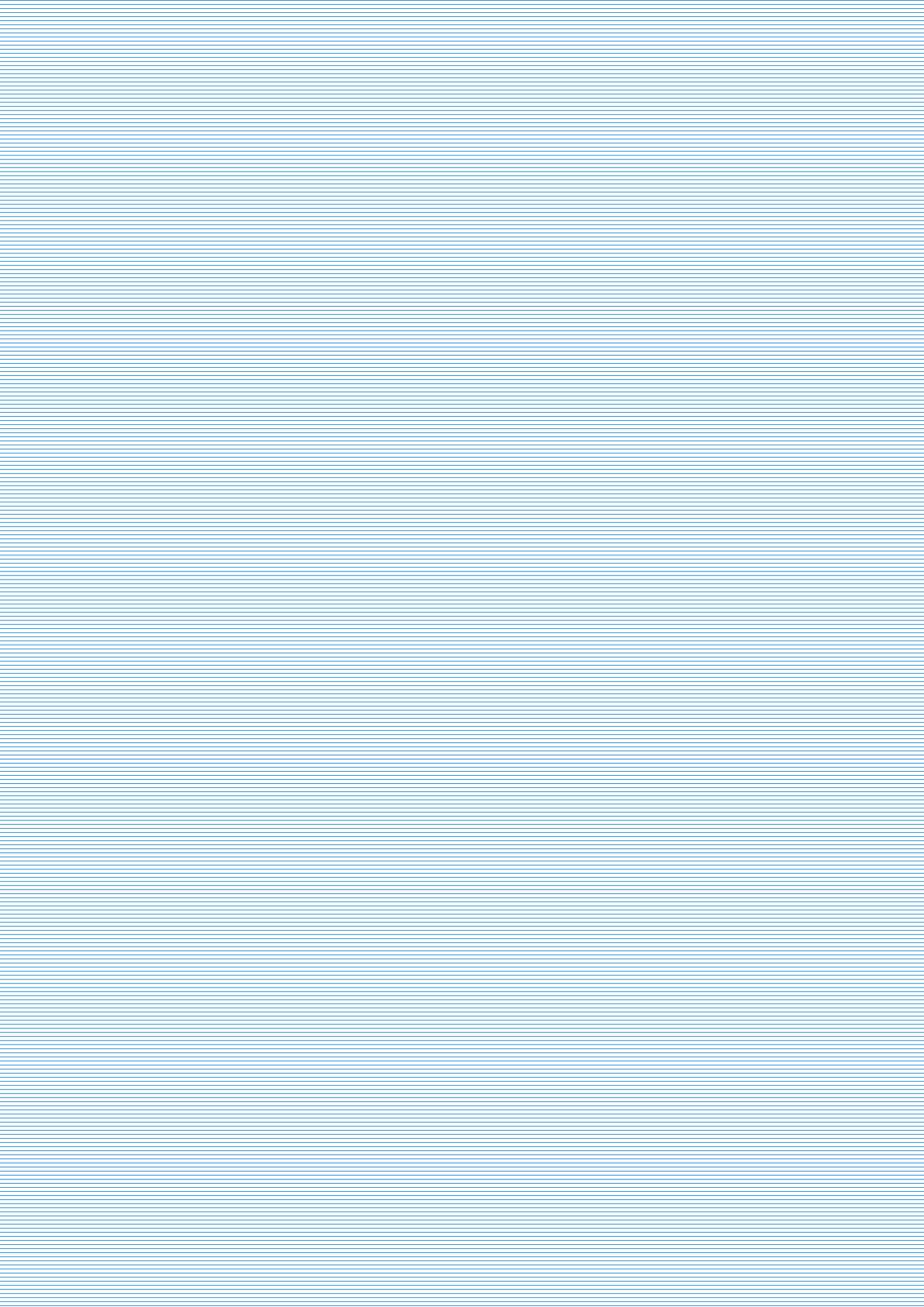




## Gesundheitsversorgung im Kanton Zug Wie zufrieden ist die Bevölkerung?



1

## INHALT

3

## VORWORT

4

## ZUSAMMENFASSUNG

5

## METHODIK

6

## ERGEBNISSE

### 6 ZUFRIEDENHEIT

6 Zufriedenheit generell mit dem Gesundheitswesen

7 Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung im Spital

8 Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung

### 10 ZUGÄNGLICHKEIT

10 Zugänglichkeit generell

11 Zugänglichkeit einzelner Dienste

### 12 SICHERHEITSGEFÜHL

12 Sicherheitsgefühl generell

12 Sicherheitsgefühl bezüglich Angebot

15 Sicherheitsgefühl bezüglich Qualität

16 Sicherheitsgefühl bezüglich Bezahlbarkeit

### 17 INFORMIERTHEIT

### 18 INFORMATIONSQUELLEN

### 19 VERSICHERUNGSSTATUS



## VORWORT

### UNSER GESUNDHEITSWESEN – LEISTUNGEN, DIE GESCHÄTZT WERDEN

Wenn in der öffentlichen Diskussion vom Gesundheitswesen die Rede ist, dann stehen meistens die Kosten im Vordergrund. Die Leistungen bleiben oft unerwähnt.

Es ist aber für kranke oder verunfallte Menschen von grösster Bedeutung, dass sie angemessen behandelt und gepflegt werden. Deshalb ist die Frage entscheidend, ob die Erwartungen der Bevölkerung auch tatsächlich erfüllt werden. Die vorliegende Untersuchung gibt eine Antwort darauf, und zwar eine erfreuliche. Die allgemeine Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen im Kanton Zug ist hoch, und auch beim Sicherheitsgefühl und der Zugänglichkeit sind die Werte sehr gut.

Und was mich besonders freut: Die Zugerinnen und Zuger sind unabhängig von Einkommen, Versicherungsklasse oder Bildungsniveau mit dem Gesundheitswesen im Grossen und Ganzen gleich zufrieden. Unterschiede gibt es nur in ganz wenigen Einzelbereichen. Diese gilt es im Auge zu behalten.

Die positive Beurteilung des Zuger Gesundheitswesens durch die Bevölkerung bedeutet eine grosse Anerkennung für alle, die in unserem Kanton in diesem Bereich tätig sind. Ihre Leistungen zugunsten der Patientinnen und Patienten verdienen unseren Dank. Die positiven Resultate haben mich zudem in meiner Überzeugung bestärkt, dass bei uns die Mittel in das Gesundheitswesen gut investiert sind. Sorgen wir gemeinsam dafür, dass dies so bleibt!

Joachim Eder, Regierungsrat  
Gesundheitsdirektor des Kantons Zug

## ZUSAMMENFASSUNG

Die Zuger Bevölkerung fühlt sich durch das Gesundheitswesen gut oder sogar sehr gut abgesichert. Sie bewertet die medizinischen Dienste als für sie gut erreichbar bzw. gut zugänglich und ist ganz generell mit dem Funktionieren des Gesundheitswesens im Kanton Zug zufrieden. Hohe Bewertungen gibt es namentlich für die Apotheken, Ärztinnen und Ärzte, Kliniken und Spitäler sowie den Rettungsdienst.

### Repräsentative Befragung

Im Sinne einer Standortbestimmung hat die Gesundheitsdirektion eine repräsentative Erhebung zur Zufriedenheit der Bevölkerung mit dem Gesundheitswesen im Kanton Zug veranlasst. Dabei wurden im vierten Quartal 2008 rund 1600 Personen ab 18 Jahren telefonisch befragt.

### Gute Noten für die Gesundheitsversorgung

Die Auskunftspersonen wurden gebeten, ihre Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung im Kanton Zug auf einer Skala von 1 (überhaupt nicht zufrieden) bis 10 (sehr zufrieden) anzugeben. 75 Prozent zeigen sich zufrieden oder sehr zufrieden (Bewertungen von 8 bis 10), 25 Prozent vergeben mittlere Noten (4 bis 7) und nur ein Prozent ist unzufrieden (1 bis 3)<sup>1</sup>. Der Durchschnitt liegt bei 8.12. Noch höher liegt der mittlere Wert für die Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung im Spital<sup>2</sup> und mit dem letzten Hausarztbesuch: Er beträgt hervorragende 8.76 bzw. 8.86 Punkte.

