

Zufriedenheitsbefragung in der Stomaversorgung

August 2019

BARMER

Was ist eine Stomaversorgung?

Wenn bei einer Operation Teile der Harnblase (Urostoma), des Dünndarms (Ileostoma) oder des Dickdarms (Kolostoma) entfernt werden, die aufgrund einer Erkrankung geschädigt sind, wird im Rahmen einer Stomaoperation in der Bauchdecke eine Öffnung – ein so genanntes Stoma – angelegt. Dies ist ein alternativer Weg den Stuhlgang oder den Urin aus dem Körper auszuscheiden. Zur Aufnahme der Ausscheidungen werden Stoma-Artikel zur Versorgung benötigt. Diese Stoma-Artikel sind entweder einteilige Produktsysteme aus einer Hautschutzplatte mit einem fest verschweißten Beutel oder zweiteilige Systeme, die aus der Basisplatte zum Hautschutz und einem separaten Beutel bestehen.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit Stomaartikeln umfassende Verträge mit sogenannten Versorgungspauschalen geschlossen. Die Verträge der BARMER regeln, dass die Versicherten von den Lieferanten mit den für sie im Einzelfall benötigten Produkten versorgt werden, eine individuelle Beratung und die notwendigen Serviceleistungen erhalten. Die Lieferanten sind nach den Verträgen dazu verpflichtet, den Versicherten die für sie geeigneten und medizinisch notwendigen Produkte im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht mehrkostenfrei zu liefern.

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

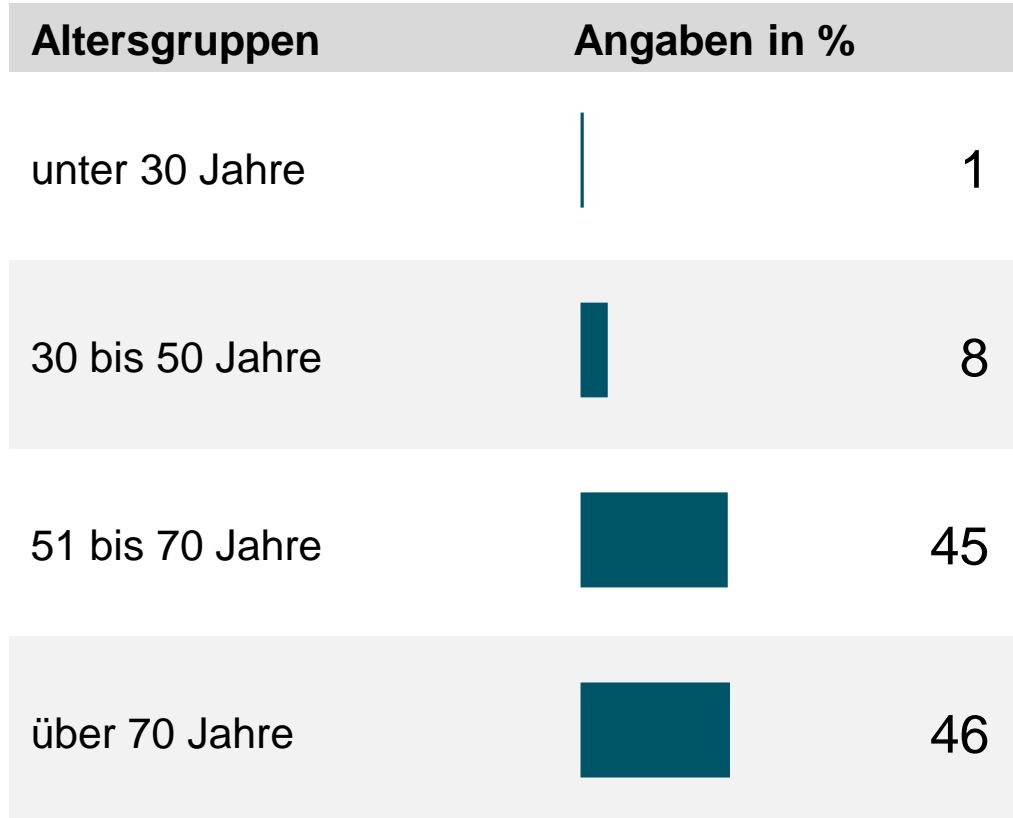
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	August 2019
Grundgesamtheit 2019	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten Mai 2018 bis April versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 3.000 Fragebögen versendet, von denen 1.648 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 54,9%.
Darstellung	Bei den Werten in den Diagrammen handelt es sich um gerundete % - Werte. Aus Gründen der Vergleichbarkeit wurden Nennungen ‚Keine Angabe‘ oder ‚Keine Antwort/ ungültig‘ teils nicht berücksichtigt. Rundungsdifferenzen wurden händisch angepasst. Zu den Ergebnissen sind die dazugehörigen Fragen als Fußnote vermerkt.

