

Zufriedenheitsbefragung

Badewannenlifter

Juni 2021

BARMER

Was sind Badewannenlifter?

Ein Badewannenlifter unterstützt alle Menschen, die aufgrund von Krankheit oder Behinderung nicht mehr in der Lage sind, ohne Hilfe ein Bad zu nehmen. Im Allgemeinen handelt es sich dabei um Personen mit Einschränkungen der unteren Extremitäten (zum Beispiel Personen mit Beinamputation, Querschnitts- oder halbseitiger Lähmung) oder Menschen, die an mehreren Krankheiten leiden und daher in ihrer Bewegung eingeschränkt sind. Selbst mit Unterstützung von Angehörigen oder einer Pflegeperson kann der Einstieg in die Badewanne eine wackelige und damit gefährliche Angelegenheit sein. Mit einem Badewannenlifter wird das Ein- und Aussteigen wesentlich komfortabler und auch sicherer.

Der klassische Badewannenlifter ist ein Sitz mit Rückenlehne, der in der Wanne steht. Beim Einsteigen befindet sich der Sitz auf Höhe des Wannenrandes, so dass man problemlos Platz nehmen kann. Mit einer wasserfesten, schwimmfähigen Handbedienung kann der Sitz per Tastendruck ins Wasser gesenkt werden. Nach dem Baden fährt der Sitz wieder hoch, so dass man einfacher aus der Wanne aussteigen kann.

Ziel der Zufriedenheitsbefragung?

Die BARMER hat für die individuelle Versorgung ihrer Versicherten mit einem Badewannenlifter 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. 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.

Die BARMER hat bereits 2018/2019 eine erste Versichertenbefragung durchgeführt. Nun wurde eine erneute Versichertenbefragung vorgenommen.

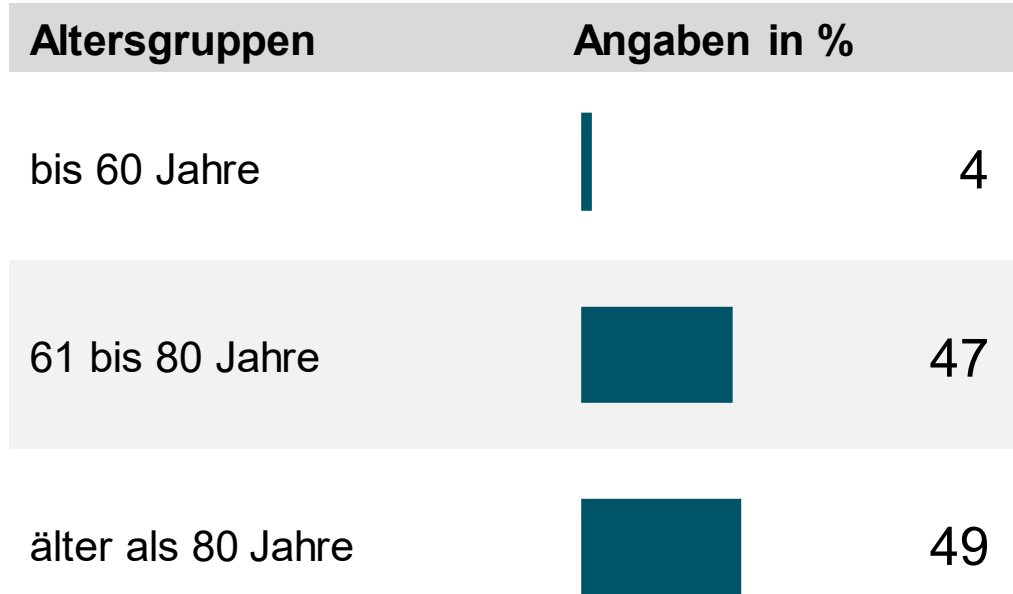
Nachfolgend stellen wir die Ergebnisse der Befragung im Einzelnen dar.

