

Zufriedenheitsbefragung

Anti-Dekubitus-Systemen

Dezember 2020

BARMER

Was sind Anti-Dekubitus-Systeme?

Hilfsmittel gegen Dekubitus dienen der Vorbeugung oder unterstützen die Behandlung von Dekubitus bei bettlägerigen oder ständig sitzenden Menschen und werden am Markt in unterschiedlichsten Ausführungen und Qualitäten angeboten.

Liegehilfen (z.B. Weichlagerungs- oder Wechseldruckmatratzen) werden für bettlägerige Versicherte verwendet. Sie werden sowohl bei der Prävention, bei drohendem Dekubitus als auch zur Unterstützung der Behandlung von Dekubitus eingesetzt. Sitzhilfen (z.B. Sitzkissen) kommen bei Immobilien, noch sitzenden Menschen, aber auch bei Rollstuhlfahrerinnen und Rollstuhlfahrern zum Einsatz.

Diese Anti-Dekubitus-Systeme sollten die begünstigenden und ursächlichen Faktoren der Dekubitusentstehung vermeiden helfen bzw. abschwächen und werden nach technischen Merkmalen sowie nach Funktionsmerkmalen unterschieden.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit Anti-Dekubitus-Systemen umfassende Verträge mit sogenannten Versorgungspauschalen bei Matratzen geschlossen. Für Sitzkissen erfolgt die Versorgung im Rahmen eines Kauf-Verfahrens.

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 mehrkostenfrei zu liefern.

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

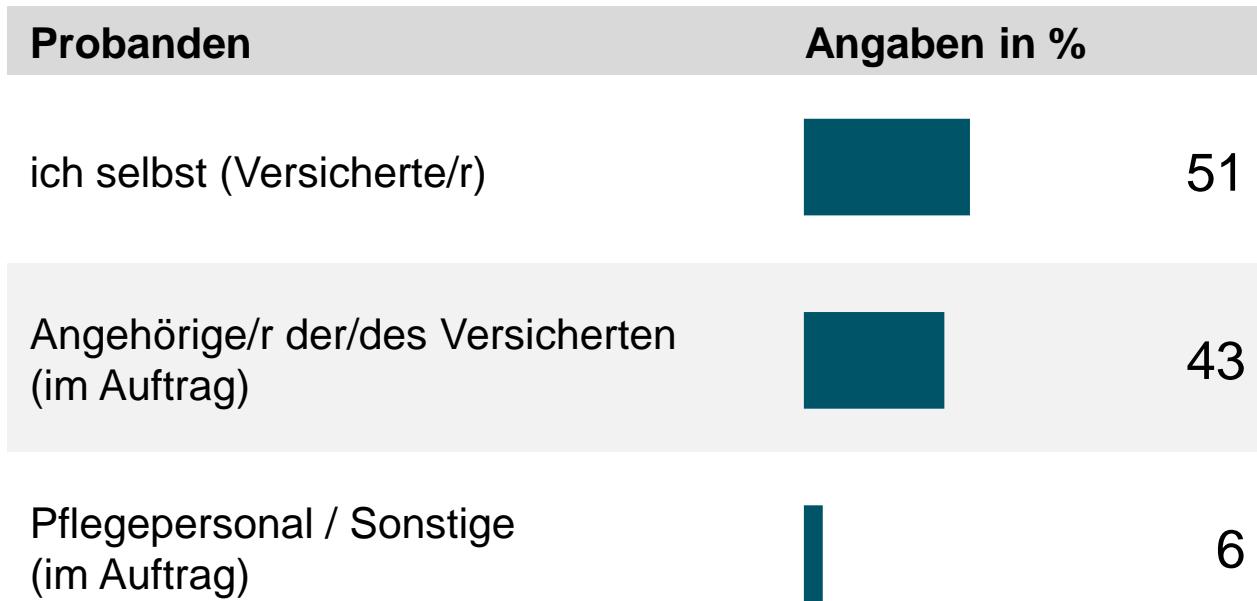
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	November bis Dezember 2020
Grundgesamtheit	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten vom 01.01.2020 bis 30.09.2020 versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 2.500 Fragebögen versendet, von denen 1.174 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 47,0%.
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

Probanden

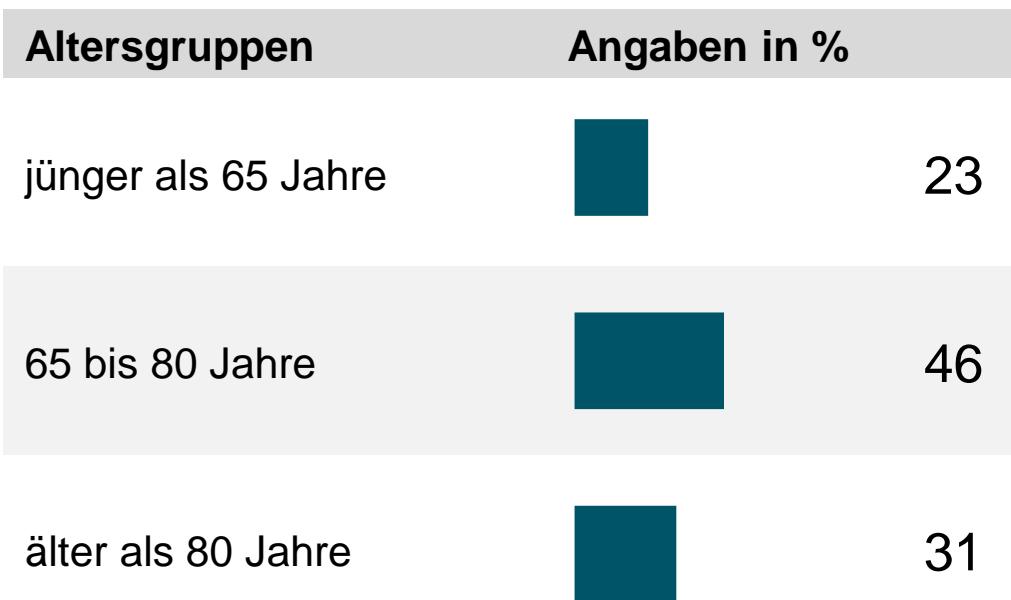


Bitte geben Sie an, wer den Fragebogen ausgefüllt hat?, n=1.142

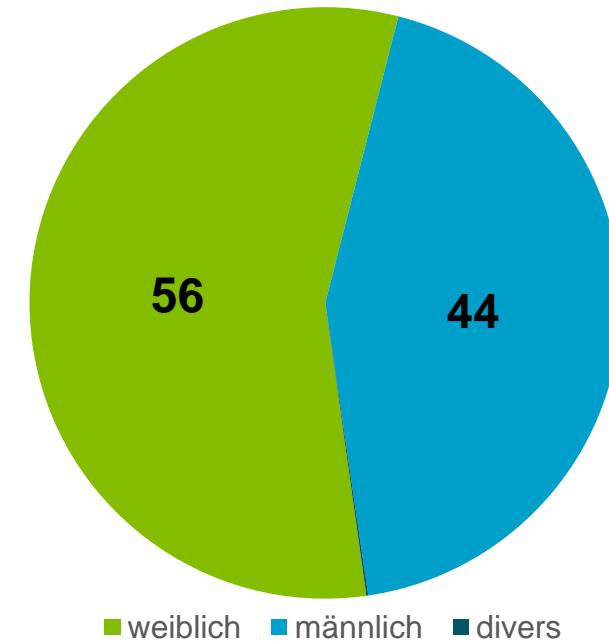
Hinweis: In den Fällen, in denen der Gesundheitszustand der befragten Versicherten das Ausfüllen des Fragebogens nicht zugelassen hat, haben wir Angehörige bzw. das Pflegepersonal um die Beantwortung gebeten.

