

Zufriedenheitsbefragung

Diabetiker-Schutzschuhe/orthopädische Schuhe nach Maß

Dezember 2020

BARMER

Was ist ein orthopädischer Maßschuh?

- Orthopädische Maßschuhe sind individuell für den Versicherten gefertigte Schuhe. Diese sind erforderlich, wenn eine Versorgung mit handelsüblichen Schuhen aufgrund einer Fußform- oder Funktionsstörung nicht möglich ist und diese nicht mit einfachen Therapiemitteln wie einer Schuhzurichtung oder mit Einlagen zu beheben sind.
- Orthopädische Maßschuhe werden für den
 - erkrankten,
 - funktionsgestörten oder
 - (form-) fehlerhaften Fußnach besonderem Maß- und Modellverfahren erstellt und über einen individuellen Leisten handwerklich gefertigt.

Was ist ein Diabetiker-Schutzschuh?

- Der Diabetiker-Schutzschuh mit diabetes adaptierter Fußbettung (DAF) ist ein medizinisch-therapeutisches Hilfsmittel und wurde speziell für Menschen mit diabetischem Fußsyndrom entwickelt.
- Der Diabetiker-Schutzschuh schützt den Fuß vor allem indem er
 - Druck vom Fuß fernhält und
 - das Entstehen von neuen Wunden verhindern kann.
- Im Gegensatz zum orthopädischen Schuh, der komplett in handwerklicher Einzelanfertigung aufgebaut wird, handelt es sich hier um einen sogenannten teilkonfektionierten Schuh.
- Der konfektionierte, industriell gefertigte Schuh enthält eine diabetes-adaptierte Fußbettung, die handwerklich über den individuellen Leisten aufgebaut wird.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit orthopädischen Schuhen umfassende Verträge geschlossen. Die Verträge der BARMER regeln, dass die Versicherten von den Vertragspartnern die mit den für sie benötigten handwerklich gefertigten Schuhen versorgt werden, eine individuelle Beratung und die notwendigen Serviceleistungen erhalten.

Die Vertragspartner sind nach den Verträgen dazu verpflichtet, die Versicherten mit für sie geeigneten und medizinisch notwendigen Produkten im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht zu versorgen.

Für die Versorgung mit handwerklich gefertigten Produkten sind von Seiten der Vertragspartner hohe Qualitätsstandards zu erfüllen.

Ob die Versorgungsqualität den vertraglich geregelten Anforderungen entspricht, hat die BARMER mit einer Versichertenbefragung überprüft.

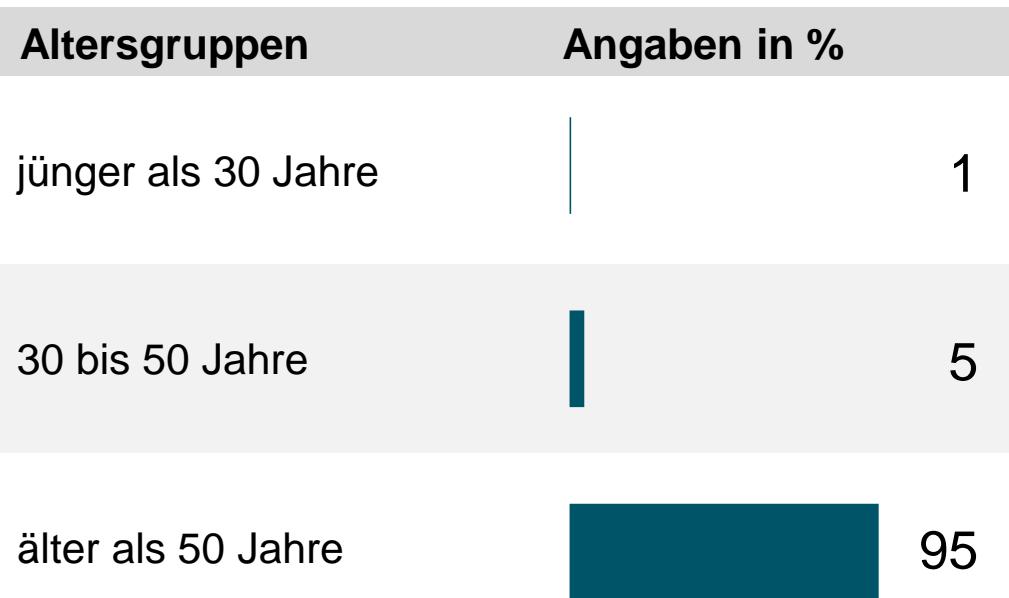
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

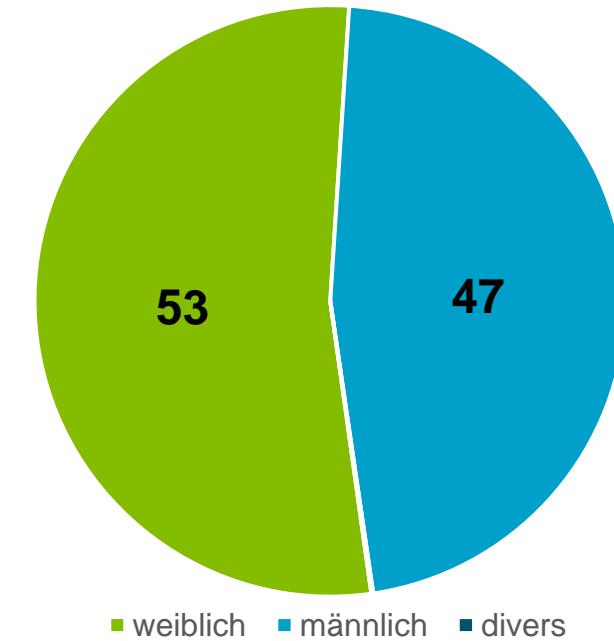
Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	Februar bis März 2020
Grundgesamtheit	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten Mai 2018 bis April 2019 versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 3.000 Fragebögen versendet, von denen 1.994 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 66,5%.
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



