



Bevölkerungs- befragung 2016

Endbericht

Zur Veröffentlichung freigegeben durch die
Bundes-Zielsteuerungskommission
im Juli 2016

Impressum

Fachliche Begleitung/Expertise durch die Fachgruppe Qualität / Projektgruppe Patientenbefragung und folgende weitere Expertinnen und Experten:

Michael Müller

Margarita Amon

Karina Leoni-Fuchs

Theresa Geley

Irmgard Schiller-Frühwirth

Harald Schmadlbauer

Patrizia Theurer

Fachliche Unterstützung von TQS – Team für Qualitätsentwicklung und Service Management

Dieter Scharitzer

Angelika Sonnek

Fachliche Unterstützung von der Gesundheit Österreich GmbH

Reinhard Kern

Martina Lerchner

Eva Leuprecht

Sonja Neubauer

Herausgeber, Medieninhaber und Hersteller:

Bundesministerium für Gesundheit

Geschäftsführung der Bundesgesundheitsagentur

Radetzkystraße 2, 1030 Wien

Für den Inhalt verantwortlich:

Bundesministerium für Gesundheit

vertreten durch zuständige Sektionsleitung (BMG, Sektion I)

Erscheinungsdatum:

Juli 2016



TQS

TEAM FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG
UND SERVICE MANAGEMENT



Hauptverband der
österreichischen
Sozialversicherungsträger

Gesundheit Österreich
GmbH

Bevölkerungsbefragung 2016

*Erhebung des Wissensstandes der Bevölkerung zu
gesundheitspolitischen Themen mit besonderem Fokus
auf die aktuelle Gesundheitsreform*

Endbericht

Auftraggeber: Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger
Datum: April 2016

Inhalt

1. Auftrag und Ziele der Bevölkerungsbefragung 2016.....	3
2. Erhebungsmethodik	3
3. Stichprobe und Gewichtung	4
4. Themen der Befragung - Überblick.....	5
5. Gesundheitszustand.....	5
5.1 Einschätzung des eigenen Gesundheitszustandes	5
5.2 Achtgeben auf den eigenen Gesundheitszustand.....	6
5.3 Anfälligkeit gegenüber Krankheiten	7
5.4 Einschätzung der eigenen Arbeitsfähigkeit	8
6. Erfahrungen und Zufriedenheit.....	9
6.1 Kontakt mit Ärzt/innen und Therapeut/innen	9
6.2 Kontakthäufigkeit mit Ärzt/innen und Therapeut/innen	10
6.3 Gesamtzufriedenheit mit Ärzt/innen und Therapeut/innen	11
6.4 Bewertung Gesundheitssystem	12
6.5 Zufriedenheit mit der medizinischen Versorgung in Österreich	13
7. Primary Health Care.....	14
7.1 Erste Reaktionen bei leichten Erkrankungen	14
7.2 Erwartungen an Haus- und Fachärzt/innen.....	15
8. Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens	17
8.1 Bekanntheit der Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens.....	17
8.2 Beurteilung der Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens	18
8.3 Information über die aktuellen Reformen im Gesundheitssystem	19
8.4 Wichtige Themen aus Bevölkerungssicht	20
8.5 Befürchtungen über künftige Situation im Gesundheitswesen	21
9. Health Literacy	22
9.1 Informationskanäle für Gesundheitsthemen.....	22
9.2 Telefonische Beratung.....	23
9.2 Gesundheitszustand	25
10. Summary	26
11. Anhang - Fragebogen.....	29

1. Auftrag und Ziele der Bevölkerungsbefragung 2016

Der Auftrag zur Studie wurde an die Firma „TQS – Team für Qualitätsentwicklung und Service Management“ erteilt. TQS ist ein interdisziplinäres Arbeitsteam von Forscher/innen und Praktiker/innen in den Bereichen Arbeits- und Organisationspsychologie, Marketing, Marktforschung und Veränderungsmanagement.

Ansprechpartner/innen sind

- Herr Ass.Prof. Dr. Dieter Scharitzer, Assistenzprofessor am Institut für Marketing-Management an der Wirtschaftsuniversität Wien sowie
- Frau Mag.^a Angelika Sonnek, früher wissenschaftliche Mitarbeiterin an der WU Wien, nunmehr selbständige Marktforscherin und Trainerin sowie Lektorin an der Universität Wien.

Die Feldarbeit bzw. telefonischen Interviews (CATI) wurde von Telemark Marketing - Gebhard Zuber GmbH durchgeführt.

In der Studie wurden folgende thematische Schwerpunkte im Rahmen einer repräsentativen Bevölkerungsbefragung erhoben:

1. Selbsteinschätzung der Österreicher/innen zum eigenen subjektiv wahrgenommen Gesundheitszustand und -bewusstsein
2. Zufriedenheit mit dem österreichischen Gesundheitssystem und Bewertung der Gesundheitsversorgung
3. Einschätzung und Themen der aktuellen Gesundheitsreform in Österreich
4. Kommunikation und Information zu gesundheitspolitischen Themen

Ziel der Bevölkerungsbefragung 2016 war es, Kenntnis über die Zufriedenheit der österreichischen Bevölkerung mit dem Gesundheitssystem zu erlangen. Zudem ging es um die strukturierte Erfassung der Erwartungen und Erfahrungen der Bevölkerung zum Gesundheitssystem, um daraus Erkenntnisse für gesundheitspolitische Entscheidungsprozesse zu gewinnen. Durch das Aufzeigen von Verbesserungsmöglichkeiten sollte die Entwicklung von zielgerichteten Maßnahmen zur Optimierung des Gesundheitssystems unterstützt werden.

2. Erhebungsmethodik

Methodik:	Telefoninterviews (CATI–computer aided telephone interviews)
Gesamtstichprobe:	n = 3478 gewichtet nach Bundesländern auf 3480 jeweils ≥ 385 Interviews je Bundesland
Zielgruppe:	Versicherte ab 18 Jahren
Region:	Österreich
Fragebogen:	gemeinsam mit dem Auftraggeber entwickelt
Zeitraum:	11. Jänner bis 29. Februar 2016

3. Stichprobe und Gewichtung

Um entsprechend große Stichproben auch in den Bundesländern zu haben, wurden je Bundesland jeweils mindestens 385 telefonische Interviews durchgeführt. Für die Auswertung auf Gesamtebene wurden die Interviews nach Bundesländern gewichtet.

Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Verteilung der gewichteten Stichprobe nach statischen Merkmalen.

	Absolut	Prozent
Geschlecht	3480	100
männlich	1733	50
weiblich	1747	50
Alter		
18 bis 29 Jahre	693	20
30 bis 44 Jahre	884	25
45 bis 59 Jahre	959	28
60 bis 74 Jahre	690	20
75 Jahre und älter	255	7
Ausbildung		
Pflichtschule	356	10
Berufsschule / Lehre / Meisterprüfung	1136	33
Berufsbildende mittlere Schule (ohne Matura)	363	10
AHS / BHS mit Matura	875	25
Hochschulabschluss (Universität / Fachhochschule)	745	21
Sonstige Ausbildung	5	0
Beruf		
Berufstätig (Voll- oder Teilzeit, inkl. selbstständig)	2040	59
Schüler bzw. Student oder andere Vollzeitausbildung	183	5
im Haushalt tätig	89	3
arbeitslos	121	3
Arbeitsunfähigkeit / Invalidität	39	1
Pension	941	27
Sonstiges	67	2

	Absolut	Prozent
Familienstand		
alleine lebend	1052	30
zusammen lebend	2411	69
keine Angabe	18	1
Kinder bis 14 Jahren im Haushalt		
nein	2098	60
ja	794	23
keine Angabe	588	17
Ortsgröße		
bis 2.000 Einwohner	1252	36
bis 5.000 Einwohner	532	15
bis 20.000 Einwohner	427	12
bis 50.000 Einwohner	220	6
über 50.000 Einwohner	1050	30
Bundesland (gewichtet)		
Wien	727	21
Niederösterreich	663	19
Burgenland	119	3
Steiermark	495	14
Kärnten	224	6
Oberösterreich	581	17
Salzburg	219	6
Tirol	296	9
Vorarlberg	154	4
Migrationshintergrund		
nein	3157	91
ja	320	9
keine Angabe	3	0

4. Themen der Befragung - Überblick

Der Fragebogen und die folgende Darstellung der Ergebnisse sind nach folgenden Themen gegliedert:

- Basisblock Gesundheitszustand
- Erfahrungen und Zufriedenheit
- Primary Health Care: Erwartungen
- Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens
- Health Literacy

Die Berufsgruppe der Pflege wurde nicht gesondert berücksichtigt. Die genauen Fragestellungen sind zum einen aus dem Fragebogen im Anhang zu entnehmen und zum anderen auch in den Abbildungsbeschriftungen in Folge angeführt.

5. Gesundheitszustand

5.1 Einschätzung des eigenen Gesundheitszustandes

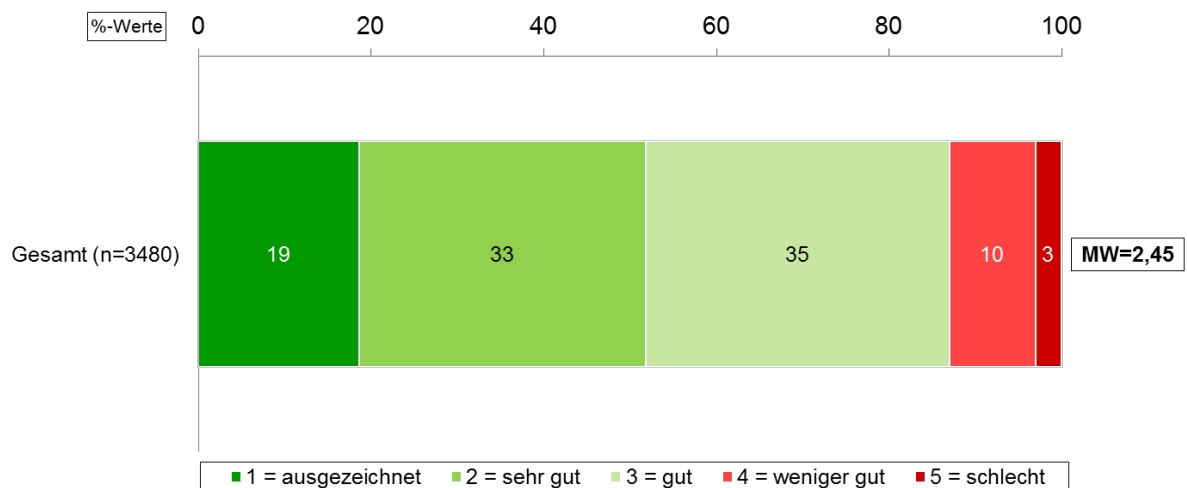


Abb. 1: Einschätzung des eigenen Gesundheitszustandes – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand im Allgemeinen beschreiben?“

Der Einstieg in die Befragung beginnt mit der Frage nach der subjektiven Wahrnehmung des eigenen Gesundheitszustandes.

Mehr als die Hälfte der Bevölkerung gibt an, einen ausgezeichneten bis sehr guten Gesundheitszustand zu haben. Der Durchschnittswert von 2,45 in der Bewertung überrascht nicht. Er korreliert signifikant mit dem Alter der Befragten, je höher das Alter desto subjektiv schlechter wird der eigene Gesundheitszustand wahrgenommen. Männer schätzen ihren Gesundheitszustand signifikant besser als Frauen ein. Interessant ist, dass der eigene Gesundheitszustand von Personen in Wien (Ortsgröße über 50 000 Einwohner/innen) besser als am Land (Ortsgröße bis 2000 Einwohner/innen) eingeschätzt wird.

5.2 Achtgeben auf den eigenen Gesundheitszustand

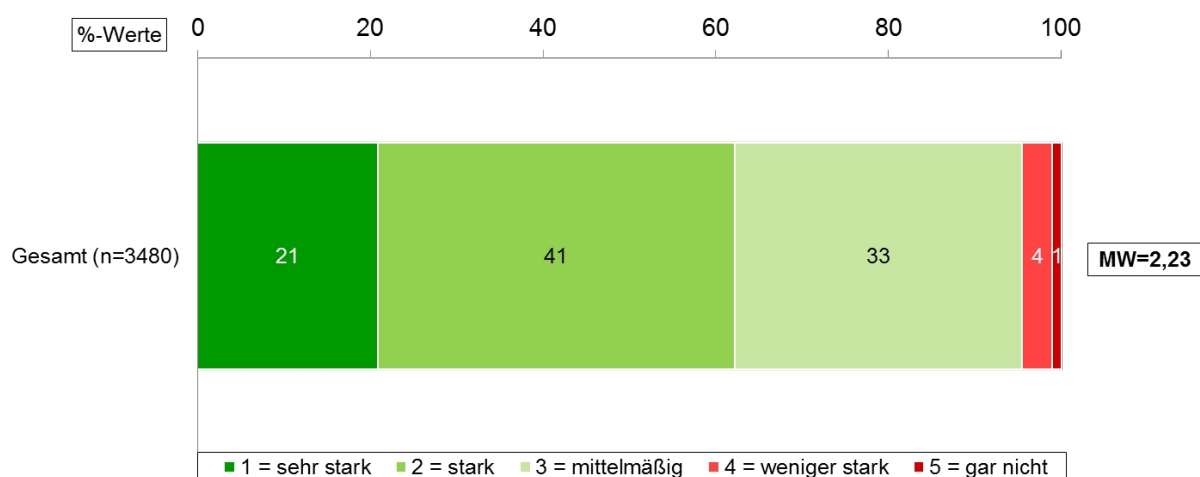


Abb. 2: Achtgeben auf den eigenen Gesundheitszustand – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wie stark achten Sie im Allgemeinen auf Ihre Gesundheit?“

Gleichzeitig geben etwas mehr als 60 Prozent der Befragten an, dass sie sich sehr stark bzw. stark um ihre Gesundheit kümmern bzw. auf ihren Gesundheitszustand Acht geben. Bei dieser Fragestellung bzw. dem Ergebnis ist sicherlich auch die soziale Erwünschtheit in der Interpretation mit zu berücksichtigen. Nur 5 % der Befragten geben an, weniger stark bis gar nicht auf die eigene Gesundheit zu achten.

