

# 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 Immobilen, 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

Probanden	Angaben in %
ich selbst (Versicherte/r)	51
Angehörige/r der/des Versicherten (im Auftrag)	43
Pflegepersonal / Sonstige (im Auftrag)	6

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

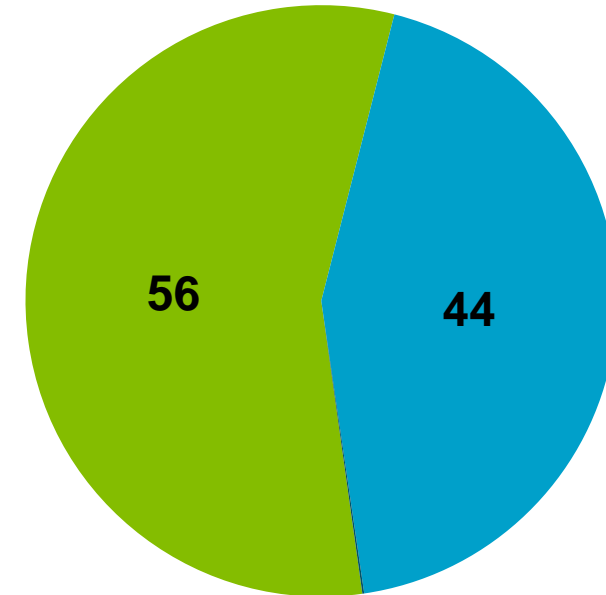
Hinweis: In den Fällen, in denen der Gesundheitszustand der befragten Versicherten das Ausfüllen des Fragebogens nicht zugelassen hat, haben wir Angehörige bzw. das Pflegepersonal um die Beantwortung gebeten.

# Stichproben-Profil: Angaben zur Person

## Altersgruppe

Altersgruppen	Angaben in %
jünger als 65 Jahre	23
65 bis 80 Jahre	46
älter als 80 Jahre	31

## Geschlecht



■ weiblich ■ männlich ■ divers

Geschlecht	Angaben in %
weiblich	56
männlich	44
divers	0

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

# Angaben zur Versorgung [1/2]

## Arten von Anti-Dekubitus-Hilfsmitteln

Arten	Angaben in %
Anti-Dekubitus-Sitzkissen	52
Anti-Dekubitus-Matratze	62
Sonstiges	3

## Verordnende Stelle

Stelle	Angaben in%
Krankenhaus	19
Hausarzt	68
Hilfsmittlempfehlung im Pflegebegutachten des Medizinischen Dienstes (MD)	10
nicht bekannt	9

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

# Angaben zur Versorgung [2/2]

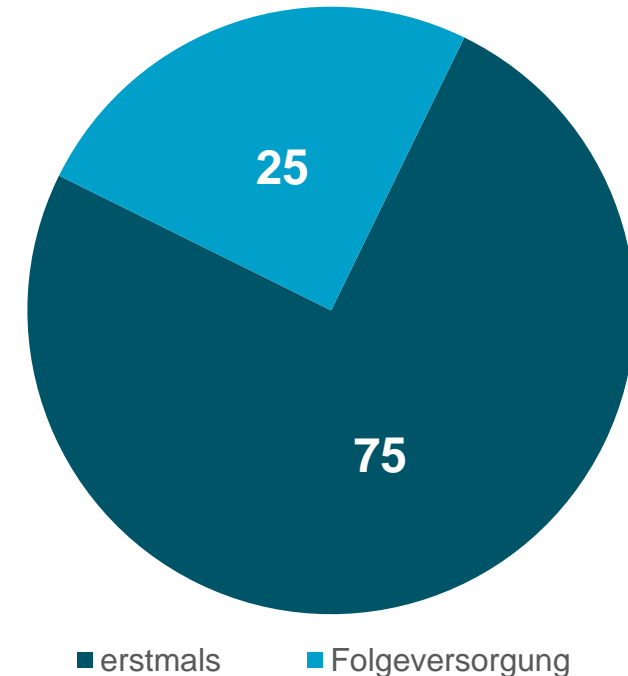
## Anbieterauswahl

Anbieterauswahl	Angaben in %
Empfehlung des Arztes	25
durch die BARMER (schriftlich, persönlich oder telefonisch)	21
über die Vertragspartnersuche der BARMER im Internet	4
Anbieter in der Nähe	53

