



# Der mündige Patient – Anspruch und Wirklichkeit

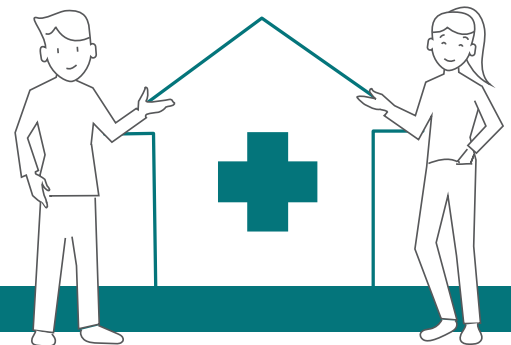
Ergebnisse der Online-Umfrage 2021 des Patienten- und Pflegebeauftragten  
der Bayerischen Staatsregierung – ein Stimmungsbild.





*„Eine Arzt-Patienten-Beziehung ist etwas Besonderes und kann mitunter lebenswichtig werden. Beide Seiten sind gefragt. Das Ziel ist immer ein menschliches Miteinander.“*

*Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer MdL*



## **Liebe Leserinnen und Leser,**

Ärztinnen und Ärzte sind noch immer die wichtigsten Ansprechpartner, wenn es um das höchste Gut, die eigene Gesundheit geht. Man erwartet viel von ihnen und möchte gleichzeitig auch Partner sein.

Wer unzufrieden ist, wechselt die Praxis oder sucht nach einer Zweitmeinung. Bewertungen auf Internetportalen stehen jedem offen. Bürgerinnen und Bürger artikulieren ihre Wünsche deutlich, obwohl es nicht jedem leicht fällt gegenüber Arzt oder Ärztin seine gesundheitlichen Sorgen vorzutragen.

Viele Informationsmöglichkeiten und der zunehmende Wunsch, über seine Gesundheit aktiv mitzuentcheiden, beeinflussen unser Gesundheitssystem nicht nur generell, sondern wirken auch auf jedes einzelne Arzt-Patienten-Verhältnis.

Nicht jeder ist von den technischen und digitalen Neuerungen in Praxen und Krankenhäusern überzeugt; kennt sie vielleicht auch gar nicht oder hat keinen Zugang dazu. Wie man unser Gesundheitswesen erlebt, ist individuell verschieden; hängt nicht nur von Alter, Geschlecht und sozialen Möglichkeiten ab.

Krankheit sucht sich keiner aus. Wie oft man zum Arzt geht oder gehen muss, schwankt sehr stark. Wer betroffen ist, lernt Vernetzung der Gesundheitsberufe und Barrierefreiheit schätzen.

Was wollen Patienten, was wollen wir selbst, wenn wir medizinische Hilfe benötigen? Das sind die zentralen Fragen für mich!

Geben wir die Mündigkeit, die uns im Leben abverlangt wird, beim Arzt einfach ab? Oder müssen wir sie schlichtweg abgeben, weil man krank ist oder das Alter einen dazu zwingt? Was macht der Wandel des Gesundheitswesens mit uns? Welche Ansprüche haben wir und wie sieht die Wirklichkeit aus?

Auf diese Fragen wollte ich mit meiner Online-Umfrage Antworten finden. Ich bin mir bewusst, dass ich damit nur einen Teil der Menschen erreichen konnte. Den Anspruch auf eine wissenschaftliche Studie erhebe ich nicht.

Eine Arzt-Patienten-Beziehung ist immer etwas Besonderes und kann mitunter sogar lebenswichtig werden. Überzeugt bin ich davon, dass beide Seiten gefragt sind, um das Ziel eines menschlichen Miteinander zu erreichen.

Den Teilnehmerinnen und Teilnehmern der Umfrage und allen Unterstützenden danke ich herzlich. Sie haben dieses Stimmungsbild übermittelt.

Es soll Ihnen, aber auch allen anderen Leserinnen und Lesern eine interessante Lektüre sein und anregen, über das Thema weiter nachzudenken - mit dem Ziel, die Arzt-Patienten-Beziehung weiter zu stärken.

Ihr

**Prof. (Univ. Lima) Dr. Peter Bauer MdL**

Patienten- und Pflegebeauftragter der Bayerischen Staatsregierung

 **66%**  
Frauen

 **34%**  
Männer

 **79%**  
Gesetzlich versichert

## Wer hat zum Stimmungsbild beigetragen?

Erstmals führte der Patienten- und Pflegebeauftragte der Bayerischen Staatsregierung von August bis Oktober 2021 eine Online-Umfrage zum Thema „Der mündige Patient – Anspruch und Wirklichkeit“ durch.

Die Online-Umfrage wurde auf dem Patientenportal Bayern ([www.patientenportal.bayern.de](http://www.patientenportal.bayern.de)) veröffentlicht, über Social Media verbreitet sowie mündlich und schriftlich gegenüber Einzelpersonen, Institutionen oder Verbänden beworben. Insbesondere wurden die bayerischen Patientenfürsprecherinnen und Patientenfürsprecher auf die Umfrage aufmerksam gemacht.

