

**W**er ins Sanitätshaus geht, hat meist keine andere Wahl: Er ist krank, verletzt oder behindert und braucht für die Therapie ein Hilfsmittel, das es nur dort gibt. Zu den Klassikern zählen etwa Bandagen und Kompressionsstrümpfe, Gehhilfen und Rollstühle sowie medizintechnische Produkte, zum Beispiel Blutdruck- und Blutzuckermessgeräte. Doch auch für Fitness und Wellness gibt es inzwischen allerlei Angebote im Sanitätshaus.

### Medizinische Dienstleister

In erster Linie sind Sanitätshäuser jedoch medizinische Dienstleister. Sie arbeiten mit Ärzten, Krankengymnasten und Vertretern anderer Heilberufe Hand in Hand, besorgen oder fertigen die erforderlichen Hilfsmittel und passen sie an. Häufig gibt es dafür ärztliche Verordnungen, jedoch keine Rezeptpflicht wie bei Medikamenten; die Produkte sind frei verkäuflich. Die Angebotsvielfalt erschwert den Kunden allerdings die Auswahl. Allein für Kompressionsstrümpfe verzeichnet das offizielle Hilfsmittelverzeichnis 19 Produktgruppen mit mehr als 2000 unterschiedlichen Strümpfen. Und es stehen zum Beispiel mehr als 300 verschiedene Kniebandagen zur Auswahl.

### Sieben Kundenwünsche

Auch angesichts dieser Vielfalt muss der Sanitätsfachhändler seine Kunden ausführlich beraten. So sollte er sich nach Erkrankungen erkundigen, viele Hilfsmittel muss er anpassen und außerdem zeigen, wie sie funktionieren. Wir wollten wissen, wie gut die Fachverkäufer ihr Metier be-

herrschen und haben deshalb exemplarisch Sanitätshäuser in Hannover besucht. Unsere Tester ließen sich zu sieben verschiedenen Produkten beraten, die sie als Selbstzahler kaufen wollten (siehe Tabelle S. 95). Unsere Erwartungen an die Beratungsgespräche haben wir im Kasten auf Seite 94 zusammengefasst.

Einer der Tester ging zum Beispiel wegen seiner Kniebeschwerden beim Sport ins Sanitätshaus. Er wollte eine Kniebandage kaufen, um weiterhin seinen sportlichen Aktivitäten nachgehen zu können.

# Nicht gründlich

**Sanitätshäuser** Kniebandagen, Rollstühle, Inkontinenzhilfen – die Produktpalette von Sanitätshäusern ist umfangreich. Doch die Beratung der Kunden kommt manchmal zu kurz.

Die meisten Sanitätsfachhändler rieten dem Kunden richtigerweise ausdrücklich zum Arztbesuch und wiesen ihn darauf hin, dass er gesundheitliche Risiken eingee, wenn er darauf verzichte. Drei Händler wollten Bandagen jedoch auch ohne ärztliche Diagnose verkaufen.

Einen Arztbesuch empfahlen die meisten Verkäufer auch der Testerin, die sich vor einer Flugreise beraten ließ. Sie klagte über „schwere und müde Beine“ und Schwellungsneigung nach langen Busfahrten oder Flugreisen. Die Händler verkauften Reisesstrümpfe, versäumten aber meist, sich nach Erkrankungen zu er- ▶

## TIPPS

- **BEDARF** Für die Wahl des richtigen Produkts ist es wichtig, umfassend den Bedarf zu analysieren. Informieren Sie den Sanitätsfachhändler über Nutzungswünsche und -bedürfnisse sowie über Arztbesuche und -empfehlungen.
- **ALTERNATIVEN** Fragen Sie stets nach Alternativen zu den empfohlenen Produkten, nach ihren jeweiligen Vor- und Nachteilen und den Preisen.
- **INFORMATION** Lassen Sie sich nicht zum Kauf drängen. Fragen Sie gegebenen-

falls nach Informationsmaterial zum gewünschten Produkt.

- **HANDHABUNG** Lassen Sie sich die Handhabung der Produkte genau erklären und zeigen. Probieren Sie die Handhabung auch selbst aus.

- **KOSTEN** Erkundigen Sie sich, ob die Krankenkasse die Kosten übernimmt und wie hoch Ihre Eigenbeteiligung ist.

- **DISKRETIION** Wenn Sie beim Beratungsgespräch die nötige Diskretion vermissen, brechen Sie das Gespräch ab und suchen Sie ein anderes Sanitätshaus auf.



