

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.

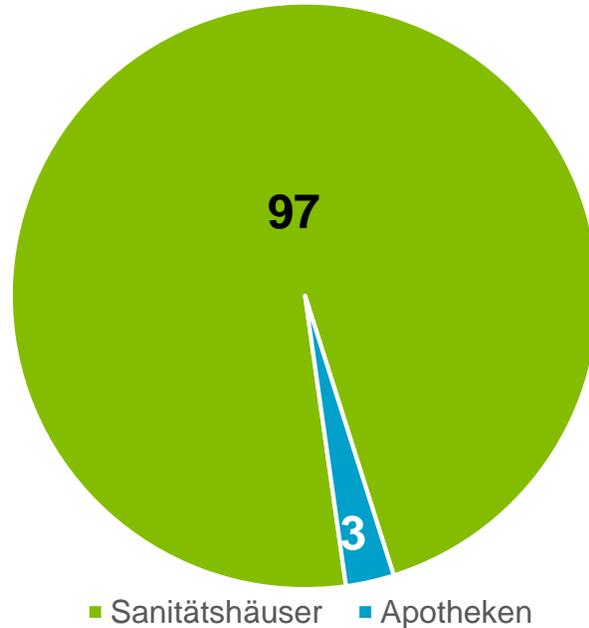
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

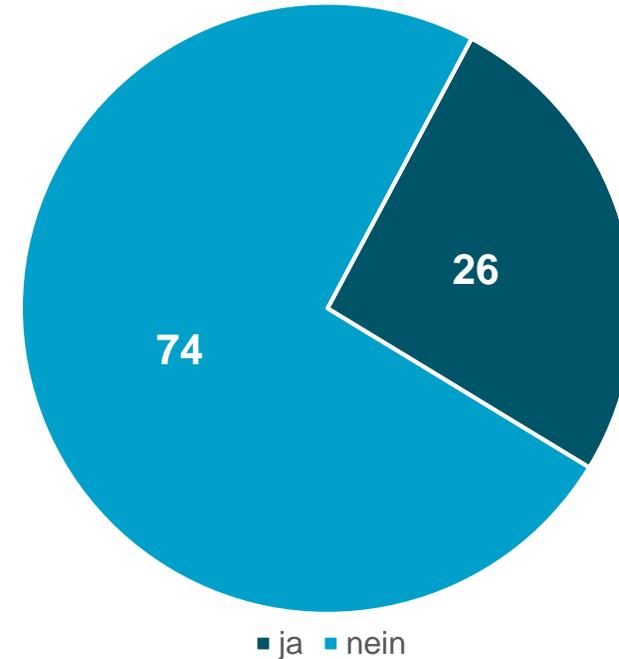
Methode	Hybrid-Befragung (schriftlich und online)
Zeitraum der Befragung	Juni bis Juli 2023
Grundgesamtheit	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten im Zeitraum von Oktober 2022 bis März 2023 durch den Sanitätsfachhandel und Apotheken versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
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



Leistungserbringer	Angaben in %
Sanitätshäuser	97
Apotheken	3

Mehrkosten	Angaben in %
Ja	26
Nein	74

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

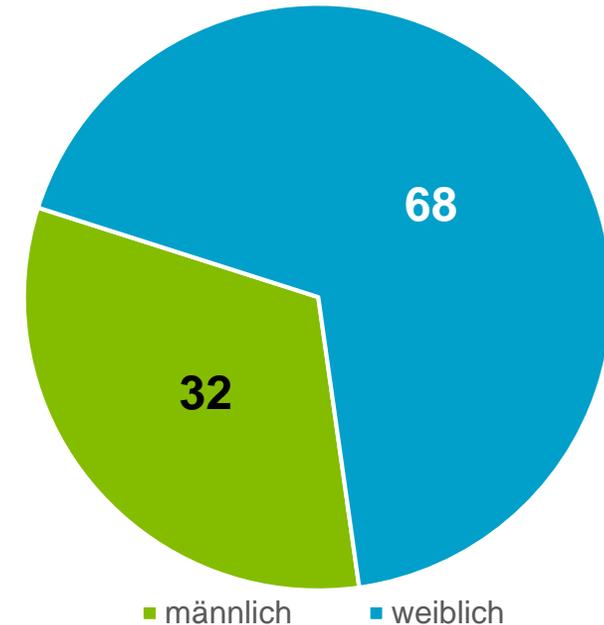
Bundesland	Angaben in %
Baden-Württemberg	8
Bayern	14
Berlin	6
Brandenburg	4
Bremen	1
Hamburg	2
Hessen	9
Mecklenburg-Vorpommern	3
Niedersachsen	8
Nordrhein-Westfalen	27
Rheinland-Pfalz	5
Saarland	1
Sachsen	3
Sachsen-Anhalt	3
Schleswig-Holstein	4
Thüringen	2