Von den jüngsten Teilnehmerinnen und Teilnehmern von unter 20 Jahren bis hin zu über 80-Jährigen nahmen insgesamt 1.221 Personen teil.

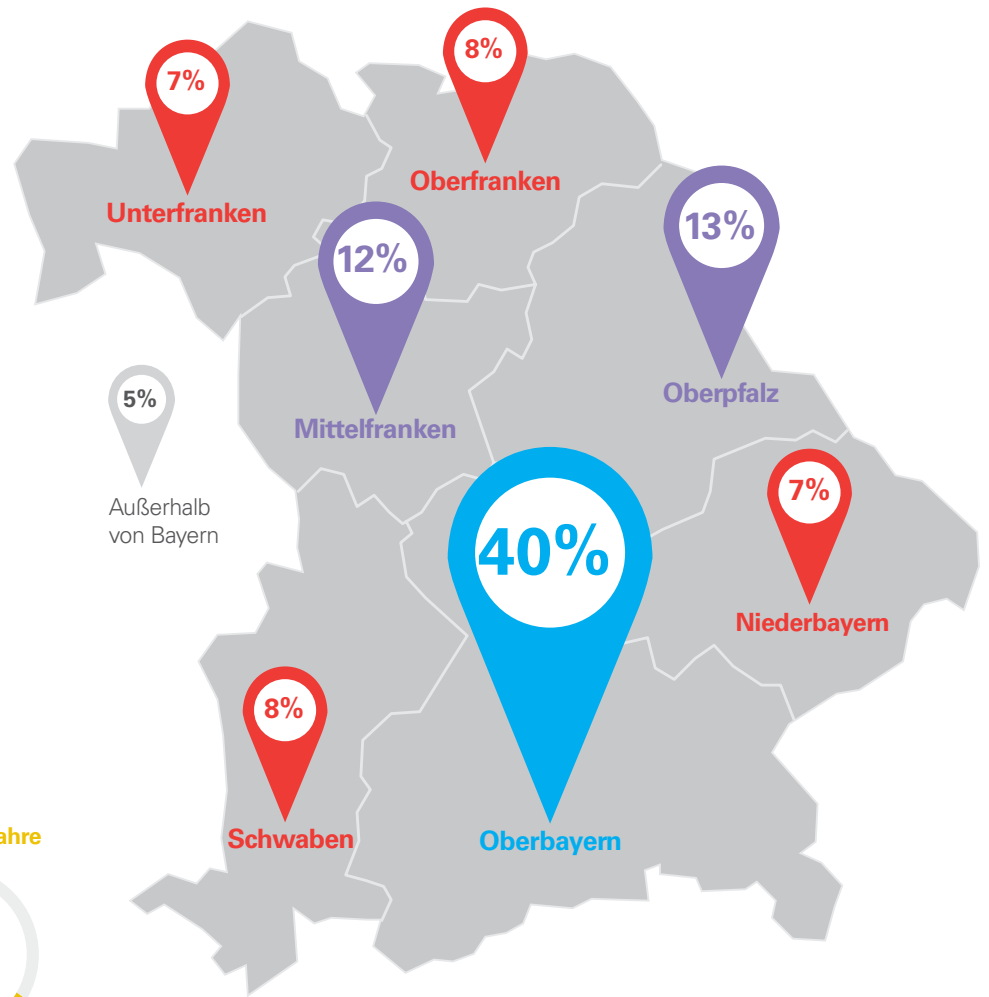
Der Frauenanteil war fast doppelt so hoch wie der Anteil der Männer. 1 Prozent fühlte sich keiner der beiden Gruppen zugehörig.

Die Altersgruppe der 51- bis 60-Jährigen war mit etwa 31 Prozent am häufigsten vertreten.

Aus dem bevölkerungsstärksten Oberbayern entstammten mit 40 Prozent die meisten Teilnehmer, gefolgt von Oberpfälzern (13 Prozent) und Mittelfranken (12 Prozent). Aus Oberfranken und Schwaben kamen je 8 Prozent der Teilnehmer; aus Niederbayern und aus Unterfranken jeweils etwa 7 Prozent.

Somit beteiligten sich Menschen aus allen bayerischen Regierungsbezirken an der Umfrage. Etwa 5 Prozent der Befragten stammten nicht aus Bayern.

Rund 79 Prozent der Teilnehmer gaben an, gesetzlich krankenversichert zu sein.



**1%**  
20 Jahre oder jünger



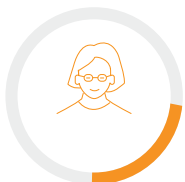
**6%**  
21 – 30 Jahre



**14%**  
31 – 40 Jahre



**21%**  
41 – 50 Jahre



**31%**  
51 – 60 Jahre



**19%**  
61 – 70 Jahre



**7%**  
71 – 80 Jahre



**1%**  
81 Jahre oder älter





## Ärztinnen und Ärzte – bei Gesundheitsfragen klar die Nummer Eins!

Mehr als die Hälfte der Befragten (54 Prozent) sehen in der Ärztin oder dem Arzt ihren Hauptansprechpartner, wenn es um Fragen zur eigenen Gesundheit geht.

