

**Neue Wege zur ambulanz-  
ärztlichen Versorgung und  
Krankenhausversorgung**

**Ergebnisse einer Befragung  
von gesetzlich  
Krankenversicherten**

**Bericht**

3. Januar 2022  
f21.0504/41080 Mü

forsa Gesellschaft für Sozialforschung und  
statistische Analysen mbH  
Büro Berlin  
Gutenbergstraße 2  
10587 Berlin  
Telefon: (0 30) 6 28 82-0

## Inhaltsverzeichnis

Vorbemerkung	2
1. Hausärztliche Versorgung	3
2. Fachärztliche Versorgung	9
3. Terminvereinbarung beim Arzt	17
4. Nutzung und Bewertung des ärztlichen Bereitschaftsdiensts	18
5. Individuelle Gesundheitleistungen (IGeL)	22
6. Bekanntheit und Nutzung von Videosprechstunden	26
7. Einstellung zur Versorgung leichterer medizinischer Fälle durch eine ambulante Pflegekraft	31
8. Akzeptierte Fahrzeit für ein spezialisiertes Krankenhaus	32
9. Meinung zu Gesundheitszentren	33
10. Impfungen in der Apotheke	35

### Vorbemerkung

Im Auftrag des Verbands der Ersatzkassen e.V. (vdek) hat forsa Gesellschaft für Sozialforschung und statistische Analysen mbH eine repräsentative Befragung unter gesetzlich Krankenversicherten zur ambulant-ärztlichen Versorgung und zur Krankenhausversorgung durchgeführt.

Insgesamt wurden 1.004 gesetzlich Krankenversicherte ab 18 Jahren in der Zeit vom 18. November bis 6. Dezember 2021 online befragt. Die Stichprobe wurde über ein Screening im Rahmen des forsa.omninet-Panels ermittelt, das ca. 100.000 Teilnehmer umfasst und repräsentativ für die deutsche Online-Bevölkerung ab 14 Jahren ist.

Die Untersuchungsbefunde werden im nachfolgenden Ergebnisbericht vorgestellt.

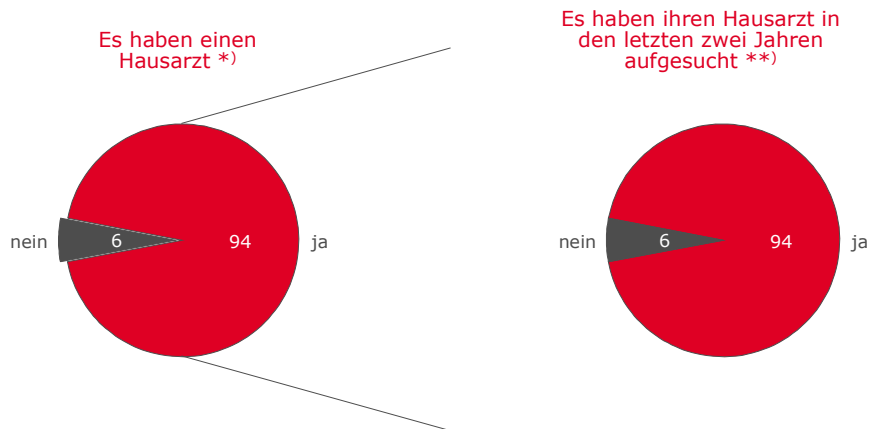
## 1. Hausärztliche Versorgung

94 Prozent der Befragten geben an, einen Hausarzt zu haben.

Von diesen haben wiederum 94 Prozent ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren mindestens einmal aufgesucht.

### Hausarzt

---



\*) 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?“

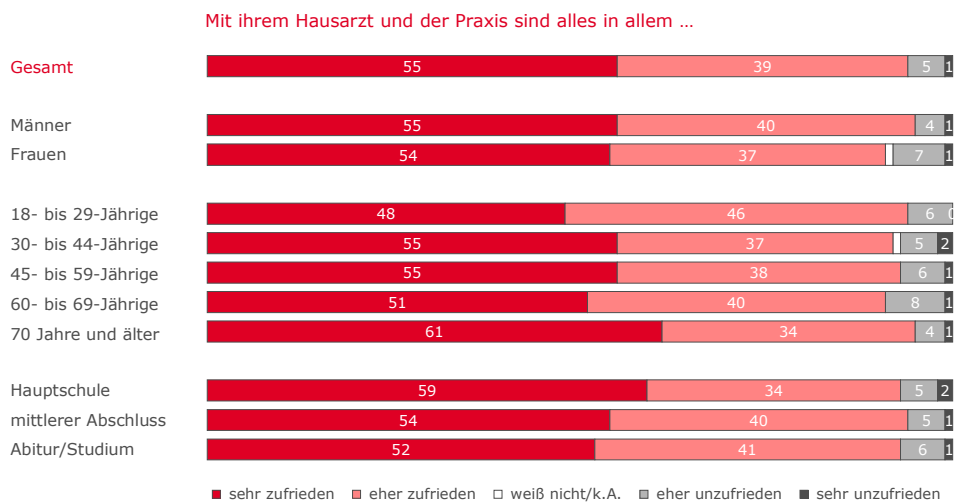
Frage 2: „Haben Sie Ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren aufgesucht?“

Angaben in Prozent

55 Prozent der Befragten, die in den letzten zwei Jahren einmal bei ihrem Hausarzt waren, sind mit diesem und der zugehörigen Praxis sehr zufrieden. 39 Prozent sind damit zufrieden. Nur sehr wenige (6 %) äußern, dass sie mit ihrem Hausarzt und dessen Praxis eher oder sehr unzufrieden sind.

Die Zufriedenheit mit dem Hausarzt überwiegt in allen Bevölkerungsgruppen. Befragte ab 70 Jahren äußern im Durchschnitt noch etwas häufiger als Jüngere, dass sie mit ihrem Hausarzt und der Praxis alles in allem sehr zufrieden sind.

## Zufriedenheit mit dem Hausarzt



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?“

Angaben in Prozent

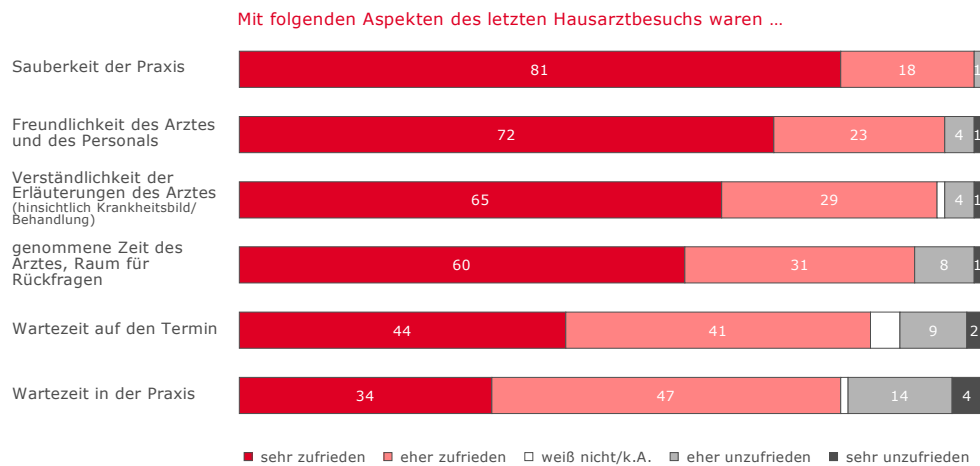
Befragte, die ihren Hausarzt in den letzten beiden Jahren aufgesucht haben, wurden nach ihrer Zufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten des Hausarztbesuchs gefragt.

Insgesamt zeigt sich auch hier ein sehr positives Bild. Die Mehrheit ist mit den abgefragten Aspekten sehr oder eher zufrieden, dennoch lassen sich Unterschiede bei der Zufriedenheit erkennen.

So äußern vier Fünftel der Befragten (81 %) mit der Sauberkeit in der Praxis sehr zufrieden zu sein. Mit der Freundlichkeit des Arztes und des Personals waren knapp drei Viertel der Befragten (72 %), mit der Verständlichkeit der Erläuterungen des Arztes und der Zeit, die dieser sich für den Termin genommen hat, jeweils rund zwei Drittel (65 % bzw. 60 %) sehr zufrieden.

Niedriger ist der Anteil der sehr zufriedenen Befragten hinsichtlich der Wartezeit auf den Termin (44 %) bzw. in der Praxis (34 %).

## Zufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten des Hausarztbesuchs



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

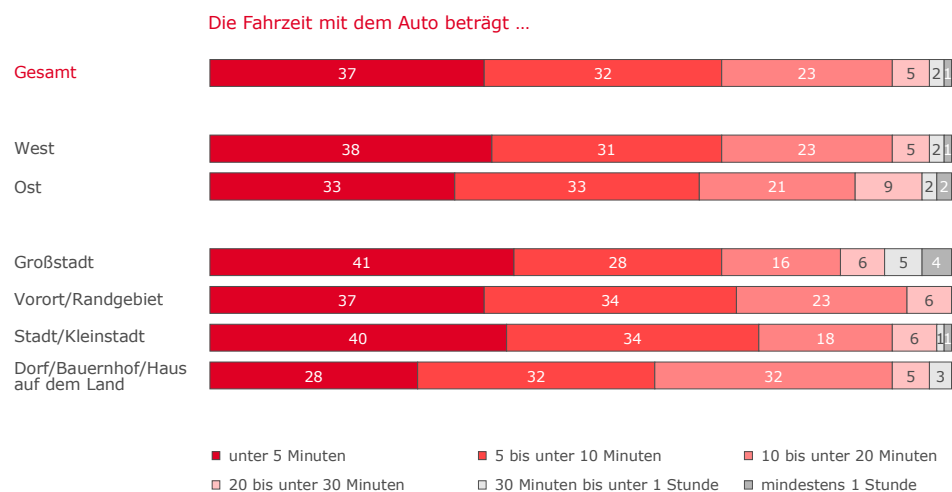
Frage 9: „Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie bei Ihrem letzten Hausarztbesuch mit den folgenden Aspekten waren.“

Angaben in Prozent

37 Prozent der Befragten, die einen Hausarzt haben, geben an, dass die Fahrzeit mit dem Auto zur Hausarztpraxis weniger als fünf Minuten beträgt. 32 Prozent brauchen mit dem Auto fünf bis unter zehn Minuten und 23 Prozent zehn bis unter 20 Minuten, um zum Hausarzt zu kommen. Bei sieben Prozent beträgt die Fahrzeit mindestens 20 Minuten.

Befragte, die auf dem Dorf oder Land wohnen, haben seltener als der Rest sehr kurze Anfahrtszeiten zum Hausarzt von unter fünf Minuten. Lange Wege mit dem Auto von mindestens 30 Minuten haben, ihren eigenen Angaben zufolge, vergleichsweise häufig Befragte, die in einer Großstadt zuhause sind.

## Entfernung zur Hausarztpraxis



Basis: 948 Befragte, die einen Hausarzt haben

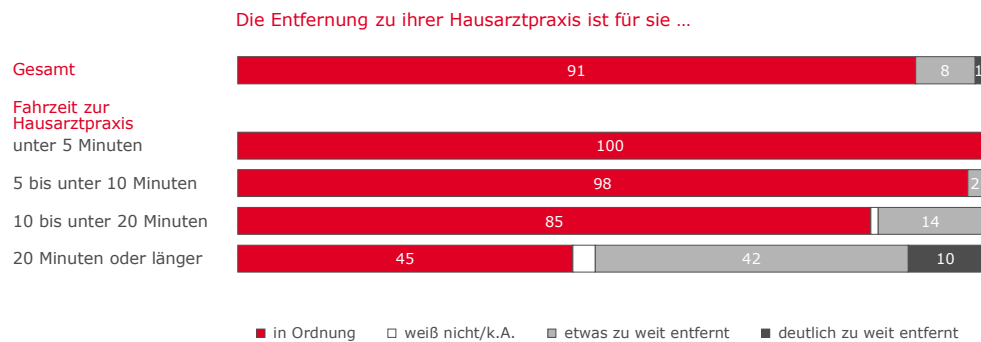
Frage 4: „Was schätzen Sie: Wie viel Fahrzeit benötigt man mit dem Auto, um von Ihrem Haus bzw. Ihrer Wohnung zu Ihrer Hausarztpraxis zu gelangen?“

Angaben in Prozent

Die überwiegende Mehrheit (91 %) der Befragten, die in den letzten zwei Jahren einen Hausarzt aufgesucht haben, findet die Entfernung zur eigenen Hausarztpraxis in Ordnung. Neun Prozent sind der Meinung, dass ihre Hausarztpraxis etwas (8 %) oder deutlich (1 %) zu weit entfernt ist.

Erwartungsgemäß hängt diese Einschätzung vor allem von der jeweiligen Fahrzeit zur Hausarztpraxis ab.

## Bewertung der Entfernung zur Hausarztpraxis



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?“

Angaben in Prozent

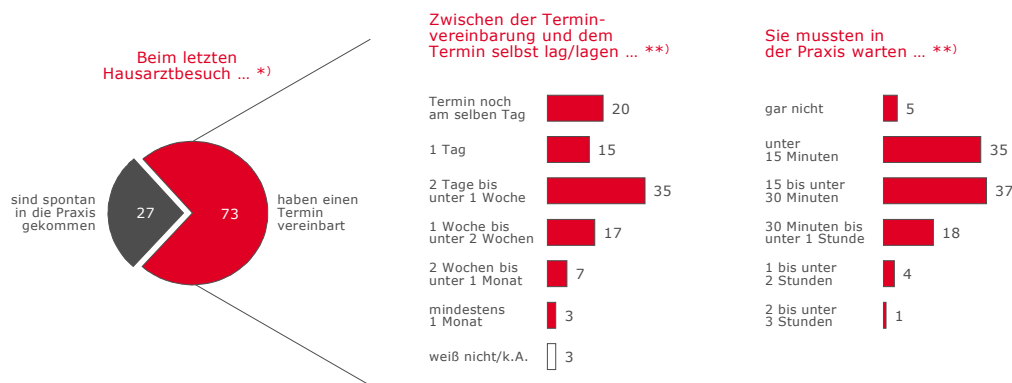


Bei ihrem letzten Hausarztbesuch haben knapp drei Viertel (73 %) derer, die einen Hausarzt haben und diesen in den letzten beiden Jahren aufgesucht haben, einen Termin vereinbart. Gut ein Viertel (27 %) ist, z. B. wegen akuter Probleme, spontan in die Praxis gekommen.

Ein Fünftel (20 %) derer, die einen Termin beim Hausarzt gemacht haben, konnte diesen noch am selben Tag wahrnehmen, 15 Prozent mussten einen Tag und weitere 35 Prozent zwei Tage bis weniger als eine Woche auf ihren Termin warten. Bei 17 Prozent lagen eine bis unter zwei Wochen und bei zehn Prozent mindestens zwei Wochen zwischen der Terminvereinbarung und dem Termin selbst.

In der Praxis selbst mussten fünf Prozent derer, die einen Termin vereinbart hatten, gar nicht warten, sondern wurden sofort aufgerufen. 35 Prozent mussten weniger als 15 Minuten warten und bei 37 Prozent betrug die Wartezeit 15 bis unter 30 Minuten. 18 Prozent mussten eine halbe bis unter eine Stunde warten. Eine Stunde oder länger betrug die Wartezeit bei fünf Prozent.

## Wartezeit auf den Termin und in der Hausarztpraxis



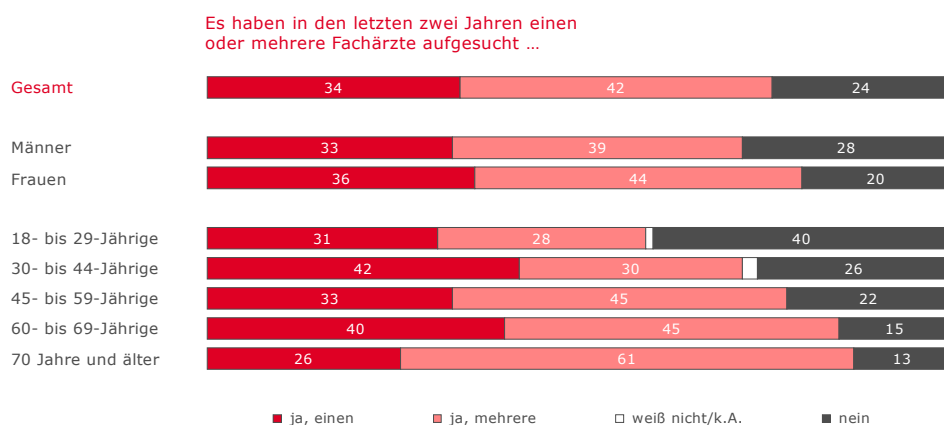
\*) Basis: 892 Befragte, die ihren Hausarzt in den letzten zwei Jahren aufgesucht haben / \*\*) Basis: 647 Befragte, die einen Termin vereinbart haben  
 Frage 6: „Bitte denken Sie an das letzte Mal, dass Sie Ihre Hausarztpraxis aufgesucht haben. Hatten Sie da einen Termin vereinbart, oder sind Sie spontan (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?“ Angaben in Prozent

## 2. Fachärztliche Versorgung

76 Prozent der Befragten haben in den letzten zwei Jahren einen (34 %) oder mehrere (42 %) Fachärzte aufgesucht. 24 Prozent waren in dieser Zeit bei keinem Facharzt.

Der Anteil derjenigen, die mindestens einen Facharzt aufgesucht haben, ist umso höher, je älter die Befragten sind.

