

Erfahrungen der Bevölkerung mit dem Gesundheitssystem im Wallis

ZUGANG ZU MEDIZINISCHER VERSORGUNG UND
VERZICHT AUF GESUNDHEITSLEISTUNGEN
PATIENTENZUFRIEDENHEIT



**ERGEBNISSE DER INTERNATIONAL
HEALTH POLICY SURVEY 2023/24**

DEZEMBER 2025

Impressum

© Walliser Gesundheitsobservatorium, Dezember 2025

Auszugsweiser Abdruck – ausser für kommerzielle Nutzung – unter Angabe der Quelle gestattet.

Verfassung und Analyse

Valérie Gloor¹, Justine Fleury¹, Frédéric Favre¹, Luc Fornerod¹, Dr. Stefano Tancredi^{1,2}

¹ Walliser Gesundheitsobservatorium (WGO), Sitten

² Laboratoire de santé des populations (#PopHealthLab), Universität Freiburg

Zitierhinweis

Gloor, V., Fleury, J., Favre, F., Fornerod, L., Tancredi, S., Walliser Gesundheitsobservatorium (WGO). Erfahrungen der Bevölkerung mit dem Gesundheitssystem im Wallis – Zugang zu medizinischer Versorgung und Verzicht auf Gesundheitsleistungen; Patientenzufriedenheit. Sitten, Dezember 2025.

Verfügbar unter:

Walliser Gesundheitsobservatorium: www.ovs.ch

Originalsprache: Französisch

Inhaltsverzeichnis

1. Zusammenfassung	4
2. Einleitung	6
3. Methodik	7
4. Merkmale und Gesundheitszustand der befragten Bevölkerung	8
5. Inanspruchnahme von und Zugang zu Gesundheitsleistungen	11
5.1 Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen	11
5.2 Zugang zu Gesundheitsleistungen	16
5.3 Nutzung von eHealth-Tools	20
5.4 Verzicht auf medizinische oder zahnärztliche Leistungen aus Kostengründen	24
6. Patientenerfahrung und Patientenzufriedenheit.....	31
6.1 Erfahrungen mit den Leistungserbringern	31
6.2 Koordination der Gesundheitsversorgung.....	35
6.3 Versorgungsqualität und Zufriedenheit mit der erhaltenen medizinischen Versorgung	38
7. Diskussion und Ausblick	40
8. Quellen	42
9. Anhang	43

1. Zusammenfassung

Die International Health Policy Survey (IHP) ist eine Erhebung des Commonwealth Fund (CWF), die in zehn Ländern durchgeführt wird. Zielpublikum der Ausgabe 2023 war die Wohnbevölkerung ab 18 Jahren. Dabei ging es vor allem um den Zugang zu medizinischer Versorgung, den Verzicht auf Gesundheitsleistungen sowie um die Patientenerfahrung und -zufriedenheit im Zusammenhang mit dem Gesundheitssystem. Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse für den Kanton Wallis analysiert, indem sie mit jenen der Gesamtschweiz und der anderen teilnehmenden Länder sowie mit den Ergebnissen derselben Studie von 2020 verglichen werden. Bei einigen Indikatoren werden auch spezifische Daten zur Wohnbevölkerung ab 65 Jahren aufgezeigt, die durch die Datensammlung von 2024 bei dieser Untergruppe erhoben werden konnten. 2023 haben im Wallis 363 Personen ab 18 Jahren an der Studie teilgenommen. 2024 waren es 365 Personen ab 65 Jahren.

Die Ergebnisse in Kürze

Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen

2023 hat im Wallis mehr als die Hälfte (57%) der Befragten in den zwei Jahren vor der Befragung einen Spezialisten aufgesucht. Ausserdem haben in den zwei Jahren vor der Befragung 38% die Notaufnahme eines Spitals aufgesucht, 18% benötigten eine nicht-notfallmässige oder planbare Operation und 19% haben mindestens eine Nacht im Spital verbracht. 14% haben in den 12 Monaten vor der Befragung eine Beratung oder Behandlung wegen ihrer psychischen Gesundheit erhalten. Diese Anteile liegen im internationalen Vergleich im mittleren Bereich. Ältere Menschen nehmen das Gesundheitssystem häufiger in Anspruch.

Zugang zu medizinischer Versorgung

2023 haben 38% der Personen, die medizinische Versorgung benötigten, noch am selben Tag einen Arzttermin erhalten, was im internationalen Vergleich im mittleren Bereich liegt. Eine grosse Mehrheit (83%) hat bei einer Kontaktaufnahme mit ihrer Hausarztpraxis (normalerweise aufgesuchter Arzt oder aufgesuchtes Gesundheitszentrum) während der regulären Öffnungszeiten noch am selben Tag eine Antwort erhalten. 77% der Befragten im Wallis finden es ziemlich oder sehr schwierig, am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen medizinische Versorgung zu erhalten (Notaufnahme eines Spitals, Notfallpraxis oder Permanence ausgeschlossen), was im internationalen Vergleich ein relativ hoher Anteil ist. 13% der Befragten haben innert weniger als einer Woche einen Termin bei einem Spezialisten bekommen. Der Zugang zu psychischen Gesundheitsleistungen ist im internationalen Vergleich gut. Bei mehreren Kriterien, mit denen der Zugang zu Gesundheitsleistungen gemessen wird, gibt es sowohl im Wallis als auch in der Schweiz eine negative Tendenz zu verzeichnen, obschon die Situation im internationalen Vergleich eher gut bleibt.

eHealth-Leistungen

2023 hält sich die Nutzung digitaler Tools (eHealth) zur Interaktion mit dem Gesundheitssystem sowohl im Wallis als auch in der Schweiz weiterhin in Grenzen: Lediglich 13% der Befragten im Wallis haben online mit ihrem Arzt kommuniziert und 21% haben ihre Gesundheitsinformationen online angeschaut oder heruntergeladen. Ausserdem haben 10% eine Fernkonsultation in Anspruch genommen. Obschon die eHealth-Nutzung zunimmt, bleibt sie weit unter den Zahlen, die sich in vielen anderen Ländern beobachten lassen, was zeigt, dass die Schweiz bei der Digitalisierung des Gesundheitswesens hinterherhinkt. Die ab 65-Jährigen nutzen eHealth seltener als die ab 18-Jährigen.

Verzicht auf medizinische Leistungen aus Kostengründen

Im internationalen Vergleich wird 2023 im Wallis noch immer relativ häufig aus Kostengründen auf medizinische Leistungen verzichtet. 20% der Befragten im Wallis haben aus Kostengründen auf einen Arztbesuch und 32% auf eine Zahnbehandlung oder zahnärztliche Untersuchung verzichtet. Von diesem Phänomen, das sich zwischen 2020 und 2023 zugespitzt hat, sind vor allem die jüngste Altersgruppe und die Personen mit unterdurchschnittlichem Einkommen betroffen. Ausserdem gibt jeder zehnte Befragte an, Probleme beim Bezahlen einer medizinischen Rechnung gehabt zu haben und fast jedem fünften Befragten hatte die Versicherung die Zahlung einer Behandlung verweigert oder nicht so viel wie erwartet gezahlt.

Patientenerfahrung und Patientenzufriedenheit

Die Mehrheit der Befragten beurteilt ihre Beziehung zu den Leistungserbringern als gut und findet, respektvoll behandelt zu werden. Allerdings gibt fast jeder fünfte Befragte an, dass die Fachkräfte bei Konsultationen nicht immer genügend Zeit für die Patienten aufbringen, sie nicht genügend in die Entscheidungen miteinbeziehen oder ihre Gesundheitssorgen nicht ernst nehmen. Rund 10% finden, dass die Erklärungen nicht verständlich sind. Das deckt sich mit den Ergebnissen anderer Länder.

Versorgungskoordination

Die Mehrheit der Befragten (87%) gibt an, bei der Koordination ihrer Versorgung Hilfe zu erhalten. Dieser Prozentsatz ist im internationalen Vergleich hoch. Nichtsdestotrotz bekundet rund ein Viertel der Befragten Probleme bei der Übermittlung von Informationen zwischen Hausärzten, Spezialisten oder Spitälern, was im internationalen Vergleich ein recht hoher Anteil ist.

Versorgungsqualität und Zufriedenheit mit der erhaltenen Versorgung

2023 beurteilt die grosse Mehrheit der Befragten im Wallis und in der Schweiz die Qualität der erhaltenen Versorgung als gut bis hervorragend. Auch mit der medizinischen Versorgung durch die Hausarztpraxis (normalerweise aufgesuchter Arzt oder aufgesuchtes Gesundheitszentrum) ist der Grossteil sehr zufrieden.

2. Einleitung

Die Möglichkeit, innert angemessener Zeit Zugang zu qualitativ hochstehender medizinischer Versorgung zu erhalten, ist grundlegend, um einen guten Gesundheitszustand und eine gute Lebensqualität aufrechtzuerhalten. Im Walliser Gesundheitsgesetz ist festgelegt, dass jede Person, ungeachtet ihrer wirtschaftlichen und sozialen Situation und unter Wahrung ihrer Würde, Anspruch auf die ihrem Gesundheitszustand entsprechende Versorgung hat (1). Damit dieses Recht vollumfänglich gewährleistet werden kann, ist es wichtig sicherzustellen, dass die Gesundheitsleistungen zugänglich sind, von der Gesamtbevölkerung als zufriedenstellend wahrgenommen werden und dass niemand dazu gezwungen ist, darauf verzichten zu müssen.

2018 gehörte das Schweizer Gesundheitssystem bei mehreren Kriterien, einschliesslich rascher Zugang zu medizinischer Versorgung, gemäss dem Euro Health Consumer Index zu den besten Europas. Laut dem Bericht Health at a Glance 2023 der Organisation für Wirtschaftliche Zusammenarbeit und Entwicklung (OECD) gibt es in der Schweiz mehr Hausärzte, Spezialisten und Pflegefachpersonen als im europäischen Durchschnitt (2) und eine hohe Patientenzufriedenheit. Zudem zeigen die Ergebnisse der 2025 veröffentlichten Patient-Reported Indicator Surveys (PaRIS) der OECD, dass 97% der Personen mit einer chronischen Krankheit in der Schweiz angeben, eine patientenzentrierte, bedarfsgerechte und qualitativ hochstehende Versorgung zu erhalten. Der Grad des Vertrauens in das Schweizer Gesundheitssystem liegt ebenfalls über dem Durchschnitt der OECD (3).

Die Gesundheitskosten steigen allerdings weiter an. 2023 lagen die Gesundheitsausgaben in der Schweiz bei 94 Milliarden Franken, was 2,2 Milliarden mehr sind als 2022, mit jährlichen Kosten pro Einwohner von 10'570 Franken (4). Tatsächlich sind die Gesundheitsausgaben pro Einwohner zwischen 2000 und 2023 (unter Berücksichtigung der Inflation) um rund 55% angestiegen (5). Ausserdem gehört die Schweiz zu den Ländern mit den höchsten selbst getragenen Gesundheitskosten (Out-of-pocket-Zahlungen) Europas. 2021 machten diese selbst getragenen Gesundheitskosten 5,5% der Endausgaben der Haushalte aus (2). Diese hohen Kosten schränken die Zugänglichkeit zum Gesundheitssystem ein und beeinflussen den Verzicht auf Gesundheitsleistungen. Andere Faktoren wie der steigende Druck auf die Grundversorgung und die spezialisierte Versorgung im Zusammenhang der Alterung der Bevölkerung und der steigenden Prävalenz chronischer Krankheiten können den Zugang zu Gesundheitsleistungen ebenfalls einschränken.

Für die Gesundheitsbehörden und Leistungserbringer ist es eine Priorität, ein Versorgungssystem zu gewährleisten, das für alle zugänglich ist und gleichzeitig hohe Qualitätsanforderungen erfüllt. Diese Aspekte müssen unbedingt überwacht werden, um neue Herausforderungen besser verstehen und meistern zu können. Daher analysieren wir im vorliegenden Bericht gestützt auf die International Health Policy Survey 2023 den Zugang zu medizinischer Versorgung, den Verzicht auf Gesundheitsleistungen und die Zufriedenheit der Patienten im Wallis und in der Schweiz. Wir zeigen die Ergebnisse des Jahres 2023 auf, wobei wir bei bestimmten Indikatoren den Fokus auf die Bevölkerung ab 65 Jahren setzen. Das wird dank den Daten ermöglicht, die wir 2024 zu dieser Untergruppe sammeln konnten. Diese Ergebnisse werden mit jenen anderer Länder sowie mit den Daten derselben Studie von 2020 verglichen.

3. Methodik

Die International Health Policy Survey (IHP) ist eine Erhebung des Commonwealth Fund (CWF), einer gemeinnützigen Stiftung mit Sitz in den USA. Drei Zielgruppen (Wohnbevölkerung ab 18 Jahren, Wohnbevölkerung ab 65 Jahren, Hausärzte) werden periodisch nach einem Rotationszyklus von drei Jahren befragt.

Die Erhebung wird in zehn Ländern durchgeführt: Australien (AU), Kanada (CA), Schweiz (CH), Deutschland (DE), Schweden (SE), Frankreich (FR), Niederlande (NL), Neuseeland (NZ), Grossbritannien (UK) und USA (US). Die Schweiz nimmt seit 2010 über das Bundesamt für Gesundheit an dieser Erhebung teil. In der Schweiz wurde die Erhebung vom Marktforschungsinstitut M.I.S. Trend durchgeführt.

Dieser Bericht basiert auf den Daten der Erhebung von 2023, deren Zielgruppe die Wohnbevölkerung ab 18 Jahren war. Bei einigen Indikatoren wird ein spezifischer Fokus auf die Bevölkerung ab 65 Jahren gesetzt, indem die Ergebnisse der Erhebung von 2024, die bei dieser Bevölkerungsgruppe durchgeführt wurde, verwendet werden. Die Teilnehmenden in der Schweiz konnten bei beiden Umfragen telefonisch (computergestützte Telefongespräche) oder über einen Online-Fragebogen auf Deutsch, Französisch oder Italienisch antworten. Es wurden nur Personen, die in einem Privathaushalt wohnen, befragt. Bewohner von Pflegeheimen waren von der Befragung ausgeschlossen. Die Stichprobe wurde ausgehend von einer zufälligen Auslosung durch das Bundesamt für Statistik erstellt, um für die Wohnbevölkerung repräsentativ zu sein.

2023 haben in der Schweiz 2'292 Personen ab 18 Jahren an der Erhebung teilgenommen (Rücklaufquote: 48,8%). 95% von ihnen haben online und 5% telefonisch geantwortet. Der Kanton Wallis hatte seine Stichprobe erhöht, um kantonale Analysen zu ermöglichen. 363 Personen mit Wohnsitz im Wallis haben an der Umfrage teilgenommen.

2024 haben in der Schweiz 2'634 Personen ab 65 Jahren an der Erhebung teilgenommen (Rücklaufquote: 50,3%). 86% von ihnen haben online und 14% telefonisch geantwortet. 365 Personen mit Wohnsitz im Wallis haben an der Umfrage teilgenommen.

Unter Berücksichtigung der Stichprobengrösse bei diesen beiden Umfragen kann die Fehlermarge für das Wallis auf $\pm 5\%$ und für die Schweiz auf $\pm 2\%$ geschätzt werden. Als Beispiel: Wenn 363 Umfrageteilnehmer im Wallis eine Frage beantwortet haben und 50% «Ja» angegeben haben, ist dieser Prozentsatz mit einer Fehlermarge (mit einem Konfidenzintervall von 95 %) von rund $\pm 5\%$ zu interpretieren.

Die Daten der Erhebung wurden gewichtet, damit die Merkmale der Befragten bestmöglich mit der Bevölkerungsstruktur übereinstimmen. Diese Gewichtung erfolgte nach Region, Alter, Geschlecht, und Bildung.

Bei der Auswertung der Ergebnisse ist bei einigen Punkten Vorsicht geboten. Die IHP wurde geschaffen, um Vergleiche unter den Ländern anstellen zu können. Allerdings ist zu betonen, dass die Antworten die Sichtweise der Befragten über den Zugang zum Gesundheitssystem und dessen Qualität widerspiegeln und von der Sichtweise der Gesundheitsfachkräfte oder der Verantwortlichen aus dem Gesundheitswesen abweichen können.

4. Merkmale und Gesundheitszustand der befragten Bevölkerung

Die demografischen und sozioökonomischen Merkmale der im Jahr 2023 befragten Wohnbevölkerung ab 18 Jahren werden in Tabelle T. 4.1 aufgezeigt. Der Gesundheitszustand der Befragten wird in den Abbildungen **Abb. 4.1** bis **Abb. 4.4** zusammengefasst. 2023 beurteilten sowohl in der Schweiz als auch im Wallis 87% der Befragten ihren Gesundheitszustand als gut, sehr gut oder ausgezeichnet; im internationalen Vergleich sind das hohe Anteile (**Abb. 4.1**). Rund jede vierte Person hat angegeben, an zwei oder mehr chronischen Krankheiten zu leiden, und 12% der Befragten nehmen immer oder regelmässig vier oder mehr rezeptpflichtige Medikamente ein (**Abb. 4.2, Abb. 4.3**). Jede zehnte Person hat angegeben, eine psychische Erkrankung zu haben (**Abb. 4.4**). Verglichen mit den Daten der anderen Länder sind das tiefe Anteile.

T. 4.1 Merkmale der befragten Wohnbevölkerung, Wallis, Schweiz, 2023

	Wallis (N=363)	Schweiz (N=2'292)
Alter		
18-34 Jahre	16%	18%
35-64 Jahre	59%	57%
65+ Jahre	25%	25%
Geschlecht		
Männer	46%	48%
Frauen	54%	52%
Bildung*		
Obligatorische Schule	16%	14%
Sekundarstufe II	59%	54%
Tertiärstufe	26%	32%
Einkommen		
Unterdurchschnittlich	54%	47%
Im Durchschnitt	20%	22%
Überdurchschnittlich	26%	31%
Ergänzungsleistungen zur AHV		
Ja	12%	14%
Nein	88%	86%
Art von Versicherung		
Ordentlich mit Franchise	42%	37%
Hausarztmodell	43%	48%
Andere**	15%	15%
Prämienverbilligung KVG		
Ja	21%	23%
Nein	79%	77%

*: Obligatorische Schule: ohne Schulabschluss oder obligatorische Schulzeit abgeschlossen; Sekundarstufe II: Lehren und Berufsbildungen, Berufsfachschulen, allgemeine Mittelschulen, Fach- und Handelsmittelschulen, Matura (Gymnasium, Berufsmatura, Fachmatura); Tertiärstufe: höhere Fachschulen, Fachhochschulen, pädagogische Hochschulen, Universitäten, ETH, Doktorat
 **: Gruppenpraxen/Ärzt Netzwerk (HMO = Health Maintenance Organization), Telemedizin (Callmed, Telmed), Wahlfranchisen, Bonusversicherung

Abb. 4.1 Selbst wahrgenommener Gesundheitszustand, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

