

Zufriedenheitsbefragung

Versorgung mit CPAP-Geräten

April 2018

BARMER

Was ist CPAP?

Viele Menschen in Deutschland leiden unter einer Schlafapnoe, einem Beschwerdebild, das insbesondere durch kurze Atemstillstände gekennzeichnet ist. Die Atemstillstände führen zu häufigem Aufwachen der Patienten oder unterbewussten Aufweckreaktionen des Körpers. Sie verhindern somit einen erholsamen Schlaf mit der Folge einer ausgeprägten Tagesmüdigkeit und entsprechenden gesundheitlichen Risiken wie Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Behandelt wird die Schlafapnoe in vielen Fällen mit einer CPAP-Therapie („continuous positive airway pressure“, „kontinuierlich positiver Atemwegsdruck“).

Bei der CPAP-Therapie wird dem Patienten im Schlaf bei der Ein- und Ausatmung kontinuierlich Atemluft aus der Umgebung mit einem leichten Überdruck zugeführt. Dabei wird im Regelfall die Luft durch ein CPAP-Gerät angesaugt. Dem Schlafenden wird die Luft über einen Schlauch und eine Maske zugeleitet. Durch den so erzeugten leichten Druck in den Atemwegen wird einer Erschlaffung der Rachenmuskulatur entgegengewirkt, Atemstillstände verhindert und damit ein erholsamer Schlaf gefördert. Es handelt sich somit nicht um eine (lebenserhaltende) Beatmung.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit CPAP-Geräten umfassende Verträge mit einer sogenannten Versorgungspauschale geschlossen. Die Verträge der BARMER regeln, dass die Versicherten von den Lieferanten mit dem für sie im Einzelfall benötigten Produkt versorgt werden, eine individuelle Beratung und die notwendigen Serviceleistungen erhalten, wie zum Beispiel Einweisung in die Gerätenutzung, Auswahl der richtigen Maske, Beratung und Betreuung bei der Erstversorgung und in der laufenden Therapie. Die Lieferanten sind nach den Verträgen dazu verpflichtet, den Versicherten ein für sie geeignetes, mehrkostenfreies Produkt im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht zu liefern.

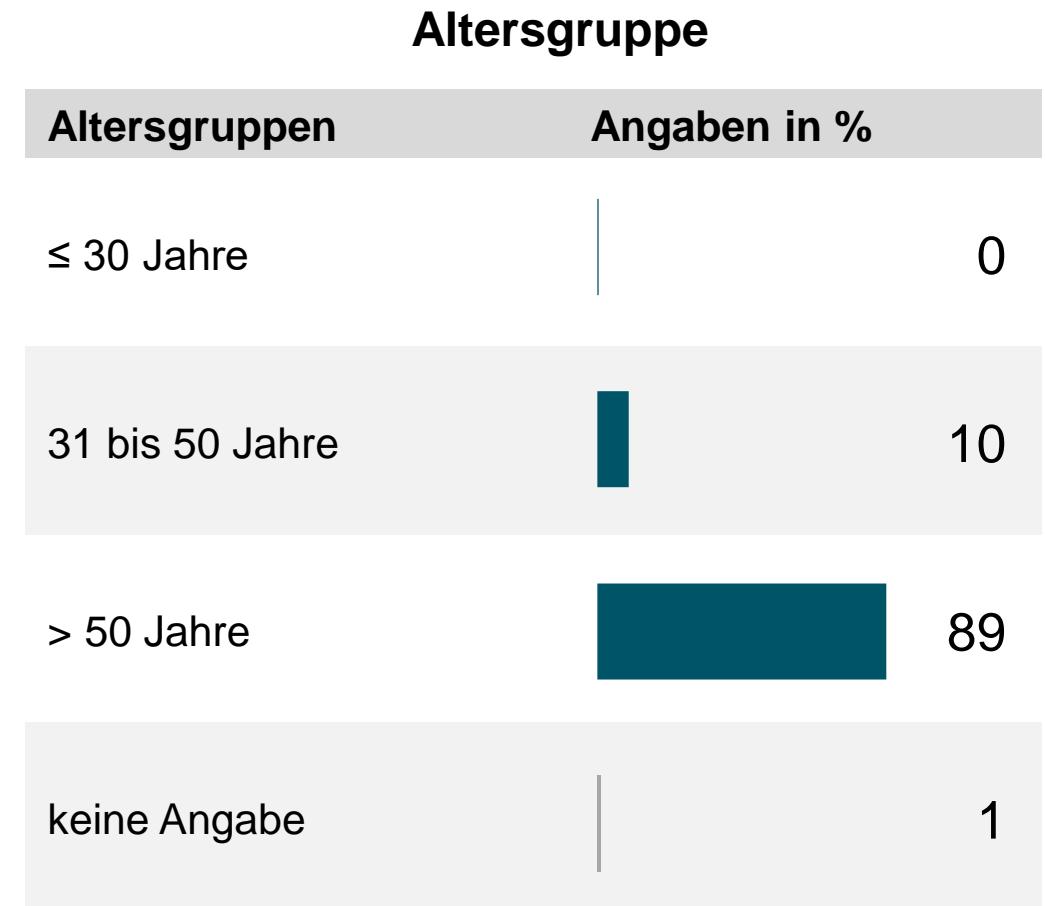
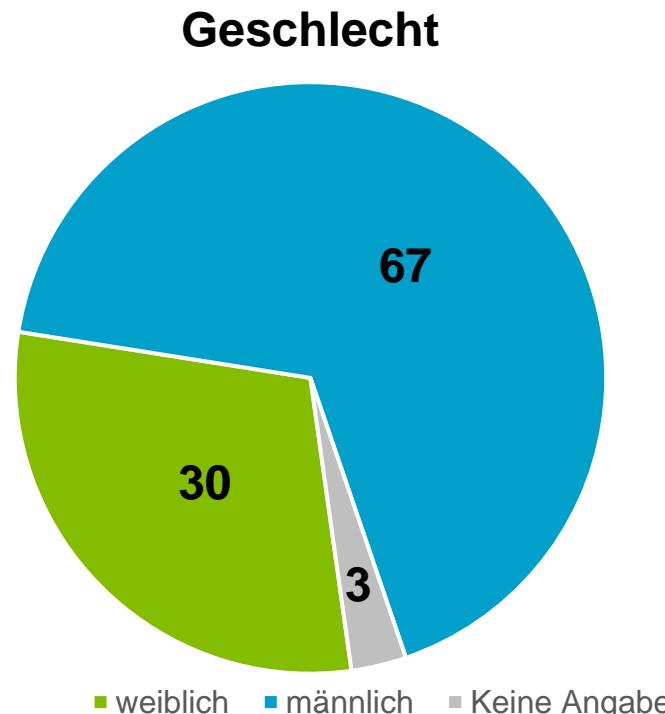
Ob die Vertragspartner (Lieferanten) sich an die vertraglich geregelte Versorgungsqualität halten, hat die BARMER mit einer Versichertenbefragung überprüft.

Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

Methode	Schriftliche Befragung per Post mit anonymisierten Antwortbögen
Zeitraum der Befragung	April 2018
Grundgesamtheit	Alle Versicherten, die laut Abrechnungsdaten im Jahr 2017 versorgt wurden. Angeschrieben wurden Patienten, die im Jahr 2017 erstmalig versorgt wurden und Patienten, die sich schon länger in einer CPAP-Therapie befinden.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 2.400 Fragebögen versendet, von denen 1.687 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 70%.
Darstellung	Bei den Werten in den Diagrammen handelt es sich um gerundete % - Werte. Zu den Ergebnissen sind die dazugehörigen Fragen als Fußnote vermerkt.

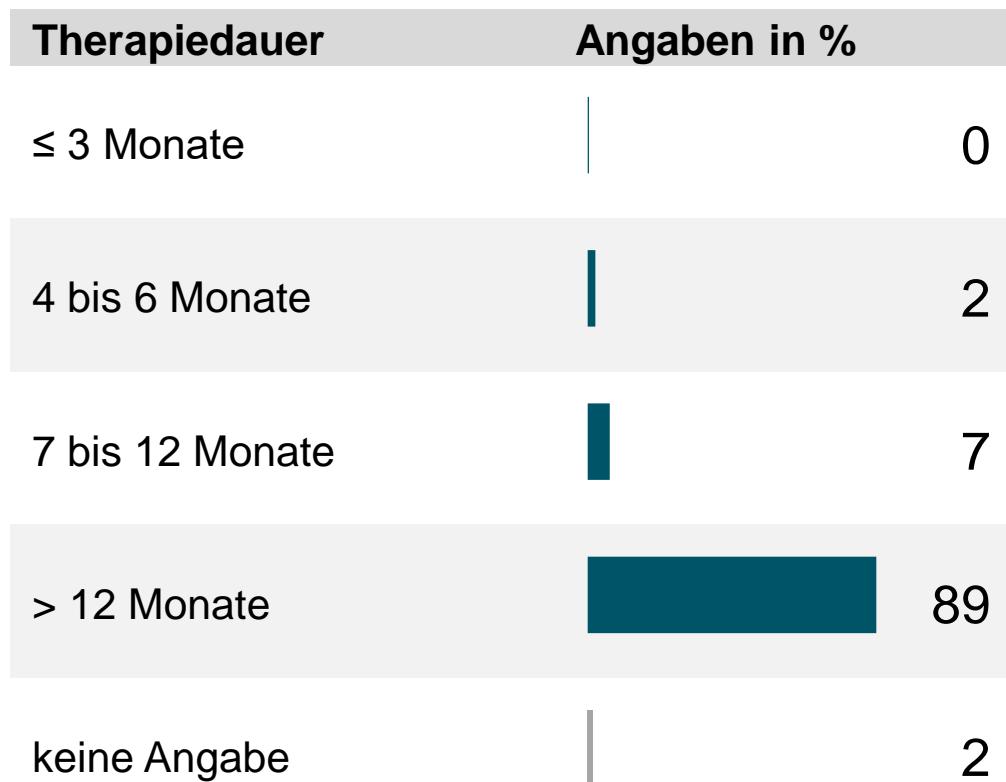
Stichproben-Profil: Angaben zur Person [1 von 2]



