

# *Healthcare- Barometer*

*2018*

# Healthcare- Barometer 2018



## Zusammenfassung

---



## Ergebnisse

---

Neue Gesundheitskarte



Unzufriedenheit mit Ärzten



Angebot Krankenkasse



Bewertung Pharmaunternehmen



Welche Krankenversicherung?



Versorgung in Kliniken



Bewertung Krankenkasse



Empfehlung Pharmaunternehmen



Deutsches Gesundheitssystem



Kliniksuche



## Über die Studie

---





## Zusammenfassung 1/2



Das **deutsche Gesundheitssystem** wird wie in den Vorjahren mehrheitlich (59 %) zu den **führenden drei Systemen der Welt** gezählt. ➤ Besonders die unter 35-Jährigen sind vom deutschen Gesundheitssystem überzeugt. ➤



Zwei von drei Bundesbürgern sind **unzufrieden mit den ärztlichen Behandlungen**. Der Hauptgrund: **zu wenig Zeit des Arztes für seinen Patienten**. ➤ Besonders unter 55-Jährige wünschen sich längere Arzt-Patienten-Gespräche. ➤



**Haushalte mit überdurchschnittlich hohem Jahreseinkommen sind besonders unzufrieden** mit der Behandlung beim Arzt (75 %). Sie kritisieren neben der zu geringen zeitlichen Zuwendung auch verstärkt **die Öffnungszeiten der Praxen**. ➤



Bei der **Auswahl der passenden Klinik** spielt der Hausarzt nach wie vor die größte Rolle, insbesondere bei älteren Patienten. ➤ Aber: Das **Internet hat als Informationsquelle** bei der Klinikwahl **in den letzten 5 Jahren stetig an Bedeutung gewonnen**. Genutzt werden verstärkt die **Homepages der Kliniken** sowie **Bewertungsseiten von Kliniken** im Netz. ➤



Die **Versorgung in deutschen Krankenhäusern** wird von den Bundesbürgern unverändert als **gut** eingestuft. Nur jeder zehnte Deutsche empfindet sie als weniger gut oder schlecht. ➤



## Zusammenfassung 2/2



Mit Blick auf die vergangenen Jahre wird zwar deutlich, dass die **Zufriedenheit mit der eigenen Krankenkasse stetig sinkt**. ➤ Die Versicherten sind **mit ihrer eigenen Krankenkasse aber durchaus zufrieden**. Nur jeder fünfte Versicherte empfindet das Leistungsangebot als unzureichend für eine gute medizinische Versorgung. ➤ So haben auch **nur knapp ein Drittel der gesetzlich Krankenversicherten eine private Zusatzversicherung**. ➤



Die **Pharmabranche** kämpft unverändert mit dem **Image als Gewinnmaximierer**, ➤ ein leichter Aufwärtstrend im Vergleich zu 2014 ist dennoch zu erkennen. Eine verstärkte Konzentration auf die Erforschung innovativer Produkte mit neuen Heilungschancen (62 %) wird eher begrüßt als die Entwicklung preisgünstiger Generika (30 %). ➤

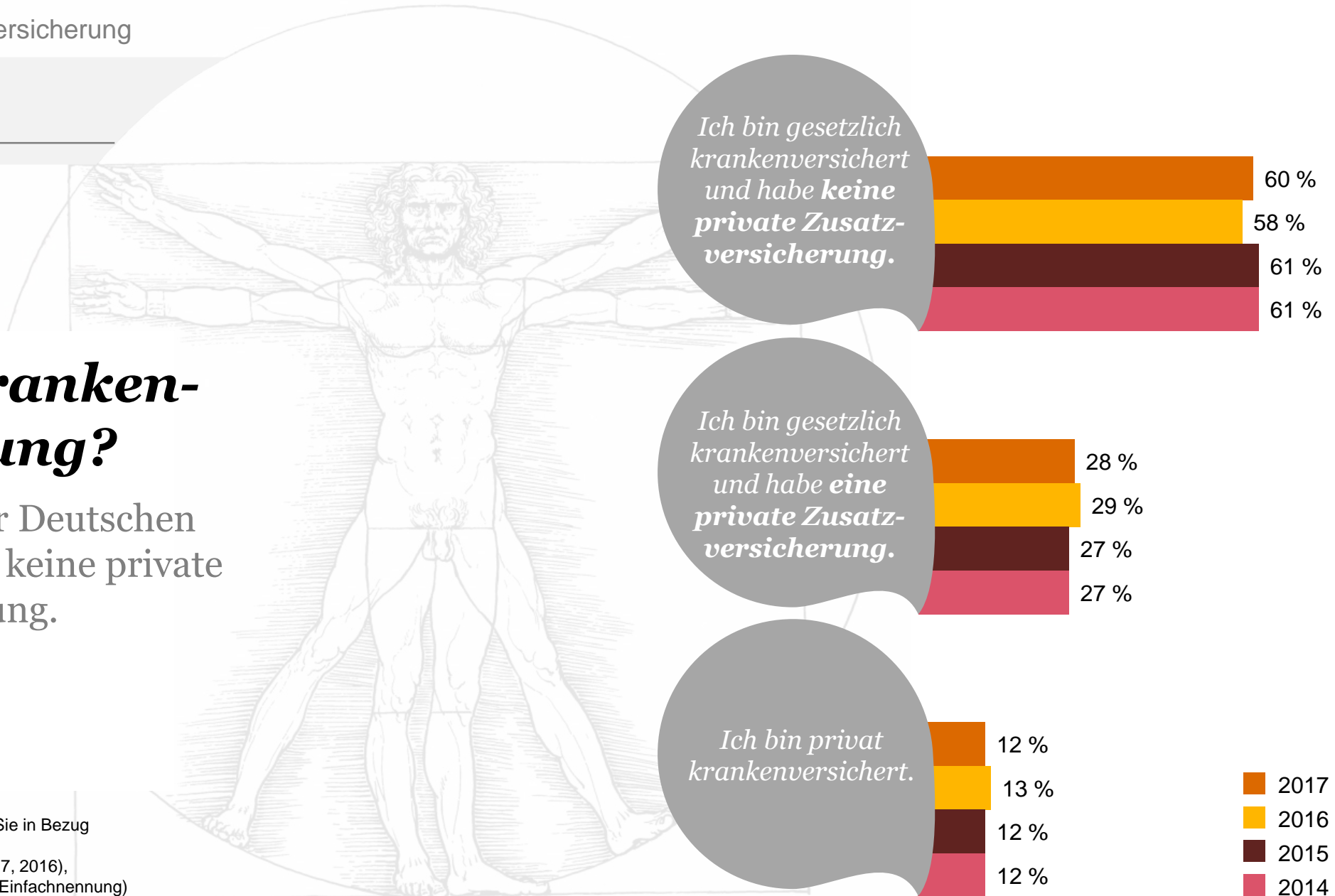


Informationen über die **Funktionen der 2. Generation der elektronischen Gesundheitskarte (eGK)** sind **noch nicht bei allen gesetzlich Versicherten angekommen**: Nur 40 % fühlen sich von ihrer Krankenkasse über die neuen digitalen Funktionen informiert. ➤ Dabei haben besonders die älteren gesetzlich Versicherten im Alter über 54 Jahren die Schreiben bzw. Informationsblätter ihrer Kasse gelesen. ➤ Jedes fünfte Mitglied einer gesetzlichen Krankenkasse hat **selbst nach Informationen recherchiert** ➤ und dabei überwiegend die **Internetseite der Krankenkasse** genutzt. ➤ Das **Internet ist damit als Informationsquelle sehr relevant**. ➤

# Welche Krankenversicherung?

Die Mehrheit der Deutschen hat nach wie vor keine private Zusatzversicherung.

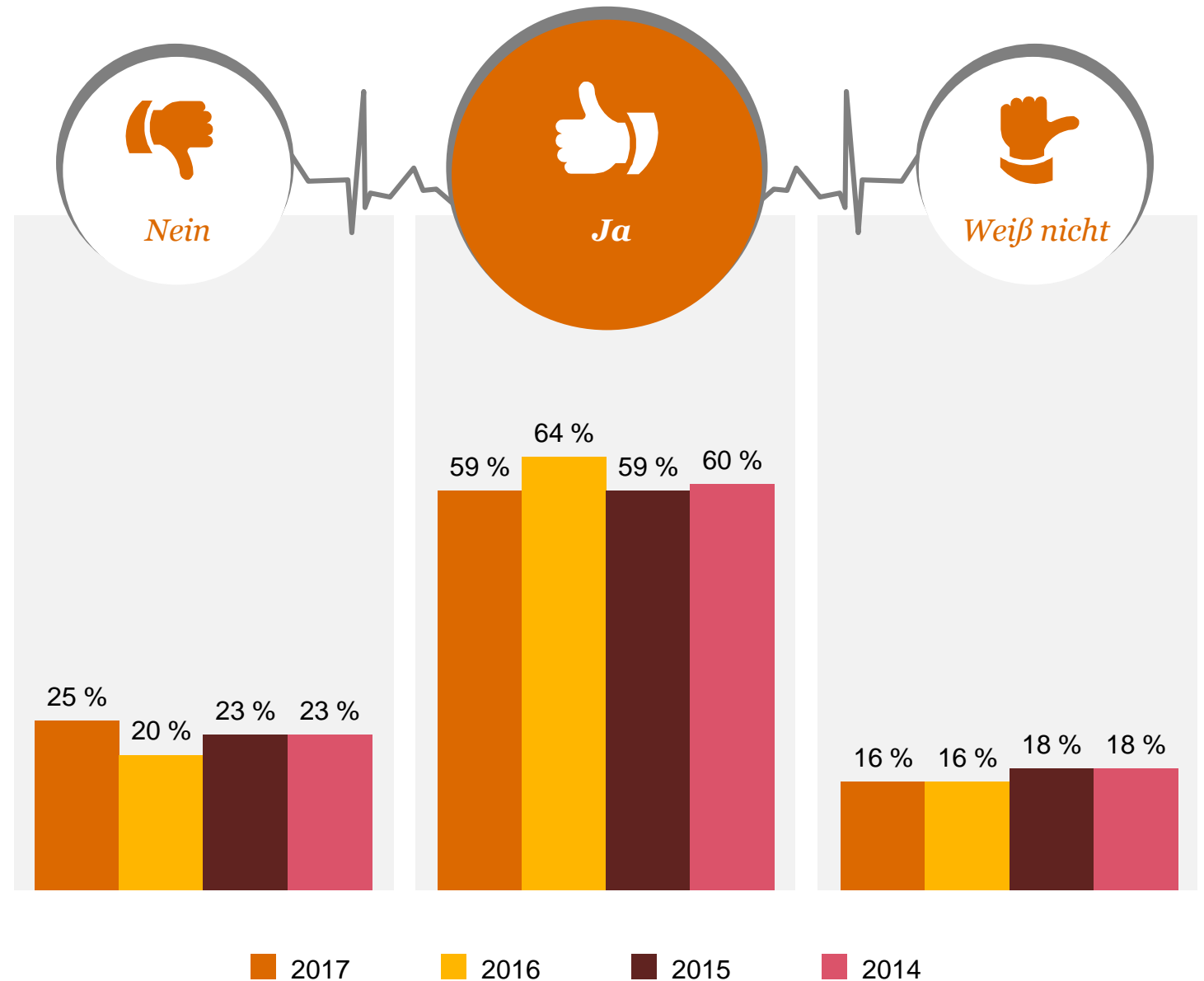
Frage Q5: Welche Aussage trifft für Sie in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)