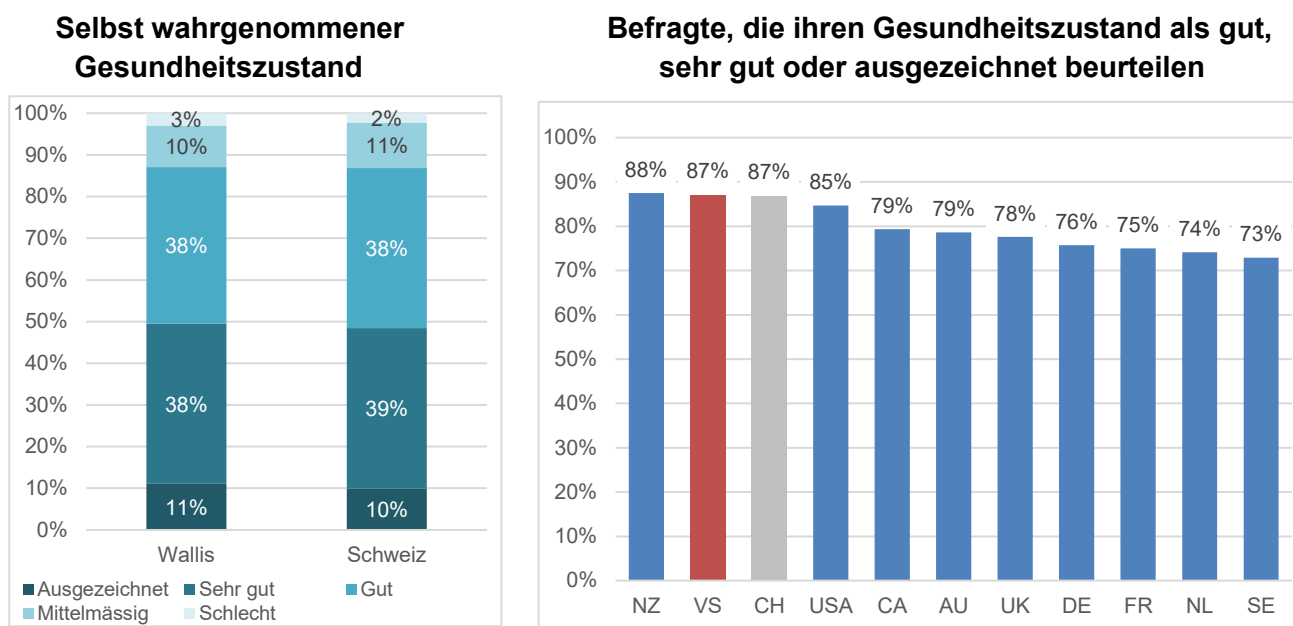
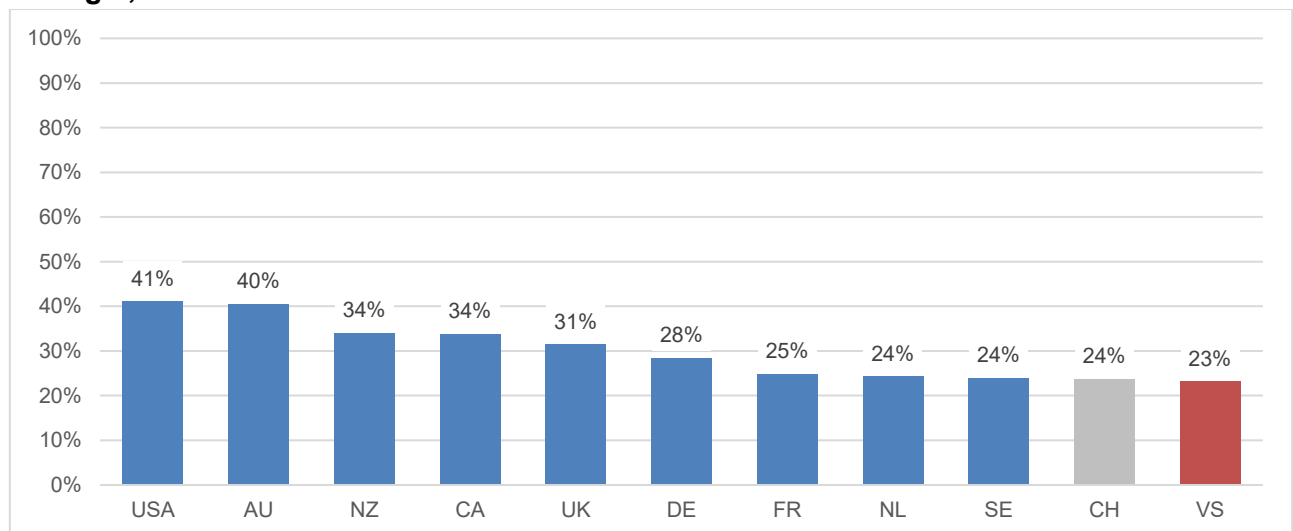


Abb. 4.2 Prävalenz chronischer Erkrankungen*, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Befragte, die an zwei oder mehr chronischen Krankheiten leiden



*: Berücksichtigte chronische Erkrankungen: Arthritis; Asthma oder chronische Lungenkrankheiten (chronische Bronchitis, Emphysem, chronisch-obstruktive Atemwegserkrankung [COPD]); Krebs; Depression, Angststörungen oder andere psychische Erkrankung; Diabetes; Herzkrankheiten (Herzinfarkt eingeschlossen); Hypertonie oder Bluthochdruck; Schlaganfall

Abb. 4.3 Polymedikation, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

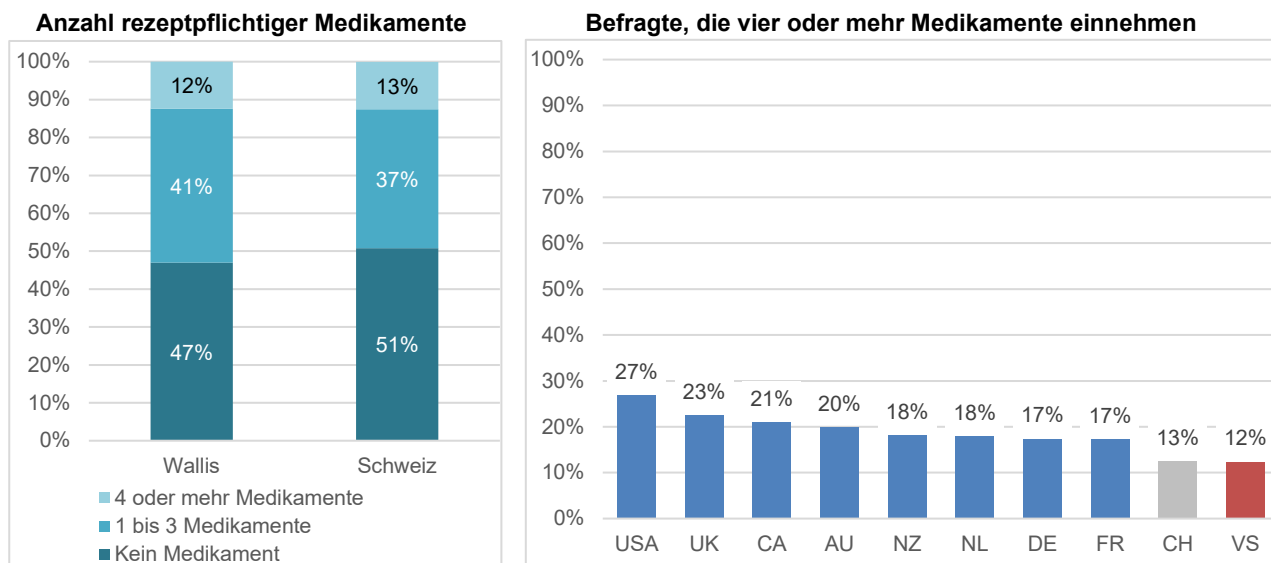
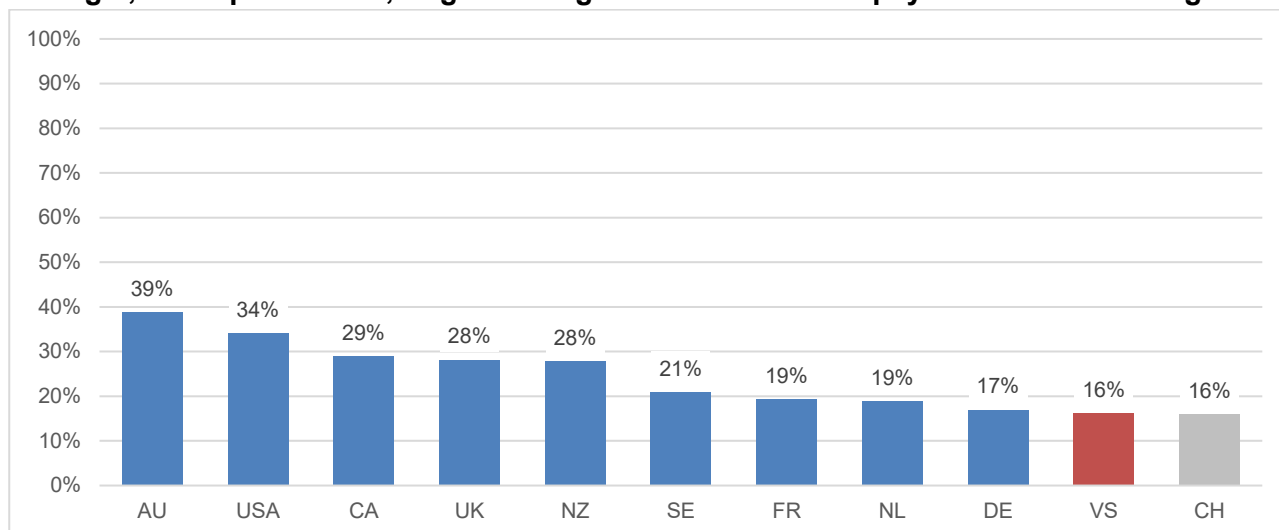


Abb. 4.4 Prävalenz von Depression, Angststörungen oder anderen psychischen Erkrankungen, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Befragte, die Depressionen, Angststörungen oder eine andere psychische Erkrankung haben



Kasten 1 Bevölkerung 65+: Gesundheitszustand

Der Gesundheitszustand der Bevölkerung ab 65 Jahren im Wallis gehört im internationalen Vergleich zu den Besten. 2024 haben 78% der Befragten im Wallis (Schweiz: 76%) ihren Gesundheitszustand als ausgezeichnet oder sehr gut beurteilt. Ausserdem haben 45% der Befragten im Wallis angegeben, an zwei oder mehr chronischen Krankheiten zu leiden (Schweiz: 49%), und 9% (Schweiz: 11%) haben angegeben, von einer psychischen Erkrankung betroffen zu sein; das sind im internationalen Vergleich tiefe Anteile. 27% der Befragten im Wallis und 31% in der Schweiz haben angegeben, immer oder regelmässig vier oder mehr rezeptpflichtige Medikamente einzunehmen, was der tiefste Anteil unter den Ländern ist, die an der Umfrage teilgenommen haben. Die demografischen und sozioökonomischen Merkmale der im Jahr 2024 befragten Wohnbevölkerung ab 65 Jahren werden im Anhang aufgezeigt.

5. Inanspruchnahme von und Zugang zu Gesundheitsleistungen

5.1 Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen

Die Inanspruchnahme des Gesundheitssystems kann über die Konsultation von Grundversorgern (Hausärzte / Allgemeinmediziner) und Spezialisten sowie über Spitalaufenthalte und das Aufsuchen der Notaufnahme eines Spitals evaluiert werden.

2023 hat sowohl im Wallis als auch in der Schweiz fast die gesamte erwachsene Bevölkerung bei Bedarf nach medizinischer Versorgung normalerweise denselben Arzt oder dasselbe Gesundheitszentrum aufgesucht (in diesem Bericht als «Hausarztpraxis» bezeichnet) (**Abb. 5.1**), und 60% der Befragten (Schweiz: 56%) suchen seit fünf oder mehr Jahren dieselbe Hausarztpraxis auf (**Abb. 5.2**). Der Anteil der Befragten, die in den zwei Jahren vor der Befragung einen Spezialisten aufsuchen mussten, lag im Wallis bei 57% (Schweiz: 58%) (**Abb. 5.3**); dieser Anteil hat seit 2020 zugenommen (**T. 5.1**) und liegt im internationalen Vergleich im mittleren Bereich.

Im Wallis haben 38% der Befragten (Schweiz: 32%) in den zwei Jahren vor der Befragung die Notaufnahme eines Spitals aufgesucht (**Abb. 5.4**); dieser Anteil hat seit 2020 zugenommen (**T. 5.1**). Ausserdem haben im Wallis 18% (Schweiz: 15%) eine nicht-notfallmässige oder planbare Operation benötigt und 19% (Schweiz: 19%) haben mindestens eine Nacht im Spital verbracht (**Abb. 5.5**, **Abb. 5.6**). Diese Prozentsätze sind seit 2020 stabil geblieben (**T. 5.1**). 14% der Befragten im Wallis (Schweiz: 12%) haben in den 12 Monaten vor der Befragung eine Beratung oder Behandlung wegen ihrer psychischen Gesundheit erhalten (**Abb. 5.7**). All diese Anteile liegen im internationalen Vergleich im mittleren Bereich.

Abb. 5.1 Befragte, die bei Bedarf nach medizinischer Versorgung ihre Hausarztpraxis aufsuchen, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

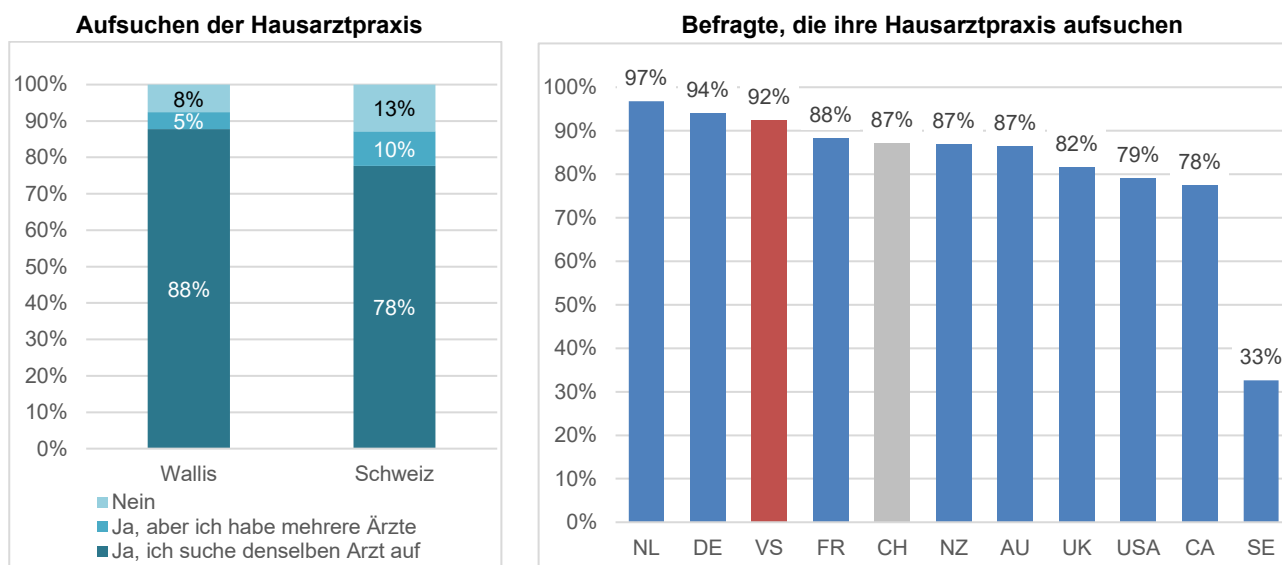
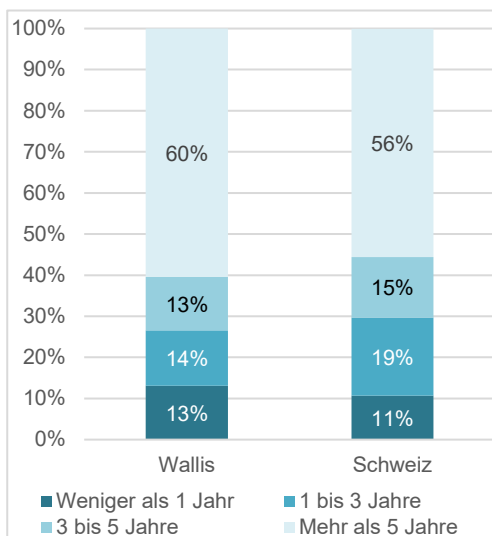


Abb. 5.2 Dauer der medizinischen Versorgung durch die Hausarztpraxis, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Dauer der medizinischen Versorgung durch die Hausarztpraxis



Befragte, die seit 5 oder mehr Jahren dieselbe Hausarztpraxis aufsuchen

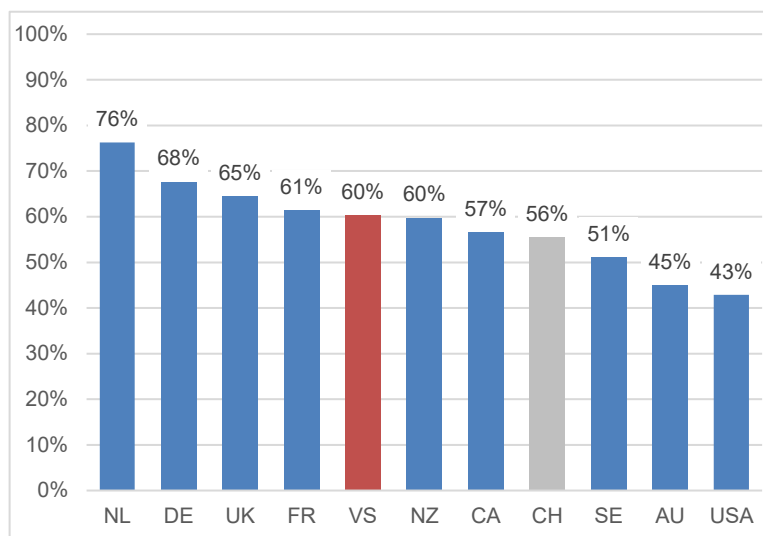


Abb. 5.3 Befragte, die in den letzten zwei Jahren einen Spezialisten konsultiert haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

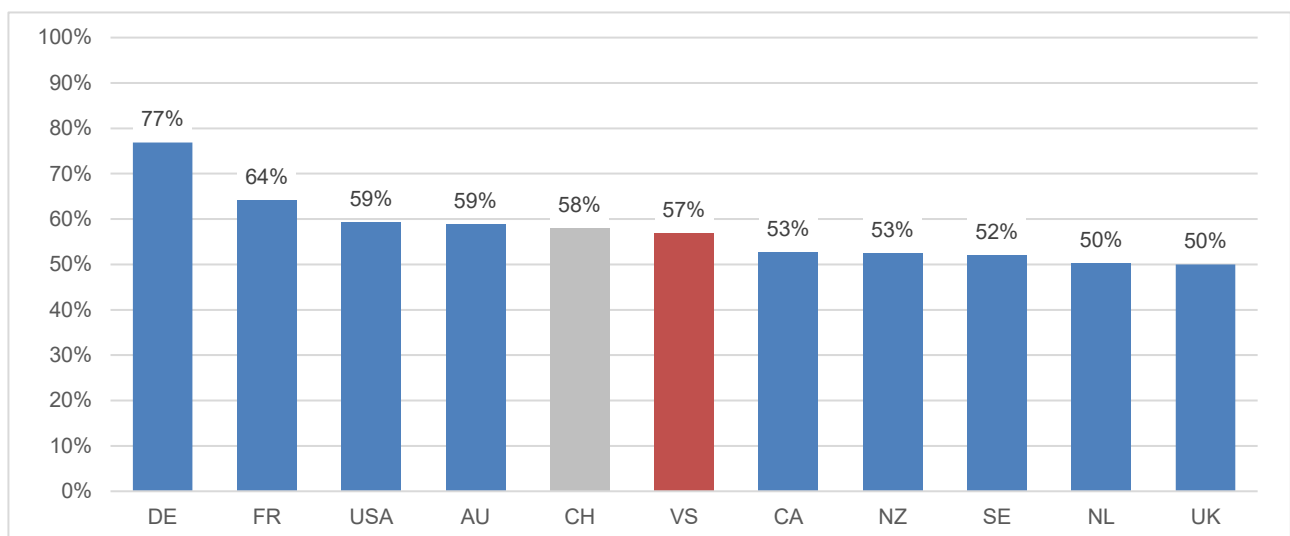


Abb. 5.4 Befragte, die in den letzten zwei Jahren die Notaufnahme eines Spitals aufgesucht haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

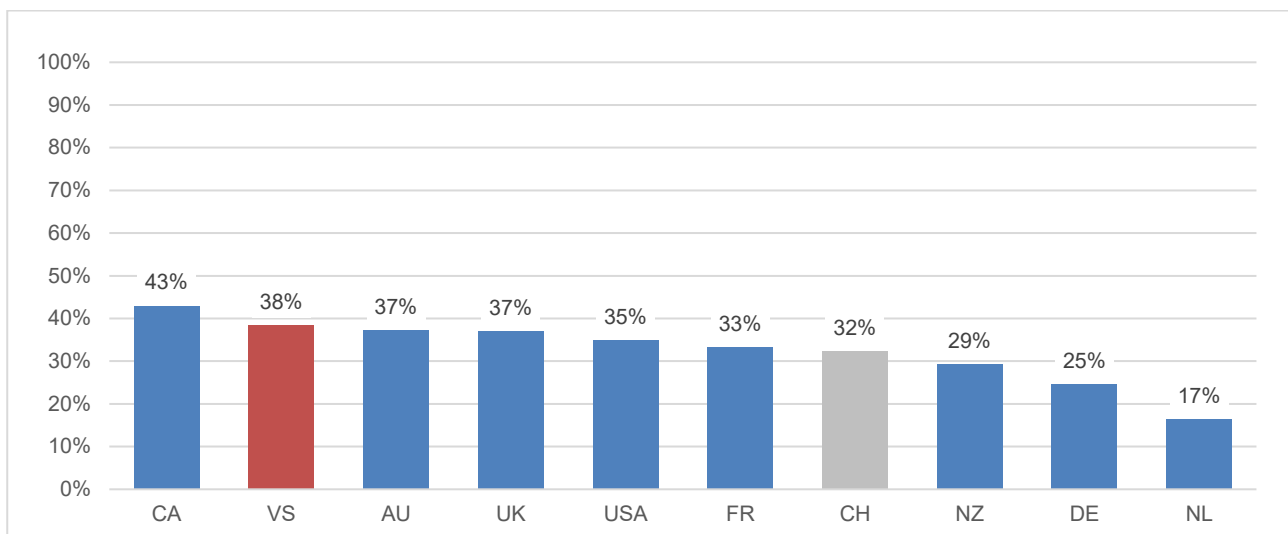


Abb. 5.5 Befragte, die in den letzten zwei Jahren eine nicht-notfallmässige oder planbare Operation benötigt haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

