

Rollstuhlversorgung

Erhebung zur Qualitätssicherung

Auftraggeber:

Arbeitsgruppe „Rollstuhlqualität“

im Hauptverband der österreichischen Sozialversicherungsträger

Durchführung:

Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation

1010 Wien, Stubenring 2/1/4, Tel: (01) 513 15 33 Fax: -150 DW
<http://www.oeaar.or.at>, eMail: dachverband@oeaar.or.at

Auswertung: Eduard Riha
Statistik: Martha Dohnal
Design: Heinz Schneider

Wien, im Juli 2003



Inhalt

TEIL 1		TEIL 2	
Statistik		Qualitätsbewertung	15
Allgemeines	5	Vorgangsweise zur Qualitätsbewertung	15
Personen nach Alter und Geschlecht	5	Qualitätsbewertung, Kostenträger	17
Personen nach Altersverteilung, wie viele Jahre im Rollstuhl	6	Qualitätsbewertung, Firmen	17
Verteilung der Rollstuhlmarken, Gesamtaufstellung	7	Qualitätsbewertung, Veranlasser	18
Verteilung der Rollstuhlmarken auf die 3 Grundtypen	7	Qualitätsbewertung, Berater / Anpasser	18
Zweitrollstuhl, gleicher Typ	8	Qualitätsbewertung, freie Firmenwahl	19
Veranlasser der Verordnung	8	Zusammenfassung	19
Detailanpassung durch	8	Impressum	20
Ausfinanzierung durch	8		
Welche Firma liefert aus und hat auch die Anpassungen vorgenommen?	9		
Zustellungsform verteilt auf Firmen in Prozent	10		
Aufforderung zur wiederkehrenden Überprüfung durch die Servicefirma	11		
Formen der Anlieferung zum Service	11		
Reparaturbedürftigkeit	11		
Reparaturdauer in Prozent	12		
Reparaturdauer nach Firmen	13		
Schäden verteilt auf Marken	14		
Schäden verteilt auf Firmen	14		
Firmen, die Notdienste anbieten	14		

Rollstuhlerhebung - Auswertung und Statistik

Teil 1 - Statistik

Es ist zu beachten, dass Gesamtsummen nicht immer der Summenzahl der eingesandten Fragebögen entsprechen oder der Gesamtzahl möglicher Personen ; Abweichungen sind in diesem Fall auf nicht komplett ausgefüllte Fragebögen zurückzuführen.

1. Insgesamt haben 99 Personen geantwortet.

Da ein Gutteil der Befragten über einen zweiten Rollstuhl verfügt, sind insgesamt 143 Fragebögen retourniert worden.

Von den 99 Befragten waren 68 Personen männlichen und 31 Personen weiblichen Geschlechts.

2. Auffällig ist, dass etwa die Hälfte der Personen über 60 Jahre alt ist. Im Alter zwischen 30 und 50 Jahren befinden sich 43 Personen, unter 30 Jahren waren lediglich vier der Teilnehmer.

