



# Die Hörhilfenversorgung im Rahmen des Sachleistungsprinzips der gesetzlichen Krankenversicherung:

**BERATUNGSQUALITÄT**

**MEHRKOSTEN**

**VERSORGUNGSZUFRIEDENHEIT**

**ZUSAMMENFASSUNG**

Ergebnisse einer repräsentativen Befragung

## Rahmenbedingungen der Versichertenbefragung

Ziel der Versichertenbefragung war es, Erkenntnisse über die Struktur-, die Prozess- und die Ergebnisqualität der Hörhilfenversorgung zu gewinnen. Im Zentrum stand hierbei die Frage, wie sich in der Praxis der Versorgungsprozess der GKV-Versicherten mit einer Hörhilfe aus Sicht der Leistungsempfänger darstellt. Um Aufschluss über die Versorgungsrealität hinsichtlich der Qualität der abgegebenen Produkte und Dienstleistungen zu erhalten, wurde bei der Befragung besonderes Augenmerk auf die Beratung, die Mehrkosten und die Zufriedenheit der Versicherten mit der Hörhilfenversorgung gelegt.

Unter Federführung des GKV-Spitzenverbandes beteiligten sich 13 gesetzliche Krankenkassen an der Entwicklung des Fragebogens und unterstützen durch die Bereitstellung der erforderlichen Versorgungs- und Abrechnungsdaten die Befragung. Die teilnehmenden Krankenkassen repräsentieren dabei 57 % der Grundgesamtheit der gesetzlich Versicherten.

Die Durchführung der Befragung erfolgte durch die Abteilung Daten- und Marktanalysen der opta data Abrechnungs GmbH (opta data) sowie das Sozialwissenschaftliche Umfragezentrum Duisburg (SUZ). Von den im Rahmen des Projektes 10.052 versandten Fragebögen wurden 3.457 ausgefüllt zurückgesandt, sodass ein Rücklauf und damit eine Nettostichprobe von 32 % erreicht werden konnte.

Studienleitung:

Dr. rer. pol. Armin Keivandarian, opta data Abrechnungs GmbH – Abteilung Daten- und Marktanalysen

Prof. Dr. Frank Faulbaum, Sozialwissenschaftliches Umfragezentrum an der Universität Duisburg-Essen

Impressum  
opta data Abrechnungs GmbH Essen  
Berthold-Beitz-Boulevard 514  
45141 Essen

Postfach 12 03 13, 45313 Essen

Tel.: 0201 / 3 19 60  
Fax: 0201 / 3 19 62 22  
Essen/Duisburg 13.05.2019

## Ergebniszusammenfassung

Die wichtigsten Ergebnisse der Versichertenbefragung zu den inhaltlichen Schwerpunkten Beratungsqualität, Mehrkosten und Versichertenzufriedenheit lassen sich wie folgt zusammenfassen:

**Beratungsqualität.** – Die Mehrheit der Versicherten wird umfassend über die Möglichkeit einer Versorgung gemäß dem Sachleistungsprinzip der GKV beraten.

- 87 % der Versicherten wurden über die Möglichkeit einer mehrkostenfreien Versorgung informiert (Abb. 01).
- 69 % der Versicherten wurde explizit ein mehrkostenfreies Gerät angeboten (Abb. 02).
- Nahezu alle Befragungsteilnehmer (96 %) geben an, dass sie eingehend in den Gebrauch eingewiesen wurden (Abb. 03).
- Weniger als die Hälfte der Befragungsteilnehmer haben im Laufe des Versorgungsprozesses mehr als ein Hörgerät getestet.
- 16 % der Versicherten, die sich für ein Hörgerät mit Mehrkosten entschieden haben, wurden nicht über daraus ggf. resultierende Folgekosten informiert (Abb. 04).

**Mehrkosten.** – Der Anteil an Mehrkostenversorgungen sowie die Höhe der Mehrkosten werden von unterschiedlichen Faktoren beeinflusst.

