

*Zukunft in
Bewegung*



Technische Hochschule
Ingolstadt
Business School

Hauptstadtkongress 2016

Der Rehapatient als Gast?

Prof. Dr. Andrea E. Raab

Krankenhaus Klinik Rehabilitation 2016

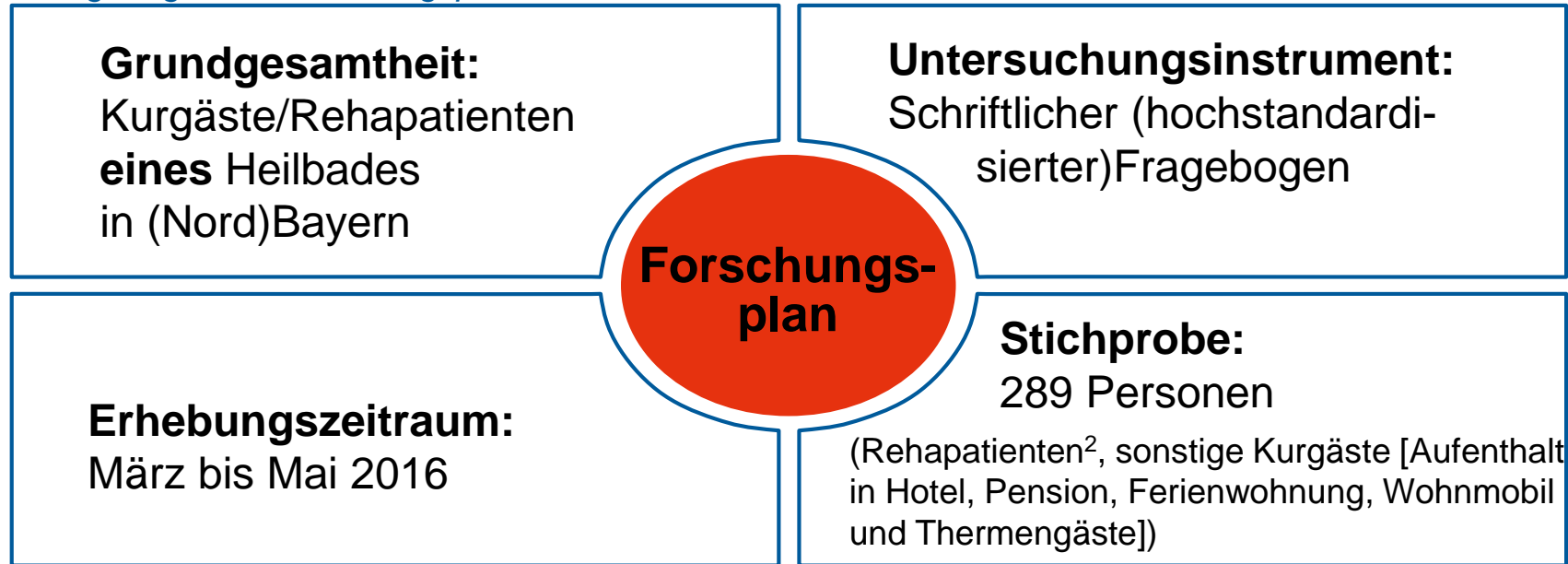
Marketing und Vertrieb: Alles anders in der Rehabilitation

10.06.2016, 09.00 Uhr – 10.30 Uhr

Befragung im Rahmen der wissenschaftlichen Heilbäderstudie der Technischen Hochschule Ingolstadt¹



Forschungsfrage und Forschungsplan?