Aufteilung der Personen nach Alter und Geschlecht

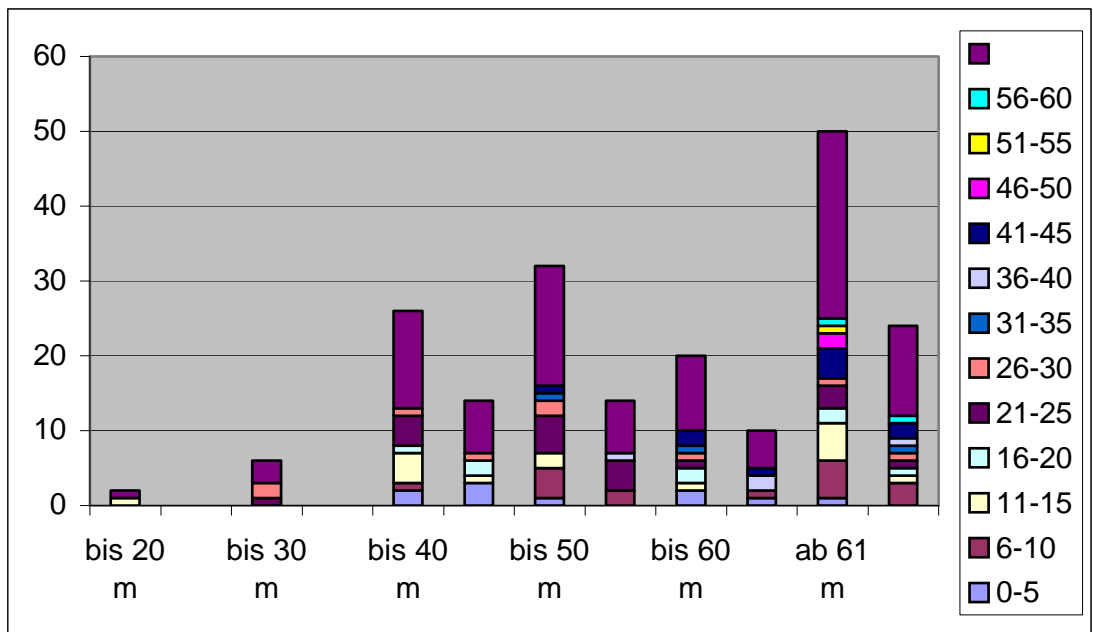
Alter	bis 20	bis 30	bis 40	bis 50	bis 60	ab 60	Summen
männlich	1	3	13	16	10	25	68
weiblich			7	7	5	12	31
Summen	1	3	20	23	15	37	99

3. Die Mehrzahl der befragten Personen ist bereits seit vielen Jahren rollstuhlpflichtig und verfügt daher über ausreichende Erfahrungen, sodass davon ausgegangen werden kann, dass die in den Fragebögen gemachten Aussagen von guter Qualität sind.

Personen nach Altersverteilung – wie viele Jahre im Rollstuhl

	m	w	m	w	m	w	m	w	m	w	m	w
Jahre	bis 20	bis 20	bis 30	bis 30	bis 40	bis 40	bis 50	bis 50	bis 60	bis 60	ab 61	ab 61
0-5					2	3	1		2	1	1	
6-10					1		4	2		1	5	3
11-15	1				4	1	2		1		5	1
16-20					1	2			2		2	1
21-25			1		4		5	4	1		3	1
26-30			2		1	1	2		1		1	1
31-35							1		1			1
36-40								1		2		1
41-45							1		2	1	4	2
46-50											2	
51-55											1	
56-60											1	1
	1	0	3	0	13	7	16	7	10	5	25	12

m = männlich, w = weiblich



4. Bemerkenswert ist, dass neben den 5 bekannteren Rollstuhlmarken immerhin ein Drittel (48) der Rollstühle auf weitere Rollstuhlmarken verteilt ist.

**Verteilung der Rollstuhlmarken,
Gesamtaufstellung**

Marken	Zahl
Invacare	12
Meyra	20
Ortopedia	18
Otto Bock	14
Sopur	28
Andere	48
Keine Angabe zur Marke	3
Antworten	143

5. Ein Großteil der Rollstühle sind mechanische, handbetriebene (110). Berücksichtigt man die Versorgung mit zweiten Rollstühlen gleichen Typs (57) kann festgestellt werden, dass praktisch ausschließlich Rollstuhlfahrer mit Handrollstühlen über ein Ersatzgerät verfügen.

Was durch die Befragung nicht schlüssig geklärt werden konnte ist die Frage, ob im Reparaturfall die Mobilitätsbedürfnisse der Benutzer von Schiebe- und Elektrorollstühlen durch Leihgeräte befriedigt werden oder ob diese (bis zu mehreren Wochen) zu Immobilität und Bettlägerigkeit verurteilt sind.

Verteilung der Rollstuhlmarken auf die 3 Grund-Typen

Firma	Schieberollstuhl	Handrollstuhl	E-Rollstuhl
Invacare	1	8	3
Meyra	1	16	3
Ortopedia		9	9
Otto Bock	1	11	2
Sopur		24	4
Andere	3	42	3
Keine Angabe zur Marke			3
Antworten	6	110	27

Zweitrollstuhl gleicher Typ

Handrollstuhl	57
Schieberollstuhl	0
Elektrorollstuhl	0

6. Bei der Veranlassung der Versorgung spielen Rehabilitationszentrum und Hausarzt eine etwa gleichgroße Rolle, gefolgt von Vertrauensärzten der Kostenträger. Da zu vermuten ist, dass ein beachtlicher Teil der Verordnungen durch den Hausarzt Folgeverordnungen nach früher stattgefundenen Rehabilitationsaufenthalten (mit tauglicher Erstversorgung) sind, ergibt sich, dass ein größerer Teil der Befragten zu irgendeinem Zeitpunkt seiner Biografie in einem Rehabilitationszentrum war. Diese Tatsache lässt den Rückschluss zu, dass das Sample nicht der tatsächlichen Versorgungsqualität, verteilt über die Gesamtbevölkerung, entspricht.

