

Zufriedenheitsbefragung

Versorgung mit CPAP-Geräten

April 2018

BARMER

Was ist CPAP?

Viele Menschen in Deutschland leiden unter einer Schlafapnoe, einem Beschwerdebild, das insbesondere durch kurze Atemstillstände gekennzeichnet ist. Die Atemstillstände führen zu häufigem Aufwachen der Patienten oder unterbewussten Aufweckreaktionen des Körpers. Sie verhindern somit einen erholsamen Schlaf mit der Folge einer ausgeprägten Tagesmüdigkeit und entsprechenden gesundheitlichen Risiken wie Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Behandelt wird die Schlafapnoe in vielen Fällen mit einer CPAP-Therapie („continuous positive airway pressure“, „kontinuierlich positiver Atemwegsdruck“).

Bei der CPAP-Therapie wird dem Patienten im Schlaf bei der Ein- und Ausatmung kontinuierlich Atemluft aus der Umgebung mit einem leichten Überdruck zugeführt. Dabei wird im Regelfall die Luft durch ein CPAP-Gerät angesaugt. Dem Schlafenden wird die Luft über einen Schlauch und eine Maske zugeleitet. Durch den so erzeugten leichten Druck in den Atemwegen wird einer Erschlaffung der Rachenmuskulatur entgegengewirkt, Atemstillstände verhindert und damit ein erholsamer Schlaf gefördert. Es handelt sich somit nicht um eine (lebenserhaltende) Beatmung.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit CPAP-Geräten umfassende Verträge mit einer sogenannten Versorgungspauschale geschlossen. Die Verträge der BARMER regeln, dass die Versicherten von den Lieferanten mit dem für sie im Einzelfall benötigten Produkt versorgt werden, eine individuelle Beratung und die notwendigen Serviceleistungen erhalten, wie zum Beispiel Einweisung in die Gerätenutzung, Auswahl der richtigen Maske, Beratung und Betreuung bei der Erstversorgung und in der laufenden Therapie. Die Lieferanten sind nach den Verträgen dazu verpflichtet, den Versicherten ein für sie geeignetes, mehrkostenfreies Produkt im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht zu liefern.

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

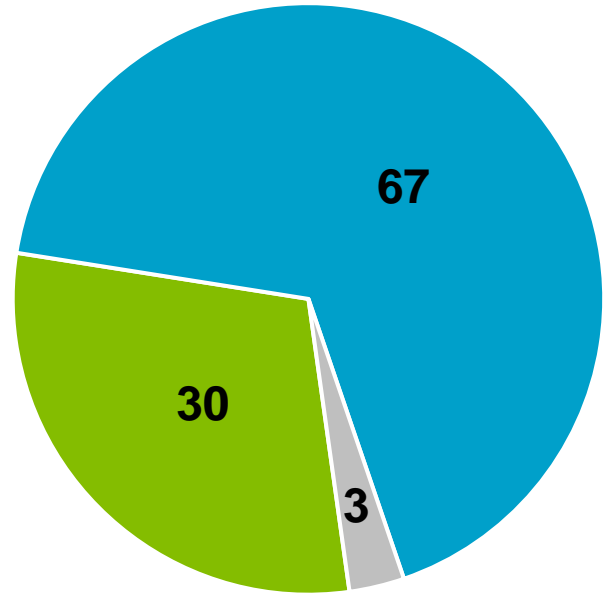
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

Methode	Schriftliche Befragung per Post mit anonymisierten Antwortbögen
Zeitraum der Befragung	April 2018
Grundgesamtheit	Alle Versicherten, die laut Abrechnungsdaten im Jahr 2017 versorgt wurden. Angeschrieben wurden Patienten, die im Jahr 2017 erstmalig versorgt wurden und Patienten, die sich schon länger in einer CPAP-Therapie befinden.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 2.400 Fragebögen versendet, von denen 1.687 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 70%.
Darstellung	Bei den Werten in den Diagrammen handelt es sich um gerundete % - Werte. Zu den Ergebnissen sind die dazugehörigen Fragen als Fußnote vermerkt.

