

HEUTE UND MORGEN GKV-TRENDSTUDIE – April 2018

Digitalisierung in der GKV – Was sich Mitglieder an digitalen Lösungen von ihrer Kasse wünschen





KRANKENKASSEN HINKEN DEN BEDÜRFNISSEN IHRER MITGLIEDER HINTERHER:

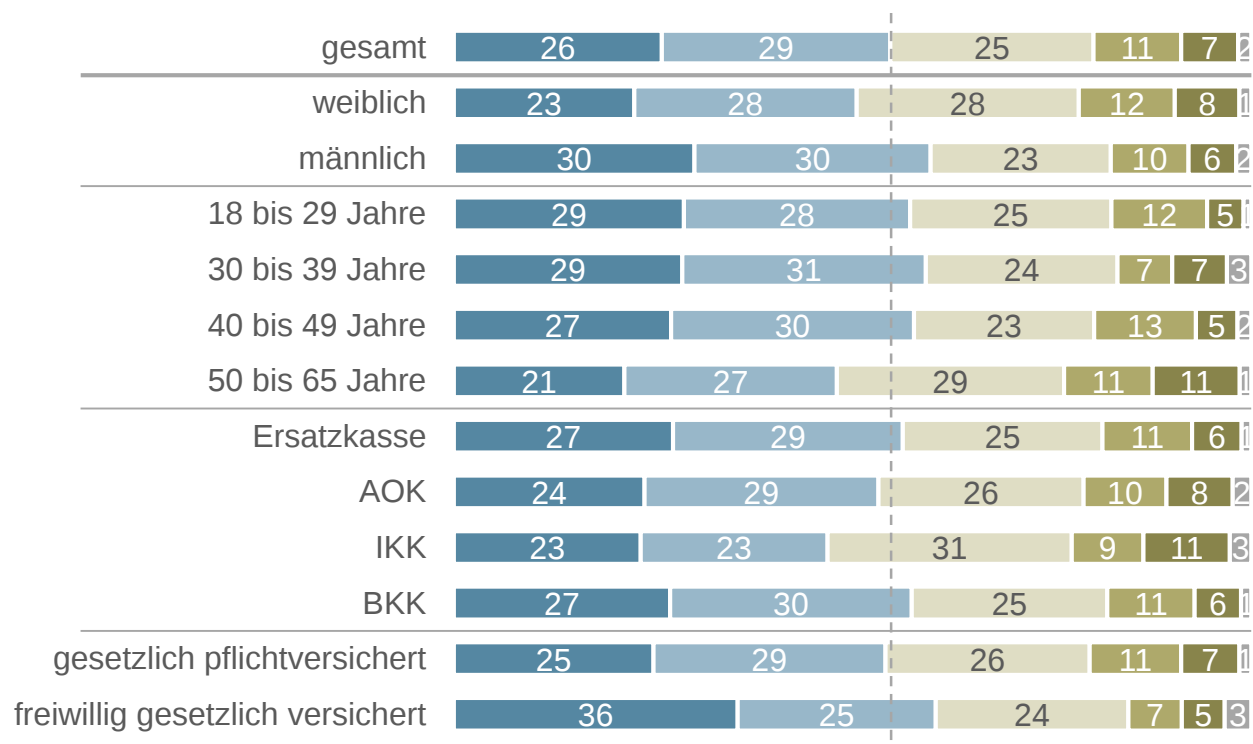
- ▶ 51% der Befragten wünschen sich mehr digitale Lösungen von ihrer Kasse.
- ▶ Mehr als jeder Zweite (55%) wünscht sich die Regelung des Großteils seiner Krankenkassen-Angelegenheiten online.
- ▶ 66% sehen in der Online-Regelung ihrer Krankenkassen-Angelegenheiten eine Zeitersparnis, 64% würden sich flexibler fühlen.
- ▶ 57% würden es sich zutrauen, ihre Krankenkassen-Angelegenheiten online komplett selbstständig zu regeln.

**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Gut die Hälfte (55%) würde gerne den Großteil ihrer Krankenkassen-Angelegenheiten online regeln.

? Ich würde gerne den Großteil meiner Krankenkassen-Angelegenheiten online regeln.

