

Bild des belgischen Krankenhaussektors

– Messung 2025 –

Dezember 2025

HOSPITALS·BE | ASSOCIATION BELGE DES HÔPITAUX
BELGISCHE VERENIGING DER ZIEKENHUIZEN

01 Vorstellung der Studie

02 Wichtigsten Ergebnisse

03 Anhänge

Methodik

Studie durchgeführt von **Dedicated**, im Auftrag des **Belgischen Krankenhausverbands**.

Der Fragebogen wurde von **Dedicated** und **dem Belgischen Krankenhausverband** erstellt und vom **Belgischen Krankenhausverband** genehmigt. Die durchschnittliche Ausfüllzeit betrug **16 min**.

2.609 Belgier im Alter von 18 Jahren und älter wurden zwischen dem **15. November und dem 10. Dezember 2025** nach dem Zufallsprinzip im @panel von Dedicated (Ded@panel) online befragt.

Es wurde eine Gewichtung nach folgenden Kriterien vorgenommen: Geschlecht, Alter, Region usw., damit die erhaltene Stichprobe streng repräsentativ für die Referenzpopulation ist.

Im Rahmen dieser Studie haben wir einen **nicht proportionalen geschichteten Stichprobenplan** angewendet: 601 Umfragen in Brüssel, 1002 in Wallonien, 1006 in Flandern.

Die Fehlerquote (bei beobachteten Häufigkeiten nahe 50 %) beträgt **1,61 %.**

Die Umfragen wurden unter strikter Einhaltung der EMRQS-Qualitätsstandards (Efamro Market Research Quality Standards) sowie des ESOMAR-CUBE-Verhaltenskodex durchgeführt.

© Dedicated 2025

Technisches Datenblatt

Jede Folie ist gleich aufgebaut: Die Titel erinnern an die Frage, die Grafik veranschaulicht die nach den Aufschlüsselungskriterien aufgeschlüsselten Ergebnisse, und unter der Grafik werden der Abschnittstitel sowie die Informationen zum zulässigen Antworttyp wiederholt.

Am Ende der Seite geben wir außerdem an, die Basis und die Art der Antwort:

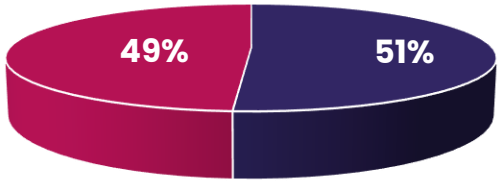
- **„unterstützte" Antworten**: wenn die befragte Person zwischen mehreren Antwortmöglichkeiten wählen konnte;
- **„spontane" Antworten**: wenn keine Antwortmöglichkeiten vorgegeben wurden und die befragte Person ihre Antwort selbst formulieren musste.

Aufschlüsselung der Ergebnisse nach **4 Kriterien**:

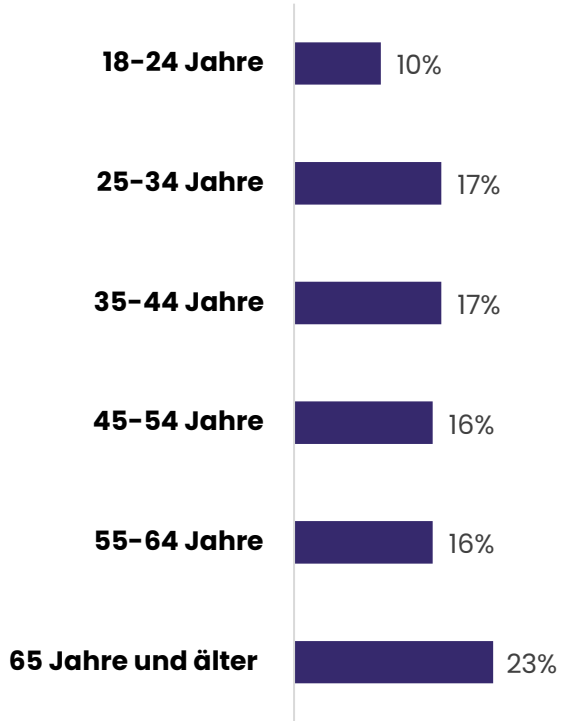
- Geschlecht: „Männer" versus „Frauen",
- Altersgruppe: 18 bis 34 Jahre (18-34), 35 bis 54 Jahre (35-54), 55 Jahre und älter (55+),
- Region: Flandern (Fla), Brüssel (Bxl), Wallonien (Wal),
- Beziehung zum Krankenhaussektor: Hospitalisation, One Day, Konsultation, kein Krankenhausbesuch.

Beschreibung der gewichteten Stichprobe

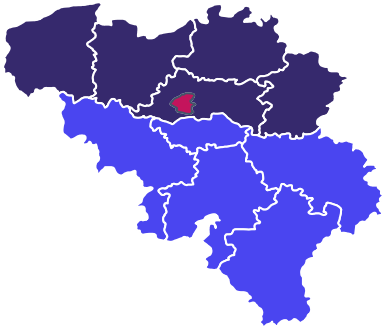
Geschlecht



Alter



Regionen



- Flandern: 39 %
- Brüssel: 23 %
- Wallonien: 38 %

© Dedicated 2025

Kernbotschaften (I/II)

1. Sind die Belgier mit ihrem Krankenhaus zufrieden?

87 % der Belgier sind mit ihrem Krankenhaus zufrieden, ohne nennenswerte Unterschiede nach Region.

- Im Jahr 2021 lag der Wert bei 93%. Der Unterschied ist darauf zurückzuführen, dass der Anteil der Unentschlossenen 2025 gestiegen ist. Die Zahl der Unzufriedenen ist leicht gesunken, von 6% auf 4%.

75 % der Belgier sind mit der **Qualität der Versorgung** zufrieden (74% im Jahr 2021).

Was **erwarten** die Patienten? Vor allem eine menschliche, einfühlsame Betreuung sowie ein sicheres Umfeld – damit sind die Patienten **zufrieden**

- In der Sprechstunde: Zuhören des Arztes, Erklärungen, Freundlichkeit am Empfang, Einhaltung der Hygiene- und Sauberkeitsvorschriften usw.
- Im Krankenhaus: Freundlichkeit, Informationen, Zuhören und Umgang mit dem Personal, Empfang.

Die **Kriterien für die Wahl** des Krankenhauses bleiben (in dieser Reihenfolge) die Erreichbarkeit, die Nähe, die Tatsache, dass ein bestimmter Arzt im Krankenhaus Sprechstunde hält, die Gewohnheit, die Qualität der Versorgung und der Ruf.

2. Worin können sich Krankenhäuser verbessern?

- Bei der Konsultation: die Zugänglichkeit der Ergebnisse, die Pünktlichkeit der Termine, die Wartezeit, um einen Termin zu bekommen, Informationen zu den Kosten.
- Bei einem Krankenhausaufenthalt: die erhaltenen Informationen vor, während und nach der Operation, das Eingehen auf Bedürfnisse und Anliegen nach der Operation.

© Dedicated 2025

Kernbotschaften (II/II)

3. Wie nimmt die Bevölkerung gesellschaftliche Themen wahr?

Nur 35 % der Belgier stehen **Krankenhausfusionen** positiv (gegenüber 44% im Jahr 2021).

- Mit regionalen Unterschieden: 43% der Flamen sind dafür, 36% der Brüsseler und 26% der Wallonen.

Das Barometer 2025 befasste sich mit der Wahrnehmung der künstlichen Intelligenz (KI) im Gesundheitswesen durch die Belgier:

- 68% der Befragten, die eine Meinung äußern, halten KI im Gesundheitswesen für eine gute Sache für die Patienten.
- 56% der Befragten, die eine Meinung äußern, wären bereit, für einfache Aufgaben (Termine, Erinnerungen usw.) mit einem Chatbot zu interagieren.
- 56% wären bereit, aus der Ferne betreut zu werden (Telemonitoring).
- 55% befürworten den Einsatz von KI zur Zusammenfassung der Patientenenakte oder zur Vorbereitung von Briefen.
- Weniger als jeder zweite Befragte (47%) ist bereit, sich von einer KI „abhören" zu lassen, um die Akte automatisch auszufüllen.

© Dedicated 2025

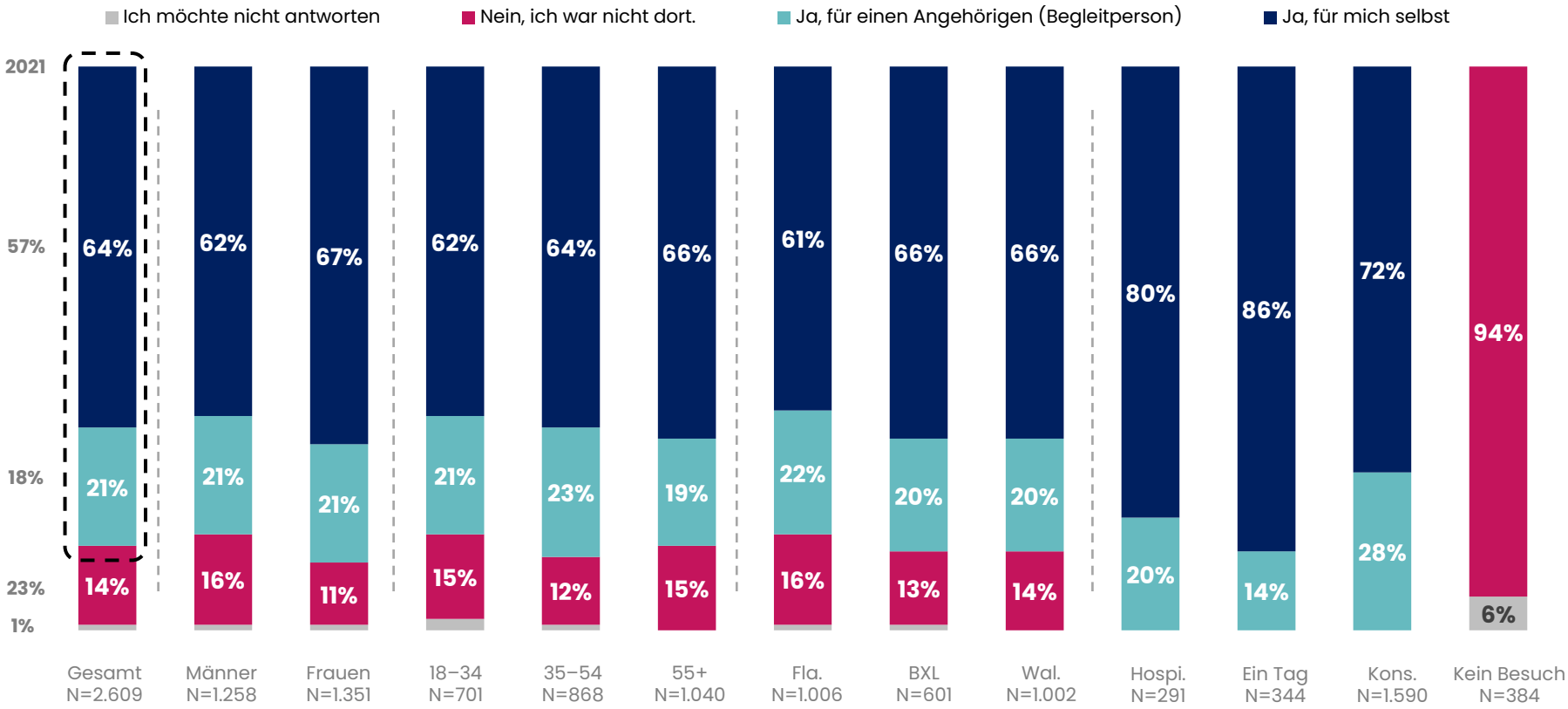
02 Wichtigsten Ergebnisse

01
Vorstellung der Studie

03
Anhänge

Das Image und die Erfahrungen im Krankenhauswesen

F2a: Waren Sie in den letzten 24 Monaten in einem Krankenhaus in Belgien – sei es für einen Krankenhausaufenthalt, für einen Arztbesuch oder um eine hospitalisierte Person zu besuchen?



[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

© Dedicated 2025

F2.b: Aus welchem Grund / welchen Gründen haben Sie das Krankenhaus in den letzten 24 Monaten besucht?Sie können mehrere Antworten ankreuzen und/oder die Liste ergänzen.

	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=2.225	N=1.040	N=1.185	N=586	N=761	N=878	N=839	N=520	N=866	N=291	N=344	N=1.590
Für eine Konsultation bei einem Facharzt / einer Fachärztin	55%	**60%**	56%	63%	49%	60%	67%	55%	61%	63%	57%	65%	59%
Um eine Person im Krankenhaus zu besuchen	11%	**23%**	24%	22%	25%	21%	22%	25%	19%	22%	18%	20%	24%
Um in die Notaufnahme zu gehen	19%	**23%**	22%	23%	25%	25%	18%	19%	24%	26%	40%	22%	19%
Um einen Angehörigen zu begleiten, der einen Arzttermin hatte	15%	**21%**	20%	22%	18%	24%	21%	18%	23%	23%	17%	26%	21%
Für eine Blutabnahme	18%	**19%**	19%	18%	21%	17%	18%	4%	29%	26%	20%	23%	17%
Für einen Kurzaufenthalt im Krankenhaus (One Day Clinic)	22%	**18%**	18%	19%	14%	17%	22%	20%	14%	20%	22%	100%	/
Für eine regelmäßige Behandlung	10%	**13%**	13%	13%	13%	11%	14%	15%	13%	11%	14%	20%	11%
Für eine Konsultation bei einem Hausarzt	/	**12%**	12%	11%	13%	12%	10%	12%	13%	11%	15%	11%	11%
Für einen längeren Krankenhausaufenthalt (mehr als 1 Tag)	18%	**11%**	13%	10%	7%	10%	15%	13%	9%	10%	85%	/	/
Für eine Entbindung	4%	**2%**	2%	3%	5%	2%	0%	2%	3%	2%	17%	/	/
Aus beruflichen Gründen	2%	**2 %**	2%	2%	3%	2%	0%	2%	3%	1%	1%	2%	2%
Um ehrenamtlich tätig zu sein	1%	**1%**	1%	1%	2%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%	1%
Sonstige	3%	**2%**	2%	2%	2%	2%	3%	3%	2%	2%	1%	0%	3%
Ich möchte nicht antworten	1%	**1%**	1%	1%	2%	0%	1 %	1 %	2%	1%	/	/	1%

[Mehrere Antworten möglich]

Basis: **gibt an, in den letzten 24 Monaten ein Krankenhaus besucht zu haben** (N = 2.225)

© Dedicated 2025

F2.d: Aus welchem/welchen Grund/Gründen sind Sie in dieses Krankenhaus gegangen und nicht in ein anderes? Anders gesagt: Welche Kriterien waren für die Wahl Ihres Krankenhauses ausschlaggebend? 1/2

	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=1.936	N=904	N=1.032	N=499	N=667	N=770	N=698	N=457	N=781	N=291	N=344	N=1.301
Dieses Krankenhaus ist für mich leichter erreichbar.	33%	**36%**	35%	36%	33%	32%	41%	39%	35%	33%	34%	37%	35%
Mein Facharzt praktiziert in diesem Krankenhaus	32%	**30%**	30%	30%	21%	27%	39%	33%	28%	29%	31%	39%	28%
Es ist die Einrichtung, die meinem Wohnort oder dem Wohnort eines Angehörigen am nächsten liegt	24%	**29%**	30%	29%	28%	28%	32%	29%	31%	29%	28%	32%	29%
Aus Gewohnheit: Ich werde dort schon seit Langem behandelt	26%	**25%**	25%	25%	23%	24%	28%	27%	24%	25%	25%	28%	25%
Dieses Krankenhaus genießt einen guten Ruf	22%	**19%**	21%	17%	20%	16%	22%	23%	17%	16%	23%	22%	17%
Die dort angebotene Versorgung ist qualitativ hochwertig	18%	**19%**	21%	17%	14%	18%	23%	19%	20%	18%	23%	25%	16%
Dieses Krankenhaus ist auf die Art der Behandlung spezialisiert, die ich benötigt habe	15%	**15%**	17%	13%	9%	15%	19%	16%	14%	15%	22%	22%	11%
Der Ruf des Arztes	15%	**12%**	14%	11%	10%	11%	14%	13%	10%	12%	16%	15%	11%
Ärzte haben ein offenes Ohr für ihre Patienten	10%	**11%**	11%	11%	11%	10%	12%	10%	13%	11%	11%	15%	10%
Mein Hausarzt hat es mir empfohlen	15%	**11%**	13%	8%	8%	11%	12%	15%	6%	10%	12%	13%	10%
Mein Facharzt hat es mir empfohlen	12%	**9%**	10%	9%	9%	9%	10%	9%	10%	9%	16%	14%	6%

[Mehrere Antworten möglich]

Basis: **gibt an, für eine Hospitalisation und/oder eine persönliche Konsultation ins Krankenhaus gegangen zu sein** (N = 1.936)

© Dedicated 2025

F2.d: Aus welchem/welchen Grund/Gründen sind Sie in dieses Krankenhaus gegangen und nicht in ein anderes? Anders gesagt: Welche Kriterien waren für die Wahl Ihres Krankenhauses ausschlaggebend? 2/2

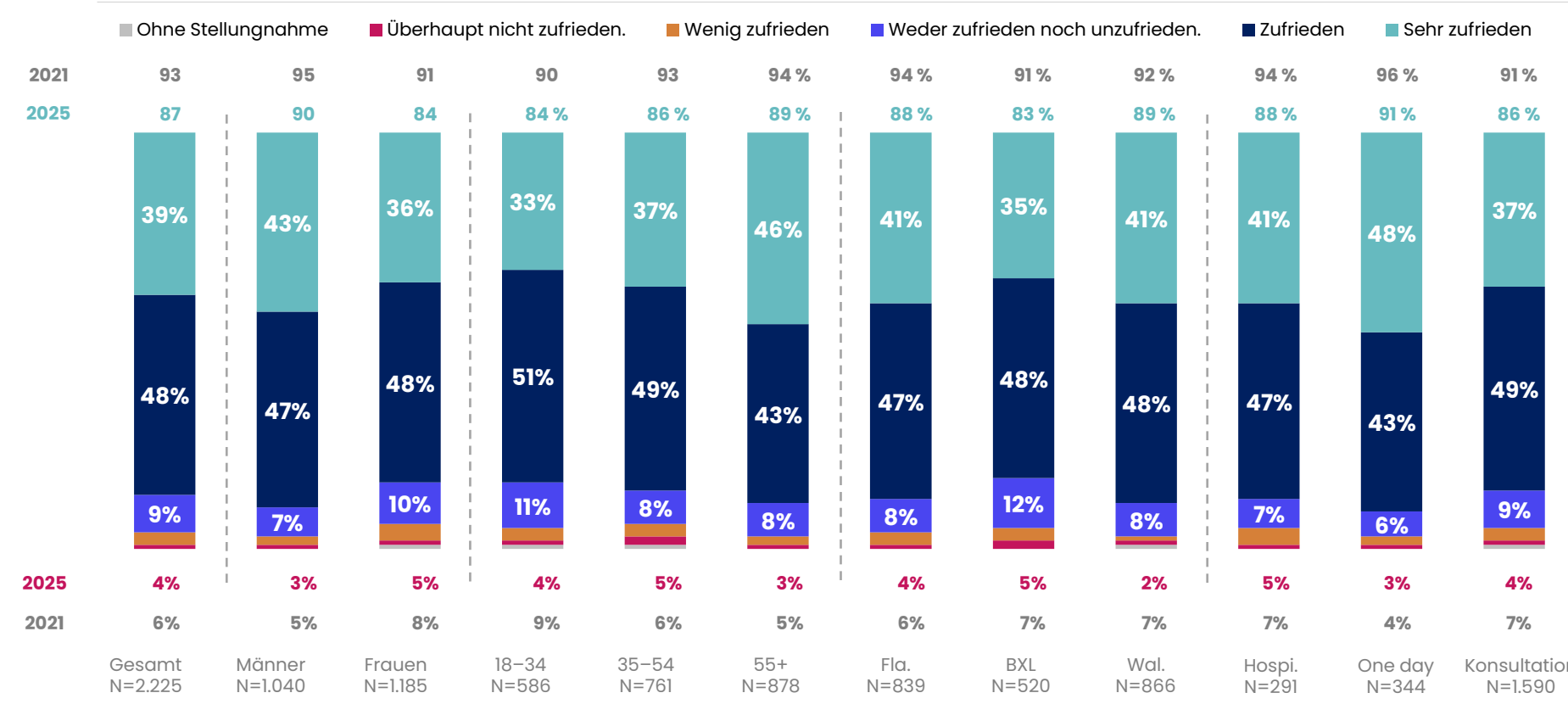
	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=1.936	N=904	N=1.032	N=499	N=667	N=770	N=698	N=457	N=781	N=291	N=344	N=1.301
Die vorgeschlagenen Wartezeiten für einen Termin waren kürzer	8%	**9%**	7%	10%	12%	8%	7%	8%	8%	10%	7%	12%	8%
Der Komfort des Krankenhauses	8%	**8%**	10%	7%	9%	8%	8%	10%	8%	7%	10%	11%	7%
Dieses Krankenhaus ist für meine Besucher leichter erreichbar	5%	**7%**	8%	5%	7%	6%	7%	8%	7%	5%	13%	5%	6%
Ich hatte keine Wahl, es war ein Notfall	6%	**5%**	6%	5%	7%	4%	5%	5%	5%	6%	11%	3%	5%
Die Preise sind günstiger	5%	**5%**	5%	5%	6%	4%	4%	4%	8%	4%	3%	4%	5%
Meine Angehörigen haben es mir empfohlen	4%	**5%**	5%	4%	8%	3%	3%	4%	6%	5%	4%	5%	5%
Mein Hausarzt praktiziert in diesem Krankenhaus	3%	**2%**	3%	2%	4%	3%	1%	3%	4%	2%	2%	3%	3%
Es ist ein neues Krankenhaus.	3%	**2%**	3%	1%	2%	2%	2%	1%	2%	2%	3%	1%	2%
Ein Angehöriger arbeitet dort, ich arbeite dort	2%	**2%**	2%	1%	2%	2%	1%	1%	1%	2%	4%	1%	1%
Sonstige	2%	**2%**	2%	3%	2%	3%	2%	2%	3%	2%	3%	1%	2%
Sie wissen es nicht	1%	**1%**	1%	1%	1%	1%	1%	0%	1%	1%	1%	0%	1%

[Mehrere Antworten möglich]

Basis: **gibt an, für eine Hospitalisation und/oder eine persönliche Konsultation ins Krankenhaus gegangen zu sein** (N = 1.936)

© Dedicated 2025

F2.e: Sie haben angegeben, in den letzten 24 Monaten ein Krankenhaus besucht zu haben. Könnten Sie auf Grundlage dieser letzten Erfahrung Ihre allgemeine Gesamtzufriedenheit angeben?



