

kreuzerfischerpartner

Lage der zahnmedizinischen Notversorgung in Wien

**Ergebnis einer repräsentativen
Bevölkerungsbefragung**

Endbericht



Wien | September 2012

Präambel

Im Rahmen der Befragung zum Kundenbarometer 2012, in der u.a. die Kundenzufriedenheit mit niedergelassenen Ärzten abgefragt wurde, erhielten wir überraschenderweise auffallend viele Hinweise auf eine unzureichende zahnmedizinische Notversorgung außerhalb der üblichen Ordinationszeiten.

Wir haben uns daraufhin entschlossen, die angezeigten Mängel einer empirischen Evaluierung zu unterziehen.

Die gegenständliche Studie wurde von KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH, Wien als Multi-Client-Studie mit aller gebotenen Sorgfalt - jedoch ohne Gewähr - erstellt.

Die nachfolgenden Darstellungen, Analysen und Interpretationen sind das Resultat einer telefonischen Befragung von 1.599 Personen, repräsentativ für die Wiener Bevölkerung. Die Interviews wurden von sechs geschulten Interviewern mittels standardisiertem Fragebogen zwischen 27. August und 23. September 2012 durchgeführt. Die Standardabweichung liegt bei einer Merkmalsausprägung von 50% bei 2,6 Prozentpunkten, bezogen auf die Gesamtstichprobe und einem Signifikanzniveau von 95,5%. Die Stichprobe wurde in der Online-Telefondatenbank Herold nach Random gezogen. Die Stichprobenverteilung für die Gesamtergebnisse entnehmen Sie bitte dem Tabellenteil.

Die Weitergabe der Studie oder Teilen davon ist strikt untersagt und verletzt die Urheberrechte von KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH.

Vervielfältigung, Nachdruck und Veröffentlichung - auch auszugsweise - bedürfen der Genehmigung von KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH.

Wien, im September 2012

KREUTZER FISCHER & PARTNER

KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH in Wien ist Spezialist für Markt- und Wettbewerbsanalysen. Wir unterstützen bei der Evaluierung von Strategieoptionen und im Erschließen von neuen Märkten und Geschäftsfeldern. Unser Schwerpunkt liegt in der Marktanalyse, der Erstellung von Market Due Diligence und in der Entwicklung von Marktsimulations- und Kaufentscheidungsmodellen. Nur Zahlen zu erheben ist uns jedoch zu wenig. Wir wollen Märkte verstehen, begreifen wie sie funktionieren. Uns interessiert, was Märkte prägt und treibt. Wir arbeiten international, schwerpunktmäßig in Mittel-, Ost- und Südosteuropa. Zu unseren Klienten zählen die erfolgreichsten Unternehmen Österreichs.

Andreas Kreutzer Projektleitung

studierte Betriebswirtschaft an der Wirtschaftsuniversität in Wien. Sechs Jahre als Marketingmanager in der österreichischen und deutschen Markenartikelindustrie. Seit 1992 geschäftsführender Gesellschafter der KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH in Wien. Andreas Kreutzer ist Autor zahlreicher Wirtschaftsartikel in nationalen und internationalen Printmedien.

INHALT

Management Summary.....	Seite 5
Evaluierungsergebnisse im Detail	Seite 7
Anhang Fragebogen.....	Seite 17

Management Summary

Das faktische Wissen über den zahnärztlichen Notdienst (außerhalb der üblichen Ordinationszeiten) in Wien ist gering. Nur etwa der Hälfte der WienerInnen ist der zahnmedizinische Notdienst der Wiener Ärztekammer bekannt. Insofern wundert es auch nicht, dass 2/3 der Befragten sich nicht zutrauen eine Bewertung abzugeben, ob das derzeitige Angebot auch ausreicht. Insgesamt empfinden allerdings nur 16% der Befragten die derzeitige Notversorgung als ausreichend, 22% sehen indessen Handlungsbedarf. Wobei 12% die aktuelle Versorgung als stark verbesserungswürdig einstufen.

Als verantwortlich für den zahnärztliche Notdienst erachten die Befragten in erster Linie die Zahnärztekammer gemeinsam mit der Wiener Gebietskrankenkasse.

