



Gesundheitsversorgung im Kanton Zug Wie zufrieden ist die Bevölkerung?

Befragung 2014

2

Inhalt

3

Vorwort

4

Das Wichtigste in Kürze

5

Methodik

6

Ergebnisse

6 ZUFRIEDENHEIT

6 Generelle Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung

7 Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung im Spital

8 Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung

10 ZUGÄNGLICHKEIT

10 Generelle Zugänglichkeit

11 Zugänglichkeit einzelner Dienste

12 SICHERHEITSGEFÜHL

12 Generelles Sicherheitsgefühl

13 Sicherheitsgefühl bezüglich Angebot

16 Sicherheitsgefühl bezüglich Qualität

17 Sicherheitsgefühl bezüglich Bezahlbarkeit

18 INFORMIERTHEIT

19 INFORMATIONSQUELLEN

21 KRITERIEN BEI DER SPITALWAHL

21 VERSICHERUNGSKLASSE

Vorwort

Liebe Leserin, lieber Leser

Sind Sie zufrieden mit der Gesundheitsversorgung im Kanton Zug? Diese Frage haben wir letztes Jahr den Zugerinnen und Zugern gestellt – und als Antwort ein klares Ja erhalten. Was braucht es aber, damit wir zufrieden sind? Mir persönlich ist wichtig, dass ich sicher sein kann, bei Bedarf rasch die richtige medizinische Behandlung zu erhalten, zu wissen, dass dabei die Qualität stimmt und ich die Behandlung auch finanziell tragen kann. Die Resultate der Umfrage, die wir in dieser Broschüre präsentieren, zeigen, dass diese Voraussetzungen im Kanton Zug fast durchwegs erfüllt sind.

Mit der Einführung des Fallpauschalensystems in der Spitalfinanzierung 2012 war viel von der Gefahr möglicher Qualitätseinbussen und einer Ökonomisierung der medizinischen Behandlung die Rede. Die Zugerinnen und Zuger teilen diese Befürchtungen nicht. Sie beurteilen die medizinische Behandlung im Spital als ausgezeichnet. Zudem ist die Einschätzung der Bevölkerung, dass sich die ärztliche Behandlung in erster Linie nach den gesundheitlichen Bedürfnissen und nicht nach den Kosten richtet, unverändert hoch.

Die Zufriedenheit der Zuger Bevölkerung ist vor allem der guten Arbeit derjenigen Menschen zu verdanken, die täglich zum Wohle der Patientinnen und Patienten in der Gesundheitsversorgung tätig sind. Sie legen das Fundament, um die anstehenden Herausforderungen zu meistern.

Zug, im Juni 2015



Regierungsrat Urs Hürlimann
Gesundheitsdirektor des Kantons Zug

Das Wichtigste in Kürze

Die Zugerinnen und Zuger geben der Gesundheitsversorgung im Kanton gute Noten. Im Vergleich zur ersten Befragung 2008 sind im Jahr 2014 alle zentralen Werte auf hohem Niveau stabil geblieben oder haben sich gar verbessert: die Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung im Spital und der hausärztlichen Versorgung, die Erreichbarkeit der Gesundheitsdienste und das Sicherheitsgefühl bezüglich der Gesundheitsversorgung.

Im Auftrag der Gesundheitsdirektion des Kantons Zug hat das Befragungsinstitut LINK im vierten Quartal 2014 in einer repräsentativen Umfrage 1'602 im Kanton Zug wohnhafte Personen befragt. Die Umfrage wurde nach 2008 zum zweiten Mal durchgeführt und bringt Erkenntnisse zur Situation der Gesundheitsversorgung aus Sicht der Bevölkerung. Im Fokus steht die persönlich wahrgenommene Qualität, die Zugänglichkeit, das Funktionieren des Zuger Gesundheitssystems sowie die Frage, wie gut sich Zugerinnen und Zuger durch die medizinischen Dienste abgesichert fühlen.

Hohe Zufriedenheit

Die Gesundheitsversorgung im Kanton erhält von den Zugerinnen und Zugern insgesamt eine sehr gute Note. Auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 10 «sehr zufrieden» bedeutet, wurde im Mittel ein Wert von 8.1 vergeben. Fragt man detaillierter nach, fällt die Bewertung noch positiver aus. Die Zufriedenheit mit der medizinischen Behandlung im Spital und der hausärztlichen Versorgung erreicht im Schnitt die sehr hohen Werte von 9.0 und 8.9, wobei nur Personen befragt wurden, die in den zwölf Monaten vor der Befragung stationär in einem Zuger Spital behandelt wurden oder eine Hausarztpraxis aufsuchten.

Gut erreichbare medizinische Dienste

Aus gesundheitspolitischer Sicht ist die Zugänglichkeit zur medizinischen Grundversorgung ein wichtiger Qualitätsindikator. Erfreulicherweise werden die medizinischen Dienste im Kanton Zug als gut erreichbar und zugänglich beurteilt. Auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 10 «sehr zugänglich» bedeutet, wird im Schnitt ein Wert von 8.4 erreicht. Vier von fünf Zugerinnen und Zugern beurteilen die medizinischen Dienste als gut bis sehr gut zugänglich, nur ein Prozent bekundet Schwierigkeiten. Am besten erreichbar stufen die Befragten Apotheken, den Rettungsdienst sowie Hausärztinnen und Hausärzte ein.

Sicheres Gefühl bei der Gesundheitsversorgung

95 Prozent der Befragten fühlen sich durch die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug gut abgesichert. Mit Blick auf die steigenden Kosten wird die individuelle Finanzierbarkeit zu einem wichtigen Aspekt des Sicherheitsgefühls. Trotz stetiger Prämiensteigerungen bei den Krankenkassen ist wie bei der ersten Befragung 2008 eine grosse Mehrheit der Befragten (78%) sicher, sich auch in Zukunft eine ausreichende persönliche Gesundheitsversorgung leisten zu können. Einzig hinsichtlich Heimplätzen im Alter zeigen sich Bedenken. So sind zwar 54 Prozent der Befragten überzeugt, sich im Alter einen Alters- oder Pflegeheimplatz finanziell leisten zu können, nur 28 Prozent denken jedoch, dass sie im Bedarfsfall innert nützlicher Frist in ein von ihnen gewünschtes Heim eintreten können. Die Versorgungsqualität in Alters- und Pflegeheimen wird mit einem Wert von 4 auf einer Skala von 1 bis 5 als gut beurteilt.

Qualität als wichtiges Kriterium

Die Qualität verschiedener Dienste wie die Beratung in der Apotheke, die Versorgung im Spital oder durch die Spitex wird sehr positiv und fast durchwegs mit leicht höheren Werten beurteilt als 2008. Dass Qualität den Zugerinnen und Zugern wichtig ist, zeigen ihre Antworten auf die Frage nach den wichtigsten Kriterien bei der Spitalwahl. Zuoberst stehen neben der Wohnortnähe zur Klinik hoch qualifiziertes ärztliches Personal und ebensolche Pflegefachkräfte. Auch die Einhaltung von Qualitätsstandards ist den Befragten wichtig.

Gesundheitsinformationen aus dem Internet

Mehr als die Hälfte (57%) der Zugerinnen und Zuger informiert sich zu Gesundheitsfragen im Internet. Dies sind deutlich mehr als noch 2008 (48%). Obwohl das Internet als Informationsquelle an Bedeutung gewinnt, liegt es derzeit noch hinter der Information via ärztliche und medizinische Fachpersonen (63%). Auch das persönliche Umfeld (16%) und gedruckte Medien wie Zeitungen und Zeitschriften (15%) werden als Informationsquelle für Gesundheitsfragen genutzt.

Methodik

2014 wurde zum zweiten Mal nach 2008 die Zufriedenheit mit dem Gesundheitswesen im Kanton Zug erhoben. Im Auftrag der Gesundheitsdirektion des Kantons Zug befragte das LINK Institut für Markt- und Sozialforschung vom 10. November bis 11. Dezember 2014 insgesamt 1'602 im Kanton wohnhafte Schweizerinnen und Schweizer sowie deutsch sprechende ausländische Einwohnerinnen und Einwohner ab 18 Jahren. Ein Interview dauerte im Schnitt 14 Minuten. Die Stichprobenbildung erfolgte nach Alter, Geschlecht und Erwerbsstatus gemäss der realen Zusammensetzung der Zuger Bevölkerung.

