

Zufriedenheitsbefragung in der Versorgung mit aufsaugenden Inkontinenzartikel

September / Oktober 2019

BARMER

Was sind aufsaugende Inkontinenzprodukte?

Aufsaugende Inkontinenzhilfen dienen Personen, die nicht in der Lage sind, Harn und/oder Stuhlabgang willkürlich zu kontrollieren. Ursache können Fehlbildungen bzw. verschiedene Krankheits- oder Verletzungsfolgen sein.

Die Produkte sind mehrschichtig aufgebaut. Sie saugen Urin und fangen flüssigen Stuhlgang auf. Durch die Ausstattung mit einem weichen Innenvlies und aufsaugenden Materialien sollen sie eine Dauerbefeuchtung der Haut im Anwendungsbereich vermeiden und Gerüche binden. Geeignet sind Produkte, die körpernah getragen werden und dabei eine feuchtigkeitsdichte und auch atmungsaktive Außenschicht aufweisen.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung Ihrer Versicherten mit aufsaugenden Inkontinenzprodukten umfassende Verträge über sogenannte Versorgungspauschalen geschlossen. Die Verträge der BARMER regeln, dass die Versicherten von den Vertragspartnern mit den für sie im Einzelfall benötigten Produkten versorgt werden, eine individuelle Beratung und die notwendigen Serviceleistungen erhalten.

Die Vertragspartner sind nach den Verträgen dazu verpflichtet, den Versicherten die für sie geeigneten und medizinisch notwendigen Produkte im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht zu versorgen. Um den Versicherten darüber hinaus eine Auswahl zu ermöglichen, sind von Seiten der Vertragspartner mindestens zwei mehrkostenfreie Produkte anzubieten.

Ob die Versorgungsqualität den vertraglich geregelten Anforderungen entspricht, 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	September bis Oktober 2019
Grundgesamtheit	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten April 2018 bis April 2019 versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 3.000 Fragebögen versendet, von denen 1.585 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 52,8%.
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.

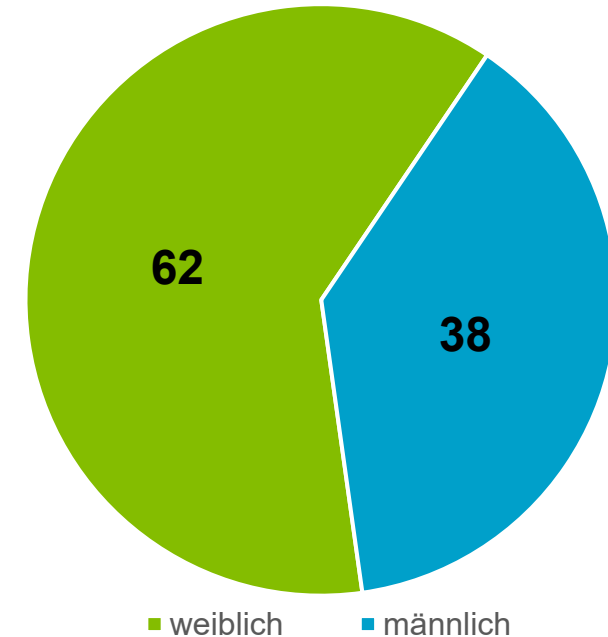
Stichproben-Profil: Angaben zur Person – Teil 1

Altersgruppe

Altersgruppen	Angaben in %
Bis 17 Jahre	0
18 bis 30 Jahre	1
31 bis 40 Jahre	1
41 bis 50 Jahre	1
51 bis 60 Jahre	4
61 bis 70 Jahre	14
71 bis 80 Jahre	36
Über 80 Jahre	44

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.574
Geschlecht?, n=1.573

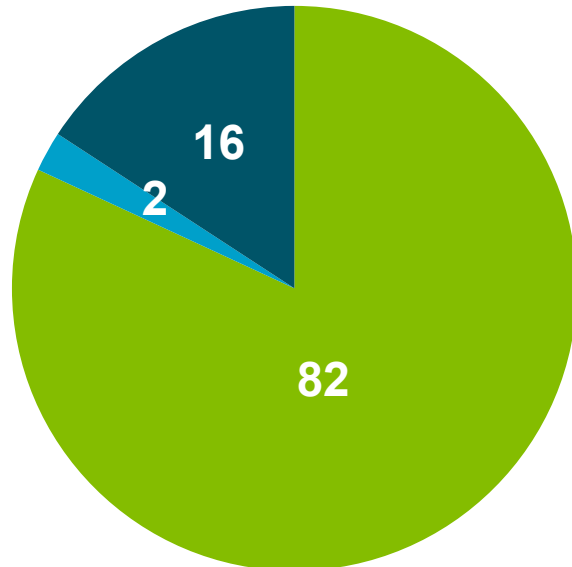
Geschlecht



Geschlecht	Angaben in %
weiblich	62
männlich	38

Stichproben-Profil: Angaben zur Person – Teil 2

Art der Inkontinenz



■ Harninkontinenz ■ Stuhlinkontinenz ■ Harn- und Stuhlinkontinenz

Art der Inkontinenz	Angaben in %
Harninkontinenz	82
Stuhlinkontinenz	2
Harn- und Stuhlinkontinenz	16

Welche Art von Inkontinenz liegt vor?, n=1.549

Welche Produkte erhalten Sie von Ihrem Inkontinenzanbieter?, n=1.585

Produkte

Produkte	Angaben in %
Vorlagen mit Netzhosen	34
Inkontinenzhosen mit Klett-/ Haftstreifen	33
Inkontinenzunterhosen (Pants/Pull On)	17