Stichproben-Profil: Angaben zur Person [1 von 2]

Geschlecht



■ weiblich ■ männlich ■ Keine Angabe

Geschlecht	Angaben in %
weiblich	30
männlich	67
keine Angabe	3

Altersgruppe

Altersgruppen	Angaben in %
≤ 30 Jahre	0
31 bis 50 Jahre	10
> 50 Jahre	89
keine Angabe	1

Geschlecht?, n=1.687

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.687

Stichproben-Profil: Angaben zur Person [2 von 2]

Dauer der CPAP-Therapie

Therapiedauer	Angaben in %
≤ 3 Monate	0
4 bis 6 Monate	2
7 bis 12 Monate	7
> 12 Monate	89
keine Angabe	2

Nutzungshäufigkeit CPAP-Gerät

Nutzungshäufigkeit	Angaben in %
täglich	85
mehrmals pro Woche	8
mehrmals pro Monat	2
gar nicht mehr	3
keine Angabe	1

Wie lange befinden Sie sich bereits in der CPAP-Therapie?, n=1.687

Wie häufig benutzen Sie Ihr CPAP-Gerät?, n=1.687

Auswahl CPAP-Anbieter und Einweisung Gerätenutzung

Wie haben Sie Ihren CPAP-Anbieter ausgewählt?

Anbieterauswahl	Angaben in %
Mir wurde ein CPAP-Anbieter vorgegeben	65
Das Schlaflabor hat mir mehrere CPAP-Anbieter empfohlen	32
Ich habe selber recherchiert	1
keine Angabe	2

Wer hat die Einweisung durchgeführt?

Einweisung durch ...	Angaben in %
CPAP-Anbieter	39
Medizinisches Fachpersonal im Schlaflabor	29
Arzt im Schlaflabor	21
Sonstige	1
keine persönliche Einweisung / Aushändigung der Gebrauchsanweisung	1
keine Angabe	9

Wo hat die Einweisung stattgefunden?

Ort der Einweisung	Angaben in %
Im Schlaflabor	56
In der eigenen Häuslichkeit	25
An einem sonstigen Ort	10
In der Arztpraxis	3
Aushändigung der Gebrauchsanweisung / Internet	1
Am Telefon	0
keine Angabe	5

Wie haben Sie Ihren CPAP-Anbieter ausgewählt?, n=1.687

Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.687

Wo hat die Einweisung in die Nutzung des CPAP-Gerätes stattgefunden?, n=1.687

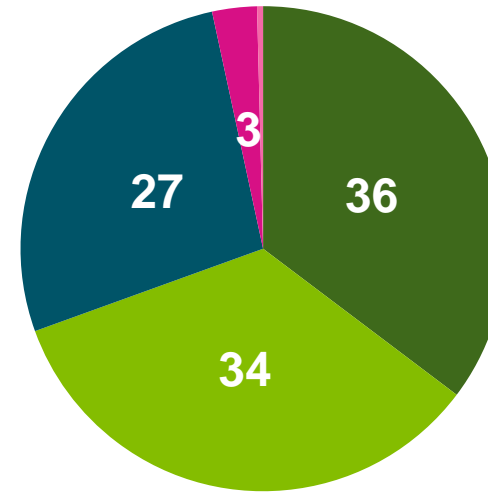
Zufriedenheit mit Einweisung im Schlaflabor

Nutzungseinweisung

Nutzungseinweisung durch ...	Angaben in %
CPAP-Anbieter	39
Medizinisches Fachpersonal im Schlaflabor	29
Arzt im Schlaflabor	21
Sonstige	1
keine persönliche Einweisung / Aushändigung der Gebrauchsanweisung	1
keine Angabe	9

= 50% wurden durch Personal im Schlaflabor eingewiesen

Zufriedenheit mit Einweisung durch Personal im Schlaflabor



97% sind zufrieden

3% sind weniger zufrieden

■ vollkommen zufrieden
 ■ sehr zufrieden
 ■ zufrieden
■ weniger zufrieden
 ■ unzufrieden

Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	36
sehr zufrieden	34
zufrieden	27
weniger zufrieden	3
unzufrieden	0

Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.687

Nur Befragte, die durch das Personal im Schlaflabor eingewiesen wurden (50%): Wie zufrieden waren Sie mit dieser Einweisung?, n=844 (exkl. k.A.)