# Deutsches Gesundheitssystem unter den Top 3?

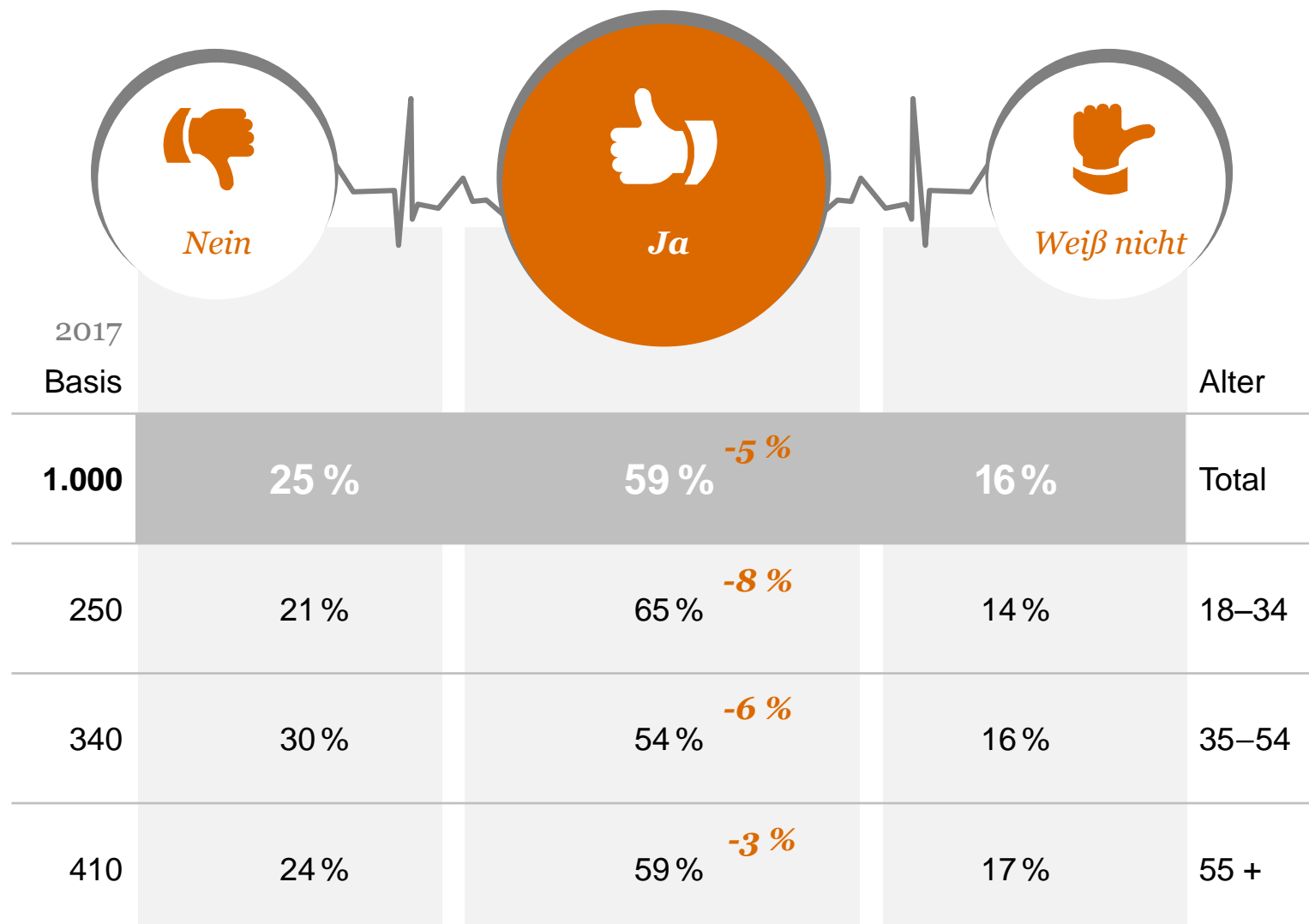
Die Mehrheit zählt das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei der Welt.

Frage 1: Finden Sie, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei Gesundheitssystemen der Welt zählt?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)



# Deutsches Gesundheitssystem unter den Top 3?

Besonders für die unter 35-Jährigen gehört das deutsche Gesundheitssystem zu den drei besten Systemen der Welt.



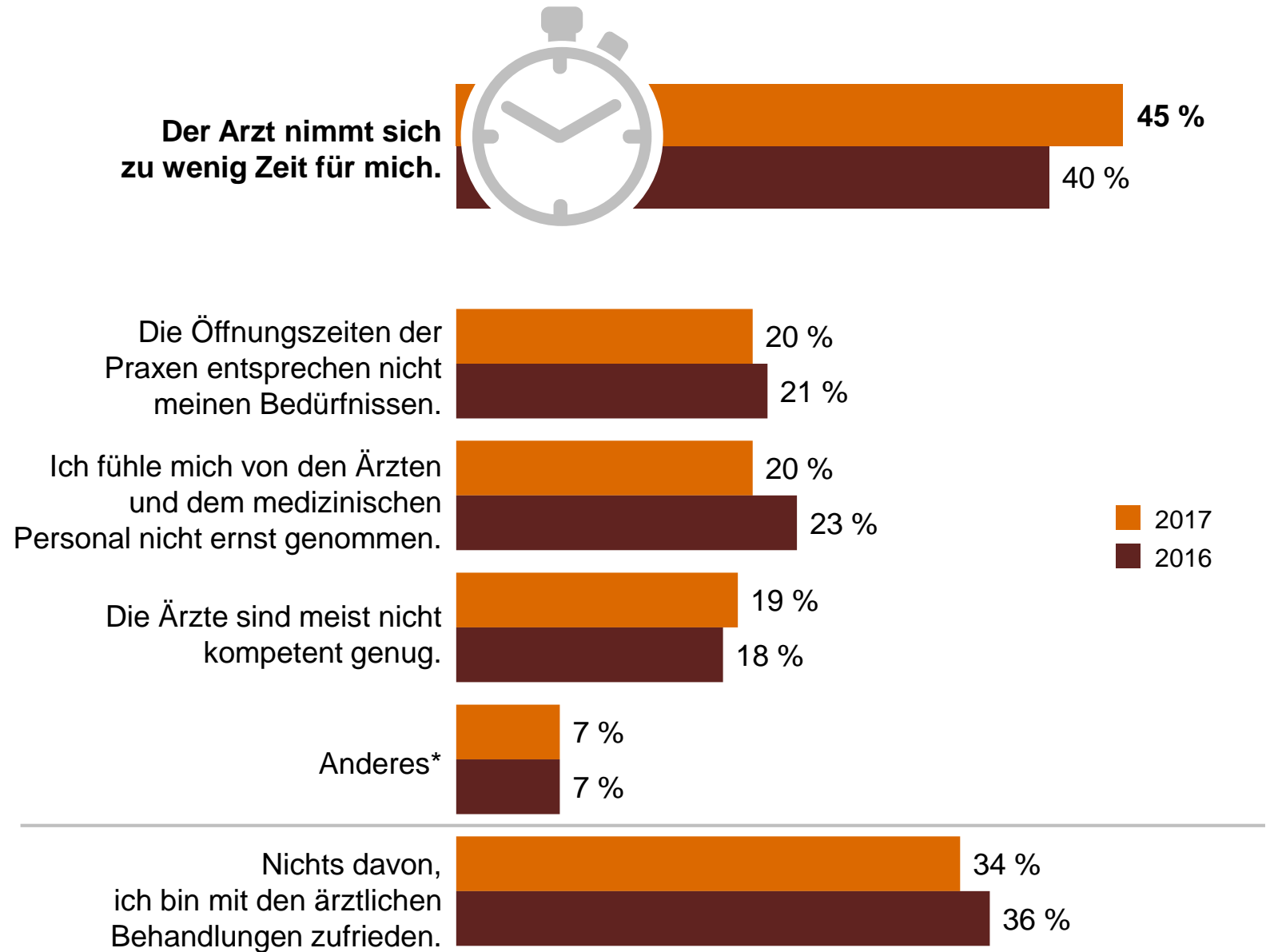
Frage 1: Finden Sie, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei Gesundheitssystemen der Welt zählt?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

**-x % Veränderung zu 2016**

## Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

Nur jeder Dritte ist mit den ärztlichen Behandlungen zufrieden. Hauptgrund: Die Ärzte nehmen sich zu wenig Zeit für ihre Patienten.

Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016) (Mehrfachnennungen)  
\* anderes: u.a. Wartezeiten (allgemein, für Termine), Zwei-Klassen-Medizin, Zuzahlungen

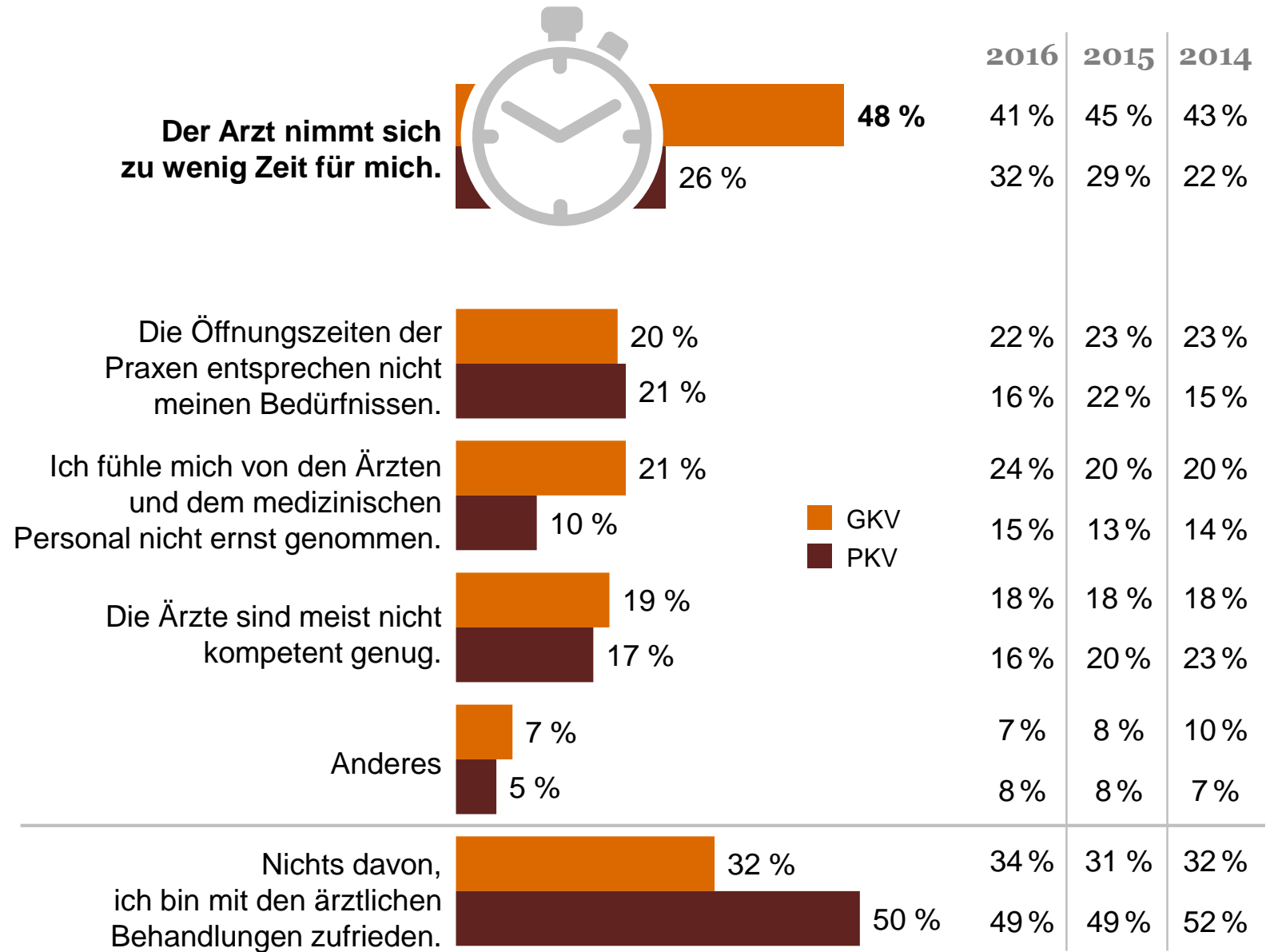




# Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

Gesetzlich Versicherte beklagen häufiger die fehlende Zeit der Ärzte. Sie fühlen sich auch weniger ernst genommen.

Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?  
 Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (GKV: N = 883/PKV: N = 117), 2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062 (Mehrfachnennungen)

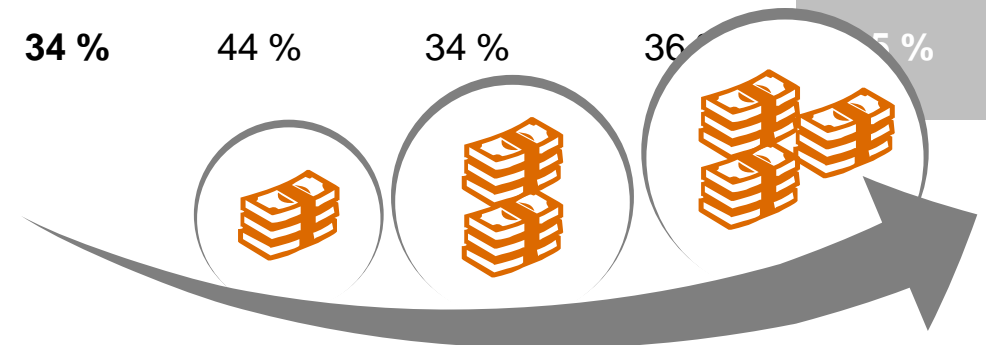


## Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

In Haushalten mit höheren Einkommen ist die Unzufriedenheit mit ärztlichen Behandlungen größer.

Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennungen)

	2017	jährliches Haushaltsbruttoeinkommen				
		Total	weniger als 20.000 €	20.000 € bis unter 40.000 €	40.000 € bis unter 60.000 €	60.000 € und mehr
Basis		1.000	171	277	212	245
Der Arzt nimmt sich zu wenig Zeit für mich.	<b>45 %</b>		35 %	48 %	46 %	<b>51 %</b>
Die Öffnungszeiten der Praxen entsprechen nicht meinen Bedürfnissen.	<b>20 %</b>		11 %	20 %	18 %	<b>27 %</b>
Ich fühle mich von den Ärzten und dem medizinischen Personal nicht ernst genommen.	<b>20 %</b>		18 %	21 %	16 %	<b>22 %</b>
Die Ärzte sind meist nicht kompetent genug.	<b>19 %</b>		16 %	23 %	15 %	<b>23 %</b>
Anderes	<b>7 %</b>		8 %	7 %	5 %	<b>7 %</b>
Nichts davon, ich bin mit den ärztlichen Behandlungen zufrieden.	<b>34 %</b>		44 %	34 %	36 %	<b>5 %</b>

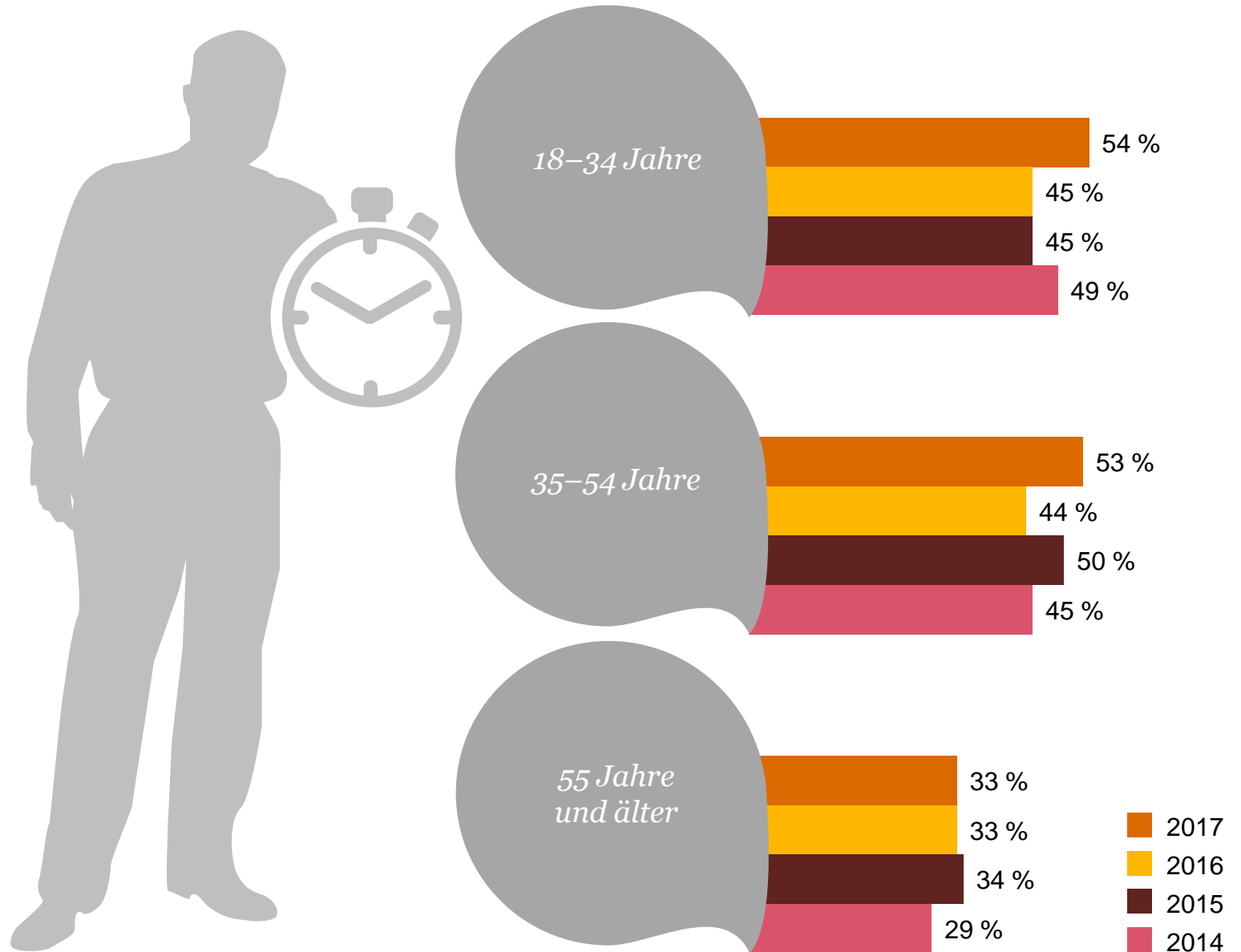




# Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

Besonders unter 55-Jährige klagen über zu wenig Zeit des Arztes. Die Unzufriedenheit ist im Vorjahresvergleich deutlich gestiegen.