BARMER

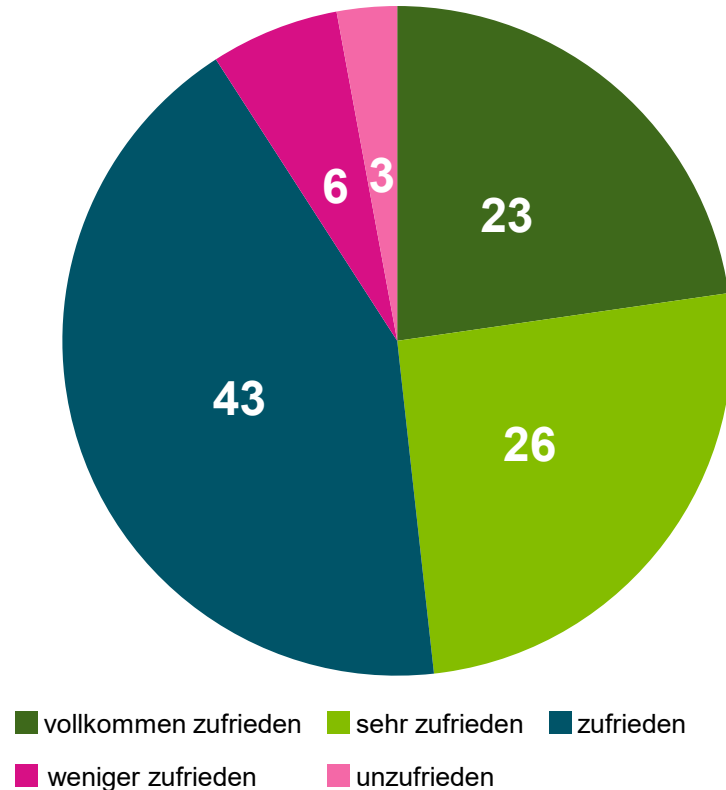
Angaben zur Beratung

Auswahl des Inkontinenzanbieters	Angaben in %
Das Krankenhaus/Reha/Arztpraxis hat mir einen/mehrere Inkontinenzanbieter empfohlen	15
Die BARMER hat mir mehrere Inkontinenzanbieter empfohlen	32
Ich habe selber recherchiert	21
Mir wurde ein Inkontinenzanbieter vorgegeben	32

Wie haben Sie Ihren Inkontinenzanbieter ausgesucht?, n=1.585

Zufriedenheit mit der Beratung und Betreuung


















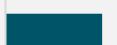







Zufriedenheit mit der Beratung und Betreuung durch den Inkontinenzanbieter



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	23
sehr zufrieden	26
zufrieden	43
weniger zufrieden	6
unzufrieden	3

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Beratung und Betreuung durch Ihren Inkontinenzanbieter?, n=1.386

Zufriedenheit mit den Produkten

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
... der Saugleistung der Produkte?	 23%	 22%	 45%	 8%	 2%
... der Passform der Produkte?	 20%	 21%	 48%	 10%	 2%
... der Hautverträglichkeit der Produkte?	 29%	 24%	 41%	 4%	 1%
... der Auslaufsicherheit der Produkte?	 20%	 21%	 39%	 16%	 4%
... der Qualität der Produkte insgesamt?	 22%	 24%	 45%	 8%	 2%

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den Produkten sind?, n=1.334 bis 1.518

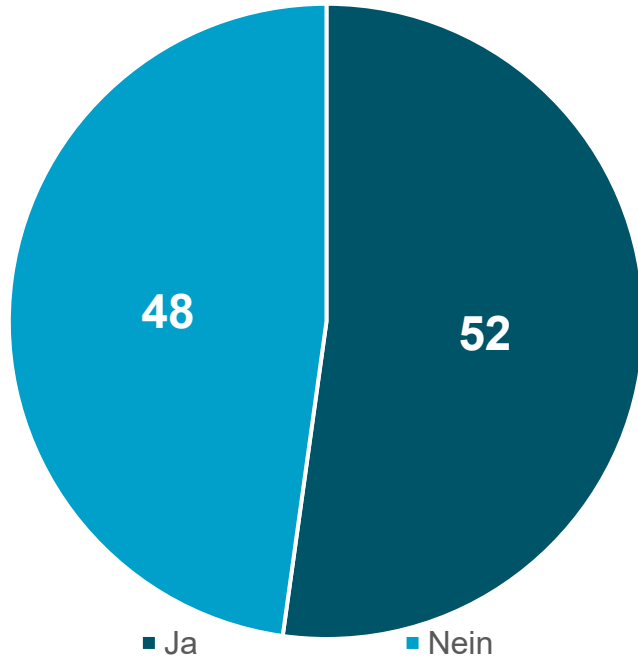
Zufriedenheit mit den Serviceleistungen

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
... der fachlichen Beratung bei der Produktauswahl?	20%	24%	44%	9%	4%
... dem Einfühlungsvermögen des Inkontinenz-Anbieters?	20%	26%	44%	7%	4%
... der Einweisung in die Produkte?	17%	23%	44%	10%	6%
... dem Lieferservice des Inkontinenz-Anbieters?	30%	32%	33%	3%	1%
... der telefonischen Erreichbarkeit des Inkontinenz-Anbieters?	28%	32%	32%	5%	3%
... der Bearbeitungsdauer bei Nachbestellungen?	30%	34%	33%	2%	1%
... dem Gesamtserviceangebot des Inkontinenz-Anbieters?	24%	28%	42%	5%	2%