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

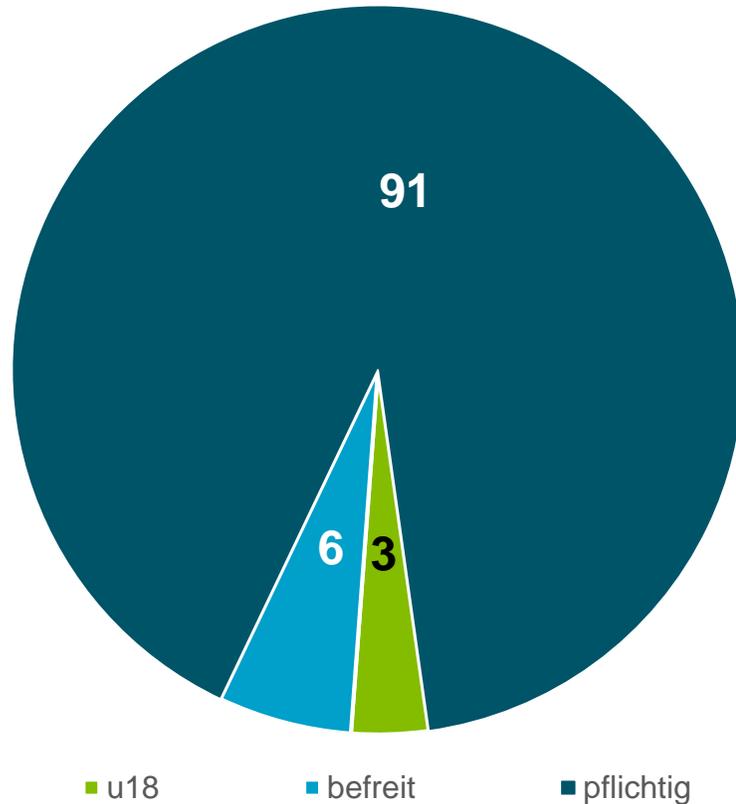
Geschlecht?, n=3.545



Geschlecht	Angaben in %
männlich	32
weiblich	68

Stichproben-Profil: Angaben zur Person – TEIL 4

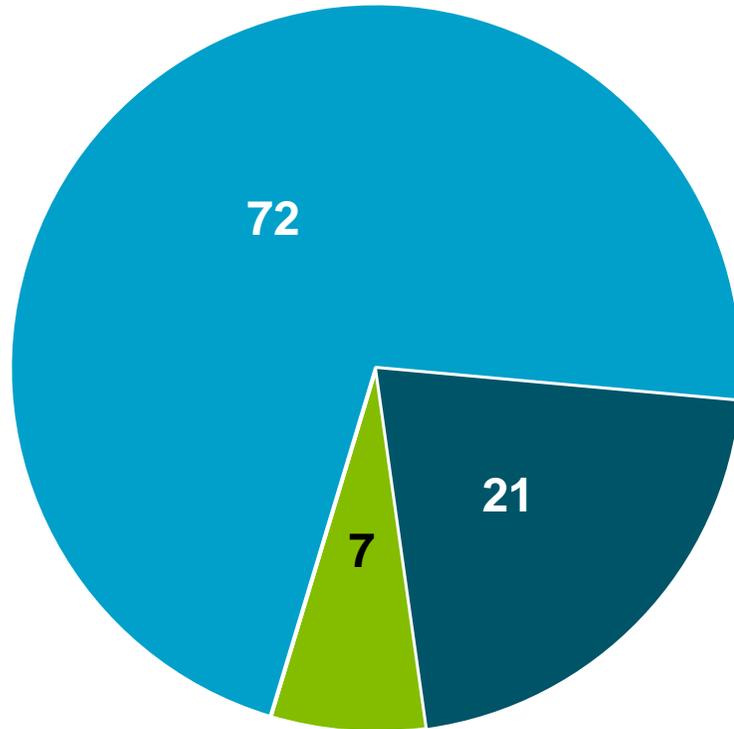
Zuzahlungsbefreiung, n=3.545



Zuzahlungsbefreiung	Angaben in %
u18	3
befreit	6
pflichtig	91

Rezeptausstellung – TEIL 1

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

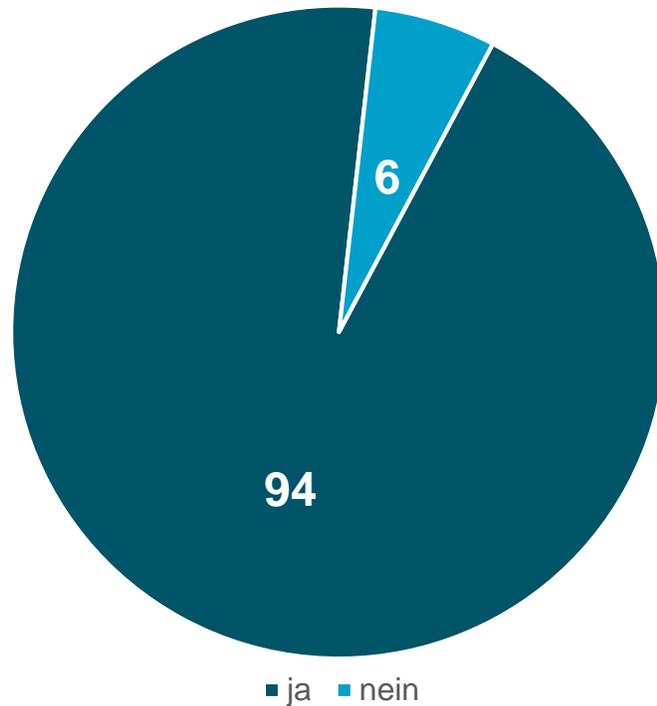


■ Krankenhaus/Fachklinik ■ Facharztpraxis ■ Hausarztpraxis

