

Produktspezialisten für den Feinschliff

Im Rahmen der Versorgung von Patienten mit Elektro-Rollstühlen und Adipositas-Produkten setzt Dietz Reha-Produkte verstärkt auf Produktspezialisten. Im Schulterschluss mit dem Fachhandel ist die Zielsetzung klar: die bestmögliche Versorgung der Betroffenen. Dietz-Geschäftsführer Maximilian Raab stellt das Konzept vor.

2015 stellte Dietz Reha-Produkte dem Fachhandel erstmals so genannte Produktspezialisten zur Seite. Was waren die Gründe dafür?

2008 begannen wir, einen der Schwerpunkte der Produktentwicklung auf den Bereich Adipositasversorgung zu legen. Ein Großteil der für diese Fälle damals angebotenen Hilfsmittel, etwa manuelle Rollstühle, beschränkte sich darauf, die Belastbarkeit durch eine zweite Kreuzstrebe nach oben zu bringen und die Sitzflächen entsprechend zu vergrößern.

Solche Produkte konnten unserem Wissenstand nach einer professionellen Versorgung nicht gerecht werden, da viele erforderliche Parameter unberücksichtigt blieben. Es entstand eine neue XXL-Produktlinie, die wir dann Schritt für Schritt mit einer Schulungsserie im Markt einführten. Das Fazit war unisono identisch: „Hätten wir gewusst, dass es für diese Spezialversorgungen eine Produktlösung gibt, dann ...“

Ein ähnliches Bild ergab sich, als wir unser Portfolio um Sonderbaulösungen, insbesondere auch im Bereich Elektro-Rollstühle, erweiterten. Für eine erfolgreiche Individualversorgung ist der Abgleich zwischen dem Versorgungsziel und dem technisch Machbaren auf der

Produkt- und Produktionsseite ein absolutes Muss. Nicht jedes Versorgungsziel ist auch technisch mit vertretbarem Aufwand umsetzbar. Oftmals ist es aber auch so, dass die Versorgungsziele reduziert werden, da nicht alle technischen Möglichkeiten bekannt sind.

Uns wurde dabei schnell klar, dass wir als Hersteller die Machbarkeit und die Umsetzung auf der Produktseite von Fall zu Fall begleiten mussten. Wir brauchten eine Art Task Force – unsere heutigen Produkt-Spezialisten.

Im Fokus stehen Elektro-Mobilität und Adipositas. Weshalb die Konzentration auf diese beiden Versorgungsfelder?

Beide Versorgungsfelder haben einen hohen Anteil an individuellen Herausforderungen, zudem werden Mischformen aus Adipositas und Elektro-Mobilität zunehmend häufiger. Denken Sie dabei nur mal an den Patiententransfer.

Was leisten die Produktspezialisten?

Vorab sollte man wissen, dass unsere Produkt-Spezialisten jahrelange Erfahrungen auf Industrie- und Handelsseite gesammelt haben, wenn es um Elektro-Mobilität geht. Sie sind das Bindeglied zwischen Produkt und individueller Versorgungssituation. Ziel ist es, das Spektrum der umsetzbaren Lösungen zu erweitern sowie eine reibungslose Abwicklung von Sonderbaulösungen zu gewährleisten. Im Normalfall ist das eine umfassende Produktschulung. In konkreten Fällen begleiten sie eine Versorgung auch mit technischer Expertise.

Wie unterstützen sie den Fachhandel?

Neben ihrem Fachwissen rund um die technische Umsetzung einer Produktlösung unterstützen unsere Spezialisten mit der ausführlichen Dokumentation einer individuellen Versorgung. Dazu gehört u. a. ein Erprobungsbericht mit einer ausführlichen Anamnese, einer detaillierten Begründung des Versorgungszieles und dem Sonderbaubericht zu der jeweiligen Anforderung sowie der daraus folgenden technischen Lösung.

