

Neue Chancen für die Sanitärbranche

Seniorenmarkt erschließen



Foto: Vitales Bad/Hewi

Der Markt der Senioren ist einer der größten Wachstumsmärkte. Denn immer mehr Menschen leben immer länger. Waren im Jahr 1990 noch rund 16 Millionen Menschen in Deutschland älter als 60 Jahre, so wird bereits im Jahr 2030 die Zahl auf rund 25 Millionen Menschen anwachsen. Die damit verbundenen Absatzchancen sollte die SHK-Branche aktiv nutzen

Die Zahl der Jüngeren wird ebenso kontinuierlich abnehmen, wie die Zahl der Älteren zunimmt. Eine Entwicklung, die sich gleich in mehrfacher Hinsicht auf die Sanitärbranche auswirken wird. Schon heute sprechen wir von einem sogenannten „Alterswohlstand“. Durch die demografische Entwicklung wächst eine neue Käuferschicht heran, die bereit ist, für komfortable und hochwertige Produkte und Dienstleistungen zu investieren. Zum anderen werden immer mehr ältere Menschen bedingt durch körperliche Einschränkungen auf Hilfsmittel angewiesen sein.

Noch fehlt die Kassenzulassung

Doch um Hilfsmittel wie beispielsweise Sicherheitsgriffe abgeben zu dürfen, und über die Krankenkassen abrechnen zu können, muß man ein „anerkannter Leistungserbringer“ für die Kranken- und Pflegeversicherung sein. Dies sind die Sanitärbetrie-

be im Gegensatz zu beispielsweise den Orthopädietechnikern oder Sanitätsfachhändlern zur Zeit generell noch nicht. Warum das so ist? Die Krankenkassen vertreten die Auffassung, daß zur Abgabe von Hilfsmitteln neben verschiedenen anderen Voraussetzungen besonders medizinische Qualifikationen unabdingbar sind. Es ist jedoch damit zu rechnen, daß auch die Zulassung von Leistungserbringern künftig nach festgelegten Kriterien zum Verwaltungsakt erklärt wird. Dann werden die Unternehmen, die die formellen Anforderungen der Krankenkassen erfüllen, gute Chancen für eine Anerkennung haben. Positive Ansätze gibt es bereits bei den Innungskrankenkassen. „Der Bundesverband der Innungskrankenkassen setzt sich dafür ein, daß die Betriebe des SHK bei der Überarbeitung der Zulassungsempfehlungen ihren Platz erhalten. Die Landesverbände der Innungskrankenkassen und die Innungskrankenkassen stehen grundsätzlich der Zulassung der Betriebe aufgeschlossen gegenüber. Sie sind bis zu einer endgültigen Regelung in den Zulassungsempfehlungen zu Interimslösungen bereit, die den SHK-Betrieben schon heute die Ab-



Durch die Gliederung in 34 Produktgruppen ist das Hilfsmittelverzeichnis eine detaillierte Informationsgrundlage

gabe und die Abrechnung von bestimmten Hilfsmittelarten zu Lasten der IKK ermöglichen“ erklärte Rolf Stuppardt, Vorstandsvorsitzender des Bundesverbandes. Mittlerweile gibt es von verschiedenen Seiten erhebliche Anstrengungen diese sogenannte Kassenzulassung für SHK-Hand-

werksbetriebe, nach einer Qualifizierungsmaßnahme, generell zu erlangen. So ist beim ZVSHK in St. Augustin eigens ein Arbeitskreis eingerichtet worden, der das Thema voran treiben soll. Ebenfalls an vorderster Front kämpfen die Gesellschaft für Gerontotechnik (GGT) und der TÜV Rheinland/Berlin-Brandenburg.

Voraussetzung für die grundsätzliche Zulassung von Handwerksbetrieben soll eine Qualifizierungsmaßnahme zum TÜV-geprüften Sanitärfachbetrieb für senioren- und behindertengerechte Installation sein, in der umfangreiche Kenntnisse über ältere Menschen, ihre Einschränkungen, Krankheiten, Behinderungen und Mentalitäten vermittelt wird. Darin werden auch das Leistungsrecht der verschiedenen Kostenträger und die vielfältigen Möglichkeiten der barrierefreien Installation erörtert.

