

---

# Meinungen der gesetzlich Krankenversicherten zur Krankenhausversorgung in Deutschland

Ergebnisbericht

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

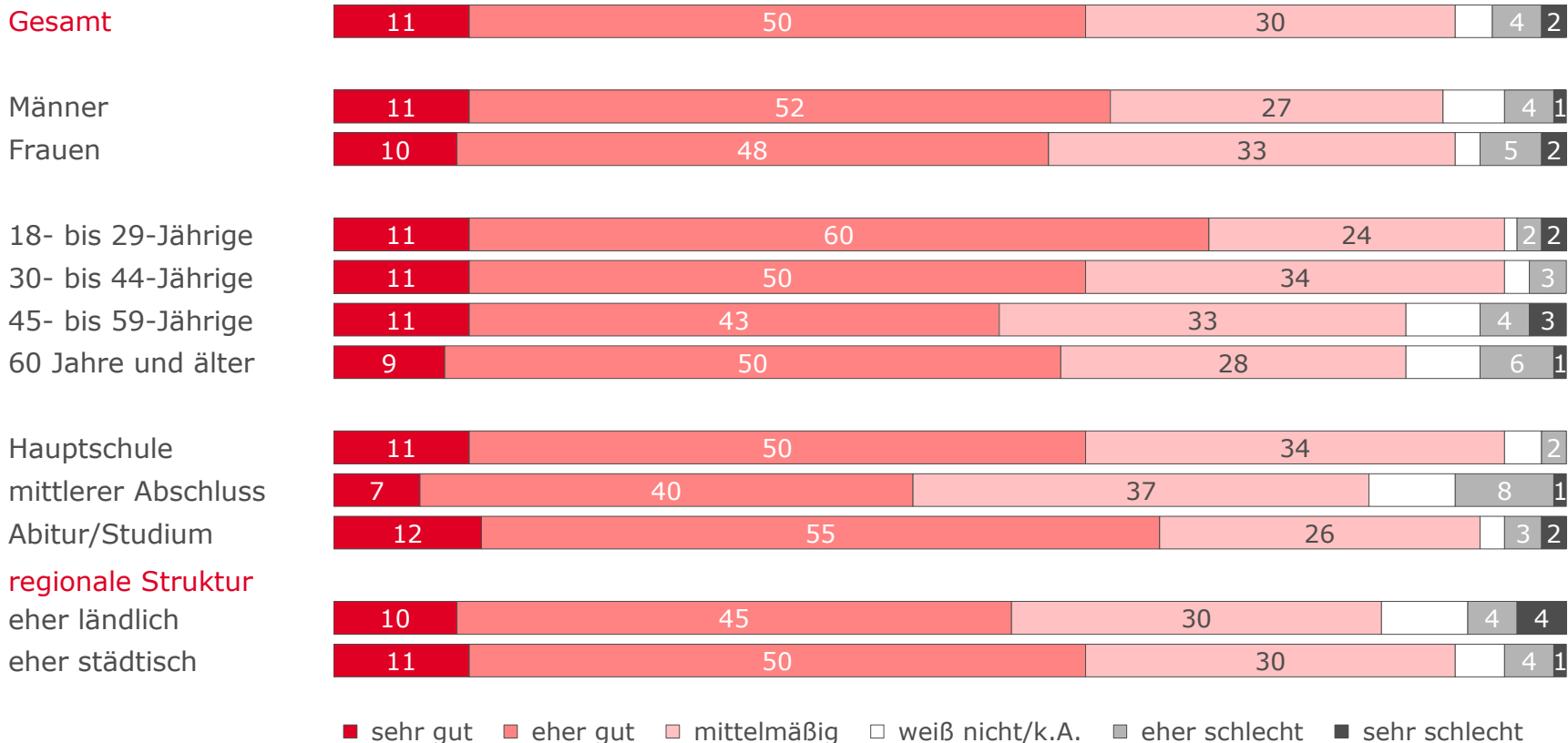
# Datenblatt

---

- Stichprobe:** 1.001 gesetzlich Krankenversicherte ab 18 Jahren
- Auswahlverfahren:** Auswahl der Zielpersonen über eine Kombination von Festnetz- und Mobilfunkstichprobe (Dual-Frame-Design)
- Erhebungsmethode:** Computergestützte Telefoninterviews (CATI)
- Befragungszeitraum:** 21. November bis 2. Dezember 2019
- Gewichtung:** Gewichtung der Ausgangsstichprobe nach Alter, Geschlecht und Region

# Bewertung der Qualität der Krankenhäuser in Deutschland

## Die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ist qualitativ

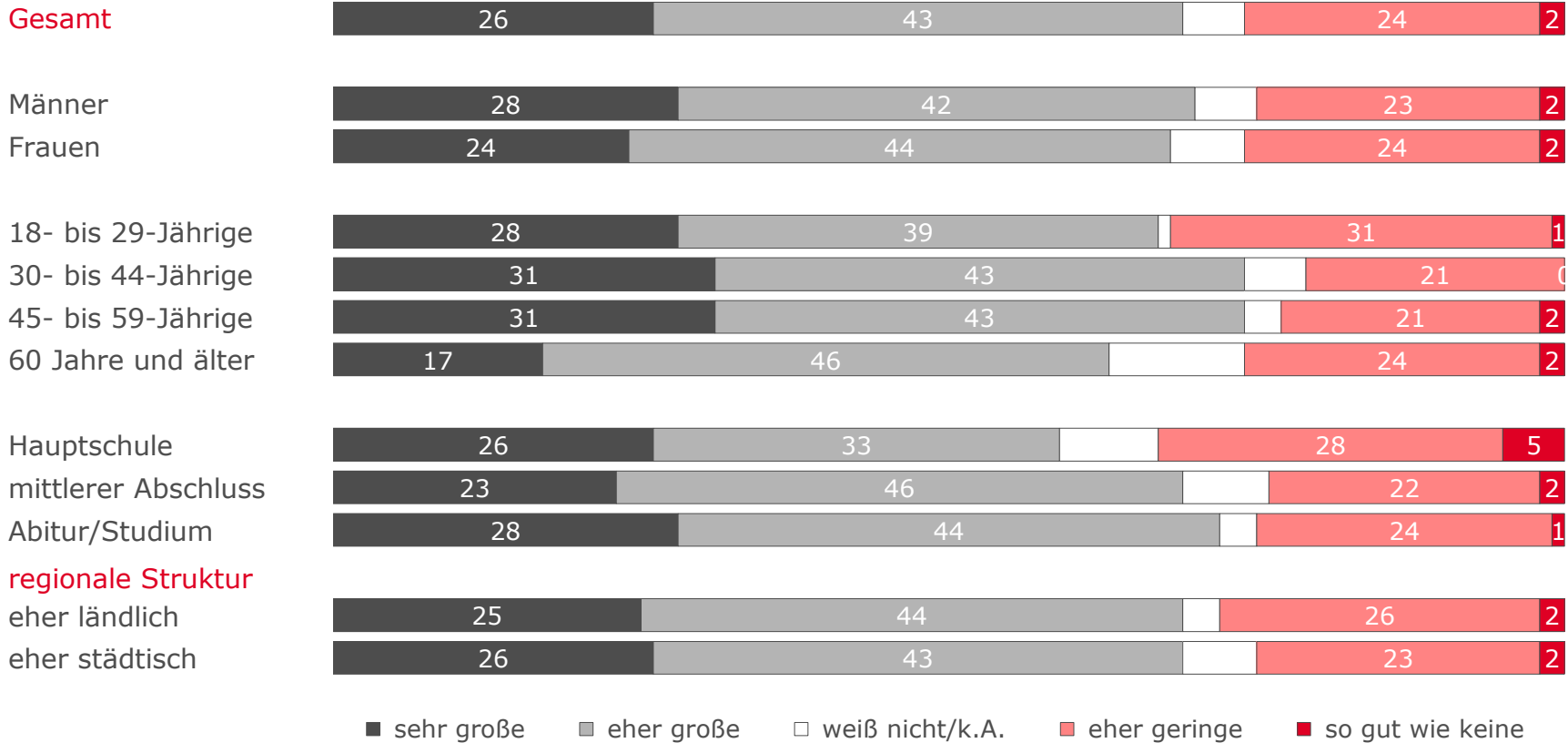


Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Zunächst einmal: Wie gut oder schlecht schätzen Sie persönlich alles in allem die Qualität der Krankenhäuser in Deutschland ein? Ist die Versorgung in deutschen Krankenhäusern Ihrer Meinung nach qualitativ sehr gut, eher gut, mittelmäßig, eher schlecht oder sehr schlecht?“

# Unterschiede in der Versorgungsqualität

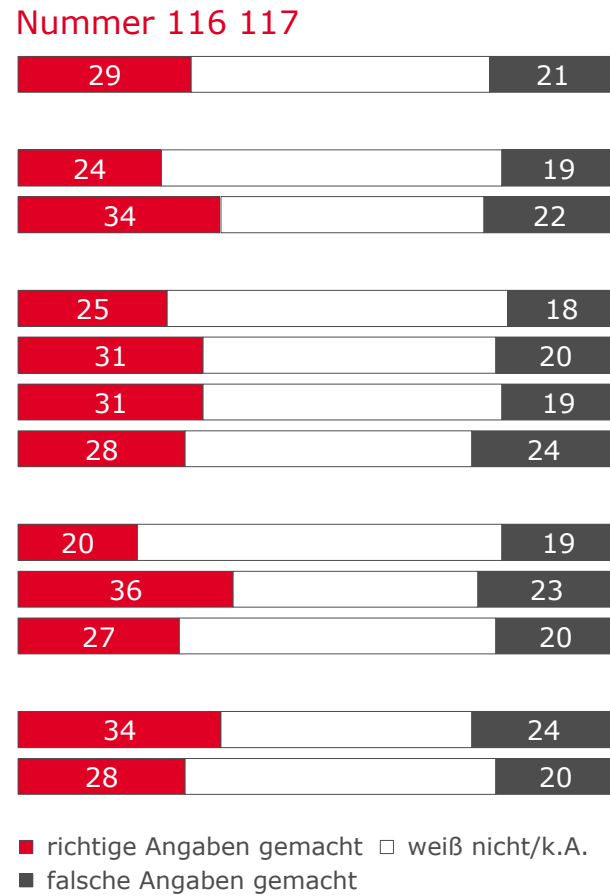
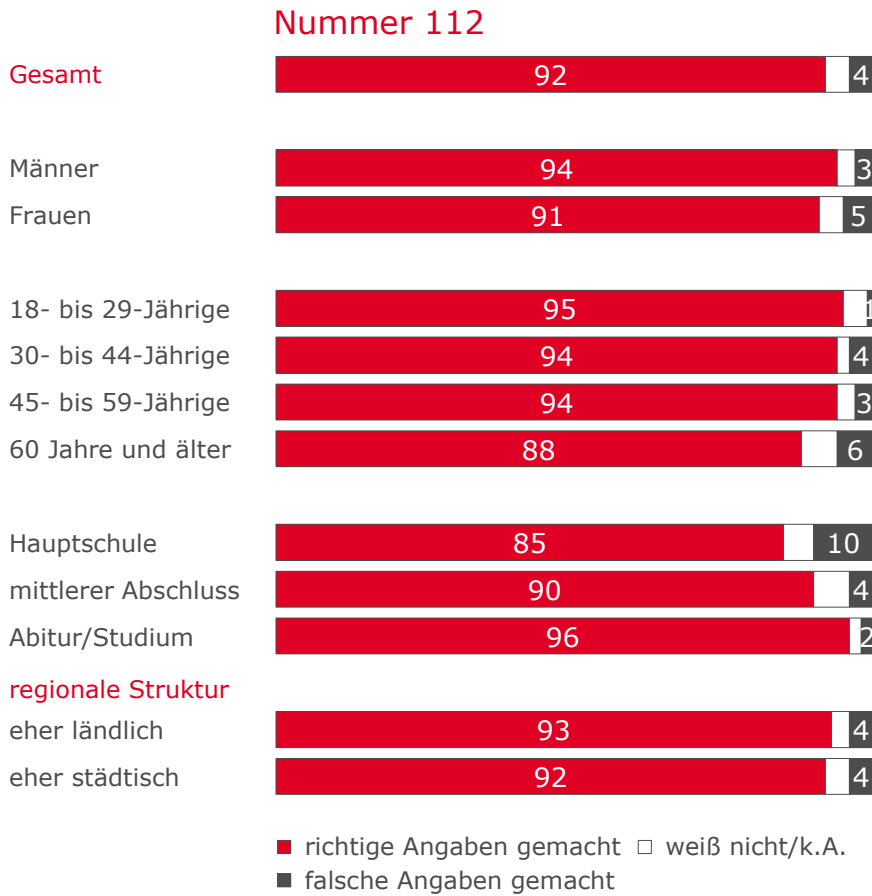
Zwischen den Krankenhäusern gibt es qualitative Unterschiede



Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Einmal insgesamt betrachtet, glauben Sie, dass sich die Krankenhäuser in Deutschland in ihrer Versorgungsqualität unterscheiden? Glauben Sie, dass es zwischen den Krankenhäusern sehr große qualitative Unterschiede, eher große, eher geringe oder so gut wie keine qualitativen Unterschiede gibt?“

