
Presseinformation

Studie: Wie Versicherte Krankenkassenfusionen erleben

Drei-Phasen-Modell entwickelt | Untersuchung bietet Krankenkassen Handlungsempfehlungen

Berlin, 29. November 2010 (IGES Institut) - Krankenkassenfusionen sind für Versicherte ein zweischneidiges Schwert. Sie halten sie für wirtschaftlich sinnvoll, reagieren jedoch stark verunsichert und wechselbereit, wenn sich ihre eigene Krankenkasse dadurch verändern könnte. Doch Mitgliederverluste in Folge einer Fusion können vermieden werden, wenn richtig kommuniziert wird. Das ist das Ergebnis einer Untersuchung des Berliner IGES Instituts. Die Studie "Fusionskommunikation für Krankenkassen" will Entscheidern ein Instrument an die Hand geben, bei einer Fusion planvoll und sicher handeln zu können.

„Obwohl die Anzahl der geöffneten Krankenkassen in den vergangenen zehn Jahren von über 600 auf derzeit 117 gesunken ist, existiert wenig Wissen, wie betroffene Versicherte mit dieser Situation umgehen und sich verhalten“, sagt der Studienleiter bei IGES, Michael Siewert. Genau diesen Innenblick gibt die Studie. Sie basiert auf tiefenpsychologischen Interviews mit betroffenen und potenziell betroffenen Kassenmitgliedern.

Versicherte sind hin und her gerissen

Fusionsprozesse werden den Erkenntnissen zufolge in drei Phasen durchlebt: Zunächst herrscht Irritation über die oftmals überraschende Nachricht. Betroffene stellen die Beziehung zu ihrer Krankenkasse dann unterschwellig in Frage. Im Anschluss dominieren Bestrebungen, sich von der Krankenkasse ein neues Bild zu machen, begleitet durch ein stetiges Hin und Her zwischen Selbstberuhigung und Misstrauen. Schließlich wird das Fusionsgeschehen in der dritten Phase verstärkt in die erlebte Gesamtsituation im Gesundheitswesen eingeordnet und bekommt so einen neuen Beurteilungshintergrund.

Jede Phase erfordert spezifische Botschaften, um die Verunsicherung auf Versichertenseite zu reduzieren und Identifikationsmöglichkeiten mit der Krankenkasse aufzuzeigen.



Zudem zeigte sich, dass das individuelle Erleben einer Krankenkassenfusion von Art und Qualität der Kundenbindung abhängig ist. Daher wird das Drei-Phasen-Modell auf die von IGES entwickelten Krankenversicherungstypen übertragen. So lassen sich für jede Kasse und ihren spezifischen Kundentamm konkrete Handlungsempfehlungen ableiten.

Unabhängig von kassenindividuellen Besonderheiten gilt es, eine Fusion als konsequenten Prozess zu kommunizieren. „Viele Änderungen im Gesundheitswesen werden lediglich als Stückwerk ohne langfristig angelegte Wirkung interpretiert. Akzeptanzfördernd ist es, wenn der Fusionsprozess als konsequenter, professioneller und auf lange Sicht angelegter Akt gezeigt wird“, sagt Siewert.

Pressekontakt:

Gisela Angerer | Leiterin Kommunikation

Fon +49 (0)30 230 809 - 341 | Fax +49 (0)30 230 809 - 11 | presse@iges.de

Über das IGES Institut:

Forschen - Entwickeln - Beraten für Infrastruktur und Gesundheit

Das IGES Institut wurde 1980 als unabhängiges Institut gegründet. Seither wurde in über 1.000 Projekten zu Fragen des Zugangs zur Versorgung, ihrer Qualität, der Finanzierung sowie der Gestaltung des Wettbewerbs im Bereich der Gesundheit gearbeitet. In jüngerer Zeit wurde das Spektrum auf weitere Gebiete der öffentlichen Daseinsvorsorge ausgeweitet: Mobilität und Bildung. Das IGES Institut gründet seine Arbeit auf hohe Sach- und Methodenkompetenz und bietet in allen Arbeitsgebieten einen breiten Zugang zu eigenen und zu Datenquellen anderer Institutionen.