5.3 Anfälligkeit gegenüber Krankheiten

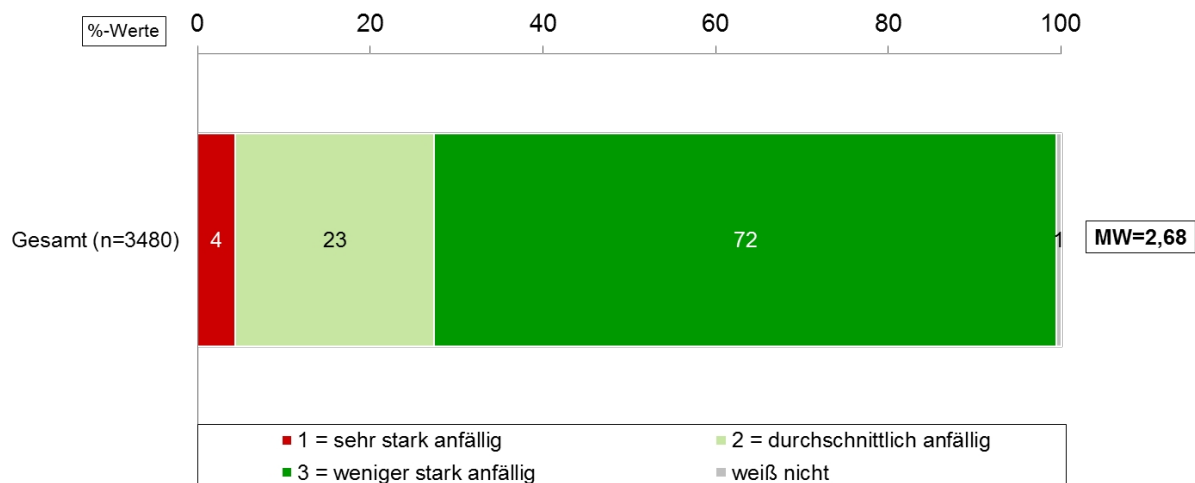


Abb. 3: Anfälligkeit gegenüber Krankheiten – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wenn Sie sich einmal mit Personen in Ihrem Alter und Ihres Geschlechts vergleichen, wie würden Sie sich selbst einschätzen, was Ihre Anfälligkeit gegenüber Krankheiten betrifft? Sind Sie ...anfällig?“

Erfreulicherweise fühlen sich etwas über 70 Prozent der Befragten weniger stark anfällig gegenüber Krankheiten. Knapp ein Viertel durchschnittlich anfällig und nur ein sehr kleiner Anteil von 4% sehr anfällig.

Dieses Ergebnis ist im Zuge der Querschnittsuntersuchung (zeitpunktbezogen) noch wenig aussagekräftig, da hier die Interpretation und Veränderung im Zeitablauf interessant wäre. Grundsätzlich sehen wir das wiederum vor dem Hintergrund der Altersverteilung in der Stichprobe als sehr erfreuliches Ergebnis über die Selbstwahrnehmung der österreichischen Bevölkerung.

Statistisch signifikant sind bei dieser Frage die Zusammenhangsanalysen: Je gesünder die Befragten sich selber wahrnehmen, desto weniger stark geben sie an, dass sie anfällig für Krankheiten sind und desto zuversichtlicher sind sie, bis zur Pension arbeiten zu können (siehe Punkt 5.4).

Bemerkenswert ist allerdings auch die Beobachtung, dass Personen mit Migrationshintergrund sich einerseits zwar als weniger anfällig für Krankheiten einschätzen. Gleichzeitig glauben sie, ihre Tätigkeit weniger wahrscheinlich bis zur Pension ausüben zu können.

5.4 Einschätzung der eigenen Arbeitsfähigkeit

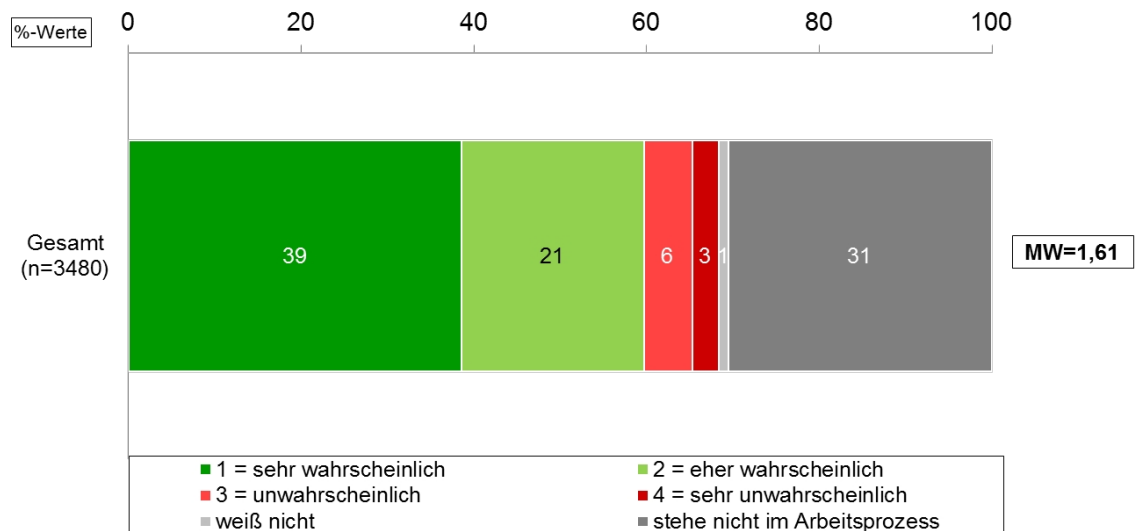


Abb. 4: Einschätzung der eigenen Arbeitsfähigkeit – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Glauben Sie, dass Sie ausgehend von Ihrem jetzigen Gesundheitszustand, Ihre derzeitige Arbeit bis zur Pension ausüben können?“

Die Arbeitsfähigkeit wird insgesamt sehr gut eingeschätzt. 60 % der österreichischen Bevölkerung gibt an, dass sie ihre derzeitige Arbeit sehr bzw. eher wahrscheinlich bis zur Pension ausüben kann. Rund 30 % stehen nicht (mehr) im Arbeitsprozess (Pension, Invalidität oder momentan ohne Beschäftigung). Lediglich 9 % befürchten ihre Arbeit (sehr) unwahrscheinlich bis zur Pension ausüben zu können.

6. Erfahrungen und Zufriedenheit

6.1 Kontakt mit Ärzt/innen und Therapeut/innen

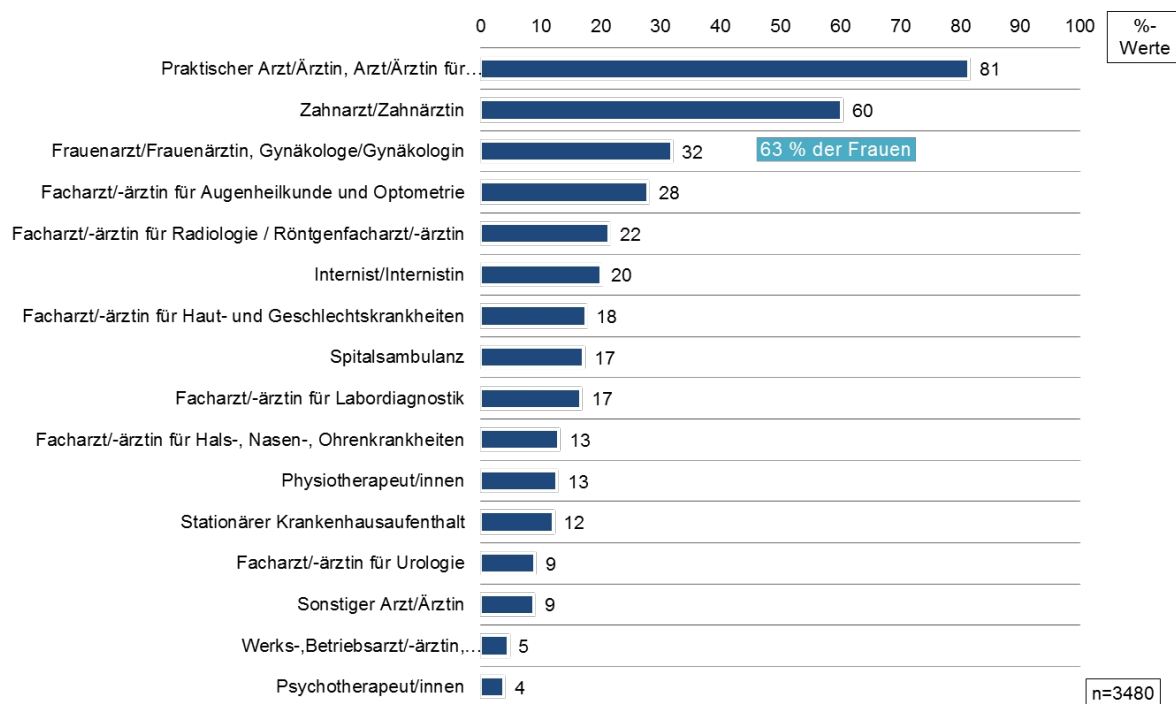


Abb. 5: Kontakt mit Ärzt/innen und Therapeut/innen – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Mit welchem der folgenden Ärzte/Ärztinnen bzw. Therapeuten/Therapeutinnen haben Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt gehabt?“

In der obigen Grafik ist die Kontaktrate zu Ärzt/innen und Therapeut/innen dargestellt. 81 % der österreichischen Bevölkerung hatten im letzten Jahr Kontakt zum praktischen Arzt bzw. zur praktischen Ärztin, 60 % zum Zahnarzt bzw. zur Zahnärztin und am dritthäufigsten – von einem Drittel der Bevölkerung - wurde der Gynäkologe bzw. die Gynäkologin (von 63 % der Frauen) aufgesucht. Häufiger werden auch Facharzt/innen für Augenheilkunde und Radiologie konsultiert.

Hoch sind aus unserer Sicht die Kontaktraten für Spitalsambulanzen und stationären Krankenhausaufenthalten. 17 % waren zumindest einmal in einer Spitalsambulanz (das ist jede/r 6. Österreicher/in) und 12 % der Österreicher/innen hatten im letzten Jahr zumindest einen stationären Krankenhausaufenthalt (jede/r 8. Österreicher/in).

6.2 Kontakthäufigkeit mit Ärzt/innen und Therapeut/innen

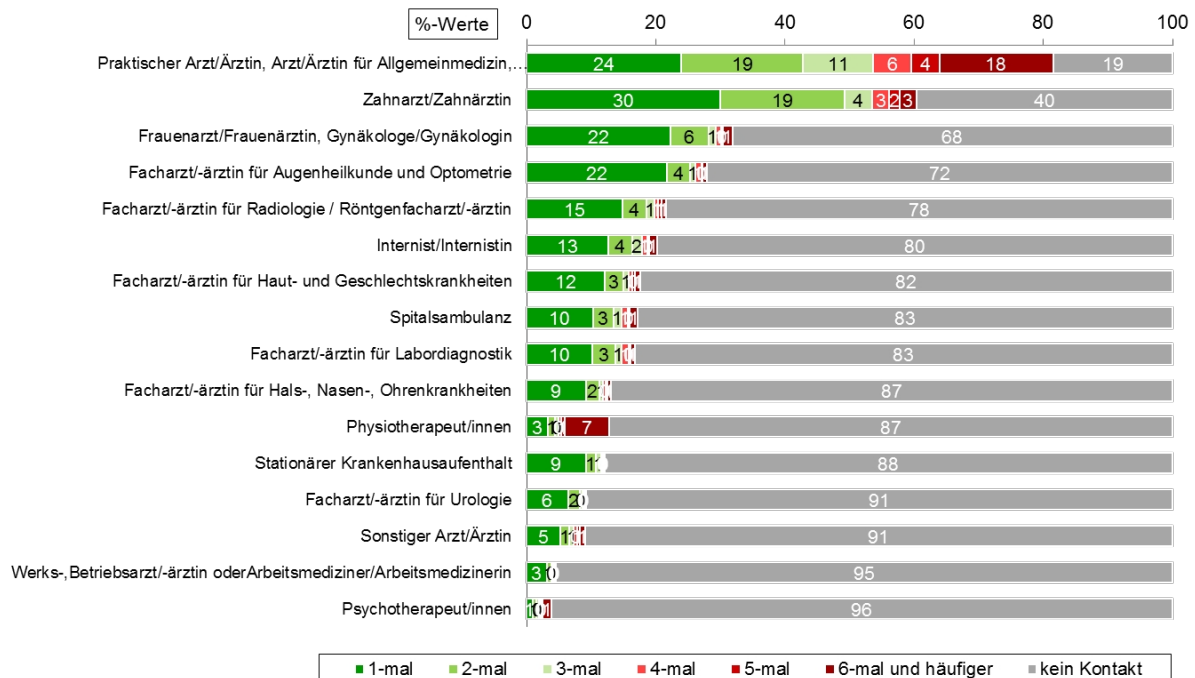


Abb. 6: Kontakthäufigkeit mit Ärzt/innen und Therapeut/innen – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wenn Kontakt: Wie häufig haben Sie in den letzten 12 Monaten Kontakt gehabt?“

In der obigen Grafik ist die Kontakthäufigkeit zu Ärzt/innen und Therapeut/innen dargestellt, die im Falle eines Kontakts zumeist 1- bis 2-mal pro Jahr konsultiert werden. Regelmäßige Arztbesuche mit einer Kontakthäufigkeit von 6-mal und häufiger kommen bei praktischen Ärzt/innen und Physiotherapeut/innen vor.

