

Zufriedenheitsbefragung

Diabetiker-Schutzschuhe/orthopädische Schuhe nach Maß

Dezember 2020

BARMER

Was ist ein orthopädischer Maßschuh?

- Orthopädische Maßschuhe sind individuell für den Versicherten gefertigte Schuhe. Diese sind erforderlich, wenn eine Versorgung mit handelsüblichen Schuhen aufgrund einer Fußform- oder Funktionsstörung nicht möglich ist und diese nicht mit einfachen Therapiemitteln wie einer Schuhzurichtung oder mit Einlagen zu beheben sind.
- Orthopädische Maßschuhe werden für den
 - erkrankten,
 - funktionsgestörten oder
 - (form-) fehlerhaften Fußnach besonderem Maß- und Modellverfahren erstellt und über einen individuellen Leisten handwerklich gefertigt.

Was ist ein Diabetiker-Schutzschuh?

- Der Diabetiker-Schutzschuh mit diabetes adaptierter Fußbettung (DAF) ist ein medizinisch-therapeutisches Hilfsmittel und wurde speziell für Menschen mit diabetischem Fußsyndrom entwickelt.
- Der Diabetiker-Schutzschuh schützt den Fuß vor allem indem er
 - Druck vom Fuß fernhält und
 - das Entstehen von neuen Wunden verhindern kann.
- Im Gegensatz zum orthopädischen Schuh, der komplett in handwerklicher Einzelanfertigung aufgebaut wird, handelt es sich hier um einen sogenannten teilkonfektionierten Schuh.
- Der konfektionierte, industriell gefertigte Schuh enthält eine diabetes-adaptierte Fußbettung, die handwerklich über den individuellen Leisten aufgebaut wird.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit orthopädischen Schuhen umfassende Verträge geschlossen. Die Verträge der BARMER regeln, dass die Versicherten von den Vertragspartnern die mit den für sie benötigten handwerklich gefertigten Schuhen versorgt werden, eine individuelle Beratung und die notwendigen Serviceleistungen erhalten.

Die Vertragspartner sind nach den Verträgen dazu verpflichtet, die Versicherten mit für sie geeigneten und medizinisch notwendigen Produkten im Rahmen der gesetzlichen Leistungspflicht zu versorgen.

Für die Versorgung mit handwerklich gefertigten Produkten sind von Seiten der Vertragspartner hohe Qualitätsstandards zu erfüllen.

Ob die Versorgungsqualität den vertraglich geregelten Anforderungen entspricht, hat die BARMER mit einer Versichertenbefragung überprüft.

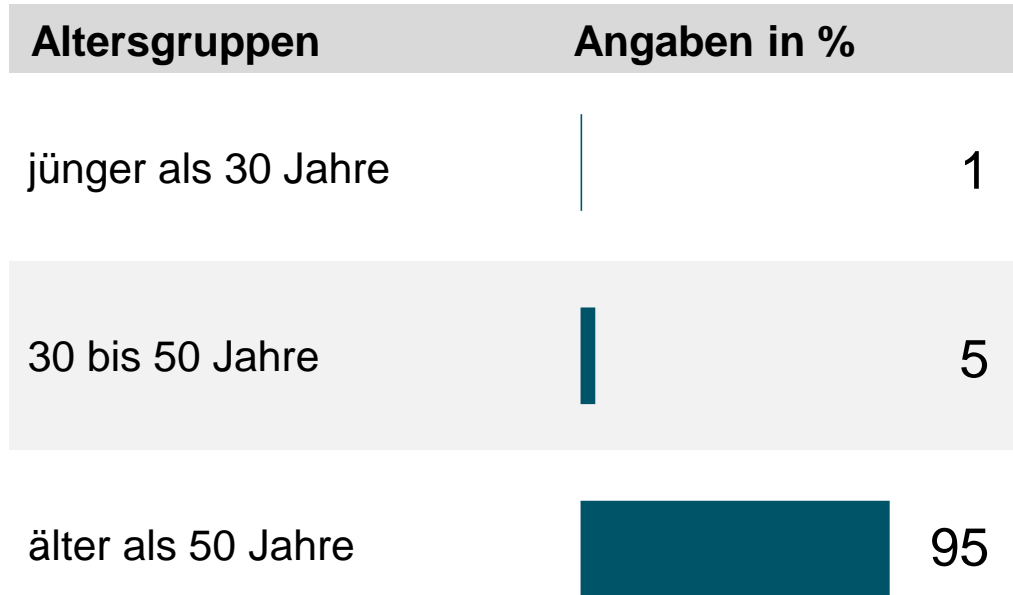
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

