

# Qualitätskriterien für eine bessere Hilfsmittelversorgung

Ergebnisse der Studie der Fachhochschule Bielefeld

September 2022



# Qualitätsindikatoren in der Hilfsmittelversorgung – diese Punkte sind von besonderer Relevanz

Immer wieder stellt sich in der Hilfsmittelversorgung die Frage nach der Qualität, insbesondere woran diese messbar ist. Rund um ein Hilfsmittel existieren verschiedene Anspruchsgruppen, die mutmaßlich unterschiedliche Ansprüche an Qualität haben. Vor diesem Hintergrund haben sich SPECTARIS e. V., rehaVital Gesundheitsservice GmbH und Burmeier GmbH & Co. KG. gemeinsam an die Fachhochschule Bielefeld gewandt und eine Folgestudie auf Grundlage der InGeTec-Delphi-Studie (Individualisierung in Gesundheit und Technik) zur Ergänzung und Konkretisierung beauftragt.

Dabei ging es vor allem um die Beantwortung der folgenden Fragen:

1. Wie lassen sich Hilfsmittelqualität und Hilfsmittelversorgungsqualität aus einer übergreifenden Perspektive aller an der Hilfsmittelversorgung beteiligten Teilnehmendengruppen einheitlich definieren?
2. Welche Qualitätskriterien sind aus der Perspektive aller an der Hilfsmittelversorgung beteiligten Teilnehmendengruppe am relevantesten für Hilfsmittelqualität und Hilfsmittelversorgungsqualität?
3. Welche Qualitätskriterien sind aus der Perspektive einzelner an der Hilfsmittelversorgung beteiligter Teilnehmendengruppen am relevantesten für Hilfsmittelqualität und Hilfsmittelversorgungsqualität?
4. Welche Diskrepanzen sind zwischen den Teilnehmendengruppen erkennbar?

In der Studie wurden mittels eines Online-Fragebogens Nutzer\*innen/Angehörige (28,8 %), ärztliche (3,8 %) und nicht-ärztliche Leistungserbringer (15 %), Hilfsmittelleistungserbringer (33,3 %, hierzu zählen Homecare-Provider, Sanitätshäuser, Orthopädieschuhmacher usw.), Hilfsmittelhersteller (8,8 %) und Kostenträger (10,3 %) befragt. Es zeigt sich hier, dass aufgrund des unterschiedlichen Zugangs der Projektpartner zu potenziellen Teilnehmenden die am stärksten vertretenen Gruppen die Hilfsmittelleistungserbringer sowie die Nutzer selbst sind.

Betrachtet man teilnehmerübergreifend die jeweils drei relevantesten sowie irrelevantesten Indikatoren, wird die **Verarbeitung des Hilfsmittels** sowie die **Passung zwischen Hilfsmittel und Bedarf** in Bezug auf die Qualitätsbewertung als am Wichtigsten bewertet. Mit einigem Abstand wird die angebotene **Beratung durch den Hilfsmittelleistungserbringer** als relevant eingestuft.

Als weitgehend unwichtig wurde überraschenderweise von allen Gruppen außer den Kostenträgern selbst die **Einhaltung der Datenschutzvorgaben seitens des Kostenträgers** als Qualitätskriterium bewertet. Die **Möglichkeit der Lagerung des Hilfsmittels beim Leistungserbringer** sowie das Vorhandensein von Sprachbarrieren wurde ebenfalls als nicht ausschlaggebend für die Qualität bewertet.

Die Qualitätsanforderungen waren wider Erwarten über die Gruppen verteilt relativ homogen. Die ärztlichen Leistungserbringer messen verständlicherweise der **Compliance des Patienten** einen hohen Einfluss bei. Die Hilfsmittelleistungserbringer sehen die **Bereitschaft der Kostenübernahme** sowie die **Höhe der Erstattung seitens des Kostenträgers** als wichtige Qualitätsindikatoren an. Die Kostenträger sehen diese wiederum in einem **zeitnahen Service seitens der Hilfsmittelleistungserbringer**.

## Maßgebliche Einflussindikatoren auf die Qualität aus Sicht aller befragten Gruppen:

Qualitätsrelevant	Qualitätsirrelevant
Verarbeitung des Hilfsmittels	Einhaltung der Datenschutzvorgaben seitens des Kostenträgers
Passung zwischen Hilfsmittel und Bedarf	Möglichkeit der Lagerung des Hilfsmittels beim Leistungserbringer
Beratung durch den Hilfsmittelleistungserbringer	Vorhandensein von Sprachbarrieren

Für die Hilfsmittelbranche lässt sich somit folgende Qualitätsdefinition ableiten:

**Passgenauigkeit** und **hohe Verarbeitungsqualität** der Hilfsmittel besitzen für die Teilnehmenden der Studie die höchste Relevanz. Dies unterstreicht deutlich, dass die Anforderungen im Alltag über eine kostengünstige Pauschalversorgung mit Standard-Produkten hinausgehen können. Menschen, die von Krankheiten oder altersbedingten Einschränkungen betroffen sind, haben sehr individuelle Bedürfnisse. Um ihre Lebensqualität zu erhalten und Folgeerkrankungen zu vermeiden, erwarten sie Hilfsmittel, die auf sie **individuell zugeschnitten** sind. Zugleich müssen diese Hilfsmittel **hohen Belastungen** standhalten, denn ein ständiger Austausch ist für Pflegebedürftige und ihre Angehörigen organisatorisch kaum zu bewältigen. Individualität, Variabilität, Haltbarkeit – diese Begriffe kennzeichnen eine hohe Qualität von Hilfsmitteln.