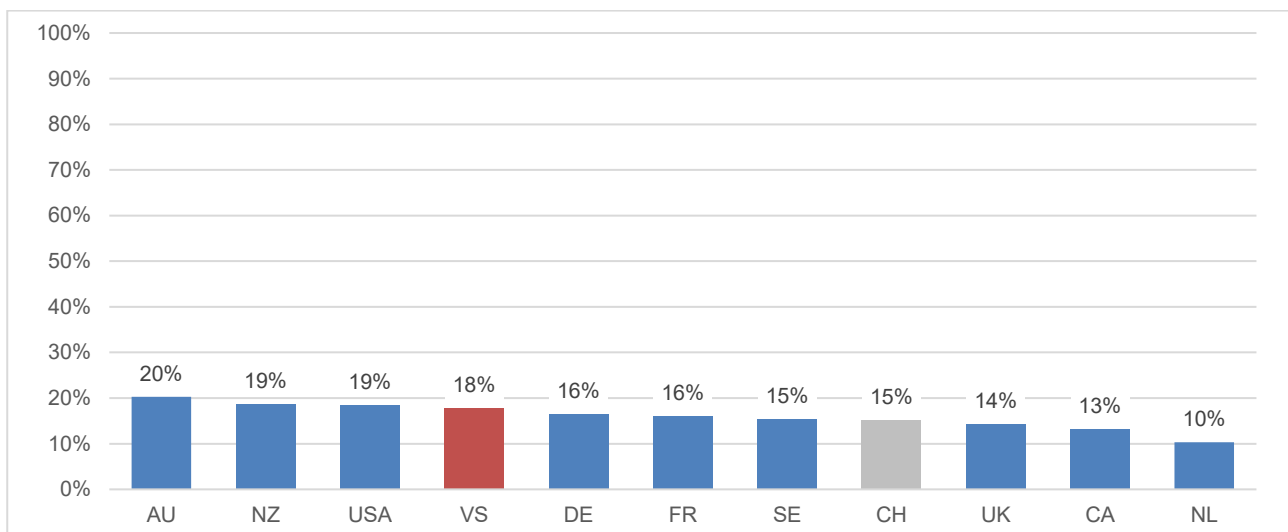


Abb. 5.6 Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens eine Nacht im Spital verbracht haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

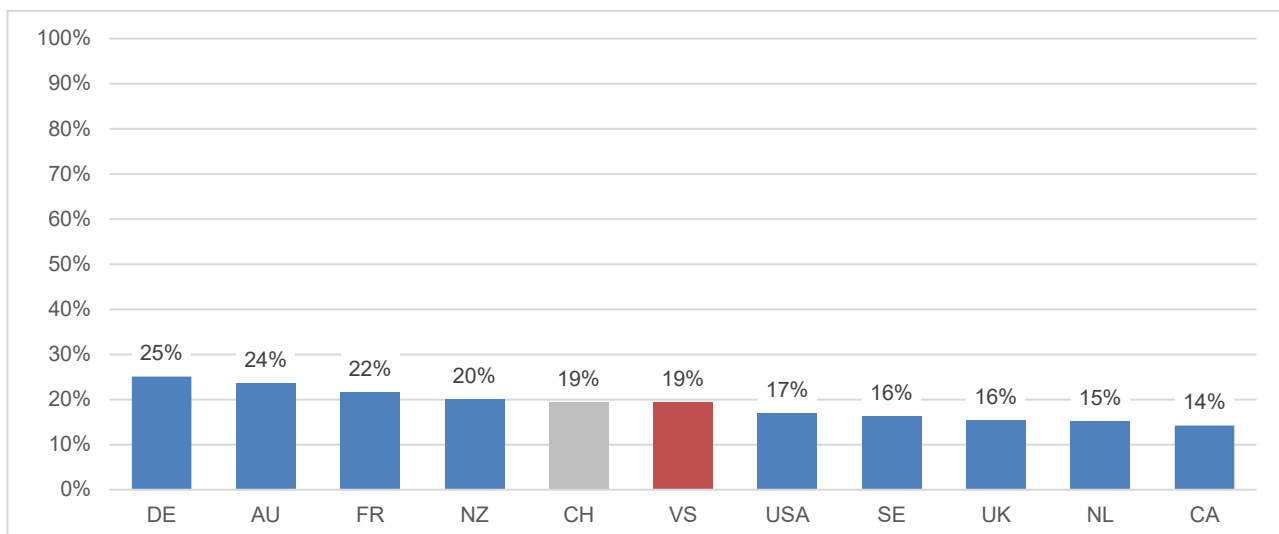
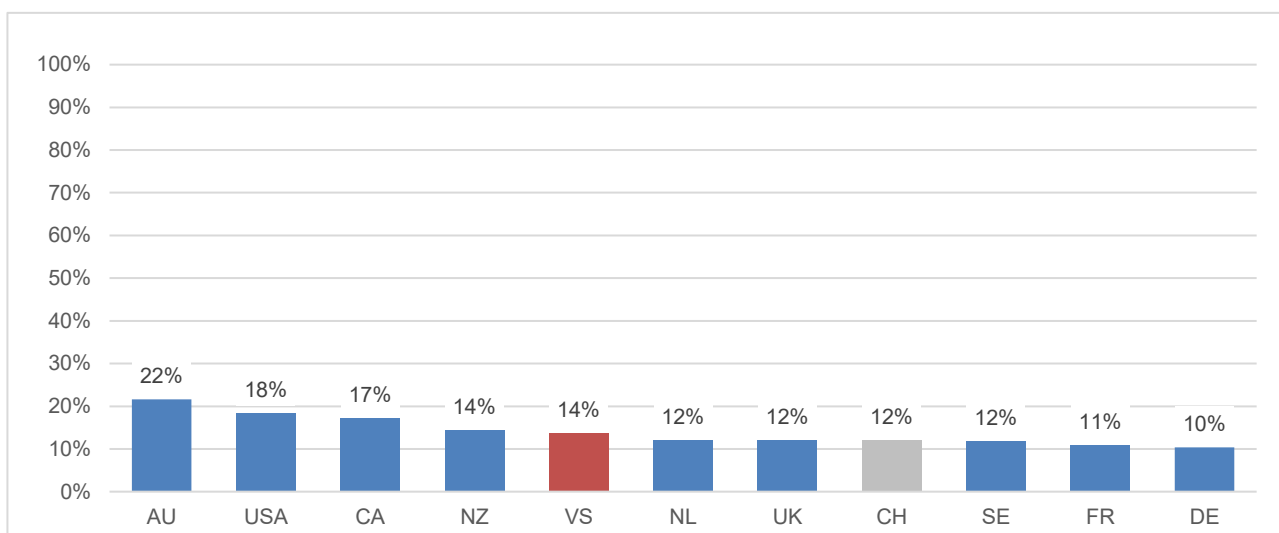


Abb. 5.7 Befragte, die in den letzten 12 Monaten eine Beratung oder Behandlung wegen ihrer psychischen Gesundheit erhalten haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023



T. 5.1 Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen, Wallis-Schweiz, Vergleiche 2020-2023

Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen	Wallis		Schweiz	
	2020	2023	2020	2023
Befragte, die bei Bedarf nach medizinischer Versorgung ihre Hausarztpraxis aufsuchen	94%	92%	93%	87%
Befragte, die in den letzten zwei Jahren einen Spezialisten konsultiert haben	51%	57%	54%	58%
Befragte, die in den letzten zwei Jahren die Notaufnahme eines Spitals aufgesucht haben	28%	38%	29%	32%
Befragte, die in den letzten zwei Jahren eine nicht-notfallmässige oder planbare Operation benötigt haben	16%	18%	15%	15%
Befragte, die in den letzten zwei Jahren mindestens eine Nacht im Spital verbracht haben	18%	19%	20%	19%
Befragte, die in den letzten 12 Monaten eine Beratung oder Behandlung wegen ihrer psychischen Gesundheit erhalten haben	N/A	14%	N/A	12%

N/A: Frage wurde 2020 nicht gestellt oder ist zwischen 2020 und 2023 nicht vergleichbar

Kasten 2 Bevölkerung 65+: Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen

Es ist nicht überraschend, dass das Gesundheitssystem sowohl im Wallis als auch in der Schweiz von älteren Menschen häufiger in Anspruch genommen wird als von der Wohnbevölkerung ab 18 Jahren. 2024 haben 69% der ab 65-Jährigen im Wallis (Schweiz: 75%) in den zwei Jahren vor der Befragung einen Spezialisten aufgesucht, was im internationalen Vergleich im mittleren Bereich liegt. Ausserdem haben 27% der ab 65-Jährigen im Wallis (Schweiz: 31%) in den zwei Jahren vor der Befragung mindestens eine Nacht im Spital verbracht. Die ab 65-Jährigen haben in den 12 Monaten vor der Befragung seltener eine Behandlung oder Beratung wegen ihrer psychischen Gesundheit erhalten (2024 Wallis: 8%; Schweiz: 7%) als die ab 18-Jährigen (2023 Wallis: 14%; Schweiz: 12%).

5.2 Zugang zu Gesundheitsleistungen

In diesem Kapitel geht es um die Verfügbarkeit der Ärzte, das heisst, ob eine Person, die medizinische Versorgung benötigt, rasch einen Arzttermin erhält, und ob sie jederzeit medizinische Versorgung in Anspruch nehmen kann.

38% der Befragten im Wallis (Schweiz: 45%), die 2023 einen Arzttermin vereinbaren mussten (Notaufnahme eines Spitals, Notfallpraxis oder Permanence ausgeschlossen), haben noch am selben Tag einen Termin erhalten (**Abb. 5.8**). Dieser Anteil liegt im internationalen Vergleich im mittleren Bereich, er hat seit 2020 aber abgenommen; damals waren es im Wallis 48% und in der Schweiz 54% (**T. 5.2**).

77% der Befragten im Wallis (Schweiz: 71%) finden es ziemlich oder sehr schwierig, am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen medizinische Versorgung zu erhalten (Notaufnahme eines Spitals, Notfallpraxis oder Permanence ausgeschlossen) (**Abb. 5.9**). Im internationalen Vergleich ist dieser Anteil relativ hoch und er ist seit 2020 sowohl im Wallis als auch in der Schweiz angestiegen (**T. 5.2**). 83% der Befragten im Wallis (Schweiz: 82%) haben hingegen angegeben, dass sie immer oder häufig am selben Tag eine Antwort erhalten, wenn sie während der regulären Öffnungszeiten ihre Hausarztpraxis kontaktieren (**Abb. 5.10**). Im internationalen Vergleich ist das ein recht hoher Prozentsatz, obschon er seit 2020 gesunken ist (**T. 5.2**).

13% der Befragten im Wallis haben angegeben, weniger als eine Woche lang warten zu müssen, bis sie einen Termin bei einem Spezialisten erhalten (Schweiz: 21%) (**Abb. 5.11**), was ein tieferer Anteil als 2020 ist, der im internationalen Vergleich aber immer noch im mittleren Bereich liegt.

Der Zugang zu psychischer Gesundheitsversorgung scheint in der Schweiz leichter zu sein als in den anderen Ländern, die an der Umfrage teilgenommen haben: 6% der Befragten im Wallis und 4% in der Schweiz haben angegeben, in den 12 Monaten vor der Befragung keinen Zugang zu psychischer Gesundheitsversorgung erhalten zu haben, als sie solche benötigten, was zu den tiefsten Anteilen im internationalen Vergleich gehört (**Abb. 5.12**).

Abb. 5.8 Wartezeit auf einen Arzttermin (Notaufnahme eines Spitals, Notfallpraxis oder Permanence ausgeschlossen), Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

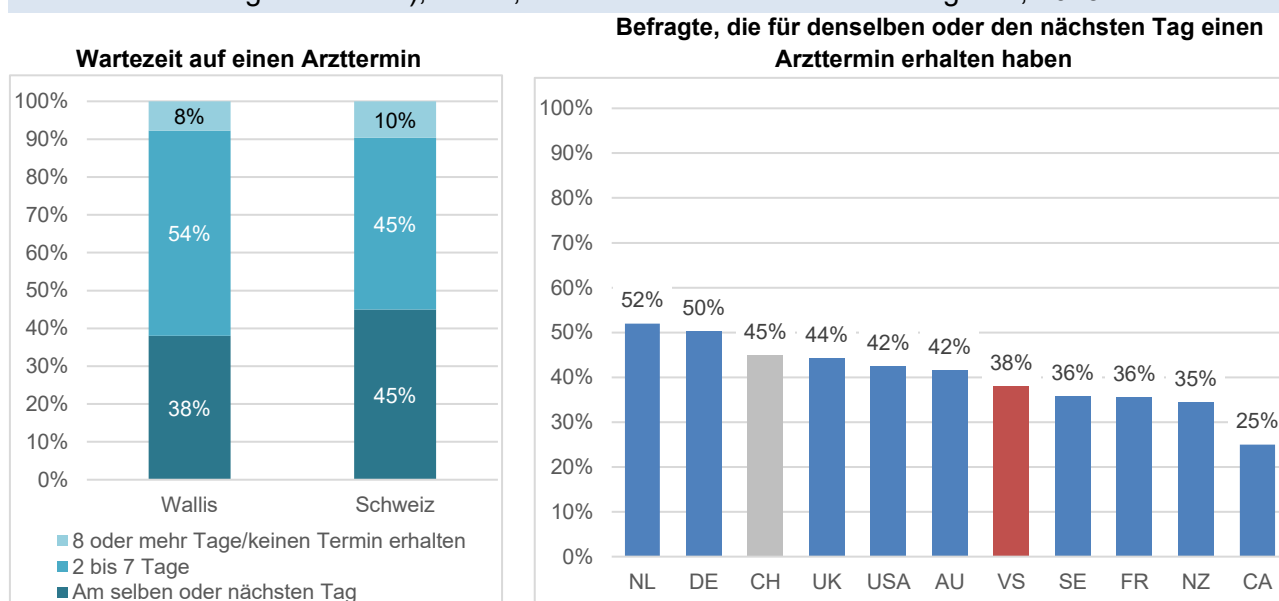
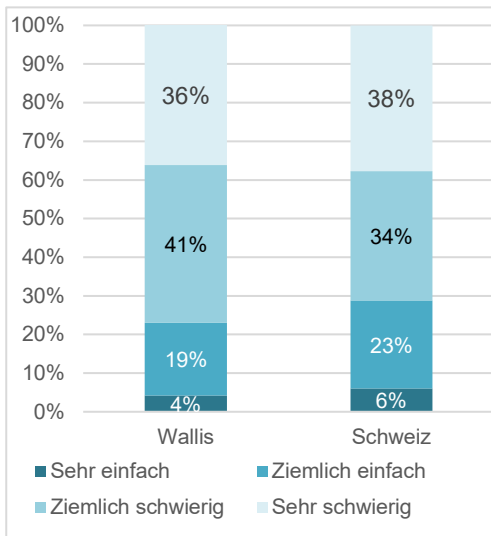


Abb. 5.9 Zugang zu medizinischer Versorgung am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen (Notaufnahme eines Spitals, Notfallpraxis oder Permanence ausgeschlossen), Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Zugang zu medizinischer Versorgung am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen



Befragte, die es ziemlich/sehr schwierig finden, am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen medizinische Versorgung zu erhalten

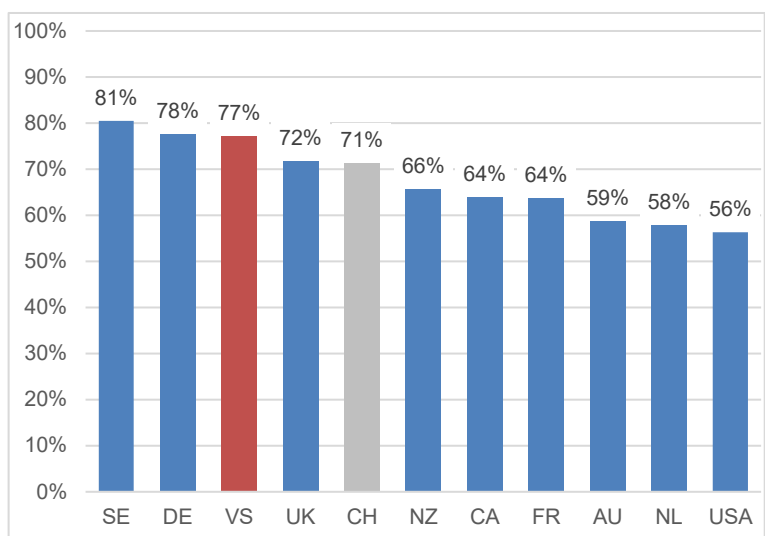
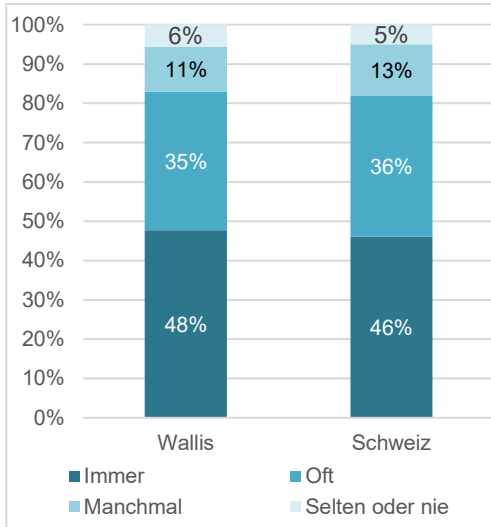


Abb. 5.10 Bei Kontaktaufnahme mit der Hausarztpraxis während der regulären Öffnungszeiten: Häufigkeit der Antwort der Hausarztpraxis am selben Tag (telefonisch, via E-Mail oder elektronisch), Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Antwort der Hausarztpraxis am selben Tag



Befragte, die immer/häufig am selben Tag eine Antwort ihrer Hausarztpraxis erhalten

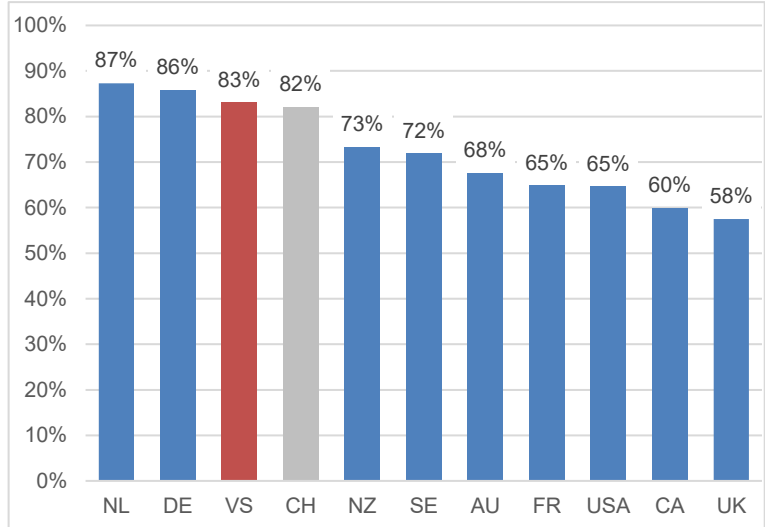


Abb. 5.11 Wartezeit auf einen Termin beim Spezialisten, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