15 Prozent gaben an, ihre Gesundheitsfragen in erster Linie über Medien (etwa über Internet, Fernsehen oder Radio) zu klären. Etwa 5 Prozent der Befragten greifen zuerst auf Fachliteratur zu und 7 Prozent informieren sich bei Familie, Freunden oder Bekannten.

Gesundheitsberatung erhalten Bürgerinnen und Bürger zudem in Apotheken, bei Krankenversicherungen, bei Patientenberatungsstellen und in Selbsthilfegruppen (9 Prozent).

Für immerhin 9 Prozent ist keine der genannten Anlaufstellen der richtige Ansprechpartner, wenn es um ihre gesundheitlichen Belange geht.

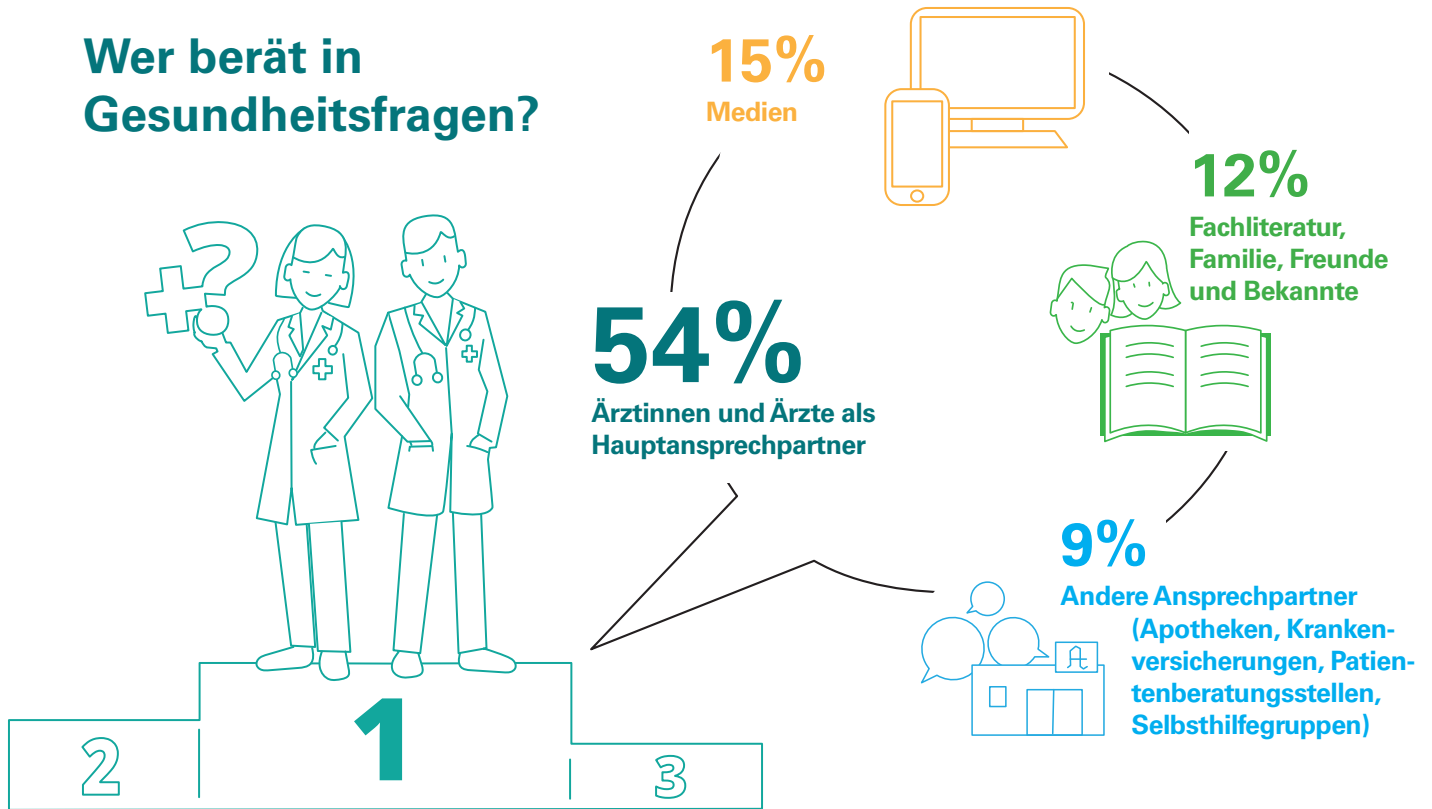
Etwa ein Drittel (33 Prozent) der Befragten geht ein- bis dreimal jährlich zur Ärztin oder zum Arzt; ein weiteres knappes Drittel (32 Prozent) rund vier- bis sechsmal pro Jahr.

Circa 19 Prozent der Befragten antworten, die Ärztin oder den Arzt nur in Notfällen aufzusuchen.