Da mittlerweile rund ein Viertel der Bevölkerung zugunsten des Mobiltelefons auf einen Festnetzanschluss verzichtet, wurde 2014 ein neues Stichprobendesign angewandt, mit dem der Abdeckungsgrad der Stichprobe von rund 75 auf 98 Prozent der Bevölkerung erhöht werden konnte. Lediglich die 2 Prozent der Einwohnerinnen und Einwohner, die weder über einen Mobil- noch über einen Festnetztelefonanschluss verfügen, konnten nicht befragt werden.

Die berichteten Zahlen sind generell gerundet, weshalb sich Rundungsdifferenzen ergeben können.

Ergebnisse

ZUFRIEDENHEIT

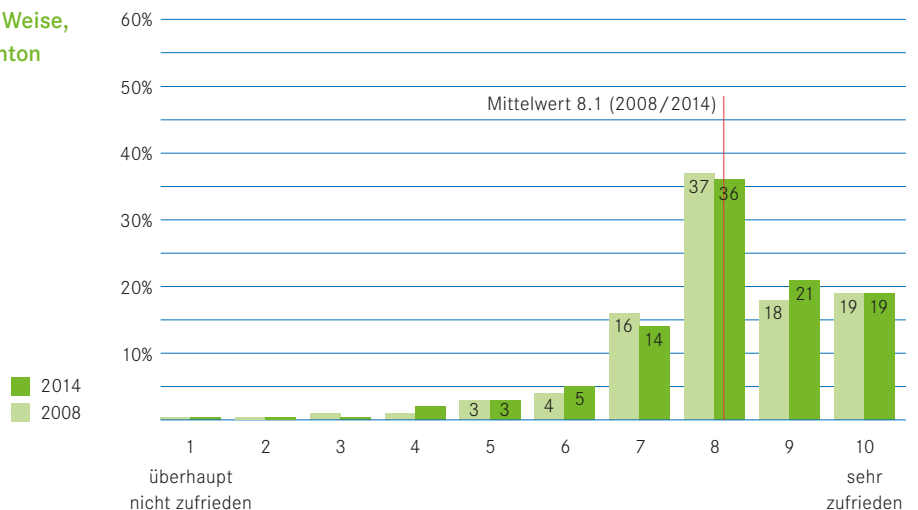
Die Zufriedenheit der Bevölkerung mit der Gesundheitsversorgung im Kanton Zug wurde auf zwei Ebenen abgefragt. Zum einen interessierte die generelle Zufriedenheit mit dem Funktionieren der Gesundheitsversorgung, unabhängig davon, ob und in welchem Ausmass jemand Dienste des Gesundheitswesens in Anspruch nimmt. Zum anderen die Zufriedenheit mit der konkreten medizinischen Behandlung im Spital und in der Hausarztpraxis. Es wurden nur Personen befragt, die in den zwölf Monaten vor dem Interview auch tatsächlich stationär im Spital waren oder die Dienste einer Hausärztin oder eines Hausarztes in Anspruch nahmen.

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

GENERELLE ZUFRIEDENHEIT MIT DER GESUNDHEITSVERSORGUNG

Zugerinnen und Zuger sind zufrieden mit der Gesundheitsversorgung in ihrem Kanton. Auf die Frage «Wie zufrieden sind Sie mit der Art und Weise, wie die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug insgesamt funktioniert?» wurde auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 10 «sehr zufrieden» bedeutet, ein Wert von 8.1 vergeben. Damit fällt die Zufriedenheit gleich hoch aus wie bei der Befragung 2008.

Die Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung ist unabhängig vom Einkommen, dem Bildungsabschluss, der Versicherungsklasse (allgemein, halbprivat oder privat) und der Nationalität. Personen mit tiefem Einkommen oder tiefem Bildungsabschluss sind gleich zufrieden mit der Gesundheitsversorgung wie Personen mit hohem Einkommen oder hohem Bildungsabschluss. Die Zufriedenheit mit der Gesundheitsversorgung hängt jedoch stark von den eigenen Erfahrungen mit den medizinischen Diensten ab. Personen ab 50 Jahren und Personen, die in den letzten zwölf Monaten stationär im Spital waren (14% der Befragten), sind deutlich zufriedener mit der Gesundheitsversorgung als jüngere Personen und solche ohne Spitalerfahrung.

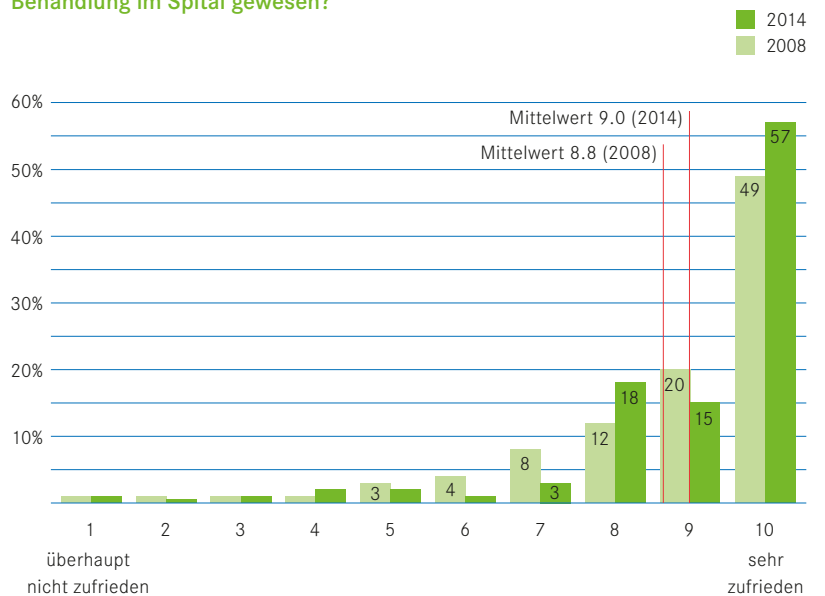




ZUFRIEDENHEIT MIT DER MEDIZINISCHEN BEHANDLUNG IM SPITAL

Von den 1'602 befragten Personen wurden in den zwölf Monaten vor der Befragung 228 (14%) stationär in einem Zuger Spital behandelt. Damit zeigt sich im Vergleich zu 2008 (12%) eine geringe Zunahme an Personen mit Spitalerfahrung. Im Durchschnitt blieben die Befragten 1.2 Tage im Spital (2008: 1.3 Tage). Die im Spital erhaltene medizinische Behandlung wird von diesen Personen sehr hoch bewertet. 57 Prozent vergeben die Bestnote «sehr zufrieden». Im Vergleich zum Jahr 2008 (49%) ist das eine Steigerung um 8 Prozentpunkte. Entsprechend ist auch der Mittelwert von 8.8 im Jahr 2008 auf 9.0 im Jahr 2014 gestiegen. Personen der tiefsten Einkommensklasse sind mit der medizinischen Behandlung am zufriedensten.

Wie zufrieden sind Sie mit der medizinischen Behandlung im Spital gewesen?



ZUFRIEDENHEIT MIT DER HAUSÄRZTLICHEN VERSORGUNG

71 Prozent der Befragten suchten in den zwölf Monaten vor der Befragung mindestens einmal eine Hausarztpraxis auf (2008: 68%). Am häufigsten nahmen Personen ab 70 Jahren (92%) hausärztliche Dienste in Anspruch, am seltensten die Altersgruppe der 30- bis 49-Jährigen (63%).

86 Prozent der Personen, die in den zwölf Monaten vor der Befragung eine Hausarztpraxis aufsuchten, sind zufrieden bis sehr zufrieden mit der Behandlung (Bewertungen von 8 bis 10). 54 Prozent vergeben die Bestnote «sehr zufrieden», nur ein Prozent der Befragten ist gegen- teiliger Meinung (Bewertungen von 1 bis 3). Der Mittelwert blieb wie 2008 auf dem hohen Wert von 8.9.

Am zufriedensten mit der hausärztlichen Behandlung sind Personen ab 70 Jahren (Mittelwert 9.3). 18- bis 29-Jährige vergeben im Schnitt den tiefsten, aber immer noch hohen Wert von 8.6.

