

# 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.

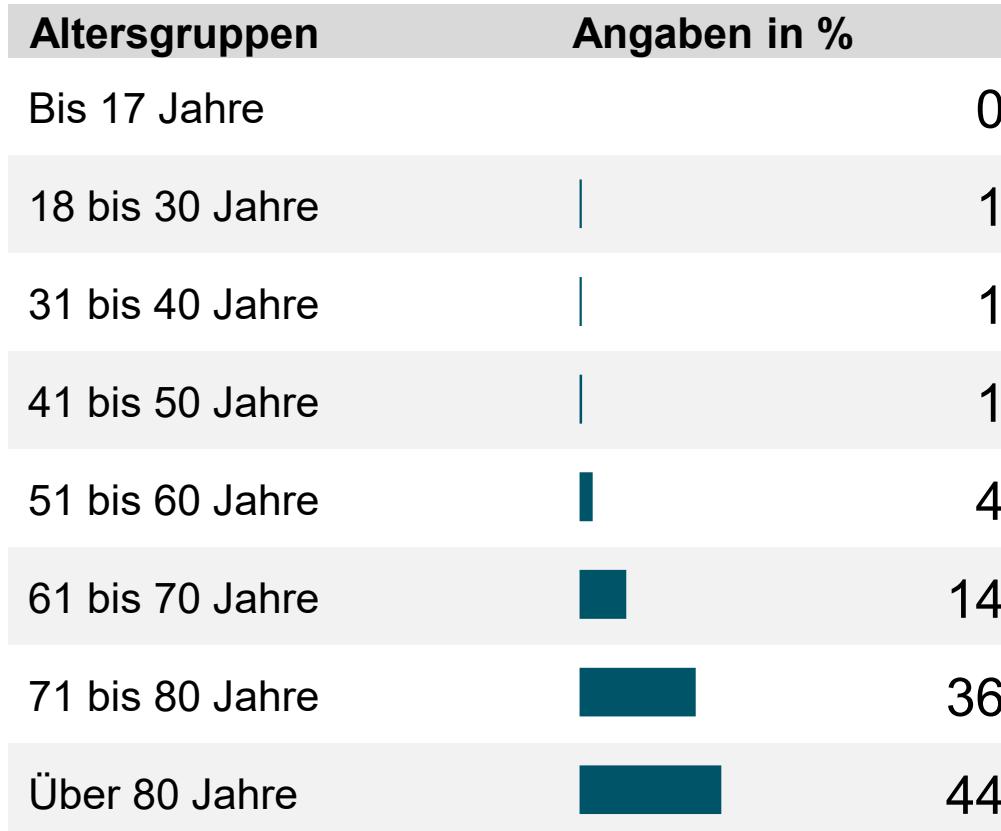
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

# 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.

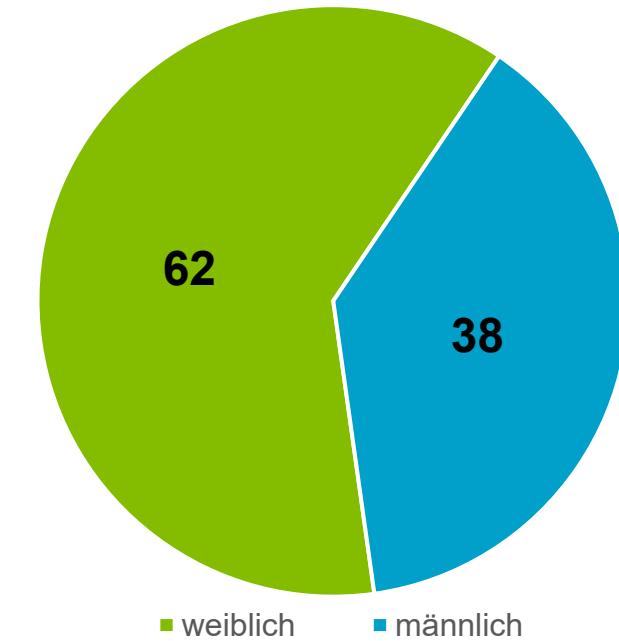
# Stichproben-Profil: Angaben zur Person – Teil 1

