

forsa.

hkk
KRANKENKASSE

hkk GESUNDHEITSUMFRAGE | 2026

Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung

Ergebnisse einer repräsentativen forsa-Befragung
im Auftrag der hkk



Datenbasis: 1.002 Befragte
Erhebungszeitraum: 20. bis 26. Februar 2026
Statistische Fehlertoleranz: +/- 3 Prozentpunkte
Auftraggeber: hkk Krankenkasse

Hausarztpraxis – Vorhandensein und Besuchshäufigkeit

Die große Mehrheit aller Befragten (95 %) hat eine feste Hausarztpraxis, an die sie sich bei Krankheit oder sonstigen gesundheitlichen Problemen wenden können. In den letzten 12 Monaten waren dann auch 37 Prozent aller Befragten ein- bis zweimal, 31 Prozent drei- bis viermal und 18 Prozent fünfmal oder häufiger in ihrer Hausarztpraxis. 8 Prozent aller Befragten waren in den letzten 12 Monaten nicht in ihrer Hausarztpraxis.

Mit zunehmendem Alter steigt insbesondere der Anteil der häufigeren Hausarztbesuche (mindestens dreimal pro Jahr).

Häufigkeit des Besuchs der Hausarztpraxis

Es waren in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis

	ein- bis zweimal	drei- bis viermal	fünf- bis zehnmal	häufiger als zehnmal	gar nicht	es haben keine Hausarztpraxis	
	%	%	%	%	%	%	
insgesamt	37	31	13	5	8	5	
Männer	35	29	13	4	12	8	
Frauen	39	33	14	6	5	3	
18- bis 29-Jährige	51	19	6	4	11	10	
30- bis 44-Jährige	43	23	11	3	14	6	
45- bis 59-Jährige	34	31	14	6	9	5	
60 Jahre und älter	30	41	17	6	3	3	
Ortsgröße (Einwohner):	unter 5.000	37	33	15	3	6	6
	5.000 bis unter 20.000	39	29	16	5	7	3
	20.000 bis unter 100.000	29	34	15	6	10	5
	100.000 bis unter 500.000	42	29	11	7	7	4
	500.000 und mehr	42	28	8	2	10	10

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“ bzw. keine Angabe

Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung

Die meisten der Befragten, die in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis waren, sind insgesamt mit der gesundheitlichen Versorgung durch ihre Hausarztpraxis sehr zufrieden (52 %) oder eher zufrieden (39 %).

8 Prozent sind mit der gesundheitlichen Versorgung durch ihre Hausarztpraxis weniger zufrieden bzw. unzufrieden.

Mit zunehmender Besuchshäufigkeit steigt der Anteil der „sehr zufriedenen“ Befragten.

Zufriedenheit mit der hausärztlichen Versorgung

Mit der gesundheitlichen Versorgung durch ihre Hausarztpraxis, die sie in den letzten 12 Monaten erhalten haben, sind

	sehr zufrieden	eher zufrieden	weniger zufrieden bzw. unzufrieden	
	%	%	%	
insgesamt	52	39	8	
Männer	50	42	8	
Frauen	54	37	8	
18- bis 29-Jährige	52	42	4	
30- bis 44-Jährige	40	51	10	
45- bis 59-Jährige	54	37	8	
60 Jahre und älter	57	33	8	
Ortsgröße (Einwohner):	unter 5.000	45	43	12
	5.000 bis unter 20.000	50	42	7
	20.000 bis unter 100.000	54	38	7
	100.000 bis unter 500.000	51	40	9
	500.000 und mehr	58	33	7
Hausarztbesuche:	ein- bis zweimal	46	44	8
	drei- bis viermal	55	37	8
	fünfmal und mehr	58	33	8

Basis: Befragte, die in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis waren; an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“ bzw. keine Angabe

Bewertung einzelner Aspekte der Hausarztpraxis

Unter denjenigen Befragten mit einem Hausarztbesuch im letzten Jahr, bewertet die große Mehrheit (93 %) die Kommunikation durch die Ärztin bzw. den Arzt als (sehr) gut – also z. B. als freundlich, respektvoll oder beantwortet Fragen.

Ähnlich viele bewerten auch die Qualität der Untersuchung und Behandlung (90 %) sowie die Verständlichkeit der Informationen (z. B. zur gesundheitlichen Situation, Diagnose oder Behandlungsmöglichkeiten) (89 %) positiv.