[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, in den letzten 24 Monaten ein Krankenhaus besucht zu haben** (N = 2.225)

© Dedicated 2025

F2.f: Sie haben Ihren letzten Krankenhausaufenthalt insgesamt als **unbefriedigend** bewertet. Aus welchem Grund/aus welchen Gründen waren Sie unzufrieden?

	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=84	N=29	N=55	N=21	N=39	N=24	N=33	N=23	N=28	N=15	N=10	N=59
Die Qualität der Pflege war nicht gut	18%	**36%**	31%	38%	33%	39%	34%	33%	44%	32%	47%	30%	34%
Mangelnde Kommunikation zwischen den Abteilungen, den verschiedenen Pflegekräften	19%	**30%**	25%	32%	24%	28%	37%	27%	35%	28%	40%	20%	29%
Die Empathie des Pflegepersonals	15%	**28%**	31%	27%	28%	33%	21%	30%	17%	36%	46%	20%	25%
Das Pflegepersonal war unfreundlich	19%	**27%**	31%	25%	38%	23%	24%	21%	25%	36%	33%	40%	24%
Fehlende Erklärungen zur Erkrankung, zu möglichen Behandlungen	22%	**26%**	24%	27%	43%	18%	25%	21%	30%	29%	40%	20%	24%
Zu unpersönlich	16%	**23%**	24%	22%	24%	23%	21%	24%	17%	25%	26%	20%	22%
Die Wartezeit an der Rezeption war zu lang	8%	**21%**	27%	18%	24%	23%	16%	9%	30%	29%	/	20%	27%
Die Zufahrten und Parkmöglichkeiten sind kompliziert	7%	**19%**	24%	16%	24%	26%	4%	6%	17%	36%	20%	10%	21%
Die Schwierigkeit, eine Diagnose zu finden	16%	**19%**	7%	25%	9%	31%	8%	6%	30%	25%	33%	/	18%
Der Mangel an bereitgestellten praktischen Informationen	17%	**18%**	28%	13%	29%	15%	13%	18%	9%	25%	34%	20%	14%
Hohe Kosten	14%	**18%**	21%	17%	10%	28%	9%	15%	22%	18%	14%	30%	17%
Mangelnde Qualität der „Hotellerie"-Leistungen (Essen, Getränke, ...)	/	**18%**	18%	18%	29%	8%	25%	15%	13%	25%	34%	20%	13%
Die mangelnde Verfügbarkeit des Pflegepersonals	/	**16%**	17%	16%	14%	13%	25%	18%	13%	18%	20%	50%	10%
Die Frist für die Terminvereinbarung	9%	**16%**	14%	16%	5%	15%	26%	9%	18%	21%	7%	10%	19%

[Mehrere Antworten möglich]

Basis: **gibt an, mit seinem letzten Krankenhausbesuch unzufrieden zu sein** (N = 84)

© Dedicated 2025

F2.f: Sie haben Ihren letzten Krankenhausaufenthalt insgesamt als **unbefriedigend** bewertet. Aus welchem Grund/aus welchen Gründen waren Sie unzufrieden?

	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=84	N=29	N=55	N=21	N=39	N=24	N=33	N=23	N=28	N=15	N=10	N=59
Das Empfangspersonal war unfreundlich	11%	**15%**	24%	11%	14%	13%	21%	12%	26%	11%	/	20%	19%
Es ist kompliziert, die richtige Abteilung zu finden, zu der man gehen muss	7%	**14%**	3%	20%	14%	15%	13%	12%	18%	14%	6%	20%	16%
Die Schnelligkeit der Behandlung	10%	**14%**	17%	13%	10%	15%	17%	15%	/	25%	20%	30%	10%
Ein Eindruck der Veralterung bei den angewandten Behandlungsmethoden	8%	**13%**	10%	15%	9%	15%	13%	12%	18%	11%	13%	20%	12%
Die Nichteinhaltung der vereinbarten Terminzeit	7%	**13%**	17%	11%	14%	15%	8%	12%	9%	18%	/	20%	15%
Die Gebäude sind wenig einladend, befinden sich im Umbau	9%	**8%**	14%	5%	5%	10%	8%	12%	4%	7%	20%	20%	3%
Es gab einen medizinischen Fehler	6%	**8%**	7%	9%	14%	10%	/	6%	4%	14%	6%	/	10%
Zu strenge Regeln für Besuche und Begleitpersonen	18%	**6%**	/	9%	9%	5%	4%	12%	5%		13%	20%	2%
Fehlende Informationen zur Schlussrechnung	-	**6%**	4%	7%	9%	5%	4%	9%	4%	4%	7%	10%	5%
Ich habe nicht den gewünschten Zimmertyp erhalten	6%	**5%**	7%	4%	5%	2%	8%	3%	/	11%	20%	/	2%
Die Aufenthaltsdauer erschien mir nicht ideal	5%	**4%**	/	6%	5%	5%	/	6%	/	4%	/	10%	3%
Sonstige	11%	**12%**	21%	7%	10%	10%	17%	24%	5%	4%	7%	10%	14%
Kein besonderer Grund	7%	**1%**	/	2%	/	/	4%	/	4%	/	/	/	2%

[Mehrere Antworten möglich]

Basis: **gibt an, mit seinem letzten Krankenhausbesuch unzufrieden zu sein** (N = 84)

© Dedicated 2025

F2.g: Sie haben Ihren letzten Krankenhausaufenthalt insgesamt als **positiv** bewertet. Was sind die Gründe für diese Bewertung?

	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=1937	N=937	N=1000	N=495	N=655	N=787	N=739	N=431	N=767	N=256	N=313	N=1368
Das Pflegepersonal war freundlich	44%	**45%**	46%	44%	38%	47%	48%	48%	40%	44%	62%	55%	39%
Die Qualität der Behandlung war gut	45%	**44%**	45%	44%	36%	45%	49%	47%	43%	43%	60%	62%	38%
Das Empfangspersonal war freundlich	32%	**30%**	32%	28%	27%	28%	34%	29%	31%	30%	38%	33%	28%
Gute Erklärungen zur Erkrankung und zu den möglichen Behandlungen	27%	**28%**	27%	28%	23%	25%	33%	28%	24%	29%	37%	33%	24%
Die Terminzeit wurde eingehalten	34%	**28%**	30%	25%	23%	26%	32%	29%	27%	27%	24%	32%	27%
Es ist leicht, die richtige Abteilung zu finden	26%	**27%**	27%	28%	25%	25%	31%	30%	26%	26%	23%	27%	28%
Die Zufahrt und Parkplätze sind gut, es gibt viele Parkplätze	24%	**23%**	25%	22%	21%	22%	26%	26%	12%	27%	23%	27%	23%
Die Empathie des Pflegepersonals	21%	**23%**	23%	22%	20%	24%	24%	20%	23%	25%	39%	30%	18%
Die Wartezeit am Empfang war sehr kurz	25%	**23%**	25%	20%	24%	20%	25%	24%	23%	21%	20%	25%	23%
Die bereitgestellten praktischen Informationen sind ausreichend und von guter Qualität	22%	**22%**	22%	22%	21%	19%	25%	24%	21%	20%	33%	29%	19%
Verfügbarkeit des Pflegepersonals	21%	**21%**	24%	19%	19%	20%	25%	17%	24%	24%	41%	29%	16%
Die Gebäude sind einladend und in gutem Zustand	19%	**20%**	22%	19%	20%	18%	22%	13%	24%	25%	24%	24%	19%
Die Behandlung erfolgte schnell	24%	**19%**	22%	15%	20%	21%	17%	21%	20%	16%	23%	26%	16%
Ich wurde gut behandelt und bin vollständig genesen	19%	**17%**	19%	15%	17%	16%	17%	20%	12%	16%	35%	27%	11%

[Mehrere Antworten möglich]

Basis: **gibt an, mit seinem letzten Krankenhausbesuch zufrieden zu sein** (N = 1.937)

© Dedicated 2025

F2.g: Sie haben Ihren letzten Krankenhausaufenthalt insgesamt als **positiv** bewertet. Was sind die Gründe für diese Bewertung?

	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=1937	N=937	N=1000	N=495	N=655	N=787	N=739	N=431	N=767	N=256	N=313	N=1368
Die Frist für die Terminvereinbarung	23%	**17%**	17%	16%	14%	18%	17%	17%	17%	16%	14%	24%	15%
Angemessene Kosten	18%	**15%**	15%	16%	17%	14%	15%	15%	17%	14%	14%	16%	15%
Schnelle Diagnose und/oder geeignete Behandlung	18%	**15%**	17%	13%	15%	15%	15%	16%	15%	14%	19%	21%	13%
Die angewandten Behandlungsmethoden sind auf dem neuesten Stand	15%	**15%**	16%	14%	13%	11%	19%	14%	18%	14%	17%	27%	12%
Die Aufenthaltsdauer entsprach dem Bedarf	16%	**14%**	16%	12%	11%	14%	17%	18%	11%	13%	36%	33%	6%
Gute Kommunikation zwischen den Abteilungen und den verschiedenen Pflegekräften	14%	**14%**	15%	13%	14%	13%	15%	14%	13%	15%	25%	19%	11%
Überhaupt nicht unpersönlich	15%	**11%**	12%	11%	11%	9%	14%	18%	6%	8%	19%	15%	9%
Ich habe den gewünschten Zimmertyp erhalten	12%	**11%**	12%	10%	7%	10%	15%	12%	11%	11%	36%	21%	4%
Die Informationen auf der Schlussrechnung waren klar verständlich	-	**8%**	9%	8%	10%	9%	7%	3%	15%	10%	12%	12%	7%
Flexible Besuchs- und Begleitregelungen	7%	**7%**	8%	6%	8%	7%	6%	7%	7%	7%	15%	5%	6%
Die Qualität der „Hotellerie"-Leistungen (Essen, Getränke, allgemeiner Komfort)	-	**6%**	7%	5%	6%	6%	7%	3%	9%	8%	15%	8%	4%
Sonstige	0%	**1%**	0%	1%	1%	1%	0%	0%	1%	1%	/	/	1%
Kein besonderer Grund	5%	**2%**	1%	3%	3%	2%	2%	2%	2%	3%	2%	1%	3%

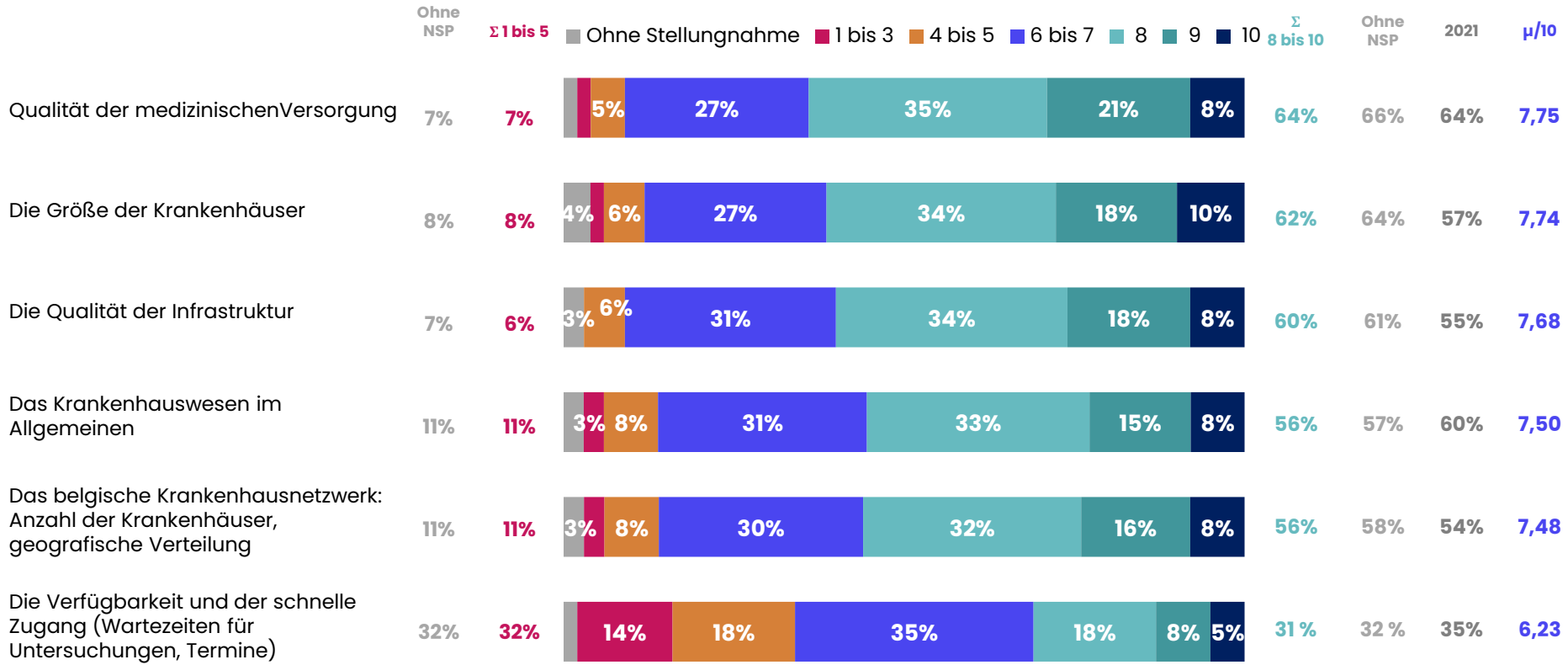
[Mehrere Antworten möglich]

Basis: **gibt an, mit seinem letzten Krankenhausbesuch zufrieden zu sein** (N = 1.937)

© Dedicated 2025

Erwartungen und allgemeine Zufriedenheit mit dem belgischen Krankenhauswesen

F3.a: Unabhängig von Ihren jüngsten Erfahrungen in einem Krankenhaus: Wie beurteilen Sie das Krankenhauswesen in Belgien? Bitte geben Sie Ihre Meinung anhand der folgenden Skala an:



[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

© Dedicated 2025

F3.a: Unabhängig von Ihren jüngsten Erfahrungen in einem Krankenhaus: Wie beurteilen Sie das Krankenhauswesen in Belgien? Bitte geben Sie Ihre Meinung anhand der folgenden Skala an.

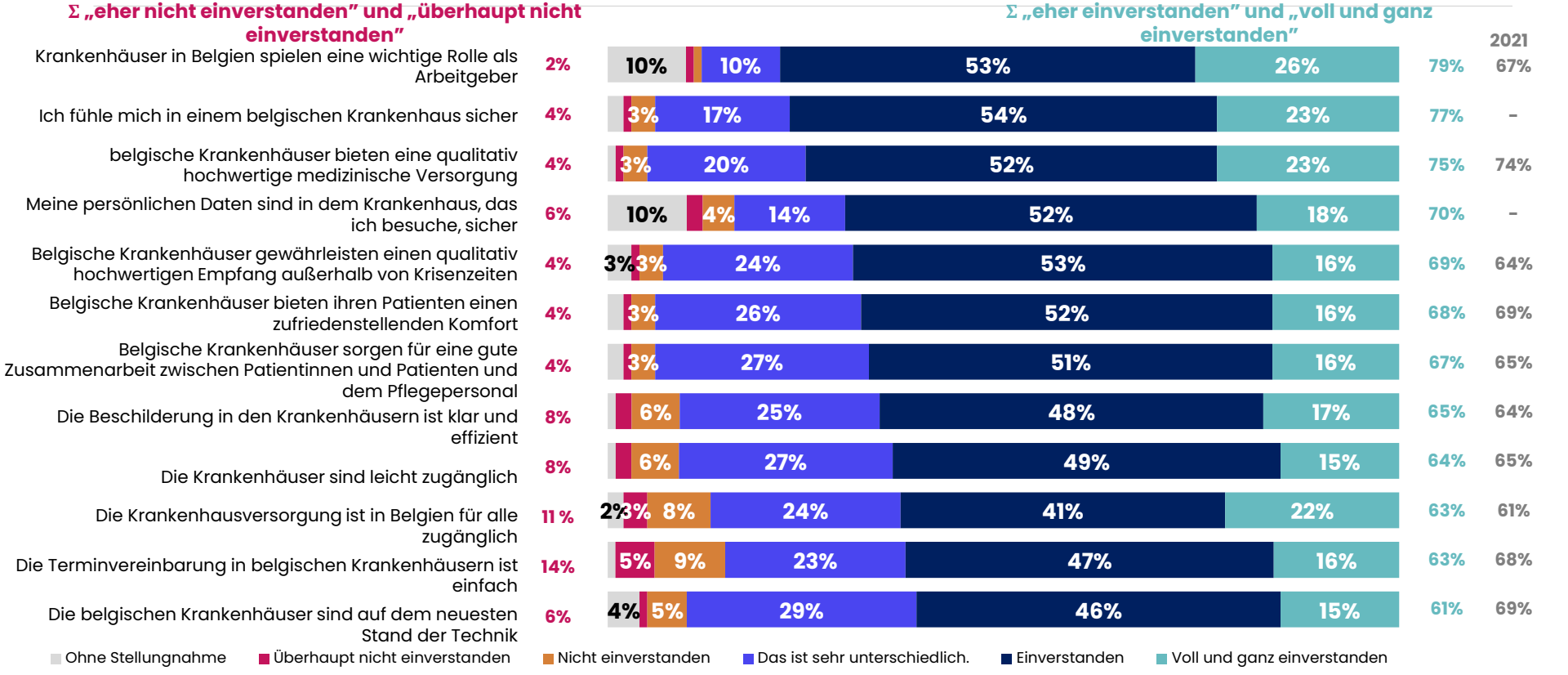
Σ 8 bis 10	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs			
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.	Kein Besuch
	2021	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Qualität der medizinischen Versorgung	64%	**64%**	71%	58%	56%	61%	74%	71%	58%	62%	70%	69%	65%	51%
Die Größe der Krankenhäuser	57%	**62%**	65%	58%	61%	57%	66%	69%	59%	56%	65%	64%	64%	48%
Die Qualität der Infrastruktur	55%	**60%**	65%	55%	55%	52%	70%	68%	55%	55%	65%	62%	61%	50%
Das belgische Krankenhausnetzwerk: Anzahl der Krankenhäuser, geografische Verteilung	60%	**56%**	61%	52%	53%	51%	63%	65%	54%	48%	61%	61%	58%	40%
Das Krankenhauswesen im Allgemeinen	54%	**56%**	61%	50%	52%	51%	62%	61%	51%	52%	61%	57%	57%	44%
Die Verfügbarkeit und der schnelle Zugang (Wartezeiten für Untersuchungen, Termine)	35%	**31%**	37%	27%	32%	30%	33%	39%	29%	26%	33%	34%	33%	21%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

