



# Gesundheitsbarometer 2010

Verbraucherbefragung zur Qualität der  
Gesundheitsversorgung in Deutschland

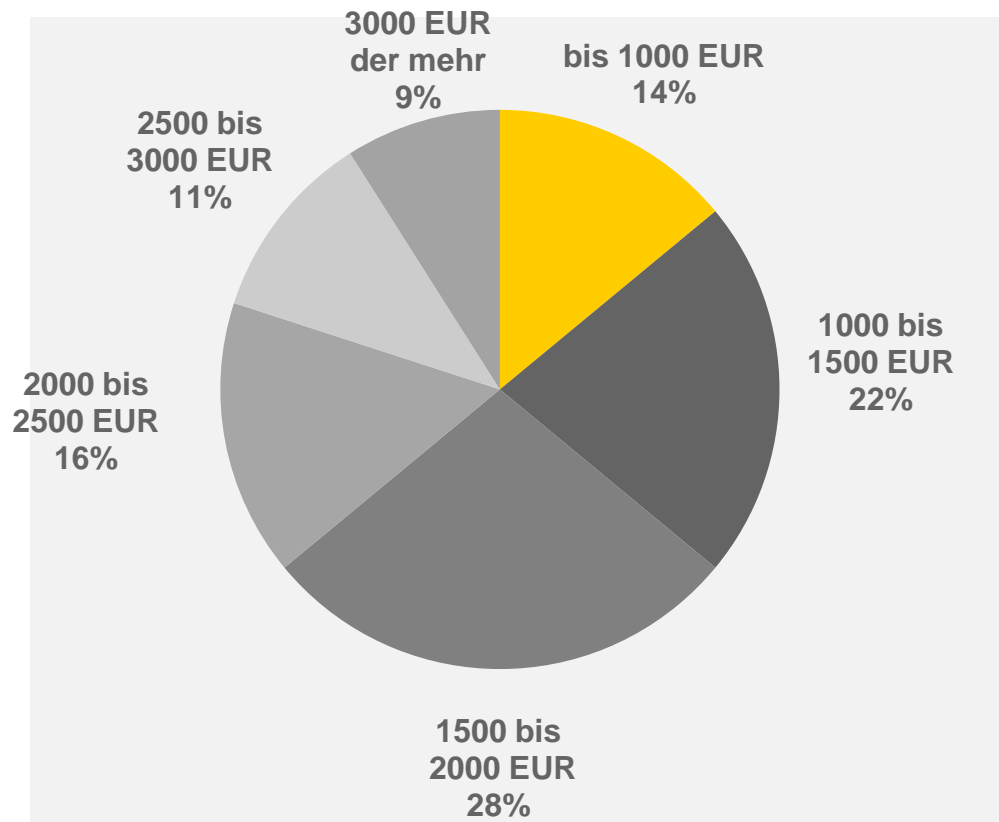
# Design der Studie

- ▶ Telefonische Befragung durch ein unabhängiges Marktforschungsinstitut (Valid Research, Bielefeld) im Juli 2010
- ▶ Repräsentative Befragung von 1.500 (volljährigen) Verbrauchern in Deutschland
- ▶ **Aufteilung des Befragungssamples:**

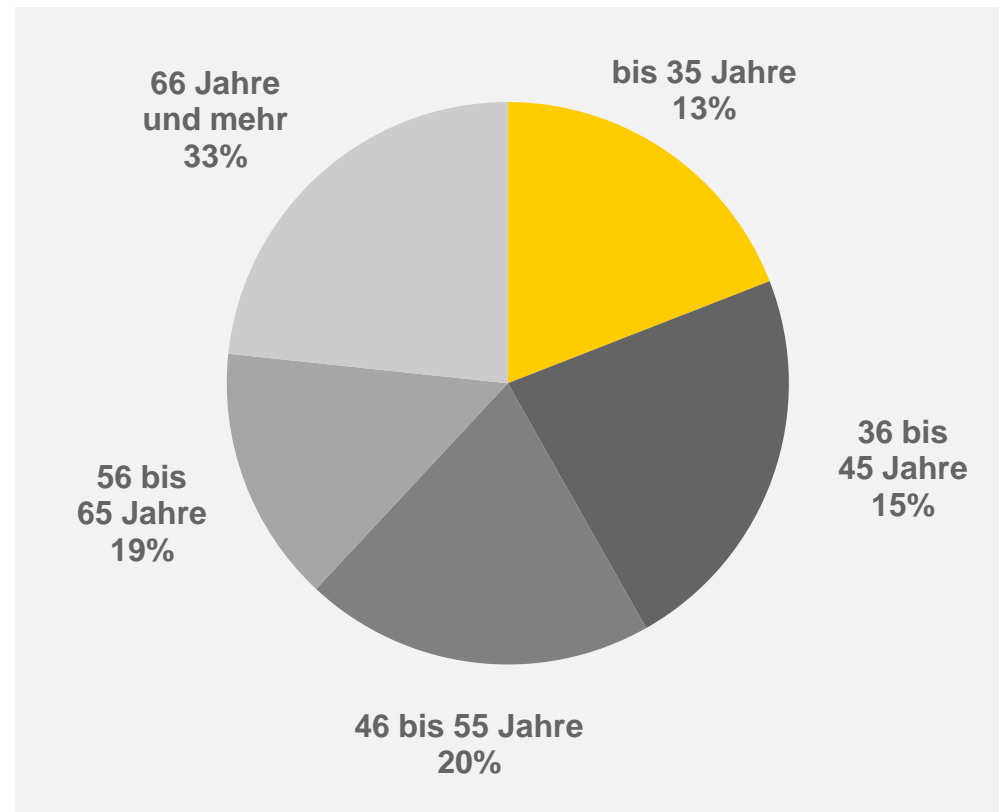
<b>Nordrhein-Westfalen</b>	326	<b>Brandenburg</b>	56
<b>Bayern</b>	236	<b>Schleswig-Holstein</b>	43
<b>Baden-Württemberg</b>	180	<b>Thüringen</b>	41
<b>Niedersachsen</b>	145	<b>Mecklenburg-Vorpommern</b>	33
<b>Hessen</b>	133	<b>Berlin</b>	28
<b>Sachsen</b>	89	<b>Hamburg</b>	24
<b>Rheinland-Pfalz</b>	76	<b>Saarland</b>	23
<b>Sachsen-Anhalt</b>	57	<b>Bremen</b>	10