■ trifft voll zu ■ trifft eher zu ■ teils, teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft gar nicht zu ■ weiß nicht



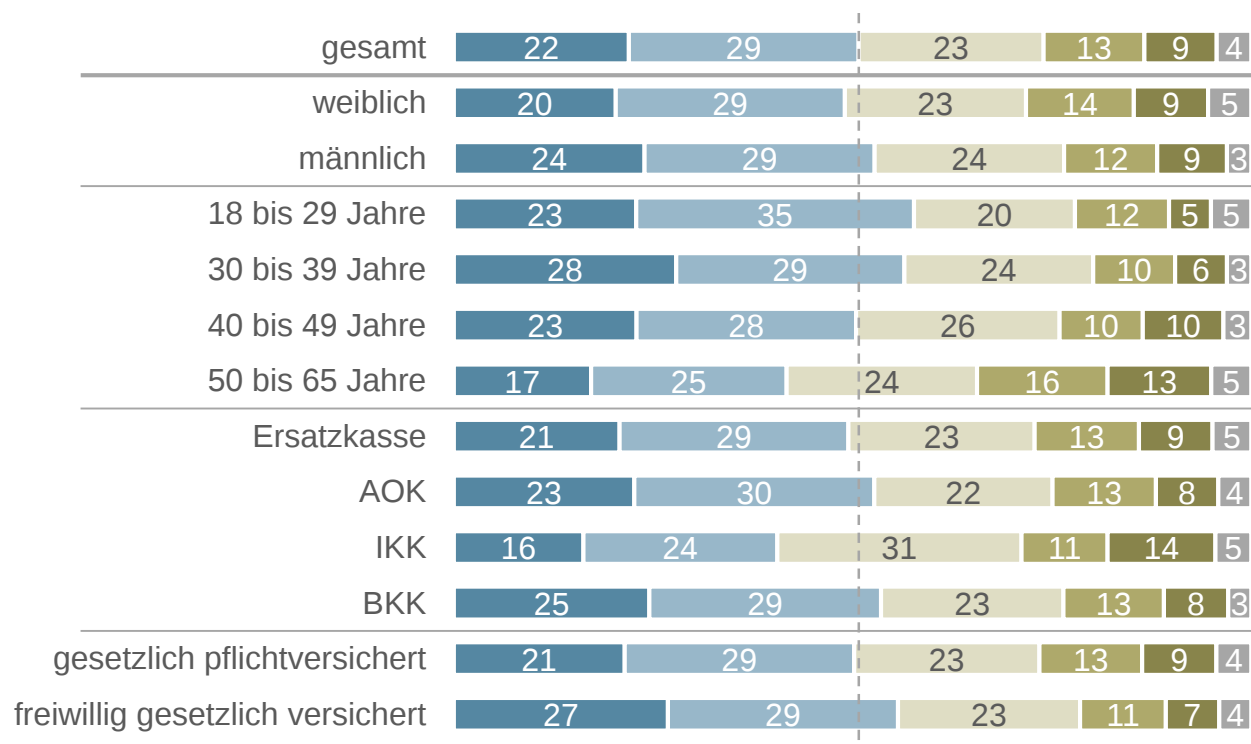
**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Wie stehen Sie zum Thema Internet bei der Abwicklung von Krankenkassen-Angelegenheiten? Bitte geben Sie an, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zutreffen. Angaben in Prozent, gesamt: n=1.500, Geschlecht: n=686-814, Altersgruppen: n=262-477, Kassenart: n=111-659, Versicherungsart: n=149-1.351

Etwa die Hälfte (51%) der Befragten wünscht sich mehr digitale Lösungen von ihrer Krankenkasse.

? Ich würde gerne mehr digitale Lösungen von meiner Krankenkasse angeboten bekommen (z.B. die Möglichkeit Anträge online auszufüllen oder Krankmeldungen per App einzureichen).

■ trifft voll zu ■ trifft eher zu ■ teils, teils ■ trifft eher nicht zu ■ trifft gar nicht zu ■ weiß nicht



**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Wie stehen Sie zum Thema Internet bei der Abwicklung von Krankenkassen-Angelegenheiten? Bitte geben Sie an, inwieweit die folgenden Aussagen auf Sie persönlich zutreffen. Angaben in Prozent, gesamt: n=1.500, Geschlecht: n=686-814, Altersgruppen: n=262-477, Kassenart: n=111-659, Versicherungsart: n=149-1.351



DIE KOMMUNIKATION ZWISCHEN
KRANKENKASSEN UND VERSICHERTEN
VERLÄUFT SCHLEPPEND:
OBWOHL GROSSES INTERESSE AN
DIGITALEN LÖSUNGEN BESTEHT,
KENNEN VIELE DAS DIGITALE ANGEBOT
IHRER KRANKENKASSE NICHT.