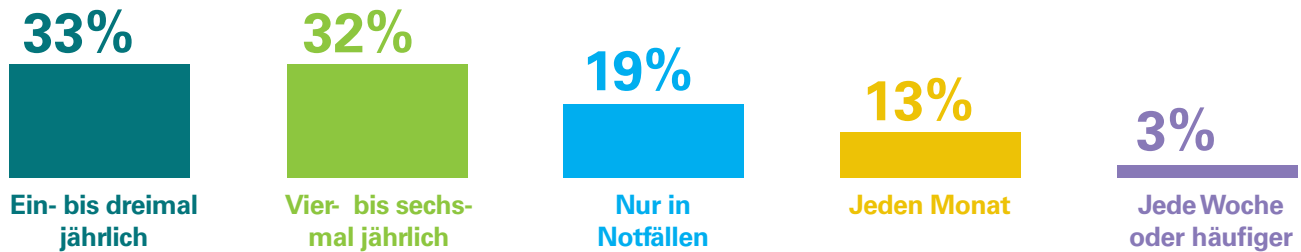
Ungefähr 13 Prozent stellen sich jeden Monat in Praxen oder Krankenhäusern vor und kleinere Gruppen von jeweils unter 2 Prozent suchen jede Woche oder noch häufiger eine Ärztin oder einen Arzt auf.

Zwischen Männern und Frauen gibt es bei der Häufigkeit der Arztbesuche keine gravierenden Unterschiede.

## Wer berät in Gesundheitsfragen?



## Wie oft zur Ärztin oder zum Arzt?





## Fachlich-menschliche Ansprüche an Ärztinnen und Ärzte sehr hoch.

Große Einigkeit besteht bei den Befragten hinsichtlich ihrer Ansprüche an die fachlich-menschlichen Kompetenzen von Medizinerinnen und Medizinern.

98 Prozent der Befragten sagen, dass „Zeit haben“ und „Zuhören können“ wichtig oder sehr wichtig sind. Medizinerinnen und Mediziner sollen kompetent, freundlich, vertrauenswürdig und ehrlich sein. Zudem sollen sie ihre medizinische Beratung verständlich formulieren können.

Weniger Übereinstimmung bei den Meinungen gibt es bei Faktoren wie einer guten Bewertung im Internet oder der Aufgeschlossenheit gegenüber digitalen Neuerungen.

Während für 41 Prozent der Altersgruppe der bis 30-Jährigen eine gute Bewertung in einem Internetportal wichtig oder sehr wichtig ist, gilt dies nur für 22 Prozent der Altersgruppe der ab 71-Jährigen.





