



BKK Bevölkerungsumfrage



Durchführung und Methodik

- In der Zeit vom 11. bis zum 21. November 2009 wurde von KantarHealth im Auftrag des BKK Bundesverbandes eine repräsentative Untersuchung zu unterschiedlichen Themenstellungen in der deutschsprachigen Bevölkerung ab 14 Jahre in der Bundesrepublik Deutschland durchgeführt.
- Insgesamt wurden 6.016 Interviews in Form einer telefonischen Mehrthemenbefragung via CATI (computer assisted telephone interview) durchgeführt.
- Die Telefonnummern wurden nach dem „Random Last Two Digits – Verfahren“ in Anlehnung an das Gabler / Häder-Verfahren generiert. Aus diesen generierten Telefonnummern wurde eine Zufallsstichprobe proportional zur Haushaltsverteilung nach Regierungsbezirken und Gemeindegrößen gezogen. Die Auswahlgrundlage bildete das ADM-MasterSample für generierte Telefonnummern.
- Die Stichprobe ist eine repräsentative Zufallsstichprobe. In der Auswertung wird die Stichprobe nach den Ausprägungen der Merkmale Bundesland, BIK-Ortsgröße, Geschlecht, Alter, Berufstätigkeit, Schulbildung und Haushaltsgröße gewichtet. Nach der Gewichtung ist die Stichprobe repräsentativ für die Bevölkerung ab 14 Jahre in der Bundesrepublik Deutschland, d.h. die erhobenen Daten sind im Rahmen der statistischen Schwankungsbreiten auf die Grundgesamtheit hochrechenbar.



Krankenversicherungsstatus/ Krankenkasse

Wie sind Sie persönlich krankenversichert?/ Und bei welcher Krankenkasse sind Sie versichert?

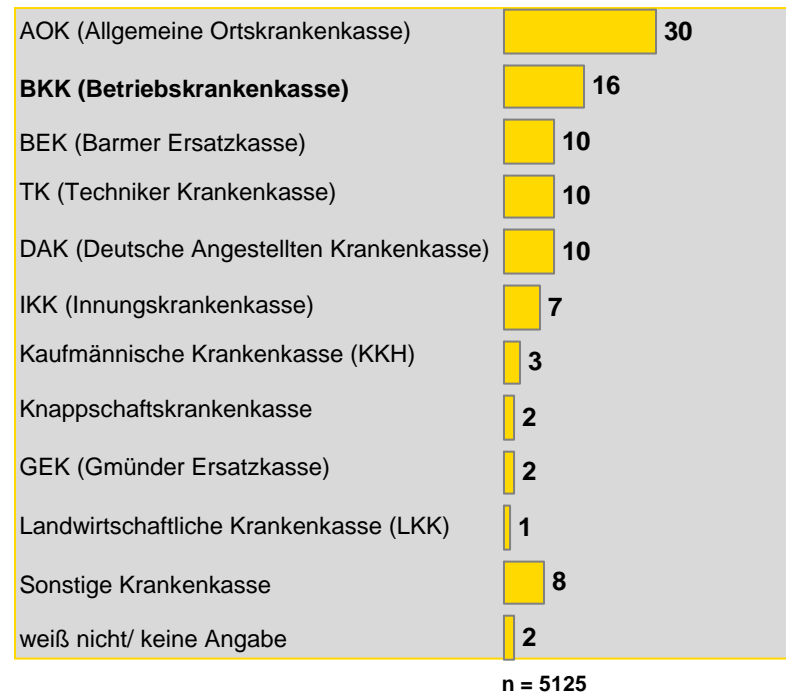
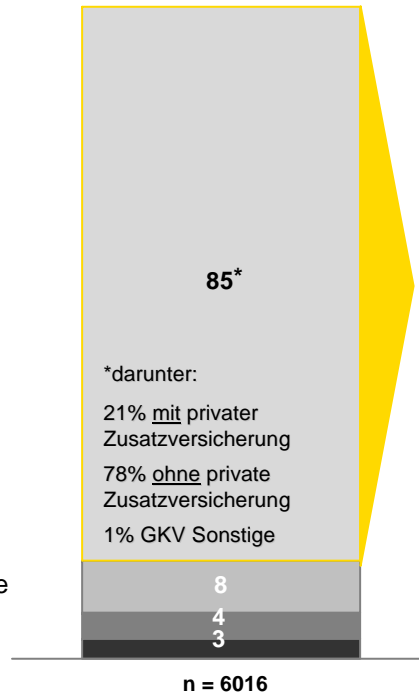
Bevölkerung 14+ Jahre alt

