

jameda Patientenstudie 2012

jameda in Zusammenarbeit mit Tomorrow Focus Media Opinion Pool

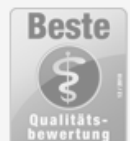
TOMORROW FOCUS MEDIA
Opinion Pool

Geprüfte Qualität



jameda hat uns bei Nutzerfreundlichkeit, Manipulationsschutz sowie der Aktualität der Daten Rundum überzeugt.“

Michael Boms, Lead Auditor TÜV Saarland



Auf einen Blick: Was ist die jameda Patientenstudie?

Mit der jameda Patientenstudie rückt der Patient in den Fokus der Aufmerksamkeit. Ihr Forschungsanliegen ist es, Verhalten, Meinungen und Einstellungen der Patienten in Deutschland näher zu beleuchten.

Dazu wurden im Rahmen einer repräsentativen Online-Panel-Befragung unter 1.024 Teilnehmern vier große Themenblöcke beleuchtet:

- ➔ **Gesundheitsversorgung**
- ➔ **Arztsuche / Arzttransparenz**
- ➔ **Gesundheitsvorsorge**
- ➔ **Gesundheitsinformation**

Die Studie wurde über das Online-Panel „Opinion-Pool“ der Tomorrow Focus Media durchgeführt.



jameda Patientenstudie 2012 - Inhalt

1. Management Summary S. 4

2. Meinungen zur Gesundheitsversorgung: Patienten zwischen Vertrauen und Zweifel S. 9

3. Auf der Suche nach dem richtigen Arzt: Das Internet ist erste Anlaufstelle S. 15

4. Gesundheitsvorsorge: Patienten sind von der Wichtigkeit überzeugt – und haben dennoch Zweifel S. 21

5. Gesundheitsinformation: Viel hilft nicht immer viel S. 29

6. Studiensteckbrief S. 33

7. Soziodemographie und Frequenz Arztbesuch der Studienteilnehmer S. 35

1. Management Summary

Key-Facts zum Thema Gesundheitsversorgung

 **Die deutschen Patienten haben Vertrauen in die Kompetenz der Ärzte - doch die zunehmende Profitorientierung in den Arztpraxen irritiert.**

- **71 %** der Patienten haben Vertrauen in die Kompetenz der deutschen Ärzte
- **Drei Viertel** der Patienten vertrauen darauf, in Deutschland eine angemessene medizinische Versorgung zu erhalten – ein Viertel zweifelt daran
- **76 %** glauben jedoch auch, dass für ihren Arzt auch finanzielle Interessen eine Rolle bei der Entscheidung über Behandlungen und Diagnose spielen
- **Nur 22 %** der Patienten haben sich noch nicht über Zuzahlungen beim Arzt geärgert

Ausführliche Informationen ab Folie 9

Key-Facts zum Thema Arztsuche / Arzttransparenz

 **Das Internet ist die erste Anlaufstelle für die Arztrecherche – Der Wunsch nach mehr Transparenz über die Arztqualität eint fast alle Patienten.**

- **70 %** nutzen das Internet für die Recherche nach einem Arzt
- Online-Arztportale / Online-Arztverzeichnisse sind die **zweitwichtigste** Quelle für die Arztrecherche im Internet – die Nummer 1 ist Google
- **90 %** der Patienten wünschen sich mehr Transparenz bei der Arztqualität
- Erfahrungen anderer Patienten sind für **90 %** der Deutschen ein wichtiger Anhaltspunkt, um sich ein Bild über die Arztqualität zu machen
- **Nur 20 %** der Patienten können sich vorstellen, bei Krankenkassen Informationen über Ärzte einzuholen

Ausführliche Informationen ab Folie 15

Key-Facts zum Thema Vorsorge

 **Fast alle sind überzeugt von der Wichtigkeit von Vorsorgeuntersuchungen – doch mehr als ein Viertel der Bevölkerung nutzt die Untersuchungen nicht.**

- **90 %** der Patienten sind der Meinung, dass Vorsorgeuntersuchungen wichtig sind, um Krankheiten rechtzeitig heilen zu können
- Doch: **28 %** der Deutschen gehen nicht zu Vorsorgeuntersuchungen
- **73 %** der Patienten vertrauen bei Fragen zur Vorsorge ihrem Arzt, **67%** befragen zur Entscheidung für oder gegen eine Vorsorgeuntersuchung immer mehrere Quellen
- **45 %** der Patienten sind der Meinung, dass viele Ärzte Vorsorgeuntersuchungen vor allem anbieten, um Geld zu verdienen
- Die meistgenutzte Vorsorgeuntersuchung ist die zahnmedizinische Prophylaxe, **73 %** der Vorsorge-Affinen lassen sich impfen

Ausführliche Informationen ab Folie 21

Key-Facts zum Thema Gesundheitsinformation

Viele Patienten fühlen sich desinformiert und überfordert von der Flut an Informationen – Internet ist erste Anlaufstelle bei Fragen.

- Das Internet ist die Informationsquelle Nummer eins zu Fragen rund um die Gesundheit: **90 %** der Patienten informieren sich online
- Der Arzt bleibt ein wichtiger Ansprechpartner bei Gesundheitsfragen: **69 %** der Onliner wenden sich mit Gesundheitsfragen an ihren Arzt
- In Sachen Gesundheit herrscht nach wie vor ein Informationsbedürfnis – dabei fehlt es weniger an der Menge als an der Qualität der Informationen:

Gut die Hälfte der Deutschen empfindet die Flut an Gesundheitsinformationen oft mehr verwirrend als hilfreich

60 % empfinden vorhandene Informationen als widersprüchlich

46 % fühlen sich nicht gut zum Thema Gesundheit informiert

Ausführliche Informationen ab Folie 29

2. Meinungen zur Gesundheitsversorgung: Patienten zwischen Vertrauen und Zweifel

Das Vertrauen in Ärzte ist hoch, ...