In den letzten zwei Jahren hatten zwölf Prozent der Befragten in der Familie einen zahnärztlichen Notfall außerhalb der üblichen Ordinationszeiten. Rechnet man diesen Wert auf die Wiener Bevölkerung um, sind jährlich rund 51.000 Haushalte oder 100.000 Menschen betroffen. Davon nutzte aber nur rund die Hälfte den zahnärztlichen Notdienst. Für die Nicht-Inanspruchnahme sind neben der fehlenden Kenntnis über das Service auch die ungenügenden Bereitschaftszeiten der zahnärztlichen Notversorgung verantwortlich. Hochgerechnet treten jährlich 15.000 Notfälle außerhalb der aktuellen Dienstzeiten auf.

Die Performance des zahnärztlichen Notdienstes ist ausbaufähig. Mit der medizinischen Leistung sind nur 45% der Befragten wirklich zufrieden, aber 33% definitiv unzufrieden. Die Wartezeiten werden von der Hälfte mit der Note fünf bewertet.

Insofern ist es verständlich, dass die Wiener Bevölkerung der Idee eines zentralen und kostenlosen zahnärztlichen Notdienstes 24 Stunden, 365 Tage höchst positiv gegenüber steht. 55% der Befragten beurteilen die Idee als sehr gut, weitere 25% als gut. Insgesamt können daher 80% der Befragten als klare Befürworter eines 24/7 Notdienstes an einem zentralen Standort bezeichnet werden.

INHALT

Management SummarySeite 5

Evaluierungsergebnisse im Detail Seite 7

Anhang | Fragebogen.....Seite 17

Ergebnisse im Detail

Status Quo der zahnmedizinischen Notversorgung in Wien

Die zahnmedizinische Notversorgung, also die Behandlung von akuten Leistungen außerhalb der üblichen Ordinationszeiten zwischen 08:00 und 19:00 Uhr, wird in Wien primär durch folgende Einrichtungen dargestellt:

- ...✚ Zahnärztlicher Notdienst der Landes Zahnärztekammer Wien: täglich 20:00 bis 01:00 Uhr und zusätzlich Samstag, Sonntag, Feiertag 09:00 bis 18:00 Uhr. Es stehen - analog zum Nacht- und Wochenenddienst der Apotheken - abwechselnd andere Zahnärzte zur Verfügung. Von 09:00 bis 18:00 Uhr drei Zahnärzte, zwischen 20:00 und 01:00 Uhr ein Zahnarzt.
- ...✚ Bernhard Gottlieb Universitätszahnklinik: Samstag, Sonntag, Feiertag 09:00 bis 13:00 Uhr.
- ...✚ KH Barmherzige Brüder Wien: Montag u. Mittwoch 18:00 bis 21:00 Uhr, Dienstag, Donnerstag, Freitag 18:00 bis 21:00 Uhr sowie Samstag, Sonntag, Feiertag nach Rücksprache mit dem Portier.
- ...✚ Zahnklinik Margareten: Montag, Dienstag, Donnerstag 09:00 bis 22:00, Mittwoch, Freitag 09:00 bis 20:00 Uhr, Samstag 09:00 bis 13:00 Uhr.
- ...✚ Zahngesundheitszentren der WGKK und Institut für Zahn-, Mund- und Kieferheilkunde (ZMK), Sanatorium Hera: Montag bis Freitag 07:00 bis 18:45 Uhr (Frühtermin).

Demnach gibt es in Wien keine zahnmedizinische Versorgung wochentags in der Zeit zwischen 01:00 und 07:00 Uhr sowie am Samstag, Sonntag und Feiertag zwischen vor 01:00 und 09:00 Uhr sowie 18:00 und 20:00 Uhr.

Befragungsergebnisse

Auf einen zahnmedizinischen Notfall (starke Zahnschmerzen u.ä.) außerhalb der üblichen Ordinationszeiten würden die WienerInnen primär auf zwei Arten reagieren. Ein Viertel der Befragten würde versuchen mit Medikamenten den Schmerz zu lindern. Zwei Drittel geben hingegen an, ärztliche Hilfe in Anspruch zu nehmen, wobei 15% der Respondenten nach dieser zuerst im Internet suchen würden. 18% der Befragten meinen, dass sie in einem solchen Fall ein Krankenhaus aufsuchen würden, 30% einen zahnärztlichen Notdienst. Der Rest der Befragten (12%) würde entweder ohne Schmerzmittel bis zur Öffnung der Ordination durchhalten oder macht keine Angabe.

