
Neue Wege zur ambulant-ärztlichen Versorgung und Krankenhausversorgung

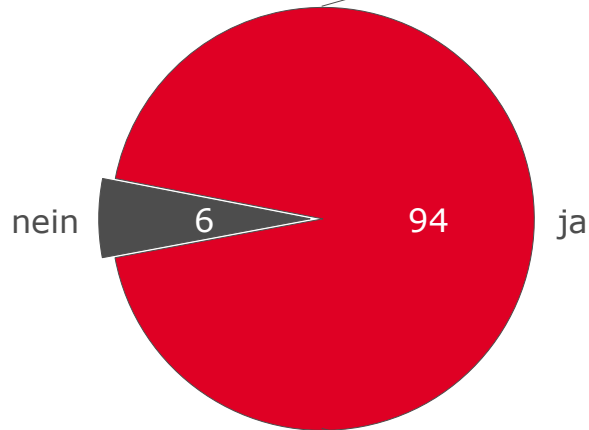
Ergebnisse einer Befragung von gesetzlichen Krankenversicherten

Auftraggeber: Verband der Ersatzkassen e. V. (vdek)

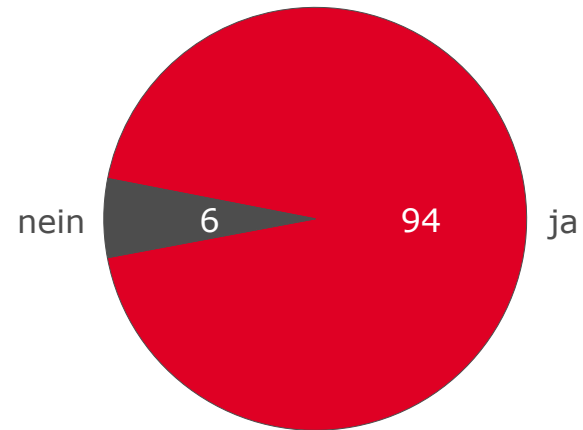
Datenblatt

- Stichprobe:** 1.004 gesetzlich Krankenversicherte ab 18 Jahren
- Auswahlverfahren:** Zufallsstichprobe aus dem forsa.omninet-Panel, Screening der gesetzlich Krankenversicherten
- Erhebungsmethode:** Online-Erhebung im Rahmen des Befragungspanels forsa.omninet
- Befragungszeitraum:** 18. November bis 6. Dezember 2021
- Gewichtung:** Gewichtung der Ausgangsstichprobe nach Region, Alter und Geschlecht

Es haben einen Hausarzt *)



Es haben ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren aufgesucht **)



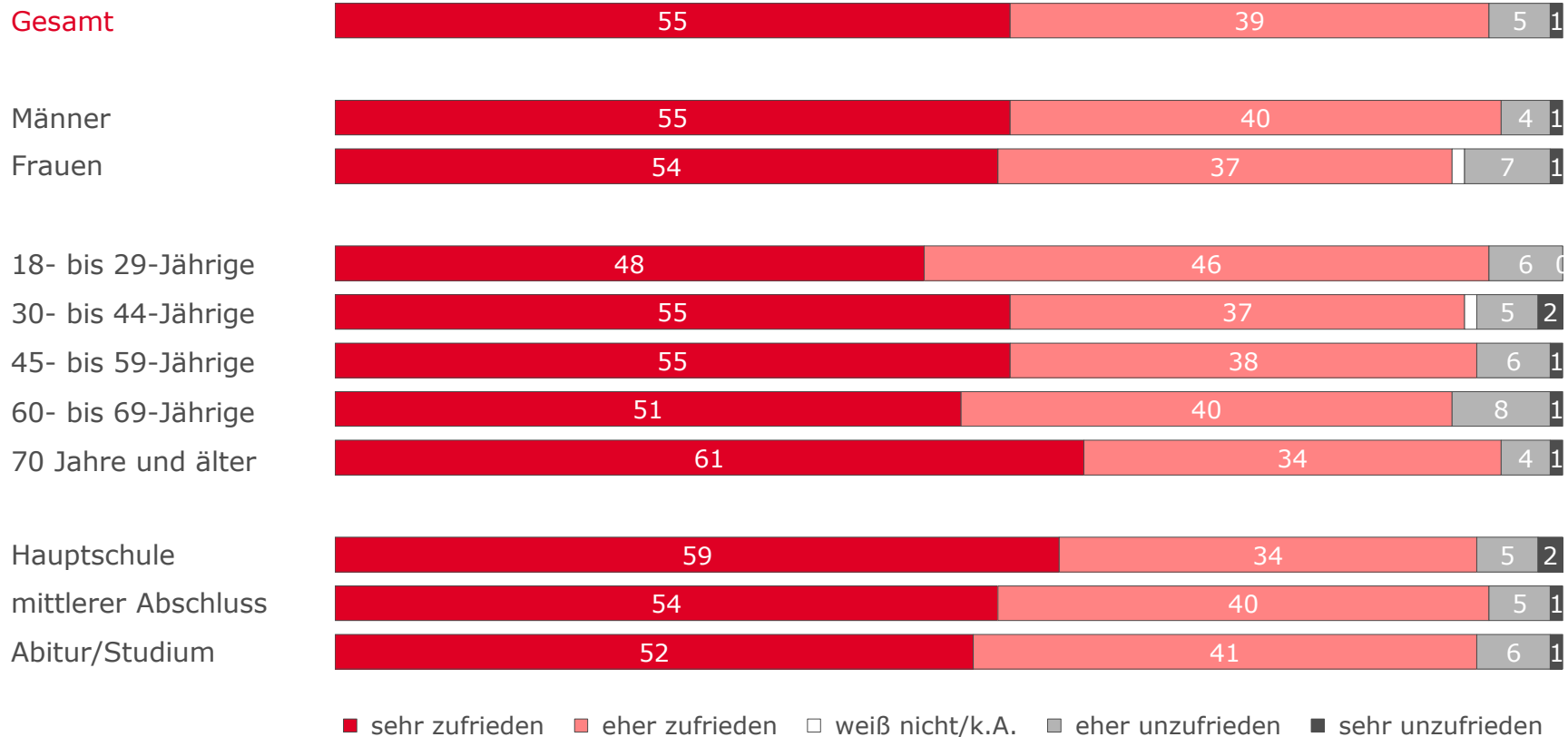
*) Basis: 1.004 Befragte / **) Basis: 948 Befragte, die einen Hausarzt haben

Frage 1: „Haben Sie derzeit einen Hausarzt, also einen Arzt, den Sie üblicherweise zuerst aufsuchen, wenn Sie krank sind oder ärztlichen Rat brauchen?“

Frage 2: „Haben Sie Ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren aufgesucht?“

Zufriedenheit mit dem Hausarzt

Mit ihrem Hausarzt und der Praxis sind alles in allem ...

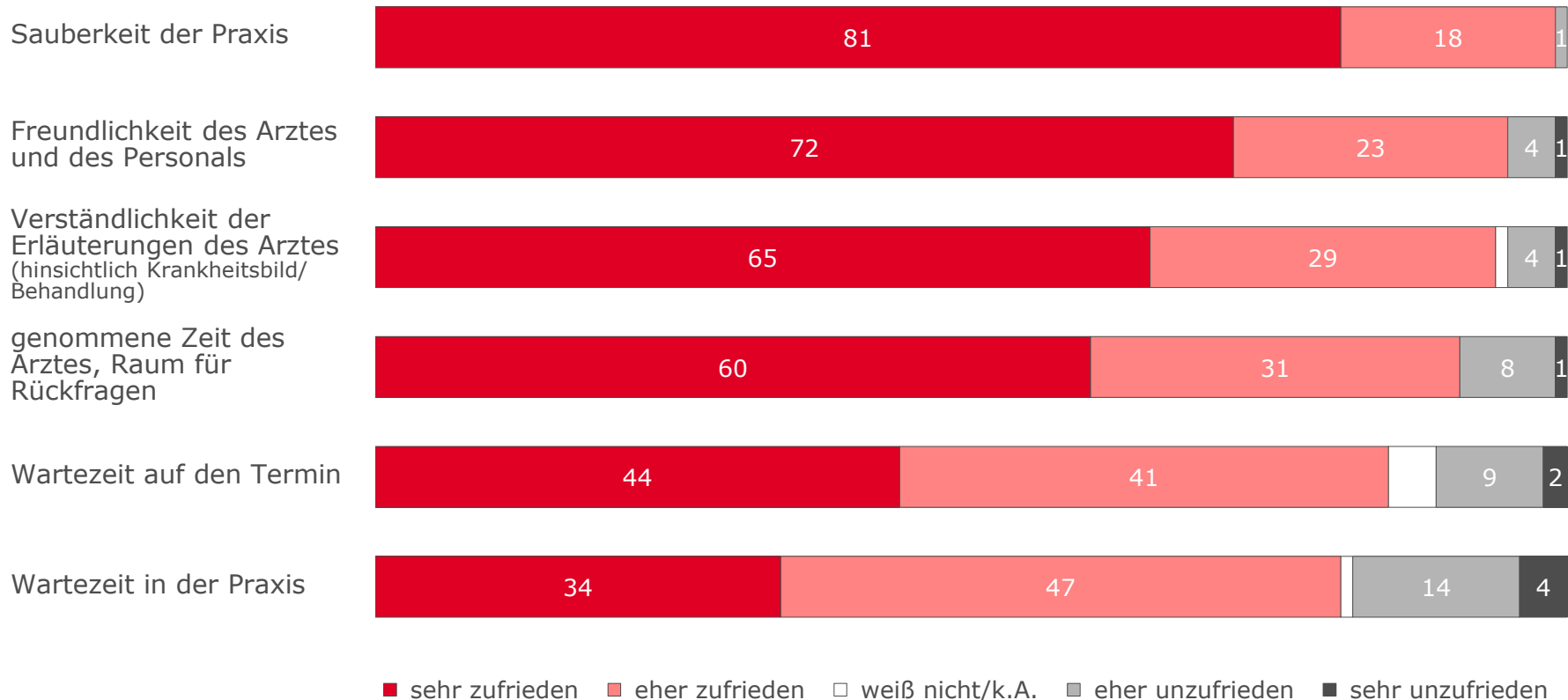


Basis: 892 Befragte, die ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren aufgesucht haben

Frage 3: „Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrem Hausarzt und der Praxis: sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden?“

Zufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten des Hausarztbesuchs

Mit folgenden Aspekten des letzten Hausarztbesuchs waren ...

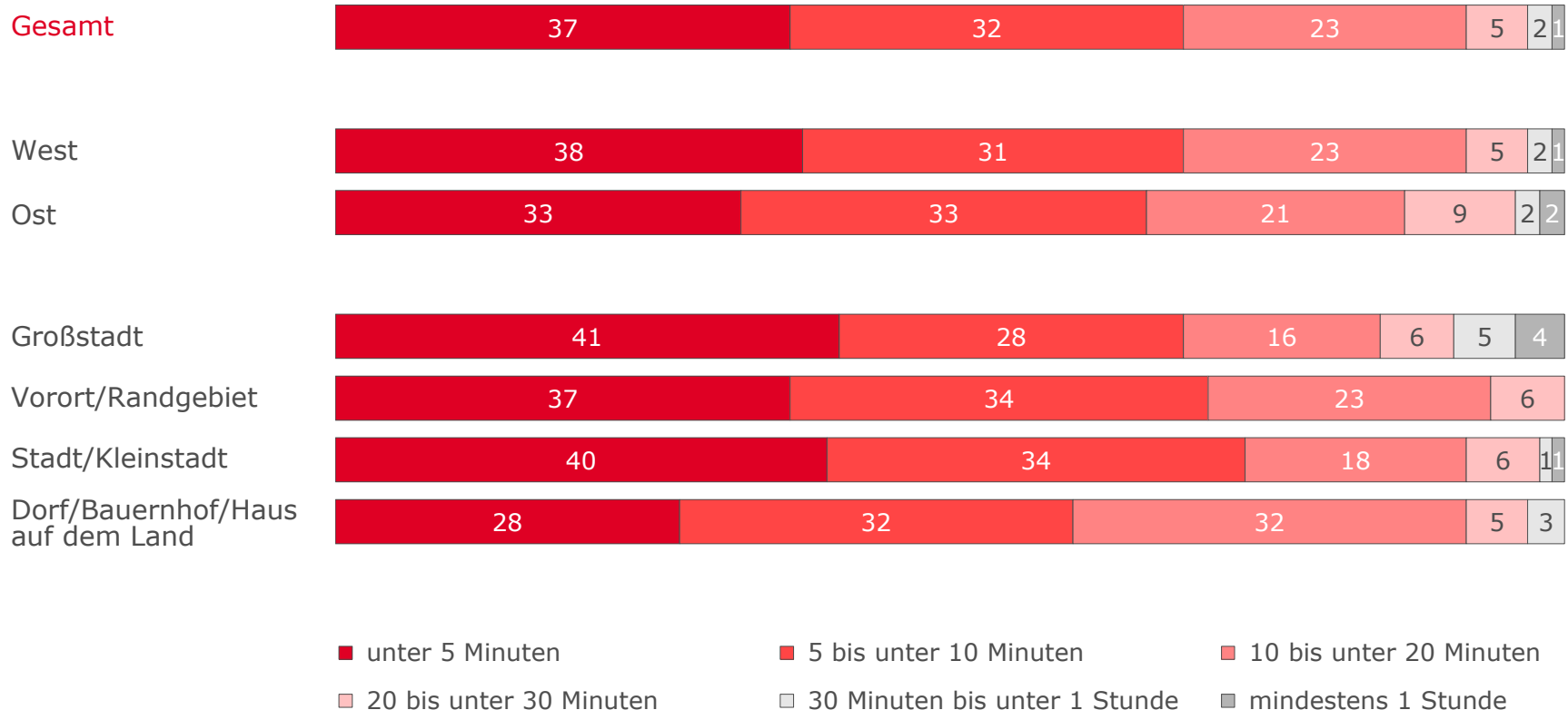


Basis: 892 Befragte, die ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren aufgesucht haben

Frage 9: „Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie bei Ihrem letzten Hausarztbesuch mit den folgenden Aspekten waren.“

Entfernung zur Hausarztpraxis

Die Fahrzeit mit dem Auto beträgt ...