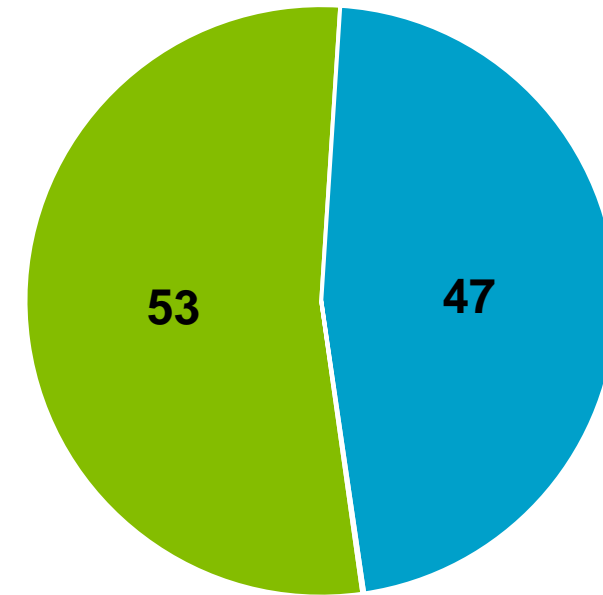
Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	Februar bis März 2020
Grundgesamtheit	Alle BARMER Versicherten, die laut Abrechnungsdaten Mai 2018 bis April 2019 versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 3.000 Fragebögen versendet, von denen 1.994 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 66,5%.
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. Rundungsdifferenzen wurden händisch angepasst. Zu den Ergebnissen sind die dazugehörigen Fragen als Fußnote vermerkt.

Stichproben-Profil: Angaben zur Person

Altersgruppe



Geschlecht



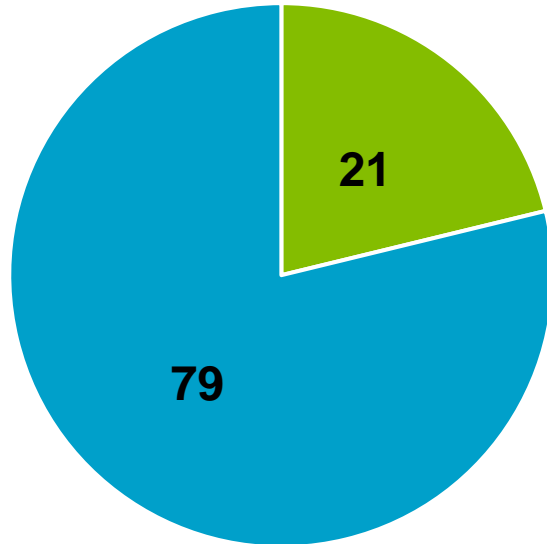
■ weiblich ■ männlich ■ divers

Geschlecht	Angaben in %
weiblich	53
männlich	47
divers	0

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=1.988
Geschlecht?, n=1.988

Angaben zur Versorgung [1 von 3]

Art der Schuhe



- Diabetikerschutzschuhe
- Orthopädischer Schuh nach Maß

Schuharten	Angaben in %
Diabetikerschutzschuhe	21
Orthopädischer Schuh nach Maß	79

