

Zufriedenheitsbefragung

Hörgeräteversorgung

September 2019

BARMER

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit Hörgeräten einen umfassenden Vertrag mit der Bundesinnung der Hörakustiker geschlossen. Der Vertrag der BARMER regelt, dass die Versicherten mit der Hörgeräteversorgung – soweit möglich - ein bestmögliches Sprachverstehen bei Umgebungsgeräuschen und in größeren Personengruppen erreichen. Ebenso sind alle notwendigen Wartungs- und Reparaturarbeiten inklusiv der notwendigen Serviceleistungen für einen Versorgungszeitraum von 6 Jahren eingeschlossen. Die Vertragspartner sind nach dem Vertrag dazu verpflichtet, den Versicherten ein für sie geeignetes und medizinisch notwendige Hörgerät im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht aufzahlungsfrei anzubieten.

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

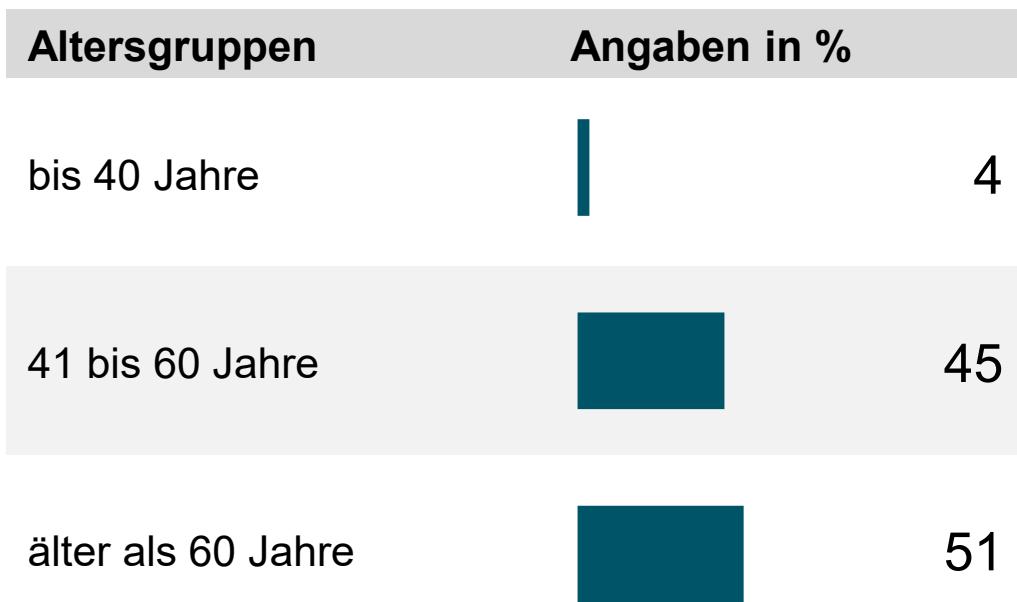
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

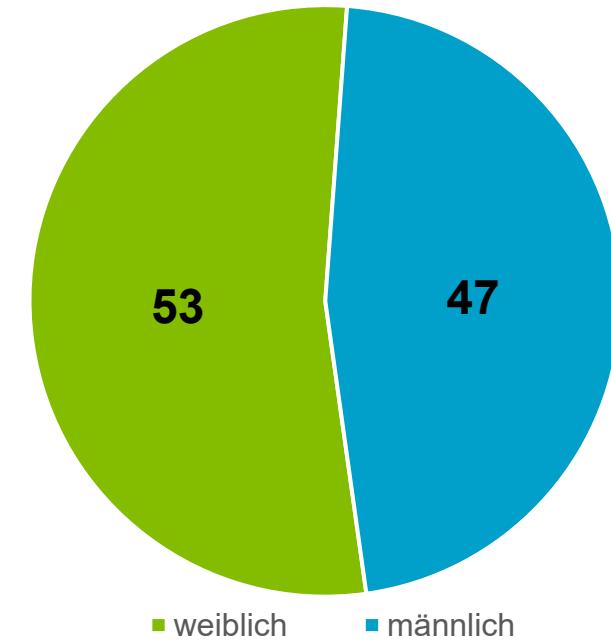
Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	August bis September 2019
Grundgesamtheit	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten Juli 2017 bis April 2019 beidseitig versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 3.000 Fragebögen versendet, von denen 1.422 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 47,4%.
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



