



Arztwahl: Warum gerade Sie?

Weil die Gesundheit eine intime Geschichte ist, sind die Kriterien dazu, wen Patienten ans Werk lassen, eher subjektiv. Prof. Urs Eriksson vom GZO Spital Wetzikon skizzierte am VZI-Symposium die wichtigsten sieben Erwartungen des Patienten an den Arzt, die er in einer Literatursuche gefunden hat. Die Rangliste der Wunscheigenschaften sieht dabei wie folgt aus: Der Arzt soll sich erstens genügend Zeit nehmen, zweitens geduldig, aufrichtig und interessiert zuhören und drittens ausführlich und verständlich informieren. Die fachliche Kompetenz kommt an vierter Stelle, der Wunsch, Entscheidungen partnerschaftlich zu fällen, liegt auf Platz fünf, sechstens soll er einfühlsam sein und siebtens gut erreichbar, das heisst mit Parkplatz vor der Praxis und ohne musikalische Endloswarteschlaufe am Telefon. Wie man das alles erfüllen soll?

Dass die Fachkompetenz erst an vierter Stelle erwähnt wird, mag daran liegen, dass sie in unseren Breitengraden mit all den straff organisierten Aus- und Fortbildungsgängen schlicht und einfach vorausgesetzt wird. Dagegen kommt eine Analyse aus der Türkei, die hierarchische Kriterien für die Hausarzt-

wahl untersucht hat, zwar zu ähnlichen Kriterien, gewichtet aber die Fachkompetenz vor der kommunikativen an oberster Stelle (1).

Aber nicht nur Patienten haben Erwartungen, auch Sie als Zuweiser stellen Ansprüche an andere Ärzte, namentlich Spezialisten. Erikssons Literaturrecherche ergab auch hier eine Rangliste der wichtigsten Kriterien: Ein Spezialist sollte telefonisch auf Anhieb erreichbar sein und den Dialog mit dem Hausarzt auf Augenhöhe führen. Der Zuweisungsprozess sollte einfach sein, und die auf der Zuweisung gestellte Frage sollte beantwortet werden. Wenn Sie sich nicht entscheiden können, in welches Spital Sie Ihren Patienten schicken möchten, bietet das Bundesamt für Gesundheit eine Abfragemöglichkeit nach verschiedenen Qualitätsindikatoren, wie zum Beispiel Mortalität, Sepsis et cetera oder auch Fallzahlen für bestimmte Eingriffe, anhand derer Sie verschiedene Spitäler direkt miteinander vergleichen können.

Interessant ist bei alledem, wie sich die Ärzte selbst einschätzen. In einer früheren internen Umfrage im Universitätsspital Zürich schätzten sich gemäss Eriksson die Ärzte selber als sehr kommunikativ und empathisch sowie einigermaßen kompetent und stressresistent ein.

Es kommt irgendwie immer auf den Blickwinkel an.

Valérie Herzog



Qualitätsindikatoren-Abfrage BAG
rosenfluh.ch/qr/bag-qa

Quelle: «Wie wähle ich meinen Arzt». Fortbildungssymposium der Vereinigung allgemeiner und spezialisierter Internistinnen und Internisten Zürich, 25. Januar 2018 in Zürich.

Referenzen:

1. Kuruoglu E et al.: BMC Med Inform Decis Mak 2015; 15: 63.