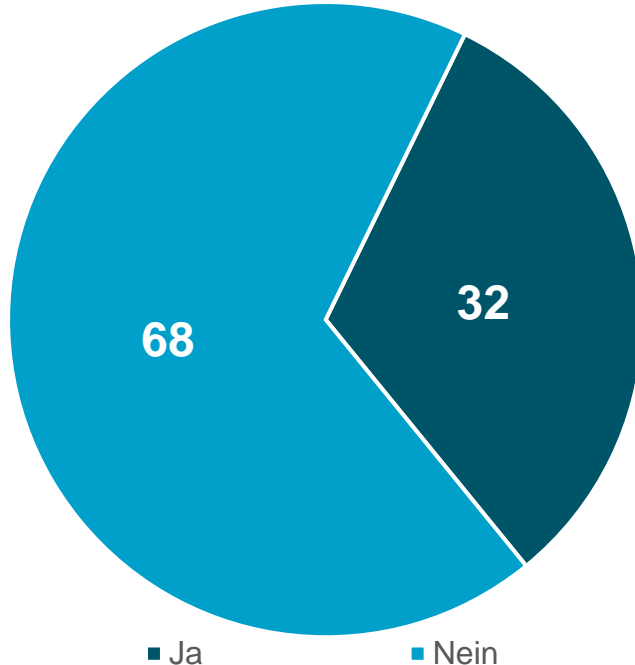
Verordnende Stelle

Stelle	Angaben in%
Krankenhaus	8
Facharzt Orthopädie	59
Hausarzt	22
Sonstige	12

Mit welchen Schuhen wurden Sie versorgt?, n=1.924
Durch wen wurden die orthopädischen Schuhe verordnet?, n=1.844

Angaben zur Versorgung [2 von 3]

Erhalt anderer orthopädischer Hilfsmittel



Versorgung mit zusätzlichen orthopädischen Hilfsmitteln

Zusätzlichen orthopädischen Hilfsmitteln	Angaben in %
Einlagen	57
Zurichtung an Ihren eigenen Schuhen	10
Sondereinlagen	16
Diabetes adaptierte Fußbettung	43



Andere orthopädischer Hilfsmittel	Angaben in %
Ja	32
Nein	68

Erhalten Sie neben dem orthopädischen Schuhwerk noch andere orthopädische Hilfsmittel für Ihre Füße?, n=1.927

Nur Befragte, die noch andere orthopädische Hilfsmittel erhalten haben (32%): Mit welchen zusätzlichen orthopädischen Hilfsmitteln für Ihre Füße wurden Sie versorgt? (Mehrfachnennungen möglich), n=610

Angaben zur Versorgung [3 von 3]

Auswahl der Anbieter

Anbieter	Angaben in %
Empfehlung des Arztes	34
Durch die BARMER (schriftlich, persönlich oder telefonisch)	1
Durch die BARMER Leistungserbringernavi (online)	0
Anbieter in der Nähe	48
Sonstiges	16

Wie haben Sie Ihren Anbieter für Ihre Schuhversorgung ausgewählt?, n=1.913

BARMER

Angaben zur Beratung [1 von 2]

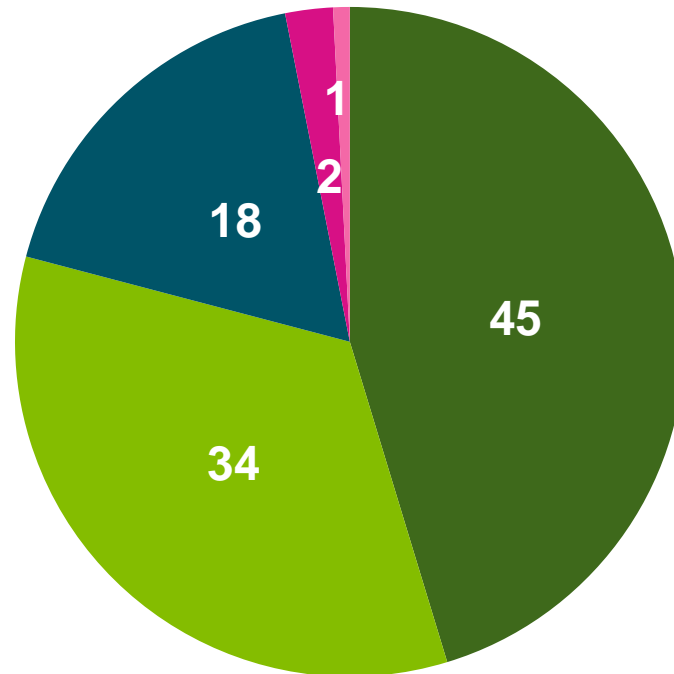
Art der Beratung

Art der Beratung	Angaben in %
Persönlich	98
Telefonisch	1
Online	0
Keine Beratung	2

