

Prok. Dr. David Pfarrhofer

Institutsvorstand und Geschäftsführer, Market Institut Linz

Zusammenfassung der Kernergebnisse zur Umfrage Patient:innen-Pfade und Lenkung der Patient:innen-Ströme

1. Aufgabenstellung und methodischer Aufbau	10
2. Haus- und Kinderärzt:innen als erste Anlaufstelle	11
3. Beweggründe rund um die Wahl der medizinischen Versorgung	15
4. Reformbedarf im österreichischen Gesundheitssystem	19
5. Akzeptanz vorgegebener Behandlungspfade	24
6. Fazit	26

In Österreich sind Haus- und Kinderärzt:innen die bevorzugte Anlaufstelle für eine medizinische Versorgung; Notfall- und Krankenhausambulanzen werden weniger genutzt. Die Vertrautheit der Haus- und Fachärzt:innen mit ihren Patient:innen und die Zeitersparnis im Vergleich zum Krankenhaus werden geschätzt. Krankenhausbesuche locken aufgrund besserer Öffnungszeiten und umfangreicherer Untersuchungsmöglichkeiten.

Eine Mehrheit der Österreicher:innen sieht eine Gesundheitsreform als notwendig an, die vor allem eine Begrenzung der Spitalsbesuche auf Notfälle und Überweisungen sowie eine intensivere Erstberatung per Chat oder Telefon beinhalten sollte. Ein konkreter Behandlungspfad wird dabei grundsätzlich akzeptiert, insbesondere bei schneller Terminverfügbarkeit bei Hausärzt:innen.

1. Aufgabenstellung und methodischer Aufbau

Im Rahmen einer aktuellen Erhebung für das Linzer Institut für Gesundheitssystem-Forschung wurde der derzeitige Zugang der Österreicher:innen zum medizinischen Versorgungssystem ausgelotet. In diesem Zusammenhang wurden 1.053 Österreicher:innen ab 18 Jahren in einem Mix aus telefonischen Interviews ($n = 503$ Interviews) und Online-Interviews ($n = 549$ Interviews) befragt. Die maximale statistische Schwankungsbreite liegt bei $n = 1.052$: $\pm 3,08 \%$. Die befragten Personen entsprechen in ihrer Zusammensetzung, in quotierten und nicht quotierten Merkmalen, der österreichischen Bevölkerung ab 18 Jahren. Diese Übereinstimmung im Rahmen der statistischen Genauigkeitsgrenzen ist eine notwendige Voraussetzung dafür, dass die Ergebnisse verallgemeinert werden dürfen. Die Erhebung selbst wurde zwischen dem 25. Juli und 11. August 2023 durchgeführt.

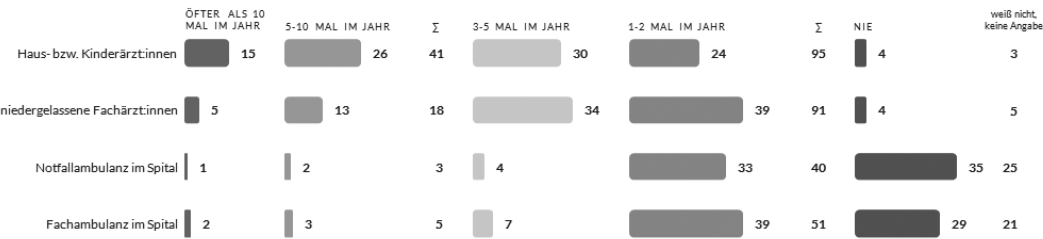
Ein Fokus der Erhebung lag dabei auf der Bereitschaft der Österreicher:innen, vorgegebene Behandlungspfade einzuhalten. Analysiert wurden weiters das Wissen um die telefonische Gesundheitsberatung 1450 sowie das Bewusstsein rund um Reformnotwendigkeiten im österreichischen Gesundheitssystem.

2. Haus- und Kinderärzt:innen als erste Anlaufstelle

Die Österreicher:innen nutzen überwiegend die Haus- und Kinderärzt:innen, aber auch niedergelassene Fachärzt:innen werden mehrheitlich mehrmals pro Jahr aufgesucht. Notfall- und Fachambulanzen im Spital werden deutlich seltener genutzt. Während 95 % der Befragten zumindest ein bis zwei Mal pro Jahr Haus- bzw. Kinderärzt:innen aufsuchen, werden Fachambulanzen im Spital nur etwa von der Hälfte der Bevölkerung jährlich aufgesucht und rund ein Drittel nutzt die Spitäler nie.

Nutzungshäufigkeit von Gesundheitseinrichtungen

i Vor allem Haus- und Kinderärzt:innen sowie Fachärzt:innen werden mehrmals jährlich aufgesucht!