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

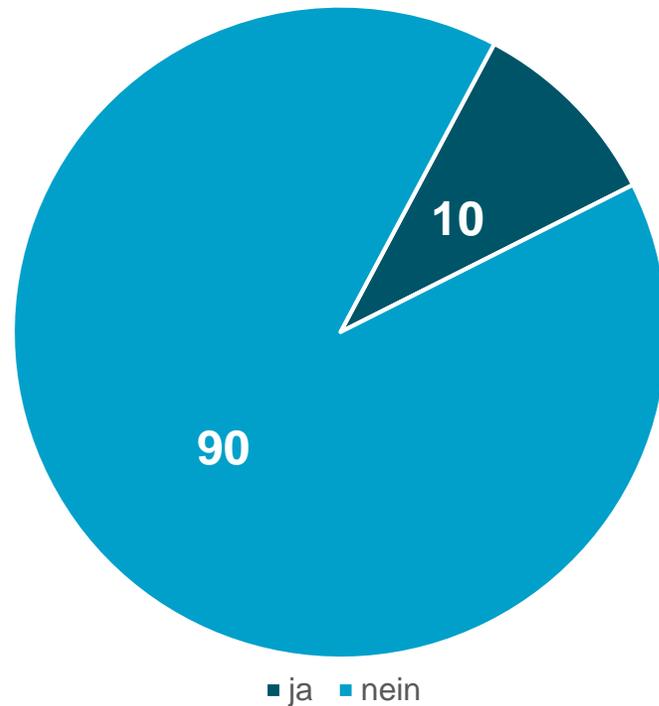
Anbietersauswahl

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

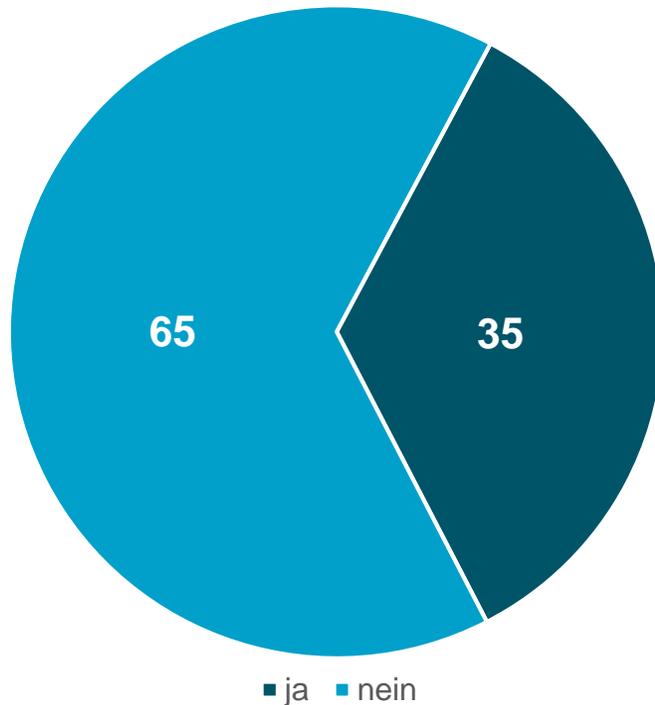
Gründe für Folge-Rezept

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

Gründe für Ausstellung eines Folge-Rezepts	Angaben in %
Eigeninitiative (z.B. wegen Verschleiß)	32
Hinweis des Anbieters	1
Hinweis der Arztpraxis	12
Es wurde keine weitere Bandage notwendig	55

