

Zufriedenheitsbefragung

zur Kompressionsversorgung

März 2022

BARMER

Was sind Kompressionsversorgungen?

Hierunter verstehen wir Versorgungen mit Hilfsmitteln zur Kompressionstherapie (medizinische Kompressionsstrümpfe). Medizinische Kompressionsstrümpfe kommen bei diversen Krankheitsbildern zum Einsatz und sind gerade in der Therapie von Venenleiden, Lymph- oder Lipödemen nicht wegzudenken. Da es sich meist um chronische Erkrankungen handelt, ist es notwendig, dass Betroffene ihre Kompressionsstrümpfe täglich und häufig ein Leben lang tragen.

Die enganliegenden Strümpfe kommen meist an den Armen oder Beinen zum Einsatz und üben einen kontinuierlichen Druck auf das Körpergewebe aus. Dieser Druck ist innerhalb vier Kompressionsklassen definiert.

Das Zusammenspiel von Muskelbewegung und Kompressionsdruck führt zu einer Verbesserung der Durchblutungssituation und der Abtransport von Stoffwechselprodukten, sowie überschüssiger Gewebsflüssigkeit wird gefördert. Die gängigsten Kompressionsversorgungen sind Waden- oder Schenkelstrümpfe, Strumpfhosen und Armstrümpfe.

Kompressionsstrümpfe werden im Flachstrick- oder Rundstrickverfahren hergestellt.

Beim Rundstrickverfahren gibt es seriengefertigte Strümpfe (Konfektionsware) und Versorgungen in Maßanfertigung, sofern eine Versorgung mit Konfektionsware nicht möglich ist. Flachgestrickte Kompressionsstrümpfe hingegen werden immer maßangefertigt. Welche Versorgungsform erforderlich ist, entscheidet der behandelnde Arzt bzw. die Ärztin.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit Kompressionshilfsmitteln umfassende Verträge mit verschiedenen Leistungserbringergemeinschaften geschlossen. Diese Verträge regeln, dass die Versicherten eine qualitätsgesicherte Kompressionsversorgung erhalten. Neben hochwertigen Kompressionsprodukten sind auch zahlreiche Serviceleistungen (z.B. die Beratung, das Anmessen, die Anprobe) vereinbart, um ein hohes Maß an Versorgungsqualität sicherzustellen. Die leistungserbringenden Vertragspartner sind demnach verpflichtet, die Versicherten im Rahmen der gesetzlichen und vertraglichen Voraussetzungen und Anforderungen mit Hilfsmitteln zur Kompressionstherapie zu versorgen.

Ziel dieser Befragung ist, die Qualität der Kompressionsversorgungen unserer Versicherten abzubilden, Versorgungslücken – bzw. Mängel aufzudecken und die Kontrolle unserer Leistungserbringer, hinsichtlich einer vertragskonformen Versorgung.

Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	Februar bis März 2022
Grundgesamtheit	<p>Es wurden drei Gruppen mit weiblichen BARMER-Versicherten befragt, die von Januar bis Oktober 2021 eine Kompressionsversorgung erhalten haben. Ausgenommen waren Versicherte mit Betreuung oder stationärem Pflegeheimaufenthalt.</p> <p><u>1. Gruppe:</u> 3000 Apothekenversorgungen mit rundgestrickten Waden- und Schenkelkompressionsstrümpfen als Serienprodukte und Maßanfertigungen in der Kompressionsklasse 2.</p> <p><u>2. Gruppe:</u> 3000 Sanitätshausversorgungen mit rundgestrickten Waden- und Schenkelkompressionsstrümpfen als Serienprodukte und Maßanfertigungen in der Kompressionsklasse 2.</p>

Studiendetails

3. Gruppe: 4000 Sanitätshausversorgungen mit flachgestrickten Waden- und Schenkelkompressionsstrümpfen sowie Kompressionsstrumpfhosen, jeweils in der Kompressionsklasse 2.

Rücklaufquote

Insgesamt wurden 10.000 Fragebögen versendet, von denen 5.031 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 50,3%.

Darstellung

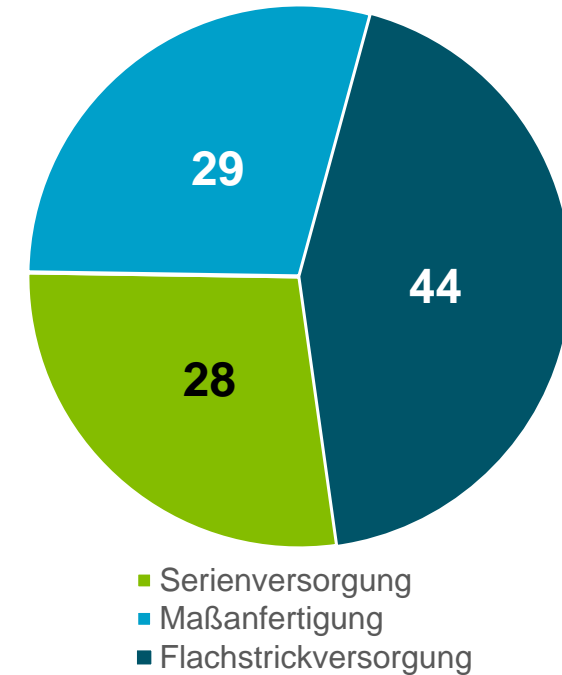
Bei den Werten in den Diagrammen handelt es sich um gerundete % - Werte. Aus Gründen der Vergleichbarkeit wurden Nennungen ‚Keine Angabe‘ oder ‚Keine Antwort/ ungültig‘ teils nicht berücksichtigt. Rundungsdifferenzen wurden händisch angepasst. Zu den Ergebnissen sind die dazugehörigen Fragen als Fußnote vermerkt.

Stichproben-Profil: Angaben zur Person

Altersgruppe?, n=4.970

Versorgungsart?, n=5.029

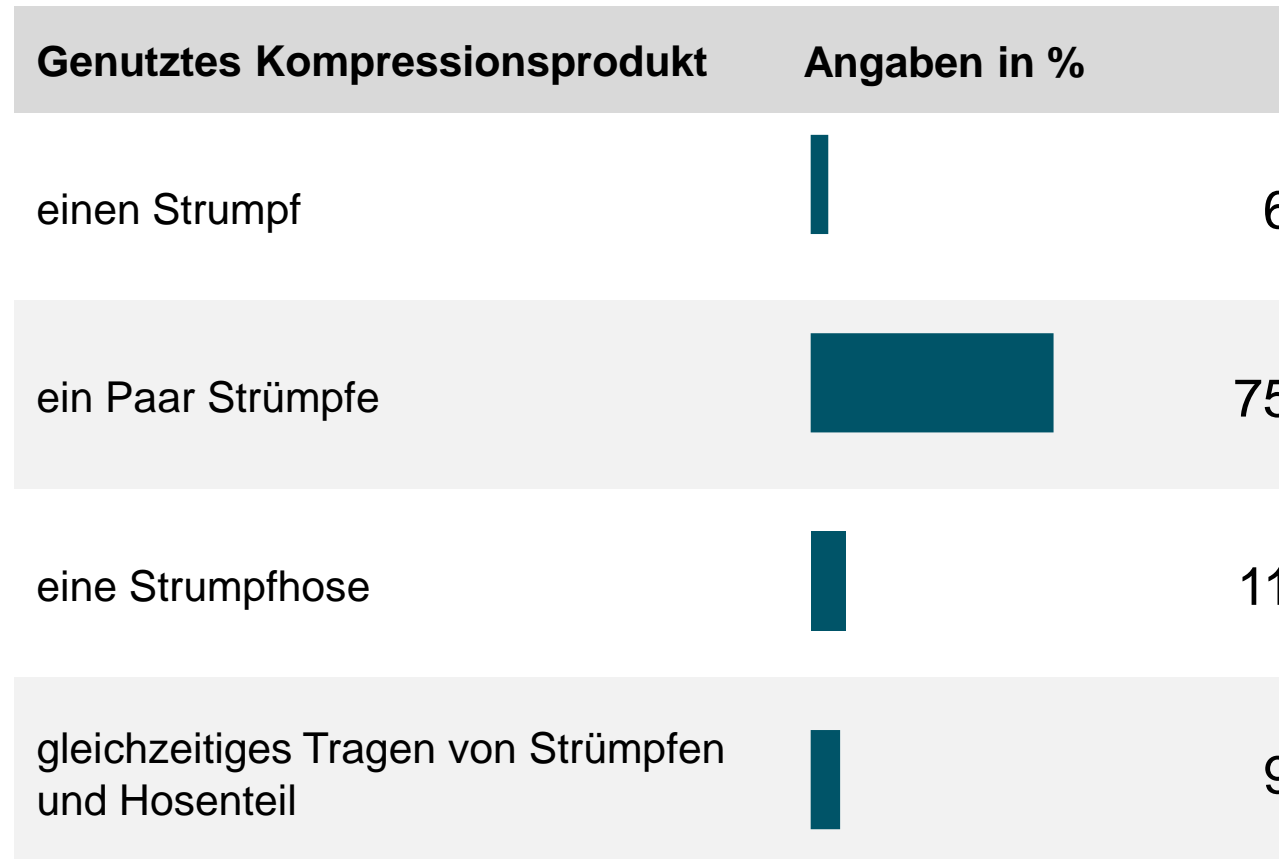
Altersgruppen	Angaben in %
20 bis 29 Jahre	3
30 bis 39 Jahre	5
40 bis 49 Jahre	12
50 bis 59 Jahre	32
60 bis 70 Jahre	48



Versorgungsart	Angaben in %
Serienversorgung	28
Maßanfertigung	29
Flachstrickversorgung	44

