

Zufriedenheitsbefragung

zur Versorgung mit Bandagen

August 2023

BARMER

Was sind Bandagen?

Bandagen sind körperteilumschließende oder körperteilanliegende, meist konfektionierte Hilfsmittel. Ihre Funktion ist es, komprimierend und/oder funktionssichernd zu wirken. Sie stabilisieren und stützen, fixieren den Bewegungsapparat auf bestimmte Bewegungsrichtungen und entlasten Gelenke und Bänder. Bandagen bestehen überwiegend aus weichen Textilien und/oder anderen flexiblen Materialien.

Bandagen dienen überwiegend der Behandlung von akuten, aber auch von dauerhaft anhaltenden Weichteilerkrankungen an Armen, Beinen und am Körper.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit Bandagen einen umfassenden Vertrag mit verschiedenen Leistungserbringergemeinschaften geschlossen. Der Vertrag der BARMER regelt, dass die Versicherten eine qualitätsgesicherte Versorgung erhalten. Neben einer hochwertigen Bandage sind auch alle notwendigen Serviceleistungen, wie zum Beispiel die Beratung, die persönliche Abgabe und Einweisung vereinbart. Alle Vertragspartner sind anhand der vertraglichen Regelungen dazu verpflichtet, die vereinbarte Versorgungsqualität sicherzustellen und die Versicherten im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht zu versorgen.

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

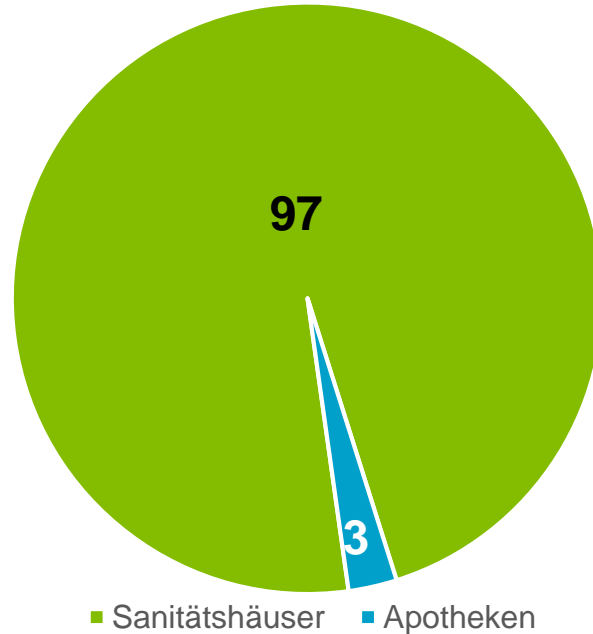
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

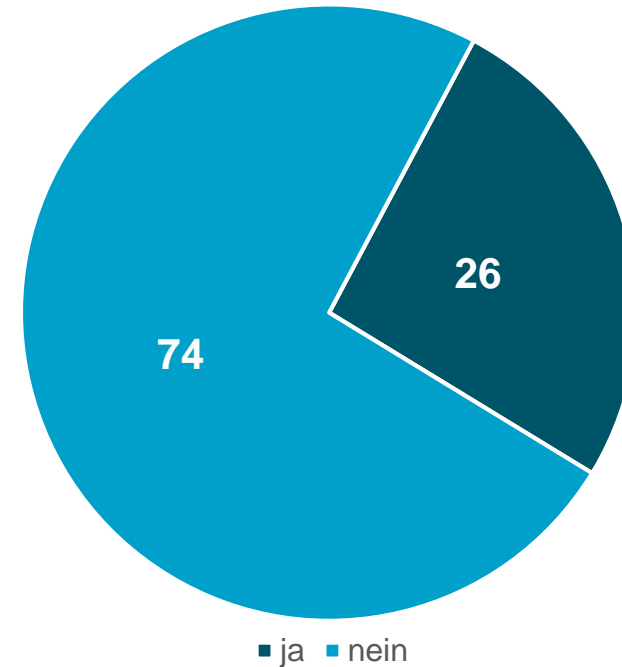
| | |
|------------------------|---|
| Methode | Hybrid-Befragung (schriftlich und online) |
| Zeitraum der Befragung | Juni bis Juli 2023 |
| Grundgesamtheit | Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten im Zeitraum von Oktober 2022 bis März 2023 durch den Sanitätsfachhandel und Apotheken versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung. |
| Rücklaufquote | Insgesamt wurden 10.000 Fragebögen an Versicherte der BARMER versendet, von denen 3.130 den schriftlichen Fragenbogen zurückgesendet und 418 an der Onlinebefragung teilgenommen haben. Das entspricht einer Beteiligungsquote von 35,5%. |
| 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. |

Stichproben-Profil: Angaben zur Person – TEIL 1

Leistungserbringer?, n=3.548



Mehrkosten?, n=3.546



Stichproben-Profil: Angaben zur Person – TEIL 2

Bandagenart?, n=3.546

| Bandagenart | Angaben in % |
|--|--------------|
| Bandagen zur Sprunggelenk-Weichteilkompression | 16 |
| Kniebandagen zur Weichteilkompression | 47 |
| Beinbandagen zur Kompression | 1 |
| Handgelenk-Kompressionsbandagen | 15 |
| Ellenbogen-Kompressionsbandagen mit Pelotte(n) | 13 |
| Sonstige Leibbinden | 2 |
| Maßgefertigte Leibbinden | 2 |
| Brustgürtel/Kompressionsbrustbandagen | 4 |

Bundesland?, n=3.546

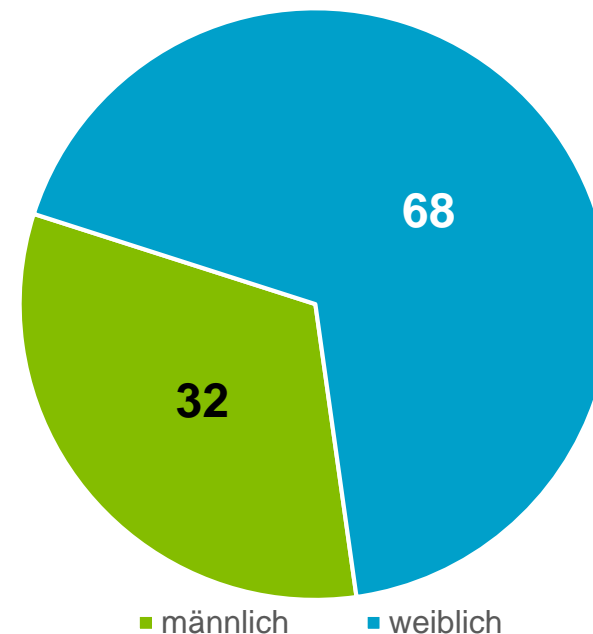
| Bundesland | Angaben in % |
|------------------------|--------------|
| Baden-Württemberg | 8 |
| Bayern | 14 |
| Berlin | 6 |
| Brandenburg | 4 |
| Bremen | 1 |
| Hamburg | 2 |
| Hessen | 9 |
| Mecklenburg-Vorpommern | 3 |
| Niedersachsen | 8 |
| Nordrhein-Westfalen | 27 |
| Rheinland-Pfalz | 5 |
| Saarland | 1 |
| Sachsen | 3 |
| Sachsen-Anhalt | 3 |
| Schleswig-Holstein | 4 |
| Thüringen | 2 |

Stichproben-Profil: Angaben zur Person – TEIL 3

Altersgruppe?, n=3.546

| Altersgruppen | Angaben in % |
|-----------------|--------------|
| 0 bis 9 Jahre | 0 |
| 10 bis 19 Jahre | 4 |
| 20 bis 29 Jahre | 3 |
| 30 bis 39 Jahre | 5 |
| 40 bis 49 Jahre | 8 |
| 50 bis 59 Jahre | 20 |
| 60 bis 69 Jahre | 24 |
| 70 bis 79 Jahre | 21 |
| über 80 Jahre | 15 |