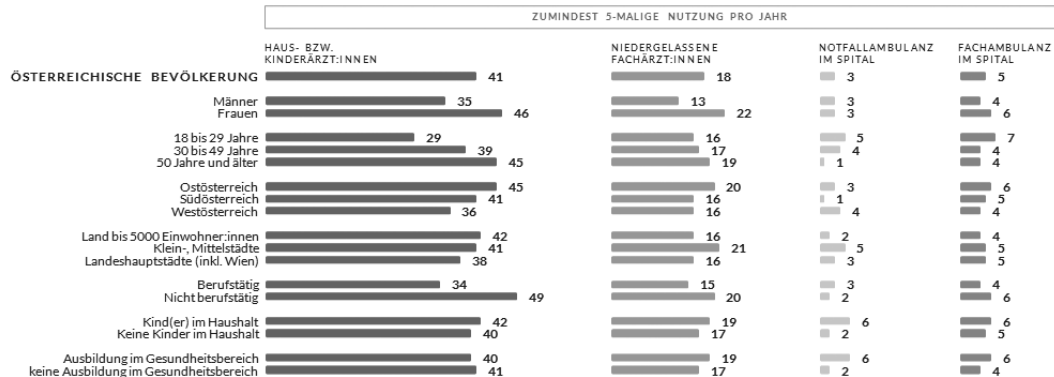


Frage: Heute haben wir einige Fragen rund um die Gesundheitsversorgung in Österreich. Gleich zu Beginn: Wie häufig nutzen Sie folgende Gesundheitseinrichtungen?

Die intensiven Nutzer:innen der Gesundheitseinrichtungen

Soziodemografischer Überblick – zumindest 5-malige Nutzung pro Jahr

1 Die Österreicher:innen sind häufiger bei den Ärzt:innen; Personen unter 30 Jahren haben weniger Bezug zu niedergelassenen Ärzt:innen.



Frage: Heute haben wir einige Fragen rund um die Gesundheitsversorgung in Österreich. Gleich zu Beginn: Wie häufig nutzen Sie folgende Gesundheitseinrichtungen?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent – B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

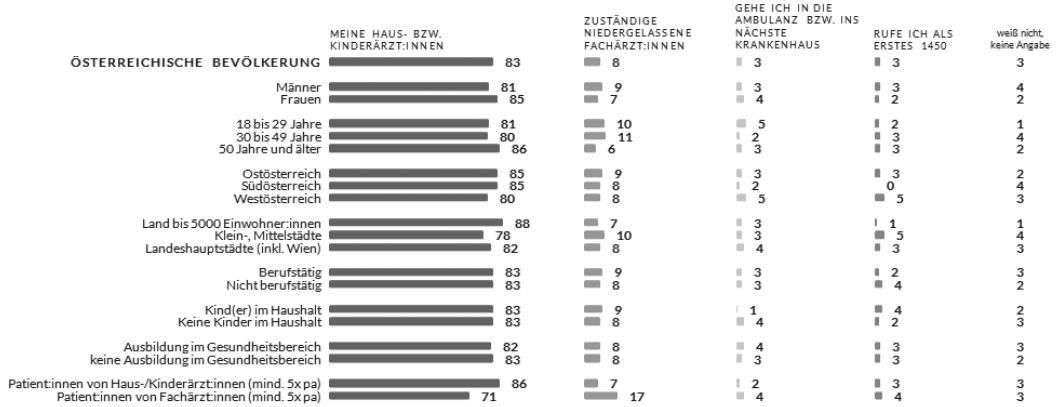
PATIENT:INNEN-PFADE

Haus- und Kinderärzt:innen werden besonders von Frauen mit 46 % und Menschen ab 50 Jahren mit 45 % aufgesucht. Aber auch unter den Männern und unter jüngeren Personen nutzt rund ein Drittel die Haus- und Kinderärzt:innen zumindest fünfmal pro Jahr. Niedergelassene Fachärzt:innen werden hingegen nur von einem knappen Fünftel zumindest fünfmal jährlich genutzt.

Grundsätzlich lässt sich aber festhalten, dass Haus- und Kinderärzt:innen die erste Anlaufstelle für ärztliche Hilfe im Alltag darstellen. 83 % der Bevölkerung wenden sich tagsüber bei ärztlichen Fragen ohne Notfall direkt an die Haus- bzw. Kinderärzt:innen, Fachärzt:innen werden in diesen Fällen nur von 8 % direkt kontaktiert.

