

# **Patientenbedürfnisse und Erwartungen an die Gesundheitsversorgung und Krankenhäuser der Zukunft**

**Dr. Reinhard Raml, Mag.<sup>a</sup> Bettina Eckerieder  
Wien, November 2020**

## 2 Daten zur Befragung

---

- Auftraggeber: Vinzenz Gruppe Krankenhausbeteiligungs- und Management GmbH
- Thema der Studie: Patientenbedürfnisse
- Stichprobe: 1.000 Befragte
- Methode: telefonische Interviews (CATI) & online Interviews (CAWI)
- Zeitraum der Befragung: 28.9.2020 – 15.10.2020
- Institut: IFES - Institut für empirische Sozialforschung
- Projektleiter: Mag.<sup>a</sup> Bettina Eckerieder
- Projektassistentin: Lukas Schreder, MA
- Auswertung und Statistik: Theresa Schmid, BA BSc
- Max. Schwankungsbreite: bei 1.000 Interviews:  $\pm 3.1$  Prozentpunkte

### 3 Zusammenfassung und Interpretation

1

#### **Krankenhäuser leisten wesentlichen Beitrag zur Bewältigung der Krise**

Die österreichischen Krankenhäuser stehen in der Corona-Pandemie im Fokus der öffentlichen Aufmerksamkeit. Aus Sicht der Bevölkerung werden sie ihrer Rolle in hohem Ausmaß gerecht. Zwei Drittel der Befragten sind klar der Meinung, dass die Krankenhäuser einen wesentlichen Anteil an der bisher guten Bewältigung der Krise haben. Lediglich 5% der Bevölkerung – und damit als vernachlässigbar einzustufen – sind hier dezidiert gegenteiliger Ansicht. Die restlichen Nennungen bewegen sich im mittleren Zustimmungsbereich, wobei auch hier eine klare Tendenz zu einer positiven Sichtweise gegeben ist.

2

#### **Hohes Vertrauen in österreichische Krankenhäuser**

Allgemein ist überdies festzustellen, dass bei zwei Drittel der Bevölkerung das Vertrauen in die österreichischen Krankenhäuser generell sehr hoch ist – ein Vertrauen, das in der Krise sogar noch mehrheitlich gesteigert werden konnte. Insbesondere Personen mit chronischem Leiden stechen hier positiv hervor – unter ihnen liegt der Anteil mit sehr hohem Vertrauen bei 75%.

Mehrheitlich hat man auch großes Verständnis für die strengen – pandemie-bedingten – Regeln in den Krankenhäusern (63%) und die Verschiebung von geplanten Operationen (50%).

## 4 Zusammenfassung und Interpretation

### **Kaum Verständnis für Einsparungen im Gesundheitswesen**

Das Gesundheitswesen kann somit als tragende Säule in der Pandemie gesehen werden, es stärkt das Vertrauen der Bevölkerung in das Funktionieren des Staates und bildet die Grundlage für das auch in diesen Zeiten hohe (soziale) Sicherheitsgefühl der Österreicher/innen.

3 Folgerichtig werden in diesem Bereich auch notwendige künftige Sparmaßnahmen abgelehnt (82%, davon 63% „sehr“), nur 13% würden hier zustimmen. Knappe Ressourcen in einer Gesundheitskrise führen in der Bevölkerung zu folgender Prioritätensetzung: 59% würden Einsparungen im kulturellen Bereich befürworten, 46% bei Verteidigung/ Sicherheit und immerhin 40% bei Wirtschaft/ Unternehmen sowie Wohnen/Wohnbau (38%). Weitgehend verschont werden sollen Arbeitsmarkt/Arbeitnehmer (nur 24% befürworten Sparmaßnahmen), Pensionen (18%) und Bildung/ Schulen/ Kinderbetreuung (17%).

### **Hohe Zufriedenheit mit Krankenhäusern**

4 Die Krankenhäuser werden in allen Phasen der Prozesskette – vor / während / nach dem Aufenthalt – sehr positiv beurteilt: Jeweils gut zwei Drittel der mit dem Krankenhausbetrieb Erfahrenen (als Patienten oder Angehörige) sind überaus zufrieden. Nur je 2% äußern sich explizit negativ in ihrer Beurteilung. Höher ist die Zufriedenheit bei stationär Aufgenommenen und umfasst hier rund drei Viertel der Befragten, etwas geringer damit folglich bei Angehörigen und Personen in ambulanter Betreuung (aber auch hier liegen die Anteile an besonders Zufriedenen bei etwa zwei Drittel).

Ein ähnlich positives Ergebnis wird bei der Wahl bzw. Zuteilung des Krankenhauses erzielt.

## 5 Zusammenfassung und Interpretation

5

### **Mehr Selbstbestimmung als Patient\*in**

Die Patientin bzw. der Patient von heute kann bereits als mitbestimmungs-orientiert beschrieben werden (zumindest im Selbstbild): 65% möchten über Behandlungsoptionen und -schritte informiert werden und mitsprechen können. Am anderen Ende möchten sich nur 12% der Bevölkerung quasi blind auf die Expertise der Ärzteschaft verlassen. 20% positionieren sich im Spektrum dieser beiden Pole in der Mitte. Wie so oft bei gesundheitlichen Fragen, sind es verstärkt die Frauen, die mitbestimmen wollen: 70% vs. 60% bei den Männern. Stark ist auch der Bildungsgradient in dieser Frage: Bei Hochschulabsolventen liegt der Anteil derer mit hohem Informations- und Mitbestimmungsbedürfnis bei 76%.

6

### **Hohe Zustimmung zu spezialisierten Krankenhäusern**

Die Spezialisierung der Krankenhäuser wird äußerst positiv aufgenommen: 19% finden das ausgezeichnet, weitere 34% sehr gut und 25% gut. 16% sehen das teils positiv, teils negativ und nur 5% finden eine solche Spezialisierung eher oder sehr schlecht. Unterstrichen wird dieser Befund auch durch die grundsätzliche Bereitschaft von 82% der Befragten, für die Operation bzw. Behandlung in einem spezialisierten Krankenhaus eine längere Anfahrt in Kauf zu nehmen.

7

### **Patient\*innen sind Zukunftstrends gegenüber aufgeschlossen**

Bei den abgefragten Zukunftstrends gibt es eine relativ hohe Bandbreite in der Befürwortung bzw. bei der Akzeptanz. Der Online-Check-in bei Krankenhäusern liegt mit 75% Befürwortung an der Spitze dessen, was man sich in Zukunft „gut vorstellen“ kann. Auch die Robotik bei Operationen scheint bereits gut in den Köpfen verankert (65%). Öffentlich zugängliche – objektivierte – Leistungskriterien (62%), aber auch subjektive Bewertungen von Patienten (58%) sind Dinge, die durchaus als zeitgemäß betrachtet werden können. Auch Online-Aufklärungsgespräche vor einem Krankenhausaufenthalt werden von einer knappen Mehrheit (52%) positiv gesehen. Durchaus positive Resonanz (47%) erhält auch der Einsatz von Künstlicher Intelligenz in der Diagnostik. Größere Berührungängste gibt es bei Robotern in der Pflege, wobei auch hier 37% eine Unterstützung befürworten würden.

## 6 Zusammenfassung und Interpretation

8

### **Vorteile von Digitalisierung und Eigenverantwortung überwiegen**

Auch die drei abgefragten Szenarien werden von klaren Mehrheiten als positiv (ausgezeichnet / sehr gut / gut) empfunden, allen voran die Telemedizin mit Überwachungsgeräten (70%), gefolgt von Nachsorge zu Hause mit Online-Unterstützung (64%) und der Gesundheitsplattform (54%), bei dem das Ausmaß an Eigenverantwortung bzw. Eigenaufwand in der Recherche wohl besonders hoch ist.

Alles in allem betrachtet erweisen sich die Österreicher/innen als durchaus aufgeschlossen gegenüber den neuen (technischen) Entwicklungen im Krankenhausbereich. Man kann also hier auf wohlwollende, positiv gestimmte Neugierde bauen. Selbstverständlich – im Sinne des hohen Informationsbedürfnisses – ist dies mit einem entsprechenden Erklärungsbedarf zu verknüpfen. Das zeigt sich auch in der Frage, dass für insgesamt 64% die Vorteile der Digitalisierung in der Gesundheitsversorgung überwiegen, allerdings nur 14% das „auf jeden Fall“ unterstreichen würden. Für insgesamt 26% überwiegen aus heutiger Sicht die Nachteile und 10% können sich in dieser Frage nicht klar positionieren.