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

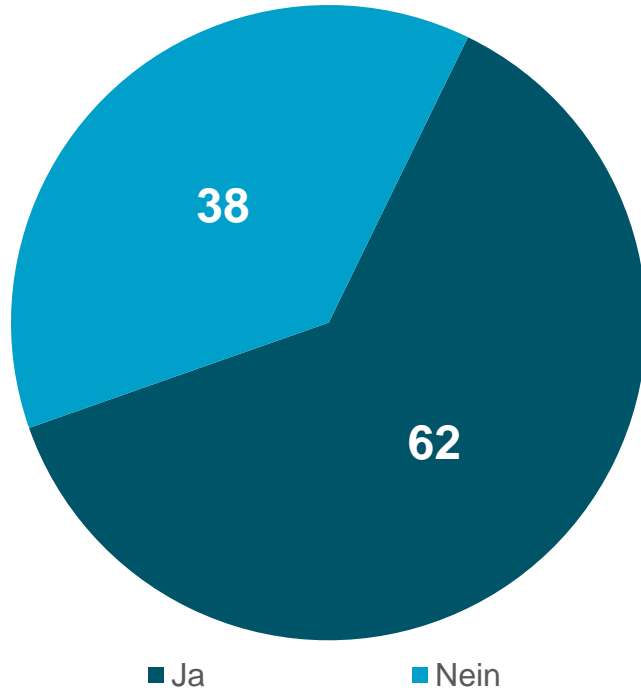


Erst- / Folgeversorgung	Angaben in %
Erstmals	75
Folgeversorgung	25



# Angaben zur Beratung [1/2]

## Erhalt einer Beratung

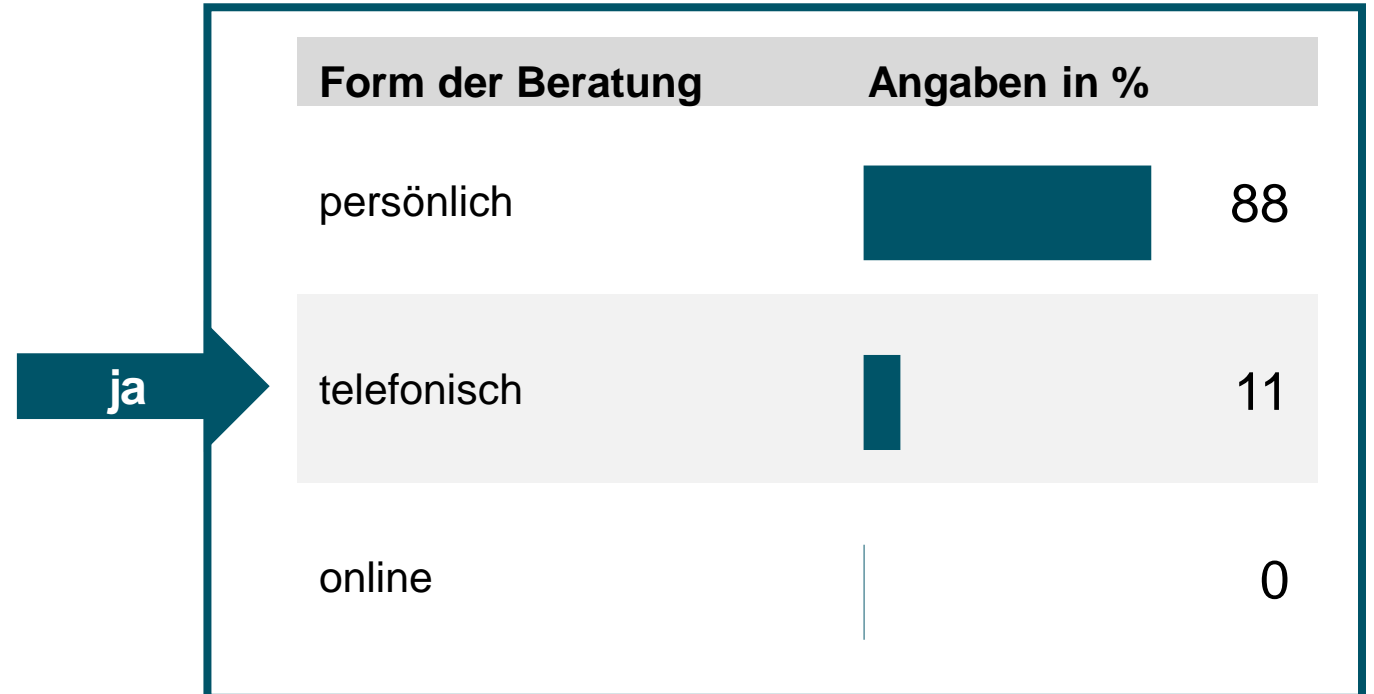


Erhalt einer Beratung	Angaben in %
Ja	62
Nein	38

Haben Sie eine Beratung erhalten?, n=1.134

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

## Form der Beratung



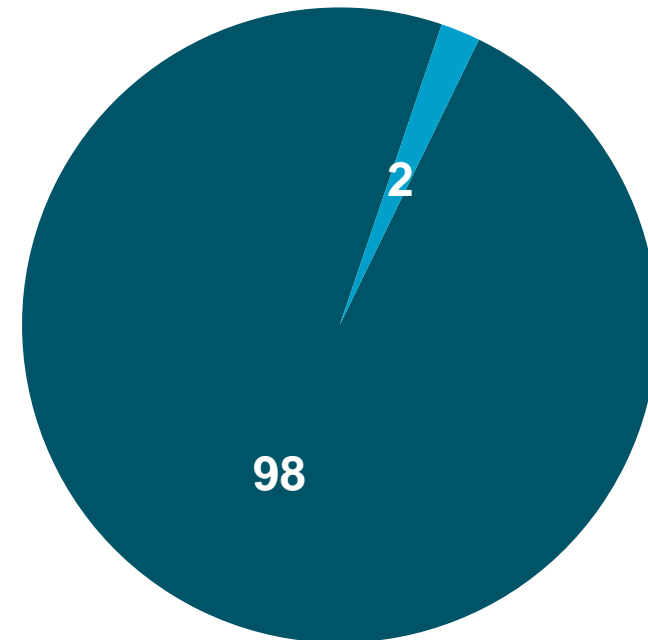
# Angaben zur Beratung [2/2]

## Ort der Beratung

Ort der Beratung	Angaben in %
Sanitätshaus	23
Zuhause	63
Im Krankenhaus	12
In der Arztpraxis	2

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

Lieferungsdauer	Angaben in %
bis zu 3 Tagen	20
bis zu 1 Woche	34
mehr als 1 Woche	34
mehr als 1 Monat	12

## Form der Lieferung

Auslieferungsform	Angaben in %
persönliche Auslieferung durch das Sanitätshaus/ den Anbieter	89
sonstiger Lieferservice (z.B. Spedition, DHL)	5
Abholung vor Ort beim Anbieter	6

Wie lange dauerte es von der Abgabe der Verordnung/Hilfsmittlempfehlung 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

Erhalt des Hilfsmittels	Angaben in %
ja	70
nein	3
Ich hatte keine besonderen Wünsche	27

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 Gebrauchte

Neuware versus Gebrauchte	Angaben in %
Es handelte sich um neuwertiges (fabrikneues) Hilfsmittel	79
Das Hilfsmittel schien schon im Einsatz gewesen zu sein	6
nicht bekannt	15