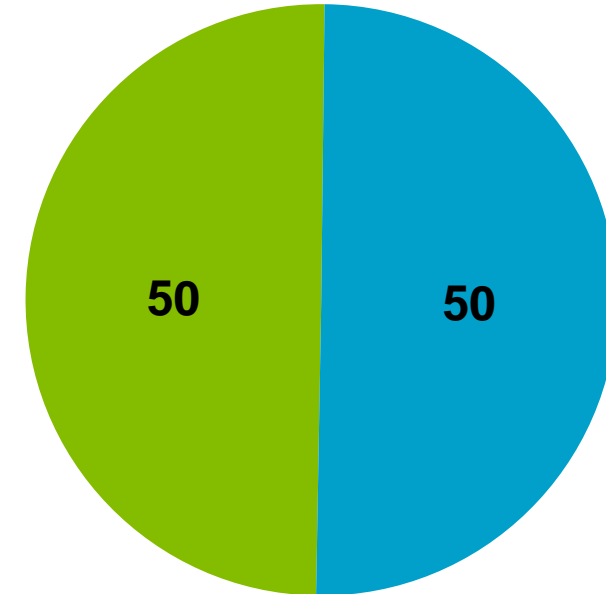
Stichproben-Profil: Angaben zur Person

Altersgruppe



Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.645
Geschlecht?, n=1.631

Geschlecht

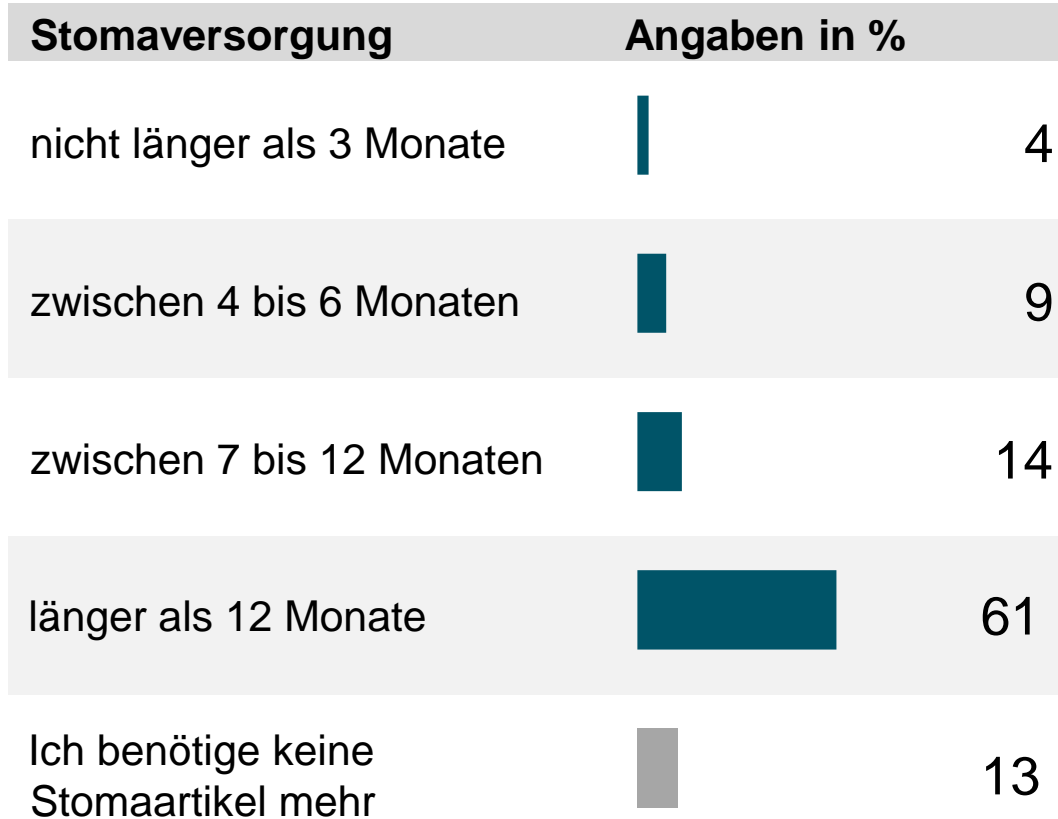


■ weiblich ■ männlich ■ divers

Geschlecht	Angaben in %
weiblich	50
männlich	50
divers	0

Stichproben-Profil: Angaben zur Versorgung

Dauer der Stomaversorgung



Wie lange erhalten Sie bereits Stomaartikel?, n=1.580

Angaben zur Erstberatung

Wer hat die persönliche Erstberatung durchgeführt?

