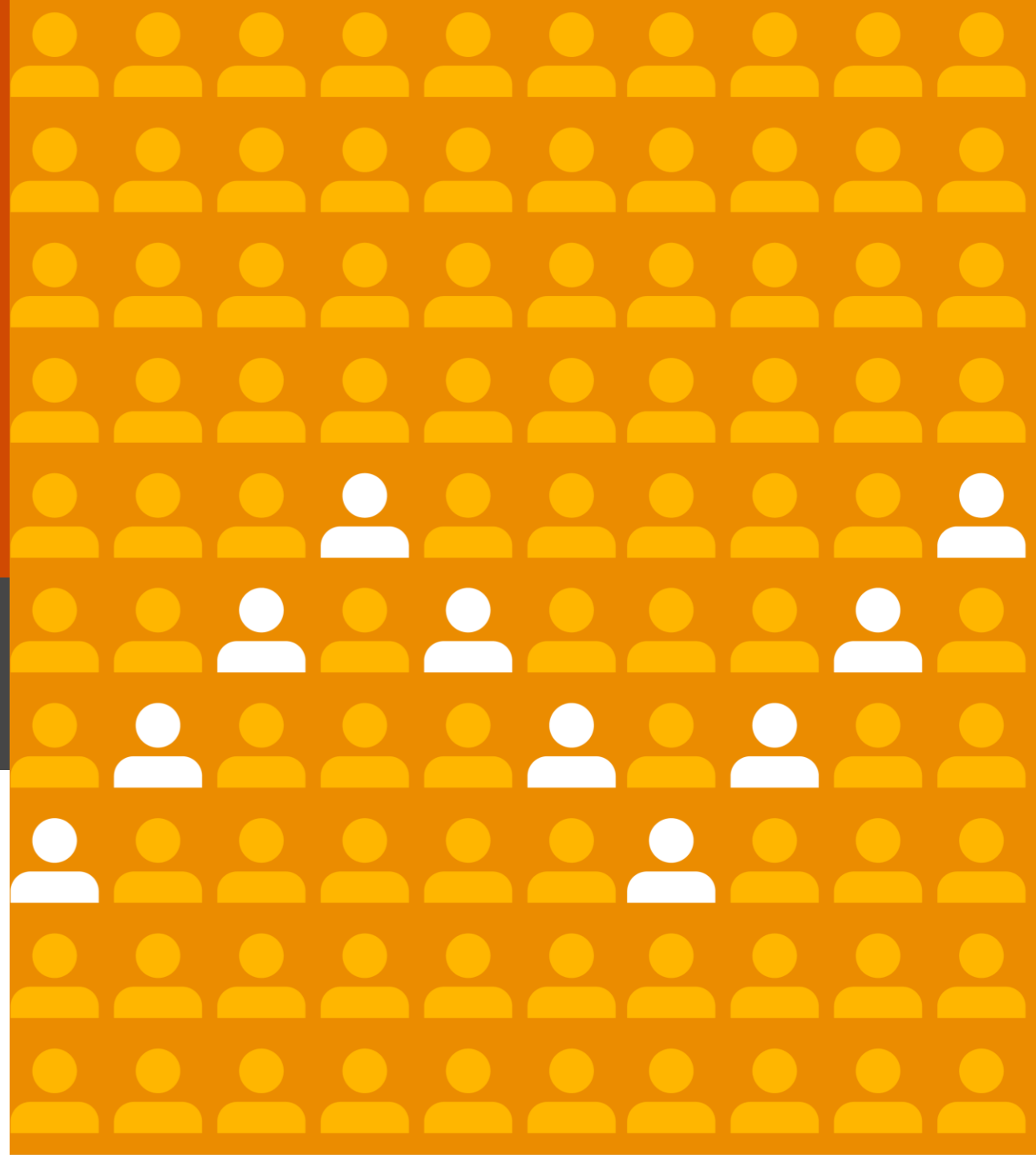


# Notaufnahmen in Not?

Eine Studie zur Notfallversorgung in Deutschland  
2019



# Notaufnahmen in Not?

Eine Studie zur Notfallversorgung  
in Deutschland

# 2019



Zusammenfassung



Ergebnisse

Verständigung des Notrufs



Nutzung von Notaufnahmen



Auswirkungen einer Krankenhaus-Strukturreform



Entlastung von Notaufnahmen



Medizinische Apps



Über die Studie



Ansprechpartner



# Zusammenfassung

## 1/2



Wen rufe ich im Falle eines **medizinischen Notfalls** an? Nur etwas mehr als drei Viertel der Deutschen wissen, dass sie unter der 112 Hilfe erhalten. Jeweils etwas mehr als ein Fünftel würde (zumindest auch) die Rufnummern der **Polizei** (110) oder des **ärztlichen Bereitschaftsdienstes** (116 117) in Betracht ziehen. ▶

Jeweils rund 80 % der Bundesbürger würden die 112 anrufen, wenn sie mit einer **Notfallsituation überfordert** sind oder im Notfall konkrete **Handlungsanleitungen** benötigen würden. ▶



Neun von zehn Befragten wissen, dass es einen **ärztlichen Notdienst** gibt, und sieben von zehn wissen auch, dass dieser akute, nicht lebensbedrohliche Verletzungen und Erkrankungen außerhalb der Sprechzeiten von Haus- und Fachärzten behandelt. ▶ Dennoch würden in einer solchen Situation jeweils sechs von zehn Deutschen eine **Notaufnahme in einem Krankenhaus** aufsuchen, wenn sie **unsicher** über die Folgen der Erkrankung bzw. Verletzung wären oder **Arztpraxen bereits geschlossen** sind. ▶

Deshalb verwundert es nicht, dass fast alle die Notaufnahmen in Krankenhäusern für **überlastet** halten (94 %). Fast neun von zehn Deutschen würden es daher begrüßen, wenn „**Partnerpraxen**“ von Krankenhäusern außerhalb regulärer Praxis-Öffnungszeiten Sprechstunden anbieten. ▶



Bis dahin sind Notaufnahmen aber die erste Anlaufstation: Ein Drittel der Deutschen war in den letzten fünf Jahren **zweimal oder öfter** in der Notaufnahme eines Krankenhauses, sei es als Patient oder Begleitperson. ▶ Der ärztliche Notdienst wurde nur rund halb so oft (15 %) mindestens zweimal aufgesucht. ▶ Insgesamt waren die Deutschen in den letzten fünf Jahren im Durchschnitt **2,3-mal** in Krankenhaus-Notaufnahmen oder beim ärztlichen Notdienst. Ein Drittel der Bundesbürger musste dort jedoch noch nie Hilfe suchen. ▶

Die **Erfahrungen** in der Krankenhaus-Notaufnahme waren **meist positiv**. Zwei Drittel der Besucher hatten allerdings das Gefühl, dass viele Patienten auch **in eine Praxis** hätten gehen können. ▶

# Zusammenfassung

## 2/2



Wie also die Notaufnahmen **entlasten**? Die per Gesetzentwurf vorgesehenen Maßnahmen, nämlich **Notfalleitstellen** (92 %) und **integrierte Notfallzentren** in ausgewählten Krankenhäusern (89%), stoßen auf breite Zustimmung. ▶

Als besonders sinnvolle Maßnahme zur Entlastung von Krankenhaus-Notaufnahmen sehen die Deutschen **Portalpraxen** an (91 %). Etwa sechs von zehn können sich auch mit einer **Gebühr** anfreunden, die erhoben wird, wenn es sich auch für den Patienten erkennbar nicht um einen Notfall handelt.

46 % bzw. 37 % der Befragten können sich den Einsatz von **Telekliniken und Apps vorstellen**, die Vorabdiagnosen erstellen und Patienten weitervermitteln. ▶



Eine Entlastung von Notaufnahmen ist auch vor dem Hintergrund von **Krankenhaus-Struktur-reformen** wichtig, nach denen die Krankenhausversorgung an weniger Standorten konzentriert wird. Wenn diese umgesetzt werden, hätten drei Viertel der Deutschen keine Sorge, wenn in der Nähe ein **ärztlicher Bereitschaftsdienst** verfügbar ist (76 %) und **Rettungswagen oder Notarzt** schnell genug eintreffen (71 %). ▶



Erste Hilfe kann heutzutage auch **digital** unterstützt werden, wenn man eine der entsprechenden Apps nutzt. Mehr als die Hälfte der Deutschen kann sich die Nutzung einer **Notfall-/Erste-Hilfe-App** vorstellen. Für zwei Drittel der Nutzer und Interessenten wäre es wichtig, dass sie eine **Anleitung zu Erster Hilfe** gibt. ▶

Auch eine **App**, die im Falle eines Notrufs **qualifizierte Ersthelfer** im näheren Umkreis kontaktiert, damit diese bis zum Eintreffen des Rettungsdienstes Erste Hilfe leisten, wird trotz geringer Bekanntheit (12 %) mehrheitlich für **sinnvoll** gehalten. Mehr als ein Drittel der Deutschen würde sich in einer derartigen App auch als Ersthelfer **registrieren** lassen. ▶



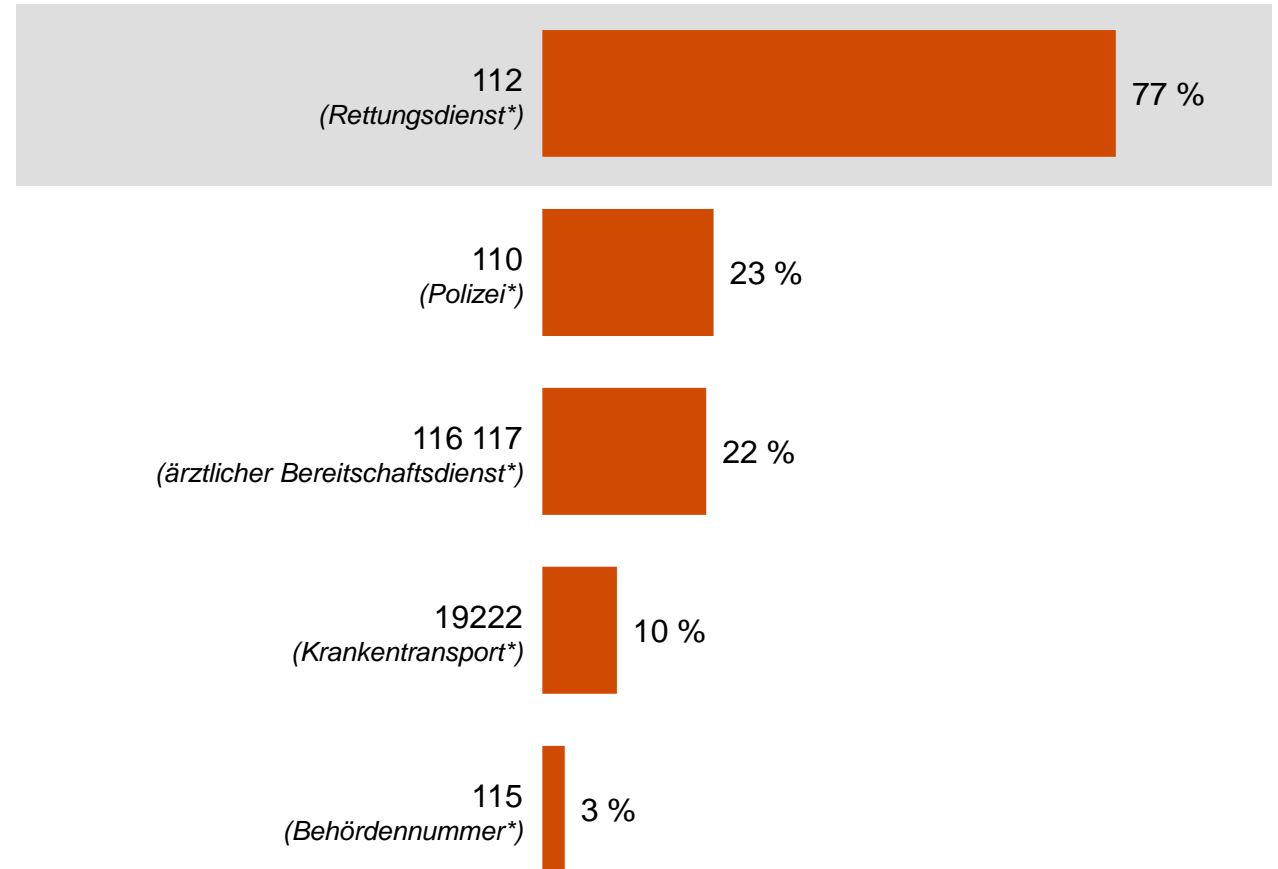
## Wo erhalte ich im medizinischen Notfall Hilfe?

