

---

# Die Gesundheitsversorgung

Meinungen und Einstellungen der Bürger  
im ländlichen und urbanen Raum 2020

Auftraggeber: AOK-Bundesverband  
Berlin, Oktober 2020

# Inhaltsverzeichnis

---

	Seite
Untersuchungsdesign	3
Themenprioritäten	4
Infrastruktureinrichtungen vor Ort: Bedeutung und Zufriedenheit	9
Die Gesundheitsversorgung vor Ort im Urteil der Bürger	20
Einstellungen zu verschiedenen Angeboten der Gesundheitsversorgung	25
Wichtige Entscheidungsfaktoren bei Gesundheitsfragen	29
Die Gesundheitsversorgung während der Hochphase der Corona-Pandemie	34
Videotelefonie während der Corona-Pandemie	42
„Learnings“ für Ärzte, Krankenkassen und die Politik aus der Corona-Krise	45
Zentrale Ergebnisse	51
Impressum	58

# Untersuchungsdesign

---

Grundgesamtheit:	Die in Privathaushalten in Deutschland lebende deutschsprachige Bevölkerung ab 18 Jahre
Datenbasis:	2.001 Befragte
Erhebungsmethode:	Computergestützte Telefoninterviews (CATI) anhand eines strukturierten Fragebogens
Untersuchungszeitraum:	14. bis 30. September 2020
statistische Fehlertoleranz:	+/- 2,5 Prozentpunkte

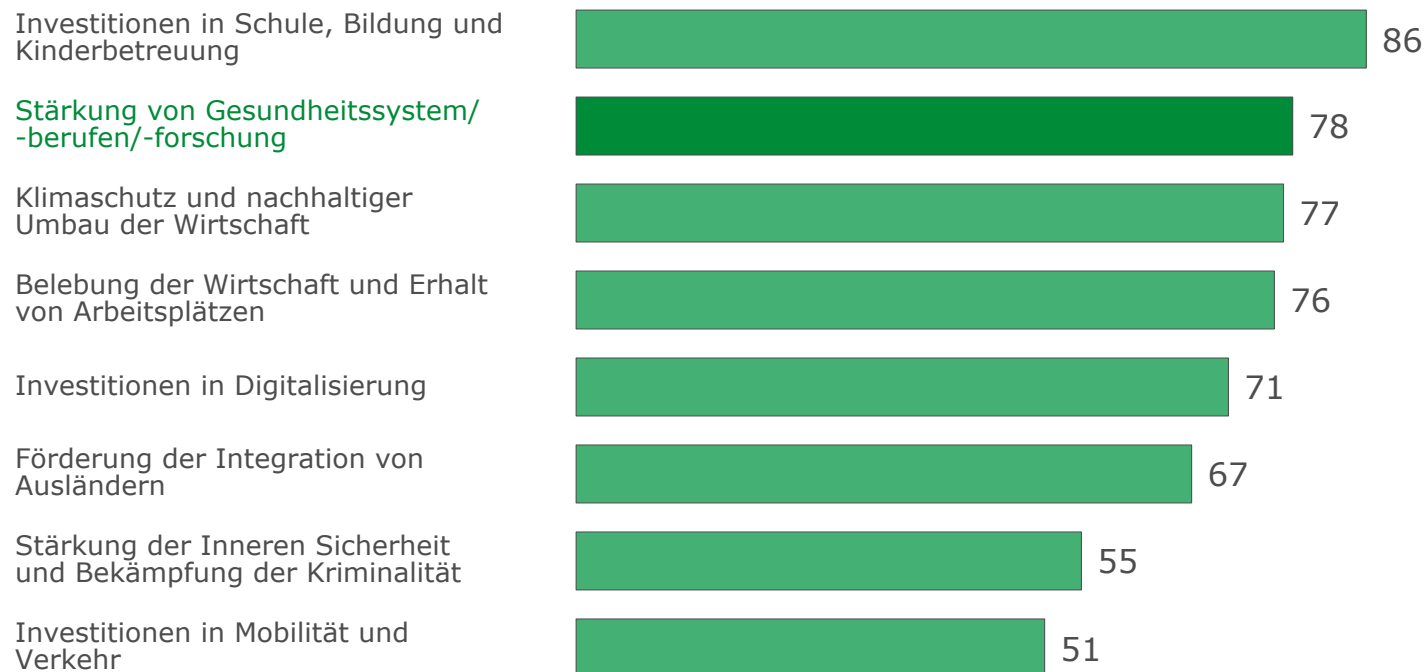
# Themenprioritäten



# Themenprioritäten - Übersicht

Neben Investitionen in die Zukunft der Kinder und Enkel halten die Befragten vor allem eine Stärkung von Gesundheitssystem, -berufen und -forschung für relevant.

## Die Bundesregierung sollte sich derzeit vorrangig kümmern um:



Basis: 2.001 Befragte

Frage 1: „Wenn Sie einmal auf die aktuelle politische Lage in Deutschland blicken: Welche Themen sind Ihnen derzeit da besonders wichtig? Worum muss sich die Bundesregierung Ihrer Meinung nach vorrangig kümmern?“

Angaben in Prozent

# Themenprioritäten - Geschlecht

Frauen sehen die Stärkung von Gesundheitssystem, -berufen und -forschung noch häufiger als Männer für besonders wichtig an.

Die Bundesregierung sollte sich derzeit vorrangig kümmern um:

Investitionen in Schule, Bildung und Kinderbetreuung

Stärkung von Gesundheitssystem/  
-berufen/-forschung

Klimaschutz und nachhaltiger  
Umbau der Wirtschaft

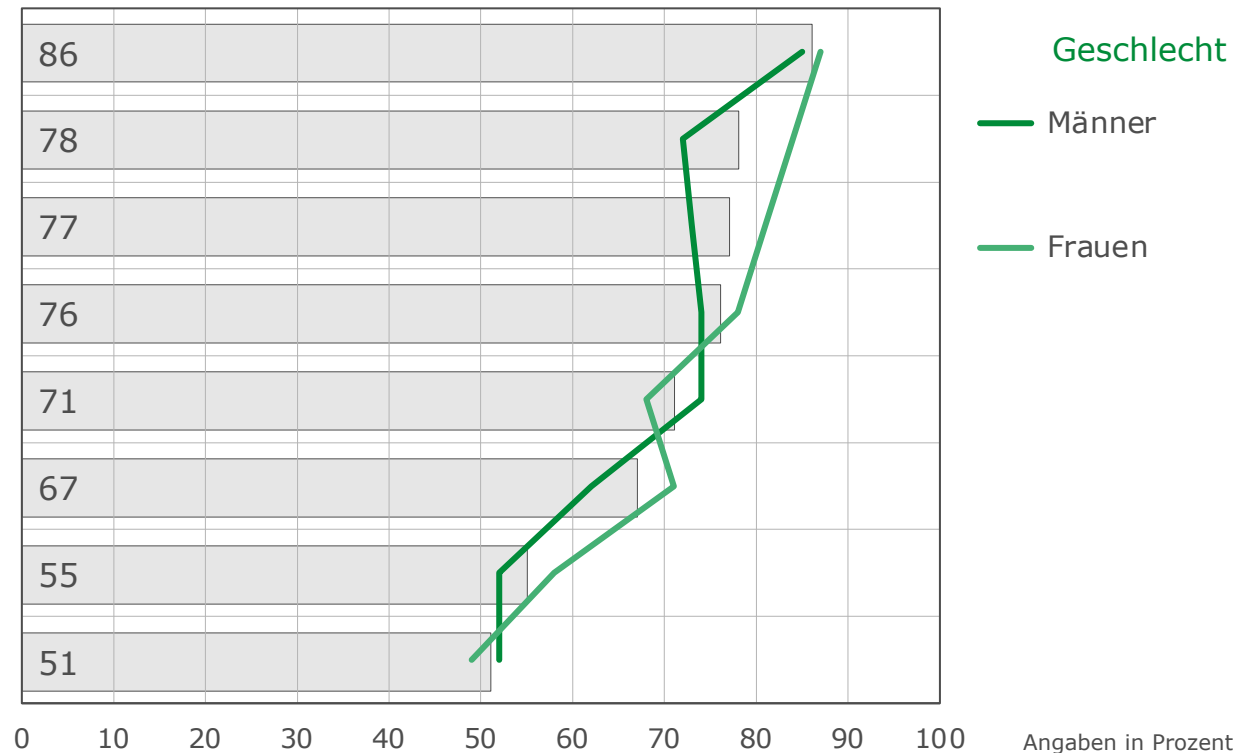
Belebung der Wirtschaft und Erhalt  
von Arbeitsplätzen

Investitionen in Digitalisierung

Förderung der Integration von  
Ausländern

Stärkung der Inneren Sicherheit  
und Bekämpfung der Kriminalität

Investitionen in Mobilität und  
Verkehr



Basis: 2.001 Befragte

Frage 1: „Wenn Sie einmal auf die aktuelle politische Lage in Deutschland blicken: Welche Themen sind Ihnen derzeit da besonders wichtig? Worum muss sich die Bundesregierung Ihrer Meinung nach vorrangig kümmern?“

# Themenprioritäten - Alter

Die über 50-Jährigen messen der Stärkung des Gesundheitssystems, von Gesundheitsberufen und der Gesundheitsforschung eine etwas höhere Priorität bei als die unter 50-Jährigen.

Die Bundesregierung sollte sich derzeit vorrangig kümmern um:

Investitionen in Schule, Bildung und Kinderbetreuung

Stärkung von Gesundheitssystem/-berufen/-forschung

Klimaschutz und nachhaltiger Umbau der Wirtschaft

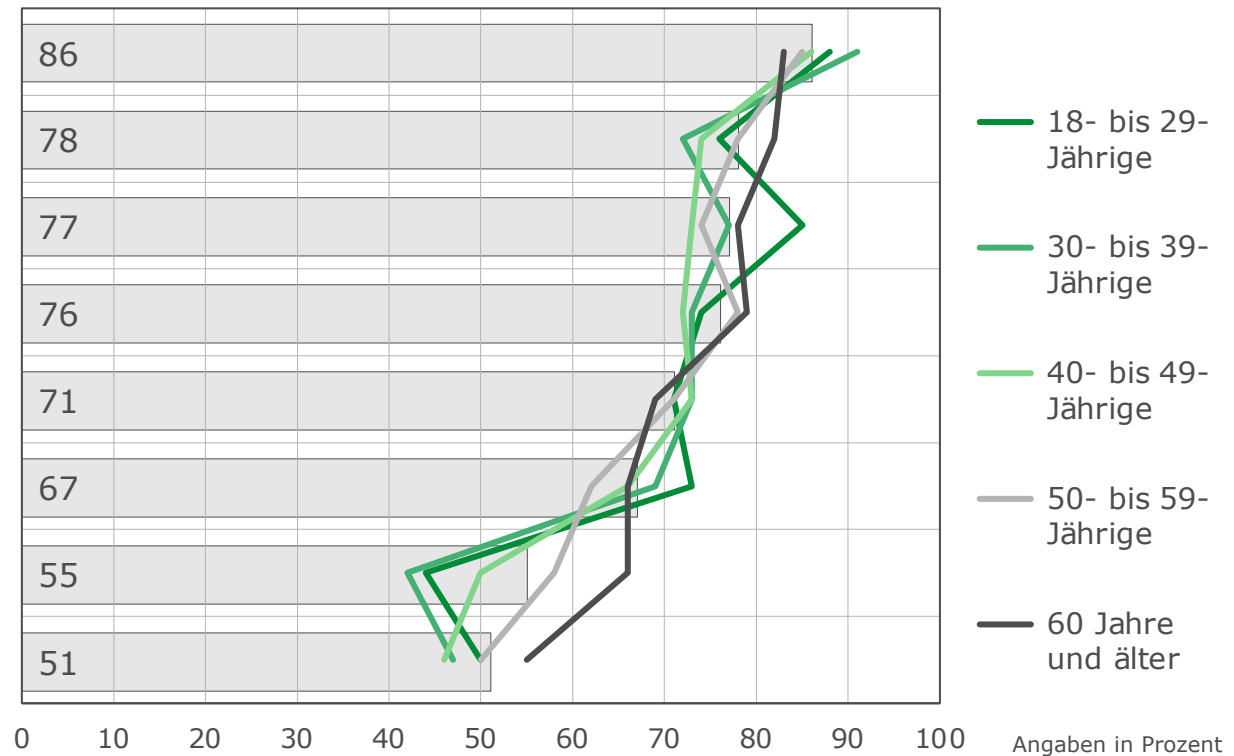
Belebung der Wirtschaft und Erhalt von Arbeitsplätzen

Investitionen in Digitalisierung

Förderung der Integration von Ausländern

Stärkung der Inneren Sicherheit und Bekämpfung der Kriminalität

Investitionen in Mobilität und Verkehr



Basis: 2.001 Befragte

Frage 1: „Wenn Sie einmal auf die aktuelle politische Lage in Deutschland blicken: Welche Themen sind Ihnen derzeit da besonders wichtig? Worum muss sich die Bundesregierung Ihrer Meinung nach vorrangig kümmern?“

# Themenprioritäten - Ortsgröße

Die Stärkung von Gesundheitssystem, -berufen und -forschung hat für die Bürger in den ländlichen und urbanen Regionen jeweils eine ähnlich hohe Priorität.

Die Bundesregierung sollte sich derzeit vorrangig kümmern um:

Investitionen in Schule, Bildung und Kinderbetreuung

Stärkung von Gesundheitssystem/  
-berufen/-forschung

Klimaschutz und nachhaltiger  
Umbau der Wirtschaft

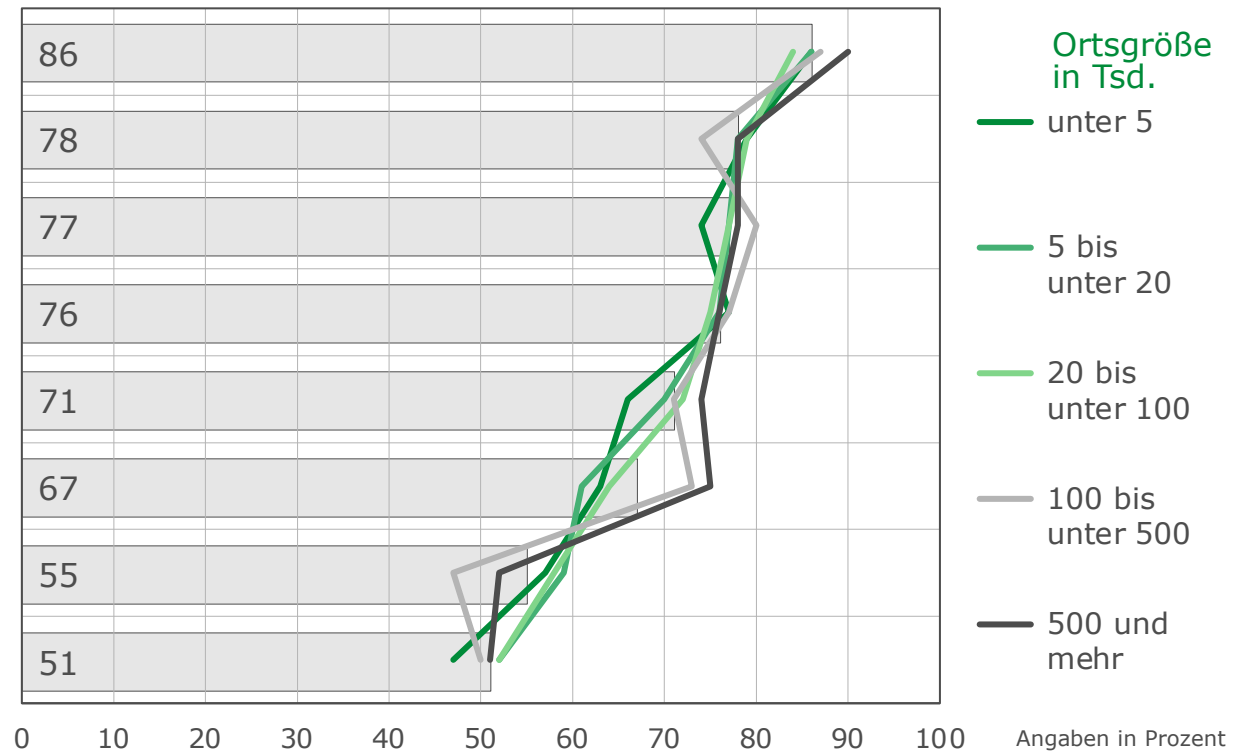
Belebung der Wirtschaft und Erhalt  
von Arbeitsplätzen

Investitionen in Digitalisierung

Förderung der Integration von  
Ausländern

Stärkung der Inneren Sicherheit  
und Bekämpfung der Kriminalität

Investitionen in Mobilität und  
Verkehr



Basis: 2.001 Befragte

Frage 1: „Wenn Sie einmal auf die aktuelle politische Lage in Deutschland blicken: Welche Themen sind Ihnen derzeit da besonders wichtig? Worum muss sich die Bundesregierung Ihrer Meinung nach vorrangig kümmern?“



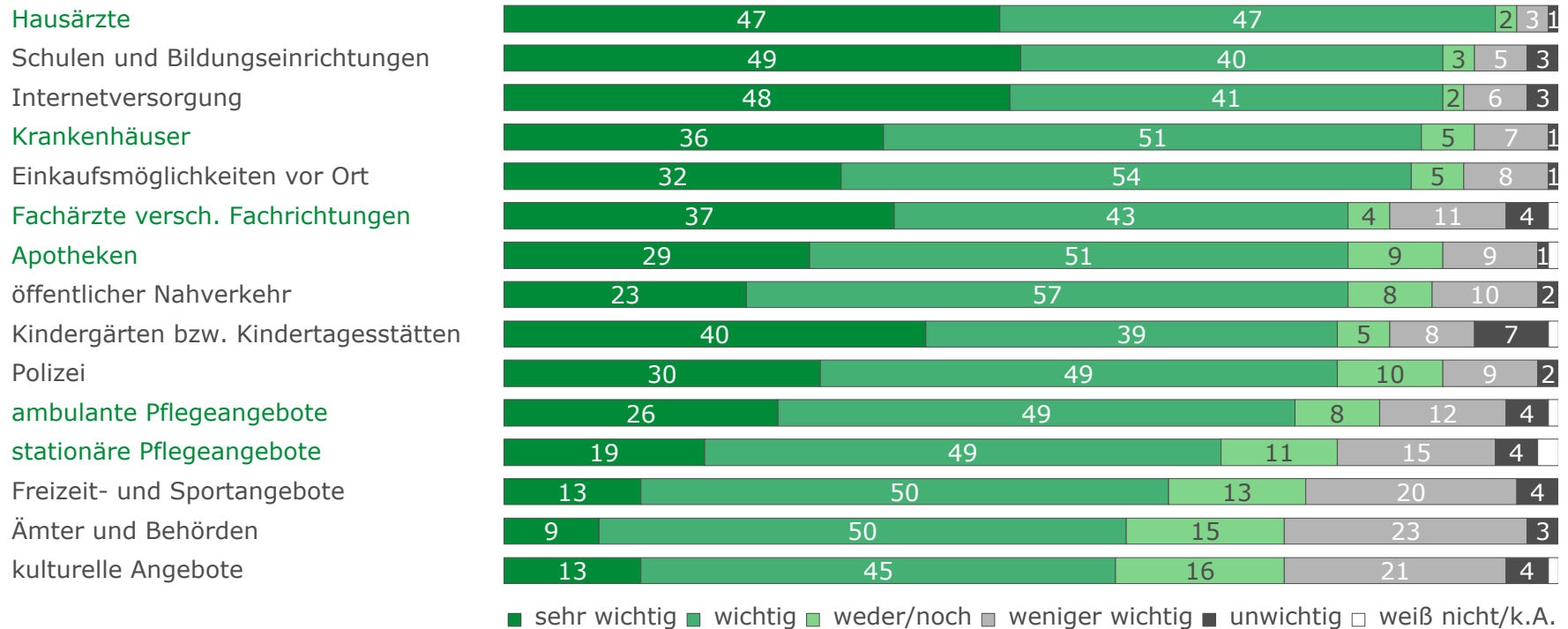
# Infrastruktureinrichtungen vor Ort: Bedeutung und Zufriedenheit



# Bedeutung verschiedener Infrastruktureinrichtungen vor Ort - Übersicht

Besonders Hausärzte, aber auch Schulen und Bildungseinrichtungen sowie Internetversorgung vor Ort werden als (sehr) wichtig beurteilt.