Erste Anlaufstelle für ärztliche Hilfe – tagsüber

1 Haus- & Kinderärzt:innen sind die zentrale Anlaufstelle, wenn es tagsüber um ärztliche Hilfe geht.



Frage: Welches Verhalten trifft am ehesten auf Sie zu? Wenn ich tagsüber ärztliche Hilfe benötige und es sich um keinen Notfall handelt, wende ich mich an -

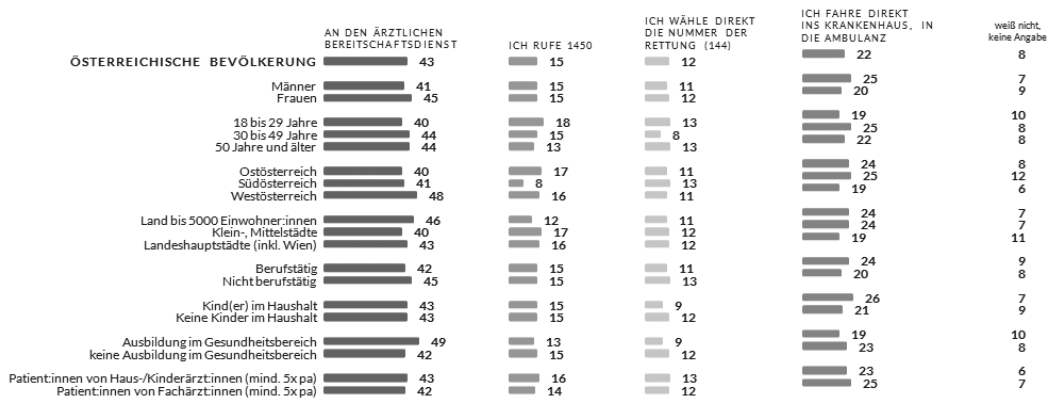
MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent - B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

Erste Anlaufstelle für ärztliche Hilfe – abends/Weekende

1 Außerhalb der Ordinationszeiten wenden sich die Österreicher:innen überwiegend an den ärztlichen Bereitschaftsdienst - ein knappes Viertel geht aber auch direkt in eine Krankenhaus-Ambulanz!



Frage: Wohin wenden Sie sich, wenn Sie oder ein naher Angehöriger spät am Abend oder am Wochenende ärztliche Hilfe benötigen und es sich um keinen Notfall handelt?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent - B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

Außerhalb der Ordinationszeiten wenden sich viele Österreicher:innen (43 %) an den ärztlichen Bereitschaftsdienst, aber auch das Aufsuchen von Krankenhausambulanzen (22 %) ist dann weit verbreitet. Im ländlichen Raum fährt ein Viertel am Abend oder an Wochenenden direkt in das Krankenhaus, in den Städten tut dies jede(r) Fünfte. Jede(r) Zehnte ruft abends oder am Wochenende auch direkt die Rettung.

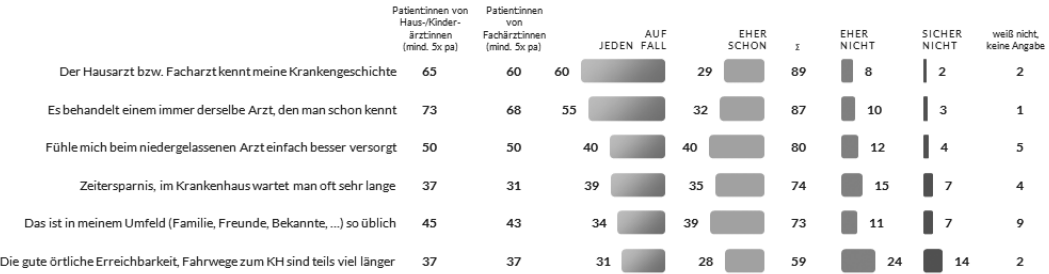
3. Beweggründe rund um die Wahl der medizinischen Versorgung

Die Beweggründe, im Falle ärztlicher Hilfe zuerst Haus- und Fachärzt:innen aufzusuchen, sind vielfältig, die Haus- und Fachärzt:innen zeichnen sich aber vor allem durch die Vertrautheit mit den Patient:innen und deren Krankengeschichte aus.



Argumente für Erstkontakt bei Fach- & Hausärzt:innen I

1 Vor allem die Vertrautheit mit den Fach- und Hausärzt:innen sowie die Bekanntheit der Krankengeschichte sprechen für den Erst-Besuch bei diesen medizinischen Anlaufstellen!



Frage: Wenn Sie ärztliche Hilfe benötigen, wie sehr sprechen die folgenden Punkte für Sie persönlich dafür zuerst zum Hausarzt bzw. zu einem niedergelassenen Facharzt zu gehen?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent – B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