# Design der Studie

## Haushaltsnettoeinkommen (Monat)

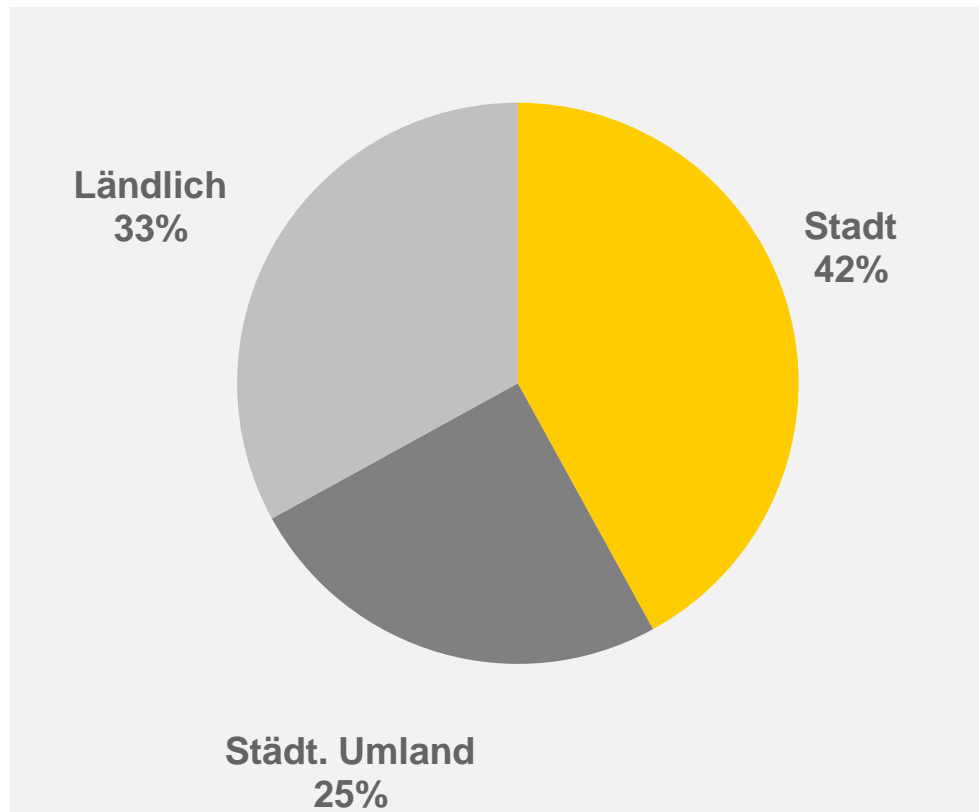


## Alter

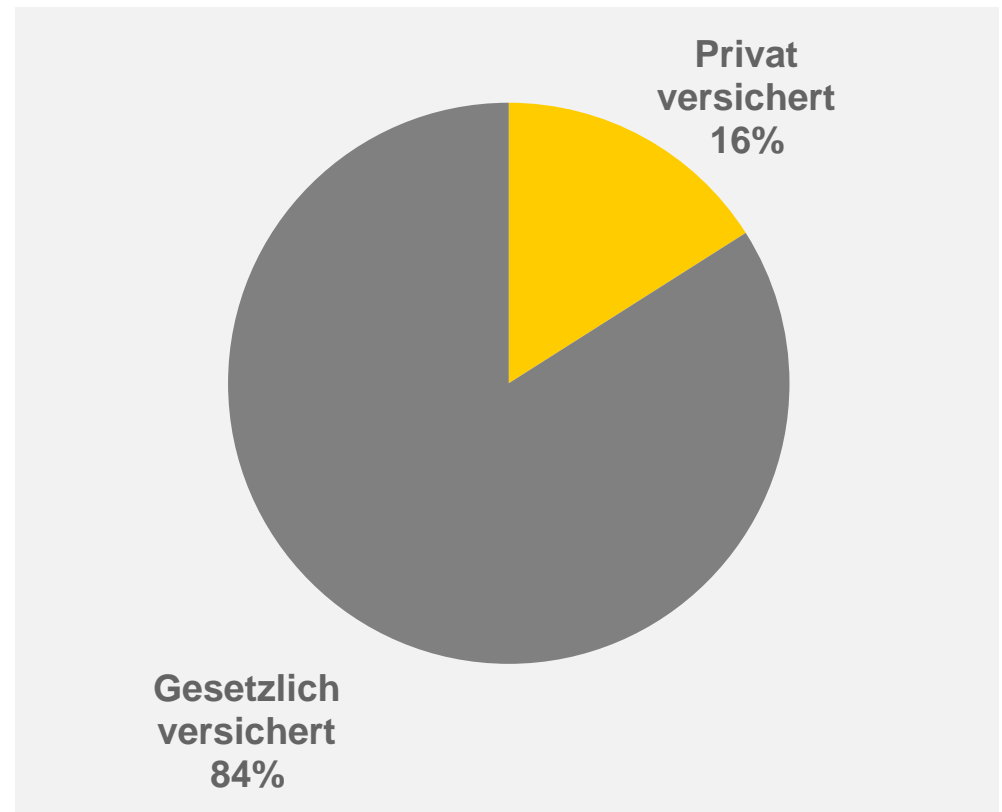


# Design der Studie

## Wohnregion



## Private Krankenversicherung / Gesetzlich versichert

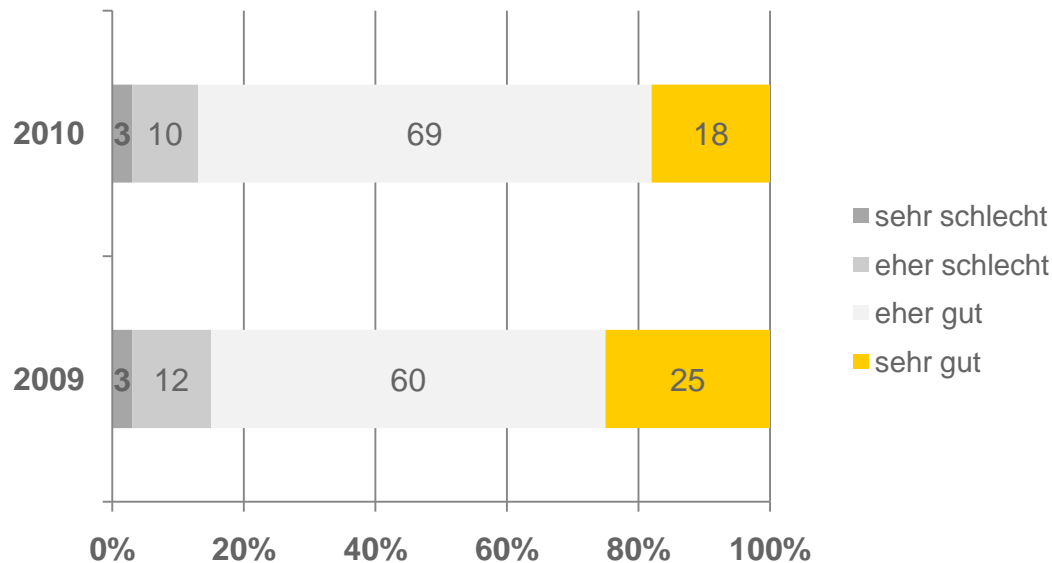


# Befragungsergebnisse







# Hohe Zufriedenheit mit Gesundheitsversorgung

„Wie beurteilen Sie insgesamt die allgemeine Qualität der gesundheitlichen Betreuung / Versorgung in Ihrem Umfeld?“



## Anteil „gut“

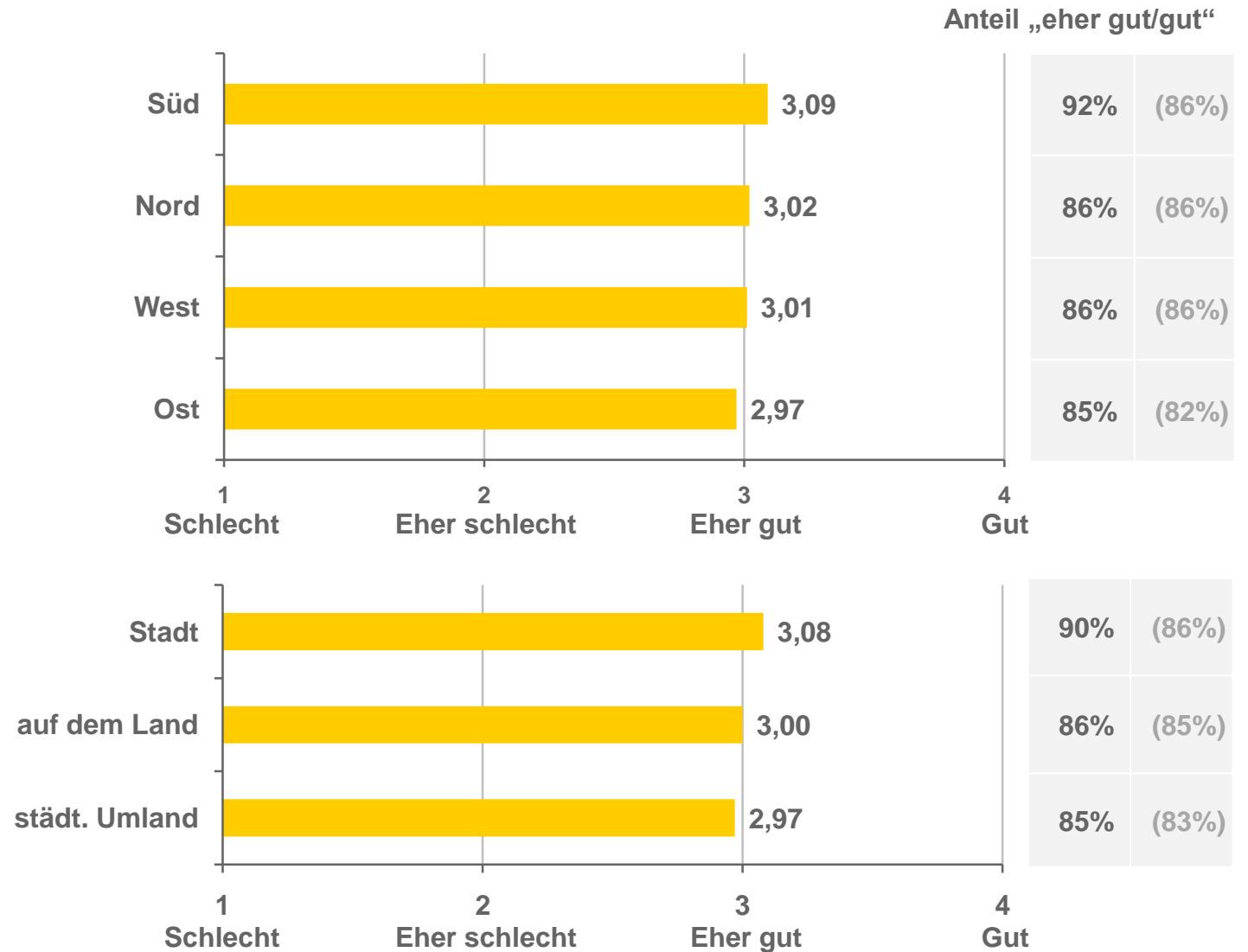
Männer	88% (86%)	
Frauen	87% (84%)	
Privat	91% (87%)	
Gesetzlich	87% (83%)	

Vorjahreswerte in Klammern

- ▶ 87% der Bundesbürger sind insgesamt zufrieden mit der Gesundheitsversorgung in ihrer Region (2009: 85%) – 18% sind sehr zufrieden (2009: 25%).
- ▶ Privat Versicherte sind etwas zufriedener als gesetzlich Versicherte.