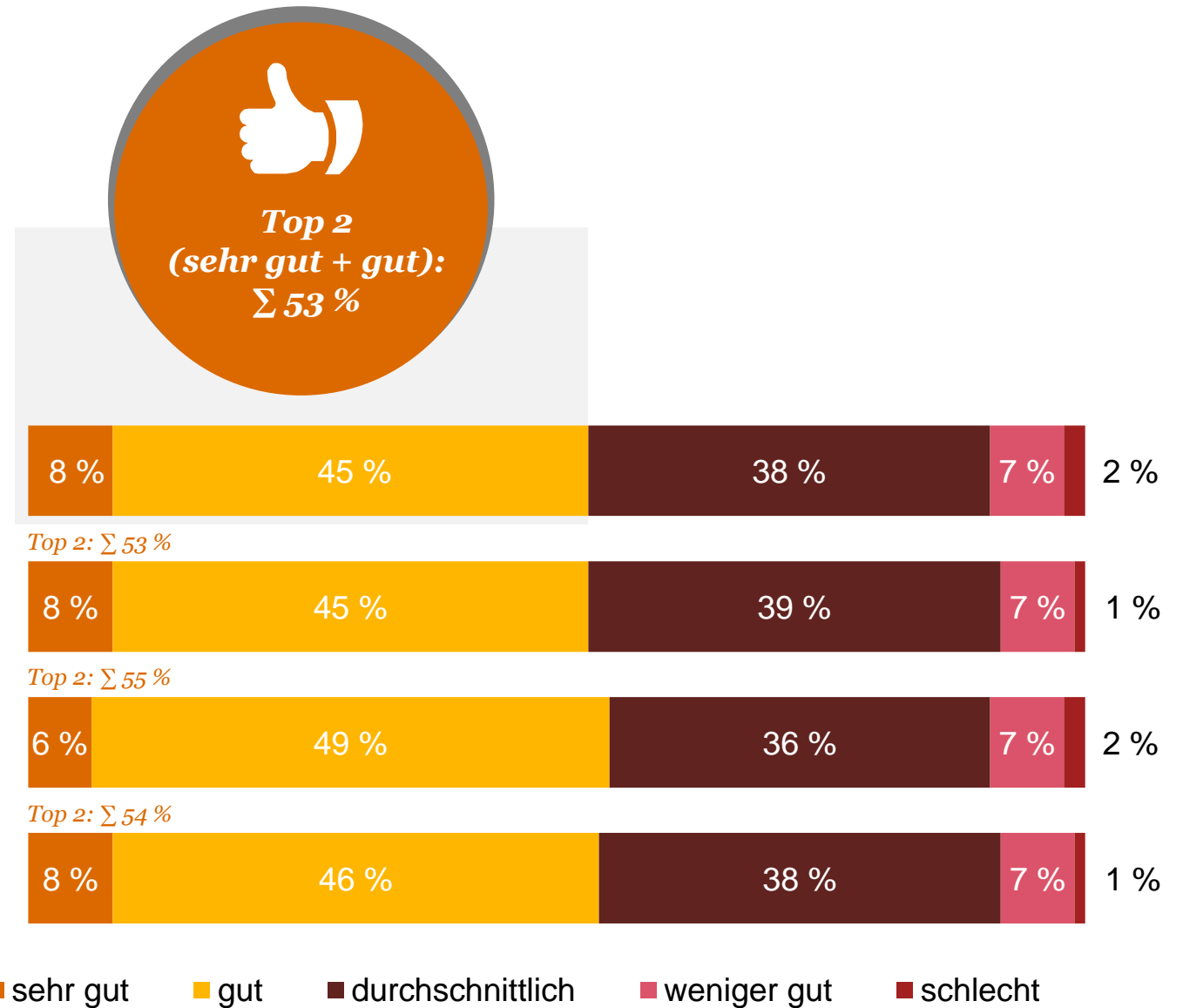
Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?  
Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (18-34 Jahre: N = 250, 35-54 Jahre: N = 340, 55 Jahre+: N = 410), 2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062 (Mehrfachnennungen)



# Wie wird die Versorgung in Kliniken bewertet?

Jeder zweite Deutsche schätzt die Versorgung in deutschen Kliniken als gut ein.

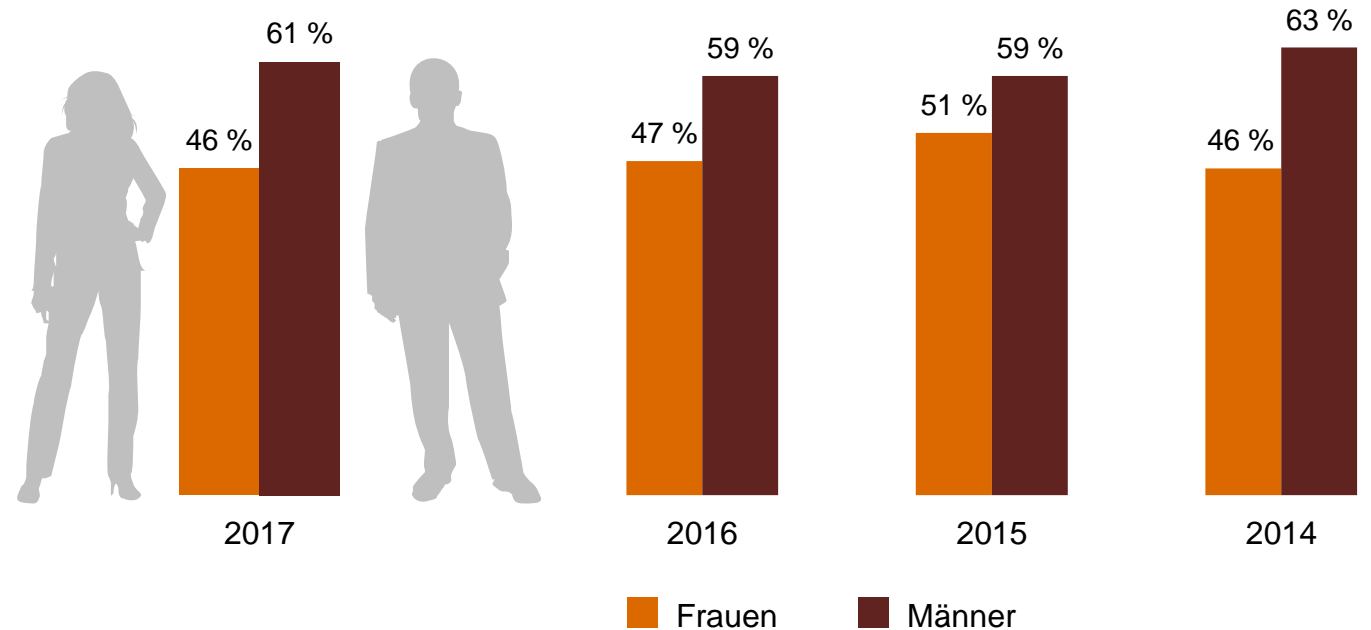
Frage 3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)





# Wie wird die Versorgung in Kliniken bewertet?

Frauen sind in der Einstufung der Klinikversorgung kritischer.



Frage 3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?