© Dedicated 2025

F3.b: Hier ist eine Liste von Aussagen zum Krankenhauswesen in Belgien. Bitte geben Sie für jede der folgenden Aussagen an, ob Sie …



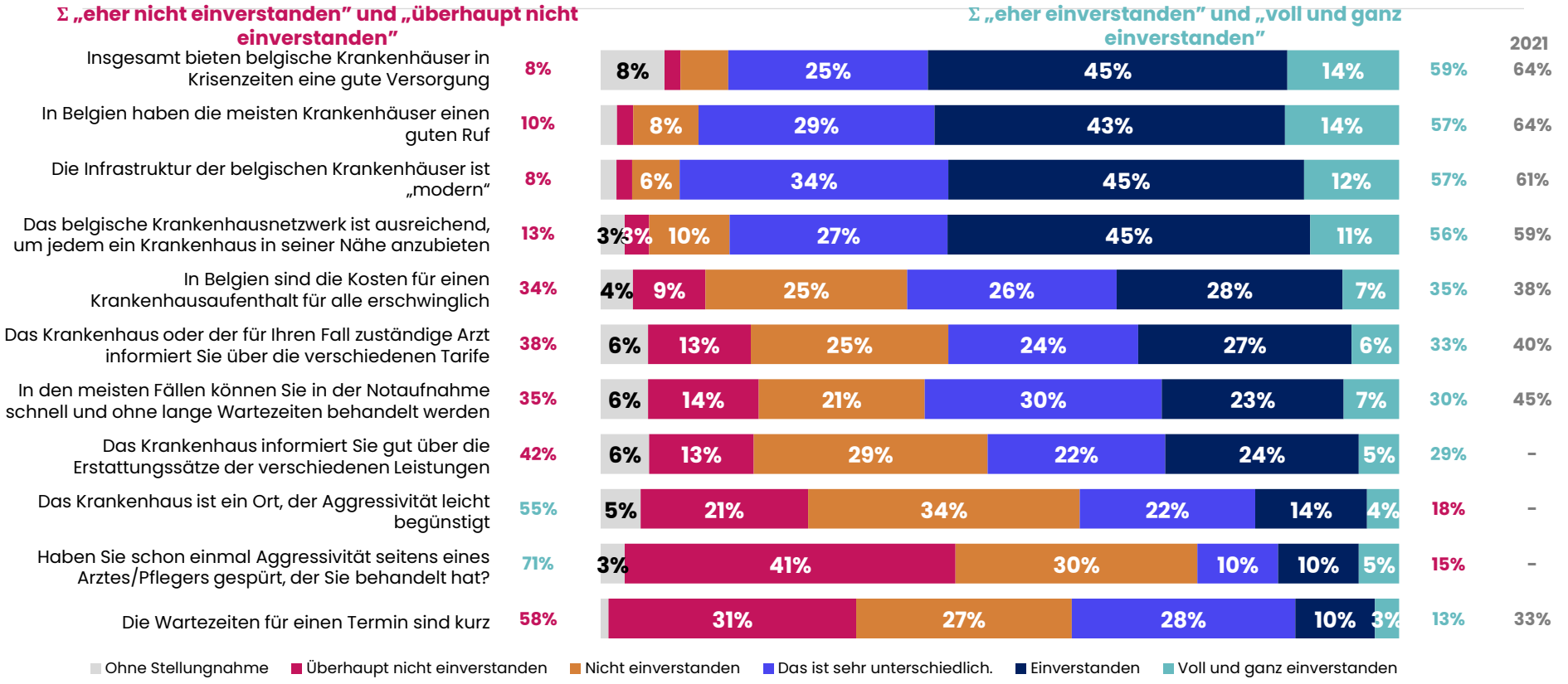
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

Erwartungen und allgemeine Zufriedenheit mit dem belgischen Krankenhauswesen

© Dedicated 2025

F3.b: Hier ist eine Liste von Aussagen zum Krankenhauswesen in Belgien. Bitte geben Sie für jede der folgenden Aussagen an, ob Sie …



[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

Erwartungen und allgemeine Zufriedenheit mit dem belgischen Krankenhauswesen

© Dedicated 2025

F3.b: Hier ist eine Liste von Aussagen zum Krankenhauswesen in Belgien. Bitte geben Sie für jede der folgenden Aussagen an, ob Sie …

%=Σ „eher einverstanden" und „voll und ganz einverstanden"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs			
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.	Kein Besuch
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Krankenhäuser in Belgien spielen eine wichtige Rolle als Arbeitgeber	**79%**	83%	74%	72%	79%	82%	85%	74%	75%	82%	82%	79%	70%
Ich fühle mich in einem belgischen Krankenhaus sicher	**77%**	81%	72%	73%	74%	82%	85%	72%	71%	79%	77%	79%	67%
belgische Krankenhäuser bieten eine qualitativ hochwertige medizinische Versorgung	**75%**	80%	71%	70%	72%	82%	84%	74%	68%	81%	77%	77%	66%
Belgische Krankenhäuser bieten auch außerhalb von Gesundheitskrisen eine hochwertige Versorgung	**70%**	74%	65%	65%	67%	75%	76%	67%	65%	71%	69%	71%	61%
Meine persönlichen Daten sind in dem Krankenhaus, das ich besuche, sicher	**69%**	73%	67%	70%	65%	74%	79%	62%	66%	73%	72%	71%	62%
Belgische Krankenhäuser bieten ihren Patienten einen zufriedenstellenden Komfort	**68%**	73%	64%	61%	64%	76%	75%	63%	64%	71%	69%	70%	58%
Belgische Krankenhäuser sorgen für eine gute Zusammenarbeit zwischen Patienten und Pflegepersonal	**67%**	73%	60%	62%	62%	74%	74%	64%	61%	68%	67%	68%	59%
Beschilderungen (Straßen, Stockwerke usw.)	**65%**	70%	62%	63%	63%	70%	71%	62%	62%	75%	70%	65%	57%
Die Krankenhäuser sind leicht erreichbar	**64%**	67%	61%	67%	63%	62%	70%	66%	57%	65%	64%	65%	57%
Die Krankenhausversorgung ist in Belgien für alle zugänglich	**63%**	69%	57%	61%	62%	65%	72%	64%	53%	66%	61%	64%	56%
Terminvereinbarungen in belgischen Krankenhäusern sind einfach	**63%**	66%	60%	62%	60%	66%	67%	59%	61%	65%	65%	65%	51%
Die belgischen Krankenhäuser sind technologisch „auf dem neuesten Stand"	**61%**	67%	54%	54%	56%	68%	75%	53%	50%	66%	61%	61%	52%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

© Dedicated 2025

F3.b: Hier ist eine Liste von Aussagen zum Krankenhauswesen in Belgien. Bitte geben Sie für jede der folgenden Aussagen an, ob Sie …

%=Σ „eher zustimmen“ und „voll und ganz zustimmen“

	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs			
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.	Kein Besuch
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Belgische Krankenhäuser gewährleisten einen qualitativ hochwertigen Empfang außerhalb von Krisenzeiten	**59%**	63%	54%	52%	55%	66%	70%	53%	50%	59%	59%	60%	50%
In Belgien genießen die meisten Krankenhäuser einen guten Ruf	**58%**	63%	53%	56%	54%	63%	71%	52%	49%	54%	59%	60%	51%
Die Infrastruktur der belgischen Krankenhäuser ist „modern“	**57%**	62%	52%	54%	51%	64%	63%	53%	53%	61%	55%	58%	51%
Das belgische Krankenhausnetzwerk ist ausreichend, um jedem ein Krankenhaus in seiner Nähe anzubieten	**56%**	59%	53%	56%	57%	55%	67%	52%	47%	58%	58%	58%	45%
In Belgien sind die Kosten für einen Krankenhausaufenthalt für alle erschwinglich	**36%**	42%	30%	41%	35%	33%	39%	37%	32%	37%	38%	37%	29%
Das Krankenhaus oder der für Ihren Fall zuständige Arzt informiert Sie transparent über die verschiedenen Tarife	**33%**	38%	29%	37%	30%	33%	41%	32%	26%	35%	35%	32%	31%
In den meisten Fällen können Sie in der Notaufnahme schnell und ohne lange Wartezeiten behandelt werden	**30%**	36%	24%	31%	26%	32%	34%	28%	26%	34%	28%	30%	27%
Das Krankenhaus informiert Sie gut über die Erstattungssätze der verschiedenen Leistungen	**29%**	33%	24%	38%	24%	27%	37%	27%	22%	30%	25%	30%	27%
Das Krankenhaus ist ein Ort, der Aggressivität begünstigt	**18%**	18%	17%	22%	21%	12%	14%	22%	19%	13%	16%	19%	18%
Haben Sie schon einmal Aggressivität seitens eines Arztes/einer Pflegekraft gespürt?	**15%**	14%	15%	22%	19%	7%	10%	19%	17%	15%	15%	16%	12%
Die Wartezeiten für einen Termin sind kurz	**13%**	16%	11%	18%	14%	9%	17%	14%	9%	14%	13%	14%	11%

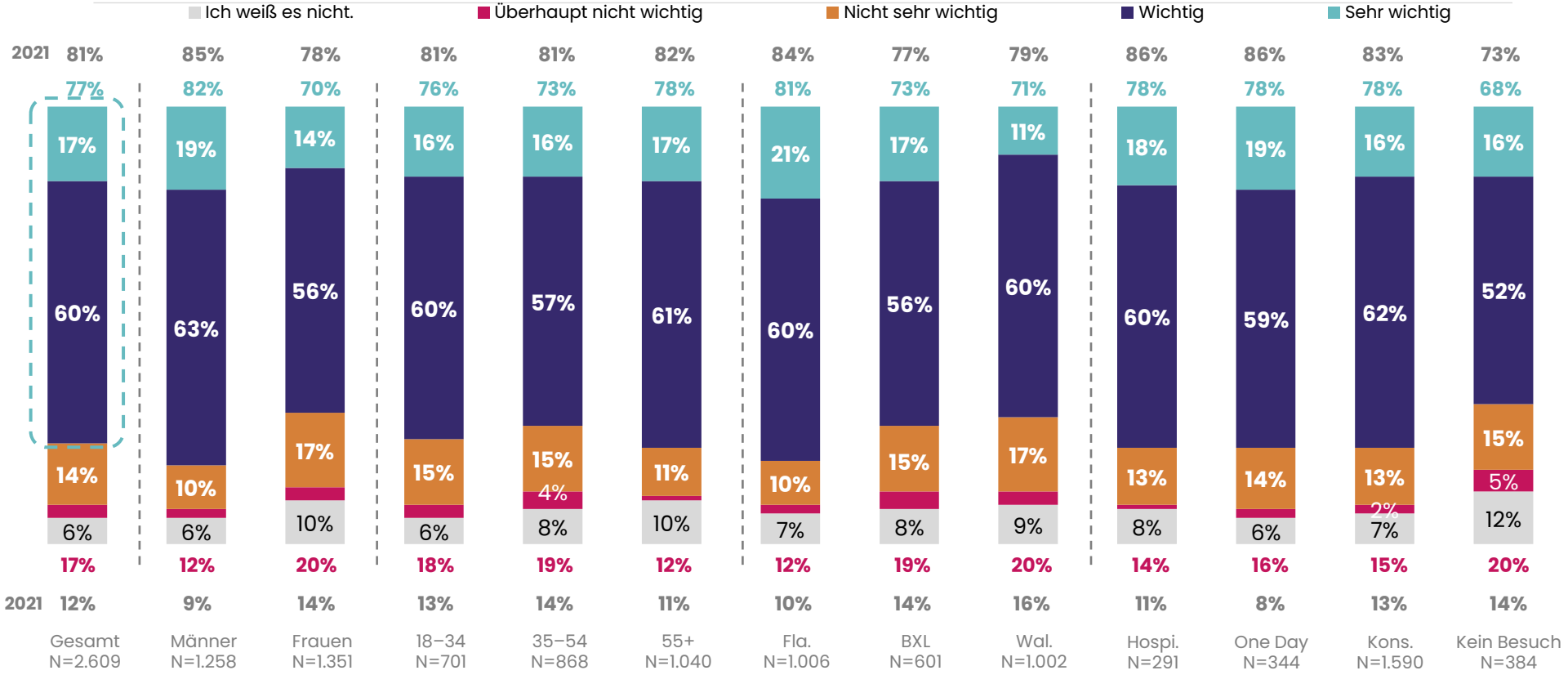
Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

[Nur eine Antwort möglich]

Erwartungen und allgemeine Zufriedenheit mit dem belgischen Krankenhauswesen

© Dedicated 2025

F3.c: Inwieweit haben Sie das Gefühl, dass die Gesundheitseinrichtungen in Belgien bemüht sind, Ihren Erwartungen im Gesundheitsbereich gerecht zu werden?

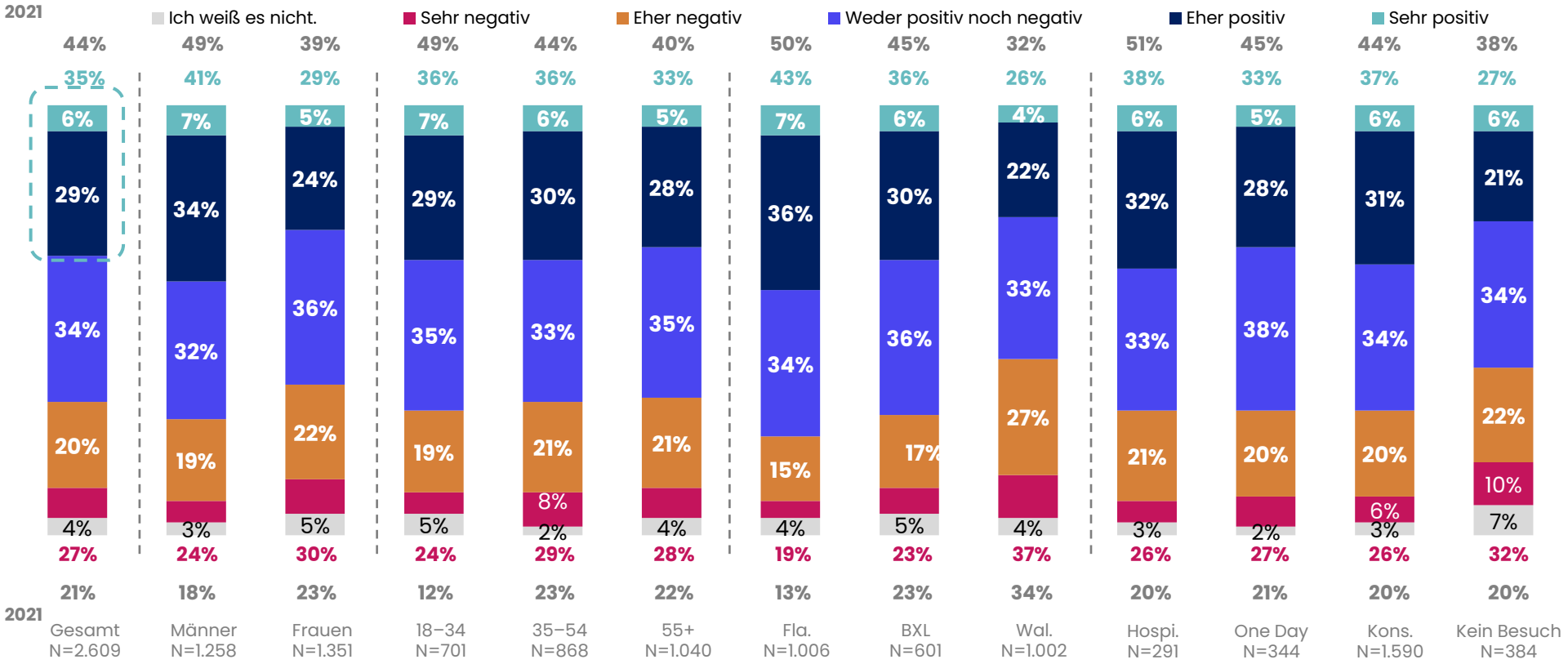


[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

© Dedicated 2025

F3.d: Seit etwa zwanzig Jahren haben zahlreiche Krankenhausfusionen stattgefunden. Dadurch gibt es weniger Krankenhäuser, diese sind jedoch größer. Finden Sie das ...?



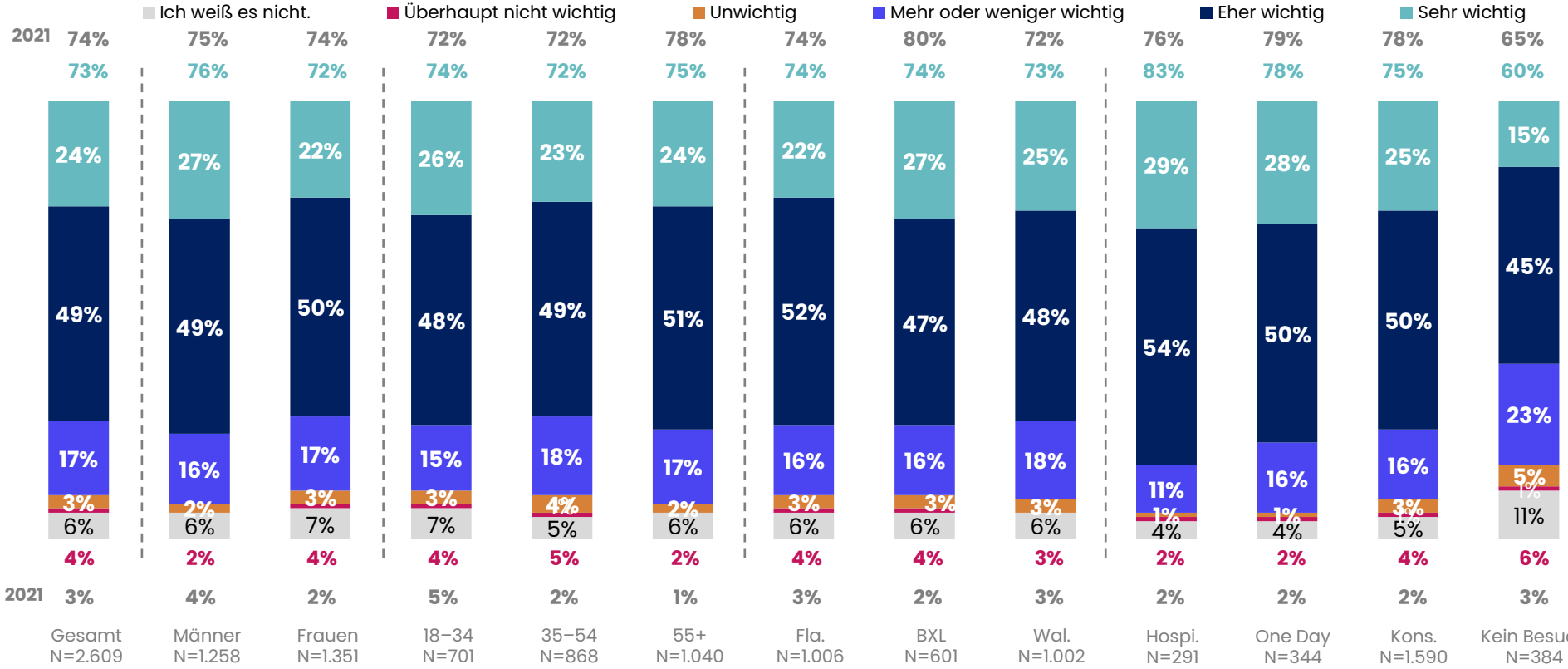
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

Erwartungen und allgemeine Zufriedenheit mit dem belgischen Krankenhauswesen

© Dedicated 2025

F3.e: Spielen Krankenhäuser Ihrer Meinung nach eine wichtige Rolle bei medizinischen Innovationen?