# Hohe Zufriedenheit mit Gesundheitsversorgung

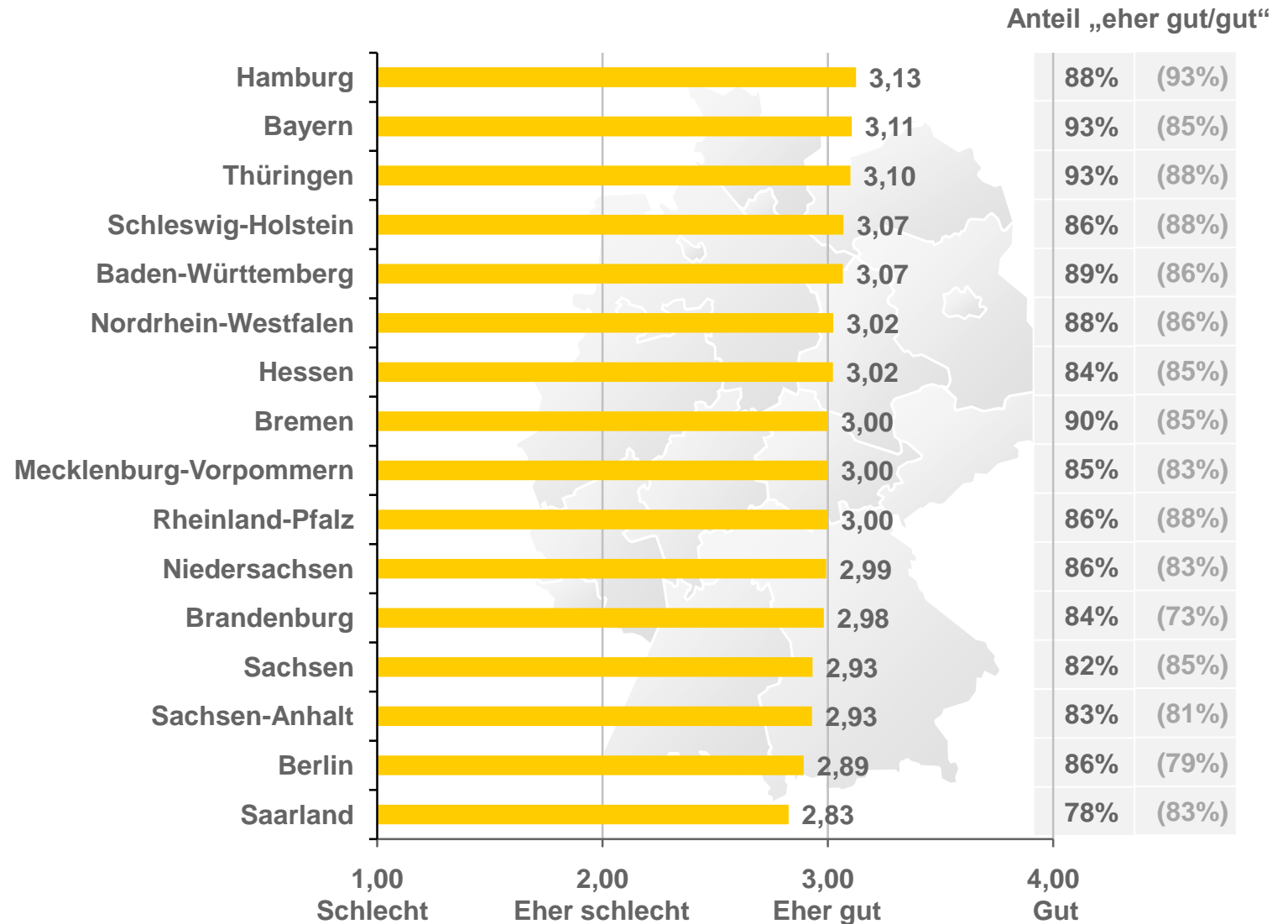
- ▶ Im Süden Deutschlands ist die Zufriedenheit am höchsten, im Osten am geringsten.
- ▶ Zufriedenheit in Städten am höchsten, im städtischen Umland am geringsten.
- ▶ Insgesamt aber relativ geringe Unterschiede zwischen den Regionen.



Vorjahreswerte in Klammern

# Hohe Zufriedenheit mit Gesundheitsversorgung

- ▶ Gesundheitsversorgung in allen Bundesländern überwiegend positiv bewertet.
- ▶ Die höchste Zufriedenheit ist in Hamburg, Bayern und Thüringen zu verzeichnen.
- ▶ In Berlin und im Saarland ist die Zufriedenheit am geringsten ausgeprägt.



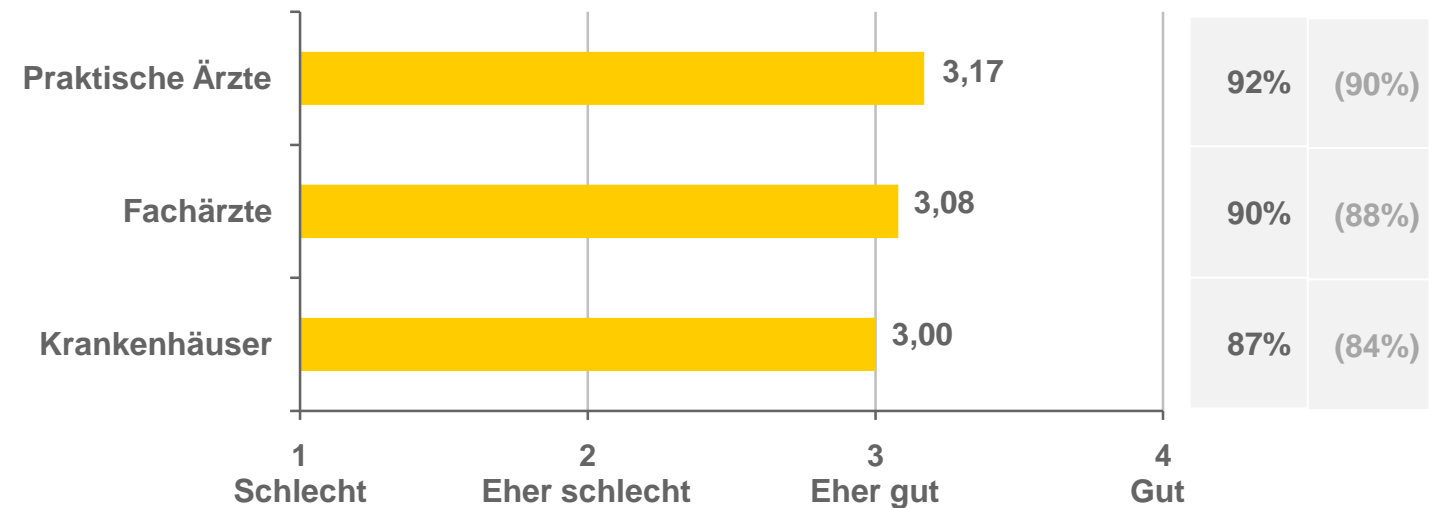
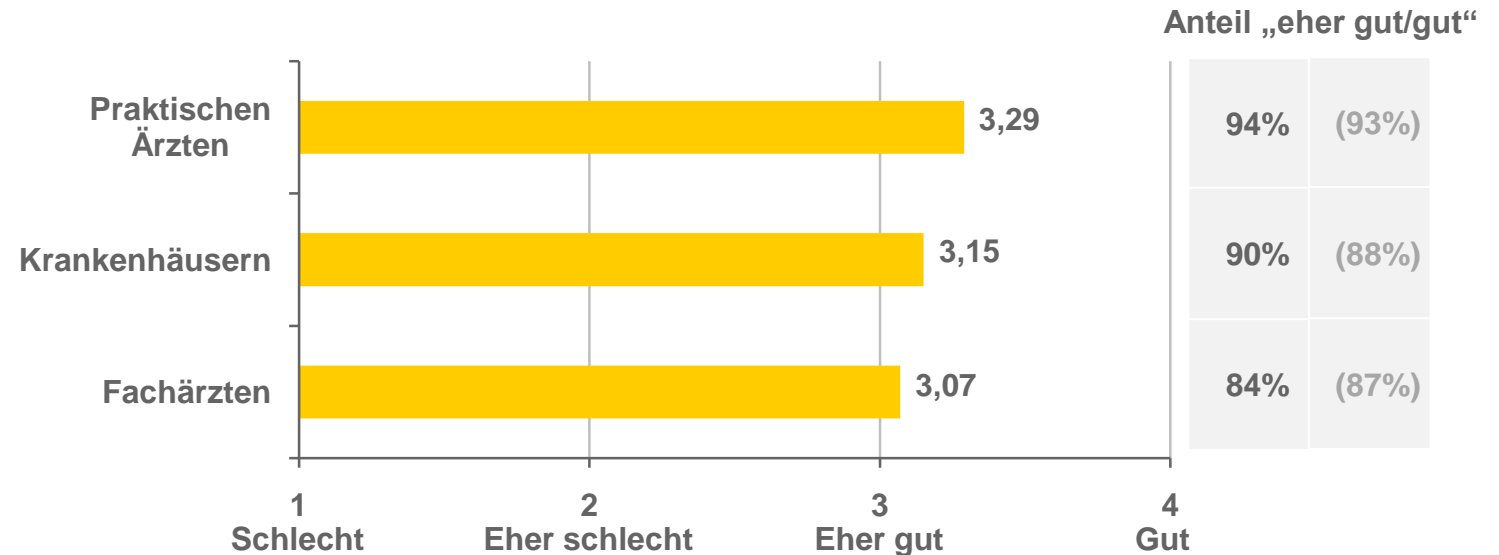
Vorjahreswerte in Klammern

