

Zufriedenheitsbefragung

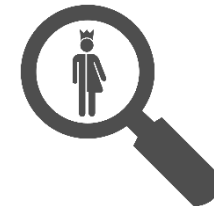
Sauerstoff-Therapie

Oktober 2018

BARMER

Allgemeines zur Sauerstoffversorgung

Die Sauerstoffversorgung ist eine der komplexesten Hilfsmittelversorgungen in der Gesetzlichen Krankenversicherung. Für die Versorgung mit Sauerstoff gibt es verschiedene Hilfsmittel. Diese werden individuell für den Patienten ausgewählt, damit sie in den Alltag und die Therapie integriert werden können. Dabei kommt es z.B. auch auf die Mobilität des Patienten an, welches Sauerstoffgerät zu ihm passt. Der Arzt verordnet für die Therapie gem. einer bestimmten Diagnose die Hilfsmittel. Im Anschluss liegt es in der Pflicht von Leistungserbringern mit dem Versicherten zusammen den individuellen Bedarf zu bestimmen. Je mobiler ein Patient ist, desto umfassender muss seine Versorgung auch sein.



BARMER

Ziel der Zufriedenheitsbefragung

Die BARMER setzt bei der Versorgung ihrer Versicherten auf eine hohe Qualität. Um diese zu überprüfen werden regelmäßig Zufriedenheitsbefragungen durchgeführt. Die Versicherten helfen damit, ggf. Abweichungen von vertraglich geforderten Vorgaben festzustellen. Die BARMER nutzt diese Ergebnisse für zukünftige Vertragsgespräche und auch um Anpassungen in der Versorgung durchzuführen. Somit ist eine dauerhaft qualitativ hochwertige Versorgung gewährleistet.



BARMER

Studiendetails

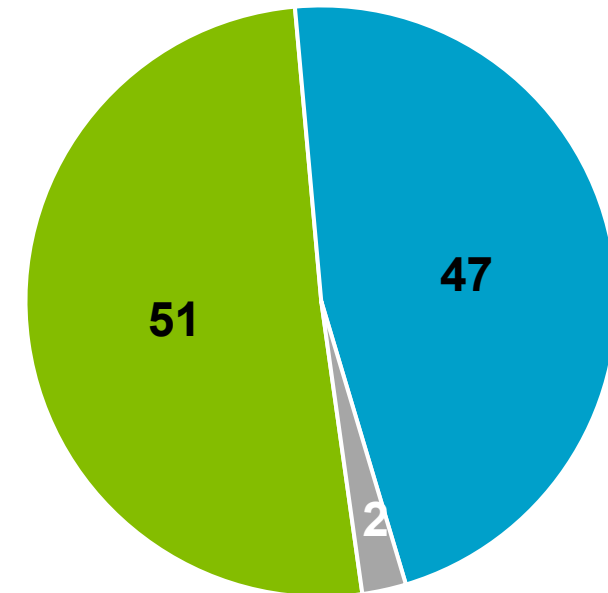
Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	Oktober 2018
Grundgesamtheit	<p>Alle Versicherten, die nach dem 01.05.2017 erstmalig eine Sauerstoff-Therapie erhielten. Weitere Filterkriterien sind:</p> <ul style="list-style-type: none">- Keine Versicherten mit Geburtsjahr 1937 und älter- Keine im Ausland lebenden Versicherten- Keine Versicherten mit Betreuer/ Bevollmächtigten- Keine Heimbewohner
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 2.200 Fragebögen versendet, von denen 1.361 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von ca. 62%.
Darstellung	Bei den Werten in den Diagrammen handelt es sich um gerundete % -Werte.

Stichproben-Profil: Angaben zur Person – Teil 1

Altersgruppe

Altersgruppen	Angaben in %
≤ 30 Jahre	0
31 bis 50 Jahre	2
> 50 Jahre	95
keine Angabe	2

Geschlecht



■ weiblich ■ männlich ■ keine Angabe

Geschlecht	Angaben in %
weiblich	51
männlich	47
keine Angabe	2

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.361
Geschlecht?, n=1.359

BARMER

Stichproben-Profil: Angaben zur Person – Teil 2

Dauer der Sauerstoff-Therapie

<u>Dauer</u> Sauerstoff-Therapie	Angaben in %
≤ 6 Monate	13
6 bis 12 Monate	27
≥ 12 Monate	59
Keine Angabe	2

Nutzungsdauer Sauerstoff-Gerät am Tag

<u>Nutzungsdauer</u> Sauerstoff-Gerät am Tag	Angaben in %
Unter 12 Stunden	32
12 bis 16 Stunden	30
Über 16 Stunden	36
Keine Angabe	1

Wie lange befinden Sie sich bereits in einer Sauerstoff-Therapie?, n=1.361

Wie viele Stunden nutzen Sie Ihr Sauerstoff-Gerät täglich?, n=1.361

Auswahl Anbieter & Einweisung in die Gerätenutzung

Wie haben Sie Ihren Sauerstoff-Anbieter ausgewählt?