Stichproben-Profil: Angaben zur Person

Altersgruppe



Geschlecht

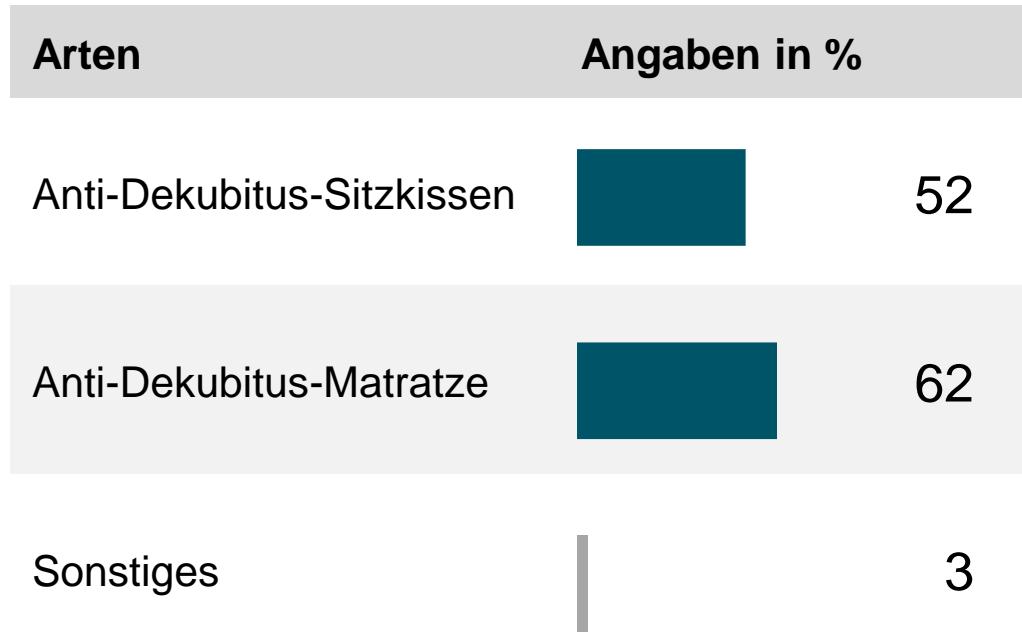


Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.166
Geschlecht?, n=1.151

BARMER

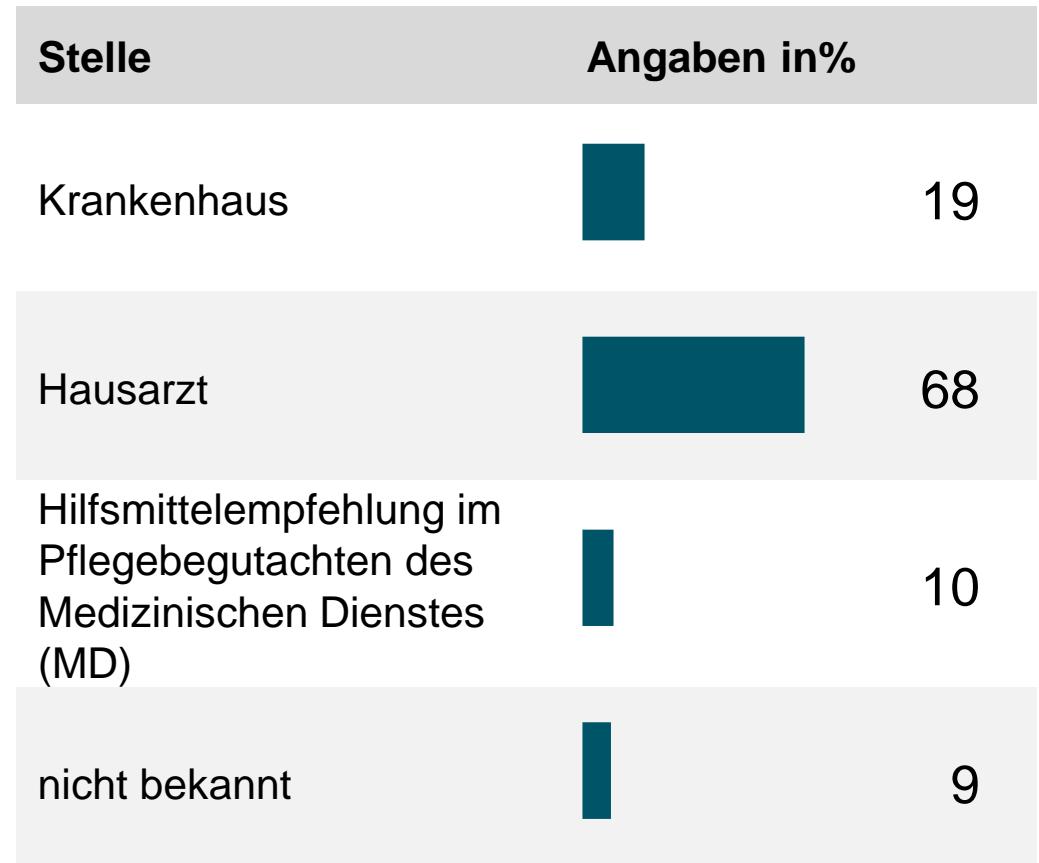
Angaben zur Versorgung [1/2]

Arten von Anti-Dekubitus-Hilfsmitteln



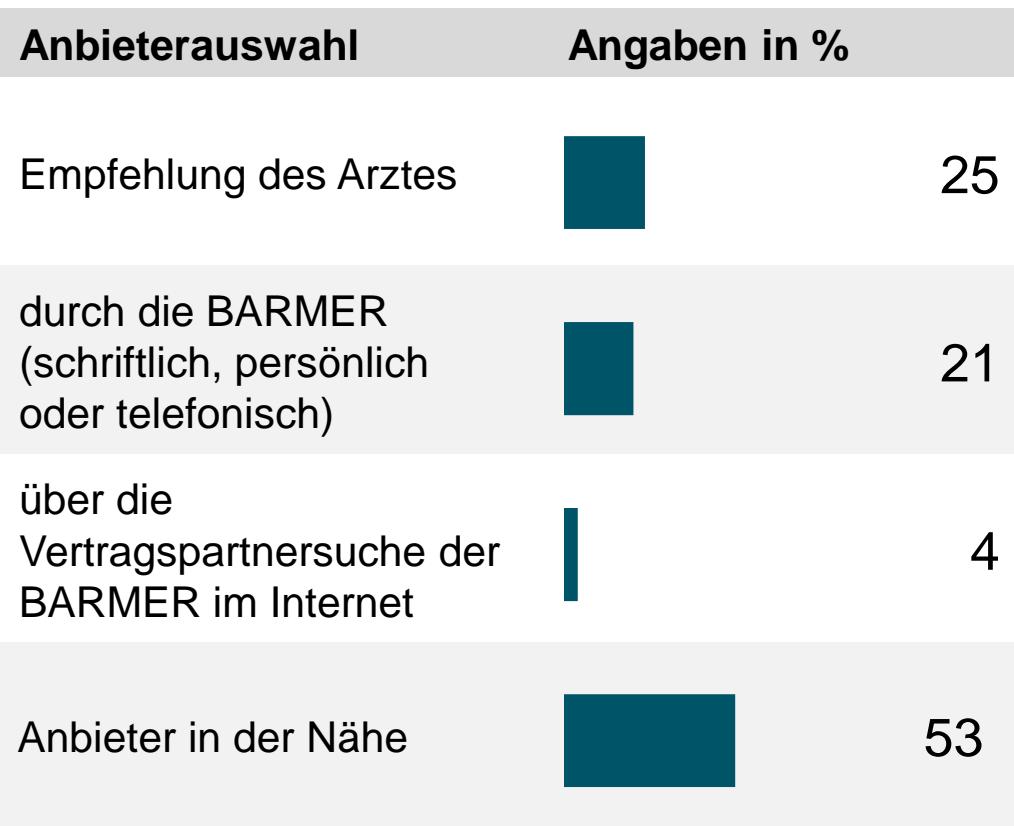
Welche Art von Anti-Dekubitus-Hilfsmittel haben Sie verordnet bekommen?, n=1.155
Wer hat das Anti-Dekubitus-Hilfsmittel verordnet?, n=1.130

Verordnende Stelle



Angaben zur Versorgung [2/2]

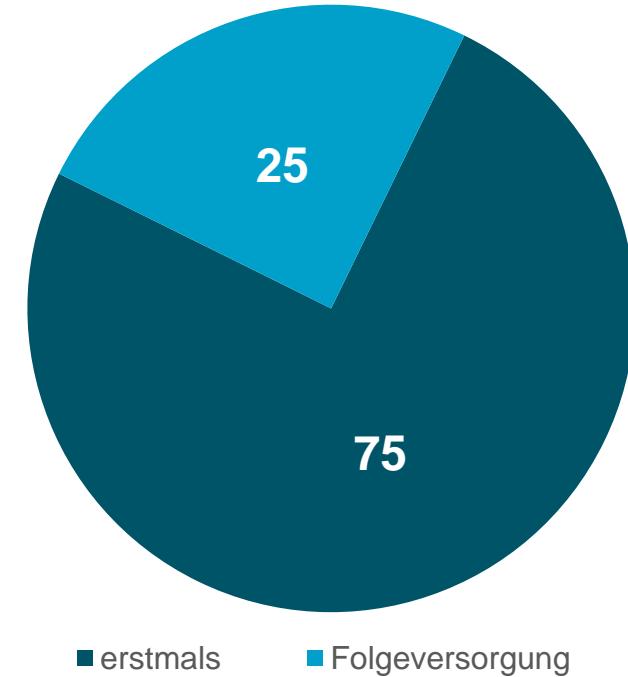
Anbieterauswahl



Wie haben Sie Ihren Anbieter ausgewählt?, n=1.088

Haben Sie erstmals ein Anti-Dekubitus-Hilfsmittel bekommen oder handelte es sich um eine Folgeversorgung?, n=1.135