Wer	Angaben in %
Arzt / Krankenhausarzt	7
Stomatherapeut im Krankenhaus / Rehaeinrichtung	72
Stoma-Anbieter	19
Häuslicher Krankenpflege-dienst	1
Sonstige	1

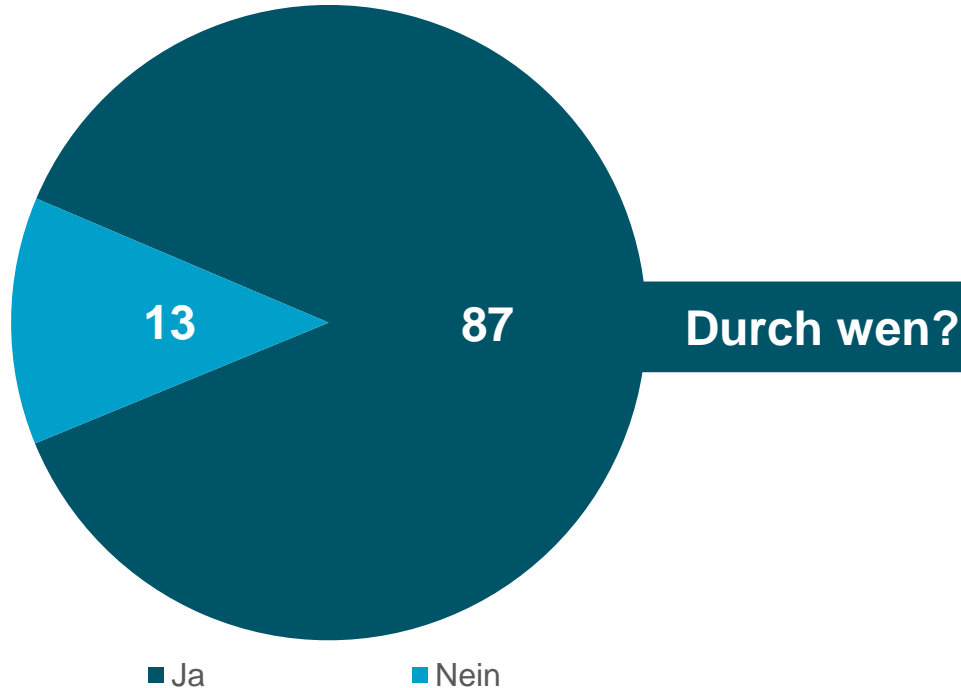
100 % der Befragten wurden beim Erstgespräch persönlich beraten.

Wer hat die persönliche Erst-Beratung in die Nutzung der Stomaartikel durchgeführt?, n=1.485

BARMER

Angaben zur weiteren Beratung

Zweite persönliche Beratung



Zweite persönliche Beratung	Angaben in %
Ja	87
Nein	13

Wer hat die persönliche Beratung durchgeführt?