Für die Qualität einer Hilfsmittelversorgung spielt darüber hinaus insbesondere die (individuelle) **Beratung** durch den Hilfsmittelleistungserbringer eine herausragende Rolle.

Legt man den bisher schon praktizierten Qualitätsanspruch zugrunde, dass das Hilfsmittel gut verarbeitet und bedarfsgerecht ausgesucht werden soll, sowie Beratungsleistungen durch den Hilfsmittelleistungserbringer erwünscht sind, stellt sich die Frage nach einer angemessenen Refinanzierung.

Insbesondere die Beratungsleistungen werden bis dato von den Kostenträgern oft als selbstverständliche Leistung vorausgesetzt, ohne dass diese Vertragsbestandteile sind und vergütet werden.

Vor diesem Hintergrund ergeben sich für die Projektinitiatoren folgende Konsequenzen:

- Es sollte immer differenziertere Produkte geben, die sich passgenau für eine Vielzahl von Indikationen eignen. Vonseiten der Kostenträger wurde dies bereits anerkannt – zum Beispiel durch die Aufnahme von Niedrigbetten zur Sturzprophylaxe in den Hilfsmittelkatalog. Hier wünschen wir uns noch eine größere Bandbreite. So sind zum Beispiel geteilte Seitensicherungen ein etabliertes Mittel, um für den Bewohner eine optimale Balance aus Schutz und Freiheit zu schaffen. Maßgeschneiderte Zubehöre und digitale Assistenzsysteme bieten weitere Chancen. Die Projektpartner sind gern bereit, dazu in einen konstruktiven Dialog zu treten. Gemeinsam können so die Versorgung verbessert und langfristig durch eine optimale Gesundheitsversorgung der alternden Bevölkerung Kosten reduziert werden.

- Die Studie zeigt sehr transparent, dass bei allen Befragten Hilfsmittel und Bedarf zueinander passen müssen, um eine hohe Qualität bei der Hilfsmittelversorgung zu erreichen. Gerade die Kompetenz der Sanitätshäuser, Hilfsmittel individuell nach den Bedürfnissen und medizinischen Erfordernissen der Patient\*innen zu beraten und auszuwählen, ermöglicht genau diese zielgerichtete, passgenaue und ökonomisch sinnvolle Versorgung auf hohem Qualitätsniveau.
- An die Politik sollten hierzu Impulse gegeben werden, langfristig eine qualitätsorientierte Versorgung zu stärken und hierbei auch die bei allen an der Hilfsmittelversorgung Beteiligten vorhandenen Potenziale zu berücksichtigen.
- Für Nutzer\*innen ist die Ausstellung von Folgeprescriptionen ein wichtiger Faktor, um eine stabile, erfolgsorientierte Versorgung zu erreichen – ärztliche Leistungserbringer haben dies nicht im Fokus. Dieser Aspekt der Studie muss mit einem aktuellen Thema verbunden werden, auf welches die Vertretungen der Pflegefachkräfte seit langem hingearbeitet haben, um die Qualität im Hilfsmittelversorgungsprozess zu verbessern: die Anfang 2022 in Kraft getretene **„Richtlinien zur Empfehlung von Hilfsmitteln und Pflegehilfsmitteln durch Pflegefachkräfte gemäß § 40 Absatz 6 Satz 6 SGB XI“**. Diese würde positive Auswirkung auf die Qualität in der Hilfsmittelversorgung haben und die ärztlichen Leistungserbringer entlasten. Allerdings wird aktuell keine Vergütung für diese Leistung vorgesehen, sodass die Möglichkeiten der Empfehlung nicht genutzt werden.
- Der politische Wille zur Vergütung von Leistungen der Pflegekräfte ist von den Initiatoren einzufordern. Es könnte für alle Seiten einen bedeutenden Schritt in der Qualität der Hilfsmittelversorgung und mehr Zeit für echte medizinische Leistungen auf Seiten der ärztlichen Leistungserbringer bedeuten.

In der Studie „Qualität von Hilfsmitteln und Hilfsmittelversorgung“ wurde das Thema erstmals wissenschaftlich neutral untersucht. Darauf aufbauend ist eine faktenbasierte Diskussion zur Vergütung von Qualität möglich. Die Projektinitiatoren stellen die Daten allen Interessierten zur Verfügung. Die Ergebnisse zeigen auf, dass alle Beteiligten eine Verbesserung der Kommunikation wünschen, um die Qualität der Hilfsmittelversorgung zu optimieren. Daher bringen die Projektinitiatoren die Ergebnisse der Studie aktiv in die politische Diskussion ein.

Hier steht die Studie zum Download bereit:



Vollständiger Text



Kurzfassung