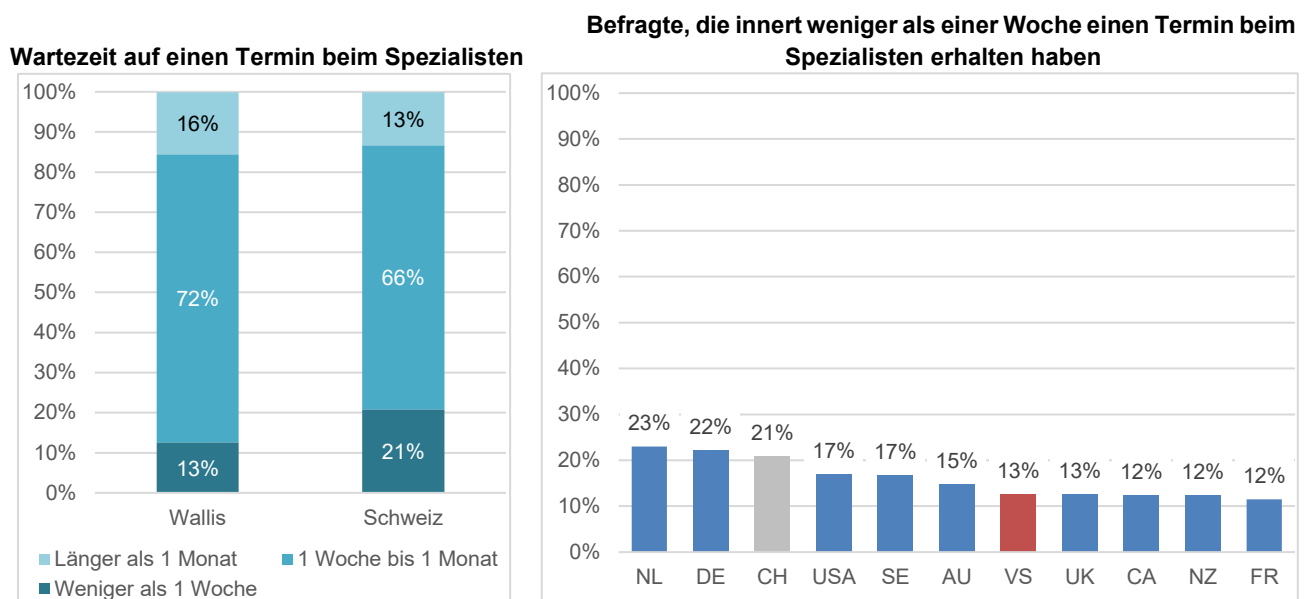
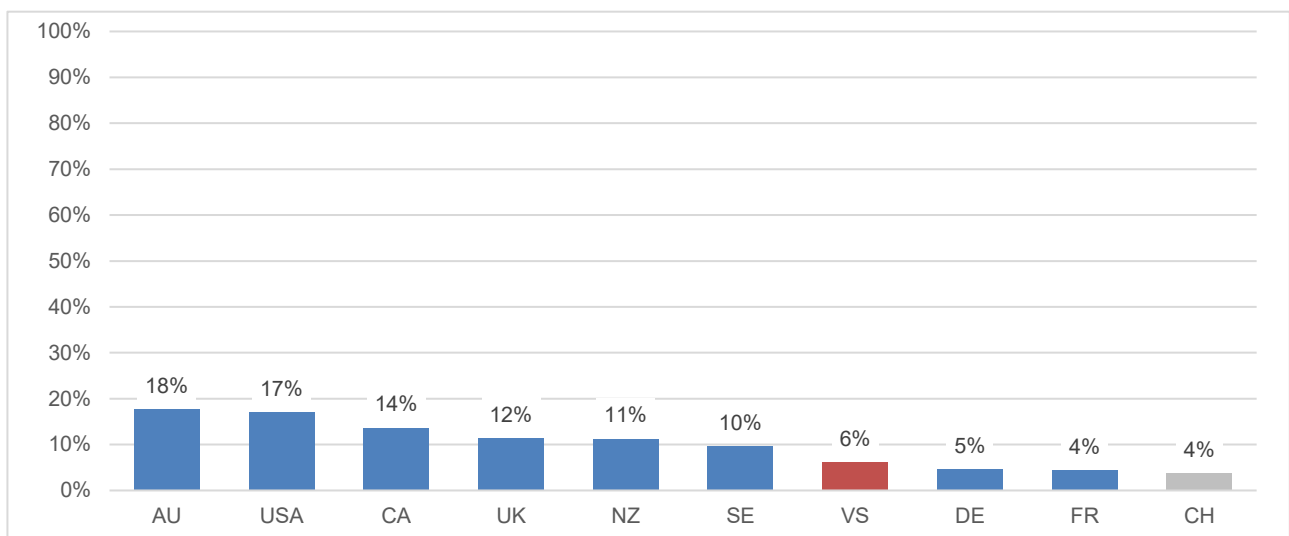


Abb. 5.12 Befragte, die in den letzten 12 Monaten bei Bedarf keinen Zugang zu psychischer Gesundheitsversorgung erhalten haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023



T. 5.2 Zugang zu Gesundheitsleistungen, Wallis-Schweiz, Vergleiche 2020-2023

Zugang zu Gesundheitsleistungen	Wallis		Schweiz	
	2020	2023	2020	2023
Befragte, die am selben oder am nächsten Tag einen Arzttermin erhalten haben (Notfalldienste ausgeschlossen)	48%	38%	54%	45%
Befragte, die es ziemlich/sehr schwierig finden, am Abend, am Wochenende und an Feiertagen medizinische Versorgung zu erhalten	70%	77%	60%	71%
Befragte, die immer/häufig am selben Tag von ihrer Hausarztpraxis eine Antwort erhalten	89%	83%	88%	82%
Befragte, die innert weniger als einer Woche einen Termin beim Spezialisten erhalten haben	21%	13%	22%	21%
Befragte, die in den letzten 12 Monaten bei Bedarf keinen Zugang zu psychischer Gesundheitsversorgung erhalten haben	N/A	6%	N/A	4%

N/A: Frage wurde 2020 nicht gestellt oder ist zwischen 2020 und 2023 nicht vergleichbar

Kasten 3 Bevölkerung 65+: Zugang zu Gesundheitsleistungen

2024 haben unter den 65-jährigen und älteren Befragten im Wallis, die einen Arzttermin vereinbaren mussten (Notaufnahme eines Spitals, Notfallpraxis oder Permanence ausgeschlossen), 22% am selben Tag einen Termin erhalten (Schweiz: 29%). 65% der ab 65-jährigen Befragten im Wallis (Schweiz: 60%) finden es ziemlich oder sehr schwierig, am Abend, am Wochenende oder an Feiertagen medizinische Versorgung zu erhalten (Notaufnahme eines Spitals, Notfallpraxis oder Permanence ausgeschlossen). Diese Anteile liegen im internationalen Vergleich im mittleren Bereich. Gleich wie die Wohnbevölkerung ab 18 Jahren gibt auch der Grossteil der ab 65-jährigen Befragten (Wallis: 87%; Schweiz: 86%) an, dass sie immer oder häufig am selben Tag eine Antwort erhalten, wenn sie während der regulären Öffnungszeiten ihre Hausarztpraxis kontaktieren; das ist im internationalen Vergleich ein hoher Prozentsatz. 21% der ab 65-jährigen Befragten im Wallis (Schweiz: 22%) geben an, innert weniger als einer Woche einen Termin beim Spezialisten zu erhalten.

5.3 Nutzung von eHealth-Tools

eHealth könnte den Zugang zu Gesundheitsleistungen und die Interaktion mit dem Gesundheitssystem vereinfachen. Die Nutzung solcher Tools hält sich aber sowohl im Wallis als auch in der Schweiz noch in Grenzen.

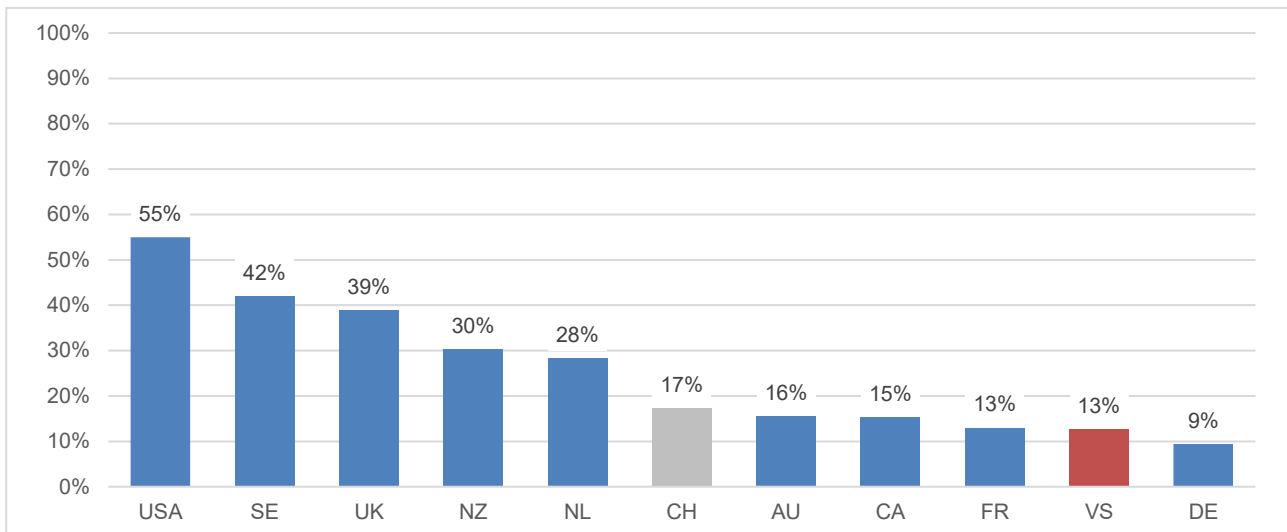
2023 haben 13% der Befragten im Wallis (Schweiz: 17%) angegeben, in den zwei Jahren vor der Befragung via Internet mit ihrem behandelnden Arzt kommuniziert zu haben (E-Mail, sichere Internetseite, Patientenportal oder Handy-App) (**Abb. 5.13**). Ausserdem haben 21% der Befragten im Wallis (Schweiz: 24%) angegeben, ihre Gesundheitsinformationen wie Zusammenfassungen der Arztbesuche, Resultate von Tests oder Laboranalysen online angeschaut oder heruntergeladen zu haben. Trotz einer Zunahme gegenüber 2020 (**T. 5.3**) bleiben diese Anteile deutlich unter jenen des Grossteils der anderen Länder, die an der Umfrage teilgenommen haben.

Spezifisch auf Telemedizin bezogen, haben 10% der Befragten im Wallis und in der Schweiz angegeben, in den 12 Monaten vor der Befragung eine Fernkonsultation mit ihrem Hausarzt gehabt zu haben, statt zu einer persönlichen Sprechstunde zu gehen; bei den Konsultationen bei einer Fachperson im Bereich der psychischen Gesundheit waren es nur 2%. Auch diese Anteile liegen weit unter jenen der anderen teilnehmenden Länder (**Abb. 5.14**).

Diese Ergebnisse verdeutlichen, dass die Schweiz im Vergleich zu den anderen Ländern, die an der Umfrage teilgenommen haben, einen beachtlichen Rückstand in der Digitalisierung der Gesundheitsleistungen zu verzeichnen hat.

Abb. 5.13 Befragte, die in den letzten zwei Jahren eHealth-Tools genutzt haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Befragte, die wegen einer Frage oder einem medizinischen Anliegen via Internet (E-Mail, sichere Internetseite, Patientenportal oder Handy-App) mit ihrer Hausarztpraxis kommuniziert haben



Befragte, die ihre Gesundheitsinformationen wie Zusammenfassungen der Arztbesuche, Resultate von Tests oder Laboranalysen online angeschaut oder heruntergeladen haben

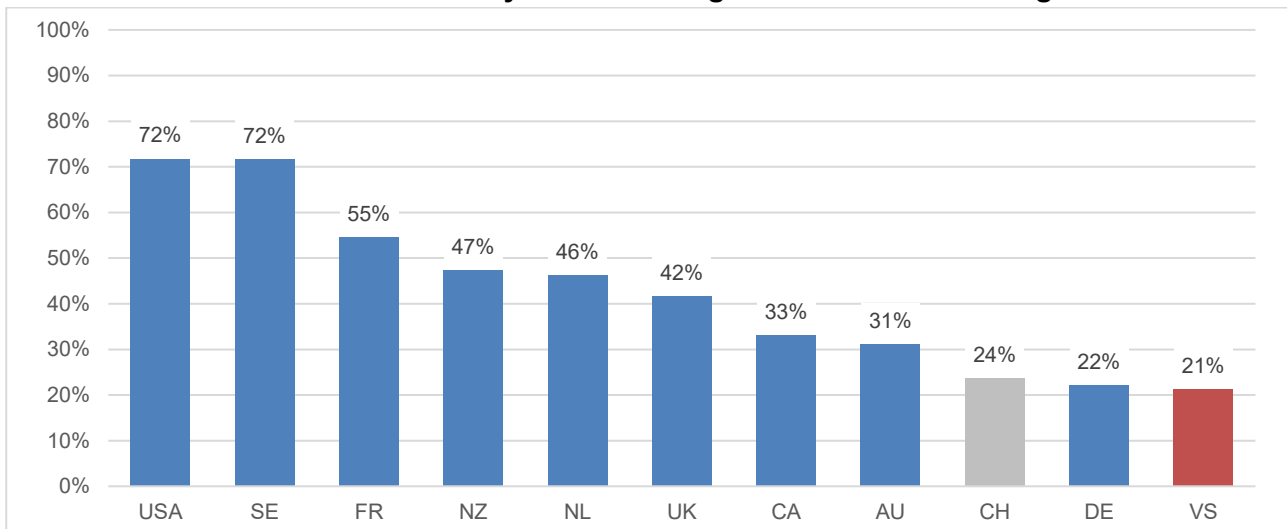
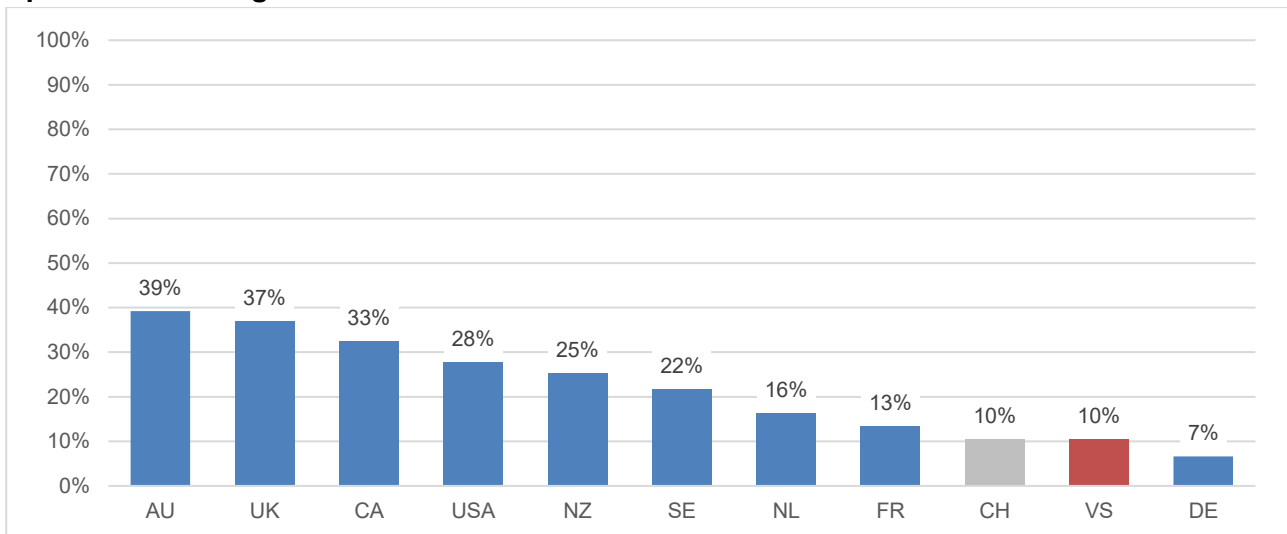
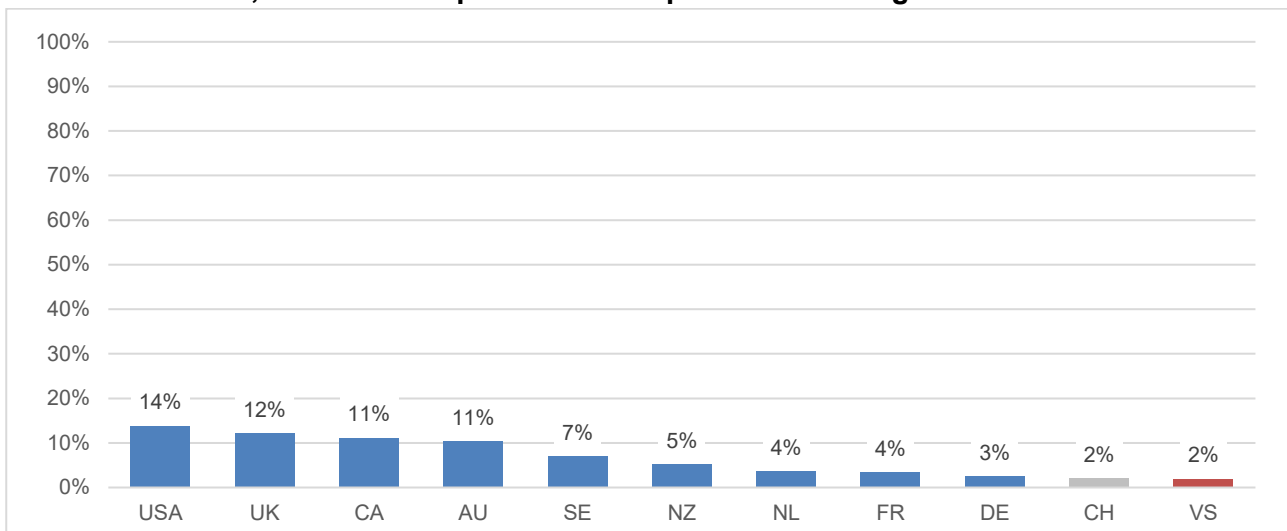


Abb. 5.14 Telemedizin-Konsultationen in den letzten 12 Monaten, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Befragte, die via Telemedizin ihren Hausarzt konsultiert haben, statt zu einer persönlichen Sprechstunde zu gehen



Befragte, die via Telemedizin eine Fachperson im Bereich der psychischen Gesundheit konsultiert haben, statt zu einer persönlichen Sprechstunde zu gehen



T. 5.3 Nutzung von eHealth-Tools, Wallis-Schweiz, Vergleiche 2020- 2023

Nutzung von eHealth-Tools	Wallis		Schweiz	
	2020	2023	2020	2023
Befragte, die wegen einer Frage oder einem medizinischen Anliegen via Internet (E-Mail, sichere Internetseite, Patientenportal oder Handy-App) mit ihrer Hausarztpraxis kommuniziert haben	7%	13%	7%	17%
Befragte, die ihre Gesundheitsinformationen wie Zusammenfassungen der Arztbesuche, Resultate von Tests oder Laboranalysen online angeschaut oder heruntergeladen haben	5%	21%	6%	24%
Befragte, die via Telemedizin ihren Hausarzt konsultiert haben, statt zu einer persönlichen Sprechstunde zu gehen	N/A	10%	N/A	10%
Befragte, die via Telemedizin eine Fachperson im Bereich der psychischen Gesundheit konsultiert haben, statt zu einer persönlichen Sprechstunde zu gehen	N/A	2%	N/A	2%

N/A: Frage wurde 2020 nicht gestellt oder ist zwischen 2020 und 2023 nicht vergleichbar

Kasten 4 Bevölkerung 65+: Nutzung von eHealth-Tools

Die ab 65-Jährigen nutzen seltener eHealth-Tools als die Wohnbevölkerung ab 18 Jahren, obschon eHealth gerade den älteren Menschen einen enormen Nutzen einbringen könnte, da sie weniger ausser Haus gehen müssten. 2024 haben im Wallis bloss 5% der ab 65-Jährigen (Schweiz: 12%) wegen einer Frage oder einem medizinischen Anliegen via Internet mit ihrer Hausarztpraxis kommuniziert. Ausserdem haben im Wallis 8% (Schweiz: 17%) der ab 65-Jährigen ihre Gesundheitsinformationen wie Zusammenfassungen der Arztbesuche, Resultate von Tests oder Laboranalysen online angeschaut oder heruntergeladen. 9% (Schweiz: 8%) haben eine Fernkonsultation mit ihrem Hausarzt gehabt, statt zu einer persönlichen Sprechstunde zu gehen, und 1% (Schweiz: 0%) hat für die Konsultation einer Fachperson im Bereich der psychischen Gesundheit Telemedizin in Anspruch genommen. Die Nutzung von eHealth-Tools weist sowohl bei der Wohnbevölkerung ab 18 Jahren als auch bei den ab 65-Jährigen im Wallis und in der Schweiz weiterhin die tiefsten Zahlen im internationalen Vergleich auf.

5.4 Verzicht auf medizinische oder zahnärztliche Leistungen aus Kostengründen

Im internationalen Vergleich wird in der Schweiz relativ häufig aus Kostengründen auf medizinische Leistungen verzichtet. Bei den Fragen zum Verzicht ging es bei dieser Umfrage um bestimmte medizinische Leistungen; inwiefern eine Leistung, auf die verzichtet wurde, nötig gewesen wäre, kann nicht beurteilt werden.

2023 haben im Wallis 20% der ab 18-jährigen Befragten angegeben, in den letzten 12 Monaten aus Kostengründen auf einen Arztbesuch verzichtet zu haben (Schweiz: 23%) (**Abb. 5.15**). Die jüngeren Altersgruppen und Personen mit einem unterdurchschnittlichen Einkommen verzichten deutlich häufiger aus Kostengründen auf einen Arztbesuch (**Abb. 5.16**). Fast 18% haben angegeben, aus Kostengründen auf medizinische Tests, Untersuchungen oder Behandlungen verzichtet zu haben (Schweiz: 16%). 11% der Befragten im Wallis (Schweiz: 11%) haben aus Kostengründen auf Medikamente und 12% (Schweiz: 12%) auf eine Behandlung im psychischen Bereich verzichtet (**Abb. 5.15**). Diese Anteile sind im internationalen Vergleich relativ hoch und sind seit 2020 angestiegen (**T. 5.4**).