Dass die Einrichtungen vor Ort verfügbar sind, ist



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 2: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig es für Sie persönlich ist, dass diese Einrichtungen bei Ihnen vor Ort verfügbar sind: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“

# Bedeutung verschiedener Infrastruktureinrichtungen vor Ort - (sehr) wichtig – Vergleich 2019

An der Einschätzung der Einrichtungen der Gesundheitsversorgung hat sich seit 2019 nur wenig geändert. Lediglich Apotheken vor Ort werden etwas seltener als (sehr) wichtig beurteilt.

Dass die Einrichtungen vor Ort verfügbar sind, ist

Hausärzte

Schulen und Bildungseinrichtungen

Internetversorgung

Krankenhäuser

Einkaufsmöglichkeiten vor Ort

Fachärzte versch. Fachrichtungen

Apotheken

öffentlicher Nahverkehr

Kindergärten bzw. Kindertagesstätten

Polizei

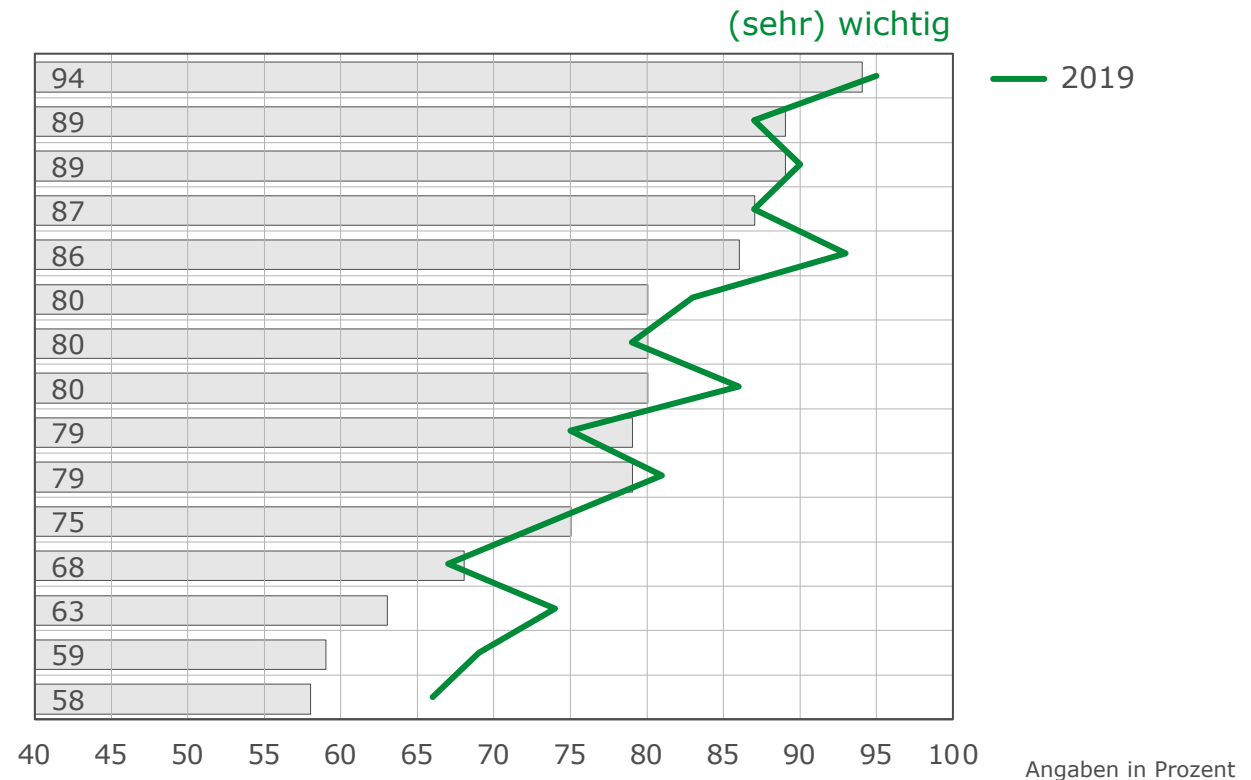
ambulante Pflegeangebote

stationäre Pflegeangebote

Freizeit- und Sportangebote

Ämter und Behörden

kulturelle Angebote



Basis: 2.001 Befragte

Frage 2: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig es für Sie persönlich ist, dass diese Einrichtungen bei Ihnen vor Ort verfügbar sind: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“

# Bedeutung verschiedener Infrastruktureinrichtungen vor Ort - (sehr) wichtig - Geschlecht

Frauen ist es bei nahezu allen Angeboten der Daseinsvorsorge häufiger als für Männer wichtig, dass diese vor Ort vorhanden sind.

Dass die Einrichtungen vor Ort verfügbar sind, ist

Hausärzte

Schulen und Bildungseinrichtungen

Internetversorgung

Krankenhäuser

Einkaufsmöglichkeiten vor Ort

Fachärzte versch. Fachrichtungen

Apotheken

öffentlicher Nahverkehr

Kindergärten bzw. Kindertagesstätten

Polizei

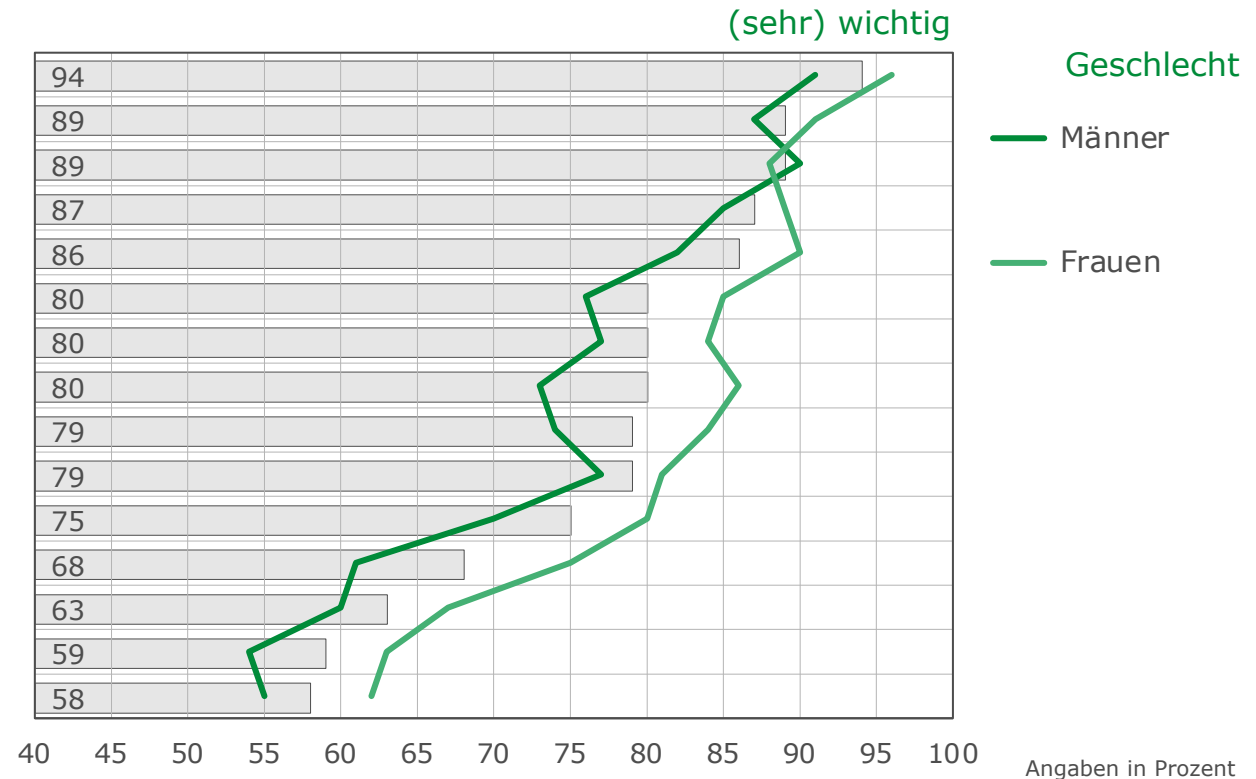
ambulante Pflegeangebote

stationäre Pflegeangebote

Freizeit- und Sportangebote

Ämter und Behörden

kulturelle Angebote



Basis: 2.001 Befragte

Frage 2: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig es für Sie persönlich ist, dass diese Einrichtungen bei Ihnen vor Ort verfügbar sind: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“

# Bedeutung verschiedener Infrastruktureinrichtungen vor Ort - (sehr) wichtig - Alter

Für die über 50- bis über 60-Jährigen haben viele Bereiche eine höhere Bedeutung als für die jüngeren Befragten. Dies gilt insbesondere für Fachärzte, Polizei und Pflegeangebote.

Dass die Einrichtungen vor Ort verfügbar sind, ist

Hausärzte

Schulen und Bildungseinrichtungen

Internetversorgung

Krankenhäuser

Einkaufsmöglichkeiten vor Ort

Fachärzte versch. Fachrichtungen

Apotheken

öffentlicher Nahverkehr

Kindergärten bzw. Kindertagesstätten

Polizei

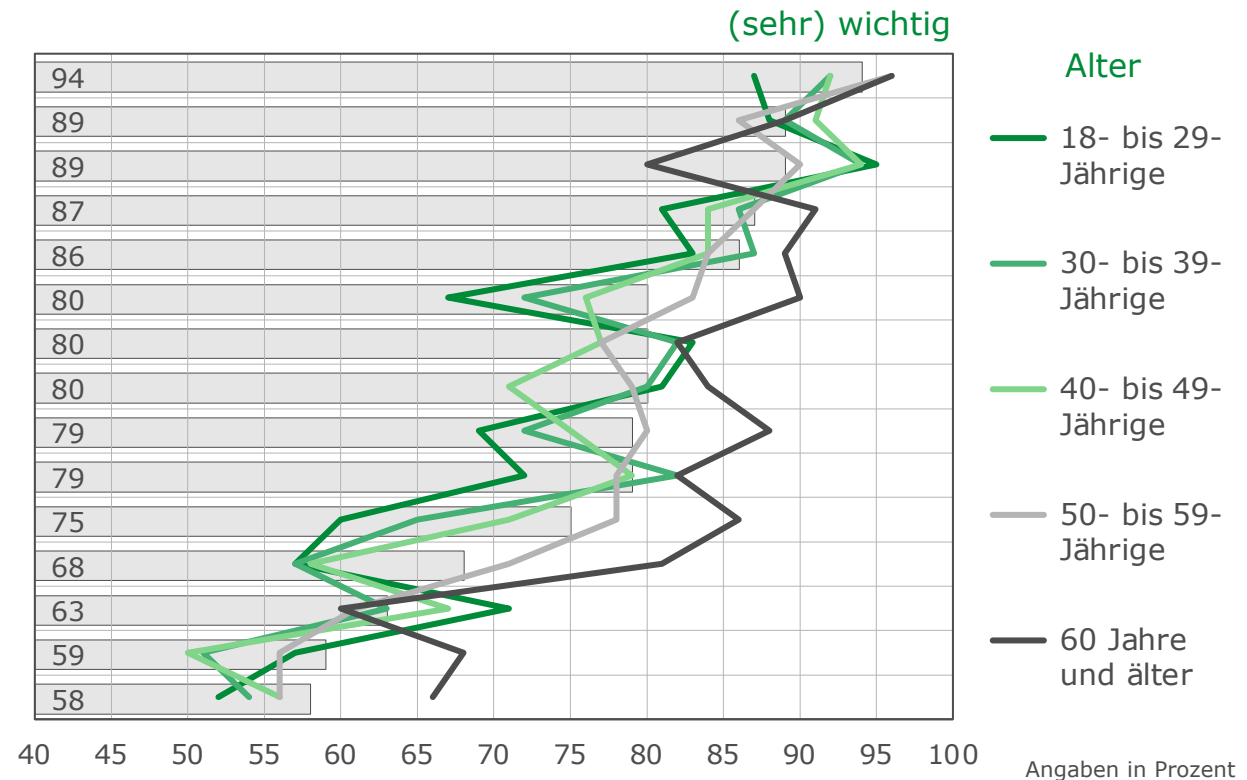
ambulante Pflegeangebote

stationäre Pflegeangebote

Freizeit- und Sportangebote

Ämter und Behörden

kulturelle Angebote



Basis: 2.001 Befragte

Frage 2: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig es für Sie persönlich ist, dass diese Einrichtungen bei Ihnen vor Ort verfügbar sind: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“

# Bedeutung verschiedener Infrastruktureinrichtungen vor Ort - (sehr) wichtig - Ortsgröße

Vor Ort ansässige Hausärzte werden von den Bewohnern kleinerer Städte und Gemeinden noch häufiger als wichtig angesehen.

Dass die Einrichtungen vor Ort verfügbar sind, ist

Hausärzte

Schulen und Bildungseinrichtungen

Internetversorgung

Krankenhäuser

Einkaufsmöglichkeiten vor Ort

Fachärzte versch. Fachrichtungen

Apotheken

öffentlicher Nahverkehr

Kindergärten bzw. Kindertagesstätten

Polizei

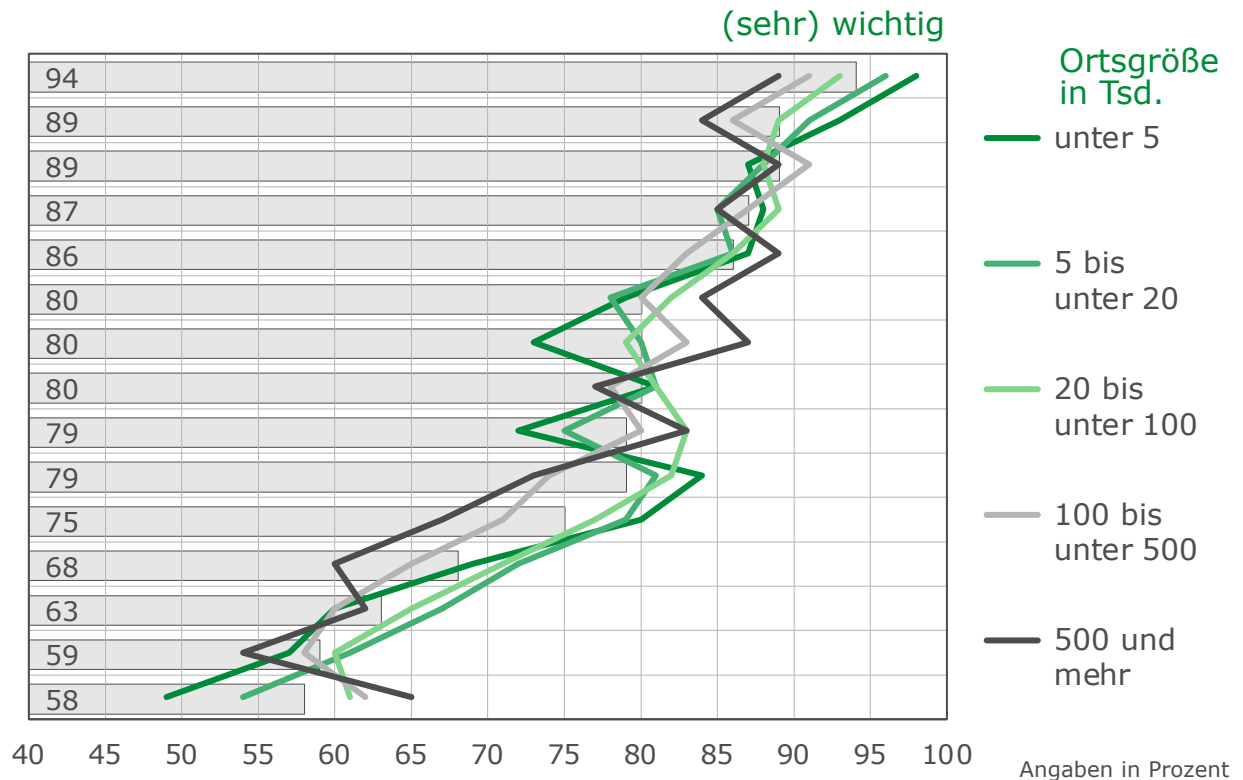
ambulante Pflegeangebote

stationäre Pflegeangebote

Freizeit- und Sportangebote

Ämter und Behörden

kulturelle Angebote



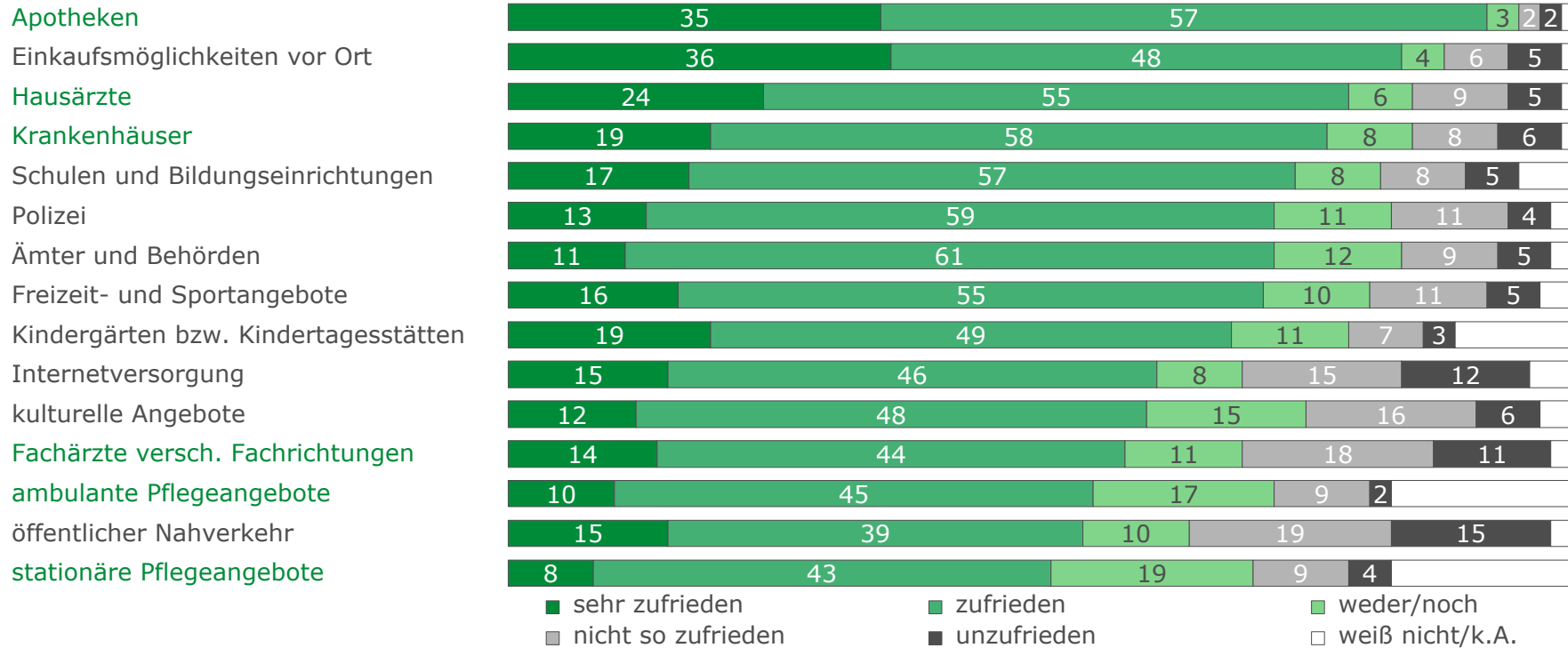
Basis: 2.001 Befragte

Frage 2: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig es für Sie persönlich ist, dass diese Einrichtungen bei Ihnen vor Ort verfügbar sind: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“

# Zufriedenheit mit verschiedenen Infrastruktureinrichtungen vor Ort - Übersicht

Zufrieden sind die Befragten vor allem mit der Versorgung durch Apotheken und den Einkaufsmöglichkeiten. Defizite gibt es am ehesten bei den Pflegeangeboten sowie dem ÖPNV.

