

# ERGEBNISBERICHT VERSORGUNGSINDEX

Welle 1 – Dezember 2018/Jänner 2019

Dietmar Thalhammer  
Berlin, am 15. Februar 2019



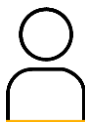
# STUDIENDESIGN

# STUDIENDESIGN



## METHODIK

CATI-Befragung in Deutschland (Feldzeit: 14.12.2018 bis 16.1.2019)



## ZIELGRUPPE

Personen in Deutschland ab 15 Jahren, repräsentativ für die deutsche Gesamtbevölkerung



## INTERVIEW LÄNGE

24 Minuten (Median)



## STICHPROBENGRÖSSE

n=2002 (gewichtete repräsentative Stichprobe)  
+ Bundesländerboost (min. n=150 Interviews pro Bundesland, exkl. Bremen)

# STRUKTUR DER STICHPROBE



# STRUKTUR DER STICHPROBE

|                        | n           | %           |
|------------------------|-------------|-------------|
| <b>TOTAL</b>           | <b>2002</b> | <b>100%</b> |
| <b>GESCHLECHT</b>      |             |             |
| Männlich               | n=984       | 49%         |
| Weiblich               | n=1018      | 51%         |
| <b>ALTER</b>           |             |             |
| 15-29                  | n=342       | 17%         |
| 30-49                  | n=622       | 31%         |
| 50-69                  | n=661       | 33%         |
| 70+                    | n=377       | 19%         |
| <b>HAUSHALTSGRÖSSE</b> |             |             |
| 1 Person               | n=607       | 30%         |
| 2 Personen             | n=673       | 34%         |
| 3 Personen             | n=320       | 16%         |
| 4 Personen             | n=238       | 12%         |
| 5 Personen oder mehr   | n=139       | 7%          |



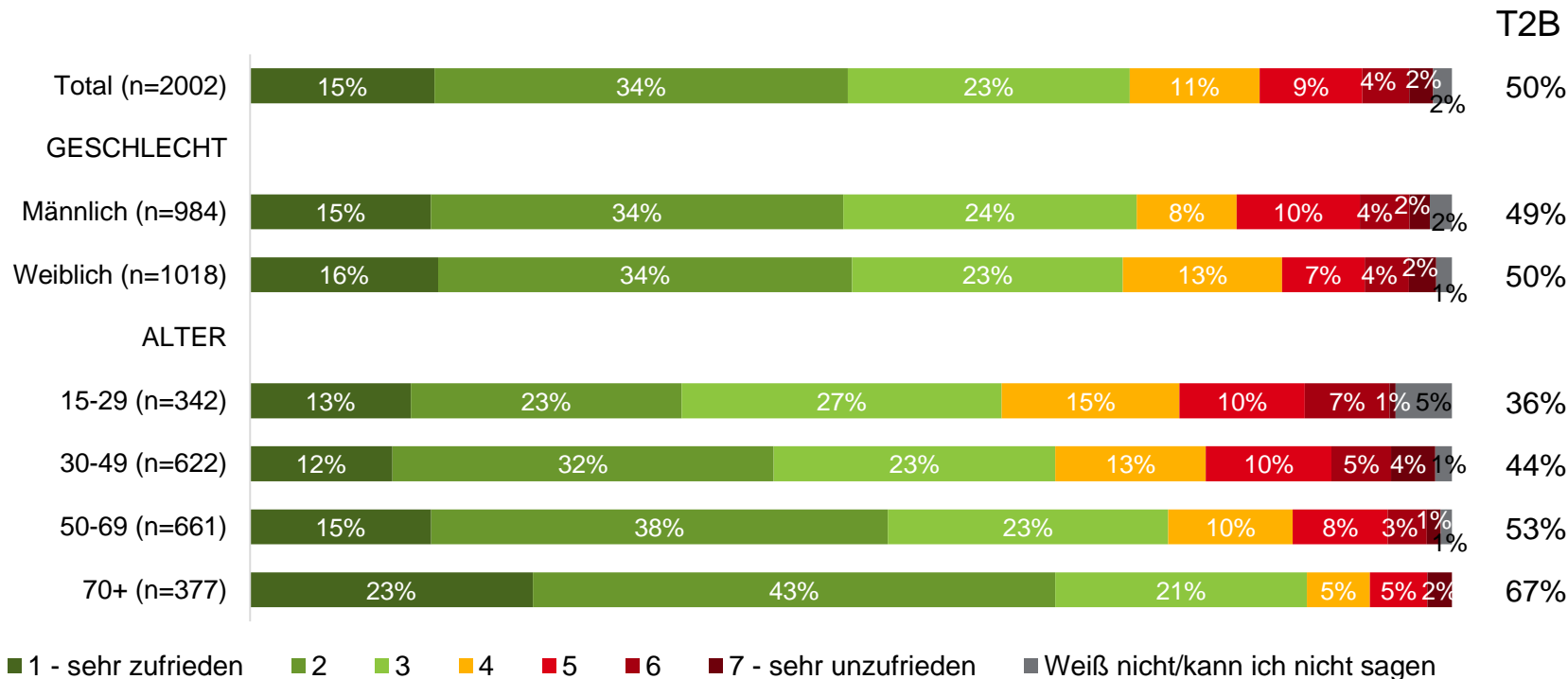


# DETAILERGEBNISSE

# ZUFRIEDENHEIT GESAMTSITUATION

# GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DEM LEBEN (1)

Die Hälfte der deutschen Bevölkerung ist (sehr) zufrieden mit dem Leben – wobei die Gesamtzufriedenheit mit dem Alter ansteigt.



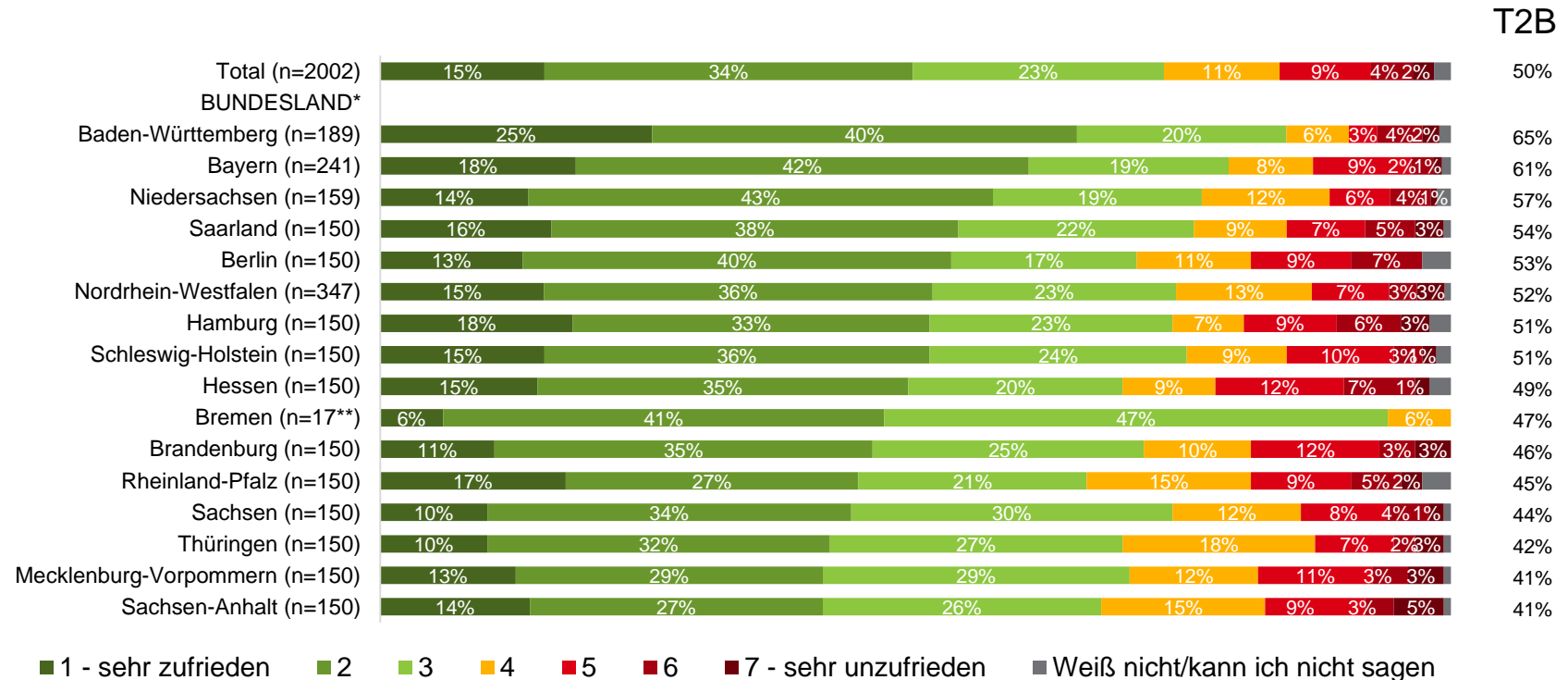
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q5. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrem Leben derzeit auf einer Skala von 1 gleich "sehr zufrieden" bis 7 gleich "sehr unzufrieden"?



# GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DEM LEBEN (2)

Überdurchschnittlich zufrieden mit dem Leben ist die Bevölkerung im Süden Deutschlands (BW/Bayern), während Befragte der östlichen Bundesländer eine etwas geringere Gesamtzufriedenheit aufzeigen.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

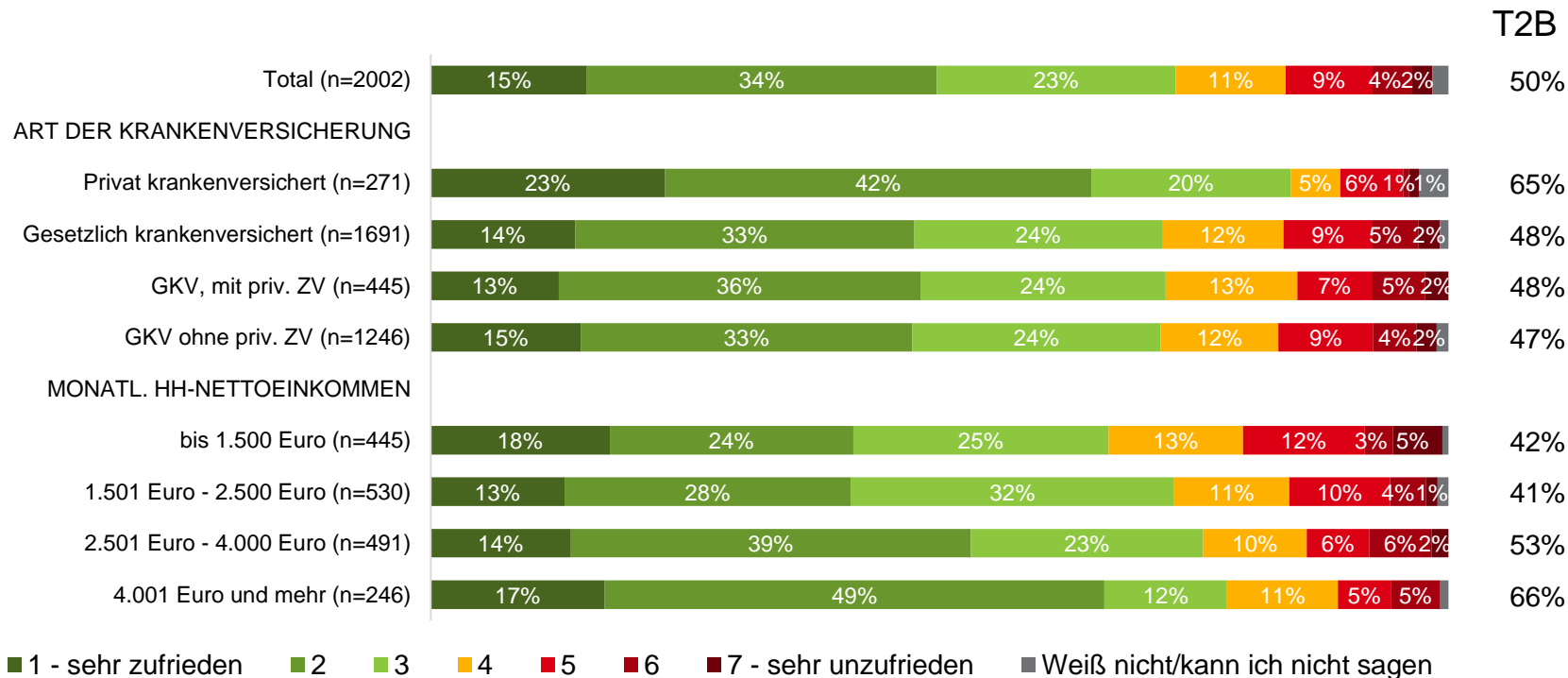
\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q5. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrem Leben derzeit auf einer Skala von 1 gleich "sehr zufrieden" bis 7 gleich "sehr unzufrieden"?

# GESAMTZUFRIEDENHEIT MIT DEM LEBEN (3)

Privat Krankenversicherte und Personen mit hohem Einkommen sind mit dem Leben insgesamt zufriedener.

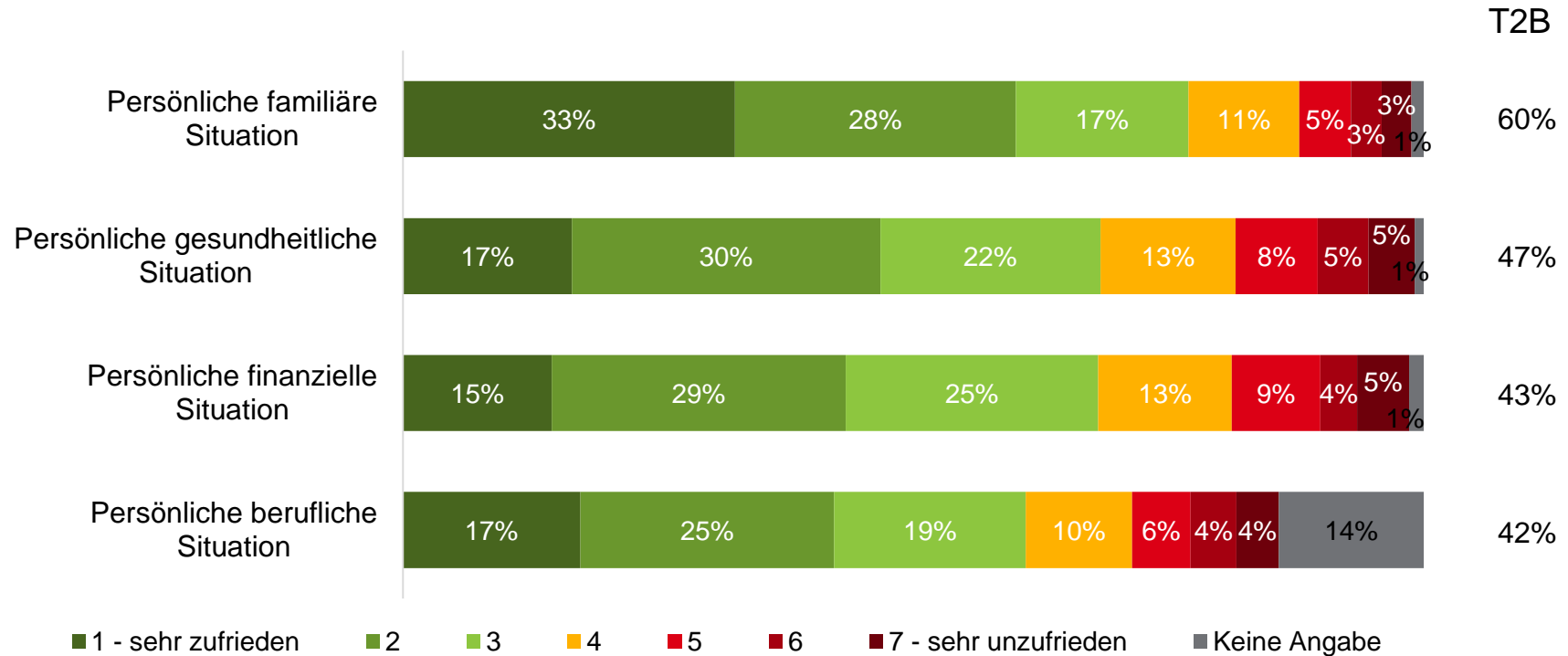


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q5. Wie zufrieden sind Sie alles in allem mit Ihrem Leben derzeit auf einer Skala von 1 gleich "sehr zufrieden" bis 7 gleich "sehr unzufrieden"?

# ZUFRIEDENHEIT MIT LEBENSBEREICHEN

Im Bereich der persönlichen familiären Situation herrscht größte Zufriedenheit – jeder Dritte ist mit diesem Lebensbereich sehr zufrieden. Weniger zufrieden sind die Deutschen mit der finanziellen Situation.

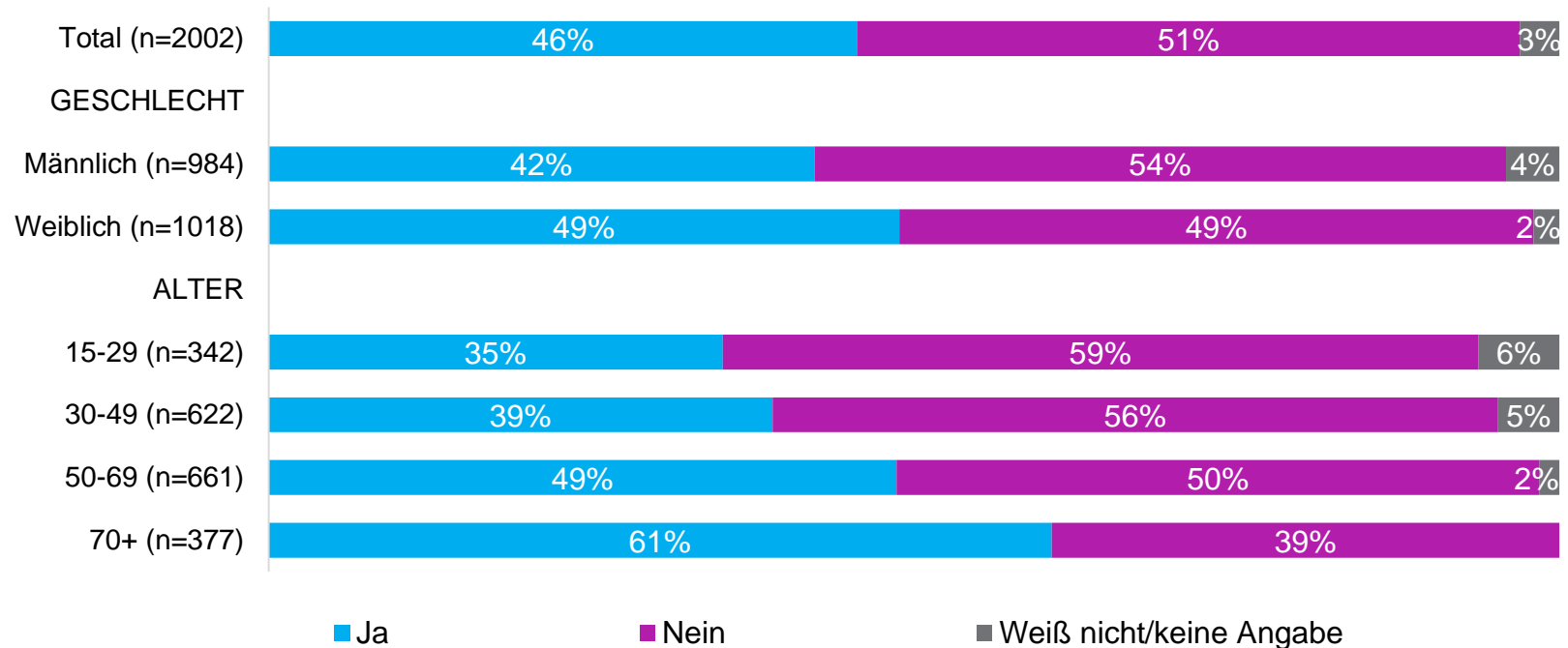


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q6. Wie zufrieden sind Sie persönlich derzeit mit den folgenden Lebensbereichen?

# VORLIEGEN EINER CHRONISCHEN ERKRANKUNG (1)

Mit steigendem Alter nimmt auch das Vorliegen einer chronischen Erkrankung zu. Auch Frauen sind etwas häufiger davon betroffen.

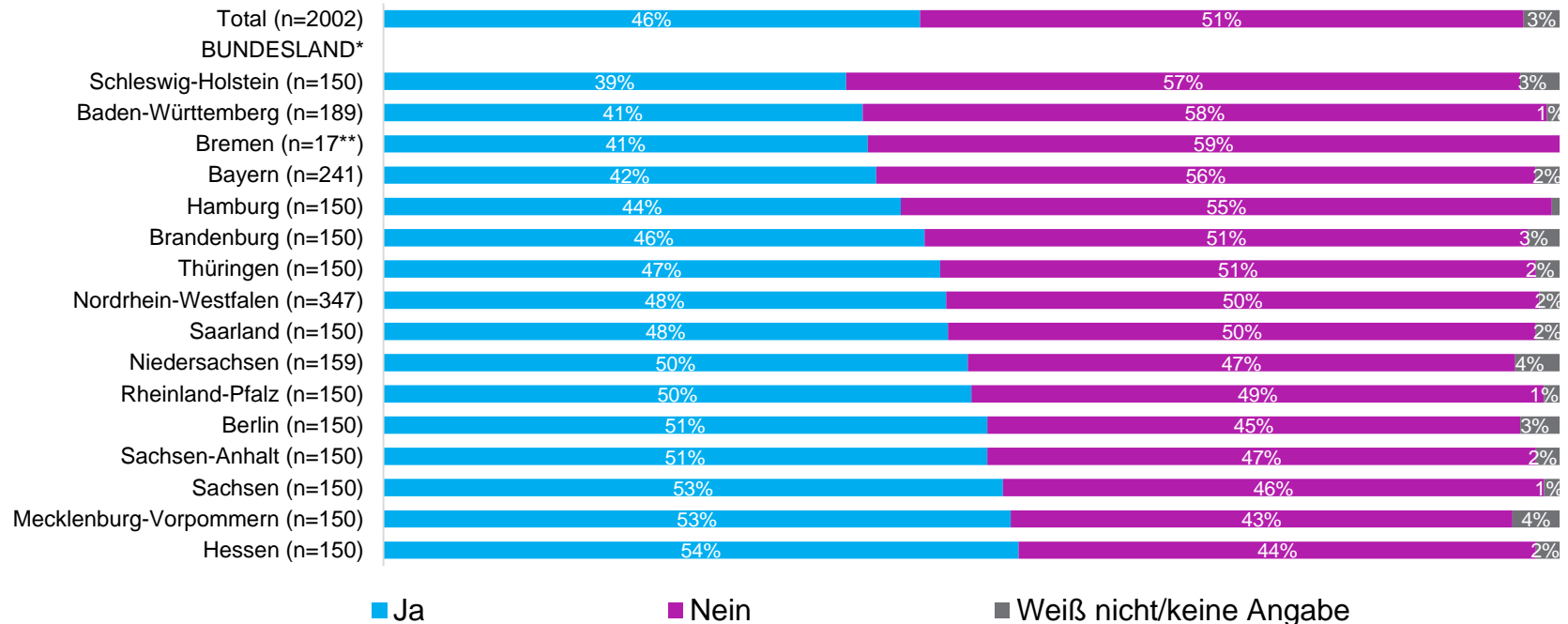


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q7. Es folgen einige Fragen rund um das Thema Gesundheit. Haben Sie eine oder mehrere lang andauernde Erkrankungen, die ständiger Behandlung bedürfen (chronische Erkrankungen wie z.B. Diabetes, Bluthochdruck, Gicht, erhöhtes Cholesterin, Herzinfarkt, Schlaganfall)?

# VORLIEGEN EINER CHRONISCHEN ERKRANKUNG (2)

Tendenziell sind Personen aus den östlichen Bundesländern etwas häufiger von chronischen Erkrankungen betroffen. In Schleswig-Holstein ist der Anteil am geringsten.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

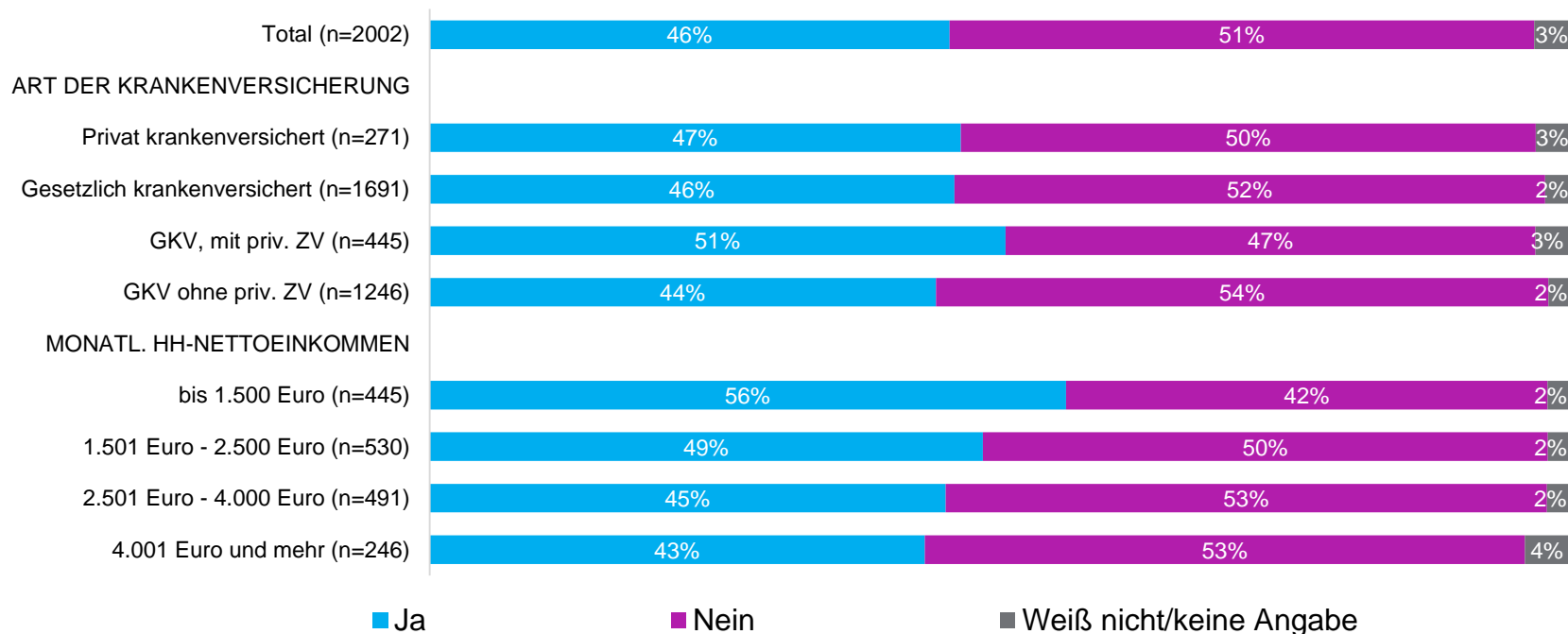
\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q7. Es folgen einige Fragen rund um das Thema Gesundheit. Haben Sie eine oder mehrere lang andauernde Erkrankungen, die ständiger Behandlung bedürfen (chronische Erkrankungen wie z.B. Diabetes, Bluthochdruck, Gicht, erhöhtes Cholesterin, Herzinfarkt, Schlaganfall)?



# VORLIEGEN EINER CHRONISCHEN ERKRANKUNG (3)

Je niedriger das Einkommen, desto höher ist die Wahrscheinlichkeit von einer chronischen Erkrankung betroffen zu sein.

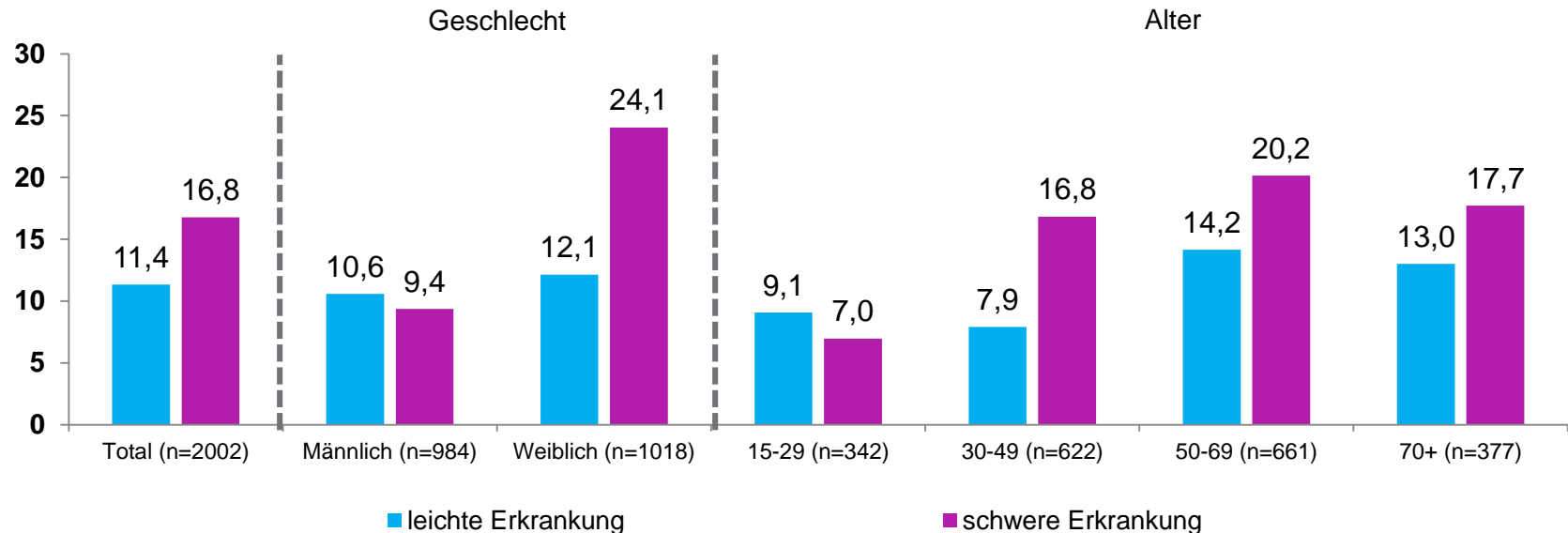


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q7. Es folgen einige Fragen rund um das Thema Gesundheit. Haben Sie eine oder mehrere lang andauernde Erkrankungen, die ständiger Behandlung bedürfen (chronische Erkrankungen wie z.B. Diabetes, Bluthochdruck, Gicht, erhöhtes Cholesterin, Herzinfarkt, Schlaganfall)?

# KRANKHEITSTAGE IN DEN LETZTEN 12 MONATEN

Im Schnitt konnte die Bevölkerung in den letzten 12 Monaten aufgrund einer leichten bzw. schweren Erkrankung an 11 bzw. 17 Tagen ihrer Arbeit nicht nachgehen. Frauen weisen mehr als doppelt so viel Krankheitstage bei Vorliegen einer schweren Erkrankung auf.



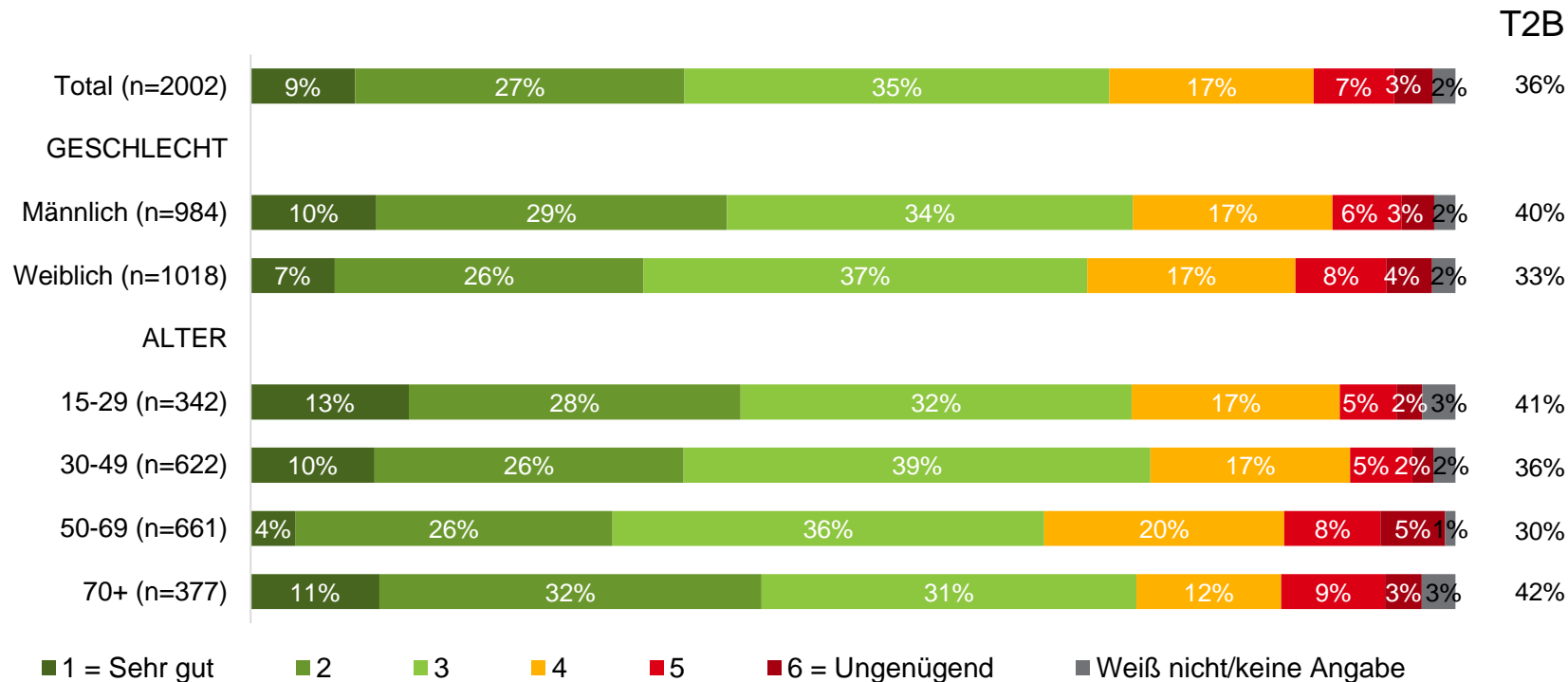
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q8. Wenn Sie an die letzten 12 Monate denken: An wievielen Tagen konnten Sie aufgrund einer LEICHTEN, vorübergehenden Erkrankung Ihren üblichen Tätigkeiten im privaten und beruflichen Umfeld nicht nachgehen? Q9. Und an wievielen Tagen konnten Sie aufgrund einer SCHWEREN, vorübergehenden Erkrankung Ihren üblichen Tätigkeiten im privaten und beruflichen Umfeld nicht nachgehen?