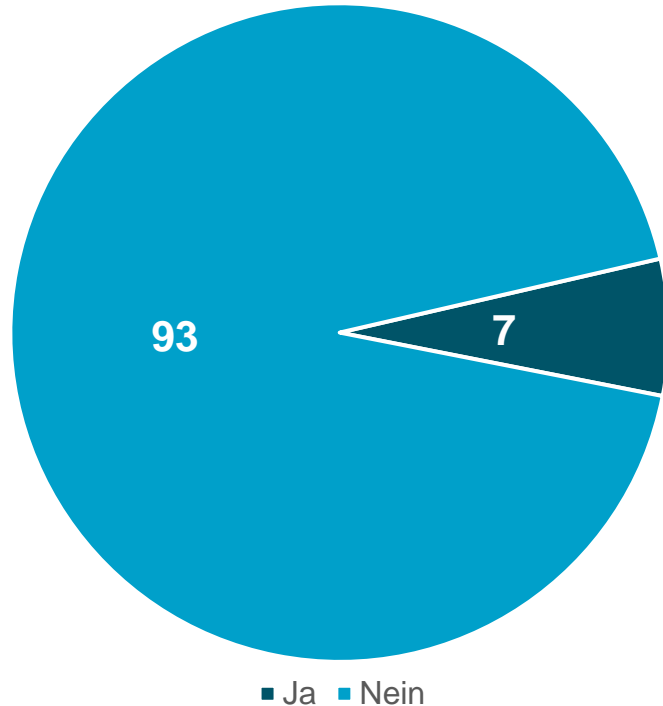
## Zufrieden mit dem Zustand des „Gebrauchten“

Zufrieden mit dem Zustand des „Gebrauchten“	Angaben in %
ja	85
Nein	5
teils/teils	10

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



## Höhe der Aufzahlung

ja

Aufzahlungshöhe	Angaben in %
bis zu 20 €	55
21,00 € - 100,00 €	29
mehr als 100,00 €	16

Zusätzliche Kosten	Angaben in %
Ja	7
Nein	93

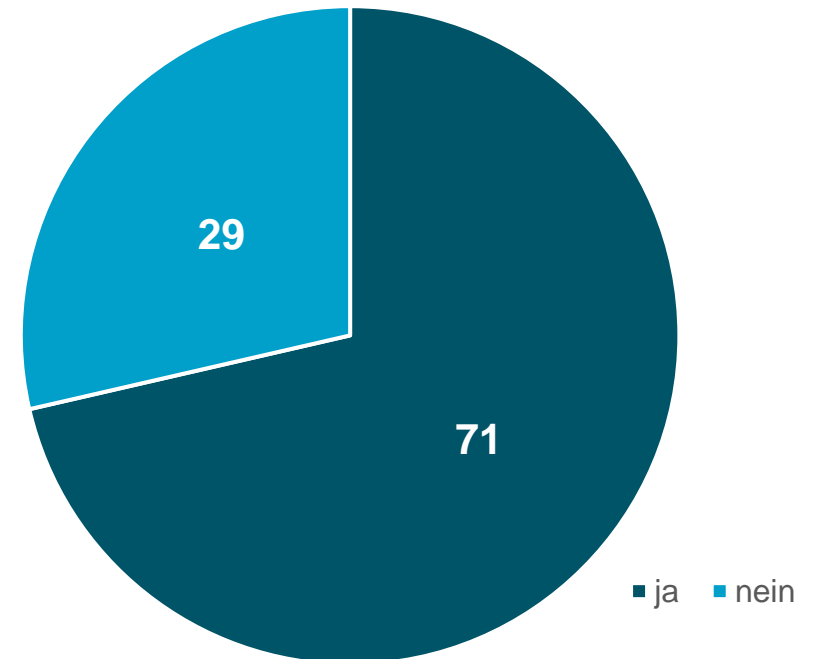
Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung, entstanden?, n=1.133  
Nur Befragte, denen zusätzliche Kosten entstanden sind (7%): Wie hoch war Ihre Aufzahlung?, n=69

# Wirtschaftliche Aufzählung [2/3]

## Zuzahlungspflichtige Gründe

Zuzahlungspflichtige Gründe	Angaben in %
Bestimmtes Markenprodukt (Hersteller)	26
Größe der AD-Matratze	14
Ausstattung mit einem fabrikneuen Hilfsmittel	17
Sonstiges	62