## Mit den Einrichtungen vor Ort sind



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 3: „Und wie zufrieden sind Sie jeweils mit der Versorgung mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge bei Ihnen vor Ort: sehr zufrieden, zufrieden, weder besonders zufrieden noch besonders unzufrieden, nicht so zufrieden oder unzufrieden?“

# Zufriedenheit mit verschiedenen Infrastruktureinrichtungen vor Ort – Vergleich 2019

An der Zufriedenheit mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge vor Ort hat sich im Vergleich zum Jahresbeginn 2019 im Wesentlichen nichts geändert.

Mit den Einrichtungen vor Ort sind

Apotheken

Einkaufsmöglichkeiten vor Ort

Hausärzte

Krankenhäuser

Schulen und Bildungseinrichtungen

Polizei

Ämter und Behörden

Freizeit- und Sportangebote

Kindergärten bzw. Kindertagesstätten

Internetversorgung

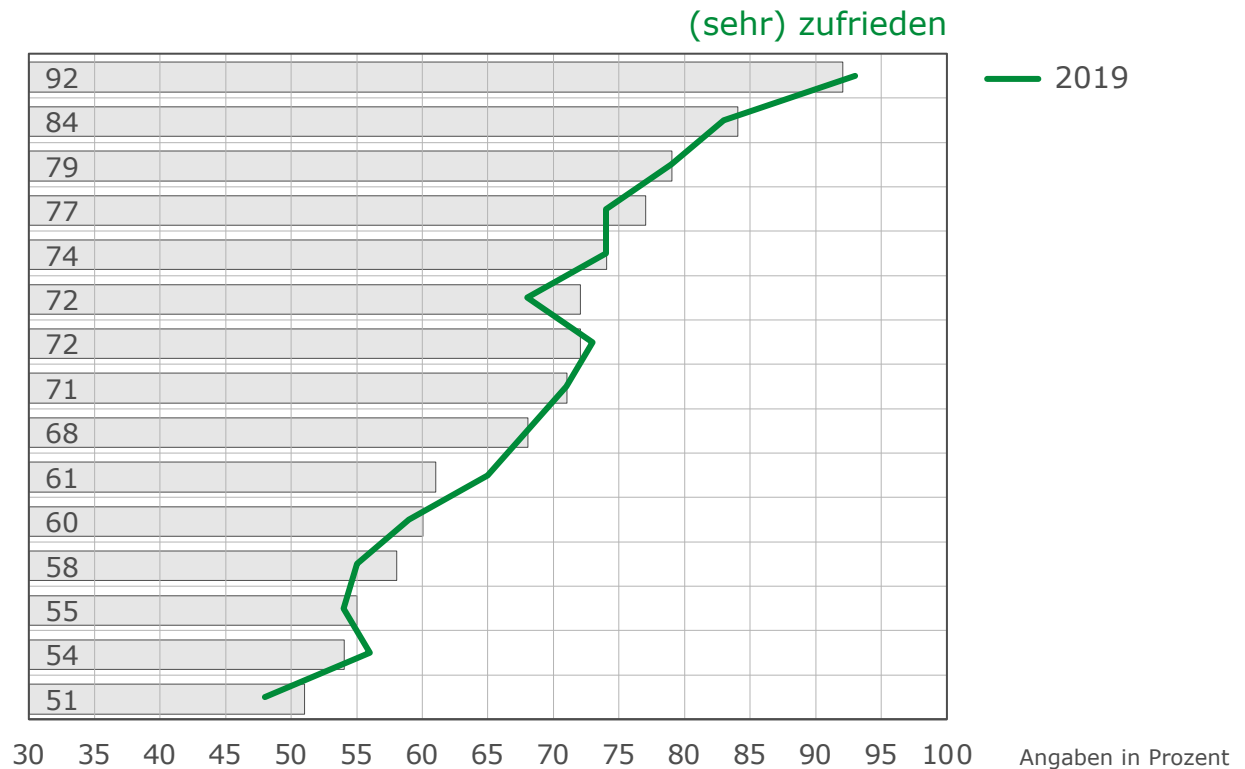
kulturelle Angebote

Fachärzte versch. Fachrichtungen

ambulante Pflegeangebote

öffentlicher Nahverkehr

stationäre Pflegeangebote



Basis: 2.001 Befragte

Frage 3: „Und wie zufrieden sind Sie jeweils mit der Versorgung mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge bei Ihnen vor Ort: sehr zufrieden, zufrieden, weder besonders zufrieden noch besonders unzufrieden, nicht so zufrieden oder unzufrieden?“



# Zufriedenheit mit verschiedenen Infrastruktureinrichtungen vor Ort - Geschlecht

Frauen sind etwas zufriedener als Männer mit den Apotheken, den Ämtern und Behörden und der Polizei. In den anderen Bereichen ist die Zufriedenheit der Männer und Frauen sehr ähnlich.

Mit den Einrichtungen vor Ort sind

Apotheken

Einkaufsmöglichkeiten vor Ort

Hausärzte

Krankenhäuser

Schulen und Bildungseinrichtungen

Polizei

Ämter und Behörden

Freizeit- und Sportangebote

Kindergärten bzw. Kindertagesstätten

Internetversorgung

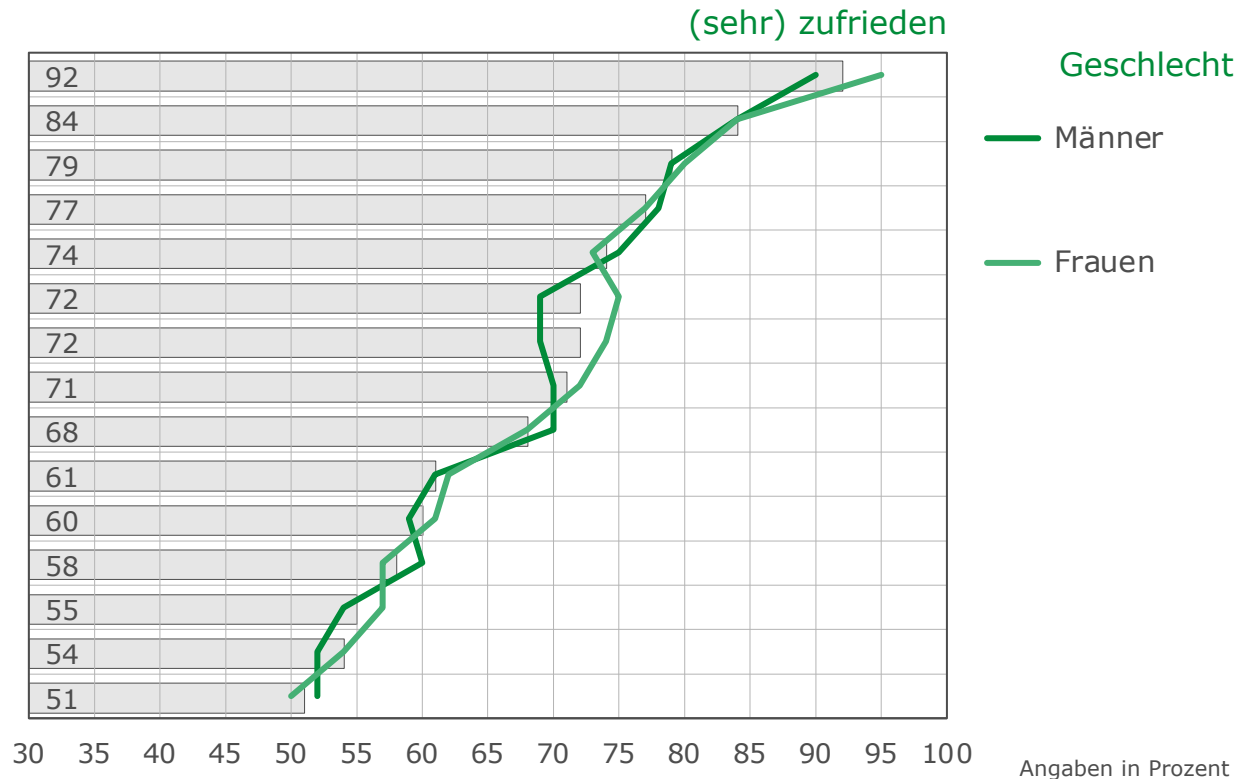
kulturelle Angebote

Fachärzte versch. Fachrichtungen

ambulante Pflegeangebote

öffentliche Nahverkehr

stationäre Pflegeangebote



Basis: 2.001 Befragte

Frage 3: „Und wie zufrieden sind Sie jeweils mit der Versorgung mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge bei Ihnen vor Ort: sehr zufrieden, zufrieden, weder besonders zufrieden noch besonders unzufrieden, nicht so zufrieden oder unzufrieden?“

# Zufriedenheit mit verschiedenen Infrastruktureinrichtungen vor Ort - Alter

Die über 40- und insbesondere über 60-Jährigen sind mit den meisten Angeboten der Daseinsvorsorge etwas zufriedener als die jüngeren Befragten.

Mit den Einrichtungen vor Ort sind

Apotheken

Einkaufsmöglichkeiten vor Ort

Hausärzte

Krankenhäuser

Schulen und Bildungseinrichtungen

Polizei

Ämter und Behörden

Freizeit- und Sportangebote

Kindergärten bzw. Kindertagesstätten

Internetversorgung

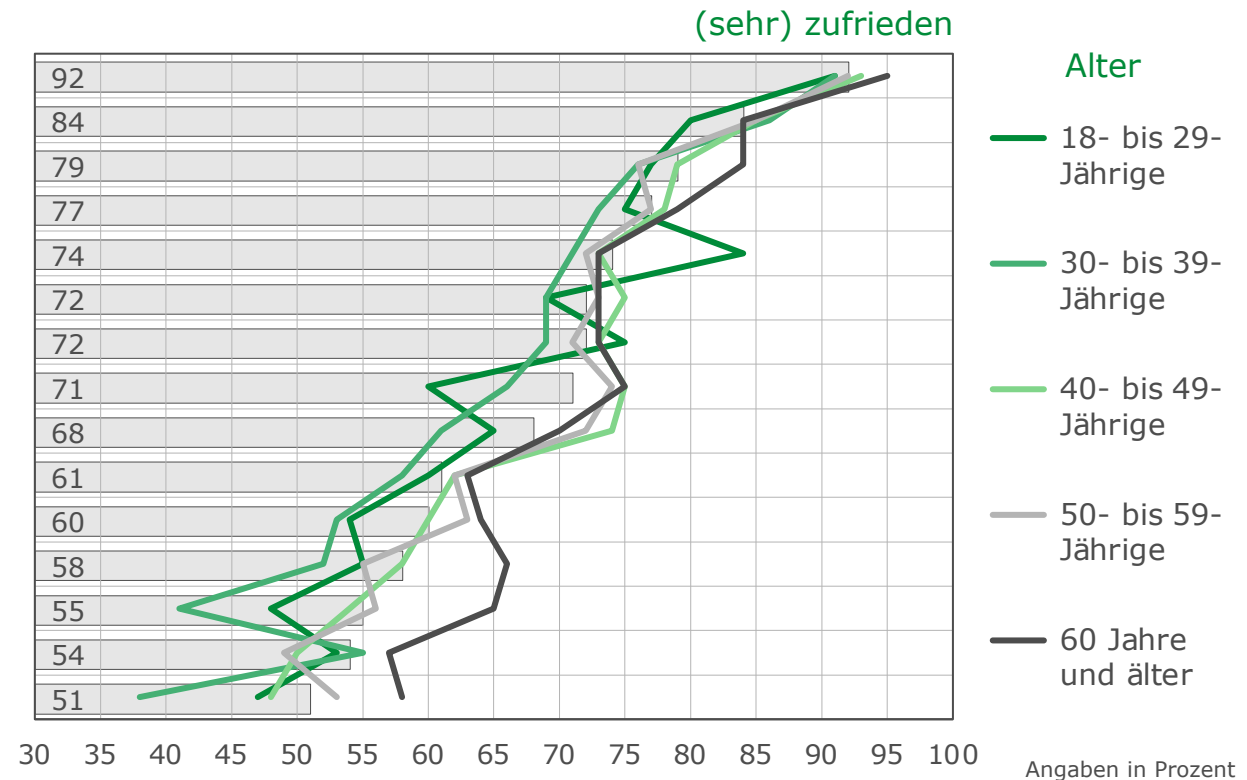
kulturelle Angebote

Fachärzte versch. Fachrichtungen

ambulante Pflegeangebote

öffentlicher Nahverkehr

stationäre Pflegeangebote



Basis: 2.001 Befragte

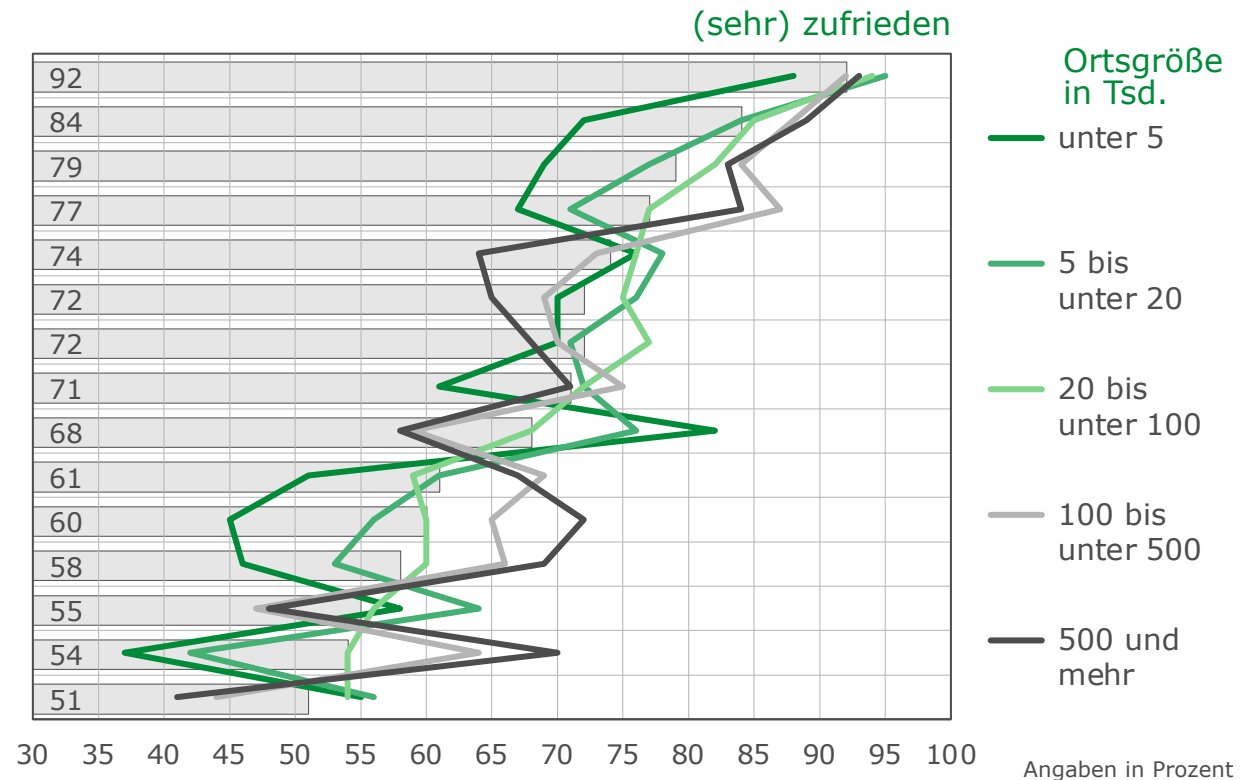
Frage 3: „Und wie zufrieden sind Sie jeweils mit der Versorgung mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge bei Ihnen vor Ort: sehr zufrieden, zufrieden, weder besonders zufrieden noch besonders unzufrieden, nicht so zufrieden oder unzufrieden?“

# Zufriedenheit mit verschiedenen Infrastruktureinrichtungen vor Ort - Ortsgröße

Die Zufriedenheit mit den Einrichtungen der Daseinsvorsorge unterscheidet sich zwischen den Bewohnern kleinerer und größerer Städte teilweise deutlich.