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

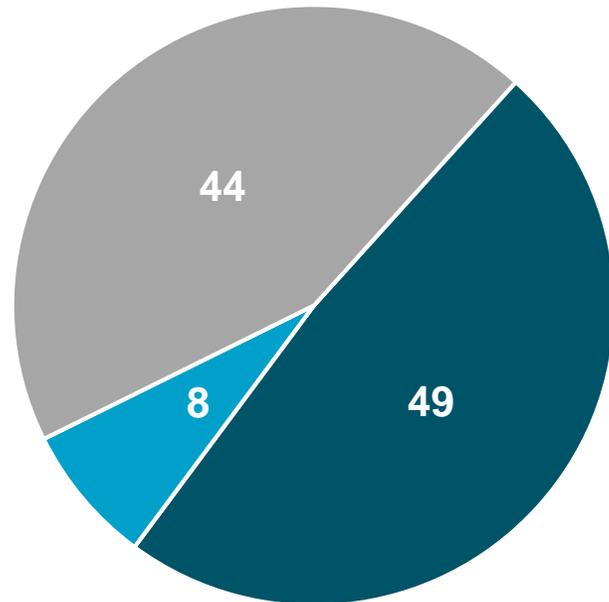
Höhe der wirtschaftlichen Aufzahlung

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

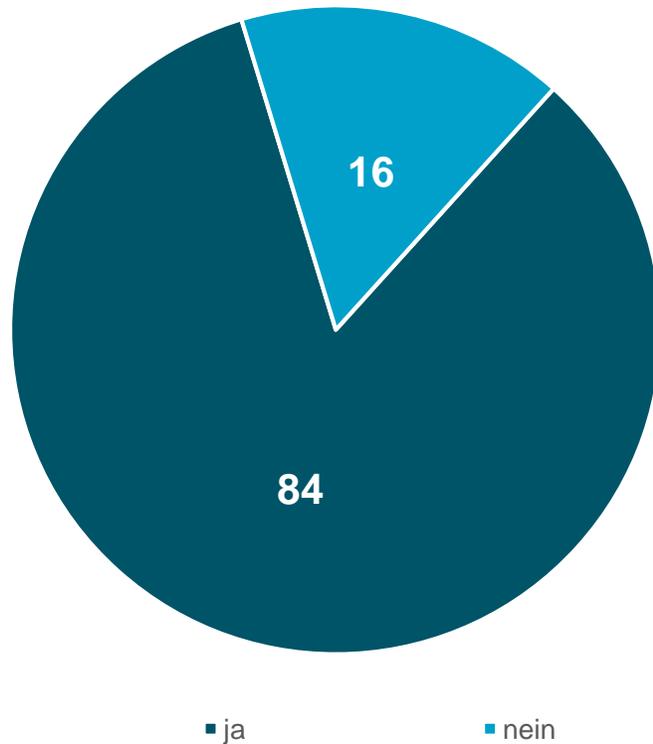
Gründe für Mehrkosten

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

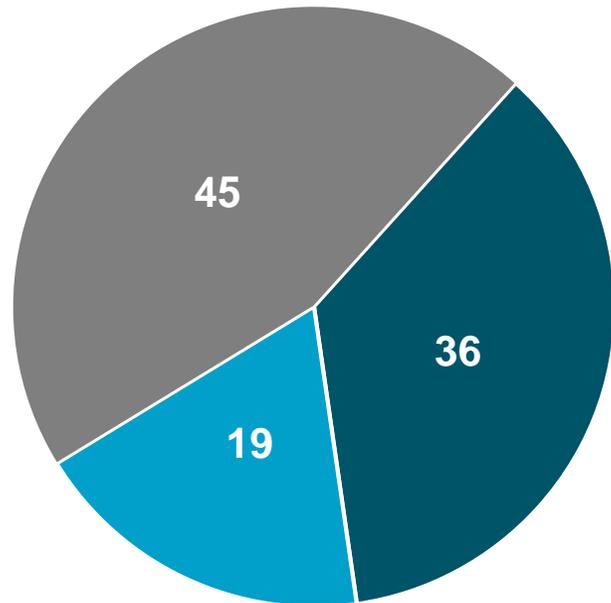
Hat der Anbieter die Befragten im Rahmen eines Beratungsgesprächs vor der Entscheidung zum gewählten Produkt ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=1.211



Information über zusätzliche Kosten	Angaben in %
ja	84
nein	16

Mehrkostenerklärung

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

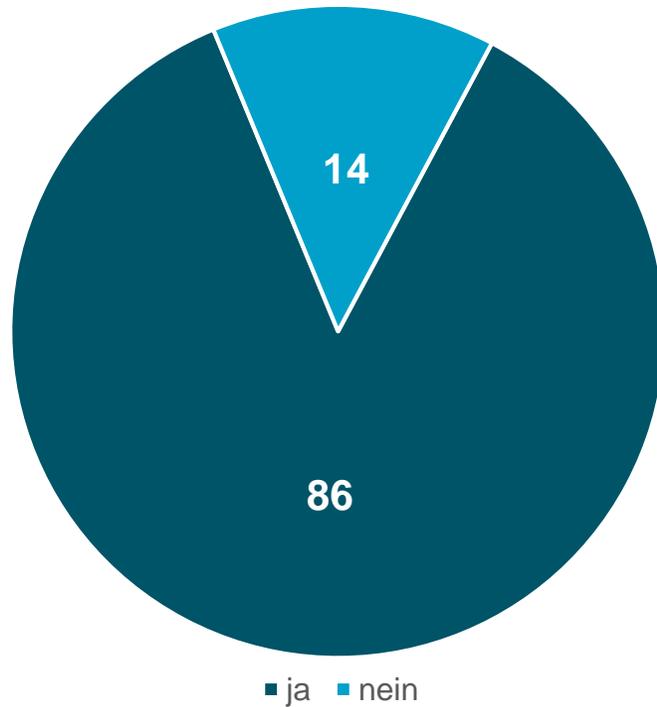


■ ja ■ nein ■ Ich weiß es nicht mehr

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

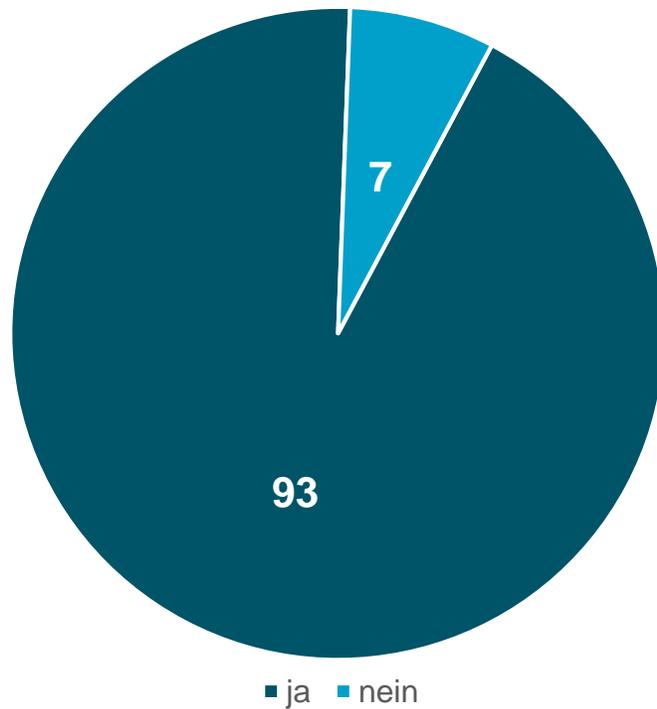
Beratung – Teil 2

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

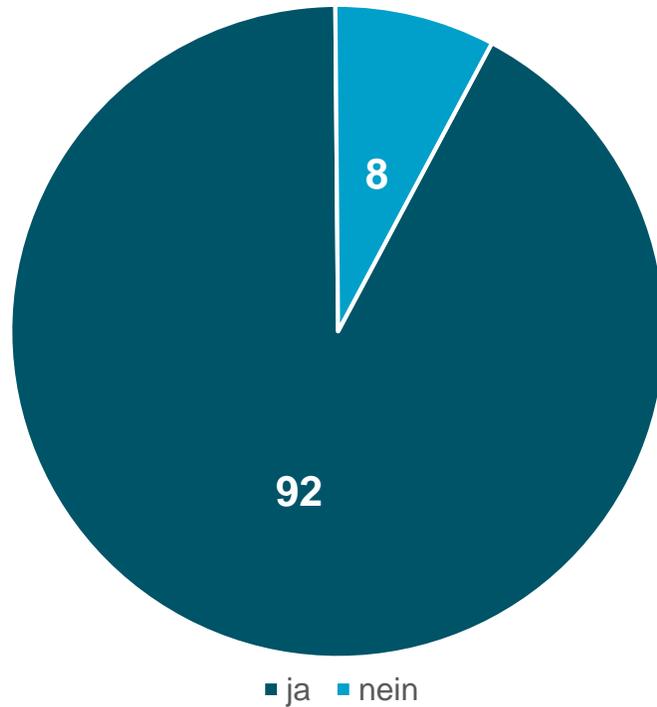
Haben sich die Befragten ausreichend beraten gefühlt?, n=3.380