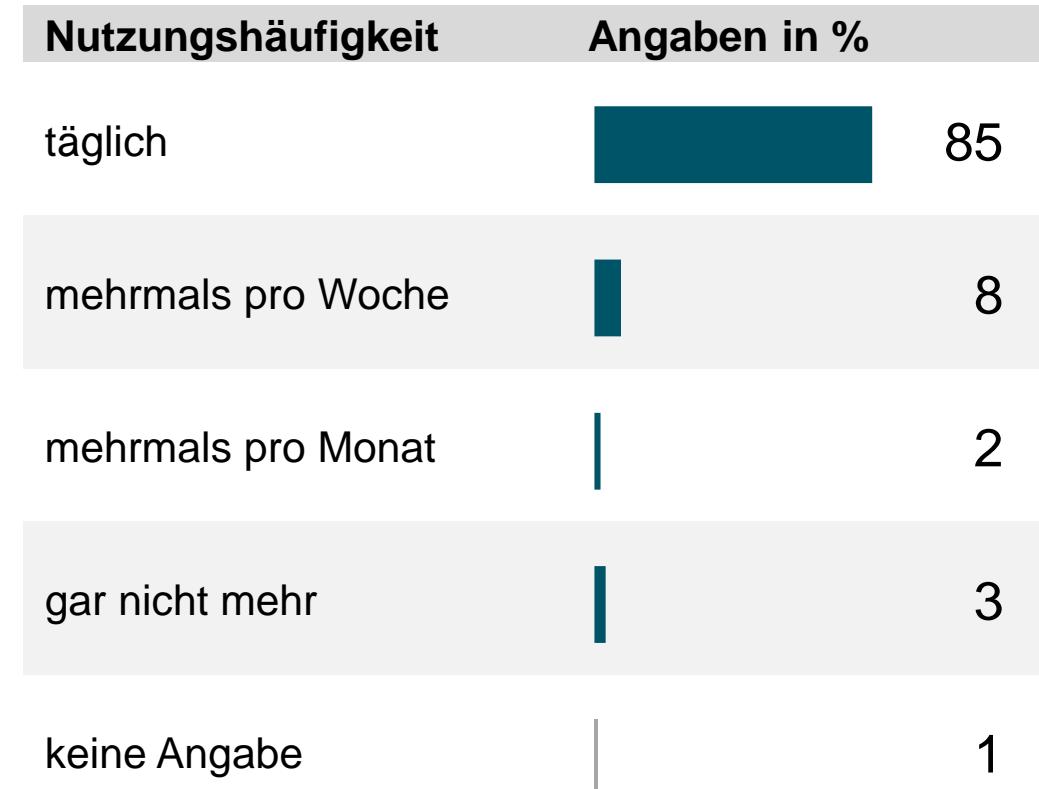
Geschlecht?, n=1.687
Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.687

Stichproben-Profil: Angaben zur Person [2 von 2]

Dauer der CPAP-Therapie



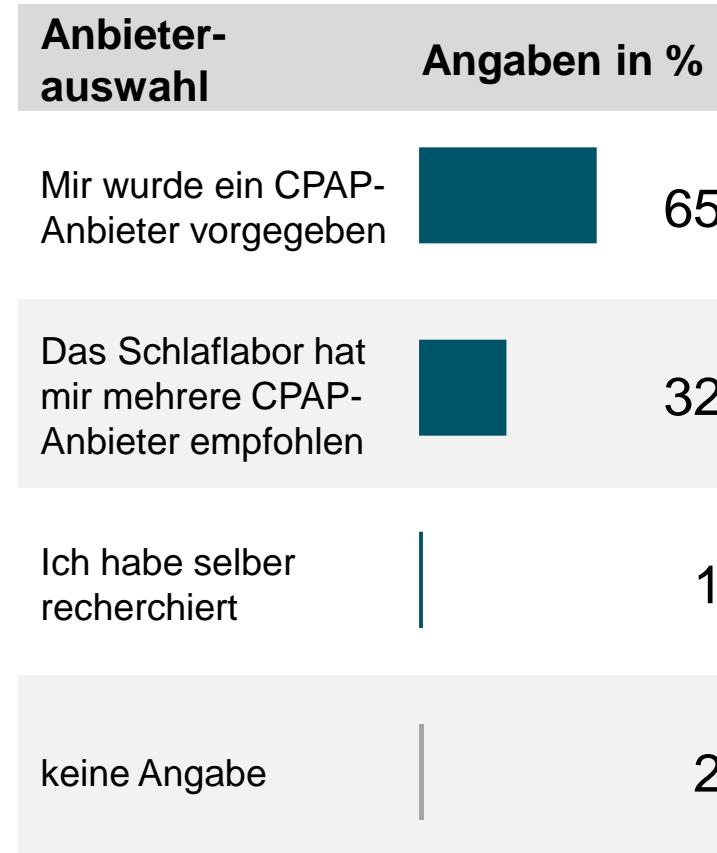
Nutzungshäufigkeit CPAP-Gerät



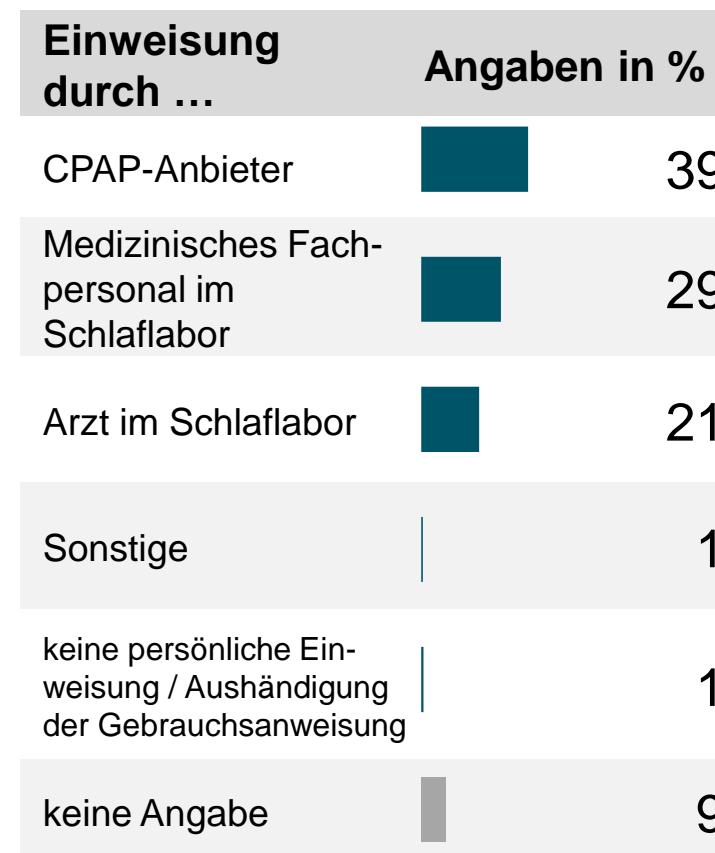
Wie lange befinden Sie sich bereits in der CPAP-Therapie?, n=1.687
Wie häufig benutzen Sie Ihr CPAP-Gerät?, n=1.687

Auswahl CPAP-Anbieter und Einweisung Gerätenutzung

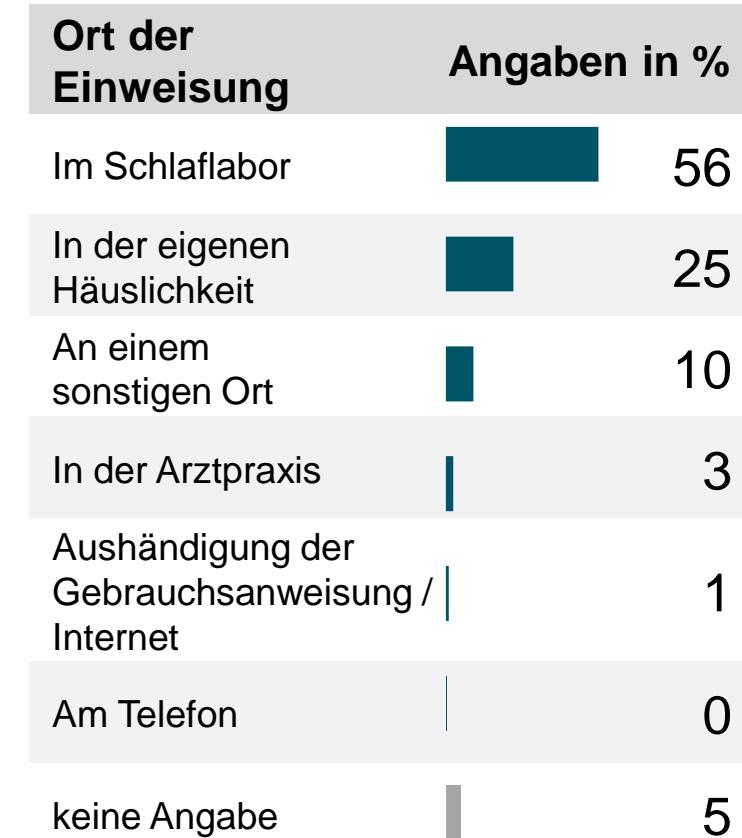
Wie haben Sie Ihren CPAP-Anbieter ausgewählt?



Wer hat die Einweisung durchgeführt?



Wo hat die Einweisung stattgefunden?

