

Die Einstellung der Patienten zu Organisationsformen der medizinischen Universitätspoliklinik¹

O. Schwager und R. Bruppacher

Medizinische Universitäts-Poliklinik Basel (Direktor: Prof. Dr. med. U. C. Dubach)

Einleitung

Die Bedeutung der Arzt–Patient-Beziehung wird immer wieder betont. Die medizinische Behandlung wird aber immer komplizierter und bezieht immer mehr Personen und Einrichtungen mit ein. Neue, komplexere Beziehungen entstehen, die in ihrer Bedeutung dem Arzt–Patient-Verhältnis vermutlich nicht nachstehen [1, 2, 7]. Besonders akut wird dieses Problem für Polikliniken, an denen sich die Patienten oft einer Maschinerie ausgeliefert fühlen. Über ihre Einstellung zur Organisation der Behandlungseinrichtungen ist nur wenig bekannt.

Die Planung des Neubaus des Kantonsspitals Basel-Stadt war uns ein willkommener Anlass, die Organisationsstruktur an der Medizinischen Universitäts-poliklinik (MUP) einer Beurteilung aus der Sicht der Patienten zu unterziehen.

Angesichts der Möglichkeit, die räumlichen Gegebenheiten der MUP von Grund auf neu planen zu können, wollten wir die Einstellung der Patienten zu verschiedenen Organisationsformen prüfen. Es ging uns nicht darum, die bekannten Mängel in den Vordergrund zu rücken. Wir wollten vielmehr den Patienten zu verschiedenen Alternativen Stellung nehmen lassen, um Hinweise für die Planung zu erhalten.

Methode

Anhand eines halbstandardisierten Fragenkatalogs wurden in einem neutralen Interview 34 Fragen zu den folgenden Themen gestellt: Anmeldung, Untersuchungsfolge, Labor, ärztliche Sprechstunde, Ausbildung von Medizinstudenten, Information über Befunde und Vorsorgeuntersuchungen. Für die Methodik der Befragung stützten wir uns auf *Atteslander* [1] und *König* [4].

Die Befragung erfolgte im März 1973 an 16 aufeinanderfolgenden Tagen im medizinischen Ambulatorium an Patienten, welche auf die ärztliche Sprechstunde warteten. Es wurde Mundart gesprochen. Die Interviews begannen, sobald die ersten Patienten erschienen. Zunächst wählten wir «alte» Patienten, welche also mit der Organisation der MUP bereits vertraut waren. Gegen 9.30 Uhr waren diese dann in der Regel alle behandelt und entlassen, und wir befassten uns mit den neuen Patienten, welche die MUP erstmals aufsuchten. Gastarbeiter mussten aus sprachlichen Gründen ausgenommen werden.

Insgesamt wurden bei der Befragung 100 Patienten erfasst, davon je zur Hälfte Männer und Frauen. Dieses 1:1-Verhältnis ist ein Zufallsergebnis und entspricht nicht ganz dem wirklichen Verhältnis von Männern und Frauen an der MUP, welches ungefähr 8:7 beträgt [3]. Die leichte Abweichung kann dadurch erklärt werden, dass die nicht berücksichtigten Gastarbeiter vorwiegend männlichen Geschlechts sind.

¹ Gestützt auf ein Referat anlässlich der wissenschaftlichen Tagung der Schweizerischen Gesellschaft für Sozial- und Präventivmedizin, Basel, 21.–22. Juni 1974.

Wie stellen sich die Patienten zu der immer komplexeren Organisation der poliklinischen Versorgung in Universitätsspitalern? Der vorliegende Artikel aus Basel geht dieser Frage nach.

