

www.pwc.de

Healthcare-Barometer

April 2016



pwc

Impressum

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung der PricewaterhouseCoopers Aktiengesellschaft Wirtschaftsprüfungsgesellschaft.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form.

Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

Kontakt:

Michael Burkhart
PwC,
Leiter des Bereichs Gesundheitswesen und Pharma
Friedrich-Ebert-Anlage 37
60327 Frankfurt
Telefon: +49 69 9585-1977
E-Mail: michael.burkhart@de.pwc.com

Pressekontakt:

Dagmar Kurrle
PwC,
Market Communications
Friedrich-Ebert-Anlage 37
60327 Frankfurt
Telefon: +49 69 9585-6145
E-Mail: dagmar.kurrle@de.pwc.com

Agenda

1. Hintergrund und Untersuchungsansatz
2. Key Facts
3. Ergebnisse Bevölkerungsbefragung

Hintergrund und Untersuchungsansatz

1

Hintergrund und Untersuchungsansatz

Hintergrund

Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer Online-Studie zum Thema „**Healthcare-Barometer**“ dar, die im Auftrag der PricewaterhouseCoopers AG WPG durchgeführt wurde.

Untersuchungsansatz

- Bundesbürger aus Deutschland ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ
- Stichprobengröße: N I (Deutschland) = 1.062
N II (Deutschland)= 1.035
- Erhebungszeitraum: Dezember 2014 und Dezember 2015
- Setting: Online-Befragung
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet

Key Facts

2

Key Facts

Knapp 2/3 der gesetzlich Versicherten haben 2014 und auch 2015 keine **private Zusatzversicherung**. (S. 12)

Das deutsche Gesundheitssystem genießt 2014 und 2015 gleichermaßen einen **großen Vertrauensbonus**. In beiden Jahren wird es von über 50% der Befragten weltweit unter den **Top 3 Gesundheitssystemen** gesehen. (S. 13)

45% der gesetzlich Versicherten beklagen 2015, dass sich **der Arzt zu wenig Zeit für sie nehme**. 2014 waren es nur 43%. (S.14)

Keine bedürfnisgerechten **Öffnungszeiten** und das Gefühl, **nicht ernst genommen zu werden**, sind 2015 ebenfalls häufige Gründe für die Unzufriedenheit mit ärztlichen Behandlungen. (S. 14)

Key Facts

Zwischen 2014 und 2015 zeichnen sich **gegensätzliche Trends** in den Altersgruppen hinsichtlich der **Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten** ab. (S. 15)

Über 50% der Befragten vergeben sowohl 2014 als auch 2015 die Noten 1 und 2 für **die Versorgung in deutschen Krankenhäusern**. (S. 16)

Sowohl 2014 als auch 2015 zeigt sich ein **Unterschied zwischen den Geschlechtern** in Bezug auf die Zufriedenheit mit der Versorgung in deutschen Krankenhäusern. Es zeichnet sich ein **gegensätzlicher Trend** ab: Die Zufriedenheit der Frauen steigt zwischen 2014 und 2015 an. Bei den Männern nimmt die Zufriedenheit hingegen ab. (S. 17)

Vor einem Krankenhausaufenthalt wird wie 2014 auch 2015 bei der Informationsbeschaffung auf **Fachkompetenz** und **Vertrauen** gesetzt. In allen Altersklassen stellt der Hausarzt die wichtigste Quelle dar. (S. 18-19)

Key Facts

Es zeigt sich, dass das **Internet** zur Informationsbeschaffung minimal wichtiger wird und die persönlichen Kontakte **zum Hausarzt oder zu Freunden** leicht an Bedeutung verloren haben, obwohl der Hausarzt nach wie vor die wichtigste Informationsquelle darstellt. In der höchsten Altersklasse wird dem Hausarzt das größte Vertrauen zugeschrieben. (S. 18-19)

Das **Antwortverhalten innerhalb aller Altersgruppen fällt ähnlich aus**. Daraus lässt sich schließen, dass die jüngere Altersgruppe Internetquellen nicht deutlich mehr nutzt als die mittlere und hohe Altersgruppe. (S. 19)

Insgesamt sind **89% der Befragten** sowohl 2014 als auch 2015 mit ihrer derzeitigen Krankenkasse bzw. -versicherung und den empfangenen Leistungen **zufrieden**. (S. 20)

80% finden 2014, dass Sie **alle nötigen Leistungen von ihrer Krankenkasse** bzw. -versicherung bekommen. 2015 sind es 79%. (S.21)

Key Facts

Von denen, die glauben, nicht genügend Leistungen zu bekommen, nennt die Mehrheit sowohl 2014 als auch 2015 einen **mangelhaften Leistungskatalog** als Hauptursache dafür. Die Unzufriedenheit mit dem Leistungskatalog der Krankenkasse bzw. -versicherung nimmt von 2014 auf 2015 jedoch ab. (S.22)

Mehr als 70% der Befragten sehen sowohl 2014 als auch 2015 in der **Gewinnmaximierung** die Hauptmotivation der Pharmaunternehmen. (S. 23)

65% der Befragten wünschen sich von der Pharmabranche 2014 und 2015 mehr **Innovation** als preisgünstige Nachahmerprodukte. (S. 24)

Wearables werden zur positiven Beeinflussung der Gesundheit auch 2015 kaum genutzt. (S. 25)

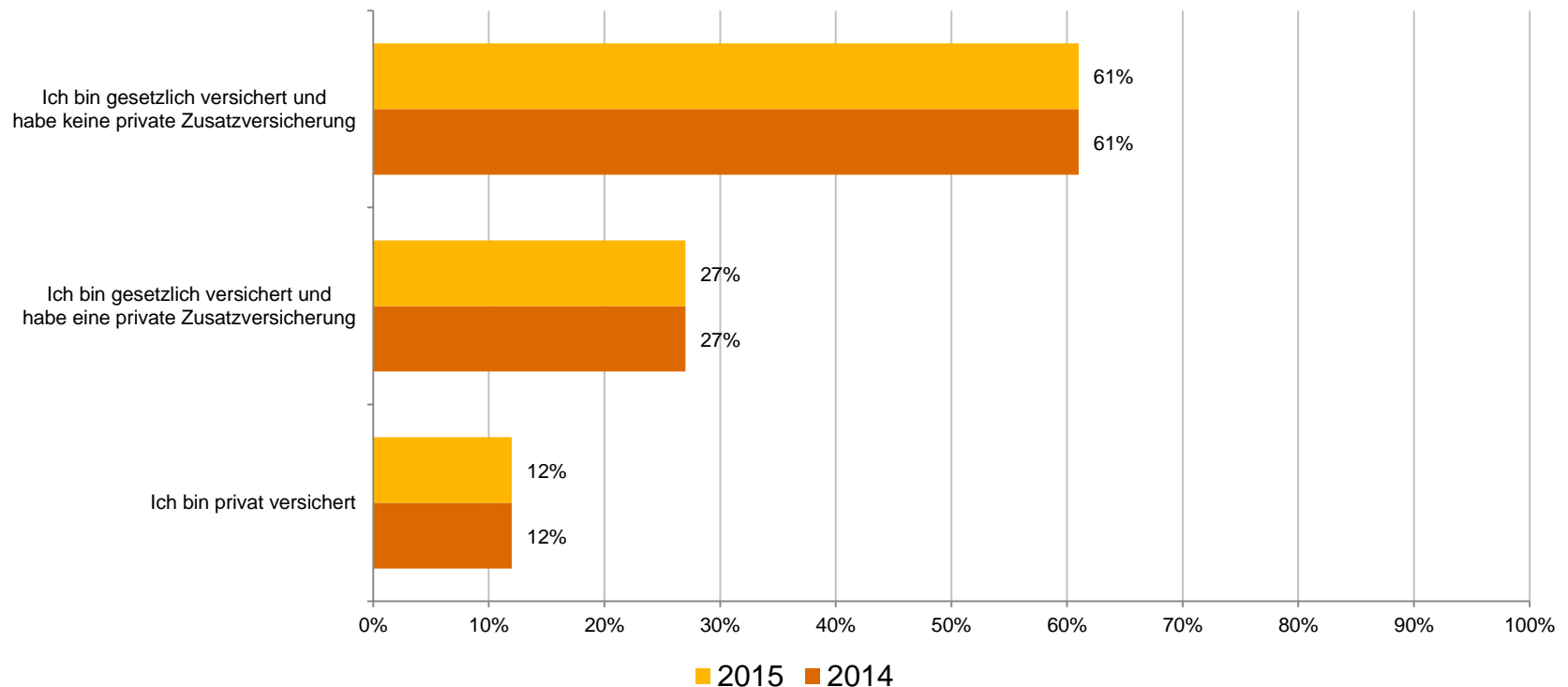
Über 40% der Befragten machen sich 2015 angesichts der **Digitalisierung** Sorgen um persönliche Daten, sehen aber auch Vorteile in dieser Entwicklung. Über ein Fünftel der Befragten kennt die neue Regelung* gar nicht. (S. 26)