## Ausreichende Information über zusätzliche Kosten

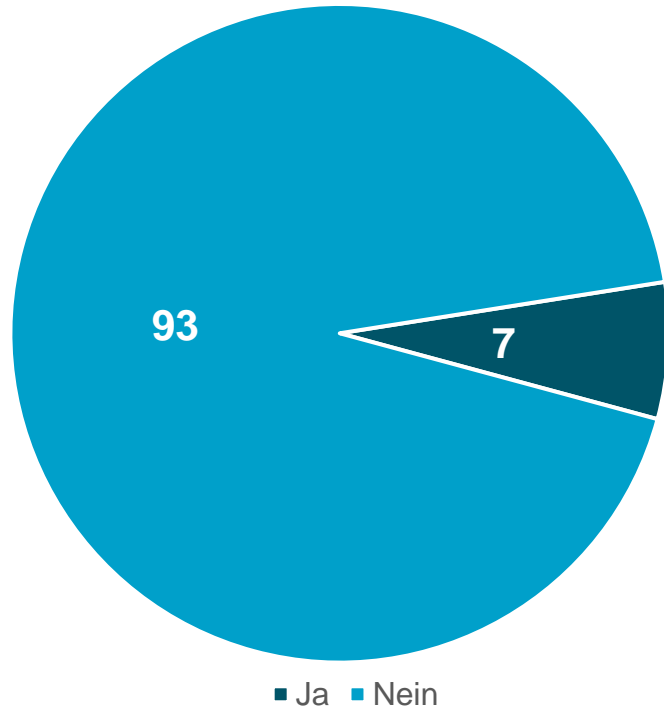


Ausreichende Information	Angaben in %
Ja	71
Nein	29

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

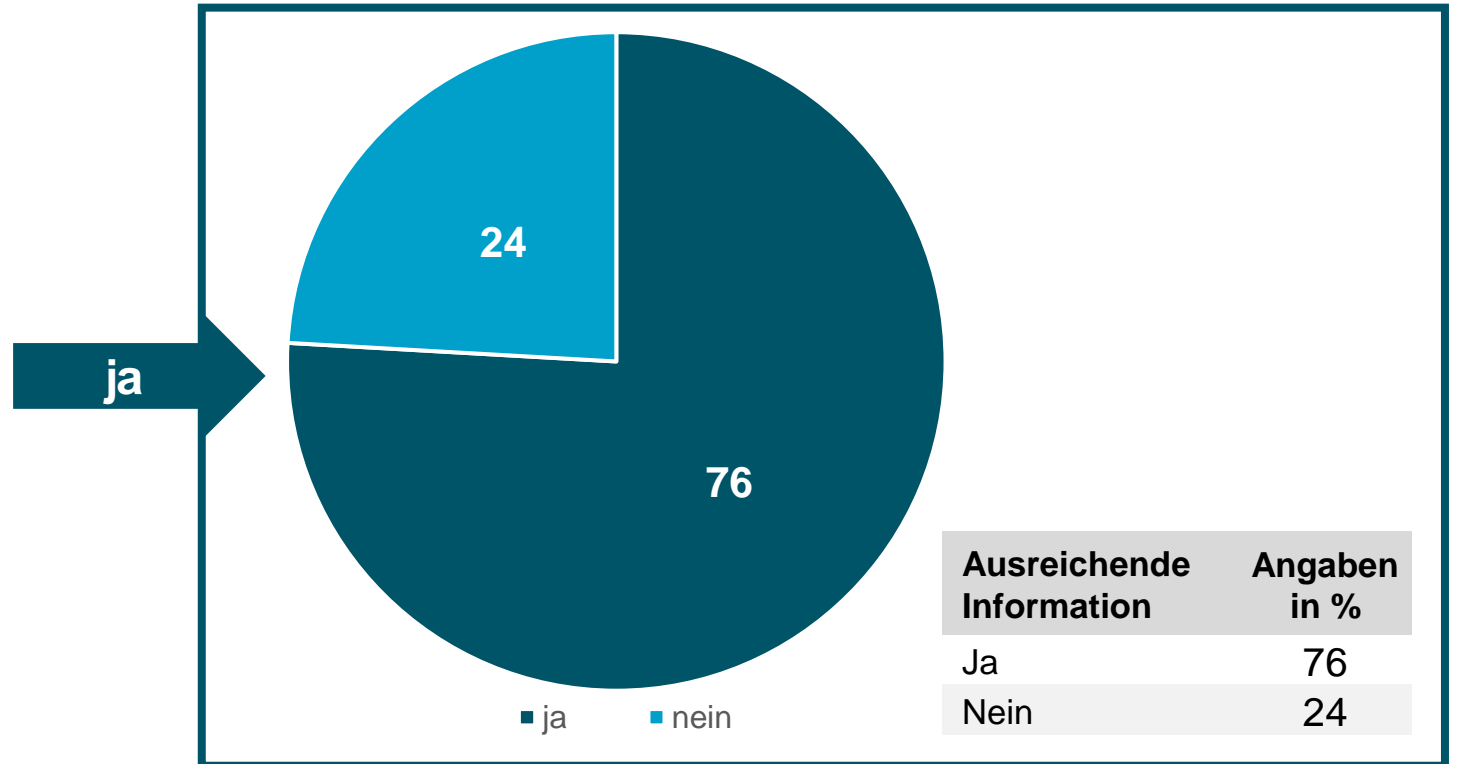
# Wirtschaftliche Aufzählung [3/3]

