www.pwc.de

Healthcare-Barometer

2018

pwc

Healthcare-Barometer 2018



Zusammenfassung



Ergebnisse

- Neue Gesundheitskarte
- Angebot Krankenkasse
- Welche Krankenversicherung?
- Bewertung Krankenkasse
- Deutsches Gesundheitssystem
- Unzufriedenheit mit Ärzten
- Bewertung Pharmaunternehmen
- Versorgung in Kliniken
- Empfehlung Pharmaunternehmen
- 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 Jahres-einkommen 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**.

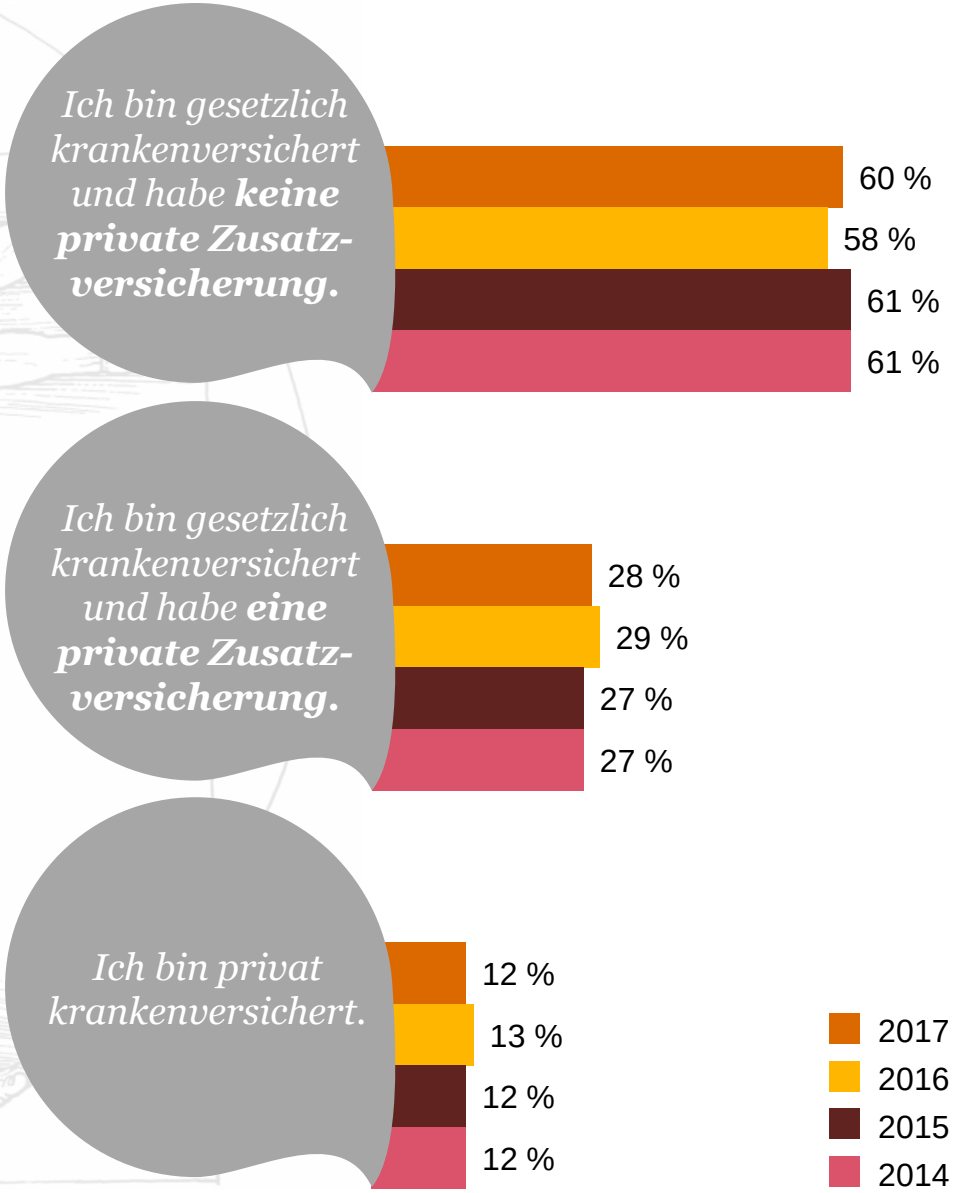
Die **Pharmabranche** kämpft unverändert mit dem **Image als Gewinnmaximierer,** ein leichter Aufwärtstrend im Vergleich zu 2014 ist dennoch zu erkennen. Eine verstärkte Konzentration auf die Erforschung innovativer Produkte mit neuen Heilungschancen (62 %) wird eher begrüßt als die Entwicklung preisgünstiger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

Ergebnisse

Welche Kranken-versicherung?

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

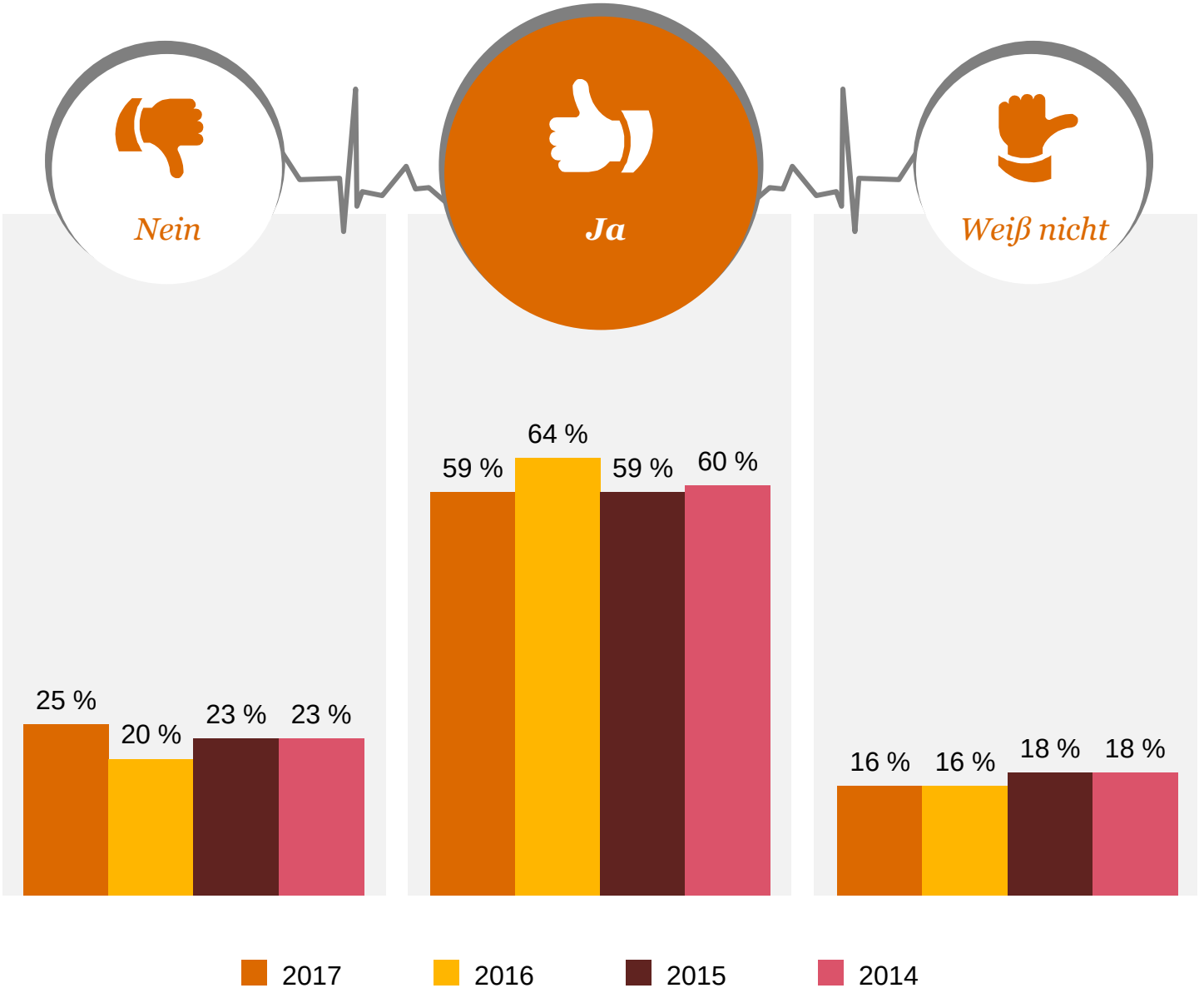


Frage Q5: Welche Aussage trifft für Sie in Bezug auf Ihre Krankenversicherung zu?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)

Ergebnisse

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)

Ergebnisse

Deutsches Gesundheitssystem unter den Top 3?