Resultate

Die vollständigen Resultate sind als Dissertation publiziert worden [6]. Hier seien lediglich die am eindeutigsten beantworteten Fragen berücksichtigt, nämlich diejenigen, bei denen entweder weniger als 10% der Antworten auf eine Alternative entfielen oder bei denen das Verhältnis von Befürwortern und Gegnern

Tabelle 1 Zusammenstellung der wichtigsten Ergebnisse
Einträge sind Anzahl Antworten von hundert Patienten

	vorbefürwortet	befürwortet	neutral	eher abgelehnt	abgelehnt	Antwort verweigert
1. Telefonische Anmeldung für Wartezeitverkürzung	87	12	0	1	0	0
2. Lange Wartezeit für lange Sprechstunde	5	85	0	7	2	1
3. Personalaufnahme durch Sekretärin Vermehrte Kompetenzen des «Hilfspersonals»	6	91	0	3	0	0
4. Untersuchung in sichtabschirmenden Kabinen eines grossen Raumes gegenüber Untersuchung in separaten kleinen Räumen	0	9	20	70	1	0
Eine «grosse» Blutentnahme gegenüber mehreren kleinen Blutentnahmen	3	77	17	3	0	0
5. Untersuchung durch Allgemeinarzt gegenüber Untersuchung durch Spezialarzt	1	81	3	14	1	0
6. Bei der medizinischen Ausbildung zuerst Untersuchung durch jungen Arzt, dann Oberarzt Fernübertragung der Untersuchung für Ausbildungszwecke	2	87	0	11	0	0
7. Information über Untersuchungsergebnis auf jeden Fall (nicht nach Entscheid des Arztes) Information durch Hausarzt gegenüber Information durch Polikliniker selbst	7	43	1	9	0	40
8. Interesse an regelmässigen Vorsorgeuntersuchungen Meldung für Vorsorgeuntersuchungen, falls Krankenkasse bezahlt	7	82	1	8	2	0
	36	51	1	10	1	1

grösser als 5:1 war. Diese Punkte wurden in Tabelle 1 zusammengestellt und können folgendermassen kommentiert werden:

1. 99 % der Patienten halten die Wartezeit an der Medizinischen Universitätspoliklinik für zu lang, vor allem offenbar auch deshalb, weil eine telefonische Voranmeldung erfolgen muss, bei welcher dem Patienten ein genauer Zeitpunkt der Konsultation angegeben wird.

2. Dabei ist der Patient allerdings nicht bereit, für eine kürzere Wartezeit eine Kürzung der Zeit, die er mit dem Arzt verbringt, in Kauf zu nehmen.

3. Die Patienten befürworten, dass der Arzt von nichtärztlichem Tun mehr und mehr entlastet wird. So soll die Personaliaufnahme nach Ansicht des überwiegenden Teils der befragten Patientenpopulation durch die Sekretärin und nicht durch den Arzt selbst erfolgen.

4. Was den technischen Aspekt der Untersuchung betrifft, so wird die bestehende Praxis der einmaligen Blutentnahme von 5 Röhrchen (ca. 50 ml) in allen Fällen von den Patienten sehr gut akzeptiert. Die Untersuchung in kleinen, schallabschirmenden Räumen findet mehr Anklang als diejenige in bloss sichtabschirmenden Kabinen.

5. Bei der eigentlichen Untersuchung wird der allgemeine Internist dem Spezialisten eindeutig vorgezogen. Der Patient will als Person und nicht als Organ untersucht und behandelt werden.

6. Die Besucher der Poliklinik haben für die Notwendigkeit der Ausbildung junger Ärzte Verständnis. Von den diskutierten Alternativen wird die Untersuchung durch einen angehenden Arzt mit anschliessender Besprechung mit dem Oberarzt oder eine Fernsehübertragung noch besser akzeptiert als die Untersuchung durch eine Gruppe.

7. Die Patienten möchten auf jeden Fall über erhobene Befunde und deren Bedeutung informiert werden. Dabei wird die Aufklärung durch den behandelnden Polikliniker dem umständlichen Weg über den Hausarzt vorgezogen. Die hohe Zahl der Stimmenthaltungen weist allerdings auf eine gewisse Unsicherheit in diesen Punkten hin.

8. Der weitaus überwiegende Teil der Poliklinik-Patienten ist an regelmässigen Vorsorgeuntersuchungen interessiert. Dass die Kostenfrage dabei von Bedeutung ist, geht daraus hervor, dass die Bereitschaft zur Anmeldung für solche Vorsorgeuntersuchungen deutlich höher ist, falls die Krankenkassen für die Kosten aufkommen.