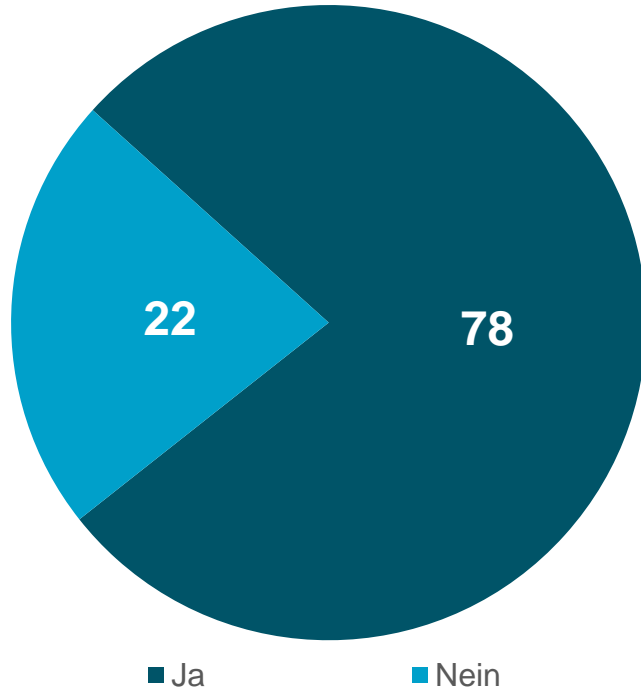
Persönliche Beratung durch ...	Angaben in %
behandelnden Arzt	2
Stoma-Anbieter	83
Sonstige (z.B. Pflegepersonal, Häuslicher Krankenpfordienst)	14
Keine Angabe	1

Hat eine zweite persönliche Beratung stattgefunden?, n=1.610

Nur Befragte, bei denen eine zweite persönliche Beratung stattgefunden hat (87%): Wer hat die persönliche Beratung in häuslicher Umgebung oder Rehaeinrichtung/Pflegeheim/Behinderteneinrichtung durchgeführt?, n=1.365

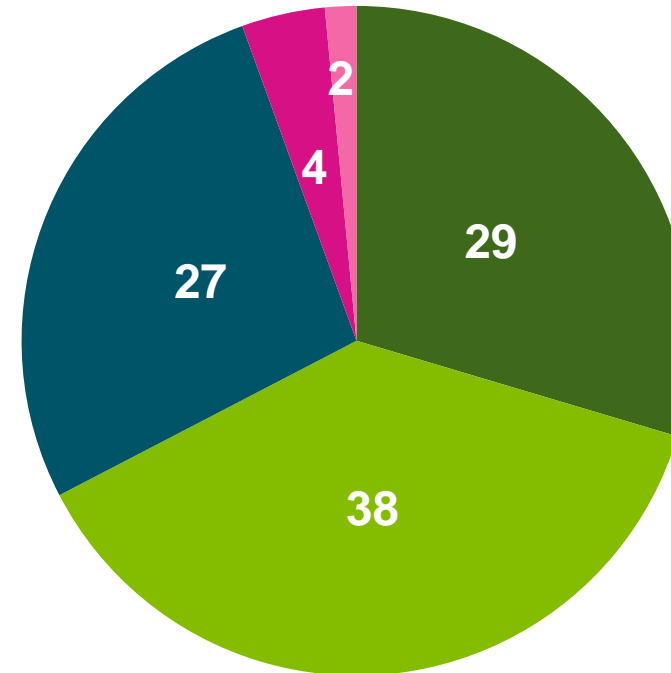
Inhalte und Zufriedenheit mit der Beratung

Information über krankheitsbezogene Ernährung und zu Alltagssituationen



Informationserhalt	Angaben in %
Ja	78
Nein	22

Zufriedenheit mit der Beratung



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	29
sehr zufrieden	38
zufrieden	27
weniger zufrieden	4
unzufrieden	2

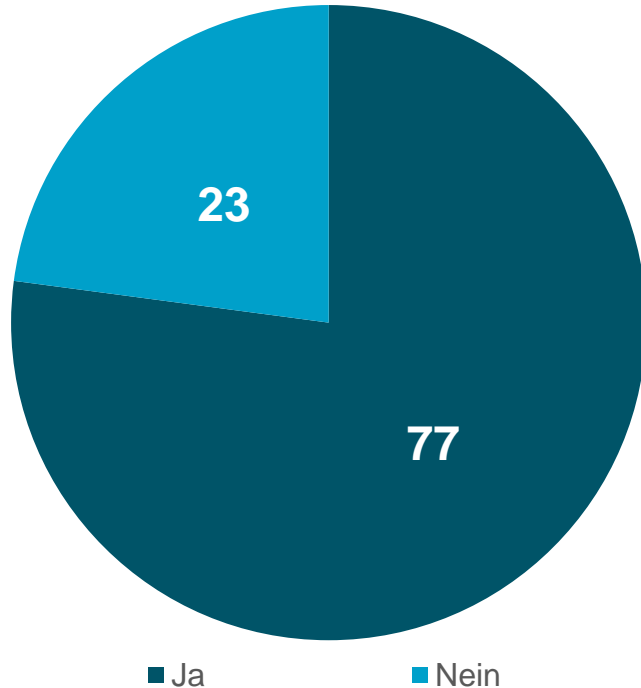
94 % der Befragten sind zufrieden mit der Beratung.