→ Eine deutliche Mehrheit der Patienten (**72 %**)¹⁾ hat Vertrauen in die Kompetenz der deutschen Ärzte

→ Ebenso viele Patienten (**73 %**)²⁾ sind davon überzeugt, dass sie in Deutschland eine gute medizinische Versorgung erhalten

1) Zustimmungen zur Aussage „Ich habe Vertrauen in die Kompetenz der Ärzte in Deutschland“
Basis n=1.024

2) Zustimmungen zur Aussage „Patienten bekommen beim Arzt in der Regel eine gute und angemessene medizinische Versorgung“ Basis n=1.024

Foto: © WavebreakMediaMicro - Fotolia.com



...doch Zuzahlungen in Praxen verärgern Patienten



Die zunehmende Bedeutung des Verkaufs in Arztpraxen rüttelt am hohen Grundvertrauen der Patienten: So ...

... glauben **76 %** ⁵⁾ der Patienten, dass finanzielle Überlegungen des Arztes seine Therapieentscheidung beeinflussen und...

....**78 %** ⁶⁾ der Befragten geben an, sich über Zuzahlungen beim Arzt / Zahnarzt schon einmal geärgert zu haben

5) Zustimmungen zur Aussage „Ich habe das Gefühl, dass Ärzte in Entscheidungen über notwendige Behandlungs- oder Diagnose-Maßnahmen auch ihren finanziellen Vorteil mit einbeziehen.“ Basis n=1.024

6) Zustimmungen zur Aussage „Ich habe mich schon über Zuzahlungen beim Arzt oder Zahnarzt geärgert.“ Basis n=1.024

Foto: © Meddy Popcorn - Fotolia.com



Zukunftsaussichten: Patienten erwarten weitere Kommerzialisierung



Für die Zukunft erwarten Patienten eine zunehmende Kommerzialisierung der Gesundheitsversorgung:

- So erwarten **86 %**³⁾, dass finanzielle Überlegungen des Arztes bei seinen Therapieentscheidungen in Zukunft eine noch größere Rolle spielen werden
- **71 %**⁴⁾ sind der Meinung, dass sich die Gesundheitsversorgung in Deutschland verschlechtern wird

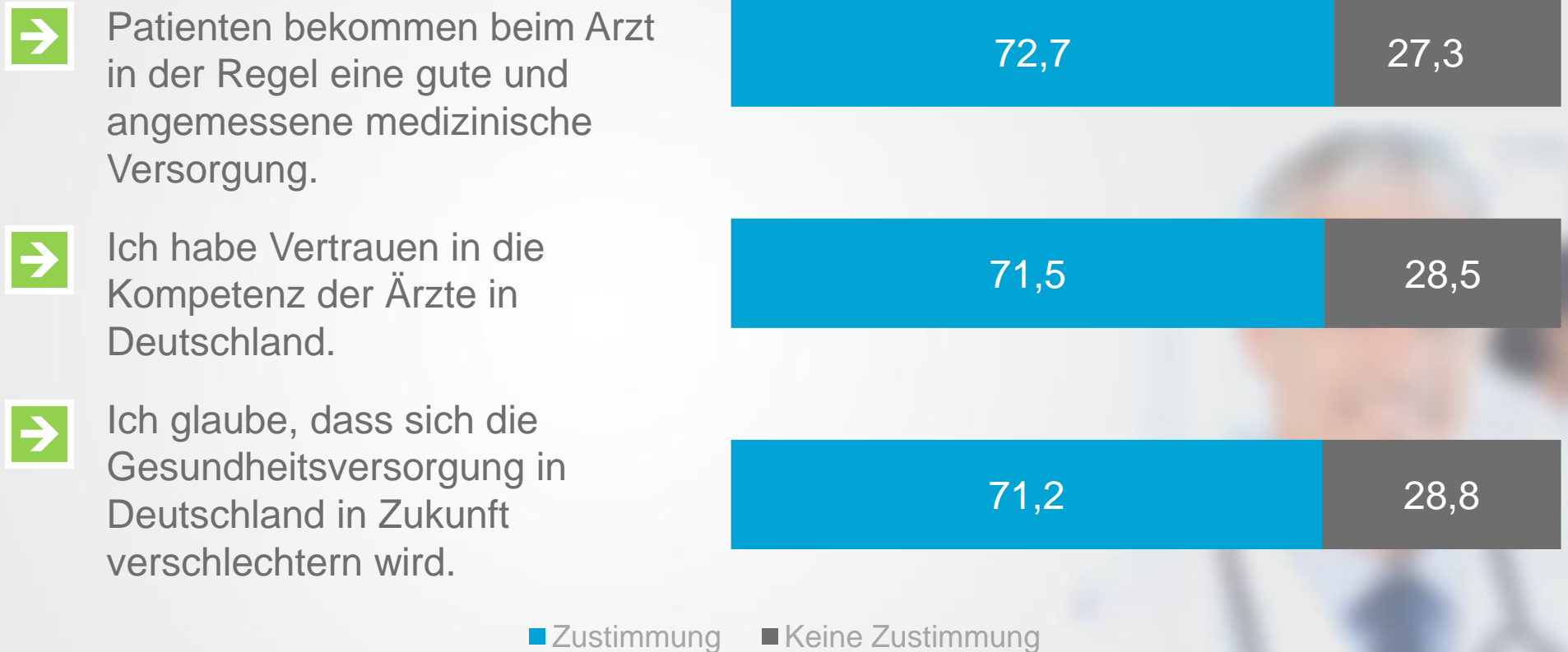
3) Zustimmungen zur Aussage „Ich glaube, dass finanzielle Aspekte bei Entscheidungen des Arztes über Behandlung und über Diagnosemaßnahmen in Zukunft eine größere Rolle spielen werden.“ Basis n=1.024

