

# Kriterien bei der Klinikwahl

Bevölkerungsbefragung | August 2018

➤ 01 Untersuchungsansatz

---

➤ 02 Summary

---

➤ 03 Vertrauen in Empfehlungen und Informationen

---

➤ 04 Krankenhaus-Suchportale

---

➤ 05 Qualitätsberichte der Kliniken

---

➤ 06 Entscheidende Aspekte bei der Klinikwahl

---

➤ 07 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: Juli / August 2018

---

➤ 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: Juli / August 2018

---

02

Summary

Wenn Deutsche ins Krankenhaus müssen, sei es für einen Eingriff oder für eine spezielle Behandlung, dann stehen sie vor der Entscheidung, welche Klinik sie dafür auswählen sollen. Qualitätsberichte der Krankenhäuser und Krankenhaus-Suchportale der Krankenversicherungen sollen dabei helfen, sich über Kliniken zu informieren, diese gezielt nach bestimmten Informationen miteinander zu vergleichen und eine Auswahl zu treffen. Ob die Bundesbürger diese Angebote kennen, worauf sie bei der Suche in erster Linie achten und wonach sie eine Entscheidung treffen, beantwortet die Studie „Kriterien bei der Klinikwahl 2018“.

Wenn es um die Auswahl eines Krankenhauses geht, dann vertrauen Deutsche in erster Linie den Empfehlungen von Fachärzten (89%/89% Region Hamburg), Hausärzten (89%/89%) oder der Familie und Freunden (68%/73%). Die Informationen, die Krankenversicherungen und Krankenhäuser bereitstellen, genießen deutlich weniger Vertrauen. Darüber hinaus hat das Vertrauen in Bewertungsportale (37%, 2017: 60%) im Vorjahresvergleich deutlich abgenommen (39% Region Hamburg, 2017: 59%; S. 11).

## Krankenhaus-Suchportale mittelmäßig bekannt und wenig genutzt

Nicht einmal jeder zweite Bundesbürger hat bisher von Krankenhaus-Suchportalen gehört, am bekanntesten ist der AOK-Krankenhausnavigator (20%/17% Region Hamburg; S. 15). Die Nutzungshäufigkeit fällt dabei noch geringer aus: Knapp drei von zehn Deutschen haben schon einmal ein Krankenhaus-Suchportal genutzt (23% Region Hamburg; S. 17). Jeder sechste Bundesbürger (9% Region Hamburg) gibt an, dass er keinerlei Interesse an der Nutzung solcher Portale hat (S. 19). Darüber hinaus schätzen acht von zehn Deutschen die Informationen auf solchen Portalen nicht als sehr glaub- und vertrauenswürdig ein (80% Region Hamburg; S. 23). Dabei ist selbst unter Portal-Nutzern das Vertrauen nicht besonders hoch: Nur etwa ein Viertel halten die Informationen für sehr glaubwürdig (S. 24).

Daher waren Krankenhaus-Suchportale bislang auch nur für wenige Bundesbürger eine konkrete Entscheidungshilfe. Bloß 10 Prozent (9% Region Hamburg) haben die Informationen der Suchportale sehr dabei geholfen, sich für eine Klinik zu entscheiden, weitere 15 Prozent geben an, dass sie sie zumindest etwas dabei unterstützt haben (11% Region Hamburg; S. 18). So hat sich auch nur jeder zehnte Deutsche schon einmal aufgrund der Angaben in Portalen bewusst gegen ein Krankenhaus entschieden, obwohl es sein Arzt empfohlen hat (6% Region Hamburg; S. 25). Im Gegenzug dazu hat sich jeder achte schon einmal aufgrund der Empfehlung eines Arztes für ein Krankenhaus entschieden, obwohl es im Portal schlecht bewertet wurde (7% Region Hamburg; S. 26).

## Qualitätsberichte spielen nur eine untergeordnete Rolle bei der Wahl des Krankenhauses

Die Qualitätsberichte der Krankenhäuser geben unter anderem einen Überblick über das Diagnose- und Behandlungsspektrum, zur Häufigkeit einer Behandlung und Anzahl der Komplikationen. Etwa jeder zweite Deutsche weiß, dass es solche Berichte gibt (52% Region Hamburg). Aber auch hier fällt die Nutzungshäufigkeit wesentlich geringer aus als die Bekanntheit: Nur 11 Prozent der Bundesbürger, und damit weniger als im Vorjahresvergleich, haben schon einmal einen Qualitätsbericht gelesen (10% Region Hamburg; S. 28).

Genauso wie Krankenhaus-Suchportale dienen auch Qualitätsberichte weniger als konkrete Entscheidungshilfe bei der Klinikwahl: Kaum ein Deutscher hat sich schon einmal aufgrund der Angaben in einem Qualitätsbericht für oder gegen ein Krankenhaus entschieden (6%/4% Region Hamburg, S. 32). Damit sie als Entscheidungshilfe für die Klinikwahl dienen können, sollten aus Sicht der Deutschen vor allem Angaben über die Qualifikation der Ärzte im Qualitätsbericht enthalten sein (77%/81% Region Hamburg; S. 30). Diese werden dort aber nicht abgebildet.

## Ausschlaggebende Aspekte für die Krankenhauswahl

Es überrascht wenig, dass für die Befragten mit mindestens einem Klinikaufenthalt in den letzten fünf Jahren, die Empfehlung des einweisenden Facharztes (35%/37% Region Hamburg) oder die des Hausarztes (26%/20%) bei der Wahl eines Krankenhauses ausschlaggebend war (S. 36). Das gilt auch für Befragte, mit mehrfachen Klinikaufhalten (S. 37). Nur wenige Patienten haben sich wegen eines überzeugenden Qualitätsberichts (4%/5%) primär für ein Krankenhaus entschieden (S. 36). Diese waren auch für Patienten mit mehrfachen Klinikaufhalten wenig relevant (7%; S. 37), obwohl sie bisher verstärkt Qualitätsberichte genutzt haben (21%; S. 29).

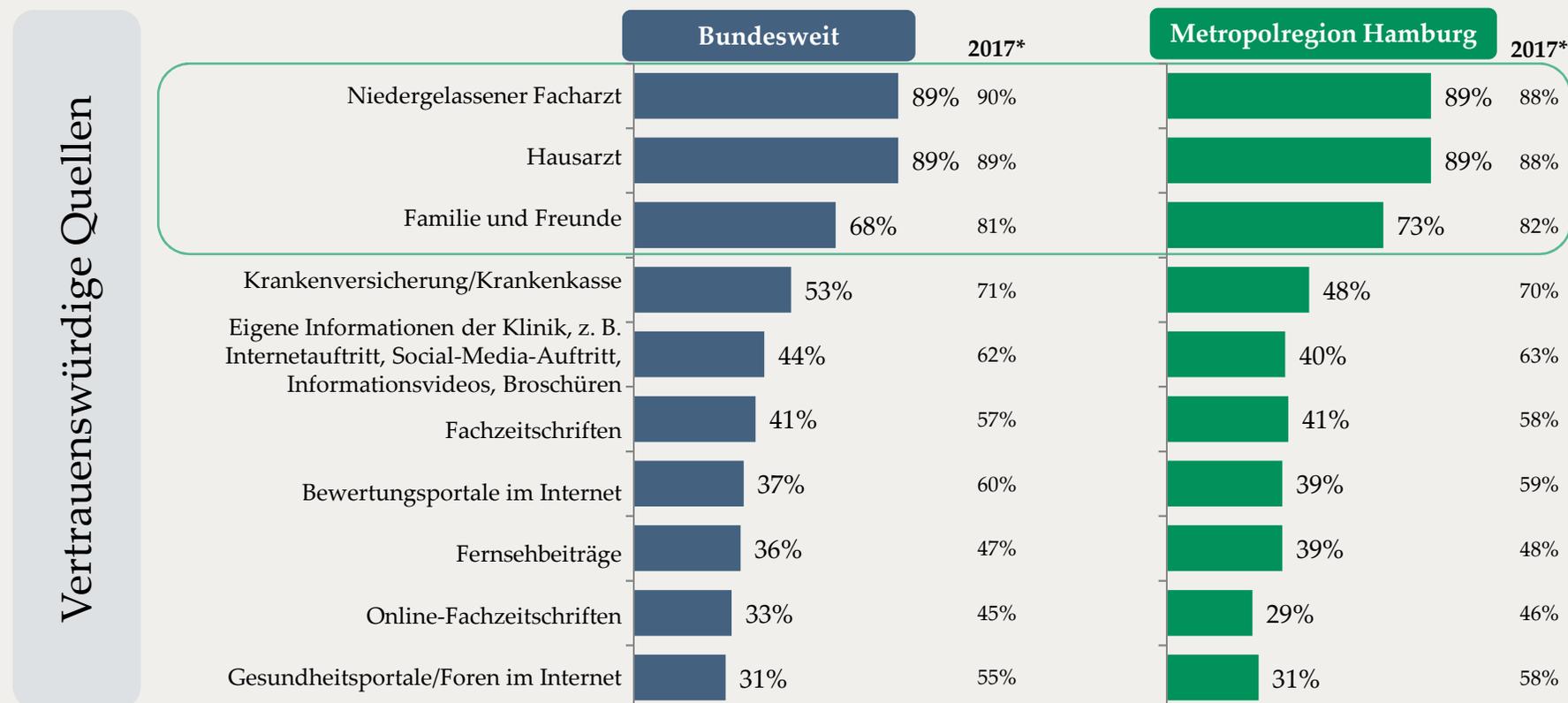
Darüber hinaus waren auch ein gutes Abschneiden in Bewertungsportalen (2%/2%), positive Erfahrungsberichte in Portalen (2%/1%) oder die Empfehlung der Krankenkasse (1%/-) für die Auswahl kaum ausschlaggebend (S. 36). Insgesamt sind solche Aspekte für die Klinikwahl deutlich weniger wichtig als die Empfehlung von Ärzten und selbstgestaltete Informationen der Krankenhäuser, wie Broschüren, Internetauftritt oder Informationsvideos (S. 38).

Maßgebliche Qualitätskriterien für die Wahl einer Klinik waren bei den Patienten die Lage (40%/38% Region Hamburg), die Qualifikation der Ärzte (38%/38%) sowie die Spezialisierung der Kliniken auf für sie relevante Fachbereiche (33%/31%). Kennzahlen, wie z. B. Angaben über Infektions- oder Komplikationsraten, über die Anzahl der Fachabteilungen oder zur Ergebnisqualität spielten dabei nur eine untergeordnete Rolle (S. 41).

03

Vertrauen in Empfehlungen und  
Informationen

Wenn es um die Auswahl eines Krankenhauses geht, dann vertrauen Deutsche insbesondere den Empfehlungen ihrer Ärzte und ihrem persönlichen Netzwerk.



Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Inwieweit würden Sie den Informationen bzw. Empfehlungen folgender Quellen vertrauen, wenn es um die Auswahl der Klinik geht?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Skalierte Abfrage; hier nur dargestellt Top2: Sehr stark + Eher stark) \* Studie Kriterien der Klinikwahl 2017

## Unter 40-Jährige vertrauen eher als Ältere auf Online-Fachzeitschriften oder Gesundheitsportale.

Vertrauen in Empfehlungen: Sehr stark + Eher stark	Total	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60+ Jahre
Basis	1.000	169	149	161	191	330
Niedergelassener Facharzt	89%	85%	85%	89%	92%	92%
Hausarzt	89%	85%	89%	89%	91%	90%
Familie und Freunde	68%	75%	72%	73%	65%	63%
Krankenversicherung/Krankenkasse	53%	46%	50%	54%	58%	56%
Eigene Informationen der Klinik, z. B. Internetauftritt, Social-Media-Auftritt, Informationsvideos, Broschüren	44%	48%	50%	39%	50%	39%
Fachzeitschriften	41%	43%	42%	42%	43%	37%
Bewertungsportale im Internet	37%	38%	34%	37%	37%	36%
Fernsehbeiträge	36%	36%	30%	39%	35%	38%
Online-Fachzeitschriften	33%	40%	38%	30%	33%	27%
Gesundheitsportale/Foren im Internet	31%	34%	36%	31%	31%	26%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Inwieweit würden Sie den Informationen bzw. Empfehlungen folgender Quellen vertrauen, wenn es um die Auswahl der Klinik geht?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Skalierte Abfrage; hier nur dargestellt Top2: Sehr stark + Eher stark)

**Jüngere Hamburger vertrauen Empfehlungen von Ärzten seltener und setzen eher auf andere Quellen wie Bewertungsportale, Fachzeitschriften, Foren oder Fernsehen.**