# Kenntnis Notfallnummern



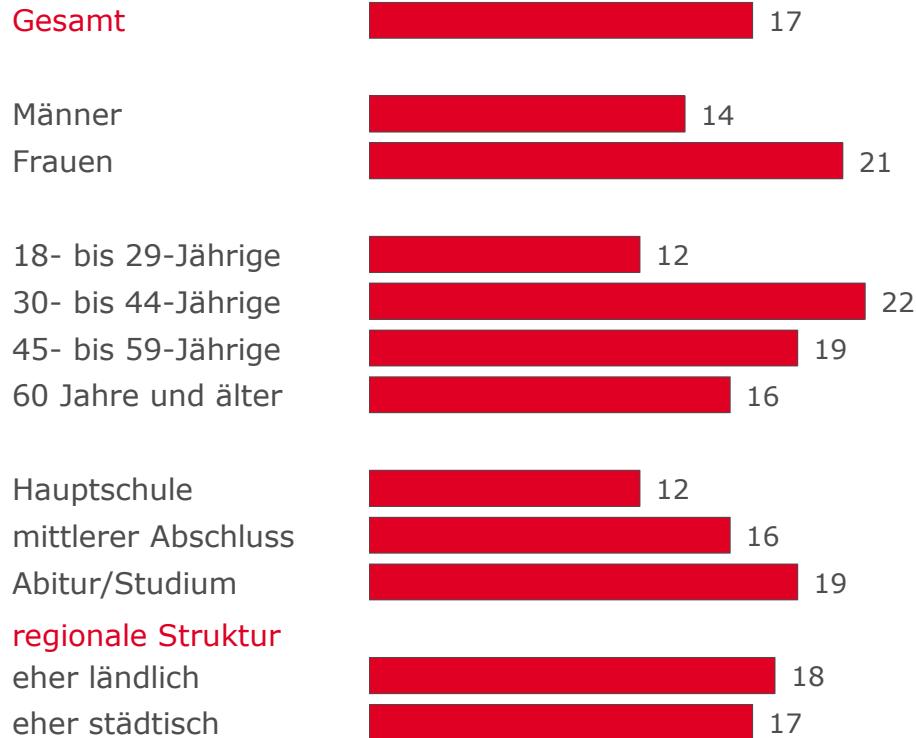
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Wen erreichen Sie, wenn Sie die Nummer 112 wählen?“

Frage: „Wen erreichen Sie, wenn Sie die Nummer 116 117 wählen?“

# 116 117 – Nutzung der Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdiensts

Es haben die 116 117 schon einmal gewählt

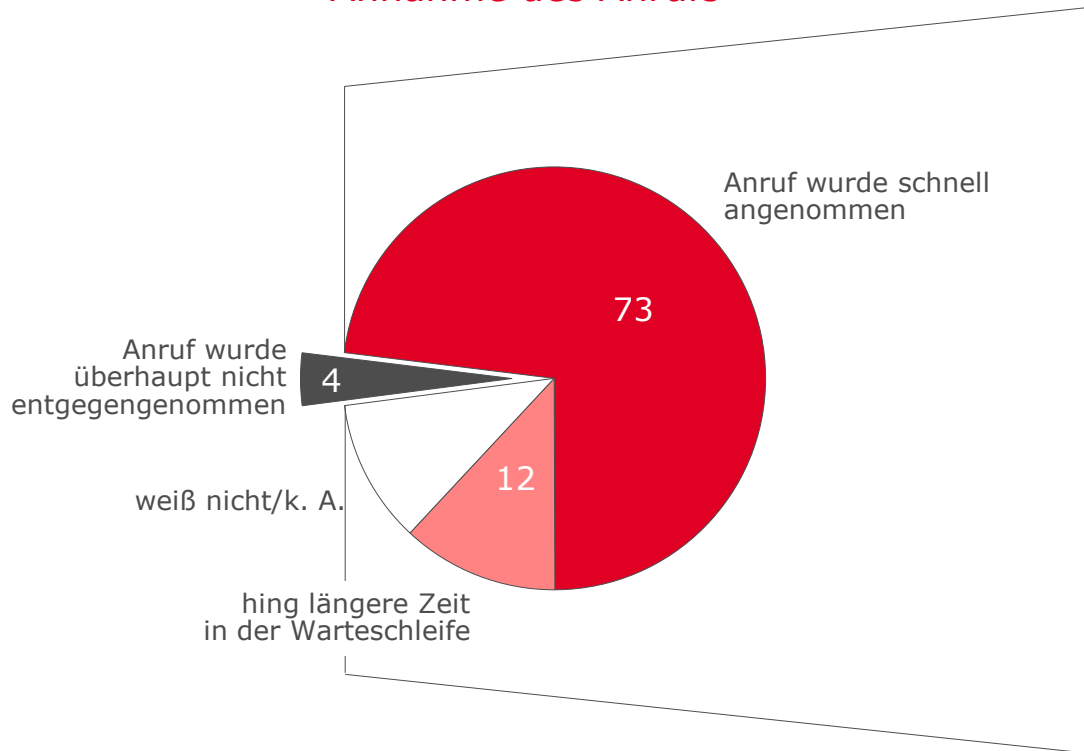


Basis: 1.001 Befragte

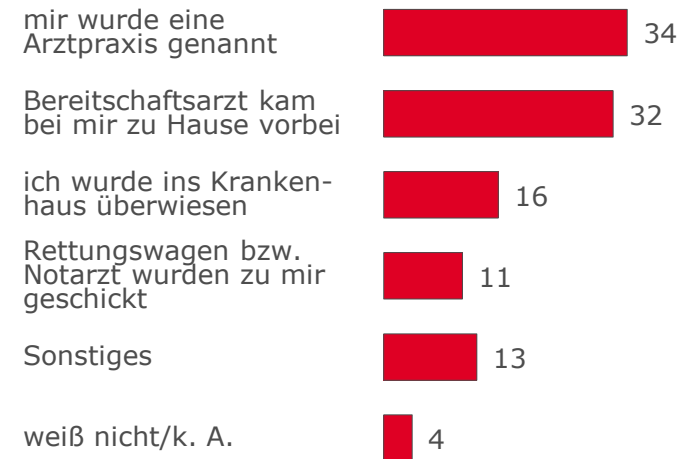
Frage: „Unter der Nummer 116 117 erreichen Sie den ärztlichen Bereitschaftsdienst. Haben Sie diese Nummer schon einmal gewählt?“

# Erfahrungen mit der 116 117

## Annahme des Anrufs \* )



## Ergebnis des Anrufs \*\*)



\*) Basis: 175 Befragte, die die 116 117 schon einmal gewählt haben

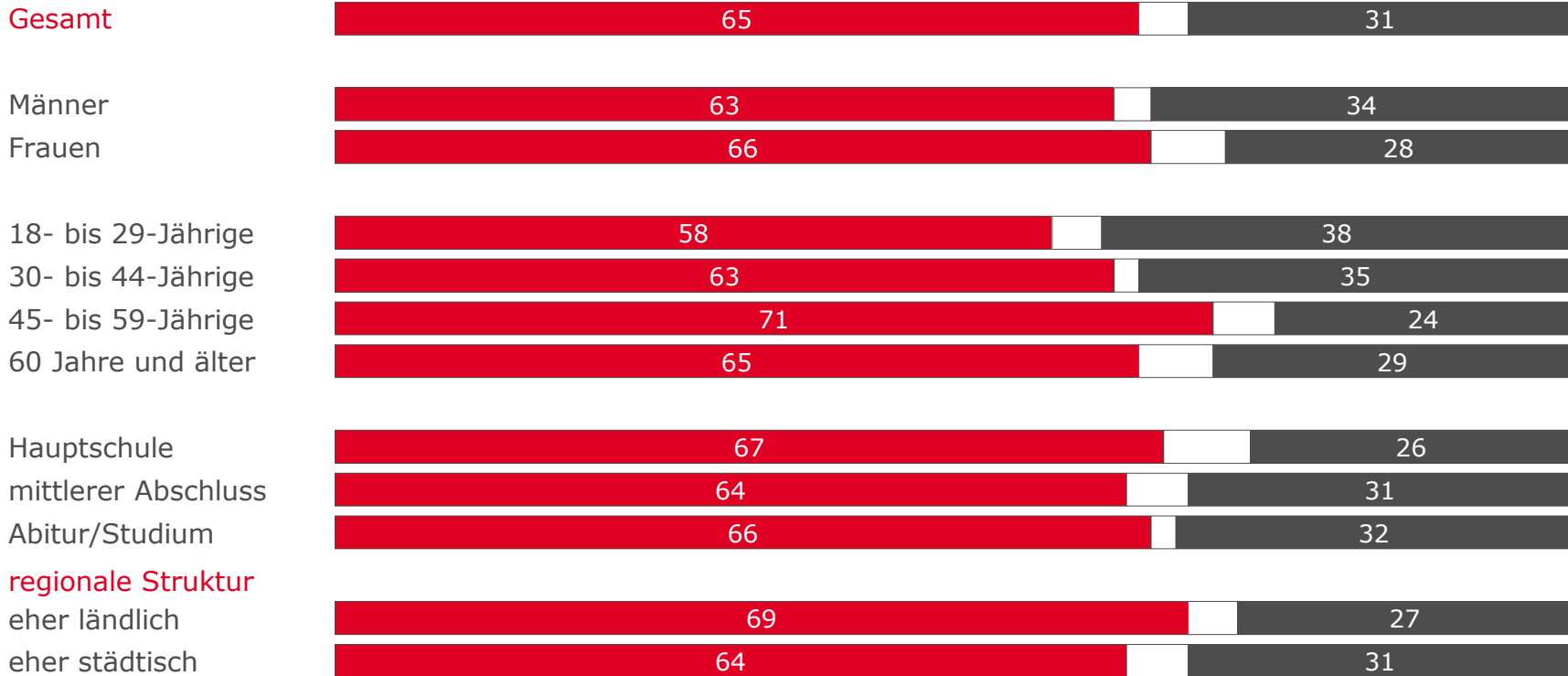
\*\*\*) Basis: 168 Befragte, deren Anruf entgegengenommen wurde

Frage: „Wie war das, als Sie das letzte Mal die 116 117 gewählt haben? Wurde Ihr Anruf dort schnell angenommen, hingen Sie längere Zeit in der Warteschleife oder wurde Ihr Anruf überhaupt nicht entgegengenommen?“

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

# Einheitliche Rufnummer für alle Notdienste

Es sollte



■ eine einheitliche Rufnummer für alle Notdienste geben
 □ weiß nicht/k.A.
 ■ unterschiedliche Rufnummern für verschiedene Notdienste geben

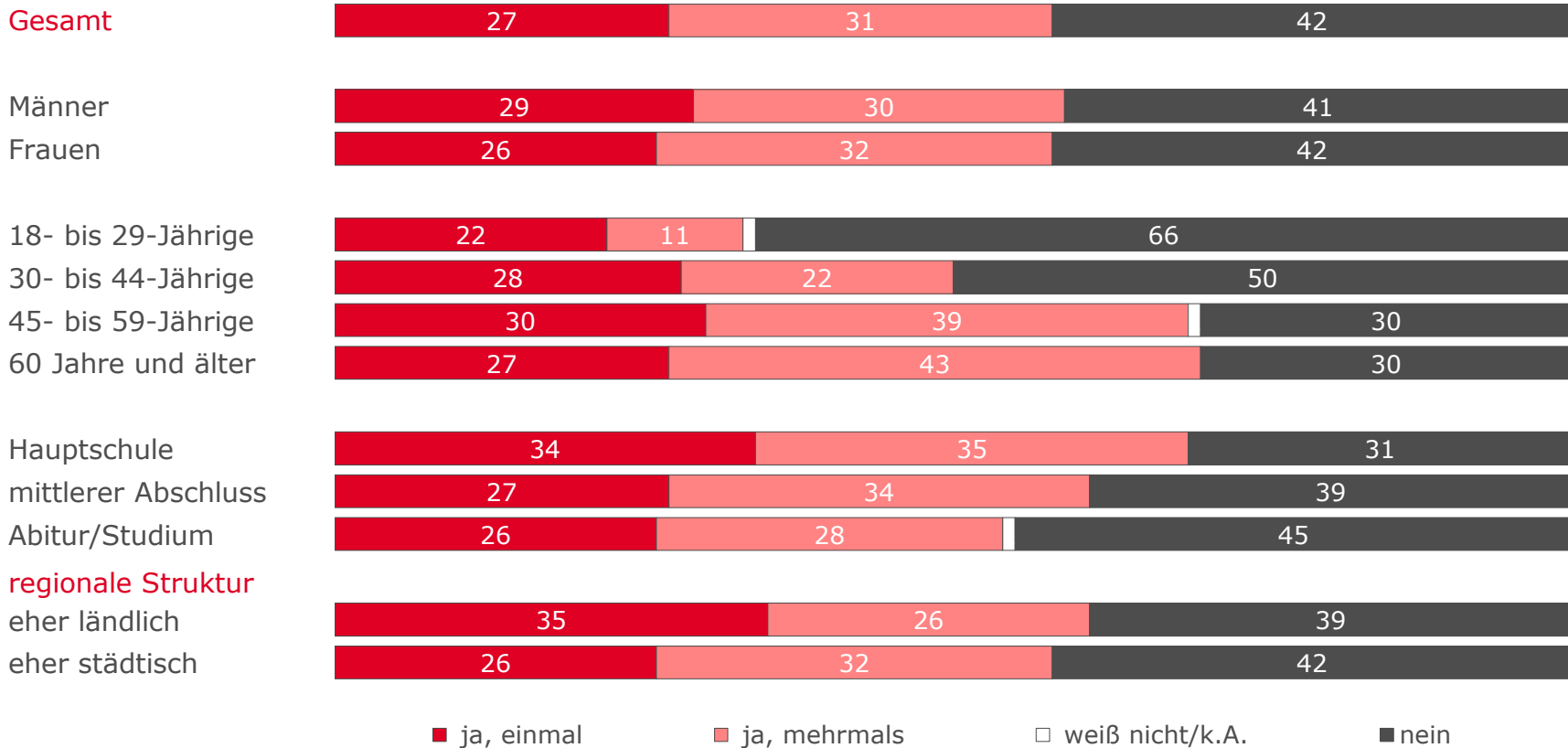
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „(...) Sollte es auch in Deutschland eine einheitliche Rufnummer für alle Notdienste geben oder finden Sie die bisherige Regelung besser, dass es unterschiedliche Rufnummern für verschiedene Notdienste gibt?“



# Krankenhausaufenthalt wegen einer planbaren OP

Es waren selbst schon irgendwann einmal als Patient in einem Krankenhaus wegen einer planbaren Operation