4) Zustimmungen zur Aussage „Ich glaube, dass sich die Gesundheitsversorgung in Deutschland in Zukunft verschlechtern wird.“ Basis n=1.024

Foto: © babimu - Fotolia.com

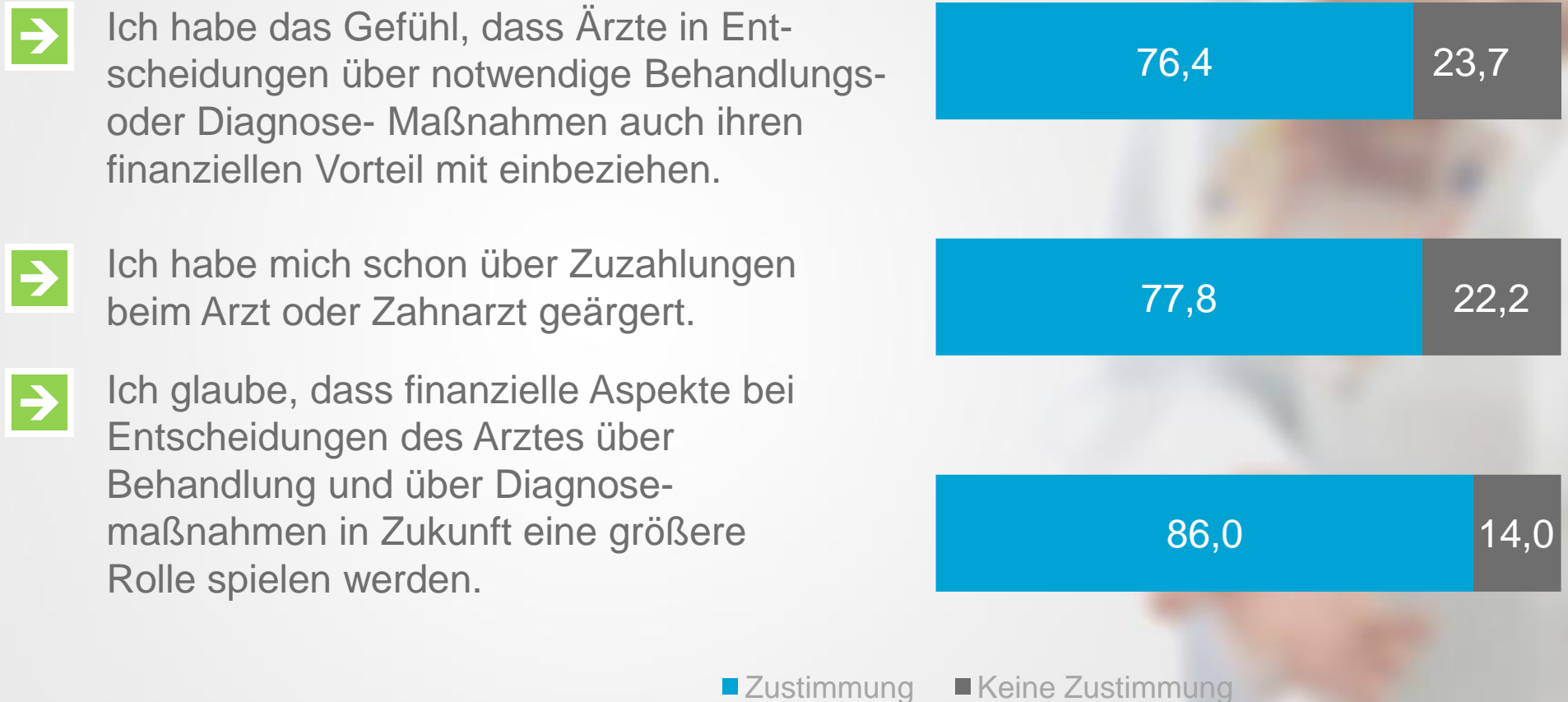


Übersicht: Meinungen zur Qualität der Gesundheitsversorgung



Fragestellung: In der Frage geht es um die Gesundheitsversorgung in Deutschland im Allgemeinen. Wie ist Ihre Meinung zu folgenden Aussagen? n=1.024; Alle Angaben in Prozent