Geschlecht

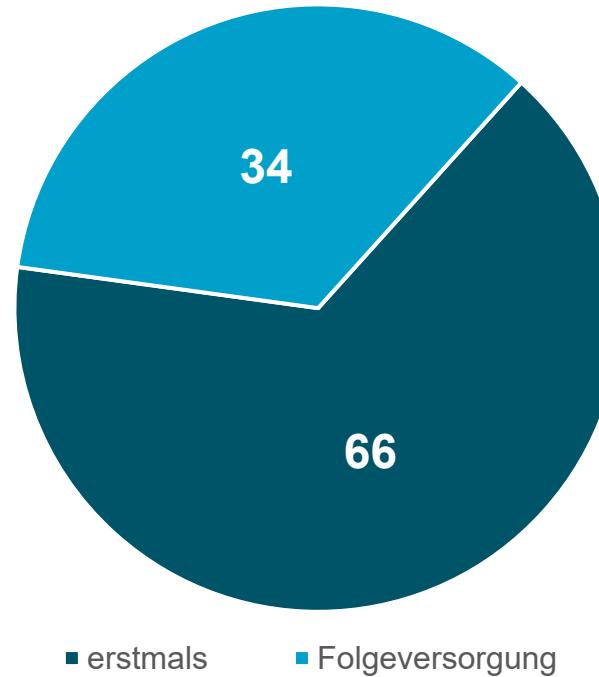


Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.420
Geschlecht?, n=1.417

BARMER

Erst- / Folgeversorgung

Erst- / Folgeversorgung

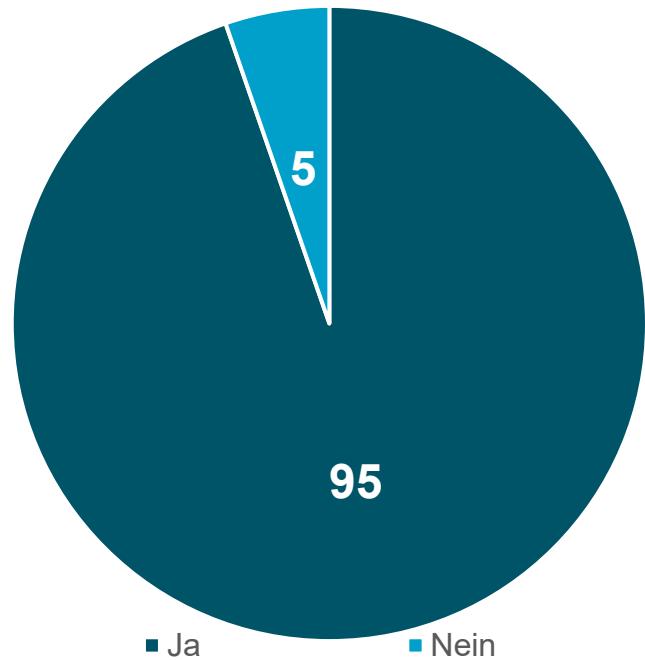


Erst- / Folgeversorgung	Angaben in %
Erstmals	66
Folgeversorgung	34

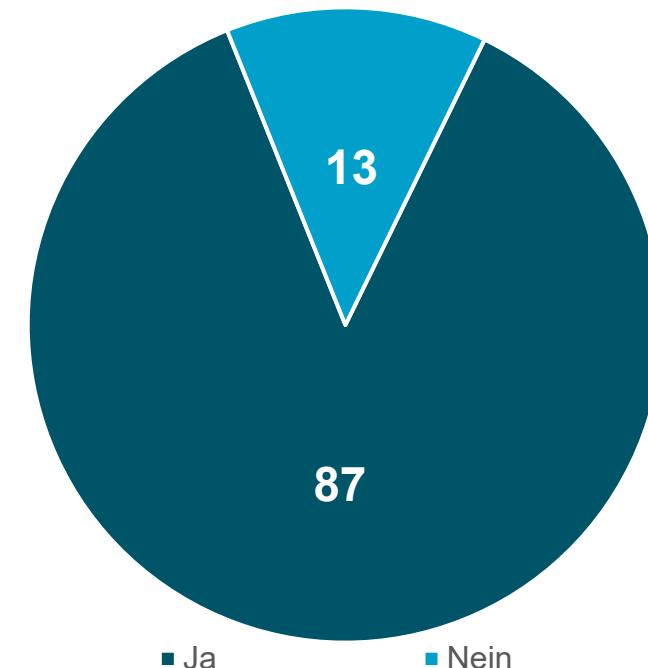
Handelt es sich bei Ihrer Hörgeräteversorgung um eine Erstversorgung oder um eine Folgeversorgung?, n=1.413

Hörgeräte-Angebote

Wurde über eine aufzahlungsfreie Versorgung aufgeklärt?



Wurde ein aufzahlungsfreies Hörgerät angeboten?

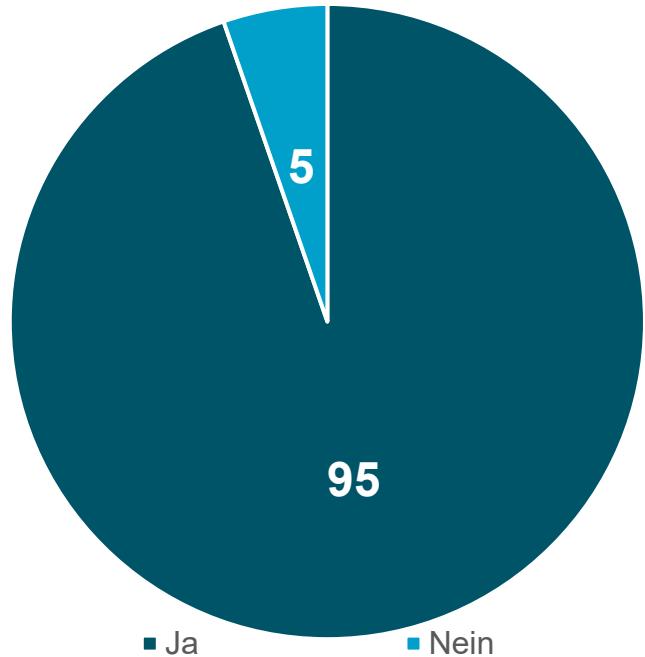


Wurden Sie vom Hörakustiker im Rahmen der Beratung über die Möglichkeit einer aufzahlungsfreien Versorgung aufgeklärt (mit Ausnahme der gesetzlichen Zuzahlung)?, n=1.412