Metropolregion Hamburg	Total	Alter		
		18-39 Jahre	40-59 Jahre	60+ Jahre
Basis	200	66	72	62
Niedergelassener Facharzt	89%	79%	95%	94%
Hausarzt	89%	83%	93%	90%
Familie und Freunde	73%	79%	76%	63%
Krankenversicherung/Krankenkasse	48%	42%	51%	52%
Fachzeitschriften	41%	51%	41%	31%
Eigene Informationen der Klinik, z. B. Internetauftritt, Social-Media-Auftritt, Informationsvideos, Broschüren	40%	51%	39%	29%
Bewertungsportale im Internet	39%	48%	33%	35%
Fernsehbeiträge	39%	47%	39%	31%
Gesundheitsportale/Foren im Internet	31%	38%	32%	23%
Online-Fachzeitschriften	29%	39%	28%	20%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

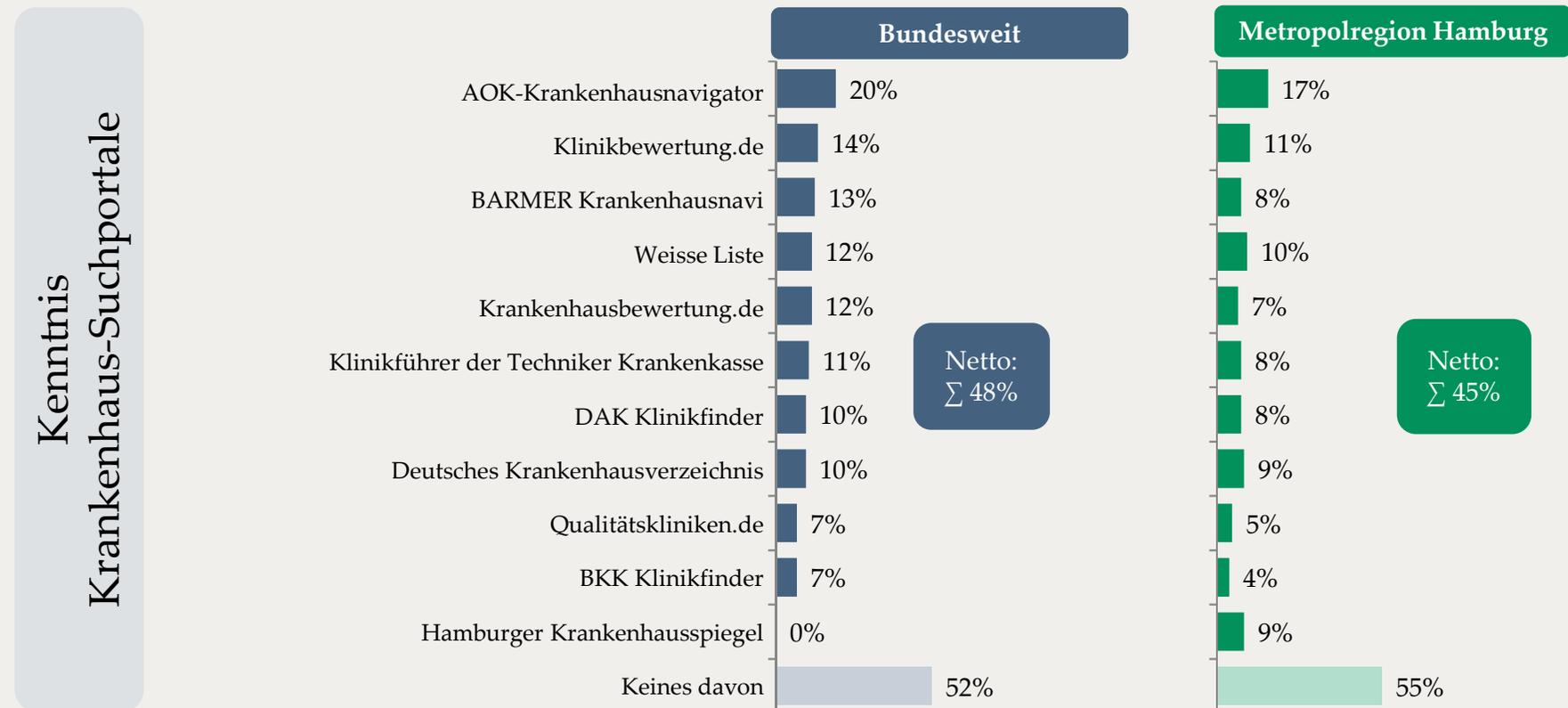
Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 1: Angenommen, Sie müssen für einige Tage geplant ins Krankenhaus, z.B. wegen einer Operation wie Mandel- oder Blinddarmentfernung, einer Hüft-Operation oder zur Behandlung einer Herz-Kreislauf-Erkrankung. Inwieweit würden Sie den Informationen bzw. Empfehlungen folgender Quellen vertrauen, wenn es um die Auswahl der Klinik geht?  
 Basis: Alle Befragten der Metropolregion Hamburg, N = 200 (Skalierte Abfrage; hier nur dargestellt Top2: Sehr stark + Eher stark)

04

Krankenhaus-Suchportale

Nicht einmal jeder zweite Bundesbürger hat schon einmal von Krankenhaus-Suchportalen gehört.



Frage 2: Mit Hilfe von speziellen Krankenhaus-Suchportalen haben Patienten die Möglichkeit, die Krankenhäuser gezielt miteinander zu vergleichen. Von welchen der folgenden Portale haben Sie schon einmal gehört? Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung)

## Jüngere Bundesbürger unter 40 Jahren kennen Krankenhaus-Suchportale etwas häufiger als Ältere.

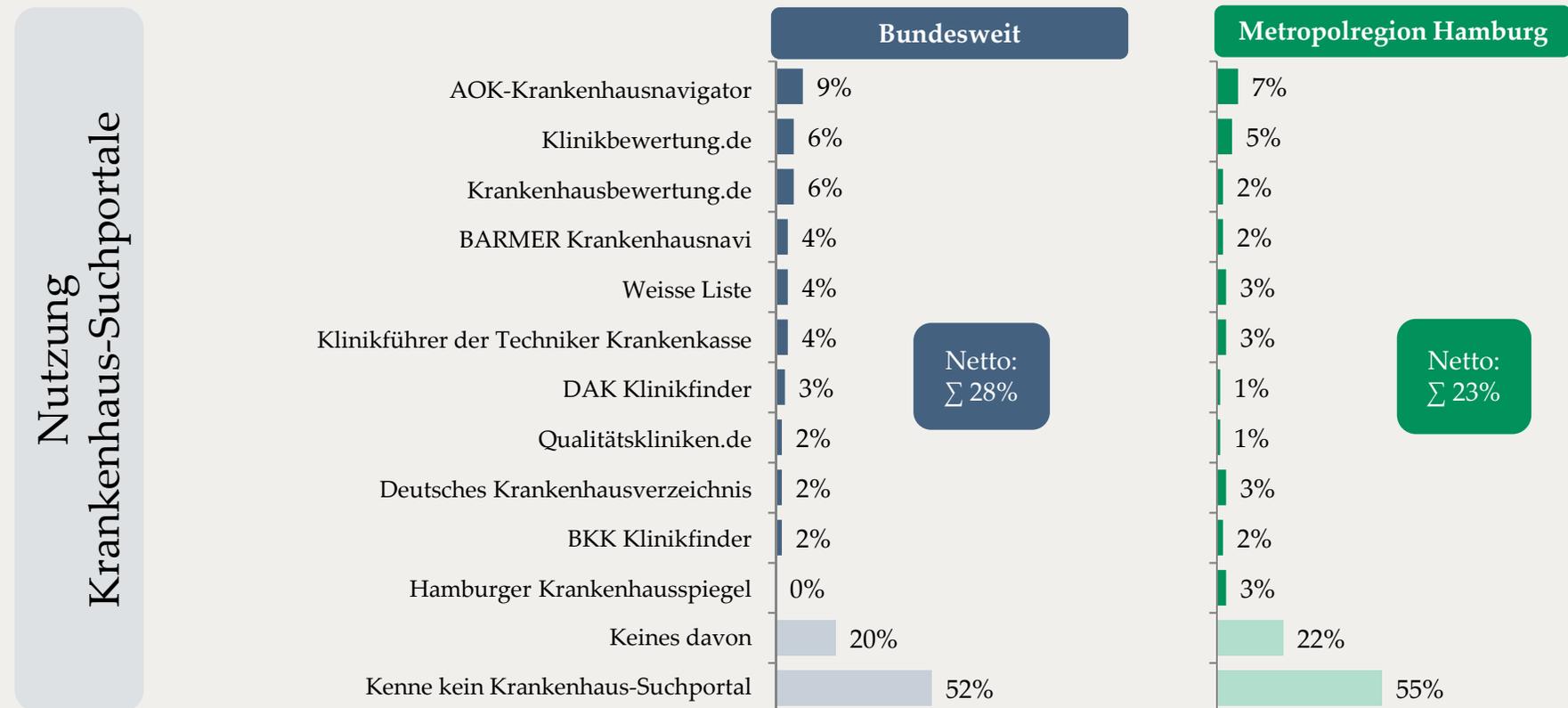
Kenntnis Krankenhaus-Suchportale	Total	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60+ Jahre
Basis	1.000	169	149	161	191	330
AOK-Krankenhausnavigator	20%	28%	18%	22%	20%	14%
Klinikbewertung.de	14%	17%	15%	14%	15%	11%
BARMER Krankenhausnavi	13%	18%	13%	12%	12%	11%
Weisse Liste	12%	11%	14%	13%	7%	15%
Krankenhausbewertung.de	12%	15%	11%	9%	14%	11%
Klinikführer der Techniker Krankenkasse	11%	12%	9%	9%	10%	11%
DAK Klinikfinder	10%	13%	10%	6%	12%	10%
Deutsches Krankenhausverzeichnis	10%	8%	11%	9%	11%	10%
Qualitätskliniken.de	7%	8%	5%	7%	10%	6%
BKK Klinikfinder	7%	7%	8%	7%	8%	7%
Hamburger Krankenhausspiegel	0%	0%	1%	0%	1%	0%
Keines davon	52%	46%	47%	60%	53%	54%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

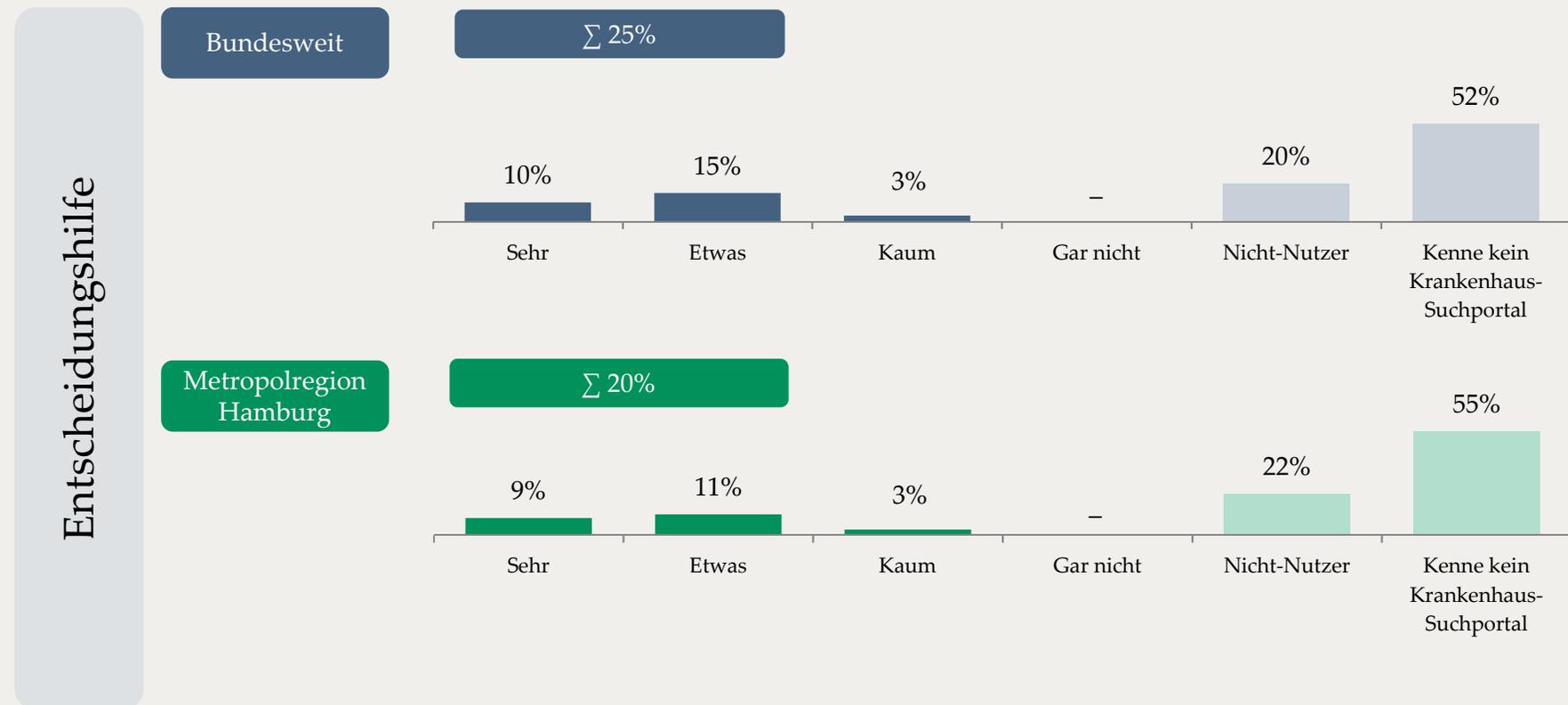
Frage 2: Mit Hilfe von speziellen Krankenhaus-Suchportalen haben Patienten die Möglichkeit, die Krankenhäuser gezielt miteinander zu vergleichen. Von welchen der folgenden Portale haben Sie schon einmal gehört? Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung)

Nur knapp drei von zehn Deutschen haben schon einmal ein Krankenhaus-Suchportal genutzt.