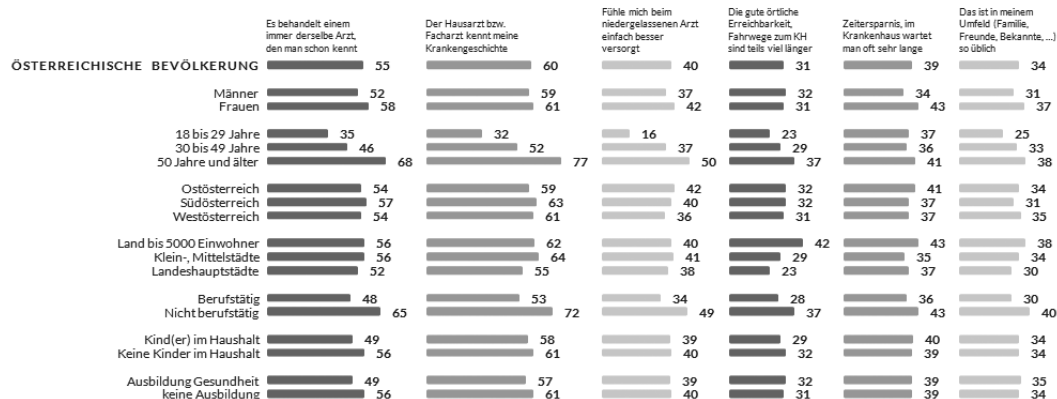
Neben der Vertrautheit mit der Krankengeschichte (89 %) ist auch die Vertrautheit mit der Ärztin bzw. dem Arzt für 87 % zentral. Zudem fühlen sich 80 % beim niedergelassenen Arzt bzw. Ärztin besser versorgt. Für drei Viertel ist der Weg zur Ärztin bzw. zum Arzt im Umfeld so üblich und auch die Zeitersparnis gegenüber dem Krankenhaus wird entsprechend als Pluspunkt wahrgenommen.

Argumente für Erstkontakt bei Fach- & Hausärzt:innen II

Soziodemografischer Überblick – Note 1 „auf jeden Fall“

1 Ältere Österreicher:innen sind deutlich überzeugter von „ihrem“ Erstkontakt bei Haus- oder Fachärzt:innen.

NOTE 1 „AUF JEDEN FALL“



Frage: Wenn Sie ärztliche Hilfe benötigen, wie sehr sprechen die folgenden Punkte für Sie persönlich dafür zuerst zum Hausarzt bzw. zu einem niedergelassenen Facharzt zu gehen?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent – B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

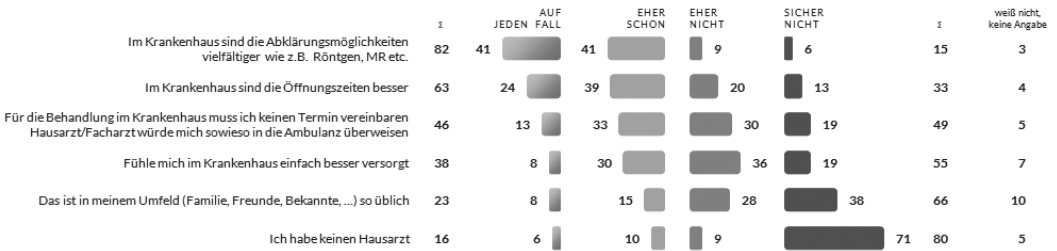
PATIENT:INNEN-PFADE

Die Mehrheit der älteren Personen legt besonders hohen Wert auf die Vertrautheit mit der Ärztin bzw. dem Arzt, während dies unter den bis 30-Jährigen nur rund ein Drittel als sehr wichtig einstuft. Im ländlichen Raum spielt zudem die bessere Erreichbarkeit (43 % Note 1) gegenüber den Krankenhäusern eine wichtige Rolle.

Für einen direkten Besuch im Krankenhaus bei medizinischen Anliegen sprechen, neben den besseren Öffnungszeiten (63 %), vor allem die umfangreichen Abklärungsmöglichkeiten (82 %).

Argumente für Erstkontakt in einer Spitalsambulanz I

1 Die Abklärungsmöglichkeiten sind bei der Spitalsambulanz ausschlaggebend!



Frage: Und wie sehr sprechen die folgenden Punkte Ihrer Meinung nach dafür gleich in eine Spitalsambulanz zu gehen?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

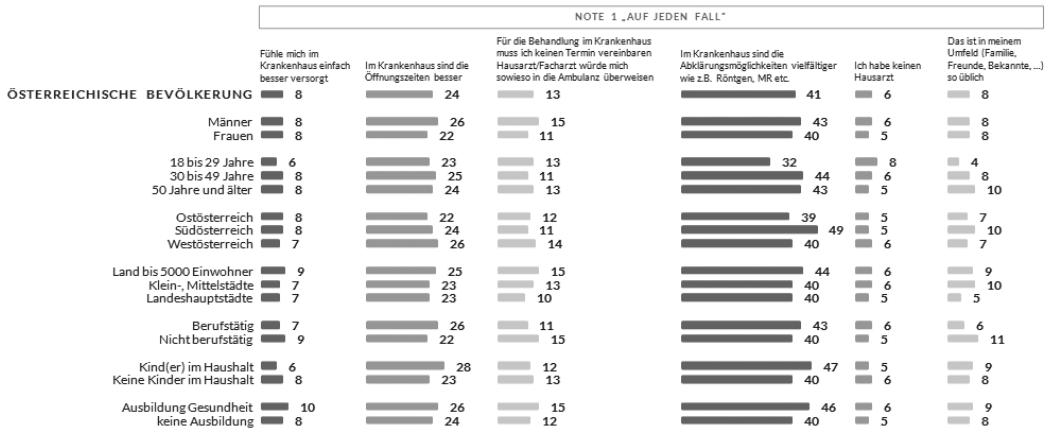
Ergebnisse in Prozent - B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