## Altersgruppe



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

## Geschlecht

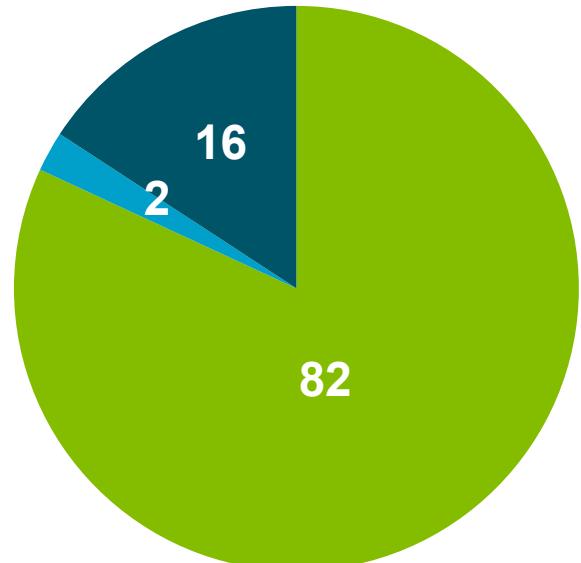


Geschlecht	Angaben in %
weiblich	62
männlich	38

**BARMER**

# Stichproben-Profil: Angaben zur Person – Teil 2

## Art der Inkontinenz



## Art der Inkontinenz

## Angaben in %

Harninkontinenz	82
Stuhlinkontinenz	2
Harn- und Stuhlinkontinenz	16

Welche Art von Inkontinenz liegt vor?, n=1.549

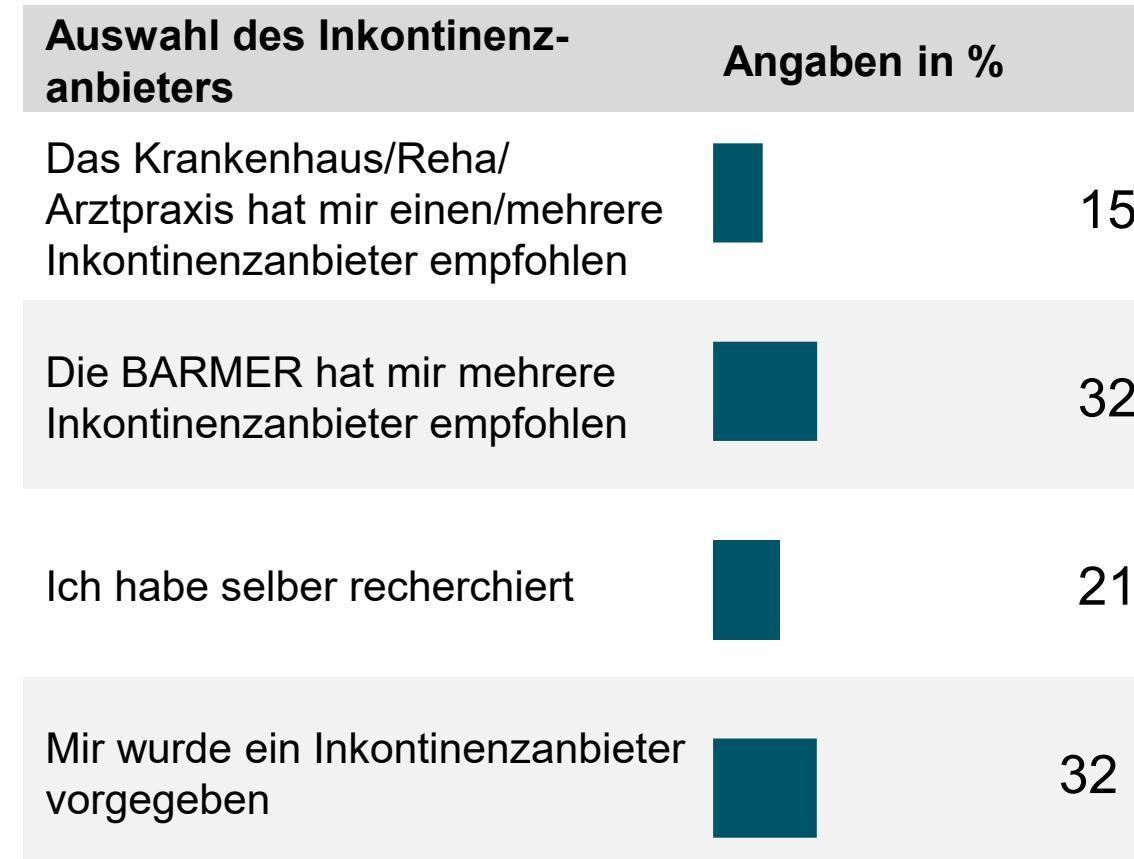
Welche Produkte erhalten Sie von Ihrem Inkontinenzanbieter?, n=1.585

## Produkte

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

**BARMER**

# Angaben zur Beratung

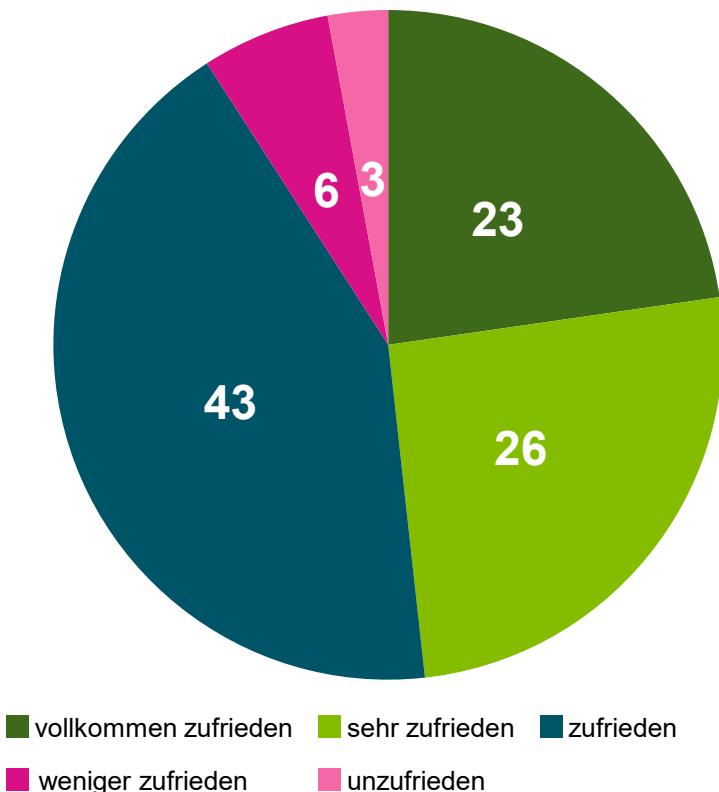


Wie haben Sie Ihren Inkontinenzanbieter ausgesucht?, n=1.585

**BARMER**

# Zufriedenheit mit der Beratung und Betreuung

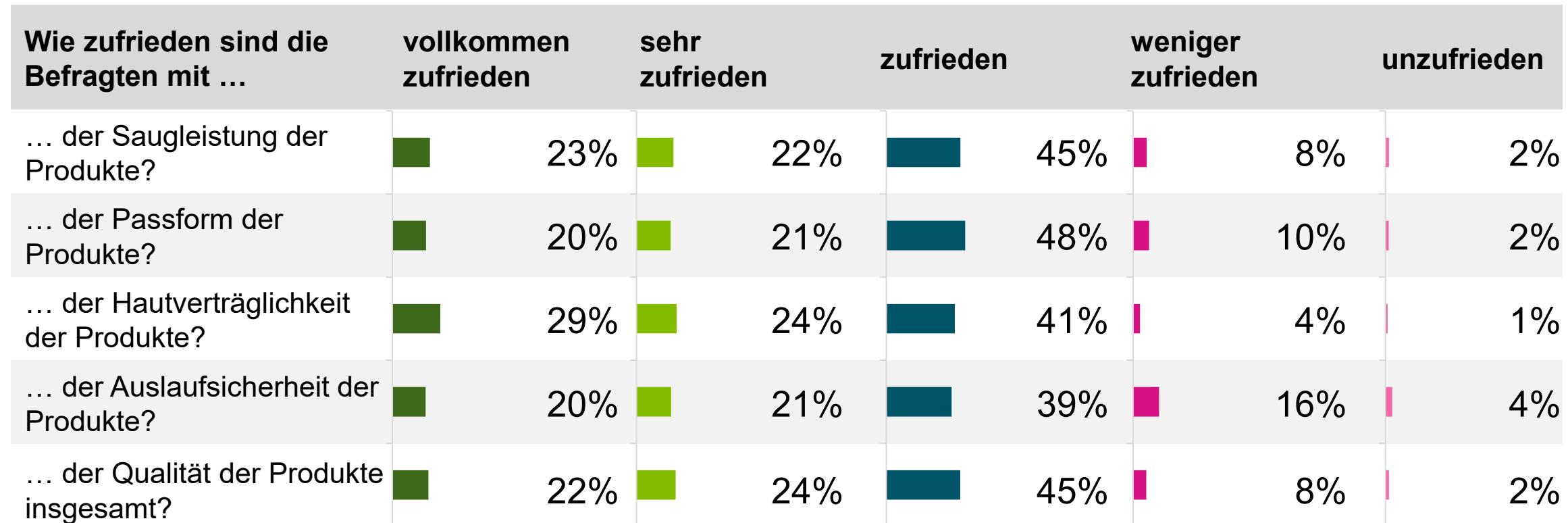
## Zufriedenheit mit der Beratung und Betreuung durch den Inkontinenzanbieter