Tab.1: Mögliche Reaktion bei zahnmedizinischem Notfall | Anteile in %

Frage 1: Stellen Sie sich vor, Sie bekommen plötzlich in den Nachtstunden oder am Wochenende starke Zahnschmerzen oder es gibt einen anderen zahnmedizinischen Notfall, der keinen Aufschub duldet. Was tun Sie?

Fr. 1 Angaben in %	Mögliche Reaktionen bei zahnmed. Notfall										
Schmerzmittel					25						
Krankenhaus				18							
Zahnärztlicher Notdienst						30					
Internetsuche Not-Zahnarzt			15								
Warte bis Ordination wieder geöffnet	8										
Weiß nicht keine Angaben	3										

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Trotz dieser vergleichsweise klaren Vorstellung bei zwei Drittel der WienerInnen hinsichtlich der Inanspruchnahme eines zahnärztlichen Notdienstes, ist das faktische Wissen darüber aber gering. Denn eine genauso große Gruppe (63%) traut sich keine Bewertung abzugeben, ob das derzeitige Angebot auch ausreicht. Insgesamt empfinden nur 16% der Befragten die derzeitige Notversorgung als ausreichend, 22% sehen indessen Handlungsbedarf. Wobei 12% die aktuelle Versorgung als stark verbesserungswürdig einstufen.

Dieser Befund ist wenig schmeichelhaft, umso mehr, als die Zufriedenheit mit den niedergelassenen Ärzten in Wien insgesamt vergleichsweise hoch ist. Laut Kundenbarometer 2012 sind 74% der Befragten mit den Leistungen der niedergelassenen Ärzte vollkommen bzw. sehr zufrieden und nur sieben Prozent definitiv unzufrieden. Das ist die drittbeste Wertung aller untersuch-

ten Branchen. Geht es um den zahnärztlichen Notdienst in Wien, sehen ein Fünftel der WienerInnen Verbesserungspotential.

Tab.2: Bewertung der zahnmedizinischen Notversorgung | Anteile in %

Frage 2: Ganz generell, wie beurteilen Sie die zahnmedizinische Notversorgung in Wien? Finden Sie, die ist ...

Fr. 2 Angaben in %		Bewertung zahnmedizinische Notversorgung																		
Ausreichend												16								
Etwas verbesserungswürdig												10								
Stark verbesserungswürdig												12								
Weiß nicht keine Angaben																				63

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Das relativ geringe Involvement hinsichtlich einer Bewertung der zahnärztlichen Notversorgung in Wien mag auch daran liegen, dass die Hälfte der WienerInnen über das einschlägige Angebot nicht informiert ist. So ist etwa der zahnmedizinische Notdienst der Wiener Ärztekammer nur der Hälfte der Befragten bekannt. Kein Wunder, Information darüber gibt es nur im Internet. Und augenscheinlich geht man bei den verantwortlichen Stellen davon aus, dass der Leidensdruck Betroffener schon groß genug ist, um sich einen „diensthabenden“ Zahnarzt zu „googeln“.

Tab.3: Bekanntheit zahnärztlicher Notdienst total | Anteile in %

Frage 6 + 11: Wissen Sie, dass die Wiener Ärztekammer einen zahnärztlichen Notfalldienst anbietet?

Fr. 6 + Fr. 11 Angaben in %		Bekanntheit zahnärztlicher Notdienst																		
Bekannt												48								
Unbekannt												52								

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Aus Sicht der Bevölkerung bekommt diese Art von Informationspolitik allerdings einen bitteren Beigeschmack, wenn man sich vergegenwärtigt, dass für andere Anliegen von Ärzten, ausreichend Ressourcen und finanzielle Mittel zur Verfügung stehen, etwa für Widerstand gegen die elektronische Gesundheitsakte ELGA. Standesrechtliche Feinheiten - die Proponenten der Anti-ELGA-Front sitzen in der Ärztekammer und nicht in der rechtlich eigenständigen Zahnärztekammer - werden diesbezüglich wohl kaum wahrgenommen.

Geht es um die Frage der Verantwortung für die zahnmedizinische Notversorgung in Wien haben die Befragten ein klares Bild. Knapp die Hälfte (49%) sehen Gemeindeverwaltung, Krankenkasse und Zahnärztekammer gemeinsam in der Pflicht. 26% meinen Notversorgung ist primär die Aufgabe der Zahnärztekammer, 18% hauptsächlich der Krankenkassen. Kumuliert man die Antworten, so liegt der Ball wohl vor allem bei der Wiener Zahnärztekammer, die 75% der Befragten in der Verantwortung sehen und der Wiener Gebietskrankenkasse (WGKK) mit 67% der Nennungen.