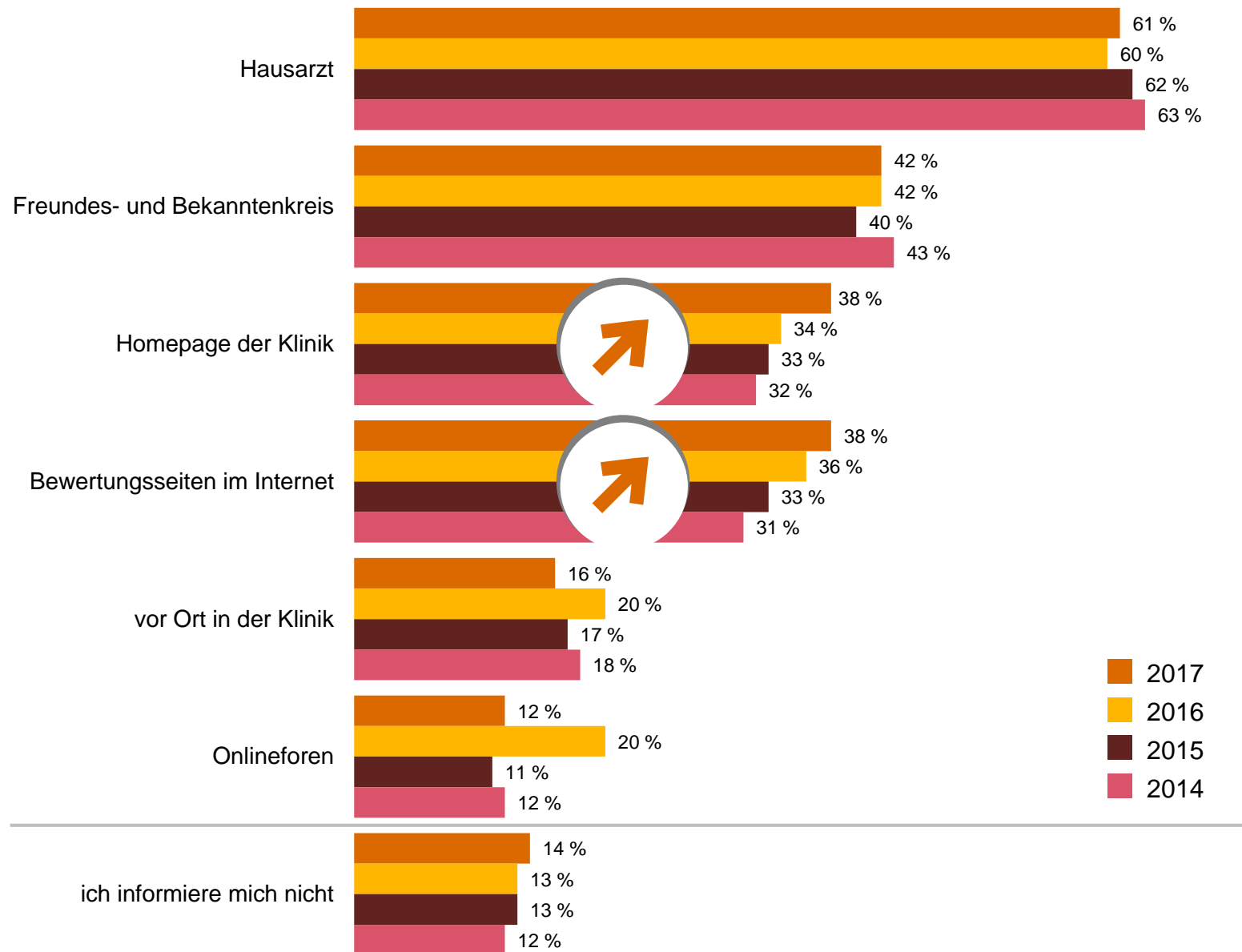
Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (Männer: N = 490/Frauen: N = 510), 2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062 (Einfachnennung)



# Wie wird die passende Klinik gefunden?

Der Internetauftritt der Klinik sowie Bewertungsseiten im Netz haben in den letzten Jahren als Informationsquelle an Bedeutung gewonnen.

Frage 4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik?  
 Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Mehrfachnennungen)





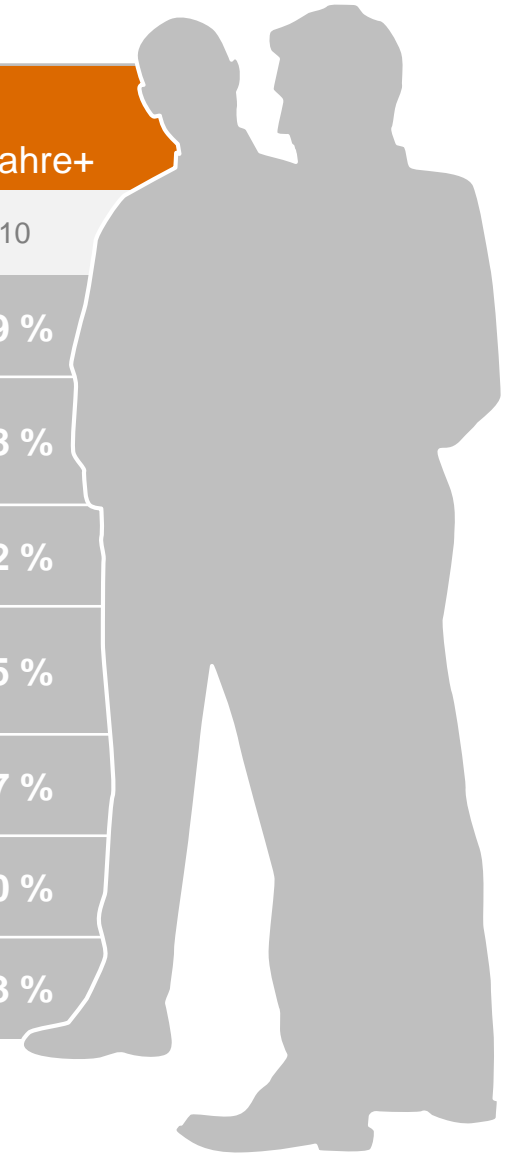
## Wie wird die passende Klinik gefunden?

Bei den über 55-Jährigen spielt der Hausarzt als Informationsgeber für die passende Klinik die mit Abstand größte Rolle.

Frage 4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (18-34 Jahre: N = 250, 35-54 Jahre: N = 340, 55 Jahre+: N = 410) (Mehrfachnennungen)

	2017	Total	Alter		
			18–34 Jahre	35–54 Jahre	55 Jahre+
Basis		1.000	250	340	410
Hausarzt	<b>61 %</b>		51 %	60 %	<b>69 %</b>
Freundes- und Bekanntenkreis	<b>42 %</b>		46 %	43 %	<b>38 %</b>
Homepage der Klinik	<b>38 %</b>		46 %	39 %	<b>32 %</b>
Bewertungsseiten im Internet	<b>38 %</b>		39 %	41 %	<b>35 %</b>
vor Ort in der Klinik	<b>16 %</b>		12 %	17 %	<b>17 %</b>
Onlineforen	<b>12 %</b>		14 %	14 %	<b>10 %</b>
ich informiere mich nicht	<b>14 %</b>		12 %	15 %	<b>13 %</b>

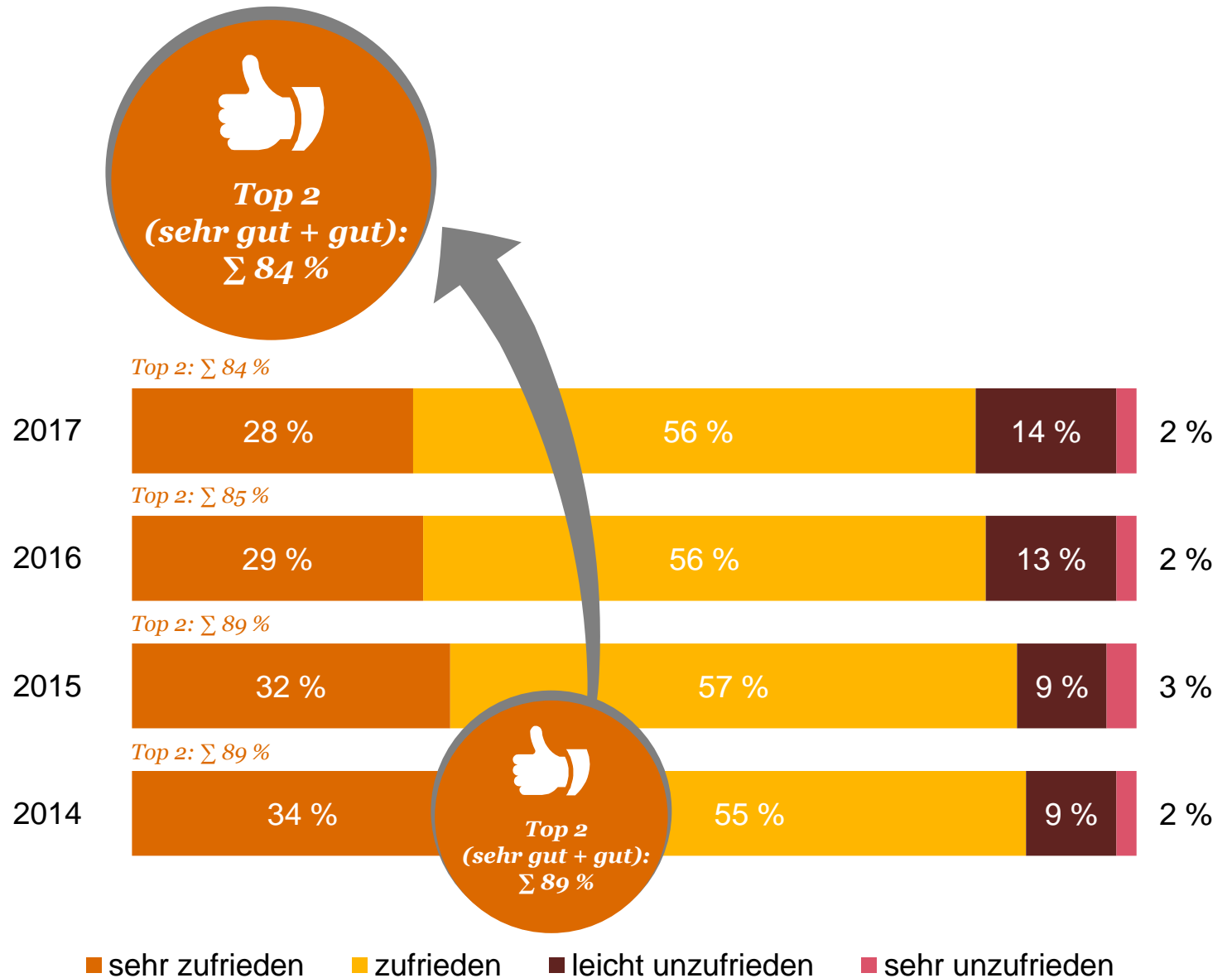


# Wie wird die eigene Krankenkasse bewertet?

Grundsätzlich sind die Versicherten mit ihrer Krankenkasse zufrieden. Die Zufriedenheit sinkt allerdings seit 2014 stetig.

Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Krankenkasse?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)





# Wie wird die eigene Krankenkasse bewertet?

Die Zufriedenheit mit der eigenen Krankenkasse ist unter gesetzlich und privat Versicherten gleich hoch.

Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Krankenkasse?  
 Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (gesetzlich Versicherte: N = 883/privat Versicherte: N = 117), 2016: N = 1.000 (Einfachnennung)

	2017	Total	Krankenversicherung	
			gesetzlich	privat
Basis		1.000	869	131
sehr zufrieden	<b>28 %</b>		28 %	31 %
zufrieden	<b>56 %</b>		57 %	52 %
leicht unzufrieden	<b>14 %</b>		13 %	16 %
sehr unzufrieden	<b>2 %</b>		2 %	1 %
	<b>84 %</b>		<b>84 %</b>	<b>83 %</b>



**Top 2:  
sehr zufrieden +  
zufrieden**



# Bieten die Kassen alle relevanten Leistungen?

Die überwiegende Mehrheit bestätigt, dass sie von ihrer Krankenkasse alle Leistungen für eine gute medizinische Versorgung erhalten.



Hauptgründe*:	2017	2016
mangelhafter Leistungskatalog	67 %	63 %
Kosten/Zuzahlungen	28 %	30 %



Frage 6: Finden Sie, dass Sie von Ihrer Krankenkasse alle Leistungen bekommen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleisten?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)

\*Basis: Befragte, die meinen, dass sie von ihrer Krankenkasse nicht alle Leistungen bekommen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleisten, N = 216 (2017), N=210 (2016) (offene Nennung, Mehrfachnennung)



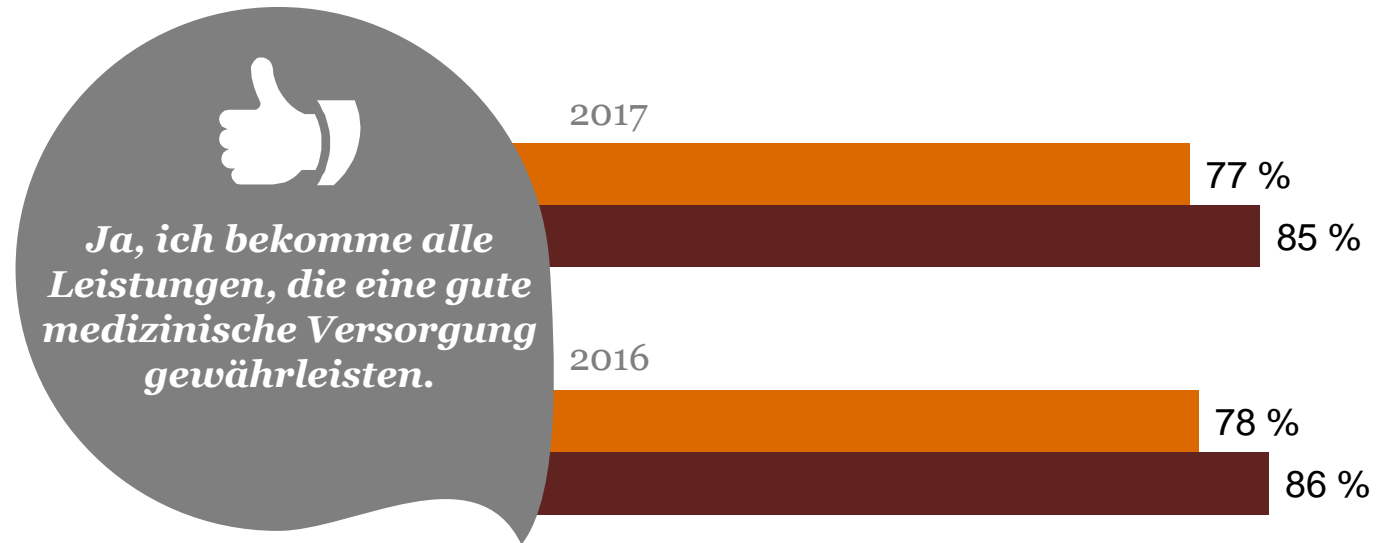


# ***Bieten die Kassen alle relevanten Leistungen?***

Unverändert zum Vorjahr stufen privat Versicherte das Leistungsangebot ihrer Kasse tendenziell etwas besser ein.

Frage 6: Finden Sie, dass Sie von Ihrer Krankenkasse alle Leistungen bekommen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleisten?

Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (gesetzlich Versicherte: N = 883/privat Versicherte: N = 117), 2016: N = 1.000 (Einfachnennung)



GKV  
PKV

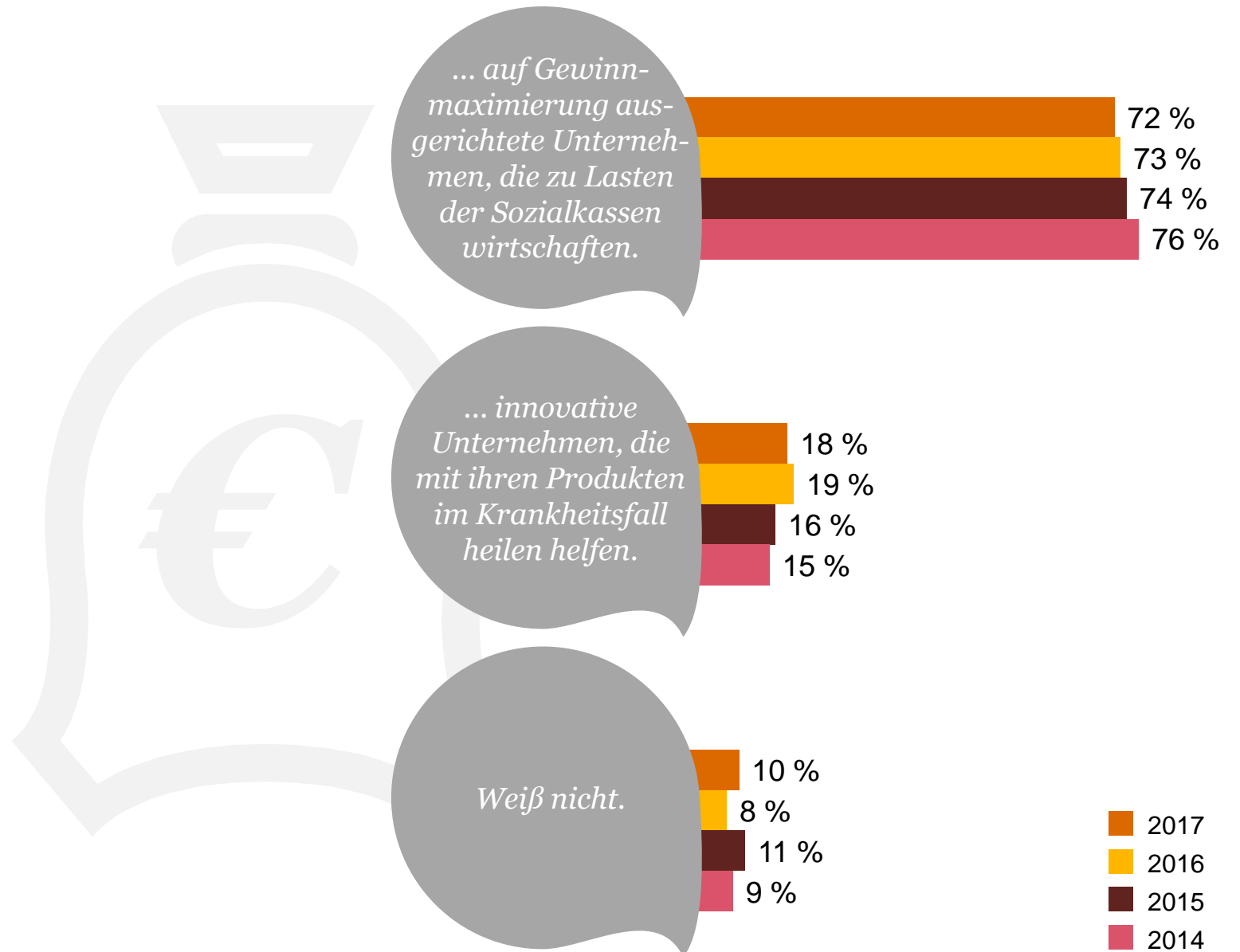


## Wie werden Pharmaunternehmen gesehen?

Pharmaunternehmen gelten eher als Gewinnmaximierer denn als innovativer Helfer bei Krankheiten.

Frage 7: Ihrer Meinung nach sind Pharmaunternehmen tendenziell eher...

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)



