

Motive für die Inanspruchnahme wahlärztlicher Versorgung

Franz Kolland
Anna Fassl

23. Jänner 2019

Studiendesign / Stichprobe / Quantitative Daten

Erhebung und Auswertung

40 semi-strukturierte Interviews

- Juli bis September 2018

Thematisches Kodieren

- Fallbezug bleibt vorhanden

Schwerpunkte

- Nutzungsverhalten & Erfahrungen mit der wahlärztlichen Versorgung
 - Motive für die Inanspruchnahme des wahlärztlichen Angebots
 - Unterschiede zwischen Wahl- und VertragsärztInnen
 - Kritische Aspekte
-

Kriterien

- 2 Altersgruppen: 18-64 Jahre, ab 65 Jahren
- Stadt (Wien, Klagenfurt) – Land (Salzburg-Umgebung, Klagenfurt-Land)
- mind. je ein Wahl- und Vertragsarztkontakt in den letzten 12 Monaten
- Versicherungsverhältnis bei einem ausgewählten Sozialversicherungsträger (WGKK, SGKK, KGKK)

Ausschlusskriterien

- im Pflegeheim lebend
 - Antidementiva-Verschreibung in den letzten fünf Jahren
-

Stichprobe

Alter

21 – 83 Jahre, Ø 60,5 Jahre

18-64	65+
20 P., Ø 49,6 J.	20 P., Ø 71,4 J.

Geschlecht



22 Personen (55 %)



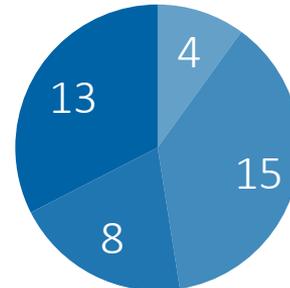
18 Personen (45 %)

Wohnort

16 Personen (40 %) – ländlich

24 Personen (60 %) – städtisch

Ausbildung



- Pflichtschule
- Lehre/BMS
- Matura
- Universität

- (sehr) guter **Gesundheitszustand**: 28 Interviewte (70 %)
 - **Chronische Krankheiten**: 30 Interviewpersonen (75 %)
 - 22 Interviewpersonen haben eine **private Zusatzversicherung** abgeschlossen
 - 85 % der Interviewten kommen mit ihren **finanziellen Mitteln** eher oder sehr leicht aus
-

Kontaktfrequenz

Wahlärztliche Versorgung	Vertragsärztliche Versorgung
Ø 8,32 Kontakte	Ø 8,54 Kontakte

14 Interviewpersonen waren häufiger bei Wahl- als bei VertragsärztInnen

Im Vergleich zur Gesamtheit der Interviewpersonen:

- **Weniger** Personen, die Schwierigkeiten haben mit den **finanziellen Mitteln** auszukommen.
 - **Weniger** Personen, die an zumindest einer **chronischen Krankheit** leiden.
 - **Mehr** Personen, die eine **Zusatzversicherung** abgeschlossen haben.
 - **Mehr** Personen, die ihre **Gesundheit** als **(sehr) gut** einschätzen.
 - **Keine Unterschiede** nach **Alter** und **Geschlecht**
-

Besuchte ÄrztInnen nach Fachrichtungen im Jahr 2017

Fachrichtung	WahlärztInnen	VertragsärztInnen
Chirurgie	90,0 % (9)	10,0 % (1)
Neurologie & Psychiatrie	81,8 % (9)	18,2 % (2)
Gynäkologie	68,4 % (13)	31,6 % (6)
Orthopädie	64,7 % (11)	35,3 % (6)
Innere Medizin	47,4 % (9)	52,6 % (10)
Dermatologie	38,1 % (8)	61,9 % (13)
Urologie	33,3 % (6)	66,6 % (12)
Zahnheilkunde	31,4 % (11)	68,6 % (24)
HNO-Krankheiten	20,0 % (3)	80,0 % (12)
Augenheilkunde	17,9 % (5)	82,1 % (23)
Allgemeinmedizin	15,8 % (6)	84,2 % (32)
Radiologie	5,6 % (1)	94,4 % (17)

Ergebnisse der qualitativen Interviews

I. Gründe für die Inanspruchnahme wahlärztlicher Versorgung

Der Faktor Zeit

1.	2.	3.
Terminvergabe	Terminstreue	Zeit während des Termins

→ Gesprächsqualität

Der Faktor Zeit

„Aber für eine normale Kontrolle mindestens ein halbes Jahr. Und deswegen bin ich dann auch privat zum Augenarzt gegangen, wo halt eine kürzere Wartezeit halt war.“
(IP 3, 228-230)

„Ich war einmal vorher beim Kassenarzt, da glaub ich zwei drei Stunden gewartet im Wartezimmer, obwohl ich einen Termin gehabt hab und ja, geh ich jetzt eben zur Privatärztin, da ist's einfach schneller und flotter [...]“ (IP 36, 171-173)

„Na für mich ist das, wenn der Wahlfacharzt, na ich habe das Gefühl, weil er mehr Zeit hat, weil er besser zuhören kann, weil wenn du zu einem anderen gehst, wartest du erstmal ewig und dann bist du auch gleich wieder draußen.“ (IP 9, 159-161)

II. Gründe für die Inanspruchnahme wahlärztlicher Versorgung

Empfehlungen/Pushfaktoren	
1.	2.
Hinweise von Vertragsärzten und -ärztinnen	Persönliches Netzwerk

→ Relevanz des Rufes von WahlärztInnen

III.