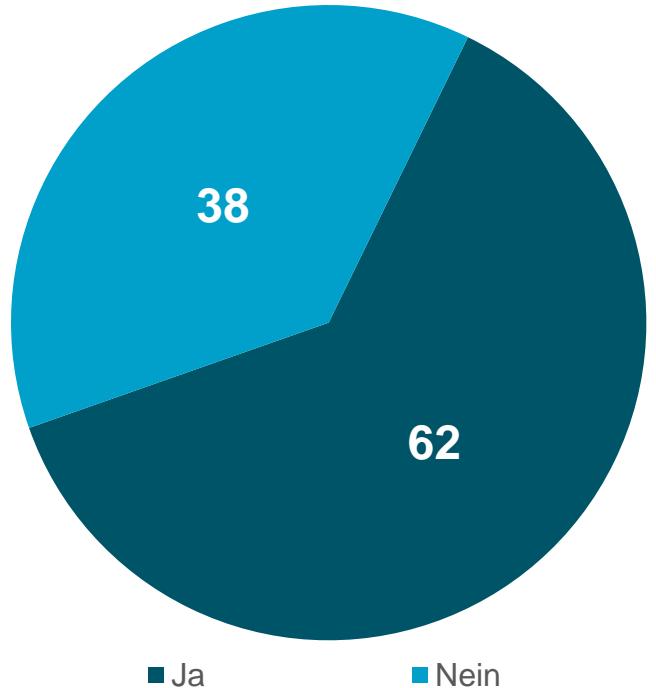
Erst- bzw. Folgeversorgung



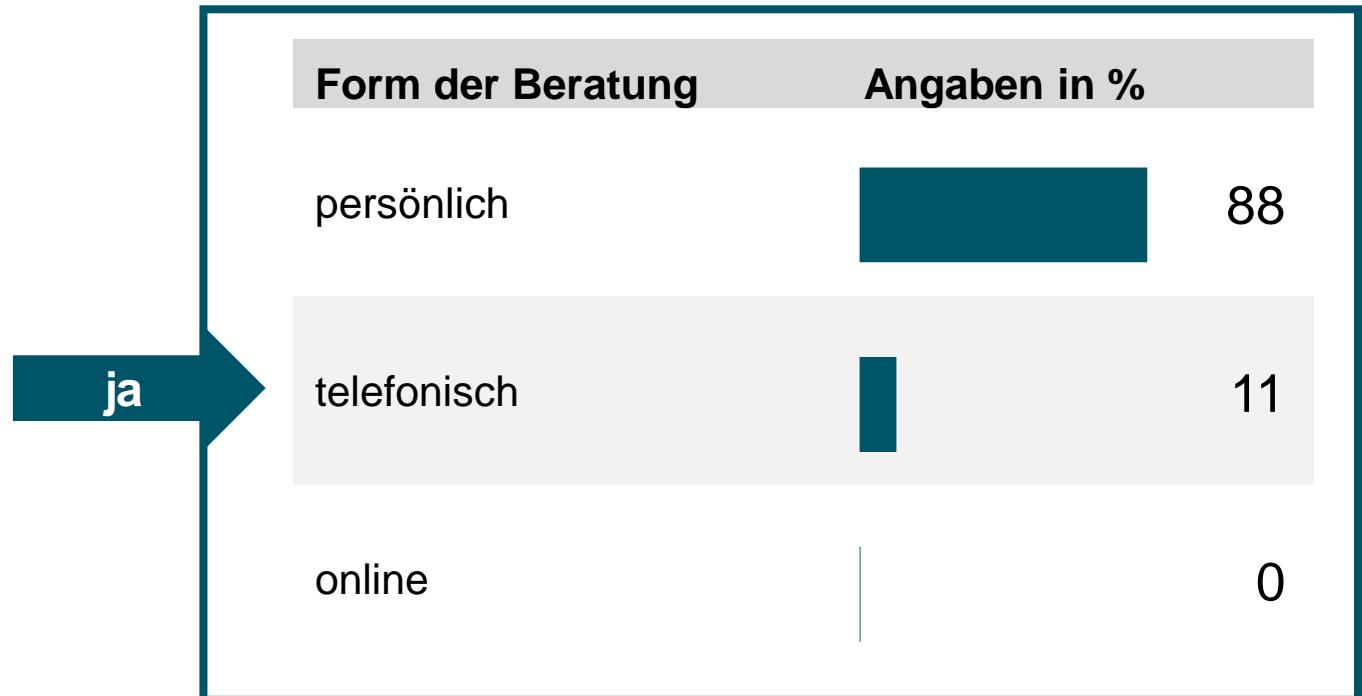
BARMER

Angaben zur Beratung [1/2]

Erhalt einer Beratung



Form der Beratung



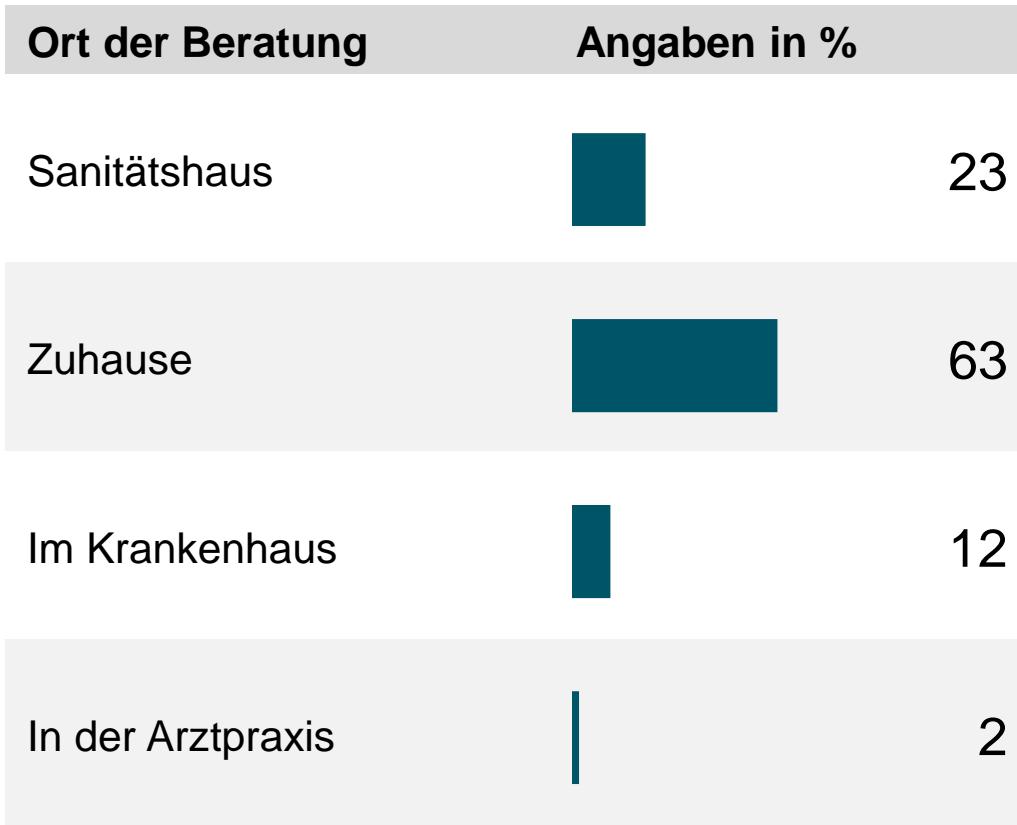
Erhalt einer Beratung	Angaben in %
Ja	62
Nein	38

Haben Sie eine Beratung erhalten?, n=1.134

Nur Befragte, die eine Beratung erhalten haben (62%): Wie erfolgte die Beratung?, n=707