Die Qualifizierungsmaßnahme

Die Maßnahme setzt sich aus zwei grundsätzlichen Komponenten zusammen: der Qualifizierung und dem anschließenden Zertifizierungsverfahren. Die Qualifizierung umfaßt drei ganze Seminartage und einen Workshoptag. Die eigentliche Zertifizierung erfolgt anschließend durch den TÜV Rheinland/Berlin-Brandenburg. Voraussetzung zum Erhalt des Zertifikates ist die fortwährende Umsetzung der erarbeiteten Anforderungen. Die Unternehmen werden jährlich überprüft und müssen ihre Qualifikation durch Kundenzufriedenheitsanalysen be-

werten lassen. Während der Maßnahme zum TÜV-geprüften Sanitärfachbetrieb werden sowohl Inhalte zum Thema Seniorenmarketing wie auch Informationen über den umfangreichen Bereich der Hilfsmittel, ihrer anerkannten Leistungsträger sowie der Finanzierung und Durchführung von Wohnraumanpassungsmaßnahmen vermittelt.

Potente, aber auch kritische Kunden

Verschiedene Studien haben nachgewiesen, daß ältere Menschen sehr viel Wert auf Qualität legen und bereit sind, dafür auch einen angemessenen Preis zu zahlen. Denn bereits heute stammen 57 Prozent der gesamten verausgabten Gelder von den über 50jährigen. Hinzu kommen auch noch gewaltige Mengen an Sparvermögen, die für den Konsum aktiviert werden könnten. Das Gesamtbruttovermögen allein der 55- bis 65jährigen beträgt nach Angaben des Statistischen Bundesamtes 472 Milliarden DM. Das veränderte Selbstverständnis der älteren Generation bedeutet in verstärktem Maße, verfügbare Gelder auch auszugeben. Aus der Zeit der Entbehrungen in eine Zeit des Wohlstandes geraten, wollen sich die meisten älteren Menschen etwas gönnen. Sie achten nicht mehr wie frühere Generationen darauf, daß möglichst viel an die Kinder vererbt werden kann, sondern wollen ihr eigenes Leben genießen. Gleichzeitig sind Senioren aber auch kritische und anspruchsvolle Kunden, denn sie haben bereits jahrzehntelange Erfahrungen im Umgang mit den verschiedensten Produkten und Dienstleistungen und sind sehr oft enttäuscht worden. Von daher ist es ganz natürlich, daß eine insgesamt kritischere Haltung gegenüber Gütern und Dienstleistungen besteht. Hinzu kommt das Problem, daß viele Senioren über qualitativ hochwertige Produkte nicht hinreichend oder nicht ansprechend informiert werden.

Wie kann ich den neuen Markt erschließen?

Wie aber nun kann sich ein Installationsbetrieb diesen „Neuen Markt“ erschließen, Senioren als Kunden gewinnen? Ganz entscheidend ist die richtige Ansprache der Zielgruppe. Denn kein Senior möchte als solcher benannt werden oder gar altersstigmatisierende Produkte kaufen. Vielmehr erwartet die ältere Käuferschicht qualitativ hochwertige Produkte zugeschnitten auf ihre Ansprüche und Bedürfnisse. Gleichzeitig wird beim Kauf eine gute und ausführliche Beratung erwartet. Doch neben dem Wunsch nach Komfort gibt es im Alter auch oftmals Produkte, die erforderlich sind, um ein selbstständiges

Leben in den eigenen vier Wänden weiter führen zu können. Denn mit zunehmendem Lebensalter erfährt fast jeder mehr oder weniger ausgeprägte Einschränkungen. Dies kann den Bewegungsapparat, das Gehirn, die Sinnesorgane und/oder auch die inneren Organe betreffen. Die Folge: Es kann zur Abnahme der körperlichen oder geistigen Leistungsfähigkeit sowie zu Wahrnehmungsstörungen kommen. Altersvergeßlichkeit, langsamer, etwas unsicherer Gang, vielleicht ein Gehstock, die Lesebrille, ein Hörgerät für die Schwerhörigkeit – all das sind gewohnte Bilder älterer Menschen. Oftmals liegen solchen Problemen aber auch Krankheiten zu Grunde, die im Alter genauso wie bei jüngeren Menschen dia-