Wie erfolgte die Beratung?, n=1.963

Angaben zur Beratung [2 von 2]

Zufriedenheit mit Beratung

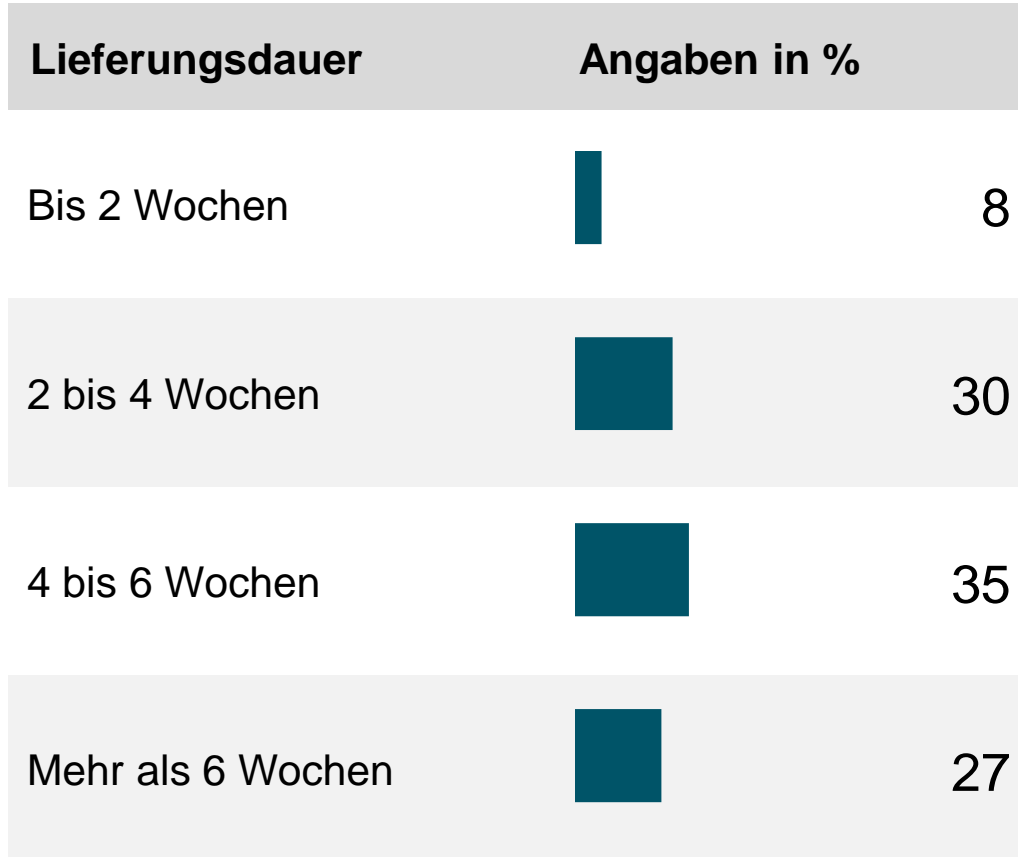


Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	45
sehr zufrieden	34
zufrieden	18
weniger zufrieden	2
unzufrieden	1

Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung?, n=1.962

Angaben zur Lieferung / Abholung [1 von 3]

