

Schriftenreihe „Der Patient im
Band 1

Kostenfreie Publikation
www.steinbeis-edition.de



Bodo Antonic

Patient und Arzt – ein Dialog im Schatten des Wirtschaftlichkeitszwangs

**Eine Trenduntersuchung
zum Gesundheitswesen**



Steinbeis-Transfer-Institut
Beratung im Gesundheits-
wesen
der Steinbeis-Hochschule Berlin SHB

Bodo Antonic

Patient und Arzt – ein Dialog im Schatten des Wirtschaftlichkeitszwangs

**Eine Trenduntersuchung
zum Gesundheitswesen**

Diese Studie erfuhr keine finanzielle Unterstützung – weder direkt, noch indirekt. Keine Partei oder anderweitige Interessengruppe hat uns für die Erstellung dieser Studie Zuwendungen zukommen lassen. Sie ist das Ergebnis wissenschaftlicher Neugier und studentischer Ausbildung.

Impressum

© 2014 Steinbeis-Edition

Alle Rechte der Verbreitung, auch durch Film, Funk und Fernsehen, fotomechanische Wiedergabe, Tonträger jeder Art, auszugsweisen Nachdruck oder Einspeicherung und Rückgewinnung in Datenverarbeitungsanlagen aller Art, sind vorbehalten.

Bodo Antonic
Patient und Arzt – ein Dialog im Schatten des Wirtschaftlichkeitszwangs.
Eine Trenduntersuchung zum Gesundheitswesen

1. Auflage, 2014 | Steinbeis-Edition, Stuttgart
ISBN 978-3-95663-022-4

Satz: Steinbeis-Edition
Titelbild: ©Pressmaster/Shutterstock.com
Druck: WIRMachenDRUCK GmbH, Backnang

Steinbeis ist weltweit im unternehmerischen Wissens- und Technologietransfer aktiv. Zum Steinbeis-Verbund gehören derzeit rund 1.000 Unternehmen. Das Dienstleistungsportfolio der fachlich spezialisierten Steinbeis-Unternehmen im Verbund umfasst Forschung und Entwicklung, Beratung und Expertisen sowie Aus- und Weiterbildung für alle Technologie- und Managementfelder. Ihren Sitz haben die Steinbeis-Unternehmen überwiegend an Forschungseinrichtungen, insbesondere Hochschulen, die originäre Wissensquellen für Steinbeis darstellen. Rund 6.000 Experten tragen zum praxisnahen Transfer zwischen Wissenschaft und Wirtschaft bei. Dach des Steinbeis-Verbundes ist die 1971 ins Leben gerufene Steinbeis-Stiftung, die ihren Sitz in Stuttgart hat. Die Steinbeis-Edition verlegt ausgewählte Themen aus dem Steinbeis-Verbund.

164832-2015-01 | www.steinbeis-edition.de

Vorwort

Die Art und Weise, wie ein Unternehmen gesteuert wird bzw. welche Schlüsselgrößen dazu herangezogen werden, sagt viel über die dem Unternehmen innewohnenden Werte bzw. den Kontext, in dem sich ein Unternehmen bewegt. Unternehmen, die als Organisationen mit finanzieller Schräglage beschrieben werden können, werden sicherlich dazu neigen, kurzfristige „harte“ Schlüsselgrößen wie Umsatz, Deckungsbeitrag und Ertrag heranzuziehen; Unternehmen mit hinreichend finanziellem Wasser unter dem Kiel, so gilt es zu vermuten, konzentrieren sich ggf. stärker auf „weiche“ Schlüsselkennzahlen wie z. B. die Mitarbeiterzufriedenheit.

Unternehmen des Gesundheitswesens, mögen es nun Krankenhäuser oder Arztpraxen sein, befinden sich heute mehr denn je unter enormem wirtschaftlichen Druck. Die Jahre der finanziellen Selbstverständlichkeit sind spätestens mit den Gesundheitsreformen der 90er Jahre vorübergegangen. Das gesamte Gesundheitswesen unterliegt einem Wirtschaftlichkeitsdruck, der alle Marktteilnehmer in eine Wettbewerbssituation zwingt, zu mehr vertrieblicher Aktivität verpflichtet und manches Unternehmen sogar in die Insolvenz treibt. Gesetzlich gewollt, müssen heute all diese Leistungserbringer wirtschaftlich handeln, unabhängig von der Frage einer nicht nur theoretisch denkbaren Interessenskollision zwischen Ethik und kaufmännischen Überlegungen.