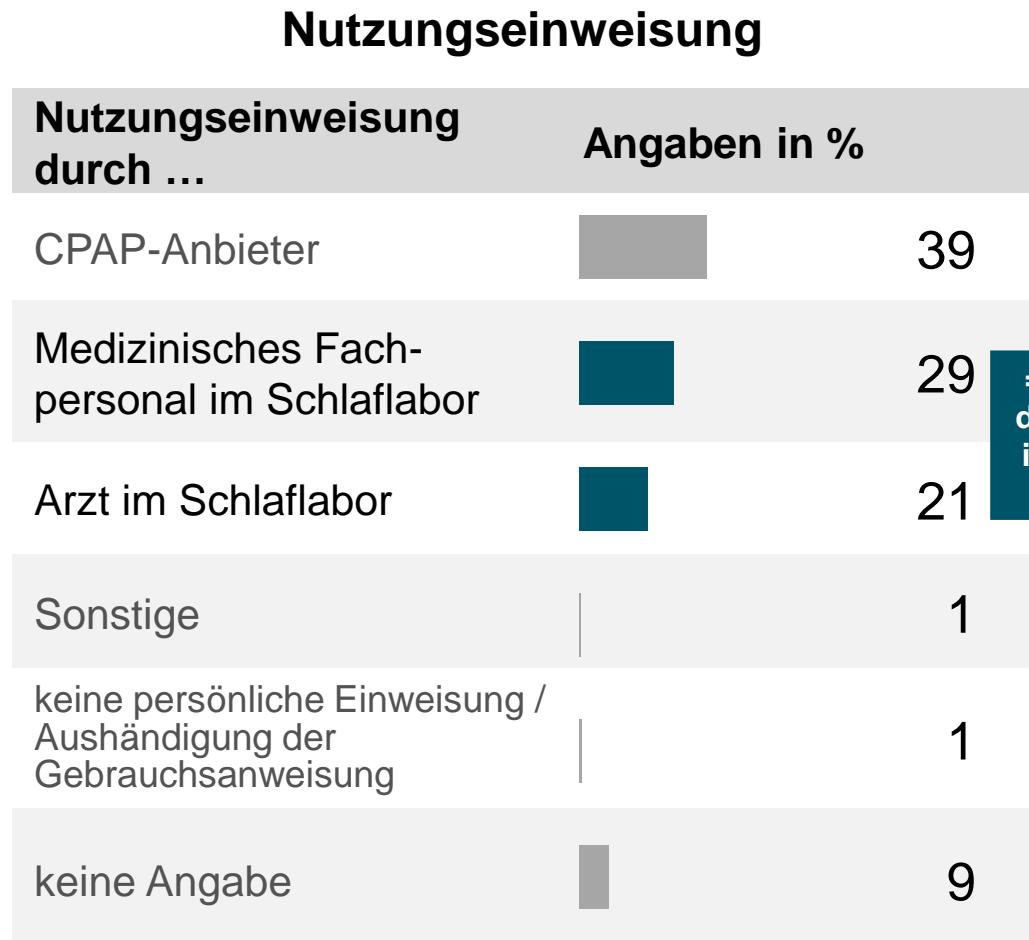


Wie haben Sie Ihren CPAP-Anbieter ausgewählt?, n=1.687

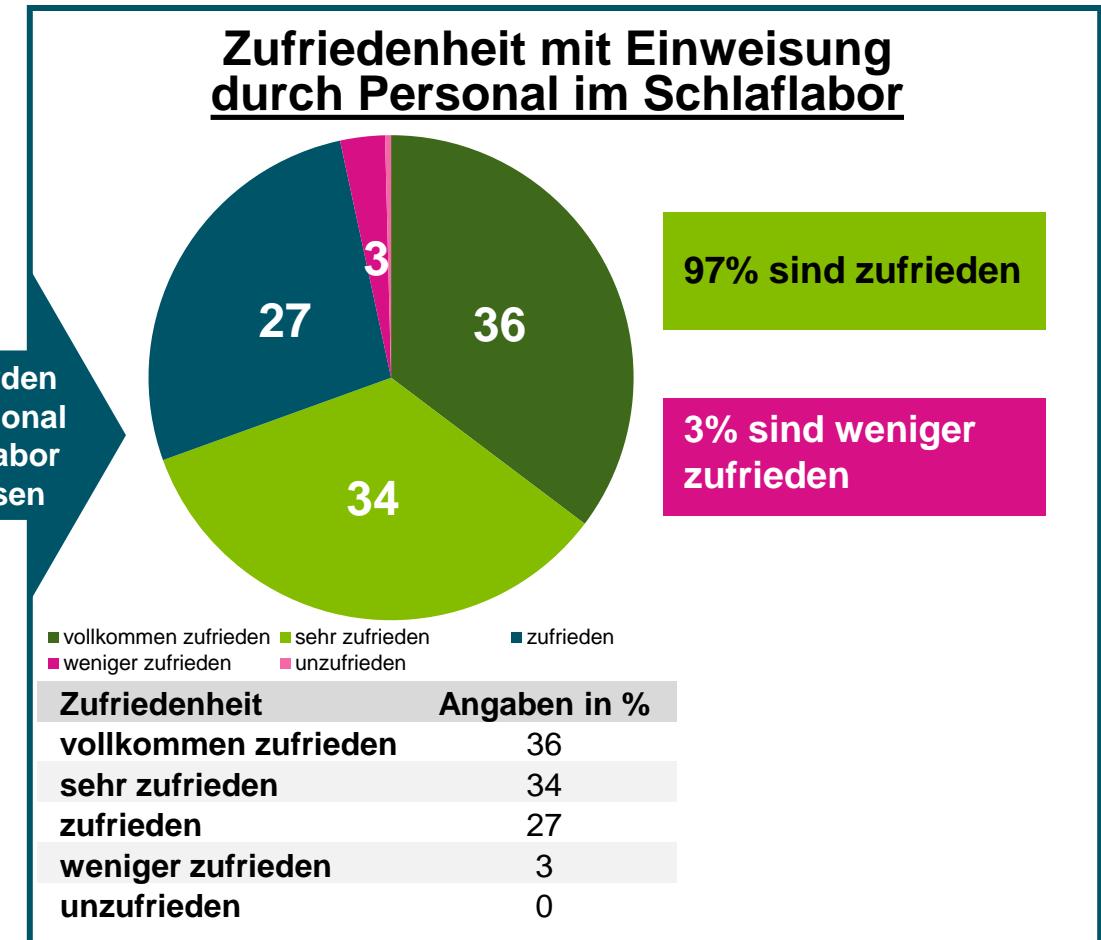
Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.687

Wo hat die Einweisung in die Nutzung des CPAP-Gerätes stattgefunden?, n=1.687

Zufriedenheit mit Einweisung im Schlaflabor



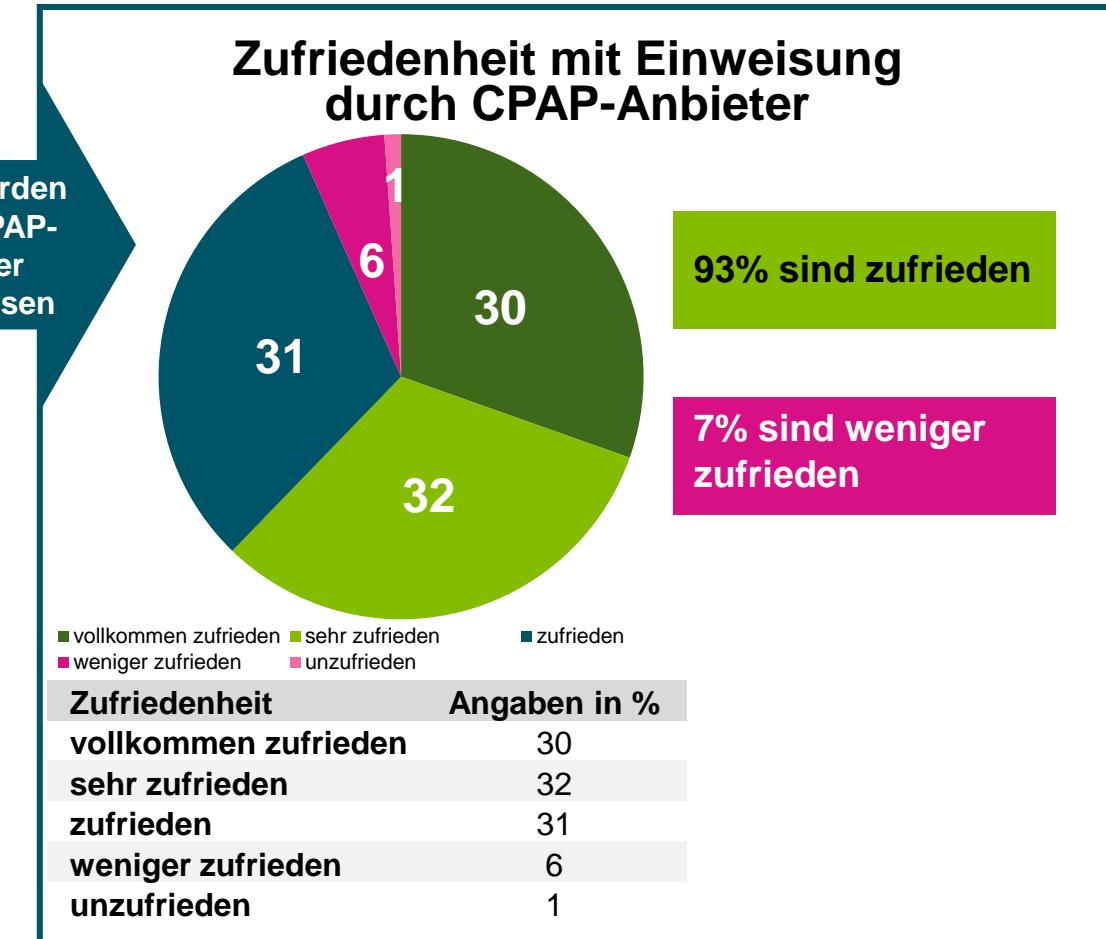
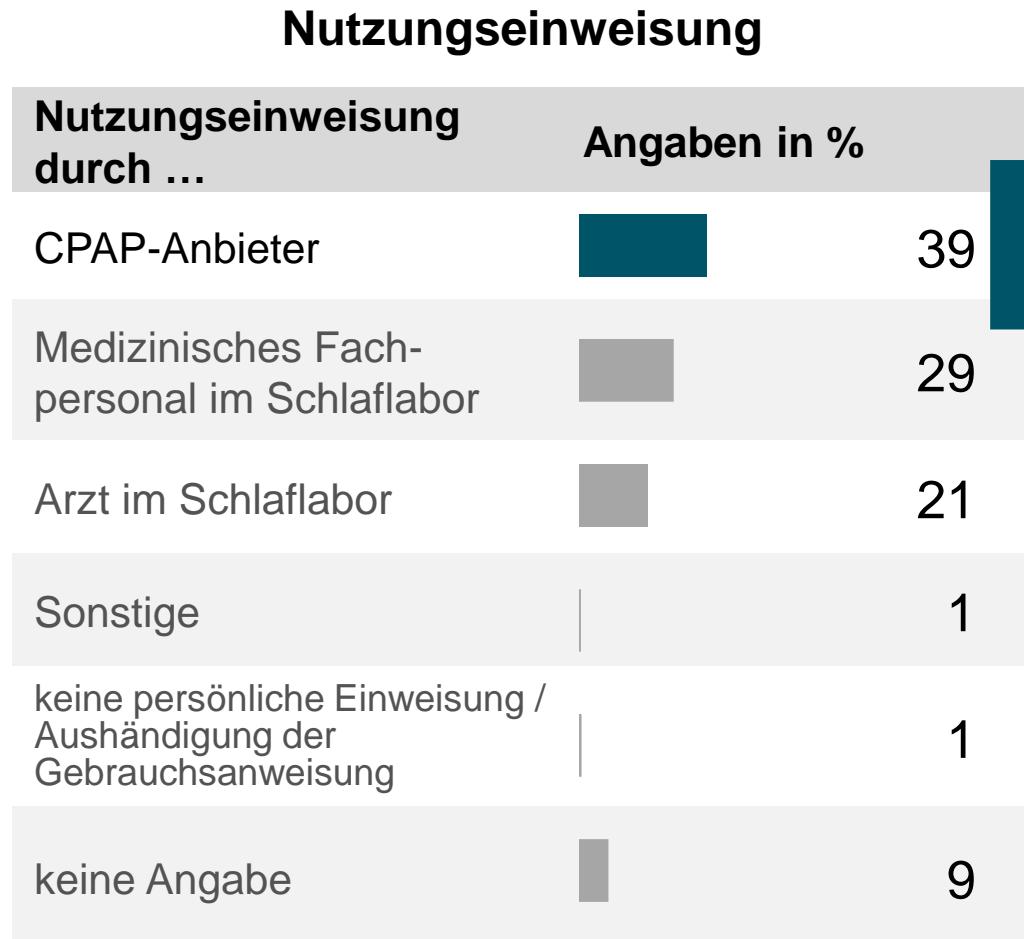
= 50% wurden durch Personal im Schlaflabor eingewiesen



Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.687

Nur Befragte, die durch das Personal im Schlaflabor eingewiesen wurden (50%): Wie zufrieden waren Sie mit dieser Einweisung?, n=844 (exkl. k.A.)