Tab.4: Verantwortung für zahnmedizinische Notversorgung | Anteile in %

Frage 3: Wer ist Ihrer Meinung für eine Verbesserung der zahnmedizinischen Notversorgung in Wien verantwortlich?

Fr. 3 Angaben in %	Verantwortung für zahnmed. Notversorgung									
Gemeinde Wien	4									
Krankenkasse		18								
Ärztekammer			26							
Andere	2									
Alle (Wien Krankenkasse Ärztekammer)								49		

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

In einer schriftlichen Stellungnahme der Wiener Zahnärztekammer steckt diese jedoch der Gebietskrankenkasse den „Schwarzen Peter“ zu, indem man etwa ausführt, dass „die Gebietskrankenkasse eine Kostenübernahme für die Zeit zwischen 01:00 und 09:00 verweigert“. Die WGKK weist wiederum darauf hin, dass „Dringende Leistungen im zahnärztlichen Notdienst zum doppelten Vertragstarif abgerechnet werden können und darüber hinaus beim zahnärztlichen Notdienst der Zahnärztekammer Wien eine Pauschalzahlung pro Nachtdienst geleistet wird“. Kurzum: es geht ums Geld und auf der Strecke bleibt möglicherweise der Patient. Wenngleich, auch für Zahnärzte gilt der hippokratische Eid.

Dass ein zahnärztlicher Notdienst keine „Minderheiten-Veranstaltung“ ist, zeigt sich dadurch, dass zwölf Prozent der Befragten in den letzten zwei Jahren in der Familie einen „zahnmedizinischen Notfall außerhalb der üblichen Ordinationszeiten“ hatten. Rechnet man diesen Wert auf die Wiener Bevölkerung hoch, sind jährlich rund sechs Prozent der Haushalte (51.000 Haushalte) oder circa 100.000 Menschen betroffen. Berücksichtigt man auch das Wiener Umland, geht es um gut 120.000 Personen. Gestützt wird diese Be-

rechnung durch Vergleichszahlen aus Linz. Dort wird die lokale zahnärztliche Notversorgung nicht wie in Wien im Rotationsprinzip, sondern zentral an einem Standort angeboten. Im Jahr werden rund 9.500 Patienten notversorgt. Das sind rund fünf Prozent der Linzer Bevölkerung.

Die tatsächlichen Reaktionen auf diesen zahnmedizinischen Notfall außerhalb der üblichen Ordinationszeiten decken sich weitgehend mit den hypothetischen Handlungen. 31% der Befragten (hypoth: 25%) nahmen Schmerzmittel, 67% suchten ärztliche Hilfe (hypoth: 63%). Wobei mit drei Prozent der Nennungen die „Internetsuche nach Not-Zahnarzt“ deutlich vom Wert bei der Frage nach der angenommenen Reaktion abfällt (hypoth: 15%). Erklärbar ist dies durch das Faktische einer tatsächlichen Reaktion, bei der oftmals die schlussendlich entscheidende Handlung genannt wird und nicht der Weg dorthin (Internetsuche). Bis zu den üblichen Ordinationszeiten ohne Schmerzmittel durchgehalten haben in der Realität übrigens nur drei Prozent der Befragten (hypoth: 8%).

Tab.5: Tatsächliche Reaktion auf zahnmedizinischen Notfall | Anteile in %

Frage 5: Und was haben Sie oder das Familienmitglied gemacht?

Fr. 5 Angaben in %	Tatsächliche Reaktion auf zahnmed. Notfall										
Schmerzmittel											31
Krankenhaus	12										
Zahnärztlicher Notdienst											52
Internetsuche Not-Zahnarzt	3										
Warte bis Ordination wieder geöffnet	3										

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Dass nicht mehr als 52% der von einem zahnmedizinischen Notfall Betroffenen den zahnärztlichen Notdienst in Anspruch nahmen, lag auch daran, dass dieser selbst in dieser klar involvierten Zielgruppe 57% der Befragten unbekannt ist. Und auch von jenen 43%, die über den zahnärztlichen Notdienst Bescheid wussten, haben nur etwa die Hälfte dessen Leistungen tatsächlich in Anspruch genommen. Bei 24% lag der Grund darin, dass der Notfall nach eigener Einschätzung „nicht so schlimm war“. Bei 39% lag es aber daran, dass der Notfall außerhalb der Dienstzeiten des Notfalldienstes eintrat. Rechnet man die Angaben hoch, handelt es sich dabei jährlich immerhin um ein Prozent der Wiener Bevölkerung ab 15 Jahre oder gut 15.000 Personen. In Anbetracht dieser Zahlen benötigt es daher schon einer großen

Portion Zynismus, die aktuelle zahnärztliche Notversorgung als ausreichend zu bezeichnen.