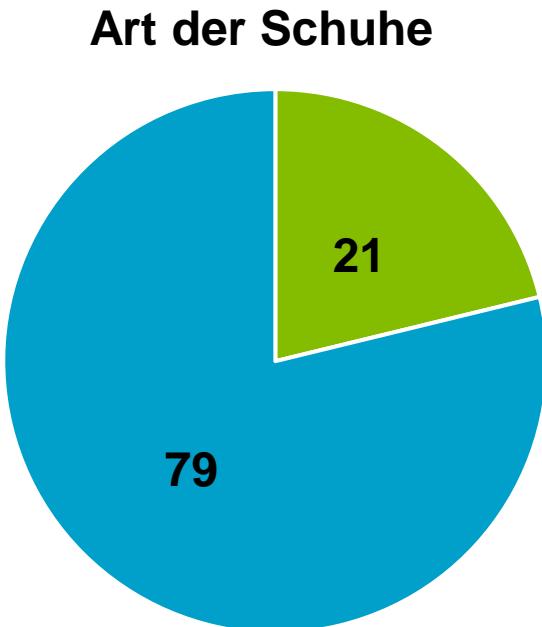
Geschlecht Angaben in %

weiblich	53
männlich	57
divers	0

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.988
Geschlecht?, n=1.988

BARMER

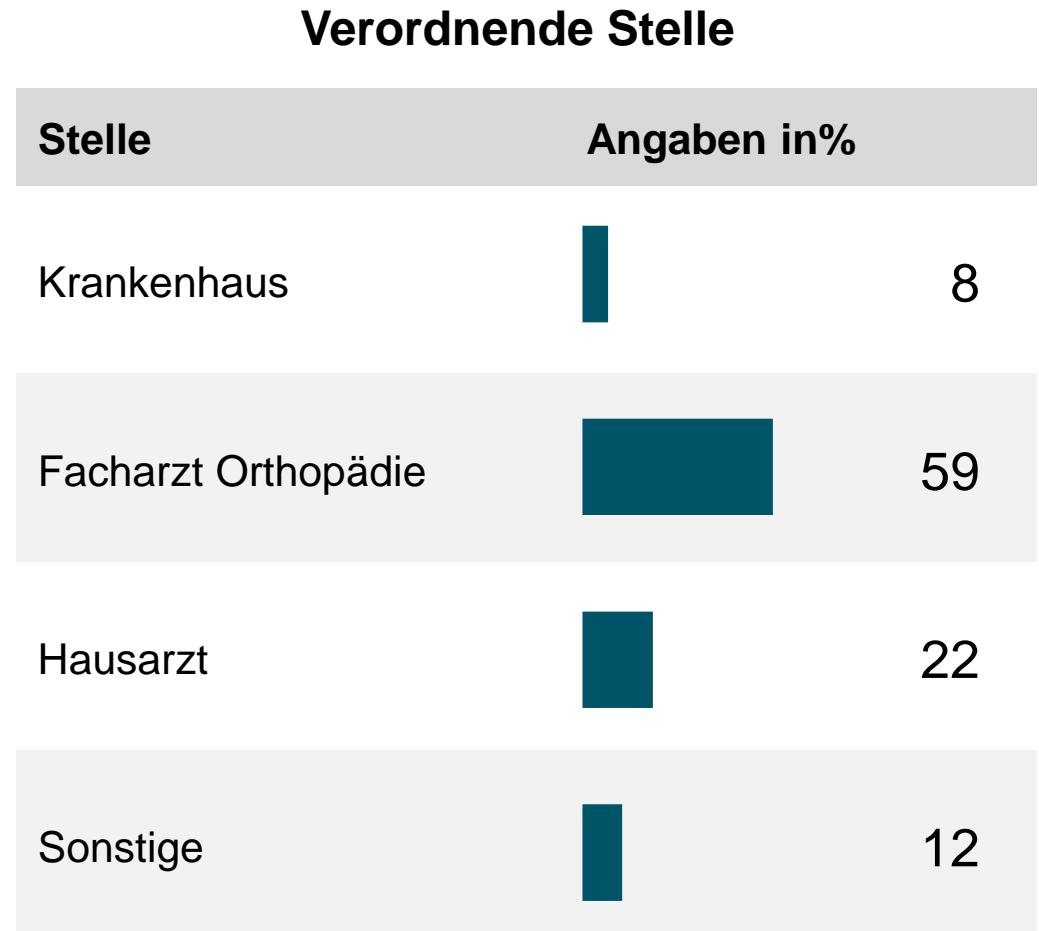
Angaben zur Versorgung [1 von 3]



- Diabetikerschutzschuhe
- Orthopädischer Schuh nach Maß

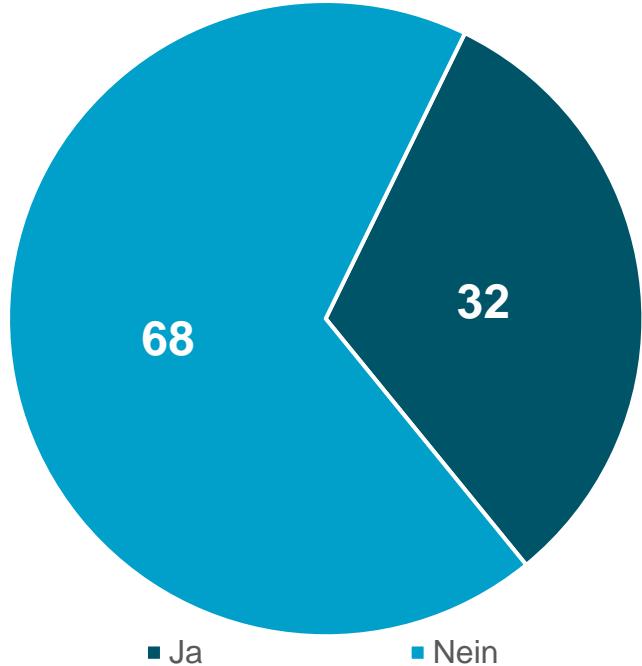
Schuharten	Angaben in %
Diabetikerschutzschuhe	21
Orthopädischer Schuh nach Maß	79