9

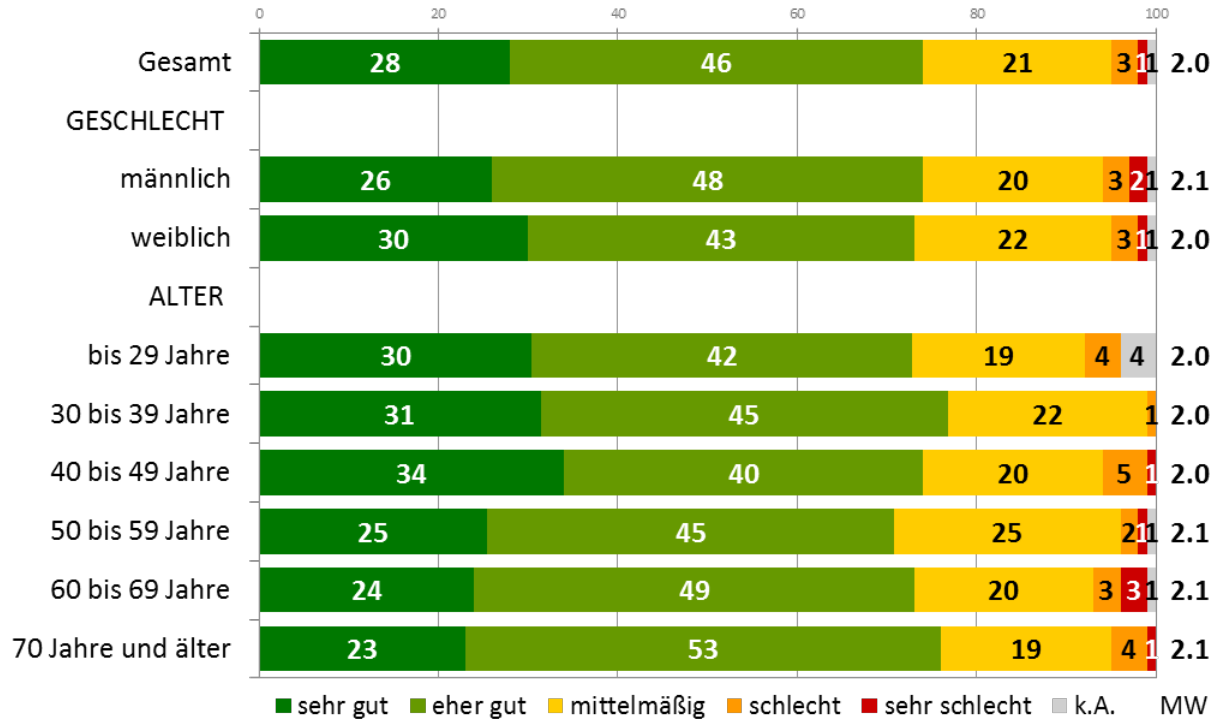
### **Online-Ambulanzen als attraktive, neue Alternative**

Am Beispiel der Online-Ambulanzen sehen die Befragten (zu je ca. 2/3) die Vorteile vor allem in der Zeitersparnis, in der Versorgung von Menschen in entlegeneren Gegenden sowie allgemein als Erleichterung für chronisch kranke Menschen. Klar gesagt wird aber auch (von 84%), dass man die Wahlmöglichkeit haben sollte, einen Termin online oder persönlich wahrzunehmen. Für viele (63%) ist ein persönliches Gespräch mit den Ärztinnen und Ärzten durch Online-Konsultationen noch nicht ersetzbar. Datenschutzbedenken äußert nur ein Drittel.

Hohe Bereitschaft für die Inanspruchnahme einer Online-Ambulanz gibt es im Bereich einer ersten Abklärung des Anliegens (von zwei Drittel der Befragten) oder bei der Versorgung eines chronischen Leidens (62%). Ein Drittel kann sich dies auch schon im Bereich der Diagnose und Festlegung der Behandlung vorstellen.

# 7 Gesundheitliche Verfassung

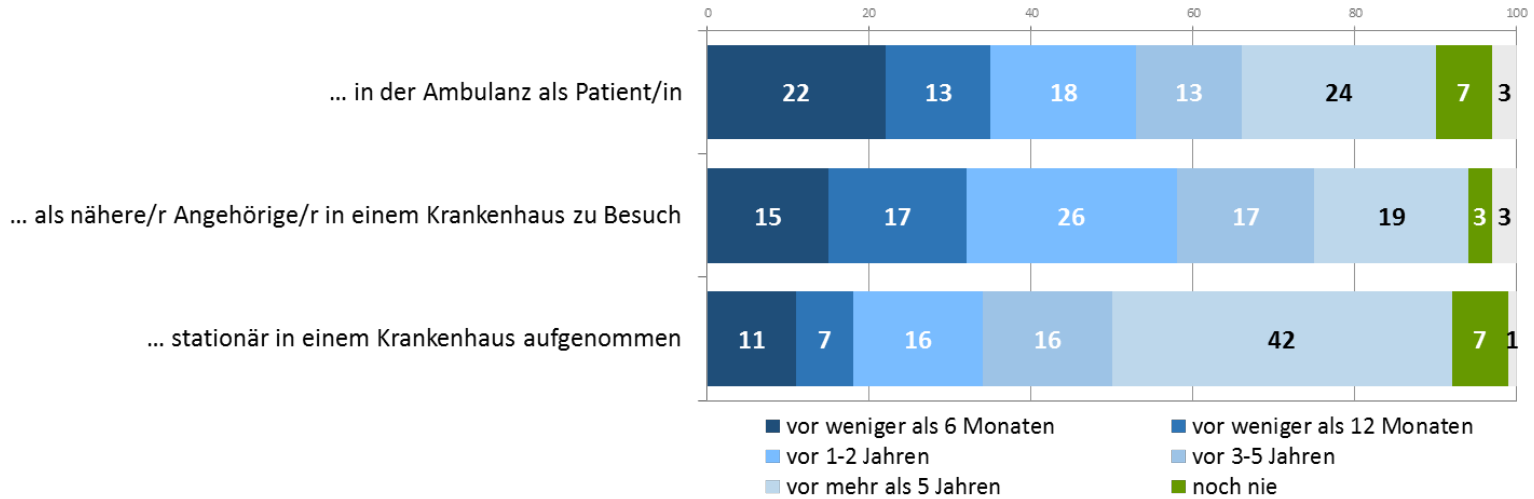
F5: Wie schätzen Sie Ihre derzeitige gesundheitliche Verfassung insgesamt ein?  
Ist diese... sehr gut, gut, mittelmäßig, schlecht oder sehr schlecht? [in Prozent]



Basis: Gesamt, n=1.000

## 8 Das letzte Mal im Krankenhaus

F6: Wann waren Sie zuletzt...? [in Prozent]

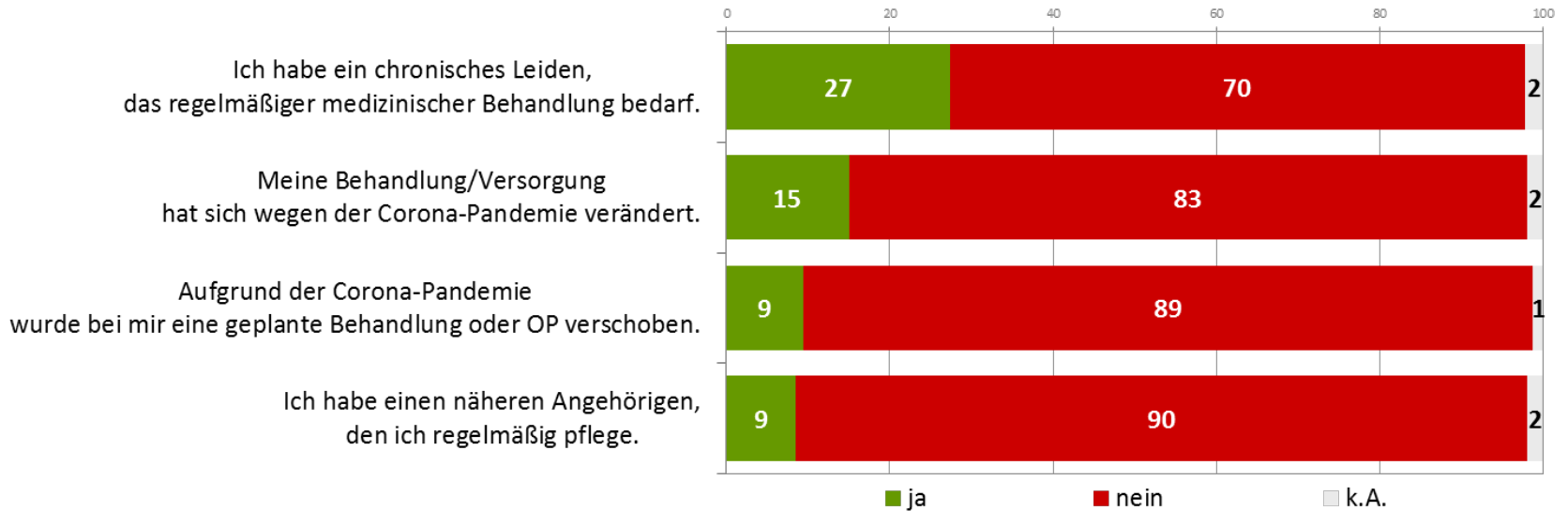


Basis: Gesamt, n=1.000



## 9 Medizinische Situation, allgemein und pandemiebedingt

F7: Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie persönlich zu? [in Prozent]