- 70 % der Befragungsteilnehmer haben sich für eine Versorgung mit Mehrkosten entschieden. Davon hat 30 % weniger als 500 Euro Mehrkosten geleistet (Abb. 05).
- Die durchschnittliche Höhe der Mehrkosten beträgt 1.169 Euro (Mittelwert) bzw. 885 Euro (Median).
- 80 % der Versicherten geben an, dass ihre Entscheidung für ein Hörgerät mit Mehrkosten richtig war (Abb. 06).
- Die Mehrkostenhöhe wird zum einen von der Erwartungshaltung, dem Nachfrageverhalten und den individuellen Präferenzen der Versicherten beeinflusst, zum anderen von der Versorgungsberatung und den Versorgungsangeboten sowie der Art des Leistungserbringers (vgl. Langfassung, Kapitel 3.4 und 3.5).

**Versichertenzufriedenheit.** – Die Zufriedenheit mit der Versorgung und die Zufriedenheit mit dem Hörgerät sind sehr hoch und korrelieren nicht mit der Mehrkostenhöhe.

- 86 % der Befragungsteilnehmer sind mit der Versorgung sehr zufrieden bzw. zufrieden (Abb. 07).
- 81 % der Versicherten sind mit dem Hörgerät sehr zufrieden bzw. zufrieden (Abb. 08).
- Die Höhe der Mehrkosten korreliert weder mit der Zufriedenheit mit der Versorgung (Abb. 09) noch mit der Zufriedenheit mit dem Gerät (Abb. 10).