# Nähe und Qualität der medizinischen Versorgung

Qualität der medizinischen Versorgung wird besser bewertet

Nähe zu

Qualität der medizinischen Versorgung (insgesamt)

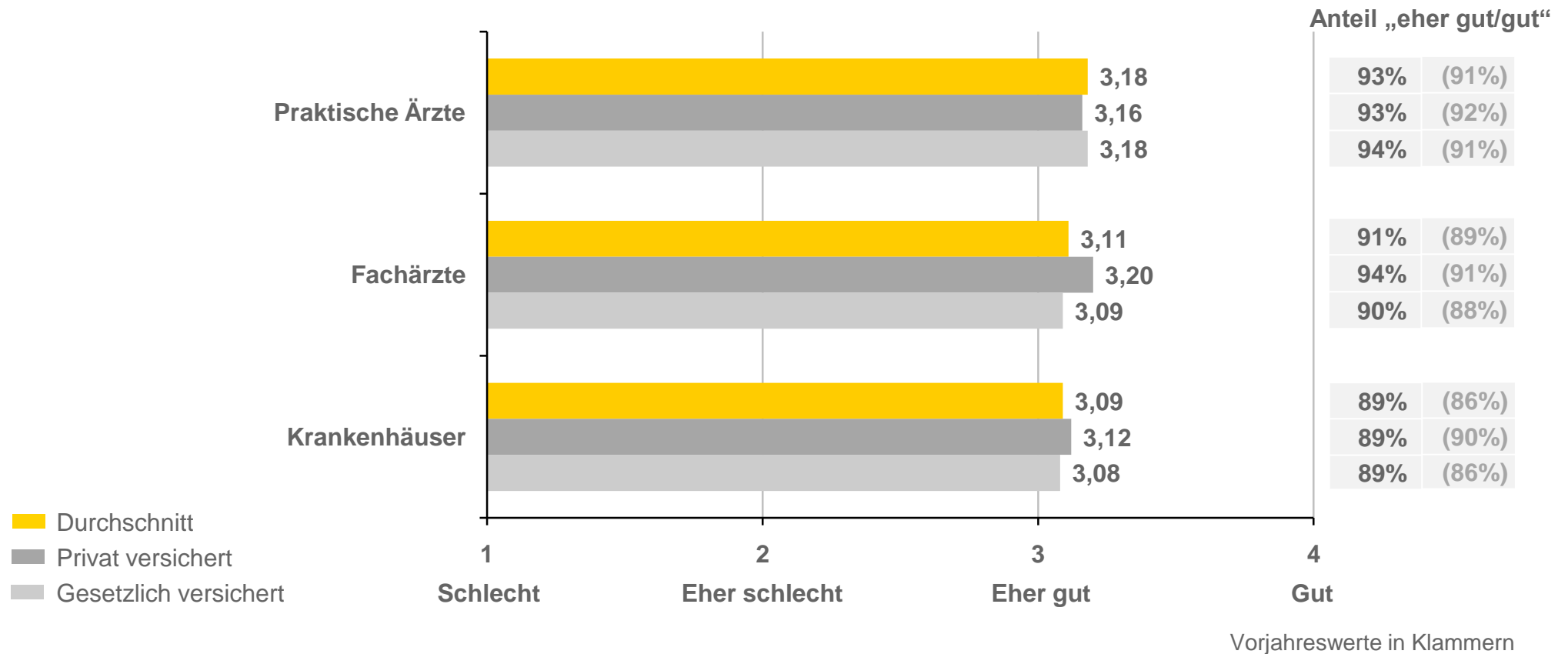


Vorjahreswerte in Klammern

# Qualität – Detailbewertungen

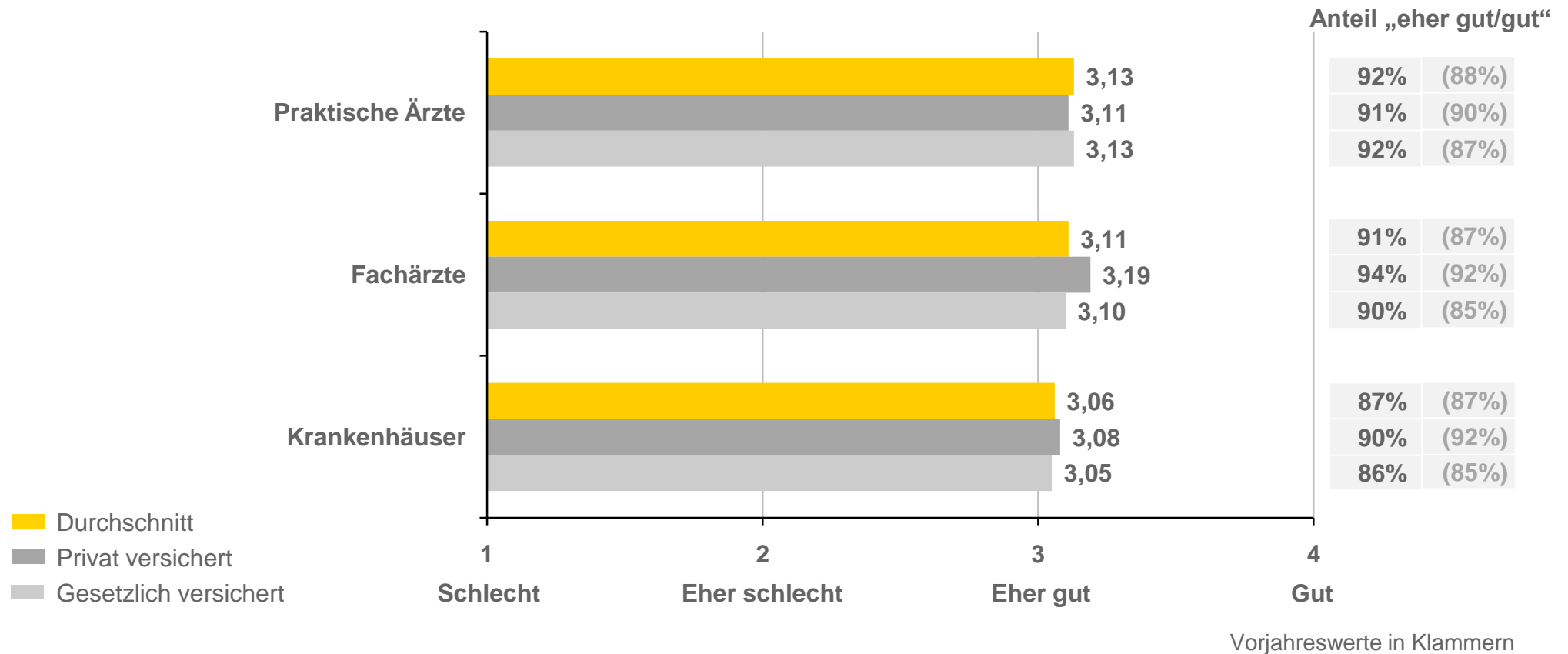


# Qualität der ärztlichen Behandlung, Behandlungserfolg



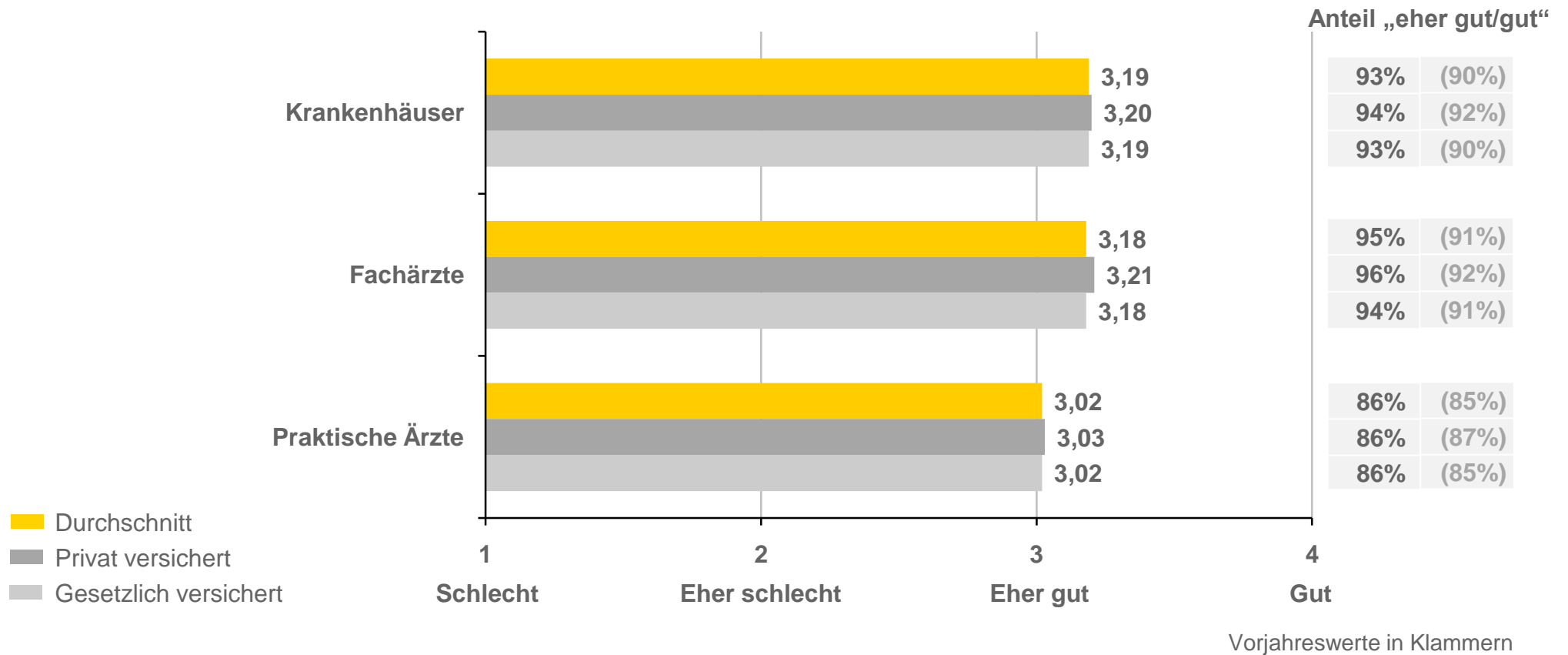
- ▶ In punkto Behandlungserfolg schneiden die praktischen Ärzte am besten ab.
- ▶ Privat Versicherte geben Fachärzten und Krankenhäusern bessere Noten als gesetzlich Versicherte. Gesetzlich Versicherte hingegen bewerten praktische Ärzte besser.