Diese Tatsache ist in der abschließenden Bewertung, insbesondere dann, wenn entgegen den Alltagserfahrungen, unerwartet hohe Qualität festgestellt wird, mit zu berücksichtigen.

Personen gesamt, Verteilung auf die Veranlassung der Verordnung

Veranlasser	Zahl
Hausarzt	32
Spital	6
Rehabzentrum	32
Wohnheim	0
Kostenträger Vertrauensarzt	14
sonstige Kostenträger	16
Antworten	100

7. In der Detailanpassung spielt der Fachhändler neben dem Rehabilitationszentrum eine überragende Rolle.

Dieses Ergebnis scheint ein wichtiger Hinweis für zukünftige Entwicklungen zu sein. Im Lichte der offenbaren Bedeutung des spezialisierten Fachhändlers sollten Quali-

tätskriterien entwickelt werden, die sowohl dem Rollstuhl benutzenden Klienten als auch dem Kostenträger zweifelsfreie Instrumente zur Hand geben, die Spreu vom Weizen zu trennen.

Detailanpassung durch eine der möglichen Stellen

Detailanpassung bei	Zahl
Fachhändler	65
Hausarzt	1
Spital	3
Rehabzentrum	29
Pflegeheim	
Kostenträger	2
Antworten	100

8. Hinsichtlich der Finanzierungen sind keine Besonderheiten in Bezug auf Kostenträger feststellbar. Angesichts der vergleichsweise geringen Zahl an verwertbaren Angaben (70) lässt sich allerdings feststellen, dass dem Klienten die tatsächliche Finanzierung nicht völlig klar ist. Dies mag an der fallweise verwirrenden, mehrfachen Kostenträgerschaft liegen.

Für zukünftige Maßnahmen scheinen jedenfalls erhöhte Kostentransparenz für den Klienten und eine stärkere Vereinfachung der Finanzierungen (one stop shop) empfehlenswert.

Von welchen Trägern wird der Rollstuhl ausfinanziert?

Kostenträger	Zahl
Unfallversicherung	12
Pensionsversicherung	18
Gebietskrankenkasse	34
Bundessozialamt	0
Land	2
Privat	4
Antworten	70

9. Aus der zahlenmäßigen Übersicht über jene Firmen, die sowohl die Anpassung des Rollstuhls wie auch die Auslieferung vorgenommen haben, sind auf den ersten Blick keine Besonderheiten zu erkennen. Diese Ziffern werden aber, liest man sie im Kontext mit dem zweiten Teil der Auswertung, nämlich der Qualitätserhebung, wesentlich interessanter (Teil 2, Liefer- und Servicefirmen mit hohen Punktezahlen, Seite 15 ff)

Es ist zweifelsfrei abzuleiten, dass optimale Versorgung nur funktioniert, wenn Anpassung bis hin zur Auslieferung in einer Hand sind.

Diese Erfahrung spricht jedenfalls gegen die zur Zeit geübte Praxis einiger Kostenträger, die von einer Firma erhobenen Anpassungsdetails zur Grundlage einer Ausschreibung zu machen und den Zuschlag einer anderen Firma zu erteilen.

Welche Firma liefert aus und hat auch die Anpassungen vorgenommen?

Firmen	Zahl
Heindl	21
Matzka	18
Egger	12
Frühwald	10
Praschberger	7
Radl	6
Tappe	3
Bständig	2
Gassinger	2
Kronbichler	2
weitere Einzelfirmen	13
Antworten	96

10. Bei der Verteilung der Zustellformen (durch die Lieferfirma, Selbstabholung, Speditionen, Post) fällt er hohe Prozentsatz an Selbstabholung auf. Daraus lassen sich aber noch keine Qualitätskriterien ablesen, geografische Nähe, die teilweise Bindung zwischen Endverbraucher/Lieferant und andere praktische Kriterien sind die Begründung.

