

# Healthcare- Barometer

2019



# Healthcare- Barometer 2019



Zusammenfassung

---



Ergebnisse

---

Deutsches Gesundheitssystem im Vergleich



Unzufriedenheit bei ärztlichen Behandlungen



Versorgung in Krankenhäusern



Zufriedenheit mit der Krankenkasse



Image der Pharmaunternehmen



Apothekenversandhandel [Kurzfassung]



Über die Studie

---



Ansprechpartner

---



# Zusammenfassung

1/2



Über die Hälfte der Bundesbürger (55 %) zählt das **deutsche Gesundheitssystem** zu den besten drei der Welt. Allerdings ist das **Vertrauen** in das System **in den letzten drei Jahren stetig gesunken**. ▶



Der Anteil der mit **ärztlichen Behandlungen** zufriedenen Patienten ist leicht rückläufig. Vier von zehn Deutschen kritisieren nach wie vor die **mangelnde Zeit**, die ihnen der Arzt bei Behandlungen widmet. Auch mit den **Öffnungszeiten** zeigt sich etwa ein Viertel der Patienten unzufrieden. ▶ Diese entsprechen insbesondere nicht den Bedürfnissen der unter 35-Jährigen. ▶



Seit mehreren Jahren stabil ist die Meinung über die **Versorgung in deutschen Krankenhäusern**, die jeder zweite Bundesbürger als **gut** einschätzt. ▶ Geht es um die **Wahl der passenden Klinik** im Falle eines Krankenhausaufenthalts fragen 55 % zunächst den **Hausarzt** um Rat. Im Vergleich zum Vorjahr **verliert** dieser allerdings **an Bedeutung** (-7 Prozentpunkte) zugunsten des Freundes- und Bekanntenkreises (+4 Prozentpunkte). ▶



**Pharmaunternehmen** werden, wenn auch mit abnehmender Tendenz, von zwei Dritteln der Deutschen eher **als rein auf Gewinn ausgerichtete Unternehmen** denn als innovative Unternehmen gesehen. ▶ So fordern 65 % der Bundesbürger von den Pharmaherstellern, den **Fokus eher auf die Erforschung innovativer Produkte** zu legen, anstatt preisgünstigere Generika zu entwickeln. ▶

# Zusammenfassung

2/2



Das **Image der Krankenkassen** hat sich nach Jahren sinkender Zufriedenheit 2018 **erstmalig wieder verbessert**. Jeder dritte Versicherte ist mit seiner Kasse sogar sehr zufrieden. ► Über 80 % bestätigen, von ihrer Krankenkasse alle für eine gute medizinische Versorgung notwendigen Leistungen zu bekommen. ►



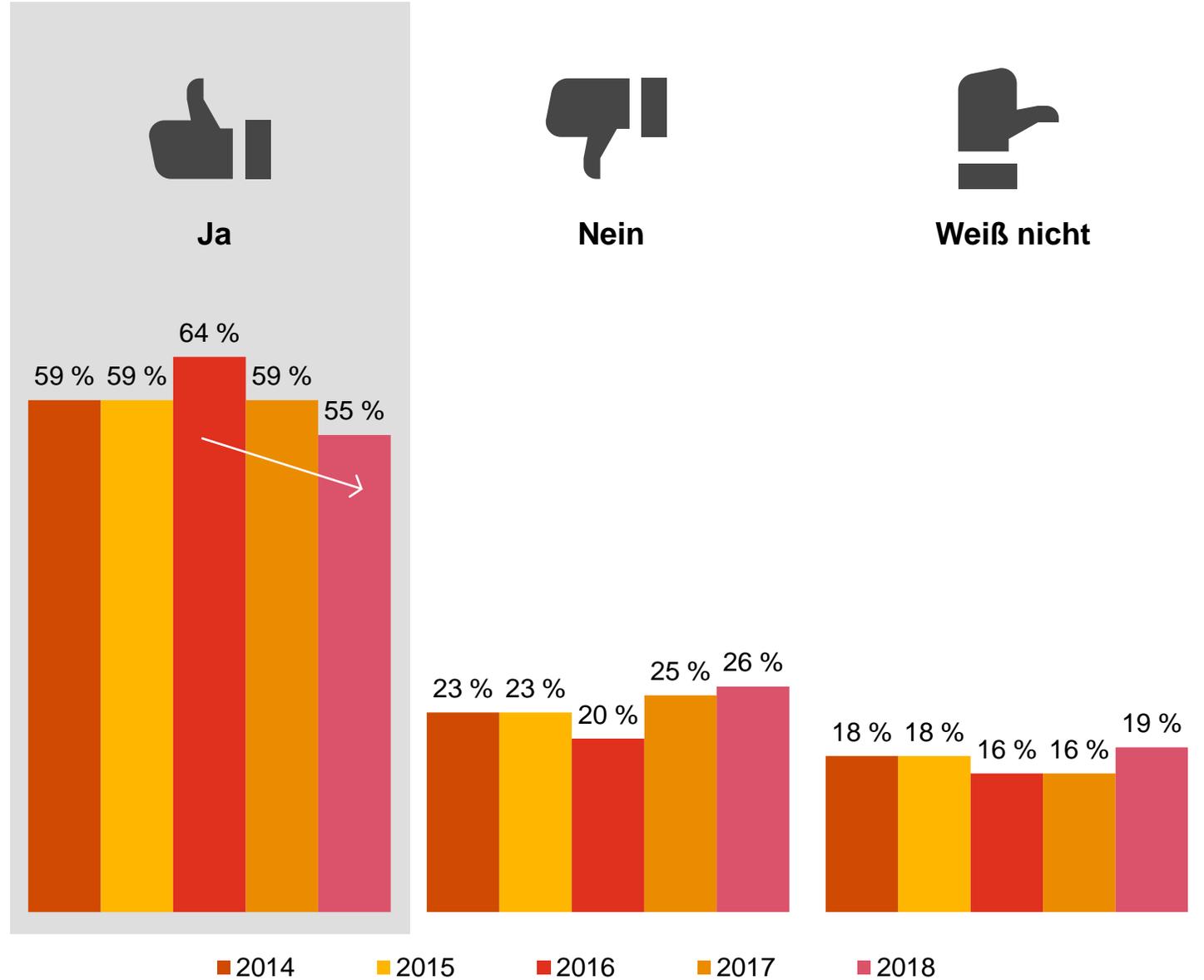
Der **Apothekenversandhandel** ist unter den Bundesbürgern **recht beliebt**: Zwei von drei Deutschen haben schon einmal ihre Arzneimittel online bestellt. ► **Überwiegend** werden **rezeptfreie Mittel** über den Versandhandel bezogen.

Weitere Ergebnisse zum Apothekenversandhandel werden in Kürze gesondert veröffentlicht.



# Deutsches Gesundheitssystem unter den Top 3?

Die Mehrheit zählt das deutsche Gesundheitssystem nach wie vor zu den besten drei der Welt, seit drei Jahren allerdings mit rückläufiger Tendenz.