Wurden Sie im Rahmen der Beratung auch über eine krankheitsbezogene Ernährung und den sicheren Umgang mit dem Stoma in Alltagssituationen (z.B. Schwimmen, Gymnastik, Arbeitsstelle usw.) informiert?, n=1.617

Wie zufrieden waren Sie insgesamt mit der Beratung?, n=1.556

Angaben zu den Stoma-Artikel

Auswahl und Probe von Stoma-Artikel



Auswahl Stoma-Artikel	Angaben in %
Ja	77
Nein	23

Ausreichende Menge an Stoma-Artikeln

Menge an Produkten	Angaben in %
Ja, die Menge ist ausreichend	87
Ja, aber eine höhere Anzahl wäre wünschenswert	11
Nein, ich erhalte nicht genügend Produkte	1
Nein, nur durch die Aufzahlung erhalte ich genügend Produkte	1

Sind Ihnen verschiedene Stomaartikel gezeigt worden und konnten Sie verschiedene Stomaartikel ausprobieren?, n=1.573

Wird Ihnen monatlich eine ausreichende Menge an Stomaartikeln zur Verfügung gestellt?, n=1.542

Angaben zur Auswahl des Stoma-Anbieters

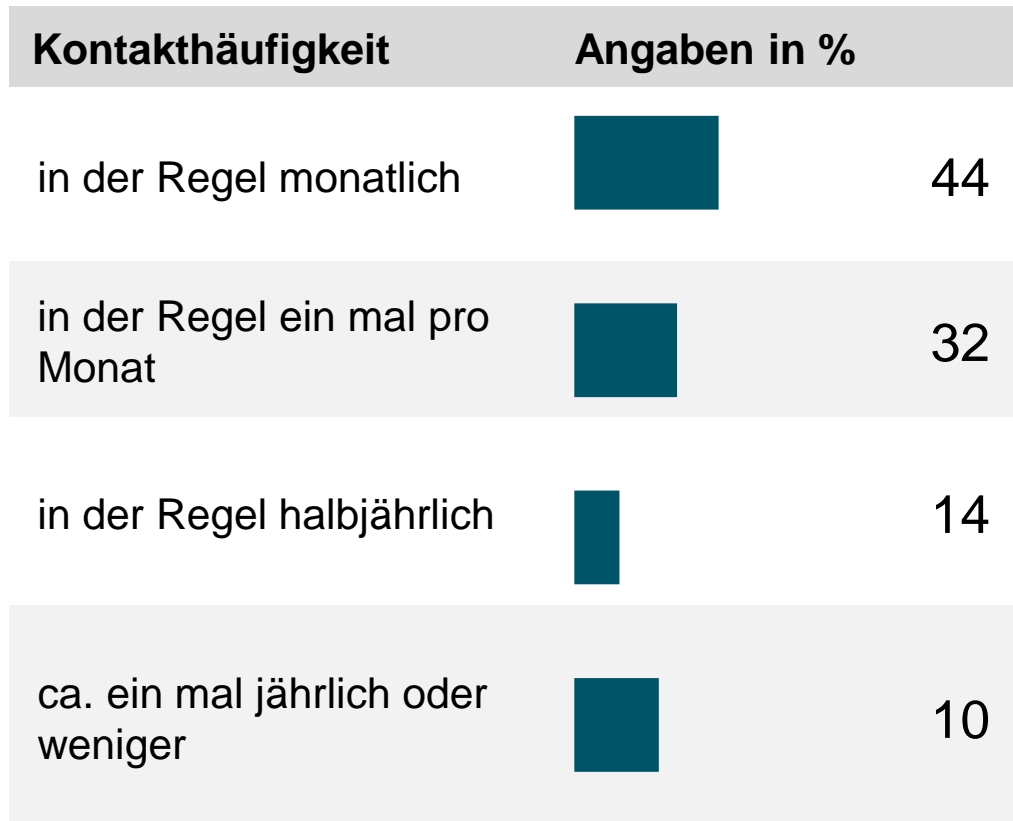
Wie wurde der Stoma-Anbieter ausgewählt?