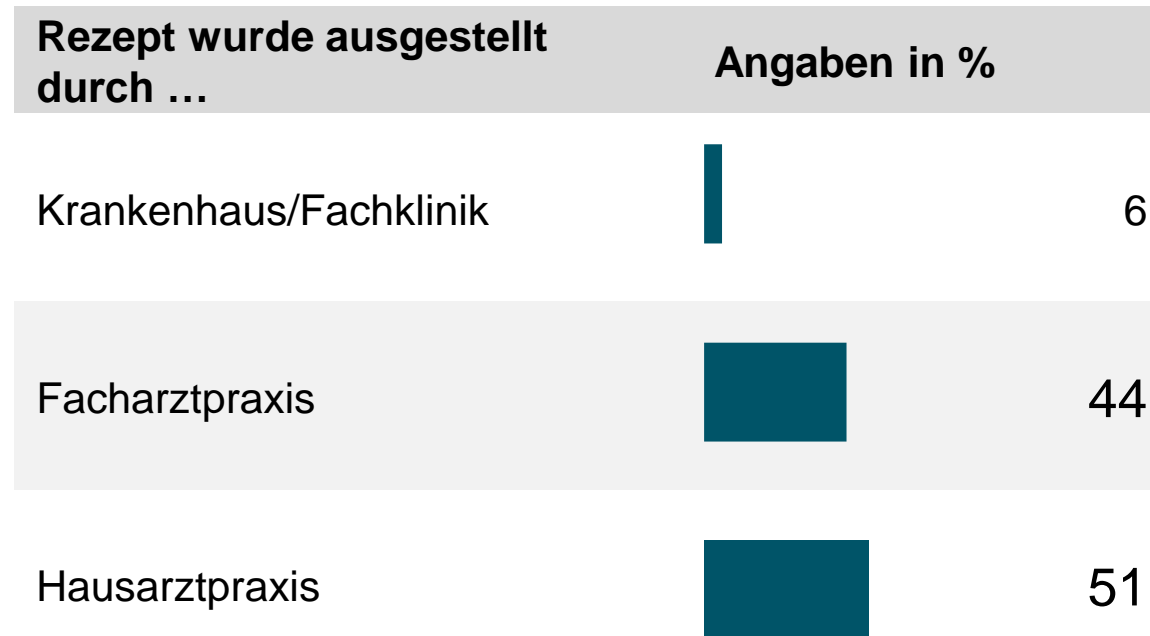
Kompressionsnutzung

Welche Kompressionsprodukte tragen die Befragten überwiegend?,
n=4.898



Rezeptausstellung

Wer hat das Rezept für die aktuell getragene Kompressionsversorgung ausgestellt?, n=4.842



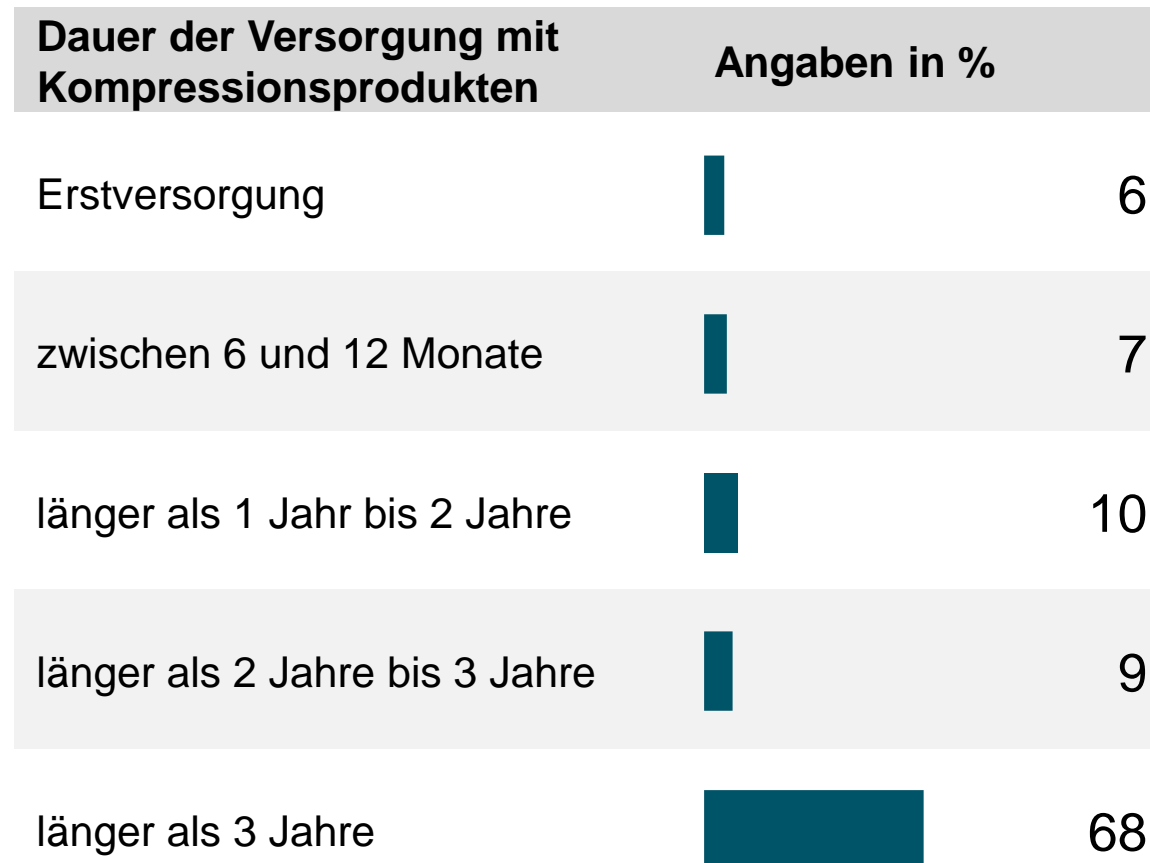
Anbietersauswahl

Wie haben die Befragten ihren Anbieter für die aktuell getragene Kompressionsversorgung ausgewählt?, n=4.926

Anbietersauswahl	Angaben in %
Empfehlung des Arztes/der Ärztin	19
durch die BARMER (schriftlich, persönlich oder telefonisch)	0
durch das BARMER Leistungserbringernavi (online)	0
eigene Auswahl (z.B. Anbieter in der Nähe)	81

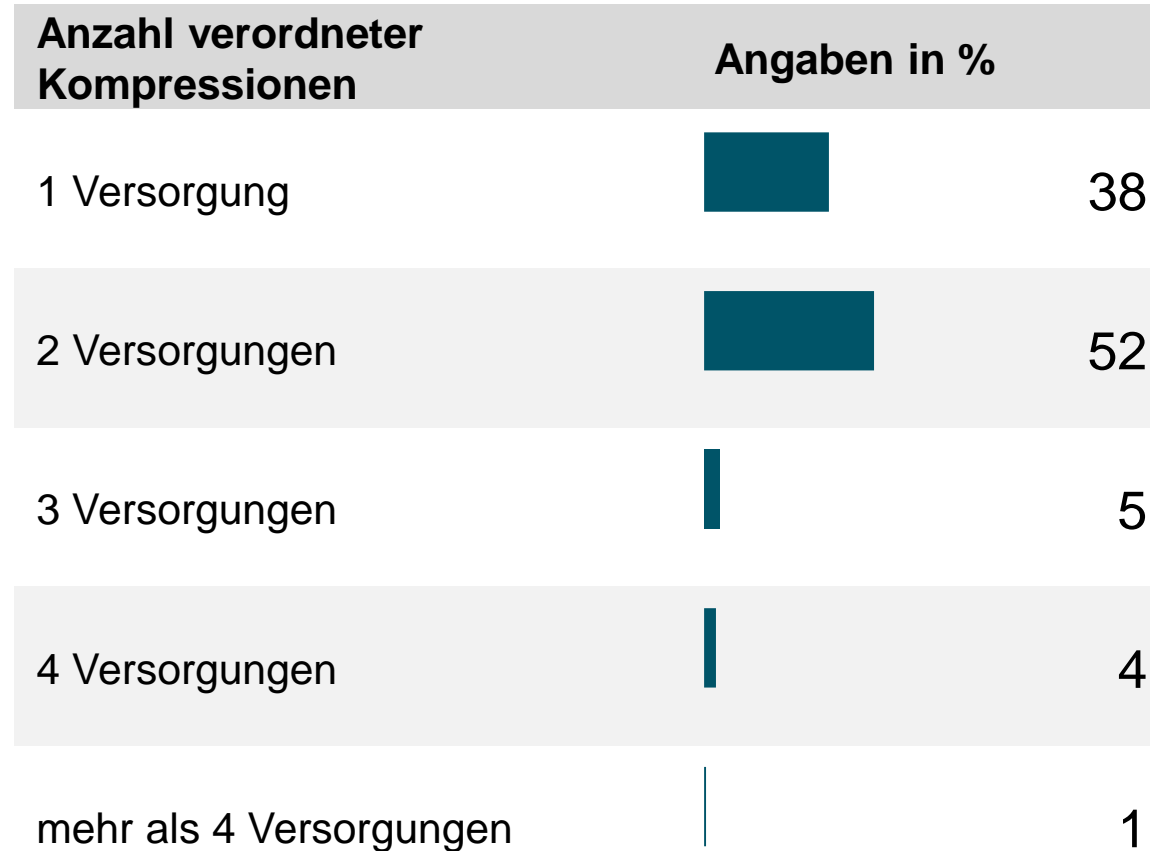
Versorgungsdauer

Wie lange werden die Befragten bereits mit Kompressionsprodukten versorgt?,
n=4.965



Anzahl verordneter Kompressionsversorgungen

Wie viele Kompressionsversorgungen wurden den Befragten in den letzten 12 Monaten auf ein Rezept verordnet?, n=4.841