# Diagnostik (= wie schnell und korrekt wird ein Befund erstellt)



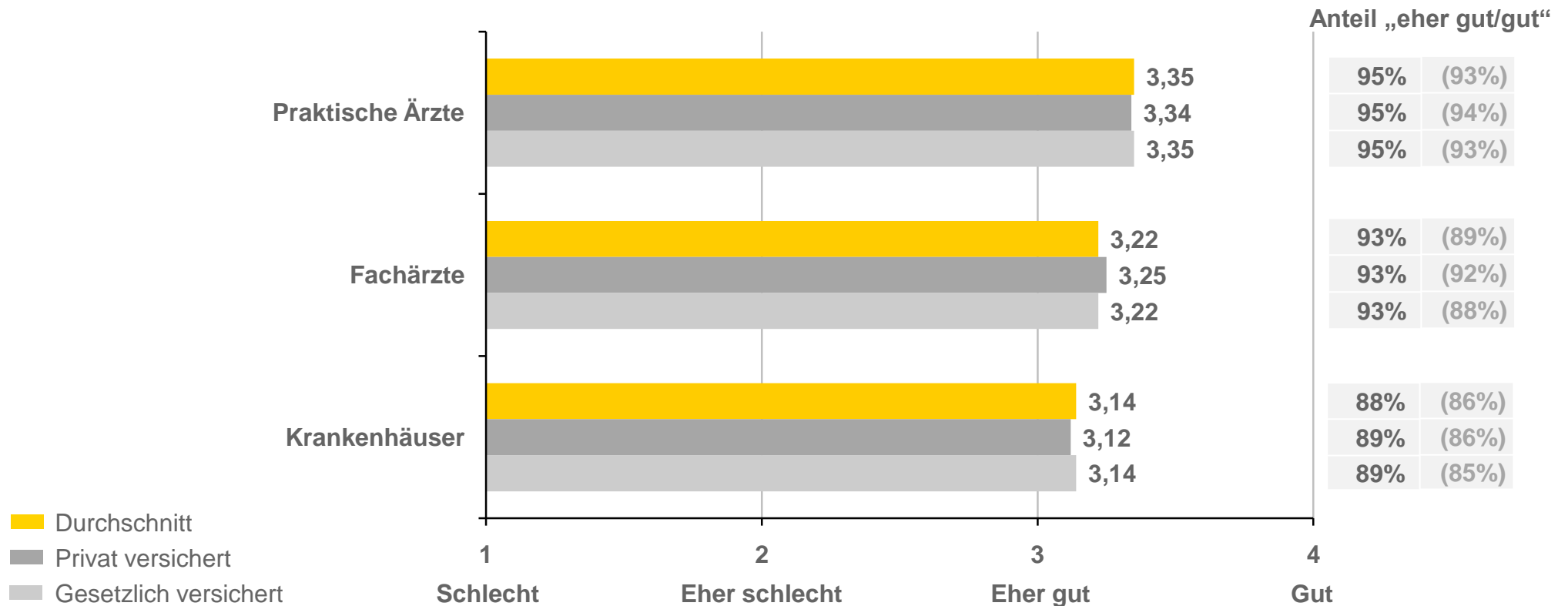
- ▶ Auch hinsichtlich der Diagnostik schneiden praktische Ärzte knapp am besten ab.
- ▶ Privat Versicherte bewerten Fachärzte in punkto Diagnostik besser als gesetzlich Versicherte.

# Technische Ausstattung



- ▶ Ein umgekehrtes Bild bei der technischen Ausstattung: Krankenhäuser erhalten die besten Noten, gefolgt von Fachärzten.