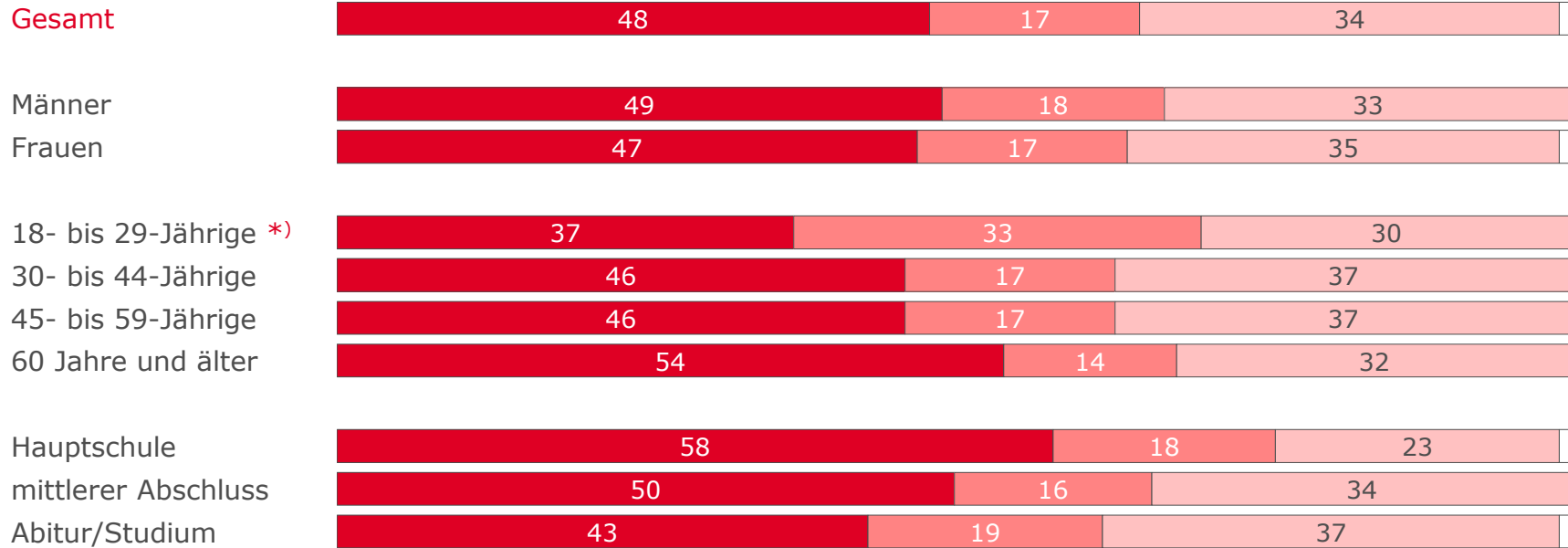


Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Waren Sie selbst schon irgendwann einmal als Patient in einem Krankenhaus wegen einer planbaren Operation? Gemeint sind, im Gegensatz zu Notfalloperationen, geplante Operationen, z. B. am Knie oder auch schwerere Eingriffe am Herzen oder bei Krebs.“

# Letzter Krankenhausaufenthalt wegen einer planbaren OP

## Die letzte planbare Operation ist



■ höchstens fünf Jahre her ■ höchstens 10 Jahre her ■ länger als 10 Jahre her □ weiß nicht/k.A.

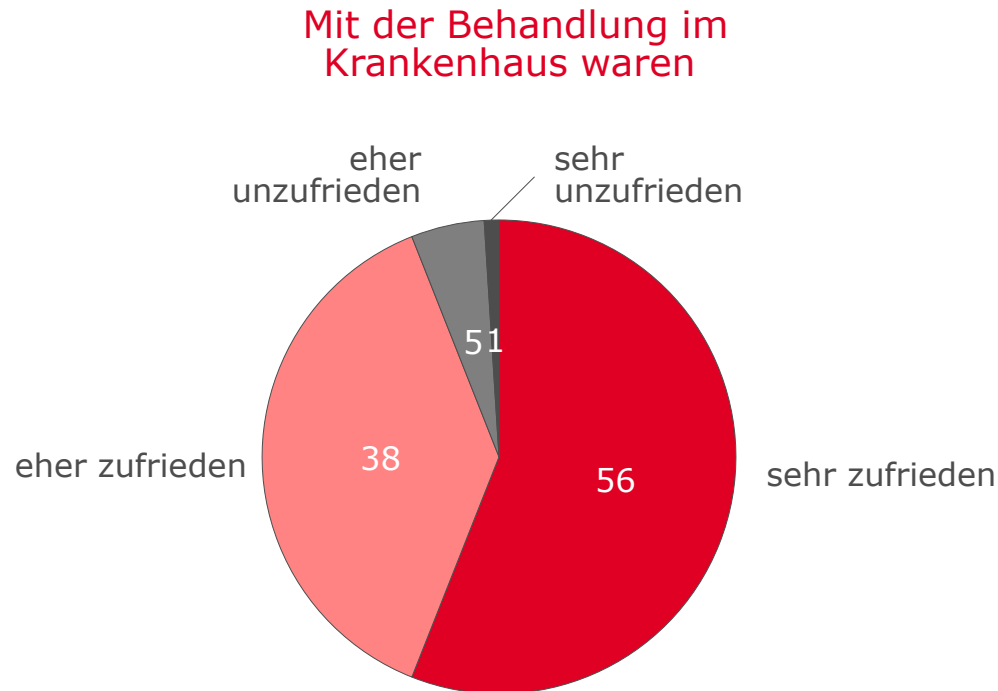
\*) geringe Basis

Basis: 584 Befragte, die schon einmal wegen einer planbaren Operation im Krankenhaus waren

Frage: „Ist die Operation höchstens fünf Jahre, höchstens zehn Jahre oder länger als zehn Jahre her?“

# Zufriedenheit mit der Behandlung im Krankenhaus

---



Basis: 382 Befragte, deren letzter Krankenhausaufenthalt wegen einer planbaren OP maximal zehn Jahre zurückliegt

Frage: „Wie zufrieden waren Sie alles in allem mit der Behandlung im Krankenhaus? Waren Sie damit sehr zufrieden, eher zufrieden, eher unzufrieden oder sehr unzufrieden?“

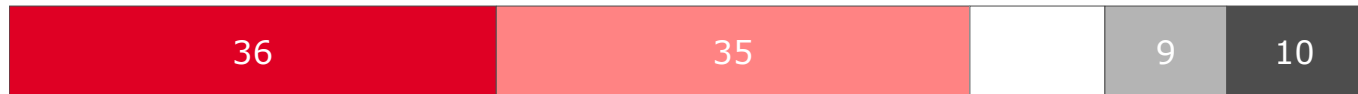
# Bewertung der Informationen vom überweisenden Arzt

## Der überweisende Arzt hat informiert über

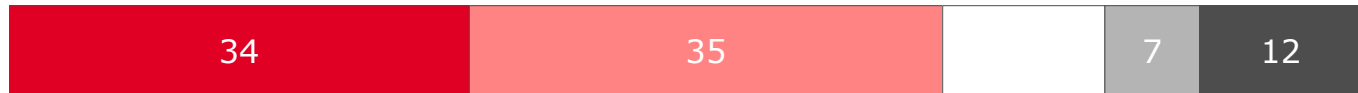
die Notwendigkeit der Operation



die Risiken der Operation



die Alternativen zur Operation



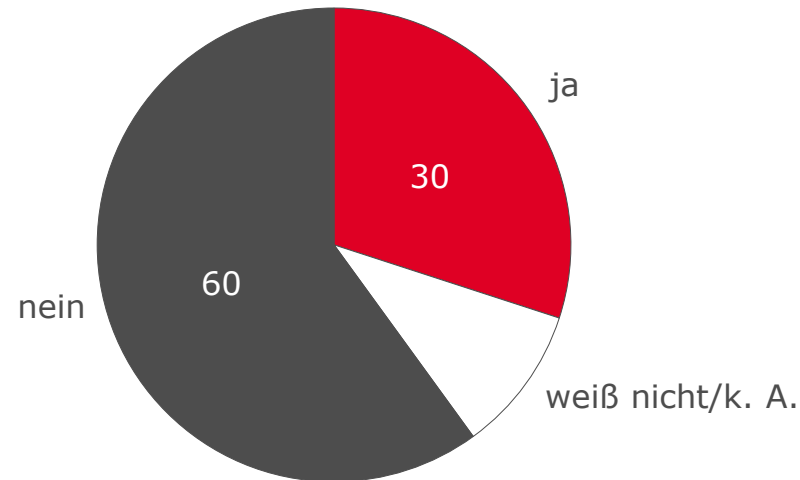
■ sehr gut    ■ gut    □ weiß nicht/k.A.    ■ weniger gut    ■ gar nicht gut

Basis: 382 Befragte, deren letzter Krankenhausaufenthalt wegen einer planbaren OP maximal zehn Jahre zurückliegt

Frage: „Wenn Sie einmal an Ihre Einweisung ins Krankenhaus durch Ihren Haus- oder Facharzt zurückdenken: Wie gut hat Sie der überweisende Haus- oder Facharzt damals über ... informiert? Hat er Sie darüber sehr gut, gut, weniger gut oder gar nicht gut informiert?“

# Hinweis auf die Möglichkeit einer ärztlichen Zweitmeinung

Der überweisende Haus- oder Facharzt hat darauf hingewiesen, dass eine ärztliche Zweitmeinung bei einem anderen Arzt eingeholt werden kann

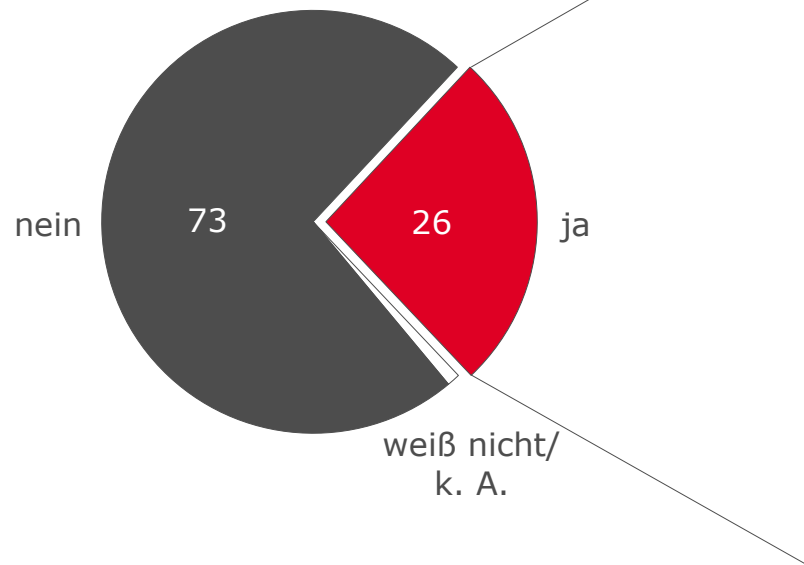


Basis: 382 Befragte, deren letzter Krankenhausaufenthalt wegen einer planbaren OP maximal zehn Jahre zurückliegt

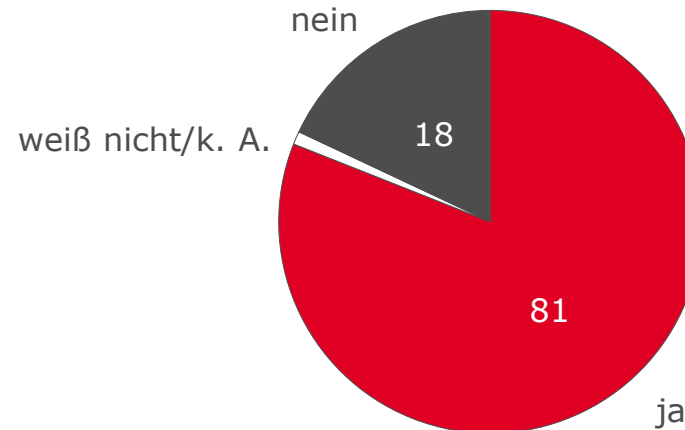
Frage: „Hat der überweisende Haus- oder Facharzt Sie darauf hingewiesen, dass Sie eine ärztliche Zweitmeinung bei einem anderen Arzt einholen können oder hat er Sie nicht auf diese Möglichkeit hingewiesen?“

# Inanspruchnahme einer ärztlichen Zweitmeinung

Es haben eine ärztliche  
Zweitmeinung eingeholt \* )



Die eingeholte Zweitmeinung  
war hilfreich für die  
Entscheidungsfindung \*\*)



\*) Basis: 382 Befragte, deren letzter Krankenhausaufenthalt wegen einer planbaren OP maximal zehn Jahre zurückliegt