Argumente für Erstkontakt in einer Spitalsambulanz II

Soziodemografischer Überblick - Note 1 „auf jeden Fall“

1 Spürbar weniger Unterschiede in den Argumentationsketten zwischen jüngeren und älteren Österreicher:innen als bei niedergelassenen Ärzt:innen.



Frage: Und wie sehr sprechen die folgenden Punkte Ihrer Meinung nach dafür gleich in eine Spitalsambulanz zu gehen?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent - B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

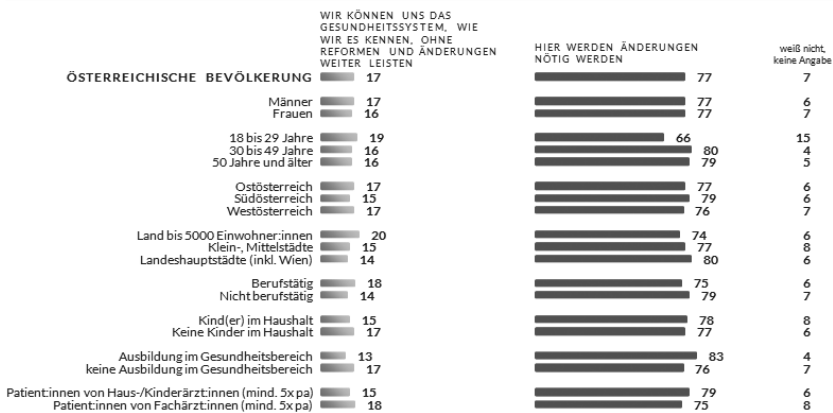
Vor allem Personen mit Kind(ern) im Haushalt (47 %) und Personen mit medizinischer Ausbildung stufen die vielfältigen Abklärungsmöglichkeiten als entscheidend ein: Eine bessere Versorgung als bei Haus- und Fachärzt:innen wird hingegen kaum erwartet (8 %).

4. Reformbedarf im österreichischen Gesundheitssystem

Eine Reform des Gesundheitssystems wird von drei Viertel der Österreicher:innen als erforderlich angesehen.

Einschätzung zum Reformbedarf im Gesundheitssystem

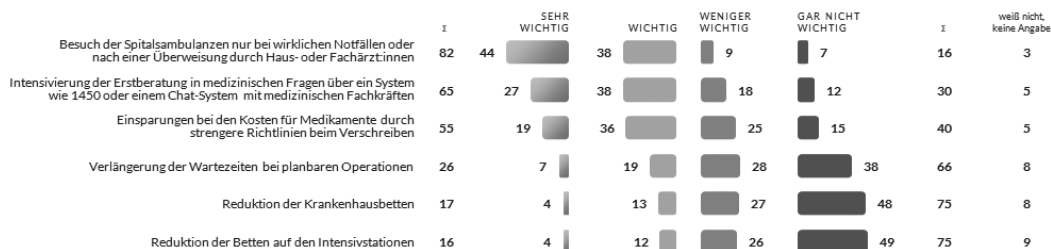
! Eine Reform des Gesundheitssystems wird von drei Viertel der Österreicher:innen als erforderlich angesehen – ohne Reformen wird dies hinkünftig sonst nicht mehr leistbar sein!



Frage: Wie schätzen Sie das ein: Werden wir uns in Österreich das Gesundheitssystem, wie wir es kennen, ohne Reformen und Änderungen weiter leisten können, oder gehen Sie davon aus, dass hier Änderungen nötig werden?

Bedeutung ausgewählter Maßnahmen I

Reduktionen der Besuche von Spitalsambulanzen, Intensivierung der Erstberatung sowie Einsparungen für Medikamente werden mehrheitlich als wichtige Maßnahmen betrachtet!



