

Gesundheitsbarometer

Was die ÖsterreicherInnen über die heimische Gesundheitsversorgung denken

Gesundheitsbarometer

Was die ÖsterreicherInnen über die heimische Gesundheitsversorgung denken

Das Institut für Strategieanalysen (ISA) hat im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit im November 2009 knapp über 1.000 Österreicherinnen und Österreicher befragt, wie sie die Leistungen des heimischen Gesundheitssystems beurteilen. Die zentralen, äußerst erfreulichen Ergebnisse im Überblick:

- ❖ Die **Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung in Österreich ist sehr groß.**
- ❖ 63 Prozent der Österreicherinnen und Österreicher sind sehr, 31 zumindest etwas zufrieden. Nur fünf Prozent sind weniger oder gar nicht zufrieden. In Summe ergibt sich somit ein **Zufriedenheitswert von 94(!) Prozent.**
- ❖ Hinsichtlich der soziodemographischen und regionalen Gruppen treten keine signifikanten Unterschiede auf, **die hohe Zufriedenheit ist durchgängig. Besonders positiv** werden die **Hausärzte** bewertet.
- ❖ **Personen mit stationärer Krankenhauserfahrung – einem Spitalsaufenthalt in den vergangenen zwölf Monaten – sind noch positiver eingestellt als der Bevölkerungsdurchschnitt (77 Prozent „sehr zufrieden“ im Vergleich zu 63 Prozent insgesamt).** Kritik am Spitalswesen resultiert offensichtlich aus Vorurteilen und wird bei realen Erfahrungen deutlich geringer.
- ❖ Auch die Entwicklung der Versorgung in Österreich wird überwiegend positiv gesehen, vor allem aber wird das **heimische System durchwegs besser als jenes in anderen EU-Staaten wahrgenommen.** Rund drei Viertel – konkret 73 Prozent – halten das österreichische Gesundheitssystem für besser als jenes von anderen EU-Staaten.
- ❖ **Staatliche Ausgaben** für die Gesundheitsversorgung werden **als sehr wichtig anerkannt.**
- ❖ **Hauptinformationsquelle** über Gesundheitsthemen ist – noch vor den Ärzten – das **Internet**, andere Massenmedien sind ebenfalls wichtig.

- ❖ Die mit Abstand größte **Glaubwürdigkeit** weist jedoch der **Haus- und/oder Facharzt** auf, hier sind das Internet oder andere Massenmedien kein Faktor bzw. verfügen über eine im Vergleich zu ihrer Wichtigkeit auffallend geringe Glaubwürdigkeit.
- ❖ **Wartezeiten und ein genereller Mangel an Zeit als mit Abstand stärkste Sorge** sowie eine abstrakt wahrgenommene Zwei-Klassen- Medizin sind die größten subjektiven Probleme im Gesundheitsbereich, dazu kommen Medikamentenkosten und Bürokratie, welche insbesondere auch im Bereich der Krankenkassen empfunden wird.
- ❖ **Sparpotential** besteht aus Sicht der ÖsterreicherInnen insbesondere in der **Verwaltung** und bei den **Medikamenten**.

Die Ergebnisse im Detail

Die Bevölkerung ist in überwiegenderem Maße mit der heimischen Gesundheitsversorgung zufrieden, kritische Stimmen sind in allen soziodemographischen Untergruppen der Befragungspersonen im einstelligen Prozentbereich.

Nur geringe Unterschiede bestehen hingegen zwischen den Altersgruppen oder Männern und Frauen, auch der Besitz einer Zusatzversicherung trägt kaum zu einer höheren Zufriedenheit bei. Nach Bundesländern ist die Bevölkerung besonders in Nieder- und Oberösterreich, in Tirol, der Steiermark und Wien zufrieden, relativ am kritischsten sind die VorarlbergerInnen (aufgrund der geringen Fallzahl ist dieses Ergebnis für ein kleines Bundesland mit Vorsicht zu interpretieren).