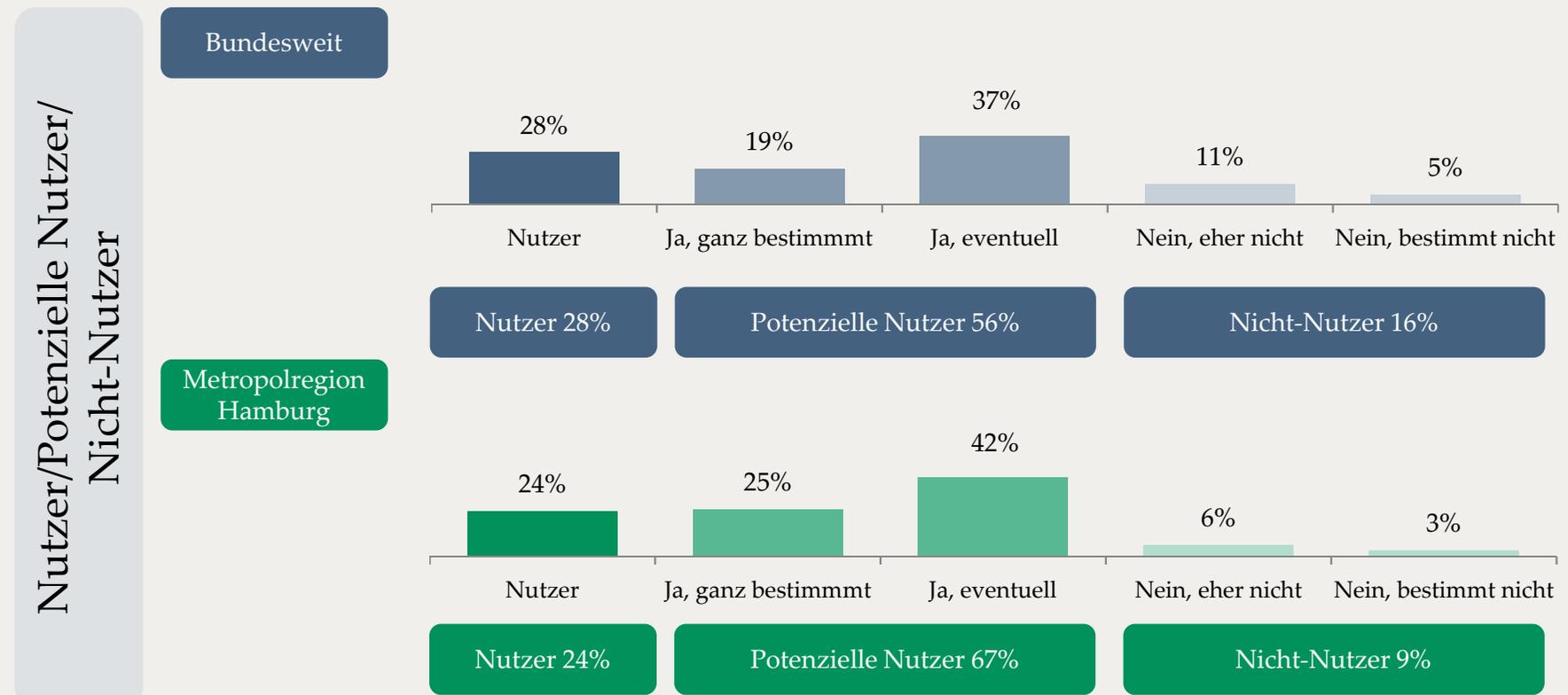
Frage 3: Welche dieser Portale haben Sie selbst schon einmal genutzt, um sich gezielt über ein Krankenhaus zu informieren?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung)

Einem Viertel der Deutschen haben die Informationen auf Krankenhaus-Suchportalen bei der Krankenhauswahl zumindest etwas geholfen.



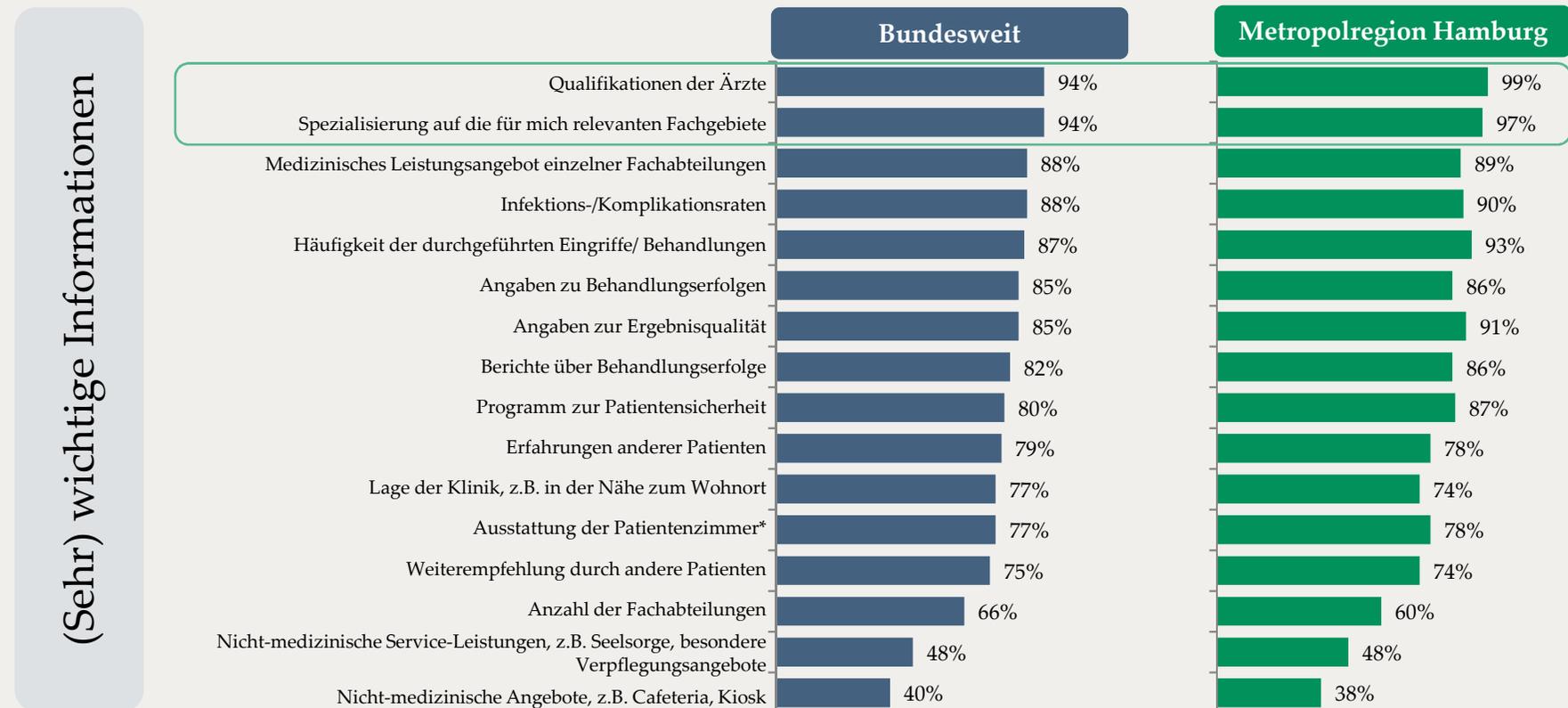
Frage 4: Inwieweit haben Ihnen diese Informationsmöglichkeiten geholfen, sich für ein Krankenhaus zu entscheiden?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

Etwa jeder Sechste hat kein Interesse an der Nutzung von Krankenhaus-Suchportalen.



Frage 5: Können Sie sich vorstellen, in Zukunft ein Krankenhaus-Suchportal zu nutzen, wenn Sie sich über eine Klinik informieren wollen? / Frage 3: Welche dieser Portale haben Sie selbst schon einmal genutzt, um sich gezielt über ein Krankenhaus zu informieren?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion (Mehrfachnennung)

## Informationen über die Qualifikation von Ärzten und die Spezialisierung auf Fachbereiche sind die wichtigsten Informationen auf Krankenhaus-Suchportalen.



Frage 6: Unabhängig davon, ob Sie diese Portale kennen bzw. schon einmal genutzt haben. Wie wichtig sind Ihnen auf diesen Portalen Informationen zu den folgenden Aspekten, um sich ein eingehendes Bild über die Qualität eines Krankenhauses machen zu können? Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Skalierte Abfrage; hier nur dargestellt Top2: Sehr wichtig + Eher wichtig) \*z.B. eigenes Bad, Internetanschluss, Fernseher, Telefon

## Informationen über Weiterempfehlungen durch Patienten und über nicht-medizinische Leistungen und Angebote sind für unter 50-Jährige relevanter.

Informationen auf Krankenhaus-Suchportalen: Sehr wichtig + Eher wichtig	Total	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60+ Jahre
Basis	1.000	169	149	161	191	330
Qualifikationen der Ärzte	94%	89%	91%	94%	96%	97%
Spezialisierung auf die für mich relevanten Fachgebiete	94%	92%	89%	92%	96%	97%
Medizinisches Leistungsangebot einzelner Fachabteilungen	88%	85%	82%	89%	91%	91%
Infektions-/Komplikationsraten	88%	85%	84%	87%	88%	92%
Häufigkeit der durchgeführten Eingriffe/Behandlungen	87%	83%	83%	90%	86%	89%
Angaben zu Behandlungserfolgen	85%	86%	83%	83%	89%	85%
Angaben zur Ergebnisqualität	85%	83%	75%	81%	85%	90%
Berichte über Behandlungserfolge	82%	81%	79%	80%	82%	84%
Programm zur Patientensicherheit	80%	80%	72%	77%	84%	82%
Erfahrungen anderer Patienten	79%	82%	80%	86%	79%	74%
Lage der Klinik, z.B. in der Nähe zum Wohnort	77%	69%	77%	81%	81%	78%
Ausstattung der Patientenzimmer, z.B. eigenes Bad, Internetanschluss, Fernseher, Telefon	77%	69%	75%	81%	80%	79%
Weiterempfehlung durch andere Patienten	75%	83%	72%	82%	75%	69%
Anzahl der Fachabteilungen	66%	63%	61%	65%	64%	71%
Nicht-medizinische Service-Leistungen, z.B. Seelsorge, besondere Verpflegungsangebote	48%	53%	54%	57%	45%	39%
Nicht-medizinische Angebote, z.B. Cafeteria, Kiosk	40%	45%	42%	50%	41%	32%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6: Unabhängig davon, ob Sie diese Portale kennen bzw. schon einmal genutzt haben. Wie wichtig sind Ihnen auf diesen Portalen Informationen zu den folgenden Aspekten, um sich ein eingehendes Bild über die Qualität eines Krankenhauses machen zu können?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Skalierte Abfrage; hier nur dargestellt Top2: Sehr wichtig + Eher wichtig)

## Region Hamburg: Informationen über Erfahrungen und Weiterempfehlung anderer Patienten sind unter 60-Jährigen deutlich wichtiger.