Nur etwas mehr als drei Viertel wissen, dass sie im medizinischen Notfall unter der Rufnummer 112 Hilfe erhalten.

Frage 1: Unter welchen dieser Telefonnummern erhalten Sie im Falle eines medizinischen Notfalls Hilfe? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Mehrfachnennung)



### Bekanntheit von Notfallnummern



\* Die Angaben in Klammern wurden den Befragten nicht angezeigt.



# Wo erhalte ich im medizinischen Notfall Hilfe?

Ältere kennen die Rufnummer des ärztlichen Bereitschaftsdienstes überdurchschnittlich häufig.

## Bekanntheit von Notfallnummern

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
112 (Rettungsdienst*)	<b>77 %</b>	84 %	82 %	77 %	73 %	72 %
110 (Polizei*)	<b>23 %</b>	28 %	30 %	24 %	21 %	18 %
<b>116 117 (ärztlicher Bereitschaftsdienst*)</b>	<b>22 %</b>	<b>10 %</b>	<b>15 %</b>	<b>23 %</b>	<b>24 %</b>	<b>30 %</b>
19222 (Krankentransport*)	<b>10 %</b>	9 %	15 %	11 %	12 %	7 %
115 (Behördennummer*)	<b>3 %</b>	2 %	2 %	4 %	3 %	2 %

\* Die Angaben in Klammern wurden den Befragten nicht angezeigt.

Frage 1: Unter welchen dieser Telefonnummern erhalten Sie im Falle eines medizinischen Notfalls Hilfe? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Mehrfachnennung)



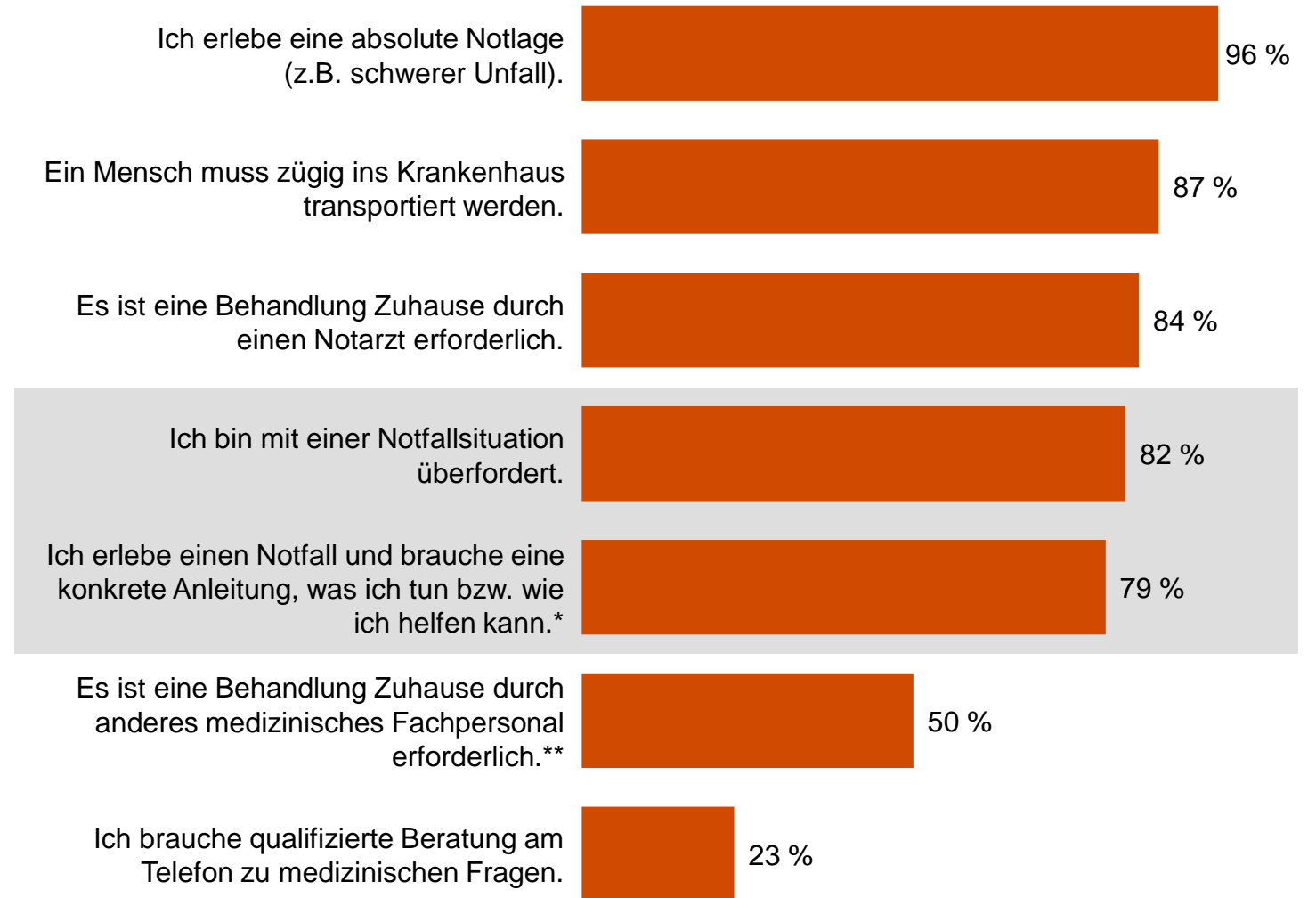


# Warum würde der Notruf gewählt?

Acht von zehn Deutschen würden die 112 anrufen, wenn sie mit einer Notfallsituation überfordert sind oder im Notfall konkrete Handlungsanleitungen benötigen.

**Hinweis:** Auffällig ist, dass sich die Erwartungshaltung der Bevölkerung nicht mit der landesgesetzlichen Definition des Rettungsdienstes deckt. Bspw. wünschen sich 84% der Befragten eine Behandlung Zuhause durch einen Arzt. Das ist nicht Bestandteil des Auftrags eines Rettungsdienstes. Die Aufgabe von Rettungsdienst und Notarzt ist es, den Patienten zu stabilisieren und dann zu befördern. Eine ambulante Behandlung ist nicht vorgesehen.

Frage 2: Aus welchen Gründen würden Sie den Notruf 112 wählen?  
Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: „trifft zu“; nicht ausgewiesen: „trifft nicht zu“)



\* z.B. Anleitung für eine Herzmassage

\*\* z.B. eine Ersteinschätzung durch einen Sanitäter



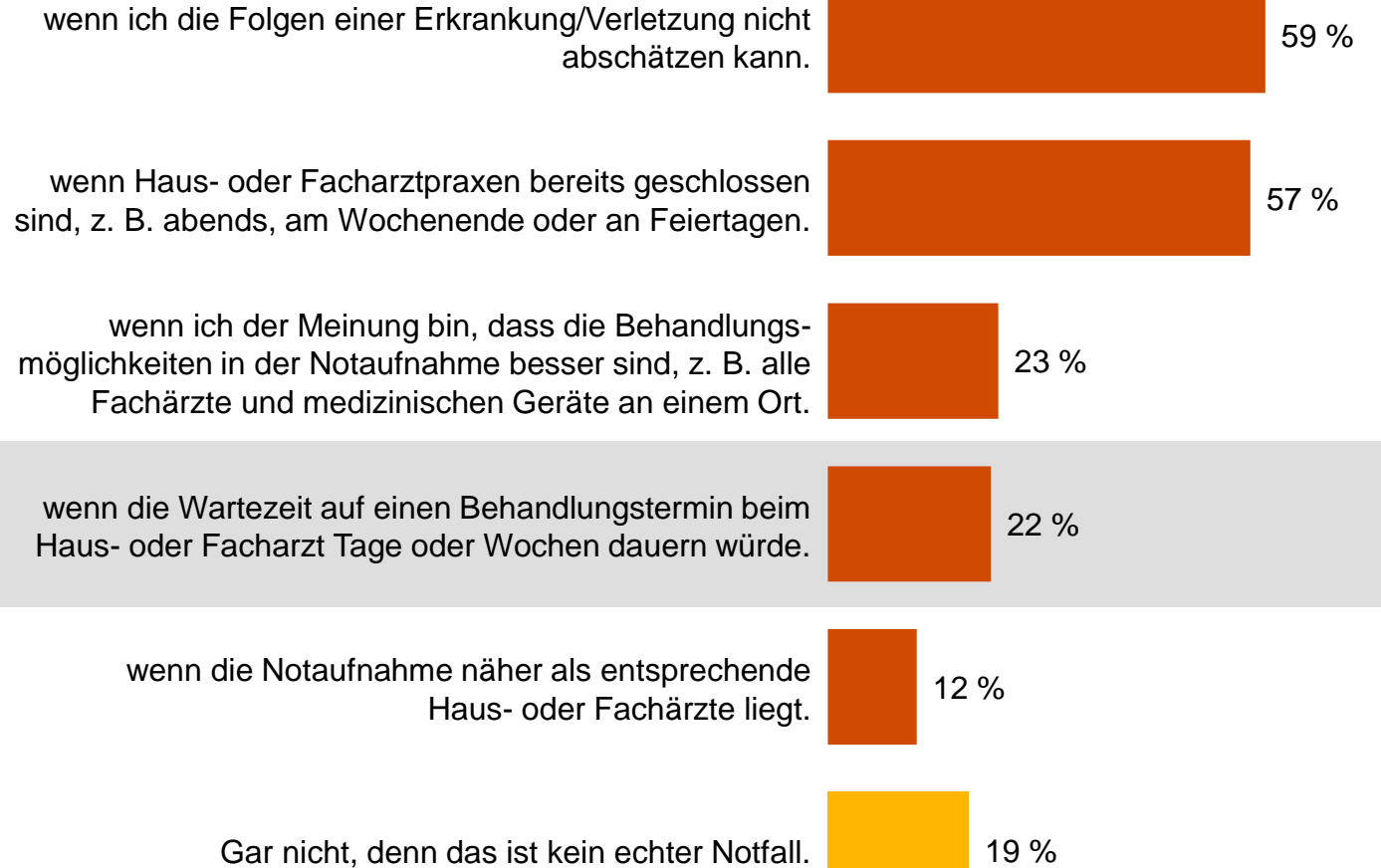
# Warum würde eine Notaufnahme aufgesucht?

Etwas mehr als ein Fünftel der Bundesbürger würde eine Krankenhaus-Notaufnahme aufsuchen, wenn ihnen die Wartezeit auf einen Behandlungstermin bei einem niedergelassenen Arzt zu lange dauern würde.

Frage 3: Stellen Sie sich vor, Sie, Ihr(e) Partner(in), Kind oder Bekannte(r) etc. leiden an gesundheitlichen Beschwerden, die heute aufgetreten oder stärker geworden, aber auf den ersten Blick nicht lebensgefährlich sind. Unter welchen Voraussetzungen würden Sie dann eine Notaufnahme in einem Krankenhaus aufsuchen?  
Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Mehrfachnennung)



## Würde eine Notaufnahme aufsuchen, ...







## Warum würde eine Notaufnahme aufgesucht?

Jeweils rund ein Drittel der Jüngeren würde in die Krankenhaus-Notaufnahme gehen, wenn sie beim Haus- oder Facharzt zeitnah keinen Termin bekommen würden oder weil sie die Behandlungsmöglichkeiten in der Notaufnahme für besser halten.

