



# Transparenz und Vertrauen in Gesundheitsfragen

Befragung 2017

➤ 01 Untersuchungsansatz

---

➤ 02 Summary: Transparenz und Vertrauen in Gesundheitsfragen in Deutschland

---

➤ 03 Ergebnisse: Transparenz und Vertrauen in Gesundheitsfragen in Deutschland

---

➤ 04 Summary: Transparenz und Vertrauen in Gesundheitsfragen in der Metropolregion Hamburg

---

➤ 05 Ergebnisse: Transparenz und Vertrauen in Gesundheitsfragen in der Metropolregion Hamburg

---

➤ 06 Statistik

---

01

Untersuchungsansatz

➤ Bundesweite Befragung

---

➤ Erhebungsmethode: Online-Befragung

---

➤ Durchführendes Marktforschungsinstitut: Toluna

---

➤ Stichprobe: 1.000 Deutsche ab 18 Jahren repräsentativ nach Alter, Geschlecht und Bundesland

---

➤ Um eine bevölkerungsrepräsentative Struktur der Daten zu erhalten, erfolgte die Erhebung nach vorgegebenen Quoten über die Merkmale Geschlecht, Alter und Bundesland. Weitere Verzerrungen wurden durch eine Gewichtung der Daten aufgehoben. Als Referenzdatei für die Gewichtung wurde der aktuelle Mikrozensus zugrunde gelegt.

---

➤ Erhebungszeitraum: April 2017

---

➤ Befragung in der Metropolregion Hamburg

---

➤ Erhebungsmethode: Online-Befragung

---

➤ Durchführendes Marktforschungsinstitut: Toluna

---

➤ Stichprobe: 200 Befragte aus der Metropolregion Hamburg (Stadt Hamburg, Landkreise: Harburg, Stade, Lüneburg, Herzogtum Lauenburg, Stormarn, Pinneberg und Segeberg) ab 18 Jahren repräsentativ nach Alter und Geschlecht.

---

➤ Um eine repräsentative Struktur der Daten innerhalb der Metropolregion zu erhalten, erfolgte die Erhebung nach vorgegebenen Quoten über die Merkmale Geschlecht und Alter. Verzerrungen wurden durch eine Gewichtung der Daten aufgehoben. Als Referenzdatei für die Gewichtung wurde der aktuelle Mikrozensus zugrunde gelegt.

---

➤ Erhebungszeitraum: April 2017

---

# 02

Summary:  
Transparenz und Vertrauen  
in Gesundheitsfragen  
in Deutschland

Wenn es um Fragen der Gesundheit geht, ist Vertrauen unerlässlich. Transparenz ist ein wesentlicher Faktor, um Vertrauen aufzubauen und zu erhalten. Die aktuelle Befragung unter 1.000 Deutschen ab 18 Jahren zeigt auf, welche Kriterien Vertrauen in Gesundheitsfragen schaffen und welche Informationen und Informationsangebote ihnen wichtig sind. Denn Transparenz wird vor allem dadurch geschaffen, dass dem Interessenten Informationen dort, wo er sie sucht, zur Verfügung stehen.

Bei der **Suche nach einem Facharzt** sind das persönliche Umfeld (57%) sowie andere Ärzte bzw. der Hausarzt (51%) die mit Abstand wichtigsten Informationsquellen für die Deutschen (S. 11). Vor allem Ältere informieren sich bei anderen Ärzten, Jüngere setzen überdurchschnittlich häufig auf persönliche Empfehlungen (S. 12). Erster Ansprechpartner für **Informationen zu geeigneten Kliniken** ist für zwei Drittel der Bundesbürger hingegen der behandelnde Arzt (S. 14), vor allem für über 50-Jährige. Die mittleren und jüngeren Altersgruppen setzen allerdings auch bei der **Krankenhauswahl** eher auf Informationen von Familie, Freunden und Bekannten (S. 18).

Dabei sind ihnen die Spezialisierung der Klinik auf bestimmte Fachgebiete (61%), besondere Qualifikationen sowie Behandlungserfolge und Komplikationsquote (jeweils 57%) besonders wichtig (S. 19). Bei der **Wahl des Facharztes** halten die Befragten vor allem das diagnostische und therapeutische Leistungsspektrum (57%), die Wohnortnähe (50%) und die allgemeine Praxisorganisation (48%) für sehr wichtig. Diese beinhaltet u.a. Aspekte wie Sprechzeiten, Wartezeiten und Anfahrt (S. 13).

Wie wichtig Informationen sind, zeigt zum einen der hohe Anteil der Befragten, die **in den letzten 12 Monaten einen Facharzt bzw. ein Krankenhaus aufgesucht** haben. Dieser liegt bei rund drei Vierteln (Facharzt) bzw. über einem Viertel (Krankenhaus; S. 30). Zum anderen führen fehlende Informationen und damit nicht ausreichende Transparenz dazu, dass Patienten einen Arzt bzw. eine Klinik nicht aufsuchen. So gibt über ein Drittel der Deutschen und sogar fast die Hälfte der Jüngeren an, sich **aufgrund fehlender Informationen schon einmal gegen einen Arzt entschieden** zu haben (S. 16). Mit einem Fünftel fällt der Anteil derer, die sich deswegen schon einmal **gegen eine Klinik** entschieden haben, etwas geringer aus (S. 24).

Informationen zu Krankenhäusern liegen allerdings auch standardisierter vor als zu Ärzten, da Kliniken gesetzlich zur Veröffentlichung eines **Qualitätsberichts** verpflichtet sind. Aber nur rund jeder Zweite weiß, dass es diese Qualitätsberichte gibt. Genutzt hat sie bisher rund jeder Siebte (S. 22).

Am wichtigsten für **Vertrauen in ein Krankenhaus** sind allerdings Empfehlungen vom Arzt (59%), aus dem persönlichen Umfeld (47%) oder von anderen Patienten (43%; S. 25). Erneut zeigt sich, dass für Jüngere Empfehlungen von Familie, Freunden oder Bekannten besonders relevant sind, während Ältere verstärkt auf die Aussagen ihres Arztes vertrauen (S. 26).

Somit spielen Ärzte im Vorfeld des Krankenhausaufenthalts als Informationsquelle und Ratgeber eine zentrale Rolle. Aber auch Klinikärzte können Transparenz schaffen und Vertrauen herstellen, zum Beispiel mittels einer **digitalen Visitenkarte**. Ein solches Internet-Video, in dem der Arzt seine

Abteilung und sich selbst vorstellt und damit einen Einblick in die verschiedenen Behandlungsmethoden gibt, würden acht von zehn Deutschen nutzen (S. 27). Sie erkennen mehrheitlich auch die wichtigsten Vorteile und die Möglichkeiten, auf diesem Weg Vertrauen aufzubauen. Entsprechend ist das Interesse bei fast drei Vierteln hoch, vor allem bei Älteren (S. 28f).

Die zentrale Rolle von **Ärzten als Vertrauenspersonen** in Gesundheitsfragen im Vergleich zu **anderen medizinischen Institutionen** zeigt sich auch darin, dass die Befragten Fach-, Zahn- und Hausärzten das vergleichsweise höchste **Vertrauen** entgegenbringen. Alle anderen medizinischen Institutionen schneiden schlechter ab. Krankenhäuser liegen mit 72 Prozent ebenso wie Apotheker und medizinisches Pflegepersonal im oberen Mittelfeld. Pflegediensten sowie vor allem Pflegeheimen und Pharmaunternehmen vertrauen die Deutschen hingegen nur selten (S. 31). Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass Haus- und Fachärzte am häufigsten als die Institutionen angesehen werden, die **am besten informieren** (S. 33).

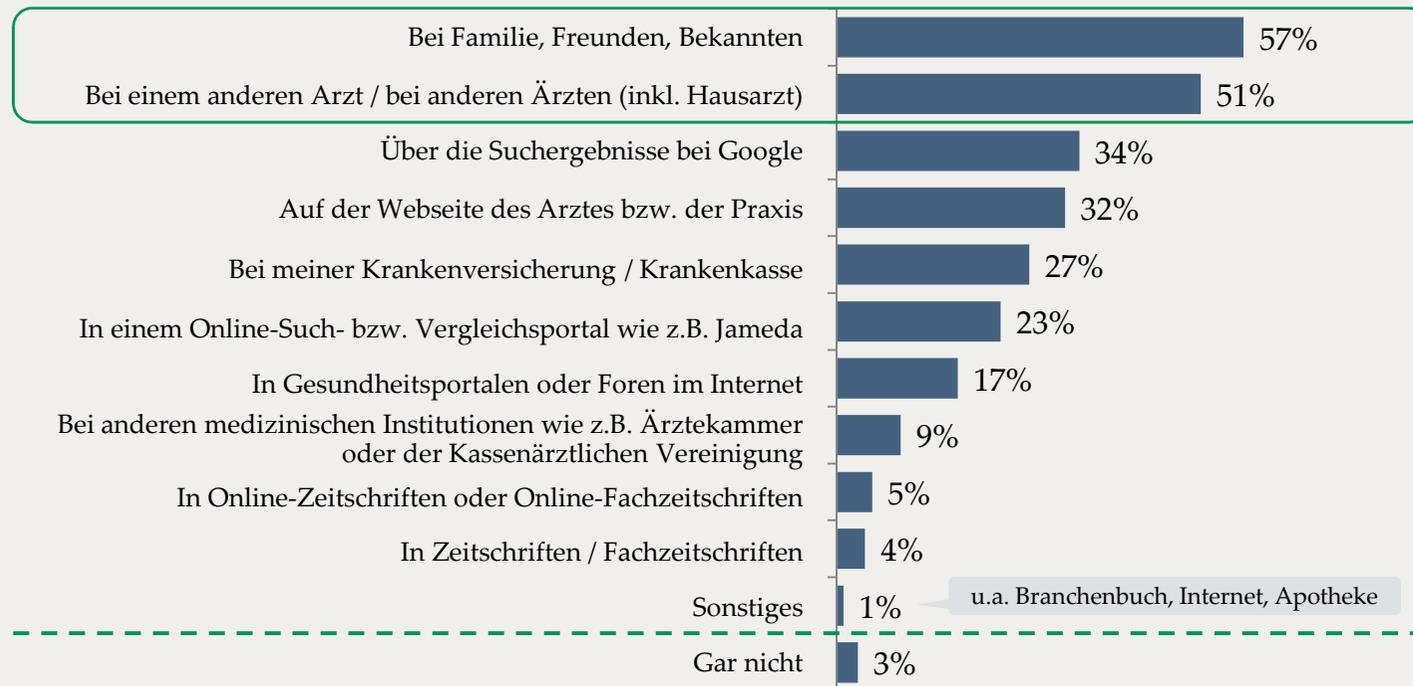
Fast drei Viertel der Deutschen bestätigen, dass auch die **Medien** dabei helfen, sich ein umfassendes Bild über die Institutionen im Gesundheitswesen machen zu können. Allerdings ist der Einfluss der Medien auf die Bindung an einen Arzt / eine Klinik oftmals nur gering. Denn die Hälfte der Deutschen würde seinen Arzt bzw. seine Klinik auch dann nicht wechseln, wenn die Medien negativ über ihn bzw. das Haus berichten. Zudem gehen fast 60 Prozent davon aus, dass Missstände, über die berichtet wird, eher Einzelfälle sind, so dass die grundsätzliche Meinung nicht beeinflusst wird (S. 34). Vor allem Jüngere lassen sich nach ihren Angaben selten von einer negativen Medienberichterstattung beeinflussen (S. 35).

# 03

Ergebnisse:  
Transparenz und Vertrauen  
in Gesundheitsfragen  
in Deutschland

Das persönliche Umfeld und andere Ärzte bzw. der Hausarzt sind mit Abstand die wichtigsten Informationsquellen bei der Suche nach einem Facharzt.

Informationsquellen für Facharzt-Wahl



Frage 1: Angenommen, Sie sind krank und möchten einen Facharzt aufsuchen, wo informieren Sie sich vorab bei der Suche nach dem richtigen Arzt?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennung)

**Vor allem ältere Deutsche informieren sich bei anderen Ärzten, wenn sie einen Facharzt aufsuchen möchten. Jüngere setzen auf persönliche Empfehlungen.**

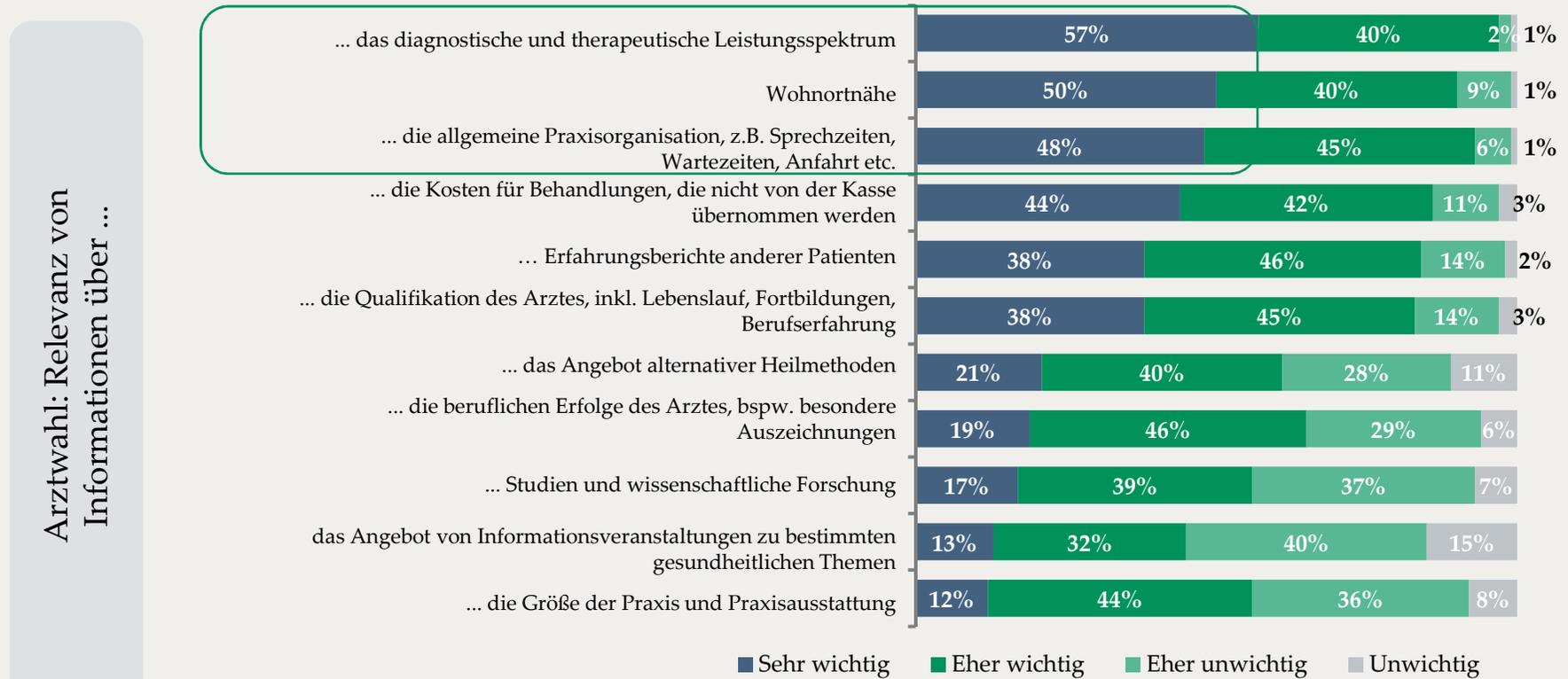
	Gesamt	Alter				
		18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	167	144	175	187	327
Bei Familie, Freunden, Bekannten	57%	66%	58%	60%	58%	49%
Bei einem anderen Arzt / bei anderen Ärzten (inkl. Hausarzt)	51%	39%	41%	50%	55%	59%
Über die Suchergebnisse bei Google	34%	51%	47%	31%	33%	23%
Auf der Webseite des Arztes bzw. der Praxis	32%	43%	35%	32%	30%	28%
Bei meiner Krankenversicherung / Krankenkasse	27%	24%	17%	25%	35%	31%
In einem Online-Such- bzw. Vergleichsportal wie z.B. Jameda	23%	33%	31%	24%	20%	14%
In Gesundheitsportalen oder Foren im Internet	17%	24%	16%	18%	17%	13%
Bei anderen medizinischen Institutionen wie z.B. Ärztekammer oder der Kassenärztlichen Vereinigung	9%	11%	8%	11%	7%	9%
In Online-Zeitschriften oder Online-Fachzeitschriften	5%	10%	9%	5%	3%	1%
In Zeitschriften / Fachzeitschriften	4%	8%	6%	5%	1%	1%
Sonstiges	1%	1%	1%	-	0%	2%
Gar nicht	3%	3%	5%	2%	3%	4%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 1: Angenommen, Sie sind krank und möchten einen Facharzt aufsuchen, wo informieren Sie sich vorab bei der Suche nach dem richtigen Arzt?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennung)

## Die wichtigsten drei Kriterien bei der Arztwahl: Leistungsspektrum, Wohnortnähe und Praxisorganisation.



Frage 2: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Arztsuche bzw. bei der Entscheidung für einen Arzt? Informationen über ...  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr wichtig“)

## Frauen und Ältere richten ihr Augenmerk stärker auf eine gute Praxisorganisation und die Kosten für IGe-Leistungen.

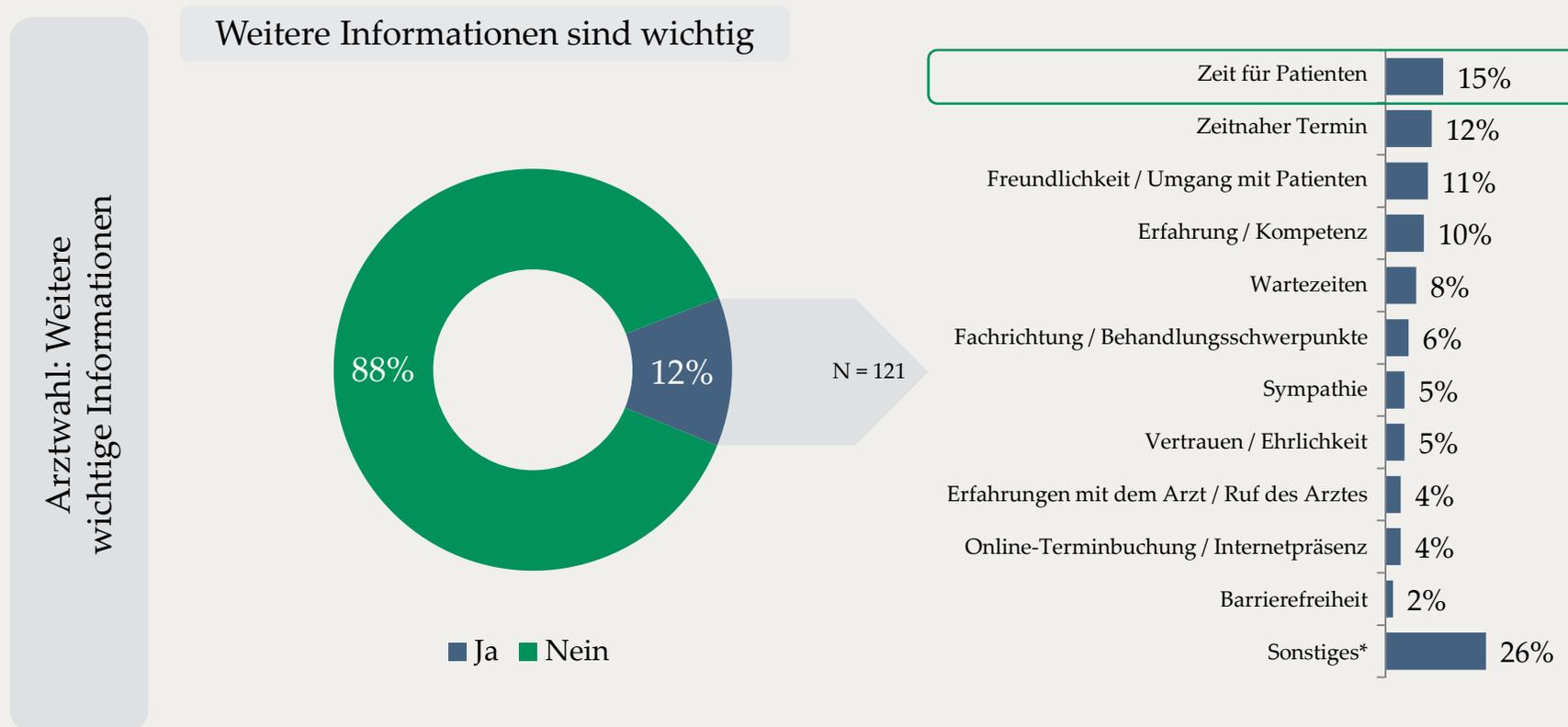
Sehr wichtig: Informationen über ...	Gesamt	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	487	513	167	144	175	187	327
... das diagnostische und therapeutische Leistungsspektrum	57%	50%	63%	41%	42%	51%	66%	69%
Wohnortnähe	50%	47%	54%	39%	46%	52%	52%	56%
... die allgemeine Praxisorganisation, z.B. Sprechzeiten, Wartezeiten, Anfahrt etc.	48%	41%	54%	37%	43%	51%	53%	50%
... die Kosten für Behandlungen, die nicht von der Kasse übernommen werden	44%	38%	49%	38%	28%	44%	47%	52%
... Erfahrungsberichte anderer Patienten	38%	33%	42%	44%	43%	41%	37%	32%
... die Qualifikation des Arztes, inkl. Lebenslauf, Fortbildungen, Berufserfahrung	38%	35%	41%	31%	28%	35%	42%	45%
... das Angebot alternativer Heilmethoden	21%	16%	25%	18%	17%	24%	22%	21%
... die beruflichen Erfolge des Arztes, bspw. besondere Auszeichnungen	19%	18%	20%	17%	14%	13%	20%	26%
... Studien und wissenschaftliche Forschung	17%	16%	19%	15%	16%	13%	14%	22%
das Angebot von Informationsveranstaltungen zu bestimmten gesundheitlichen Themen	13%	10%	15%	14%	13%	13%	12%	11%
... die Größe der Praxis und Praxisausstattung	12%	11%	13%	13%	14%	12%	12%	11%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

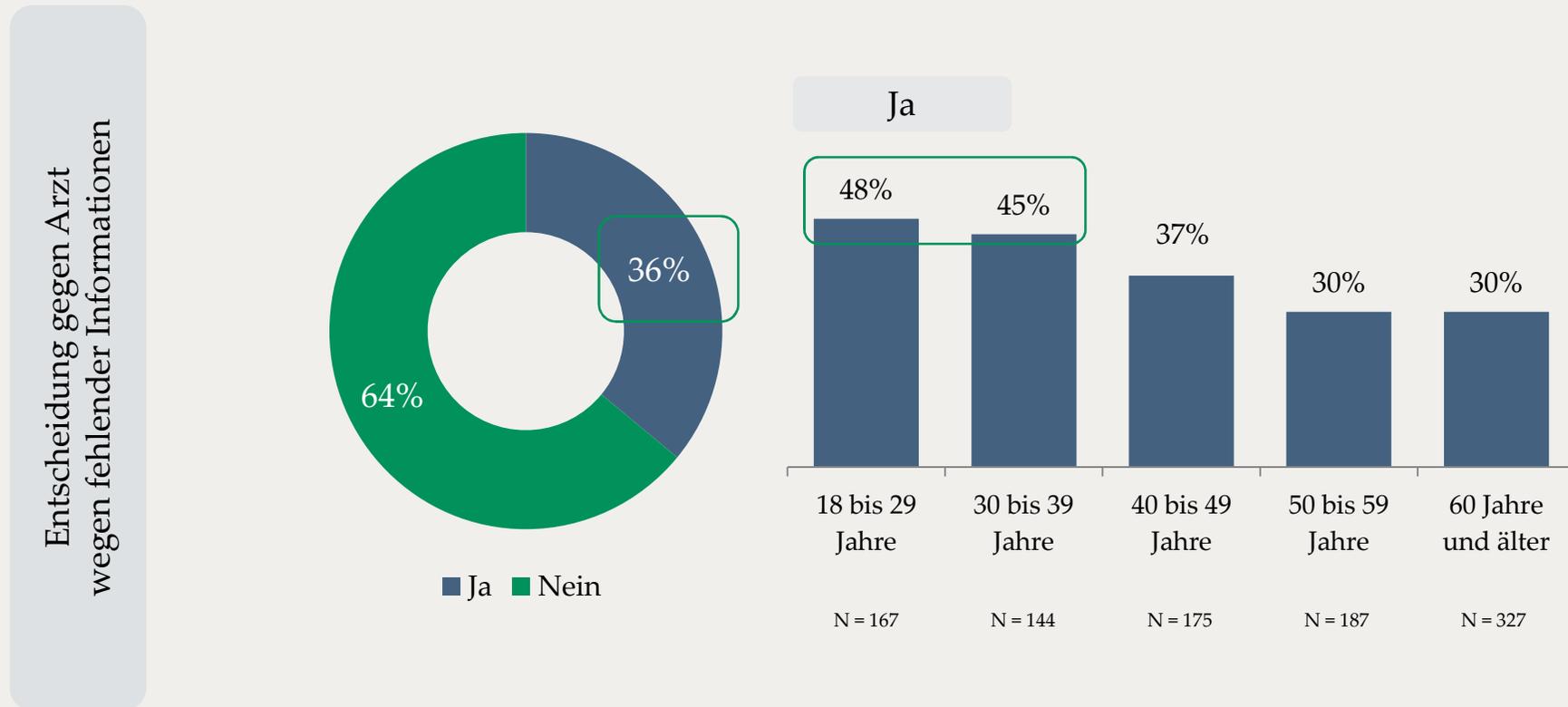
Frage 2: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Arztsuche bzw. bei der Entscheidung für einen Arzt? Informationen über ...  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

Wenn den Deutschen weitere Informationen wichtig sind, möchten sie am ehesten wissen, ob der Arzt sich ausreichend Zeit für seine Patienten nimmt.