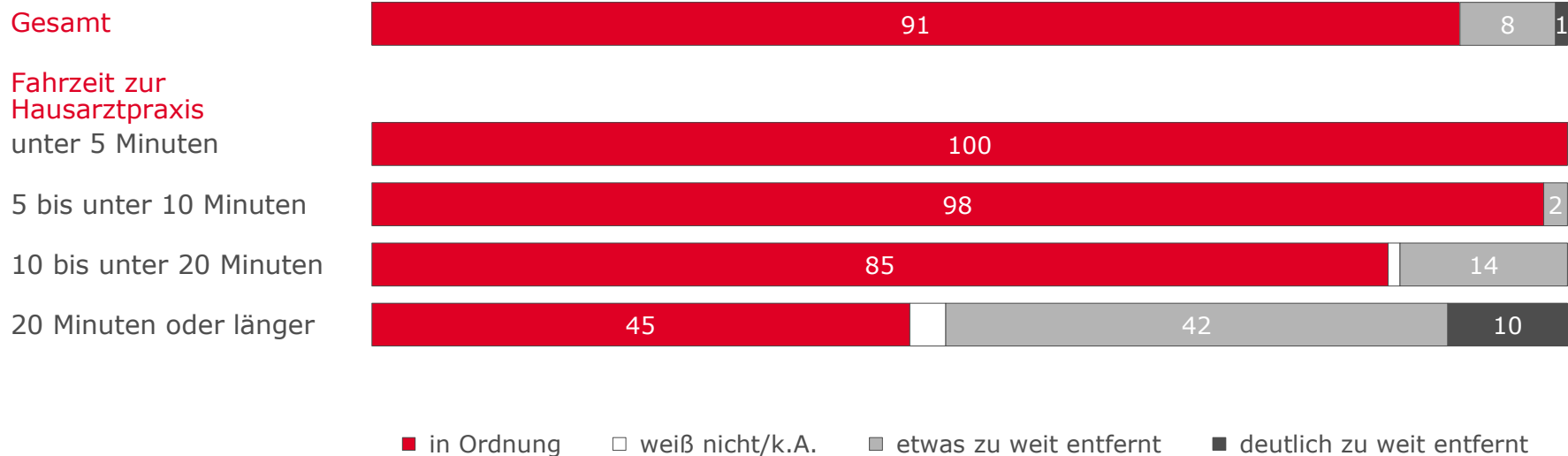


Basis: 948 Befragte, die einen Hausarzt haben

Frage 4: „Was schätzen Sie: Wie viel Fahrzeit benötigt man mit dem Auto, um von Ihrem Haus bzw. Ihrer Wohnung zu Ihrer Hausarztpraxis zu gelangen?“

Bewertung der Entfernung zur Hausarztpraxis

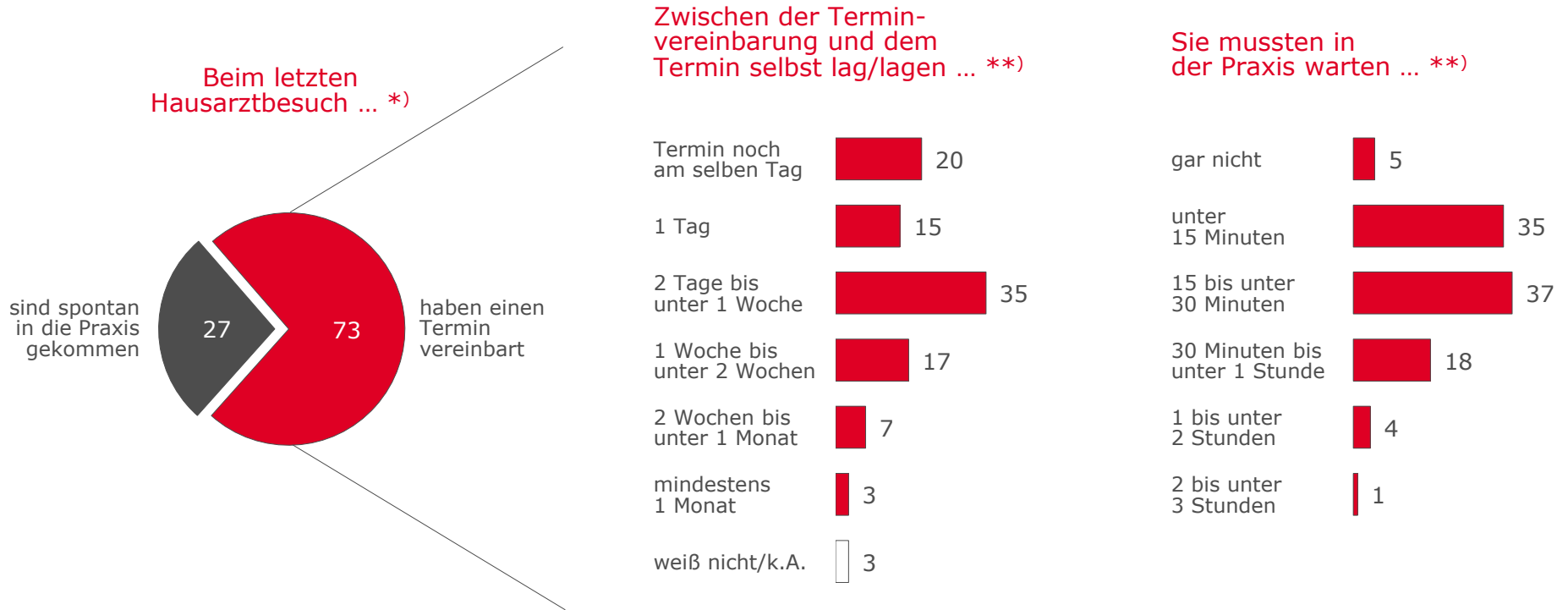
Die Entfernung zu ihrer Hausarztpraxis ist für sie ...



Basis: 948 Befragte, die einen Hausarzt haben

Frage 5: „Ist die Entfernung zu Ihrer Hausarztpraxis für Sie in Ordnung, oder ist die Praxis etwas bzw. deutlich zu weit entfernt?“

Wartezeit auf den Termin und in der Hausarztpraxis



*) Basis: 892 Befragte, die ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren aufgesucht haben / **) Basis: 647 Befragte, die einen Termin vereinbart haben

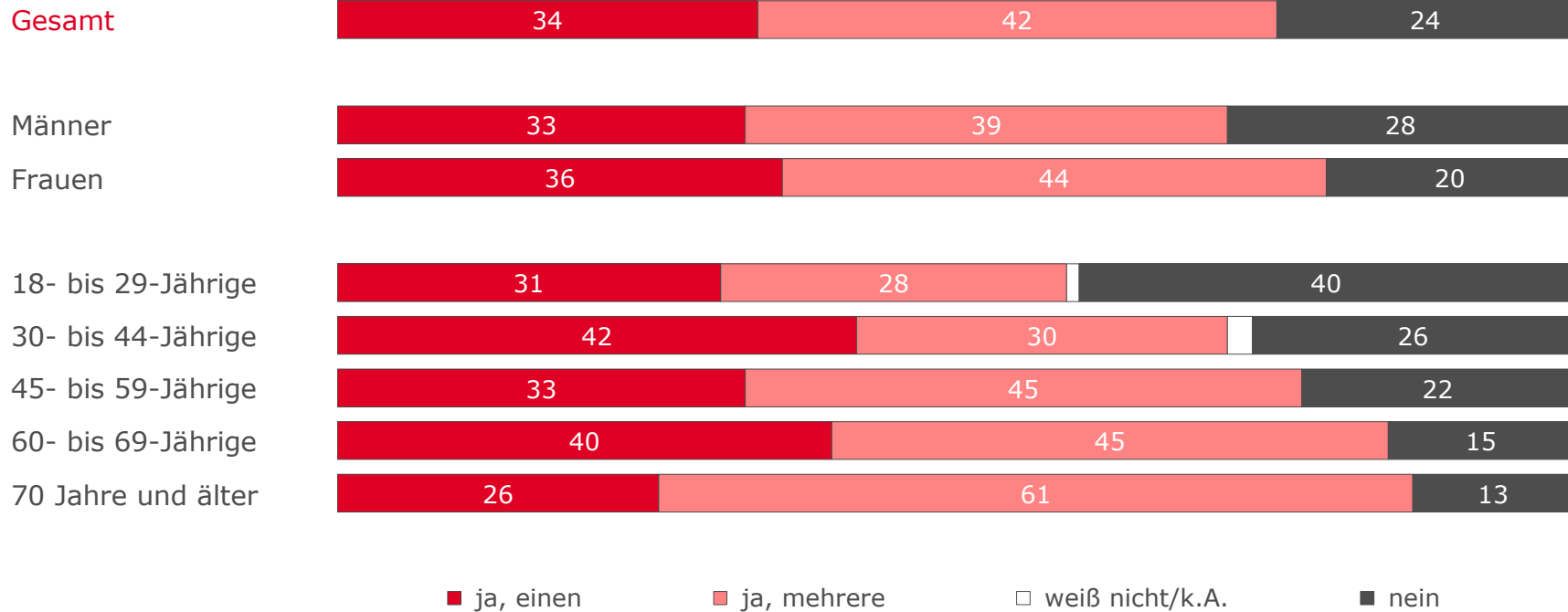
Frage 6: „Bitte denken Sie an das letzte Mal, dass Sie Ihre Hausarztpraxis aufgesucht haben. Hatten Sie da einen Termin vereinbart, oder sind Sie spontan (z.B. wegen akuter Probleme) in die Praxis gekommen?“

Frage 7: „Wie lange mussten Sie auf diesen Termin warten, (...)?“

Frage 8: „Und wie lange mussten Sie (trotz der Terminvereinbarung) in der Praxis warten, bis Sie aufgerufen wurden?“

Besuch eines Facharztes in den letzten zwei Jahren (1/2)

Es haben in den letzten zwei Jahren einen oder mehrere Fachärzte aufgesucht ...

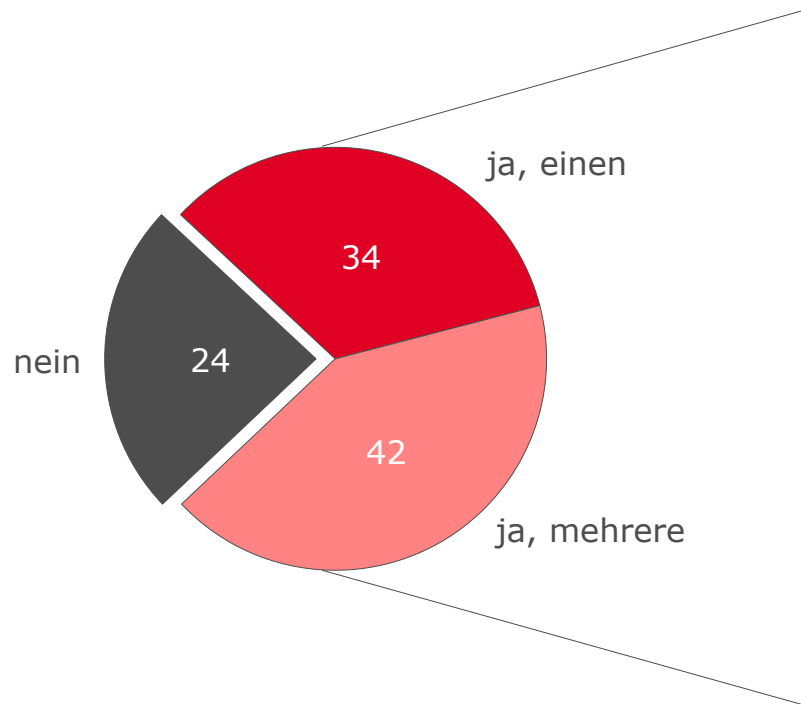


Basis: 1.004 Befragte

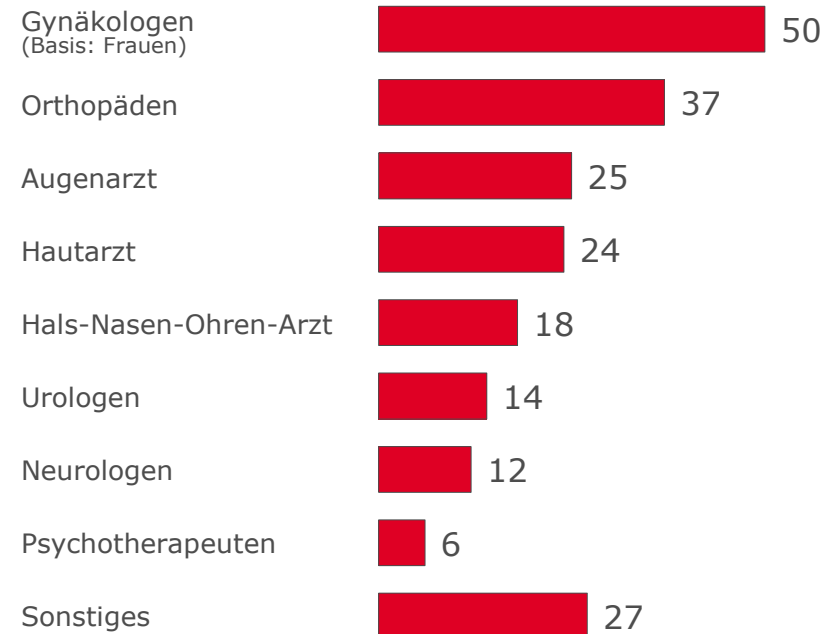
Frage 10: „Nun geht es um Spezialisten bzw. Fachärzte. Haben Sie in den letzten zwei Jahren einen oder mehrere Fachärzte aufgesucht?“

Besuch eines Facharztes in den letzten zwei Jahren (2/2)

Es haben in den letzten zwei Jahren einen oder mehrere Fachärzte aufgesucht *)



In den letzten beiden Jahren haben folgende Fachärzte aufgesucht **)



*) Basis: 1.004 Befragte / **) Basis: 762 Befragte, die in den letzten 2 Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben; Mehrfachnennungen möglich

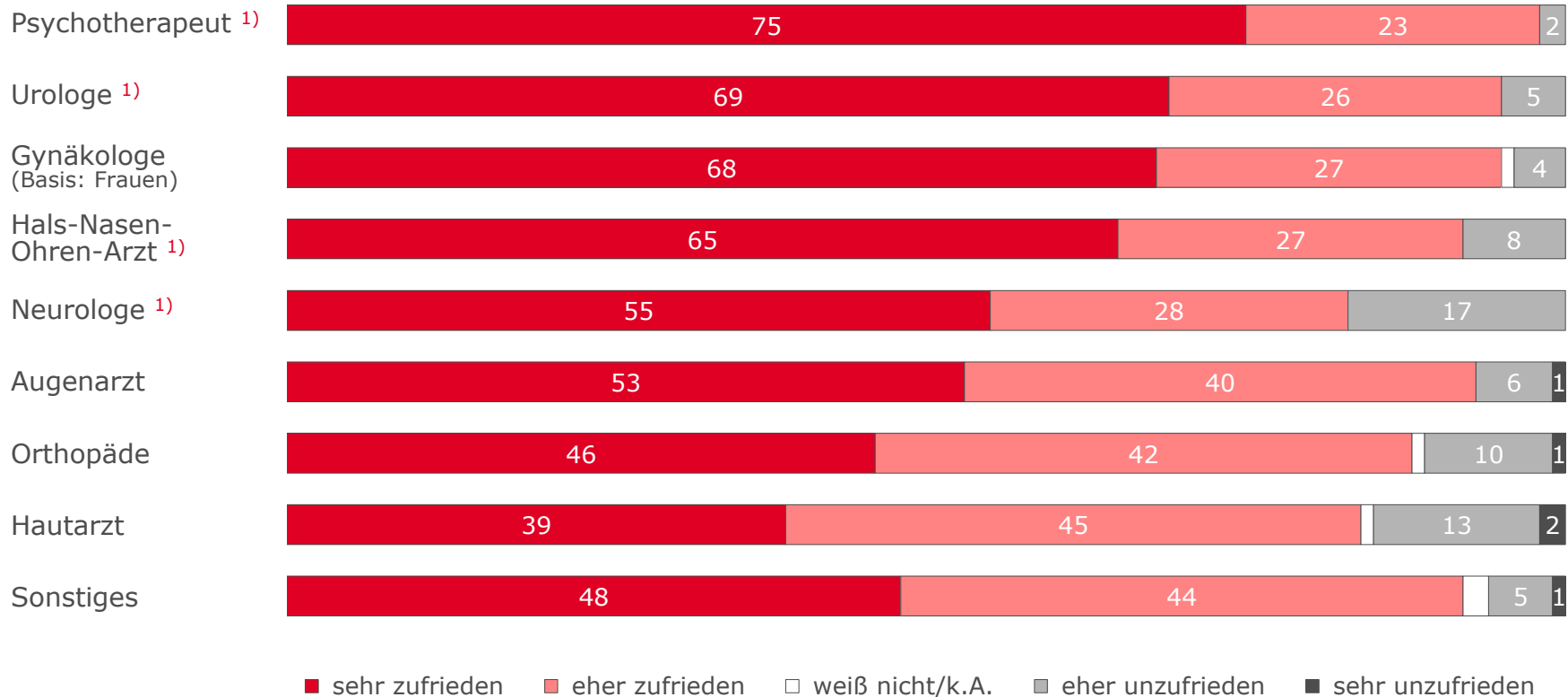
Frage 10: „Nun geht es um Spezialisten bzw. Fachärzte. Haben Sie in den letzten zwei Jahren einen oder mehrere Fachärzte aufgesucht?“

Frage 11/18: „Bitte denken Sie bei den folgenden Fragen an Ihren letzten Besuch bei einem Facharzt.“

Um welche Fachrichtung handelte es sich?“/ „Welche weiteren Fachärzte haben Sie in den letzten zwei Jahren aufgesucht?“

Zufriedenheit mit Fachärzten

Es waren mit dem Facharzt bzw. der Praxis ...



