

Sicherheit/Unsicherheit im deutschen Gesundheitssystem

Datenbasis:	1.009 gesetzlich Krankenversicherte Internetnutzer ab 18 Jahre in Baden- Württemberg
Erhebungszeitraum:	29. November bis 10. Dezember 2018
Statistische Fehlertoleranz:	+/- 3 Prozentpunkte
Auftraggeber:	wdv Gesellschaft für Medien & Kommuni- kation mbH & Co. OHG, Bad Homburg

1. Untersuchungsziel

Ziel der Umfrage war es u. a. zu ermitteln, wie zufrieden die gesetzlich krankenversicherten Baden-Württemberger ab 18 Jahre (Bedingung: Internetnutzer) mit ihrem letzten Arztbesuch waren und wie zufrieden sie alles in allem mit dem Gesundheitssystem in Deutschland sind. Darüber hinaus wurde untersucht, wie groß das Interesse an einer Video-Sprechstunde mit dem Arzt ist und ob der Arzt Informationen zur Behandlung künftig auf elektronischem Weg an den Patienten schicken sollte.

Die Online-Befragung erfolgte im Rahmen von forsa.omninet zu selbst gewählten Zeiten und in selbst gewählter Umgebung am PC, Laptop, Tablet oder Smartphone.

2. Arztbesuch in den letzten 12 Monaten (ohne Zahnarztbesuch)

Rund 90 Prozent der gesetzlich krankenversicherten Baden-Württemberger ab 18 Jahre waren in den letzten 12 Monaten als Patient bei einem niedergelassenen Arzt – ihren Zahnarzt ausgenommen: 16 Prozent einmal, 17 Prozent zweimal, 13 Prozent dreimal, 10 Prozent viermal und 32 Prozent noch häufiger.

Ein Blick in die separat analysierten soziodemografischen Untergruppen zeigt darüber hinaus: Frauen gehen – vermutlich nicht zuletzt aufgrund regelmäßiger Untersuchungen beim Gynäkologen – häufiger zum Arzt als Männer. Mit zunehmendem Alter steigt der Anteil derer, die häufiger als dreimal im Jahr Patient bei einem niedergelassenen Arzt sind.

- **Arztbesuch in den letzten 12 Monaten (ohne Zahnarztbesuch)**

Es waren in den letzten 12 Monaten als Patient bei einem niedergelassenen Arzt ...

	nie %	einmal %	zweimal %	dreimal %	viermal %	öfter *) %
insgesamt	11	16	17	13	10	32
Männer	16	19	19	11	10	25
Frauen	6	13	15	15	9	40
18- bis 29-Jährige	14	19	22	13	6	25
30- bis 44-Jährige	15	15	19	13	10	26
45- bis 59-Jährige	10	18	17	12	11	30
60 Jahre und älter	5	13	10	13	12	47

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

3. Der Hausarzt als erste Anlaufstelle

Für die deutliche Mehrheit ist der Hausarzt bei gesundheitlichen Beschwerden erste Anlaufstelle: 85 Prozent der gesetzlich krankenversicherten Baden-Württemberger suchen in der Regel zunächst ihren Hausarzt auf, der sie bei Bedarf an einen Facharzt oder ein Krankenhaus überweist.

14 Prozent wenden sich dagegen bei Bedarf eher gleich an einen Facharzt.

Mit zunehmendem Alter steigt der Anteil derer, die zuerst ihren Hausarzt aufsuchen, sogar noch weiter leicht an.

- **Der Hausarzt als erste Anlaufstelle bei gesundheitlichen Beschwerden**

Es suchen bei gesundheitlichen Beschwerden in der Regel zunächst ihren Hausarzt auf ...

	ja %	nein *) %
insgesamt	85	14
Männer	86	14
Frauen	85	14
18- bis 29-Jährige	81	19
30- bis 44-Jährige	85	14
45- bis 59-Jährige	87	12
60 Jahre und älter	88	12

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

4. Zufriedenheit mit dem letzten Arztbesuch

Anschließend wurde ermittelt, wie zufrieden die Befragten mit ihrem letzten Arztbesuch waren. Um die Ergebnisse besser einordnen zu können, sollten die Befragten zunächst angeben, bei wem sie das letzte Mal wegen gesundheitlicher Beschwerden in Behandlung waren.

57 Prozent waren zuletzt Patient bei einem Allgemeinmediziner. 15 Prozent waren bei einem Zahnarzt in Behandlung und 28 Prozent bei einem anderen Facharzt.

Zunächst wurde dann untersucht, wie zufrieden die Befragten alles in allem mit ihrem letzten Arztbesuch waren.