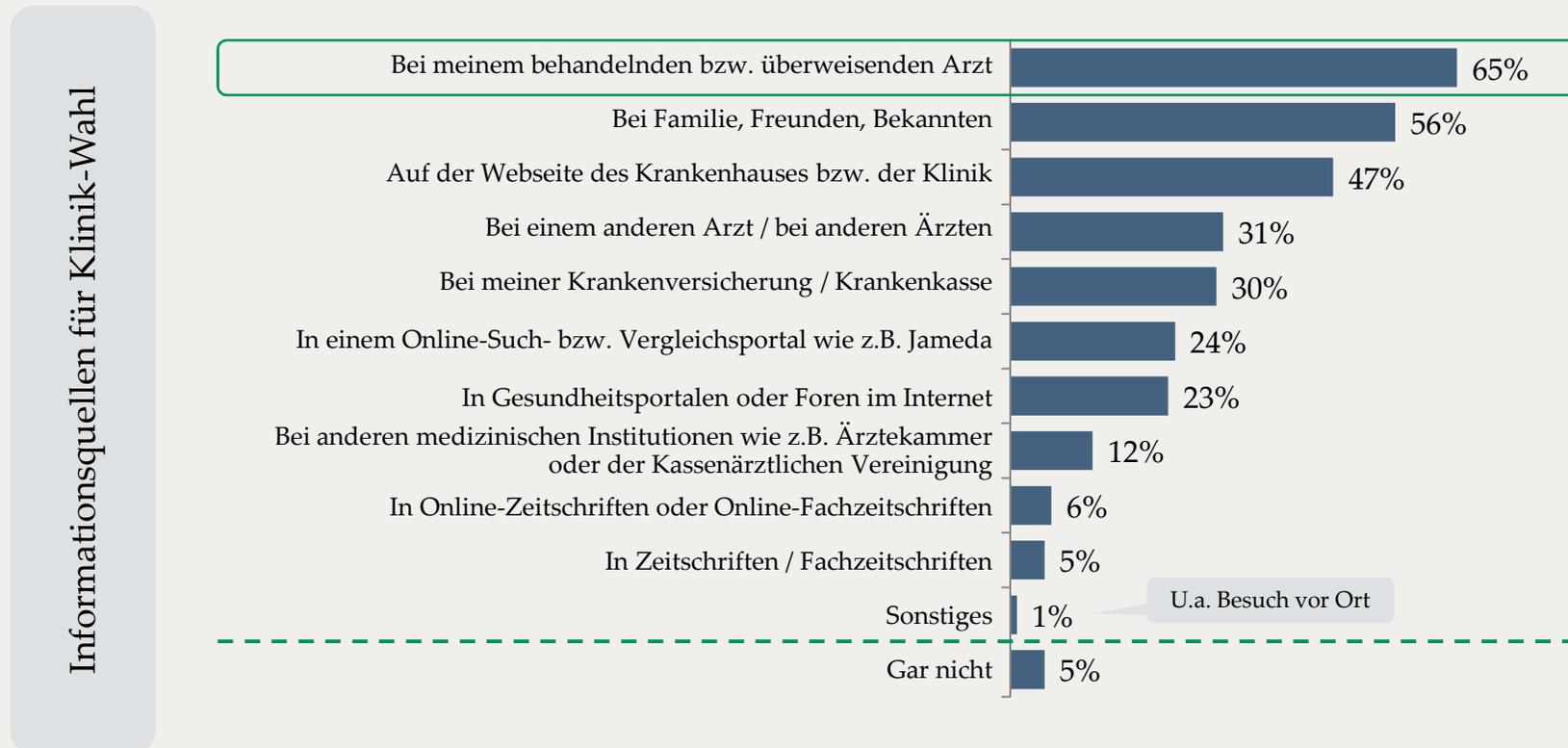
Frage 3: Einmal abgesehen von allgemeinen Informationen, die die Praxisorganisation betreffen, also bspw. Sprechzeiten, Anfahrt etc., gibt es weitere Informationen, die Ihnen wichtig sind und die wir hier nicht aufgeführt haben? Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennung) \* Einzelnennungen, z.B. Empfehlung Hausarzt, Patientenbewertungen.

Über ein Drittel der Deutschen und fast die Hälfte der Jüngeren hat sich schon einmal wegen fehlender Informationen gegen einen Arzt entschieden.



Frage 4: Haben Sie sich schon einmal gegen einen Arzt entschieden, weil Sie vorab nicht die Informationen erhalten haben, die Ihnen wichtig waren?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Erster Ansprechpartner für Informationen zu geeigneten Kliniken ist der behandelnde bzw. überweisende Arzt.



Frage 5: Nun geht es um das Informationsangebot von Kliniken. Stellen Sie sich vor, Ihnen steht ein Aufenthalt in einer Klinik bevor und Sie möchten sich vorab informieren, welche Klinik bzw. welches Krankenhaus für Sie in Frage käme. Wo informieren Sie sich über das Krankenhaus bzw. die Klinik?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennung)

**Für Jüngere sind Familie, Freunde und Bekannte die wichtigste Informationsquelle, wenn es um die Auswahl eines Krankenhauses geht.**

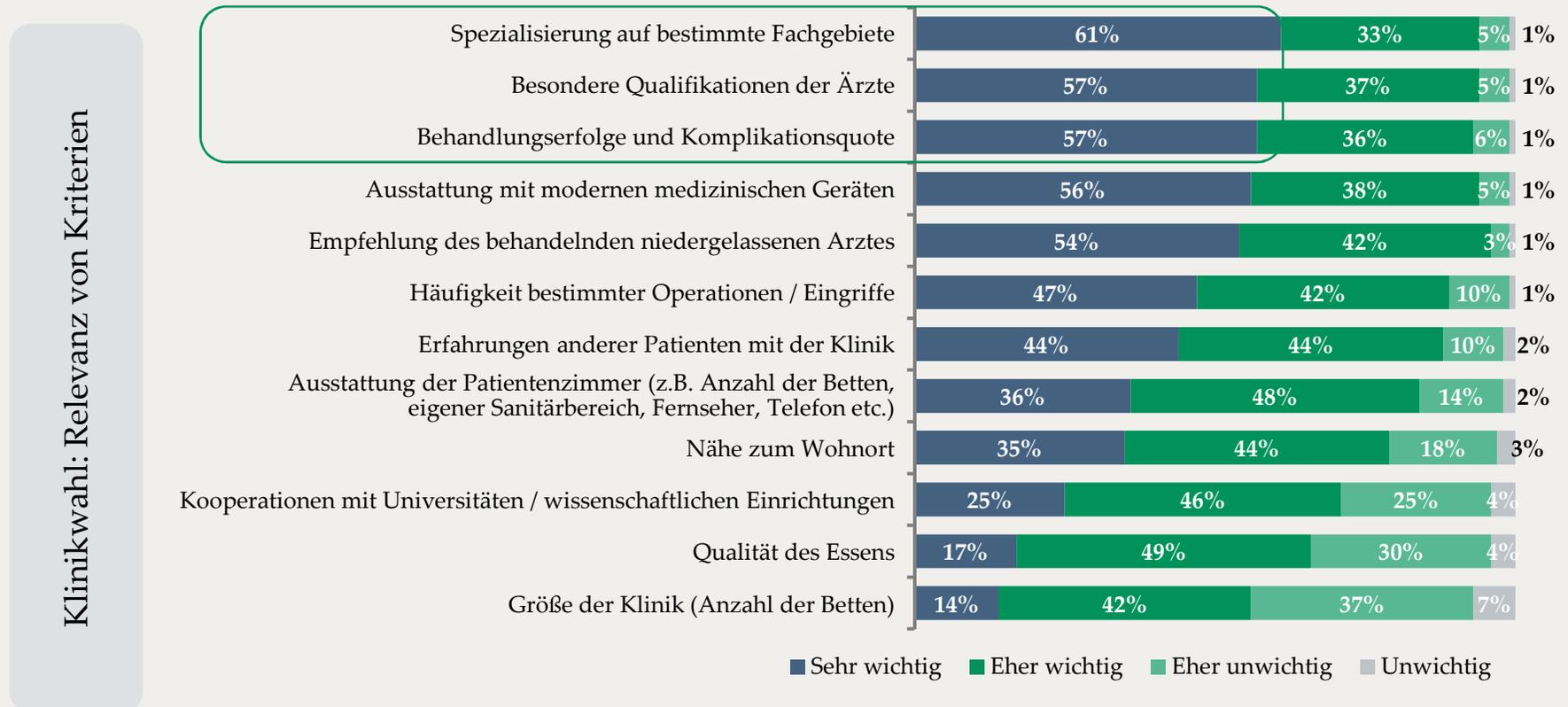
	Gesamt	Alter				
		18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	167	144	175	187	327
Bei meinem behandelnden bzw. überweisenden Arzt	65%	53%	56%	56%	72%	75%
Bei Familie, Freunden, Bekannten	56%	70%	60%	58%	53%	48%
Auf der Webseite des Krankenhauses bzw. der Klinik	47%	52%	45%	42%	48%	47%
Bei einem anderen Arzt / bei anderen Ärzten	31%	26%	28%	38%	34%	29%
Bei meiner Krankenversicherung / Krankenkasse	30%	27%	21%	28%	32%	36%
In einem Online-Such- bzw. Vergleichsportal wie z.B. Jameda	24%	30%	31%	23%	24%	17%
In Gesundheitsportalen oder Foren im Internet	23%	23%	29%	23%	26%	17%
Bei anderen medizinischen Institutionen wie z.B. Ärztekammer oder der Kassenärztlichen Vereinigung	12%	16%	12%	9%	12%	12%
In Online-Zeitschriften oder Online-Fachzeitschriften	6%	8%	8%	6%	5%	3%
In Zeitschriften / Fachzeitschriften	5%	11%	4%	4%	2%	3%
Sonstiges	1%	-	0%	1%	2%	2%
Gar nicht	5%	4%	6%	6%	3%	5%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 5: Nun geht es um das Informationsangebot von Kliniken. Stellen Sie sich vor, Ihnen steht ein Aufenthalt in einer Klinik bevor und Sie möchten sich vorab informieren, welche Klinik bzw. welches Krankenhaus für Sie in Frage käme. Wo informieren Sie sich über das Krankenhaus bzw. die Klinik?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennung)

## Hauptkriterien bei der Klinikwahl: Spezialisierung, besonders qualifizierte Ärzte sowie Behandlungserfolge und Komplikationsquote.



Frage 6: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Auswahl und der Entscheidung für eine bestimmte Klinik?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr wichtig“)

## Älteren Deutschen sind fast alle Aspekte bei der Wahl einer Klinik wichtiger als jüngeren.

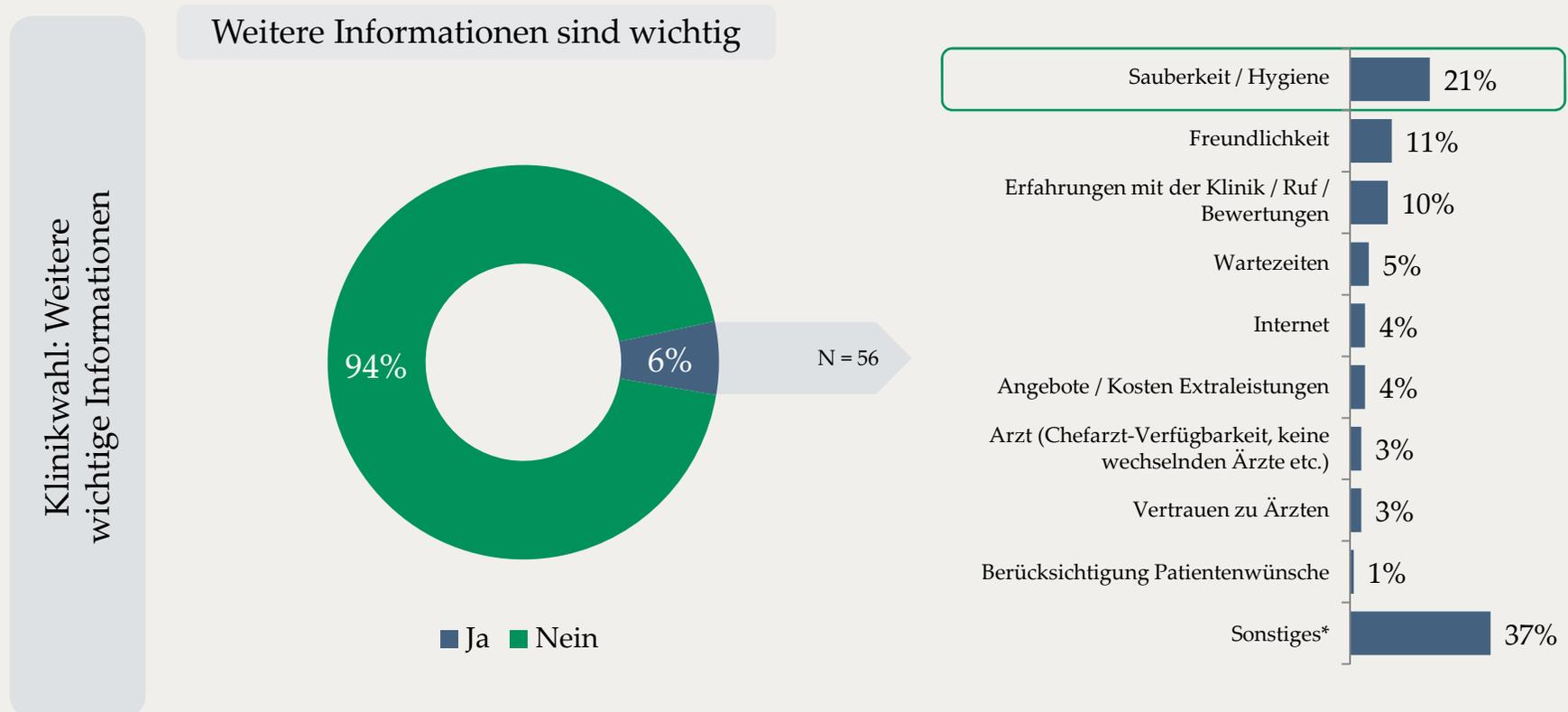
Klinikwahl: Sehr wichtig	Gesamt	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	487	513	167	144	175	187	327
Spezialisierung auf bestimmte Fachgebiete	61%	55%	66%	45%	53%	59%	68%	69%
Besondere Qualifikationen der Ärzte	57%	49%	64%	37%	41%	55%	67%	69%
Behandlungserfolge und Komplikationsquote	57%	47%	67%	50%	42%	57%	61%	66%
Ausstattung mit modernen medizinischen Geräten	56%	48%	64%	36%	42%	56%	65%	68%
Empfehlung des behandelnden niedergelassenen Arztes	54%	49%	58%	41%	46%	52%	59%	61%
Häufigkeit bestimmter Operationen / Eingriffe	47%	39%	55%	34%	39%	44%	51%	57%
Erfahrungen anderer Patienten mit der Klinik	44%	40%	48%	48%	46%	46%	45%	39%
Ausstattung der Patientenzimmer (z.B. Anzahl der Betten, eigener Sanitärbereich, Fernseher, Telefon etc.)	36%	31%	40%	21%	32%	32%	41%	44%
Nähe zum Wohnort	35%	35%	35%	29%	33%	39%	35%	37%
Kooperationen mit Universitäten / wissenschaftlichen Einrichtungen	25%	21%	28%	18%	17%	25%	29%	30%
Qualität des Essens	17%	15%	19%	21%	13%	19%	18%	15%
Größe der Klinik (Anzahl der Betten)	14%	11%	16%	10%	11%	11%	14%	18%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Auswahl und der Entscheidung für eine bestimmte Klinik?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

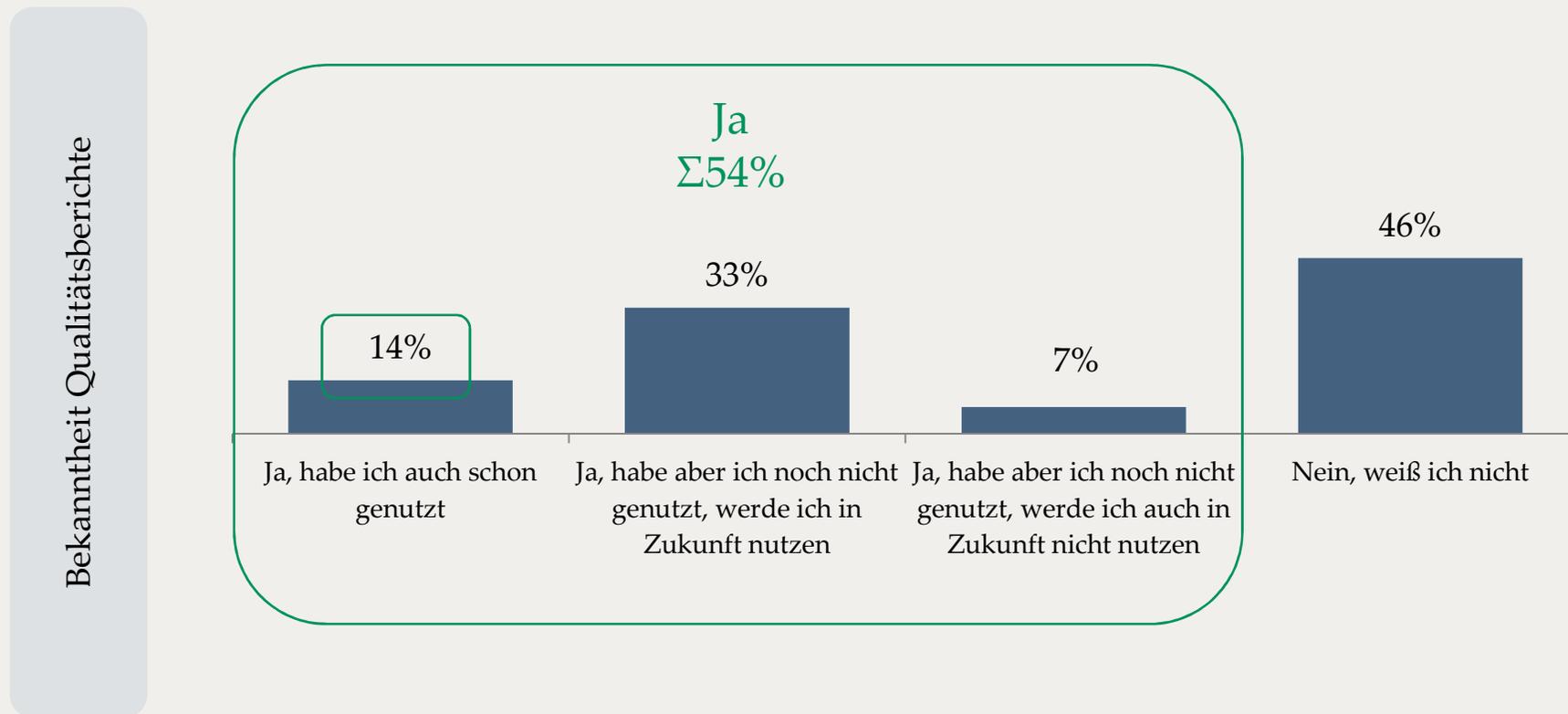
Sofern weitere Informationen gewünscht werden, betreffen diese primär den Bereich Sauberkeit und Hygiene in der Klinik.



Frage 7: Gibt es weitere Informationen, die Ihnen bei der Entscheidung für eine Klinik wichtig sind und die wir hier nicht aufgeführt haben?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Mehrfachnennung) \* Einzelnennungen, z.B. Information der Patienten in der Klinik, Personalschlüssel, Träger, keine Boni für viele OP, Fachwissen.

**Etwas mehr als die Hälfte der Deutschen weiß, dass Kliniken Qualitätsberichte veröffentlichen müssen. Jeder Siebte hat sie auch schon genutzt.**



Frage 8: Krankenhäuser und Kliniken in Deutschland sind gesetzlich verpflichtet, einen Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Dieser Qualitätsbericht soll Patienten über die Klinik bzw. das Krankenhaus informieren und ihm bei der Entscheidungsfindung helfen. Wissen Sie, dass es diese Qualitätsberichte gibt?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Älteren ist überdurchschnittlich häufig bekannt, dass Kliniken Qualitätsberichte herausgeben müssen.

