

Stellungnahme des RSR Reha-Service-Ring zum Fernsehbeitrag „Teure Sanitätshäuser“,

Sendeformat „Plusminus“, ARD v. 05.04.2011:

Sehr geehrte Damen und Herren,

als mitgliederstärkste Leistungsgemeinschaft im Bereich Hilfsmittelversorgung vertritt der RSR Reha-Service-Ring bundesweit flächendeckend z. Zt. über 370 hochqualifizierte Reha- und Sanitätsfachbetriebe an ca. 700 Standorten. Das Leistungsspektrum unserer Partnerbetriebe erstreckt sich vom Sanitätshaus- und Homecarebereich über die Reha- und Orthopädietechnik bis hin zur Medizintechnik.

Das Hauptgeschäftsfeld des RSR liegt im Abschluß von Verträgen mit allen relevanten Krankenkassen. Diese Verträge garantieren so den RSR-Leistungserbringern nicht nur mittel- und langfristig den Zugang zum Markt, sondern stellen auch die ambulante Versorgung unserer Kunden sicher. Die qualifizierte Leistung unserer RSR-Partnerbetriebe trägt in hohem Maße dazu bei, die stationäre Behandlungszeit abzukürzen und somit Kosten einzusparen.

Als Interessenvetretung unserer Sanitätshäuser gehört es natürlich auch zu unseren Aufgaben, uns um eine ausgewogene und faire Außendarstellung der RSR-Partnerbetriebe zu kümmern. Diese kommt in dem o.g. Sendebbeitrag durch Ihre subjektive Berichterstattung definitiv zu kurz. Deshalb ist es uns ein dringendes Anliegen, im Folgenden einige Ihrer Behauptungen zu kommentieren und richtigzustellen.

Bereits der Einstieg im Manuskript zur oben genannten Sendung ist bezeichnend: „Gesundheitsprodukte und Hilfsmittel gäbe es in Sanitätshäusern fast nur zu Luxuspreisen“ und „...wer im Sanitätshaus einkaufen müsse, sei hohe Preise gewöhnt.“

Diese in der pauschalen Tendenz falschen, zumindest undifferenzierten Behauptungen werden im o.g. Beitrag an den Preisen für drei Produkte (Greifzange, Toilettensitzerhöhung, Badewannengriff), die im Online-Handel erhältlich sind, festgemacht. Dass solche Produkte ohne jegliche Service-Leistung im Netz günstiger als im Sanitätsfachhandel angeboten werden können, ist allgemein bekannt (wobei in Ihrem Bericht zusätzlich anfallende Versandkosten erst gar nicht angeführt werden).

Und wenn Plusminus auf der einen Seite hervorhebt, dass der Online-Versandhandel „eine Gewährleistung von immerhin zwei Jahren“ gibt, so hätte man schon hier fairerweise die sehr viel weiterführenden, mit den Kassen vertraglich vereinbarten Kundendienst-Leistungen der Sanitätshäuser aufführen müssen.

Die von uns mit Krankenkassen vereinbarten Pauschalen haben z.T. eine mehrjährige Laufzeit (abhängig vom Produkt) und schließen alle darin enthaltenen Serviceleistungen ein, die weit über eine „Gewährleistung“ hinausgehen.

An Ihren Beispielen einer Toilettensitzerhöhung oder eines Badewannengriffes wird doch eines sehr schnell deutlich: Was fängt eine Kundin oder Kunde mit dem per Paket angelieferten Produkt an? Wer baut den alten Toilettendeckel oder Badewannengriff ab, entsorgt ihn, und wer montiert den neuen? Ganz zu schweigen von anderen, technisch viel komplexeren Hilfsmitteln. Was tun, wenn es keinen freundlichen Schwiegersohn oder hilfsbereiten Nachbarn in der Nähe gibt? Der junge Student mit Sportverletzung, der schnell mal „online geht“, um sich schlau zu machen, ist bei unserer Kundschaft eher die Ausnahme. Meist sind unsere älteren Kunden eher nicht in der Lage, Ihre eigenen Belange „online“ zu erledigen. Häufig sind Sie auf vielfältige Hilfen angewiesen, um weiter in den eigenen vier Wänden leben zu können.

Was Sie in Ihrem Bericht nämlich vergessen haben zu erwähnen: Wenn es um Rehabilitation (zur Erklärung: Gemeint ist die Wiederherstellung oder zumindest die Verbesserung von Lebensqualität) geht, steht für Krankenkassen und Sanitätshäuser als erstes der behinderte oder kranke Mensch im Fokus! Erst danach folgen mit gleicher Priorität die Qualität des Produktes, die Service-Leistung des Lieferanten und der Produktpreis.

Kurz: Wäre die Versorgung mit Hilfsmitteln per Internetshop realisierbar, könnte auf die von unseren über 370 Partnerbetrieben an ca. 700 Standorten bundesweit angebotenen Leistungen gänzlich verzichtet werden.

Des weiteren wird in Ihrem Fernsehbeitrag das Beispiel der Reifenpanne beim Rollstuhl zitiert. Hier könne doch der Fahrradhandel einspringen und die Reparatur wesentlich preisgünstiger vornehmen. Stellt sich nur die Frage, wie z.B. Frau Müller ihren Rollstuhl mit kaputtem Reifen zum Fahrradhändler transportieren soll. Bei einer vertraglich mit der Krankenkasse vereinbarten Pauschalversorgung schicken unsere Sanitätshäuser umgehend einen qualifizierten Service-Mitarbeiter, der die Reparatur vor Ort erledigt.

Spätestens hier hätte es die journalistische Sorgfaltspflicht geboten, auch auf das Full-Service-Paket unserer Sanitätshäuser einzugehen, wie z.B.:

- Persönliche Beratung in den behindertengerechten Geschäftsräumen des Sanitätshauses, - oder auch beim Kunden zu Hause, im Krankenhaus oder Altenheim,
- Lieferung, Montage u. Einweisung in die Handhabung der Hilfsmittel,
- Demontage u. Entsorgung der Hilfsmittel,
- 24-Stunden Notfall-Telefon
- Service-Telefon
- Reparatur-Service (Werkstatt-Wagen) etc.

Alles kostengünstige Leistungen, die der RSR vertraglich mit den Krankenkassen vereinbart. Unter Betonung dieser Aspekte scheint es uns tendenziell fragwürdig, den Krankenkassen zu unterstellen, bewußt Mehrkosten („Kosten zu sparen scheint bei den Kassen also nicht immer im Mittelpunkt zu stehen.“) in Kauf zu nehmen. Ganz im Gegenteil hätten wir erwartet, dass die Plusminus-Redaktion im Zuge einer ausgewogeneren Berichterstattung auch die Leistungen der Sanitätshäuser für die Patienten entsprechend würdigt.

Damit das irgendwann vielleicht auch einmal passieren kann, bieten wir Ihnen gerne unsere Mitarbeit bei allen redaktionellen Fragen zum Gesundheitsmarkt an. Ganz besonders natürlich, wenn nähere Erläuterungen zu Preisen und Dienstleistungen im Sanitätshausfachhandel gefragt sind. Weil wir, - genau wie Sie – einen hohen Anspruch an die Qualität gut recherchierter Fernsehbeiträge haben.

Mit freundlichem Gruß,

Gerhard Greiner
Geschäftsführer



RSR Reha-Service-Ring GmbH
Friedensallee 271
22763 Hamburg