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



2017 Basis	Nein	Ja	Weiß nicht	Alter
1.000	25 %	59 % -5 %	16 %	Total
250	21 %	65 % -8 %	14 %	18–34
340	30 %	54 % -6 %	16 %	35–54
410	24 %	59 % -3 %	17 %	55 +

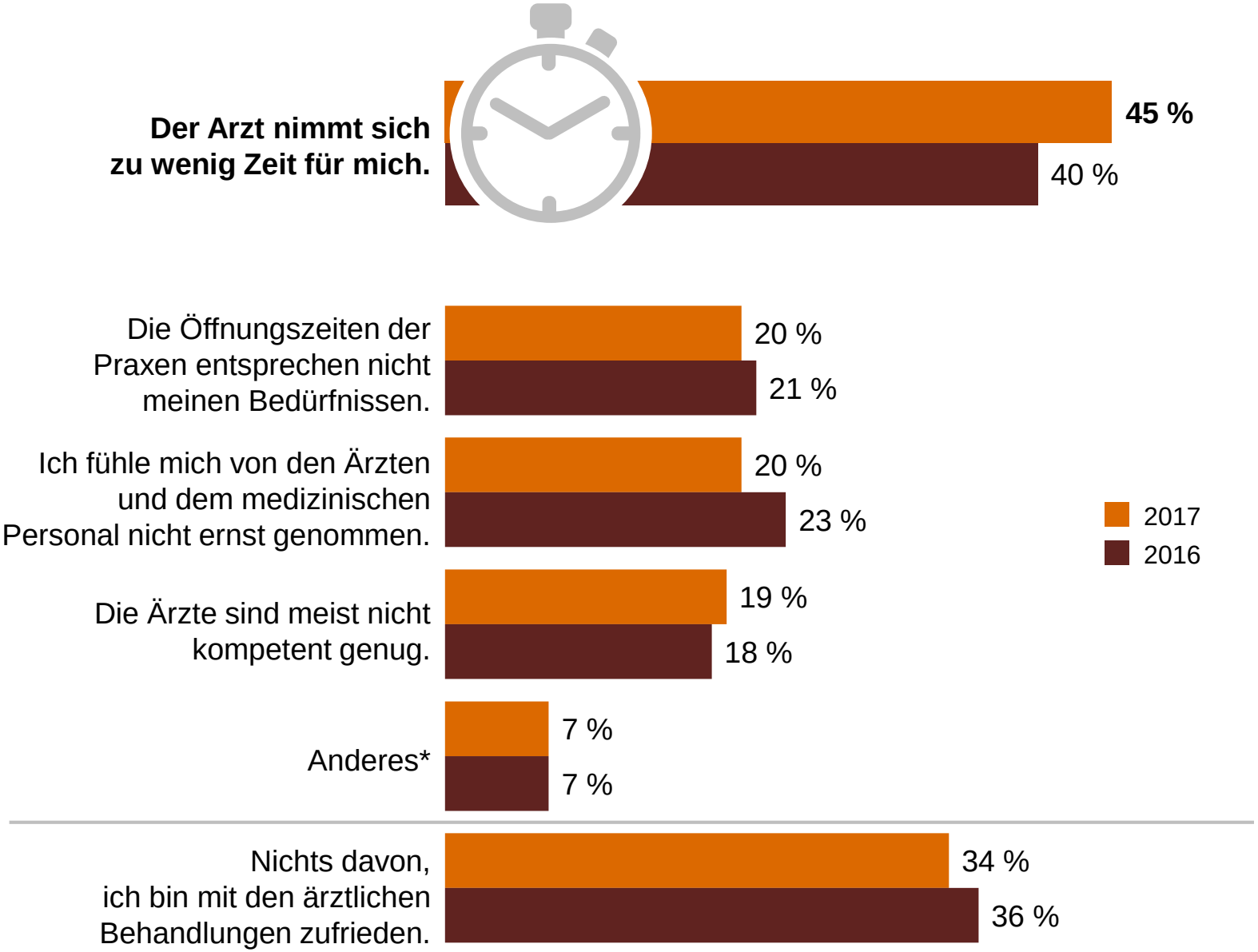
-x % Veränderung zu 2016

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

Ergebnisse

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.

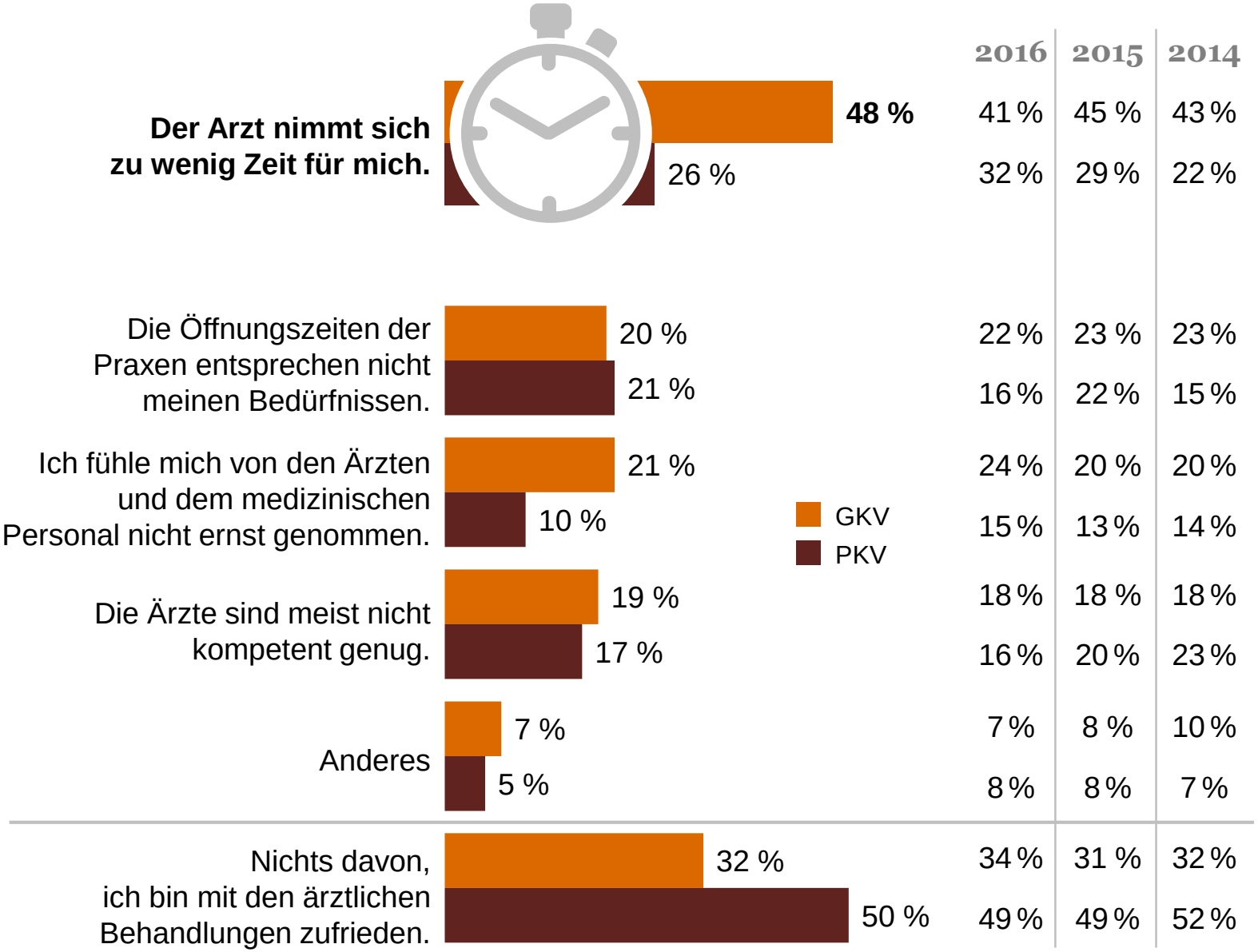


Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016) (Mehrfachnennungen)
* anderes: u.a. Wartezeiten (allgemein, für Termine), Zwei-Klassen-Medizin, Zuzahlungen