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Anbieters sind?, n=1.051 bis 1.389

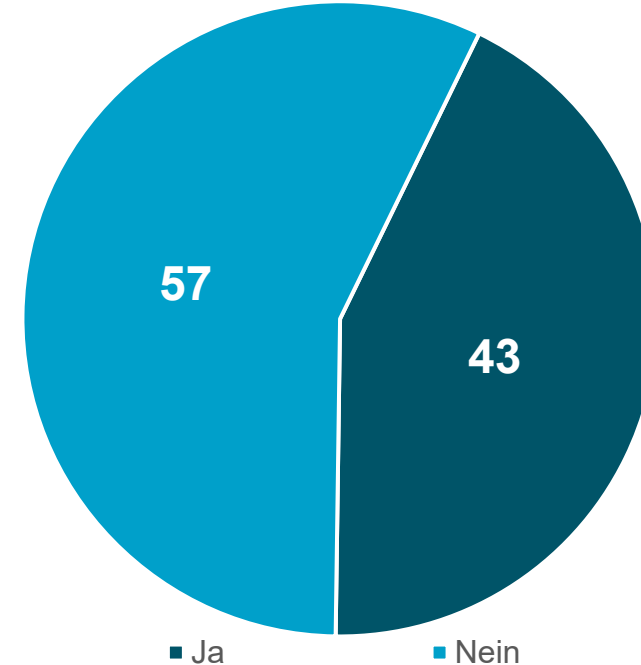
Angaben zur Beratung und Einweisung – Teil 1

Aufklärung über die Möglichkeit einer aufzahlungsfreien Versorgung



Aufklärung aufzahlungsfreie Versorgung	Angaben in %
Ja	52
Nein	48

Telefonischer Kontakt zur Nachfrage nach der Zufriedenheit mit der Versorgung

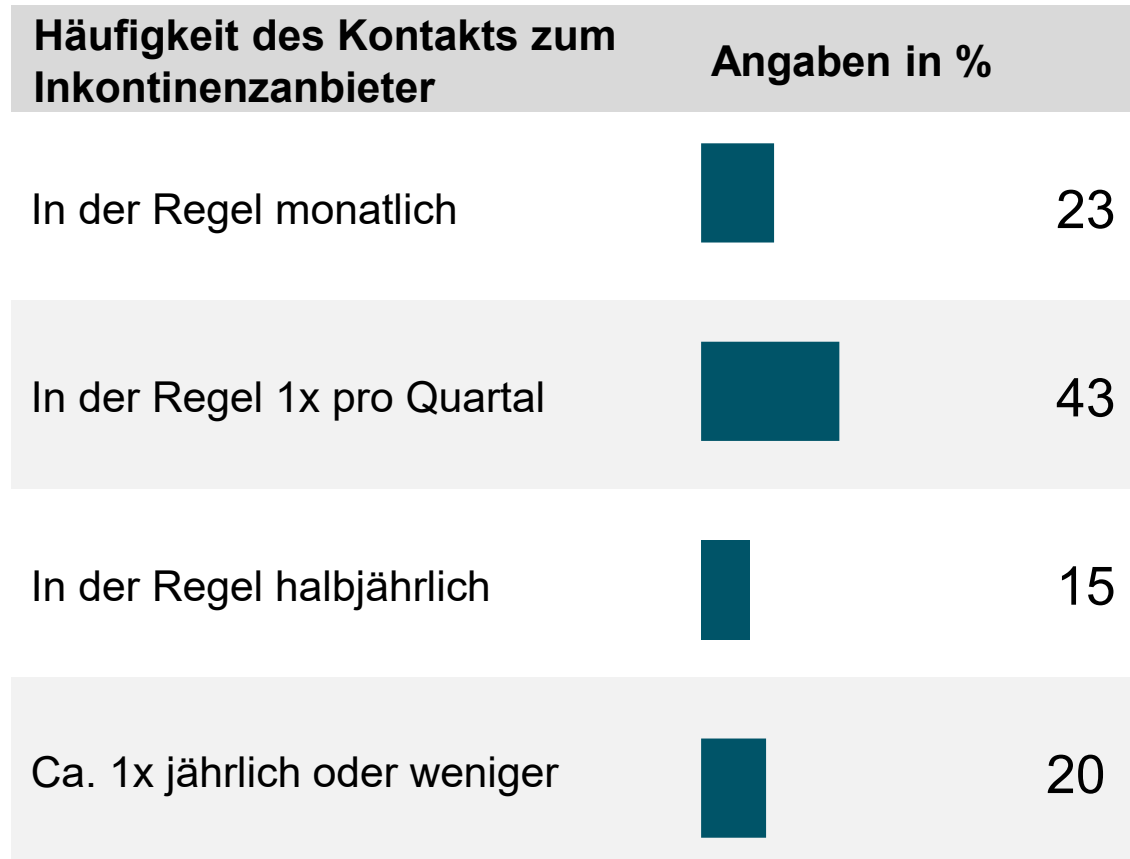


Telefonischer Kontakt	Angaben in %
Ja	43
Nein	57

Wurden Sie vom Inkontinenzanbieter im Rahmen der Erstberatung über die Möglichkeit einer aufzahlungsfreien Versorgung informiert?, n=1.508

Hat Sie der Inkontinenzanbieter 4 Wochen nach der erstmaligen Belieferung telefonisch kontaktiert um nach Ihrer Zufriedenheit mit der Versorgung zu fragen?, n=1.499