Anbieterauswahl	Angaben in %
Das Krankenhaus/die Rehaeinrichtung hat mir einen/mehrere Stoma-Anbieter empfohlen	68
Die BARMER hat mir mehrere Stoma-Anbieter genannt	1
Ich habe selber recherchiert	5
Mir wurde ein Stoma-Anbieter vorgegeben	26

Wie haben Sie Ihren Stoma-Anbieter ausgewählt?, n=1.599

Angaben zur Kontakthäufigkeit

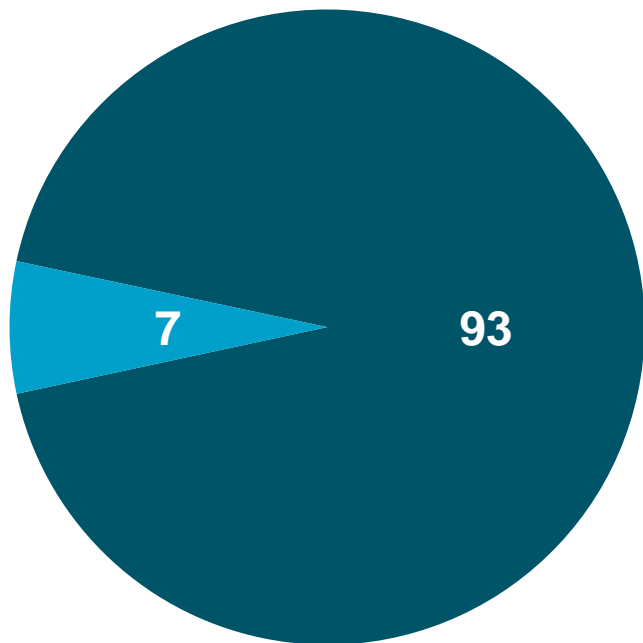
Wie häufig wurde Kontakt aufgenommen?



Wie häufig haben Sie Kontakt zu Ihrem Stoma-Anbieter?, n=1.530

Zufriedenheit mit der Lieferung nach Art der Lieferung

Lieferungsart



■ per Post/Paketdienst ■ persönlich

Lieferart	Angaben in %
per Post / Paketdienst	93
persönlich	7

Zufriedenheit mit Lieferservice

Zufriedenheit mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zu- frieden	weniger zufrieden	un- zufrieden
... der Lieferung per Post / Paketdienst?	45%	36%	16%	2%	1%
... der persönlichen Lieferung?	45%	35%	20%	0%	0%

Wie liefert Ihr Stoma-Anbieter überwiegend die Stomaartikel?, n=1.540

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Anbieters sind, - Lieferservice -, n=1.555

Zahlung und Art der Mehrkosten

Höhe monatlicher Mehrkosten

Monatliche Mehrkosten	Angaben in %
keine Zusatzkosten	53
bis 20,00 Euro	31
21,00 bis 100,00 Euro	14
über 100,00 Euro	2