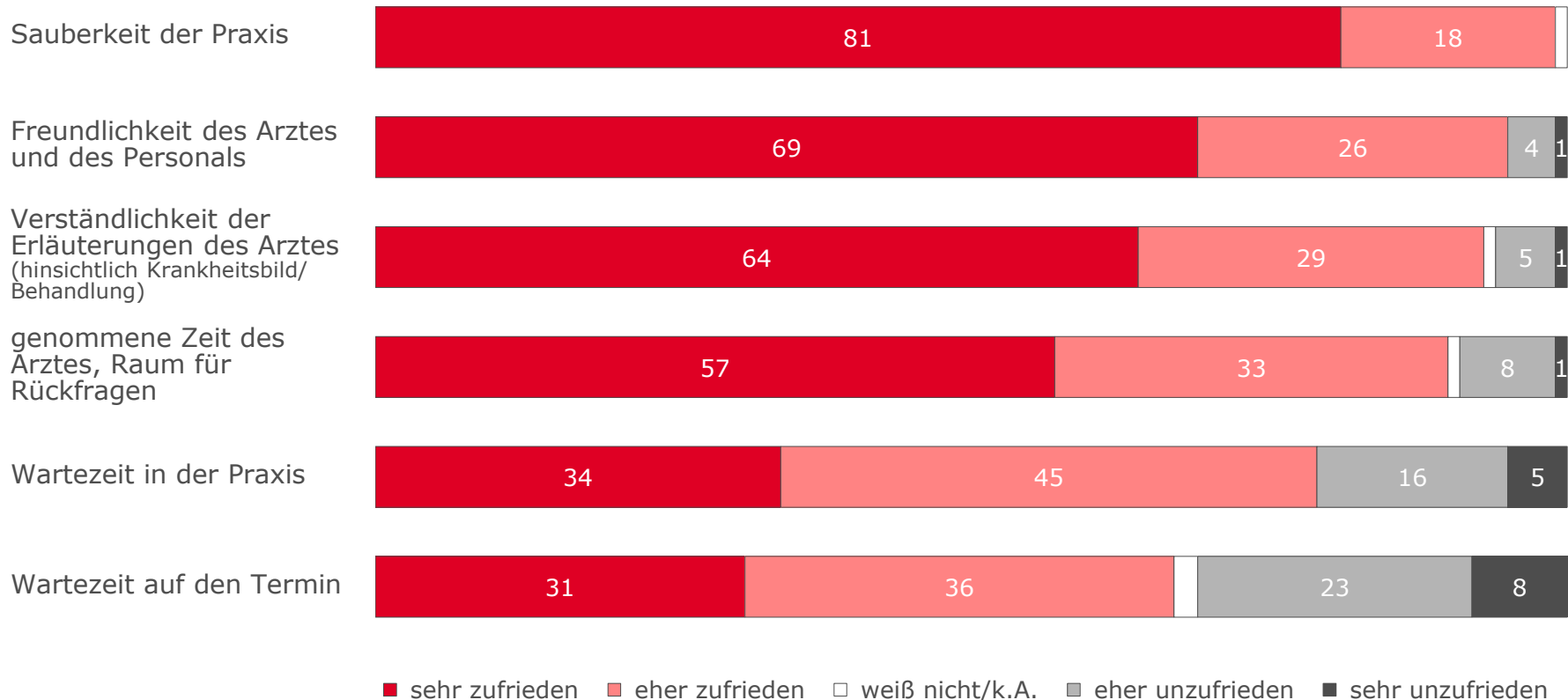
¹⁾ geringe Fallzahl (< 150 Befragte)

Basis: Befragte, die den jeweiligen Facharzt besucht haben

Frage 19: „Wie zufrieden waren Sie jeweils insgesamt mit dem aufgesuchten Facharzt bzw. der Praxis: (...)?“

Zufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten des Facharztbesuchs

Mit folgenden Aspekten des letzten Facharztbesuchs waren ...

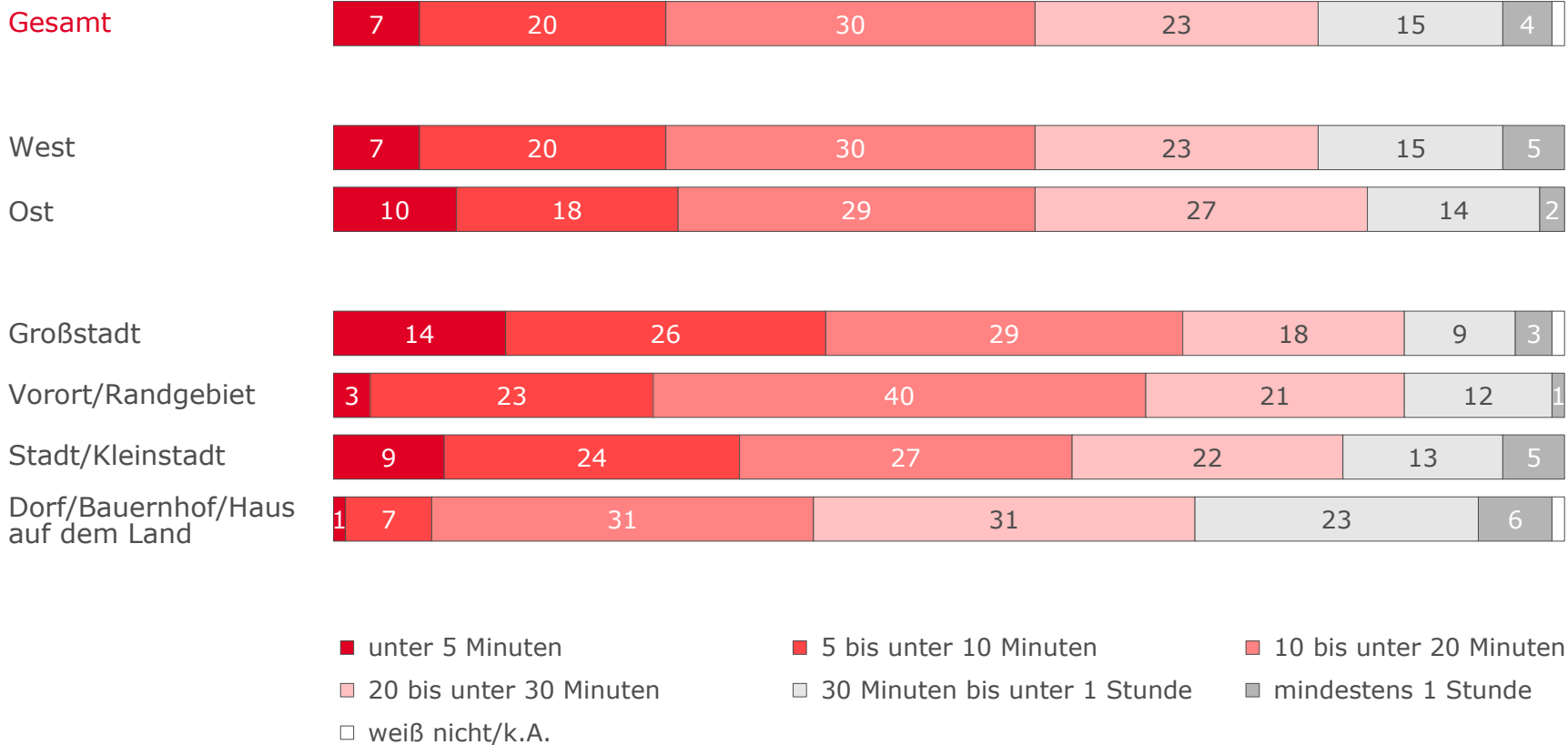


Basis: 762 Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben

Frage 17: „Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie bei Ihrem letzten Facharztbesuch mit den folgenden Aspekten waren.“

Entfernung zur Facharztpraxis

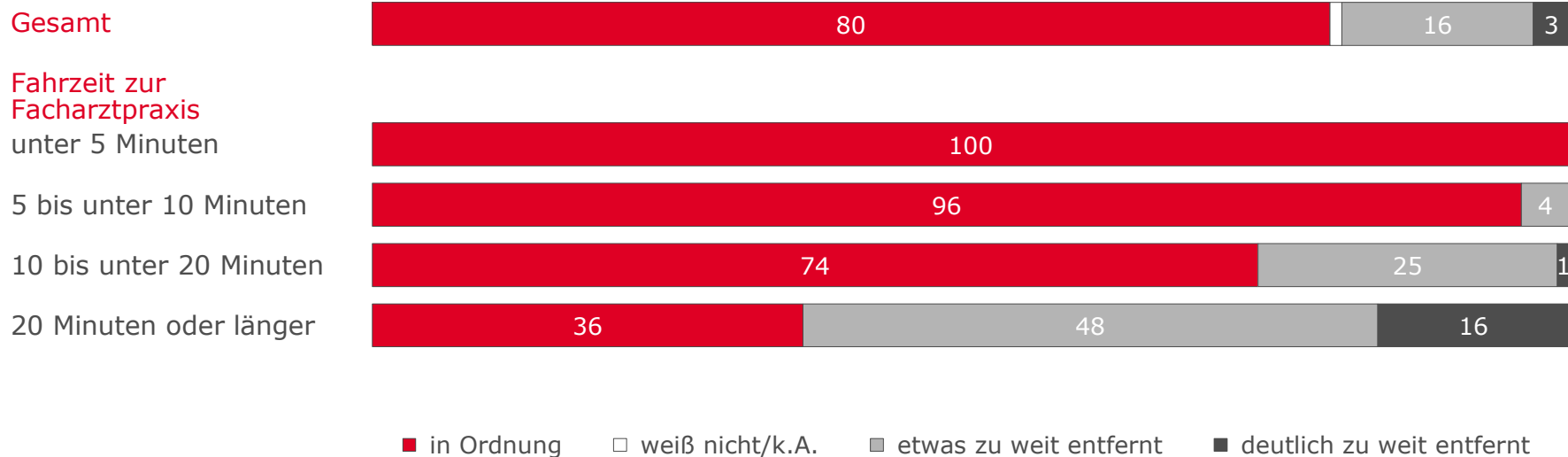
Die Fahrzeit mit dem Auto beträgt ...



Basis: 762 Befragte, die in den letzten zwei Jahren einen Facharzt aufgesucht haben
 Frage 12: „Was schätzen Sie: Wie viel Fahrzeit benötigt man mit dem Auto, um von Ihrem Haus bzw. Ihrer Wohnung zu dieser Facharztpraxis zu gelangen?“

Bewertung der Entfernung zur Facharztpraxis

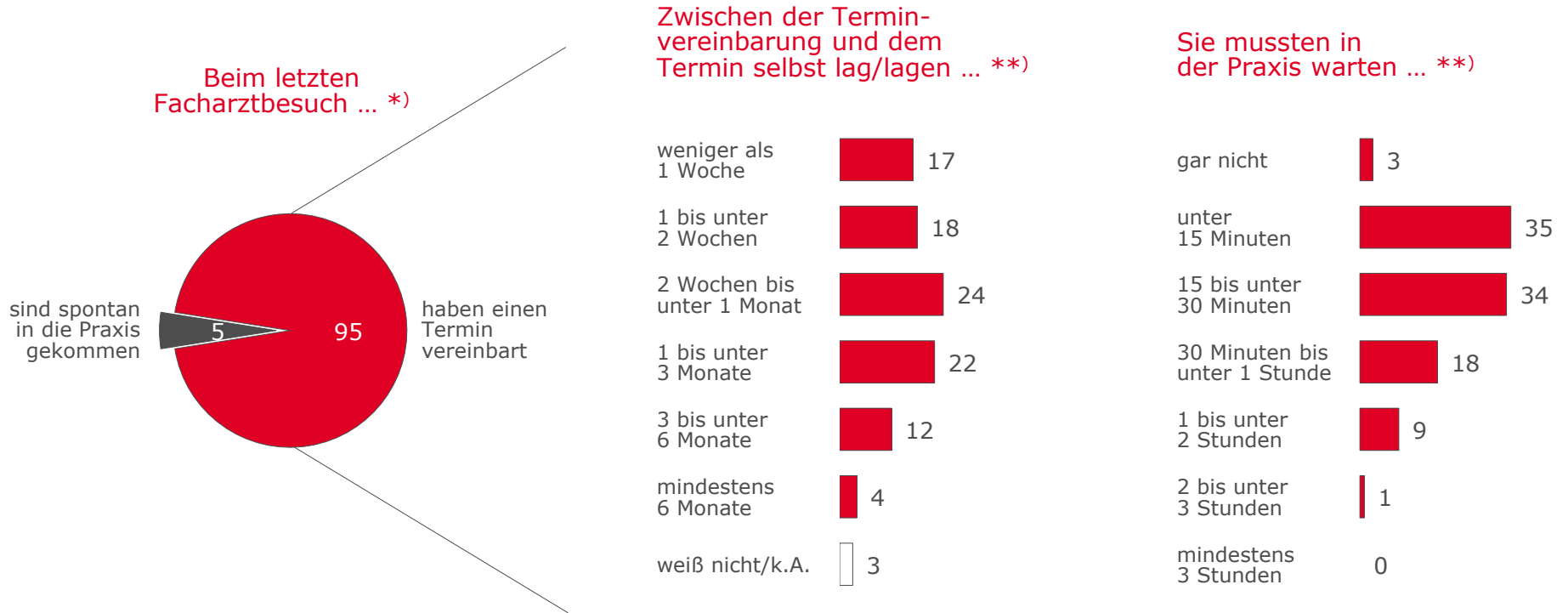
Die Entfernung zu ihrer Facharztpraxis ist für sie ...



Basis: 762 Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben

Frage 13: „Ist die Entfernung zu der Facharztpraxis für Sie in Ordnung, oder ist die Praxis etwas bzw. deutlich zu weit entfernt?“

Wartezeit auf den Termin und in der Facharztpraxis (1/2)



*) Basis: 762 Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben / **) Basis: 721 Befragte, die einen Termin vereinbart haben

Frage 14: „Bitte denken Sie an das letzte Mal, dass Sie diese Facharztpraxis aufgesucht haben. Hatten Sie da einen Termin vereinbart, oder sind Sie spontan (z.B. wegen akuter Probleme) in die Praxis gekommen?“

Frage 15: „Wie lange mussten Sie auf diesen Termin warten, (...)?“

Frage 16: „Und wie lange mussten Sie (trotz der Terminvereinbarung) in der Praxis warten, bis Sie aufgerufen wurden?“

Wartezeit auf den Termin und in der Facharztpraxis (2/2)

Zwischen der Terminvereinbarung und dem Termin selbst lag/lagen ...