Ein grösserer Teil der Bevölkerung verzichtet aus Kostengründen auf eine Zahnbehandlung oder zahnärztliche Untersuchung, mit 32% der Befragten im Wallis und 34% in der Schweiz (**Abb. 5.17**). Diese Prozentsätze haben gegenüber 2020 zugenommen (**T. 5.4**). Der Verzicht auf eine Zahnbehandlung oder zahnärztliche Untersuchung kommt ebenfalls häufiger bei den jüngeren Altersgruppen und bei Personen mit einem unterdurchschnittlichen Einkommen vor (**Abb. 5.18**). Diese Art von Gesundheitsleistung wird in der Schweiz nicht von der obligatorischen Krankenpflegeversicherung (KVG) übernommen, was in anderen Ländern der Fall sein kann und die Unterschiede zwischen den Ländern teilweise erklären mag.

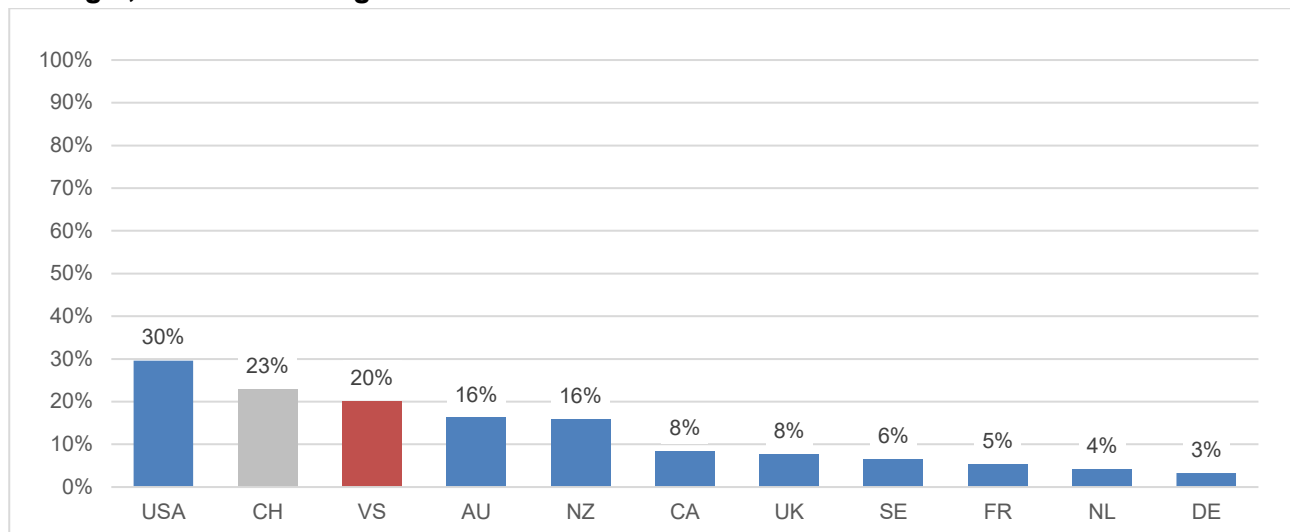
Abgesehen vom Verzicht auf medizinische Leistungen haben einige Personen auch finanzielle Probleme, nachdem sie die Versorgung erhalten haben. 11% der Befragten im Wallis haben in den 12 Monaten vor der Befragung Probleme beim Bezahlen einer medizinischen Rechnung bekundet (Schweiz: 12%) (**Abb. 5.19**). Im internationalen Vergleich liegt dieser Anteil im mittleren Bereich und es sind eher die jüngeren Altersgruppen sowie Personen mit einem unterdurchschnittlichen Einkommen betroffen (**Abb. 5.20**). Ausserdem haben rund 10% der Befragten angegeben, viel Zeit mit Papierkram oder Streitigkeiten im Zusammenhang mit medizinischen Rechnungen zu verbringen (**Abb. 5.21**) und 19% haben angegeben, dass die Versicherung die Zahlung einer Behandlung verweigert oder nicht so viel wie erwartet gezahlt hatte (**Abb. 5.22**). Diese Anteile haben seit 2020 leicht zugenommen und liegen im internationalen Vergleich im mittleren Bereich (**T. 5.4**).

Im Wallis mussten 45% (Schweiz: 48%) der Befragten in den 12 Monaten vor der Befragung mindestens 1'000 Franken Gesundheitskosten, die nicht von der Versicherung gedeckt wurden, selbst tragen (Out-of-pocket-Zahlungen) (**Abb. 5.23**).

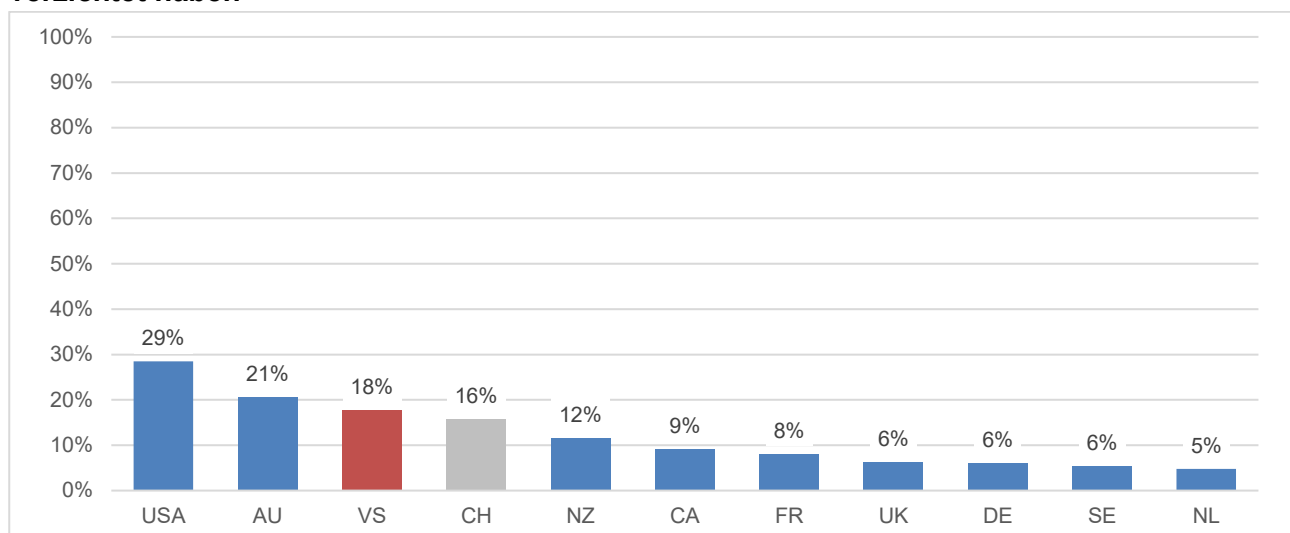
Zusammenfassend gehört die Schweiz zu den Ländern, die an der Umfrage teilgenommen haben, in denen am häufigsten aus Kostengründen auf medizinische Leistungen verzichtet wird; bei den meisten analysierten Kriterien hat sich die Situation in der Schweiz zwischen 2020 und 2023 verschlechtert.

Abb. 5.15 Verzicht auf medizinische Leistungen in den letzten 12 Monaten aus Kostengründen, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

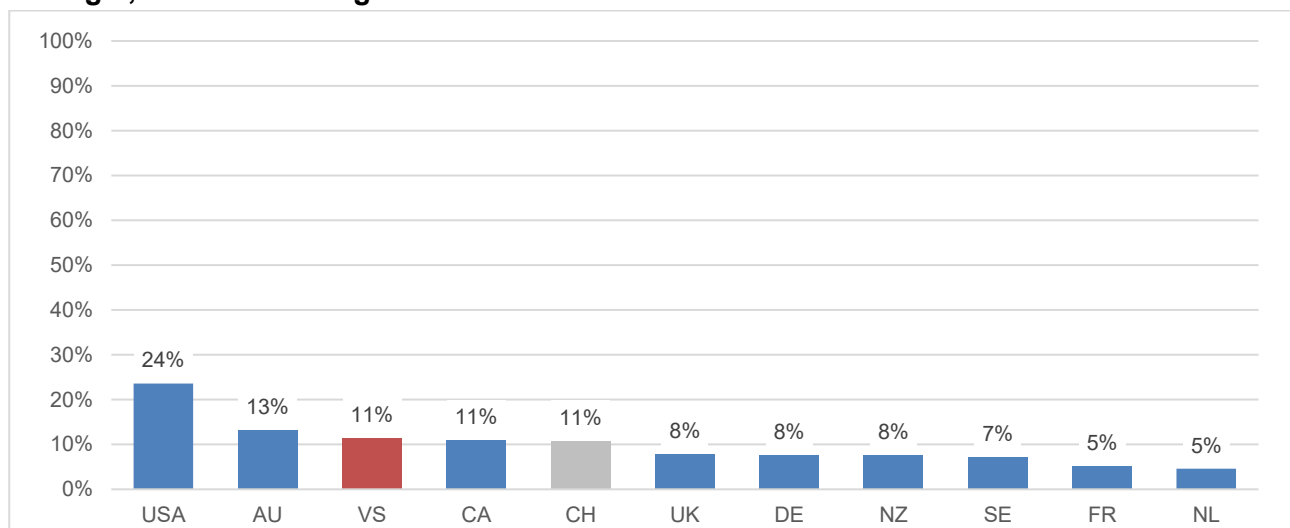
Befragte, die aus Kostengründen auf einen Arztbesuch verzichtet haben



Befragte, die aus Kostengründen auf einen Test / eine Untersuchung / eine Behandlung verzichtet haben



Befragte, die aus Kostengründen auf Medikamente verzichtet haben



Befragte, die aus Kostengründen auf eine Behandlung im psychischen Bereich verzichtet haben

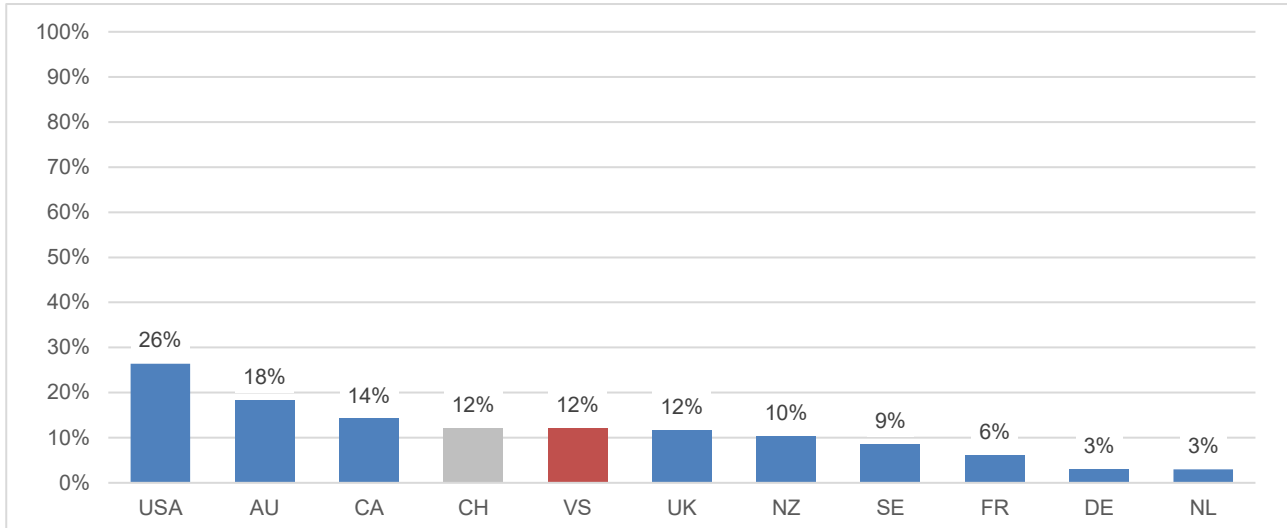


Abb. 5.16 Verzicht auf einen Arztbesuch aus Kostengründen, Wallis, 2023

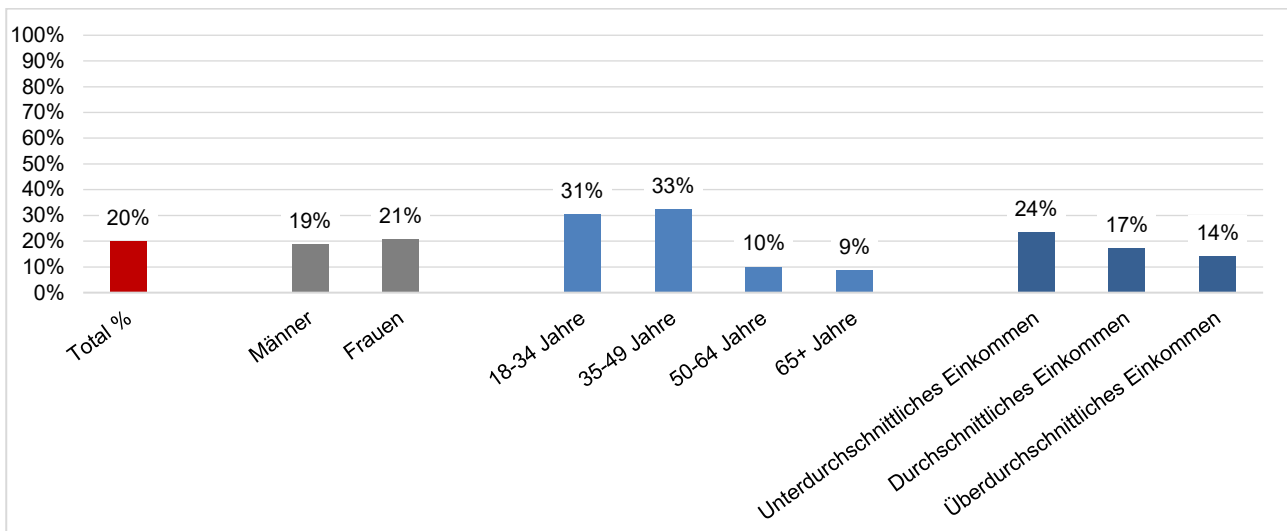


Abb. 5.17 Verzicht auf eine Zahnbehandlung oder zahnärztliche Untersuchung aus Kostengründen, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

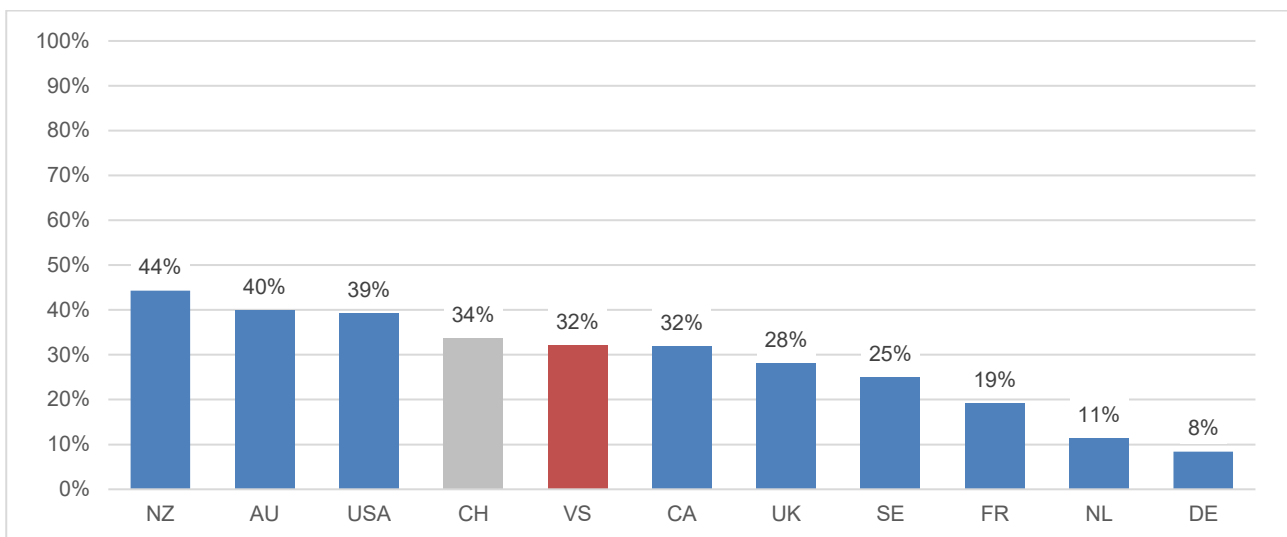


Abb. 5.18 Verzicht auf eine Zahnbehandlung oder zahnärztliche Untersuchung aus Kostengründen, Wallis, 2023

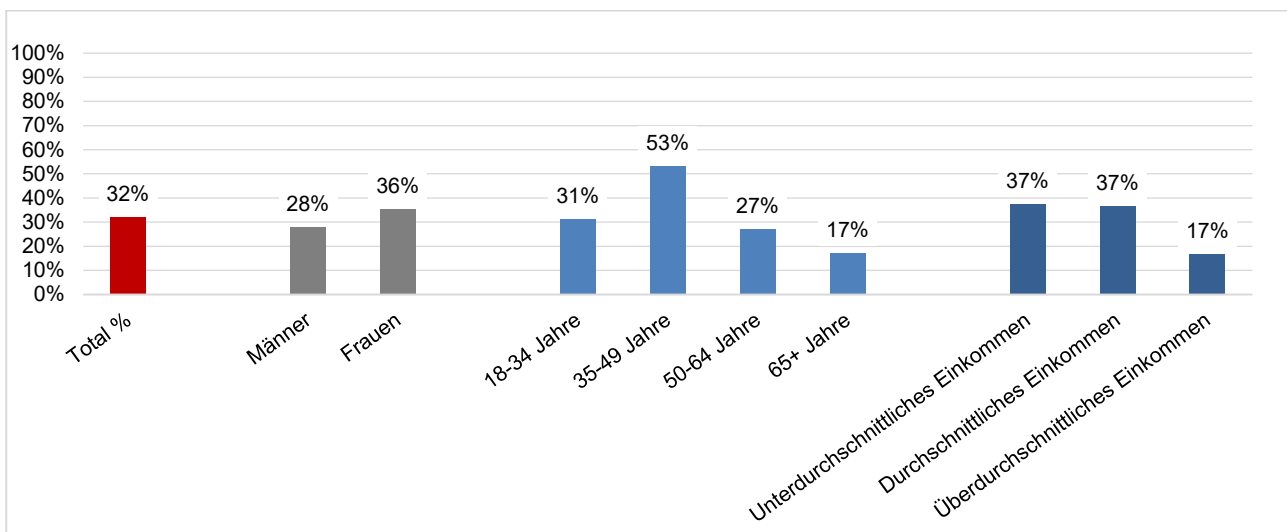


Abb. 5.19 Probleme beim Bezahlen einer medizinischen Rechnung in den letzten 12 Monaten, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

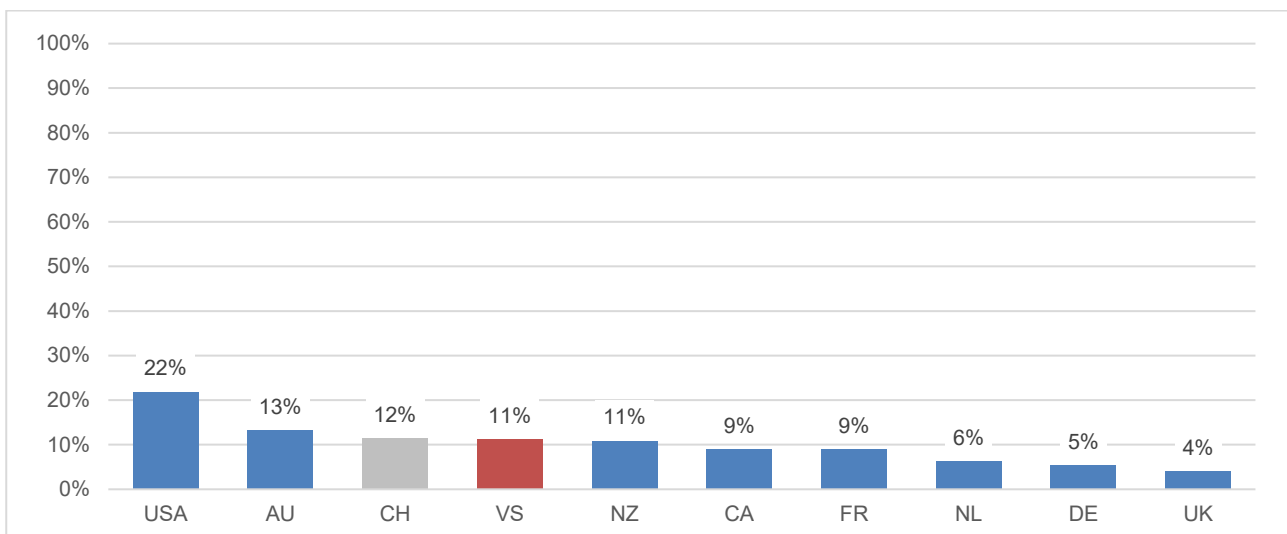


Abb. 5.20 Probleme beim Bezahlen einer medizinischen Rechnung in den letzten 12 Monaten, Wallis, 2023