* Bei der neuen Regelung handelt es sich um das eHealth-Gesetz, das vorsieht, Gesundheitseinrichtungen bis 2018 an die Telematik-Infrastruktur anzuschließen.
Quelle: <http://www.bmg.bund.de/themen/krankenversicherung/e-health-gesetz/e-health.html>

Ergebnisse Bevölkerungsbefragung

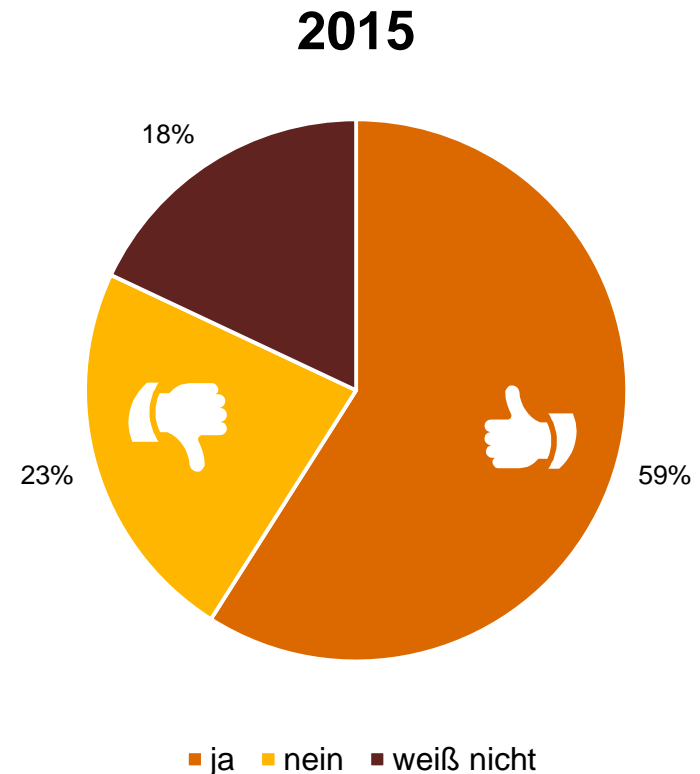
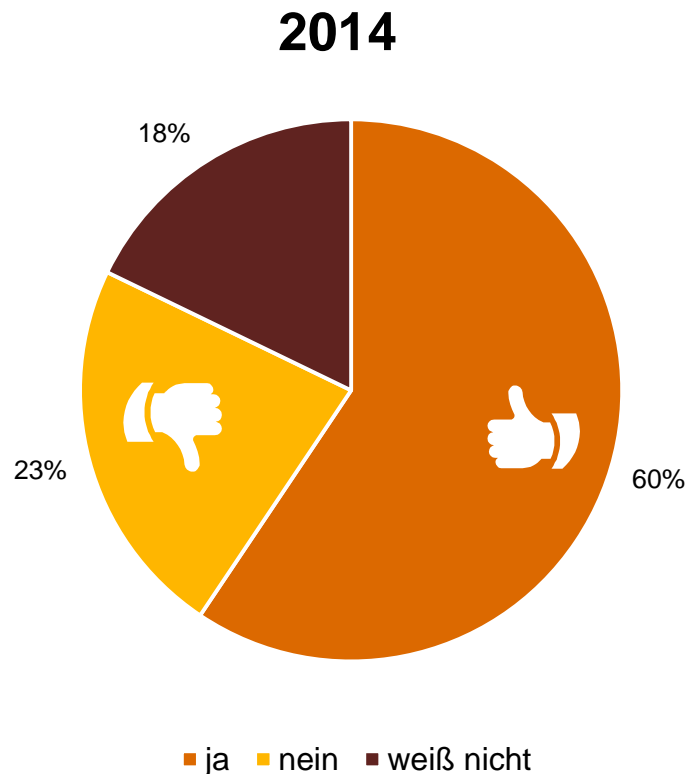
3

Knapp 2/3 der gesetzlich Versicherten haben 2014 und auch 2015 keine private Zusatzversicherung



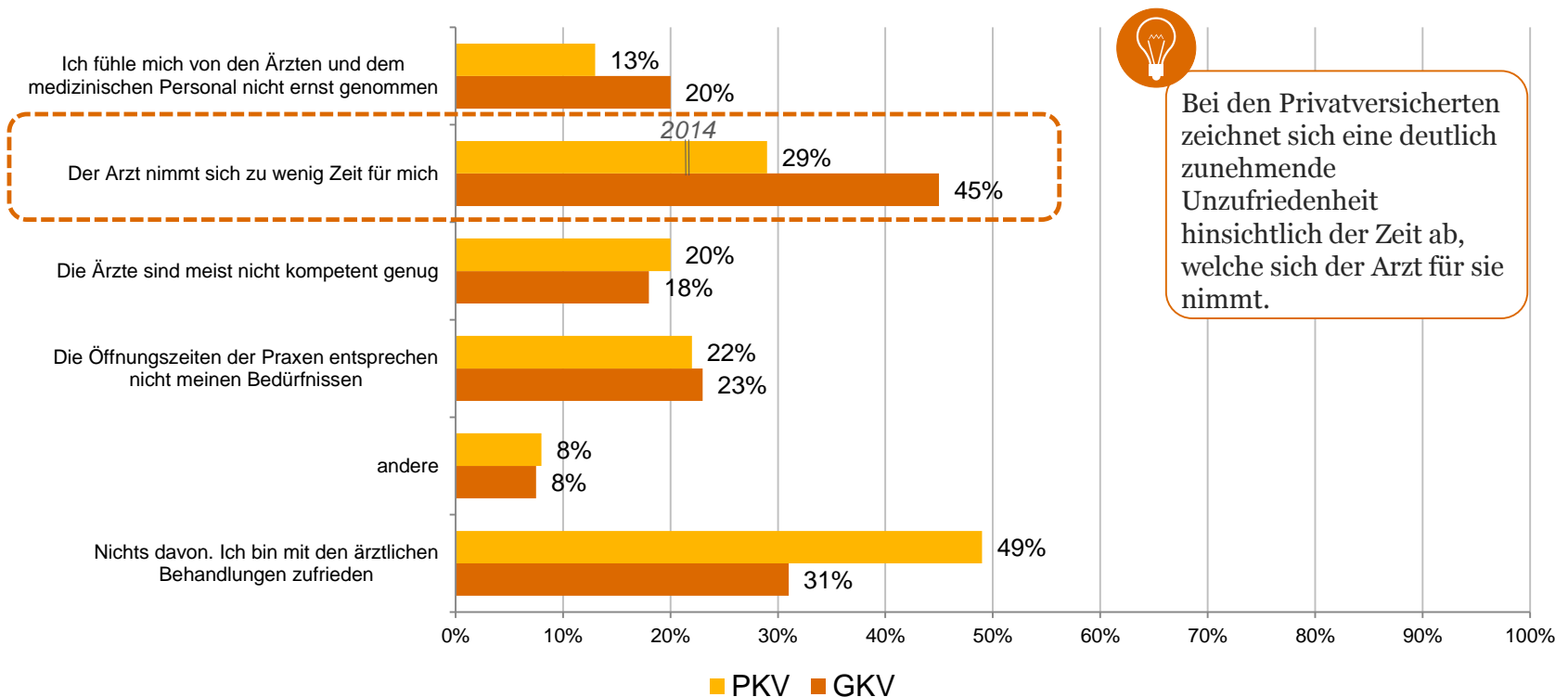
Q5: Welche Aussage trifft für Sie in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