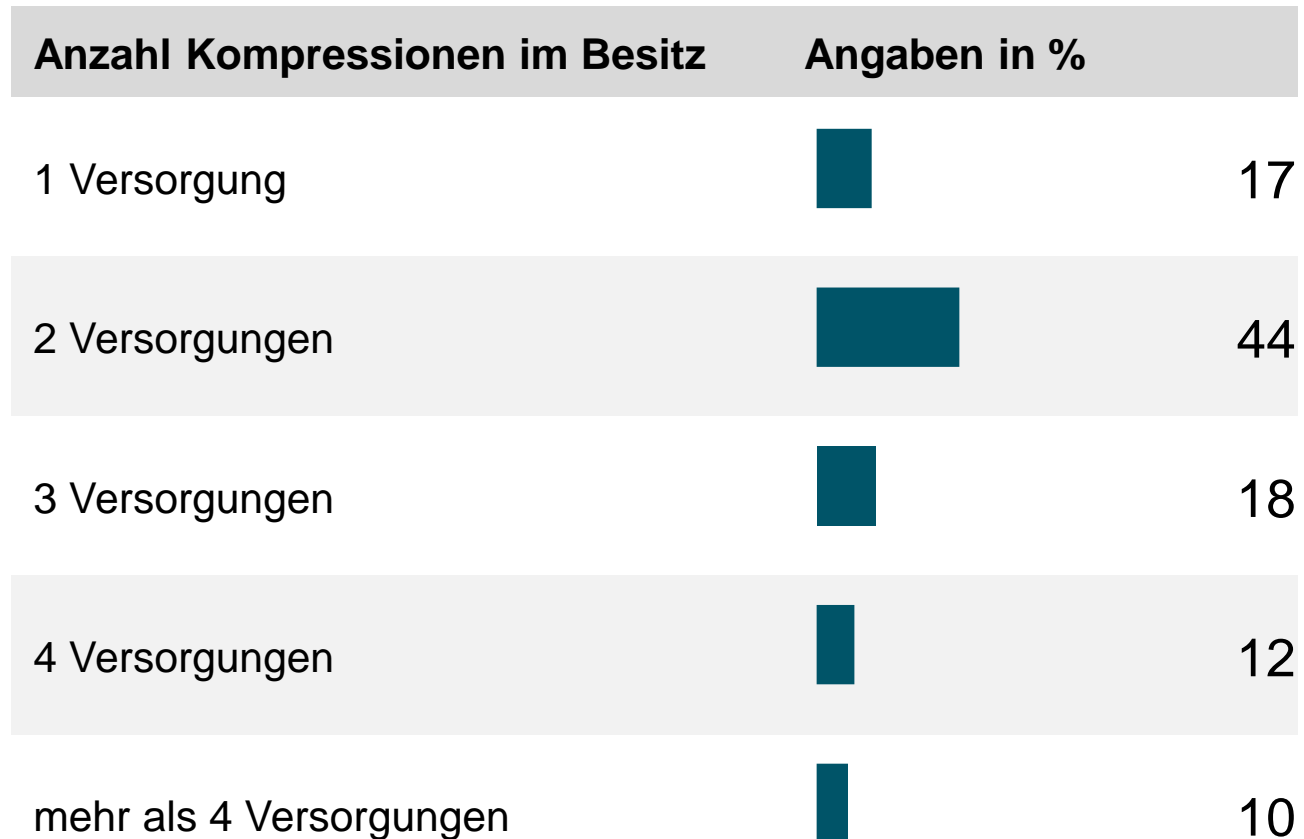
Mehrfachausstattung

Warum wurde die Mehrfachausstattung notwendig? (Mehrfachnennungen möglich), n=2.881

Gründe für eine Mehrfachausstattung	Angaben in %
Wechselversorgung aus Hygienegründen	67
Maßänderung	22
Verschleiß	39
Defekt (z.B. Laufmaschine/Loch)	13
Komfortgründe/Optik	2
Kompressionswirkung nicht mehr ausreichend	27
Empfehlung des Anbieters	5

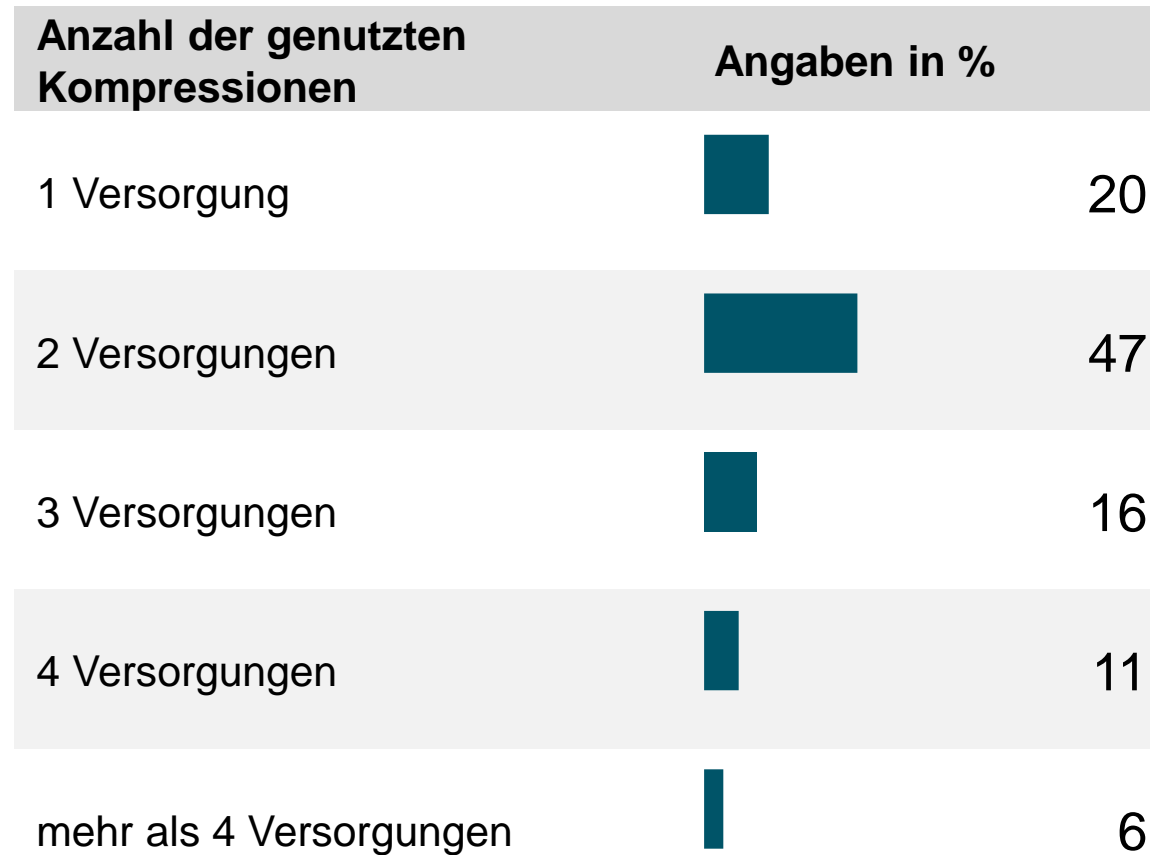
Anzahl der Kompressionsversorgungen

Wie viele Kompressionsversorgungen besitzen die Befragten insgesamt?, n=4.848



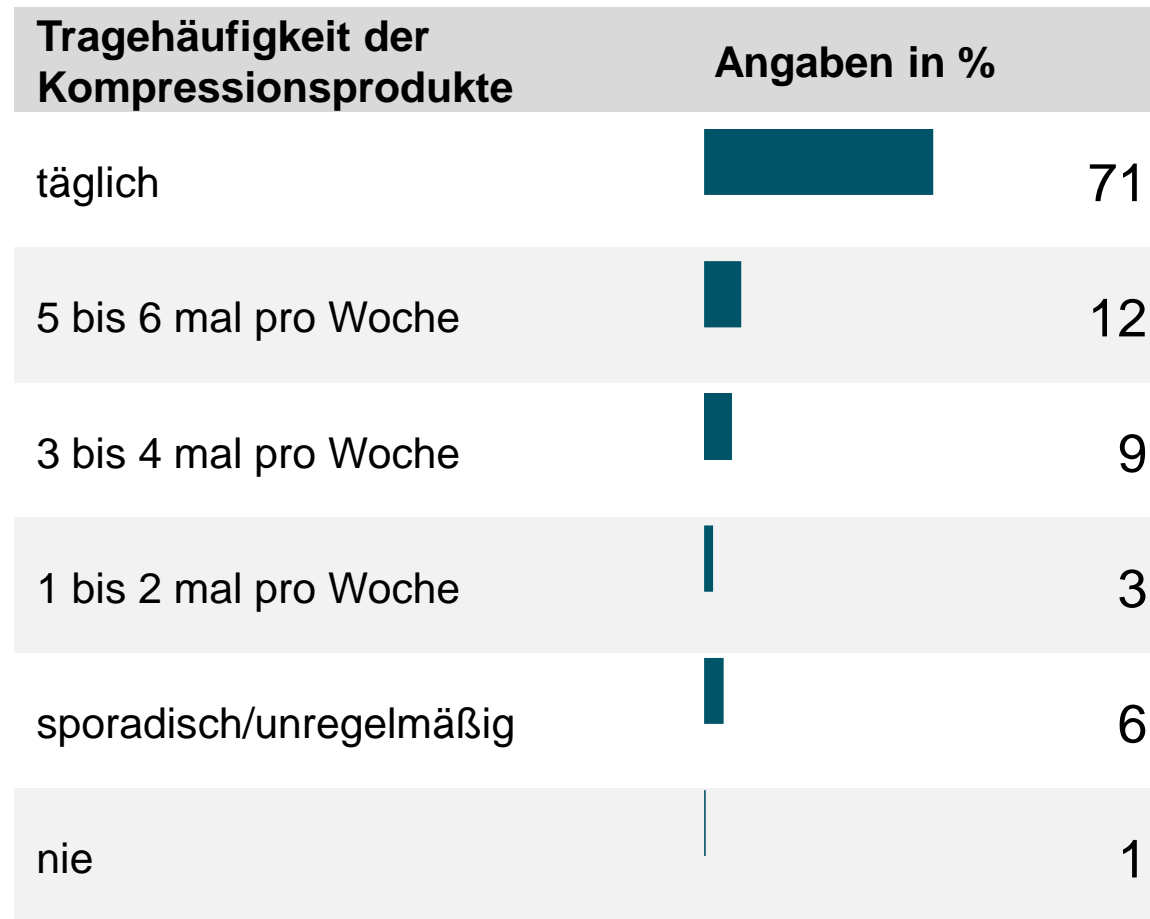
Anzahl genutzter Kompressionsversorgungen