Auswahl des Sauerstoff-Anbieter	Angaben in %
Mir wurde ein Anbieter durch den Arzt/ die Klinik vorgegeben	78
Der Arzt/ die Klinik hat mir mehrere Anbieter empfohlen	15
Ich habe selber recherchiert	5
Keine Angabe	2

Wer hat die Einweisung durchgeführt? Mehrfachnennungen möglich

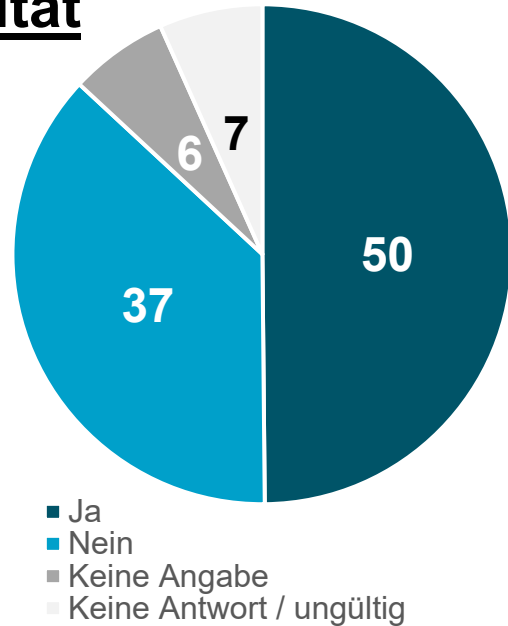
Einweisung durch ...	Angaben in %
Sauerstoff-Anbieter	74
Arzt/ Klinik	30
Keine persönliche Einweisung/ Aushändigung der Gebrauchsanweisung	8

Wie haben Sie Ihren Sauerstoff-Anbieter ausgewählt?, n=1.359

Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres Sauerstofftherapie-Gerätes durchgeführt? (Mehrfachnennungen möglich), n=1.361

Mobilität und Abstimmung mit Sauerstoff-Anbieter – Teil 1

Information über außerhäusliche Mobilität

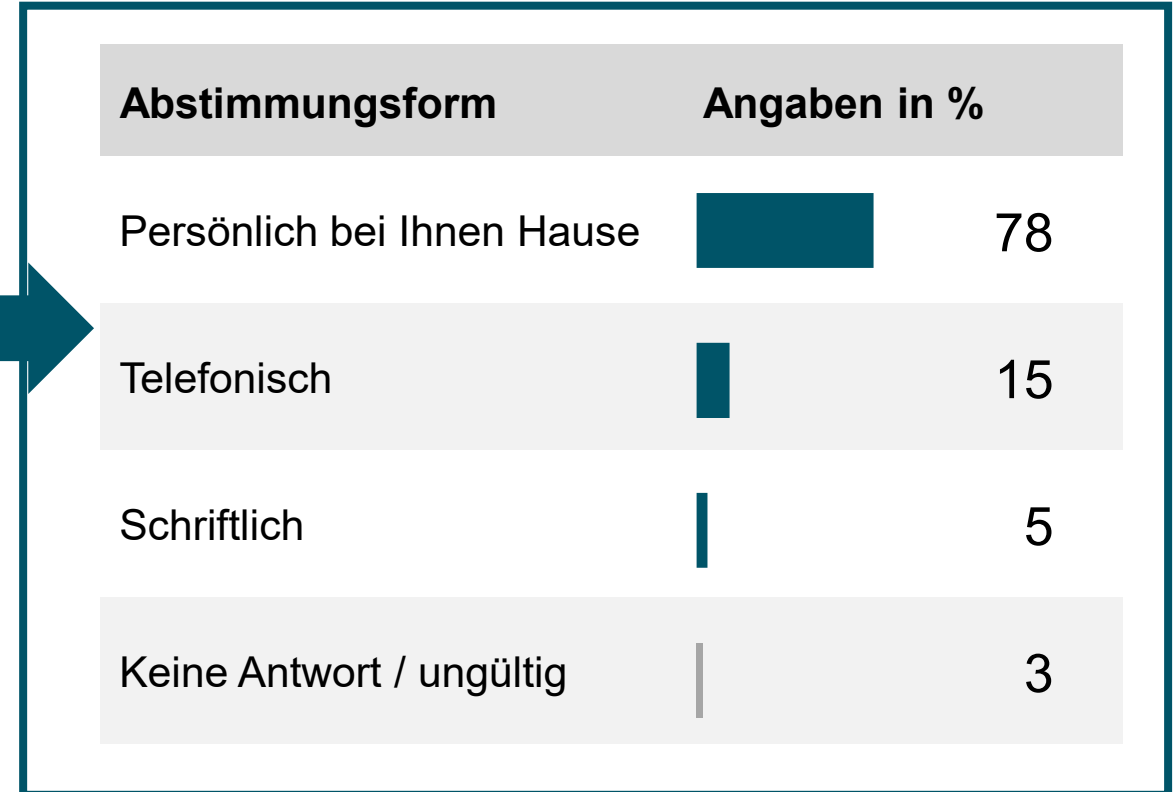


Information über außerhäusliche Mobilität	Angaben in %
Ja	50
Nein	37
Keine Angabe	6
Keine Antwort / ungültig	7

Hat sich Ihr Sauerstoff-Anbieter über Ihre außerhäusliche Mobilität informiert?, n=1.352