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



Basis: 1.004 Befragte

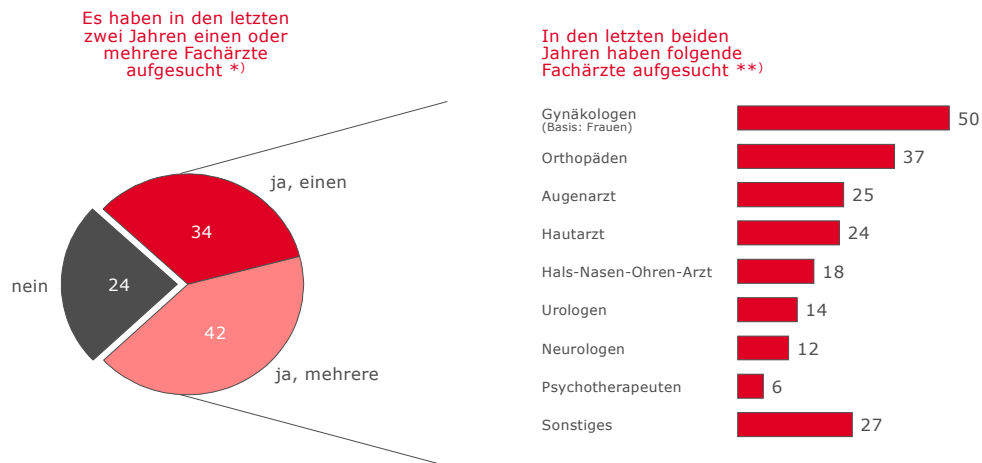
Frage 10: „Nun geht es um Spezialisten bzw. Fachärzte. Haben Sie in den letzten zwei Jahren einen oder mehrere Fachärzte aufgesucht?“

Angaben in Prozent

Die nachfolgende Grafik gibt einen Überblick darüber, welche Fachärzte von den Befragten in den letzten beiden Jahren aufgesucht wurden, die in den vergangenen zwei Jahren mindestens einmal beim Facharzt waren.

Bei den Frauen rangiert hier der Besuch in einer Praxis für Gynäkologie ganz oben. Ansonsten führen Orthopäden die Liste der in den vergangenen beiden Jahren besuchten Fachärzte an.

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



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

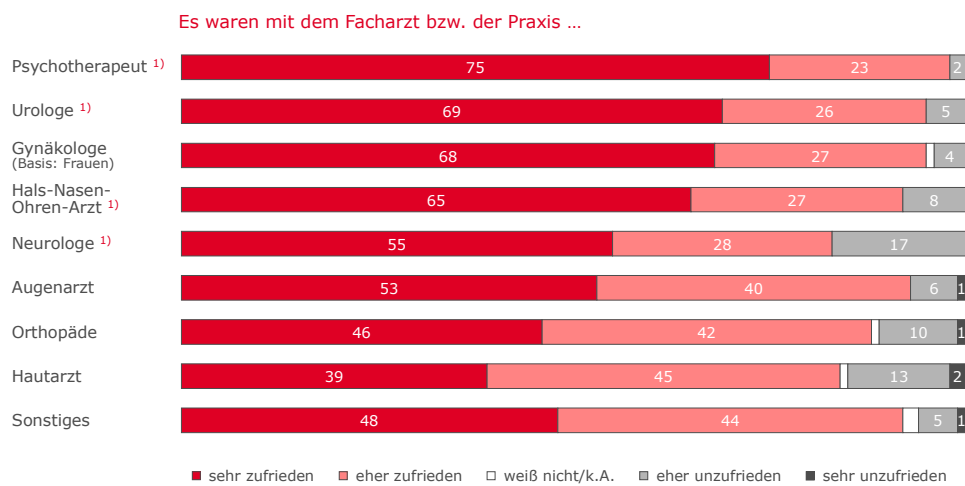
Frage 10: „Nun geht es um Spezialisten bzw. Fachärzte. Haben Sie in den letzten zwei Jahren einen oder mehrere Fachärzte aufgesucht?“

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?“

Angaben in Prozent

Die Zufriedenheit mit den Fachärzten bzw. den Facharztpraxen ist über alle Fachrichtungen hinweg insgesamt sehr hoch. Jeweils nur eine Minderheit derer, die eine Facharztpraxis in den letzten beiden Jahren aufgesucht haben, war mit dem Facharzt bzw. der Praxis eher oder sehr unzufrieden.

## Zufriedenheit mit Fachärzten



<sup>1)</sup> geringe Fallzahl (< 150 Befragte)

Basis: Befragte, die den jeweiligen Facharzt besucht haben

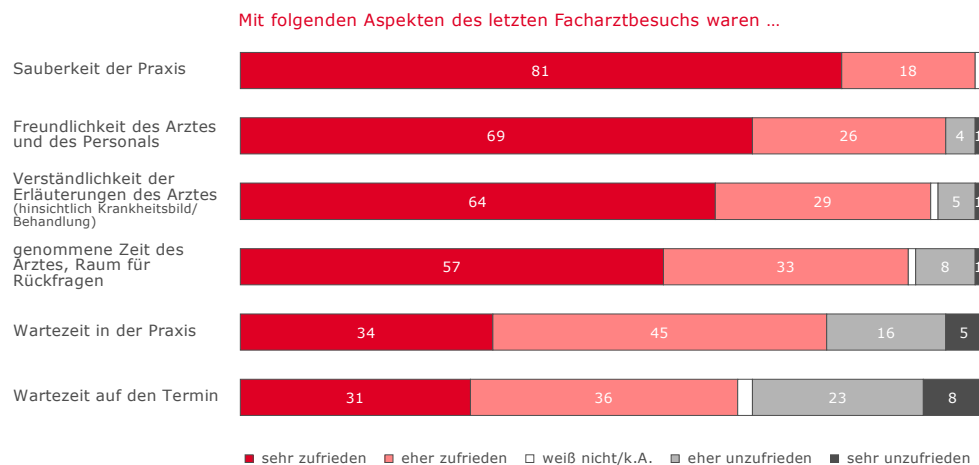
Frage 19: „Wie zufrieden waren Sie jeweils insgesamt mit dem aufgesuchten Facharzt bzw. der Praxis: (...)?“

Angaben in Prozent

Zusätzlich zur globalen Zufriedenheit wurde die Zufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten des Facharztbesuchs für den Facharzt ermittelt, den die Befragten, sofern sie in den letzten beiden Jahren bei einem Facharzt waren, zuletzt aufgesucht haben.

Insgesamt zeigt sich auch hier ein überwiegend positives Bild. Unzufriedenheit herrschte am ehesten mit Blick auf die Wartezeit: Gut ein Fünftel (21 %) war mit der Wartezeit in der Praxis und knapp ein Drittel (31 %) mit der Wartezeit auf den Termin eher oder sehr unzufrieden.

## Zufriedenheit mit unterschiedlichen Aspekten des Facharztbesuchs

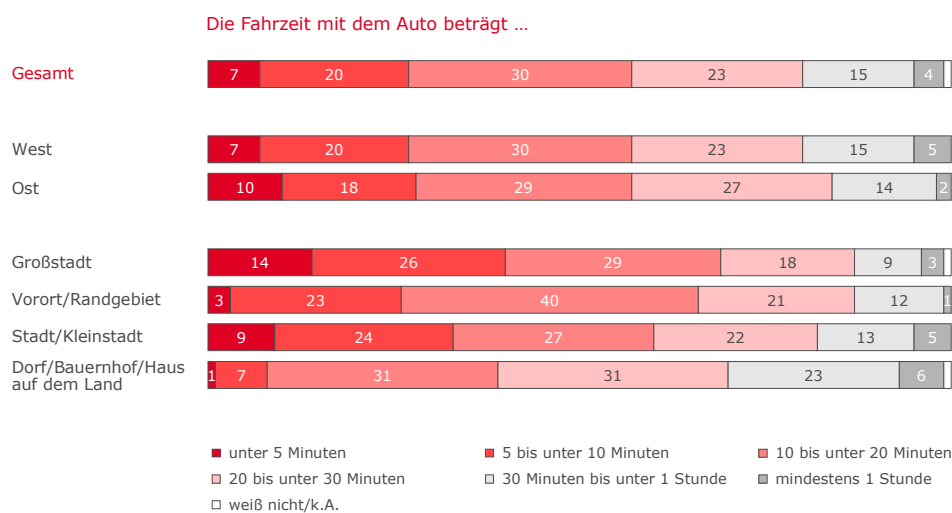


Basis: 762 Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben  
 Frage 17: „Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie bei Ihrem letzten Facharztbesuch mit den folgenden Aspekten waren.“ Angaben in Prozent

Gut ein Viertel (27 %) der Befragten, die in den letzten zwei Jahren einen Facharzt aufgesucht haben, gibt an, dass die Fahrzeit mit dem Auto zur zuletzt aufgesuchten Facharztpraxis weniger als zehn Minuten beträgt. 30 Prozent brauchen mit dem Auto zehn bis unter 20 Minuten, 23 Prozent 20 bis unter 30 Minuten und 15 Prozent eine halbe bis unter eine Stunde, um zu dieser Praxis zu gelangen. Bei vier Prozent beträgt die Fahrzeit mindestens eine Stunde.

Die benötigte Fahrzeit variiert vor allem in Abhängigkeit davon, wo die Befragten wohnen.