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

**BARMER**

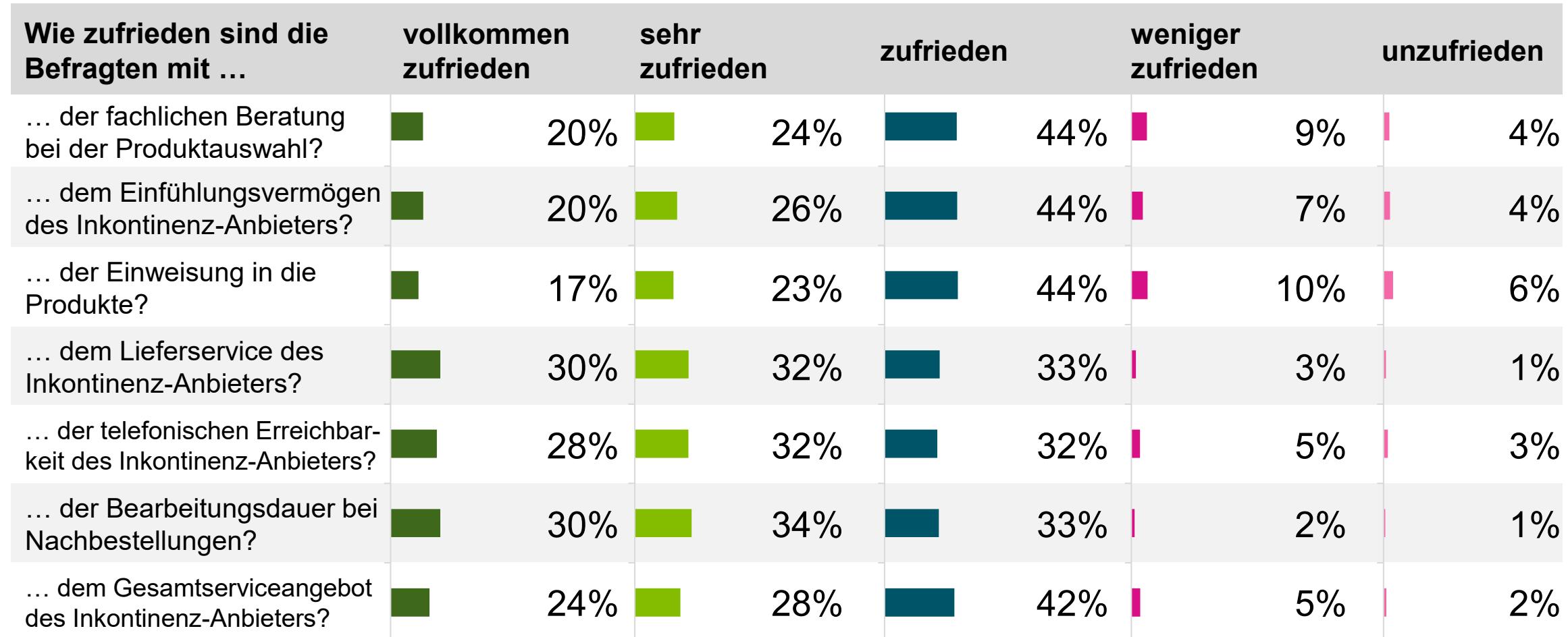
# Zufriedenheit mit den Produkten



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

**BARMER**

# Zufriedenheit mit den Serviceleistungen

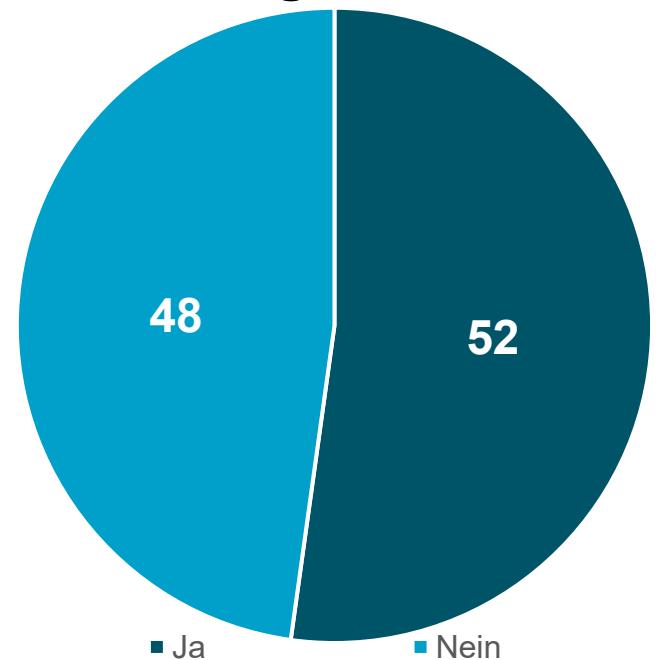


Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Anbieters sind?, n=1.051 bis 1.389

# Angaben zur Beratung und Einweisung – Teil 1

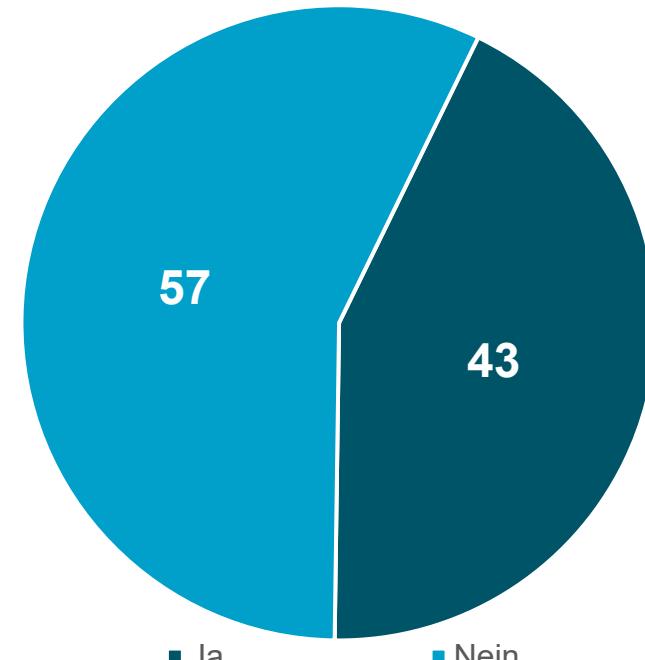
Aufklärung über die Möglichkeit einer aufzahlungsfreien Versorgung