Viele der untersuchten Online-Angebote haben Begeisterungspotenzial. Jedoch existiert bei allen Leistungen ein großes Informationsdefizit.



Relevanz und Kenntnis der Online-Angebote der GKVen

■ würde mich begeistern

■ spricht mich an

■ Ich weiß nicht, ob meine Kasse das anbietet.

Digitale Patientenquittung

27

42

80

Online-Mitgliederbereich /
Kundenportal

26

38

43

...

18

37

68

...

15

38

64

...

15

35

70

...

11

36

82

...

8

29

86

...

8

27

83

Social-Media-Angebote

6

14

76

**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Unabhängig davon, ob Sie den Online-Auftritt Ihrer Krankenkasse kennen oder nicht; wie würden Sie es bewerten, wenn Ihre Krankenkasse die folgenden Online-Angebote anbietet? Angaben in Prozent; Ranking nach Top2; n=1.500

Bietet Ihre Kasse dies bereits an und nutzen Sie dies auch persönlich? Angaben in Prozent; n=1.500

Die folgenden Online-Angebote von GKVen wurden den Befragten randomisiert vorgestellt und hinsichtlich ihrer Kenntnis, Nutzung und Relevanz untersucht.



1. Digitale Patientenquittung



2. Online-Mitgliederbereich / Kundenportal



3. Online-Gesundheits-coachings



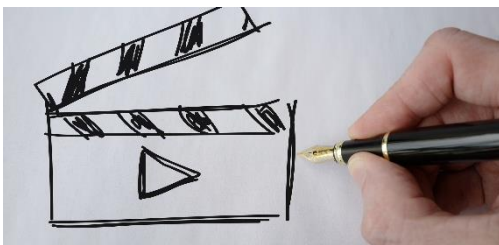
4. Gesundheitsportal



5. Chat-Funktion auf der Homepage



6. Telemedizin



7. YouTube-Kanal / Videoangebot



8. Online-Communities



9. Social-Media-Angebote

ÜBERSICHT ÜBER DIE VORGESTELLTEN THERAPIE-APPS

- Zusätzlich wurden den Befragten jeweils drei verschiedene real existierende Apps von Krankenkassen vorgestellt. Diese unterscheiden sich hinsichtlich der Thematik und der angebotenen Funktionen.
- Zur Vermeidung von Markeneffekten blieben die Namen der Krankenkassen anonym. Die Vorstellung der Apps erfolgte randomisiert, um Reihenfolgeeffekte zu vermeiden.

Migräne-App

Migräne-App

Mit der Migräne-App können Sie Symptome einfach erfassen, sodass der Arzt anhand des Verlaufes besser erkennen kann, wann die Attacken auftreten und wie stark sie sind. Kopfschmerzen lassen sich so besser und effektiver behandeln.

Das bietet die App:

- Kopfschmerztagebuch, in dem Attacken und eingenommene Medikamente erfasst werden können
- Schmerzkalendar als Überblick zu den Symptomen und eigenen Aktivitäten
- Auswertungsfunktion mit PDF-Export zum Ausdrucken oder Weiterleiten via E-Mail
- Verschiedene Tests, zum Beispiel zum Chronifizierungsrisiko
- Bestimmung der Triptan-Schwelle, wann ein Einsatz von Akutmedikamenten in einer Migräneattacke sinnvoll ist
- Bundesweite Expertensuche inklusive Navigation zu Schmerzspezialisten
- Progressive Muskelentspannung über Kopfhörer für Erwachsene und Kinder
- Wissensvermittlung über Kopfschmerzen und deren Klassifikationen inklusive einer Mediathek und regelmäßigen moderierten Expertenchats
- Vernetzung mit unterschiedlichen Social-Media-Communities wie Headbook

Tinnitus-App

Tinnitus-App (auf Rezept)

Beim Tinnitus sind bestimmte Nervenzellen übermäßig aktiv. Die Tinnitus-App filtert Ihre individuelle Tinnitus-Frequenz aus Ihrer Lieblingsmusik heraus. Das heißt: Sie hören Ihre Songs ohne die Frequenzen, die Ihren Ohren auf die Nerven gehen.