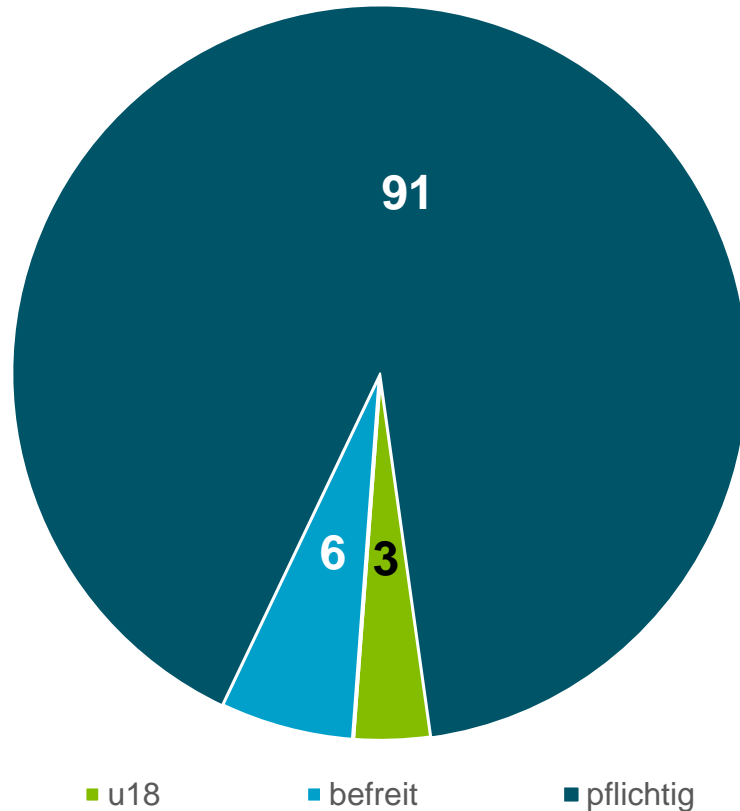
Geschlecht?, n=3.545



| Geschlecht | Angaben in % |
|------------|--------------|
| männlich | 32 |
| weiblich | 68 |

Stichproben-Profil: Angaben zur Person – TEIL 4

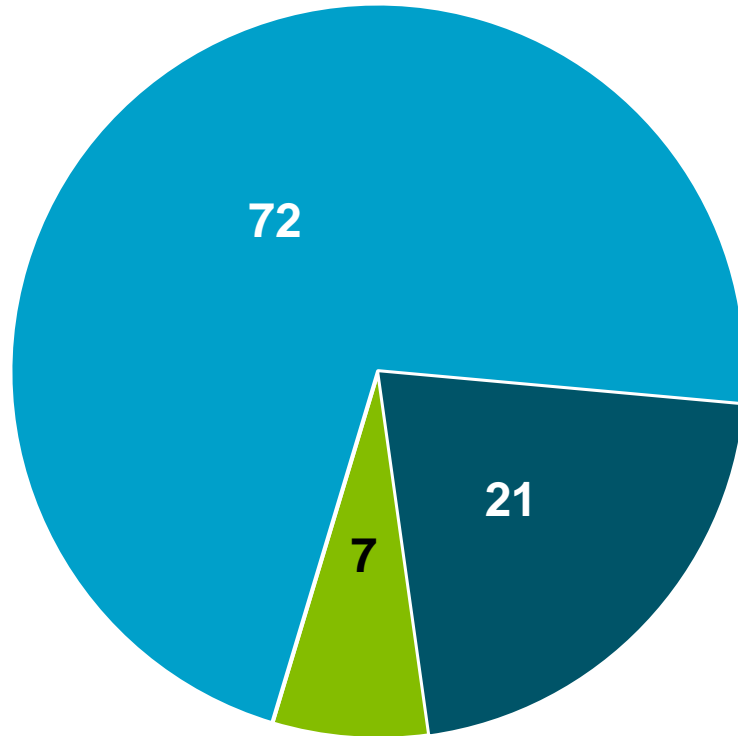
Zuzahlungsbefreiung, n=3.545



| Zuzahlungsbefreiung | Angaben in % |
|---------------------|--------------|
| u18 | 3 |
| befreit | 6 |
| pflichtig | 91 |

Rezeptausstellung – TEIL 1

Wer hat das Rezept für die Bandage ausgestellt?, n=3.477

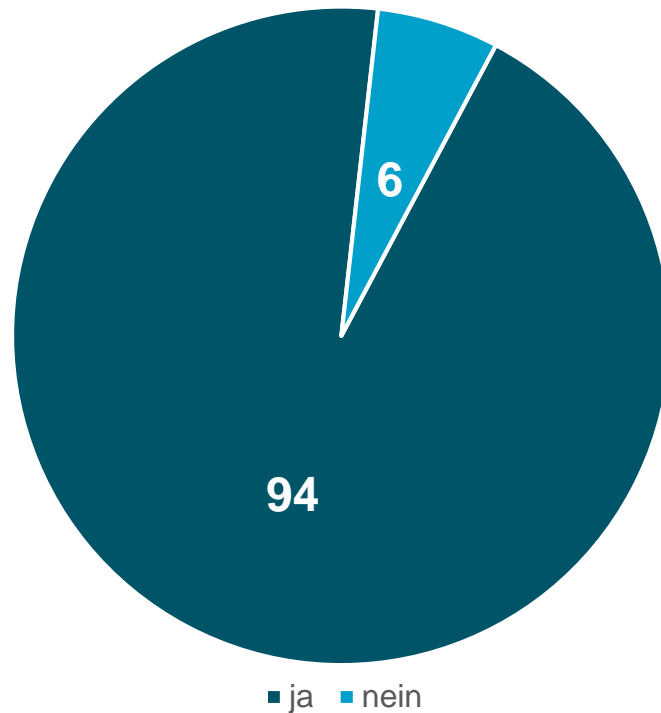


■ Krankenhaus/Fachklinik ■ Facharztpraxis ■ Hausarztpraxis

| Rezept wurde ausgestellt durch ... | Angaben in % |
|------------------------------------|--------------|
| Krankenhaus / Fachklinik | 7 |
| Facharztpraxis | 72 |
| Hausarztpraxis | 21 |

Rezeptausstellung – TEIL 2

Wurde das Rezept den Befragten ausgehändigt?, n=3.519



| Ausgehändigtes Rezept | Angaben in % |
|-----------------------|--------------|
| ja | 94 |
| nein | 6 |

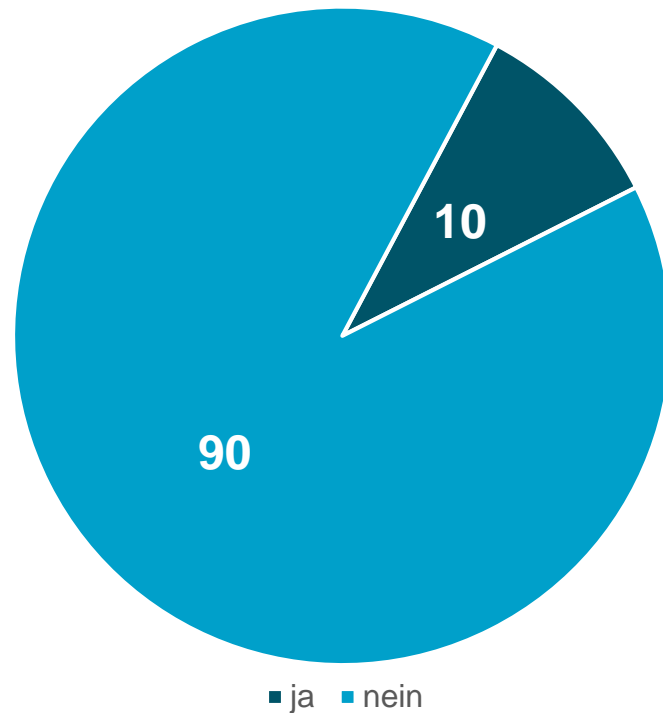
Anbietersauswahl

Wie haben die Befragten ihren Anbieter für die Bandage ausgewählt?, n=3.478

| Anbietersauswahl | Angaben in % |
|---|--------------|
| Empfehlung des Arztes/der Ärztin | 21 |
| durch die BARMER (schriftlich, persönlich oder telefonisch) | 0 |
| durch das BARMER Leistungserbringernavi (online) | 0 |
| eigene Auswahl (z.B. Anbieter in der Nähe) | 72 |
| Arztpraxis oder Krankenhaus kümmerte sich um die Versorgung | 7 |