Telefonischer Kontakt zur Nachfrage nach der Zufriedenheit mit der Versorgung



Aufklärung aufzahlungsfreie Versorgung

	Angaben in %
Ja	52
Nein	48



Telefonischer Kontakt

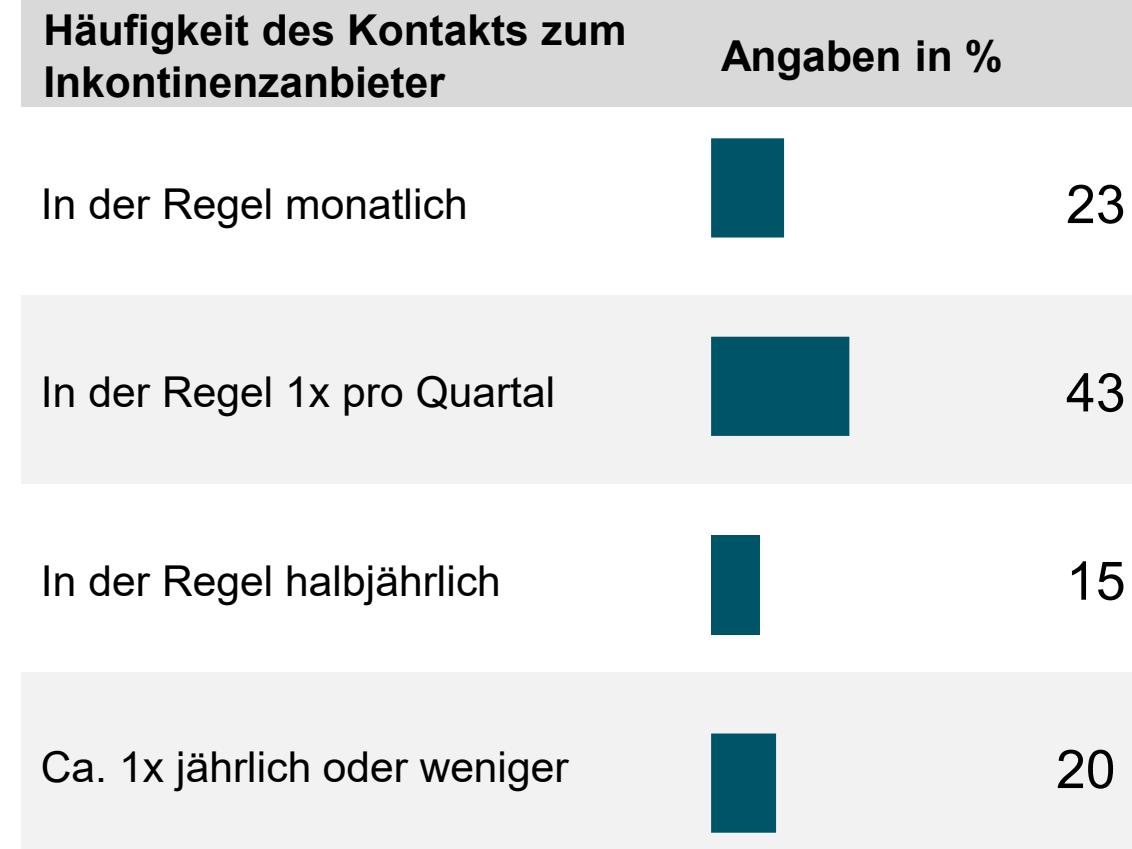
	Angaben in %
Ja	43
Nein	57

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

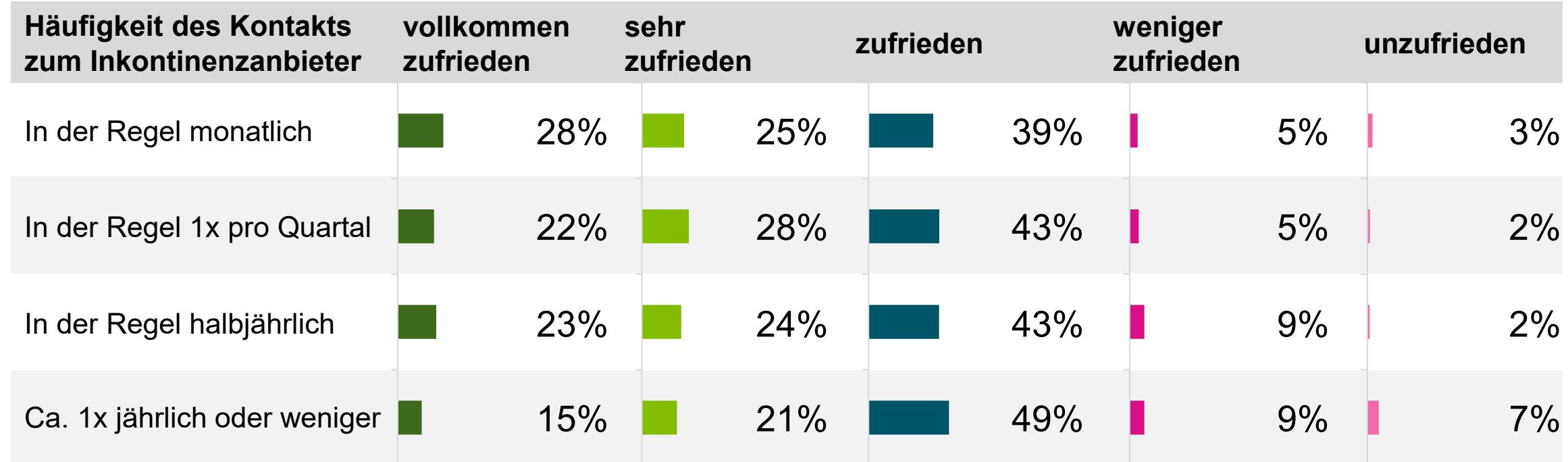
**BARMER**

# 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

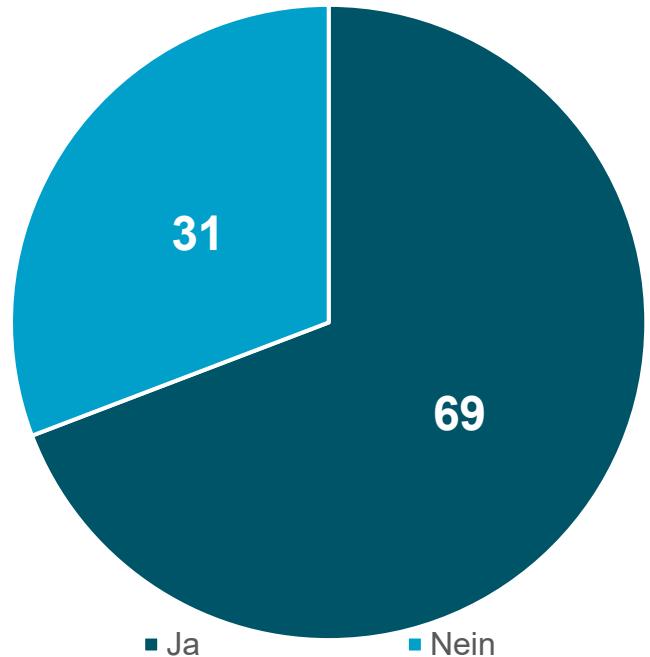
## Angaben zur Beratung und Einweisung – Teil 3



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

# Wirtschaftliche Aufzahlung – Teil 1

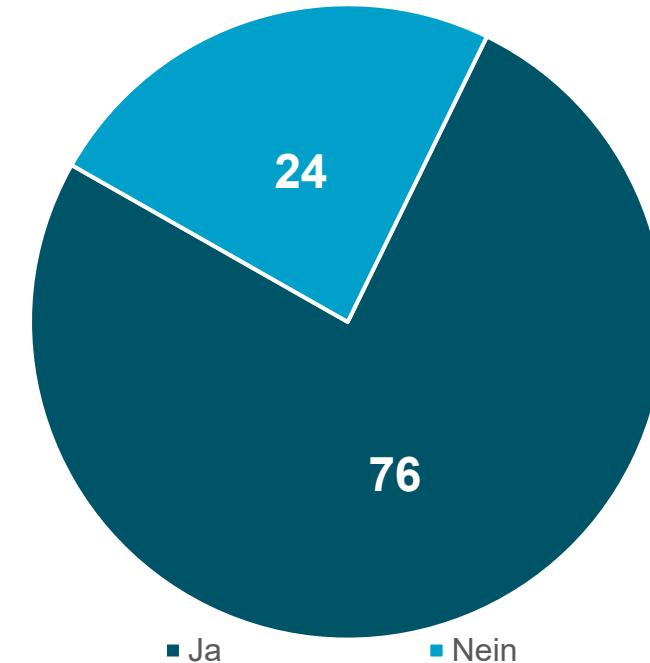
## Angebot von aufzahlungsfreien Inkontinenzprodukten



