

Gesundheitsfonds 2009:

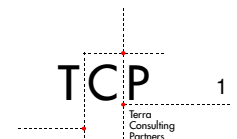
„Versorgungsmanagement wird zur Arena des Wettbewerbs in der Krankenversicherung – und Kommunikation ist die Speerspitze“

Sponsor: www.spectrumk.de



02. Juli 2009 / Version 1.0
ISBN 978-3-941062-04-7

<http://www.terraconsult.de>



Das Projektziel war die Untersuchung des Marktpotenzials neuer Versorgungs- und Kommunikationsangebote der GKV aus Kundensicht sowie die Ableitung von Schlussfolgerungen zur strategischen Rolle der Krankenkasse der Zukunft

Untersuchungsschwerpunkte

- Gesundheitsfonds und Gesundheitsverhalten
- Erwartungen an eine gute Krankenversicherung
- Bekanntheit und Nutzung innovativer Versorgungsangebote
- Zufriedenheit mit den einzelnen Leistungs- und Servicebereichen
- Beziehungssystem Arzt-Krankenhaus-Reha-Krankenkasse: Optimierungspotenziale in der Behandlungskette
- Gesundheitskommunikation: Kontakthäufigkeit und Kommunikationswege zu den Zielgruppen
- Imagewahrnehmung, Imageprofile
- Kundenzufriedenheit und Kundenbindung
- Kündigungsverhalten, Wechselabsichten, Wechselgründe
- Benchmarkvergleiche der Hauptwettbewerber
- Künftige Rollenkonstellation im Gesundheitsmarkt: Krankenkasse der Zukunft
- Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen für die künftige strategische Kundenausrichtung der gesetzlichen Krankenkassen

Online Qualitätspanel und solides Stichprobendesign sichern höchste Daten- und Ergebnisqualität

Untersuchungssteckbrief

Methodik

- Online-Repräsentativ-Befragung von GKV- Versicherten
- Nutzung des größten deutschen Online Panels „meinungsplatz.de“
 - Rekrutierungsbasis: 17 Mio. tägliche Kontakte der Verlagsgruppe Holtzbrinck über die Medien, u. a. Handelsblatt, Die Zeit, Wirtschaftswoche, Der Tagesspiegel, Lokalzeitungen und wachstumsstarke Online-Portale wie parship.de und StudiVZ
 - Rekrutierung sowohl offline als auch online
 - Befragungseinladung über personalisierte E-Mails inkl. Hyperlink zum Fragebogen
- Standardisierter Fragebogen

Grundgesamtheit

- Bevölkerung der Bundesrepublik Deutschland im Alter von 15 bis 65 Jahren, die zum Untersuchungszeitpunkt gesetzlich krankenversichert war (70 Mio. Versicherte)

Stichprobe

- Stichprobengröße $n = 1.085$
- Quotierung gemäß der Verteilung in der deutschen Bevölkerung anhand der Kriterien
 - Kassenart und TOP-Player im GKV-Markt (9 Kategorien)
 - Geschlecht (2 Kategorien)
 - Alter (10 Kategorien)
 - Bundesland (16 Kategorien)
- Disproportionale Selektion der AOK- und BKK-Kassenzugehörigkeit

Feldarbeit

- 28. April bis 6. Mai 2009

Demografie

- Alter, Geschlecht, Versichertenstatus, Haushaltsgröße, Kinder, Lebensform, Bildungsabschluss, Haushaltsnettoeinkommen, Bundesland

Gesundheitsspezifische Zusatzinformationen

- Gesundheitszustand, chronische Erkrankungen, Erkrankungsart, Hausarzt-/ Facharztbesuch, Krankenhaus-/ Reha-Aufenthalt

Renommierete Kooperationspartner: Hochschule für Technik und Wirtschaft HTW Berlin und Panelbiz GmbH

Kooperationspartner

Praxispartner Online Panel

- Panelbiz GmbH Berlin
- ein Unternehmen des Holtzbrinck-Verlages, der viertgrößten deutschen Mediengruppe
- Betreiber des größten deutschen Online-Panels mit 250.000 aktiven Teilnehmern aller Bevölkerungsgruppen sowie mehrerer Expertenpanel

Wissenschaftlicher Beirat

- Mit Herrn Prof. Dr. Reinold Roski vom Fachbereich Wirtschaftskommunikation, Medienmanagement, Gesundheitskommunikation der HTW Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin konnte ein renommierter Fachexperte mit breitem Erfahrungs- und Publikationsspektrum als wissenschaftlicher Beirat der Studie gewonnen werden.
 - Herr Prof. Roski ist Direktor des postgradualen Masterstudienganges MBA Health Communication Management an der HTW Berlin und Herausgeber der Zeitschrift „Versorgungsforschung“.
- Herr Prof. Dr. Rudolf Swat vom Fachbereich Wirtschaftswissenschaften - Wirtschaftsinformatik, Quantitative Methoden der HTW Hochschule für Technik und Wirtschaft Berlin unterstützt als Fachexperte für statistische Verfahren die Qualitätssicherung der Untersuchung.