Forschungsfrage: Gibt es **signifikante Unterschiede zwischen Rehapatienten und anderen Gästen eines Kurortes** in Bezug auf **Nutzung von medizinischen und nicht-medizinischen Angeboten, Informationsverhalten ...?**

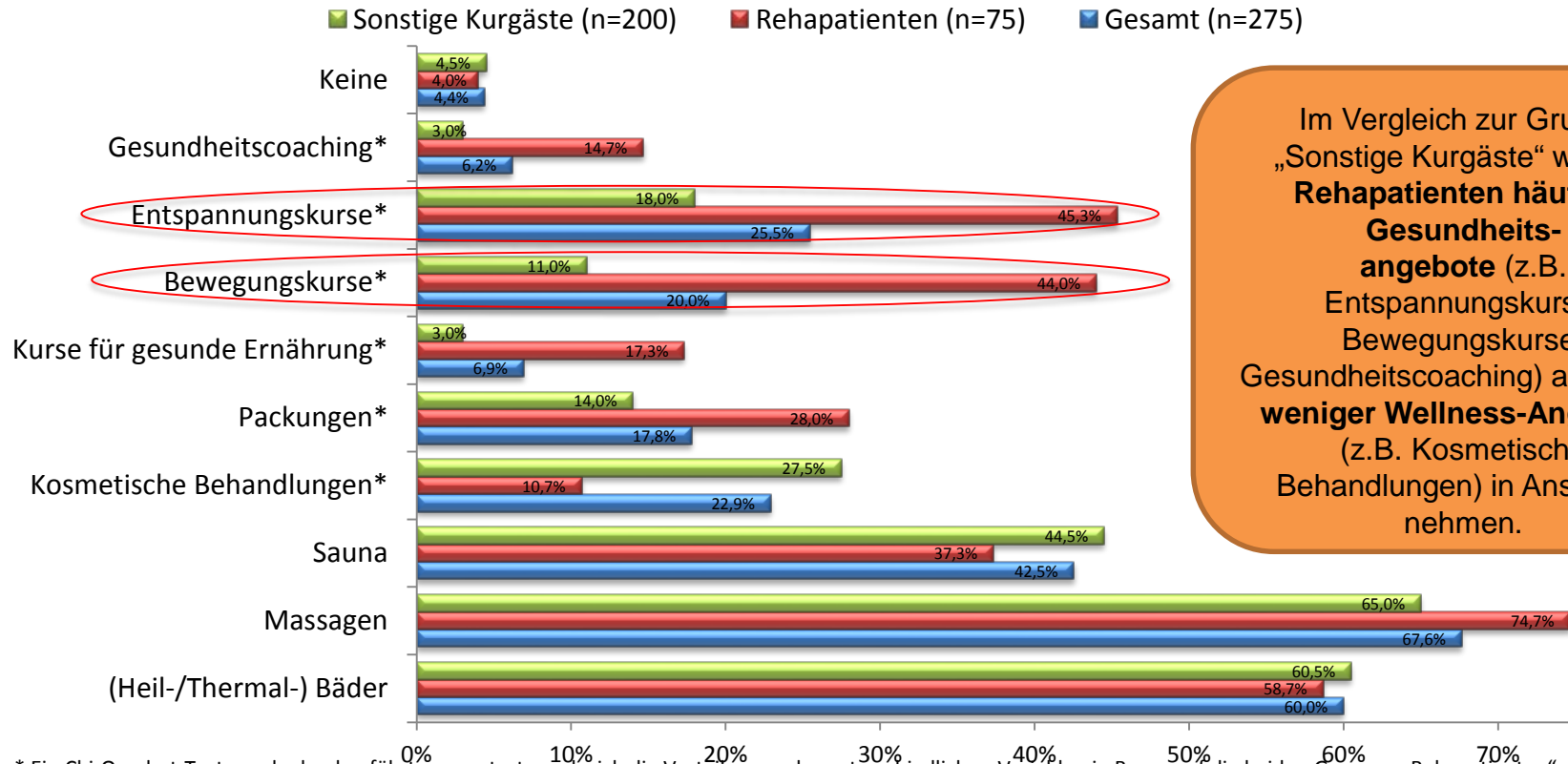
¹ Heilbäderstudie der Technischen Hochschule Ingolstadt mit vier ausgewählten nordbayerischen Kurorten und ihren Leistungsträgern

² von Rehakliniken unterschiedlicher Indikationen

Stellen Sie sich bitte vor, Sie planen, Ihre nächste Gesundheitsreise im Jahr 2017 auch wieder in Bad ABC zu verbringen. Für die Reisevorbereitung orientieren Sie sich bitte an der nachfolgenden Checkliste. Bitte nehmen Sie zudem an, dass diese Gesundheitsreise von Ihnen **hauptsächlich privat finanziert** sein soll. Dies soll nicht ausschließen, dass dabei gewisse Leistungen auch von ihrer Krankenkasse erstattet werden.