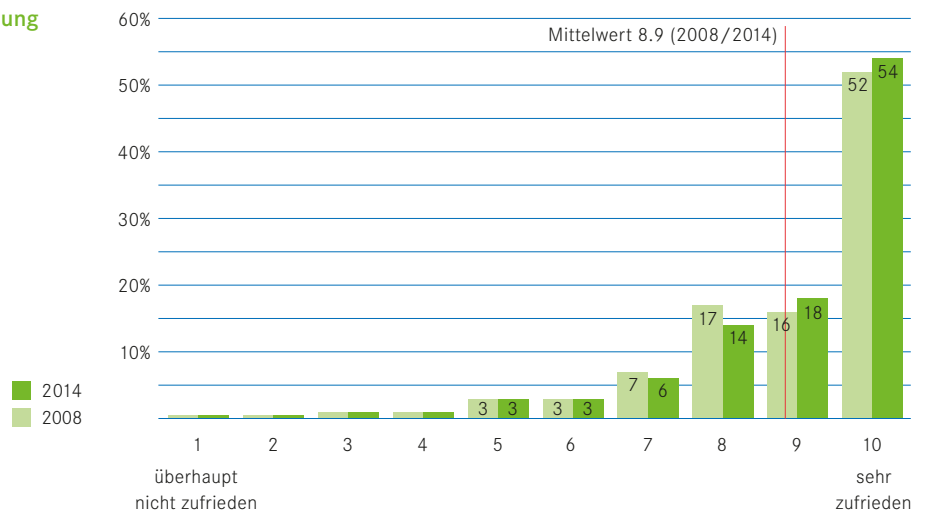
Personen mit tiefem Bildungsabschluss sind zufriedener als Personen mit mittlerem und hohem Bildungsgrad. Das Geschlecht, die Nationalität und das Einkommen haben keinen Einfluss auf die Zufriedenheit mit der hausärztlichen Behandlung.

Fast alle mit Hausärztin oder Hausarzt

91 Prozent der Zugerinnen und Zuger haben eine persönliche Hausärztin oder einen persönlichen Hausarzt – im Vergleich zu 2008 (89%) ist das ein leichter Anstieg. Am häufigsten haben Personen ab 70 Jahren (98%) eine persönliche Hausärztin oder einen persönlichen Hausarzt, am seltensten Personen zwischen 30 und 49 Jahren (87%).

2014 wurde erstmals erhoben, wo Zugerinnen und Zuger zur Hausärztin oder zum Hausarzt gehen. 96 Prozent vertrauen auf Hausärzte im Kanton Zug. Nur 4 Prozent der Befragten geben an, ausserkantonale eine Hausärztin oder einen Hausarzt aufzusuchen – und dies, obschon im Schnitt mehr als ein Viertel der erwerbstätigen Zugerinnen und Zuger für ihre berufliche Tätigkeit in einen anderen Kanton pendelt.

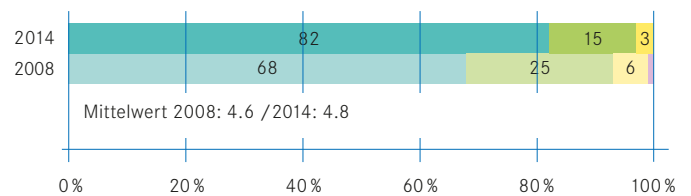
Wie zufrieden sind Sie mit der Behandlung durch die Hausärztin / den Hausarzt gewesen?



Verständliche Sprache

97 Prozent der Befragten finden, dass sich ihre Hausärztin oder ihr Hausarzt verständlich ausdrückt (trifft eher oder genau zu). Für die grosse Mehrheit (82%) bestehen überhaupt keine Verständigungsschwierigkeiten (trifft genau zu). Dies ist im Vergleich zu 2008 (68%) ein um 14 Prozentpunkte höherer Wert. Entsprechend ist der Mittelwert von 4.6 auf 4.8 gestiegen. Hinsichtlich der Verständlichkeit der Hausärzte gibt es keine Unterschiede nach Bildungsniveau und Nationalität. Personen mit tiefem Bildungsabschluss und deutsch sprechende Ausländerinnen und Ausländer halten die Ausdrucksweise ihrer Hausärzte für ebenso verständlich wie Personen höherer Bildungsschichten und Schweizerinnen und Schweizer.

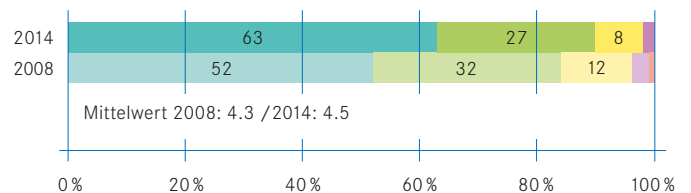
Meine Hausärztin / mein Hausarzt spricht mit mir in einer Sprache, die ich verstehe.



Genug Zeit für Patientinnen und Patienten

Die Mehrheit der Zugerinnen und Zuger (63%) findet, dass sich ihre Hausärztin oder ihr Hausarzt genügend Zeit für sie nimmt. Weitere 27 Prozent stimmen dieser Aussage mit einem Wert von 4 auf einer Skala von 1 bis 5 ebenfalls zu. 8 Prozent wählen die neutrale Mittekategorie und nur 2 Prozent sind gegenteiliger Meinung. Der Mittelwert stieg von 4.3 auf 4.5. Bei Personen ab 70 Jahren und solchen mit Spitalerfahrung ist die Zustimmung zur Aussage am höchsten. Das Geschlecht, das Einkommen, der Bildungsabschluss und die Versicherungsklasse spielen hingegen keine Rolle.

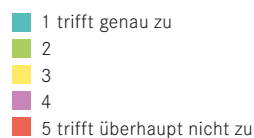
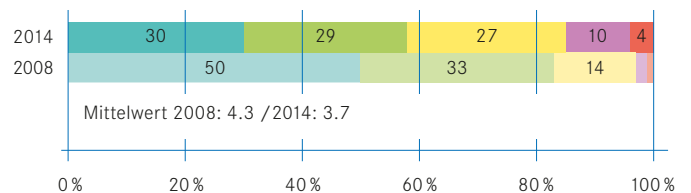
Meine Hausärztin / mein Hausarzt nimmt sich genügend Zeit für mich.



Hausärztemangel wird befürchtet

Die Befragten beurteilen die Versorgung durch Hausärztinnen und Hausärzte im Kanton Zug deutlich schlechter als noch 2008. Bei der ersten Befragung wurde der Aussage «Es gibt genügend Hausärzte im Kanton Zug» auf einer Skala von 1 bis 5 im Schnitt mit 4.3 zugestimmt, im Jahr 2014 liegt der Zustimmungsgrad nur noch bei 3.7. In der Wahrnehmung der Bevölkerung zeichnet sich somit ein Hausärztemangel ab. Ausländerinnen und Ausländer sind überzeugter als Schweizerinnen und Schweizer, dass es genügend Hausärzte im Kanton gibt.

Es gibt genügend Hausärzte im Kanton Zug.



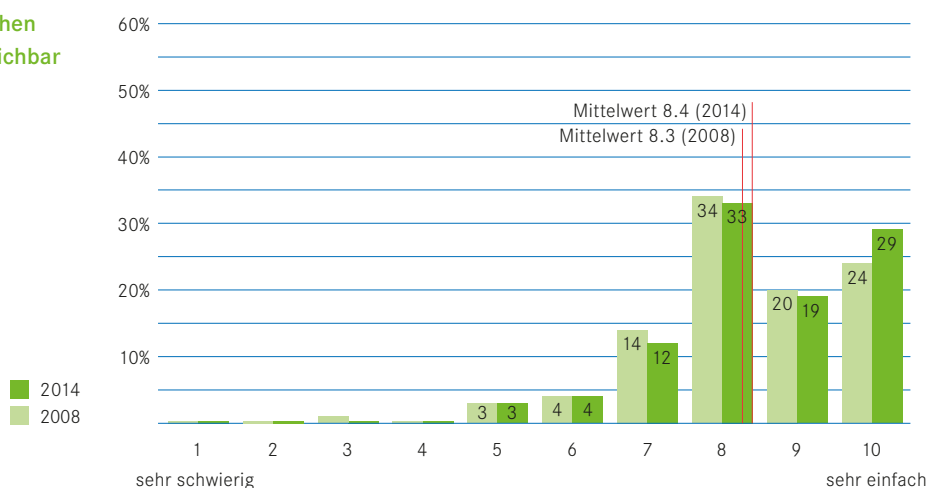
ZUGÄNGLICHKEIT

Ein wichtiger Indikator für die Gesundheitspolitik ist die Zugänglichkeit zur medizinischen Grundversorgung. Diese soll allen Teilen der Bevölkerung offen stehen. Es interessiert daher, ob der Zugang zu den medizinischen Diensten des Zuger Gesundheitswesens als einfach oder schwierig empfunden wird. Wie bei der Zufriedenheit wurde zum einen nach der generellen Zugänglichkeit zu medizinischen Diensten gefragt und zum andern nach der Zugänglichkeit einzelner Angebote.