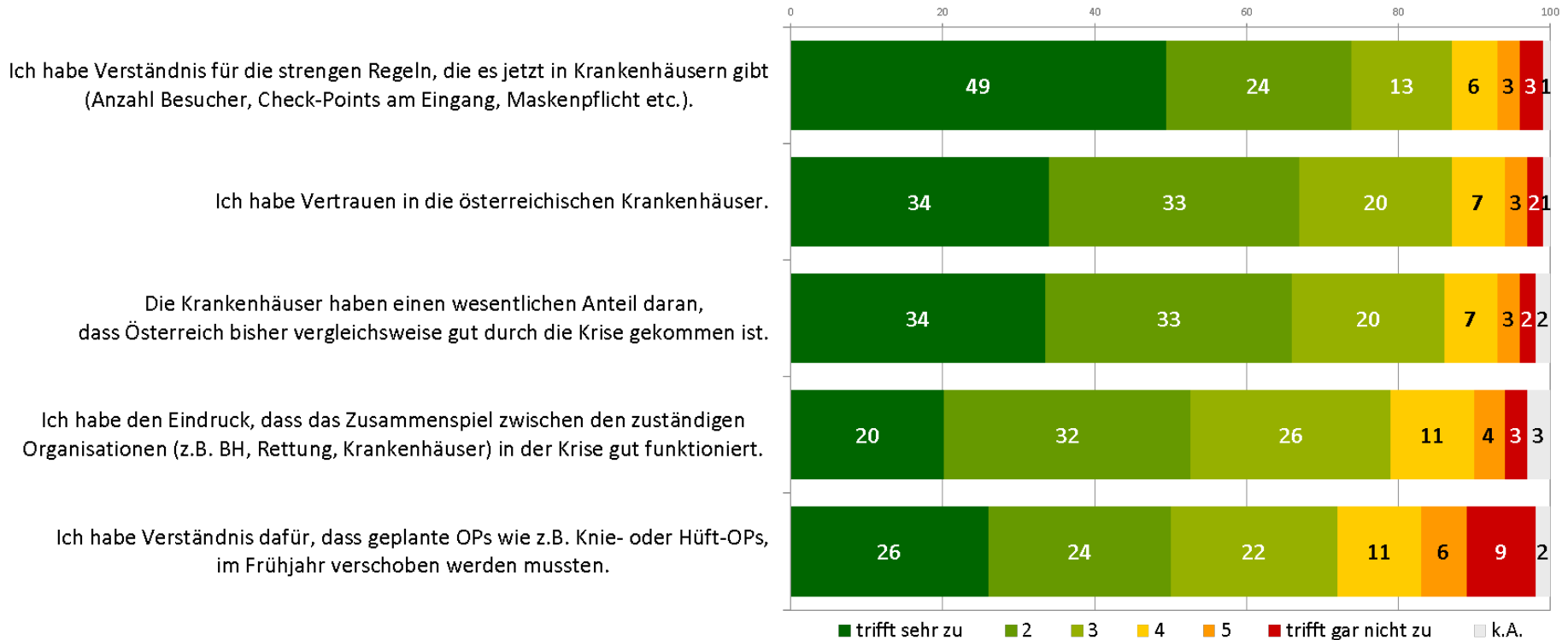


Basis: Gesamt, n=1.000

## 10 Pandemiebedingte Auswirkungen auf das Gesundheitssystem

F8: Die Corona-Pandemie hat auf das Gesundheitssystem starke Auswirkungen und hat für Patienten/innen auch zu Änderungen geführt.

Wie sehr treffen die folgenden Aussagen Ihrer Meinung nach zu? 1=trifft sehr zu und 6=trifft gar nicht zu. Dazwischen können Sie abstufen. [in Prozent]

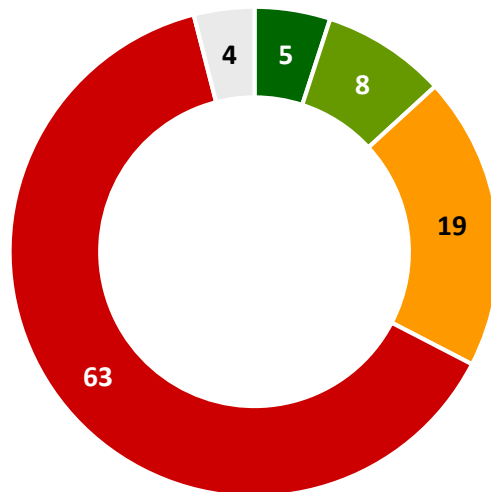


Basis: Gesamt, n=1.000

## 11 Staatliche Sparmaßnahmen Gesundheitswesen/Krankenhäuser

F10: Die Staatsverschuldung wird durch die Corona-Pandemie steigen. Der Staat wird daher sparen müssen.

Wie sehr würden Sie befürworten oder ablehnen, dass im Bereich Gesundheitswesen/Krankenhäuser gespart werden würde? [in Prozent]

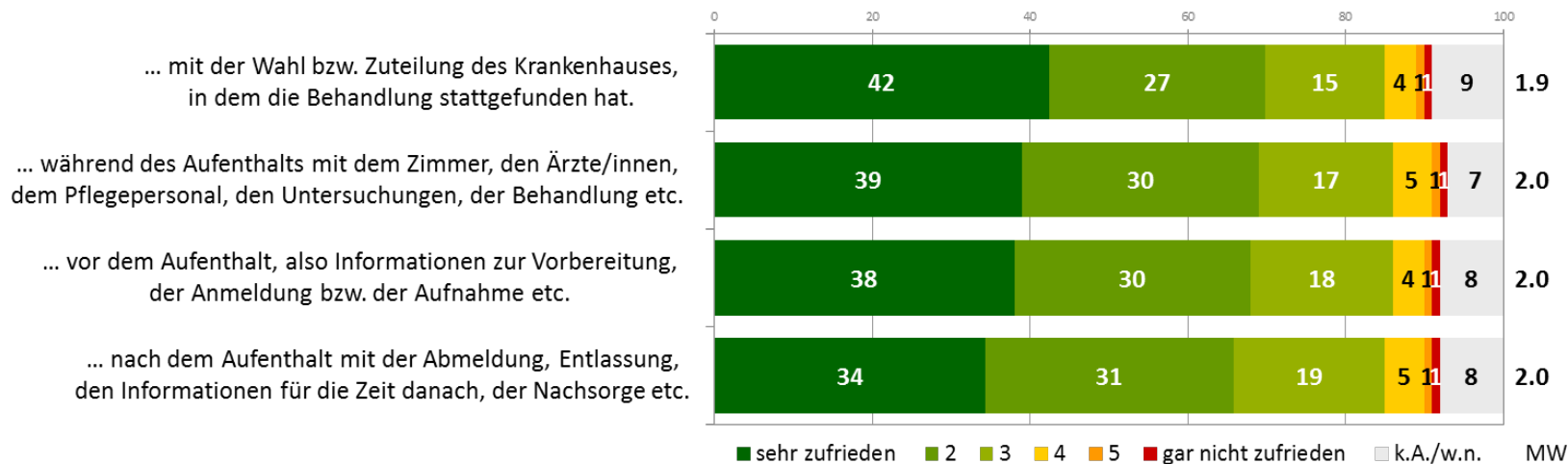


- sehr befürworten
- eher befürworten
- eher ablehnen
- sehr ablehnen
- w.n./kann ich nicht sagen

