



Erschließung zusätzlicher Einnahmemöglichkeiten durch Selbstzahlerleistungen

Empirische Ermittlung der Marktattraktivität und –potenziale

**Prof. Dr. Peter Borges
Dipl.-Ges.Oec. Clemens Platzköster
Dipl.-Ges.Oec. Doreen Köhler**

GEBERA GmbH

Gesellschaft für betriebswirtschaftliche Beratung mbH
Richard-Wagner-Straße 9-11 ♦ 50 674 Köln

Tel.: (0221) 310 21-0 ♦ Fax: (0221) 310 21-77 ♦ Email: info@gebera.de

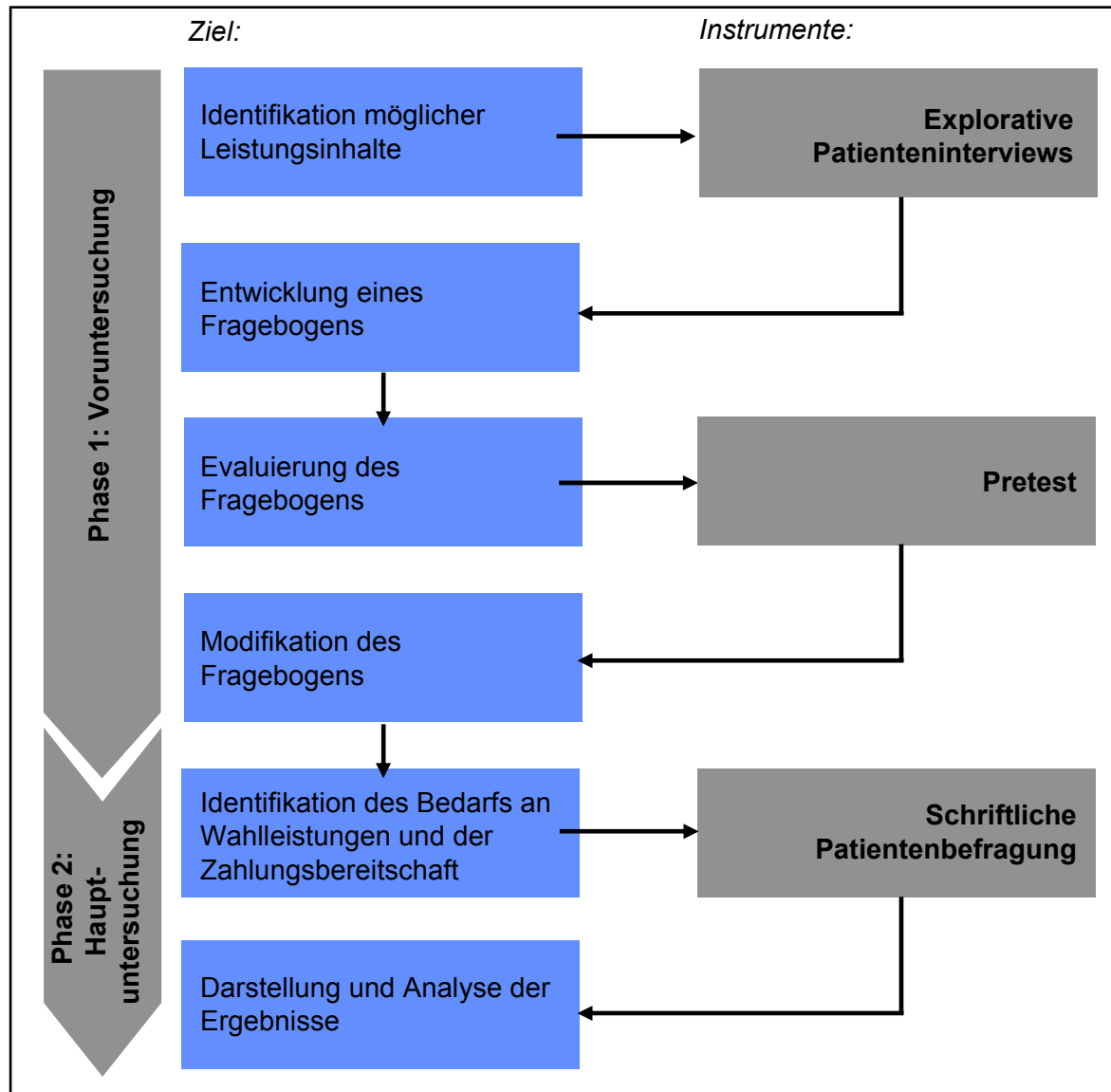


Inhalt

- Ausgangslage
- Strukturdaten
- Bereich 1: Unterbringung
- Bereich 2: Verpflegung
- Bereich 3: Kultur und Unterhaltung
- Bereich 4: Gesundheitsleistungen
- Bereich 5: Angaben zur Zufriedenheit
- Bereich 6: Allgemeine Angaben
- Zahlungsbereitschaft
- Zusammenfassung

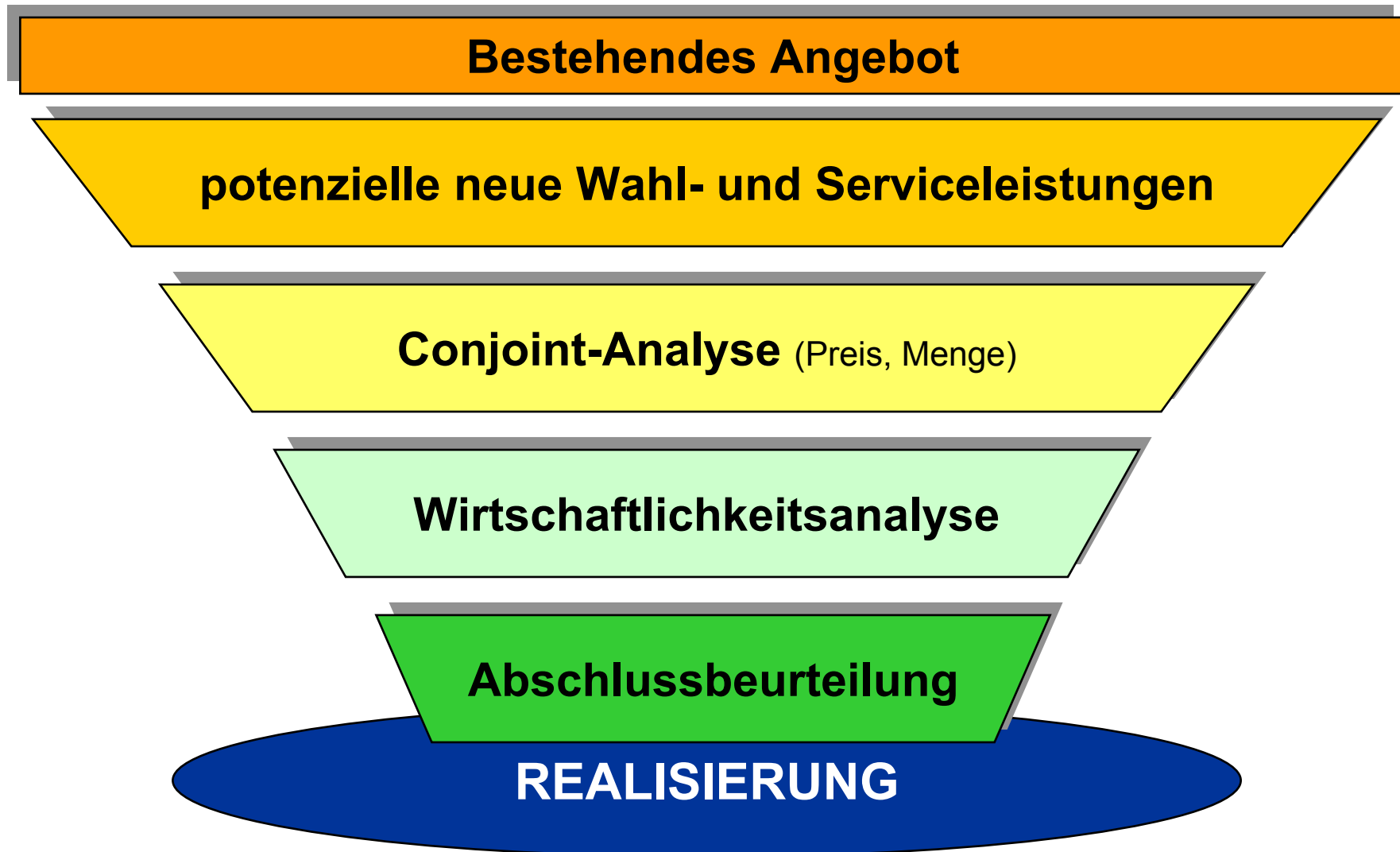
Ausgangslage

Projektüberblick



Ausgangslage

Konzept zur Generierung neuer Wahl- und Serviceleistungen



Ausgangslage

Ergebnisse der Patienteninterviews

Nennungen je Leistungsbereich

Betreuungsdienste (40)

Wäscheservice (10),
Botendienst (15),
Kioskdienst (6)

Wellness (45)

Massage (13), Sport (12),
Bäder (3), Gymnastik (4)

Unterhaltung (60)

Internet (28),
DVD-Video (10), Pay-TV (8)

Patientenzimmer (30)

Ein-/Zweibettzimmer (19),
Bad/Sanitär (7)

256

Kultur (38)

Kino (9), Konzerte (5),
Lesungen (4), Vorträge (8)

Sonstige Räuml. (15)

Parkplätze (7), Café (5),
Aufenthaltsräume (3)

Speisen / Getränke (16/3)

Buffet/Restaurant (10),
Wunschkost (4),
Kaffee-Service (2)

Kosmetik (9)

Verkauf, Fußpflege, allg.

Aufbau des Fragebogens

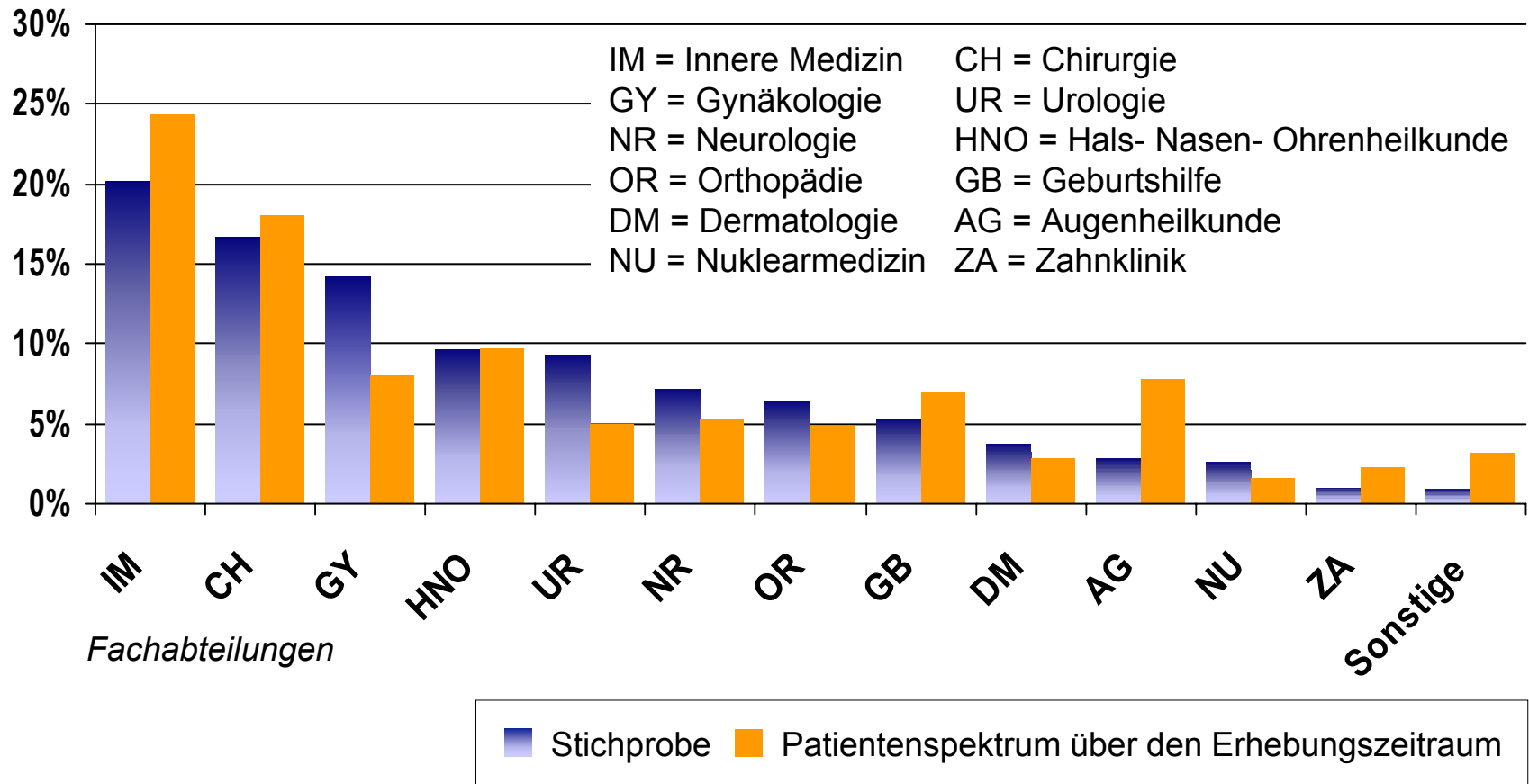
Bereich	Fragen
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage Patientenstrukturdaten

Strukturdaten

Bereich	Fragen
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage Struktur der Stichprobe

Strukturdaten

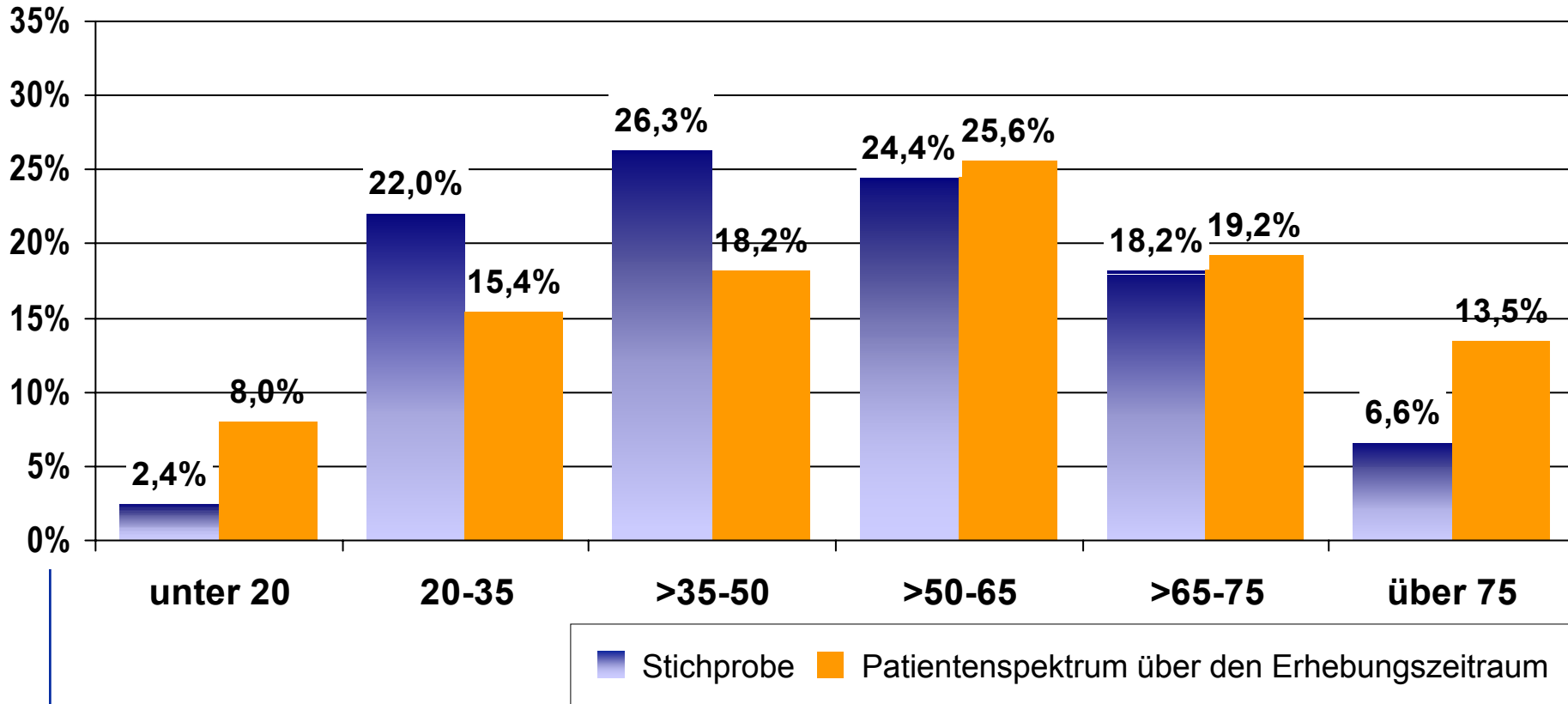
Vergleich der Stichprobe mit dem Patientenspektrum über den Erhebungszeitraum



Trotz geringer Abweichungen, liegt eine hohe positive Korrelation ($r = 0,882$) vor.