Frage: Hier sehen Sie verschiedene Maßnahmen. Wie wichtig sind diese Ihrer Meinung nach, damit das Gesundheitssystem, wie wir es kennen, finanzierbar bleibt?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent – B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

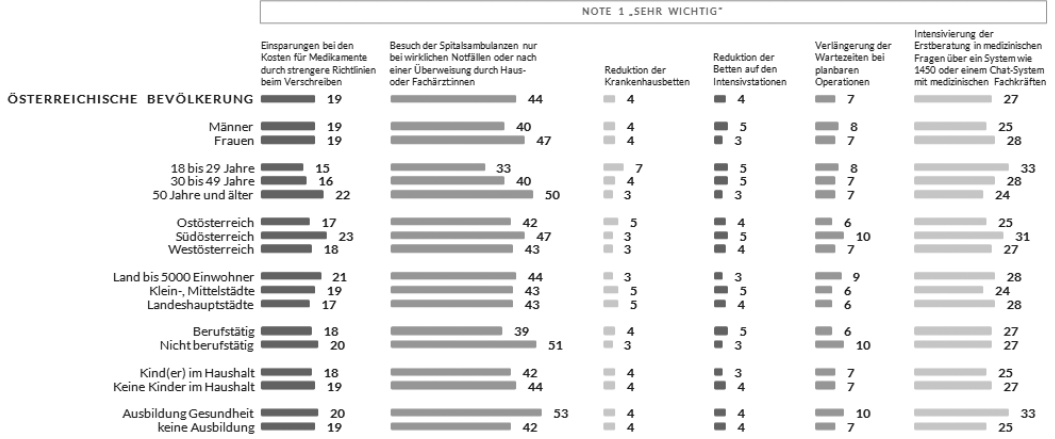
PATIENT:INNEN-PFADE

Dabei wird vor allem ein Einschränken der Besuche von Spitalsambulanzen nur auf Notfälle und Überweisungen (82 %) als zentral angesehen, aber auch eine Intensivierung der Erstberatung via Chat oder Telefon (65 %) wird als wichtig erachtet.

Bedeutung ausgewählter Maßnahmen II

Soziodemografischer Überblick – Note 1 „sehr wichtig“

1 Jüngere Österreicher:innen zeigen mehr Akzeptanz rund um die telefonische bzw. Chat-Erstberatung.

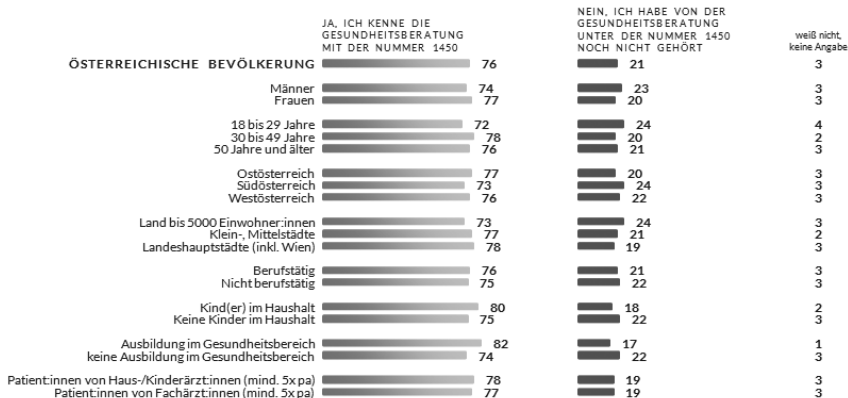


Frage: Hier sehen Sie verschiedene Maßnahmen. Wie wichtig sind diese Ihrer Meinung nach, damit das Gesundheitssystem, wie wir es kennen, finanzierbar bleibt?

Während ältere Personen eher die Reduktion der Spitalsambulanzbesuche in den Fokus stellen (50 %), sehen Personen bis 30 Jahre, mit je einem Drittel, die Intensivierung der Erstberatung in medizinischen Fragen über ein System wie 1450 oder ein Chat-System gleich wichtig wie die Reduktion der Spitalsambulanzbesuche. Eine Reduktion der Krankenhausbetten, sowohl auf den Normal- als auch auf den Intensivstation, sowie eine Verlängerung der Wartezeiten bei planbaren Operationen kommt für die Österreicher:innen hingegen eher nicht infrage.

Bekanntheit der telefonischen Gesundheitsberatung 1450

① Drei Viertel der Österreicher:innen kennen die telefonische Gesundheitsberatung mit der Nummer 1450!



Frage: Kennen Sie die kostenlose telefonische Gesundheitsberatung mit der Nummer 1450 oder haben Sie von der Gesundheitsberatung unter der Nummer 1450 noch nicht gehört?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET.