Studiendetails

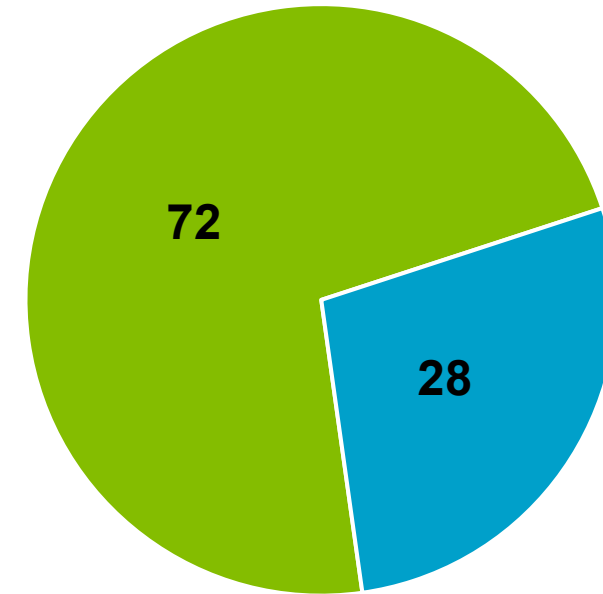
Methode	Schriftliche Befragung per Post
Zeitraum der Befragung	Mai bis Juni 2021
Grundgesamtheit	BARMER Versicherte, die laut Abrechnungsdaten vom 01.01.2020 bis 30.09.2020 versorgt wurden. Ausgenommen sind Versicherte mit Betreuung.
Rücklaufquote	Insgesamt wurden 1.122 Fragebögen versendet, von denen 681 zurückgesendet wurden. Das entspricht einer Rücklaufquote von 60,7%.
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	72
männlich	28
divers	0

Welcher Altersgruppe gehören Sie an?, n=681
Geschlecht?, n=594

Feststellung der Erforderlichkeit

Verordnende Stelle

Stelle	Angaben in%
Hausarzt	49
Krankenhausarzt	10
Hilfsmittlempfehlung im Pflegebegutachten des Medizinischen Dienstes (MD)	36
weiß ich nicht	5

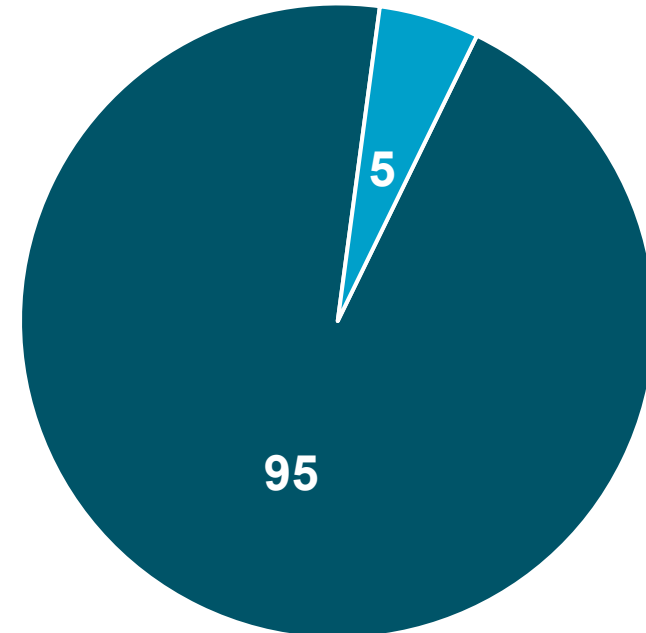
Wer hat den Badewannenlifter verordnet?, n=640

Lieferung [1 von 3]

Dauer

Lieferdauer	Angaben in %
bis zu 1 Woche	43
mehr als 1 Woche	50
mehr als 1 Monat	8

Erhalt des Badewannenlifters



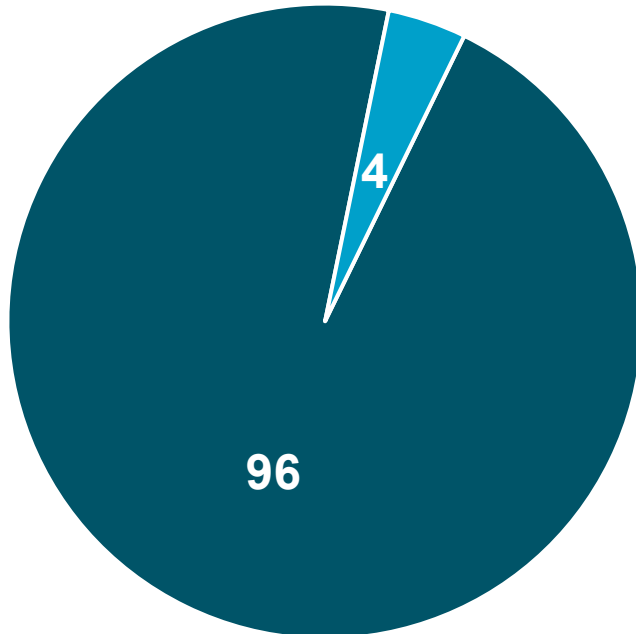
- persönliche Auslieferung durch das Sanitätshaus
- sonstiger Lieferservice (z.B. Spedition, DHL)