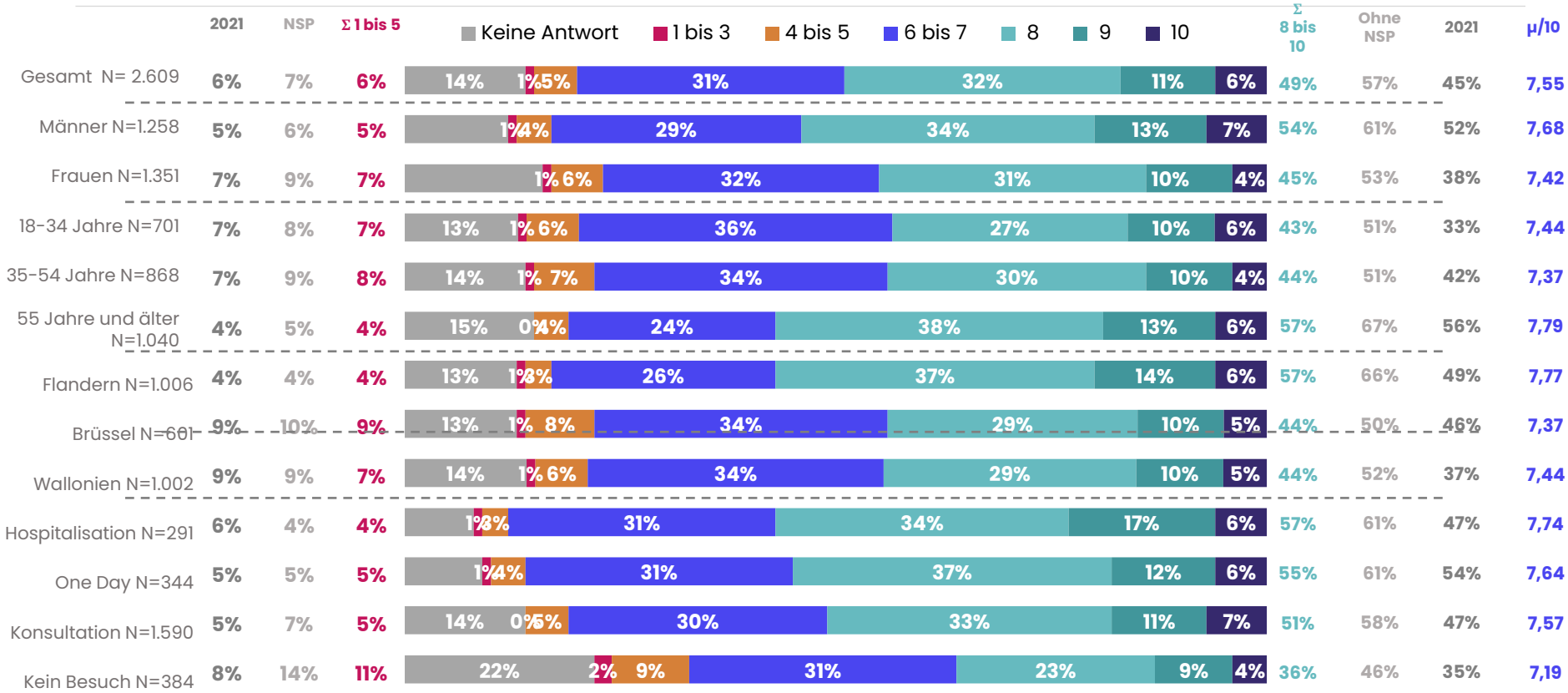


[Nur eine Antwort möglich]

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

© Dedicated 2025

F3.f: Bitte geben Sie auf einer Skala von 1 bis 10 an, inwieweit belgische Krankenhäuser Ihrer Meinung nach wichtige Akteure für Innovationen im Gesundheitswesen sind.

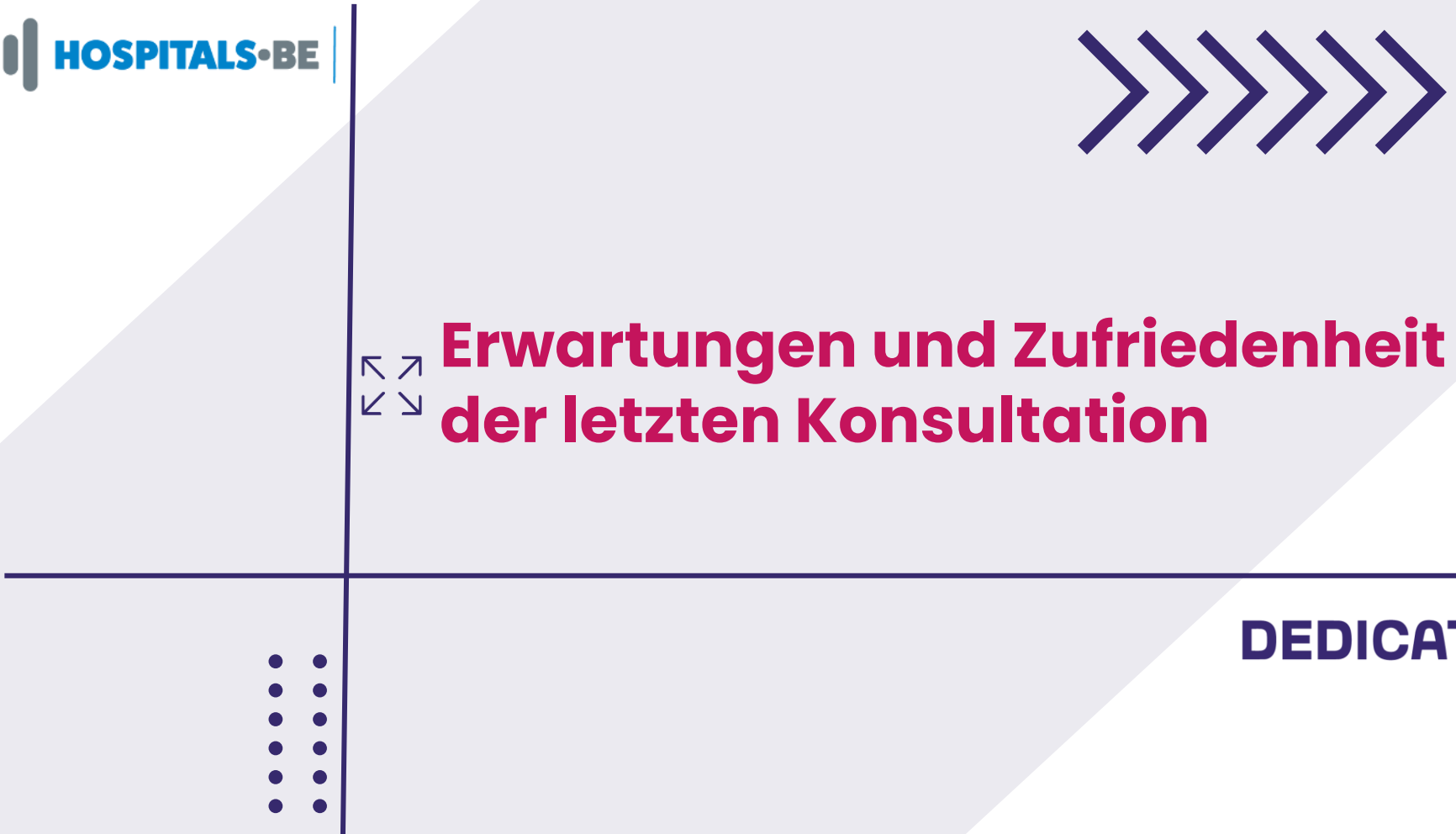


[Nur eine Antwort möglich]

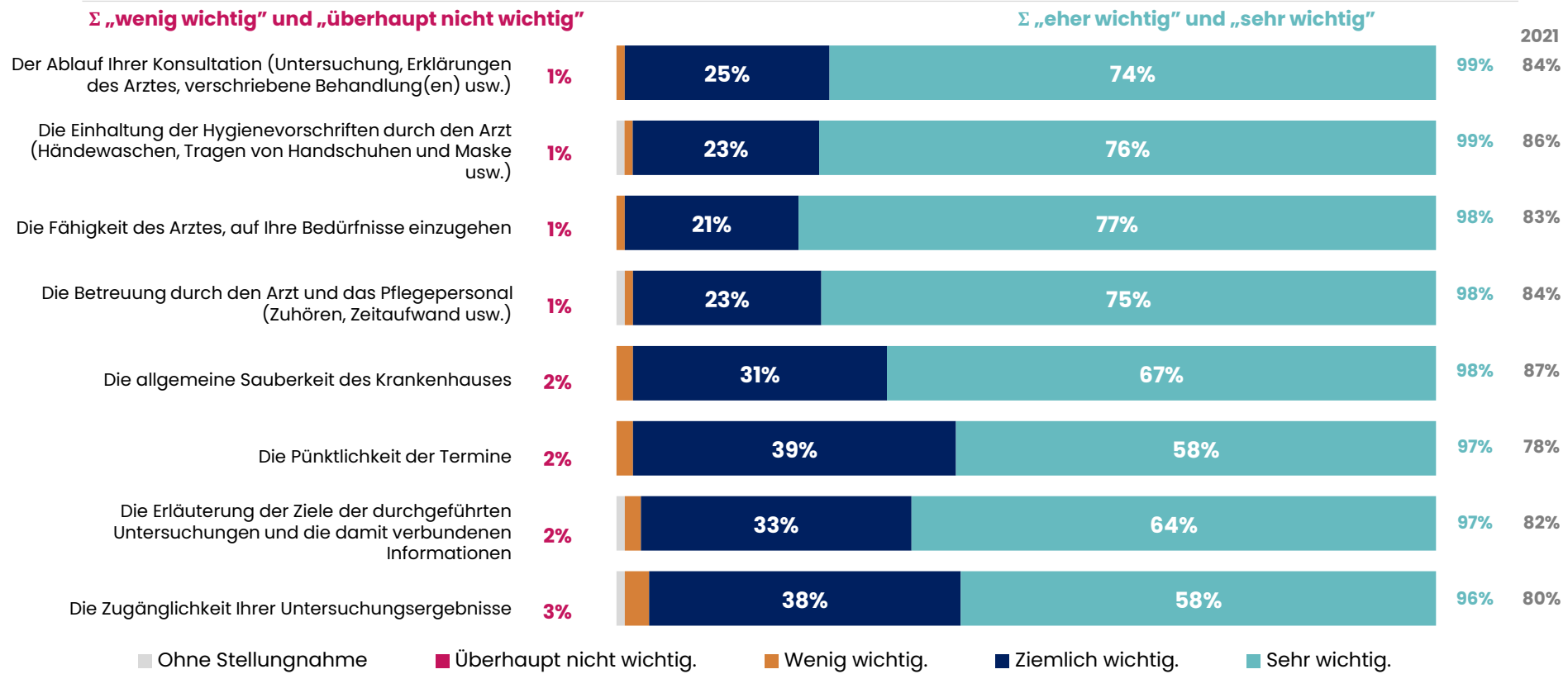
Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

© Dedicated 2025

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation



F4.a: Hier ist eine Liste von Erwartungen, die Sie bei einem Besuch oder einer Konsultation im Krankenhaus haben könnten. Bitte geben Sie für jeden Punkt Ihr **Erwartungsniveau** an.



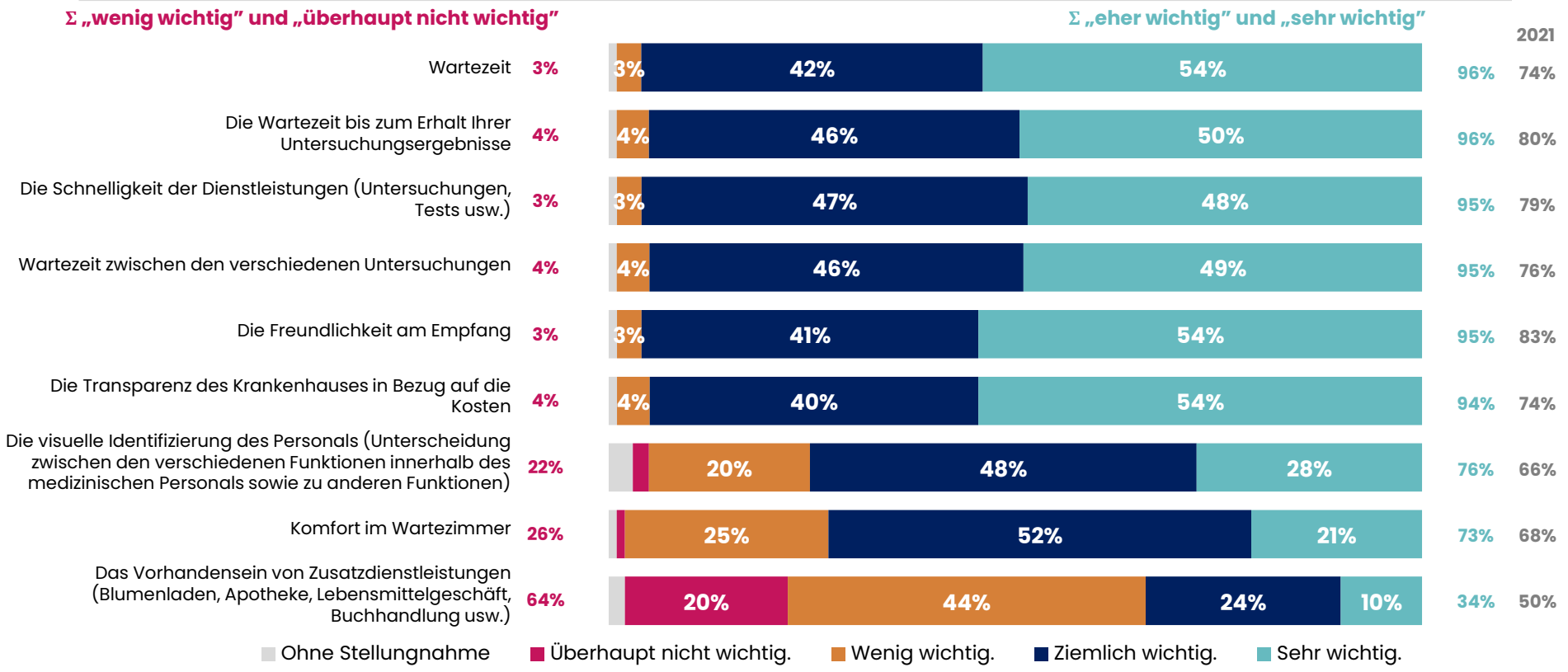
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.a: Hier ist eine Liste von Erwartungen, die Sie bei einem Besuch oder einer Konsultation im Krankenhaus haben könnten. Bitte geben Sie für jeden Punkt Ihr **Erwartungsniveau** an.



[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.a: Hier ist eine Liste von Erwartungen, die Sie bei einem Besuch oder einer Konsultation im Krankenhaus haben könnten. Bitte geben Sie für jeden Punkt Ihr **Erwartungsniveau** an.

%=Σ „eher wichtig" und „sehr wichtig"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
Betreuung durch den Arzt, das Pflegepersonal	**99%**	98%	98%	97%	98%	99%	99%	97%	98%	98%	99%	98%
Der Ablauf Ihrer Konsultation	**99%**	98%	99%	97%	98%	100%	99%	98%	98%	100%	99%	98%
Die Fähigkeit des Arztes, auf Ihre Bedürfnisse einzugehen	**98%**	98%	99%	97%	98%	99%	99%	97%	98%	97%	99%	98%
Allgemeine Sauberkeit des Krankenhauses	**98%**	97%	98%	96%	98%	99%	98%	97%	97%	98%	99%	97%
Einhaltung der Hygienevorschriften durch den Arzt	**98%**	98%	99%	97%	98%	99%	99%	98%	98%	95%	99%	99%
Pünktlichkeit der Termine	**97%**	97%	97%	95%	97%	99%	97%	97%	96%	95%	98%	97%
Erläuterung der Ziele der durchgeführten Untersuchungen und damit verbundene Informationen	**97%**	97%	97%	94%	97%	99%	98%	97%	96%	98%	97%	97%
Wartezeit	**96%**	96%	95%	93%	97%	96%	98%	94%	95%	95%	97%	95%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.a: Hier ist eine Liste von Erwartungen, die Sie bei einem Besuch oder einer Konsultation im Krankenhaus haben könnten. Bitte geben Sie für jeden Punkt Ihr **Erwartungsniveau** an.

%=Σ „eher wichtig" und „sehr wichtig"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
Zugang zu Ihren Untersuchungsergebnissen	**96%**	97%	96%	94%	96%	98%	97%	98%	95%	97%	98%	96%
Freundlichkeit beim Empfang	**96%**	95%	95%	93%	96%	97%	96%	94%	96%	95%	97%	95%
Schnelligkeit der Dienstleistungen	**95%**	95%	96%	92%	96%	97%	97%	97%	93%	95%	98%	95%
Die Frist für den Erhalt Ihrer Untersuchungsergebnisse	**95%**	95%	96%	92%	96%	97%	96%	96%	94%	95%	97%	95%
Die Wartezeit zwischen Ihren verschiedenen Untersuchungen	**95%**	96%	95%	91%	96%	98%	96%	95%	95%	97%	96%	95%
Transparenz des Krankenhauses in Bezug auf die Kosten	**94%**	93%	94%	91%	93%	96%	96%	94%	92%	94%	96%	93%
Visuelle Identifizierung des Personals	**76%**	73%	78%	72%	78%	76%	74%	80%	75%	71%	76%	76%
Komfort im Wartezimmer	**73%**	72%	75%	71%	72%	77%	77%	70%	72%	72%	71%	74%
Das Vorhandensein von Zusatzdienstleistungen	**34%**	34%	35%	41%	38%	27%	34%	44%	29%	30%	29%	36%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.b: Wie oft sind Sie in den letzten 24 Monaten in ein Krankenhaus gegangen – für eine persönliche Konsultation oder um jemanden zu begleiten?