Frage 1: Finden Sie, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei Gesundheitssystemen der Welt zählt? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014); (Einfachnennung)

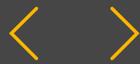




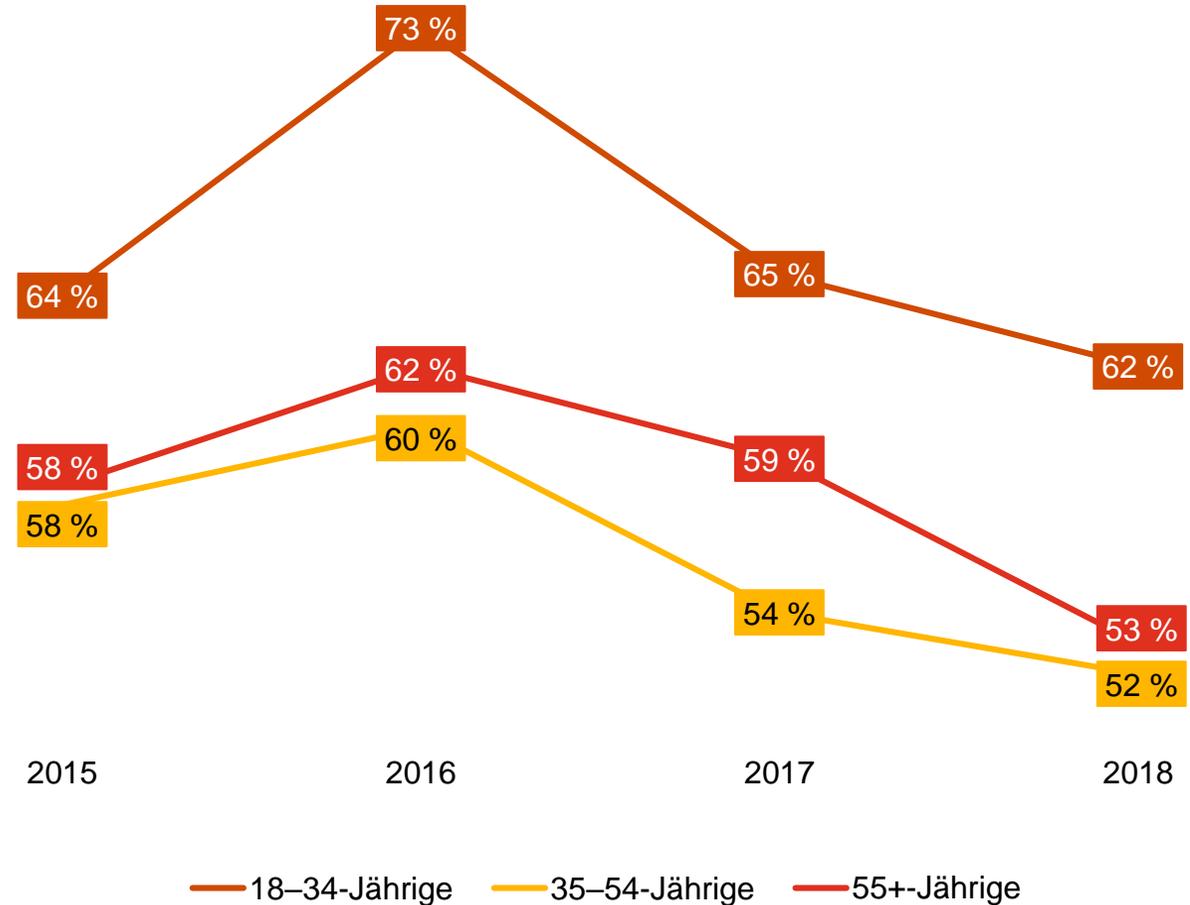
## Deutsches Gesundheitssystem unter den Top 3?

Im Vergleich zum Vorjahr zählen besonders die über 55-Jährigen das deutsche Gesundheitssystem weniger häufig zu den Top 3 der Welt.

Frage 1: Finden Sie, dass das deutsche Gesundheitssystem zu den besten drei Gesundheitssystemen der Welt zählt? Basis: alle Befragten; 2018: N = 1.000 (18–34 Jahre: N = 245 / 35–54 Jahre: N = 335 / 55+ Jahre: N = 420), 2017/2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062; (Einfachnennung)



Ja, das deutsche Gesundheitssystem gehört zu den drei besten Gesundheitssystemen der Welt





# Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

Hauptgrund für die Unzufriedenheit ist die mangelnde zeitliche Zuwendung. Zudem kritisiert jeder Vierte die Öffnungszeiten von Praxen.

Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016); (Mehrfachnennungen)



Der Arzt nimmt sich zu wenig Zeit für mich.



Die Öffnungszeiten der Praxen entsprechen nicht meinen Bedürfnissen.



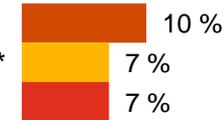
Ich fühle mich von den Ärzten und dem medizinischen Personal nicht ernst genommen.



Die Ärzte sind meist nicht kompetent genug.



Anderes\*



Nichts davon, ich bin mit den ärztlichen Behandlungen zufrieden.



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016

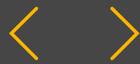
\* Anderes: u.a. Wartezeiten (allgemein, für Termine), zu wenig (Fach-)Ärzte, Zuzahlungen



# Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

In den letzten vier Jahren ist besonders unter den privat Versicherten die Unzufriedenheit bei ärztlichen Behandlungen gestiegen.

Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?  
Basis: alle Befragten; 2018: N = 1.000 (GKV: N = 904/  
PKV: N = 96), 2014: N = 1.062; (Mehrfachnennungen)



Entwicklung  
2014 : 2018

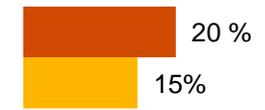
GKV

PKV

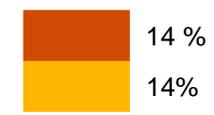
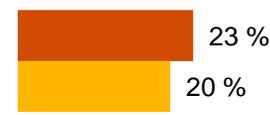
**Der Arzt nimmt sich zu wenig Zeit für mich.**



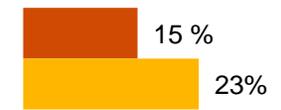
Die Öffnungszeiten der Praxen entsprechen nicht meinen Bedürfnissen.



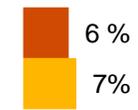
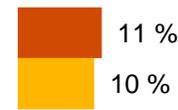
Ich fühle mich von den Ärzten und dem medizinischen Personal nicht ernst genommen.



Die Ärzte sind meist nicht kompetent genug.



Anderes\*



Nichts davon, ich bin mit den ärztlichen Behandlungen zufrieden.



■ 2018 ■ 2014

\* Anderes: u.a. Wartezeiten (allgemein, für Termine), Zwei-Klassen-Medizin, Zuzahlungen