Verordnung

Wurden auf dem Rezept mehrere gleichartige Bandagen verordnet?, n=3.519



| Verordnung mehrerer gleichartiger Bandagen | Angaben in % |
|--|--------------|
| ja | 10 |
| nein | 90 |

Mehrfachausstattung

Warum wurde die Mehrfachausstattung notwendig?, n=343

| Gründe für Mehrfachausstattung | Angaben in % |
|--------------------------------------|--------------|
| Wechselversorgung aus Hygienegründen | 39 |
| Beidseitige Versorgung | 61 |

Notwendigkeit

Weshalb wurde die Bandage notwendig?, n=3.363

| Notwendigkeit der Bandage | Angaben in % |
|---|--------------|
| Nachsorge nach einer Operation | 14 |
| Behandlung einer Verletzung ohne Operation (z.B. Prellung oder Zerrung) | 26 |
| Behandlung einer Erkrankung ohne Verletzung/ Operation (z.B. „Tennisarm“ oder Arthrose) | 49 |
| Vorsorge vor <u>erneuten</u> Verletzungen oder Erkrankungen | 6 |
| Allgemeine Vorsorge ohne vorangegangene Verletzung/ Erkrankung (z.B. zum Sport) | 6 |

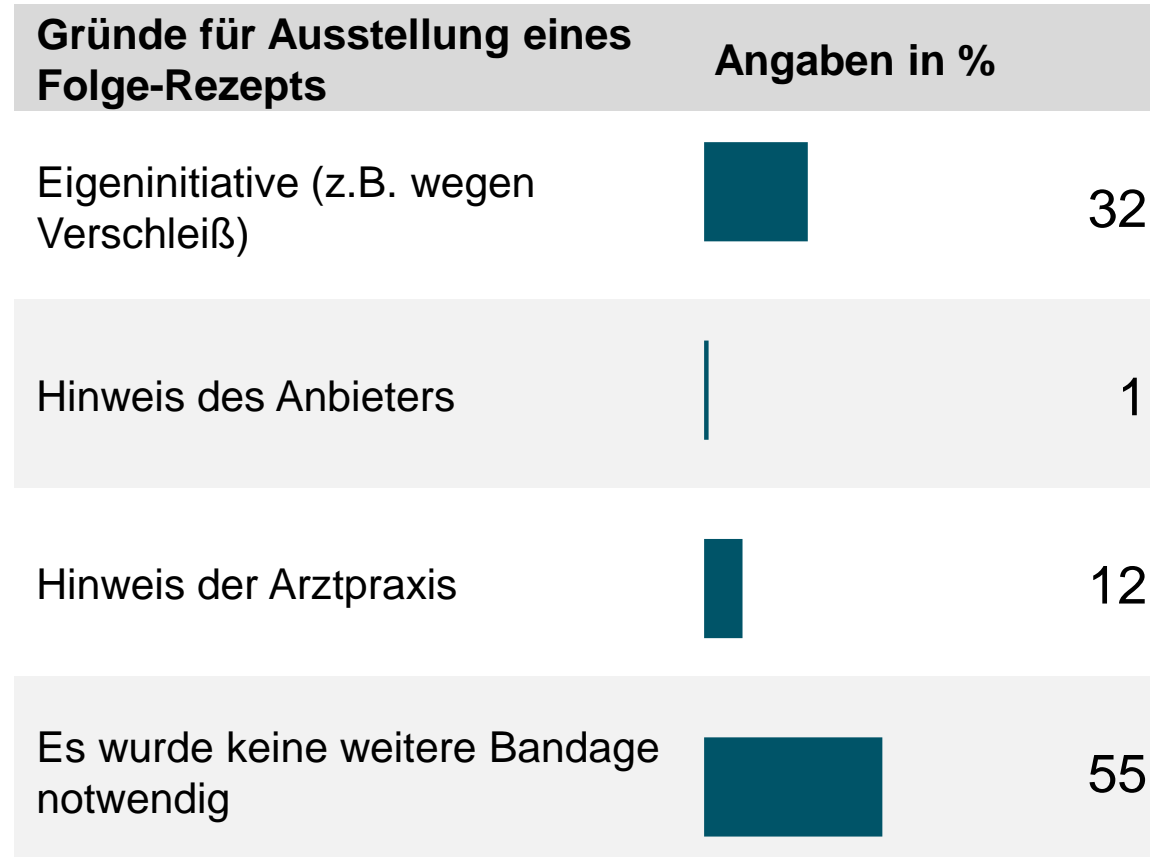
Tragedauer

Wie lange soll die Bandage getragen werden?, n=3.180

| Tragedauer der Bandage | Angaben in % |
|------------------------|--------------|
| bis 2 Wochen | 4 |
| 2 bis 4 Wochen | 10 |
| 4 bis 8 Wochen | 18 |
| 8 bis 12 Wochen | 10 |
| länger als 12 Wochen | 13 |
| dauerhaft | 46 |

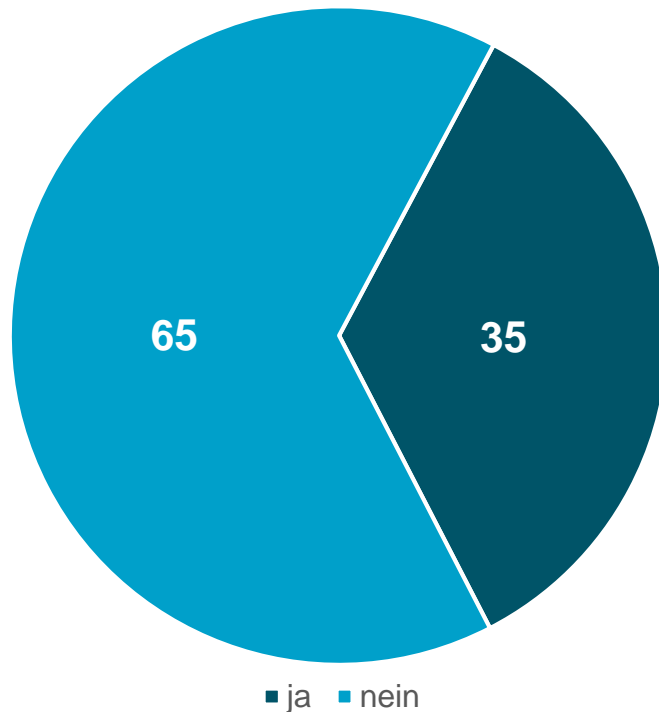
Gründe für Folge-Rezept

Was bewegt die Befragten dazu, sich ein Folge-Rezept für die bereits vorhandene Bandage ausstellen zu lassen?, n=3.120



Wirtschaftliche Aufzählung

Sind den Befragten im Rahmen ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung, entstanden?, n=3.435



| Entstandene Zuzahlung | Angaben in % |
|-----------------------|--------------|
| Ja | 35 |
| Nein | 65 |

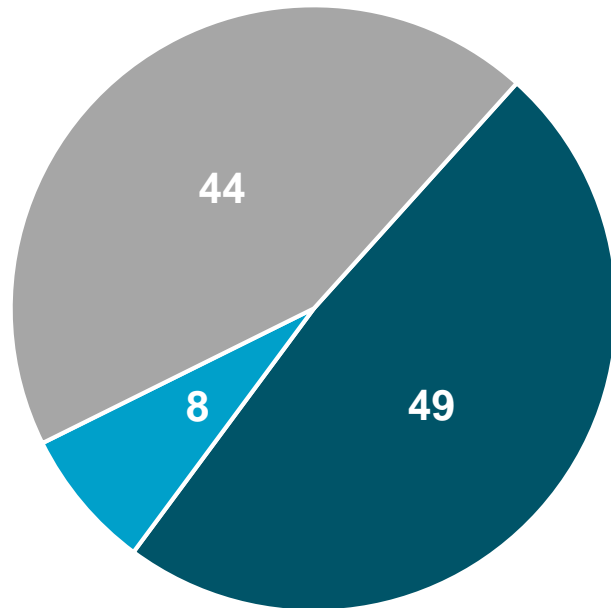
Höhe der wirtschaftlichen Aufzahlung

Wie hoch war die Aufzahlung (ohne die gesetzliche Zuzahlung)?, n=1.164

| Höhe der Aufzahlung | Angaben in % |
|---------------------|--------------|
| bis 10 € | 18 |
| 11 bis 20 € | 33 |
| 21 bis 30 € | 27 |
| 31 bis 40 € | 12 |
| 41 bis 50 € | 5 |
| mehr als 50 € | 5 |

