

Frage zu Projekt:

Kommunikation und Information im Gesundheitswesen aus Sicht der Bevölkerung - Patientensicherheit und informierte Entscheidung (KomPaS)

Thema der Frage:

Gesundheit/ Arztbesuche & Behandlungen

Konstrukt:

Einschätzung der Verständlichkeit des Arztgesprächs

Fragetext:

Wie zufrieden waren Sie mit der Verständlichkeit des Arztgesprächs? Waren Sie...

Instruktionen:

INT: Antwortvorgaben vorlesen

Antwortkategorien:

Sehr zufrieden

Ziemlich zufrieden

Wenig zufrieden oder

Gar nicht zufrieden?

Eingesetzte kognitive Technik/en:

Category Selection Probing, Comprehension Probing.

Befund zur Frage:

Auf die Nachfrage, ob die Befragten mit der Verständlichkeit des Arztgesprächs zufrieden waren, gaben sieben der Testpersonen (TP 01, 02, 03, 06, 07, 09, 11, 12) an, dass Sie mit dem Gespräch "sehr zufrieden" waren und drei Testpersonen (TP 04, 08, 10), dass sie "ziemlich zufrieden" mit diesem Gespräch waren. Testperson 05 konnte sich nicht zwischen den Antwortwerten "sehr zufrieden" und "ziemlich zufrieden" entscheiden und wählte beide Kategorien, weil für sie die Antwortskala "*zu wenig differenziert zwischen*

ziemlich und sehr gut" (TP 05).

Das Ziel des kognitiven Pretests bei Frage 6 war zu evaluieren, ob die Befragten den Begriff "Verständlichkeit" verstehen und woran sie die Verständlichkeit eines Arztgesprächs festmachen.

Als Begründung für ihre Antwortwahl gaben drei der Testperson (TP 01, 07, 12) an, dass der Arzt/die Ärztin auf sie während des Arztgesprächs eingegangen ist. Auch die Tatsache, dass der Arzt/die Ärztin den Krankheitsbefund (TP 04, 05, 11), die weitere Behandlungsstrategie (TP 03, 06) und die Medikamenteneinnahme (TP 05, 06, 08) ausführlich erläuterte und begründete, wurde von einigen Testpersonen positiv erwähnt. Zudem begründeten drei der Testpersonen (TP 01, 05, 07) ihre Antwortwahl damit, dass der Arzt/die Ärztin ihnen konkrete Tipps und Empfehlungen gab, um ihr Gesundheitsverhalten zu optimieren, wie z.B. Ernährungstipps (TP 01). Obgleich insgesamt vier Testpersonen nicht die höchste Antwortkategorie ("sehr zufrieden") gewählt hatten, ging allein Testperson 10 darauf ein, warum sie "ziemlich zufrieden" und nicht "sehr zufrieden" war: *"Das kommt ja immer darauf an, was man von dem Arzt möchte. Also fachlich gesehen hat er mich eigentlich gut beraten, aber ich hätte das gerne ausführlicher gehabt und das war mir einfach zu kurz, zu wenig Zeit. Ich hätte gerne mehr Informationen gehabt."* Elf der zwölf Testpersonen bezogen ihre Antwortwahl auf das Verhalten des Arztes/der Ärztin. Dahingegen begründete Testperson 02 ihre Antwortwahl im eigenen Verhalten und ihren Erfahrungen: *"Dadurch dass ich viel Kontakt mit Ärzten hatte, weiß ich halt, wie mein Körper funktioniert und dadurch fällt es mir oft nicht schwer, mit Ärzten darüber zu reden, was ich habe und warum ich jetzt was machen soll."*

Zusätzlich wurden die Testpersonen gefragt, was sie genau unter "Verständlichkeit eines Arztgesprächs" verstehen. Jeweils drei Testpersonen nannten bei dieser Frage, dass der Arzt/die Ärztin die Krankheit sowie den Behandlungsplan erklären soll (TP 02, 11, 12) und auf Nachfragen reagiert (TP 02, 07, 12). Für vier der Testpersonen (TP 04, 06, 07, 09) bedeutet Verständlichkeit, dass der Arzt/die Ärztin ihnen Sachverhalte einfach und ohne Fachtermini erläutert. Für Testperson 12 war es ebenso wichtig, dass der Arzt/die Ärztin hierzu Beispiele verwendet. Auch die Nachvollziehbarkeit des Gesprächs und die Vermittlung des für den Patienten relevanten Wissens waren für drei Testpersonen (TP 03, 06, 08) Kriterien für Verständlichkeit. Testperson 08 führt hierzu aus: *"Dass ich hinterher aus dem Gespräch rausgehe mit dem Gefühl, dass ich weiß, was ich zu tun habe. Dass ich gegebenenfalls weiß, was ich zu ändern habe. Oder wenn ich Medikamente nehmen muss, dass ich weiß, wie ich die anzuwenden habe."* Zudem war es für einige Testpersonen zentral, dass der Arzt/die Ärztin sich ausreichend Zeit für das Gespräch nimmt (TP 01, 10, 12), Empathie zeigt (TP 01, 02, 12), den Patienten ernstnimmt und ihm auf Augenhöhe begegnet (TP 09, 10). Testperson 02 nannte zusätzlich, dass sie mit jemanden reden möchte, *"der kompetent ist. Der mir ausstrahlt, das was ich hier mache, ist meine Beruf, das mache ich sehr gerne und ich helfe gerne Menschen."*

Empfehlungen:

Frage belassen.