Großes Vertrauen in das deutsche Gesundheitssystem: 60% zählen es zu den Top 3 der Welt



F1: Finden Sie, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei Gesundheitssystemen der Welt zählt?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), ; N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

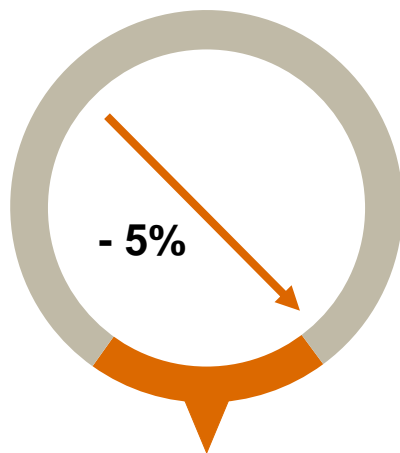
45% der gesetzlich Versicherten beklagen 2015, dass sich der Arzt zu wenig Zeit für sie nehme



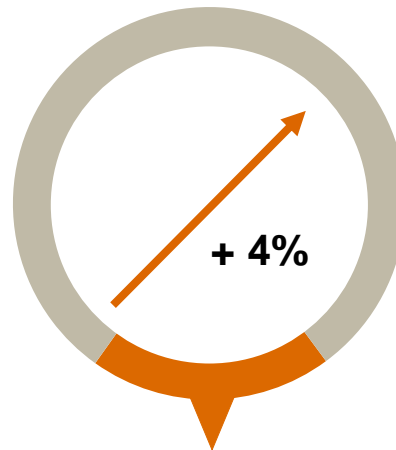
F2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?
 Basis: Alle Befragten (Deutschland); N II (2015) = 1.035, Mehrfachnennung

Es zeichnen sich gegensätzliche Trends im Hinblick auf die Zufriedenheit mit den Öffnungszeiten ab

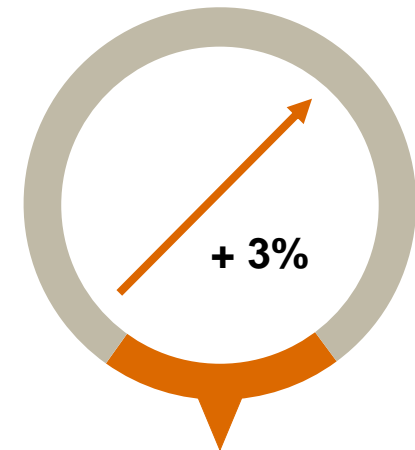
„Die Öffnungszeiten entsprechen nicht meinen Bedürfnissen“



18 bis 34 Jahre



35 bis 54 Jahre



55 Jahre und älter

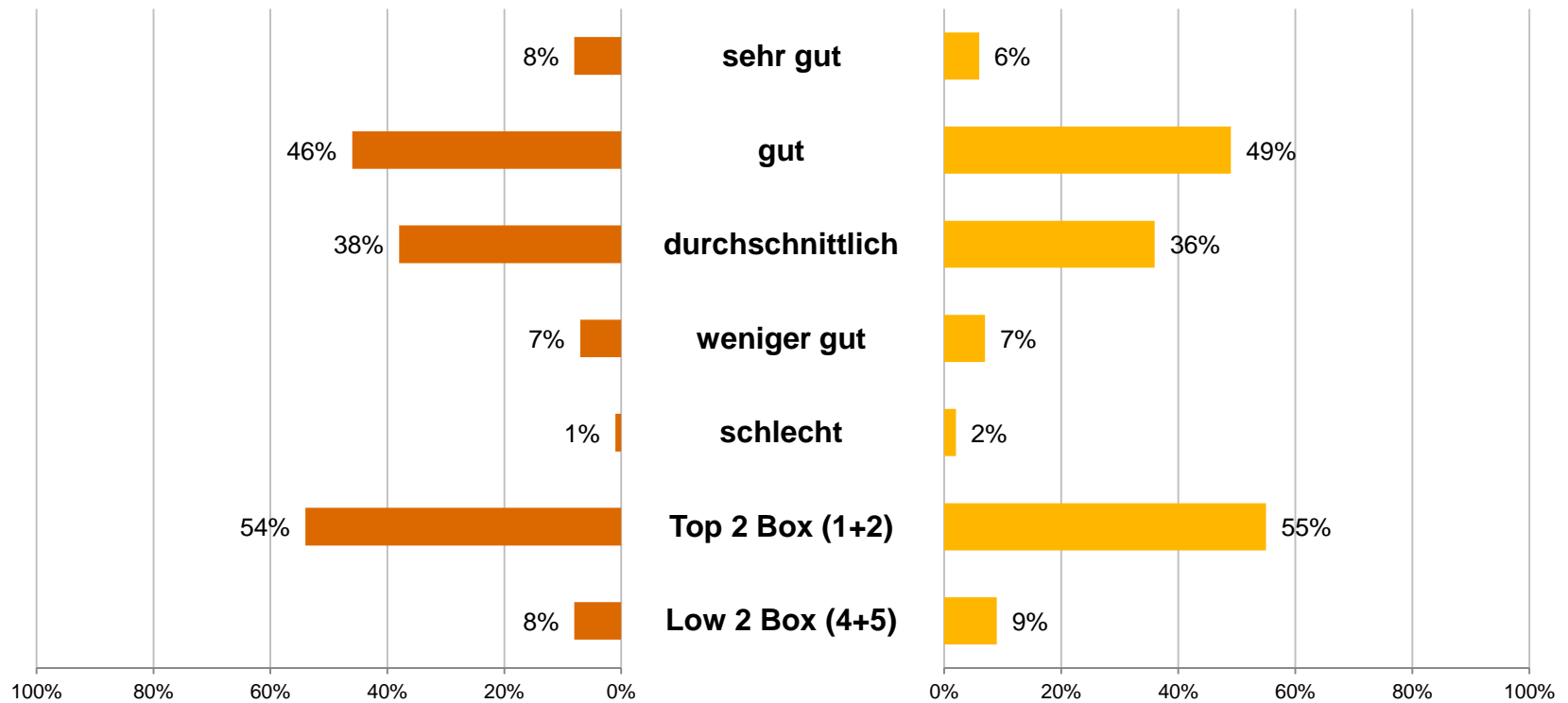
Während in den beiden hohen Altersklassen die Unzufriedenheit mit den Öffnungszeiten zwischen 2014 und 2015 steigt, sinkt diese bei den 18 bis 34 Jährigen.