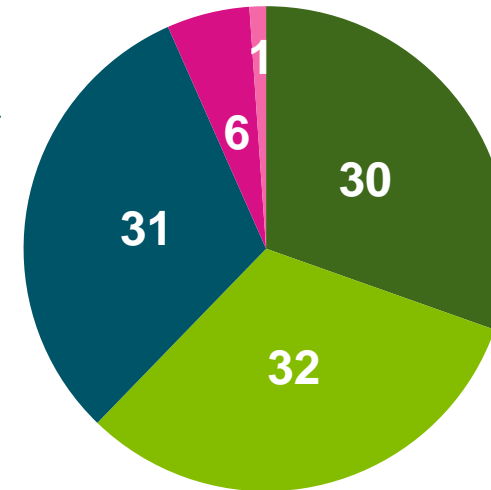
Zufriedenheit mit Einweisung durch CPAP-Anbieter

Nutzungseinweisung

Nutzungseinweisung durch ...	Angaben in %
CPAP-Anbieter	39
Medizinisches Fachpersonal im Schlaflabor	29
Arzt im Schlaflabor	21
Sonstige	1
keine persönliche Einweisung / Aushändigung der Gebrauchsanweisung	1
keine Angabe	9

= 39% wurden durch CPAP-Anbieter eingewiesen

Zufriedenheit mit Einweisung durch CPAP-Anbieter



93% sind zufrieden

7% sind weniger zufrieden

■ vollkommen zufrieden
 ■ sehr zufrieden
 ■ zufrieden
 ■ weniger zufrieden
 ■ unzufrieden

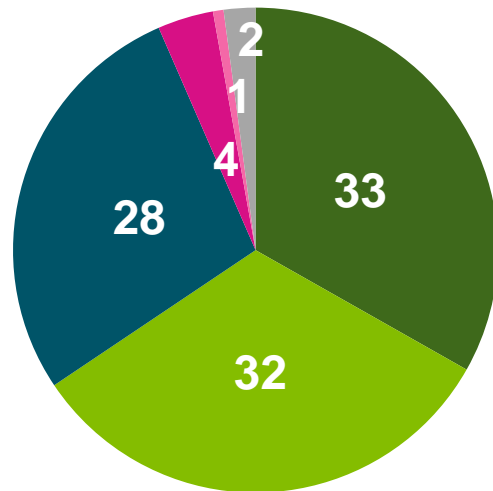
Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	30
sehr zufrieden	32
zufrieden	31
weniger zufrieden	6
unzufrieden	1

Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.687

Nur Befragte, die durch CPA-Anbieter eingewiesen wurden (39%): Wie zufrieden waren Sie mit dieser Einweisung?, n=654 (exkl. k.A.)

Zufriedenheit: Schlaflabor vs. CPAP-Anbieter

Zufriedenheit mit Einweisung
insgesamt



■ vollkommen zufrieden ■ sehr zufrieden
 ■ zufrieden ■ weniger zufrieden
 ■ unzufrieden ■ keine Einweisung erfolgt bzw. keine Angabe

Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	33
sehr zufrieden	32
zufrieden	28
weniger zufrieden	4
unzufrieden	1
keine Einweisung erfolgt bzw. keine Angabe	2

= 93% sind mit der Einweisung zufrieden

Wer hat die Einweisung durchgeführt?