Gesamt



Großstadt



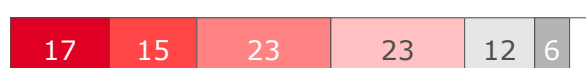
Vorort/Randgebiet



Stadt/Kleinstadt

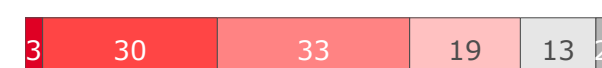
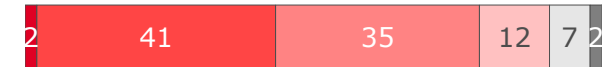
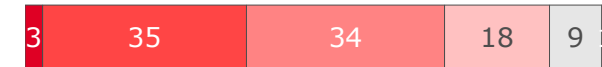


Dorf/Bauernhof/Haus auf dem Land



- weniger als 1 Woche
- 1 bis unter 2 Wochen
- 2 Wochen bis unter 1 Monat
- 1 bis unter 3 Monate
- 3 bis unter 6 Monate
- mindestens 6 Monate
- weiß nicht/k.A.

Sie mussten in der Praxis warten ...



- gar nicht
- unter 15 Minuten
- 15 bis unter 30 Minuten
- 30 Minuten bis unter 1 Stunde
- 1 bis unter 2 Stunden
- 2 bis unter 3 Stunden
- mindestens 3 Stunden
- weiß nicht/k.A.

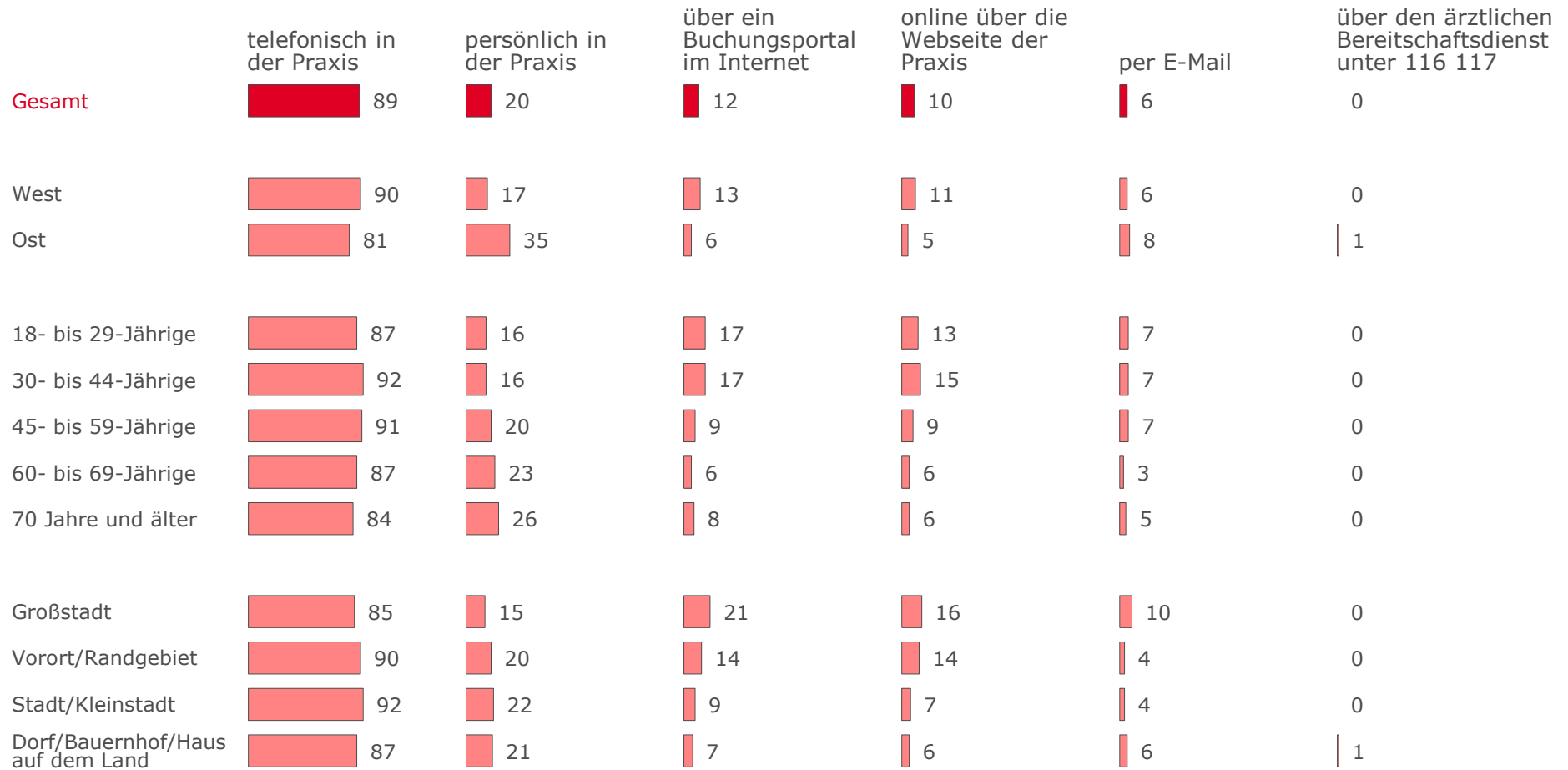
Basis: 721 Befragte, die einen Termin vereinbart haben

Frage 15: „Wie lange mussten Sie auf diesen Termin warten, (...)?“

Frage 16: „Und wie lange mussten Sie (trotz der Terminvereinbarung) in der Praxis warten, bis Sie aufgerufen wurden?“

Terminvereinbarung beim Arzt

Es vereinbaren normalerweise ihre Arzttermine ... *)

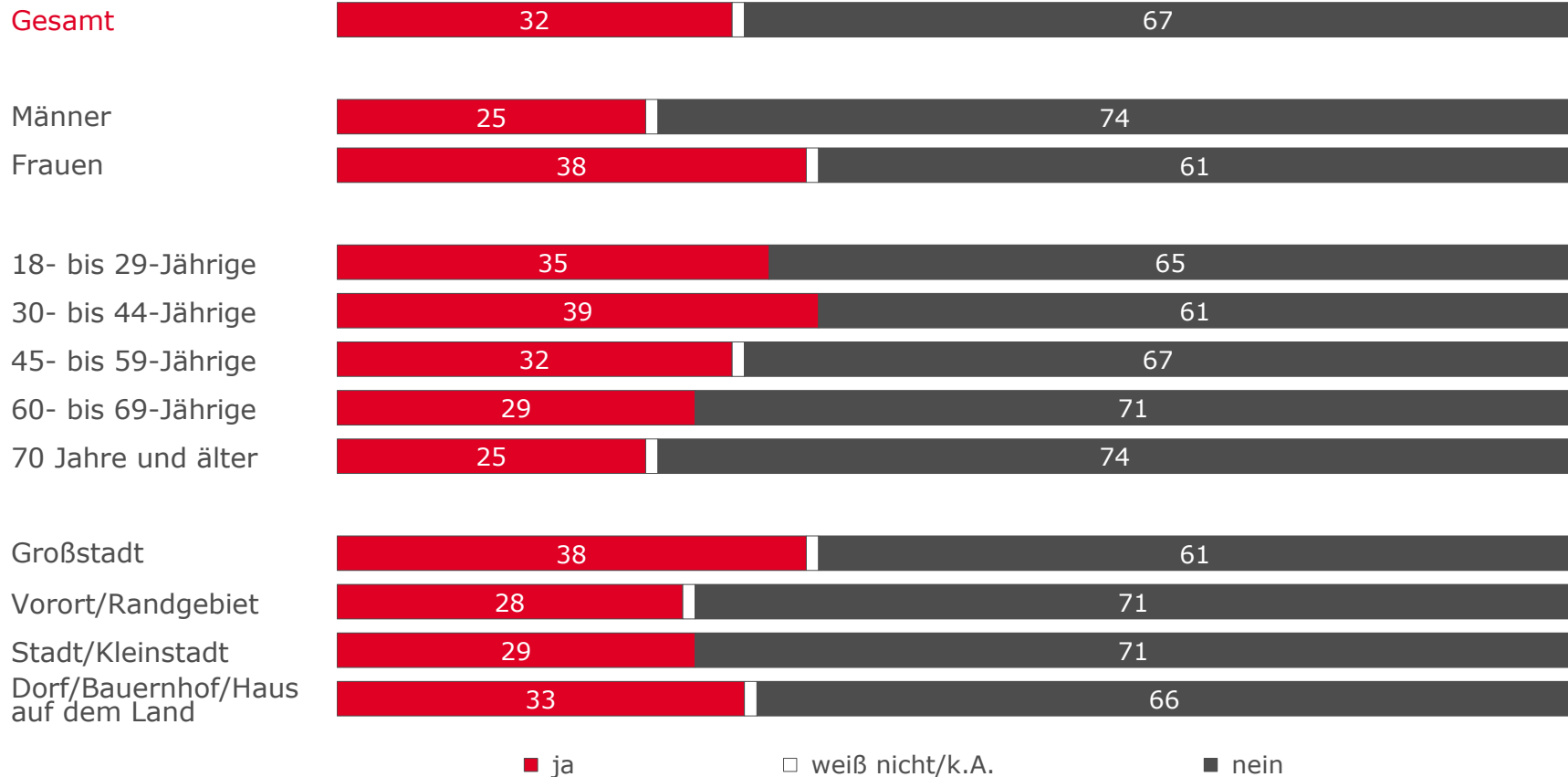


Basis: 1.004 Befragte / *) Mehrfachnennungen möglich

Frage 20: „Nun geht es um die Terminvereinbarung beim Arzt. Wie vereinbaren Sie normalerweise Ihre Arzttermine?“

Ärztlicher Bereitschaftsdienst: Nutzung

Es haben die 116 117 schon einmal gewählt ...

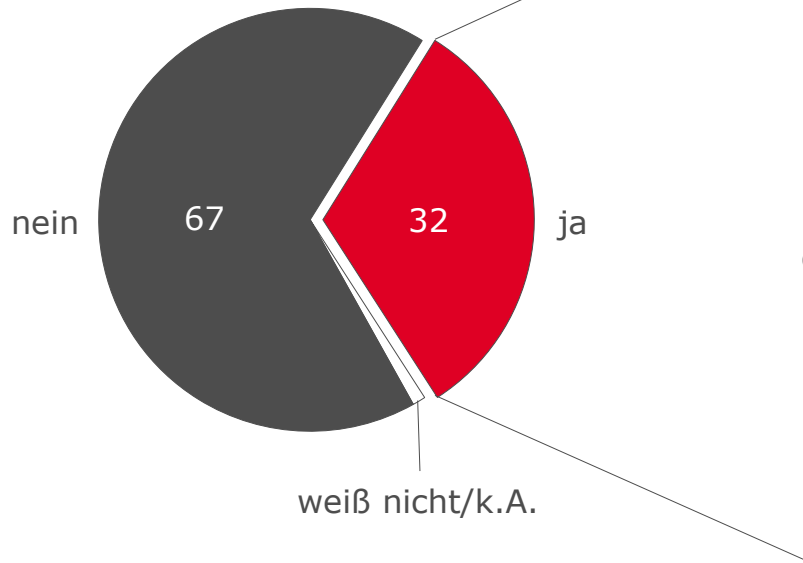


Basis: 1.004 Befragte

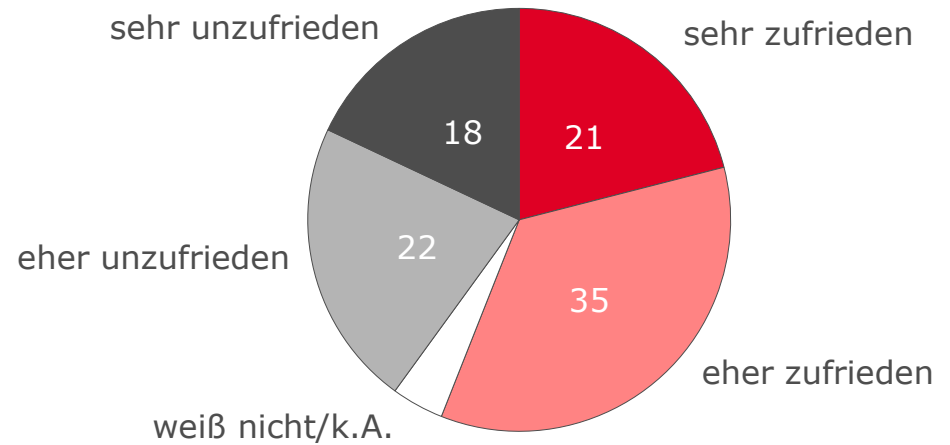
Frage 21: „Unter der Nummer 116 117 erreichen Sie den ärztlichen Bereitschaftsdienst. Haben Sie diese Nummer schon einmal gewählt?“

Ärztlicher Bereitschaftsdienst: Nutzung und Zufriedenheit

Es haben die 116 117 schon einmal gewählt ... *)



Es waren alles in allem mit dem Service der 116 117 ... **)



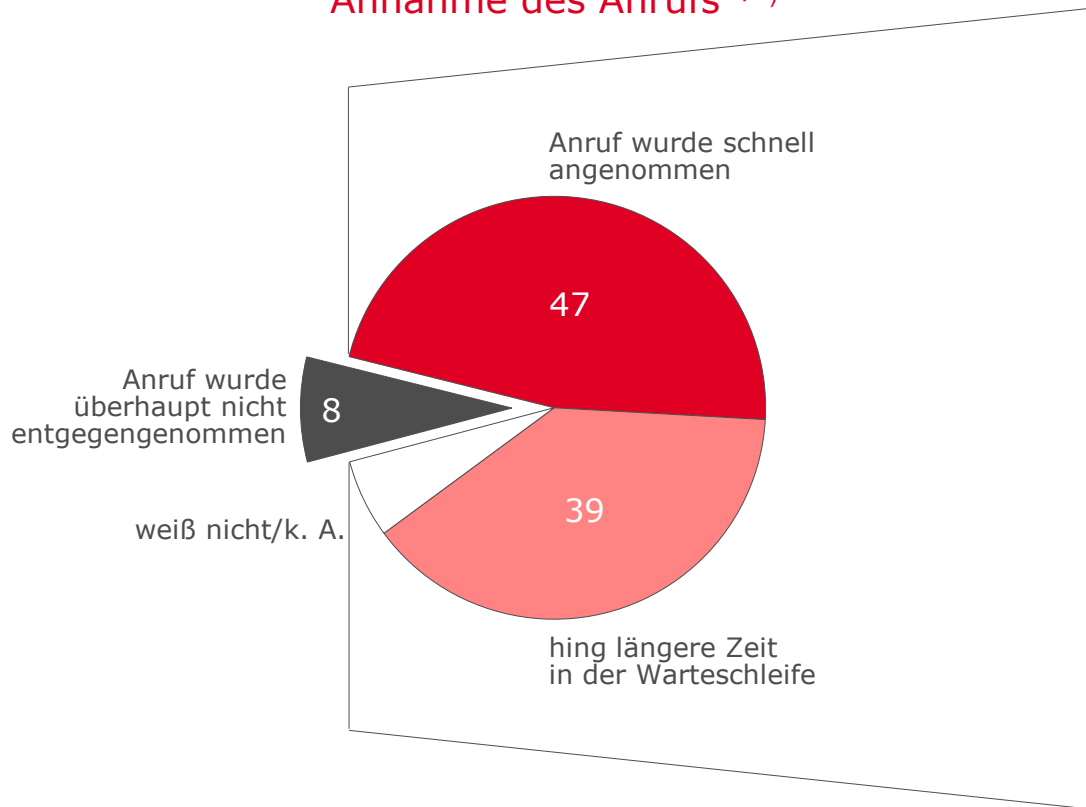
*) Basis: 1.004 Befragte / **) Basis: 326 Befragte, die die 116 117 schon einmal gewählt haben