Mit Ihren persönlichen Playlists beruhigen Sie so die überaktiven Tinnitus-Nervenzellen. Dadurch kann die Intensität des Tinnitus gemildert werden.

Neben der individuellen Filterung der persönlichen Musik analysiert Tinnitracks jeden Musiktitel, ob dieser zur Behandlung geeignet ist. Das Ergebnis der Analyse wird Ihnen in farblicher Form mitgeteilt: Eine rote Ampel symbolisiert ein wenig oder kaum geeignetes Musikstück, eine grüne Ampel ein gut geeignetes Musikstück. So können Sie selbst die für Ihre Bedürfnisse am besten geeigneten Musiktitel als Playlist zusammenstellen.

Pflege-App

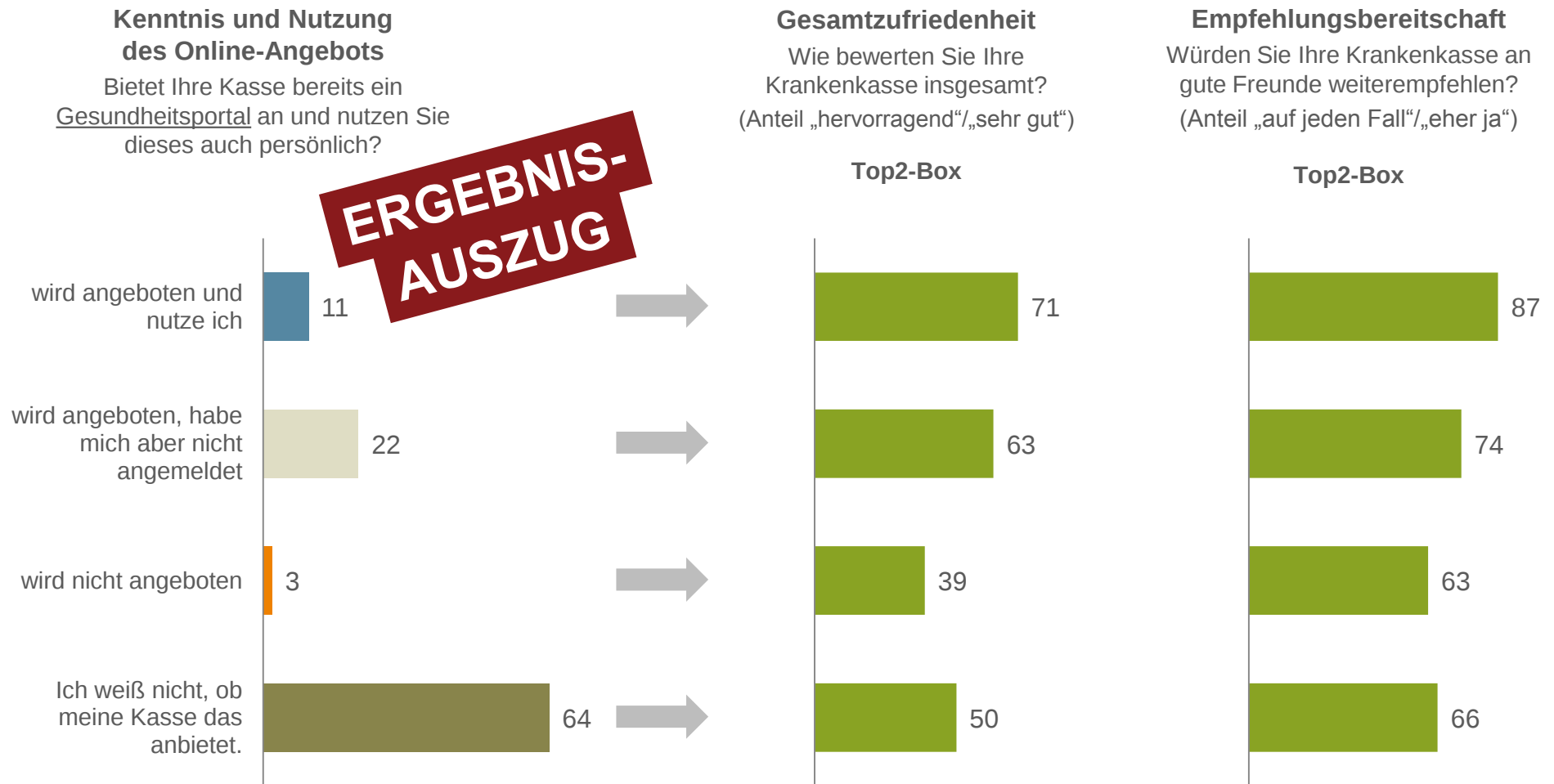
Pflege-App

Der Pflegeguide ist eine App speziell für ehrenamtliche Pflegepersonen. Der mobile Helfer entlastet pflegende Angehörige in ihrem Pflege-Alltag durch praktische Tipps und schnelle Informationen.

Sie können die App zum Berechnen von Leistungen oder Klären von Fachbegriffen nutzen oder um sich mit anderen Menschen in ähnlichen Situationen auszutauschen. Sie können sich damit jederzeit und überall über wichtige Punkte zur Pflege informieren.

Videos veranschaulichen die Pflegesituationen zu Hause, zeigen wichtige Handgriffe zur Körperpflege und den richtigen Umgang mit Pflegehilfsmitteln. In einem interaktiven Bad gibt es außerdem hilfreiche Tipps für die Körperpflege des Pflegebedürftigen. Und falls Sie praktische Hilfe oder Beratung brauchen, finden Sie über die Deutschlandkarte in der App schnell einen Pflegestützpunkt in Ihrer Nähe.

Wird ein Gesundheitsportal angeboten und genutzt, wirkt sich dies positiv auf die Gesamtzufriedenheit und Weiterempfehlungsbereitschaft aus.



Angaben in Prozent; n=1.500; rechts: Darstellung der Top2-Box-Werte bei Gesamtzufriedenheit und Empfehlungsbereitschaft: n=1.452-1.487

Diejenigen, die Interesse an einem Gesundheitsportal hätten, wünschen sich insbesondere Beiträge zum Thema „Gesunde Ernährung“.



Für welche Themen interessieren Sie sich besonders und würden Sie sich bevorzugt Beiträge wünschen?