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

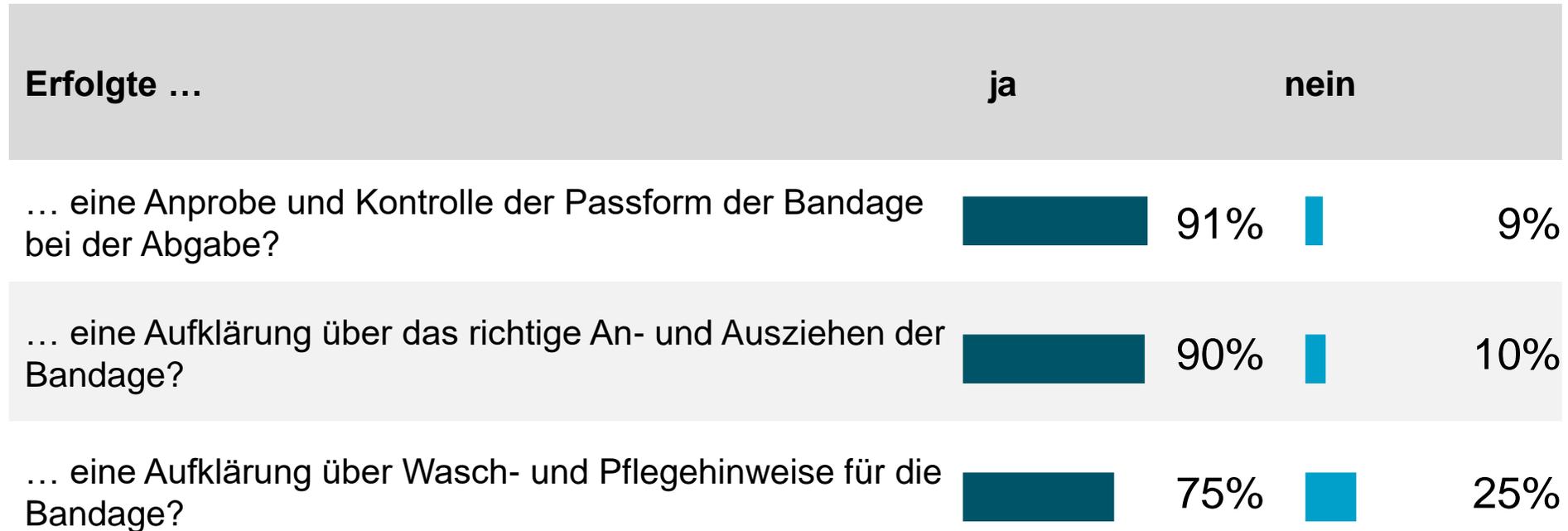
Einweisung

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

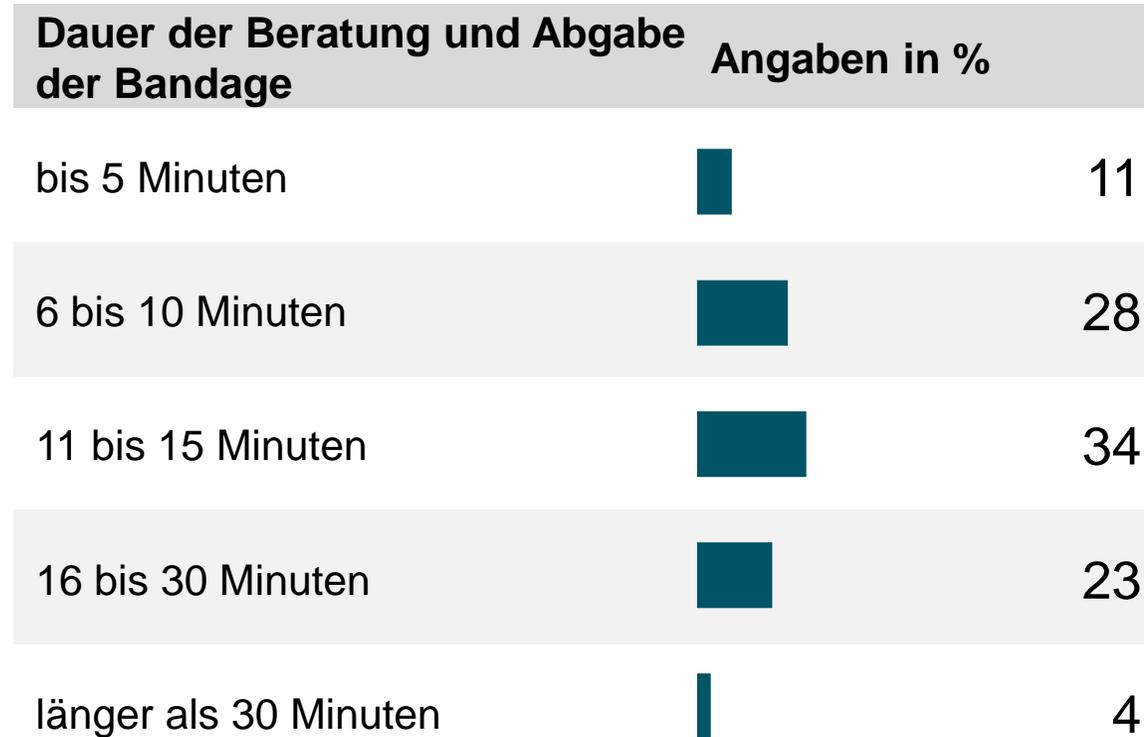
Zufriedenheit mit der Anprobe/Aufklärung