Im Adipositasbereich wird diese Dokumentation um die Parameter erweitert, die häufig unbeachtet bleiben: nämlich eine Wohnumfeldanalyse, den Empfehlungen zur Patientenmobilisierung, dem Transfer und einer symptomatischen Therapie. Dazu gehören natürlich auch Demostellungen im konkreten Versorgungsfall sowie Produktschulungen.

Gibt es trotz dieser engen Zusammenarbeit eine rote Linie zwischen beiden Akteuren im Versorgungsprozess?

Aber ja. Wir bewegen uns in einem Feld, in dem verschiedene Parteien Hand in Hand arbeiten müssen (Patient, Ärzte, Therapeuten, Angehörige, Leistungserbringer, Hersteller und Kostenträger), um eine erfolgreiche Versorgung zu realisieren. Dabei sind Grundregeln unabdingbar. Und wir achten selbstverständlich auf die Einhaltung der datenschutzrechtlichen Anforderungen.

Für die Art und den Umfang unserer Unterstützung gibt der Leistungserbringer den Takt vor. Er ist Projektmanager, Moderator und Hauptansprechpartner und definiert den Leistungsumfang unserer Spezialisten.

Skizzieren Sie doch anhand eines Bei-

spiels aus dem E-Rollstuhlbereich, wie die Zusammenarbeit aussieht.

In der Regel kommt eine Anfrage von einem unserer Fachhandelspartner. Dieser hat sich vorab ein ausführliches Bild über die konkrete Patientensituation gemacht und teilt uns die relevanten Eckpunkte der Versorgungssituation mit.

Der Produkt-Spezialist besucht dann gemeinsam mit dem Fachhändler den Patienten, um einen vorkonfigurierten Elektro-Rollstuhl zu erproben und gemeinsam die individuelle Lösungen zu erarbeiten. Bei einem Elektro-Rollstuhl kategorisieren wir die Lösungen nach den Bereichen Sitzen und Positionieren, Transfer sowie Sondersteuerungen.

Zu diesen Punkten erstellt der Spezialist dann ein Produktangebot und einen Kostenvoranschlag als Basis für den Antrag auf Erstattung eines Hilfsmittels beim Kostenträger durch den Leistungserbringer. In der Regel erfolgt dieses Angebot fünf Werktage nach dem gemeinsamen Patientenbesuch. Dabei versuchen wir möglichst viele der notwendigen Begründungen gemeinsam mit dem Fachhandelspartner zu erfassen.

Sobald die Genehmigung durch den Kostenträger erfolgt ist, initiiert der Spezialist den Produktionsauftrag. Dabei legt er fest, ob eine Probestellung des Hilfsmittels im Rohbau notwendig und sinnvoll ist. Auf Wunsch steht der Spezialist auch gerne bei der finalen Auslieferung des Hilfsmittels zur Verfügung. Oftmals sind hier noch Detailanpassungen und Feinjustierungen notwendig. Dies trifft insbesondere im Bereich der Sondersteuerungen zu, die eine gewisse Erfahrung erfordern.

Der Prozess von der Beauftragung des Elektro-Rollstuhles zur Produktion bis hin zur finalen Auslieferung dauert in der Regel zwei bis vier Wochen. Wenn kein Sonderbau notwendig ist, realisieren wir das in ca. zwei Wochen.

Wie viele Fachhandelsunternehmen nehmen die Produkt-Spezialisten von Dietz in Anspruch?

Jeder unserer vier Spezialisten begleitet ca. drei bis vier Versorgungsfälle pro Woche – Tendenz steigend. In drei von vier Fällen kommt es dabei zu Versorgungen mit Elektro-Rollstühlen. Dabei stehen wir allen Leistungserbringern zur Verfügung. Derzeit unterstützen wir über 100 Fachhandelspartner im Bereich der

Individualversorgung.

Bei welchen Fragen und Problemstellungen kommen die Produktspezialisten bevorzugt zum Zug?

