

Wie gut funktioniert unser Gesundheitssystem aus Patientensicht?

Wahrnehmungen und Erwartungen an das Gesundheitssystem



Meinungsumfrage bei Patient:innen und Angehörigen in Österreich und Deutschland

Qualität und Zugänglichkeit medizinischer Versorgung stehen zunehmend im Fokus öffentlicher Diskussionen. Neben strukturellen Herausforderungen wie Personalmangel, Wartezeiten und steigender Bürokratie beeinflussen insbesondere alltägliche Erfahrungen von Patient:innen das Vertrauen in das Gesundheitssystem.

Die vorliegende Befragung der Patientenstimme GmbH vom November 2025 untersucht Erwartungen, Erfahrungen und Verbesserungspotenziale aus Sicht von Patient:innen in Österreich und Deutschland.

Methodik

Im Rahmen dieser Online-Erhebung wurden insgesamt **246 von chronischen Erkrankungen betroffene Teilnehmer:innen** zu ihrer Wahrnehmung des Gesundheitssystems befragt. Die Stichprobe umfasst 112 Personen aus Deutschland und 134 aus Österreich. Das durchschnittliche Alter beträgt 48,8 Jahre, 70% der Befragten sind weiblich.

Zentrale Ergebnisse

Erwartungen an ein funktionierendes Gesundheitssystem: gleich für alle, schnell, kompetent & ganzheitlich



Aus Sicht der Befragten sollte ein funktionierendes Gesundheitssystem vor allem eine **gleich gute medizinische Versorgung für alle** gewährleisten. Dieser Aspekt wurde von 59% der Teilnehmer:innen als besonders wichtig genannt. Auch **kompetente und gut ausgebildete Ärzt:innen** (53%), **kurze Wartezeiten** (48%) sowie eine **ganzheitliche Betrachtung** (42%) sind entscheidend. 38% wünschen sich weniger Bürokratie und mehr Zeit für die direkte Patientenbetreuung.

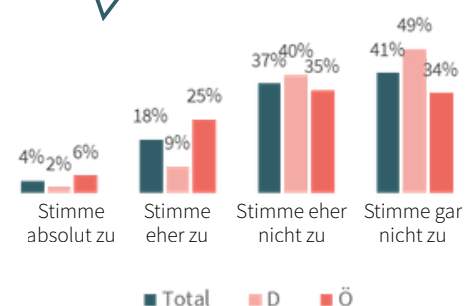
Zwischen Deutschland und Österreich zeigen sich Unterschiede in der Priorisierung: Während deutsche Teilnehmer:innen insbesondere die Gleichbehandlung unabhängig vom Einkommen hervorheben (65%), stehen für österreichische Befragte kompetente Ärzt:innen im Vordergrund (58%).

Nur mittelmäßige Bewertung zentraler Aspekte des Gesundheitssystems

Die Umfrageergebnisse zeigen, dass zentrale Aspekte lediglich mittelmäßig erfüllt sind. Besonders **kritisch** bewertet werden **ausreichend Zeit bei Arztbesuchen** (D: Ø 3,5 / Ö: Ø 3,3 auf einer 5-stufigen Skala von 1 = sehr gut bis 5 = gar nicht erfüllt) sowie der Zugang zu Therapien und Behandlungen (D: Ø 3,3 / Ö: Ø 3,1). Auch klare Zuständigkeiten zwischen Ärzt:innen und Gesundheitsinstitutionen werden nur durchschnittlich beurteilt. Medizinische Qualitätsstandards werden in Österreich (Ø 2,5) insgesamt etwas besser wahrgenommen als in Deutschland (Ø 3,0).

Das Vertrauen in die Gesundheitspolitik und geplante Reformen ist insgesamt gering - die deutliche Mehrheit der Befragten (D: 89% / Ö: 69%) hat wenig bis kein Vertrauen in die aktuelle Gesundheitspolitik.

Ich habe Vertrauen in die aktuelle Gesundheitspolitik und die umgesetzten/geplanten Reformen



Größte Pain Points aus Sicht der Patient:innen



Deutlicher **Handlungsbedarf** zeigt sich **im Bereich der Terminverfügbarkeit**: Nur ein Drittel der Befragten gibt an, bei dringendem Bedarf kurzfristig einen Arzttermin zu erhalten. In Österreich wird die Situation besser eingeschätzt als in Deutschland (D: 20% / Ö: 43%).