## Abbildungen

### Beratungsqualität

#### Beratung über mehrkostenfreie Hörhilfenversorgung

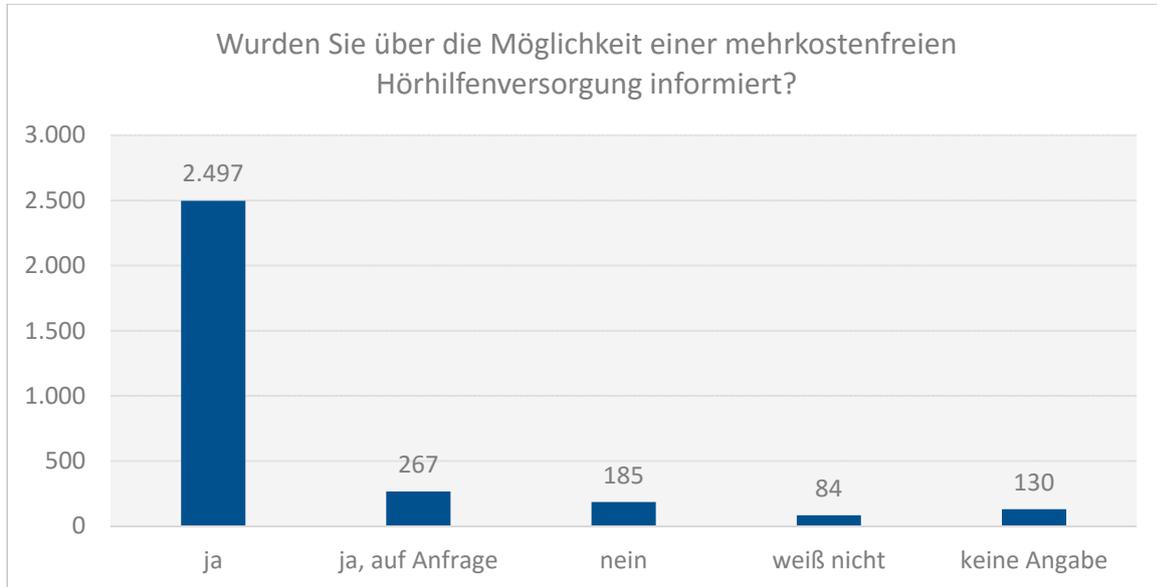


Abb. 1