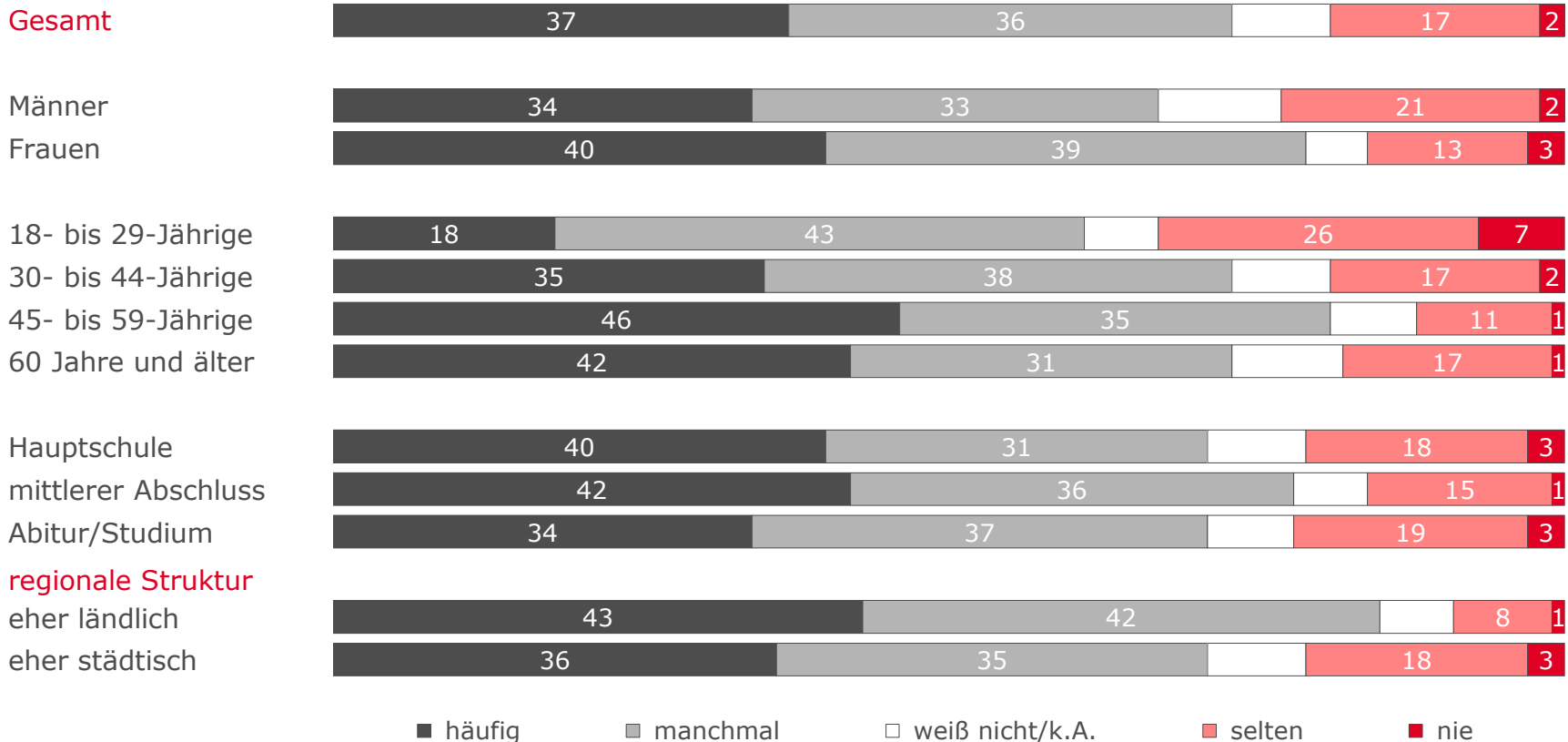
\*\*\*) Basis: 101 Befragte, die eine ärztliche Zweitmeinung eingeholt haben

Frage: „Haben Sie eine ärztliche Zweitmeinung bei einem anderen Arzt eingeholt?“

Frage: „War das, im Nachhinein betrachtet, hilfreich für Ihre Entscheidungsfindung oder nicht?“

# Unnötig durchgeführte Operationen

Dass Operationen durchgeführt werden, die aus medizinischer Sicht unnötig sind, kommt vor



Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Glauben Sie, dass es in Deutschland Krankenhäuser gibt, die Operationen durchführen, die aus medizinischer Sicht unnötig sind? Kommt das aus Ihrer Sicht häufig, manchmal, selten oder nie vor?“

# Unnötig durchgeführte Operationen – eigene Betroffenheit

Es glauben, dass sie selbst schon einmal eine unnötige Operation erhalten haben



Basis: 540 Befragte, die meinen, unnötige Operationen kämen hierzulande zumindest selten vor und die selbst schon einmal eine geplante Operation hatten

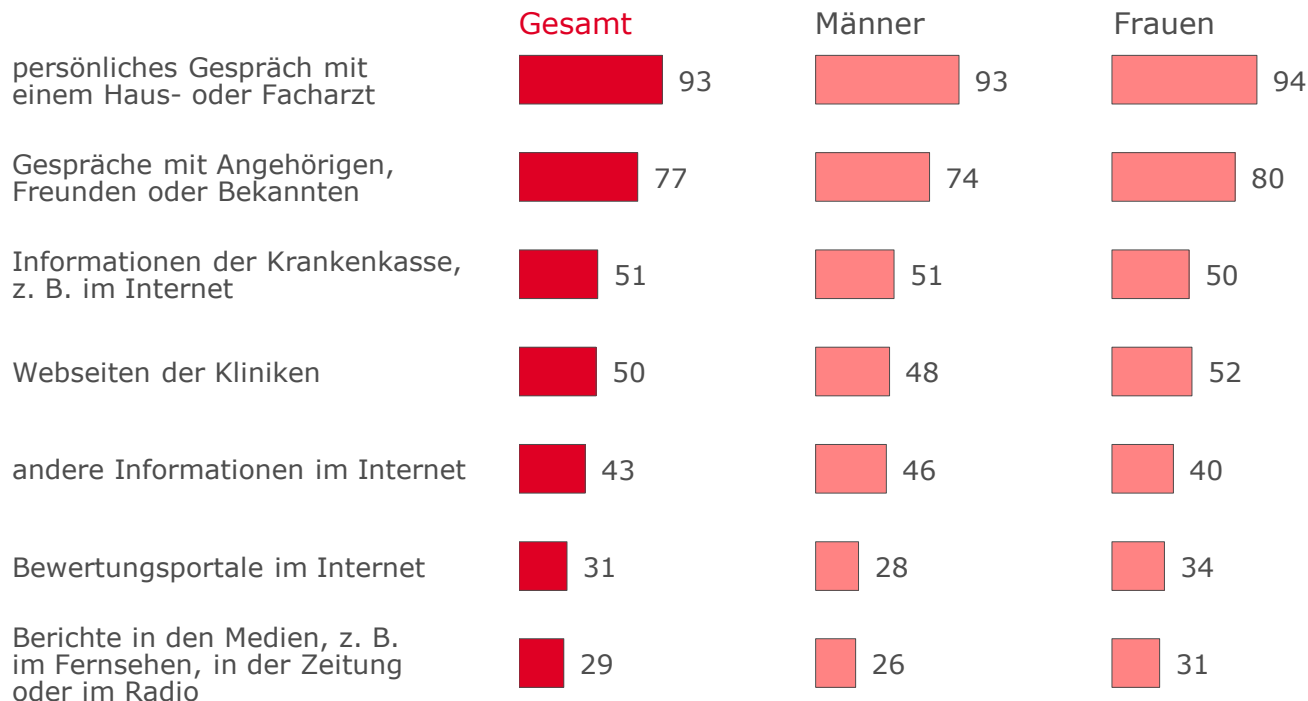
Frage: „Glauben Sie, dass Sie selbst schon einmal eine unnötige Operation erhalten haben?“



# Informationsquellen für die Krankenhausauswahl

## – Geschlecht

Angenommen, man selbst oder ein naher Angehöriger müssten in einem Krankenhaus wegen einer geplanten Operation behandelt werden, dann würde man folgende Möglichkeiten nutzen, um sich zu informieren



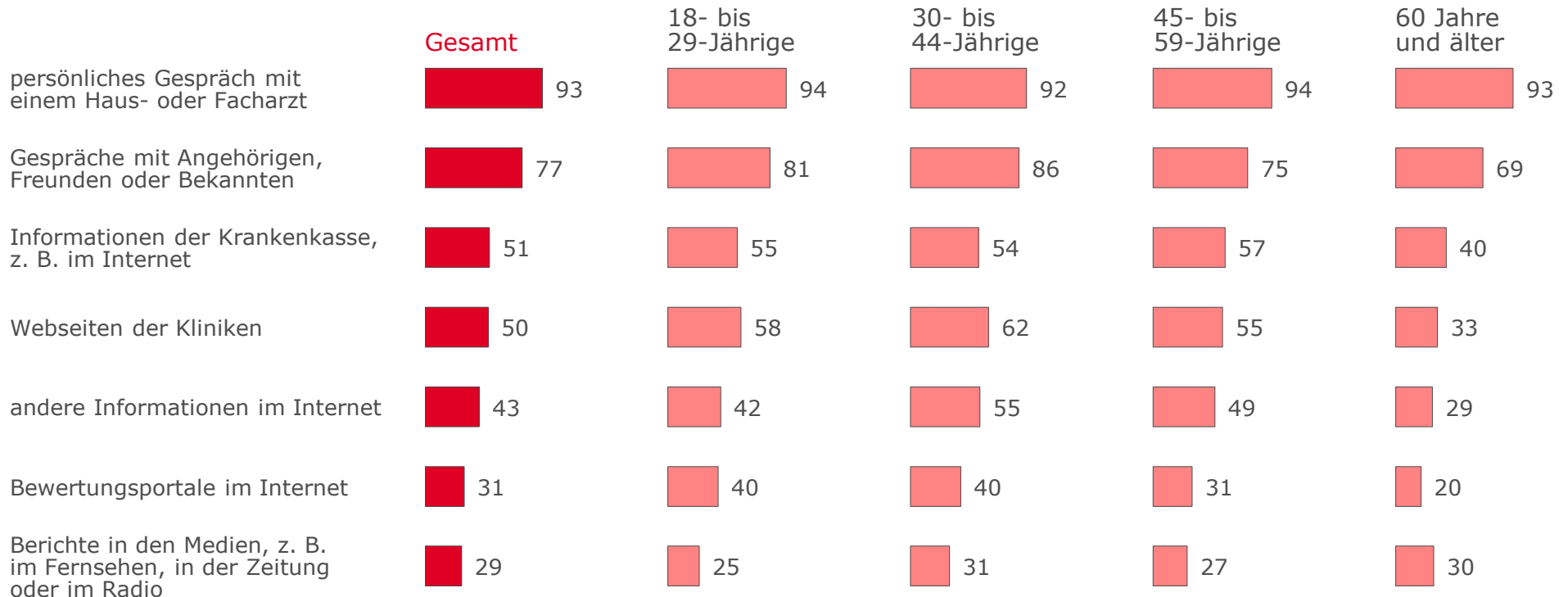
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Angenommen, Sie oder ein naher Angehöriger müssten in einem Krankenhaus wegen einer geplanten Operation behandelt werden: Welche der folgenden Möglichkeiten nutzen Sie bzw. würden Sie nutzen, um sich zu informieren?“

# Informationsquellen für die Krankenhausauswahl

## - Alter

Angenommen, man selbst oder ein naher Angehöriger müssten in einem Krankenhaus wegen einer geplanten Operation behandelt werden, dann würde man folgende Möglichkeiten nutzen, um sich zu informieren



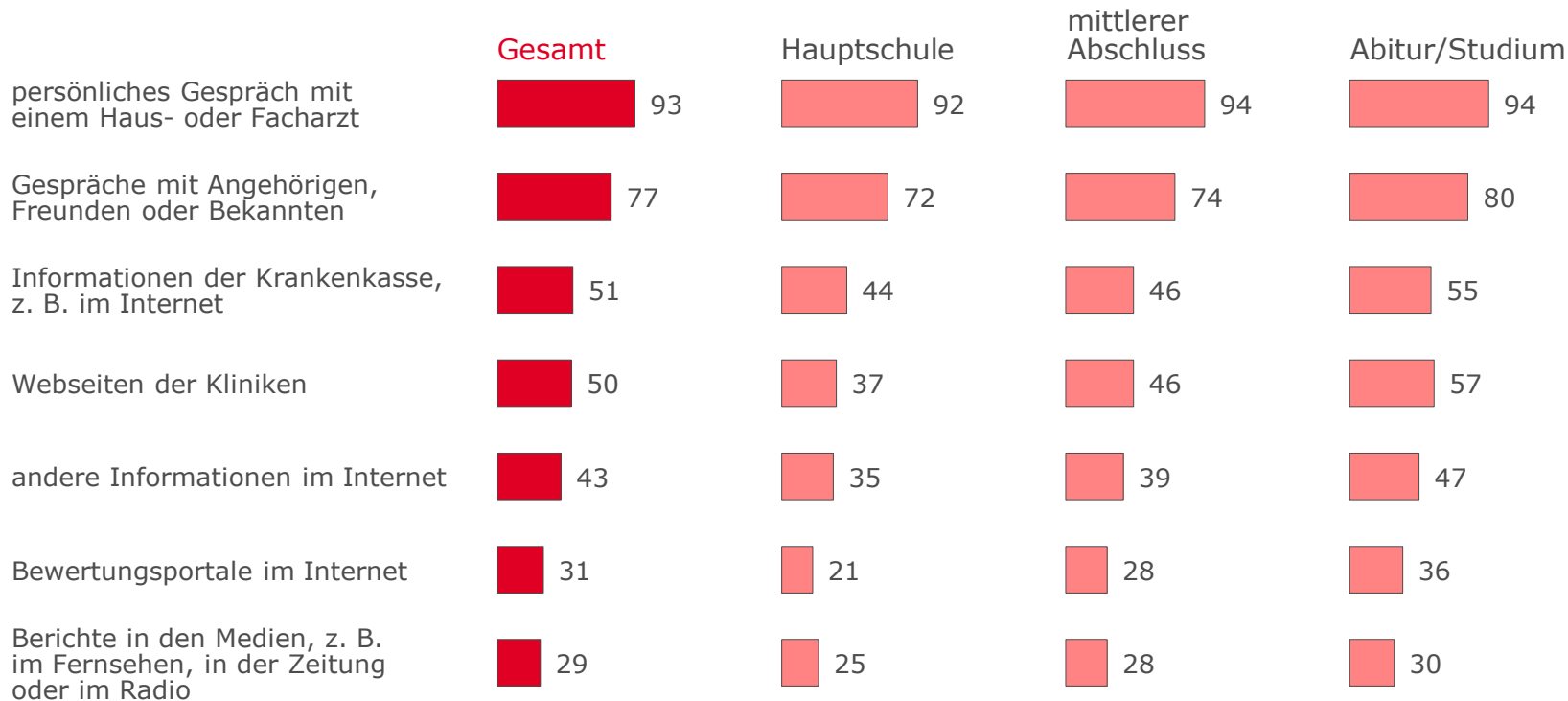
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Angenommen, Sie oder ein naher Angehöriger müssten in einem Krankenhaus wegen einer geplanten Operation behandelt werden: Welche der folgenden Möglichkeiten nutzen Sie bzw. würden Sie nutzen, um sich zu informieren?“

# Informationsquellen für die Krankenhausauswahl

## – Bildung

Angenommen, man selbst oder ein naher Angehöriger müssten in einem Krankenhaus wegen einer geplanten Operation behandelt werden, dann würde man folgende Möglichkeiten nutzen, um sich zu informieren