Befragte, bei denen sich der Sauerstoff-Anbieter über deren außerhäusliche Mobilität informiert hat (50%): In welcher Form erfolgte die Abstimmung bezüglich ihrer Mobilität?, n=671

Form der Abstimmung bezüglich Mobilität



Mobilität und Abstimmung mit Sauerstoff-Anbieter – Teil 2

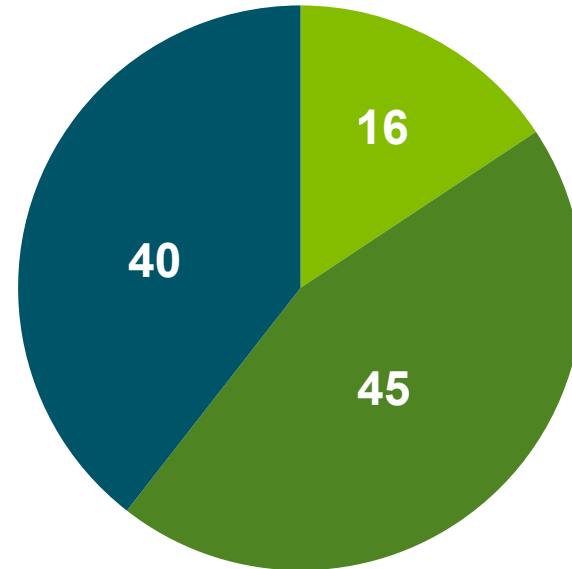
Tägliche Mobilität

Tägliche Mobilität	Angaben in %
Unter 2 Stunden	33
2 bis 4 Stunden	39
Über 4 Stunden	23
Keine Antwort / ungültig	5

Wie schätzen Sie selbst Ihre regelmäßige tägliche Mobilität außer Haus ein (z.B. für Spaziergänge, Einkäufe, Arztbesuche)?, n=1.361

Mobilität in Abhängigkeit von Art der Versorgung – Teil 1

Art der Versorgung



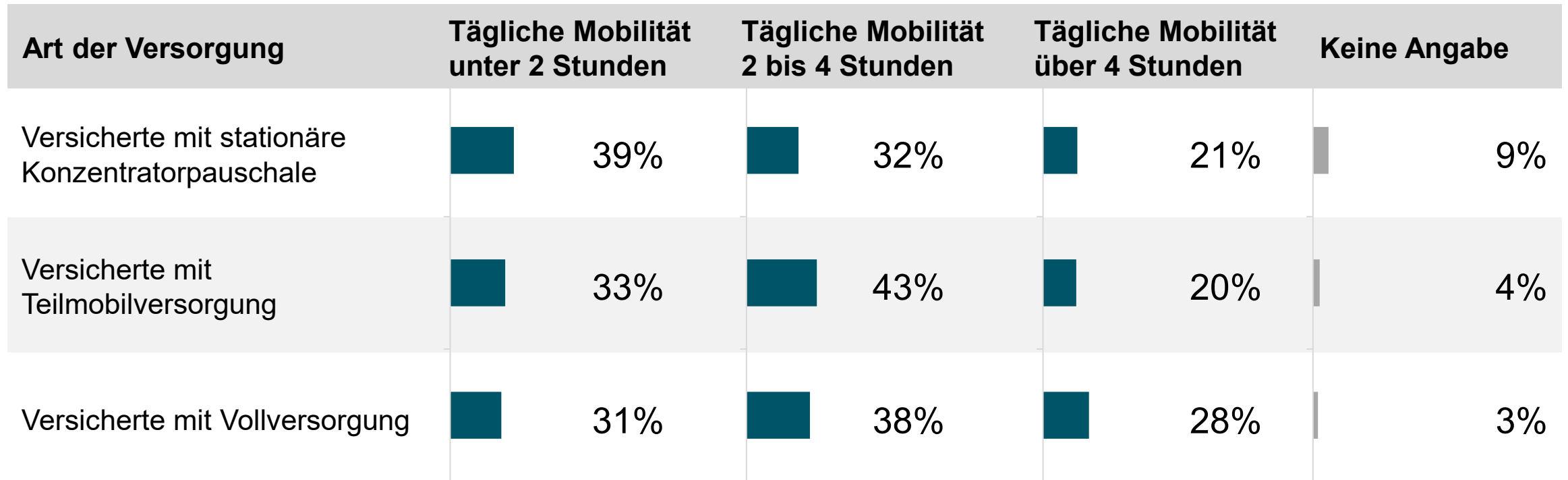
■ Stationäre Konzentratorkauschale ■ Teilmobilversorgung ■ Vollversorgung

Art der Versorgung	Angaben in %
Versicherte mit stationäre Konzentratorkauschale	16
Versicherte mit Teilmobilversorgung	45
Versicherte mit Vollversorgung	40

Wie werden Sie versorgt?

