

Bei Inkontinenzprodukten dürfen wir nicht sparen!

SBK fordert Qualität und Transparenz in der Versorgung mit Hilfsmitteln

München, 22.10.2015. Fast 90 Prozent der befragten SBK-Kunden sind mit der Beratung, Betreuung und Versorgung mit Inkontinenzartikeln durch die SBK zufrieden oder sehr zufrieden. Nur rund 20 Prozent der Befragten mussten im letzten Jahr eine Zuzahlung aus privater Tasche leisten. Das sind die Ergebnisse einer aktuellen Befragung der SBK.

„Wir setzen seit jeher auf eine hohe Qualität, zum Beispiel bei der Versorgung mit Inkontinenzartikeln. Die Ergebnisse sind ein schöner Beweis dafür, dass dieser Kurs bei den Kunden ankommt“, sagt Dr. Gertrud Demmler, Vorstand der Siemens-Betriebskrankenkasse SBK. „Die aktuelle Diskussion zeigt jedoch, dass Qualität heute leider noch kein Standard ist. Und dass private Zuzahlungen eher die Regel, denn die Ausnahme darstellen – zum Leidwesen der Betroffenen. Bei einem so sensiblen Thema wie Inkontinenzprodukten dürfen wir nicht sparen.“

Anstoß für die Diskussion ist eine Studie des Fachmediums "Welt der Krankenversicherung" zur Versorgung gesetzlich Versicherter mit Inkontinenzprodukten, die auch von anderen Medien aufgegriffen wurde. Durch Ausschreibungen erzielen gesetzliche Kassen erhebliche Einsparungen bei Hilfsmitteln. Die These der Studie: Versicherte dieser Kassen leisten öfter und höhere Zuzahlungen bei Inkontinenzartikeln, sie kaufen häufiger Produkte anderer Anbieter hinzu und begleichen die Differenz aus eigener Tasche. Verzichtet eine Kasse dagegen auf Ausschreibungen, profitieren die Kunden davon und müssten weniger oder seltener private Aufzahlungen leisten.

„Die Ergebnisse suggerieren, dass Ausschreibungen das Kernproblem in der Versorgung mit Hilfsmitteln sind. Das kann ich so nicht unterschreiben“, stellt Gertrud Demmler fest. „Wichtiger ist, dass wir endlich Qualitätsstandards in das Hilfsmittelverzeichnis aufnehmen müssen. Insbesondere müssen wir Qualitätskriterien für die einzelnen Produkte festschreiben, auch für Inkontinenzartikel. Diese sind dann für alle Anbieter verpflichtend – egal ob Ausschreibung oder nicht.“ Darüber hinaus müsse es für Kassen einfacher möglich sein, zusätzliche Qualitätsstandards von ihren Vertragspartnern einzufordern. Das sei im Moment juristisch schwer umsetzbar, so Gertrud Demmler. Hier fordert die SBK eine Klarstellung durch den Gesetzgeber.

Die SBK hat in der Vergangenheit auf Ausschreibungen verzichtet und Verträge mit mehreren Anbietern geschlossen. Damit garantiert die SBK ihren Kunden eine größere Wahlfreiheit. Demmler: „Wir bezahlen zudem eine hohe Pauschale, die zum Beispiel bei Inkontinenzprodukten 25 bis 30 Prozent über der Durchschnitt liegt. Umso ärgerlicher ist es, dass 20 Prozent der SBK-Kunden trotzdem private Zuzahlungen leisten müssen.“ Dies sei nicht allein durch den Kundenwunsch zu erklären. Vielmehr werde den Kunden vor Ort das Bild vermittelt, dass Kassen generell keine ausreichende Versorgung bieten und Zuzahlungen deshalb die Regel seien, wenn sich der Kunde eine gute Qualität wünscht. „Das ist nicht korrekt und absolut unseriös“, stellt Gertrud Demmler klar. „Wer profitiert davon, wenn am Ende ein teureres Produkt über den Ladentisch geht? Manchmal habe ich den Eindruck, einige Hilfsmittel-Anbieter haben Zuzahlungen zu einem Geschäftsmodell gemacht. Darum müssen

wir uns kümmern. Wir werden unsere Verträge entsprechend anpassen und insbesondere unsere Kunden noch intensiver beraten. Nur Transparenz bringt uns hier weiter.“

Steckbrief der Befragung

- SBK versorgt aktuell über 11.500 Kunden mit Inkontinenzartikeln (Stichtag 30.9.2015).
- 90 Kunden hat die SBK in einem persönlichen Gespräch qualitativ befragt. Die Gespräche fanden im Mai und Juni 2015 statt.
- 36 Prozent waren mit Beratung, Betreuung und Versorgung sehr zufrieden, 52 Prozent waren zufrieden.
- Über 90 Prozent der Kunden waren mit der gelieferten Menge zufrieden.
- 20 Prozent der Kunden mussten eine private Aufzahlung leisten. Diese lag zwischen 6 und 56 Euro.
- 82 Prozent der Kunden werden über einen Paketdienst beliefert.
- Wichtig ist unseren Kunden: Saugfähigkeit, Passgenauigkeit und Qualität.
- Eine Herausforderung ist die Versorgung mit Inkontinenzartikeln in Kindergrößen.

Über die SBK:

Die Siemens-Betriebskrankenkasse SBK ist eine der größten Betriebskrankenkassen Deutschlands und gehört zu den 20 größten gesetzlichen Krankenkassen. Als geöffnete, bundesweit tätige Krankenkasse versichert sie mehr als 1 Million Menschen und betreut über 100.000 Firmenkunden in Deutschland – mit mehr als 1.700 Mitarbeitern in rund 100 Geschäftsstellen.

Seit über 100 Jahren steht für die SBK der Mensch immer im Mittelpunkt. Sie unterstützt ihre Kunden bei allen Fragen rund um die Themen Versicherung, Gesund bleiben und Gesund werden. Dies bestätigen auch die Kunden. So wurde die SBK 2015 zum dritten Mal „Deutschlands beliebteste gesetzliche Krankenkasse“ und erhielt den Deutschen Servicepreis. Beim Kundenmonitor Deutschland belegte die SBK 2015 erneut den Spitzenplatz bei der Kundenzufriedenheit. Auch die Mitarbeiter sind begeistert: 2015 platzierte sich die SBK im Wettbewerb „Deutschlands beste Arbeitgeber“ zum achten Mal in Folge unter den besten 100 Unternehmen.

Für Rückfragen:

SBK

Siemens-Betriebskrankenkasse

Katrin Gast

Stab Unternehmenskommunikation

Heimeranstr. 31

80339 München

Tel. +49(89)62700-262

Fax: +49(89)62700-60262

Email: katrin.gast@sbk.org

Internet: www.sbk.org

Besuchen Sie uns im Internet und diskutieren Sie mit:



www.sbk.org



www.facebook.com/sbk



twitter.com/Siemens_BKK