Ein Einfluss auf die folgende Qualitätsbeurteilung ist feststellbar, wenn Firmen ausschließlich durch Speditionen oder Post ausliefern.

Zustellungsform verteilt auf Firmen in Prozent

Zustellung	durch Firma	durch Spedition	durch Post	Selbstabholung
Matzka	34,78 %	0,00 %	4,35 %	60,87 %
Frühwald	58,33 %	0,00 %	0,00 %	41,67 %
Radl	66,67 %	16,67 %	0,00 %	16,67 %
Praschberger	44,44 %	11,11 %	0,00 %	44,44 %
Egger	30,77 %	15,38 %	15,38 %	38,46 %
Kamak	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Bständig	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Curasan	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Gattinger	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Giegger	50,00 %	0,00 %	50,00 %	0,00 %
Gleichwert Gernot	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Heindl	4,76 %	4,76 %	0,00 %	90,48 %
Hr. Hobiger	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Tappe	33,33 %	0,00 %	0,00 %	66,67 %
Maierhofer	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Marl Gaffringer	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Orthopedika	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Scalamobil Ost	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Schaper	33,33 %	33,33 %	0,00 %	33,33 %
Hobi	100,00 %	0,00 %	0,00 %	0,00 %
Kronbichler	0,00 %	50,00 %	0,00 %	50,00 %
Gassinger	0,00 %	33,33 %	0,00 %	66,67 %
Bständig	0,00 %	50,00 %	0,00 %	50,00 %
Myra	0,00 %	0,00 %	100,00 %	0,00 %
Ortho Aktiv	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Matzka/Egger	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
L.Baar	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %
Kleinlechner	0,00 %	0,00 %	0,00 %	100,00 %

11. Fast keine der in der Befragung namentlich genannten Firmen hat bisher ein System entwickelt, das sicherstellt, dass Rollstühle nicht nur bei Gebrechen zur Reparatur gebracht werden, sondern, wie jedes andere hochwertige technische Produkt, einer regelmäßigen Überprüfung unterzogen werden. Die Auswertung dieser Frage lässt auch Rückschlüsse zu, wie dürftig derzeit noch das Medizinproduktegesetz beachtet und umgesetzt wird. Da die mangelnde Umsetzung des Medizinproduktegesetzes in diesem vergleichsweise einfachen Punkt feststellbar ist, ist die diesbezügliche Fahrlässigkeit in anderen Bereichen, die auch an die persönliche Sicherheit des Rollstuhlbenutzers rühren, zu unterstellen.

Zukünftige Maßnahmen der Kostenträger, insbesondere bei der Auswahl der Partner sollten auch die Beachtung/Umsetzung des Medizinproduktegesetzes als Qualitätskriterium heranziehen.

Aufforderung zur wiederkehrenden Überprüfung durch die Servicefirma

Servicefirma	Zahl der Antworten
Frühwald	4
Heindl	1
Maierhofer	1
Matzka	9
Scalamobil Ost	1
Wutschka	1
Gesamtantworten	17

12. Die Formen der Anlieferung zu Service/Reparatur lassen, ähnlich wie die Verteilung der Zustellungsformen, keine besonderen Auffälligkeiten oder Rückschlüsse zu. Lediglich bei der späteren Qualitätsbewertung sind auch hier Firmen, die ausschließlich versenden, insgesamt schlecht beurteilt.

Formen der Anlieferung zum Service in %

wird abgeholt	30,16 %
bringt selbst	58,73 %
wird versendet	5,56 %
keine Antwort	5,56 %

13. Der Versuch, besonderen Auffälligkeiten hinsichtlich der Reparaturbedürftigkeit, der Aufeinanderfolge von vergeblichen Reparaturversuchen, bzw. Zusammenhängen mit bestimmten Liefer/Reparatur-Firmen herzustellen ergab keine wirklich aussagekräftigen Ergebnisse. Eventuell bedenklich erscheint, dass die Firma Hobiger trotz mehrerer Reparaturversuchen an ihrem eigenen Produkt den aufgetretenen Defekt nicht beheben konnte.