Informationen über die Vor- und Nachteile verschiedener Produkte helfen bei der Kaufentscheidung. Für die Auswahl von Kompressionsstrümpfen sollten die Beine genau vermessen und bei der Anprobe sollte die Handhabung geübt werden.



kundigen, wie etwa Thrombosen. So fehlte teilweise auch die Information, dass die Krankenkasse bei Venenerkrankungen und ärztlicher Verordnung die Kosten für Kompressionsstrümpfe übernimmt. Reisestrümpfe für Venengesunde müssen selbst bezahlt werden.

### Praktische Demonstrationen

Bei der praktischen Demonstration dagegen konnten die Fachhändler punkten: Sie zeigten der Kundin, wie sie die Stützstrümpfe richtig anzieht, und wiesen sie darauf hin, die Strümpfe immer rechtzeitig vor der Belastung, in unserem Testfall also vor Reiseantritt, anzuziehen. Einem weiteren Testkunden demonstrierten und erklärten die Sanitätsfachhändler die Handhabung von Blutdruckmessgeräten.

Die Kaufempfehlungen für die Blutdruckmesser orientierten sich jedoch oft an den Produkten, die im Laden vorrätig oder den Händlern vertraut waren. Die Vor- und Nachteile von Oberarm- und Handgelenkgeräten erläuterten sie beispielsweise nur selten ausgewogen. Die Händler führten auch nicht alle sinnvollen Vergleichsmessungen durch, zum Bei-

spiel am rechten und linken Arm sowie mit einem Arzt-Blutdruckmessgerät.

Weitaus weniger routiniert wurde im Sanitätshaus zu unseren Kaufwünschen „Gehilfe“ und „Badewannenhilfe“ beraten. Offenbar ist es eher unüblich, diese Hilfsmittel selbst zu kaufen, normalerweise werden sie vom Arzt verordnet und von der Krankenkasse finanziert. Unabhängig davon sollten die Händler den genauen Bedarf ermitteln. Sie fragten aber beispielsweise kaum, wie die Wohnung des bewegungseingeschränkten Vaters aussieht und welche Wege er mit einer Gehilfe selbstständig bewältigen will. Auch die Hüftprobleme der Mutter, die eine Badewannenhilfe wünschte, fanden kaum Berücksichtigung. Ebenso wenig, ob noch andere Personen die Badewanne nutzen wollen. Wegen der fehlenden Informationen empfahlen mehrere Verkäufer einen ungeeigneten Badewannensitz.

### Nicht immer diskret

Auf Diskretion – zum Beispiel bei der Beratung zu einem Spezial-BH nach einer Brustamputation oder zu Inkontinenzhilfen – ist nicht immer Verlass. Nur zwei Sa-

## BERATUNGSGESPRÄCH

### Das haben wir erwartet

Bandagen, Stützstrümpfe, Gehhilfen, technische Geräte – das Angebot im Sanitätshaus ist groß. Wer dort einkauft, braucht meist eine ausführliche Beratung und anschauliche Erläuterungen. Bei unseren Besuchen in Sanitätshäusern wollten wir in Erfahrung bringen, wie gut die Fachhändler ihre Aufgabe erledigen. Das haben wir von den Beratern erwartet:

**Bedarfsanalyse.** Welche Beschwerden, körperlichen Einschränkungen, welche Produktwünsche hat der Kunde?

**Produktinformation.** Unterschiedliche Produkte sollten vorrätig sein oder im Katalog gezeigt werden, Unterschiede erklärt, Vor- und Nachteile erläutert werden.

**Handhabung.** Einstellungen, Bedienung und Handhabung der Produkte sollten erklärt und demonstriert werden.

**Preisinformation.** Auf Preisunterschiede verschiedener Produkte und eine eventuelle Kostenübernahme durch die Krankenkasse sollte hingewiesen werden.

**Gesundheitliche Hinweise.** Bei Beschwerden unklarer Ursache sollte ein

Arztbesuch empfohlen werden. Das galt für unsere Testfälle Knie- und Beinbeschwerden sowie Inkontinenz.

**Diskretion.** Beratung und Anprobe sollten diskret erfolgen, abhängig vom Produkt in einem separaten Raum stattfinden.

**Barrierefreiheit.** Sanitätshäuser sollten älteren und behinderten Menschen einen barrierefreien Zugang ermöglichen.

In der **tabellarischen Übersicht** haben wir die positiven und negativen Auffälligkeiten der Beratungen zusammengestellt.