Mit den Wartezeiten in der Praxis bei einem persönlichen Termin sind 79 Prozent zufrieden, mit der Erreichbarkeit der Praxis z. B. per Telefon, Mail oder Kontaktformular auf der Website 78 Prozent. Jeweils rund jede fünfte befragte Person (21 %) bewertet diese beiden Aspekte in der Hausarztpraxis etwas zurückhaltender (weniger/gar nicht gut).

Ähnliches gilt für die Bewertung der Wartezeit auf einen Termin, z. B. zur Vorsorge: 77 Prozent bewerten diese als (sehr) gut, 19 Prozent als weniger bzw. gar nicht gut.

Die Abstimmung mit anderen Behandelnden (Facharztpraxen, Therapeuten/Therapeutinnen) bewerten 66 Prozent als gut, 15 Prozent als weniger gut – ein recht großer Anteil von 19 Prozent kann hierzu allerdings keine Einschätzung abgeben („weiß nicht“).

Bewertung einzelner Aspekte der Hausarztpraxis I

Die folgenden Aspekte bei ihrer Hausarztpraxis bewerten als

	sehr gut	eher gut	weniger gut	gar nicht gut	weiß nicht
	%	%	%	%	%
Kommunikation durch Ihre Ärztin oder Ihren Arzt (z. B. freundlich, respektvoll, nimmt sich Zeit, beantwortet Fragen)	64	28	6	1	1
Qualität der Untersuchung und Behandlung	45	45	8	1	1
Verständlichkeit der Informationen (z. B. zur gesundheitlichen Situation, Diagnose, Behandlungsmöglichkeiten)	52	37	8	1	2
Wartezeiten in der Praxis bei einem persönlichen Termin	32	46	17	4	1
Erreichbarkeit der Praxis (z. B. per Telefon, per Mail, per Kontaktformular auf der Website, etc.)	39	39	17	4	1
Wartezeit auf einen Termin, z. B. zur Vorsorge	37	40	16	3	4
Abstimmung mit anderen Behandelnden (Facharztpraxen, Therapeutinnen und Therapeuten, Kliniken)	27	39	12	3	19

Basis: Befragte, die in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis waren

Unterschiede in der Bewertung der Kommunikation des Arztes/der Ärztin, der Behandlungsqualität und der Verständlichkeit der Informationen zeigen sich zwischen den verschiedenen Bevölkerungsgruppen oder auch in Abhängigkeit der Besuchshäufigkeit der Hausarztpraxis kaum.

Bewertung einzelner Aspekte der Hausarztpraxis II

Die folgenden Aspekte bewerten als gut

	Kommunikation durch die Ärztin/den Arzt		Qualität der Untersuchung und Behandlung		Verständlichkeit der Informationen		
	ja %	nein %	ja %	nein %	ja %	nein %	
insgesamt	93	7	90	9	89	9	
Männer	93	6	89	10	89	9	
Frauen	92	8	90	9	89	8	
18- bis 29-Jährige	97	3	94	6	86	9	
30- bis 44-Jährige	88	11	84	15	87	8	
45- bis 59-Jährige	92	8	92	8	92	8	
60 Jahre und älter	94	6	90	9	90	9	
Ortsgröße (Einwohner):	unter 5.000	96	4	87	13	89	8
	5.000 bis unter 20.000	90	10	90	9	88	9
	20.000 bis unter 100.000	89	10	88	10	86	10
	100.000 bis unter 500.000	94	6	88	11	90	10
Hausarztbesuche:	500.000 und mehr	98	2	95	3	96	4
	ein- bis zweimal	93	7	87	11	89	8
	drei- bis viermal	93	7	92	8	90	8
	fünfmal und mehr	92	8	92	8	89	10

Basis: Befragte, die in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis waren; an 100 Prozent jeweils fehlende Angaben = „weiß nicht“ bzw. keine Angabe

Die Abstimmung mit anderen Behandelnden wird von den über 60-Jährigen sowie von denjenigen, die im letzten Jahr mindestens fünfmal in ihrer Hausarztpraxis waren, überdurchschnittlich häufig positiv bewertet. Möglicherweise hängt dies mit stärkerer eigener Erfahrung im Behandlungsprozess zusammen.