Metropolregion Hamburg Informationen auf Krankenhaus-Suchportalen: Sehr wichtig + Eher wichtig	Total	Geschlecht		Alter		
		Männer	Frauen	18-39 Jahre	40-59 Jahre	60+ Jahre
Basis	200	97	103	66	72	62
Qualifikationen der Ärzte	99%	100%	98%	97%	100%	100%
Spezialisierung auf die für mich relevanten Fachgebiete	97%	97%	98%	97%	99%	97%
Häufigkeit der durchgeführten Eingriffe/Behandlungen	93%	91%	96%	92%	96%	92%
Angaben zur Ergebnisqualität	91%	89%	93%	92%	93%	87%
Infektions-/Komplikationsraten	90%	89%	91%	90%	88%	94%
Medizinisches Leistungsangebot einzelner Fachabteilungen	89%	89%	88%	86%	89%	90%
Programm zur Patientensicherheit	87%	86%	87%	82%	92%	85%
Angaben zu Behandlungserfolgen	86%	85%	87%	89%	88%	81%
Berichte über Behandlungserfolge	86%	84%	87%	82%	88%	87%
Erfahrungen anderer Patienten	78%	72%	84%	88%	83%	61%
Ausstattung der Patientenzimmer, z.B. eigenes Bad, Internetanschluss, Fernseher, Telefon	78%	77%	78%	85%	81%	66%
Lage der Klinik, z.B. in der Nähe zum Wohnort	74%	74%	73%	68%	75%	77%
Weiterempfehlung durch andere Patienten	74%	64%	82%	86%	81%	51%
Anzahl der Fachabteilungen	60%	60%	59%	58%	64%	56%
Nicht-medizinische Service-Leistungen, z.B. Seelsorge, besondere Verpflegungsangebote	48%	39%	56%	54%	58%	29%
Nicht-medizinische Angebote, z.B. Cafeteria, Kiosk	38%	33%	43%	41%	47%	24%

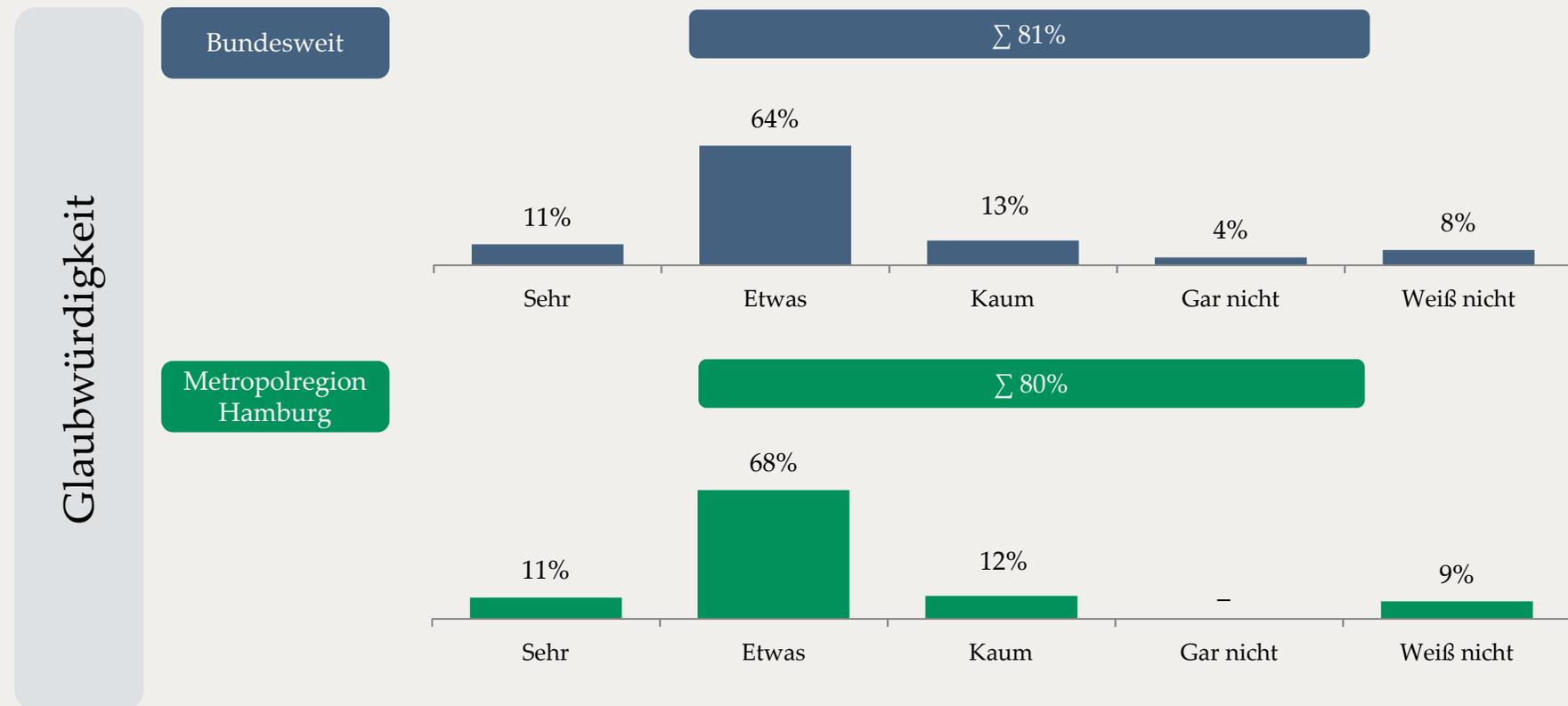
Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 6: Unabhängig davon, ob Sie diese Portale kennen bzw. schon einmal genutzt haben. Wie wichtig sind Ihnen auf diesen Portalen Informationen zu den folgenden Aspekten, um sich ein eingehendes Bild über die Qualität eines Krankenhauses machen zu können?

Basis: Alle Befragten der Metropolregion Hamburg, N = 200 (Skalierte Abfrage; hier nur dargestellt Top2: Sehr wichtig + Eher wichtig)

**Acht von zehn Deutschen schätzen die Informationen auf Krankenhaus-Suchportalen als nicht sehr glaub- und vertrauenswürdig ein.**



Frage 7: Wie glaub- und vertrauenswürdig sind aus Ihrer Sicht die Informationen zur Qualität der Krankenhäuser, die Sie über diese Portale erhalten?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

Nur etwa ein Viertel der Portal-Nutzer, halten die Informationen für sehr vertrauenswürdig.

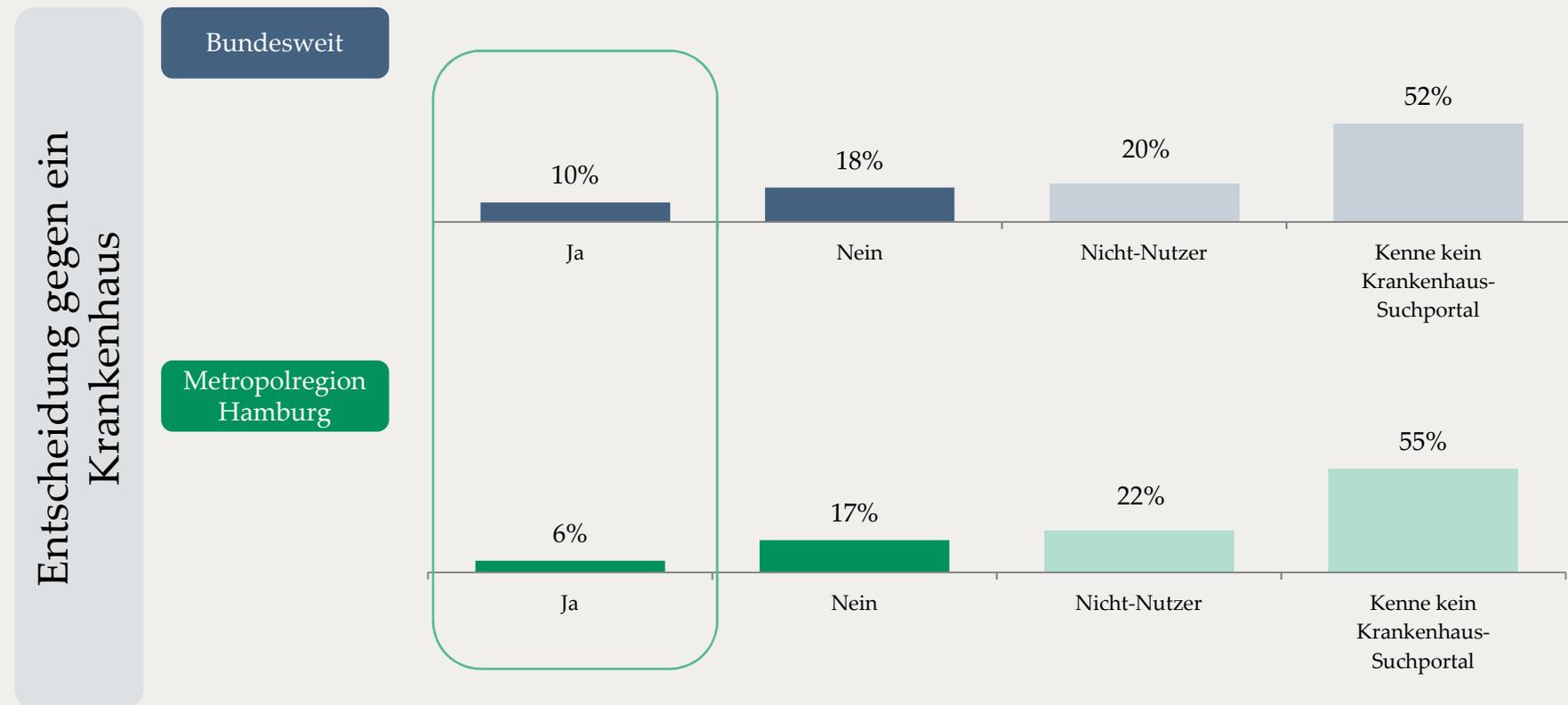
Glaubwürdigkeit	Total	Alter					Krankenaus-Suchportale		
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60+ Jahre	Nutzer	Potenzielle Nutzer	Nicht-Nutzer
Basis	1.000	169	149	161	191	330	280	561	159
Sehr	<b>11%</b>	14%	13%	7%	11%	11%	26%	7%	1%
Etwas	<b>64%</b>	70%	57%	62%	62%	67%	63%	74%	31%
Kaum	<b>13%</b>	10%	20%	16%	15%	10%	11%	9%	32%
Gar nicht	<b>4%</b>	3%	3%	4%	4%	4%	0%	1%	18%
Weiß nicht	<b>8%</b>	3%	7%	11%	8%	8%	0%	9%	18%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 7: Wie glaub- und vertrauenswürdig sind aus Ihrer Sicht die Informationen zur Qualität der Krankenhäuser, die Sie über diese Portale erhalten?  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Einfachnennung)

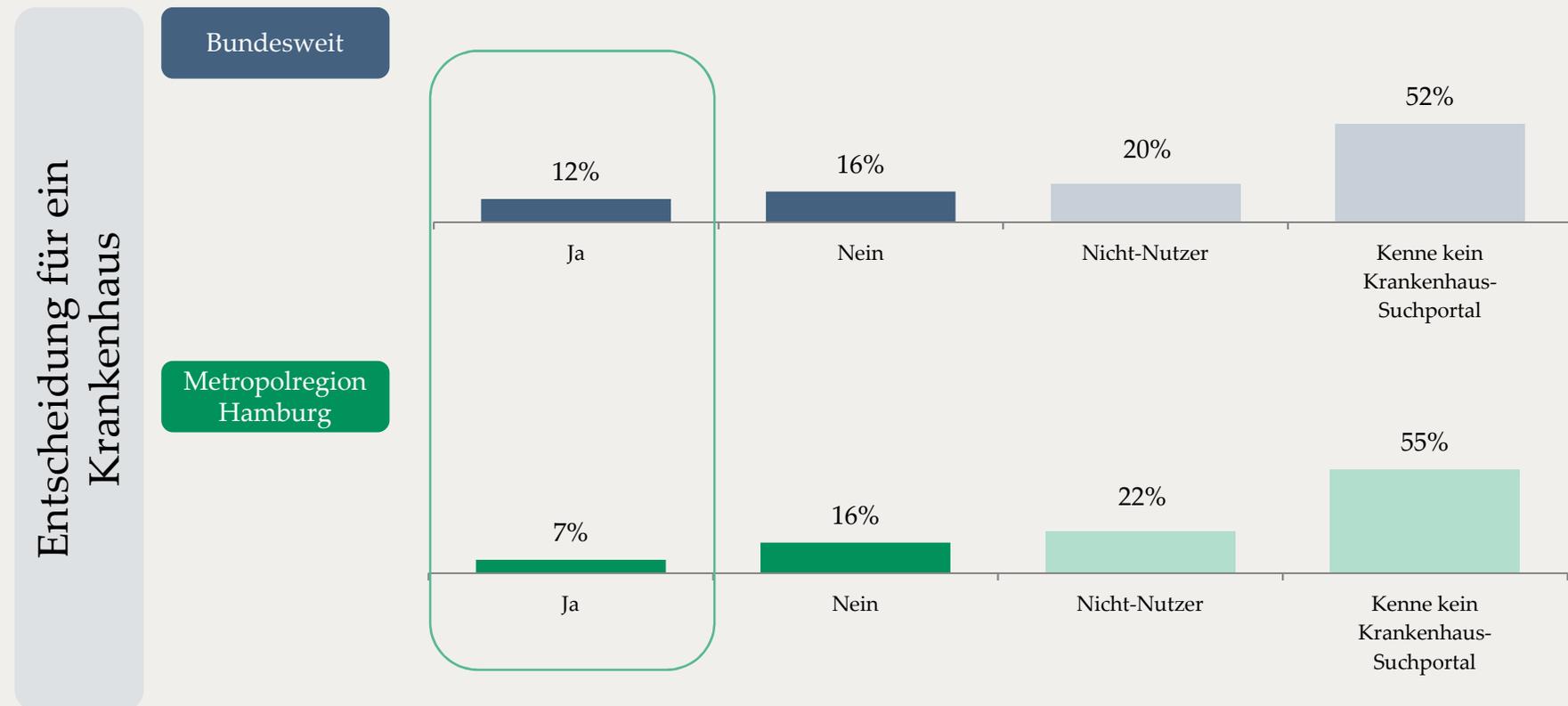
Jeder zehnte Deutsche hat sich aufgrund der Angaben in Portalen bewusst gegen ein Krankenhaus entschieden, obwohl es sein Arzt empfohlen hat.