Angaben zur Beratung und Einweisung – Teil 2



Wie häufig haben Sie Kontakt (z.B. telefonisch, per Email, persönlich) zu Ihrem Inkontinenz-Anbieter?, n=1.473

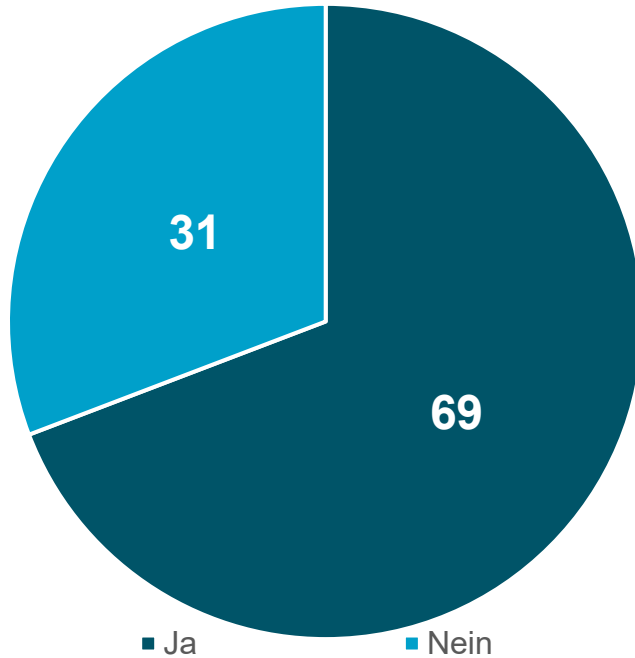
Angaben zur Beratung und Einweisung – Teil 3

Häufigkeit des Kontakts zum Inkontinenzanbieter	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
In der Regel monatlich	28%	25%	39%	5%	3%
In der Regel 1x pro Quartal	22%	28%	43%	5%	2%
In der Regel halbjährlich	23%	24%	43%	9%	2%
Ca. 1x jährlich oder weniger	15%	21%	49%	9%	7%

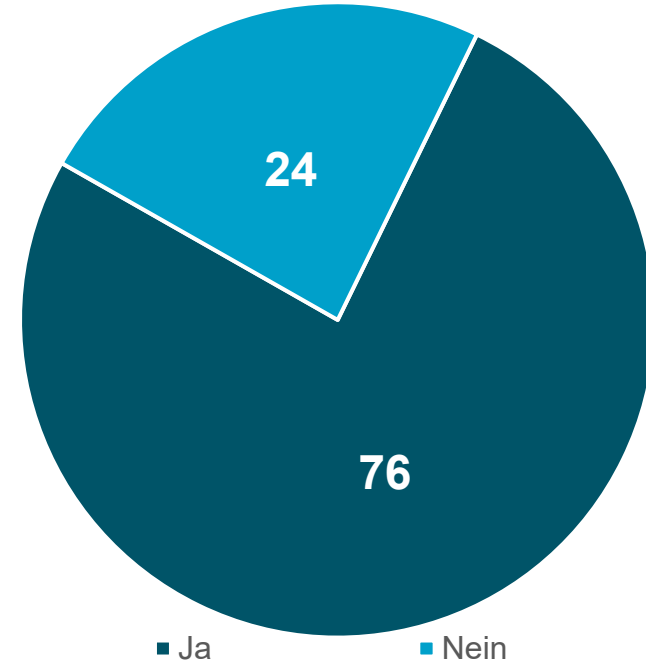
Vergleich nach Kontakthäufigkeiten zum Inkontinenzanbieter: Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Beratung und Betreuung durch Ihren Inkontinenzanbieter?

Wirtschaftliche Aufzählung – Teil 1

Angebot von aufzahlungsfreien Inkontinenzprodukten



Ausreichende Information über Aufzahlung



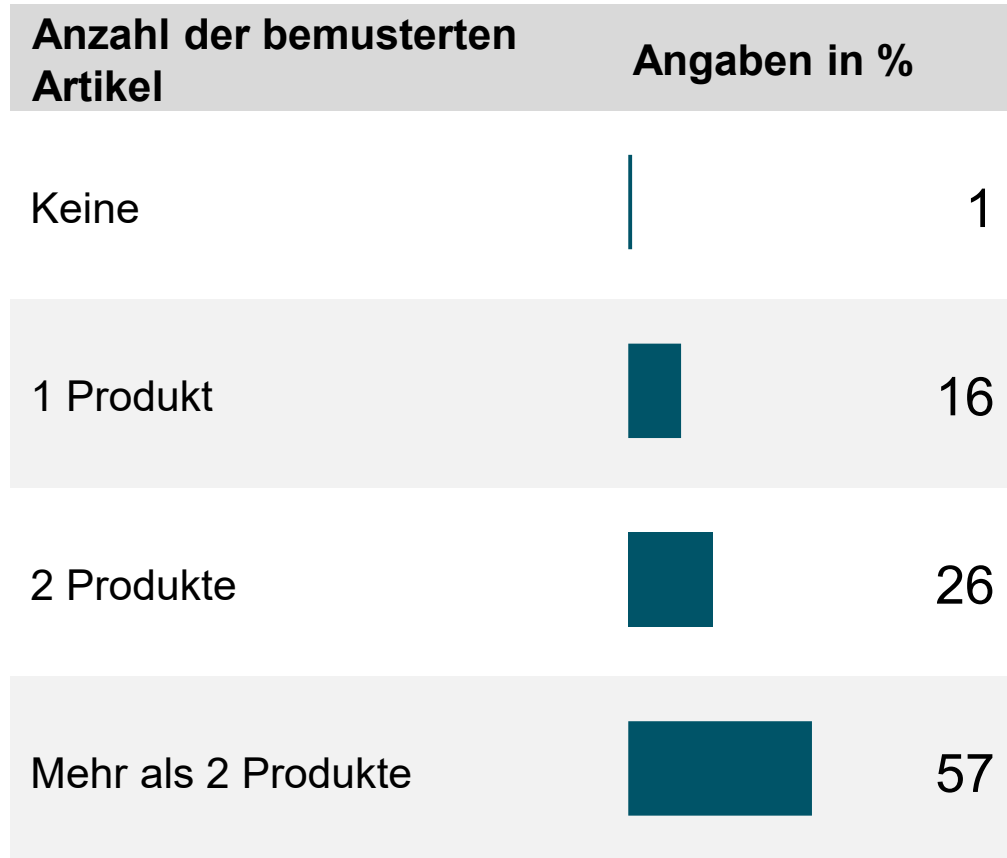
Angebot von aufzahlungsfreien Inkontinenzprodukten	Angaben in %
Ja	69
Nein	31