## Zusätzliche Kosten



Zusätzliche Kosten	Angaben in %
Ja	7
Nein	93

## Ausreichende Information über zusätzliche Kosten

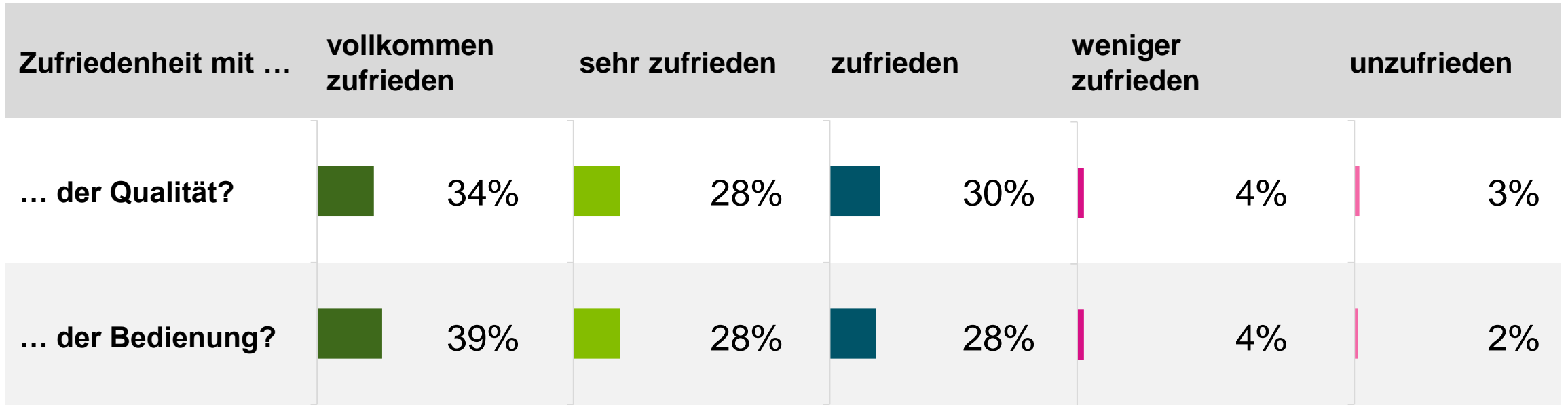


Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung, entstanden?, n=1.133

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

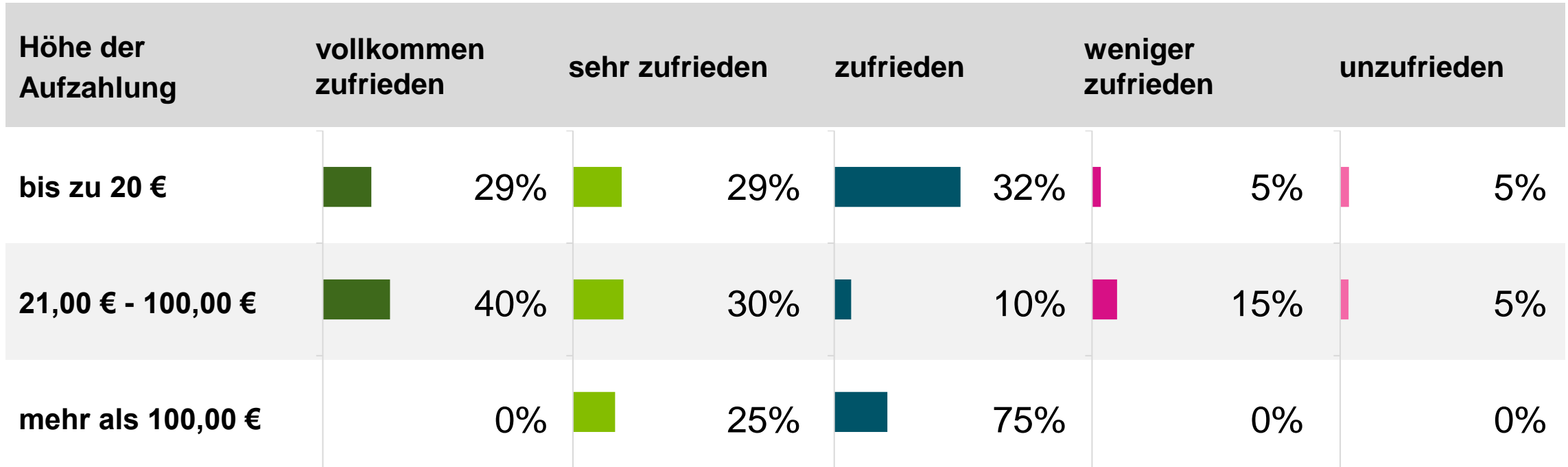


# Zufriedenheit [1/4]



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]

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
... der Beratung?	34%	29%	28%	5%	4%
... der Lieferung?	36%	31%	27%	4%	2%
... der Einweisung?	36%	28%	27%	5%	4%
... der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Anbieters?	36%	30%	28%	4%	2%
... der Dauer bis zur Versorgung/Lieferung?	31%	28%	32%	6%	3%