Ergebnisse

Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

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



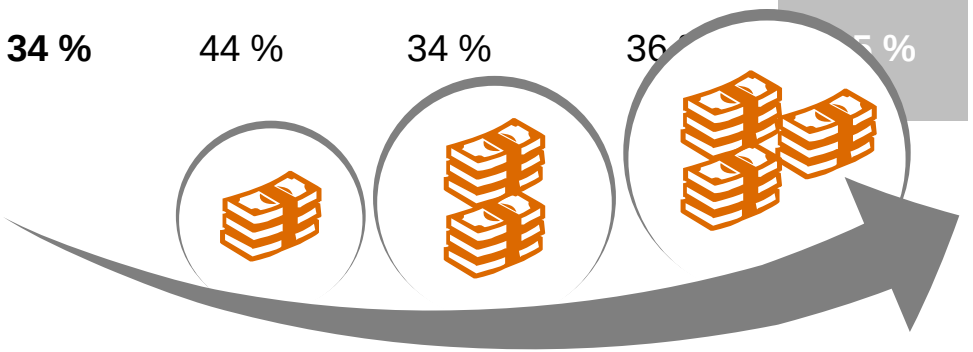
Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?
Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (GKV: N = 883/PKV: N = 117), 2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062 (Mehrfachnennungen)

Ergebnisse

Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

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

	jährliches Haushaltsbruttoeinkommen				
2017	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.	**45 %**	35 %	48 %	46 %	**51 %**
Die Öffnungszeiten der Praxen entsprechen nicht meinen Bedürfnissen.	**20 %**	11 %	20 %	18 %	**27 %**
Ich fühle mich von den Ärzten und dem medizinischen Personal nicht ernst genommen.	**20 %**	18 %	21 %	16 %	**22 %**
Die Ärzte sind meist nicht kompetent genug.	**19 %**	16 %	23 %	15 %	**23 %**
Anderes	**7 %**	8 %	7 %	5 %	**7 %**
Nichts davon, ich bin mit den ärztlichen Behandlungen zufrieden.	**34 %**	44 %	34 %	36	%



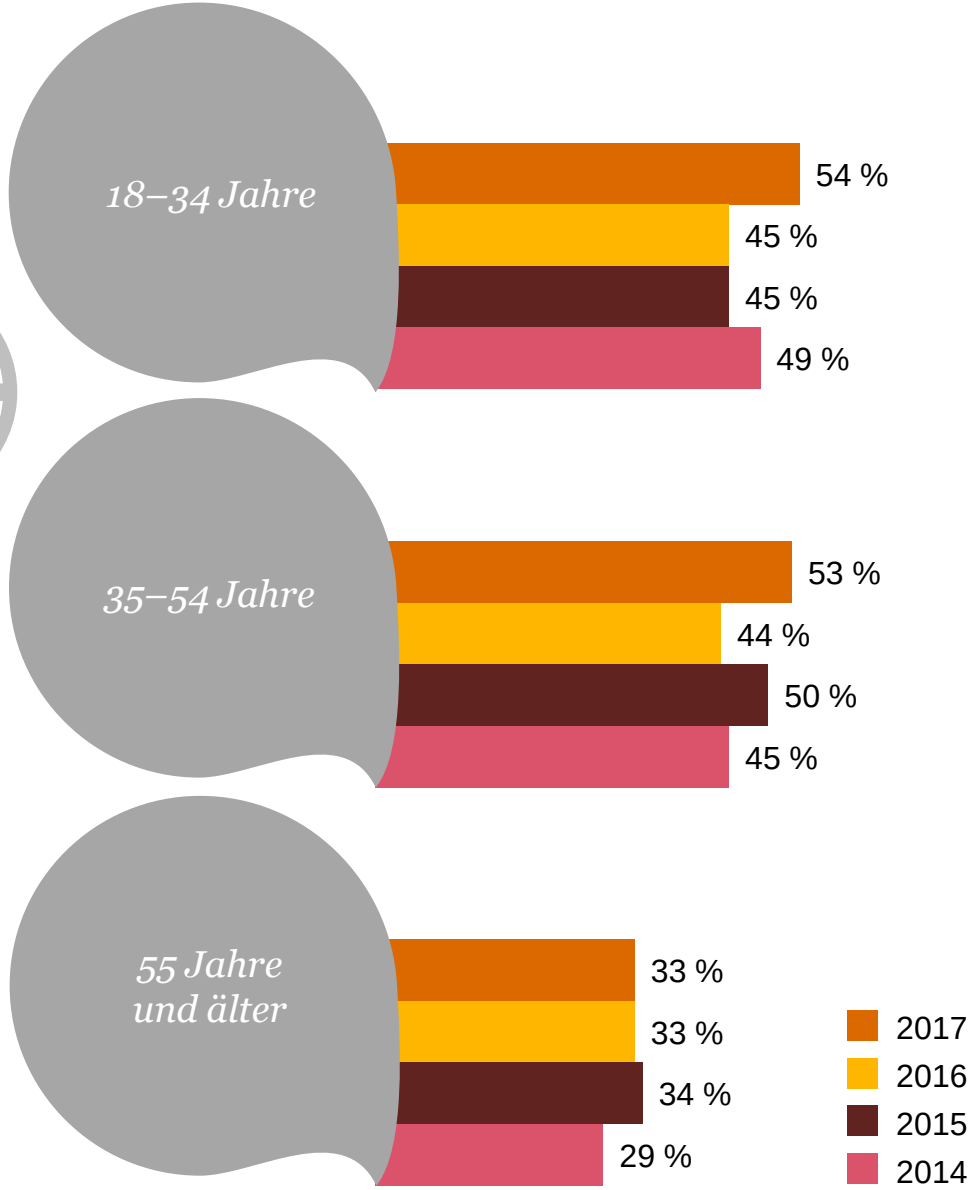
Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennungen)

Ergebnisse

Warum herrscht Unzufriedenheit mit Ärzten?

