

**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.

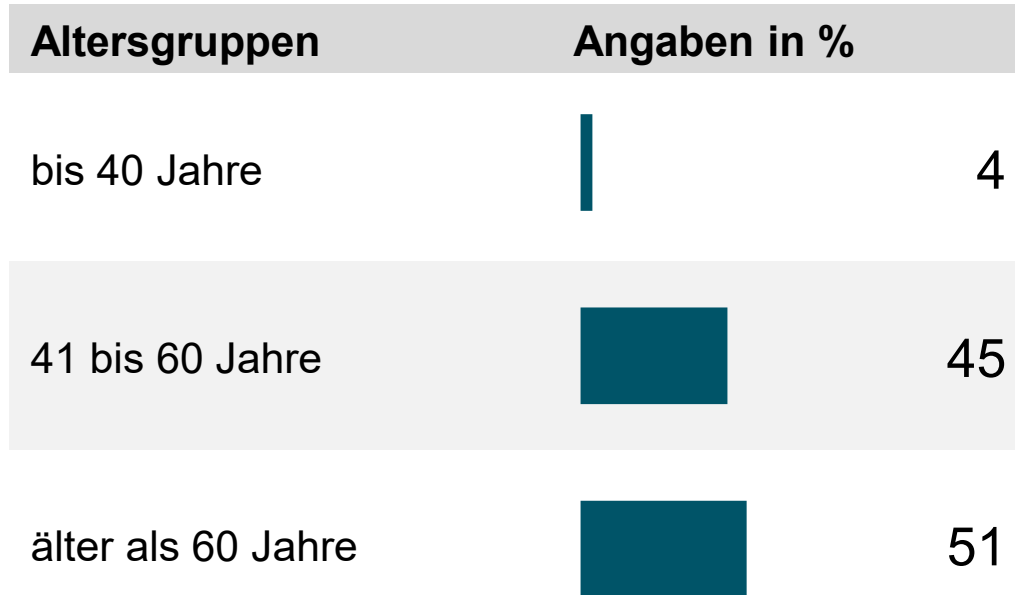
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

# Studiendetails

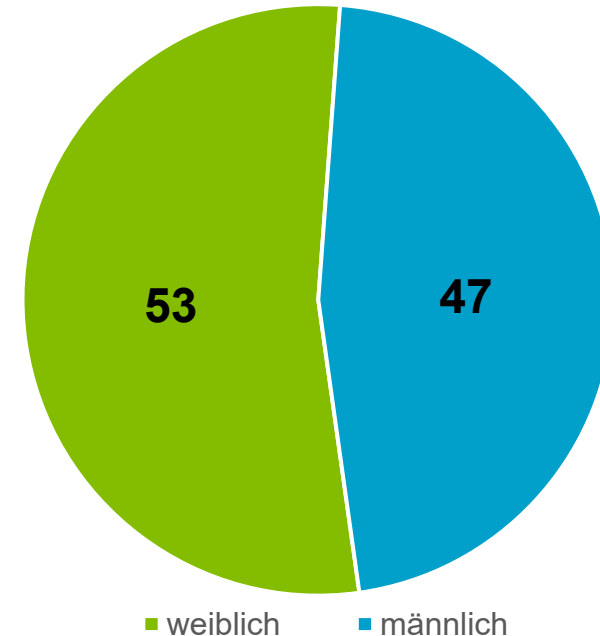
Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	August bis September 2019
Grundgesamtheit	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten Juli 2017 bis April 2019 beidseitig versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 3.000 Fragebögen 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