Zufriedenheit mit Einweisung durch CPAP-Anbieter

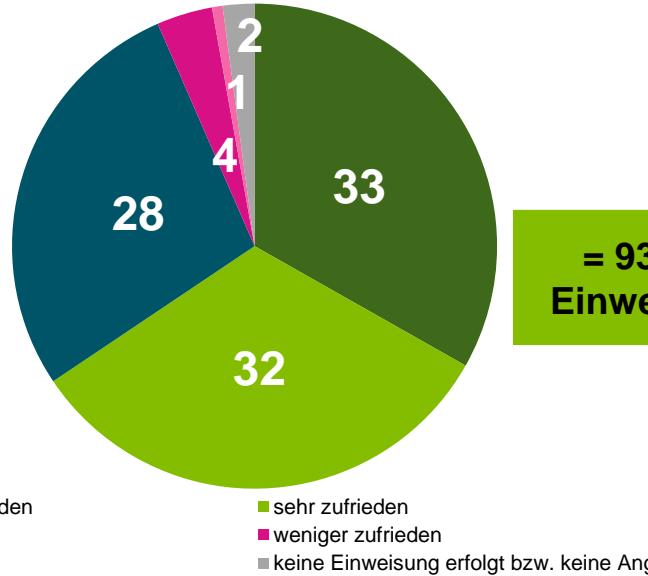


Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.687

Nur Befragte, die durch CPA-Anbieter eingewiesen wurden (39%): Wie zufrieden waren Sie mit dieser Einweisung?, n=654 (exkl. k.A.)

Zufriedenheit: Schlaflabor vs. CPAP-Anbieter

Zufriedenheit mit Einweisung insgesamt



Wer hat die Einweisung durchgeführt?

Gut die Hälfte der Zufriedenen wurde durch Personal im Schlaflabor eingewiesen

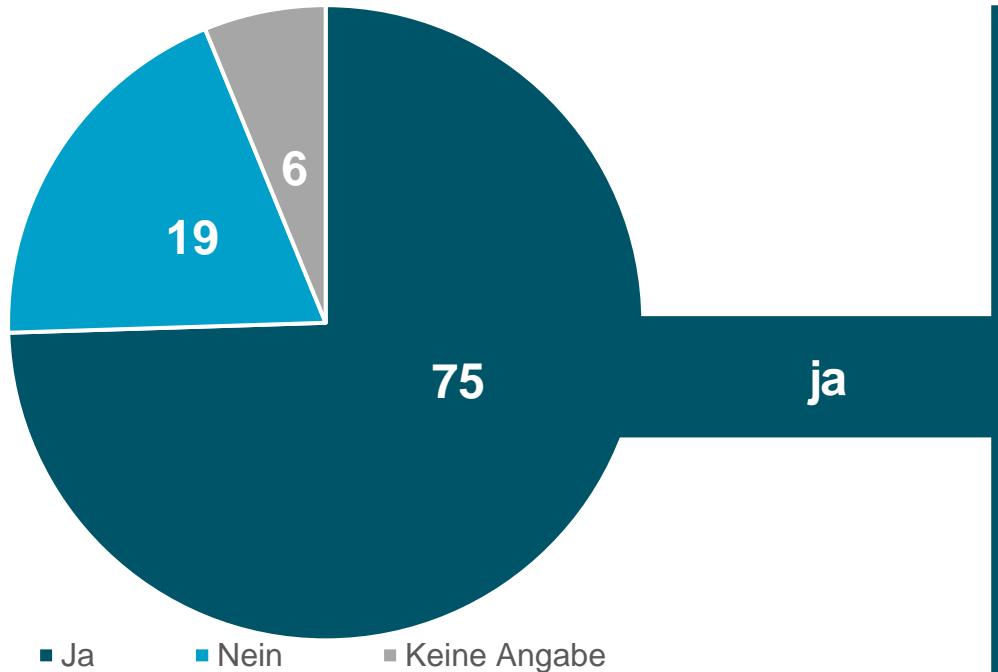
Einweisung durch ...	Angaben in %
Schlaflabor	52
CPAP-Anbieter	39

Wie zufrieden waren Sie mit dieser Einweisung?, n=1.687

Nur Befragte, die mit der Einweisung mind. zufrieden waren (93%): Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.576

Versorgung und Anpassung Maske

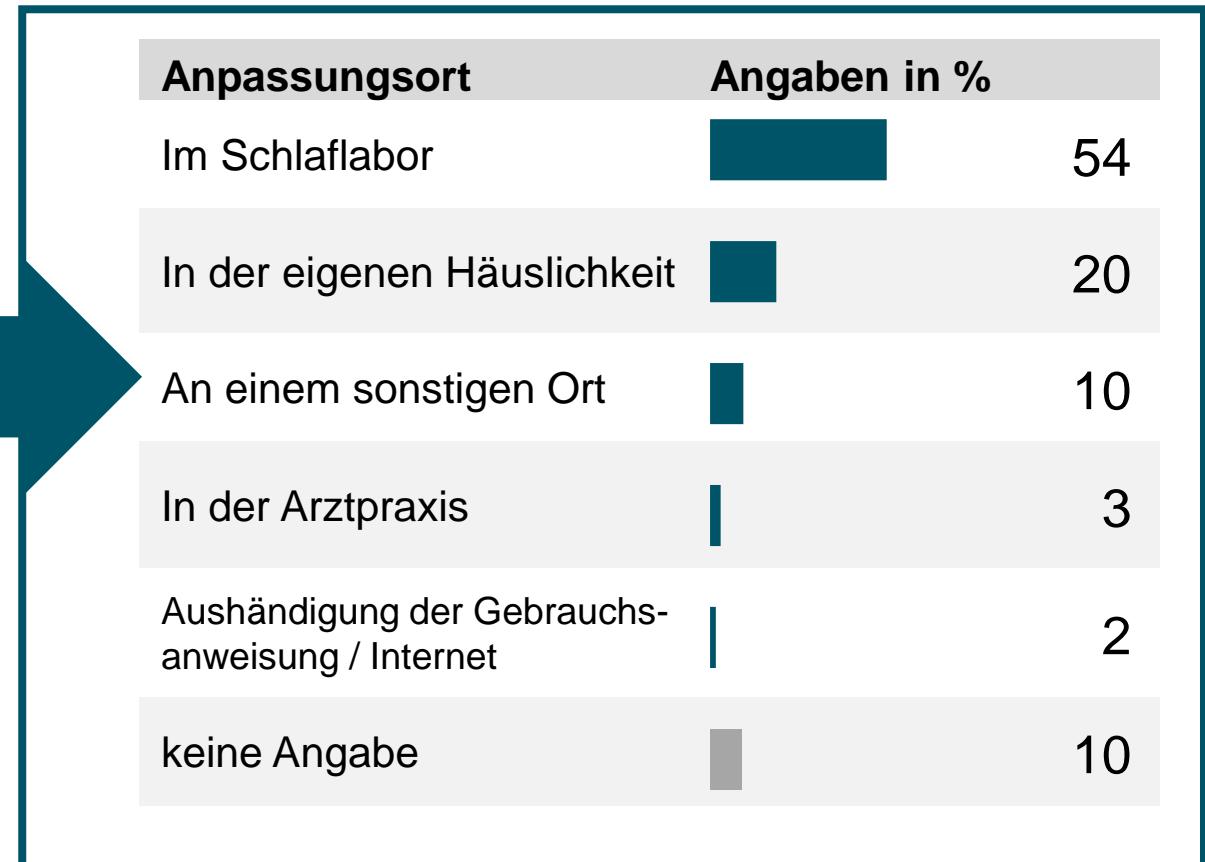
Versorgung mit konfektionierter Maske



Wurden Sie mit einer konfektionierten Maske versorgt?, n=1.687

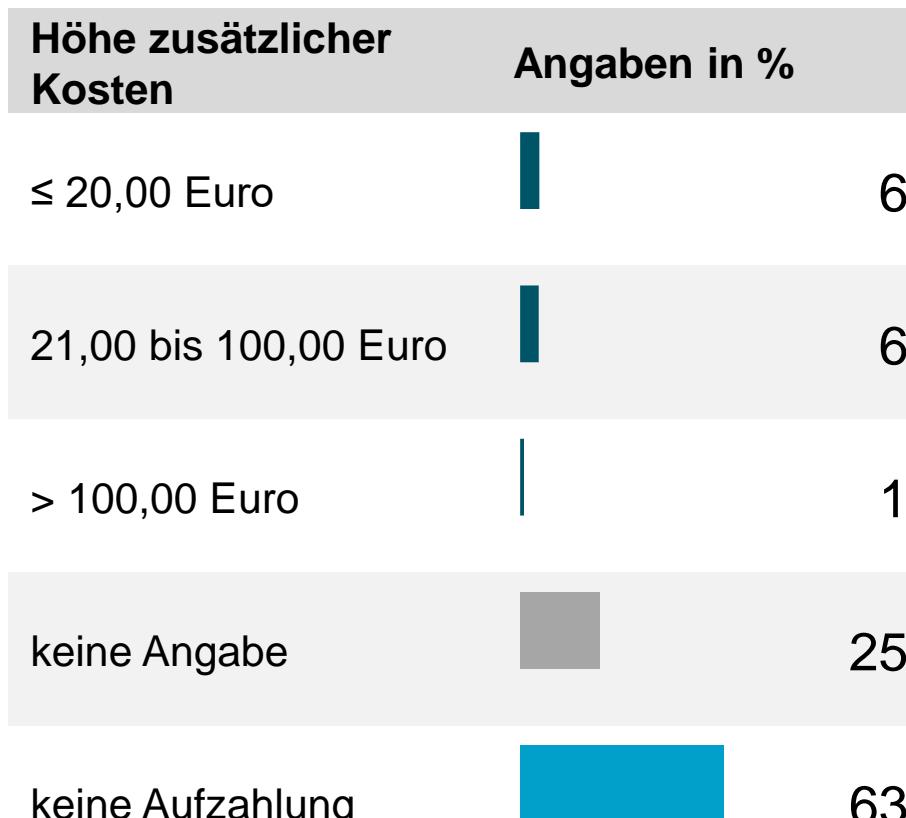
Nur Befragte, die mit einer konfektionierten Maske versorgt wurden (75%): Wo wurde diese Maske angepasst?, n=1.257

Wo angepasst?



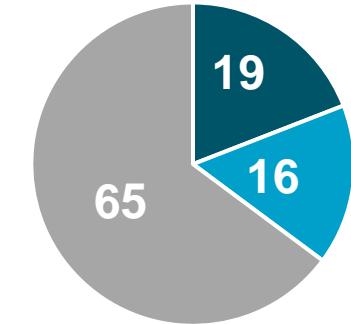
Zahlung eines Aufpreises

Zusätzliche Kosten entstanden?