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



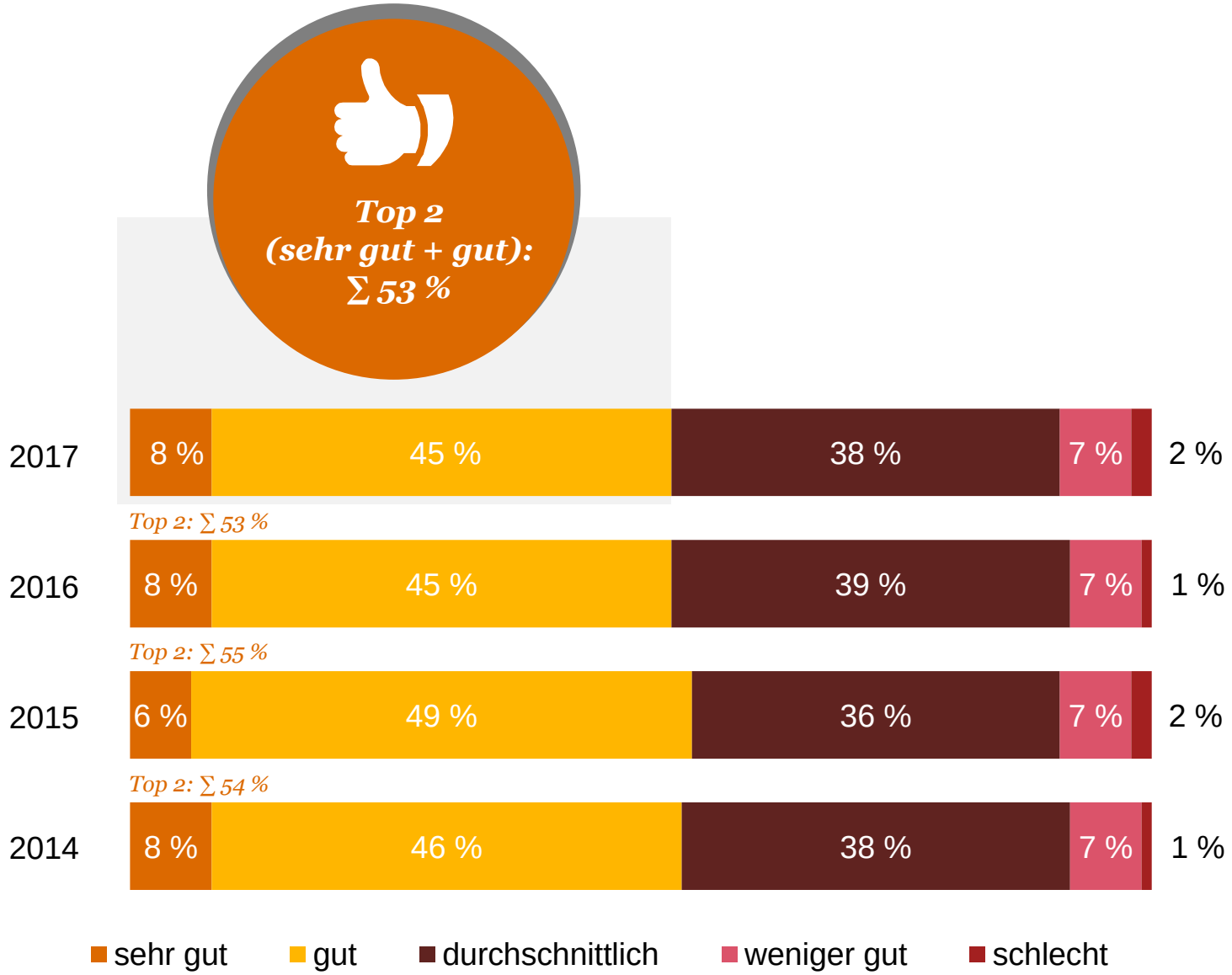


Frage 2: Womit sind Sie bei ärztlichen Behandlungen unzufrieden?
Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (18-34 Jahre: N = 250, 35-54 Jahre: N = 340, 55 Jahre+: N = 410), 2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062 (Mehrfachnennungen)

Ergebnisse

Wie wird die Versorgung in Kliniken bewertet?

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



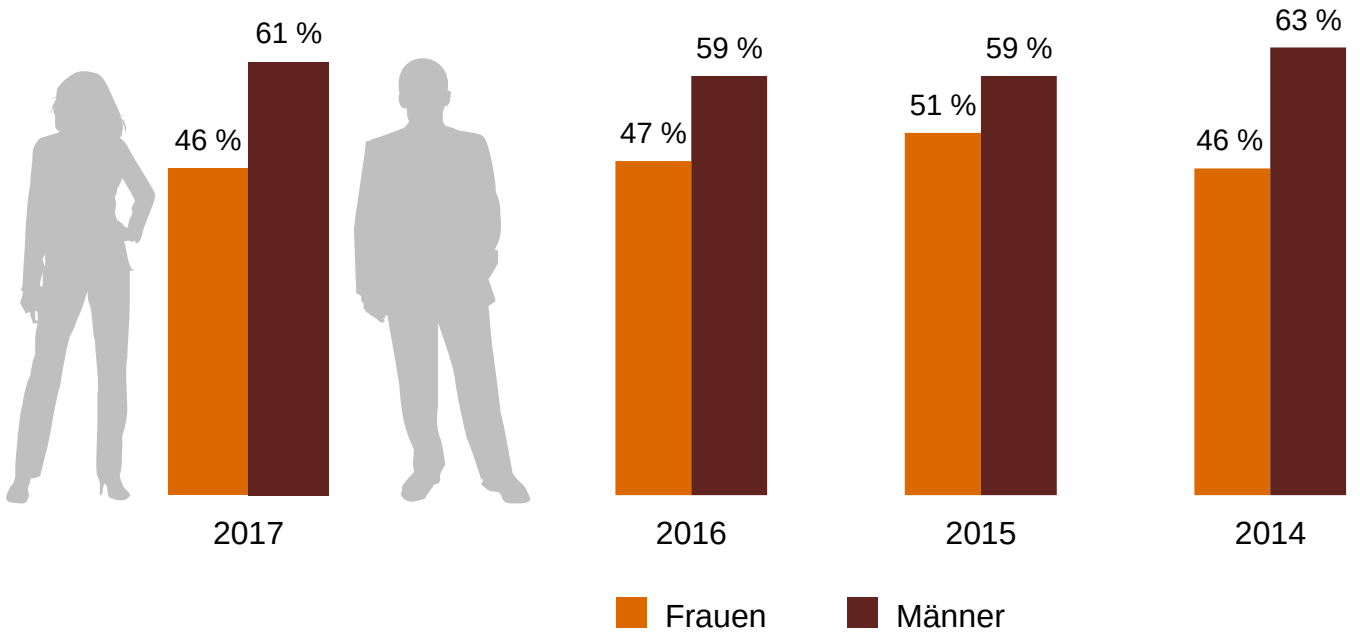
Frage 3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)

Ergebnisse

Wie wird die Versorgung in Kliniken bewertet?

Frauen sind in der Einstufung der Klinikversorgung kritischer.