**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Gesunde Ernährung 32

Medizin 18

Entspannung 17

Sport 16

Wellness 7

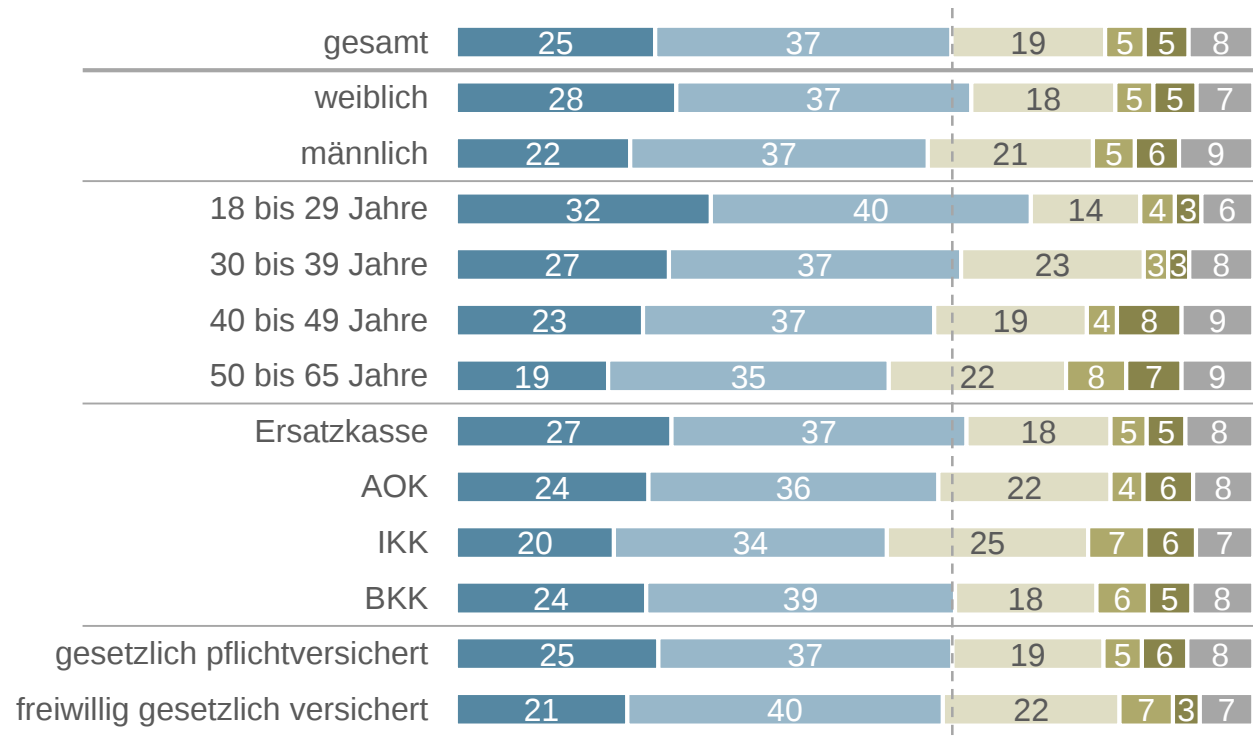
Sonstiges 2

weiß nicht 9

62% schätzen die Flexibilität, die ein Online-Gesundheitscoaching bietet. Besonders die unter 30-Jährigen (72%) finden es gut, dass man flexibel von zu Hause aus teilnehmen kann.

? Ich finde es gut, dass ich an einem Online-Gesundheitscoaching flexibel von zu Hause aus teilnehmen kann.