Wurde Ihnen ein Hörgerät ohne Aufzahlung (mit Ausnahme der gesetzlichen Zuzahlung) zur Erprobung angeboten?, n=1.403

Aufzahlungsfreie Versorgung

Wurde über eine aufzahlungsfreie Versorgung aufgeklärt?



Erst- oder Folgeversorgung der Hörgeräte?

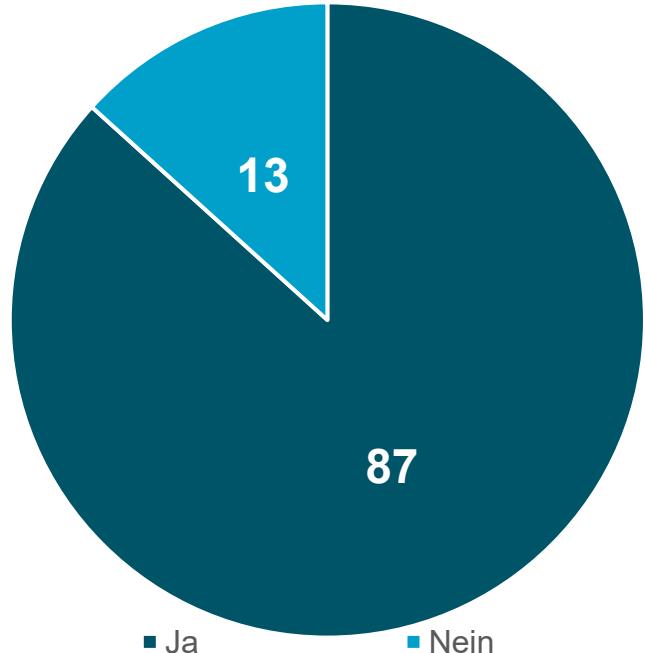
Versorgungsart	Ja in %	Nein in %
Erstversorgung	96	4
Folgeversorgung	93	8

Aufklärung aufzahlungsfreie Versorgung	Angaben in %
Ja	95
Nein	5

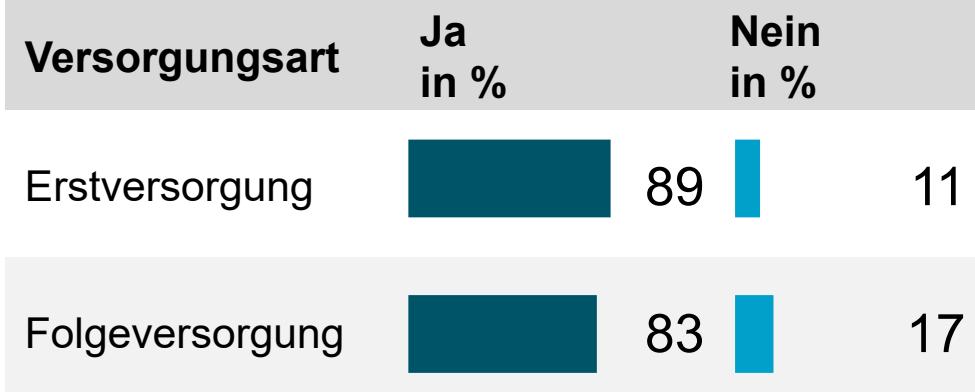
Wurden Sie vom Hörakustiker im Rahmen der Beratung über die Möglichkeit einer aufzahlungsfreien Versorgung aufgeklärt (mit Ausnahme der gesetzlichen Zuzahlung)?, n=1.412
Wurden Befragte der Erst- bzw. Folgeversorgung über eine aufzahlungsfreie Versorgung aufgeklärt?

Aufzahlungsfreies Versorgungsangebot

Angebot eines Hörgerätes ohne Aufzahlung?



Erst- oder Folgeversorgung der Hörgeräte?