Eine Aufteilung der Gesundheitsversorgung in einzelne Teilbereiche ergibt in weiterer Folge eine unterschiedliche Zufriedenheit, die sich an divergierenden Ergebnissen für Haus-/Fachärzte und das Spitalswesen zeigt. Mit **Haus- und Fachärzten sind drei Viertel bzw. zwei Drittel der Befragten sehr zufrieden**, für das Spitalswesen sinkt der Wert der großen Zufriedenheit allerdings auf unter 50 bzw. teils unter 40 Prozent. Die Zahl der explizit Unzufriedenen bleibt zwar im einstelligen Bereich und steigt in Summe nur punktuell an, vor allem beim Thema Information sind jedoch 17 Prozent weniger oder gar nicht zufrieden. Im

Verhältnis zur großen Zustimmung zu den Ärzten im unmittelbaren Lebensumfeld der Befragten sind die Abstände somit beträchtlich.

Die erwähnte Auffälligkeit, dass persönliche Erfahrung mit stationären Aufenthalten im Spitalsbereich zu einer deutlich positiveren Einstellung führt, ist nicht mit der soziodemographischen Zusammensetzung dieser Gruppe – etwa dass PatientInnen eher ältere Menschen sind usw. – zu erklären. Personen, die im vergangenen Jahr stationär aufgenommen wurden, zeigen sich zugleich sowohl mit den Krankenhäusern an sich als auch mit der dortigen Versorgung und der sonst negativer gesehenen Nachbetreuung signifikant zufriedener als jene ohne derartigen Aufenthalt. Das bedeutet, dass es in all diesen Bereichen keine Deckungsgleichheit zwischen dem öffentlichen Image der Spitäler und ihren tatsächlichen Leistungen gibt.

Relativ der kritischste Punkt ist die **Information über die Gesundheitsversorgung**, der **nur 36 Prozent ein sehr gutes Zeugnis** ausstellen (44 Prozent sind immerhin etwas zufrieden). Allerdings liegt die These nahe, dass dies kein Hinweis auf ein manifestes Problem ist, sondern eine grundsätzliche Meinung (Stichwort „mehr Informationen sind immer gut“) wiedergibt.

Sucht man nach einem einheitlichen Trend in der Zufriedenheit, so zeigt sich (neben dem Faktor Erfahrung im Krankenhaus), dass die **subjektive Zufriedenheit durchwegs mit dem Alter steigt**, und **tendenziell mit einem höheren formalen Bildungsgrad abnimmt**. Nach Bundesländern existieren zwar teils erhebliche Schwankungen, ein einheitlicher Regionaltrend lässt sich jedoch nicht ablesen. Die Entwicklung der Gesundheitsversorgung in Österreich in den vergangenen Jahren wird von den Befragten großteils positiv oder zumindest als konstant beurteilt.

Verschlechterungen im Gesundheitssystem im Zeitverlauf nimmt nur eine sehr kleine Gruppe von 13 Prozent wahr, wobei Befragungspersonen zwischen 30 und 50 kritischer sind als andere Altersschichten. Den Vergleich mit anderen EU-Staaten gewinnt die heimische Gesundheitsversorgung eindeutig – nicht nur halten 73 Prozent das österreichische System für besser, nur 1(!) Prozent sieht Schwächen, der Rest keinen nennenswerten Unterschied bei annähernd gleicher Qualität.

Größtes wahrgenommenes Defizit beim Thema Gesundheitsversorgung sind die Wartezeiten in ihren unterschiedlichen Ausformungen, sei es beim Arzt, im Krankenhaus oder etwa das Warten auf einen Operationstermin (summiert **nennen 45 Prozent der Befragten Wartezeiten** als Problem – ein an sich schon hoher Wert, der aufgrund der Methode einer offenen Fragestellung, also dem Verzicht auf die Vorgabe von Antwortmöglichkeiten, noch mehr Gewicht erhält).