Erhalt des Badewannenlifters	Angaben in %
persönliche Auslieferung durch das Sanitätshaus	95
sonstiger Lieferservice (z.B. Spedition, DHL)	5

Wie lange dauerte es von der Abgabe der Verordnung/Hilfsmittелеmpfehlung des Medizinischen Dienstes bis zur Lieferung?, n=653
Wie haben Sie Ihren Badewannenlifter erhalten?, n=651

Lieferung [2 von 3]

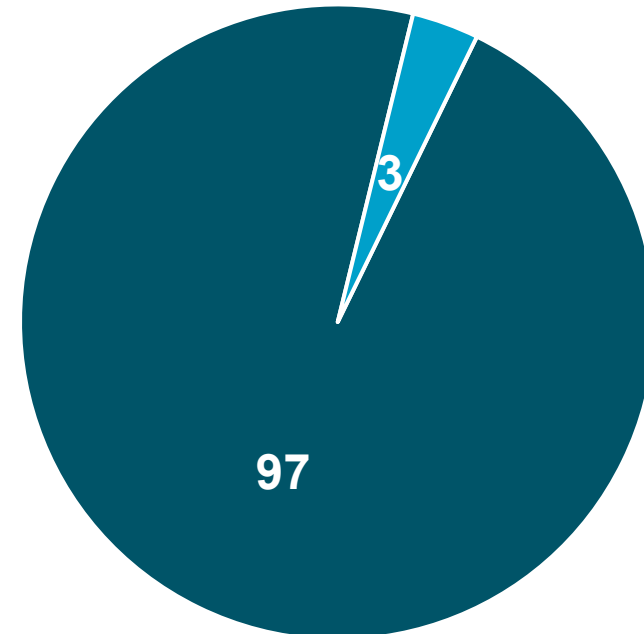
Erstlieferung vs. Austausch



■ erstmals ■ Austausch

Erstlieferung vs. Austausch	Angaben in %
erstmals	96
Austausch	4

Aufstellung



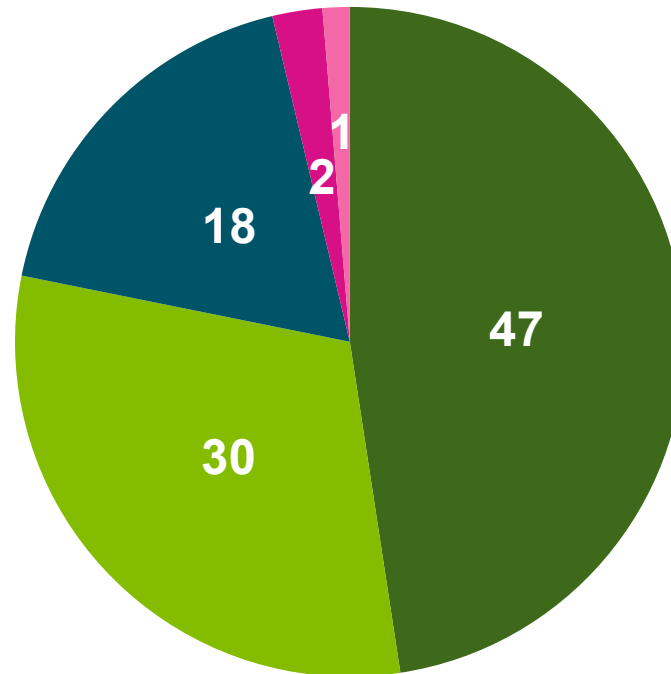
■ ja ■ nein, nur geliefert

Aufstellung des Badewannenlifters	Angaben in %
ja	97
nein, nur geliefert	3

Haben Sie erstmals einen Badewannenlifter bekommen oder handelte es sich um einen Austausch?, n=671
Wurde der Badewannenlifter im Badezimmer aufgestellt?, n=674

Lieferung [3 von 3]