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



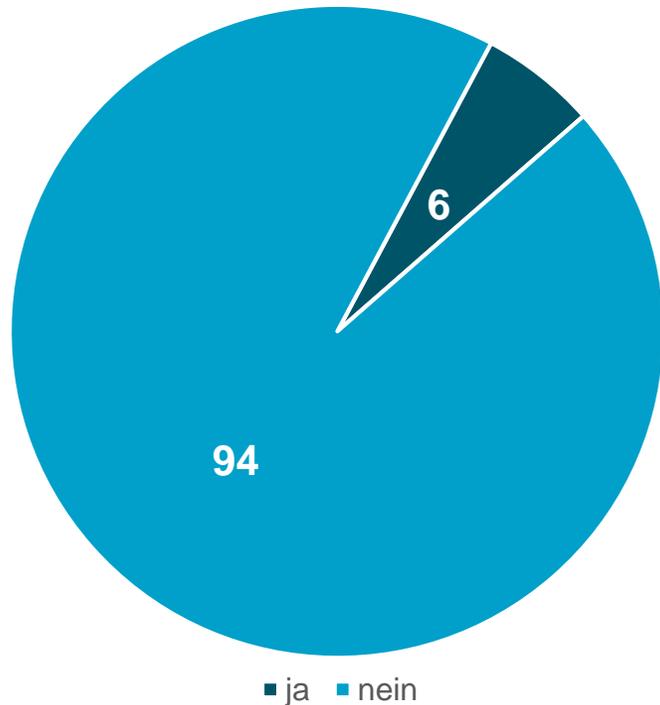
Beratung und Abgabe

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

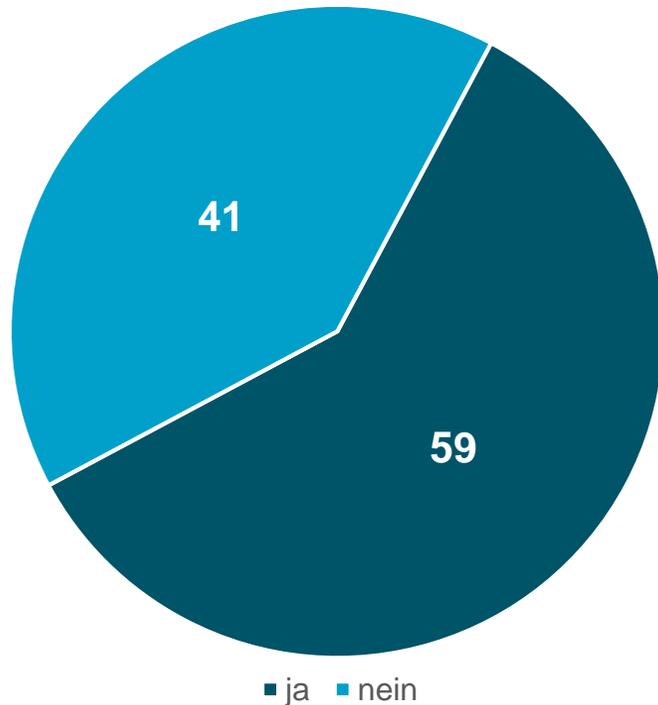
Qualität – Teil 2

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

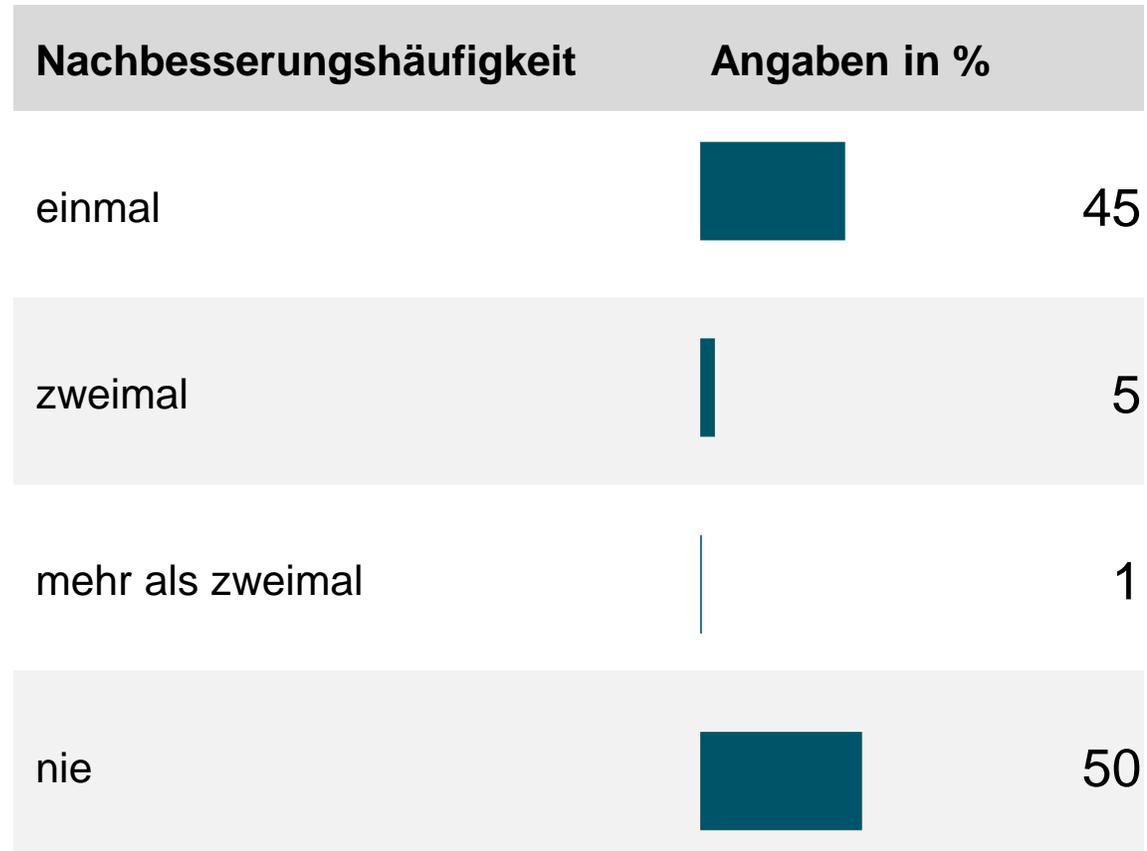
Haben die Befragten ihren Anbieter über die Mängel informiert?, n=207