Mit welchen Schuhen wurden Sie versorgt?, n=1.924
Durch wen wurden die orthopädischen Schuhe verordnet?, n=1.844



Angaben zur Versorgung [2 von 3]

Erhalt anderer orthopädischer Hilfsmittel



ja

Versorgung mit zusätzlichen orthopädischen Hilfsmitteln

Zusätzlichen orthopädischen Hilfsmitteln Angaben in %

Einlagen	57
Zurichtung an Ihren eigenen Schuhen	10
Sondereinlagen	16
Diabetes adaptierte Fußbettung	43

Andere orthopädischer Hilfsmittel Angaben in %

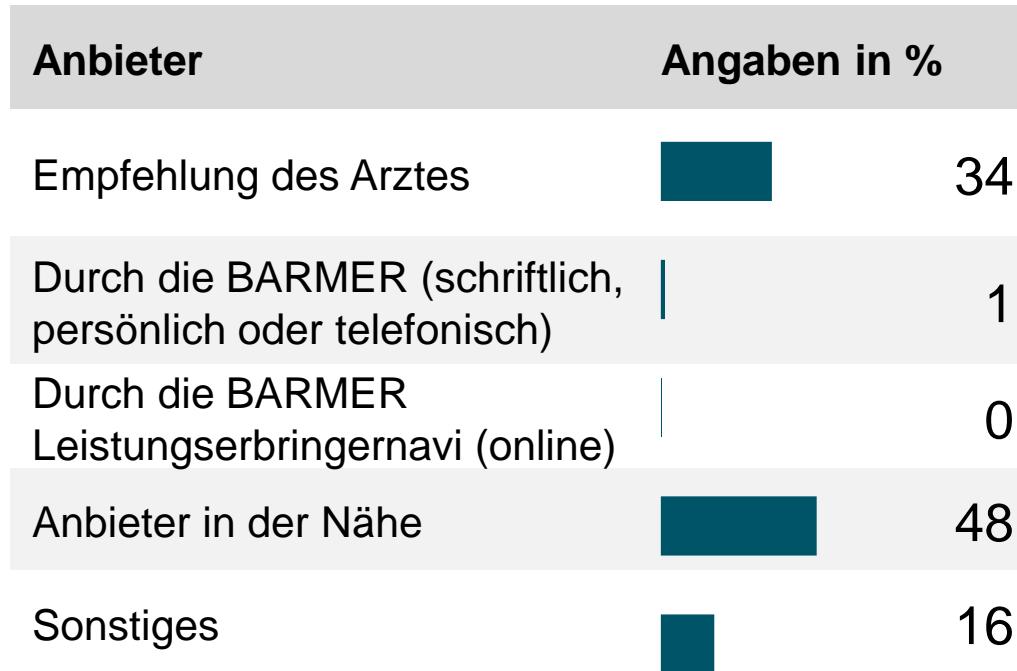
Ja	32
Nein	68

Erhalten Sie neben dem orthopädischen Schuhwerk noch andere orthopädische Hilfsmittel für Ihre Füße?, n=1.927

Nur Befragte, die noch andere orthopädische Hilfsmittel erhalten haben (32%): Mit welchen zusätzlichen orthopädischen Hilfsmitteln für Ihre Füße wurden Sie versorgt? (Mehrfachnennungen möglich), n=610

Angaben zur Versorgung [3 von 3]