Gut die Hälfte der Zufriedenen wurde durch Personal im Schlaflabor eingewiesen

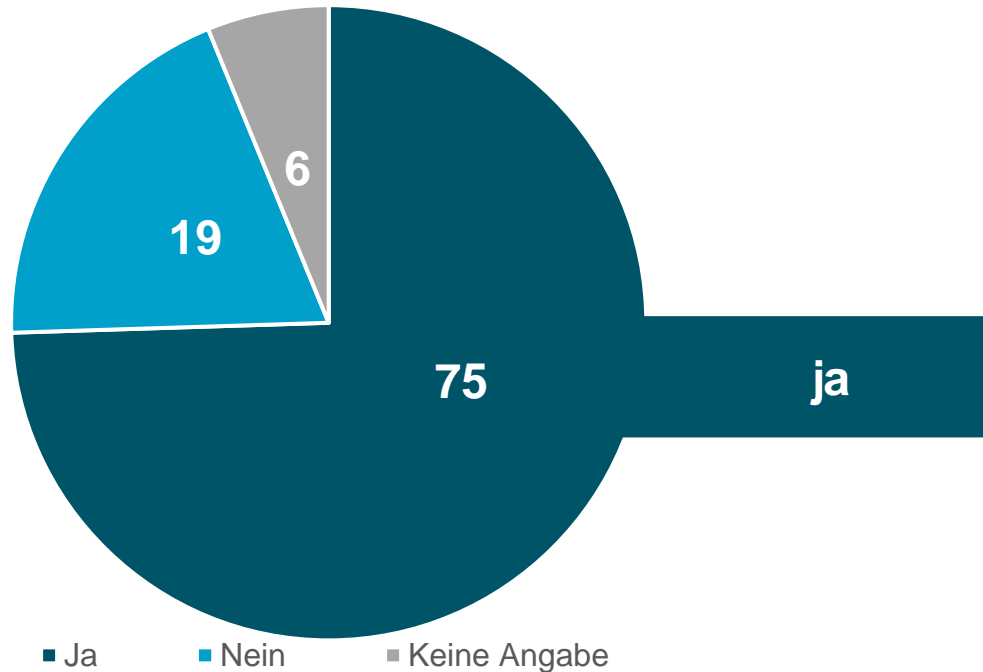
Einweisung durch ...	Angaben in %
Schlaflabor	52
CPAP-Anbieter	39

Wie zufrieden waren Sie mit dieser Einweisung?, n=1.687

Nur Befragte, die mit der Einweisung mind. zufrieden waren (93%): Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres CPAP-Gerätes durchgeführt?, n=1.576

Versorgung und Anpassung Maske

Versorgung mit konfektionierter Maske



Versorgung	Angaben in %
Ja	75
Nein	19
keine Angabe	6

Wo angepasst?

Anpassungsort	Angaben in %
Im Schlaflabor	54
In der eigenen Häuslichkeit	20
An einem sonstigen Ort	10
In der Arztpraxis	3
Aushändigung der Gebrauchsanweisung / Internet	2
keine Angabe	10

Wurden Sie mit einer konfektionierten Maske versorgt?, n=1.687

Nur Befragte, die mit einer konfektionierten Maske versorgt wurden (75%): Wo wurde diese Maske angepasst?, n=1.257

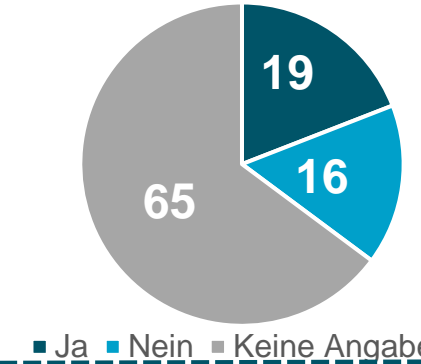
Zahlung eines Aufpreises

Zusätzliche Kosten entstanden?

Höhe zusätzlicher Kosten	Angaben in %
≤ 20,00 Euro	6
21,00 bis 100,00 Euro	6
> 100,00 Euro	1
keine Angabe	25
keine Aufzahlung	63

= 37% haben eine Aufzahlung geleistet bzw. können sich nicht erinnern

Ausreichend informiert durch CPAP-Anbieter?



Ausreichende Information	Angaben in %
Ja	19
Nein	16
keine Angabe	65

Wodurch sind zusätzliche Kosten entstanden? Mehrfachnennungen möglich

Grund	Angaben in %
Zubehör / Verbrauchsmaterial	19
CPAP-Gerät	8
Maske	6
Sonstige Privatleistungen	8

Sind Ihnen im Rahmen der CPAP-Therapie zusätzliche Kosten entstanden?, n=1.687

Nur Befragte, die eine Aufzahlung geleistet haben bzw. können sich nicht erinnern (37%): Hat Sie Ihr CPAP-Anbieter ausreichend über diese Kosten informiert?, n=631

Nur Befragte, die eine Aufzahlung geleistet haben bzw. können sich nicht erinnern (37%): Wodurch sind diese zusätzlichen Kosten entstanden, n=631

