

Nicht nur die Qualität der Hilfsmittel liegt uns am Herzen, auch das „Wie“ ist entscheidend: ist alles gut gelaufen und das Hilfsmittel stand Ihnen rechtzeitig zur Verfügung? Oder gab es Probleme mit dem Hilfsmittel oder bei der Lieferung, die Sie uns mitteilen wollen? Nutzen Sie die Umfrage, um uns Ihre Meinung mitzuteilen. Wir freuen uns auf Ihre Rückmeldung.

Ihre Teilnahme ist freiwillig. Alle Umfrageantworten werden vertraulich behandelt und Daten aus dieser Untersuchung werden nur in ihrer Gesamtheit ausgewertet. Um Ihre Identität zu schützen, werden keine Informationen wie zum Beispiel Typ und Version des Browsers, IP-Adresse, Betriebssystem zusammen mit der Umfrageantwort gespeichert. Persönliche Angaben wie Alter, Geschlecht oder E-Mail-Adresse werden an keiner Stelle abgefragt.

Vielen Dank für Ihre Zeit und Unterstützung. Beginnen Sie mit der Umfrage, indem Sie den Zugangscode aus dem Ihnen vorliegenden Schreiben in das nachfolgende Feld eingeben:

Zugangscode:



Wohnortnähe: über wen haben Sie das Hilfsmittel erhalten?

- über eine Apotheke am Ort
- über eine Sanitätshaus am Ort
- über einen anderen Hilfsmittellieferanten oder Versandhandel
- keine Angabe / weiß ich nicht

Was war der Grund für die Wahl dieses Leistungserbringers?

- eine Empfehlung des verordnenden Arztes / des Krankenhauses
- eine Empfehlung von Bekannten / Verwandten
- eine Information der KNAPPSCHAFT (zum Beispiel im Hilfsmittel-Kompass)
- eigene Recherche (zum Beispiel im Internet)
- keine Angabe / weiß ich nicht

Wie zufrieden sind Sie mit dem Ablauf bis zur Lieferung des Hilfsmittels?

	trifft voll zu	trifft überwiegend zu	trifft eher nicht zu	trifft gar nicht zu	keine Angabe / weiß ich nicht
Mit der Beratung zur Auswahl des richtigen Hilfsmittels bin ich zufrieden	<input type="radio"/>				
Ich hatte Gelegenheit, mehrere Hilfsmittel auszuprobieren	<input type="radio"/>				
Die Handhabung des Hilfsmittels wurde ausreichend erläutert	<input type="radio"/>				
Die Lieferung erfolgte zum richtigen Zeitpunkt	<input type="radio"/>				
Sie wissen, wen Sie bei Problemen oder Bedienungsfragen ansprechen können	<input type="radio"/>				

Wie zufrieden waren Sie mit der Beratung im Hinblick auf die folgenden Punkte?

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe / weiß ich nicht
Fachliche Kompetenz	<input type="radio"/>				
Freundlichkeit	<input type="radio"/>				
Eingehen auf Wünsche und Fragen	<input type="radio"/>				

Nun noch wenige Fragen zum Thema private Aufzahlung ...

Was ist eine Aufzahlung?



Ich musste keine Aufzahlung leisten.

Aufzahlungen wurden oder werden fällig

Sie leisten eine Aufzahlung - wir würden gerne mehr wissen:

	Stimmt	Stimmt nicht	keine Angabe / weiß nicht
Sie wurden über geeignete aufzahlungsfreie Hilfsmittel informiert.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Der Leistungserbringer hat sich diese Information mit Ihrer Unterschrift bestätigen lassen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ihnen wurden mindestens zwei Hilfsmittel ohne Aufzahlung angeboten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Sie fühlen sich gut bei der Entscheidung für ein Hilfsmittel mit Aufzahlung.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Was ist der Grund für die private Aufzahlung?

- das Hilfsmittel mit Aufzahlung gefällt mir besser (Ausstattung, Farbe, Design)
- das Hilfsmittel mit Aufzahlung ist für mich besser geeignet (Gewicht, Komfort, Menge)
- Ich weiß nicht, wofür ich eine Aufzahlung leiste.
- keine Angabe / weiß nicht

Wie zufrieden sind Sie mit dem Hilfsmittel?

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe / weiß nicht
Ich bin mit der Qualität des Hilfsmittels ...	<input type="radio"/>				
Ich bin mit der Handhabung oder Bedienung des Hilfsmittels ...	<input type="radio"/>				
Mit der telefonischen Erreichbarkeit des Lieferanten des Hilfsmittels bin ich ...	<input type="radio"/>				
Ich bin mit der Bearbeitung von Reklamationen und Reparaturen ...	<input type="radio"/>				

Wie zufrieden sind Sie insgesamt bei der Hilfsmittelversorgung ...

	sehr zufrieden	zufrieden	weniger zufrieden	unzufrieden	keine Angabe / weiß nicht
... mit dem verordnenden Arzt oder Krankenhaus?	<input type="radio"/>				
... mit der KNAPPSCHAFT?	<input type="radio"/>				
... mit dem Hilfsmittellieferanten (Apotheke, Sanitätshaus)?	<input type="radio"/>				

Sie haben Wünsche frei - was sollte sich bei der Hilfsmittelversorgung verbessern? (mehrere Antworten sind möglich)

- nichts, es ist alles gut gelaufen
- das Angebot aufzahlungsfreier Produkte
- die Qualität der Hilfsmittel
- die Beratung sollte besser werden
- die Lieferung muss schneller erfolgen
- keine Angabe / weiß nicht