

# In die falsche Richtung

**Das österreichische Gesundheitswesen galt lange Zeit als hervorragend. Dass es das beste der Welt ist, glaubt heute niemand mehr. Was denkt die Bevölkerung darüber?**

**Gabriele Vasak**

Österreich scheint sich in die falsche Richtung zu bewegen. Es stellt seine Ärzte noch immer höher als seine Patienten. Das System ist weder transparent noch benutzerfreundlich.“ Das ist der Befund von Arne Björnberg, Geschäftsführer von Health Consumer Powerhouse (HPC) und Leiter des Teams des Europäischen Gesundheitskonsumenten-Index (EHC)\*. Tatsächlich fiel Österreich auf der Rangliste des EHCI aus dem Jahr 2018 von Rang 4 (2009) auf Rang 9 zurück. „Österreich zeigt überraschende Schwächen bei grundlegenden Gesundheitsdienstleistungen wie Kinderimpfungen oder Mammographien“, so Björnberg. „Die Diagnosen sind mittelmäßig. Die Inanspruchnahme von E-Health erfolgt nur langsam, und das kann die Patientensicherheit und -transparenz gefährden.“ Und: „Österreich sollte – zusammen mit Deutschland, Ungarn und Italien – auf die Überwachungsliste der EU gesetzt werden.“

## Hohe Zufriedenheit trotz offensichtlicher Mängel

Das ist zweifelsohne ein dramatischer Befund. Doch wie sieht das die Bevölkerung und wie sehen es Patientenvertretungsorganisationen? „Diverse Patientenzufriedenheitserhebungen zeigen immer wieder, dass die Zufriedenheit der österreichischen Bevölkerung mit unserem Gesundheitssystem bemerkenswert hoch ist – und das trotz vieler offensichtlicher Versorgungsdefizite und -mängel, die sich auch direkt auf den Patienten auswirken“, sagt etwa der Patientenanwalt Gerald Bachinger. Er merkt allerdings an, dass es bei genaueren Auswertungen zwar gute Durchschnittswerte gibt, je regionaler diese Auswertungen aber sind, desto mehr Unterschiede zeigen sich. „Beispiel ist die österreichische Patientenzufriedenheitserhebung der GÖG zu den Schnittstellen im Bereich der Krankenanstalten. Hier hat sich gezeigt, dass die Länderauswertungen durchaus sehr gute Ergebnisse zeigen, aber die Unterschiede in der Patientenzufriedenheit von Abteilung zu Abteilung waren sehr groß. Letzteres wurde natürlich nicht veröffentlicht.“

Bachinger sieht die Gründe für die nach wie vor bestehende hohe Zufriedenheit in der sehr hohen Versicherungsdichte und der Niederschwelligkeit des österreichischen Gesundheitssys-

tems. „Dazu kommt, dass die Gesundheitsmündigkeit der österreichischen Bevölkerung im internationalen Vergleich verbesserungswürdig ist und daher die Güte des österreichischen Systems falsch eingeschätzt wird.“

Eine ähnliche Anschauung vertritt die Vorsitzende des Bundesverbandes Selbsthilfe Österreich, Angelika Widhalm. „Unser Gesundheitssystem war eines der besten weltweit, denn jeder, der hierzulande versichert ist, hatte bis vor Kurzem die Möglichkeit, gut versorgt zu werden. Deshalb sind auch unsere Mitglieder prinzipiell zufrieden mit dem System, aber: Aktuell sinkt diese Zufriedenheit, denn es gibt viele Bereiche, in denen an einem Rädchen zu drehen wäre.“ Sie beklagt unter anderem die Wartezeiten und die Organisation der Ambulanzen sowie Mängel im Akutbereich. „Das geht so weit, dass etwa Krebserkrankungen erst dann erkannt werden, wenn es schon zu spät ist.“

## Zufriedene und Unzufriedene

Für Patientenanwalt Bachinger ist die sinkende Zufriedenheit der Menschen mit dem Gesundheitssystem vor allem „Ausfluss einer steigenden kritischen Tendenz in der Gesellschaft, die auch auf das Gesundheitswesen durchschlägt“. Als „fast absurd“ bezeichnet er demgegenüber die Tatsache, dass in ländlichen Bereichen, wo es bereits Versorgungsprobleme gibt, die Zufriedenheit trotzdem hoch ist. „Da besteht offenbar die Angst, dass notwendige Veränderungsprozesse zu weiteren Verschlechterungen führen. Beispiel

ist die deutlich artikulierte Solidarität mit noch bestehenden Einzelordinationen – trotz zu geringer Öffnungszeiten, zu wenig umfassendem fachlich/medizinischen Angebot, unnötiger Überweisungen etc.“ Bachinger sieht die größte Zufriedenheit eben deshalb im niedergelassenen Bereich und nennt als Grund dafür die persönliche Ebene und auch die besondere Abhängigkeit: In der Region ist ein Ausweichen oft nicht möglich. Die meiste Kritik ortet der Patientenanwalt dort, wo wegen großer Organisationen und Strukturen diese persönliche Komponente und auch die persönliche Abhängigkeit fehlen.