Angebot aufzahlungsfreies Hörgerät

Ja

Nein

Angaben in %

87

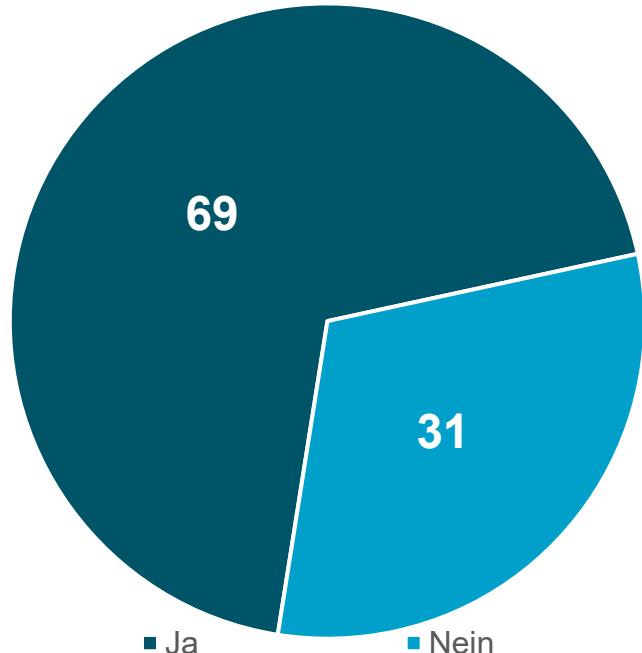
13

Wurde Ihnen ein Hörgerät ohne Aufzahlung (mit Ausnahme der gesetzlichen Zuzahlung) zur Erprobung angeboten?, n=1.403
Erhielten die Befragten der Erst- bzw. Folgeversorgung ein Angebot zu einem Hörgerät ohne Aufzahlung?

BARMER

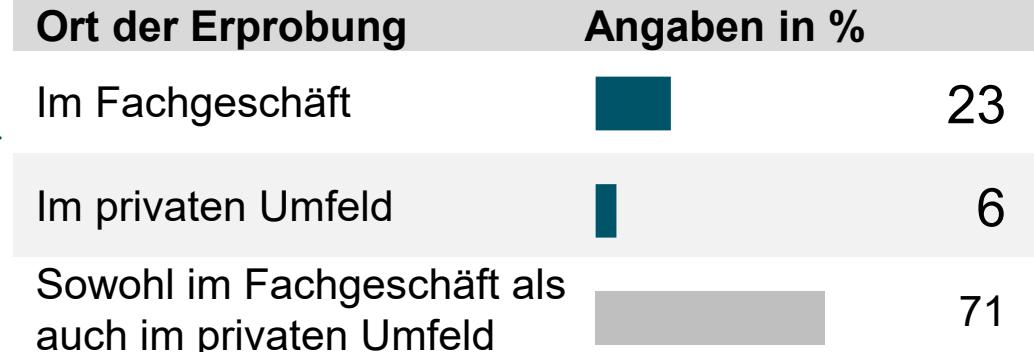
Hörgeräte-Erprobung

Wurde ein aufzahlungsfreies Hörgerät erprobt?



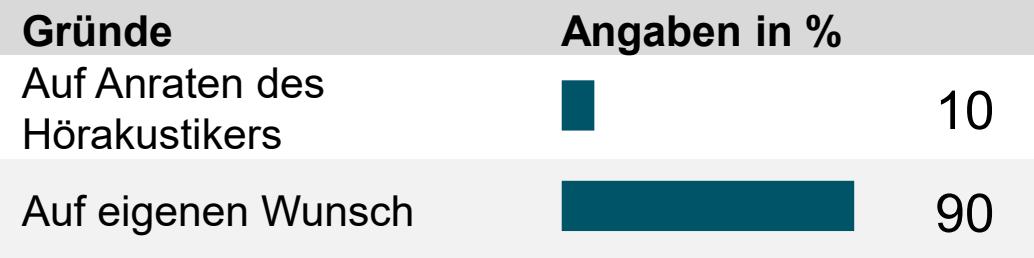
ja

Ort der Erprobung?