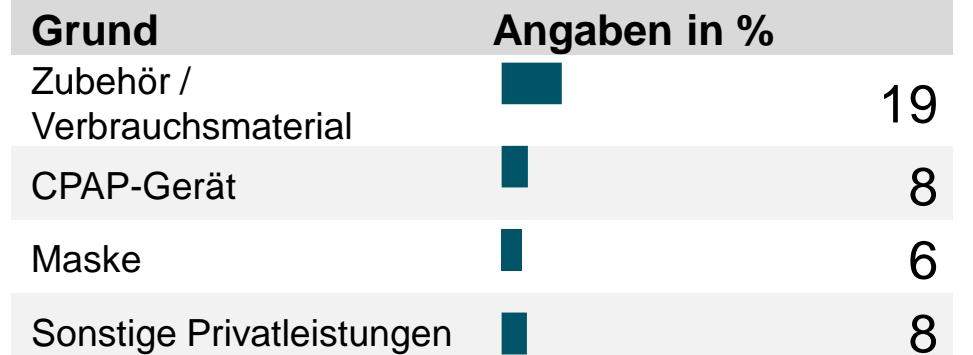
= 37% haben eine Aufzahlung geleistet bzw. können sich nicht erinnern

Ausreichend informiert durch CPAP-Anbieter?



Ausreichende Information	Angaben in %
Ja	19
Nein	16
keine Angabe	65

Wodurch sind zusätzliche Kosten entstanden? Mehrfachnennungen möglich



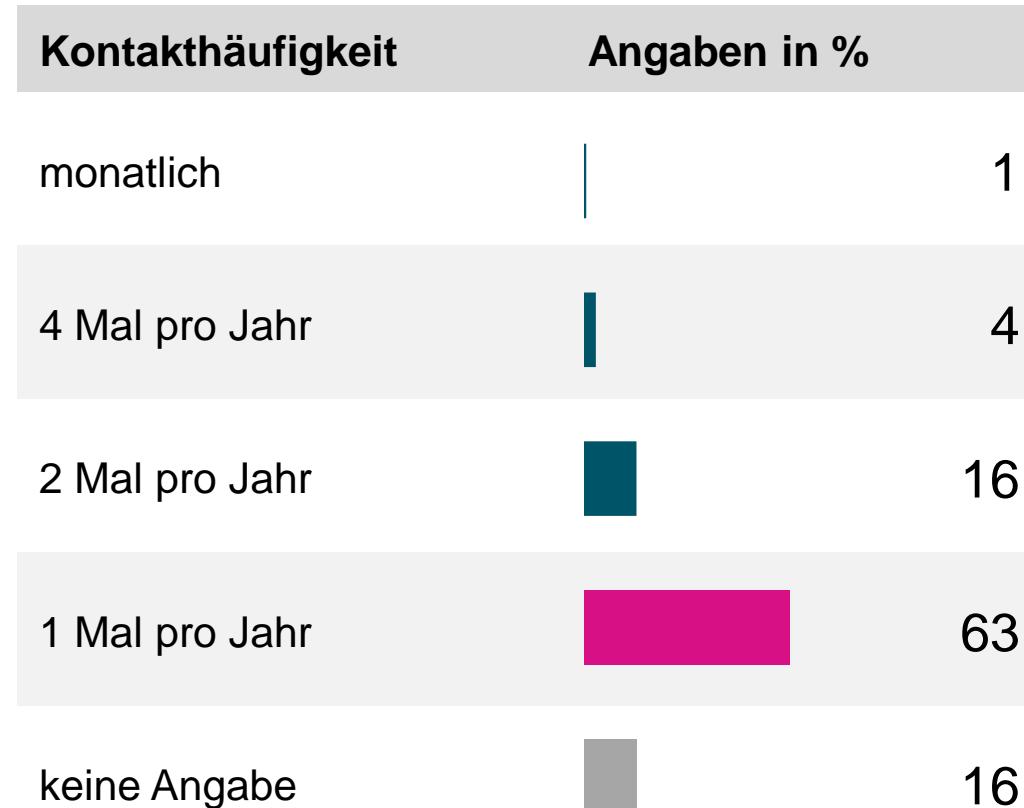
Sind Ihnen im Rahmen der CPAP-Therapie zusätzliche Kosten entstanden?, n=1.687

Nur Befragte, die eine Aufzahlung geleistet haben bzw. können sich nicht erinnern (37%): Hat Sie Ihr CPAP-Anbieter ausreichend über diese Kosten informiert?, n=631

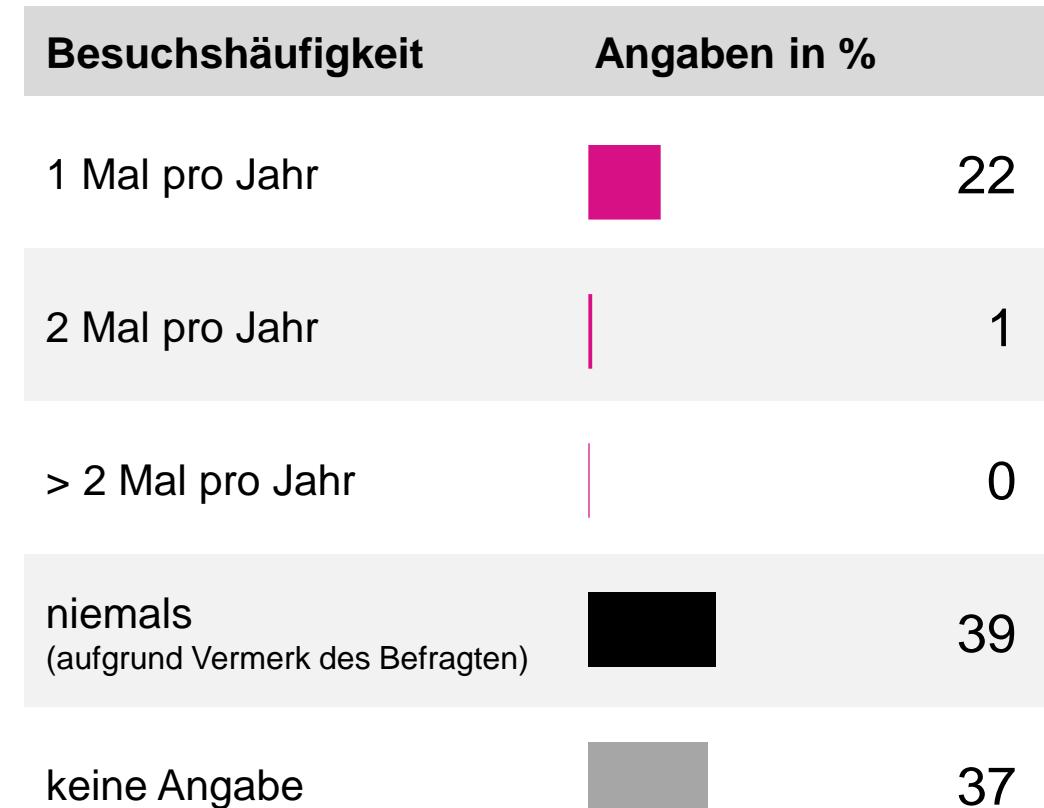
Nur Befragte, die eine Aufzahlung geleistet haben bzw. können sich nicht erinnern (37%): Wodurch sind diese zusätzlichen Kosten entstanden, n=631

Kontakt- und Besuchshäufigkeit durch CPAP-Anbieter

Häufigkeit Kontakt zu CPAP-Anbieter



Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter

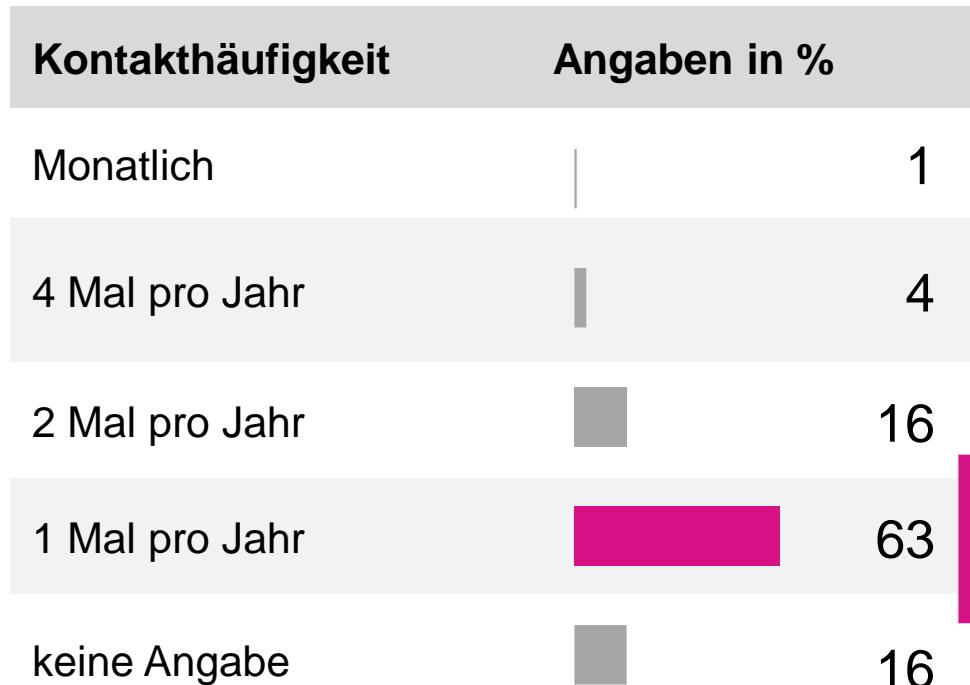


Wie häufig haben Sie Kontakt zu Ihrem CPAP-Anbieter?, n=1.687

Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

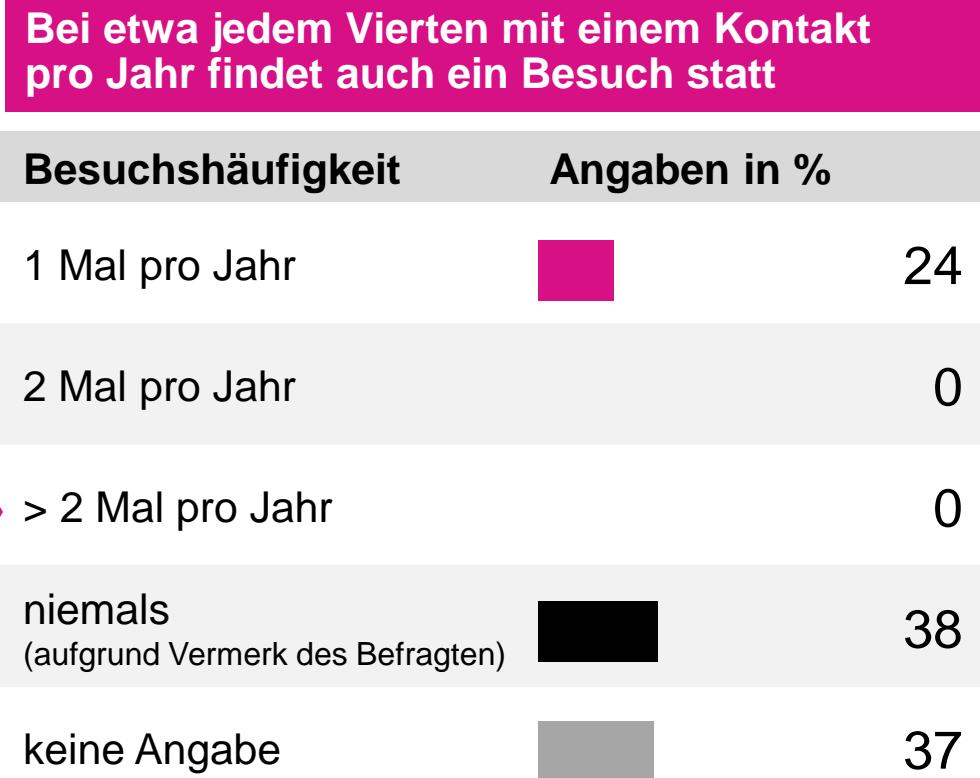
Besuchshäufigkeit bei einem Kontakt pro Jahr