Wie viele Kompressionsversorgungen davon nutzen die Befragten?,
n=4.802



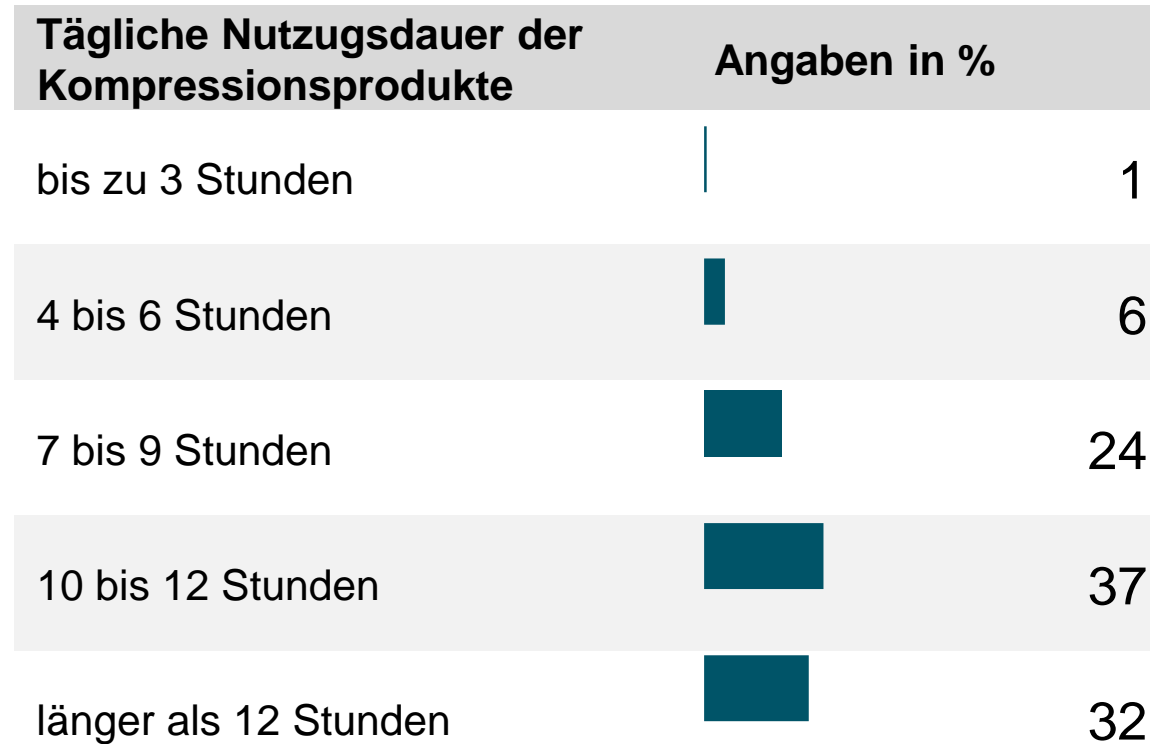
Nutzungshäufigkeit

Wie oft tragen die Befragten ihre Kompressionsprodukte?, n=4.931



Nutzungsdauer

Wie lange tragen die Befragten ihre Kompressionsprodukte am Tag?,
n=4.843



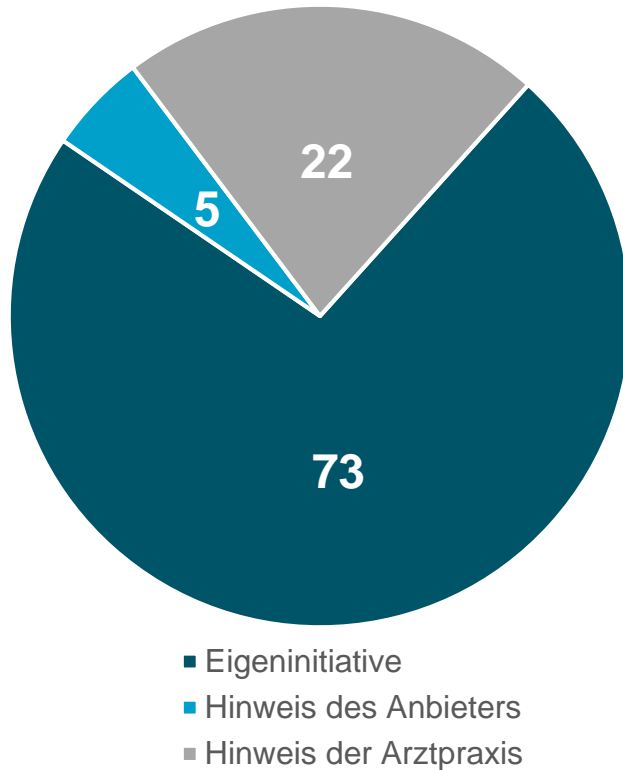
Reinigung

Wie oft waschen die Befragten ihre Kompressionsprodukte?, n=4.836

Reinigungshäufigkeit	Angaben in %
nach jedem Tragen	35
nach jedem 2. Tragen	39
nach jedem 3. Tragen	14
nach jedem 4. Tragen	5
sporadisch/unregelmäßig	7

Beweggründe

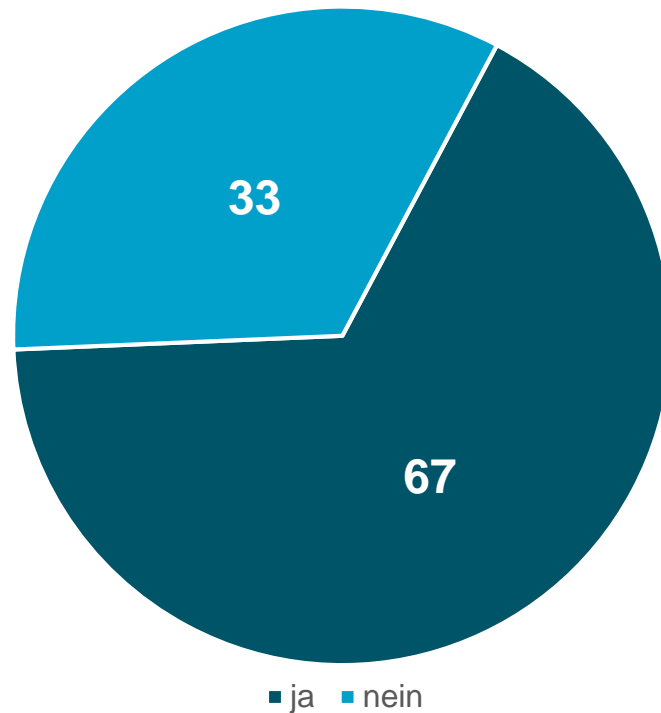
Was bewegte die Befragten dazu, sich ein neues Rezept für eine neue Kompressionsversorgung ausstellen zu lassen?, n=4.559



Beweggründe	Angaben in %
Eigeninitiative	73
Hinweis des Anbieters	5
Hinweis der Arztpraxis	22

Beratung – Teil 1

Haben die Befragten bei der Rezeptabgabe von dem Anbieter, für ihre aktuell getragene Kompressionsversorgung, eine Beratung erhalten?, n=4.961



Erhaltene Beratung bei Rezeptabgabe	Angaben in %
Ja	67
Nein	33

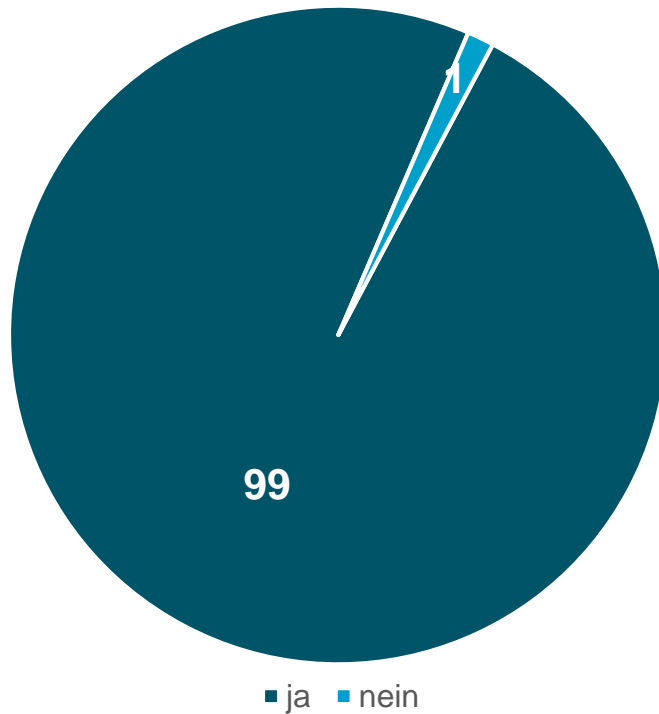
Beratung – Teil 2

Wie erfolgte die Beratung?, n=3.216

Form der Beratung	Angaben in %
persönlich, in den Geschäftsräumen des Anbieters	90
persönlich, zuhause durch den Anbieter	5
in der Arztpraxis/Klinik	5
telefonisch	0
online	0

Beratung – Teil 3

Haben sich die Befragten ausreichend beraten gefühlt?, n=3.274



Ausreichende Beratung	Angaben in %
Ja	99
Nein	1

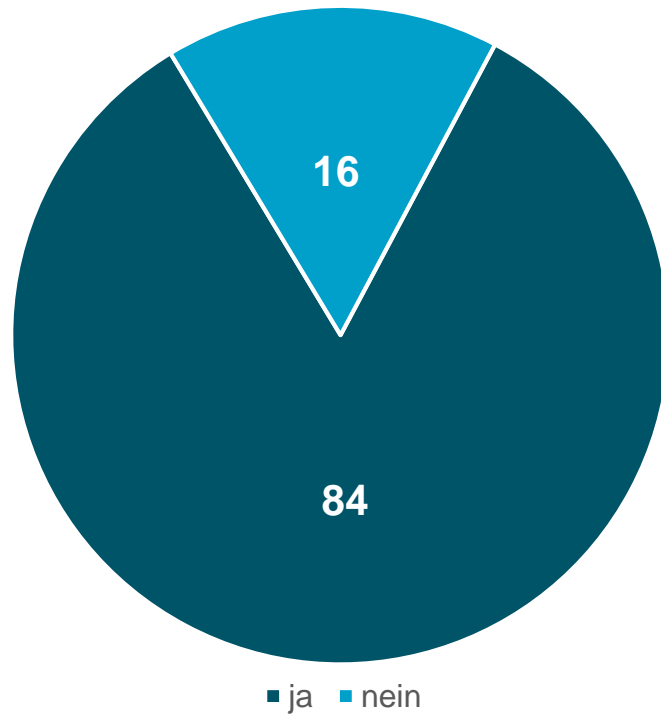
Beratung – Teil 4

Wie lange dauerte die Beratung?, n=3.234

Dauer der Beratung	Angaben in %
bis 5 Minuten	8
6 bis 10 Minuten	28
11 bis 15 Minuten	34
16 bis 30 Minuten	24
länger als 30 Minuten	7