# Für Patientinnen und Patienten sind (sehr) wichtig ...



**Kompetenz**



**Vertrauen**



**Zuhören**



**Verständliche  
Beratung**



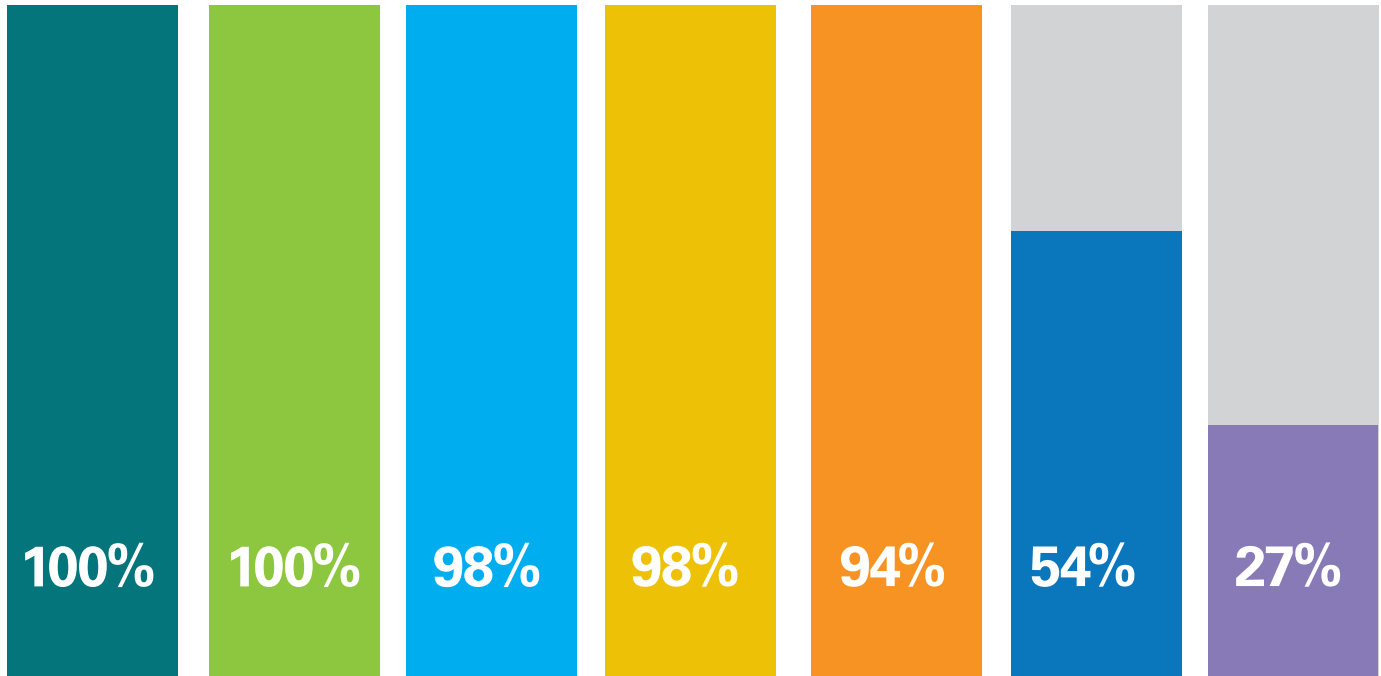
**Freundlichkeit**



**Offen für  
digitale  
Neuerungen**



**Gute  
Bewertung  
im Internet**





## Arztpraxen und Krankenhäuser müssen organisatorischen Ansprüchen standhalten!

Die große Mehrheit der Befragten wünscht sich kurzfristige, unproblematische Terminvergaben und kurze Wartezeiten. Auch Freundlichkeit und Serviceorientierung sind den meisten Teilnehmenden wichtig bis sehr wichtig.

Die Praxen und Krankenhäuser sollen örtlich gut erreichbar sein. 55 Prozent der Befragten erachten Barrierefreiheit in den Gesundheitseinrichtungen als wichtig bis sehr wichtig.


Rund 85 Prozent wünschen sich eine moderne Ausstattung, zum Beispiel bei medizinischen Geräten.

Digitale Angebote, wie etwa Videosprechstunden, werden jedoch nur von einem knappen Drittel der Befragten (29 Prozent) als wichtig bis sehr wichtig erachtet.

27 Prozent der Befragten halten eine gute Bewertung in einem Internetportal für Praxen oder Krankenhäuser für wichtig oder sehr wichtig.

# (Sehr) wichtig für Patientinnen und Patienten sind ...

 **88%**  
Kurze Wartezeiten

**97%**   
Kurzfristige und  
unproblematische Terminvergabe

**96%**   
Freundlichkeit und  
Serviceorientierung

 **86%**  
Gute örtliche Erreichbarkeit

 **55%**  
Barrierefreiheit

 **85%**  
Moderne Ausstattung

 **29%**  
Digitale Angebote

 **27%**  
Gute Bewertung im Internet





# 69%

wünschen sich ein partnerschaftliches  
Arzt-Patienten-Verhältnis

## Viele Patientinnen und Patienten wollen Partner sein.

Mehr als zwei Drittel der Befragten (69 Prozent) wünschen sich im Idealfall ein partnerschaftliches Verhältnis zur Ärztin oder zum Arzt. Gemeinsam zu entscheiden, ist ihnen wichtig.

Knapp ein Viertel (22 Prozent) vertraut dem Fachwissen der Ärztin oder des Arztes und sagt, dass diese bzw. dieser am besten wissen, was gut für ihre Patienten sei.

5 Prozent verstehen sich beim Arzt als Kunde. Sie erhalten dort eine Gesundheitsdienstleistung.

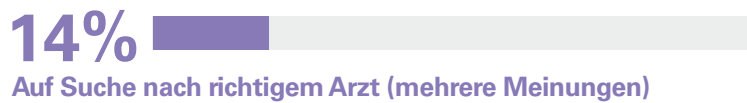
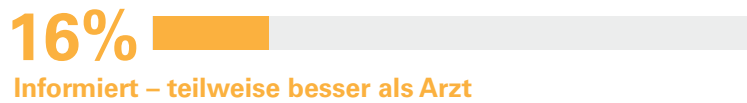
Mehr als die Hälfte der Befragten (56 Prozent) schätzen sich selbst als partnerschaftlichen Patiententyp ein, der gerne gemeinsam mit seiner Ärztin oder seinem Arzt über gesundheitliche Belange entscheidet.

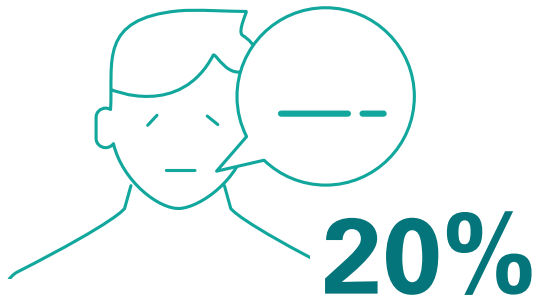
Etwa 9 Prozent der Befragten sagen, dass sie dem Handeln der Ärztinnen und Ärzte vollumfänglich vertrauen.

16 Prozent halten sich selbst für so gut informiert, dass sie manchmal sogar besser Bescheid wissen als die Mediziner.

14 Prozent der Teilnehmenden sind noch auf der Suche nach der für sie optimalen Ärztin oder dem für sie optimalen Arzt und holen mehrere Meinungen ein.

## Patiententypen





**Eigene gesundheitliche Wünsche mitzuteilen,  
fällt manchen Patienten schwer.**

## **Gesundheitswesen wird gänzlich unterschiedlich erlebt.**

Knapp drei Viertel der Befragten (72 Prozent) fühlen sich meistens oder sogar immer ausreichend von ihren Ärztinnen oder Ärzten informiert, wenn es um Diagnosen und Behandlungsmöglichkeiten geht.

Medizinerinnen und Mediziner nehmen sich genug Zeit für ihre Patienten und deren gesundheitliche Belange (72 Prozent). Bei einem guten Viertel der Befragten (26 Prozent) ist dies nur gelegentlich der Fall.