Zu denken gibt auch der Umstand, dass weitere 15% den zahnärztlichen Notdienst nicht aufsuchten, weil sie „kein Vertrauen in den Notdienst“ haben und zwölf Prozent aus „Kostengründen“ lieber mit Schmerzmitteln durchhielten. Bei letzteren handelt sich dabei wohl um jene Gruppe von Notfallpatienten, die im Internet nach einem Notdienst suchte und dabei auf das Angebot von Privatanbietern ohne Kassenvertrag stieß, etwa Dental24 der Dentalklinik Sievering.

Die vergleichsweise hohe Quote an Personen, die keine zahnärztliche Notversorgung in Anspruch nahm, hat auch negative volkswirtschaftliche Folgen, wird doch der Zahnarzt in den meisten Fällen (74%) am nächsten Werktag aufgesucht. 17% der Befragten mussten zwei Tage auf einen Termin beim Zahnarzt warten, neun Prozent drei Tage. Rund die Hälfte der Notfallpatienten ist ganztätig berufstätig, etwa 40% davon hatten keine zahnärztliche Notversorgung. Der nächste Zahnarzttermin wurde daher mit großer Wahrscheinlichkeit während der Normalarbeitszeit wahrgenommen. Setzt man dafür insgesamt pro Patient drei Stunden an und rechnet auf alle Arbeitnehmer hoch, resultiert daraus für die Dienstgeber ein Arbeitszeitentfall von 60.000 Arbeitsstunden. Bei einem durchschnittlichen Stundenlohn von € 30,- (inkl. Lohnnebenkosten) ergibt sich daraus ein finanzieller Schaden von € 1,8 Millionen.

Tab.6: Zufriedenheit mit med. Leistung d. Notfalldienstes | Anteile in %

Frage 8: Wie zufrieden waren Sie mit der medizinischen Leistung des Notfalldienstes? Bitte beurteilen Sie nach Schulnoten.

Fr. 8 Angaben in %	Zufriedenheit mit med. Leistung d. Notfalldienstes										
sehr gut											27
gut											18
befriedigend											23
genügend											9
nicht genügend											24

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Und bei jenen, die einen zahnärztlichen Notdienst in Anspruch nahmen, ist ex post die Zufriedenheit vergleichsweise gering. Die medizinische Leistung wird - nach Schulnoten - nur von 27% als sehr gut und 18% als gut bezeich-

net. 33% sind hingegen definitiv unzufrieden (Note 4/5), 24% geben der medizinischen Leistung der Zahnärzte sogar die glatte Note fünf.

Tab.7: Zufriedenheit mit Wartezeiten d. Notfalldienstes | Anteile in %

Frage 9: Wie zufrieden waren Sie mit der Wartezeit? Bitte beurteilen Sie wieder nach Schulnoten.

Fr. 9 Angaben in %	Zufriedenheit mit Wartezeiten d. Notfalldienstes									
sehr gut	8									
gut	6									
befriedigend			23							
genügend		13								
nicht genügend								50		

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Noch schlimmer steht es um die Wartezeiten. Die Hälfte aller Notfallpatienten bewertet die Wartezeit mit der Note fünf. Nur 14% bewerten mit eins oder zwei. Offenbar reichen die zur Verfügung stehenden Kapazitäten bei weitem nicht aus. Gestützt wird diese Annahme durch einen abermaligen Vergleich mit Linz, wo im zentralen zahnärztlichen Notfallzentrum bis zu drei Zahnärzte tätig sind. Im einwohnermäßig neun Mal größeren Wien stehen am Samstag, Sonntag und an Feiertagen ebenfalls nur drei Zahnärzte zur Verfügung, in den Abend- und Nachtstunden sogar nur ein Zahnarzt.