Angabe	Angaben in %
Ja	69
Nein	31

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

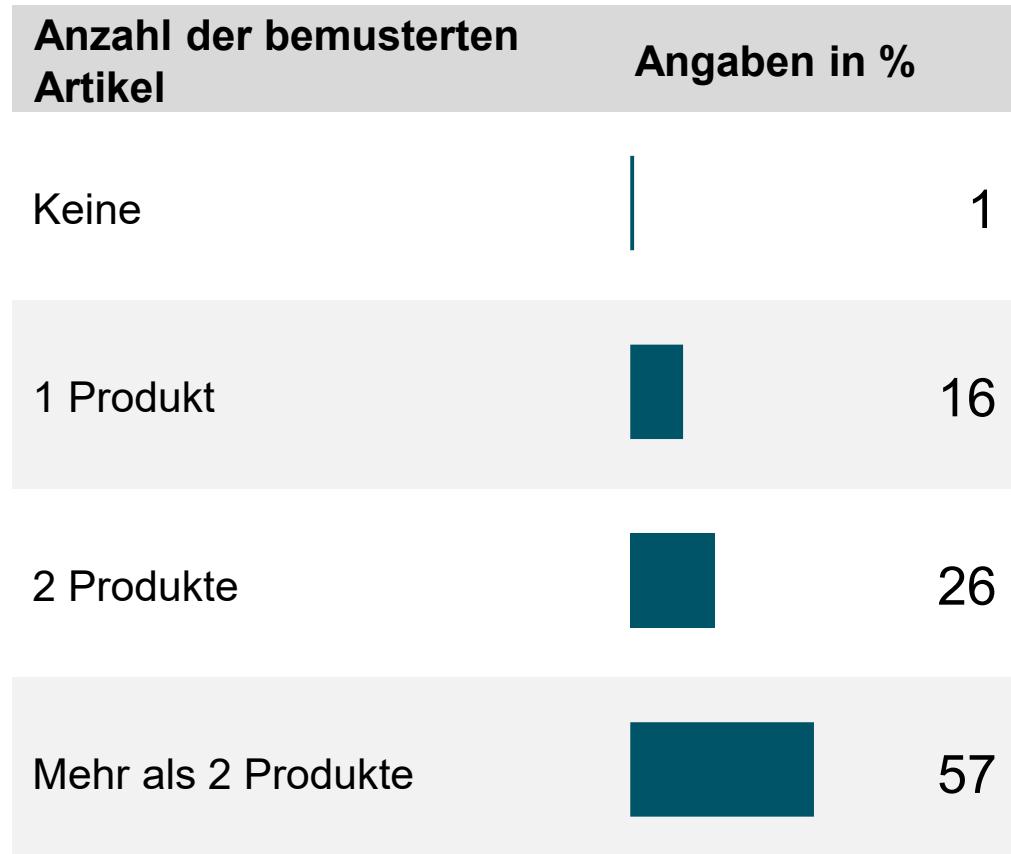
## Ausreichende Information über Aufzahlung



Angabe	Angaben in %
Ja	76
Nein	24

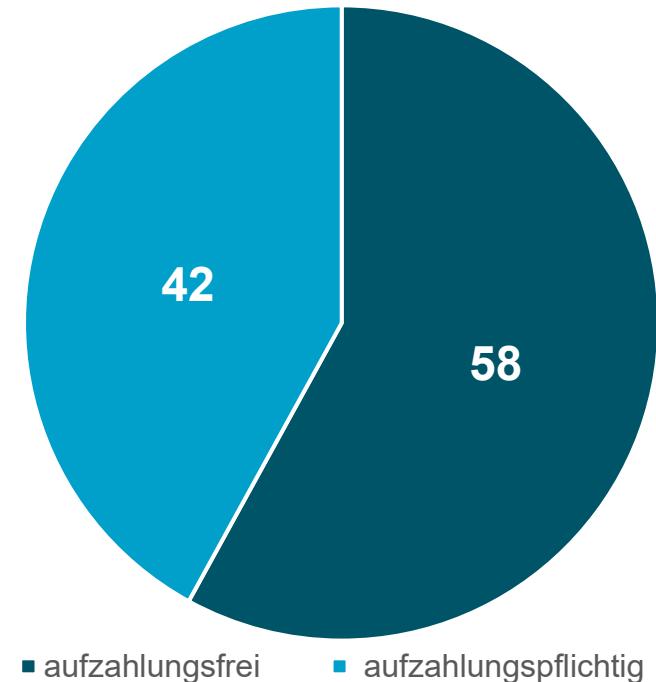
# Wirtschaftliche Aufzahlung – Teil 2

## 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



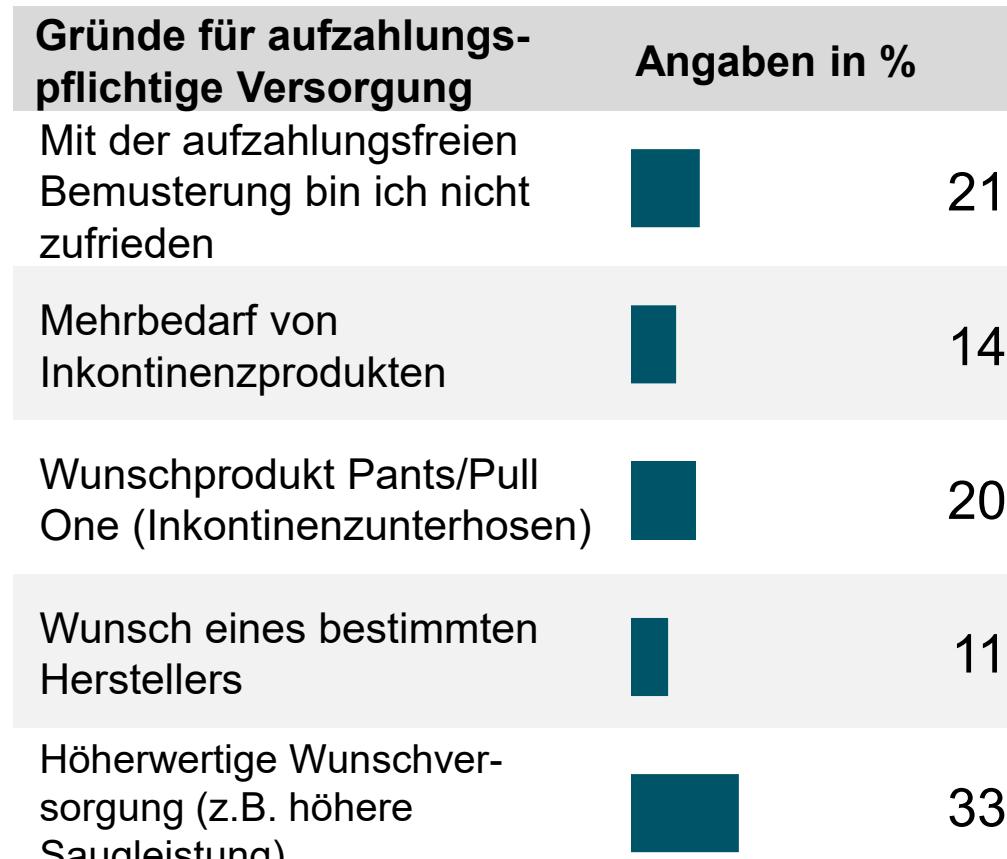
Versorgung	Angaben in %
aufzahlungsfrei	58
aufzahlungspflichtig	42