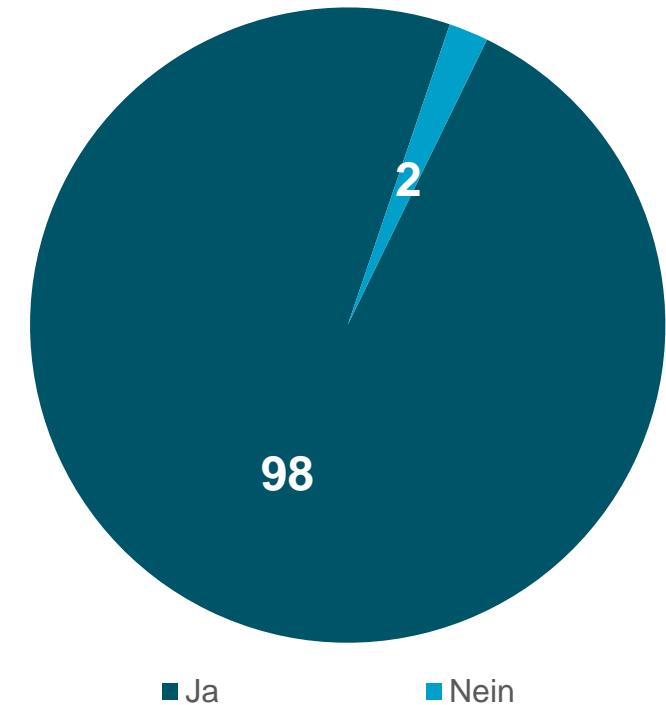
Angaben zur Beratung [2/2]

Ort der Beratung



Wenn die Beratung persönlich erfolgte: Wo erfolgte die Beratung?, n=590
Haben Sie sich ausreichend beraten gefühlt?, n=714

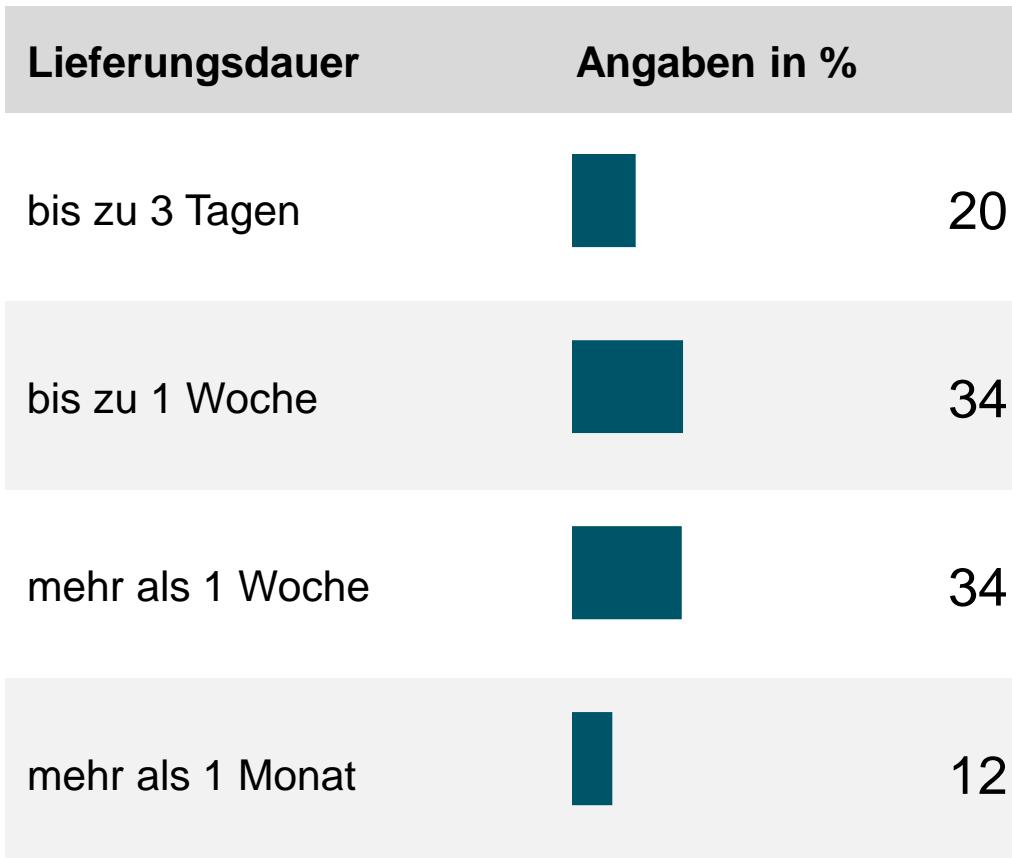
Ausreichende Beratung



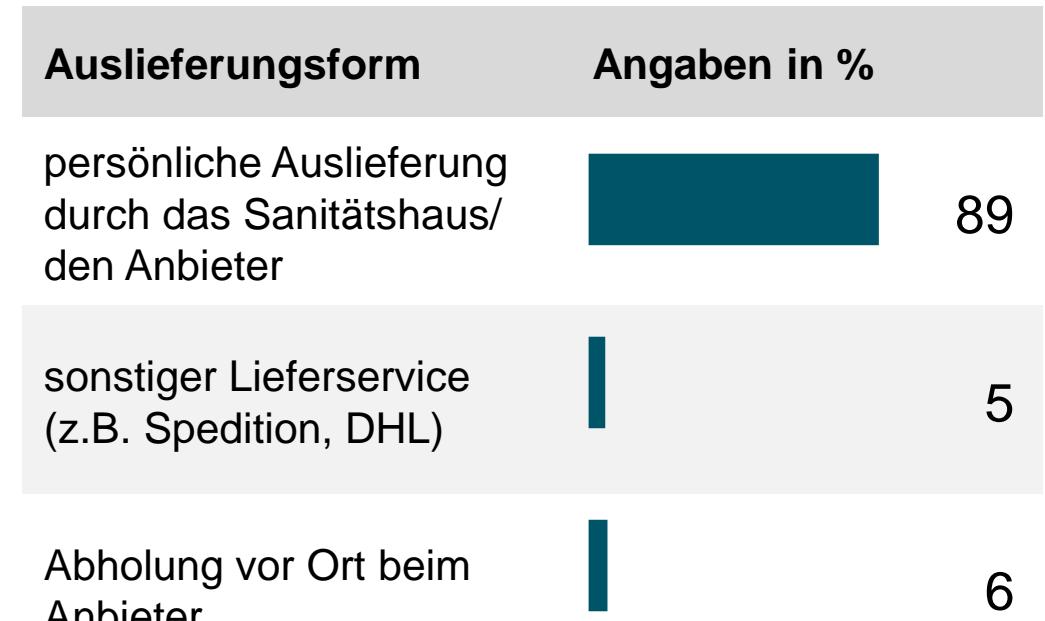
Ausreichende Beratung erhalten	Angaben in %
Ja	98
Nein	2

Angaben zur Lieferung

Dauer der Lieferung



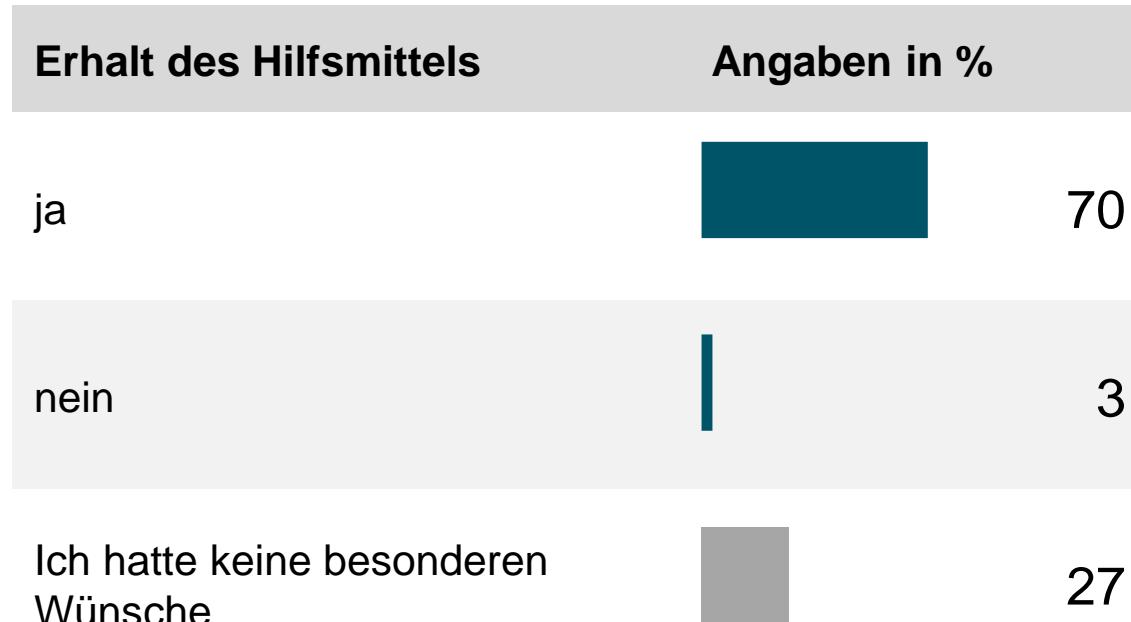
Form der Lieferung



Wie lange dauerte es von der Abgabe der Verordnung/Hilfsmittelempfehlung des Medizinischen Dienstes bis zur Lieferung/zur Abholung?, n=1.075
Wie haben Sie Ihr Anti-Dekubitus-Hilfsmittel erhalten?, n=1.128