Marke:	Meyra	Sopur	Hobi
Firma			
Heindl	1	1	
Hobi			1

Gesamtantworten 3

14. Immerhin fast 40 Prozent der Rollstühle können nach einer Reparaturdauer von nur einem Tag wieder genutzt werden. Bemerkenswert ist, dass bei immerhin fast zwanzig Prozent der Rollstühle sich die Reparaturen über einen Zeitraum von mehr als fünf Tagen erstreckten.

Verteilung der Reparaturdauer in Prozenten

1 Tag	2 Tage	3 Tage	4 Tage	5 Tage	länger
39,51%	6,17%	14,81%	6,17%	14,81%	18,52%

Gesamtantworten 81

Da dieses Phänomen auch bei Firmen auftritt, die bei der Bewertung der Gesamtqualität der Dienstleistung eine hohe Punktzahl erreichen, liegt der Schluss nahe, dass dieses Kriterium isoliert betrachtet noch keine Rückschlüsse auf Qualität zulässt.

Im Gespräch mit Experten, im Zuge der Erstauswertung der Befragung, konnte als mögliche Ursache die schwierige und langwierige Beschaffung von Ersatzteilen als Erklärung gefunden werden. Mit der, für den Konsumenten an sich erfreulichen und positiven Entwicklung, eine Vielzahl an Rollstuhlmarken zur Auswahl zu haben, ist es selbst großen Firmen mit großer Markenauswahl und der dementsprechenden Ersatzteilhaltung nicht mehr möglich, sämtliche Ersatzteile auf Lager zu halten.

Verteilung der Reparaturdauer auf Firmen

Firma	Antworten in %	Antworten in Zahl	1 Tag	2 Tage	3 Tage	4 Tage	5 Tage	länger als 5	max. Tage
Baar	1,23%	1						1	42
Cursan	1,23%	1	1						
Egger	14,81%	12	3	1	3		4	1	14
Frühwald	6,17%	5	2			1	1	1	8-14
Gassinger	2,47%	2	1		1				
Gattinger	1,23%	1					1		
Gleichwert	1,23%	1	1						
Heindl	17,28%	14	9		5				
Hobbyinger	1,23%	1						1	10
Kamak	1,23%	1						1	14
Kronbichler	1,23%	1					1		
Maierhofer	1,23%	1	1						
Matzka	24,69%	20	5	1		2	5	7	14-20
Neumann	1,23%	1	1						
Ortho Aktiv	3,70%	3	3						
Orthopedika	1,23%	1						1	
Praschberger	2,47%	2	2						
Schaper	1,23%	1						1	14
Tappe	1,23%	1	1						
Wutschka	1,23%	1	1						
Scalamobil Ost	1,23%	1			1				
Diverse Firmen	2,47%	2				1		1	25
o.Ang. der Firma	8,64%	7	1	3	2	1			

15. Der Versuch, bestimmte typische Schäden herauszufinden und nach Möglichkeit auch noch bestimmten Produkten zuzuordnen, hat gezeigt, dass die Ursachen für die Mehrheit der Reparaturen nicht in atypischen Defekten und Gebrechen zu suchen sind, sondern in Verbindung mit dem normalen Gebrauch dem üblichen Verschleiß entsprechen.

Daher sind Lager, Bremsen und Reifen die am häufigsten auszutauschenden Bauteile.

Schäden auf Marken verteilt

Marke	Schäden
Meyra	Lager, Bremsen, Reifen
Orthopedia	Batterie
Otto Bock	Kugellager
Sopur	Lager, Bremsen, Rahmenbruch
Küschall	Lager, Bremsen, Fußbrett gebrochen

Schäden auf Firmen verteilt

Firmen	Schäden
Frühwald	Kleiderschutz
Gernot	Kleiderschutz
Heindl	Bremsen, Rahmenbruch
Maierhofer	Kugellager
Matzka	Lager
Ortho Aktiv	Probleme mit E-Rollstuhl
Orthotech	Rahmenbruch
Praschberger	Lager, Fußbank
Scalamobil Ost	Steuerungsteil brach "Teller" zur Handablage
Tappe	Fußstütze gebrochen, Sitzflächenhalter gebrochen

Notdienste

16. Die Frage nach dem Angebot von Notdiensten wurde nur von vergleichsweise kleinen und unbekannteren Firmen positiv beantwortet.