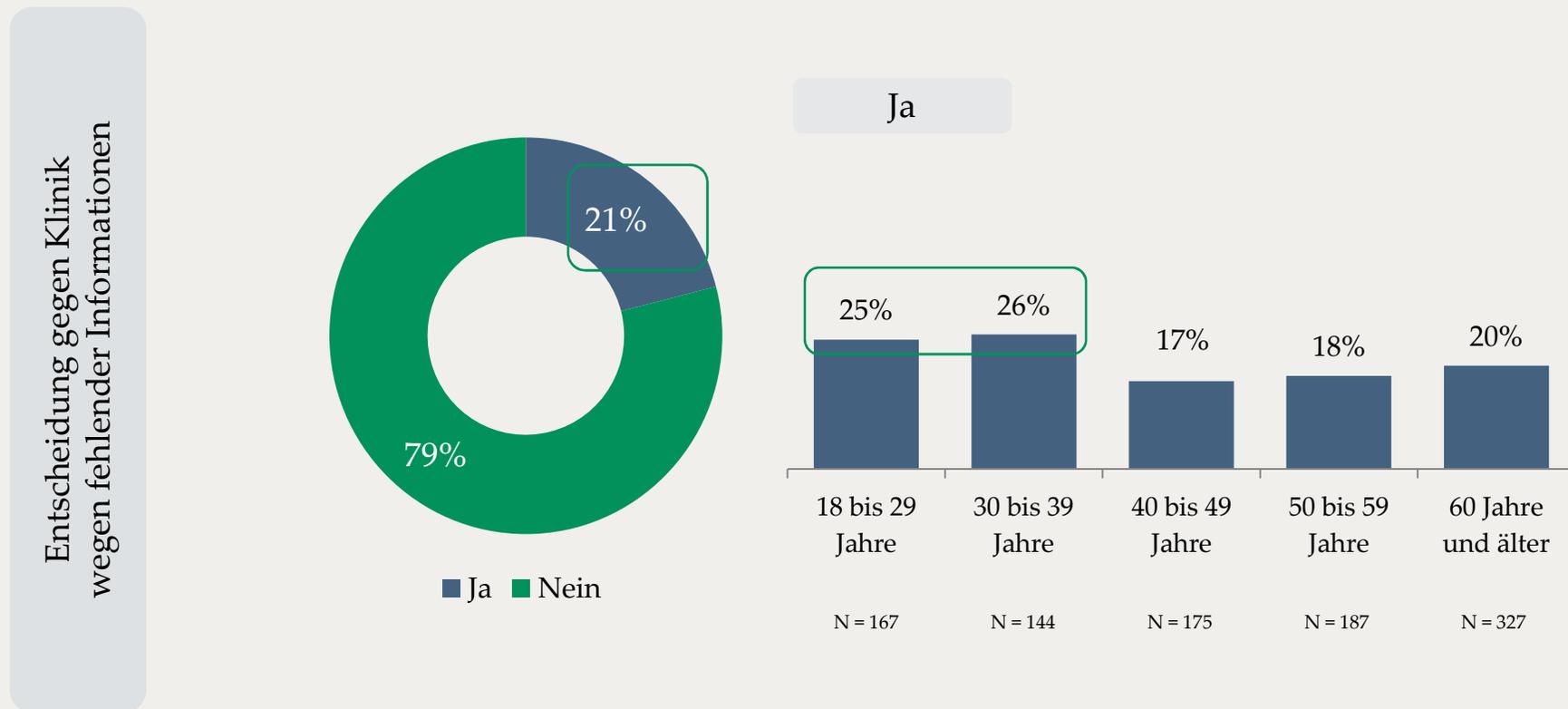
Bekanntheit Qualitätsberichte	Gesamt	Alter				
		18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	167	144	175	187	327
Ja, habe ich auch schon genutzt	<b>14%</b>	18%	14%	7%	13%	18%
Ja, habe aber ich noch nicht genutzt, werde ich in Zukunft nutzen	<b>33%</b>	26%	30%	32%	37%	34%
Ja, habe aber ich noch nicht genutzt, werde ich auch in Zukunft nicht nutzen	<b>7%</b>	3%	6%	9%	5%	10%
<b>Σ Ja</b>	<b>54%</b>	<b>47%</b>	<b>50%</b>	<b>48%</b>	<b>55%</b>	<b>62%</b>
<b>Nein, weiß ich nicht</b>	<b>46%</b>	<b>53%</b>	<b>50%</b>	<b>52%</b>	<b>45%</b>	<b>38%</b>

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

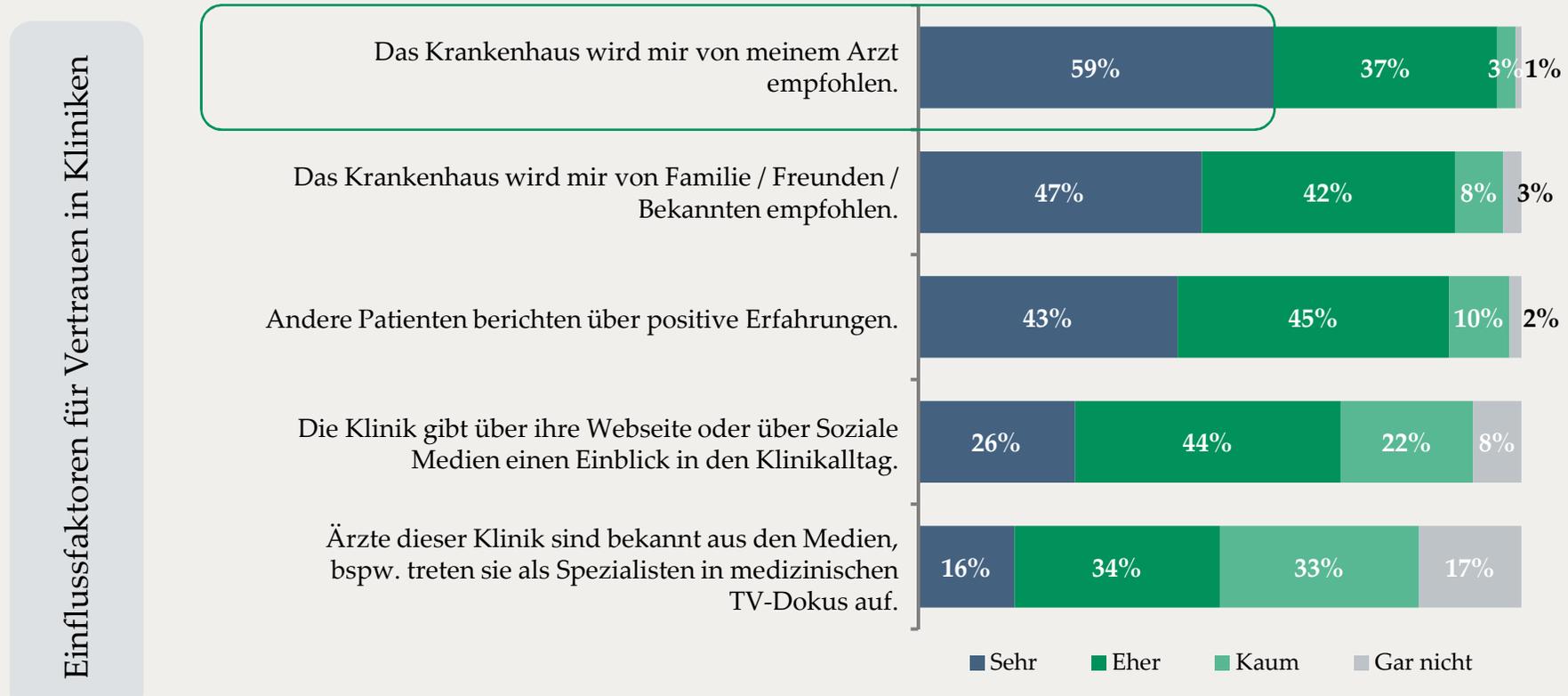
Frage 8: Krankenhäuser und Kliniken in Deutschland sind gesetzlich verpflichtet, einen Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Dieser Qualitätsbericht soll Patienten über die Klinik bzw. das Krankenhaus informieren und ihm bei der Entscheidungsfindung helfen. Wissen Sie, dass es diese Qualitätsberichte gibt?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Ein Fünftel der Deutschen hat sich wegen fehlender Informationen schon einmal gegen eine Klinik entschieden. Bei Jüngeren liegt der Anteil etwas höher.



Frage 9: Haben Sie sich schon einmal gegen eine Klinik bzw. ein Krankenhaus entschieden, weil Sie vorab nicht die Informationen erhalten haben, die Ihnen wichtig waren?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Vor allem die Empfehlung des Arztes beeinflusst das Vertrauen der Deutschen in ein Krankenhaus.



Frage 10: Gesundheit ist Vertrauenssache. Wer ins Krankenhaus muss, möchte sich darauf verlassen können, dass das Wohl des Patienten dort im Mittelpunkt steht. Was würden Sie sagen, wie stark beeinflussen die folgenden Faktoren Ihr Vertrauen in ein Krankenhaus bzw. eine Klinik?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr“)

**Für Jüngere spielen Empfehlungen des persönlichen Umfelds für das Vertrauen in eine Klinik eine genauso wichtige Rolle wie die Empfehlungen des Arztes.**

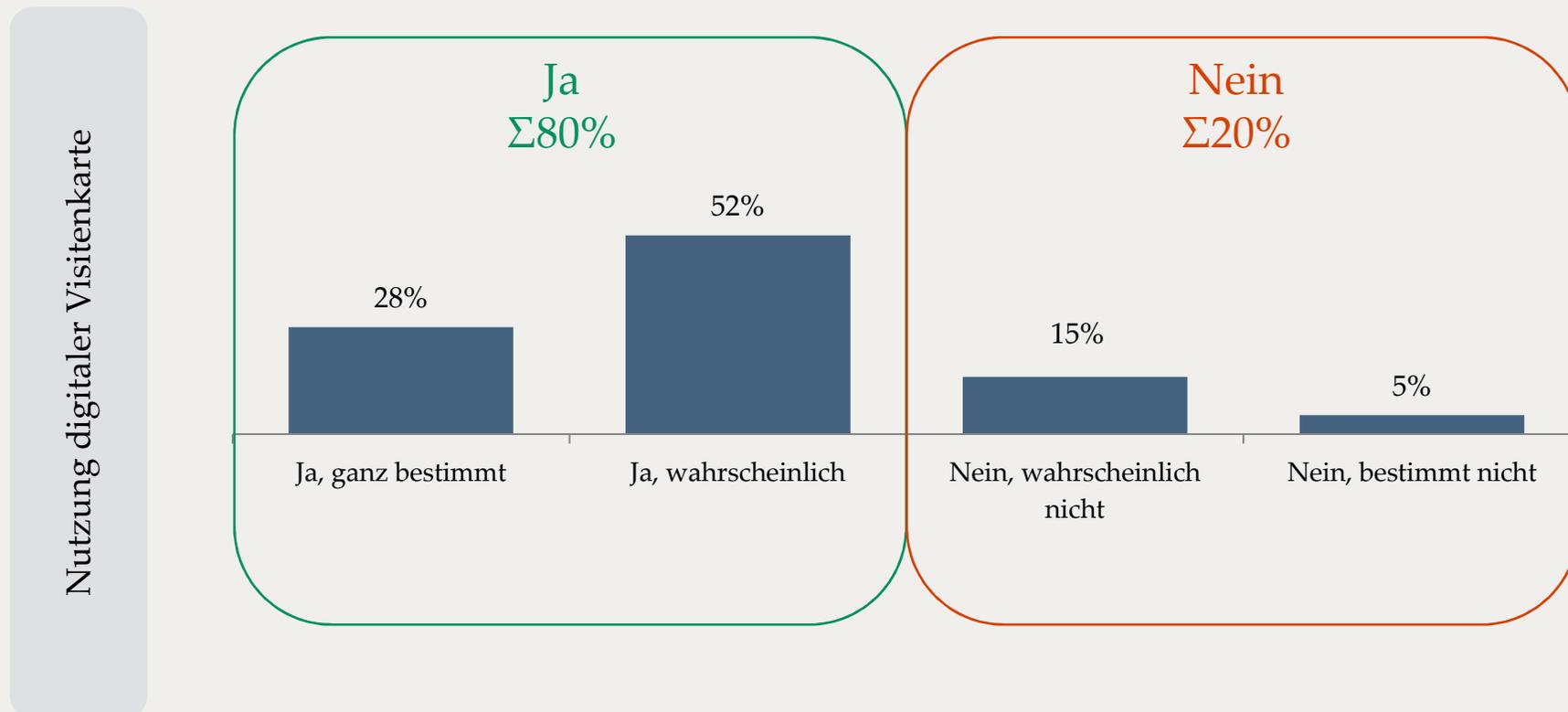
Beeinflusst Vertrauen „Sehr“	Gesamt	Geschlecht		Alter				
		Männer	Frauen	18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	487	513	167	144	175	187	327
Das Krankenhaus wird mir von meinem Arzt empfohlen.	<b>59%</b>	54%	65%	53%	43%	49%	65%	72%
Das Krankenhaus wird mir von Familie / Freunden / Bekannten empfohlen.	<b>47%</b>	41%	54%	53%	48%	49%	53%	40%
Andere Patienten berichten über positive Erfahrungen.	<b>43%</b>	38%	48%	41%	37%	43%	45%	47%
Die Klinik gibt über ihre Webseite oder über Soziale Medien einen Einblick in den Klinikalltag.	<b>26%</b>	22%	30%	23%	14%	23%	28%	33%
Ärzte dieser Klinik sind bekannt aus den Medien, bspw. treten sie als Spezialisten in medizinischen TV-Dokus auf.	<b>16%</b>	15%	18%	12%	7%	18%	16%	22%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

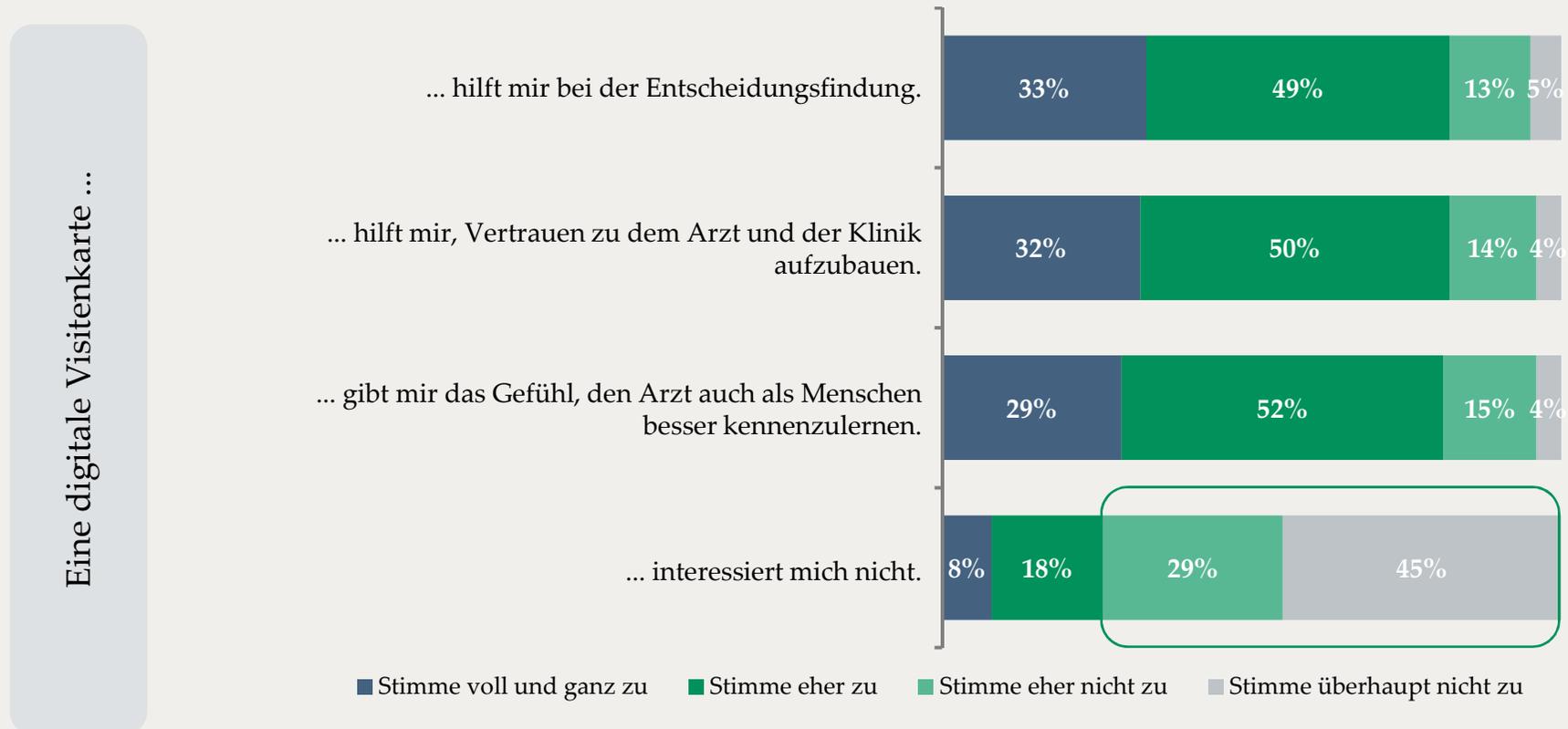
Frage 10: Gesundheit ist Vertrauenssache. Wer ins Krankenhaus muss, möchte sich darauf verlassen können, dass das Wohl des Patienten dort im Mittelpunkt steht. Was würden Sie sagen, wie stark beeinflussen die folgenden Faktoren Ihr Vertrauen in ein Krankenhaus bzw. eine Klinik?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

**Acht von zehn Deutschen würden eine digitale Visitenkarte nutzen, um sich über ihren Klinikarzt zu informieren.**



Frage 11: Angenommen, Sie hätten die Möglichkeit, sich über eine sogenannte Digitale Visitenkarte ein umfassendes Bild über Ihren Arzt in einer Klinik zu machen. In einem Internet-Video stellt der Arzt seine Abteilung und sich selbst vor und gibt dabei womöglich auch einen Einblick in die verschiedenen Behandlungsmethoden. Würden Sie eine solche digitale Visitenkarte nutzen, um sich über Ihren Arzt zu informieren? Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

Drei Viertel der Deutschen interessieren sich für die digitale Visitenkarte, zumal sie ihren Nutzen überwiegend erkennen.



Frage 12: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu, wenn es um das Angebot einer solchen digitalen Visitenkarte geht?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme voll und ganz zu“ + „Stimme eher zu“)

Jüngere interessieren sich überdurchschnittlich häufig nicht für die Digitale Visitenkarte, obwohl auch sie die Vorteile wahrnehmen.

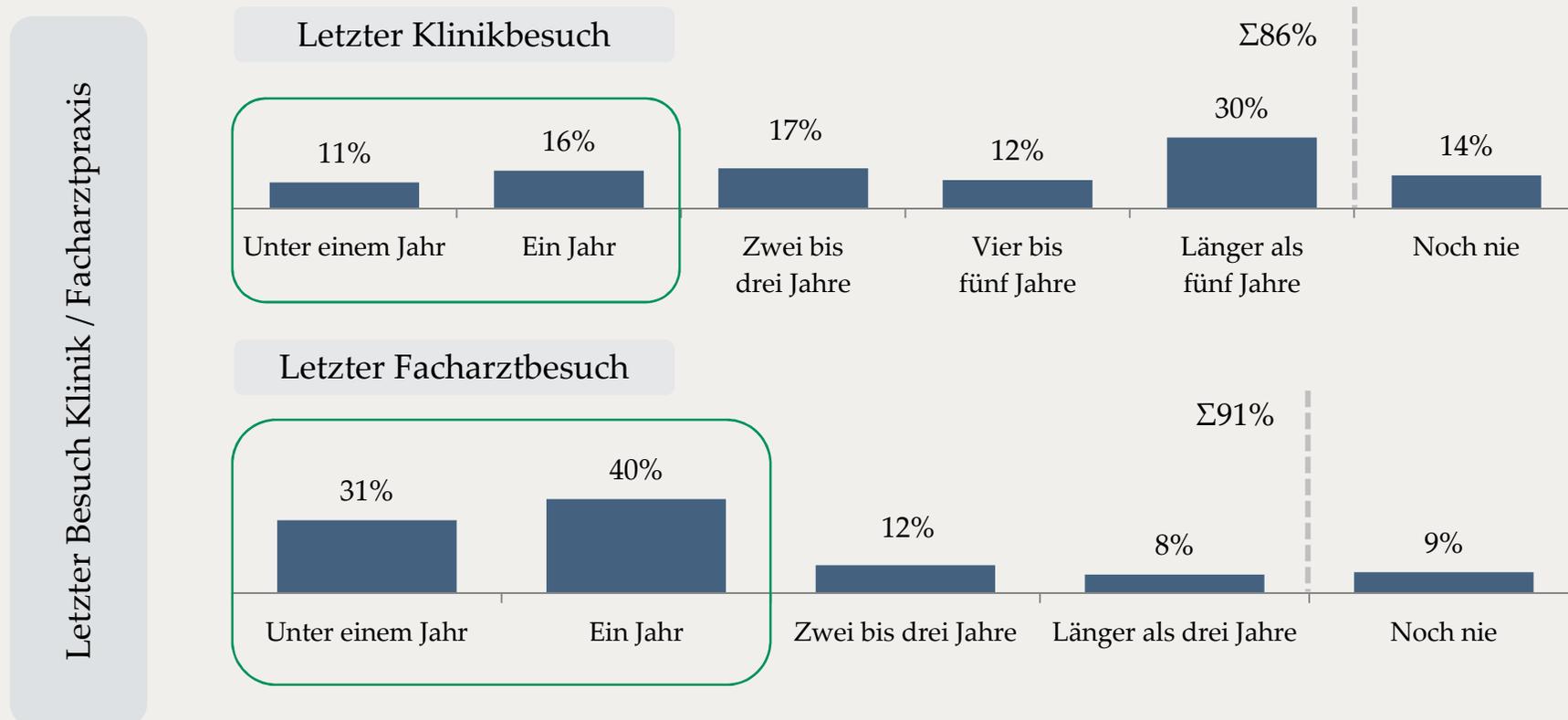
Stimme voll und ganz / eher zu: Eine Digitale Visitenkarte ...	Gesamt	Alter				
		18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	167	144	175	187	327
... hilft mir bei der Entscheidungsfindung.	82%	78%	81%	80%	83%	85%
... hilft mir, Vertrauen zu dem Arzt und der Klinik aufzubauen.	82%	84%	78%	81%	82%	82%
... gibt mir das Gefühl, den Arzt auch als Menschen besser kennenzulernen.	81%	88%	76%	79%	78%	83%
... interessiert mich nicht.	26%	41%	31%	28%	18%	18%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 12: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu, wenn es um das Angebot einer solchen digitalen Visitenkarte geht?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

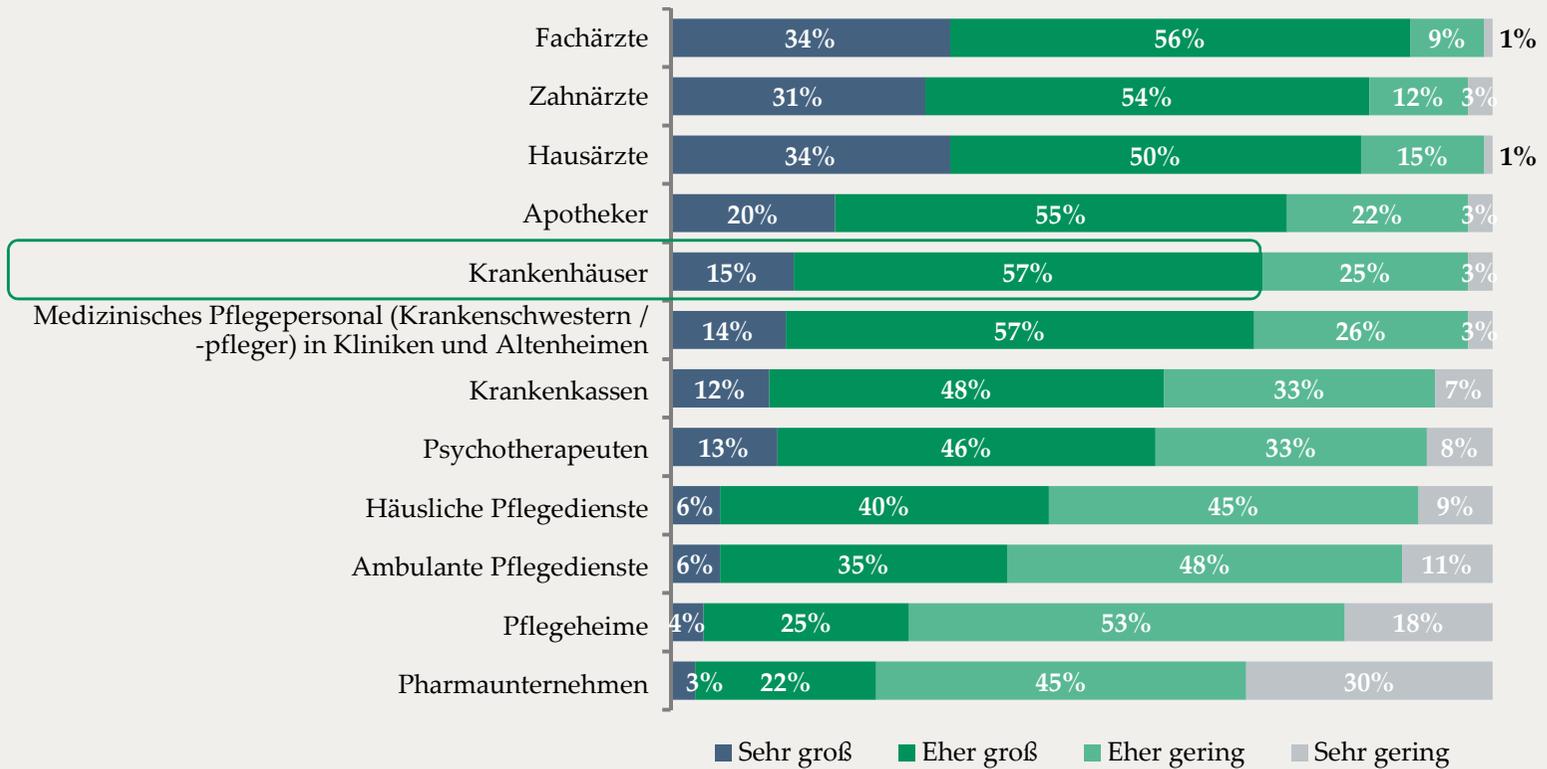
Rund ein Viertel der Deutschen war in den letzten 12 Monaten im Krankenhaus, knapp drei Viertel waren beim Facharzt.