Auswahl der Anbieter

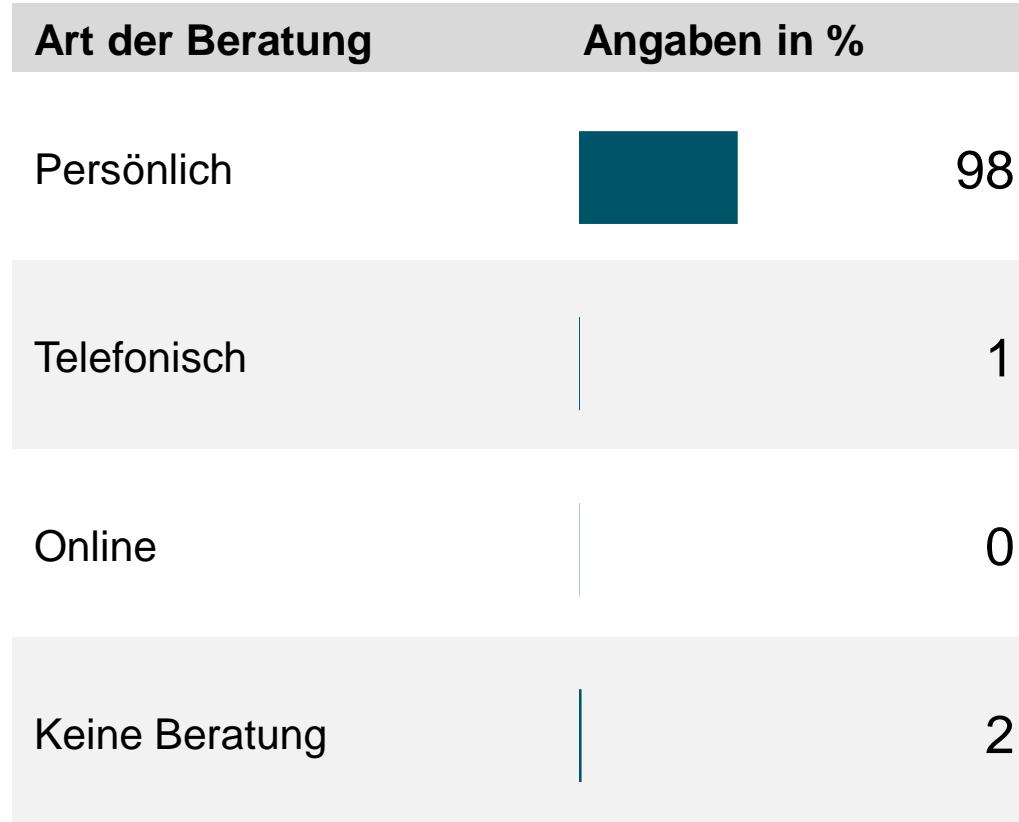


Wie haben Sie Ihren Anbieter für Ihre Schuhversorgung ausgewählt?, n=1.913

BARMER

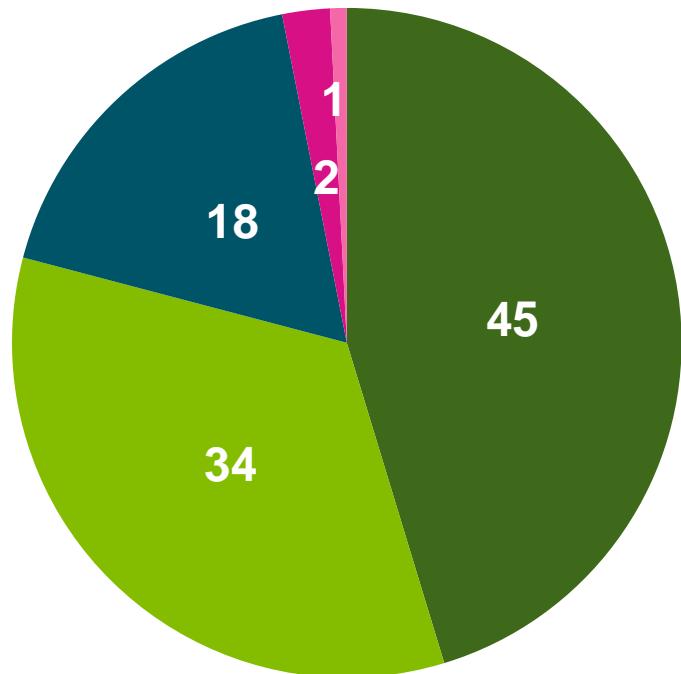
Angaben zur Beratung [1 von 2]

Art der Beratung



Angaben zur Beratung [2 von 2]

Zufriedenheit mit Beratung

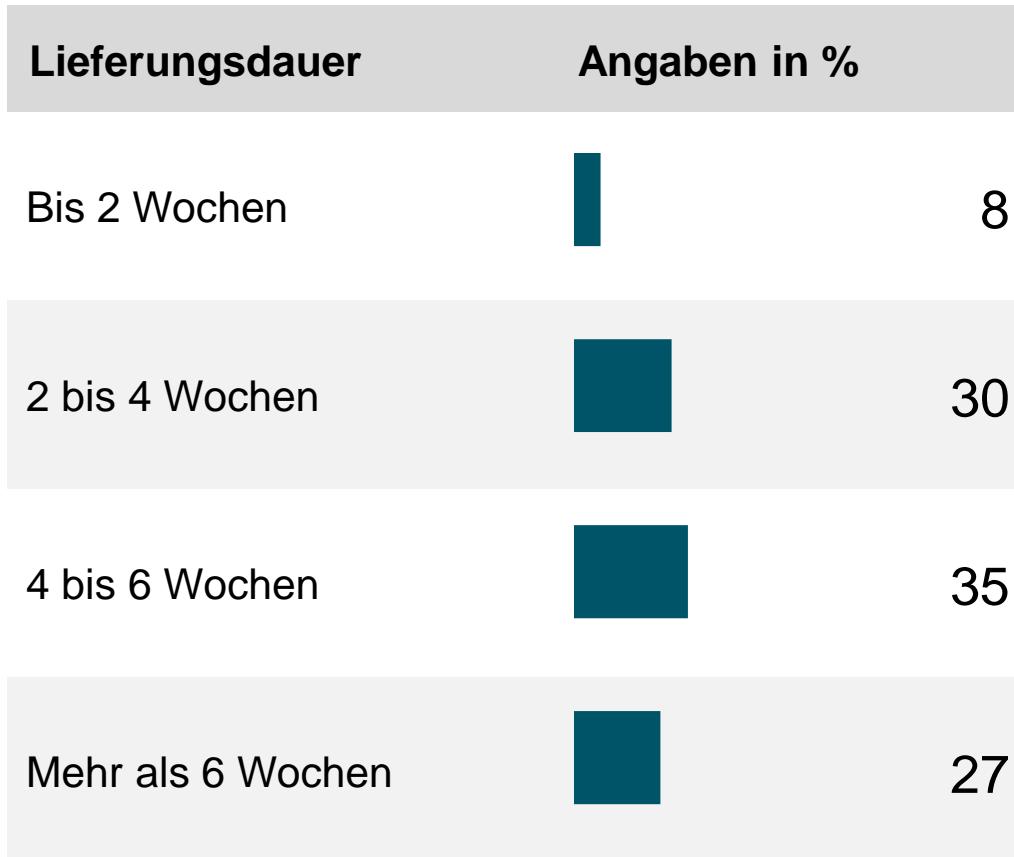


Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	45
sehr zufrieden	34
zufrieden	18
weniger zufrieden	2
unzufrieden	1

Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung?, n=1.962

Angaben zur Lieferung / Abholung [1 von 3]

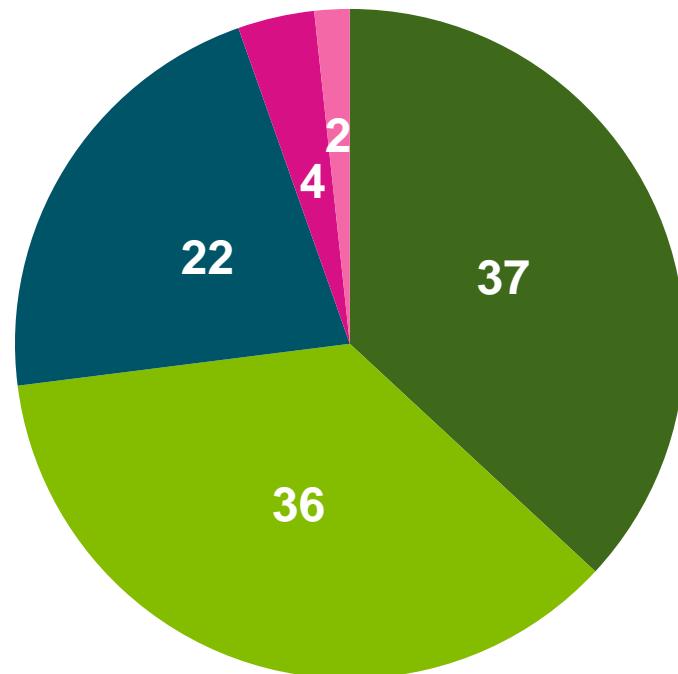
Dauer der Lieferung / Abholung



Wie lange dauerte es von der Abgabe der Verordnung bis zur Lieferung/zur Abholung?, n=1.950