Mit den Einrichtungen vor Ort sind

- Apotheken
- Einkaufsmöglichkeiten vor Ort
- Hausärzte
- Krankenhäuser
- Schulen und Bildungseinrichtungen
- Polizei
- Ämter und Behörden
- Freizeit- und Sportangebote
- Kindergärten bzw. Kindertagesstätten
- Internetversorgung
- kulturelle Angebote
- Fachärzte versch. Fachrichtungen
- ambulante Pflegeangebote
- öffentlicher Nahverkehr
- stationäre Pflegeangebote



Basis: 2.001 Befragte

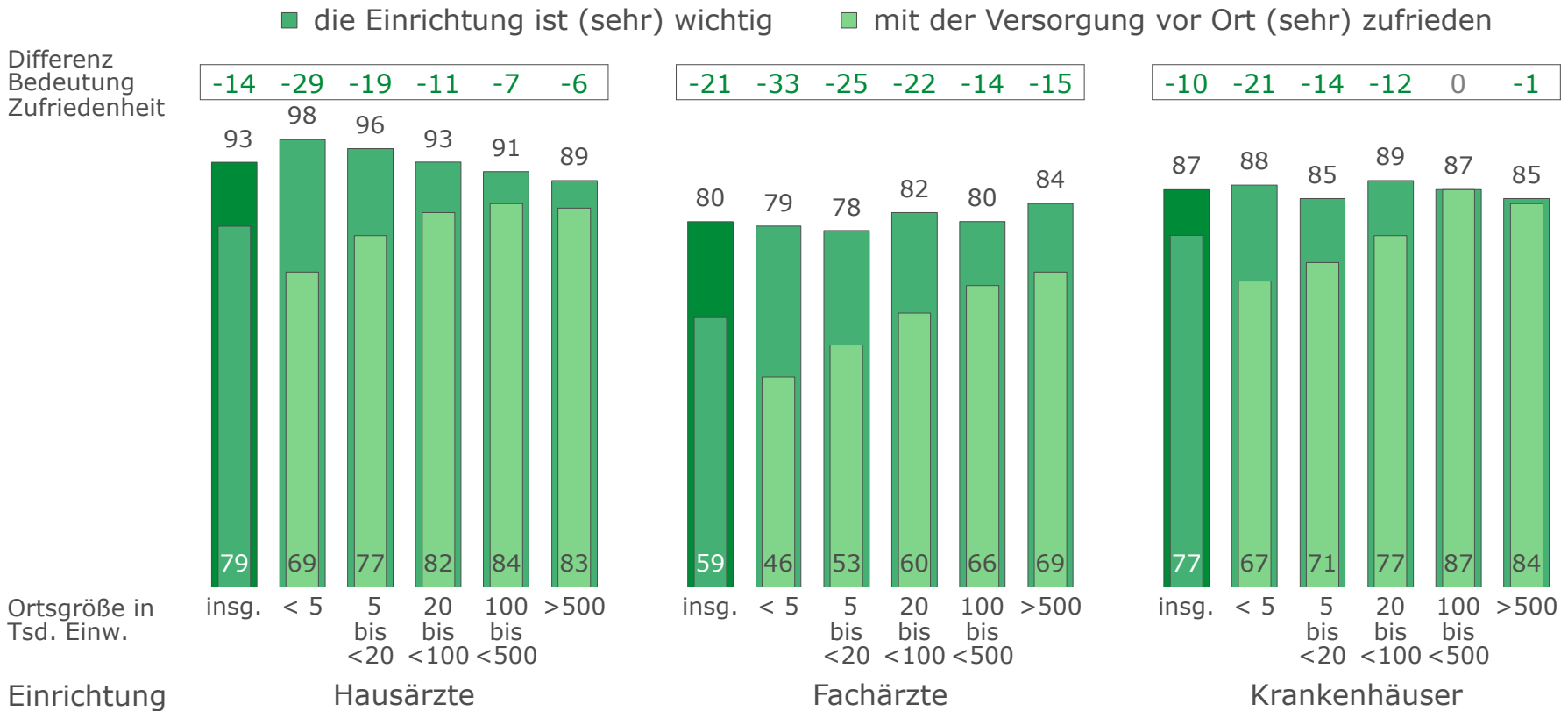
Frage 3: „Und wie zufrieden sind Sie jeweils mit der Versorgung mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge bei Ihnen vor Ort: sehr zufrieden, zufrieden, weder besonders zufrieden noch besonders unzufrieden, nicht so zufrieden oder unzufrieden?“

# Die Gesundheitsversorgung vor Ort im Urteil der Bürger



# Bedeutung und Zufriedenheit mit Einrichtungen der Gesundheitsversorgung (1)

Bei den Bewohnern kleinerer Städte und Gemeinden ist die Differenz zwischen Bedeutung von und Zufriedenheit mit der Versorgung mit Haus- und Fachärzten sowie mit Krankenhäusern etwas größer als in den größeren Städten.



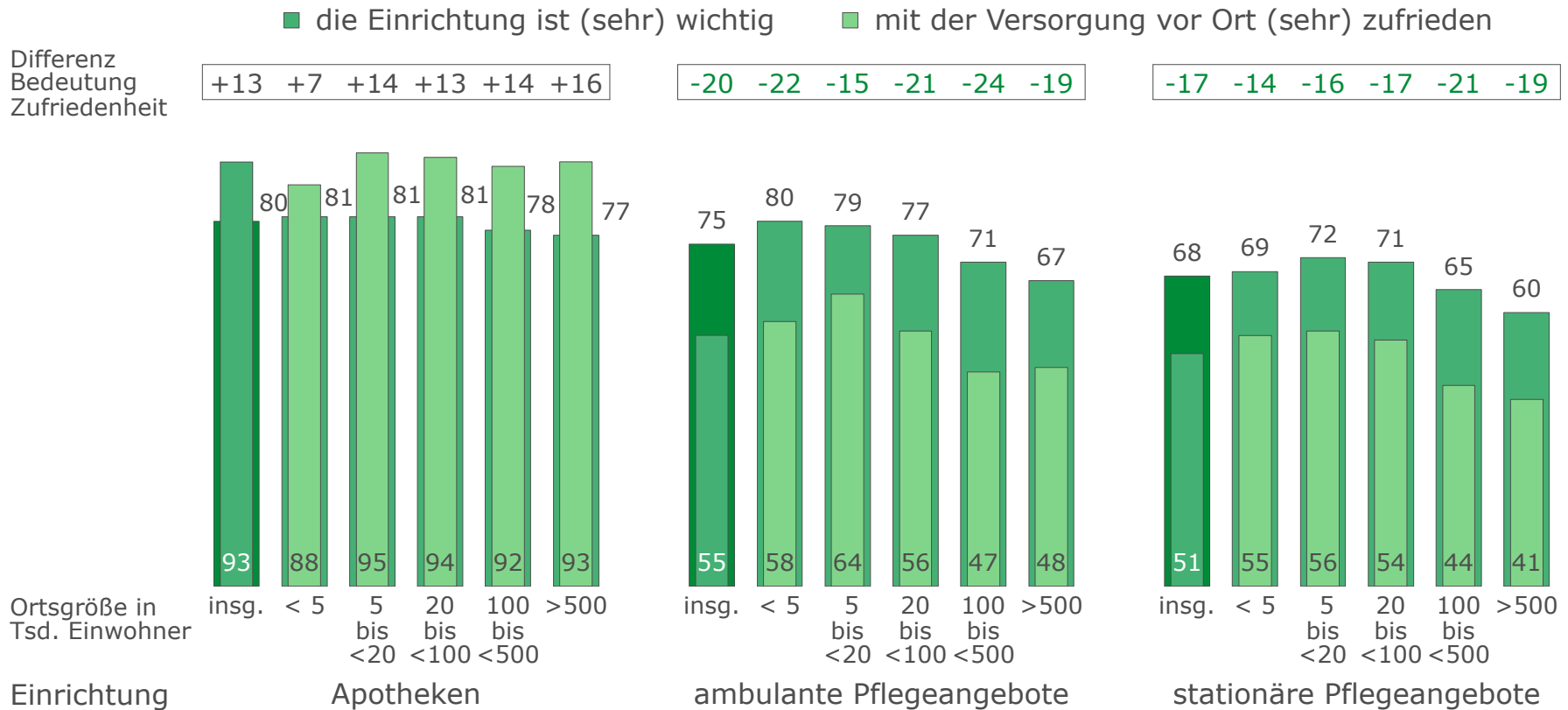
Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 2: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig es für Sie persönlich ist, dass diese Einrichtungen bei Ihnen vor Ort verfügbar sind (...).“  
Frage 3: „Und wie zufrieden sind Sie jeweils mit der Versorgung mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge bei Ihnen vor Ort? (...).“

# Bedeutung und Zufriedenheit mit Einrichtungen der Gesundheitsversorgung (2)

Bezüglich der Apotheken wird die Zufriedenheit höher eingeschätzt als die Bedeutung.



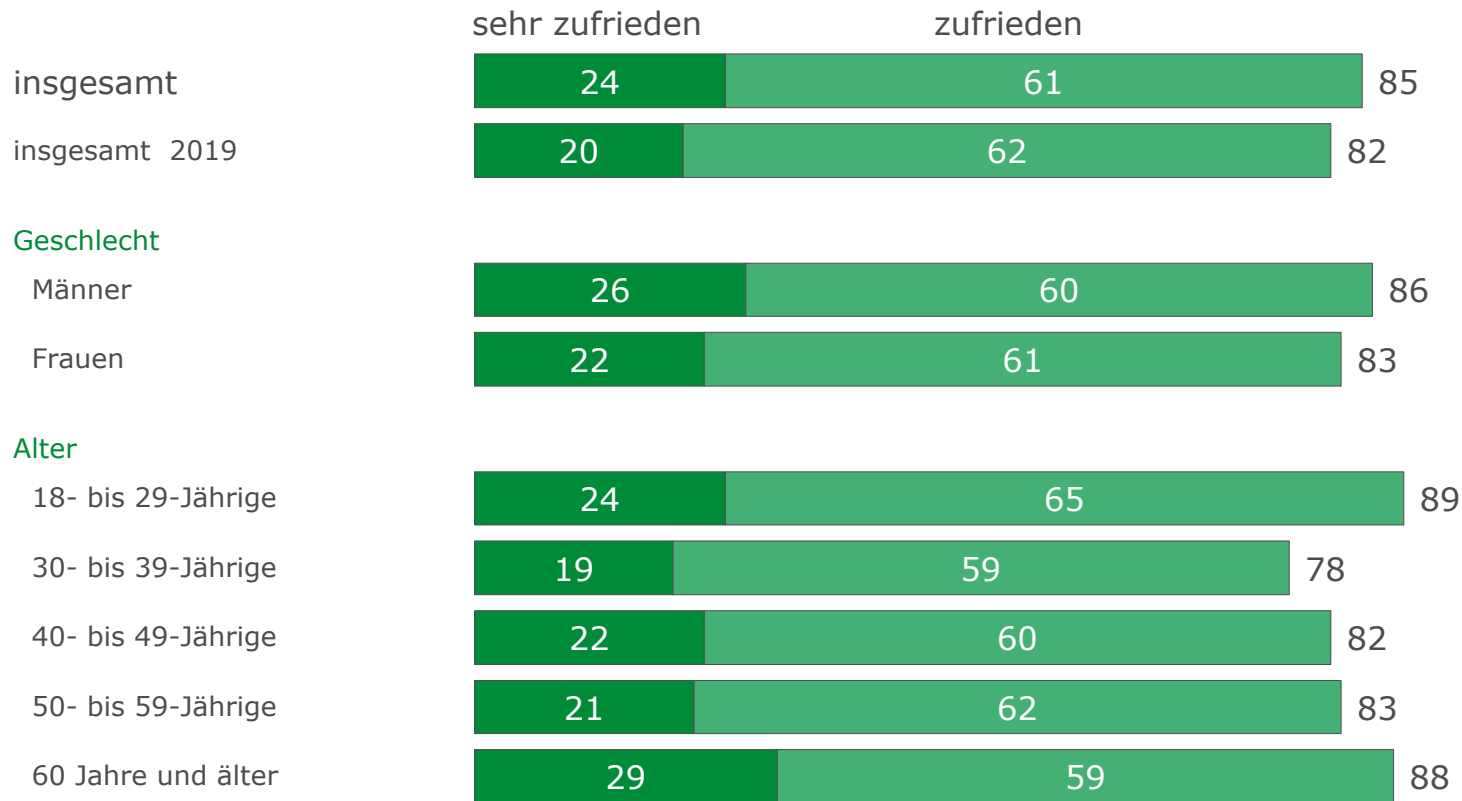
Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 2: „(...) Bitte sagen Sie mir jeweils, wie wichtig es für Sie persönlich ist, dass diese Einrichtungen bei Ihnen vor Ort verfügbar sind (...).“  
 Frage 3: „Und wie zufrieden sind Sie jeweils mit der Versorgung mit den verschiedenen Angeboten der Daseinsvorsorge bei Ihnen vor Ort? (...).“

# Gesamtbewertung der medizinischen Versorgung vor Ort (1)

Wie bereits 2019 sind auch 2020 die meisten Befragten mit der medizinischen Versorgung vor Ort insgesamt zufrieden.



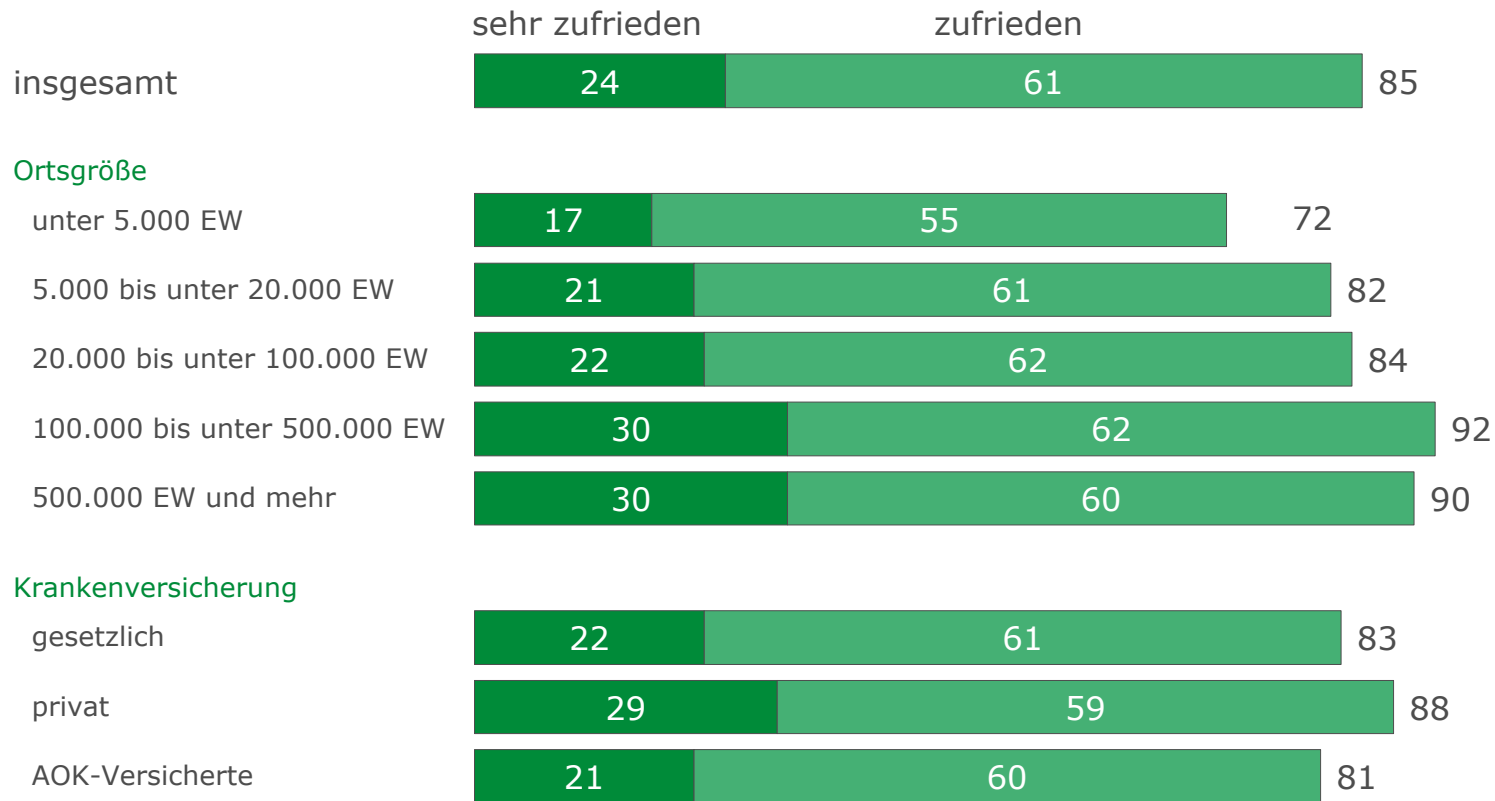
Basis: 2.001 Befragte

Frage 4: „Wie zufrieden sind Sie mit der medizinischen Versorgung vor Ort insgesamt: sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder gar nicht zufrieden?“

Angaben in Prozent

# Gesamtbewertung der medizinischen Versorgung vor Ort (2)

Dies gilt in etwas geringerem Maße für die Bewohner kleinerer Gemeinden (unter 5.000 Einwohner).