GENERELLE ZUGÄNGLICHKEIT

Auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 10 «sehr einfach zugänglich» bedeutet, wird die generelle Zugänglichkeit zu den medizinischen Diensten im Kanton Zug im Schnitt mit 8.4 und damit höher als 2008 (8.3) bewertet. Für vier von fünf Befragten (81%) sind die medizinischen Dienste im Kanton Zug einfach bis sehr einfach erreichbar (Bewertungen von 8 bis 10). Für 19 Prozent sind die Dienste mittel bis eher einfach zu erreichen (Bewertungen von 4 bis 7). 8 von 1'602 Personen empfinden die medizinischen Dienste als schwierig bis sehr schwierig zugänglich (Bewertungen von 1 bis 3).

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



Die Zugänglichkeit der medizinischen Dienste wird mit steigendem Alter besser beurteilt, was mit der gewonnenen Erfahrung in der Inanspruchnahme von medizinischen Diensten zusammenhängen dürfte. 18- bis 29-Jährige vergeben im Schnitt einen Wert von 8.2, Befragte ab 70 Jahren einen Wert von 8.9. Keine Unterschiede finden sich hinsichtlich des Bildungsabschlusses, der Versicherungsklasse und der Nationalität der Befragten. Relevant ist hingegen das Einkommen – neben dem Alter der Personen. So berichten Personen mit hohem Einkommen von einer besseren Zugänglichkeit zu den medizinischen Diensten als Personen mit tiefem und mittlerem Einkommen.

ZUGÄNGLICHKEIT EINZELNER DIENSTE

Apotheken sind für die Befragten am besten erreichbar. Auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 10 «sehr einfach zugänglich» bedeutet, wird im Schnitt der hohe Wert von 9.2 vergeben (2008: 8.9).

Auch der Rettungsdienst ist mit 9.0 (2008: 8.9) für die Befragten im Schnitt einfach erreichbar, wobei Männer, Schweizerinnen und Schweizer sowie Personen mit mittlerem und hohem Bildungsabschluss die Erreichbarkeit als besser beurteilen als ihre jeweiligen Vergleichsgruppen.

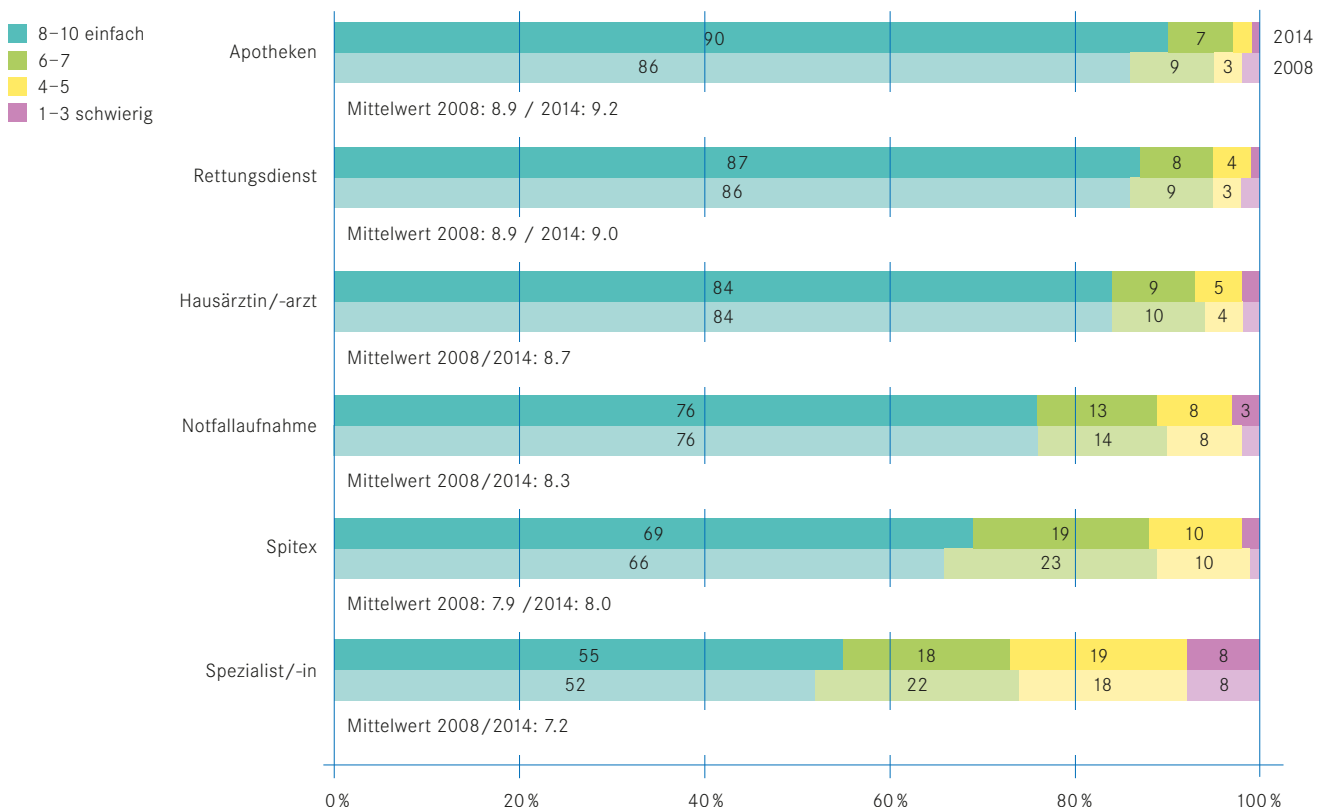
Die Erreichbarkeit der Hausärztinnen und Hausärzte wird im Schnitt mit 8.7 bewertet und bleibt damit unverändert zur letzten Befragung. Ältere Personen, Personen mit Spitalerfahrung sowie Privatversicherte schätzen Hausärztinnen und Hausärzte als besser erreichbar ein. Keinen Unterschied gibt es hinsichtlich der Nationalität, des Einkommens und des Bildungsgrads der Befragten.

Die Erreichbarkeit der Notfallaufnahme im Spital wird mit einem Wert von 8.3 ebenfalls gut bewertet und bleibt gegenüber 2008 unverändert. Männer, Personen ab 70 Jahren, mit hohem Bildungsabschluss, Spitalerfahrung sowie Privatversicherte geben der Erreichbarkeit der Notfallaufnahme bessere Werte als Personen aus den jeweiligen Vergleichsgruppen.

Die Spitex wird von Personen mit Spitexerfahrung als gut zugänglich eingestuft. Sie wird im Mittel mit 8.0 bewertet und hat sich damit im Vergleich zu 2008 (7.9) leicht verbessert. Für Personen ab 50 Jahren und Personen mit Spitalerfahrung ist die Spitex besser erreichbar als für jüngere Personen und Personen ohne kürzlich zurückliegenden Spitalaufenthalt.

Mit einem Wert von 7.2 sind die Spezialistinnen und Spezialisten wie 2008 für die Befragten am wenigsten gut erreichbar. Aus gesundheitspolitischer Sicht ist dies gewünscht, da die Zuweisung zu Fachärzten im Idealfall über Hausärztinnen und Hausärzte erfolgt. Der Zugang zu Spezialistinnen und Spezialisten wird mit zunehmendem Alter, von Personen mit Spitalerfahrung und Privatversicherten als einfacher empfunden.

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



SICHERHEITSGEFÜHL

Nebst dem generellen Sicherheitsgefühl richteten sich die Fragen auf das Sicherheitsgefühl zu den Faktoren Angebot, Qualität und Bezahlbarkeit. So interessierte zum Beispiel, wie sicher sich die Befragten sind, dass sie bei Bedarf durch gute Ärzte behandelt werden, Zugang zu Medikamenten haben oder einen Platz in einem Alters- und Pflegeheim finden.