#### Angebot eines mehrkostenfreien Hörgerätes

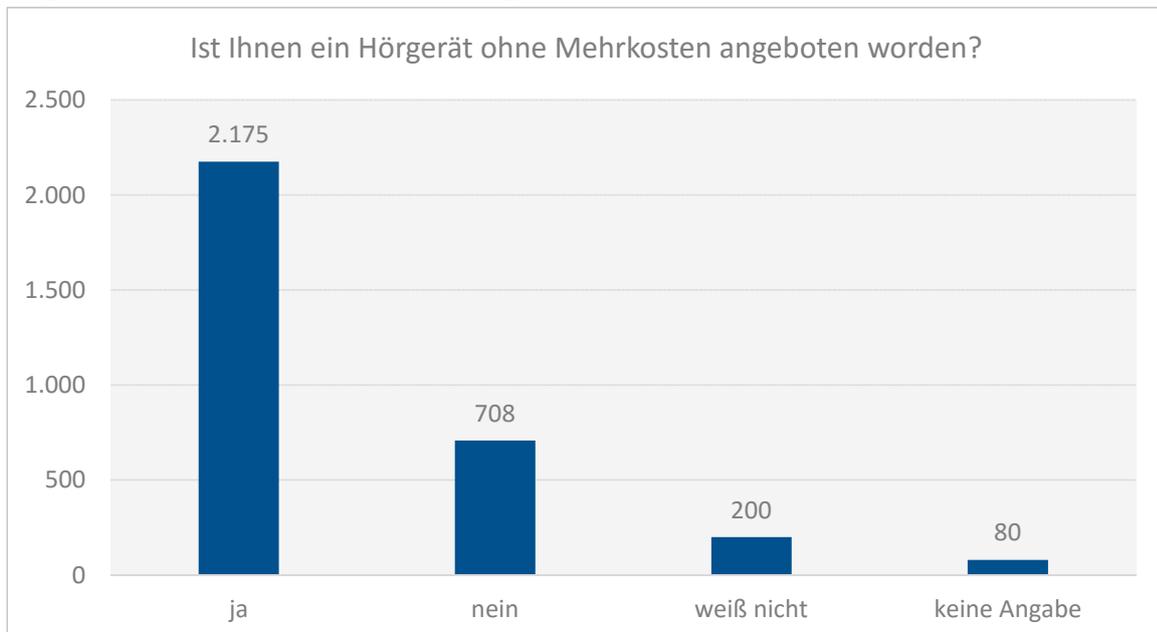


Abb. 2

### Einweisung in den Gebrauch

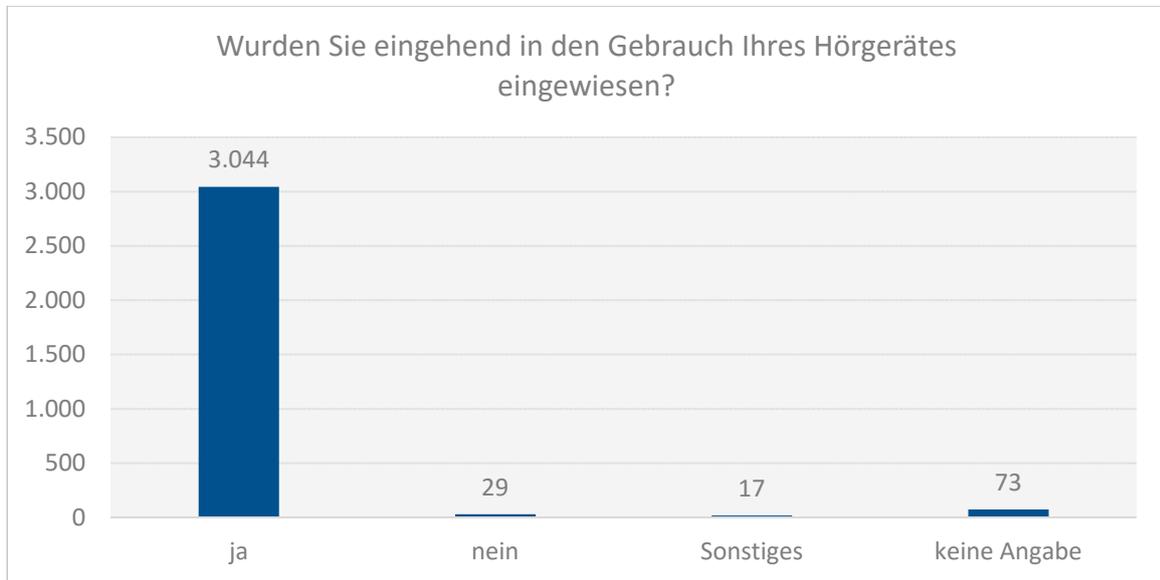