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 4: „Wie zufrieden sind Sie mit der medizinischen Versorgung vor Ort insgesamt: sehr zufrieden, zufrieden, weniger zufrieden oder gar nicht zufrieden?“



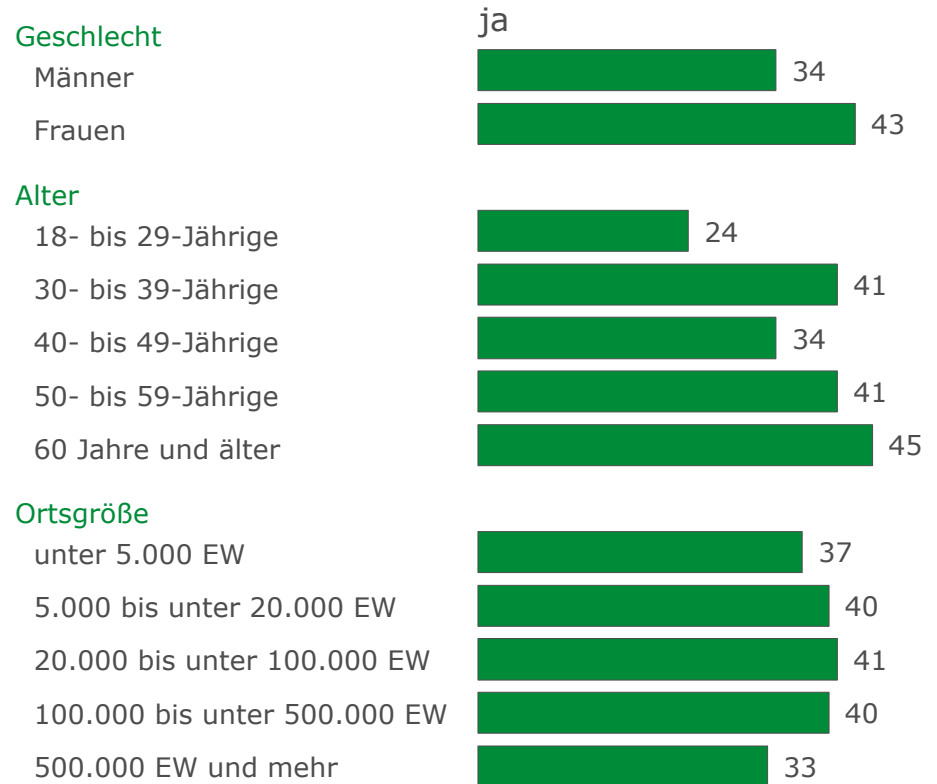
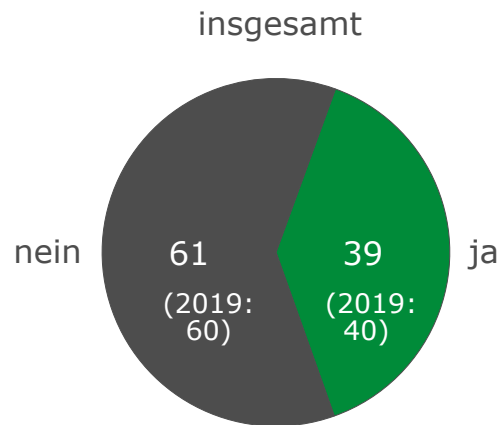
# Einstellungen zu verschiedenen Angeboten der Gesundheitsversorgung



# Bekanntheit von Angeboten zur Betreuung durch spezielle Fachkräfte

39 Prozent der Befragten haben von den Angeboten zur Betreuung durch spezielle Fachkräfte gehört.

Es haben von Angeboten gehört oder gelesen, bei denen, z.B. bei chronischen Erkrankungen wie Diabetes, nicht immer ausschließlich ein Arzt die Betreuung eines Patienten übernimmt, sondern die Betreuung in Teilen auch durch speziell ausgebildete und qualifizierte medizinische Fachkräfte in Absprache mit dem Arzt erfolgt



Angaben in Prozent

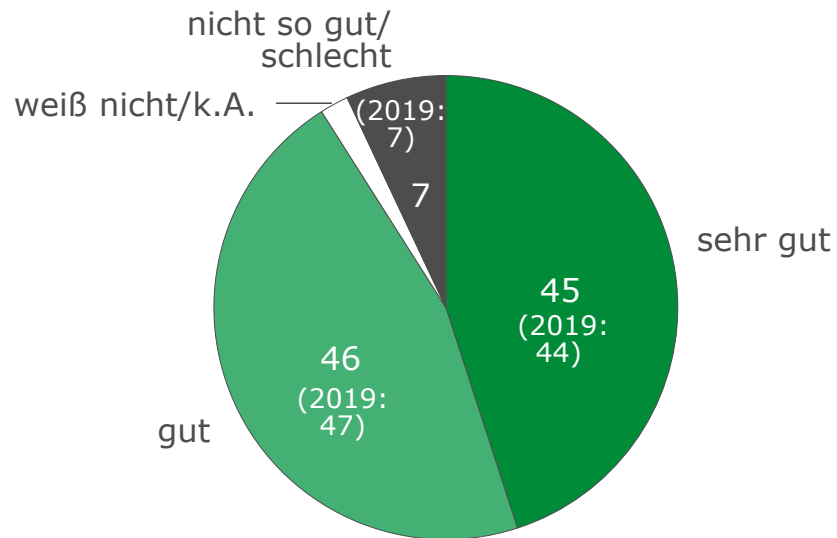
Basis: 2.001 Befragte

Frage 5: „Bereits heute gibt es Angebote, bei denen z.B. bei chronischen Erkrankungen wie Diabetes nicht immer ausschließlich ein Arzt die Betreuung eines Patienten übernimmt, sondern die Betreuung in Teilen auch durch speziell ausgebildete und qualifizierte medizinische Fachkräfte in Absprache mit dem Arzt erfolgt. Haben Sie von solchen Angeboten schon einmal etwas gehört oder gelesen?“

# Bewertung der Angebote zur Betreuung durch spezielle Fachkräfte

Die Mehrheit der Befragten bewertet diese Angebote der Betreuung eines Patienten durch eine speziell ausgebildete und qualifizierte medizinische Fachkraft als gut oder sehr gut.

Dass es solche Angebote der Betreuung eines Patienten durch eine speziell ausgebildete und qualifizierte medizinische Fachkraft gibt, finden



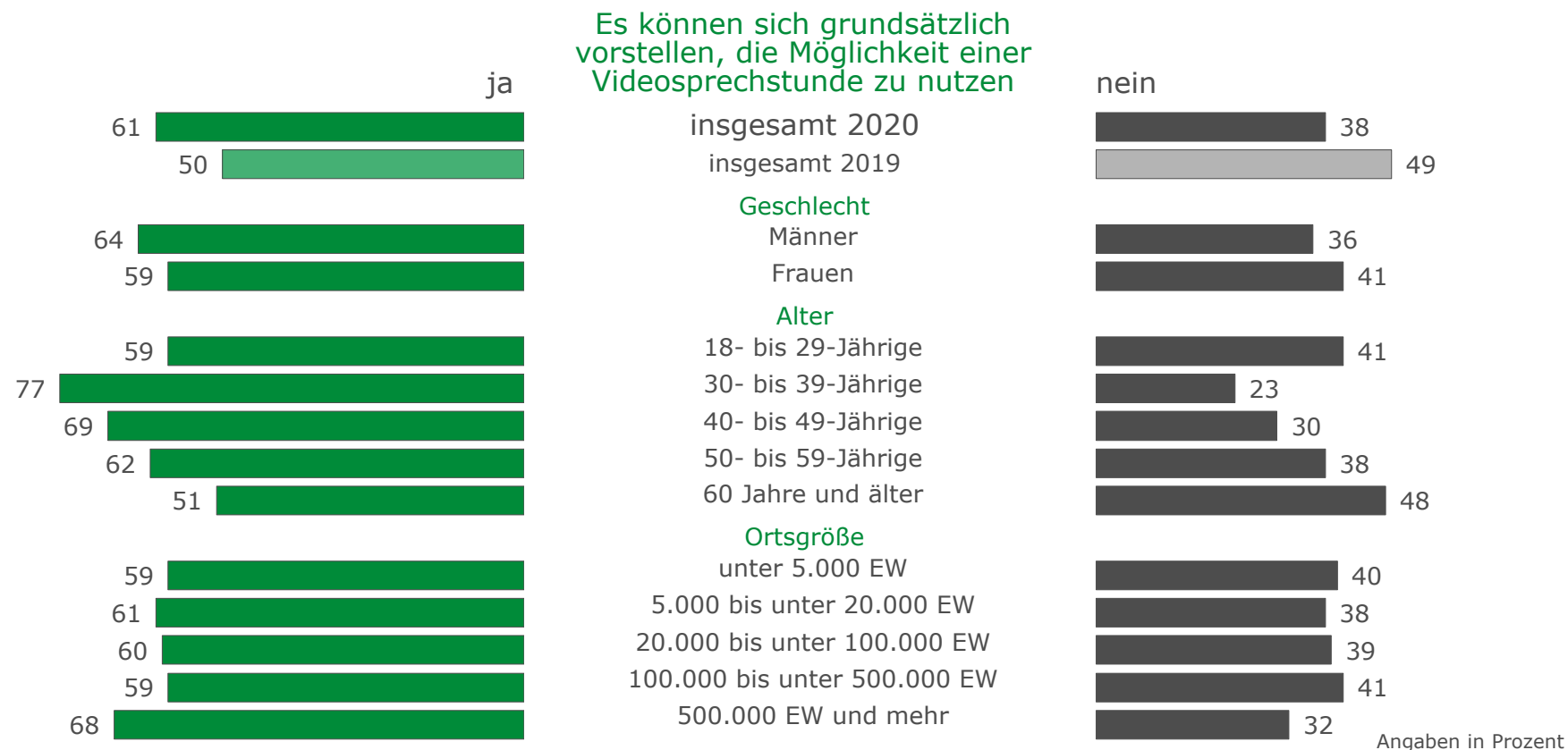
Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 6: „Wie gut finden Sie es grundsätzlich, dass es solche Angebote der Betreuung eines Patienten durch eine speziell ausgebildete und qualifizierte medizinische Fachkraft gibt: sehr gut, gut, nicht so gut oder schlecht?“

# Meinungen zur Beratung und Behandlung per Videotelefonie

Während Anfang 2019 noch fast die Hälfte der Befragten Vorbehalte gegen die Möglichkeiten einer Videosprechstunde hatten, ist dieser Anteil aktuell deutlich geringer.



Basis: 2.001 Befragte

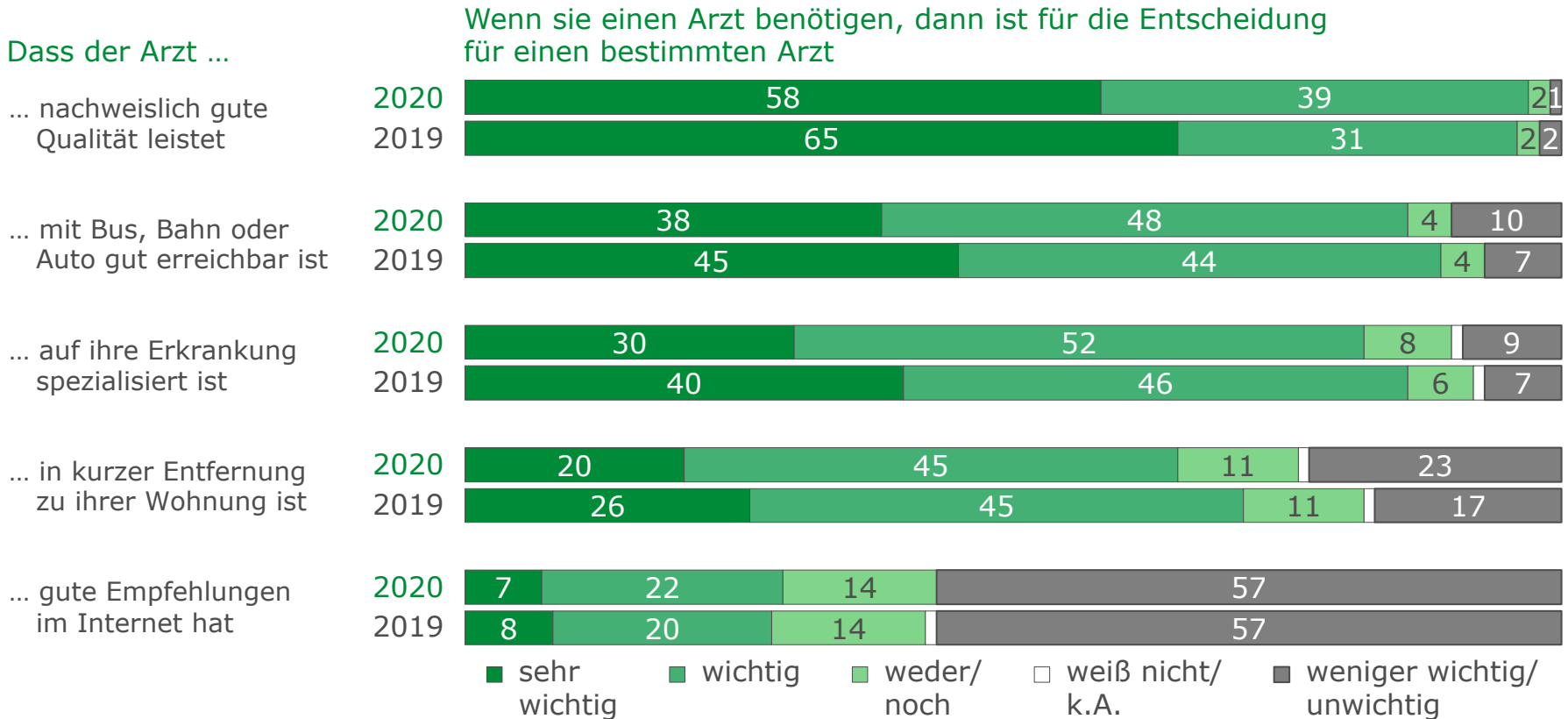
Frage 8: „Es gibt die Möglichkeit, dass eine Beratung und Behandlung durch einen Arzt auch per Videotelefonie erfolgen kann. Können Sie sich grundsätzlich vorstellen, die Möglichkeit einer Videosprechstunde oder ähnlicher Angebote zu nutzen?“

# Wichtige Entscheidungsfaktoren bei Gesundheitsfragen



# Entscheidungsfaktoren für einen Arzt - Übersicht

Wichtigstes Entscheidungskriterium für einen Arzt ist, dass er nachweislich gute Qualität leistet.



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

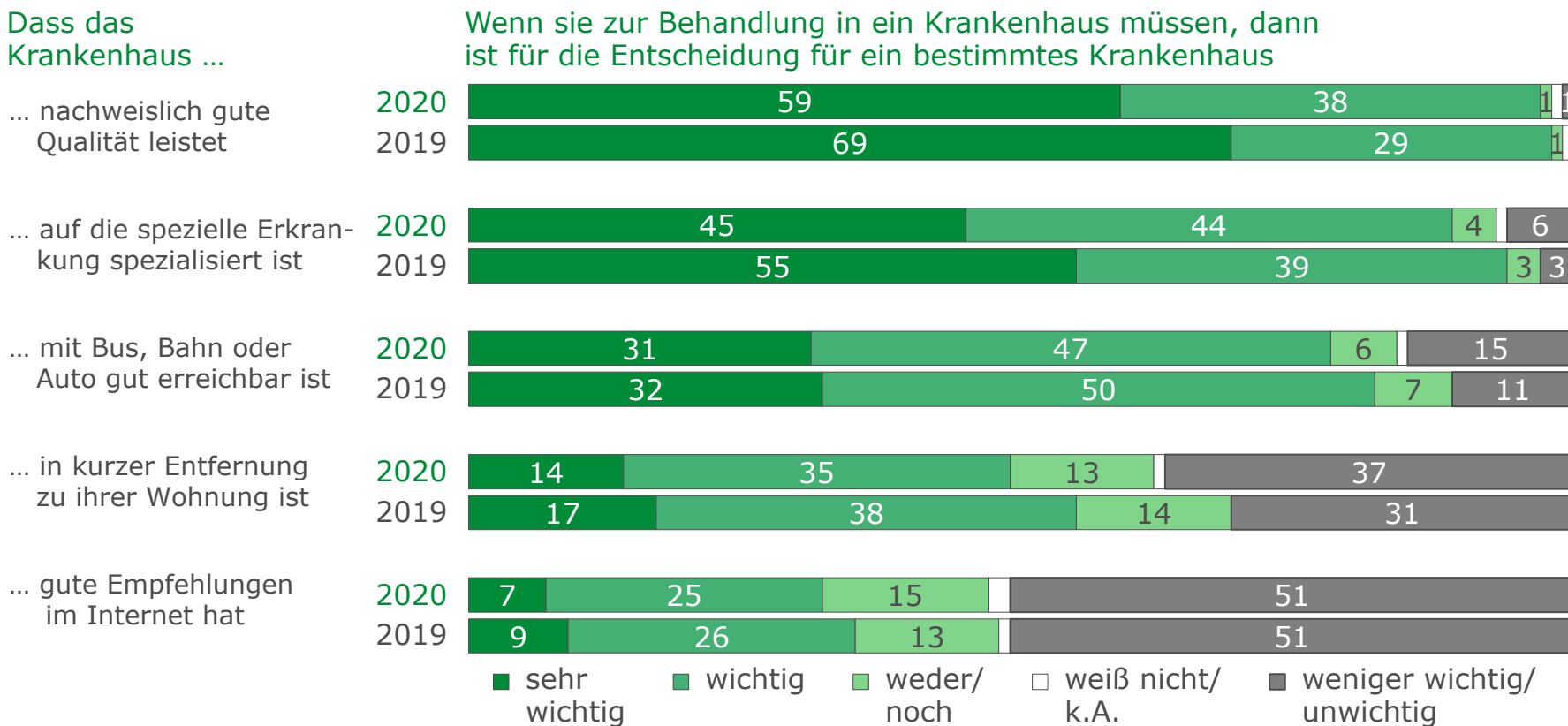
Frage 9: „Wenn Sie einen Arzt benötigen: Wie wichtig sind Ihnen dann die folgenden Faktoren für Ihre Entscheidung für einen bestimmten Arzt: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“



# Entscheidungsfaktoren für ein Krankenhaus

## - Übersicht

Auch bei der Wahl eines Krankenhauses ist es für die Befragten am häufigsten wichtig, dass dieses nachweislich gute Qualität leistet. Ähnlich wichtig ist aber auch eine Spezialisierung des Krankenhauses auf die Krankheit.



Basis: 2.001 Befragte

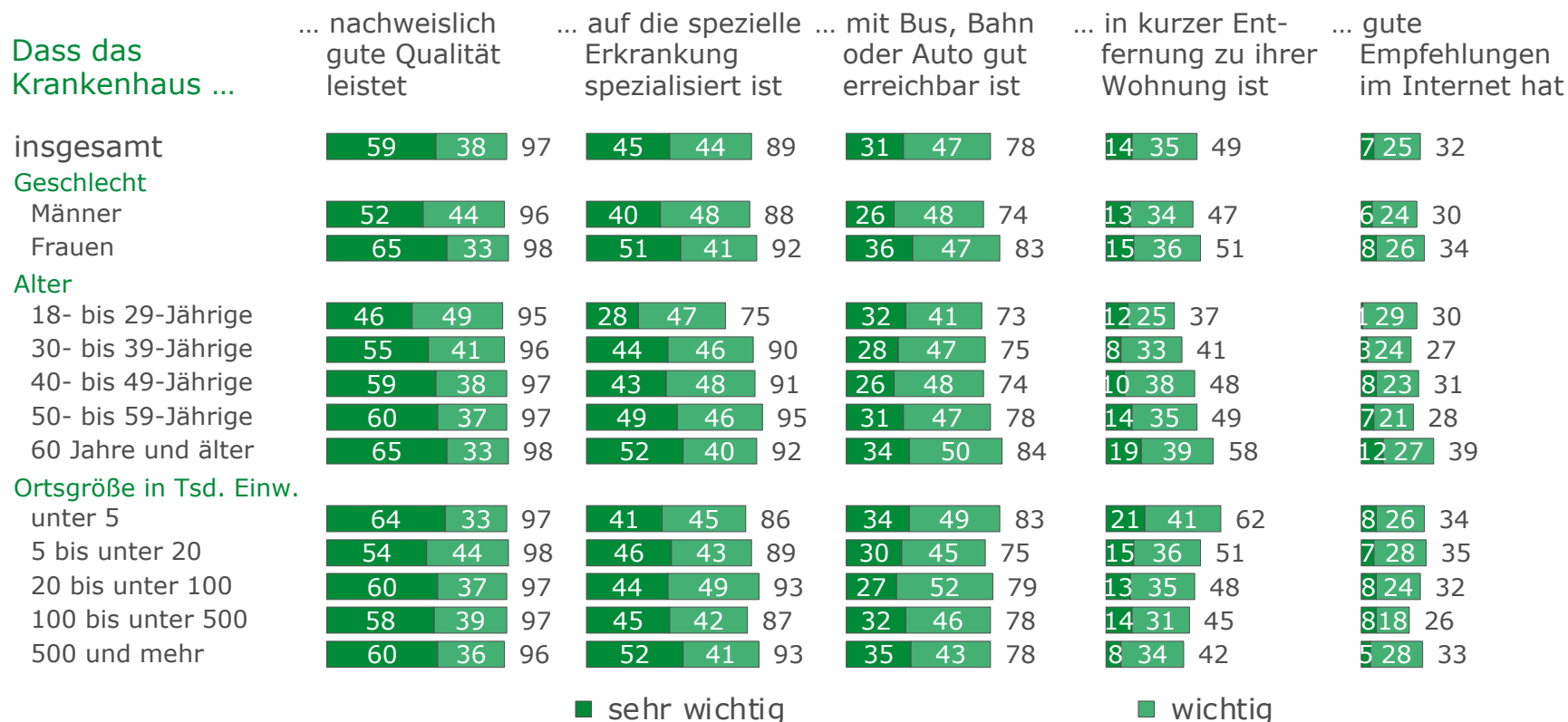
Angaben in Prozent

Frage 10: „Wenn Sie zur Behandlung in ein Krankenhaus müssen: Wie wichtig sind Ihnen dann die folgenden Faktoren für Ihre Entscheidung für ein bestimmtes Krankenhaus: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“



# Entscheidungsfaktoren für ein Krankenhaus - Teilgruppen

Die nachweislich gute Qualität und die Spezialisierung des Krankenhauses sind für alle Bevölkerungsgruppen die wichtigsten Faktoren zur Entscheidungsfindung.