Zufriedenheit mit der Lieferung



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	47
sehr zufrieden	30
zufrieden	18
weniger zufrieden	2
unzufrieden	1

Wie zufrieden waren Sie mit der Lieferung?, n=674

Einweisung [1 von 2]

Einweisende Stelle

Einweisende Stelle	Angaben in %
Mitarbeiter des Sanitätshauses	90
Sonstiger Lieferant / Spedition	6
telefonische Einweisung	0
keine Einweisung	4

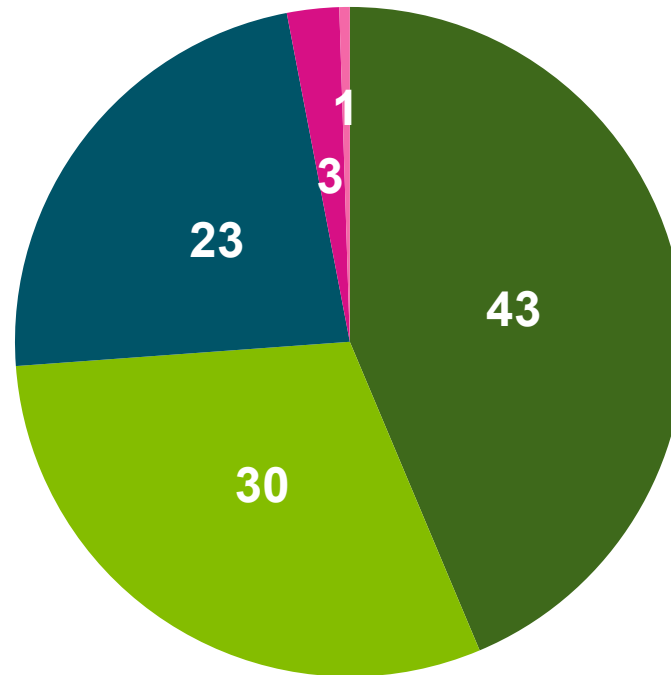
Ort der Einweisung

Ort	Angaben in %
im Sanitätshaus	2
Zuhause	97
am Telefon	1
keine Einweisung	0

Wer hat die Einweisung in die Nutzung Ihres Badewannenlifters durchgeführt?, n=666
Wo hat die Einweisung in die Nutzung Ihres Badewannenlifters stattgefunden?, n=647

Einweisung [2 von 2]

Zufriedenheit mit der Einweisung



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	43
sehr zufrieden	30
zufrieden	23
weniger zufrieden	3
unzufrieden	1

Wie zufrieden waren Sie mit dieser Einweisung?, n=629

Reparaturen/Wartungen [1 von 2]

Anlass für Hausbesuch

Anlass für Hausbesuch	Angaben in %
Technische Probleme (z.B. Akku defekt) oder Wartung	4
Bedienungsprobleme	3
Tausch des Badewannenlifters, da defekt	4
kein Besuch notwendig	89

Hausbesuch erfolgt

Schnelligkeit

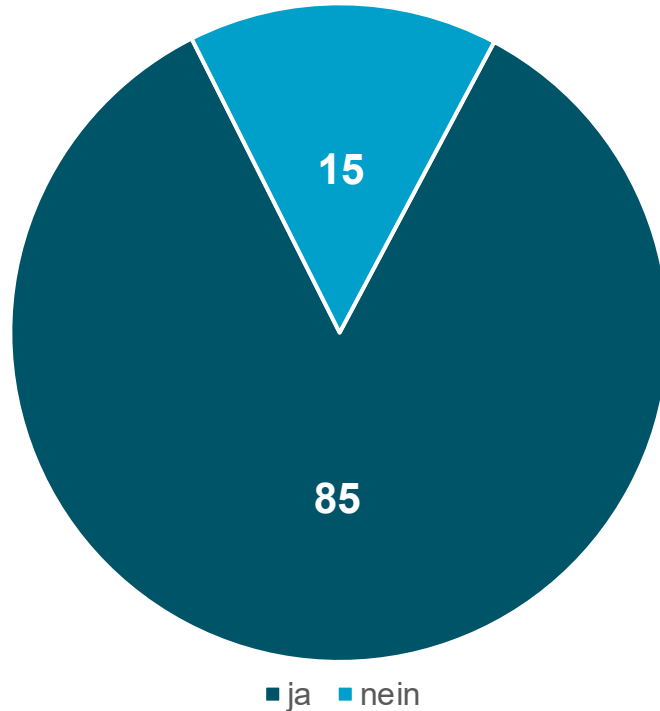
Schnelligkeit der Hausbesuche	Angaben in %
innerhalb von 3 Tagen	36
innerhalb von 1 Woche	41
nach mehr als 1 Woche	23