6.3 Gesamtzufriedenheit mit Ärzt/innen und Therapeut/innen

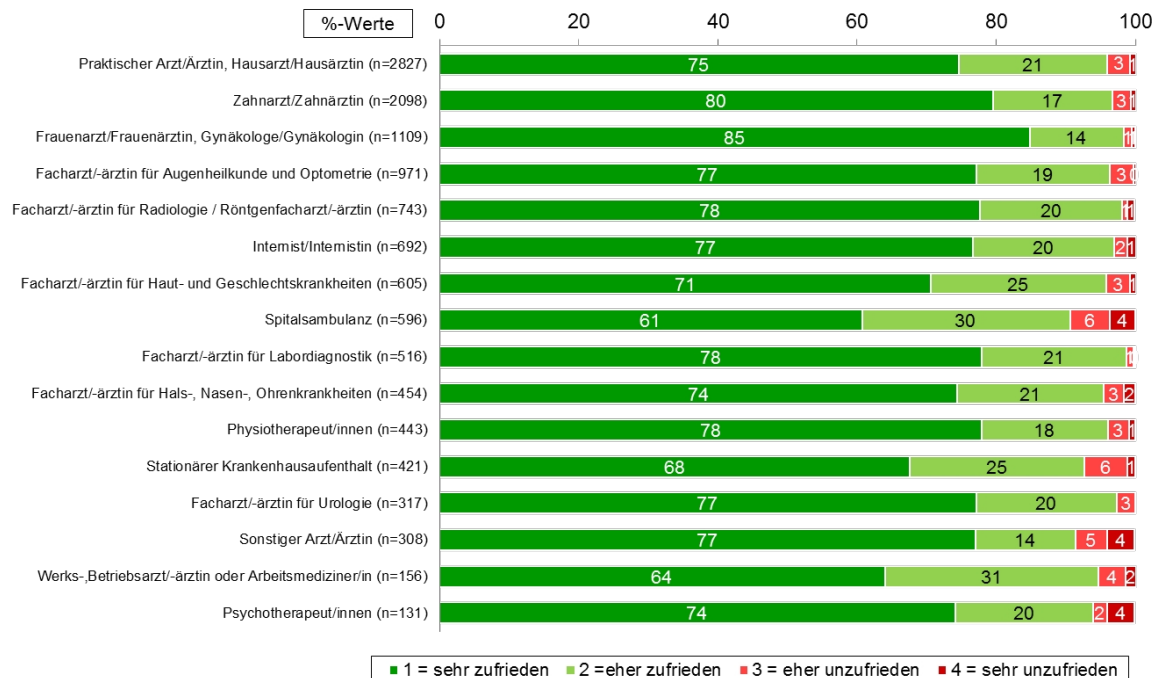


Abb. 7: Gesamtzufriedenheit mit Ärzt/innen und Therapeut/innen – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wenn Kontakt: Alles in allem gesehen, wie zufrieden waren Sie mit ...?“

Die Zufriedenheit aufgrund der Erfahrung bei einem Kontakt mit Ärzt/innen und Therapeut/innen ist ausgesprochen hoch. Über 90 % der österreichischen Bevölkerung sind mit den Ärzt/innen und Therapeut/innen sehr bzw. eher zufrieden. 90 % der Österreicher sind mit den Spitalsambulanzen sehr oder eher zufrieden. Äußerst positiv fallen in der Bewertung die Gynäkolog/innen, Zahnärzt/innen und Hausarzt/innen auf. Dies ist umso positiver zu bewerten als auch bei diesen Ärzt/innen die höchsten Kontaktraten bestehen. Am Land (Ortsgröße bis 2000 Einwohner/innen) ist die Zufriedenheit mit den praktischen Ärzt/innen signifikant höher als in der Stadt.

6.4 Bewertung Gesundheitssystem

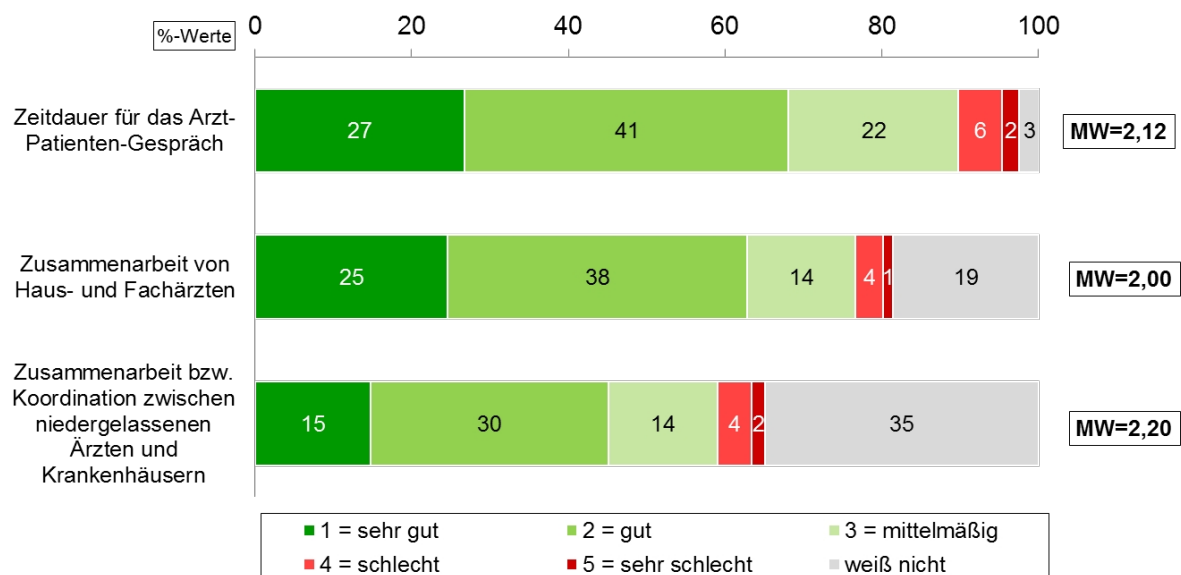


Abb. 8: Bewertung Gesundheitssystem – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wenn Sie einmal Ihre Erfahrungen in unserem Gesundheitssystem zusammenfassen, wie bewerten Sie die folgenden Kriterien?“

Aufgrund der Erfahrungen im Gesundheitssystem beurteilen 68 % der österreichischen Bevölkerung die Zeitdauer für das Arzt/Ärztin-Patient/innen-Gespräch sehr gut bis gut, 8 % hingegen schlecht bzw. sehr schlecht. Die Zusammenarbeit von Haus- und Fachärzt/innen wird ebenfalls von 63 % positiv bewertet. Die Zusammenarbeit bzw. Koordination zwischen niedergelassenen Ärzt/innen und Krankenhäusern können von jedem Dritten nicht beurteilt werden, 45 % bewerten diese jedoch sehr gut bzw. gut.

6.5 Zufriedenheit mit der medizinischen Versorgung in Österreich

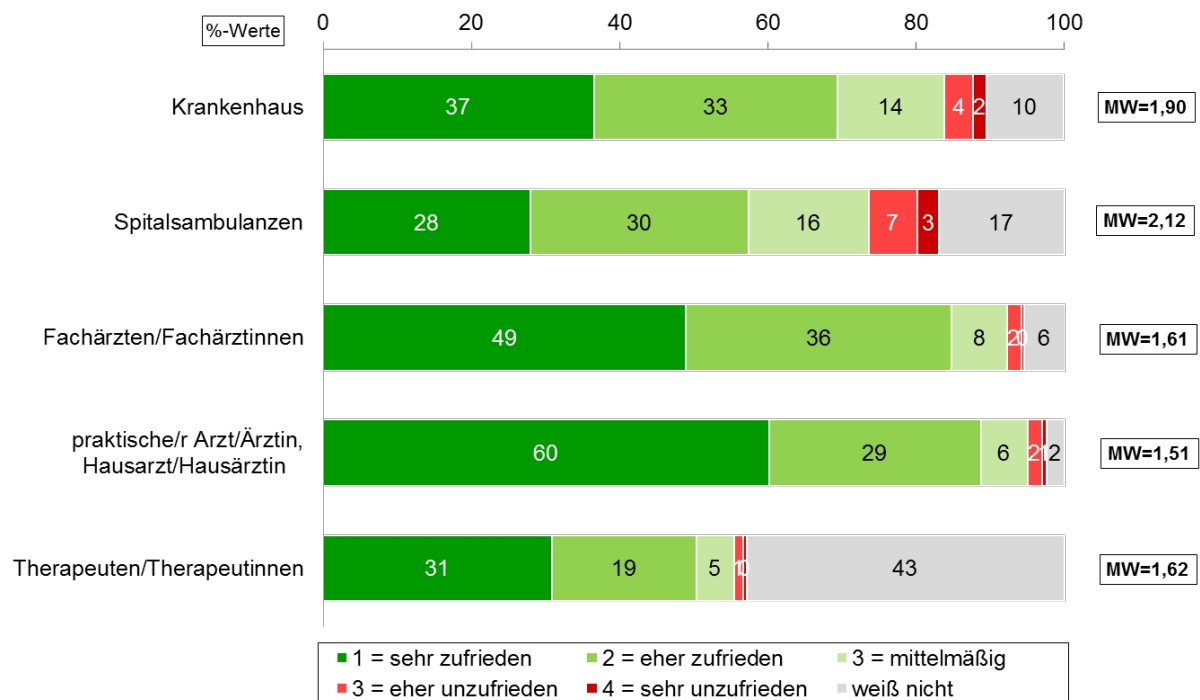


Abb. 9: Zufriedenheit mit der medizinischen Versorgung in Österreich – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Unabhängig davon, ob Sie in letzter Zeit Kontakt hatten: Wie zufrieden sind Sie mit der medizinischen Versorgung in Österreich in den folgenden Einrichtungen?“

Unabhängig, ob zu den jeweiligen Einrichtungen Kontakt im letzten Jahr bestand, wurde nach der Zufriedenheit mit der medizinischen Versorgung gefragt. Die Bewertungen basieren nicht zwingend auf aktuellen eigenen Erfahrungen, daher sind sie z.T. auch als Imagewerte und Einstellungen der österreichischen Bevölkerung zu interpretieren und nicht als Zufriedenheitswerte.

Sehr positiv mit einem Mittelwert von 1,51 bzw. 1,61 auf einer fünfstufigen Skala werden die Hausärzt/innen und Fachärzt/innen beurteilt. Ebenso positiv werden die Therapeut/innen gesehen, wobei der Anteil der Personen, die keine Meinung abgegeben haben mit 43 % sehr hoch ist. Männer sind signifikant zufriedener mit den Krankenhäusern als Frauen, während bei den Spitalsambulanzen jeder 10. Österreicher angibt, eher bzw. sehr unzufrieden zu sein.

7. Primary Health Care

7.1 Erste Reaktionen bei leichten Erkrankungen

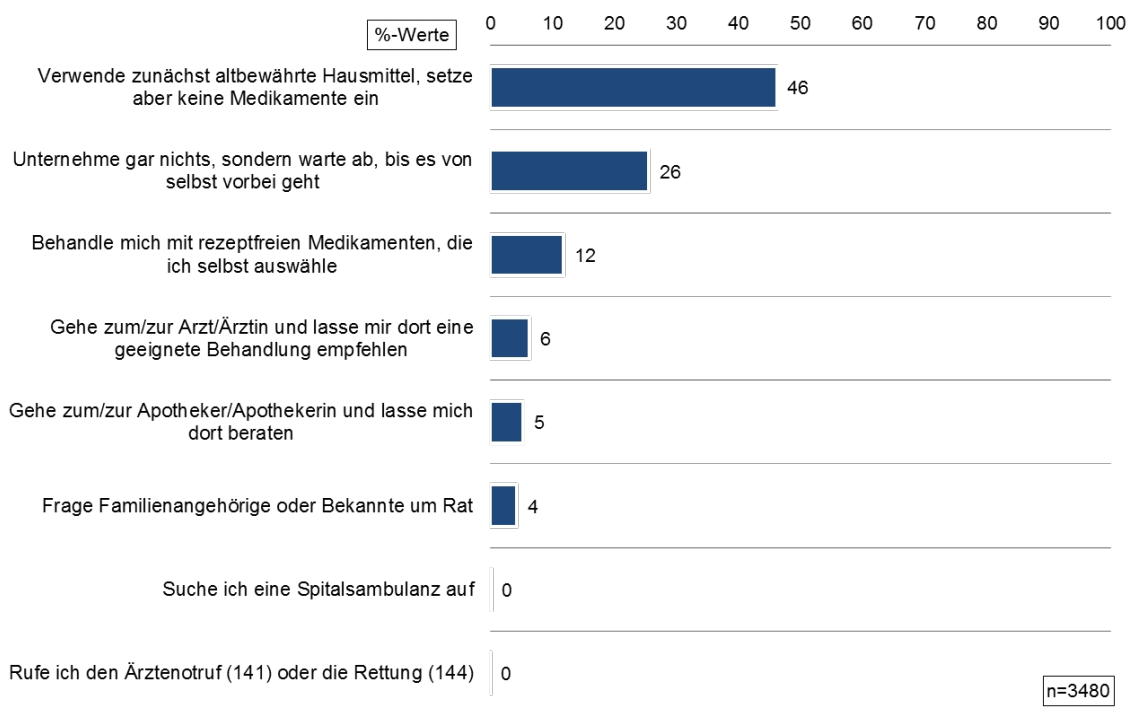


Abb. 10: Primary Health Care – Erste Reaktionen bei Erkrankungen – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wie verhalten Sie sich normalerweise zu Beginn einer leichten Erkrankung? Welcher der folgenden **ERSTEN** Reaktionen ist für Sie typisch?“

88 % der österreichischen Bevölkerung nutzen bei Beginn einer leichten Erkrankung das österreichische Gesundheitssystem nicht. Beinahe die Hälfte versucht Hausmittel einzusetzen, mehr als ein Viertel wartet ab, bis die Erkrankung von selbst vorbei geht, 12 % behandeln sich selbst mit rezeptfreien Medikamenten und 4 % fragen Familie oder Freunde um Rat. Nur 6 % konsultieren bei einer leichten Erkrankung eine/n Ärzt/in und 5 % gehen zur Apotheke und lassen sich dort beraten.