Strukturdaten

Altersverteilung der Stichprobe im Vergleich zum Patientenspektrum über den Erhebungszeitraum



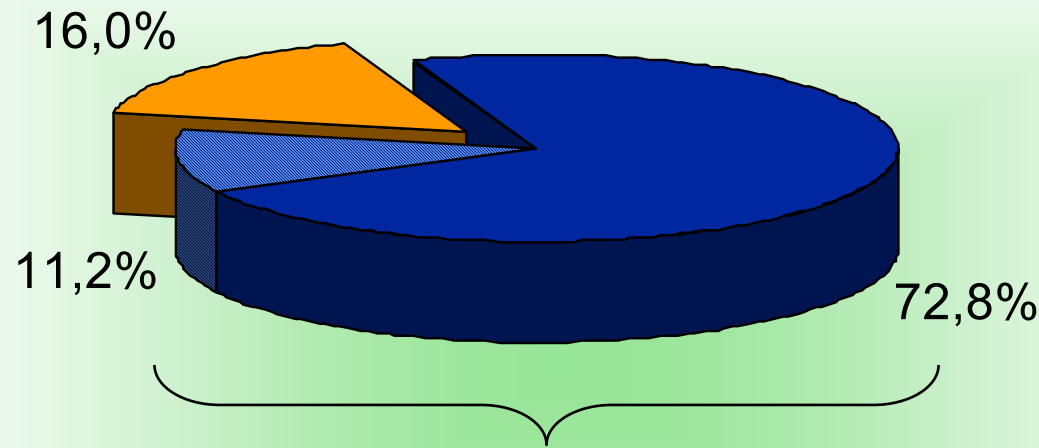
Trotz einer hohen positiven Korrelation ($r = 0,837$) gibt es leichte Abweichungen.

Aussagen über Zielgruppe?

Strukturdaten

Versicherungsstatus der antwortenden Patienten

■ gesetzlich versichert ■ zusatz versichert ■ privat versichert

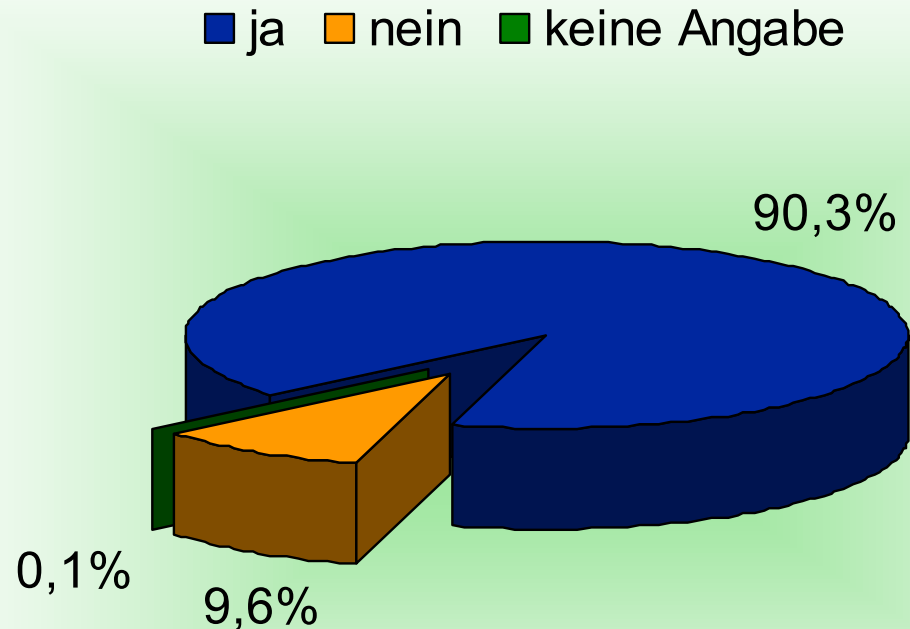


84% der Patienten sind
gesetzlich versichert

Die Merkmale der Stichprobe sind identisch ($r = 1$) mit den Merkmalen des Patientenspektrums über den Erhebungszeitraum.
Die Stichprobe kann insgesamt als repräsentativ beurteilt werden.

Strukturdaten

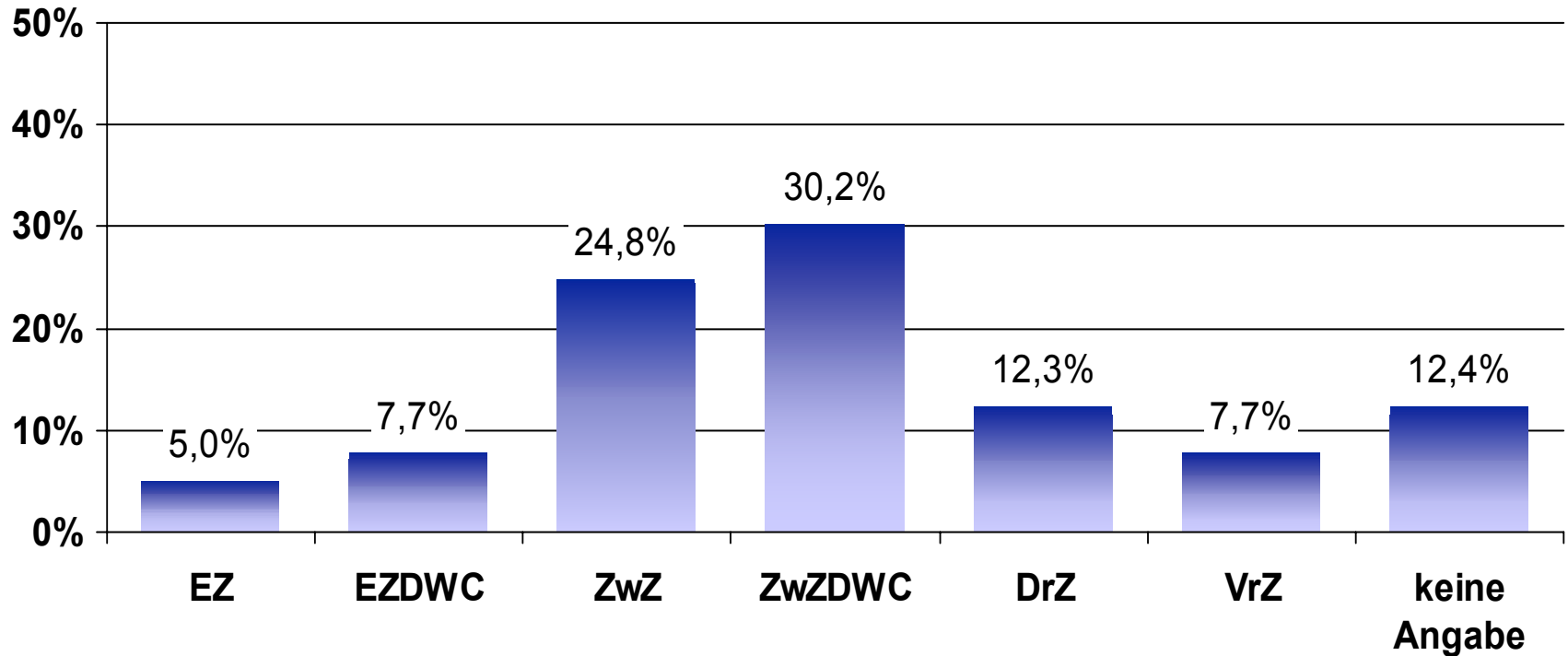
Ist dies Ihr erster Krankenhausaufenthalt?



**Nur 10% der antwortenden Patienten haben keine Krankenhaus-
erfahrung.**

Strukturdaten

Unterbringung der antwortenden Patienten



EZ = Einzelzimmer
 ZwZ = Zweibettzimmer
 DrZ = Dreibettzimmer

EZDWC = Einzelzimmer mit Dusche und WC
 ZwZDWC = Zweibettzimmer mit Dusche und WC
 VrZ = Vierbettzimmer



Die meisten der antwortenden Patienten sind bereits in einem Zweibettzimmer mit Dusche und WC untergebracht.

Darstellung der Ergebnisse

Bereich 1: Unterbringung

Bereich	Fragen
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage Patientenstrukturdaten

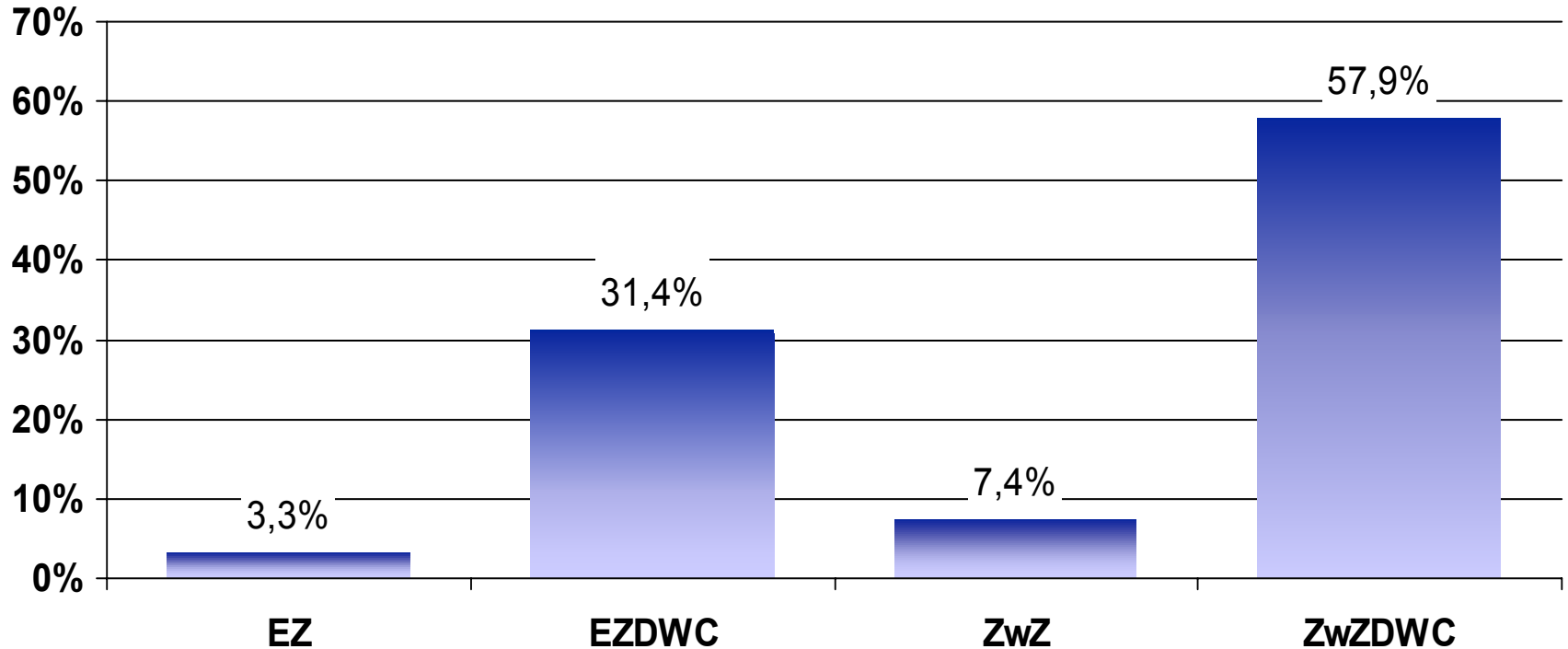
Bereich 1: Unterbringung

Leistungsinhalte

- Einbettzimmer
- Einbettzimmer mit Dusche und WC
- Zweibettzimmer
- Zweibettzimmer mit Dusche und WC

Bereich 1: Unterbringung

Welche dieser Leistungen würden Sie sich wünschen?



EZ = Einzelzimmer
 ZwZ = Zweibettzimmer

EZDWC = Einzelzimmer mit Dusche und WC
 ZwZDWC = Zweibettzimmer mit Dusche und WC



Die meisten der antwortenden Patienten wünschen sich ein Zweibettzimmer mit Dusche und WC.