Eigene gesundheitliche Wünsche gegenüber Ärztinnen und Ärzten mitzuteilen, fällt einem Fünftel (20 Prozent) der Patientinnen und Patienten nur gelegentlich oder nie leicht.

31 Prozent der Befragten stellen unserem Gesundheitssystem ein gutes Zeugnis in Sachen Vernetzung aus. Mediziner, so die Wahrnehmung dieser Befragten, tauschen sich untereinander, mit Apotheken und anderen Akteuren des Gesundheitswesens (wie Physiotherapie oder Pflegediensten) aus.

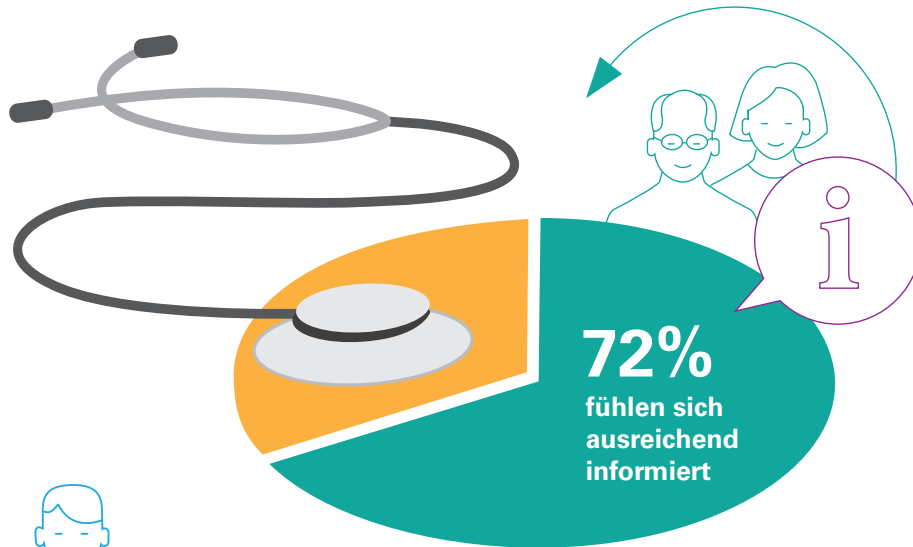
Knapp ein Viertel (23 Prozent) der Teilnehmenden empfindet keinen übergreifenden Austausch; 46 Prozent geben an, diesen nur gelegentlich wahrzunehmen.

Arztpraxen oder Krankenhäuser bekommen von 58 Prozent grundsätzlich oder in den meisten Fällen Barrierefreiheit bescheinigt.

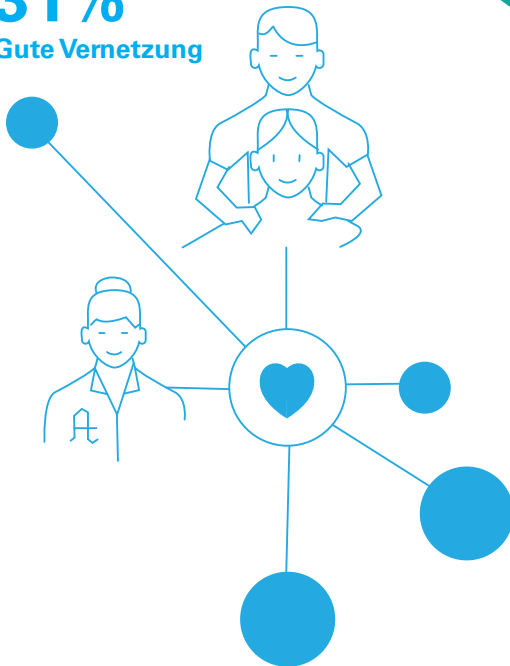
38 Prozent der Befragten finden, Barrierefreiheit sei nur gelegentlich gegeben; 4 Prozent attestieren den Gesundheitseinrichtungen überhaupt keine Barrierefreiheit.

Bei fast der Hälfte (48 Prozent) haben Bürokratie und Kostendruck immer oder meistens keinen Einfluss auf ihr persönliches Verhältnis zur Ärztin oder zum Arzt. 52 Prozent bewerten dies gegenteilig.