Bewertung einzelner Aspekte der Hausarztpraxis III

		Die folgenden Aspekte bewerten als gut							
		Wartezeiten in der Praxis bei einem persönlichen Termin		Erreichbarkeit der Praxis		Wartezeit auf einen Termin, z. B. zur Vorsorge		Abstimmung mit anderen Behandelnden	
		ja	nein	ja	nein	ja	nein	ja	nein
		%	%	%	%	%	%	%	%
insgesamt		79	21	78	22	77	19	66	16
Männer		76	23	76	23	77	18	66	18
Frauen		80	19	80	20	78	19	66	14
18- bis 29-Jährige		88	12	84	16	83	11	56	12
30- bis 44-Jährige		72	27	74	26	77	16	54	21
45- bis 59-Jährige		74	24	74	26	73	24	65	15
60 Jahre und älter		81	18	81	19	78	19	76	14
Ortsgröße (Einwohner):	unter 5.000	81	19	74	26	76	22	67	16
	5.000 bis unter 20.000	75	24	77	23	77	21	67	15
	20.000 bis unter 100.000	81	17	81	19	78	17	67	19
	100.000 bis unter 500.000	80	19	77	23	79	17	62	12
	500.000 und mehr	76	23	79	21	76	16	67	15
Hausarztbesuche:	ein- bis zweimal	75	24	76	24	73	21	57	17
	drei- bis viermal	81	18	79	21	81	16	69	15
	fünfmal und mehr	82	18	80	20	80	18	80	14

Basis: Befragte, die in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis waren; an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“ bzw. keine Angabe

Fast alle Befragten (93 %) haben immer (53 %) oder zumindest meistens (40 %) das Gefühl, dass ihre Ärztin oder ihr Arzt sie bzw. ihre Beschwerden ernst nimmt und sie gut betreut.

Nur wenige (6 %) haben dieses Gefühl nur selten oder nie.

Fühlt man sich ernst genommen und gut betreut?

		Es haben das Gefühl, dass ihre Ärztin oder ihr Arzt sie bzw. ihre Beschwerden ernst nimmt und sie gut betreut			
		immer	meistens	selten	(so gut wie) nie
		%	%	%	%
insgesamt		53	40	5	1
Männer		56	37	5	0
Frauen		52	42	5	1
18- bis 29-Jährige		61	30	3	0
30- bis 44-Jährige		41	51	6	2
45- bis 59-Jährige		51	41	8	0
60 Jahre und älter		59	36	5	1
Ortsgröße (Einwohner):	unter 5.000	47	48	5	0
	5.000 bis unter 20.000	54	42	3	1
	20.000 bis unter 100.000	54	39	7	1
	100.000 bis unter 500.000	54	32	9	0
	500.000 und mehr	57	39	3	1
Hausarztbesuche:	ein- bis zweimal	52	38	7	1
	drei- bis viermal	52	45	3	0
	fünfmal und mehr	59	34	7	0

Basis: Befragte, die in den letzten 12 Monaten in ihrer Hausarztpraxis waren; an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“ bzw. keine Angabe

Maßnahmen für eine bedarfsgerechte medizinische Versorgung

Danach gefragt, wie sinnvoll verschiedene Maßnahmen bewertet werden, die dazu beitragen sollen, dass Patientinnen und Patienten diejenige medizinische Versorgung erhalten, die für ihr Anliegen am besten geeignet ist, wird insbesondere die Möglichkeit einer elektronischen Überweisung, die medizinische Daten digital übermittelt, um Doppeluntersuchungen zu vermeiden und die Behandlungsqualität zu erhöhen, als (sehr) sinnvoll angesehen (88 %).

70 Prozent fänden zudem eine zentrale Terminplattform (sehr) sinnvoll, bei der Arztpraxen einen Teil ihrer Termine für eine Vergabe nach medizinischer Notwendigkeit bereitstellen müssen, sinnvoll.

Rund die Hälfte bewertet eine Pflicht, wonach zunächst eine für längere Zeit verbindlich gewählte Hausarztpraxis aufgesucht werden muss, die bei Bedarf an Facharztpraxen oder Kliniken überweist, als sinnvoll (53 %). Ebenso viele fänden ein „Ersteinschätzungsverfahren“, bei dem vorab (digital, telefonisch oder persönlich) geklärt wird, welche Anlaufstelle die richtige ist, sinnvoll.