Es ist zu befürchten, dass die Fragestellung nicht präzise genug war, und daher trotz der positiven Antworten von den aufgezählten Firmen nicht das geboten wird, was als „Notdienst“ gemeint war, nämlich Reparatur, bzw. ein Leihgerät, wenn die Reparatur nicht sofort vorgenommen werden kann, rund um die Uhr und auch an Sonn- und Feiertagen.

Sollte daher versucht werden, die Ergebnisse dieser Befragung in einigen Punkten durch Nachuntersuchung aussagekräftiger zu gestalten, bzw. sollte das genaue Angebot dieser Firmen im direkten Kontakt abgeklärt werden.

Folgende Firmen bieten Notdienste an:

- Maierhofer
- Orthotech
- Neumann
- Gleichwert Gernot
- Kronbichler Rupert

Teil 2: Qualitätsbewertung

Zur Bewertung der Versorgungsqualität wurde folgende Vorgangsweise gewählt:

Zuerst wurden jene Antworten des Fragebogens, die Rückschlüsse auf den bedachten und informierten Umgang bei der Rollstuhltauswahl, der Festlegung der Dimensionen, der sorgsamem Übergabe und der pfleglichen Wartung zuließen, mit Plus- oder Minuspunkten bedacht.

Nachfolgend jene Antworten, die mit entsprechenden Punkten versehen, zur Qualitätsberechnung herangezogen wurden:

Fragen	Punkte
„Stand zur Probe ein Vorführgerät zur Verfügung?“	+
„Lieferte die gleiche Firma aus, die anpasste?“	+
„Wurden bei Übergabe Feineinstellungen vorgenommen?“	+
„Wurde schriftliche Gebrauchsanweisung übergeben?“	+
„Zusätzliche mündliche Erklärung über Wartung und Gebrauch?“	+
„Gemeinsame Probefahrt bei Übergabe?“	+
„Dauer der Probefahrt – 20 Minuten und mehr“	+
„Benutzer kann den Lieferanten frei wählen“	+
„Service/Reparaturfirma fordert zur Überprüfung auf“	+
„Nach Reparatur ist der Rollstuhl in Ordnung“	+
„Defekte auch nach mehreren Reparaturversuchen“	-
„Reparatur dauert einen Tag“	+
„Reparatur dauert 5 Tage und mehr“	-
„Ersatzrollstuhl wird angeboten“	+
„Firma bietet Notdienst am Wochenende“	+++

1. Somit war eine maximale Punktezahl von 15 zu erreichen.

Ein einziges Mal wurden 14 Punkte vergeben.

Punktegliederung	Basis	
0 Punkte	2	1x L. Baar 1x keine Antwort
1-5 Punkte	53	
6-9 Punkte	57	
10-14 Punkte	8	
15 Punkte	0	
Gesamtbasis	120	

Es ist eine Frage der Sichtweise, ob man die Tatsache, dass fast fünfzig Prozent der Versorgungen von mittlerer bis höherer Qualität waren (57) und ein kleiner Teil (8) als ausgezeichnet bewertet werden kann, positiv sehen will, oder ob man angesichts der anderen Hälfte der schlecht bewerteten Versorgungen umgehend an der Anhebung der Qualität der Versorgungen arbeiten sollte.

2. Der Gesamtüberblick über die Bewertung der Leistungen zeigt jedenfalls, dass in bestimmten Bereichen Maßnahmen, die zur Verbesserung der Versorgung führen, bereits gesetzt werden und so zu hoher Zufriedenheit führen, bestimmte Bereiche derzeit nur mangelhaft abgedeckt sind. Gerade jene Bereiche sollten in Hinkunft genauer untersucht und mit entsprechenden Instrumenten verbessert werden.