## Entfernung zur Facharztpraxis



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

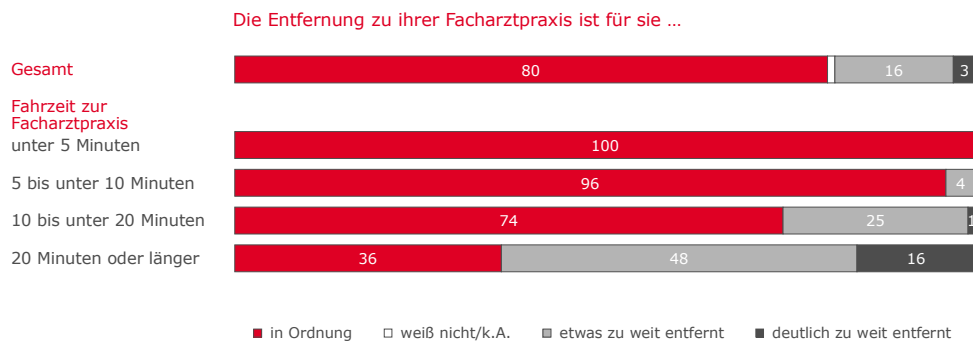
Frage 12: „Was schätzen Sie: Wie viel Fahrzeit benötigt man mit dem Auto, um von Ihrem Haus bzw. Ihrer Wohnung zu dieser Facharztpraxis zu gelangen?“

Angaben in Prozent

Vier Fünftel (80 %) der Befragten, die in den letzten beiden Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben, finden die Entfernung zur zuletzt besuchten Facharztpraxis in Ordnung. 19 Prozent sind der Meinung, dass diese etwas (16 %) oder deutlich (3 %) zu weit entfernt ist.

Erwartungsgemäß hängt diese Einschätzung vor allem von der jeweiligen Fahrzeit zur Facharztpraxis ab.

## Bewertung der Entfernung zur Facharztpraxis



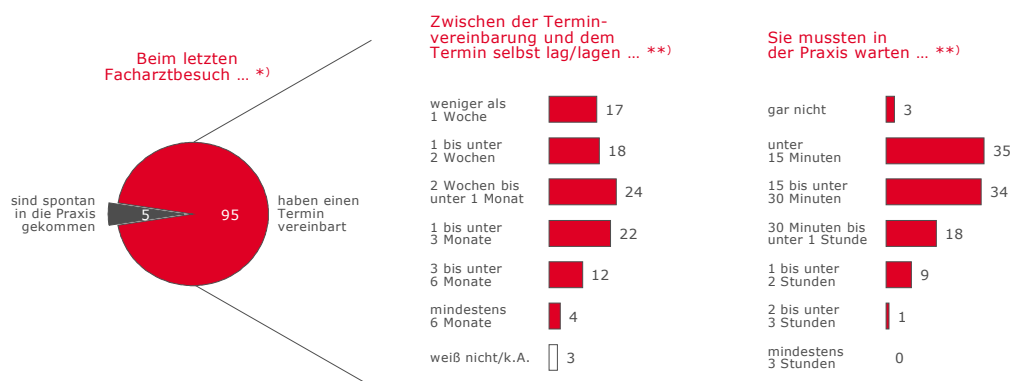
Basis: 762 Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben  
 Frage 13: „Ist die Entfernung zu der Facharztpraxis für Sie in Ordnung, oder ist die Praxis etwas bzw. deutlich zu weit entfernt?“    Angaben in Prozent

Fast alle Befragten (95 %), die in den vergangenen beiden Jahren einen Facharzt aufgesucht haben, geben an, bei ihrem letzten Facharztbesuch einen Termin vereinbart zu haben. Nur wenige (5 %) sind, z. B. wegen akuter Probleme, spontan in die Praxis gekommen.

Bei 17 Prozent der Befragten, die einen Termin vereinbart hatten, lag zwischen der Terminvereinbarung und dem Termin weniger als eine Woche. 18 Prozent mussten ein bis unter zwei Wochen auf ihren Termin warten. Bei 24 Prozent betrug die Wartezeit auf den Termin zwei Wochen bis unter einen Monat und bei 22 Prozent ein bis unter 3 Monate. 12 Prozent mussten drei bis unter sechs Monate und vier Prozent mindestens ein halbes Jahr auf ihren Termin warten.

In der Praxis selbst mussten drei Prozent derer, die einen Termin vereinbart hatten, gar nicht warten, sondern wurden sofort aufgerufen. 35 Prozent mussten weniger als 15 Minuten warten und bei 34 Prozent betrug die Wartezeit 15 bis unter 30 Minuten. 18 Prozent mussten eine halbe bis unter eine Stunde warten. Eine Stunde oder länger betrug die Wartezeit bei zehn Prozent.

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



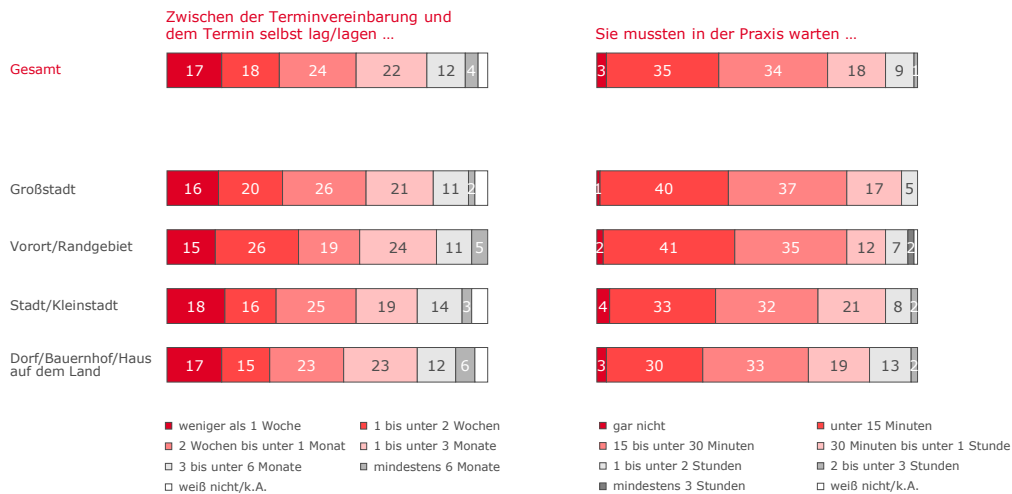
\*) Basis: 762 Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens einen Facharzt aufgesucht haben / \*\*) Basis: 721 Befragte, die einen Termin vereinbart haben  
 Frage 14: „Bitte denken Sie an das letzte Mal, dass Sie diese Facharztpraxis aufgesucht haben. Hatten Sie da einen Termin vereinbart, oder 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?“  
 Angaben in Prozent



Was die Wartezeit auf den Termin beim Facharzt anbelangt, zeigen sich keine größeren Unterschiede in Abhängigkeit vom Wohnort der Befragten.

Dass sie in der Praxis höchstens 15 Minuten warten mussten, bis sie aufgerufen wurden, geben Befragte, die in Großstädten oder Vororten bzw. Randgebieten von Großstädten leben, etwas häufiger als die übrigen Befragten an.

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



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?“

Angaben in Prozent

### 3. Terminvereinbarung beim Arzt

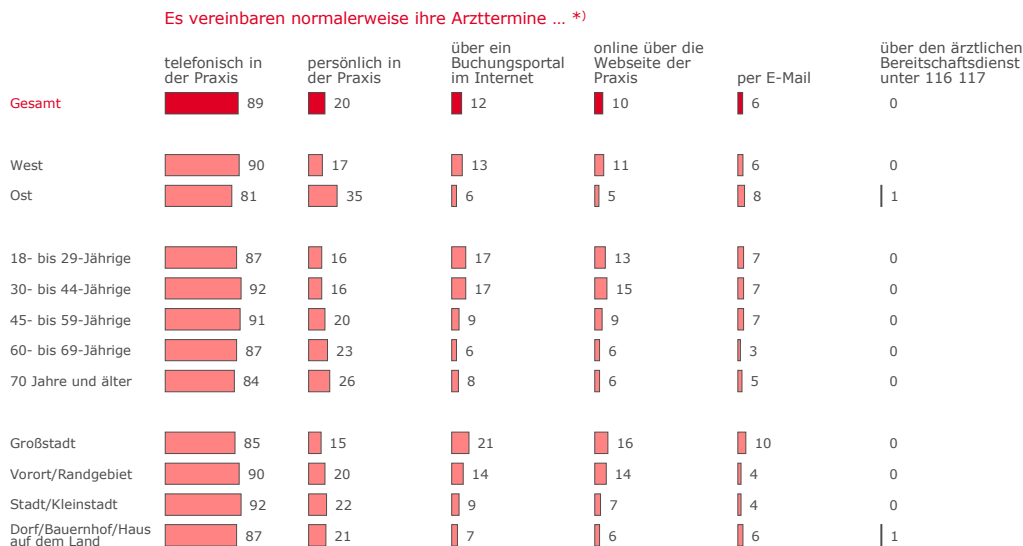
Mehr als vier Fünftel der Befragten (89 %) vereinbaren ihre Arzttermine normalerweise telefonisch in der Praxis.

Jeder Fünfte (20 %) tut dies in der Regel persönlich in der Praxis vor Ort. Befragte in Ostdeutschland geben dies deutlich häufiger als Befragte aus Westdeutschland an.