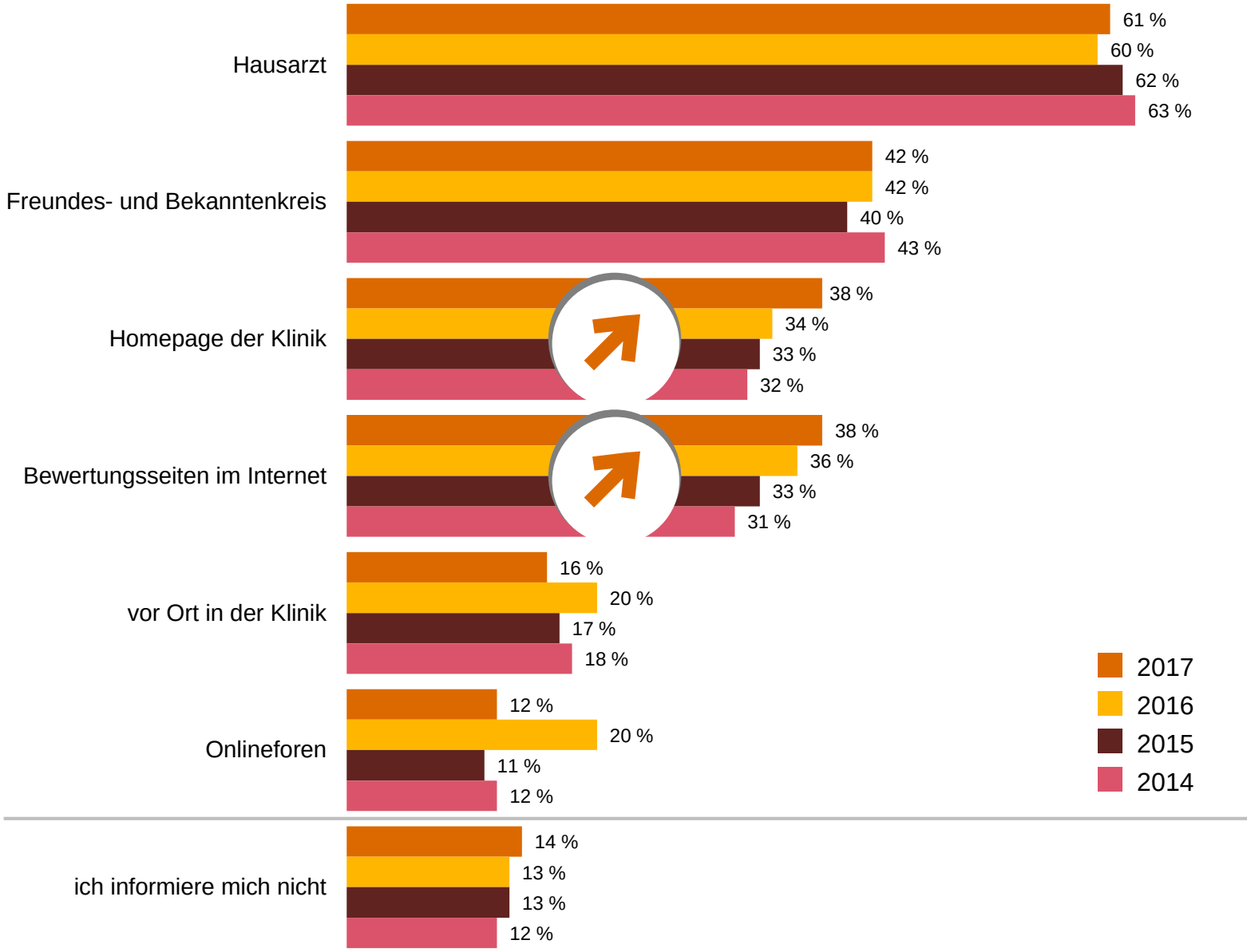


Frage 3: Wie schätzen Sie die Versorgung in deutschen Krankenhäusern ein?
Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (Männer: N = 490/Frauen: N = 510), 2016: N = 1.000, 2015: N = 1.035, 2014: N = 1.062 (Einfachnennung)

Ergebnisse

Wie wird die passende Klinik gefunden?

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



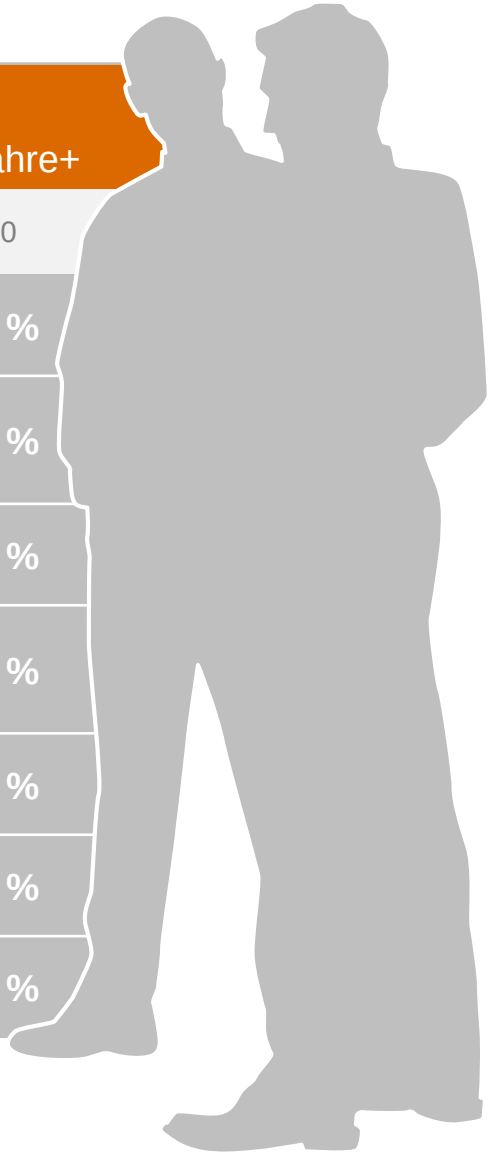
Frage 4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Mehrfachnennungen)

Ergebnisse

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.

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

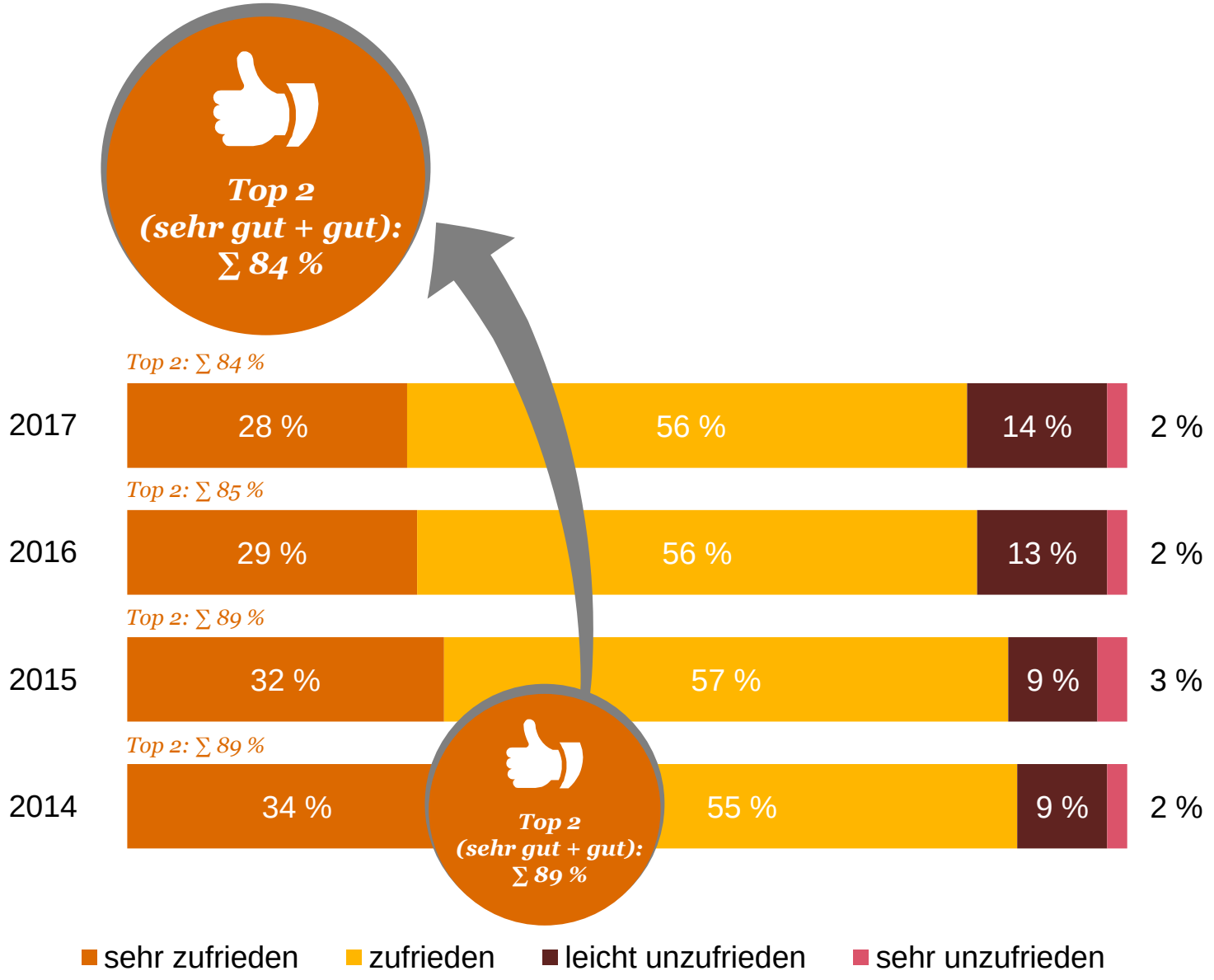


Frage 4: Wie informieren Sie sich vor einem Krankenhausaufenthalt über die passende Klinik?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (18-34 Jahre: N = 250, 35-54 Jahre: N = 340, 55 Jahre+: N = 410) (Mehrfachnennungen)

Ergebnisse

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)

Ergebnisse

Wie wird die eigene Krankenkasse bewertet?