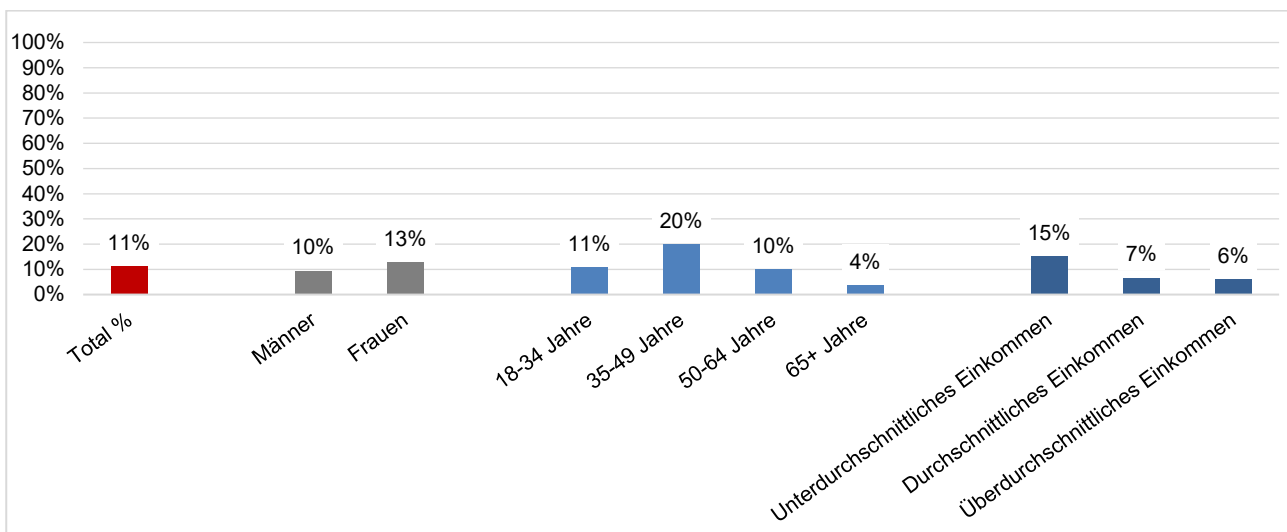


Abb. 5.21 Befragte, die in den letzten 12 Monaten viel Zeit mit Papierkram oder Streitigkeiten im Zusammenhang mit medizinischen Rechnungen verbracht haben, Wallis, 2023

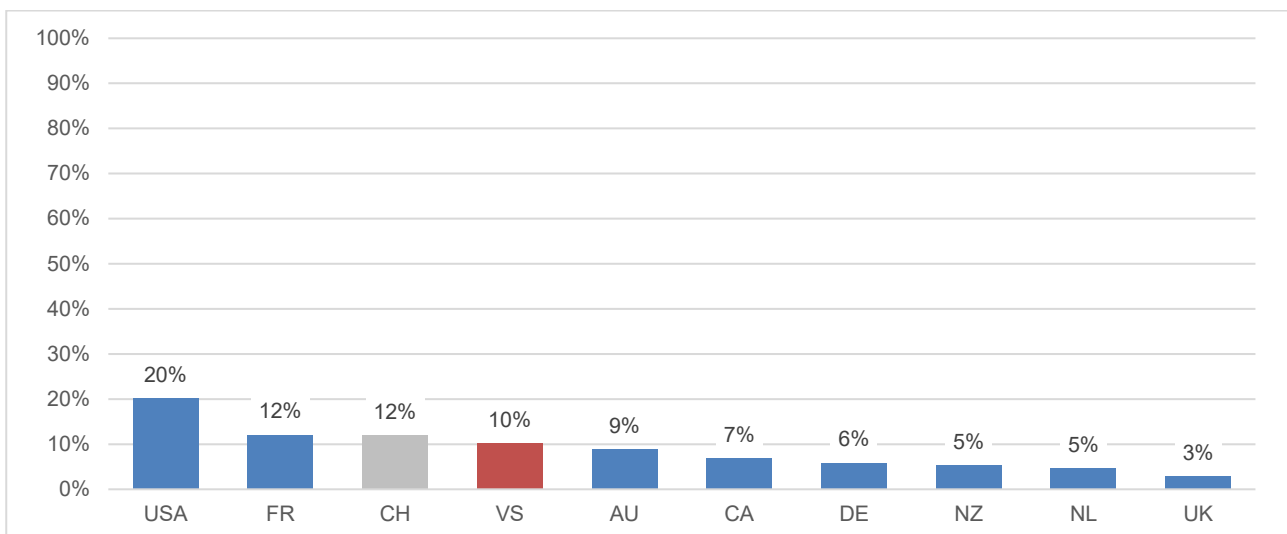


Abb. 5.22 Weigerung der Versicherung zum vollständigen oder teilweisen Bezahlen einer Behandlung in den letzten 12 Monaten, Wallis, 2023

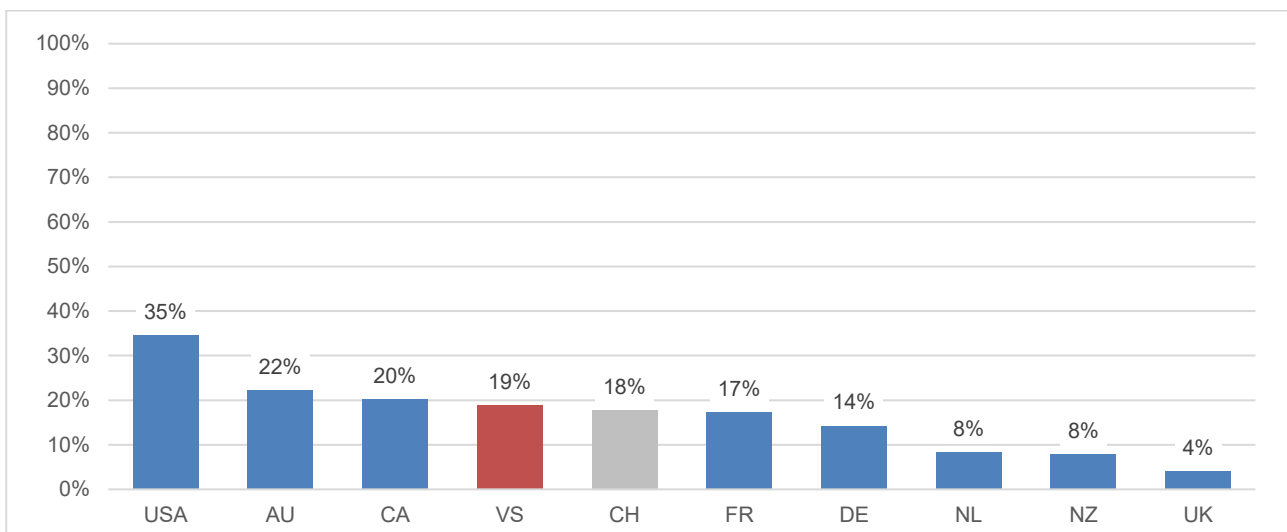
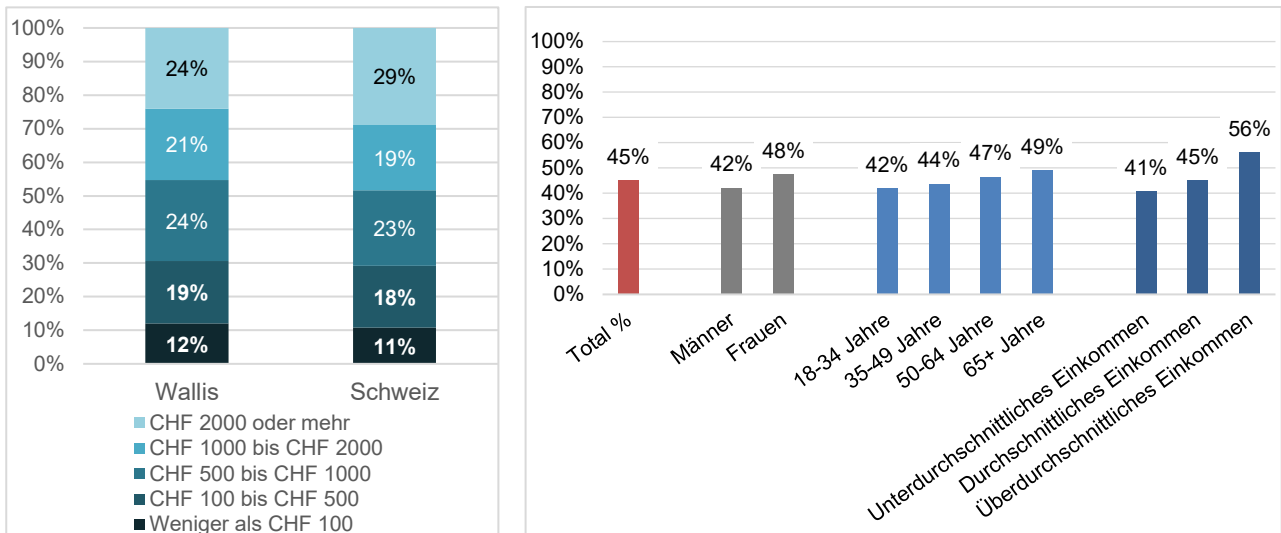


Abb. 5.23 Von der Versicherung nicht gedeckte Gesundheitsausgaben (Out-of-pocket-Zahlungen) in den letzten 12 Monaten, Wallis, 2023

Von der Versicherung nicht gedeckte Gesundheitsausgaben

Befragte, die mindestens 1'000 CHF Gesundheitsausgaben selbst bezahlen mussten, die von der Versicherung nicht gedeckt wurden



T. 5.4 Verzicht auf medizinische Leistungen, Wallis-Schweiz, Vergleiche 2020-2023

Verzicht auf medizinische Leistungen	Wallis		Schweiz	
	2020	2023	2020	2023
Befragte, die aus Kostengründen auf einen Arztbesuch verzichtet haben	16%	20%	16%	23%
Befragte, die aus Kostengründen auf einen Test / eine Untersuchung / eine Behandlung verzichtet haben	13%	18%	14%	16%
Befragte, die aus Kostengründen auf Medikamente verzichtet haben	8%	11%	10%	11%
Befragte, die aus Kostengründen auf eine Behandlung im psychischen Bereich verzichtet haben	N/A	12%	N/A	12%
Befragte, die aus Kostengründen auf eine Zahnbehandlung oder zahnärztliche Untersuchung verzichtet haben	27%	32%	30%	34%
Befragte, die in den letzten 12 Monaten Probleme beim Bezahlen einer medizinischen Rechnung hatten	7%	11%	9%	12%
Befragte, die in den letzten 12 Monaten viel Zeit mit Papierkram oder Streitigkeiten im Zusammenhang mit medizinischen Rechnungen verbracht haben, Wallis, 2023	8%	10%	12%	12%
Befragte, deren Versicherung in den letzten 12 Monaten eine Zahlung verweigert oder nicht so viel wie erwartet gezahlt hatte	13%	19%	17%	18%

N/A: Frage wurde 2020 nicht gestellt oder ist zwischen 2020 und 2023 nicht vergleichbar

Kasten 5 Bevölkerung 65+: Verzicht auf medizinische und zahnärztliche Leistungen aus Kostengründen

Die ab 65-Jährigen verzichten deutlich seltener auf medizinische Leistungen als die Wohnbevölkerung ab 18 Jahren. Dennoch bleibt dieser Verzicht im internationalen Vergleich hoch. 2024 haben im Wallis 9% der ab 65-Jährigen in den 12 Monaten vor der Befragung aus Kostengründen auf einen Arztbesuch verzichtet (Schweiz: 8%). Fast 7% haben aus denselben Gründen auf medizinische Tests, Untersuchungen oder Behandlungen verzichtet (Schweiz: 8%), 6% haben auf Medikamente (Schweiz: 6%) und 3% auf eine Behandlung im psychischen Bereich verzichtet (Schweiz: 7%). 21% der ab 65-jährigen Befragten im Wallis haben auf eine Zahnbehandlung oder zahnärztliche Untersuchung verzichtet (Schweiz: 14%).

6. Patientenerfahrung und Patientenzufriedenheit

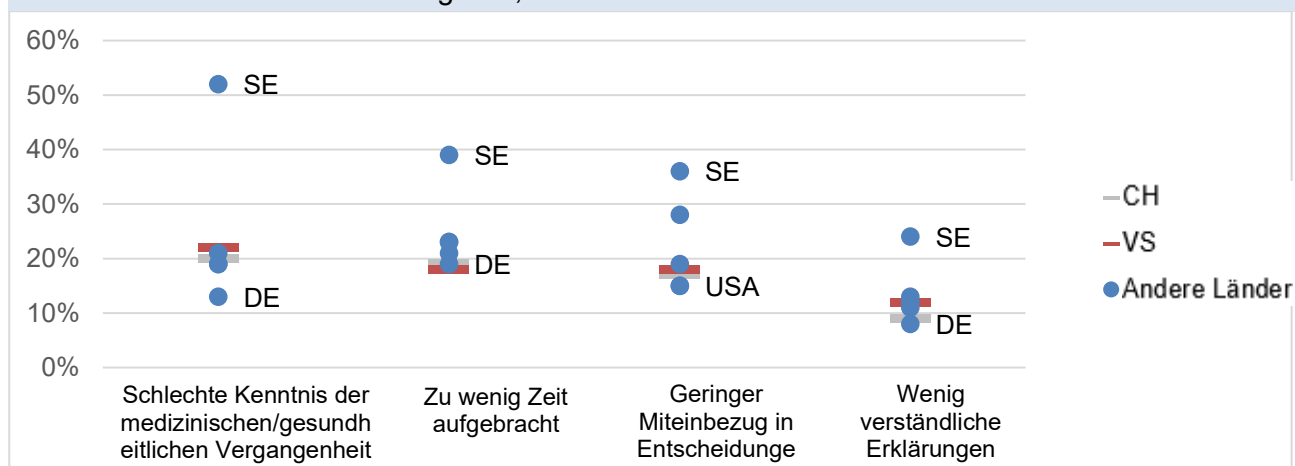
6.1 Erfahrungen mit den Leistungserbringern

Sowohl im Wallis als auch in der Schweiz beurteilt die Mehrheit der Befragten ab 18 Jahren die Beziehung zu ihren Leistungserbringern als qualitativ gut. Nichtsdestotrotz gibt es einige Probleme zu verzeichnen: 22% der Personen mit Wohnsitz im Wallis (Schweiz: 20%) haben angegeben, dass ihre Hausarztpraxis (normalerweise aufgesuchter Arzt oder aufgesuchtes Gesundheitszentrum) nicht genügend Informationen über ihre medizinische und gesundheitliche Vergangenheit hat, 19% (Schweiz: 18%) haben angegeben, dass die Leistungserbringer bei den Sprechstunden nicht genügend Zeit für sie aufbringen, 17% (Schweiz: 18%) finden, dass sie in die Entscheidungen zu ihrer Versorgung und Behandlung nicht genügend miteinbezogen werden, und 9% (Schweiz: 12%) sind der Ansicht, dass ihnen Dinge nicht verständlich erklärt werden (**Abb. 6.1**). Diese Anteile haben seit 2020 leicht zugenommen und sind allgemein mit jenen des Grossteils der anderen teilnehmenden Länder vergleichbar (**Abb. 6.1, T. 6.1**).

Die Beziehung zu den Leistungserbringern wird als respektvoll beurteilt: Bloss 3% (Schweiz: 3%) der Befragten haben angegeben, nicht mit Höflichkeit und Respekt behandelt worden zu sein (**Abb. 6.2**). Allerdings haben 18% der Befragten im Wallis den Eindruck gehabt, dass ihre gesundheitlichen Sorgen nicht ernst genommen wurden (Schweiz: 22%) und 11% haben sich bei der Versorgung ungerecht behandelt gefühlt (Schweiz: 11%). Diese Anteile bleiben im internationalen Vergleich relativ tief (**Abb. 6.3, Abb. 6.4**).

Bei anderen Aspekten des Behandlungspfads sind allerdings einige Probleme zutage getreten. Rund 13% der Befragten im Wallis (Schweiz: 12%) haben angegeben, dass Testresultate oder medizinische Unterlagen beim Behandlungstermin nicht verfügbar waren. Ausserdem haben 27% angegeben, von verschiedenen Gesundheitsfachkräften widersprüchliche Angaben erhalten zu haben (Schweiz: 28%), und 18% finden, dass überflüssige Tests oder Untersuchungen angeordnet wurden (Schweiz: 19%) (**Abb. 6.5**). Diese Anteile haben seit 2020 leicht zugenommen (**Abb. 6.1**). 8% haben angegeben, dass in den zwei Jahren vor der Befragung bei ihrer Behandlung ein medizinischer Fehler gemacht wurde (Schweiz: 12%). Diese Frage wurde nur in der Schweiz gestellt, was keinen internationalen Vergleich zulässt.

Abb. 6.1 Qualität der Beziehung zur Hausarztpraxis (Kenntnis der medizinischen und gesundheitlichen Vergangenheit, für den Patienten aufgebrauchte Zeit, Miteinbezug in Entscheidungen zur Versorgung und Behandlung, Verständlichkeit der Erklärungen), Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023



Hinweis: Diese Frage wurde nur in Kanada, Frankreich, Deutschland, Schweden, in der Schweiz und in den USA gestellt.