7.2 Erwartungen an Haus- und Fachärzt/innen

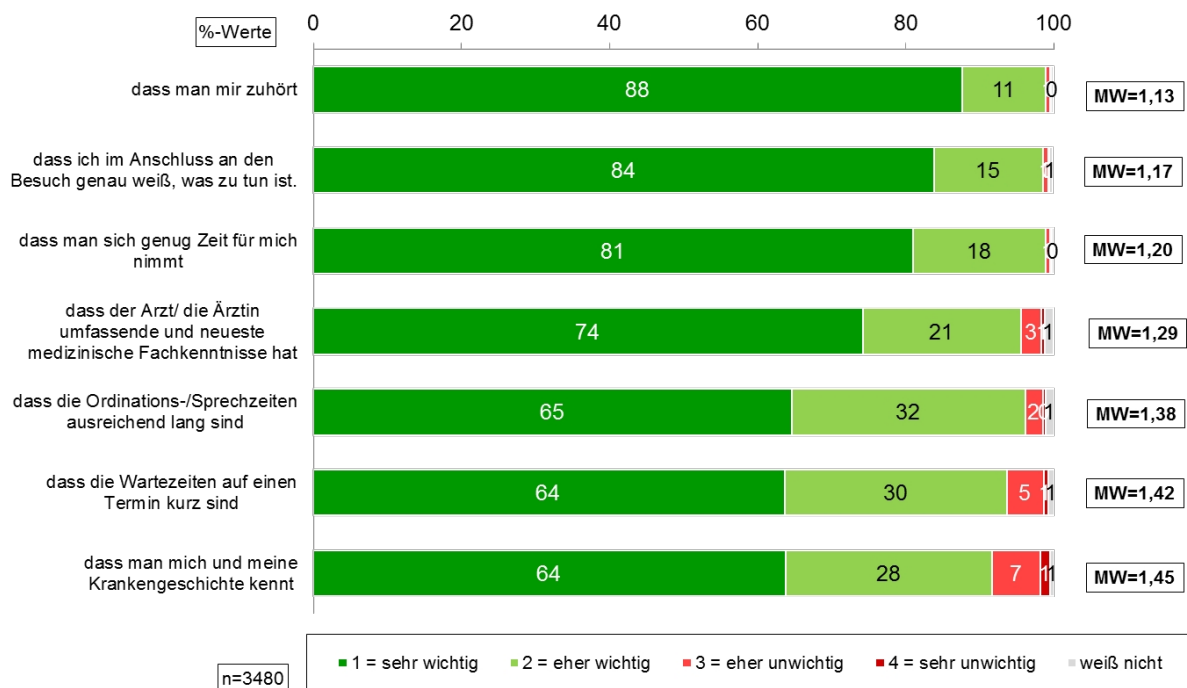


Abb. 11: Primary Health Care – Erwartungen an Haus- und Fachärzte (1) – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien? Ich erwarte, ...“

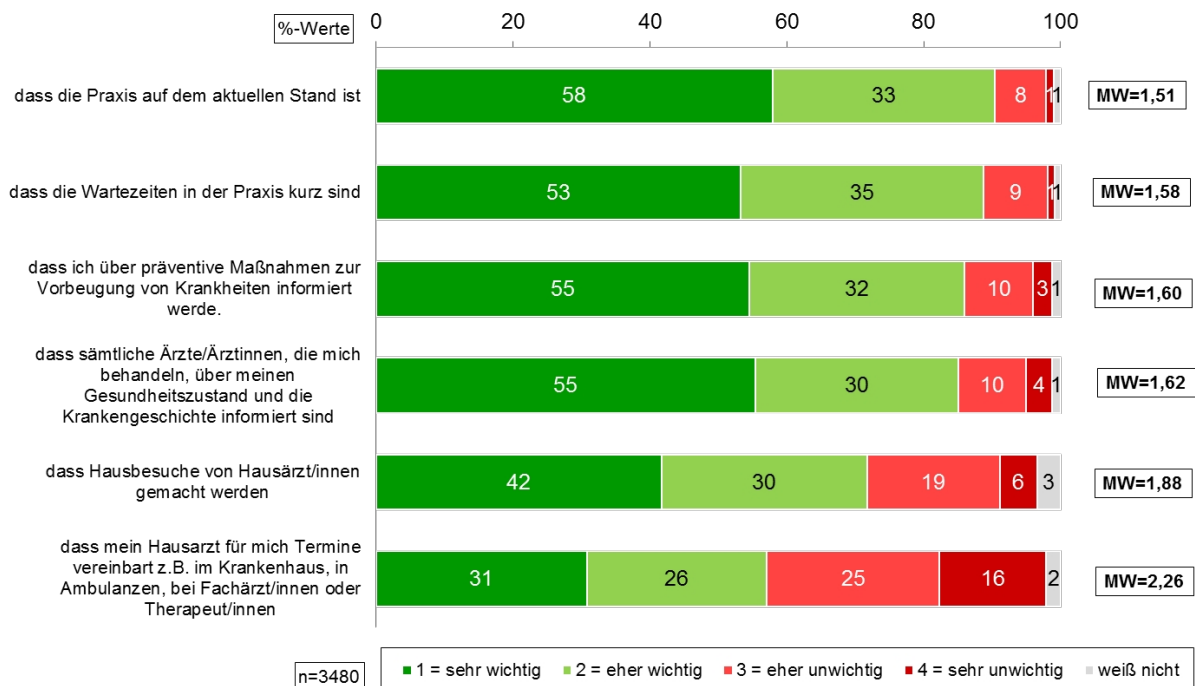


Abb. 12: Primary Health Care – Erwartungen an Haus- und Fachärzte (2) – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien? Ich erwarte, ...“

Bei der Abfrage der Erwartungen an Haus- und Fachärzt/innen kommen als wichtigste Erwartungen alle drei Qualitätsdimensionen nach Avedis Donabedian (1966) zum Tragen.

Die wichtigsten Erwartungen an Haus- und Fachärzt/innen betreffen die Prozessdimension oder –qualität der Dienstleistung. Die österreichische Bevölkerung erwartet sich, dass dem/der Patient/in zugehört wird und sich die Ärzt/innen genug Zeit nehmen, 99 % der Bevölkerung halten das für sehr bzw. eher wichtig. Als wichtige Ergebnisdimension der Dienstleistung, kann die Erwartung, dass man im Anschluss genau weiß, was zu tun ist, interpretiert werden. Und an vierter Stelle erwarten sich die Befragten umfassende und neueste medizinische Kenntnisse der Haus- und Fachärzt/innen (Struktur- oder Potenzialqualität).

Hingegen werden Hausbesuche von nur rund 70 % der Bevölkerung als sehr bzw. eher wichtig beurteilt und dass der Hausarzt Termine in anderen Einrichtungen vereinbart, ist für nur 57 % wichtig bzw. vorstellbar.

Statistisch unterscheidet sich die ländliche Bevölkerung (Ortsgröße bis 2000 Einwohner/innen) signifikant von der städtischen (Ortsgröße über 50 000 Einwohner/innen). Sie beurteilen folgende Kriterien signifikant wichtiger: Geringe Wartezeit, Zeit nehmen, Kenntnis der Krankengeschichte, Angebot von Hausbesuchen und Terminvereinbarungen durch Hausarzt bzw. Hausärzt/in im Krankenhaus, bei Fachärzt/innen oder Therapeut/innen.

Bei der Erwartung in Bezug auf kurze Wartezeiten in der Praxis ergaben sich signifikante Unterschiede nach Berufsgruppen. Nicht überraschend sind den Berufstätigen aber auch den Pensionist/innen kurze Wartezeiten wichtiger als Personen in Ausbildung.

8. Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens

8.1 Bekanntheit der Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens

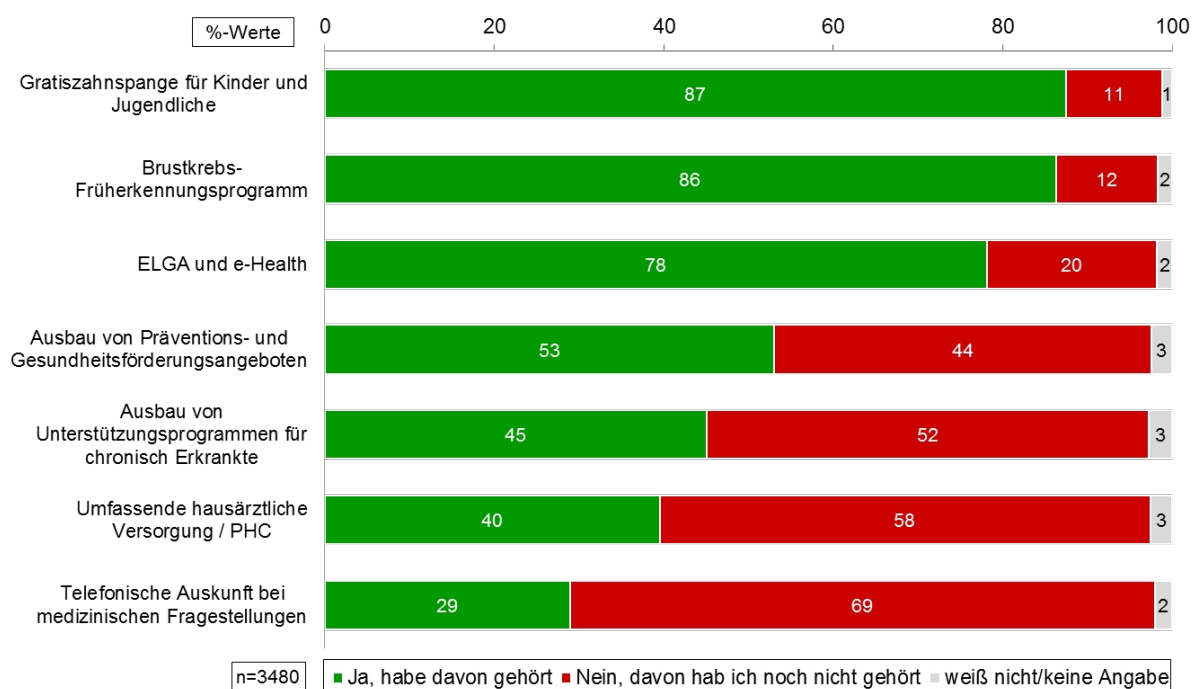


Abb. 13: Bekanntheit der Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Sind Ihnen die folgenden Maßnahmen im Gesundheitswesen bekannt?“

Eine wesentliche Zielsetzung der Bevölkerungsbefragung war die Evaluierung der Bekanntheit der Maßnahmen des Gesundheitswesens. Hohe Bekanntheit weisen insbesondere die Maßnahmen „Gratiszahnspange für Kinder und Jugendliche“ auf, 87 % der österreichischen Bevölkerung haben bereits davon gehört. 86 % haben vom Brustkrebsfrüherkennungsprogramm gehört und 78 % ist ELGA und e-Health ein Begriff.

Eine geringere Bekanntheit weist v.a. das TEWEB auf, 29 % haben davon bereits gehört, 69 % ist es bis jetzt noch unbekannt. Von der umfassenden medizinischen Versorgung (PHC) haben bereits 40 % gehört.

Bei der Fragestellung wurden nicht die fachlichen Termini bzw. Abkürzungen verwendet, sondern auf Nachfrage auch noch zusätzlich Erklärungen (siehe Fragebogen im Anhang) gegeben.

8.2 Beurteilung der Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens

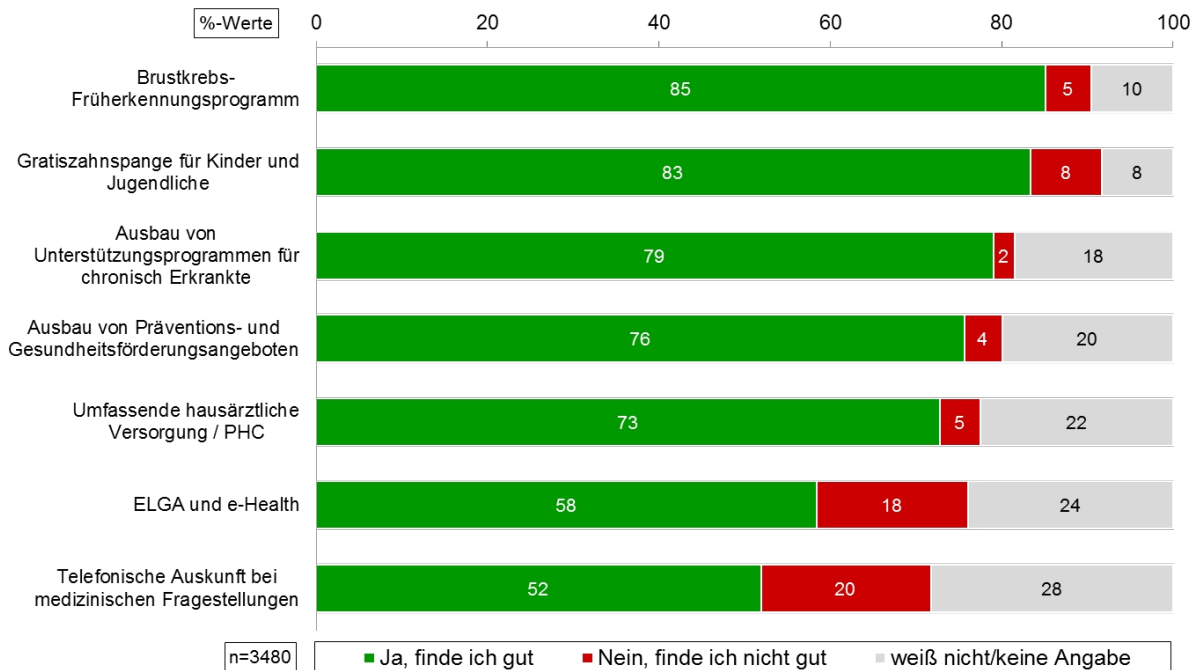


Abb. 14: Beurteilung der Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens – Häufigkeiten in % auf die Frage: „... und wie bewerten Sie diese Maßnahmen?“

Sofern die Maßnahmen und Ziele des Gesundheitswesens bekannt sind, werden sie auch positiv beurteilt. Lediglich bei den Maßnahmen ELGA und e-Health sowie TEWEB werden auch deutlich kritische Stimmen der Bevölkerung laut. Immerhin ist (beinahe) jede/r Fünfte negativ eingestellt.