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

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



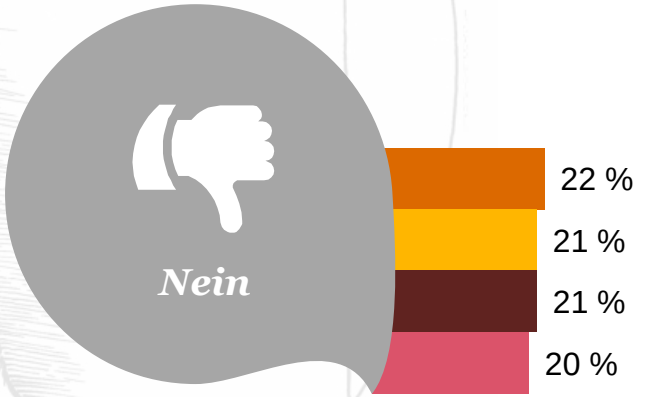
Frage 5: Wie zufrieden sind Sie mit Ihrer derzeitigen Krankenkasse?
Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (gesetzlich Versicherte: N = 883/privat Versicherte: N = 117), 2016: N = 1.000 (Einfachnennung)

Ergebnisse

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 %

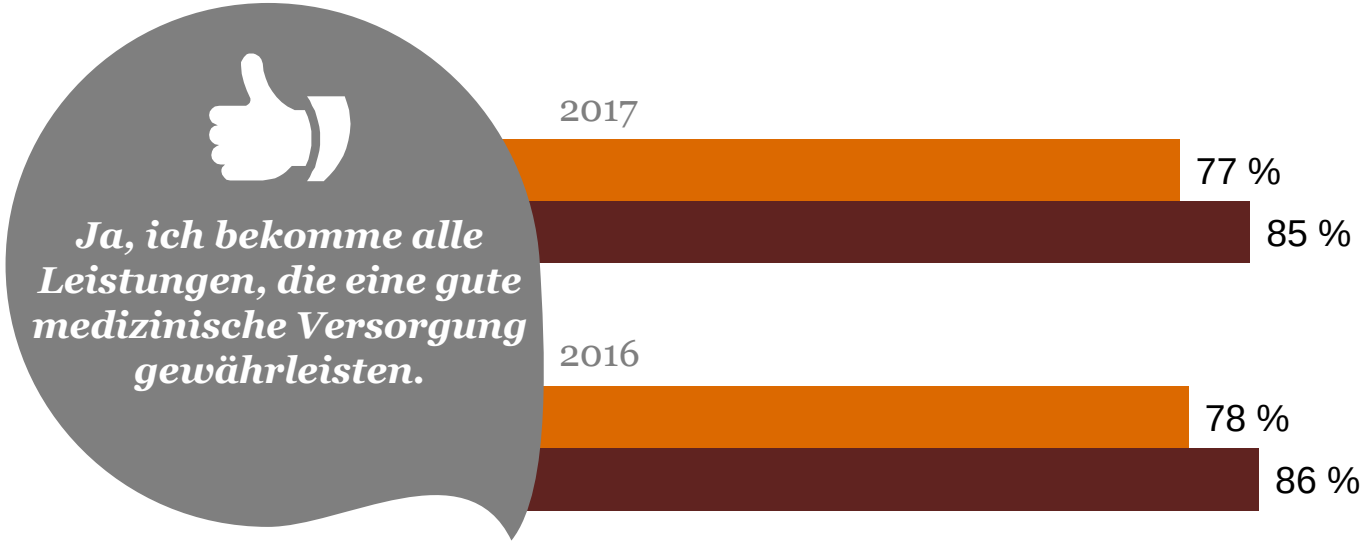
2017
2016
2015
2014

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)

Ergebnisse

Bieten die Kassen alle relevanten Leistungen?

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

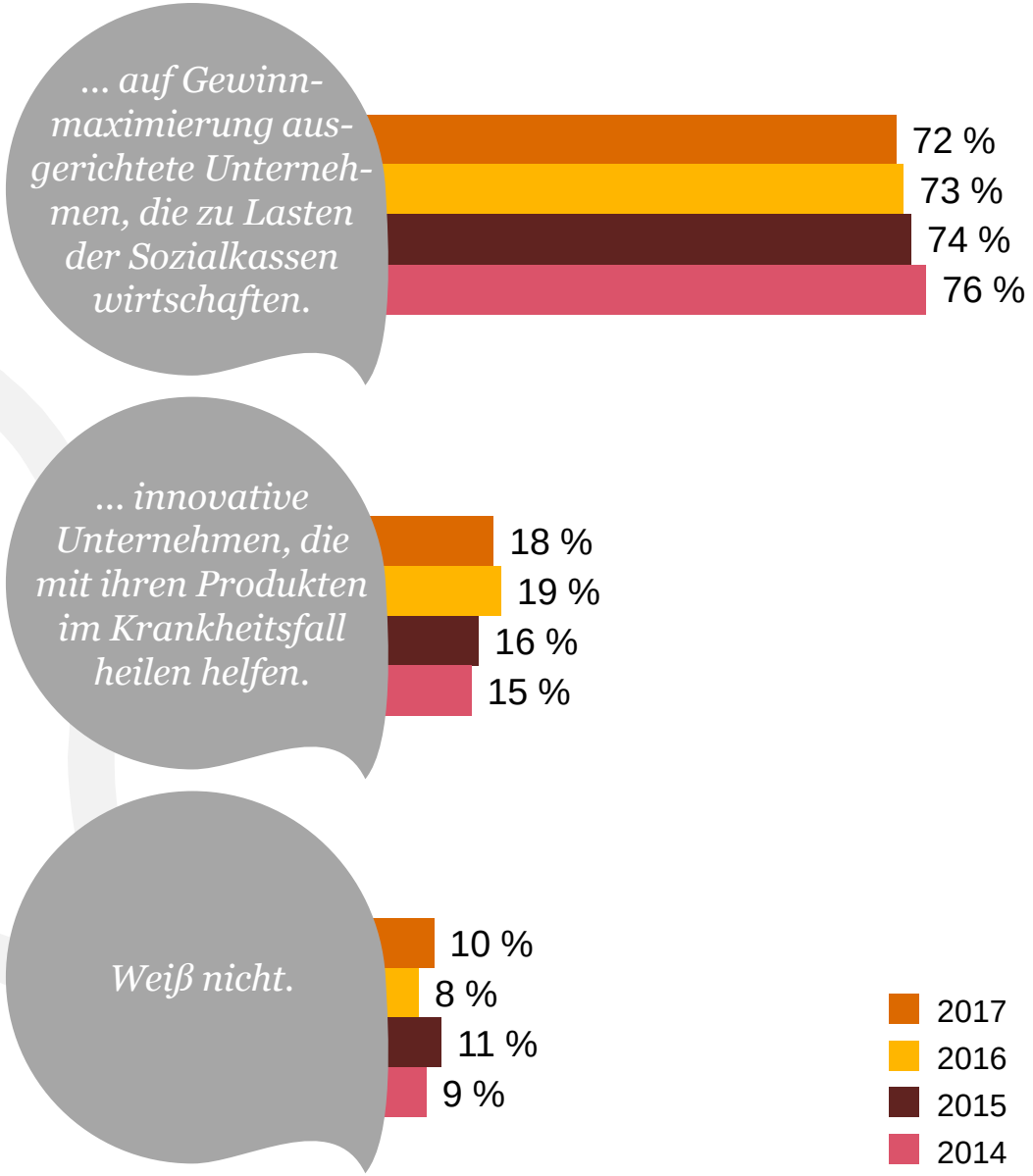


Frage 6: Finden Sie, dass Sie von Ihrer Krankenkasse alle Leistungen bekommen, die eine gute medizinische Versorgung gewährleisten?
Basis: alle Befragten, 2017: N = 1.000 (gesetzlich Versicherte: N = 883/privat Versicherte: N = 117), 2016: N = 1.000 (Einfachnennung)

Ergebnisse

Wie werden Pharmaunternehmen gesehen?