¹ Quelle: Heilbäderstudie der Technischen Hochschule Ingolstadt mit vier ausgewählten nordbayerischen Kurorten und ihren Leistungsträgern

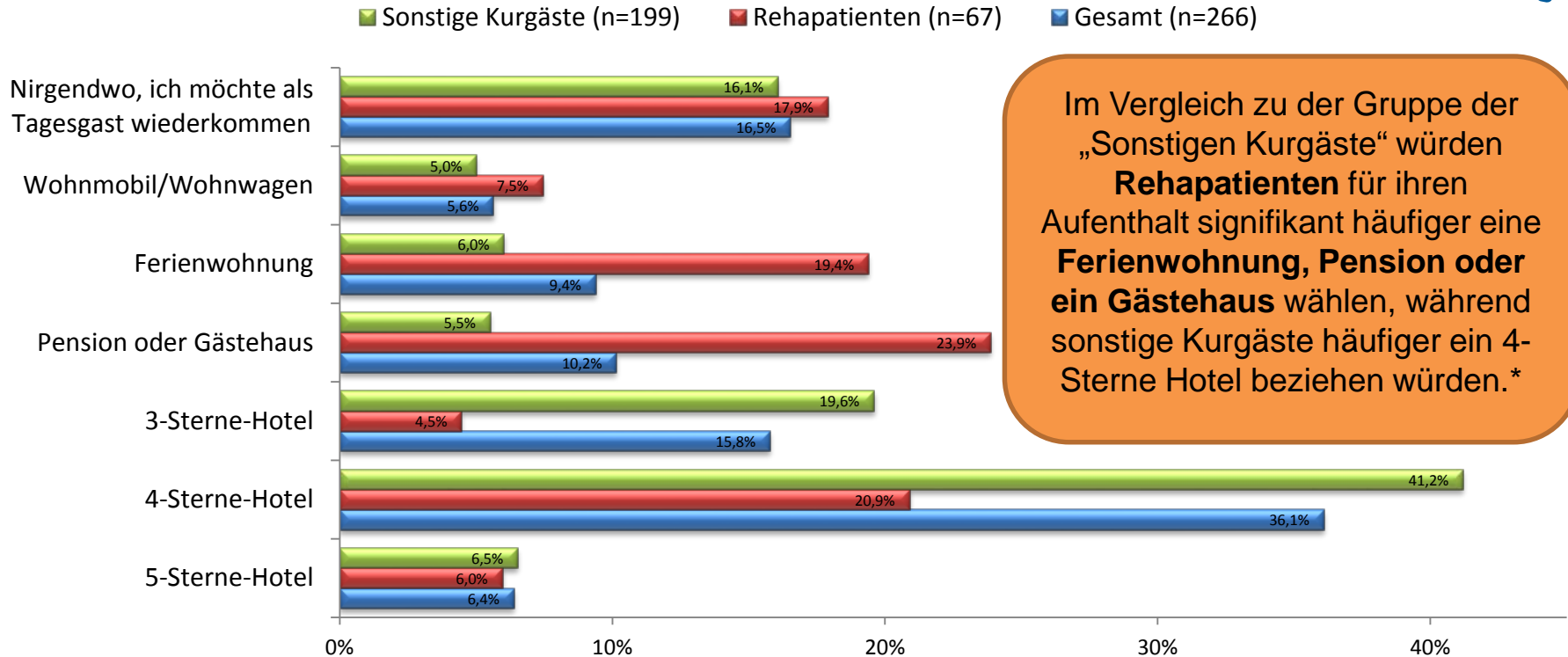
Welche Gesundheits- und/oder Wellness-Angebote möchten Sie in Anspruch nehmen? ¹