BARMER

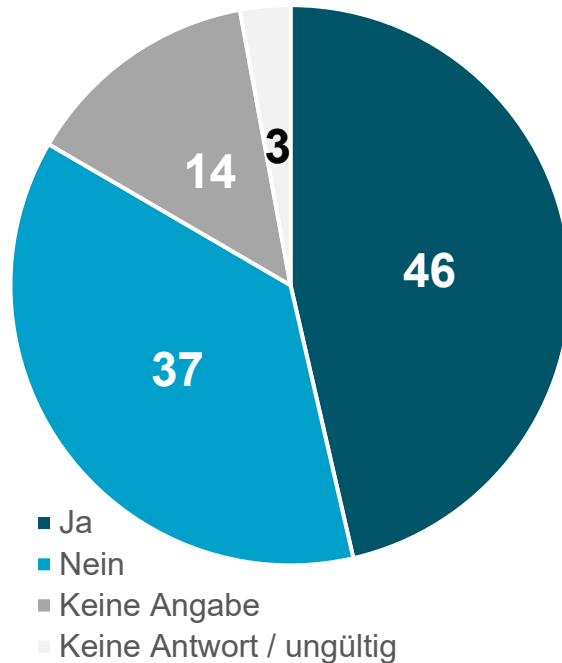
Mobilität in Abhängigkeit von Art der Versorgung – Teil 2



Vergleich nach Versorgungsart: Wie schätzen Sie selbst Ihre regelmäßige tägliche Mobilität außer Haus ein?

Informationen zu Versorgungsmöglichkeiten

Information über unterschiedliche Versorgungsmöglichkeiten



Information über unterschiedliche Versorgungsmöglichkeiten	Angaben in %
Ja	46
Nein	37
Keine Angabe	14
Keine Antwort / ungültig	3

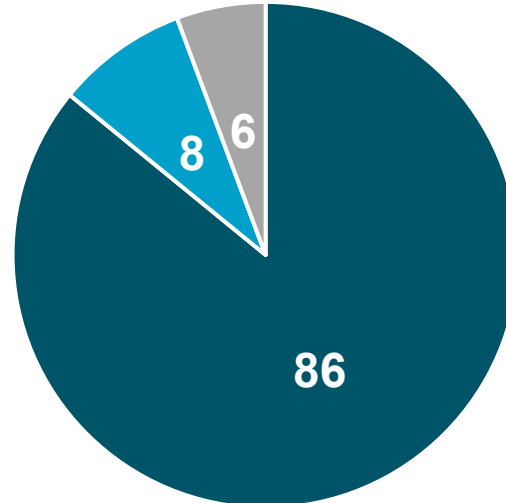
Hat Sie Ihr Sauerstoff-Anbieter ausreichend über die unterschiedlichen Versorgungsmöglichkeiten (z.B. stationärer/ mobiler Konzentrator, HomeFill-Anlage, Flüssigsauerstoff) informiert?, n=1.361

Versorgung und Ausstattung Sauerstofftherapie-Gerät

Aktuelle Geräteversorgung Mehrfachnennungen möglich

Aktuelle Geräteversorgung	Angaben in %
Mobiler Konzentrator	52
Stationärer Konzentrator	52
Flüssigsauerstoff-tank	44
HomeFill-System	10
Druckgasflasche	5

Ausreichende Versorgung



Ausreichende Versorgung	Angaben in %
Ja	86
Nein	8
Keine Antwort / ungültig	6

Zusätzliche Ausstattung Mehrfachnennungen möglich

Zusätzliche Ausstattung	Angaben in %
Mobiler Konzentrator	7
Stationärer Konzentrator	3
Flüssigsauerstoff-tank	3
HomeFill-System	1
Druckgasflasche	1

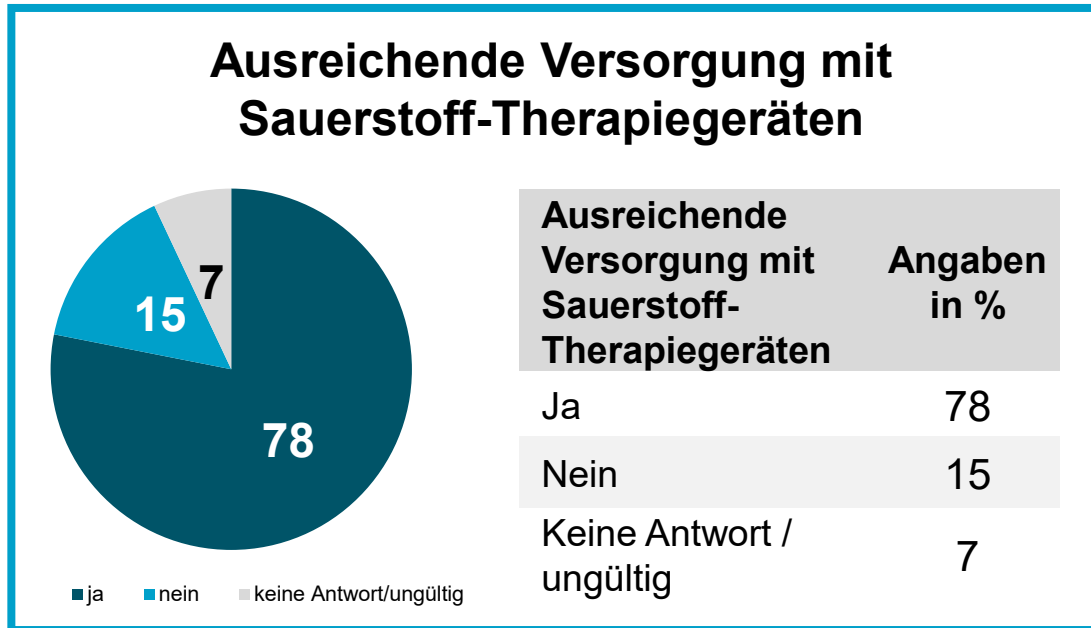
Mit welchen Sauerstofftherapie-Geräten sind Sie aktuell versorgt? (Mehrfachnennungen möglich), n=1.361