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



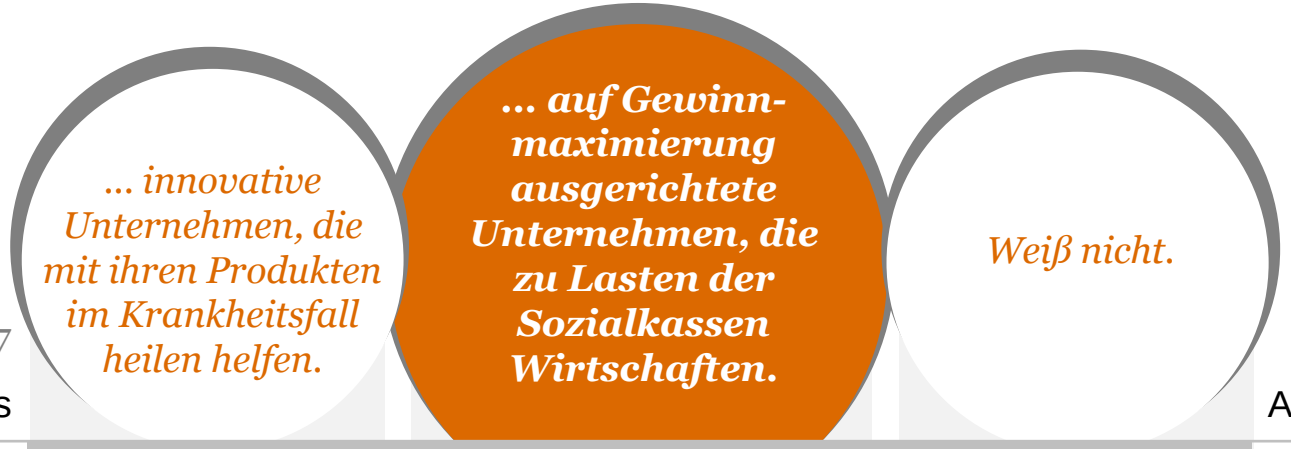
Frage 7: Ihrer Meinung nach sind Pharmaunternehmen tendenziell eher…
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)

Ergebnisse

Wie werden Pharmaunter-nehmen gesehen?

Ältere sehen Pharmaunter-nehmen sehr auf Gewinn-maximierung bedacht, Jüngere sehen sie häufiger als innovativ.

Pharmaunternehmen sind tendenziell eher …



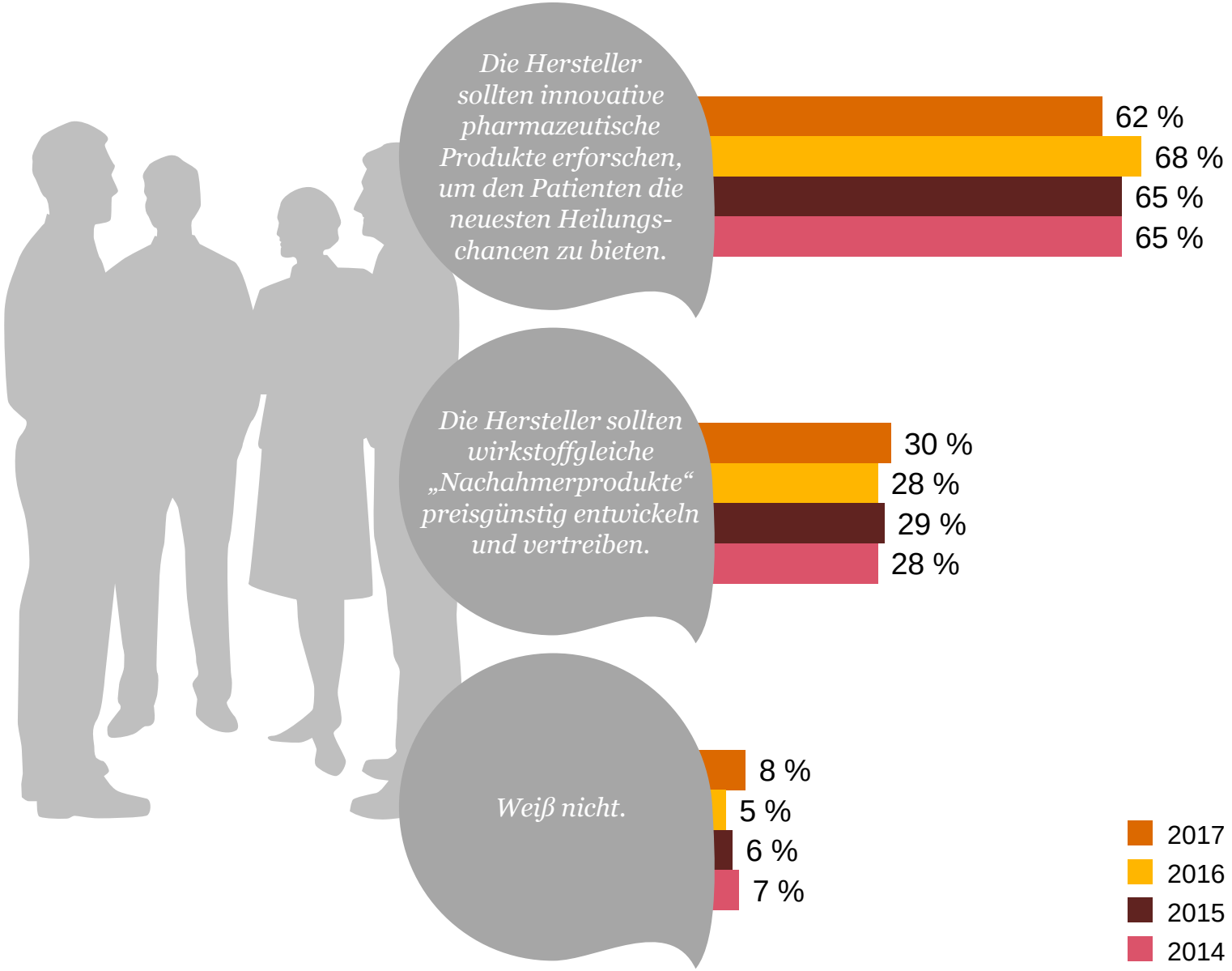
2017 Basis	… innovative Unternehmen, die mit ihren Produkten im Krankheitsfall heilen helfen.	… auf Gewinn-maximierung ausgerichtete Unternehmen, die zu Lasten der Sozialkassen Wirtschaften.	Weiß nicht.	Alter
1.000	**18 %**	**72 %**	**10 %**	Total
250	28 %	57 %	14 %	18–34
340	17 %	70 %	12 %	35–54
410	13 %	82 %	6 %	55 +

Frage 7: Ihrer Meinung nach sind Pharmaunternehmen tendenziell eher…
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017) (Einfachnennung)

Ergebnisse

Was sollten Pharmaunter-nehmen tun?