F2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062

Über 50% vergeben die Noten 1 und 2 für die Versorgung in deutschen Krankenhäusern

2014

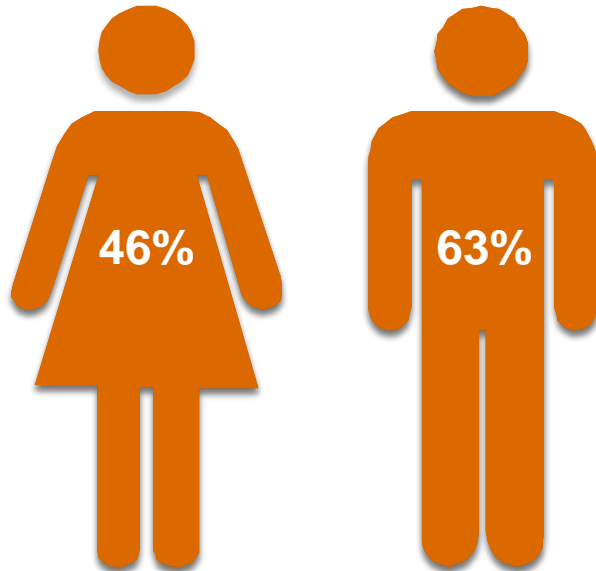
2015



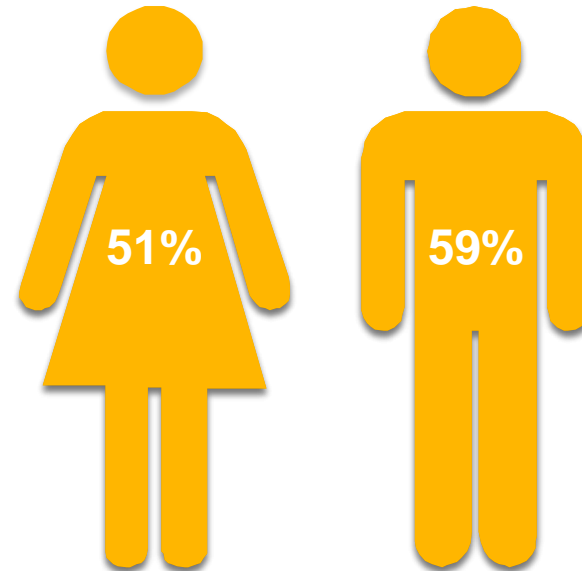
F3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?
 Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

Zufriedenheit mit Versorgung in dt. Krankenhäusern zwischen Geschlechtern unterschiedlich

2014 Top 2 Box (1+2)



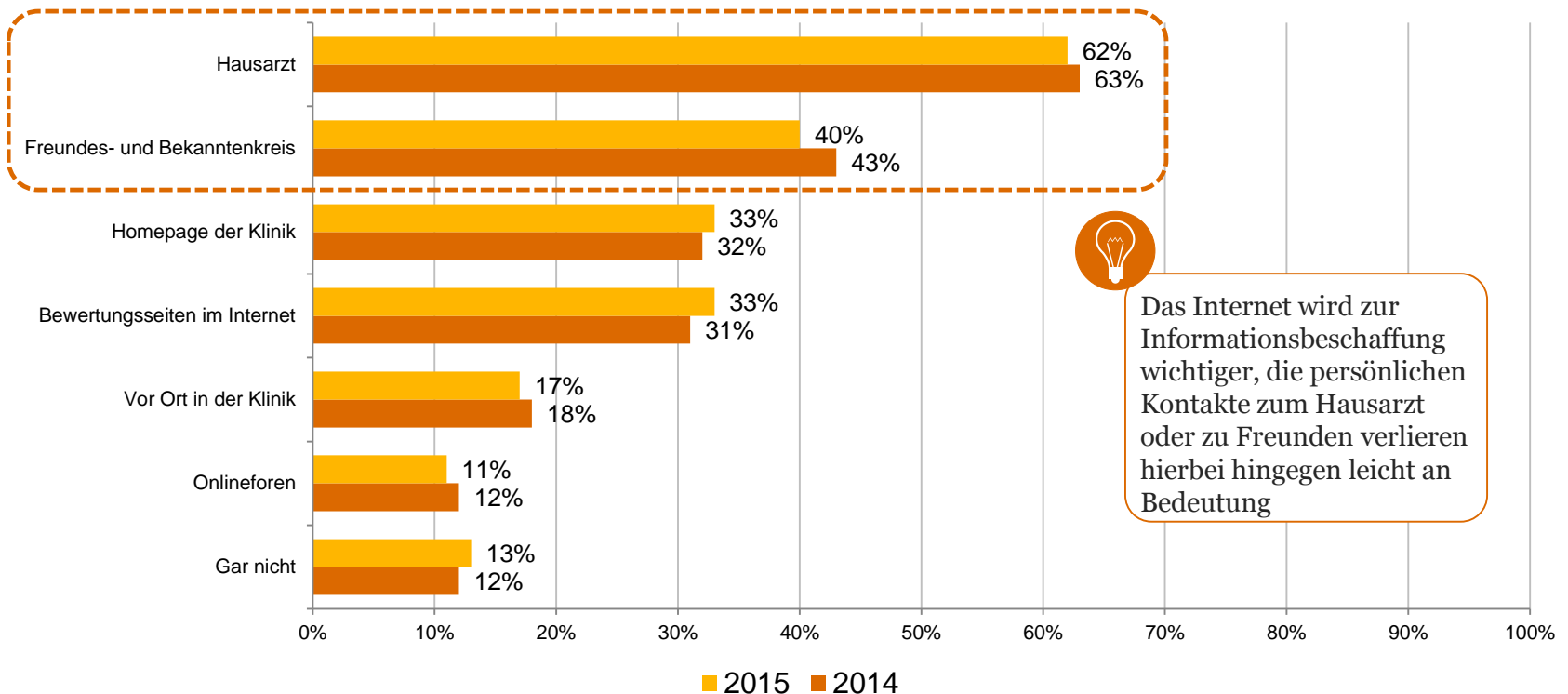
2015 Top 2 Box (1+2)



Die Zufriedenheit von Frauen mit der Versorgung in deutschen Krankenhäusern ist in beiden Jahren niedriger als die der Männer. Ihre Zufriedenheit steigt jedoch zwischen 2014 und 2015 an. Bei den Männern ist der umgekehrte Trend zu beobachten.