Hilfsmittelverzeichnis einsetzen

Darüber hinaus werden vielfach auch ganz bestimmte Hilfsmittel (wie beispielsweise Stütz- und Haltegriffe) je nach Krankheit oder Behinderung erforderlich, für die der Versicherte eine ärztliche Verordnung benötigt und die er bei der Krankenkasse beantragen muß. Konkret versteht man unter einem Hilfsmittel ein Produkt, das dazu beiträgt, den Erfolg einer Krankenbehandlung zu sichern oder eine Behinderung auszugleichen. Um diesen umfangreichen Hilfsmittelmarkt transparent zu machen, erstellen die Spitzenverbände der Krankenkassen unter Federführung des IKK-Bundesverbandes ein sogenanntes „Hilfsmittel-



Ein Teil der Qualifizierungsmaßnahme ist die umfangreiche Produktkunde

agnostiziert und behandelt werden müssen. Darüber hinaus gibt es im Umgang mit Menschen, die Behinderungen solcher Art aufweisen, viele sinnvolle Hilfsmöglichkeiten und auch einige Dinge, die im Kontakt mit ihnen beachtet werden müssen. So empfiehlt es sich zum Beispiel im Umgang mit Schwerhörigen, langsam und deutlich zu sprechen, beim Sprechen den anderen anzuschauen und soweit möglich, Umgebungsg Geräusche zu meiden oder abzustellen (Musik, laufender Fernseher).

verzeichnis“. Durch die klare Gliederung in 34 verschiedene Produktgruppen und die ständige Fortschreibung des Hilfsmittelverzeichnisses wird für alle Beteiligten eine detaillierte Informationsgrundlage geschaffen, die trotz des Umfangs eine übersichtliche und aktuelle Lösung darstellt.

Dazu muß man wissen: Nicht jedes Produkt, das einen gewissen Zweck erfüllt, ist auch zugleich ein Hilfsmittel im krankensicherungsrechtlichen Sinne. So sind beispielsweise Gebrauchsgegenstände oder bestimmte Produkte von geringem therapeutischen Nutzen oder geringem Abgabepreis von der Versorgung zu Lasten der Gesetzlichen Krankenversicherung ausgeschlossen (nicht verordnungsfähige Produkte). Und noch etwas: Die Qualität des Hilfsmittels ist nicht allein von entscheidender Bedeutung, sondern auch die Durchführung der Versorgung selbst. Die Entscheidung, ob ein Produkt in das Hilfsmittelverzeich-



Durch den Einsatz des Alltagsanzug erfahren die Lehrgangsteilnehmer, wie groß die Einschränkungen im Sanitärbereich sind

nis aufgenommen wird oder nicht, hat nun Verwaltungsakt-Qualität. Bisher war es so, daß die Spitzenverbände der Krankenkassen darüber quasi dienstintern entschieden haben. Nach einem neuen Urteil des Bundessozialgerichtes vom 31. August 2000 sehen sich die Spitzenverbände der Krankenkassen nun aber dazu verpflichtet, einen rechtsmittelfähigen Bescheid mit Rechtsbehelfsbelehrung sowie eine ausführliche Begründung zu erstellen. Auf jeden Fall dürfen Hilfsmittel nur von zugelassenen Leistungserbringern abgegeben werden.

Auch Wohnraumanpassung wird bezahlt

Wenn die Anschaffung eines Hilfsmittels allein nicht ausreicht, kann eine sogenannte Wohnraumanpassung erforderlich werden. Diese Maßnahmen gehören dann nicht zu den Aufgaben der gesetzlichen Krankenversicherung. Vielmehr können solche Anpassungen von den Pflegekassen mit einem Betrag von bis zu 5000 DM pro Maßnahme bezuschußt werden. Wohnumfeldverbessernde oder bauliche Maßnahmen sind den Baukörper betreffende Veränderungen, die dem Zweck dienen, die Wohnung an eine Behinderung anzupassen. Dabei dienen die Maßnahmen zum einen der

Unterstützung der Pflege und zum anderen der selbständigen Lebensführung. Wesentliche bauliche Maßnahmen können in Bad und Toilette, in der Küche, aber auch im Schlafzimmer und im Eingangsbereich der Wohnung sinnvoll sein.