Frage 13: Wann waren Sie zuletzt bei einem Facharzt und/oder in einer Klinik, weil Sie krank waren? Wenn Ihr letzter Besuch noch kein Jahr her ist, geben Sie bitte eine Null ein.  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Offene Abfrage, kategorisiert)

**Krankenhäuser genießen bei knapp drei Vierteln der Deutschen hohes Vertrauen. Deutlich mehr Vertrauen sprechen sie mit weit über 80 Prozent Ärzten aus.**

Vertrauen in medizinische Institutionen



Frage 14: Jetzt einmal ganz allgemein: Wenn es um gesundheitliche Themen geht, wie groß ist Ihr Vertrauen in die folgenden medizinischen Institutionen?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr groß“ + „Eher groß“)

## Das Vertrauen in Krankenhäuser steigt mit zunehmendem Alter.

Sehr großes + eher großes Vertrauen	Gesamt	Alter				
		18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	167	144	175	187	327
Fachärzte	90%	84%	88%	87%	91%	96%
Zahnärzte	85%	82%	84%	88%	86%	85%
Hausärzte	84%	82%	81%	81%	85%	87%
Apotheker	75%	70%	71%	71%	77%	81%
Krankenhäuser	72%	65%	66%	68%	73%	78%
Medizinisches Pflegepersonal (Krankenschwestern / -pfleger) in Kliniken und Altenheimen	71%	65%	66%	68%	74%	73%
Krankenkassen	60%	59%	53%	55%	59%	65%
Psychotherapeuten	59%	60%	60%	58%	58%	57%
Häusliche Pflegedienste	46%	51%	45%	41%	50%	44%
Ambulante Pflegedienste	41%	43%	40%	37%	44%	42%
Pflegeheime	29%	36%	32%	25%	27%	27%
Pharmaunternehmen	25%	30%	25%	28%	25%	22%

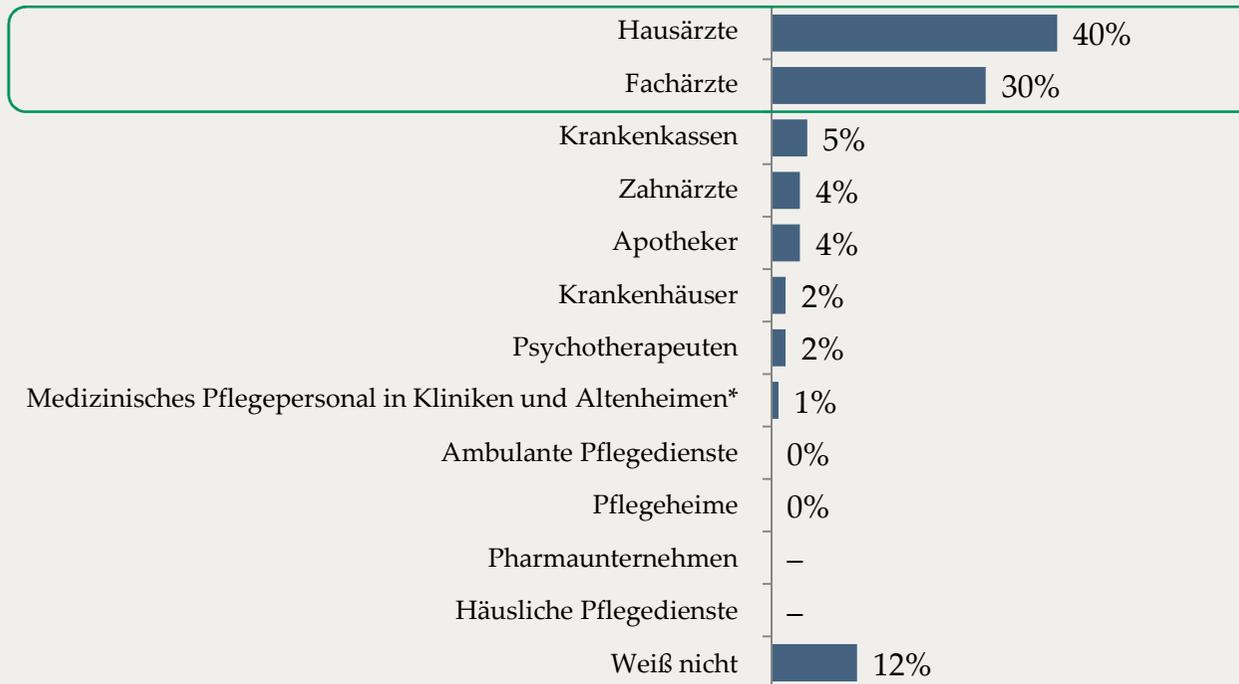
■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 14: Jetzt einmal ganz allgemein: Wenn es um gesundheitliche Themen geht, wie groß ist Ihr Vertrauen in die folgenden medizinischen Institutionen?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

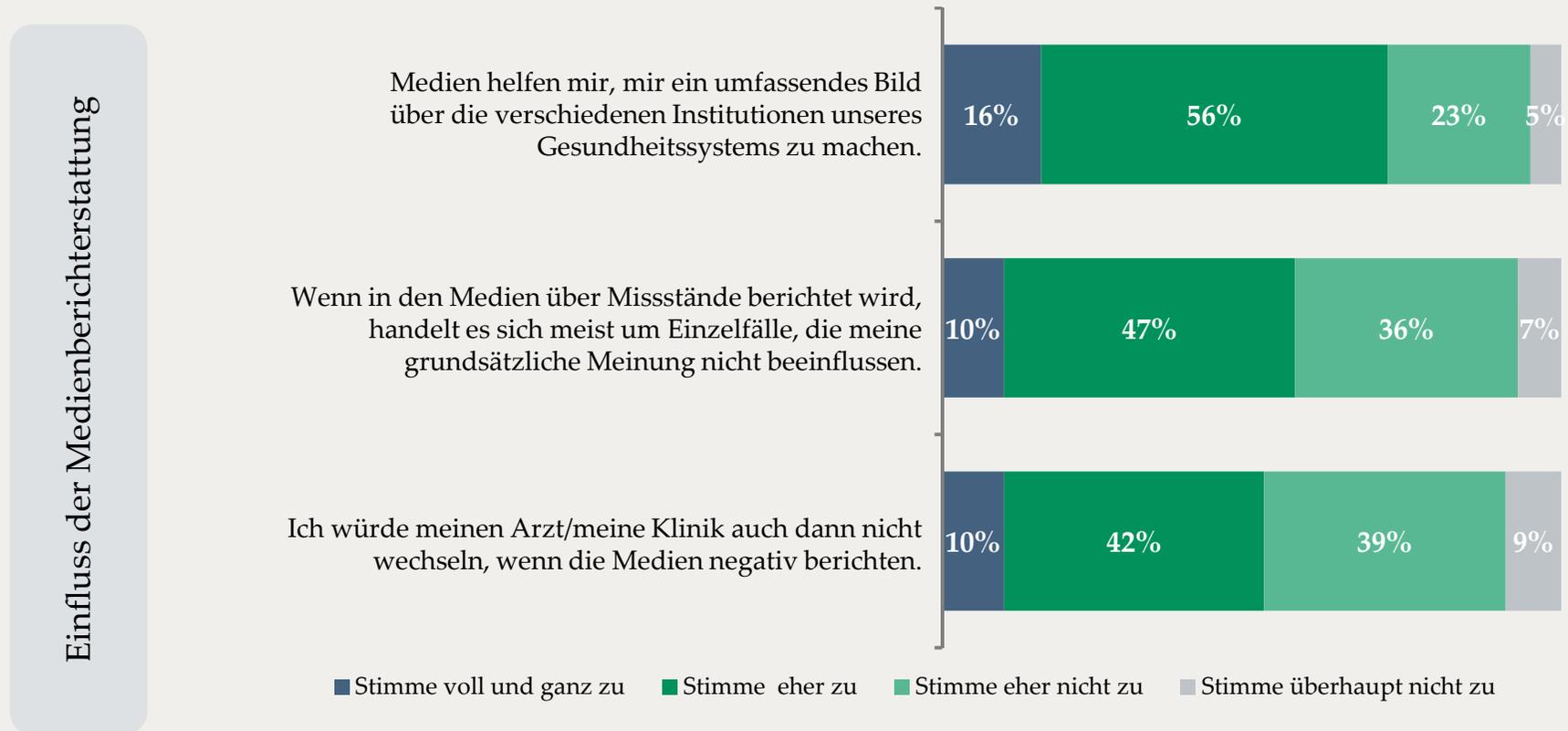
## Haus- und Fachärzte informieren aus Befragtersicht mit Abstand am besten.

Beste Information durch ...



Frage 15: Und von welcher dieser Institutionen haben Sie das Gefühl, am besten informiert zu werden?  
Basis: Alle Befragten , N = 1.000 (Einfachnennung)\* (Krankenschwestern / -pfleger)

## Medien vermitteln ein umfassendes Bild zum Gesundheitssystem, oft aber ohne grundsätzliche Meinungen und Bindungen an einen Arzt / eine Klinik zu beeinflussen.



Frage 16: Denken Sie einmal daran, was Sie in den Medien über die unterschiedlichen Einrichtungen unseres Gesundheitssystems lesen oder hören. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme voll und ganz zu“ + „Stimme eher zu“)

## Jüngere Deutsche lassen sich von Negativberichterstattung seltener in ihrer Meinung beeinflussen.

Stimme voll und ganz / eher zu	Gesamt	Alter				
		18 bis 29 Jahre	30 bis 39 Jahre	40 bis 49 Jahre	50 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	1.000	167	144	175	187	327
Medien helfen mir, mir ein umfassendes Bild über die verschiedenen Institutionen unseres Gesundheitssystems zu machen.	72%	66%	63%	74%	77%	73%
Wenn in den Medien über Missstände berichtet wird, handelt es sich meist um Einzelfälle, die meine grundsätzliche Meinung nicht beeinflussen.	57%	69%	57%	54%	48%	58%
Ich würde meinen Arzt/meine Klinik auch dann nicht wechseln, wenn die Medien negativ berichten.	52%	57%	48%	53%	52%	52%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 16: Denken Sie einmal daran, was Sie in den Medien über die unterschiedlichen Einrichtungen unseres Gesundheitssystems lesen oder hören. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Skalierte Abfrage)

# 04

Summary:  
Transparenz und Vertrauen  
in Gesundheitsfragen  
in der Metropolregion Hamburg

Wenn es um Fragen der Gesundheit geht, ist Vertrauen unerlässlich. Transparenz ist ein wesentlicher Faktor, um Vertrauen aufzubauen und zu erhalten. Die aktuelle Befragung unter 200 Personen ab 18 Jahren aus der Metropolregion Hamburg zeigt auf, welche Kriterien Vertrauen in Gesundheitsfragen schaffen und welche Informationen und Informationsangebote ihnen wichtig sind. Denn Transparenz wird vor allem dadurch geschaffen, dass dem Interessenten Informationen dort, wo er sie sucht, zur Verfügung stehen.

Bei der **Suche nach einem Facharzt** sind das persönliche Umfeld (56%) sowie andere Ärzte bzw. der Hausarzt (54%) die mit Abstand wichtigsten Informationsquellen (S. 41). Vor allem Ältere informieren sich bei anderen Ärzten, Jüngere setzen überdurchschnittlich häufig auf Ergebnisse einer Google-Suche, Vergleichsportale und die Website des Arztes bzw. der Praxis (S. 42). Erster Ansprechpartner für **Informationen zu geeigneten Kliniken** ist für zwei Drittel der Befragten aus dem Raum Hamburg hingegen der behandelnde Arzt (S. 47), vor allem für über 60-Jährige. Die jüngeren Altersgruppen setzen hingegen bei der **Krankenhauswahl** häufiger auch auf Informationen von Familie, Freunden und Bekannten (S. 48).

Dabei ist ihnen die Spezialisierung der Klinik auf bestimmte Fachgebiete (64%) besonders wichtig (S. 49). Bei der **Wahl des Facharztes** halten die Befragten in Hamburg und Umgebung die Wohnortnähe (56%), die allgemeine Praxisorganisation (u.a. Sprechzeiten, Wartezeiten und Anfahrt; 51%) sowie das diagnostische und therapeutische Leistungsspektrum für sehr wichtig (50%; S. 43).

Wie wichtig Informationen sind, zeigt zum einen der hohe Anteil derer, die **in den letzten 12 Monaten einen Facharzt bzw. ein Krankenhaus aufgesucht** haben. Dieser liegt bei drei Vierteln (Facharzt) bzw. einem Drittel (Krankenhaus; S. 59). Zum anderen führen fehlende Informationen und damit nicht ausreichende Transparenz dazu, dass Patienten einen Arzt bzw. eine Klinik nicht aufsuchen. So gibt über ein Drittel der Befragten in der Metropolregion Hamburg an, sich **aufgrund fehlender Informationen schon einmal gegen einen Arzt entschieden** zu haben (S. 46). Mit einem Sechstel fällt der Anteil derer, die sich deswegen schon einmal **gegen eine Klinik** entschieden haben, etwas geringer aus (S. 54).

Informationen zu Krankenhäusern liegen allerdings auch standardisierter vor als zu Ärzten, da Kliniken gesetzlich zur Veröffentlichung eines **Qualitätsberichts** verpflichtet sind. Aber nur rund jeder Zweite weiß, dass es diese Qualitätsberichte gibt. Genutzt hat sie bisher jeder Zehnte (S. 52).

Am wichtigsten für **Vertrauen in ein Krankenhaus** sind allerdings Empfehlungen vom Arzt (59%) und dem persönlichen Umfeld (54%; S. 55). Erneut zeigt sich, dass für Jüngere Empfehlungen von Familie, Freunden oder Bekannten besonders relevant sind, während Ältere verstärkt auf die Aussagen ihres Arztes vertrauen (S. 56).

Somit spielen Ärzte im Vorfeld des Krankenhausaufenthalts als Informationsquelle und Ratgeber eine zentrale Rolle. Aber auch Klinikärzte können Transparenz schaffen und Vertrauen herstellen, zum Beispiel mittels einer **digitalen Visitenkarte**. Ein solches Internet-Video, in dem der Arzt seine Abteilung und sich selbst vorstellt und damit einen Einblick in die verschiedenen Behandlungs-

methoden gibt, würden acht von zehn Befragten im Großraum Hamburg nutzen (S. 57). Sie erkennen mehrheitlich auch die wichtigsten Vorteile und die Möglichkeiten, auf diesem Weg Vertrauen aufzubauen. Entsprechend ist das Interesse bei fast 80 Prozent hoch (S. 58).

Die zentrale Rolle von **Ärzten als Vertrauenspersonen** in Gesundheitsfragen im Vergleich zu **anderen medizinischen Institutionen** zeigt sich auch darin, dass die Befragten in Hamburg und Umgebung Fach-, Zahn- und Hausärzten das vergleichsweise höchste **Vertrauen** entgegenbringen. Alle anderen medizinischen Institutionen schneiden schlechter ab. Krankenhäuser liegen mit 73% ebenso wie Apotheker und medizinisches Pflegepersonal im oberen Mittelfeld. Pflegediensten, Pflegeheimen und Pharmaunternehmen vertrauen die Befragten in der Metropolregion Hamburg hingegen nur selten (S. 60). Vor diesem Hintergrund verwundert es nicht, dass Haus- und Fachärzte am häufigsten als die Institutionen angesehen werden, die **am besten informieren** (S. 62).

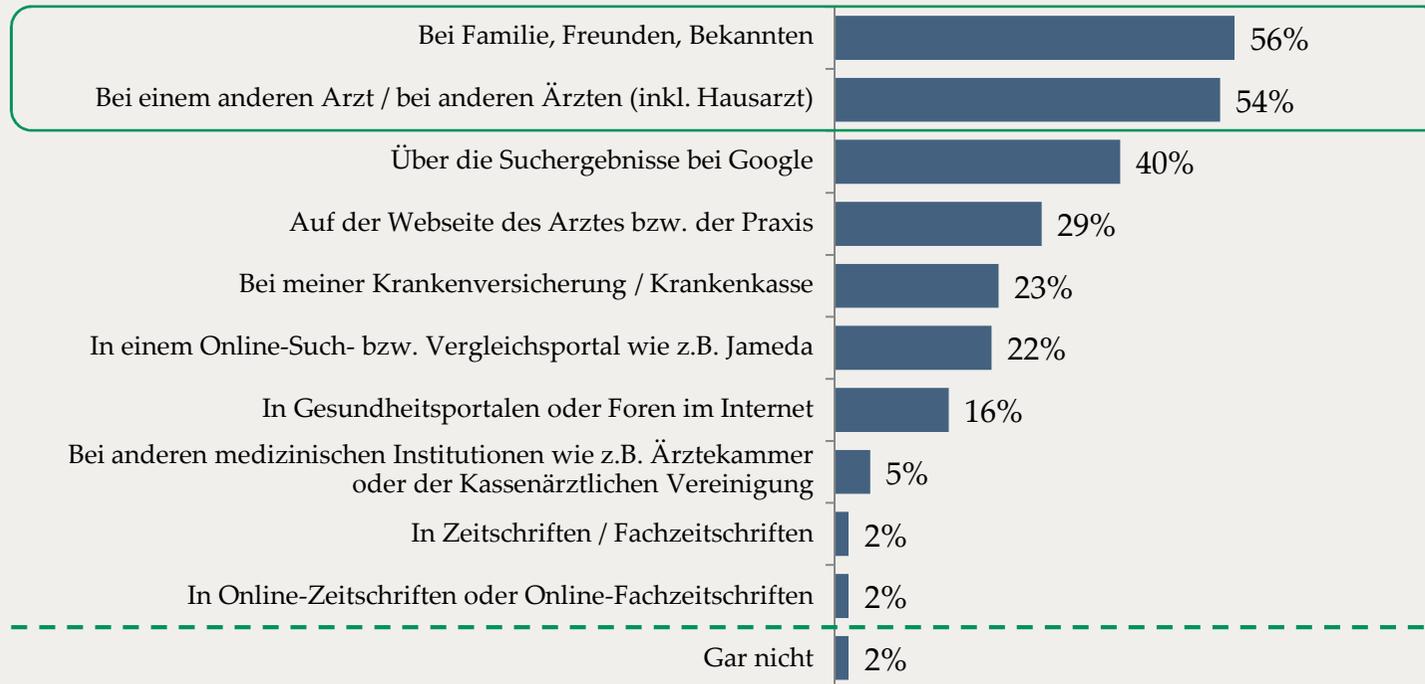
Sieben von zehn Befragte im Großraum Hamburg bestätigen, dass auch die **Medien** dabei helfen, sich ein umfassendes Bild über die Institutionen im Gesundheitswesen machen zu können. Allerdings ist der Einfluss der Medien auf die Bindung an einen Arzt / eine Klinik oftmals nur gering. Denn die Hälfte der Befragten würde seinen Arzt bzw. seine Klinik auch dann nicht wechseln, wenn die Medien negativ über ihn bzw. das Haus berichten. Zudem gehen fast 60 Prozent davon aus, dass Missstände, über die berichtet wird, eher Einzelfälle sind, so dass die grundsätzliche Meinung nicht beeinflusst wird (S. 63). Vor allem Ältere lassen sich nach ihren Angaben selten von einer negativen Medienberichterstattung beeinflussen (S. 64).

# 05

Ergebnisse:  
Transparenz und Vertrauen  
in Gesundheitsfragen  
in der Metropolregion Hamburg

Hauptinformationsquellen bei der Facharztsuche sind im Raum Hamburg Familie, Freunde und Bekannte sowie andere Ärzte bzw. der Hausarzt.

Informationsquellen für Facharzt-Wahl



Frage 1: Angenommen, Sie sind krank und möchten einen Facharzt aufsuchen, wo informieren Sie sich vorab bei der Suche nach dem richtigen Arzt?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Mehrfachnennung)

## Befragte unter 60 Jahren aus der Metropolregion Hamburg setzen bei der Facharztsuche überdurchschnittlich oft auf die Ergebnisse einer Google-Suche.

	Gesamt	Alter		
		18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	66	72	61
Bei Familie, Freunden, Bekannten	56%	58%	54%	57%
Bei einem anderen Arzt / bei anderen Ärzten (inkl. Hausarzt)	54%	45%	48%	70%
Über die Suchergebnisse bei Google	40%	58%	45%	15%
Auf der Webseite des Arztes bzw. der Praxis	29%	35%	30%	22%
Bei meiner Krankenversicherung / Krankenkasse	23%	16%	21%	32%
In einem Online-Such- bzw. Vergleichsportal wie z.B. Jameda	22%	32%	20%	14%
In Gesundheitsportalen oder Foren im Internet	16%	20%	11%	17%
Bei anderen medizinischen Institutionen wie z.B. Ärztekammer oder der Kassenärztlichen Vereinigung	5%	5%	8%	1%
In Zeitschriften / Fachzeitschriften	2%	2%	1%	4%
In Online-Zeitschriften oder Online-Fachzeitschriften	2%	4%	3%	-
Gar nicht	2%	1%	4%	1%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 1: Angenommen, Sie sind krank und möchten einen Facharzt aufsuchen, wo informieren Sie sich vorab bei der Suche nach dem richtigen Arzt?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Mehrfachnennung)

## Die drei wichtigsten Aspekte bei der Arztsuche in Hamburg und Umgebung: Wohnortnähe, Praxisorganisation und Leistungsspektrum



Frage 2: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Arztsuche bzw. bei der Entscheidung für einen Arzt? Informationen über ...  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr wichtig“)

## Metropolregion Hamburg: Für Ältere sind Wohnortnähe und das Leistungsspektrum die wichtigsten Kriterien bei der Entscheidung für einen Arzt.