F3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062

Fachkompetenz und Vertrauen spielen bei der Informationsbeschaffung wichtige Rollen



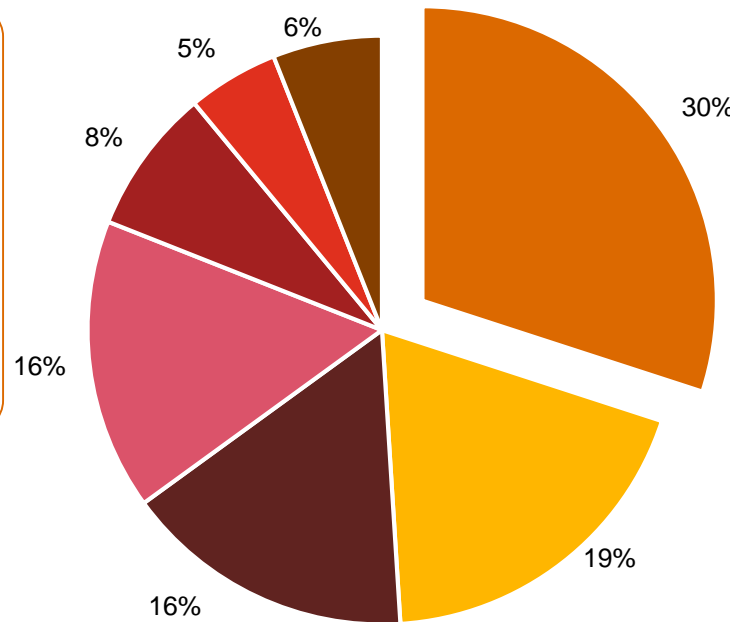
F4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Mehrfachnennung

In der höchsten Altersklasse spielt der Hausarzt als Informationsquelle die wichtigste Rolle

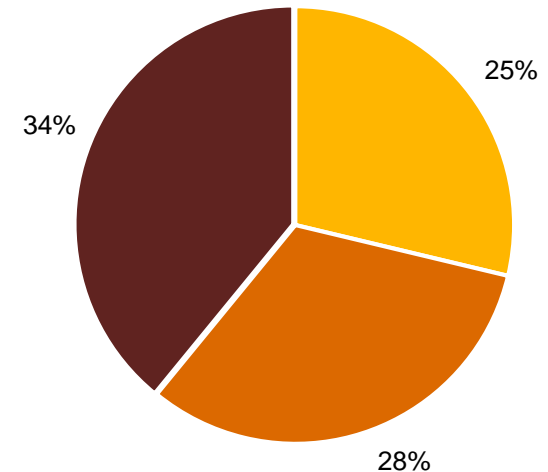


Die Befragten aller drei Altersgruppen weisen ein recht homogenes Antwortverhalten auf. So ist auch die Nutzung von Internetquellen in allen drei Alterklassen ähnlich.

Alle gegebenen Antworten Antworten auf das Item „Hausarzt“



Antworten auf das Item „Hausarzt“



- Hausarzt
- Freunde / Bekannte
- Homepage der Klinik
- Bewertungsseiten im Internet
- Vor Ort in der Klinik
- Onlineforen
- Gar nicht

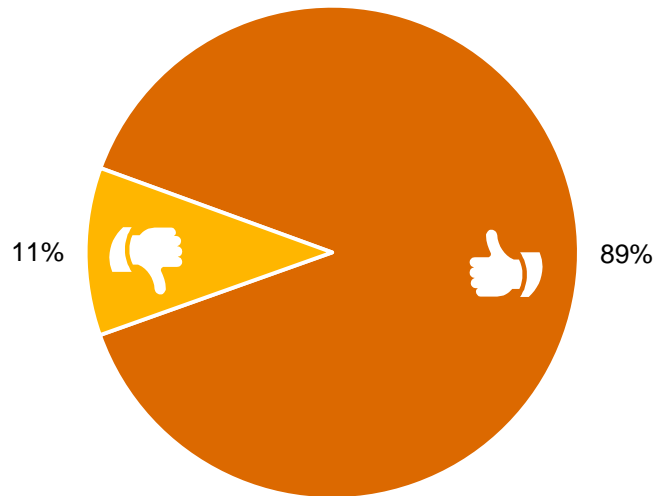
F4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik? Mehrfachantworten möglich

Abb.1: Basis: Alle gegebenen Antworten (Deutschland), N II (2015) = 2.165, Prozentwerte auf dieser Basis berechnet

Abb.2: Basis Alle gegebenen Antworten einer Altersklasse, 18 bis 34 Jahre = 542, 35 bis 54 Jahre = 852, 55 Jahre und Älter = 771. Prozentwerte auf entsprechender Basis berechnet

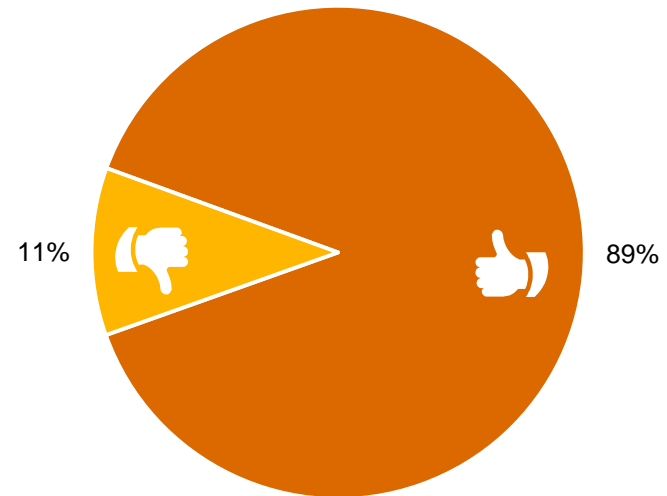
89% der Befragten sind mit den Leistungen ihrer Krankenkasse bzw. -versicherung zufrieden

2014



- Top 2 Box (sehr zufrieden und zufrieden)
- Low 2 Box (leicht unzufrieden und sehr unzufrieden)