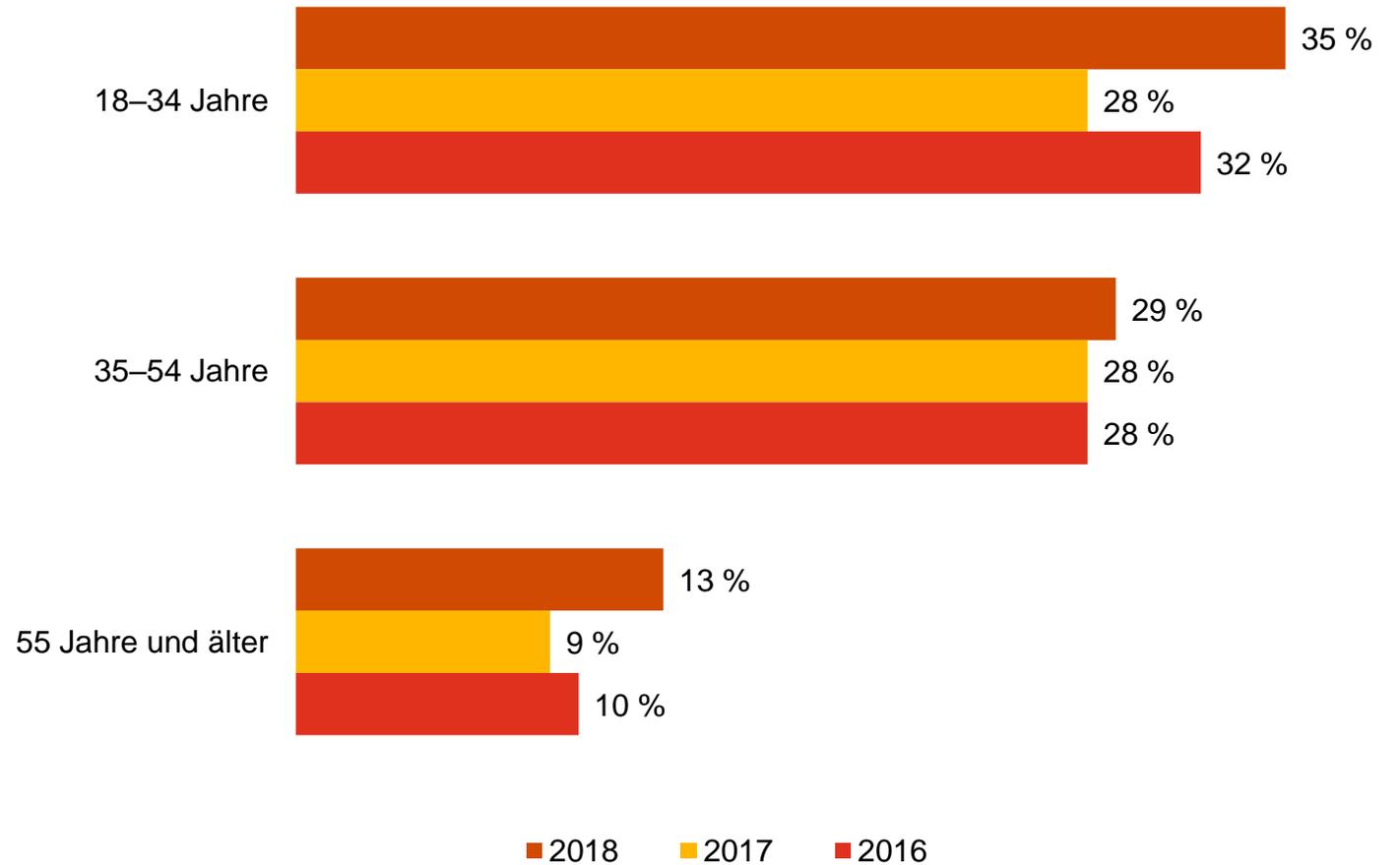
# Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

Kritik an den Öffnungszeiten wird in stärkerem Maße von den unter 35-Jährigen geäußert.

Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?  
Basis: alle Befragten; 2018: N = 1.000 (18–34 Jahre: N = 245 / 35–54 Jahre: N = 335 / 55+ Jahre: N = 420), 2017/2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062; (Mehrfachnennungen)



Die Öffnungszeiten entsprechen nicht meinen Bedürfnissen.

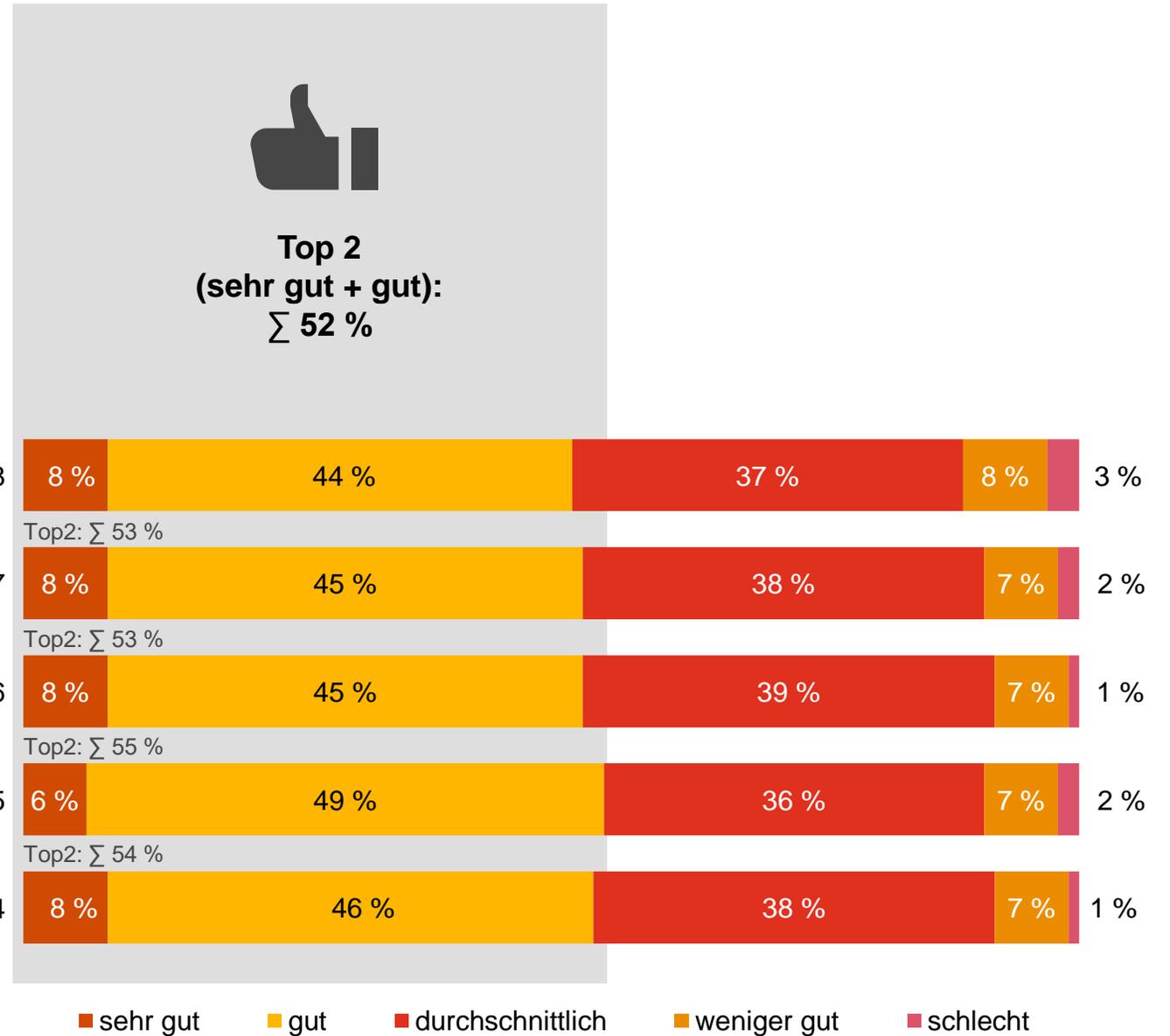




# Wie wird die Versorgung in Kliniken bewertet?

Die Versorgung in deutschen Krankenhäusern schätzt jeder zweite Bundesbürger als gut ein.

