

## Pressemitteilung

Berlin, 10. November 2011

Qualitätsverbund Hilfsmittel e.V.  
Werderscher Markt 15  
D-10117 Berlin

Fon +49 (0)30 41 40 21-70  
Fax +49 (0)30 41 40 21-71

info@qvh.de  
[www.qvh.de](http://www.qvh.de)

## Am Ende zahlt der Patient die Zeche!

**Anlässlich des Weltqualitätstages am 10. November 2011 fordert der Qualitätsverbund Hilfsmittel e.V. die Festlegung einheitlicher Dienstleistungs- und Servicequalitätsstandards für die Hilfsmittelversorgung und deren Einhaltung regelmäßig zu überprüfen.**

Zum diesjährigen Weltqualitätstag am 10. November 2011 weist der Qualitätsverbund Hilfsmittel e.V. darauf hin, dass es nicht ausreicht, Qualitätsanforderungen für die Dienstleistungen bei der Hilfsmittelversorgung vordergründig in Krankenkassenverträgen oder Ausschreibungen festzulegen. Es ist richtig, einen Rahmen für die Versorgung zu setzen. Bei der Fülle von vorhandenen Verträgen besteht jedoch schnell die Gefahr, den Überblick über die Anforderungen zu verlieren.

Und wer will die Erfüllung dann noch serös überprüfen? Eine systematische und regelmäßige Überprüfung zur Einhaltung der vereinbarten Service- und Dienstleistungsqualität gibt es in der Regel nicht. Das Interesse der Krankenkassen, einen fundierten Nachweis über die Erfüllung der vereinbarten Qualitätsanforderungen zu bekommen, ist eher gering. Vielmehr verlassen sich Kassen auf die Rückmeldung in Einzelfällen und gehen diesen Beschwerden dann nach. Dass diese Einzelfälle aufgeklärt werden müssen, steht außer Frage. Mit systematischem Vorgehen hat das wenig zu tun. Man gewinnt beinahe den Eindruck, dass beiden Vertragspartnern eigentlich klar ist, dass ein Teil der vereinbarten Qualitätsanforderungen von vornherein nicht eingehalten werden kann. Im Falle von Ausschreibungen scheint dies noch vordergründiger zu sein. Qualität beginnt bei der Beschreibung des gewollten Zustandes und schließt die regelmäßige Überprüfung und Anpassung mit ein.

Klar jedoch ist, dass es Leistungserbinger gibt, die konsequent an der Umsetzung von gesetzten Dienstleistungs- und Serviceanforderungen arbeiten. Diese Unternehmen erreichen dann ein hohes Qualitätsniveau. Den Wettbewerb um den niedrigsten Preis dürften diese wohl eher nicht gewinnen. Ist derjenige, der sich an Vereinbarungen hält und auf hohe Qualität setzt, am Ende der Dumme? Qualität wird es jedenfalls zu Niedrigpreisen nicht geben. Und der, um den es eigentlich geht, den Patienten, der muss es zu Lasten seiner Lebensqualität ausbaden.

Der QVH fordert bundeseinheitliche Dienstleistungs- und Servicequalitätsstandards festzulegen und verbindlich einzuführen. Die gesetzliche Regelung dafür gibt es ja bereits. Gleichmaßen muss ein transparentes Prüfsystem zur Einhaltung der Standards etabliert werden. Denn nur dann gibt es eine fundierte Basis für einen transparenten Wettbewerb um die beste Versorgungsqualität. Und nur dann wird für alle deutlich, welche Versorgungsqualität beim Patienten ankommen soll und tatsächlich auch ankommt.

Der Qualitätsverbund Hilfsmittel e.V. (QVH) hat Qualitätsstandards für die Hilfsmittelversorgung erarbeitet und entwickelt diese regelmäßig weiter. Unternehmen, die diese Standards nachweislich einhalten, werden mit dem QVH-Gütesiegel ausgezeichnet. Diese Betriebe haben den Nachweis erbracht, dass die Versorgungsqualität auf Grundlage der QVH-Standards bei den Betroffenen auch tatsächlich ankommt. Weitere Informationen können Sie unter [www.qvh.de](http://www.qvh.de) abrufen.

---

### Pressekontakt:

Jörn Mohaupt  
Fon +49 (0)30 41 40 21-70  
Fax +49 (0)30 41 40 21-71  
presse@qvh.de