Ausreichende Information über Aufzahlung	Angaben in %
Ja	76
Nein	24

Wurden Ihnen Inkontinenzprodukte – ohne Aufzahlung (mit Ausnahme der gesetzlichen Zuzahlung zur Bemusterung) angeboten?, n=1.527
Hat Sie Ihr Inkontinenzanbieter über die Aufzahlung ausreichend informiert?, n=655

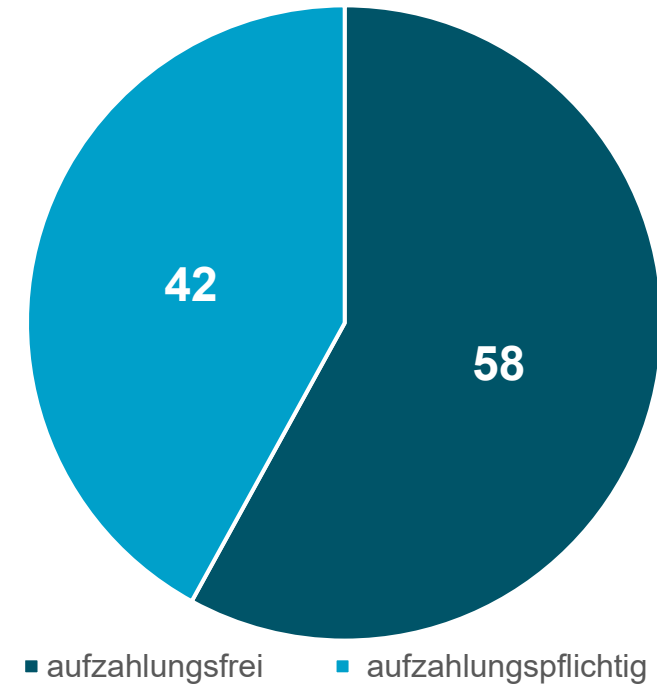
Wirtschaftliche Aufzählung – Teil 2

Anzahl der bemusterten Artikel



Wie viele aufzahlungsfreie Produkte wurden Ihnen zur Bemusterung angeboten?, n=1.018
Haben Sie sich für eine aufzahlungsfreie oder aufzahlungspflichtige Versorgung entschieden?, n=1.404