Abb. 6.2 Befragte, die sich von der Hausarztpraxis nie oder manchmal mit Höflichkeit und Respekt behandelt gefühlt haben, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

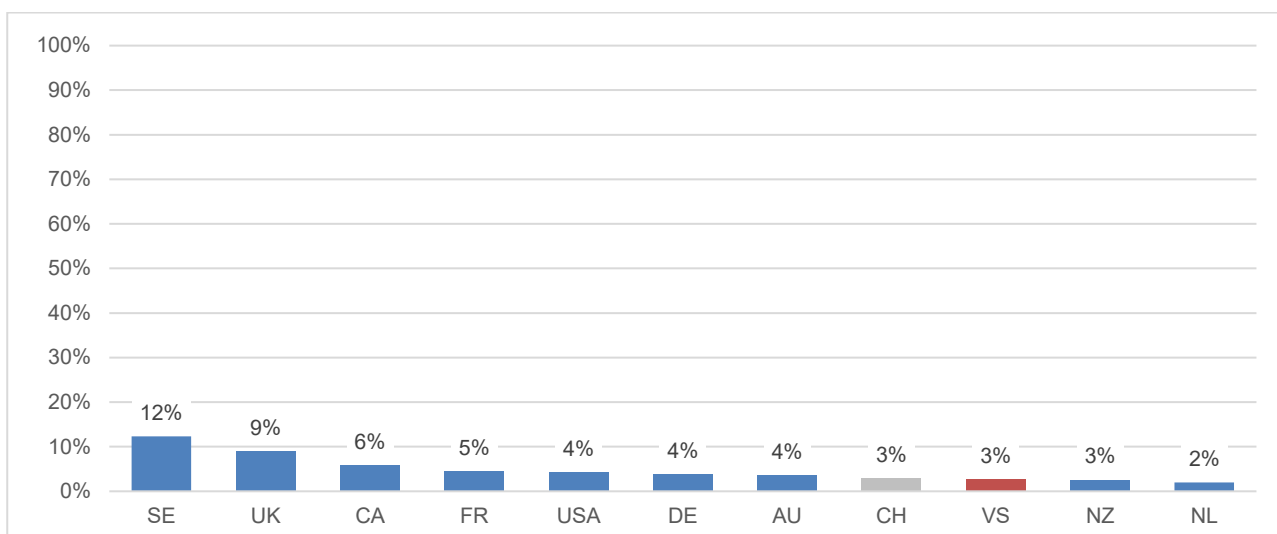


Abb. 6.3 Befragte, die den Eindruck hatten, dass ihre gesundheitlichen Sorgen nicht ernst genommen wurden, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

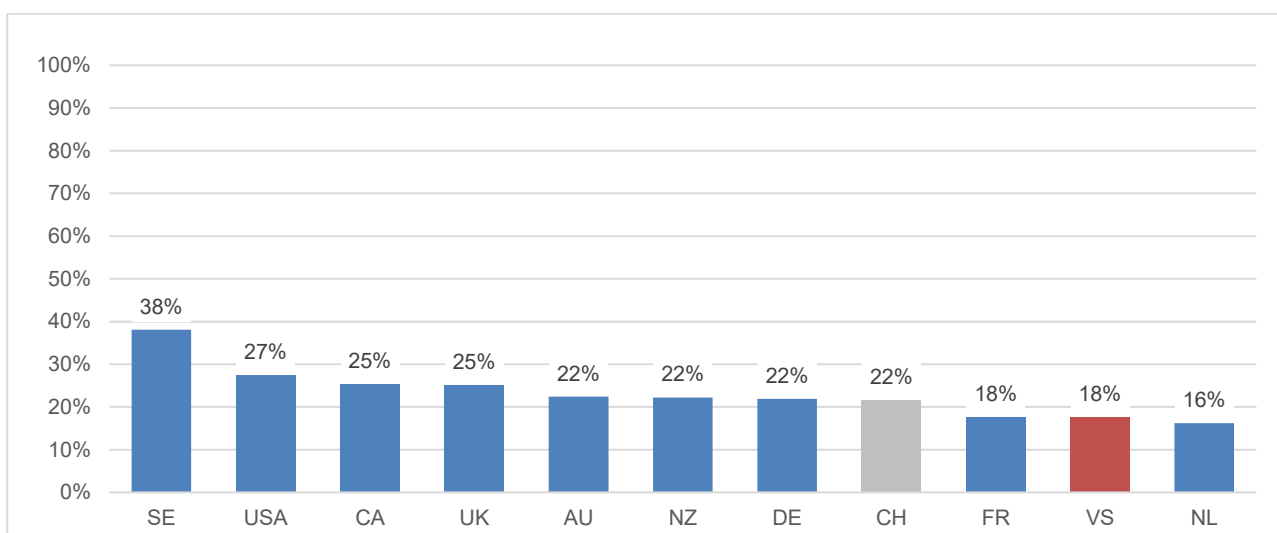


Abb. 6.4 Befragte, die das Gefühl hatten, bei der Versorgung ungerecht behandelt worden zu sein, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

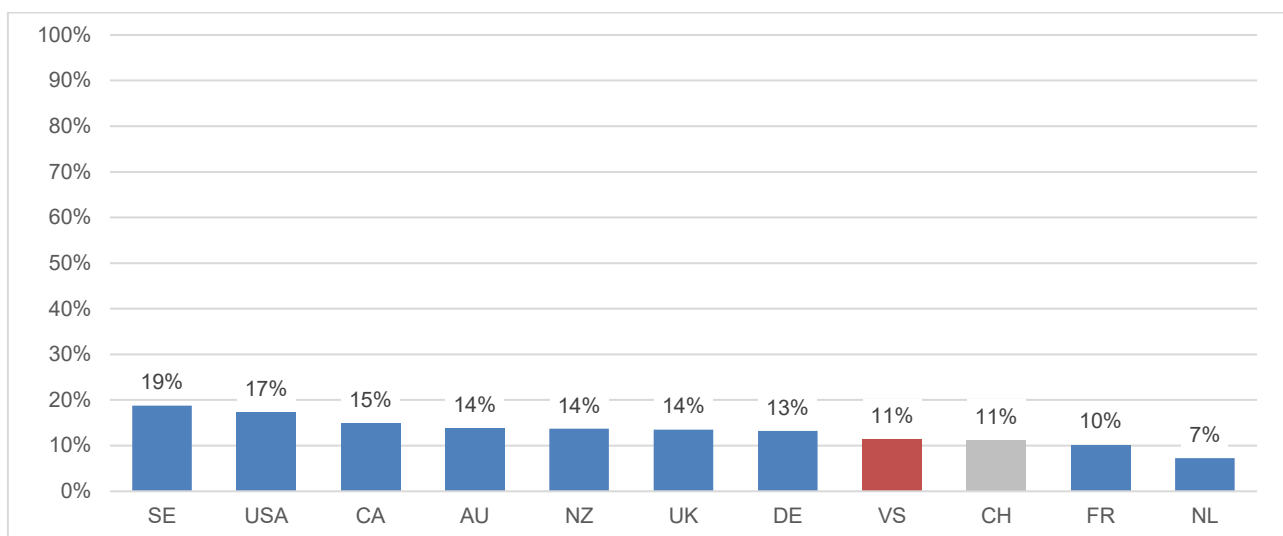
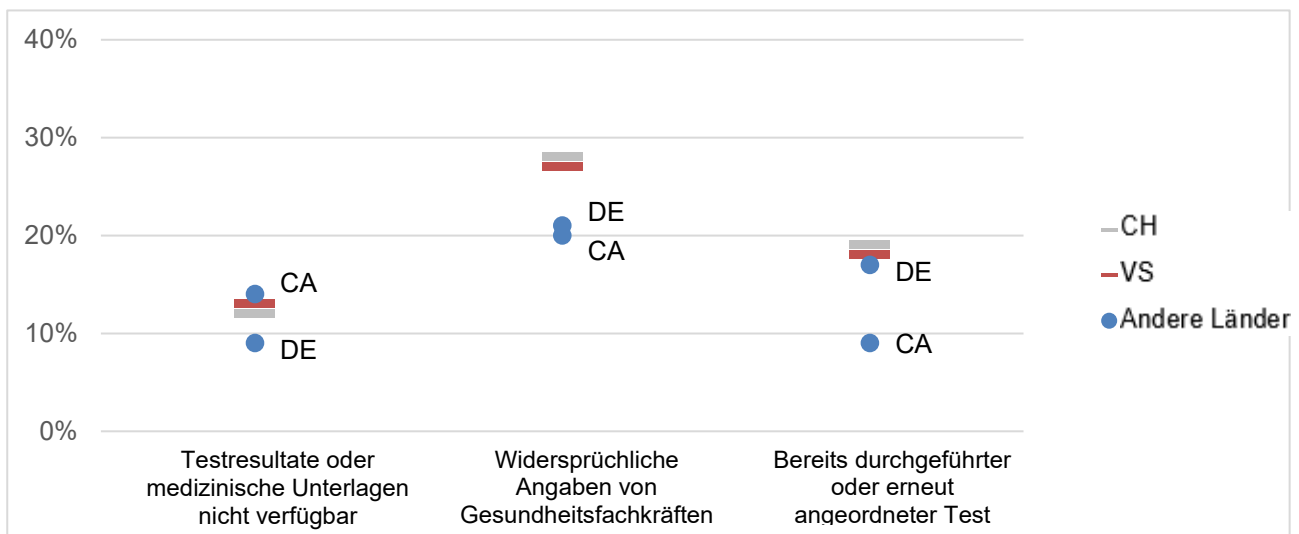


Abb. 6.5 Befragte, die in den zwei Jahren vor der Befragung Probleme bei der Versorgung hatten (nicht verfügbare Resultate, widersprüchliche Angaben, überflüssige Tests), Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023



Hinweis: Diese Frage wurde nur in Kanada, Deutschland und in der Schweiz gestellt.

T. 6.1 Patientenerfahrung und -zufriedenheit, Wallis-Schweiz, Vergleiche 2020-2023

Patientenerfahrung und Patientenzufriedenheit	Wallis		Schweiz	
	2020	2023	2020	2023
Qualität der Beziehung zur Hausarztpraxis: schlechte Kenntnis der medizinischen oder gesundheitlichen Vergangenheit	17%	22%	17%	20%
Qualität der Beziehung zur Hausarztpraxis: zu wenig Zeit für den Patienten aufgebracht	17%	19%	14%	18%
Qualität der Beziehung zur Hausarztpraxis: geringer Miteinbezug in Entscheidungen zur Versorgung oder Behandlung	13%	17%	16%	18%
Qualität der Beziehung zur Hausarztpraxis: Erklärungen zu wenig verständlich	8%	9%	8%	12%
Befragte, die sich nie oder manchmal mit Höflichkeit und Respekt behandelt gefühlt haben	N/A	3%	N/A	3%
Befragte, die den Eindruck hatten, dass ihre gesundheitlichen Sorgen nicht ernst genommen wurden	N/A	18%	N/A	22%
Befragte, die sich ungerecht behandelt gefühlt haben	N/A	11%	N/A	11%
Probleme bei der Versorgung: Testresultate oder medizinische Unterlagen nicht verfügbar	11%	13%	10%	12%
Probleme bei der Versorgung: widersprüchliche Angaben von verschiedenen Fachkräften	24%	27%	25%	28%
Probleme bei der Versorgung: bereits durchgeführter oder erneut angeordneter Test	8%	18%	15%	19%
Befragte, die finden, dass bei ihrer Behandlung oder Versorgung ein Fehler gemacht wurde	7%	8%	10%	12%

N/A: Frage wurde 2020 nicht gestellt oder ist zwischen 2020 und 2023 nicht vergleichbar

Kasten 6 Bevölkerung 65+: Patientenerfahrung und -zufriedenheit

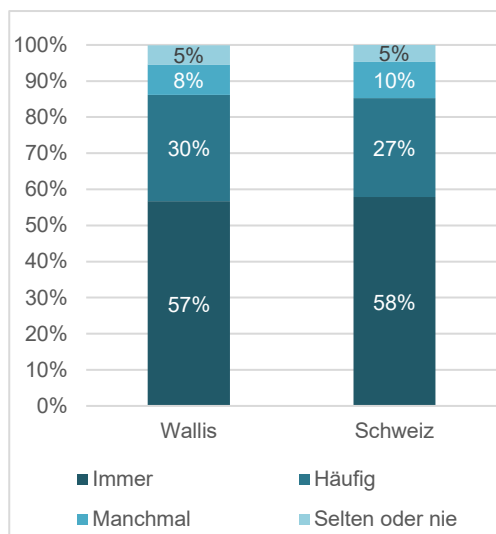
Nur ein Teil der Indikatoren, die bei der Wohnbevölkerung ab 18 Jahren erhoben wurden, wurde auch für die ab 65-Jährigen gesammelt. 2024 haben 15% der Befragten ab 65-Jahren im Wallis angegeben, den Eindruck gehabt zu haben, dass ihre gesundheitlichen Sorgen nicht ernst genommen wurden (Schweiz: 14%) und 5% haben angegeben, sich bei der Versorgung ungerecht behandelt gefühlt zu haben (Schweiz: 7%). Diese Anteile sind tiefer als jene der Wohnbevölkerung ab 18 Jahren und liegen im internationalen Vergleich im unteren Bereich.

6.2 Koordination der Gesundheitsversorgung

Bei dieser Erhebung konnten die Befragten angeben, ob es zwischen den verschiedenen Leistungserbringern allfällige Koordinationsprobleme gab. Der Grossteil der Befragten hat angegeben, dass ihnen die Hausarztpraxis (normalerweise aufgesuchter Arzt oder aufgesuchtes Gesundheitszentrum) häufig oder immer bei der Koordination ihrer Versorgung durch andere Leistungserbringer hilft; das war der höchste Anteil im internationalen Vergleich (**Abb. 6.6**). Nichtsdestotrotz haben im Wallis 22% der Befragten (Schweiz: 18%) angegeben, dass der Spezialist vom Hausarzt keine grundlegenden medizinischen Informationen oder Testergebnisse über den Grund der Behandlung erhalten hatte, und 28% (Schweiz: 20%) haben angegeben, dass der Hausarzt nach ihrem Besuch beim Spezialisten keine Informationen erhalten hatte (**Abb. 6.7**). Diese Prozentsätze haben seit 2020 leicht zugenommen (**Abb. 6.2**). Ausserdem haben 29% der Befragten angegeben, dass das Spital nach einem stationären Aufenthalt keine Vorkehrungen getroffen hatte oder nicht sichergestellt hatte, dass der Patient eine Nachsorge erhält (**Abb. 6.8**), was sich seit 2020 verschlechtert hat (**T. 6.2**). All diese Prozentsätze aus dem Wallis liegen im internationalen Vergleich im oberen Bereich.

Abb. 6.6 Häufigkeit der Hilfe bei der Koordination der Versorgung durch die Hausarztpraxis, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Häufigkeit der Hilfe bei der Koordination



Befragte, die bei der Koordination der Versorgung häufig oder immer Hilfe erhalten

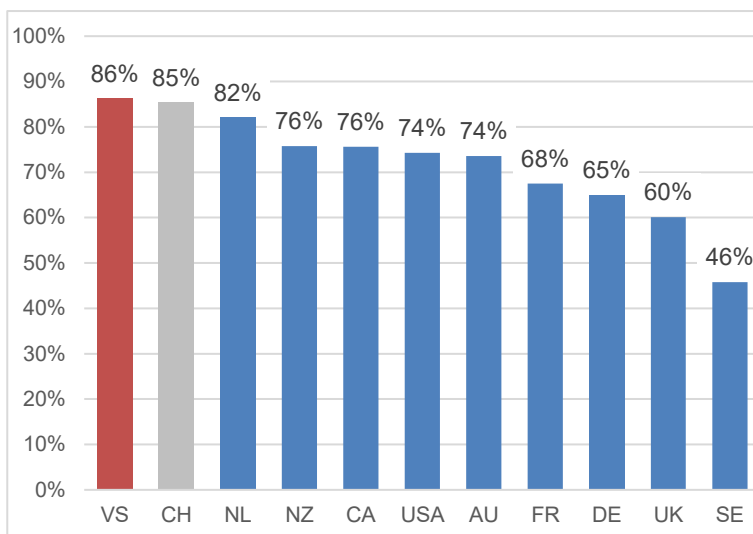
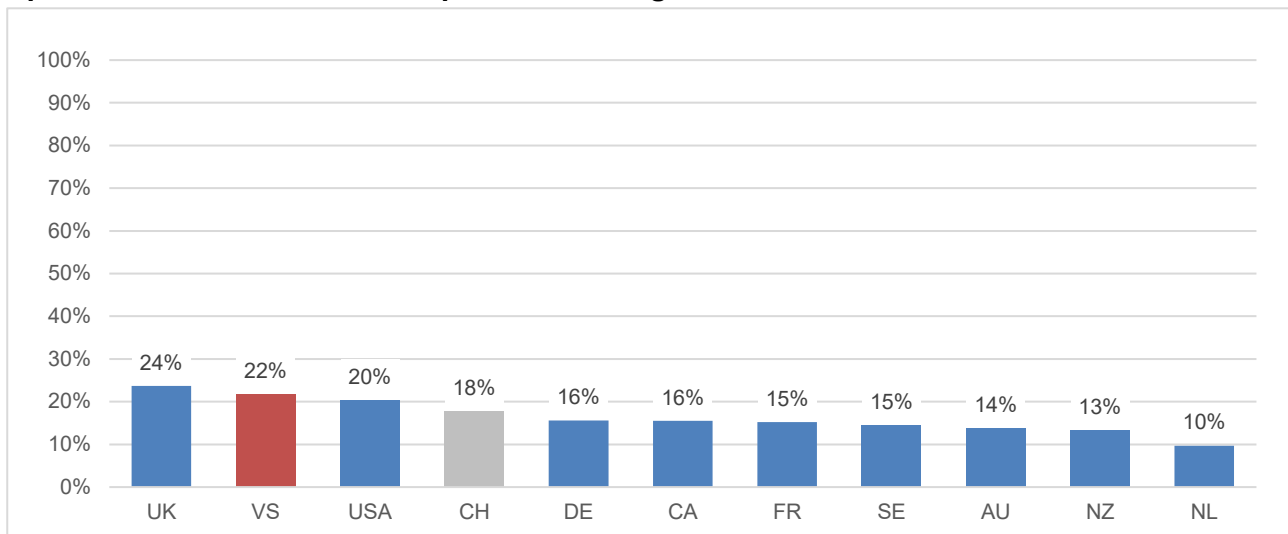


Abb. 6.7 Koordinationsprobleme zwischen der Hausarztpraxis und dem Spezialisten in den letzten zwei Jahren, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023

Spezialist hat von der Hausarztpraxis keine Ergebnisse/Tests erhalten



Hausarzt hat nach dem Besuch beim Spezialisten keine Informationen erhalten

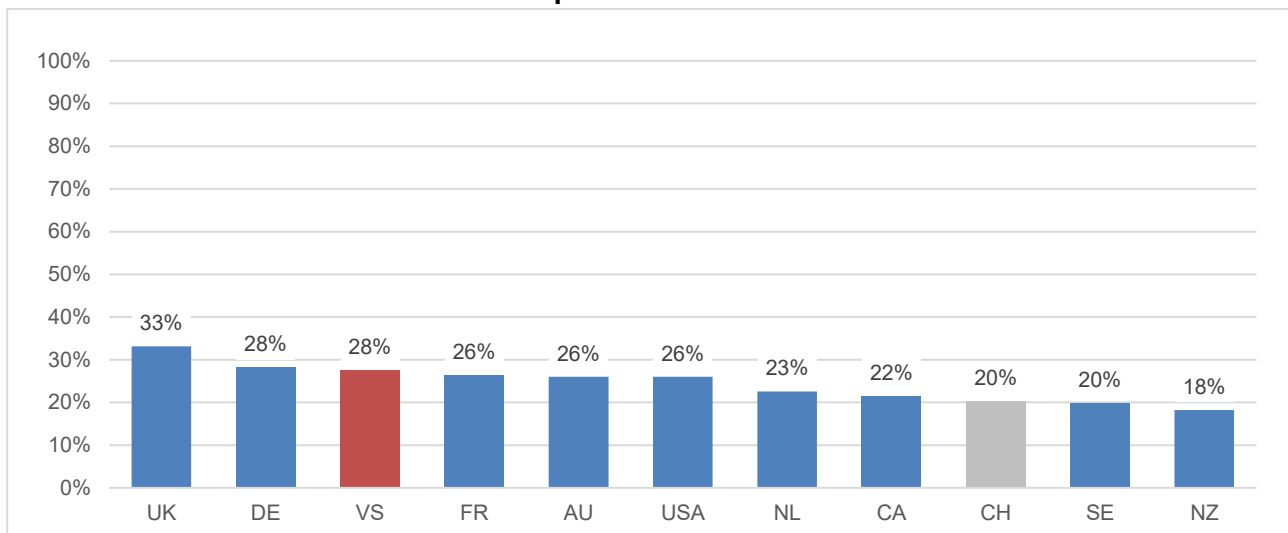
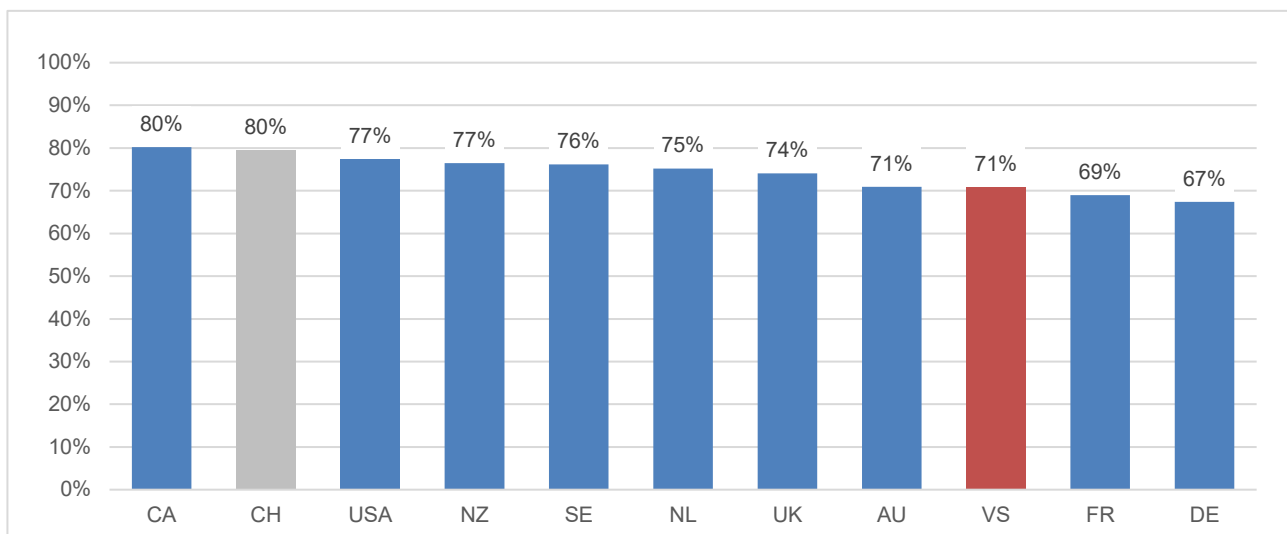


Abb. 6.8 Organisation der Nachsorge nach einem Spitalaufenthalt, Wallis, Schweiz und internationaler Vergleich, 2023



T. 6.2 Koordination der Versorgung, Wallis-Schweiz, Vergleiche 2020-2023

Versorgungskoordination	Wallis		Schweiz	
	2020	2023	2020	2023
Befragte, die bei der Koordination der Versorgung häufig oder immer Hilfe erhalten	N/A	86%	N/A	85%
Koordination zwischen der Hausarztpraxis und dem Spezialisten: Spezialist hat vom Hausarzt keine Ergebnisse/Tests erhalten	13%	22%	18%	18%
Koordination zwischen der Hausarztpraxis und dem Spezialisten: Hausarzt hat vom Spezialisten keine Informationen erhalten	18%	28%	21%	20%
Koordination der Versorgung beim Spitalaustritt	80%	71%	86%	80%

N/A: Frage wurde 2020 nicht gestellt oder ist zwischen 2020 und 2023 nicht vergleichbar

Kasten 7 Bevölkerung 65+: Koordination der Gesundheitsversorgung

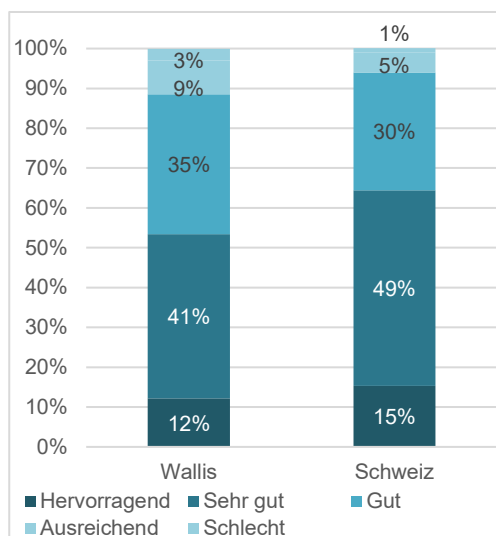
2024 haben rund 70% (Schweiz: 72%) der Befragten ab 65 Jahren im Wallis angegeben, dass ihre Hausarztpraxis ihnen immer oder häufig dabei helfen würde, ihre Versorgung durch andere Ärzte zu koordinieren oder organisieren. 10% (Schweiz: 10%) haben angegeben, dass es in den zwei Jahren vor der Befragung vorgekommen sei, dass der Spezialist von der Hausarztpraxis keine grundlegenden medizinischen Informationen oder Testergebnisse erhalten hatte. Ausserdem haben 14% (Schweiz: 16%) angegeben, dass der Hausarzt keine Informationen vom Spezialisten erhalten hatte. 77% der Personen, die in den zwei Jahren vor der Befragung ins Spital eingeliefert werden mussten, (Schweiz: 87%) haben angegeben, dass das Spital Vorkehrungen getroffen oder sichergestellt hatte, dass sie nach ihrem Spitalaustritt Nachsorge erhalten würden. Die Versorgungskoordination bei den ab 65-Jährigen ist im internationalen Vergleich relativ gut.