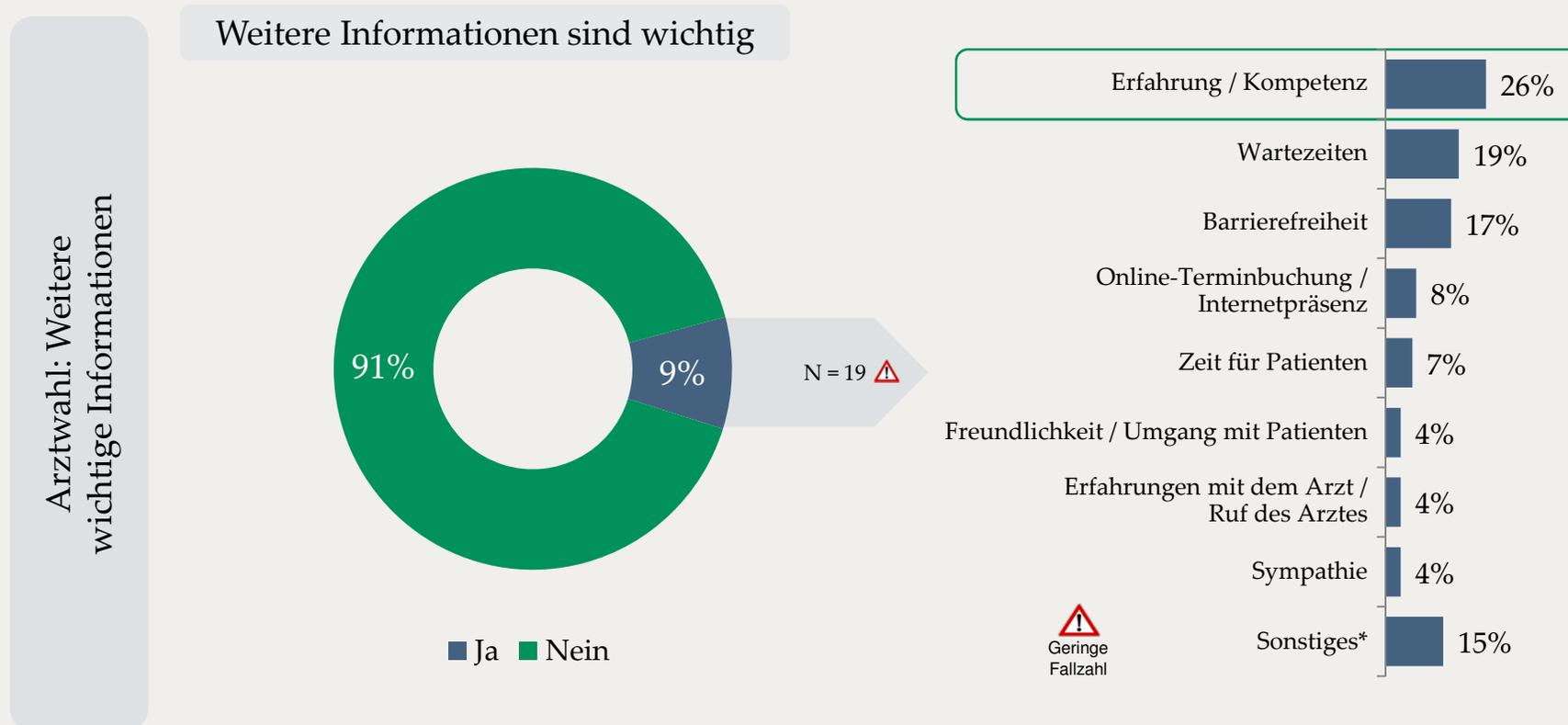
Sehr wichtig: Informationen über ...	Gesamt	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Wohnortnähe	<b>56%</b>	50%	62%	52%	52%	67%
... die allgemeine Praxisorganisation, z.B. Sprechzeiten, Wartezeiten, Anfahrt etc.	<b>51%</b>	46%	55%	55%	48%	50%
... das diagnostische und therapeutische Leistungsspektrum	<b>50%</b>	41%	58%	42%	48%	61%
... die Kosten für Behandlungen, die nicht von der Kasse übernommen werden	<b>40%</b>	37%	42%	30%	36%	55%
... Erfahrungsberichte anderer Patienten	<b>32%</b>	22%	41%	33%	31%	31%
... die Qualifikation des Arztes, inkl. Lebenslauf, Fortbildungen, Berufserfahrung	<b>26%</b>	24%	27%	26%	29%	22%
... das Angebot alternativer Heilmethoden	<b>15%</b>	11%	20%	16%	13%	18%
... die Größe der Praxis und Praxisausstattung	<b>13%</b>	5%	19%	9%	10%	20%
... die beruflichen Erfolge des Arztes, bspw. besondere Auszeichnungen	<b>11%</b>	11%	11%	9%	9%	15%
das Angebot von Informationsveranstaltungen zu bestimmten gesundheitlichen Themen	<b>11%</b>	9%	13%	13%	9%	13%
... Studien und wissenschaftliche Forschung	<b>9%</b>	11%	7%	10%	9%	8%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 2: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Arztsuche bzw. bei der Entscheidung für einen Arzt? Informationen über ...  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage)

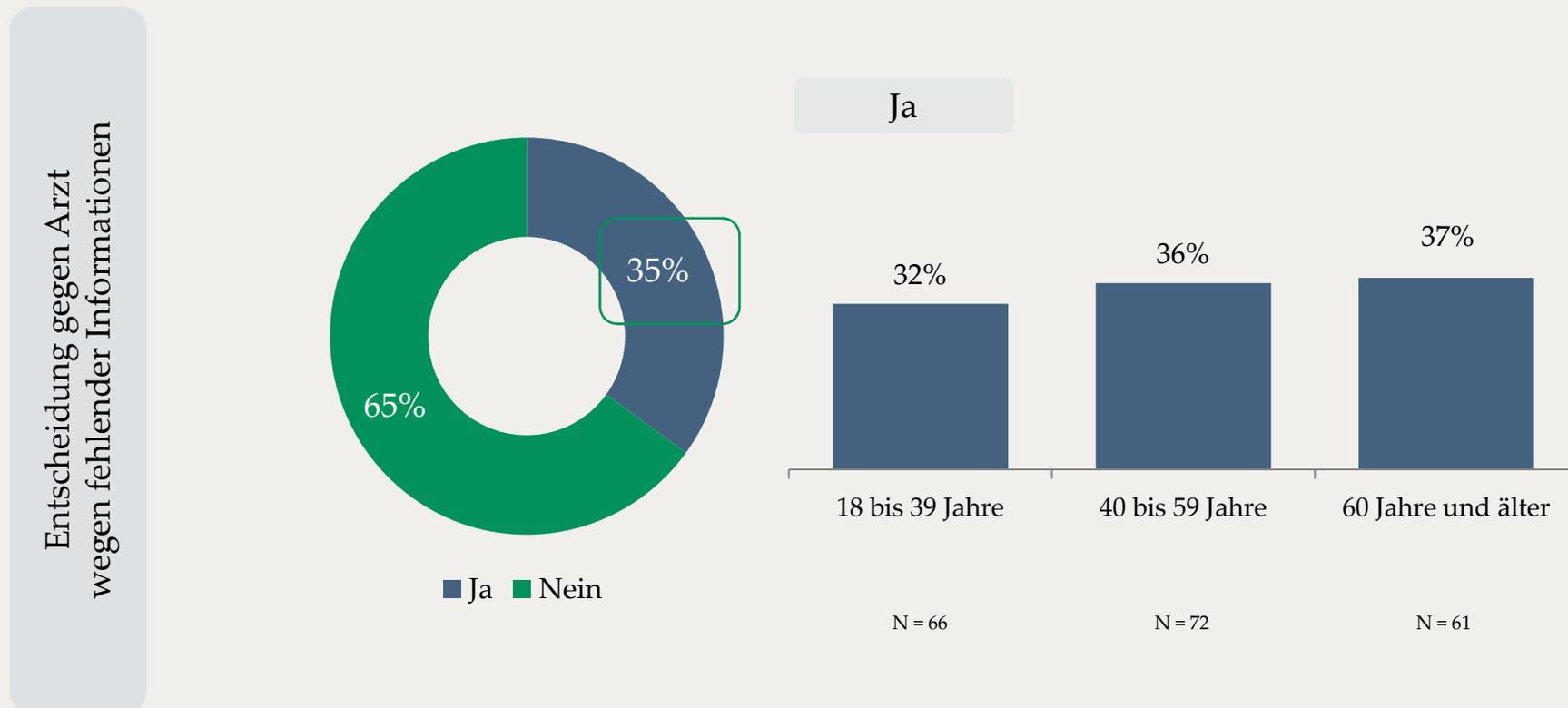
Sofern die Befragten im Raum Hamburg weitere Informationen nachfragen, betreffen diese primär die Erfahrung und Kompetenz des Arztes.



Frage 3: Einmal abgesehen von allgemeinen Informationen, die die Praxisorganisation betreffen, also bspw. Sprechzeiten, Anfahrt etc., gibt es weitere Informationen, die Ihnen wichtig sind und die wir hier nicht aufgeführt haben?

Basis: Alle Befragten, N = 200 (Mehrfachnennung) \* Einzelnennungen, z.B. Vermittlung zu Fachärzten, Chat vor dem Termin zum Abklären, ob Artbesuch notwendig ist.

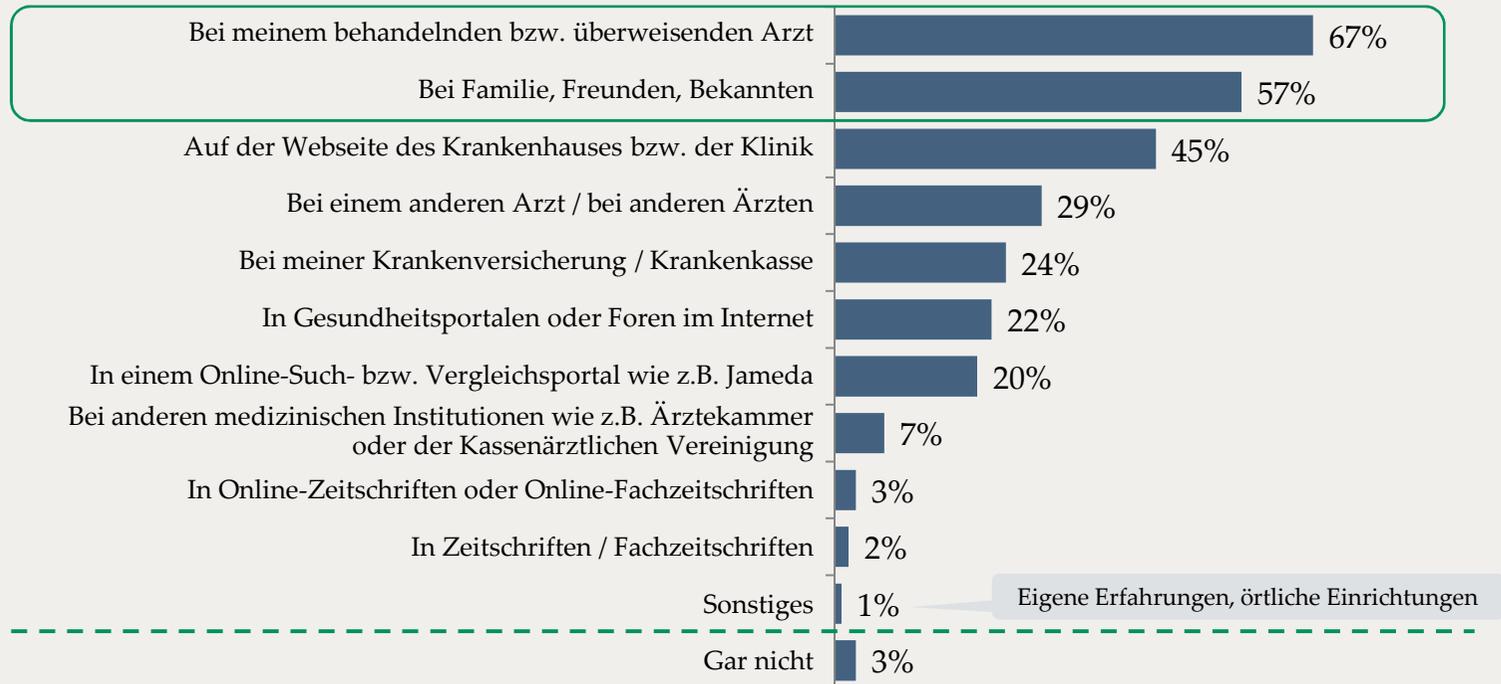
Mehr als ein Drittel der Befragten in Hamburg und Umgebung hat sich aufgrund fehlender Informationen schon einmal gegen einen Arzt entschieden.



Frage 4: Haben Sie sich schon einmal gegen einen Arzt entschieden, weil Sie vorab nicht die Informationen erhalten haben, die Ihnen wichtig waren?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

## Hauptinformationsquellen bei der Klinikwahl in der Metropolregion Hamburg: Der behandelnde Arzt und das persönliche Umfeld.

Informationsquellen für Klinikwahl



Frage 5: Nun geht es um das Informationsangebot von Kliniken. Stellen Sie sich vor, Ihnen steht ein Aufenthalt in einer Klinik bevor und Sie möchten sich vorab informieren, welche Klinik bzw. welches Krankenhaus für Sie in Frage käme. Wo informieren Sie sich über das Krankenhaus bzw. die Klinik?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Mehrfachnennung)

## Befragte unter 60 Jahren im Raum Hamburg informieren sich überdurchschnittlich häufig auf der Website des Krankenhauses.

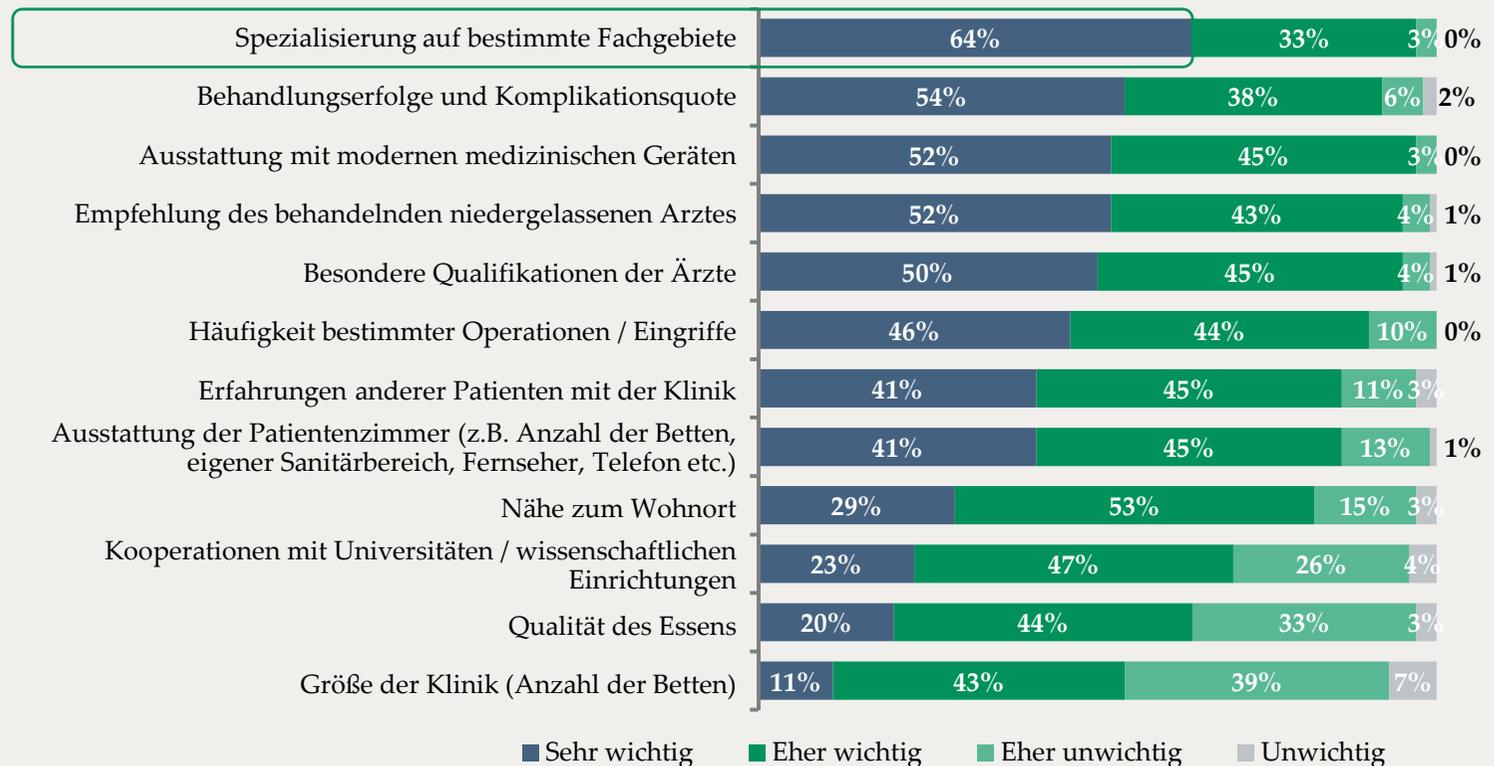
	Gesamt	Alter		
		18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	66	72	61
Bei meinem behandelnden bzw. überweisenden Arzt	67%	60%	62%	82%
Bei Familie, Freunden, Bekannten	57%	71%	54%	45%
Auf der Webseite des Krankenhauses bzw. der Klinik	45%	55%	50%	30%
Bei einem anderen Arzt / bei anderen Ärzten	29%	30%	30%	28%
Bei meiner Krankenversicherung / Krankenkasse	24%	20%	27%	25%
In Gesundheitsportalen oder Foren im Internet	22%	19%	28%	20%
In einem Online-Such- bzw. Vergleichsportal wie z.B. Jameda	20%	26%	21%	13%
Bei anderen medizinischen Institutionen wie z.B. Ärztekammer oder der Kassenärztlichen Vereinigung	7%	3%	13%	5%
In Online-Zeitschriften oder Online-Fachzeitschriften	3%	6%	3%	-
In Zeitschriften / Fachzeitschriften	2%	4%	2%	1%
Sonstiges	1%	-	2%	-
Gar nicht	3%	6%	2%	1%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 5: Nun geht es um das Informationsangebot von Kliniken. Stellen Sie sich vor, Ihnen steht ein Aufenthalt in einer Klinik bevor und Sie möchten sich vorab informieren, welche Klinik bzw. welches Krankenhaus für Sie in Frage käme. Wo informieren Sie sich über das Krankenhaus bzw. die Klinik?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Mehrfachnennung)

Im Großraum Hamburg ist die Spezialisierung auf bestimmte Fachgebiete der wichtigste Aspekt bei der Wahl einer Klinik.

Klinikwahl: Relevanz von Kriterien



Frage 6: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Auswahl und der Entscheidung für eine bestimmte Klinik?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr wichtig“)

## Metropolregion Hamburg: Für Jüngere ist die Meinung anderer Patienten über ein Krankenhaus der zweitwichtigste Aspekte bei der Entscheidung.

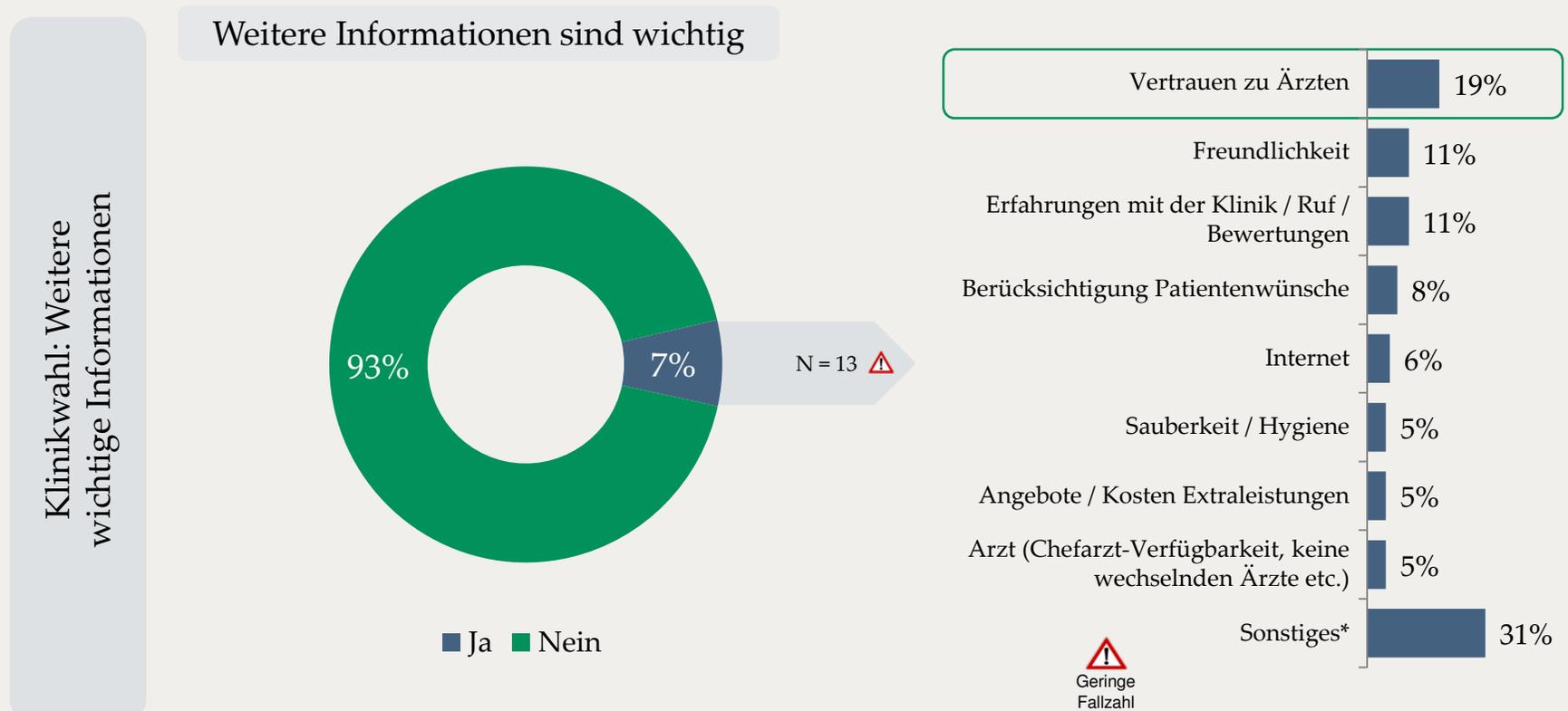
Klinikwahl: Sehr wichtig	Gesamt	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Spezialisierung auf bestimmte Fachgebiete	64%	61%	67%	66%	57%	70%
Behandlungserfolge und Komplikationsquote	54%	46%	62%	51%	50%	63%
Ausstattung mit modernen medizinischen Geräten	52%	45%	59%	41%	51%	67%
Empfehlung des behandelnden niedergelassenen Arztes	52%	48%	55%	51%	40%	66%
Besondere Qualifikationen der Ärzte	50%	41%	59%	40%	46%	67%
Häufigkeit bestimmter Operationen / Eingriffe	46%	41%	50%	40%	37%	63%
Erfahrungen anderer Patienten mit der Klinik	41%	37%	45%	52%	40%	32%
Ausstattung der Patientenzimmer (z.B. Anzahl der Betten, eigener Sanitärbereich, Fernseher, Telefon etc.)	41%	39%	42%	37%	38%	47%
Nähe zum Wohnort	29%	27%	31%	31%	29%	27%
Kooperationen mit Universitäten / wissenschaftlichen Einrichtungen	23%	22%	24%	23%	20%	25%
Qualität des Essens	20%	22%	17%	15%	21%	23%
Größe der Klinik (Anzahl der Betten)	11%	6%	16%	6%	12%	16%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