Eher kritisch bewertet werden eine Gebühr, wenn Patientinnen und Patienten ohne Überweisung ihrer Hausarztpraxis direkt eine Facharztpraxis aufsuchen (64 % weniger/gar nicht sinnvoll), die Wiedereinführung einer allgemeinen Praxisgebühr z. B. in Höhe von 15 Euro pro Quartal (80 %) oder die Einführung einer Kontaktgebühr, z. B. in Höhe von 3 oder 4 Euro, die bei jedem Arztbesuch anfällt (82 %).

Maßnahmen für eine bedarfsgerechte medizinische Versorgung I

Um dazu beizutragen, dass Patientinnen und Patienten diejenige medizinische Versorgung erhalten, die für ihr Anliegen am besten geeignet ist, fänden ...

	sehr sinnvoll %	eher sinnvoll %	weniger sinnvoll %	gar nicht sinnvoll %
eine elektronische Überweisung, die medizinische Daten digital übermittelt, um Doppeluntersuchungen zu vermeiden und die Behandlungsqualität zu erhöhen	48	40	5	5
eine zentrale Terminplattform, bei der Arztpraxen einen Teil ihrer Termine für eine Vergabe nach medizinischer Notwendigkeit bereitstellen müssen	24	46	14	10
eine Pflicht, zunächst eine für längere Zeit verbindlich gewählte Hausarztpraxis aufzusuchen, die bei Bedarf an Facharztpraxen oder Kliniken überweist	21	32	27	17
ein „Ersteinschätzungsverfahren“, bei dem vorab – digital, telefonisch (z. B. über die Telefonnummer 116 117) oder persönlich - geklärt wird, welche Anlaufstelle die richtige ist	16	37	24	17
eine Gebühr, wenn Patientinnen und Patienten ohne Überweisung ihrer Hausarztpraxis direkt eine Facharztpraxis aufsuchen	11	21	27	37
die Wiedereinführung einer allgemeinen Praxisgebühr, z. B. in Höhe von 15 Euro pro Quartal	5	10	20	60
die Einführung einer Kontaktgebühr, z. B. in Höhe von 3 oder 4 Euro, die bei jedem Arztbesuch anfällt	5	9	19	63

an 100 Prozent fehlende Angaben = „weiß nicht“ bzw. keine Angabe

Männer fänden ein „Ersteinschätzungsverfahren“ sowie eine Gebühr, wenn Patientinnen und Patienten ohne Überweisung ihrer Hausarztpraxis direkt zur Facharztpraxis gehen etwas häufiger als Frauen sinnvoll.

Eine zentrale Terminplattform fänden insbesondere die unter 50-Jährigen sinnvoll, ein „Ersteinschätzungsverfahren“ vor allem die unter 30-Jährigen.

Die Pflicht, zunächst eine für längere Zeit verbindlich gewählte Hausarztpraxis aufzusuchen, befürworten die über 60-Jährigen etwas häufiger als die jüngeren Befragten. Ähnliches gilt für die Befragten ab 45 Jahren hinsichtlich einer Gebühr, wenn Patientinnen und Patienten ohne Überweisung ihrer Hausarztpraxis direkt eine Facharztpraxis aufsuchen sowie einem „Ersteinschätzungsverfahren“.