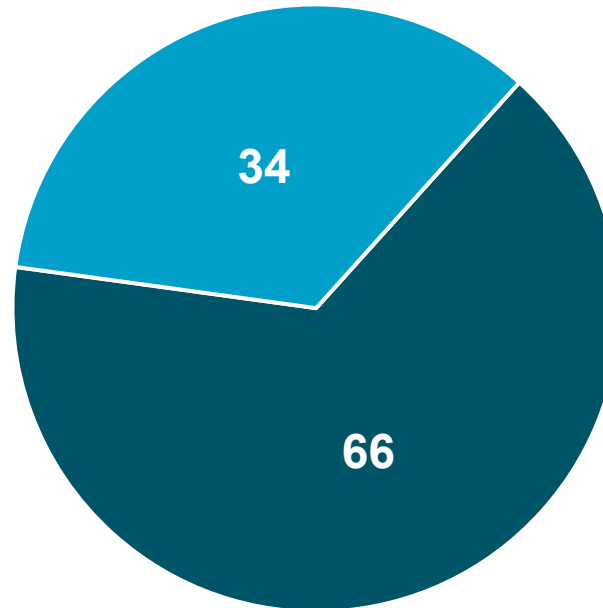


Geschlecht	Angaben in %
weiblich	53
männlich	47

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

# Erst- / Folgeversorgung

## Erst- / Folgeversorgung



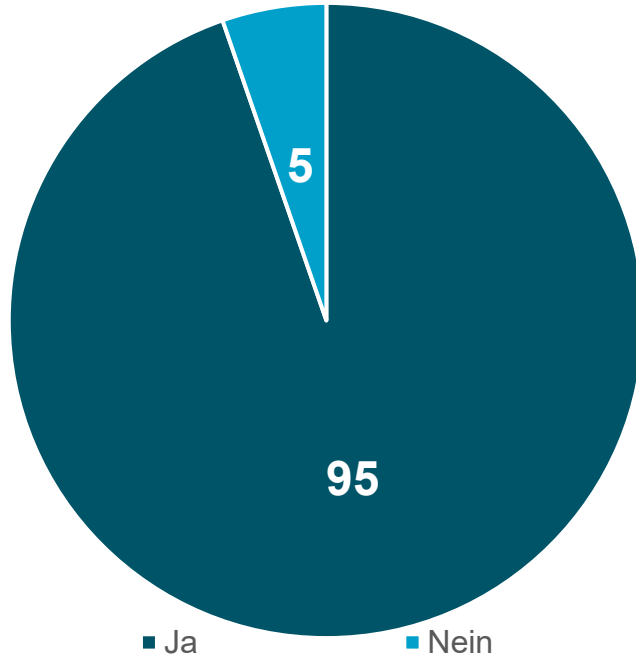
■ erstmals ■ Folgeversorgung

Erst- / Folgeversorgung	Angaben in %
Erstmals	66
Folgeversorgung	34

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

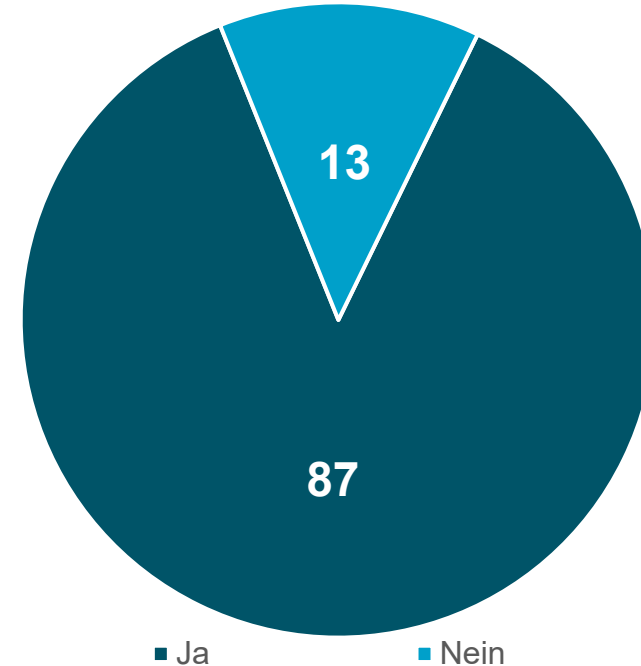
# Hörgeräte-Angebote

Wurde über eine aufzahlungsfreie Versorgung aufgeklärt?



Aufklärung aufzahlungsfreie Versorgung	Angaben in %
Ja	95
Nein	5

Wurde ein aufzahlungsfreies Hörgerät angeboten?