# BEURTEILUNG GESUNDHEITSSYSTEM

# BEURTEILUNG GESUNDHEITSWESEN

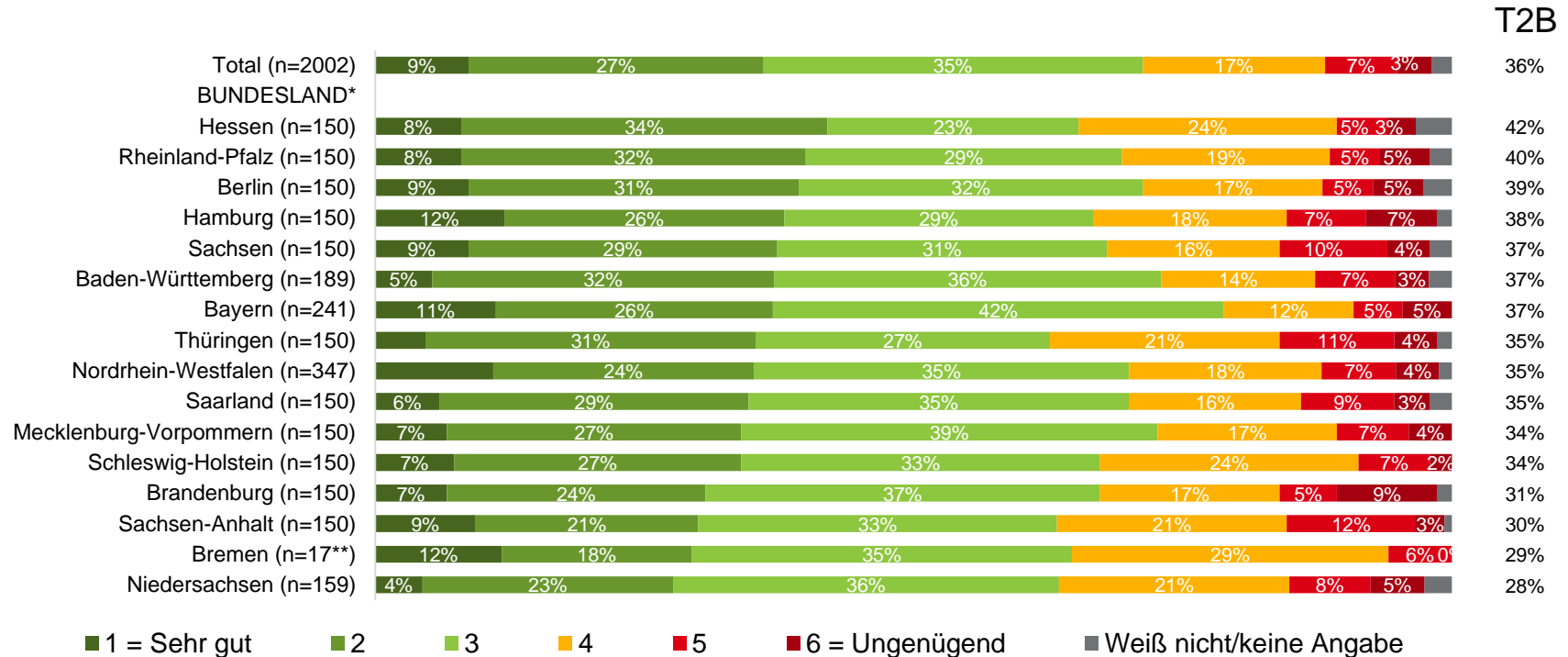
Das Gesundheitswesen in Deutschland wird eher mittelmäßig beurteilt – ein Drittel vergibt die Note 3. Männer vergeben tendenziell bessere Noten.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q10. Wenn Sie das Gesundheitswesen in Deutschland in Schulnoten (von 1 = "Sehr gut" bis "6 = Ungenügend") beurteilen, welche Gesamtnote würden Sie dafür vergeben?

# BEURTEILUNG GESUNDHEITSWESEN



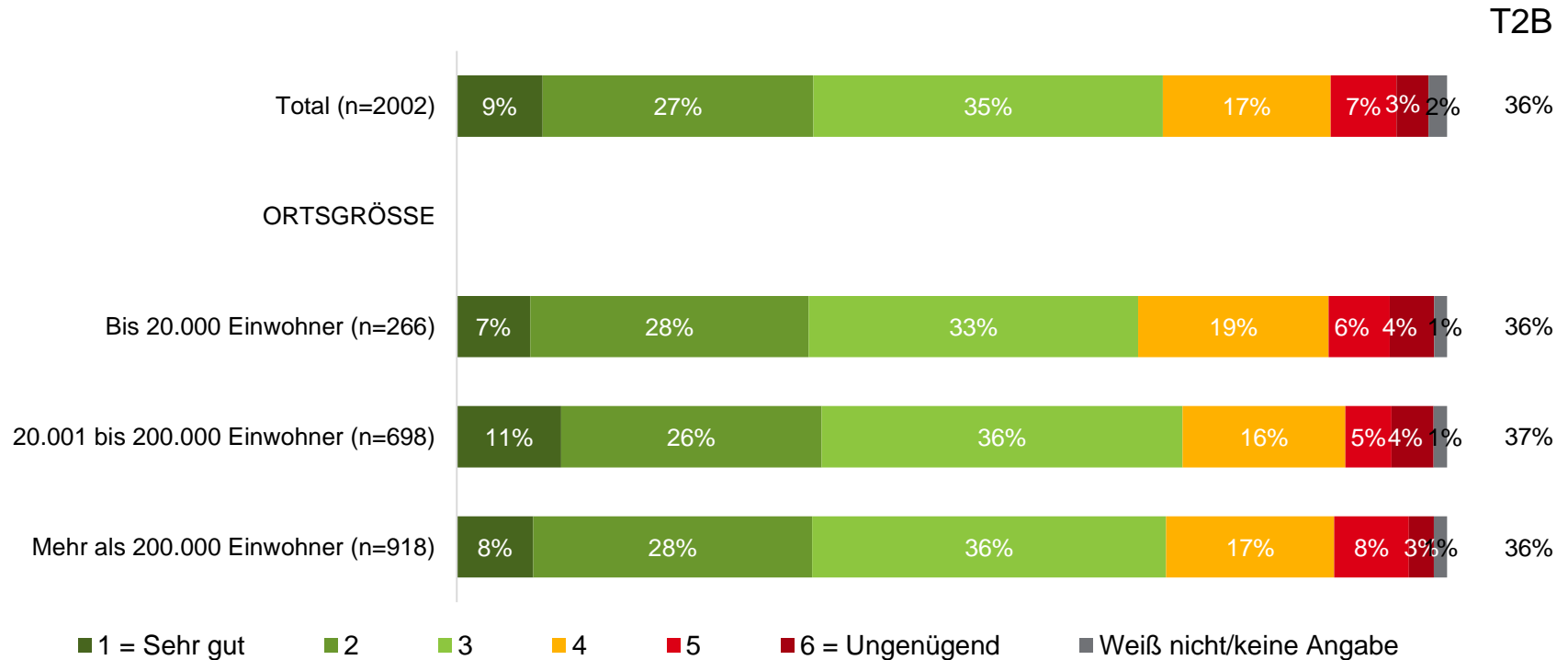
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q10. Wenn Sie das Gesundheitswesen in Deutschland in Schulnoten (von 1 = "Sehr gut" bis "6 = Ungenügend") beurteilen, welche Gesamtnote würden Sie dafür vergeben?



# BEURTEILUNG GESUNDHEITSWESEN

Mit dem Gesundheitswesen in Deutschland ist man grundsätzlich zufrieden – wenn auch nicht begeistert.

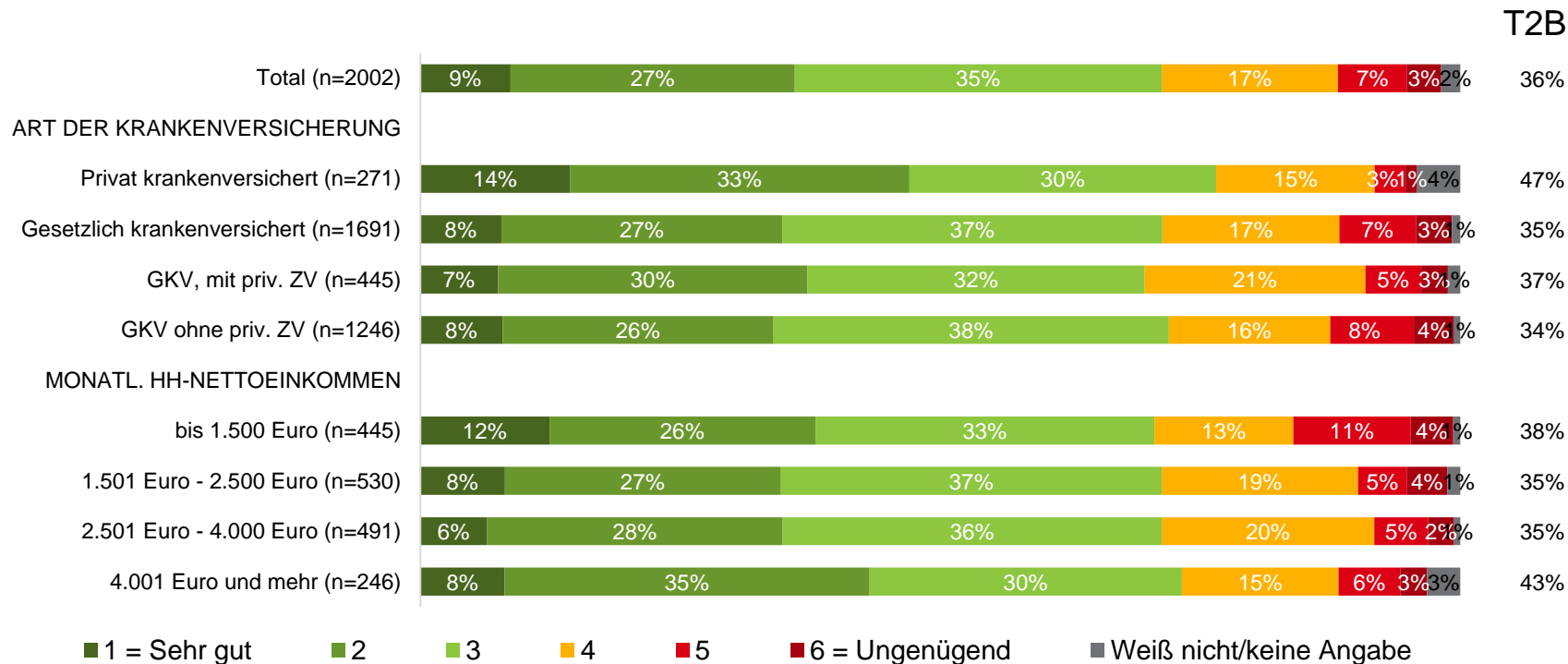


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q10. Wenn Sie das Gesundheitswesen in Deutschland in Schulnoten (von 1 = "Sehr gut" bis "6 = Ungenügend") beurteilen, welche Gesamtnote würden Sie dafür vergeben?

# BEURTEILUNG GESUNDHEITSWESEN

Privat Krankenversicherte beurteilen das deutsche Gesundheitswesen insgesamt deutlich besser als gesetzlich Versicherte.

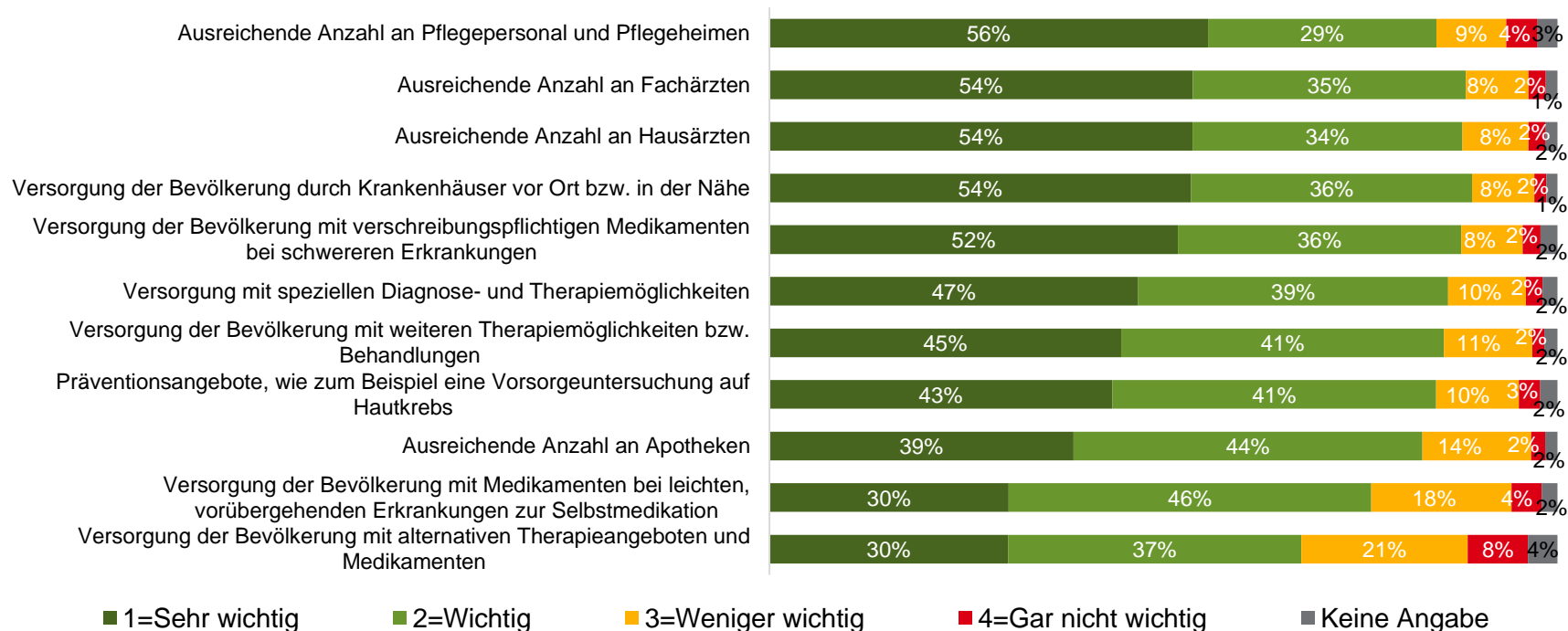


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q10. Wenn Sie das Gesundheitswesen in Deutschland in Schulnoten (von 1 = "Sehr gut" bis "6 = Ungenügend") beurteilen, welche Gesamtnote würden Sie dafür vergeben?

# ASPEKTE DES GESUNDHEITSWESENS

Eine ausreichende Anzahl an Pflegepersonal und Pflegeheimen, Fachärzten und Hausärzten sowie Krankenhäuser vor Ort sind Aspekte, die in der Bevölkerung als sehr wichtig erachtet werden. Alternative Therapieangebote und Medikamente bei leichten Erkrankungen erzielen dagegen weniger Zustimmung.

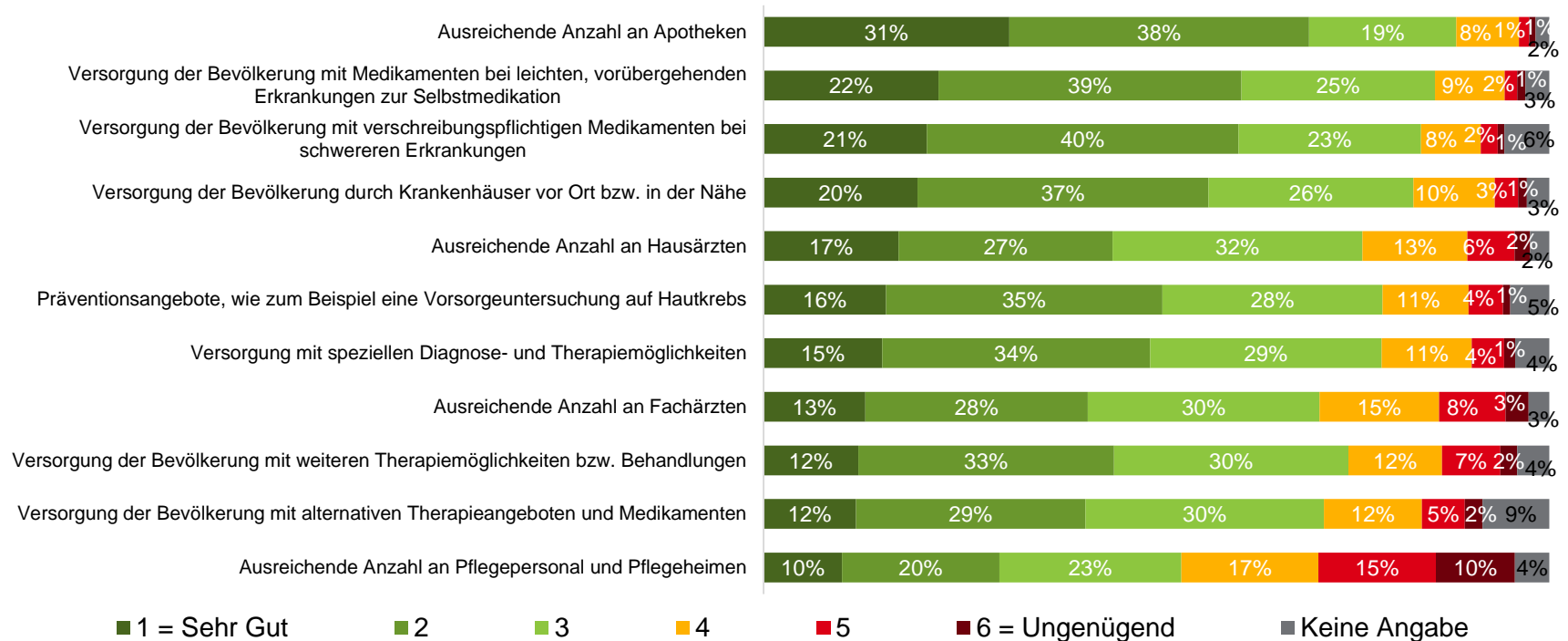


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q11a. Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte des deutschen Gesundheitswesens?

# BEURTEILUNG DES GESUNDHEITSWESENS

Mit der Anzahl an Apotheken sowie der Versorgung mit Medikamenten bei leichten und schweren Erkrankungen ist die Bevölkerung recht zufrieden. Kritik gibt es jedoch bei den wichtigen Aspekten: Ausreichende Anzahl an Pflegepersonal bzw. Pflegeheimen sowie Fachärzten.

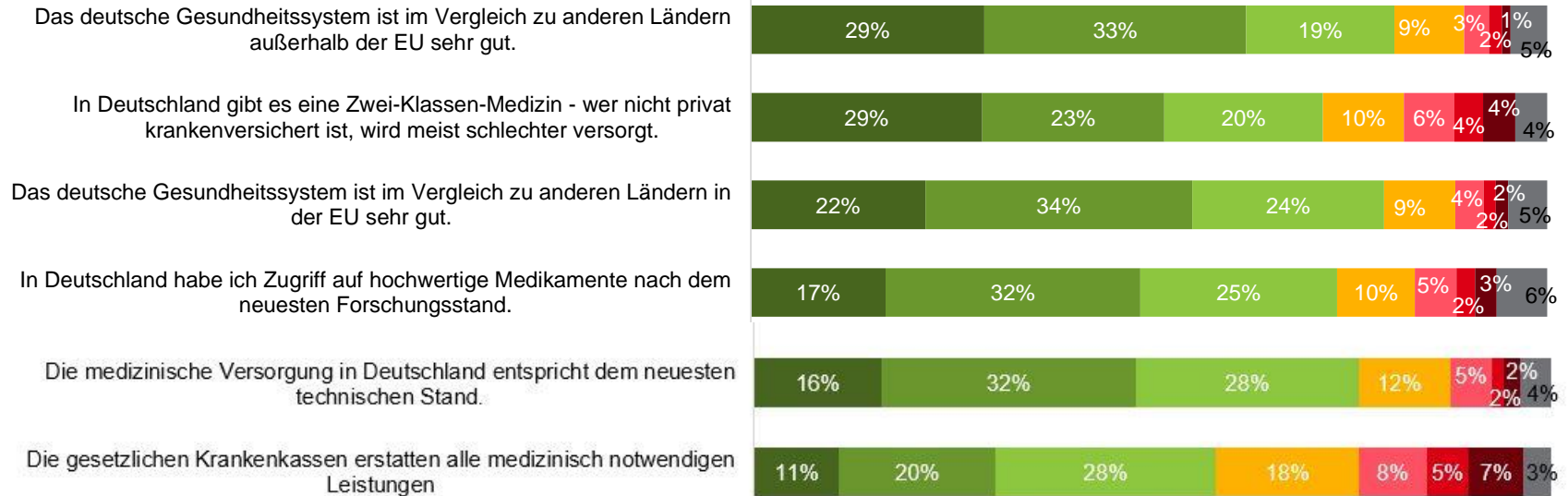


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q11b. Wie beurteilen Sie in Schulnoten (von "1 = Sehr gut" bis "6 = Ungenügend") die folgenden Aspekte des deutschen Gesundheitswesens?

# AUSSAGEN ZUM GESUNDHEITSSWESEN

Das deutsche Gesundheitssystem wird im Vergleich zu anderen Ländern innerhalb und außerhalb der EU recht gut bewertet. Gleichzeitig zeigt sich eine Zustimmung bzgl. des Vorhandenseins einer Zwei-Klassen-Medizin.



■ 1 = Stimme voll und ganz zu ■ 2 ■ 3 ■ 4 ■ 5 ■ 6 ■ 7 = Stimme überhaupt nicht zu ■ Keine Angabe

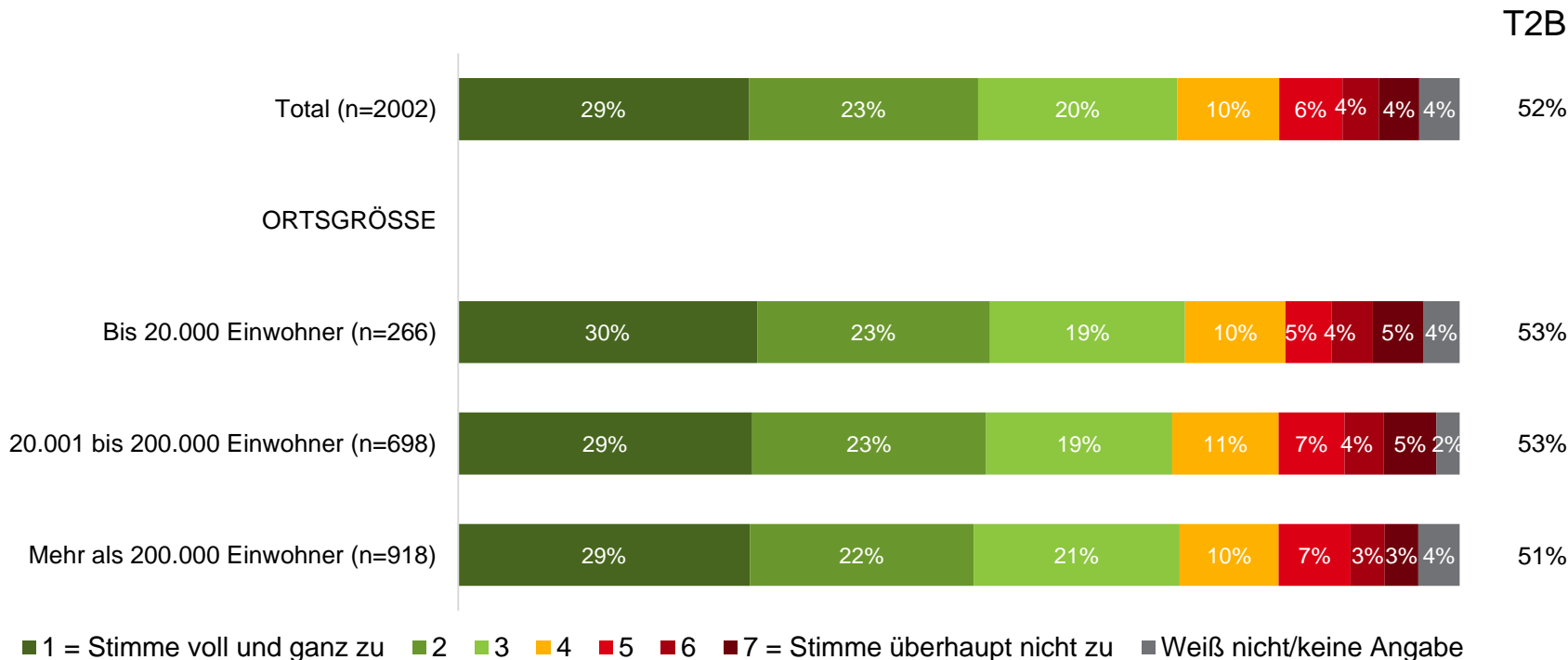
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q12. Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor. Geben Sie bitte zu jeder Aussage [...] an, inwiefern Sie dieser zustimmen.



# ZUSTIMMUNG AUSSAGEN (1)

Sowohl in der Stadt als auch auf dem Land betrachtet man Deutschland eher als Land mit einer Zwei-Klassen-Medizin.



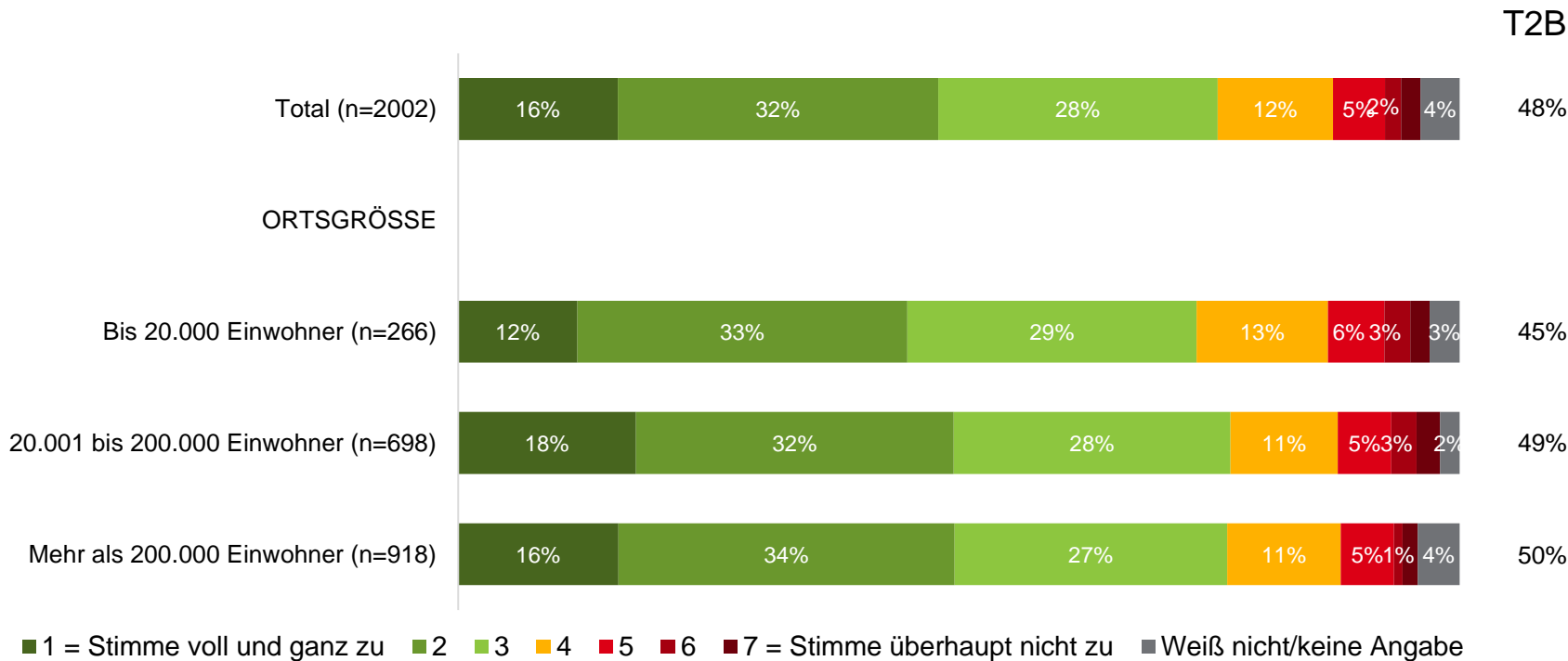
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q12. Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor. Geben Sie bitte zu jeder Aussage [...] an, inwiefern Sie dieser zustimmen.

- In Deutschland gibt es eine Zwei-Klassen-Medizin - wer nicht privat krankenversichert ist, wird meist schlechter versorgt.

# ZUSTIMMUNG AUSSAGEN (2)

Die medizinische Versorgung wird von den Deutschen mehrheitlich als technisch am neuesten Stand eingeschätzt – in Orten unter 20.000 Einwohnern ist dies seltener der Fall.



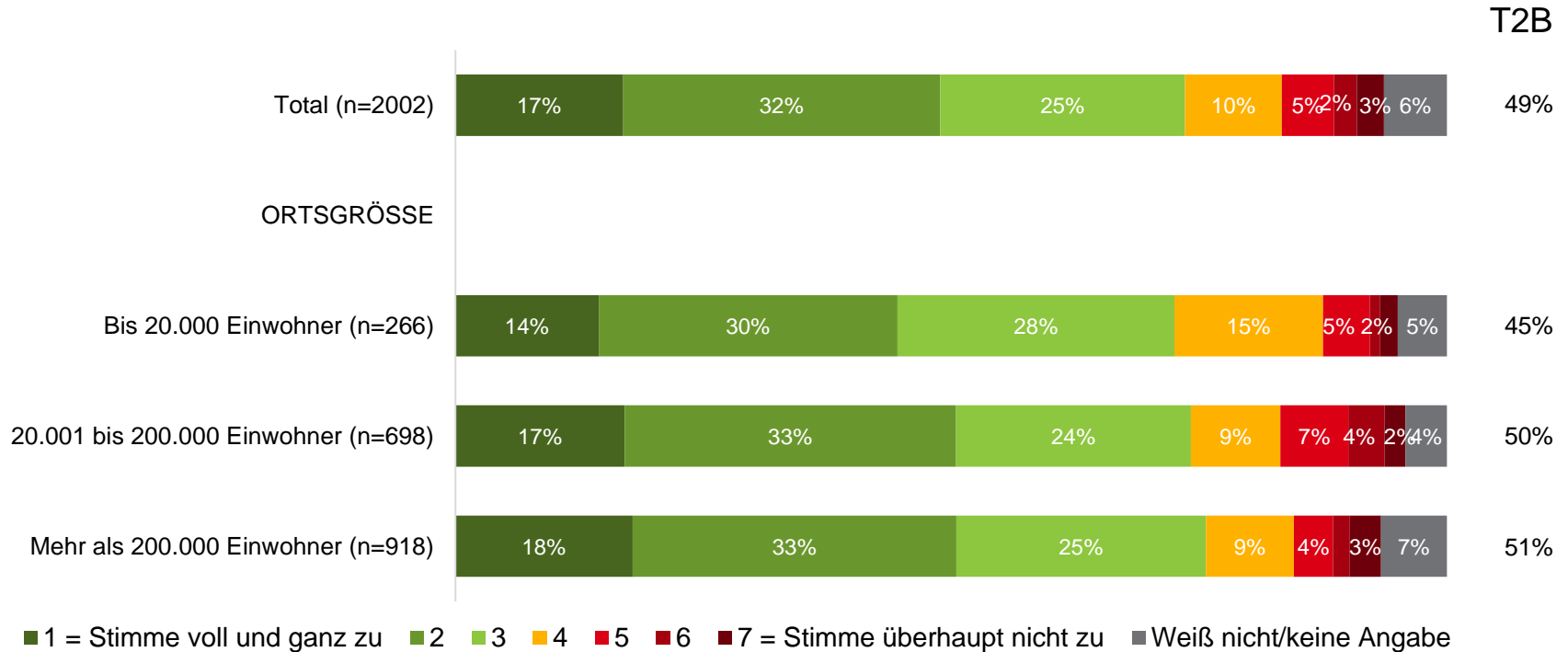
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q12. Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor. Geben Sie bitte zu jeder Aussage [...] an, inwiefern Sie dieser zustimmen.

- Die medizinische Versorgung in Deutschland entspricht dem neuesten technischen Stand.

# ZUSTIMMUNG AUSSAGEN (3)

Der Aussage, dass man in Deutschland Zugriff auf hochwertige Medikamente nach dem neuesten Forschungsstand genießt, stimmt man in ländlichen Gebieten etwas seltener zu.