Frage 3: Stellen Sie sich vor, Sie, Ihr(e) Partner(in), Kind oder Bekannte(r) etc. leiden an gesundheitlichen Beschwerden, die heute aufgetreten oder stärker geworden, aber auf den ersten Blick nicht lebensgefährlich sind. Unter welchen Voraussetzungen würden Sie dann eine Notaufnahme in einem Krankenhaus aufsuchen? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Mehrfachnennung)

Würde eine Notaufnahme aufsuchen, ...

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
wenn ich die Folgen einer Erkrankung/ Verletzung nicht abschätzen kann.	<b>59 %</b>	<b>60 %</b>	60 %	56 %	60 %	57 %
wenn Haus- oder Facharztpraxen bereits geschlossen sind, z. B. abends, am Wochenende oder an Feiertagen.	<b>57 %</b>	<b>61 %</b>	62 %	53 %	55 %	57 %
wenn ich der Meinung bin, dass die Behandlungsmöglichkeiten in der Notaufnahme besser sind, z. B. alle Fachärzte und medizinischen Geräte an einem Ort.	23 %	<b>34 %</b>	24 %	22 %	22 %	19 %
wenn die Wartezeit auf einen Behand- lungstermin beim Haus- oder Facharzt Tage oder Wochen dauern würde.	22 %	<b>31 %</b>	24 %	25 %	19 %	17 %
wenn die Notaufnahme näher als entsprechende Haus- oder Fachärzte liegt.	<b>12 %</b>	<b>16 %</b>	15 %	13 %	11 %	7 %
Gar nicht, denn das ist kein echter Notfall.	<b>19 %</b>	<b>13 %</b>	16 %	20 %	19 %	23 %





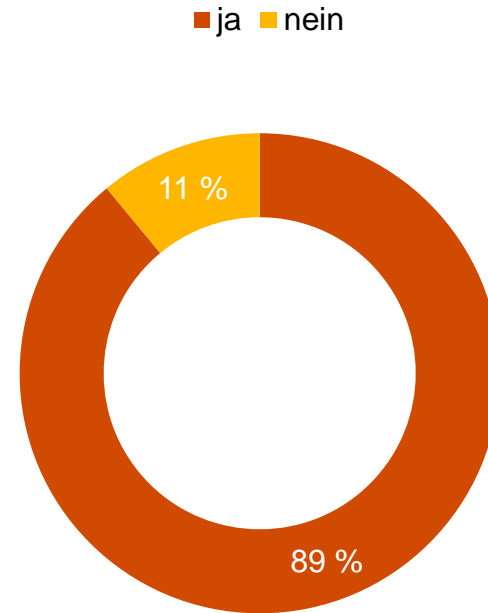
# Was ist der ärztliche Notdienst?

Jeweils knapp ein Drittel der Deutschen geht fälschlicherweise davon aus, dass der ärztliche Notdienst Teil der Notaufnahme eines Krankenhauses und über die 112 erreichbar ist.

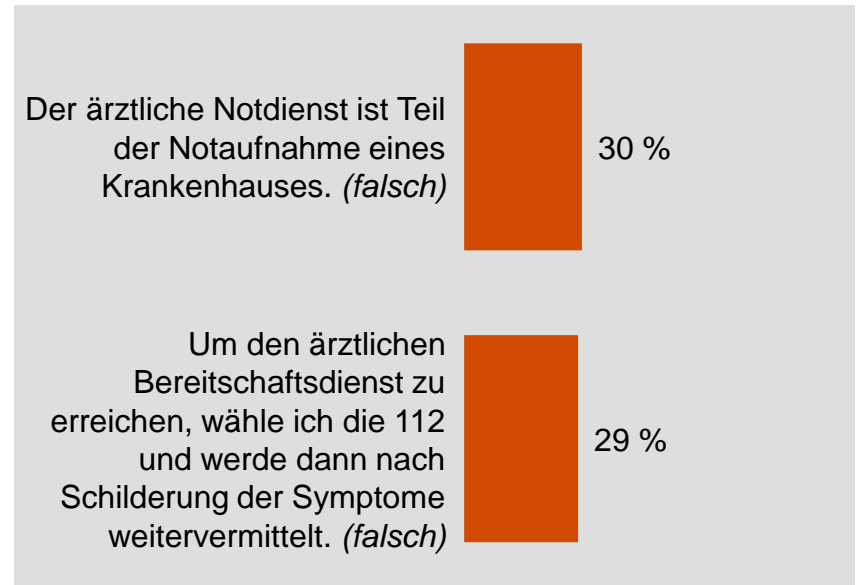
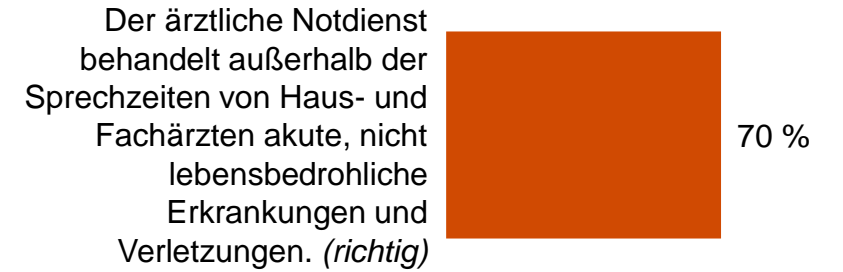
Frage 4: Haben Sie schon einmal etwas vom ärztlichen Notdienst gehört, gelesen oder gesehen? Frage 5: Unabhängig davon, wie viel Sie schon vom ärztlichen Notdienst gehört, gelesen oder gesehen haben: Welche der folgenden Aussagen trifft Ihrer Meinung nach auf ärztliche Notdienste zu? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Frage 4: Einfachnennung, Frage 5: Mehrfachnennung)



## Bekanntheit des ärztlichen Notdienstes



## Trifft aus Befragtersicht zu





# Was ist der ärztliche Notdienst?

Mehr als neun von zehn Deutschen ab 50 Jahren kennen den ärztlichen Notdienst, oftmals jedoch ohne seine Aufgabe richtig benennen zu können.

Frage 4: Haben Sie schon einmal etwas vom ärztlichen Notdienst gehört, gelesen oder gesehen? Frage 5: Unabhängig davon, wie viel Sie schon vom ärztlichen Notdienst gehört, gelesen oder gesehen haben: Welche der folgenden Aussagen trifft Ihrer Meinung nach auf ärztliche Notdienste zu? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Frage 4: Einfachnennung, Frage 5: Mehrfachnennung)

## Bekanntheit des ärztlichen Notdienstes

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
<b>Bekanntheit</b>						
ja	<b>89 %</b>	83 %	86 %	84 %	<b>91 %</b>	<b>94 %</b>
nein	<b>11 %</b>	17 %	14 %	16 %	<b>9 %</b>	<b>6 %</b>
<b>Trifft aus Befragtersicht zu</b>						
Der ärztliche Notdienst behandelt außerhalb der Sprechzeiten von Haus- und Fachärzten akute, nicht lebensbedrohliche Erkrankungen und Verletzungen. ( <i>richtig</i> )	<b>70 %</b>	75 %	77 %	70 %	<b>75 %</b>	<b>61 %</b>
Der ärztliche Notdienst ist Teil der Notaufnahme eines Krankenhauses. ( <i>falsch</i> )	<b>30 %</b>	33 %	29 %	26 %	<b>31 %</b>	<b>30 %</b>
Um den ärztlichen Bereitschaftsdienst zu erreichen, wähle ich die 112 und werde dann nach Schilderung der Symptome weitervermittelt. ( <i>falsch</i> )	<b>29 %</b>	27 %	24 %	30 %	<b>28 %</b>	<b>33 %</b>





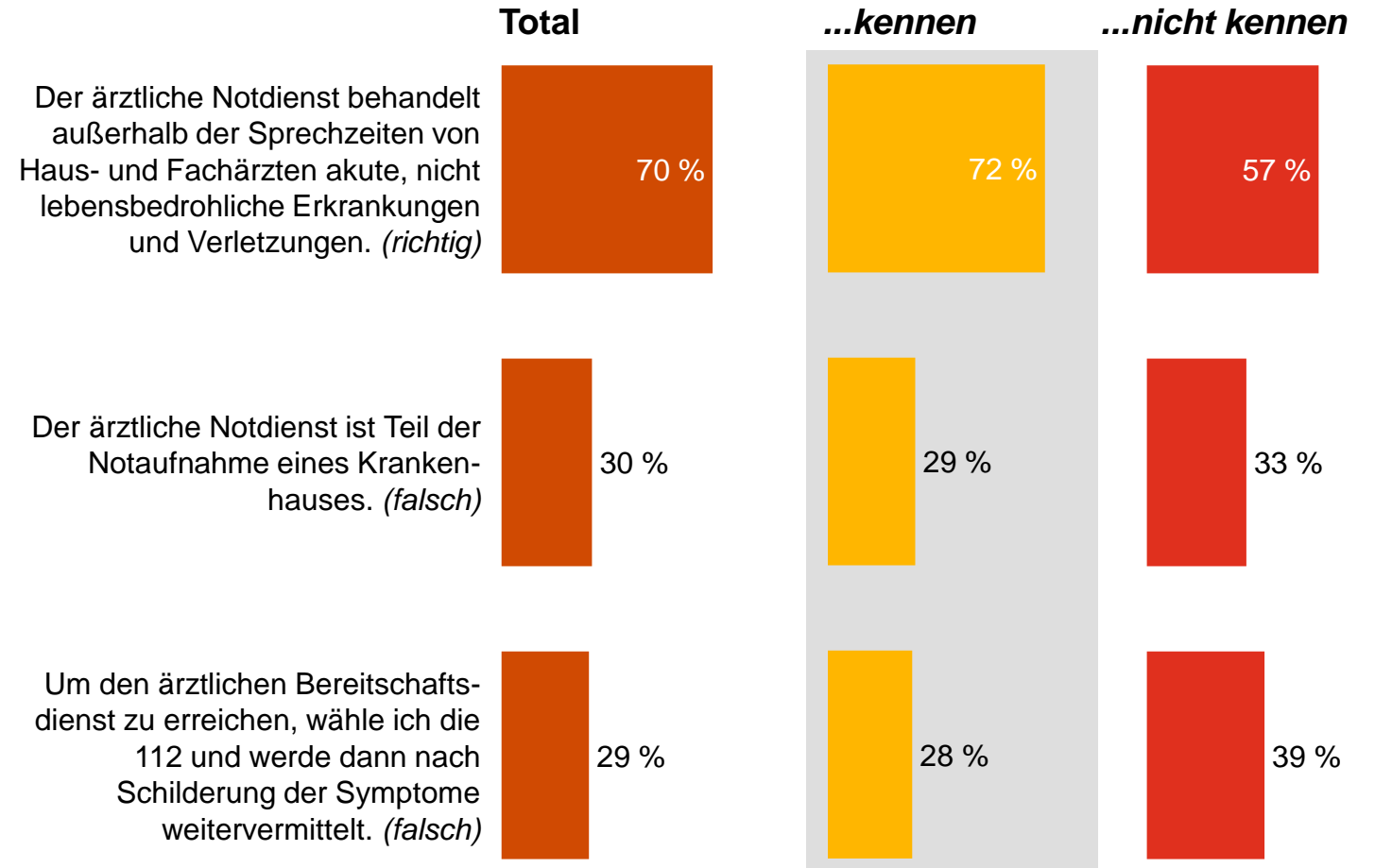
# Was ist der ärztliche Notdienst?

Nicht einmal drei Viertel derer, die den ärztlichen Notdienst kennen, wissen, wann er zuständig ist.

Frage 5: Unabhängig davon, wie viel Sie schon vom ärztlichen Notdienst gehört, gelesen oder gesehen haben: Welche der folgenden Aussagen trifft Ihrer Meinung nach auf ärztliche Notdienste zu? Basis: alle Befragten, N = 2.000, bekannt: N = 1.776, nicht bekannt: N = 224 (Mehrfachnennung)



Welche der folgenden Aussagen trifft auf ärztliche Notdienste zu?





