

## Pressemitteilung

# Umfrage: Weniger Menschen zufrieden mit medizinischer Versorgung

## Reimann: „Vulnerable Gruppen dürfen nicht weiter abgehängt werden“

Berlin, 30.06.2022

Seit Beginn der Corona-Pandemie glauben immer weniger Menschen in Deutschland, dass die Gesundheitsversorgung in ihrer Region gut oder sehr gut funktioniert. Nach der ersten Corona-Welle im Sommer 2020 hatten das 78 Prozent angegeben, im Mai 2022 sind es nur noch 62 Prozent. Auch bei der Frage nach der Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung insgesamt zeigt sich der negative Corona-Einfluss. Lag die Gesamtzufriedenheit im Sommer 2020 noch bei 85 Prozent und damit über Vor-Corona-Niveau, so sinkt diese im Mai 2022 deutlich auf 78 Prozent. Dies sind Ergebnisse aus einer aktuellen repräsentativen Follow-up-Befragung des Meinungsforschungsinstituts forsa unter rund 2.000 Bürgerinnen und Bürgern, die der AOK-Bundesverband im Rahmen seiner Initiative „Stadt.Land.Gesund.“ beauftragt hat.

Bei der Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung zeigten sich noch „vergleichsweise robuste Werte“, bewertet die Vorstandsvorsitzende des AOK-Bundesverbandes, Dr. Carola Reimann, die Ergebnisse. „Allerdings müssen wir jetzt aufpassen, dass sich der Trend nach unten nicht fortsetzt.“ Der Rückgang bei den Zufriedenheitswerten zwischen 2020 und 2022 spiegelt sich auch in der Bewertung der einzelnen Angebote des Gesundheitswesens wider: Sinkende

Werte sind bei den Hausärzten (von 79 auf 73 Prozent), Krankenhäusern (von 77 auf 73 Prozent), Fachärzten (von 58 auf 52 Prozent), ambulanten Pflegeeinrichtungen (von 55 auf 50 Prozent) und stationären Pflegeeinrichtungen (von 51 auf 46 Prozent) zu verzeichnen. Generell sank die Zufriedenheit mit den Einrichtungen der Gesundheitsversorgung deutlicher als bei anderen wichtigen Infrastruktureinrichtungen, etwa Schulen und Bildungseinrichtungen (von 74 auf 72 Prozent) oder Einkaufsmöglichkeiten (konstant 84 Prozent).

„Offenbar machen sich verstärkt Erfahrungen aus der zweiten bis vierten Corona-Welle bemerkbar. Anlass zur Sorge ist aus unserer Sicht die Tatsache, dass Personen mit pflegebedürftigen Angehörigen oder schlechtem Gesundheitszustand noch einmal deutlich unzufriedener sind“, so Reimann. Letztere Personengruppe bewertet die medizinische Versorgung im Jahr 2022 insgesamt um 19 Prozentpunkte schlechter als der Durchschnitt der Befragten. Auch die Gesundheitsversorgung speziell in der Corona-Pandemie wird von dieser Gruppe deutlich kritischer gesehen. Hier geben nur 58 Prozent die Noten „gut“ oder „sehr gut“. Diese Kritik wird auch an den Zufriedenheitswerten mit konkreten Angeboten wie beispielsweise der stationären Versorgung deutlich: Unter den Personen mit schlechtem Gesundheitszustand waren nur knapp 63 Prozent zufrieden mit der Krankenhaus-Versorgung. Das sind noch einmal knapp zehn Prozent weniger als im Durchschnitt.

### **Reimann: Stärker auf Belange von vulnerablen Gruppen achten**

AOK-Verbandschefin Reimann mahnt vor diesem Hintergrund, stärker auf Belange von vulnerablen Gruppen in Gesundheitswesen zu achten: „Es darf nicht sein, dass wir die gesundheitlich und sozial schlechter gestellten Menschen weiter abhängen.“ Dass es während der Corona-Krise mehr Probleme in der Gesundheitsversorgung gegeben habe, verwundere niemanden. Auffällig sei jedoch, dass die Zufriedenheit insgesamt deutlich abnehme, insbesondere bei sozial Schwächeren und Personen mit schlechterem Gesundheitszustand.

In der Wahrnehmung der Befragten lagen die Hauptprobleme während der Corona-Krise in erster Linie bei verschobenen Krankenhaus-Behandlungen und überforderten Gesundheitsämtern. Auch die Mehrfachbelastungen für pflegende Angehörige durch das Wegbrechen von Hilfestrukturen und Dienstleistungen werden genannt. Diese drei Problemfelder werden 2022 nicht nur viel häufiger angegeben als 2020, sie werden auch überdurchschnittlich oft von Personen mit pflegebedürftigen Angehörigen und auch Menschen mit schlechtem Gesundheitszustand kritisiert.