Häufigkeit Kontakt zu CPAP-Anbieter



= 63% haben
1 Mal pro Jahr
Kontakt

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter

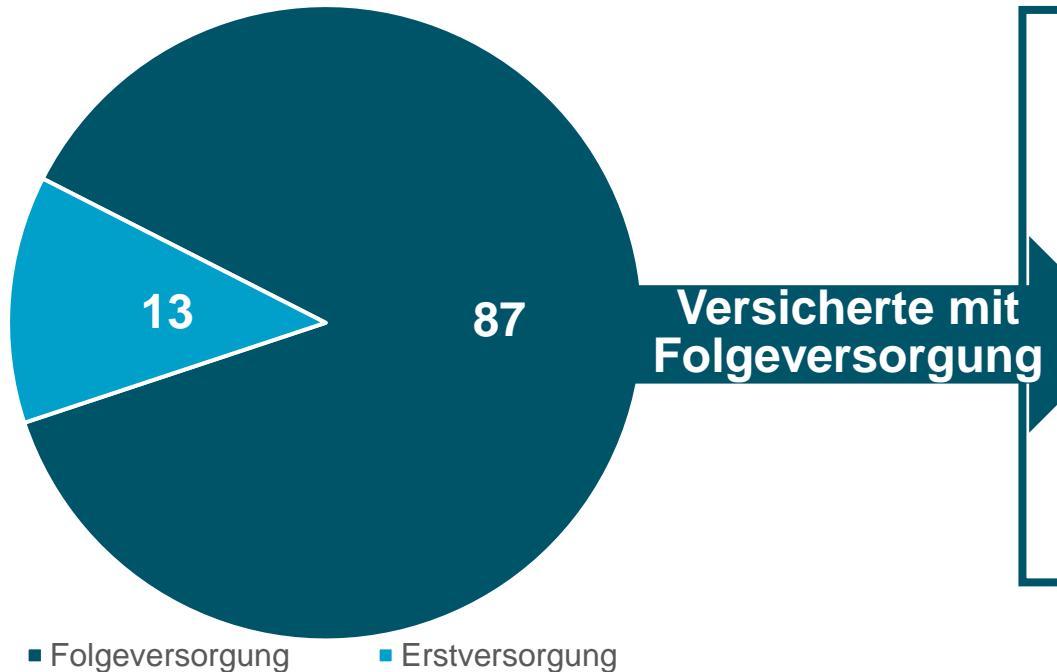


Wie häufig haben Sie Kontakt zu Ihrem CPAP-Anbieter?, n=1.687

Nur Befragte, die 1 Mal pro Jahr Kontakt zu ihrem CPAP-Anbieter hatten (63%): Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.068

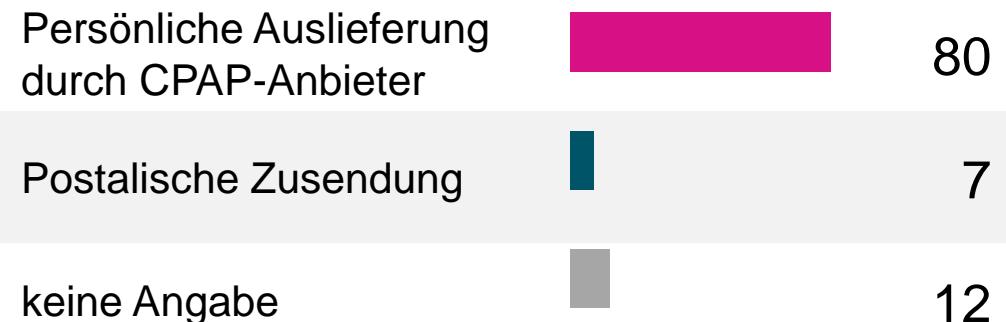
Besuchshäufigkeit bei Folgeversorgung [1 von 2]

Erst- bzw. Folgeversorgung



Erhalt des CPAP-Geräts bei Erstversorgung?

Erhalt des CPAP-Gerätes Angaben in %

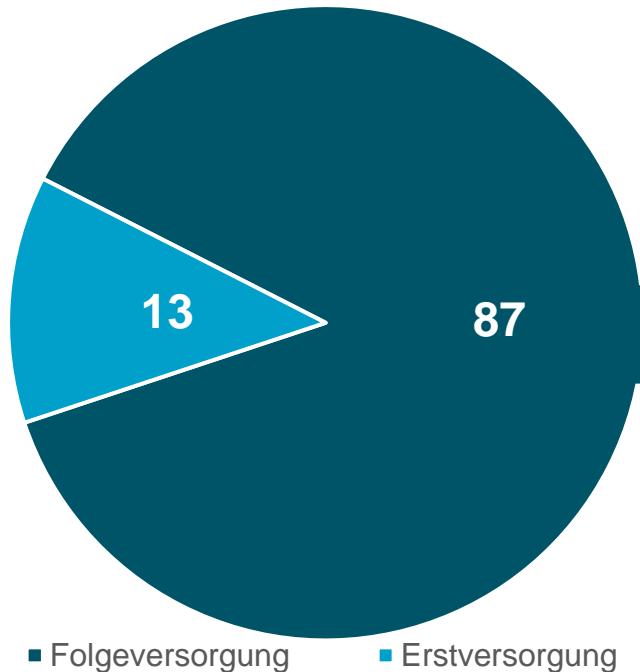


Haben Sie erstmals ein CPAP-Gerät bekommen oder handelte es sich um eine Folgeversorgung?, n=1.475

Nur Befragte, die eine Folgevorsorge erhalten haben (87%): Wie haben Sie Ihr CPAP-Gerät erhalten?, n=1.475

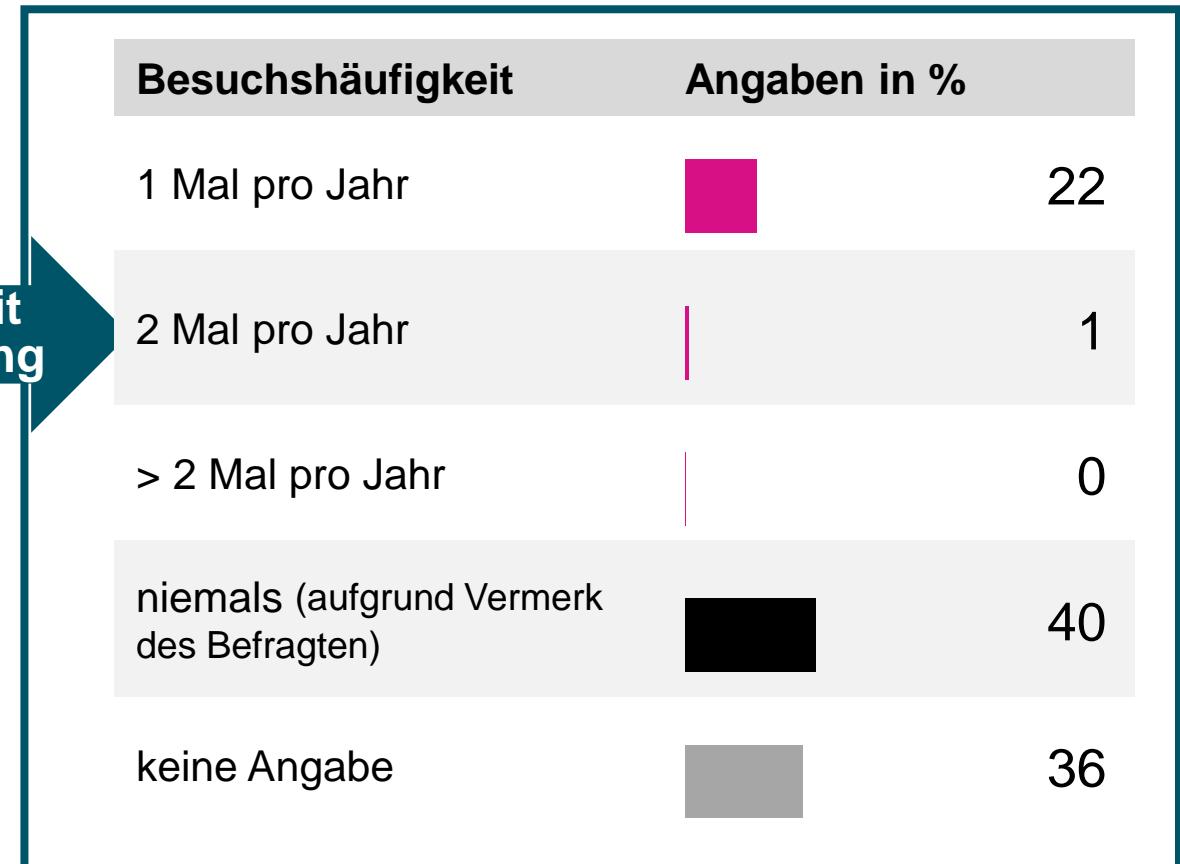
Besuchshäufigkeit bei Folgeversorgung [2 von 2]

Erst- bzw. Folgeversorgung



Versicherte mit Folgeversorgung

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?