Frage 8a: Haben Sie sich schon einmal aufgrund der Angaben in Portalen bewusst gegen ein Krankenhaus entschieden, obwohl es von Ihrem Hausarzt oder Facharzt ausdrücklich empfohlen wurde?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

Jeder achte Deutsche hat sich schon einmal aufgrund der Empfehlung eines Arztes für ein Krankenhaus entschieden, obwohl das Krankenhaus im Portal schlecht bewertet wurde.



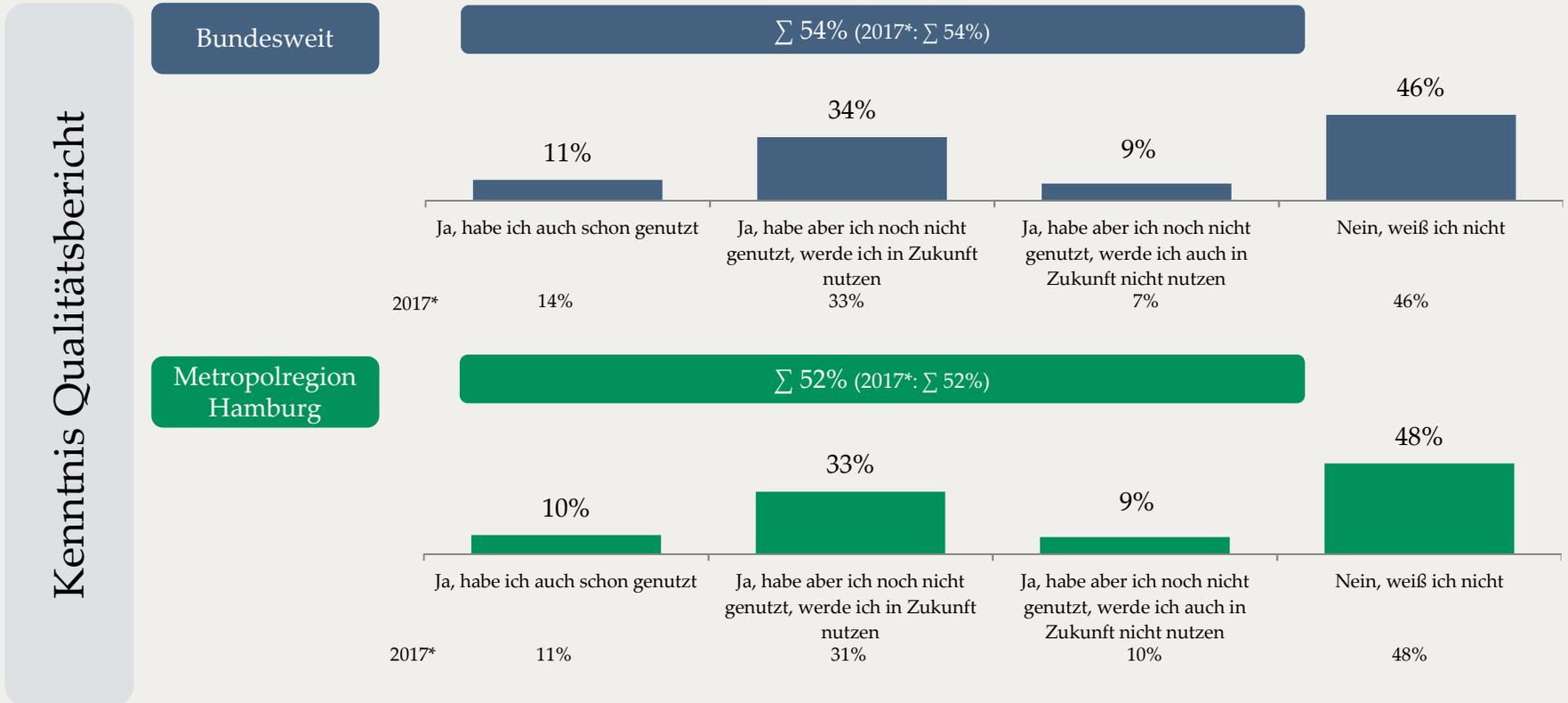
Frage 8b: Haben Sie sich umgekehrt schon einmal aufgrund der Empfehlung Ihres Hausarztes oder Facharztes für ein Krankenhaus entschieden, obwohl es in Portalen schlecht abgeschnitten hat?

Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

05

Qualitätsberichte der Kliniken

Nur etwas mehr als die Hälfte der Deutschen weiß, dass Krankenhäuser Qualitätsberichte bereitstellen. Nur jeder zehnte Deutsche schon einmal einen genutzt.



Frage 9: 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 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung) \* Studie Transparenz und Vertrauen in Gesundheitsfragen 2017

Vor allem Deutsche, die in den letzten fünf Jahren mehrfach im Krankenhaus waren, zeigen verstärktes Interesse an Qualitätsberichten.

Kenntnis Qualitätsbericht	Total	Behandlungen/Operation im Krankenhaus in den letzten 5 Jahren			
		Gar nicht	Einmal	Zweimal	Dreimal und öfter
Basis	1.000	408	239	185	168
Ja, habe ich auch schon genutzt	11%	3%	14%	13%	21%
Ja, habe aber ich noch nicht genutzt, werde ich in Zukunft nutzen	34%	28%	36%	44%	38%
Ja, habe aber ich noch nicht genutzt, werde ich auch in Zukunft nicht nutzen	9%	9%	8%	8%	12%
Nein, weiß ich nicht	46%	60%	42%	35%	29%

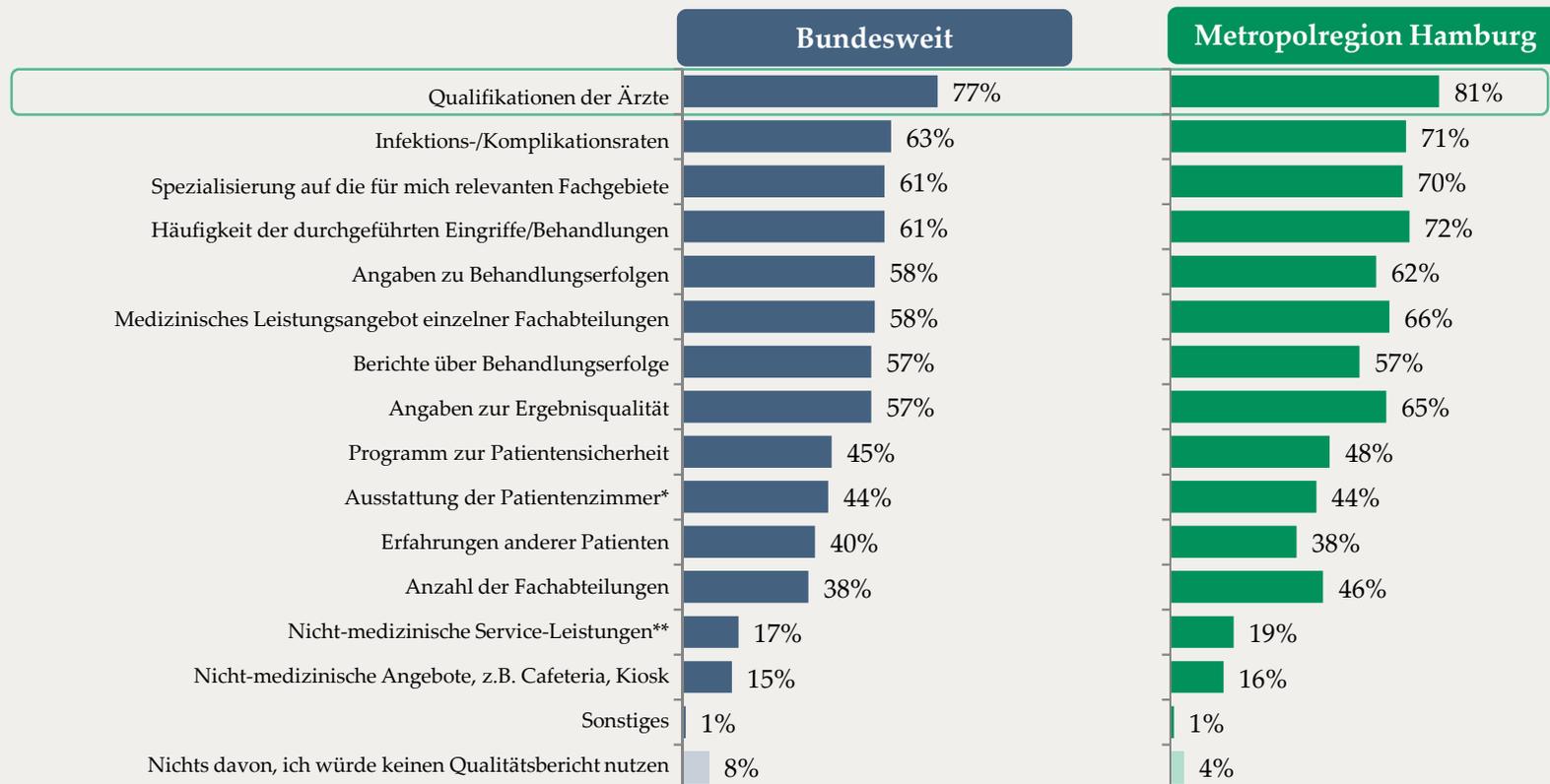
Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 9: 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 bundesweit (Einfachnennung)

## Qualitätsbericht: Besonders Angaben über die Qualifikation von Ärzten wäre den Deutschen als Entscheidungshilfe für die Krankenhauswahl nützlich.