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 10: „Wenn Sie zur Behandlung in ein Krankenhaus müssen: Wie wichtig sind Ihnen dann die folgenden Faktoren für Ihre Entscheidung für ein bestimmtes Krankenhaus: sehr wichtig, wichtig, weder besonders wichtig noch besonders unwichtig, weniger wichtig oder unwichtig?“

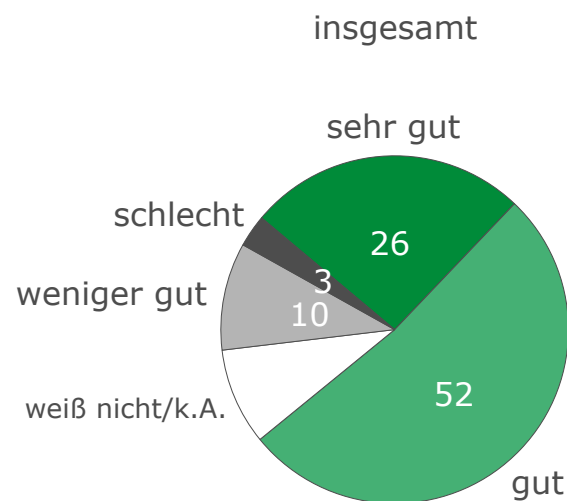
# Die Gesundheitsversorgung während der Hochphase der Corona-Pandemie



# Bewertung der Gesundheitsversorgung während der Corona-Pandemie

Die Mehrheit der Befragten meint, die Gesundheitsversorgung vor Ort hätte während der Hochphase der Corona-Pandemie gut oder sehr gut funktioniert.

Die Gesundheitsversorgung für alle Patienten bzw. Pflegebedürftige hat während der Hochphase der Corona-Pandemie in ihrer Stadt bzw. ihrem Landkreis alles in allem funktioniert



## Geschlecht

Männer



Frauen



## Alter

18- bis 29-Jährige



30- bis 39-Jährige



40- bis 49-Jährige



50- bis 59-Jährige



60 Jahre und älter



## Ortsgröße

unter 5.000 EW



5.000 bis unter 20.000 EW



20.000 bis unter 100.000 EW



100.000 bis unter 500.000 EW



500.000 EW und mehr



## Pflegebedürftige Angehörige

ja



nein



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 11: „Wie gut hat Ihrer Ansicht nach die Gesundheitsversorgung für alle Patienten bzw. Pflegebedürftigen, also nicht nur die mit dem Corona-Virus Infizierten, während der Hochphase der Corona-Pandemie in Ihrer Stadt bzw. Ihrem Landkreis alles in allem funktioniert?“

# Probleme mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung während „Corona“- Übersicht

Probleme werden in erster Linie in der Verschiebung von nicht zwingend notwendigen Behandlungen durch die Krankenhäuser gesehen.

## Folgende Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie vor Ort gegeben:



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

Frage 12: „Soweit Sie das mitbekommen haben: Welche der folgenden Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung bei Ihnen vor Ort gegeben?“

# Probleme mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung während „Corona“ - Ortsgröße

Die Bewohner größerer Städte und Gemeinden berichten häufiger von Problemen bei der Gesundheits- und Pflegeversorgung während der Hochphase der Corona-Pandemie.

Folgende Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie vor Ort gegeben:

Krankenhäuser mussten andere, nicht zwingend notwendige Behandlungen verschieben  
 Mehrfachbelastungen für pflegende Angehörige durch Wegbrechen der Hilfsstrukturen und Dienstleistungen

Gesundheitsamt war mit den vielen Anfragen von Bürgern überfordert

Tagespflegeeinrichtungen waren geschlossen

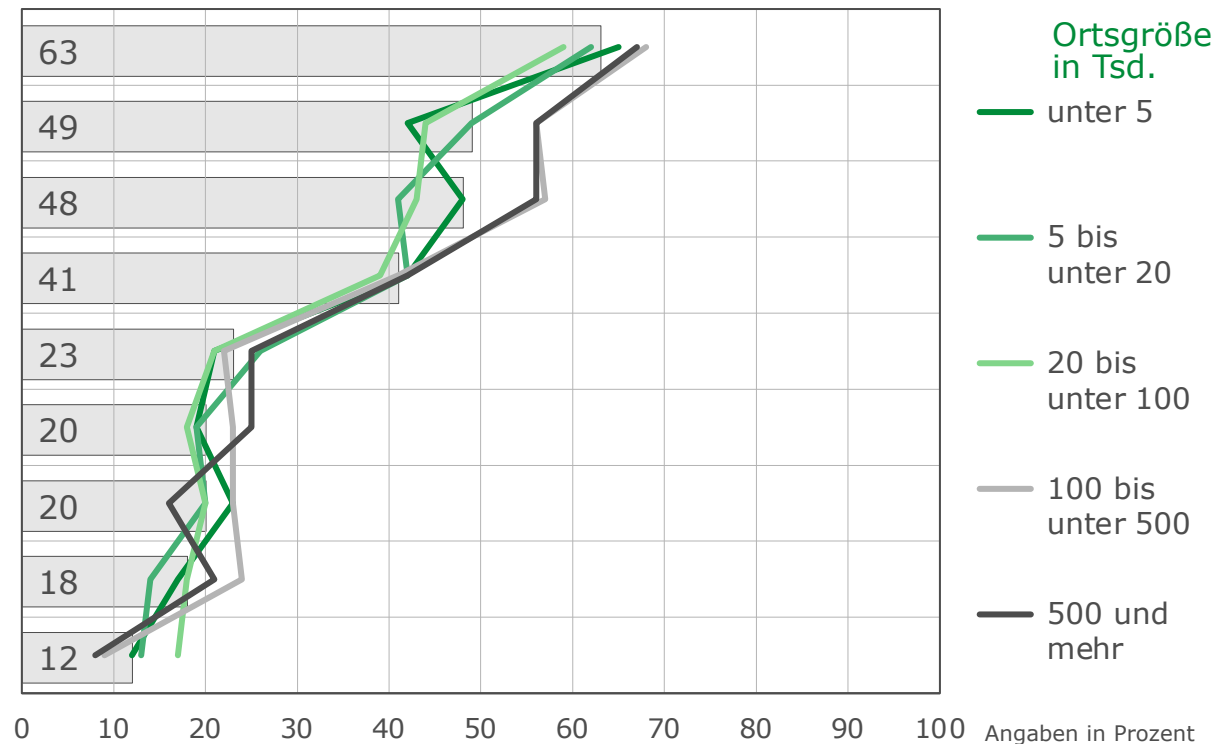
viele Arztpraxen waren überfüllt und konnten keine Patienten mehr behandeln

viele Arztpraxen hatten geschlossen

keine Kurzzeitpflegeangebote nach Krankenhausaufenthalten

Probleme beim ambulanten Pflegedienst

nichts davon



Basis: 2.001 Befragte

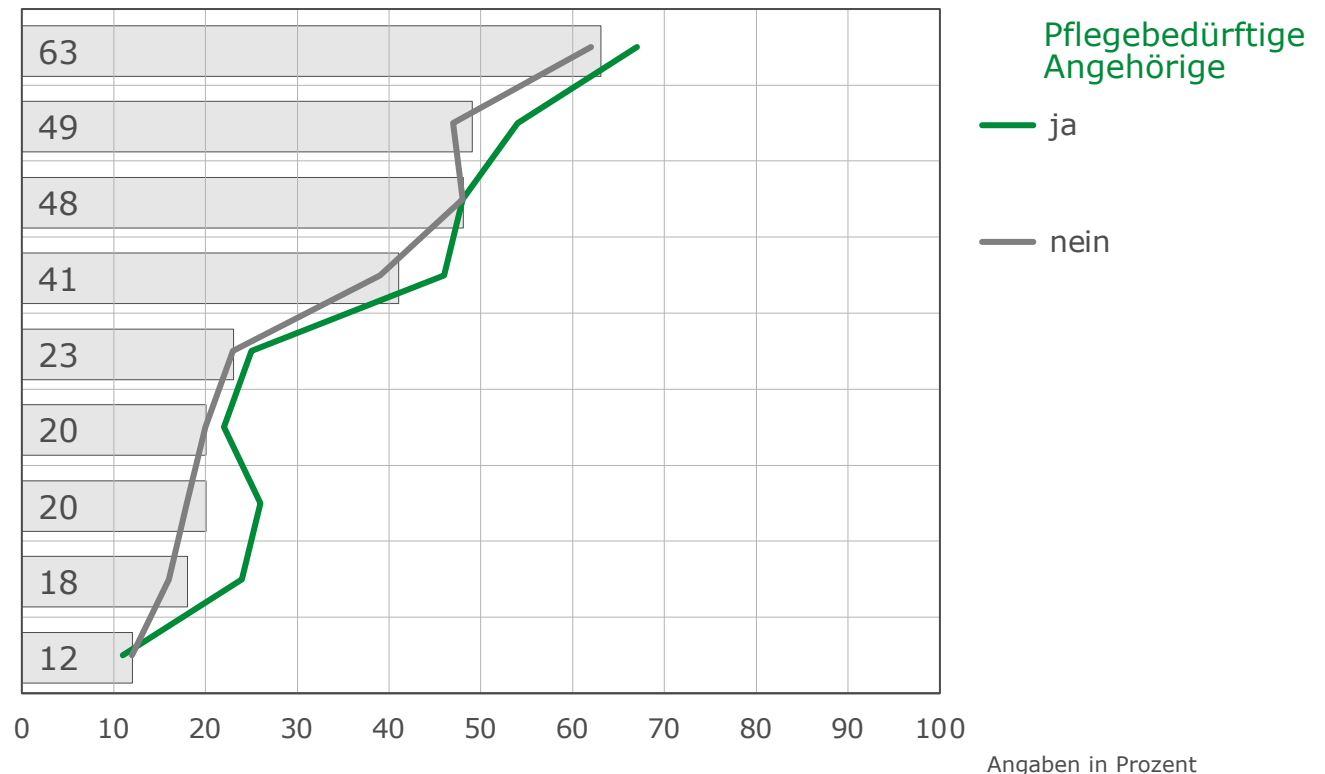
Frage 12: „Soweit Sie das mitbekommen haben: Welche der folgenden Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung bei Ihnen vor Ort gegeben?“

# Probleme mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung während „Corona“ - Pflegebedürftige Angehörige

Befragte mit pflegebedürftigen Angehörigen berichten überdurchschnittlich häufig von Problemen während der Corona-Hochphase.

Folgende Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie vor Ort gegeben:

- Krankenhäuser mussten andere, nicht zwingend notwendige Behandlungen verschieben
- Mehrfachbelastungen für pflegende Angehörige durch Wegbrechen der Hilfsstrukturen und Dienstleistungen
- Gesundheitsamt war mit den vielen Anfragen von Bürgern überfordert
- Tagespflegeeinrichtungen waren geschlossen
- viele Arztpraxen waren überfüllt und konnten keine Patienten mehr behandeln
- viele Arztpraxen hatten geschlossen
- keine Kurzzeitpflegeangebote nach Krankenhausaufenthalten
- Probleme beim ambulanten Pflegedienst
- nichts davon



Basis: 2.001 Befragte

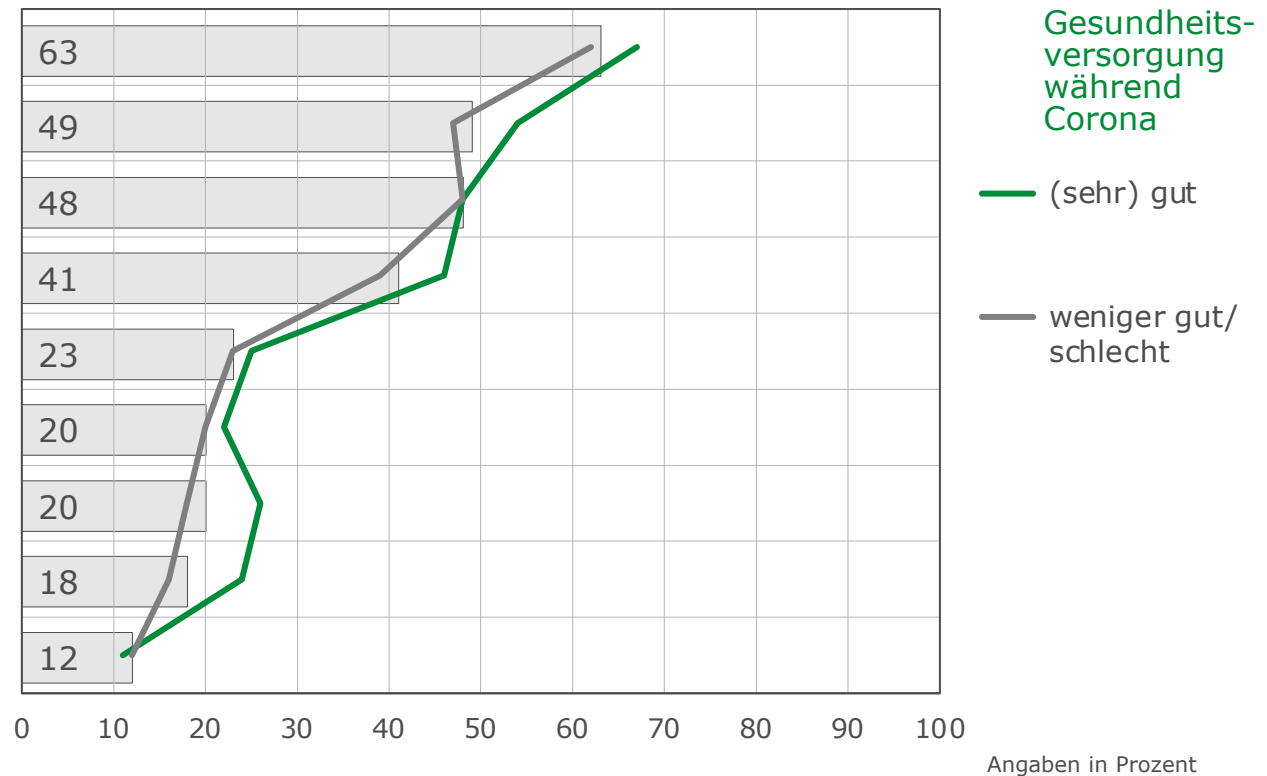
Frage 12: „Soweit Sie das mitbekommen haben: Welche der folgenden Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung bei Ihnen vor Ort gegeben?“

# Probleme mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung während „Corona“ – Gesundheitsversorgung während Corona

Befragte, die die Gesundheitsversorgung vor Ort während der Hochphase der Corona-Pandemie als weniger gut bzw. schlecht einschätzen, haben deutlich häufiger von den verschiedenen Problemen mitbekommen.

## Folgende Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie vor Ort gegeben:

- Krankenhäuser mussten andere, nicht zwingend notwendige Behandlungen verschieben
- Mehrfachbelastungen für pflegende Angehörige durch Wegbrechen der Hilfsstrukturen und Dienstleistungen
- Gesundheitsamt war mit den vielen Anfragen von Bürgern überfordert
- Tagespflegeeinrichtungen waren geschlossen
- viele Arztpraxen waren überfüllt und konnten keine Patienten mehr behandeln
- viele Arztpraxen hatten geschlossen
- keine Kurzzeitpflegeangebote nach Krankenhausaufenthalten
- Probleme beim ambulanten Pflegedienst
- nichts davon



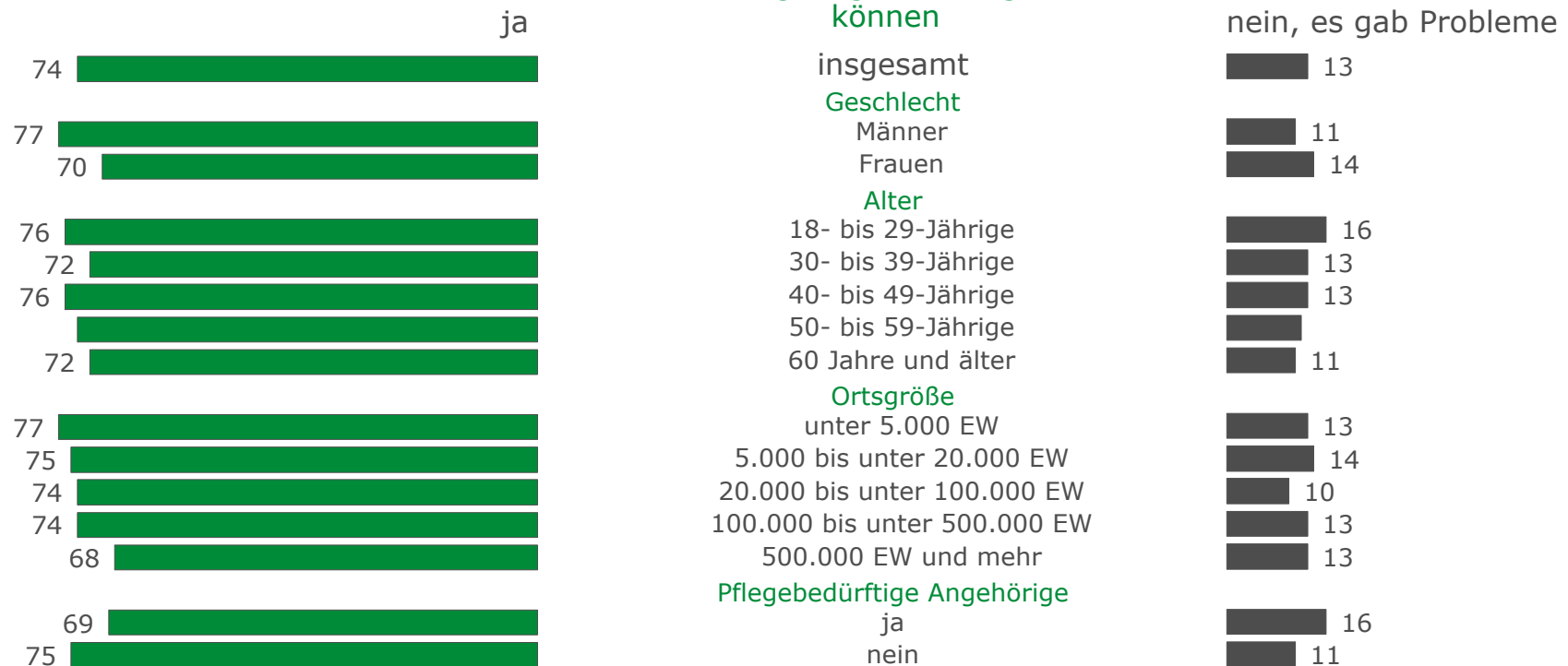
Basis: 2.001 Befragte

Frage 12: „Soweit Sie das mitbekommen haben: Welche der folgenden Probleme hat es während der Hochphase der Corona-Pandemie mit der Gesundheits- und Pflegeversorgung bei Ihnen vor Ort gegeben?“

# Versorgung der Patienten im Notfall

Drei Viertel aller Befragten hatten während der Corona-Hochphase das Gefühl, dass auch die Notfallversorgung aller Patienten bzw. Pflegebedürftigen gut funktioniert hat.