Vermessung

Wurden die Beine für die letzte Kompressionsversorgung ausgemessen?,
n=4.982



Beine ausgemessen	Angaben in %
Ja	84
Nein	16

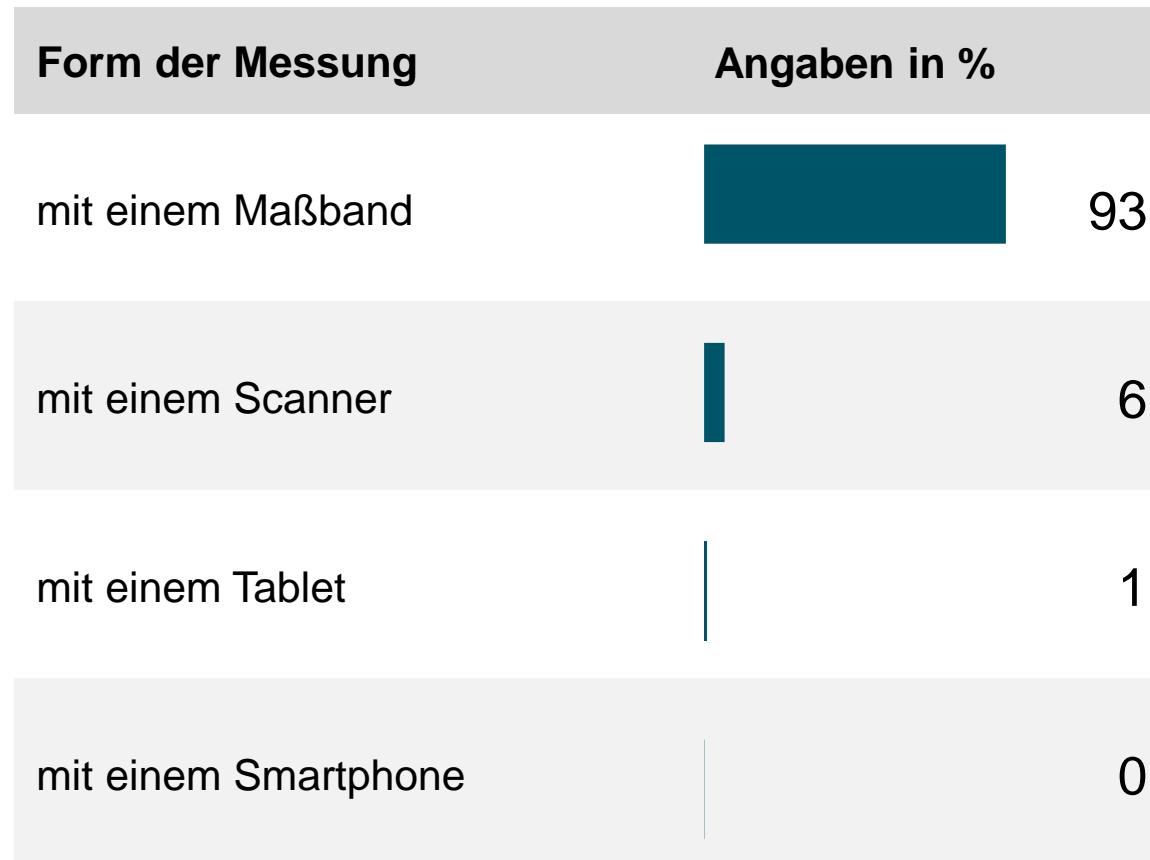
Ort der Messung

Wo erfolgte die Messung?, n=4.037

Ort der Messung	Angaben in %
in den Geschäftsräumen des Anbieters	90
zu Hause durch den Anbieter	6
zu Hause selbstständig	0
in der Arztpraxis/Klinik	4

Form der Messung

Wie erfolgte die Messung?, n=3.948



Zufriedenheit mit der Messung

Wie zufrieden waren die Befragten mit der Messung?,
n=2.806 bis 4.022

Wurde...	ja	nein
... die Messung diskret und in einem separierten Raum vorgenommen?	99%	1%
... die Messung von einer Person Ihres Geschlechts durchgeführt?	96%	5%
... Ihnen die Messung von einer Person Ihres Geschlechts angeboten?	71%	29%

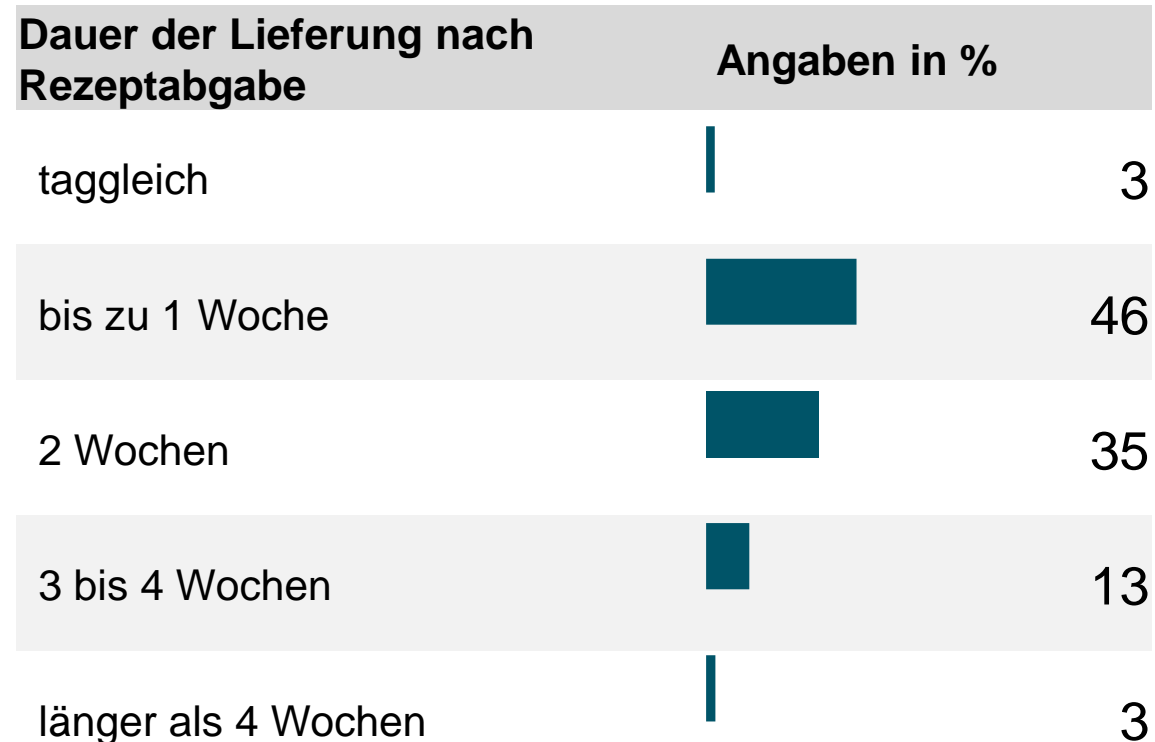
Dauer der Messung

Wie lange dauerte das Anmessen?, n=4.006

Dauer der Anmessung	Angaben in %
bis 5 Minuten	8
6 bis 10 Minuten	27
11 bis 15 Minuten	34
16 bis 30 Minuten	26
länger als 30 Minuten	6

Lieferung

Wie lange dauerte es von der Abgabe des Rezepts bis zum Erhalt der Kompressionsversorgung?, n=4.772



Form der Lieferung

Wie haben die Befragten ihre Kompressionsversorgung erhalten?,
n=4.863

Form der Lieferung	Angaben in %
persönliche Auslieferung durch den Anbieter	11
sonstiger Lieferservice (z.B. Spedition, DHL)	4
Selbstabholung vor Ort beim Anbieter	84
Abgabe in der Arztpraxis/Klinik	1

Einweisung

Wo hat die Einweisung in die Nutzung der Kompressionsversorgung stattgefunden?, n=4.844

Ort der Einweisung in die Nutzung	Angaben in %
in den Geschäftsräumen des Anbieters	74
zu Hause	5
am Telefon	0
online	0
keine Einweisung, da nur Abholung/ Lieferung	20

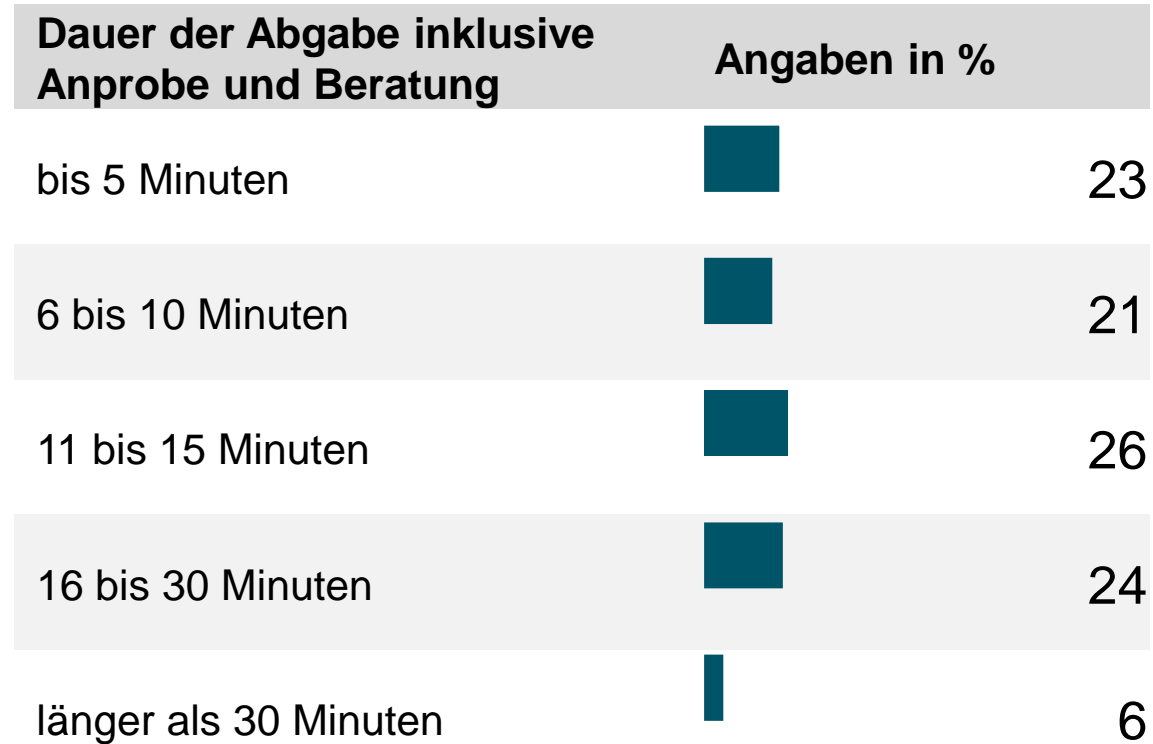
Zufriedenheit mit der Anprobe/Aufklärung