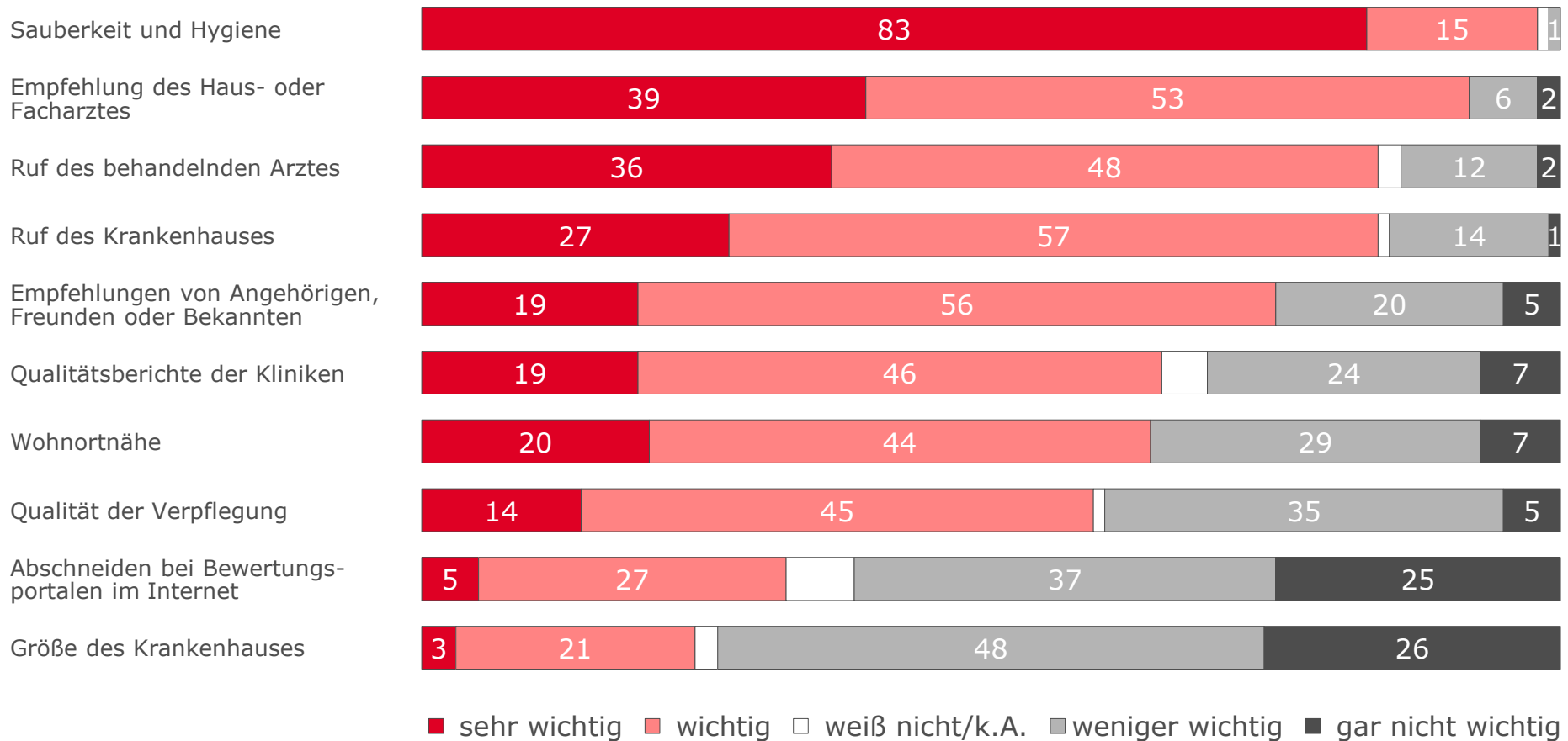


Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Angenommen, Sie oder ein naher Angehöriger müssten in einem Krankenhaus wegen einer geplanten Operation behandelt werden: Welche der folgenden Möglichkeiten nutzen Sie bzw. würden Sie nutzen, um sich zu informieren?“

# Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses

Das jeweilige Kriterium ist bei der Wahl eines Krankenhauses



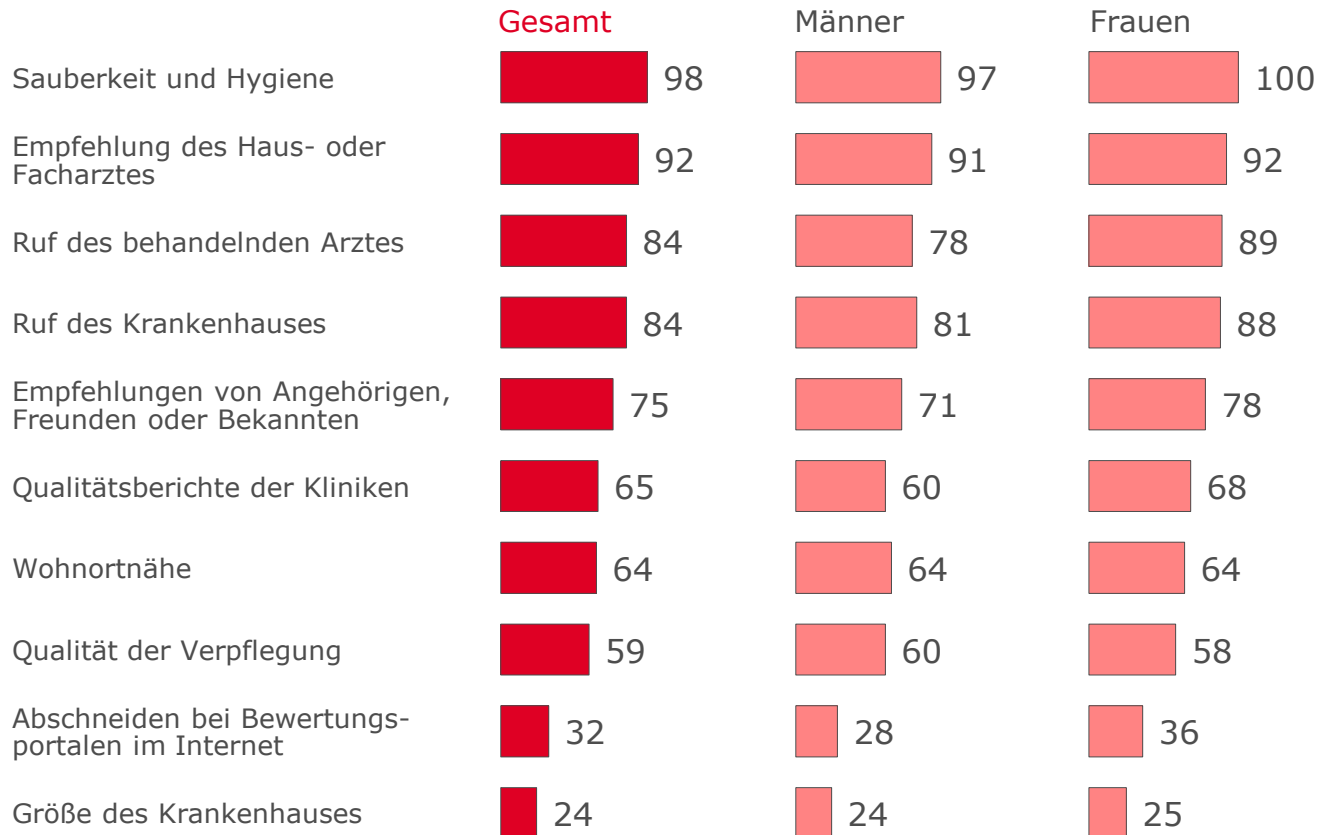
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Und wie wichtig wären für Sie persönlich folgende Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses?“

# Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses

## – Geschlecht

Das jeweilige Kriterium ist bei der Wahl eines Krankenhauses sehr wichtig bzw. wichtig



Basis: 1.001 Befragte

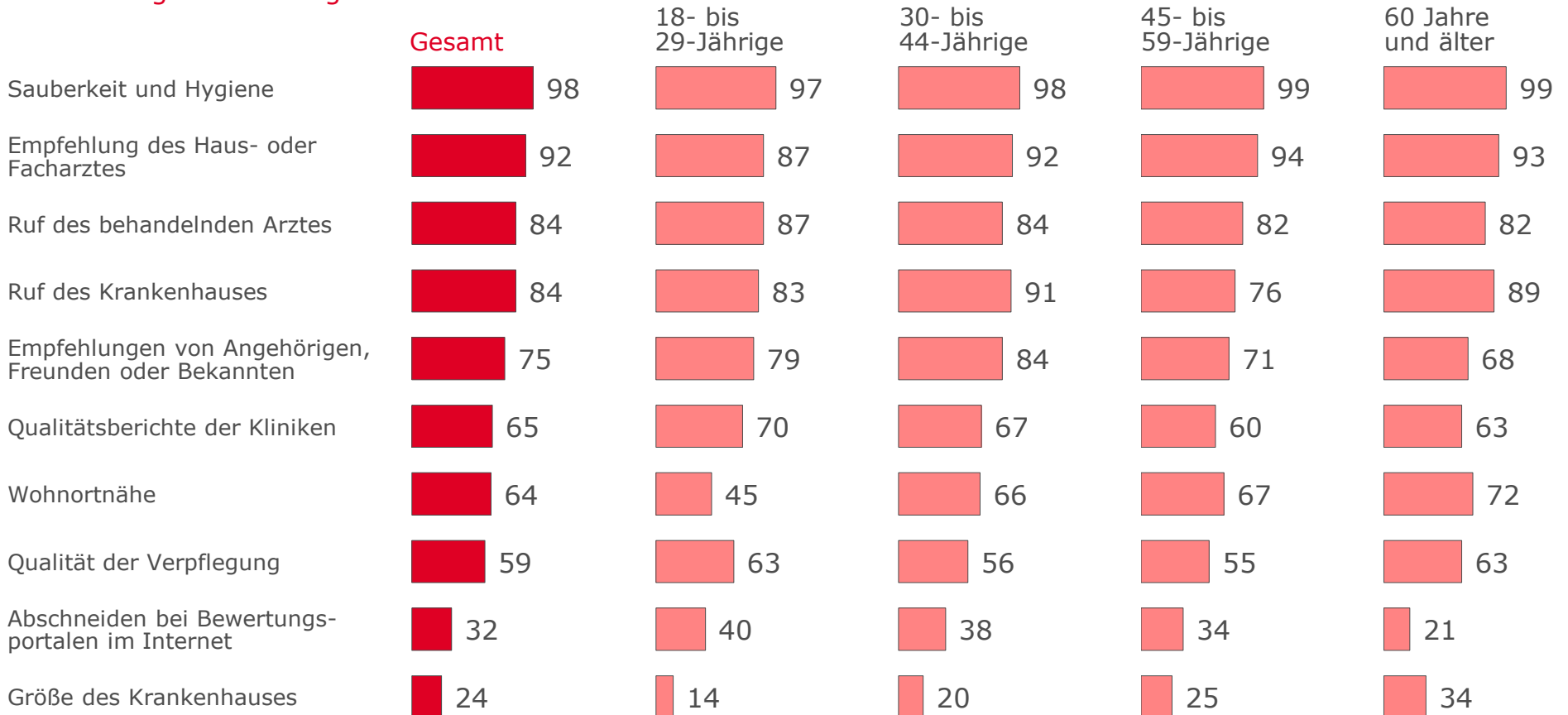
Frage: „Und wie wichtig wären für Sie persönlich folgende Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses?“

Meinungen der gesetzlich Krankenversicherten zur Krankenhausversorgung in Deutschland

# Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses

## - Alter

Das jeweilige Kriterium ist bei der Wahl eines Krankenhauses sehr wichtig bzw. wichtig



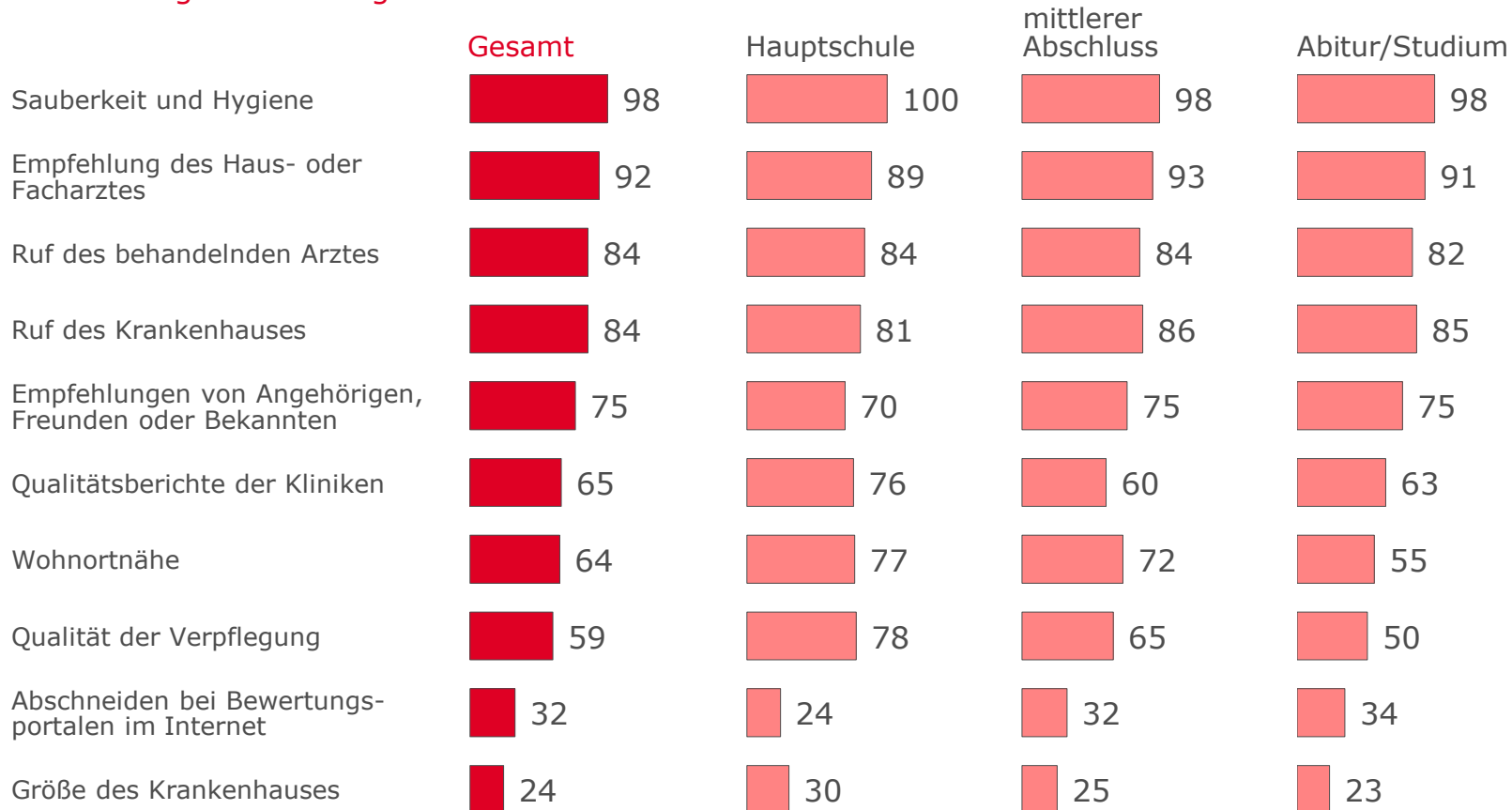
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Und wie wichtig wären für Sie persönlich folgende Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses?“

# Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses

## – Bildung

Das jeweilige Kriterium ist bei der Wahl eines Krankenhauses sehr wichtig bzw. wichtig



Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Und wie wichtig wären für Sie persönlich folgende Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses?“

Meinungen der gesetzlich Krankenversicherten zur Krankenhausversorgung in Deutschland

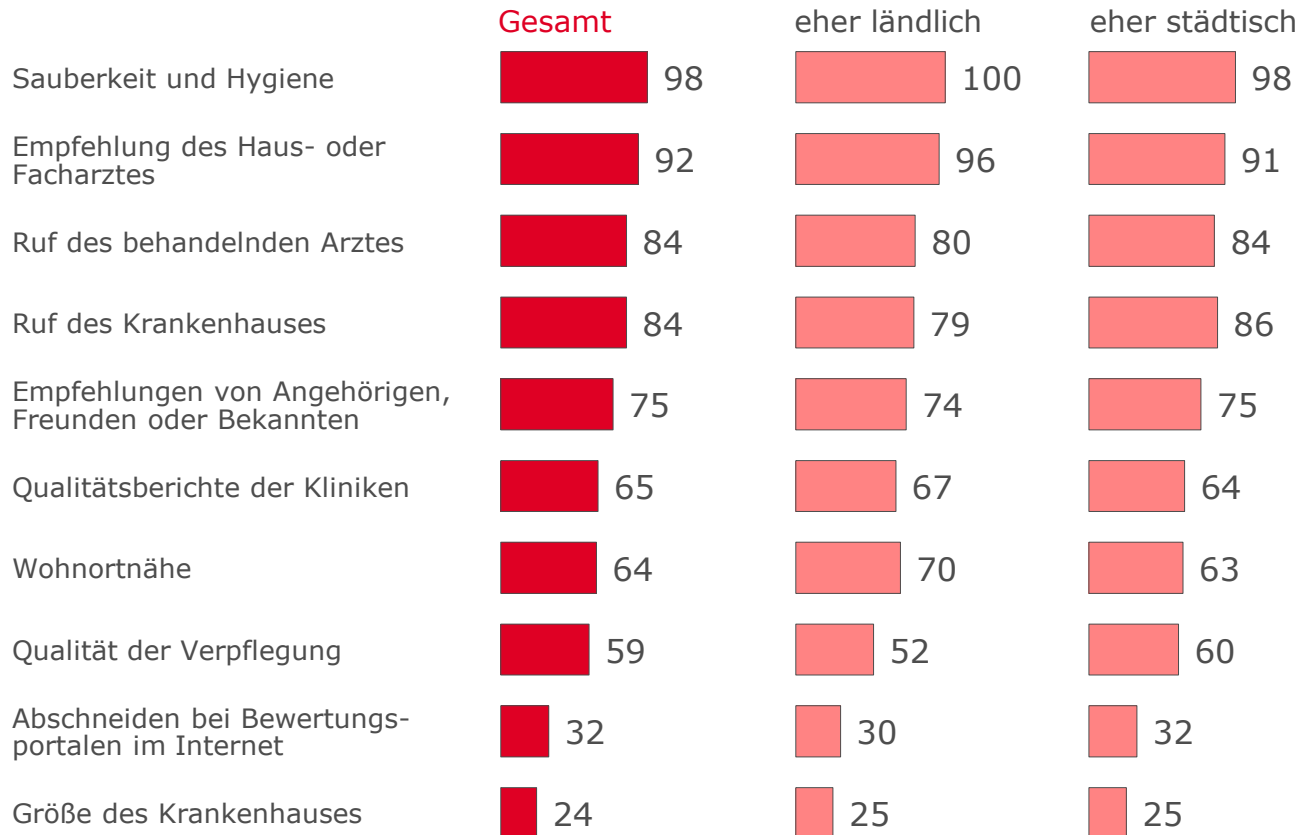


Angaben in Prozent

# Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses

## – Regionale Struktur

Das jeweilige Kriterium ist bei der Wahl eines Krankenhauses sehr wichtig bzw. wichtig



Basis: 1.001 Befragte

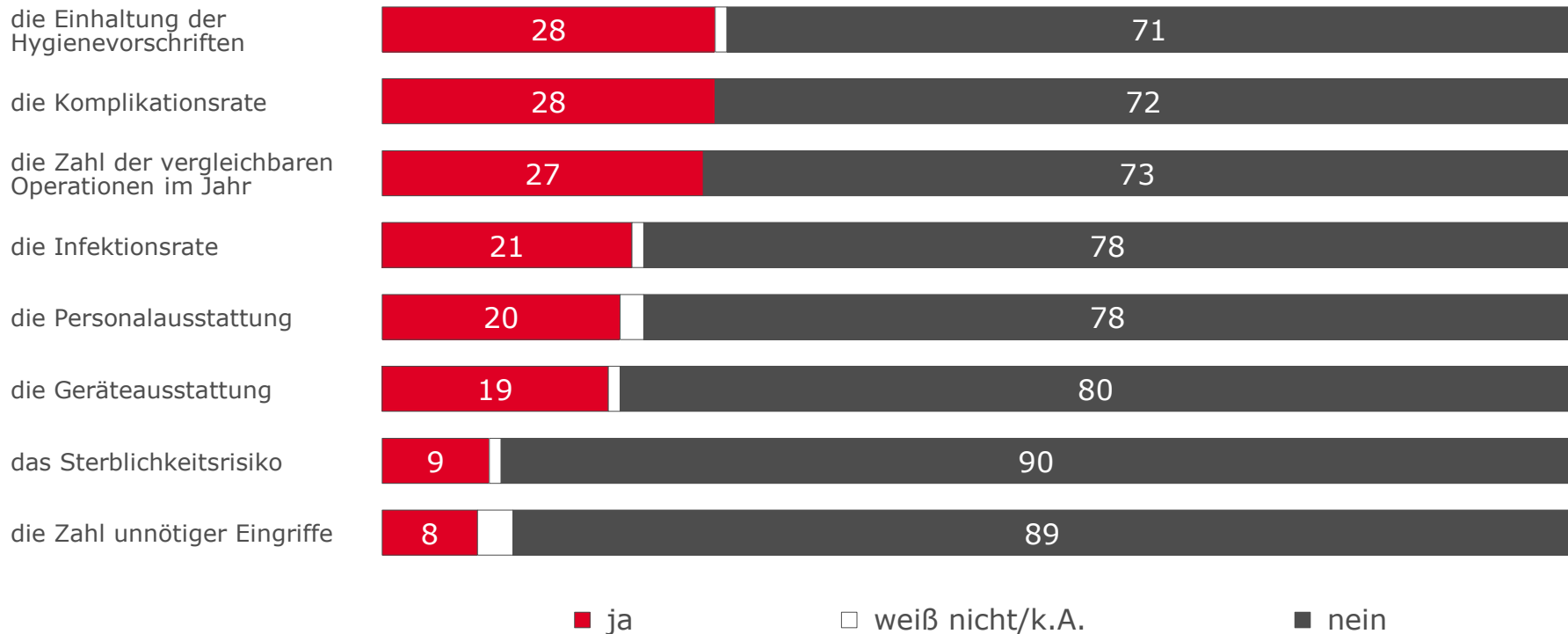
Frage: „Und wie wichtig wären für Sie persönlich folgende Kriterien bei der Wahl des Krankenhauses?“

Meinungen der gesetzlich Krankenversicherten zur Krankenhausversorgung in Deutschland



# Qualitätskriterien von Krankenhäusern – vor der letzten geplanten Operation

Vor der letzten geplanten Operation haben sich, bezogen auf das Krankenhaus, über folgende Kriterien informiert

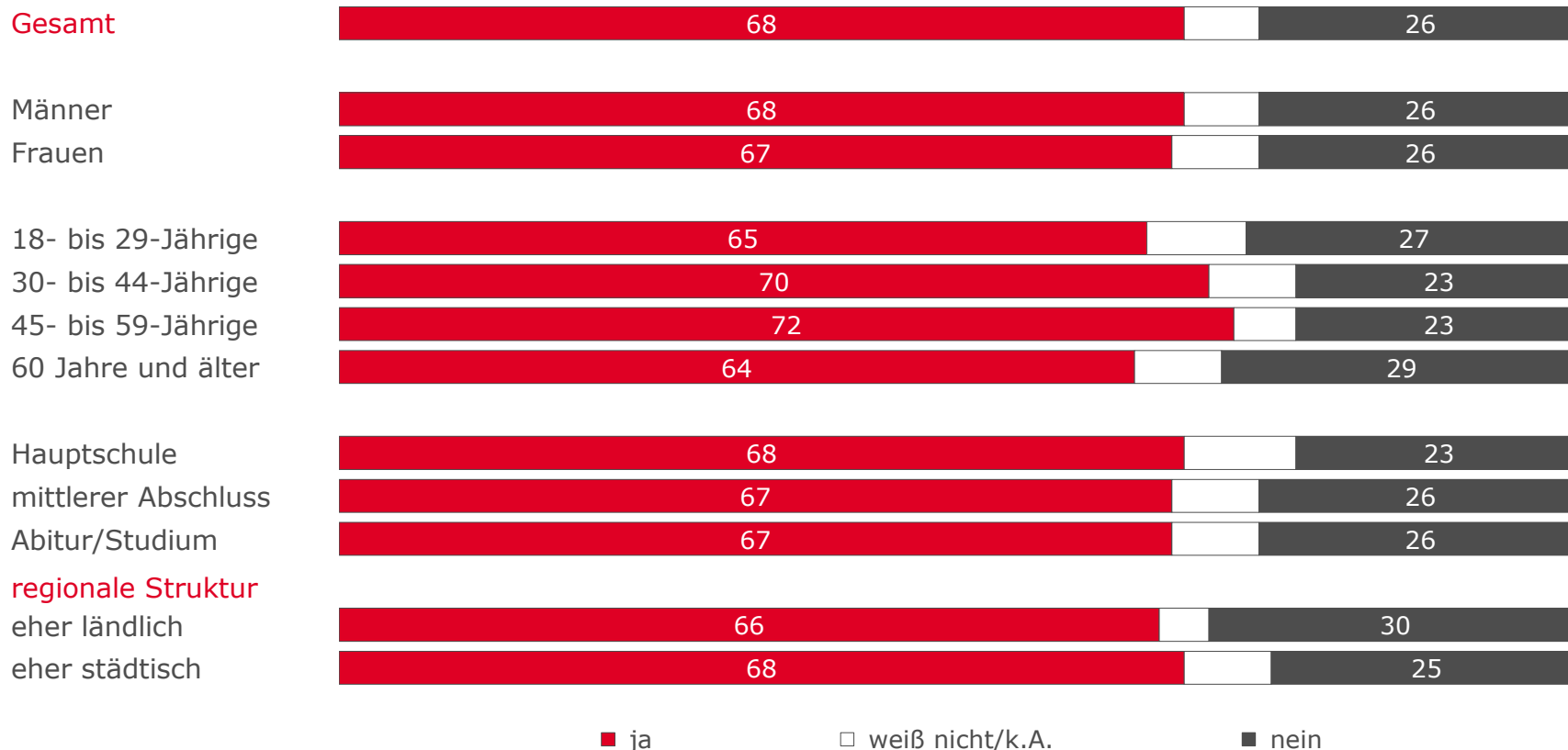


Basis: 382 Befragte, deren letzter Krankenhausaufenthalt wegen einer planbaren OP maximal zehn Jahre zurückliegt

Frage: „Es gibt ja spezielle Kriterien, die Aufschluss über die Qualität eines Krankenhauses geben. Wenn Sie einmal daran zurückdenken, wie das damals war, als Sie wegen einer geplanten Operation ins Krankenhaus mussten, haben Sie sich da, bezogen auf das Krankenhaus, über die folgenden Kriterien informiert oder haben Sie sich darüber nicht informiert?“

# Einschätzung der zur Verfügung stehenden Informationen

Es stehen Ihnen bei der Auswahl eines Krankenhauses genügend Informationen zur Verfügung, um das für Sie passende Krankenhaus zu finden