Es hatten während der Hochphase der Corona-Pandemie das Gefühl, dass die Patienten bzw. Pflegebedürftige im Notfall in ihrer Region gut versorgt werden können



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

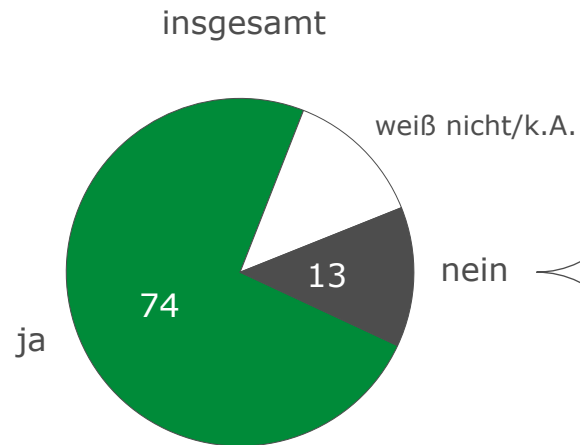
Frage 13: „Hatten Sie während der Hochphase der Corona-Pandemie das Gefühl, dass die Patienten bzw. Pflegebedürftigen im Notfall in Ihrer Region gut versorgt werden können oder gab es da auch Probleme mit der Versorgung von Notfallpatienten?“



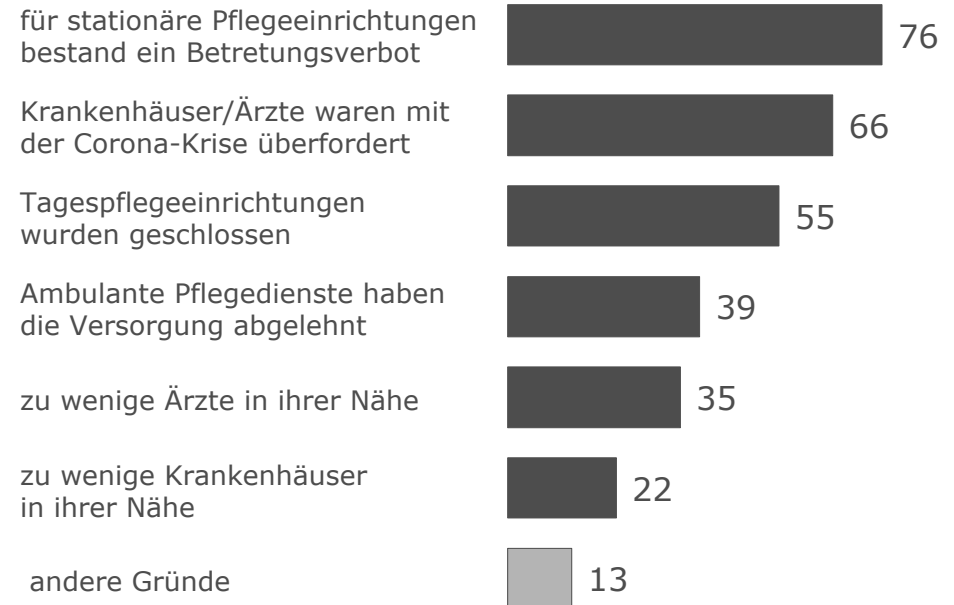
# Probleme mit der Versorgung von Notfallpatienten

Von denjenigen, die Probleme bei der Notfallversorgung sehen, werden vielfältige Gründe dafür genannt.

Es hatten während der Hochphase der Corona-Pandemie das Gefühl, dass die Patienten bzw. Pflegebedürftige im Notfall in ihrer Region gut versorgt werden können



## Gründe für die Probleme mit der Versorgung



Angaben in Prozent

Basis: 251 Befragte, die das Gefühl hatten, es gab Probleme mit der Versorgung von Notfallpatienten oder Pflegebedürftigen  
 Frage 13: „Hatten Sie während der Hochphase der Corona-Pandemie das Gefühl, dass die Patienten bzw. Pflegebedürftigen im Notfall in Ihrer Region gut versorgt werden können oder gab es da auch Probleme mit der Versorgung von Notfallpatienten?“  
 Frage 14: „Was waren die Gründe für die Probleme mit der Versorgung von Notfallpatienten bzw. Pflegebedürftigen während der Hochphase der Corona-Pandemie?“

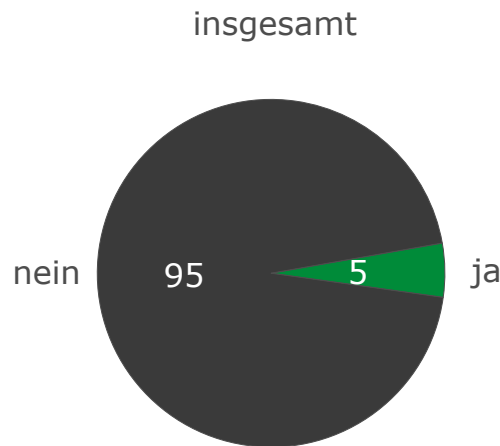
# Videotelefonie während der Corona-Pandemie



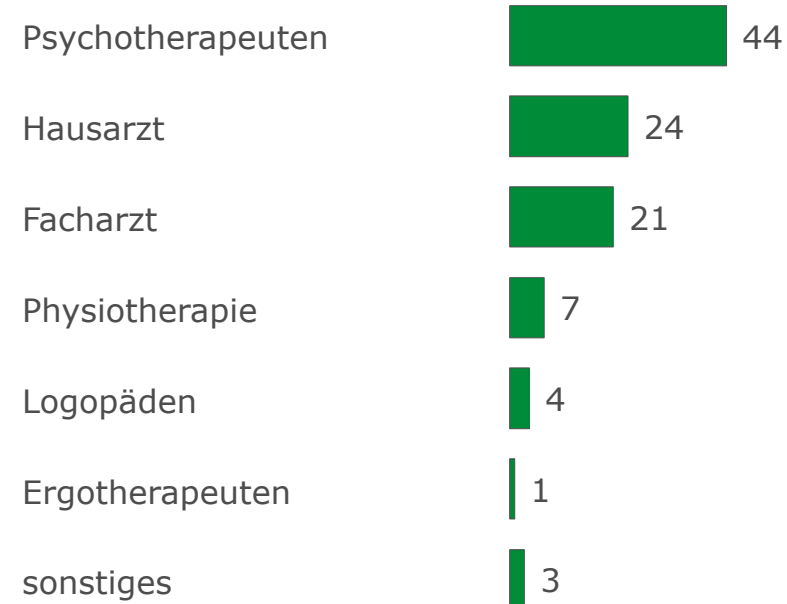
# Videotelefonie während der Corona-Pandemie

Nur wenige Befragte (5 %) wurden in der letzten Zeit über Videotelefonie von einem Arzt oder Therapeuten behandelt oder beraten.

Es wurden in der letzten Zeit schon einmal über Videotelefonie vom einem Arzt oder Therapeuten behandelt oder beraten



Behandlung oder Beratung über Videotelefonie fand statt bei einem/einer



Angaben in Prozent

Basis: 2.001 Befragte

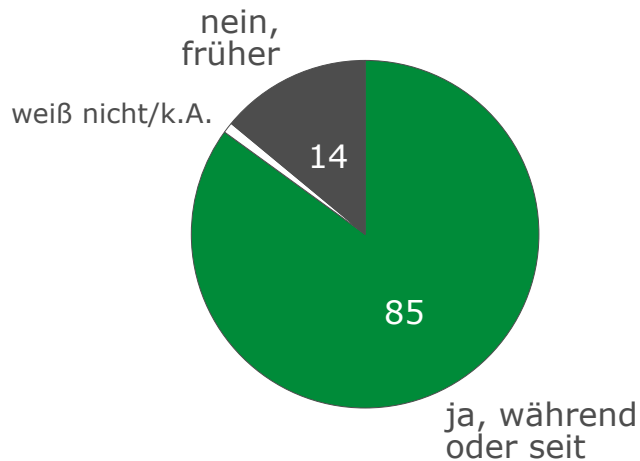
Frage 15: „(...) Wurden Sie in der letzten Zeit schon einmal über Videotelefonie von einem Arzt oder Therapeuten behandelt oder beraten?“

Frage 16: „Bei welchem Arzt oder Therapeuten fand die Behandlung oder Beratung über Videotelefonie statt?“

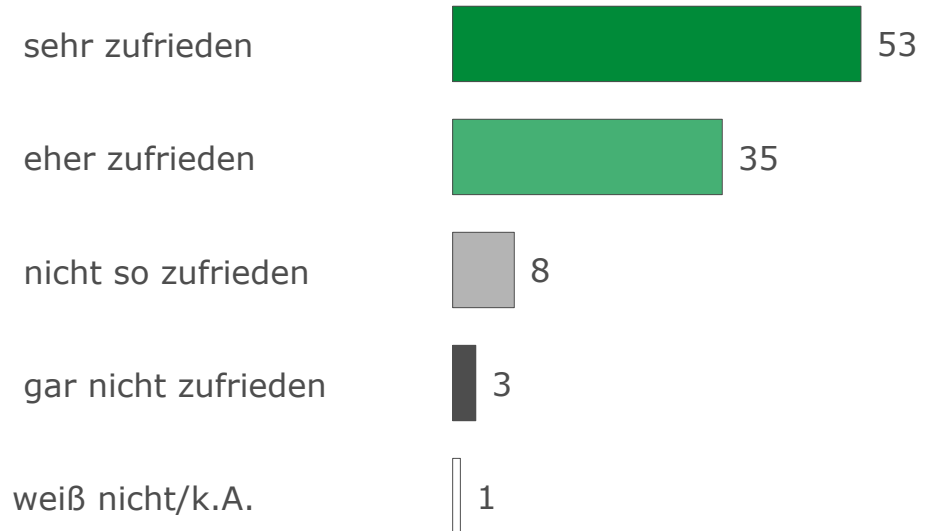
# Erfahrungen mit der Videotelefonie

Bei der Mehrheit dieser wenigen Befragten fand die erste Behandlung oder Beratung während oder seit der Hochphase der Corona-Pandemie statt. Es gibt eine große Zufriedenheit mit der Videotelefonie.

Die erste Behandlung oder Beratung über Videotelefonie fand während oder seit der Hochphase der Corona-Pandemie statt



Mit der Behandlung oder Beratung über Videotelefonie waren alles in allem



Angaben in Prozent

Basis: 99 Befragte, die über Videotelefonie behandelt oder beraten wurden

Frage 17: „Fand Ihre erste Behandlung oder Beratung über Videotelefonie während oder seit der Hochphase der Corona-Pandemie statt oder fand diese bereits früher statt?“

Frage 18: „Und waren Sie mit der Behandlung oder Beratung über Videotelefonie alles in allem sehr, eher, nicht so oder gar nicht zufrieden?“

„Learnings“ für die Ärzte,  
Krankenkassen und die Politik aus  
der Corona-Krise



# Erfahrungen aus der Corona-Krise - Übersicht

Lernen sollten die Ärzte, Krankenkassen und die Politik vor allem, dass Versorgungsangebote für Pflegebedürftige aufrechterhalten werden müssen und es eine flächendeckend gute Gesundheitsversorgung braucht.

## Die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland sollten aus der Corona-Krise lernen

Versorgungsangebote für Pflegebedürftige müssen auch unter Pandemiebedingungen aufrechterhalten werden.

Es braucht eine flächendeckend gute Gesundheitsversorgung auch in ländlichen Regionen.

Gesundheitsberufe haben mehr Wertschätzung und Anerkennung verdient.

Die Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Ärzten in einer Region muss gestärkt werden.

Die ambulante Versorgung der Patienten muss gestärkt werden, um die Krankenhäuser zu entlasten.

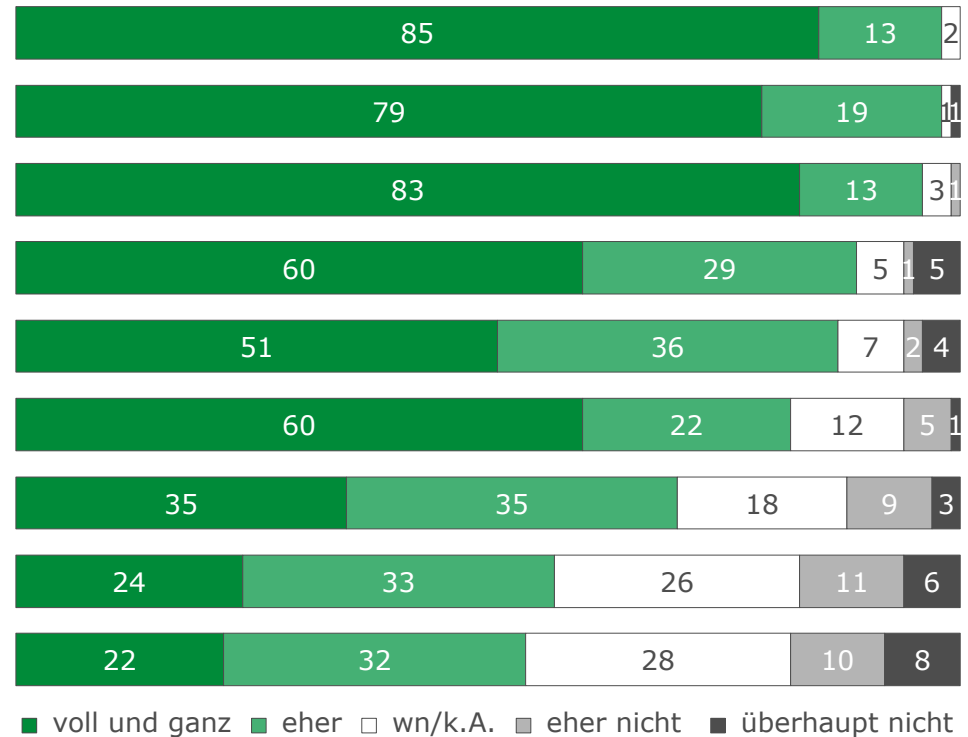
Im Gesundheitswesen dürfen wirtschaftliche Fragen keine Rolle spielen.

Digitale Behandlungsmöglichkeiten wie Videosprechstunden sind eine gute Möglichkeit, Engpässe in der Gesundheitsversorgung zu verhindern oder zu verringern.

Es werden mehr öffentliche Beratungsstellen für Gesundheitsfragen der Bürger benötigt.

Es muss mehr digitale Pflegeberatungsangebote geben

Es stimmen den Aussagen zu



Basis: 2.001 Befragte

Frage 19: „Was sind Ihrer Meinung nach Dinge, die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland in Bezug auf das Gesundheitssystem aus der Corona-Krise lernen sollten“?

# Erfahrungen aus der Corona-Krise - Geschlecht

Frauen stimmen nahezu allen Aussagen häufiger als Männer zu.

## Die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland sollten aus der Corona-Krise lernen

Versorgungsangebote für Pflegebedürftige müssen auch unter Pandemiebedingungen aufrechterhalten werden.

Es braucht eine flächendeckend gute Gesundheitsversorgung auch in ländlichen Regionen.

Gesundheitsberufe haben mehr Wertschätzung und Anerkennung verdient.

Die Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Ärzten in einer Region muss gestärkt werden.

Die ambulante Versorgung der Patienten muss gestärkt werden, um die Krankenhäuser zu entlasten.

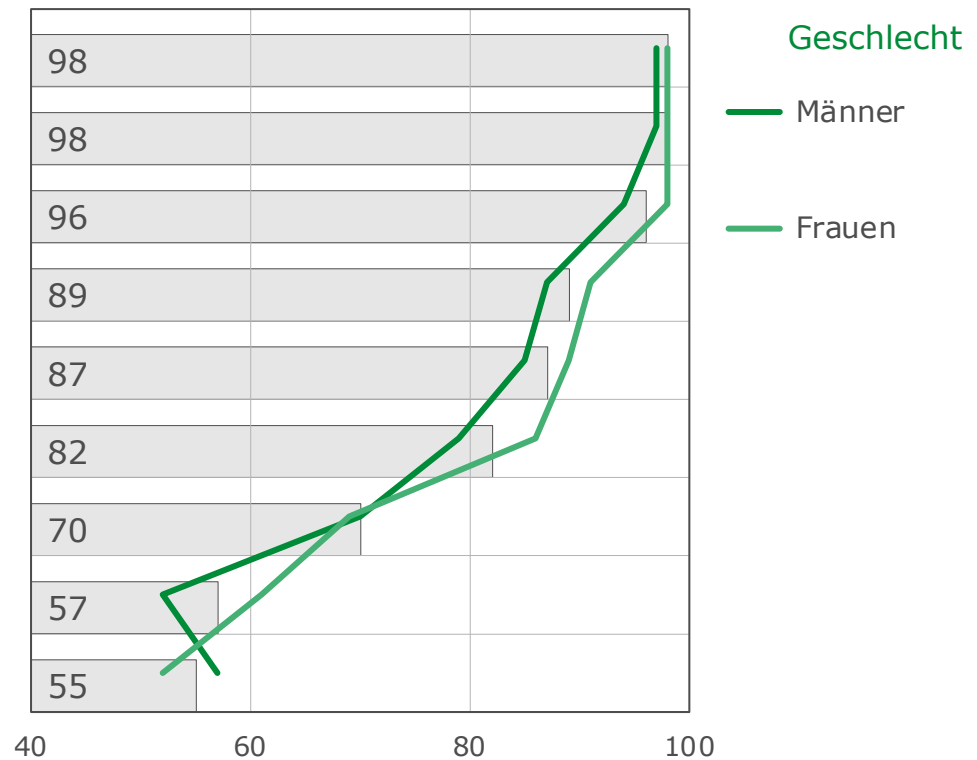
Im Gesundheitswesen dürfen wirtschaftliche Fragen keine Rolle spielen.

Digitale Behandlungsmöglichkeiten wie Videosprechstunden sind eine gute Möglichkeit, Engpässe in der Gesundheitsversorgung zu verhindern oder zu verringern.

Es werden mehr öffentliche Beratungsstellen für Gesundheitsfragen der Bürger benötigt.

Es muss mehr digitale Pflegeberatungsangebote geben

stimmen voll und ganz/eher zu



Basis: 2.001 Befragte

Frage 19: „Was sind Ihrer Meinung nach Dinge, die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland in Bezug auf das Gesundheitssystem aus der Corona-Krise lernen sollten“?