Die Gesamtzufriedenheit ist sehr hoch: 60 Prozent waren alles in allem mit ihrem letzten Arztbesuch sehr zufrieden oder sogar außerordentlich zufrieden – Männer noch häufiger als Frauen. 32 Prozent vergeben das verhalten positive Urteil „zufrieden“. 8 Prozent waren dagegen mit ihrem letzten Arztbesuch eher unzufrieden.

- **Letzter Arztbesuch: Gesamtzufriedenheit**

	Es waren alles in allem mit ihrem letzten Arztbesuch ...		
	außerordentlich/ sehr zufrieden %	zufrieden %	weniger zufrieden/ unzufrieden %
insgesamt	60	32	8
Männer	68	26	6
Frauen	53	37	10
18- bis 29-Jährige	57	33	10
30- bis 44-Jährige	62	31	7
45- bis 59-Jährige	56	35	9
60 Jahre und älter	67	27	6
Patienten mit letztem Arztbesuch bei:			
- Zahnarzt	70	27	3
- Allgemeinmediziner	62	31	7
- anderer Facharzt	52	36	12

Allgemeinmediziner schneiden etwas besser ab als Fachärzte (Zahnärzte ausgenommen): 62 Prozent derjenigen, die bei gesundheitlichen Beschwerden zuletzt beim Allgemeinmediziner waren, sind mit diesem letzten Arztbesuch alles in allem sehr zufrieden oder sogar außerordentlich zufrieden. Die Gesamtzufriedenheit mit dem zuletzt besuchten Facharzt ist dagegen mit 52 Prozent deutlich geringer.

Anschließend sollten die Befragten angeben, wie zufrieden sie bei ihrem letzten Arztbesuch mit sechs vorgegebenen Aspekten waren.

Insgesamt waren 57 Prozent der Patienten bei ihrem letzten Arztbesuch mit der Wartezeit bis zum Erhalt des Termins sehr oder sogar außerordentlich zufrieden. Die Wartezeit im Wartezimmer schneidet dagegen schlechter ab (46 % zufrieden). Die Terminvergabe klappt allerdings bei Allgemeinmediziner deutlich besser als bei Fachärzten: 21 Prozent waren bei ihrem letzten Facharztbesuch unzufrieden mit der Wartezeit bis zum Erhalt des Termins (dreimal so viele wie beim Allgemeinmediziner). Aus einer der nachfolgenden Fragen geht hervor, dass die Terminvergabe beim letzten Arztbesuch offenbar deutlich besser geklappt hat als sonst. Nicht auf den letzten Facharztbesuch bezogen sondern generell ist die deutliche Mehrheit der befragten Baden-Württemberger mit der Terminvergabe bei Fachärzten unzufrieden.

Damit, wie viel Zeit sich der Arzt für sie genommen hat (55 %) bzw. wie gründlich er sie beim letzten Mal untersucht hat (50 %), war jeweils etwa jeder Zweite sehr oder sogar außerordentlich zufrieden. In puncto Gründlichkeit schneiden Allgemeinmediziner und Facharzt gleich ab, allerdings nehmen sich Allgemeinmediziner offenbar etwas mehr Zeit für ihre Patienten als Fachärzte – zumindest waren ihre Patienten zufriedener mit diesem Aspekt als Facharzt-Patienten.

Jeweils knapp jeder Zweite war in hohem Maße damit zufrieden, wie ausführlich der Arzt sie über ihre Krankheit informiert hat (48 %) bzw. damit, wie er ihre medizinische Versorgung koordiniert hat (47 %).

▪ Letzter Arztbesuch: Detailzufriedenheit *)

	insgesamt		Bewertet wurde ein ...			
	zu- frieden %	unzu- frieden %	<u>Allgemeinmediziner</u>		<u>Facharzt (ohne Zahnarzt)</u>	
			zu- frieden %	unzu- frieden %	zu- frieden %	unzu- frieden %
mit der Wartezeit, bis zum Erhalt des Termins	57	11	63	7	43	21
damit, wie viel Zeit sich der Arzt für sie genommen hat	55	11	58	10	46	15
damit, wie gründlich der Arzt sie untersucht hat	50	13	47	15	49	13
damit, wie ausführlich sie der Arzt über ihre Krankheit informiert hat	48	15	48	15	45	18
damit, wie der Arzt, ihre medizinische Versorgung koordiniert hat	47	11	47	11	42	13
mit der Wartezeit im Wartezimmer	46	19	43	20	44	23