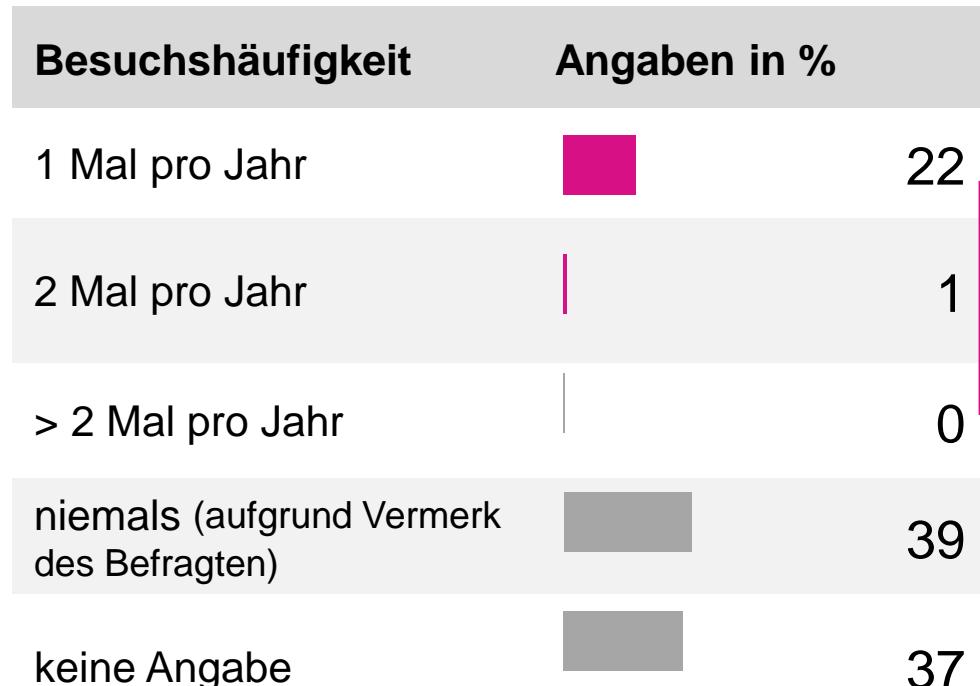


Haben Sie erstmals ein CPAP-Gerät bekommen oder handelte es sich um eine Folgeversorgung?, n=1.475

Nur Befragte, die eine Folgevorsorge erhalten haben (87%): Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit, n=1.475

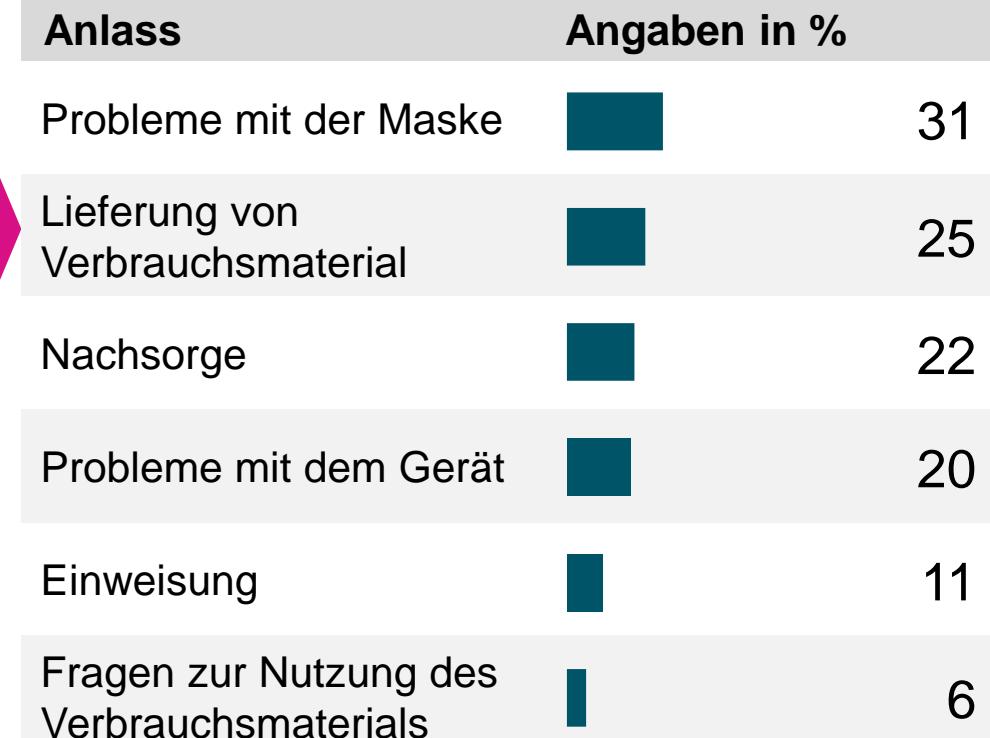
Anlass des Hausbesuchs

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?



= 24% wurden
mind. 1 Mal/Jahr
besucht

Anlass des Hausbesuchs Mehrfachnennungen möglich

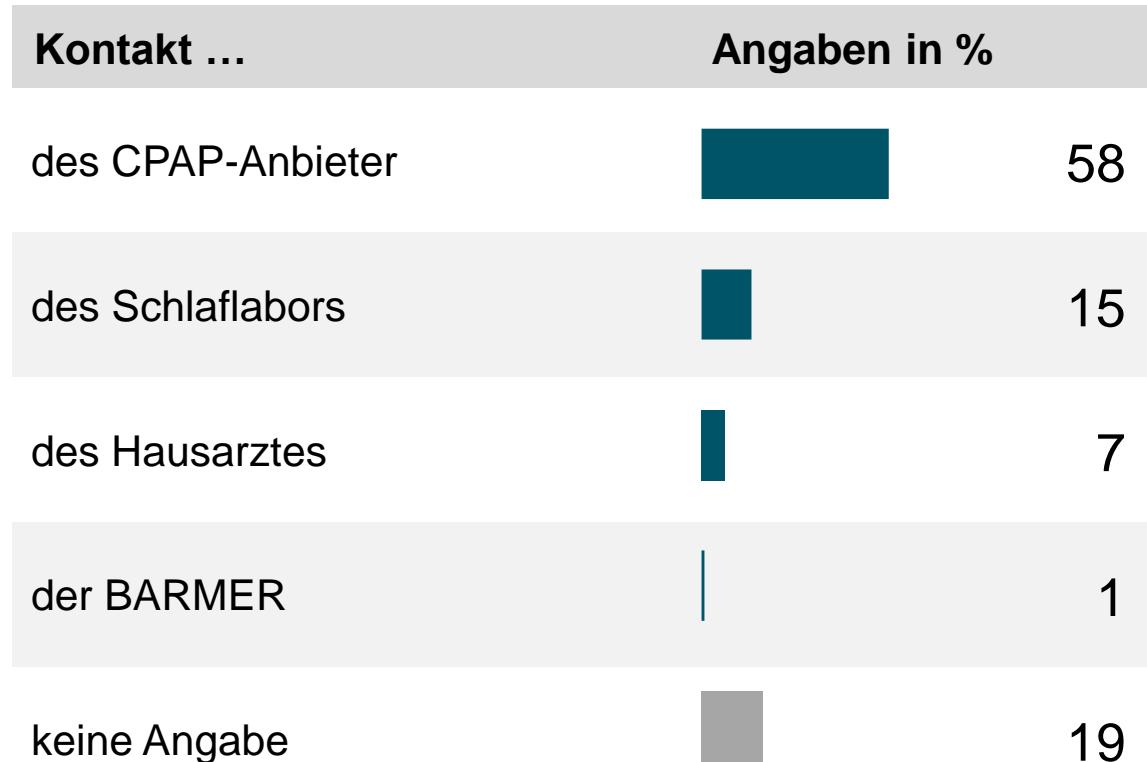


Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

Nur Befragte, die von ihrem CPAP-Anbieter mind. 1 Mal / Jahr Besuch hatten (24%): Welchen Anlass gab es für den Hausbesuch?, n=403

Kontakt bei Problemen

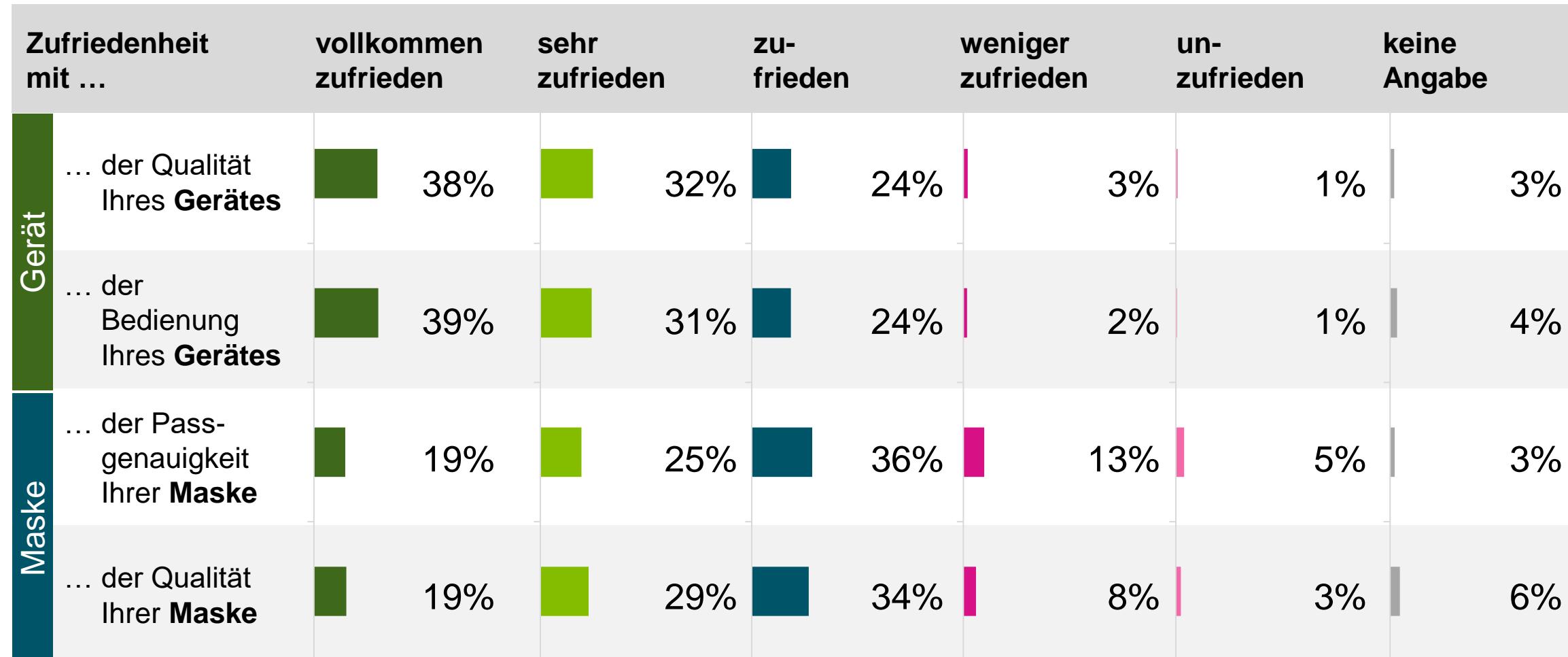
Bei Problemen mit Ihrer CPAP-Therapie kontaktieren Sie ...?