Frage 3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015),  
N = 1.062 (2014); (Einfachnennung)

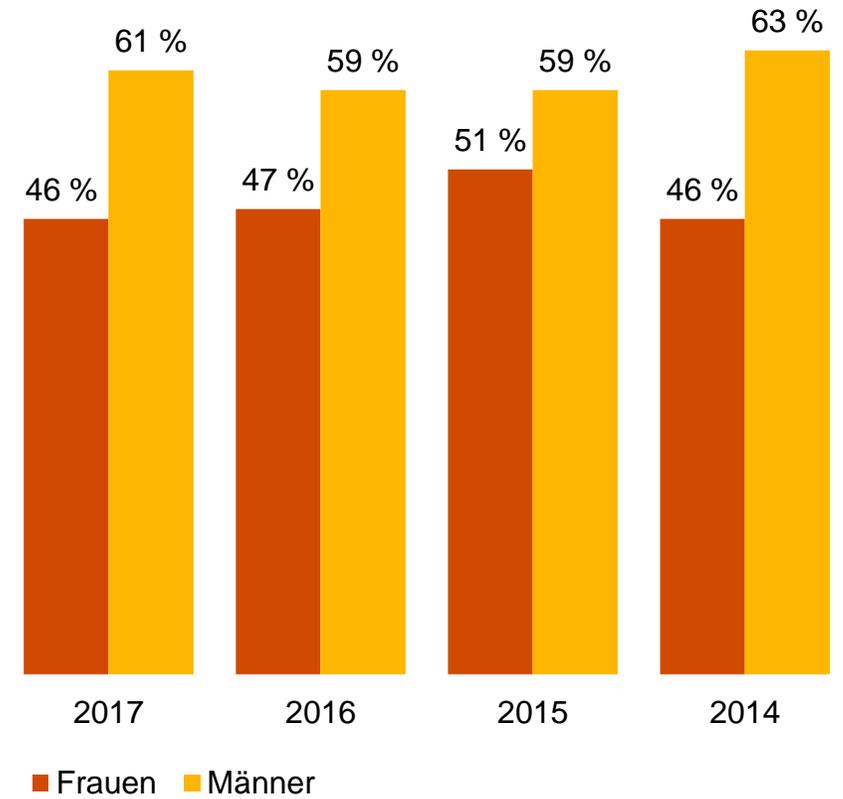
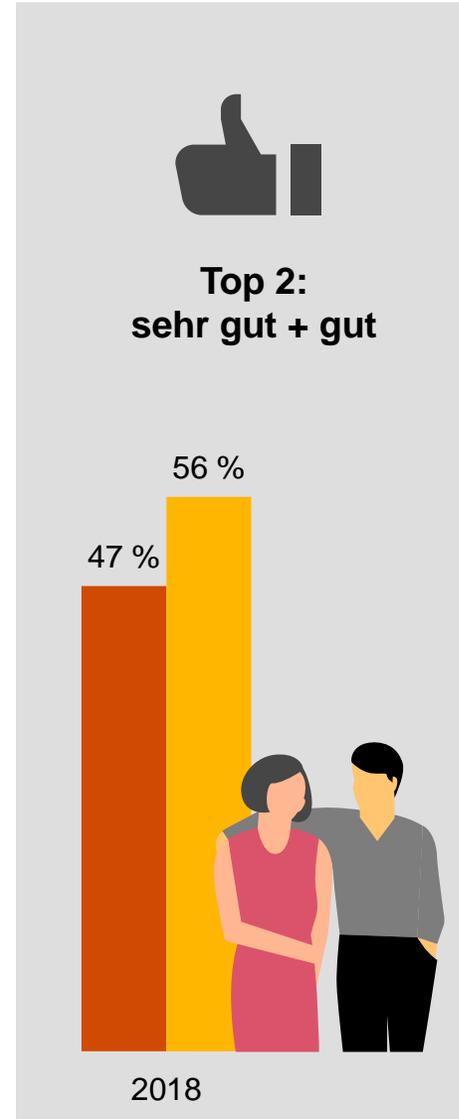




# Wie wird die Versorgung in Kliniken bewertet?

Frauen beurteilen die Klinikversorgung kritischer.

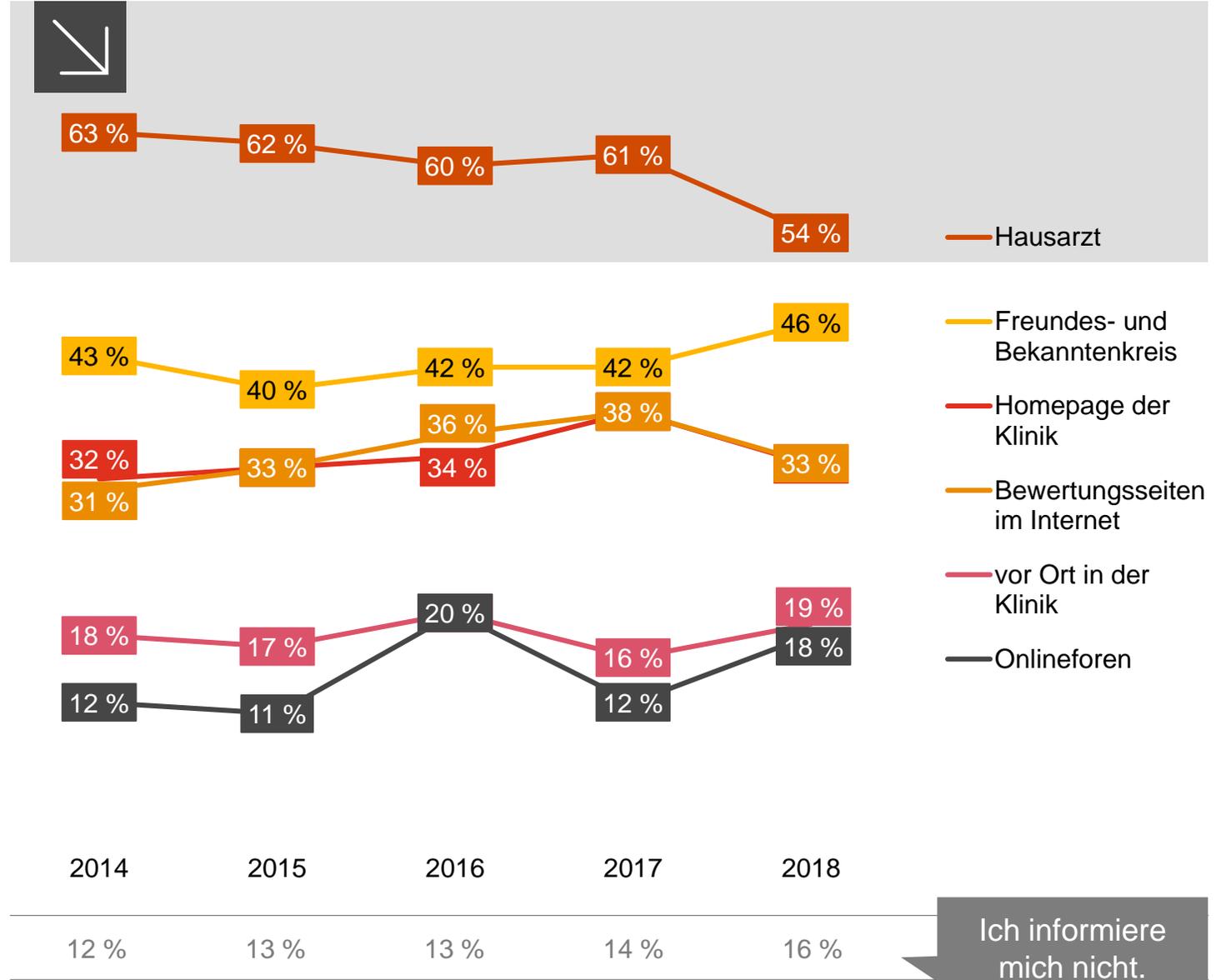
Frage 3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?  
Basis: alle Befragten, 2018: N = 1.000 (Männer: N = 490 / Frauen: N = 512),  
2017/2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062; (Einfachnennung)



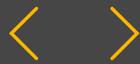


# Wie wird die passende Klinik gefunden?

Der Einfluss des Hausarztes auf die Wahl des Krankenhauses hat im Vergleich zum Vorjahr abgenommen.