Fragen	+ Punkte	+++ Punkte	- Punkte
Stand zur Probe ein Vorführgerät zur Verfügung?	58		
Es lieferte die gleiche Firma aus, die anpasste	97		
Bei der Übergabe wurde Feineinstellungen vorgenommen	68		
Schriftliche Gebrauchsanweisung wurde übergeben	59		
Es wurde eine zusätzliche mündliche Erklärung über Wartung und Gebrauch gemacht	57		
Es wurde eine gemeinsame Probefahrt gemacht	28		
Die Probefahrt hat 20 Minuten und mehr gedauert	5		
Der Benutzer kann den Lieferanten frei wählen	76		
Service/Reparaturfirma fordert zur Überprüfung auf	17		
Nach der Reparatur ist der Rollstuhl in Ordnung	89		
Rollstuhl ist auch nach mehreren Reparaturversuchen defekt			3
Reparatur ist am gleichen Tag fertig, bzw. dauert 1 Tag	60		
Reparatur dauert 5 Tage und mehr			30
Es wird ein Ersatzrollstuhl angeboten	60		
Firma bietet Notdienst am Wochenende		15	

Es ist nicht positiv zu bewerten, wenn nur in der Hälfte aller Fälle ein Vorführgerät zur Verfügung stand, in etwa der gleichen Anzahl schriftliche Gebrauchsanweisungen übergeben wurden. Das gleiche gilt für die zusätzliche mündliche Erklärung über Wartung und Gebrauch.

Bedenklich ist auch, dass eine gemeinsame Probefahrt bei der Übergabe zu selten gemacht wird; hinzu kommt noch, dass diese Probefahrten in der Regel zu kurz ausfallen dürften. Beachtet man beispielsweise, dass im gesamten Sample 27 Elektro-Rollstühle vorkommen, dann sind die genannten fünf Probefahrten, die über 20 Minuten gedauert haben, ein deutlicher Hinweis darauf, dass die Probefahrten - die Gelegenheit zum Vertrautwerden mit dem Gerät bieten sollen - vernachlässigt werden.

3. Wird das Erreichen hoher Punktezahlen mit den Kostenträgern verknüpft, so ergibt sich keineswegs eine gleichmäßige Verteilung, sondern es fällt auf, dass zwei Kostenträger besonders häufig hohe Qualitätswerte erreichen.

Kostenträger	10 – 14 Punkte	6 – 9 Punkte
Gebiets- krankenkasse	4	30
Pensions- versicherungsanstalt	3	16
Unfallversicherungs- anstalt		10

Dieses Phänomen mag teilweise damit zusammenhängen, dass die Verteilung der Versorgung für diese beiden Kostenträger eine besonders hohe Dichte aufweisen, was in der Folge natürlich auch zu höheren Trefferquoten führen muss.

4. Eine deutliche Aussage kann auch über die Qualität der Liefer-/Servicefirmen gemacht werden. Zwei von diesen liegen eindeutig an der Spitze, was die Bewertung der Qualität ihrer Dienstleistungen betrifft.

Liefer-/ Servicefirma	10 – 14 Punkte	6 – 9 Punkte	0 Punkte
Heindl	1	14	
Matzka	1	10	
Baar			1x

Getrennte Darstellung

a) Qualität als Lieferfirma

Lieferfirma	10 - 14 Punkte	6 - 9 Punkte	1 - 5 Punkte
Maierhofer	1x		
Matzka	1x	1x	5x
Heindl	2x	7x	3x
Kronbichler	2x		
Schapper			3x
Orthopädika			1x

b) Qualität als Servicefirma

Servicefirma	10 - 14 Punkte	6 - 9 Punkte	1 - 5 Punkte
Maierhofer	1x		1x
Matzka	1x	11x	11x
Frühwald	2x	8x	5x
Heindl	1x	13x	4x
Schaper			2x
Orthopädika			1x

5. Ein interessantes Ergebnis zeigt die Auswertungen der Verknüpfung von hohen Punktezahlen mit den Veranlassern/Verordnern der Rollstühle.

Die landläufige Meinung, Verordnungen durch den Hausarzt („Rollstuhl“) sind häufig, da sie keine näheren Definitionen enthalten, von mangelhafter Versorgung gefolgt, sind nicht mehr aufrechtzuerhalten. Angesichts der Tatsache, dass bei 32 Versorgung, die durch den Hausarzt veranlasst wurden, 25 hohe Bewertungen erhalten, dürfte darauf zurückzuführen sein, dass die eigentliche Anpassung von sorgfältig arbeitenden Fachhändlern vorgenommen wurde.