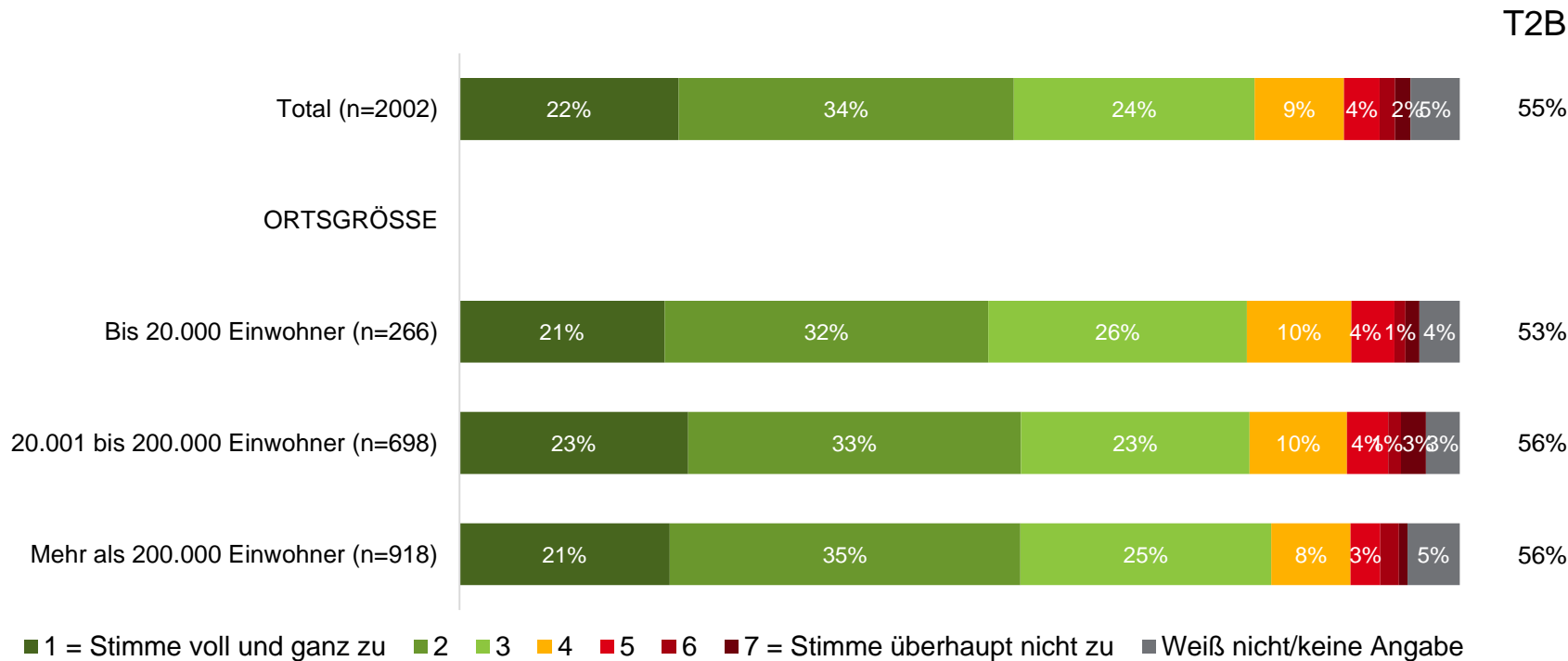


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q12. Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor. Geben Sie bitte zu jeder Aussage [...] an, inwiefern Sie dieser zustimmen.

- In Deutschland habe ich Zugriff auf hochwertige Medikamente nach dem neuesten Forschungsstand.

# ZUSTIMMUNG AUSSAGEN (4)



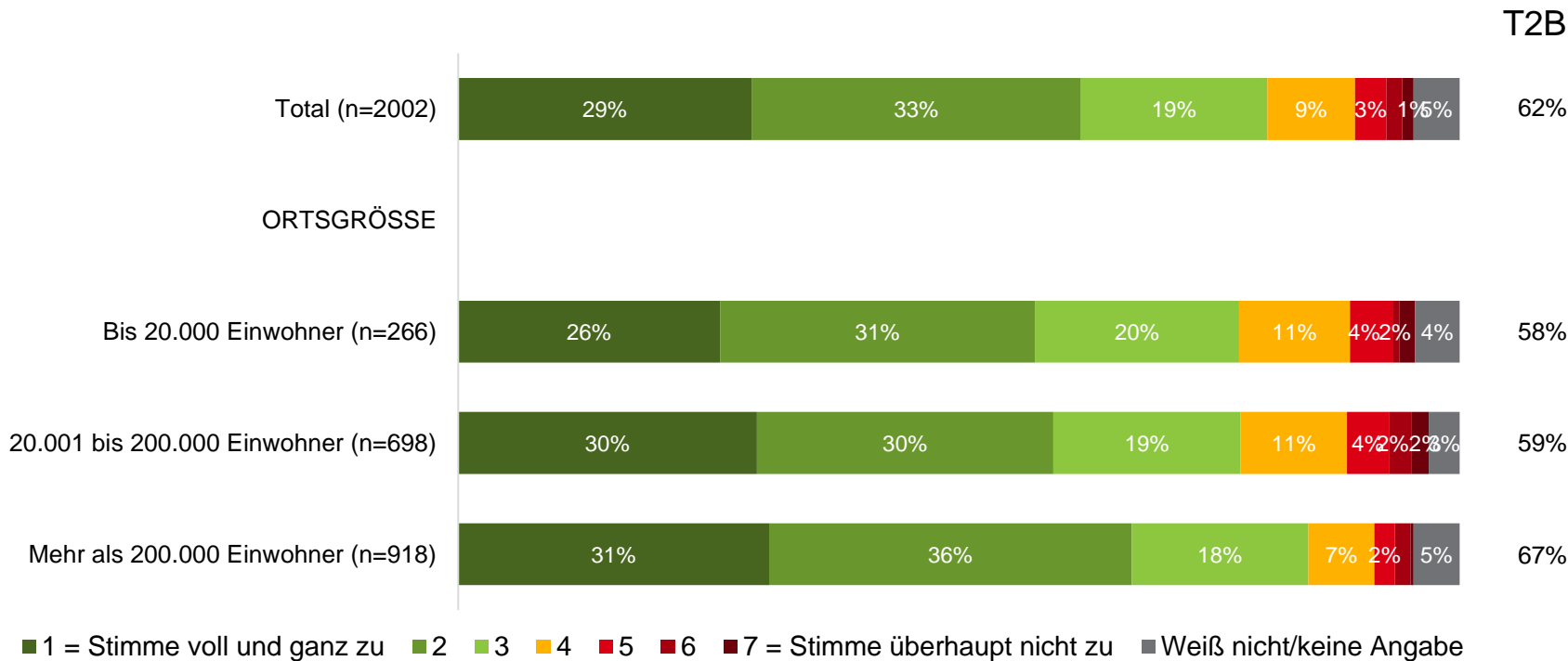
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q12. Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor. Geben Sie bitte zu jeder Aussage [...] an, inwiefern Sie dieser zustimmen.

- Das deutsche Gesundheitssystem ist im Vergleich zu anderen Ländern in der EU sehr gut.

# ZUSTIMMUNG AUSSAGEN (5)

Von der Mehrheit der Befragten wird das deutsche Gesundheitssystem im Vergleich zu anderen Ländern außerhalb der EU als sehr gut funktionierend erlebt – dies ist vor allem in Städten ab 200.000 Einwohnern der Fall.

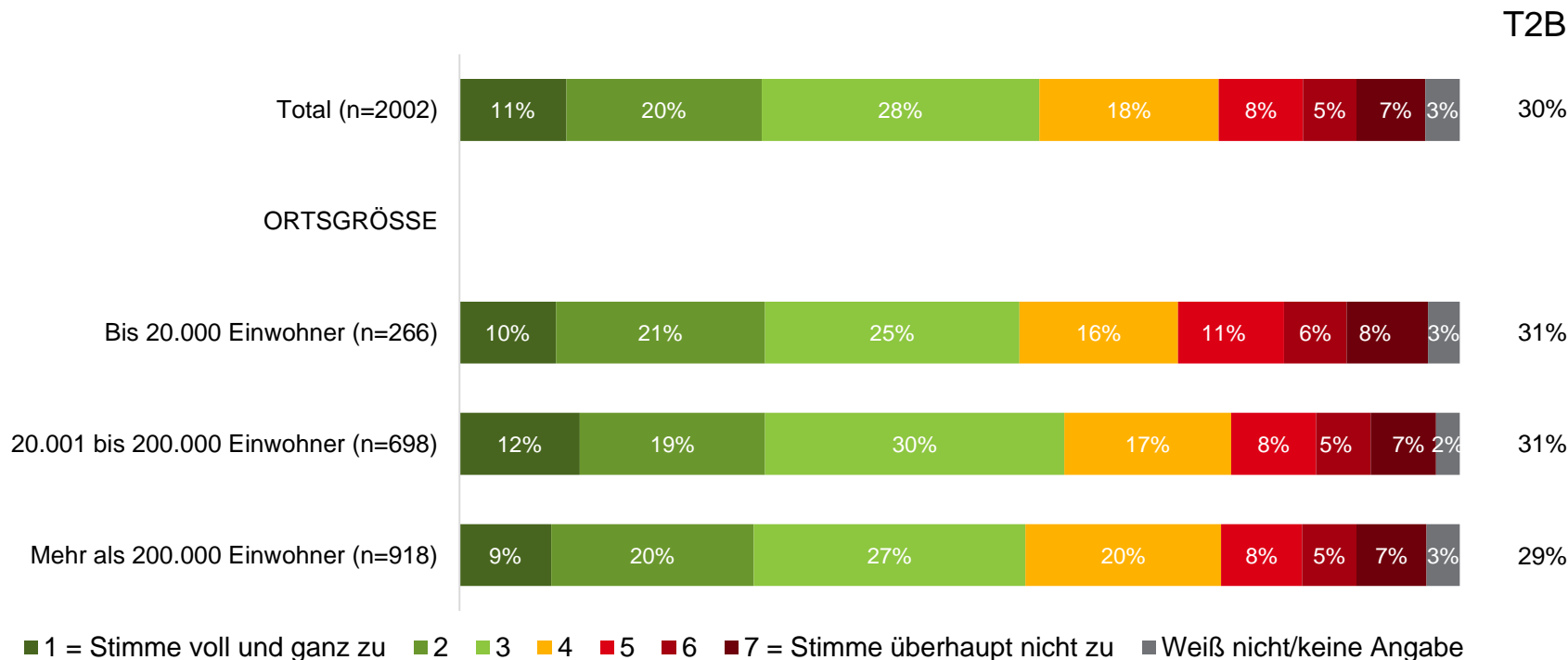


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q12. Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor. Geben Sie bitte zu jeder Aussage [...] an, inwiefern Sie dieser zustimmen.

- Das deutsche Gesundheitssystem ist im Vergleich zu anderen Ländern außerhalb der EU sehr gut.

# ZUSTIMMUNG AUSSAGEN (6)



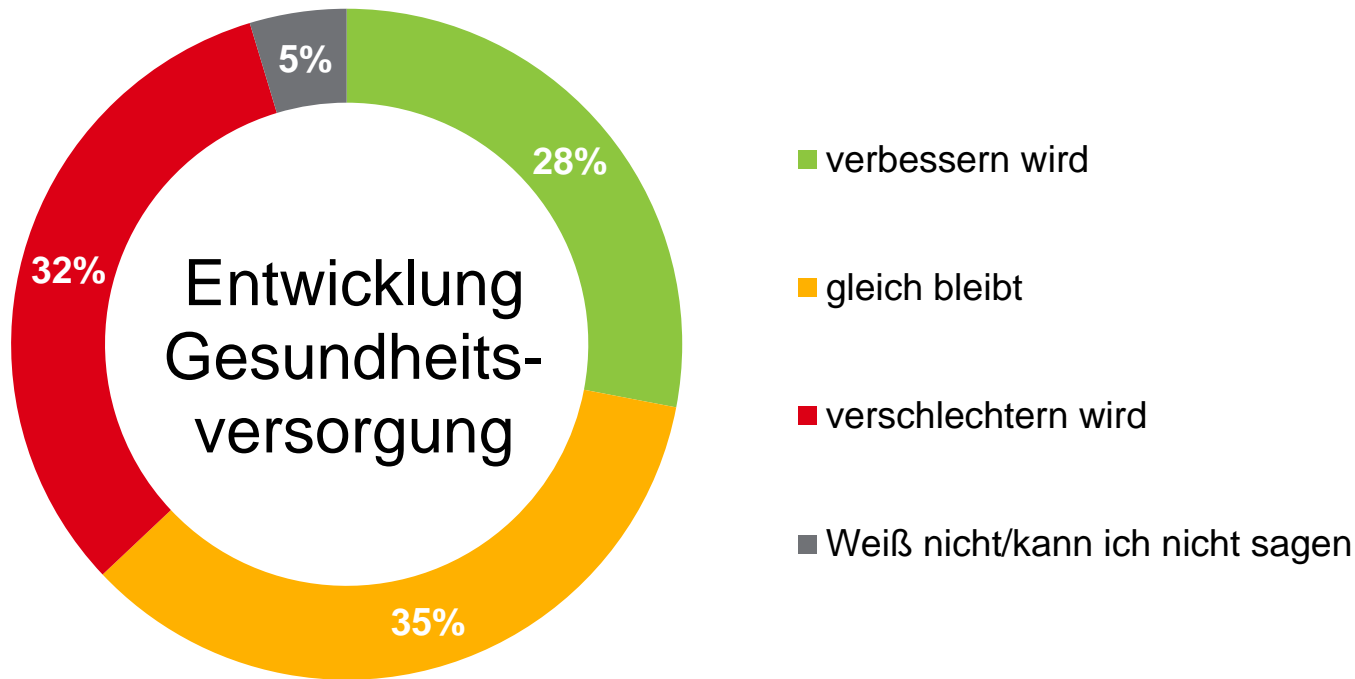
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q12. Im Folgenden lese ich Ihnen einige Aussagen vor. Geben Sie bitte zu jeder Aussage [...] an, inwiefern Sie dieser zustimmen.

- Die gesetzlichen Krankenkassen erstatten alle medizinisch notwendigen Leistungen

# ENTWICKLUNG GESUNDHEITSVERSORGUNG

Ein Viertel der Bevölkerung erwartet eine verbesserte Gesundheitsversorgung in Deutschland in den kommenden 10 Jahren. Die Mehrheit jedoch glaubt an eine gleichbleibende (35%) bzw. negative Entwicklung (32%).

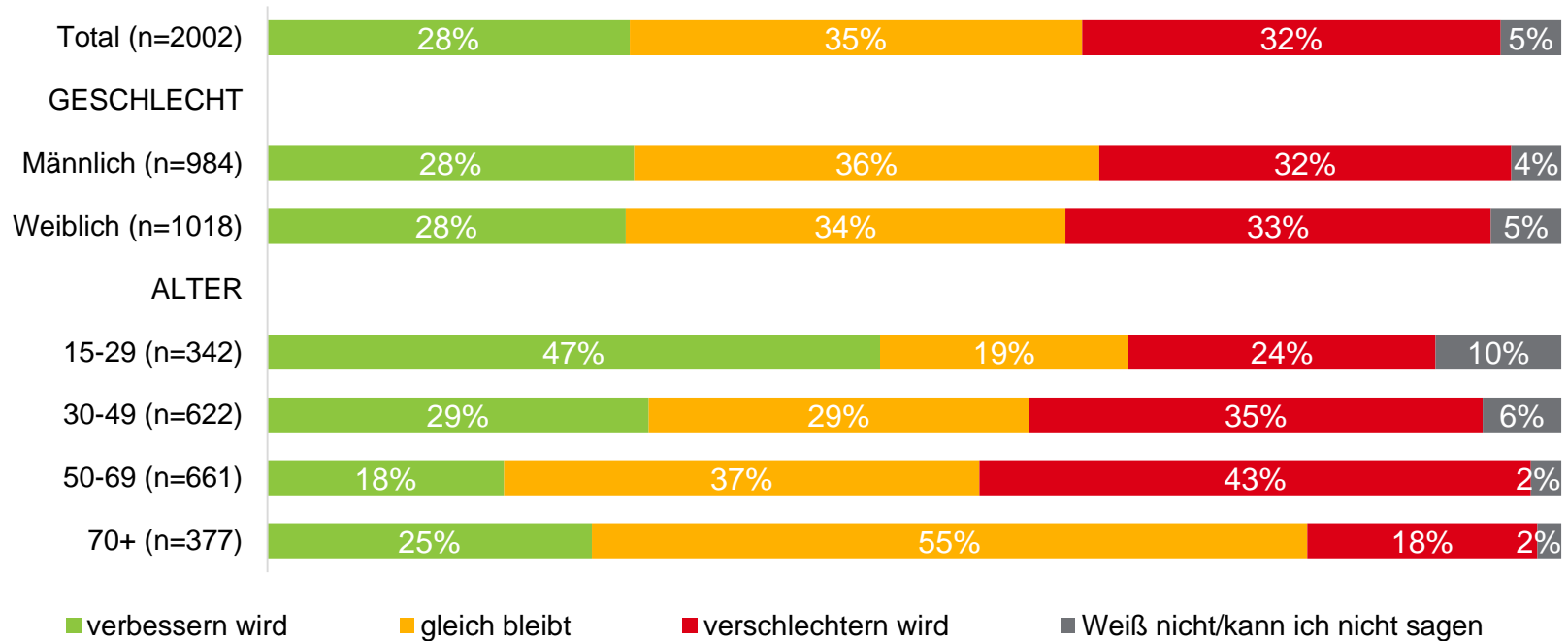


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q13a. Erwarten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung in Deutschland in den nächsten 10 Jahren eher...

# ENTWICKLUNG GESUNDHEITSVERSORGUNG (1)

Insbesondere die jüngere Bevölkerung (15-29 Jahre) ist optimistisch und rechnet mit einer Verbesserung der Gesundheitsversorgung. Dagegen glauben ganze 43% der 50-69 Jährigen an eine Verschlechterung.



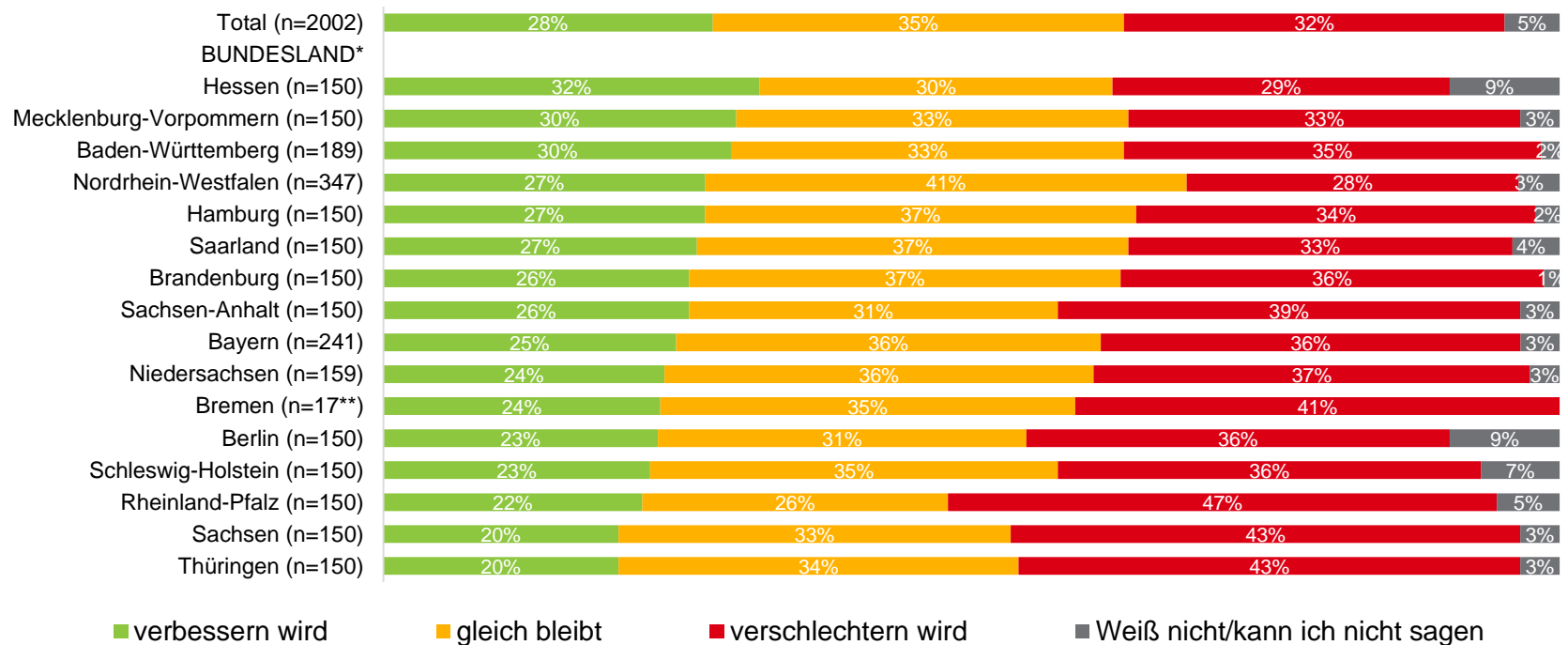
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q13a. Erwarten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung in Deutschland in den nächsten 10 Jahren eher...



# ENTWICKLUNG GESUNDHEITSVERSORUNG (2)

Eine pessimistische Einstellung herrscht vor allem in den östlichen Bundesländern wie Sachsen und Thüringen. Aber auch die Bevölkerung der Rheinland-Pfalz erwartet mehrheitlich eine negative Entwicklung der Gesundheitsversorgung.



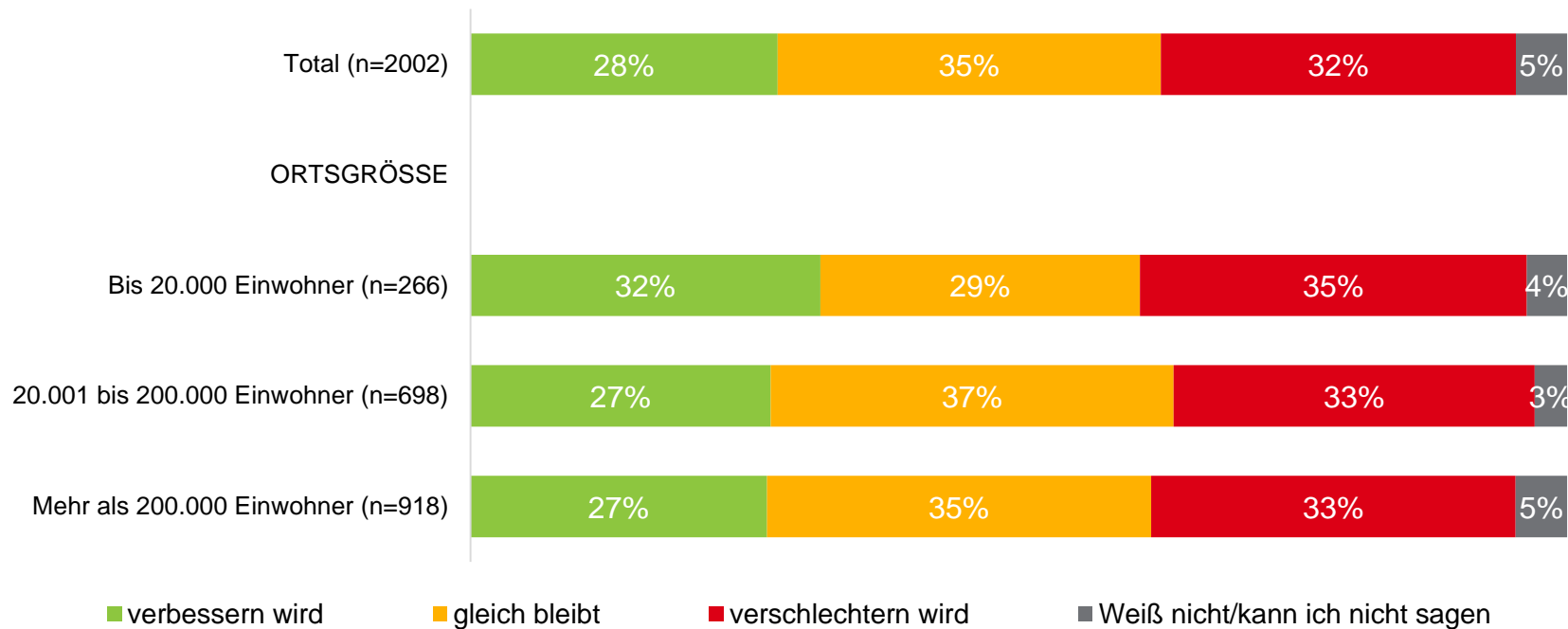
Basis: Alle Befragte (n=2002)

\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q13a. Erwarten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung in Deutschland in den nächsten 10 Jahren eher...

# ENTWICKLUNG GESUNDHEITSVERSORGUNG

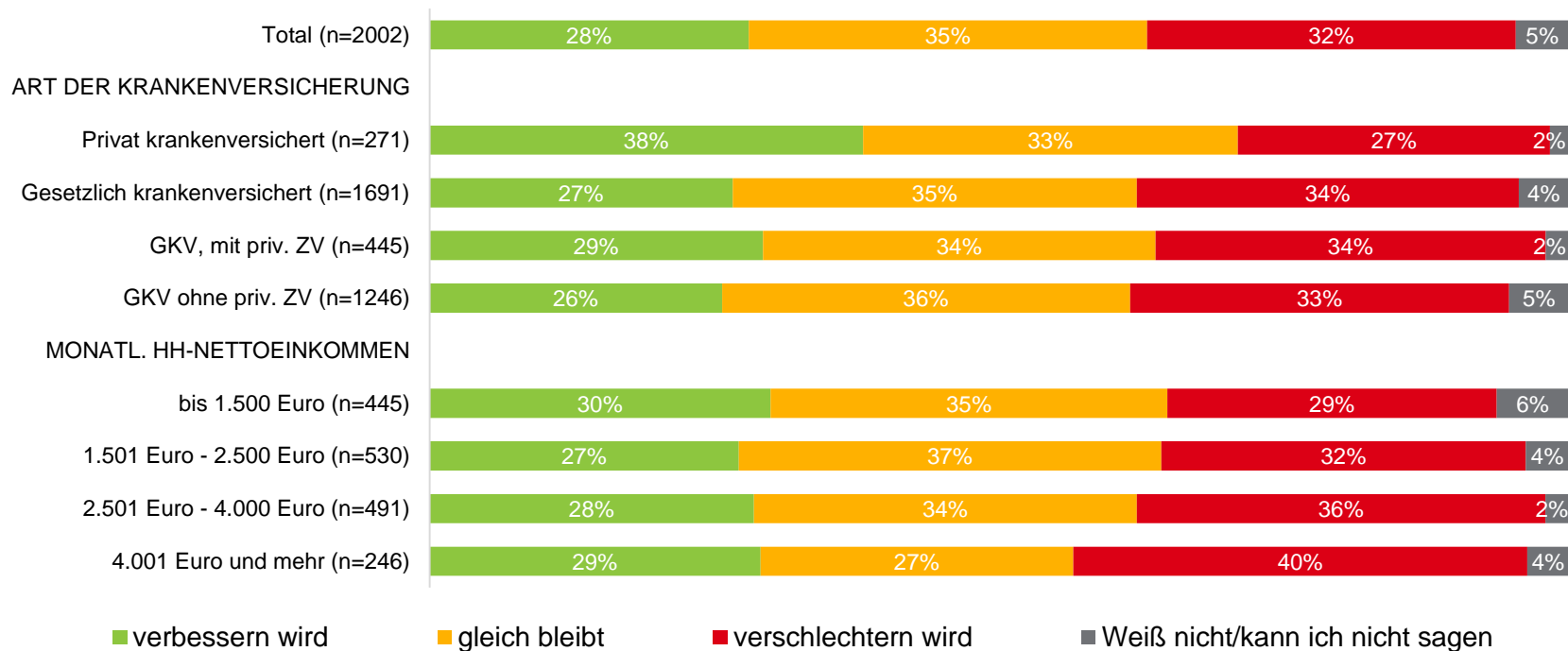


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q13a. Expecten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung in Deutschland in den nächsten 10 Jahren eher...

# ENTWICKLUNG GESUNDHEITSVERSORUNG (3)

Privat Krankenversicherte sind überwiegend optimistisch und rechnen eher mit einer Verbesserung in der Gesundheitsversorgung.

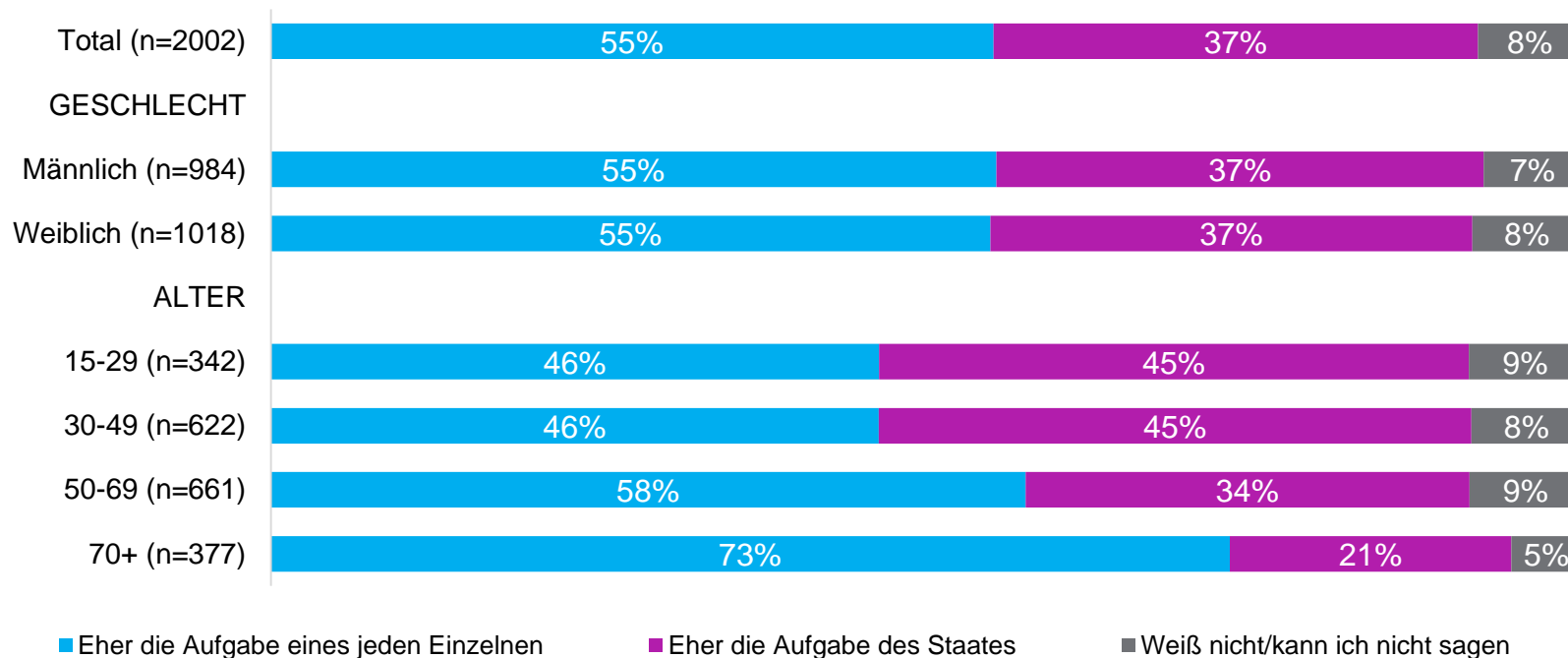


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q13a. Expecten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung in Deutschland in den nächsten 10 Jahren eher...

# ROLLE DES STAATES (1)

Die Mehrheit der Befragten (55%) ist der Meinung, dass die Gesundheitsvorsorge eher Aufgabe eines jeden Einzelnen ist – dabei ist eine signifikant wachsende Zustimmung mit steigendem Alter erkennbar (73% Zustimmung bei 70+).

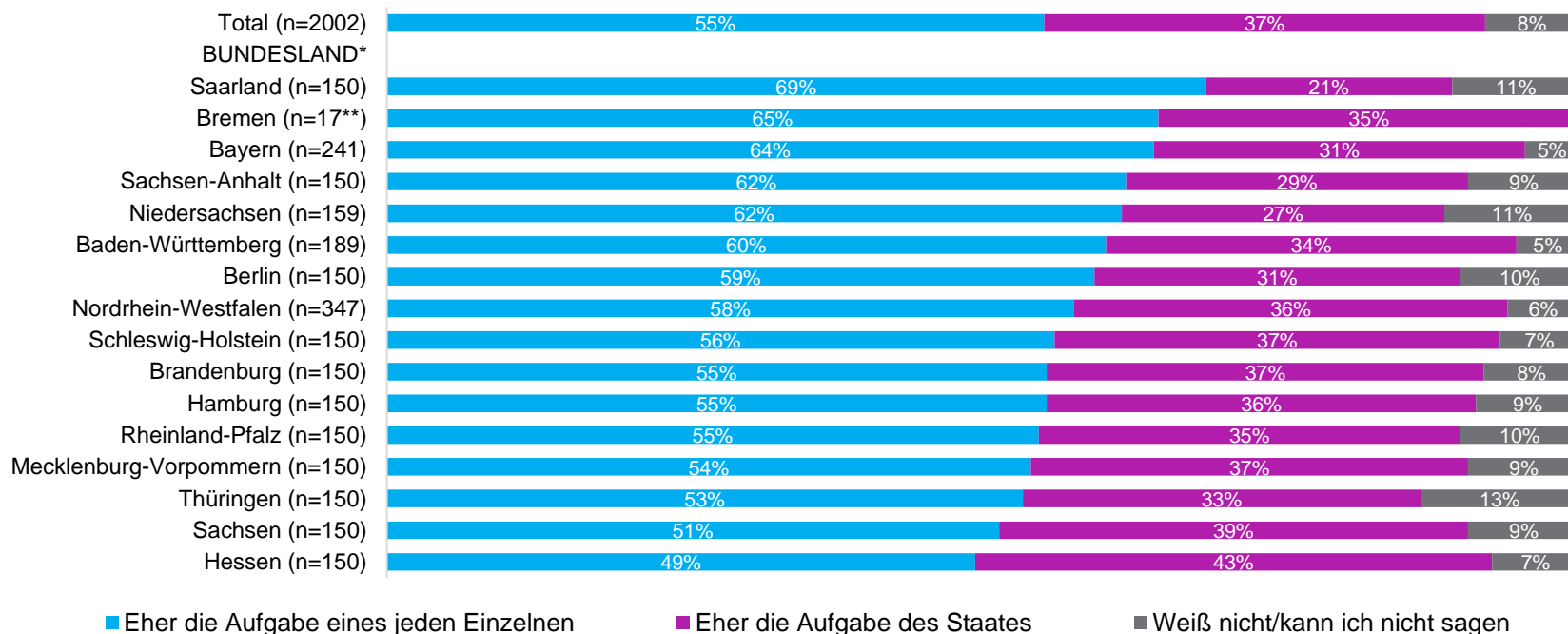


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q13. Zur Rolle des Staates bei der Gesundheitsvorsorge: Wie ist da Ihre Meinung - ist die Gesundheitsvorsorge eher die Aufgabe eines jeden Einzelnen oder ist die Gesundheitsvorsorge eher die Aufgabe des Staates?

# ROLLE DES STAATES (2)

Dass die Gesundheitsvorsorge eher die Aufgabe eines jeden Einzelnen ist, wird insbesondere im Saarland und in Bayern so gesehen.