Durchschnittlicher Krankenhausbesuch 7,40 Besuche

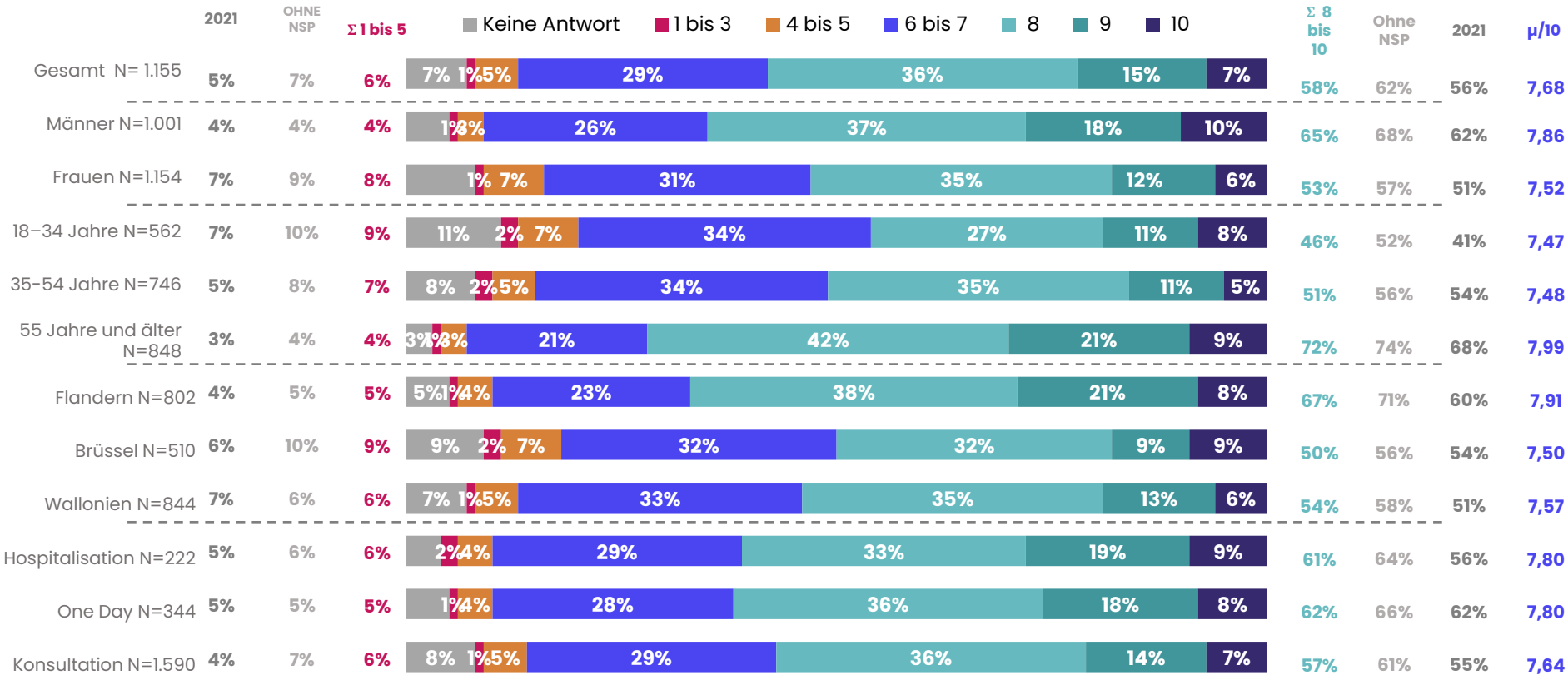
	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	2021	N=1.639	N=745	N=894	N=379	N=575	N=685	N=575	N=403	N=661	N=193	N=252	N=1.194
Mehr als 10 Besuche	6% ▲	**16%**	15%	17%	13%	16%	18%	13%	17%	18%	38%	30%	10%
8 bis 10 Besuche	12% ▼	**6%**	6%	6%	7%	5%	7%	6%	7%	6%	10%	8%	5%
6 bis 7 Besuche	10% ▼	**7%**	8%	6%	6%	8%	8%	7%	7%	8%	10%	8%	7%
4 bis 5	16% ▼	**14%**	14%	15%	12%	13%	16%	13%	13%	16%	9%	14%	15%
1 bis 3	38% ▼	**31%**	33%	30%	34%	32%	29%	37%	27%	29%	7%	13%	39%
Keine Antwort	16% ▲	**25%**	24%	26%	27%	26%	23%	24%	29%	23%	25%	28%	24%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

© Dedicated 2025

F4.c: Inwieweit haben Sie das Gefühl, dass das Krankenhaus, das Sie besucht haben bzw. das Sie am häufigsten besuchen, diese Erwartungen erfüllt?



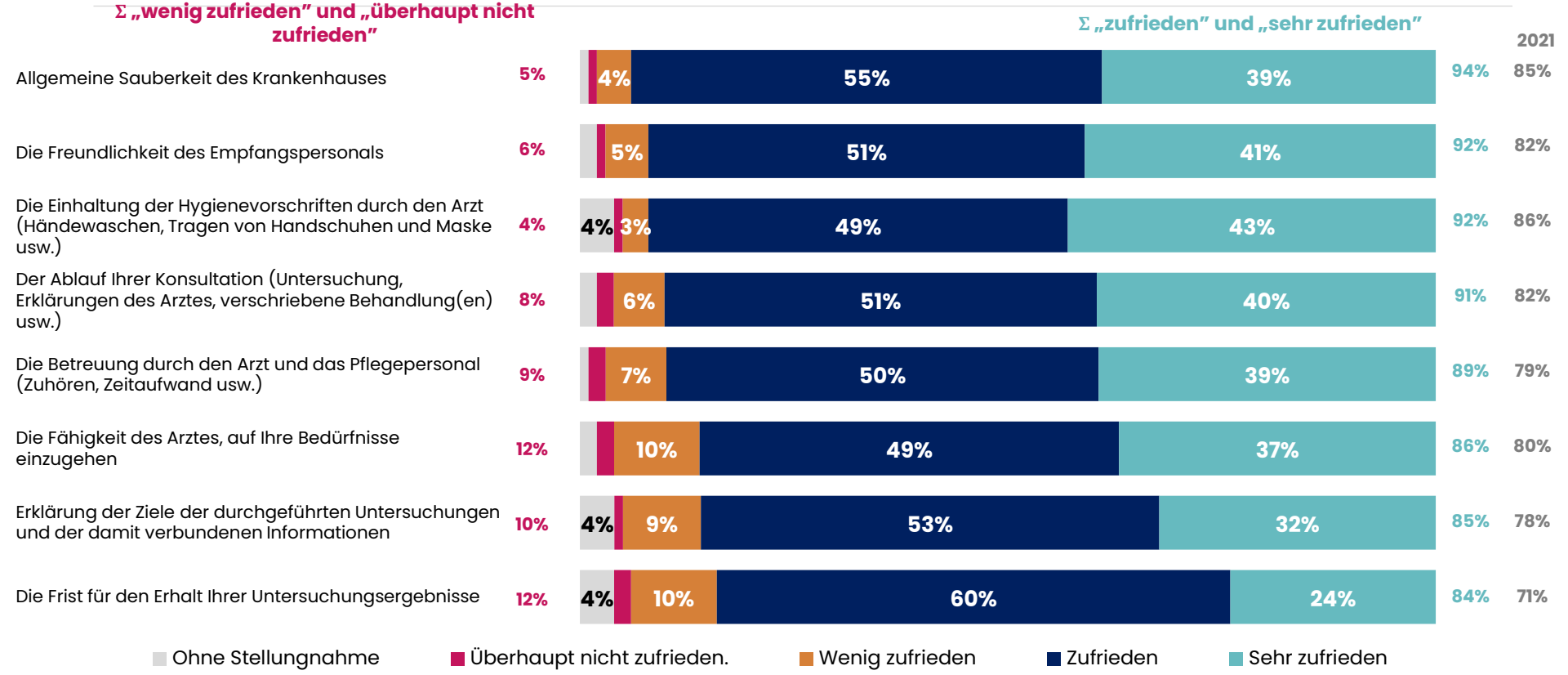
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.d: Könnten Sie für jeden dieser Punkte angeben, **wie zufrieden** Sie bei Ihrem letzten Besuch bzw. Ihrer letzten persönlichen Konsultation waren? Sie können […] sein.



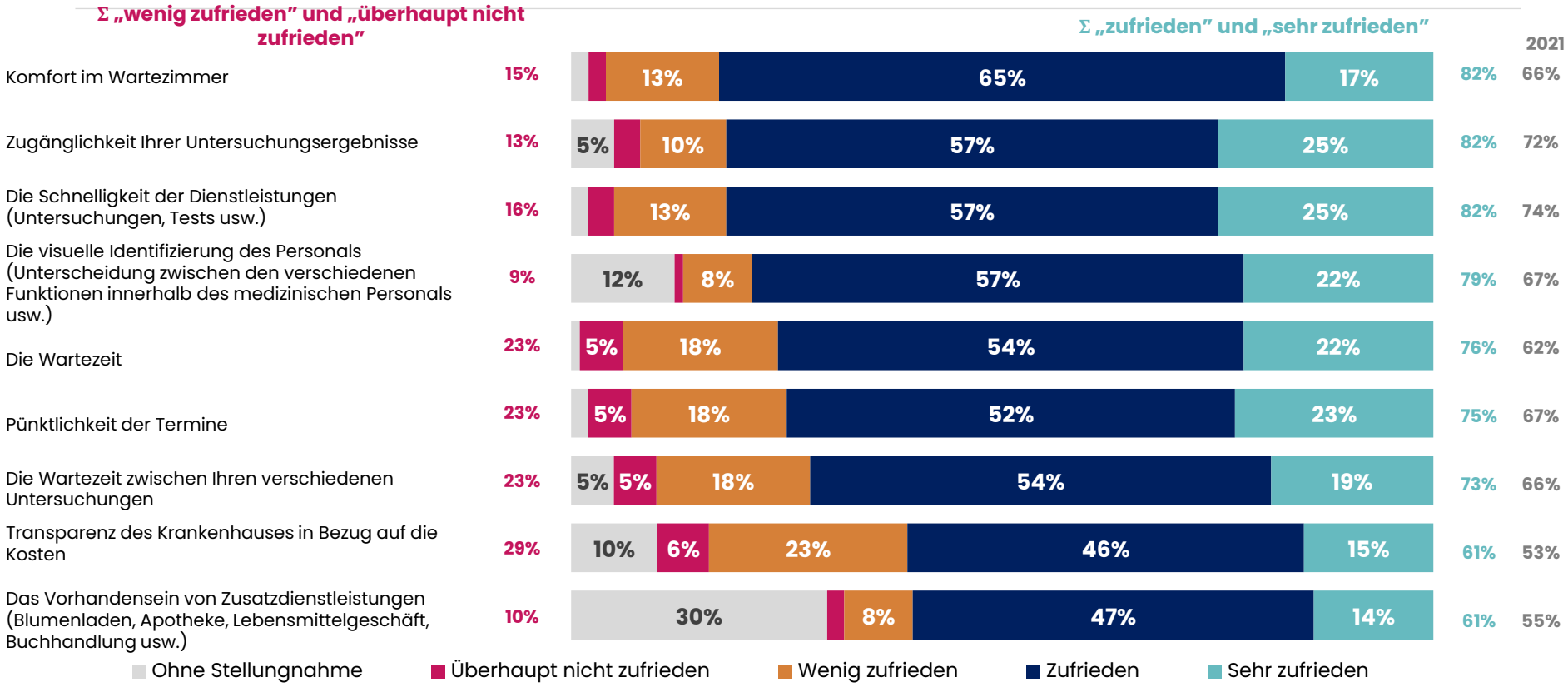
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.d: Könnten Sie für jeden dieser Punkte angeben, **wie zufrieden** Sie bei Ihrem letzten Besuch bzw. Ihrer letzten persönlichen Konsultation waren? Sie können […] sein.



[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.d: Könnten Sie für jeden dieser Punkte angeben, **wie zufrieden** Sie bei Ihrem letzten Besuch bzw. Ihrer letzten persönlichen Konsultation waren? Sie können […] sein.

%=Σ „zufrieden" und „sehr zufrieden"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
Allgemeine Sauberkeit des Krankenhauses	**94%**	94%	94%	91%	93%	97%	97%	89%	94%	95%	95%	94%
Freundlichkeit beim Empfang	**92%**	95%	90%	88%	92%	95%	93%	91%	92%	89%	94%	92%
Einhaltung der Hygienevorschriften durch den Arzt	**92%**	92%	91%	89%	92%	93%	94%	89%	92%	93%	96%	91%
Betreuung durch den Arzt, das Pflegepersonal	**91%**	93%	89%	86%	90%	94%	93%	89%	90%	91%	92%	90%
Betreuung durch den Arzt, das Pflegepersonal	**90%**	92%	87%	86%	89%	93%	92%	87%	89%	91%	90%	89%
Die Fähigkeit des Arztes, auf Ihre Bedürfnisse einzugehen	**86%**	89%	84%	82%	85%	90%	89%	83%	85%	88%	87%	86%
Erläuterung der Ziele der durchgeführten Untersuchungen und damit verbundene Informationen	**86%**	88%	83%	81%	84%	90%	90%	81%	84%	88%	88%	85%
Die Frist für den Erhalt Ihrer Untersuchungsergebnisse	**84%**	88%	82%	81%	81%	89%	90%	81%	81%	85%	83%	85%
Komfort im Wartezimmer	**83%**	84%	81%	76%	80%	90%	88%	78%	81%	81%	83%	83%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

F4.d: Könnten Sie für jeden dieser Punkte angeben, **wie zufrieden** Sie bei Ihrem letzten Besuch bzw. Ihrer letzten persönlichen Konsultation waren? Sie können […] sein.

%=Σ „zufrieden" und „sehr zufrieden"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.
	N=2155	N=1002	N=1153	N=562	N=745	N=848	N=802	N=509	N=844	N=221	N=344	N=1590
Schnelligkeit der Dienstleistungen (Untersuchungen, Tests usw.)	**82%**	84%	80%	78%	80%	86%	87%	78%	79%	80%	83%	82%
Zugänglichkeit Ihrer Untersuchungsergebnisse	**82%**	85%	79%	79%	80%	86%	88%	79%	78%	84%	85%	81%
Visuelle Identifizierung des Personals	**79%**	80%	78%	76%	83%	78%	82%	77%	78%	75%	81%	79%
Wartezeit	**75%**	78%	73%	70%	74%	80%	79%	70%	75%	76%	80%	74%
Pünktlichkeit der Termine	**75%**	77%	73%	69%	73%	80%	81%	70%	72%	73%	79%	74%
Die Wartezeit zwischen Ihren verschiedenen Untersuchungen	**72%**	74%	70%	68%	70%	77%	80%	69%	67%	70%	77%	71%
Transparenz des Krankenhauses in Bezug auf die Kosten	**61%**	66%	57%	61%	60%	62%	68%	57%	57%	60%	65%	60%
Das Vorhandensein von Zusatzdienstleistungen (Blumenladen, Apotheke, …)	**60%**	63%	58%	62%	65%	56%	68%	62%	53%	58%	60%	61%

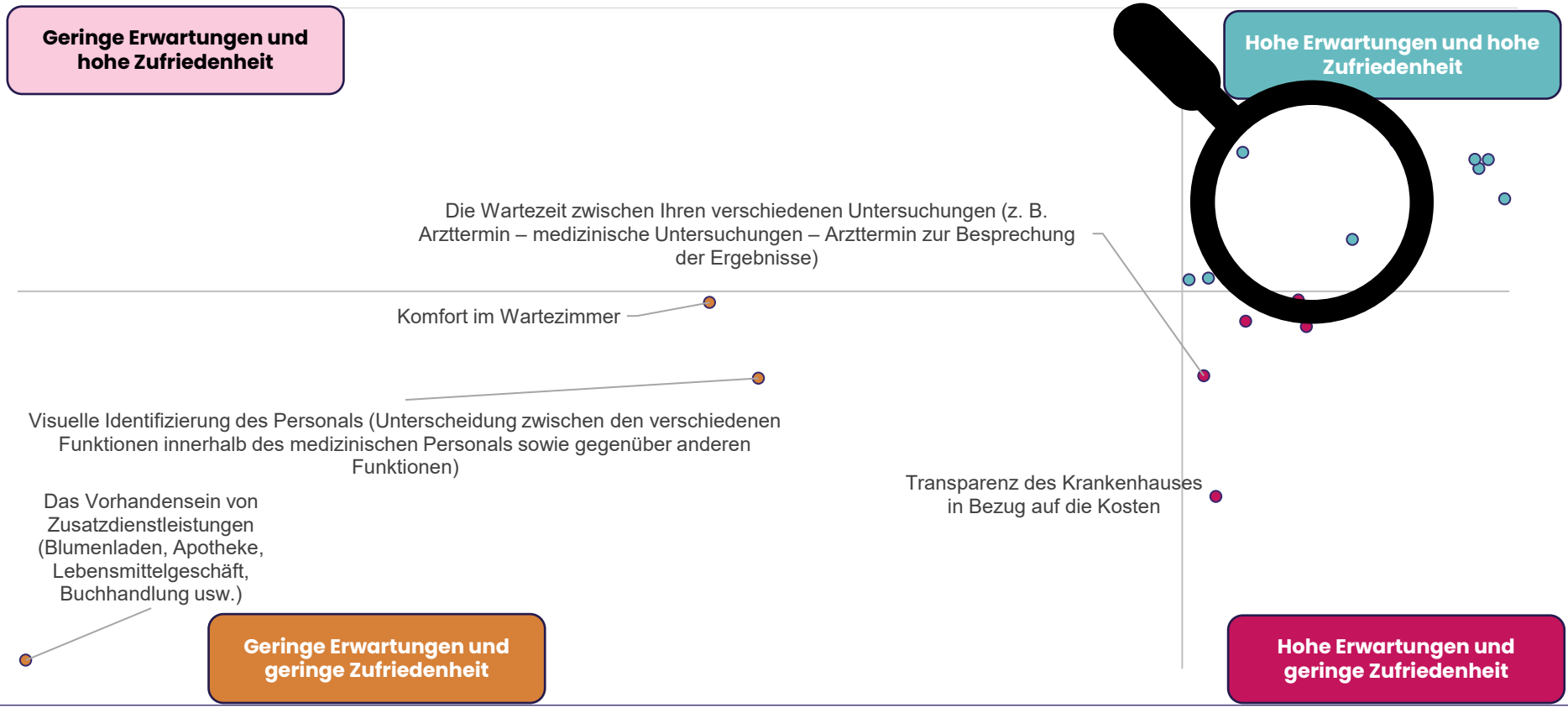
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

Erwartungen und Zufriedenheit bei der letzten Konsultation

© Dedicated 2025

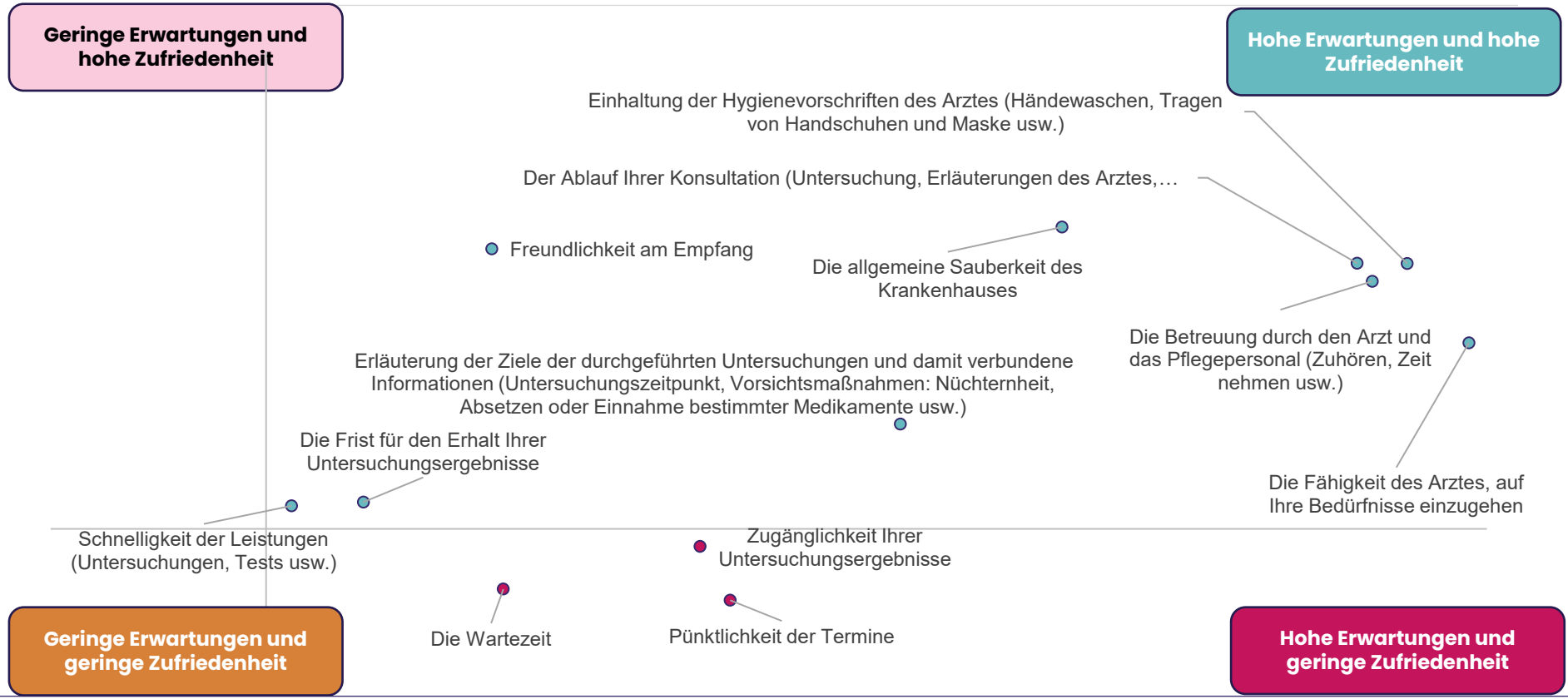
Matrix: Wichtigkeit vs. Zufriedenheit bei der letzten Konsultation



Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

© Dedicated 2025

Matrix der Wichtigkeit im Vergleich zur Zufriedenheit bei der letzten Konsultation



Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day“) aufgesucht zu haben** (N = 2.155)

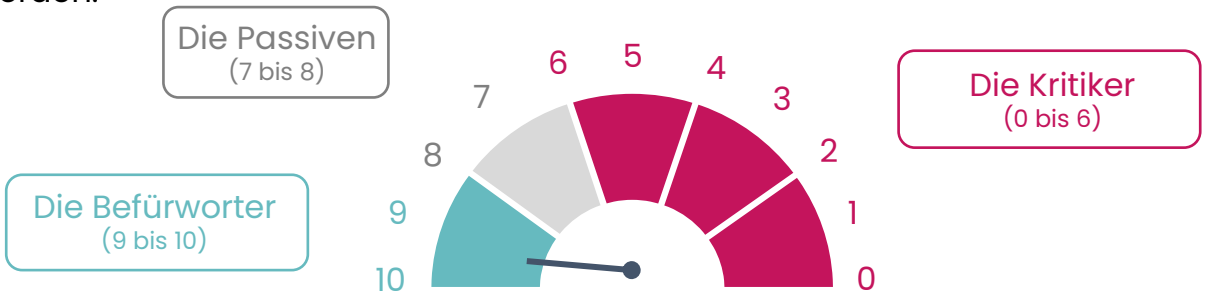
© Dedicated 2025

F4.e: Auf Grundlage Ihrer Erfahrung: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Krankenhaus, das Sie besucht haben, weiterempfehlen würden?