Kontakt- und Besuchshäufigkeit durch CPAP-Anbieter

Häufigkeit Kontakt zu CPAP-Anbieter

Kontakthäufigkeit	Angaben in %
monatlich	1
4 Mal pro Jahr	4
2 Mal pro Jahr	16
1 Mal pro Jahr	63
keine Angabe	16

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter

Besuchshäufigkeit	Angaben in %
1 Mal pro Jahr	22
2 Mal pro Jahr	1
> 2 Mal pro Jahr	0
niemals (aufgrund Vermerk des Befragten)	39
keine Angabe	37

Wie häufig haben Sie Kontakt zu Ihrem CPAP-Anbieter?, n=1.687

Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

Besuchshäufigkeit bei einem Kontakt pro Jahr

Häufigkeit Kontakt zu CPAP-Anbieter

Kontakthäufigkeit	Angaben in %
Monatlich	1
4 Mal pro Jahr	4
2 Mal pro Jahr	16
1 Mal pro Jahr	63
keine Angabe	16

= 63% haben
1 Mal pro Jahr
Kontakt

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter

Bei etwa jedem Vierten mit einem Kontakt pro Jahr findet auch ein Besuch statt

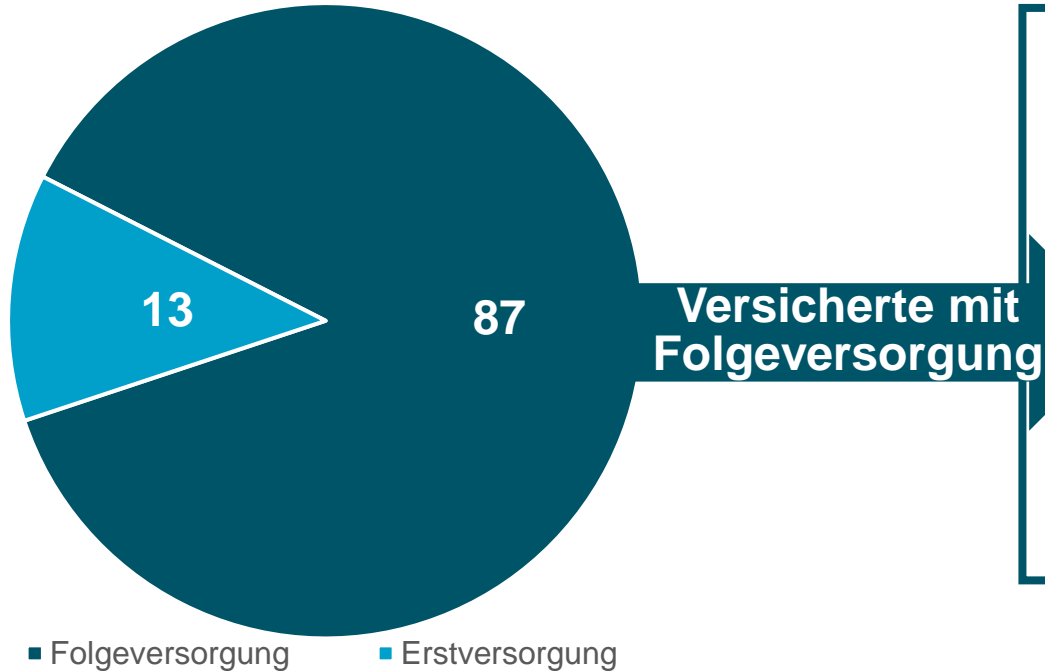
Besuchshäufigkeit	Angaben in %
1 Mal pro Jahr	24
2 Mal pro Jahr	0
> 2 Mal pro Jahr	0
niemals (aufgrund Vermerk des Befragten)	38
keine Angabe	37

Wie häufig haben Sie Kontakt zu Ihrem CPAP-Anbieter?, n=1.687

Nur Befragte, die 1 Mal pro Jahr Kontakt zu ihrem CPAP-Anbieter hatten (63%): Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.068

Besuchshäufigkeit bei Folgeversorgung [1 von 2]

Erst- bzw. Folgeversorgung



Erhalt des CPAP-Geräts bei Erstversorgung?