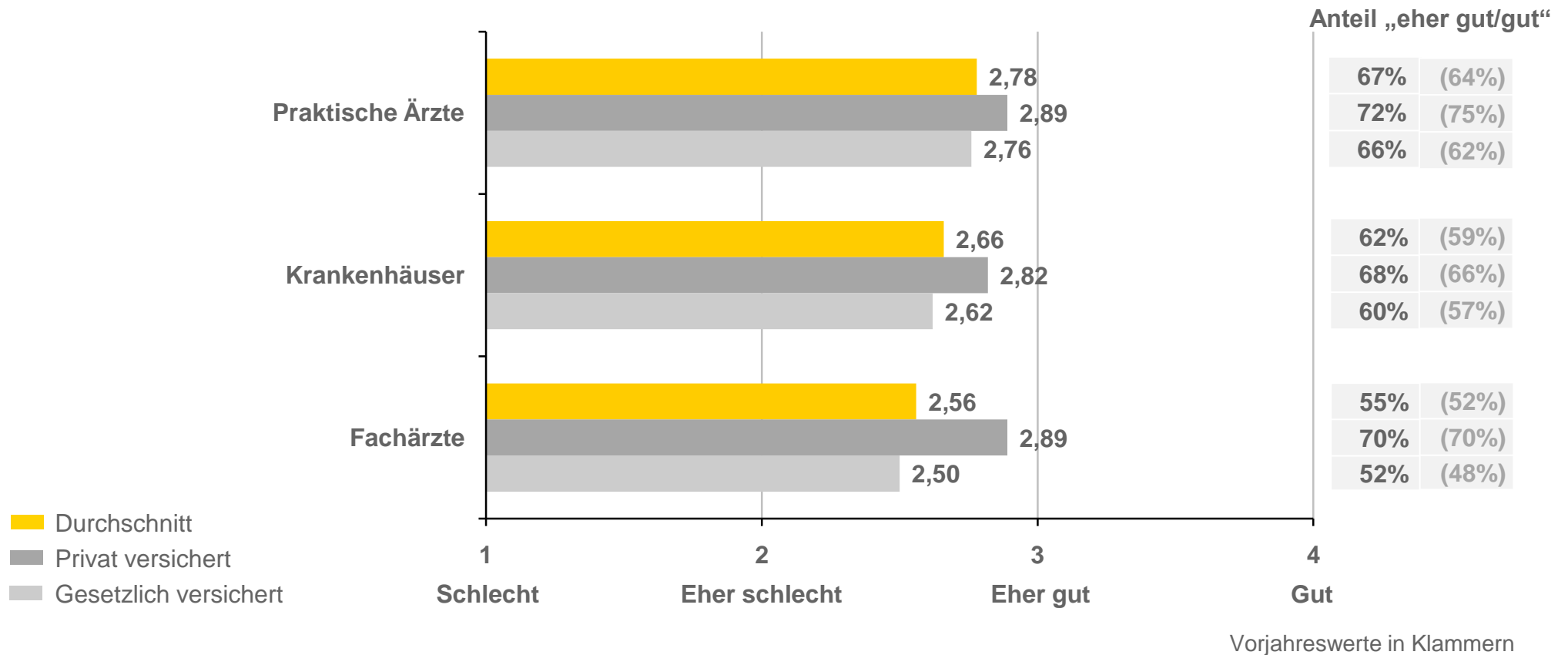
# Beratung, Freundlichkeit



Vorjahreswerte in Klammern

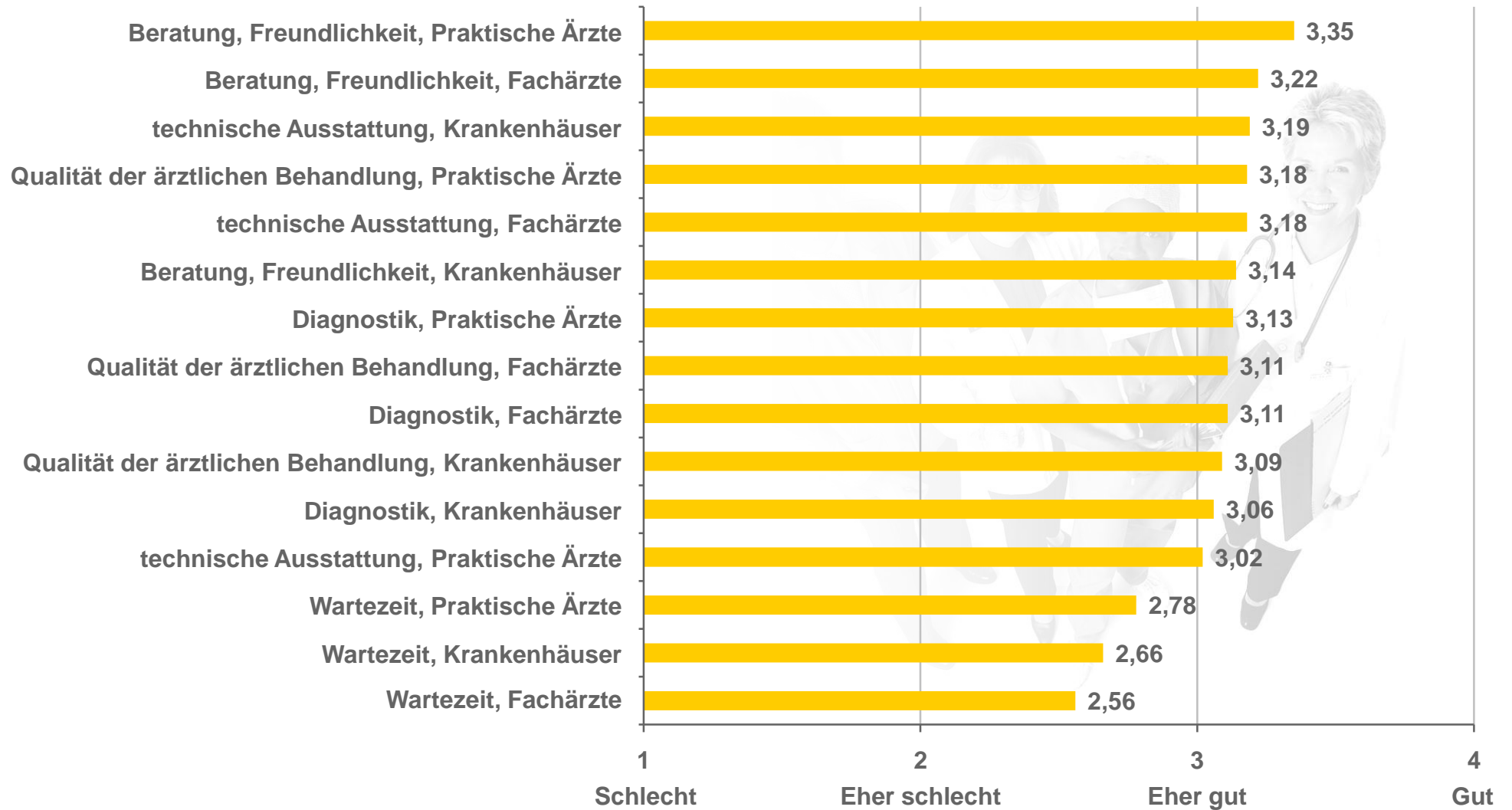
- ▶ Beratung: Praktische Ärzte bekommen deutlich bessere Noten als Fachärzte und Krankenhäuser.
- ▶ Kaum Unterschiede in den Bewertungen durch privat und gesetzlich Versicherte.

# Wartezeit

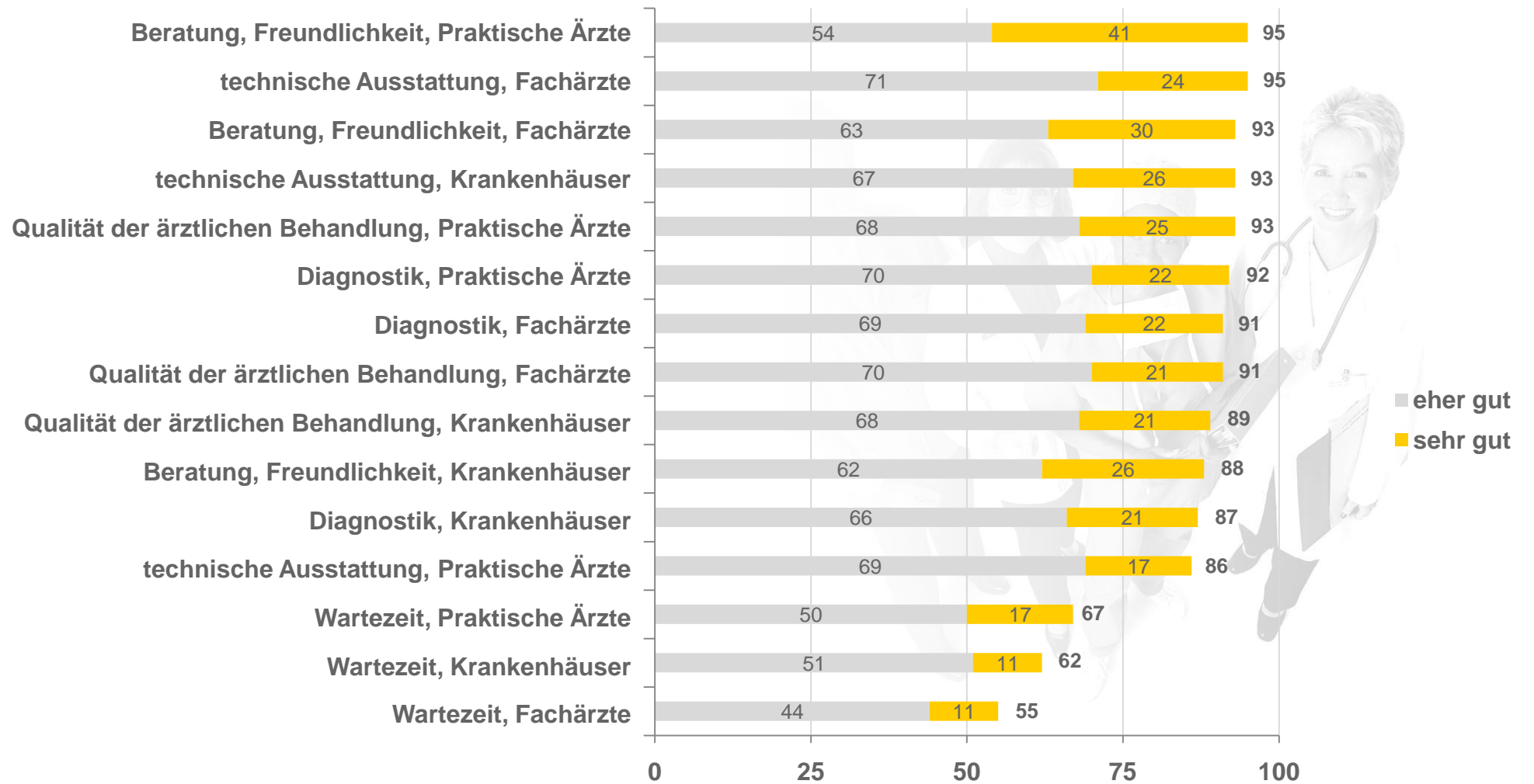


- ▶ Relativ viel Kritik an der Wartezeit, die Patienten in Kauf nehmen müssen.
- ▶ Große Unterschiede zwischen gesetzlich und privat Versicherten – vor allem bei der Bewertung der Fachärzte.