**BARMER**

# Wirtschaftliche Aufzahlung – Teil 3

## Gründe für eine aufzahlungspflichtige Versorgung

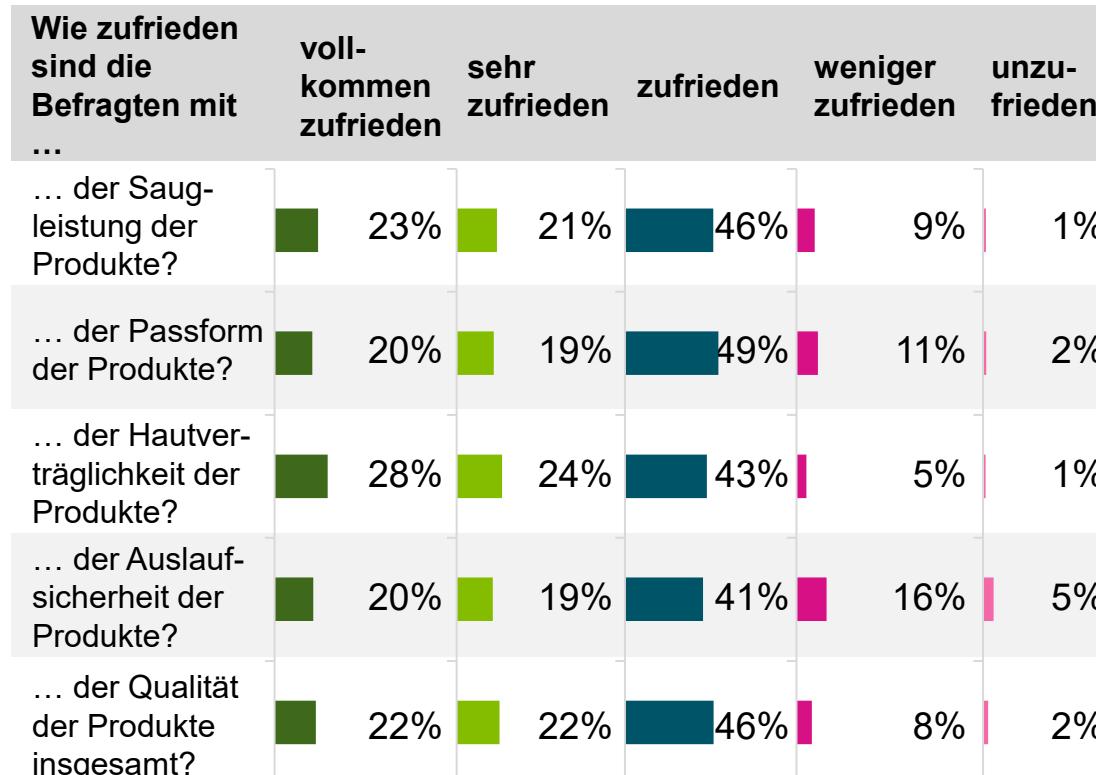
Mehrfachnennungen möglich



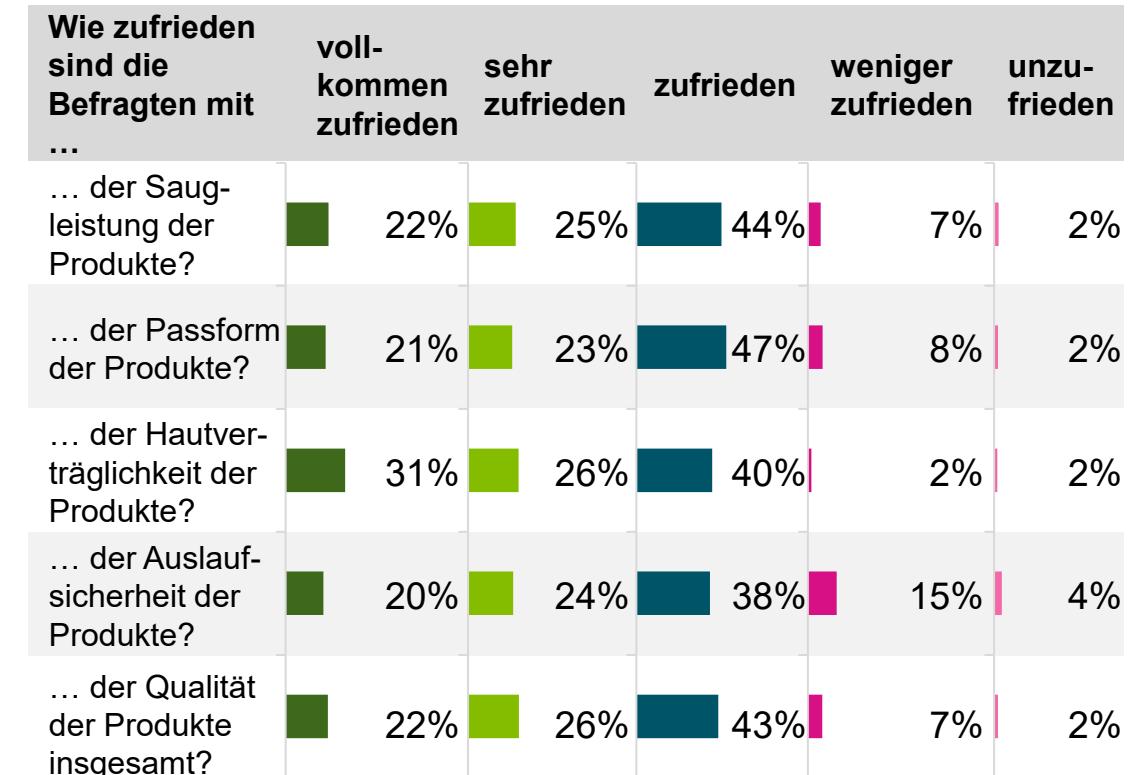
Sofern Sie sich für eine aufzahlungspflichtige Versorgung mit Inkontinenzprodukten entschieden haben, welche Gründe waren dafür ausschlaggebend?, n=589