Fühlen Sie sich mit Ihren derzeit zur Verfügung stehenden Sauerstoff-Therapiegeräten ausreichend versorgt?, n=1.361

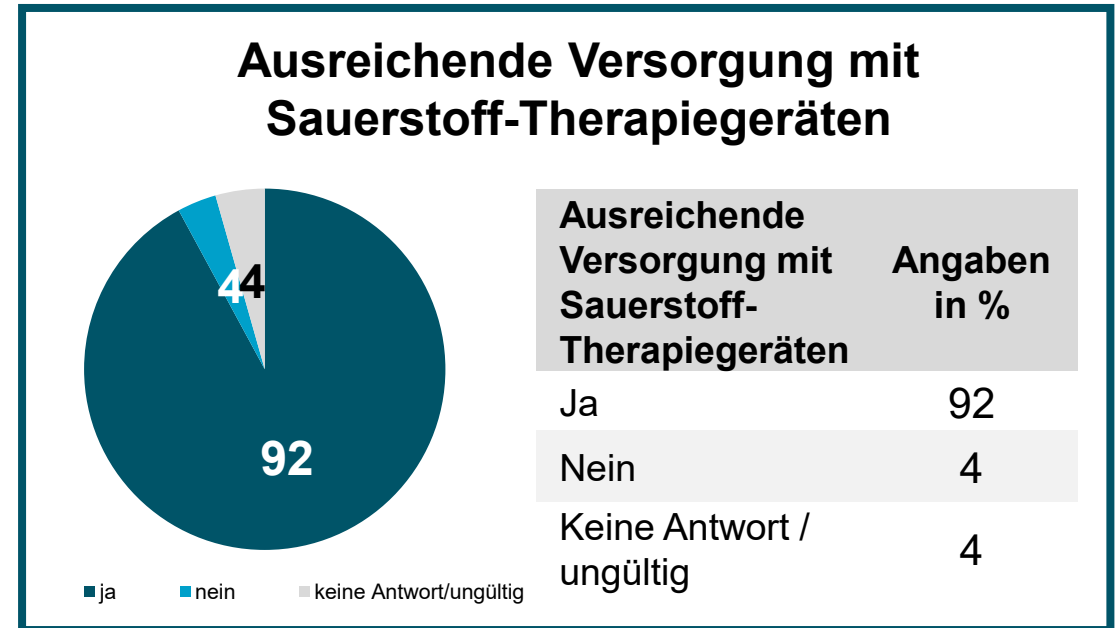
Haben Sie sich für eine zusätzliche Ausstattung entschieden? (Mehrfachnennungen möglich), n=1.359

Versorgungsgefühl in Abhängigkeit der Informationen

Befragte, die nicht hinreichend über Versorgungsmöglichkeit informiert wurden



Befragte, die hinreichend über Versorgungsmöglichkeit informiert wurden



Wenn über Versorgungsmöglichkeiten hinreichend informiert wurde, fühlt sich ein höherer Anteil der Befragten ausreichend versorgt.

Nur Befragte, die von Ihrem Anbieter nicht hinreichend über Versorgungsmöglichkeiten informiert wurden: Fühlen Sie sich mit Ihren derzeit zur Verfügung stehenden Sauerstoff-Therapiegeräten ausreichend versorgt?

Nur Befragte, die von Ihrem Anbieter hinreichend über Versorgungsmöglichkeiten informiert wurden: Fühlen Sie sich mit Ihren derzeit zur Verfügung stehenden Sauerstoff-Therapiegeräten ausreichend versorgt?

Versorgungsgefühl in Abhängigkeit vom Gerät

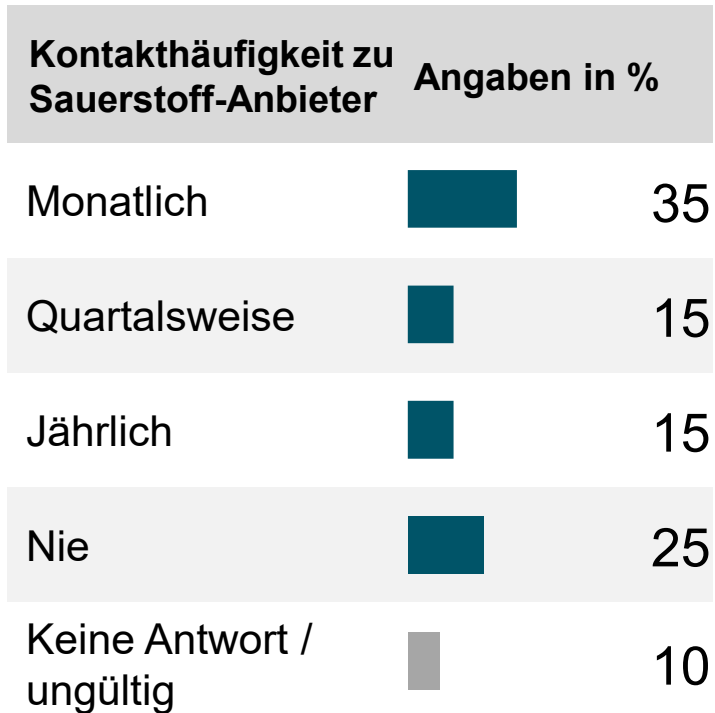
Aktuelle Geräteversorgung	Ja, ausreichend versorgt	Nein, nicht ausreichend versorgt	Keine Antwort / ungültig
Mobiler Konzentrator (n=705)	89%	6%	5%
Stationärer Konzentrator (n=700)	88%	7%	5%
Flüssigsauerstofftank (n=592)	85%	11%	4%
HomeFill-System (n=130)	90%	5%	5%
Druckgasflasche (n=70)	87%	7%	6%