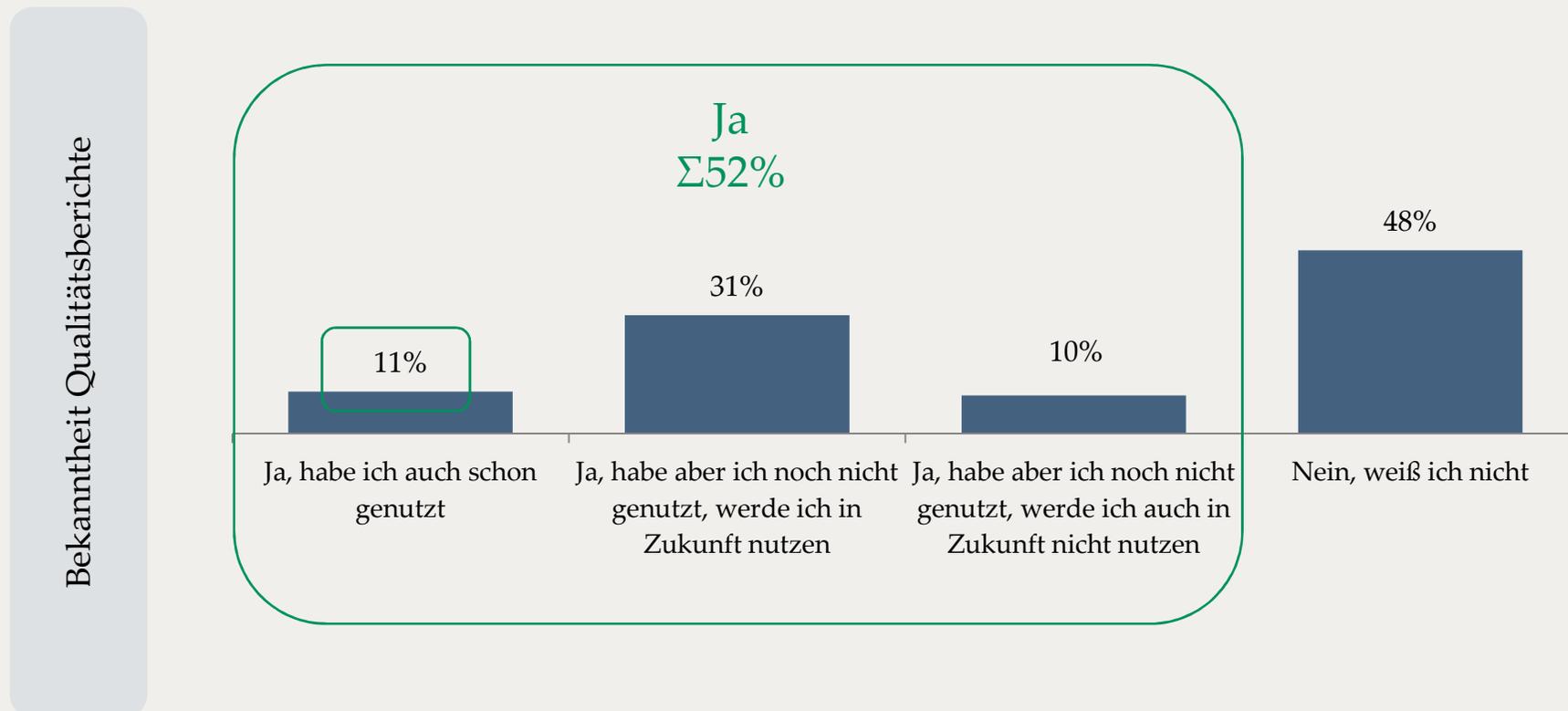
Frage 6: Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Aspekte bei der Auswahl und der Entscheidung für eine bestimmte Klinik?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage)

**Region Hamburg: Sofern weitere Informationen für die Klinikauswahl erwartet werden, sollen diese vermitteln, dass man den behandelnden Ärzten vertrauen kann.**



Frage 7: Gibt es weitere Informationen, die Ihnen bei der Entscheidung für eine Klinik wichtig sind und die wir hier nicht aufgeführt haben?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Mehrfachnennung) \* Einzelnennungen: Barrierefreiheit, Lage der Klinik / Umgebung, möchte mich wohlfühlen.

Jeder zweite Befragte aus der Metropolregion Hamburg weiß, dass es Qualitätsberichte von Kliniken gibt. Etwa jeder Zehnte hat sie auch schon genutzt.



Frage 8: Krankenhäuser und Kliniken in Deutschland sind gesetzlich verpflichtet, einen Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Dieser Qualitätsbericht soll Patienten über die Klinik bzw. das Krankenhaus informieren und ihm bei der Entscheidungsfindung helfen. Wissen Sie, dass es diese Qualitätsberichte gibt?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

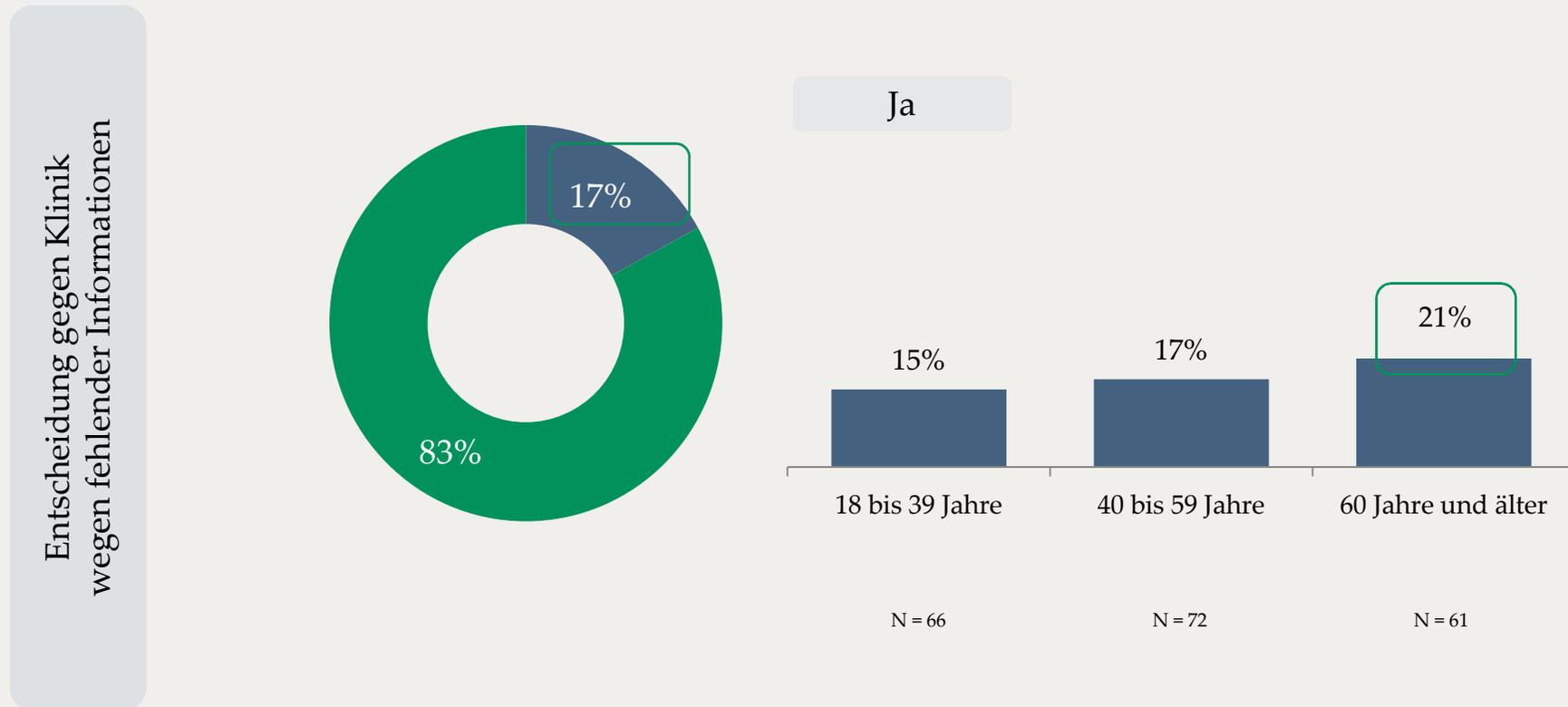
## Ein Fünftel der älteren Befragten im Großraum Hamburg hat schon einmal einen Qualitätsbericht eines Krankenhauses genutzt.

Bekanntheit Qualitätsberichte	Gesamt	Alter		
		18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	66	72	61
Ja, habe ich auch schon genutzt	11%	6%	8%	19%
Ja, habe aber ich noch nicht genutzt, werde ich in Zukunft nutzen	31%	16%	36%	43%
Ja, habe aber ich noch nicht genutzt, werde ich auch in Zukunft nicht nutzen	10%	3%	13%	15%
<b>Σ Ja</b>	<b>52%</b>	<b>25%</b>	<b>57%</b>	<b>77%</b>
<b>Nein, weiß ich nicht</b>	<b>48%</b>	<b>75%</b>	<b>43%</b>	<b>23%</b>

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

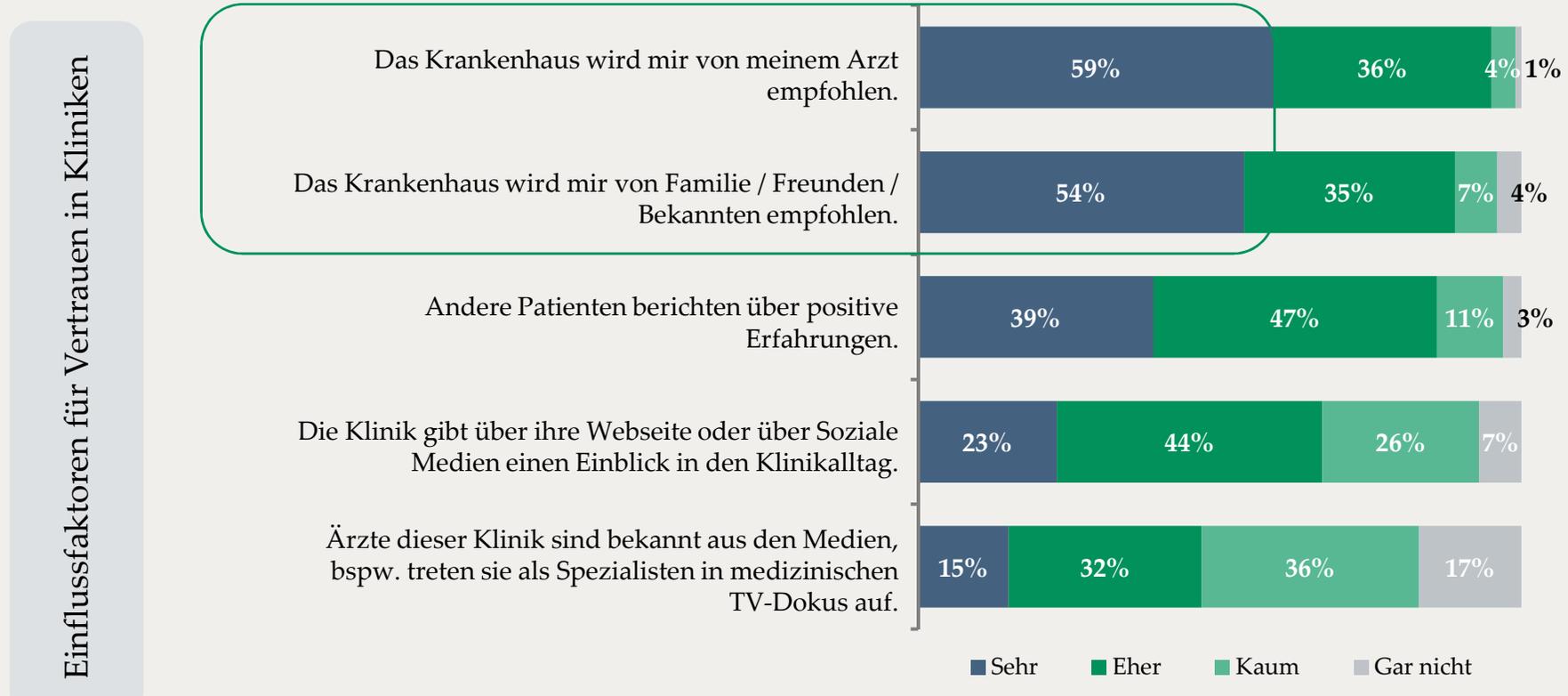
Frage 8: Krankenhäuser und Kliniken in Deutschland sind gesetzlich verpflichtet, einen Qualitätsbericht zu veröffentlichen. Dieser Qualitätsbericht soll Patienten über die Klinik bzw. das Krankenhaus informieren und ihm bei der Entscheidungsfindung helfen. Wissen Sie, dass es diese Qualitätsberichte gibt?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

Metropolregion Hamburg: Jeder Sechste hat sich schon einmal gegen eine Klinik entschieden, weil ihm Informationen fehlten. Bei den Älteren war es jeder Fünfte.



Frage 9: Haben Sie sich schon einmal gegen eine Klinik bzw. ein Krankenhaus entschieden, weil Sie vorab nicht die Informationen erhalten haben, die Ihnen wichtig waren? Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Vor allem Empfehlungen des Arztes oder des persönlichen Umfelds beeinflussen das Vertrauen in ein Krankenhaus.



Frage 10: Gesundheit ist Vertrauenssache. Wer ins Krankenhaus muss, möchte sich darauf verlassen können, dass das Wohl des Patienten dort im Mittelpunkt steht. Was würden Sie sagen, wie stark beeinflussen die folgenden Faktoren Ihr Vertrauen in ein Krankenhaus bzw. eine Klinik?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr“)

## Metropolregion Hamburg: Für Frauen und Jüngere schaffen die Empfehlungen von Familie, Freunden und Bekannten das größte Vertrauen in eine Klinik.

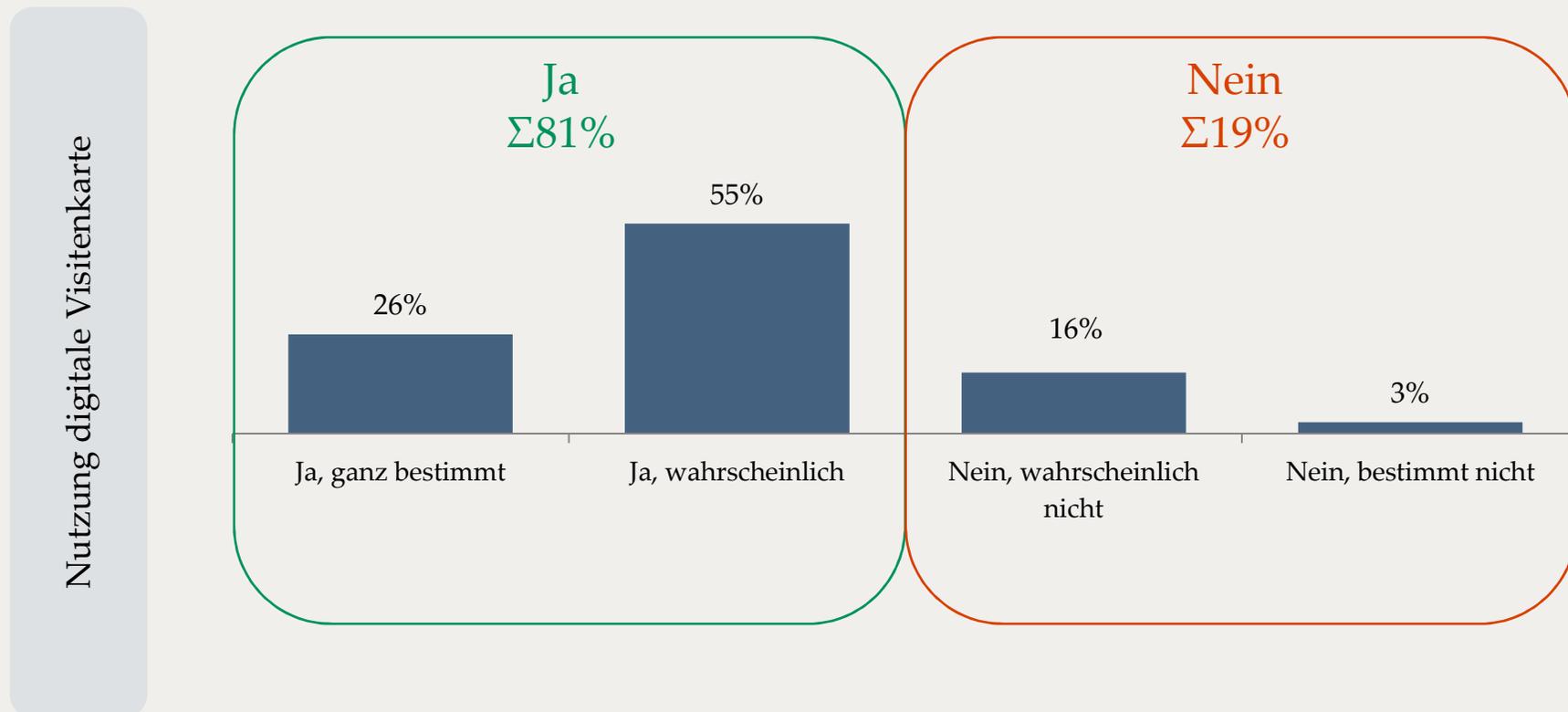
Beeinflusst Vertrauen „Sehr“	Gesamt	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	96	104	66	72	61
Das Krankenhaus wird mir von meinem Arzt empfohlen.	59%	58%	60%	52%	48%	80%
Das Krankenhaus wird mir von Familie / Freunden / Bekannten empfohlen.	54%	44%	62%	68%	38%	55%
Andere Patienten berichten über positive Erfahrungen.	39%	31%	47%	33%	42%	43%
Die Klinik gibt über ihre Webseite oder über Soziale Medien einen Einblick in den Klinikalltag.	23%	18%	27%	15%	25%	28%
Ärzte dieser Klinik sind bekannt aus den Medien, bspw. treten sie als Spezialisten in medizinischen TV-Dokus auf.	15%	17%	13%	14%	16%	14%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

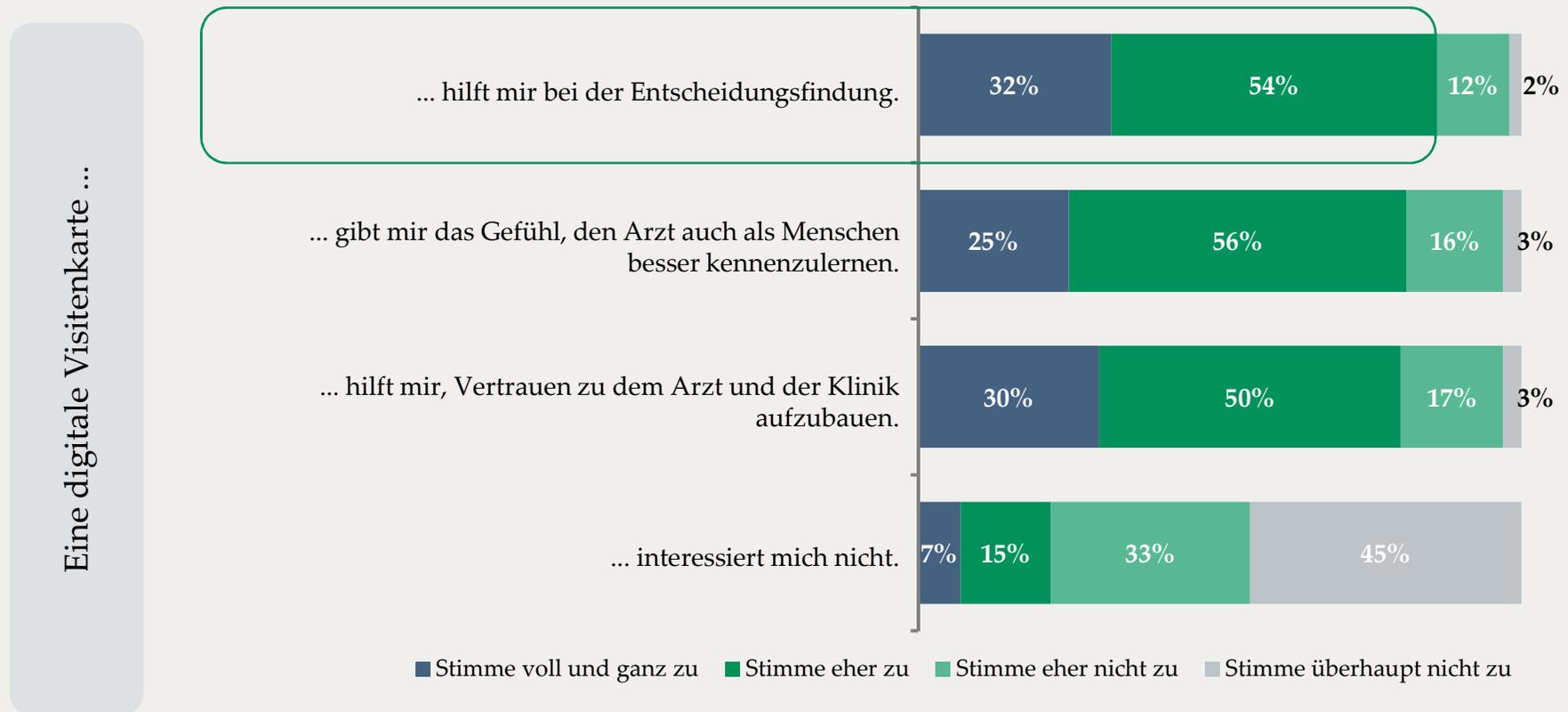
Frage 10: Gesundheit ist Vertrauenssache. Wer ins Krankenhaus muss, möchte sich darauf verlassen können, dass das Wohl des Patienten dort im Mittelpunkt steht. Was würden Sie sagen, wie stark beeinflussen die folgenden Faktoren Ihr Vertrauen in ein Krankenhaus bzw. eine Klinik?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage)

Acht von zehn Befragten aus der Metropolregion Hamburg würden die digitale Visitenkarte eines Klinikarztes nutzen.