# Wie werden Krankenhaus-Notaufnahmen gesehen?

Mehr als 9 von 10 Befragten empfinden die Notaufnahmen deutscher Krankenhäuser als überlastet.

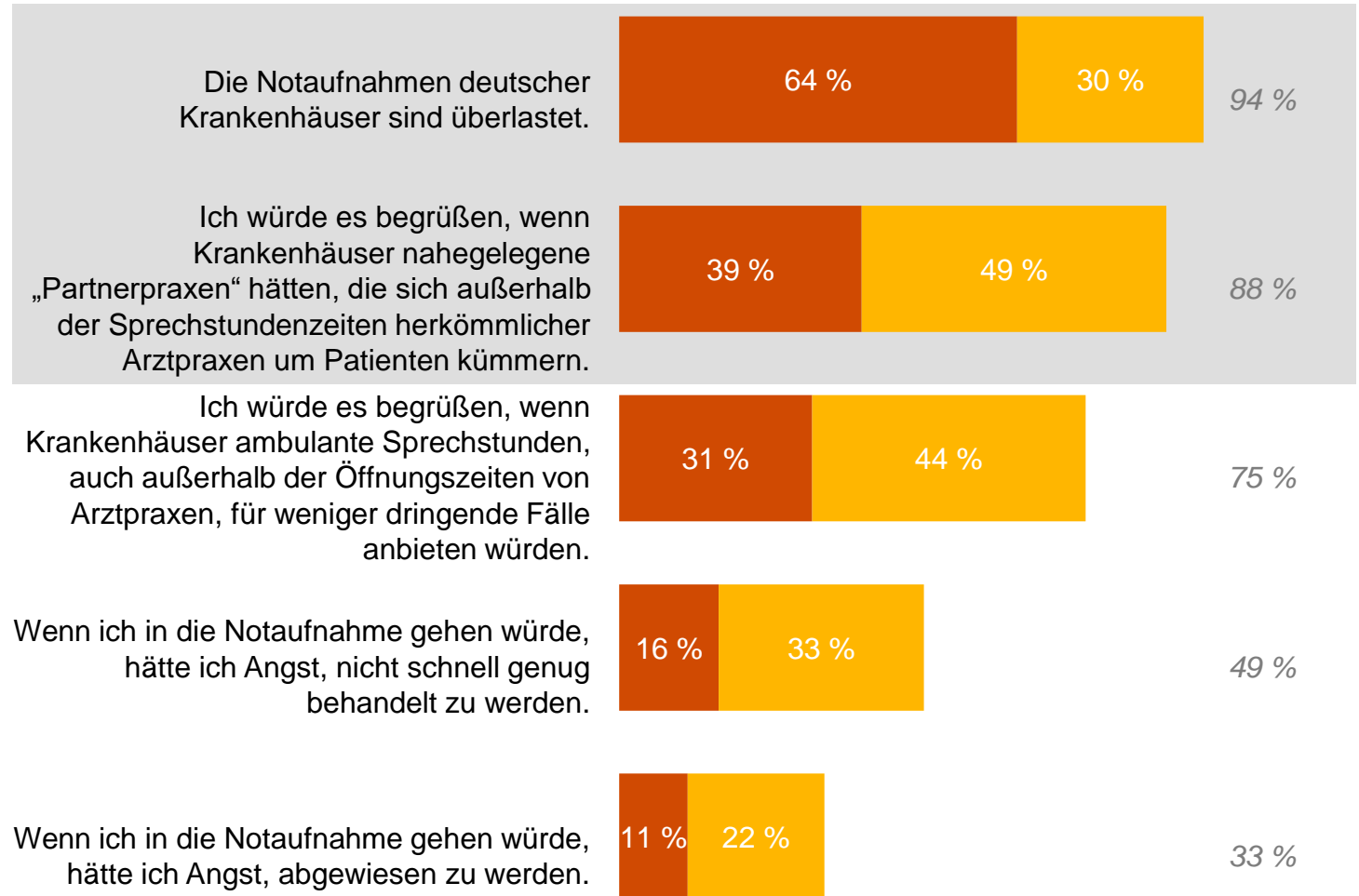
Gleichzeitig würden es fast neun von zehn Deutschen begrüßen, wenn „Partnerpraxen“ von Krankenhäusern außerhalb der Öffnungszeiten von niedergelassenen Ärzten Sprechstunden anbieten würden.

Frage 6: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Notaufnahmen von Krankenhäusern zu? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: Top-2: „stimme voll und ganz zu“ + „stimme eher zu“; nicht ausgewiesen: „stimme eher nicht zu“ + „stimme gar nicht zu“)



Top2:

■ stimme voll und ganz zu ■ stimme eher zu





# Wie werden Krankenhaus-Notaufnahmen gesehen?

Vor allem unter 40-Jährige hätten Angst, beim Besuch einer Krankenhaus-Notaufnahme nicht schnell genug behandelt oder abgewiesen zu werden.

Frage 6: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Notaufnahmen von Krankenhäusern zu? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: Top-2: „stimme voll und ganz zu“ + „stimme eher zu“; nicht ausgewiesen: „stimme eher nicht zu“ + „stimme gar nicht zu“)



Top2: stimme voll und ganz zu + stimme eher zu

		Alter (Jahre)				
	Total	18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
Die Notaufnahmen deutscher Krankenhäuser sind überlastet.	<b>94 %</b>	87 %	93 %	92 %	95 %	98 %
Ich würde es begrüßen, wenn Krankenhäuser nahegelegene „Partnerpraxen“ hätten, die sich außerhalb der Sprechstundenzeiten herkömmlicher Arztpraxen um Patienten kümmern.	<b>88 %</b>	83 %	87 %	89 %	86 %	89 %
Ich würde es begrüßen, wenn Krankenhäuser ambulante Sprechstunden, auch außerhalb der Öffnungszeiten von Arztpraxen, für weniger dringende Fälle anbieten würden.	<b>75 %</b>	73 %	76 %	81 %	76 %	74 %
<b>Wenn ich in die Notaufnahme gehen würde, hätte ich Angst, nicht schnell genug behandelt zu werden.</b>	<b>49 %</b>	<b>58 %</b>	<b>57 %</b>	<b>51 %</b>	<b>42 %</b>	<b>43 %</b>
<b>Wenn ich in die Notaufnahme gehen würde, hätte ich Angst, abgewiesen zu werden.</b>	<b>33 %</b>	<b>42 %</b>	<b>40 %</b>	<b>36 %</b>	<b>31 %</b>	<b>26 %</b>



# Wie oft wurden Notaufnahmen aufgesucht?

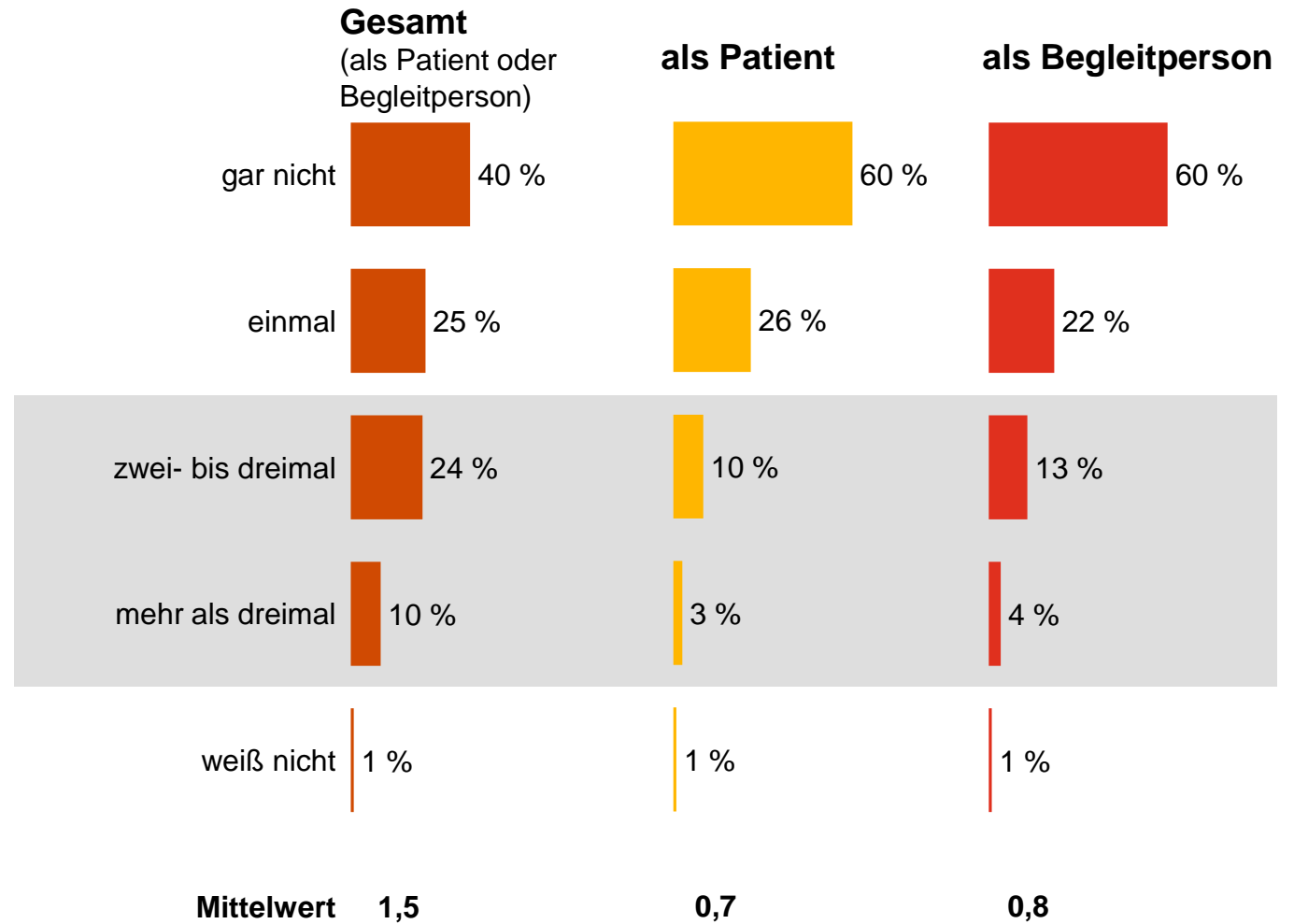
Ein Drittel der Deutschen war in den letzten fünf Jahren mindestens zweimal in der Notaufnahme eines Krankenhauses, sei es als Patient oder Begleitperson.

Frage 7: Der ärztliche Notdienst ist die Vertretung des Hausarztes außerhalb der Sprechstundenzeiten, ist also von abends bis morgens und am Wochenende erreichbar. Er sollte kontaktiert werden, wenn die Erkrankung oder Verletzung zwar akut, jedoch nicht lebensbedrohlich ist. Unabhängig davon, ob als Patient(in) oder Begleitperson: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren in der Notaufnahme eines Krankenhauses?