# Gesamtranking: Zufriedenheit der Patienten (Mittelwerte)



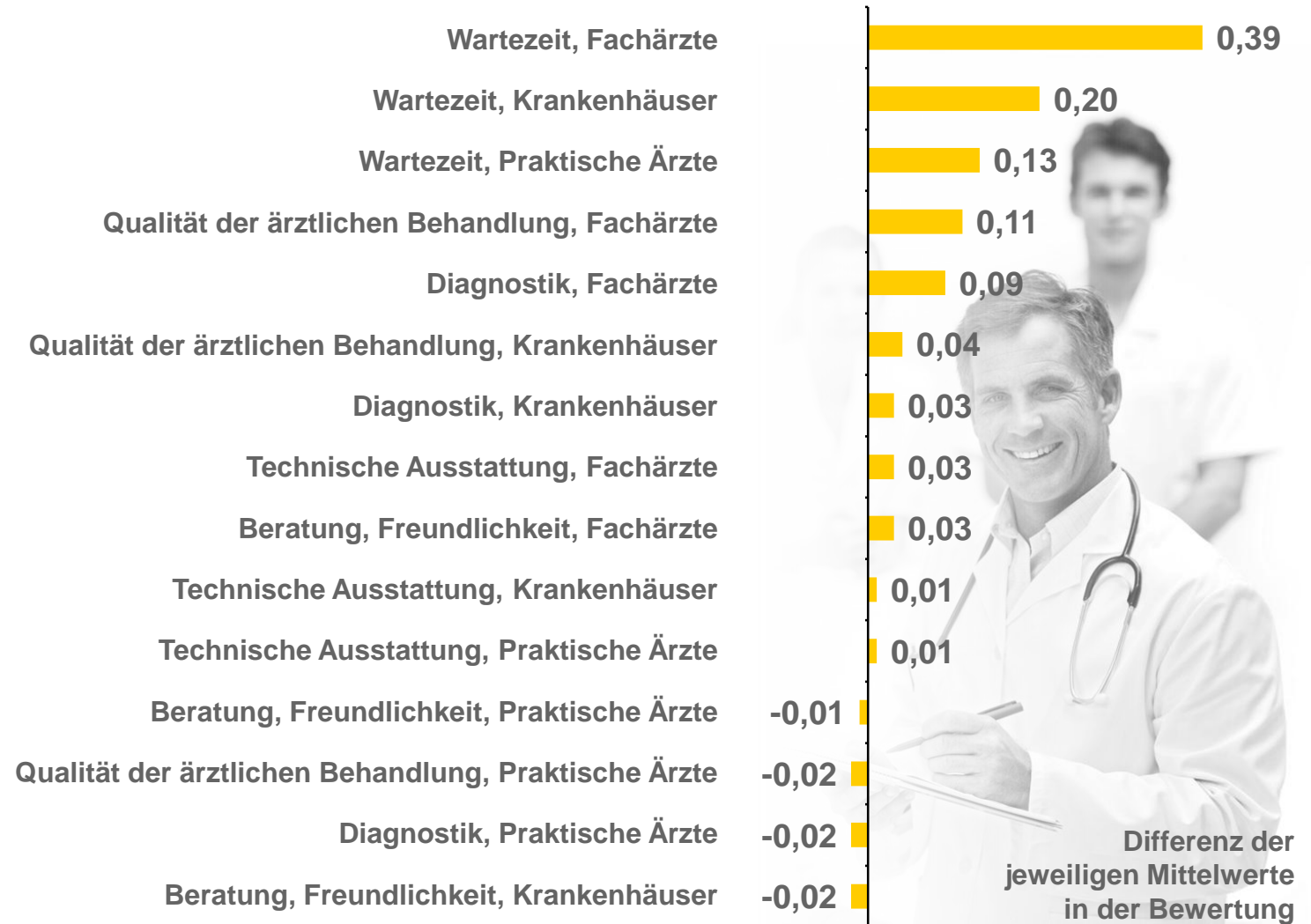
# Gesamtranking: Zufriedenheit der Patienten (in%)



Angaben in Prozent

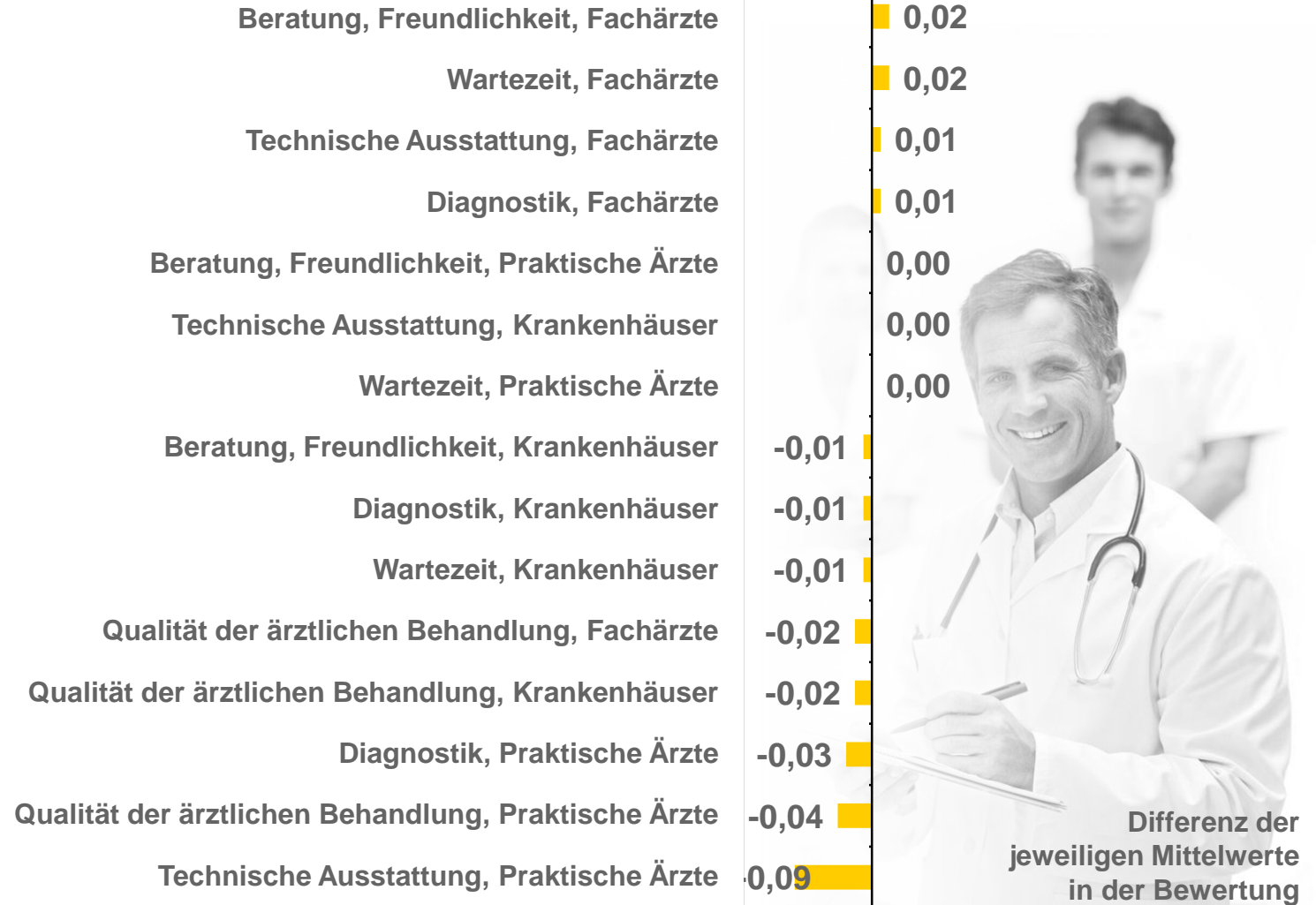
# Differenz zwischen Bewertungen durch privat und gesetzlich Versicherte

- ▶ In den meisten Kategorien sind privat Versicherte zufriedener als gesetzlich Versicherte.
- ▶ Die größten Unterschiede bestehen beim Faktor „Wartezeit“.
- ▶ Die geringsten Differenzen sind bei den Bewertungen in Bezug auf praktische Ärzte festzustellen.



# Entwicklung 2009 – 2010

- ▶ Fachärzte werden in den meisten Kategorien 2010 etwas besser bewertet als 2009.
- ▶ Praktische Ärzte erhalten hingegen 2010 zumeist etwas schlechtere Noten – vor allem hinsichtlich ihrer technischen Ausstattung.
- ▶ Auch Krankenhäuser erhalten mehrheitlich etwas schlechtere Bewertungen.