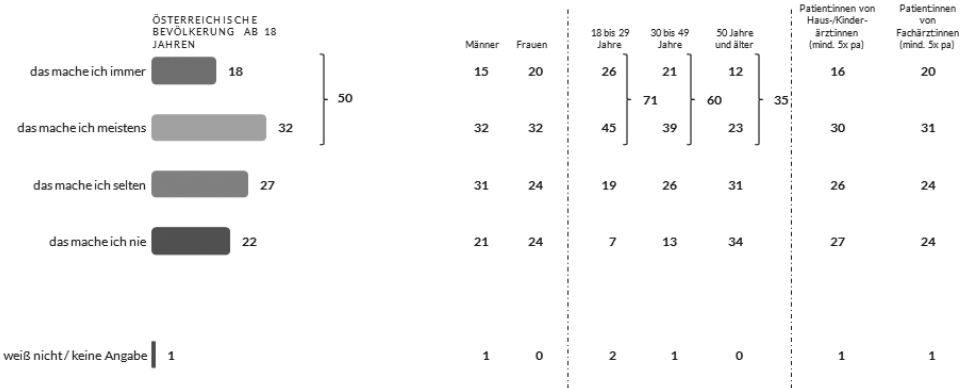
Ergebnisse in Prozent – B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

Die telefonische Gesundheitsberatung unter der Nummer 1450 ist den Österreicher:innen zwar grundsätzlich bereits bekannt – als erster Kontaktpunkt wird sie derzeit aber (noch) selten genutzt. Weiters gehört vor allem bei jungen Österreicher:innen die Informationseinholung im Internet bei unbekannten Symptomen einfach dazu – knapp drei Viertel der Personen unter 30 Jahren machen dies meistens, in der Alterskohorte 50+ liegt der Anteil hingegen nur bei etwa einem Drittel.

Recherche im Internet bei ungeklärten Symptomen

1 Die Hälfte der Österreicher:innen recherchiert zumindest meistens die Symptome im Internet – vor allem jüngere Menschen sind hier aktiv!



Frage: Tendieren Sie dazu, bei ungeklärten Symptomen vor einem Arztbesuch im Internet zu recherchieren oder eher nicht? Würden Sie sagen –

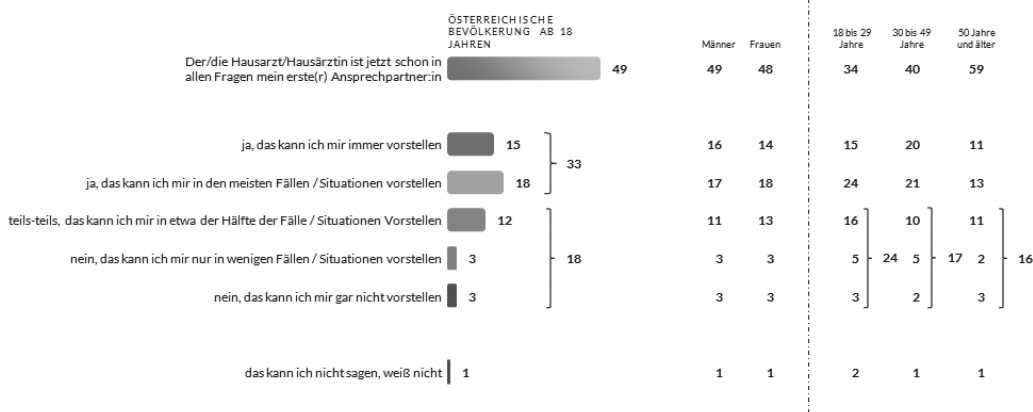
5. Akzeptanz vorgegebener Behandlungspfade

Die Einhaltung eines Behandlungspfades (z.B. mit gesundheitlichen Problemen immer zuerst zum Hausarzt zu gehen – mit Ausnahme von Kinderarzt, Gynäkologe und Augenarzt) ist für die Österreicher:innen durchaus vorstellbar. Zudem stellt der Hausarzt bzw. die Hausärztin bereits jetzt für die Hälfte der Österreicher:innen die erste Anlaufstelle dar.

Einstellung zu einem vorgegebenen Behandlungspfad

LIG LINZER
INSTITUT
FÜR
GESUNDHEITSSYSTEM-FORSCHUNG

1 Die Österreicher:innen sind durchwegs bereit sich an einen vorgegebenen Behandlungspfad zu halten – für die Mehrheit der älteren Personen sind die Hausärzt:innen bereits jetzt die ersten Ansprechpartner:innen!



Frage: Können Sie sich vorstellen, sich immer an einen vorgegebenen Behandlungspfad zu halten wie z.B. mit gesundheitlichen Problemen immer zuerst zum Hausarzt zu gehen - mit Ausnahme von Kinderarzt, Gynäkologe und Augenarzt – oder nicht? Würden Sie sagen -

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET

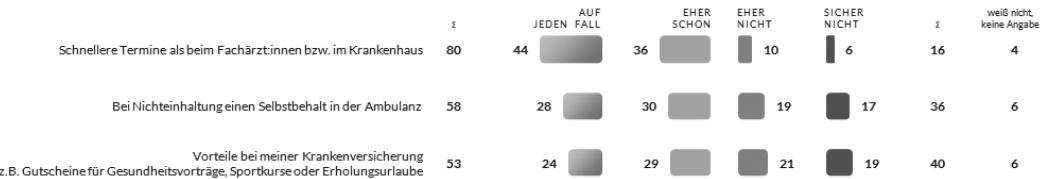
Ergebnisse in Prozent - B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

Augenscheinlich ist weiters, dass die jungen Österreicher:innen deutlich wenig begeistert von derartigen Behandlungspfaden sind – hier ist die Bindung an Haus- und Fachärzt:innen spürbar geringer als bei älteren Personen.