Basis: alle Befragten, N = 2.000 (offenes Zahlenfeld/eigene Berechnung, kategorisiert)



## Anzahl Besuche in Krankenhaus-Notaufnahmen in den letzten fünf Jahren





# Wie oft wurde der ärztliche Notdienst aufgesucht?

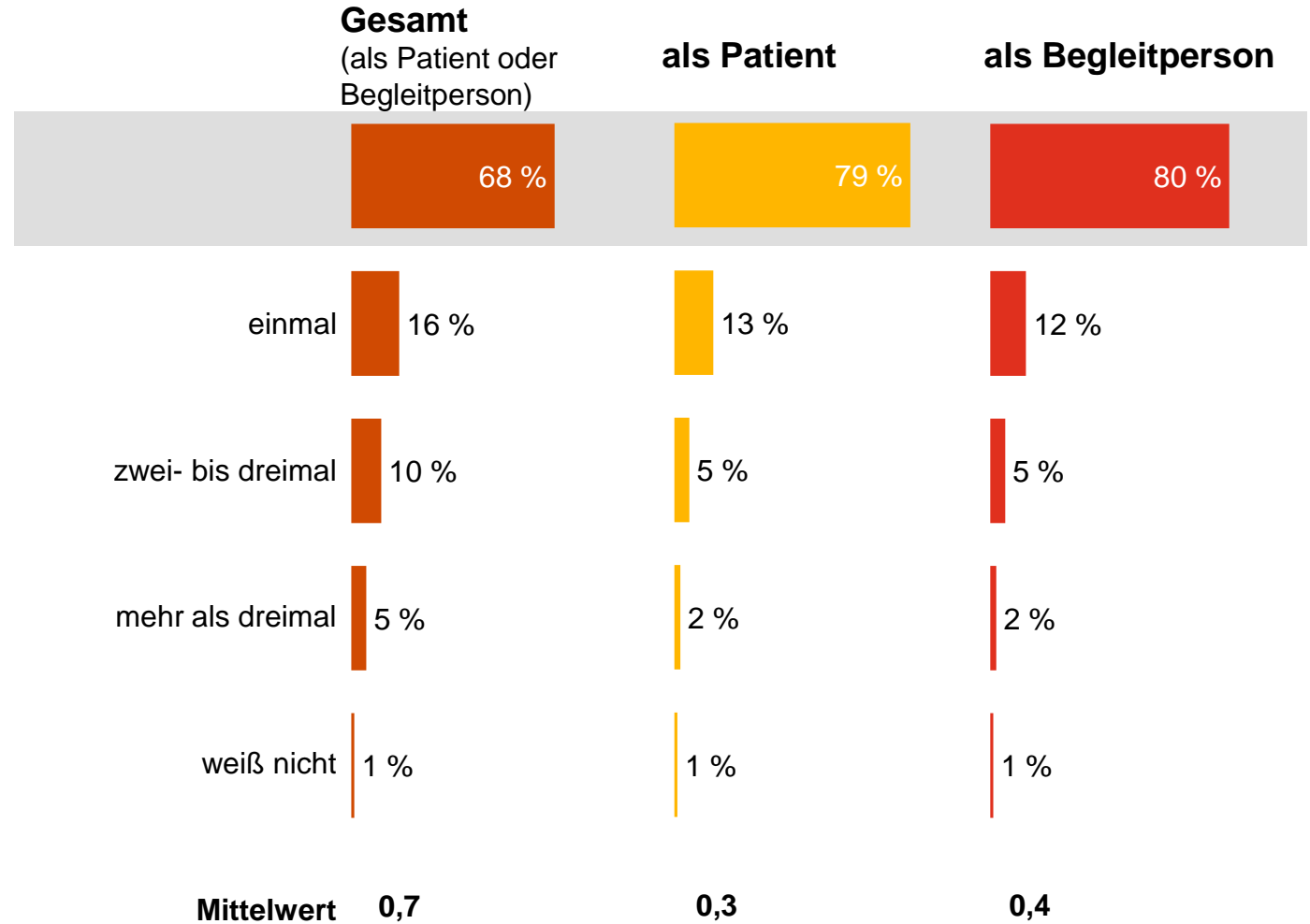
Zwei Drittel der Bundesbürger waren in den letzten fünf Jahren weder als Patient noch als Begleitung beim ärztlichen Notdienst.

Frage 7: Der ärztliche Notdienst ist die Vertretung des Hausarztes außerhalb der Sprechstundenzeiten, ist also von abends bis morgens und am Wochenende erreichbar. Er sollte kontaktiert werden, wenn die Erkrankung oder Verletzung zwar akut, jedoch nicht lebensbedrohlich ist. Unabhängig davon, ob als Patient(in) oder Begleitperson: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren beim ärztlichen Notdienst?

Basis: alle Befragten, N = 2.000 (offenes Zahlenfeld/eigene Berechnung, kategorisiert)



## Anzahl Besuche beim ärztlichen Notdienst in den letzten fünf Jahren







# Wie oft war man insgesamt in Notaufnahmen oder beim Notdienst?

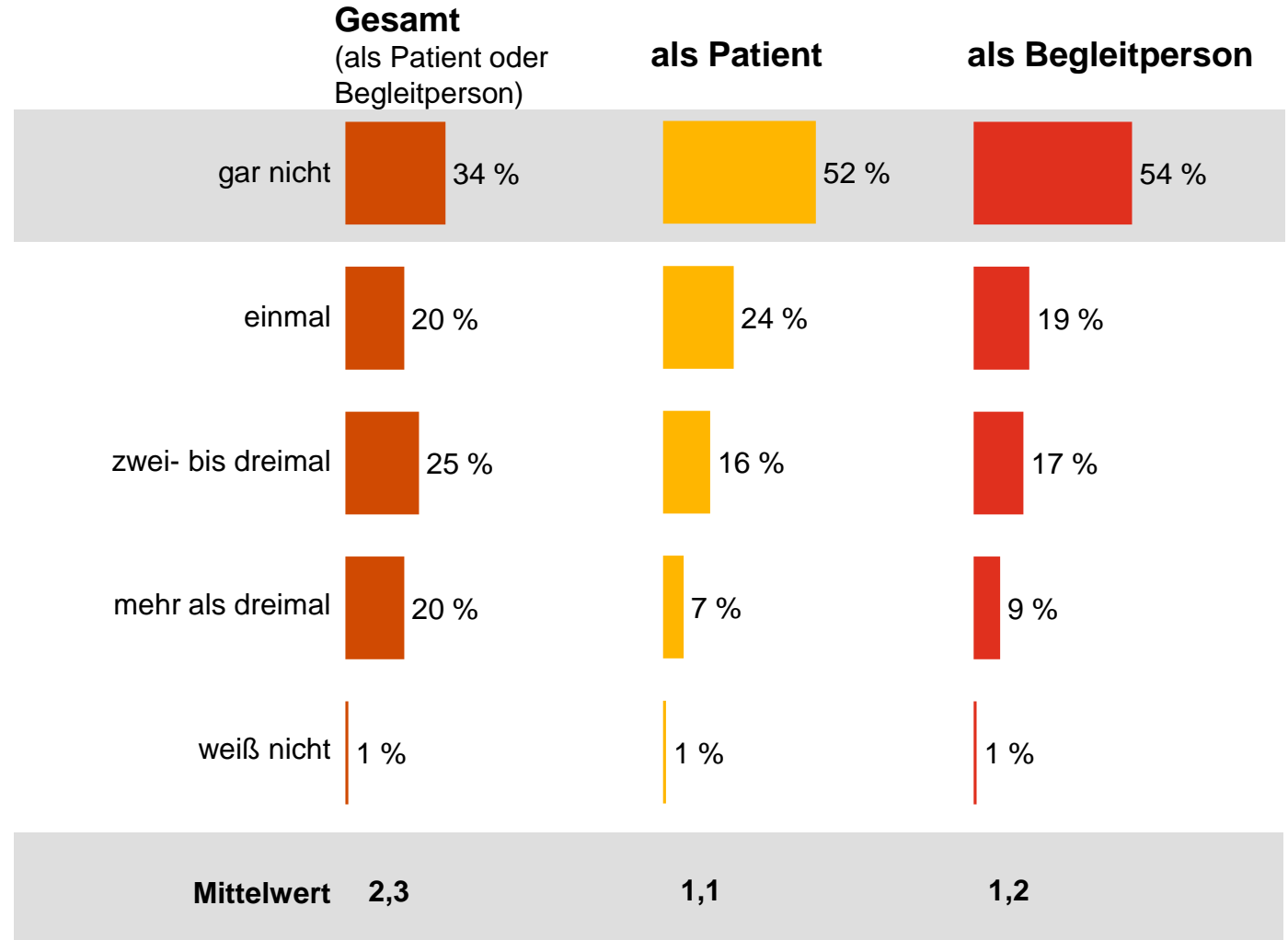
Die Deutschen waren in den letzten fünf Jahren im Durchschnitt 2,3-mal in Krankenhaus-Notaufnahmen oder beim ärztlichen Notdienst. Ein Drittel der Bundesbürger musste dort jedoch gar nicht Hilfe suchen.

Frage 7: Der ärztliche Notdienst ist die Vertretung des Hausarztes außerhalb der Sprechstundenzeiten, ist also von abends bis morgens und am Wochenende erreichbar. Er sollte kontaktiert werden, wenn die Erkrankung oder Verletzung zwar akut, jedoch nicht lebensbedrohlich ist. Unabhängig davon, ob als Patient(in) oder Begleitperson: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren in einer Notaufnahme und/oder beim ärztlichen Notdienst?

Basis: alle Befragten, N = 2.000 (eigene Berechnung, kategorisiert)



Anzahl Besuche insgesamt  
(Notaufnahme und ärztlicher Notdienst)





## Wie oft war man insgesamt in Notaufnahmen oder beim Notdienst?

Ein Fünftel der Deutschen war in den letzten Jahren mehr als dreimal in der Notaufnahme. Bei den 18-29-Jährigen war es sogar jeder Dritte.

Frage 7: Der ärztliche Notdienst ist die Vertretung des Hausarztes außerhalb der Sprechstundenzeiten, ist also von abends bis morgens und am Wochenende erreichbar. Er sollte kontaktiert werden, wenn die Erkrankung oder Verletzung zwar akut, jedoch nicht lebensbedrohlich ist. Unabhängig davon, ob als Patient(in) oder Begleitperson: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren in einer Notaufnahme und/oder beim ärztlichen Notdienst?

Basis: alle Befragten, N = 2.000 (eigene Berechnung, kategorisiert)

Anzahl Besuche als Patient oder Begleiter insgesamt (Notaufnahme und ärztlicher Notdienst)

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
gar nicht	<b>34 %</b>	24 %	31 %	33 %	38 %	38 %
einmal	<b>20 %</b>	18 %	14 %	20 %	21 %	24 %
zwei- bis dreimal	<b>25 %</b>	25 %	25 %	24 %	26 %	25 %
<b>mehr als dreimal</b>	<b>20 %</b>	<b>32 %</b>	<b>29 %</b>	<b>22 %</b>	<b>14 %</b>	<b>11 %</b>
weiß nicht	<b>1 %</b>	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %
<b>Mittelwert</b>	<b>2,3</b>	<b>3,8</b>	<b>2,9</b>	<b>2,4</b>	<b>1,8</b>	<b>1,6</b>





# Wie waren die Erfahrungen in der Krankenhaus-Notaufnahme?

Zwei Drittel der Besucher einer Krankenhaus-Notaufnahme hatten das Gefühl, dass viele Patienten auch in eine Praxis hätten gehen können.

Frage 8: Bitte denken Sie an Ihren letzten Aufenthalt in einer Notaufnahme in einem Krankenhaus zurück. Bitte geben Sie an, wie Sie sich in der Notaufnahme gefühlt haben. Hatten Sie den Eindruck, dass...

Basis: Befragte, die bereits eine Notaufnahme besucht haben, N = 1.194 (skalierte Abfrage ; dargestellt: „ja“; nicht ausgewiesen: „nein“)



## Eindruck, dass ...



\* als in die Notaufnahme eines Krankenhauses \*\* also Sie oder die Person, die Sie begleitet haben, z. B. doch nicht so starke Beschwerden hatte, dass es notwendig war, eine Notaufnahme aufzusuchen



# Wie waren die Erfahrungen in der Krankenhaus-Notaufnahme?

Jüngere hatten überdurchschnittlich häufig das Gefühl, in der Notaufnahme fehl am Platz gewesen zu sein.

Frage 8: Bitte denken Sie an Ihren letzten Aufenthalt in einer Notaufnahme in einem Krankenhaus zurück. Bitte geben Sie an, wie Sie sich in der Notaufnahme gefühlt haben. Hatten Sie den Eindruck, dass...