# 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



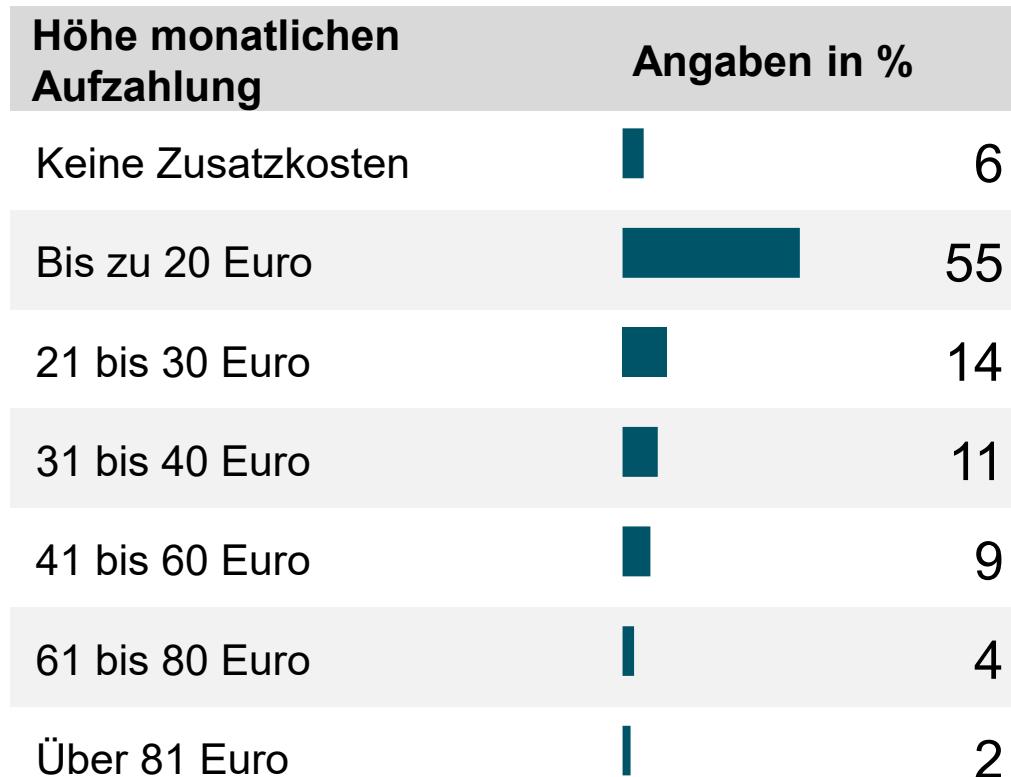
Befragte, die sich für eine aufzahlungsfreie Versorgung entschieden haben (58%): Wie zufrieden sind Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Anbieters sind?

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

**BARMER**

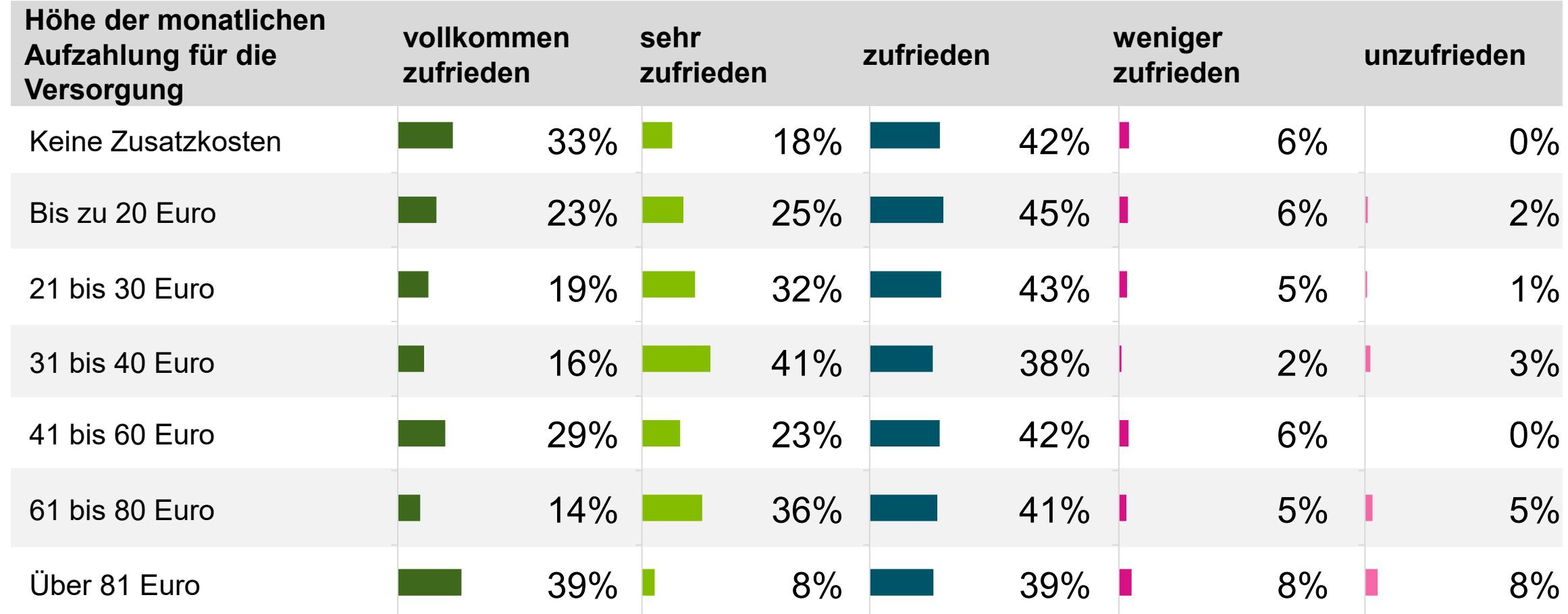
# Wirtschaftliche Aufzahlung – Teil 4

## Höhe der monatlichen Aufzahlung für die Versorgung



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

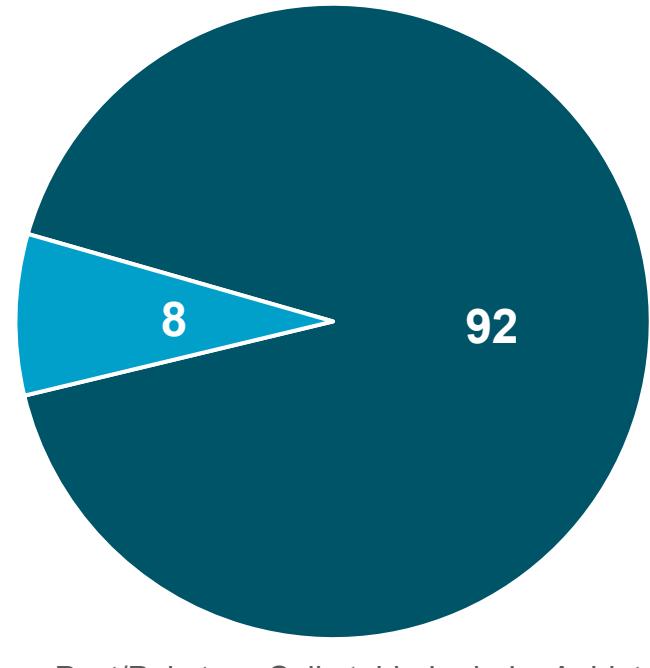
# Angaben zur Beratung und Einweisung – Teil 4