Gründe für eine Einhaltung des Behandlungspfads

1 Vor allem die Verfügbarkeit der Hausärzt:innen spricht für die Einhaltung des Behandlungspfades!



Frage: Wie sehr wären diese Punkte für Sie ein Grund zuerst zum Hausarzt zu gehen und den Behandlungspfad einzuhalten?

MARKETINSTITUT
LET'S RAISE YOUR MARKET!

Ergebnisse in Prozent – B2101/Basis: Österreichische Bevölkerung ab 18 Jahren

PATIENT:INNEN-PFADE

Eine Attraktivierung des vorgegebenen Behandlungspfades (Erstkontakt bei Hausärzt:innen) kann vor allem durch raschere Terminvergaben erfolgen. Weiters sind auch etwaige Kosten für den Ambulanzbesuch als Steuerungselement denkbar, aber auch Vorteile bei der eigenen Krankenversicherung werden von der Hälfte als möglicher Anreiz zur Einhaltung von Behandlungspfaden betrachtet.

6. Fazit

Die Österreicher:innen nutzen überwiegend die Haus- und Kinderärzt:innen, aber auch niedergelassene Fachärzt:innen werden mehrheitlich mehrmals pro Jahr aufgesucht. Notfall- und Fachambulanzen im Spital werden deutlich seltener genutzt.

Haus- und Kinderärzt:innen stellen dementsprechend auch die erste Anlaufstelle für ärztliche Hilfe im Alltag dar. Außerhalb der Ordinationszeiten wenden sich viele Österreicher:innen an den ärztlichen Bereitschaftsdienst, aber auch die Krankenhausambulanzen werden dann vermehrt aufgesucht: Im ländlichen Raum fährt ein Viertel am Abend oder an Wochenenden direkt in das Krankenhaus.

Die Haus- und Fachärzt:innen zeichnen sich vor allem durch die Vertrautheit mit den Patient:innen aus, für den Besuch im Krankenhaus sprechen hingegen die umfangreichen Abklärungsmöglichkeiten.

Die telefonische Gesundheitsberatung unter der Nummer 1450 ist den Österreicher:innen grundsätzlich bereits bekannt – als erster Kontaktpunkt wird sie derzeit aber noch selten genutzt.

Eine Reform des Gesundheitssystems wird von drei Viertel der Österreicher:innen als erforderlich angesehen. Dabei wird vor allem ein Einschränken der Besuche von Spitalsambulanzen nur auf Notfälle und Überweisungen als zentral angesehen, aber auch eine Intensivierung der Erstberatung via Chat oder Telefon sowie Einsparungen bei der Verschreibung von Medikamenten werden als wichtig erachtet.

Die Einhaltung eines Behandlungspfades ist für die Österreicher:innen durchaus vorstellbar. Zudem stellt der Hausarzt bzw. die Hausärztin bereits jetzt für die Hälfte der Österreicher:innen die erste Anlaufstelle dar, vor allem aufgrund der schnelleren Terminverfügbarkeit. Augenscheinlich ist weiters, dass die jungen Österreicher:innen deutlich weniger begeistert von derartigen Behandlungspfaden sind – hier ist die Bindung an Haus- und Fachärzt:innen spürbar geringer als bei älteren Personen.

Eine Attraktivierung von Erstkontakten bei Haus- und Fachärzt:innen kann vor allem durch rasche Terminvergaben erfolgen, weiters sind auch etwaige Kosten für den Ambulanzbesuch als Steuerungselement denkbar.

Vor allem bei jungen Österreicher:innen gehört die Informationseinholung im Internet bei unbekannten Symptomen einfach dazu – knapp drei Viertel der Perso-

nen unter 30 Jahren machen dies meistens, in der Alterskohorte 50+ liegt der Anteil hingegen nur bei etwa einem Drittel.

Dokumentation der Umfrage

MARKET Institut; Hybrid-Befragung: Mix aus telefonischen Interviews (n = 503 Interviews, durchgeführt von geschulten und kontrollierten Interviewer:innen des MARKET-Instituts) und Online Interviews (n = 549 Interviews, durchgeführt im offline rekrutierten MARKET-Online-Panel); Erhebungszeitraum: 25. Juli bis 11. August 2023; maximale statistische Schwankungsbreite bei n = 1.052: $\pm 3,08 \%$.