### So sind wir vorgegangen

Sieben Testpersonen mit unterschiedlichen Produktwünschen besuchten exemplarisch 16 Sanitätsfachhäuser verschiedener Anbieter in einer verdeckten Inanspruchnahme im Januar/Februar 2007 in Hannover. 63 Beratungsgespräche wurden geführt. Die Anforderungen an die jeweilige Produkt- und Gesundheitsberatung wurden mit Experten entwickelt. Die Ergebnisse der Beratung wurden in teilstandardisierten Fragebögen erfasst.

nitätshäuser boten die Beratung und BH-Anprobe in einem geschlossenen Raum an. In anderen Häusern waren die Kabinen nur durch Vorhänge getrennt. Wenig Sensibilität bewiesen die Fachhändler auch bei der Inkontinenzberatung. Alle Gespräche fanden im Verkaufsraum statt, häufig waren andere Kunden im Geschäft. In einem Fall wurde ein Musterkoffer mit den Inkontinenzeinlagen auf dem Ladentisch ausgebreitet, und ein männlicher Kunde, der das Geschäft betrat, konnte die Beratung miterleben.

**Nicht immer kompetent**

Bei unseren Testbesuchen in Sanitätshäusern wurden die Kunden meist freundlich und geduldig bedient. Doch nicht immer erwiesen die Berater sich auch als fachlich kompetent. Das klappte noch am ehesten bei Produkten, die zum Alltagsgeschäft gehören, wie Stützstrümpfe und Blutdruckmessgeräte. Bei anderen Hilfsmitteln vernachlässigten sie häufig eine genaue Bedarfsanalyse – dabei sind Informationen über Krankheiten und Behinde-

rungen, Körpergewicht und Größe sowie über das Wohnumfeld wichtige Voraussetzungen, um zum Beispiel geeignete Geh- oder Badewannenhilfen empfehlen zu können.

Neben der Beratung variiert auch das Angebot. Für Selbstzahler lohnt es sich, die Produkte und Preise in mehreren Sanitätshäusern zu vergleichen. Kassenpatienten dagegen können in Zukunft – ab dem Jahr 2009 – nur noch die Geschäfte wählen, mit denen ihre Kasse einen Versorgungsvertrag abgeschlossen hat. Für neue Geschäfte gilt das bereits jetzt. ■



**HILFSMITTEL**

**Zahlt die Kasse?**

Für einfache Standardprodukte zahlen häufig die Kassen.

Die Krankenkassen übernehmen die Kosten für eine Reihe von Hilfsmitteln, wie zum Beispiel Gehhilfen, wenn sie vom Arzt verordnet werden. Die Kassen zahlen Produkte in einfacher Ausführung bis zu jeweils festgelegten Höchstgrenzen. Für Verordnungen ist eine Zuzahlung fällig, in der Regel zehn Prozent der Kosten. Wenn der Preis über dem von der Krankenkasse bestimmten Festbetrag oder der Höchstgrenze liegt, muss der Versicherte den darüber hinausgehenden Betrag selbst zahlen. Auch wer eine besondere Ausstattung wünscht, muss einen höheren Eigenanteil zahlen oder das Produkt allein finanzieren. Hier lohnt ein Marktvergleich, denn zwischen den Sanitätshäusern gibt es zum Teil große Preisunterschiede bei gleichen Produkten.