Erhalt des CPAP-Gerätes	Angaben in %
Persönliche Auslieferung durch CPAP-Anbieter	80
Postalische Zusendung	7
keine Angabe	12

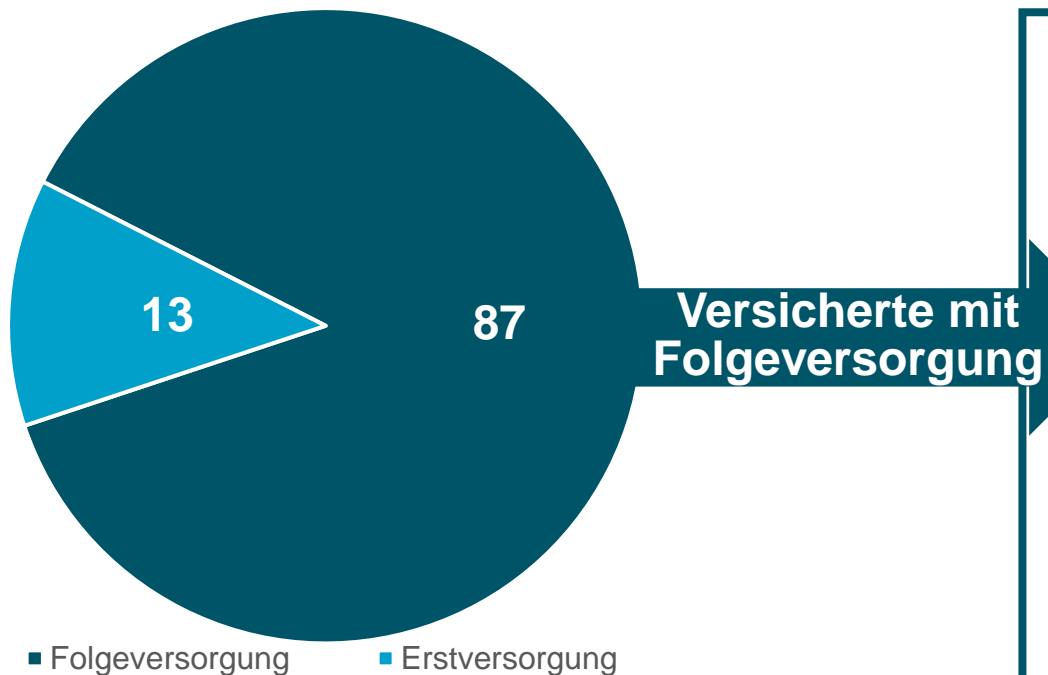
Versorgungsart	Angaben in %
Erstversorgung	13
Folgeversorgung	87

Haben Sie erstmals ein CPAP-Gerät bekommen oder handelte es sich um eine Folgeversorgung?, n=1.475

Nur Befragte, die eine Folgevorsorge erhalten haben (87%): Wie haben Sie Ihr CPAP-Gerät erhalten?, n=1.475

Besuchshäufigkeit bei Folgeversorgung [2 von 2]

Erst- bzw. Folgeversorgung



Versorgungsart	Angaben in %
Erstversorgung	13
Folgeversorgung	87

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?

Besuchshäufigkeit	Angaben in %
1 Mal pro Jahr	22
2 Mal pro Jahr	1
> 2 Mal pro Jahr	0
niemals (aufgrund Vermerk des Befragten)	40
keine Angabe	36

Haben Sie erstmals ein CPAP-Gerät bekommen oder handelte es sich um eine Folgeversorgung?, n=1.475

Nur Befragte, die eine Folgevorsorge erhalten haben (87%): Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit, n=1.475

Anlass des Hausbesuchs

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?

Besuchshäufigkeit	Angaben in %
1 Mal pro Jahr	22
2 Mal pro Jahr	1
> 2 Mal pro Jahr	0
niemals (aufgrund Vermerk des Befragten)	39
keine Angabe	37

= 24% wurden mind. 1 Mal/Jahr besucht

Anlass des Hausbesuchs

Mehrfachnennungen möglich

Anlass	Angaben in %
Probleme mit der Maske	31
Lieferung von Verbrauchsmaterial	25
Nachsorge	22
Probleme mit dem Gerät	20
Einweisung	11
Fragen zur Nutzung des Verbrauchsmaterials	6

Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

Nur Befragte, die von ihrem CPAP-Anbieter mind. 1 Mal / Jahr Besuch hatten (24%): Welchen Anlass gab es für den Hausbesuch?, n=403

Kontakt bei Problemen

Bei Problemen mit Ihrer CPAP-Therapie kontaktieren Sie ...?