Basis: Gesamt, n=1.000

## 12 Zufriedenheit mit Krankenhausaufenthalt (als Patient/in & Angehörige/r)

**F11:** Die folgenden Fragen drehen sich um Ihre Zufriedenheit und Ihre Erwartungen im Krankenhaus als Patient/in und als Angehörige/r. Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie vor, während und nach dem Aufenthalt (Ihres/Ihrer Angehörigen) mit den Leistungen des Krankenhauses waren. Wenn Sie schon mehrere Aufenthalte im Krankenhaus hatten, denken Sie bitte an Ihre letzte Erfahrung. Wie zufrieden waren Sie... [in Prozent]



Basis: in den letzten 5 Jahren stationär im KH oder als Angehörige/r im KH, n=873

# Soziale Kompetenz

## Ablauf und Organisation

Planbarkeit | rasche Behandlung |  
Zusammenarbeit

Fürsorge | freundliches Personal | Aufmerksamkeit | Betreuung

# Fachliche Kompetenz

Medizinisches Know-how | gründliche Untersuchungen | Therapie

## Informationsvermittlung

Aufklärungsgespräche | gute Beratung |  
Klarheit

## Wartezeiten

OP-Termine | Untersuchungen |  
Ergebnisse

## Zeitmangel

mehr Aufklärung | Empathie |  
Eingehen auf Patient\*innen

## Personalmangel

Überforderung | zu viele Aufgaben |  
mehr Pflegepersonal

# TECHNISCHER FORTSCHRITT

Digitalisierung | Innovationen | bessere Technik | Robotik

372 Nennungen

# PERSONAL MIT SOZIALKOMPETENZ

Kompetenzerweiterung | bessere Ausbildung und Gehalt | mehr Personal

144 Nennungen

# VERNETZUNG

Mit niedergelassenem Bereich | mehr Zusammenarbeit

107 Nennungen

# QUALITÄT FÜR ALLE

Gleichwertigkeit im Zugang | keine Klassen

142 Nennungen

# MEHR KOMFORT

Zimmer | Ausstattung | wenige Betten pro Zimmer

83 Nennungen

# SPEZIALISIERUNG

Schwerpunkt-Krankenhäuser | Gesundheitszentren

31 Nennungen

# HYGIENE

Sauberkeit = Sicherheit | Schutz vor Keimen | Bakterien im Griff

37 Nennungen

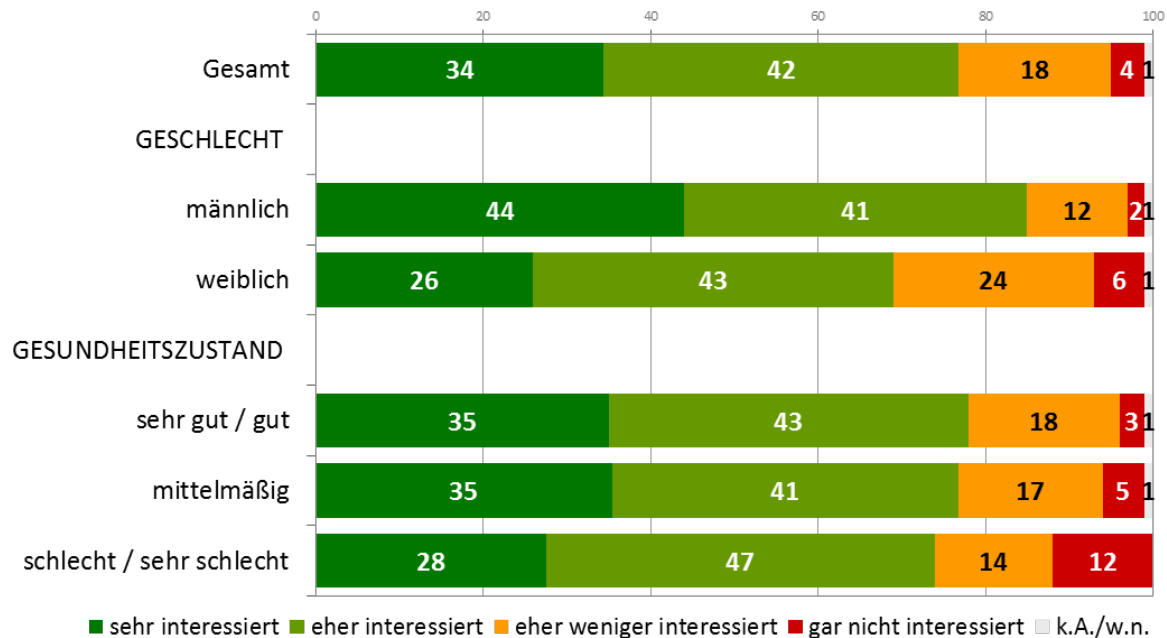
# ALTERNATIVMEDIZIN

ergänzende Ansätze | ganzheitlich | individuell | komplementär

30 Nennungen

## 15 Allgemeines Interesse an moderner Technik

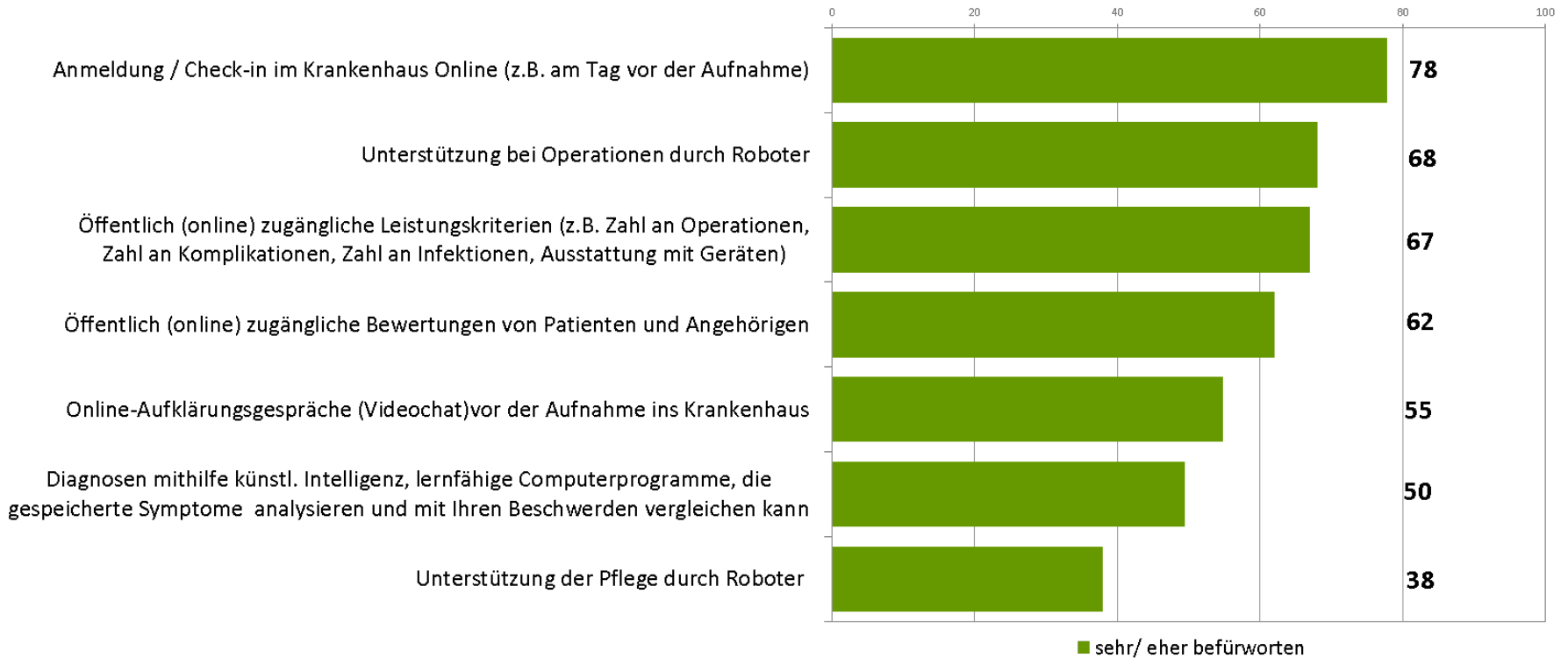
F15: In unserem Alltag nutzen wir eine Vielzahl technischer Produkte bzw. moderne Elektronik aus unterschiedlichsten Bereichen.  
Wie sehr sind Sie am Umgang mit moderner Technik und an der Verwendung neuer technischer Geräte im Allgemeinen interessiert? [in Prozent]