Insgesamt kann der zahnärztliche Notdienst für Wien daher zweifelsohne als reformbedürftig bezeichnet werden. Die einzelnen Hinweise im Rahmen der Befragung für das Kundenbarometer 2012 haben sich als stichhaltig erwiesen und wurden empirisch bestätigt. Nun stellt sich die Frage, wie ein zahnärztlicher Notdienst künftig besser organisiert werden könnte.

Zielsetzung ist dabei zum einen ein 24/7-Angebot, also ein 24 Stunden-dienst, 365 Tage im Jahr. Zum anderen ist schon aus Gründen einer wirkungsvollen Information einer solchen Dienstleistung ein zentraler Standort dem derzeitigen Rotationsprinzip der Zahnärztekammer vorzuziehen. Und natürlich muss der Notdienst für den Patienten im Rahmen der derzeitigen Sozialversicherungsleistung abgewickelt werden, für ASVG-Patienten also kostenlos.

Die Wiener Bevölkerung steht der Idee eines derartigen 24/7-Angebotes höchst positiv gegenüber. 55% der Befragten beurteilen die Idee als sehr gut, weitere 25% als gut. Insgesamt können daher 80% der Befragten als

klare Befürworter eines 24/7 Notdienstes an einem zentralen Standort bezeichnet werden.

Tab.8: Bewertung: zentraler zahnmed. Notdienst 24/7 | Anteile in %

Frage 12: Der zahnmedizinische Notdienst der Ärztekammer wird zurzeit von sich abwechselnden Zahnärzten durchgeführt, ähnlich wie der Nacht- und Wochenenddienst bei Apotheken. Allerdings gibt es keine Dienstzeiten zwischen ein und acht Uhr morgens. Es gibt nun die Idee, in einer Wiener Zahnklinik zentral eine kostenlose 24-Stunden-Ordination einzurichten, 365 Tage im Jahr. Was halten Sie davon? Bitte beurteilen Sie diese Idee nach Schulnoten: 1= sehr gute Idee | 5= keine gute Idee?

Fr. 12 Angaben in %	Bewertung Idee zentraler Notfalldienst 24/7										
sehr gut											55
gut				25							
befriedigend		15									
genügend	3										
nicht genügend	2										

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Wenngleich der zahnärztliche Notdienst prinzipiell als für den Patienten kostenlos vorgestellt wurde, können sich rund 70% der Befragten vorstellen im Notfall einen Selbstbehalt zu leisten. Allerdings zeigt die marktforscherische Praxis, dass derartige Willensbekundungen nur in geringem Ausmaß dem Praxistest standhalten. Vielmehr sind sie ein Indiz dafür, wie wichtig den Respondenten das damit zusammenhängende Anliegen ist.

Tab.9: Höhe des möglichen Selbstbezalts | Anteile in %

Frage 14: Wie viel wären Sie bereit dafür selbst zu bezahlen?

Fr. 14 Angaben in %	Höhe des möglichen Selbstbezalts										
bis € 20,-											32
€ 21,- bis € 39,-			23								
€ 40 bis € 60,-				25							
mehr als € 60,-					20						
keine Angaben	1										

Quelle: KREUTZER FISCHER FISCHER & PARTNER | Marktanalyse

Im gegenständlichen Fall offenbar sehr wichtig. Im Schnitt (Mittelwert) wären die Befragten bereit einen Selbstbehalt von € 58,- zu erbringen. Gleichzeitig liegt aber das Limit für 55% der Befragten bei 40 Euro. Prinzipiell ist auch

hier Vorsicht geboten, die Werte 1:1 auf eine tatsächlich akzeptierte Höhe des Selbstbehalts umzulegen.

Nichtsdestotrotz könnte ein 24/7 Notdienst auch zu einem Teil über einen geringen Selbstbehalt (z.B. e 20,- pro Besuch) finanziert werden, wenn gleichzeitig gewährleistet wird, dass durch ausreichend vorgehaltene Kapazitäten die Wartezeiten möglichst kurz und medizinische Leistung bestmöglich durchgeführt wird.

INHALT

Management Summary	Seite 5
Evaluierungsergebnisse im Detail	Seite 7
Anhang Fragebogen	Seite 17

KREUTZER FISCHER & PARTNER Consulting GmbH
1070 Wien, Wimberggasse 14-16
FN 128712h Wien
Tel.: +43 1 470 65 10-0, Fax: DW 15
office@kfp.at, www.kfp.at