■ Gesetzlich krankenversichert

■ Komplette privatversichert

■ Beihilfeberechtigt und privatversichert

■ Sonstiges/ Weiß nicht/ keine Angabe

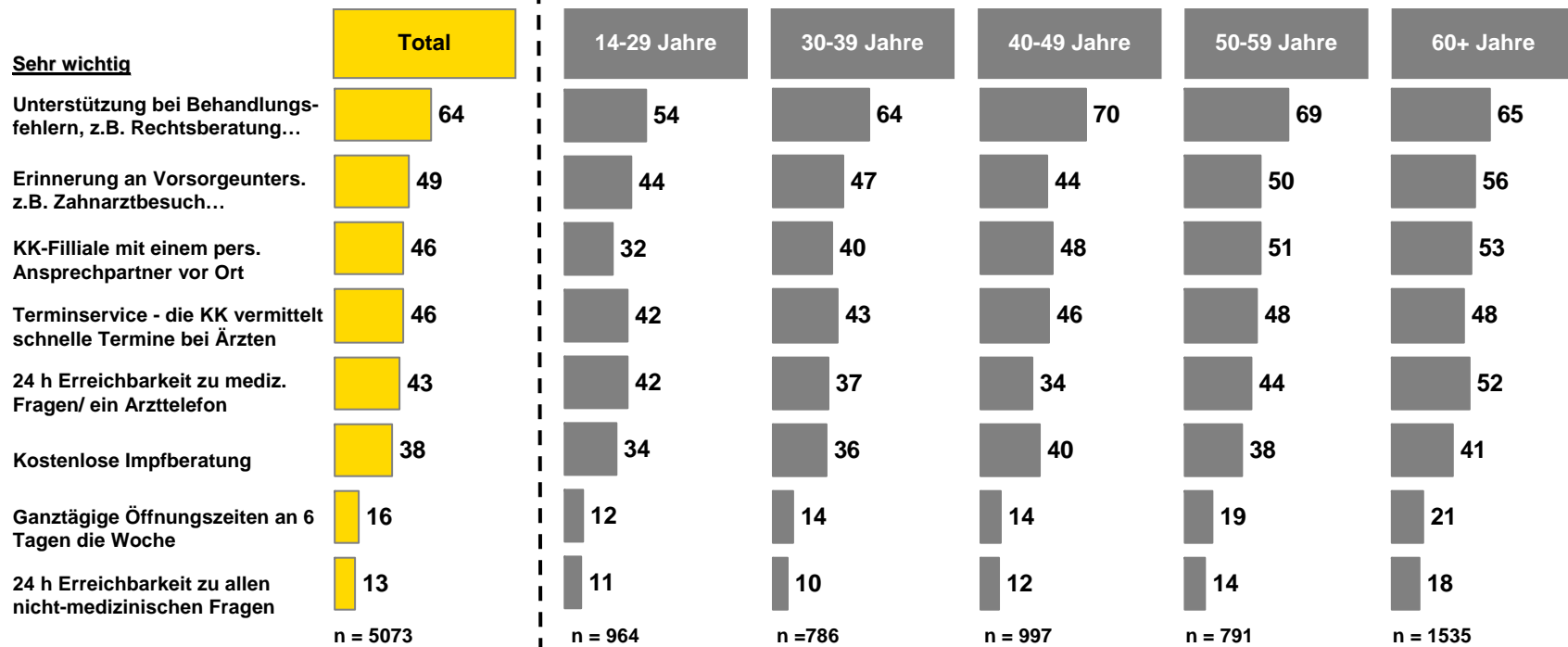




Übersicht: Wichtigkeit verschiedener Service-Angebote von Krankenkassen – Darstellung sehr wichtig