Maßnahmen für eine bedarfsgerechte medizinische Versorgung II

Um dazu beizutragen, dass Patientinnen und Patienten diejenige medizinische Versorgung erhalten, die für ihr Anliegen am besten geeignet ist, fänden sehr/eher sinnvoll:	insgesamt	Männer	Frauen	18–29 Jahre	30–44 Jahre	45–59 Jahre	60 Jahre und älter
	%	%	%	%	%	%	%
eine elektronische Überweisung, die medizinische Daten digital übermittelt, um Doppeluntersuchungen zu vermeiden und die Behandlungsqualität zu erhöhen	88	87	89	92	93	86	84
eine zentrale Terminplattform, bei der Arztpraxen einen Teil ihrer Termine für eine Vergabe nach medizinischer Notwendigkeit bereitstellen müssen	70	69	71	82	72	73	61
eine Pflicht, zunächst eine für längere Zeit verbindlich gewählte Hausarztpraxis aufzusuchen, die bei Bedarf an Facharztpraxen oder Kliniken überweist	53	53	53	46	42	54	63
ein „Ersteinschätzungsverfahren“, bei dem vorab – digital, telefonisch (z. B. über die Telefonnummer 116 117) oder persönlich – geklärt wird, welche Anlaufstelle die richtige ist	53	57	49	87	56	47	40
eine Gebühr, wenn Patientinnen und Patienten ohne Überweisung ihrer Hausarztpraxis direkt eine Facharztpraxis aufsuchen	32	40	24	20	28	36	37
die Wiedereinführung einer allgemeinen Praxisgebühr, z. B. in Höhe von 15 Euro pro Quartal	15	18	13	9	13	18	18
die Einführung einer Kontaktgebühr, z. B. in Höhe von 3 oder 4 Euro, die bei jedem Arztbesuch anfällt	14	19	10	9	16	13	17

Befragte, die in den letzten 12 Monaten nicht beim Hausarzt waren bzw. keine feste Hausarztpraxis haben, fänden eine Pflicht, zunächst eine für längere Zeit verbindlich gewählte Hausarztpraxis aufzusuchen, seltener als diejenigen mit fester Hausarztpraxis, die im letzten Jahr auch besucht wurde, sinnvoll.

Ein „Ersteinschätzungsverfahren“ fänden diejenigen, die im letzten Jahr mindestens fünfmal bei ihrer Hausarztpraxis waren, seltener als der Durchschnitt aller Befragten sinnvoll. Häufiger als der Durchschnitt fänden die Befragten mit „regelmäßigen Arztbesuchen“ hingegen eine Gebühr sinnvoll, sollten Patientinnen und Patienten ohne Überweisung ihrer Hausarztpraxis direkt eine Facharztpraxis aufsuchen.

Maßnahmen für eine bedarfsgerechte medizinische Versorgung III

Um dazu beizutragen, dass Patientinnen und Patienten diejenige medizinische Versorgung erhalten, die für ihr Anliegen am besten geeignet ist, fänden sehr/eher sinnvoll:	insgesamt	Hausarztbesuche:			
	%	gar nicht	ein- bis zweimal	drei- bis viermal	fünfmal und mehr
	%	%	%	%	%
eine elektronische Überweisung, die medizinische Daten digital übermittelt, um Doppeluntersuchungen zu vermeiden und die Behandlungsqualität zu erhöhen	88	84	90	86	88
eine zentrale Terminplattform, bei der Arztpraxen einen Teil ihrer Termine für eine Vergabe nach medizinischer Notwendigkeit bereitstellen müssen	70	67	68	72	74
eine Pflicht, zunächst eine für längere Zeit verbindlich gewählte Hausarztpraxis aufzusuchen, die bei Bedarf an Facharztpraxen oder Kliniken überweist	53	39	57	51	59
ein „Ersteinschätzungsverfahren“, bei dem vorab – digital, telefonisch (z. B. über die Telefonnummer 116 117) oder persönlich – geklärt wird, welche Anlaufstelle die richtige ist	53	66	56	51	43
eine Gebühr, wenn Patientinnen und Patienten ohne Überweisung ihrer Hausarztpraxis direkt eine Facharztpraxis aufsuchen	32	31	29	30	40
die Wiedereinführung einer allgemeinen Praxisgebühr, z. B. in Höhe von 15 Euro pro Quartal	15	15	18	14	14
die Einführung einer Kontaktgebühr, z. B. in Höhe von 3 oder 4 Euro, die bei jedem Arztbesuch anfällt	14	17	18	11	11

Impressum

Herausgeberin

**hkk Krankenkasse
(Handelskrankenkasse)**
28185 Bremen
Tel. 0421 3655-0
Fax 0421 3655-3700

hkk.de

Umfrage

forsa Gesellschaft für
Sozialforschung und
statistische Analysen mbH
Gutenbergstraße 2
10587 Berlin
E-Mail info@forsa.de

Projektleitung

hkk Krankenkasse
Anna Nymbach
anna.nymbach@hkk.de

Redaktion

hkk Krankenkasse
Holm Ay
holm.ay@hkk.de
Margit Schmidt
margit.schmidt@hkk.de

Bildnachweise

Titel
© Getty Images

Veröffentlicht im März 2026