... der Bearbeitungsdauer möglicher Hilfeleistungen (Reparatur, Nachbestellungen, etc.)?	31%	32%	26%	6%	4%
... der Kundenfreundlichkeit Ihres Anbieters?	40%	30%	25%	3%	2%

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

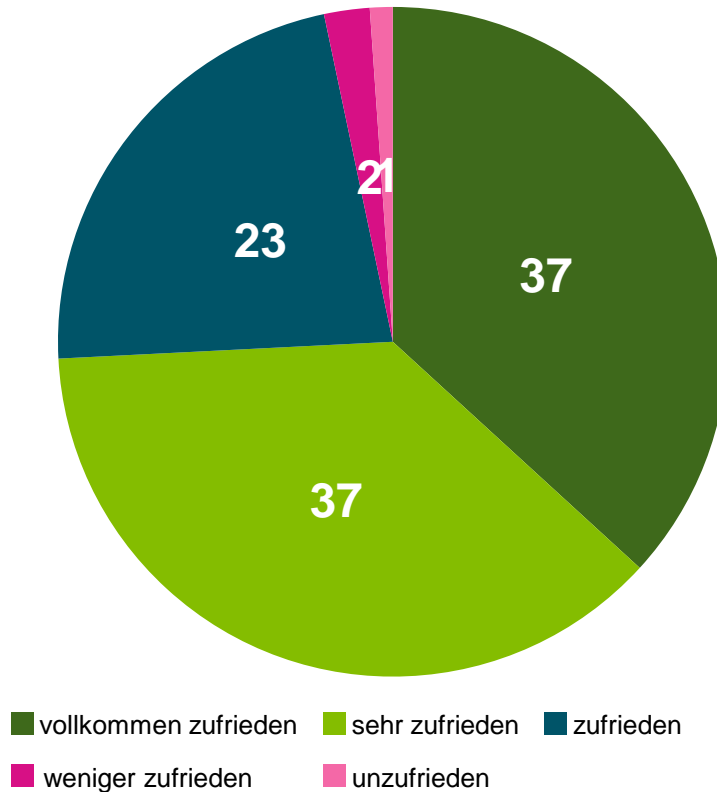
# Zufriedenheit [4/4]

Ort der Beratung	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
Sanitätshaus	 47%	 27%	 25%	1%	1%
Zuhause	 43%	 33%	 20%	2%	2%
Im Krankenhaus	 39%	 25%	 31%	3%	2%
In der Arztpraxis	 27%	 46%	 27%	0%	0%

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?



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	37
sehr zufrieden	37
zufrieden	23
weniger zufrieden	2
unzufrieden	1

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.