Basis: Befragte, die bereits eine Notaufnahme besucht haben, N = 1.194 (skalierte Abfrage ; dargestellt: „ja“; nicht ausgewiesen: „nein“)

## Eindruck, dass ...

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	1.194	228	196	188	220	362
die Pflegekräfte und Ärzte Sie bzw. die Person, die Sie begleitet haben, gut betreut haben	<b>77 %</b>	68 %	67 %	75 %	80 %	86 %
die Notaufnahme gut organisiert war	<b>67 %</b>	55 %	59 %	64 %	75 %	77 %
dort eine Vielzahl an Patienten sitzt, die eher in eine Praxis hätten gehen können als in die Notaufnahme eines Krankenhauses	<b>67 %</b>	70 %	67 %	61 %	67 %	69 %
Sie als Patient willkommen waren	<b>67 %</b>	59 %	65 %	60 %	68 %	76 %
die Ärzte überlastet waren	<b>57 %</b>	61 %	54 %	56 %	58 %	56 %
Sie unverhältnismäßig lange gewartet haben	<b>50 %</b>	57 %	54 %	49 %	49 %	44 %
das Krankenhauspersonal am Empfang überlastet war	<b>41 %</b>	48 %	43 %	45 %	40 %	34 %
viele andere Personen eher behandelt worden sind als Sie bzw. die Person, die Sie begleitet haben	<b>33 %</b>	41 %	35 %	37 %	34 %	25 %
Sie vergessen worden sind, weil es so lange gedauert hat	<b>24 %</b>	34 %	29 %	26 %	20 %	16 %
man Sie am liebsten wieder weggeschickt hätte	<b>22 %</b>	32 %	32 %	27 %	17 %	12 %
<b>Sie fehl am Platz waren, also Sie oder die Person, die Sie begleitet haben, z. B. doch nicht so starke Beschwerden hatte, dass es notwendig war, eine Notaufnahme aufzusuchen</b>	<b>16 %</b>	<b>23 %</b>	<b>24 %</b>	<b>18 %</b>	<b>14 %</b>	<b>7 %</b>





# Wie wird eine Krankenhaus-Strukturreform gesehen?

Drei Viertel der Deutschen machen sich keine Sorge, wenn anstelle einer Notaufnahme im Krankenhaus ein ärztlicher Bereitschaftsdienst in der Nähe ist.

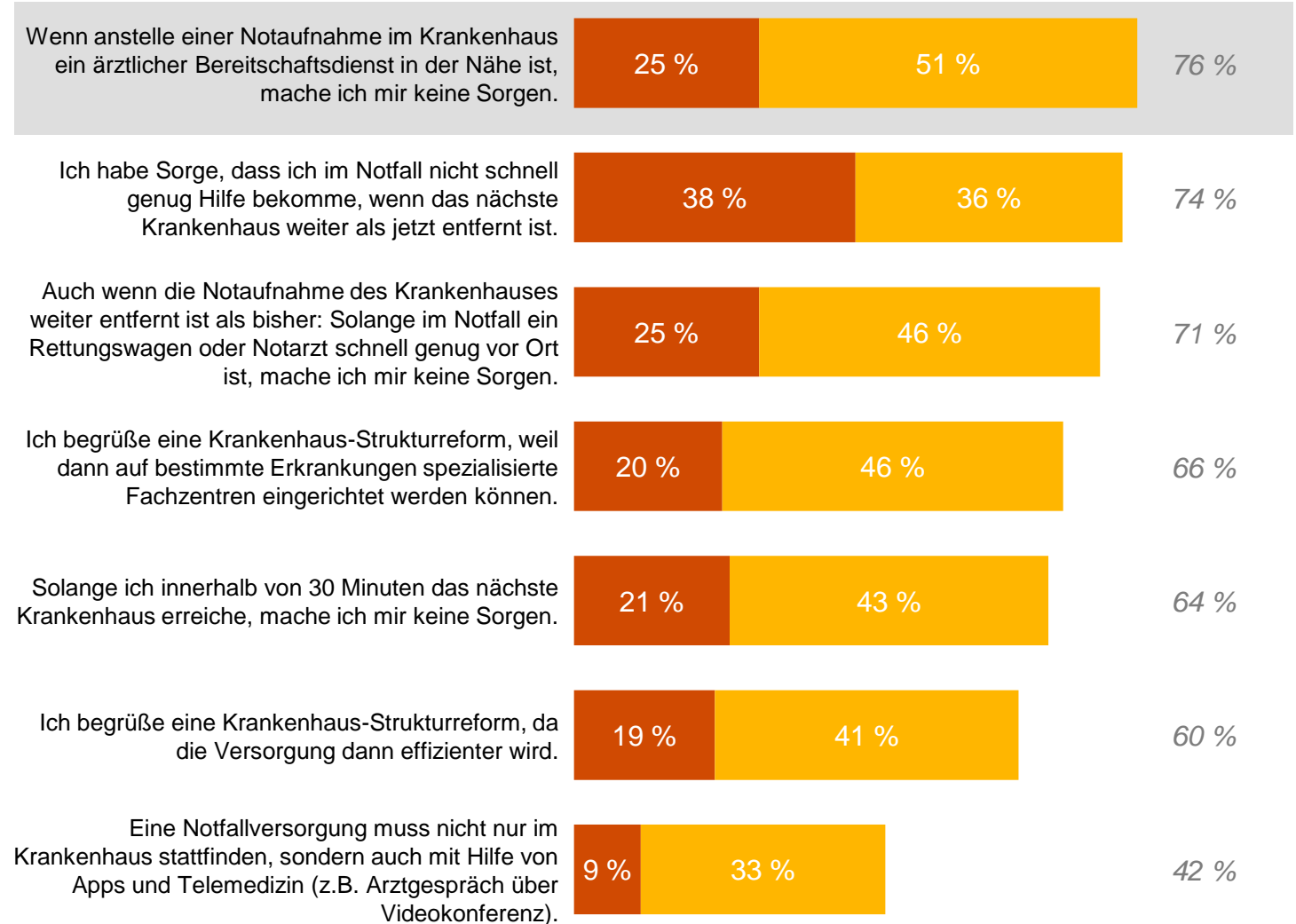
Frage 9: Immer wieder wird über eine Krankenhaus-Strukturreform diskutiert, nach der kleinere Krankenhäuser schließen und die Krankenhaus-Versorgung an weniger Standorten konzentriert werden sollen. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu einer Krankenhaus-Strukturreform zu?

Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: Top-2: „stimme voll und ganz zu“ + „stimme eher zu“; nicht ausgewiesen: „stimme eher nicht zu“ + „stimme gar nicht zu“)



Top2:

■ stimme voll und ganz zu ■ stimme eher zu





# Wie wird eine Krankenhaus-Strukturreform gesehen?

Die Hälfte der Jüngeren ist offen für eine Notfallversorgung, die von Apps und Telemedizin unterstützt wird.

Frage 10: Kürzlich wurde ein Gesetzesentwurf vorgelegt, der die Notaufnahmen in Krankenhäusern entlasten soll. Unabhängig davon, ob diese Maßnahmen Ihrer Meinung nach zur Entlastung von Notaufnahmen geeignet sind: Wie stehen Sie ganz generell zu den vorgeschlagenen Änderungen? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: Top-2: „befürworte ich sehr“ + „befürworte ich eher“; nicht ausgewiesen: „lehne ich eher ab“ + „lehne ich völlig ab“)

Top2: stimme voll und ganz zu  
+ stimme eher zu

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
Wenn anstelle einer Notaufnahme im Krankenhaus ein ärztlicher Bereitschaftsdienst in der Nähe ist, mache ich mir keine Sorgen.	<b>76 %</b>	67 %	74 %	76 %	76 %	81 %
Ich habe Sorge, dass ich im Notfall nicht schnell genug Hilfe bekomme, wenn das nächste Krankenhaus weiter als jetzt entfernt ist.	<b>74 %</b>	74 %	74 %	75 %	78 %	73 %
Auch wenn die Notaufnahme des Krankenhauses weiter entfernt ist als bisher: Solange im Notfall ein Rettungswagen oder Notarzt schnell genug vor Ort ist, mache ich mir keine Sorgen.	<b>71 %</b>	68 %	69 %	68 %	69 %	77 %
Ich begrüße eine Krankenhaus-Strukturreform, weil dann auf bestimmte Erkrankungen spezialisierte Fachzentren eingerichtet werden können.	<b>66 %</b>	68 %	65 %	64 %	59 %	68 %
Solange ich innerhalb von 30 Minuten das nächste Krankenhaus erreiche, mache ich mir keine Sorgen.	<b>64 %</b>	58 %	56 %	60 %	63 %	72 %
Ich begrüße eine Krankenhaus-Strukturreform, da die Versorgung dann effizienter wird.	<b>60 %</b>	61 %	58 %	59 %	56 %	64 %
<b>Eine Notfallversorgung muss nicht nur im Krankenhaus stattfinden, sondern auch mit Hilfe von Apps und Telemedizin (z.B. Arztgespräch über Videokonferenz).</b>	<b>42 %</b>	<b>51 %</b>	<b>50 %</b>	<b>43 %</b>	<b>40 %</b>	<b>36 %</b>





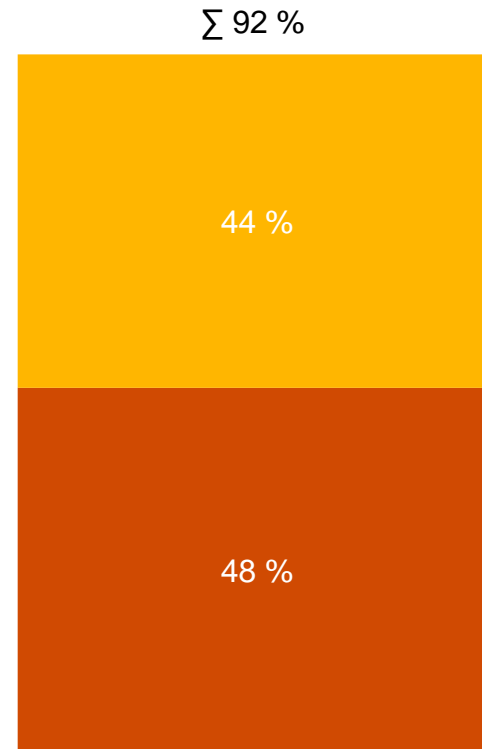
# Wie werden Entlastungsmaßnahmen gesehen?

Sowohl eine Notfalleitstelle als auch integrierte Notfallzentren in ausgewählten Krankenhäusern stoßen in der Bevölkerung auf breite Zustimmung.

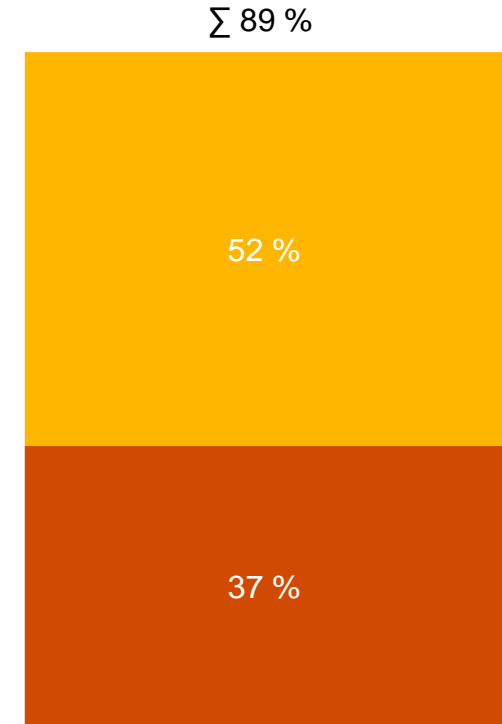
Frage 10: Kürzlich wurde ein Gesetzesentwurf vorgelegt, der die Notaufnahmen in Krankenhäusern entlasten soll. Unabhängig davon, ob diese Maßnahmen Ihrer Meinung nach zur Entlastung von Notaufnahmen geeignet sind: Wie stehen Sie ganz generell zu den vorgeschlagenen Änderungen? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: Top-2: „befürworte ich sehr“ + „befürworte ich eher“; nicht ausgewiesen: „lehne ich eher ab“ + „lehne ich völlig ab“)



■ befürworte ich sehr   ■ befürworte ich eher



Unter der Rufnummer 112 (Notruf) oder 116117 (ärztlicher Bereitschaftsdienst) wird eine gemeinsame Notfalleitstelle geschaffen, die Patienten an die passende Stelle vermitteln (z.B. Rettungsdienst, integriertes Notfallzentrum, Arztpraxis).