Das TEWEB wird positiver von den jüngeren Befragten gesehen, und je höher die schulische Ausbildung desto eher positiv bewertet. Pensionist/innen weisen die höchste Ablehnungsquote und gemeinsam mit der Berufsgruppe der Arbeiter/innen den höchsten Anteil an „weiß nicht / keine Angabe“ auf. In Salzburg ist die Ablehnung am größten und in Wien am geringsten. Bei den Merkmalen Geschlecht, Familienstand, Kinder im Haushalt und Migrationshintergrund konnten keine wesentlichen Unterschiede in der Beurteilung des TEWEBs festgestellt werden.

Zu ELGA und e-Health stimmen Männer und ältere Personen eher zu und wie oben ist die Zustimmung höher mit zunehmendem Ausbildungsstand. Im Haushalt Tätige sowie Pensionist/innen weisen eine geringere Ablehnung auf. Die Bevölkerung in der Steiermark ist dem Thema ELGA und e-Health positiver gegenüber eingestellt, während in Vorarlberg der Anteil an Unentschlossenen („weiß nicht / keine Angabe“) höher als in anderen Bundesländern ist.

8.3 Information über die aktuellen Reformen im Gesundheitssystem

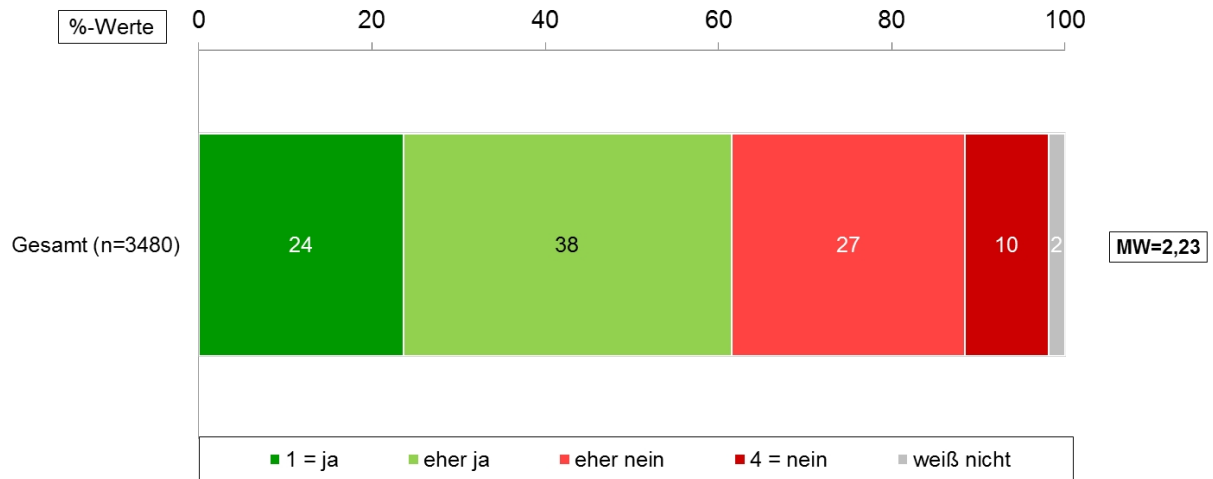


Abb. 15: Information über die aktuellen Reformen im Gesundheitssystem – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Fühlen Sie sich ausreichend über die aktuellen Reformen im Gesundheitssystem informiert?“

Die österreichische Bevölkerung fühlt sich durchschnittlich gut über die aktuellen Reformen im Gesundheitssystem informiert. Jede/r Dritte gibt an, weniger gut bis überhaupt nicht ausreichend informiert zu sein.

8.4 Wichtige Themen aus Bevölkerungssicht

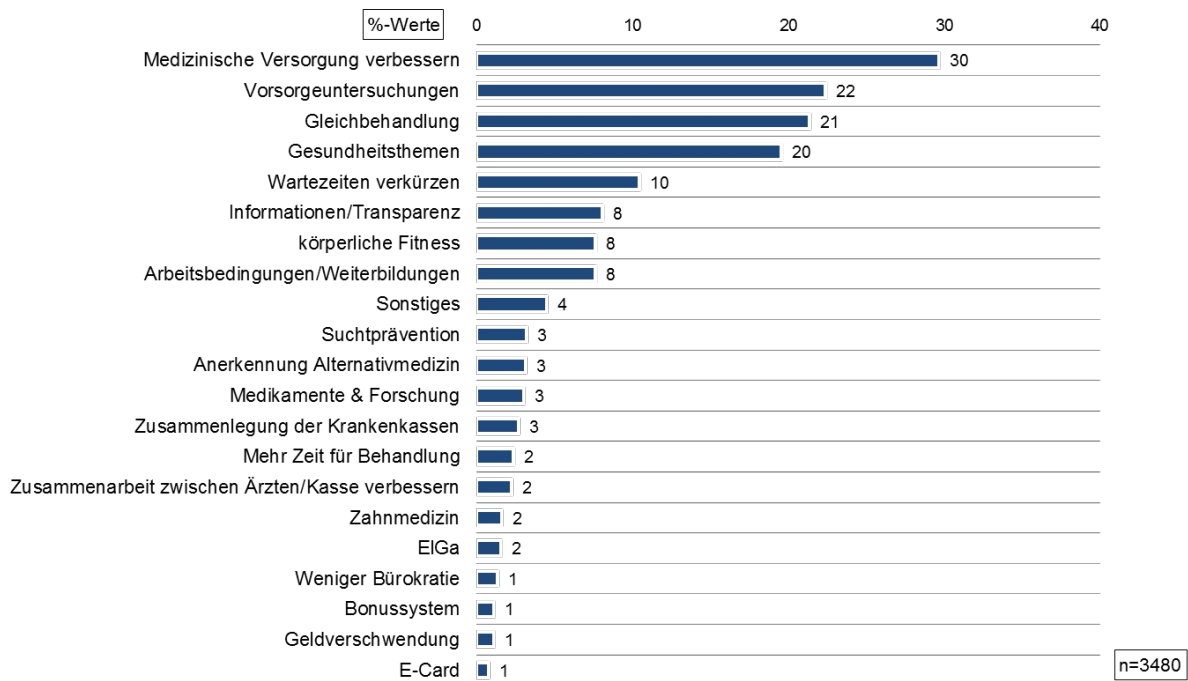


Abb. 16: Wichtige Themen aus Bevölkerungssicht – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Stellen Sie sich vor, Sie sind Gesundheitsminister/in. Welchen drei Themen würden Sie sich widmen? Welche Maßnahmen sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig?“ (offene Frage, Mehrfachnennungen)

Auf die offene Frage nach wichtigen Maßnahmen und Themen im Gesundheitssystem nennen 30% die medizinische Versorgung zu verbessern. Wichtig seien zudem Vorsorgeuntersuchungen, Gleichbehandlung (weg von der Zwei-Klassen-Versorgung) sowie verschiedene Gesundheitsthemen.

Zu dieser Frage existiert ein ausführlicher Zitätenband, wo alle Antworten auf die offene Frage dokumentiert sind.

8.5 Befürchtungen über künftige Situation im Gesundheitswesen

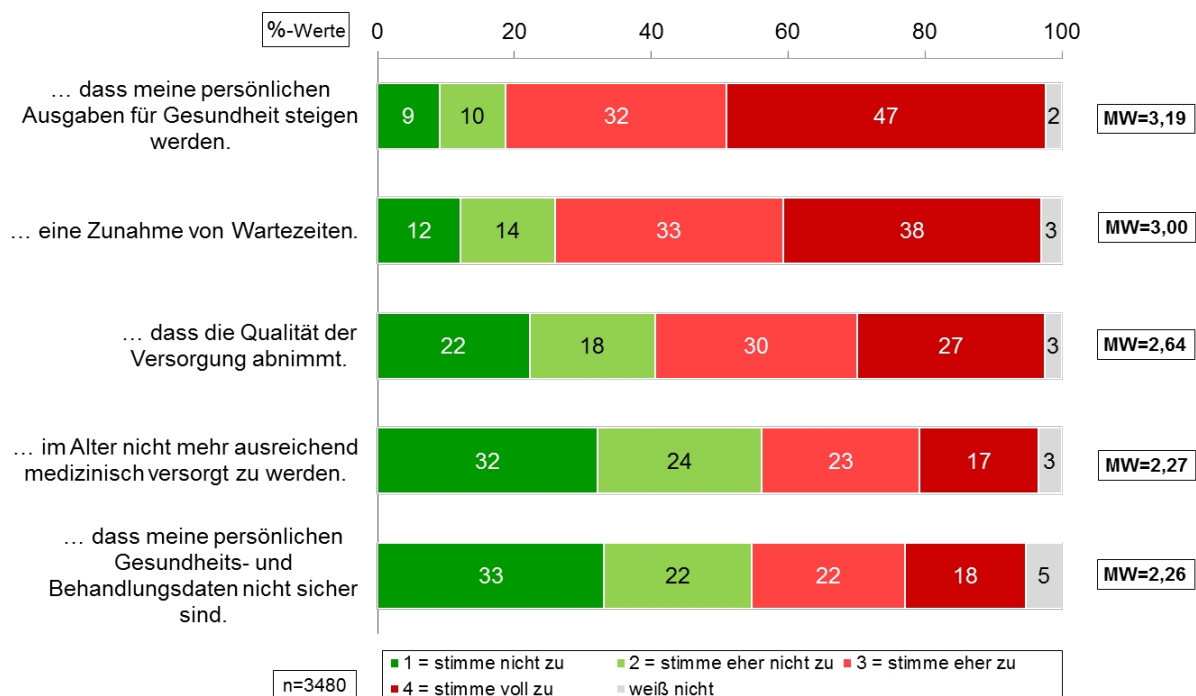


Abb. 17: Befürchtungen über künftige Situation im Gesundheitswesen Information – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen über die künftige Situation im Gesundheitswesen zu?“

Die größten Befürchtungen der Österreicher/innen in Zusammenhang mit dem Gesundheitssystem sind, dass die persönlichen Ausgaben für Gesundheit steigen werden (79 %) und es zu einer Zunahme von Wartezeiten kommen kann (71 %). Eine Abnahme der Qualität der Versorgung befürchten 57 %. Weniger besorgt sind die Österreicher/innen (40%), dass die medizinische Versorgung im Alter nicht ausreichend ist bzw. die Gesundheits- bzw. Behandlungsdaten nicht mehr sicher sind.

Eine Varianzanalyse nach den Altersgruppen zeigte, dass die Jüngeren (bis 29 Jahre) und Älteren (75 Jahre und älter) insgesamt optimistischer sind.

9. Health Literacy

9.1 Informationskanäle für Gesundheitsthemen

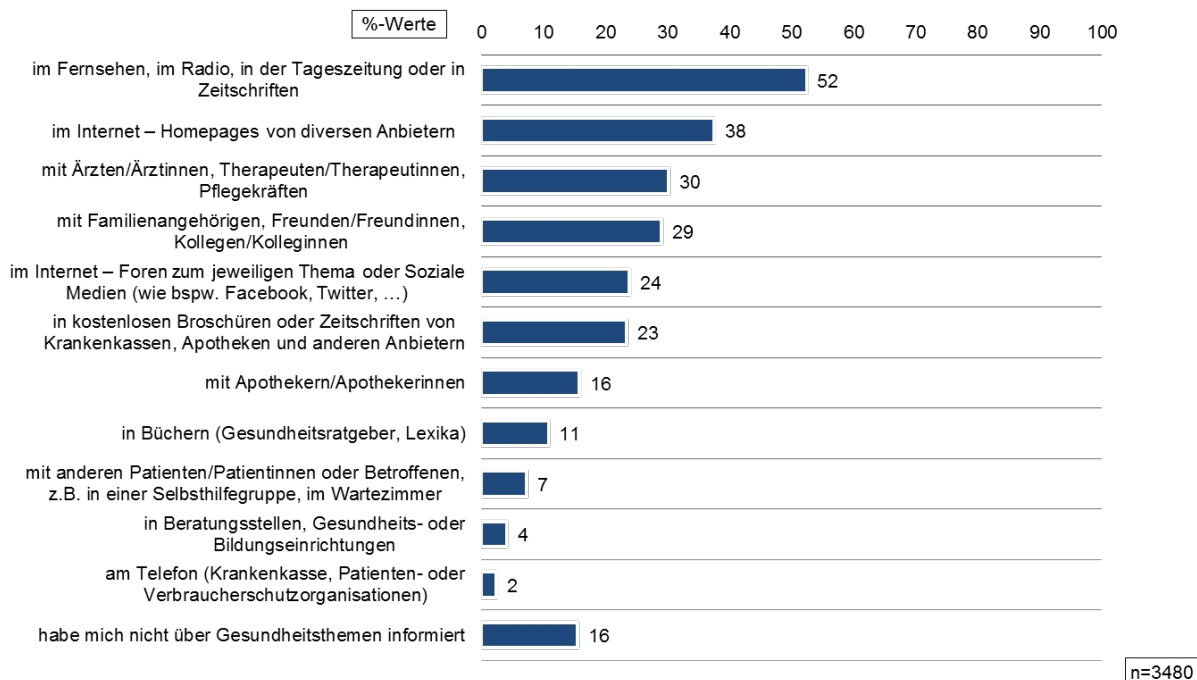


Abb. 18: Bevorzugte Informationskanäle für Gesundheitsthemen – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Wie haben Sie sich in den letzten Monaten über Gesundheitsthemen informiert?“

84 % der österreichischen Bevölkerung hat sich in den letzten Monaten über Gesundheitsthemen informiert. Am häufigsten nutzen sie Medien wie TV, Radio, Tageszeitungen und Zeitschriften. 38 % informieren sich aktiv im Internet über Homepages diverser Anbieter bzw. 24 % in Foren oder sozialen Medien. An dritter Stelle mit 30 % folgt bereits die Information über Expert/innen (Ärzt/innen, Therapeut/innen und Pflegekräfte). Ein großer Anteil der Bevölkerung (29 %) vertraut zudem auf den Rat von Familie, Freund/innen und Kolleg/innen. Schriftliches Informationsmaterial von Expertenorganisationen (Krankenkassen, Apotheken) nutzen 23 %. Informationen am Telefon bzw. in Beratungsstellen oder Gesundheitseinrichtungen werden weniger häufig eingeholt.