Gab es einen Anlass für einen Hausbesuch? Ggf. welchen?, n=578

Nur Befragte, wo ein Hausbesuch stattfand (11%): Wie schnell wurde der Hausbesuch durchgeführt?, n=70

Reparaturen/Wartungen [2 von 2]

Erreichbarkeit

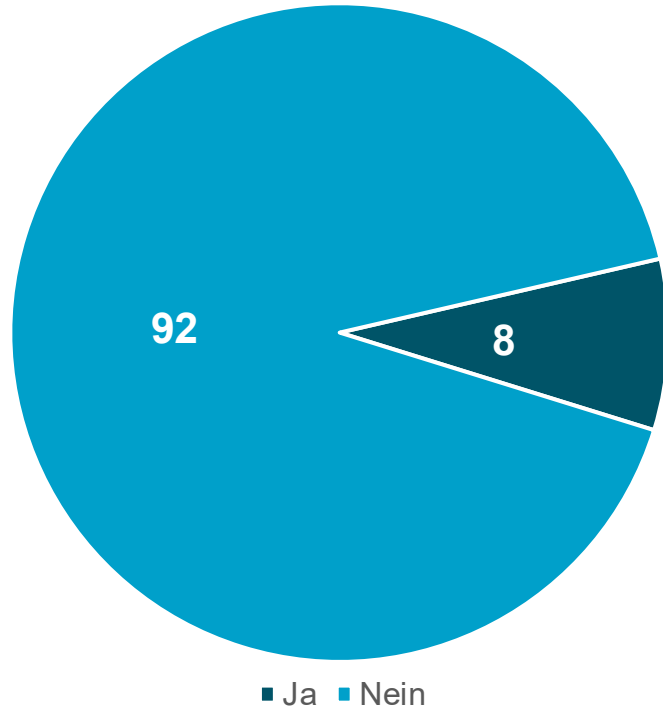


Erreichbarkeit des Lieferanten	Angaben in %
Ja	85
Nein	15

Konnten Sie den Lieferanten unter der angegebenen Servicenummer schnell erreichen?, n=79

Wirtschaftliche Aufzahlung [1 von 2]

Zusätzliche Kosten



Höhe der Aufzahlung

ja

Aufzahlungshöhe	Angaben in %
weniger als 20 €	48
21,00 € bis 100,00 €	11
mehr als 100,00 €	11

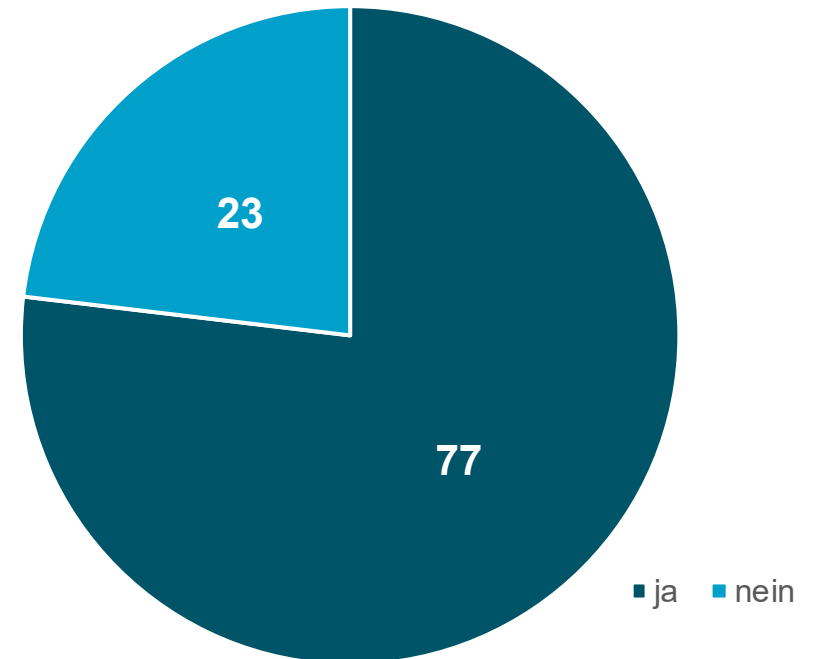
Sind Ihnen im Rahmen Ihrer Versorgung zusätzliche Kosten, ohne die gesetzliche Zuzahlung, entstanden?, n=628
Nur Befragte, denen zusätzliche Kosten entstanden sind (8%): Wie hoch war Ihre Aufzahlung?, n=54