Übersicht: Meinungen zu Zuzahlungen in den Arztpraxen



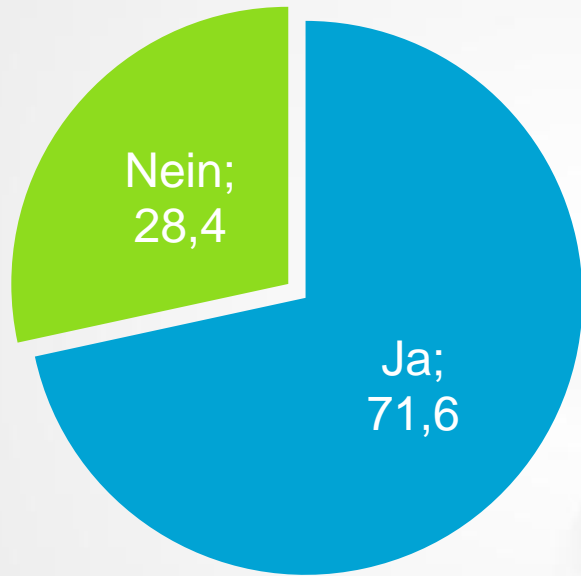
Fragestellung: In der Frage geht es um die Gesundheitsversorgung in Deutschland im Allgemeinen. Wie ist Ihre Meinung zu folgenden Aussagen?“ n=1.024; Alle Angaben in Prozent

3. Auf der Suche nach dem richtigen Arzt: Das Internet ist erste Anlaufstelle

Das Internet ist das entscheidende Medium für die Arztsuche



Mehr als **70 %**¹⁾ der Patienten nutzen das Internet für die Arztsuche und –recherche



1) Antworten auf die Frage „Haben Sie schon mal das Internet genutzt, um nach einem Arzt zu suchen oder um sich über einen Arzt zu informieren?“; Basis n=1.024

Alle Angaben in Prozent

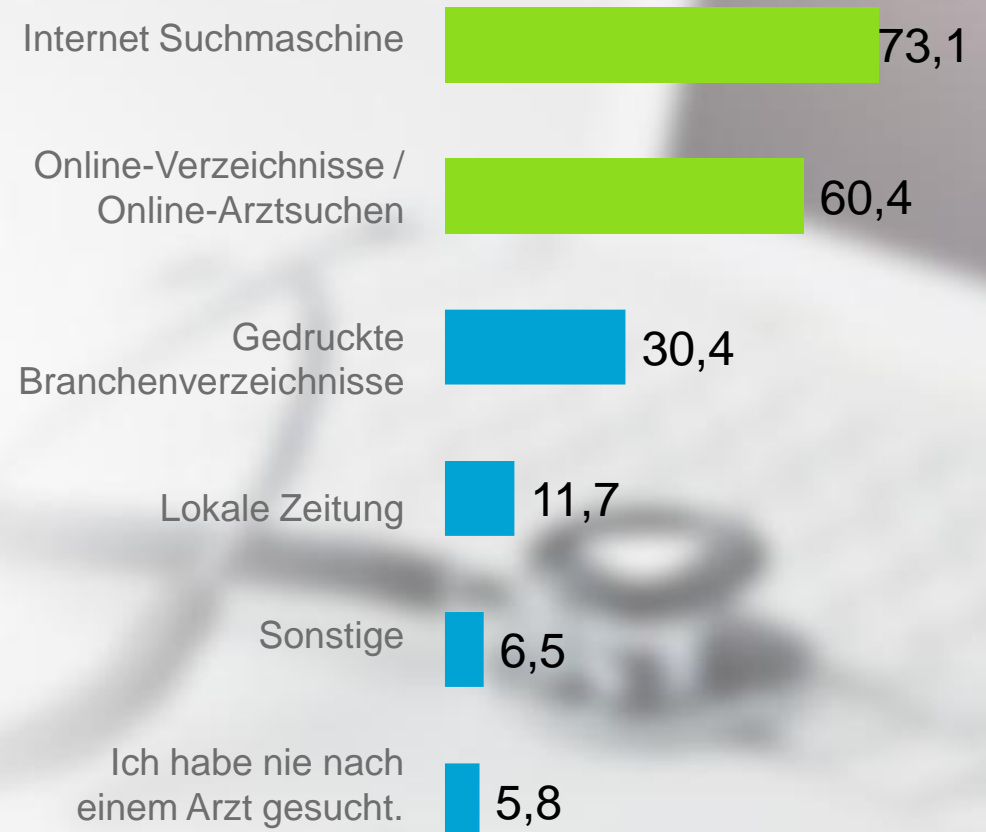
Foto: © naka - Fotolia.com

Quellen der Arztsuche im Detail ²⁾

- ➔ Für die Onliner ist Google die erste Anlaufstelle für die Arztsuche
- ➔ Online-Arztverzeichnisse / -Arztsuchen wie z. B. jameda sind nach Google die wichtigste Online-Quelle für die Arztsuche
- ➔ Gedruckte Branchenverzeichnisse (z. B. Gelbe Seiten) werden nur noch von einem Drittel der Patienten für die Arztsuche genutzt

2) Antworten auf die Frage „Welche dieser Quellen nutzen Sie ganz allgemein, um nach einem Arzt zu suchen?“ Basis n=733 (Filter: Nutzung des Internets für die Arztsuche)

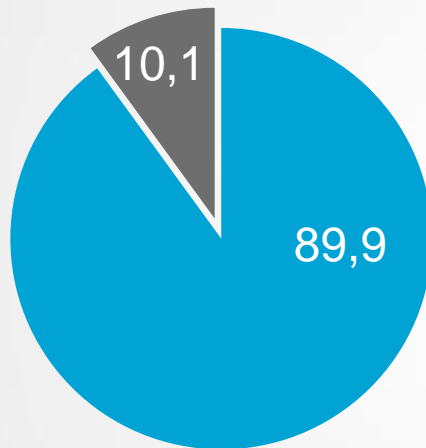
Alle Angaben in Prozent; Foto: © naka - Fotolia.com