So können zum Beispiel im Badbereich die Installation von neuen Armaturen (mit verlängerten Hebeln, Schlaufe oder Schlauchbrause) nötig werden. Im Bereich der Badewanne kann das Anbringen einer Einstiegs- hilfe mit wesentlichen Eingriffen in die Bausubstanz erforderlich werden oder am Duschplatz ggf. ein bodengleicher Zugang und ein rutschhemmender Bodenbelag. Darüber hinaus können Anpassungen der Sitzhöhe des Toilettenbeckens, der Waschtischhöhe und Ähnliches eine Notwendigkeit werden.

Wer übernimmt die Kosten?

Für bauliche oder wohnumfeldverbessernde Maßnahmen kommen verschiedene Institutionen in Frage. Je nach Zuständigkeit, leistungsrechtlichen Vorgaben und durch gesetzliche Regelungen übernehmen ein oder mehrere Kostenträger die Leistungen ganz oder teilweise. Dies können neben der

Pflegeversicherung bzw. der privaten Pflegeversicherung beispielsweise auch die Unfallversicherung, das soziale Entschädigungsrecht, das Beamtenrecht, die Sozialhilfe, die Rentenversicherung, Berufsgenossenschaften oder andere Leistungsträger, wie Hauptfürsorgestellen, Landschaftsverbände etc. sein.

Übrigens: Wohnraumanpassungen – nicht nur mit finanzieller Unterstützung durch die oben genannten Kostenträger, sondern auch durch den Eigentümer – werden sicherlich in den nächsten Jahren noch verstärkt auf die Installationsbranche zukommen. Denn über 40 Prozent der über 65jährigen verfügen über Wohneigentum. Lediglich 5 Prozent aller Senioren leben in Heimen. Prognosen zufolge werden im Jahr 2010 über die Hälfte aller 65- bis 75jährigen in Ein- und Zweifamilienhäusern leben. Das bisherige Wohnumfeld hat aber oftmals gravierende Schwächen. Denn der Bezug der Wohnung oder der Bau oder Erwerb des Eigenheimes hat in einer Zeit stattgefunden, in der die jetzigen Senioren im Alter zwischen 25 und 40 Jahren waren. So befinden sich selbst die neueren Wohnungen in der Mehrheit der Fälle auf einem Bautenstand von vor rund 20 Jahren. Damit ist klar, daß die bezogenen Wohnungen vor allem im Sanitärbereich vor einer umfangreichen Renovierung stehen.



Lehrgangsteilnehmer Thomas Lipps: „Bad und Heizung sollen nicht nur vom Aussehen den Vorstellungen der Kunden entsprechen, sondern auch praktisch, bedarfsgerecht und benutzerfreundlich sein.“

Das Verfahren

Aufgrund dieser und vieler weiterer erworbener Kenntnisse können sich die an der Qualifizierungsmaßnahme teilnehmenden Unternehmen schließlich zum TÜV-geprüften Betrieb zertifizieren lassen. Grundlage der Zertifizierung ist eine genaue Beschreibung aller Prozesse, die zur fachkundigen Versorgung älterer und behinderter Menschen beitragen. Angefangen bei der Klärung der medizinischen Indikation des Kunden, über die Beratung des Kunden hinsichtlich des therapeutischen Nutzens der Hilfsmittel, die Bestellung der geeigneten Produkte, der fachgerechten Montage, die Einweisung des Kunden mit Hinweisen zu Betrieb, Pflege und Wartung werden alle Tätigkeiten erfaßt und beschrieben. Gleichzeitig werden aber auch betriebsinterne Abläufe, wie Verantwortlichkeiten, Fehleranalysen, Schulungsmaßnahmen etc. festgeschrieben. Die Zusammenfassung aller Beschreibungen bildet das Qualitäts-Handbuch.

Durch den Auditor des TÜV wird schließlich überprüft, ob alle im Management-System beschriebenen Tätigkeiten und Prozesse von den Mitarbeitern verstanden und befolgt werden. Wenn die Mitarbeiter ihrer Qualitätsverantwortung gerecht werden, erfolgt die Zertifizierung zum „TÜV-überwachten Betrieb für senioren- und behindertengerechte Installation“.