Im Bereich Adipositasversorgung werden wir als Experte für die Selektion von geeigneten Hilfsmitteln und Lösungen beauftragt. Unsere Erfahrung und Expertise schlägt hier voll durch, da unsere Fachhandelspartner zu wenig Fälle haben, um eigene Spezialisten auszubilden bzw. sich die nötige Expertise anzueignen. Im Bereich Elektro-Rollstühle geht es meist um konkrete Anpassungen unserer Produkte im Versorgungsfall oder Sonderbau- bzw. Sondersteuerungslösungen.

Inwieweit fließen Rückmeldungen von Seiten der Produktspezialisten in die eigene Produkterwicklung bzw. Verbesserung bereits im Markt eingeführter Produkte ein – gerade mit Blick auf Rollstuhl- und E-Rollstuhl-Modelle?

Die Rückmeldungen unserer Produkt-Spezialisten sind ein enorm wichtiger Bestandteil unserer Weiter- und Neuentwicklungen. Durch die Begleitung von konkreten Versorgungsfällen ergibt sich nahezu jeden Tag Verbesserungspotenzial. Aus diesem Grund begleiten wir auch gerne die Auslieferung des Hilfsmittels, um feststellen zu können, wo wir noch besser werden können.

Das Team unserer Produktentwickler, die Produkt-Spezialisten und die Produktion unserer Tochtergesellschaft Dietz Power in Helmond sind eng vernetzt. Unsere Produkt-Spezialisten müssen u. a. mindestens eine Woche lang die Montagearbeit von Elektro-Rollstühlen in unserem Werk in Holland absolvieren.

Verstehen Fachhändler diese Produktspezialisten per se als Unterstützung oder nicht auch von Fall zu Fall als eine Art „Konkurrenz“?

Wir sind der Partner des Fachhandels und er ist unser Auftraggeber. Eine Konkurrenzsituation kann also gar nicht entstehen. Und der selten geäußerte Vorwurf, wir würden eine wesentliche Aufgabe der Leistungserbringer übernehmen, trifft absolut nicht zu. In der täglichen Arbeit stellen wir fest, dass wir uns sehr gut ergänzen und gemeinsam die Qualität einer Versorgung deutlich optimieren. Im Zweifel kennen wir die

technischen Grenzen unserer Produktlösungen sehr gut und können so im Detail fachlichen Rat geben.

Wie ist das Netzwerk an Produktspezialisten aktuell organisatorisch und fachlich strukturiert?

Derzeit haben wir ein Team von vier Produkt-Spezialisten, die Deutschland und Österreich betreuen. Jeder Spezialist deckt den Versorgungsbereich Adipositas und Elektro-Mobilität ab. Gerade in Spezialbereichen, etwa im Bereich Sondersteuerung, haben wir die verschiedenen Kompetenzen verteilt. Hier unterstützen sich die Kollegen gegenseitig.

In welche Richtung wird sich das Thema „Produkt-Spezialisten“ bei Dietz weiterentwickeln?

Leistungserbringer und Kostenträger haben im Bereich Adipositasversorgung erkannt, dass es sich meist um Individualversorgungen handelt. Versorgungen von der Stange sind nur bedingt überlegenwert, denn sie werden in den seltensten Fällen dem komplexen Krankheitsbild gerecht. Es geht in der Praxis ja nicht nur um Belastungsgrenzen und Sitzbreiten, sondern um spezifische Lagerung und individuelle Transferlösungen.

Der Zuspruch unserer Fachhandelspartner für den Sonderbau im Elektro-Rollstuhlbereich nimmt merkbar zu. In vielen Fällen ist es deutlich effizienter, wenn wir als Hersteller Sonderlösungen gleich in der Produktion berücksichtigen. Und gerade hier ist das Fachwissen unserer Spezialisten gefragt.

Perspektivisch nehmen unsere Spezialisten künftig eine noch stärkere Rolle in unserem Vertriebsteam ein, denn es gebührt der Respekt den betroffenen Personen gegenüber, diese nicht – mangels ausreichendem Expertenwissen – in eine für sie unbefriedigende Versorgungssituation zu manövrieren.

Herr Raab, danke für das Gespräch.

wdS