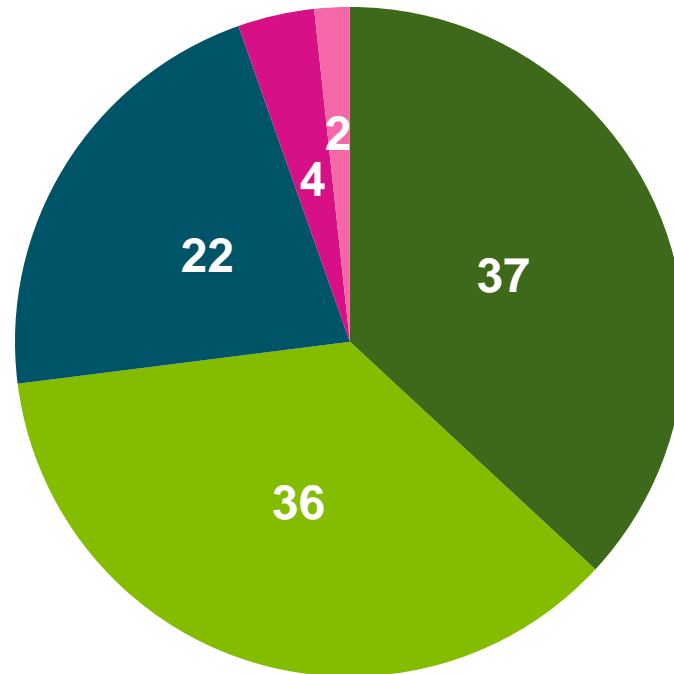
Dauer der Lieferung / Abholung



Wie lange dauerte es von der Abgabe der Verordnung bis zur Lieferung/zur Abholung?, n=1.950

Angaben zur Lieferung / Abholung [2 von 3]

Zufriedenheit mit der Abgabe der Schuhe



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	37
sehr zufrieden	36
zufrieden	22
weniger zufrieden	4
unzufrieden	2

Wie zufrieden waren Sie mit der Abgabe Ihrer Schuhe?, n=1.874

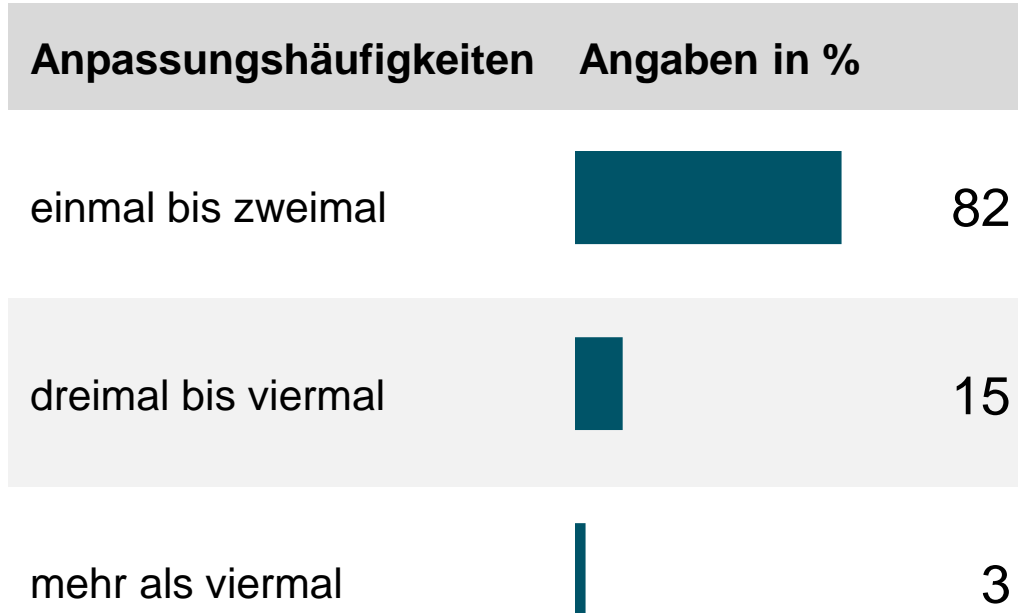
Angaben zur Lieferung / Abholung [3 von 3]

Dauer der Lieferung	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zu- frieden	weniger zufrieden	un- zufrieden
Bis 2 Wochen	52%	28%	19%	1%	1%
2 bis 4 Wochen	41%	38%	20%	1%	1%
4 bis 6 Wochen	36%	41%	19%	3%	1%
Mehr als 6 Wochen	29%	30%	28%	9%	4%

Vergleich nach unterschiedlicher Lieferdauer: Wie zufrieden waren Sie mit der Abgabe Ihrer Schuhe?