Ursachen für zusätzliche Kosten

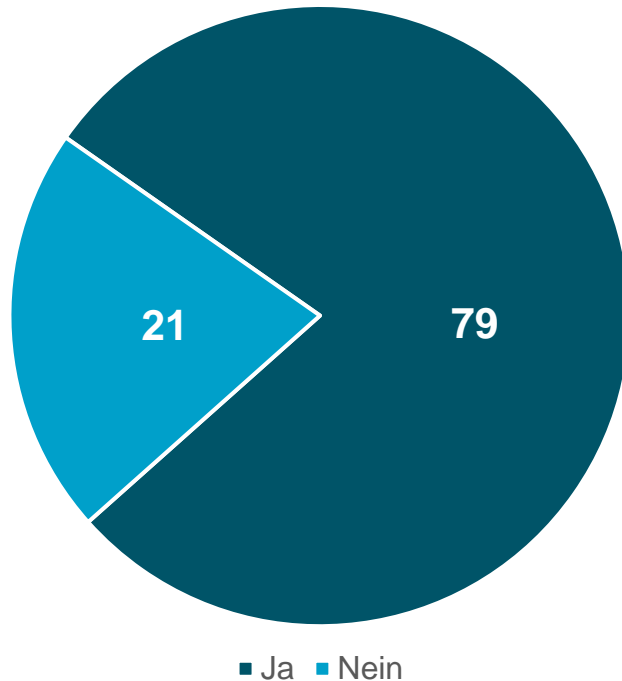
Mehrfachnennungen möglich

Ursachen	Angaben in %
Mehrbedarf von Basisplatten/Beutel	13
Reinigungslotionen/-tücher/ Hautschutzpasten/ Pflasterentferner/Haftsprays	66
Kompressen	33
Sonstige Privatleistungen (wie z.B. Fixierstreifen, Geruchsneutralisierer, Entsorgungsbeutel)	51

Entstehen Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung – neben der gesetzlichen Zuzahlung – zusätzliche Kosten? Wie hoch schätzen Sie diese ein?, n=1.382
 Nur Befragte, denen monatliche Mehrkosten entstanden sind (47%): Wofür entstehen diese zusätzlichen Kosten?, n=621

Informationen zu Mehrkosten

Ausreichende Information über die Mehrkosten



Ausreichende Information	Angaben in %
Ja	79
Nein	21

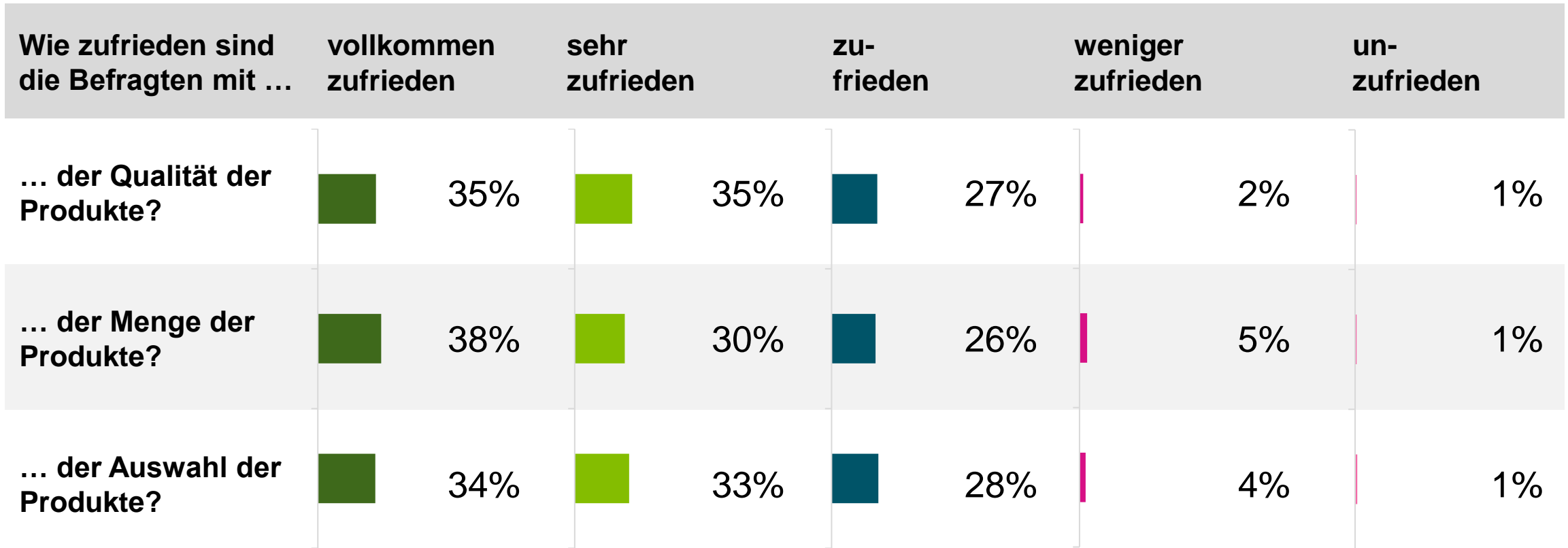
Fühlen sich Versicherte in Abhängigkeit der Mehrkostenhöhe ausreichend informiert?