Wie zufrieden waren die Befragten mit der Anprobe, Kontrolle, Aufklärung und Beratung?, n=4.633 bis 4.797

Erfolgte ...	ja	nein
... eine Anprobe der Kompressionsversorgung zusammen mit dem Anbieter?	57%	43%
... die Kontrolle der Passform der Kompressionsversorgung bei der Abgabe durch den Anbieter?	55%	45%
... eine Aufklärung über das richtige An- und Ausziehen der Kompressionsversorgung?	81%	19%
... eine Aufklärung über Wasch- und Pflegehinweise für die Kompressionsversorgung?	77%	23%
... eine Beratung zum Thema Hautpflege?	49%	51%

Anprobe und Beratung

Wie lange dauerte die Abgabe inklusive Anprobe und Beratung?, n=4.443



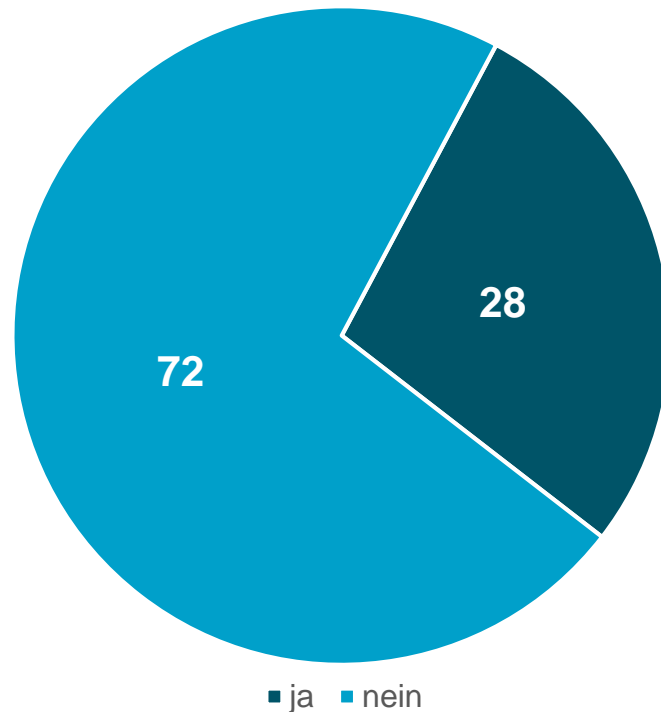
Wissen zur Anprobe/Aufklärung

Waren folgende Punkte für die Befragten bekannt?, n=4.892 bis 4.963

Wussten Sie eigentlich, dass ...	ja	Nein, das war mit nicht bekannt
... Sie Ihre Kompressionsprodukte zum Trocknen nicht in den Trockner oder auf den Heizkörper geben dürfen?	95%	5%
... Sie Ihre Kompressionsprodukte zum Trocknen nicht aufhängen sollten?	65%	36%
... Sie Ihre Kompressionsprodukte täglich waschen sollten?	62%	38%
... sich viele Hautpflegeprodukte negativ auf die Haltbarkeit Ihrer Kompressionsprodukte auswirken?	64%	36%
... sich eine gute Fuß- und Hautpflege positiv auf die Haltbarkeit Ihrer Kompressionsprodukte auswirkt?	71%	29%
... Sie zum An- und Ausziehen Ihrer Kompressionsprodukte Gummihandschuhe tragen sollten?	81%	19%

Beratung zum Umgang mit der Kompressionsversorgung

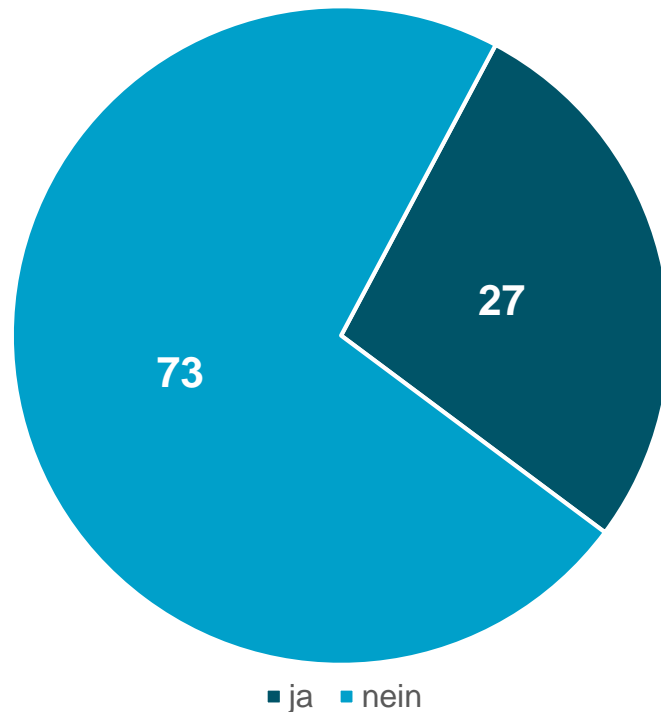
Wünschen sich die Befragten durch ihren Anbieter mehr hilfreiche Tipps zum Umgang mit Kompressionsversorgungen?, n=4.725



Wunsch nach Tipps zum Umgang	Angaben in %
Ja	28
Nein	72

Wirtschaftliche Aufzählung

Sind den Befragten im Rahmen ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung, entstanden?, n=4.843



Entstandene Zuzahlung	Angaben in %
Ja	27
Nein	73

Höhe der wirtschaftlichen Aufzahlung

Wie hoch war die Aufzahlung (ohne die gesetzliche Zuzahlung)?, n=1.241

Höhe der Aufzahlung	Angaben in %
bis 10 €	23
11 bis 20 €	31
21 bis 40 €	36
41 bis 60 €	7
mehr als 60 €	3

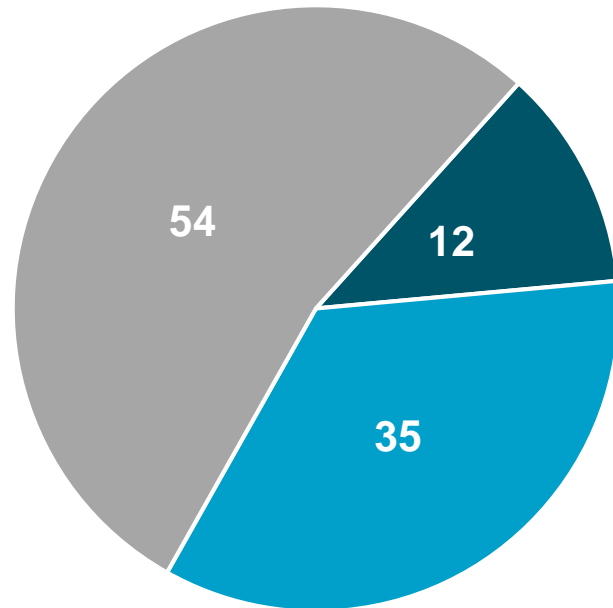
Gründe für Mehrkosten

Wofür haben die Befragten die Mehrkosten bezahlen müssen?, n=875

Gründe für die Mehrkosten	Angaben in %
Wunsch eines bestimmten Markenprodukts (Hersteller)	20
Farbwunsch	20
Wunsch nach besonderem Material	33
Empfehlung des Anbieters	19
Aufwand für Serviceleistungen (z.B. Anmessen, Beratung)	9

Informationen zu zusätzlichen Kosten

Hat der Anbieter im Rahmen seiner Beratungspflicht die Befragten vor der Versorgung ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=1.187

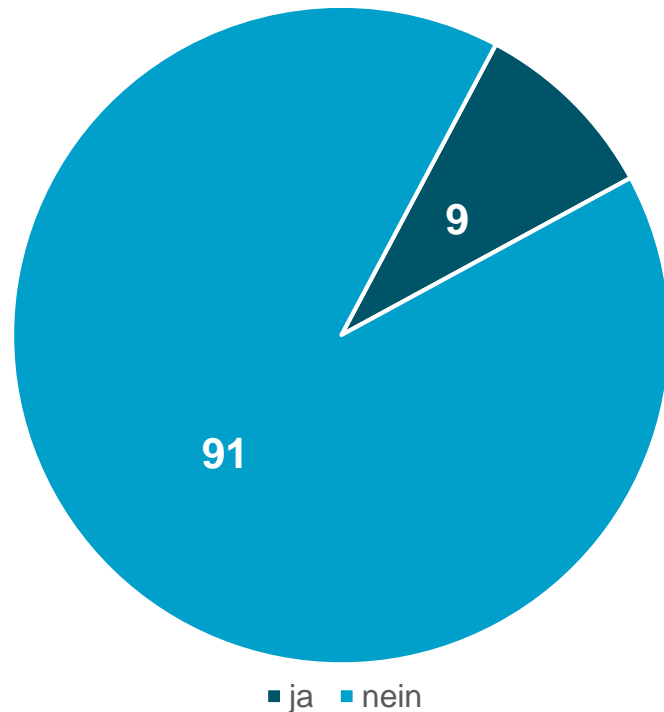


- nein
- ja, ich habe keine Mehrkostenerklärung unterschrieben
- ja, ich habe eine Mehrkostenerklärung unterschrieben