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



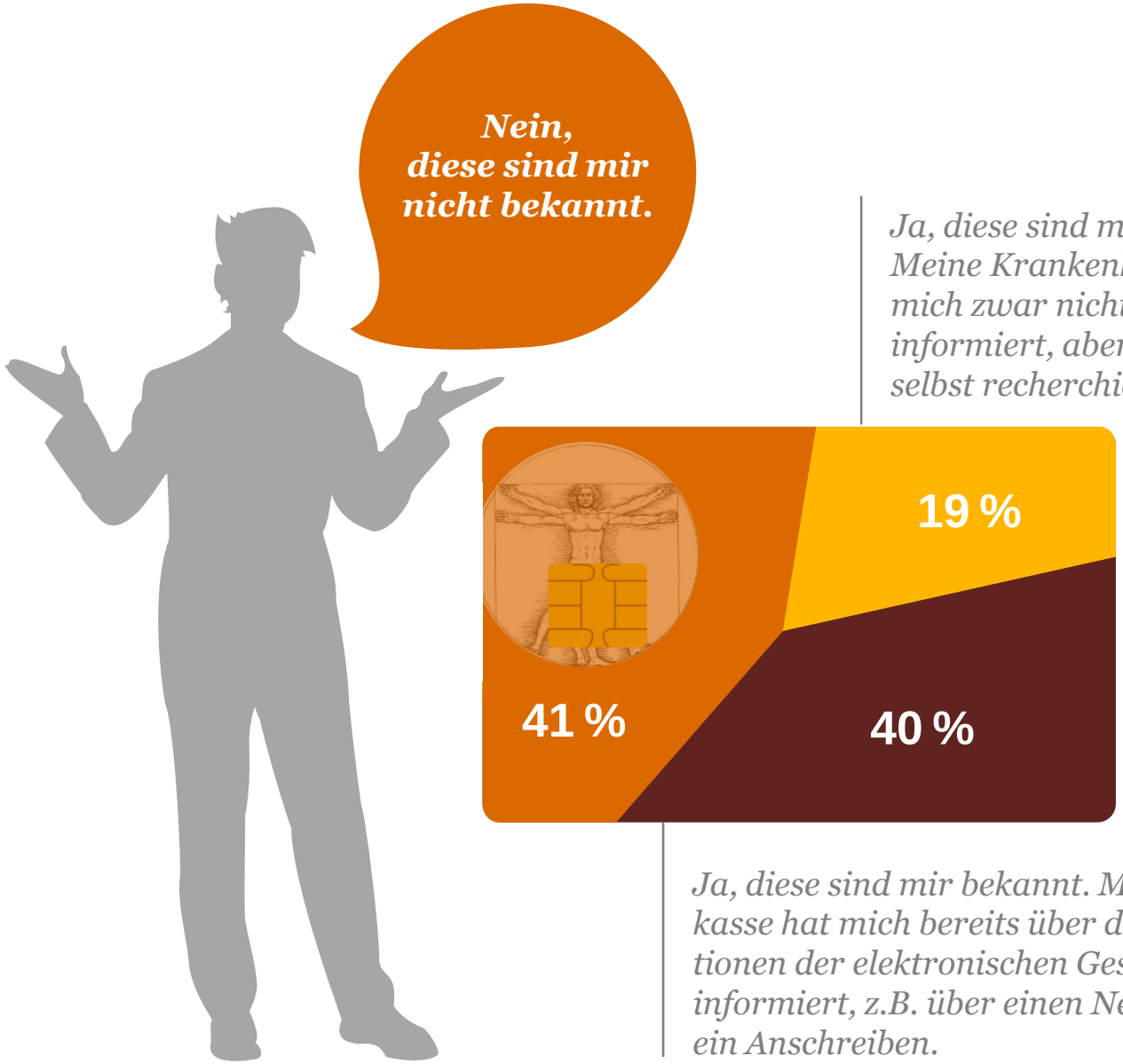
Frage 8: Worauf sollte sich die Pharmabranche Ihrer Meinung nach konzentrieren?
Basis: alle Befragten, N = 1.000 (2017, 2016), N = 1.035 (2015), N = 1.062 (2014) (Einfachnennung)

Ergebnisse

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)



Ergebnisse

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)

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.***

Nein, *diese sind mir nicht bekannt.*

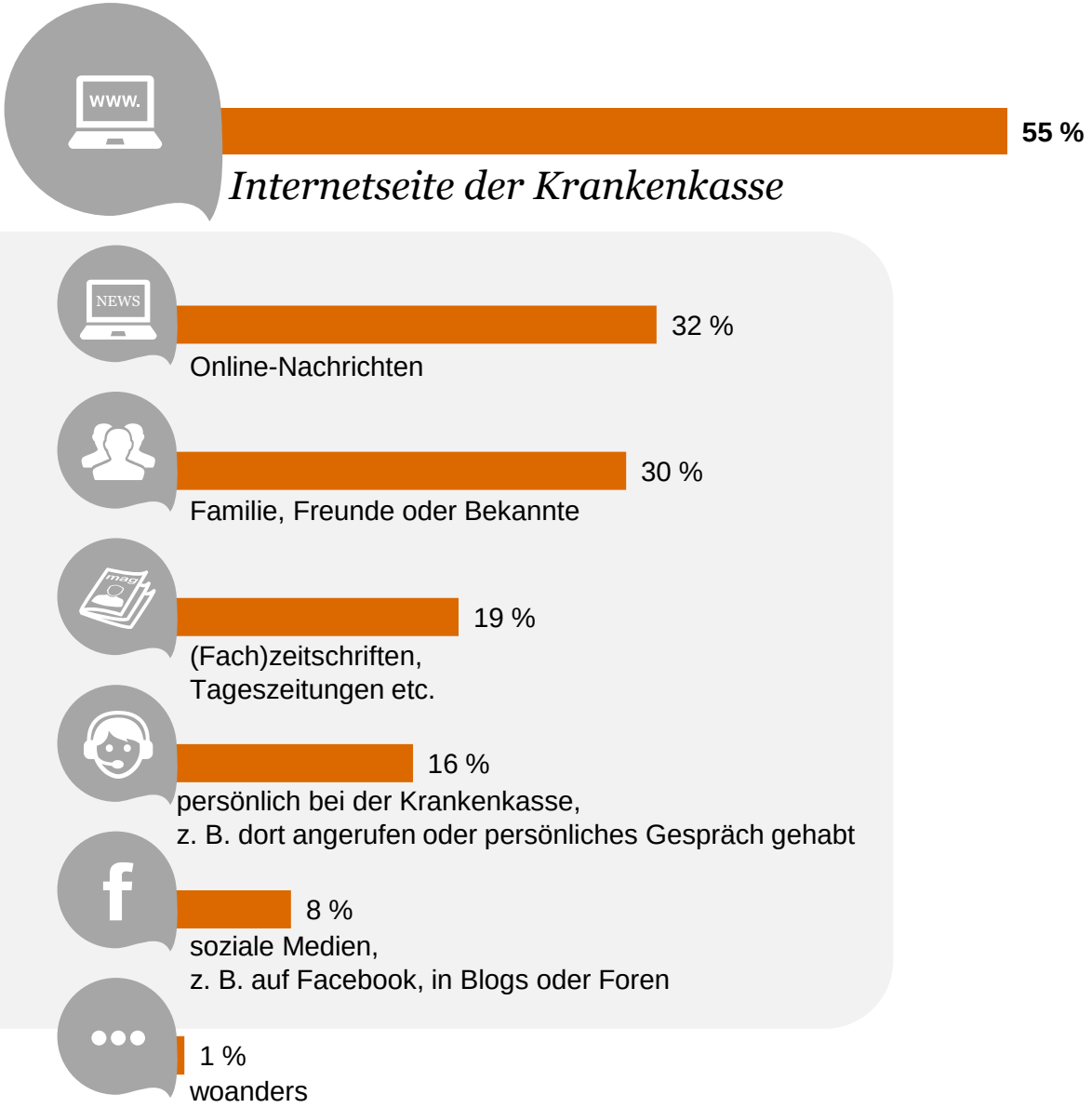
2017 Basis	Ja, diese sind mir bekannt. Meine Krankenkasse hat mich zwar nicht aktiv informiert, aber ich habe selbst recherchiert.	Ja, diese sind mir bekannt. Meine Krankenkasse hat mich bereits über digitale Funktionen der elektronischen Gesundheitskarte informiert, z.B. über einen Newsletter oder ein Anschreiben.	Nein, diese sind mir nicht bekannt.	Alter
883	**19 %**	**40 %**	**41 %**	Total
241	18 %	37 %	45 %	18–34
310	18 %	38 %	44 %	35–54
332	20 %	45 %	34 %	55 +

Ergebnisse

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 Online-bevölkerungsbefragung 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

Geschlecht	2017	2016	2015	2014
männlich	49 %	49 %	50 %	48 %
weiblich	51 %	51 %	50 %	52 %

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

jährliches Haushalts-bruttoeinkommen	2017	2016	2015*	2014*
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 %		

Bundesland	2017	2016	2015	2014
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

© 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.