12 Prozent vereinbaren ihre Arzttermine normalerweise über ein Buchungsportal im Internet und 10 Prozent online über die Webseite der Praxis. Beides geben Westdeutsche etwas häufiger als Ostdeutsche und unter 45-Jährige öfter als Befragte ab 45 Jahren an.

Per E-Mail vereinbaren 6 Prozent üblicherweise ihre Arzttermine. Dass sie das über den ärztlichen Bereitschaftsdienst unter der Nummer 116 117 tun, geben weniger als 1 Prozent der Befragten an.

### Terminvereinbarung beim Arzt



Basis: 1.004 Befragte / \*) Mehrfachnennungen möglich

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

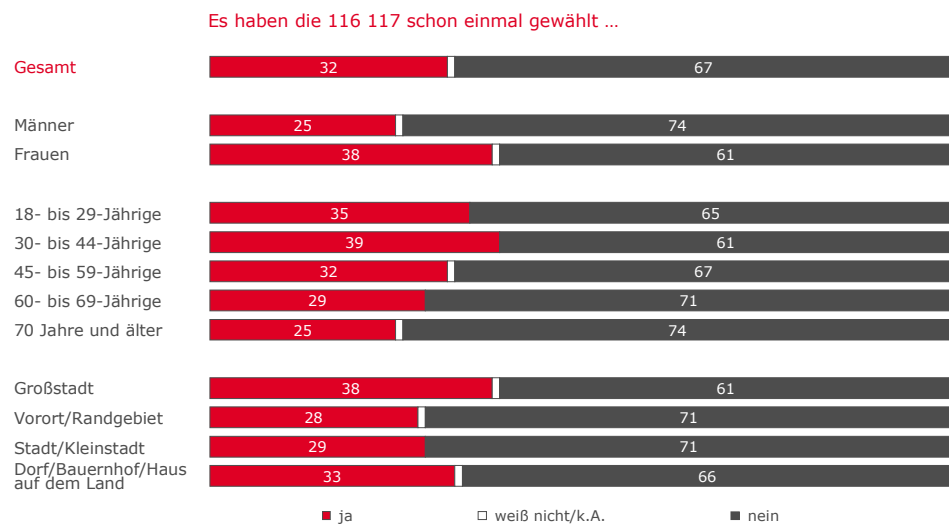
Angaben in Prozent

#### 4. Nutzung und Bewertung des ärztlichen Bereitschaftsdiensts

32 Prozent der Befragten geben an, schon einmal die Nummer des ärztlichen Bereitschaftsdiensts, 116 117, gewählt zu haben.

Vergleichsweise häufig geben Frauen, 30- bis 44-Jährige und Befragte, die in einer Großstadt leben an, den Service 116 117 schon einmal genutzt zu haben.

### Ärztlicher Bereitschaftsdienst: Nutzung



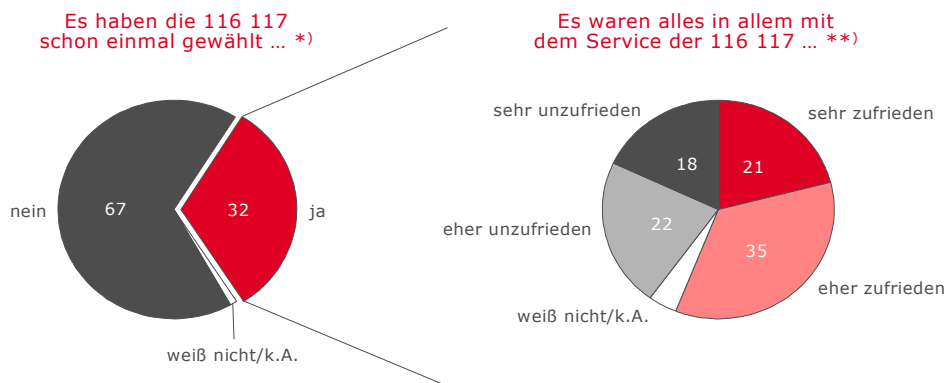
Basis: 1.004 Befragte

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

Angaben in Prozent

56 Prozent der Befragten, die den ärztlichen Bereitschaftsdienst schon einmal genutzt haben, waren damit alles in allem sehr (21 %) oder eher (35 %) zufrieden. 22 Prozent waren mit dem Service der 116 117 eher unzufrieden und 18 Prozent waren damit sehr unzufrieden.

## Ärztlicher Bereitschaftsdienst: Nutzung und Zufriedenheit

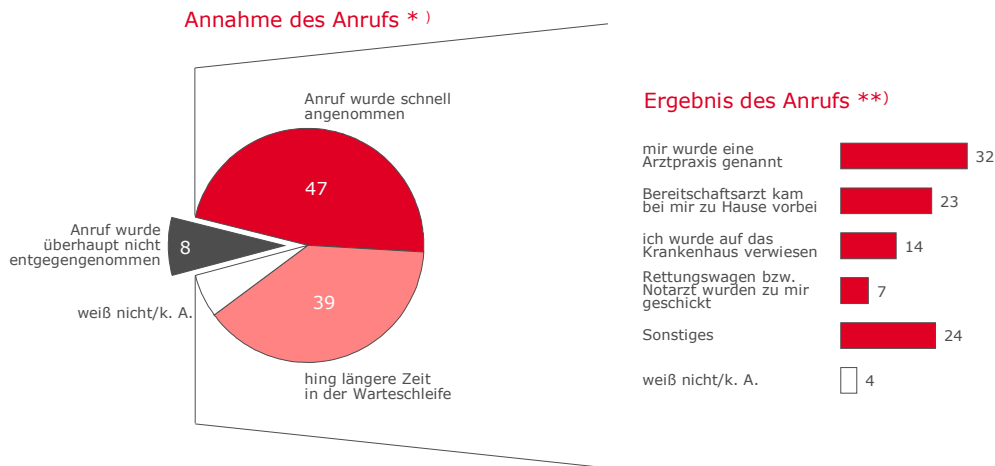


\*) Basis: 1.004 Befragte / \*\*) Basis: 326 Befragte, die die 116 117 schon einmal gewählt haben  
 Frage 21: „Unter der Nummer 116 117 erreichen Sie den ärztlichen Bereitschaftsdienst. Haben Sie diese Nummer schon einmal gewählt?“  
 Frage 22: „Wie war das, als Sie das letzte Mal die 116 117 gewählt haben? Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit dem Service der 116 117?“  
 Angaben in Prozent

47 Prozent derjenigen Befragten, die den ärztlichen Bereitschaftsdienst unter der 116 117 schon einmal angerufen haben, geben an, dass ihr Anruf dort schnell angenommen wurde. 39 Prozent hingen längere Zeit in der Warteschlange und 8 Prozent geben an, dass ihr Anruf überhaupt nicht entgegengenommen wurde.

32 Prozent der Befragten, deren Anruf unter der 116 117 entgegengenommen wurde, wurde eine Arztpraxis genannt, an die sie sich wenden könnten. Bei 23 Prozent kam ein Bereitschaftsarzt zuhause vorbei. 14 Prozent wurden auf ein Krankenhaus verwiesen, bei 7 Prozent wurde der Rettungswagen bzw. Notarzt geschickt.

## Erfahrungen mit der 116 117



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

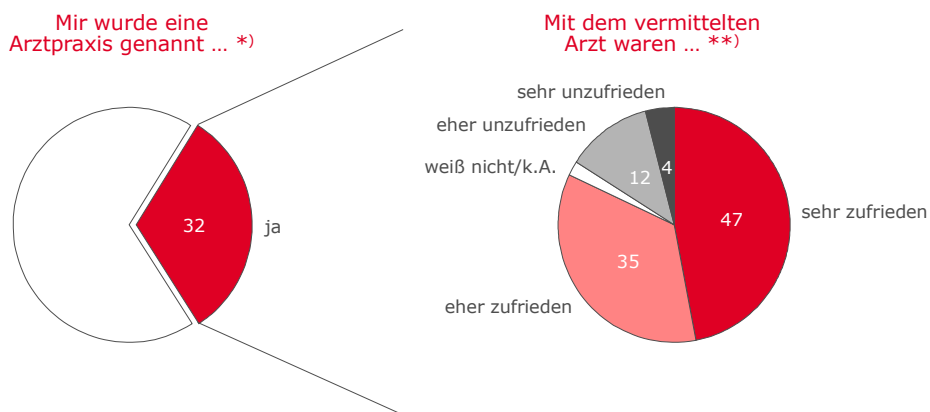
Frage 23: „Wurde Ihr Anruf bei der 116 117 schnell angenommen, hingen Sie längere Zeit in der Warteschleife, oder wurde Ihr Anruf überhaupt nicht entgegengenommen?“

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?“

Angaben in Prozent

Von den wenigen Befragten, denen beim Anruf eine Arztpraxis genannt wurde, gibt knapp die Hälfte an, mit dem vermittelten Arzt sehr zufrieden gewesen zu sein. Gut ein Drittel war mit dem durch den ärztlichen Bereitschaftsdienst vermittelten Arzt eher zufrieden. Jeder Sechste war mit dem vermittelten Arzt eher oder sehr unzufrieden.