Frage 4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik? Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014); (Mehrfachnennungen)





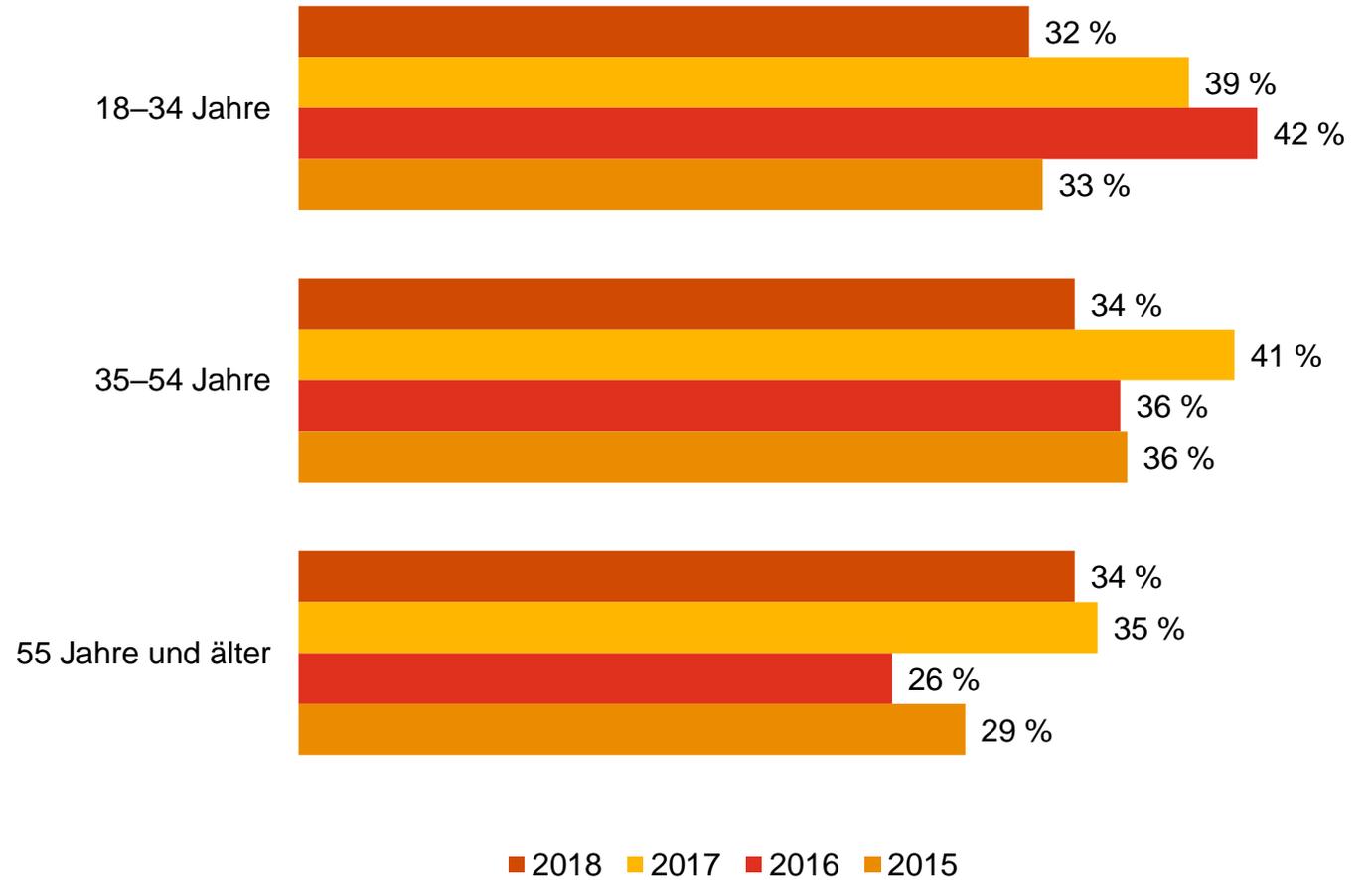
# Wie wird die passende Klinik gefunden?

Die Berücksichtigung von Bewertungsseiten im Internet hat bei den unter 55-Jährigen an Bedeutung verloren.

Frage 4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik? Basis: Alle Befragten, 2018: N = 1.000 (18–34 Jahre: N = 245 / 35–54 Jahre: N = 335 / 55+ Jahre: N = 420), 2017/2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035; (Mehrfachnennungen)



Bewertungsseiten  
im Internet

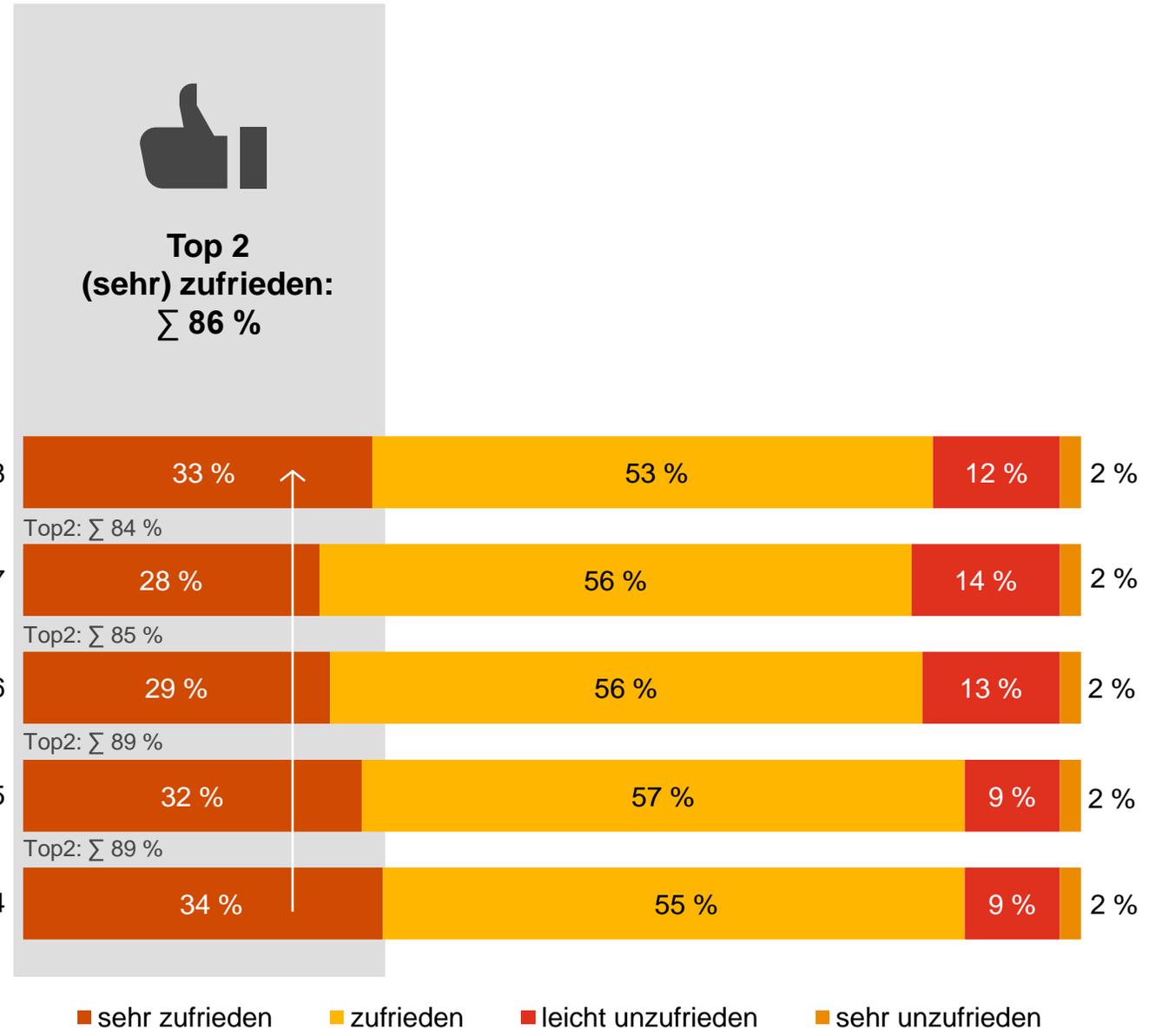




# Wie wird die eigene Krankenkasse bewertet?

Nach Jahren sinkender Zufriedenheit sind 2018 erstmalig wieder mehr Versicherte mit ihrer Krankenkasse zufrieden.

Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Krankenkasse?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014); (Einfachnennung)





# Wie wird die eigene Krankenkasse bewertet?

Jeder dritte gesetzlich Versicherte ist sehr zufrieden mit seiner Krankenkasse. Privat Versicherte geben sich kritischer.

	Total	Krankenversicherung	
		gesetzlich	privat
Basis	1.000	904	96
<b>sehr zufrieden</b>	<b>33 %</b>	<b>34 %</b>	<b>24 %</b>
zufrieden	53 %	53 %	57 %
leicht unzufrieden	12 %	11 %	12 %
sehr unzufrieden	2 %	2 %	7 %

Top 2

**86 %**

**87 %**

**81 %**



**Top 2:  
sehr zufrieden +  
zufrieden**

Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Krankenkasse?  
Basis: alle Befragten; 2018: N = 1.000 (GKV: N = 904 / PKV: N = 96);  
(Einfachnennung)



## Bieten die Kassen alle relevanten Leistungen?

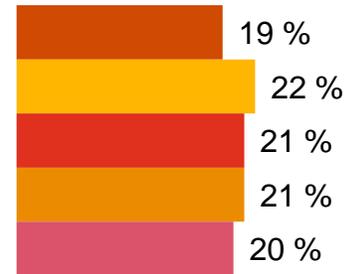
Acht von zehn Versicherten bestätigen, von ihrer Krankenkasse alle, für eine gute medizinische Versorgung notwendigen, Leistungen zu bekommen.



ja



nein



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014



Hauptgründe:	2018	2017	2016
Basis*	190	216	210
mangelhafter Leistungskatalog	68 %	67 %	63 %
Kosten/Zuzahlungen	23 %	28 %	30 %

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

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

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014); (Einfachnennung)



## Bieten die Kassen alle relevanten Leistungen?

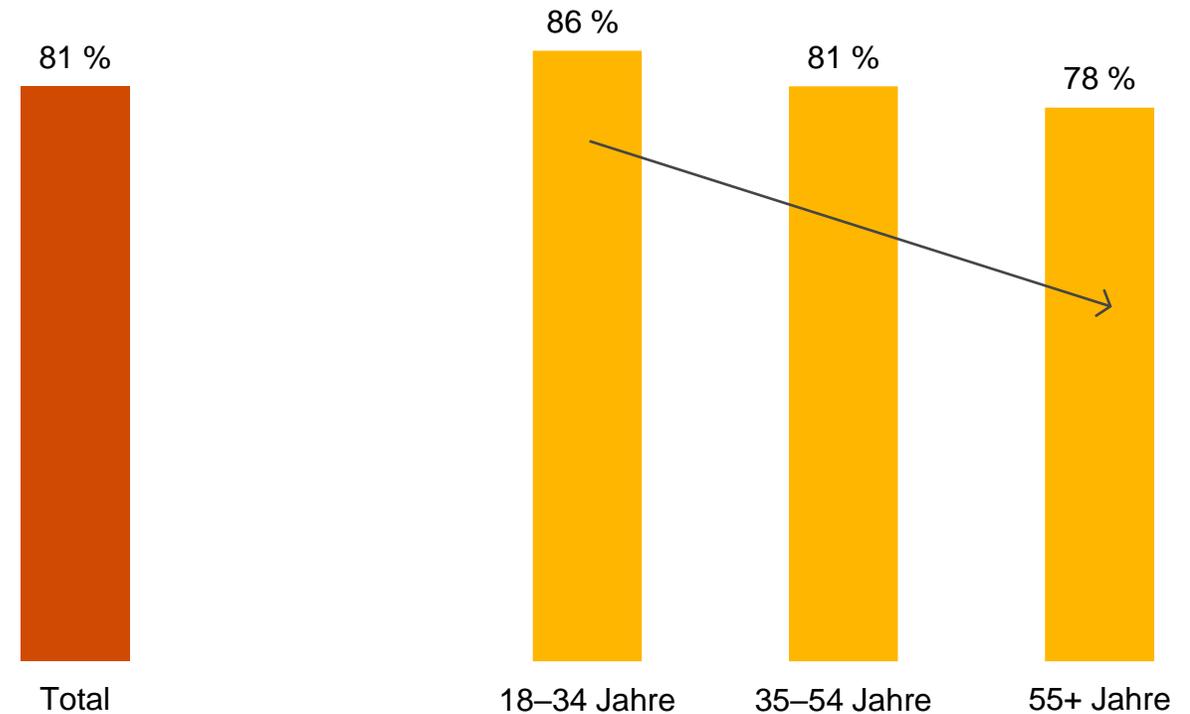
Die Zufriedenheit mit der Leistungsgewährung der Kassen nimmt mit zunehmendem Alter ab.

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

Basis: alle Befragten; 2018: N = 1.000 (18–34 Jahre: N = 245 / 35–54 Jahre: N = 335 / 55+ Jahre: N = 420); (Einfachnennung)



Ja, ich bekomme von meiner Krankenkasse alle Leistungen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleisten.