Angaben zur Anpassung

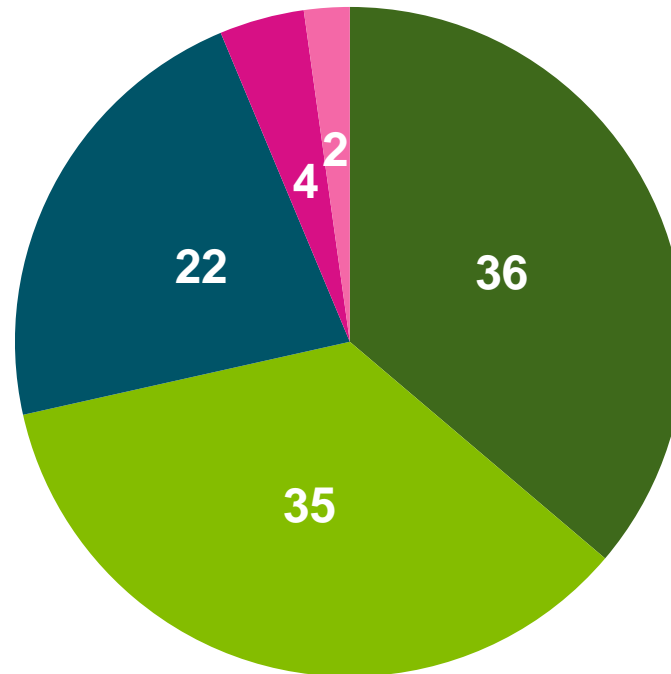
Häufigkeit der Anpassung



Wie oft hat eine Anpassung Ihrer Schuhe stattgefunden?, n=1.904

Qualität [1 von 2]

Zufriedenheit mit der Qualität der Schuhe

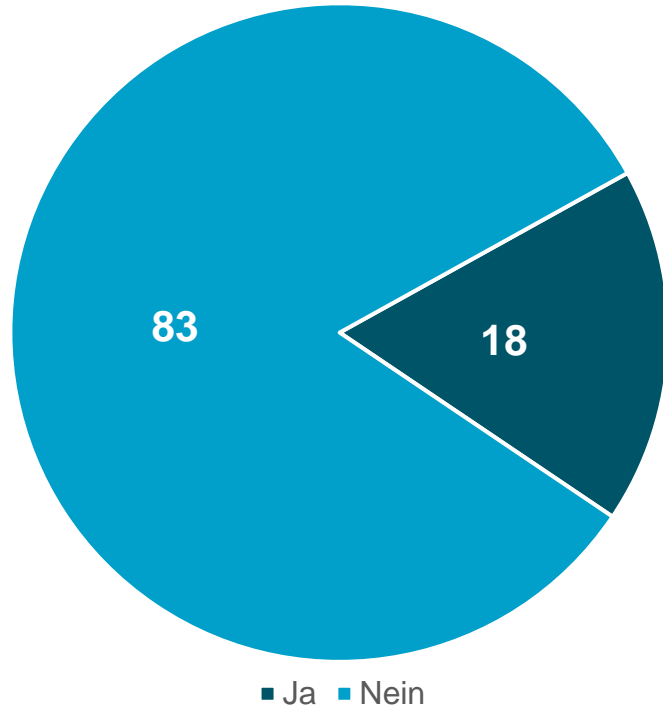


Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	36
sehr zufrieden	35
zufrieden	22
weniger zufrieden	4
unzufrieden	2

Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität (Passform, Verarbeitung) Ihrer Schuhe?, n=1.959

Qualität [2 von 2]

Festgestellte Mängel



Festgestellte Mängel	Angaben in %
Ja	18
Nein	83

Haben Sie Mängel an Ihren Schuhen festgestellt? , n=1.930

Nur Befragte, die Mängel festgestellt haben (18%): Welche Mängel haben Sie festgestellt?, (Mehrfachnennungen) n=326