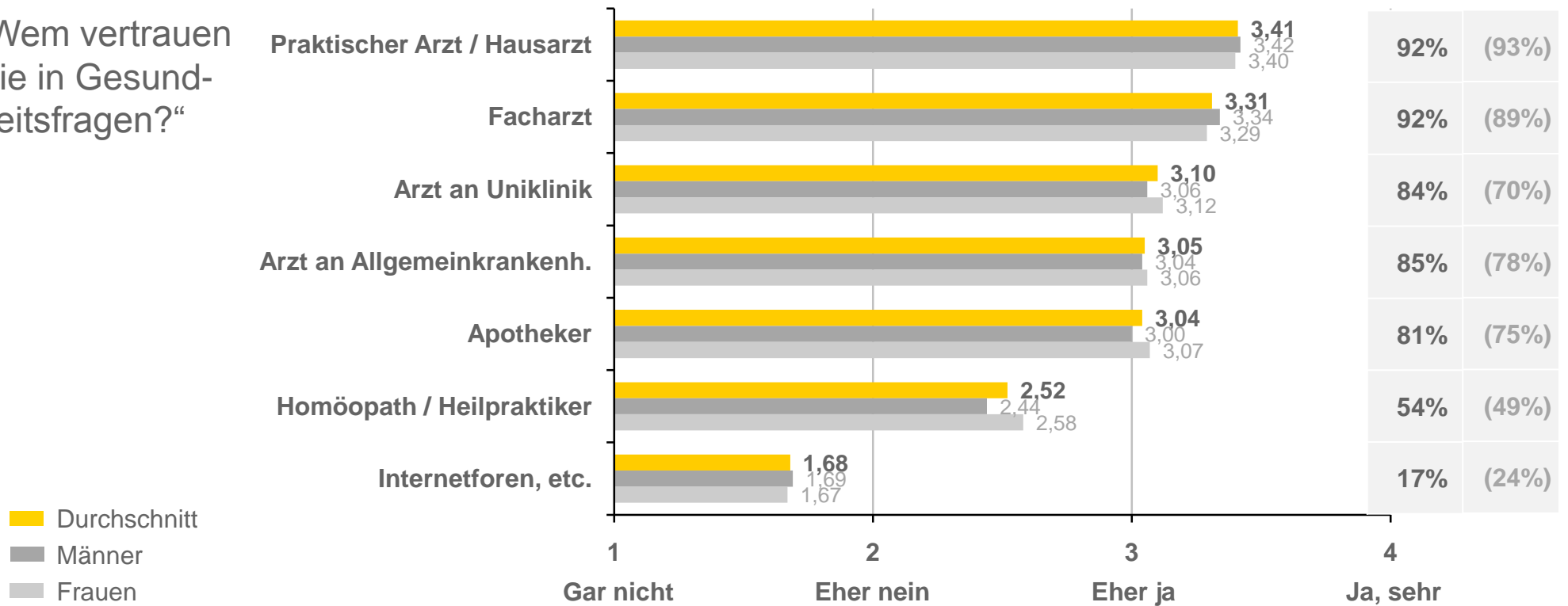


# Vertrauen & langfristige Entwicklung



# Hausarzt genießt größtes Vertrauen

„Wem vertrauen Sie in Gesundheitsfragen?“

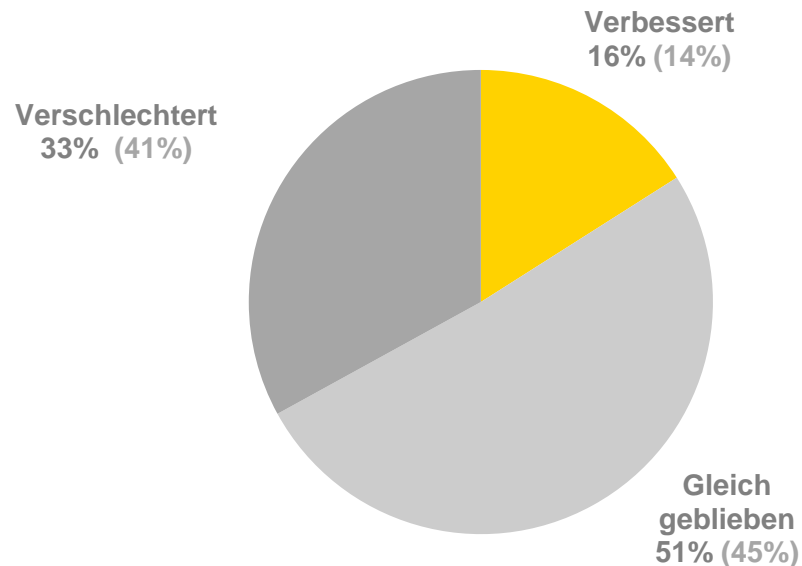


Vorjahreswerte in Klammern





- ▶ Patienten vertrauen vor allem dem Hausarzt und dem Facharzt.
- ▶ Deutlich gestiegen ist das Vertrauen in Krankenhausärzte.
- ▶ Internetforen werden zunehmend skeptisch bewertet.

# Qualität ist aus Sicht der Patienten gesunken

„Hat sich aus Ihrer Sicht die Qualität der gesundheitlichen Versorgung in Ihrem Umfeld in den vergangenen Jahren verändert?“



## Anteil „verschlechtert“

Männer	33% (37%)	
Frauen	34% (43%)	
Privat	27% (31%)	
Gesetzlich	35% (43%)	

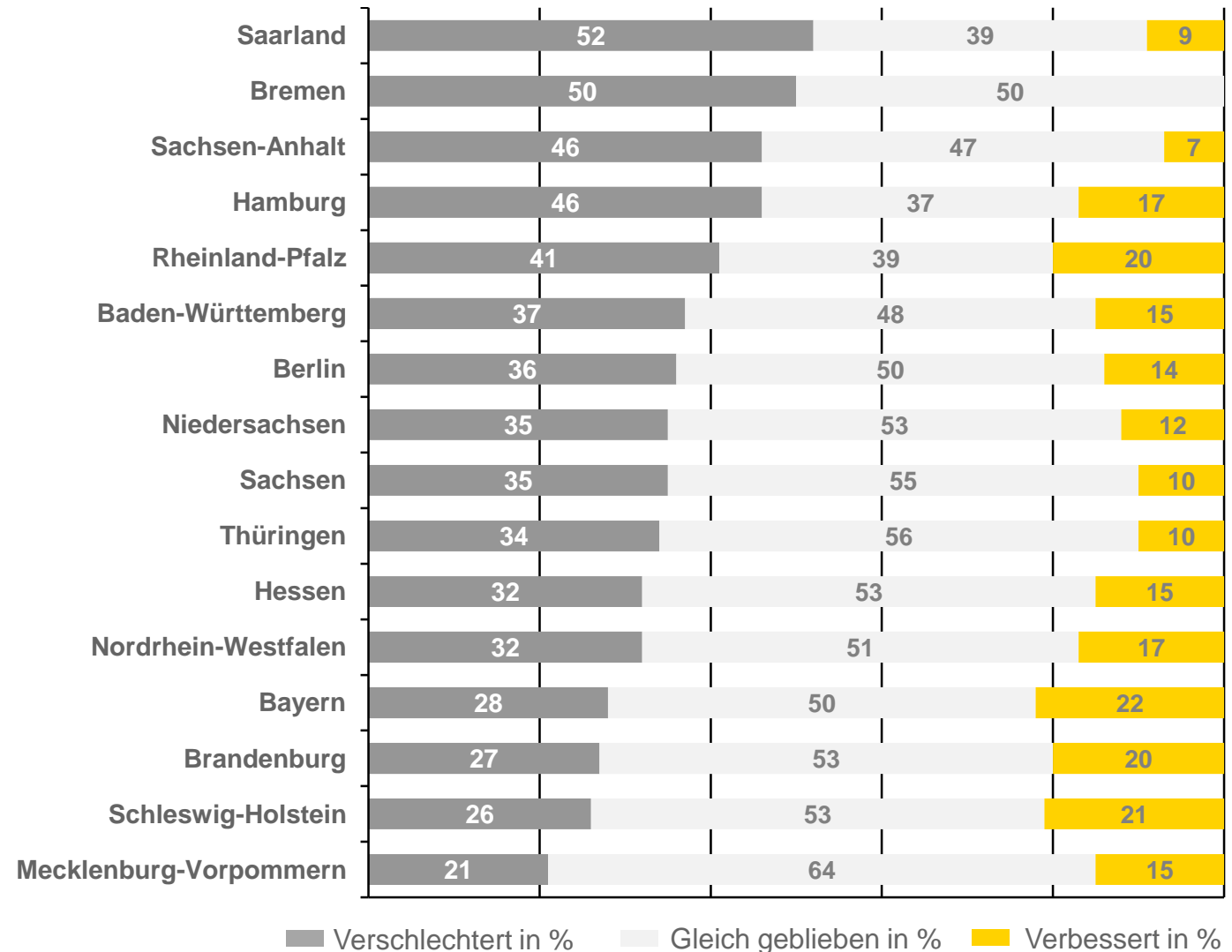
Vorjahreswerte in Klammern

- ▶ Ein Drittel der Befragten (33 Prozent) beklagen eine gesunkene Qualität der gesundheitlichen Versorgung – 2009 lag der Anteil aber noch bei 41 Prozent.
- ▶ Gesetzlich Versicherte beurteilen die Entwicklung kritischer als privat Versicherte.

# Qualität ist aus Sicht der Patienten gesunken

„Hat sich aus Ihrer Sicht die Qualität der gesundheitlichen Versorgung in Ihrem Umfeld in den vergangenen Jahren verändert?“

► Im Saarland, in Bremen, in Sachsen-Anhalt und in Hamburg sind besonders viele Bürger der Meinung, dass sich die Qualität der gesundheitlichen Versorgung verschlechtert hat.



# Kernergebnisse



# Kernergebnisse

---

- ▶ Die Deutschen bewerten das Gesundheitssystem in Deutschland mit großer Mehrheit als gut – wobei es keine nennenswerten Unterschiede zwischen der Gesundheitsversorgung auf dem Land oder in Städten gibt. Im Vergleich zu 2009 ist die Zufriedenheit sogar leicht gestiegen.
- ▶ Dennoch sieht immerhin ein Drittel der Befragten (33 Prozent) langfristig eine Verschlechterung der Qualität der Gesundheitsversorgung – nur jeder sechste (16 Prozent) erkennt eine Verbesserung.
- ▶ Privat Versicherte sind in den meisten Kategorien zufriedener, besonders eklatant ist der Unterschied zu gesetzlich Versicherten beim Faktor „Wartezeit“. Privat Versicherte sind zudem zu einem geringeren Anteil der Meinung, dass die Qualität der Gesundheitsversorgung sich verschlechtert hat.
- ▶ Der Praktische Arzt / Hausarzt genießt beim Patienten das größte Vertrauen. Seine Arbeit wird fast durchgängig besser bewertet als die Arbeit von Fachärzten und Klinikärzten.
- ▶ Krankenhäuser schneiden in Bezug auf Behandlungserfolg und Vertrauen am schlechtesten ab – im Vergleich zu 2009 ist aber eine Verbesserung festzustellen.