

ZEK ARZTPRAXIS DER ZUKUNFT



„Die Bedürfnisse der Patient*innen, die aus der Studie hervorgehen, sind maßgebend für unsere Empfehlungen zur Ausstattung von Praxen. Die professionelle Arbeit der Studierenden hat uns sehr überzeugt.“

Thomas Brylla,
Geschäftsführer Vision Praxis

In einer Umfrage fanden Studierende BWL – International Business heraus, welche Anforderungen Patient*innen an eine ärztliche Praxis stellen. Betreut wurden die Studierenden von Prof. Dr. Thomas Dobbstein, fachliche Expertise kam außerdem von Thomas Brylla, Geschäftsführer des Langenargener Praxisplaners Vision Praxis. Die Corona-Pandemie wirft dabei ein besonderes Licht auf die Ergebnisse; speziell abgefragt wurden die Anforderungen an die Hygiene. Eine Erkenntnis der Studie: Das Personal ist den Patient*innen am wichtigsten – dessen Freundlichkeit, Kompetenz und Fachkenntnis.

FORSCHUNGSFRAGE

Von der Terminvereinbarung über die Rezeption bis zum Aufenthalt in der Praxis: Anhand des chronologischen Aufbaus eines Praxisbesuches untersuchten die beteiligten zwölf Studentinnen neben den generellen Anforderungen an eine Praxis weitere, spezifische Fragen: Welche Anforderungen stellen Patient*innen an die Rezeption in der Arztpraxis? Was erwarten Patient*innen vom Wartebereich? Welche digitalen Angebote wünschen sie sich von der Praxis? Und welche spezifischen Anforderungen ergeben sich aus der aktuellen Corona-Krise?

METHODISCHES VORGEHEN

Die Studentinnen führten eine quantitative Online-Befragung durch. Der Fragebogen umfasste 17 Fragen (eine davon qualitativ), die den chronologischen Aufbau eines Arztbesuches von der Anmeldung und Rezeption über den Wartebereich bis hin zu digitalen Angeboten abfragt. Für die Rekrutierung der Teilnehmer*innen nutzten sie Facebook, Instagram, WhatsApp und E-Mail. Daraus ergab sich eine Stichprobe von 959 Proband*innen, davon 62% weiblich und 38% männlich. 82% der Proband*innen sind gesetzlich versichert, 17% privat. Im Vergleich zur deutschen Gesamtbevölkerung sind Frauen und Jüngere überrepräsentiert, ebenso Personen aus dem ländlichen Raum und privat Versicherte. Durch den Verzicht auf die Quotenerfüllung konnte jedoch eine große Teilnehmer*innenzahl akquiriert werden. Die Studie weist dadurch einen explorativen Charakter auf.

IM FOKUS DER FORSCHUNG

Gesundheitsdienstleistung in Ärzt*innenpraxen

PROJEKTART

Forschungsintegrierte Lehre

TITEL

Praxis der Zukunft

PROJEKTLEITUNG

Prof. Dr. Thomas Dobbstein

Experte für Marktforschung am ZEK

DHBW Ravensburg

Oberamteigasse 4, D-88214 Ravensburg

E-Mail: zek@dhw-ravensburg.de

PROJEKTPARTNER

Thomas Brylla

Geschäftsführer

Vision Praxis e.K.

Mühlstraße 10

88085 Langenargen

brylla@visionpraxis.de

ZEK

Das Zentrum für empirische Kommunikationsforschung (ZEK) ist Bestandteil der Fakultät Wirtschaft an der DHBW Ravensburg. Es dient der professionellen Unterstützung empirischer Projekte in Lehre und Forschung. Weitere Informationen zum Leistungsspektrum und zur Forschungsinfrastruktur im Internet: www.ravensburg.dhw.de/zek

ERGEBNISSE

Personal vor Hygiene, Organisation und Digitalisierung

Welche Anforderungen sind für die Patient*innen einer Praxis „unbedingt erforderlich“? 74% der Befragten legen den größten Wert auf den Faktor Personal – dessen Freundlichkeit, Kompetenz und Fachkenntnis. Die Faktoren Hygiene (Tragen von Sicherheitsbekleidung, Desinfektionsspender und Sauberkeit) und Organisation (Erreichbarkeit, Wartezeit, Angebot und Sprechstunden) liegen dagegen bei nur 59%.

39% halten die Online-Sprechstunde für unwichtig

Digitale Angebote wie etwa Online-Sprechstunden und -Terminbuchung sowie eine Webseite empfinden nur 9% der Befragten als „unbedingt erforderlich“. Im Detail: Die Online-Sprechstunde halten 39% der Befragten für unwichtig, Chat und E-Mail sehen 9% als nicht unbedingt erforderlich an.

65% halten die elektronische Patient*innenakte für (unbedingt) erforderlich

Am Rande abgefragt wurde auch die Meinung zur elektronischen Patient*innenakte. Diese halten 65% für (unbedingt) erforderlich, lediglich für 18% ist sie (völlig) unwichtig.

Hygiene: Desinfektionsspender als wichtigstes Hygieneinstrument

Von 49% der Befragten werden Desinfektionsspender als wichtigstes Hygieneinstrument angesehen; weit vor Hinweisen zum Sicherheitsabstand am Boden (13%) und der Trennung zwischen Patient*innen und Praxispersonal durch eine Scheibe (11%).

Separate Bereiche für Infizierte und Nicht-Infizierte

Besonders wichtig ist den Befragten eine Trennung von infektiösen und nicht infektiösen Patient*innen. Separate Wartezimmer für infektiöse Patient*innen sind für 57% unbedingt erforderlich, für 35% der Befragten sind es getrennte Infekt-Sprechzeiten.

Frauen sind anspruchsvoller

Während hinsichtlich Alter, Versicherungsart oder Größe des Wohnortes nur wenige und zumeist nicht signifikante Unterschiede feststellbar sind, haben Frauen bei sehr vielen der untersuchten Anforderungen an eine Praxis ein signifikant höheres Anspruchsniveau als Männer.

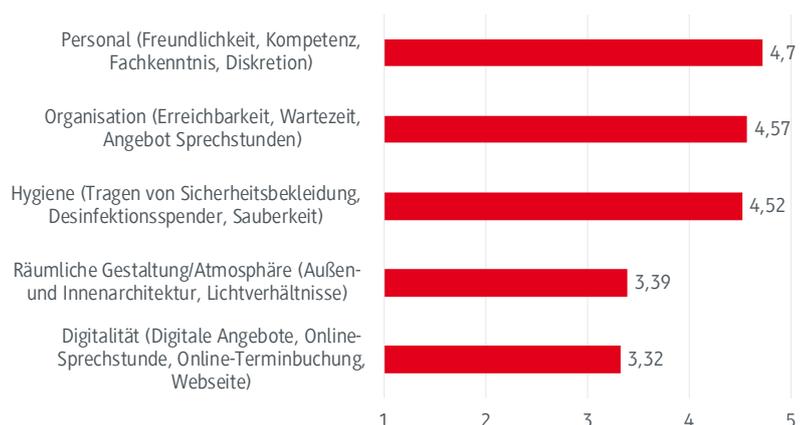


Abbildung oben: Das Personal hat die höchste Bedeutung und zeigt als einziges Kriterium keine signifikanten Zielgruppenunterschiede. Räumliche Gestaltung und Digitalität sind mit deutlichem Abstand weniger wichtig als die anderen Kriterien. (1 = völlig unwichtig; 2 = eher nicht wichtig; 3 = weder noch; 4 = erforderlich; 5 = unbedingt erforderlich)