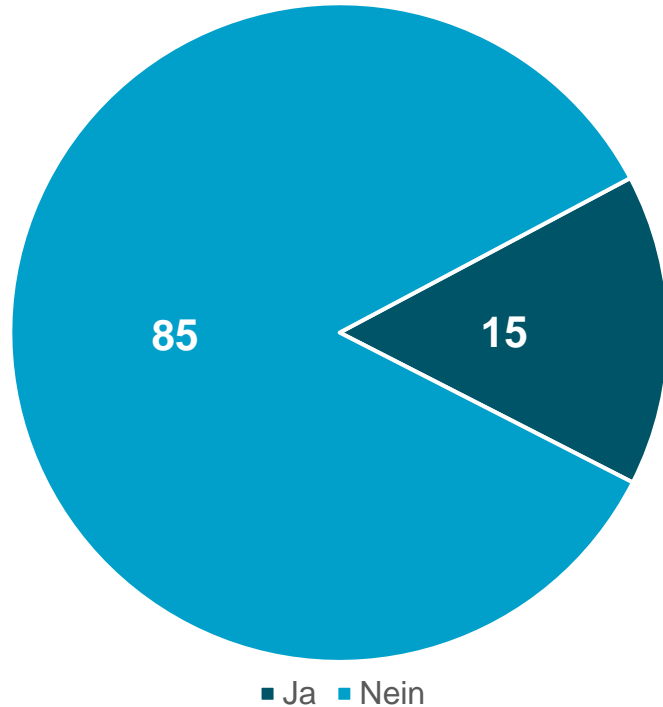
Art der Mängel

ja

Mängelart	Angaben in %
Druckstellen	60
Keinen Halt	20
Zu weit	19
Zu eng	23
Einschneidend	9
Nicht sauber gefertigt	15

Wirtschaftliche Aufzahlung [1 von 2]

Zusätzliche Kosten



Zusätzliche Kosten	Angaben in %
Ja	15
Nein	85

ja

Höhe der Aufzahlung

Aufzahlungshöhe	Angaben in %
Weniger als 20 €	6
21,00 € bis 50,00 €	15
51,00€ bis 100,00 €	69
Mehr als 100,00 €	10

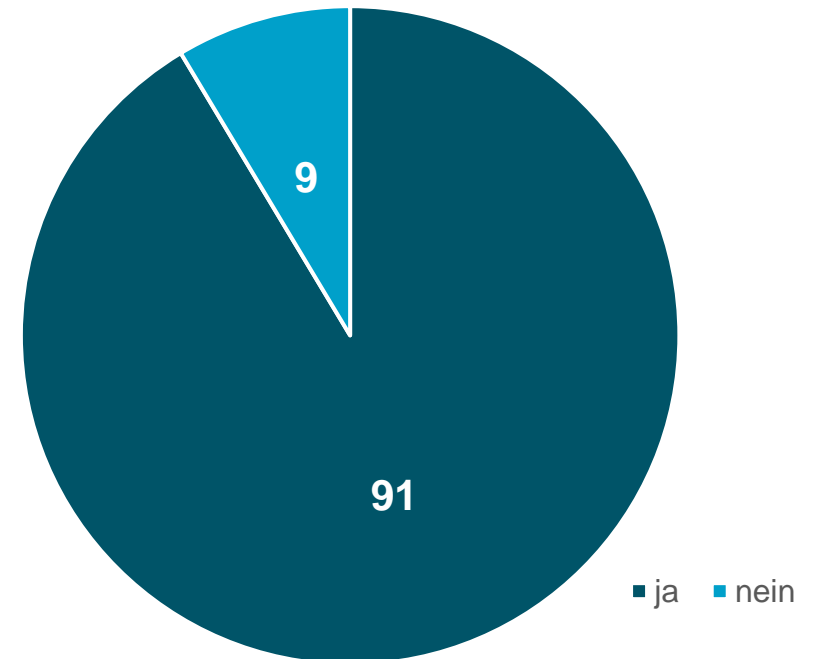
Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung und ohne den Eigenanteil für den Gebrauchsgegenstand Schuh entstanden?, n=1.912
Nur Befragte, denen zusätzliche Kosten entstanden sind (15%): Wie hoch war Ihre Aufzahlung?, n=301

Wirtschaftliche Aufzählung [2 von 2]

Zuzahlungspflichtige Gründe

Zuzahlungspflichtige Gründe	Angaben in %
Bestimmtes Markenprodukt (Hersteller)	34
Leisten	14
Farbe	27
Besonderes Material	51