Information über Mängel	Angaben in %
ja	59
nein	41

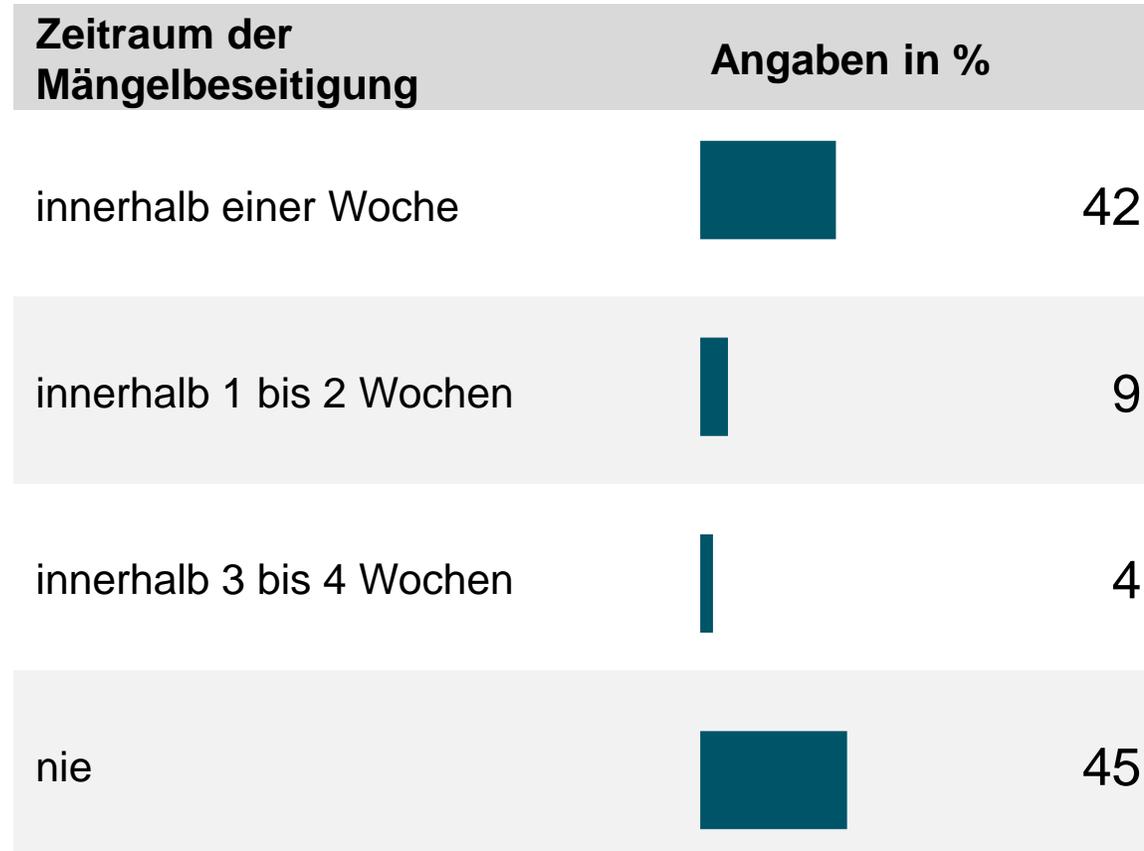
Qualität – Teil 4

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



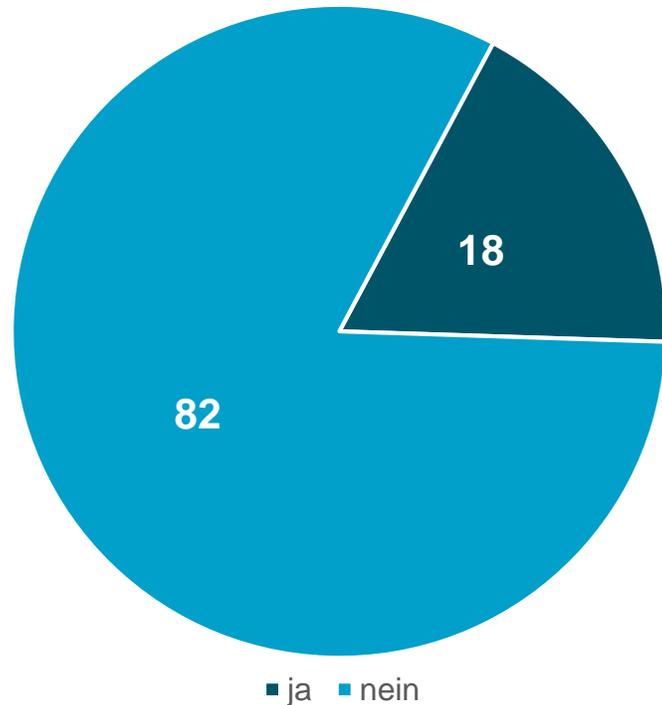
Qualität – Teil 5

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



Kontrolle

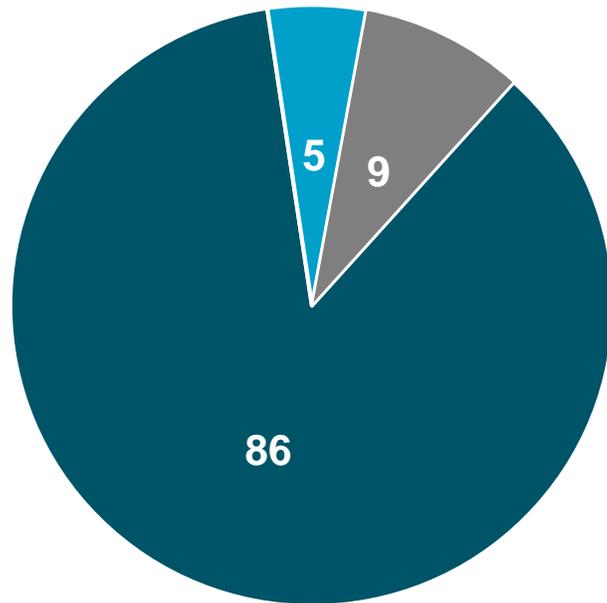
Wurde die Bandage innerhalb der Tragedauer durch den Arzt/die Ärztin kontrolliert?, n=3.434



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

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	Zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
... der telefonischen Erreichbarkeit des Anbieters?	43%	28%	26%	2%	1%