Angebot einer mehrkostenfreien Versorgung

Hat der Anbieter den Befragten eine mehrkostenfreie Versorgung angeboten?,
n=1.195



- ja, eine mehrkostenfreie Bandage
- ja, mehrere mehrkostenfreie Bandagen
- nein

| Angebot einer mehrkostenfreien Versorgung | Angaben in % |
|---|--------------|
| ja, <u>eine</u> mehrkostenfreie Bandage | 49 |
| ja, <u>mehrere</u> mehrkostenfreie Bandagen | 8 |
| nein | 44 |

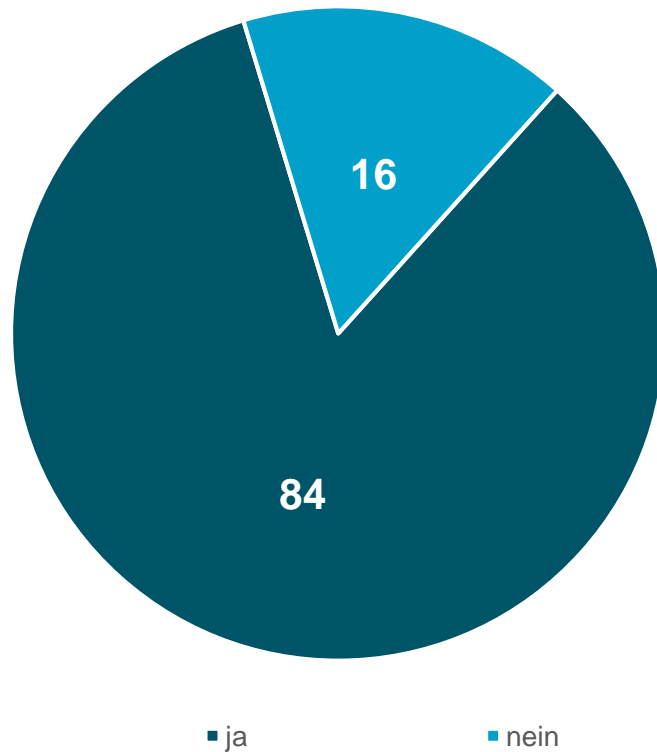
Gründe für Mehrkosten

Wofür haben die Befragten die Mehrkosten bezahlen müssen?, n=1.130

| Gründe für die Mehrkosten | Angaben in % |
|---|--------------|
| Eigener Wunsch, z.B. bestimmtes Markenprodukt, besondere Farbe, besonderes Material, besserer Komfort | 48 |
| Empfehlung des Anbieters, da das mehrkostenfreie Produkt nicht die gewünschte Wirksamkeit hat | 24 |
| Mehrkostenfreie Versorgung war laut Anbieter nicht möglich | 11 |
| Der Grund für die Mehrkosten wurde mir vom Anbieter nicht genannt | 17 |

Informationen zu zusätzlichen Kosten

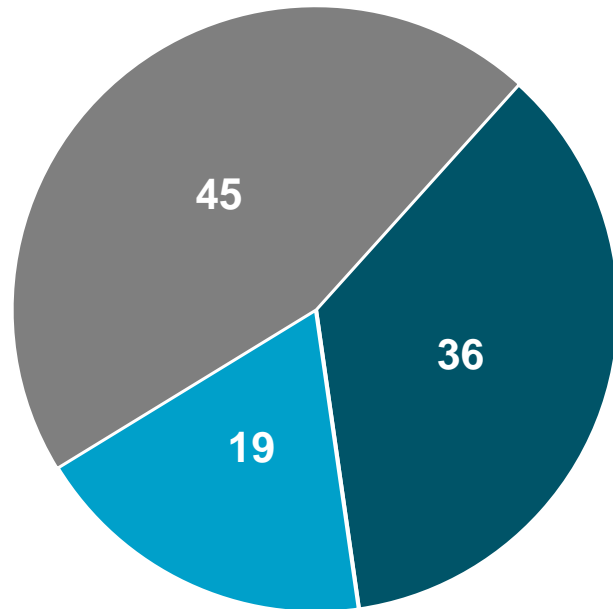
Hat der Anbieter die Befragten im Rahmen eines Beratungsgesprächs vor der Entscheidung zum gewählten Produkt ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=1.211



| Information über zusätzliche Kosten | Angaben in % |
|-------------------------------------|--------------|
| ja | 84 |
| nein | 16 |

Mehrkostenerklärung

Haben die Befragten eine Mehrkostenerklärung erhalten und unterschrieben?, n=1.209

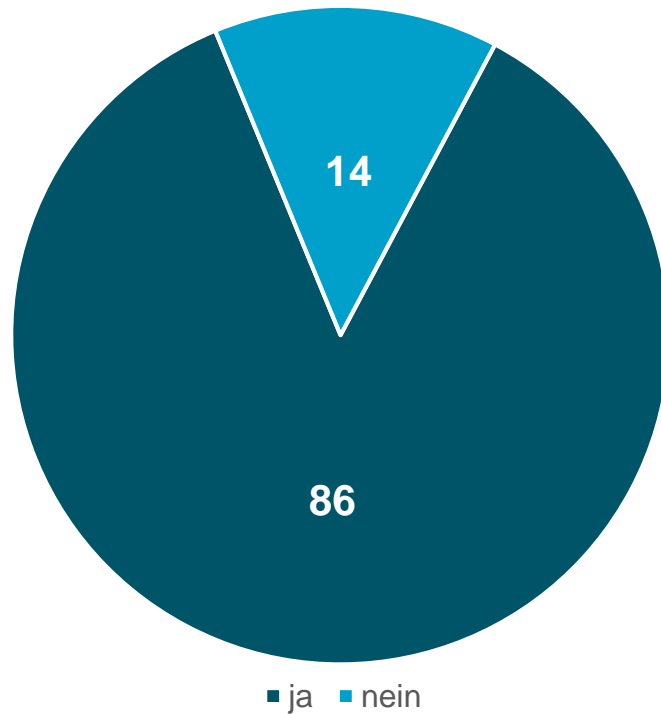


■ ja ■ nein ■ Ich weiß es nicht mehr

| Erhaltene und unterschriebene Mehrkostenerklärung | Angaben in % |
|---|--------------|
| ja | 36 |
| nein | 19 |
| Ich weiß es nicht mehr | 45 |

Beratung – Teil 1

Wurden die Befragten vor Erhalt der Bandage beraten?, n=3.502



| Beratung vor Erhalt der Bandage | Angaben in % |
|---------------------------------|--------------|
| ja | 86 |
| nein | 14 |

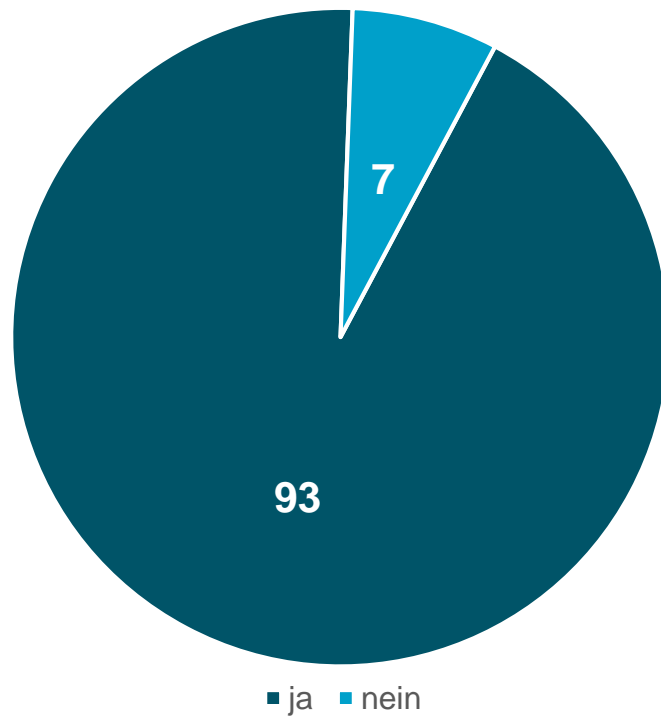
Beratung – Teil 2

Wie erfolgte die Beratung?, n=2.941

| Form der Beratung | Angaben in % |
|--|--------------|
| persönlich, in den Geschäftsräumen des Anbieters | 97 |
| persönlich, zuhause durch den Anbieter | 3 |
| telefonisch | 1 |
| online | 0 |