Abb. 3

### Beratung über mögliche Folgekosten

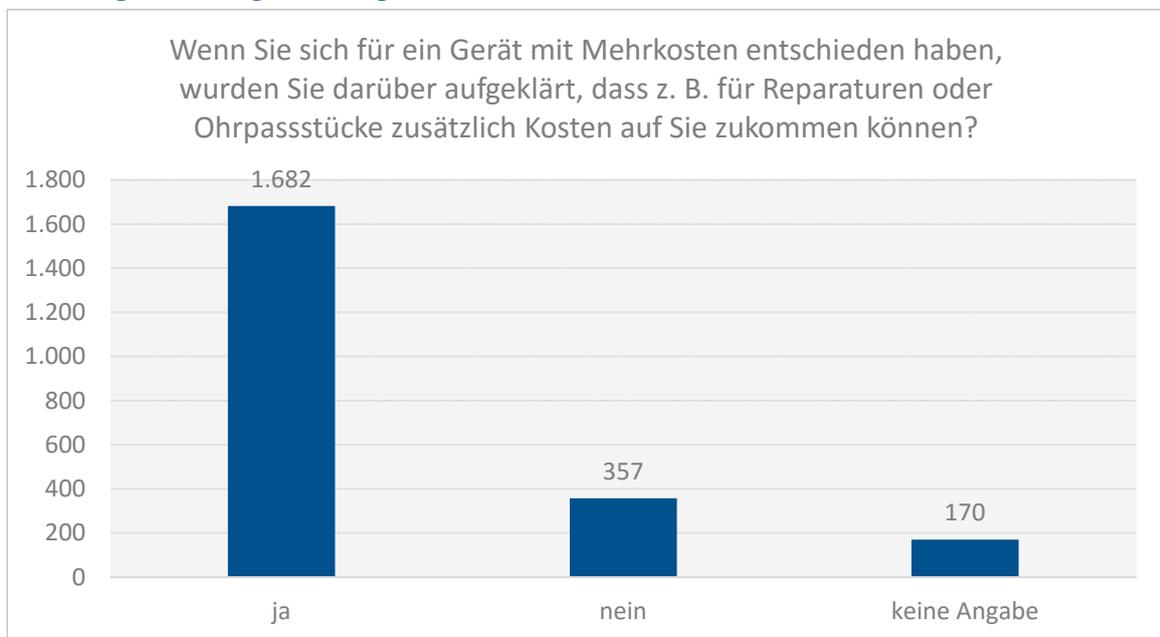
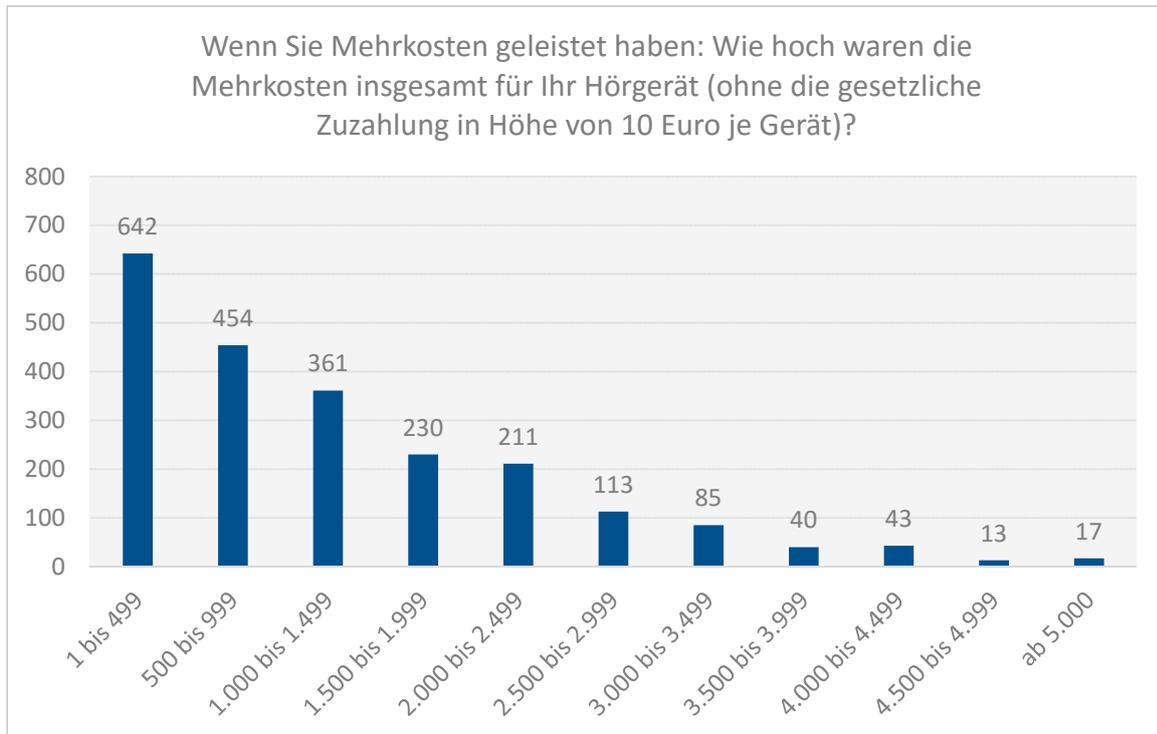


