

# mündige PATIENTEN

**Eine niedersächsische Studie zeigt: Verordnungsentscheidungen in Hausarztpraxen lassen sich leichter vermitteln, wenn Patienten gut informiert und an Entscheidungen beteiligt werden**

Im Rahmen des Projekts „Hausärztliche Qualitätszirkel zur Pharmakotherapie“ in Niedersachsen, gefördert von der Kassenärztlichen Vereinigung Niedersachsen und der Landesvertretung der Ersatzkassenverbände (VdAK/AEV), wurde in zehn hausärztlichen Praxen eine schriftliche Patientenbefragung zur Zufriedenheit mit Medikamentenverordnungen durchgeführt. Die Ergebnisse zeigen: Viele Patienten akzeptieren Veränderungen bei Arzneimittelverordnungen (z.B. eine Umstellung auf Generika) oder begrüßen sie sogar. Aber sie wollen in die Entscheidungen einbezogen werden und wünschen noch mehr Aufklärung über „Risiken und Nebenwirkungen sowie über Alternativen zu einer medikamentösen Therapie“.

Um im Zusammenhang mit Arzneimittelverordnungen auch die Patientenperspektive einzubeziehen, wurde im Oktober/November 2003, zum Ende des Projekts, in zehn teilnehmenden Praxen eine Patientenbefragung durchgeführt. Ziel der Befragung war es, zu erfahren, was Patienten bezüglich

ihres Kommens ein Fragebogen ausgehändigt. Verwendet wurde das EUROPEP-Instrument, ein international validierter Fragebogen zur Patientenzufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung (1,2), ergänzt um Fragen speziell zur Arzneimitteltherapie, die bereits in anderen Studien

erprobt waren (3,4). Die Patienten wurden gebeten, den Bogen zu Hause auszufüllen und mit einem beigefügten Freiumschlag anonym zur Auswertung an AQUA zu schicken. Jede Praxis erhielt einen individuellen Ergebnisbericht mit einer Darstellung der Ergebnisse aus der eigenen Praxis im Vergleich zum Gesamtergebnis der Projektgruppe (10 Praxen).

Die Rücklaufquote war mit 73,0 Prozent (730/1000) sehr hoch. Die Befragungsteilnehmer waren durchschnittlich 57,3 Jahre alt (19 – 92 Jahre), 62,9 Prozent waren weiblich. Nach eigener Angabe hatten sie ihren Hausarzt in den vergangenen 12 Monaten im Durchschnitt 10,1 mal aufgesucht. 70,4 Prozent hatten in diesem Zeitraum täglich Medikamente genommen, 2,1 Prozent nie.

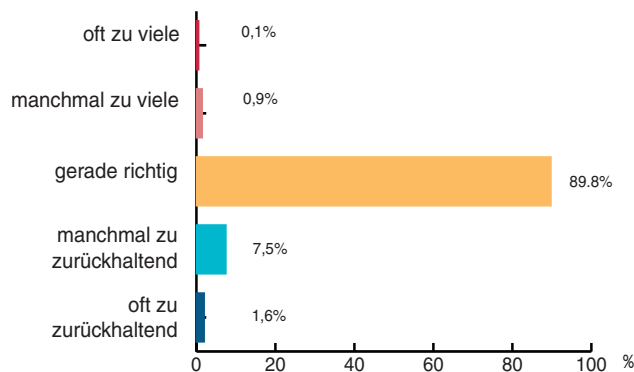
## Hohe Gesamtzufriedenheit

...

Die Gesamtzufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung war hoch: Durchschnittlich 94,3 Prozent der Befragten stimmten der Aussage „Ich kann meinen Freunden diesen Hausarzt sehr empfehlen“ zu, 92,8 Prozent

**Abb. 1: Zufriedenheit mit der Verfügbarkeit von Medikamenten**

Mein Hausarzt verordnete mir in den vergangenen 12 Monaten Medikamente ...  
(n=669)



lich der Verordnung von Medikamenten von ihrem Hausarzt erwarten und wie zufrieden sie mit unterschiedlichen Aspekten der Arzneimitteltherapie sind. Ebenso sollte festgestellt werden, ob sich die Zufriedenheit der Patienten mit der hausärztlichen Versorgung im Projektzeitraum („in den vergangenen 12 Monaten“) verändert hat. In jeder Praxis wurde an 100 Patienten (ab 18 Jahren) in der Reihen-