Gründe für den Verzicht auf die Erprobung eines aufzahlungsfreien Hörgerätes

Nein



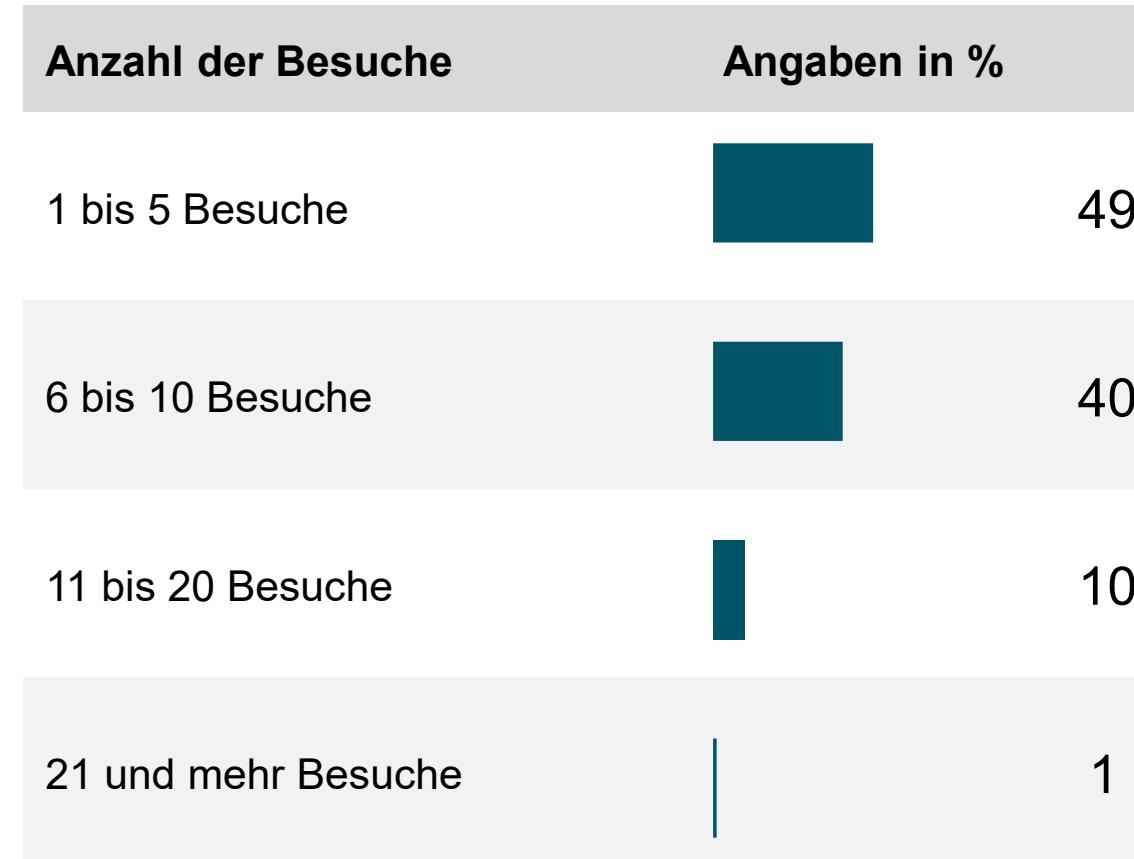
Haben Sie ein aufzahlungsfreies Hörgerät erprobt?, n=1215

Nur Befragte, die ein aufzahlungsfreies Hörgerät erprobt haben (69%): Wo fand ggf. die Erprobung mit einem aufzahlungsfreien Hörgerät statt?, n=802

Nur Befragte, die kein aufzahlungsfreies Hörgerät erprobt haben (31%): Warum haben Sie ggf. auf die Erprobung mit einem aufzahlungsfreien Hörgerät verzichtet?, n=348

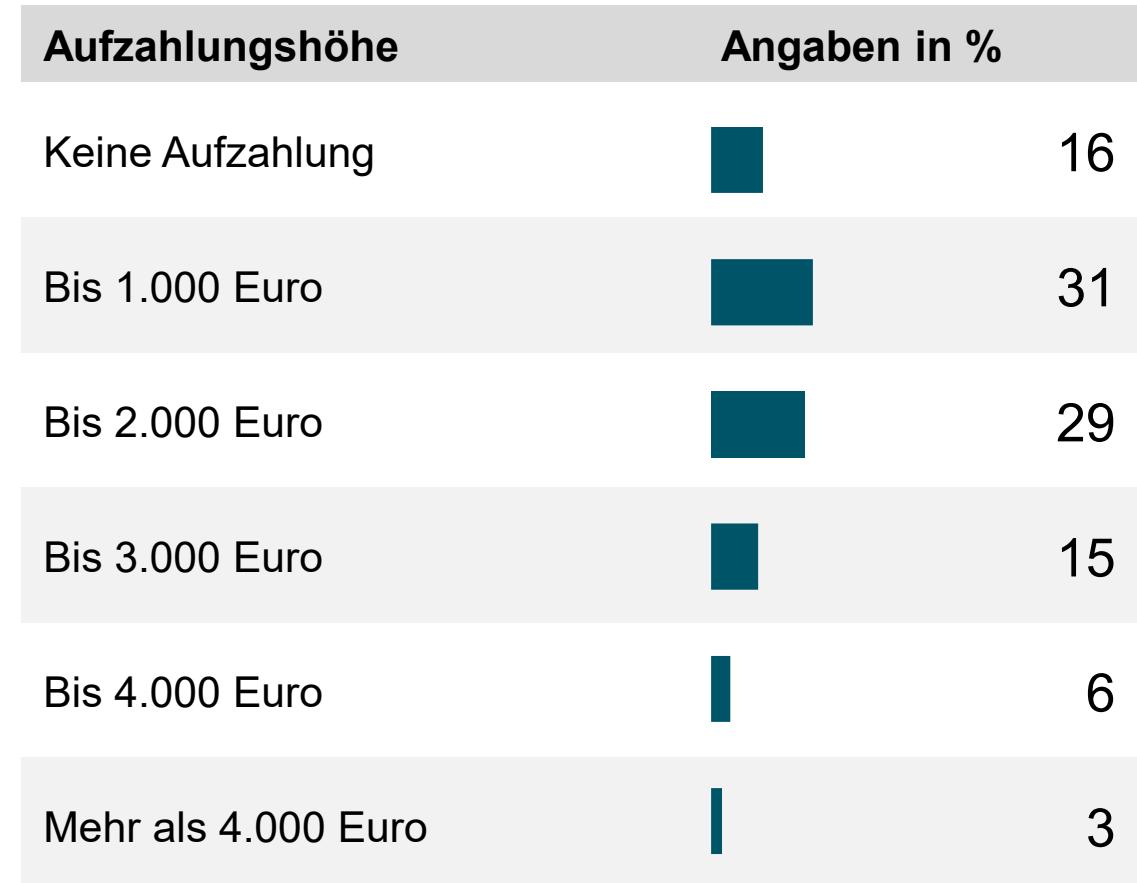
BARMER

Häufigkeit der Besuche beim Hörakustiker



Wie häufig haben Sie Ihren Hörakustiker bis zum Abschluss Ihrer Hörgeräteversorgung insgesamt aufgesucht?, n=1.295