Auch die Wahrnehmung bezüglich ausreichender personeller Ressourcen fällt kritisch aus. Zwei Drittel der deutschen Befragten sowie 52% der österreichischen Teilnehmer:innen sind der Meinung, dass das Gesundheitssystem **nicht über ausreichend kompetente Ärzt:innen verfügt**. Bei den Pflegefachkräften äußern 71% der deutschen und 55% der österreichischen Befragten entsprechende Zweifel.



Die Wahrnehmung einer **Zwei-Klassen-Medizin** ist in beiden Ländern stark ausgeprägt. Für die deutliche Mehrheit der Befragten (D: 91% / Ö: 76%) ist die medizinische Versorgung nicht für alle gleich bzw. unabhängig vom Einkommen.

9 von 10 Teilnehmer:innen meinen, dass Personen mit einer Zusatzversicherung früher Arzttermine erhalten. Über 70% sehen Vorteile bei Therapien bzw. glauben, dass Zusatzversicherte von besseren Ärzt:innen behandelt werden. Zudem sind über 80% der Meinung, dass nicht zusatzversicherte Patient:innen länger auf OP-Termine warten und weniger Zeit/ Aufmerksamkeit von Ärzt:innen bekommen.



Ein weiterer relevanter Aspekt betrifft das subjektive Gefühl, mit gesundheitlichen Problemen **ernst genommen zu werden**. Nur die Hälfte der österreichischen Befragten fühlt sich mit ihren gesundheitlichen Beschwerden ernst genommen, in Deutschland trifft dies sogar nur auf 31% zu. Die Ergebnisse unterstreichen die hohe Bedeutung von Empathie, Gesprächsqualität und patientenzentrierter Kommunikation im medizinischen Alltag.

Verbesserungsbedarf aus Sicht der Patient:innen

Den größten **Verbesserungsbedarf** sehen die Befragten in **Bürokratie, Anträgen** und **Bewilligungen** sowie in der **Erreichbarkeit** und **Terminvergabe**. Weitere zentrale Themen betreffen die Ausbildung von Ärzt:innen und Gesundheitspersonal sowie die Pflege und Versorgung zu Hause.

Trotz vielen Kritikpunkten wird das Gesundheitssystem insgesamt gut bewertet

Trotz der angeführten Kritikpunkte **beurteilen** viele Teilnehmer:innen **das eigene Gesundheitssystem im internationalen Vergleich positiv**. 74% der österreichischen Befragten sind der Meinung, dass ihr Gesundheitssystem international sehr gut abschneidet, in Deutschland teilen nur 52% diese Einschätzung.

In Österreich geben zudem fast zwei Drittel der Befragten an, dass sie ein ausreichendes Angebot an Ärzt:innen und Gesundheitsdienstleistungen in ihrer Wohnnähe haben. In beiden Ländern werden auch digitale und telemedizinische Angebote überwiegend positiv bewertet und als wertvolle Ergänzung angesehen.

Fazit & Bedeutung für die Praxis

Insgesamt verdeutlichen die Daten, dass Patient:innen nicht nur hohe Qualitätsstandards in der Medizin erwarten, sondern insbesondere eine faire, patientenzentrierte und für alle zugängliche Versorgung als wesentliches Merkmal eines funktionierenden Gesundheitssystems betrachten. Besonders kritisch werden lange Wartezeiten, bürokratische Hürden sowie wahrgenommene Unterschiede zwischen privat und gesetzlich Versicherten bewertet. Die fachliche Kompetenz von Ärzt:innen und Pflegepersonal, das Gefühl, mit gesundheitlichen Problemen ernst genommen zu werden und ausreichend Zeit im Arztgespräch zu erhalten, sind zentrale Vertrauensfaktoren und beeinflussen die Zufriedenheit mit dem Gesundheitssystem maßgeblich.



Neben strukturellen Verbesserungen bei Terminmanagement, Versorgungskapazitäten und administrativen Abläufen gewinnen Transparenz und individuelle Betreuung weiter an Bedeutung. Die Ergebnisse unterstreichen die Relevanz patientenzentrierter Kommunikation und kontinuierlicher Arzt-Patienten-Beziehungen. Positive Bewertungen bzgl. telemedizinischer Angebote deuten darauf hin, dass digitale Lösungen hierbei künftig mehr Beitrag zur Verbesserung von Erreichbarkeit, Versorgungskontinuität und Patientenbetreuung leisten können.