Bereich 1: Unterbringung

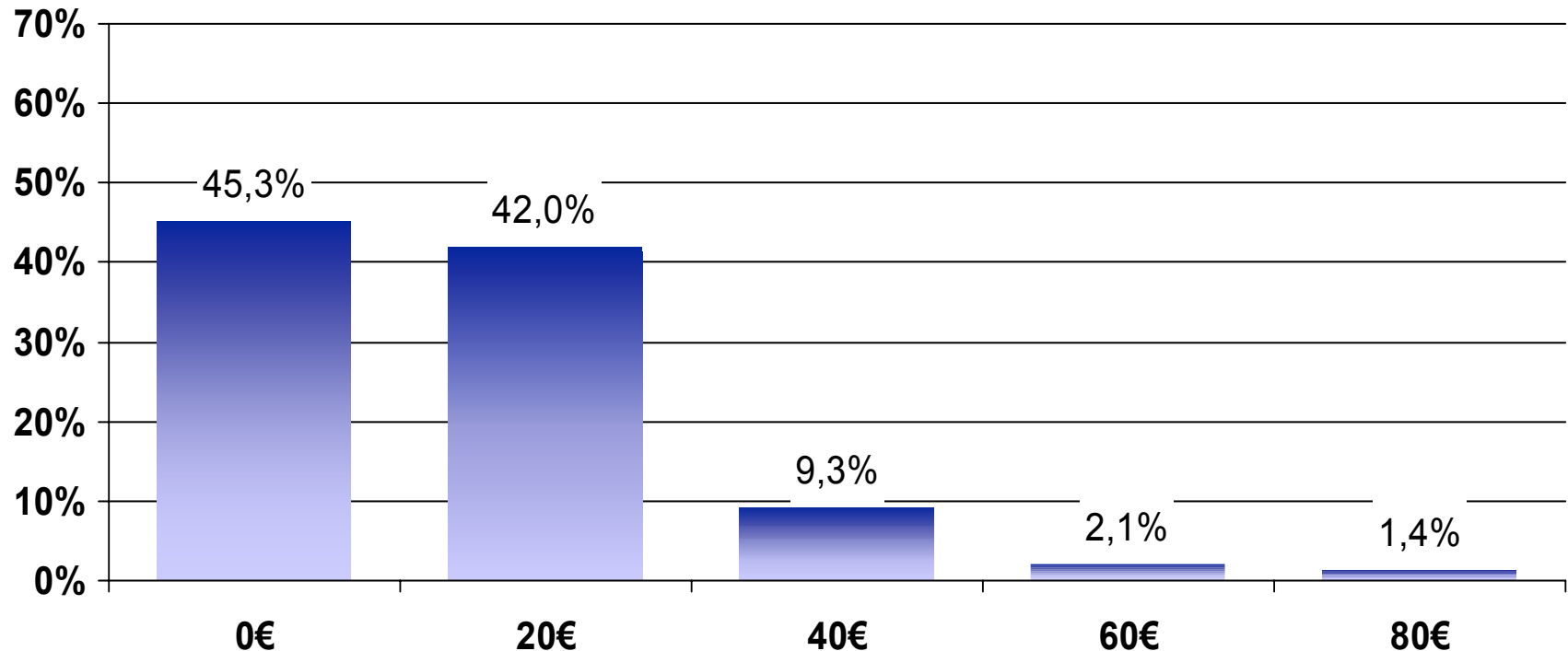
Zusammenhang zwischen den Wünschen der Patienten und der derzeitigen Unterbringung

Ich wünsche mir...		Wünsche der Patienten			
		EZ	EZDWC	ZwZ	ZwZDWC
Ich bin untergebracht in einem...		EZ	EZDWC	ZwZ	ZwZDWC
EZ	5%	10%	66%	2%	22%
EZDWC	9%	6%	87%	0%	6%
ZwZ	28%	4%	20%	13%	62%
ZwZDWC	35%	2%	31%	2%	65%
DrZ	14%	3%	18%	8%	70%
VrZ	9%	1%	11%	14%	73%

- ▶ Nahezu 90% der antwortenden Patienten, die in einem Einbettzimmer mit Dusche und WC untergebracht waren, wünschen sich abermals ein solches Zimmer.
- ▶ 31% der antwortenden Patienten, die in einem Zweibettzimmer mit Dusche und WC untergebracht waren, wünschen sich ein Einbettzimmer mit sanitären Anlagen.
- ▶ Die meisten der antwortenden Patienten, die in einem Drei- oder Vierbettzimmer untergebracht waren, wünschen sich ein Zweibettzimmer mit Dusche und WC.

Bereich 1: Unterbringung

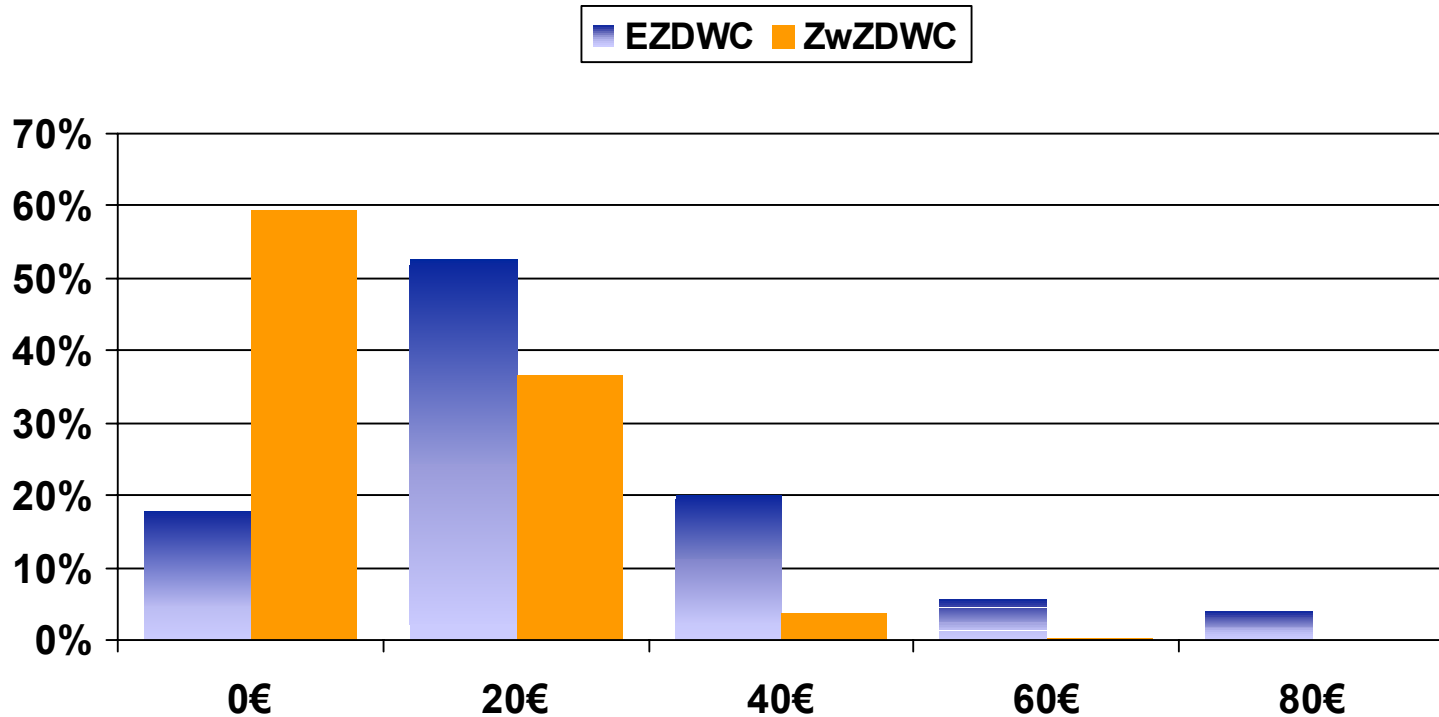
Wie viel würden Sie maximal pro Tag zusätzlich bezahlen?



Nahezu 55 % der antwortenden Patienten würden für die Leistung „Unterkunft“ zusätzlich bezahlen.

Bereich 1: Unterbringung

Zahlungsbereitschaft pro Zimmerart

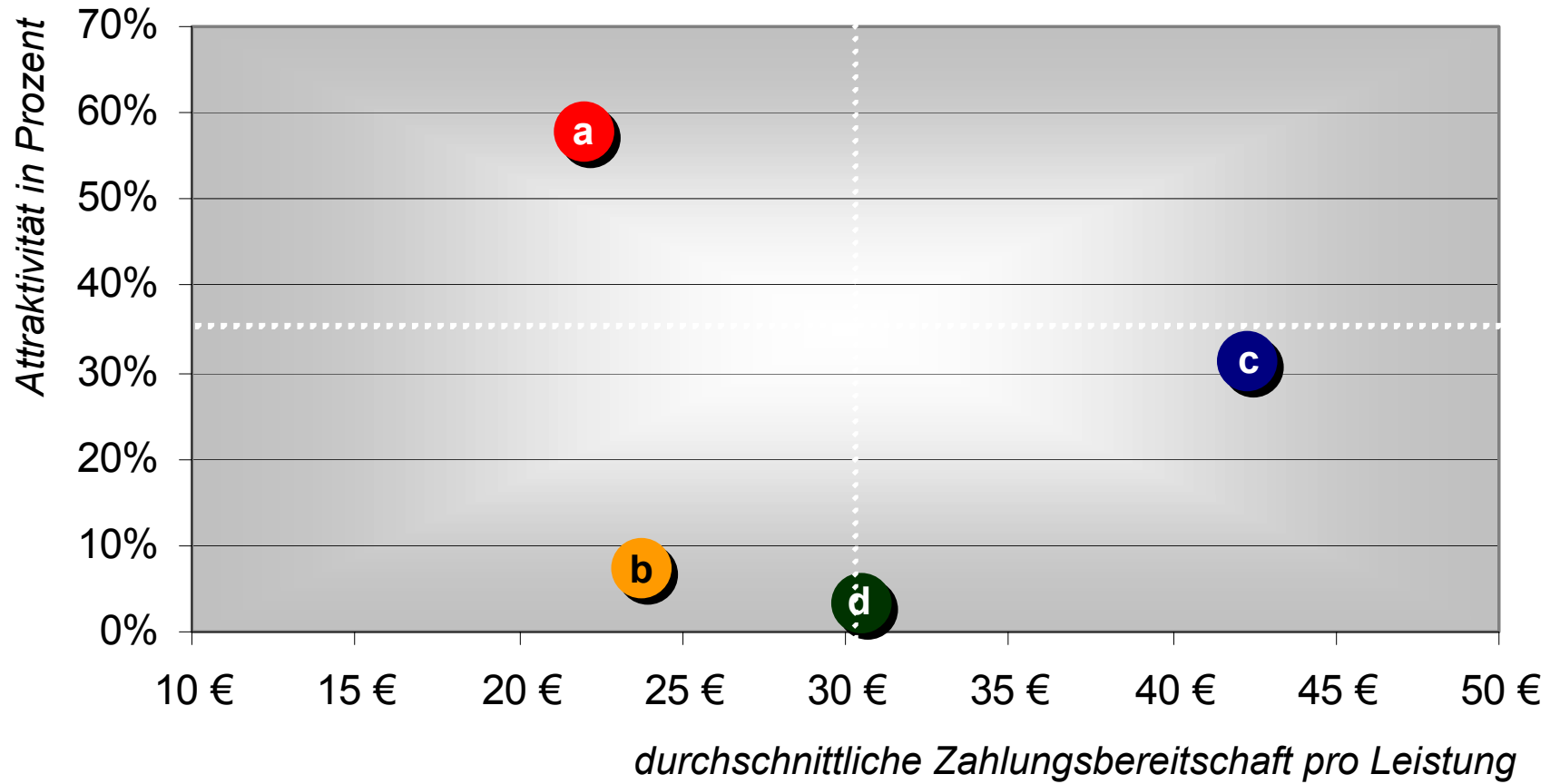


Preis \ Zimmer	0 €	20 €	40 €	60 €	80 €	generelle ZB	\bar{x}^*
EZ	27,6%	55,2%	6,9%	6,9%	3,4%	72,4%	30,50 €
EZDWC	17,9%	52,5%	20,1%	5,5%	4,0%	82,1%	42,30 €
ZwZ	64,4%	28,8%	6,8%	0,0%	0,0%	35,6%	23,80 €
ZwZDWC	59,4%	36,7%	3,7%	0,2%	0,0%	40,6%	22,00 €

* Für die Berechnung der Mittelwerte wurden die Ergebnisse > 0 Euro zugrunde gelegt.

Bereich 1: Unterbringung

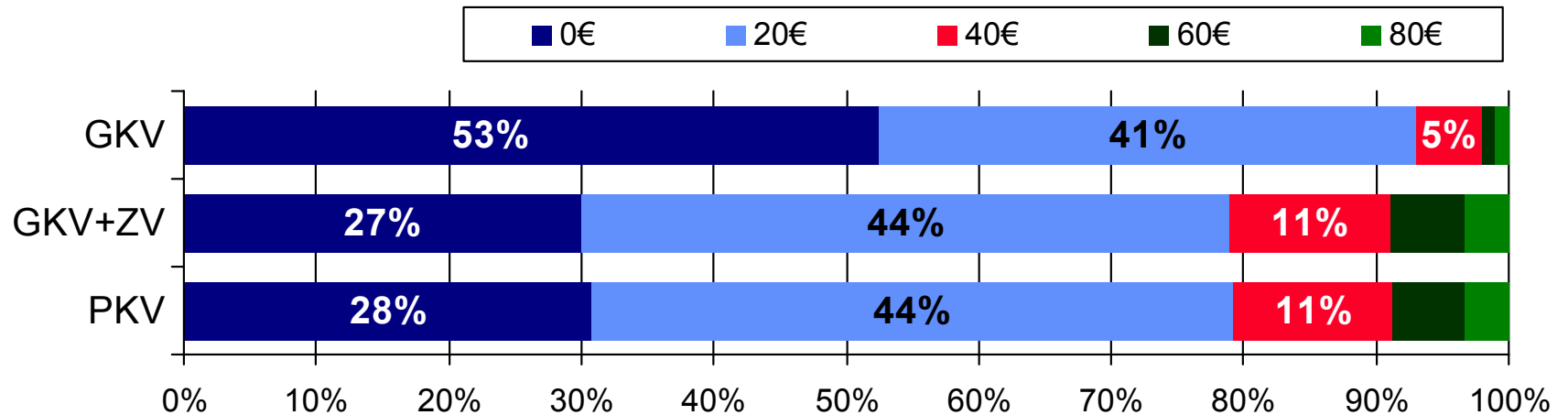
Attraktivität und Zahlungsbereitschaft



- a Zweibettzimmer mit Dusche und WC
- b Zweibettzimmer
- c Einbettzimmer mit Dusche und WC
- d Einbettzimmer

Bereich 1: Unterbringung

Darstellung der Zusammenhänge



Die privat- und zusatzversicherten Patienten zeigen für den Bereich Unterbringung eine höhere Zahlungsbereitschaft.

Bereich 1: Unterbringung

Zusammenfassung I

- Die meisten der antwortenden Patienten (fast 58%) wünschen sich ein Zweibettzimmer mit Dusche und WC.
- Patienten, die in einem Ein- oder Zweibettzimmer mit Dusche und WC untergebracht waren wünschen sich abermals ein solches Zimmer.
- Patienten die in einem Drei- oder Vierbettzimmer untergebracht waren, wünschen sich hauptsächlich ein Zweibettzimmer mit Dusche und WC.
- Generell ist für den Bereich Unterbringung ein Bedarf vorhanden.
- Knapp über die Hälfte der antwortenden Patienten würden für die Leistung Unterbringung bezahlen.

Bereich 1: Unterbringung

Zusammenfassung II

- Die Zahlungsbereitschaft für ein Zweibettzimmer mit und ohne Dusche und WC ist allerdings sehr gering. Ca. 60% der antwortenden Patienten würden nicht für eine solche Unterbringung zusätzlich bezahlen.
- Viele der antwortenden Patienten sehen das Zweibettzimmer mit Dusche und WC als Standardleistung an (10% gaben dies in der offenen Frage an.)
- Für ein Einbettzimmer mit Dusche und WC würden dagegen 82% der antwortenden Patienten einen zusätzlichen Betrag bezahlen.
- Insbesondere die privat- und zusatzversicherten Patienten würden für die Leistung Unterbringung bezahlen.