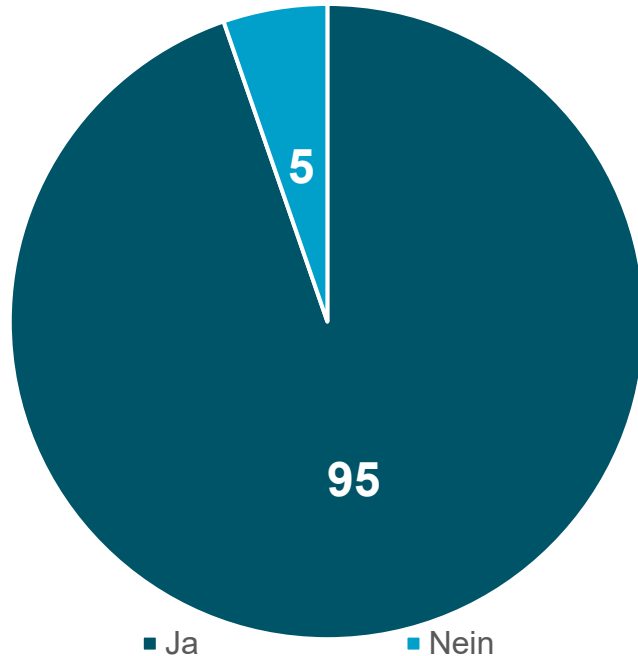
Angebot aufzahlungsfreies Hörgerät	Angaben in %
Ja	87
Nein	13

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?



Aufklärung aufzahlungsfreie Versorgung	Angaben in %
Ja	95
Nein	5

Erst- oder Folgeversorgung der Hörgeräte?

A horizontal bar chart with two rows. The first row is for 'Erstversorgung' (first-time service) with a dark teal bar for 'Ja' at 96% and a light blue bar for 'Nein' at 4%. The second row is for 'Folgeversorgung' (follow-up service) with a dark teal bar for 'Ja' at 93% and a light blue bar for 'Nein' at 8%. The chart is enclosed in a dark teal border with an arrow pointing from the pie chart to it.

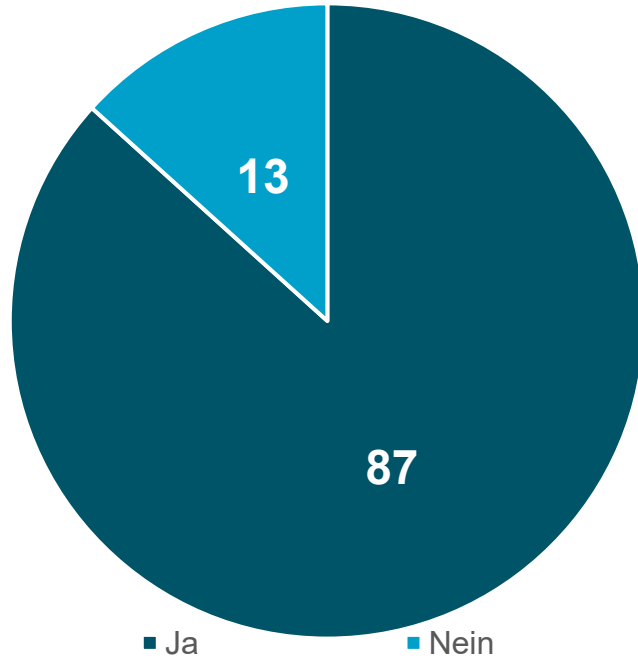
Versorgungsart	Ja in %	Nein in %
Erstversorgung	96	4
Folgeversorgung	93	8

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?



Angebot aufzahlungsfreies Hörgerät	Angaben in %
Ja	87
Nein	13

Erst- oder Folgeversorgung  
der Hörgeräte?