Entscheidung für eine aufzahlungspflichtig oder aufzahlungsfreie Versorgung



Versorgung	Angaben in %
aufzahlungsfrei	58
aufzahlungspflichtig	42

Wirtschaftliche Aufzählung – Teil 3

Gründe für eine aufzahlungspflichtige Versorgung

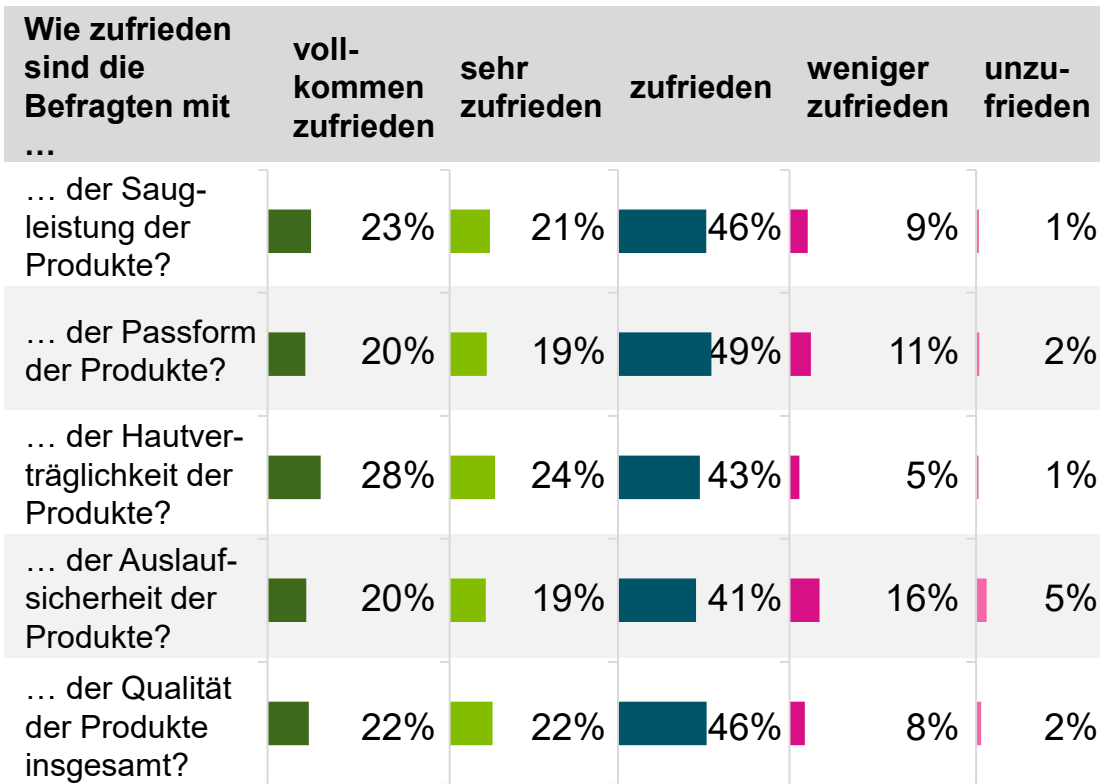
Mehrfachnennungen möglich

Gründe für aufzahlungspflichtige Versorgung	Angaben in %
Mit der aufzahlungsfreien Bemusterung bin ich nicht zufrieden	21
Mehrbedarf von Inkontinenzprodukten	14
Wunschprodukt Pants/Pull One (Inkontinenzunterhosen)	20
Wunsch eines bestimmten Herstellers	11
Höherwertige Wunschversorgung (z.B. höhere Saugleistung)	33

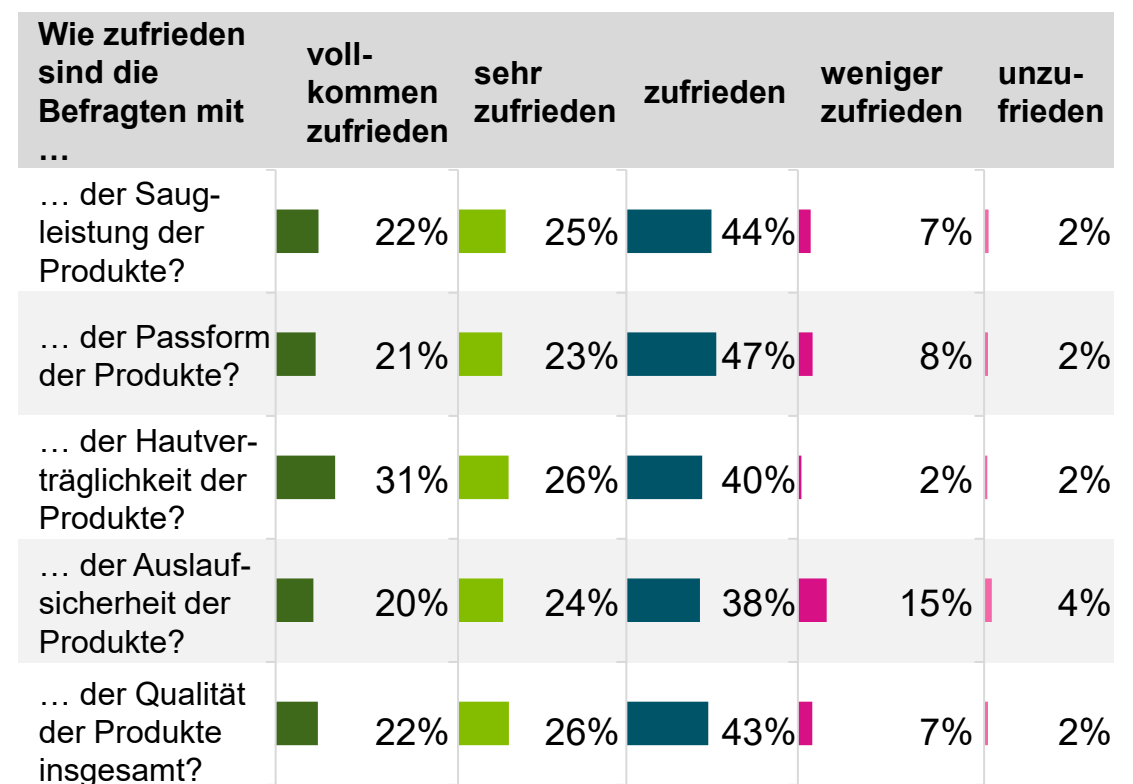
Sofern Sie sich für eine aufzahlungspflichtige Versorgung mit Inkontinenzprodukten entschieden haben, welche Gründe waren dafür ausschlaggebend?, n=589

Einfluss der Entscheidung für eine aufzahlungspflichtige / -freie Versorgung auf die Zufriedenheit mit den Produkten der Inkontinenz-Anbieter

Entscheidung für eine aufzahlungsfreie Versorgung



Entscheidung für eine aufzahlungspflichtige Versorgung



Befragte, die sich für eine aufzahlungsfreie Versorgung entschieden haben (58%): Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Anbieters sind?

Befragte, die sich für eine aufzahlungspflichtige Versorgung entschieden haben (42%): Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Anbieters sind?