Bereich 2: Verpflegung

Bereich	Fragetyp
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage Patientenstrukturdaten

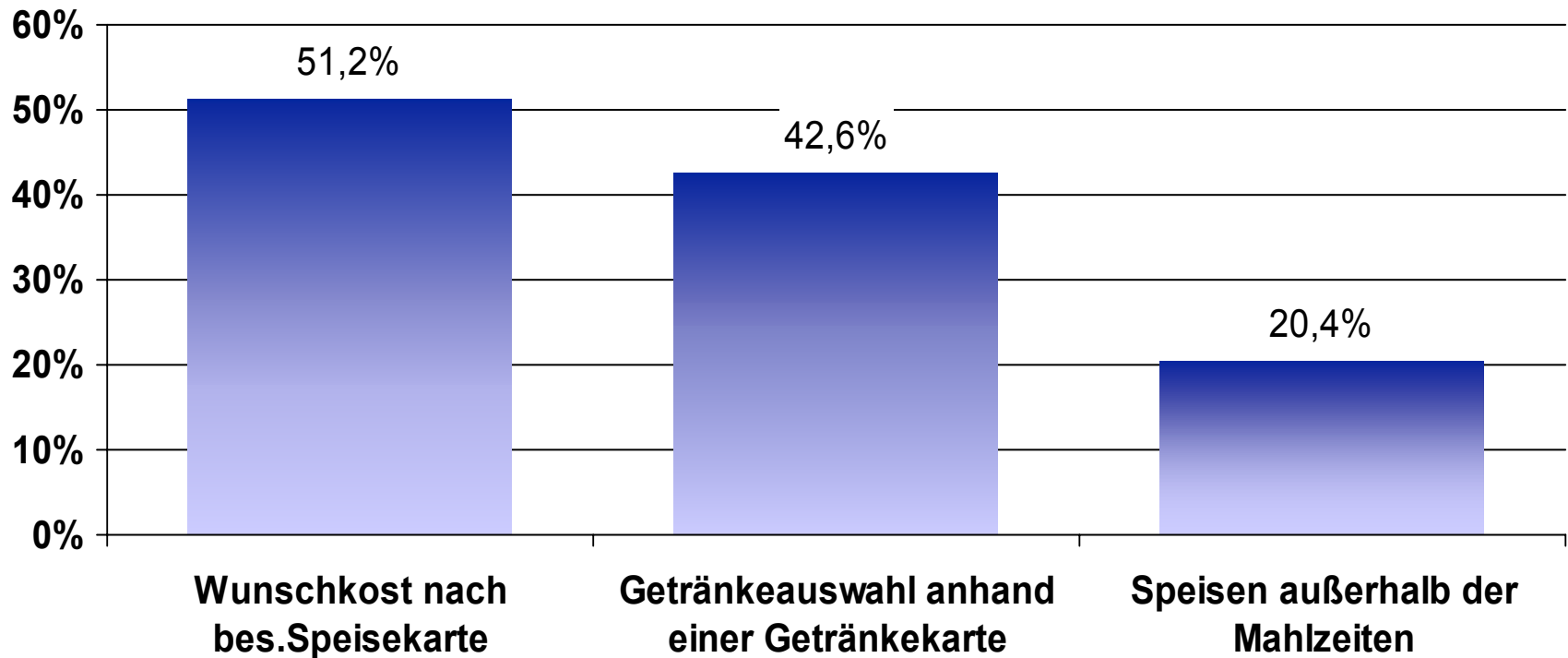
Bereich 2: Verpflegung

Leistungsinhalte

- Wunschkost nach besonderer Speisekarte
- Speisen außerhalb der Mahlzeiten
- Getränkeauswahl anhand einer Getränkekarte

Bereich 2: Verpflegung

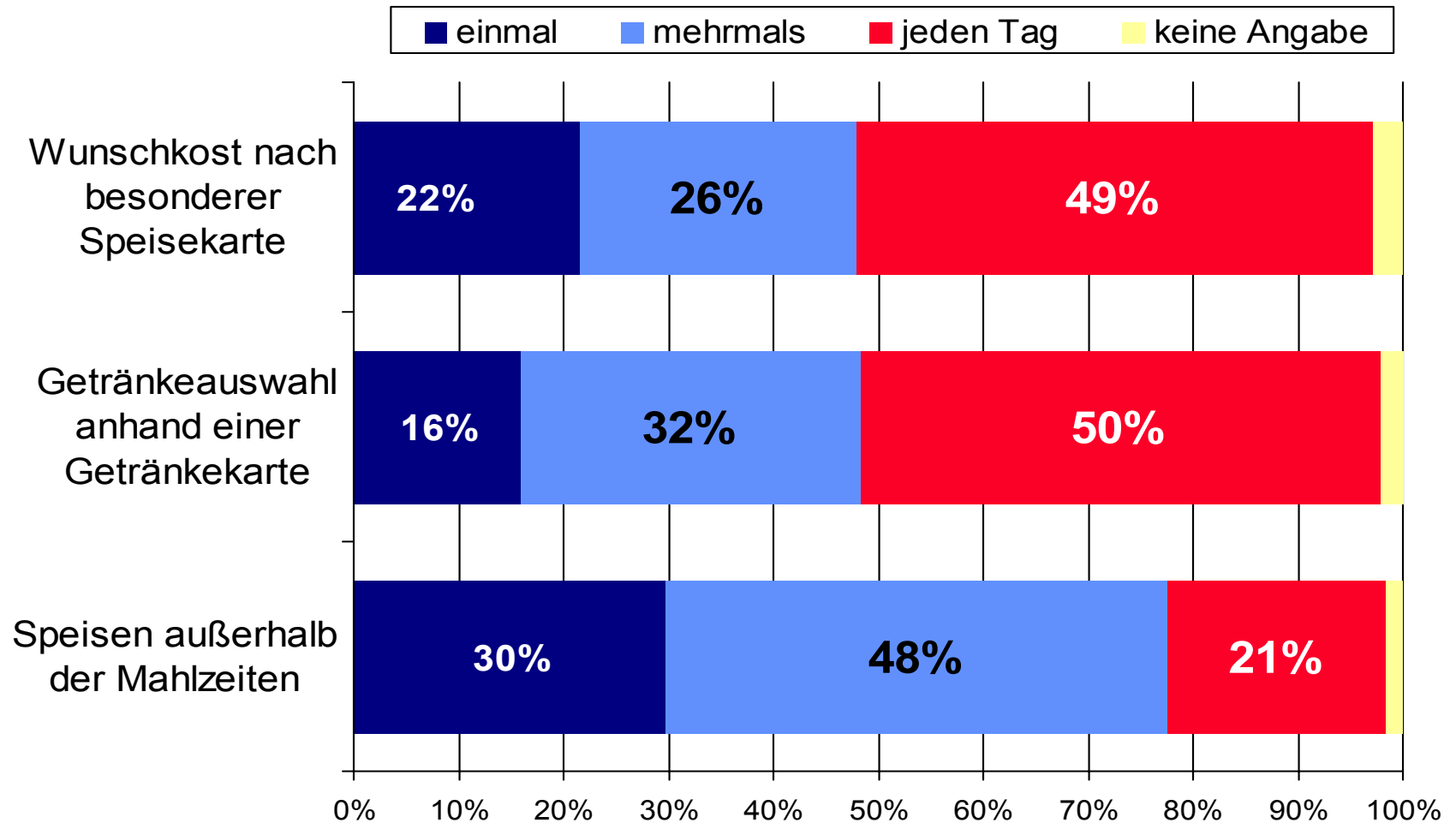
Welche dieser Leistungen würden Sie sich wünschen?



Knapp über die Hälfte der antwortenden Patienten wünschen sich die Zusatzleistung Wunschkost nach besonderer Speisekarte.

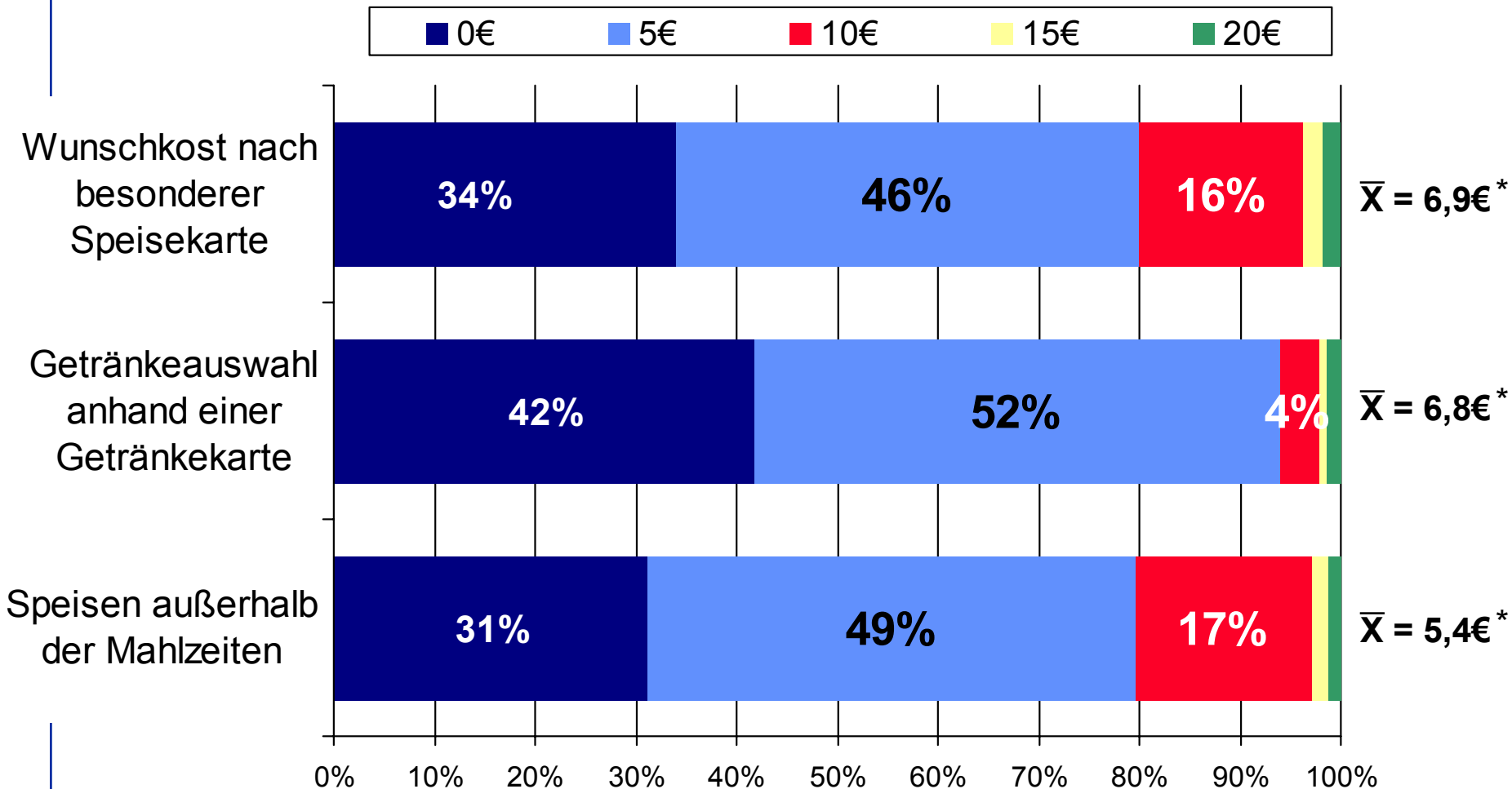
Bereich 2: Verpflegung

Wie oft würden Sie diese Leistungen voraussichtlich in Anspruch nehmen?



Bereich 2: Verpflegung

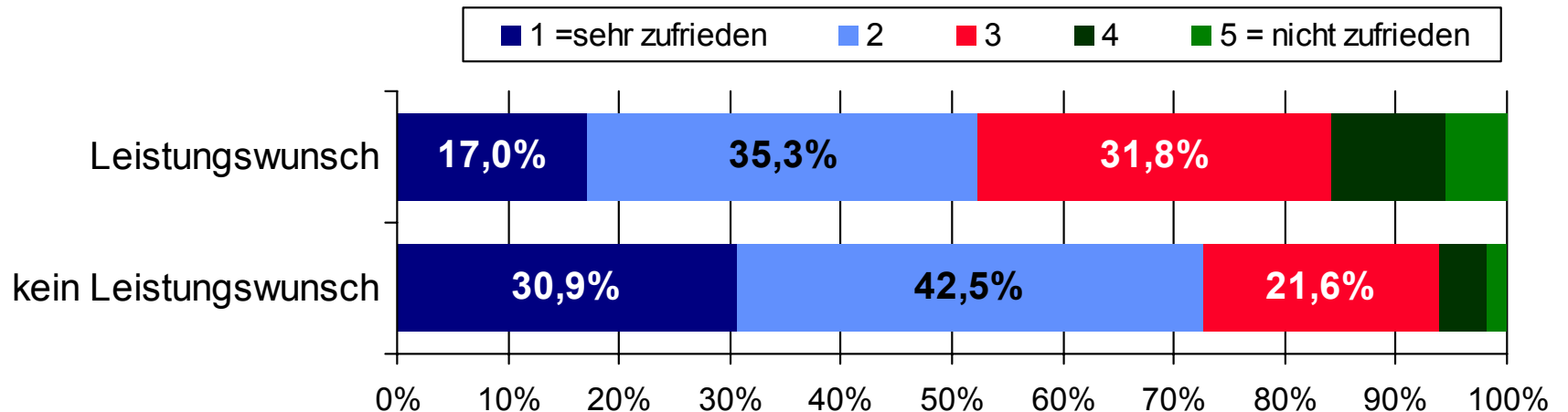
Wie viel würden Sie maximal pro Tag zusätzlich bezahlen?



* Für die Berechnung der Mittelwerte wurden die Ergebnisse > 0 Euro zugrunde gelegt.

Bereich 2: Verpflegung

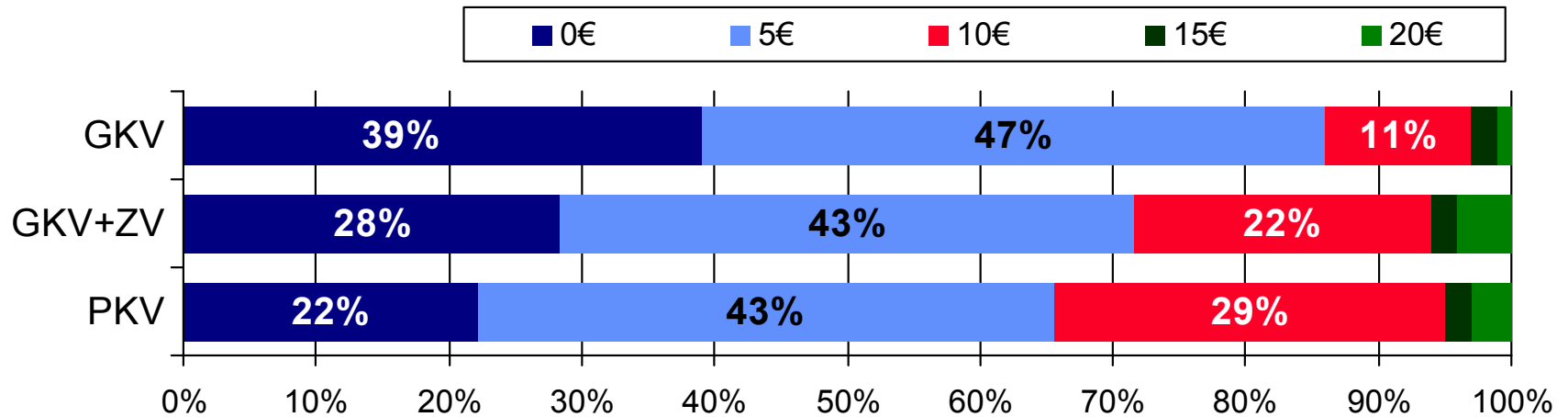
Darstellung des Zusammenhangs: Zufriedenheit der Patienten mit der Verpflegung und dem Leistungswunsch Wunschkost nachbesonderer Speisekarte



Die antwortenden Patienten, welche mit der Verpflegung unzufrieden sind, wünschen sich vermehrt die Zusatzleistung Wunschkost nach besonderer Speisekarte.

