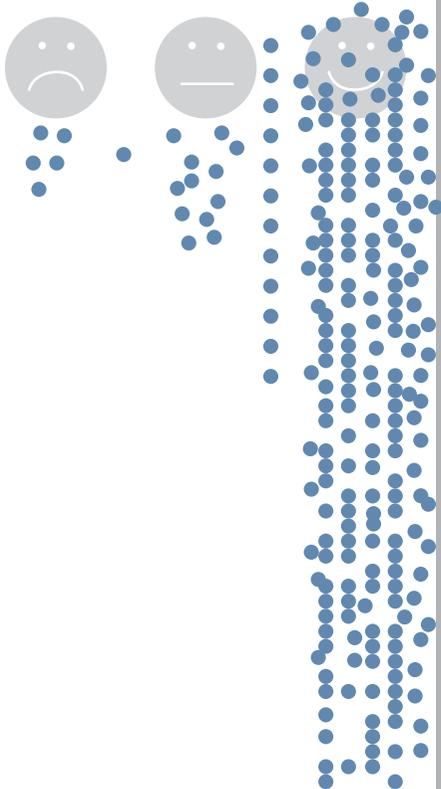


## Zufriedenheit der Bevölkerung mit der medizinischen Grundversorgung: eine Befragung an einer Publikumsmesse durch den PizolCare-Patientenbeirat

Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer medizinischen Versorgung?



Urs Keller<sup>1</sup>

### Ausgangslage

Der PizolCare-Patientenbeirat gibt dem Ärztenetz PizolCare seit seiner Gründung Empfehlungen zu Entscheidungen im MC-Bereich und berät es aus Versicherten-Sicht. Anlässlich der regelmässig stattfindenden regionalen Publikumsmessen präsentiert sich jeweils auch der Patientenbeirat mit einem Stand. Während dem PizolCare-Gesundheitstag an der Wiga 2013 in Buchs SG, konnten die Mitglieder des Patientenbeirates unselektionierte Besucher der Messe während 5 Stunden befragen.

### Zielsetzung

Der Patientenbeirat wollte mit einfachen Mitteln und ohne Selektion herausfinden, wie zufrieden die Bevölkerung grundsätzlich mit ihrer medizinischen Versorgung ist.

### Methode

Um dies herauszufinden, wurden die Messebesucher aufgefordert, sich mit Hilfe von Klebepunkten, welche auf einem vorbereiteten Smiley-Plakat angebracht werden konnten, zu äussern (s. Plakat). Da der Messeparcours obligat durch die Ausstellung des PizolCare-Gesundheitstages mit dem Stand des Patientenbeirates führte, mussten sämtliche Messebesucher/innen an diesem Stand vorbei, an dem Klebepunkte verteilt wurden. Die beiden Vertreter des Patientenbeirates verteilten diese an erwachsene Besucher/innen mit einer kurzen mündlichen Erklärung bzw. Aufforderung, die Punkte entsprechend ihrer Meinung auf dem Plakat anzubringen. Sie erreichten so ca. jeden 8. Besucher.

### Resultate

Es äusserten sich mittels Auftragen eines Klebepunktes auf das Smiley-Plakat total 243 Besucher/innen:

- 201 sind sehr und 12 relativ zufrieden
- 24 sind indifferent
- 6 sind nicht oder weniger zufrieden

### Diskussion

Von ca. 2000 Besucher/innen gaben 243 rein zufällig ausgewählte erwachsene Messebesucher/innen ihre Meinung zur Zufriedenheit mit ihrer medizinischen Versorgung ab. 88% waren sehr oder relativ zufrieden und nur 2% äusserten sich negativ. Dies widerspiegelt auch in unserer Region, mit einem Anteil von beinahe 50% im Hausarztmodell MC-Versicherten, die hohe Patientenzufriedenheit wie sie auch aus den Ergebnissen der jährlichen nationalen Patientenbefragung, letztmals 2012, hervorgeht<sup>\*</sup>.

<sup>1</sup> Dr.med., FA Allgemeinmedizin FMH, Wangs/Sargans, GF/VRP PizolCare AG

<sup>\*</sup> Quelle: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/themen/14/22/publ.html?publicationID=5352>