Ein Schlüsselement für die Sicherung des unternehmerischen Erfolgs könnte ein zunehmendes Maß an Kundenzentrierung sein. Ist diese schon in „normalen“ Unternehmen bisweilen in Frage gestellt, so gerät sie spätestens im Gesundheitswesen an die Grenzen eines tradierten Arzt- und Patientenbildes; der Patient als Kunde – nicht selten als Sündenfall verstanden!

Unbelastet von diesen Überlegungen stellten sich meine Studenten und ich uns die Frage, nach welchen Schlüsselkennzahlen Arztpraxen und Krankenhäuser gesteuert werden sowie nach welchen Kriterien der Mensch als Kunde und Patient seinen Praxis- bzw. Klinikaufenthalt bewertet.

Die Ergebnisse bestätigten unsere Erwartungen – eine Kundenzentrierung wie sie ggf. in einer dienstleistungsnahen Branche zu erwarten gewesen wäre, war nicht zu beobachten. Der Patient mit seinen Bedürfnissen findet sich nicht im Fokus der Ärzteschaft. Wer daraus eine Ärzteschelte abzuleiten willens ist, der ist aufgerufen, sein Vorhaben zu überdenken. Für uns sind die Ergebnisse der nun vorliegenden Trenduntersuchung nicht Ausdruck einer Patientenignoranz durch die „Götter in Weiß“, sondern spiegeln nur die doch recht fragwürdige Behandlung des Gesundheitswesens durch die Politik wider. Menschen brauchen Raum und Zeit und dies kostet Geld.

Wir würden uns daher freuen, wenn die Studie ein Gedankenanstoß darstellt, in einem der wohlhabendsten Länder dieser Welt ein menschenzugewandtes Gesundheitssystem zu entwickeln – und nicht die Chimäre „Wirtschaftlichkeit“ länger in den Wertewettstreit zu schicken.

Dezember 2014
Dr. Bodo Antonic

Inhaltsverzeichnis

Abbildungsverzeichnis.....	8
Tabellenverzeichnis.....	8
Zusammenfassung.....	9
Einleitung und Fragestellung.....	11
Studiendesign und -durchführung.....	12
Schlüsselergebnisse der Studie – niedergelassene Ärzte.....	16
Schlüsselergebnisse der Studie – Klinikärzte	19
Schlüsselergebnisse der Studie – Kriterien der Patientenzufriedenheit.....	21
Fazit der Studie	26
Nicht-wissenschaftliches Schlusswort	27
Über den Autor.....	28
Steinbeis-Transfer-Institut Beratung im Gesundheitswesen.....	28

Abbildungsverzeichnis

Abb. 1: Gewichtung der Steuergrößen in der Praxis	18
Abb. 2: Gewichtung der Steuergrößen in der Klinik	20
Abb. 3: Arzt und Patient – ein Dialog mit Optimierungsmöglichkeiten (Praxis)	23
Abb. 4: Arzt und Patient – ein Dialog mit Optimierungsmöglichkeiten (Klinik)	25

Tabellenverzeichnis

Tab. 1: Quantifizierte Items (Ärzte)	13
Tab. 2: Interviewpartner	14
Tab. 3: Quantifizierte Items (Patienten).....	15

Zusammenfassung

In zwei parallel zueinander ablaufenden Untersuchungen wurden Patienten und Ärzte unabhängig voneinander befragt. Die Ergebnisse beider Befragungen wurden miteinander verglichen und in Bezug gesetzt. Dabei ergab sich, dass Ärzte ihr Tun heute primär auf operative Steuergrößen ausrichten und zugleich nicht in Gänze die Bewertungskriterien kennen und nutzen, die die Patienten zur Bewertung heranziehen, ob sie mit dem Praxisbesuch- bzw. Klinikaufenthalt zufrieden waren. Dies kann als Hinweis dahingehend verstanden werden, dass die dem Gesundheitssystem bereits innewohnende Patientenzentrierung noch ausbaufähig ist.