## Was Patientinnen und Patienten erleben:



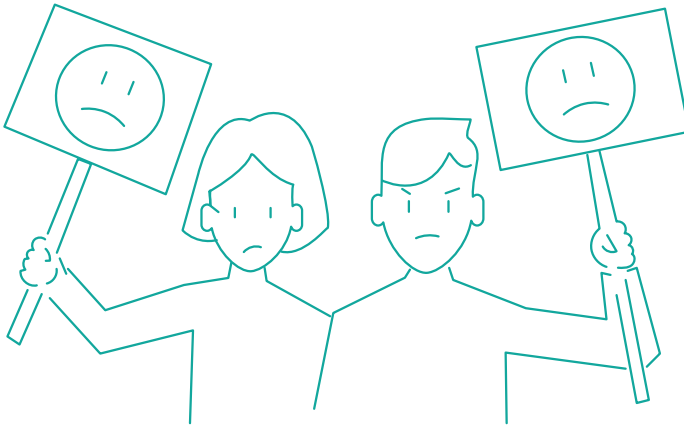
**31%**  
Gute Vernetzung



**48%**  
Kein Einfluss von  
Bürokratie und  
Kostendruck



**58%**  
Barrierefreiheit  
vorhanden



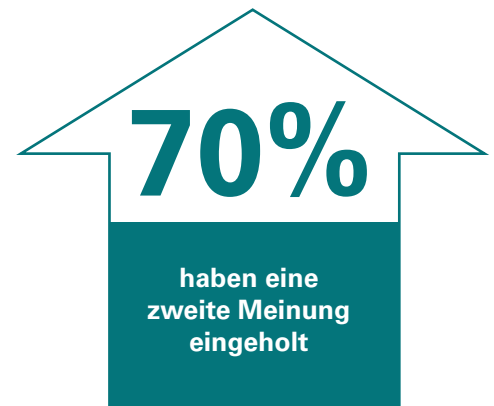
## Bei Unzufriedenheit neue Praxis oder zweite Meinung.

Etwa 20 Prozent der Befragten haben noch nie ihre Arztpraxis gewechselt. Die Mehrheit von 80 Prozent hat sich aber mindestens ein Mal – wenn nicht mehrfach – wegen Unzufriedenheit eine neue Praxis gesucht.

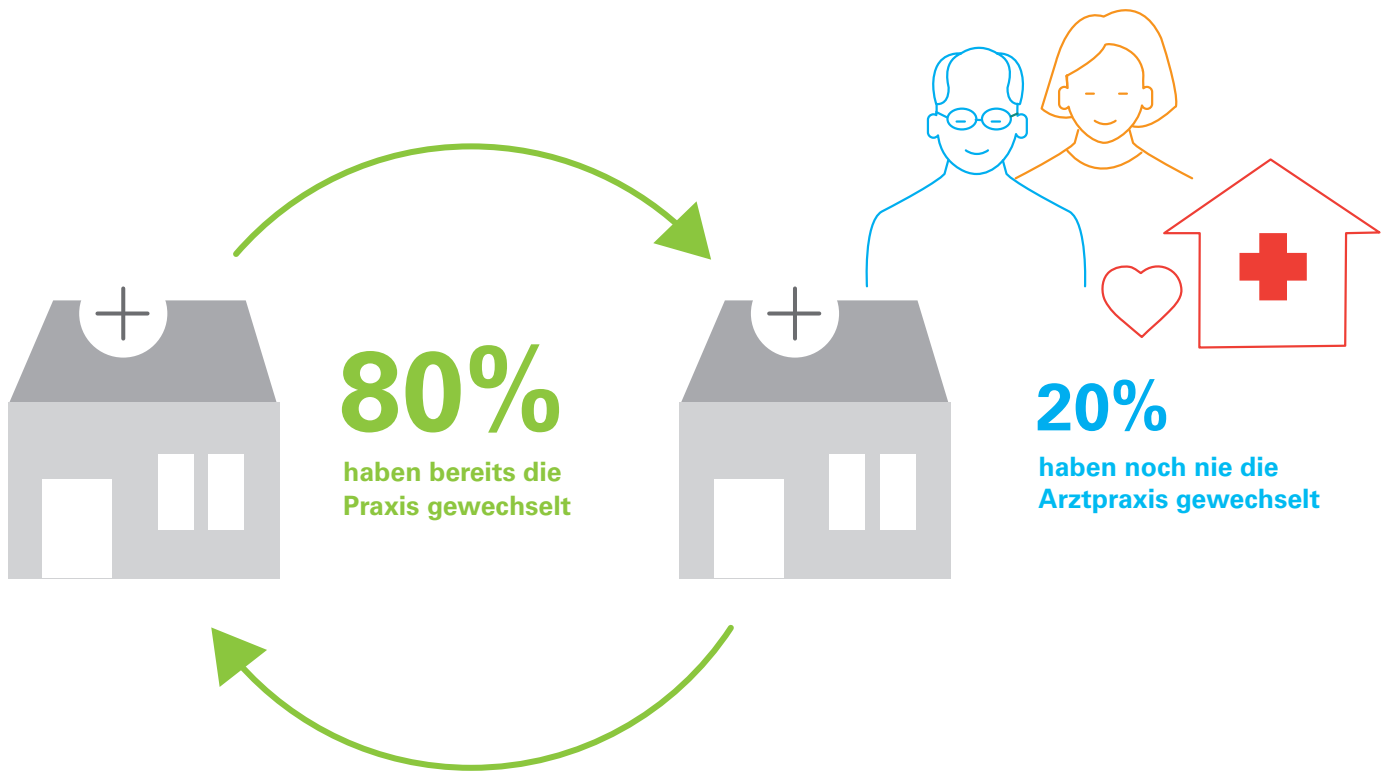
Vom Rechtsanspruch auf eine zweite ärztliche Meinung hat 1 Prozent der Befragten noch nie gehört. Etwa einem Drittel ist die Möglichkeit bekannt, sie wurde aber noch nie in Anspruch genommen (29 Prozent). Mehr als zwei Drittel der Befragten (70 Prozent) haben mindestens ein Mal, wenn nicht öfter eine ärztliche Zweitmeinung eingeholt.