Die generelle Erreichbarkeit bzw. Verfügbarkeit der medizinischen Dienste wird im Durchschnitt mit 8.31 von 10 möglichen Punkten bewertet. Nur ein Prozent der Befragten erachtet die Zugänglichkeit als schlecht (Bewertungen von 1 bis 3). 21 Prozent antworten mit mittleren Werten (4 bis 7) und 78 Prozent finden die Zugänglichkeit gut oder sehr gut (8 bis 10).

### Sicherheitsgefühl top – mit einer Ausnahme

Auch das Sicherheitsgefühl bezüglich Angebot, Qualität und Bezahlbarkeit ist hoch. Der Aussage «Insgesamt fühle ich mich durch die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug gut abgesichert» stimmen 93 Prozent zu, sechs Prozent sind unentschieden und lediglich ein Prozent weist sie zurück. Das Vertrauen in das Gesundheitswesen ist in der Kategorie «Angebot» am ausgeprägtesten, gefolgt von den Dimensionen «Qualität» und «Bezahlbarkeit».

Die positive Beurteilung betrifft fast alle Bereiche des Gesundheitswesens. Einzig in Bezug auf die Alters- und Pflegeheime ist gemäss der Umfrage eine grössere Unsicherheit festzustellen.

<sup>1</sup> Die Zahlen sind auf ganze Prozentwerte gerundet. Es können sich Rundungsdifferenzen ergeben.

<sup>2</sup> Der Begriff Spital bezog sich ausdrücklich auf alle Spitäler und Kliniken im Kanton Zug.

### **Kaum Hinweise auf Zweiklassenmedizin**

Neben den Gesamtergebnissen interessiert auch, ob bestimmte Bevölkerungsteile den Zugang, das Sicherheitsgefühl und ihre Zufriedenheit schlechter einschätzen als andere. Gemäss Umfrage sind kaum Unterschiede auszumachen: Unabhängig von der Einkommenshöhe, dem Bildungsniveau oder dem Versicherungsstatus (allgemein, halbprivat oder privat versichert) wird die Zugänglichkeit der medizinischen Dienste jeweils gleich positiv bewertet. Auch beim generellen Sicherheitsgefühl und der generellen Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen sind kaum Differenzen auszumachen.

Unterschiede zeigen sich allerdings je nach dem Alter der Befragten. Ältere Personen halten die Dienste des Gesundheitswesens für einfacher zugänglich, sie fühlen sich besser abgesichert und ihre Zufriedenheit ist höher. Eine mögliche Erklärung dafür liegt in der stärkeren Nutzung des Gesundheitswesens und der damit verbundenen grösseren Vertrautheit. Die grössere Nähe führt zu einer (noch) besseren Bewertung. Schliesslich ergibt sich in wenigen Einzelbereichen je nach Versicherungsstatus ein Unterschied beim Sicherheitsgefühl. Die teilweise positiveren Bewertungen durch Privat- und Halbprivat-Versicherte widerspiegeln wohl die zusätzlich versicherten Leistungen.

## **METHODIK**

Die Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen im Kanton Zug wurde mit der vorliegenden Umfrage zum ersten Mal auf breiterer Basis erhoben. Im Auftrag der Gesundheitsdirektion des Kantons Zug wurden in der Zeit vom 20. Oktober bis 12. November 2008 insgesamt 1602 Personen ab 18 Jahren telefonisch befragt. Die Durchführung erfolgte durch das Markt- und Meinungsforschungsinstitut ISOPUBLIC.

Die Stichprobe ist repräsentativ und die Verteilung entspricht nach Alter, Geschlecht, Haushaltsgrösse und Erwerbsstatus der Zusammensetzung der erwachsenen Zuger Bevölkerung (Schweizerinnen/Schweizer sowie sprachassimilierte ausländische Einwohnerinnen und Einwohner).

Die Fragen wurden stets im selben Wortlaut gemäss Vorgabe des Fragebogens gestellt (standardisiertes Interview). Die Antwortkategorien waren in der Regel vorgegeben. Ansonsten wurden bei Bedarf zusätzlich neue Kategorien gebildet, um die Auswertung und Interpretation zu vereinfachen.

Ein Interview dauerte im Durchschnitt 15 Minuten.

# ERGEBNISSE

## ZUFRIEDENHEIT

Die Zufriedenheit der Bevölkerung wurde unter drei Gesichtspunkten erfragt:

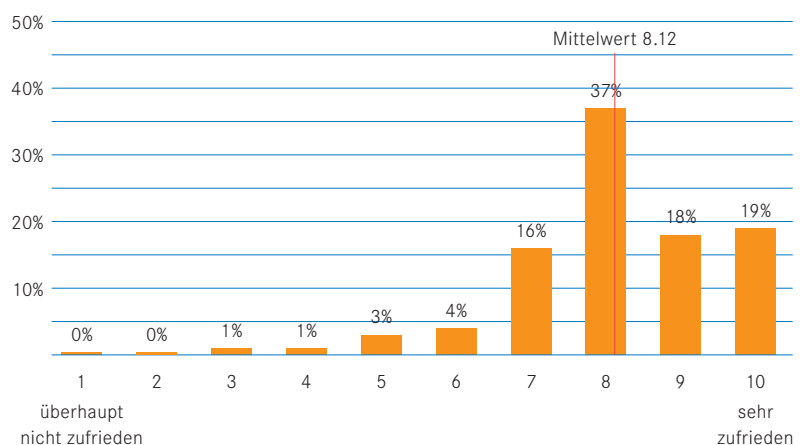
- Generelle Zufriedenheit mit dem Funktionieren des Gesundheitswesens, unabhängig davon, ob und in welchem Ausmass jemand die Dienste des Gesundheitswesens benutzt.
- Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung beim letzten Spitalaufenthalt. Die Frage wurde jenen Personen vorgelegt, welche in den vergangenen 12 Monaten einmal oder mehrmals stationär im Spital waren.
- Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung. Die Frage wurde jenen Personen vorgelegt, welche in den vergangenen 12 Monaten einmal oder mehrmals die Dienste ihrer Hausärztin/ihres Hausarztes beanspruchten.

## ZUFRIEDENHEIT GENERELL MIT DEM GESUNDHEITSWESEN

Zur generellen Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen im Kanton Zug vergeben die Befragten im Mittel einen Wert von 8.12 auf einer Skala von 1 bis 10. Rund 75 Prozent zeigen sich mit der Gesundheitsversorgung im Kanton Zug zufrieden oder sehr zufrieden (Bewertungen von 8 bis 10), 25 Prozent vergeben mittlere Werte (4 bis 7) und lediglich ein Prozent ist nicht zufrieden (1 bis 3).

Die Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen variiert kaum nach Einkommen oder Versicherungs-kategorie. Lediglich Alter, Bildung und Nationalität spielen eine gewisse Rolle. Personen ab 50 Jahren, Befragte mit einer tieferen Bildung und Schweizerinnen/Schweizer urteilen positiver. Personen, die in den vergangenen 12 Monaten einmal oder mehrmals stationär im Spital waren, äussern ebenfalls eine höhere Zufriedenheit.

Wie zufrieden sind Sie mit der Art und Weise, wie die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug insgesamt funktioniert?