*) Abfrage anhand der Skala „außerordentlich zufrieden“, „sehr zufrieden“ (= zufrieden in der Tabelle), „zufrieden“ (in der Tabelle nicht dargestellt), „weniger zufrieden“, „unzufrieden“ (= unzufrieden in der Tabelle)

5. Zufriedenheit mit dem Gesundheitssystem in Deutschland

Vom deutschen Gesundheitssystem sind fast ebenso viele begeistert wie enttäuscht: 26 Prozent der gesetzlich krankenversicherten Baden-Württemberger ab 18 Jahre sind alles in allem mit dem Gesundheitssystem in Deutschland sehr oder sogar außerordentlich zufrieden. 28 Prozent sind dagegen eher unzufrieden. Weitere 46 Prozent entschieden sich für das verhalten positive Urteil „zufrieden“.

Während bei Männern der Anteil „Hochzufriedener“ im Vergleich zu den „Unzufriedenen“ überwiegt, ist es bei Frauen genau umgekehrt. 45- bis 59-Jährige bzw. Befragte, die selbst in einem medizinischen Beruf gearbeitet haben, sind überdurchschnittlich häufig mit dem Gesundheitssystem in Deutschland eher unzufrieden.

- **Gesamtzufriedenheit mit dem Gesundheitssystem in Deutschland**

Es sind mit dem deutschen Gesundheitssystem alles in allem...

	außerordentlich/ sehr zufrieden %	zufrieden %	weniger unzufrieden/ unzufrieden %
insgesamt	26	46	28
Männer	32	48	20
Frauen	21	44	35
18- bis 29-Jährige	28	46	26
30- bis 44-Jährige	30	46	24
45- bis 59-Jährige	21	40	39
60 Jahre und älter	27	52	21
Befragte ...			
- mit medizinischem Beruf	23	38	39
- ohne medizinischem Beruf	27	47	26

Anschließend sollten die Befragten angeben, wie zufrieden sie mit sieben vorgegebenen Detailspekten zum deutschen Gesundheitssystem sind.

Besonders hoch ist die Zufriedenheit mit der Entfernung bis zur nächsten Apotheke: 80 Prozent der GKV-Versicherten in Baden-Württemberg sind damit sehr oder sogar außerordentlich zufrieden. Deutlich geringer ist dagegen die Zufriedenheit mit der Entfernung zum nächsten Krankenhaus (51 %) bzw. zur nächsten Notfallpraxis oder Rettungsstelle (40 %) – vor allem in eher ländlichen Gegenden.

Mit der ambulanten Versorgung durch Allgemeinmediziner sind die Baden-Württemberger zufriedener als mit der ambulanten Versorgung durch Fachärzte (42 % vs. 22 %).

Mit der Zusammenarbeit von Ärzten, Krankenkassen und anderen medizinischen Berufen (11 %) bzw. der Wartezeit, bis man einen Termin beim Facharzt bekommt (6 %) sind die Befragten deutlich weniger zufrieden – bei beiden Aspekten ist der Anteil der eher Unzufriedenen deutlich höher als der Anteil derer, die außerordentlich/sehr zufrieden sind.

Das deutsche Gesundheitssystem schneidet nicht nur alles in allem bei Männern besser ab als bei Frauen, sondern auch bei fast allen Detailspekten.

▪ Detailzufriedenheit mit dem deutschen Gesundheitssystem *)

Es sind jeweils außerordentlich/ sehr zufrieden ...	insgesamt	Männer	Frauen	Ortsgröße (Einwohner):		
				unter 20.000	20.000 bis 100.000	über 100.000
	%	%	%	%	%	%
mit der Entfernung bis zur nächsten Apotheke	80	79	81	79	80	81
mit der Entfernung bis zum nächsten Krankenhaus	51	54	48	38	60	65
mit der ambulanten Versorgung durch Allgemeinmediziner	42	48	37	44	40	43
mit der Entfernung zur nächsten Notfallpraxis oder Rettungsstelle	40	41	38	30	48	47
mit der ambulanten Versorgung durch Fachärzte	22	25	18	16	26	26
damit, wie gut Ärzte, Kranken- kassen und andere medizinische Berufe im deutschen Gesund- heitssystem zusammenarbeiten	11	15	7	9	13	11
mit der Wartezeit, bis man einen Termin beim Facharzt bekommt	6	9	4	5	8	6

*) Abfrage anhand der Skala „außerordentlich zufrieden“, „sehr zufrieden“, „zufrieden“, „weniger zufrieden“, „unzufrieden“

6. Verantwortung für die eigene Gesundheit

Die deutliche Mehrheit der gesetzlich krankenversicherten Baden-Württemberger vertraut nicht allein auf das deutsche Gesundheitssystem.

