

## Moderne Hilfsmittelversorgung mit Hindernissen

Früher war alles viel einfacher: da ging man mit dem Rezept für ein Hilfsmittel oder für Inkontinenzversorgung einfach zu seiner Apotheke oder seinem Sanitätshaus und bekam ein Produkt. Durch die verschiedenen Schritte der Gesundheitsreformen haben sich nach und nach erst der Eigenanteil und dann die Zuzahlung erhöht. Seit der letzten Gesundheitsreform sind die Krankenkassen verpflichtet, fast alle Hilfsmittel auszuschreiben. Dies hat sehr praktische Folgen, vor allem bei der Inkontinenzversorgung.

Anhand eines konkreten Beispiels soll die heutige und zukünftige Versorgung aufgezeigt werden: ein älterer Herr benötigt nun dauerhaft Pans (Windelhosen). Die Hausarztpraxis stellt ihm ein Rezept aus, auf die Nachfrage nach einer Einkaufsquelle erhält er nur den Verweis auf das ortsübliche Sanitätshaus. Dort erhält er eine Packung Windelhosen, mit einem Eigenanteil von 0,95 € pro Packung sowie einer Zuzahlung pro Hose von 0,97 €, insgesamt pro Packung 13,58 €. Der ältere Herr ist froh, überhaupt eine adäquate Versorgung zu haben und denkt über den Preis der so neu gewonnenen Freiheit nicht weiter nach.

Durch Zufall fragt seine Tochter bei der zuständigen Krankenkasse nach und erhält eine Liste von Direktlieferanten, die teilweise auch zuzahlungsfrei liefern. Der Kontakt zu den möglichen Lieferanten ist allerdings nicht ganz einfach, die Hotlines einiger ständig besetzt. Schließlich kommt doch ein Kontakt zustande und eine Probenlieferung wird vereinbart. Da die Proben nicht kommen, muss die Tochter eine Woche später noch mal nachtelefonieren und dann funktioniert die Probelieferung. Jedoch ohne weitere Information, in einer Packung findet sich nur ein kopierter Zettel, der Artikelnummern nennt.

Nach der Anprobe bestellt die Tochter die Dauerlieferung mit einem Dauerrezept. Die Lieferung erfolgt umgehend, aber der ältere Herr ist doch überrascht, als ein sehr großer Karton vor seiner Wohnungstür steht. Immerhin sind darin 6 Verpackungseinheiten enthalten, die der Ältere Herr nur mühsam in seiner kleinen Wohnung unterbringen kann.

Positiv ist für ihn jedoch, dass einerseits die gelieferte Ware seinen Ansprüchen entspricht und er die Zuzahlung von fast ein Euro pro Tag spart (immerhin 354,05 Euro im Jahr beim Verbrauch von einer Hose täglich).

Interessant sind an dieser normalen Geschichte folgende Gesichtspunkte:

- die Preis- (und vermutlich auch die Qualitäts-)spannen sind offensichtlich sehr groß, wobei der Endverbraucher momentan nicht wirklich Kunde sein konnte. Die Preisunterschiede in diesem realen Beispiel sprechen durchaus für mehr Wettbewerb, wie er durch die neuen Verträge nach § 127 SGB V realisiert werden soll.
- Der Nachteil der zentralen Versorgung über Paketdienste ist die Ferne der Beratung sowie der Umfang der Liefereinheiten. Die Krankenkassen sollen durch Verträge sowohl die Beratung, Lieferung und Nachlieferung, evtl. Erprobung, sowie die Betreuung, Einweisung und Schulung der Versicherten oder der betreuenden Personen sicherstellen. Dies mag zwar bei größeren Hilfsmitteln wie beispielsweise bei Dekubitusmatten funktionieren, aber wie es nicht optimal funktioniert sieht man beispielsweise am obigen Beispiel der Pans? Grundsätzlich bleibt das Lieferproblem: Auf Nachfrage hat eine große deutsche Krankenkasse

zwar Probleme gesehen, wenn alte Menschen einen 10 bis 12 Kilo schweren und entsprechend großen Karton bekommen. Eine Lösung sehen sie gleichwohl nicht, weil auch die Transportkosten im Rahmen der Ausschreibungen entsprechend optimiert werden.

Auf die Pflegedienste können an dieser Schnittstelle neue Möglichkeiten und Aufgaben zukommen, allerdings auch die Gefahr neuer „Heimlicher Leistungen“.

Wenn zentrale Lieferanten ortsnahe die individuelle Beratung und Versorgung realisieren wollen, brauchen sie dazu ein ortsnahes Netz an Beratern. Dies könnten z.B. auch Pflegefachkräfte der Pflegedienste sein. Über ein solches Netz ließen sich auch aufwändigere Hilfsmittel wie Dekubitusmatratzen über einen Paketdienst zustellen, wenn die Pflegefachkraft vor Ort die Aufstellung, Einstellung und Schulung im Auftrag des Lieferanten übernimmt.

Auch ist es denkbar, Pflegebedürftigen als Lieferadresse die Büroadresse des Dienstes anzubieten. Sie könnte natürlich auch für andere Lieferungen genutzt werden und der Pflegedienst übernimmt dann die Lieferung in die Wohnung. Selbstverständlich wäre diese Dienstleistung nicht kostenfrei,

sondern entsprechend kostenpflichtig anzubieten.

Unabhängig davon müssen die Pflegedienste aufpassen, dass die im Rahmen der Kostenoptimierung erzielten Systemgewinne durch zentrale und großflächige Ausschreibungen nicht dazu führen, dass die Lieferanten auf die tatkräftige Mitarbeit der Pflegedienste setzen, ohne diese zu bezahlen. Verkürzt formuliert: wer eine Dekubitusmatratze durch einen Kurierdienst liefern lässt, sollte sich nicht wundern, wenn die Matratze im Treppenhaus stehen bleibt!

**Tipp:**

Pflegedienste müssen aufpassen, dass die im Rahmen der Kostenoptimierung erzielten Systemgewinne durch zentrale und großflächige Ausschreibungen nicht dazu führen, dass die Lieferanten auf die tatkräftige Mitarbeit der Pflegedienste setzen, ohne diese zu bezahlen. Verkürzt formuliert: wer eine Dekubitusmatratze durch einen Kurierdienst liefern lässt, sollte sich nicht wundern, wenn die Matratze im Treppenhaus stehen bleibt!

Veröffentlicht in:

PDL Praxis, Häusliche Pflege,  
Ausgabe 08/2008

© **Andreas Heiber**

**System & Praxis Andreas Heiber**

Platzstraße 49a, 33611 Bielefeld  
Tel. 0521/801 8247, Fax: 0521/801 8248  
E-Mail: [Heiber@SysPra.de](mailto:Heiber@SysPra.de); [www.SysPra.de](http://www.SysPra.de)