GENERELLES SICHERHEITSGEFÜHL

Die Zuger Bevölkerung fühlt sich grundsätzlich sicher in Bezug auf die Gesundheitsversorgung. 57 Prozent stimmen der Aussage «Insgesamt fühle ich mich durch die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug gut abgesichert» mit der höchstmöglichen Punktzahl zu (5 auf einer Skala von 1 bis 5). Für weitere 38 Prozent trifft die Aussage zwar etwas weniger stark, aber ebenfalls zu (Bewertung 4). 4 Prozent wählen die neutrale Mittelkategorie und nur ein Prozent fühlt sich nicht gut abgesichert (Bewertung 1 oder 2). Im Schnitt wurde wie 2008 ein Wert von 4.5 erreicht. Am sichersten fühlen sich Personen ab 70 Jahren und Personen mit tiefem Bildungsabschluss. Das Geschlecht, das Einkommen, die Versicherungs-kategorie und die Nationalität beeinflussen das generelle Sicherheitsgefühl nicht.

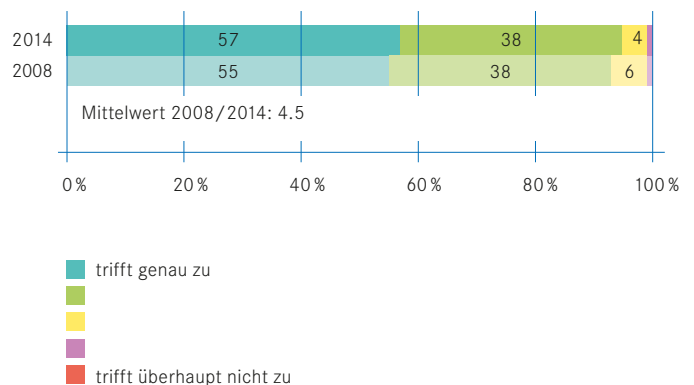


SICHERHEITSGEFÜHL BEZÜGLICH ANGEBOT

Zu sieben Angeboten wurde das Sicherheitsgefühl der Zugerinnen und Zuger ermittelt: zur Behandlung im Spital, durch Hausärztinnen/Hausärzte und Spezialistinnen/Spezialisten, zur Versorgung mit Medikamenten, zur Verfügbarkeit des Rettungsdienstes und notwendiger Behandlungen sowie zum Angebot an Alters- und Pflegeheimplätzen. Im Vergleich zu 2008 ist das Sicherheitsgefühl der Befragten beim Medikamentenzugang sowie beim Angebot von Alters- und Pflegeheimplätzen leicht gestiegen. Bei den anderen fünf Aussagen blieb es konstant.

Vergleicht man die Aussagen untereinander, so ergibt sich dieselbe Reihenfolge in der Zustimmung wie 2008. Mit 4.7 auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 5 «trifft genau zu» bedeutet, fällt die Zustimmung zur Aussage «Ich habe Zugang zu Medikamenten, die ich brauche» am höchsten aus. Die zweithöchste Zustimmung erlangen die Aussagen «Ich habe die Möglichkeit, mich von einer guten Hausärztin / einem guten Hausarzt behandeln zu lassen» (4.6) sowie «Ich habe die Möglichkeit, in einem guten Spital behandelt zu werden» (4.6). Darauf folgt «Der Rettungswagen kommt sicher, wenn ich ihn brauche» (4.5) und nur geringfügig tiefer bewertet die Aussagen «Ich werde auch künftig sämtliche notwendigen Behandlungen erhalten» (4.4) und «Ich kann bei Bedarf eine Spezialistin / einen Spezialisten konsultieren» (4.2). Deutlich am geringsten ist die Zustimmung zur Aussage «Wenn ich einen Platz in einem Alters- und Pflegeheim brauchen würde, kann ich innert nützlicher Frist in ein von mir gewünschtes Heim eintreten» (2.9).

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



Bedenken um Heimplatz im Alter

Betrachtet man die prozentualen Anteile der Antwortenden, so zeigen sich Bedenken bezüglich des eigenen Alters- und Pflegeheimaufenthalts. Nur 28 Prozent der Befragten glauben (trifft eher oder genau zu), dass sie im Bedarfsfall innert nützlicher Frist in ein gewünschtes Alters- oder Pflegeheim eintreten können (2008: 22%). Über ein Drittel der Befragten (36%) geht davon aus, innert nützlicher Frist keinen Alters- oder Pflegeheimplatz zu erhalten (2008: 43%).

Am zuversichtlichsten, bei Bedarf in ein gewünschtes Heim eintreten zu können, sind Ausländerinnen und Ausländer sowie Personen mit tiefem Bildungsabschluss. Auch Personen ab 70 Jahren sind sich sicherer als der Durchschnitt, wenn nötig rasch einen Alters- oder Pflegeheimplatz zu erhalten.

Ältere Personen fühlen sich sicherer als jüngere

Das Sicherheitsgefühl nimmt mit dem Alter zu. Bei fast allen Angeboten fühlen sich 50- bis 69-Jährige besser abgesichert als die jüngeren Altersgruppen, Personen ab 70 Jahren zeigen bezüglich sämtlicher Angebote ein deutlich höheres Sicherheitsgefühl als jüngere Personen. Halbprivat und privat versicherte Personen fühlen sich sicherer als allgemein Versicherte, bei Bedarf eine Spezialistin oder einen Spezialisten konsultieren zu können und in einem guten Spital behandelt zu werden.

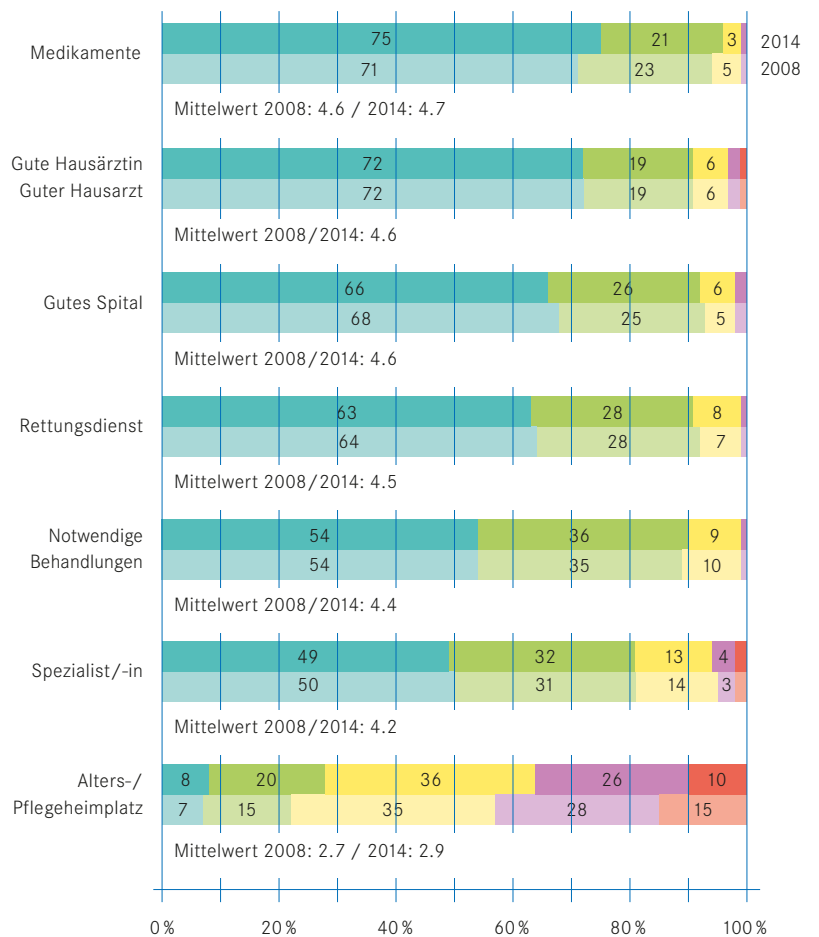


Das Einkommen hat keinen Einfluss auf das Gefühl, im Bedarfsfall verschiedene Angebote nutzen zu können. Auch das Geschlecht spielt nur insofern eine Rolle, als dass Frauen der Aussage «Ich habe Zugang zu Medikamenten, die ich brauche» deutlich häufiger zustimmen als Männer.