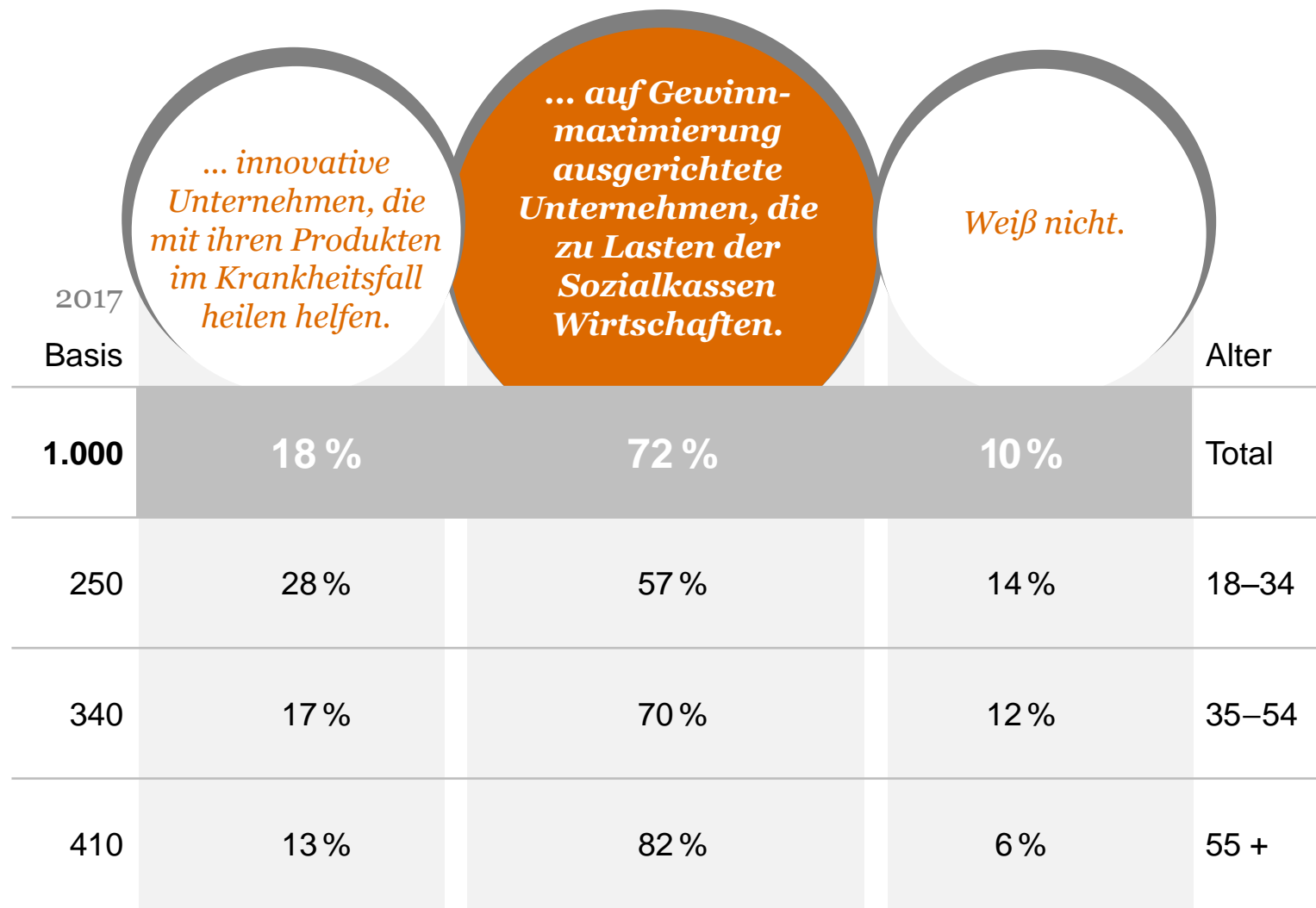
# Wie werden Pharmaunternehmen gesehen?

Ältere sehen Pharmaunternehmen sehr auf Gewinnmaximierung bedacht, Jüngere sehen sie häufiger als innovativ.

Frage 7: Ihrer Meinung nach sind Pharmaunternehmen tendenziell eher...

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017) (Einfachnennung)

Pharmaunternehmen sind tendenziell eher ...

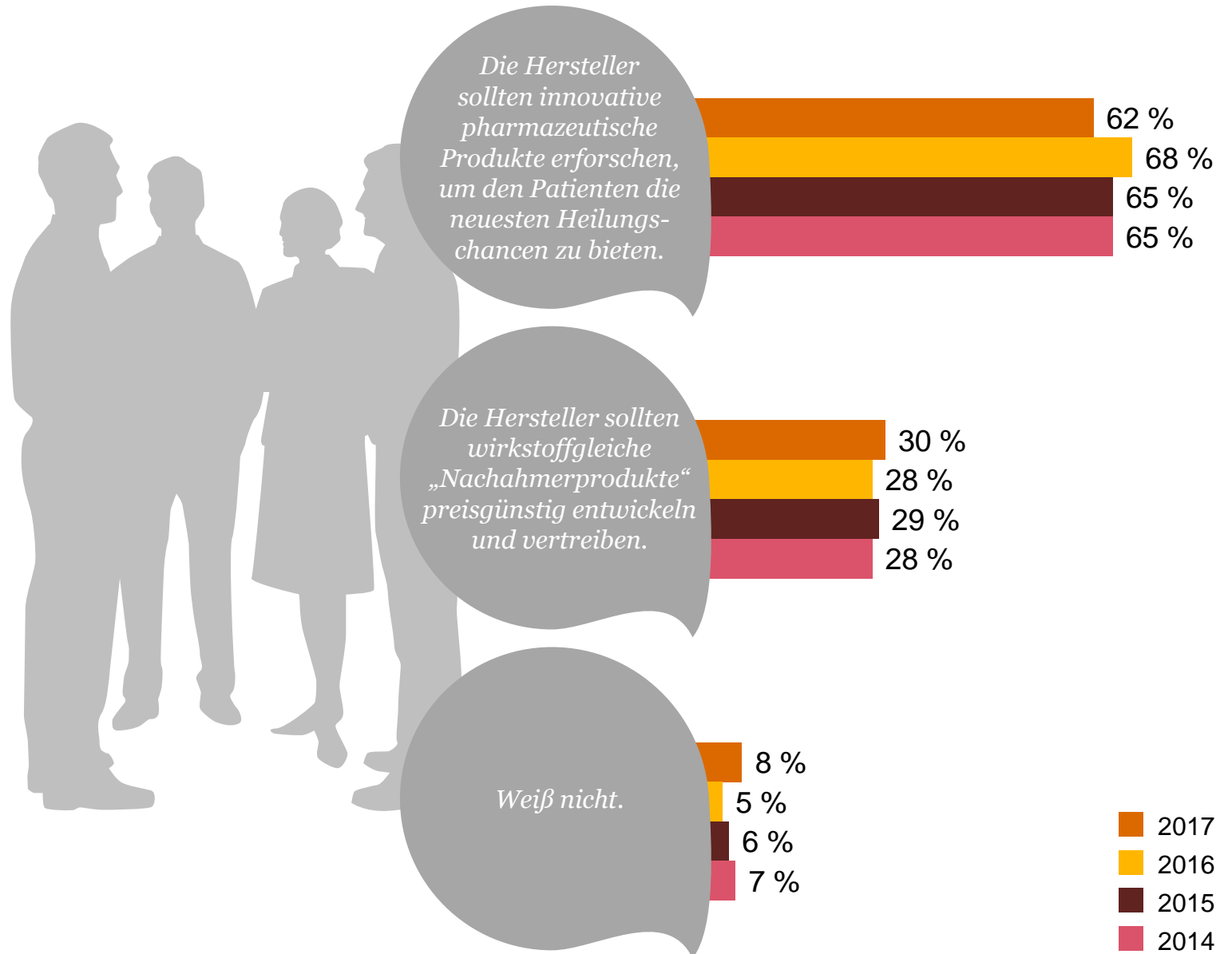


## Was sollten Pharmaunternehmen tun?

Knapp zwei Drittel der Deutschen erwarten von der Pharmaindustrie primär die Erforschung und Entwicklung innovativer Produkte.

Frage 8: Worauf sollte sich die Pharmabranche Ihrer Meinung nach konzentrieren?

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)





# Neue Gesundheitskarte: Funktionen bekannt?

41 % der gesetzlich Versicherten sind die Funktionen der 2. Generation der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) nicht bekannt.

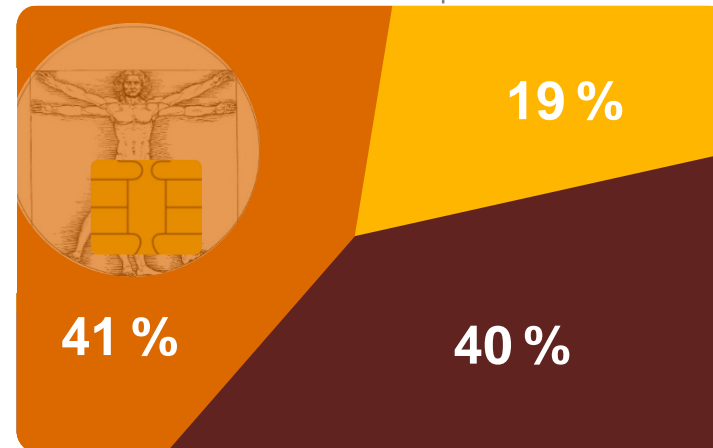
Frage 9: In 2017 haben die Krankenkassen bereits die 2. Generation der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) an ihre Versicherten verschickt. Damit wird das Gesundheitssystem digitaler. Sind Ihnen die Funktionen der neuen Gesundheitskarte bekannt?

Basis: gesetzlich Versicherte, N = 883 (Einfachnennung)



*Nein, diese sind mir nicht bekannt.*

*Ja, diese sind mir bekannt. Meine Krankenkasse hat mich zwar nicht aktiv informiert, aber ich habe selbst recherchiert.*



*Ja, diese sind mir bekannt. Meine Krankenkasse hat mich bereits über digitale Funktionen der elektronischen Gesundheitskarte informiert, z.B. über einen Newsletter oder ein Anschreiben.*