Abb. 4

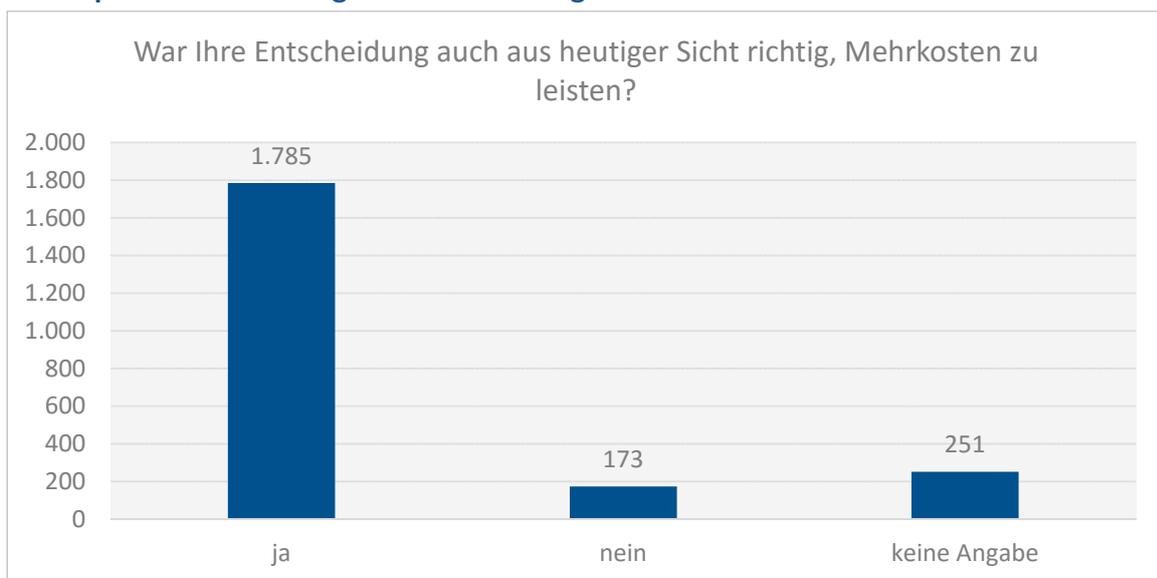
## Mehrkosten

### Höhe der Mehrkosten, falls geleistet (ab 1 Euro)



**Abb. 5** Versorgungen mit Mehrkosten: n=2.209, Mittelwert=1.169 Euro, Median=885 Euro

### Retrospektive Bewertung der Entscheidung für Mehrkosten