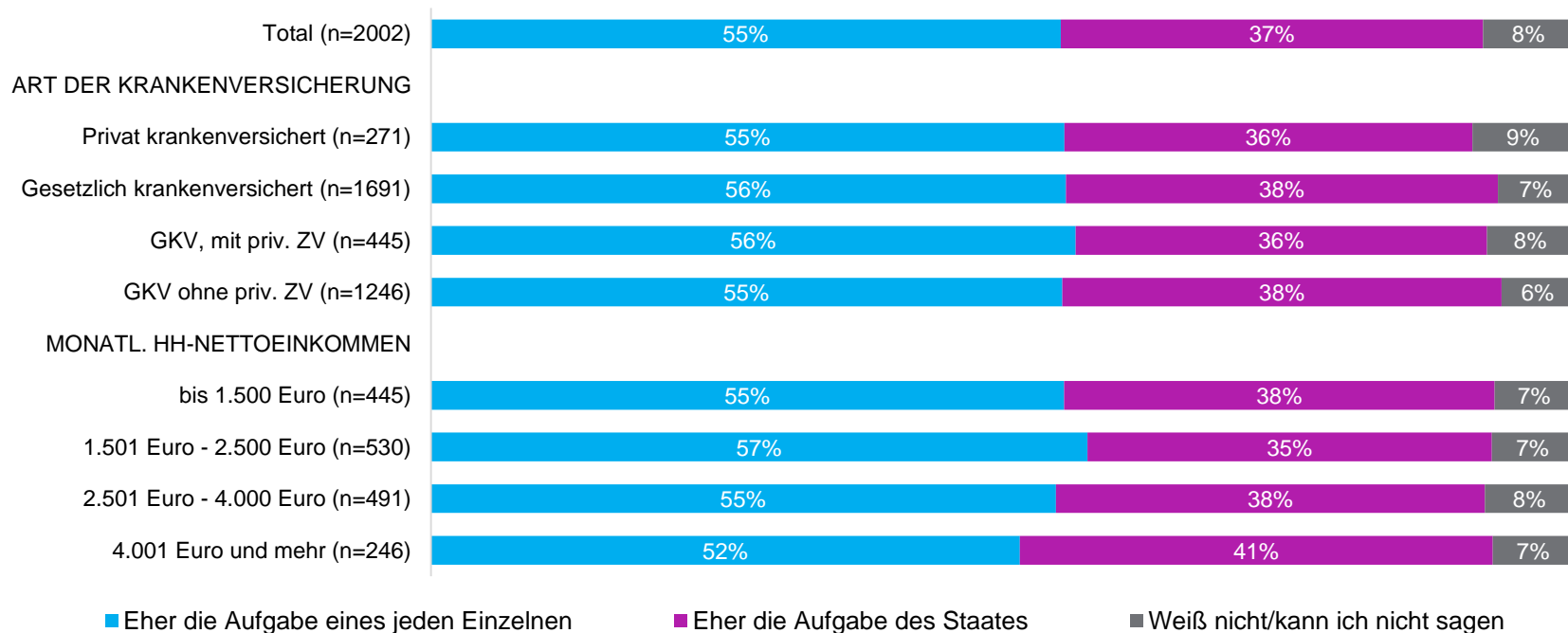
Basis: Alle Befragte (n=2002)

\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q13. Zur Rolle des Staates bei der Gesundheitsvorsorge: Wie ist da Ihre Meinung - ist die Gesundheitsvorsorge eher die Aufgabe eines jeden Einzelnen oder ist die Gesundheitsvorsorge eher die Aufgabe des Staates?

# ROLLE DES STAATES (3)



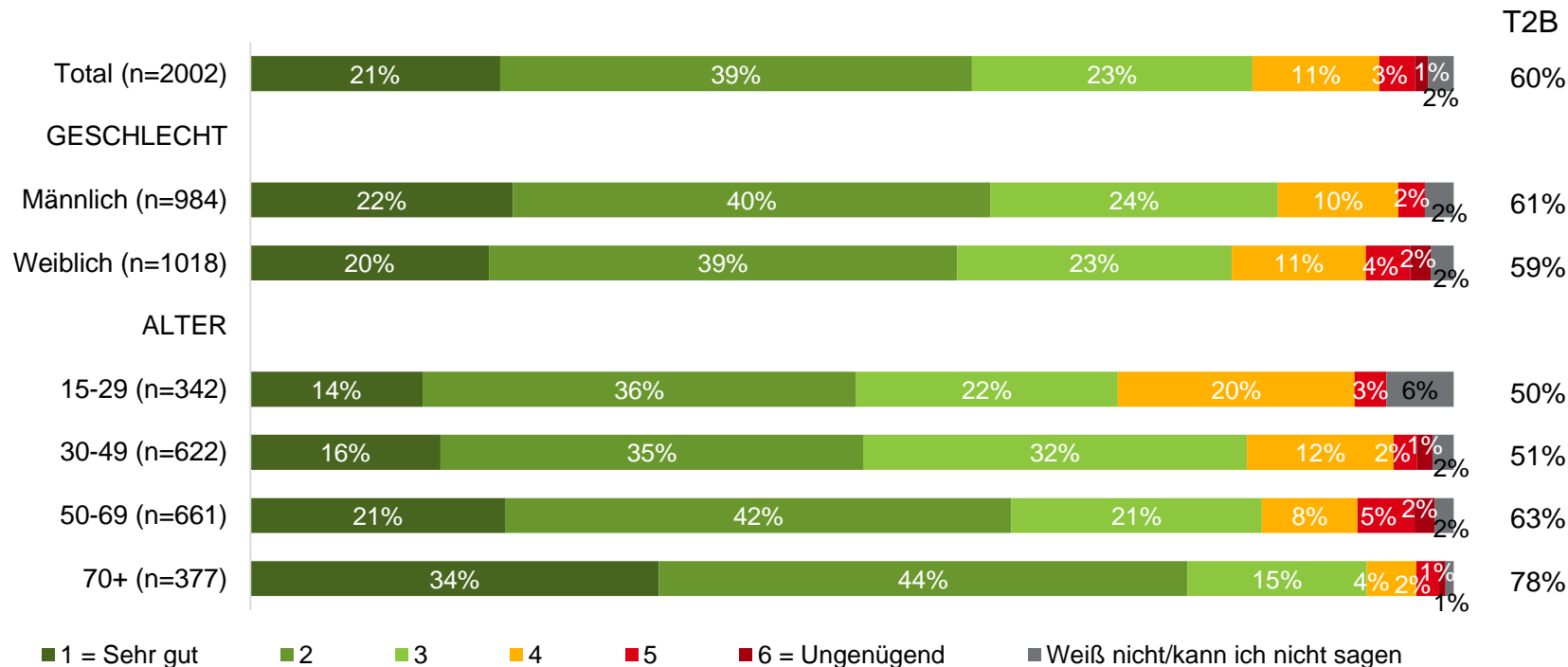
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q13. Zur Rolle des Staates bei der Gesundheitsvorsorge: Wie ist da Ihre Meinung - ist die Gesundheitsvorsorge eher die Aufgabe eines jeden Einzelnen oder ist die Gesundheitsvorsorge eher die Aufgabe des Staates?

# BEURTEILUNG VERSORGUNG VOR ORT

# GESUNDHEITSVERSORGUNG AM WOHNORT (1)

Knapp 2/3 der Bevölkerung stufen die Gesundheitsversorgung am Wohnort als (sehr) gut ein. Insbesondere die über 70 jährigen sind sehr zufrieden.



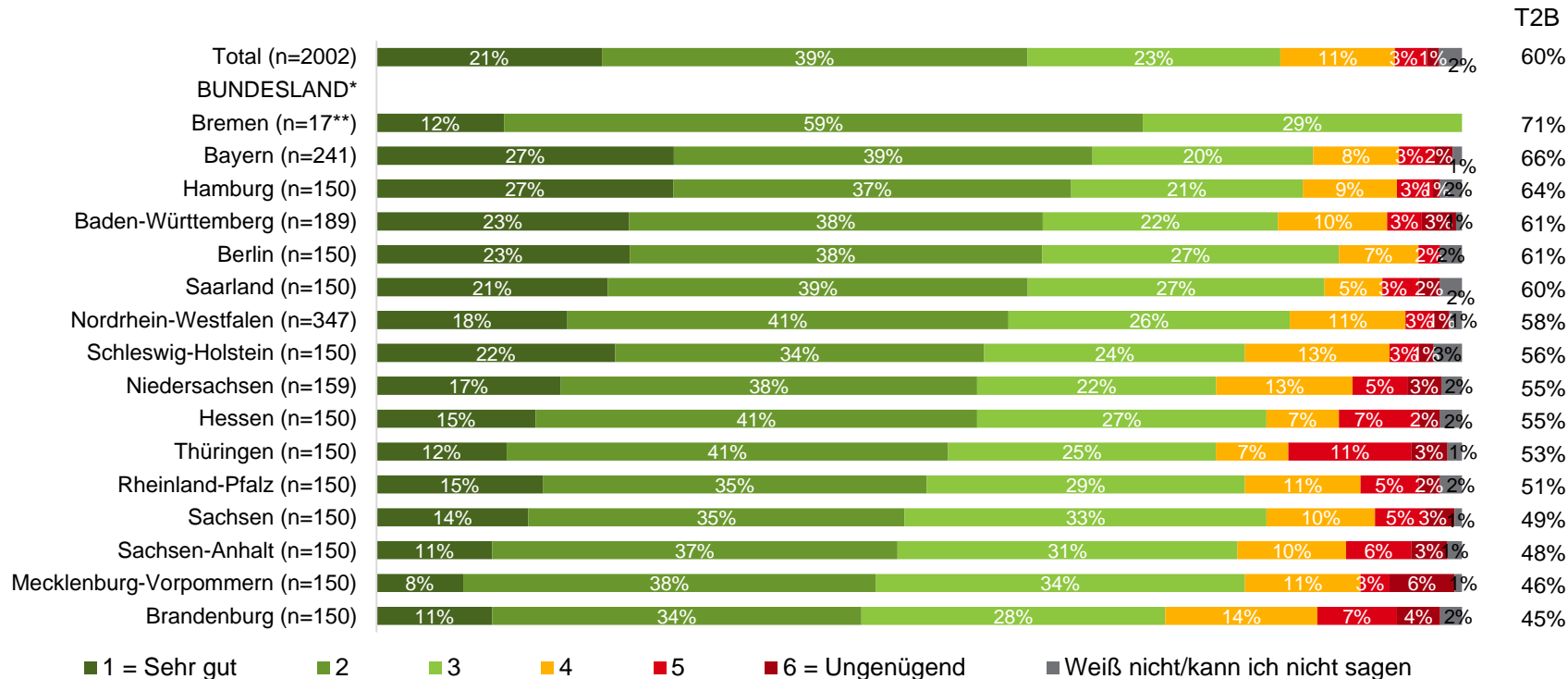
Basis Alle Befragte (n=2002)

Q14. Nun geht es um das Thema der Gesundheitsversorgung an Ihrem Wohnort, also konkret um Ihre Situation. Wie schätzen Sie die Gesundheitsversorgung an Ihrem Wohnort ein? Bitte urteilen Sie in Schulnoten von "1 = Sehr gut" bis "6 = Ungenügend".



# GESUNDHEITSVERSORGUNG AM WOHNORT (2)

Auch mit der Gesundheitsversorgung am Wohnort sind die Personen der südlichen Bundesländer sowie die Hamburger überdurchschnittlich zufrieden.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

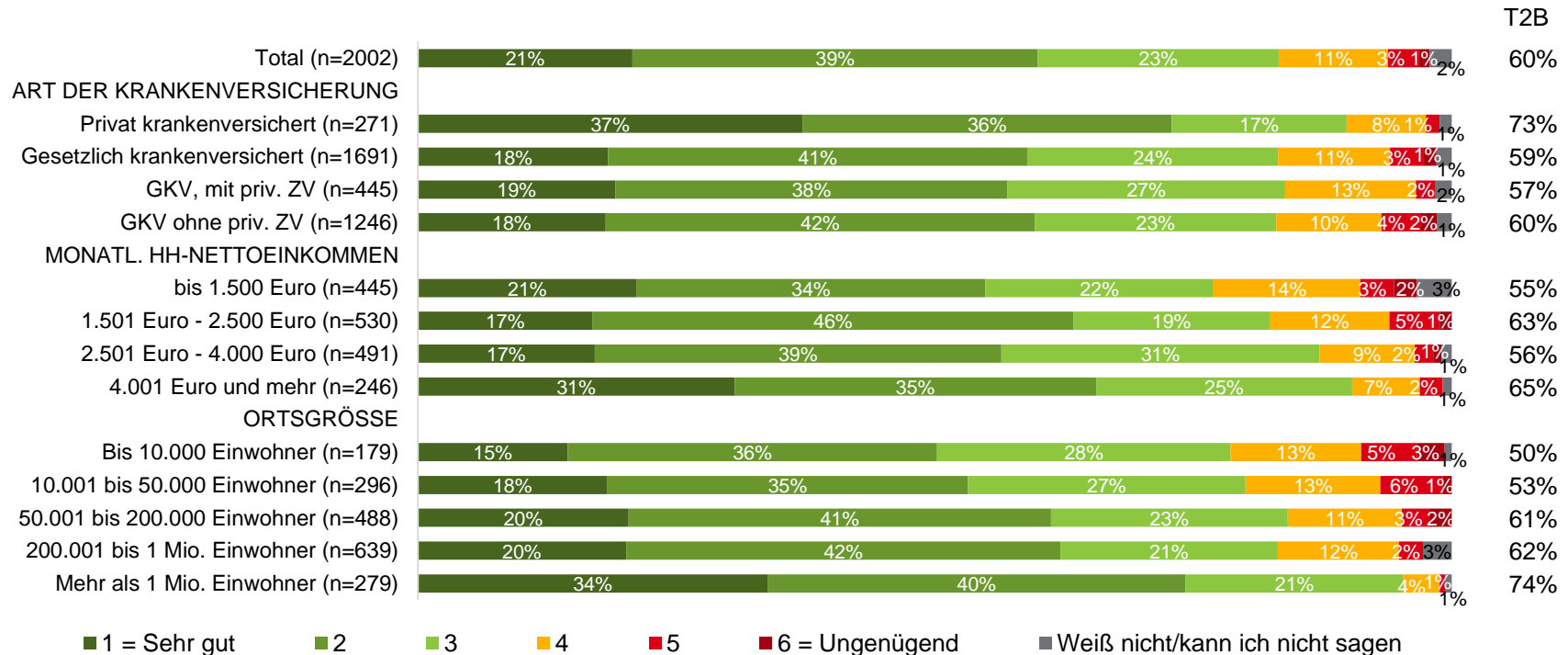
\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q14. Nun geht es um das Thema der Gesundheitsversorgung an Ihrem Wohnort, also konkret um Ihre Situation. Wie schätzen Sie die Gesundheitsversorgung an Ihrem Wohnort ein? Bitte urteilen Sie in Schulnoten von "1 = Sehr gut" bis "6 = Ungenügend".

# GESUNDHEITSVERSORGUNG AM WOHNORT (3)

Überdurchschnittlich zufrieden mit der örtlichen Gesundheitsversorgung zeigen sich privat Krankenversicherte und Personen mit hohem Einkommen. Die Zufriedenheit steigt zudem linear mit der Ortsgröße.

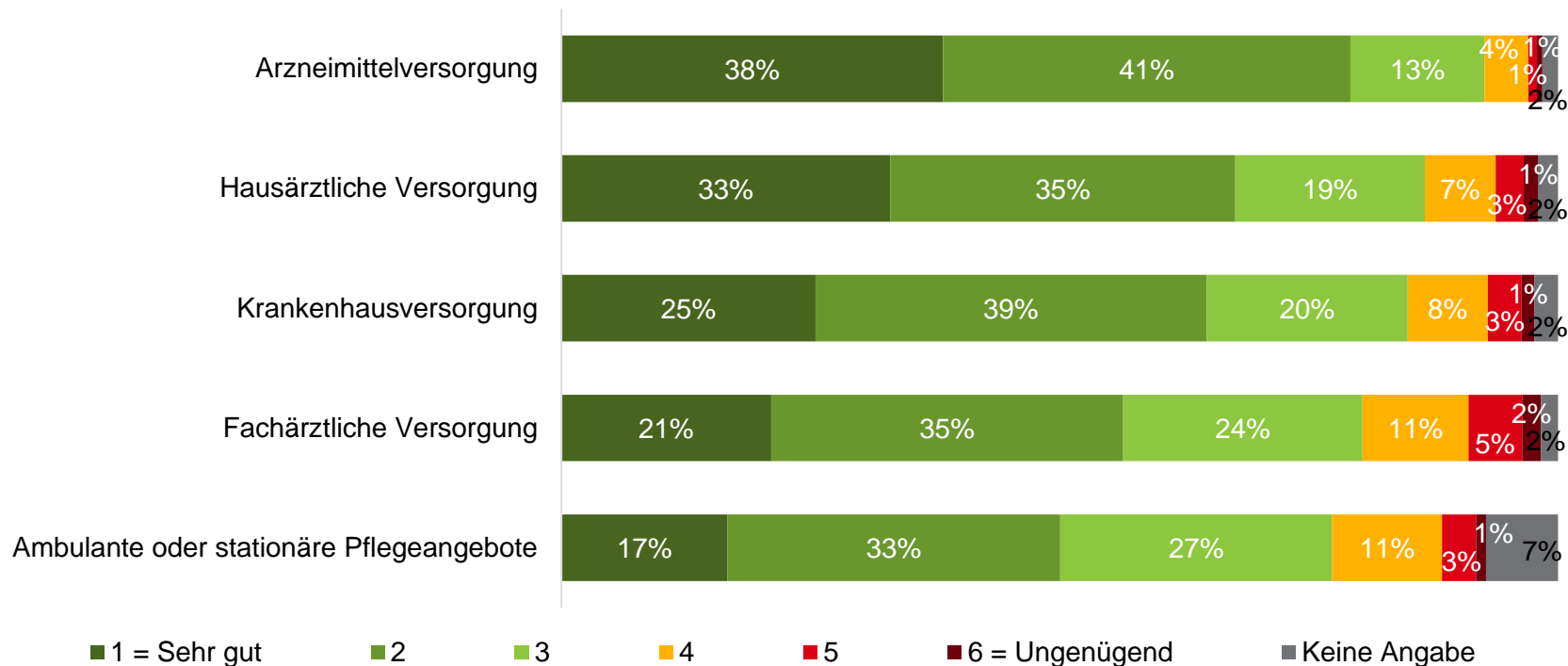


Basis Alle Befragte (n=2002)

Q14. Nun geht es um das Thema der Gesundheitsversorgung an Ihrem Wohnort, also konkret um Ihre Situation. Wie schätzen Sie die Gesundheitsversorgung an Ihrem Wohnort ein? Bitte urteilen Sie in Schulnoten von "1 = Sehr gut" bis "6 = Ungenügend".

# EINSCHÄTZUNG DER GESUNDHEITSVERSORGUNG

Mit der persönlichen Gesundheitsversorgung sind die Deutschen weitgehend zufrieden. Etwas Kritik ist allerdings hinsichtlich der fachärztlichen Versorgung sowie der ambulanten oder stationären Pflegeangebote spürbar.

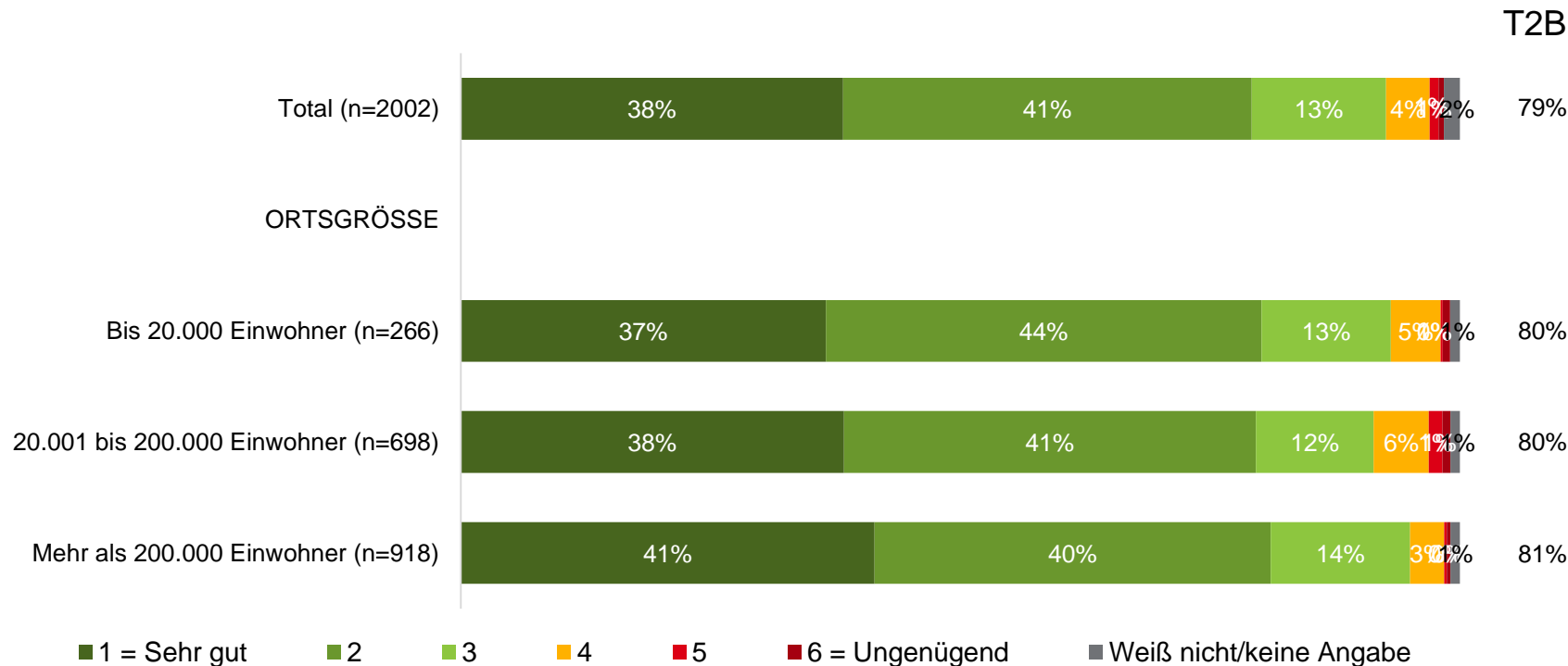


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15. Wie schätzen Sie Ihre persönliche Gesundheitsversorgung in den folgenden Bereichen ein? Bitte urteilen Sie in Schulnoten von "1 = Sehr gut" bis "6 = Ungenügend".

# BEURTEILUNG ARZNEIMITTELVERSORGUNG

Mit der Arzneimittelversorgung ist man sowohl in der Stadt als auch auf dem Land gleichermaßen zufrieden.

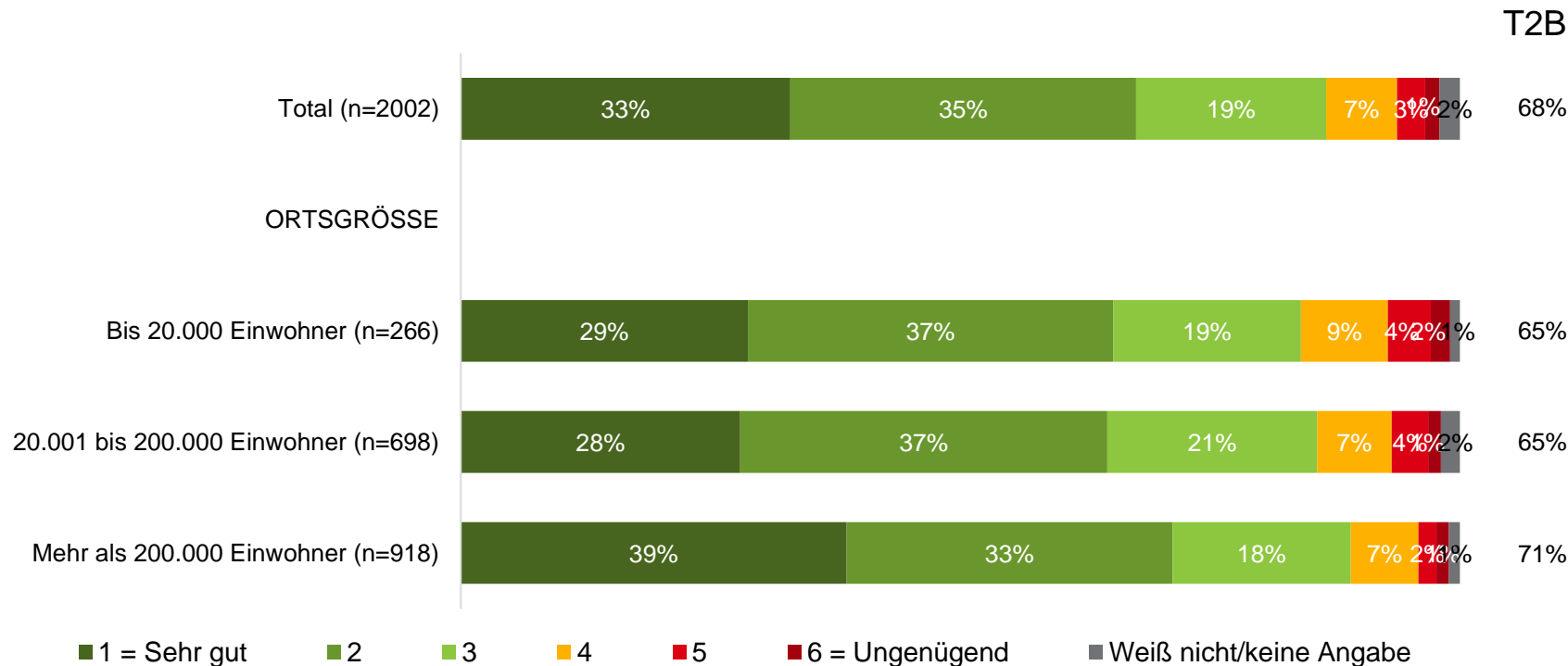


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15. Wie schätzen Sie Ihre persönliche Gesundheitsversorgung in den folgenden Bereichen ein? – Arzneimittelversorgung

# BEURTEILUNG HAUSÄRZTLICHE VERSORGUNG

Die hausärztliche Versorgung wird vor allem in urbanen Gebieten häufig mit der Bestnote bewertet.

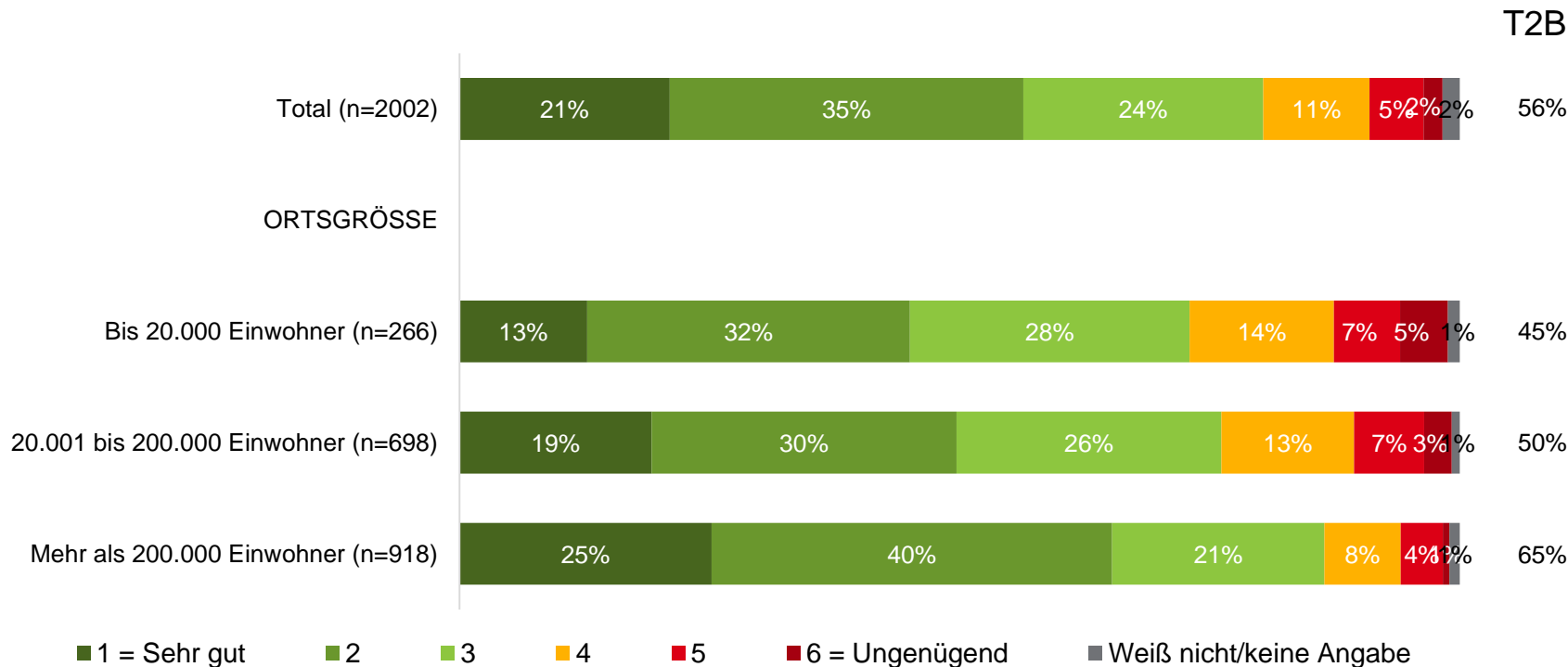


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15. Wie schätzen Sie Ihre persönliche Gesundheitsversorgung in den folgenden Bereichen ein? – Hausärztliche Versorgung

# BEURTEILUNG FACHÄRZTLICHE VERSORGUNG

Ein gleiches Bild zeigt sich bei der Bewertung der Facharztversorgung: Hier zeigt sich erneut ein deutlicher Unterschied zwischen Stadt und Land.