■ stimme voll zu ■ stimme eher zu ■ teils, teils ■ stimme eher nicht zu ■ stimme gar nicht zu ■ weiß nicht



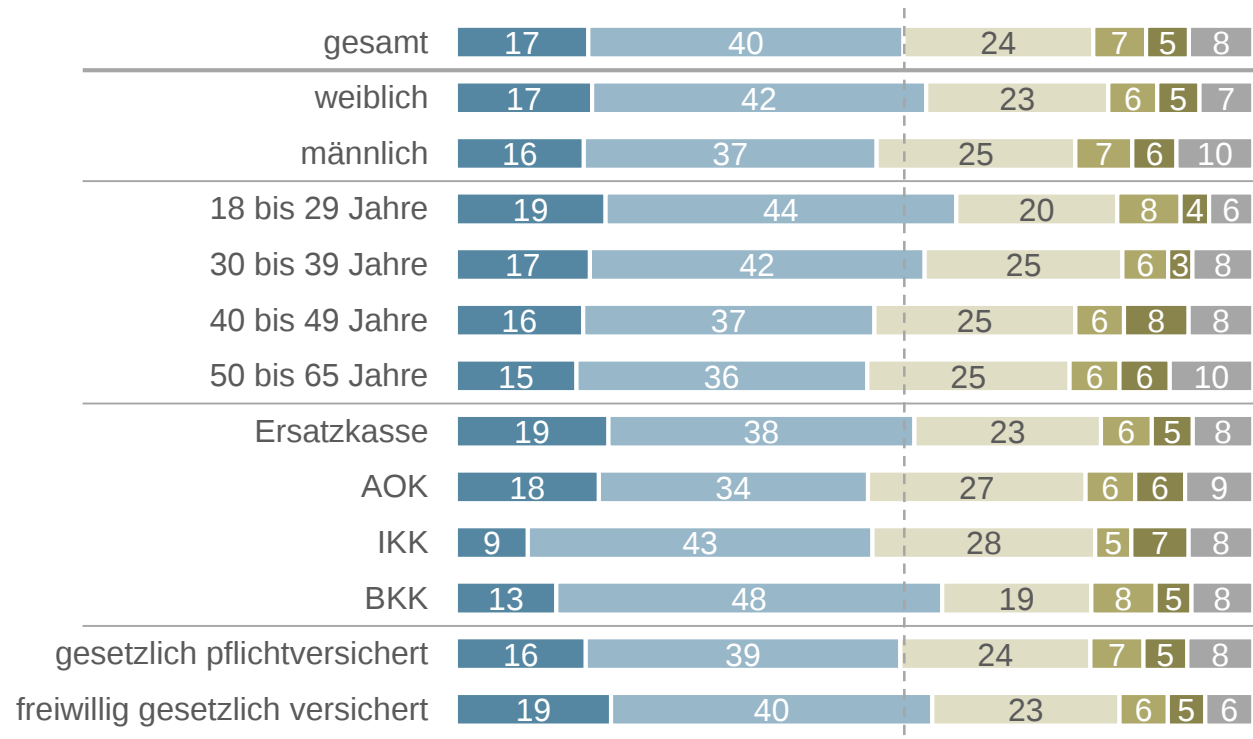
**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Online-Gesundheitscoachings zu? Angaben in Prozent, gesamt: n=1.500, Geschlecht: n=686-814, Altersgruppen: n=262-477, Kassenart: n=111-659, Versicherungsart: n=149-1.351