Beratung – Teil 3

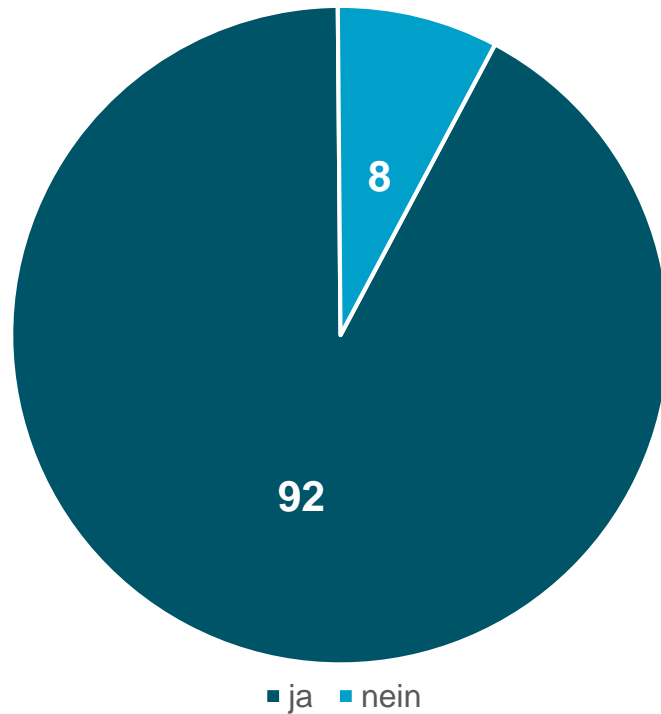
Haben sich die Befragten ausreichend beraten gefühlt?, n=3.380



| Ausreichende Beratung | Angaben in % |
|-----------------------|--------------|
| ja | 93 |
| nein | 7 |

Vermessung

Wurde für die Auswahl der Bandage Maß genommen?, n=3.451



| Maß genommen | Angaben in % |
|--------------|--------------|
| ja | 92 |
| nein | 8 |

Lieferung

Wie lange dauerte es von der Abgabe des Rezepts bis zum Erhalt der Bandage?,
n=3.416

| Dauer der Lieferung nach Rezeptabgabe | Angaben in % |
|---------------------------------------|--------------|
| taggleich | 66 |
| bis zu 1 Woche | 24 |
| 2 Wochen | 8 |
| 3 bis 4 Wochen | 2 |
| länger als 4 Wochen | 1 |

Form der Lieferung

Wie haben die Befragten ihre Bandage erhalten?, n=3.431

| Form der Lieferung | Angaben in % |
|---|--------------|
| Selbstabholung vor Ort beim Anbieter | 91 |
| sonstiger Lieferservice (z.B. Post, DHL, Spedition) | 2 |
| persönliche Auslieferung durch den Anbieter | 2 |
| Abgabe in der Arztpraxis/Klinik | 5 |

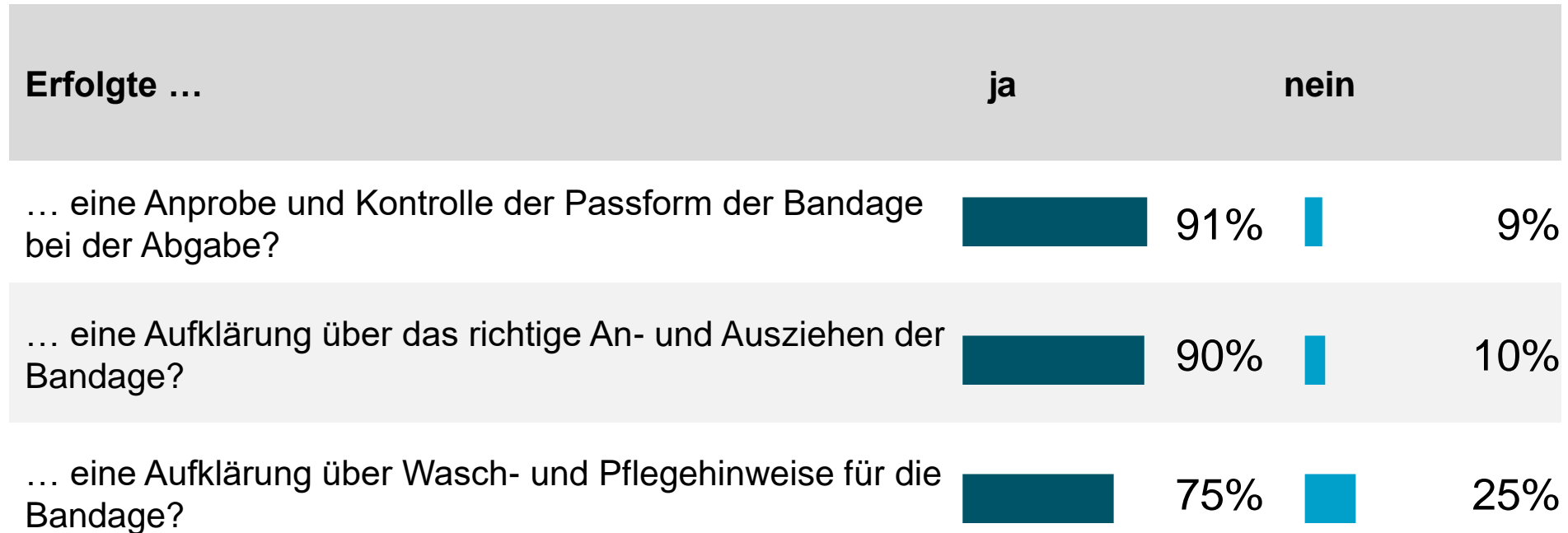
Einweisung

Wo hat die Einweisung in die Nutzung der Bandage stattgefunden?, n=3.440

| Ort der Einweisung in die Nutzung | Angaben in % |
|--|--------------|
| in den Geschäftsräumen des Anbieters | 87 |
| zu Hause | 2 |
| am Telefon | 0 |
| online | 0 |
| in der Arztpraxis/ Klinik | 7 |
| keine Einweisung, da nur Abholung/ Lieferung | 4 |