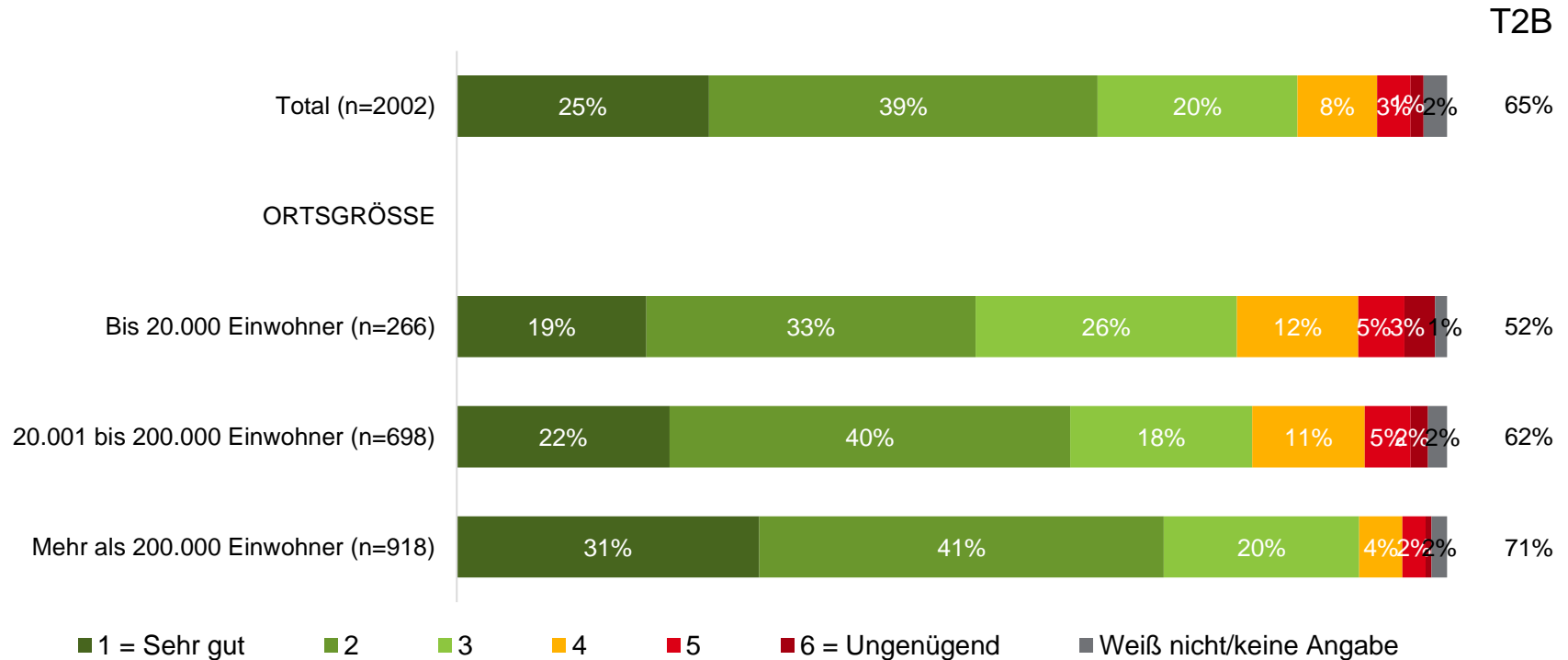


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15. Wie schätzen Sie Ihre persönliche Gesundheitsversorgung in den folgenden Bereichen ein? – Fachärztliche Versorgung

# BEURTEILUNG KRANKENHAUSVERSORGUNG

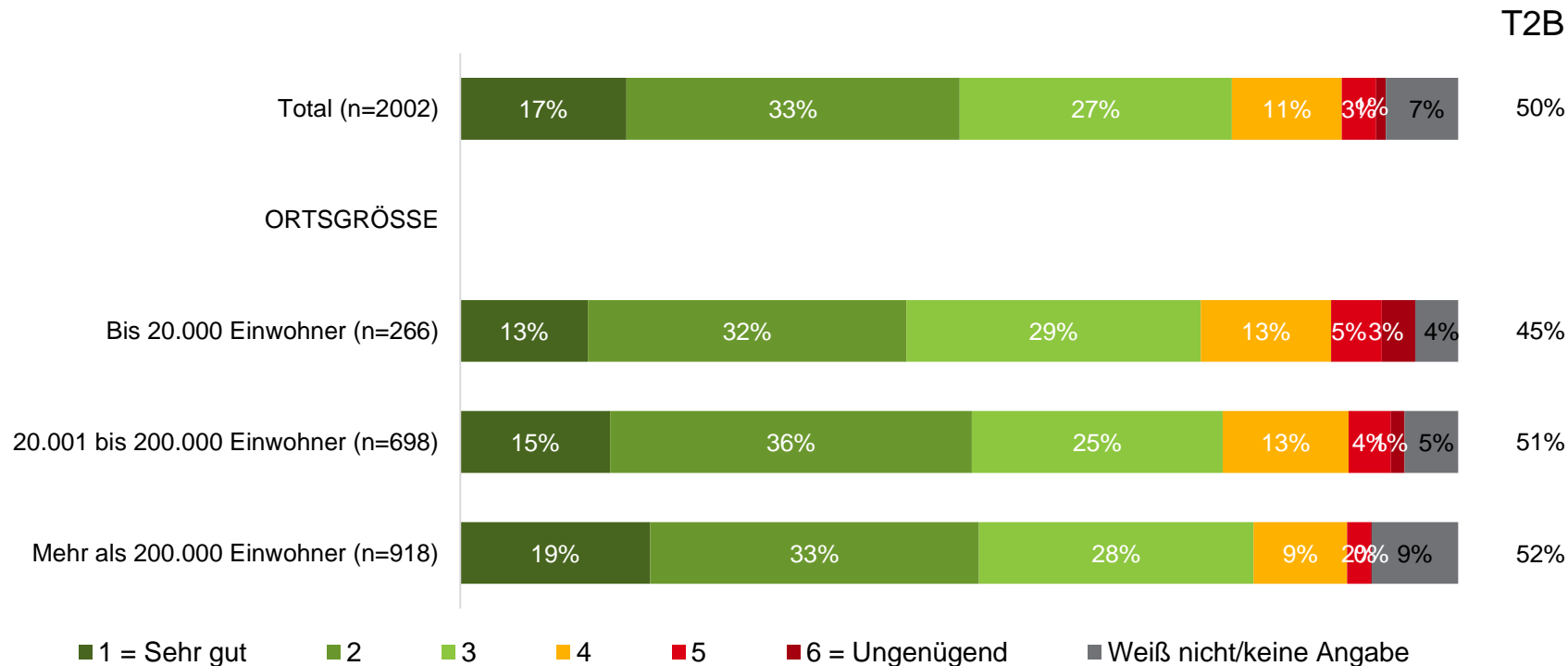
Mit der Krankenhausversorgung ist man vor allem in Städten ab 200.000 Einwohnern zufrieden.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15. Wie schätzen Sie Ihre persönliche Gesundheitsversorgung in den folgenden Bereichen ein? – Krankenhausversorgung

# BEURTEILUNG PFLEGEANGEBOTE



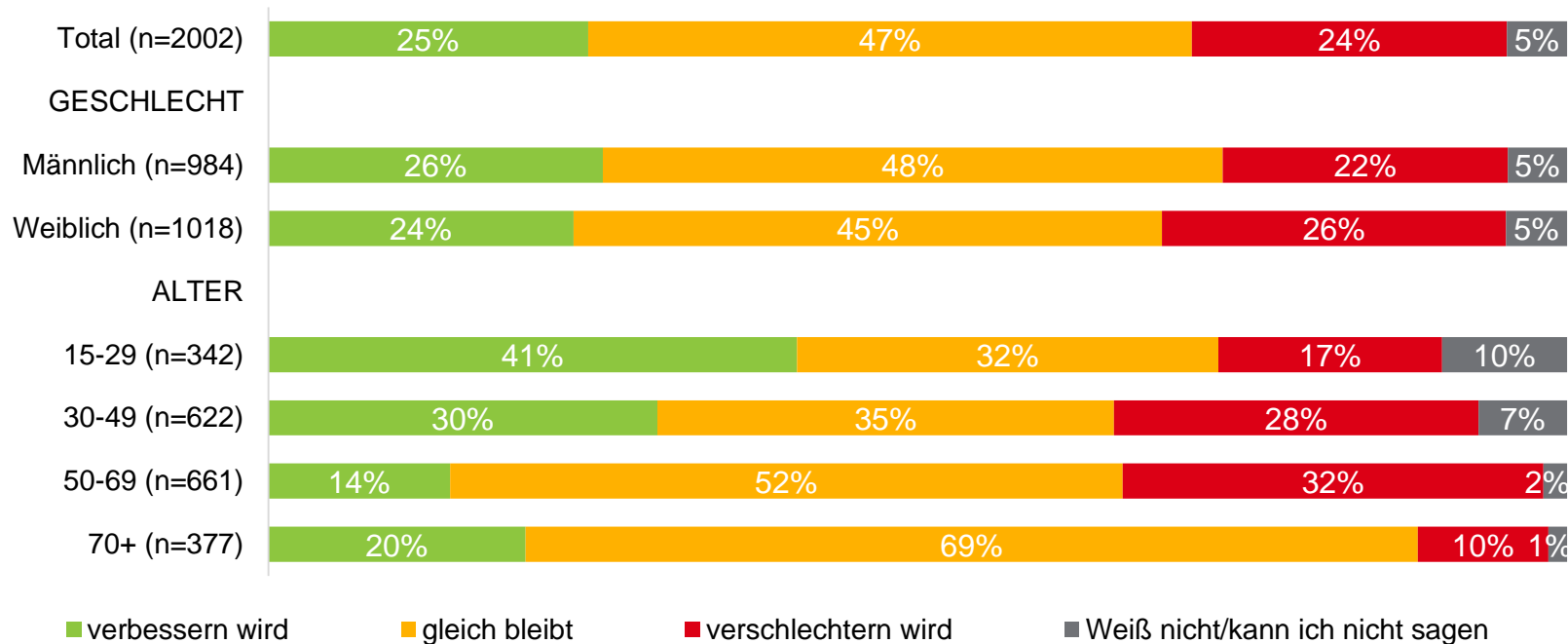
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15. Wie schätzen Sie Ihre persönliche Gesundheitsversorgung in den folgenden Bereichen ein? – Ambulante oder stationäre Pflegeangebote



# GESUNDHEITSVERSORGUNG VOR ORT (1)

Die Mehrheit der Deutschen rechnet mit einer gleichbleibenden Gesundheitsversorgung vor Ort. An eine Verbesserung glaubt vor allem die jüngere Bevölkerung.

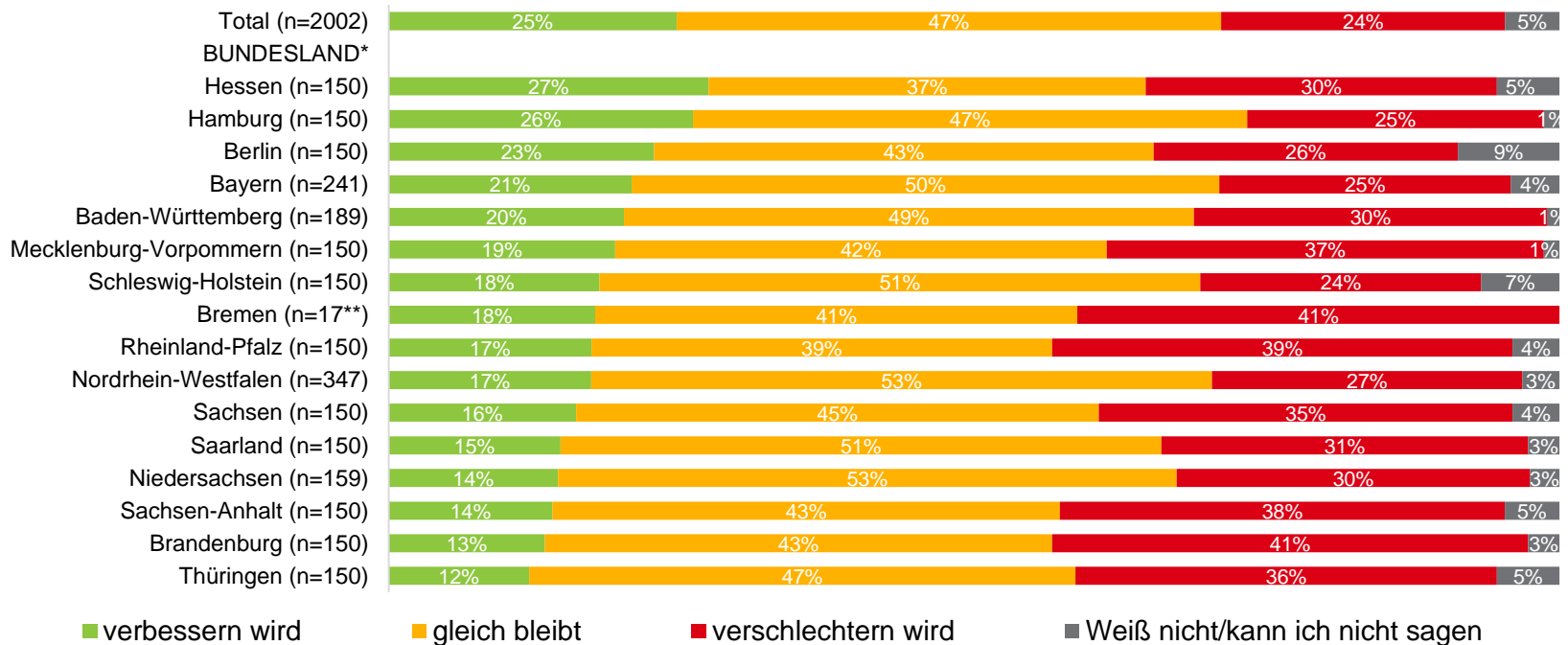


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15a. Expecten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung bei Ihnen vor Ort in den nächsten 10 Jahren eher...

# GESUNDHEITSVERSORGUNG VOR ORT (2)

An eine Verschlechterung der Gesundheitsversorgung vor Ort glauben insbesondere die neuen Bundesländer.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

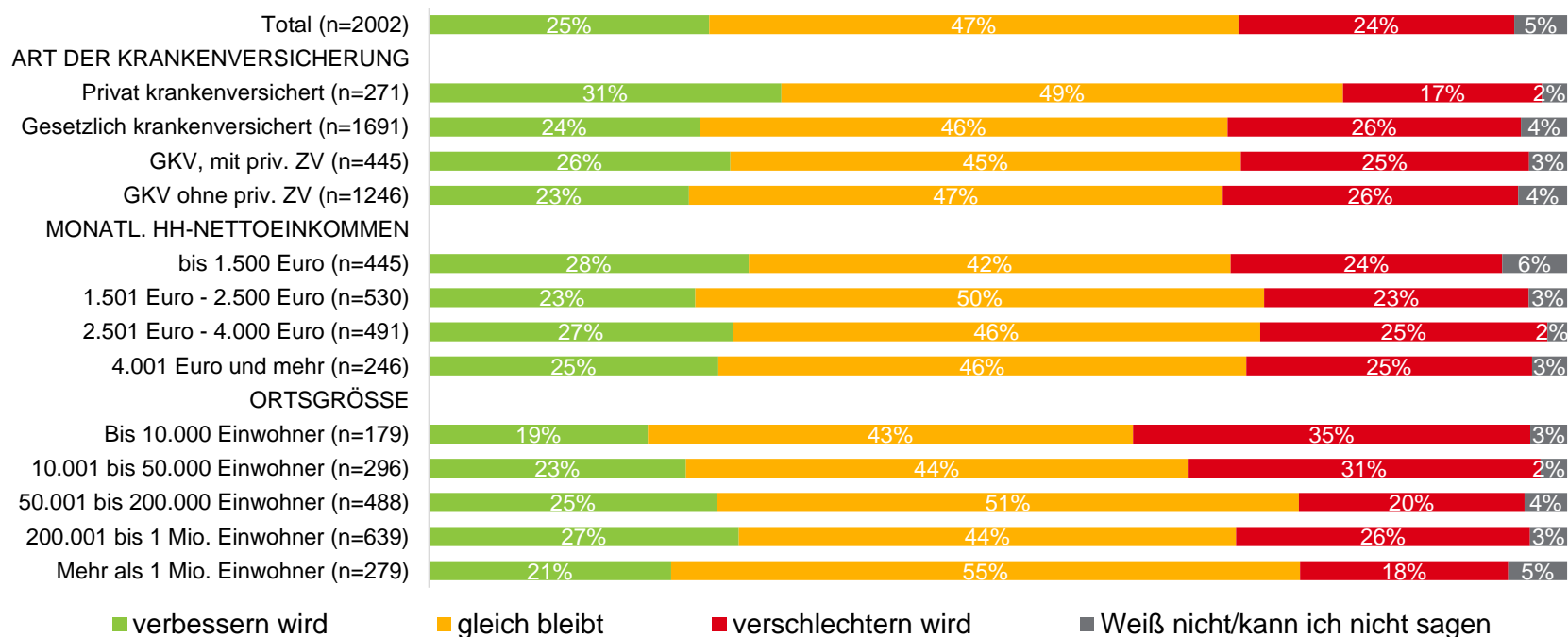
\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q15a. Erwarten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung bei Ihnen vor Ort in den nächsten 10 Jahren eher...

# GESUNDHEITSVERSORGUNG VOR ORT (3)

Privat Krankenversicherte sehen der Zukunft bzgl. der Gesundheitsversorgung vor Ort sehr positiv entgegen, während vor allem Personen vom Land bzw. kleineren Orten eine Verschlechterung erwarten.

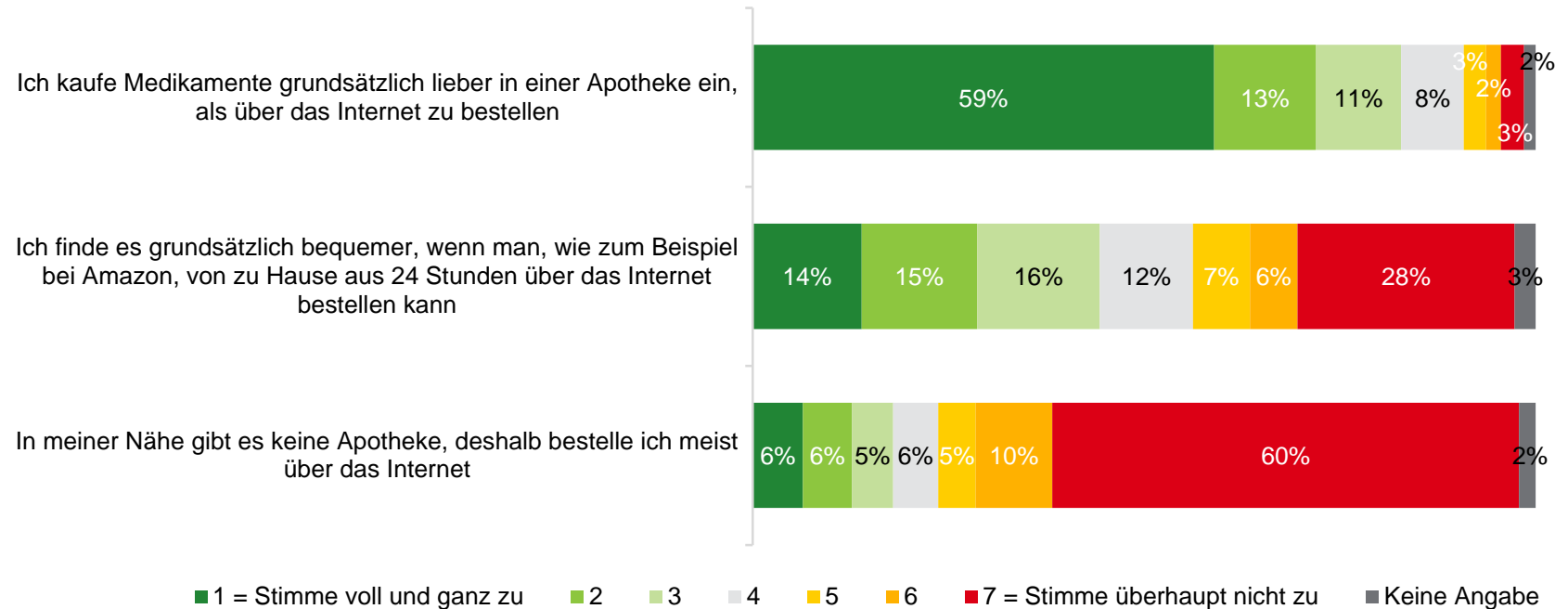


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q15a. Expecten Sie, dass sich die Gesundheitsversorgung bei Ihnen vor Ort in den nächsten 10 Jahren eher...

# EINKAUF VON MEDIKAMENTEN

Die große Mehrheit kauft grundsätzlich lieber in einer Apotheke ein, als über das Internet zu bestellen.

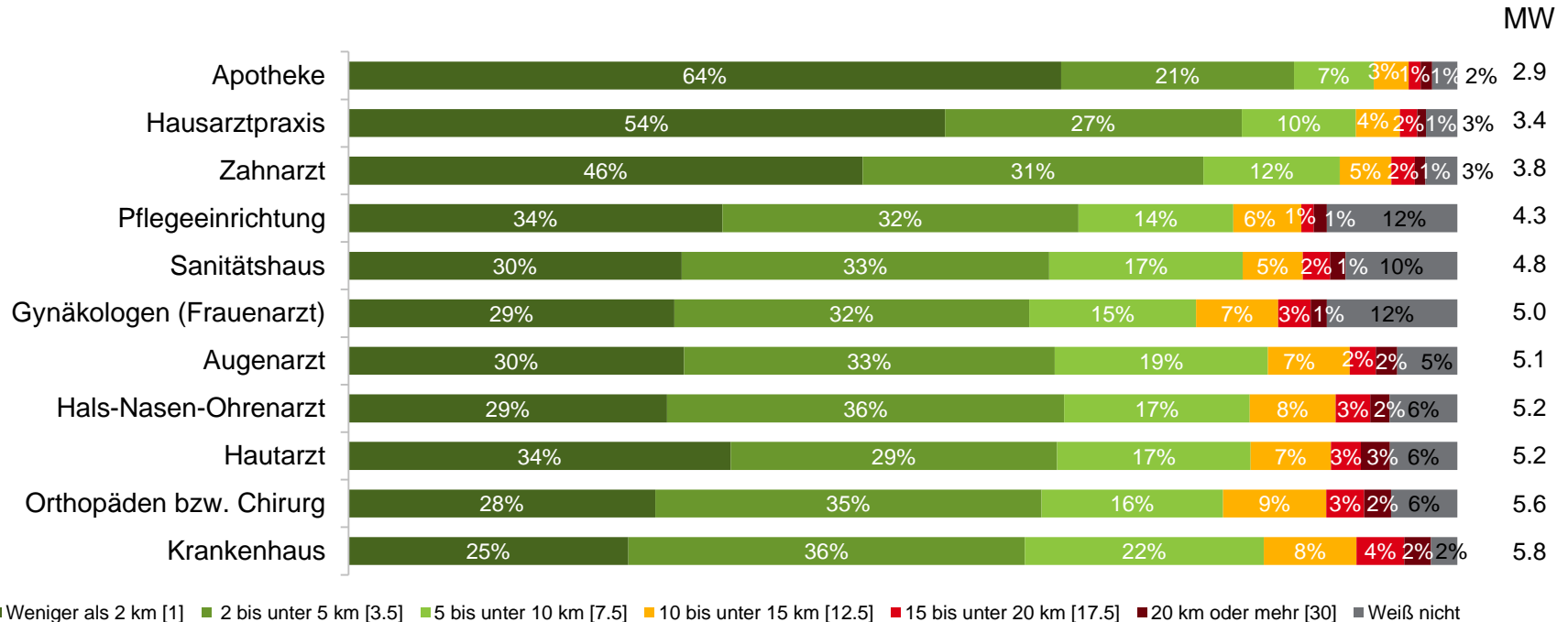


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q16. Nun kurz zur Erreichbarkeit von Apotheken. Bitte geben Sie zu jeder der folgenden Aussagen auf einer Skala von "1 = Stimme voll und ganz zu" bis "7 = Stimme überhaupt nicht zu" an, inwiefern Sie diesen zustimmen.

# ENTFERNUNG VOM WOHNORT ZU...

Apotheken, Hausärzte und Zahnärzte sind am wenigsten vom Wohnort entfernt. Am weitesten entfernt sind Fachärzte und Krankenhäuser.



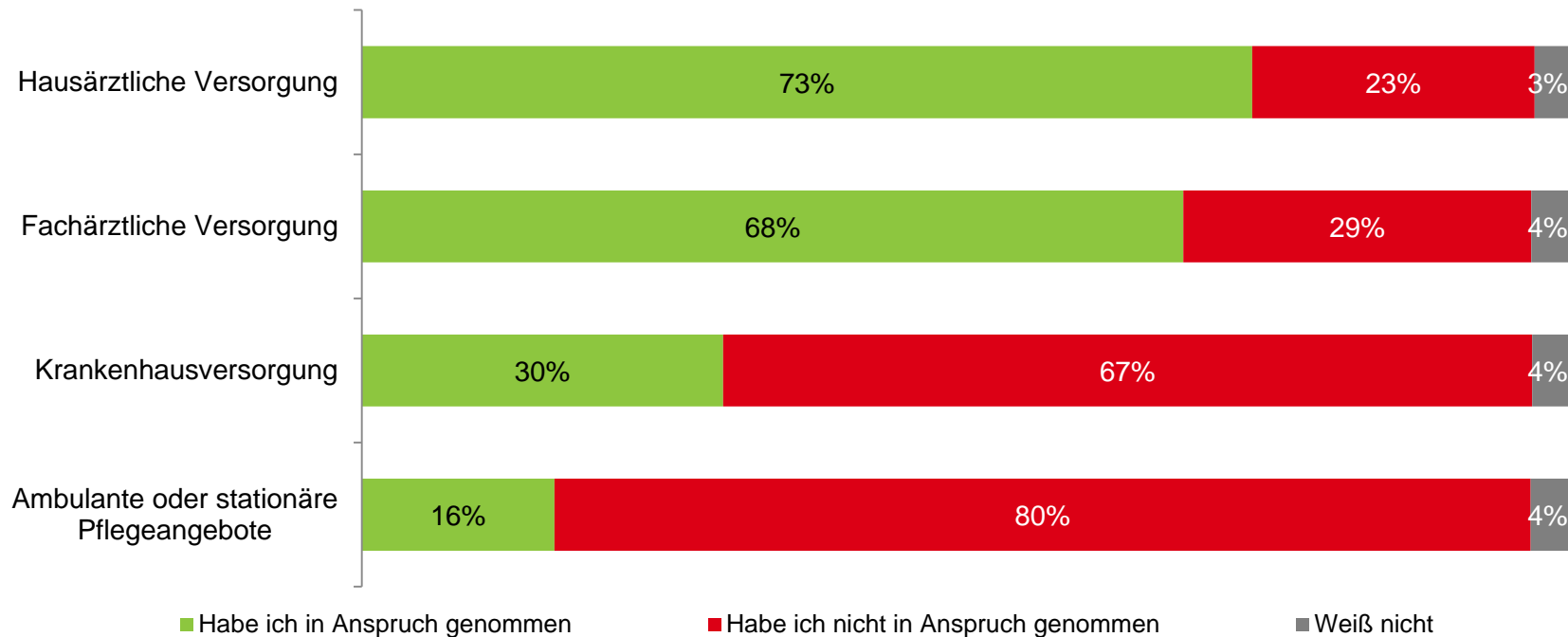
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q17. [...] Was würden Sie schätzen, wie weit ist es von Ihrem Wohnort...

# MEDIZINISCHE ANGEBOTE

# GENUTZTE LEISTUNGEN LETZTE 12 MONATE

Fast drei Viertel der Befragten haben in den letzten 12 Monaten den Hausarzt besucht, zwei Drittel haben einen Facharzt in Anspruch genommen.

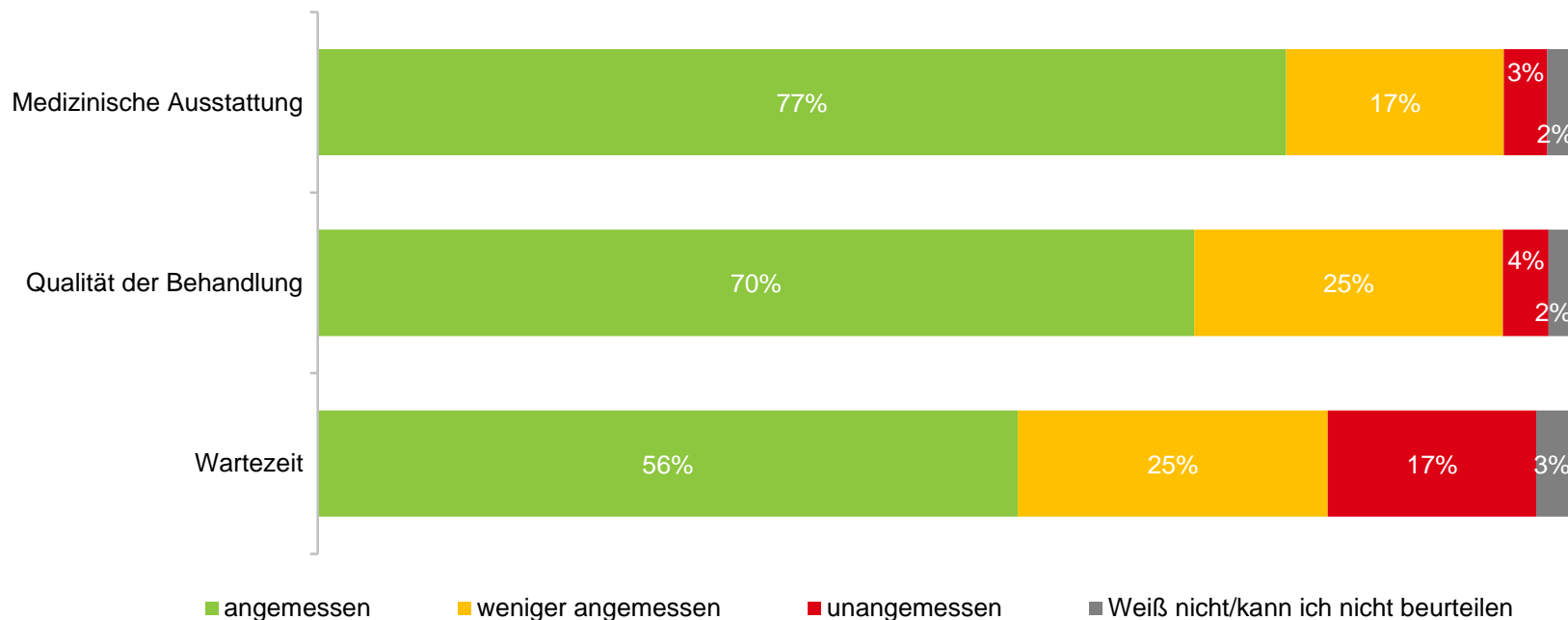


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q18. Ich lese Ihnen nun ein paar Gesundheitseinrichtungen vor. Sagen Sie mir bitte jeweils, ob Sie diese in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen haben oder nicht.

# BEURTEILUNG KRANKENHAUSAUFENTHALT

Die Mehrheit der Befragten war mit der medizinischen Ausstattung und der Qualität der Behandlung beim letzten Krankenhausaufenthalt zufrieden. 17% fanden die Wartezeit unangemessen.



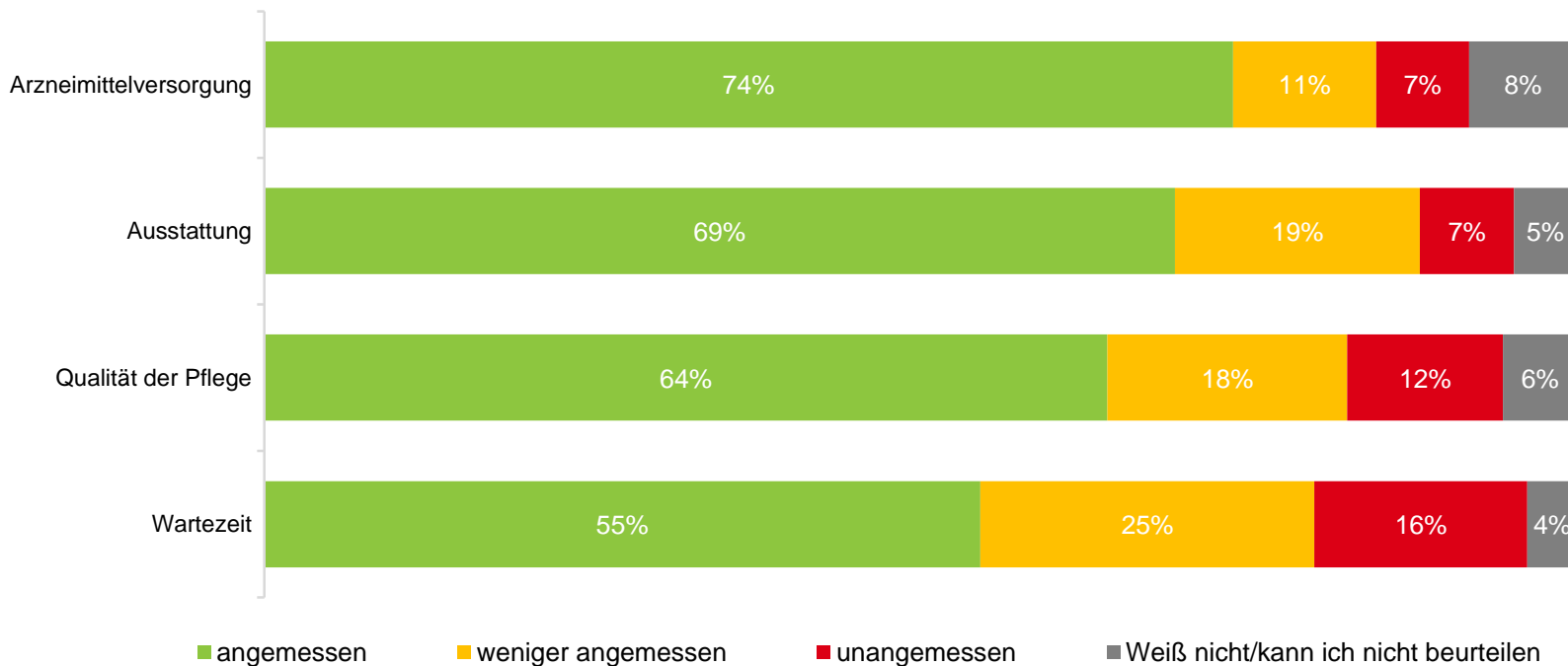
Basis: Hat in den letzten 12 Monaten eine medizinische Versorgung in einem KH in Anspruch genommen (n=596)

Q19. Bitte denken Sie nun an Ihren letzten Aufenthalt in einem Krankenhaus. Ich lese Ihnen dazu ein paar Kriterien vor. Sagen Sie mir bitte für jedes der folgenden Kriterien, ob dieses aus Ihrer Sicht angemessen, weniger angemessen oder unangemessen war.



# BEURTEILUNG AMBULANTE/STATIONÄRE PFLEGE

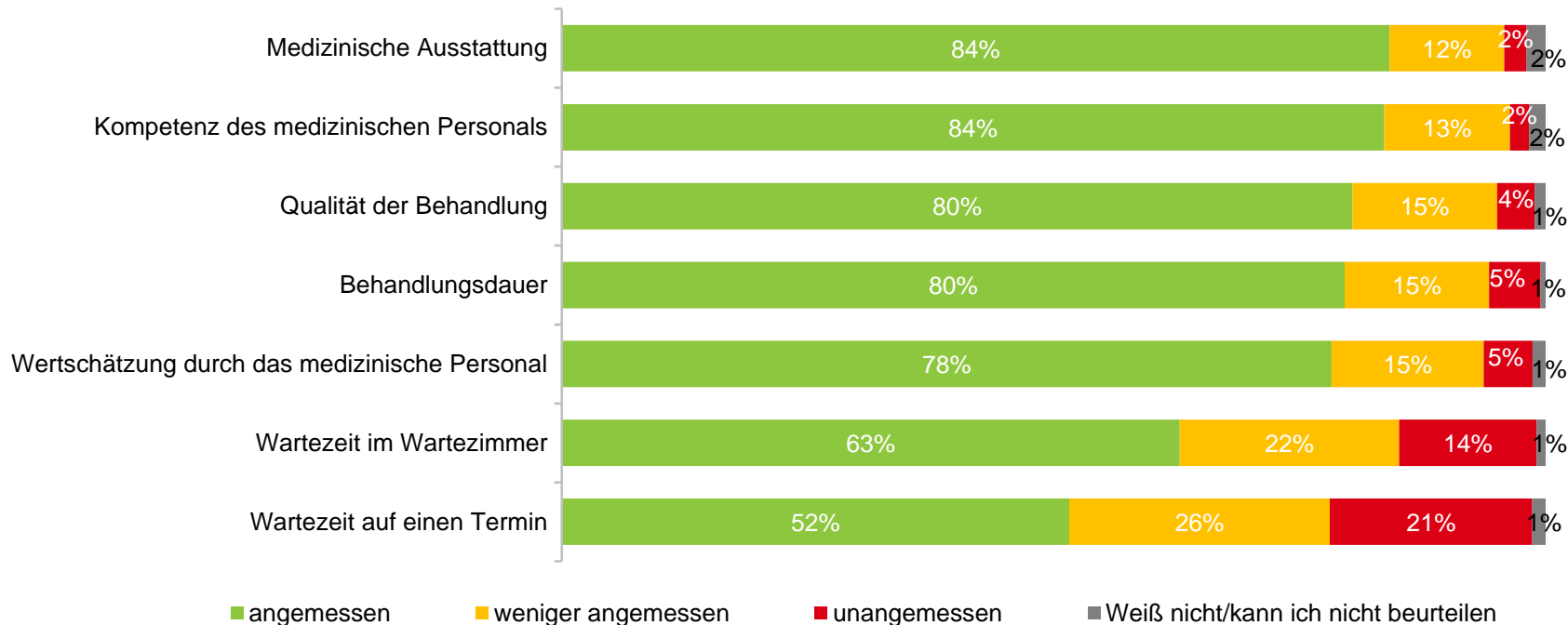
Die größten Bedenken haben die Befragten bei ambulanter/stationärer Pflege bei der Wartezeit, nur etwas mehr als die Hälfte empfand diese als angemessen. Jeder Achte (12%) beurteilte auch die Qualität der Pflege als unzureichend.



Basis: Hat in den letzten 12 Monaten eine ambulante/stationäre Unterstützung bei der Pflege für sich selbst bzw. einen Angehörigen in Anspruch genommen (n=318)  
Q21. [...] Sagen Sie mir bitte für jedes der folgenden Kriterien, ob dieses aus Ihrer Sicht angemessen, weniger angemessen oder unangemessen war.

# BEURTEILUNG LETZTER FACHARZTBESUCH

Für eine große Mehrheit der Facharztbesucherinnen und -Besucher war die medizinische Ausstattung, die Kompetenz des Personals, die Qualität der Behandlung und die Behandlungsdauer angemessen. Mit der Wartezeit auf einen Termin sowie im Wartezimmer war man häufiger wenig zufrieden.