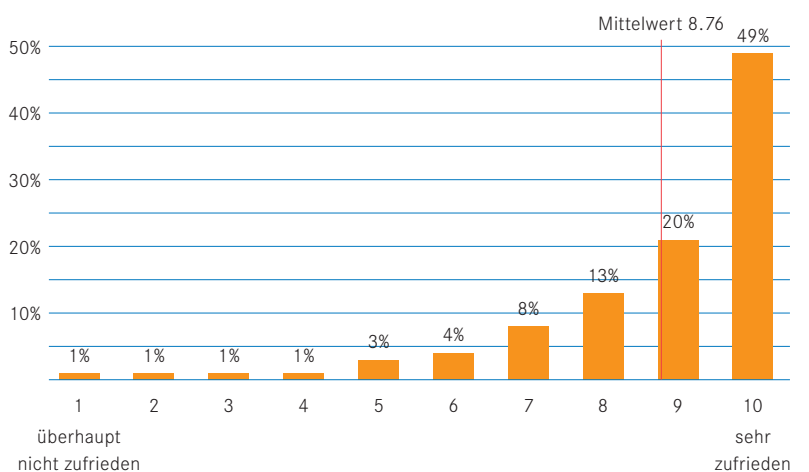




### ZUFRIEDENHEIT MIT DER MEDIZINISCHEN BEHANDLUNG IM SPITAL

Von den 1602 befragten Personen waren in den vergangenen 12 Monaten deren 192 mindestens einen Tag stationär im Spital, also 12 Prozent. Sie wurden nach der Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung im Spital befragt. 82 Prozent waren damit zufrieden oder sehr zufrieden (Bewertungen von 8 bis 10), 16 Prozent waren mittelmässig zufrieden (4 bis 7) und drei Prozent waren nicht zufrieden (1 bis 3). Der Mittelwert beträgt 8.76. Die Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung beim letzten Spitalaufenthalt liegt also um 0.64 Punkte höher als die generelle Zufriedenheit aller Befragten mit dem Gesundheitswesen.

### Wie sehr hat die medizinische Behandlung im Spital für Sie insgesamt gestimmt?



### ZUFRIEDENHEIT MIT DER HAUSÄRZTLICHEN VERSORGUNG

89 Prozent der Befragten haben eine Hausärztin bzw. einen Hausarzt. Mit 84 Prozent ist der Anteil bei den 30- bis 49-Jährigen am geringsten. Bei den 18- bis 29-Jährigen beträgt er 90 Prozent und bei den 50- bis 69-Jährigen 93 Prozent. Mit 97 Prozent ist der Anteil bei den ab 70-Jährigen am höchsten. In dieser Altersgruppe ist damit praktisch niemand ohne Hausärztin/ Hausarzt.

Personen mit hohem Bildungsniveau haben weniger häufig eine Hausärztin oder einen Hausarzt. Hingegen gibt es keinen signifikanten geschlechtsspezifischen Unterschied.

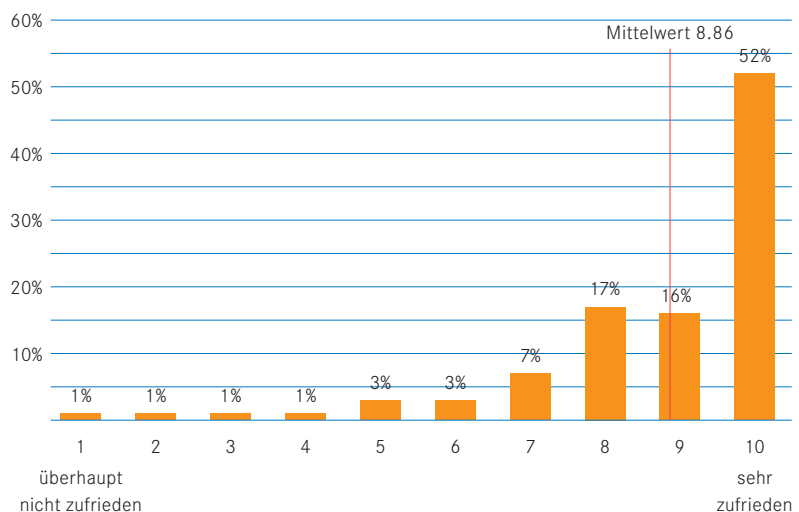
68 Prozent der Befragten waren in den vergangenen 12 Monaten mindestens einmal bei ihrer Hausärztin oder ihrem Hausarzt. Am seltensten suchten die 30- bis 49-Jährigen die Hausärztin oder den Hausarzt auf (62 %). Bei den 18- bis 29-Jährigen und den 50- bis 69-Jährigen waren es je 69 Prozent. Wie zu erwarten war, sind Hausarztbesuche bei den ab 70-jährigen Befragten am häufigsten (90 Prozent).

Personen, welche in den vergangenen 12 Monaten eine Hausärztin bzw. einen Hausarzt besuchten, wurden spezifisch zu ihrer Zufriedenheit mit der Behandlung befragt. Auf der Skala von 1 bis 10 vergeben sie im Durchschnitt eine Note von 8.86. Das ist ein ausgezeichnetes Resultat. Lediglich zwei Prozent sind nicht zufrieden (Bewertung 1 bis 3). Umgekehrt wird in mehr als der Hälfte der Fälle die Höchstnote 10 vergeben.

Je älter die Befragten, desto zufriedener sind sie mit der Behandlung durch ihre Hausärztin bzw. ihren Hausarzt. Bei den 18- bis 29-Jährigen liegt die durchschnittliche Bewertung bei 8.27, bei den 30- bis 49-Jährigen bei 8.72, bei den 50- bis 69-Jährigen bei 9.10 und bei den ab 70-Jährigen bei 9.29.

Alle Befragten wurden auch um ihre Einschätzung der hausärztlichen Versorgung im Kanton Zug gebeten. Auf einer Skala von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft genau zu) waren die Aussagen «Die Hausärztin/der Hausarzt spricht eine verständliche Sprache», «nimmt sich Zeit» sowie der Aspekt der Versorgungsdichte zu bewerten.

### Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung durch die Hausärztin/den Hausarzt gewesen?



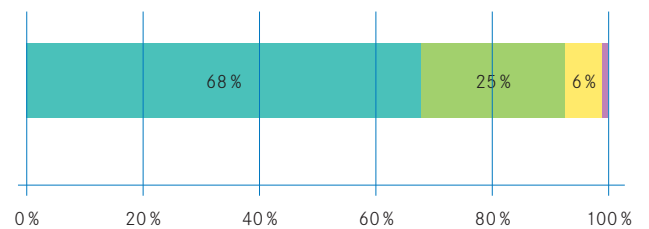
Ausgesprochen positiv beurteilen die Befragten die Kommunikation der Hausärztinnen und Hausärzte. Für 93 Prozent stimmt die Aussage «Die Hausärztinnen/Hausärzte sprechen mit mir in einer Sprache, die ich verstehen kann» (Bewertung 4 oder 5). Die Zustimmung ist um so höher, je älter die befragte Person ist. Es bestehen keine Unterschiede nach Bildungsniveau und nach Nationalität. Personen mit tiefem Bildungsniveau und (sprachassimierte) Ausländerinnen/Ausländer halten die Ausdrucksweise für ebenso verständlich wie Personen mit hohem Bildungsniveau und Schweizerinnen/Schweizer. Offenbar passen die Hausärztinnen und Hausärzte ihre Kommunikation situationsgerecht an.

Ebenfalls hoch (wenn auch nicht ganz so hoch wie «verständliche Sprache») ist die Zustimmung zur Aussage, dass sich die Hausärztinnen und Hausärzte genügend Zeit nehmen. 84 Prozent der Befragten bejahen dies (Bewertung 4 oder 5). Je älter die Befragten sind, desto stärker ist die Zustimmung.

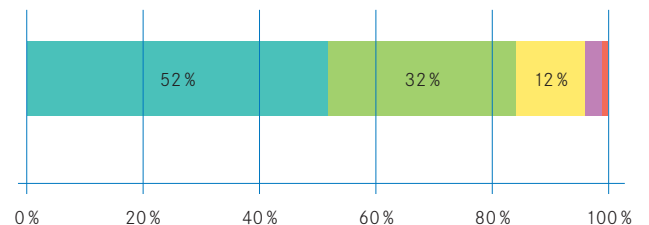
Die gelegentlich geäusserte Kritik, dass Ärztinnen und Ärzte sich für die Patientinnen/Patienten nicht genügend Zeit nehmen und eine schwer verständliche Fachsprache sprechen, lässt sich gemäss dieser Umfrage für die Hausärztinnen/Hausärzte also nicht bestätigen. Sie erhalten diesbezüglich im Gegenteil sogar sehr gute Noten.