Als Grund für eine zweite Meinung nannten 28 Prozent eine langwierige oder schwierige Behandlung / Operation. Auch mangelndes Vertrauen in die Ärztin oder den Arzt wurde bei 25 Prozent der Befragten als Grund für den Praxiswechsel angegeben. Den gesetzlichen An-

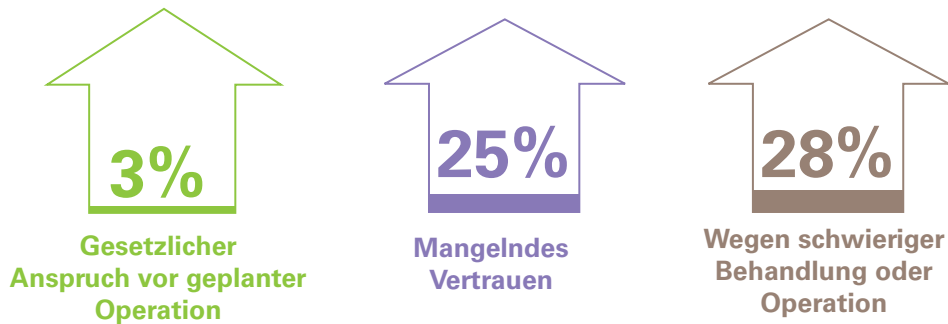
spruch auf eine ärztliche Zweitmeinung vor bestimmten planbaren Operationen nannten 3 Prozent als ausschlaggebendes Motiv.







### Warum zweite Meinung?





## Messbarkeit ärztlicher Qualität? Ja, doch nicht für alle!

Mit Hilfe von Online-Bewertungsportalen oder Patientenfragebögen soll ärztliche Qualität transparenter und messbar gemacht werden.

Ein knappes Drittel (27 Prozent) der Befragten nutzt diese Möglichkeiten. Mehr als zwei Drittel (68 Prozent) nutzen diese Instrumente allerdings nicht. Weniger als 5 Prozent ist die Option der Messbarkeit ärztlicher Qualität nicht bekannt.



## Messbarkeit anhand von Bewertungsportalen und Fragebögen





**BAYERN | DIREKT** ist Ihr direkter Draht zur Bayerischen Staatsregierung.

Unter Telefon **089 12 22 20** oder per E-Mail unter [direkt@bayern.de](mailto:direkt@bayern.de) erhalten Sie Informationsmaterial und Broschüren, Auskunft zu aktuellen Themen und Internetquellen sowie Hinweise zu Behörden, zuständigen Stellen und Ansprechpartnern bei der Bayerischen Staatsregierung.

## IMPRESSUM

Herausgeber:	Geschäftsstelle des Patienten- und Pflegebeauftragten der Bayerischen Staatsregierung Haidenauplatz 1 81667 München Telefon: +49 89 540233-951 <a href="http://www.patientenportal.bayern.de">www.patientenportal.bayern.de</a>	Gewerbemuseumsplatz 2 90403 Nürnberg Telefon: +49 911 21542-951
Gestaltung:	CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg	
Bildnachweis:	Illustrationen von CMS – Cross Media Solutions GmbH, Würzburg	
Stand:	Januar 2022	
Artikelnummer:	stmgp_ppb_005	

## HINWEIS

Diese Druckschrift wird kostenlos im Rahmen der Öffentlichkeitsarbeit der Bayerischen Staatsregierung herausgegeben. Sie darf weder von den Parteien noch von Wahlwerbern oder Wahlhelfern im Zeitraum von fünf Monaten vor einer Wahl zum Zweck der Wahlwerbung verwendet werden. Dies gilt für Landtags-, Bundestags-, Kommunal- und Europawahlen. Missbräuchlich ist während dieser Zeit insbesondere die Verteilung auf Wahlveranstaltungen, an Informationsständen der Parteien sowie das Einlegen, Aufdrucken und Aufkleben parteipolitischer Informationen oder Werbemittel. Untersagt ist gleichfalls die Weitergabe an Dritte zum Zweck der Wahlwerbung. Auch ohne zeitlichen Bezug zu einer bevorstehenden Wahl darf die Druckschrift nicht in einer Weise verwendet werden, die als Parteinahme der Staatsregierung zugunsten einzelner politischer Gruppen verstanden werden könnte. Den Parteien ist es gestattet, die Druckschrift zur Unterrichtung ihrer eigenen Mitglieder zu verwenden. Bei publizistischer Verwertung – auch von Teilen – Angabe der Quelle und Übersendung eines Belegexemplars erbeten.

Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte sind vorbehalten. Die Broschüre wird kostenlos abgegeben, jede entgeltliche Weitergabe ist untersagt. Diese Broschüre wurde mit großer Sorgfalt zusammengestellt. Eine Gewähr für die Richtigkeit und Vollständigkeit kann dennoch nicht übernommen werden. Für die Inhalte fremder Internetangebote sind wir nicht verantwortlich.