Wirtschaftliche Aufzahlung [2 von 2]

Zuzahlungspflichtige Gründe

Zuzahlungspflichtige Gründe	Angaben in %
Bestimmtes Markenprodukt (Hersteller)	3
Bezug für die Sitzfläche	53
Ausstattung mit einem fabrikneuen Badewannenlifter gewünscht	17
Sonstiges	28

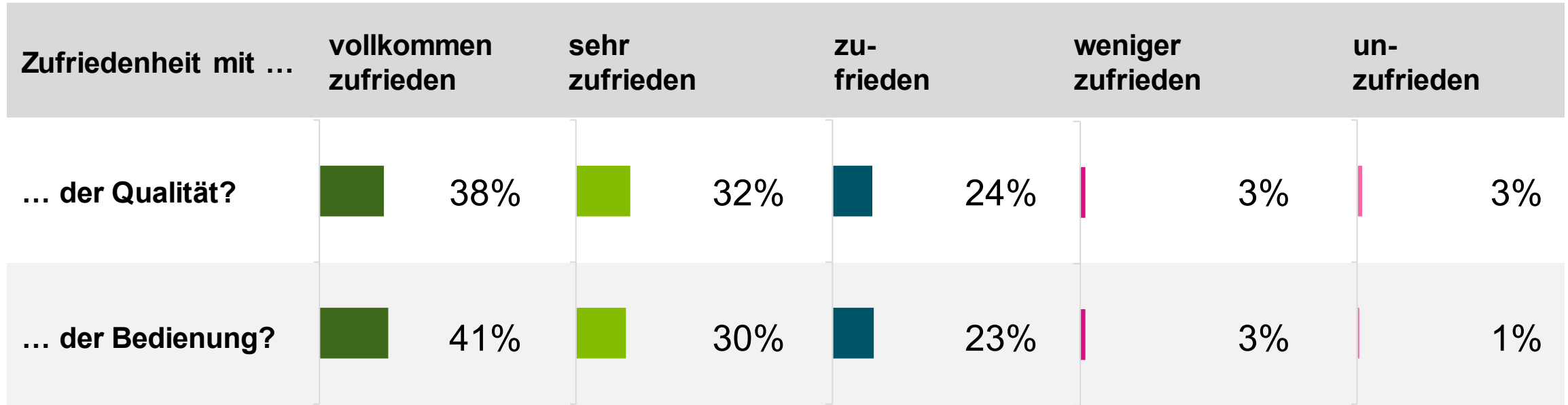
Ausreichende Information über zusätzliche Kosten



Ausreichende Information	Angaben in %
Ja	77
Nein	23

















Wenn Sie zusätzliche Kosten (ohne die gesetzliche Zuzahlung) hatten, wofür haben Sie diese bezahlen müssen?, n=36
Hat Sie Ihr Sanitätshaus ausreichend über diese zusätzlichen Kosten informiert?, n=51

Zufriedenheit [1 von 3]



Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrem Badewannenlifter sind, n=646 und n=622

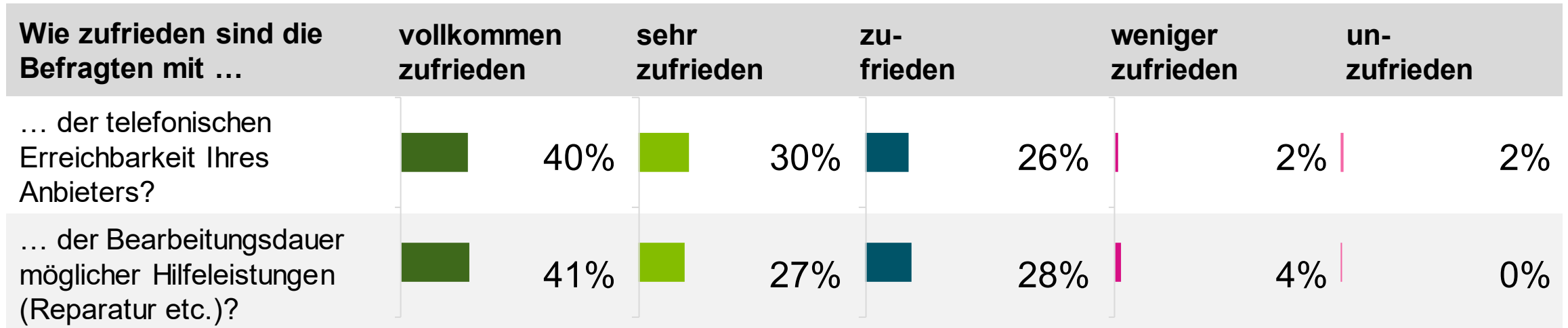
Zufriedenheit [2 von 3]