Angaben zur Lieferung / Abholung [2 von 3]

Zufriedenheit mit der Abgabe der Schuhe

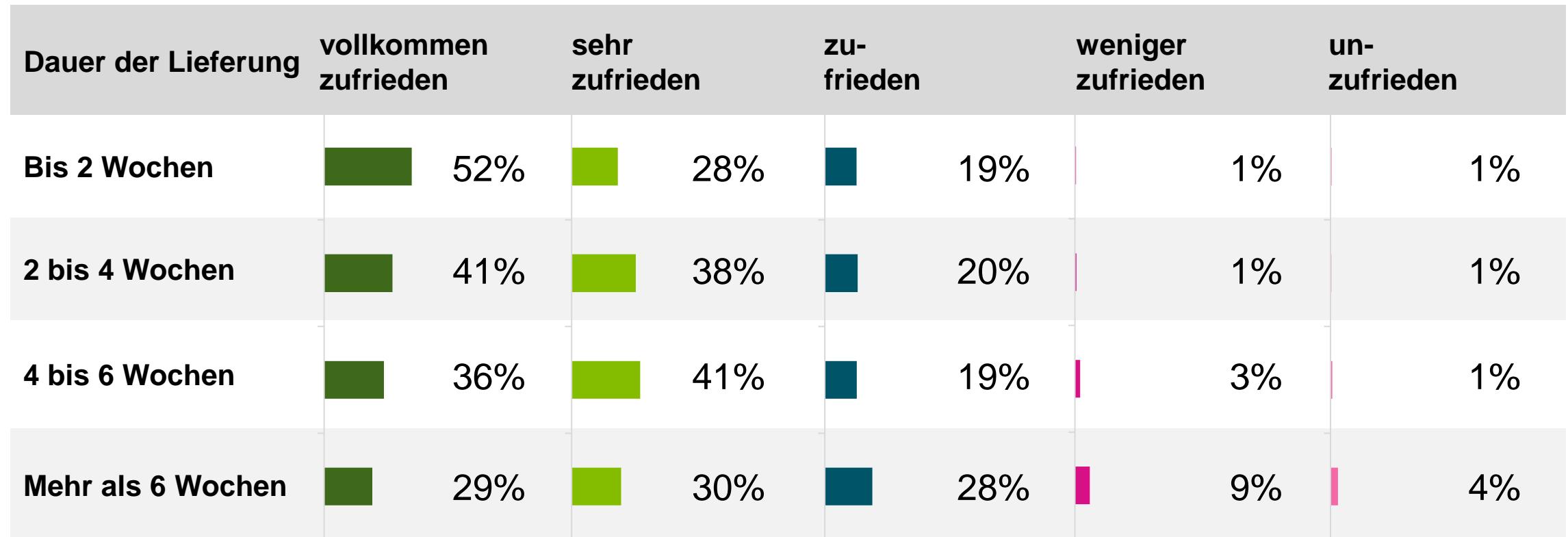


Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	37
sehr zufrieden	36
zufrieden	22
weniger zufrieden	4
unzufrieden	2

Wie zufrieden waren Sie mit der Abgabe Ihrer Schuhe?, n=1.874

BARMER

Angaben zur Lieferung / Abholung [3 von 3]



Vergleich nach unterschiedlicher Lieferdauer: Wie zufrieden waren Sie mit der Abgabe Ihrer Schuhe?

Angaben zur Anpassung

Häufigkeit der Anpassung

Anpassungshäufigkeiten Angaben in %

einmal bis zweimal  82

dreimal bis viermal  15

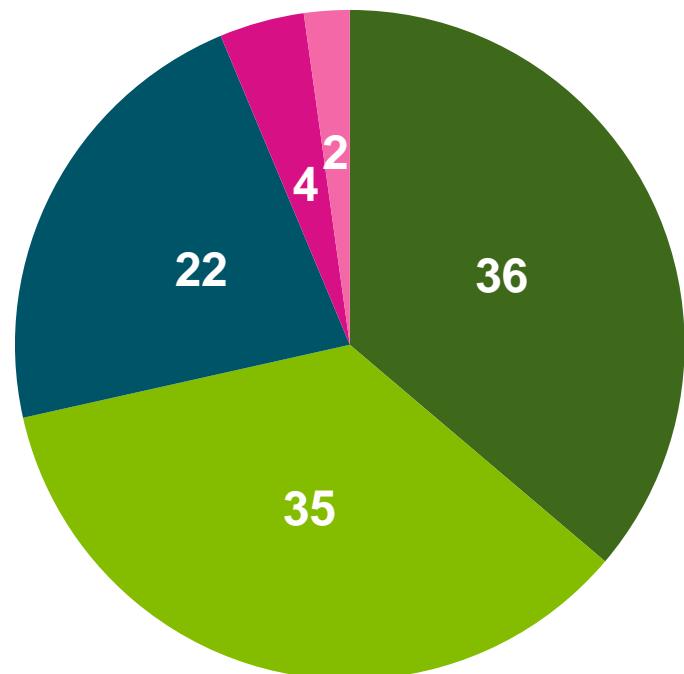
mehr als viermal  3

Wie oft hat eine Anpassung Ihrer Schuhe stattgefunden?, n=1.904

BARMER

Qualität [1 von 2]