Höhe der privaten Aufzahlung



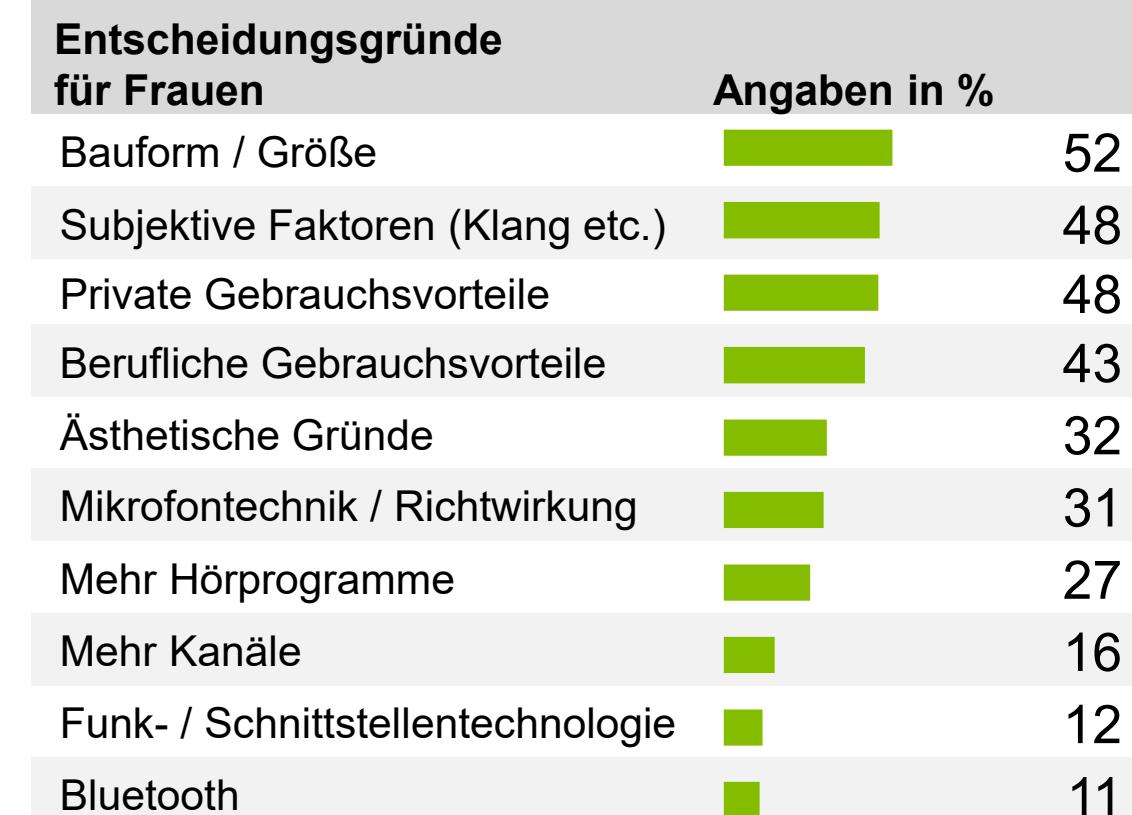
Wie hoch war Ihre private Aufzahlung für Ihre Hörgeräte insgesamt?, n=1.331

Ausschlaggebende Gründe für eine aufzahlungspflichtige Versorgung mit Hörgeräten nach Geschlecht