Großer Wunsch nach mehr Transparenz bei der Arztqualität



Die Patienten eint der Wunsch nach mehr Transparenz über die Qualität eines Arztes:
Fast **90 %** sehen hier Handlungsbedarf ³⁾



„Ich wünsche mir mehr Transparenz über die Qualität eines Arztes ³⁾.“

■ Zustimmung ■ keine Zustimmung

³⁾ Zustimmung zur Aussage „Ich wünsche mir mehr Transparenz über die Qualität eines Arztes.“; n=1.024; Alle Angaben in Prozent

Foto: © Monkey Business_Fotolia.com



Meinungen Dritter sind wichtigster Qualitätsindikator

- ➔ Um Informationen über die Qualität eines Arztes zu erhalten, sind Erfahrungen anderer Patienten für **90 %** ⁴⁾ der Befragten ein zentraler Anhaltspunkt
- ➔ Für **56%** ⁵⁾ ist das Internet auch für die tiefere Information über einen Arzt eine wichtige Quelle
- ➔ Nur **20 %** ⁶⁾ wenden sich für Informationen zu Ärzten an ihre Krankenkasse

4) Zustimmung zur Aussage „Erfahrungen Dritter (Freunde, Bekannte oder andere Patienten) sind für mich ein wichtiger Anhaltspunkt, um mir vor einem Arztbesuch ein Bild von dem Arzt zu machen.“ n=1.024

5) Zustimmung zur Aussage „Um mich über einen Arzt zu informieren, ist das Internet für mich eine wichtige Quelle.“ n=1.024

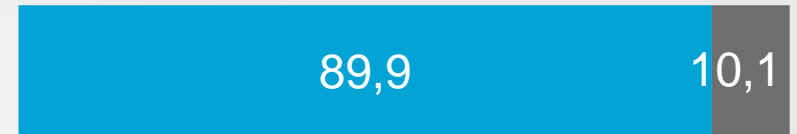
6) Zustimmung zur Aussage „Ich wende mich an meine Krankenkasse, um mich über die Qualität eines Arztes zu informieren.“ n=1.024

Foto: © Yuri Arcurs_Fotolia.com



Überblick: Meinungen der Patienten zur Arztsuche

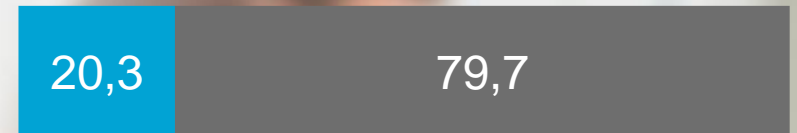
➔ Erfahrungen Dritter (Freunde, Bekannte oder andere Patienten) sind für mich ein wichtiger Anhaltspunkt, um mir vor einem Arztbesuch ein Bild von dem Arzt zu machen.



➔ Um mich über einen Arzt zu informieren, ist das Internet für mich eine wichtige Quelle.



➔ Ich wende mich an meine Krankenkasse, um mich über die Qualität eines Arztes zu informieren.



Fragestellung: „Stellen Sie sich vor, Sie möchten sich über die Qualität eines Arztes informieren. Welchen der folgenden Aussagen dazu stimmen Sie zu?“

■ Zustimmung ■ Keine Zustimmung

Basis n=1.024; Alle Angaben in Prozent

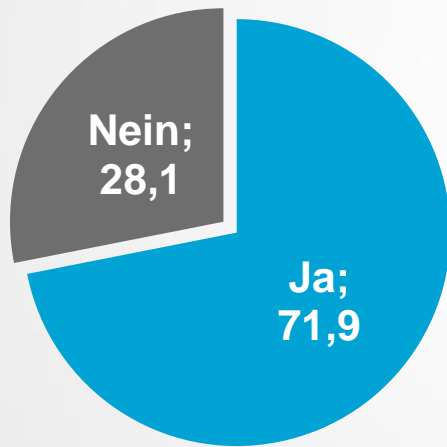
Foto: © Yuri Arcurs_Fotolia.com

4. Gesundheitsvorsorge: Patienten sind von Wichtigkeit überzeugt – und haben dennoch Zweifel

Patienten sind von der Wichtigkeit der Vorsorge überzeugt

→ **90 %** ¹⁾ der Patienten sind von der Wichtigkeit von Vorsorgeuntersuchungen für die Gesundheitsprävention überzeugt

→ Jedoch: Fast **30 %** der Befragten geben an, nicht zu Vorsorgeuntersuchungen zu gehen



„Gehen Sie zur Gesundheitsvorsorge?“

1) Zustimmung zur Aussage „Vorsorgeuntersuchungen sind wichtig, um mögliche gesundheitliche Probleme zu erkennen und besser behandeln zu können.“
Basis n=1.024; Alle Angaben in Prozent

Foto:© Andres Rodriguez - Fotolia.com

Versicherungsart spielt bei der Frequenz der Vorsorge keine Rolle



Sowohl bei den Privat- als auch bei den Kassenpatienten nutzen **rund 70 Prozent** die Angebote zur Gesundheitsprävention



Die Versicherungsart entscheidet damit nicht über die Gesundheitspräventionen für einen Patienten

„Gehen Sie zur Vorsorgeuntersuchung?“



Basis: Gesetzlich versichert: n=815; Privatversichert: n=209
Foto: ©Mikel Wohlschlegel-Fotolia.com



Es gibt Zweifel über Sinnhaftigkeit einzelner Präventionsangebote



Trotz des Glaubens in die Bedeutung der Gesundheitsvorsorge gibt es Zweifel an der Sinnhaftigkeit einzelner Angebote:

- **60 %** ²⁾ der Patienten sind unsicher, welche Angebote tatsächlich sinnvoll sind
- **45 %** ³⁾ der Patienten haben Bedenken, dass Vorsorgeuntersuchungen vor allem aus Profit-Gründen angeboten werden

2) Zustimmung zur Aussage „Bei der Vielzahl von Angeboten zu Vorsorgeuntersuchungen weiß man nicht, was wirklich sinnvoll ist.“; n=1.024

3) Zustimmung zur Aussage „Ich habe das Gefühl, dass viele Ärzte Vorsorgeuntersuchungen nur anbieten, um damit Geld zu verdienen.“; n=1.024

Foto: © amridesign - Fotolia.com



Meinungen der Patienten zur Gesundheitsvorsorge



Bei der Vielzahl von Angeboten zu Vorsorgeuntersuchungen weiß man nicht, was wirklich sinnvoll ist.

59,9

40,1



Ich habe das Gefühl, dass viele Ärzte Vorsorgeuntersuchungen nur anbieten, um Geld zu verdienen.

45,6

54,4

■ Zustimmung ■ Keine Zustimmung

Fragestellung: „Welchen der folgenden Aussagen rund um die Gesundheitsvorsorge stimmen Sie zu?“
Basis n=1.024; Alle Angaben in Prozent

Foto: © amridesign - Fotolia.com

Mehrheit nutzt mehrere Quellen für Entscheidung zur Vorsorge

→ Bei der Entscheidung für oder gegen eine Vorsorgeuntersuchung vertrauen **74 %** ⁴⁾ der Befragten auf die Empfehlung des Arztes

→ **67 %** ⁵⁾ der Patienten ziehen für Entscheidungen zum Thema Vorsorge mehrere Quellen (wie z. B. das Internet oder Freunde) zu Rate

4) Zustimmung zur Aussage „Bei der Entscheidung für oder gegen eine Maßnahme zur Gesundheitsvorsorge vertraue ich auf die Empfehlung meines Arztes.“; n=1.024

5) Zustimmung zur Aussage „Bei der Entscheidung für oder gegen eine Maßnahme zur Gesundheitsvorsorge informiere ich mich in der Regel über verschiedene Quellen über Vor- und Nachteile.“; n=1.024

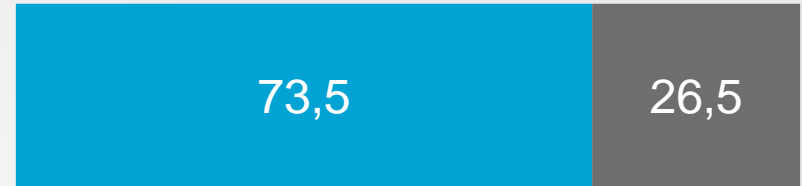
Foto: © Yuri Arcurs - Fotolia.com



Meinungen zur Entscheidung für / gegen Vorsorgeuntersuchung



Bei der Entscheidung für oder gegen eine Maßnahme zur Gesundheitsvorsorge vertraue ich auf die Empfehlung meines Arztes.



Für die Entscheidung für oder gegen eine Maßnahme zur Gesundheitsvorsorge informiere ich mich in der Regel über verschiedene Quellen (z. B. Internet, Freunde, etc.) über die Vor- und Nachteile.