... der Kundenfreundlichkeit des Anbieters?	46%	31%	21%	2%	1%
... der fachlichen Beratung bei der Produktauswahl?	44%	30%	22%	3%	1%
... dem Einfühlungsvermögen des Anbieters?	41%	31%	24%	3%	1%
... der Einweisung in die Nutzung der Bandage?	44%	29%	22%	3%	2%

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

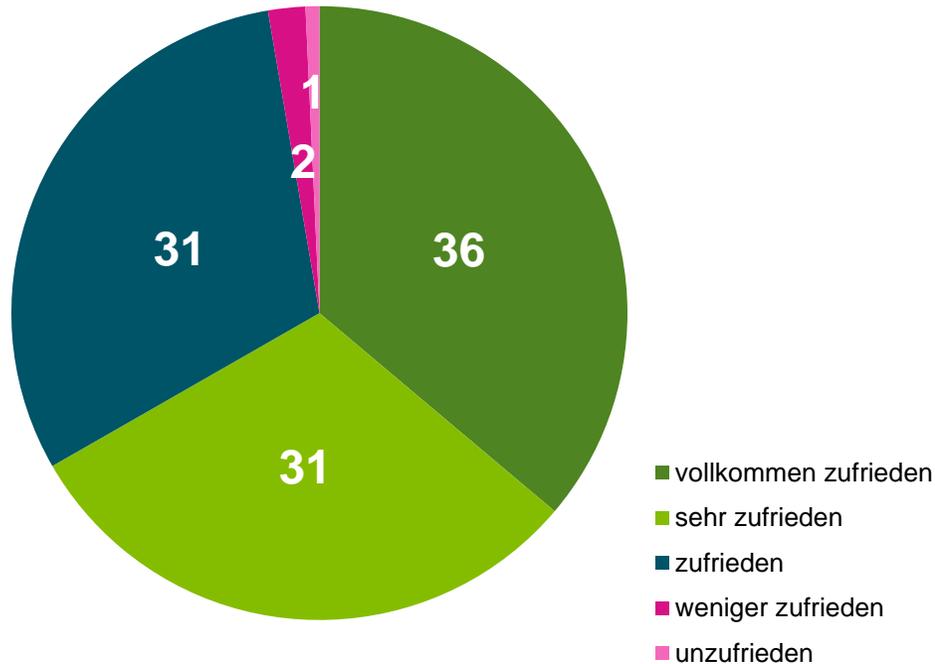
Kontaktart

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

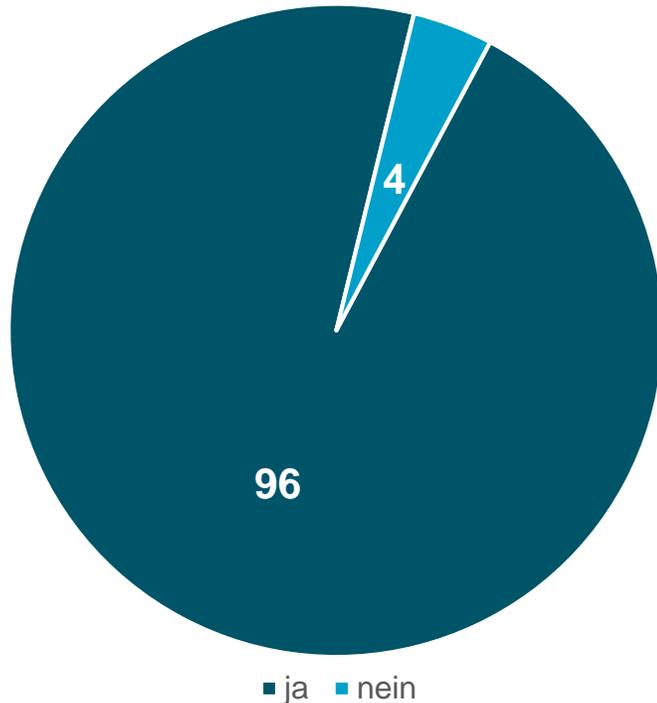
Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit ihrer Versorgung?, n=3.174



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