## Zufriedenheit mit dem vermittelten Arzt



\*) 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?“

Angaben in Prozent

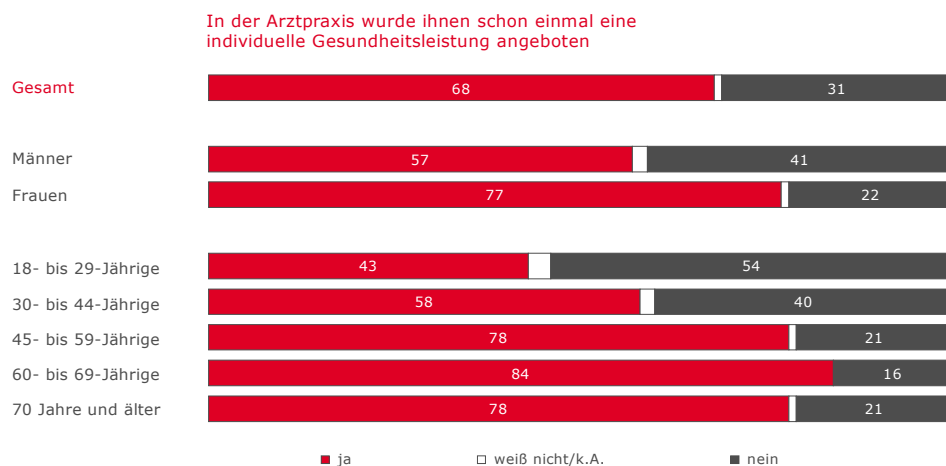
## 5. Individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL)

68 Prozent der Befragten geben an, dass ihnen schon einmal eine individuelle Gesundheitsleistung (IGeL) angeboten wurde.

Frauen geben dies häufiger als Männer und Befragte ab 45 Jahre deutlich öfter als 18- bis 44-Jährige an.

31 Prozent wurde bisher keine individuelle Gesundheitsleistung in einer Arztpraxis angeboten.

### Angebot einer individuellen Gesundheitsleistung: allgemein



\*) Basis: 1.004 Befragte

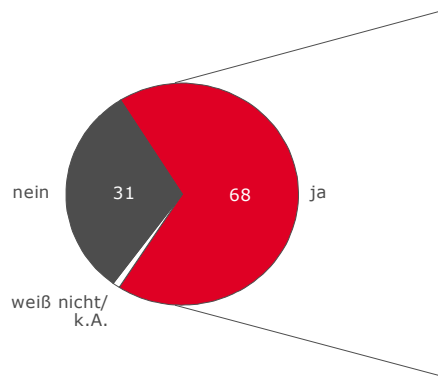
Frage 26: „Nun geht es um sogenannte individuelle Gesundheitsleistungen (IGeL), (...). Wurde Ihnen in der Arztpraxis schon einmal eine solche individuelle Gesundheitsleistung angeboten?“

Angaben in Prozent

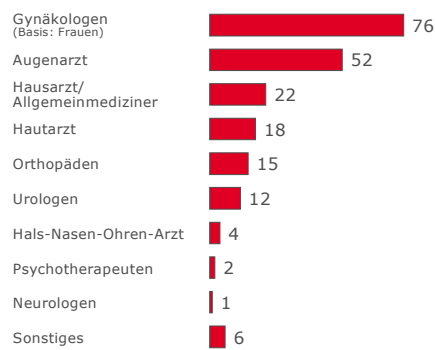
Das Angebot einer IGeL erfolgte am häufigsten in einer gynäkologischen Praxis (bei Frauen) sowie beim Augenarzt.

## 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?“

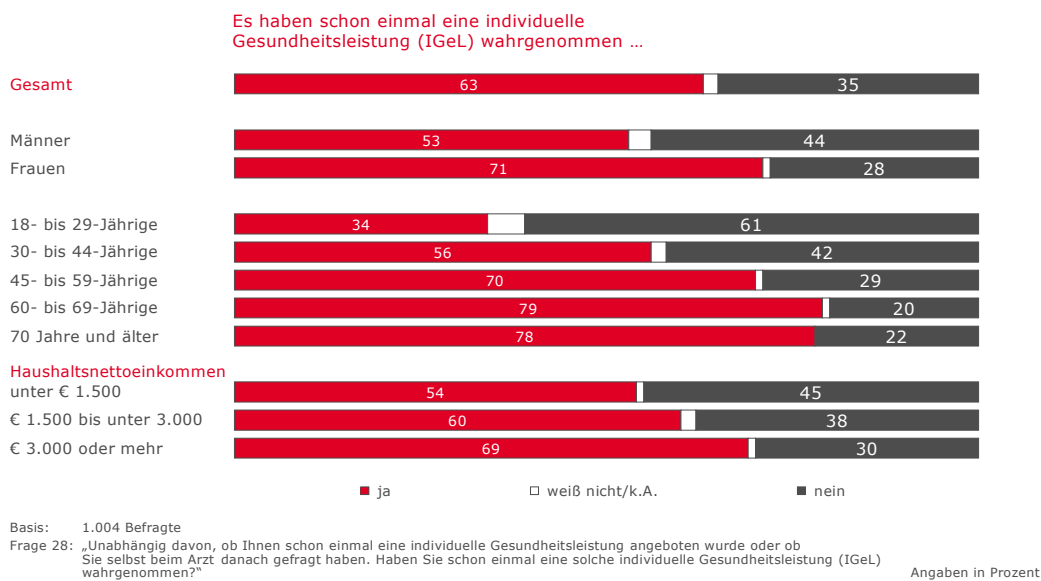
Frage 27: „Von welchen der folgenden Ärzte wurde Ihnen schon einmal eine individuelle Gesundheitsleistung angeboten?“

Angaben in Prozent



Knapp zwei Drittel der Befragten (63 %) haben schon einmal eine solche individuelle Gesundheitsleistung wahrgenommen – Frauen häufiger als Männer, Ältere öfter als Jüngere und Personen mit einem höheren Haushaltseinkommen häufiger als Bezieher niedrigerer Einkommen.

## Nutzung einer individuellen Gesundheitsleistung (IGeL)



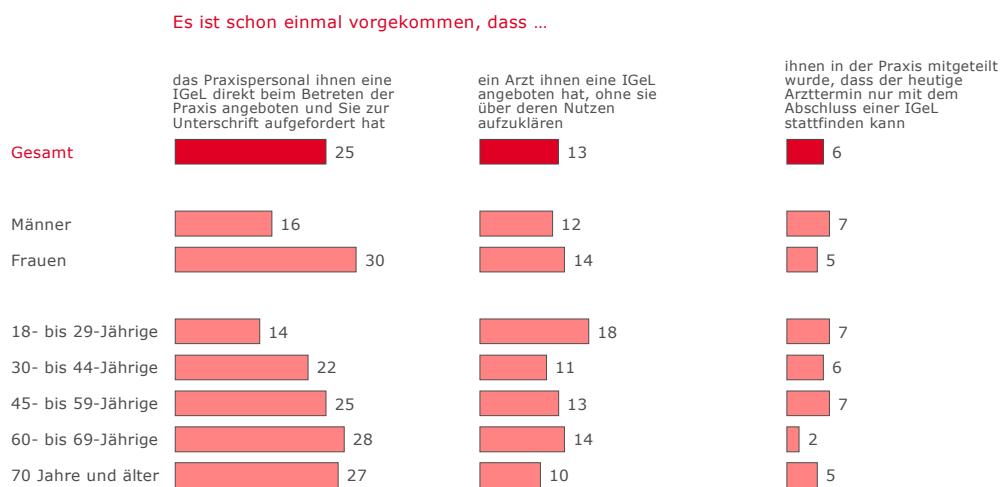
Befragte, denen schon einmal in einer Arztpraxis eine individuelle Gesundheitsleistung angeboten wurde, wurden nach ihren Erfahrungen dabei gefragt.

Jeder Vierte gibt an, dass es schon einmal vorgekommen sei, dass das Praxispersonal ihnen eine individuelle Gesundheitsleistung direkt beim Betreten der Praxis angeboten und sie zur Unterschrift aufgefordert hat.

Bei Frauen war dies häufiger als bei Männern und bei älteren Befragten öfter als bei jüngeren der Fall.

13 Prozent haben schon einmal die Erfahrung gemacht, dass ihnen ein Arzt eine IGeL angeboten hat, ohne sie über deren Nutzen aufzuklären und 6 Prozent ist es schon einmal passiert, dass ihnen in der Praxis mitgeteilt wurde, dass der heutige Arzttermin nur mit dem Abschluss einer IGeL stattfinden könne.

## Art und Weise des Angebots individueller Gesundheitsleistungen (IGeL)



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...?“  
 Angaben in Prozent

## 6. Bekanntheit und Nutzung von Videosprechstunden

79 Prozent der Befragten geben an, ihnen sei bekannt, dass Ärzte für bestimmte Anliegen auch Videosprechstunden anbieten dürfen. 20 Prozent war dies bisher nicht bekannt.