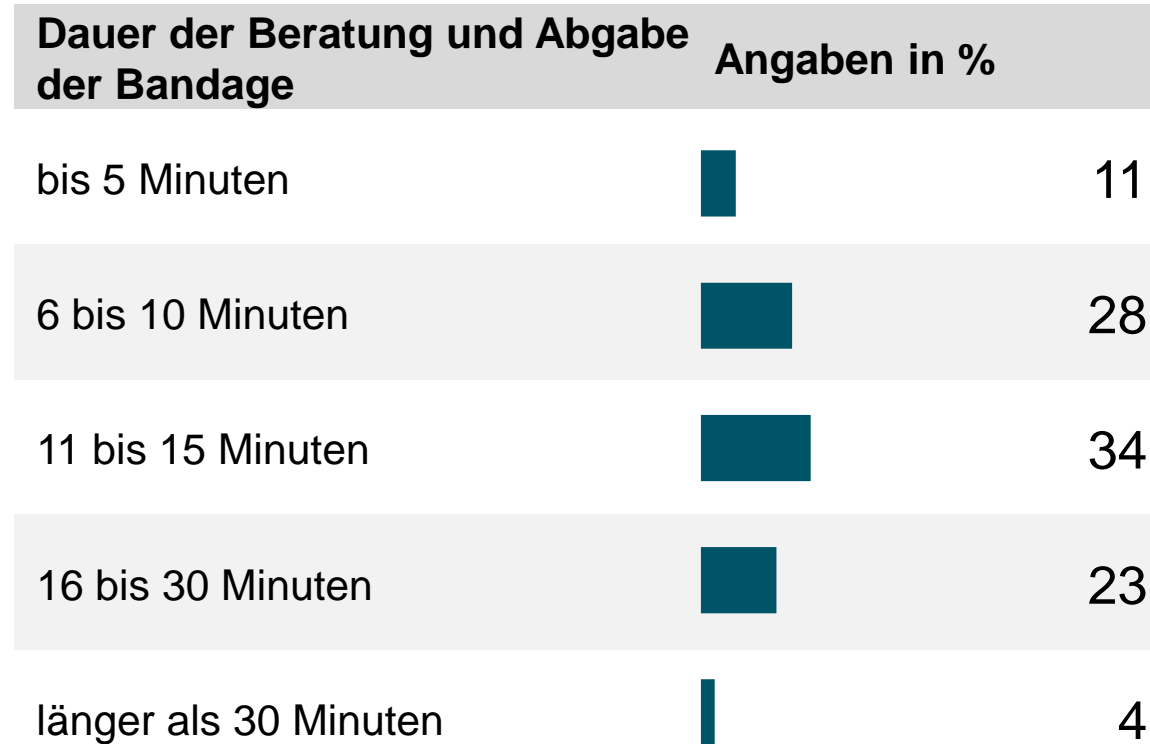
Zufriedenheit mit der Anprobe/Aufklärung

Wie zufrieden waren die Befragten mit der Anprobe und Aufklärung?, n=3.166 bis 3.363



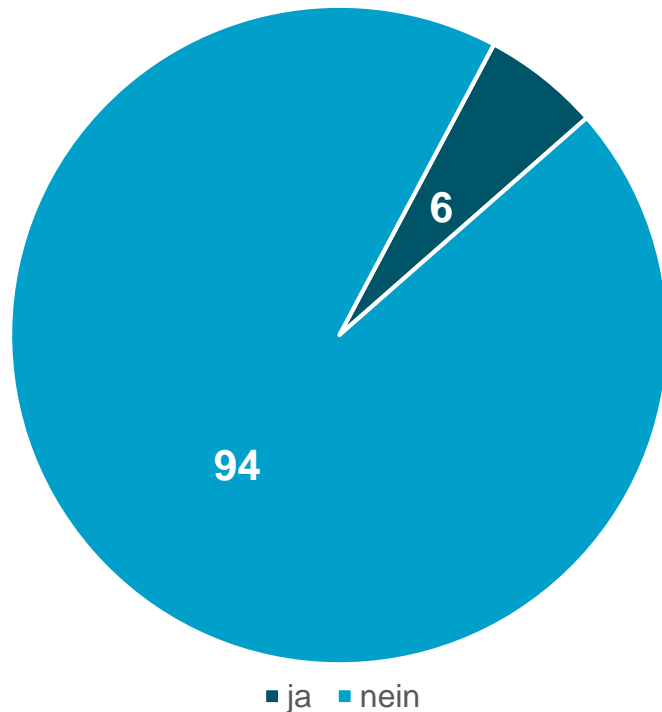
Beratung und Abgabe

Wie lange dauerte die Beratung und Abgabe der Bandage (inklusive Beratung, Maßnahmen, Anprobe und Einweisung)?, n=3.392



Qualität – Teil 1

Haben die Befragten kurz nach der Auslieferung Mängel an der Bandage festgestellt?, n=3.493



| Qualitätsmängel | Angaben in % |
|-----------------|--------------|
| ja | 6 |
| nein | 94 |

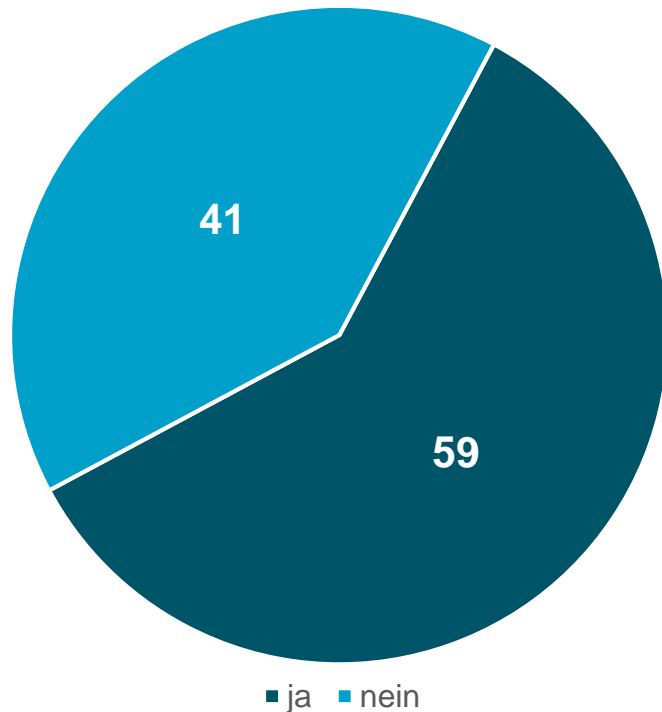
Qualität – Teil 2

Falls ja, welche Mängel haben die Befragten festgestellt?, n=255

| Festgestellte Mängel | Angaben in % |
|------------------------------|--------------|
| zu groß/klein, zu eng/weit | 44 |
| allgemein schlechte Passform | 22 |
| Schmerzen beim Tragen | 26 |
| Produkt wirkt nicht | 10 |
| schlechte Verarbeitung | 7 |
| Defekt am Produkt | 8 |

Qualität – Teil 3

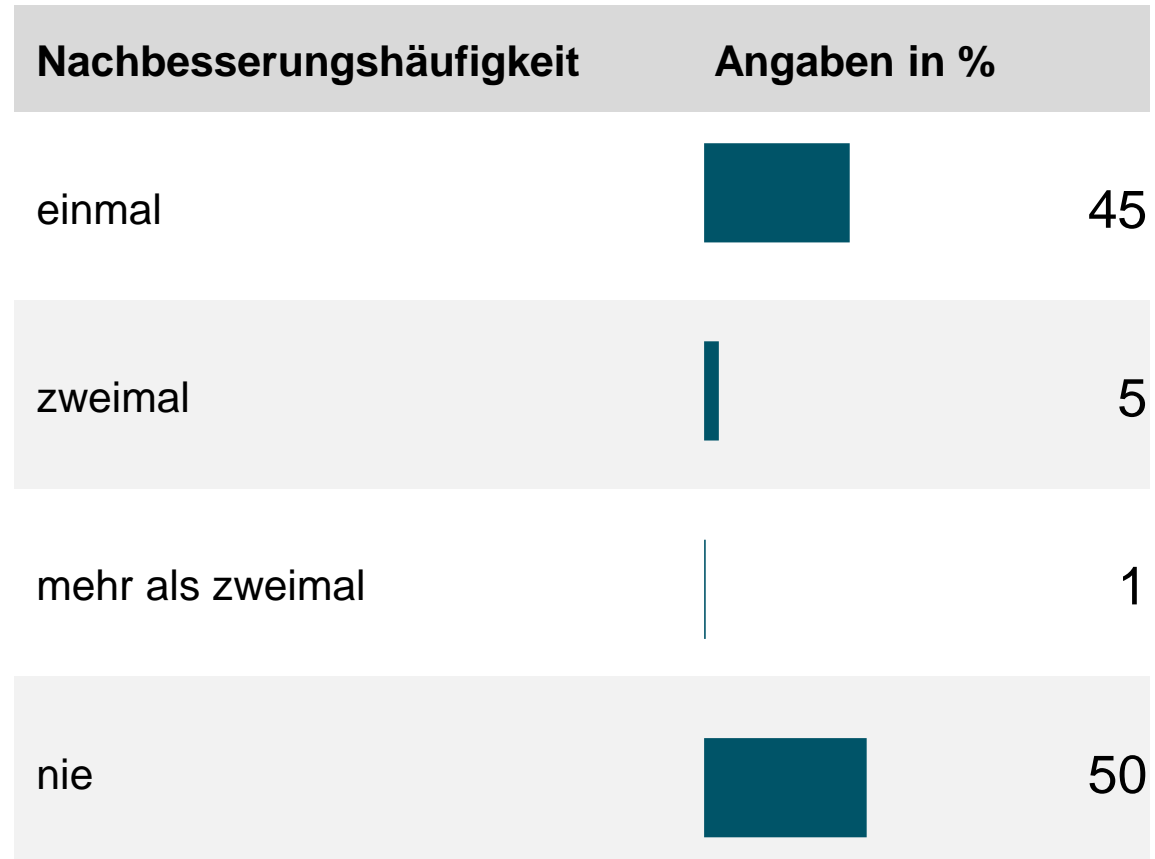
Haben die Befragten ihren Anbieter über die Mängel informiert?, n=207



| Information über Mängel | Angaben in % |
|-------------------------|--------------|
| ja | 59 |
| nein | 41 |