Angaben zur Produktqualität [1/2]

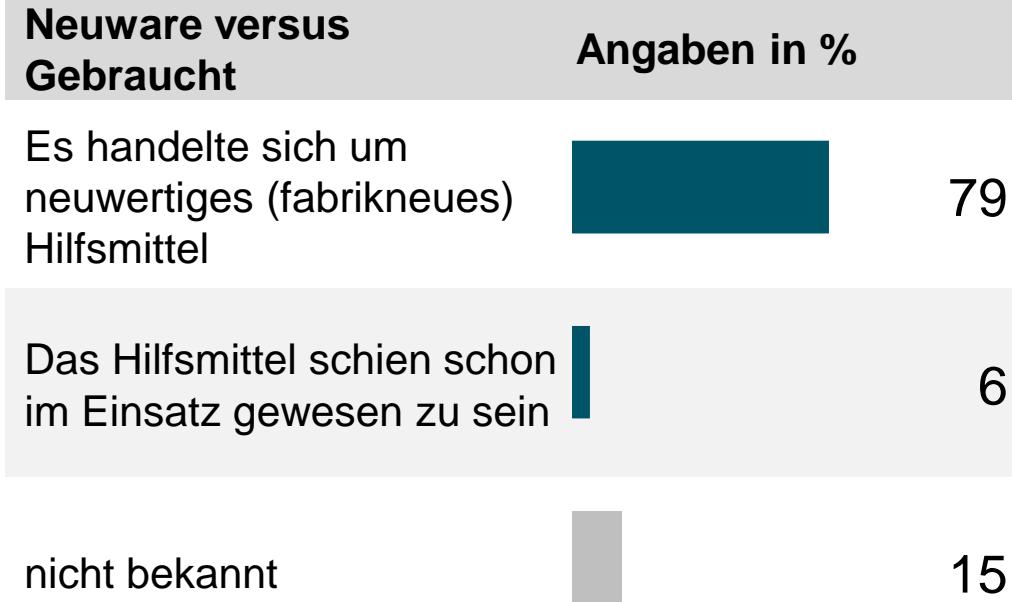
Gewünschtes Anti-Dekubitus-Hilfsmittel erhalten



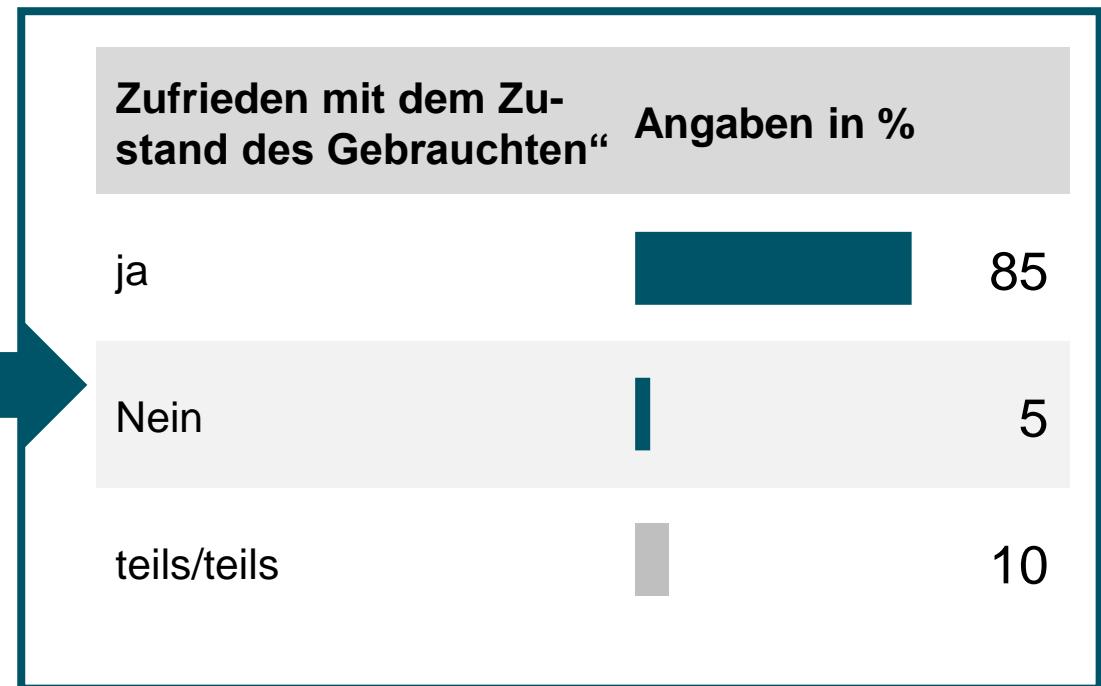
Haben Sie das Anti-Dekubitus-Hilfsmittel erhalten, welches verordnet und von Ihnen gewünscht worden ist?, n=1.135

Angaben zur Produktqualität [2/2]

Neuware versus Gebraucht



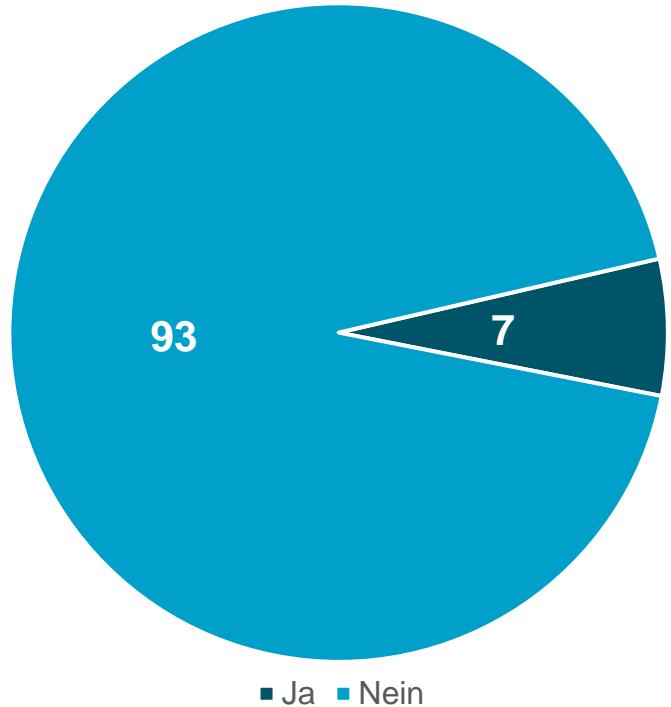
Zufrieden mit dem Zustand des „Gebrauchten“



Ist das Ihnen zur Verfügung gestellte Anti-Dekubitus-Hilfsmittel unbenutzt, also Neuware gewesen oder war dieses bereits schon im Einsatz?, n=1.141
Nur Befragte, die ein gebrauchtes Hilfsmittel erhalten haben (6%): Wenn Sie ein „gebrauchtes“ Anti-Dekubitus-Hilfsmittel erhalten haben, war der Zustand insgesamt, und insbesondere hinsichtlich der Reinigung und Desinfektion, zufriedenstellend?, n=173