Gründe für die Inanspruchnahme wahlärztlicher Versorgung

Spezialisierung/Geschlecht	
1.	2.
Bestimmte Erkrankungen	Gynäkologie

„Bei der Frauenmedizin ist es mir sehr wichtig. Das ist so das einzige, wo ich sage, da gehe ich echt nur zu einer Frau. [...] Ich möchte den Männern nicht die fachliche Kompetenz absprechen, aber für mich muss es eine Frau sein.“

(IP 20, 132-136)

IV.

Gründe für die Inanspruchnahme wahlärztlicher Versorgung

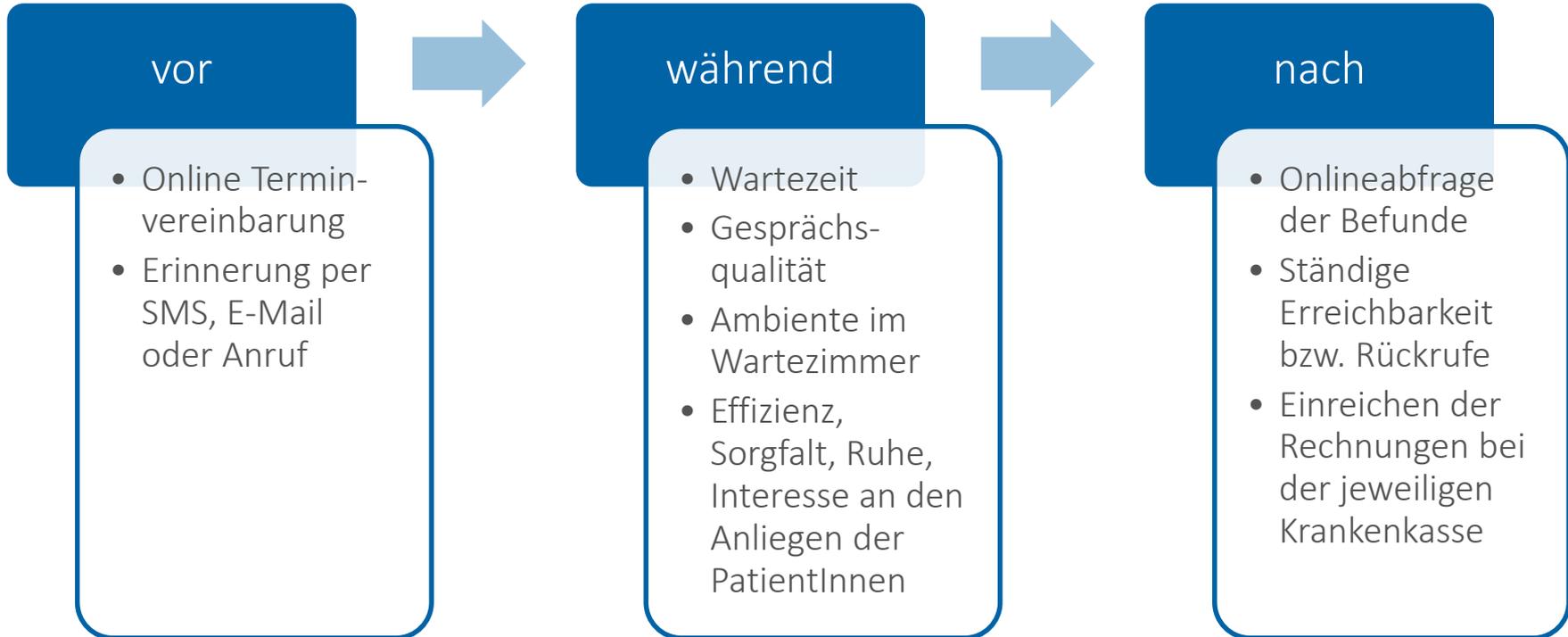
Alternative Behandlungsmethoden/Sympathie

1.	2.
TCM, Akupunktur, Osteopathie, etc.	Empathie

„Also ich persönlich halte sehr viel von diversen alternativen Methoden in der Medizin. Also von der Homöopathie angefangen, ich hab auch schon TCM in Anspruch genommen, diese chinesische Medizinrichtung, Phytomedizin allgemein, also alles was mit Kräutern, Wurzeln und so weiter zu tun hat, wo man dann diverse Kapseln schluckt, oder Orthomolekulare Medizin, wie’s jetzt auch genannt wird. Was Schulmediziner im Allgemeinen auch nicht betreiben, die halt in den meisten Kassenpraxen zu finden sind. Das heißt immer dann, wenn ich zum Beispiel vom praktischen Arzt nur allopathische Mittel verschrieben bekomme, dann hole ich mir die zweite Meinung ein und schau, dass ich mit natürlichen Mitteln über die Runden komme. Also dann mach ich das lieber auf diese Art und Weise.“