Personen mit tiefem Bildungsabschluss sind optimistischer in der Einschätzung, künftig sämtliche notwendigen Behandlungen zu erhalten, als Personen mit mittlerem und höherem Bildungsgrad. Sie zeigen sich auch sicherer, dass der Rettungsdienst kommt, wenn sie ihn brauchen.

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

- trifft genau zu
-
-
-
- trifft überhaupt nicht zu



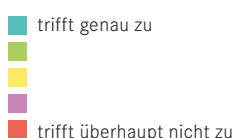
SICHERHEITSGEFÜHL BEZÜGLICH QUALITÄT

Ein wichtiges Element der Gesundheitsversorgung ist das Gefühl der Patientinnen und Patienten, dass die Qualität der medizinischen Angebote stimmt. Diesem Sicherheitsaspekt wurde in einem weiteren Frageblock nachgegangen. Sämtliche Aussagen wurden auf einer Skala von 1 bis 5 bewertet, wobei 5 «trifft genau zu» bedeutet.

Das Vertrauen in die Spitalversorgung ist mit einer Zustimmungsrate von 89 Prozent sehr hoch (Bewertung 4 oder 5). 52 Prozent vergeben die höchste Bewertung «trifft genau zu» (2008: 50%). Der Mittelwert blieb im Vergleich zu 2008 stabil auf 4.4. Männer zeigen im Schnitt ein höheres Vertrauen in die Spitalversorgung als Frauen. Die höchsten Werte vergeben Personen ab 70 Jahren sowie Ausländerinnen und Ausländer.

9 von 10 Personen (89%) glauben, dass Zuger Ärztinnen und Ärzte über aktuelles Wissen verfügen. Das Vertrauen in den Wissensstand der Ärzteschaft ist im Vergleich zu 2008 leicht gestiegen (im Schnitt von 4.3 auf 4.4). Personen mit tiefem oder mittlerem Bildungsabschluss vergeben leicht bessere Noten als Personen mit hohem Bildungsgrad.

88 Prozent stimmen der Aussage «Die Beratung in der Apotheke ist nützlich» zu (Bewertung 4 oder 5). 58 Prozent vergeben die Bestnote «trifft genau zu», was im Hinblick auf die erste Befragung einer Verbesserung um 6 Prozentpunkte entspricht (2008: 52%). Umgekehrt zur Spitalversorgung zeigen Frauen ein grösseres Vertrauen in die Apothekenberatung als Männer.

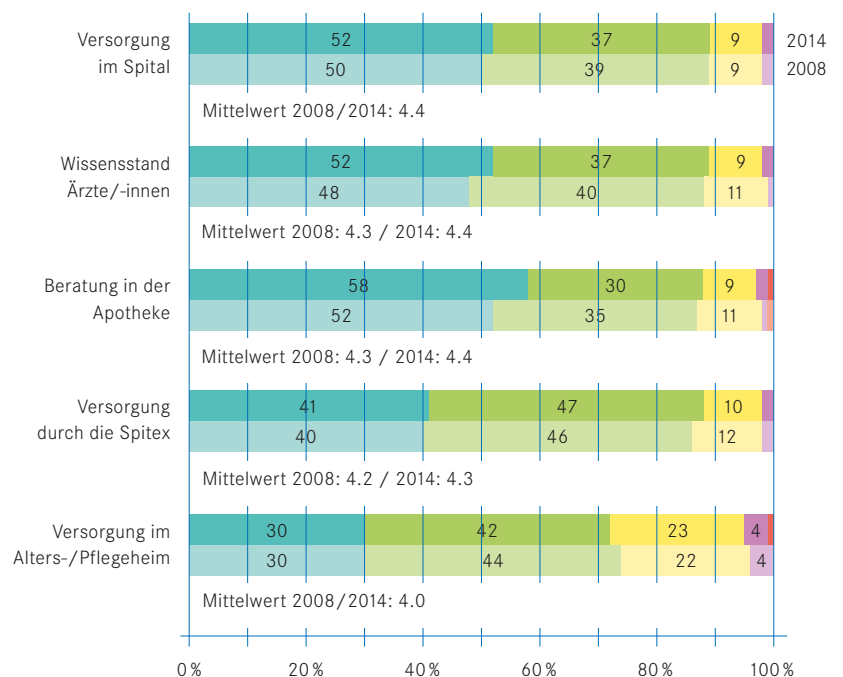


Auch die Versorgung durch die Spitex erhält gute und leicht bessere Noten als 2008 (Mittelwert 2008: 4.2, 2014: 4.3). Der Aussage «Die Versorgung durch die Spitex ist von guter Qualität» stimmen 88 Prozent der Befragten mit Spitexerfahrung zu (Bewertung 4 oder 5). 10 Prozent sind sich unschlüssig (Bewertung 3), und nur 2 Prozent lehnen die Aussage ab (Bewertung 1 oder 2). Die höchste Zustimmung vergeben Personen ab 70 Jahren.

Mit einem Mittelwert von 4.0 wird auch der Aussage «Die Versorgung in den Alters- und Pflegeheimen ist von guter Qualität» klar zugestimmt. Männer, Personen ab 70 Jahren und Ausländerinnen und Ausländer zeigen ein höheres Vertrauen in die Alters- und Pflegeheimversorgung als ihre jeweiligen Vergleichsgruppen.

Das Einkommen und die Versicherungsklasse haben keinen Einfluss auf das Sicherheitsgefühl bezüglich der Qualität der abgefragten Dienstleistungen.

Sinngemäss: ... ist von guter Qualität



SICHERHEITSGEFÜHL BEZÜGLICH BEZAHLBARKEIT

Für das Sicherheitsgefühl ist auch die Frage nach den Kosten und der Bezahlbarkeit medizinischer Leistungen relevant. Hierzu beurteilten die befragten Zugerinnen und Zuger vier Aussagen auf einer Skala von 1 bis 5, wobei 5 «trifft genau zu» bedeutet. Bei allen vier Aussagen blieb der Mittelwert im Vergleich zur ersten Befragung 2008 unverändert.

82 Prozent vertrauen darauf (Bewertung 4 oder 5), dass bei der ärztlichen Behandlung ihre gesundheitlichen Bedürfnisse und nicht die Kosten im Zentrum stehen. 14 Prozent sind unentschieden (Bewertung 3) und 4 Prozent gegenteiliger Meinung (Bewertung 1 oder 2). Im Schnitt wird der Aussage mit 4.2 zugestimmt. Ebenfalls einen Schnitt von 4.2 erreicht die Aussage, sich auch in Zukunft eine ausreichende persönliche Gesundheitsversorgung leisten zu können. Etwas tiefer ist diese Überzeugung bei den Spitexdiensten. Hier vergeben die Befragten im Mittel einen Wert von 4.0.

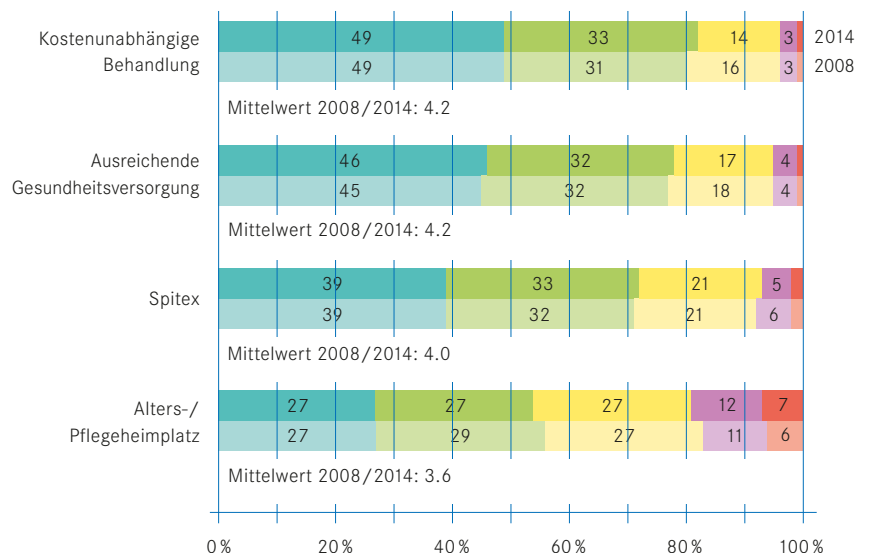
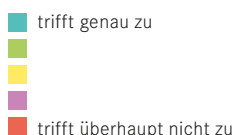
Am tiefsten (3.6) fällt die Beurteilung hinsichtlich eines Alters- oder Pflegeheimplatzes aus. 19 Prozent glauben eher oder gar nicht (Bewertung 1 oder 2), sich im Alter einen Alters- oder Pflegeheimplatz leisten zu können. 27 Prozent sind sich nicht sicher, während sich 27 Prozent eher zuversichtlich zeigen (Bewertung 4). Ebenfalls 27 Prozent der Befragten sind überzeugt (Bewertung 5), für einen Alters- oder Pflegeheimplatz finanziell aufkommen zu können.