Bereich 2: Verpflegung

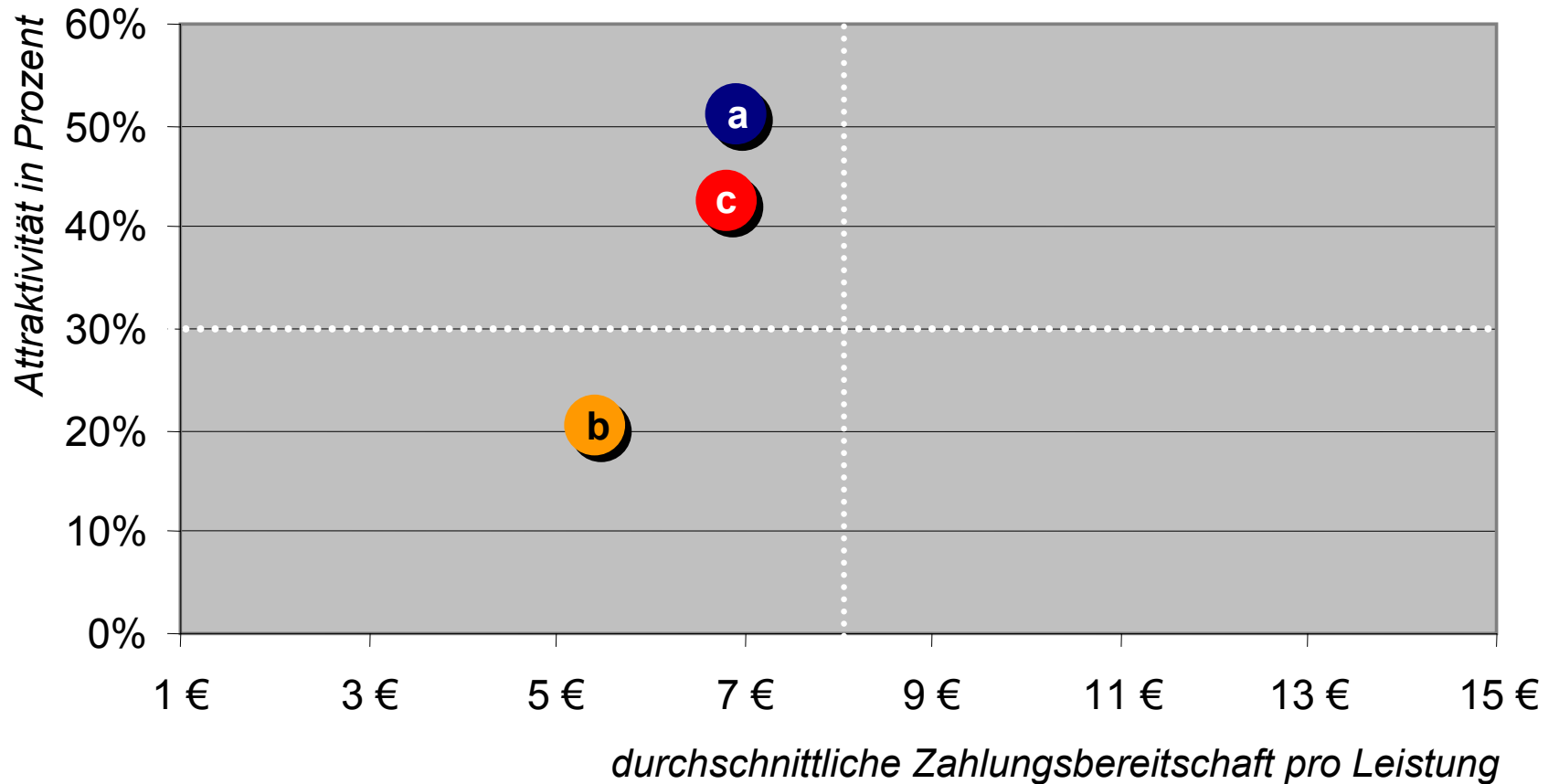
Darstellung des Zusammenhangs: Zahlungsbereitschaft in Abhängigkeit vom Versicherungsstatus



Die privat- und zusatzversicherten Patienten weisen eine höhere Zahlungsbereitschaft als die gesetzlich versicherten Patienten auf.

Bereich 2: Verpflegung

Attraktivität und Zahlungsbereitschaft



- a** Wunschkost nach besonderer Speisekarte
- b** Speisen außerhalb der Mahlzeiten

- c** Getränkeauswahl anhand einer Getränkekarte

Bereich 2: Verpflegung

Zusammenfassung

- Die Zusatzleistungsangebote Wunschkost nach besonderer Speisekarte und die Getränkeauswahl anhand einer Getränkekarte werden von den antwortenden Patienten am meisten favorisiert.
- Diese beiden Zusatzleistungen würden ca. 50% der antwortenden Patienten jeden Tag in Anspruch nehmen.
- Über die Hälfte der antwortenden Patienten würden dafür pro Tag zusätzlich bezahlen.
- Die privat- und zusatzversicherten Patienten weisen für die Zusatzleistung Wunschkost nach besonderer Speisekarte eine höhere Zahlungsbereitschaft als die gesetzlich versicherten Patienten auf.
- Insbesondere jüngere Patienten wünschen sich Speisen außerhalb der Mahlzeiten.

Bereich 3: Kultur und Unterhaltung

Bereich	Fragen
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage Patientenstrukturdaten

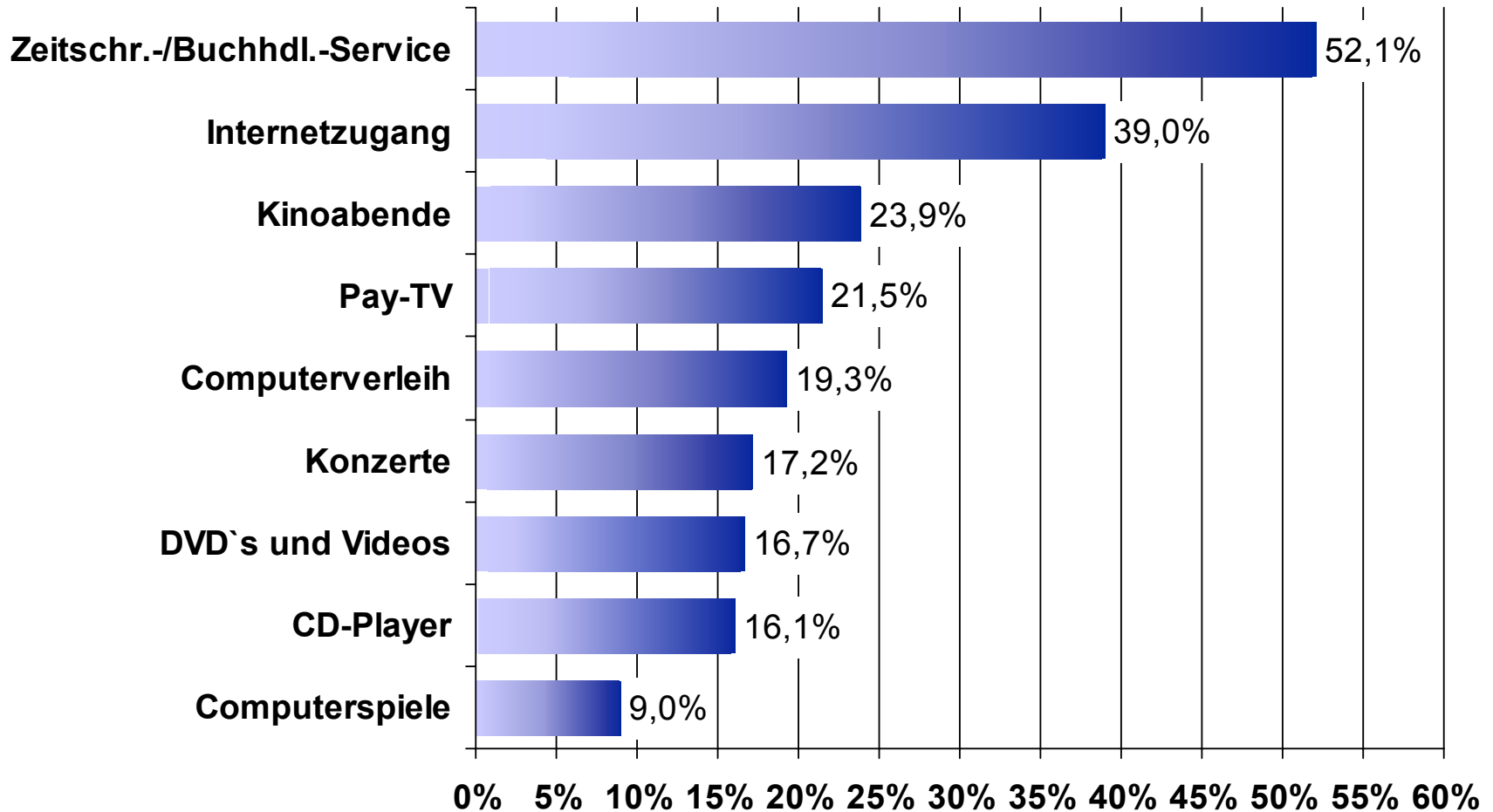
Bereich 3: Kultur und Unterhaltung

Leistungsinhalte

- Pay- TV
- Zeitschriften- und Buchhandlungsservice
- Kinoabende im Krankenhaus
- Konzerte im Krankenhaus
- Internetzugang
- Computerverleih
- Verleih von Computerspielen
- Verleih von DVD`s und Videos
- Verleih von CD- Playern

Bereich 3: Unterhaltung und Kultur

Welche dieser Leistungen würden Sie sich wünschen?



Bereich 3: Unterhaltung und Kultur

Wie oft würden Sie diese Leistung voraussichtlich in Anspruch nehmen?

<i>Inanspruchnahme</i> <i>Leistungen</i>	einmal	mehrmals	jeden Tag	keine Angabe
Zeitschriften- und Buchhandlungsservice	17,3%	45,6%	28,9%	8,2%
Internetzugang	2,5%	38,2%	50,4%	8,8%
Kinoabende	29,4%	56,2%	4,8%	9,6%
Pay- TV	6,1%	35,1%	54,2%	4,6%
Computerverleih	8,5%	33,0%	50,0%	8,5%
Konzerte	35,2%	51,4%	3,8%	9,5%
DVD`s und Videos	11,8%	60,8%	21,8%	5,9%
CD- Player	13,3%	38,8%	38,8%	9,2%
Computerspiele	10,9%	38,2%	40,0%	10,9%



Die antwortenden Patienten, die sich die oben aufgeführten Zusatzleistungen wünschen, würden diese hauptsächlich mehrmals bis jeden Tag in Anspruch nehmen.

Bereich 3: Unterhaltung und Kultur

Wie viel würden Sie maximal pro Tag bzw. pro Inanspruchnahme zusätzlich bezahlen?

Leistungen \ Bezahlung	0 €	2,50 €	5 €	7,50 €	10 €	\bar{x}^*	genrelle ZB
Zeitschriften- und Buchhandlungsservice	29,7%	56,0%	11,8%	1,2%	1,2%	3,0 €	70%
Internetzugang	22,0%	52,0%	18,8%	2,8%	4,4%	3,7 €	78%
Kinoabende	26,0%	30,1%	37,0%	5,8%	1,2%	4,3 €	74%
Pay- TV	39,0%	43,9%	15,2%	0,6%	1,2%	3,3 €	61%
Computerverleih	25,5%	40,3%	21,5%	4,0%	8,7%	4,4 €	75%
Konzerte	35,5%	19,9%	22,7%	12,1%	9,9%	5,5 €	65%
DVD`s und Videos	31,1%	53,8%	12,9%	0,8%	1,5%	3,2 €	69%
CD- Player	33,6%	45,6%	18,4%	0,8%	1,6%	3,4 €	66%
Computerspiele	45,3%	43,0%	9,3%	2,3%	0,0%	3,1 €	55%

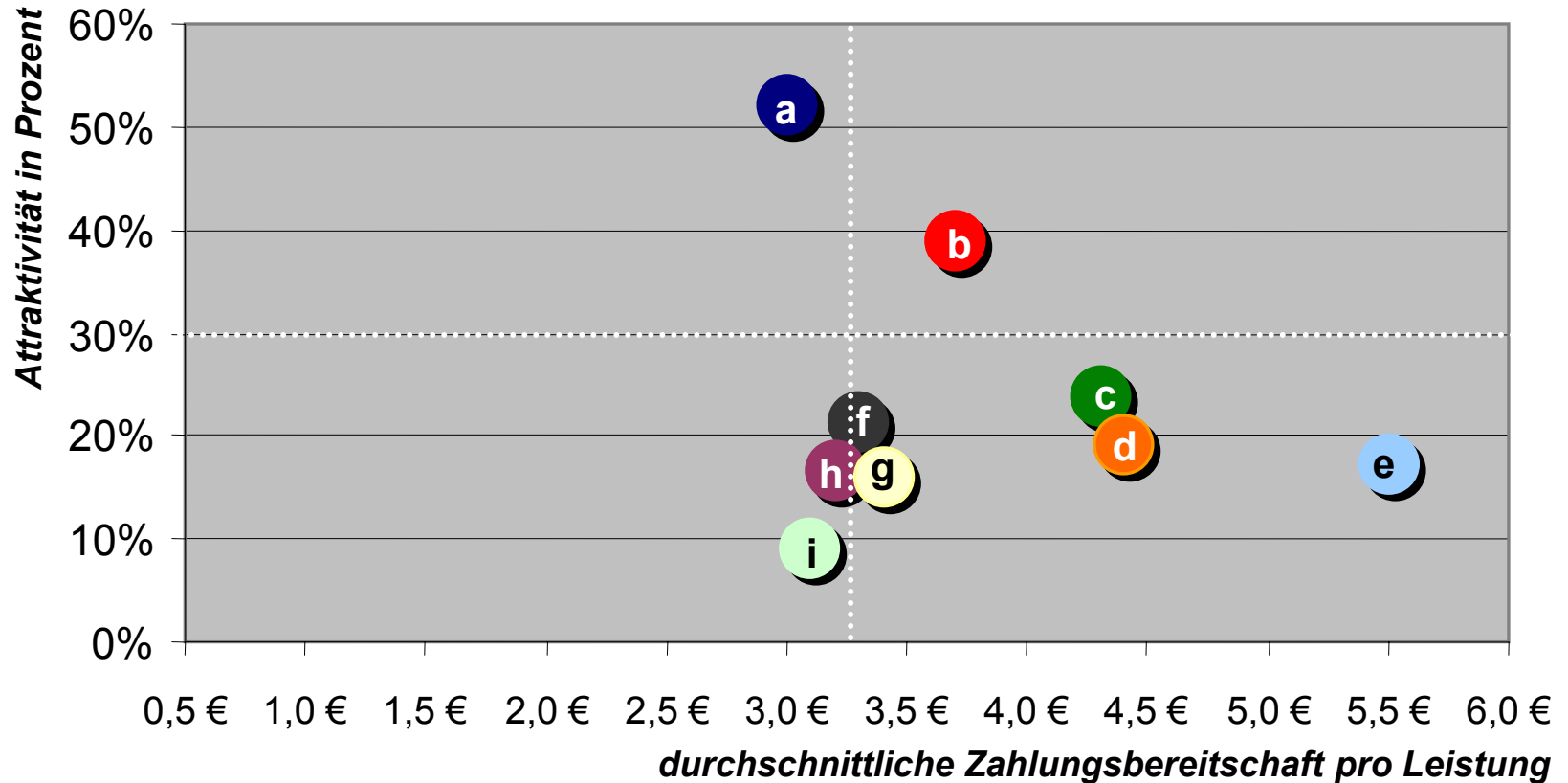
* Für die Berechnung der Mittelwerte wurden die Ergebnisse > 0 Euro zugrunde gelegt.