Basis: Gesamt, n=1.000

## 16 Trends und Ideen zum „Krankenhaus der Zukunft“

**F16:** Für das KRANKENHAUS DER ZUKUNFT gibt es viele Ideen, die zum Teil heute schon ausprobiert werden.  
Würden Sie persönlich die folgenden – möglichen – Trends befürworten oder ablehnen? [in Prozent]

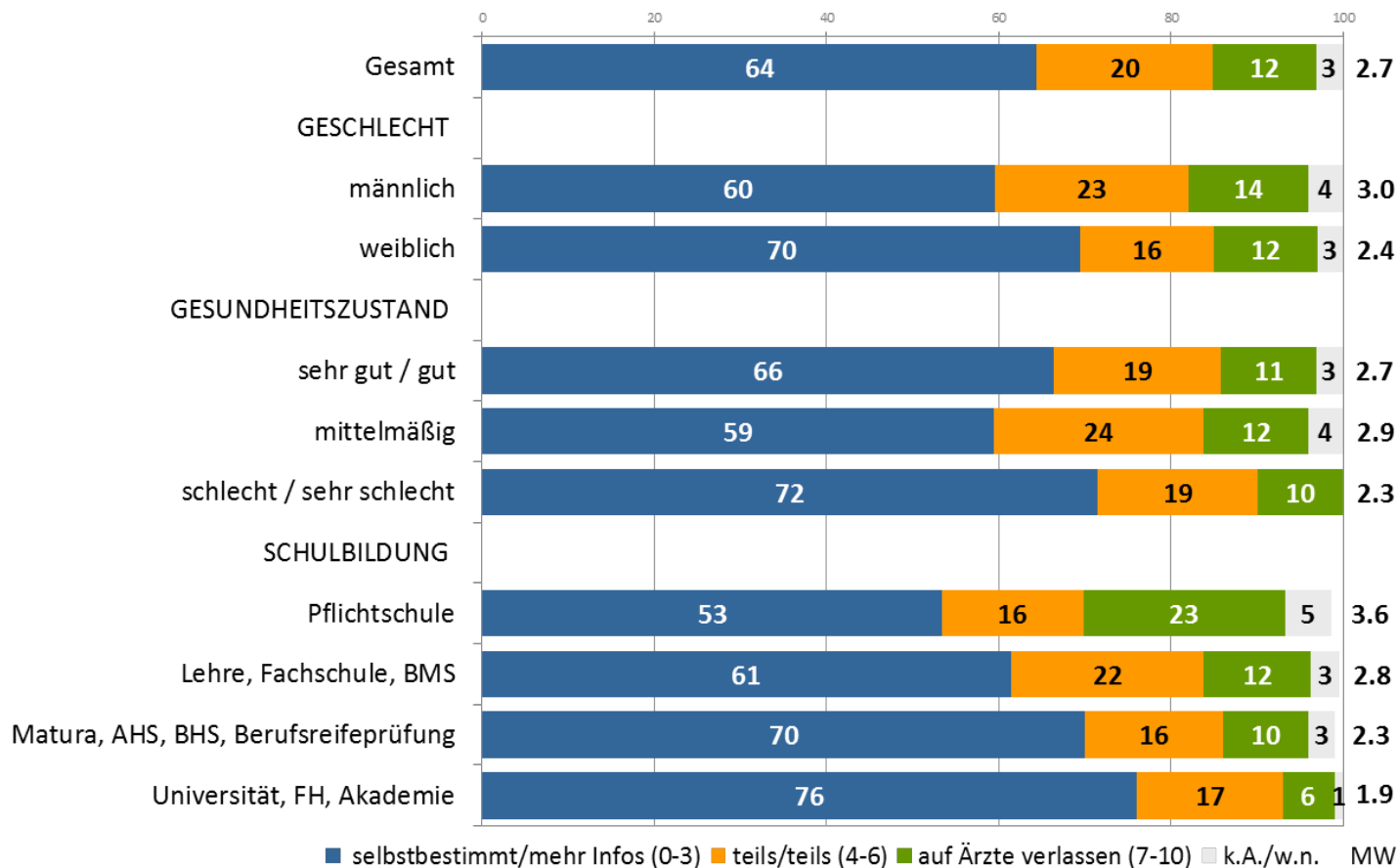


Basis: Gesamt, n=1.000



## 17 Gewünschte Einbindung in die Behandlung

**F17:** Wie stark möchten Sie persönlich als Patient/in in Ihre Behandlung involviert sein bzw. wieviel möchten Sie über alles was mit Ihrer Behandlung zu tun hat informiert sein? Die einen sagen, Patienten/innen sollten mehr mitreden können und von den Ärzten/innen jeden Schritt genau erklärt bekommen (A), andere sind eher der Meinung, dass man sich als Patient/in auf die Ärzte/innen verlassen sollte und man als Laie sowieso viele Dinge nicht versteht oder entscheiden kann (B). Welcher Meinung können Sie sich eher anschließen? [in Prozent]



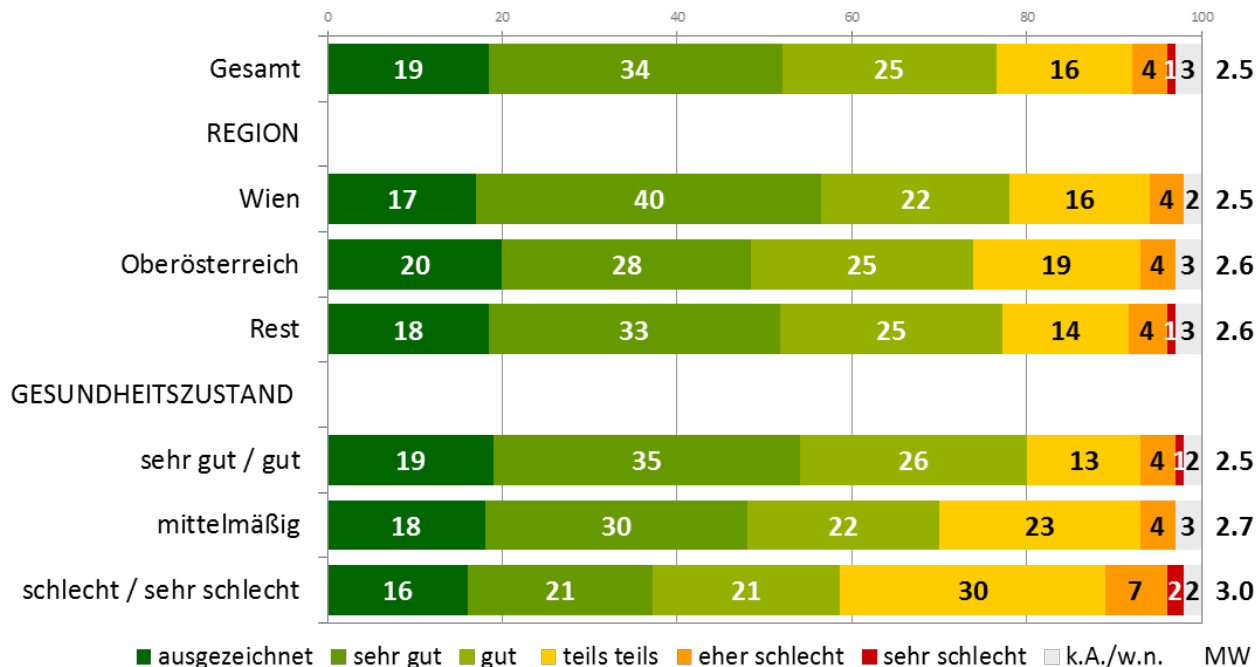
Basis: Gesamt, n=1.000

## 18 Spezialisierung von Krankenhäusern auf Fachbereiche

**F18:** Immer mehr Krankenhäuser spezialisieren sich auf bestimmte, häufig vorkommende Erkrankungen, z.B. ein Krankenhaus auf Herz-Kreislauf-Erkrankungen, ein anderes auf orthopädische Erkrankungen.

Spezialisierung bedeutet auch: bessere Geräte, mehr Fälle, daher mehr Operationserfahrung und damit eine höhere Qualität und weniger Komplikationen.