9.2 Telefonische Beratung

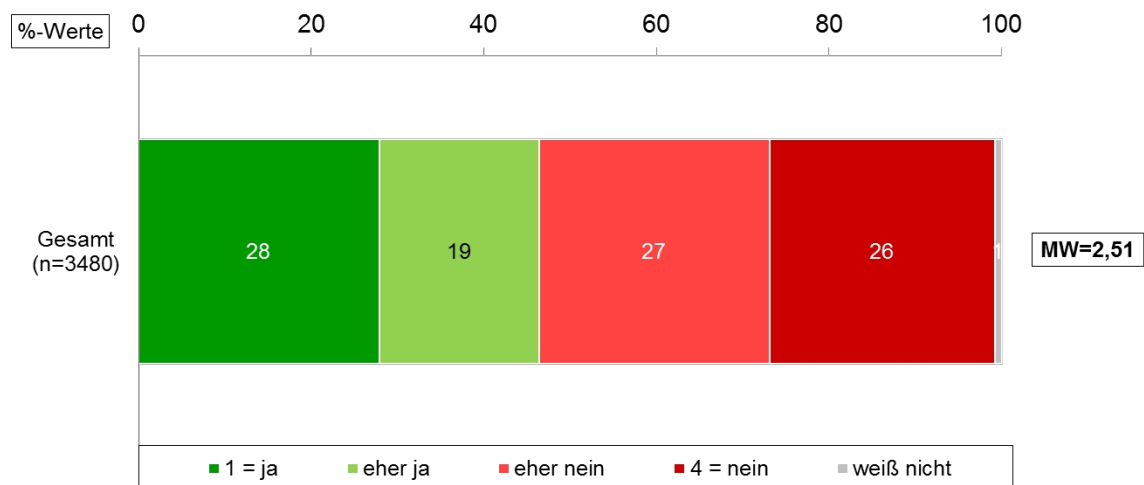


Abb. 19: Health Literacy – Telefonische Beratung – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Können Sie sich vorstellen, sich bei Gesundheitsfragen von Experten telefonisch beraten zu lassen?“

47 % der österreichischen Bevölkerung kann sich vorstellen eine telefonische Beratung bei Gesundheitsfragen durch Experten in Anspruch zu nehmen. Für 28 % wäre dies sehr gut vorstellbar, 19 % stimmen eher zu, jedoch sind 55 % der Österreicher/innen dazu eher kritisch eingestellt. Rund ein Viertel lehnt diese Möglichkeit der Beratung völlig ab.

Eine Analyse nach Altersgruppen (Abbildung 20) zeigt, dass sich die Jüngeren das eher vorstellen könnten als die Älteren. Eine Analyse nach Ortsgrößen (Abbildung 21) zeigt, dass Wiener/innen (mehr als 50 000 Einwohner/innen) sich das ebenfalls eher vorstellen könnten. Personen mit gutem bis ausgezeichnetem Gesundheitszustand könnten sich eine telefonische Beratung durch Experten eher vorstellen als Personen mit schlechtem Gesundheitszustand (Abbildung 22).

Zum Abschluss der Befragung wurde der Gesundheitszustand der österreichischen Bevölkerung erhoben. Erfreulicherweise sind im Moment 63 % ohne gesundheitliche Probleme, 20 % akut leicht erkrankt. Chronische Erkrankungen geben rund 14 % an und akute schwere Erkrankungen nur 2 %. Bei diesen Angaben ist zu berücksichtigen, dass die Interviews telefonisch durchgeführt wurden und schwer erkrankte Personen durch die Erreichbarkeit oder telefonische Auskunftsmöglichkeit nicht interviewt werden konnten und daher etwas unterrepräsentiert sind.

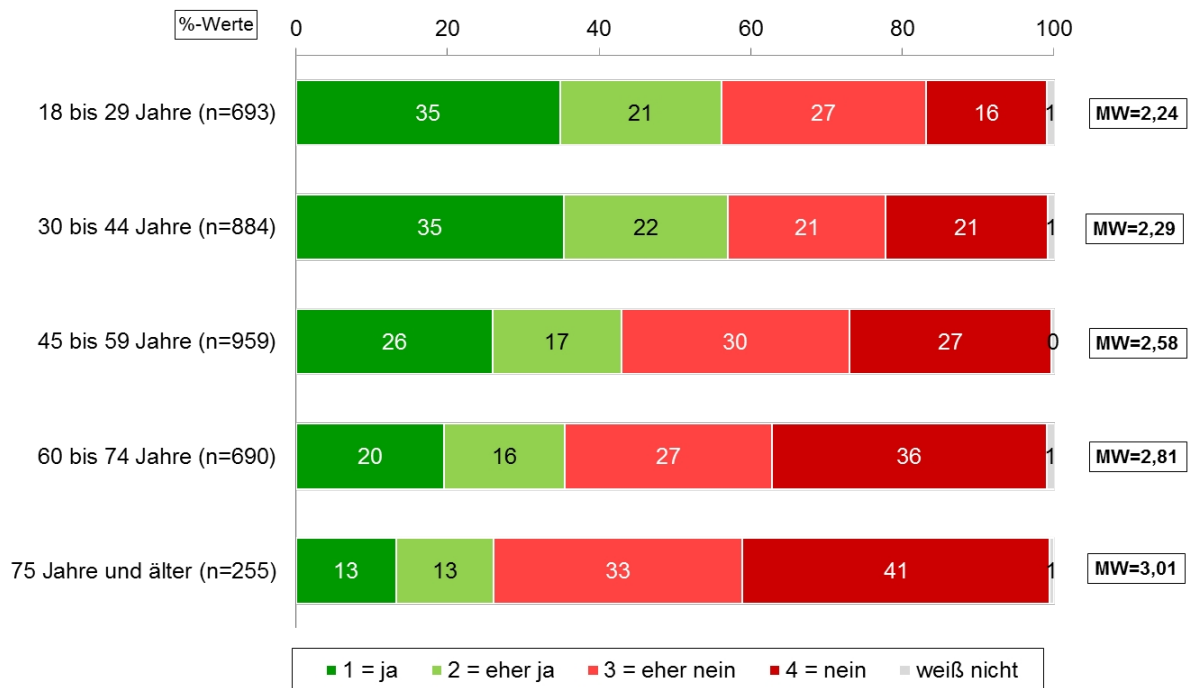


Abb. 20: Health Literacy – Telefonische Beratung nach Alter – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Können Sie sich vorstellen, sich bei Gesundheitsfragen von Experten telefonisch beraten zu lassen?“

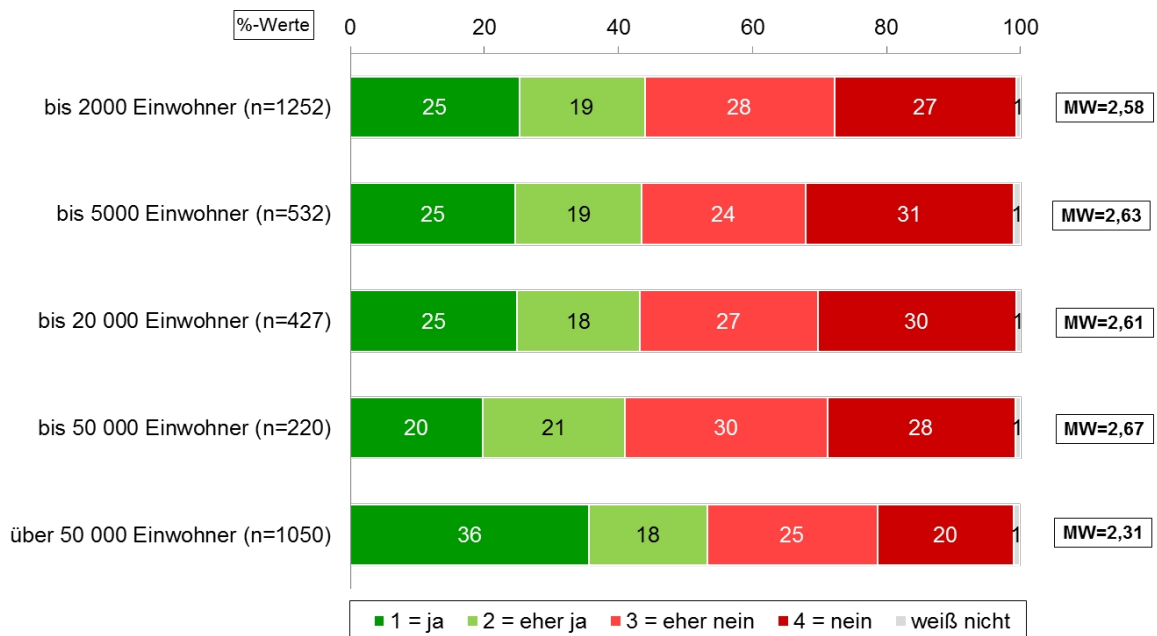


Abb. 21: Health Literacy – Telefonische Beratung nach Ortsgröße – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Können Sie sich vorstellen, sich bei Gesundheitsfragen von Experten telefonisch beraten zu lassen?“

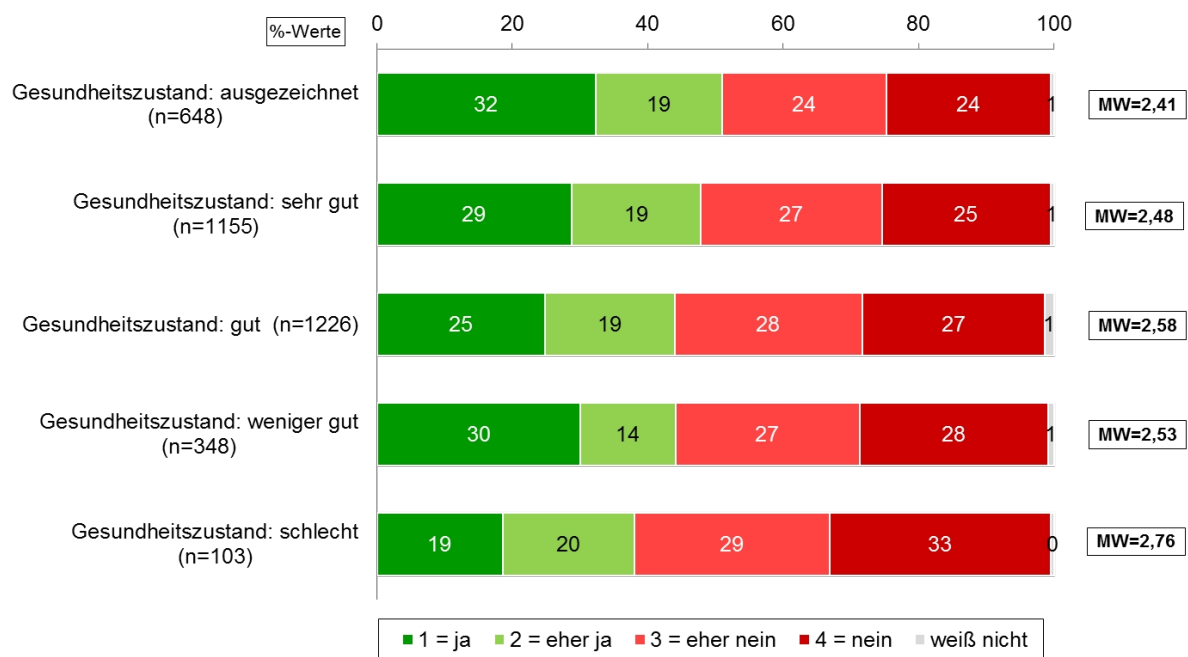


Abb. 22: Health Literacy – Telefonische Beratung nach Gesundheitszustand – Mittelwert und Häufigkeiten in % auf die Frage: „Können Sie sich vorstellen, sich bei Gesundheitsfragen von Experten telefonisch beraten zu lassen?“

9.2 Gesundheitszustand

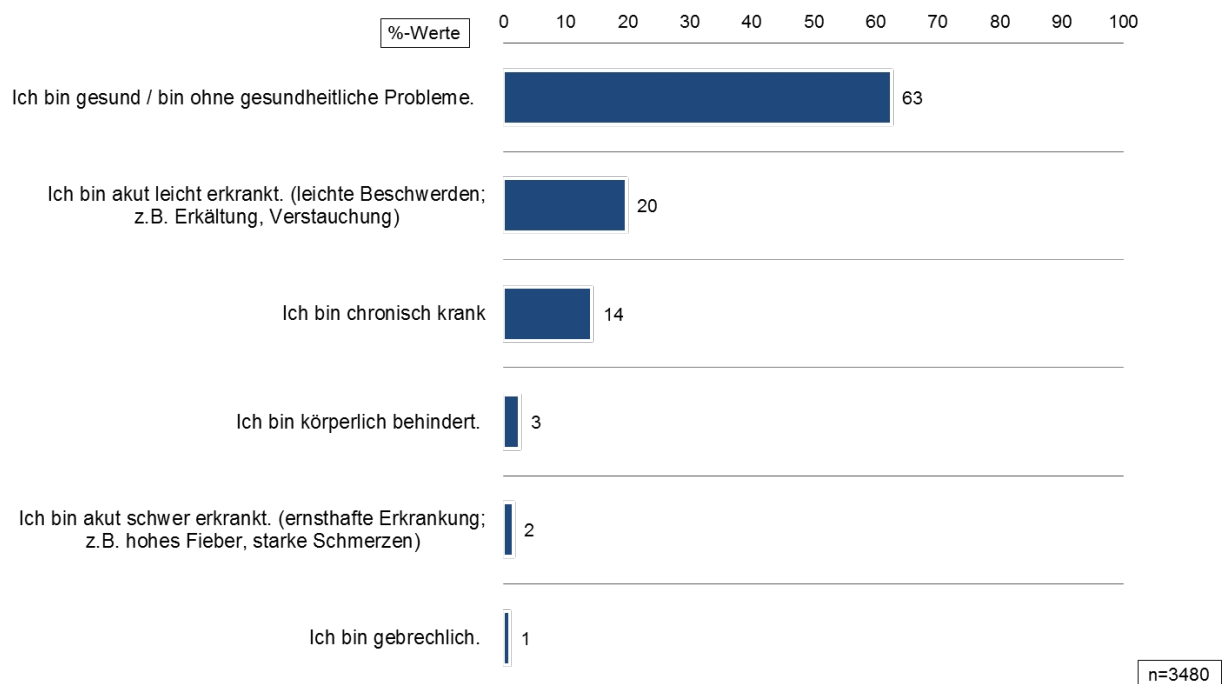


Abb. 23: Gesundheitszustand – Häufigkeiten in % auf die Frage: „Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?“