Angaben als Entscheidungshilfe



Frage 10: Welche der folgenden Angaben sollten aus Ihrer Sicht auf jeden Fall in einem solchen Qualitätsbericht enthalten sein, damit Sie ihn als Entscheidungshilfe für ein Krankenhaus nutzen würden? Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung)

\*z.B. eigenes Bad, Internetanschluss, Fernseher, Telefon; \*\* z.B. Seelsorge, besondere Verpflegungsangebote

**Vor allem für über 40-Jährige sind eine Vielzahl von Angaben als Entscheidungshilfe für ein Krankenhaus deutlich relevanter als für Jüngere.**

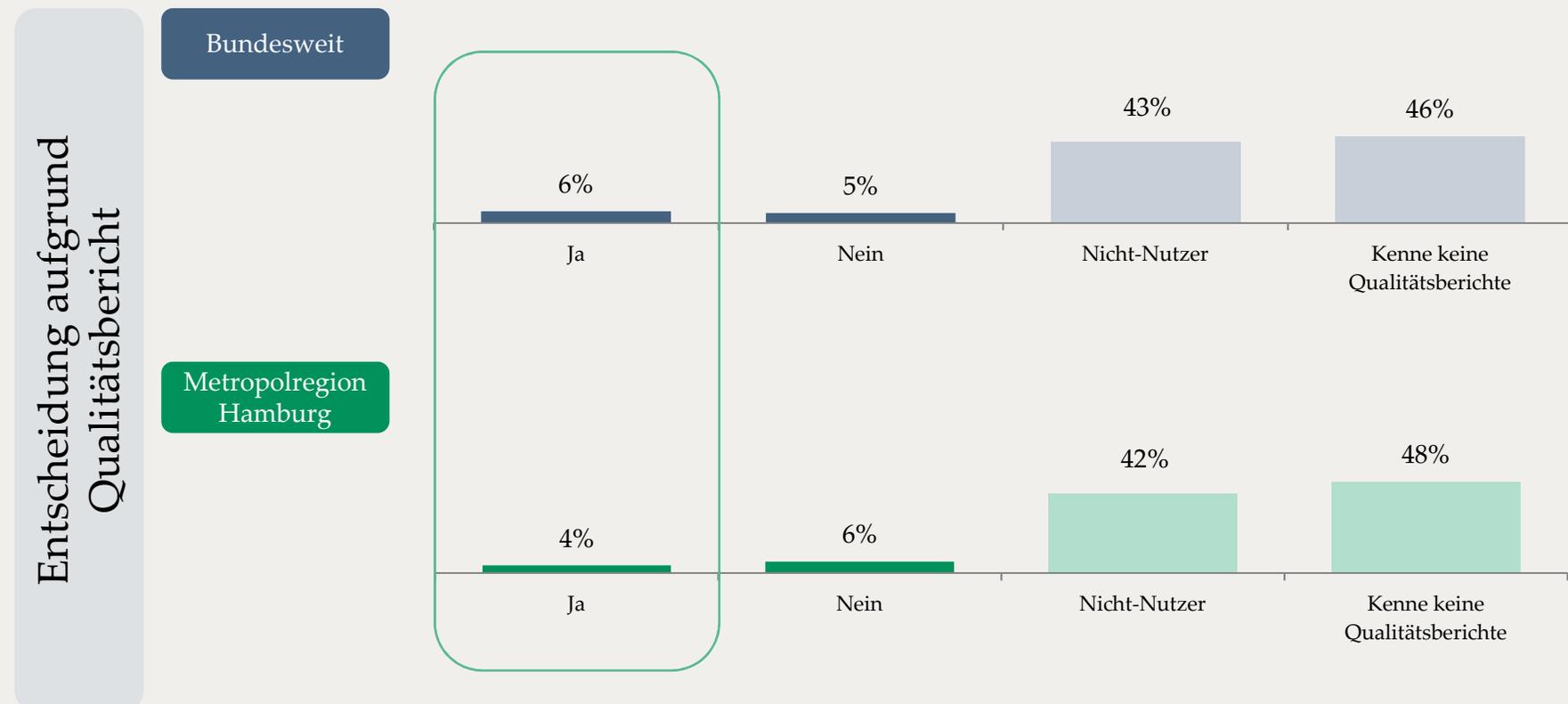
Angaben als Entscheidungshilfe	Total	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60+ Jahre
Basis	1.000	169	149	161	191	330
Qualifikationen der Ärzte	77%	66%	62%	78%	77%	87%
Infektions-/Komplikationsraten	63%	50%	50%	62%	64%	76%
Spezialisierung auf die für mich relevanten Fachgebiete	61%	44%	42%	66%	61%	77%
Häufigkeit der durchgeführten Eingriffe/Behandlungen	61%	47%	51%	63%	59%	74%
Angaben zu Behandlungserfolgen	58%	48%	48%	60%	64%	63%
Medizinisches Leistungsangebot einzelner Fachabteilungen	58%	42%	47%	63%	61%	66%
Berichte über Behandlungserfolge	57%	54%	45%	57%	61%	62%
Angaben zur Ergebnisqualität	57%	50%	48%	58%	60%	62%
Programm zur Patientensicherheit	45%	26%	36%	48%	49%	55%
Ausstattung der Patientenzimmer, z.B. eigenes Bad, Internetanschluss, Fernseher, Telefon	44%	29%	33%	50%	40%	55%
Erfahrungen anderer Patienten	40%	41%	32%	45%	45%	39%
Anzahl der Fachabteilungen	38%	27%	32%	41%	39%	43%
Nicht-medizinische Service-Leistungen, z.B. Seelsorge, besondere Verpflegungsangebote	17%	22%	17%	22%	13%	15%
Nicht-medizinische Angebote, z.B. Cafeteria, Kiosk	15%	12%	13%	19%	14%	17%
Sonstiges	1%	0%	2%	1%	1%	2%
Nichts davon, ich würde keinen Qualitätsbericht nutzen	8%	9%	11%	7%	10%	6%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 10: Welche der folgenden Angaben sollten aus Ihrer Sicht auf jeden Fall in einem solchen Qualitätsbericht enthalten sein, damit Sie ihn als Entscheidungshilfe für ein Krankenhaus nutzen würden? Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit (Mehrfachnennung)

Weniger als einer von zehn Bundesbürgern hat sich schon einmal aufgrund der Angaben in einem Qualitätsbericht für oder gegen ein Krankenhaus entschieden.

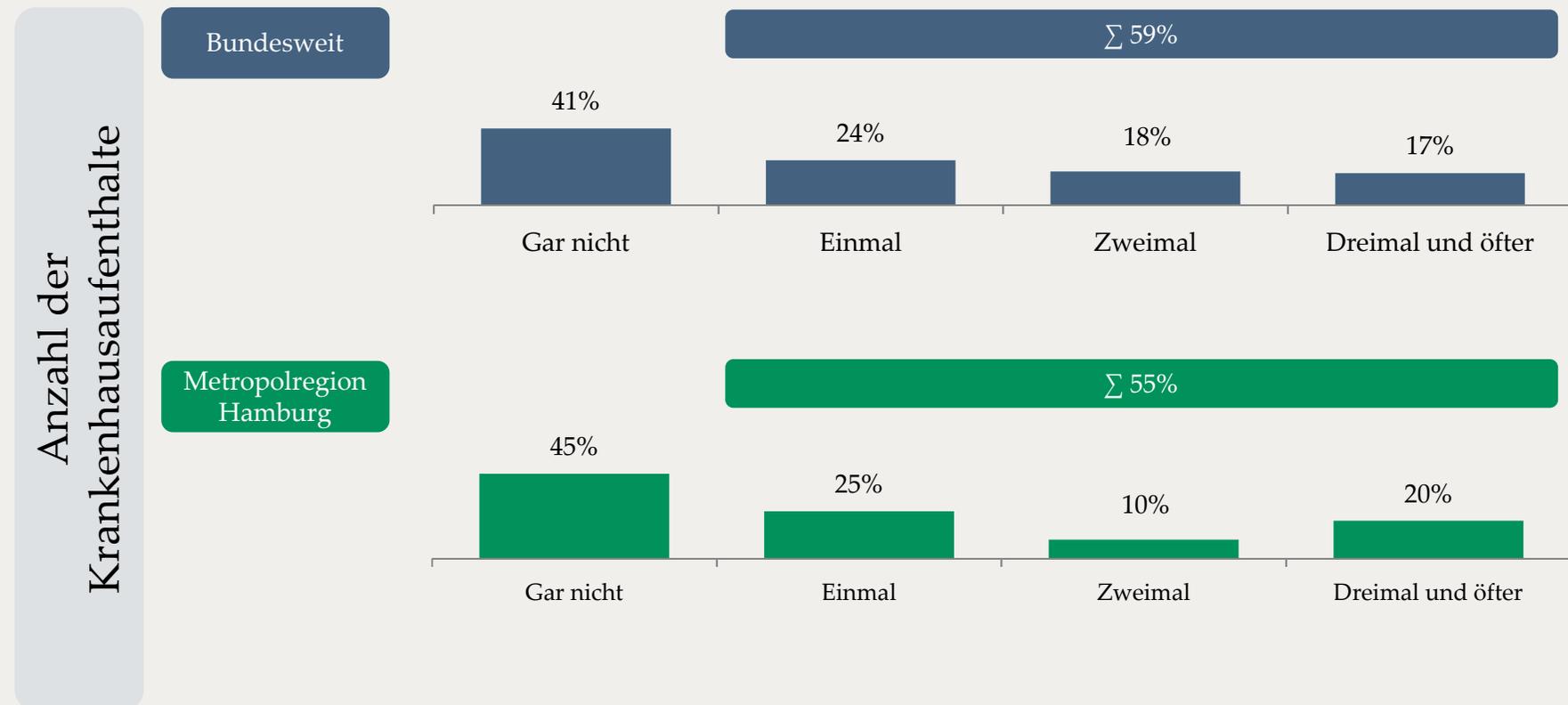


Frage 11: Haben Sie sich schon einmal aufgrund der Angaben eines Qualitätsberichtes für oder gegen ein Krankenhaus entschieden?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

# 06

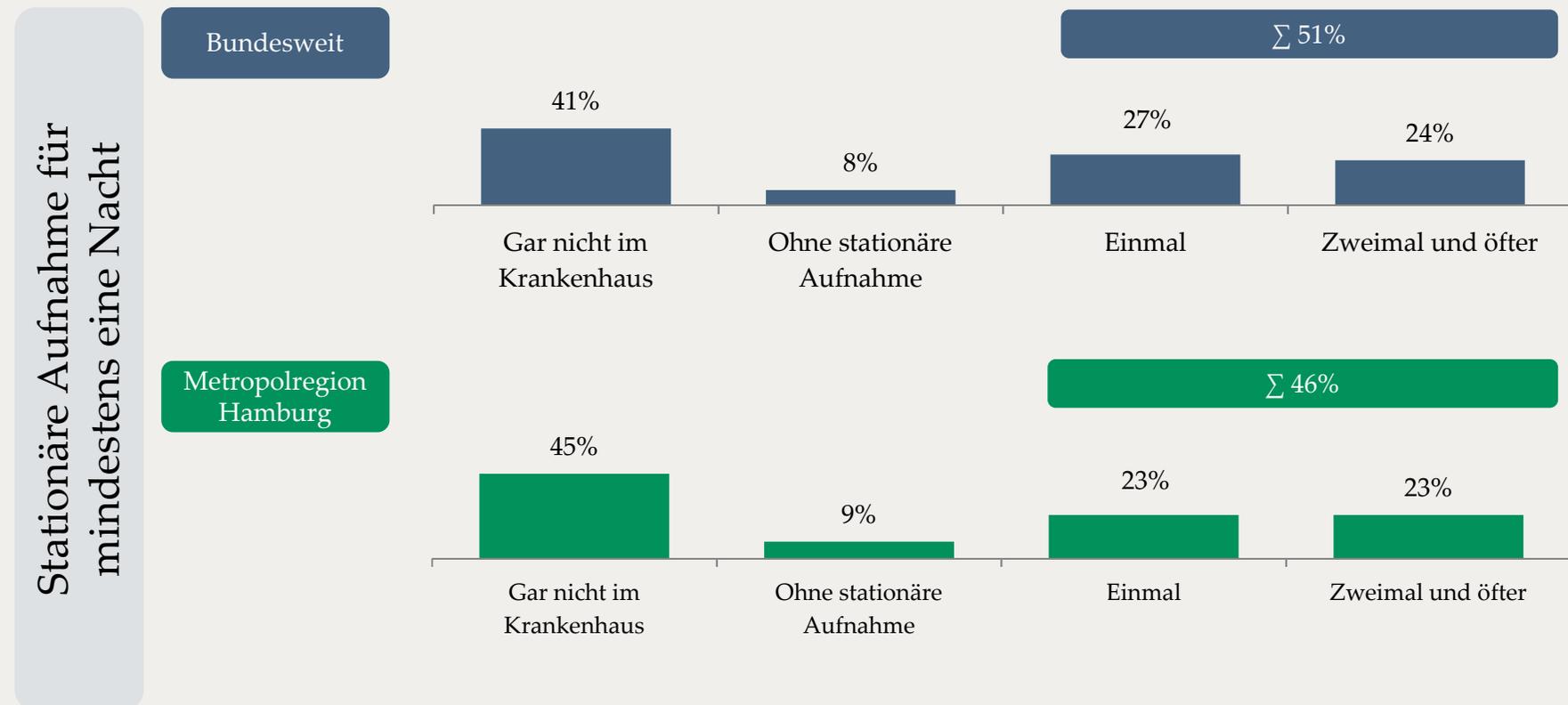
Entscheidende Aspekte bei der  
Klinikwahl

Sechs von zehn Bundesbürgern waren in den letzten fünf Jahren mindestens einmal für eine Behandlung oder eine Operation im Krankenhaus.