Höhe der Aufzahlung	vollkommen zufrieden	sehr zufrieden	zu- frieden	weniger zufrieden	un- zufrieden
keine Aufzahlung	 62%	 15%	0%	 15%	 8%
weniger als 20 €	 38%	 29%	 29%	 4%	0%
21,00 € bis 100,00 €	 19%	 48%	 19%	 5%	 9%
mehr als 100,00 €	 17%	 33%	 50%	0%	0%

Vergleich nach unterschiedlichen Aufzahlungshöhen: Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit Ihrem Badewannenlifter sind/Wie zufrieden sind Sie mit der Qualität?

BARMER

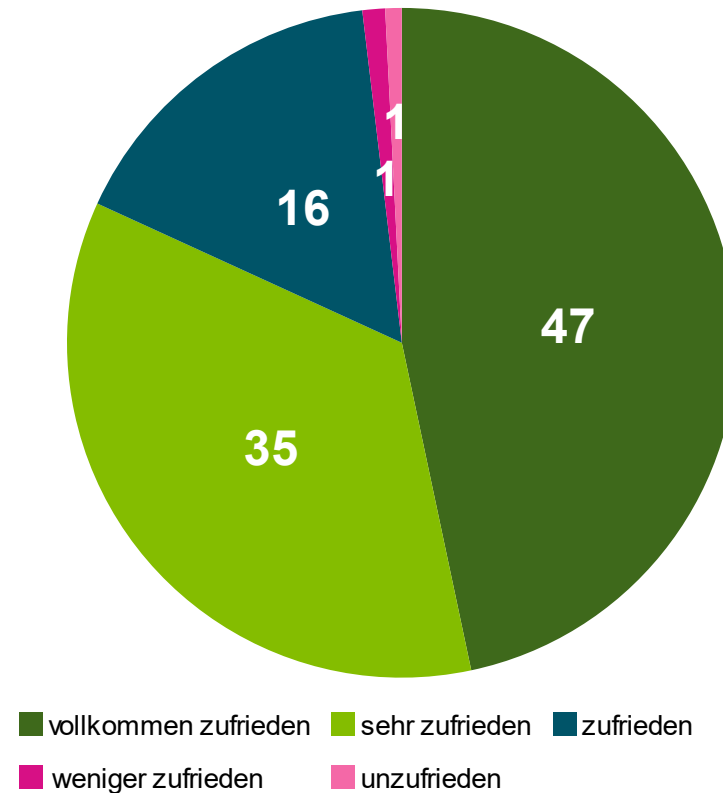
Zufriedenheit [3 von 3]



Bitte geben Sie an, wie zufrieden Sie mit den folgenden Serviceleistungen Ihres aktuellen Lieferanten für Badewannenlifter sind, n=416 und n=229

Zufriedenheit mit den Leistungen der BARMER

Zufriedenheit mit der BARMER



Zufriedenheit	Angaben in %
vollkommen zufrieden	47
sehr zufrieden	35
zufrieden	16
weniger zufrieden	1
unzufrieden	1

Wie zufrieden sind Sie insgesamt mit der Leistung der BARMER im Zusammenhang mit Ihrer Versorgung?, n=652

Unser Fazit

Die Befragungsergebnisse zeigen eine hohe Zufriedenheit unserer Versicherten mit ihrer Badewannenlifternversorgung und den Vertragspartnern der BARMER. Dies gilt sowohl für die Qualität der zur Verfügung gestellten Produkte als auch für die Serviceleistungen der Leistungsanbieter wie telefonische Erreichbarkeit, Beratung und Bearbeitungsdauer.

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