# Erfahrungen aus der Corona-Krise - Alter

Die verschiedenen Altersgruppen stimmen den Aussagen in ähnlichem Maße zu.

## Die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland sollten aus der Corona-Krise lernen

Versorgungsangebote für Pflegebedürftige müssen auch unter Pandemiebedingungen aufrechterhalten werden.

Es braucht eine flächendeckend gute Gesundheitsversorgung auch in ländlichen Regionen.

Gesundheitsberufe haben mehr Wertschätzung und Anerkennung verdient.

Die Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Ärzten in einer Region muss gestärkt werden.

Die ambulante Versorgung der Patienten muss gestärkt werden, um die Krankenhäuser zu entlasten.

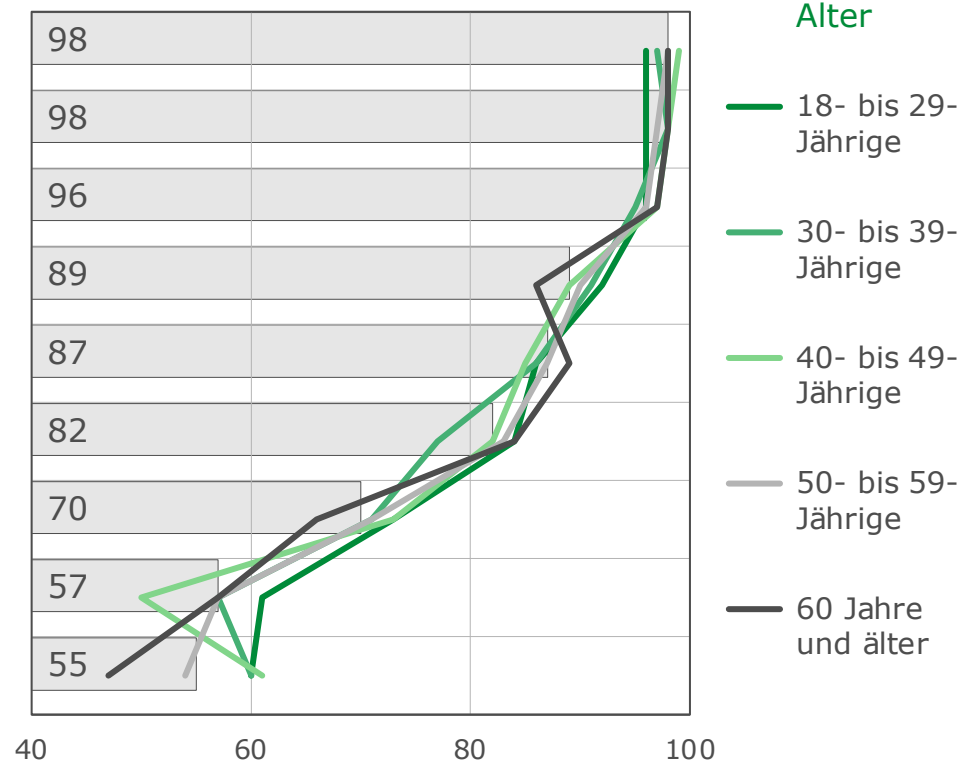
Im Gesundheitswesen dürfen wirtschaftliche Fragen keine Rolle spielen.

Digitale Behandlungsmöglichkeiten wie Videosprechstunden sind eine gute Möglichkeit, Engpässe in der Gesundheitsversorgung zu verhindern oder zu verringern.

Es werden mehr öffentliche Beratungsstellen für Gesundheitsfragen der Bürger benötigt.

Es muss mehr digitale Pflegeberatungsangebote geben

stimmen voll und ganz/eher zu



Basis: 2.001 Befragte

Frage 19: „Was sind Ihrer Meinung nach Dinge, die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland in Bezug auf das Gesundheitssystem aus der Corona-Krise lernen sollten?“



# Erfahrungen aus der Corona-Krise - Ortsgröße

Dass wirtschaftliche Fragen im Gesundheitswesen keine Rolle spielen dürfen, meinen Bewohner kleiner Gemeinden... (unter 5.000)

## Die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland sollten aus der Corona-Krise lernen

Versorgungsangebote für Pflegebedürftige müssen auch unter Pandemiebedingungen aufrechterhalten werden.

Es braucht eine flächendeckend gute Gesundheitsversorgung auch in ländlichen Regionen.

Gesundheitsberufe haben mehr Wertschätzung und Anerkennung verdient.

Die Zusammenarbeit von Krankenhäusern und Ärzten in einer Region muss gestärkt werden.

Die ambulante Versorgung der Patienten muss gestärkt werden, um die Krankenhäuser zu entlasten.

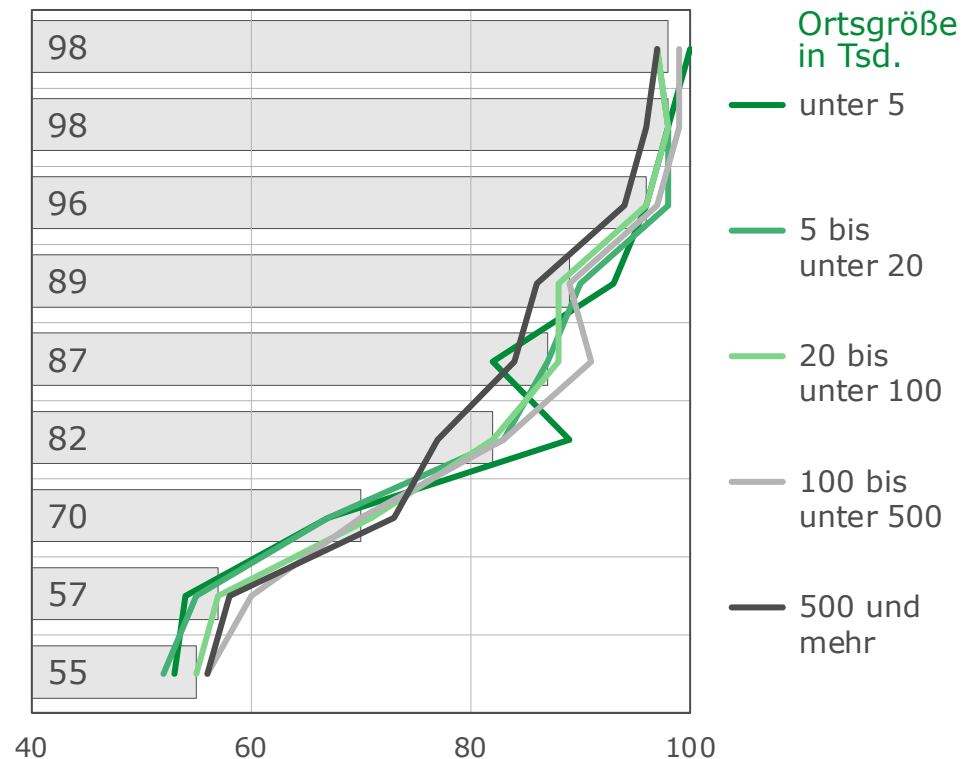
Im Gesundheitswesen dürfen wirtschaftliche Fragen keine Rolle spielen.

Digitale Behandlungsmöglichkeiten wie Videosprechstunden sind eine gute Möglichkeit, Engpässe in der Gesundheitsversorgung zu verhindern oder zu verringern.

Es werden mehr öffentliche Beratungsstellen für Gesundheitsfragen der Bürger benötigt.

Es muss mehr digitale Pflegeberatungsangebote geben

stimmen voll und ganz/eher zu

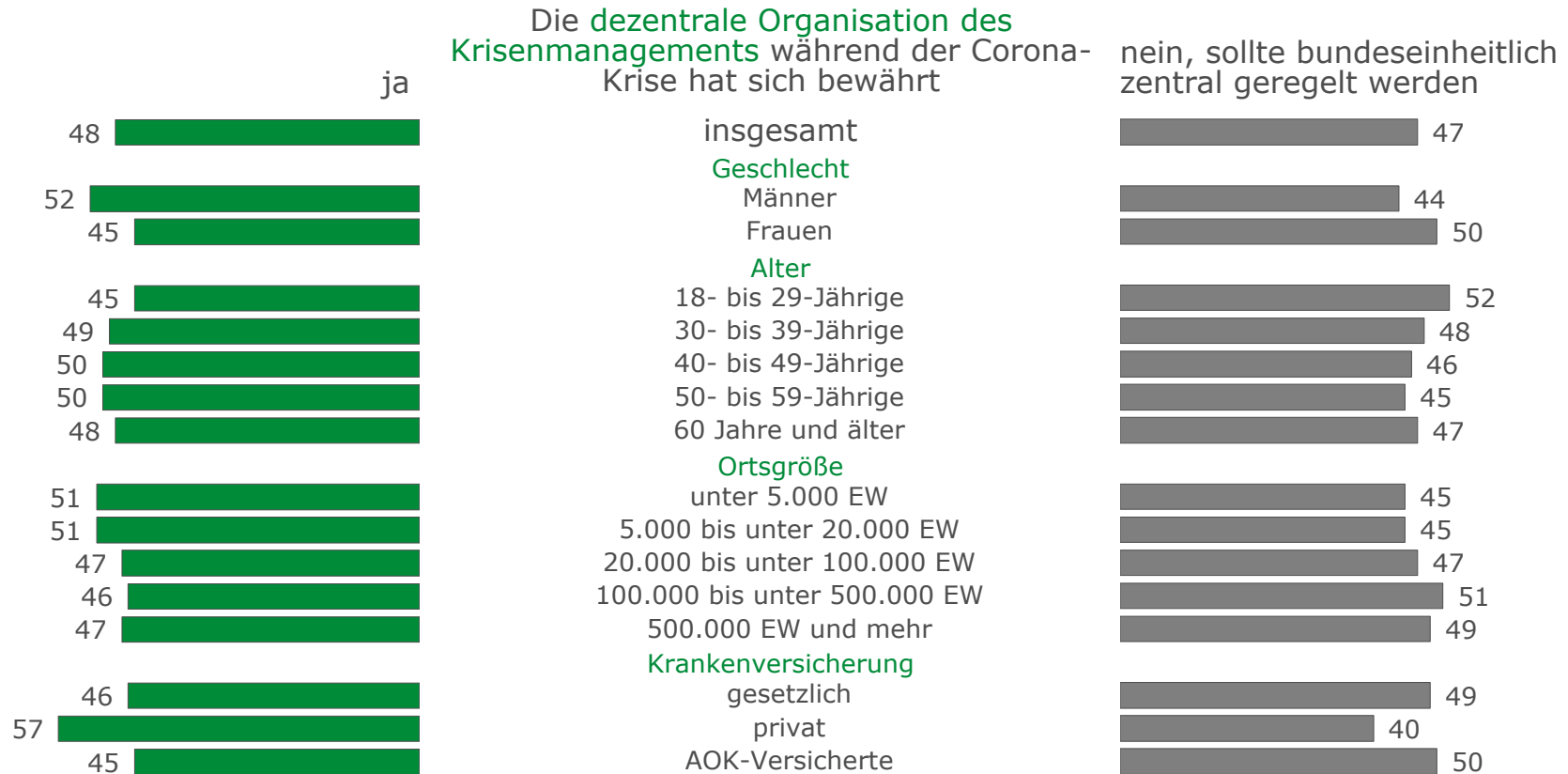


Basis: 2.001 Befragte

Frage 19: „Was sind Ihrer Meinung nach Dinge, die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland in Bezug auf das Gesundheitssystem aus der Corona-Krise lernen sollten?“

# Meinungen zum dezentralen Krisenmanagement in der Corona-Krise

Rund die Hälfte meint, die dezentrale Organisation des Krisenmanagements hätte sich bewährt. Ähnlich viele aber fordern eine bundeseinheitlich zentrale Regelung.



Basis: 2.001 Befragte

Frage 20: „Im Krisenmanagement in der Corona-Krise haben Kommunen, Länder und Bund eng zusammengearbeitet, die Verantwortung lag aber vor allem bei den Ländern und Kommunen. Hat sich diese dezentrale Organisation Ihrer Meinung nach bewährt, oder sollte ein solches Krisenmanagement bundeseinheitlich zentral geregelt werden?“

# Zentrale Ergebnisse



# Zentrale Ergebnisse (1)

---

## Themenprioritäten

- An erster Stelle der für die Bundesbürger wichtigen Themen, um die sich die Politik kümmern sollte, steht die Zukunft der Kinder und Enkel mit Investitionen in Schule, Bildung und Kinderbetreuung (86 %)
- Die Stärkung des Gesundheitssystems, von Gesundheitsberufen sowie der Gesundheitsforschung folgt mit 78 Prozent, die das für (sehr) wichtig halten. Frauen sehen das noch häufiger als Männer und die über 50-Jährigen etwas häufiger als die jüngeren Befragten für besonders wichtig an.
- Weitere wichtige Themen aus Sicht der Bürger sind der Klimaschutz und der nachhaltige Umbau der Wirtschaft (77 %) sowie die Belebung der Wirtschaft und der Erhalt von Arbeitsplätzen (76 %).

# Zentrale Ergebnisse (2)

---

## Die Gesundheitsversorgung vor Ort

- Unter den verschiedenen Einrichtungen der Daseinsvorsorge hat die Verfügbarkeit von Hausärzten für die Bevölkerung in Deutschland wie auch schon Anfang 2019 die größte Bedeutung, noch vor Einrichtungen wie der Polizei, Ämtern und Behörden oder dem ÖPNV.
- Mit 85 Prozent sind derzeit auch ähnlich viele Bundesbürger wie bereits 2019 mit der Gesundheitsversorgung vor Ort insgesamt zufrieden. Allerdings sind Bewohner in kleinen Gemeinden deutlich weniger mit der Gesundheitsversorgung zufrieden als Bewohner in urbanen Gebieten.
- Im Detail fällt das Urteil über die einzelnen Einrichtungen der Gesundheitsversorgung vor Ort allerdings differenziert aus.
- So ist die Zufriedenheit mit der Versorgung mit Hausärzten und Krankenhäusern in den ländlichen Regionen etwas niedriger als in den größeren Städten.
- Keinerlei Nachholbedarf gibt es hingegen – weder in Stadt noch Land – bei der Versorgung mit Apotheken. Vielmehr geben hier sogar etwas mehr Bürger an, mit der Versorgung zufrieden zu sein als die Verfügbarkeit für wichtig halten.

# Zentrale Ergebnisse (3)

---

- Defizite in der Zufriedenheit zeigen sich auch bezüglich der ambulanten und stationären Pflegeangebote, insbesondere in den größeren Städten.

## Einstellungen zu alternativen Angeboten der Gesundheitsversorgung

- Fast zwei von fünf Befragten (39 %) haben schon einmal von Angeboten gehört oder gelesen, bei denen z.B. bei chronischen Erkrankungen nicht immer ausschließlich ein Arzt die Betreuung eines Patienten übernimmt, sondern die Betreuung in Teilen auch durch speziell ausgebildete und qualifizierte medizinische Fachkräfte in Absprache mit dem Arzt erfolgt.
- Diese Angebote werden von einer großen Mehrheit der Befragten auch als gut oder sehr gut bewertet.
- Der Anteil derer, die sich grundsätzlich vorstellen können, die Möglichkeit einer Videosprechstunde zu nutzen, ist seit 2019 um 11 Prozentpunkte auf nun 61 Prozent gestiegen. Offen gegenüber Videosprechstunden sind vor allem die Befragten mittleren Alters (30 bis 49 Jahre) sowie die Bewohner großer Metropolen.

# Zentrale Ergebnisse (4)

---

## Wichtige Entscheidungsfaktoren bei Gesundheitsfragen

- Im Hinblick auf die wichtigsten Entscheidungsfaktoren für die Auswahl ist den Bürgern bei einem Arzt und bei einem Krankenhaus die gute Qualität der Behandlung am allerwichtigsten. Bei einem Krankenhaus ist auch noch das Kriterium der Spezialisierung auf die Erkrankung sehr relevant, bei der Arztwahl eher die gute Erreichbarkeit.
- Das Kriterium „gute Empfehlungen im Internet“ ist für die Bürger sowohl bei der Arzt- als auch bei der Krankenhauswahl am unwichtigsten.
- Die kurze Entfernung zu Arzt oder Krankenhaus ist in besonderer Weise für die über 60-Jährigen ein wichtiger Aspekt. Dies ist auch für die Bewohner kleinerer Städte und Gemeinden etwas relevanter als für die Großstadtbewohner.

# Zentrale Ergebnisse (5)

---

## Die Gesundheitsversorgung während der Hochphase der Corona-Pandemie

- Die Mehrheit der Befragten (in Stadt und Land) meint, die Gesundheitsversorgung vor Ort hätte während der Hochphase der Corona-Pandemie gut oder sehr gut funktioniert.
- Dennoch wurden auch Probleme registriert: Vor allem, dass die Krankenhäuser andere, nicht zwingend notwendige Behandlungen verschieben mussten, es zu Mehrfachbelastungen für pflegende Angehörige durch Wegbrechen der Hilfestrukturen und Dienstleistungen kam und dass die Gesundheitsämter mit den vielen Anfragen von Bürgern überfordert waren.
- Die Mehrheit der Bundesbürger hatte zudem auch das Gefühl, dass auch während der Hochphase der Corona-Pandemie die Patienten bzw. Pflegebedürftigen – also nicht nur die mit dem Corona-Virus Infizierten – im Notfall in ihrer Region gut versorgt werden können. Diese Einschätzung gibt es mehrheitlich in Stadt wie in Land.

## Videosprechstunden während der Corona-Pandemie

- 5 Prozent der Befragten wurden in der letzten Zeit über Videotelefonie von einem Arzt oder Therapeuten behandelt oder beraten. In den meisten Fällen (85 %) fand die erste Behandlung oder Beratung während oder seit der Hochphase der Corona-Pandemie statt.
- Diejenigen, die über Videotelefonie behandelt oder beraten wurden, sind damit auch alles in allem meistens zufrieden.



# Zentrale Ergebnisse (6)

---

## „Learnings“ aus der Corona-Krise

- In Bezug auf das Gesundheitssystem sollten die Ärzte, Krankenkassen und die Politik in Deutschland aus der Corona-Krise insbesondere lernen, dass Versorgungsangebote für Pflegebedürftige auch unter Pandemiebedingungen aufrecht erhalten werden müssen, es eine flächendeckend gute Gesundheitsversorgung auch in ländlichen Regionen braucht und dass Gesundheitsberufe mehr Wertschätzung und Anerkennung verdient haben
- Bei dieser Einschätzung, was die Ärzte, Krankenkassen und Politik aus der Corona-Krise lernen sollten, unterscheiden sich die Bürger der verschiedenen Alters- und Bevölkerungsgruppen kaum voneinander.
- Während eine Hälfte der Befragten zudem meint, die dezentrale Organisation des Krisenmanagements in der Corona-Krise hätte sich bewährt, ist die andere Hälfte eher der Meinung, ein solches Krisenmanagement sollte bundeseinheitlich zentral geregelt werden.

forsa  
Politik- und Sozialforschung GmbH  
Büro Berlin  
Schreiberhauer Straße 30  
10317 Berlin

Telefon: 030. 6 28 82-0