In der folgenden Frage geht es um das Thema Service von Krankenkassen. Dazu lese ich Ihnen verschiedene Service-Angebote vor. Bitte sagen Sie mir zu jedem Angebot, ob Sie dieses für (1) sehr wichtig, (2) eher wichtig, (3) eher unwichtig oder (4) überhaupt nicht wichtig halten. Wie ist das mit...

GKV-Versicherte, größte Krankenkassen

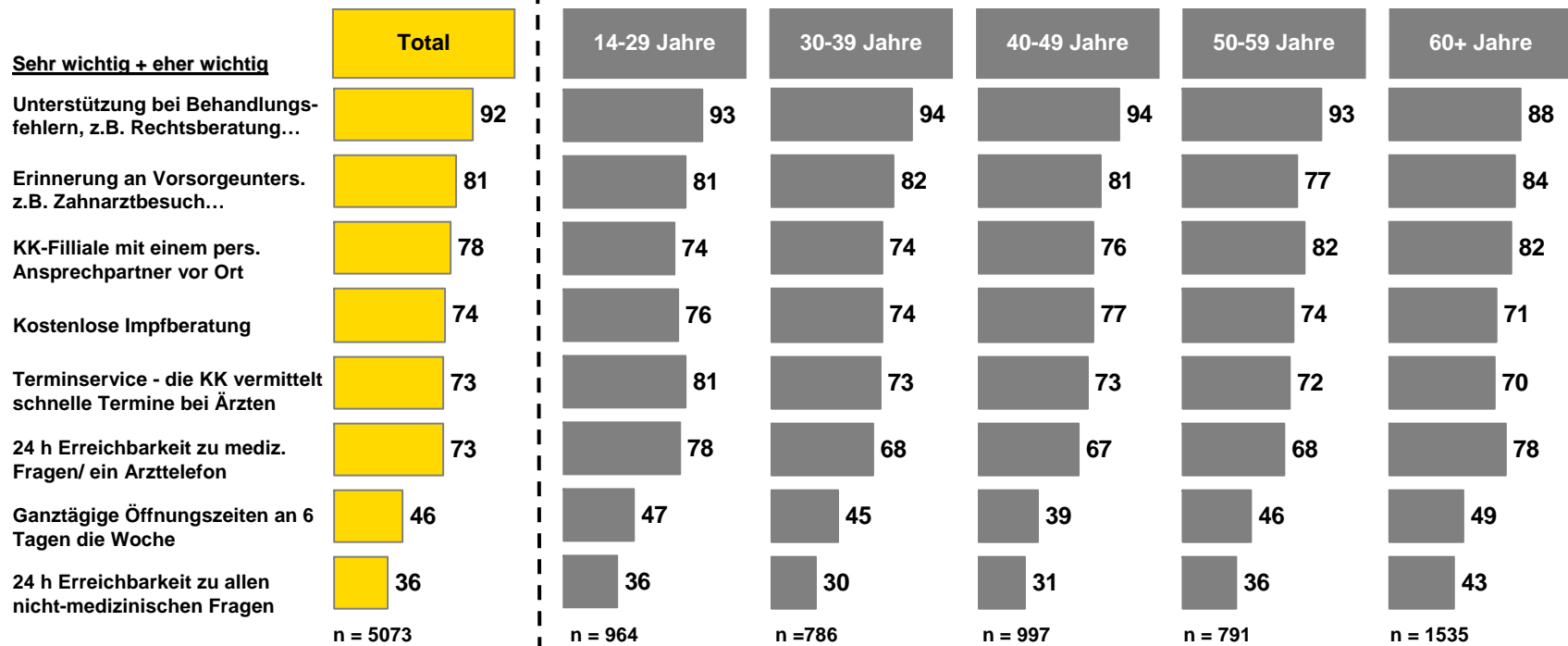




Übersicht: Wichtigkeit verschiedener Service-Angebote von Krankenkassen – Darstellung sehr + eher wichtig