Unabhängig von dem Sauerstofftherapie-Gerät fühlen sich Versicherte zu einem großen Anteil ausreichend versorgt.

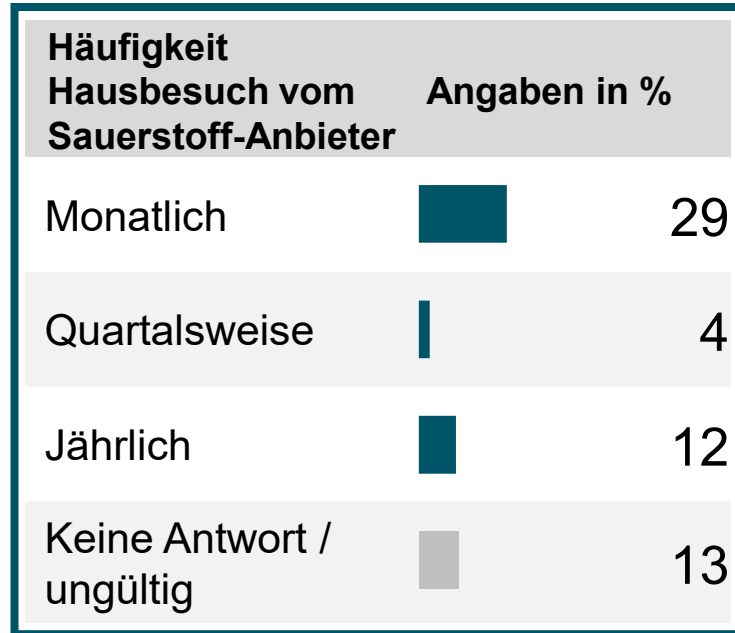
Vergleich nach aktueller Geräteversorgung: Fühlen Sie sich mit Ihren derzeit zur Verfügung stehenden Sauerstoff-Therapiegeräten ausreichend versorgt?

Kontakt & Besuchshäufigkeit des Sauerstoff-Anbieters

Kontakthäufigkeit zu Sauerstoff-Anbieter



Häufigkeit Hausbesuch vom Sauerstoff-Anbieter

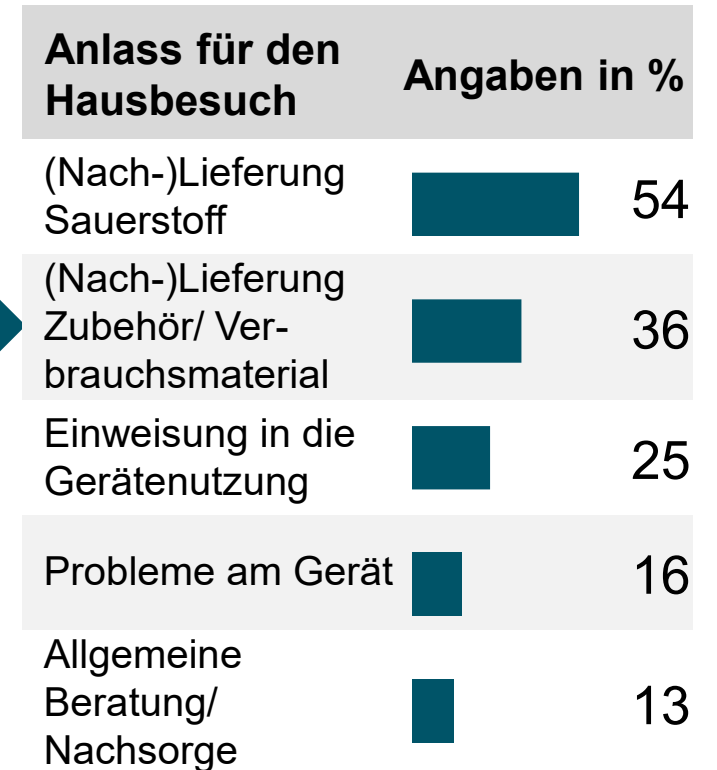


Nie 43



Anlass für den Hausbesuch

Mehrfachnennungen möglich



Wie häufig haben Sie Kontakt zu Ihrem Sauerstoff-Anbieter?, n=1.360
 Wie oft werden Sie im Laufe eines Jahres von Ihrem Sauerstoff-Anbieter in Ihrer Häuslichkeit besucht?, n=1.359
 Befragte, die vom Sauerstoff-Anbieter in ihrer Häuslichkeit besucht wurden bzw. keine Antwort abgegeben haben:
 Welchen Anlass gab es für den Hausbesuch? (Mehrfachnennungen möglich), n=768