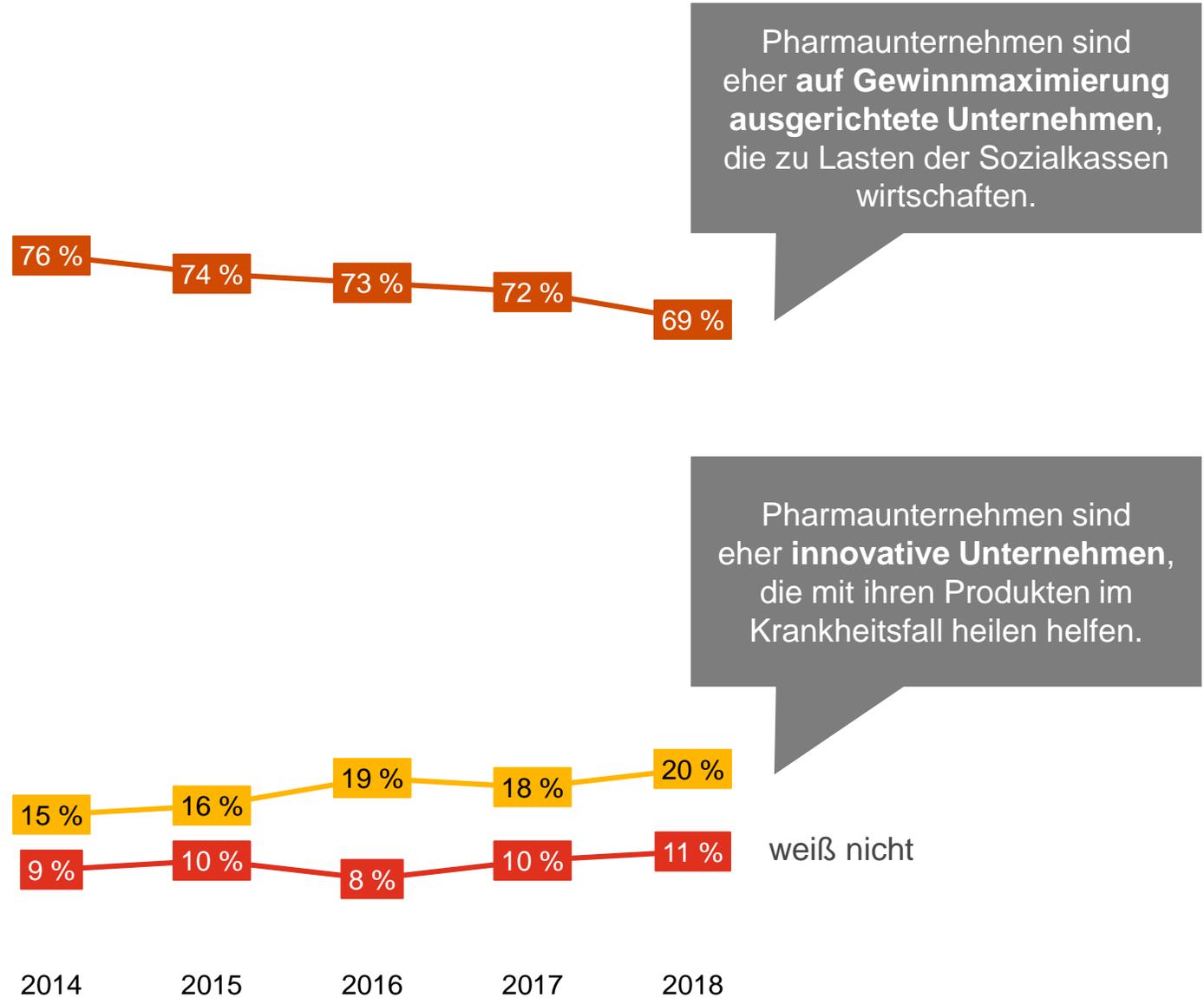




# Wie werden Pharmaunternehmen gesehen?

Mehrheitlich werden Pharmaunternehmen eher als Gewinnmaximierer denn als innovativ wahrgenommen – wenn auch mit leicht sinkender Tendenz.

Frage 7: Ihrer Meinung nach sind Pharmaunternehmen tendenziell eher...  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015),  
N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)





# Was sollten Pharmaunternehmen vorrangig tun?

Pharmaunternehmen sollten sich schwerpunktmäßig auf die Erforschung innovativer Produkte konzentrieren als auf die Entwicklung preisgünstiger Generika.



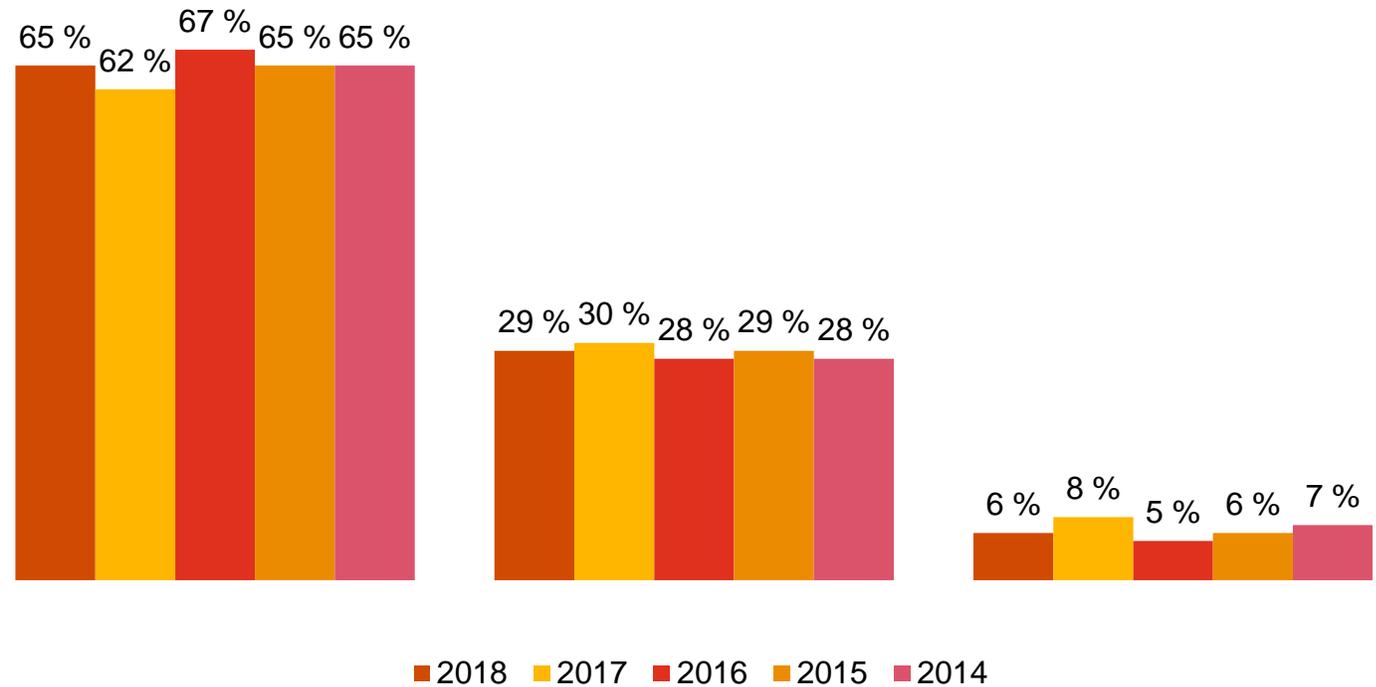
Die Hersteller sollten innovative pharmazeutische Produkte erforschen, um den Patienten die neuesten Heilungschancen zu bieten.



Die Hersteller sollten wirkstoffgleiche „Nachahmerprodukte“ preisgünstig entwickeln und vertreiben.



weiß nicht



Frage 8: Worauf sollte sich die Pharmabranche Ihrer Meinung nach konzentrieren?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016),  
N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014); (Einfachnennung)





# Was sollten Pharmaunternehmen vorrangig tun?

Gesetzlich Versicherte sind stärker an der Entwicklung von preisgünstigen Generika interessiert.

Frage 8: Worauf sollte sich die Pharmabranche Ihrer Meinung nach konzentrieren?  
Basis: alle Befragten; 2018: N = 1.000 (GKV: N = 904/  
PKV: N = 96); (Einfachnennung)



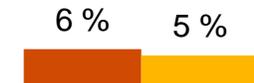
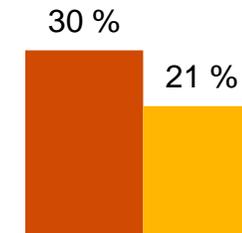
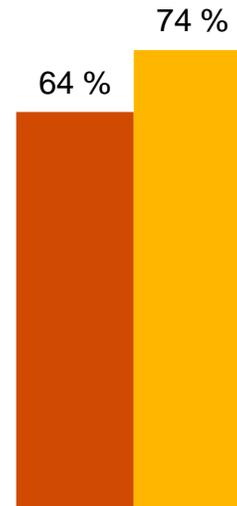
Die Hersteller sollten innovative pharmazeutische Produkte erforschen, um den Patienten die neuesten Heilungschancen zu bieten.