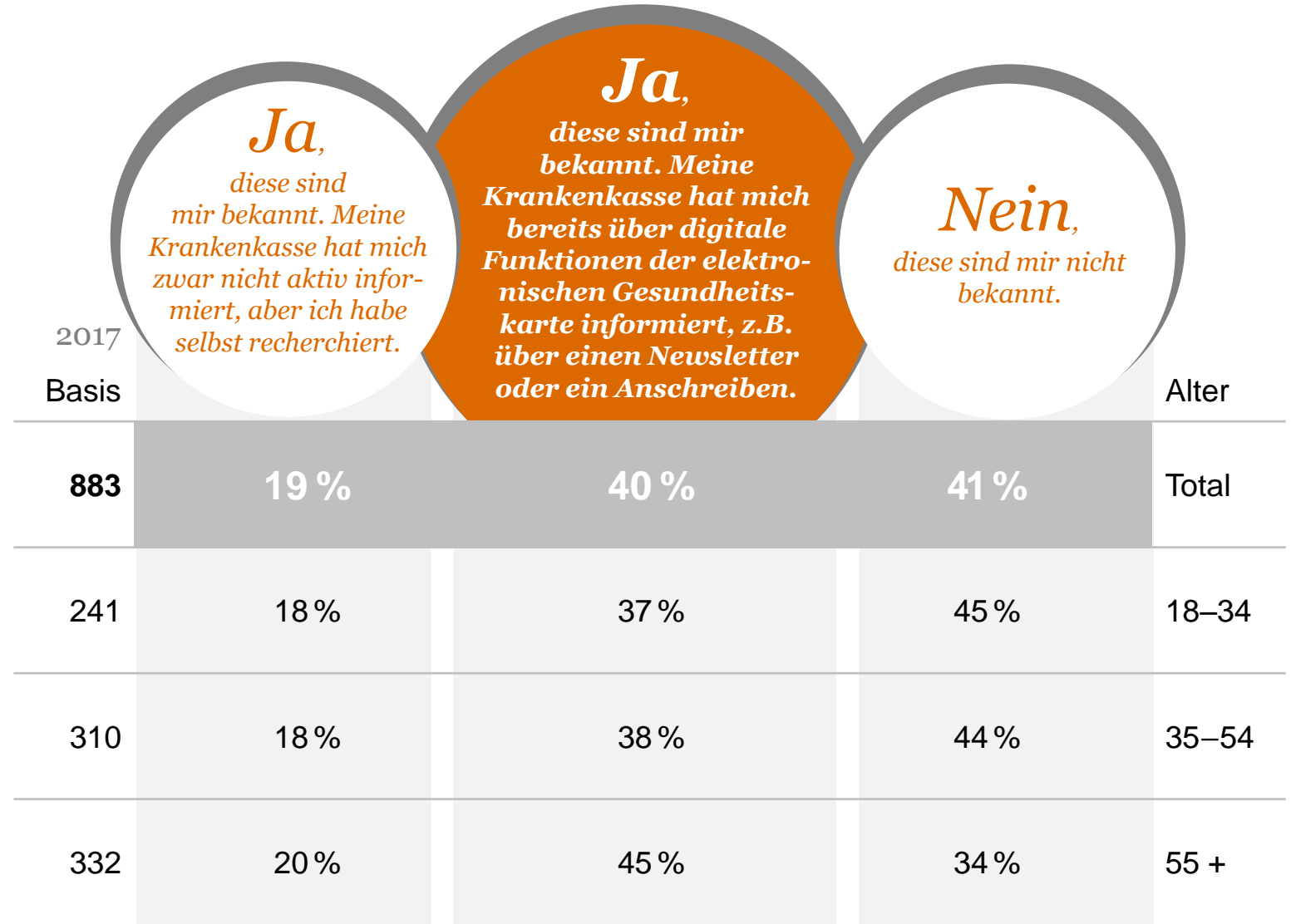


# Neue Gesundheitskarte: Funktionen bekannt?

Am häufigsten fühlen sich die über 54-Jährigen von ihrer gesetzlichen Krankenkasse über die neuen digitalen Funktionen der eGK informiert.

Frage 9: In 2017 haben die Krankenkassen bereits die 2. Generation der elektronischen Gesundheitskarte (eGK) an ihre Versicherten verschickt. Damit wird das Gesundheitssystem digitaler. Sind Ihnen die Funktionen der neuen Gesundheitskarte bekannt?

Basis: gesetzlich Versicherte, N = 883 (Einfachnennung)

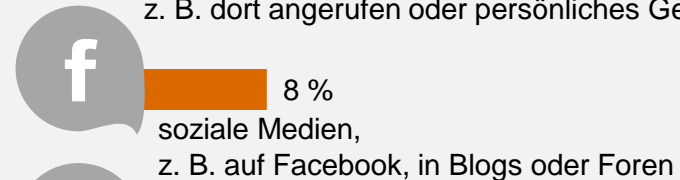
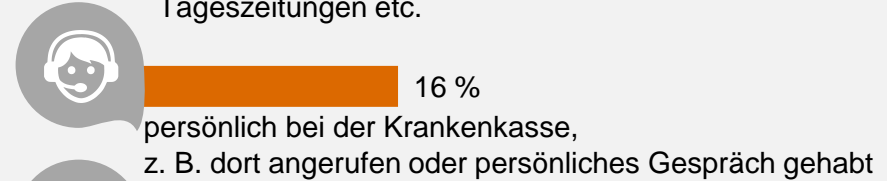
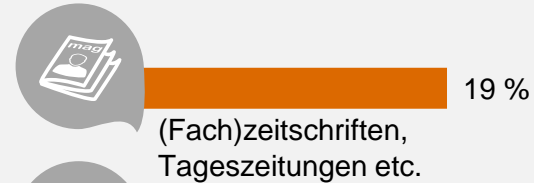
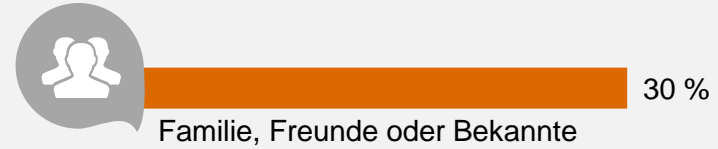
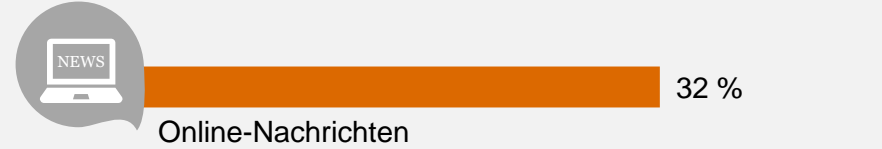
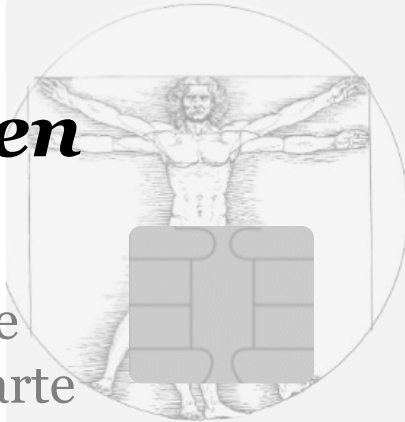






# Neue Karte: Welche Infoquellen werden genutzt?

Wer sich selbst über die neue elektronische Gesundheitskarte informiert, nutzt dafür überwiegend die Internetseite der Krankenkasse.



Frage 10: Wo haben Sie sich über die Funktionen der 2. Generation der elektronischen Gesundheitskarte informiert?

Basis: gesetzlich Versicherte, die sich selbst über die Funktionen der 2. Generation der elektronischen Gesundheitskarte informiert haben, N=168 (Mehrfachnennungen)



# *Hintergrund und Untersuchungs- ansatz*

## *Hintergrund*

Der Berichtsband stellt die Ergebnisse einer Onlinebevölkerungsbefragung zum Thema „*Healthcare-Barometer*“ dar, die im Auftrag der PricewaterhouseCoopers GmbH durchgeführt wurde.

## *Untersuchungsansatz*

- Erhebungsmethode: Onlinepanelbefragung
- Zielgruppe: Deutsche ab 18 Jahren, bevölkerungsrepräsentativ.
- Stichprobengröße: 2017: N = 1.000  
2016: N = 1.000  
2015: N = 1.035  
2014: N = 1.062
- Erhebungszeitraum: Dezember 2017/Januar 2018, Dezember 2016, 2015 und 2014
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet. Abweichungen in den Summen lassen sich durch Rundungsdifferenzen erklären.

# Statistik



<i>Geschlecht</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>
männlich	49 %	49 %	50 %	48 %
weiblich	51 %	51 %	50 %	52 %



<i>Alter</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>
18–34 Jahre	25 %	25 %	25 %	27 %
35–54 Jahre	34 %	34 %	35 %	34 %
55 Jahre und älter	41 %	41 %	38 %	36 %



<i>jährliches Haushaltsbruttoeinkommen</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>2015*</i>	<i>2014*</i>
weniger als 20.000 €	17 %	17 %		
20.000 € bis unter 40.000 €	28 %	31 %		
40.000 bis unter 60.000 €	21 %	21 %		
60.000 € und mehr	24 %	20 %		
keine Angabe	10 %	11 %		



<i>Bundesland</i>	<i>2017</i>	<i>2016</i>	<i>2015</i>	<i>2014</i>
Baden-Württemberg	13 %	13 %	13 %	13 %
Bayern	16 %	16 %	15 %	15 %
Berlin	4 %	4 %	4 %	4 %
Brandenburg	3 %	3 %	3 %	3 %
Bremen	1 %	1 %	1 %	1 %
Hamburg	2 %	2 %	2 %	2 %
Hessen	7 %	7 %	7 %	7 %
Mecklenburg-Vorpommern	2 %	2 %	2 %	2 %
Niedersachsen	10 %	10 %	10 %	10 %
Nordrhein-Westfalen	22 %	22 %	22 %	22 %
Rheinland-Pfalz	5 %	5 %	5 %	5 %
Saarland	1 %	1 %	1 %	1 %
Sachsen	5 %	5 %	5 %	5 %
Sachsen-Anhalt	3 %	3 %	3 %	3 %
Schleswig-Holstein	3 %	3 %	4 %	4 %
Thüringen	3 %	3 %	3 %	3 %

Basis: alle Befragten; N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014)

\* Daten liegen nicht vor



# *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)

© März 2018 PricewaterhouseCoopers GmbH  
Wirtschaftsprüfungsgesellschaft. Alle Rechte vorbehalten. „PwC“  
bezeichnet in diesem Dokument die PricewaterhouseCoopers  
GmbH Wirtschaftsprüfungsgesellschaft, die eine  
Mitgliedsgesellschaft der PricewaterhouseCoopers International  
Limited (PwCIL) ist. Jede der Mitgliedsgesellschaften der PwCIL ist  
eine rechtlich selbstständige Gesellschaft.