Kontakthäufigkeit: Patienten mit Flüssigsauerstofftank

Kontakthäufigkeit

Kontakthäufigkeit	Angaben in %
Monatlich	63
Quartalsweise	7
Jährlich	5
Nie	14
Keine Antwort / ungültig	10

Häufigkeit der Hausbesuch

Häufigkeit der Hausbesuche	Angaben in %
Monatlich	53
Quartalsweise	2
Jährlich	3
Nie	28
Keine Antwort / ungültig	15

31% der Befragten mit einem Flüssigsauerstoff-tank werden seltener als quartalsweise in ihrer Häuslichkeit besucht.

Nur Befragte, die aktuell mit dem Flüssigsauerstofftank versorgt sind: Wie häufig haben Sie Kontakt zu Ihrem Sauerstoff-Anbieter?, n=592

Nur Befragte, die aktuell mit dem Flüssigsauerstofftank versorgt sind: Wie oft werden Sie im Laufe eines Jahres von Ihrem Sauerstoff-Anbieter in Ihrer Häuslichkeit besucht?, n=590

Flüssigsauerstofftank und (Nach-)Lieferung Sauerstoff

Anlass für den Hausbesuch

Mehrfachnennungen möglich

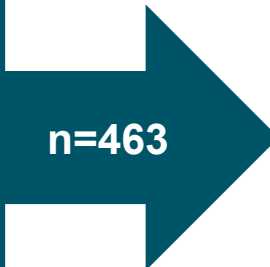
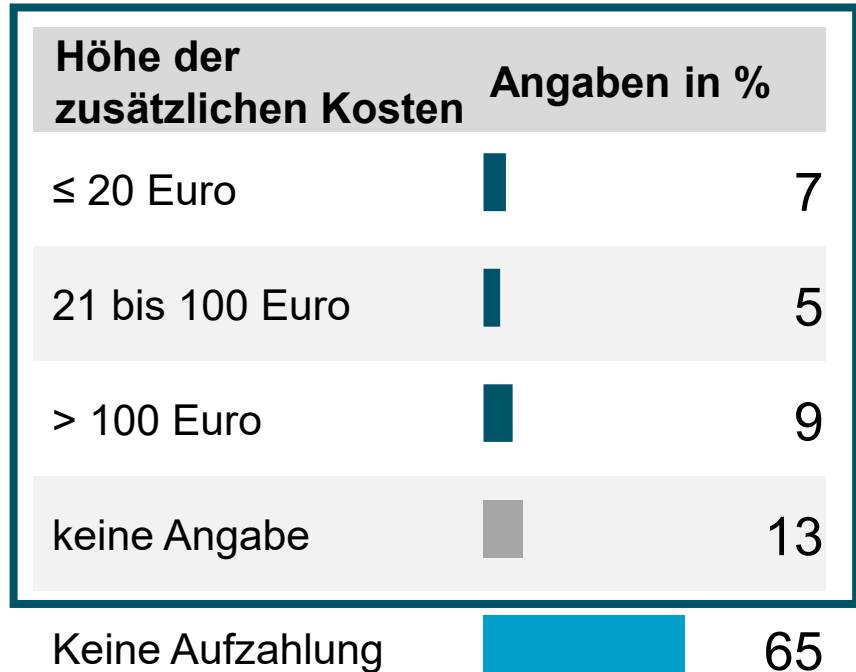
Anlass für den Hausbesuch	Angaben in %
(Nach-)Lieferung Sauerstoff	79
(Nach-)Lieferung Zubehör/ Verbrauchsmaterial	40
Einweisung in die Gerätenutzung	19
Probleme am Gerät	12
Allgemeine Beratung/ Nachsorge	8

21% der Befragten mit einem Flüssigsauerstofftank wurden nicht für die (Nach-)Lieferung von Sauerstoff zu Hause besucht.

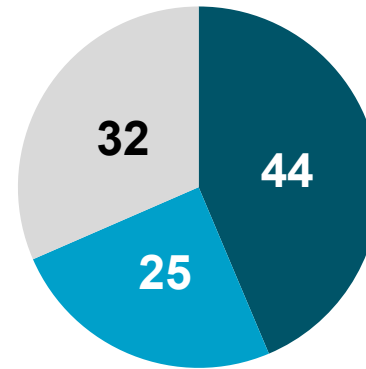
Nur Befragte, die aktuell mit dem Flüssigsauerstofftank versorgt sind: Welchen Anlass gab es für den Hausbesuch? n=424

Zahlung eines Aufpreises

Höhe der zusätzlichen Kosten



Information über zusätzliche Kosten



Information über zusätzliche Kosten	Angaben in %
Ja	44
Nein	25
Keine Antwort / ungültig	32