72 Prozent gibt am meisten Sicherheit, dass sie selbst für ihre Gesundheit verantwortlich sind. 19 Prozent gibt dagegen das Wissen, im Notfall gut versorgt zu werden, mehr Sicherheit, da sie der Meinung sind, wenig für ihre eigene Gesundheit tun zu können. Weitere 6 Prozent sind pessimistisch und glauben weder, dass sie viel für ihre eigene Gesundheit tun können, noch vertrauen sie darauf, dass sie im Notfall gut versorgt werden.

Zwischen Männern und Frauen sowie zwischen den separat analysierten Altersgruppen zeigen sich keine nennenswerten Unterschiede. Befragten mit einem medizinischen Beruf gibt überdurchschnittlich häufig Sicherheit, dass sie selbst für ihre Gesundheit verantwortlich sind.

▪ Verantwortung für die eigene Gesundheit

	Folgende Aussage trifft am besten zu ...		
	Am meisten Sicherheit gibt mir, dass ich selbst für meine Gesundheit verantwortlich bin.	Ich kann wenig für meine eigene Gesundheit tun, deshalb gibt mir am meisten Sicherheit, zu wissen, dass ich im Notfall gut versorgt werde.	Ich kann weder viel *) für meine eigene Gesundheit tun noch vertraue ich darauf, dass ich im Notfall gut versorgt werde.
	%	%	%
insgesamt	72	19	6
Männer	72	21	5
Frauen	71	18	6
18- bis 29-Jährige	67	27	4
30- bis 44-Jährige	69	21	6
45- bis 59-Jährige	76	12	7
60 Jahre und älter	74	18	5
Befragte ...			
- mit medizinischem Beruf	83	9	6
- ohne medizinischem Beruf	70	21	6

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

7. Interesse an einer Video-Sprechstunde mit dem Arzt

Im Zuge der Digitalisierung eröffnen sich auch im Gesundheitswesen neue Möglichkeiten. Manche Ärzte bieten ihren Patienten z. B. statt eines persönlichen Arztbesuchs in der Praxis bei generellen Gesundheitsfragen oder zur Nachuntersuchung die Kommunikation über das Internet an.

Sicherlich auch aufgrund fehlender eigener Erfahrungen mit solchen neuen Möglichkeiten ist das generelle Interesse selbst bei Internetnutzern noch eher verhalten: 44 Prozent würden eine Video-Sprechstunde mit ihrem Arzt in Betracht ziehen. Für 50 Prozent käme es dagegen momentan noch nicht in Frage, im Rahmen einer Online-Videosprechstunde mit ihrem Arzt zu sprechen.

Das generelle Interesse an einer Video-Sprechstunde mit dem Arzt ist bei Männern höher als bei Frauen und bei 18- bis 44-Jährigen höher als bei Älteren.

▪ Interesse an einer Video-Sprechstunde mit dem Arzt

	Es würden eine Video-Sprechstunde mit ihrem Arzt nutzen wollen ...	
	ja %	nein, käme derzeit nicht in Frage *) %
insgesamt	44	50
Männer	49	45
Frauen	39	54
18- bis 29-Jährige	52	45
30- bis 44-Jährige	49	46
45- bis 59-Jährige	39	51
60 Jahre und älter	35	58

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“

8. Elektronische Zusendung von Informationen zur Behandlung

Zum Schluss ging es darum, ob der Arzt Informationen zur Behandlung – wie z. B. Befunde, Diagnosen, Therapievorschläge – künftig standardmäßig auf elektronischem Wege an den Patienten schicken sollte.

Die Mehrheit – 64 Prozent der gesetzlich krankenversicherten Internetnutzer ab 18 Jahre in Baden-Württemberg – würde es begrüßen, wenn ihr Arzt diese Möglichkeit künftig nutzt und ihnen z. B. per E-Mail Informationen zur Behandlung zuschickt. Ihnen gegenüber stehen 32 Prozent, die dies nicht gut fänden.

Auch dieses Angebot stößt bei Männern häufiger auf Interesse als bei Frauen.

- **Übermittlung von Rezepten und Überweisungen auf elektronischem Weg**

Der Arzt sollte die Möglichkeit haben, seinen Patienten Rezepte und Überweisungen auch auf elektronischem Weg zuzusenden ...

	ja %	nein, fände ich nicht gut *) %
insgesamt	64	32
Männer	69	28
Frauen	60	36
18- bis 29-Jahrig	65	31
30- bis 44-Jahrig	66	32
45- bis 59-Jahrig	65	29
60 Jahre und älter	60	37

*) an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“