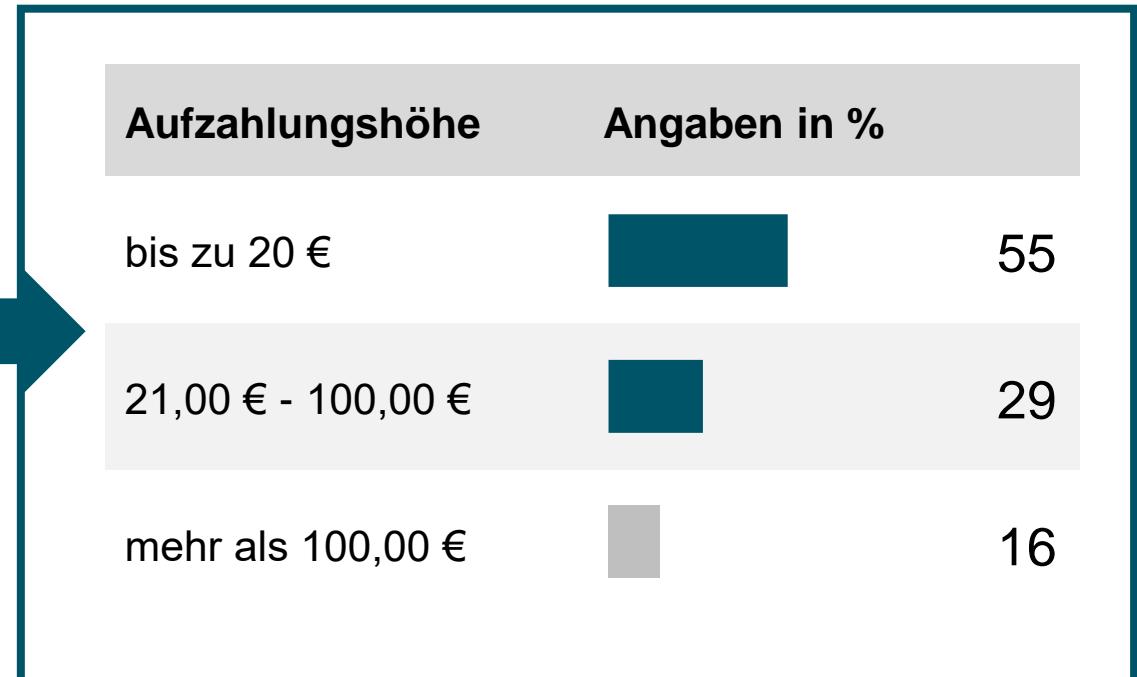
Wirtschaftliche Aufzahlung [1/3]

Zusätzliche Kosten



ja

Höhe der Aufzahlung

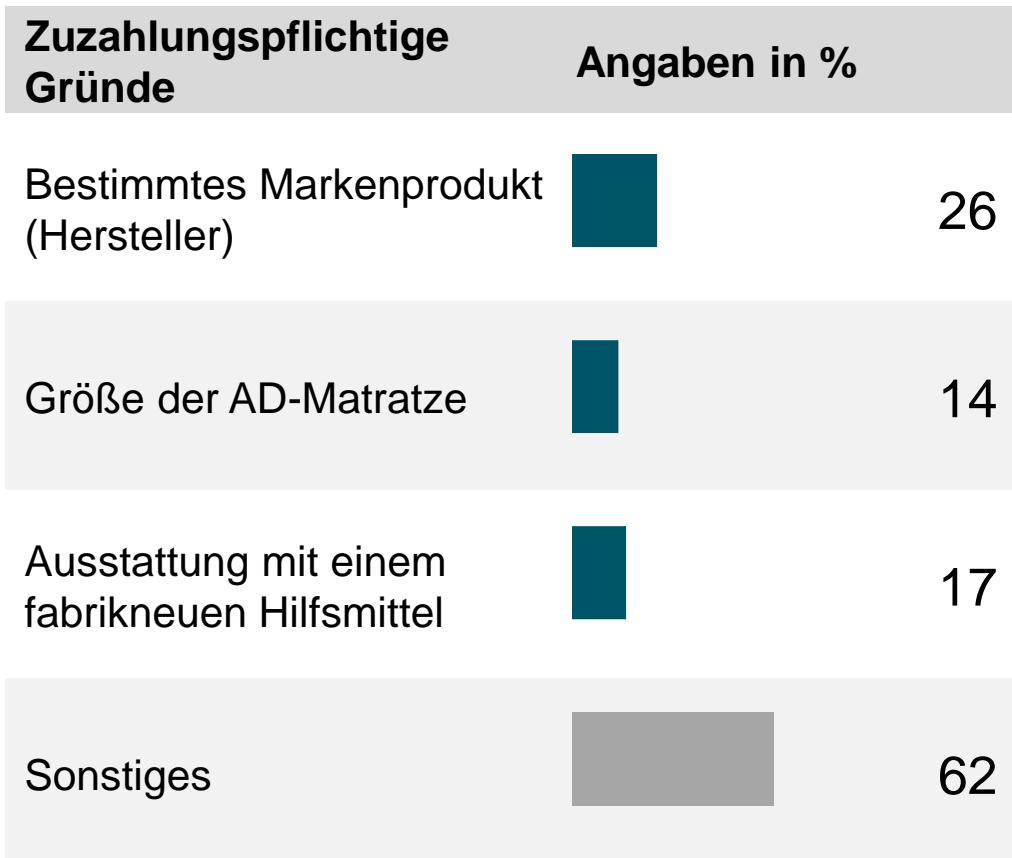


Zusätzliche Kosten	Angaben in %
Ja	7
Nein	93

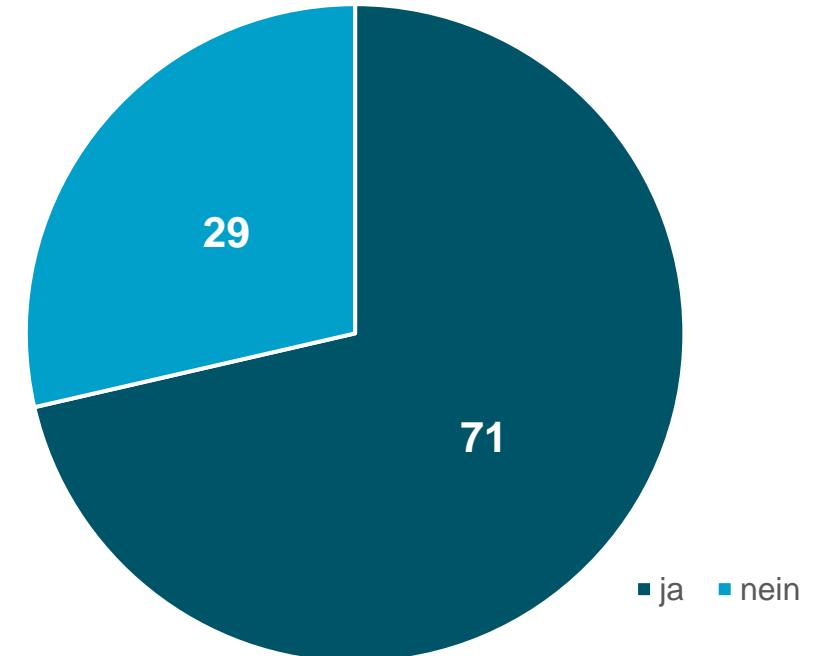
Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung, entstanden?, n=1.133
Nur Befragte, denen zusätzliche Kosten entstanden sind (7%): Wie hoch war Ihre Aufzahlung?, n=69

Wirtschaftliche Aufzahlung [2/3]

Zuzahlungspflichtige Gründe



Ausreichende Information über zusätzliche Kosten



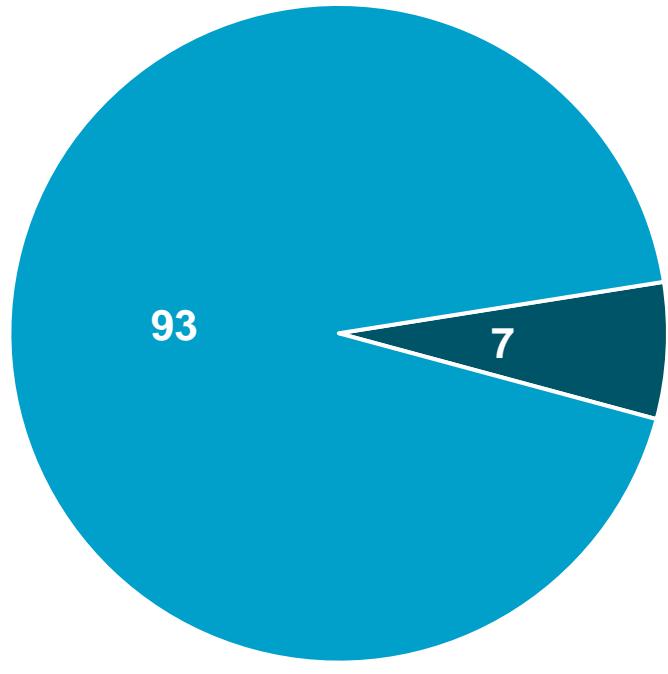
Wenn Sie zusätzliche Kosten (ohne die gesetzliche Zuzahlung) hatten, wofür haben Sie diese bezahlen müssen?, n=42