■ ja ■ nein ■ keine Angabe / ungültig

Gründe zusätzlicher Kosten Mehrfachnennungen möglich









Gründe zusätzlicher Kosten	Angaben in %
Zubehör/ Verbrauchsmaterial	22
Sauerstoff-Tank	8
Akku	7
Druckgasflaschen	2
Sonstiges	42

Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Sauerstoff-Therapie zusätzliche Kosten entstanden? (außer die gesetzliche Zuzahlung), n=1.361

Nur Befragte, bei denen zusätzliche Kosten entstanden sind: Hat Sie Ihr Sauerstoff-Anbieter ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert? n=463































Nur Befragte, bei denen zusätzliche Kosten entstanden sind: Wodurch sind diese zusätzlichen Kosten entstanden? (Mehrfachnennungen möglich), n=458

Zufriedenheit mit Sauerstoffgerät

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	un-zufrieden	keine Angabe	keine Antwort / ungültig
... der Qualität ihres Gerätes	 39%	 51%	 5%	 2%	2%	2%
... der Bedienung ihres Gerätes	 41%	 50%	 4%	 1%	2%	3%

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrem Sauerstoffgerät sind, n=1.361

Zufriedenheit mit der Qualität nach Geräteart

Aktuelle Geräteversorgung	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	un-zufrieden	keine Angabe	keine Antwort / ungültig
Mobiler Konzentrator (n=706)	 39%	 53%	 4%	 1%	 2%	 2%
Stationärer Konzentrator (n=701)	 38%	 53%	 5%	 2%	 1%	 1%
Flüssigsauerstofftank (n=592)	 42%	 48%	 5%	 3%	 1%	 1%
HomeFill-System (n=130)	 41%	 51%	 4%	 1%	 2%	 2%
Druckgasflasche (n=72)	 39%	 49%	 8%	 3%	 1%	 0%

Zufriedenheit mit der Qualität ist bei allen Sauerstofftherapie-Geräten hoch

Vergleich nach aktueller Geräteversorgung: Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrem Sauerstoffgerät sind?

BARMER

Zufriedenheit mit Serviceleistungen

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	un-zufrieden	keine Angabe	keine Antwort / ungültig
... der Dauer bis zur Bereitstellung des Gerätes?	47%	40%	3%	1%	4%	6%
... der Kundenfreundlichkeit Ihres Anbieters?	47%	36%	4%	3%	5%	6%
... der telefonischen Erreichbarkeit Ihres Sauerstoff-Anbieters?	44%	38%	5%	2%	5%	7%
... der Bearbeitungsdauer bei der Nachbestellung?	40%	36%	3%	2%	10%	11%

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Sauerstoff-Anbieters sind, n=1.360 bis 1.361

Zufriedenheit in Abhängigkeit von Besuchshäufigkeit

Häufigkeit der Hausbesuch des Sauerstoff-Anbieters	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	un-zufrieden	keine Angabe	keine Antwort / ungültig
Monatlich (n=388)	59%	34%	2%	2%	1%	3%
Quartalsweise (n=49)	67%	20%	2%	0%	4%	6%
Jährlich (n=165)	61%	30%	4%	2%	1%	3%
Nie (n=581)	33%	40%	6%	4%	9%	8%

Die Zufriedenheit der Befragten mit der Kundenfreundlichkeit ihres Anbieters ist unter den Befragten, welche nie von ihrem Sauerstoffanbieter besucht wurden, am schwächsten ausgeprägt.

Vergleich nach Häufigkeit der Hausbesuch des Sauerstoff-Anbieters: Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Sauerstoff-Anbieters sind?

BARMER

Unser Fazit

Insgesamt ist festzuhalten, dass die Versicherten der BARMER innerhalb ihrer Sauerstoffversorgung sowohl mit der Qualität der Geräte als auch mit den Serviceleistungen der Leistungserbringer überwiegend zufrieden bis sehr zufrieden sind. Ebenso fühlen sich 86% der Versicherten ausreichend versorgt. Eine signifikante Bevorzugung einer bestimmten Geräteart (stationärer Konzentrator, Flüssigsauerstoff etc.) ist anhand der nahezu identischen Zufriedenheit hierbei nicht festzustellen.

Um den korrekten Bedarf und somit die Einhaltung der vertraglichen Versorgungskonzepte zu gewährleisten, ist eine Abfrage der regelmäßigen außerhäuslichen Mobilität unabdingbar. Diese Abfrage erfolgte jedoch bei 37% der befragten Versicherten nicht, sodass es nicht überrascht, dass Versicherte in vielen Fällen überversorgt sind. In diesem Zusammenhang gaben ebenso viele Versicherte an, nicht über die verschiedenen Versorgungsmöglichkeiten informiert worden zu sein. Eine Abfrage bzw. Beratung dieser beiden Parameter sind umso wichtiger, als dass sie Auswirkungen auf die Zufriedenheit der Versicherten bezüglich Ihrer Versorgung haben.

Im Rahmen des Vertragscontrollings werden wir diese Kennzahlen verstärkt prüfen!

Insgesamt ist die BARMER mit dem Ergebnis der Befragung aber zufrieden. Die festgestellten Auffälligkeiten werden für künftige Vertragskonzepte herangezogen, um die Versorgungsqualität nachhaltig zu verbessern.