Schliesslich wurde ermittelt, wie die Befragten die Versorgung des Kantons Zug mit Hausärztinnen/Hausärzten einschätzen. Die Aussage «Es gibt eine genügende Zahl von Hausärztinnen/Hausärzten im Kanton Zug» wird von 83 Prozent unterstützt (Bewertung 4 oder 5). 14 Prozent sind unentschieden (Bewertung 3) und vier Prozent erkennen einen Mangel (Bewertung 1 oder 2). 12 Prozent antworten mit «weiss nicht».

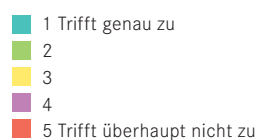
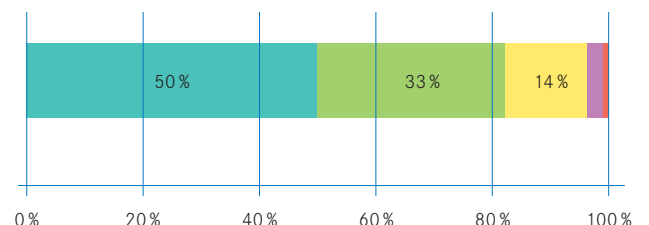
#### Die Hausärztinnen/Hausärzte sprechen mit mir in einer Sprache, die ich verstehen kann.



#### Die Hausärztinnen/Hausärzte nehmen sich genügend Zeit für mich.



#### Es gibt eine genügende Zahl von Hausärztinnen/Hausärzten im Kanton Zug.



## ZUGÄNGLICHKEIT

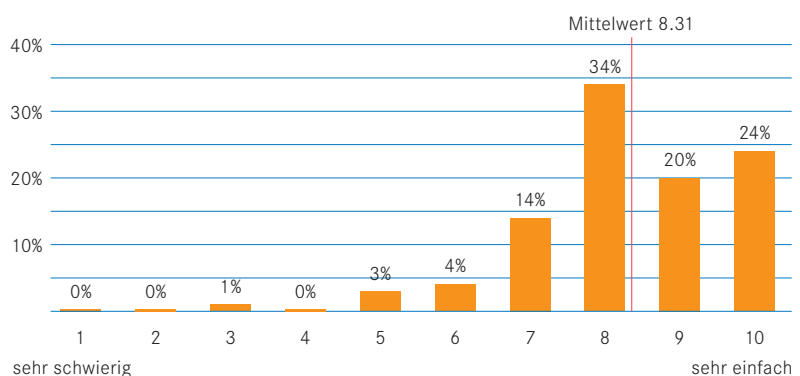
Ein wichtiger Indikator für die Gesundheitspolitik ist die Zugänglichkeit der medizinischen Dienste, auch vor dem Hintergrund der Gewährleistung der Versorgungssicherheit. Es interessiert daher, ob die medizinischen Dienste für die Bevölkerung insgesamt einfach oder schwierig erreichbar sind und welche Dienste im Einzelnen als besser oder schlechter zugänglich wahrgenommen werden.

## ZUGÄNGLICHKEIT GENERELL

Auf die Frage, wie einfach die medizinischen Dienste im Kanton Zug insgesamt erreichbar bzw. verfügbar seien, vergeben die Befragten auf einer Skala von 1 bis 10 einen hohen durchschnittlichen Wert von 8.31. Über drei Viertel der Befragten (78 Prozent) finden die Zugänglichkeit gut bis sehr gut (Werte von 8 bis 10). 21 Prozent geben mittlere Werte an (4 bis 7), und nur gerade ein Prozent erachtet die Zugänglichkeit als schlecht (1 bis 3).

Die gute Bewertung der Zugänglichkeit ist unabhängig davon, ob jemand über ein hohes oder tiefes Einkommen verfügt, einen tiefen, mittleren oder hohen Bildungsabschluss hat oder allgemein, halbprivat oder privat versichert ist. Die ökonomisch weniger privilegierten Schichten fühlen sich beim Zugang zu den medizinischen Diensten im Kanton Zug also nicht benachteiligt. Unterschiede gibt es nach Alter: Die Zugänglichkeit wird mit zunehmendem Alter als besser taxiert. 18- bis 29-Jährige vergeben im Schnitt einen Wert von 8.09, die Befragten ab 70 Jahren einen Wert von 8.54. Dass ältere Personen die Zugänglichkeit besser bewerten, hat vermutlich mit der erhöhten Inanspruchnahme des Gesundheitswesens zu tun. Ältere Leute haben häufiger eigene Erfahrungen mit den verschiedenen Diensten des Gesundheitswesens und wissen daher auch besser, wie diese Dienste konsultiert werden.

Wie einfach sind für Sie die medizinischen Dienste im Kanton Zug insgesamt erreichbar bzw. verfügbar?



## ZUGÄNGLICHKEIT EINZELNER DIENSTE

Neben der generellen Zugänglichkeit galt eine weitere Fragestellung der Erreichbarkeit bzw. Verfügbarkeit von Hausärztinnen und Hausärzten, Spezialistinnen und Spezialisten, Rettungsdienst, Notfallaufnahme im Spital, Spitex und Apotheken.

Die Befragten stufen Apotheken und Rettungsdienst als am besten erreichbar bzw. verfügbar ein. Auf einer Skala von 1 (sehr schwierig) bis 10 (sehr einfach) ergeben sich Werte von 8.93 bzw. 8.87. Befragte ab 50 Jahren beurteilen die Zugänglichkeit von Apotheken etwas besser als Jüngere. Gleiches gilt für Personen mit höherem Einkommen. Der Rettungsdienst erscheint den Schweizerinnen/Schweizern einfacher verfügbar als den Ausländerinnen/Ausländern. Im Übrigen ist die Bewertung statistisch unabhängig von Alter, Geschlecht, Einkommen, Bildung und Versicherungsklasse.

Die Erreichbarkeit der Hausärztinnen und Hausärzte wird im Schnitt mit 8.70 bewertet.

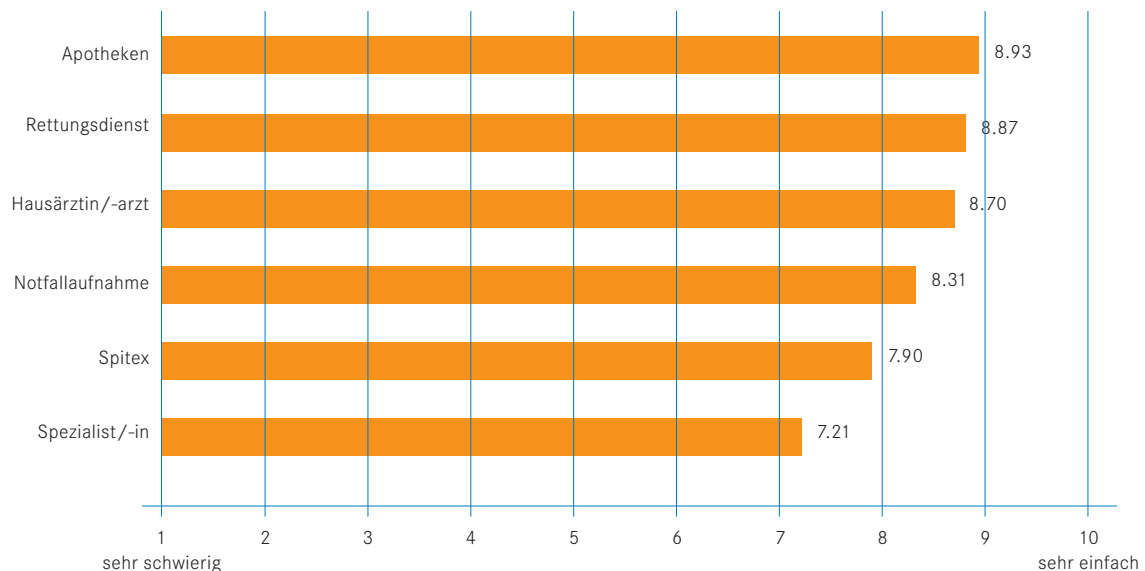
Im Vergleich zu Jüngeren empfinden ältere Personen die Zugänglichkeit als etwas einfacher.