Bestimmte Krankenhäuser sollen integrierte Notfallzentren einrichten, die gefährliche Patienten je nach Beschwerden an die passende Stelle vermitteln (z.B. Notaufnahme, Arztpraxis).

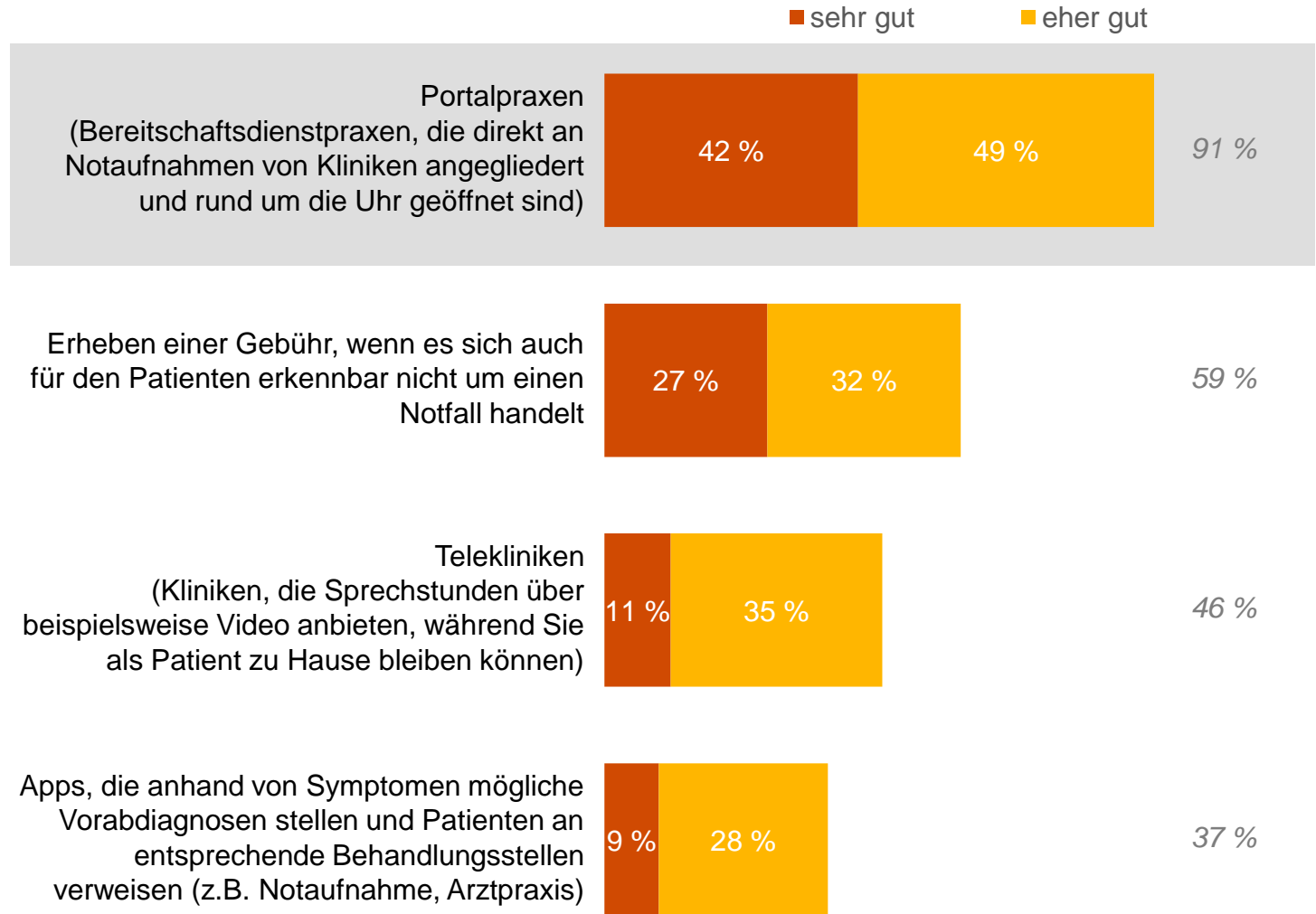


# Wie geeignet sind Entlastungsmaßnahmen?

Zur Entlastung von Krankenhaus-Notaufnahmen sind aus Bevölkerungssicht vor allem Portalpraxen geeignet.

Frage 11: Und inwieweit sind die folgenden weiteren Möglichkeiten Ihrer Meinung nach dazu geeignet, deutsche Notaufnahmen zu entlasten?  
Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: Top-2: „sehr gut“ + „eher gut“; nicht ausgewiesen: „eher nicht“ + „gar nicht“)

Top2:







# Wie geeignet sind Entlastungsmaßnahmen?

Jüngere halten Apps, die Vorabdiagnosen erstellen und Patienten entsprechend weiterverweisen, häufiger für eine geeignete Maßnahme zur Entlastung von Notaufnahmen.

Frage 11: Und inwieweit sind die folgenden weiteren Möglichkeiten Ihrer Meinung nach dazu geeignet, deutsche Notaufnahmen zu entlasten?

Basis: alle Befragten, N = 2.000 (skalierte Abfrage; dargestellt: Top-2: „sehr gut“ + „eher gut“; nicht ausgewiesen: „eher nicht“ + „gar nicht“)



Top2: sehr gut + eher gut geeignet

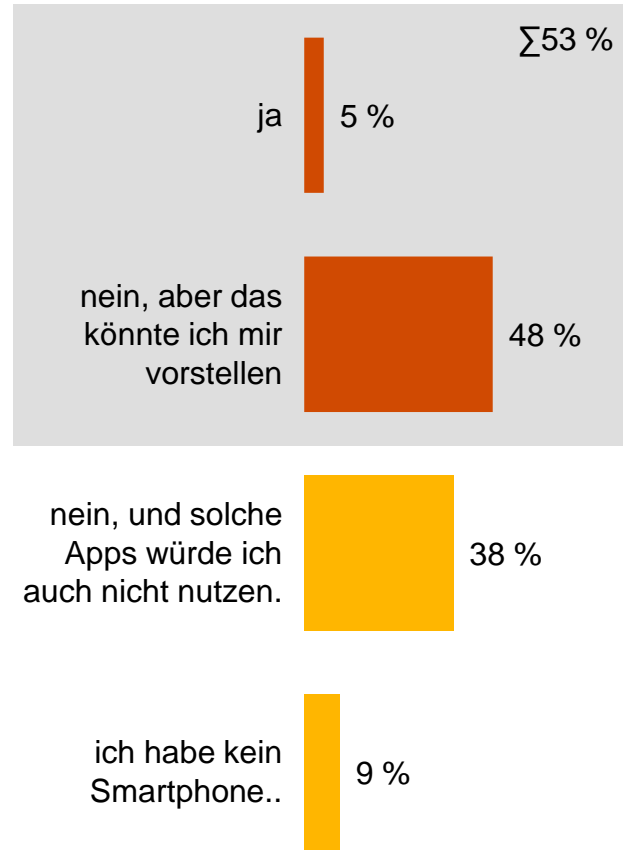
	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
Portalpraxen (Bereitschaftsdienstpraxen, die direkt an Notaufnahmen von Kliniken angegliedert sind und rund um die Uhr geöffnet sind)	<b>91 %</b>	83 %	89 %	91 %	92 %	93 %
Erheben einer Gebühr, wenn es sich auch für den Patienten erkennbar nicht um einen Notfall handelt	<b>59 %</b>	51 %	59 %	59 %	57 %	62 %
Telekliniken (Kliniken, die Sprechstunden über beispielsweise Video anbieten, während Sie als Patient zu Hause bleiben können)	<b>46 %</b>	56 %	54 %	48 %	46 %	37 %
<b>Apps, die anhand von Symptomen mögliche Vorabdiagnosen stellen und Patienten an entsprechende Behandlungsstellen verweisen (z.B. Notaufnahme, Arztpraxis)</b>	<b>37 %</b>	<b>49 %</b>	<b>44 %</b>	<b>38 %</b>	<b>31 %</b>	<b>31 %</b>



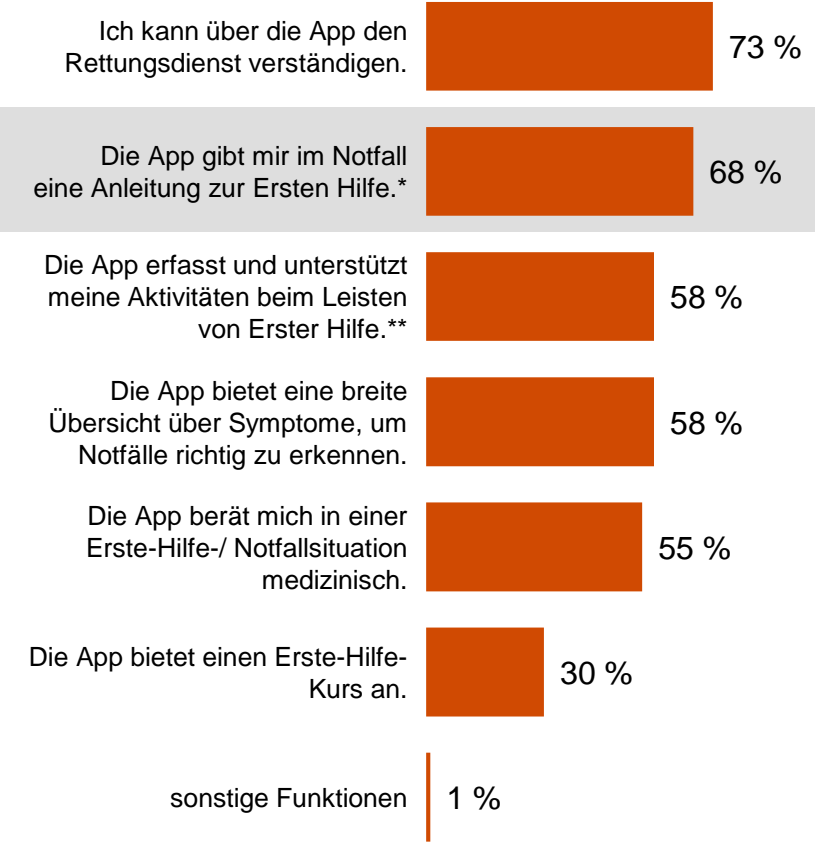
# Wie würden Notfall-Apps genutzt?

Mehr als die Hälfte der Deutschen kann sich die Nutzung einer Notfall-/Erste-Hilfe-App vorstellen. Für zwei Drittel der Nutzer und Interessenten wäre es wichtig, dass sie eine Anleitung zu Erster Hilfe gibt.

## Nutzung einer Notfall-/ Erste-Hilfe-App



## Nutzer/Interessenten: sinnvolle Funktionen



Frage 12: Für Smartphones werden eine Vielzahl von Notfall- bzw. Erste-Hilfe-Apps angeboten. Nutzen Sie bereits eine Notfall- oder Erste-Hilfe-App auf Ihrem Smartphone? Frage 13: Welche Funktionen finden Sie bei einer Notfall- bzw. Erste-Hilfe-App sinnvoll? Basis: Frage 12: alle Befragten, N = 2.000 (Einfachnennung), Frage 13: Befragte, die eine Notfall- oder Erste-Hilfe-App nutzen (würden), N = 1.055 (Mehrfachnennung)

\* z.B. Herzdruckmassage \*\* z.B. durch Vorgeben des Herzmassage-Rhythmus oder Messen des Drucks der Massage.





# Werden Notfall-Apps genutzt?

Vor allem Jüngere nutzen eine Notfall- bzw. Erste-Hilfe-App oder könnten sich die Nutzung vorstellen.

