

Vorwort der Verfasserin

Das Gesundheitswesen ist von einem wachsenden Effizienzdruck und einer zunehmenden Forderung nach patientenorientierten Versorgungskonzepten geprägt. Damit gewinnen zielgruppenspezifische Health Care Marketing-Ansätze an Bedeutung. Von besonderer Relevanz ist hierbei die Erklärung und Messung der Lebensqualität von Patienten. Ihre Erfassung bildet die Grundlage für die Ableitung bedürfnisgerechter Versorgungsmaßnahmen. Bislang mangelt es jedoch an validen Erklärungsmodellen der Lebensqualität sowie Segmentierungsansätzen für eine zielgruppengerechte Patientenversorgung.

Angesichts dieses Forschungsdefizits werden mit der vorliegenden Arbeit zwei wesentliche Zielsetzungen verfolgt: Zum einen wird ein integrierter Ansatz zur Erklärung der Lebensqualität von Patienten entwickelt. In diesem Zusammenhang erfolgt eine differenzierte Betrachtung einer physischen, psychischen sowie sozialen Dimension der Lebensqualität. Darauf aufbauend wird ein Konzept zur bedürfnisgerechten Segmentierung von Patienten erarbeitet.

Als empirische Basis dienen über 250 persönliche Interviews mit AMD-Patienten. Mit Hilfe kausalanalytischer Verfahren werden die zentralen Einflussfaktoren der gesundheitsbezogenen Lebensqualität identifiziert. Über soziodemographische und krankheitsspezifische Einflussfaktoren hinaus werden hierbei auch psychographische Variablen, wie z. B. Persönlichkeitsmerkmale von Patienten, untersucht. Die kausalanalytischen Ergebnisse bilden den Ausgangspunkt für die Entwicklung des Segmentierungsansatzes. Unter Rückgriff auf explorative Verfahren werden vier Patientencluster ermittelt, für die Handlungsempfehlungen für zielgruppengerechte Informations- und Versorgungsmaßnahmen abgeleitet werden. Dabei werden die wesentlichen am Versorgungsprozess von AMD-Patienten beteiligten medizinischen und nicht-medizinischen Versorger berücksichtigt. Im Fokus der Handlungsempfehlungen steht das übergeordnete Versorgungsziel der Steigerung bzw. des Erhalts der Lebensqualität, aber auch individuelle bzw. organisationsbezogene Zielsetzungen einzelner Versorger werden kritisch beleuchtet.

Die vorliegende Arbeit wurde im November 2011 von der Wirtschaftswissenschaftlichen Fakultät der Westfälischen Wilhelms-Universität Münster als Dissertation angenommen. Ohne die Unterstützung zahlreicher Personen und Institutionen wäre die Durchführung des Forschungsprojekts in dieser Form nicht möglich gewe-

sen. Mein besonderer Dank gilt zunächst meinem akademischen Lehrer und Doktorvater, Herrn Prof. Dr. Dr. h. c. mult. Heribert Meffert, der mein Interesse für die Marketingwissenschaft bereits bei Anfertigung meiner Diplomarbeit nachhaltig geweckt hat. Dieser Dank bezieht sich nicht nur auf seine stetige fachliche Unterstützung und sein Commitment während allen Phasen der Promotion, sondern auch auf die Förderung meiner persönlichen Entwicklung. Herrn Prof. Dr. Dr. Wilfried von Eiff danke ich an dieser Stelle für die Übernahme des Zweitgutachtens und seine Anregungen zur Konzeption des Forschungsprojekts.

Der Dr. Werner Jackstädt-Stiftung danke ich für die finanzielle Unterstützung des Dissertationsprojekts. Ohne ihren Beitrag hätte die Forschungsarbeit nicht in dieser Form durchgeführt werden können.

Der empirische Teil der vorliegenden Arbeit stützt sich auf Daten der Befragung von in (Uni-)kliniken und niedergelassenen Arztpraxen betreuten AMD-Patienten. Hierbei gilt der Dank dem hohen Engagement des mitwirkenden ärztlichen und nicht-ärztlichen Personals. In diesem Zusammenhang möchte ich darüber hinaus Herrn Prof. Dr. Daniel Pauleikhoff für die Vermittlung relevanter Partner sowie Frau Dipl.-Kffr. Katharina Meffert und Frau Dipl.-Sozialpäd. Ursula Witt für die hilfreiche Unterstützung bei der Erhebung der Datenbasis danken.

Weiterhin möchte ich meinen Kollegen aus dem Team Meffert für ihre stetige Motivation, tatkräftige Unterstützung sowie Entlastung von anderweitigen Verpflichtungen danken. Neben Frau Dr. Hanna Lena Deitmar und Herrn Dr. Christian Rauch gebührt mein Dank insbesondere Herrn Dr. Martin Wistuba sowie Herrn Dipl.-Kfm. Philipp Sepehr für fachliche Diskussionen und mehrfache Durchsichten des Manuskripts. Ferner gilt mein Dank Herrn Dr. Florian Böckermann für die Hilfe bei methodischen Fragen. Der große Zusammenhalt im Team und die Ablenkung abseits der Arbeit, sei es bei sportlichen oder sozialen Aktivitäten jeglicher Art, haben dazu beigetragen, dass ich meine Promotionszeit in sehr guter Erinnerung halte.

Ein besonderer Dank gilt meinem Freund Henning, der von Beginn an mich geglaubt hat, mich während der gesamten Promotionszeit liebevoll unterstützt hat und auch in fachlicher Hinsicht immer ein offenes Ohr für mich hatte. Damit hat er maßgeblich zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen.

Schließlich möchte ich meiner Familie, meinen Eltern und meinem Bruder, für ihre Unterstützung in jeglicher Weise danken. Sie haben mir die Promotion erst ermöglicht und mir stets den notwendigen Rückhalt gegeben. Meinem geliebten Vater, der die Fertigstellung dieser Arbeit nicht mehr erleben durfte, mich aber kurz vor seinem Tod zur Promotion ermutigt hat, widme ich diese Arbeit.

Münster, im Januar 2012

Friederike Rohn