**Abb. 6**

## Versichertenzufriedenheit

### Zufriedenheit mit der Hörhilfenversorgung

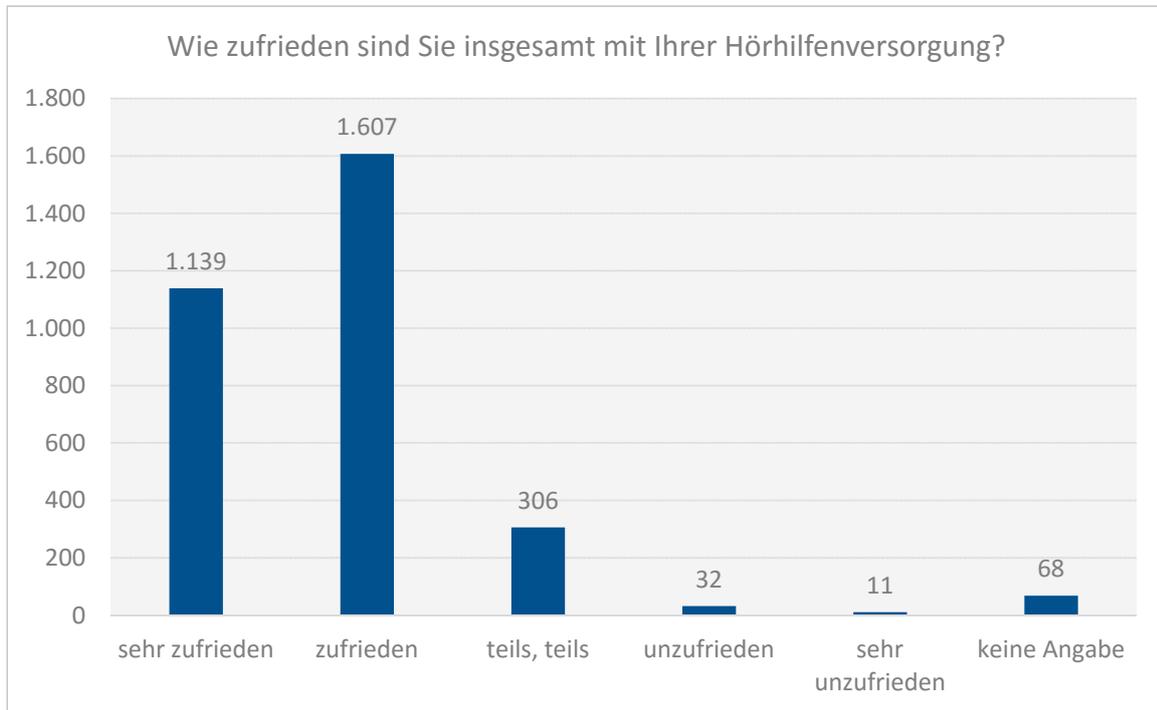


Abb. 7

### Zufriedenheit mit dem Hörgerät

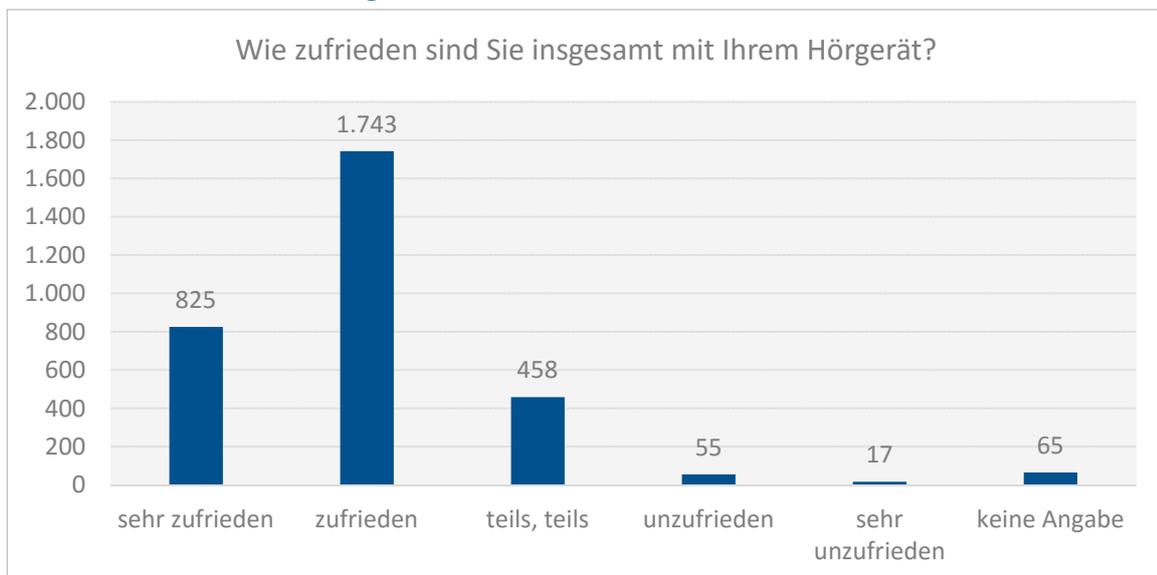
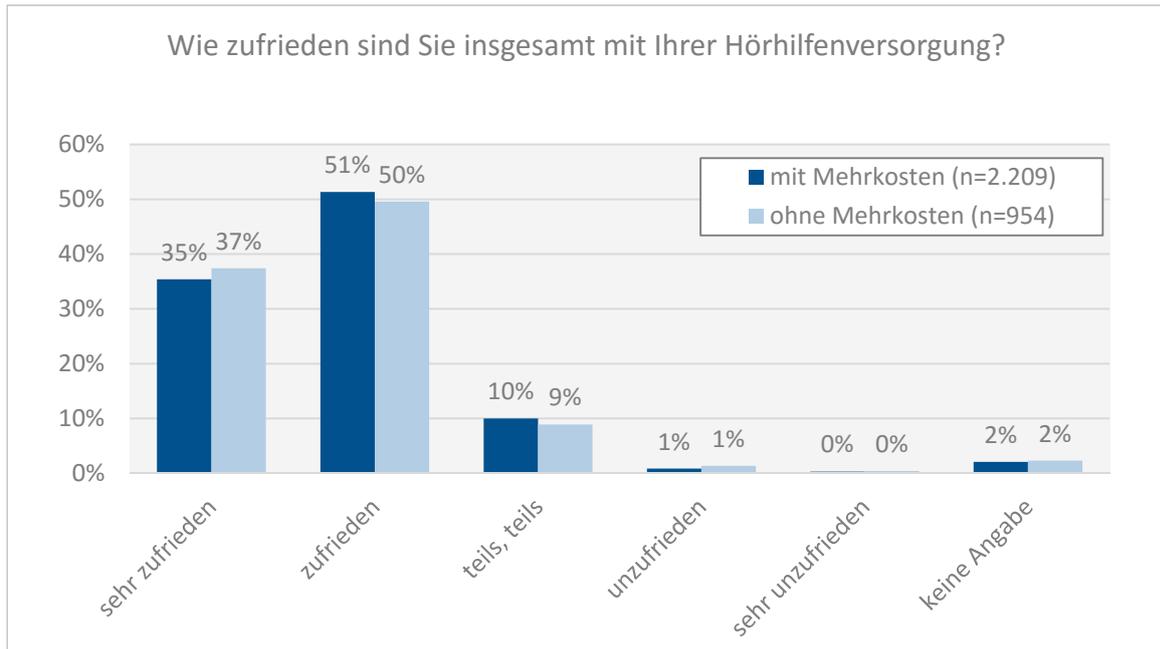