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

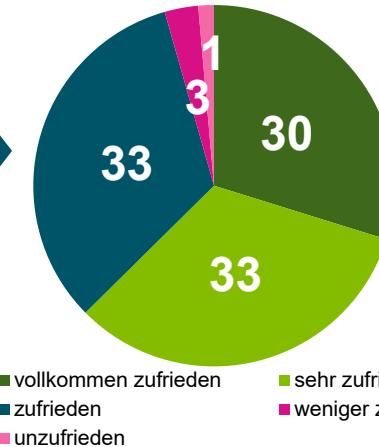
# Angaben zur Lieferung – Teil 1

## Lieferungsart

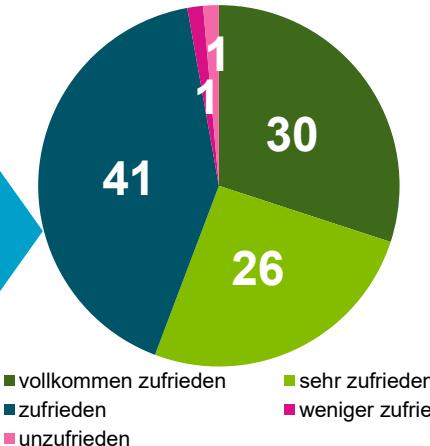


Per Post / Paket

Selbst-  
abholer  
beim  
Anbieter



Zufriedenheit mit Lieferservice	Angaben in %
vollkommen zufrieden	30
zufrieden	33
sehr zufrieden	33
weniger zufrieden	3
unzufrieden	1



Zufriedenheit mit Lieferservice	Angaben in %
vollkommen zufrieden	30
zufrieden	41
sehr zufrieden	26
weniger zufrieden	1
unzufrieden	1

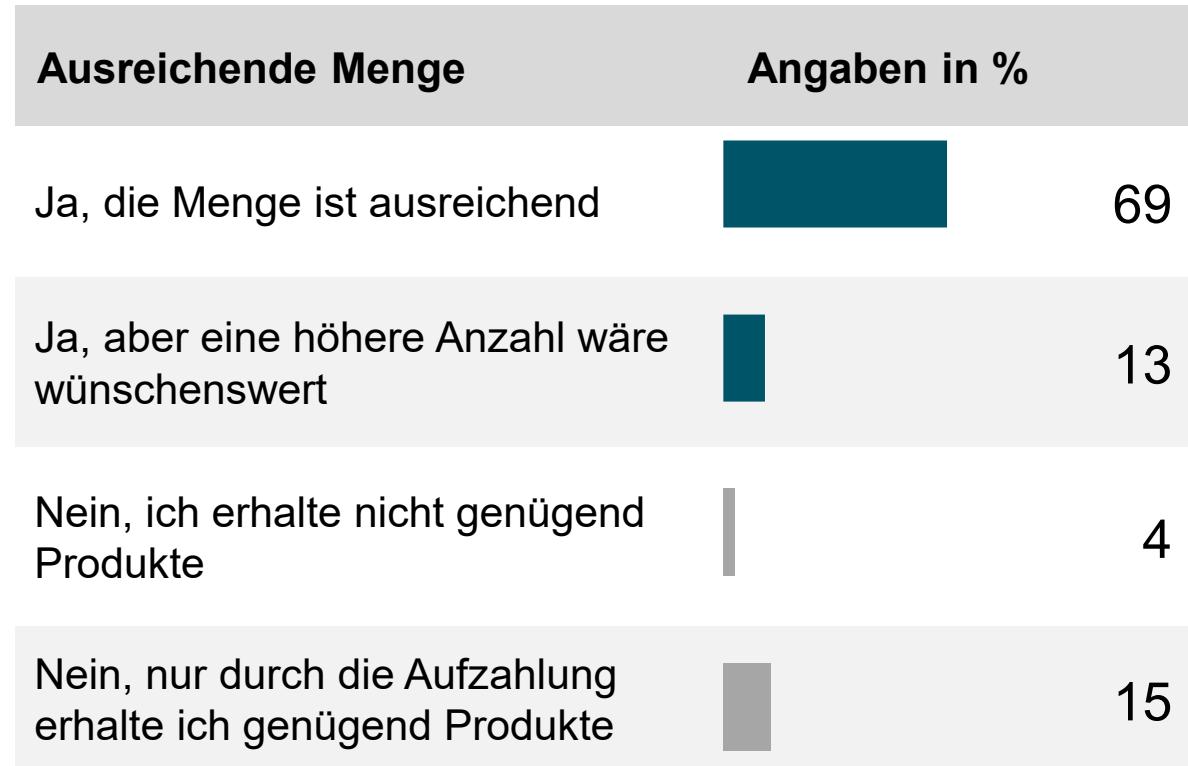
Wie erhalten Sie Ihre Inkontinenzzartikel vom Inkontinenzanbieter?, n=1.535

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

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

## Angabe zur Lieferung – Teil 2

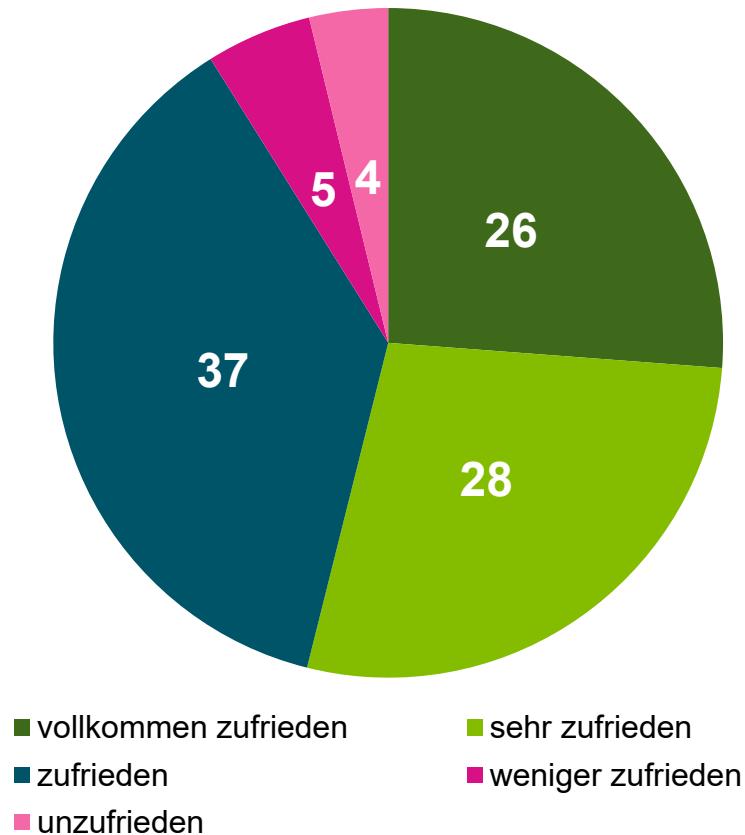
Zur Verfügung stellen einer monatlich ausreichenden Menge an Inkontinenzartikeln



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?



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

**BARMER**

# 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.