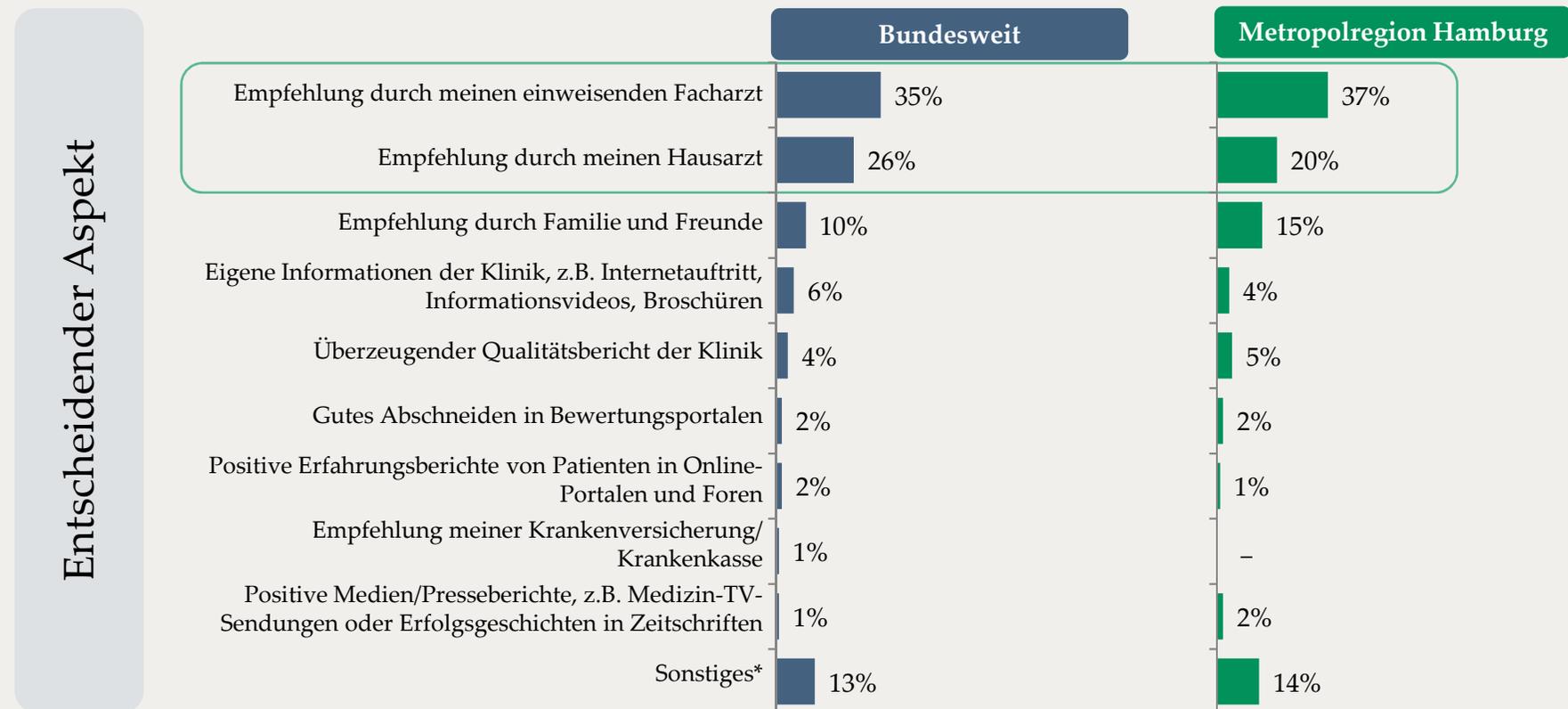
Frage 12: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren für eine Behandlung oder Operation im Krankenhaus?  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

Etwa jeder zweite Deutsche wurde innerhalb der letzten fünf Jahre für mindestens eine Nacht stationär im Krankenhaus aufgenommen.



Frage 12: Wie oft waren Sie in den letzten fünf Jahren für eine Behandlung oder Operation im Krankenhaus? (Insgesamt und davon stationäre Aufnahme für mindestens eine Nacht)  
 Basis: Alle Befragten, N = 1.000 bundesweit / N = 200 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

## Ausschlaggebende Aspekte für die Krankenhauswahl: Empfehlung durch einweisende Fachärzte oder durch Hausärzte.



Frage 13a: Welcher der folgenden Aspekte war ausschlaggebend für die Wahl des Krankenhauses?

Basis: Befragte mit mind. einem Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 592 bundesweit / N = 110 Metropolregion Hamburg (Einfachnennung)

\* z. B. keine Wahl, da Notfall / Nähe zum Wohnort / kannte die Klinik bereits

# Entscheidende Aspekte bei der Klinikwahl



Eine Empfehlung durch den Fach- oder Hausarzt ist ebenfalls für Befragte mit mehreren Krankenhausaufenthalten ausschlaggebend für die Klinikwahl.

Ausschlaggebender Aspekt	Total	Behandlungen/Operation im Krankenhaus in den letzten 5 Jahren		
		Einmal	Zweimal	Dreimal und öfter
Basis	592	239	185	168
Empfehlung durch meinen einweisenden Facharzt	34%	30%	37%	38%
Empfehlung durch meinen Hausarzt	26%	28%	25%	26%
Empfehlung durch Familie und Freunde	10%	10%	15%	5%
Eigene Informationen der Klinik, z.B. Internetauftritt, Informationsvideos, Broschüren	6%	5%	8%	5%
Überzeugender Qualitätsbericht der Klinik	4%	2%	3%	7%
Gutes Abschneiden in Bewertungsportalen	2%	4%	2%	0%
Positive Erfahrungsberichte von Patienten in Online-Portalen und Foren	2%	2%	2%	2%
Empfehlung meiner Krankenversicherung/Krankenkasse	1%	1%	1%	1%
Positive Medien/Presseberichte, z.B. Medizin-TV-Sendungen oder Erfolgsgeschichten in Zeitschriften	1%	1%	1%	1%
Sonstiges	13%	15%	8%	15%

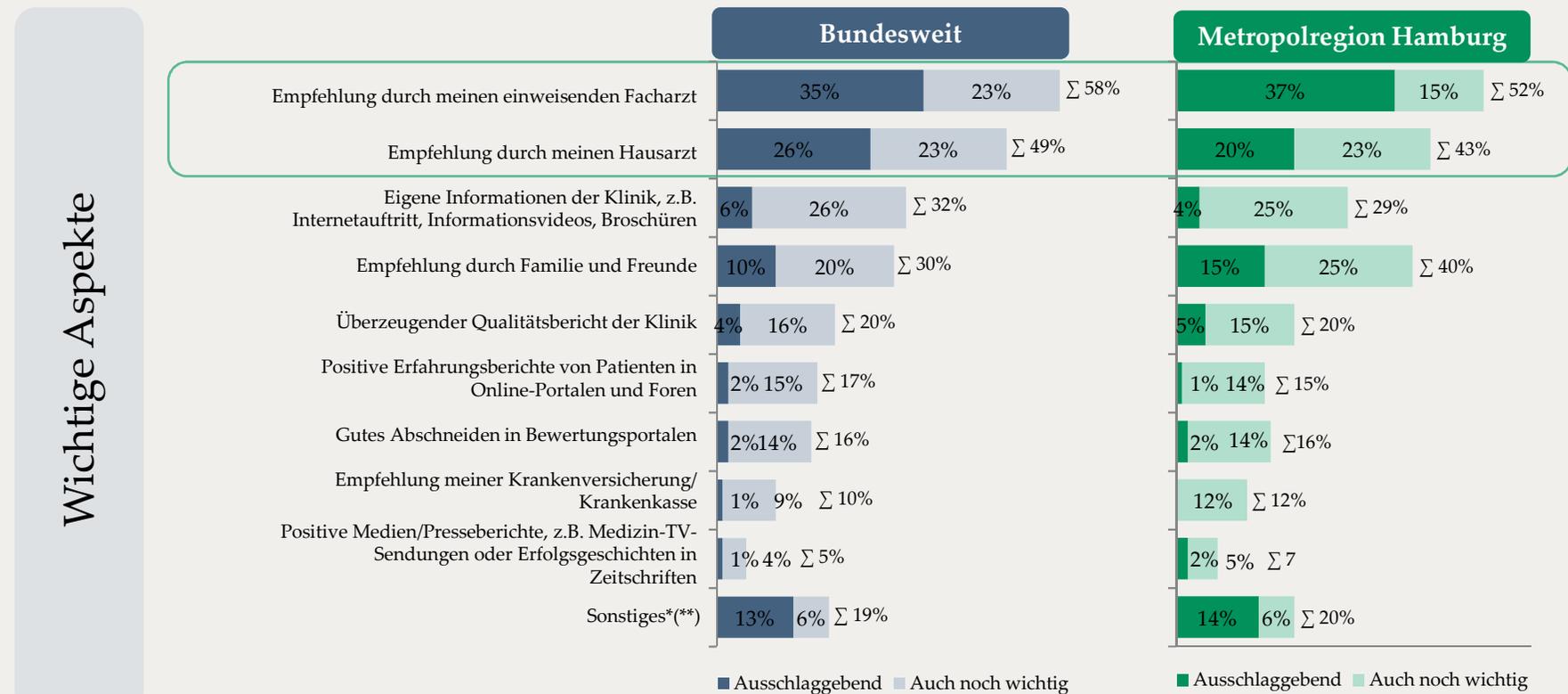
Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 13A: Welcher der folgenden Aspekte war ausschlaggebend für die Wahl des Krankenhauses?  
Basis: Befragte mit mind. einem Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 592 bundesweit (Einfachnennung)

# Entscheidende Aspekte bei der Klinikwahl

Bei der Wahl eines Krankenhauses vertrauen Patienten primär der Empfehlung ihrer Ärzte.



Frage 13a: Welcher der folgenden Aspekte war ausschlaggebend für die Wahl des Krankenhauses? (Einfachnennung) / Frage 13b: Und was war noch wichtig für die Wahl dieses Krankenhauses? Wählen Sie bitte weitere drei für Sie wichtige Aspekte. (Maximal drei Nennungen) Basis: Befragte mit mind. einem Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 592 bundesweit / N = 110 Metropolregion Hamburg, Verknüpfung: Ausschlaggebender Aspekt + Weitere wichtige Aspekte. \* z. B. keine Wahl, da Notfall / Nähe zum Wohnort / kannte die Klinik bereits \*\* z. B. Nähe zum Wohnort / kannte die Klinik bereits

# Entscheidende Aspekte bei der Klinikwahl

Von der Klinik bereitgestellte Informationen – außerhalb des Qualitätsberichts – sind vor allem für unter 40-Jährige relevant, wenn es um die Auswahl einer Klinik geht.

Ausschlaggebender Aspekt + Weitere wichtige Aspekte	Total	Alter				
		18-29 Jahre	30-39 Jahre	40-49 Jahre	50-59 Jahre	60+ Jahre
Basis	592	102	89	92	109	200
Empfehlung durch meinen einweisenden Facharzt	58%	52%	49%	60%	60%	62%
Empfehlung durch meinen Hausarzt	49%	47%	44%	51%	55%	48%
Eigene Informationen der Klinik, z.B. Internetauftritt, Informationsvideos, Broschüren	32%	42%	42%	27%	25%	29%
Empfehlung durch Familie und Freunde	30%	48%	37%	34%	22%	20%
Überzeugender Qualitätsbericht der Klinik	20%	15%	16%	14%	21%	26%
Positive Erfahrungsberichte von Patienten in Online-Portalen und Foren	17%	18%	20%	22%	14%	14%
Gutes Abschneiden in Bewertungsportalen	16%	22%	18%	15%	12%	16%
Empfehlung meiner Krankenversicherung/Krankenkasse	10%	9%	8%	10%	11%	13%
Positive Medien/Presseberichte, z.B. Medizin-TV-Sendungen oder Erfolgsgeschichten in Zeitschriften	5%	5%	6%	7%	3%	5%
Sonstiges	19%	16%	17%	21%	16%	23%

■ Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

■ Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 13a: Welcher der folgenden Aspekte war ausschlaggebend für die Wahl des Krankenhauses? (Einfachnennung) / Frage 13b: Und was war noch wichtig für die Wahl dieses Krankenhauses? Wählen Sie bitte weitere drei für Sie wichtige Aspekte. (Maximal drei Nennungen)

Basis: Befragte mit mind. einem Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 592 bundesweit, Verknüpfung: Ausschlaggebender Aspekt + Weitere wichtige Aspekte

# Entscheidende Aspekte bei der Klinikwahl



Eine Empfehlung durch den Fach- oder Hausarzt und eigene Informationen der Klinik sind für Befragte mit mehreren Krankenhausaufenthalten häufiger relevant.