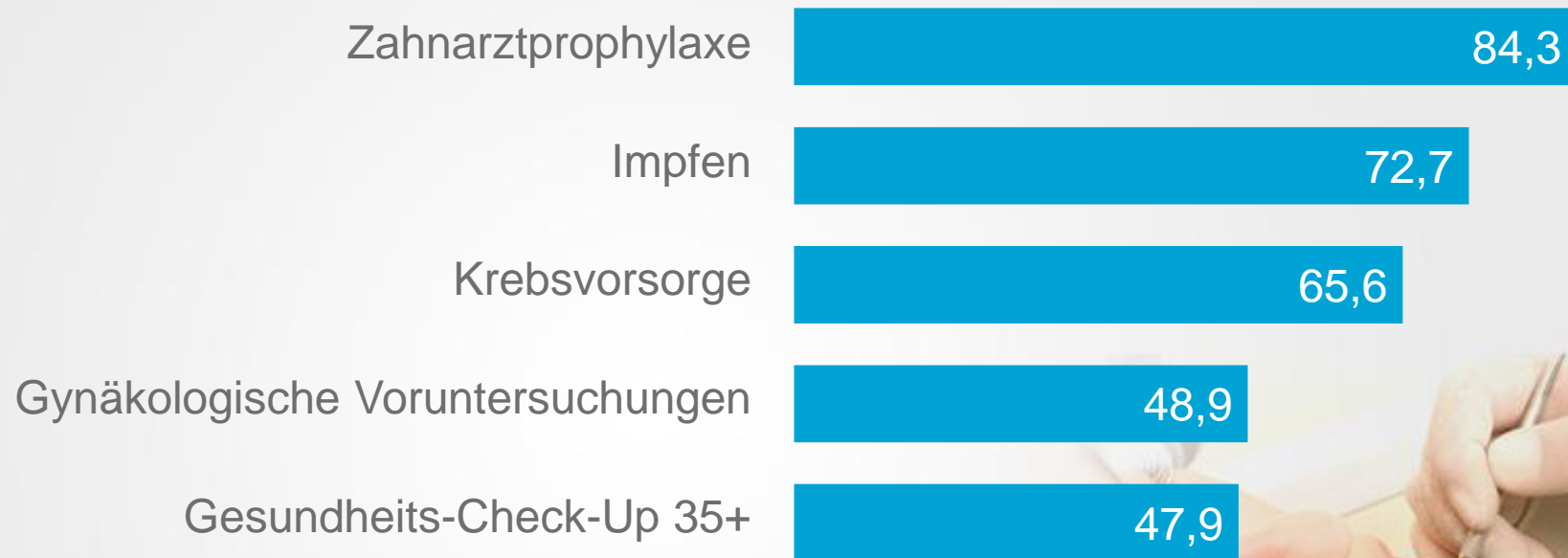


■ Zustimmung ■ Keine Zustimmung

Fragestellung: „Welchen der folgenden Aussagen rund um die Gesundheitsvorsorge stimmen Sie zu?“; Basis n=1.024
Alle Angaben in Prozent

Foto: © amridesign - Fotolia.com

Zahnarztprophylaxe ist meist frequentierte Vorsorgeuntersuchung



Fragestellung: „Welche der folgenden Vorsorgeuntersuchungen (Prophylaxe) nehmen Sie wahr?“;
n=736 (Filter: Wahrnehmen von Vorsorgeleistungen)
Gesetzlich versichert: n=591; Privatversichert: n=145 (Filter: Wahrnehmen von Vorsorgeleistungen)

Alle Angaben in Prozent

Foto: © endostock - Fotolia.com

5. Gesundheitsinformation: Viel hilft nicht immer viel

Es fehlt an hochwertigen Gesundheitsinformationen



Die Patienten fühlen sich nicht zielgenau über Gesundheitsthemen informiert:

- **56 %** ¹⁾ empfinden die Vielzahl an Gesundheitsinformationen eher verwirrend als hilfreich
- **61 %** ²⁾ beklagen die Widersprüchlichkeit von Gesundheitsinformationen

1) Zustimmung zur Aussage „Die Vielzahl an Informationsangeboten rund um die Gesundheit empfinde ich manchmal mehr verwirrend als hilfreich.“ n=1.024

2) Zustimmung zur Aussage „Viele der Informationen, die man zum Thema Gesundheit findet, sind widersprüchlich und daher verwirrend.“ n=1.024

Foto: © Martinan - Fotolia.com



Meinungen zum Thema Gesundheitsinformation



Viele der Informationen, die man zum Thema Gesundheit findet, sind widersprüchlich und daher verwirrend.



Die Vielzahl an Informationsangeboten rund um die Gesundheit empfinde ich manchmal mehr verwirrend als hilfreich.



Ich fühle mich umfassend zum Thema Gesundheit informiert.



■ Zustimmung ■ Keine Zustimmung

Fragestellung: „Welchen der folgenden Aussagen zur Gesundheitsinformation in Deutschland stimmen Sie zu?“

Basis n=1.024

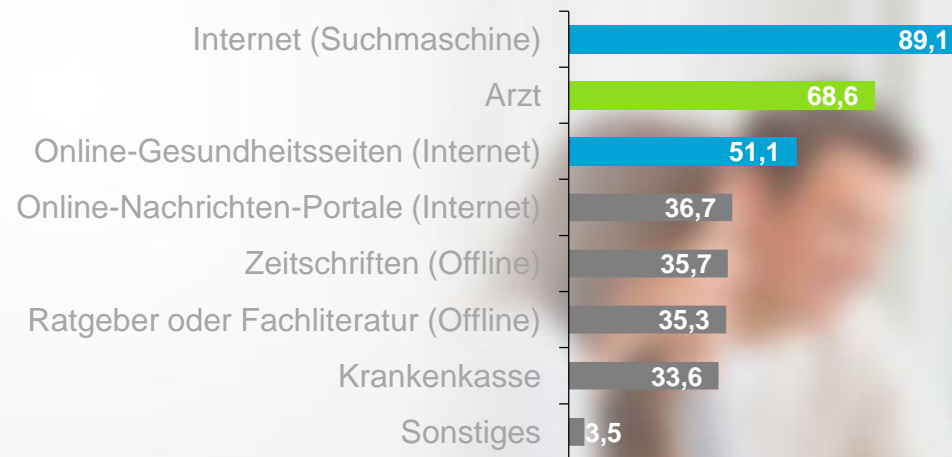
Alle Angaben in Prozent

Foto: © Yuri Arcurs_Fotolia.com

Internet und Arzt bringen Klarheit in Informationsdschungel

- ➔ Für die Suche nach Informationen rund um das Thema Gesundheit ist für **89%** ³⁾ der Patienten das Internet bzw. die Suchmaschine die erste Anlaufstelle
- ➔ Der Arzt bleibt eine zentrale Quelle für Fragen zum Thema Gesundheit
- ➔ Spezifische Websites zu Gesundheitsthemen sind die drittwichtigste Quelle zur Gesundheitsinformation

Mediennutzung zur Gesundheitsrecherche „Onliner“ ³⁾:



3) Antworten zur Frage „Welche der folgenden Quellen nutzen Sie, um sich über Gesundheitsthemen zu informieren?“; (Filter: Nutzung Internet) Basis: n=912; Alle Angaben in Prozent
Foto: © Yuri Arcurs_Fotolia.com