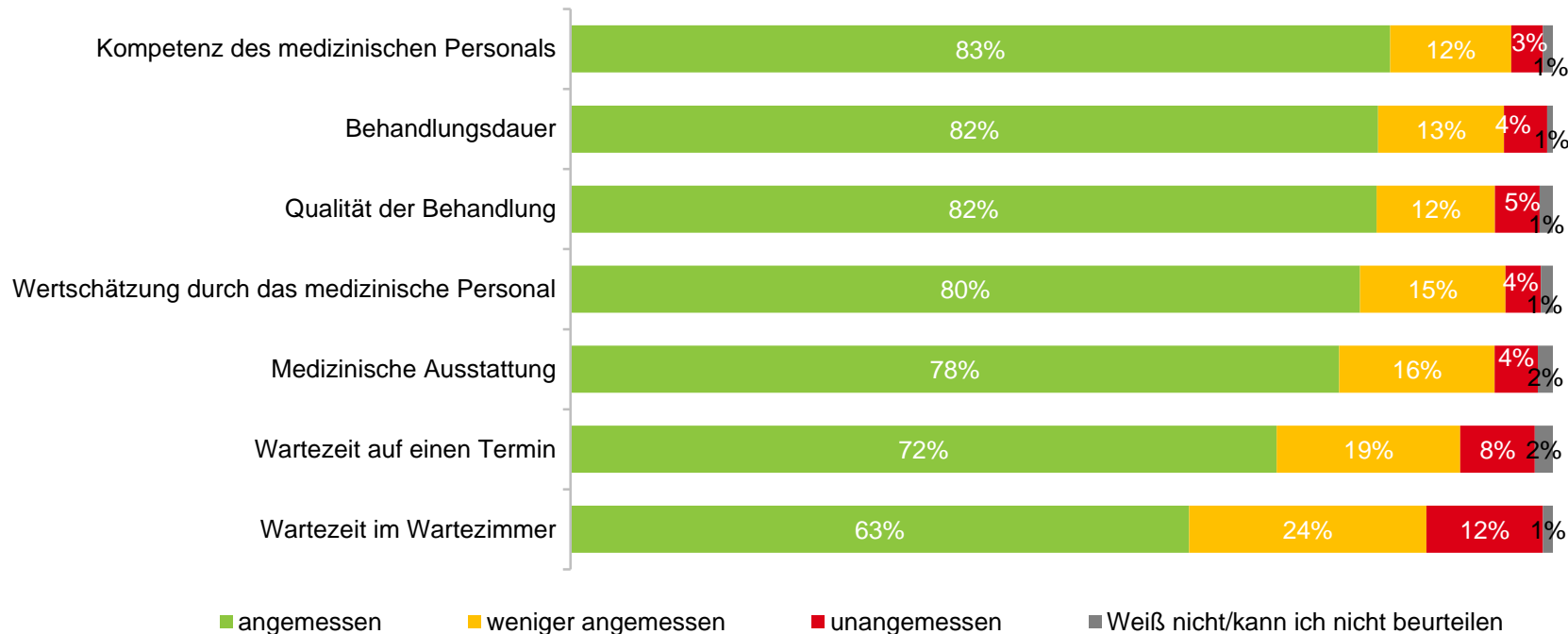


Basis: Hat eine fachärztliche Versorgung in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen (n=1355)

Q22. [...] Sagen Sie mir bitte für jedes der folgenden Kriterien, ob dieses aus Ihrer Sicht angemessen, weniger angemessen oder unangemessen war.

# BEURTEILUNG LETZTER HAUSARZTBESUCH

Besonders die Kompetenz des medizinischen Personals, die Behandlungsdauer und die Qualität der Behandlung wurden von den Hausarztbesucherinnen und -Besuchern als angemessen wahrgenommen. Jeder Achte beurteilte die Wartezeit im Wartezimmer als zu lange.

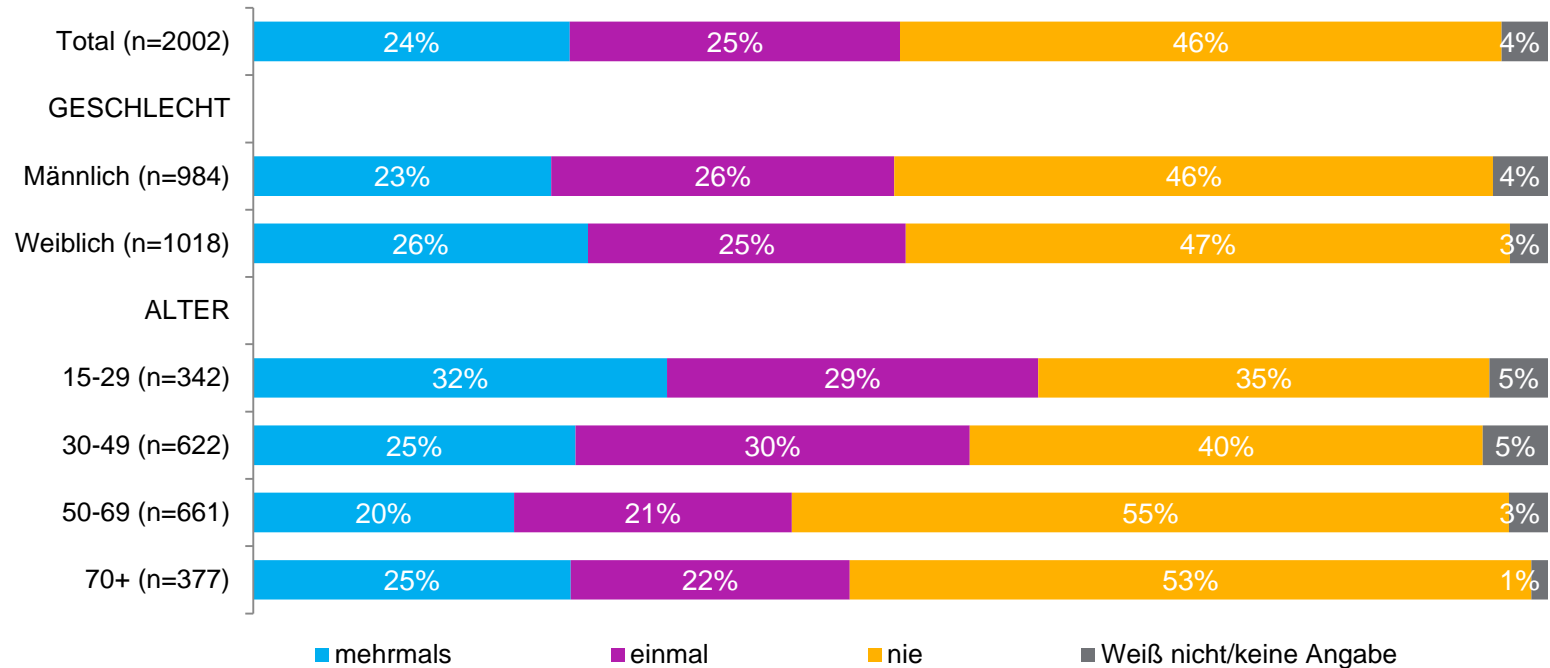


Basis: Hat den Hausarzt in den letzten 12 Monaten besucht (n=1468)

Q23. [...] Sagen Sie mir bitte für jedes der folgenden Kriterien, ob dieses aus Ihrer Sicht angemessen, weniger angemessen oder unangemessen war.

# MEDIZINISCHE VERSORGUNG LETZTE 12 MONATE (1)

Etwa die Hälfte der Befragten hat in den letzten 12 Monaten eine medizinische Versorgung mit Vor- oder Nachbehandlung in Anspruch genommen. Bei den Personen unter 50 Jahren liegt der Anteil (nach eigener Angabe) sogar deutlich über 50%.

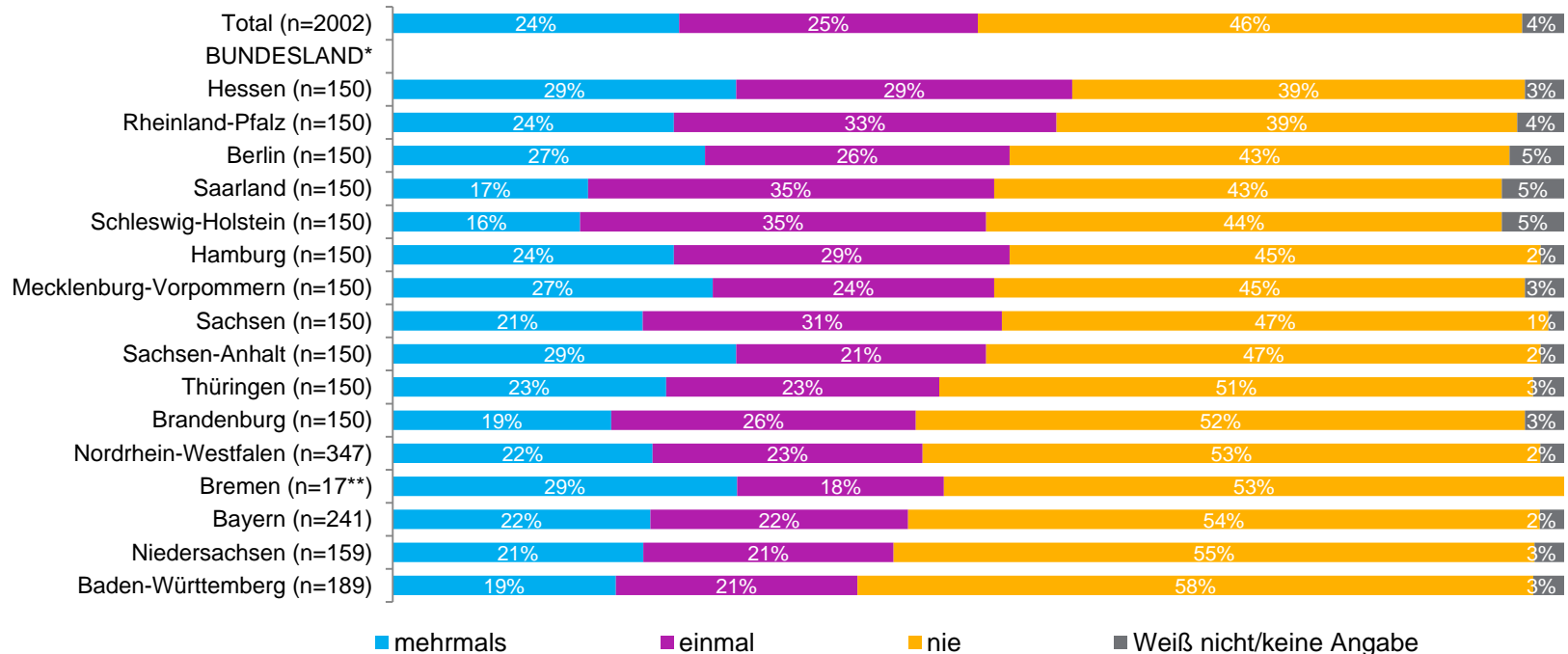


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q24. Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten eine medizinische Versorgung in Anspruch genommen, bei der vorher oder hinterher eine Abstimmung mit Vor- oder Nachbehandlern aus anderen Einrichtungen erforderlich war?

# MEDIZINISCHE VERSORGUNG LETZTE 12 MONATE (2)

Befragte aus Hessen und Rheinland-Pfalz gaben überdurchschnittlich oft an, in den letzten 12 Monaten eine medizinische Versorgung mit Vor- oder Nachbehandlung in Anspruch genommen zu haben.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

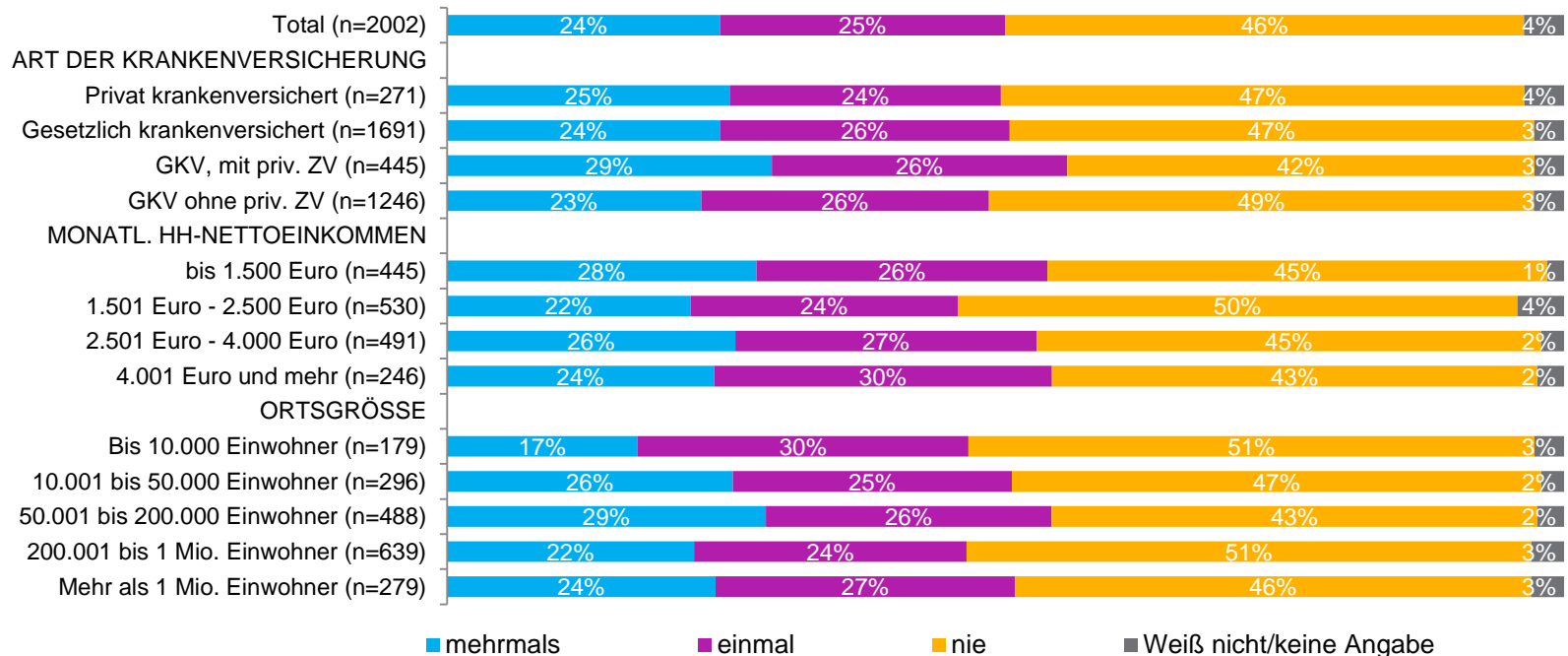
\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q24. Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten eine medizinische Versorgung in Anspruch genommen, bei der vorher oder hinterher eine Abstimmung mit Vor- oder Nachbehandlern aus anderen Einrichtungen erforderlich war?

# MEDIZINISCHE VERSORGUNG LETZTE 12 MONATE (3)

Gesetzlich Krankenversicherte mit privater Zusatzversicherung haben öfter eine medizinische Versorgung mit Vor- oder Nachbehandlung in Anspruch genommen als Patienten ohne privater Zusatzversicherung.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q24. Wie oft haben Sie in den letzten 12 Monaten eine medizinische Versorgung in Anspruch genommen, bei der vorher oder hinterher eine Abstimmung mit Vor- oder Nachbehandlern aus anderen Einrichtungen erforderlich war?

# BEURTEILUNG ZUSAMMENARBEIT (1)

Mehr als die Hälfte der Befragten, die zumindest einmal medizinische Versorgung in Anspruch genommen haben, beurteilt die Abstimmung aller Beteiligten positiv. Die Zufriedenheit steigt mit dem Alter der Befragten.

T2B

53%

54%

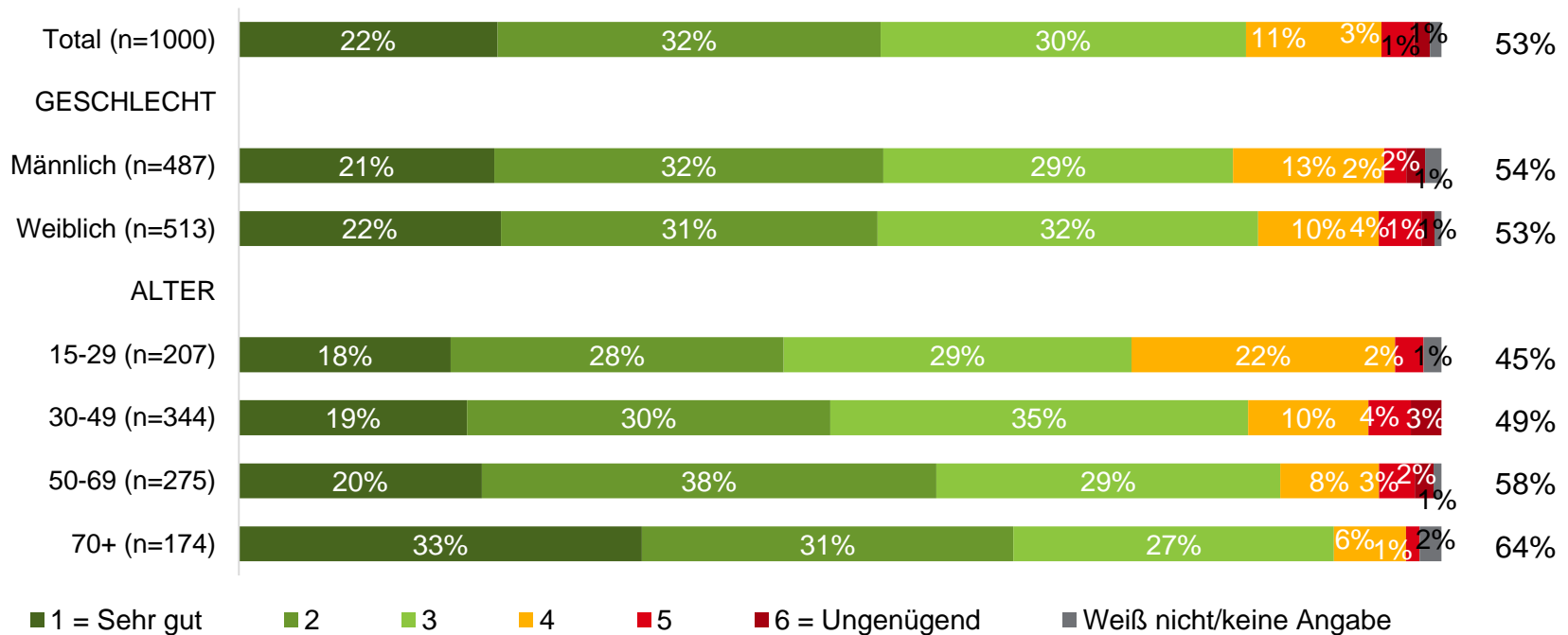
53%

45%

49%

58%

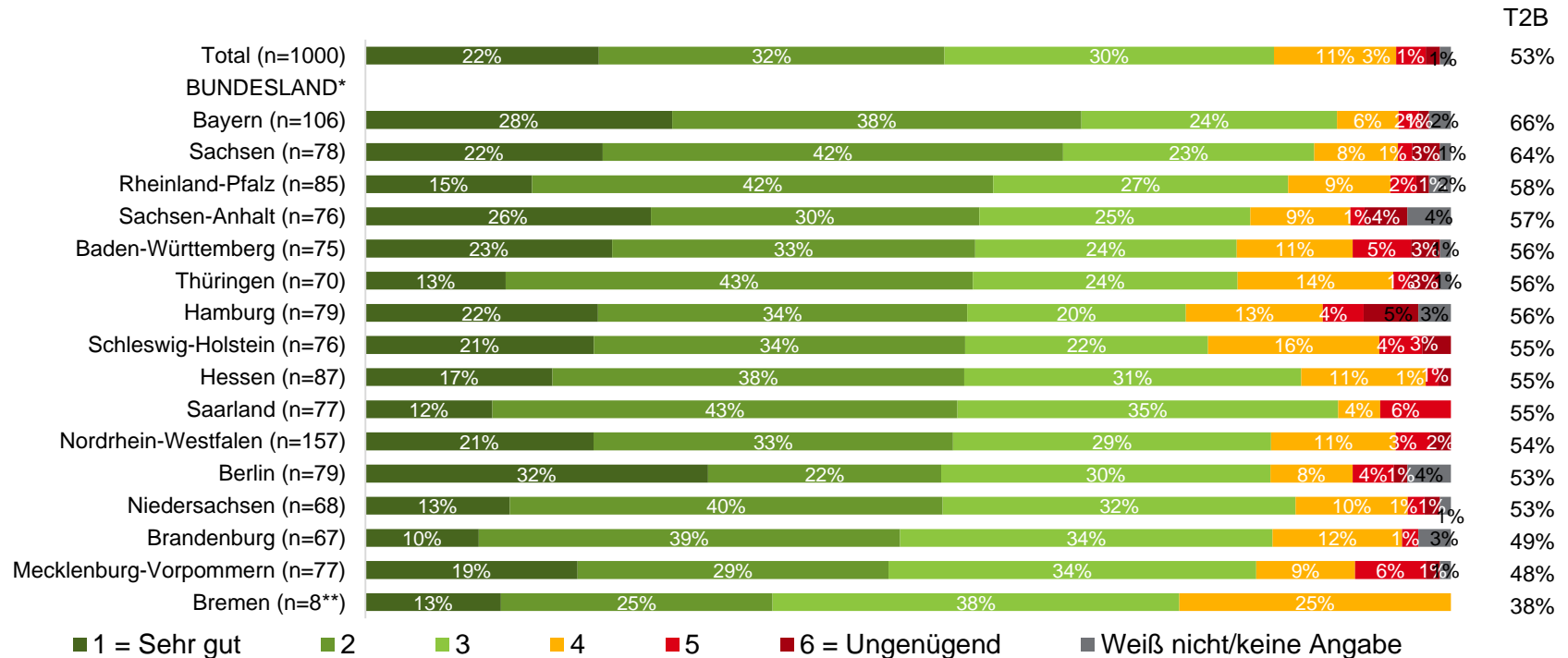
64%



Basis: Hat eine medizinische Versorgung in Anspruch genommen, bei der eine Abstimmung mit Vor- und Nachbehandlern aus anderen Einrichtungen notwendig war (n=1000)  
 Q25. Wie beurteilen Sie in Schulnoten die Zusammenarbeit bzw. gegenseitige Abstimmung aller beteiligten Behandler?

# BEURTEILUNG ZUSAMMENARBEIT (2)

Die Zusammenarbeit aller Beteiligten funktioniert in Bayern und Sachsen am Besten. Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern liegen unter dem Bundes-Durchschnitt.



Basis: Hat eine medizinische Versorgung in Anspruch genommen, bei der eine Abstimmung mit Vor- und Nachbehandlern aus anderen Einrichtungen notwendig war (n=1000)

\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

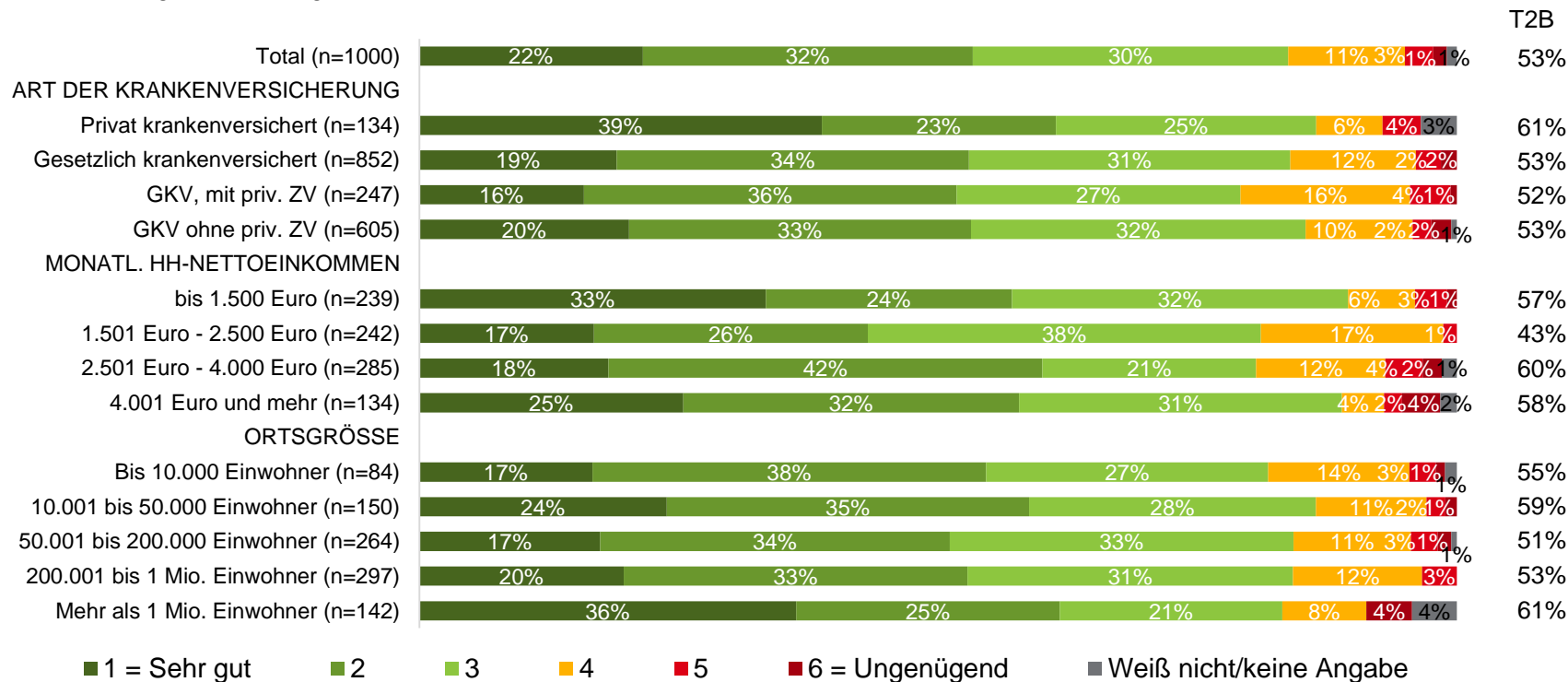
\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q25. Wie beurteilen Sie in Schulnoten die Zusammenarbeit bzw. gegenseitige Abstimmung aller beteiligten Behandler?



# BEURTEILUNG ZUSAMMENARBEIT (3)

Die privat Krankenversicherten und Befragte aus größeren Städten (mehr als 1 Mio. Einwohner) beurteilen die gegenseitige Abstimmung aller Beteiligten am Positivsten.

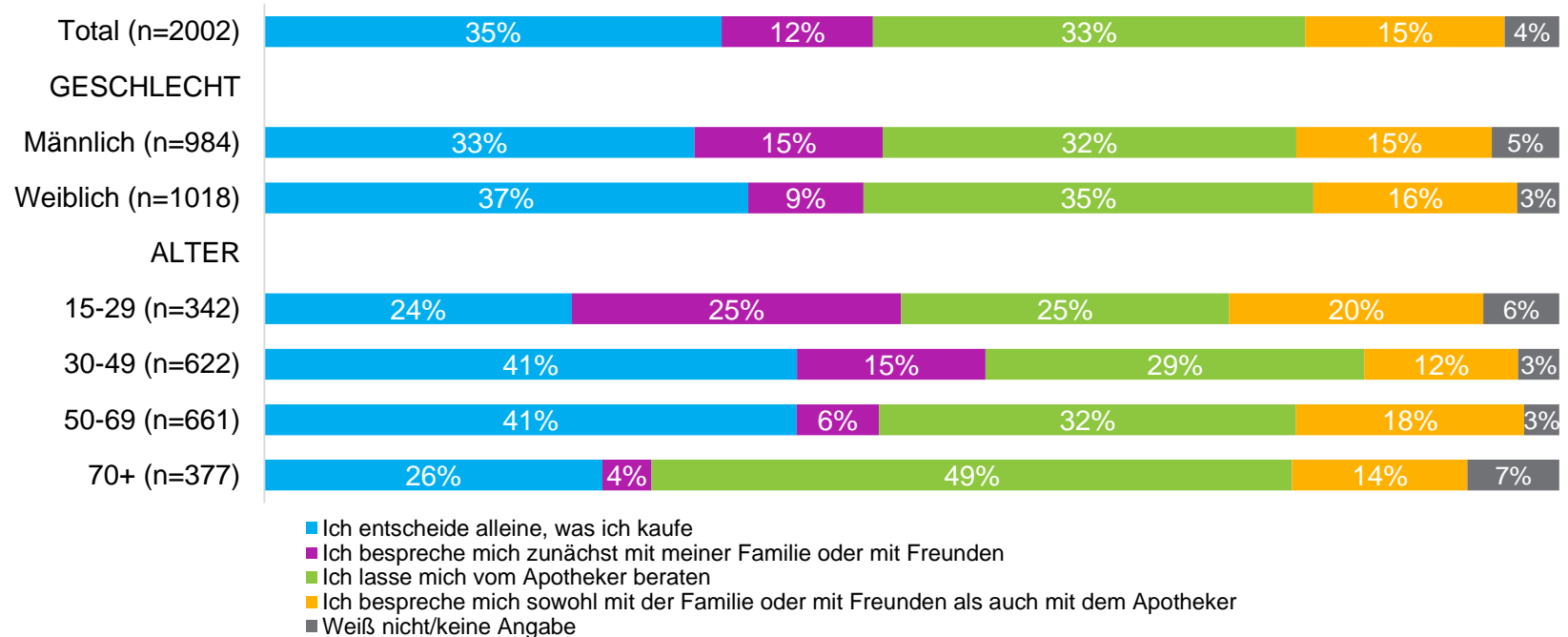


Basis: Hat eine medizinische Versorgung in Anspruch genommen, bei der eine Abstimmung mit Vor- und Nachbehandlern aus anderen Einrichtungen notwendig war (n=1000)  
Q25. Wie beurteilen Sie in Schulnoten die Zusammenarbeit bzw. gegenseitige Abstimmung aller beteiligten Behandler?

# ARZNEIMITTEL

# AUSSAGEN EINKAUF REZEPTFREIER MEDIKAMENTE (1)

Ein Drittel der Befragten entscheidet alleine, welches rezeptfreie Medikament sie kaufen, ein weiteres Drittel lässt sich vom Apotheker beraten. Letzteres ist vor allem für ältere Personen wichtig.

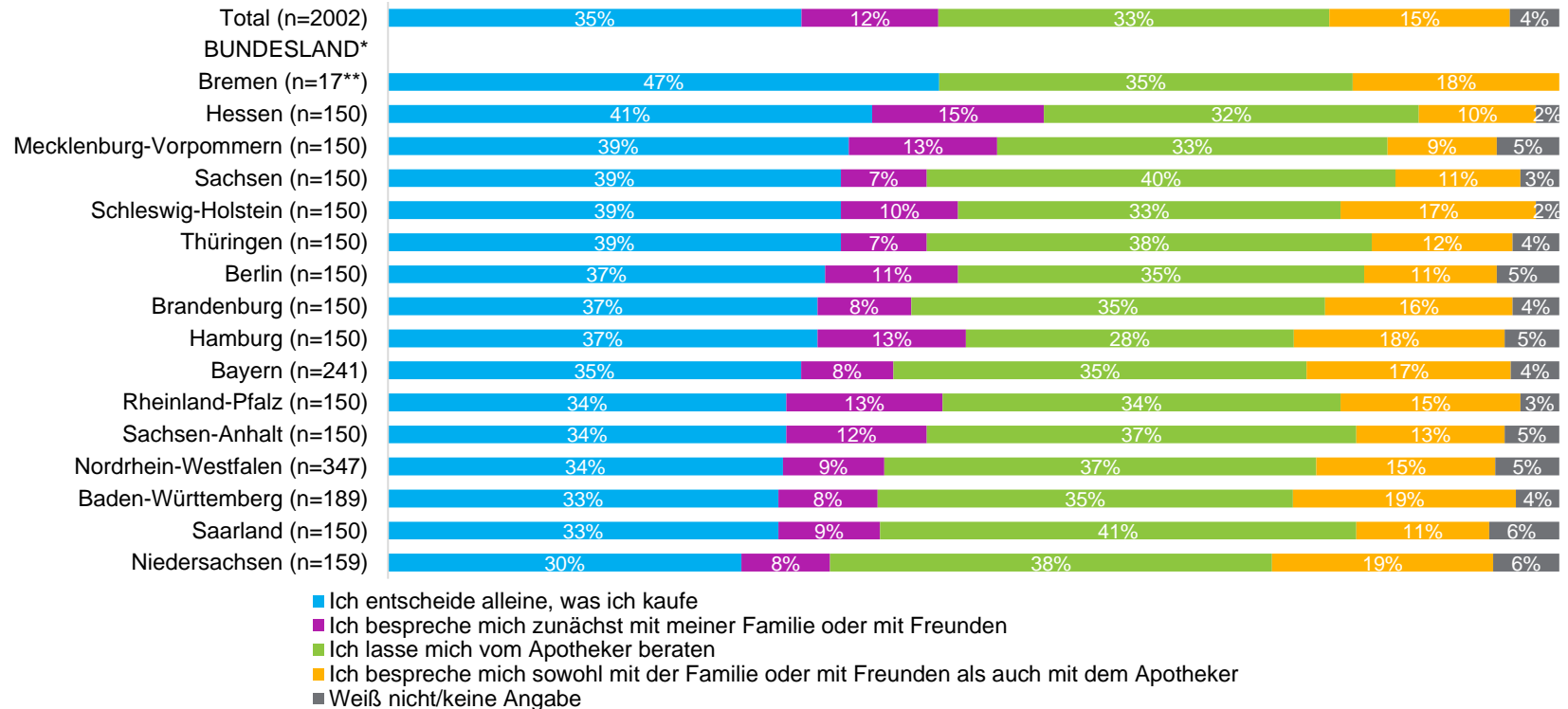


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q26. Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Sie zu, wenn es um den Einkauf von rezeptfreien Medikamenten geht?