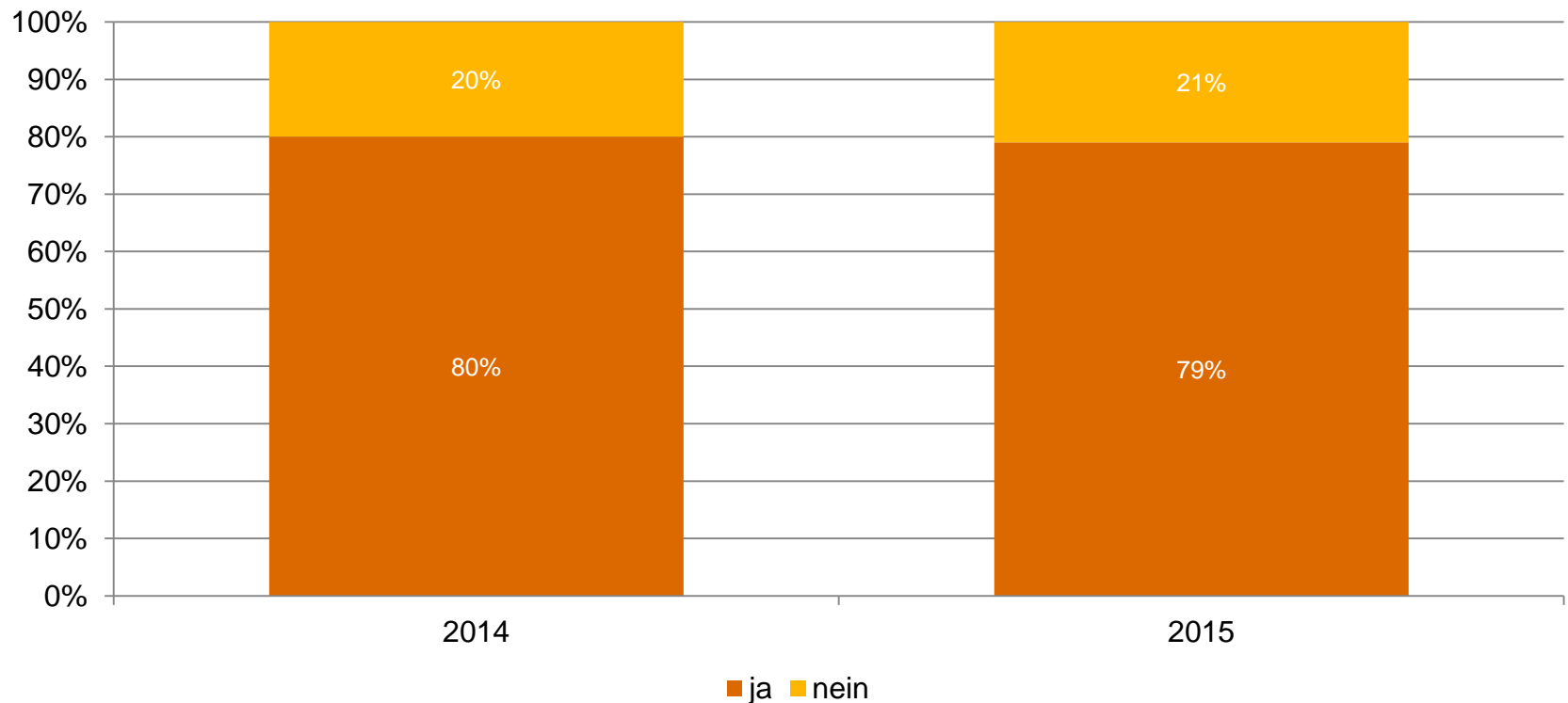
2015



- Top 2 Box (sehr zufrieden und zufrieden)
- Low 2 Box (leicht unzufrieden und sehr unzufrieden)

F5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Krankenkasse?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

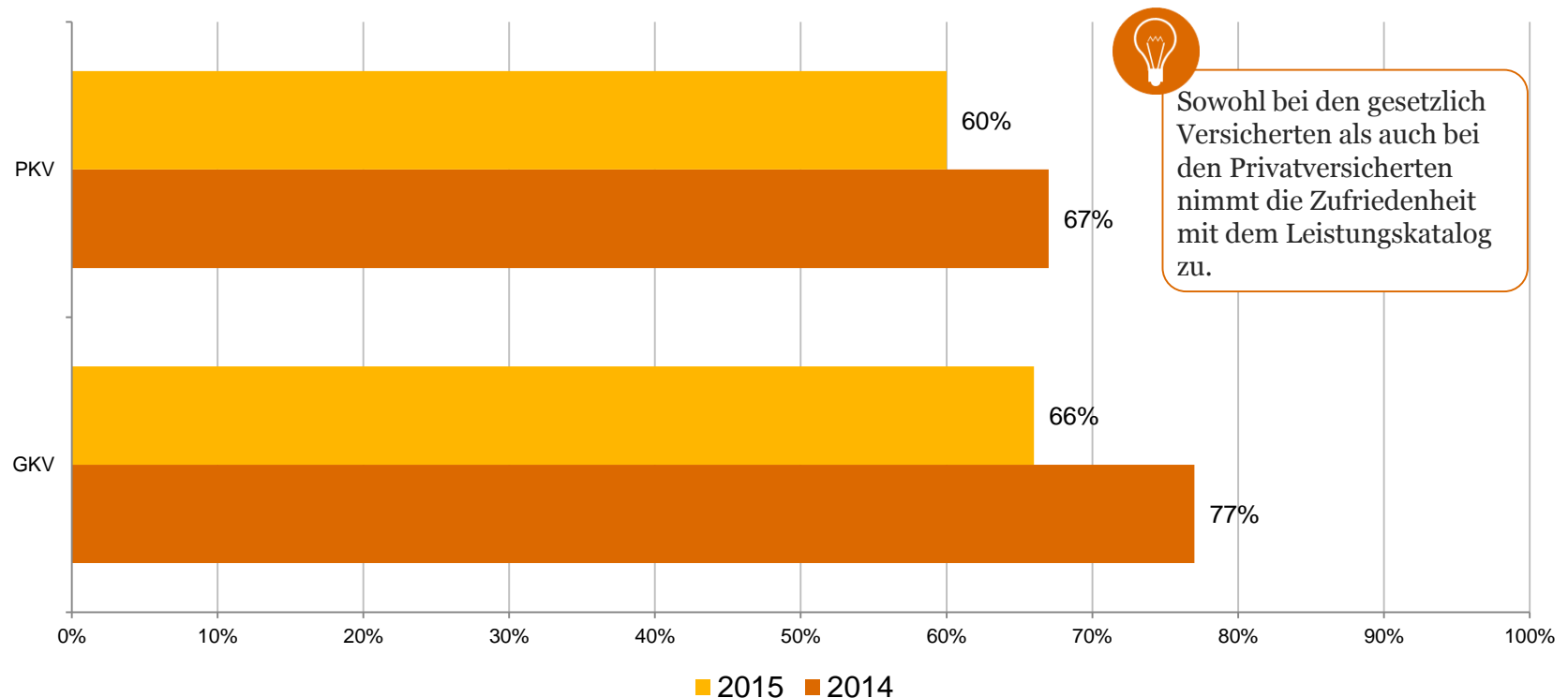
80% finden 2014, dass Sie alle nötigen Leistungen von ihrer Krankenkasse bzw. –versicherung bekommen. 2015 sind es 79%.



F6: Finden Sie, dass Sie von Ihrer Krankenkasse alle Leistungen bekommen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleistet?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

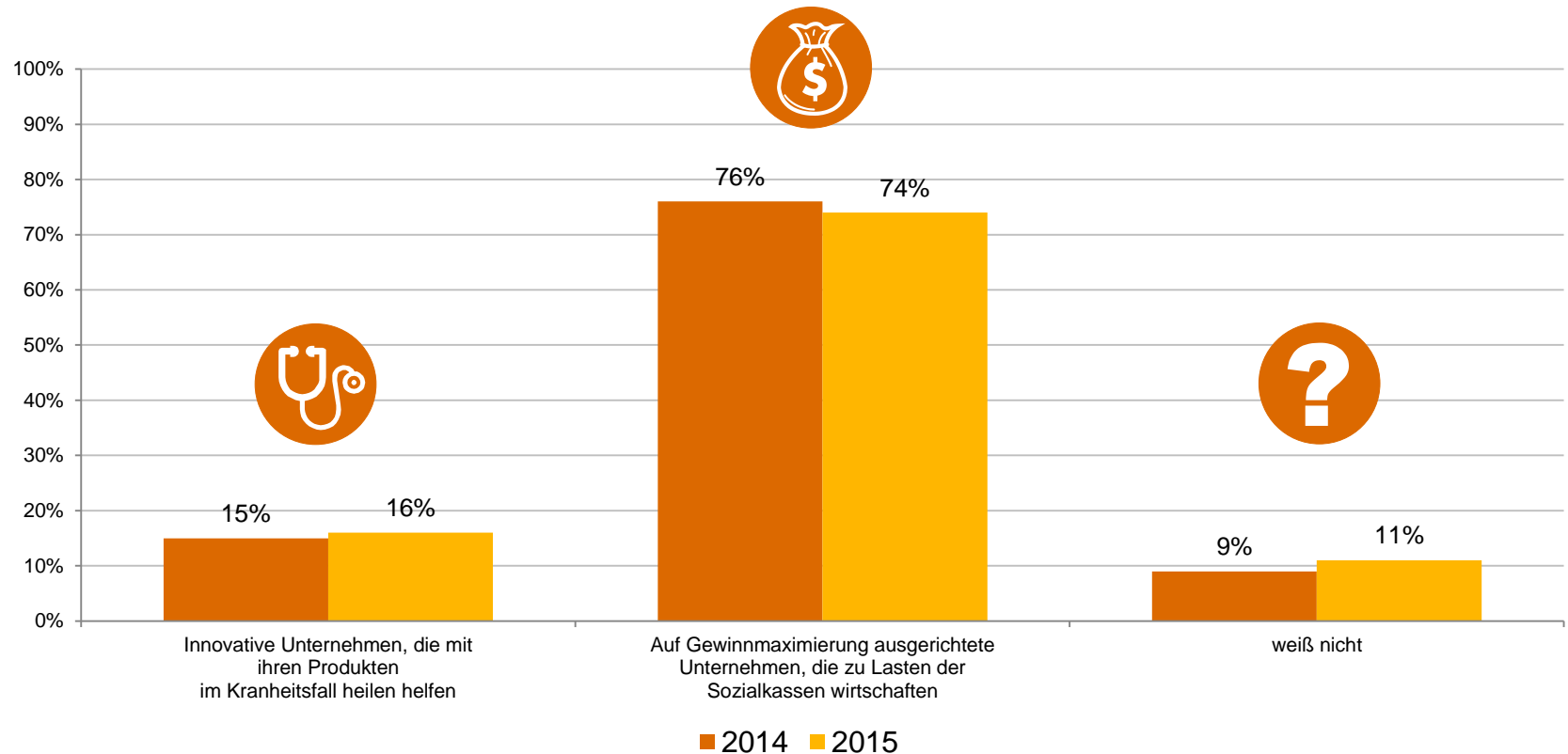
Mangelhafter Leistungskatalog als Hauptgrund, wenn Unzufriedenheit mit Leistungsangebot vorliegt