Auch ein zweites Vorurteil ist nicht mehr länger in vollem Umfang aufrechtzuerhalten. Berücksichtigt man, dass von 32 Verordnungen durch Rehabilitationszentren nur 13 auch hohe Punktbewertungen erhielten, so sollte auch das nachdenklich stimmen.

Veranlasser	10 – 14 Punkte	6 – 9 Punkte
Hausarzt	3	22
Sonstige Veranlassung	2	13
Rehabzentrum	2	11

Berater / Anpasser	10 – 14 Punkte	6 – 9 Punkte
Fachhändler	7	48
Rehabzentrum		9

6. Von besonderer Eindeutigkeit ist das Ergebnis bei der Verknüpfung von hohen Punktwerten mit dem Berater/Anpasser. Eindeutig ist hier der qualifizierte Fachhändler ausschlaggebend, die vergleichsweise geringe Punktezahl der Rehabilitationszentren ist statistisch bedingt (die direkte Anpassung im Rehabilitationszentrum ist in der Gesamtmenge zu gering vertreten).

Nochmals sei hier darauf hingewiesen, dass auf Grund der Ergebnisse besonderes Augenmerk künftighin auf qualitätssteigernde und -sichernde Maßnahmen bei der Auswahl der Vertragspartner zu legen wäre.

7. Qualitätsfördernd ist eindeutig auch die Möglichkeit des Endverbrauchers, seinen Lieferanten frei zu wählen. Bei der Verknüpfung von Kostenträgern und freie Firmenwahl sind die Ergebnisse und die Reihenfolge der Wertung eindeutig.

Kostenträger	10 – 14 Punkte	6 – 9 Punkte
GKK	3	21
Pensionsversicherung	3	12
Unfallversicherung		9

Zusammenfassung

Da eindeutig nachgewiesen werden kann, dass eine konsequente Abfolge von Qualität sichernden Kriterien, Maßnahmen und Tätigkeiten in der Lage sind, zu guter Rollstuhlversorgung zu führen, sind folgende Verbesserungsvorschläge als zielführend einzuschätzen:

A.) Eine Beschreibung von qualitätssichernden Maßnahmen die sich auf die Partnerbetriebe beziehen; insbesondere wäre zu definieren:

- die Ausstattung und Einrichtungen des Betriebes
- die Personalqualität

Damit könnten Vorkehrungen getroffen werden, die sichern, dass der Betrieb technisch und personell darauf vorbereitet ist, qualitativ hochwertig zu versorgen.

B.) Die Vorgangsweise, die Maßnahmen und Abläufe, die zu einer hochwertigen Rollstuhlversorgung führen, sollten standardisiert und nachvollziehbar vorliegen.

Mit Hilfe eines qualitätssichernden Dokumentes mit dem klar beschrieben ist, welche Abläufe am Ende zu guter Rollstuhlversorgung führen, könnte längerfristig die breitflächige Qualitätsverbesserung herbeigeführt werden.

Der besondere Vorteil für den Kostenträger wäre in der Chance objektiver Qualitätsbeurteilung zu sehen. Auch der Vergleich von Kosten wäre bei Zugrundelegung des beschriebenen Maßnahmenpaketes leichter möglich, weil bei unterschiedlichen Preisen die gebotene Qualität bis ins kleinste Detail vergleichbar wäre.

Impressum

**Medieninhaber
(Eigentümer, Herausgeber und Verleger):
ÖSTERREICHISCHE
ARBEITSGEMEINSCHAFT
FÜR REHABILITATION (ÖAR)**
1010 Wien, Stubenring 2/1/4
Telefon: +43 (1) 513 15 33-0 ; Fax: - 150 DW
E-mail: dachverand@oear.or.at
Internet: www.oear.or.at
Erscheinungsort: Wien
Verlagspostamt: 1010 Wien
Druck: Eigenvervielfältigung

Offenlegung gemäß § 25 Mediengesetz:

Die Österreichische Arbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (ÖAR) ist als Dachorganisation der Behindertenverbände Österreichs überparteilich und religiös neutral. Ihre Aufgaben sind die Wahrung, Vertretung und Förderung der Interessen der behinderten Menschen und deren Familien in Österreich, sowie ihrer Verbände und Organisationen.