Die Erreichbarkeit der Notfallaufnahme im Spital wird mit einem durchschnittlichen Wert von 8.31 ebenfalls gut bewertet. Verglichen mit der Erreichbarkeit von Apotheken, Rettungsdienst sowie Hausärztinnen und Hausärzten liegt die Bewertung allerdings etwas tiefer.

Die Erreichbarkeit bzw. Verfügbarkeit der Spitexdienste wird im Schnitt mit 7.90 bewertet. Die Verfügbarkeit dieses Dienstes erscheint älteren Befragten, aber auch Schweizerinnen/Schweizern einfacher. Bemerkenswert ist, dass nahezu 40 Prozent aller Befragten keine Aussage zur Verfügbarkeit der Spitex machen.

Am tiefsten wird die Erreichbarkeit der Spezialistinnen und Spezialisten bewertet. Mit 7.21 Punkten ergibt sich aber immer noch ein guter Wert, zumal hier der direkte Zugang versorgungspolitisch nicht im Vordergrund steht. Vielmehr sollte die Zuweisung durch die Hausärztin bzw. den Hausarzt erfolgen.

### Wie einfach sind für Sie ... erreichbar bzw. verfügbar?



## SICHERHEITSGEFÜHL

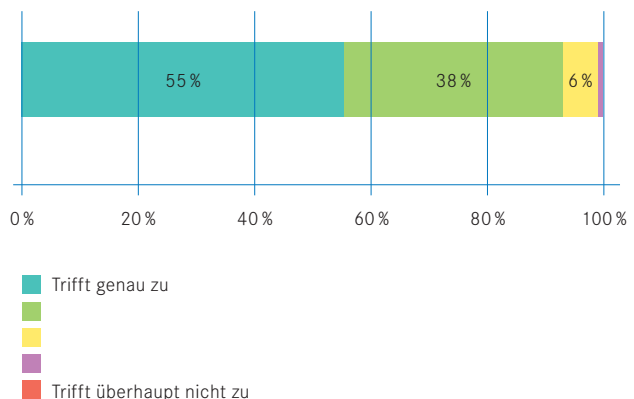
Beim Sicherheitsgefühl wurde einerseits nach einer generellen Beurteilung gefragt, andererseits waren die Dimensionen Angebot, Qualität und Bezahlbarkeit der einzelnen Dienste zu bewerten.

### SICHERHEITSGEFÜHL GENERELL

Das generelle Sicherheitsgefühl wurde auf einer Skala von 1 (trifft überhaupt nicht zu) bis 5 (trifft genau zu) ermittelt. Zu bewerten war dabei die Aussage «Insgesamt fühle ich mich durch die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug gut abgesichert». Weniger als ein Prozent weist die Aussage zurück (Bewertung 1 oder 2), sechs Prozent sind unentschieden (Bewertung 3) und 93 Prozent stimmen ihr zu (Bewertung 4 oder 5).

Beim generellen Sicherheitsgefühl sind kaum Differenzen nach gesellschaftlichen Untergruppen auszumachen. Einzig die ab 70-Jährigen fühlen sich (noch) besser abgesichert als die Befragten der jüngeren Altersgruppen.

Insgesamt fühle ich mich durch die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug gut abgesichert.



### SICHERHEITSGEFÜHL BEZÜGLICH ANGEBOT

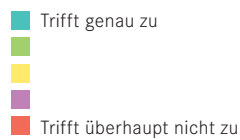
Das Sicherheitsgefühl bezüglich Angebot wurde für sieben Bereiche erhoben: Versorgung mit guten Hausärztinnen und Hausärzten, mit Spezialistinnen und Spezialisten, mit guten Spitälern, mit Medikamenten, Verfügbarkeit von notwendigen Behandlungen, von Alters-/Pflegeheimplätzen sowie Versorgung mit dem Rettungsdienst. Die Befragten gaben ihre Zustimmung oder Ablehnung zu Aussagen des Typus: «Ich habe die Möglichkeit, mich von ... behandeln zu lassen» bzw. «Ich kann bei Bedarf ... konsultieren».

Am deutlichsten fällt die Zustimmung zur Aussage «Ich habe Zugang zu den Medikamenten, die ich brauche» aus. Etwa gleich hoch ist die Zustimmung zur Aussage «Ich habe die Möglichkeit, mich von einer guten Hausärztin/einem guten Hausarzt behandeln zu lassen». Ebenfalls hoch sind die Werte bei der Frage nach einer Behandlung in einem guten Spital und zur Aussage «Der Rettungswagen kommt sicher, wenn ich ihn brauche». Die Zustimmung beträgt in allen Fällen über 90 Prozent.

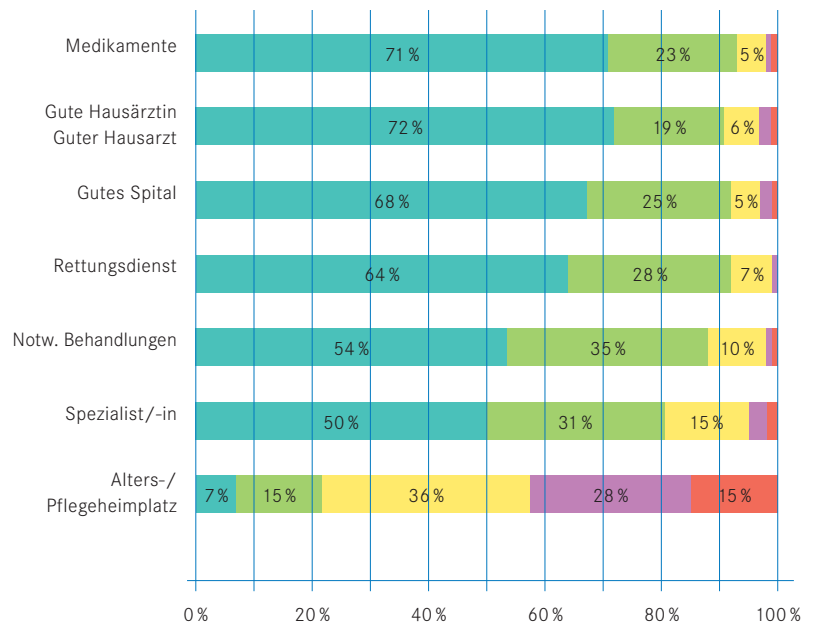
Als nächstes folgt – mit Quoten von 80 bis 90 Prozent ebenfalls auf sehr hohem Niveau – die Zustimmung zu den Aspekten «Ich werde auch künftig sämtliche notwendigen Behandlungen erhalten» und «Ich kann bei Bedarf eine Spezialistin/einen Spezialisten konsultieren».

Während diese Ergebnisse ein hohes Sicherheitsgefühl bezüglich Angebot spiegeln, ist das Vertrauen darauf, bei Bedarf innert nützlicher Frist einen Alters-/Pflegeheimplatz zu erhalten, deutlich kleiner. 22 Prozent der Befragten machen dazu keine Angabe. Von den Personen, die eine Bewertung vornehmen, lehnen 43 Prozent die Aussage ab (Bewertung 1 oder 2), 36 Prozent sind unentschieden (Bewertung 3) und nur 22 Prozent stimmen ihr zu (Bewertung 4 oder 5).

Das Sicherheitsgefühl ist bei den ab 70-Jährigen in allen Fällen am grössten. Die Versorgung mit Ärztinnen und Ärzten, guten Spitälern und Medikamenten erscheint zudem auch den ab 50-Jährigen überdurchschnittlich gut verfügbar.