6.3 Versorgungsqualität und Zufriedenheit mit der erhaltenen medizinischen Versorgung

Trotz einer Abnahme seit 2020 (**T. 6.3**) hat der Grossteil der Befragten im Wallis und in der Schweiz die Qualität der medizinischen Versorgung allgemein als gut, sehr gut oder hervorragend beurteilt (**Abb. 6.9**). Ausserdem zeigt sich sowohl im Wallis als auch in der Schweiz der Grossteil der Befragten mit der medizinischen Versorgung, die sie in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis erhalten haben, als völlig oder sehr zufrieden (**Abb. 6.10**). Da diese Fragen nur in der Schweiz gestellt wurden, ist ein internationaler Vergleich nicht möglich.

Abb. 6.9 Allgemeine Beurteilung der Versorgungsqualität, Wallis, Schweiz, 2023

Beurteilung der Versorgungsqualität



Befragte, welche die Versorgungsqualität als gut bis hervorragend beurteilen

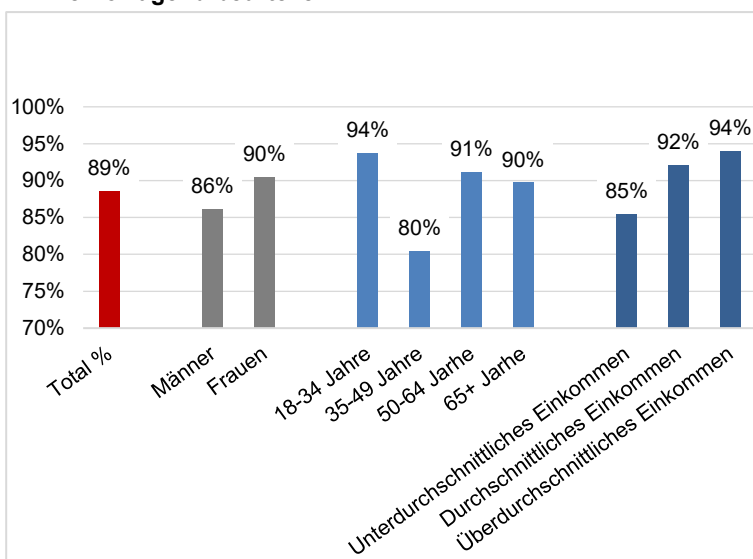
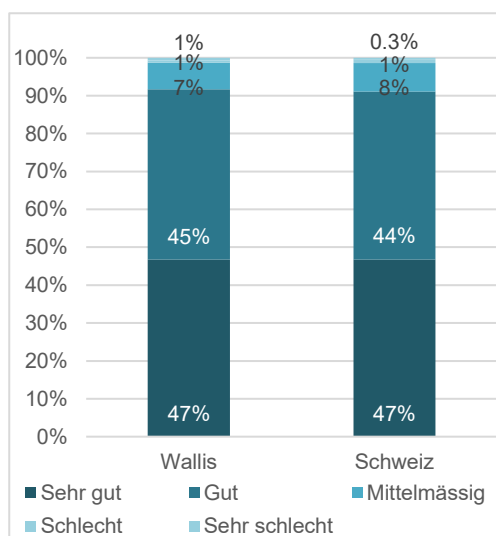
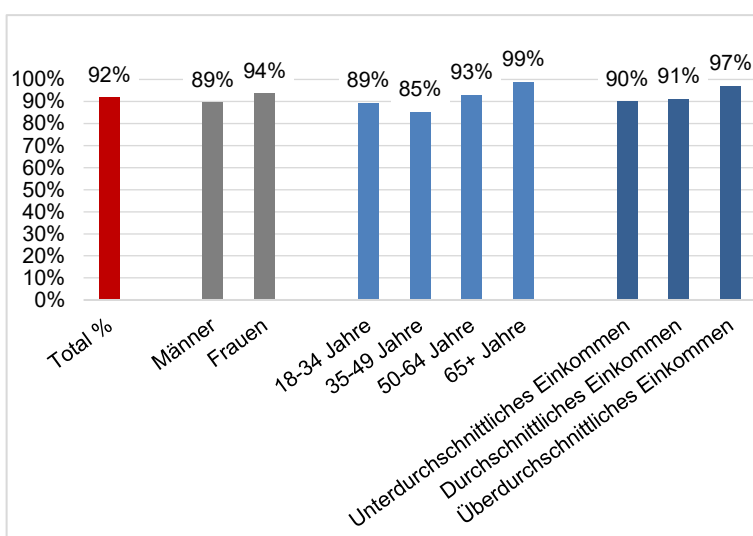


Abb. 6.10 Zufriedenheit mit der erhaltenen medizinischen Versorgung in der Hausarztpraxis in den letzten 12 Monaten, Wallis, Schweiz, 2023

Zufriedenheit mit der medizinischen Versorgung



Befragte, welche die medizinische Versorgung als gut bis sehr gut beurteilen



T. 6.3 Versorgungsqualität und Zufriedenheit mit der erhaltenen medizinischen Versorgung, Wallis-Schweiz, Vergleiche 2020-2023

Versorgungsqualität und Zufriedenheit mit der erhaltenen medizinischen Versorgung	Wallis		Schweiz	
	2020	2023	2020	2023
Befragte, welche die Versorgungsqualität als gut bis hervorragend beurteilen	97%	89%	97%	94%
Befragte, welche die erhaltene medizinische Versorgung als gut bis sehr gut beurteilen	96%	92%	96%	91%

Kasten 8 Bevölkerung 65+: Versorgungsqualität und Zufriedenheit mit der erhaltenen medizinischen Versorgung

2024 haben 81% der ab 65-jährigen Befragten im Wallis (Schweiz: 85%) angegeben, mit der Qualität der medizinischen Versorgung, die sie in den 12 Monaten vor der Befragung erhalten hatten, sehr oder eher zufrieden zu sein.

7. Diskussion und Ausblick

Die Ergebnisse der IHP-Studie 2023 im Wallis zeigen, dass es trotz einer allgemein guten Versorgungsqualität und hohen Patientenzufriedenheit noch gewisse Probleme gibt: ein Verzicht auf medizinische Leistungen aus Kostengründen, der im internationalen Vergleich hoch bleibt und über die Jahre zunimmt; eine sehr geringe Nutzung von eHealth-Tools; einige Probleme bei der Informationsübermittlung zwischen den Gesundheitsfachkräften. Diese Feststellungen lassen sich schweizweit machen.

Diese Probleme, vor allem der Verzicht auf medizinische Leistungen, fügen sich in einen Kontext, der von hohen und weiterhin ansteigenden Kosten für die Versicherten geprägt ist (6). In der Schweiz sind die Gesundheitsausgaben pro Einwohner zwischen 2000 und 2023 (unter Berücksichtigung der Inflation) um 55% angestiegen (5). 2023 hat fast die Hälfte der Befragten im Wallis angegeben, dass sie in den 12 Monaten vor der Befragung zusätzlich zu den Versicherungsprämien über 1'000 Franken selbst bezahlen mussten; 24% mussten zusätzlich über 2'000 Franken aus der eigenen Tasche bezahlen. Die Krankenversicherungsprämien sind 2024 und 2025 weiter angestiegen (6, 7). Obschon es unterstützende Massnahmen gibt (2023 kamen 23% der Befragten in den Genuss einer kantonalen Prämienverbilligung), wird relativ häufig aus Kostengründen auf medizinische Leistungen verzichtet, insbesondere bei den sozial und wirtschaftlich weniger gut situierten Gruppen. Der Kanton Wallis hat überdies bereits gewisse Massnahmen eingeführt, um solche Situationen zu begrenzen, indem er ab 2025 über 2'000 Haushalten eine finanzielle Unterstützung bis 500 Franken pro Jahr für zahnärztliche Leistungen gewährt (8). Es sei auch daran erinnert, dass sich der Verzicht auf medizinische Leistungen über die Kostengründe hinaus noch durch andere Faktoren erklären lässt, auf die im vorliegenden Bericht nicht eingegangen wurde (9): geografische Einschränkungen, Vertrauensverlust gegenüber dem Therapeuten, Verzicht angesichts einer unheilbaren Krankheit sowie die Entscheidung, nicht von der Grundversicherung (KVG) übernommene Therapien in Anspruch zu nehmen.

Die Umfrage 2023 hat auch gezeigt, dass sich die Nutzung digitaler Tools im Gesundheitsbereich (eHealth), beispielsweise um Dokumente oder Testresultate herunterzuladen oder eine Gesundheitsfachperson zu kontaktieren, sowohl im Wallis als auch in der Schweiz noch immer in Grenzen hält. Diese geringe Nutzung fügt sich in den breiteren Kontext einer noch unvollständigen Digitalisierung des Schweizer Gesundheitssystems, mit beispielsweise einer sehr schwachen Inanspruchnahme des elektronischen Patientendossiers (EPD) (10). Die Schwierigkeit, namentlich aufgrund des Föderalismus, in diesem Bereich eine nationale Strategie festzulegen und umzusetzen, könnte eine der Erklärungen für diesen Rückstand sein (11). Eine Verstärkung der digitalen Kompetenzen der Bevölkerung und eine Förderung der Akzeptanz von eHealth-Tools könnten dazu beitragen, die Effizienz des Systems zu verbessern, Kosten einzudämmen und die Versorgungsqualität zu steigern.

Stärken und Grenzen der Erhebung

Die IHP-Studie kennt einige methodologische Grenzen. Die Daten werden von den Befragten selbst angegeben und können daher einer verzerrten Wahrnehmung und Erinnerung unterworfen sein (Bias). Die internationalen Vergleiche sind mit Vorsicht zu interpretieren, da die Erwartungen an die Gesundheitssysteme und deren Eigenschaften je nach Land und kulturellem Kontext sehr unterschiedlich sein können. Die Zahl der Befragten im Wallis (N = 363) ist bescheiden und die nach Alter, Geschlecht oder Einkommen geschichteten Analysen sind mit Vorsicht zu geniessen. Ausserdem beziehen sich einige Indikatoren auf die zwei Jahre oder 12 Monate vor der Befragung, was auch die COVID-19-Pandemie umfasst, obschon der Fragebogen zum Ende der Pandemie ausgefüllt wurde. Diese Indikatoren müssen unter dem Blickwinkel der möglichen Auswirkungen der

Pandemie betrachtet werden, die insbesondere die Inanspruchnahme von Gesundheitsleistungen oder den Zugang dazu beeinflussen konnte. Einige Personen hatten beispielsweise Sprechstunden oder nicht dringende Eingriffe verschoben oder abgesagt oder gar auf medizinische Leistungen verzichtet, weil sie sich vor einer Ansteckung im Spital fürchteten oder das Gesundheitssystem nicht überlasten wollten.

In Bezug auf den Verzicht auf medizinische Leistungen ist es auch wichtig zu betonen, dass die IHP-Studie diesen Verzicht gestützt auf subjektive Aussagen misst, die Entscheidungen widerspiegeln, die von einer persönlichen Einschätzung des Kosten-Nutzen-Verhältnisses beeinflusst werden, ohne messen zu können, ob die fragliche Gesundheitsleistung medizinisch indiziert war oder nicht. Dieser Ansatz unterscheidet sich von den Ansätzen anderer Studien wie der Erhebung über die Einkommen und Lebensbedingungen (SILC), mit der eher der unfreiwillige Verzicht auf nötige Behandlungen aus Kostengründen ermittelt wird (12).

Die Stärken dieser Studie liegen allerdings in der repräsentativen Stichprobe, die nach dem Zufallsprinzip bestimmt wurde, und in der Möglichkeit eines Vergleichs der Walliser Ergebnisse mit jenen der Schweiz und mehrerer anderer einkommensstarker Länder, obschon Unterschiede bei den Vergütungssystemen diese Vergleiche teilweise erschweren können.

Ausblick

Die Erhebung bietet nützliche Informationen, um die Gesundheitspolitik auszurichten. Mehrere behandelte Themen entsprechen den Prioritäten aus der Strategie Gesundheit2030 des Bundesrates (13), mit der insbesondere eine qualitativ hochstehende und für alle zugängliche Gesundheitsversorgung gewährleistet, die digitale Innovation gefördert und soziale Ungleichheiten im Gesundheitsbereich beseitigt werden sollen.

Vor diesem Hintergrund muss sich die Gesundheitspolitik weiter anpassen, um den Verzicht auf medizinische Leistungen aus Kostengründen auf ein Minimum zu reduzieren und gleichzeitig Qualität, Zugänglichkeit und Solidarität in einem Gesundheitssystem, das angesichts seiner Kosten und des Fachkräftemangels unter Druck steht, auf einem hohen Niveau zu behalten.

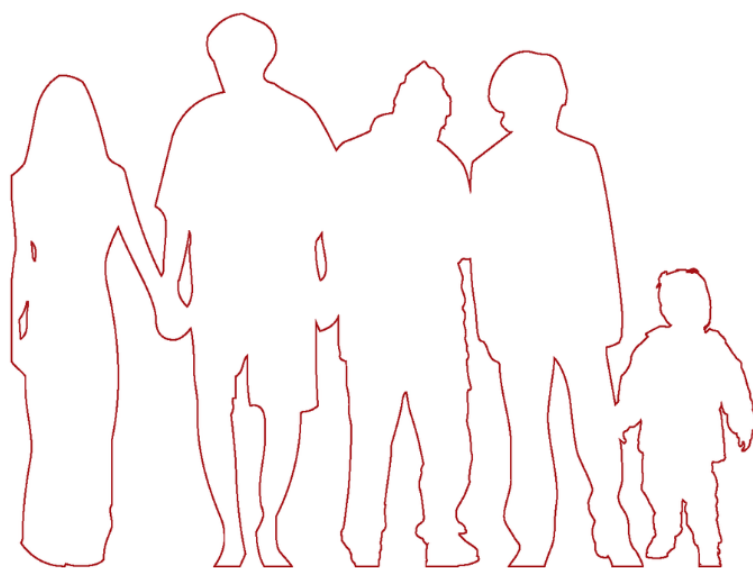
8. Quellen

1. Grosser Rat des Kantons Wallis. Gesundheitsgesetz (SGS/VS 800.1), 12.03.2020. [Available from: https://lex.vs.ch/app/de/texts_of_law/800.1]
2. OECD. Health at a Glance 2023: OECD Indicators, OECD Publishing. Paris; 2023.
3. OECD. Does Healthcare Deliver?: Results from the Patient-Reported indicator Surveys (ParRIS), OECD Publishing. Paris; 2025.
4. Bundesamt für Statistik (BFS). Kosten und Finanzierung des Gesundheitswesens im Jahr 2023, 2025. [Available from: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/gesundheit/kosten-finanzierung.gnpdetail.2025-0279.html>]
5. Schweizerisches Gesundheitsobservatorium (OBSAN). Kosten des Gesundheitswesens, 2025. [Available from: <https://ind.obsan.admin.ch/indicator/monam/kosten-des-gesundheitswesens>]
6. Schweizerische Eidgenossenschaft. Anhaltendes Kostenwachstum führt zu erneuter Prämienhöhung im Jahr 2025. [Available from: <https://www.news.admin.ch/de/nsb?id=102592>]
7. Schweizerische Eidgenossenschaft. Stark steigende Kosten führen zu deutlich höheren Prämien im Jahr 2024. [Available from: <https://www.news.admin.ch/de/nsb?id=97889>]
8. Kanton Wallis – Dienststelle für Gesundheitswesen. Finanzielle Unterstützung für die Zahnpflege - Konkrete Hilfe für 2300 Walliser Familien, 2025. [Available from: <https://www.vs.ch/de/web/communication/detail?articleId=37067226>]
9. Guinchard, B., Schmittler, M., Gally, M.-L., Amiguet, M., Barry, A. Imperfections du système d'assurances sociales: l'exemple de l'accès aux soins des jeunes retraité(e)s à revenu modeste. *Revue suisse de sociologie*. 2015;41(3):489–507.
10. Bundesamt für Gesundheit (BAG). Das elektronische Patientendossier in Zahlen, 2024. [Available from: <https://www.newsd.admin.ch/newsd/message/attachments/89858.pdf>]
11. Swissinfo. La Suisse cherche à combler son retard en termes de numérisation, 2024. [Available from: <https://www.swissinfo.ch/fre/la-suisse-cherche-%C3%A0-combler-son-retard-en-termes-de-num%C3%A9risation/72808169>]
12. Bundesamt für Statistik (BFS). Erhebung über die Einkommen und Lebensbedingungen (SILC), 2025. [Available from: <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/wirtschaftliche-soziale-situation-bevoelkerung/erhebungen/silc.html>]
13. Bundesamt für Gesundheit (BAG). Gesundheitspolitische Strategie des Bundesrats 2020–2030, 2019. [Available from: <https://www.bag.admin.ch/de/gesundheitspolitische-strategie-des-bundesrats-20202030>]

9. Anhang

Merkmale der befragten Wohnbevölkerung ab 65 Jahren, Wallis, Schweiz, 2024

	Wallis (N=365)	Schweiz (N=2'634)
Alter		
Mittel	74 Jahre	75 Jahre
Maximum	97 Jahre	102 Jahre
Minimum	65 Jahre	65 Jahre
Geschlecht		
Männer	43%	47%
Frauen	57%	53%
Bildung*		
Obligatorische Schule	24%	17%
Sekundarstufe II	60%	61%
Tertiärstufe	16%	21%
Einkommen		
Unter 3'500 CHF pro Monat	30%	22%
Über 3'500 CHF pro Monat	70%	78%
Art von Versicherung		
Ordentlich mit Franchise	57%	40%
Hausarztmodell	37%	50%
Andere**	6%	10%
*: Obligatorische Schule: ohne Schulabschluss oder obligatorische Schulzeit abgeschlossen; Sekundarstufe: Lehren und Berufsbildungen, Berufsfachschulen, allgemeine Mittelschulen, Fach- und Handelsmittelschulen, Matura (Gymnasium, Berufsmatura, Fachmatura); Tertiärstufe: höhere Fachschulen, Fachhochschulen, pädagogische Hochschulen, Universitäten, ETH, Doktorat **: Gruppenpraxen/Ärzt Netzwerk (HMO = Health Maintenance Organization), Telemedizin (Callmed, Telmed), Wahlfranchisen, Bonusversicherung		



Avenue Grand-Champsec 64
1950 Sitten

www.ovs.ch