Die Preise für Kinobesuche sind den Patienten bekannt. Daher würden sie hierfür im Vergleich zu den anderen Zusatzleistungen mehr bezahlen.

Bereich 3: Kultur und Unterhaltung

Attraktivität und Zahlungsbereitschaft



- a** Zeitschriften- und Buchhandlungsservice
- b** Internetzugang
- c** Kinoabende
- d** Computerverleih
- e** Konzerte
- f** Pay-TV
- g** Verleih von CD-Playern
- h** DVD und Video Verleih
- i** Verleih von Computerspielen

Bereich 3: Kultur und Unterhaltung

Zusammenfassung

- Insbesondere die Zusatzleistungsangebote Zeitschriften- und Buchhandlungsservice und der Internetzugang werden von den antwortenden Patienten favorisiert.
- Die Zusatzleistungen des Bereiches Kultur und Unterhaltung würden die antwortenden Patienten, die sich diese Leistungen wünschen, mehrmals bis jeden Tag in Anspruch nehmen.
- 55 bis 78% der antwortenden Patienten würden dafür pro Inanspruchnahme zusätzlich bezahlen.
- Die Zusatzleistungen Internetzugang, Computerverleih und der Verleih von CD- Playern werden tendenziell von jüngeren Patienten gewünscht.
- Die Zusatzleistung Konzerte wünschen sich insbesondere ältere Patienten.
- Für die Zusatzleistungen des Bereiches Kultur und Unterhaltung zeigen tendenziell die männlichen Patienten eine höhere Zahlungsbereitschaft. Insbesondere für die Leistungen Pay- TV, Computerverleih und den Verleih von Computerspielen.

Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Bereich	Fragetyp
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage Patientenstrukturdaten

Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Leistungsinhalte

- Gesundheitscheck

Gesundheitsinformation und Aufklärung:

- Ernährungsberatung
- Nichtrauchertraining
- Vorträge zu bestimmten Gesundheitsthemen, zu vorbeugenden Maßnahmen und
Vorträge zur gesunden Ernährung

Kurse:

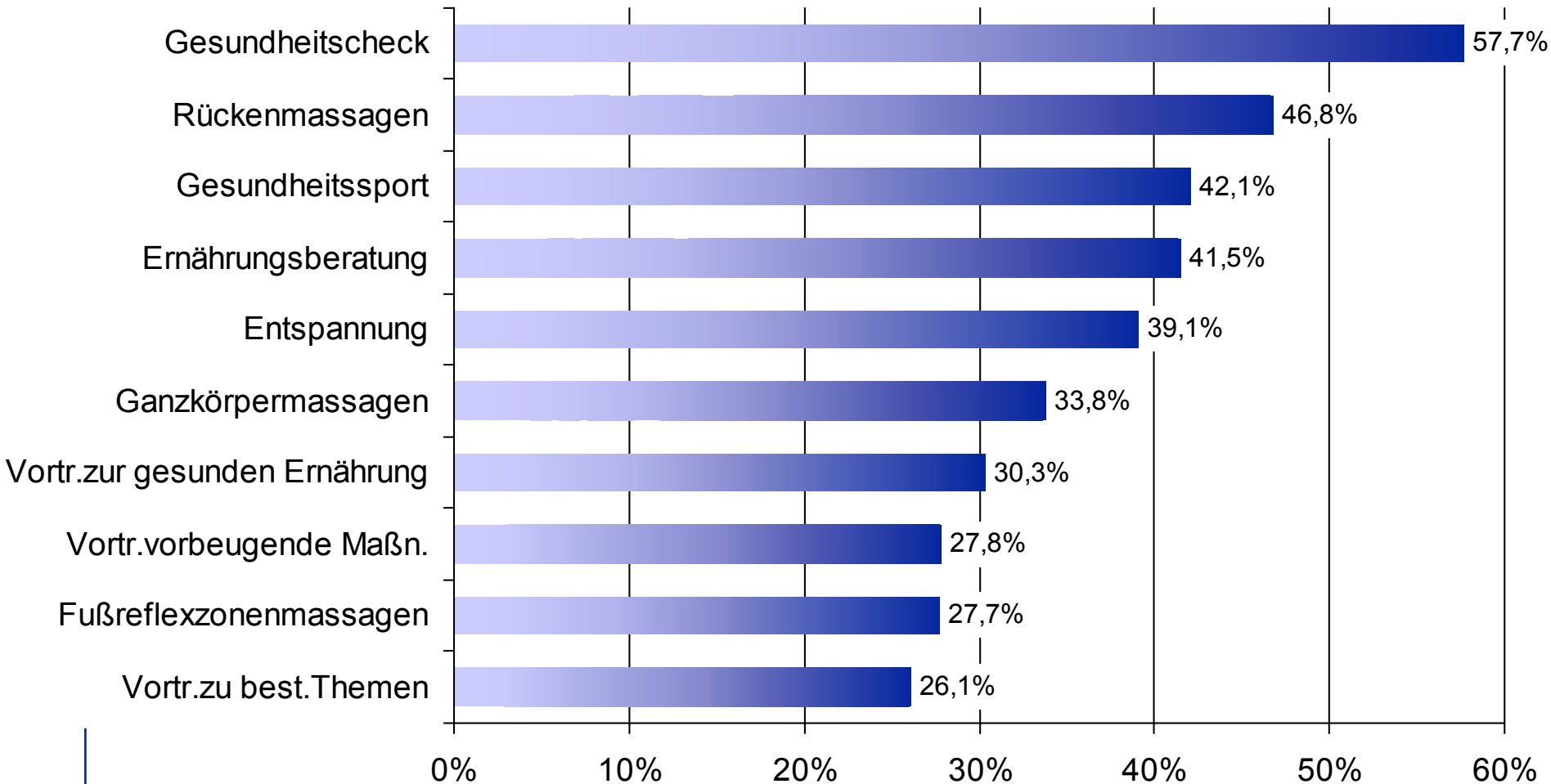
- Entspannung und Gesundheitssport

Massagen und Kosmetik:

- Hautbehandlungen
- Maniküre und Pediküre
- Ganzkörper-, Rücken-, Kopf- und Fußreflexzonenmassagen

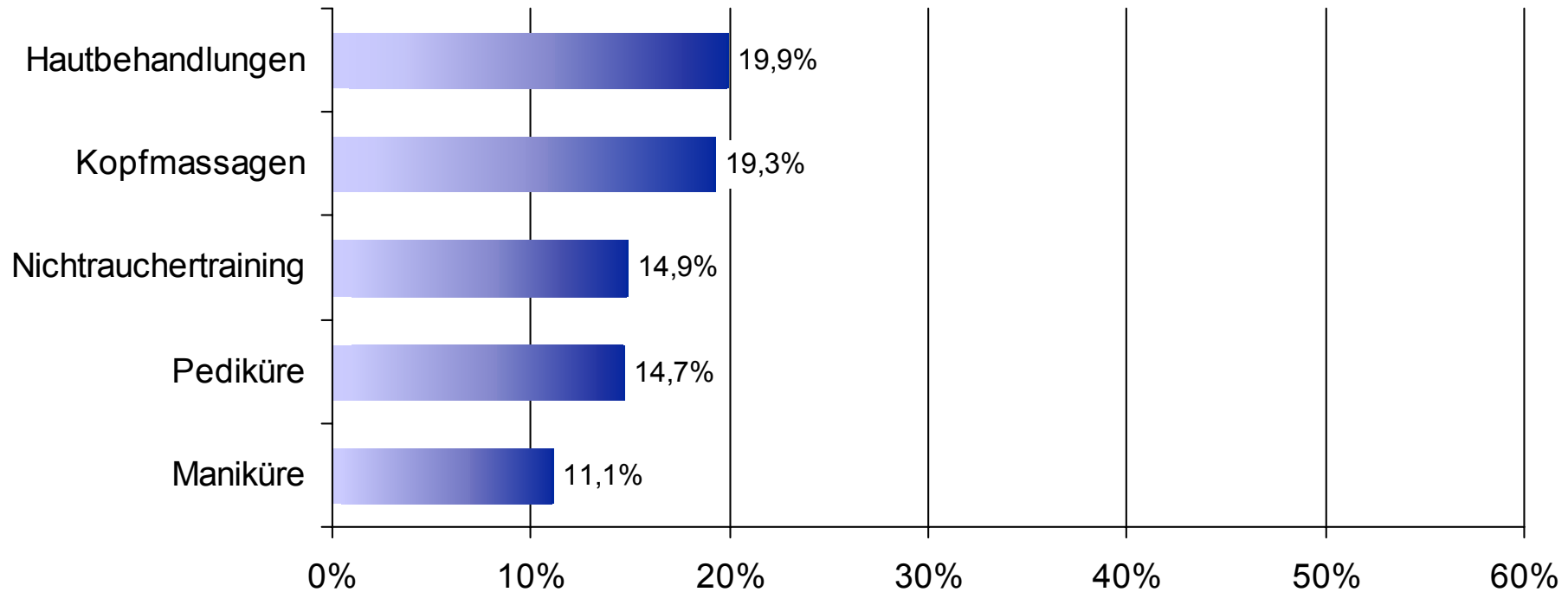
Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Welche dieser Leistungen würden Sie sich wünschen?



Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Welche dieser Leistungen würden Sie sich wünschen?



Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Wie oft würden Sie diese Leistungen voraussichtlich in Anspruch nehmen?

Leistungen	Inanspruchnahme			
	einmal	mehrmals	jeden Tag	keine Angabe
Gesundheitscheck	73,5%	18,4%	2,8%	5,6%
Ernährungsberatung	62,6%	28,9%	2,6%	5,6%
Nichtrauchertraining	20,8%	42,5%	30,8%	5,8%
Vorträge zu bestimmten Gesundheitsthemen	50,7%	42,7%	1,4%	5,2%
Vorträge zu vorbeugenden Maßnahmen	54,7%	38,6%	2,2%	4,4%
Vorträge zur gesunden Ernährung	57,5%	34,7%	4,8%	2,8%
Kurse: Entspannung	17,4%	56,9%	19,6%	6,0%
Kurse: Gesundheitssport	11,8%	56,5%	26,5%	5,3%
Hautbehandlungen	32,9%	44,1%	10,5%	12,4%
Maniküre	53,3%	31,1%	4,4%	11,1%
Pediküre	58,0%	26,9%	2,5%	12,6%
Ganzkörpermassagen	24,5%	58,9%	9,5%	6,9%
Rückenmassagen	19,0%	61,1%	12,7%	7,1%
Kopfmassagen	22,4%	56,4%	11,5%	9,6%
Fußreflexzonenmassagen	25,4%	55,8%	9,4%	9,4%

► **Massagen und Kurse würden die antwortenden Patienten mehrmals in Anspruch nehmen. Den Gesundheitscheck würden die antwortenden Patienten vermutlich in Anspruch nehmen, weil sie gerade im Krankenhaus liegen.**

Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Wie viel würden Sie maximal pro Behandlung oder Kurs zusätzlich bezahlen?

<i>Leistungen</i>	<i>Bezahlung</i>				
	0 €	25 €	50 €	75 €	100 €
Gesundheitscheck	28,2%	52,8%	13,3%	3,5%	2,2%
<i>Gesundheitsinformationen und Aufklärung:</i>	0 €	8 €	16 €	24 €	32 €
Ernährungsberatung	42,8%	43,7%	12,0%	1,2%	0,3%
Nichtrauchertraining	46,5%	31,4%	15,1%	4,4%	2,5%
Vorträge zu Gesundheitsthemen	55,6%	38,0%	3,9%	2,0%	0,5%
Vorträge zu vorbeugenden Maßnahmen	54,2%	38,9%	6,0%	0,9%	0,0%
Vorträge zur gesunden Ernährung	56,0%	37,2%	6,0%	0,9%	0,0%
<i>Kurse:</i>	0 €	4,0 €	8,0 €	12,0 €	16,0 €
Entspannung	19,9%	43,9%	24,4%	7,4%	4,5%
Gesundheitssport	23,2%	44,0%	22,8%	7,3%	2,6%
<i>Massagen und Kosmetik:</i>	0 €	8 €	16 €	24 €	32 €
Hautbehandlungen	21,2%	41,2%	25,3%	8,8%	3,5%
Maniküre	25,2%	50,4%	20,0%	3,5%	0,9%
Pediküre	22,2%	41,7%	29,9%	5,6%	0,7%
Ganzkörpermassagen	14,4%	45,8%	27,4%	8,0%	4,3%
Rückenmassagen	14,1%	47,5%	31,1%	5,5%	1,8%
Kopfmassagen	24,0%	55,9%	15,1%	3,9%	1,1%
Fußreflexzonenmassagen	18,7%	52,7%	23,7%	3,7%	1,2%



Insbesondere für Gesundheitsinformationen und Aufklärung würden die Patienten nichts bezahlen.