Im Vergleich zur Gruppe „Sonstige Kurgäste“ würden **Rehapatienten häufiger Gesundheitsangebote** (z.B. Entspannungskurse, Bewegungskurse, Gesundheitscoaching) aber auch **weniger Wellness-Angebote** (z.B. Kosmetische Behandlungen) in Anspruch nehmen.

* Ein Chi-Quadrat-Test wurde durchgeführt, um zu testen, ob sich die Verteilungen der unterschiedlichen Variablen in Bezug auf die beiden Gruppen „Rehapatienten“ und „Sonstige Kurgäste“ (z.B. Gäste mit Aufenthalt im Hotel, Pension, Ferienwohnung, Wohnmobil sowie Thermengäste (zumeist Tagesgäste)) signifikant unterscheiden. Es besteht ein Unterschied zwischen den beiden Gruppen der mit * gekennzeichneten Verteilungen bei einem 5% Signifikanzniveau

Wo möchten Sie wohnen? ¹



Im Vergleich zu der Gruppe der „Sonstigen Kurgäste“ würden **Rehapatienten** für ihren Aufenthalt signifikant häufiger eine **Ferienwohnung, Pension oder ein Gästehaus** wählen, während sonstige Kurgäste häufiger ein 4-Sterne Hotel beziehen würden.*

* Ein Chi-Quadrat-Test wurde durchgeführt, um zu testen, ob sich die Verteilung der Variable „Aufenthaltsort“, in Bezug auf die beiden Gruppen „Rehapatienten“ und „Sonstige Kurgäste“ (z.B. Gäste mit Aufenthalt im Hotel, Pension, Ferienwohnung, Wohnmobil sowie Thermengäste (zumeist Tagesgäste)) signifikant unterscheiden. Es besteht ein Unterschied der Verteilungen bei einem 1% Signifikanzniveau.