Wie beurteilen Sie insgesamt die Entwicklung hin in Richtung Fachkliniken, wobei jedes Krankenhaus eine Versorgung von Notfällen weiterhin gewährleistet? [in Prozent]

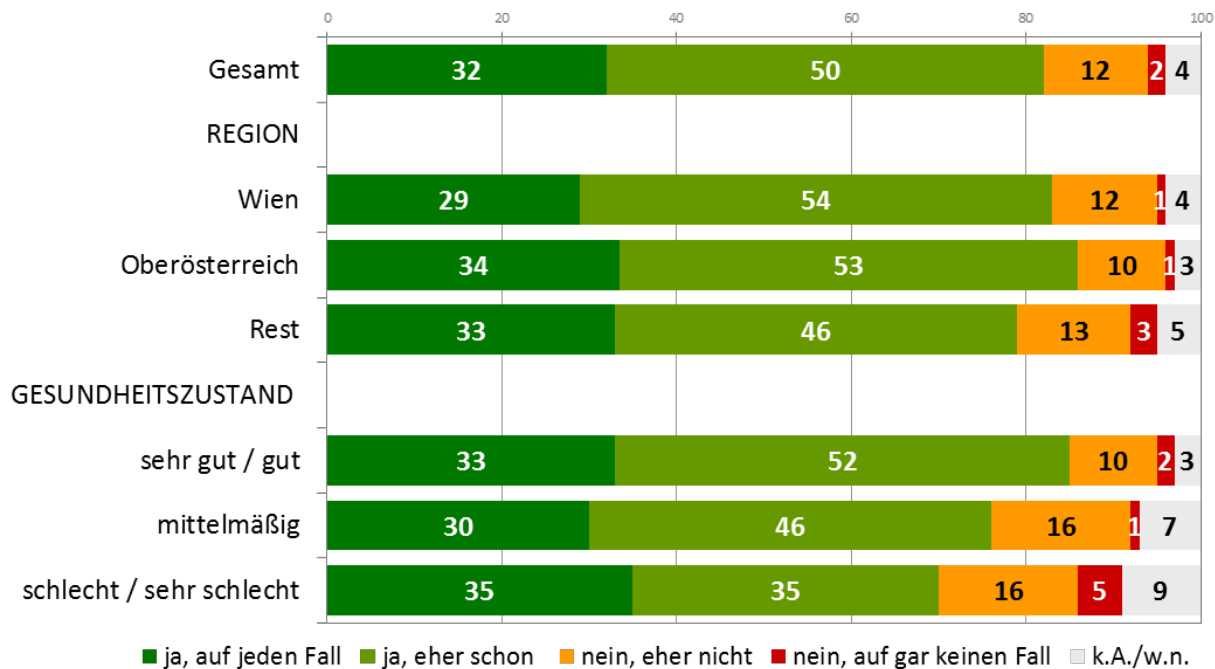


Basis: Gesamt, n=1.000

## 19 Längere Anfahrt für spezialisierte Krankenhäuser

F19: Denken Sie an planbare Operationen oder Behandlungen.

Sind Sie grundsätzlich bereit, eine längere Anfahrt in Kauf zu nehmen, um ein spezialisiertes Krankenhaus aufzusuchen? [in Prozent]



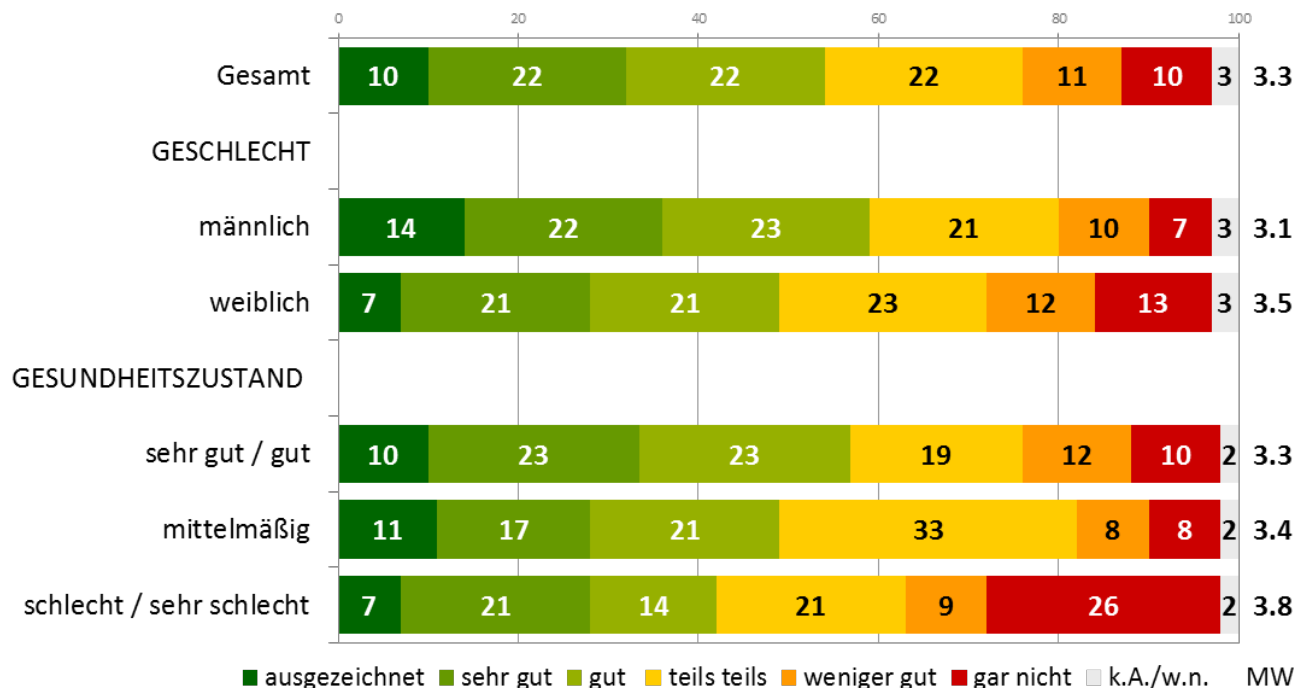
Basis: Gesamt, n=1.000

## 20 Zukünftige Trends der Medizin – Gesundheitsplattform

**F20: GESUNDHEITSPLATTFORM** ... in zehn Jahren ist eine aus anonymisierten und gesicherten Daten und Patienteninformationen bestehende Gesundheits-Plattform denkbar, mit der man selbst durch Eingabe von Symptomen oder Beschwerden Vorhersagen, Diagnosevorschläge, Behandlungsoptionen etc. erstellen kann.

Sie können also daheim im Wohnzimmer sitzen und sich maßgeschneidert die Diagnose und Behandlungsoptionen holen. Zusätzlich gibt es einen Leitfaden, an welche Stelle (Arzt/Ärztin / Krankenhaus / Pflegepersonen) Sie sich mit Ihrem Anliegen am besten wenden. Die von Ihnen gemachten Angaben bleiben natürlich anonym und gesichert.

Wie gut gefällt Ihnen insgesamt diese Idee einer solchen Gesundheitsplattform? [in Prozent]