Über die Hälfte (57%) sieht Online-Gesundheitscoachings als gute Ergänzung zu konventionellen Behandlungsmethoden.

? Online-Gesundheitscoachings sind eine gute Ergänzung zu konventionellen Behandlungsmethoden.

■ stimme voll zu ■ stimme eher zu ■ teils, teils ■ stimme eher nicht zu ■ stimme gar nicht zu ■ weiß nicht



**ERGEBNIS-
AUSZUG**

Wie sehr stimmen Sie den folgenden Aussagen zu Online-Gesundheitscoachings zu? Angaben in Prozent, gesamt: n=1.500, Geschlecht: n=686-814, Altersgruppen: n=262-477, Kassenart: n=111-659, Versicherungsart: n=149-1.351

UNTERSUCHUNGSDESIGN UND ECKDATEN



Befragungsmethode:

- Online-Befragung über ein Verbraucherpanel



Befragungsdauer:

- Ø 30 Minuten



Befragungszeitraum:

- 13.03.2018 bis 21.03.2018



Stichprobe:

- n=1.500 Pflicht- oder freiwillig Versicherte der gesetzlichen Krankenversicherung zwischen 18 und 65 Jahren (Repräsentativ-Verteilung)
- Ausschluss: keine privat krankenversicherten Personen

INHALT DER STUDIE

1. Einleitung und Hintergrund
2. Key Results
3. Erfahrungen mit digitalen Produkten und Services im Alltag
4. Einstellungen zur Digitalisierung in der GKV
5. Kenntnis, Nutzung und Relevanz digitaler Angebote der GKVen
 - 5.1 Digitale Patientenquittung
 - 5.2 Online-Mitgliederbereich / Kundenportal
 - 5.3 Online-Gesundheitscoachings
 - 5.4 Gesundheitsportal
 - 5.5 Chat-Funktion auf der Homepage
 - 5.6 Telemedizin
 - 5.7 YouTube-Kanal / Videoangebot
 - 5.8 Online-Communities / Internetforen
 - 5.9 Social-Media-Angebote
6. GKV Therapie-Apps
 - 6.1 Kenntnis und Nutzung
 - 6.2 Bewertung beispielhafter digitaler Therapie-Lösungen
7. Einstellungen zu Patientenrechten und eGA
8. Anhang

Insgesamt 160 Seiten Studienbericht
und 140 Seiten Anhang mit
relevanten Subgruppenergebnissen!

BESTELLUNG DER GKV-TRENDSTUDIE „DIGITALISIERUNG“

Bestellung per E-Mail an: tanja.hoellger@heuteundmorgen.de / oder per Fax an: +49 221 99 5005 29

NETTOKOSTEN
ZZGL. GESETZL. MWST



„Digitalisierung in der GKV – Was sich Mitglieder an digitalen Lösungen von ihrer Kasse wünschen“

☐	Studienbericht im Pdf-Format (ca. 160 Seiten) und Studienanhang im Pdf-Format (ca. 140 Seiten)	2.900 €
--------------------------	--	----------------



Ihre Kontaktdaten

Name, Vorname		Unternehmen, Abteilung	
E-Mail-Adresse zur Versendung des Berichts		Telefon	
Rechnungsadresse		Ort, Datum, Unterschrift	

IHRE ANSPRECHPARTNER BEI FRAGEN

- Tanja Höllger; tanja.hoellger@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-12
- Birgit Menzen; birgit.menzen@heuteundmorgen.de; +49 (0)221 995005-23

STUDIEN INITIATOREN



HEUTE UND MORGEN

KURZPROFIL

- Full-Service-Institut mit Sitz im Herzen von Köln
- Mitgliedschaft beim BVM
- TÜV-zertifizierter externer Datenschutzbeauftragter
- Zahlreiche Partnerschaften & Lehraufträge & Netzwerke