Frage 21: „Unter der Nummer 116 117 erreichen Sie den ärztlichen Bereitschaftsdienst. Haben Sie diese Nummer schon einmal gewählt?“

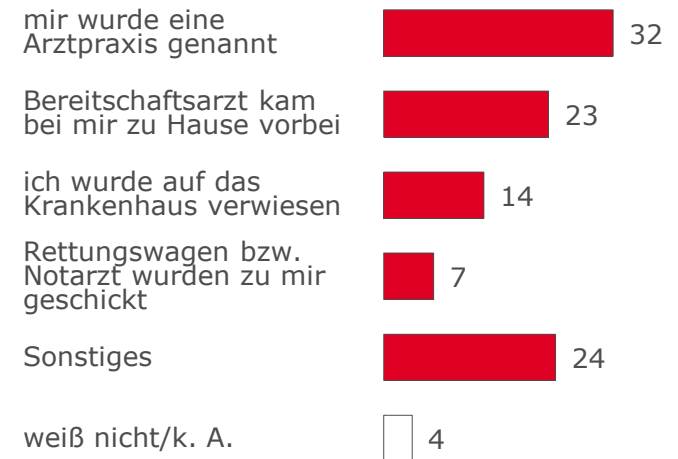
Frage 22: „Wie war das, als Sie das letzte Mal die 116 117 gewählt haben? Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit dem Service der 116 117?“

Erfahrungen mit der 116 117

Annahme des Anrufs *)



Ergebnis des Anrufs **)



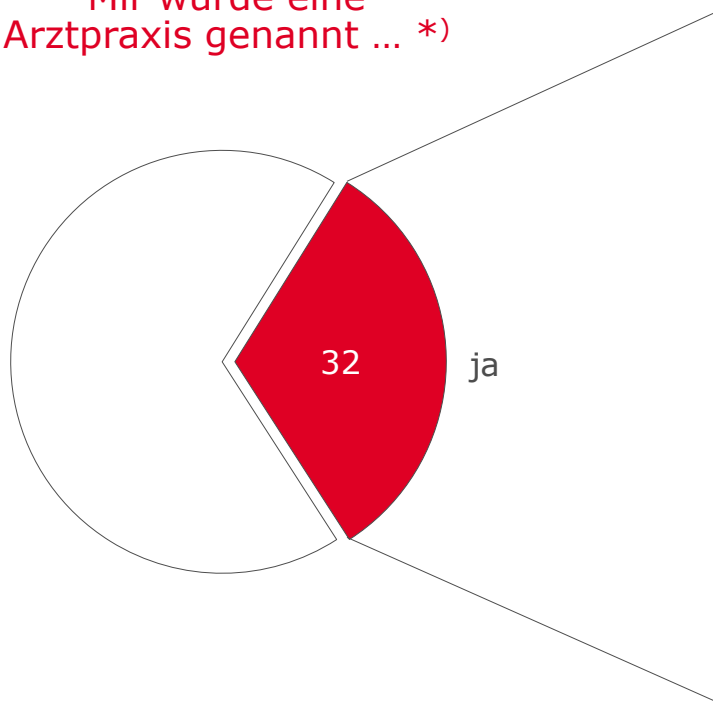
*) Basis: 326 Befragte, die die 116 117 schon einmal gewählt haben / **) Basis: 300 Befragte, deren Anruf entgegengenommen wurde; Mehrfachnennungen möglich

Frage 23: „Wurde Ihr Anruf bei der 116 117 schnell angenommen, hingen Sie längere Zeit in der Warteschleife, oder wurde Ihr Anruf überhaupt nicht entgegengenommen?“

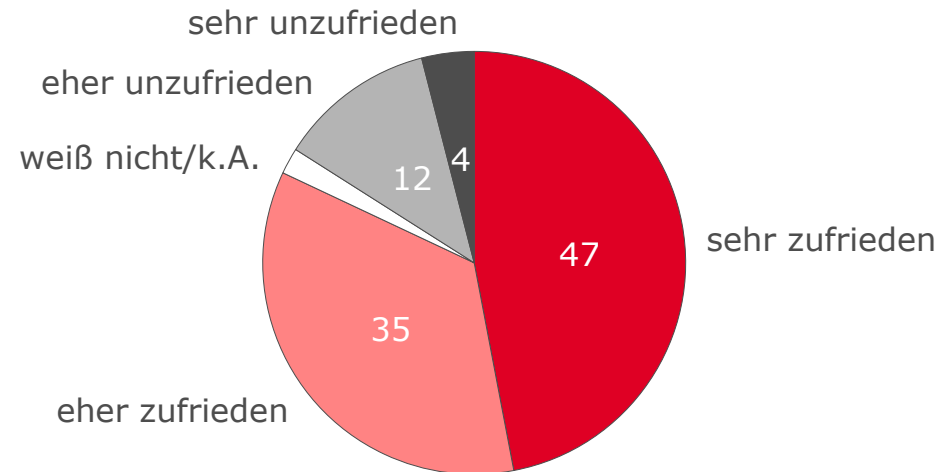
Frage 24: „Was war das Ergebnis Ihres Anrufs? Wurde Ihnen eine Arztpraxis genannt, die Sie aufsuchen können, kam ein Bereitschaftsarzt bei Ihnen zuhause vorbei, wurden Sie auf das Krankenhaus verwiesen oder wurde ein Rettungswagen bzw. Notarzt zu Ihnen geschickt?“

Zufriedenheit mit dem vermittelten Arzt

Mir wurde eine
Arztpraxis genannt ... *)



Mit dem vermittelten
Arzt waren ... **)



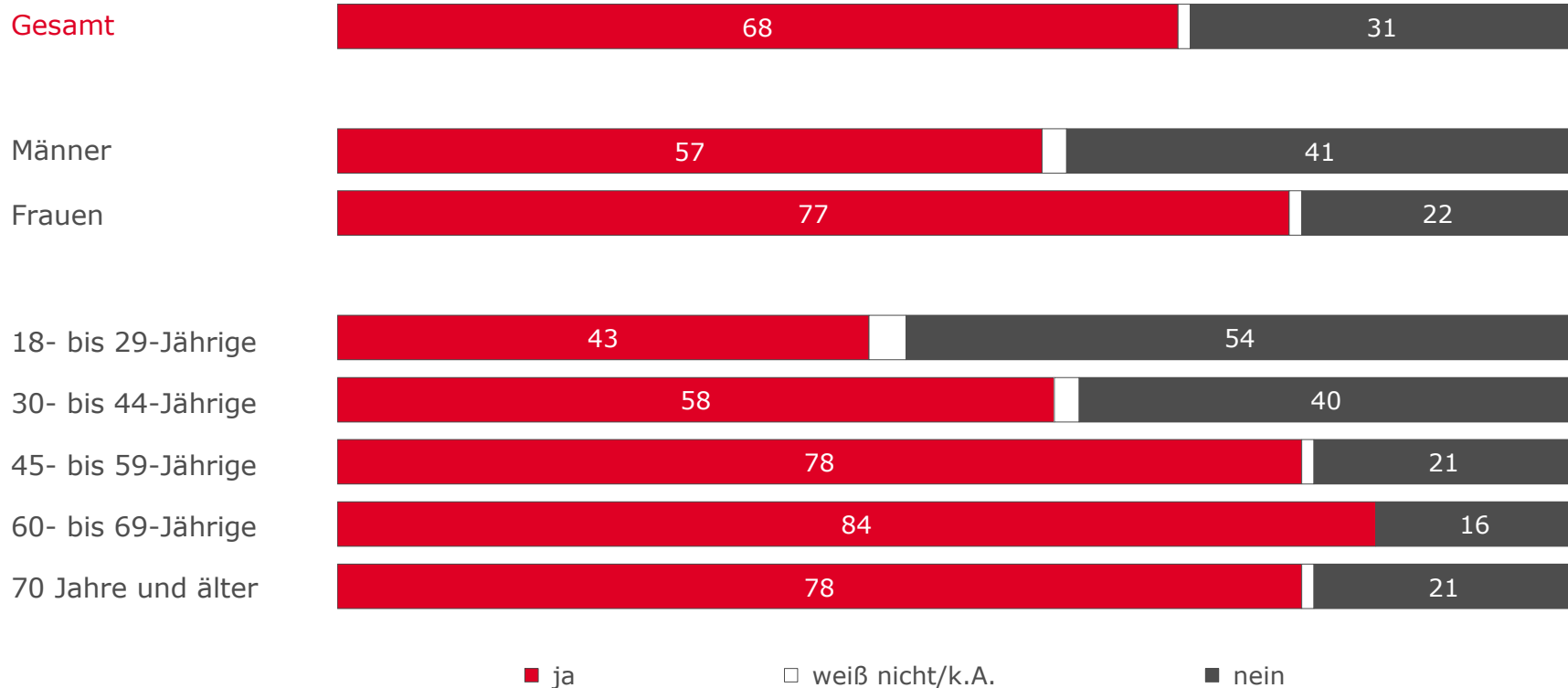
*) Basis: 300 Befragte, deren Anruf entgegengenommen wurde / **) Basis: 96 Befragte, denen eine Arztpraxis genannt wurde (nur Tendenzangaben aufgrund geringer Fallzahl)

Frage 24: „Was war das Ergebnis Ihres Anrufs? Wurde Ihnen eine Arztpraxis genannt, die Sie aufsuchen können, kam ein Bereitschaftsarzt bei Ihnen zuhause vorbei, wurden Sie auf das Krankenhaus verwiesen oder wurde ein Rettungswagen bzw. Notarzt zu Ihnen geschickt?“

Frage 25: „Und wie zufrieden waren Sie alles mit dem vermittelten Arzt?“

Angebot einer individuellen Gesundheitsleistung: allgemein

In der Arztpraxis wurde ihnen schon einmal eine individuelle Gesundheitsleistung angeboten

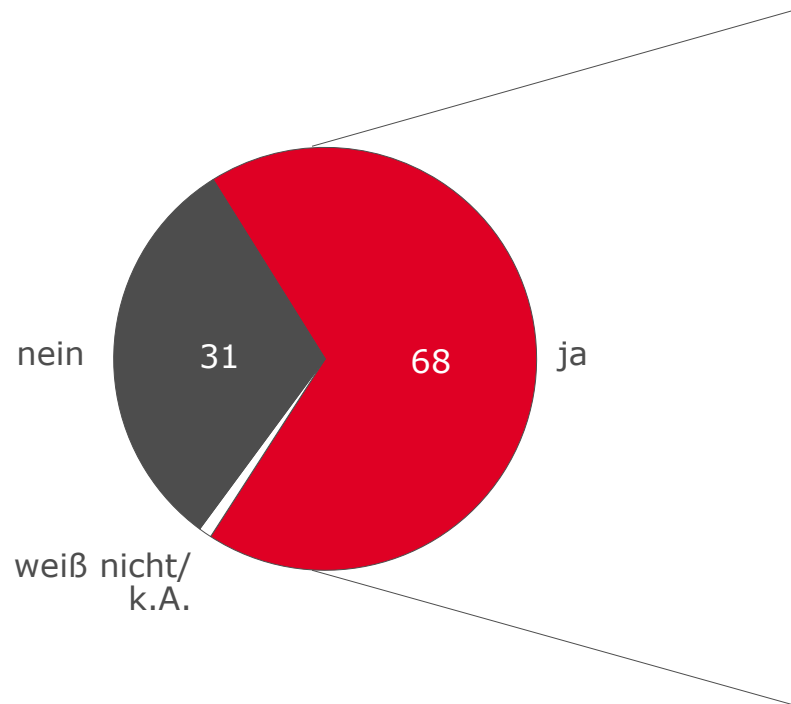


*) Basis: 1.004 Befragte

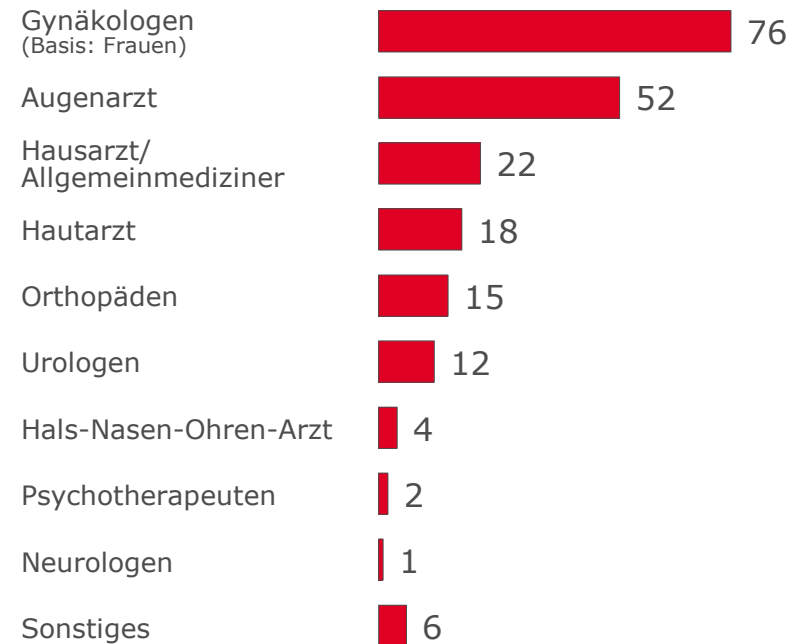
Frage 26: „Nun geht es um sogenannte individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), (...). Wurde Ihnen in der Arztpraxis schon einmal eine solche individuelle Gesundheitsleistung angeboten?“

Angebot einer individuellen Gesundheitsleistung: Fachrichtung

In der Arztpraxis wurde Ihnen schon einmal eine individuelle Gesundheitsleistung angeboten ... *)



Eine individuelle Gesundheitsleistung wurden Ihnen schon einmal angeboten von ... **)