An diese erste Zertifizierung knüpft dann jährlich eine Überprüfung durch den TÜV an, bei der jedes Unternehmen sein aktualisiertes Handbuch sowie die Ergebnisse einer Kundenzufriedenheitsanalyse vorlegen muß. Durch diese Befragung liefern die Unternehmen den Nachweis, daß die beim Kunden eingesetzten Hilfsmittel durch ersetzende, unterstützende oder entlastende Wirkung den Erfolg der Krankenbehandlung sichern bzw. die Überwindung von

körperlichen Behinderungen ermöglichen. Gleichzeitig werden so Mängel der Produkte, Änderung der medizinischen Indikation, Anpassungsbedarf und Schulungsbedarf des Kunden rechtzeitig erkannt. Diese Unternehmenszertifizierung kann bei Bedarf zum vollwertigen Qualitätsmanagementsystem nach DIN EN ISO 9000:2000 ausgebaut werden.

Erste Betriebe kurz vor der Zertifizierung

Die ersten Betriebe stehen mittlerweile kurz vor der Zertifizierung. Warum Sie diesen Schritt unternommen haben? – Eine Antwort darauf gibt der Installateur Arnd Ohlhage aus Herne: „Im Laufe der Jahre haben wir einen stetig steigenden Altersdurchschnitt in unserem Kundenstamm festgestellt. Um nun den besonderen Ansprüchen dieser Kunden Rechnung zu tragen, ist eine Anpassung des betrieblichen Leistungsumfangs an die Bedürfnisse dieses speziellen Personenkreises notwendig geworden.“ Denn, so Arnd Ohlhage, weiter: „Der Installateur- und Heizungsbauer genießt zwar eine fundierte Ausbildung in seinem Tätigkeitsfeld. Doch oftmals werden ihm gerade die nötigen Kenntnisse über die jeweils richtige Ansprache und die besonderen Wünsche seiner Kunden fehlen. Auf der Suche nach einem kompetenten Partner stießen wir nach umfangreichen Recherchen des Marktes auf die GGT Gesellschaft für Gerontotechnik in Iserlohn. Hier fanden wir ein fachkundiges Unternehmen für unsere Fort- und Weiterbildung im Bereich altersspezifischer Fragen, Probleme und vor allem Problemlösungen“.

Denn bereits in der Vergangenheit hat das Herner Unternehmen bei verschiedenen Kunden, für die alten- und behindertengerechte Badeinrichtung erstellt wurden, festgestellt: „Um dem Kunden bei zu erwar-

tender Verschlechterung des Krankheitsbilds auch nach mehreren Jahren immer noch die problemlose Benutzung seines Badezimmers garantieren zu können, sind Kenntnisse über Krankheitsbilder und zu erwartende Beeinträchtigungen sehr hilfreich.“

Ähnliches gilt auch für den Bad- & Heizungs-Betrieb Ueckermann & Lipps aus Plettenberg: „Unser Ziel ist es, eine technisch komfortable und sichere Lösung anzubieten, die nicht nur optimal auf die Einrichtungswünsche unserer Kunden abgestimmt ist. Denn Bad und Heizung sollen nicht nur vom Aussehen den Vorstellungen der Kunden entsprechen, sondern auch praktisch, bedarfsgerecht und benutzerfreundlich sein“. Vor diesem Hintergrund hat sich die Firma zur Maßnahme „TÜV-überwachter Sanitär-Fachbetrieb“ entschieden. Einziger Haken: Ganz billig sind Lehrgang und Zertifizierung nicht. Die Qualifizierungsmaßnahme kostet 4950 DM, die Zertifizierung weitere 1950 DM. Doch angesichts des riesigen Marktes dürfte das Geld gut angelegt sein. Spätestens, wenn auch Handwerksbetriebe die Funktion des direkten Leistungserbringers übernehmen können, wird eine solche Investition das Geschäft maßgeblich ankurbeln. □

Weitere Infos

Wer sich ebenfalls für die Qualifizierungsmaßnahme „TÜV-überwachter Sanitärfachbetrieb für senioren- und behindertengerechte Installation“ interessiert, kann sich mit der GGT Gesellschaft für Gerontotechnik, Max-Planck-Straße 5, 58638 Iserlohn, Telefon (0 23 71) 95 95-23 oder per Telefax (0 23 71) 95 95-20 in Verbindung setzen.