QUALITATIVE METHODEN



Interview



Kreativ-
workshop



Gruppen-
diskussion



Online
Community

QUANTITATIVE METHODEN



online



persönlich



mobile



schriftlich



telefonisch

FORSCHUNGS- UND BERATUNGSLÖSUNGEN



Kundenzufriedenheit



Produkt und Preis



Marke



Mitarbeiterzufriedenheit



Kommunikation



Digitaler und kultureller Wandel



STUDIEN

GKV-TRENDS

HEUTE UND MORGEN STUDIENREIHE »GKV-TRENDS«

- Mit unserer Studienreihe »GKV-Trends« beleuchten wir regelmäßig aktuelle Entwicklungen in der Gesetzlichen Krankenversicherung.
- Trends in der Mitgliedergewinnung, Wechselneigung und Wechselprävention, Beitragskommunikation, Kundenerwartungen und Anbieterpräferenzen sowie Positionierungsstrategien sind nur einige Themen.
- Nutzen Sie die wertvollen Grundlagen für Marketing, Serviceoptimierung & Vertrieb!

BEREITS ERSCHIENEN

- #verführ #mich #gerne #aber #gut – Akzeptanz und Wirkung von Content- und Influencer-Marketing (2017)
- Betriebliches Gesundheitsmanagement und betriebliche Krankenversicherung: Chancen, Potenziale und Bedarfe aus Arbeitgebersicht (2017)
- Bonusprogramme in der GKV – zwischen Motivation und Kundenbindung (2017)
- #medial #digital #viral – Mediennutzung & Kommunikation in Deutschland 2016 (inkl. Best-Practice-Beispielen und Sekundäranalysen aus der GKV-Branche)
- Online-Kundenportale von Krankenkassen: Nutzungspotenziale und Serviceerwartungen (2016)
- Wie GKV und PKV mit Transparenz, Sympathie und Vertrauen bei Kunden strategisch punkten können (2015)
- Erfolgreiche Facebook-Strategien für gesetzliche Krankensversicherer (2015)

”

Die Studienreihe »GKV-Trends« von HEUTE UND MORGEN liefert uns regelmäßig wertvolle Erkenntnisse zu wichtigen Trendthemen aus den Bereichen Marketing, Produktentwicklung und Vertrieb. Daher kaufen wir die GKV-Studien von HEUTE und MORGEN immer gerne ein. Weiter so!
Dr. Sascha Kynast, Marktforschung,
AOK Baden-Württemberg

”

Die Studien von HEUTE UND MORGEN zum GKV-Markt zeichnen sich durch Informationstiefe und Praxisrelevanz sowie durch Vielfalt und Aktualität aus. Wir gewinnen so regelmäßig wertvolle Insights zur Optimierung und Weiterentwicklung von Prozessen, Produkten und Services für unsere Versicherten.
Sybille Kerd, Marktforschung,
BARMER GEK

HEUTE UND MORGEN



Herausgeber und Kontakt

Herausgeber:

HEUTE UND MORGEN GmbH

Von-Werth-Str. 33-35

50670 Köln

Telefon: +49 (0)221 995005-0

Telefax: +49 (0)221 995005-29

www.heuteundmorgen.de

info@heuteundmorgen.de

Kontakt:

Tanja Höllger

Telefon: +49 (0)221 995005-12

tanja.hoellger@heuteundmorgen.de

Birgit Menzen

Telefon: +49 (0)221 995005-23

birgit.menzen@heuteundmorgen.de

Diese Studie ist einschließlich aller Bestandteile urheberrechtlich geschützt. Eine Weitergabe an Dritte, z.B. eine Tochtergesellschaft, oder mit dem Studienbezieher in wirtschaftlicher Beziehung stehende Dritte, ist nicht gestattet. Verwertungen, die nicht ausdrücklich gemäß den Bestimmungen des Urheberrechts zugelassen sind, bedürfen der vorherigen schriftlichen Zustimmung der Herausgeber. Insbesondere gilt dies für Bearbeitungen, Vervielfältigungen, Übersetzungen und Beratungsleistungen durch Dritte, die nicht der HEUTE UND MORGEN GmbH angehören.

Quelle Bilder: Fotolia, Getty Images, iStock