Hauptgründe für Männer



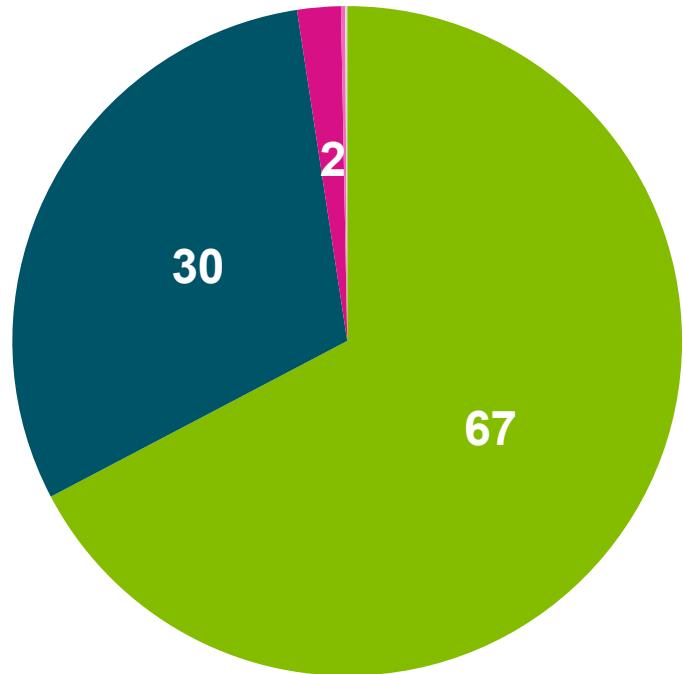
Hauptgründe für Frauen



Sofern sich männliche Befragte für eine aufzahlungspflichtige Versorgung mit Hörgeräten entschieden haben, welche Gründe waren hierfür ausschlaggebend?, n=661

Sofern sich weibliche Befragte für eine aufzahlungspflichtige Versorgung mit Hörgeräten entschieden haben, welche Gründe waren hierfür ausschlaggebend?, n=756

Zufriedenheit mit der Einweisung durch den Hörakustiker

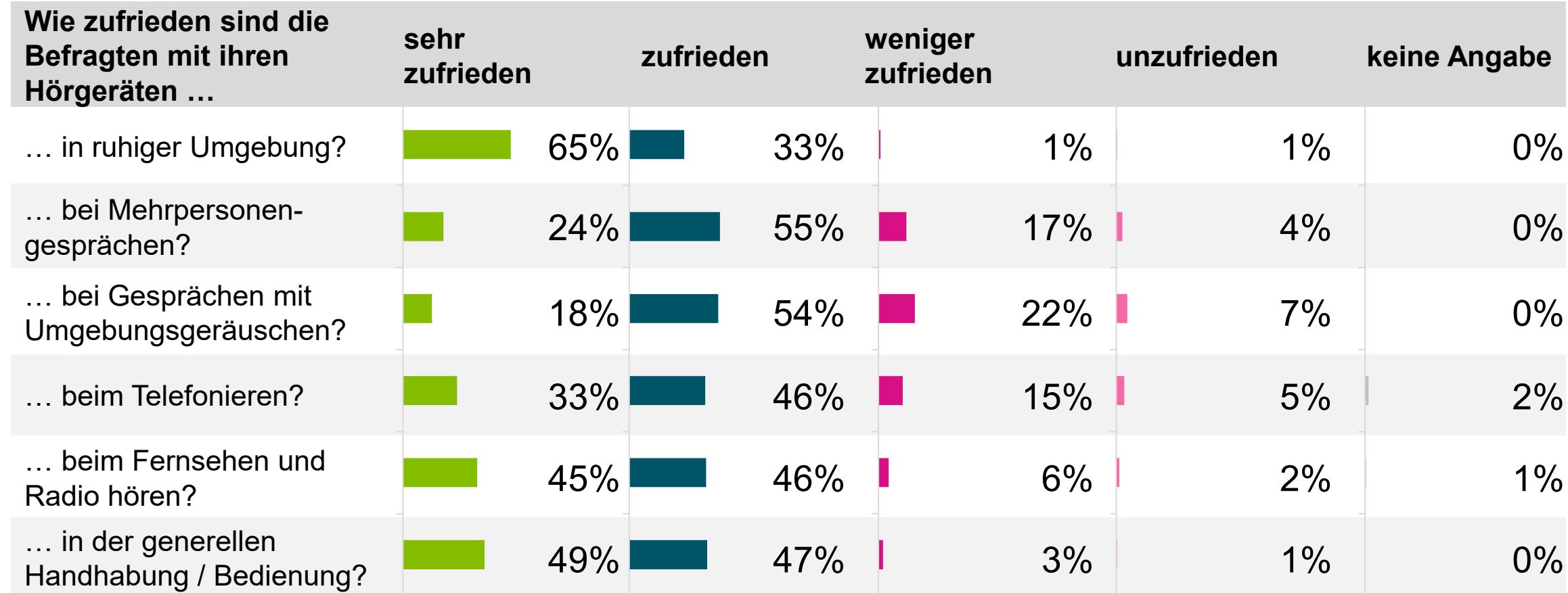


■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden ■ unzufrieden ■ Keine Angabe

Wie zufrieden waren Sie mit der Einweisung in die Handhabung und Pflege Ihrer Hörgeräte?, n=1.396