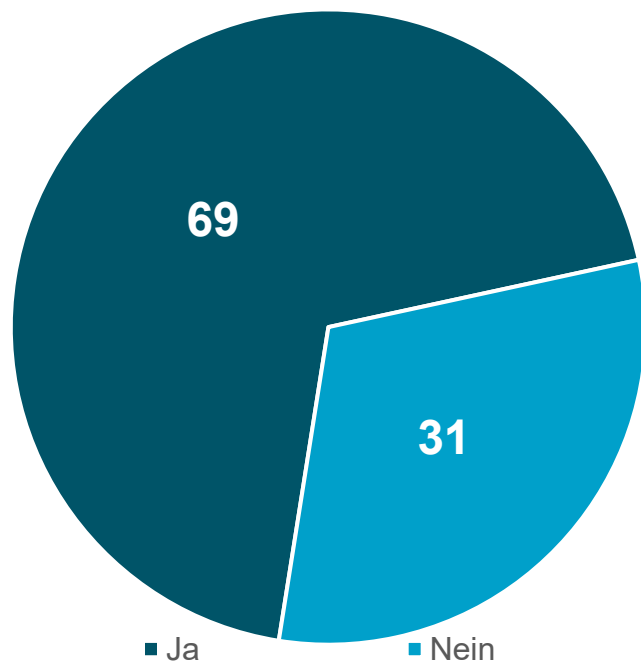
Versorgungsart	Ja in %	Nein in %
Erstversorgung	89	11
Folgeversorgung	83	17

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?



# Hörgeräte-Erprobung

## Wurde ein aufzahlungsfreies Hörgerät erprobt?



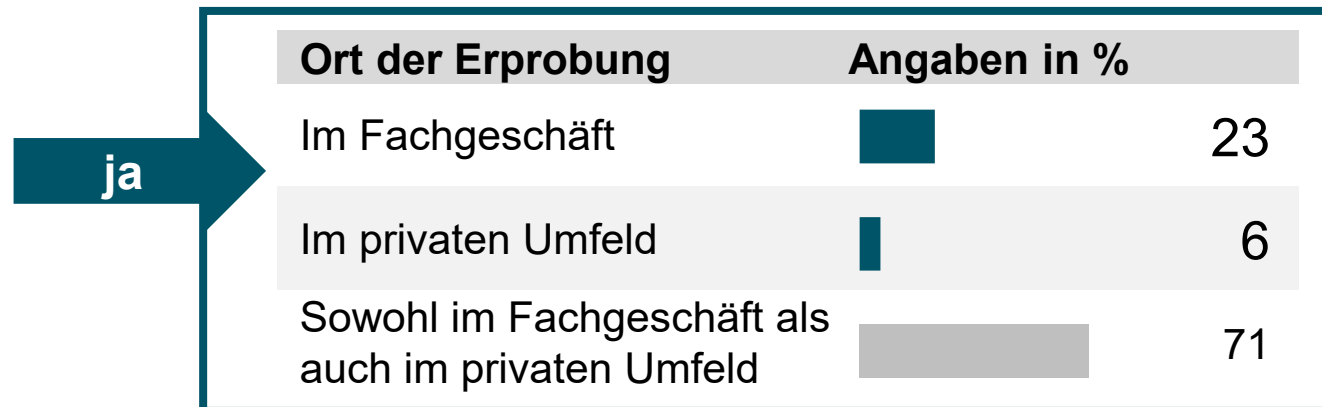
Erprobung aufzahlungsfreie Versorgung	Angaben in %
Ja	69
Nein	31