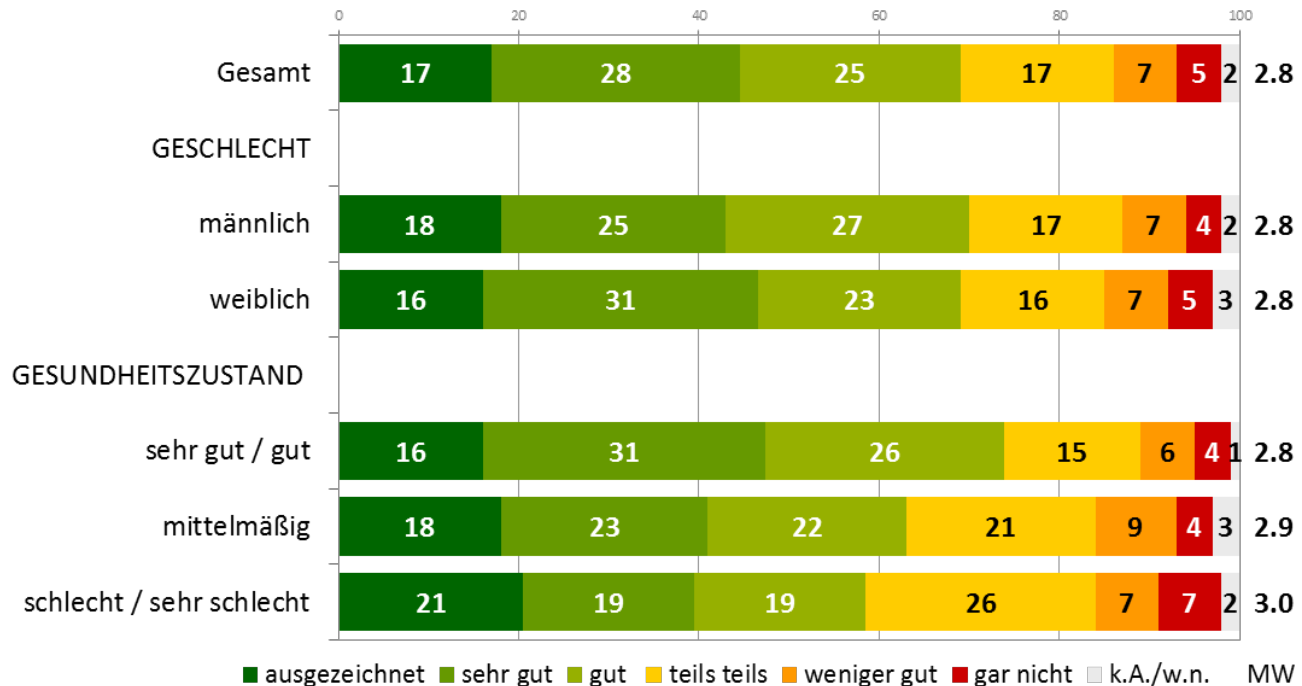


Basis: Gesamt, n=1.000

## 21 Zukünftige Trends der Medizin – Telemedizin/Telemonitoring

**F21: TELEMEDIZIN/TELEMONITORING** ... es gibt bereits Geräte (wie Uhren), die einzelne Gesundheitswerte (z.B. Herzleistung, Blutzucker) dauerhaft überwachen können. In zehn Jahren könnte es sein, dass diese Art von Geräten Ihren Gesundheitsstatus so genau und präzise überwachen können, dass das Gerät bei Gefahr Alarm schlägt, gegebenenfalls Ihren Arzt/Ärztin oder Ihre Pflegekraft informiert, und Sie Ihr Verhalten danach ausrichten können.

Wie gut gefällt Ihnen insgesamt diese Idee solcher Geräte? [in Prozent]

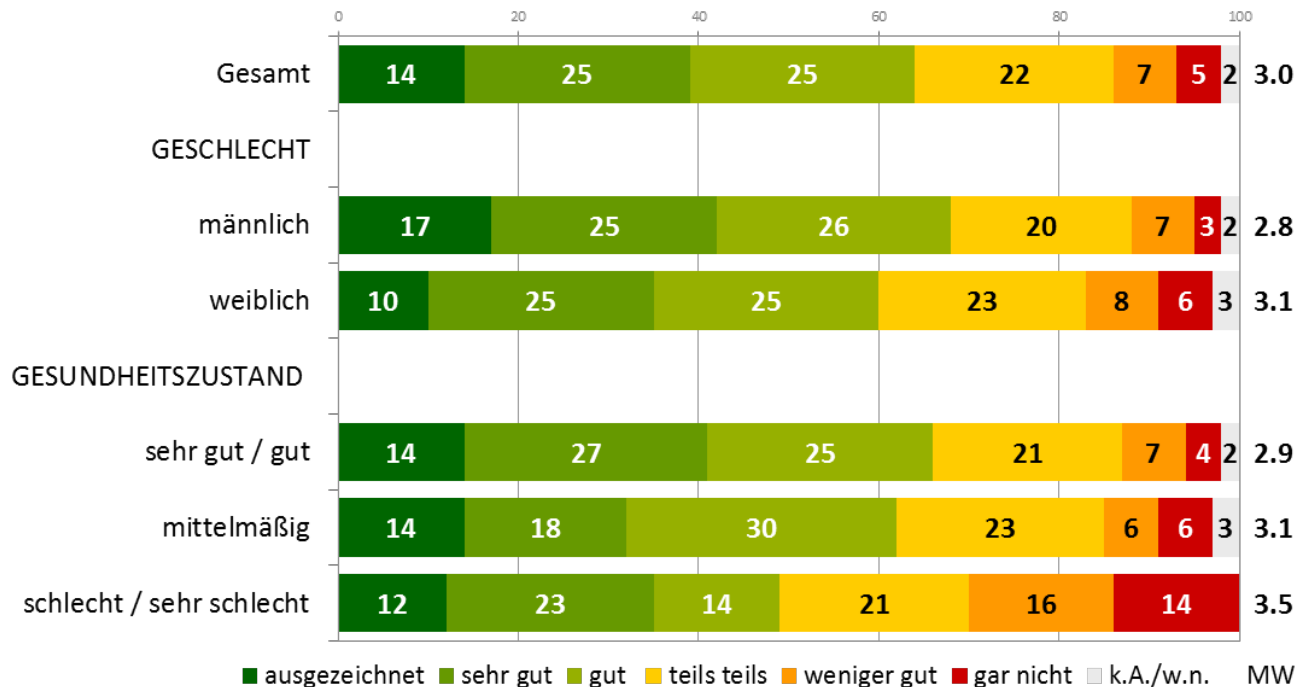


Basis: Gesamt, n=1.000

## 22 Zukünftige Trends der Medizin – Therapie zu Hause

**F22: THERAPIE ZU HAUSE ...** die Nachsorge ist ein ganz wichtiger Punkt im Behandlungskreislauf. In zehn Jahren könnte es für viele Erkrankungen so sein (auch chronische Erkrankungen, die dauerhafte Behandlung brauchen), dass man zuhause ein Diagnose- oder Therapiegerät hat und mit Ärzten/innen / Pflegepersonal online sprechen oder schreiben kann. Dadurch würden viele Aufenthalte/Besuche bei Ärzten/innen und im Krankenhaus entfallen.

Wie gut gefällt Ihnen insgesamt diese Idee der Therapie zu Hause? [in Prozent]