- Der Net Promoter Score (NPS) ist ein Indikator, der die **Loyalität** und die **Zufriedenheit** gegenüber einer Organisation misst.

- Er wird berechnet, indem eine Frage gestellt wird wie „Auf einer Skala von 1 bis 10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diese Marke einem Freund weiterempfehlen würden?“

- Die Bewertungen werden anschließend in drei Gruppen eingeteilt werden:

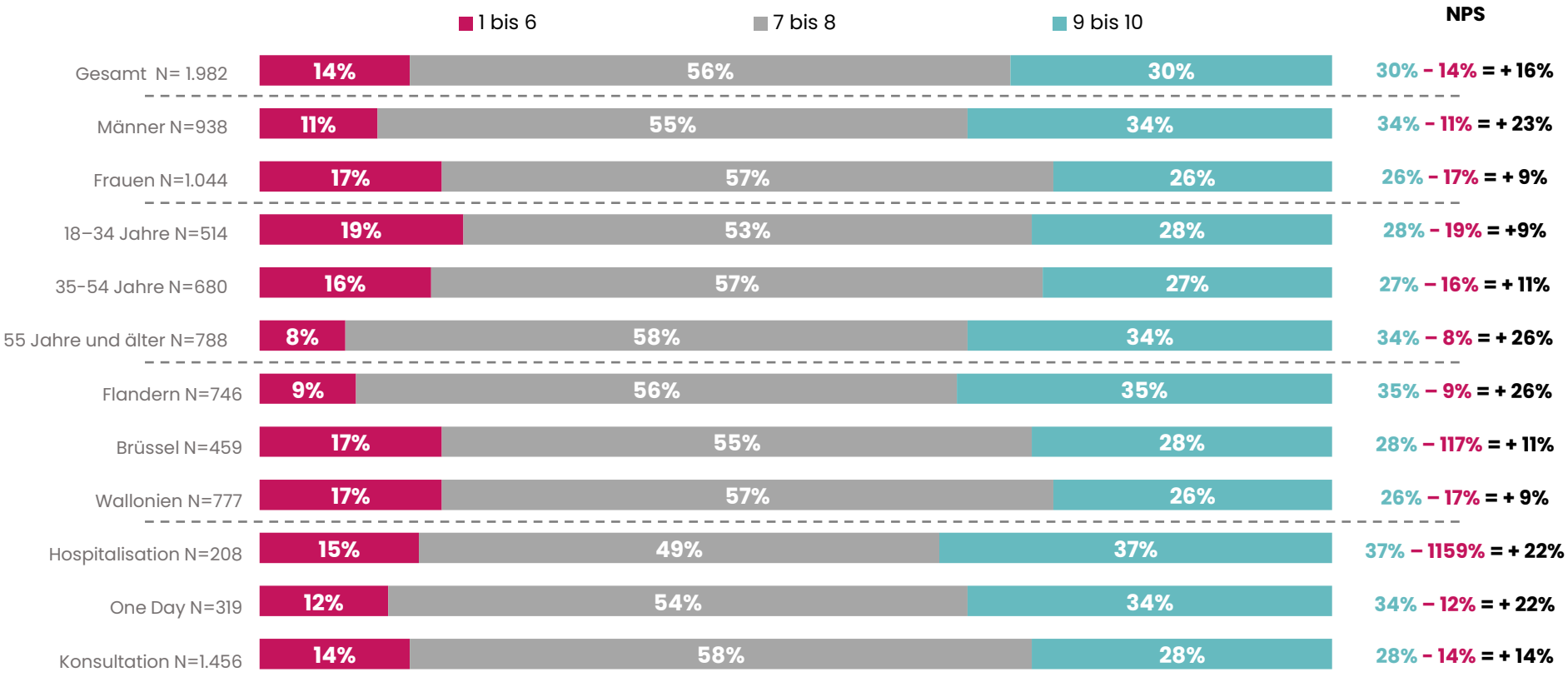


NPS = **% der BEFÜRWORTER** – **% der KRITIKER**

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.256)

© Dedicated 2025

F4.e: Auf Grundlage Ihrer Erfahrung: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Krankenhaus, das Sie besucht haben, **weiterempfehlen** würden?

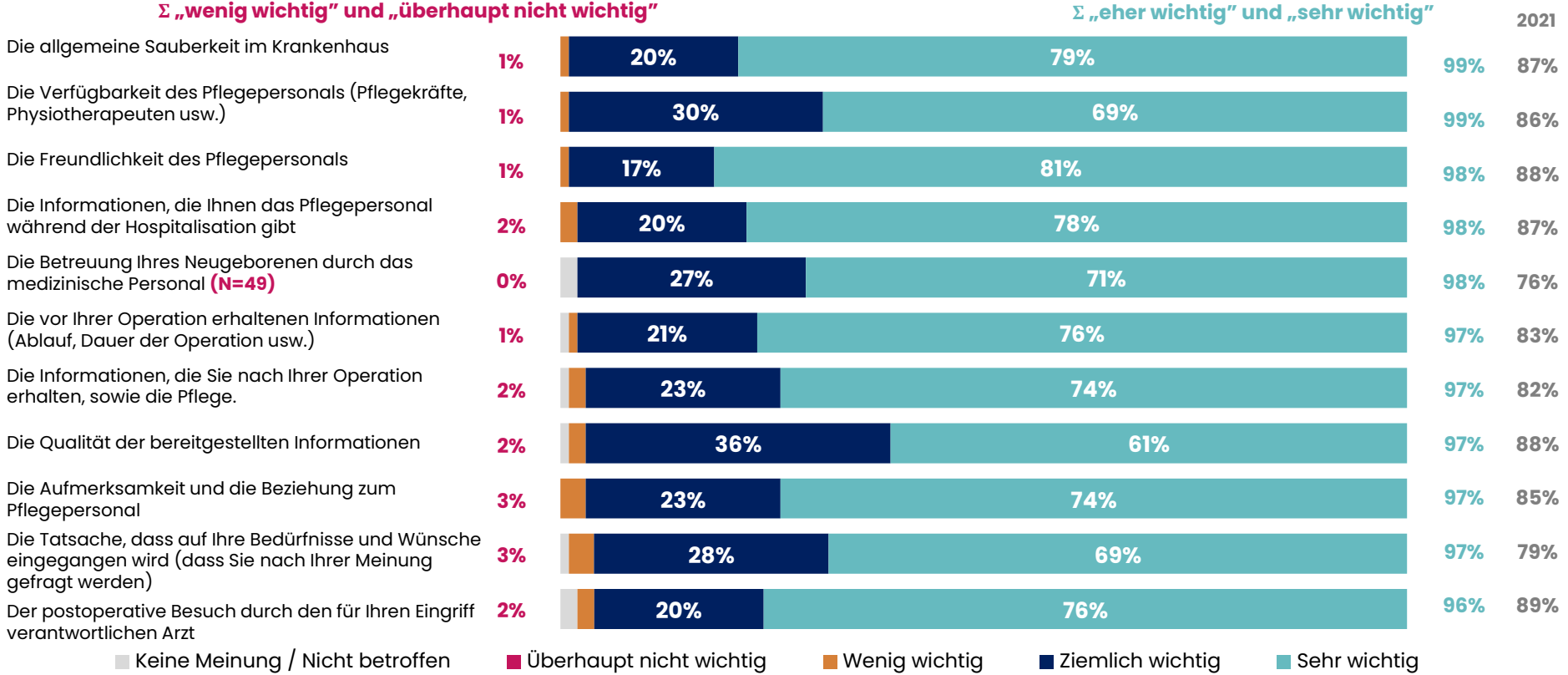


Basis: **gibt an, ein Krankenhaus für einen Besuch, eine Konsultation und/oder eine Tageshospitalisation („One Day") aufgesucht zu haben und hat eine Meinung geäußert** (N = 1982)

© Dedicated 2025

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

F5.a: Wir stellen Ihnen nun eine Liste von Erwartungen vor, die Sie während einer Hospitalisation haben können. Bitte geben Sie für jede dieser Erwartungen an, ob diese für Sie […] ist.



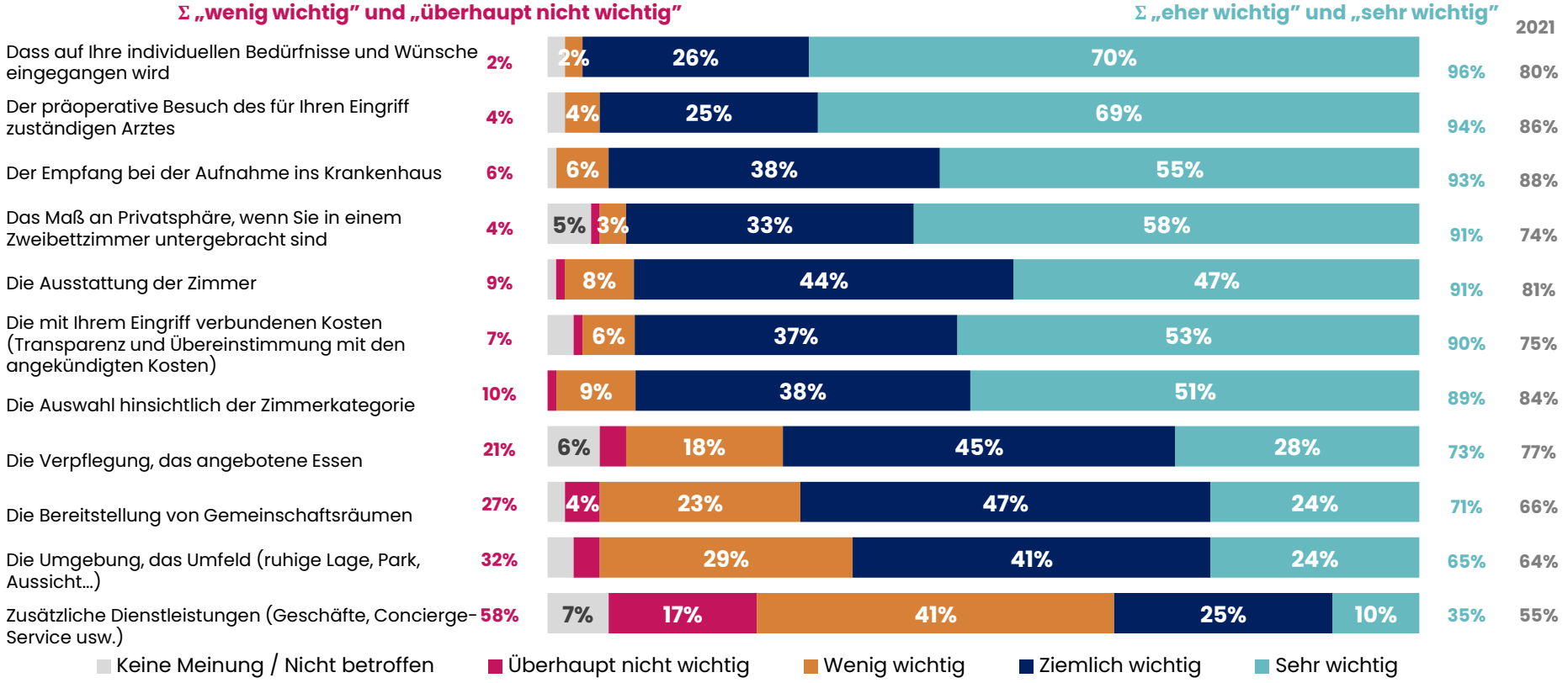
Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

[Nur eine Antwort möglich]

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

© Dedicated 2025

F5.a: Wir stellen Ihnen nun eine Liste von Erwartungen vor, die Sie während einer Hospitalisation haben können. Bitte geben Sie für jede dieser Erwartungen an, ob diese für Sie […] ist.



Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

[Nur eine Antwort möglich]

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

© Dedicated 2025

F5.a: Wir stellen Ihnen nun eine Liste von Erwartungen vor, die Sie während einer Hospitalisation haben können. Bitte geben Sie für jede dieser Erwartungen an, ob diese für Sie […] ist. 1/2

%=Σ „eher wichtig" und „sehr wichtig"

	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Die allgemeine Sauberkeit im Krankenhaus	**99%**	99%	99%	99%	98%	100%	100%	100%	97%
Die Verfügbarkeit des Pflegepersonals (Pflegekräfte, Physiotherapeuten usw.)	**99%**	98%	99%	96%	99%	100%	98%	98%	99%
Die Freundlichkeit des Pflegepersonals	**98%**	97%	99%	96%	96%	100%	98%	98%	97%
Die Informationen, die Ihnen das Pflegepersonal während der Hospitalisation gibt	**98%**	97%	99%	96%	98%	100%	98%	100%	97%
Die Betreuung Ihres Neugeborenen durch das medizinische Personal	**98%**	100%	97%	100%	100%	52%	100%	100%	94%
Die vor Ihrer Operation erhaltenen Informationen (Ablauf, Dauer der Operation usw.)	**97%**	97%	97%	93%	98%	99%	98%	100%	94%
Die Informationen, die Sie nach Ihrer Operation erhalten, sowie die Pflege.	**97%**	97%	97%	93%	95%	100%	99%	92%	97%
Die Qualität der bereitgestellten Informationen	**97%**	97%	98%	99%	95%	98%	97%	98%	97%
Die Aufmerksamkeit und die Beziehung zum Pflegepersonal	**97%**	95%	99%	94%	96%	98%	98%	97%	94%
Informationen, die Sie **nach** Ihrer Operation erhalten	**97%**	97%	98%	96%	96%	98%	98%	100%	95%
Der **postoperative** Besuch des Arztes, der für Ihren Eingriff verantwortlich ist	**96%**	96%	96%	92%	96%	98%	98%	97%	94%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

© Dedicated 2025

F5.a: Wir stellen Ihnen nun eine Liste von Erwartungen vor, die Sie während einer Hospitalisation haben können.Bitte geben Sie für jede dieser Erwartungen an, ob diese für Sie […] ist. 2/2

%=Σ „eher wichtig" und „sehr wichtig"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Dass auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Wünsche eingegangen wird (**nach der Operation**)	**96%**	95%	96%	96%	94%	97%	97%	100%	92%
Der präoperative Besuch durch den für Ihren Eingriff zuständigen Arzt	**94%**	91%	96%	90%	93%	96%	95%	94%	92%
Der Empfang bei der Aufnahme ins Krankenhaus	**93%**	93%	94%	92%	91%	95%	93%	95%	92%
Das Maß an Privatsphäre, wenn Sie in einem Doppelzimmer übernachten	**91%**	90%	93%	94%	88%	91%	91%	89%	92%
Ausstattung der Zimmer	**91%**	89%	93%	83%	88%	97%	90%	92%	91%
Auswahlmöglichkeiten hinsichtlich der Zimmerkategorie	**90%**	85%	94%	83%	91%	92%	91%	90%	87%
Die Kosten im Zusammenhang mit Ihrem Eingriff	**89%**	86%	94%	94%	88%	89%	92%	92%	87%
Die Verpflegung, das angebotene Essen	**73%**	76%	69%	69%	67%	78%	63%	81%	80%
Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen	**71%**	70%	73%	64%	79%	70%	68%	76%	71%
Umgebung, Lage (ruhige Gegend…)	**65%**	64%	65%	73%	64%	61%	62%	78%	60%
Zusatzleistungen	**35%**	36%	34%	38%	41%	29%	32%	46%	31%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

© Dedicated 2025

F5.b: Sie haben angegeben, dass Sie in den letzten 24 Monaten im Krankenhaus waren. Wie viele Nächte haben Sie bei Ihrer letzten Hospitalisation verbracht? Bitte geben Sie die genaue Anzahl der Nächte oder eine ungefähre Angabe an.