### Bekanntheit der Möglichkeit von Videosprechstunden



Basis: 1.004 Befragte

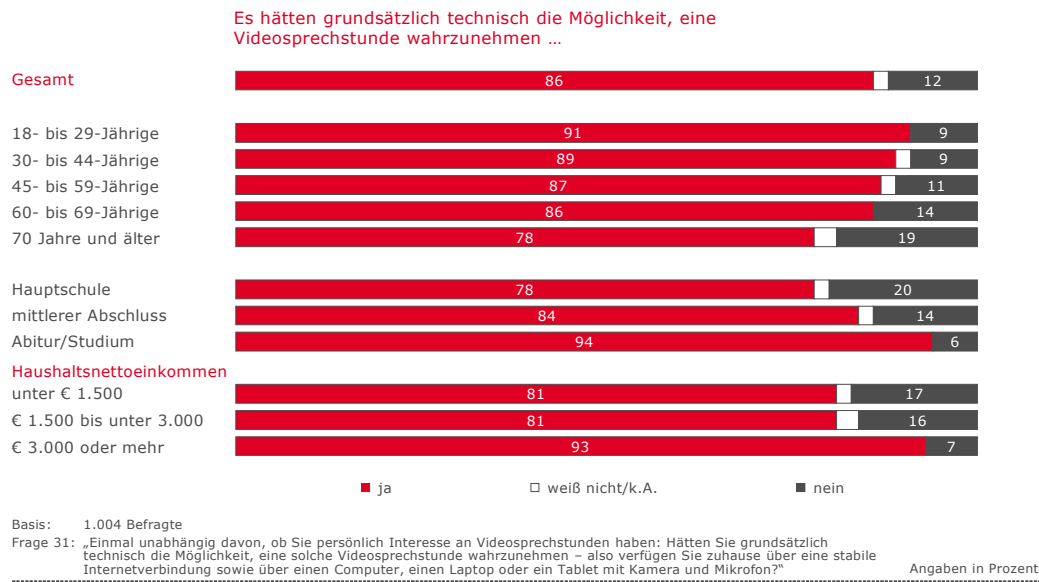
Frage 30: „Für bestimmte Anliegen dürfen Ärzte in Deutschland auch Videosprechstunden, also Termine per Videokonferenz, anbieten. War Ihnen dies bereits bekannt, oder war Ihnen das noch nicht bekannt?“

Angaben in Prozent

86 Prozent der Befragten geben an, dass sie grundsätzlich technisch die Möglichkeit hätten, eine solche Videosprechstunde wahrzunehmen.

12 Prozent verfügen ihren eigenen Angaben zufolge nicht über die technischen Möglichkeiten, eine Videosprechstunde wahrzunehmen. Dies trifft auf Befragte ab 70 Jahre, formal niedriger Gebildete und Befragte mit einem Haushaltsnettoeinkommen unter 3.000 Euro jeweils etwas häufiger zu als auf die übrigen Befragten.

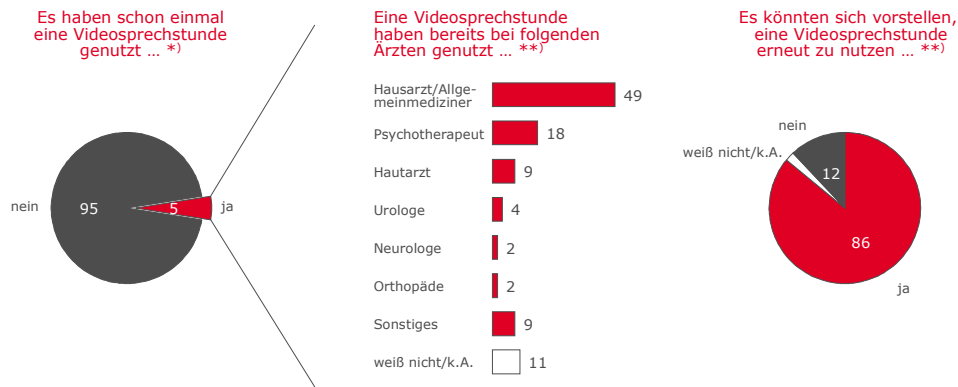
## Vorhandensein der technischen Voraussetzung für die Nutzung einer Videosprechstunde



Fünf Prozent der Befragten haben schon einmal eine Videosprechstunde genutzt, am häufigsten beim Hausarzt oder Allgemeinmediziner.

Der Großteil (86 %) derer, die schon einmal eine Videosprechstunde wahrgenommen haben, könnte sich vorstellen, dieses Angebot erneut zu nutzen.

## Nutzung einer Videosprechstunde

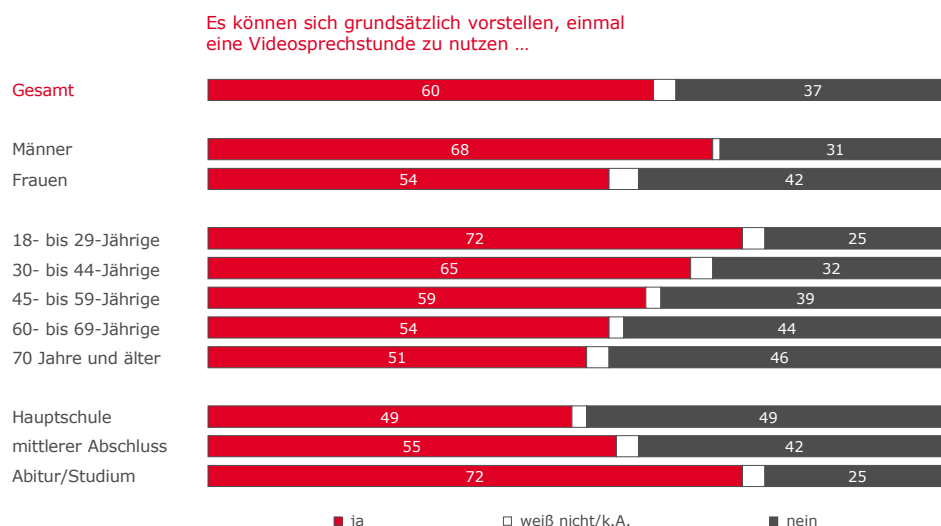


\*) Basis: 1.004 Befragte / \*\*) 47 Befragte, die schon einmal eine Videosprechstunde genutzt haben (nur Tendenzangaben aufgrund geringer Fallzahl)  
 Frage 32: „Haben Sie selbst schon einmal eine Videosprechstunde genutzt?“  
 Frage 33: „Bei welchem Arzt haben Sie bereits eine Videosprechstunde genutzt?“  
 Frage 34: „Und könnten Sie sich vorstellen, erneut Videosprechstunden zu nutzen, oder kommt das eher nicht in Frage?“ Angaben in Prozent

60 Prozent der Befragten, die noch keine Videosprechstunde wahrgenommen haben, können sich grundsätzlich vorstellen, einmal eine Videosprechstunde zu nutzen. Für 37 Prozent kommt das eher nicht in Frage.

Männer äußern häufiger als Frauen, dass sie es sich vorstellen können, eine Videosprechstunde wahrzunehmen. Für Jüngere kommt dies tendenziell eher als für Ältere und für formal höher Gebildete eher als für Befragte mit mittlerem oder niedrigerem Schulabschluss in Frage.

## Potenzielle Nutzung einer Videosprechstunde



Basis: 957 Befragte, die noch keine Videosprechstunde genutzt haben

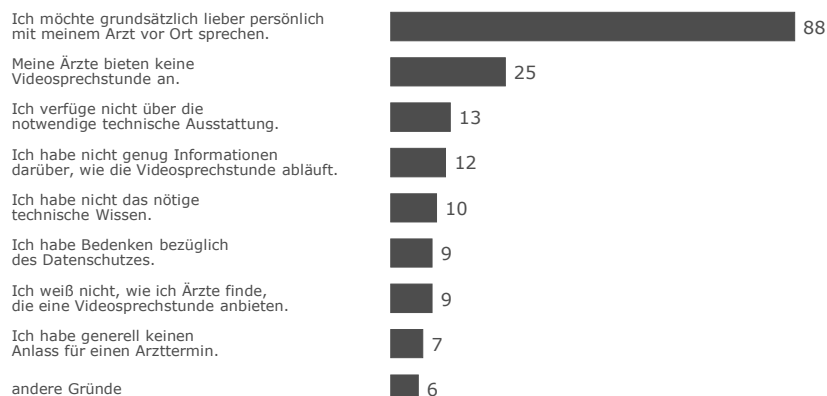
Frage 35: „Können Sie sich grundsätzlich vorstellen, einmal eine Videosprechstunde zu nutzen, oder kommt das eher nicht in Frage?“

Angaben in Prozent

Nach den Gründen gefragt, weshalb eine Videosprechstunde für sie nicht oder nicht erneut vorstellbar ist, wird der Wunsch nach einem persönlichen Arztgespräch vor Ort am häufigsten genannt (88 %). Ein Viertel der Befragten (25 %), für die eine Videosprechstunde nicht (mehr) in Frage kommt, begründet dies mit dem fehlenden Angebot seitens der Ärzte. Welche weiteren Gründe dagegen sprechen, zeigt die nachfolgende Grafik im Überblick.