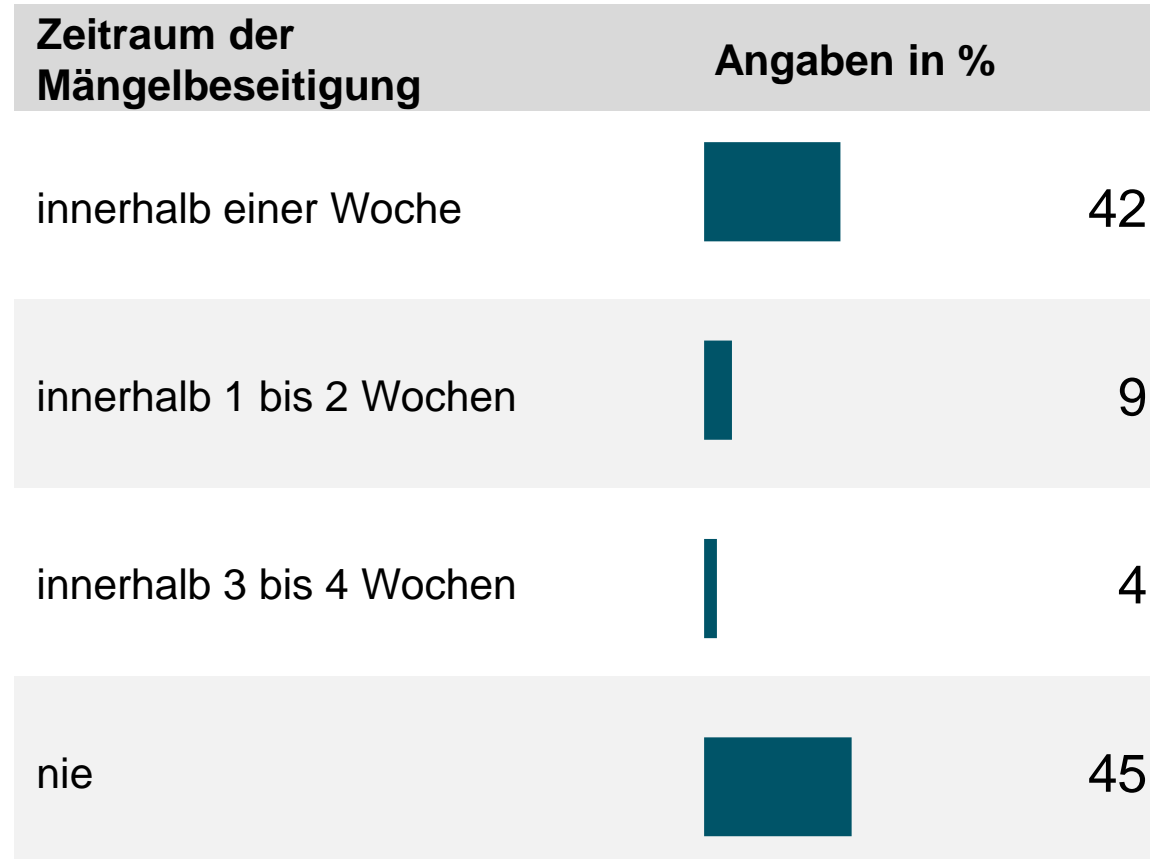
Qualität – Teil 4

Wie oft hat eine Nachbesserung durch den Anbieter stattgefunden?, n=194



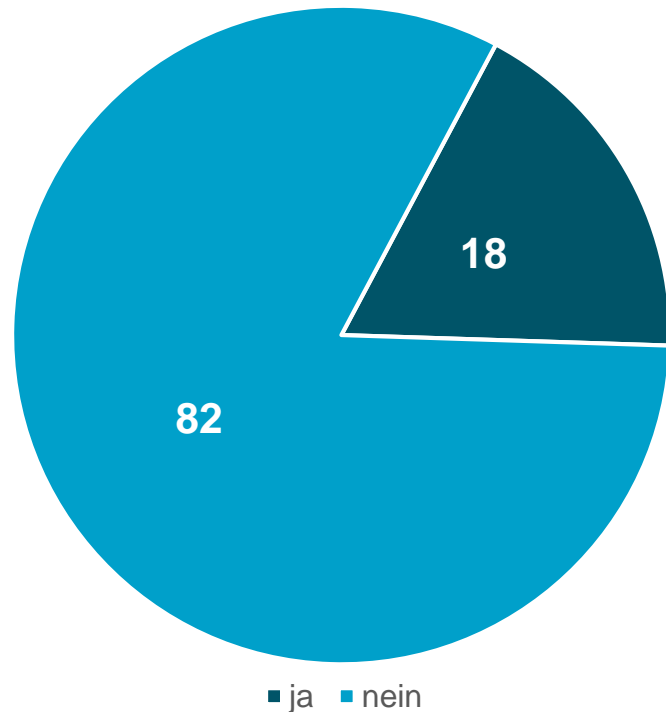
Qualität – Teil 5

In welchem Zeitraum wurden die Mängel beseitigt?, n=174



Kontrolle

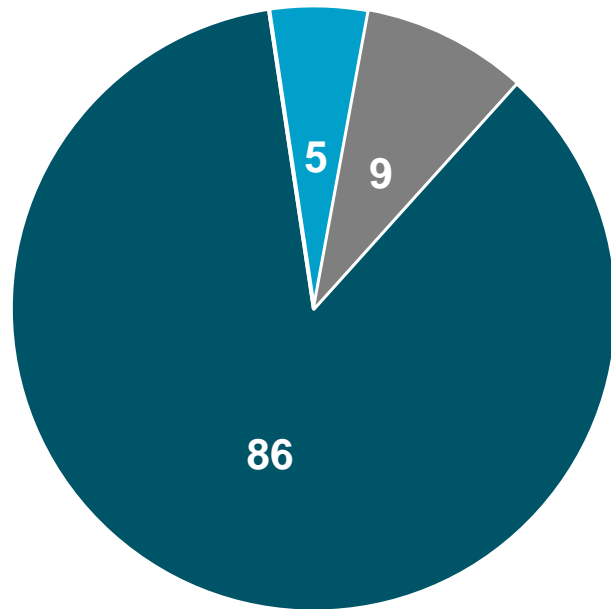
Wurde die Bandage innerhalb der Tragedauer durch den Arzt/die Ärztin kontrolliert?, n=3.434



| Kontrolle durch Arzt / Ärztin | Angaben in % |
|-------------------------------|--------------|
| ja | 18 |
| nein | 82 |