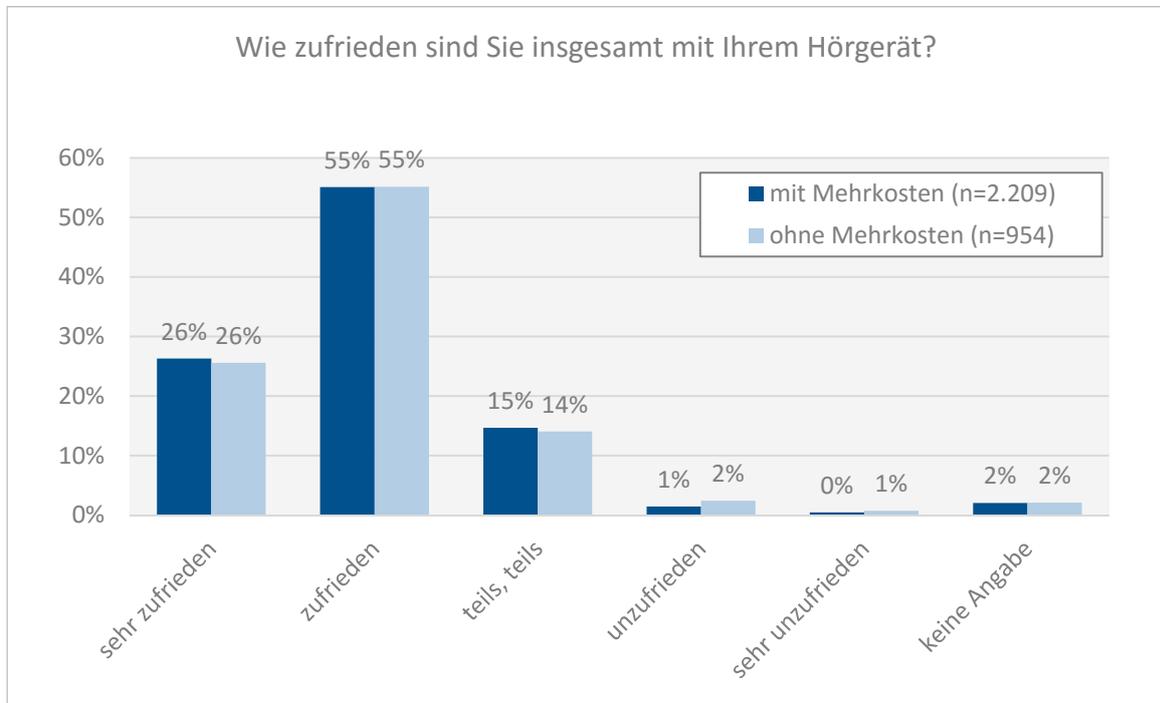
Abb. 8

**Zufriedenheit mit der Hörhilfenversorgung differenziert danach, ob Mehrkosten gezahlt werden oder nicht**



**Abb. 9**

**Zufriedenheit mit dem Hörgerät differenziert danach, ob Mehrkosten gezahlt werden oder nicht**



**Abb. 10**