10. Summary

Folgende Erkenntnisse und Feststellungen können aus den Ergebnissen abgeleitet werden:

Die Selbsteinschätzung der Österreicher/innen zum eigenen subjektiv wahrgenommenen Gesundheitszustand und -bewusstsein

- Die Einschätzung zum eigenen Gesundheitszustand und zur Arbeitsfähigkeit ist generell gut in der Bevölkerung. Die Österreicher/innen fühlen sich grundsätzlich gesund, nur 13 % geben an, sich schlecht zu fühlen. Diese Einschätzung korreliert erwarteter Weise signifikant mit dem Alter der Befragten.
- Gleichzeitig geben über 60 % der Befragten an, auch auf ihre Gesundheit zu achten. Nur 4 Prozent fühlen sich sehr stark anfällig gegenüber Krankheiten.
- Klammert man die Pensionisten unter den Befragten aus, so ist gibt die überwiegende Mehrheit der Befragten ihre Selbsteinschätzung wieder, dass sie ausgehend von ihrem jetzigen Gesundheitszustand damit rechnen, ihrer Arbeit bis zur Pension nachgehen zu können.
- Statistisch signifikant sind dabei auch die Zusammenhänge, dass je gesünder die Befragten sich selber wahrnehmen, desto weniger stark geben sie an, dass sie anfällig für Krankheiten sind und desto zuversichtlicher sind sie, bis zur Pension arbeiten zu können.
- Bemerkenswert ist allerdings auch die Beobachtung, dass Personen mit Migrationshintergrund sich einerseits zwar als weniger anfällig für Krankheiten einschätzen. Gleichzeitig glauben sie, ihre Tätigkeit weniger wahrscheinlich bis zur Pension ausüben zu können.

Zufriedenheit mit dem österreichischen Gesundheitssystem und Bewertung der Gesundheitsversorgung

- 81 % der österreichischen Bevölkerung hatte im letzten Jahr zum/zur praktischen Arzt / Ärztin Kontakt, 60 % zum Zahnarzt / zur Zahnärztin, 12 % hatten einen stationären Aufenthalt im Krankenhaus und 17 % nutzen Spitalsambulanzen. Die Zufriedenheit ist sehr hoch, wenn ein Kontakt bestand.
- Der Weg zum Arzt steht nicht an erster Stelle: Bei ersten Krankheitsanzeichen verwendet fast die Hälfte der Bevölkerung zuerst Hausmittel und ein Viertel wartet ab, bis sie von selbst vergehen und 12 % behandelt sich mit rezeptfreien Medikamenten.
- Rund drei Viertel bewerten das Gesundheitssystem positiv in Hinblick auf Zeitdauer für das Arzt/Ärztinnen-Patient/innen-Gespräch, Zusammenarbeit von Haus- und Facharzt/innen sowie der Koordination zwischen Arzt/innen und Krankenhäusern.
- Sehr positiv wird die medizinische Versorgung durch Facharzt/innen und praktische Arzt/innen wahrgenommen, auch Spitalsambulanzen weisen gute Zufriedenheitswerte auf.

Sehr differenziert sind die Antworten, wenn man sich die **Erwartungen der Bevölkerung an den Haus- oder Facharzt/innen** ansieht:

- Sehr wichtig sind grundsätzlich einmal alle Themen, die mit der medizinischen Dienstleistung der Ärzte zu tun haben und die man unmittelbar mit der Person des Arztes/der Ärztin als Qualitätskriterium für die Leistung wahrnimmt: Die Bevölkerung erwartet sich insbesondere, dass die Ärzt/innen zuhören, sich Zeit nehmen, Fachkenntnisse haben und nach dem Besuch soll klar sein, was zu tun ist (alle Teilwerte bei 95% -100%).
- Deutlich weniger wichtig sind Serviceleistungen die darüber hinaus im Sinne eines Informations- und Patient/innen-Managements erbracht werden, wie bspw. dass auch alle anderen behandelnden Ärzte über die jeweilige Krankengeschichte informiert sind (85%), dass Hausbesuche gemacht werden (72%) oder dass der Hausarzt für die Patient/innen die Terminorganisation mit anderen Fachärzten oder medizinischen Einrichtungen übernimmt (57%).

Aus diesen Ergebnissen ist aber auch abzuleiten, dass man durch aktive Kommunikation der Themen „PHC und ELGA“ in der Bevölkerung zumindest auf Interesse stoßen und hier auch einen Bedarf noch stärker wecken wird.

Einschätzung und Themen der aktuellen Gesundheitsreform in Österreich

Zu diesem Themenbereich in der Studie wurden zahlreiche aktuelle Projekte und Maßnahmen der Gesundheitsreform in Österreich gestützt abgefragt:

- Bekanntheit der Maßnahmen des Gesundheitssystems: Annähernd 90 % der Bevölkerung sind über die Gratiszahnspange für Kinder und Jugendliche sowie das Brustkrebsfrüherkennungsprogramm informiert. Fast 80 % haben auch bereits von ELGA und e-Health gehört.
- Die Maßnahmen werden großteils sehr positiv beurteilt, wobei rund ein Fünftel ELGA und e-Health sowie die telefonische Auskunft bei medizinischen Fragestellungen ablehnen.
- 47 % der österreichischen Bevölkerung kann sich vorstellen, sich von Experten zu Gesundheitsfragen am Telefon beraten zu lassen. Stärker vorstellbar für jüngere Personen, in Wien wohnhaft und mit gutem Gesundheitszustand.

Aus den Antworten lassen sich zwei Grundrichtungen ableiten: Überall dort, wo die Initiative eine Verbesserung der medizinischen Versorgung der Bevölkerung betrifft, herrscht ein größeres Interesse und auch bereits mehr Wissen zum Thema (z.B. Gratiszahnspange). Diese Themen gehen den Menschen viel näher als Reformthemen, die das Gesundheitsmanagement und die damit verbundene Bürokratie in den Vordergrund rücken.

Aus der Sicht der Studienleitung ist hier nicht über die Sinnhaftigkeit dieser Reforminitiativen zu befinden. Diese Themen können aus unserer Sicht aber auch kaum

im Rahmen einer derartigen quantitativen Befragung evaluiert werden, weil die Bevölkerung als „Nicht-Expert/innen“ kaum einen Zugang und kaum Kenntnisse und Wissen zu diesen komplexen gesundheitspolitischen Themen hat. Hier ist vielmehr anzuraten, die politische Willensbildung gemeinsam mit den Stakeholdern voranzutreiben und die Bevölkerung dann im Zuge der aktiven Kommunikation über die Umsetzungsschritte und vor allem die Vorteile und den Nutzen der Reformen für die Patient/innen zu informieren. Letztendlich kann dadurch erst die Bekanntheit und Akzeptanz in der Bevölkerung gewonnen werden, die in der Folge wieder im Zuge der Evaluierung abgefragt werden kann.

Kommunikation und Information zu gesundheitspolitischen Themen

- 62 % der österreichischen Bevölkerung fühlt sich ausreichend über die aktuellen Reformen im Gesundheitssystem informiert.
- Wichtige Themen aus Sicht der Bevölkerung: Medizinische Versorgung verbessern und Vorsorgeuntersuchungen. Das sind wiederum die Themen, die den persönlichen Nutzen der medizinischen Versorgung ansprechen und nicht Verbesserung im Versorgungssystem, die den Befragten nicht so nahe liegen.
- Am häufigsten befürchten die Österreicher/innen, dass Wartezeiten künftig zunehmen und die persönlichen Ausgaben für Gesundheit ansteigen könnten.
- Informationen über Gesundheitsthemen werden primär über Medien (52%) und Homepages (38%) eingeholt, erst danach über Ärzte (30%) und Freunde bzw. Bekannte (29%).

Aus den Befürchtungen lässt sich bspw. ebenso die Empfehlung ableiten, mit der Bevölkerung medial nicht komplexe Sachthemen und Interessenskonflikte der Stakeholder (Politik, Ärzteschaft, Hauptverband/Versicherungsträger) und weitgehend schwer begreifbare Themen der Reform des Gesundheitssystems zu diskutieren. In der patient/innengerichteten Kommunikation muss vielmehr der persönliche Nutzen der Reforminitiativen aktiv kommuniziert und vermittelt werden, sodass damit den Ängsten rechtzeitig begegnet werden kann.

11. Anhang – Fragebogen

Bevölkerungsbefragung 2016

Basisblock: Gesundheitszustand

Einleitung: „Guten Tag. Mein Name ist ... von... Wir führen im Auftrag der österreichischen Sozialversicherung eine Befragung zu Gesundheitsthemen durch. Darf ich Ihnen dazu einige Fragen stellen. Das Interview dauert ca. 10 Minuten und ist selbstverständlich anonym.“

	ausgezeichnet	sehr gut	gut	weniger gut	schlecht
1. Wie würden Sie Ihren derzeitigen Gesundheitszustand im Allgemeinen beschreiben? <i>Int.: Vorlesen</i>	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

	sehr stark	stark	mittelmäßig	weniger stark	gar nicht
2. Wie stark achten Sie im Allgemeinen auf Ihre Gesundheit? <i>Int.: Vorlesen</i>	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅

	sehr stark anfällig	durchschnittlich anfällig	weniger stark anfällig	weiß nicht
3. Wenn Sie sich einmal mit Personen in Ihrem Alter und Ihres Geschlechts vergleichen, wie würden Sie sich selbst einschätzen, was Ihre Anfälligkeit gegenüber Krankheiten betrifft? Sind Sie ... <i>Int.: Vorlesen</i>	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₉₉

	sehr wahrscheinlich	wahrscheinlich	unwahrscheinlich	sehr unwahrscheinlich	weiß nicht
4. Glauben Sie, dass Sie ausgehend von Ihrem jetzigen Gesundheitszustand, Ihre derzeitige Arbeit bis zur Pension ausüben können? <i>Int.: Vorlesen</i>	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
☐ ₉₈			Ich stehe nicht im Arbeitsprozess.		

Bevölkerungsbefragung 2016

Erfahrungs- und Zufriedenheitsblock inkl. Ergebnisqualität

Mit welchem der folgenden Ärzte/Ärztinnen bzw. Therapeuten/Therapeutinnen haben Sie in den letzten <u>12 Monaten</u> Kontakt gehabt und wie häufig hatten Sie diesen Kontakt?	Kontakt	Häufigkeit des Kontakts im letzten Jahr (bitte eintragen)
5. Praktischer Arzt/Ärztin, Arzt/Ärztin für Allgemeinmedizin, Hausarzt/Hausärztin	☐ ₁	
6. Internist/Internistin	☐ ₁	
7. Frauenarzt/Frauenärztin, Gynäkologe/Gynäkologin	☐ ₁	
Fachärzte/Fachärztinnen – Welche?		
8. Facharzt/-ärztin für Hals-, Nasen-, Ohrenkrankheiten	☐ ₁	
9. Facharzt/-ärztin für Haut- und Geschlechtskrankheiten	☐ ₁	
10. Facharzt/-ärztin für Urologie	☐ ₁	
11. Facharzt/-ärztin für Augenheilkunde und Optometrie	☐ ₁	
12. Facharzt/-ärztin für Labordiagnostik	☐ ₁	
13. Facharzt/-ärztin für Radiologie / Röntgenfacharzt/-ärztin	☐ ₁	
14. Zahnarzt/Zahnärztin	☐ ₁	
15. Werks-, Betriebsarzt/-ärztin oder Arbeitsmediziner/Arbeitsmedizinerin	☐ ₁	
16. Physiotherapeut/innen	☐ ₁	
17. Psychotherapeut/innen	☐ ₁	
18. Spitalsambulanz	☐ ₁	
19. Stationärer Krankenhausaufenthalt	☐ ₁	
20. Sonstiger Arzt/Ärztin: _____	☐ ₁	

Wenn Kontakt, dann Fragen 21. stellen:

Int.: Vorlesen	sehr zufrieden	eher zufrieden	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiß nicht
21. Alles in allem gesehen, wie zufrieden waren Sie mit ____ (einfügen aus 5.-20. wenn Kontakt)?	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉

Bevölkerungsbefragung 2016

Wenn Sie einmal Ihre Erfahrungen in unserem Gesundheitssystem zusammenfassen, wie bewerten Sie die folgenden Kriterien? <i>Int.: Vorlesen</i>	sehr gut	gut	mittel-mäßig	schlecht	sehr schlecht	weiß nicht
22. die Zeitdauer für das Arzt/Ärztin-Patienten/Patientinnen-Gespräch	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉
23. die Zusammenarbeit von Haus- und Fachärzten/Fachärztinnen	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉
24. die Zusammenarbeit bzw. Koordination zwischen niedergelassenen Ärzten/Ärztinnen und Krankenhäusern	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉

Unabhängig davon, ob Sie in letzter Zeit Kontakt hatten: Wie zufrieden sind Sie mit der <u>medizinischen Versorgung</u> in Österreich in folgenden Einrichtungen? <i>Int.: Vorlesen</i>	sehr zufrieden	eher zufrieden	mittel-mäßig	eher unzufrieden	sehr unzufrieden	weiß nicht
25. im Krankenhaus	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉
26. in Spitalsambulanzen	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉
27. bei Fachärzten/Fachärztinnen	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉
28. beim Praktischen Arzt/Ärztin, Arzt/Ärztin für Allgemeinmedizin, Hausarzt/-ärztin	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉
29. Therapeuten/Therapeutinnen	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₅	☐ ₉₉

Primary Health Care Erwartungen

30. Wie verhalten Sie sich normalerweise zu Beginn einer leichten Erkrankung? Welcher der folgenden ERSTEN Reaktionen ist für Sie typisch? <i>Int.: Vorlesen, eine Nennung!</i>
☐ ₁ Unternehme gar nichts, sondern warte ab, bis es von selbst vorbei geht
☐ ₂ Frage Familienangehörige oder Bekannte um Rat
☐ ₃ Verwende zunächst altbewährte Hausmittel, setze aber keine Medikamente ein
☐ ₄ Behandle mich mit rezeptfreien Medikamenten, die ich selbst auswähle
☐ ₅ Gehe zum/zur Apotheker/Apothekerin und lasse mich dort beraten
☐ ₆ Gehe zum/zur Arzt/Ärztin und lasse mir dort eine geeignete Behandlung empfehlen
☐ ₇ Rufe ich den Ärztenotruf (141) oder die Rettung (144)
☐ ₈ Suche ich eine Spitalsambulanz auf

Bevölkerungsbefragung 2016

Was erwarten Sie persönlich von einem/einer Haus- oder Facharzt/Fachärztin bzw. der Ordination? Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Kriterien? Ich erwarte, ... <i>Int.: Vorlesen, rotierte Vorgabe</i>	sehr wichtig	eher wichtig	eher unwichtig	sehr unwichtig	weiß nicht
31. dass die Ordinations-/Sprechzeiten ausreichend lang sind.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
32. dass die Wartezeiten auf einen Termin kurz sind.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
33. dass die Wartezeiten in der Praxis kurz sind.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
34. dass man sich genug Zeit für mich nimmt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
35. dass man mir zuhört.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
36. dass man mich und meine Krankengeschichte kennt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
37. dass die Praxis auf dem aktuellen Stand ist.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
38. dass Hausbesuche von Hausarzt/innen gemacht werden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
39. dass der Arzt/ die Ärztin umfassende und neueste medizinische Fachkenntnisse hat.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
40. dass mein Hausarzt für mich Termine vereinbart z.B. im Krankenhaus, in Ambulanzen, bei Facharzt/innen oder Therapeut/innen	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
41. dass sämtliche Ärzte/Ärztinnen, die mich behandeln, über meinen Gesundheitszustand und die Krankengeschichte informiert sind.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
42. dass ich über präventive Maßnahmen zur Vorbeugung von Krankheiten informiert werde.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
43. dass ich im Anschluss an den Besuch genau weiß, was zu tun ist.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉

Bevölkerungsbefragung 2016

Ziele und Maßnahmen des Gesundheitswesens

Sind Ihnen die folgenden Maßnahmen im Gesundheitswesen bekannt und wie bewerten Sie diese Maßnahmen? <i>Int.: Vorlesen – bei Fragen bitte die angeführten Erklärungen in Klammer geben.</i>	1 = Ja, habe davon gehört 2 = Nein, davon hab ich noch nicht gehört 99 = weiß nicht / keine Angabe	1 = Ja, finde ich gut 2 = Nein, finde ich nicht gut 99 = weiß nicht/ keine Angabe
44. Telefonische Auskunft bei medizinischen Fragestellungen (Österreichweites, kostenloses "Erstkontaktservice" via Telefon oder Web; den Patient/innen werden Verhaltensempfehlungen via Tel oder Web erteilt wie bspw. Selbstbehandlung oder Konsultation eines Arztes)		
45. Brustkrebs-Früherkennungsprogramm (Seit Juli 2014 ist für die Durchführung einer Früherkennungsmammographie die eCard für alle Frauen zwischen 45 und 69 Jahren alle 2 Jahre automatisch freigeschaltet. Jede Frau kann sich direkt an die Radiologinnen und Radiologen wenden, die am Programm teilnehmen. Eine Überweisung ist nicht nötig. Das Angebot ist kostenlos.)		
46. Gratiszahnspange für Kinder und Jugendliche (Seit 1. Juli 2015 werden die Kosten für Zahnspangen von Kindern und Jugendlichen bei erheblicher Zahnfehlstellung bis zum 18. Geburtstag von der Krankenkasse übernommen. Der Anspruch ist unabhängig vom Einkommen der Eltern.)		
47. ELGA und e-Health (Die Elektronische Gesundheitsakte ELGA bietet die Möglichkeit, die Patient/innen-Befunde für die Patient/innen und die Ärzteschaft elektronisch zu Verfügung zu stellen.)		
48. Ausbau von Präventions- und Gesundheitsförderungsangeboten (z.B. schulische und betriebliche Gesundheitsförderung)		
49. Ausbau von Unterstützungsprogrammen für chronisch Erkrankte (z.B. DMP = Disease Management Programm - Therapie aktiv – Diabetes im Griff) (Programme, die den/die Patient/in gezielt in die Therapie miteinbeziehen: Durch Patient/inneninformation und durch die Vereinbarung von Zielen gemeinsam mit den Ärzt/innen wird der/die Patient/in motiviert „aktiv“ an der Therapie mitzuhelfen.)		
50. Umfassende hausärztliche Versorgung / PHC (Neues Versorgungsmodell: umfassende Versorgung durch ein multiprofessionelles Team, längere Öffnungszeiten, Verringerung unnötiger Patient/innenwege zwischen unterschiedlichen Einrichtungen)		

	ja	eher ja	eher nein	nein	weiß nicht
51. Fühlen Sie sich ausreichend über die aktuellen Reformen im Gesundheitssystem informiert? <i>Int.: Vorlesen</i>	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉

Bevölkerungsbefragung 2016

52. Stellen Sie sich vor Sie sind Gesundheitsminister/Gesundheitsministerin. Welchen drei Themen würden Sie sich widmen? Welche Maßnahmen sind aus Ihrer Sicht besonders wichtig? <i>Int.: Bitte nachfragen – es sollen drei Themen genannt werden, wenn möglich.</i>
Thema 1: Thema 2: Thema 3:

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen über die künftige Situation im Gesundheitswesen zu? Ich befürchte ... <i>Int.: Vorlesen</i>	stimme nicht zu	stimme eher nicht zu	stimme eher zu	stimme voll zu	weiß nicht
53. ... im Alter nicht mehr ausreichend medizinisch versorgt zu werden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
54. ... eine Zunahme von Wartezeiten.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
55. ... dass die Qualität der Versorgung abnimmt.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
56. ... dass meine persönlichen Ausgaben für Gesundheit steigen werden.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉
57. ... dass meine persönlichen Gesundheits- und Behandlungsdaten nicht sicher sind.	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉

Bevölkerungsbefragung 2016

Health Literacy

58. **Wie haben Sie sich in den letzten Monaten über Gesundheitsthemen informiert?**
(Int.: Vorlesen, Mehrfachnennungen möglich)

☐ ₁	im Internet – Homepages von diversen Anbietern
☐ ₂	im Internet – Foren zum jeweiligen Thema oder Soziale Medien (wie bspw. Facebook, Twitter, ...)
☐ ₃	im Fernsehen, im Radio, in der Tageszeitung oder in Zeitschriften
☐ ₄	in kostenlosen Broschüren oder Zeitschriften von Krankenkassen, Apotheken und anderen Anbietern

in persönlichen Gesprächen ...

☐ ₅	mit Familienangehörigen, Freunden/Freundinnen, Kollegen/Kolleginnen
☐ ₆	mit Ärzten/Ärztinnen, Therapeuten/Therapeutinnen, Pflegekräften
☐ ₇	mit Apothekern/Apothekerinnen
☐ ₈	mit anderen Patienten/Patientinnen oder Betroffenen, z.B. in einer Selbsthilfegruppe, im Wartezimmer
☐ ₉	in Beratungsstellen, Gesundheits- oder Bildungseinrichtungen

☐ ₁₀	am Telefon (Krankenkasse, Patienten- oder Verbraucherschutzorganisationen)
☐ ₁₁	in Büchern (Gesundheitsratgeber, Lexika)
☐ ₁₂	habe mich nicht über Gesundheitsthemen informiert

	ja	eher ja	eher nein	nein	weiß nicht
59. Können Sie sich vorstellen, sich bei Gesundheitsfragen von Experten telefonisch beraten zu lassen? <i>Int.: Vorlesen</i>	☐ ₁	☐ ₂	☐ ₃	☐ ₄	☐ ₉₉

60. **Welche der folgenden Aussagen trifft auf Sie zu?** *(Int.: Vorlesen, Mehrfachnennungen möglich)*

☐ ₁	Ich bin gesund / bin ohne gesundheitliche Probleme.
☐ ₂	Ich bin akut leicht erkrankt. (leichte Beschwerden; z.B. Erkältung, Verstauchung)
☐ ₃	Ich bin akut schwer erkrankt. (ernsthafte Erkrankung; z.B. hohes Fieber, starke Schmerzen)
☐ ₄	Ich bin chronisch krank (z. B. Diabetes, Rheuma, Osteoporose, Herz-Kreislaufkrankung, Lungenerkrankung).
☐ ₅	Ich bin körperlich behindert.
☐ ₆	Ich bin gebrechlich.

Bevölkerungsbefragung 2016

Basisblock: Angaben zur Person

61. Geschlecht:	
☐ ₁	weiblich
☐ ₂	männlich

62. _____ Alter	
☐ ₁	14 bis 29 Jahre
☐ ₂	30 bis 44 Jahre
☐ ₃	45 bis 59 Jahre
☐ ₄	60 bis 74 Jahre
☐ ₅	75 Jahre und älter

63. Was ist Ihre höchste abgeschlossene (schulische) Ausbildung?	
☐ ₁	Pflichtschule
☐ ₂	Berufsschule / Lehre / Meisterprüfung
☐ ₃	Berufsbildende mittlere Schule
☐ ₄	AHS / BHS mit Matura
☐ ₅	Hochschulabschluss (Universität / Fachhochschule)
☐ ₆	Sonstige Ausbildung

64. Beschäftigungsstatus / Beruf	
☐ ₁	Berufstätig (Voll- oder Teilzeit, inkl. selbstständig)
☐ ₂	Schüler/Schülerin bzw. Student/Studentin oder andere Vollzeitausbildung
☐ ₃	Im Haushalt tätig
☐ ₄	Arbeitslos / arbeitssuchend
☐ ₅	Arbeitsunfähigkeit / Invalidität
☐ ₆	Pension
☐ ₇	Sonstiges

65. Gegenwärtiger Familienstand inkl. Wohnsituation	
☐ ₁	Ledig, alleine lebend → weiter mit Frage 70
☐ ₂	Ledig, in Gemeinschaft lebend
☐ ₃	Verheiratet oder Partnerschaft, zusammen lebend
☐ ₄	Verheiratet oder Partnerschaft, getrennt lebend
☐ ₅	Verwitwet, alleine lebend

Bevölkerungsbefragung 2016

☐ ₆	Verwitwet, zusammen lebend
☐ ₆	Geschieden
☐ ₇	Sonstiges
☐ ₈	Keine Angabe

66. Anzahl der Kinder bis 14 Jahren im Haushalt	
☐ ₁	keines
☐ ₂	1
☐ ₃	2
☐ ₄	3
☐ ₅	4 und mehr

67. Ortsgröße	
☐ ₁	Bis 2.000 Einwohner/Einwohnerinnen
☐ ₂	Bis 5.000 Einwohner/Einwohnerinnen
☐ ₃	Bis 20.000 Einwohner/Einwohnerinnen
☐ ₄	Bis 50.000 Einwohner/Einwohnerinnen
☐ ₅	Über 50.000 Einwohner/Einwohnerinnen

68. Bundesland	
☐ ₁	Wien
☐ ₂	Niederösterreich
☐ ₃	Burgenland
☐ ₄	Steiermark
☐ ₅	Kärnten
☐ ₆	Oberösterreich
☐ ₇	Salzburg
☐ ₈	Tirol
☐ ₉	Vorarlberg

Bevölkerungsbefragung 2016

69. In welchem Land sind Sie geboren?	
☐ ₁	Österreich → <i>weiter mit Frage 74</i>
☐ ₂	Deutschland
☐ ₃	Ungarn
☐ ₄	Tschechische Republik
☐ ₅	Polen
☐ ₆	Serbien oder Montenegro
☐ ₇	Slowakei
☐ ₈	Türkei
☐ ₉	Kroatien
☐ ₁₀	Bosnien-Herzegowina
☐ ₁₁	Anderes Land: _____
☐ ₁₂	Keine Angabe

70. Wie lange leben Sie schon in Österreich?	
☐ ₁	weniger als 5 Jahre
☐ ₂	6 bis 10 Jahre
☐ ₃	Über 10 Jahre
☐ ₄	Keine Angabe

71. In welcher Sprache kommunizieren Sie über Gesundheitsthemen bspw. mit Ihrem/Ihrer Hausarzt/Hausärztin?	
☐ ₁	in meiner Muttersprache
☐ ₂	in einer anderen Sprache
☐ ₃	Keine Angabe

Vielen Dank für die Bereitschaft an der Befragung teilzunehmen!



TQS

TEAM FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG
UND SERVICE MANAGEMENT

DR. DIETER SCHARITZER

MOBIL 0043 (0) 664 358 23 58
MAIL DIETER.SCHARITZER@TQS.AT

MAG. ANGELIKA SONNEK

MOBIL 0043 (0) 676 420 42 21
MAIL ANGELIKA.SONNEK@TQS.AT

TQS – TEAM FÜR QUALITÄTSENTWICKLUNG
UND SERVICE MANAGEMENT

www.tqs.at

SONNEK & PARTNER OG
SCHLÖSSELGASSE 17/25A, 1080 WIEN