## Nutzungsbereitschaft Notfall-/Erste-Hilfe-App

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
<b>ja</b>	<b>5 %</b>	<b>9 %</b>	<b>8 %</b>	<b>6 %</b>	<b>3 %</b>	<b>3 %</b>
<b>nein, aber das könnte ich mir vorstellen</b>	<b>48 %</b>	<b>53 %</b>	<b>54 %</b>	<b>47 %</b>	<b>46 %</b>	<b>43 %</b>
nein, und solche Apps würde ich auch nicht nutzen	<b>38 %</b>	37 %	36 %	43 %	41 %	36 %
Ich habe kein Smartphone.	<b>9 %</b>	1 %	2 %	4 %	10 %	18 %

Frage 13: Welche Funktionen finden Sie bei einer Notfall- bzw. Erste-Hilfe-App sinnvoll? Basis: Befragte, die eine Notfall- oder Erste-Hilfe-App nutzen (würden), N = 1.055 (Mehrfachnennung)





# Welche Funktionen sind sinnvoll?

Für Jüngere ist eine breite Übersicht über Symptome zum Erkennen von Notfällen die wichtigste Funktion, die eine Notfall-/Erste-Hilfe-App haben müsste. Ältere möchten primär den Rettungsdienst verständigen können.

Frage 13: Welche Funktionen finden Sie bei einer Notfall- bzw. Erste-Hilfe-App sinnvoll? Basis: Befragte, die eine Notfall- oder Erste-Hilfe-App nutzen (würden), N = 1.055 (Mehrfachnennung)



Nutzer/Interessenten:  
sinnvolle Funktionen

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	1.055	205	189	159	191	311
<b>Ich kann über die App den Rettungsdienst verständigen.</b>	<b>73 %</b>	<b>60 %</b>	<b>67 %</b>	<b>71 %</b>	<b>77 %</b>	<b>84 %</b>
Die App gibt mir im Notfall eine Anleitung zur Ersten Hilfe (z.B. Herzdruckmassage).	<b>68 %</b>	66 %	64 %	70 %	72 %	67 %
Die App erfasst und unterstützt meine Aktivitäten beim Leisten von Erster Hilfe, z.B. durch Vorgeben des Herzmassage-Rhythmus oder Messen des Drucks der Massage.	<b>58 %</b>	54 %	58 %	60 %	64 %	58 %
<b>Die App bietet eine breite Übersicht über Symptome, um Notfälle richtig zu erkennen.</b>	<b>58 %</b>	<b>67 %</b>	<b>52 %</b>	<b>56 %</b>	<b>59 %</b>	<b>56 %</b>
Die App berät mich in einer Erste-Hilfe-/Notfallsituation medizinisch.	<b>55 %</b>	59 %	53 %	58 %	55 %	52 %
Die App bietet einen Erste-Hilfe-Kurs an.	<b>30 %</b>	43 %	34 %	39 %	27 %	17 %
sonstige Funktionen	<b>1 %</b>	1 %	1 %	1 %	1 %	2 %

# Würde man sich in einer App als Ersthelfer registrieren lassen?

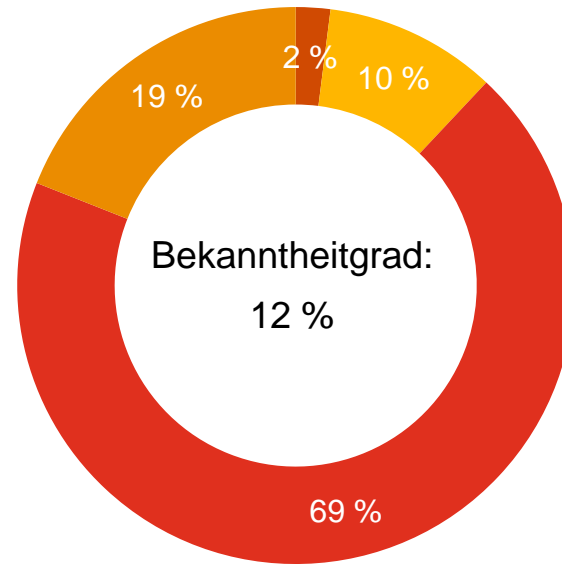
Mehr als ein Drittel der Deutschen würde sich in einer App als Ersthelfer registrieren lassen.

Frage 14: Es gibt Apps, die im Fall eines Notrufs qualifizierte Ersthelfer im näheren Umkreis kontaktieren, damit diese Erste Hilfe leisten, bis der Rettungsdienst eintrifft. Kennen Sie solche Apps? Frage 15: Würden Sie sich für so eine App als Ersthelfer registrieren lassen, um anderen Personen im Notfall mit Erste-Hilfe-Maßnahmen zu helfen? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Einfachnennung)



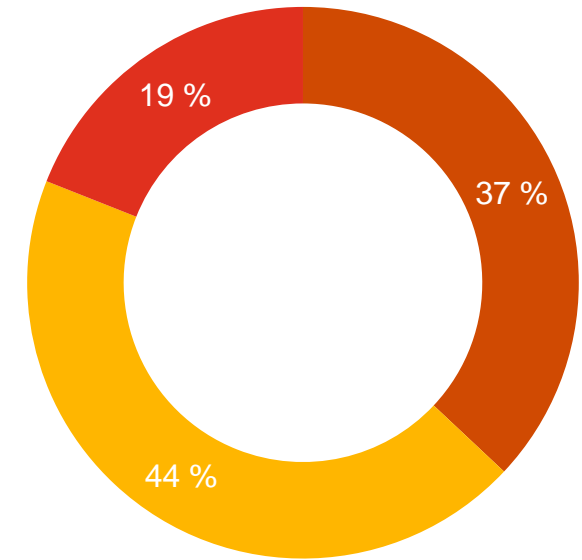
## Bekanntheit von Ersthelfer-Apps

- ja, und ich nutze sie bereits
- ja, aber ich habe sie noch nicht genutzt
- nein, aber das hört sich sinnvoll an
- nein, und solche Apps würde ich auch nicht nutzen



## Würde mich als Ersthelfer registrieren lassen

- ja
- nein
- kenne solche Apps nicht und würde sie auch nicht nutzen





# Würde man sich in einer App als Ersthelfer registrieren lassen?

Vor allem Jüngere würden sich bei Ersthelfer-Apps registrieren lassen.

Frage 14: Es gibt Apps, die im Fall eines Notrufs qualifizierte Ersthelfer im näheren Umkreis kontaktieren, damit diese Erste Hilfe leisten, bis der Rettungsdienst eintrifft. Kennen Sie solche Apps? Frage 15: Würden Sie sich für so eine App als Ersthelfer registrieren lassen, um anderen Personen im Notfall mit Erste-Hilfe-Maßnahmen zu helfen? Basis: alle Befragten, N = 2.000 (Einfachnennung)



## Bekanntheit und Nutzungsbereitschaft einer Ersthelfer-App

	Total	Alter (Jahre)				
		18-29	30-39	40-49	50-59	60+
Basis	2.000	330	306	302	388	674
<b>Bekanntheit von Ersthelfer-Apps</b>						
ja, und ich nutze sie bereits	<b>2 %</b>	5 %	4 %	2 %	1 %	1 %
ja, aber ich habe sie noch nicht genutzt	<b>10 %</b>	17 %	14 %	11 %	6 %	5 %
nein, aber das hört sich sinnvoll an	<b>69 %</b>	65 %	70 %	72 %	70 %	69 %
nein, und solche Apps würde ich auch nicht nutzen	<b>19 %</b>	13 %	12 %	15 %	23 %	25 %
Basis	1.617	288	268	256	298	507

## Würde mich als Ersthelfer registrieren

Ja	<b>37 %</b>	<b>48 %</b>	<b>50 %</b>	<b>41 %</b>	<b>35 %</b>	<b>25 %</b>
Nein	<b>44 %</b>	39 %	38 %	44 %	42 %	50 %
kenne solche Apps nicht und würde sie auch nicht nutzen	<b>19 %</b>	13 %	12 %	15 %	23 %	25 %



# Hintergrund und Untersuchungsansatz



## Hintergrund

Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer Onlinebevölkerungsbefragung zum Thema „**Notaufnahmen in Not? Eine Studie zur Notfallversorgung in Deutschland**“ dar, die im Auftrag der PricewaterhouseCoopers GmbH durchgeführt wurde.



## Untersuchungsansatz

- Erhebungsmethode: Onlinepanelbefragung
- Zielgruppe: Deutsche ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ
- Stichprobengröße: N = 2.000
- Erhebungszeitraum: August/September 2019
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.



# Statistik



Geschlecht	Total
Männer	49 %
Frauen	51 %



Alter	Total
18-29 Jahre	17 %
30-39 Jahre	15 %
40-49 Jahre	15 %
50-59 Jahre	19 %
60 Jahre und älter	34 %



Haushaltsgröße	Total
eine Person	30 %
zwei Personen	40 %
drei Personen	16 %
vier Personen und mehr	14 %



höchster Bildungsabschluss	Total
Volks-/Hauptschulabschluss	14 %
mittlere Reife oder gleichwertiger Abschluss	38 %
Abitur/Fachhochschulreife	24 %
abgeschlossenes Studium	24 %
Ich habe keinen Abschluss.	0 %



Berufstätigkeit	Total
Schüler/Student	5 %
In beruflicher Ausbildung (Azubi)	1 %
Arbeiter/in oder Angestellte/r	47 %
Selbstständige/r	6 %
Beamter/in	4 %
Arbeitslose/r	4 %
ohne Berufstätigkeit (z. B. Hausfrau/-mann, Rentner/in)	32 %
keine Angabe	1 %





# Statistik



## monatliches Haushaltsnettoeinkommen Total

unter 1.000 Euro	8 %
1.000 bis unter 2.000 Euro	23 %
2.000 bis unter 3.000 Euro	26 %
3.000 bis unter 4.000 Euro	19 %
4.000 Euro und höher	15 %
keine Angabe	9 %



## Letzter Erste-Hilfe-Kurs Total

bis 2 Jahre	18 %
3 bis 10 Jahre	23 %
11 bis 20 Jahre	15 %
mehr als 20 Jahre	27 %
Ich hatte bisher noch keinen Erste-Hilfe-Kurs.	11 %
Ich bin in einem (medizinischen) Beruf tätig, der es erfordert, erste Hilfe leisten zu können.	6 %



## Familienstand Total

ledig	28 %
verheiratet/eheähnliche Gemeinschaft	54 %
geschieden	13 %
verwitwet	4 %
keine Angabe	1 %



## Krankenversicherung Total

gesetzlich ohne private Zusatzversicherung.	68 %
gesetzlich mit privater Zusatzversicherung.	21 %
privat	11 %





# Statistik



## Wohnumfeld

### Total

Großstadt	25 %
Umland bzw. Metropolregion einer Großstadt	8 %
mittelgroße Stadt	17 %
Kleinstadt	25 %
ländliche Gegend/auf dem Land	25 %



## Ortsgröße

### Total

weniger als 5.000 Einwohner	20 %
5.000 bis unter 20.000 Einwohner	23 %
20.000 bis unter 100.000 Einwohner	25 %
100.000 bis unter 500.000 Einwohner	15 %
500.000 und mehr Einwohner	17 %



## Bundesland

### Total

Baden-Württemberg	13 %
Bayern	16 %
Berlin	4 %
Brandenburg	3 %
Bremen	1 %
Hamburg	2 %
Hessen	7 %
Mecklenburg-Vorpommern	2 %
Niedersachsen	10 %
Nordrhein-Westfalen	22 %
Rheinland-Pfalz	5 %
Saarland	1 %
Sachsen	5 %
Sachsen-Anhalt	3 %
Schleswig-Holstein	3 %
Thüringen	3 %





Ihre Ansprechpartnerin



## **Julia Wollschläger**

PwC Communications

Moskauer Straße 19

40227 Düsseldorf

Telefon: +49 211-9815095

Mobil: +49 160-96987497

E-Mail: [julia.wollschlaeger@pwc.com](mailto:julia.wollschlaeger@pwc.com)