Diskussion

Unsere Studie wurde während der Sprechstundenzeit der Medizinischen Universitätspoliklinik an 100 wartenden, deutschsprachigen Patienten durchgeführt. Die Befragung wurde in einer Kabine der MUP vorgenommen, und der Interviewer trat als Arzt der Medizinischen Poliklinik auf. Dies hat die Ergebnisse sicher

beeinflusst. Die Studie war auch nicht dazu gedacht, endgültige Antworten auf Fragen zu geben, die bei der Planung der neuen Poliklinik noch umstritten sind. Sie versuchte aber den Standpunkt des Patienten etwas objektiver darzulegen und Interessen zu erkunden, die wir Ärzte nur allzuleicht stellvertretend für unsere Patienten postulieren.

Zusammenfassung

Im Rahmen der Planung der neuen medizinischen Poliklinik im Kantonsspital interviewten wir 100 Patienten mit einem standardisierten Fragebogen, um ihre Haltung gegenüber verschiedenen Formen der Anmeldung, Laboruntersuchung und ärztlichen Sprechstunde, medizinischem Unterricht und Vorsorgeuntersuchung zu erkunden. Die Patienten zeigten dabei für die organisatorischen Bedürfnisse und die Notwendigkeit der Ausbildung der Medizinstudenten Verständnis. Sie wünschten eine möglichst «ganzheitliche» Betreuung und bessere Orientierung über ihr Leiden durch den behandelnden Arzt.

Résumé

Attitudes des patients à l'égard des différentes formes d'organisation d'une polyclinique médicale

Au cours des travaux de planification de la nouvelle polyclinique de l'hôpital cantonal de Bâle-Ville, nous avons étudié l'attitude d'un échantillon de 100 patients à l'égard des formalités d'enregistrement, des examens de laboratoire, de la consultation médicale, des nécessités de l'enseignement médical, des examens préventifs. Les patients exprimaient leur compréhension au sujet des besoins relatifs à l'organisation et de la nécessité de former des étudiants en médecine. Ils désirent être soignés si possible de façon totale et recevoir une meilleure information sur leur maladie par le médecin traitant.

Summary

Patient attitude towards different organisational forms of a medical outpatient department

In the course of the planning for the new medical outpatient department of the Cantonal Hospital of Basle we interviewed 100 patients to determine their attitude towards different forms of registration, examination in the laboratory and the physician's office, training of medical students and preventive examinations. The patients showed understanding for the organizational needs and the necessity of the training of medical students. They desired "comprehensive" medical care and better orientation about their illness by the treating physician.

Literatur

- [1] *Atteslander P.*: Methoden der empirischen Sozialforschung. Sammlung Götschen, Bd. 4229, Walter de Gruyter, Berlin 1974.
- [2] *Croog S. H.*: Interpersonal Relations in Medical Setting. In: Handbook of Medical Sociology (*Freeman H. E., Levine S., Reeder L. G.*, eds.). Prentice-Hall, Englewood Cliffs, N.J., 1963.
- [3] *Dubach U. C.*: Bericht über das Jahr 1973. Medizinische Universitäts-Poliklinik, Basel 1974.
- [4] *König R.* (ed.): Das Interview: Form, Technik, Auswertung. Studienbibliothek, Kiepenheuer und Witsch.
- [5] *Mechanic D.*: Organisational factors influencing illness and patient care. In: Medical Sociology. The Free Press, New York 1968.
- [6] *Schwager O.*: Die Einstellung der Patienten zu Organisationsformen der Medizinischen Poliklinik. Dissertation, Basel 1974.
- [7] *Siegrist J.*: Patient und Krankenhaus. In: Lehrbuch der Medizinischen Soziologie. Urban und Schwarzenberg, München 1974.

Adressen der Autoren

Dr. med. *Rudolf Bruppacher*, c/o Abt. Klin. Forschung B71, F. Hoffmann-La Roche & Co. AG, Postfach, CH-4002 Basel (Korrespondenz).

Dr. *O. Schwager*, Med. Universitätspoliklinik, Hebelstrasse 1, CH-4056 Basel (Anfragen betr. Sonderdrucke).