#### Bei Bedarf werde ich ... konsultieren können bzw. erhalten.





Interessant ist, dass das Vertrauen darauf, eine notwendige Behandlung oder einen Alters-/Pfleheimplatz zu erhalten, im jüngsten Alterssegment tendenziell positiver eingeschätzt wird als bei den höheren Alterskategorien. Die Verfügbarkeit von Spezialistinnen/Spezialisten wird von Frauen, jene von Rettungsdienst und Alters-/Pfleheimplätzen von Männern optimistischer eingestuft. Im Übrigen spielt das Geschlecht bei der Einschätzung des Sicherheitsgefühls kaum eine Rolle. Es bestehen auch keine nennenswerten Unterschiede nach Einkommen. Lediglich die Einschätzung, dass der Rettungsdienst sicher kommt, wenn man ihn braucht, ist bei tieferen Einkommenskategorien verbreiteter. Im Regelfall sind Ausländerinnen/Ausländer bezüglich der Verfügbarkeit von Gesundheitsdiensten skeptischer – mit einer Ausnahme: Alters-/Pfleheimplätze scheinen Schweizerinnen und Schweizern (ebenso wie Personen mit höherer Bildung) weniger sicher verfügbar.

Halbprivat- oder Privat-Versicherte stufen die Verfügbarkeit von Hausärztinnen und Hausärzten, Spezialistinnen und Spezialisten sowie Medikamenten als besser ein als Allgemein-Versicherte. Privat-Versicherte schätzen auch die Verfügbarkeit eines guten Spitals bzw. der notwendigen Behandlungen positiver ein als Allgemein- oder Halbprivat-Versicherte. In diesen Beurteilungen widerspiegeln sich wohl die zusätzlich versicherten Leistungen. Bei der Bewertung der Versorgungssicherheit bezüglich Rettungsdienst oder Alters-/Pfleheimplatz ergeben sich hingegen keine Differenzen nach Versicherungs-kategorie.





### SICHERHEITSGEFÜHL BEZÜGLICH QUALITÄT

Ein weiterer Fragenblock zum Sicherheitsgefühl betrifft die Qualität.

Das Vertrauen in die Qualität der Spitalversorgung ist mit einer Zustimmungsrate von fast 90 Prozent sehr hoch. Gleichermassen positiv sind die Antworten zur Aussage «Im Spital werde ich sorgfältig und kompetent gepflegt». Auch das Vertrauen in den Wissensstand der Ärztinnen und Ärzte, in die Beratung in den Apotheken sowie in die Qualität der Spitexversorgung erreicht Spitzenwerte.

Etwas tiefer, aber immer noch klar im grünen Bereich, ist die Zustimmung zur Aussage «Die Versorgung in den Alters- und Pflegeheimen ist von guter Qualität». Von den Antwortenden stimmen 74 Prozent der Aussage zu (Bewertung 4 oder 5), 22 Prozent sind unentschieden (Bewertung 3) und 4 Prozent lehnen die Aussage ab (Bewertung 1 oder 2). Drei von zehn Personen machen keine Angabe.

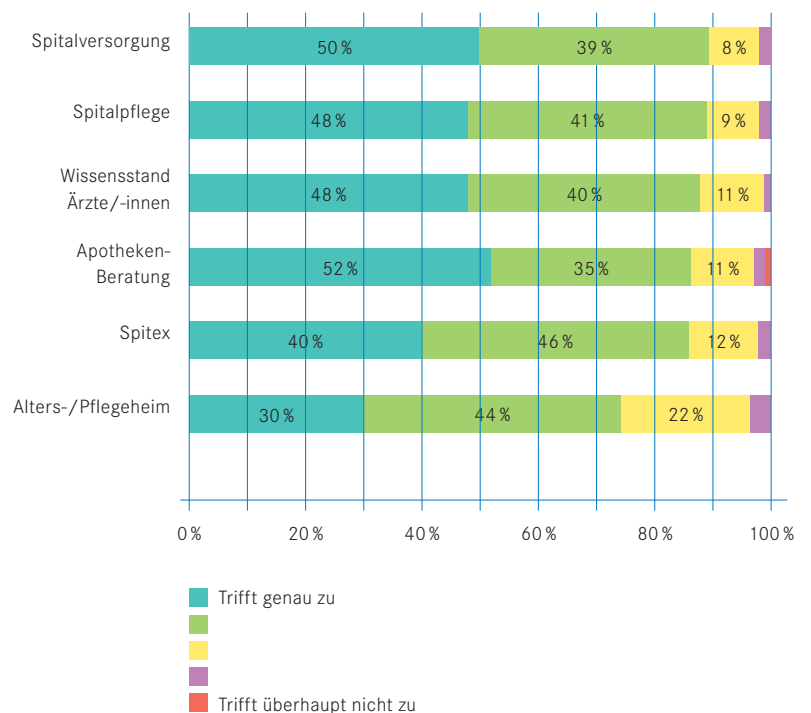
Die markanteste Differenz nach Subgruppen zeigt sich wiederum beim Alter. Die Gruppe der ab 70-Jährigen vergibt für die Qualitätsaspekte fast durchgängig bessere Bewertungen als die anderen Altersgruppen.

Männer beurteilen die Alters- und Pflegeheimqualität signifikant besser, Frauen die Apotheken-Beratung. Das Vertrauen in die Qualität der Versorgung und der Pflege in Spitälern (aber auch in den Wissensstand der Ärztinnen und Ärzte) ist bei jenen Personen höher, die in den 12 Monaten vor der Befragung einmal oder mehrmals hospitalisiert waren.

Unterschiedliche Beurteilungen nach Einkommens- und Bildungsklassen ergeben sich nur in dem Sinne, dass tiefere Schichten positivere Wertungen abgeben.

Differenzen nach Versicherungs-kategorie sind selten. Einzig die Allgemein-Versicherten stufen die Versorgung im Spital und in Alters- und Pflegeheimen signifikant positiver ein.

### Sinngemäss: ... ist von guter Qualität



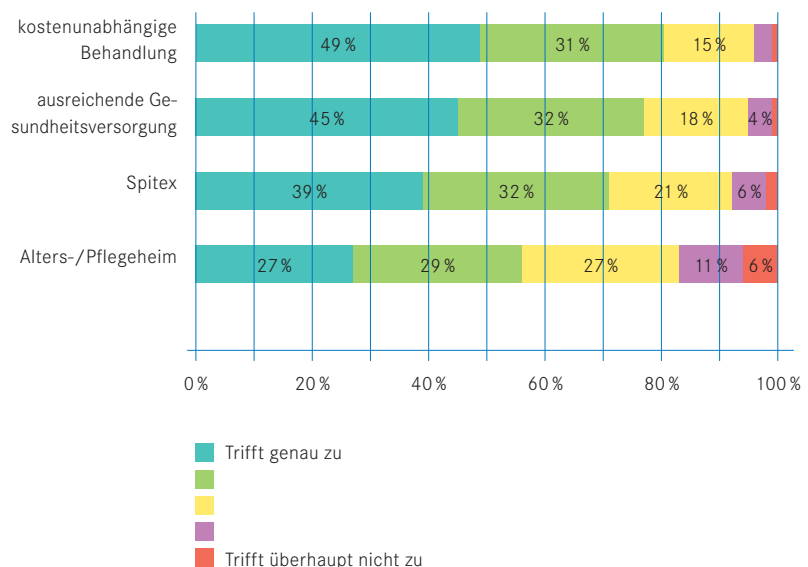
### SICHERHEITSGEFÜHL BEZÜGLICH BEZAHLBARKEIT

Zu den Fragen, die das Sicherheitsgefühl betreffen, gehört schliesslich auch die Frage der Bezahlbarkeit von Leistungen des Gesundheitswesens.

Der Aussage «Die ärztliche Behandlung richtet sich in erster Linie nach meinen gesundheitlichen Bedürfnissen und nicht nach den Kosten» stimmen 80 Prozent zu. Leicht tiefer wird die Aussage bewertet, dass man sich auch in Zukunft eine ausreichende Gesundheitsversorgung werde leisten können. Dies gilt auch für die Erschwinglichkeit von Spitexdiensten. Die Zustimmung beträgt aber immer noch 71 Prozent. Deutlich grösser sind die Zweifel in Bezug auf die Bezahlbarkeit eines Alters- oder Pflegeheimplatzes. Von den Antwortenden glauben 17 Prozent nicht, dass sie sich im Alter einen Alters-/Pflegeheimaufenthalt leisten können (Bewertung 1 oder 2), 27 Prozent sind unentschieden (Bewertung 3) und 56 Prozent sind zuversichtlich (Bewertung 4 oder 5).