Information über zusätzliche Kosten	Angaben in %
nein	12
ja, ich habe <u>keine</u> Mehrkostenerklärung unterschrieben	35
ja, ich habe <u>eine</u> Mehrkostenerklärung unterschrieben	54

Qualität – Teil 1

Haben die Befragten kurz nach der Auslieferung Mängel an ihren Kompressionsprodukten festgestellt?, n=4.902



Qualitätsmängel	Angaben in %
Ja	9
Nein	91

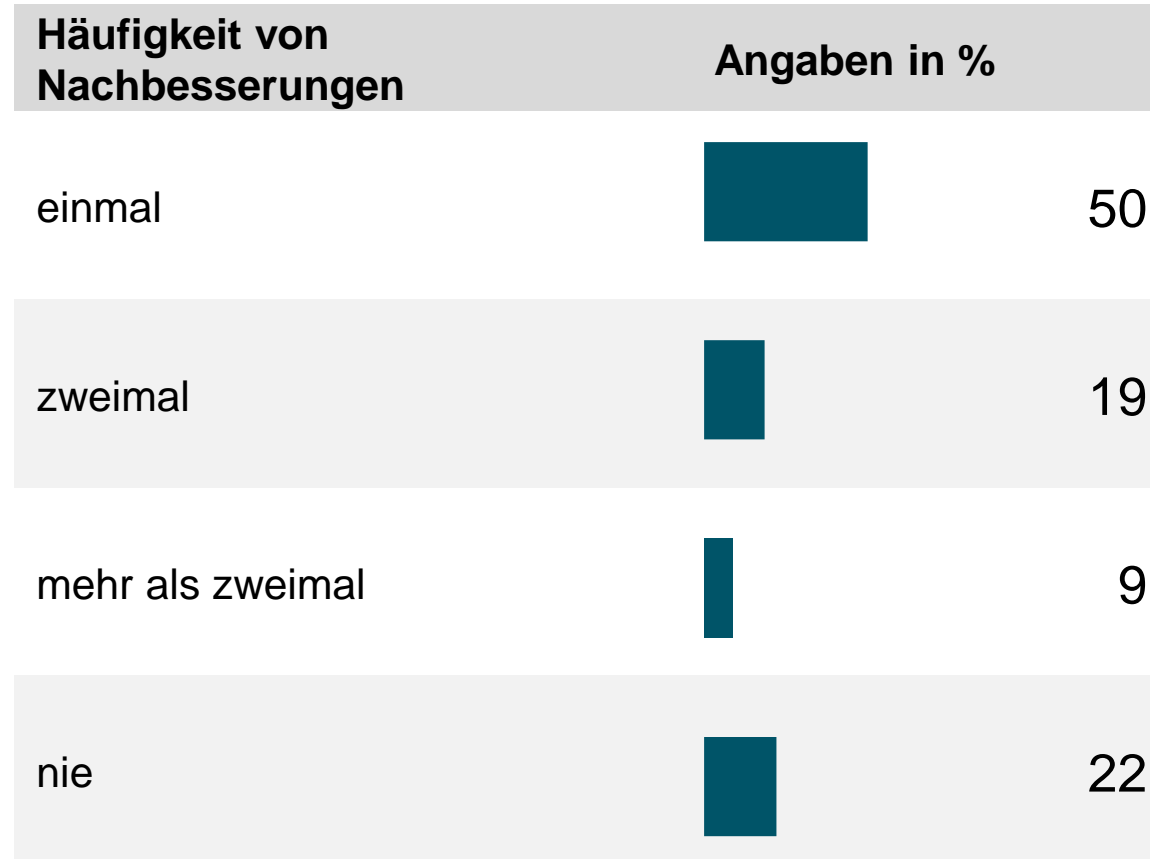
Qualität – Teil 2

Falls ja, welche Mängel haben die Befragten festgestellt? (Mehrfachnennungen möglich), n=420

Festgestellte Mängel	Angaben in %
zu groß	19
zu klein	15
zu eng	22
zu weit	15
allgemein schlechte Passform	42
schlechte Verarbeitung	25

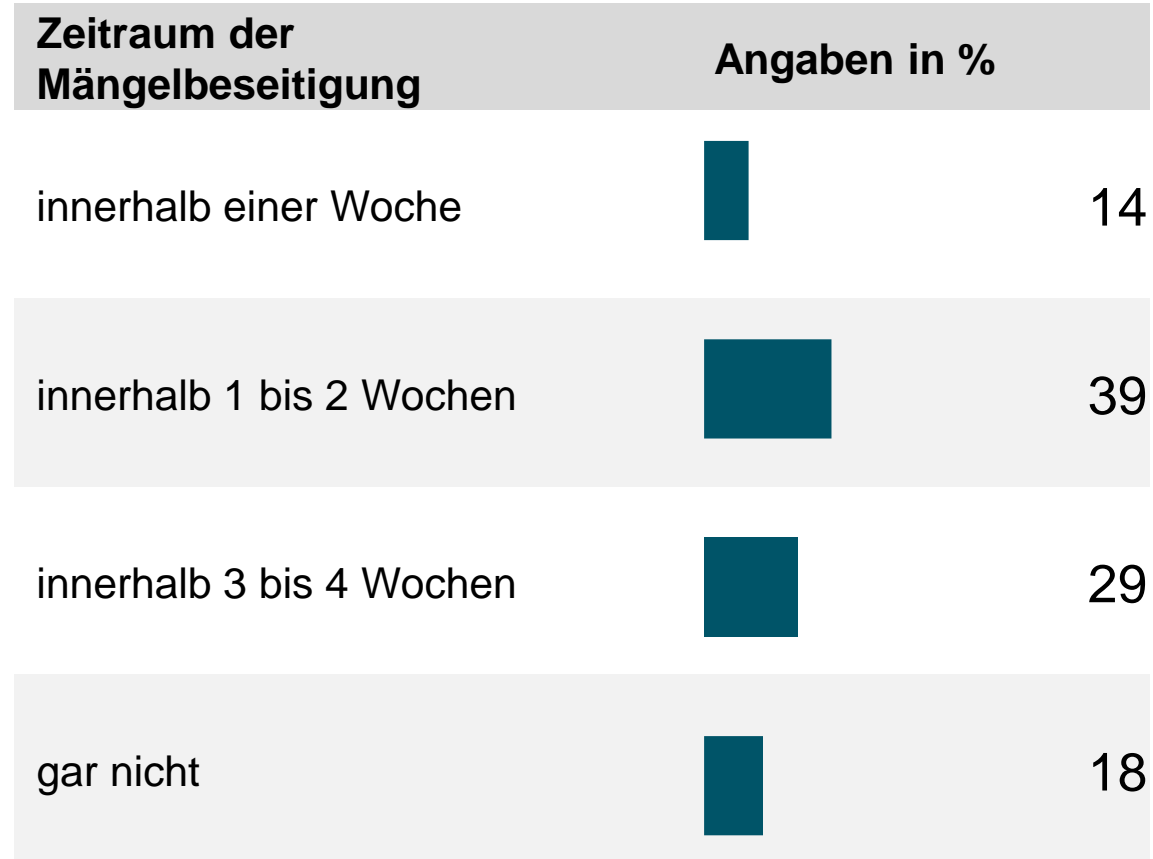
Nachbesserung

Wie oft hat eine Nachbesserung der Kompressionsprodukte stattgefunden?,
n=439



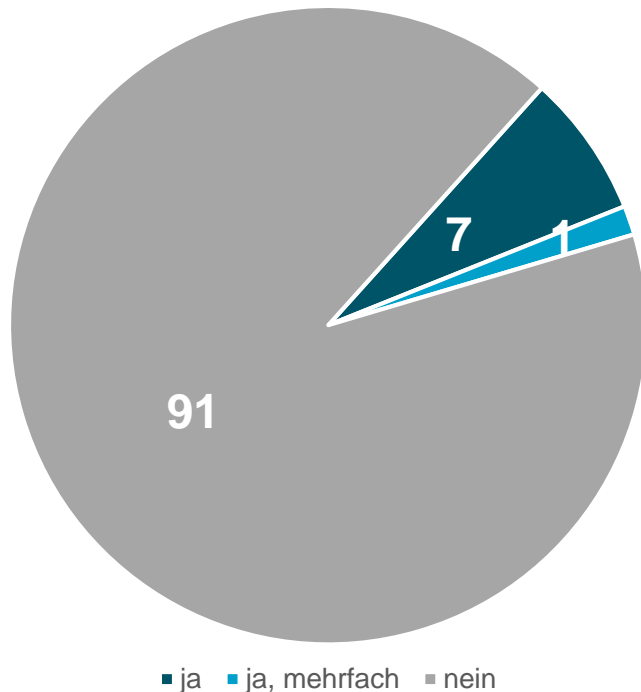
Mängelbeseitigung

In welchem Zeitraum wurden die Mängel beseitigt?, n=408



Neuverordnung

Hatten sich die Befragten in der Vergangenheit schon einmal ein neues Rezept über Kompressionsprodukte ausstellen lassen, weil ihre Versorgung aufgrund eines Mangels nicht genutzt werden konnte?, n=4.806