Erweiterte Angaben zu Frage 6: Item „Mangelhafter Leistungskatalog“



F6b: Warum finden Sie, dass Sie von Ihrer Krankenkasse nicht alle Leistungen bekommen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleistet?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), die auf Frage F6 mit „Nein“ geantwortet haben, N II (2015) = 213; N I (2014) = 216, Mehrfachnennung

Rund Dreiviertel sehen Gewinnmaximierung als Hauptmotivation der Pharmaunternehmen



F7: Ihrer Meinung nach sind Pharmaunternehmen tendenziell eher:

Basis: : Alle Befragten (Deutschland), N (2014 – 2015) = 2.097; N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

65% wünschen sich von der Pharmabranche mehr Innovation als Preisgünstigkeit



Orange: Die Hersteller sollten innovative pharmazeutische Produkte erforschen, um den Patienten die neuesten Heilungschancen zu bieten.

Yellow: Die Hersteller sollten wirkstoffgleiche "Nachahmerprodukte" preisgünstig entwickeln und vertreiben

Pink: Weiß nicht

F8: Worauf sollte sich die Pharmabranche Ihrer Meinung nach konzentrieren?
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

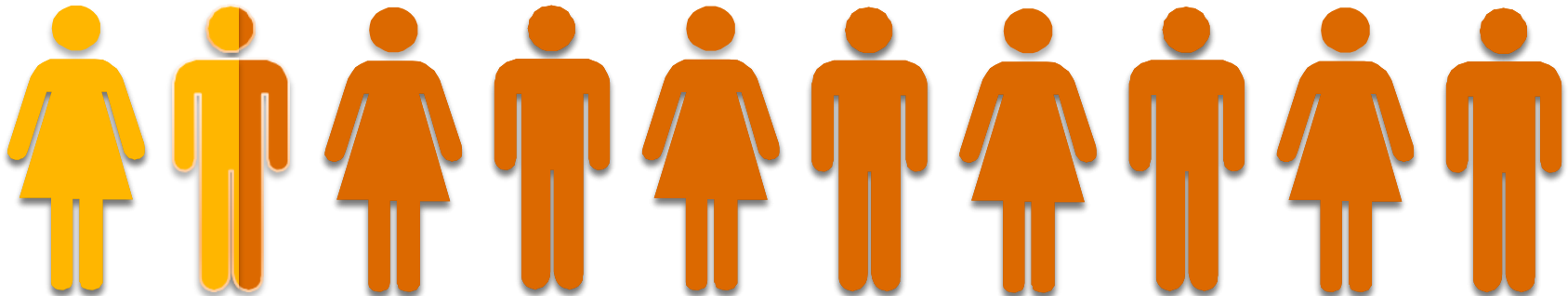
Wearables werden zur positiven Beeinflussung der Gesundheit auch 2015 kaum genutzt

17 %

nutzen neue Medien

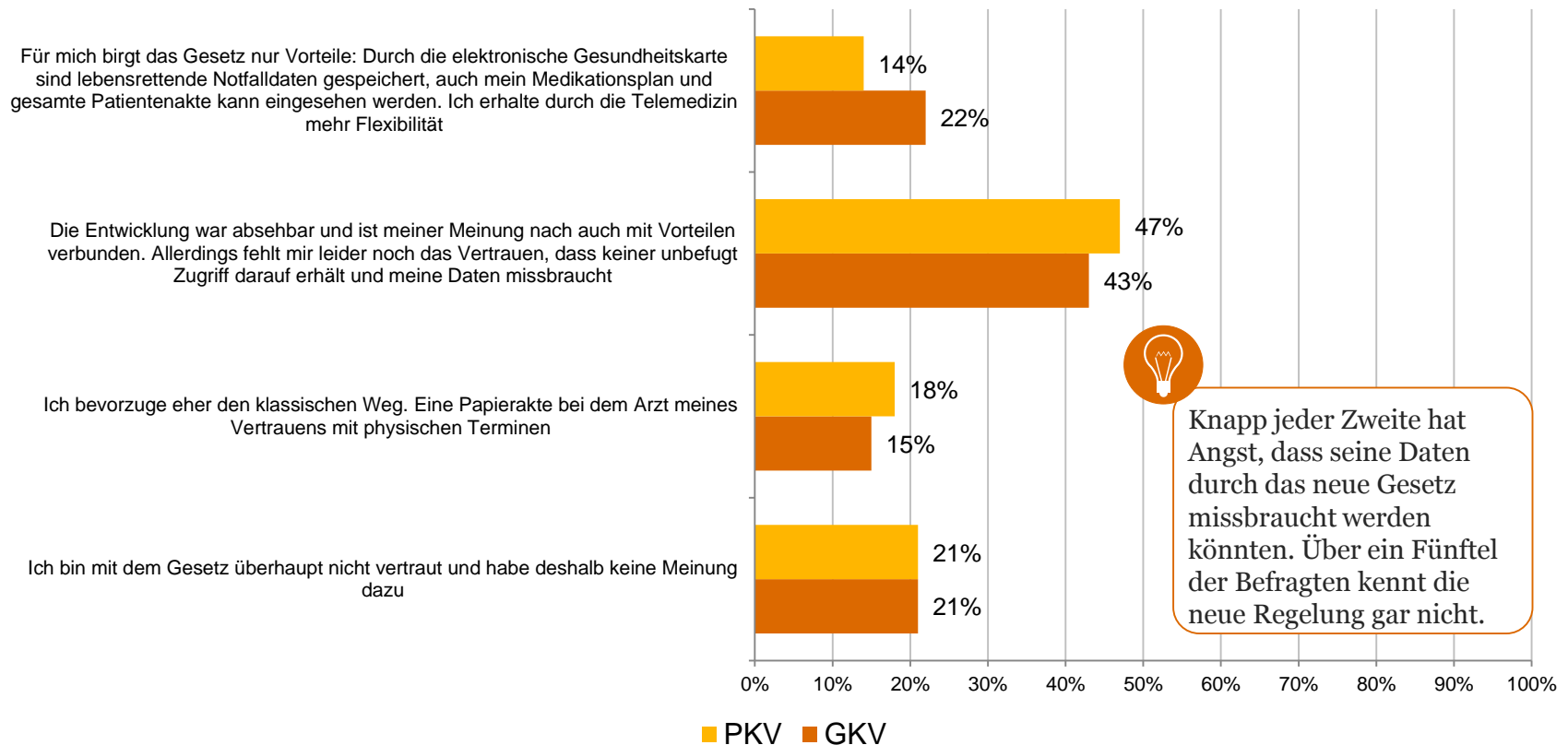
79 %

nutzen keine neuen Medien. Dieser Wert hat sich kaum verändert (2014=77%)