Zufriedenheit mit der
Qualität der Schuhe

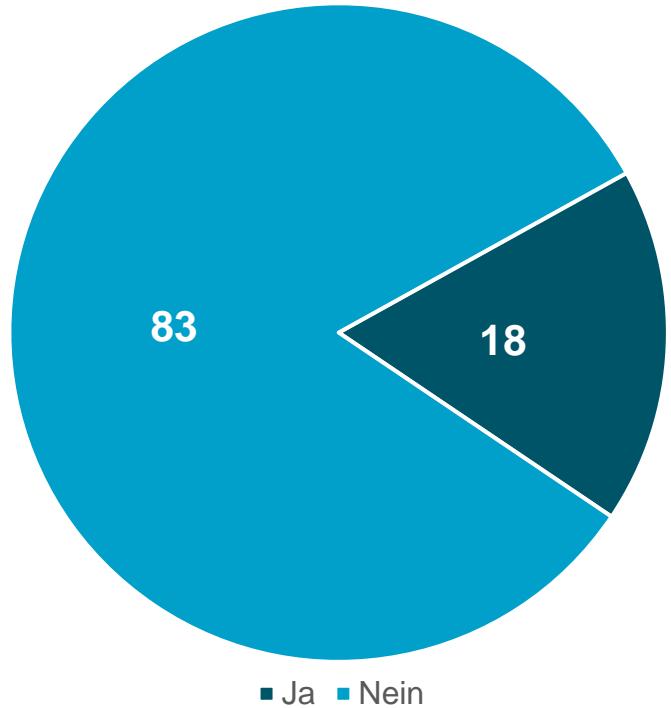


Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität (Passform, Verarbeitung) Ihrer Schuhe?, n=1.959

BARMER

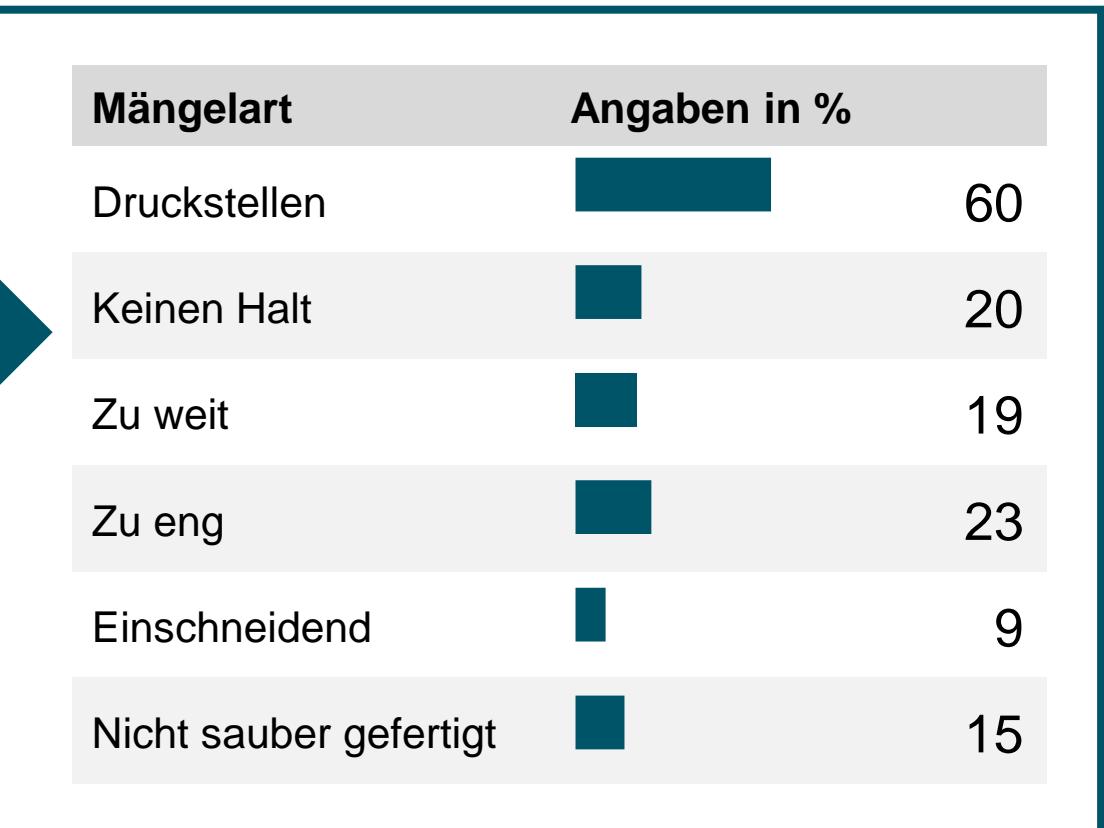
Qualität [2 von 2]

Festgestellte Mängel



ja

Art der Mängel



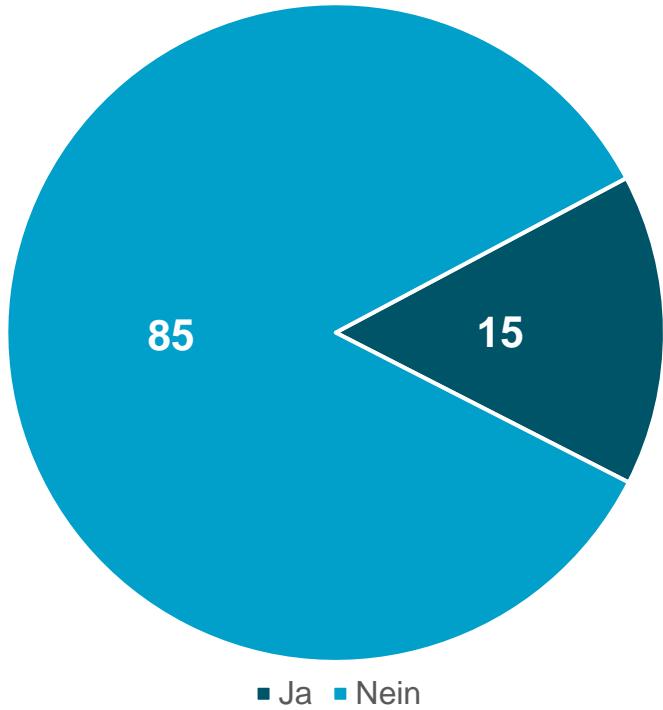
Haben Sie Mängel an Ihren Schuhen festgestellt? , n=1.930