%=Σ „eher wichtig" und „sehr wichtig"

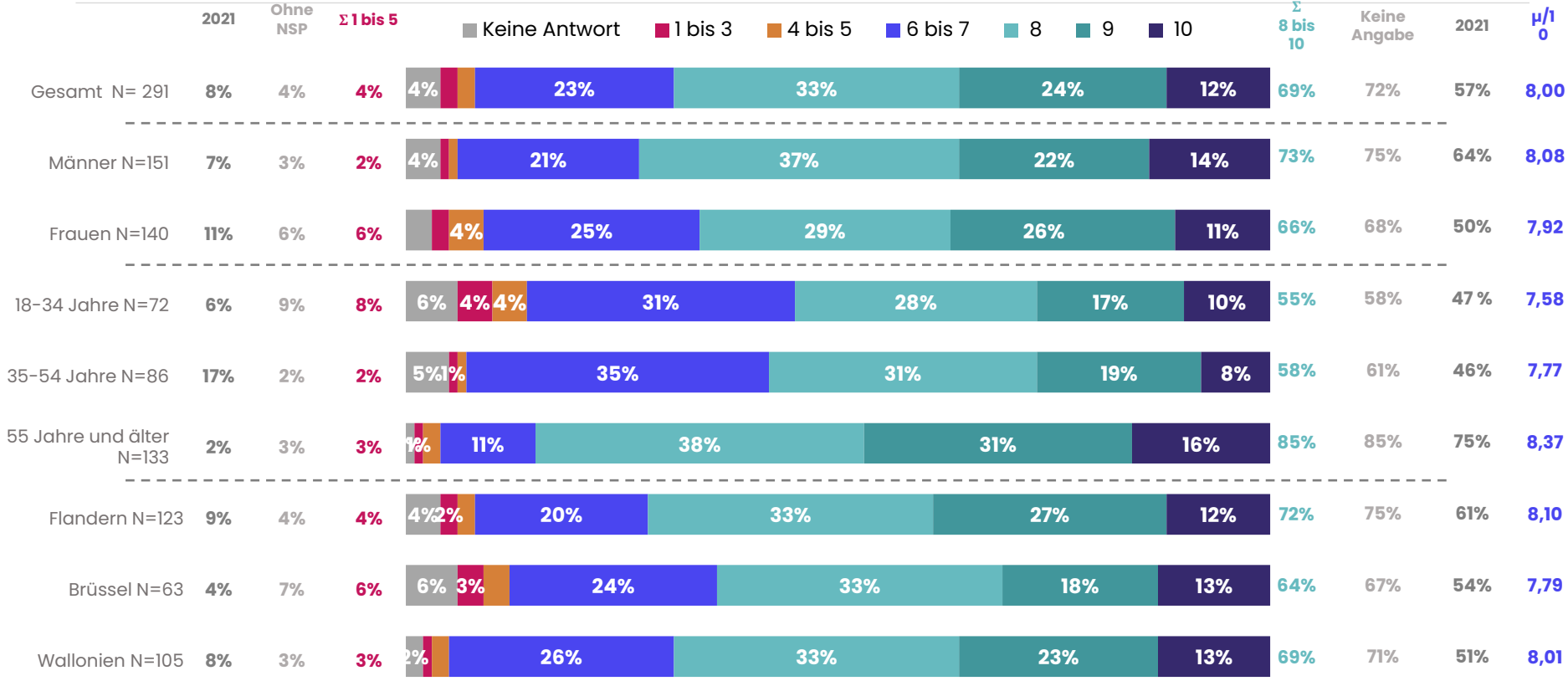
	Gesamt		Geschlecht		Alter			Regionen		
			M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.
	2021	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
zwei Nächte und weniger	32% ▲	**34%**	33%	36%	37%	36%	31%	31%	33%	39%
3 Nächte	16% ▼	**5%**	7%	4%	3%	6%	6%	4%	3%	8%
4 bis 5 Nächte	20% ▼	**10%**	14%	6%	3%	9%	15%	14%	12%	5%
6 bis 7 Nächte	9% ▼	**6%**	5%	7%	4%	8%	5%	2%	13%	7%
8 bis 10 Nächte	5% ▼	**3%**	5%	1%	4%	5%	2%	3%	3%	3%
11 Nächte und mehr	6% ▲	**17%**	16%	17%	8%	15%	22%	18%	13%	17%
Keine Antwort	14% ▲	**25%**	21%	29%	40%	21%	19%	28%	22%	22%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

© Dedicated 2025

F5.c: … Inwieweit haben Sie das Gefühl, dass das Krankenhaus, das Sie besucht haben (oder das Sie aktuell besuchen), diesen Erwartungen entspricht? *(Bewertung auf einer Skala von 1 bis 10)*



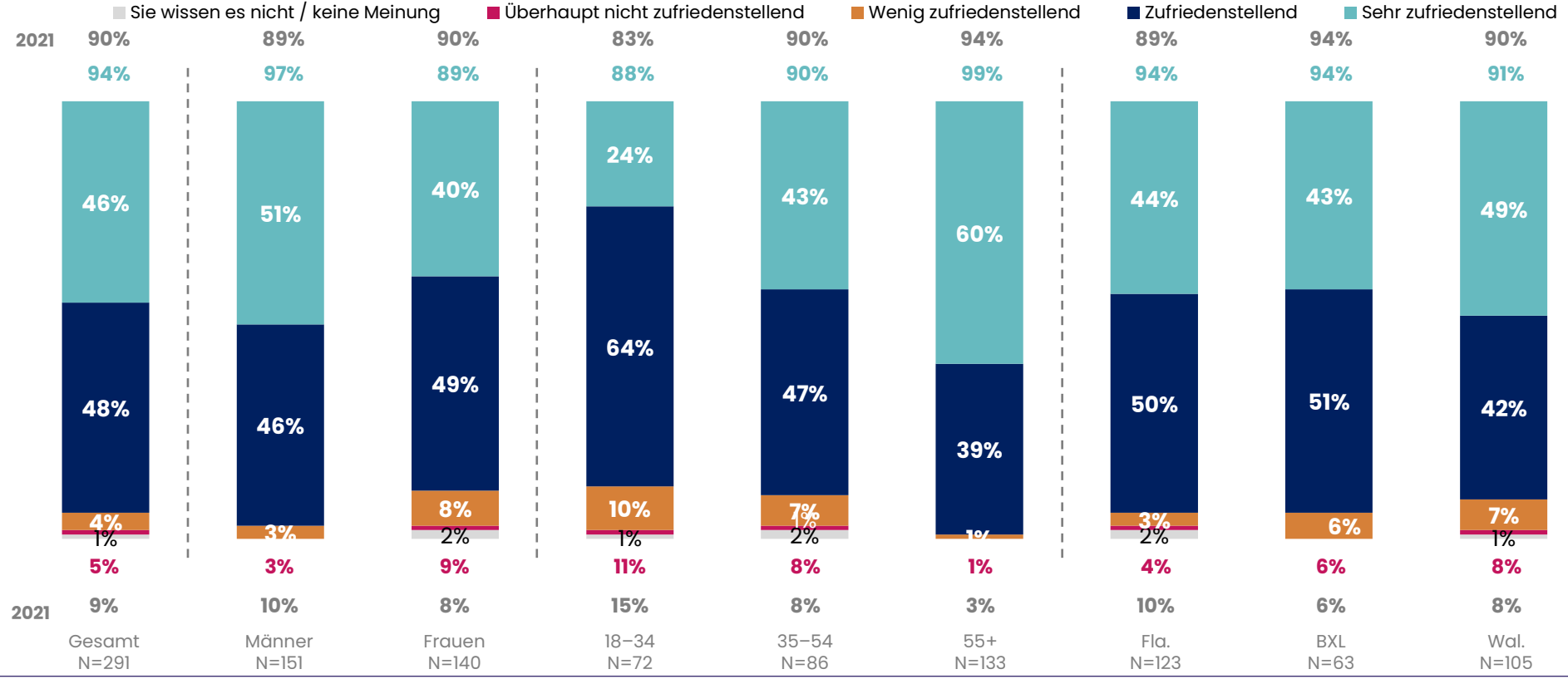
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

© Dedicated 2025

F5.d: Wie bewerten Sie – basierend auf Ihrer Erfahrung – die Qualität der Behandlung, die Sie erhalten haben?



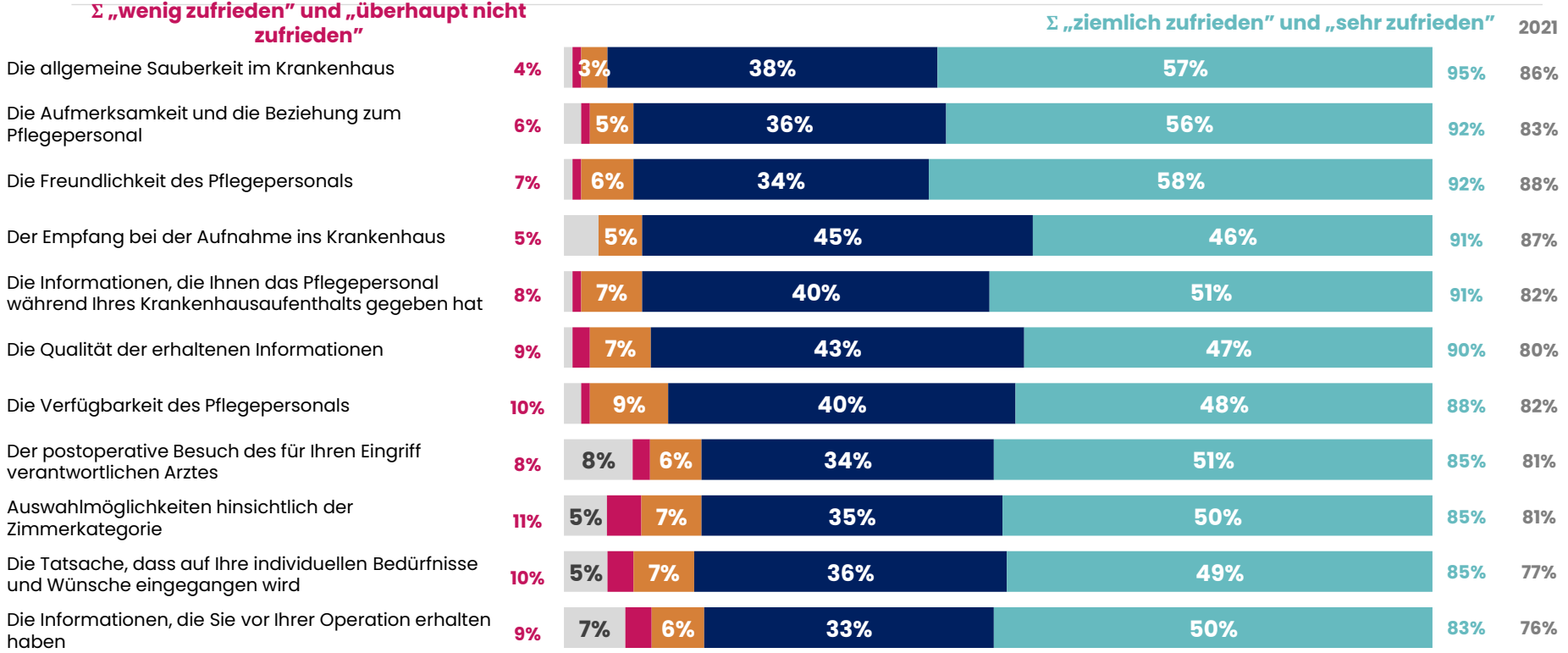
[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

© Dedicated 2025

F5.e: Wir stellen Ihnen nun dieselbe Liste von Erwartungen vor. Bitte geben Sie für jede davon an, **wie zufrieden** Sie bei Ihrer letzten Hospitalisation waren. Sie können […] sein.



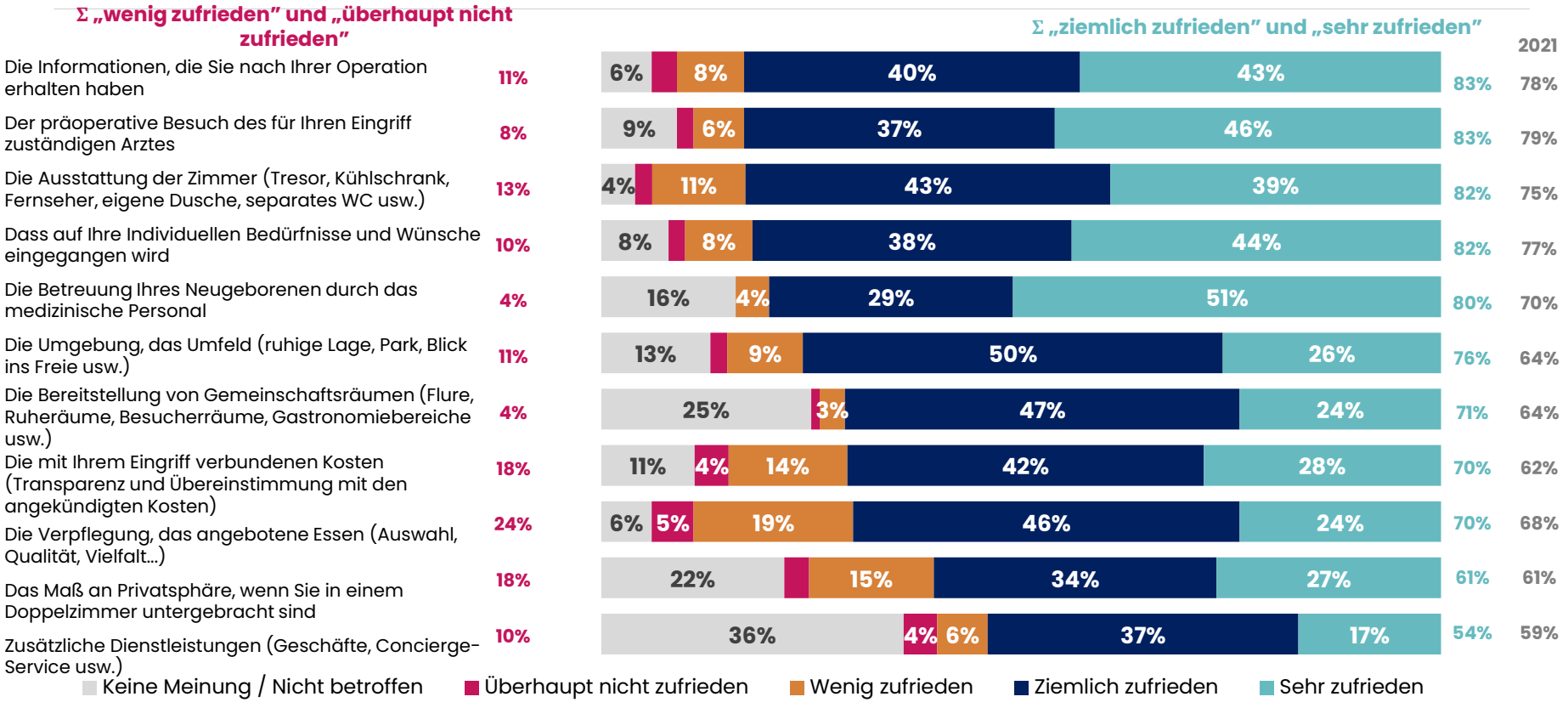
Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

[Nur eine Antwort möglich]

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

© Dedicated 2025

F5.e: Wir stellen Ihnen nun dieselbe Liste von Erwartungen vor. Bitte geben Sie für jede davon an, **wie zufrieden** Sie bei Ihrer letzten Hospitalisation waren. Sie können […] sein.



[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

© Dedicated 2025

F5.e: Wir stellen Ihnen nun dieselbe Liste von Erwartungen vor. Bitte geben Sie für jede davon an, **wie zufrieden** Sie bei Ihrer letzten Hospitalisation waren. Sie können […] sein.

%=Σ „ziemlich zufrieden" und „sehr zufrieden"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Die allgemeine Sauberkeit im Krankenhaus	**95%**	95%	94%	93%	92%	98%	96%	90%	96%
Die Freundlichkeit des Pflegepersonals	**92%**	96%	89%	85%	91%	98%	95%	94%	89%
Der Empfang bei der Aufnahme ins Krankenhaus	**92%**	92%	90%	83%	91%	95%	90%	93%	90%
Die Aufmerksamkeit und die Beziehung zum Pflegepersonal	**91%**	93%	90%	82%	91%	97%	94%	89%	89%
Qualität der erhaltenenen Informationen	**91%**	91%	89%	83%	87%	95%	91%	92%	88%
Informationen, die Ihnen das Pflegepersonal während Ihres Krankenhausaufenthalts gegeben hat	**90%**	95%	85%	80%	90%	96%	91%	87%	91%
Verfügbarkeit des Pflegepersonals (Krankenschwestern, Physiotherapeuten usw.)	**88%**	92%	84%	76%	86%	96%	90%	84%	88%
Auswahlmöglichkeiten hinsichtlich der Zimmerkategorie	**85%**	83%	87%	71%	88%	91%	88%	81%	85%
Dass auf Ihre Individuellen Bedürfnisse und Wünsche eingegangen wird	**85%**	85%	84%	79%	84%	89%	85%	87%	83%
Die Informationen, die Sie vor Ihrer Operation erhalten haben	**85%**	85%	82%	72%	85%	89%	88%	79%	82%
Der postoperative Besuch durch den für Ihren Eingriff verantwortlichen Arzt	**83%**	85%	84%	79%	83%	89%	85%	81%	87%

[Nur eine Antwort möglich]

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

© Dedicated 2025

F5.e: Wir stellen Ihnen nun dieselbe Liste von Erwartungen vor. Bitte geben Sie für jede davon an, **wie zufrieden** Sie bei Ihrer letzten Hospitalisation waren. Sie können […] sein.

%=Σ „ziemlich zufrieden" und „sehr zufrieden"	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen		
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.
	N=291	N=151	N=140	N=72	N=86	N=133	N=123	N=63	N=105
Ausstattung der Zimmer	**83%**	82%	84%	78%	76%	90%	84%	78%	84%
Die präoperative Untersuchung durch den für Ihren Eingriff zuständigen Arzt	**83%**	85%	81%	76%	83%	88%	86%	81%	82%
Die Informationen, die Sie nach Ihrer Operation erhalten haben, die erhaltene Versorgung	**82%**	85%	81%	74%	84%	89%	86%	78%	84%
Dass wir auf Ihre individuellen Bedürfnisse und Wünsche eingehen (dass wir Sie nach der Operation um Ihre Meinung bitten)	**82%**	81%	82%	75%	81%	85%	84%	76%	82%
Die Betreuung Ihres Neugeborenen durch das medizinische Personal	**80%**	70%	86%	81%	87%	/	94%	62%	82%
Die Umgebung, das Umfeld (ruhige Lage, Park, Aussicht…)	**76%**	79%	72%	81%	71%	77%	75%	81%	74%
Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen	**71%**	74%	68%	74%	73%	68%	68%	81%	68%
Die Kosten im Zusammenhang mit Ihrem Eingriff	**70%**	71%	70%	64%	69%	76%	72%	71%	69%
Die Verpflegung, das angebotene Essen	**70%**	71%	69%	61%	67%	77%	70%	68%	71%
Das Maß an Privatsphäre, wenn Sie in einem Doppelzimmer übernachten	**61%**	61%	60%	56%	54%	68%	56%	58%	67%
Zusätzliche Dienstleistungen (Geschäfte, Concierge-Service usw.)	**54%**	54%	53%	51%	59%	51%	50%	68%	49%

[Nur eine Antwort möglich]

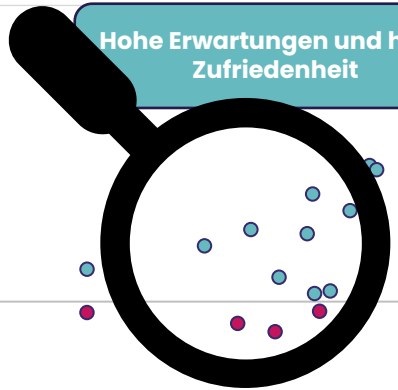
Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

© Dedicated 2025

Matrix: Wichtigkeit vs. Zufriedenheit bei der letzten Hospitalisation

Geringe Erwartungen und hohe Zufriedenheit

Hohe Erwartungen und hohe Zufriedenheit



Die Verpflegung, das angebotene Essen (Auswahl, Qualität, Vielfalt…)

Die Umgebung, das Umfeld (ruhige Lage, Park, Aussicht nach draußen…)

Die Kosten im Zusammenhang mit Ihrem Eingriff (Transparenz und Übereinstimmung mit den angekündigten Kosten)

Die Bereitstellung von Gemeinschaftsräumen (Flure, Pausenräume, Besucherempfangsräume, Gastronomiebereiche usw.)

Das Maß an Privatsphäre, wenn Sie in einem Doppelzimmer übernachten

Zusätzliche Dienstleistungen (Geschäfte, Concierge-Service usw.)