Die Hersteller sollten wirkstoffgleiche „Nachahmerprodukte“ preisgünstig entwickeln und vertreiben.



weiß nicht



■ GKV ■ PKV



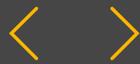
# Arzneimittel schon einmal online bestellt?

Zwei Drittel der Bundesbürger haben schon einmal Arzneimittel online bestellt. Jeder Zehnte plant es in absehbarer Zeit.

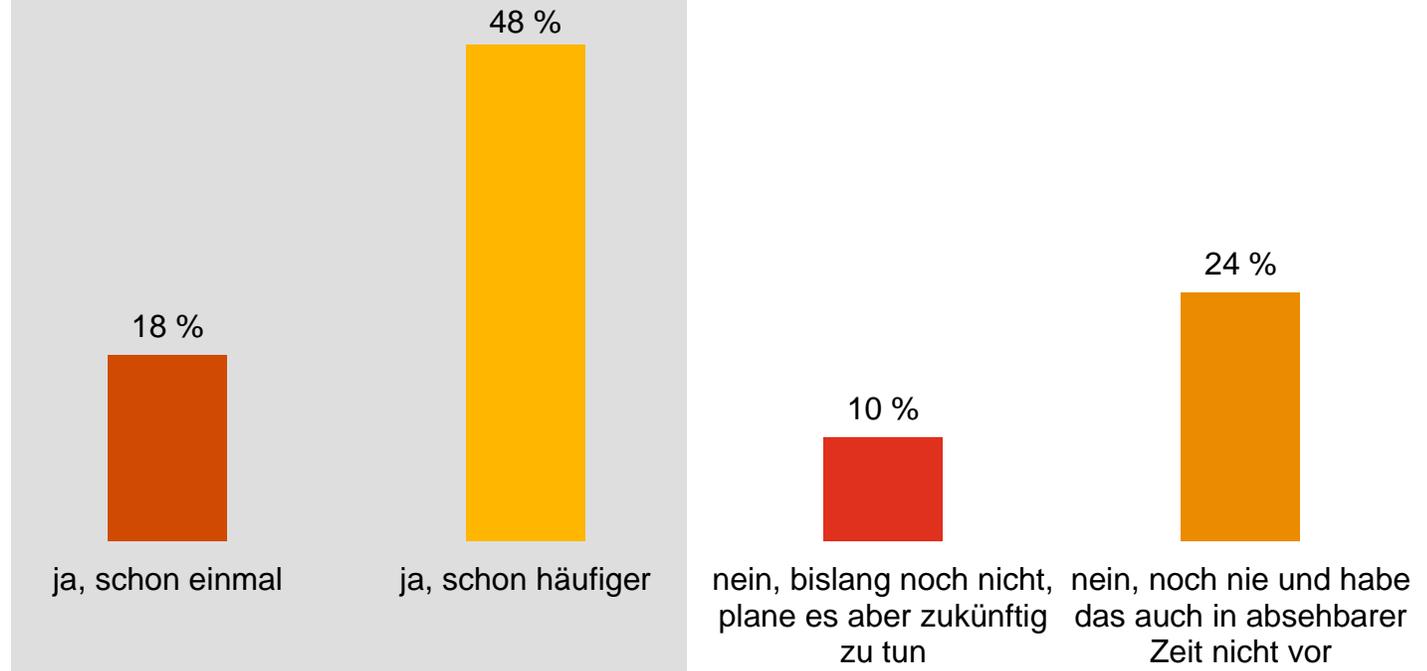


Weitere Ergebnisse zum Apothekenversandhandel werden in Kürze gesondert veröffentlicht.

Frage Z1: Haben Sie schon einmal Arzneimittel über das Internet bei einem Apothekenversandhandel bestellt? Wir meinen hiermit nur apothekenpflichtige Medikamente und keine frei verkäuflichen Produkte oder Nahrungsergänzungsmittel, die z.B. auch in Drogeriemärkten oder Reformhäusern erhältlich wären. Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung; hier Nettozählung aus rezeptfreien und -pflichtigen Arzneimitteln)



**Ja**, schon einmal rezeptfreie und/oder rezeptpflichtige Arzneimittel bestellt  
 $\Sigma$  **66 %**





# Hintergrund und Untersuchungsansatz



## 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 und Erhebungszeitraum:

2018:	N = 1.000	Jan 2019
2017:	N = 1.000	Dez 2017/Jan 2018
2016:	N = 1.000	Dez 2016
2015:	N = 1.035	Dez 2015
2014:	N = 1.062	Dez 2014
- Die Ergebnisse sind auf ganze Zahlen gerundet.

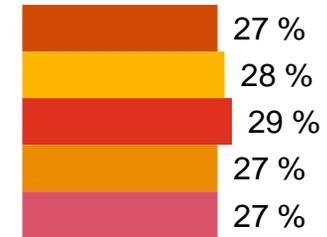


# Statistik: Art der Kranken- versicherung

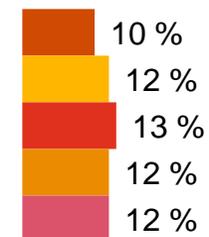
Ich bin **gesetzlich** kranken-  
versichert und habe keine  
private Zusatzversicherung.



Ich bin **gesetzlich** kranken-  
versichert und habe eine  
**private Zusatzversicherung.**



Ich bin **privat**  
krankenversichert.



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015 ■ 2014

Frage SC5: Welche Aussage trifft für Sie in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?  
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015),  
N = 1.062 (2014); (Einfachnennung)





# Statistik

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015),  
N = 1.062 (2014); Einfachnennung



<b>Geschlecht</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
männlich	49 %	49 %	49 %	50 %	48 %
weiblich	51 %	51 %	51 %	50 %	52 %



<b>Alter</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015</b>	<b>2014</b>
18–34	24 %	25 %	25 %	25 %	27 %
35–54	34 %	34 %	34 %	37 %	37 %
55 Jahre und älter	42 %	41 %	41 %	38 %	36 %



<b>Jährliches Haushaltsbruttoeinkommen</b>	<b>2018</b>	<b>2017</b>	<b>2016</b>	<b>2015*</b>	<b>2014*</b>
weniger als 20.000 €	21 %	17 %	17 %		
20.000 € bis unter 40.000 €	30 %	28 %	31 %		
40.000 bis unter 60.000 €	18 %	21 %	21 %		
60.000 € und mehr	22 %	24 %	20 %		
keine Angabe	9 %	10 %	11 %		

\* Daten liegen nicht vor



# Statistik



Bundesland	2018	2017	2016	2015	2014
Baden-Württemberg	13 %	13 %	13 %	13 %	13 %
Bayern	16 %	16 %	16 %	15 %	15 %
Berlin	4 %	4 %	4 %	4 %	4 %
Brandenburg	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
Bremen	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Hamburg	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Hessen	7 %	7 %	7 %	7 %	7 %
Mecklenburg-Vorpommern	2 %	2 %	2 %	2 %	2 %
Niedersachsen	10 %	10 %	10 %	10 %	10 %
Nordrhein-Westfalen	22 %	22 %	22 %	22 %	22 %
Rheinland-Pfalz	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
Saarland	1 %	1 %	1 %	1 %	1 %
Sachsen	5 %	5 %	5 %	5 %	5 %
Sachsen-Anhalt	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %
Schleswig-Holstein	3 %	3 %	3 %	4 %	4 %
Thüringen	3 %	3 %	3 %	3 %	3 %

Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2018, 2017, 2016), N = 1.035 (2015),  
N = 1.062 (2014); Einfachnennung





## 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)