Nur Befragte, die Mängel festgestellt haben (18%): Welche Mängel haben Sie festgestellt?, (Mehrfachnennungen) n=326

BARMER

Wirtschaftliche Aufzahlung [1 von 2]

Zusätzliche Kosten



ja

Höhe der Aufzahlung

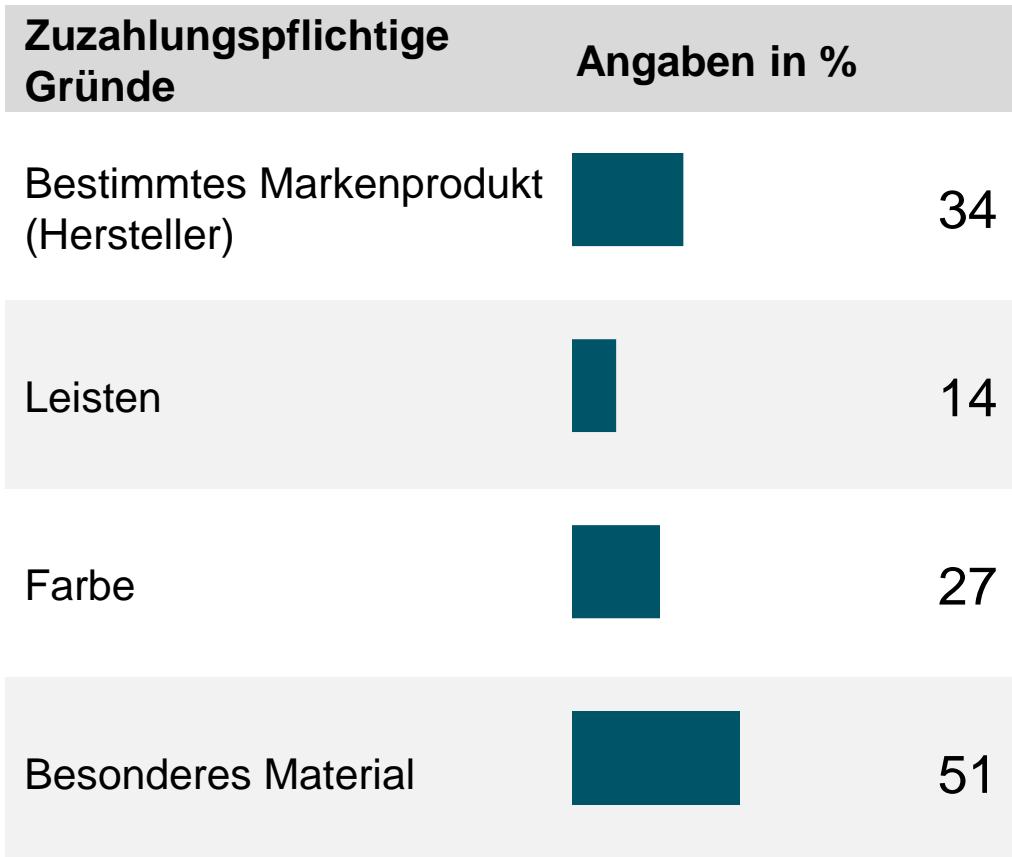


Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung und ohne den Eigenanteil für den Gebrauchsgegenstand Schuh entstanden?, n=1.912

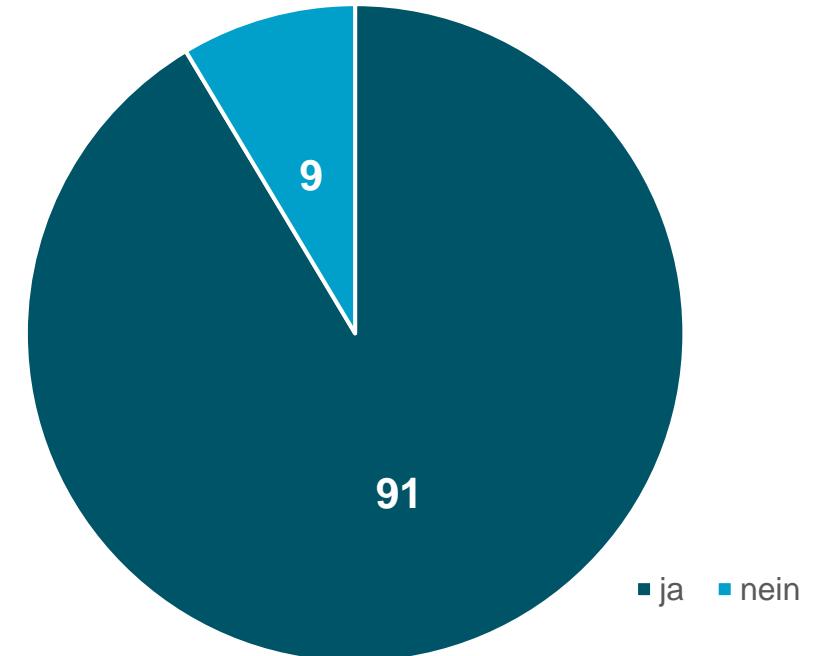
Nur Befragte, denen zusätzliche Kosten entstanden sind (15%): Wie hoch war Ihre Aufzahlung?, n=301

Wirtschaftliche Aufzahlung [2 von 2]