Dahinter folgt die so genannte **Zwei-Klassen-Medizin** hauptsächlich als Ausdruck der Meinung, dass man zusehends mehr Teile der Gesundheitsversorgung selbst bezahlen müsse (16 Prozent). Wiederum sind die bis 50-jährigen hier kritischer als der Rest der Bevölkerung. Bei der gestützten Frage nach dieser Klassenteilung bejahen zudem 70 Prozent ihr Vorhandensein. Allerdings sind die realen Auswirkungen der Zwei-Klassen-Medizin auf die einzelnen PatientInnen kritisch zu hinterfragen: Es besteht beispielsweise kein Unterschied im Antwortverhalten zwischen Personen mit und ohne Krankenzusatzversicherung und in weiterer Folge auch keine klare Mehrheit für die Aussage, dass eine solche Versicherung zwingend notwendig wäre – 29 Prozent stimmen dem voll und ganz zu, 23 Prozent etwas, was jedoch eine logische Folge aus persönlich wahrgenommenen Defiziten wäre. Das kann man als Hinweis dahingehend werten, dass der Begriff der Zwei-Klassen-Medizin zwar bekannt und etabliert ist, die tatsächliche Betroffenheit als Gefühl starker subjektiver Benachteiligung hingegen großteils fehlt.

Weitere störende Punkte sind etwa ein Mangel an Fachärzten und **dass (als neuerlicher Zeitfaktor) Ärzte sich zu wenig Zeit nehmen** (jeweils 9 Prozent), sowie zu teure Medikamente (8 Prozent). Im Umkehrschluss zur vorher genannten großen Zufriedenheit **nennen nur 3 Prozent eine schlechte Qualität der medizinischen Versorgung als Problem**. Die wichtige Rolle der öffentlichen Hand bei der Gesundheitsversorgung und die Notwendigkeit entsprechender Investitionen werden von 90 Prozent der Befragten sehr oder zumindest etwas anerkannt, wobei hier große Einigkeit unabhängig von soziodemographischen Merkmalen besteht.

Der Blick in die Zukunft fällt nicht zuletzt aufgrund des aktuell hohen Niveaus eher pessimistisch aus: **60 Prozent erwarten zumindest teilweise eine Verschlechterung der Lage des Gesundheitssystems in Österreich.** Negativer in ihren Erwartungen sind hierbei Frauen (34 zu 21 Prozent stimme voll und ganz zu im Vergleich mit Männern) und Menschen mit einem Lebensalter zwischen 30 und 50 Jahren.

Abgefragt wurde ferner, wo sich die Bevölkerung **Einsparungen im Gesundheitswesen** vorstellen kann. Das größte **Sparpotential** erkennen die Befragten im Bereich der **Verwaltung und Administration** (27 Prozent). In eine ähnliche Richtung geht, dass rund 70 Prozent Sparpotential bei den Gebietskrankenkassen bei gleich bleibender Qualität sehen. Frauen (48 zu 32 stimme voll und ganz zu) und Menschen über 50 Jahre (46 Prozent stimme voll und ganz zu) sind besonders geneigt, eines solches Sparpotential zu verorten. Gleichzeitig haben die Gebietskrankenkassen ein gutes Image, eine klare Mehrheit der Bevölkerung hat ein positives Bild von ihnen. Schwankungen zwischen den soziodemographischen Subgruppen gibt es kaum.

Ebenfalls ein Bereich für Einsparungen ist der Themenkomplex Medikamente (18 Prozent), beispielsweise über die Reduzierung der Verschreibungen (9 Prozent) oder der Packungsgrößen. Die Pharmaindustrie und Generika generell würden hier ebenfalls Ansatzpunkte für eine Kostenreduktion bieten (5 Prozent). Vereinzelt (ebenfalls 5 Prozent) wird auch die Zusammenlegung von Krankenhäusern als mögliche Option genannt. Gleichzeitig **lehnt jedoch eine Mehrheit von 64 Prozent eine solche Zusammenlegung der Spitäler ab.**

Das **Internet** wird von den Befragten klar als **erste Informationsquelle** über Gesundheitsthemen genannt (29 Prozent), noch vor den Ärzten (24 Prozent) oder anderen Massenmedien (16 Prozent). Besonders jüngere Personen und jene mit formal höherer Bildung nutzen es dafür. Allerdings verfügt das Internet über so gut wie **keine Glaubwürdigkeit**, gerade einmal vier Prozent sprechen ihm diese Eigenschaft zu. Hier dominiert ganz klar der **Hausarzt**, der für 38 Prozent die **glaubwürdigste Quelle** ist, gefolgt vom Facharzt (33 Prozent). Kein anderer Informationskanal kann hierbei auch nur annähernd mit ihnen konkurrieren.