

Qualitätsstandards für Mitgliedsbetriebe des Fachverbandes

beschlossen vom Vorstand am 19.12.2007

aktualisiert am 26.02.2009

aktualisiert am 29.4.2014

aktualisiert am 2.4.2019

aktualisiert am 18.03.2025

1 Grundlagen

Die Erfüllung definierter Qualitätsstandards ist eine der wesentlichen Voraussetzungen für eine Mitgliedschaft im Fachverband für Orthopädietechnik und Sanitätsfachhandel Nordost. In der Satzung des Verbandes ist dies folgendermaßen geregelt:

§ 4 Mitgliedschaft

in den Verband kann aufgenommen werden, wer

...

(3) als Leistungserbringer im Bereich der medizinischen Hilfsmittel die jeweils vom Vorstand beschlossenen und den Mitgliedern veröffentlichten Qualitätsstandards erfüllt.

§ 6 Beendigung der Mitgliedschaft

...

(3) Die Mitgliedschaft wird beendet durch Ausschluss. Durch Beschluss des Vorstandes ist auszuschließen, wer die Voraussetzung für die Mitgliedschaft gemäß § 4 nicht mehr erfüllt ...

2 Ziele

Mit den im Folgenden beschriebenen Qualitätsstandards werden folgende Ziele verfolgt:

- (1) Kostenträger, die mit dem Fachverband Hilfsmittelversorgungsverträge abschließen möchten, erhalten bezüglich der Versorgungsqualität eine Sicherheit und einen Maßstab, der über den einzelnen abzuschließenden Vertrag hinausreicht.
- (2) Der Verband besitzt durch die Gesamtheit seiner Mitglieder die Fähigkeit, die Hilfsmittelversorgung in allen wesentlichen Produktgruppen in Berlin, Brandenburg und Mecklenburg-Vorpommern flächendeckend für Kostenträger gewährleisten zu können. In Verbindung mit der Zusicherung, die flächendeckende Versorgung in einer definierten Qualität zu leisten, erhält die Gemeinschaft der Mitglieder ein Alleinstellungsmerkmal, das kein am Markt befindliches Einzelunternehmen erfüllen kann.

- (3) Durch die Festsetzung und interne Durchsetzung der beschlossenen Qualitätsstandards bietet der Fachverband den Kostenträgern einen besonderen Nutzen und damit einen Wettbewerbsvorteil. Diesen Wettbewerbsvorteil setzt er dazu ein, zugunsten seiner Mitglieder Hilfsmittelversorgungsverträge mit Kostenträgern zu schließen.

3 Mindest - Qualitätsstandards

3.1 Organisation und Prozesse

- (4) Das Unternehmen hat ein dem angebotenen Versorgungsspektrum angemessenes Qualitätsmanagementsystem eingerichtet. Es erhält es aufrecht, aktualisiert und verbessert es ständig weiter.
- (5) Zufriedenheitsindex: Das Unternehmen besitzt ein Konzept zur aussagekräftigen Ermittlung der aktuellen Kundenzufriedenheit.
- (6) Beschwerdemanagement: Auf substantiierte Beschwerden von Kunden reagiert das Unternehmen zeitnah mit zielführenden, zu dokumentierenden Veränderungsmaßnahmen.
- (7) Es existiert ein Schulungsplan, der die kontinuierliche Weiterbildung der Mitarbeiter widerspiegelt. Absolvierte Schulungen und sonstige Weiterbildungsmaßnahmen der einzelnen Mitarbeiter sind in geeigneter Weise dokumentiert.
- (8) Die Versorgung erfolgt gemäß der ärztlichen Verordnung und in Abstimmung und Zusammenarbeit mit dem behandelnden Arzt (stationär und ambulant)
- (9) Die Kunden (Patienten, Versicherte) werden mit Hilfsmitteln versorgt, die der Indikation entsprechen und der angestrebten Therapie förderlich sind. Das Unternehmen hält dabei sein Augenmerk auch darauf, inwieweit sich ein Hilfsmittel im Alltag bewährt und dass das Hilfsmittel von den Betroffenen so selbständig wie möglich genutzt werden kann.
- (10) Die Passgenauigkeit des Hilfsmittels ist auf die individuellen Bedürfnisse des Kunden maximal abgestimmt, soweit es die jeweiligen Vertrags- und sonstige Nebenbedingungen erlauben.
- (11) Patienten, deren Angehörige und das Pflegepersonal werden im Umgang mit den Hilfsmitteln geschult mit dem Ziel einer wirtschaftlichen Produktanwendung und hinreichenden Selbsthilfekompetenz.
- (12) Das Unternehmen gewährleistet die technische Qualität des Hilfsmittels und den jeweils marktüblichen Service.
- (13) Der Versorgungsprozess der Kunden mit Hilfsmitteln verläuft, soweit ihn das Unternehmen zu verantworten hat, bedarfs- und zeitgerecht.