**Beratung in Sanitätshäusern**

Kundenwunsch	Das fiel positiv auf	Das fiel negativ auf	Darauf sollten Sie achten
<b>Kniebandage</b>	Vielfältiges Produktangebot. Auf gesundheitliche Risiken der Kniebeschwerden und die Notwendigkeit eines Arztbesuchs mehrheitlich hingewiesen.	Drei Anbieter waren bereit, ein Produkt zu verkaufen, obwohl zunächst ein Arzt hätte aufgesucht werden sollen.	Kniebeschwerden können viele Ursachen haben, zum Beispiel Verletzungen, Entzündungen, Überlastungs- oder Abnutzungsschäden. Wenn sie nicht abgeklärt und behandelt werden, können Folgeschäden auftreten. Bandagen können allenfalls die Behandlung unterstützen.
<b>Reisestrümpfe/ Kompressionsstrümpfe</b>	Vielfältiges Produktangebot. Zeitpunkt der Anwendung erläutert – vor der akuten Belastung, also vor Reiseantritt. Handhabung mit der Kundin geübt. Arztbesuch empfohlen.	Meist nicht nach Vorerkrankungen gefragt, Unterschied zwischen individuell angepassten Kompressionsstrümpfen – es gibt sie in vier Klassen, ihr Druck und Druckverlauf sind genormt – und den nur für Venengesunde geeigneten Reisestrümpfen häufig unzureichend erläutert.	Geschwollene Beine können zum Beispiel die Folge von Venenerkrankungen sein. Kompressionsstrümpfe vermindern die Schwellung. Die genaue Ursache sollte durch einen Arzt abgeklärt werden. Für die Auswahl der Strümpfe sollten beide Beine genau vermessen werden. Bei Venenerkrankung ärztliche Verordnung möglich, die Kasse zahlt.
<b>Blutdruckmessgerät</b>	Vielfältiges Produktangebot. Mehrheitlich Handhabung demonstriert, Blutdruckpass mitgegeben.	Selten alle sinnvollen Vergleichsmessungen gemacht, oft von vornherein entweder Oberarm- oder Handgelenkgerät favorisiert, meist keine ausgewogene Erläuterung von Vor- und Nachteilen, wenig technische Informationen.	Vor Kaufentscheidung Blutdruck am rechten und linken Arm messen lassen, mit Oberarm- und Handgelenkgerät. Die Messwerte mit denen eines Arztgeräts vergleichen – bei Abweichungen über 10 mm Hg anderes Blutdruckmessgerät auswählen. Siehe auch test 1/2006, S. 88.
<b>Gehhilfe</b>	Handhabung des Rollators meist ausführlich demonstriert und angeboten, ihn nachhause zu liefern, zusammenzubauen und einzustellen. Hinweis auf mögliche Kostenübernahme durch die Krankenkasse.	Wohnumfeld und Nutzungswünsche kaum erfragt. Selten angesprochen, dass der Rollator bei Kostenübernahme durch die Krankenkasse meist Eigentum der Kasse oder des Sanitätshauses bleibt.	Ein Rollator sollte an Körpergröße und -haltung angepasst werden. Es gibt zuzahlungsfreie Kassenmodelle, in der Regel Standardmodelle mit wenig Zubehör. Wer einen Rollator mit besonderem Komfort oder einer bestimmten Farbe wünscht, muss zuzahlen. Siehe auch test 9/2005, S. 90.
<b>Badewannenhilfe</b>	Meist über die Möglichkeit der Kostenübernahme durch die Krankenkasse informiert.	Kaum nach Nutzungswünschen gefragt, spezielle körperliche Einschränkung wenig beachtet, sodass zum Teil ungeeignete Produkte empfohlen wurden. Vor- und Nachteile verschiedener Produkte häufig ungenügend erläutert.	Körpergröße, Gewicht, Art der Bewegungseinschränkungen bestimmen die Auswahl der geeigneten Badewannenhilfe. Wichtig ist auch, ob geduscht oder gebadet wird und ob weitere Personen die Badewanne nutzen. Haltegriffe und andere Ergänzungen können nützlich sein.
<b>Spezial-BH bei Brustamputation</b>	Die meisten Sanitätsfachhändler boten an, nicht vorrätige Modelle unverbindlich zu bestellen.	Bedürfnisse und Nutzungswünsche kaum erfragt. Meist wenig diskrete Beratung – nur selten separate Beratungs- und Umkleieräume.	Die Krankenkassen übernehmen nach der Erstausrüstung in der Regel die Kosten für zwei BHs im Jahr und alle drei Jahre für einen Spezialbadeanzug.
<b>Inkontinenzhilfen</b>	Meist Probepackungen vorrätiger Produkte mitgegeben.	Mehrheitlich nicht nachgefragt, in welchen Situationen Harnverlust auftritt und ob ein Arzt aufgesucht wurde. Oft nur auf Nachfrage über die Möglichkeit der Kostenübernahme durch die Kassen informiert. Meist wenig diskrete Beratung.	Inkontinenzprobleme sollten mit einem Arzt besprochen werden. Behandlungsmöglichkeiten sind Beckenbodentraining, Medikamente, operative Eingriffe. Die Kassen übernehmen die Kosten für Einlagen ab 100 Milliliter Harnverlust in vier Stunden, auch wenn Alltagsaktivitäten erheblich eingeschränkt sind. Siehe auch test 10/2005, S. 86.