Kontakt ...	Angaben in %
des CPAP-Anbieters	58
des Schlaflabors	15
des Hausarztes	7
der BARMER	1
keine Angabe	19

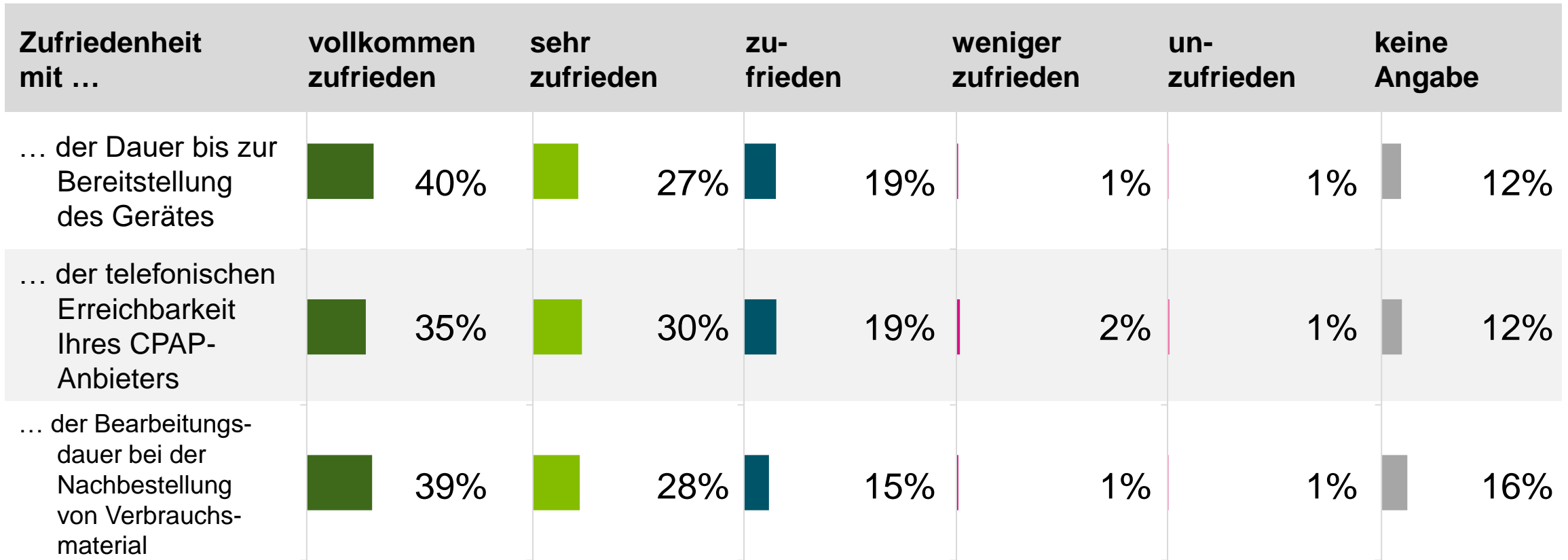
Bei Problemen mit Ihrer CPAP-Therapie kontaktieren Sie..., n=1.687

Zufriedenheit mit CPAP-Gerät und -Maske

Zufriedenheit mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zu- frieden	weniger zufrieden	un- zufrieden	keine Angabe	
Gerät	... der Qualität Ihres Gerätes	38%	32%	24%	3%	1%	3%
	... der Bedienung Ihres Gerätes	39%	31%	24%	2%	1%	4%
Maske	... der Passgenauigkeit Ihrer Maske	19%	25%	36%	13%	5%	3%
	... der Qualität Ihrer Maske	19%	29%	34%	8%	3%	6%

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrem CPAP-Gerät und CPAP-Maske sind, n=1.687 und n=1.687