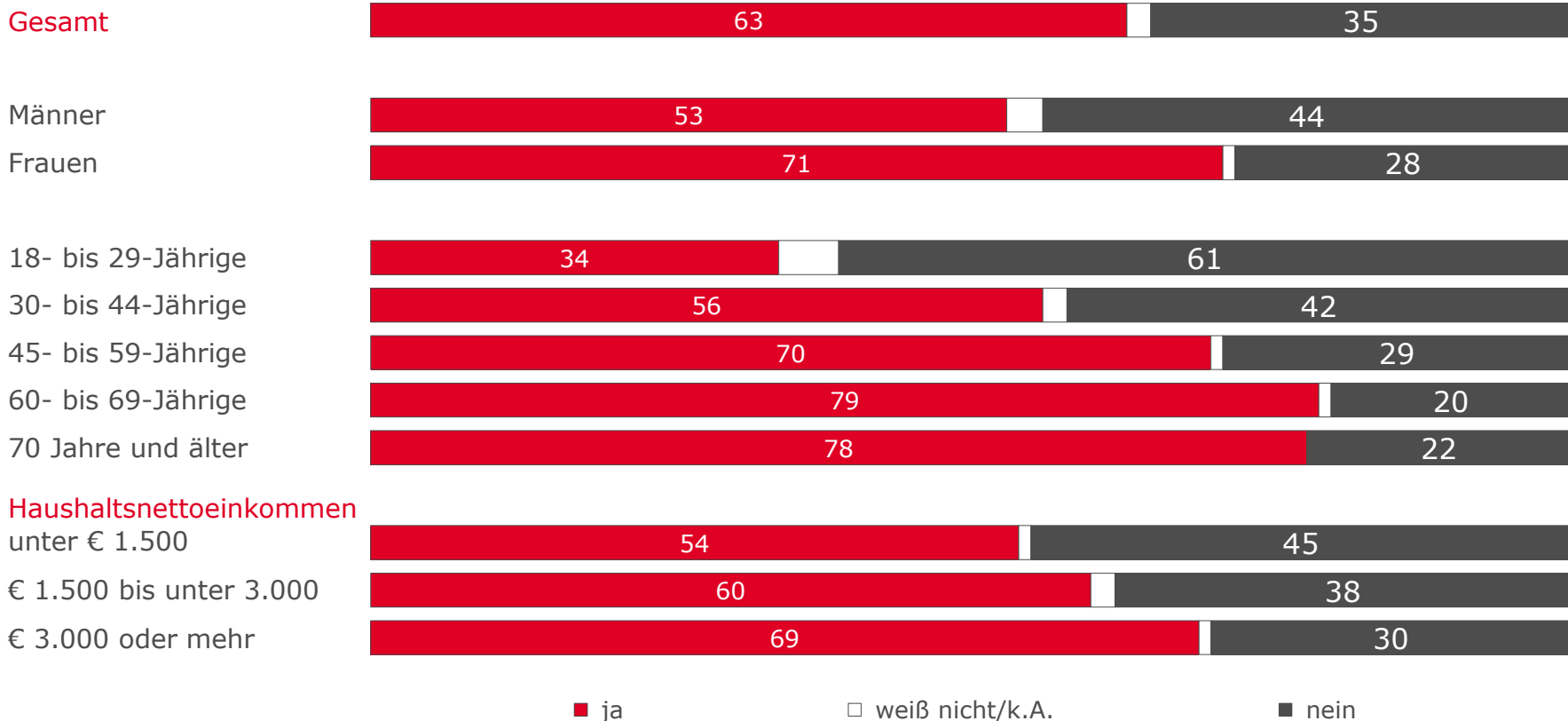
*) Basis: 1.004 Befragte / **) 681 Befragte, denen individuelle Gesundheitsleistungen angeboten wurden

Frage 26: „Nun geht es um sogenannte individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), (...). Wurde Ihnen in der Arztpraxis schon einmal eine solche individuelle Gesundheitsleistung angeboten?“

Frage 27: „Von welchen der folgenden Ärzte wurde Ihnen schon einmal eine individuelle Gesundheitsleistung angeboten?“

Nutzung einer individuellen Gesundheitsleistung (IGeL)

Es haben schon einmal eine individuelle Gesundheitsleistung (IGeL) wahrgenommen ...

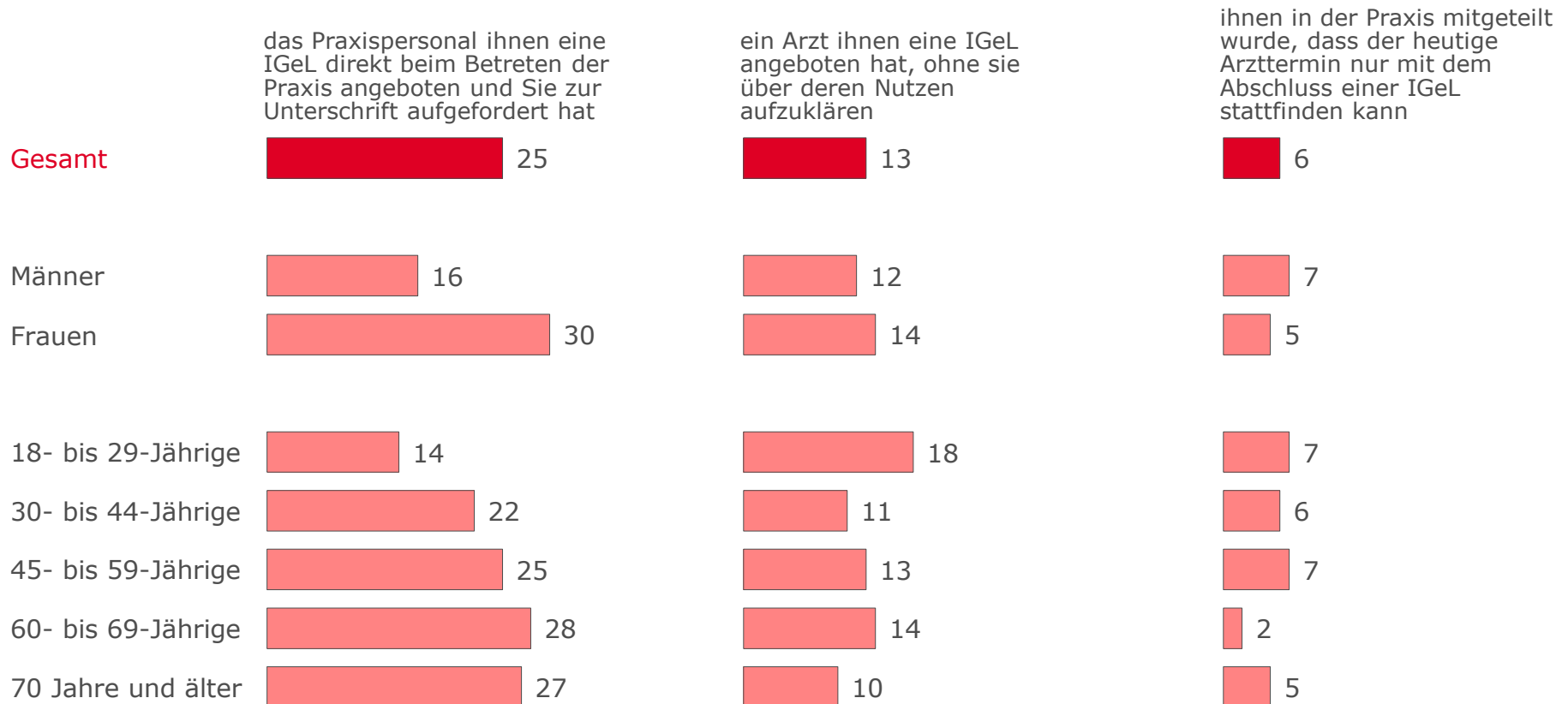


Basis: 1.004 Befragte

Frage 28: „Unabhängig davon, ob Ihnen schon einmal eine individuelle Gesundheitsleistung angeboten wurde oder ob Sie selbst beim Arzt danach gefragt haben. Haben Sie schon einmal eine solche individuelle Gesundheitsleistung (IGeL) wahrgenommen?“

Art und Weise des Angebots individueller Gesundheitsleistungen (IGeL)

Es ist schon einmal vorgekommen, dass ...

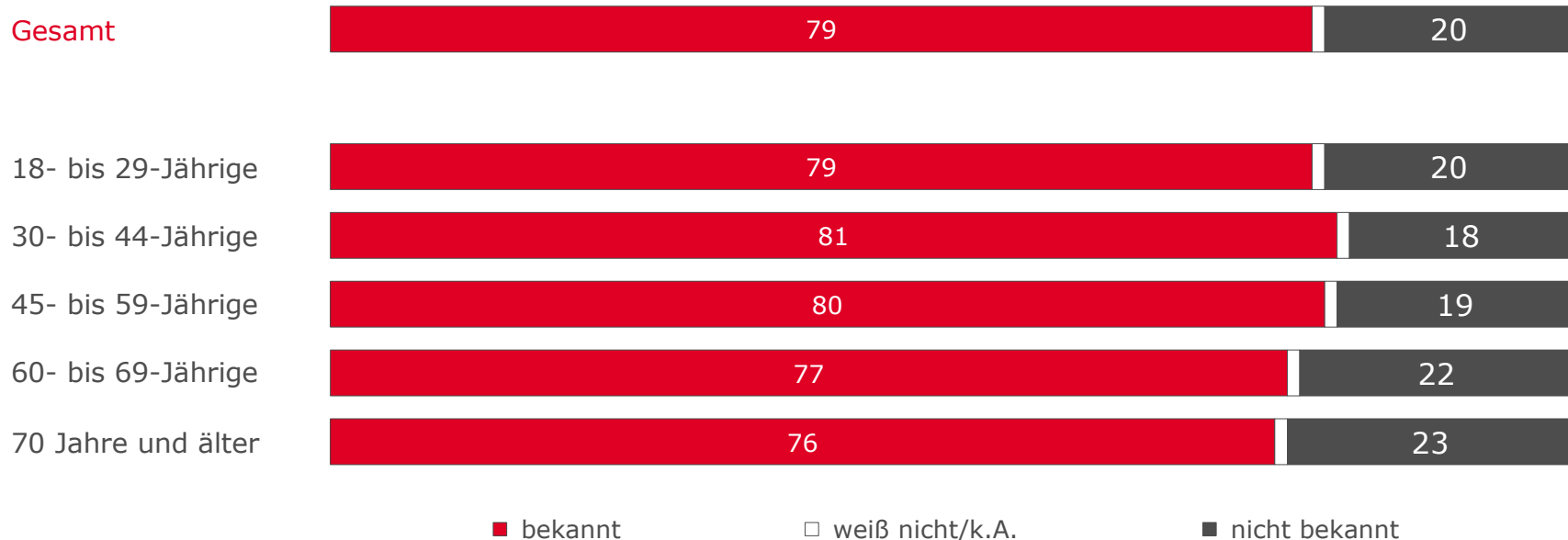


Basis: 681 Befragte, denen individuelle Gesundheitsleistungen angeboten wurden

Frage 29: „Bleiben wir bei den sogenannten individuellen Gesundheitsleistungen (IGeL), die vom Patienten selbst zu bezahlen sind. Ist es schon einmal vorgekommen, dass...?“

Bekanntheit der Möglichkeit von Videosprechstunden

Dass Ärzte für bestimmte Anliegen auch Videosprechstunden anbieten können, war ihnen ...

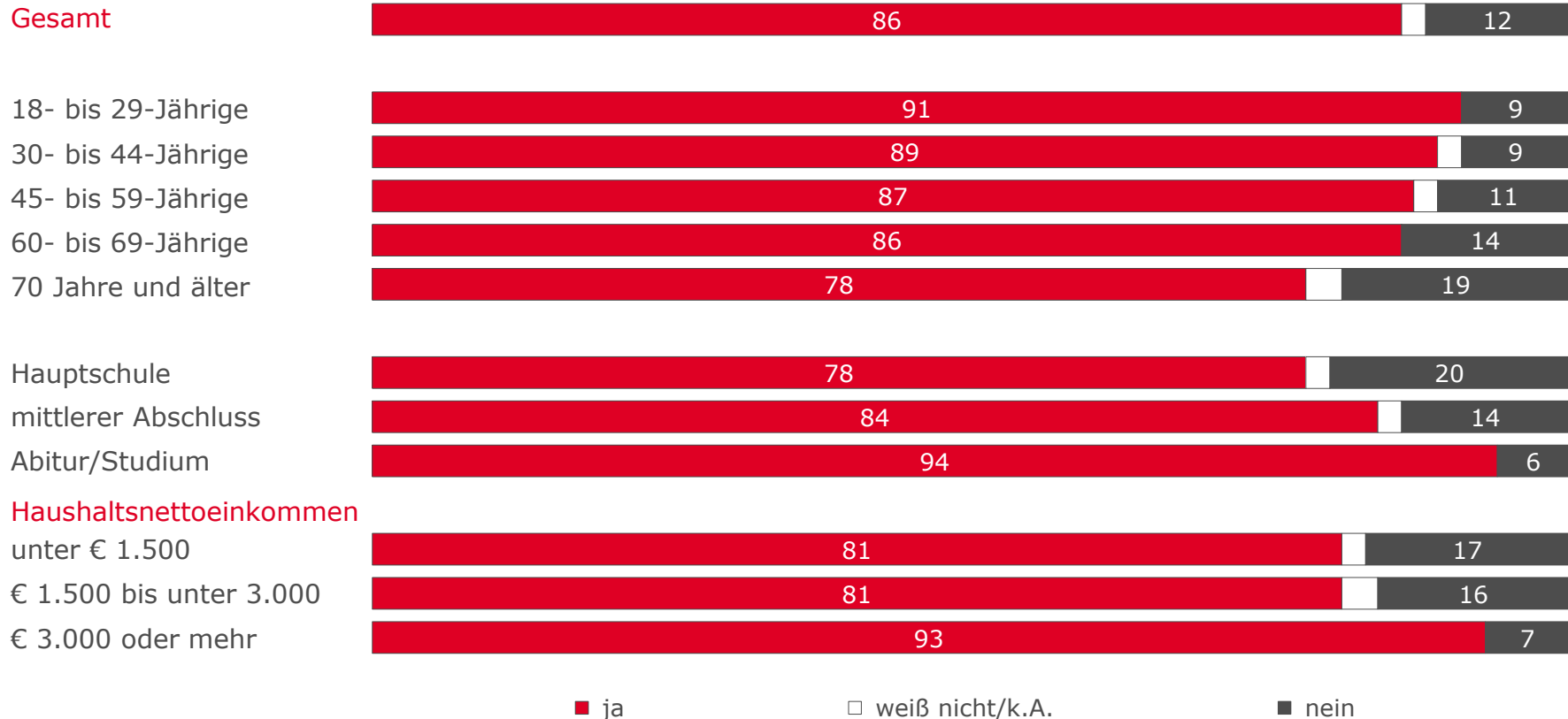


Basis: 1.004 Befragte

Frage 30: „Für bestimmte Anliegen dürfen Ärzte in Deutschland auch Videosprechstunden, also Termine per Videokonferenz, anbieten. War Ihnen dies bereits bekannt, oder war Ihnen das noch nicht bekannt?“

Vorhandensein der technischen Voraussetzung für die Nutzung einer Videosprechstunde

Es hätten grundsätzlich technisch die Möglichkeit, eine Videosprechstunde wahrzunehmen ...