Zweckerfüllung

Erfüllte die Bandage laut Arzt/Ärztin den gewünschten Zweck?, n=627

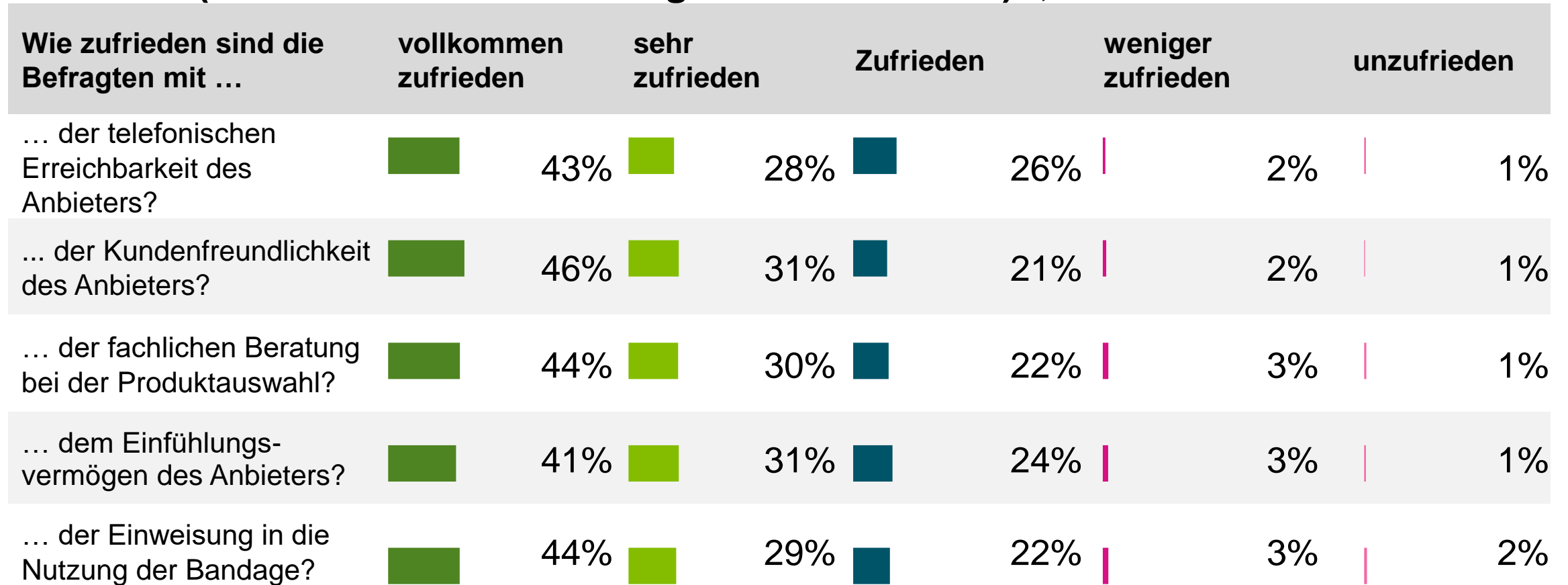


- ja
- nein
- Der Arzt/die Ärztin hat hierzu keine Angabe gemacht

| Erfüllter gewünschter Zweck laut Arzt/Ärztin | Angaben in % |
|---|--------------|
| ja | 86 |
| nein | 5 |
| Der Arzt/die Ärztin hat hierzu keine Angabe gemacht | 9 |

Zufriedenheit mit den Serviceleistungen

Wie zufrieden sind die Befragten mit den folgenden Serviceleistungen ihres Anbieters (durch den sie die Bandage erhalten haben)?, n=2.297 bis 3.303



Kontakt mit BARMER

Wie oft hatten die Befragten im Zusammenhang mit ihrer Versorgung Kontakt mit der BARMER?, n=3.416

| Kontakthäufigkeit wegen Versorgung | Angaben in % |
|------------------------------------|--------------|
| einmal | 9 |
| zweimal | 3 |
| dreimal | 1 |
| mehr als dreimal | 4 |
| nie | 84 |

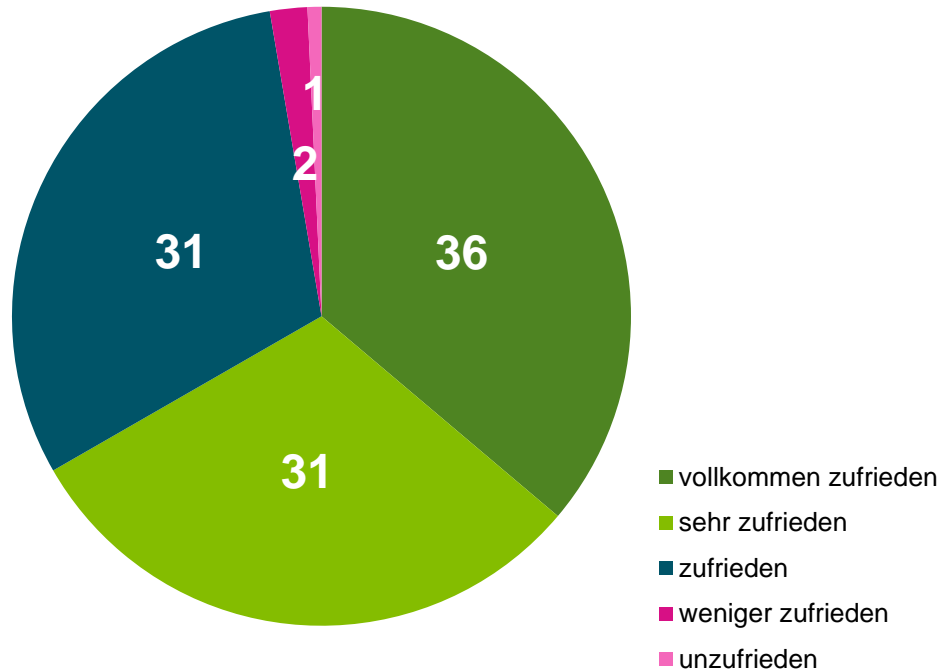
Kontaktart

Wie hatten die Befragten Kontakt mit der BARMER? (Mehrfachnennungen möglich), n=663 bis 664

| Form des Kontaktes | Angaben in % |
|--------------------|--------------|
| persönlich vor Ort | 35 |
| schriftlich | 24 |
| telefonisch | 43 |
| online | 9 |

Zufriedenheit mit den Leistungen der BARMER

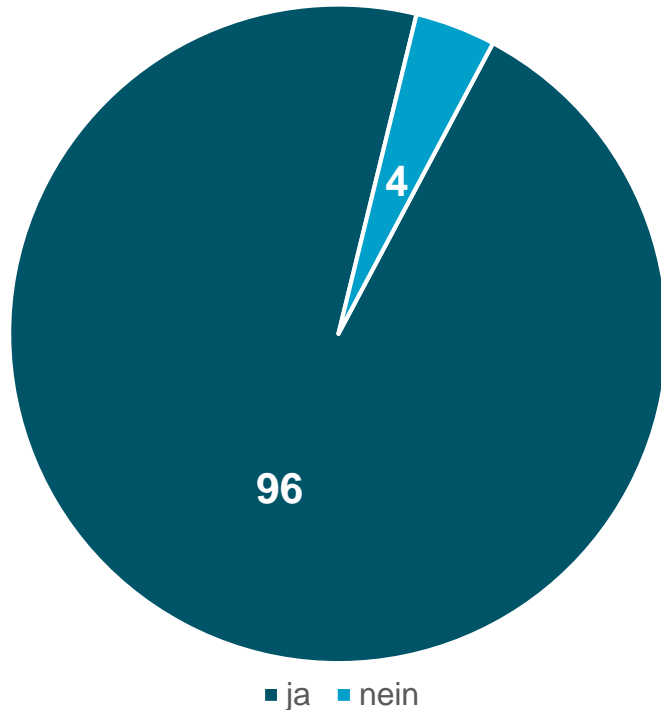
Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit ihrer Versorgung?, n=3.174



| Zufriedenheit | Angaben in % |
|----------------------|--------------|
| vollkommen zufrieden | 36 |
| sehr zufrieden | 31 |
| zufrieden | 31 |
| weniger zufrieden | 2 |
| unzufrieden | 1 |

Weiterempfehlung

Werden die Befragten die BARMER weiterempfehlen?, n=3.307



| Weiterempfehlungsbereitschaft | Angaben in % |
|-------------------------------|--------------|
| ja | 96 |
| nein | 4 |

Vielen Dank!

BARMER