Wirtschaftliche Aufzählung – Teil 4

Höhe der monatlichen Aufzahlung für die Versorgung

Höhe monatlichen Aufzahlung	Angaben in %
Keine Zusatzkosten	6
Bis zu 20 Euro	55
21 bis 30 Euro	14
31 bis 40 Euro	11
41 bis 60 Euro	9
61 bis 80 Euro	4
Über 81 Euro	2

Wie hoch ist Ihre monatliche Aufzahlung für die Versorgung?, n=655

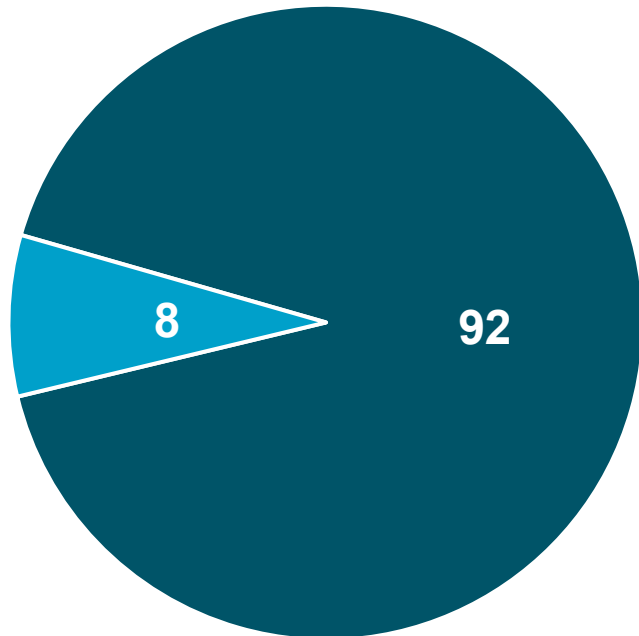
Angaben zur Beratung und Einweisung – Teil 4

Höhe der monatlichen Aufzahlung für die Versorgung	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Keine Zusatzkosten	33%	18%	42%	6%	0%
Bis zu 20 Euro	23%	25%	45%	6%	2%
21 bis 30 Euro	19%	32%	43%	5%	1%
31 bis 40 Euro	16%	41%	38%	2%	3%
41 bis 60 Euro	29%	23%	42%	6%	0%
61 bis 80 Euro	14%	36%	41%	5%	5%
Über 81 Euro	39%	8%	39%	8%	8%

Vergleich nach der monatlichen Aufzahlung für die Versorgung: Wie zufrieden sind Sie mit dem Gesamtserviceangebot des Inkontinenz-Anbieters?

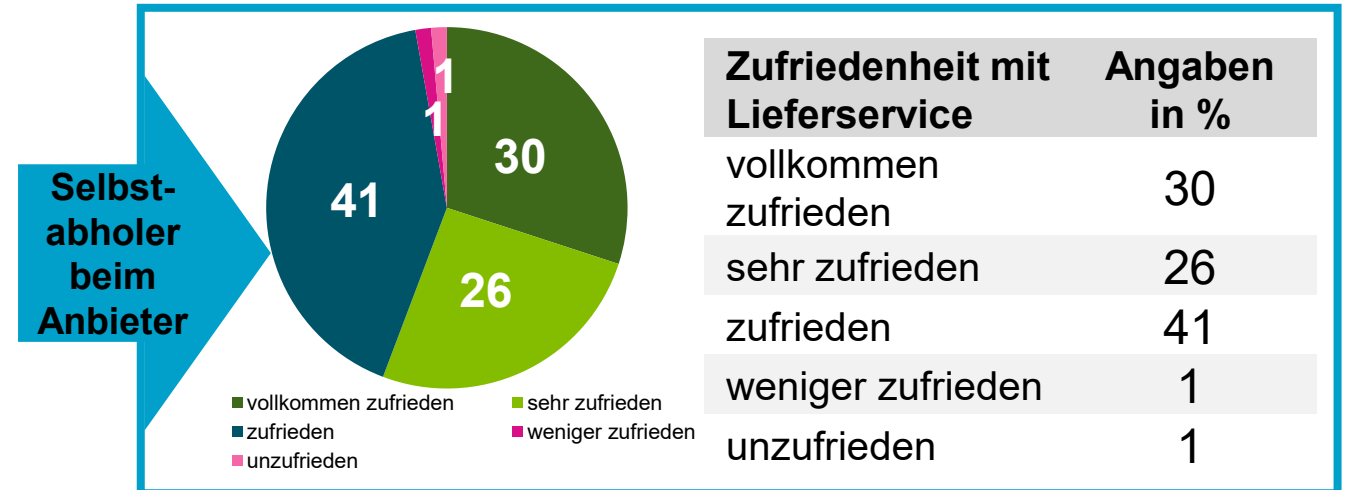
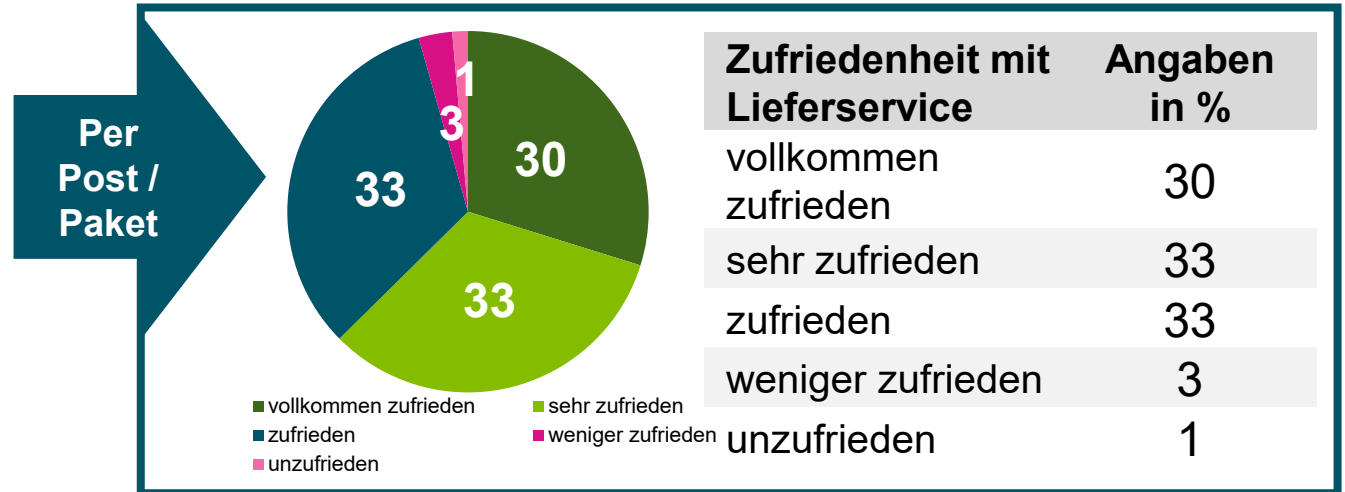
Angaben zur Lieferung – Teil 1

