

SBK Pressemeldung

Umfrage: Viel Luft nach oben für Krankenversicherungen und Gesundheitsfachleute beim Umgang mit Kritik

Menschen fühlen sich häufig nicht ernstgenommen bei Beschwerden zu Gesundheitsleistungen

München, 31.08.2022. 57 Prozent der Menschen in Deutschland haben sich schon bei Ärzt*innen, Therapeut*innen, Pfleger*innen oder ihrer Krankenversicherung beschwert. Dabei bemängeln 42 Prozent der unzufriedenen Patient*innen die Qualität der Behandlung. Diejenigen, die Krankenversicherungen kritisches Feedback geben, finden zu 50 Prozent die Ablehnung von Leistungen unklar oder nicht zufriedenstellend. Das hat eine repräsentative YouGov-Umfrage für die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse jetzt ermittelt. Beschwerden führen meist zu guten Lösungen, zeigt die Erhebung ebenfalls. Doch viele meiden Kritik, selbst wenn sie Grund dafür hätten. Durch die Zurückhaltung, die auffällig oft junge Leute an den Tag legen, verliert der Gesundheitssektor Potenzial für Verbesserungen.

Beschweren sich die Deutschen zu Gesundheitsleistungen? Was sind ihre häufigsten Beweggründe? Und führt kritisches Feedback zu zufriedenstellenden Lösungen? Zu diesen Fragen hat die SBK Siemens-Betriebskasse eine Erhebung unter 2.052 Befragten ab 18 Jahren durchgeführt. Laut den Ergebnissen liegt die Erfolgsquote bei der Bearbeitung von kritischem Feedback der Patient*innen und Versicherten immerhin bei über der Hälfte der Beschwerdefälle. Bei 56 Prozent der Befragten, die Ärzt*innen, Therapeut*innen oder Pfleger*innen kritisiert hatten, konnten die Probleme ganz oder überwiegend gelöst werden. Krankenversicherungen schafften es etwas häufiger – in 60 Prozent der Fälle –, kritische Rückmeldungen zur Zufriedenheit der Versicherten zu bearbeiten.

Ältere beschweren sich häufiger als Junge

Allerdings haben 43 Prozent der Bundesbürger*innen noch nie kritisches Feedback zu Gesundheitsleistungen gegeben. Nur 65 Prozent von ihnen hatten laut eigener Aussage tatsächlich keinen Grund dazu. Auffällig oft halten sich dabei junge Leute zwischen 25 und 34 Jahren zurück: 29 Prozent vermeiden Beschwerden, auch wenn sie Grund dazu hätten. 16 Prozent in dieser Altersgruppe, die bisher auf Kritik verzichtet haben, fehlt nach eigenen Angaben der Mut dazu. Das gestehen nur fünf Prozent der Befragten ab 55 Jahre ein. Die Älteren halten auch seltener mit ihrer Kritik hinter dem Berg. Eine Folge der größeren Zurückhaltung der Jüngeren könnte sein, dass Krankenversicherungen bei ihnen mit 51 Prozent gegenüber 62 Prozent bei Älteren auch die geringere Problemlösungsquote haben.

Auch zwischenmenschliches Verhalten führt zu Beschwerden

Versicherten und Patient*innen auf Augenhöhe zu begegnen, erweist sich als Hürde für viele im Gesundheitssektor Tätige. Neben Rückmeldungen zu Qualitätsmängeln bei der Behandlung werden häufig Mängel in der Kommunikation als Grund der Kritik genannt. Über das Verhalten von Ansprechpersonen haben sich durchschnittlich 31 Prozent und sogar 41 Prozent der 25-

bis 34-Jährigen beschwert. Über Berater*innen bei Krankenversicherungen ärgerten sich weniger Versicherte – 19 Prozent.

Besser werden mithilfe von Rückmeldungen der Betroffenen

„Wenn wir uns im Gesundheitswesen weiterentwickeln möchten, geht das nur mit der Hilfe der Betroffenen“, lädt Dr. Gertrud Demmler, Vorständin der SBK Siemens-Betriebskrankenkasse, zur Beschwerde ein. „Wie hat ein Patient die Behandlung der Ärztin erlebt? Wie verständlich ist die Kommunikation der Krankenversicherung mit ihren Versicherten? Strukturiertes Feedback ist der Schlüssel zu einem Gesundheitssystem, das die Menschen in den Mittelpunkt stellt. Nur wenn wir Patientinnen, Patienten und Versicherte fragen, können wir den Erfolg einer Behandlung oder Beratung umfassend beurteilen – und negative Rückmeldungen dafür nutzen, um besser zu werden.“ Die SBK holt Feedback zu ihrem Service regelmäßig bei den Versicherten ein und konnte dadurch schon zahlreiche Arbeitsprozesse weiterentwickeln.

Mehr Offenheit für Kritik nötig

Damit Feedback im Gesundheitssektor künftig einfacher gemacht wird, wünschen sich 31 Prozent der Deutschen mehr Offenheit für Kritik von Gesundheitsfachleuten und Krankenversicherungen. Fast ebenso viele, 30 Prozent, mahnen Verständnis für die jeweilige persönliche Situation an. Mit 35 Prozent sprechen sich vor allem die 25- bis 34-Jährigen für eine Stärkung der digitalen Kommunikation aus (durchschnittlich 22 %). Diese junge Altersgruppe nutzt den persönlichen Austausch jetzt schon seltener als der Durchschnitt (42 zu 62 %). Umgekehrt platzieren sie Rückmeldungen nahezu doppelt so häufig auf Websites (21 zu 11 %) und Gesundheitsplattformen (22 zu 12 %).

Die verwendeten Daten beruhen auf einer Online-Umfrage der YouGov Deutschland GmbH, an der 2052 Personen zwischen dem 01. und 04.07.2022 teilnahmen. Die Ergebnisse wurden gewichtet und sind repräsentativ für die deutsche Bevölkerung ab 18 Jahren.

Über die SBK:

Die SBK Siemens-Betriebskrankenkasse ist die größte Betriebskrankenkasse Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als eine Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.800 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern in 86 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren setzt sich die SBK persönlich und engagiert für die Interessen der Versicherten ein. Sie positioniert sich als Vorreiter für einen echten Qualitätswettbewerb in der gesetzlichen Krankenversicherung. Voraussetzung dafür ist aus Sicht der SBK mehr Transparenz für die Versicherten – über relevante Finanzkennzahlen, aber auch über Leistungsbereitschaft, Beratung und Dienstleistungsqualität von Krankenkassen. Im Sinne des Kunden vereint die SBK darüber hinaus das Beste aus persönlicher und digitaler Welt und treibt die Digitalisierung im Gesundheitswesen aktiv voran.

Für Rückfragen:

SBK Siemens-Betriebskrankenkasse
Gesa Seibel
Stab Unternehmenskommunikation
Heimeranstr. 31
80339 München
Tel.: +49 89 62700- 573



Fax: +49 89 62700-60573
E-Mail: gesa.seibel@sbk.org
Internet: www.sbk.org