Ausreichende Information über zusätzliche Kosten



Ausreichende Information	Angaben in %
Ja	91
Nein	9

Wenn Sie zusätzliche Kosten (ohne die gesetzliche Zuzahlung und den Eigenanteil für den Gebrauchsgegenstand Schuh) hatten, wofür haben Sie diese bezahlen müssen?, (Mehrfachnennungen); n=140

Hat Sie Ihr Sanitätshaus/Schuhmacher ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=290

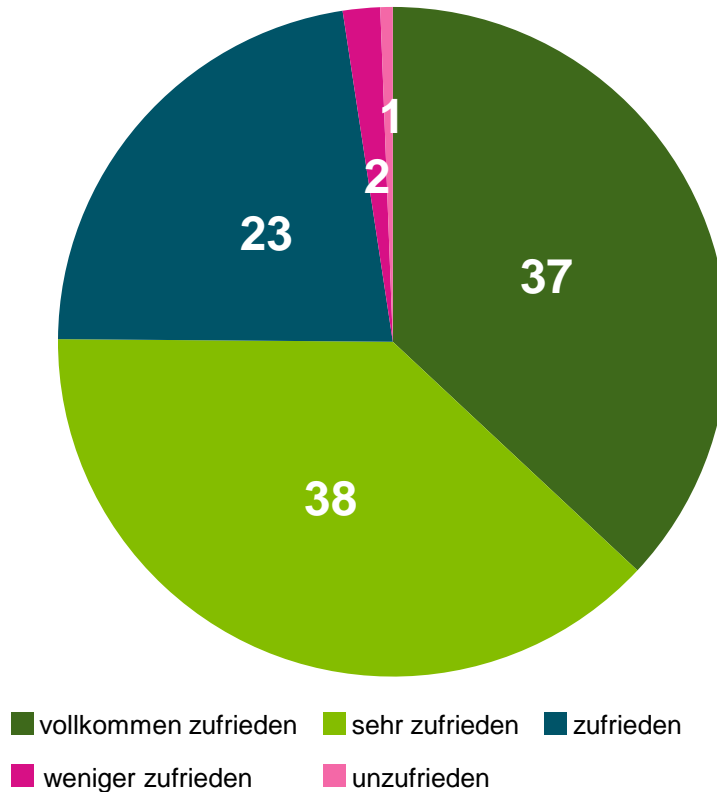
Zufriedenheit

Wie zufrieden sind die Befragten mit ...	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zu- frieden	weniger zufrieden	un- zufrieden
... der telefonischen Erreichbarkeit ihres Anbieters?	49%	31%	18%	3%	1%
... der Dauer bis zur Versorgung/Lieferung?	30%	32%	28%	8%	3%
... der Bearbeitungsdauer möglicher Hilfeleistungen (Reparatur, Nachbestellungen etc.)?	39%	35%	22%	3%	2%
... der Kundenfreundlichkeit des Anbieters?	55%	32%	11%	1%	1%
... der Qualität?	47%	34%	16%	2%	1%

Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Sanitätshauses/Schuhmachers sind?, n=1.424 bis 1.948

Zufriedenheit mit den Leistungen der BARMER

Wie zufrieden sind die Befragten insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit der Versorgung?



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	37
sehr zufrieden	38
zufrieden	23
weniger zufrieden	2
unzufrieden	1

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit Ihrer Versorgung?, n=1.955

BARMER

Unser Fazit

Die Befragungsergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherten.

Die hohe Zufriedenheit spiegelt sich in den Punkten Beratung, Lieferung und Qualität wieder.

Die Versorgungsverträge der BARMER werden somit den Anforderungen an eine umfassende und qualitativ hochwertige Versorgung gerecht.

Die Thematik der wirtschaftlichen Aufzählungen werden wir im Rahmen der vertraglichen Weiterentwicklung mit unseren Vertragspartnern diskutieren.

Um für unsere Versicherten auch weiterhin eine bestmögliche Versorgung sicherstellen zu können, überprüfen wir laufend die Qualität der Hilfsmittelversorgungen mit verschiedenen Qualitätsmaßnahmen. Aus den Erkenntnissen dieser laufenden Qualitätssicherung kann die BARMER mit ihren Verträgen auch in Zukunft weiterhin den künftigen Entwicklungen im Bereich orthopädischer Maßschuhe Rechnung tragen.