Ältere Personen vergeben bei allen Aussagen zu Kosten und Bezahlbarkeit deutlich höhere Werte als jüngere. Besonders ausgeprägt zeigt sich dies bei Personen ab 70 Jahren. Die kritischste Altersgruppe sind die 30- bis 49-Jährigen.

Einfluss von Einkommen und Versicherungs-klasse

Personen mit hohem Einkommen sowie halbprivat und privat Versicherte sind bei den Aussagen, dass sie sich auch in Zukunft respektive im Bedarfsfall eine ausreichende Gesundheitsversorgung, Spitexdienste sowie einen Alters- oder Pflegeheimplatz werden leisten können, deutlich optimistischer als Personen der tieferen Einkommensklassen und allgemein versicherte Personen.

Sinngemäß: ... ist kostenunabhängig bzw. werde ich mir künftig leisten können

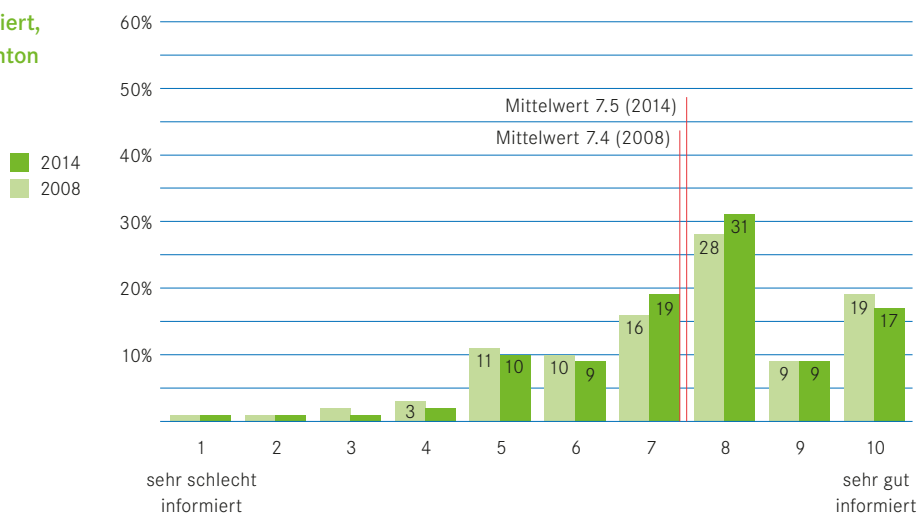


INFORMIERTHEIT

Um die Dienste des Gesundheitswesens optimal in Anspruch nehmen zu können, braucht es Informationen zu ihrer Funktionsweise. Mit der Frage «Wie gut fühlen Sie sich darüber informiert, wie die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug funktioniert?» wurde der Grad der Informiertheit in der Bevölkerung ermittelt.

Auf einer Skala von 1 bis 10, wobei 10 «sehr gut informiert» bedeutet, vergeben die Befragten im Schnitt einen Wert von 7.5. Damit ist der Grad der Informiertheit im Vergleich zu 2008 (7.4) leicht gestiegen. 57 Prozent geben an, dass sie sich gut bis sehr gut über die Gesundheitsversorgung im Kanton Zug informiert fühlen (Bewertungen von 8 bis 10), 40 Prozent der Befragten fühlen sich mittel (Bewertungen von 4 bis 7) und 3 Prozent schlecht informiert (Bewertungen von 1 bis 3). 2008 gaben 4 Prozent an, schlecht über die Gesundheitsversorgung informiert zu sein.

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



Auch bei der Informiertheit spielt das Alter eine Rolle: Je älter die Befragten sind, desto besser fühlen sie sich informiert. Der Wert steigt von 7.0 bei der jüngsten Altersgruppe von 18 bis 29 Jahren kontinuierlich auf 8.3 bei der Altersgruppe ab 70 Jahren. Personen mit tiefem Bildungsabschluss fühlen sich deutlich besser informiert als Personen mit mittlerem und hohem Bildungsabschluss. Zudem zeigen Frauen einen höheren Grad an Informiertheit als Männer.

Während sich Ausländerinnen und Ausländer 2008 noch deutlich schlechter informiert fühlten als Schweizerinnen und Schweizer, kann dies für die Befragung 2014 nicht bestätigt werden. Die Nationalität hat keinen Einfluss auf die Informiertheit, ebenso wenig das Einkommen und die Versicherungsklasse.

INFORMATIONSQUELLEN

Informationen zu Gesundheitsfragen holt sich mehr als die Hälfte der befragten Zuerinnen und Zuger im Internet (57%). Das Internet legt damit seit 2008 (48%) als Informationsquelle deutlich zu, liegt aber immer noch hinter der Information via ärztliche und medizinische Fachpersonen wie Hausärztinnen und Hausärzte, Spezialistinnen und Spezialisten, Kliniken, Spitäler oder telemedizinische Beratung (63%).

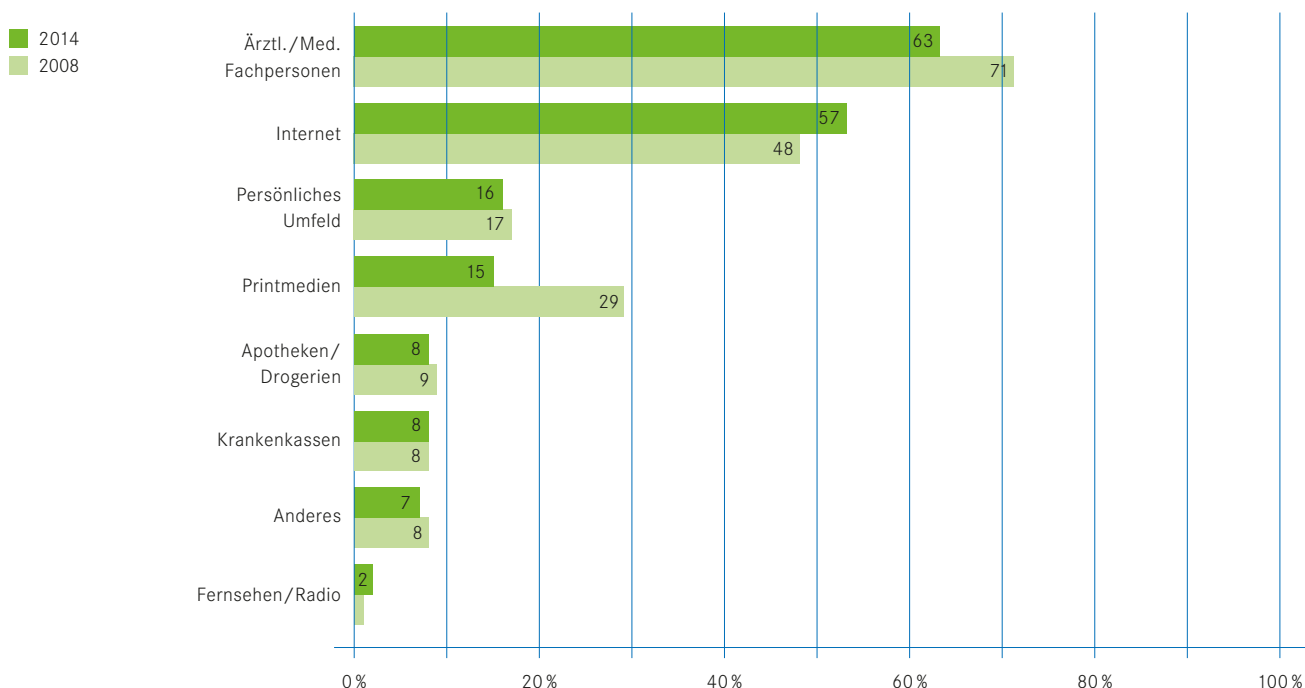
Während insbesondere jüngere Personen sowie solche mit hoher Bildung und hohem Einkommen das Internet als Informationsquelle nutzen, informieren sich ältere Personen, solche mit tiefem Bildungsabschluss und tiefem Einkommen deutlich häufiger über ärztliche Fachpersonen.