(IP 22, 633-642)

V. Gründe für die Inanspruchnahme von wahlärztlicher Versorgung - **Service**



„Die Online-Vereinbarung auf jeden Fall, dann Erinnerungsservice, hat zwar nicht jeder Wahlarzt aber schon einige und dann fallweise sogar Online-Abfrage der Ergebnisse, der Untersuchungsergebnisse, gibt es auch teilweise und eben Einreichen der Rechnungen bei der Wiener Gebietskrankenkasse, bieten auch manche an, eben telefonische persönliche Erreichbarkeit.“ (IP 28, 848-852)

Unterschiede zwischen wahlärztlicher und vertragsärztlicher Versorgung

WahlärztInnen

Zeit, Ruhe, Diskretion

Auswahlmöglichkeiten (Therapien),
gemeinsame Entscheidungsfindung,
Alternativmedizin

Besondere Leistungen oder Bequemlichkeit
(volle Wartezimmer und Wartezeiten in der
Ordination sind „mühselig“)

VertragsärztInnen

„Fließband“, „Fabrik“, Hektik

Eingeschränkte Möglichkeiten, weniger
medizinische Leistungen, keine neuen
Methoden

Standardbehandlungen/häufige
Erkrankungen/Routinebehandlungen,
Zufriedenheit

Unterschiede zwischen wahl- und vertragsärztlicher Versorgung

Organisatorisch	Fachlich	Persönlich
<p>Wartezeiten auf Termine Atmosphäre in der Ordination (Beeinflussung v. a. durch volles Wartezimmer) Freundlichkeit der Ordinationsgehilfinnen Einreichen der Rechnung wird als wenig aufwändig gesehen → kein Problem</p>	<p>Die Interviewten sind meist medizinische LaiInnen → die Einschätzung der fachlichen Kompetenz fällt ihnen schwer</p>	<p>Sympathie und Vertrauen sind wichtig → unabhängig vom Vertragsverhältnis</p>
<p>Kaum Unterschiede zwischen Wahl- und VertragsärztInnen</p>		

Einschätzung der medizinischen Versorgung in Österreich

- Die Interviewten sind mit den **WahlärztInnen (sehr) zufrieden**, bei **VertragsärztInnen** ist das Bild **ambivalenter**; hier schwankt die Einschätzung zwischen (sehr) gut und dass es eine „Glückssache“ (IP 25, 627) sei.
 - Es zeigt sich die Relevanz der **Hausbesuche**, die vor allem am Land gewünscht werden.
 - Der **Wunsch nach Zusammenarbeit** zwischen ÄrztInnen und TherapeutInnen bzw. verschiedenen Fachrichtungen (z.B. Orthopädie und Radiologie) wird in den Interviews geäußert.
-

Kritische Bereiche

- Wenn die Behandlung (subjektiv) zu lange dauert, bzw. zu viel Behandlungsmöglichkeiten angeboten werden, sind die Interviewten skeptisch.

„Da hatte ich dann eine Kontrolluntersuchung und die waren sehr nett und was mir dort nicht so gut gefallen hat war, ob ich sonst noch was habe, sonst noch was brauche und - er würde immer alles machen (lacht). Irgendwelche Korrekturen und das wollte ich eigentlich nicht und da hab ich mir gedacht da ist mir fast ein bisschen zu viel Angebot. Und ja, bin dann wieder zum Alten zurück.“ (IP 4, 334-338)

- Wahlarzt-Honorare werden als gegeben und unveränderlich betrachtet. Die Höhe der Honorare wird von den Interviewten kaum thematisiert.
 - Die Einreichung ist mit keinem großen bürokratischen Aufwand verbunden.
 - ABER: Wunsch nach mehr Transparenz bezüglich der Rückerstattung gewünscht
 - Online-Tool zur Ermittlung der Höhe der Rückerstattung
 - Aufklärung der PatientInnen: Wortlaut der Rechnung ist für die Rückerstattung ausschlaggebend
-

Orts- und zeitunabhängige medizinische Angebote z.B. via App oder Telefon



Resümee

Zusammenfassung

Zeit ist in dreierlei Hinsicht in Bezug auf den Arztbesuch relevant

→ Wichtigkeit der Gesprächsqualität

Wartezeiten, volle Wartezimmer, Atmosphäre in der Ordination, Service, Internetauftritt

→ Unterschiede zwischen Wahl- und VertragsärztInnen vor allem auf organisatorischer Ebene

Höhe der Rückerstattung ist für die Interviewten unklar

→ Wunsch nach mehr Transparenz

Präventionsmaßnahmen werden geschätzt

→ Stellenwert der Gesundheit ist hoch