BARMER

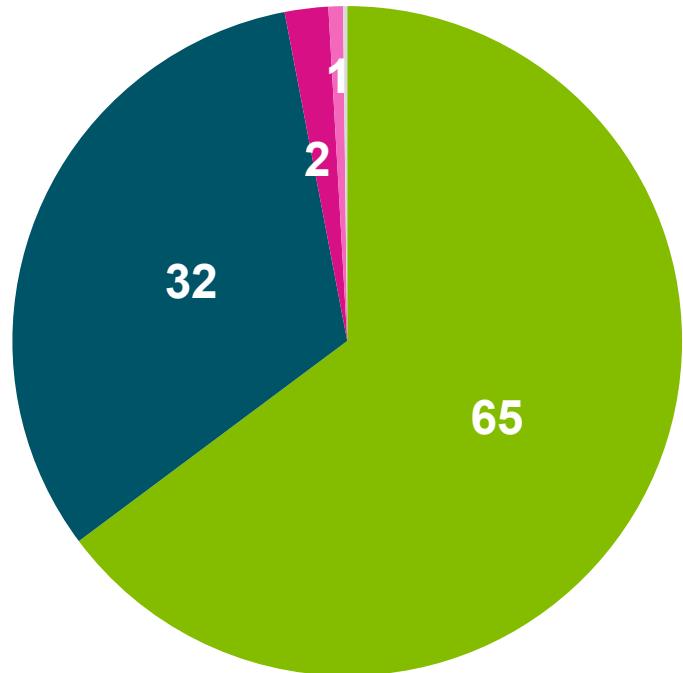
Zufriedenheit mit der Hörgeräteversorgung



Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrer Hörgeräteversorgung sind?, n=1.373 bis 1.400

BARMER

Zufriedenheit mit der Beratung und Betreuung durch den Hörakustiker

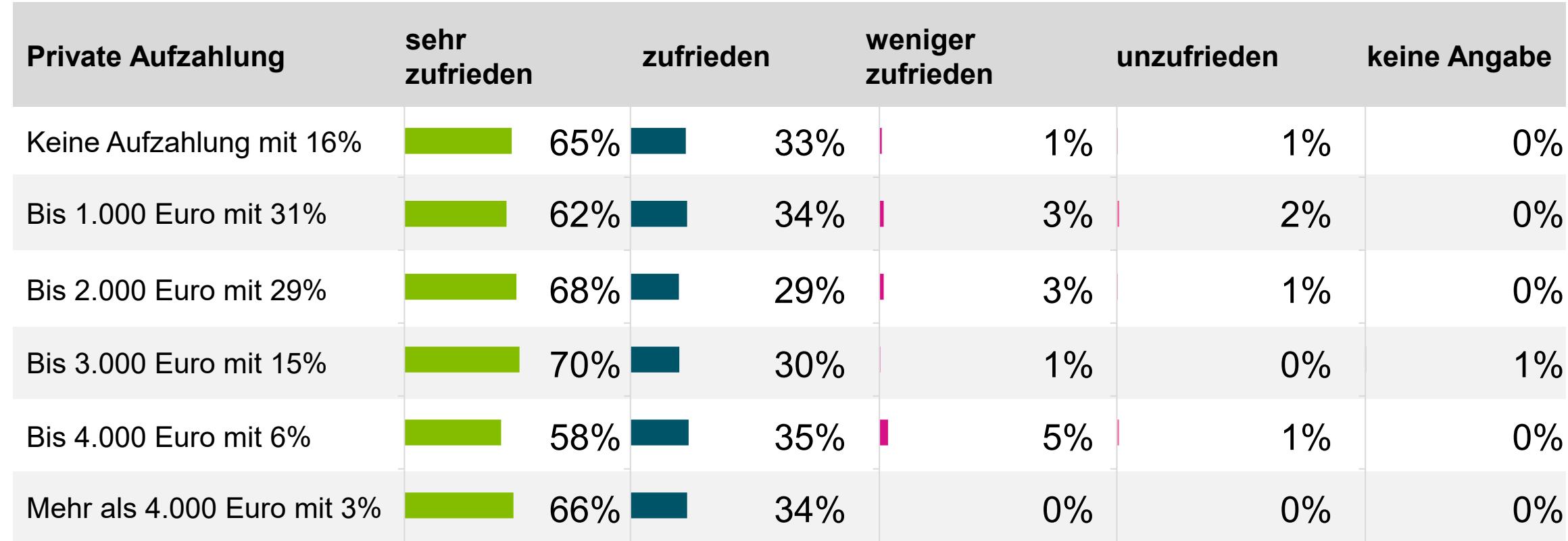


■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden ■ unzufrieden ■ Keine Angabe

Wenn Sie Ihre Hörgeräteversorgung abschließend bewerten: Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung und Betreuung durch Ihren Hörakustiker?, n=1.399

BARMER

Einfluss der privaten Aufzahlung auf die Zufriedenheit mit der Beratung und Betreuung durch den Hörakustiker



Vergleich nach unterschiedlichen privaten Aufzahlungen der Hörgeräte: Wie zufrieden sind Sie mit der Beratung und Betreuung durch Ihren Hörakustiker?

Unser Fazit

Die Befragungsergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherten mit der Hörgeräteversorgung als auch mit den Vertragspartnern der BARMER. Dies gilt sowohl für die Beratung, die Betreuung bzw. Einweisung der Hörgeräte durch den Hörakustiker sowie die Qualität der abgegebenen Hörgeräte.

Der Versorgungsvertrag der BARMER steht somit für eine umfassende und qualitativ hochwertige Versorgung nach dem individuellen Bedarf unserer Versicherten.

Um die Versorgung kontinuierlich zu optimieren, wird die BARMER gewonnene Erkenntnisse in die zukünftige Vertragsgestaltung einfließen lassen.