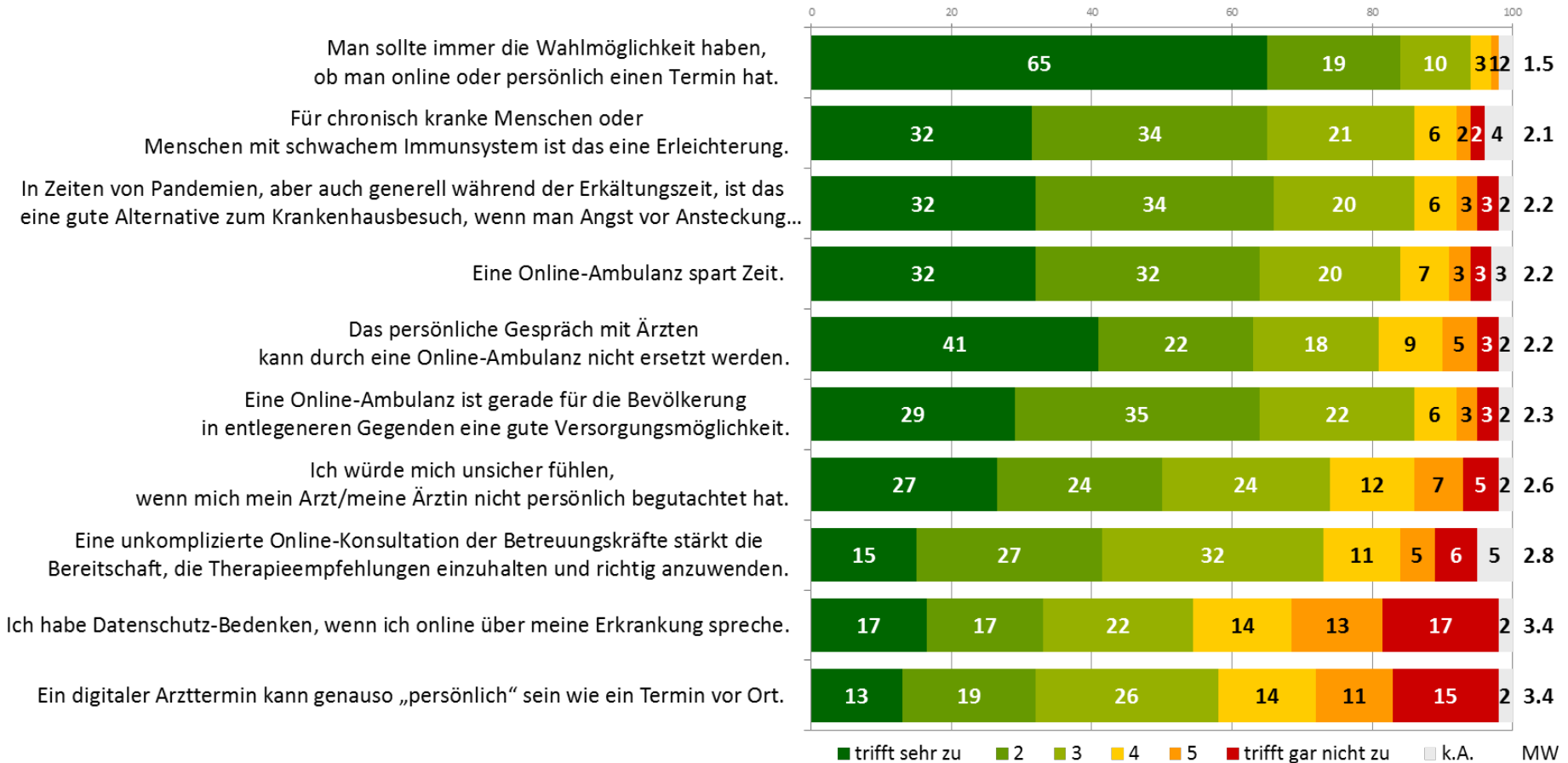


Basis: Gesamt, n=1.000

## 23 Online-Ambulanzen in Krankenhäusern

**F23:** In Österreich gibt es seit kurzem sogenannte Online-Ambulanzen in manchen Krankenhäusern. Anstatt ins Krankenhaus zu fahren, kann man sich online einen Termin ausmachen und dann mit Ärzten/innen mittels Videochat sprechen. Das Angebot gilt für Behandlungsfälle, wo das möglich ist, z.B. bei chronischen Erkrankungen generell, bei regelmäßigen Checks, oder z.B. bei Hautkrankheiten.

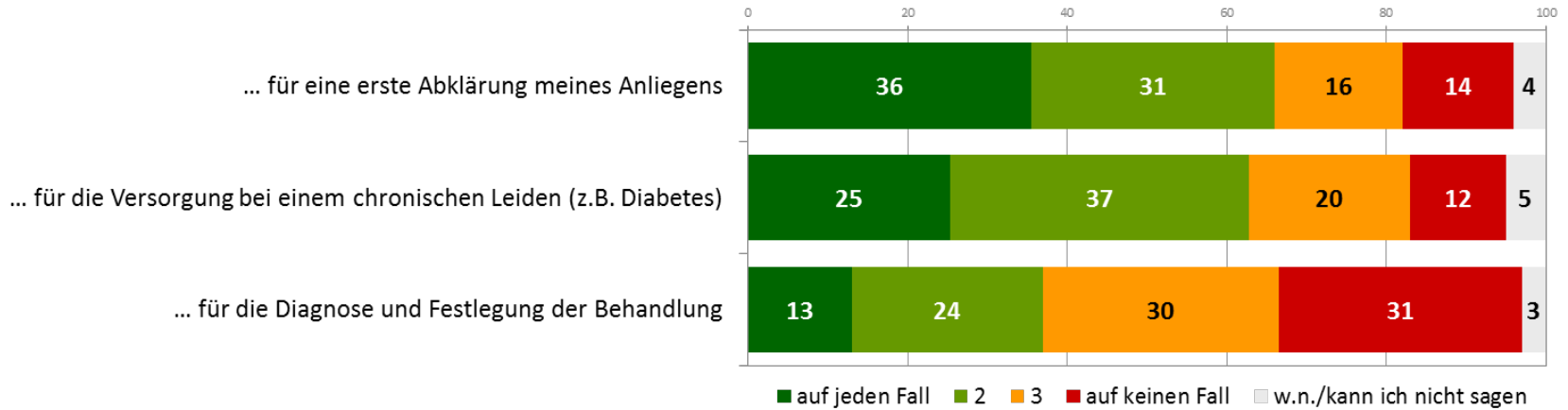
Wie sehr treffen die folgenden Aussagen über die neue Online-Ambulanz Ihrer Meinung nach zu? [in Prozent]



Basis: Gesamt, n=1.000

## 24 Zukünftige Inanspruchnahme von Online-Ambulanzen

F24: Wie sehr können Sie sich persönlich vorstellen, so eine Online-Ambulanz in Anspruch zu nehmen? [in Prozent]



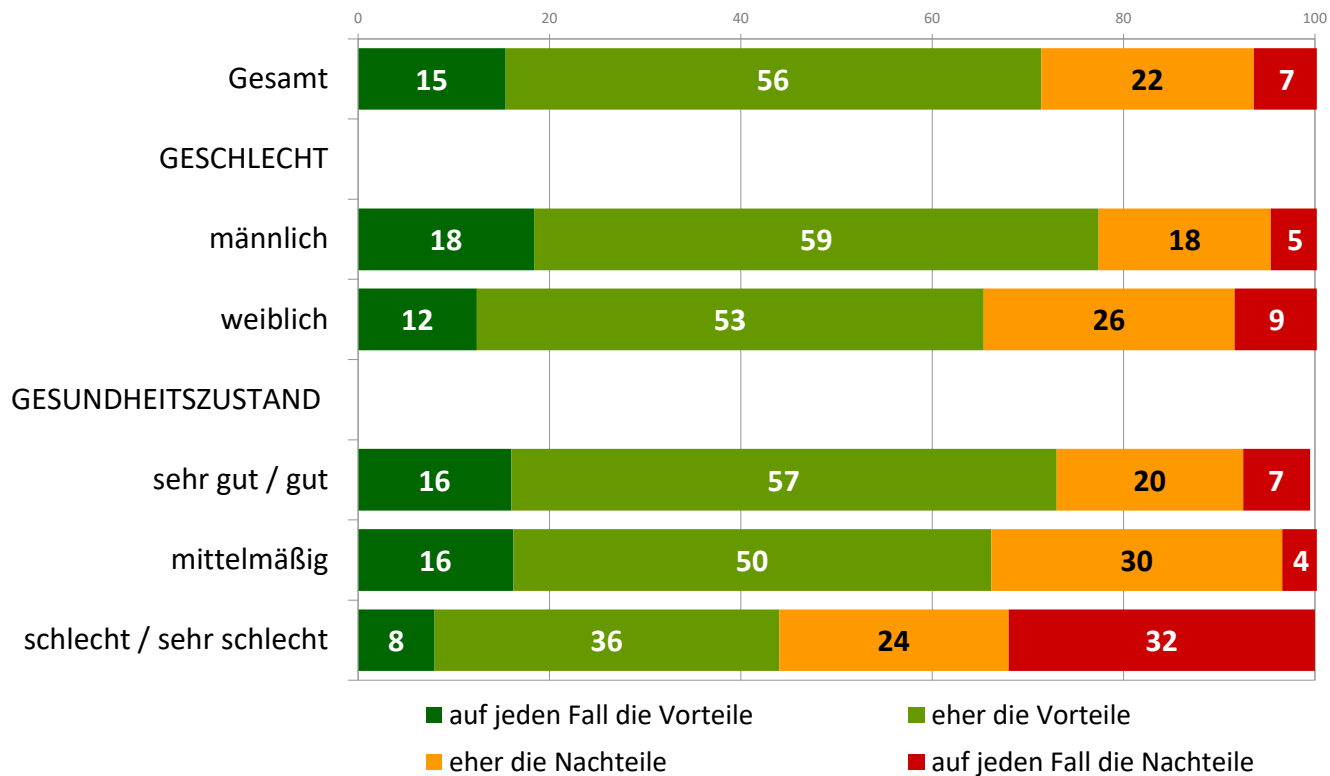
Basis: Gesamt, n=1.000



## 25 Einschätzung der Digitalisierung im Gesundheitsbereich

F25: Abschließende Frage zur modernen Gesundheitsversorgung:

Alles in allem, überwiegen für Sie persönlich eher die möglichen Vorteile oder eher die möglichen Nachteile einer zunehmenden Digitalisierung im Gesundheitsbereich? [in Prozent]



Basis: Gesamt, n=1.000



**Dr. Reinhard Raml**

Geschäftsführer

IFES - Institut für empirische Sozialforschung GmbH  
Teinfaltstraße 8  
1010 Wien

Tel.: 01/54670 - 321  
Mobil: 0664/814 63 34  
E-Mail: reinhard.raml@ifes.at



**Mag.<sup>a</sup> Bettina Eckerieder**

Projektleiterin

IFES - Institut für empirische Sozialforschung GmbH  
Teinfaltstraße 8  
1010 Wien

Tel.: 01/54670 - 572  
Mobil: 0664/814 63 26  
E-Mail: bettina.eckerieder@ifes.at