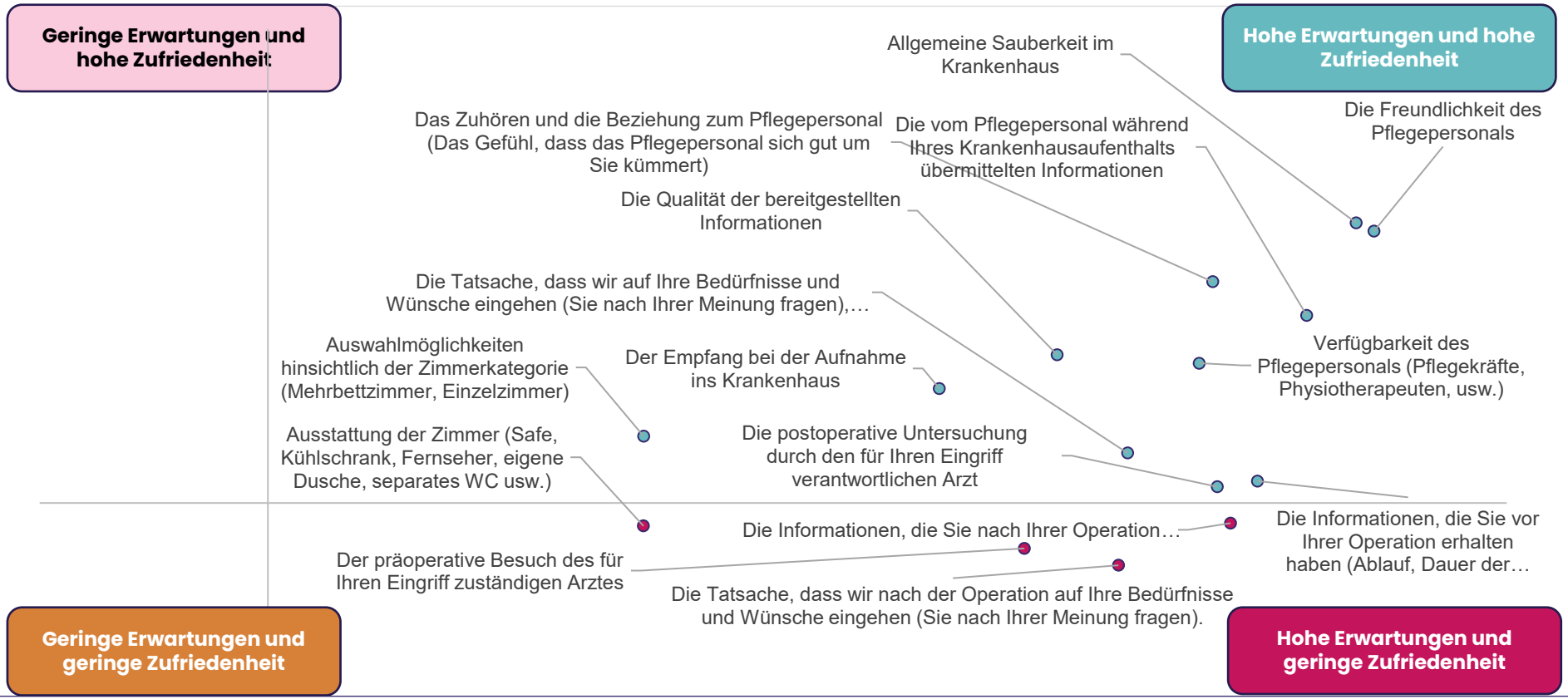
Geringe Erwartungen und geringe Zufriedenheit

Hohe Erwartungen und geringe Zufriedenheit

Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

© Dedicated 2025

Matrix: Wichtigkeit vs. Zufriedenheit bei der letzten Hospitalisation



Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein** (N = 291)

Erwartungen und Zufriedenheit beim letzten Krankenhausaufenthalt

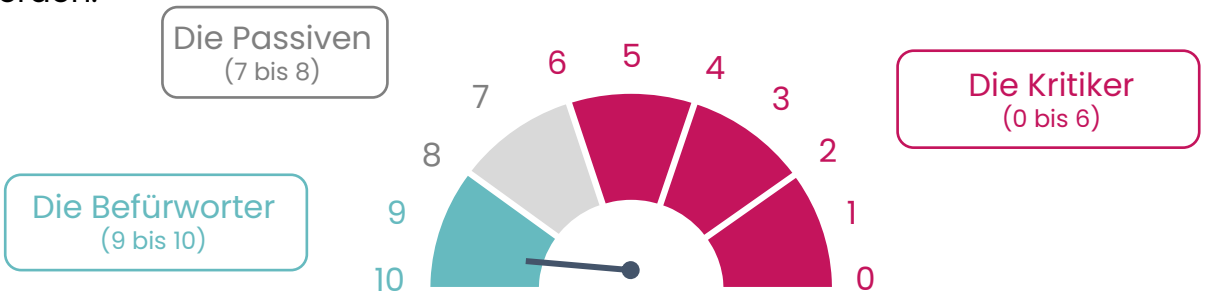
© Dedicated 2025

F5.f: Auf Grundlage Ihrer Erfahrung: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Krankenhaus, das Sie besucht haben, weiterempfehlen würden?

- Der Net Promoter Score (NPS) ist ein Indikator, der die **Loyalität** und die **Zufriedenheit** gegenüber einer Organisation misst.

- Er wird berechnet, indem eine Frage gestellt wird wie *„Auf einer Skala von 1 bis 10, wie wahrscheinlich ist es, dass Sie diese Marke einem Freund weiterempfehlen würden?"*

- Die Bewertungen werden anschließend in drei Gruppen eingeteilt werden:

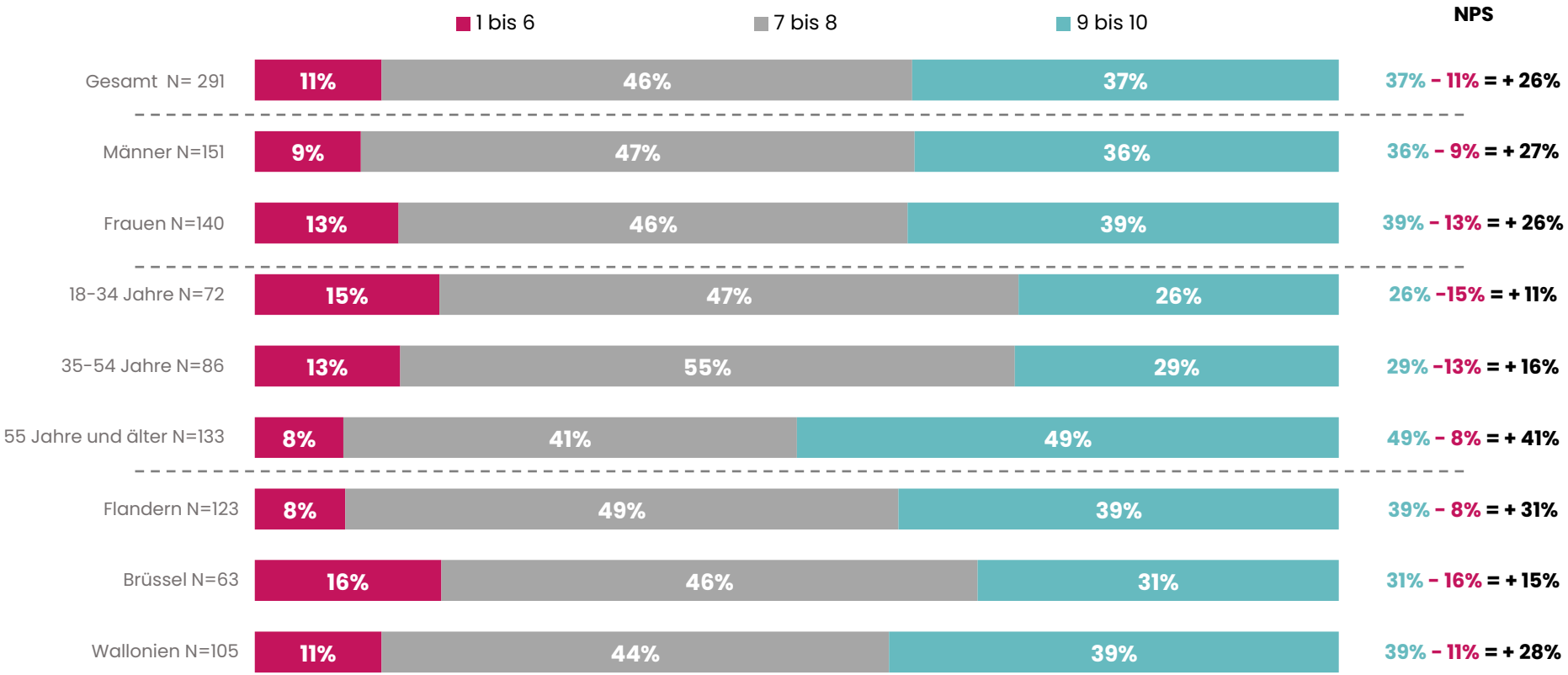


NPS = **% der BEFÜRWORTER** – **% der KRITIKER**

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.256)

© Dedicated 2025

F5.f: Auf Grundlage Ihrer Erfahrung: Wie wahrscheinlich ist es, dass Sie das Krankenhaus, das Sie besucht haben, **weiterempfehlen** würden?

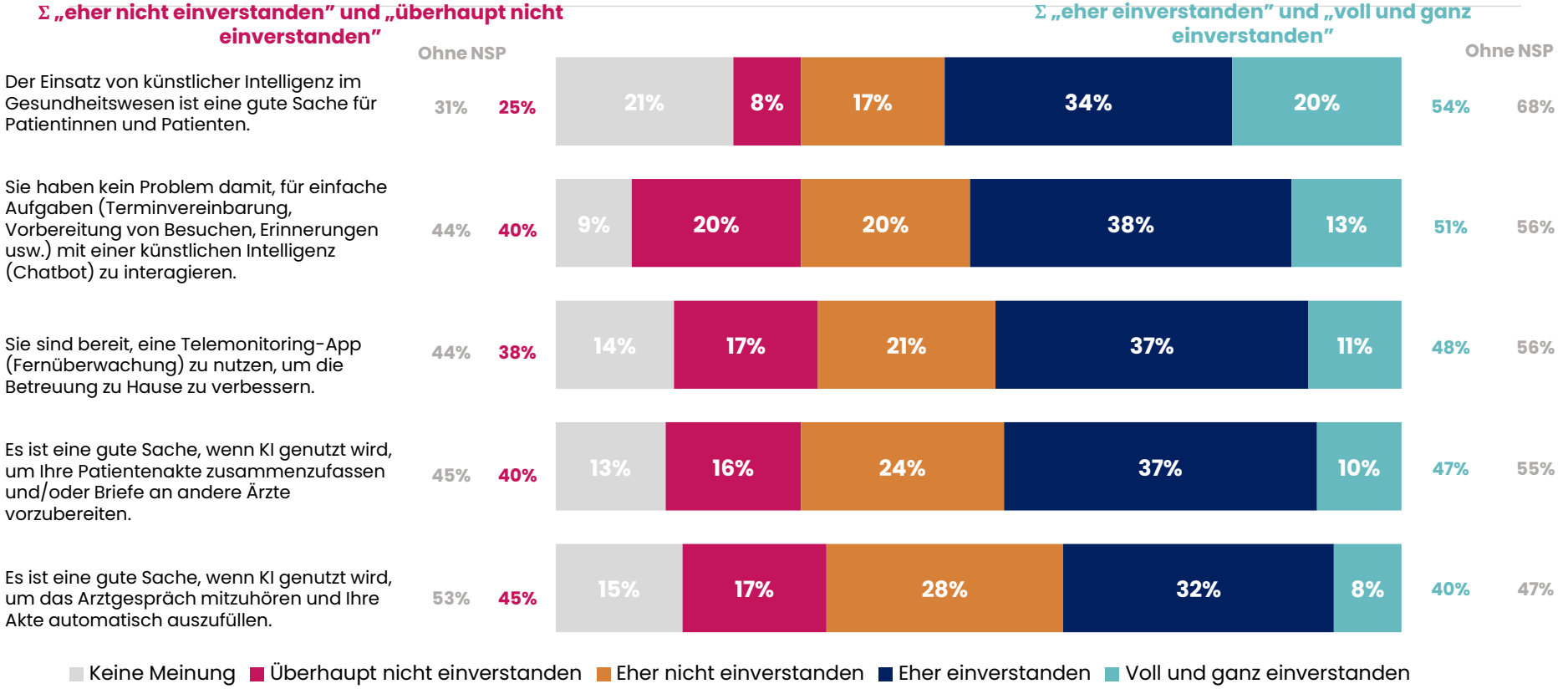


Basis: **gibt an, bereits hospitalisiert gewesen zu sein und hat eine Meinung geäußert** (N = 291)

© Dedicated 2025

Fokus 2025

F6.a: Hier ist eine Reihe von Aussagen. Bitte geben Sie für jede Aussage anhand der folgenden Skala an, ob Sie ihr zustimmen oder nicht. Sie können sein:



Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

[Nur eine Antwort möglich]

© Dedicated 2025

F6.a: Hier ist eine Reihe von Aussagen. Bitte geben Sie für jede Aussage anhand der folgenden Skala an, ob Sie ihr zustimmen oder nicht.

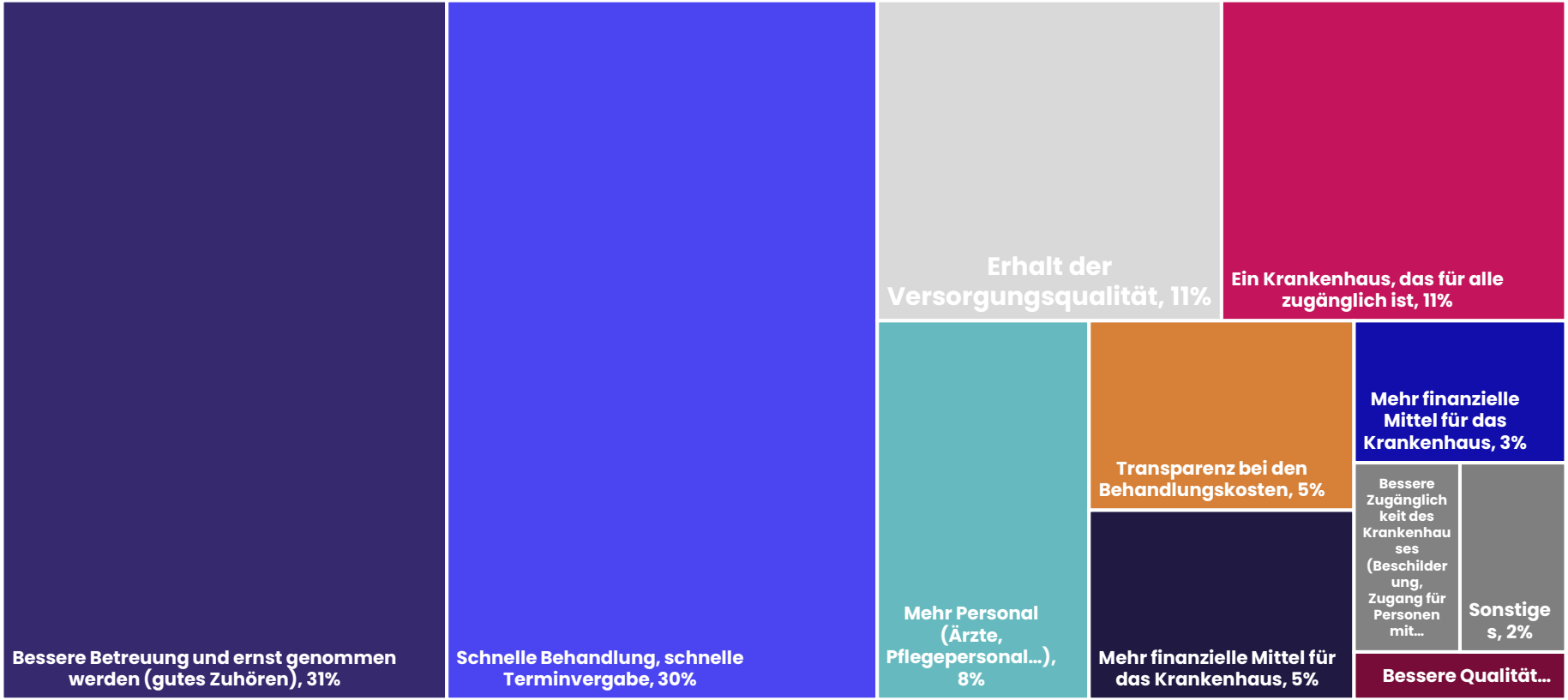
	Gesamt	Geschlecht		Alter			Regionen			Art des Besuchs			
		M	F	18-34	35-44	55+	Flan.	BXL	Wal.	Hospi.	One day	Konsul.	Kein Besuch
	N=2.609	N=1.258	N=1.351	N=701	N=868	N=1.040	N=1.006	N=601	N=1.002	N=291	N=344	N=1.590	N=384
Der Einsatz von künstlicher Intelligenz im Gesundheitswesen ist eine gute Sache für Patientinnen und Patienten.	**54%**	61%	47%	57%	55%	51%	63%	53%	46%	58%	58%	53%	51%
Sie haben kein Problem damit, für einfache Aufgaben (Terminvereinbarung, Vorbereitung von Besuchen, Erinnerungen usw.) mit einer künstlichen Intelligenz (Chatbot) zu interagieren.	**51%**	53%	49%	57%	53%	44%	50%	56%	49%	53%	53%	51%	45%
Sie sind bereit, eine Telemonitoring-App (Fernüberwachung) zu nutzen, um die Betreuung zu Hause zu verbessern.	**48%**	52%	44%	53%	52%	41%	48%	53%	44%	56%	49%	48%	41%
Es ist eine gute Sache, wenn KI genutzt wird, um Ihre Patientenakte zusammenzufassen und/oder Briefe an andere Ärzte vorzubereiten.	**47%**	54%	41%	50%	50%	44%	50%	51%	43%	47%	49%	48%	44%
Es ist eine gute Sache, wenn KI genutzt wird, um das Arztgespräch mitzuhören und Ihre Akte automatisch auszufüllen.	**40%**	46%	35%	41%	45%	36%	43%	44%	35%	43%	42%	40%	39%

Basis: Gesamtstichprobe (N = 2.609)

[Nur eine Antwort möglich]

© Dedicated 2025

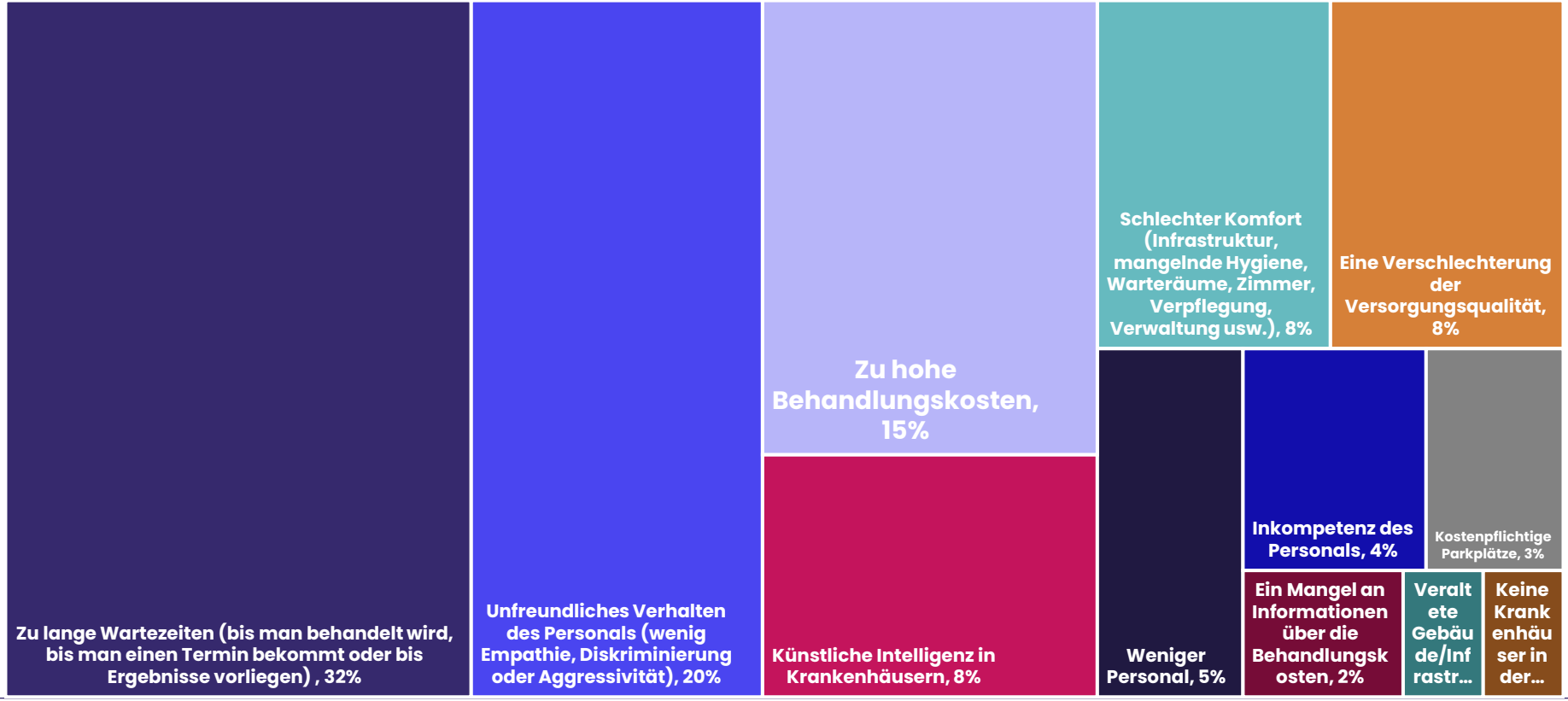
F6.e: Welche Erwartungen haben Sie an das Krankenhaus der Zukunft? Was sollte dort auf jeden Fall vorhanden sein?



Basis: **haben eine Meinung geäußert** (N = 1.698)

© Dedicated 2025

F6.e: Welche Erwartungen haben Sie an das Krankenhaus der Zukunft? Was möchten Sie dort nicht (mehr) erleben?



Basis: **haben eine Meinung geäußert** (N = 1.356)

© Dedicated 2025



DEDICATED©

DANKE!

WWW.DEDICATED.BE