# AUSSAGEN EINKAUF REZEPTFREIER MEDIKAMENTE (2)

Die Beratung durch den Apotheker wird vor allem in Sachsen und im Saarland in Anspruch genommen.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

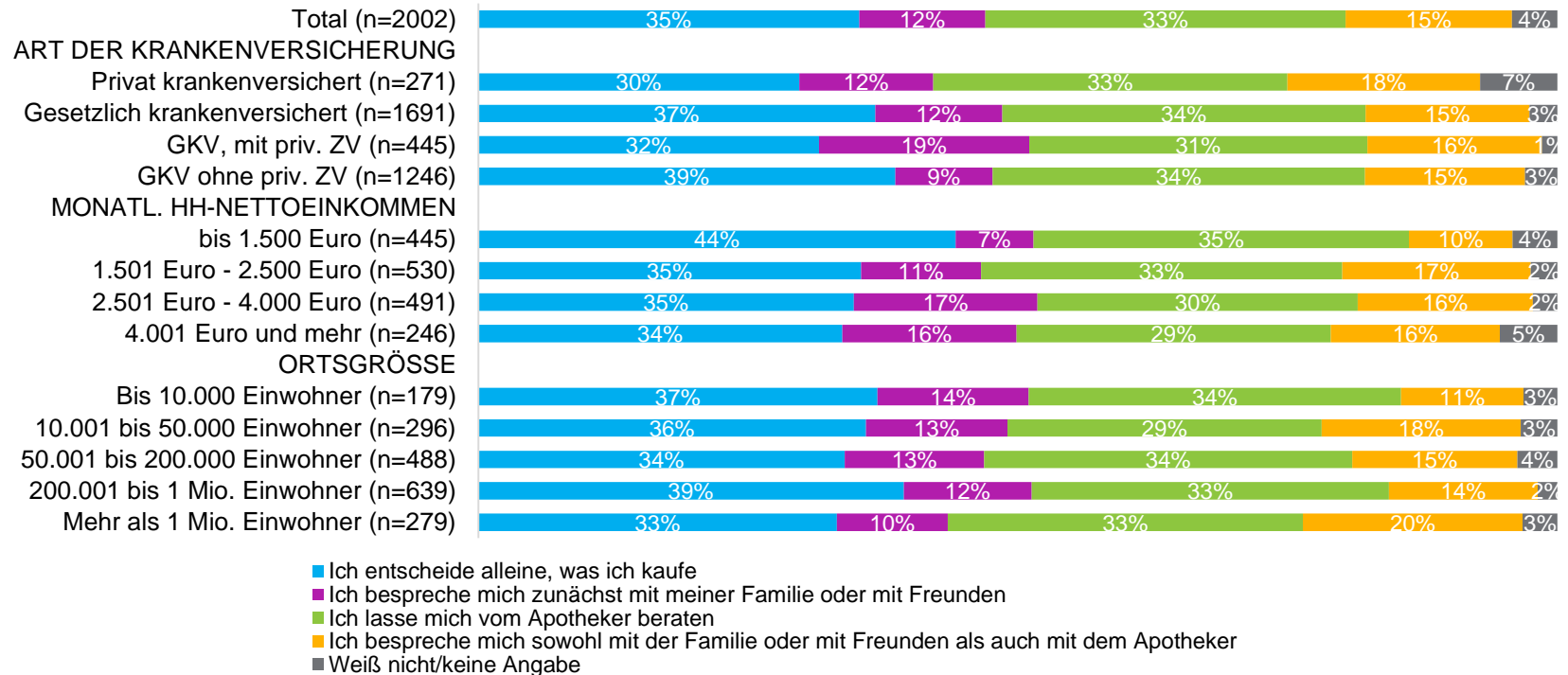
\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q26. Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Sie zu, wenn es um den Einkauf von rezeptfreien Medikamenten geht?

# AUSSAGEN EINKAUF REZEPTFREIER MEDIKAMENTE (3)

Vor allem Personen mit geringem HH-Nettoeinkommen entscheiden oftmals alleine, welches rezeptfreie Medikament gekauft wird.

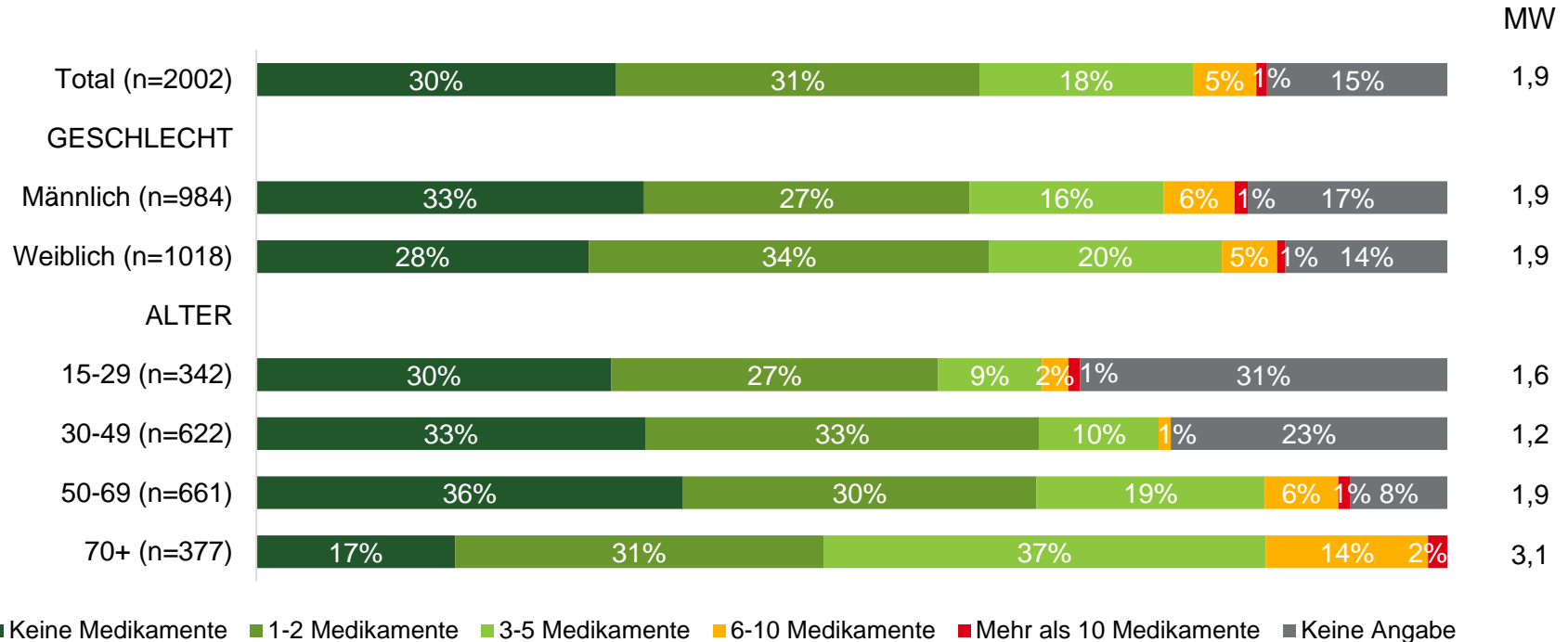


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q26. Welche der folgenden Aussagen trifft am ehesten auf Sie zu, wenn es um den Einkauf von rezeptfreien Medikamenten geht?

# ANZAHL EINZUNEHMENDER MEDIKAMENTE (1)

Im Durchschnitt nehmen die Deutschen zwei unterschiedliche Medikamente regelmäßig ein. Bei Personen über 70 Jahren liegt der Schnitt spürbar höher (bei drei Medikamenten).

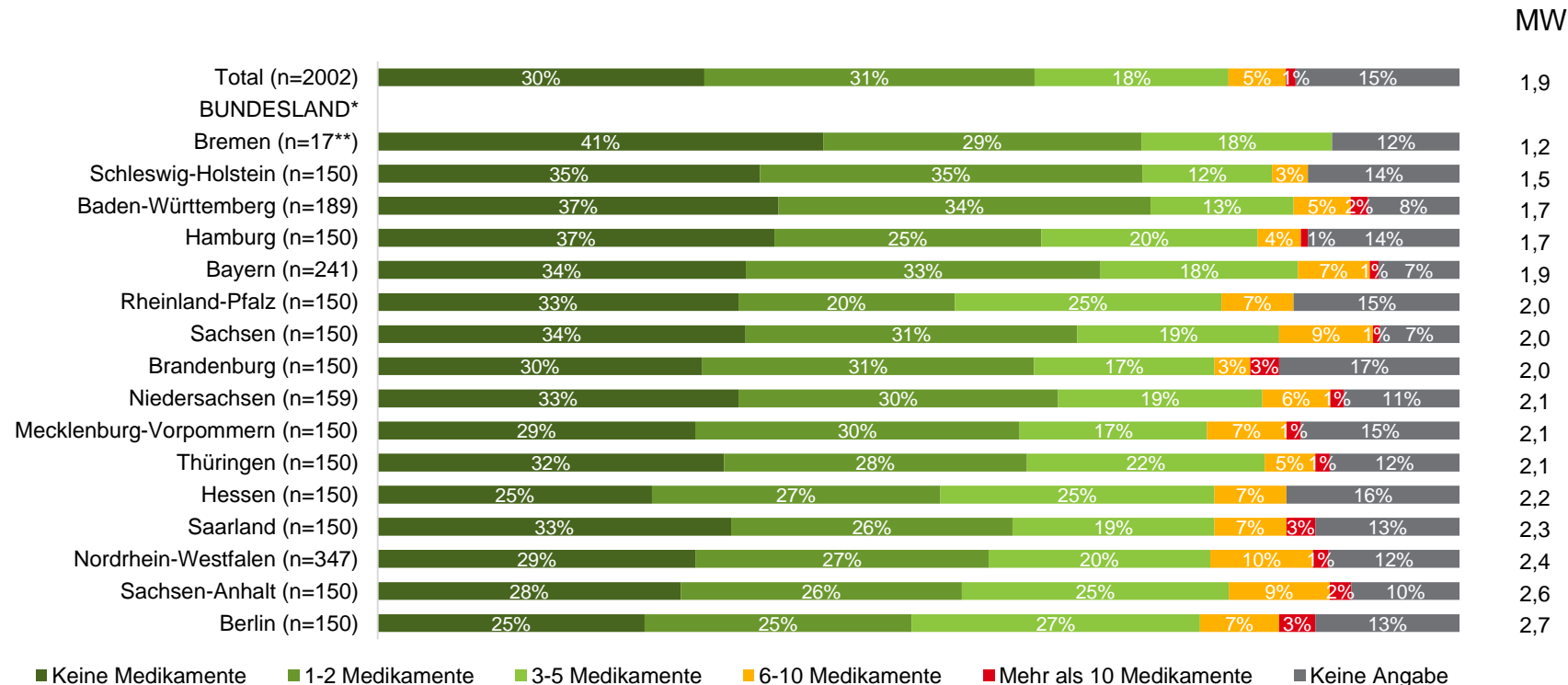


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q26a. Wie viele unterschiedliche Medikamente nehmen Sie regelmäßig ein?

# ANZAHL EINZUNEHMENDER MEDIKAMENTE (2)

Die Anzahl der regelmäßig einzunehmenden Medikamente ist in Berlin (2,7) und Sachsen-Anhalt (2,6) am Höchsten. In Schleswig-Holstein nehmen die Befragten nur 1,5 Medikamente regelmäßig ein.



Basis: Alle Befragte (n=2002)

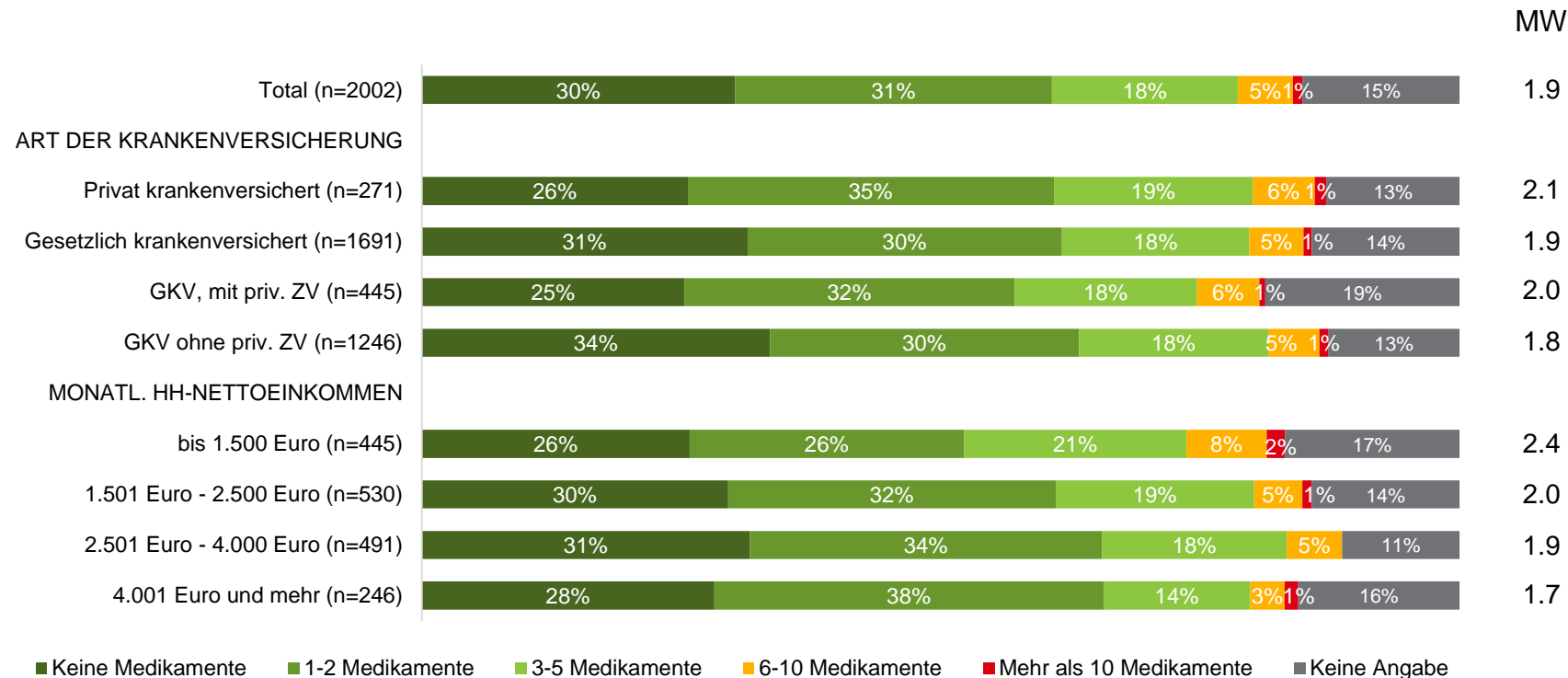
\*ungewichtete Bundesländer-Ergebnisse (inkl. Boost)

\*\*Vorsicht – kleine Basis

Q26a. Wie viele unterschiedliche Medikamente nehmen Sie regelmäßig ein?

# ANZAHL EINZUNEHMENDER MEDIKAMENTE (3)

Die Anzahl der einzunehmenden Medikamente nimmt mit steigendem Einkommen ab.



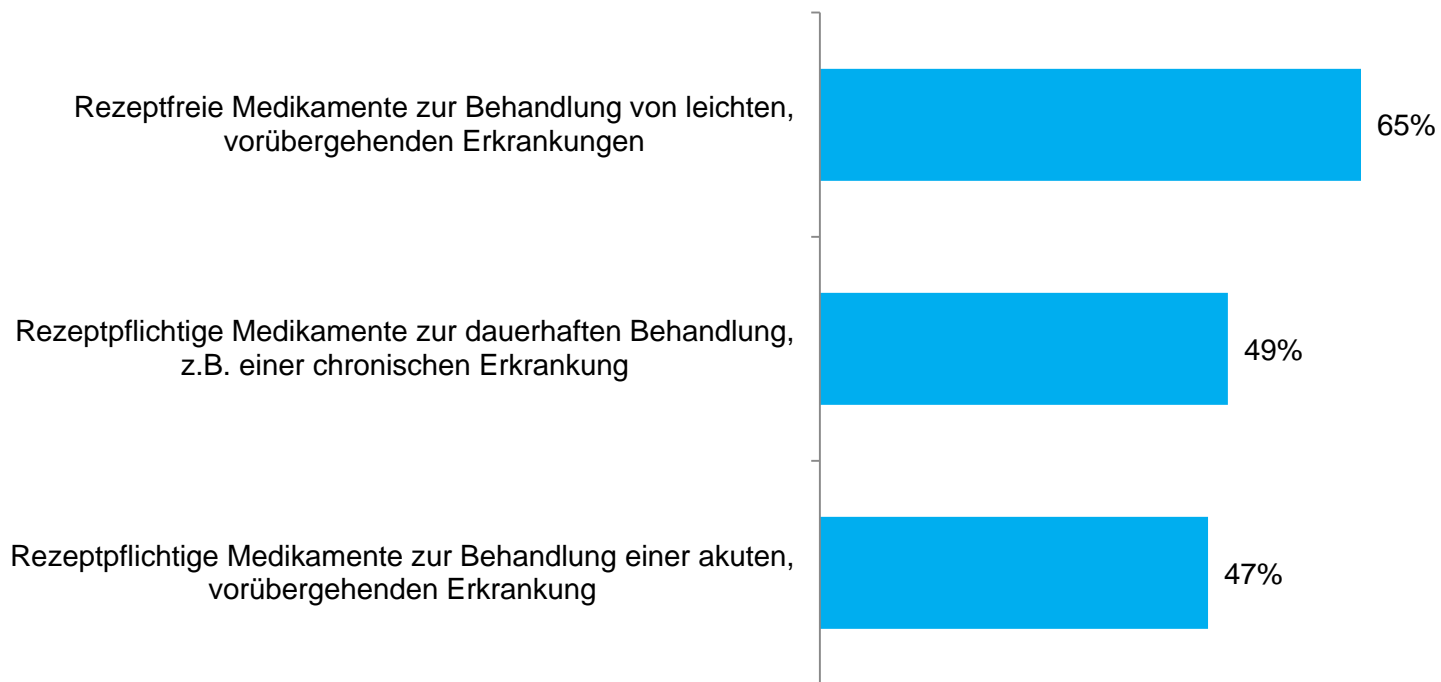
Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q26a. Wie viele unterschiedliche Medikamente nehmen Sie regelmäßig ein?



# IN ANSPRUCH GENOMMENE ARZNEIMITTEL

Zwei Drittel der Befragten haben in den letzten 12 Monaten rezeptfreie Medikamente zur Behandlung von leichten Erkrankungen eingenommen während jeweils die Hälfte rezeptpflichtige Medikamente für chronische Erkrankungen bzw. akute Erkrankungen in Anspruch genommen haben.

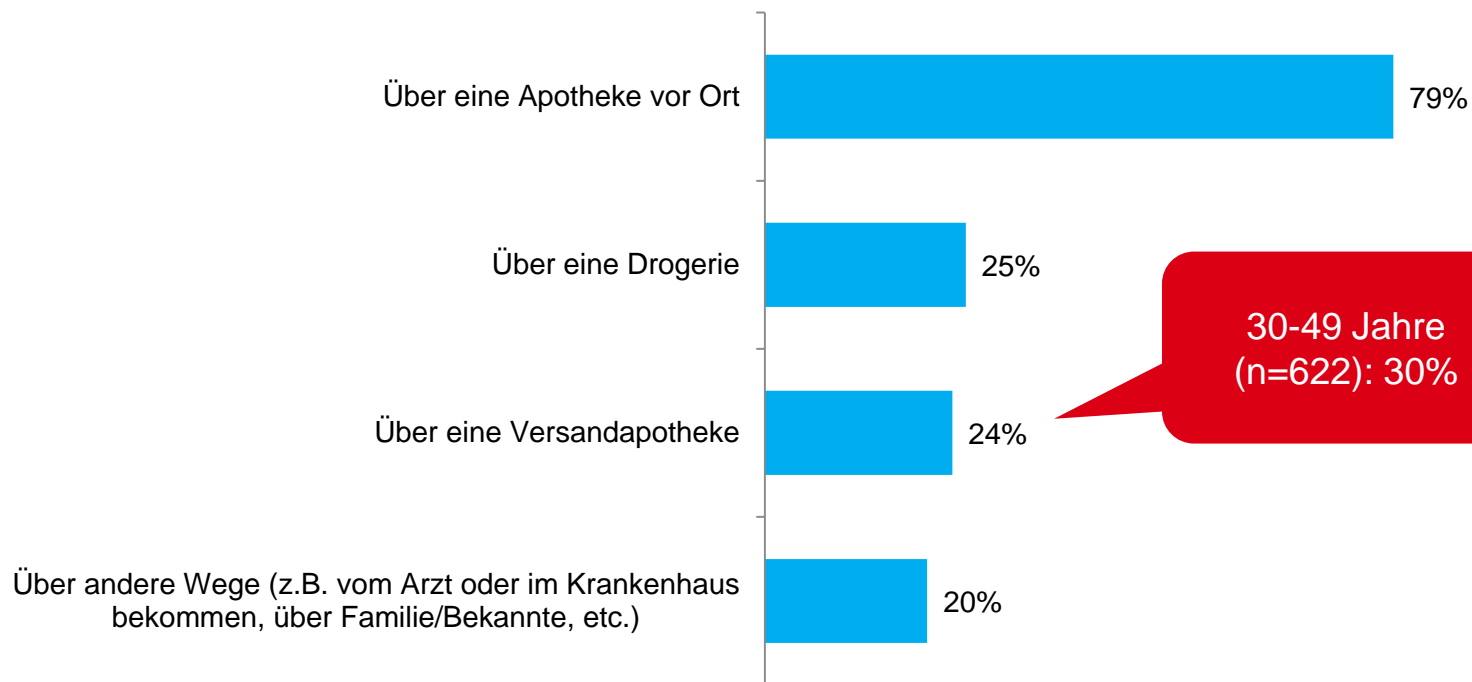


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q27. Welche Art von Arzneimitteln haben Sie in den letzten 12 Monaten in Anspruch genommen?

# BEZUG VON REZEPTFREIEN ARZNEIMITTELN

8 von 10 Befragten haben in den letzten 12 Monaten rezeptfreie Medikamente in einer stationären Apotheke bezogen, je 25% über eine Drogerie bzw. Versandapotheke.

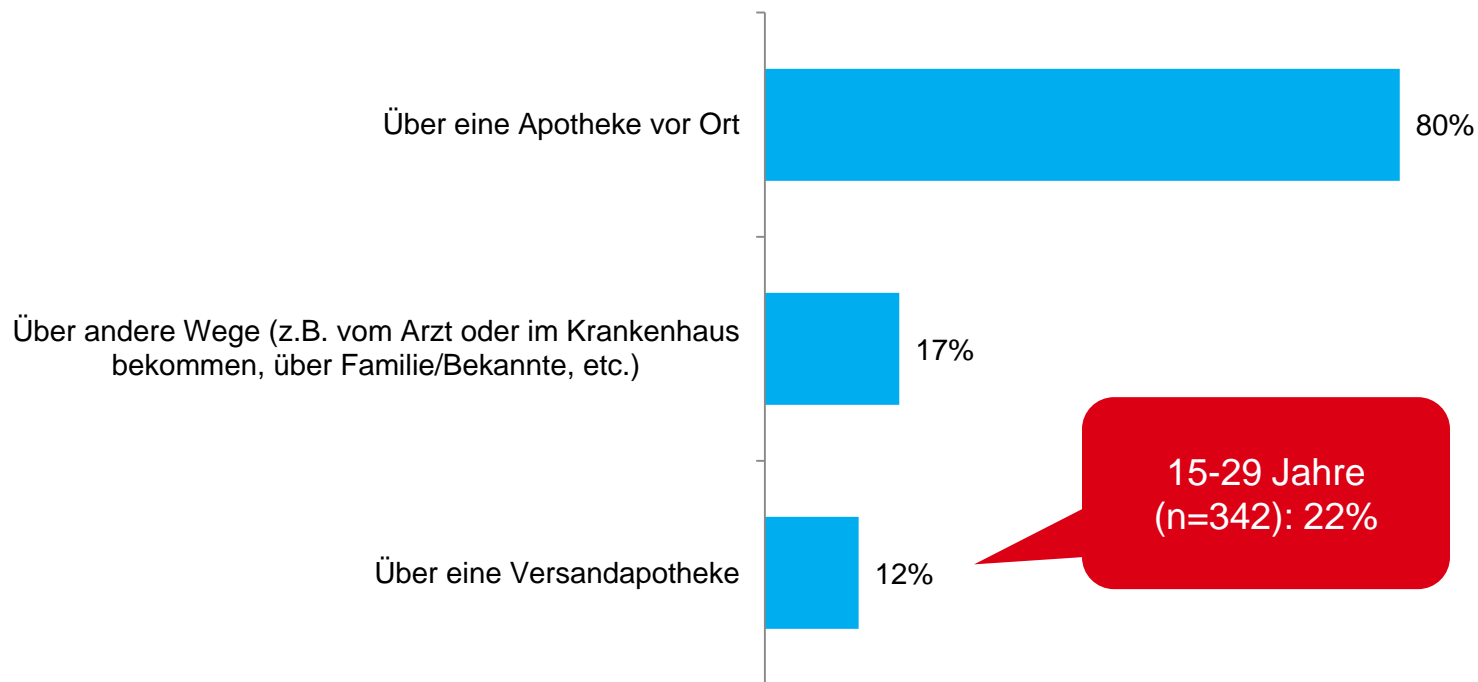


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q33. Über welchen Weg bzw. welche Wege haben Sie Ihre REZEPTFREIEN Arzneimittel in den letzten 12 Monaten bezogen?

# BEZUG VON REZEPTFLICHTIGEN ARZNEIMITTELN

Rezeptpflichtige Arzneimittel werden überwiegend bei einer Apotheke vor Ort gekauft. Aber: Jeder Achte hat diese über eine Versandapotheke bezogen, überdurchschnittlich häufig taten dies 15-29-jährige.

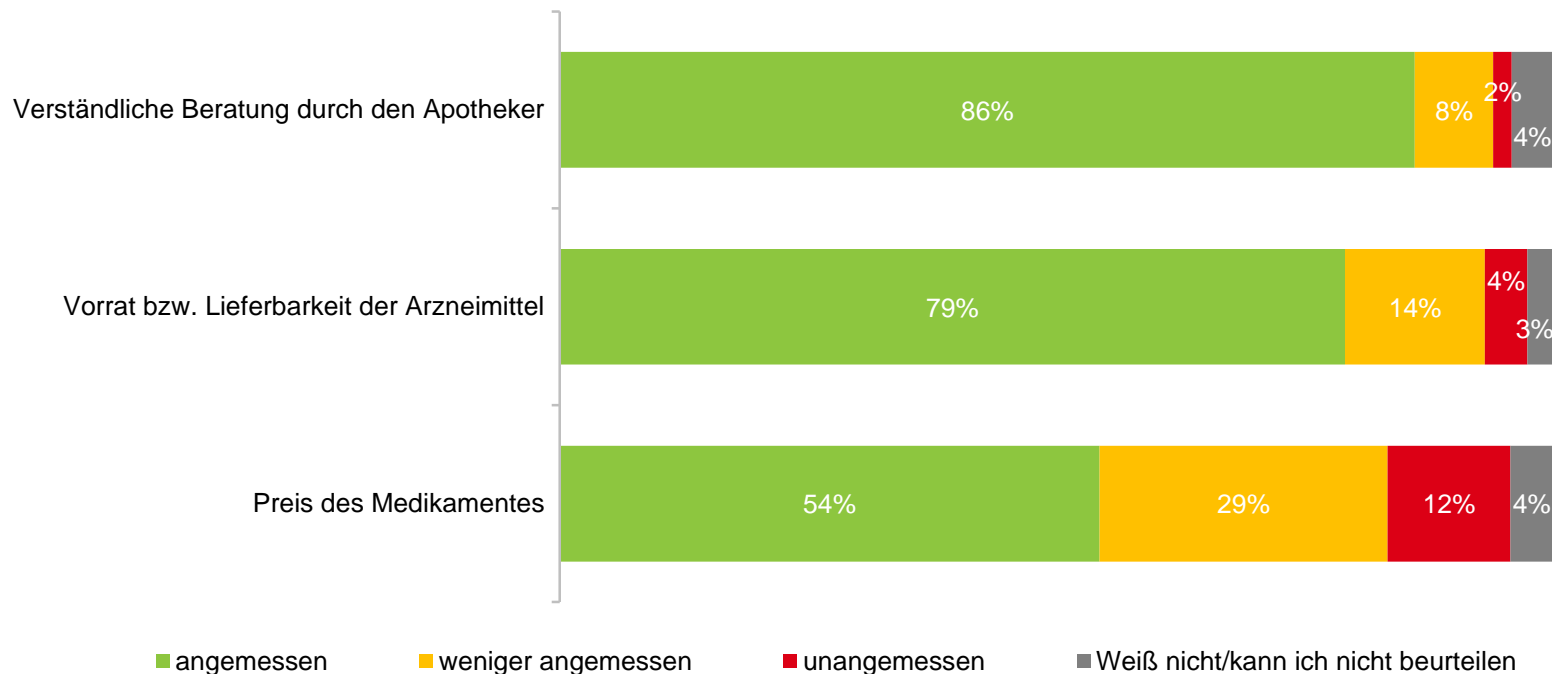


Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q34. Über welchen Weg bzw. welche Wege haben Sie Ihre REZEPTPFLICHTIGEN Arzneimittel in den letzten 12 Monaten bezogen?

# BEURTEILUNG LETZTER APOTHEKENBESUCH

Große Zufriedenheit herrscht mit der verständlichen Beratung durch den Apotheker und dem Vorrat bzw. Lieferbarkeit der Arzneimittel - 80% finden diese Aspekte angemessen. Oftmals für Unzufriedenheit sorgt der Preis der Medikamente: Nur 54% bezeichnen diesen als angemessen.

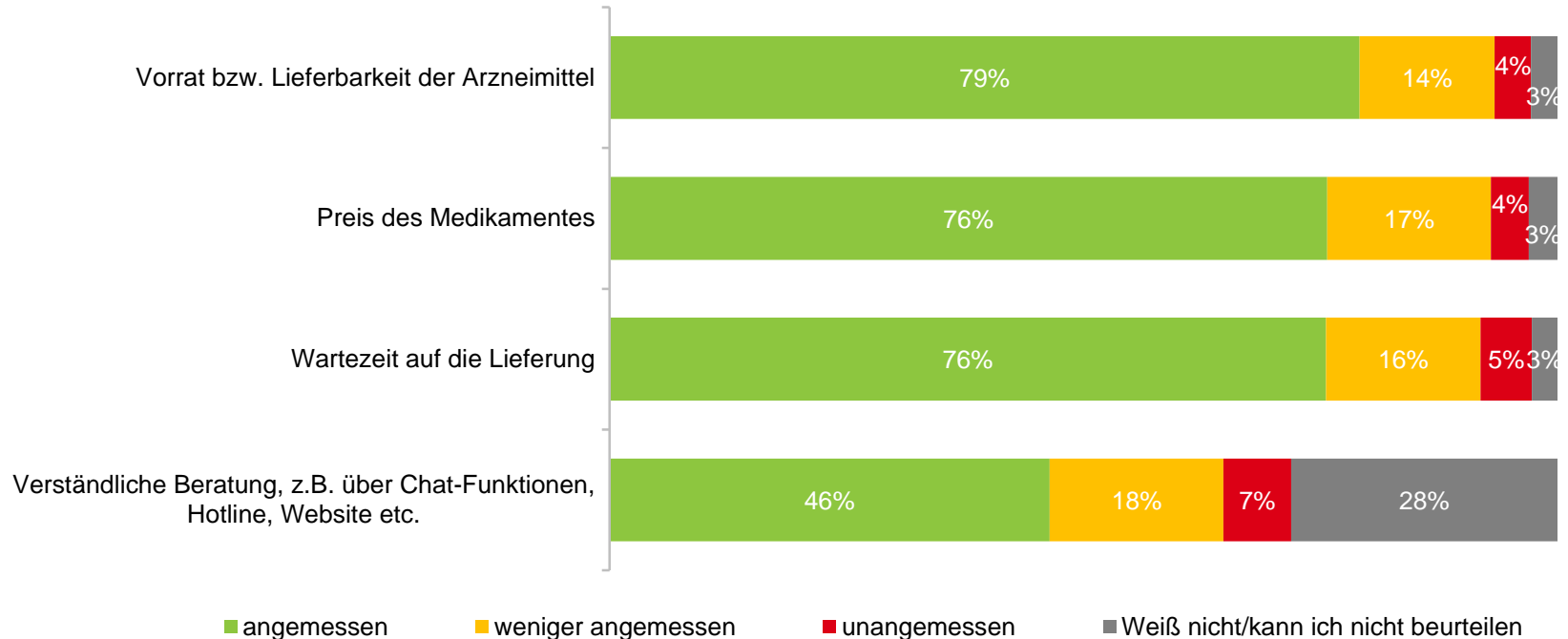


Basis: Hat in den letzten 12 Monaten eine Apotheke vor Ort besucht (n=1792)

Q35. Bitte denken Sie an Ihren letzten Besuch bei der Apotheke. Ich lese Ihnen dazu ein paar Kriterien vor. Sagen Sie mir bitte für jedes der folgenden Kriterien, ob dieses aus Ihrer Sicht angemessen, weniger angemessen oder unangemessen war.

# BEURTEILUNG VERSANDAPOTHEKEN-BESTELLUNG

Die Beurteilung der Versandapotheken-Bestellung fällt positiv auf. Der Preis des Medikaments wird weniger kritisch bewertet, als dies bei Apotheken vor Ort der Fall ist.



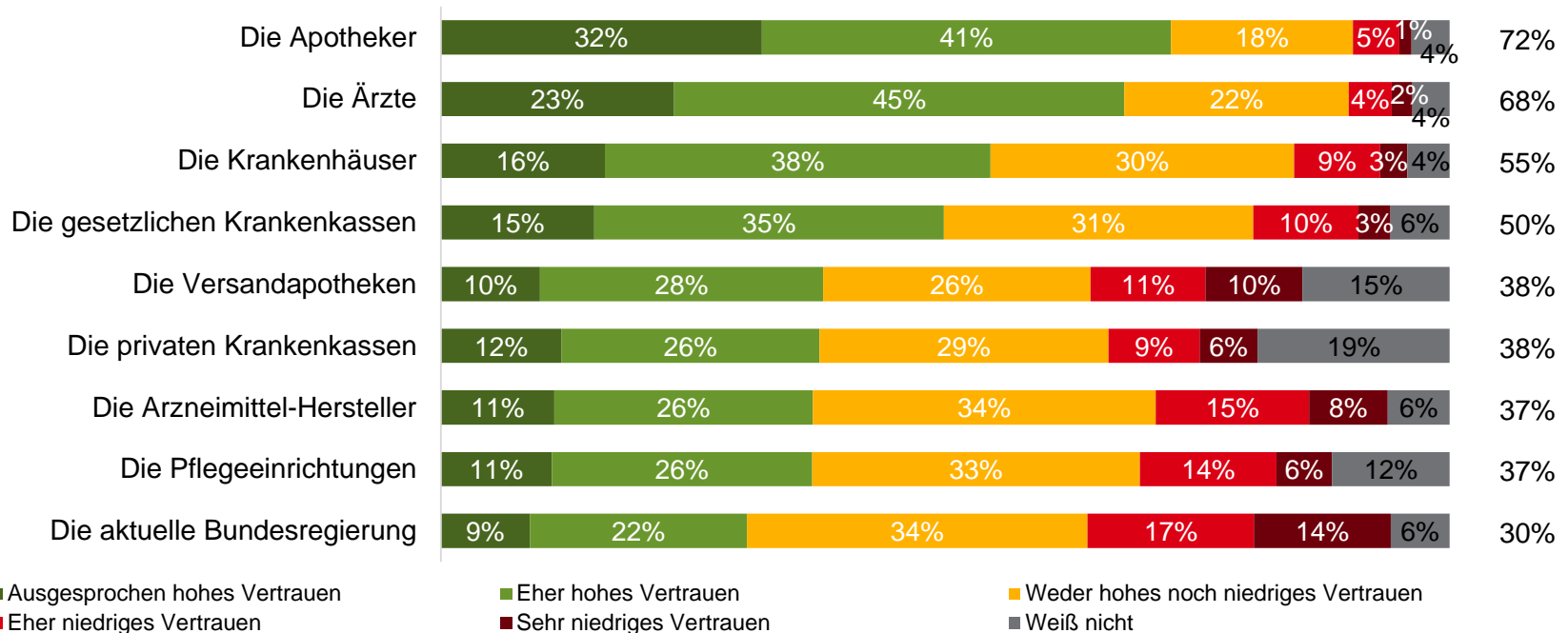
Basis: Hat in den letzten 12 Monaten Medikamente bei einer Versandapotheke bestellt (n=533)

Q36. Bitte denken Sie an Ihre letzte Bestellung bei einer Versandapotheke. Ich lese Ihnen dazu ein paar Kriterien vor. Sagen Sie mir bitte für jedes der folgenden Kriterien, ob dieses aus Ihrer Sicht angemessen, weniger angemessen oder unangemessen war.