Haben Sie ein aufzahlungsfreies Hörgerät erprobt?, n=1215

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

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

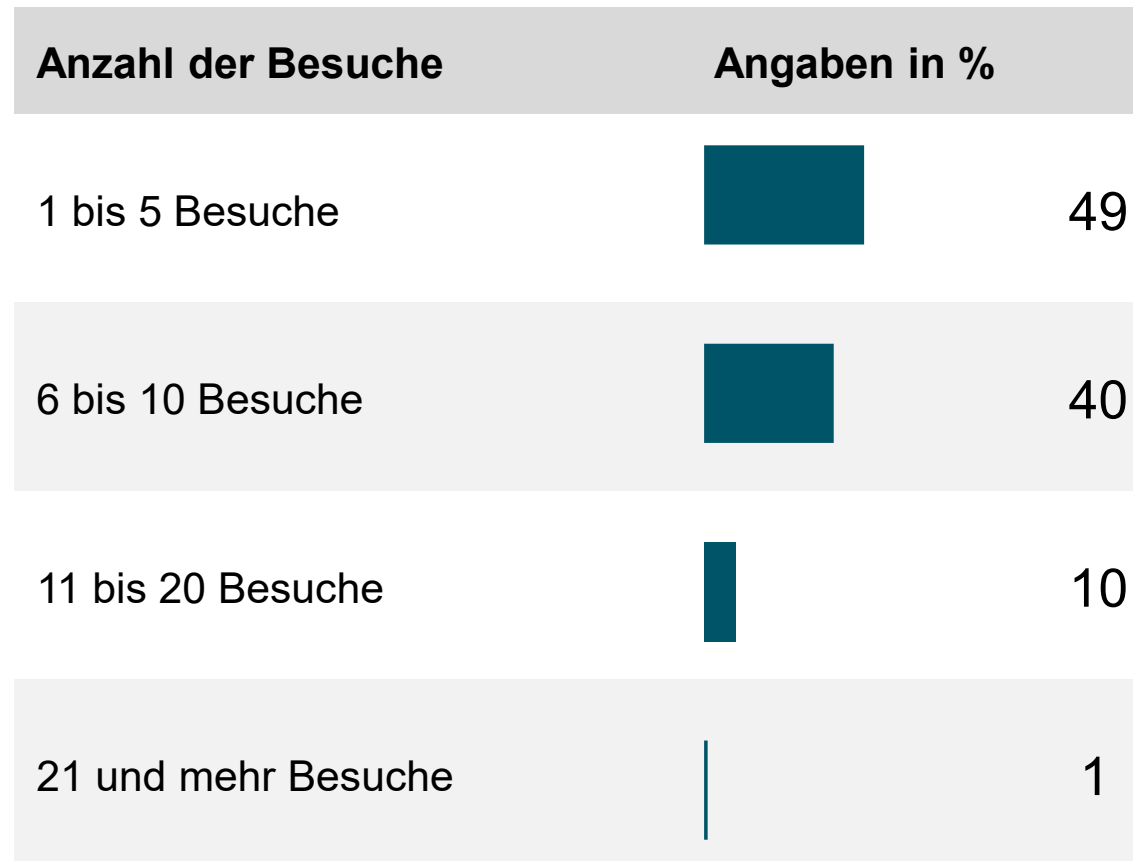
## Ort der Erprobung?



## Gründe für den Verzicht auf die Erprobung eines aufzahlungsfreien Hörgerätes



# 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

Aufzahlungshöhe	Angaben in %
Keine Aufzahlung	16
Bis 1.000 Euro	31
Bis 2.000 Euro	29
Bis 3.000 Euro	15
Bis 4.000 Euro	6
Mehr als 4.000 Euro	3

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

# Ausschlaggebende Gründe für eine aufzahlungs- pflichtige Versorgung mit Hörgeräten nach Geschlecht

## Hauptgründe für Männer

Entscheidungsgründe für Männer	Angaben in %
Private Gebrauchsvorteile	51
Bauform / Größe	49
Subjektive Faktoren (Klang etc.)	44
Berufliche Gebrauchsvorteile	37
Mikrofontechnik / Richtwirkung	31
Mehr Hörprogramme	30
Ästhetische Gründe	23
Mehr Kanäle	21
Bluetooth	18
Funk- / Schnittstellentechnologie	15