Zuzahlungspflichtige Gründe



Ausreichende Information über zusätzliche Kosten

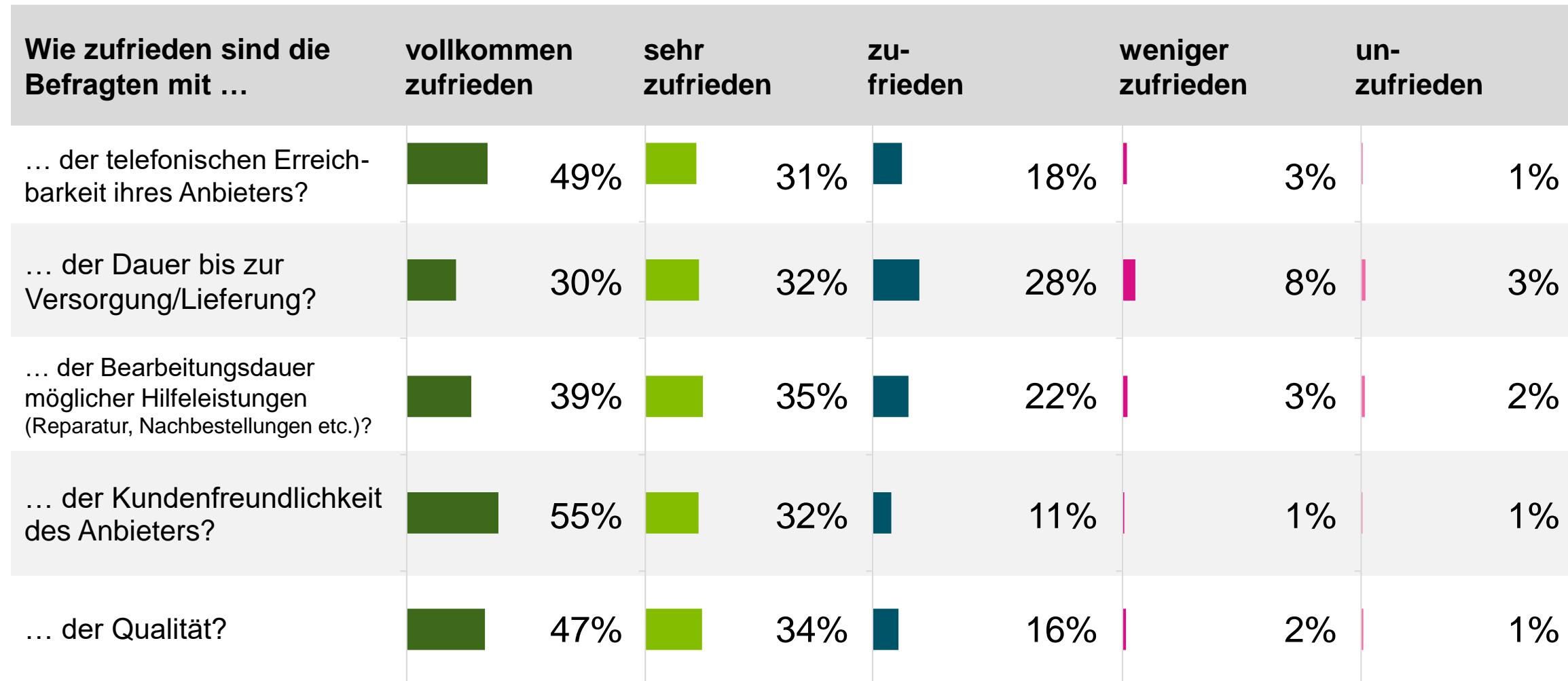


Wenn Sie zusätzliche Kosten (ohne die gesetzliche Zuzahlung und den Eigenanteil für den Gebrauchsgegenstand Schuh) hatten, wofür haben Sie diese bezahlen müssen?, (Mehrfachnennungen); n=140

Hat Sie Ihr Sanitätshaus/Schuhmacher ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=290

BARMER

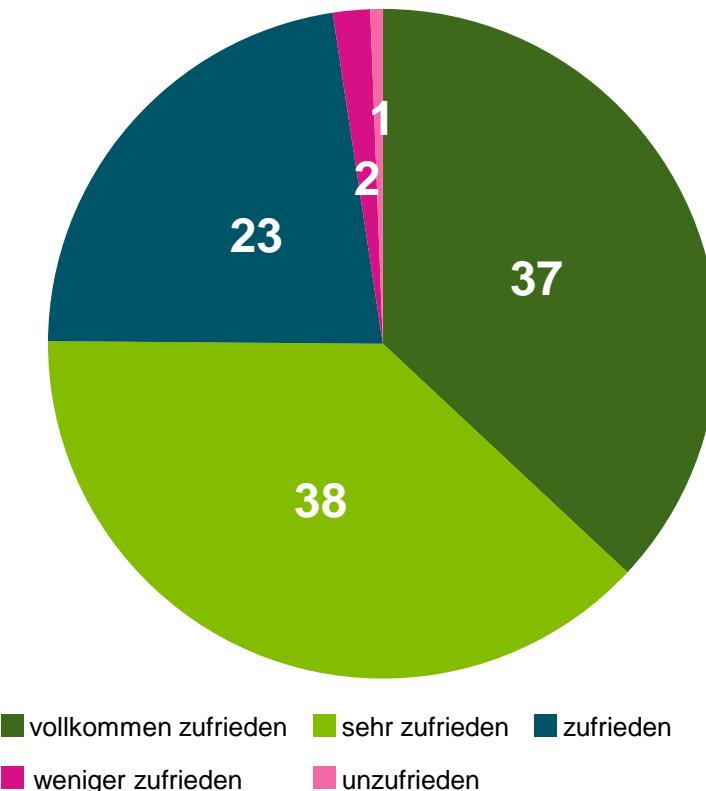
Zufriedenheit



Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Sanitätshauses/Schuhmachers sind?, n=1.424 bis 1.948

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=1.955

BARMER

Unser Fazit

Die Befragungsergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherten.

Die hohe Zufriedenheit spiegelt sich in den Punkten Beratung, Lieferung und Qualität wieder.

Die Versorgungsverträge der BARMER werden somit den Anforderungen an eine umfassende und qualitativ hochwertige Versorgung gerecht.

Die Thematik der wirtschaftlichen Aufzählungen werden wir im Rahmen der vertraglichen Weiterentwicklung mit unseren Vertragspartnern diskutieren.

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 Entwicklungen im Bereich orthopädischer Maßschuhe Rechnung tragen.