Zufriedenheit mit Service des CPAP-Anbieters



72% der Befragten sind mit allen drei Serviceleistungen des CPAP-Anbieters mind. zufrieden

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen CPAP-Anbieters sind, n=1.687

BARMER

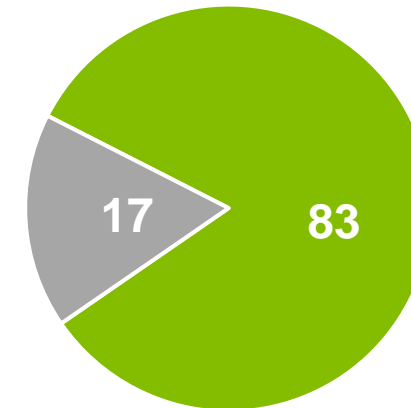
Zufriedenheit nach Besuchshäufigkeit [1 von 2]

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?

Besuchshäufigkeit	Angaben in %
1 Mal pro Jahr	22
2 Mal pro Jahr	1
> 2 Mal pro Jahr	0
niemals (aufgrund Vermerk des Befragten)	39
keine Angabe	37

= 24% wurden
mind. 1 Mal/Jahr
besucht

Zufriedenheit mit Serviceleistungen des CPAP-Anbieters?



- mind. zufrieden mit allen drei Serviceleistungen
- weniger zufrieden bzw. unzufrieden oder keine Angabe

Zufriedenheit Serviceleistung	Angaben in %
mind. zufrieden mit allen drei Serviceleistungen	83
weniger zufrieden bzw. unzufrieden oder keine Angabe	17

Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

Nur Befragte, die von ihrem CPAP-Anbieter mind. 1 Mal / Jahr besucht wurden (24%): Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen CPAP-Anbieters sind, n = 403

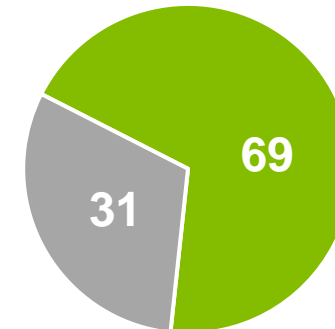
Zufriedenheit nach Besuchshäufigkeit [2 von 2]

Häufigkeit Besuch vom CPAP-Anbieter?

Besuchshäufigkeit	Angaben in %
1 Mal pro Jahr	22
2 Mal pro Jahr	1
> 2 Mal pro Jahr	0
niemals (aufgrund Vermerk des Befragten)	39
keine Angabe	37

= 76% wurden nicht besucht

Zufriedenheit mit Serviceleistungen des CPAP-Anbieters?



- mind. zufrieden mit allen drei Serviceleistungen
- weniger zufrieden bzw. unzufrieden oder keine Angabe

Zufriedenheit Serviceleistung	Angaben in %
mind. zufrieden mit allen drei Serviceleistungen	69
weniger zufrieden bzw. unzufrieden oder keine Angabe	31

69% der Befragten sind trotz fehlenden Hausbesuchs mit den drei Serviceleistungen des CPAP-Anbieters mind. zufrieden

Wie häufig besucht Ihr CPAP-Anbieter Sie im Laufe eines Jahres in Ihrer Häuslichkeit?, n=1.687

Nur Befragte, die von ihrem CPAP-Anbieter niemals/keine Angabe besucht wurden (76%): Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen CPAP-Anbieters sind, n=1.284

Unser Fazit

Im Ergebnis spiegelt die Befragung einen sehr hohen Zufriedenheitsgrad der Patienten wider. Dies gilt sowohl für die Hilfsmittel als auch für die damit verbundenen Serviceleistungen.

Bei der Einweisung in das CPAP-Gerät spielen in Deutschland die Schlaflabore eine zentrale Rolle in enger Zusammenarbeit mit den Hilfsmittelanbietern. Die Hilfsmittelleistungserbringer übernehmen insbesondere die dauerhafte Versorgung mit Zubehör und Verbrauchsmaterialien und die Betreuung bei Problemen mit Maske und Gerät.

Die Versorgungsverträge der BARMER stehen somit für eine umfassende und qualitativ hochwertige Versorgung nach dem individuellen Bedarf unserer Versicherten.