Bereich 4: Gesundheitsleistungen

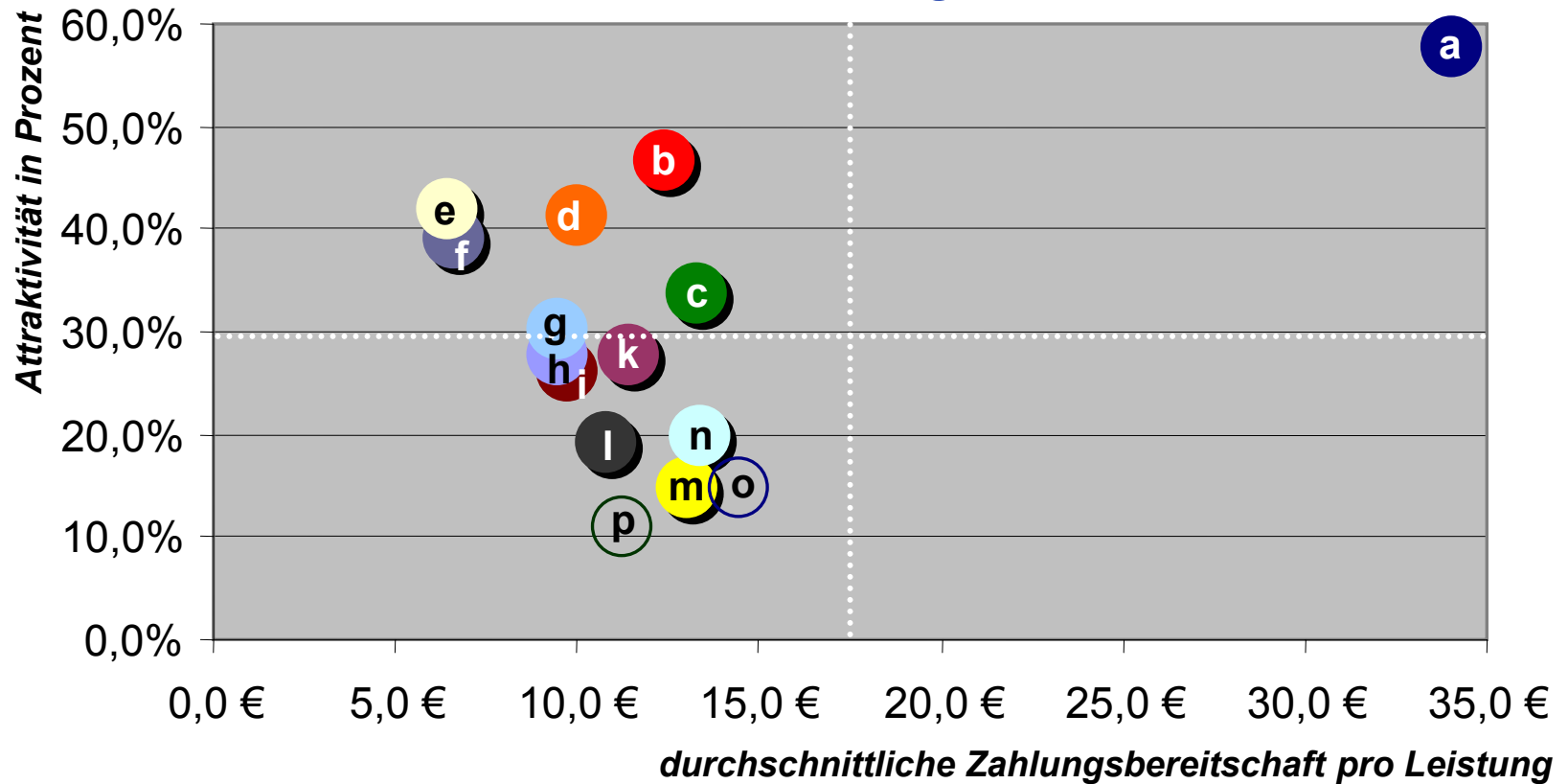
Generelle und durchschnittliche Zahlungsbereitschaft

Leistungen	Zahlungsbereitschaft	generelle Zahlungsbereitschaft	\bar{x} *
Gesundheitscheck		71,8%	34,0 €
<u>Gesundheitsinformationen und Aufklärung:</u>			
Ernährungsberatung		57,2%	10,0 €
Nichtrauchertraining		53,4%	13,0 €
Vorträge zu Gesundheitsthemen		44,4%	9,7 €
Vorträge zu vorbeugenden Maßnahmen		45,8%	9,4 €
Vorträge zur gesunden Ernährung		44,1%	9,4 €
<u>Kurse:</u>			
Entspannung		80,2%	6,6 €
Gesundheitssport		76,7%	6,4 €
<u>Massagen und Kosmetik:</u>			
Hautbehandlungen		78,8%	13,4 €
Maniküre		74,8%	11,2 €
Pediküre		77,9%	14,4 €
Ganzkörpermassagen		85,5%	13,3 €
Rückenmassagen		85,9%	12,4 €
Kopfmassagen		76,0%	10,8 €
Fußreflexzonenmassagen		81,3%	11,4 €

* Für die Berechnung der Mittelwerte wurden die Ergebnisse > 0 Euro zugrunde gelegt.

Bereich 4: Gesundheitsleistungen

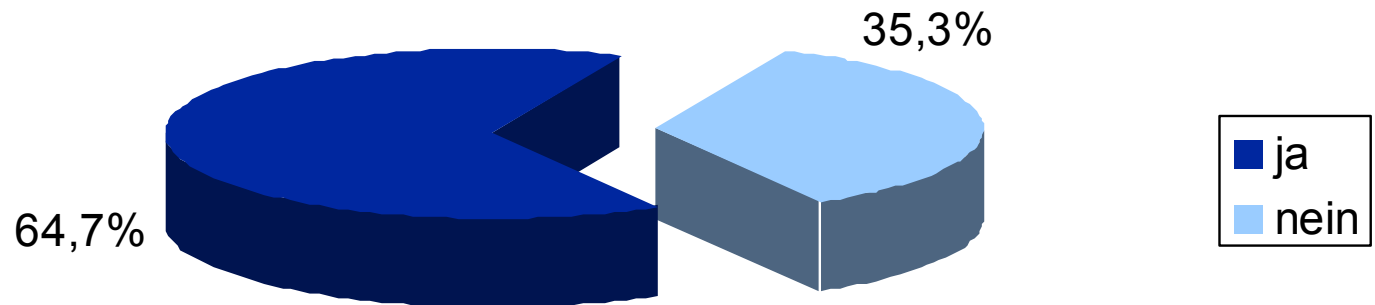
Attraktivität und Zahlungsbereitschaft



- | | | | | | |
|----------|--------------------|----------|-------------------------------------|----------|------------------------|
| a | Gesundheitscheck | f | Entspannungskurse | k | Fußreflexzonenmassagen |
| b | Rückenmassagen | g | Vorträge zur gesunden Ernährung | l | Kopfmassagen |
| c | Ganzkörpermassagen | h | Vorträge zu vorb. Maßnahmen | m | Nichtrauchertraining |
| d | Ernährungsberatung | i | Vorträge zu best. Gesundheitsthemen | n | Hautbehandlungen |
| e | Gesundheitssport | | | o | Pediküre |
| | | | | p | Maniküre |

Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Würden Sie die für Sie interessanten Gesundheitsleistungen auch nach Ihrem Krankenhausaufenthalt in Anspruch nehmen?



64,7% der antwortenden Patienten würden die Gesundheitsleistungen auch nach ihrem Krankenhausaufenthalt in Anspruch nehmen.

Bereich 4: Gesundheitsleistungen

Zusammenfassung

- **Erstaunlicherweise wird von den Patienten insbesondere der Gesundheitscheck favorisiert.**
- **Aber auch die Gesundheitsleistungen Massagen und Kurse werden von den antwortenden Patienten gewünscht.**
- **Die Gesundheitsleistungen würden die antwortenden Patienten einmal bis mehrmals in Anspruch nehmen.**
- **Die generelle Zahlungsbereitschaft der antwortenden Patienten schwankt zwischen 44% bis fast 86% und ist von den jeweiligen Leistungen abhängig. Insbesondere für die Leistungsangebote des Bereiches Gesundheitsinformationen und Aufklärung würden die meisten Patienten nichts bezahlen.**
- **Für den Bereich Massagen ist die Zahlungsbereitschaft der privat- und zusatzversicherten Patienten höher als bei den gesetzlich versicherten Patienten.**
- **Fast 65% der antwortenden Patienten würden die Gesundheitsleistungen auch nach ihrem Krankenhausaufenthalt in Anspruch nehmen.**

Bereich 5: Angaben zur Zufriedenheit

Bereich	Fragetyp
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage Patientenstrukturdaten

entfällt

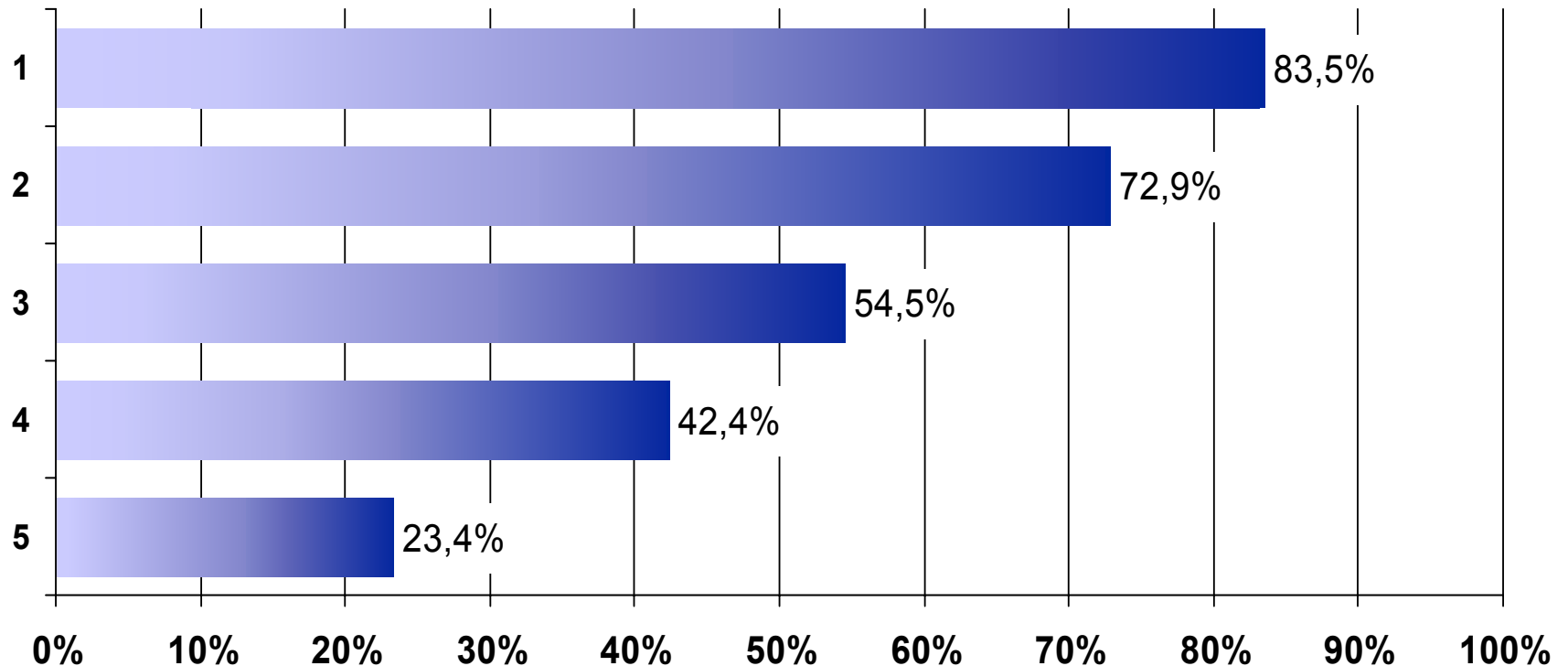
Bereich 6: Allgemeine Angaben

Bereich	Fragetyp
1. Unterbringung	Wünsche der Patienten Zahlungsbereitschaft
2. Verpflegung	Wünsche der Patienten
3. Kultur und Unterhaltung	Inanspruchnahme
4. Gesundheitsleistungen	Zahlungsbereitschaft
5. Angaben zur Zufriedenheit	
6. Allgemeine Angaben	Zustimmungsaussagen Wichtigkeitenabfrage

Bereich 6: Zustimmungsaussagen

- Ein Krankenhaus sollte grundsätzlich Zusatz- und Gesundheitsleistungen anbieten!
 - Ein Krankenhaus ist kein Hotel!
 - Bei der Auswahl eines Krankenhauses werden die angebotenen Zusatz- und Gesundheitsleistungen berücksichtigt!
 - Der Krankenhausaufenthalt sollte so angenehm wie möglich sein!
 - Die Kosten für Zusatz- und Gesundheitsleistungen sollten grundsätzlich von den Krankenkassen gezahlt werden!
-
- Welche Leistungsbereiche sind Ihnen besonders wichtig?
(Unterbringung, Verpflegung, Kultur und Unterhaltung, Gesundheitsleistungen)
-
- Wie viel würden Sie insgesamt bei einem Krankenhausaufenthalt zusätzlich für Zusatz- und Gesundheitsleistungen bezahlen?

Bereich 6: Zustimmungsaussagen



1 = Der Krankenhausaufenthalt sollte so angenehm wie möglich sein!

2 = Ein Krankenhaus ist kein Hotel!

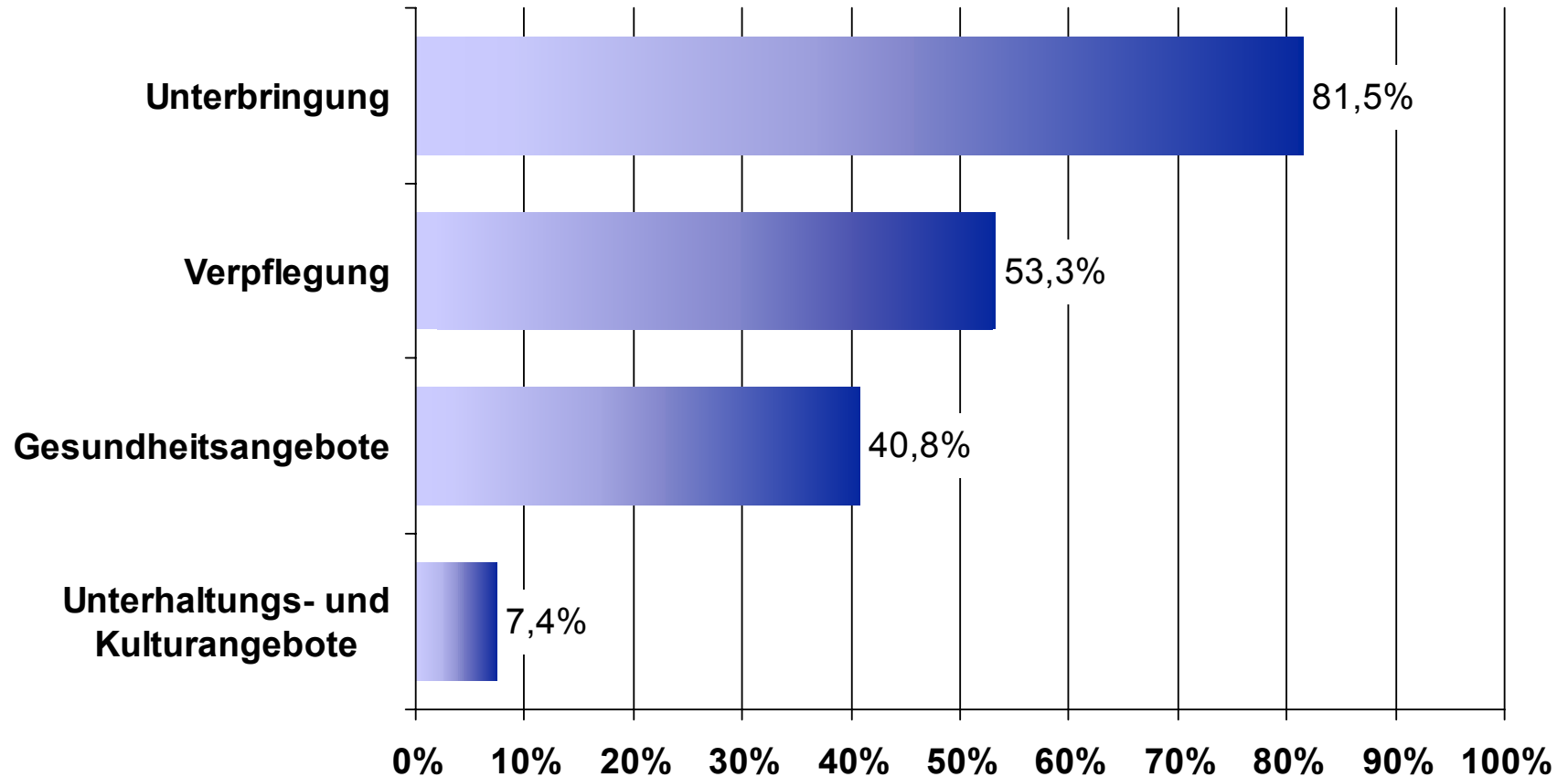
3 = Ein Krankenhaus sollte grundsätzlich Zusatz- und Gesundheitsleistungen anbieten!