6. Studiensteckbrief

Studiensteckbrief

Methode

Panel-Befragung im TFM Opinion-Pool

Grundgesamtheit

Teilnehmer des TFM-Online-Panels

Auswahlverfahren

Einladung an die Panel-Teilnehmer

Stichprobengröße

n = 1.024

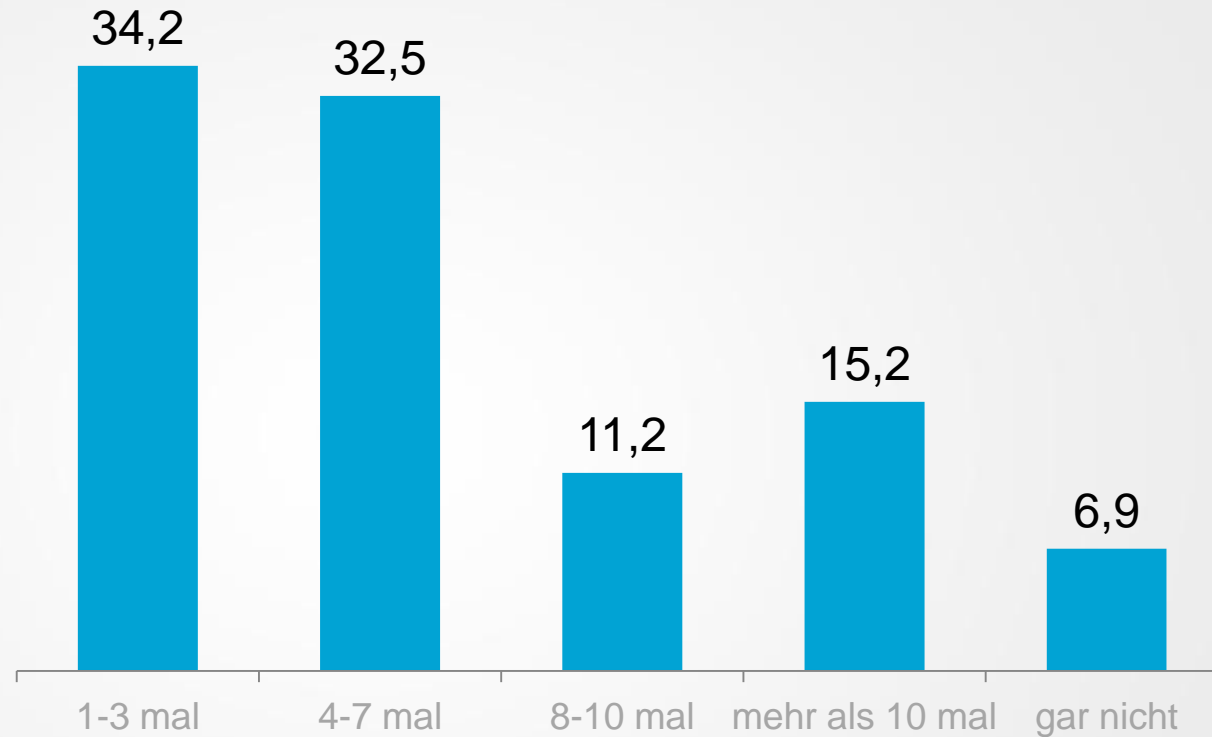
Erhebungszeitraum

12. – 19. September 2012

TOMORROW FOCUS MEDIA
Opinion Pool

7. Soziodemographie und Frequenz Arztbesuch der Studienteilnehmer

Häufigkeit Arztbesuches in den letzten 12 Monaten



Antworten auf Frage: „Wie oft waren Sie in den letzten 12 Monaten beim Arzt?“;

Basis n=1.024

Alle Angaben in Prozent

Soziodemographie 1

Geschlecht	%
Männlich	52,4
Weiblich	47,6

Lebensphase	%
Jüngere Singles	22,2
Junge Verheiratete, Paare ohne Kinder	12,5
Junge Familie	14,5
Familie mit (nur) älteren Kindern	12,1
Erwachsenenhaushalt 40-64 Jahre	21,9
Alleinlebende 40-64 Jahre	11,3
Senioren	5,5

Alter	%
Unter 16 Jahren	2,4
16 bis 25 Jahre	15,2
26 bis 35 Jahre	20,1
36 bis 45 Jahre	20,2
46 bis 55 Jahre	21,0
Über 55 Jahre	21,2

Anzahl an Kindern	%
1 Kind	12,7
2 Kinder	7,4
3 Kinder	1,9
Mehr als 3 Kinder	0,7
Keine Kinder unter 14 Jahren	31,9
Keine Kinder	45,4

Quelle: Opinion Pool - jameda Patientenstudie 2012; Basis n=1.024 gewichtete Fälle

Soziodemographie 2

Aktuelle Tätigkeit	%
Vollzeit berufstätig	44,6
Teilzeit berufstätig	13,7
Arbeitslos	3,3
Rentner(in)	12,2
Auszubildende(r)	2,7
Schüler(in)	5,5
Student(in)	6,7
Freiberuflich tätig	5,0
Nicht Berufstätig	6,2

HHNE	%
Bis unter 1.500 Euro	20,8
1.500 bis 2.000 Euro	14,8
2.000 bis 3.000 Euro	20,6
3.000 Euro und mehr	23,4
Keine Angabe	20,3

Schulabschluss	%
Kein Schulabschluss	2,2
Volksschule/Hauptschule	12,5
Weiterführende Schule ohne Abitur	27,0
Abitur/Hochschulreife	25,2
Hochschule/Universität/ Fachhochschule	33,1

Quelle: Opinion Pool - jameda Patientenstudie 2012; Basis n=1.024 gewichtete Fälle