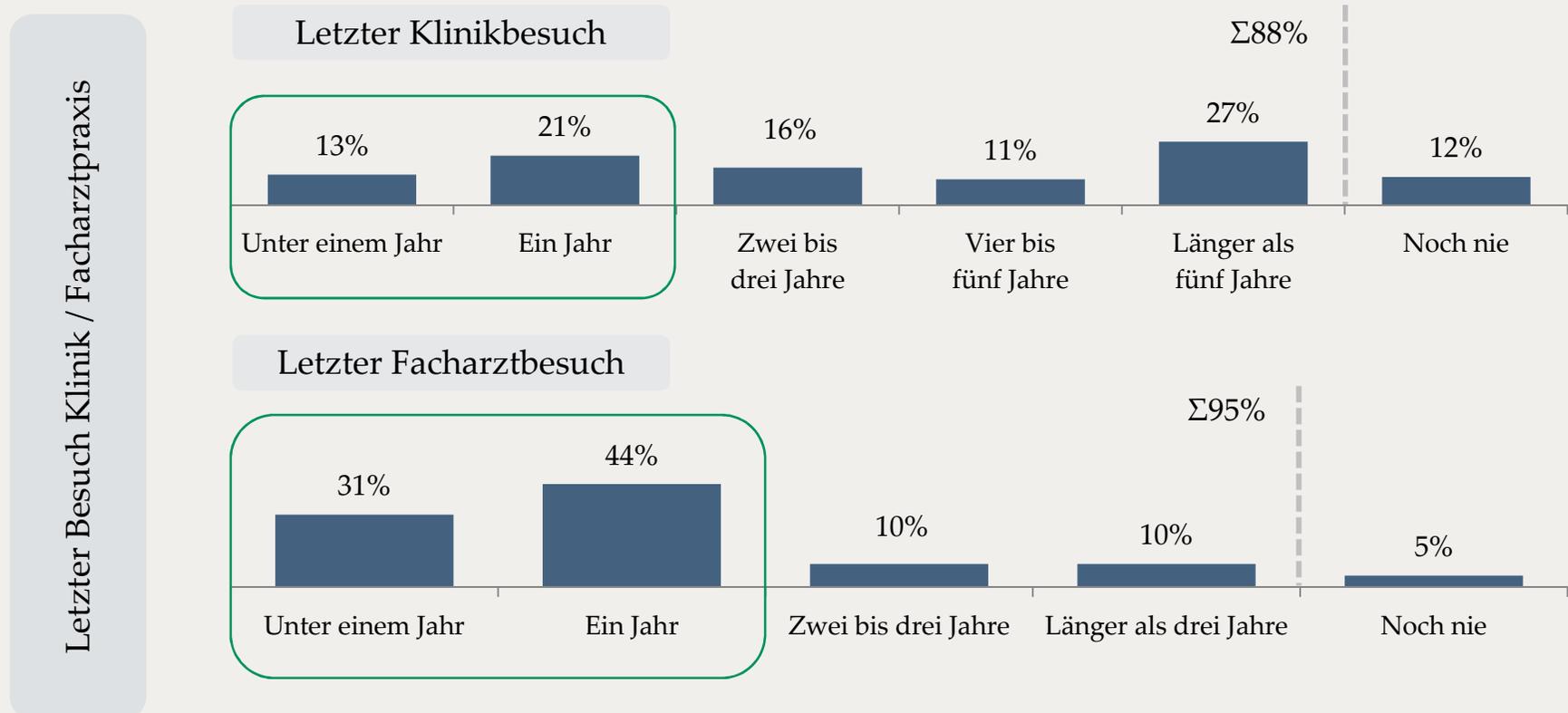
Frage 11: Angenommen, Sie hätten die Möglichkeit, sich über eine sogenannte Digitale Visitenkarte ein umfassendes Bild über Ihren Arzt in einer Klinik zu machen. In einem Internet-Video stellt der Arzt seine Abteilung und sich selbst vor und gibt dabei womöglich auch einen Einblick in die verschiedenen Behandlungsmethoden. Würden Sie eine solche digitale Visitenkarte nutzen, um sich über Ihren Arzt zu informieren? Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

## Eine digitale Visitenkarte würde fast neun von zehn Befragten im Großraum Hamburg bei der Entscheidungsfindung helfen.



Frage 12: Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu, wenn es um das Angebot einer solchen digitalen Visitenkarte geht?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme voll und ganz zu“ + „Stimme eher zu“)

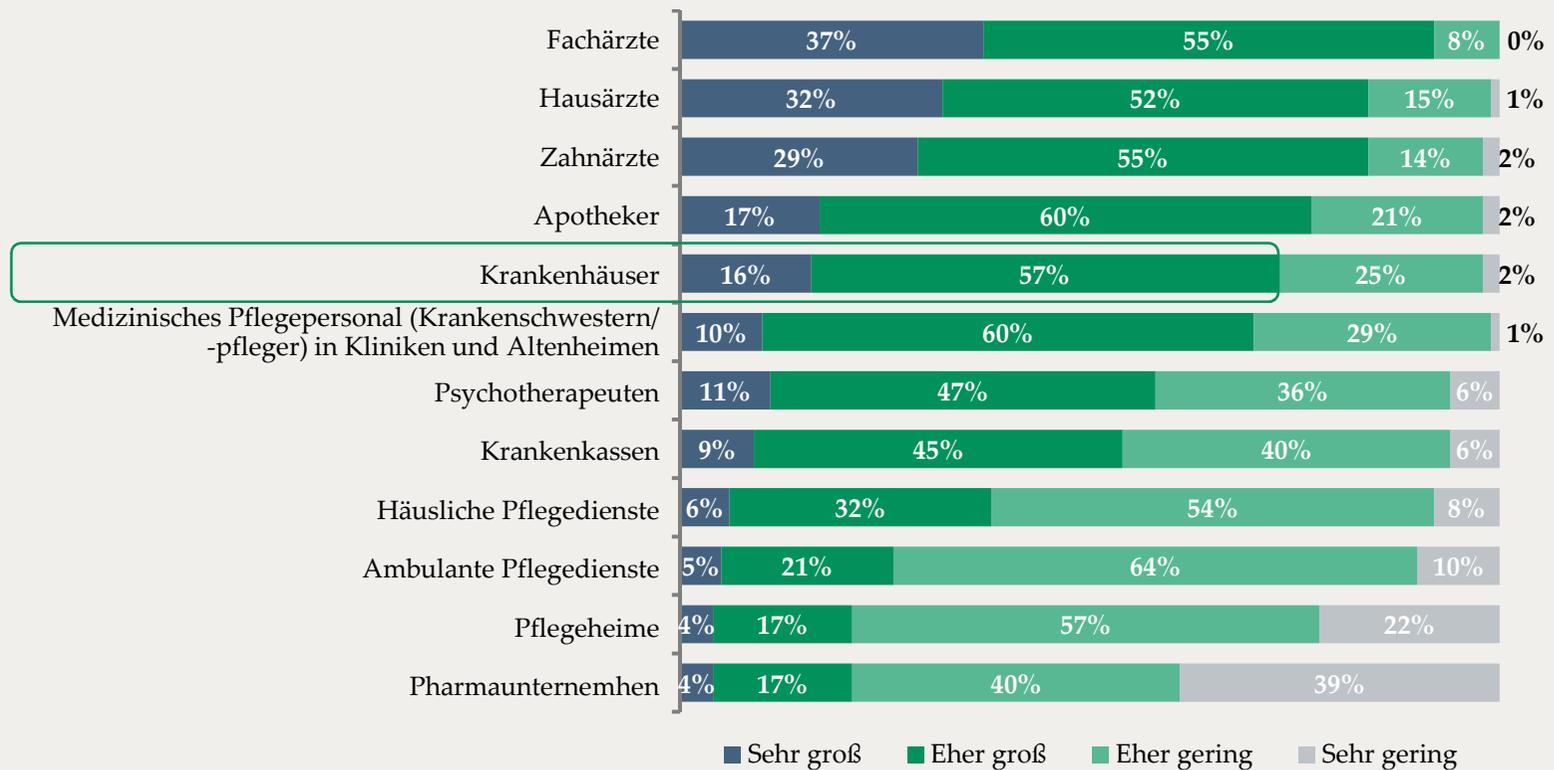
**Metropolregion Hamburg: Für ein Drittel liegt der letzte Klinikbesuch höchstens ein Jahr zurück. Drei Viertel waren im letzten Jahr beim Facharzt.**



Frage 13: Wann waren Sie zuletzt bei einem Facharzt und/oder in einer Klinik, weil Sie krank waren? Wenn Ihr letzter Besuch noch kein Jahr her ist, geben Sie bitte eine Null ein.  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Offene Abfrage, kategorisiert)

## Krankenhäuser genießen bei drei Vierteln der Bevölkerung in der Metropolregion Hamburg großes Vertrauen.

Vertrauen in medizinische Institutionen



Frage 14: Jetzt einmal ganz allgemein: Wenn es um gesundheitliche Themen geht, wie groß ist Ihr Vertrauen in die folgenden medizinischen Institutionen?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Sehr groß“ + „Eher groß“)

## Metropolregion Hamburg: Das Vertrauen in alle medizinischen Institutionen steigt außer für Pharmaunternehmen und Pflegeeinrichtungen mit dem Alter.

Sehr großes + eher großes Vertrauen	Gesamt	Alter		
		18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	66	72	61
Fachärzte	92%	87%	91%	98%
Hausärzte	84%	75%	87%	91%
Zahnärzte	84%	77%	84%	91%
Apotheker	77%	71%	75%	85%
Krankenhäuser	73%	62%	74%	82%
Medizinisches Pflegepersonal (Krankenschwestern/-pfleger) in Kliniken und Altenheimen	70%	55%	74%	82%
Psychotherapeuten	58%	53%	61%	59%
Krankenkassen	54%	40%	60%	63%
Häusliche Pflegedienste	38%	28%	40%	47%
Ambulante Pflegedienste	26%	26%	32%	20%
Pflegeheime	21%	21%	26%	15%
Pharmaunternehmen	21%	24%	27%	11%

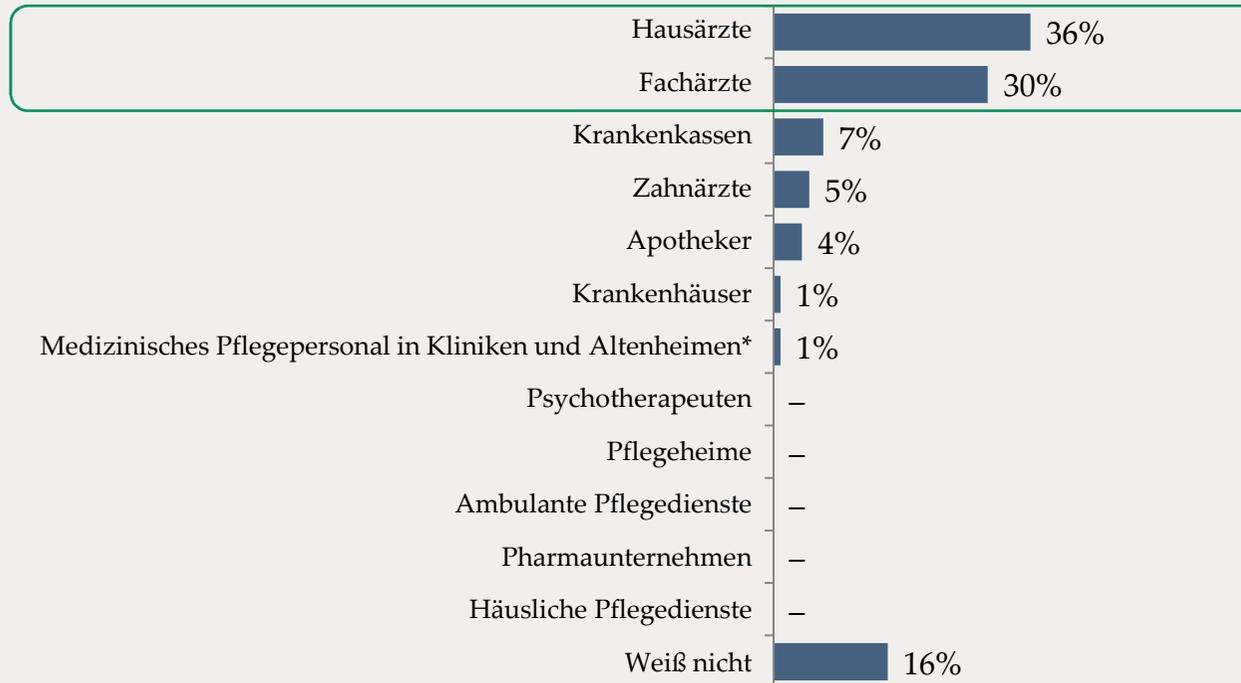
Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 14: Jetzt einmal ganz allgemein: Wenn es um gesundheitliche Themen geht, wie groß ist Ihr Vertrauen in die folgenden medizinischen Institutionen?  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage)

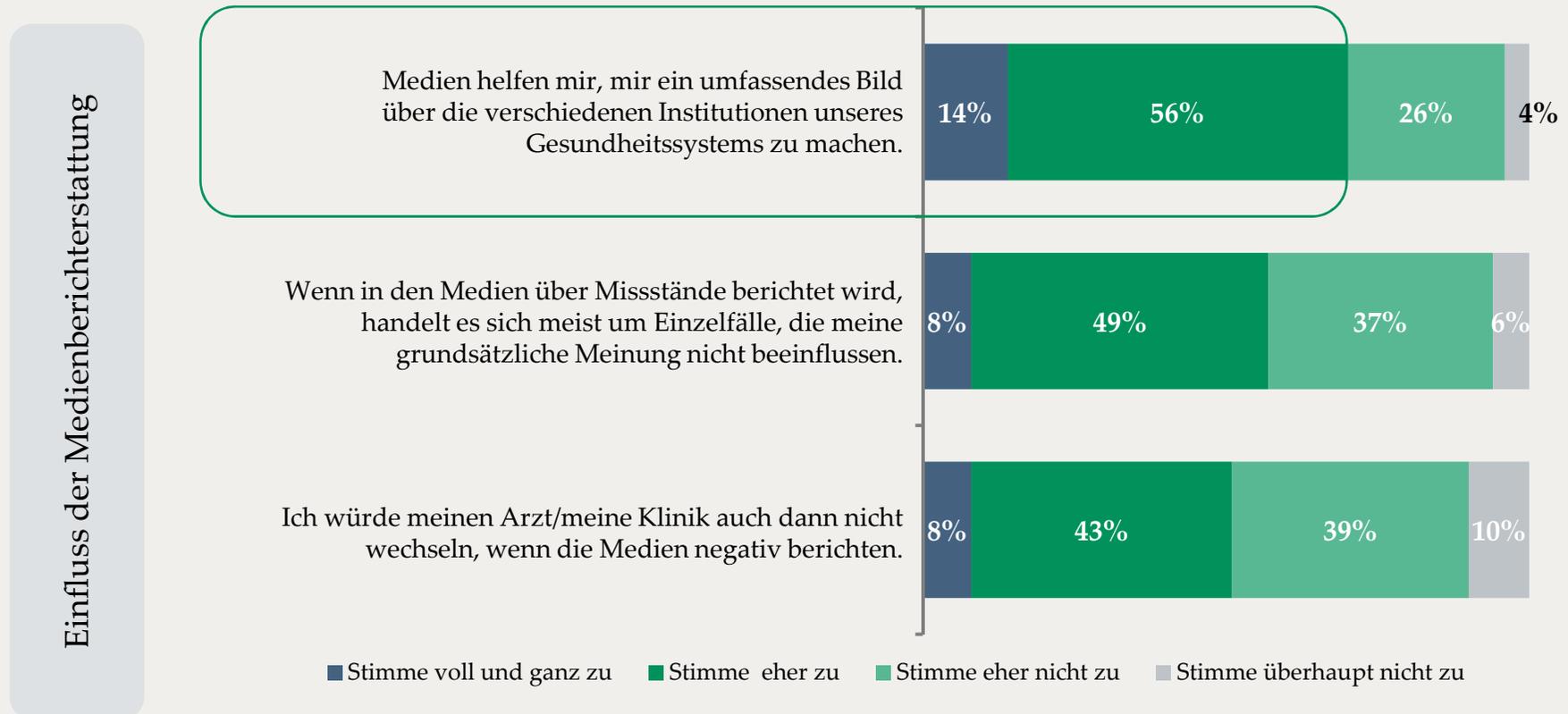
Haus- und Fachärzte gelten in der Metropolregion Hamburg als die Institutionen, die ihre Patienten am besten informieren.

Beste Information durch ...



Frage 15: Und von welcher dieser Institutionen haben Sie das Gefühl, am besten informiert zu werden?  
Basis: Alle Befragten , N = 1.000 (Einfachnennung)\* (Krankenschwestern / -pfleger)

## Metropolregion Hamburg: Medien vermitteln sieben von zehn Befragten ein umfassendes Bild von Institutionen des Gesundheitssystems.



Frage 16: Denken Sie einmal daran, was Sie in den Medien über die unterschiedlichen Einrichtungen unseres Gesundheitssystems lesen oder hören. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?

Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage, sortiert nach „Stimme voll und ganz zu“ + „Stimme eher zu“)

## Ältere Befragte im Raum Hamburg lassen sich durch Negativberichterstattung seltener beeinflussen.

Stimme voll und ganz / eher zu	Gesamt	Alter		
		18 bis 39 Jahre	40 bis 59 Jahre	60 Jahre und älter
Basis	200	66	72	61
Medien helfen mir, mir ein umfassendes Bild über die verschiedenen Institutionen unseres Gesundheitssystems zu machen.	70%	70%	76%	63%
Wenn in den Medien über Missstände berichtet wird, handelt es sich meist um Einzelfälle, die meine grundsätzliche Meinung nicht beeinflussen.	57%	57%	46%	68%
Ich würde meinen Arzt/meine Klinik auch dann nicht wechseln, wenn die Medien negativ berichten.	51%	53%	40%	61%

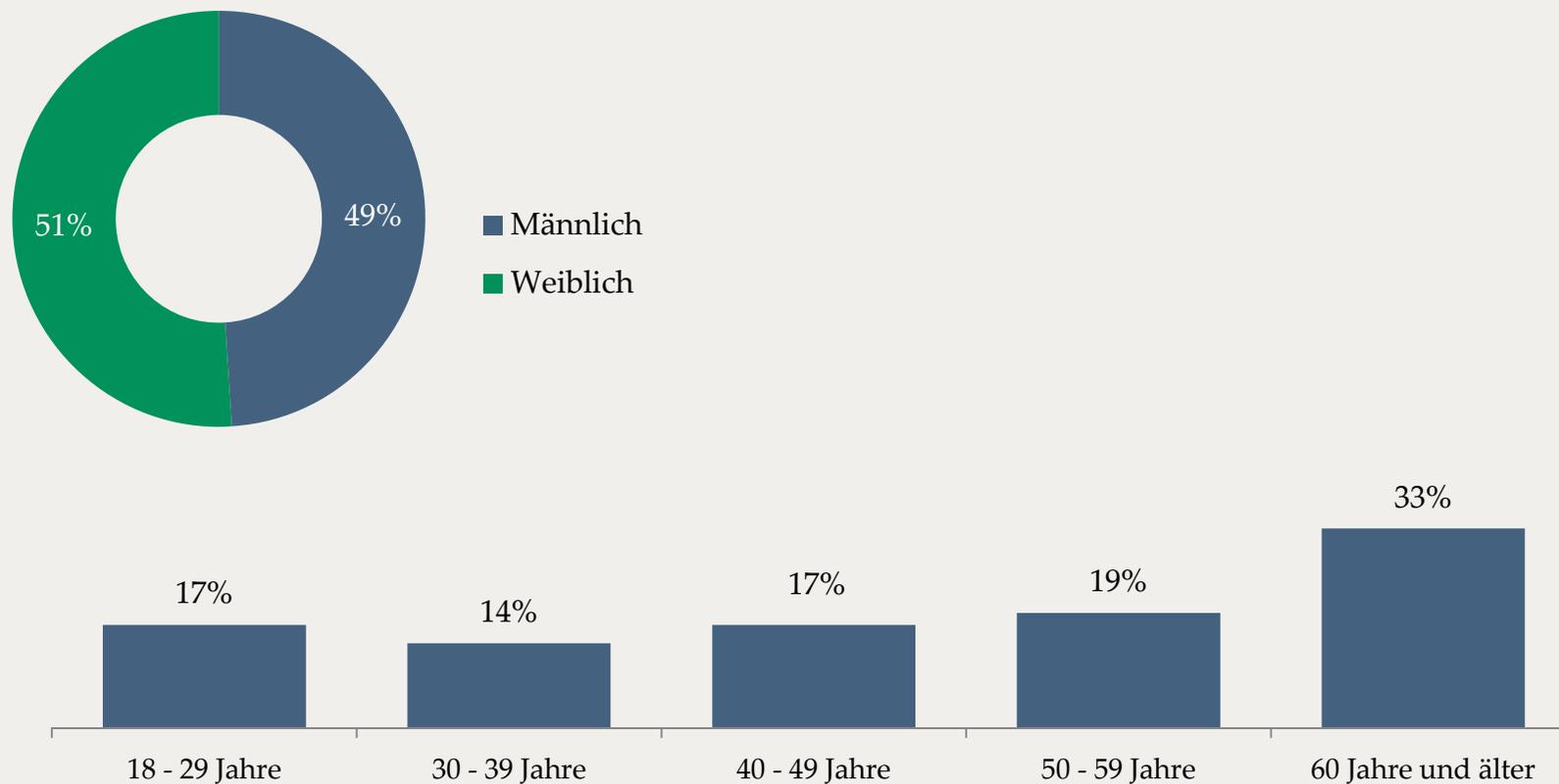
■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt
 ■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 16: Denken Sie einmal daran, was Sie in den Medien über die unterschiedlichen Einrichtungen unseres Gesundheitssystems lesen oder hören. Inwieweit stimmen Sie den folgenden Aussagen zu?  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Skalierte Abfrage)