Neuverordnung aufgrund eines Mangels	Angaben in %
ja	7
ja, mehrfach	2
nein	91

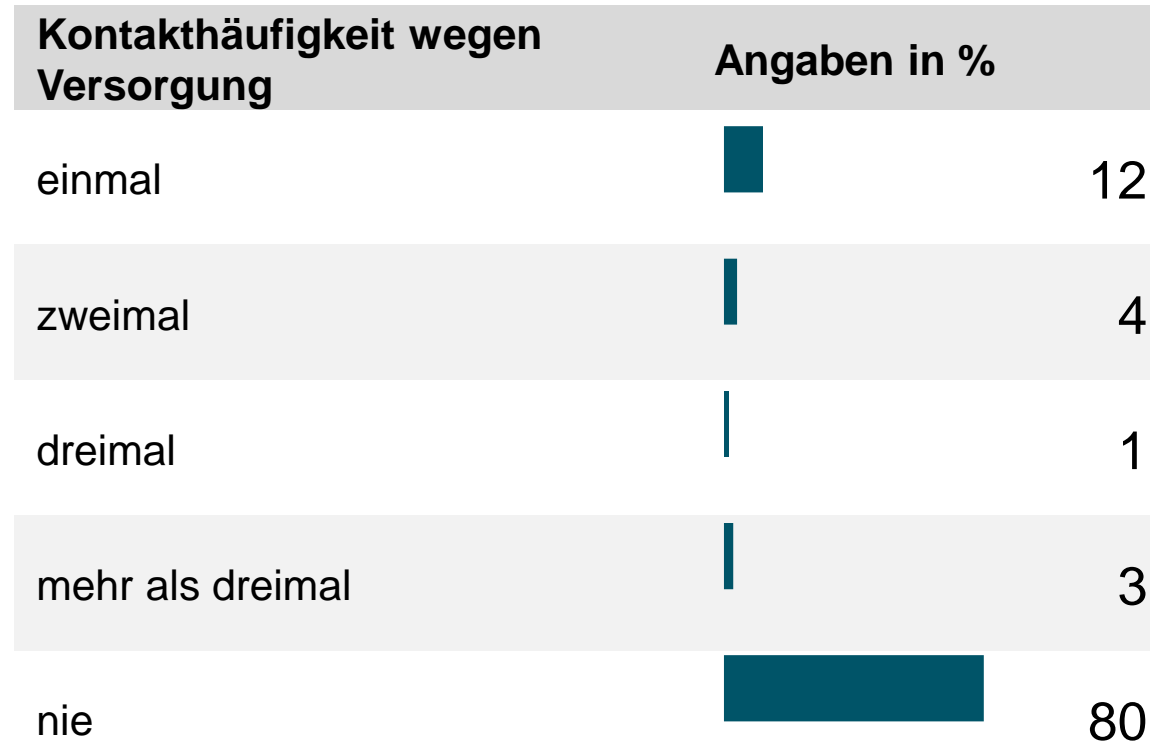
Zufriedenheit mit den Serviceleistungen

Wie zufrieden sind die Befragten mit den folgenden Serviceleistungen ihres Anbieters sind?, n=4.575 bis 4.792

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden
... der telefonischen Erreichbarkeit des Anbieters?	59%	23%	16%	1%	1%
... der Kundenfreundlichkeit des Anbieters?	61%	24%	13%	1%	1%
... der fachlichen Beratung bei der Produktauswahl?	54%	25%	18%	3%	1%
... dem Einfühlungsvermögen des Anbieters?	56%	25%	16%	3%	1%
... der Einweisung in die Nutzung der Kompressionsversorgung?	50%	24%	20%	5%	2%

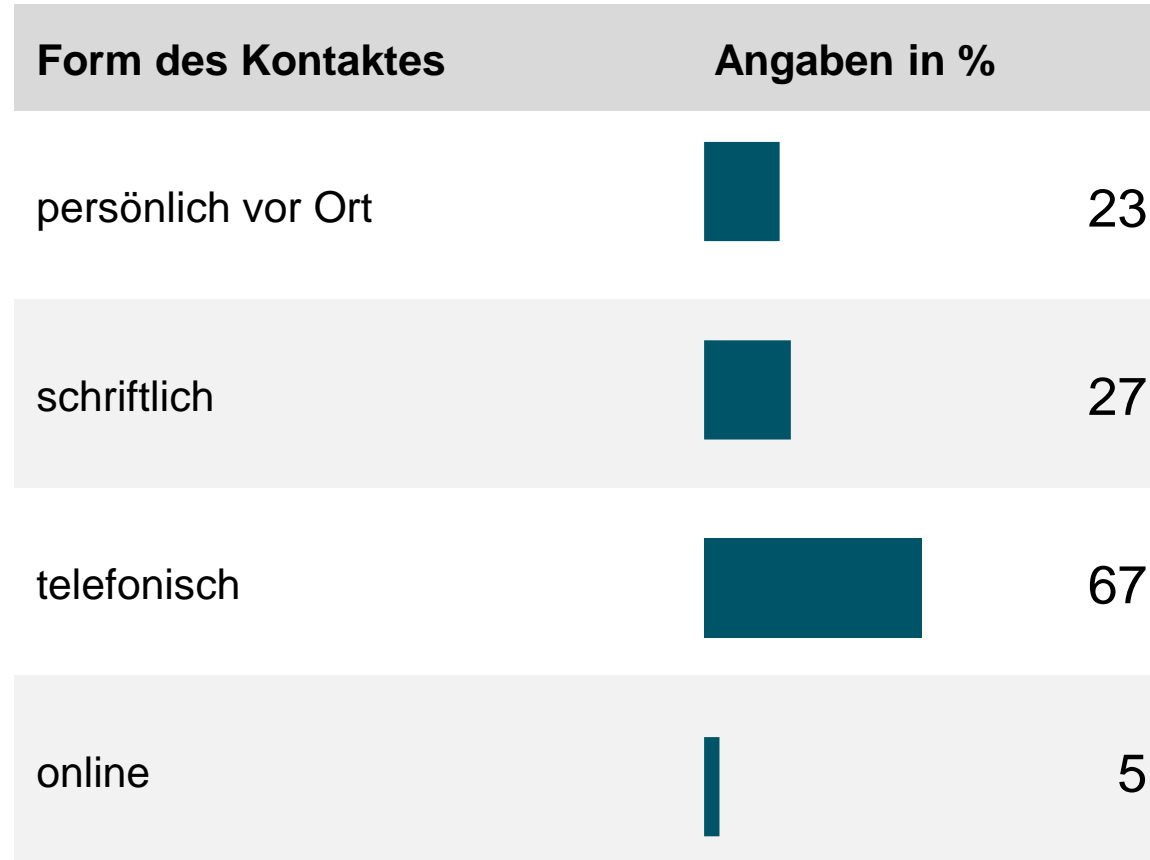
BARMER

Wie oft hatten die Befragten im Zusammenhang mit ihrer Versorgung Kontakt mit der BARMER?, n=4.875



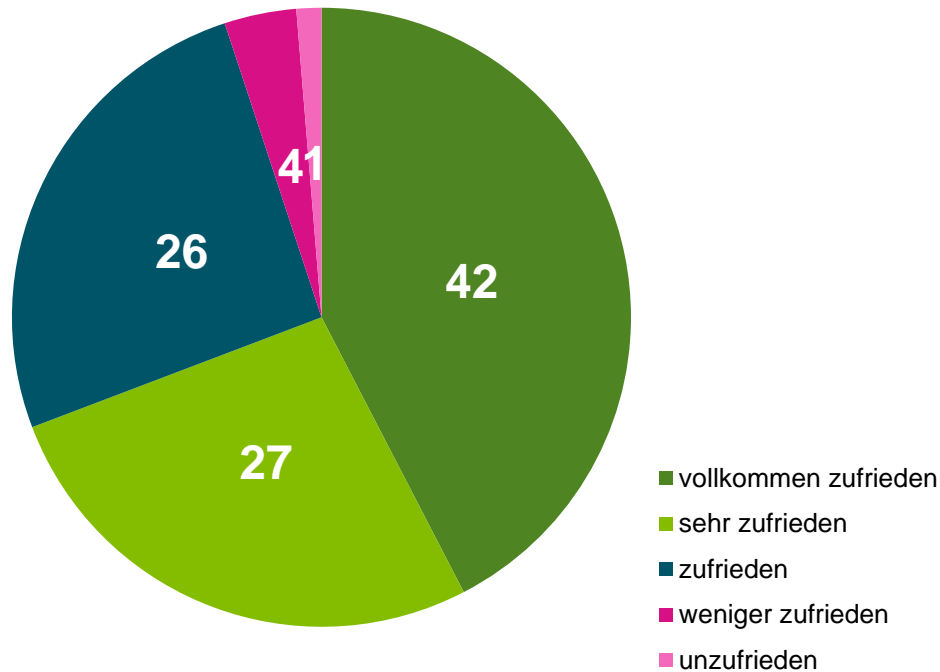
Kontaktart

Wie hatten die Befragten Kontakt mit der BARMER? (Mehrfachnennungen möglich), n=968



Zufriedenheit mit den Leistungen der BARMER

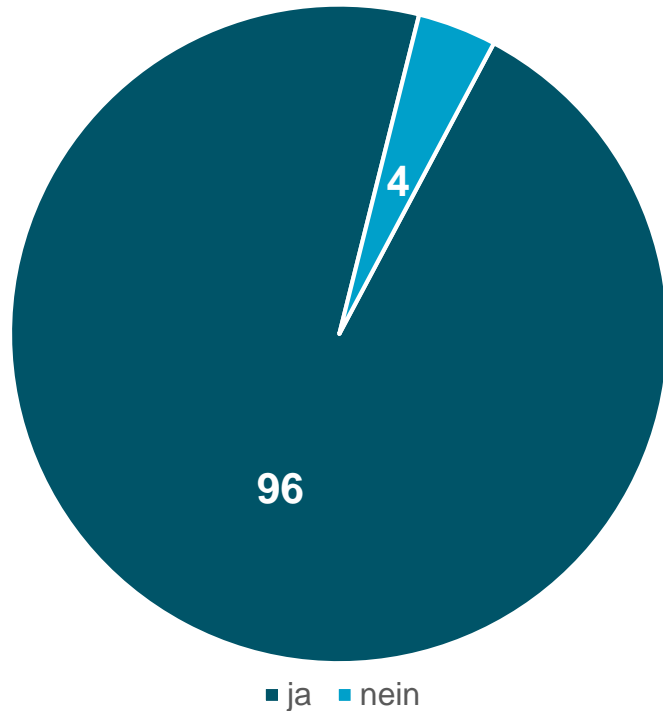
Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit ihrer Versorgung?, n=4.682



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	42
sehr zufrieden	27
zufrieden	26
weniger zufrieden	4
unzufrieden	1

Weiterempfehlung

Werden die Befragten die BARMER weiterempfehlen?, n=4.618



Weiterempfehlungsbereitschaft	Angaben in %
Ja	96
Nein	4

Vielen Dank!

BARMER