In der folgenden Frage geht es um das Thema Service von Krankenkassen. Dazu lese ich Ihnen verschiedene Service-Angebote vor. Bitte sagen Sie mir zu jedem Angebot, ob Sie dieses für (1) sehr wichtig, (2) eher wichtig, (3) eher unwichtig oder (4) überhaupt nicht wichtig halten. Wie ist das mit...

GKV-Versicherte, größte Krankenkassen





Zusammenfassung

- In der Zeit vom 11. November bis zum 21. November 2009 wurden 6.016 Personen ab 14 Jahren zu verschiedenen Gesundheitsthemen befragt. Der Fragenkatalog wurde im Großen und Ganzen von 3 Themenbereichen bestimmt: Beim Thema Krankenhaus ging es unter anderem um das Informationsverhalten von Patienten aber auch um das Medikationsschema des nachsorgenden niedergelassenen Arztes. Weiterer wichtiger Bestandteil der Umfrage war das Patientenverhalten im Umgang mit Überweisungen. In einem dritten Themenblock wurden die Einstellung, das Nutzungsverhalten sowie die Nutzungsabsicht der Bevölkerung für Medizinische Versorgungszentren untersucht.
- Der Wissensstand, die Einstellungen und das konkrete Verhalten unterscheiden sich deutlich zwischen einzelnen Bevölkerungs-Gruppen. So war es für die Fragestellungen dieser Umfrage interessant zu untersuchen, inwiefern die Antworten bspw. der gesetzlich Versicherten (GKV) sich von den Antworten der privat Versicherten (PKV) unterscheiden oder ob chronisch Kranke anders antworten als Befragte, die keine chronische Erkrankung haben.
- Von den 6.016 Befragten sind 85% GKV-versichert und 12% PKV-versichert. Ein Drittel (32%) aller Befragten gibt an, an einer chronischen Erkrankung (dauerhaft, seit mindestens einem Jahr) zu leiden, wobei Frauen und Befragte aus den neuen Bundesländern überdurchschnittlich häufig betroffen sind. Mit steigendem Alter nimmt der Anteil an chronisch Kranken zu.



Zusammenfassung

- Fragt man die gesetzlich Versicherten nach der Wichtigkeit verschiedener Service-Angebote von Krankenkassen, so steht die Unterstützung bei Behandlungsfehlern mit 64% an erster Stelle der sehr wichtigen Service-Angebote. Die Erinnerung an Vorsorgeuntersuchungen sieht jeder zweite GKV-Versicherte (49%) als sehr wichtig an. Gleichwohl ein persönlicher Ansprechpartner vor Ort von 46% als sehr wichtig empfunden wird, spielen ganztägige Öffnungszeiten an 6 Tagen und 24h Erreichbarkeit zu Service-Fragen eine eher untergeordnete Rolle (16% bzw. 13% sehr wichtig).
- Die Nähe von und die Betreuung durch die Krankenkasse ist gerade für ältere Befragte sehr wichtig: Nahezu alle in der Umfrage vorgestellten Service-Angebote werden von den 60+ jährigen überdurchschnittlich häufig als sehr wichtig empfunden: Angefangen bei der Erinnerung an Vorsorgeuntersuchungen, über die Filiale mit persönlichem Ansprechpartner vor Ort, die Erreichbarkeit zu medizinischen und nicht-medizinischen Fragen rund um die Uhr, die Unterstützung bei Arzt-Terminen, einer kostenlosen Impfberatung bis hin zu ganztägigen Öffnungszeiten an 6 Tagen.
- Den „Teens“ und „Twens“ (14-29 Jahre) hingegen sind nahezu alle Serviceangebote im Vergleich zum Bundesdurchschnitt deutlich seltener sehr wichtig.