Stellt sich also die Frage, was sich die Menschen besonders von Ärzten und anderen Gesundheitsdienstleistern erwarten. Bachinger dazu: „Hohe fachliche Qualität wird als Selbstverständlichkeit vorausgesetzt. Umso mehr werden mangelnde zwischenmenschliche Qualität, mangelnde kommunikative Kompetenz und Empathie als Defizite bemerkt und artikuliert.“ Angelika Widhalm benennt die Erwartungen der Selbsthilfe mit



**Patientenanwalt Gerald Bachinger:**  
Die Güte des Systems wird falsch eingeschätzt.

engerer Zusammenarbeit, besserer Einbeziehung und Anerkennung der Patienten und der Selbsthilfe im Gesundheitswesen, was international bereits seit Jahrzehnten praktiziert wird. Patientenbeteiligung müsse hier selbstverständlich werden und sei ja auch oberstes Ziel der Gesundheitsziele, meint sie. „Wenn ein Patient ein Problem hat, erwartet er, vom Gesundheitssystem ernst genommen zu werden und Hilfe dann zu bekommen, wenn er sie braucht – und nicht erst in einem halben Jahr. Aber wer ein akutes Problem und keine Zusatzversicherung hat, ist oft Verlierer“, sagt sie, und: „Die Ärztesellschaften, jeder Arzt und jedes Krankenhaus: Alle kochen ihre eigene Suppe. Was viel zu oft fehlt, ist die Abstimmung untereinander.“

### Kritik von Patientenseite

„Dazu kommt die Intransparenz, die immer mehr zu einem unbestimmten Gefühl des Mangels führt“, sagt Bachinger. Besonders kritisch würden die jüngsten Entwicklungen im niedergelassenen Bereich gesehen. „Sie vermitteln den Patienten den Eindruck, dass der niedergelassene kassenärztliche Bereich immer mehr Versorgungsmängel aufweist und man sich, wenn man gute Servicequalität und gute fachliche Qualität haben will, an Wahlärzte wenden muss. Damit einher geht auch der Eindruck, dass sich ein Mehrklassensystem deutlich und immer schneller entwickelt.“ Der Patientenanwalt sieht auch eine reformhinderliche Grundeinstellung der Menschen, die darin besteht, dass man meint, jede Änderung werde zu einer noch weiteren Verschlechterung führen. „Reformen werden grundsätzlich nur als Einsparungsmaßnahmen gesehen, und das ist wiederum eine gute Basis für jene, die Reformen verhindern wollen.“

Vor allem chronisch kranke Menschen bräuchten auch eine hohe Vertrauensbasis zu den Ärzten und in das Gesundheitssystem – eine Vertrauensbasis, die oft nicht gegeben sei, moniert Angelika Widhalm. „Wenn man bei jedem Ambulanzbesuch auf einen anderen Arzt trifft, der wieder andere Verordnungen und Ratschläge gibt, verliert man das Vertrauen ins Gesundheitswesen.“ Es werde am falschen Platz gespart und mit dem Leben der Patienten gespielt, sagt Widhalm zudem. Sie fordert unter anderem eine angemessene Kommunikation zwischen Ärzten und Patienten und mehr Eingehen der Ärzte auf die Anliegen ih-

rer Patienten. „Miteinbeziehung der Patientenorganisationen in Fachgesellschaften und Ärzteschaft muss eine Selbstverständlichkeit sein. Nicht umsonst heißt das Schlagwort hier ‚Patientenbeteiligung‘. Dies bringt Vorteile für alle. Aber die Zertifizierungen im Spitalsbereich sind nicht ausreichend, und: Patienten werden viel zu selten gefragt, was ihnen nicht gefällt.“



Angelika Widhalm,  
Bundesverband Selbsthilfe Österreich:  
„Wer ein akutes Problem und keine  
Zusatzversicherung hat, ist oft Verlierer.“

Auch Patientenanwalt Bachinger wünscht sich, dass die Patientenorientierung in Zukunft „endlich und wirklich einen prioritären Stellenwert bekommt und die bestehende und faktische Institutionenorientierung zurückgedrängt wird“. Und: „Integrierte und umfassende Versorgung ohne Behinderung durch Sektorengrenzen und Schnittstellen‘ würde zwar kein Patient mit diesen Worten formulieren. Das ist aber das komprimierte und zusammengefasste Ergebnis aus vielen Einzelwahrnehmungen der Patienten.“

Bachinger fordert regelmäßige und detaillierte, bundesweite Patientenzufriedenheitserhebungen der öffentlichen Hand. „Diese sollten bis ins letzte Detail

veröffentlicht werden. Und sie sollten so aufgearbeitet werden, dass sie den Patienten als Orientierung für ihre Entscheidungen im Gesundheitswesen dienen können.“ Als Beispiel nennt er Erhebungen wie die der „Weißen Liste“ der Bertelsmann Stiftung. „Auch wir brauchen etwa Zufriedenheitserhebungen in den niedergelassenen Ordinationen. Und die sollten auch ‚gnadenlos‘ und vollkommen transparent veröffentlicht werden.“

Der Ball liegt bei den Entscheidungsträgern und: Er ist rund, damit das Spiel die Richtung ändern kann. ::

Anmerkung:

\* Der EHCI ist zu einem Maßstab für das europäische Gesundheitswesen geworden. In der Rangliste 2018 werden 34 nationale europäische Gesundheitssysteme mithilfe von 42 Indikatoren bewertet. Diese Bewertung besteht aus fünf Bereichen, die für den Verbraucher im Gesundheitssystem wichtig sind: Patientenrechte und -informationen, Wartezeiten für Behandlungen, Diagnosen, Vorsorge, Vielfalt und Umfang der angebotenen Leistungen und Pharmazeutika. Der Index wird auf Basis öffentlicher Statistiken, Patientenumfragen und unabhängiger Forschung durch den Gründer, die schwedische Expertenkommission Health Consumer Powerhouse, erstellt.

Mag. Gabriele Vasak  
vasak@schaffler-verlag.com




+41 41 544 60 30  
office@academic-health.com  
www.academic-health.com

**OVERNIGHT-BEFUNDUNG**  
Ihres radiologischen Tagesprogramms

**KOSTENLOSE ANBINDUNG**  
an unser teleradiologisches Netzwerk