Lieferungsart



■ per Post/Paket ■ Selbstabholer beim Anbieter

Lieferart	Angaben in %
per Post/Paket	92
Selbstabholer beim Anbieter	8



Wie erhalten Sie Ihre Inkontinenzartikel vom Inkontinenzanbieter?, n=1.535

Nur Befragte, die ihre Inkontinenzartikel per Post/Pakt vom ihrem Inkontinenzanbieter erhalten (92%): Wie zufrieden sind Sie mit dem Lieferservice?

Nur Befragte, die ihre Inkontinenzartikel als Selbstabholer beim Anbieter erhalten (8%): Wie zufrieden sind Sie mit dem Lieferservice?

Angabe zur Lieferung – Teil 2

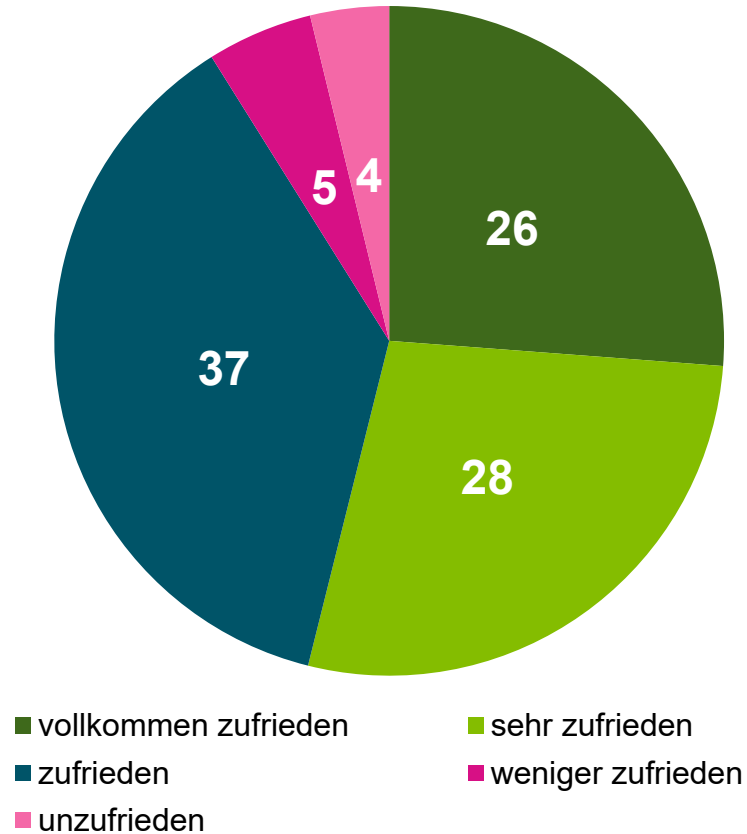
Zur Verfügung stellen einer monatlich ausreichenden Menge an Inkontinenzartikeln

Ausreichende Menge	Angaben in %
Ja, die Menge ist ausreichend	69
Ja, aber eine höhere Anzahl wäre wünschenswert	13
Nein, ich erhalte nicht genügend Produkte	4
Nein, nur durch die Aufzahlung erhalte ich genügend Produkte	15

Wird Ihnen monatlich eine ausreichende Menge an Inkontinenzartikeln aufzahlungsfrei zur Verfügung gestellt? n=1.471

Zufriedenheit mit den Leistungen der BARMER

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



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	26
sehr zufrieden	28
zufrieden	37
weniger zufrieden	5
unzufrieden	4

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit der Leistung der Barmer im Zusammenhang mit Ihrer Inkontinenzversorgung sind?, n=1.381

Unser Fazit

Die Befragungsergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherten.

Insgesamt sind die Befragten mit der Beratung und Betreuung zufrieden bis sehr zufrieden. Neben den Serviceleistungen gilt dies auch für die Qualität der zur Verfügung gestellten Produkte. Insbesondere wird die Hautverträglichkeit der Produkte positiv bewertet.

Das Resultat der Befragung ergibt zudem, dass die Versorgungsverträge der BARMER sowohl den Anforderungen an einer umfassenden und qualitativ hochwertigen Versorgung als auch dem individuellen Bedarf unserer Versicherten gerecht werden.

Um für unsere Versicherten auch weiterhin eine bestmögliche Versorgung sicherstellen zu können, überprüfen wir laufend die Qualität der Hilfsmittelversorgungen mit verschiedenen Qualitätsmaßnahmen. Aus den Erkenntnissen dieser laufenden Qualitätssicherung kann die BARMER mit ihren Verträgen auch in Zukunft weiterhin den künftigen medizinischen und produktspezifischen Entwicklungen Rechnung tragen.