# VERTRAUEN ZU AKTEUREN

Höchstes Vertrauen in der deutschen Bevölkerung genießen mit Abstand die Apotheker und Ärzte: Mehr als 2/3 vertrauen diesen Gruppen. Auf dem letzten Platz liegt die aktuelle Bundesregierung, nur 30% der Deutschen schenken dieser ihr Vertrauen.

T2B



Basis: Alle Befragte (n=2002)

Q37. Im folgenden habe ich eine Liste von Akteuren im deutschen Gesundheitssystem. Sagen Sie mir bitte mir auf einer Skala von 1 bis 5 wie hoch ihr Vertrauen in diese Akteure ist, wobei 1 bedeutet „Ausgesprochen hohes Vertrauen“ und 5 „Ausgesprochen niedriges Vertrauen“.



# DEUTSCHER VERSORGUNGSINDEX

# ERLÄUTERUNG

## Komponenten

Der Versorgungsindex setzt sich aus folgenden 6 Faktoren zusammen:

1. Zufriedenheit Gesamtsituation
2. Beurteilung Versorgungsangebot DE
3. Einschätzung Gesundheitssystem
4. Gesundheitsversorgung am Wohnort
5. Entfernung zu Versorgungseinrichtungen
6. Vertrauen in Akteure des Gesundheitswesens



# BERECHNUNGSMETHODE

Vorgehensweise

1. Ersatz sämtlicher fehlender Werte durch den Medianwert
2. Recodierung negativer Statements (Drehung der Skala – z.B. auch bei Frage nach Entfernung)
3. Reskalierung der Antworten auf Skalenwerte von 0-100, um Skalendifferenzen zu neutralisieren und Indexierung zu gewährleisten
4. Gewichtung der einzelnen Items nach berechneter Wichtigkeit

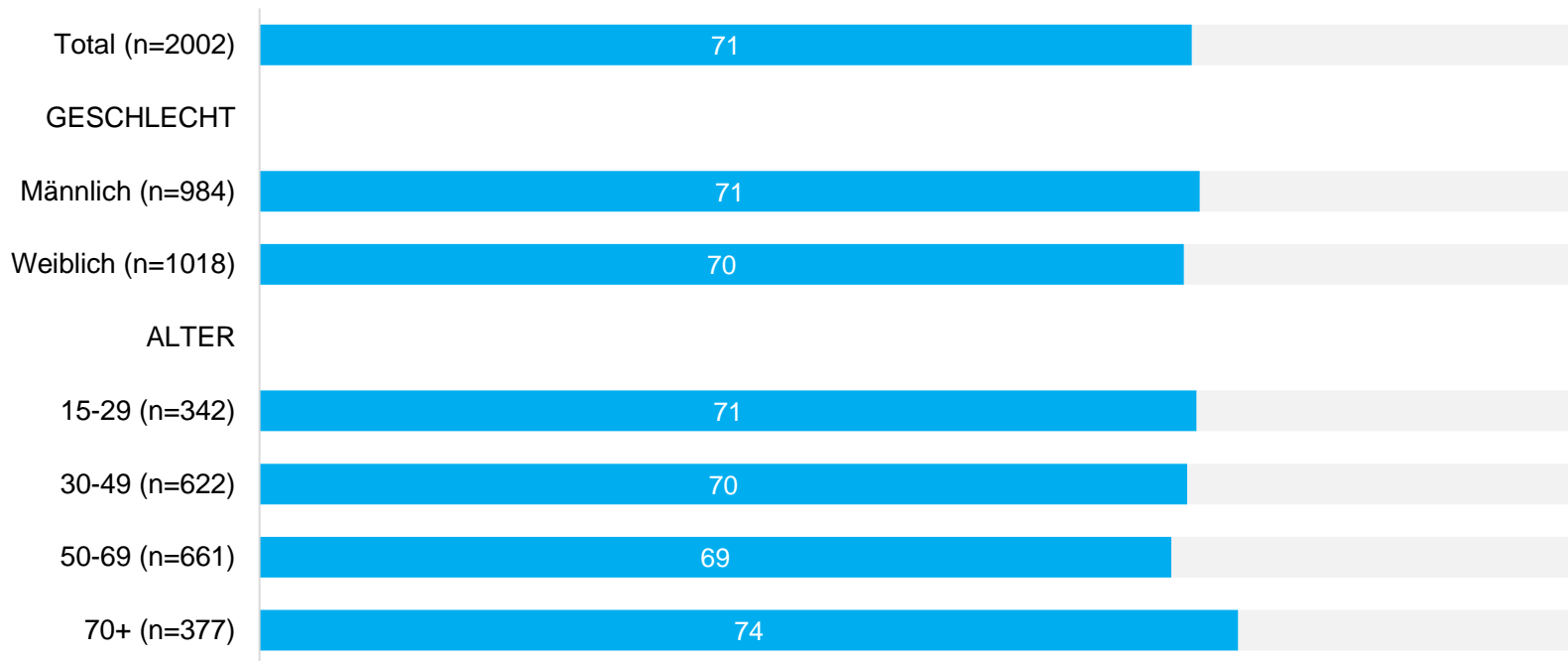
# ERGEBNISSE WELLE 1

Der Versorgungsindex erreicht in der ersten Welle einen zufriedenstellenden (wenngleich nicht hervorragenden) Wert von 71 von möglichen 100 Punkten.



# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)

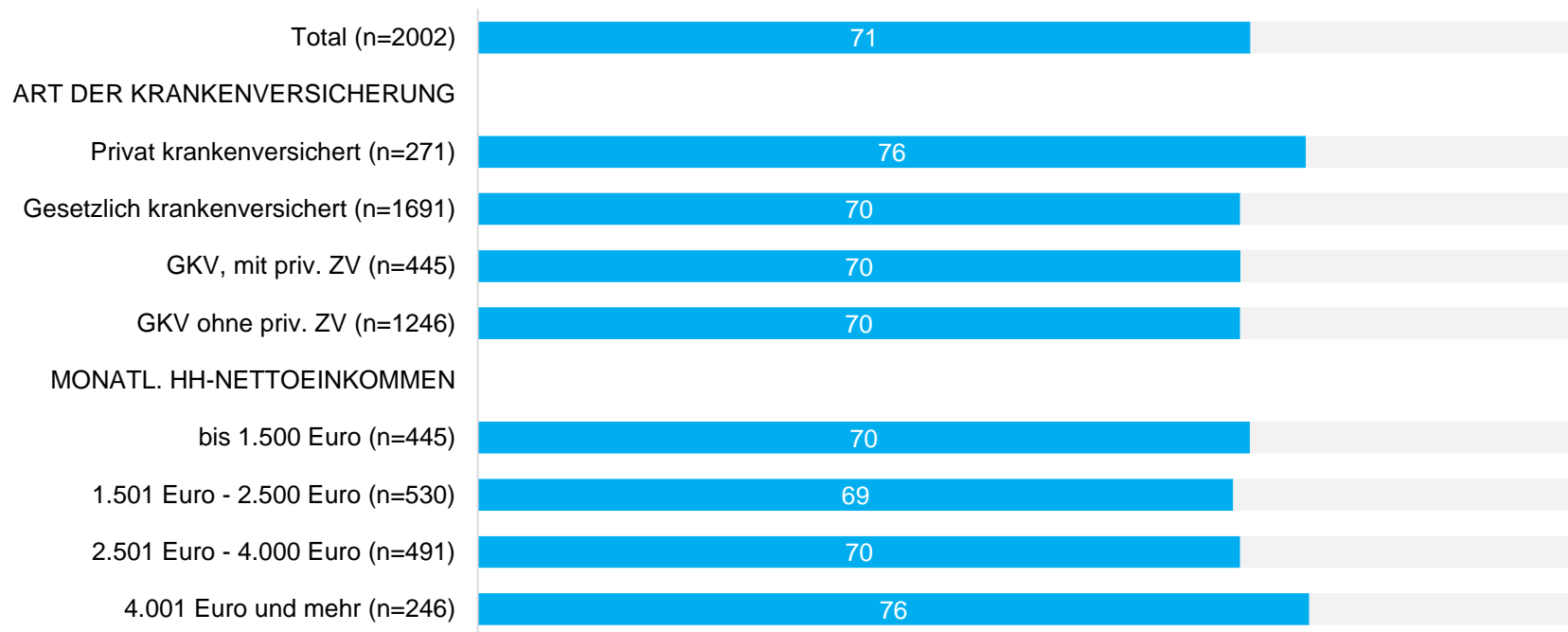
Nach Altersgruppen zeigt sich überdurchschnittlicher Zuspruch zur Versorgung bei Personen 70+.



Basis: Alle Befragte (n=2002)  
Versorgungsindex Welle 1

# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)

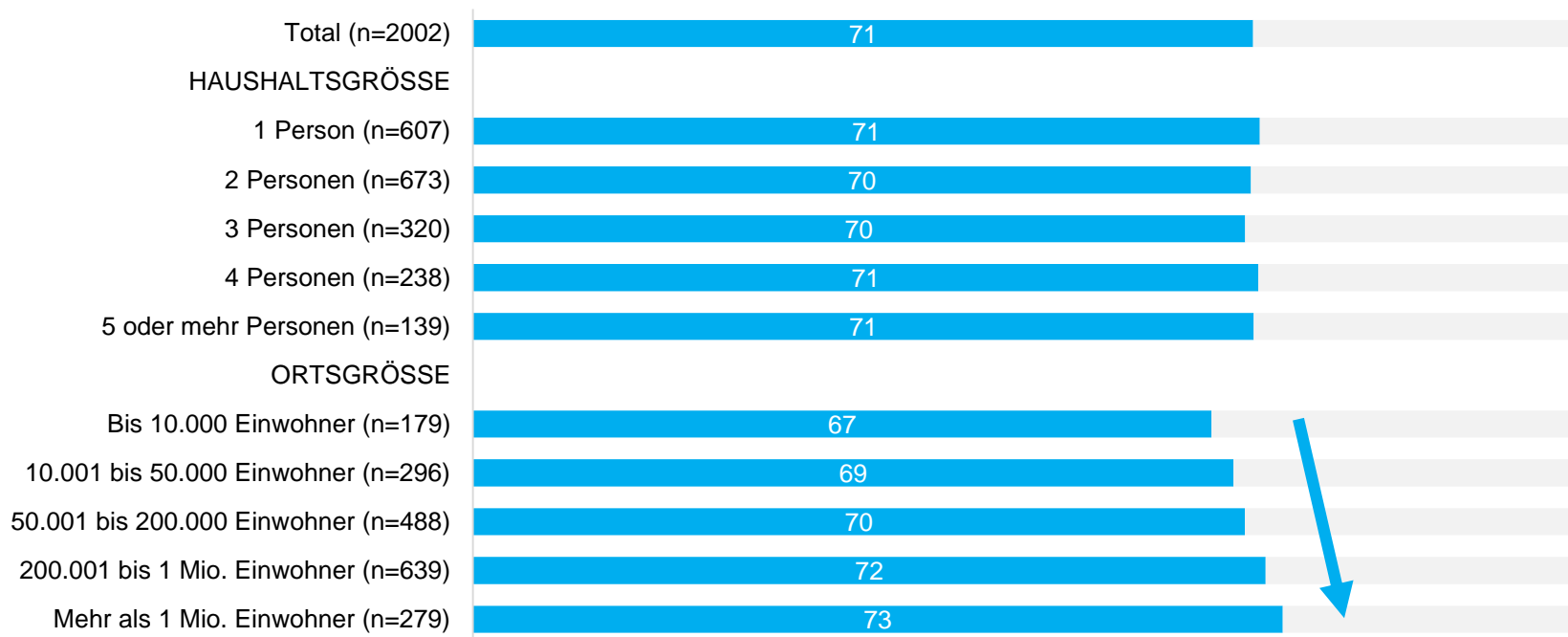
Überdurchschnittlich zufrieden mit der Versorgungsleistung in Deutschland zeigen sich privat Krankenversicherte und Personen mit einem Haushaltsnetto-Einkommen ab 4000 Euro.



Basis: Alle Befragte (n=2002)  
Versorgungsindex Welle 1

# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)

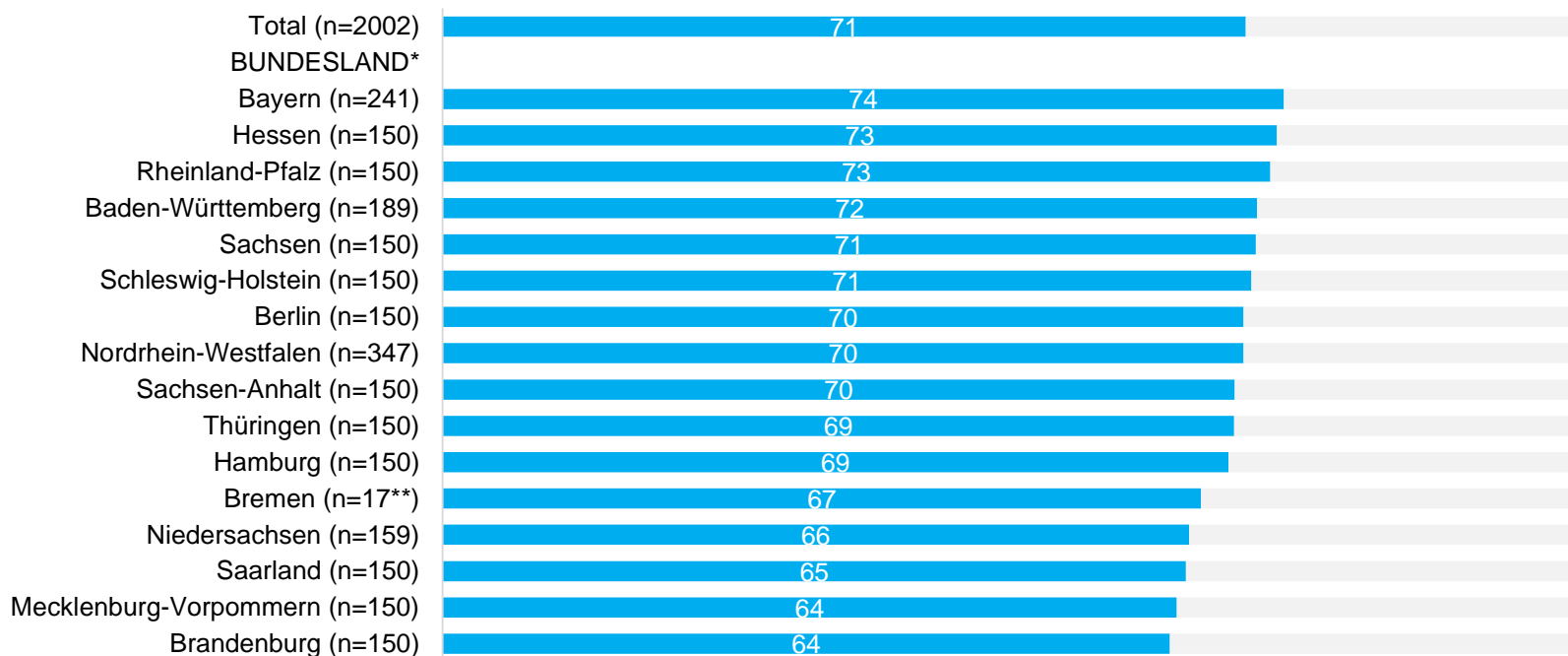
Ein deutlicher Zusammenhang ist zwischen der Ortsgröße und dem Versorgungsindex erkennbar: Der Index wächst linear mit der Ortsgröße.



Basis: Alle Befragte (n=2002)  
Versorgungsindex Welle 1

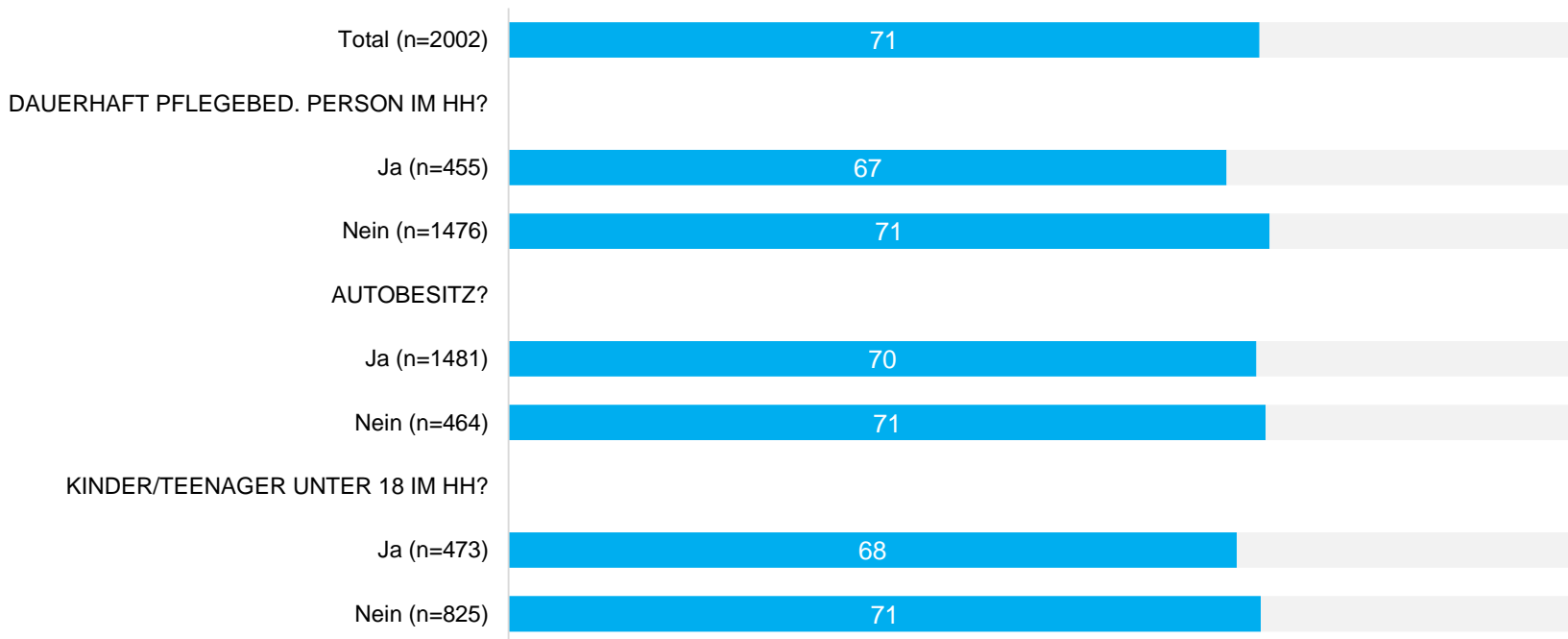
# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)

Nach Bundesländern getrennt zeigt sich ein deutlicher Unterschied zwischen alten und neuen Bundesländern: Vor allem im Osten fällt der Index unterdurchschnittlich aus. Mit der Versorgung ist man im Süden am zufriedensten: Bayern erzielt den höchsten Index, Baden-Württemberg liegt auf Platz 4.



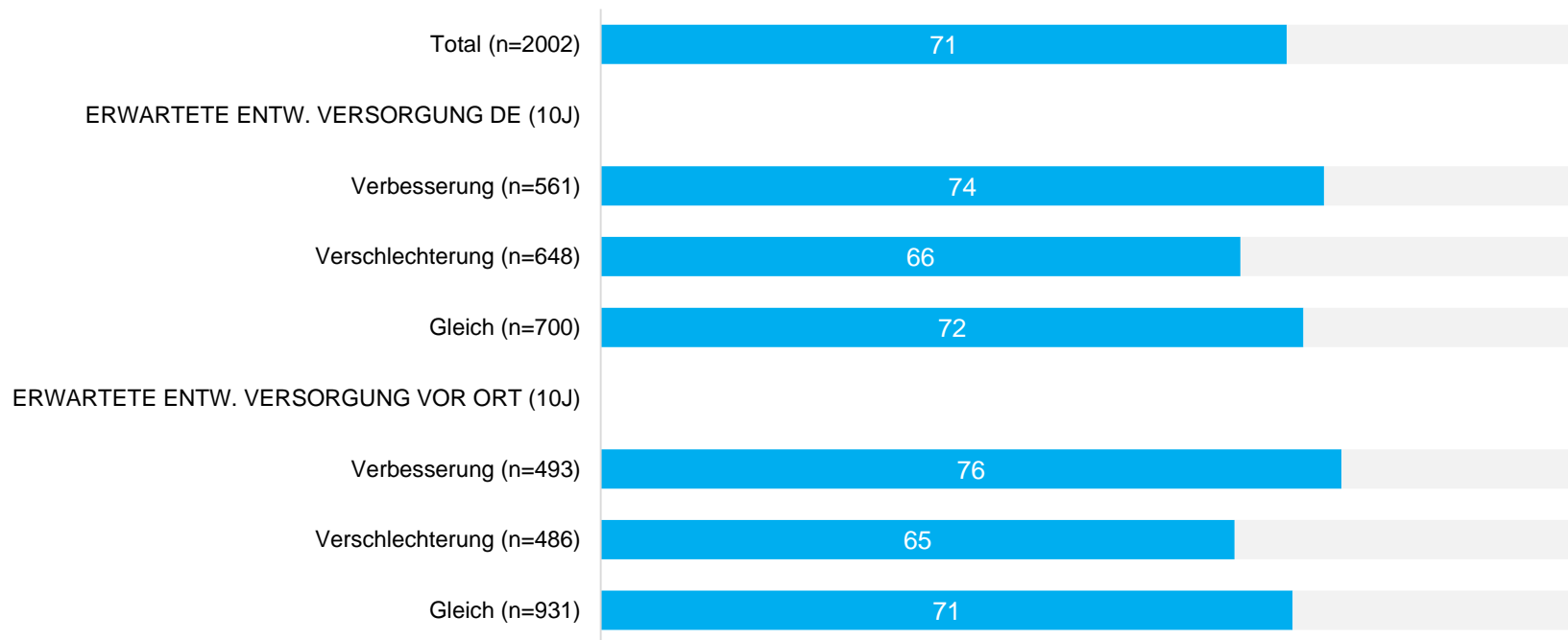
# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)

Personen mit pflegebedürftigen Angehörigen bewerten die Versorgungsleistung in Deutschland unterdurchschnittlich.



# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)

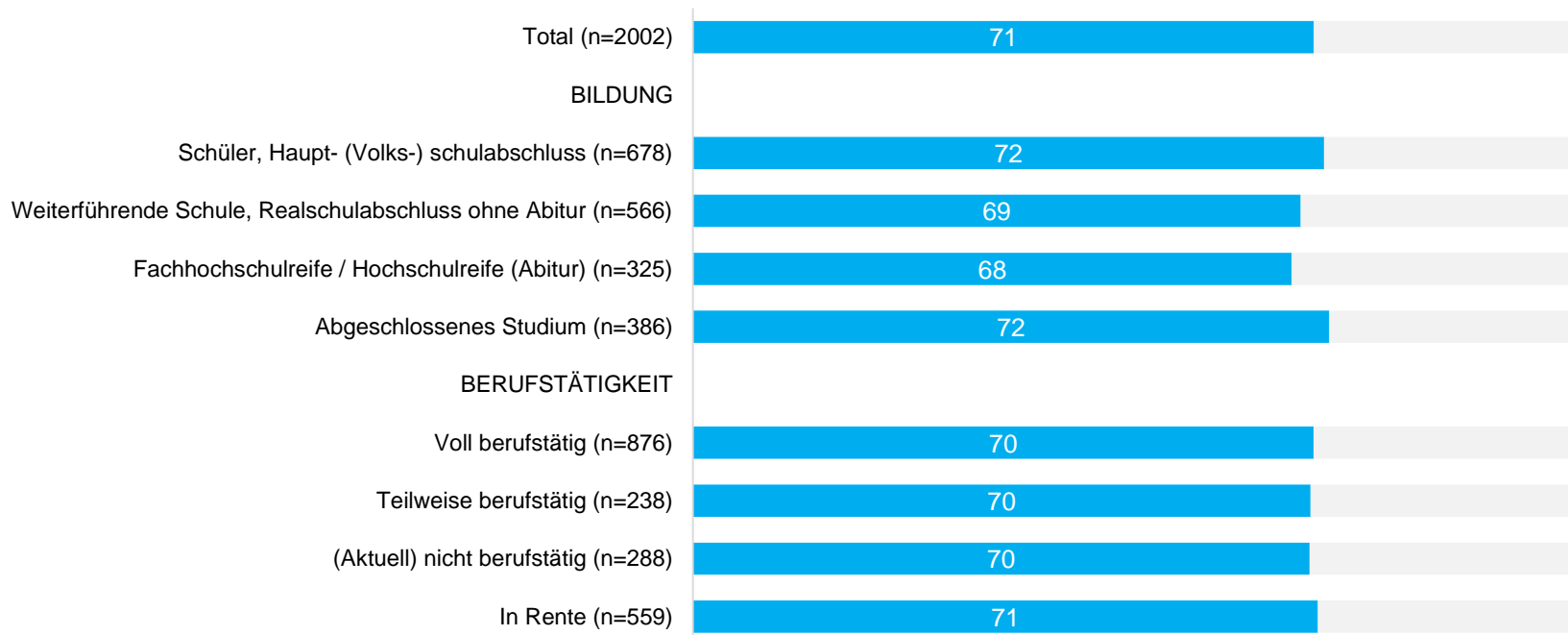
Personen, die in den nächsten 10 Jahren mit einer Verbesserung der Versorgungsleistung in Deutschland bzw. vor Ort rechnen, erzielen einen überdurchschnittlichen Indexwert.



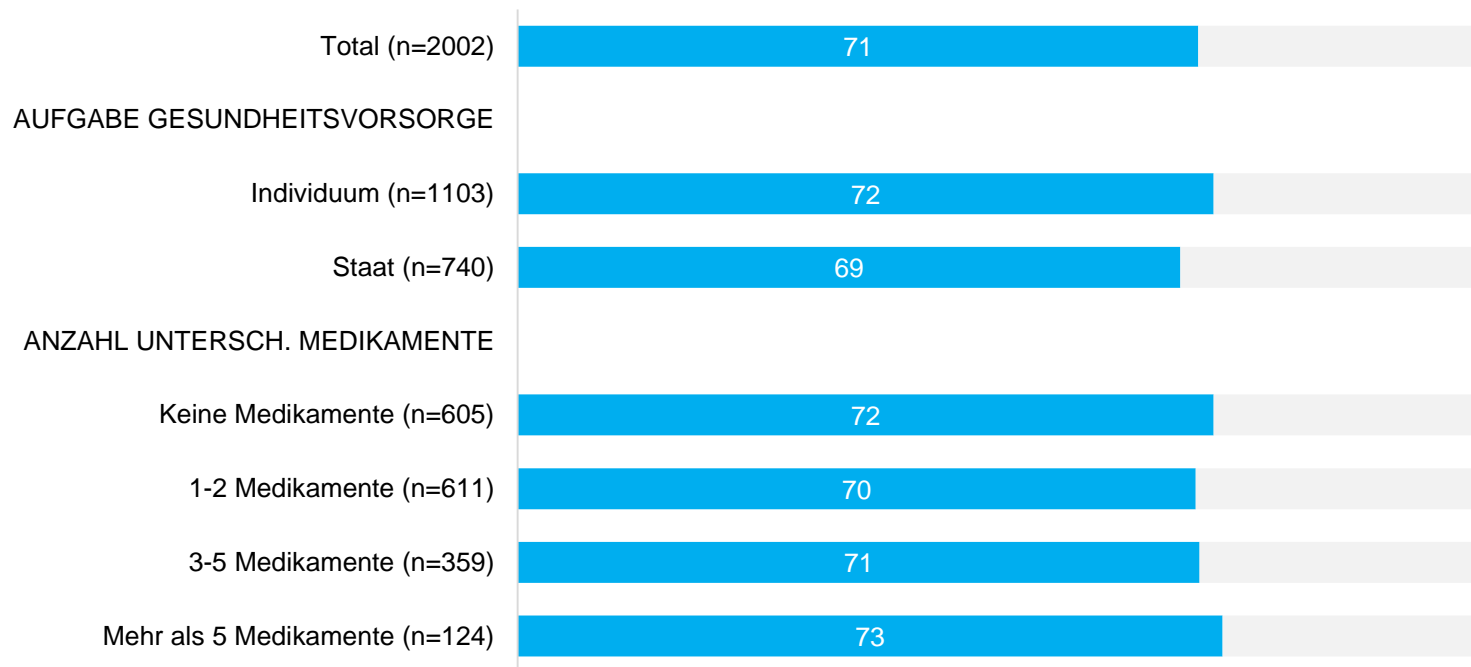


# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)

Hinsichtlich der Beurteilung der Versorgungsleistung zeigen sich kaum Unterschiede zwischen den Bildungsniveaus bzw. den verschiedenen Stufen der Berufstätigkeit.



# ERGEBNISSE WELLE 1 (IM DETAIL)



Basis: Alle Befragte (n=2002)  
Versorgungsindex Welle 1

# ZUSAMMENFASSUNG

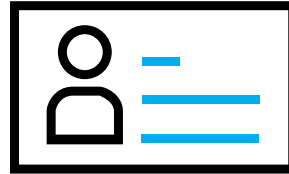
# ZUSAMMENFASSUNG (1)

- Jeder Zweite Deutsche gibt an, mit dem Leben derzeit (sehr) zufrieden zu sein. Die **Gesamtzufriedenheit** steigt mit dem Alter und Einkommen. Überdurchschnittlich zufrieden mit dem Leben ist die Bevölkerung im Süden Deutschlands (BW/Bayern), während Befragte der östlichen Bundesländer eine etwas geringere Gesamtzufriedenheit aufzeigen. Bei den einzelnen Lebensbereichen zeigt sich: Die familiäre Situation schneidet am besten ab.
- Im Allgemeinen wird das **Gesundheitssystem** eher mittelmäßig beurteilt: 36% vergeben hier die Noten 1 bzw. 2. Im Detail ist die Bevölkerung vor allem mit der Anzahl an Apotheken sowie der Versorgung mit Medikamenten recht zufrieden. Kritik gibt es jedoch bei den als wichtig erachteten Aspekten, insbesondere bzgl. der Anzahl and Pflegepersonal bzw. Pflegeheimen.
- Wenn es um die **Entwicklung der Gesundheitsversorgung** in den kommenden Jahren geht, dann glaubt die Mehrheit der Deutschen an eine gleichbleibende (35%) bzw. negative Entwicklung (32%), wobei jüngere Altersgruppen eher zuversichtlich in die Zukunft blicken. Eine etwas pessimistischere Einstellung herrscht dagegen bei den 50-69 Jährigen sowie und der Bevölkerung aus den östlichen Bundesländern wie Sachsen und Thüringen.
- Bei der Bewertung der **medizinischen Angebote** sind die Befragten (unabhängig von den genutzten Leistungen) insbesondere mit der Kompetenz des Personals und der Qualität der Behandlung/Pflege sehr zufrieden. Einzig die Wartezeit wird häufig als unangemessen erachtet – unabhängig davon ob es sich um einen Facharzttermin oder KH-Aufenthalt handelt.
- Ein Drittel der Befragten entscheidet alleine, welches rezeptfreie Medikament sie kaufen, ein weiteres Drittel lässt sich vom Apotheker beraten. Beratung durch den Apotheker ist vor allem für ältere Personen wichtig.

## ZUSAMMENFASSUNG (2)

- Der **Versorgungsindex** erreicht in Deutschland einen Wert von 71 (von 100) – dies stellt insgesamt eine guten, wenn auch nicht hervorragenden Wert dar.
- Ein starker Zusammenhang ist zwischen der Ortsgröße und dem Versorgungsindex erkennbar: Der Index wächst linear mit der Ortsgröße. Anders formuliert: Es zeigt sich eine deutliche Kluft zwischen Stadt und Land.
- Überdurchschnittlich zufrieden mit der Versorgungsleistung in Deutschland zeigen sich privat Krankenversicherte und Personen mit einem Haushalts-Nettoeinkommen ab 4000 Euro.
- Besonders zufrieden mit der Versorgungsleistung sind auch Optimisten, die von einer Verbesserung der Versorgungsleistung in den kommenden 10 Jahren (in Deutschland oder vor Ort) ausgehen: Diese bewerten die aktuelle Versorgung deutlich besser, als dies bei pessimistisch eingestellten Personen (die von einer Verschlechterung der Versorgungsleistung in den kommenden 10 Jahren ausgehen) der Fall ist.
- Nach Altersgruppen zeigt sich überdurchschnittlicher Zuspruch zur Versorgung bei Personen 70+.
- Im Vergleich der Bundesländer ist ein deutlicher Unterschied zwischen den alten und neuen Bundesländern erkennbar: Vor allem im Osten wird die Versorgungsleistung Deutschlands unterdurchschnittlich bewertet. Insgesamt ist man im Süden am zufriedensten: Bayern liegt an der Spitze des Rankings und Baden-Württemberg folgt bereits auf Platz 4.

nielsen



**DIETMAR THALHAMMER**  
Senior Business Consultant