In den Jahren 2002 und 2003 führte die Kassenärztliche Vereinigung Niedersachsen in Zusammenarbeit mit dem VdAK/AEV in Niedersachsen das Projekt „Hausärztliche Qualitätszirkel zur Pharmakotherapie“ nach dem bewährten Konzept des Göttinger AQUA-Institutes durch. An der ersten Runde des Projektes haben sich 777 Teilnehmer aus 599 Praxen beteiligt. Es wurden 77 Qualitätszirkel in allen Regionen Niedersachsens gegründet, die sich im Zeitraum Oktober 2002 bis Juni 2003 insgesamt achtmal getroffen haben. Im Zentrum der Veranstaltungen standen individuelle, praxisbezogene Verordnungsanalysen, die sogenannten „Verordnungsspiegel“, die vom AQUA-Institut aufbereitet und den Projektteilnehmern für eine Reflexion ihres Ordnungsverhaltens zur Verfügung gestellt wurden.

sahen „keinen Grund, einen Wechsel zu einem anderen Hausarzt in Betracht zu ziehen“. 15,8 Prozent gaben an, in den vergangenen 12 Monaten mit der Behandlung durch ihren Hausarzt im Vergleich zu früher „viel“ oder „etwas“ „zufriedener“ zu sein, 81,3 Prozent machten die Angabe „wie bisher“, 3 Prozent waren „etwas“ oder „viel“ „unzufriedener“. Bei der Interpretation dieser Ergebnisse muß berücksichtigt werden, daß bei Patientenbefragungen allgemein eine Tendenz zu positiven Antworten beobachtet wird. Eine Unzufriedenheit auf Seiten der Patienten als Folge des Projekts scheint jedoch nicht eingetreten zu sein, die Befragungsergebnisse weisen eher auf eine Zunahme der Zufriedenheit hin.

Ein Prozent der Befragten findet, ihr Hausarzt verordnete in den vergangenen 12 Monaten „oft“ oder „manchmal“ „zu viele Medikamente“, 9,1 Prozent empfanden ihren Arzt diesbezüglich „manchmal“ oder „oft“ als „zu zurückhaltend“. Die große Mehrheit (89,8 Prozent der Befragten) beurteilte das Ordnungsverhalten ihres Arztes als „gerade richtig“. (Abb. 1)

### ... bei kritischer Grundhaltung

Viele Patienten haben eine kritische Haltung gegenüber Medikamenten. Sie wünschen eine noch bessere Aufklärung über mögliche Nebenwirkungen und über nicht-medikamentöse Alternativen.

Vergleichsweise zufrieden waren Patienten damit, wie ihr Hausarzt ihnen die Einnahme und die Wirkung der verordneten Medikamente erklärt hat: 87,5 Prozent bzw. 82,9 Prozent bewerteten dies mit „ausgezeichnet“ und „gut“ (Tabelle 1). Weniger zufrieden waren sie mit der Aufklärung über mögliche Nebenwirkungen von Medikamenten sowie mit der Beratung über nicht-medikamentöse Alternati-

ven, wie z.B. Hausmittel: Die entsprechenden Fragen wurden von – nur – 63,0 Prozent bzw. 72,0 Prozent der Befragten mit „ausgezeichnet“ oder „gut“ bewertet. Hier besteht aus Patientensicht also noch Verbesserungsbedarf. Zu diesen Ergebnissen passen auch die Antworten auf die Frage nach früheren Hausarztwechseln wegen Unzufriedenheit mit Medikamentenverordnungen: 4,3 Prozent der Befragten geben an, früher schon einmal den Hausarzt gewechselt zu haben, weil er ein gewünschtes Medikament nicht verordnet hat; 6,0 Prozent haben dies schon einmal getan, weil ihr Hausarzt ihnen – aus ihrer Sicht – „zu leichtfertig“ Medikamente verordnet hatte. Eine sorgfältige, überlegte Verordnung von Medikamenten wird offenbar für noch wichtiger befunden als die Erfüllung von Medikamentenwünschen.

