem 3 von 4 Arztbesucher mindestens einmal in 12 Monaten gingen. Für 2 von 5 Patienten waren akute Beschwerden der Grund für ihren letzten Arztbesuch.
- Bei akuten Beschwerden kann sich das Gros der Patienten nach wie vor auf eine rasche ärztliche Behandlung verlassen, und das unabhängig vom Versicherungsstatus: Ca. zwei Drittel aller Akutfälle werden noch am selben Tag behandelt, weitere 11% 1-2 Tage später.



Summary – II/III

- Nach wie vor gilt auch, dass der Hausarzt für Akut-Patienten die erste Anlaufstelle ist: In der Hausarztpraxis werden 4 von 5 Akut-Patienten noch am selben Tag behandelt. Viele Patienten gehen bei akuten Beschwerden umgehend zu ihrem Hausarzt, auch ohne vorherige Anmeldung oder Terminvereinbarung. Die Fachärzte hingegen arbeiten deutlich mehr mit Terminvergabe als ihre Hausarztkollegen. Der Anteil der Akut-Fälle, die noch am selben Tag vom Facharzt behandelt werden, ist deshalb deutlich niedriger.
- Handelt es sich nicht um akute Beschwerden, warten GKV-Versicherte auch in 2011 länger auf einen Termin als PKV-Versicherte. Dabei nimmt ca. 1/3 aller Patienten scheinbar den Termin so hin, wie er von der Sprechstunden-Hilfe vorgeschlagen wird, ohne nach den Gründen oder einem früheren Termin zu fragen. Daneben liegen auch in 2011 die Gründe für die Terminvergabe häufig in vollen Praxis-Terminkalendern und vollen Praxis-Wartezimmern, aber auch beim Patienten selbst, weil der Termin aus persönlichen/ zeitlichen Gründen nicht anders passte. Darüber hinaus stehen Routine-/ Kontroll- oder regelmäßige Untersuchungen eben erst nach einer bestimmten Zeit (wieder) an.
- In 2011 wurde zusätzlich erfasst, wie lange Patienten auf einen Therapieplatz beim Psychiater / Psychotherapeuten warten mussten: Bei der Hälfte der Patienten begann die Behandlungsreihe spätestens nach vier Wochen, 14% warteten 1-2 Monate, 11% mindestens 4 Monate. Die durchschnittliche Wartezeit auf einen Therapieplatz betrug 6-7 Wochen.



Summary – III/III

- Einmal in der Praxis angekommen, wartet der Patient in 2011 im Durchschnitt knapp eine halbe Stunde und damit genau so lang wie in 2008. Am schnellsten geht es nach wie vor beim Zahnarzt mit einer Wartezeit von knapp einer Viertelstunde. Je nach Facharztgruppe schwankt die durchschnittliche Wartezeit sonst zwischen 20 und 40 Minuten. Die Hälfte aller Patienten wartet in deutschen Arzt-Praxen max. 15 Minuten. Bei Wartezeiten länger als 15 Minuten sind zumeist noch andere Patienten vorher dran oder das Wartezimmer ist einfach voll. Aber auch hier erfährt/ fragt ca. ein Drittel der Patienten nicht, warum es länger dauert. Auch in 2011 wurde festgestellt, dass PKV-Patienten schneller aufgerufen werden als GKV-Patienten – auch im Falle von akuten Beschwerden oder auch wenn vorher ein Termin vereinbart wurde.
- Der Anteil an Befragten, denen schon einmal ein Termin verweigert wurde als sie versuchten, einen zu vereinbaren, ist von 2008 auf 2011 von 13% auf 15% gestiegen. Nach wie vor betrifft dies signifikant häufiger GKV- als PKV-Patienten und nach wie vor führen Orthopäden und Augenärzte diese Statistik an.
- Bei akuten Beschwerden unbehandelt aus der Praxis fortgeschickt zu werden – davon berichteten in beiden Untersuchungen nur sehr wenige Befragte mit 4% (2008) bzw. 5% (2011), wobei auch dies signifikant häufiger GKV- als PKV-Patienten widerfahren ist.
- Ob Ablehnung der Termin-Vergabe oder der Behandlung bei akuten Beschwerden – die Gründe dafür liegen nach wie vor zumeist in ausgebuchten Praxis-Terminkalendern, überfüllten Praxen und damit einhergehend Aufnahmestopps für neue Patienten.