## 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?“

Angaben in Prozent

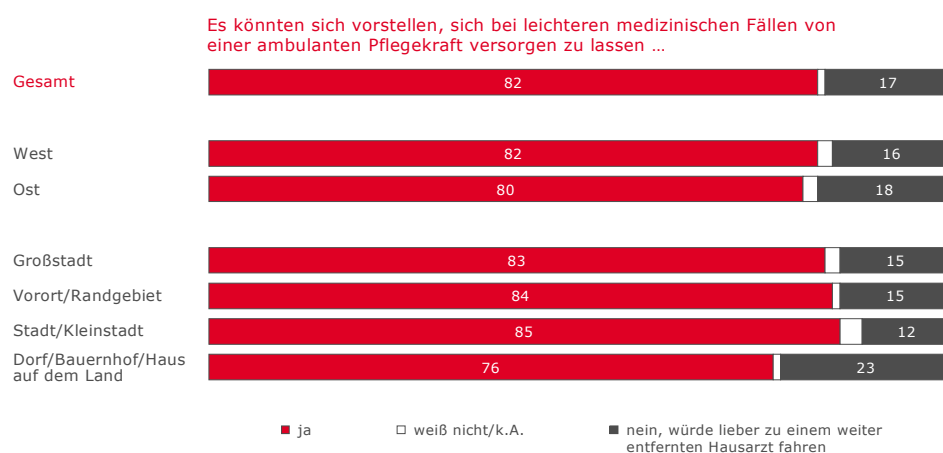
## 7. Einstellung zur Versorgung leichterer medizinischer Fälle durch eine ambulante Pflegekraft

Vor dem Hintergrund, dass insbesondere in ländlichen Gebieten schon heute die Anzahl der Ärzte zurückgeht, wird überlegt, ob speziell ausgebildete ambulante Pflegekräfte statt des Arztes die Versorgung leichterer medizinischer Fälle (z.B. Wundversorgung, Blutdruckmessung, Abnahme von Blut etc.) übernehmen könnten.

Vier Fünftel der Befragten (82 %) könnten sich vorstellen, sich bei leichteren medizinischen Fällen von einer ambulanten Pflegekraft versorgen zu lassen.

17 Prozent – vergleichsweise häufig gerade Personen, die auf dem Land leben – würden auch bei leichteren medizinischen Fällen lieber zu einem weiter entfernten Hausarzt fahren.

### Versorgung leichterer medizinischer Fälle durch eine ambulante Pflegekraft



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?“    Angaben in Prozent



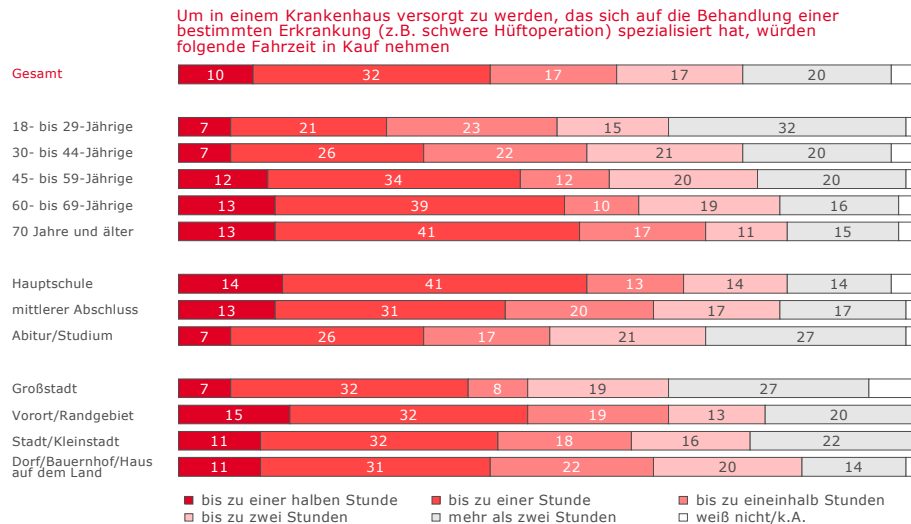
## 8. Akzeptierte Fahrzeit für ein spezialisiertes Krankenhaus

Angenommen, sie hätten eine kompliziertere Behandlung im Krankenhaus vor sich, wie z. B. eine Hüftoperation, dann würde jeder zehnte Befragte (10 %) eine Fahrzeit von höchstens einer halben Stunde in Kauf nehmen, um in einem Krankenhaus versorgt zu werden, das sich auf die Behandlung dieser Erkrankung spezialisiert hat.

32 Prozent würden eine Fahrzeit von bis zu einer Stunde, 17 Prozent von bis zu eineinhalb Stunden und weitere 17 Prozent von bis zu zwei Stunden auf sich nehmen.

20 Prozent würden auch einen längeren Fahrweg als zwei Stunden auf sich nehmen, um in einem Krankenhaus versorgt zu werden, das auf die Behandlung dieser Krankheit spezialisiert ist. Vor allem unter 30-Jährige, Befragte mit Abitur oder Studium sowie Personen, die in einer Großstadt leben, wären auch zu einem längeren Fahrweg bereit.

### Akzeptierte Fahrzeit für ein spezialisiertes Krankenhaus



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?“

Angaben in Prozent

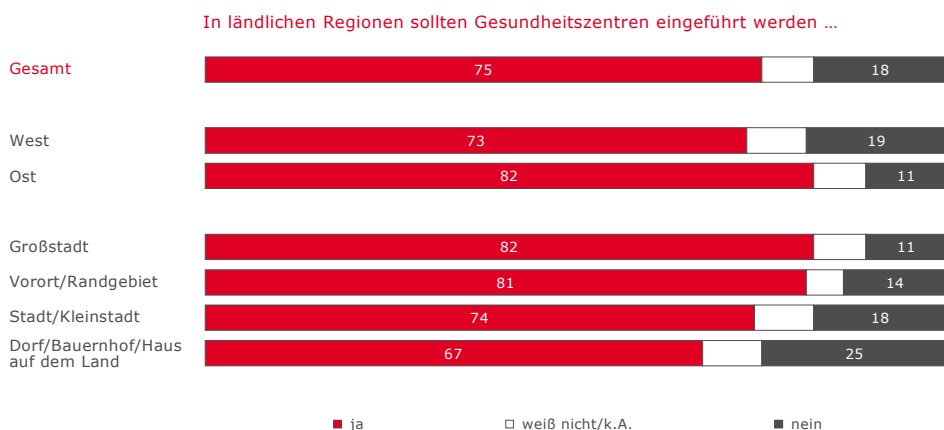
## 9. Meinung zu Gesundheitszentren

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 müssten in weiter entfernten Krankenhäusern erfolgen.

75 Prozent der Befragten würden es befürworten, wenn solche Gesundheitszentren in ländlichen Regionen eingeführt würden. 18 Prozent sprechen sich dagegen aus.

Die Einführung solcher Gesundheitszentren wird vergleichsweise häufig von Westdeutschen sowie von Befragten abgelehnt, die auf dem Land zuhause sind.

### Meinung zur Einführung von Gesundheitszentren in ländlichen Regionen



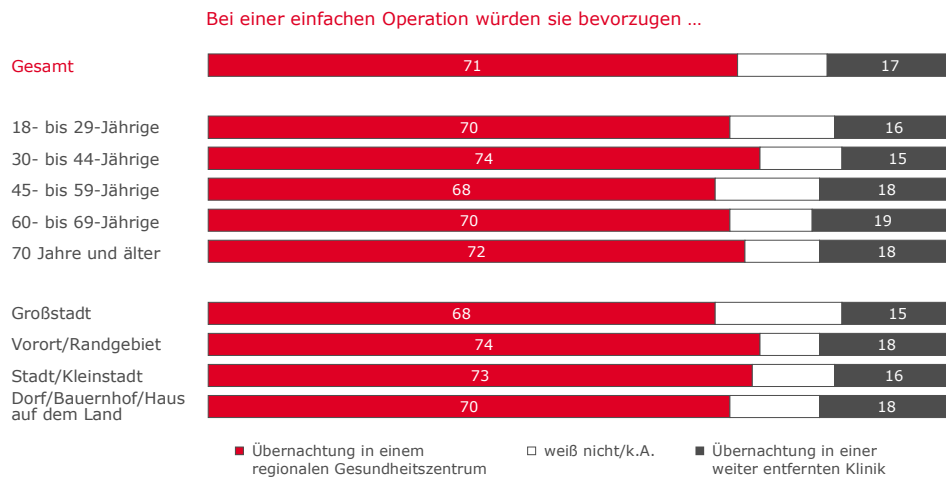
Basis: 1.004 Befragte

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?“

Angaben in Prozent

Bei einer einfachen Operation würden 71 Prozent der Befragten eine Übernachtung in einem regionalen Gesundheitszentrum bevorzugen. 17 Prozent würden einer weiter entfernten Klinik den Vorzug geben.

## Übernachtung bei einer einfachen Operation



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?“

Angaben in Prozent

## 10. Impfungen in der Apotheke

76 Prozent der Befragten könnten sich vorstellen, Impfungen in der Apotheke zu nutzen. Für 23 Prozent käme dies eher nicht in Frage.

Skeptisch zeigen sich diesbezüglich tendenziell eher die Frauen, die über 44-Jährigen sowie die Befragten mit mittlerem oder niedrigerem Schulabschluss.

### Impfungen in der Apotheke