Ausschlaggebender Aspekt + Weitere wichtige Aspekte	Total	Krankenaus-Suchportale			Behandlungen/Operation im Krankenhaus in den letzten 5 Jahren		
		Nutzer	Potenzielle Nutzer	Nicht-Nutzer	Einmal	Zweimal	Dreimal und öfter
Basis	592	232	287	73	239	185	168
Empfehlung durch meinen einweisenden Facharzt	58%	62%	53%	60%	51%	59%	65%
Empfehlung durch meinen Hausarzt	49%	53%	45%	49%	46%	46%	55%
Eigene Informationen der Klinik, z.B. Internetauftritt, Informationsvideos, Broschüren	32%	47%	25%	11%	29%	29%	39%
Empfehlung durch Familie und Freunde	30%	33%	29%	23%	28%	36%	25%
Überzeugender Qualitätsbericht der Klinik	20%	28%	16%	7%	13%	23%	25%
Positive Erfahrungsberichte von Patienten in Online-Portalen und Foren	17%	26%	11%	10%	15%	19%	17%
Gutes Abschneiden in Bewertungsportalen	16%	29%	9%	3%	15%	18%	15%
Empfehlung meiner Krankenversicherung/Krankenkasse	10%	16%	7%	8%	9%	11%	11%
Positive Medien/Presseberichte, z.B. Medizin-TV-Sendungen oder Erfolgsgeschichten in Zeitschriften	5%	6%	3%	4%	4%	4%	7%
Sonstiges	19%	7%	29%	21%	21%	15%	22%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

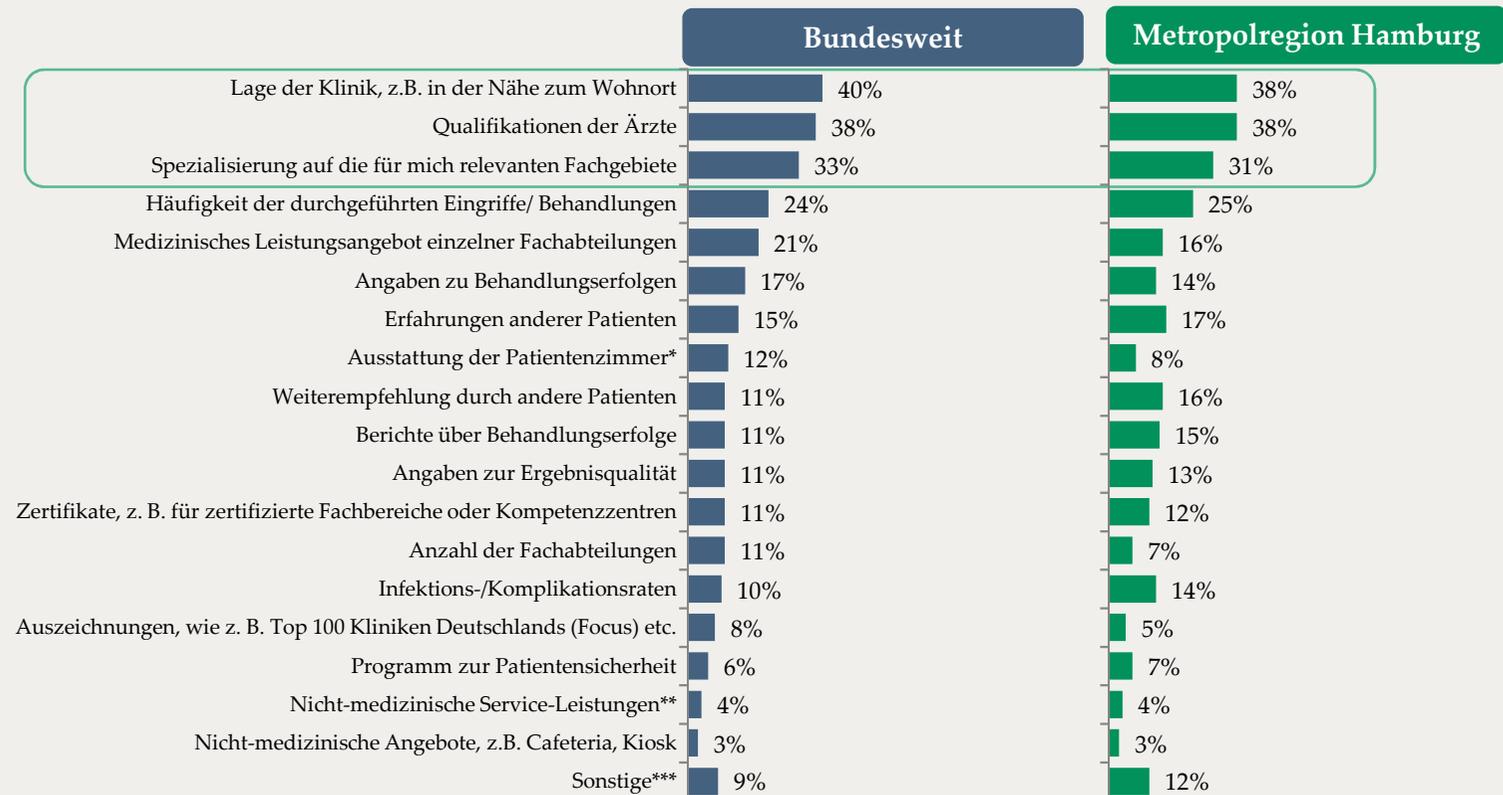
Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 13a: Welcher der folgenden Aspekte war ausschlaggebend für die Wahl des Krankenhauses? (Einfachnennung) / Frage 13b: Und was war noch wichtig für die Wahl dieses Krankenhauses? Wählen Sie bitte weitere drei für Sie wichtige Aspekte. (Maximal drei Nennungen)

Basis: Befragte mit mind. einem Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 592 bundesweit, Verknüpfung: Ausschlaggebender Aspekt + Weitere wichtige Aspekte

## Top-Qualitätskriterien für die Krankenhauswahl: Lage der Klinik, Qualifikation der Ärzte und die Spezialisierung auf Fachbereiche.

Relevante Qualitätskriterien



Frage 14: Nach welchen der folgenden Qualitätskriterien haben Sie sich letztendlich für das Krankenhaus entschieden, in dem Sie zuletzt waren?

Basis: Befragte mit mind. einem Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 592 bundesweit / N = 110 Metropolregion Hamburg (Mehrfachnennung)

\*z.B. eigenes Bad, Internetanschluss, Fernseher, Telefon, \*\*z.B. Seelsorge, besondere Verpflegungsangebote, \*\*\*z. B. keine Wahl, da Notfall / keine / eigene Erfahrung

# Entscheidende Aspekte bei der Klinikwahl

Für Deutsche, die in den letzten fünf Jahren mehrmals im Krankenhaus waren, rücken die Qualifikation der Ärzte und spezielle Fachbereiche bei der Klinikwahl stärker in den Fokus.

Relevante Qualitätskriterien	Total	Behandlungen/Operation im Krankenhaus in den letzten 5 Jahren		
		Einmal	Zweimal	Dreimal und öfter
Basis	592	239	185	168
Lage der Klinik, z.B. in der Nähe zum Wohnort	40%	41%	43%	36%
Qualifikationen der Ärzte	38%	33%	40%	44%
Spezialisierung auf die für mich relevanten Fachgebiete	33%	28%	33%	40%
Häufigkeit der durchgeführten Eingriffe/Behandlungen	24%	21%	22%	32%
Medizinisches Leistungsangebot einzelner Fachabteilungen	21%	18%	19%	26%
Angaben zu Behandlungserfolgen	17%	13%	16%	21%
Erfahrungen anderer Patienten	15%	12%	15%	20%
Ausstattung der Patientenzimmer, z.B. eigenes Bad, Internetanschluss, Fernseher, Telefon	12%	12%	8%	17%
Weiterempfehlung durch andere Patienten	11%	8%	14%	12%
Berichte über Behandlungserfolge	11%	8%	12%	14%
Angaben zur Ergebnisqualität	11%	10%	11%	12%
Zertifikate, z. B. für zertifizierte Fachbereiche oder Kompetenzzentren	11%	10%	10%	13%
Anzahl der Fachabteilungen	11%	8%	14%	12%
Infektions-/Komplikationsraten	10%	9%	10%	11%
Auszeichnungen, wie z. B. Top 100 Kliniken Deutschlands (Focus) etc.	8%	5%	9%	11%
Programm zur Patientensicherheit	6%	5%	4%	10%
Nicht-medizinische Service-Leistungen, z.B. Seelsorge, besondere Verpflegungsangebote	4%	2%	4%	6%
Nicht-medizinische Angebote, z.B. Cafeteria, Kiosk	3%	4%	4%	2%
Sonstiges	9%	13%	4%	11%

Mind. 5 Prozentpunkte unter Gesamtdurchschnitt

Mind. 5 Prozentpunkte über Gesamtdurchschnitt

Frage 14: Nach welchen der folgenden Qualitätskriterien haben Sie sich letztendlich für das Krankenhaus entschieden, in dem Sie zuletzt waren?

Basis: Befragte mit mind. einem Krankenhausaufenthalt in den letzten fünf Jahren, N = 592 bundesweit (Mehrfachnennung)

07

Statistik

Geschlecht	
Männlich	49%
Weiblich	51%

Alter	
18-29 Jahre	17%
30-39 Jahre	15%
40-49 Jahre	16%
50-59 Jahre	19%
60 Jahre und älter	33%

Familienstand	
Ledig	28 %
Verheiratet / eheähnliche Gemeinschaft	53 %
Geschieden	13 %
Verwitwet	5 %
Keine Angabe	1 %

Krankenversicherung	
GKV ohne private Zusatzversicherung	74%
GKV mit privater Zusatzversicherung	17%
Private Krankenversicherung	9%

Höchster Schulabschluss	
Volks- / Hauptschule	16%
Mittlere Reife	35%
Fachhochschulreife / Abitur	25%
Abgeschlossenes Studium	24%

Berufsgruppe	
Berufstätige	58%
Schüler/in, Auszubildende/r oder Student/in	5%
Zurzeit arbeitslos	4%
Ohne Berufstätigkeit (z.B. Rentner/in, Hausfrau/mann)	33%

Haushaltsnettoeinkommen	
Unter 1.000 Euro	9%
1.000 bis unter 2.000 Euro	26%
2.000 bis unter 3.000 Euro	28%
3.000 bis unter 4.000 Euro	16%
4.000 Euro und mehr	10%
Keine Angabe	11%

Statistik  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (bundesweit)

Ortsgröße (Einwohner)	
Weniger als 5.000	18%
5.000 bis unter 20.000	21%
20.000 bis unter 50.000	16%
50.000 bis unter 100.000	12%
100.000 bis unter 500.000	15%
500.000 und mehr	18%

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

Statistik  
Basis: Alle Befragten, N = 1.000 (bundesweit)

Geschlecht	
Männlich	48%
Weiblich	52%

Alter	
18-29 Jahre	17%
30-39 Jahre	16%
40-49 Jahre	19%
50-59 Jahre	17%
60 Jahre und älter	31%

Familienstand	
Ledig	35%
Verheiratet / eheähnliche Gemeinschaft	50%
Geschieden	11%
Verwitwet	3%
Keine Angabe	1%

Krankenversicherung	
GKV ohne private Zusatzversicherung	72%
GKV mit privater Zusatzversicherung	17%
Private Krankenversicherung	11%

Höchster Schulabschluss	
Volks- / Hauptschule	12%
Mittlere Reife	39%
Fachhochschulreife / Abitur	23%
Abgeschlossenes Studium	25%
Keine Angabe	1%

Berufsgruppe	
Berufstätige	65%
Schüler/in, Auszubildende/r oder Student/in	8%
Zurzeit arbeitslos	1%
Ohne Berufstätigkeit (z.B. Rentner/in, Hausfrau/mann)	26%

Haushaltsnettoeinkommen	
Unter 1.000 Euro	3%
1.000 bis unter 2.000 Euro	24%
2.000 bis unter 3.000 Euro	23%
3.000 bis unter 4.000 Euro	20%
4.000 Euro und mehr	18%
Keine Angabe	12%

Ortsgröße (Einwohner)	
Weniger als 5.000	11%
5.000 bis unter 20.000	14%
20.000 bis unter 50.000	17%
50.000 bis unter 100.000	11%
100.000 bis unter 500.000	1%
500.000 und mehr	46%

Bundesland	
Hamburg	53%
Niedersachsen	18%
Schleswig-Holstein	29%

Statistik  
Basis: Alle Befragten (Metropolregion Hamburg, N = 200)

## 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

Asklepios Kliniken  
Konzernbereich Unternehmenskommunikation  
& Marketing

Tel.: (0 40) 18 18-82 66 36

E-Mail: [presse@asklepios.com](mailto:presse@asklepios.com)

24-Stunden-Rufbereitschaft der Pressestelle:  
(040) 1818-82 8888

## Realisierung

Faktenkontor GmbH  
Ludwig-Erhard-Straße 37  
20459 Hamburg

Tel.: (040) 253185-148  
[info@faktenkontor.de](mailto:info@faktenkontor.de)