Hat Sie Ihr Sanitätshaus/Anbieter ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=70

BARMER

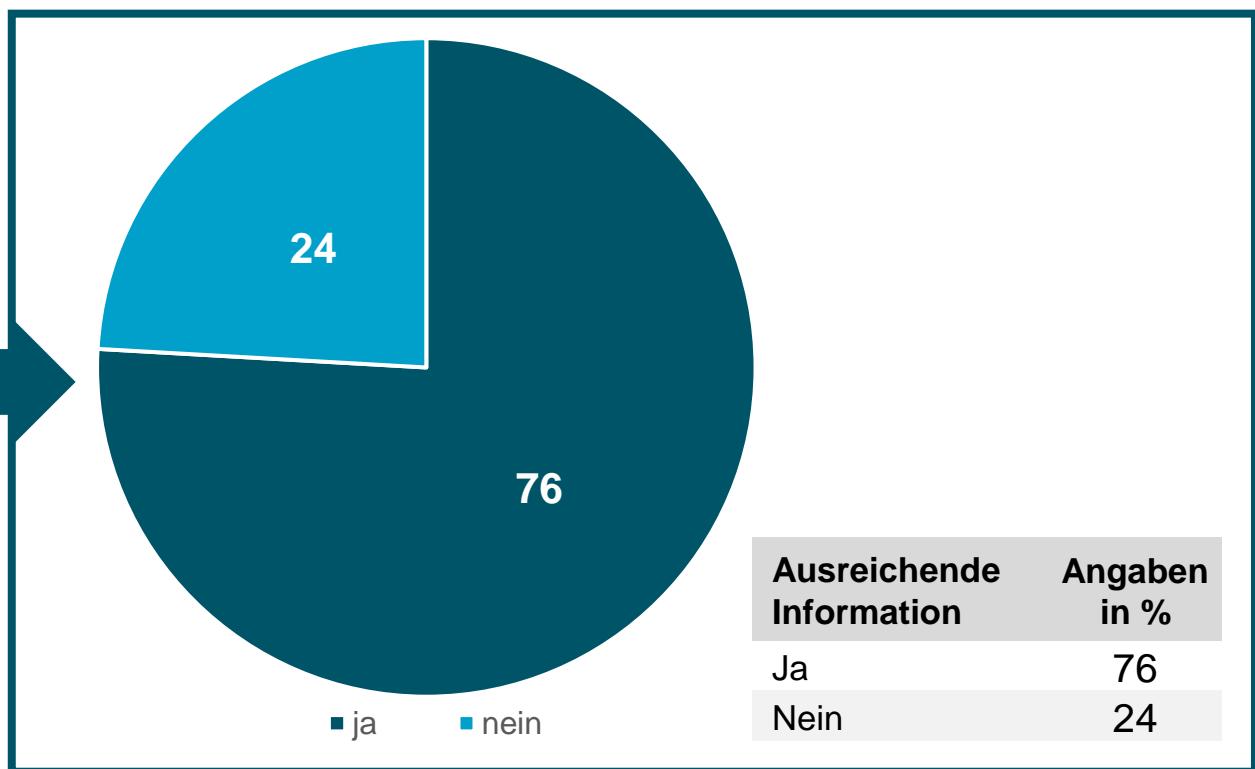
Wirtschaftliche Aufzahlung [3/3]

Zusätzliche Kosten



Zusätzliche Kosten	Angaben in %
Ja	7
Nein	93

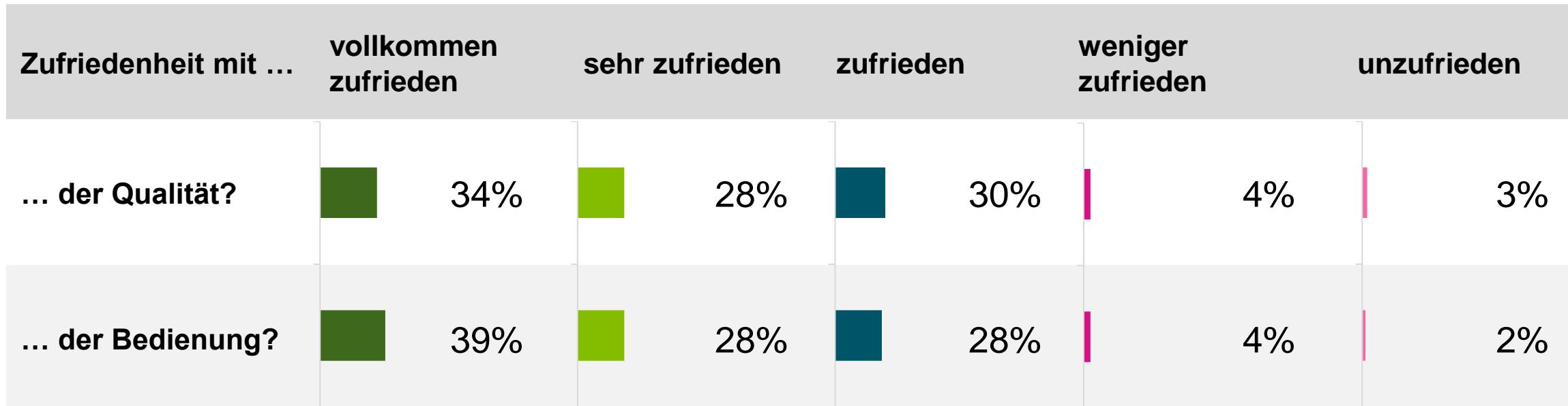
Ausreichende Information über zusätzliche Kosten



Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung, entstanden?, n=1.133

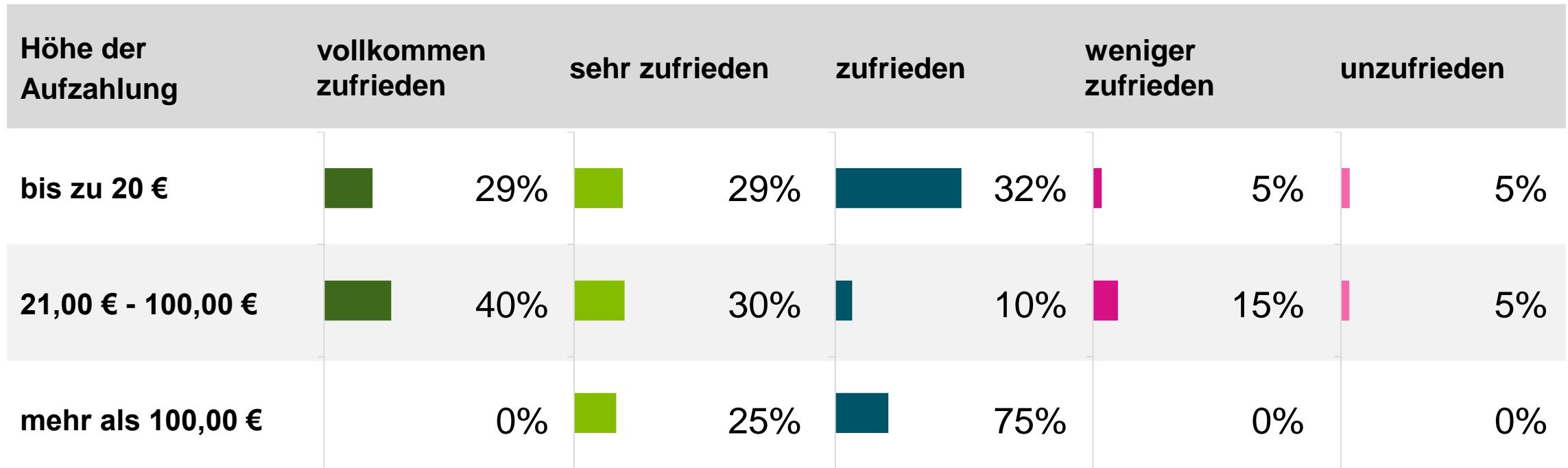
Nur Befragte, denen zusätzliche Kosten entstanden sind (7%): Hat Sie Ihr Sanitätshaus/Anbieter ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=70

Zufriedenheit [1/4]