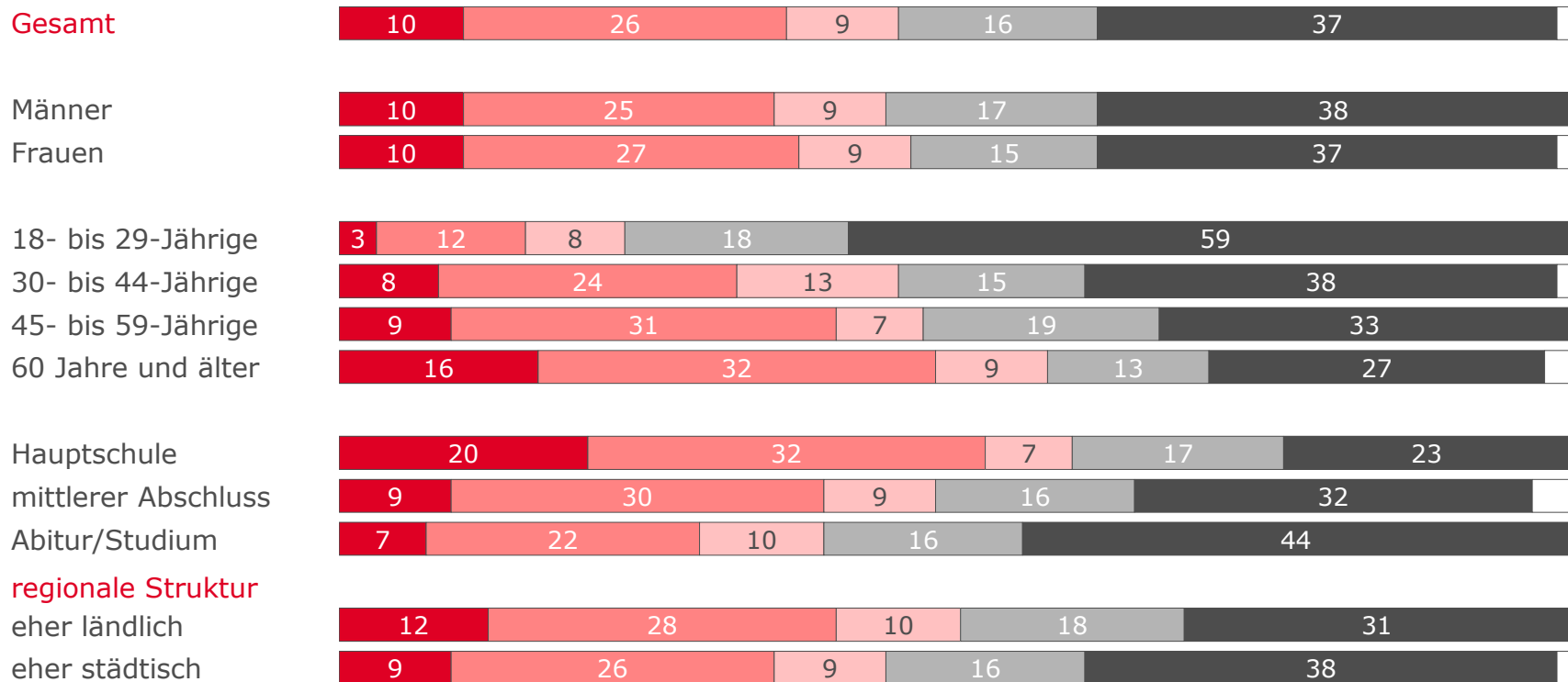


Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Würden Sie sagen, Ihnen stehen bei der Auswahl eines Krankenhauses alles in allem genügend Informationen zur Verfügung, um das für Sie passende Krankenhaus zu finden oder ist das nicht der Fall?“

# 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



■ bis zu einer halben Stunde   
 ■ bis zu einer Stunde   
 ■ bis zu eineinhalb Stunden  
■ bis zu zwei Stunden   
 ■ mehr als zwei Stunden   
 □ weiß nicht/k.A.

Basis: 1.001 Befragte

Frage: „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: (...)?“

# Großkliniken und kleine Krankenhäuser im Vergleich

## Den folgenden Aussagen

Die Schließung kleiner Krankenhäuser gefährdet die sichere Versorgung der Menschen in ländlichen Regionen.



Große Krankenhäuser haben in der Regel eine bessere Geräteausstattung als kleine Krankenhäuser.



In Großkliniken ist die Anonymität größer als in kleinen Krankenhäusern.



Je mehr Operationen einer bestimmten Art in einem Krankenhaus durchgeführt werden, umso besser ist in der Regel deren Qualität.



In einem kleinen Krankenhaus geht man auf die persönlichen Bedürfnisse der Patienten besser ein als in einem großen Krankenhaus.



Großkliniken haben im Vergleich zu kleinen Krankenhäusern mehr hochqualifiziertes Personal.



Bei der medizinischen Qualität der Versorgung gibt es in der Regel keine Unterschiede zwischen großen und kleinen Krankenhäusern.



■ stimmen eher zu   □ weiß nicht/k.A.   ■ stimmen eher nicht zu

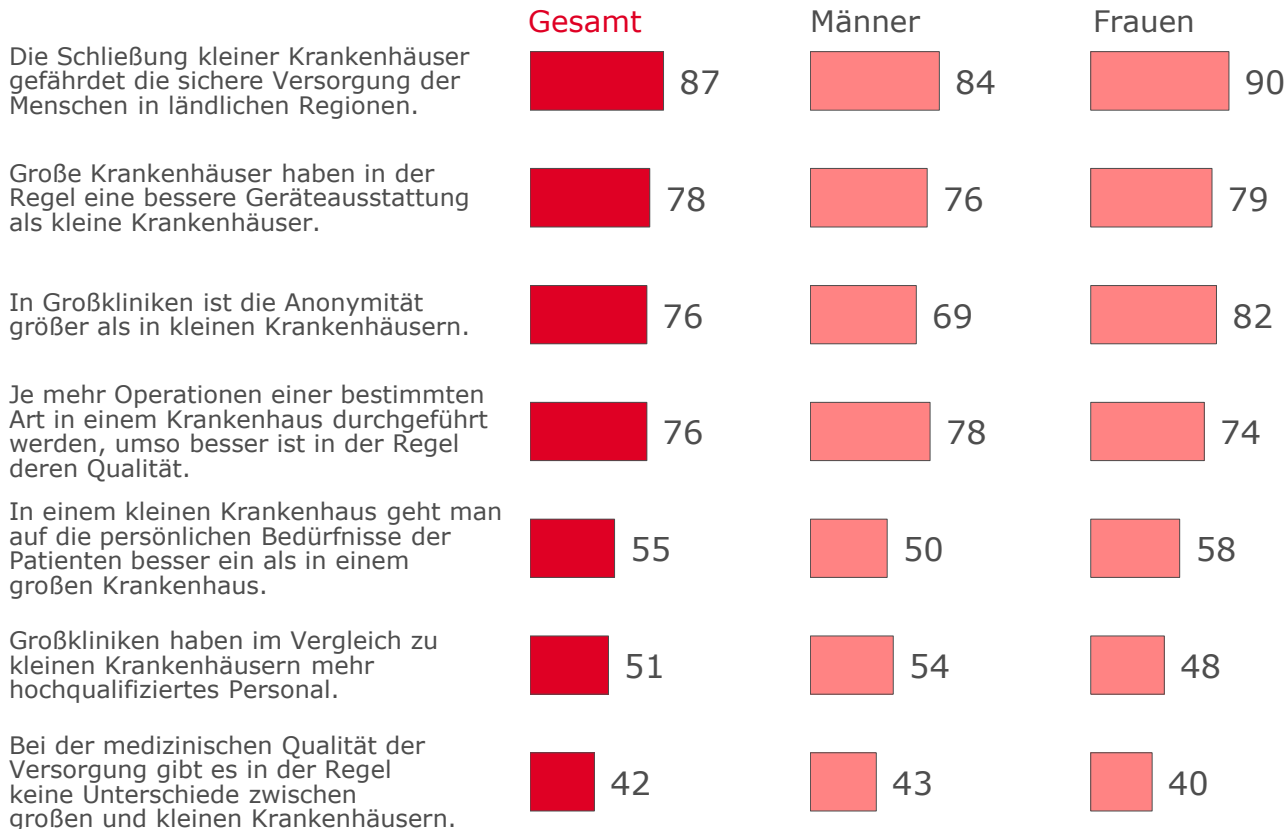
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor und Sie sagen mir bitte, ob Sie diesen eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.“

# Großkliniken und kleine Krankenhäuser im Vergleich

## – Geschlecht

Den folgenden Aussagen stimmen eher zu



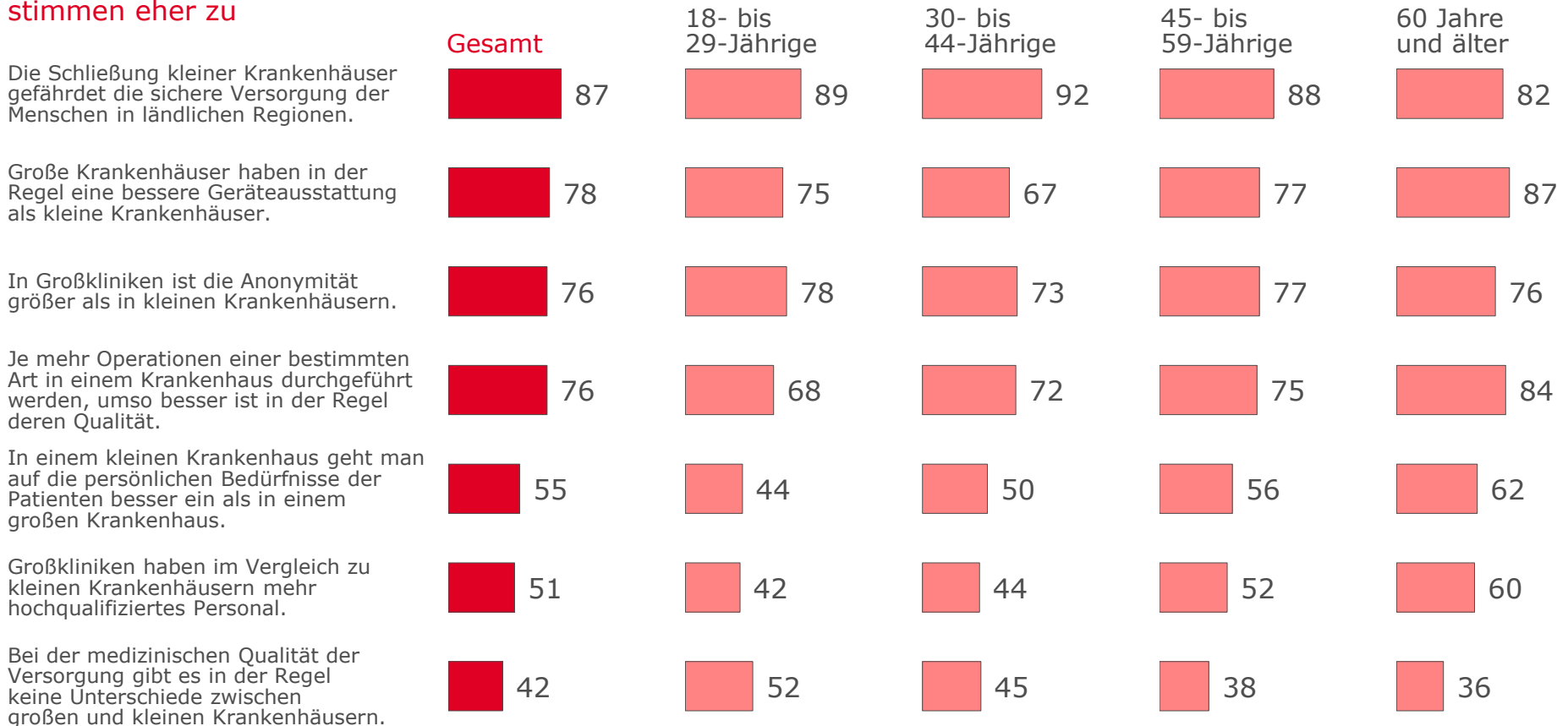
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor und Sie sagen mir bitte, ob Sie diesen eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.“

# Großkliniken und kleine Krankenhäuser im Vergleich

## - Alter

Den folgenden Aussagen stimmen eher zu



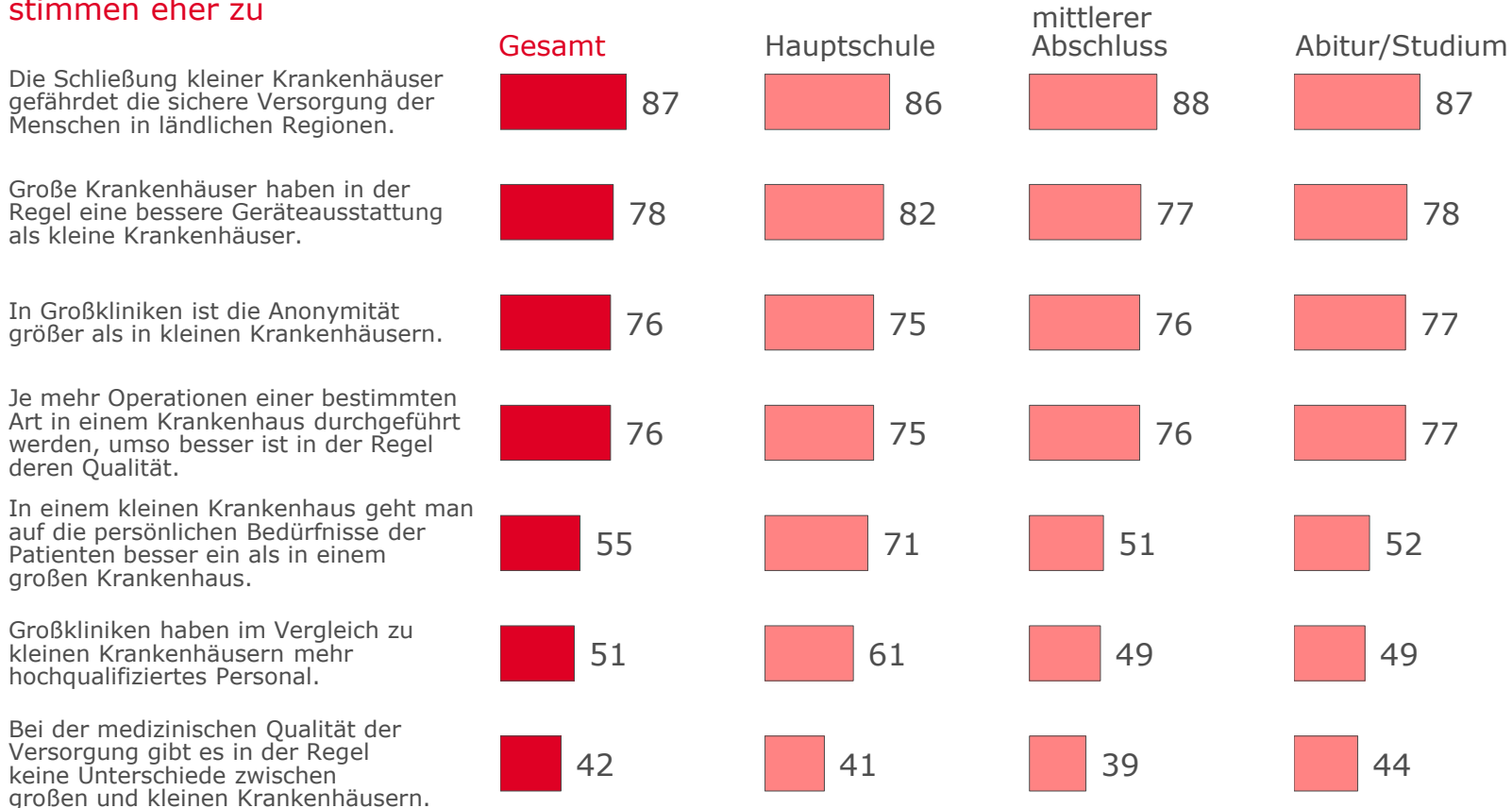
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor und Sie sagen mir bitte, ob Sie diesen eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.“