Ebenfalls auffällig: Nur noch zwei von drei Befragten hatten im Mai 2022 das Gefühl, dass die Notfallversorgung in der Pandemie funktioniert habe. 2020 waren das noch drei Viertel. Auch Probleme mit der Notfallversorgung wurden überdurchschnittlich häufig von Personen mit schlechtem Gesundheitszustand wahrgenommen. Die viel beschworenen positiven Erfahrungen mit der Videotelefonie sind bisher nur für eine kleine Minderheit der Befragten zum Tragen gekommen: Nur sieben Prozent der Bevölkerung sind bisher über Videotelefonie behandelt worden (zwei Prozentpunkte mehr als 2020). Allerdings war die Zufriedenheit dieser noch sehr kleinen Gruppe groß (90 Prozent sehr oder eher zufrieden). Auch die Aufgeschlossenheit für Videotelefonie ist weiter gestiegen: Während sich im Jahr 2019 nur jeder Zweite eine ärztliche Behandlung per Videotelefonie vorstellen konnte, sind es aktuell bereits zwei von drei Befragten.

### **Corona-Effekte spiegeln sich in fast allen Befragungs-Ergebnissen**

Eine deutliche Verschiebung gegenüber 2020 zeigt sich auch bei den Angaben zu möglichen Lehren aus der Pandemie. So bejahen nur noch 34 Prozent, dass sich dezentrales Krisenmanagement bewährt habe. 2020 waren es noch 48 Prozent. Ansonsten gibt es weiterhin hohe Zustimmungswerte von jeweils weit über 90 Prozent zu den Aussagen, dass es eine flächendeckend gute Versorgung auch in ländlichen Regionen brauche, Pflegeangebote aufrechtzuerhalten sind und Gesundheitsberufe mehr Wertschätzung verdienen. Inzwischen gibt es noch mehr Zustimmung dafür, dass wirtschaftliche Fragen im Gesundheitswesen keine Rolle spielen dürfen (87 Prozent), insbesondere unter Personen mit schlechtem Gesundheitszustand (96 Prozent).

„Die Corona-Effekte spiegeln sich in fast allen Ergebnissen dieser Befragung wider“, findet Reimann. An einer Stelle werde deutlich, wo die Menschen die wichtigsten Aufgaben für die Politik sehen: Gefragt nach den Themen, die aktuell wichtig sind und worum sich Bundesregierung kümmern sollte, liegt die „Stärkung des Gesundheitssystems“ auf Platz zwei (83 Prozent), ungefähr auf gleichem Niveau mit Klimaschutz (81 Prozent). Nur Investitionen im Bereich Bildung werden als noch wichtiger bewertet (88 Prozent). „Das Gesundheitsthema hat in der Zustimmung gegenüber 2020 (78 Prozent) noch einmal um fünf Prozentpunkte zugelegt. Das sollte uns motivieren, das Gesundheitswesen für alle Menschen noch leistungsfähiger und gerechter zu gestalten“, so Reimann. Und einen weiteren wichtigen Hinweis nimmt Reimann aus der Befragung mit: „Egal, ob bei einer Behandlung im Krankenhaus oder bei einem niedergelassenen Arzt: Weiterhin stellt nachweislich gute Qualität das wichtigste Entscheidungskriterium dar – und das über alle Bevölkerungsgruppen.“

#### Untersuchungsdesign:

Die Befragung zur Gesundheitsversorgung wurde vom Meinungsforschungsinstitut forsa vom 27. April bis 20. Mai 2022 in Privathaushalten unter Erwachsenen in Form von Telefoninterviews durchgeführt. Zum ersten Teil (Themenprioritäten, Zufriedenheiten insgesamt und mit Infrastruktureinrichtungen vor Ort, Einstellungen zu verschiedenen Angeboten der Gesundheitsversorgung und Entscheidungsfaktoren) gab es im Rahmen der AOK-Initiative „Stadt.Land.Gesund.“ bereits zwei Vorläufer-Befragungen Anfang 2019 sowie Mitte 2020. Der Teil zur Corona-Pandemie wurde erstmals in der Befragung 2020 miterhoben.

#### **„AOK im Dialog“ zur Gesundheitsversorgung vulnerabler Gruppen**

Zur besseren Gesundheitsversorgung vulnerabler Gruppen veranstaltet der AOK-Bundesverband am 5. Juli 2022 von 18:30 bis 20 Uhr in der Landesvertretung Sachsen-Anhalt in Berlin einen Polit-Talk. Titel: „Zugehen, nicht übergehen“. Teilnehmen werden unter anderem die Stellvertretenden Fraktionsvorsitzenden Dagmar Schmidt (SPD), Maria Klein-Schmeink (Bündnis 90/Die Grünen) und Sepp Müller (CDU/ CSU). Die Veranstaltung kann per Livestream online verfolgt werden: [https://www.aok-bv.de/engagement/aok\\_im\\_dialog/](https://www.aok-bv.de/engagement/aok_im_dialog/)