Nicht überraschend steigt die Ansicht, sich die Dienste des Gesundheitswesens leisten zu können, mit einer höheren Versicherungsklasse und einem höheren Einkommen. Konkret äussert sich dies in der Überzeugung, dass man sich auch in Zukunft eine ausreichende Gesundheitsversorgung, einen Alters- oder Pflegeheimplatz bzw. Spitexdienste leisten kann. Die Werte sind wiederum bei den ab 70-Jährigen am höchsten. Schliesslich wird die Aussage, dass die Behandlung bedürfnis- und nicht kostenabhängig sei, von Schweizerinnen und Schweizern deutlich häufiger bejaht als von der ausländischen Wohnbevölkerung.

Sinn gemäss: ... ist kostenunabhängig bzw. werde ich mir künftig leisten können



## INFORMIERTHEIT

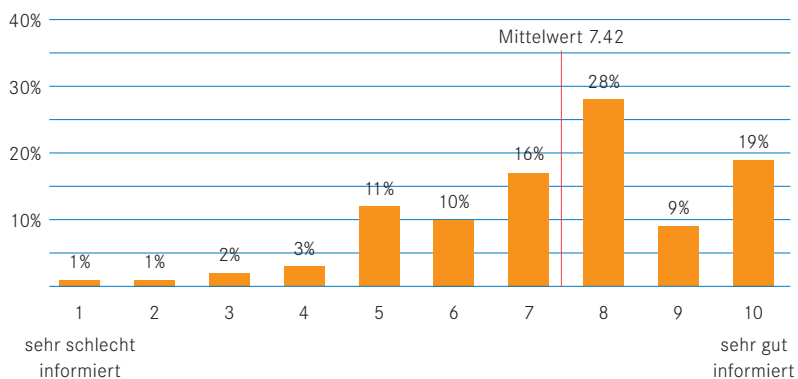
Mit der Frage: «Wie gut fühlen Sie sich darüber informiert, wie die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug funktioniert?» wurde der Kenntnisstand zum Gesundheitswesen ermittelt. Auf der Skala von 1 (sehr schlecht informiert) bis 10 (sehr gut informiert) ergab sich ein Mittelwert von 7.42.

Je höher das Alter, desto besser informiert fühlen sich die Befragten. Im Schnitt schätzen die 18- bis 29-Jährigen ihre Informiertheit mit 6.65 ein. Dieser Wert steigt in jeder Altersgruppe signifikant an und erreicht bei den ab 70-Jährigen 8.38. Unterschiede bestehen auch nach Nationalität und nach Geschlecht. Schweizerinnen/Schweizer fühlen sich besser informiert (7.47) als Ausländerinnen/Ausländer (7.00). Bei den Frauen beträgt der Grad der subjektiven Informiertheit 7.59, bei den Männern 7.26.

Vier Prozent fühlen sich schlecht informiert (Werte von 1 bis 3). Je nach Teilgruppe erreicht dieser Anteil bis zu sieben Prozent (18- bis 29-Jährige, Ausländerinnen/Ausländer).

### Wie gut fühlen Sie sich darüber informiert, wie die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug funktioniert?

Mit einer Zusatzfrage wurde abgeklärt, wieweit die Telefonnummer des Rettungsdienstes bekannt ist. Drei von vier Befragten (76%) ist die Nummer 144 richtig in Erinnerung. Frauen ist sie deutlich präsenter als Männern. Im Segment der 30- bis 49-Jährigen ist der Kenntnisstand mit 73 Prozent unter dem Durchschnitt. Ein weiterer signifikanter Unterschied besteht zwischen schweizerischer und ausländischer Wohnbevölkerung. Personen schweizerischer Nationalität antworten zu fast 80 Prozent richtig, Personen aus dem Ausland nur zu 57 Prozent. Hingegen bestehen keine Differenzen nach Bildungsniveau.

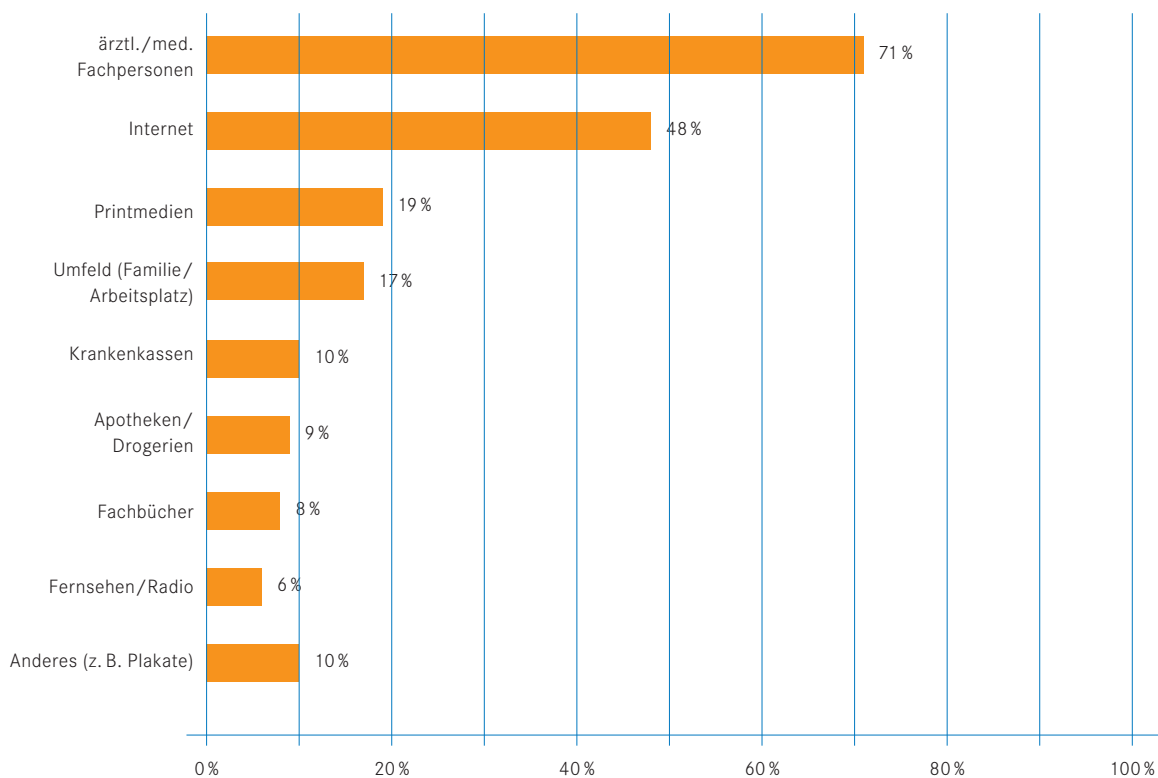


### INFORMATIONSQUELLEN

Schliesslich interessiert die Frage, wo sich die Zugerinnen und Zuger Informationen zu Gesundheitsfragen holen. 71 Prozent nennen ärztliche und medizinische Fachpersonen (insbesondere Hausärztinnen und Hausärzte, aber auch Spezialistinnen und Spezialisten, Kliniken etc.). Bereits an zweiter Stelle folgt das Internet. Es hat sich damit als Informationsquelle etabliert. Knapp die Hälfte der Befragten nutzt mittlerweile dieses Medium für Gesundheitsfragen. Es wird von 48 Prozent genannt - mit den bekannten soziodemografischen Unterschieden: Männer häufiger als Frauen, Jüngere häufiger als Ältere, Personen mit hohem Bildungsniveau

häufiger als Personen mit niedrigem Bildungsniveau und Schweizerinnen/Schweizer häufiger als Ausländerinnen/Ausländer. Artikel in Printmedien werden von jeder fünften befragten Person erwähnt. 17 Prozent nennen als weitere Informationsquelle das persönliche Umfeld (Familie, Bekannte, Arbeitskolleginnen und -kollegen). Es folgen Informationen der Krankenkassen (10 Prozent) und Apotheken/Drogerien (9 Prozent). Fachbücher werden von 8 Prozent angegeben, elektronische Medien von 6 Prozent.