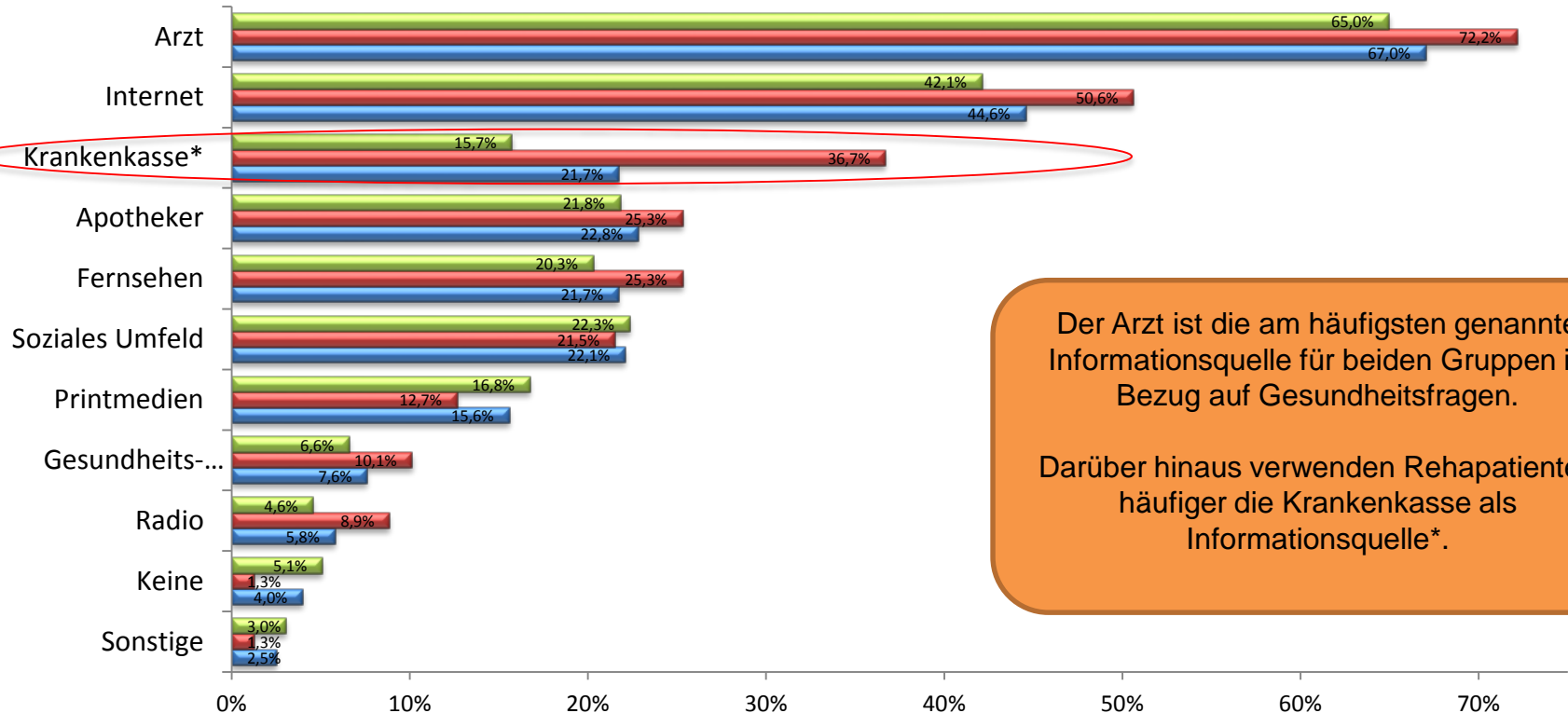
- **Rehapatienten** sind **gesundheitsbewusster** als „reguläre Gesundheitstouristen“ und bevorzugen Gesundheitsangebote gegenüber Wellnessangeboten.
- **Nicht-medizinische Leistungen** (u.a. Wohnen und Essen) werden von **Rehapatienten** auch und gerade im „Selbstzahlermodus“ **weniger wertgeschätzt** als von „regulären“ Gesundheitstouristen.

➤ **Ehemalige Rehapatienten** als mögliche zukünftige Zielgruppe von Rehakliniken **für Selbstzahlerleistungen?**

Welche Quellen nutzen Sie generell, um sich über Gesundheit zu informieren? ¹



■ Sonstige Kurgäste (n=197) ■ Rehapatienten (n=79) ■ Gesamt (n=276)



Der Arzt ist die am häufigsten genannte Informationsquelle für beiden Gruppen in Bezug auf Gesundheitsfragen.

Darüber hinaus verwenden Rehapatienten häufiger die Krankenkasse als Informationsquelle*.

* Es besteht ein Unterschied (Chi-Quadrat-Test) bei einem 1% Signifikanzniveau zwischen den Gruppen „Rehapatienten“ und „Sonstige Kurgäste“ (z.B. Gäste mit Aufenthalt im Hotel, Pension, Ferienwohnung, Wohnmobil sowie Thermengäste (zumeist Tagesgäste)).



- **Der niedergelassene Arzt** ist für Rehapatienten wie für Gesundheitstouristen **die wichtigste Informationsquelle**.
- **An zweiter Stelle** steht für **BEIDE** Gruppen das **Internet**. Ein gut strukturierter, empathischer Internetauftritt wird zunehmend wichtiger.
- Für Rehapatienten ist die **Krankenkasse die drittwichtigste Anlaufstelle**.

➤ Ein **Netzwerk** aus **neutralen Informationsquellen** wird immer bedeutender.

Der Rehapatient als Gast?

Nein – nicht ohne weiteres, sein „Kauf- und Nutzungsverhalten“ unterscheidet sich signifikant von dem eines Gesundheitstouristen!