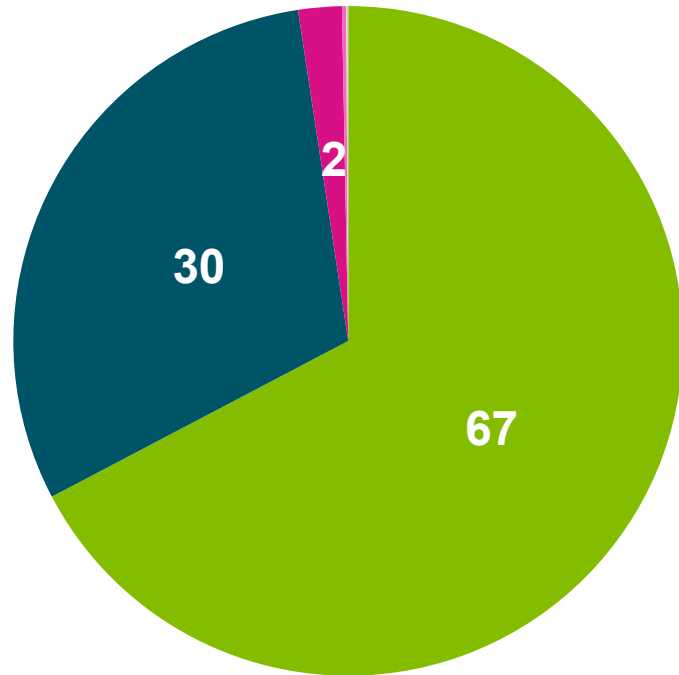
## Hauptgründe für Frauen

Entscheidungsgründe für Frauen	Angaben in %
Bauform / Größe	52
Subjektive Faktoren (Klang etc.)	48
Private Gebrauchsvorteile	48
Berufliche Gebrauchsvorteile	43
Ästhetische Gründe	32
Mikrofontechnik / Richtwirkung	31
Mehr Hörprogramme	27
Mehr Kanäle	16
Funk- / Schnittstellentechnologie	12
Bluetooth	11

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

















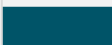
■ sehr zufrieden ■ zufrieden ■ weniger zufrieden ■ unzufrieden ■ Keine Angabe

Zufriedenheit	Angaben in %
sehr zufrieden	67
zufrieden	30
weniger zufrieden	2
unzufrieden	0
keine Angabe	0

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

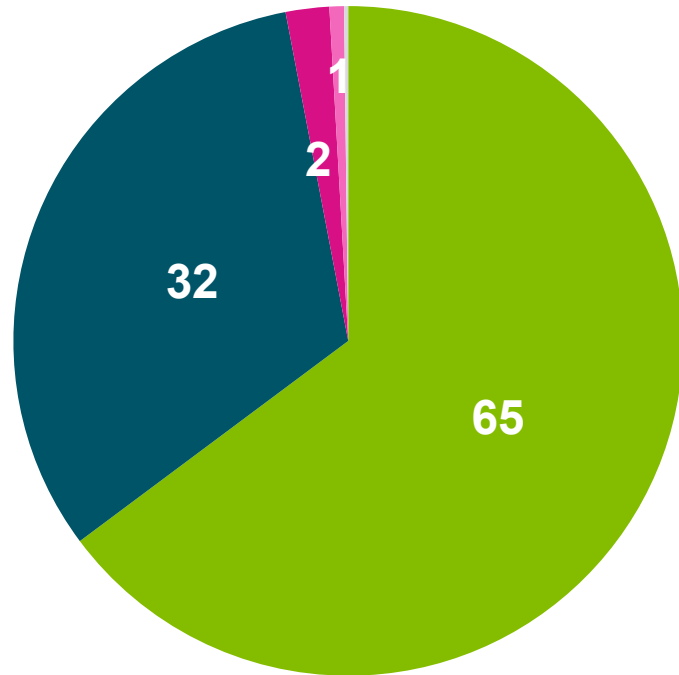
**BARMER**

# Zufriedenheit mit der Hörgeräteversorgung

Wie zufrieden sind die Befragten mit ihren Hörgeräten ...	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe
... in ruhiger Umgebung?	 65%	 33%	1%	1%	0%
... bei Mehrpersonengesprächen?	 24%	 55%	 17%	4%	0%
... bei Gesprächen mit Umgebungsgeräuschen?	 18%	 54%	 22%	7%	0%
... beim Telefonieren?	 33%	 46%	 15%	5%	2%
... beim Fernsehen und Radio hören?	 45%	 46%	6%	2%	1%
... in der generellen Handhabung / Bedienung?	 49%	 47%	3%	1%	0%

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

# Zufriedenheit mit der Beratung und Betreuung durch den Hörakustiker



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

Zufriedenheit	Angaben in %
sehr zufrieden	65
zufrieden	32
weniger zufrieden	2
unzufrieden	1
keine Angabe	0

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

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

Private Aufzahlung	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe
Keine Aufzahlung mit 16%	65%	33%	1%	1%	0%
Bis 1.000 Euro mit 31%	62%	34%	3%	2%	0%
Bis 2.000 Euro mit 29%	68%	29%	3%	1%	0%
Bis 3.000 Euro mit 15%	70%	30%	1%	0%	1%
Bis 4.000 Euro mit 6%	58%	35%	5%	1%	0%
Mehr als 4.000 Euro mit 3%	66%	34%	0%	0%	0%

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.