### Wenn Sie sich über Gesundheitsfragen informieren wollen, wo holen Sie sich die Information?



## VERSICHERUNGSSTATUS

62 Prozent der Befragten sind allgemein versichert (14 Prozent «allgemein», 48 Prozent «allgemein ganze Schweiz»). 25 Prozent geben an, halbprivat versichert zu sein, 13 Prozent privat.

In der Versicherungsklasse unterscheiden sich die 18- bis 49-Jährigen stark von den ab 50-Jährigen.

In der Altersgruppe ab 50 hat jede zweite Person eine Zusatzversicherung (halbprivat/privat). Dagegen ist bei den 18- bis 29-Jährigen nur knapp ein Viertel Zusatzversichert. Auch in der Altersgruppe der 30- bis 49-Jährigen liegt der Anteil der Zusatzversicherten unter einem Drittel.

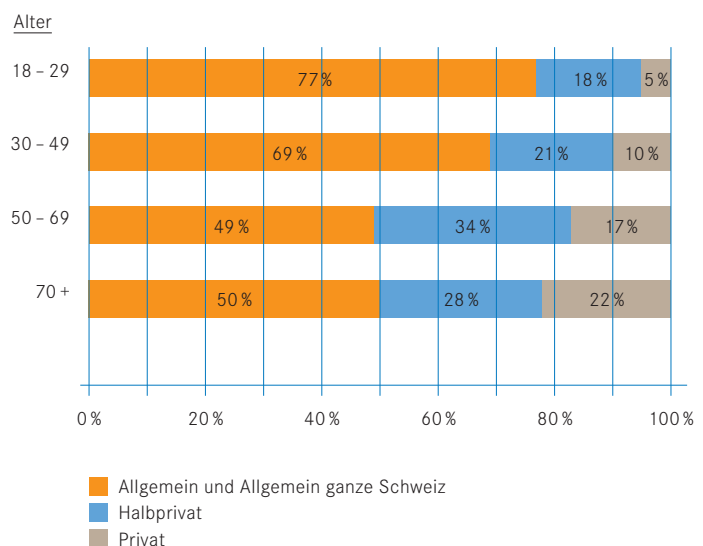
Dass die Wahl der Versicherungsart auch mit der Einkommenssituation zu tun hat, ist nicht überraschend. 20 Prozent der Personen mit tiefem Einkommen sind Zusatzversichert, während es bei Personen mit mittlerem Einkommen 41 Prozent und bei Personen mit hohem Einkommen 46 Prozent sind. Eine Differenz besteht zudem zwischen Personen ausländischer und schweizerischer Nationalität.

Schweizerinnen/Schweizer sind häufiger Zusatzversichert als Ausländerinnen/Ausländer.

Dies gilt allerdings nur für Personen ab 50 Jahren. In den beiden jüngeren Altersgruppen bestehen beim Versicherungsschutz keine Unterschiede nach Nationalität.

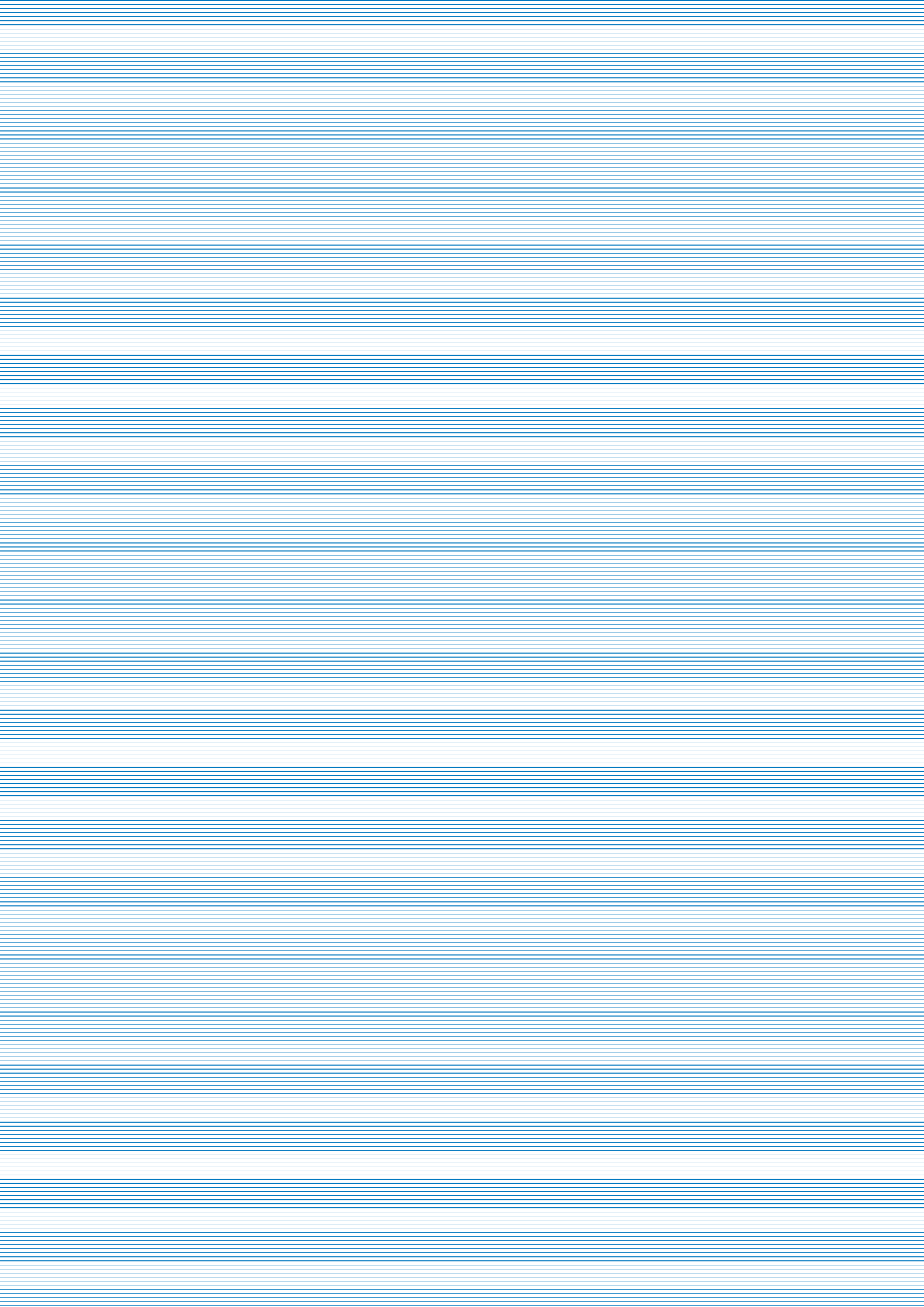
64 Prozent der Männer und 59 Prozent der Frauen sind allgemein versichert. Während dieser Unterschied statistisch nicht signifikant ist, zeigt sich bei der Halbprivat-Versicherung eine massgebliche Differenz nach Geschlecht. Der Anteil der Halbprivat-Versicherten beträgt bei den Frauen 29 Prozent, bei den Männern 21 Prozent. Bei den Privat-Versicherten ist der Unterschied zwischen den Geschlechtern hingegen gering: Privat versichert sind 14 Prozent der Männer und 11 Prozent der Frauen.

## Wie sind Sie versichert?



## IMPRESSUM

Herausgeber: © 2009 Kanton Zug, Gesundheitsdirektion  
Gestaltung: Christen Visuelle Gestaltung, Zug  
Fotografie: Gabi Vogt, Zürich; Alois Ottiger, Zug (S.13)  
Druck: Multicolor Print AG, Baar



**Gesundheitsdirektion**

Neugasse 2

Postfach 455

6301 Zug

Tel. 041 728 35 04

Fax 041 728 35 35

[info.gd@zg.ch](mailto:info.gd@zg.ch)