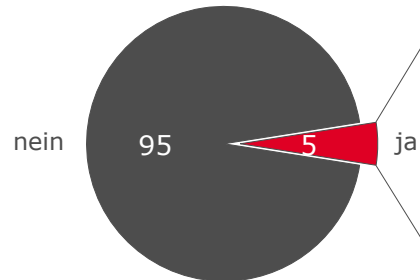


Basis: 1.004 Befragte

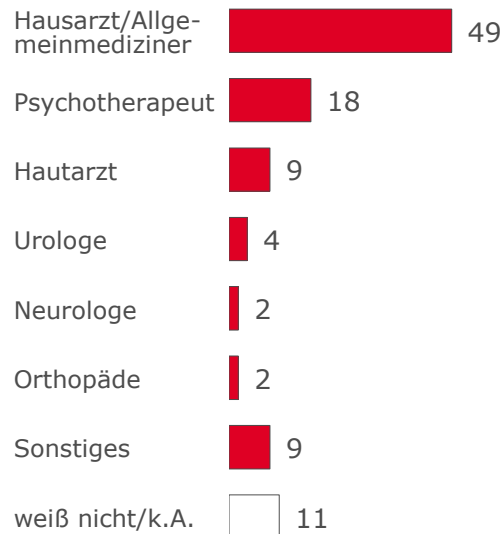
Frage 31: „Einmal unabhängig davon, ob Sie persönlich Interesse an Videosprechstunden haben: Hätten Sie grundsätzlich technisch die Möglichkeit, eine solche Videosprechstunde wahrzunehmen – also verfügen Sie zuhause über eine stabile Internetverbindung sowie über einen Computer, einen Laptop oder ein Tablet mit Kamera und Mikrofon?“

Nutzung einer Videosprechstunde

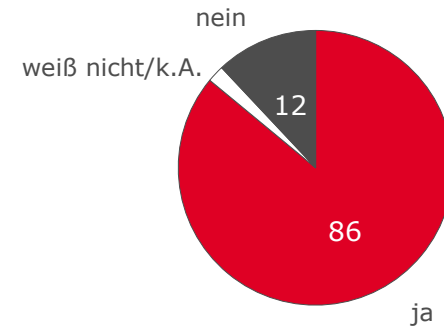
Es haben schon einmal eine Videosprechstunde genutzt ... *)



Eine Videosprechstunde haben bereits bei folgenden Ärzten genutzt ... **)



Es könnten sich vorstellen, eine Videosprechstunde erneut zu nutzen ... **)



*) Basis: 1.004 Befragte / **) 47 Befragte, die schon einmal eine Videosprechstunde genutzt haben (nur Tendenzangaben aufgrund geringer Fallzahl)

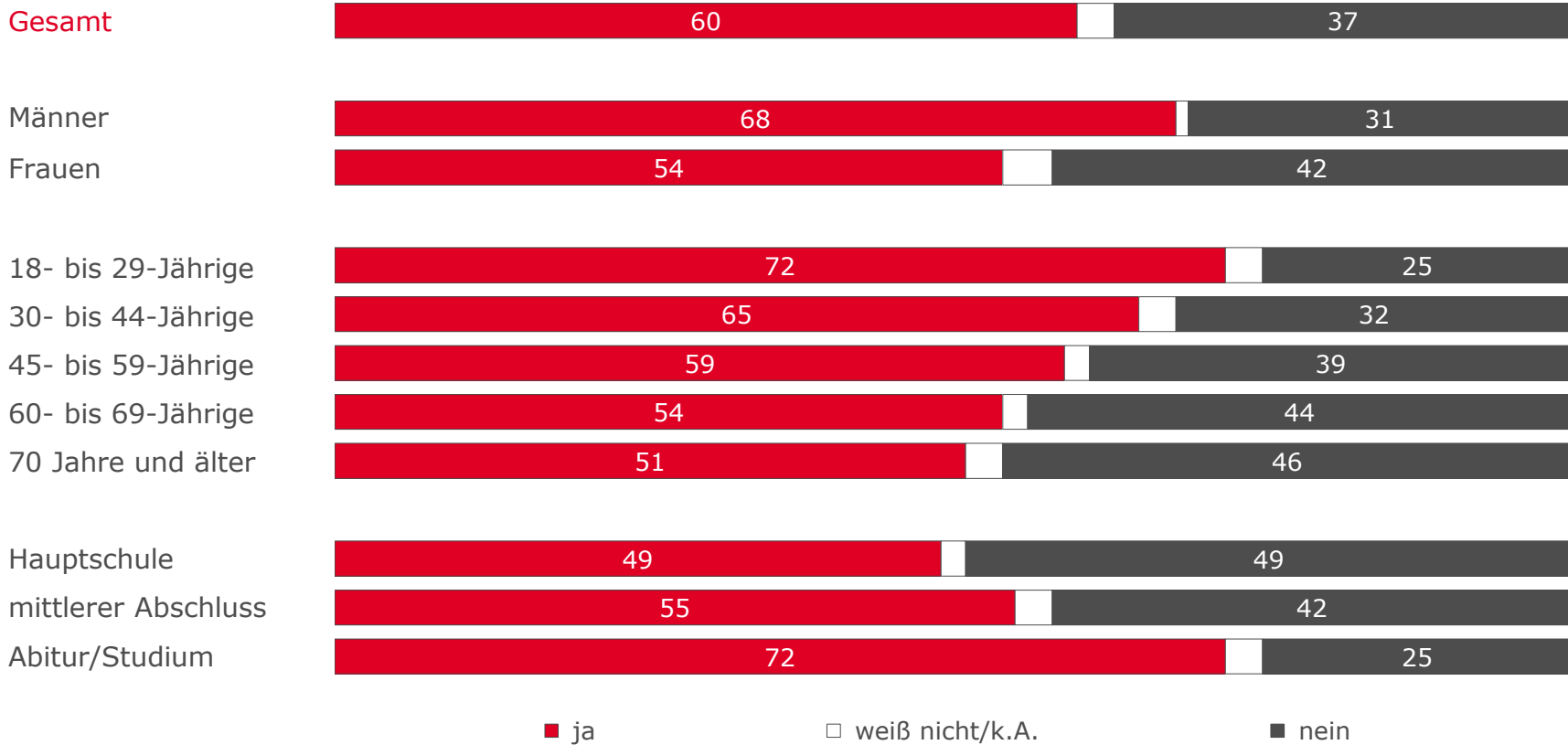
Frage 32: „Haben Sie selbst schon einmal eine Videosprechstunde genutzt?“

Frage 33: „Bei welchem Arzt haben Sie bereits eine Videosprechstunde genutzt?“

Frage 34: „Und könnten Sie sich vorstellen, erneut Videosprechstunden zu nutzen, oder kommt das eher nicht in Frage?“

Potenzielle Nutzung einer Videosprechstunde

Es können sich grundsätzlich vorstellen, einmal eine Videosprechstunde zu nutzen ...

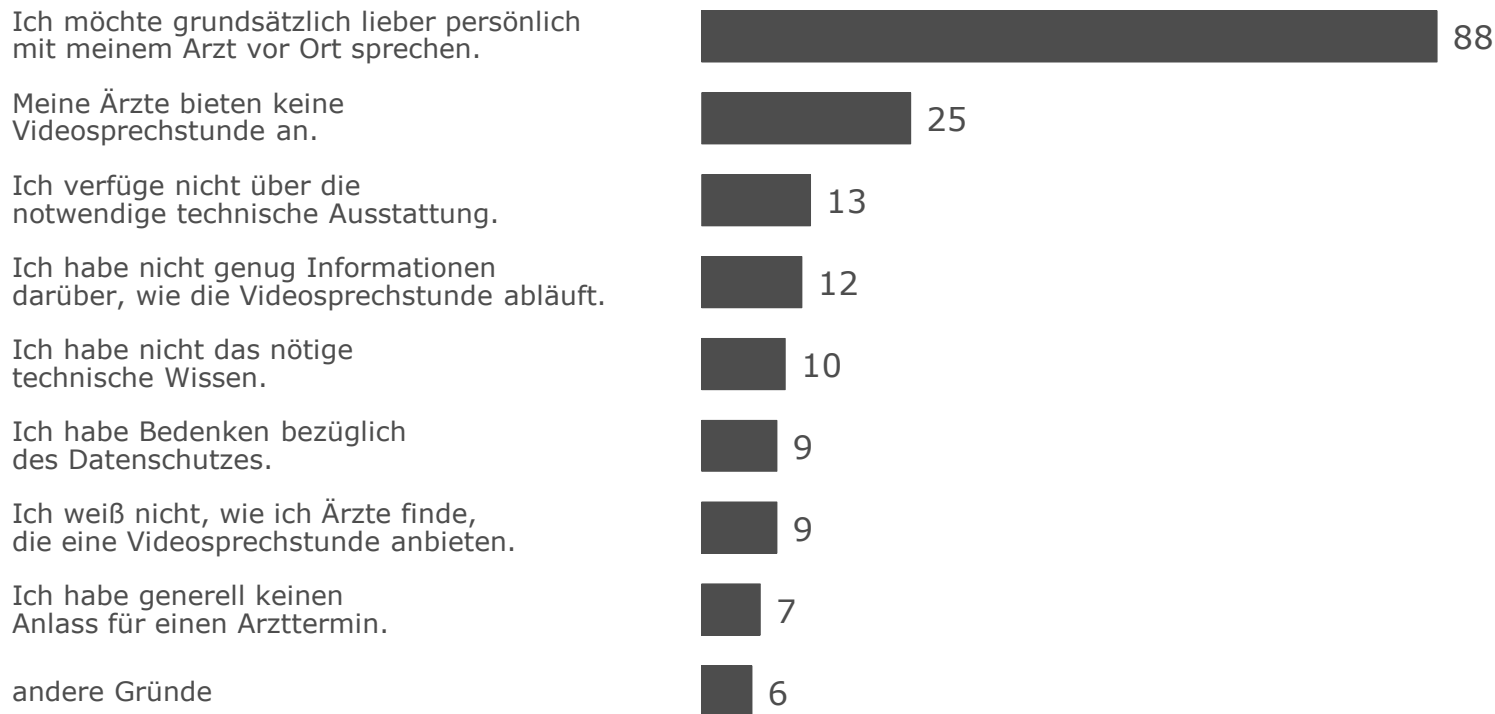


Basis: 957 Befragte, die noch keine Videosprechstunde genutzt haben

Frage 35: „Können Sie sich grundsätzlich vorstellen, einmal eine Videosprechstunde zu nutzen, oder kommt das eher nicht in Frage?“

Gründe gegen die Nutzung einer Videosprechstunde

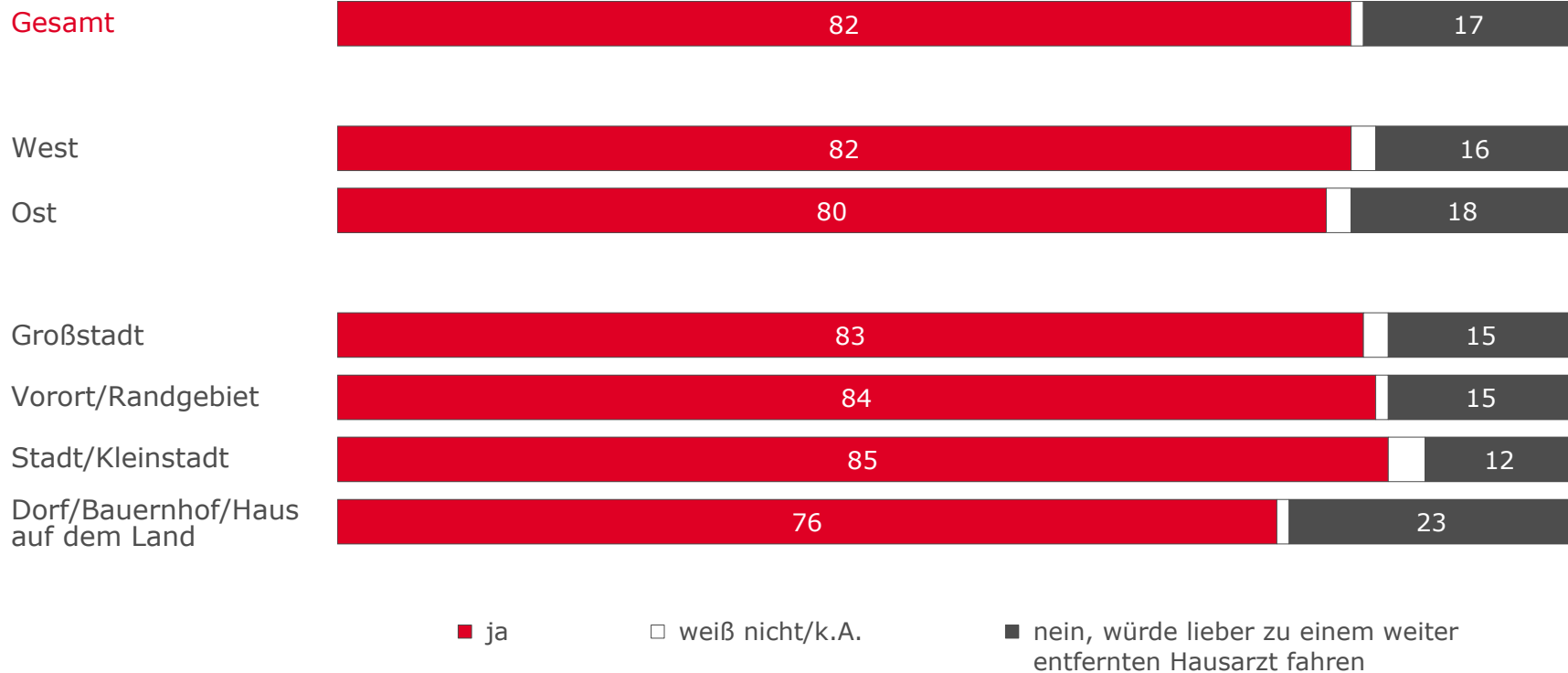
Eine Videosprechstunde kommt für sie aus folgenden Gründen eher nicht in Frage ...



Basis: 359 Befragte, für die eine Videosprechstunde nicht oder nicht erneut vorstellbar ist
Frage 36: „Warum kommt eine Videosprechstunde für Sie eher nicht in Frage?“

Versorgung leichterer medizinischer Fälle durch eine ambulante Pflegekraft

Es könnten sich vorstellen, sich bei leichteren medizinischen Fällen von einer ambulanten Pflegekraft versorgen zu lassen ...