Bei Problemen mit Ihrer CPAP-Therapie kontaktieren Sie..., n=1.687

BARMER

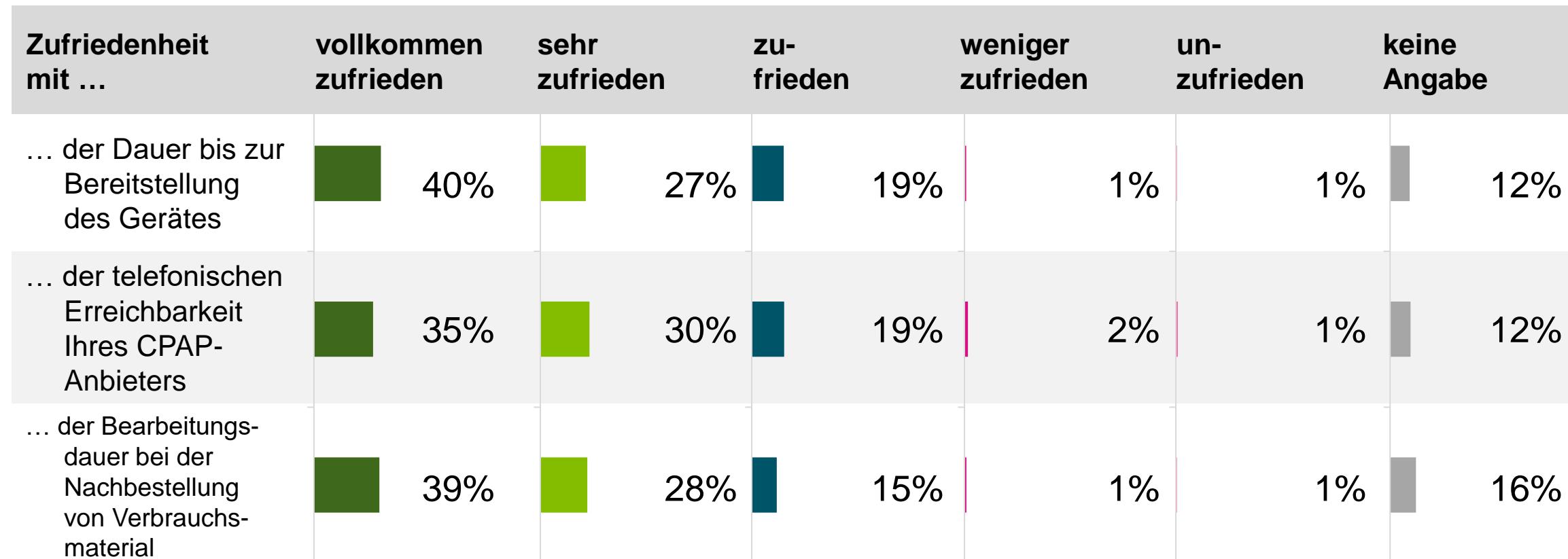
Zufriedenheit mit CPAP-Gerät und -Maske



Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrem CPAP-Gerät und CPAP-Maske sind, n=1.687 und n=1.687

BARMER

Zufriedenheit mit Service des CPAP-Anbieters

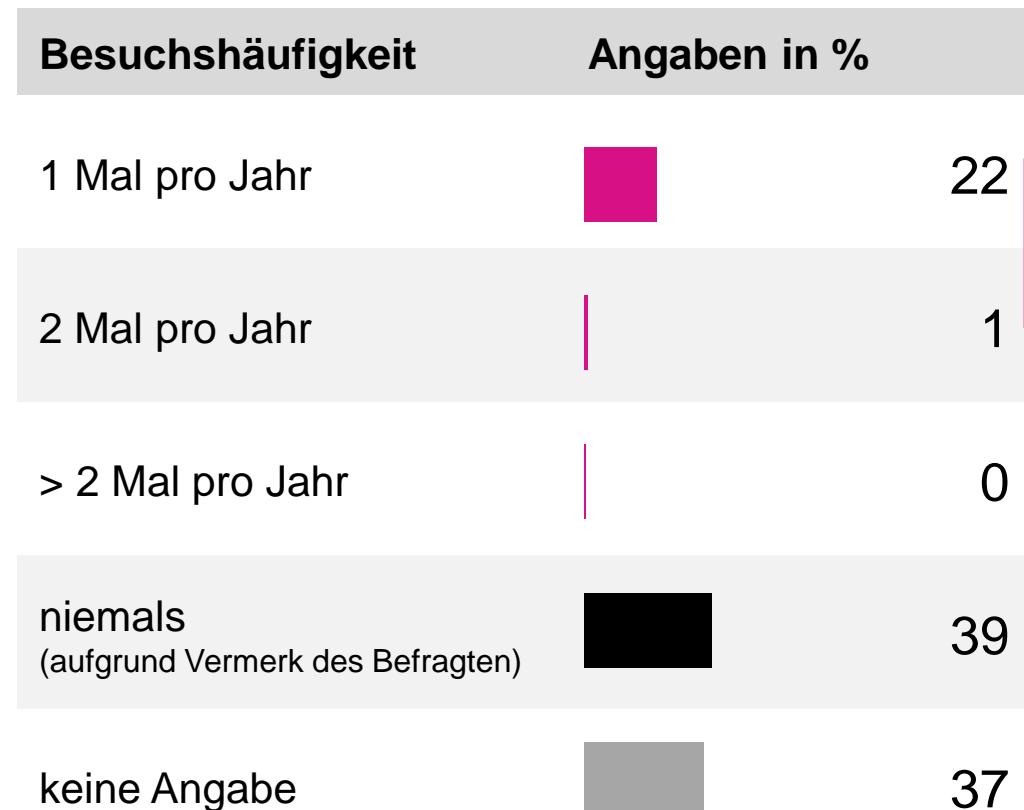


72% der Befragten sind mit allen drei Serviceleistungen des CPAP-Anbieters mind. zufrieden

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen CPAP-Anbieters sind, n=1.687

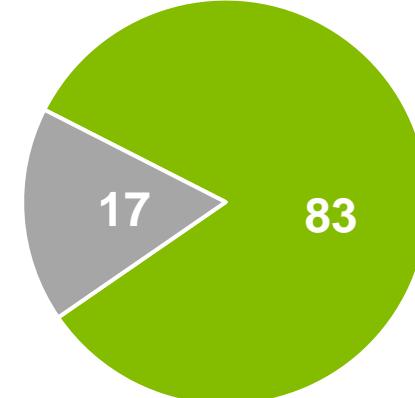
Zufriedenheit nach Besuchshäufigkeit [1 von 2]

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?



= 24% wurden
mind. 1 Mal/Jahr
besucht

Zufriedenheit mit Serviceleistungen des CPAP-Anbieters?



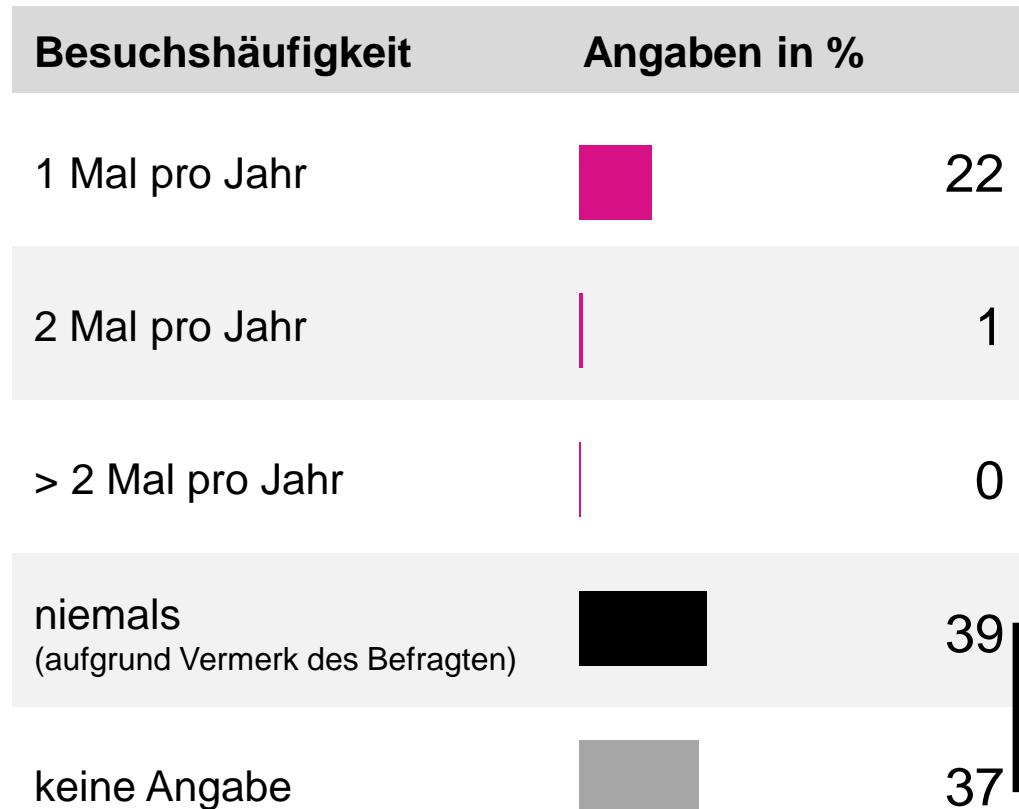
■ mind. zufrieden mit allen drei Serviceleistungen
■ weniger zufrieden bzw. unzufrieden oder keine Angabe

Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

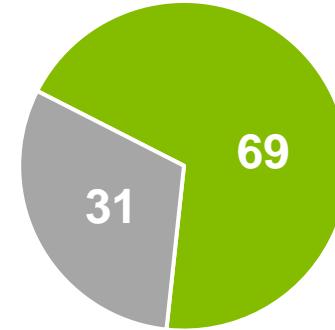
Nur Befragte, die von ihrem CPAP-Anbieter mind. 1 Mal / Jahr besucht wurden (24%): Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen CPAP-Anbieters sind, n = 403

Zufriedenheit nach Besuchshäufigkeit [2 von 2]

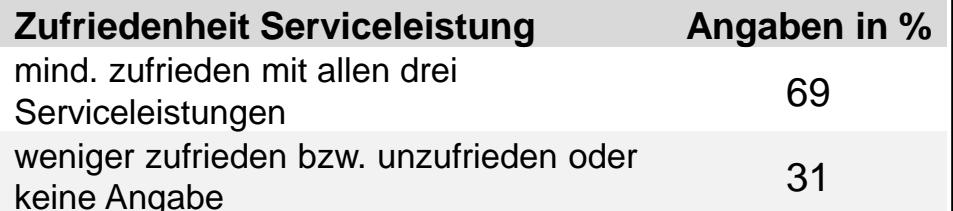
Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?



Zufriedenheit mit Serviceleistungen des CPAP-Anbieters?



mind. zufrieden mit allen drei Serviceleistungen
weniger zufrieden bzw. unzufrieden oder keine Angabe



69% der Befragten sind trotz fehlenden Hausbesuchs mit den drei Serviceleistungen des CPAP-Anbieters mind. zufrieden

Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

Nur Befragte, die von ihrem CPAP-Anbieter niemals/keine Angabe besucht wurden (76%): Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen CPAP-Anbieters sind, n=1.284

Unser Fazit

Im Ergebnis spiegelt die Befragung einen sehr hohen Zufriedenheitsgrad der Patienten wider. Dies gilt sowohl für die Hilfsmittel als auch für die damit verbundenen Serviceleistungen.

Bei der Einweisung in das CPAP-Gerät spielen in Deutschland die Schlaflabore eine zentrale Rolle in enger Zusammenarbeit mit den Hilfsmittelanbietern. Die Hilfsmittelleistungserbringer übernehmen insbesondere die dauerhafte Versorgung mit Zubehör und Verbrauchsmaterialien und die Betreuung bei Problemen mit Maske und Gerät.

Die Versorgungsverträge der BARMER stehen somit für eine umfassende und qualitativ hochwertige Versorgung nach dem individuellen Bedarf unserer Versicherten.