# Großkliniken und kleine Krankenhäuser im Vergleich

## – Bildung

Den folgenden Aussagen stimmen eher zu



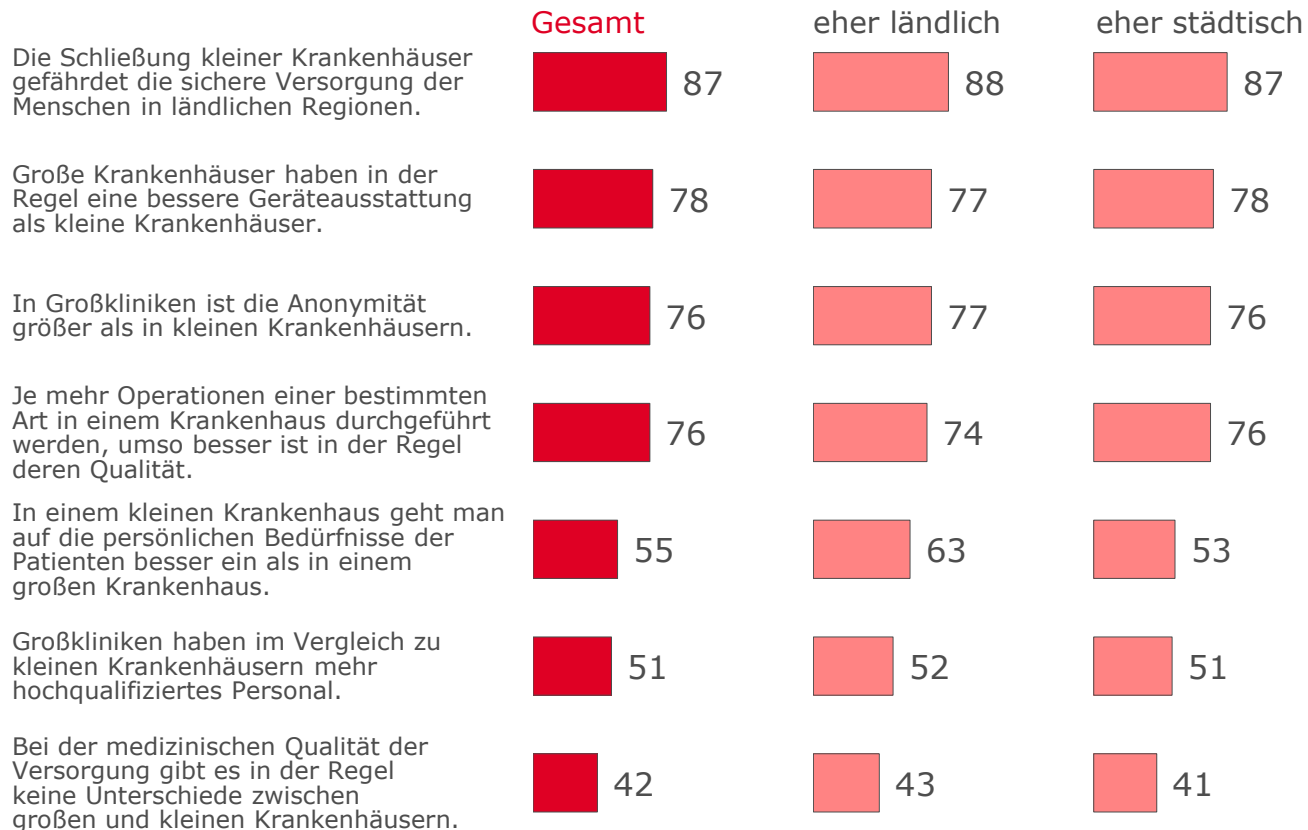
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor und Sie sagen mir bitte, ob Sie diesen eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.“

# Großkliniken und kleine Krankenhäuser im Vergleich

## – Regionale Struktur

Den folgenden Aussagen stimmen eher zu



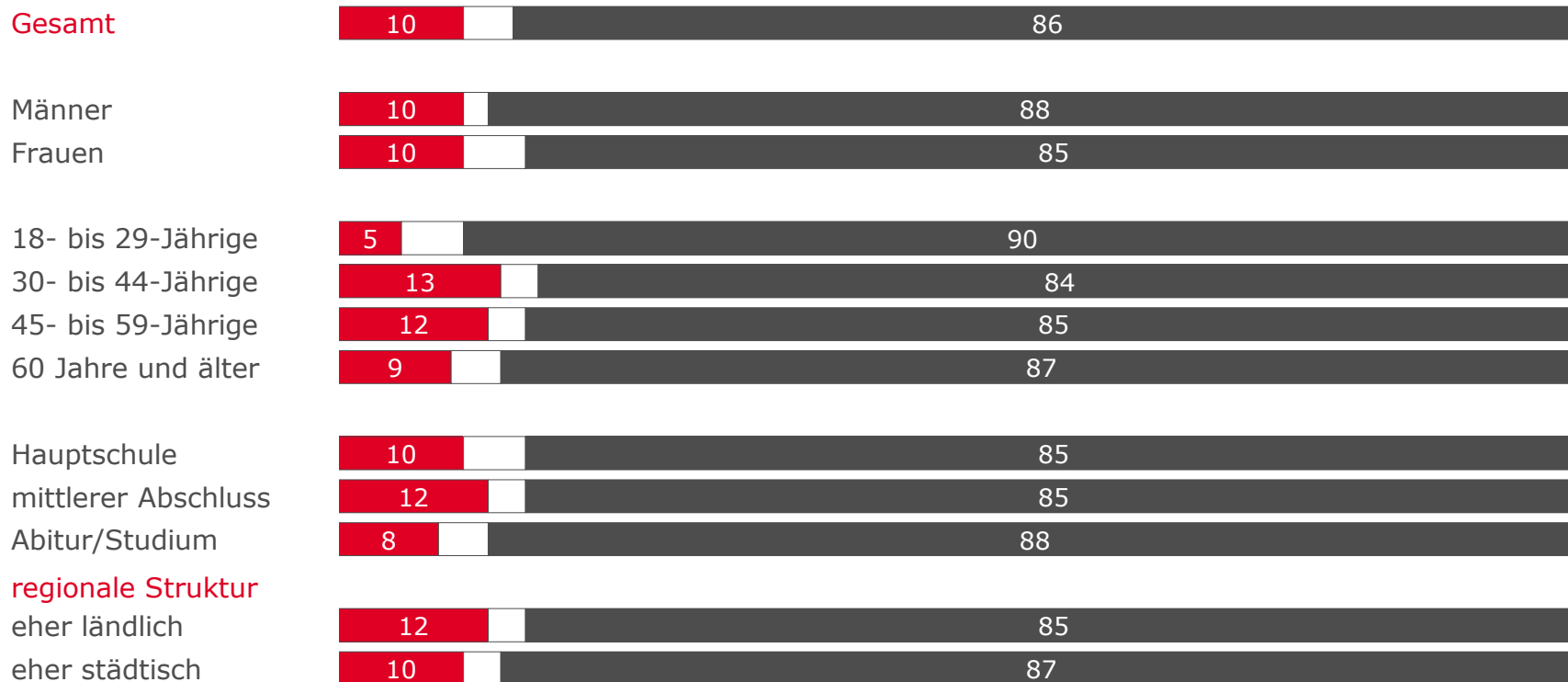
Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Ich lese Ihnen nun einige Aussagen vor und Sie sagen mir bitte, ob Sie diesen eher zustimmen oder eher nicht zustimmen.“



# Wohnortnahe Krankenhäuser vs. spezialisierte Großkliniken

Es würden sich entscheiden für



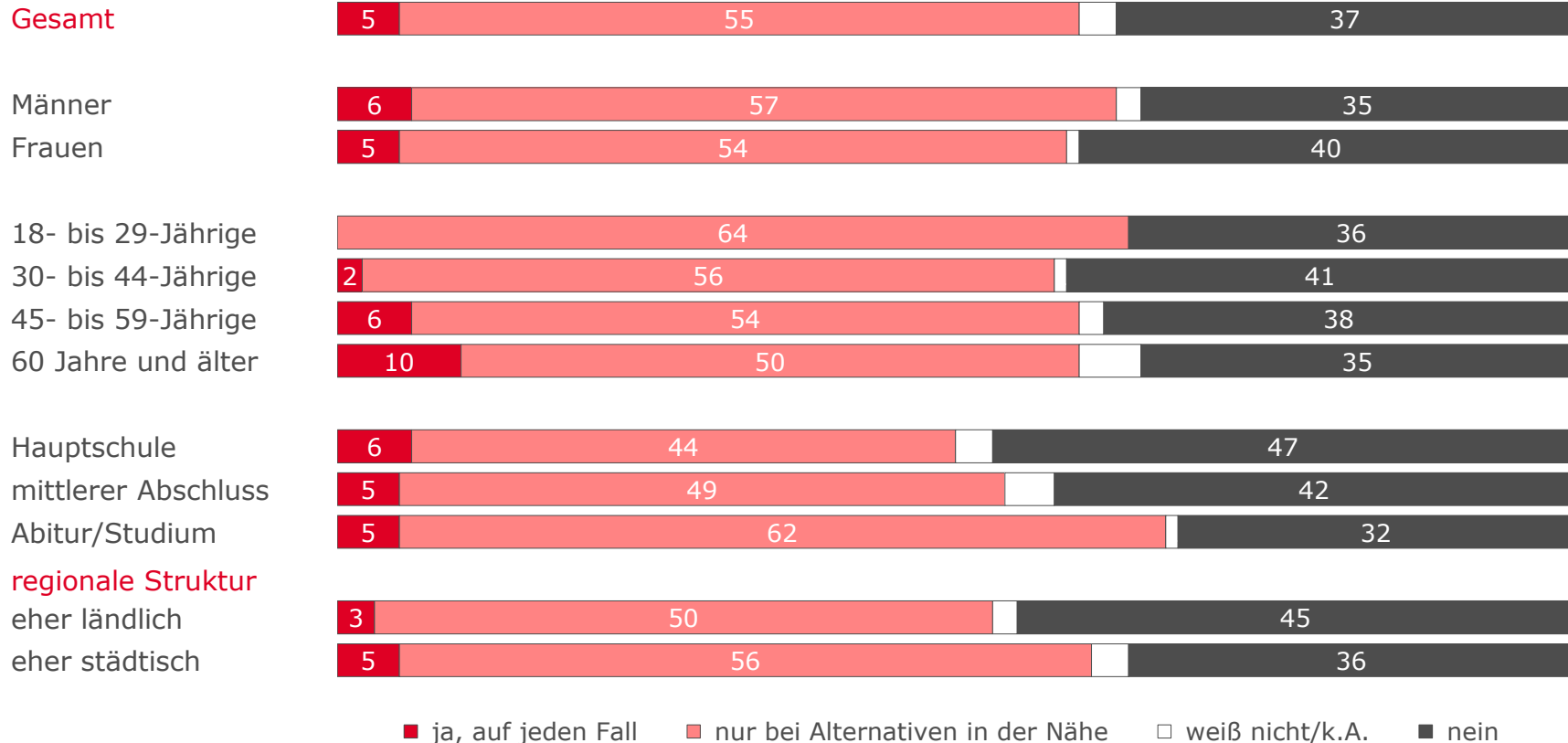
- das kleine Krankenhaus in der Nähe, das diese Operation nur selten durchführt
- weiß nicht/k.A.
- das große Krankenhaus, etwa zwei Fahrstunden entfernt, das sich auf diese Operation spezialisiert hat

Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Angenommen bei Ihnen ist eine Operation geplant und Sie haben die Wahl zwischen zwei Krankenhäusern: Einem kleinen Krankenhaus in Ihrer Nähe, das diese Operation nur selten durchführt und einem großen Krankenhaus, das sich auf diese Operation spezialisiert hat, aber etwa zwei Fahrstunden von Ihnen entfernt ist. Für welches der beiden Krankenhäuser würden Sie sich entscheiden?“

# Schließung kleiner Krankenhäuser bei geringerer Qualität

Wenn die Qualität in einem kleinen Krankenhaus wegen der geringeren Häufigkeit an Operationen weniger gut als in einer spezialisierten Großklinik ist, dann sollte das kleine Krankenhaus oder die entsprechende Abteilung geschlossen werden



Basis: 1.001 Befragte

Frage: „Wegen der geringen Häufigkeit an Operationen ist die Qualität der Operationen in manchen kleinen Krankenhäusern weniger gut als in spezialisierten Großkliniken. Sollte Ihrer Meinung nach in diesem Fall das kleine Krankenhaus oder die entsprechende Abteilung geschlossen werden? Wären Sie auf jeden Fall für eine Schließung, wären Sie nur dann für eine Schließung, wenn es für die Bevölkerung Alternativen in der Nähe gibt oder wären Sie gegen eine Schließung?“