4 = Die Kosten für Zusatz- und Gesundheitsleistungen sollten grundsätzlich von den Krankenkassen gezahlt werden!

5 = Bei der Auswahl eines Krankenhauses werden die angebotenen Zusatz- und Gesundheitsleistungen berücksichtigt!

Bereich 6: Zustimmungsaussagen

Welche Zusatz- und Gesundheitsleistungen sind den Patienten besonders wichtig?

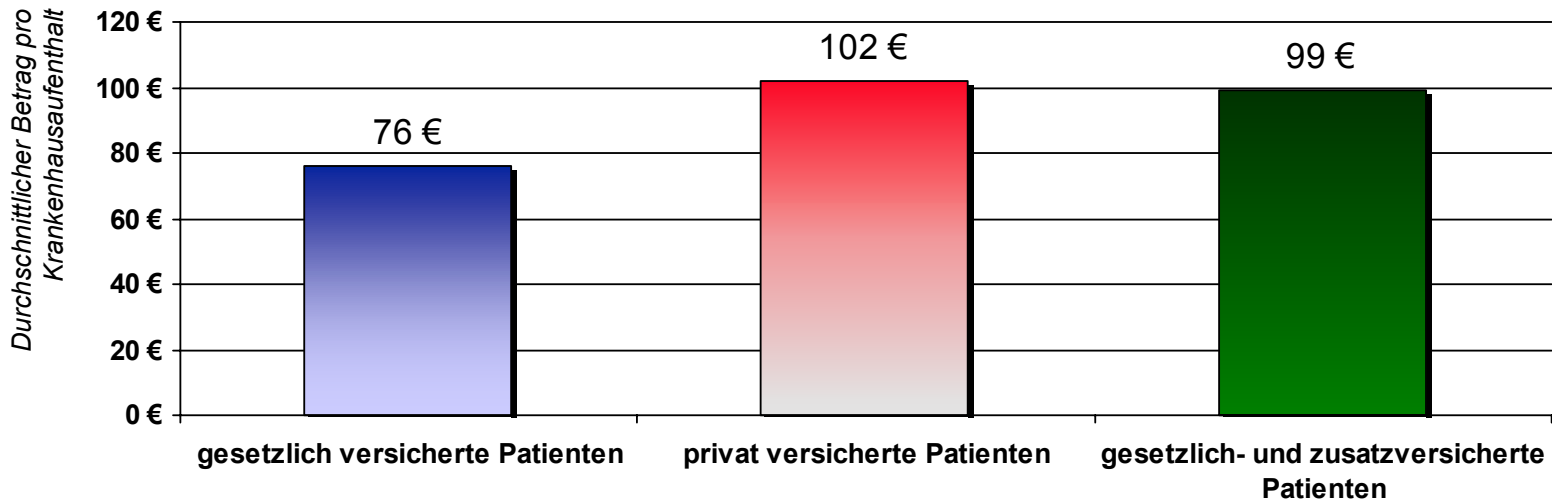


Bereich 6: Zahlungsbereitschaft

Wie viel würden Sie insgesamt bei einem Krankenhausaufenthalt für Zusatz- und Gesundheitsleistungen bezahlen?

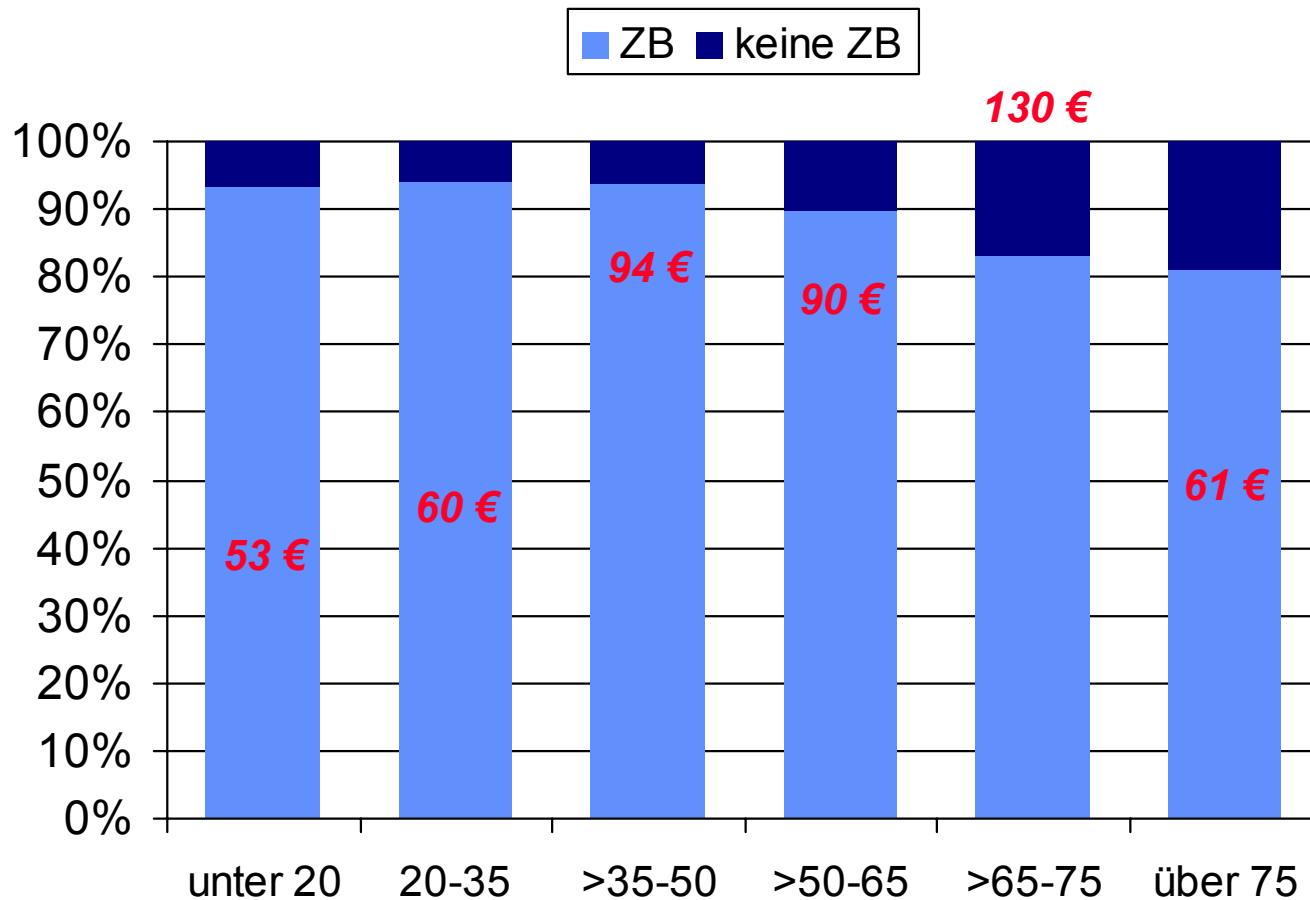
Mittelwert	Median	Standardabweichung	Spannweite	Minimum	Maximum
<u>84 Euro</u>	50 Euro	136 Euro	1.999 Euro	1Euro	2.000 Euro

Durchschnittliche Zahlungsbereitschaft pro Versicherungsstatus



Bereich 6: Zahlungsbereitschaft

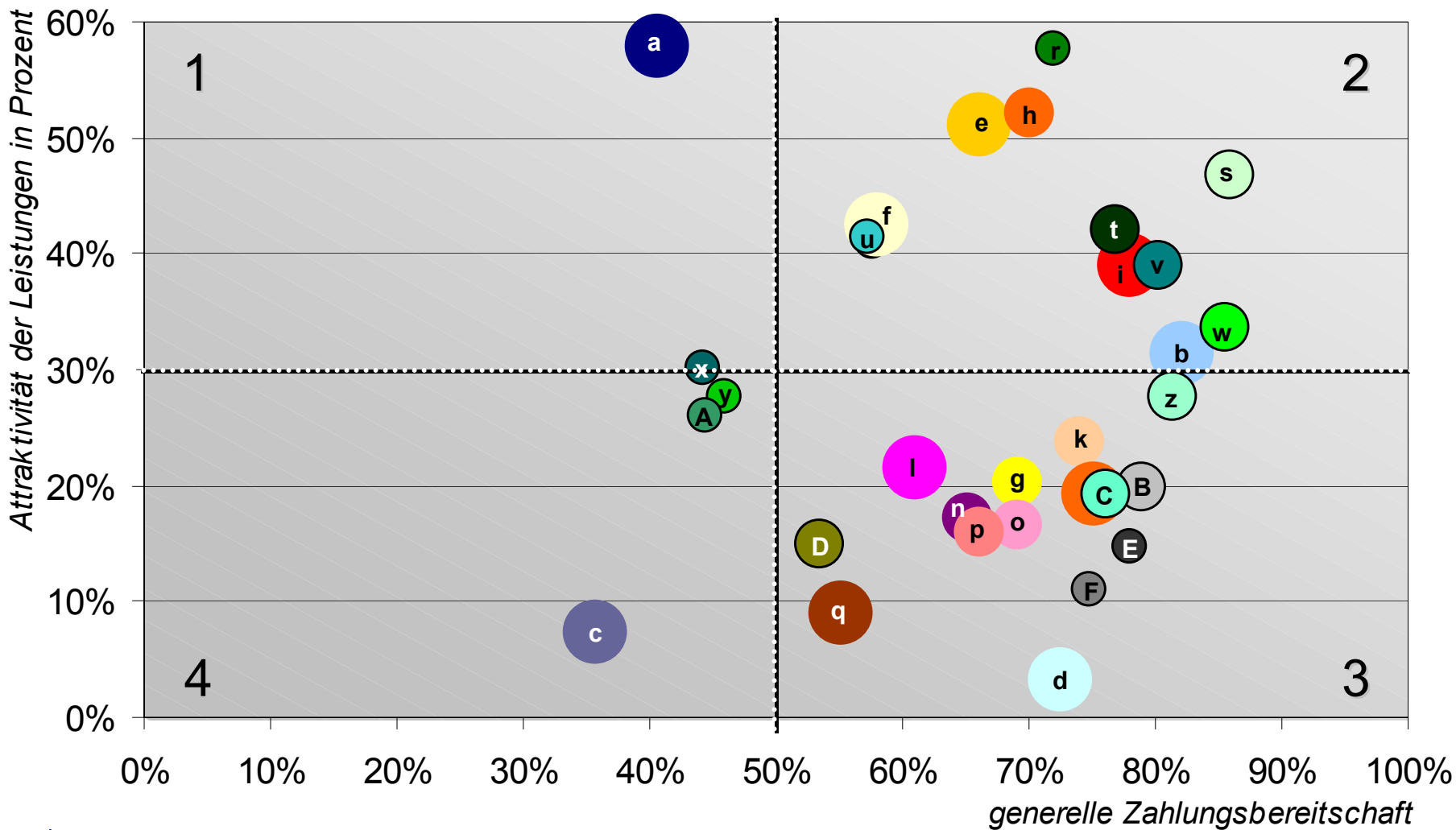
Zusammenhang zwischen der Zahlungsbereitschaft und dem Alter



Die jüngeren antwortenden Patienten zeigen eine höhere Zahlungsbereitschaft, würden aber im Vergleich zu den älteren Patienten weniger bezahlen.

Zusammenfassung

Attraktivität und Lukrativität der einzelnen Wahlleistungen



Zusammenfassung

Attraktivität und Lukrativität der einzelnen Wahlleistungen

Legende

- | | |
|---|--|
| a Zweibettzimmer mit Dusche und WC | r Gesundheitscheck |
| b Einbettzimmer mit Dusche und WC | s Rückenmassagen |
| c Zweibettzimmer | t Kurs: Gesundheitssport |
| d Einbettzimmer | u Ernährungsberatung |
| e Wunschkost nach besonderer Speisekarte | v Kurs: Entspannung |
| f Getränkeauswahl anhand einer Getränkekarte | w Ganzkörpermassagen |
| g Speisen außerhalb der Mahlzeiten | x Vorträge zur gesunden Ernährung |
| h Zeitschriften- und Buchhandlungsservice | y Vorträge zu vorbeugenden Maßnahmen |
| i Internetzugang | z Fußmassagen |
| k Kinoabende | A Vorträge zu bestimmten Gesundheitsthemen |
| l Pay- TV | B Hautbehandlungen |
| m Computerverleih | C Kopfmassagen |
| n Konzerte | D Nichtrauchertraining |
| o Verleih von DVD`s und Videos | E Pediküre |
| p Verleih von CD- Playern | F Maniküre |
| q Verleih von Computerspielen | Die Größe des Kreises gibt Auskunft über die voraussichtliche Inanspruchnahme |
| | <input type="radio"/> einmal |
| | <input type="radio"/> mehrmals |
| | <input type="radio"/> jeden Tag |

Zusammenfassung

Allgemeine Erkenntnisse

- Mit der schriftlichen Patientenbefragung konnten erstmalig die Leistungspräferenzen der Patienten für Zusatz- und Gesundheitsleistungen (Wahlleistungen) ermittelt werden.
- In der Regel würden über die Hälfte der antwortenden Patienten für die gewünschten Zusatz- und Gesundheitsleistungen einen zusätzlichen Betrag bezahlen. Dennoch ist der absolute Betrag sehr gering.
- Preise für Leistungen, welche die Patienten kennen und daher ein Gefühl für den möglichen Preis dieser Leistung haben, werden von den antwortenden Patienten realistischer eingeschätzt, als unbekannte Leistungen (beispielsweise die Gesundheitsleistung „Gesundheitscheck“).
- Die Leistungspräferenzen und die Zahlungsbereitschaft sind unabhängig vom Krankenhaus.

Zusammenfassung

„Top Liste“ der gewünschten Wahl- und Serviceleistungen

Bereich Unterkunft

- Einbettzimmer mit Dusche und WC

Bereich Verpflegung

- Wunschkost nach besonderer Speisekarte
- Getränkeauswahl anhand einer Getränkekarte

Bereich Kultur und Unterhaltung

- Zeitschriften- und Buchhandlungsservice
- Internetzugang

Bereich Gesundheitsleistungen

- Gesundheitscheck
- Massagen
- Ernährungsberatung
- Kurs „Gesundheitssport“
- Kurs „Entspannung“
- Ganzkörpermassage