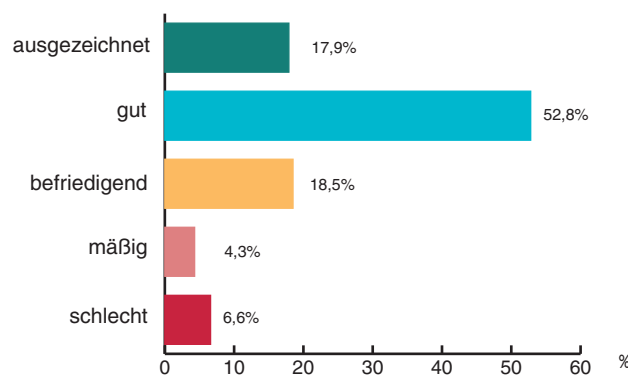


Abb. 2: Zustimmung zur Umstellung auf ein Generikum

Wenn Ihr Hausarzt bei Ihnen schon einmal ein gewohntes Medikament auf ein kostengünstigeres mit gleicher Qualität umgestellt hat: Wie fanden Sie das?

(n=470).

### Akzeptanz nach Mitsprache

Bezüglich der Verordnung von Generika und der AUT IDEM Regelung sind Patienten unterschiedlicher Meinung. Die Mehrheit der Patienten akzeptiert Veränderungen der bisherigen Ordnungsweise oder bewertet sie sogar besonders positiv. Wichtig ist ihnen aber, gut informiert und an Entscheidungen beteiligt zu werden.

Die Umstellung auf ein Generikum durch den Hausarzt empfanden 70,7

Prozent als „ausgezeichnet“ oder „gut“, 18,5 Prozent als befriedigend, 10,9 Prozent machten die Angabe „mäßig“ oder „schlecht“ (Abb. 2). 30,5 Prozent der Befragten berichteten von Erfahrungen mit der AUT IDEM Regelung. Von diesen Patienten waren 48,6 Prozent mit dieser Vorgehensweise „sehr zufrieden“ oder „zufrieden“, 29,2 Prozent machten die Angabe „teils/teils“, „eher unzufrieden“ oder „sehr unzufrieden“ waren 22,2 Prozent. Die Gründe für diese unterschiedlichen Bewertungen können in der Persönlichkeit und der Erwartungshaltung des Patienten liegen, in der Schwere der Erkrankung und damit der Wichtigkeit des „gewohnten“ Medikaments für den Patienten, aber auch darin, wie dem Patienten die jeweilige Vorgehensweise durch den Arzt oder Apotheker vermittelt wurde. So besteht ein signifikanter Zusam-

menhang zwischen der Zufriedenheit mit der Verordnung eines Generikums und der Zufriedenheit damit, wie der Arzt diesbezügliche Fragen des Patienten beantwortete.

Neben standardisierten Fragen enthielt der Fragebogen auch offene Fragen, die den Patienten die Gelegenheit boten, sich mit eigenen Worten zur Verordnung von Medikamente durch ihren Hausarzt zu äußern. Vereinzelt klagten Befragungsteilnehmer darüber, daß sie „Billigmedikamente“, oder

**Tabelle 1 : Patientenzufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten der Verordnung von Medikamenten**

Was ist Ihre Meinung über Ihren Hausarzt bzw. Ihre Hausärztin in den vergangenen 12 Monaten?	% „ausgezeichnet“ und „gut“ im Durchschnitt aller 10 Praxen
Wie hat er Ihnen erklärt, wie Sie Ihre Medikamente einnehmen sollen (wann, wie oft, wie lange usw.)	87,5%
Wie hat er Ihnen die Wirkung der von ihm verordneten Medikamente erklärt?	82,9%
Wie ist er auf Ihre Wünsche im Hinblick auf die Verordnung von Medikamenten eingegangen?	82,4%
Wie haben Ihnen die Medikamente geholfen, die Ihr Arzt verordnet hat?	81,7%
Wie gut hat er Ihnen – ggf. – seine Gründe erläutert, wenn er ein von Ihnen gewünschtes Medikament nicht verordnet hat?	77,8%
Wie ist er – gegebenenfalls – auf Ihre Fragen eingegangen, wenn er Ihnen ein kostengünstigeres Medikament verordnet hat?	75,7%
Wie hat er Sie darüber beraten, ob es für Ihre Beschwerden außer Medikamenten auch andere Möglichkeiten der Therapie gibt, z.B. Hausmittel?	72,0%
Wie hat er Ihnen die (möglichen) Nebenwirkungen der von ihm verordneten Medikamente erklärt?	63,0%