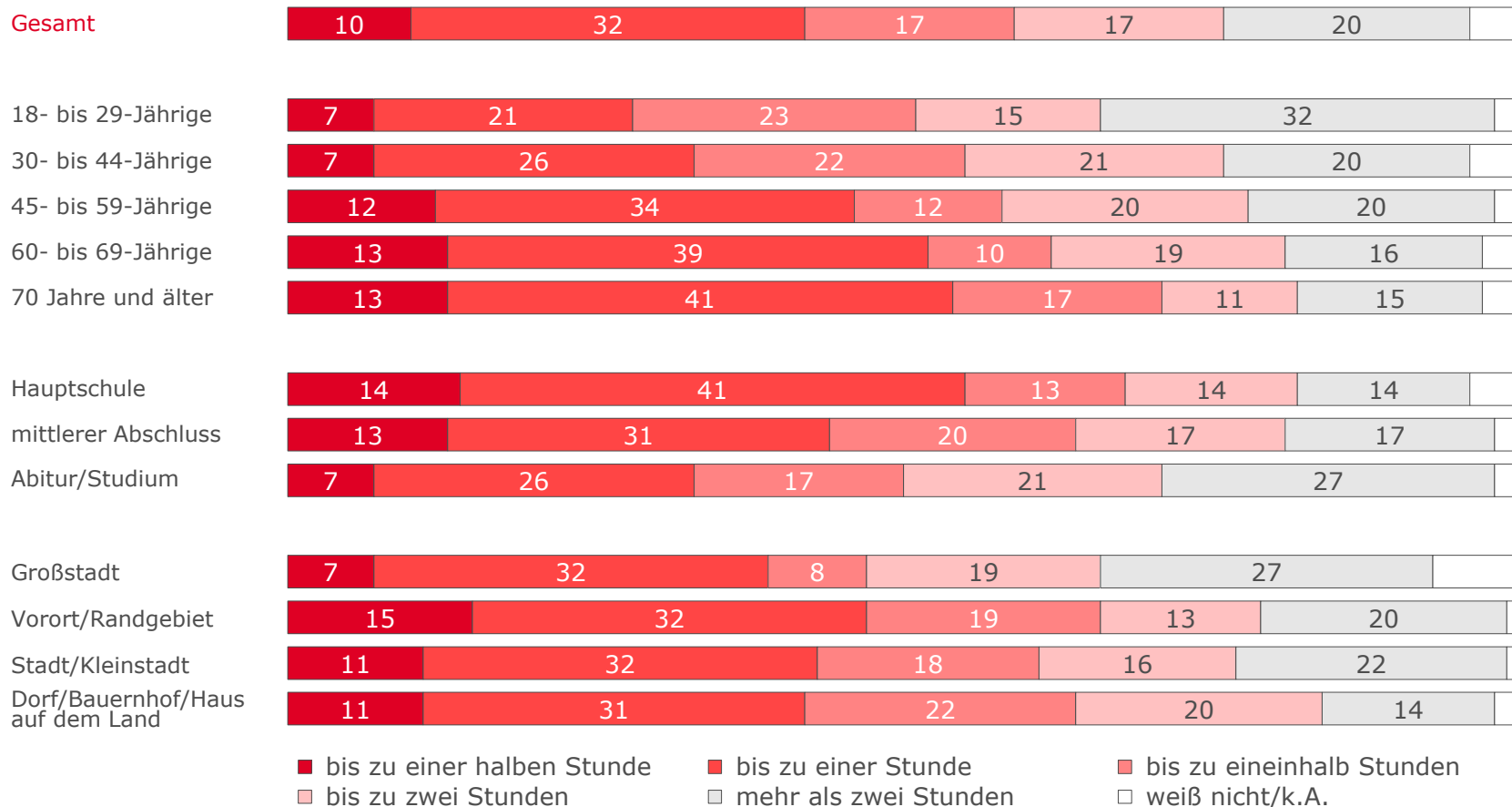


Basis: 1.004 Befragte

Frage 41: „Insbesondere in ländlichen Gebieten geht schon heute die Anzahl der Ärzte zurück. Vor diesem Hintergrund könnten speziell ausgebildete ambulante Pflegekräfte statt des Arztes die Versorgung leichterer medizinischer Fälle übernehmen (z.B. Wundversorgung, Blutdruckmessung, Abnahme von Blut etc.). Könnten Sie sich vorstellen, sich in solchen Fällen von ambulanten Pflegekräften versorgen zu lassen, oder würden Sie lieber zu einem weiter entfernten Hausarzt fahren?“

Akzeptierte Fahrzeit für ein spezialisiertes Krankenhaus

Um in einem Krankenhaus versorgt zu werden, das sich auf die Behandlung einer bestimmten Erkrankung (z.B. schwere Hüftoperation) spezialisiert hat, würden folgende Fahrzeit in Kauf nehmen

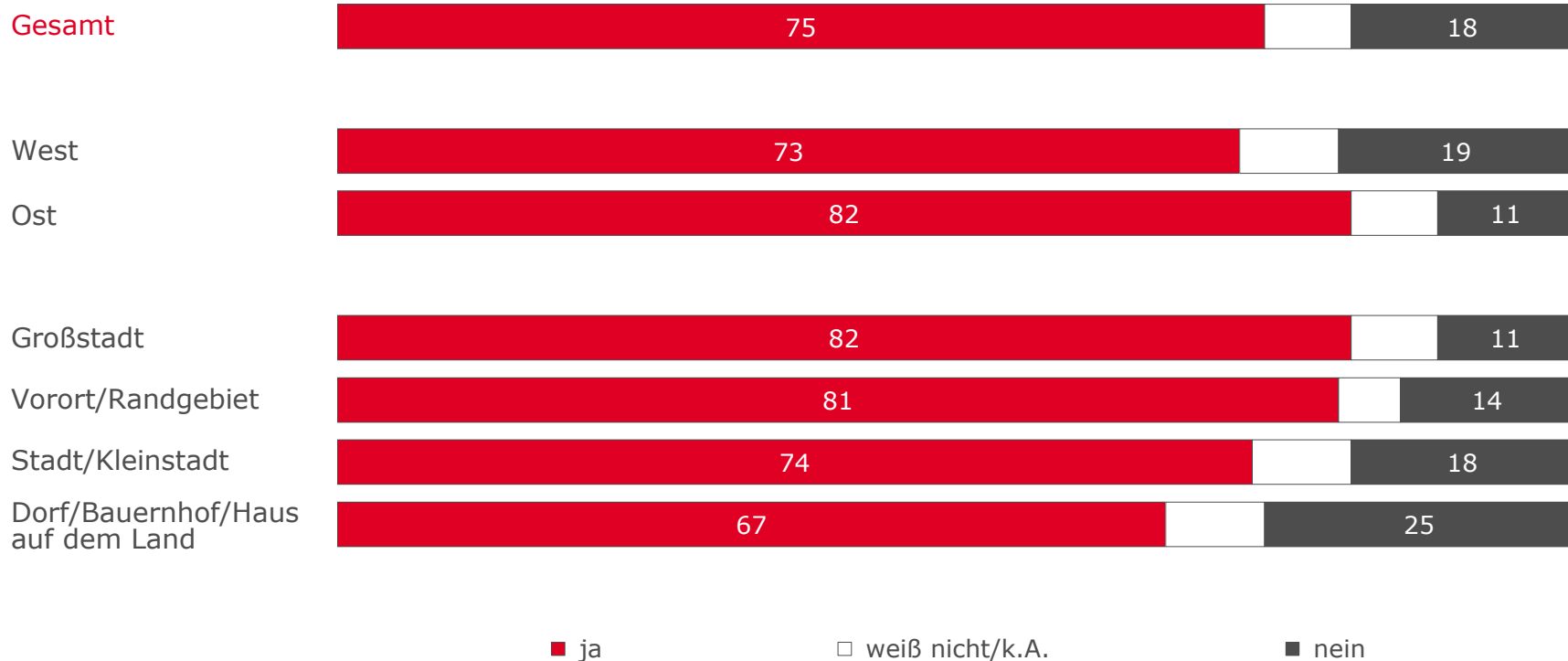


Basis: 1.004 Befragte

Frage 44: „Angenommen, Sie hätten eine kompliziertere Behandlung im Krankenhaus vor sich, wie zum Beispiel eine schwere Hüftoperation. Welche Fahrzeit von Ihrem Wohnort würden Sie in Kauf nehmen, um in einem Krankenhaus versorgt zu werden, das sich auf die Behandlung dieser Erkrankung spezialisiert hat?“

Meinung zur Einführung von Gesundheitszentren in ländlichen Regionen

In ländlichen Regionen sollten Gesundheitszentren eingeführt werden ...

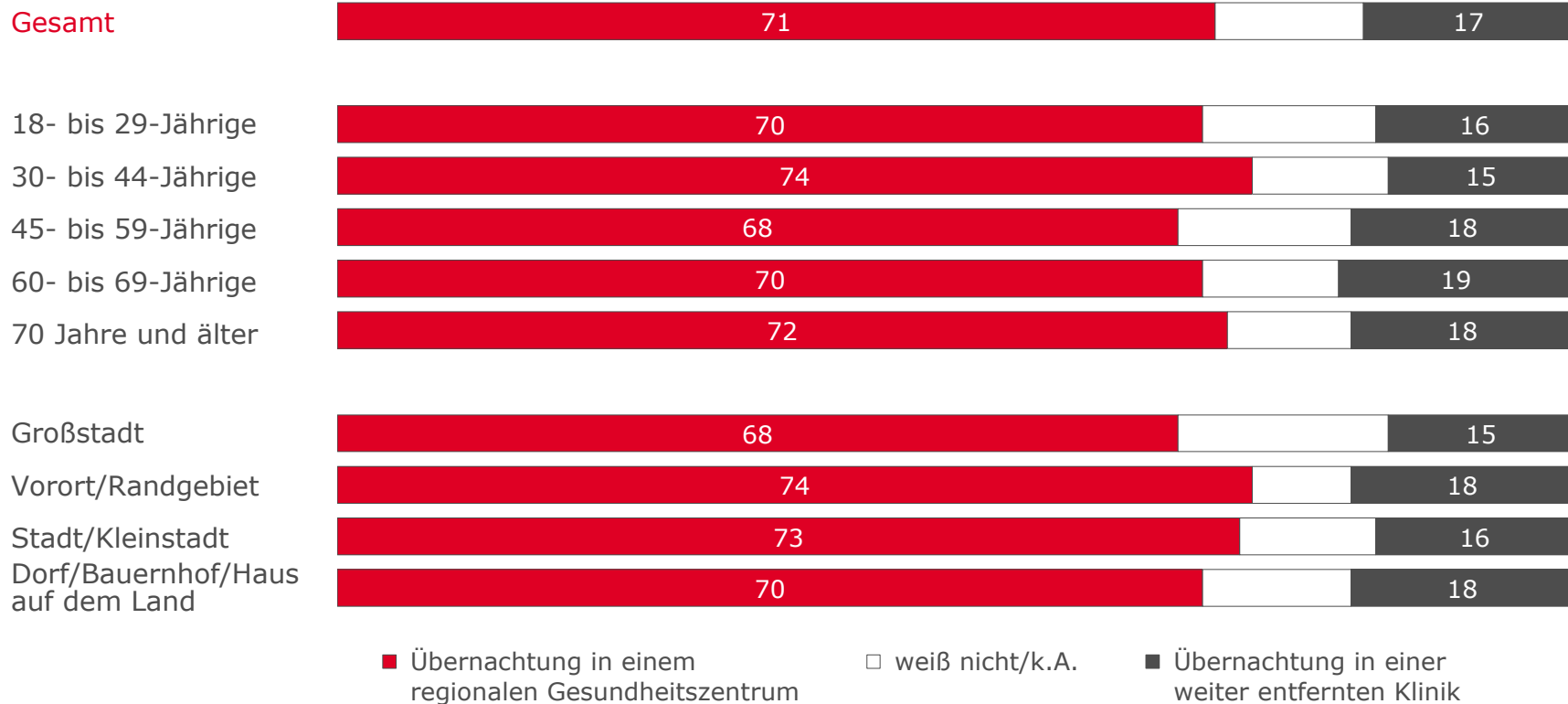


Basis: 1.004 Befragte

Frage 45: „Um Versorgungsengpässe in ländlichen oder strukturschwachen Regionen zu überwinden, sind sogenannte Gesundheitszentren im Gespräch. Hierbei wird ein Krankenhaus vor Ort in ein Gesundheitszentrum umgewidmet, wo dann einfachere stationäre Operationen durchgeführt werden. In dem Gesundheitszentrum sind zudem niedergelassene Haus- und Fachärzte angesiedelt. Spezialisierte, größere Operationen müssen in weiter entfernten Krankenhäusern erfolgen. Was meinen Sie: Sollten solche Gesundheitszentren in ländlichen Regionen eingeführt werden oder nicht?“

Übernachtung bei einer einfachen Operation

Bei einer einfachen Operation würden sie bevorzugen ...

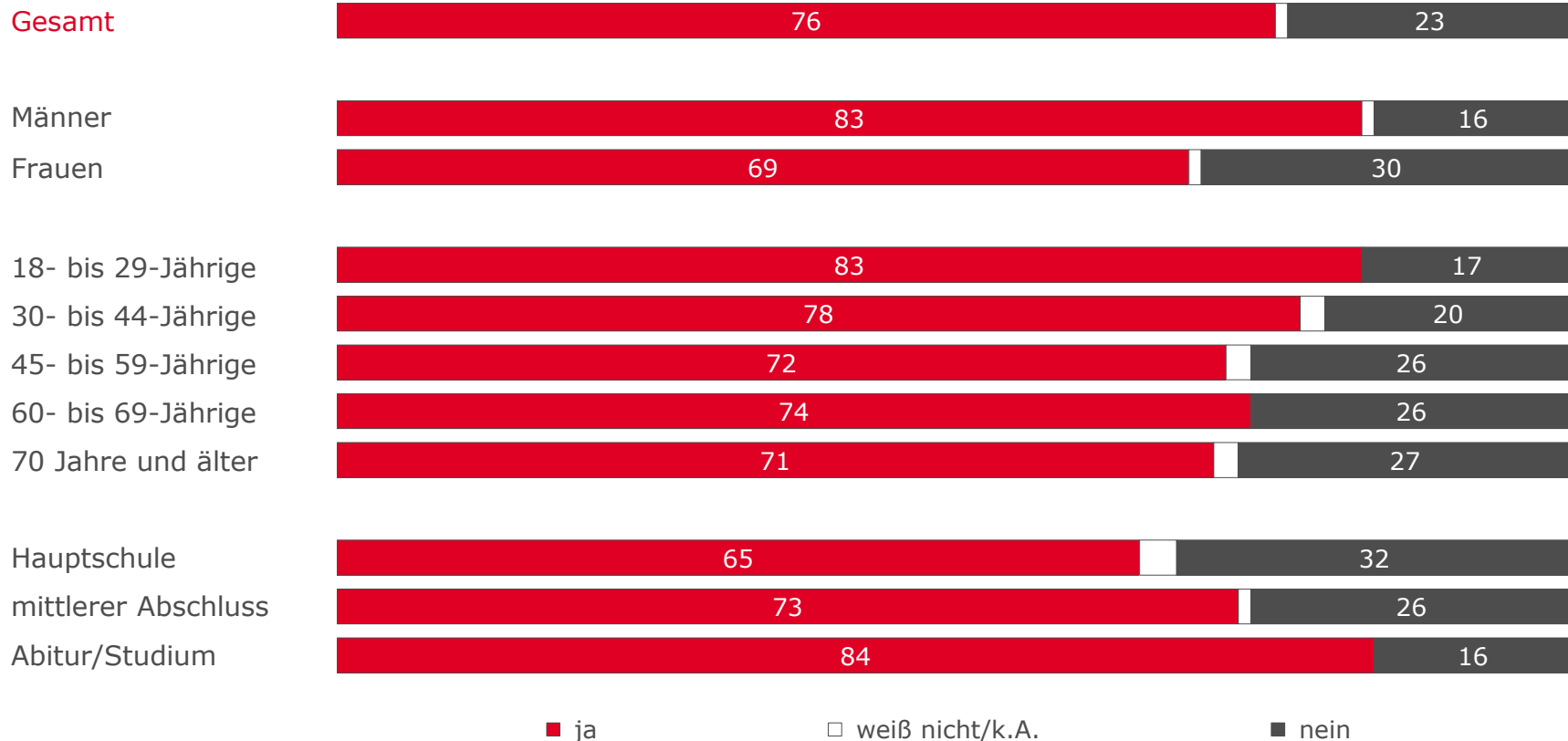


Basis: 1.004 Befragte

Frage 46: „Was würden Sie persönlich bei einer einfachen Operation bevorzugen: Eine Übernachtung in einem regionalen Gesundheitszentrum, oder eine Übernachtung in einer weiter entfernten Klinik?“

Impfungen in der Apotheke

Es könnten sich vorstellen, Impfungen in der Apotheke zu nutzen ...



Basis: 1.004 Befragte

Frage 42: „In der Regel werden Impfungen derzeit von Arztpraxen vorgenommen. In einigen Modellregionen können Grippeimpfungen nun auch in Apotheken von ärztlich geschulten Apothekern angeboten werden. Einmal angenommen, es gäbe künftig die Möglichkeit, sich auch in der Apotheke impfen zu lassen, z.B. gegen Grippe: Könnten Sie sich vorstellen, Impfungen in der Apotheke zu nutzen, oder kommt das für Sie eher nicht in Frage?“