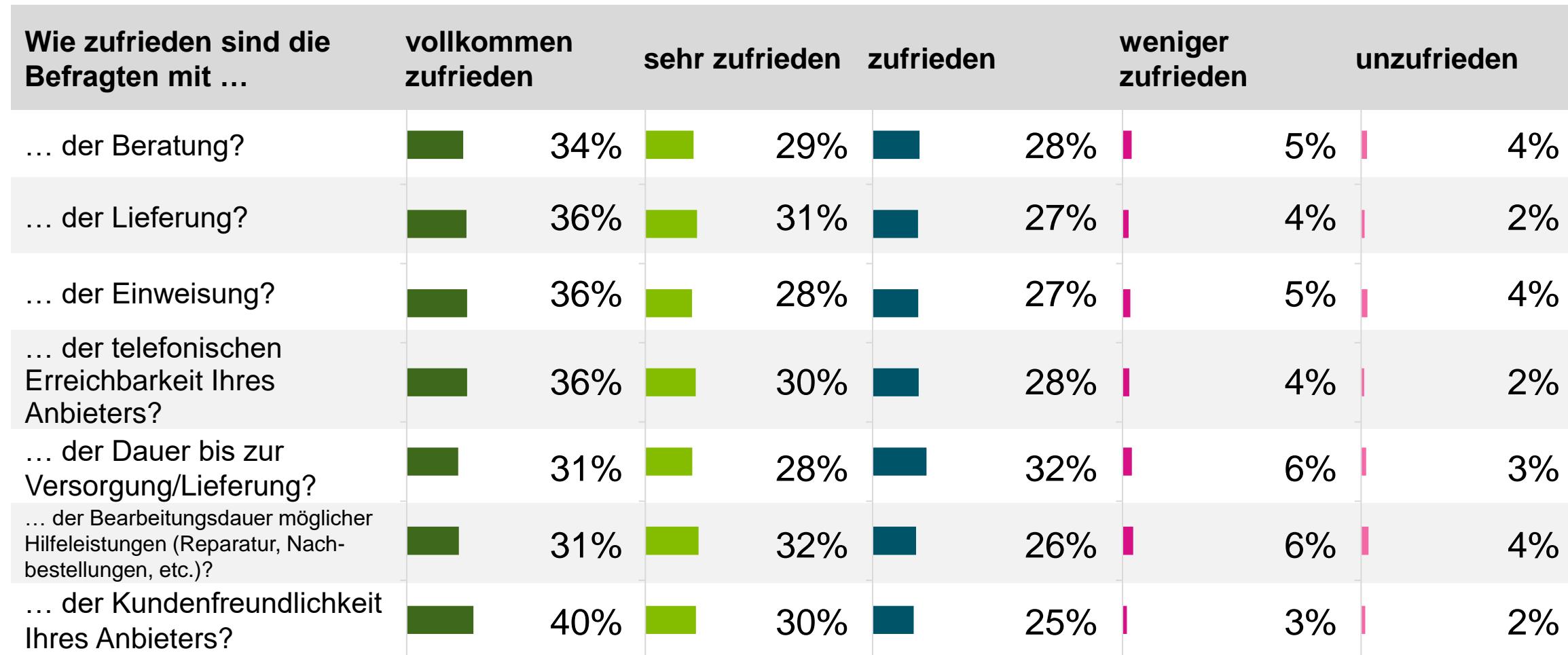
Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrem Anti-Dekubitus-Hilfsmittel sind?, n=1.118 und n=968

Zufriedenheit [2/4]



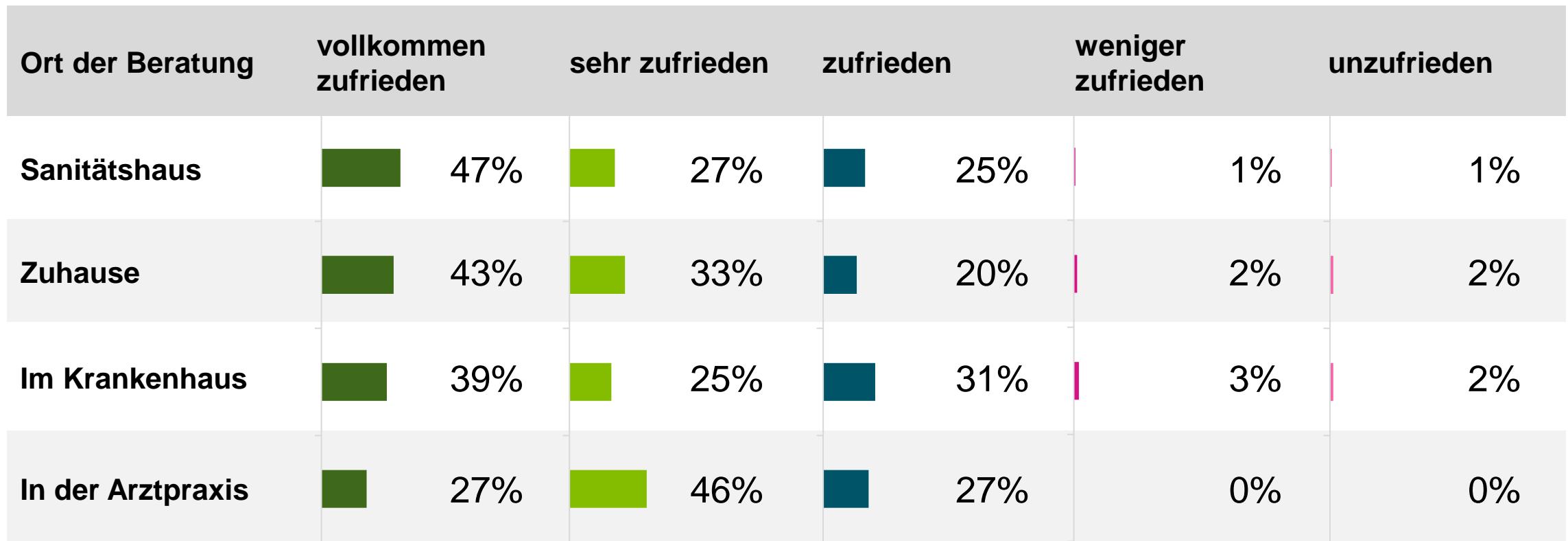
Vergleich nach unterschiedlichen Aufzahlungshöhen: Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit der Qualität des Anti-Dekubitus-Hilfsmittels sind?

Zufriedenheit [3/4]



Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Lieferanten/Sanitätshaus sind?, n=731 bis 1.076

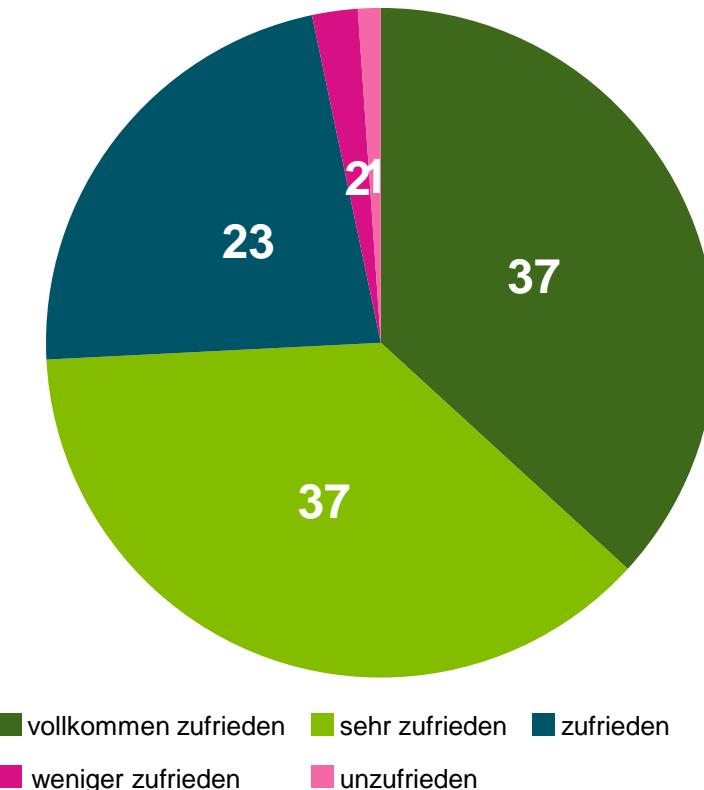
Zufriedenheit [4/4]



Vergleich nach unterschiedlichen Beratungsorten: Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit der Beratung sind?

Zufriedenheit mit den Leistungen der BARMER

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



Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit Ihrer Versorgung?, n=1.127

BARMER

Unser Fazit

Die Befragungsergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherten mit den gelieferten Anti-Dekubitus-Hilfsmitteln 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 und Beratung. 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. Ein besonderer Focus wird auf die Optimierung der Bearbeitungsdauer als auch die 100 prozentige persönliche Beratung vor Ort gesetzt, um den Ergebnissen der Zufriedenheitsbefragung Rechnung zu tragen.