06

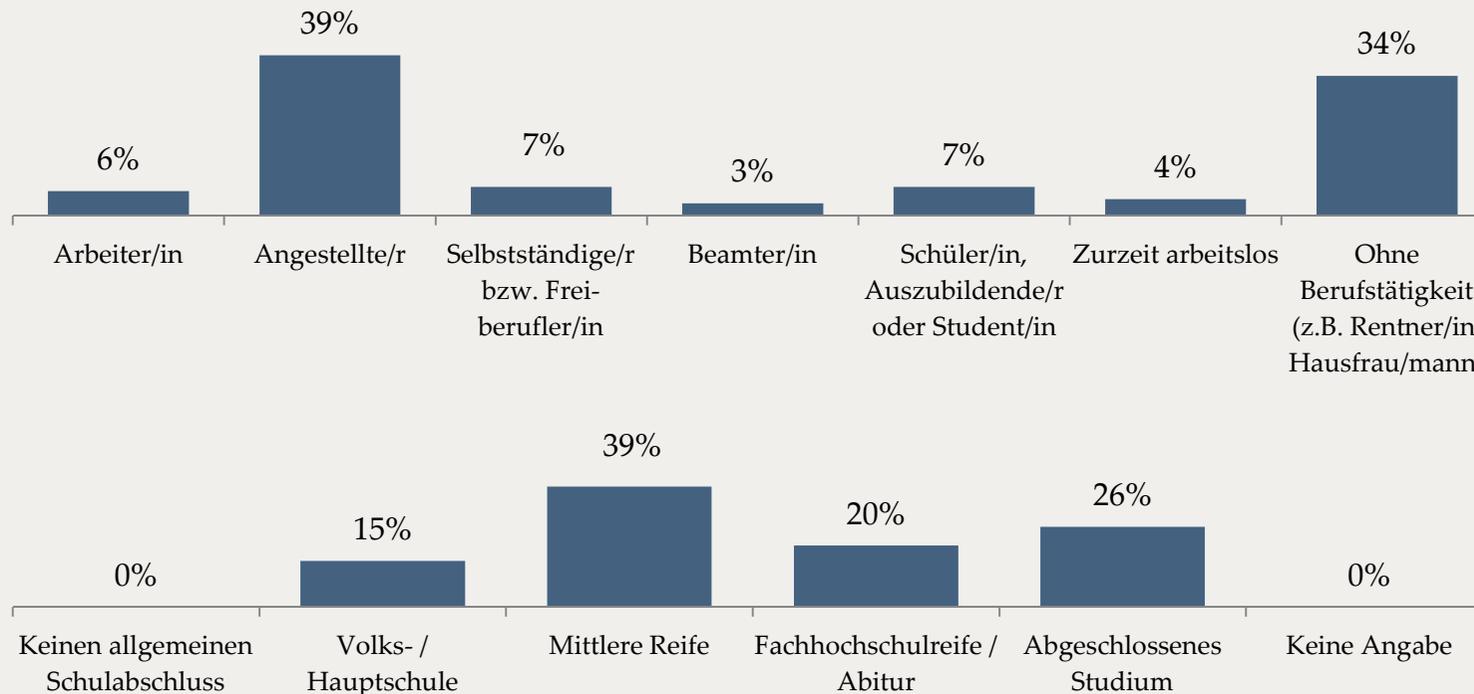
Statistik

## Deutschland: Geschlecht, Alter.



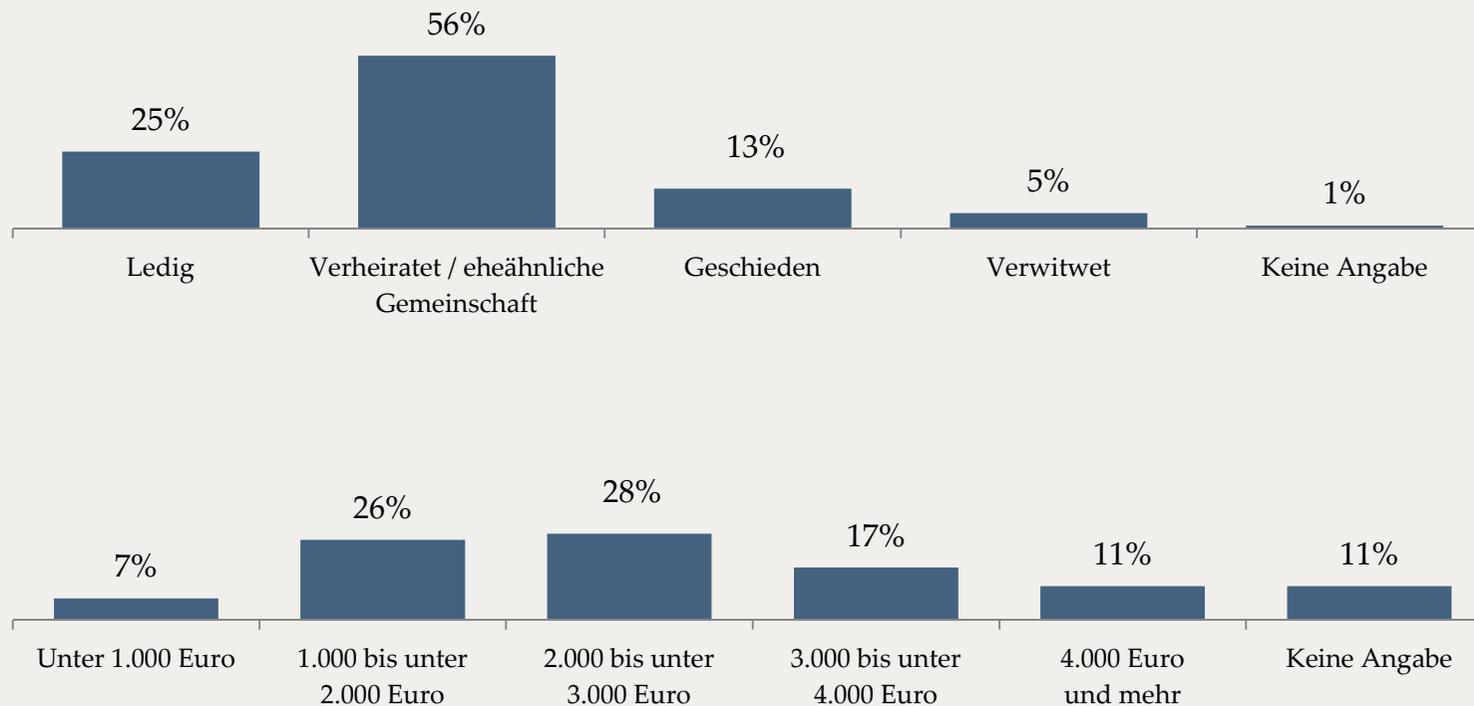
Statistik: Geschlecht / Alter  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Deutschland: Berufsgruppe, höchster Schulabschluss.



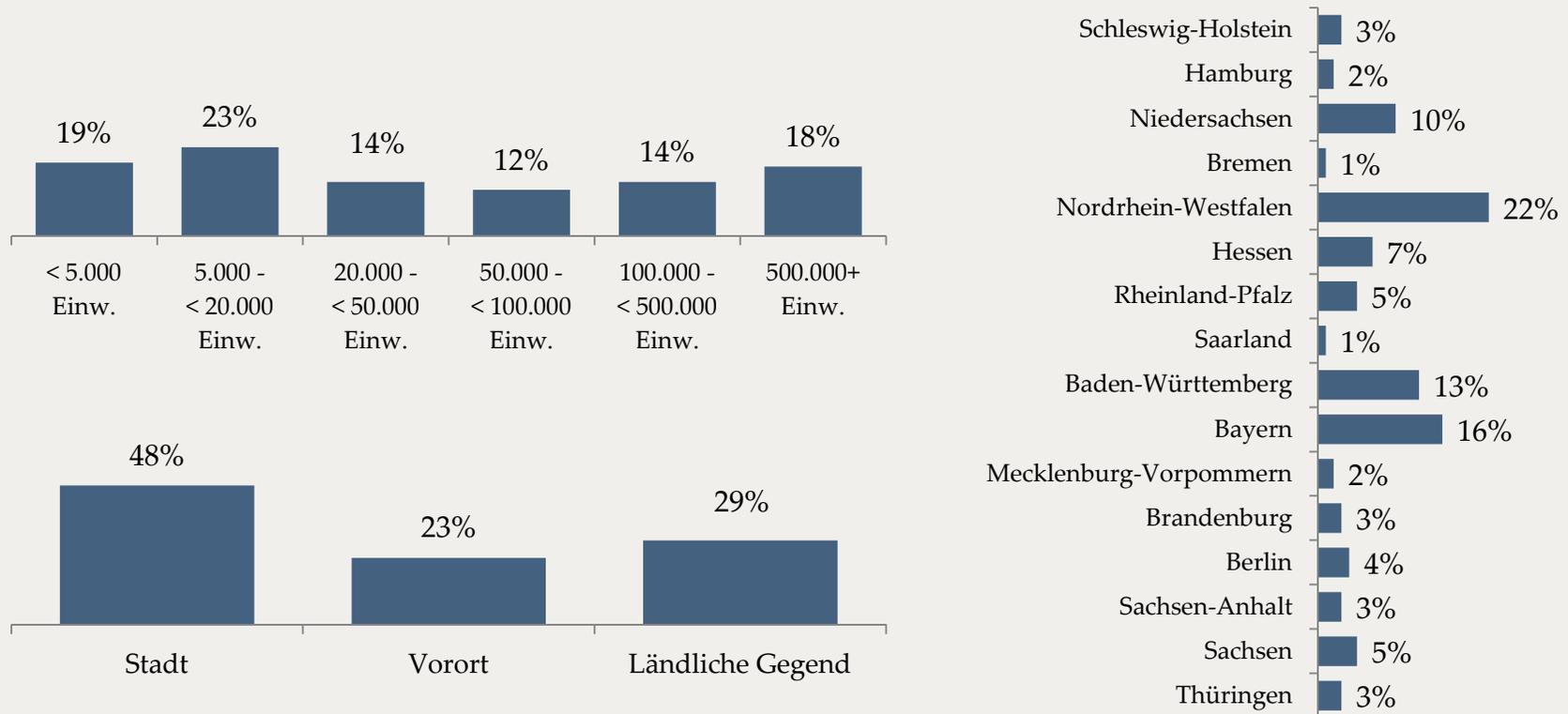
Statistik: Berufsgruppe / Höchster Schulabschluss  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Deutschland: Familienstand, Haushaltsnettoeinkommen.



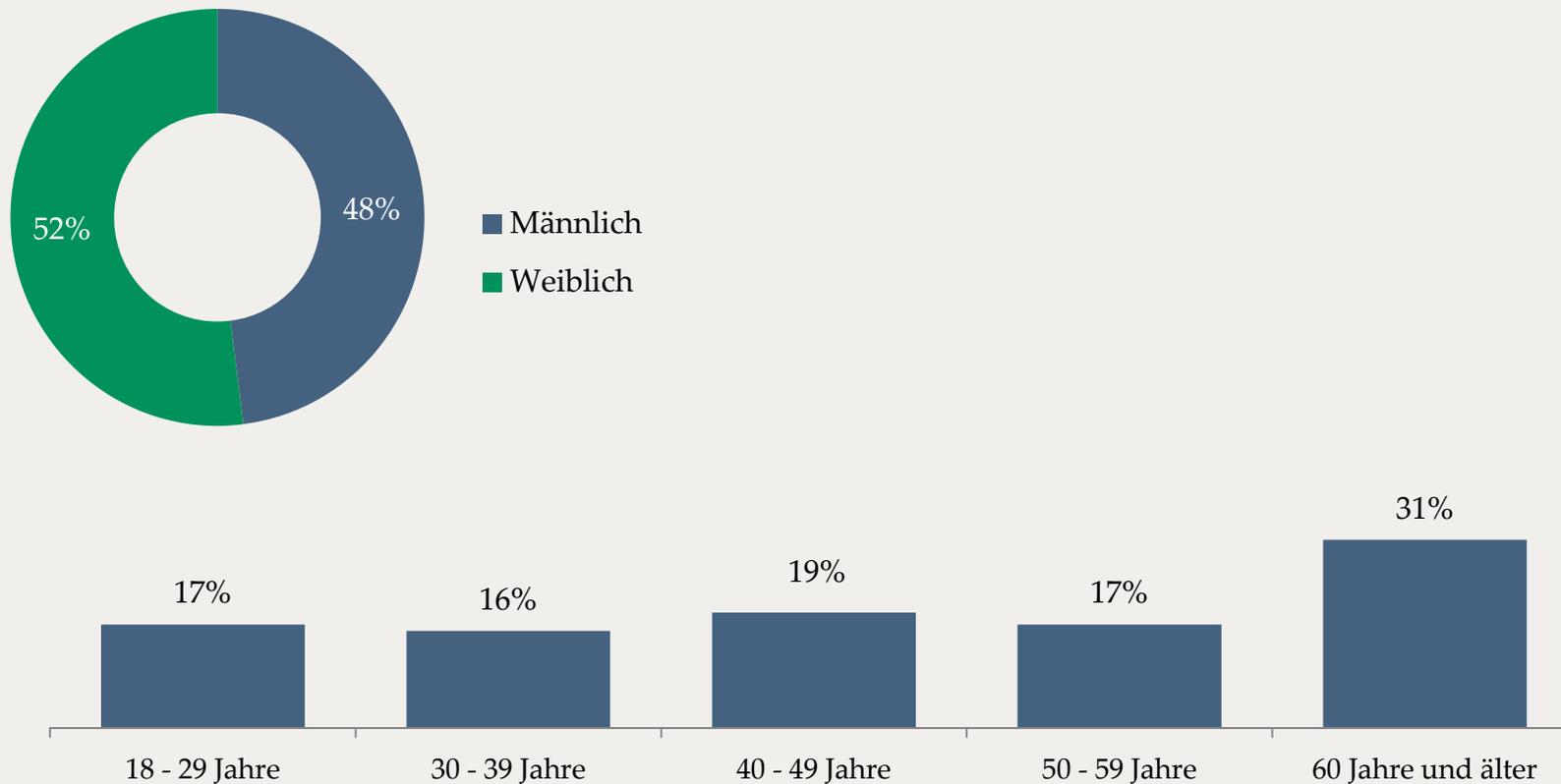
Statistik: Familienstand / Haushaltsnettoeinkommen Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Deutschland: Ortsgröße, Ortscharakter, Bundesland.



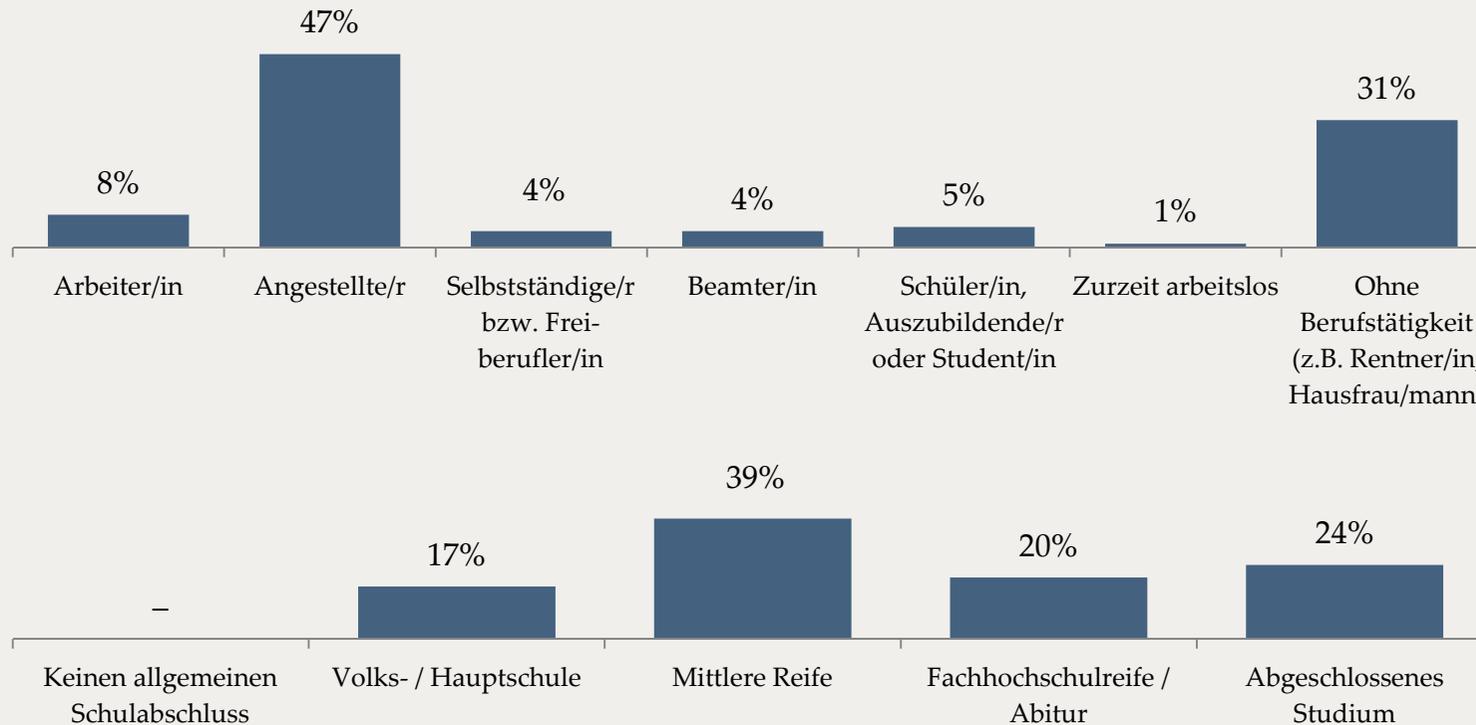
Statistik: Ortsgröße / Ortscharakter / Bundesland Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Geschlecht, Alter.



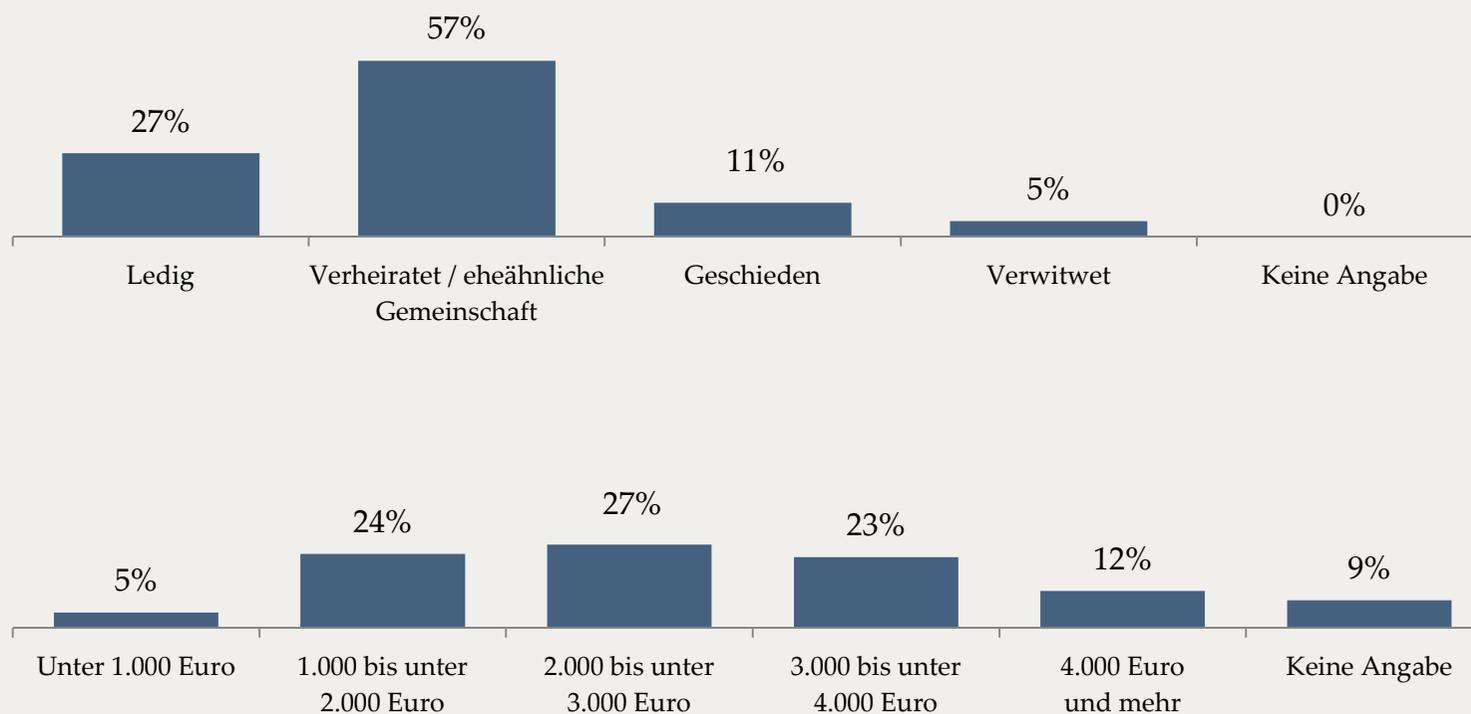
Statistik: Geschlecht / Alter  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Berufsgruppe, höchster Bildungsabschluss.



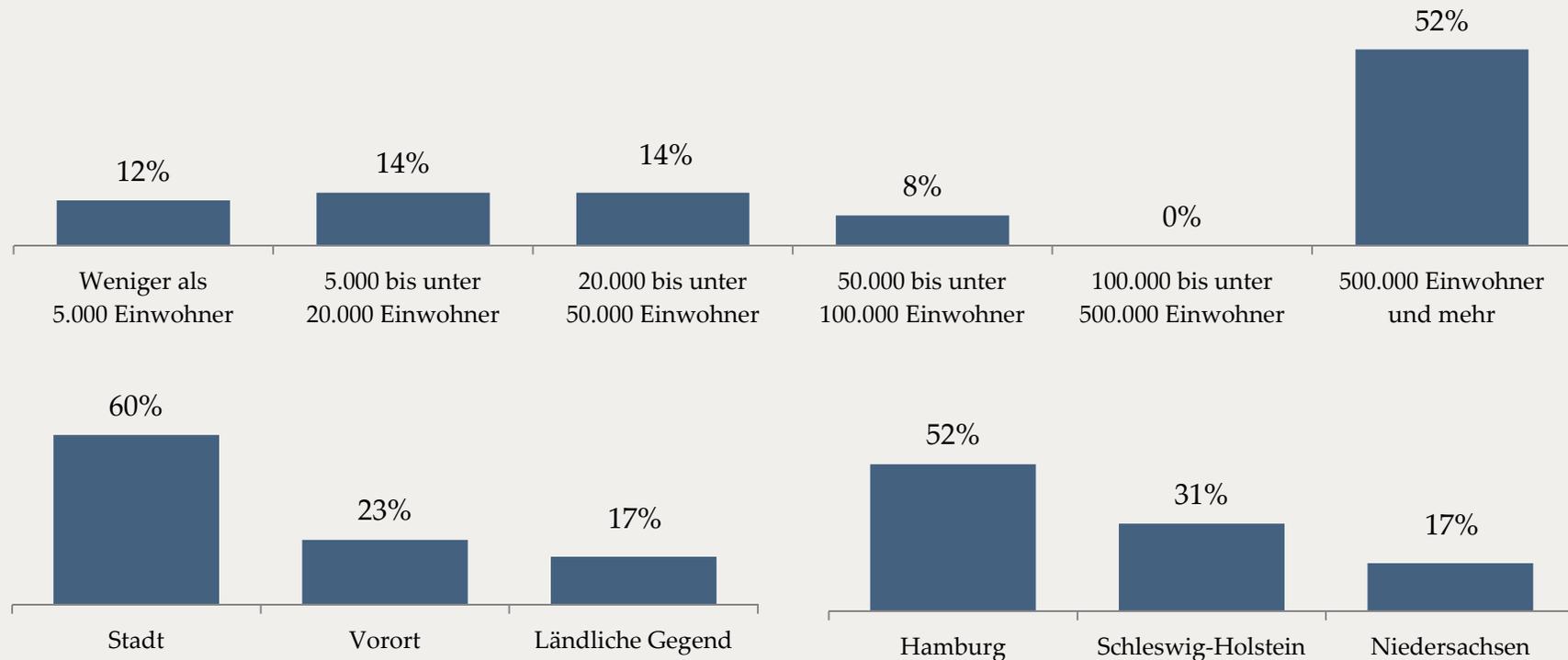
Statistik: Berufsgruppe / Höchster Schulabschluss  
 Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Familienstand, Haushaltsnettoeinkommen.



Statistik: Familienstand / Haushaltsnettoeinkommen  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

## Metropolregion Hamburg: Ortsgröße, Ortscharakter, Bundesland.



Statistik: Ortsgröße / Ortscharakter / Bundesland  
Basis: Alle Befragten, N = 200 (Einfachnennung)

## Impressum

Dieses Werk einschließlich aller seiner Teile ist urheberrechtlich geschützt.

Jede Verwertung, die nicht ausdrücklich vom Urheberrechtsgesetz zugelassen ist, bedarf der vorherigen schriftlichen Zustimmung von ASKLEPIOS.

Das gilt insbesondere für Vervielfältigungen, Bearbeitungen, Übersetzungen und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischer Form. Eine Weitergabe an Dritte ist nicht gestattet.

## Kontakt

Dr. Thomas Wolfram

Sprecher der Geschäftsführung

Tel: +49 (0) 40 18 18-82 66 66

Fax: +49 (0) 40 18 18-82 67 67

[t.wolfram@asklepios.com](mailto:t.wolfram@asklepios.com)

Rübenkamp 226 - 22307 Hamburg

## Realisierung

Faktenkontor GmbH

Ludwig-Erhard-Straße 37

20459 Hamburg

Tel.: +49 40 253185-0

[info@faktenkontor.de](mailto:info@faktenkontor.de)