F9: Benutzen Sie Smartwatches, Apps oder Fitnessbänder, um einen positiven Einfluss auf Ihre Gesundheit zu nehmen?
Basis: : Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035; N I (2014) = 1.062, Einfachnennung

Viele Befragte machen sich angesichts der Digitalisierung Sorgen um persönliche Daten

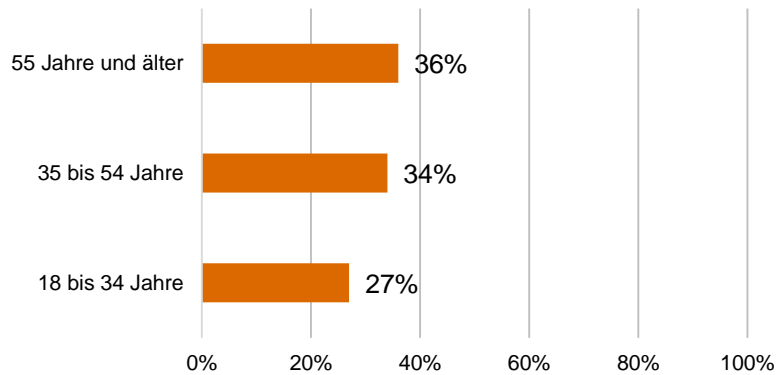


F10: Mit Hilfe einer digitalen Infrastruktur soll die Gesundheitsversorgung verbessert und die Selbstbestimmung des Patienten gefördert werden. Wie beurteilen Sie diese Entwicklung und das neue Gesetz?

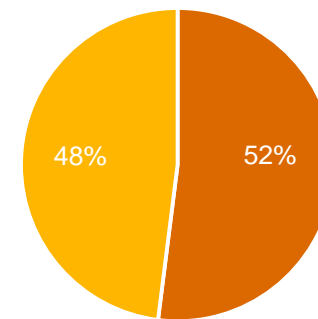
Basis: Alle Befragten (Deutschland), N II (2015) = 1.035 Einfachnennung – Die Frage wurde 2014 nicht gestellt

Soziodemographie 2014

Alter

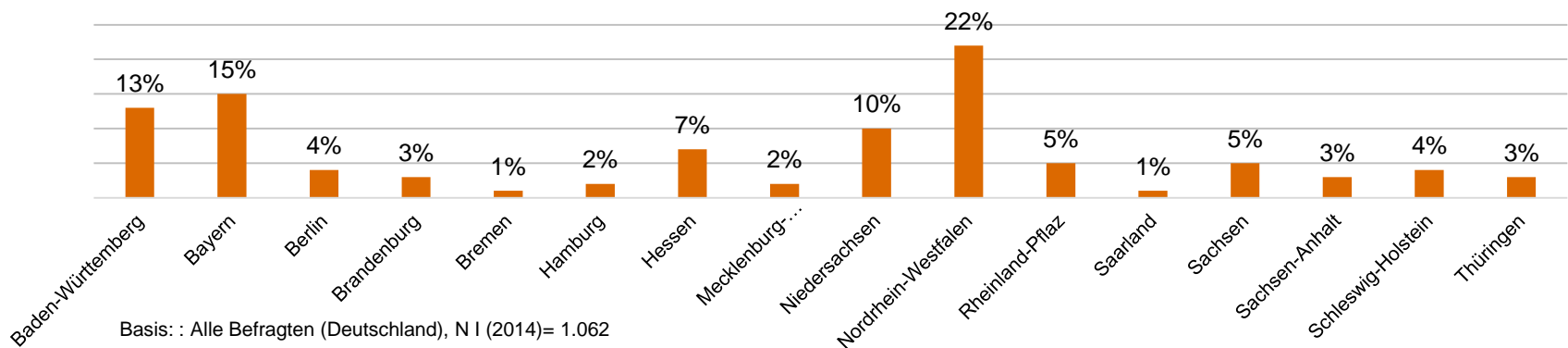


Geschlecht



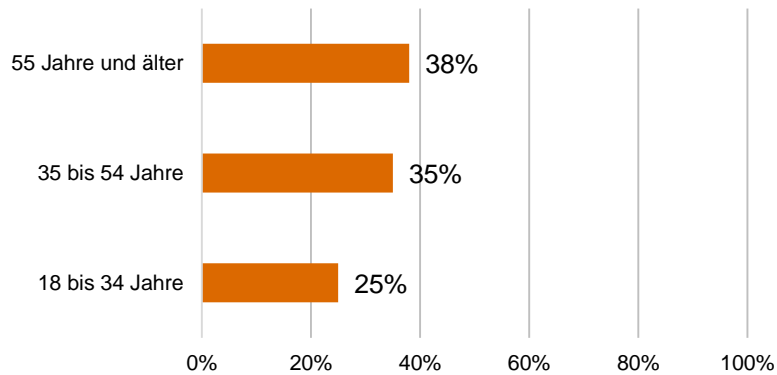
■ Frauen ■ Männer

Bundesländer

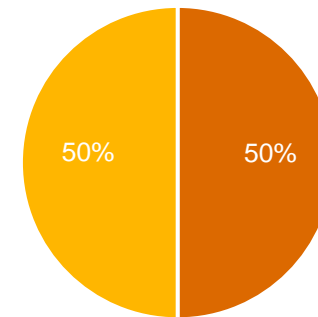


Soziodemographie 2015

Alter

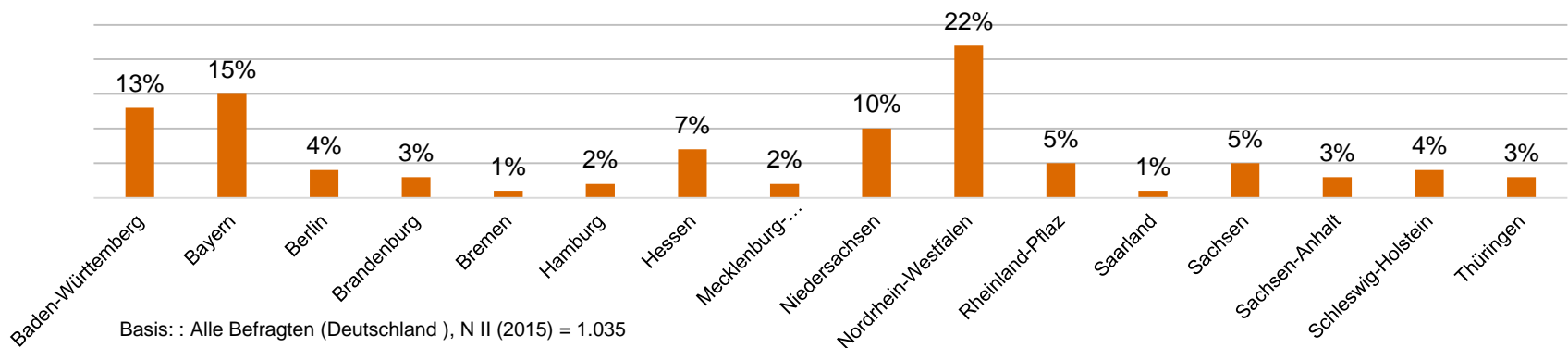


Geschlecht



■ Frauen ■ Männer

Bundesländer



Vielen Dank.