Obwohl ärztliches und medizinisches Fachpersonal noch stets an der Spitze der Informationsquellen stehen, zeigt sich im Vergleich zu 2008 doch ein deutlicher Rückgang: von 71 Prozent im Jahr 2008 auf 63 Prozent im Jahr 2014.

Ebenfalls deutlich weniger oft werden Printmedien wie Fachbücher, Zeitungen und Zeitschriften genutzt: Während sich 2008 mehr als ein Viertel der Befragten (29%) über gedruckte Quellen informierte, sind es 2014 noch 15 Prozent.

Das persönliche Umfeld wie Freunde, Bekannte, Arbeitskolleginnen und -kollegen (2008: 17%, 2014: 16%) sowie Krankenkassen (2008 und 2014: 8%) blieben als Informationsquellen relativ stabil. Auch Apotheken und Drogerien werden 2014 für gesundheitsbezogene Auskünfte etwa im gleichen Ausmass konsultiert wie 2008 (2008: 9%, 2014: 8%).

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



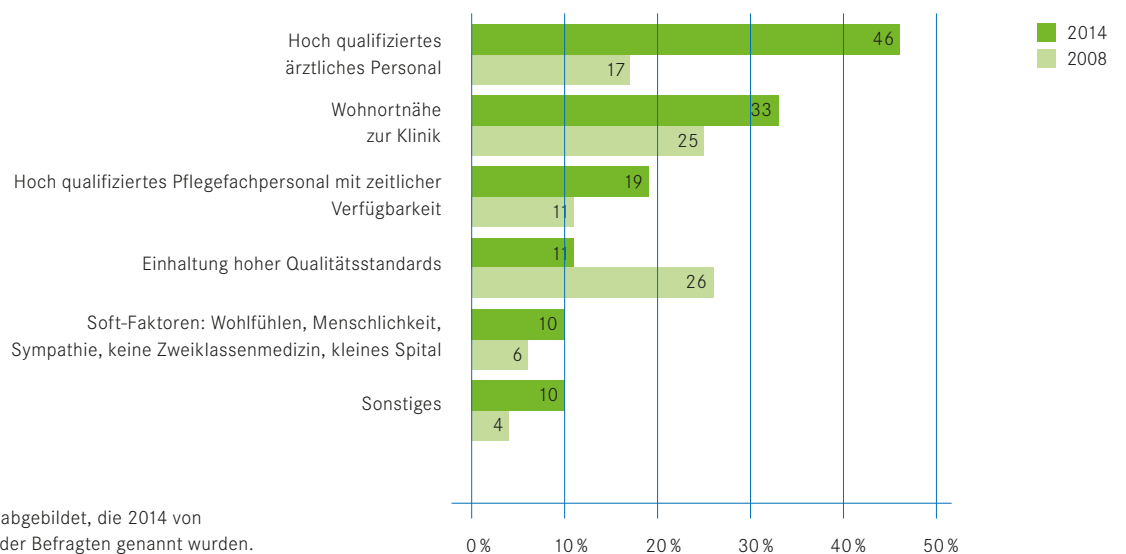
2014 wurden die Kategorien etwas anders zusammengesetzt, weshalb sich bei den Werten 2008 leichte Änderungen ergeben haben.

KRITERIEN BEI DER SPITALWAHL

Wenn Zugerinnen und Zuger für einen Routineeingriff in ein Spital müssten, wären ihnen in erster Linie hoch qualifizierte Ärztinnen und Ärzte wichtig (46%). An zweiter Stelle steht die Nähe der Klinik zum eigenen Wohnort (33%), wobei Schweizerinnen und Schweizern der Standort wichtiger ist als Ausländerinnen und Ausländern. Drittwichtigstes Kriterium für die Spitalwahl sind hoch qualifizierte Pflegefachkräfte mit hoher zeitlicher Verfügbarkeit (19%). Insbesondere Frauen ist dies wichtig. An vierter Stelle steht die Einhaltung hoher Qualitätsstandards in der Klinik. Das letzte Kriterium stand 2008 bei den Befragten an erster Stelle (26%). Am zweitwichtigsten war wie 2014 die Wohnortnähe (25%), an dritter Stelle stand die Qualifikation des ärztlichen Personals (17%).

Während Personen ab 50 Jahren bei der Spitalwahl die Empfehlung ihrer Ärztinnen und Ärzte wichtig ist, hören 18- bis 29-Jährige stärker auf den Rat von Freunden und Bekannten. Diese Altersgruppe sowie die 30- bis 49-Jährigen legen zudem besonderen Wert auf sogenannte Soft-Faktoren wie Wohlfühlen, Menschlichkeit und Sympathie. Eine seriöse Aufklärung und Information wird am stärksten von der jüngsten Altersgruppe und von Frauen gefordert.

Angenommen Sie müssen für einen Routineeingriff ins Spital, was sind für Sie die wichtigsten Kriterien bei der Spitalwahl?



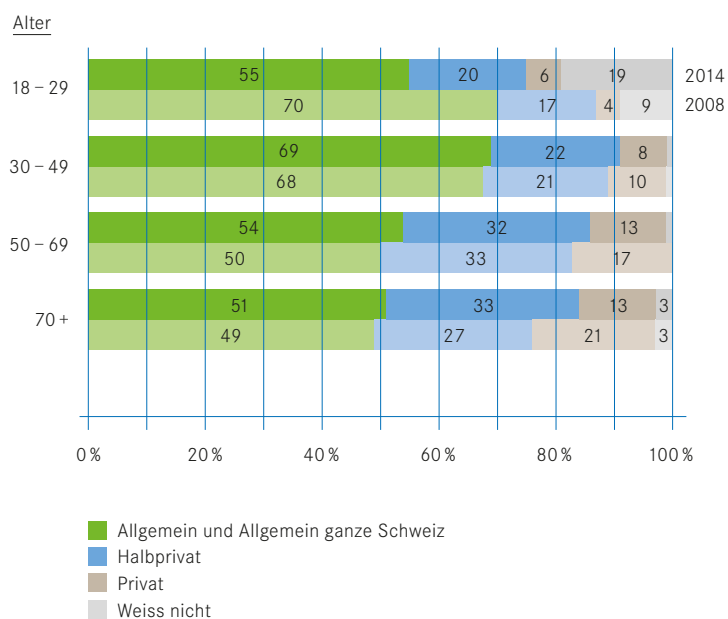
Es sind nur Nennungen abgebildet, die 2014 von mindestens 10 Prozent der Befragten genannt wurden.

VERSICHERUNGSKLASSE

60 Prozent der Befragten sind allgemein versichert, 51 Prozent davon – 4 Prozent mehr als 2008 – verfügen über die Zusatzversicherung «Allgemein ganze Schweiz». Weitere 26 Prozent sind halbprivat (2008: 25%) und 9 Prozent (2008: 13%) privat versichert. 5 Prozent kennen ihren Versicherungsstatus nicht. 4 Personen von 1'602 wollten dazu keine Angabe machen. Personen ab 50 Jahren sind weit häufiger halbprivat oder privat versichert als Personen jüngerer Altersgruppen. Rund ein Fünftel (19%) der 18- bis 29-Jährigen sowie 8 Prozent der Ausländerinnen und Ausländer wissen nicht, wie sie krankenversichert sind.

Einen Einfluss auf die Versicherungsklasse haben das Einkommen und der Bildungsabschluss: Personen mit tiefem und mittlerem Einkommen sind eher allgemein versichert, während Personen mit hohem Einkommen und hohem Bildungsabschluss vermehrt halbprivat und privat versichert sind.

Wie sind Sie versichert?



IMPRESSUM

Herausgeber: © 2015 Kanton Zug, Gesundheitsdirektion

Gestaltung: Christen Visuelle Gestaltung, Zug

Fotografie: Zuger Kantonsspital, Baar

Die Publikation ist auf der Website der Gesundheitsdirektion
als Download verfügbar: www.zg.ch/gd-downloads

Gesundheitsdirektion

Neugasse 2

Postfach 455

6301 Zug

Tel. 041 728 35 04

Fax 041 728 35 35

info.gd@zg.ch

www.zg.ch/gd