auch, z.B. bei Erkältung oder „Grippe“, gar keine Medikamente verordnet bekamen. Besonders gelobt wurde von Patienten, wenn ihr Arzt individuell auf ihre Situation, Fragen und Bedürfnisse, Unverträglichkeiten von Medikamenten usw. einging, sie an Entscheidungen beteiligte bzw. seine Entscheidungen verständlich begründete. Es wurde positiv hervorgehoben, wenn der Arzt notwendige Medikamente verordnete, aber auch, wenn er mit der Verordnung von Medikamenten zurückhaltend war und darauf verzichtete, wenn dies nicht unbedingt erforderlich erschien.

## Zusammenfassung und Diskussion

Die befragten Patienten fanden ihre Ärztinnen und Ärzte bei der Verordnung von Medikamenten in den vergangenen 12 Monaten (Zeitraum des Qualitätszirkelprojekts) den Befragungsergebnissen zufolge eher zu zurückhaltend als zu freigiebig; die große Mehrheit (knapp 90 Prozent) be-

wertete das Ordnungsverhalten – bezüglich der Menge der verordneten Medikamente – jedoch als „gerade richtig“. Zwar beklagen sich einzelne Patienten über eine zu große Zurückhaltung ihres Hausarztes bei der Verordnung von Medikamenten oder über die Verordnung von Generika („Billigmedikamente“), insgesamt weisen die Ergebnisse aber eher auf eine größere Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung in den vergangenen 12 Monaten hin als auf eine zunehmende Unzufriedenheit.

Untersuchungen weisen darauf hin, daß Ärzte dazu neigen, den Wunsch ihrer Patienten nach Medikamentenverordnungen zu überschätzen (5,6,7). Demgegenüber scheinen sie Erwartungen, die sich auf die Stärkung der Autonomie des Patienten beziehen, zum Beispiel Hinweisen zur Selbstbehandlung, eher zu unterschätzen (8). Auch die Ergebnisse der hier vorgelegten Studie weisen in diese Richtung. Die vorliegende Befragung zeigt – wie auch frühere Patientenbefra-

gungen (3) – daß für Patienten vor allem auch wichtig ist, wie ihnen Medikamente verordnet werden, das heißt, ob und wie ihr Arzt individuell auf ihre Situation eingeht. Sie schätzen es, wenn ihr Arzt Medikamentenverordnungen mit ihnen bespricht, Vor- und Nachteile erläutert, abwägt, ob ein Medikament überhaupt notwendig ist und welche Alternativen es gibt und ihre Sichtweise dabei einbezieht. Wichtig ist für Patienten jedoch auch, daß notwendige Medikamente für sie verfügbar bleiben.

Die Veränderung gewohnter Ordnungsweise erfordert ein Eingehen auf die berechtigten Fragen und Ängste der Patienten. Ärzte müssen ihren Patienten nachvollziehbar vermitteln, daß bei bestimmten Erkrankungen (z.B. Erkältungen), anders als früher, Medikamente heute nicht mehr für sinnvoll gehalten werden, oder daß ein gewohntes und bewährtes Medikament nun durch ein „preisgünstigeres“ ersetzt werden soll. Die Bedürfnisse der Patienten nach Aufklärung und die entsprechenden kommunikativen Leistungen der Ärzte sollten anerkannt werden.

Literatur im Internet unter [www.haeeverlag.de](http://www.haeeverlag.de).

### Anschrift der Autoren

**Dipl.-Biol. Anja Klingenberg**  
**Dr. Petra Kaufmann-Kolle**  
**Prof. Dr. Joachim Szecsenyi**

AQUA – Institut für angewandte Qualitätsförderung und Forschung im Gesundheitswesen  
Weender Landstraße 11  
37085 Göttingen  
Tel. 0551 789 52 20  
[a.klingenberg@aqua-institut.de](mailto:a.klingenberg@aqua-institut.de)