Mehrkosten	Ja	Nein
bis zu 20 Euro	81%	19%
21,00 bis 100,00 Euro	77%	23%
über 100,00 Euro	64%	36%

Hat Sie Ihr Stoma-Anbieter über diese zusätzlichen Kosten ausreichend informiert?, n=614

Nur Befragte, die ausreichende Informationen über die Mehrkosten erhalten haben (79%): Entstehen Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung – neben der gesetzlichen Zuzahlung – zusätzliche Kosten? Wie hoch schätzen Sie diese ein?, n=1.382

Zufriedenheit mit den Stoma-Artikeln [1 von 2]



Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den Produkten sind, n=1.440 bis 1.577

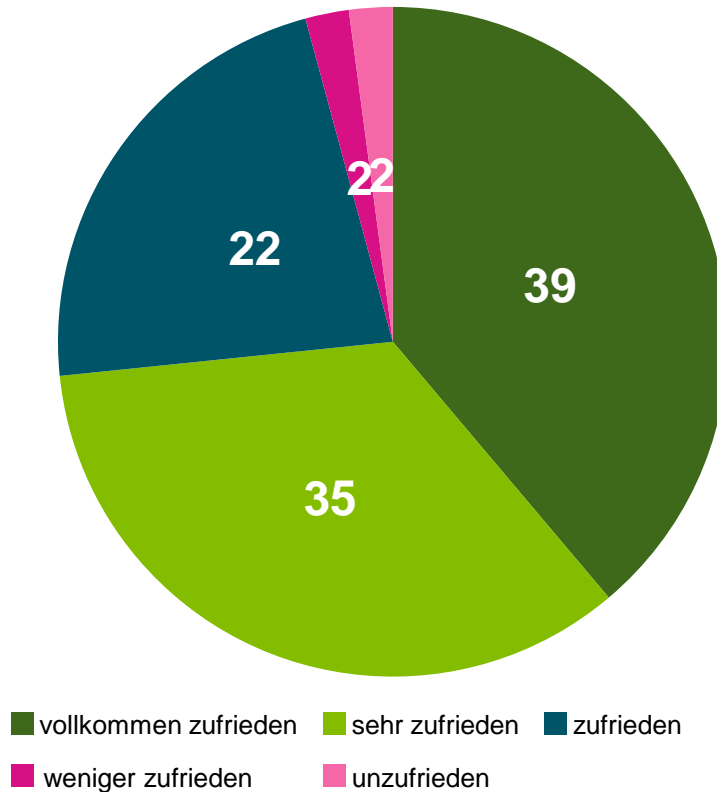
Zufriedenheit mit dem Stoma-Anbieter [2 von 2]

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zu- frieden	weniger zufrieden	un- zufrieden
... der Beratung des Stoma-Anbieters?	38%	31%	25%	4%	2%
... dem Lieferservice des Stoma-Anbieters?	45%	36%	16%	2%	1%
... der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Stoma-Anbieters?	43%	34%	20%	2%	1%
... der Bearbeitungsdauer bei Nachbestellungen?	44%	36%	18%	1%	1%
... dem Gesamtserviceangebot Ihres Stoma-Anbieters?	38%	36%	23%	2%	1%

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Anbieters sind, n=1.411 bis 1.555

Zufriedenheit mit den Leistungen der BARMER

Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit der Versorgung?



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	39
sehr zufrieden	35
zufrieden	22
weniger zufrieden	2
unzufrieden	2

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den Leistungen der BARMER im Zusammenhang mit der Stomaversorgung sind, n=1.349

Unser Fazit

Die Befragungsergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherten mit den gelieferten Stoma-Artikeln als auch mit den Vertragspartnern der BARMER.

Dies gilt sowohl für die Qualität der zur Verfügung gestellten Produkte als auch für die Serviceleistungen der Leistungsanbieter wie telefonische Erreichbarkeit, Beratung und Bearbeitungsdauer.

Das Ergebnis spiegelt die in den Versorgungsverträgen geregelte umfassende und qualitativ hochwertige Versorgung unserer Versicherten wieder.

Die BARMER wird mit Ihren Verträgen auch in Zukunft weiterhin den künftigen medizinischen und produktspezifischen Entwicklungen Rechnung tragen.