

In diesem Special lesen Sie:

- Versorgungskonzepte rücken in den Mittelpunkt (Interview mit Bodo Weinitschke/Servona)
- (Par-)Enterale Ernährung für Intensivpatienten: Es ist selten zu früh; Seite 34
- Kampf der Mangelernährung; Seite 36
- Apotheken/Markt für Enterale Ernährung: Gewinner und Verlierer; S. 38
- KLEE-Konzept von Pfrimmer Nutricia: Pflegeheime als Zielgruppe; S. 39
- Sondenmarkt trotz dem Preisverfall (IMS Consumer Health); S. 40
- Standard gegen Mangelernährung definiert; Seite 41
- Fachbereich Künstliche Ernährung beim BVMed: Grundsätzliches steht im Vordergrund (Interview mit Jana Künstner); S. 42

Servona/Enterale Ernährung

Versorgungskonzepte rücken in den Mittelpunkt

Die Versorgung und Betreuung von Patienten im Bereich künstliche Ernährung fordern hohe Kompetenz qualitativ und menschlich. Ein bundesweit aktiver Anbieter in diesem Bereich ist die Servona GmbH/Troisdorf. Das Unternehmen punktet mit einem eigenen, bundesweit aufgestellten Versorgungs-Team, einer breiten Produkt-Range inkl. Eigenmarke sowie einem auch auf die Bedürfnisse kleiner Leistungserbringer abgestimmten Fachhandelskonzept. Geschäftsführer Bodo Weinitschke diskutiert mit MTD die aktuelle Marktlage und welche Rolle dabei Servona spielt.

Servona ist eines der größten bundesweit aufgestellten Homecare-Unternehmen. Wie positioniert sich Servona nach eigenem Selbstverständnis im Bereich künstliche Ernährung?



Bodo Weinitschke.

Servona, als Komplettversorger, engagiert sich auch im Versorgungsschwerpunkt enterale/parenterale Ernährung mit einem vollständigen Leistungsangebot aus Präparaten, Beratung, Schulung und Service, weil die Bedürfnisse der Patienten nicht an den Grenzen zwischen stationärer und ambulanter Versorgung

Halt machen. Unsere Homecare-Dienstleistungen zeichnen sich durch qualifizierte und dokumentierte Abstimmungsprozesse aus, d. h., Kliniken, Pflegeeinrichtungen, Pflegedienste und Krankenkassen müssen Hand in Hand zum Wohle des betroffenen Patienten, seiner Familie und Angehörigen arbeiten und reibungslos funktionieren. Dafür setzen wir uns mit unseren Mitarbeitern deutschlandweit ein.

Wir garantieren die Sicherstellung einer bedarfsgerechten Versorgung durch:

- individuelle Beratung
- Rücksprache mit den behandelnden Ärzten
- Auswahl und Festlegung des auf den einzelnen Patienten abgestimmten Ernährungsregimes
- Schulung und Anwendertraining für Patienten und Angehörige
- Verfügbarkeit und schnelle Auslieferung aller Produkte und der notwendigen Hilfsmittel durch sieben regionale Servona-Logistikzentren für den Patienten vor Ort
- Pflegevisiten durch Servona-Pflegefachkräfte vor Ort
- Gewährleistung eines festen Ansprechpartners für den versorgungsbedürftigen Patienten
- Erstellung und Einholung von Kostenvorschlägen bis zur Abrechnung der erbrachten Leistungen

Welche Philosophie vertritt Servona in diesem Versorgungsfeld – mit Blick auf Unternehmensstrategie, Versorgungsqualität und Wettbewerb?

Zum Wohle des Patienten, der sich in solch einer schwierigen Lebenssituation befindet, übernehmen die spezialisierten Pflegefachkräfte von Servona eine Lotsen- und Koordinationsfunktion zwischen der Klinik, den betreuenden Ärzten und den Pflegekräften im Heim oder auch zu Hause.

Wir führen prinzipiell die Produkte aller Hersteller in unserem Gesamtortiment. Darüber hinaus komplettieren wir unser Angebot durch eigene Kernmarken in ausgewählten Versorgungsschwerpunkten, so auch im Bereich enterale/parenterale Ernährung. Dies ist wichtig, um jedes in der ärztlichen Therapie geforderte Ernährungsschema für den Patienten zu ermöglichen und zu unterstützen.

Wie ist das Pflege- und Betreuungsteam von Servona aufgestellt, das bundesweit die entsprechenden Betreuungs- und Versorgungsaufgaben bei der Ernährungsversorgung übernimmt?

Das Servona-Team ist mit rund 100 spezialisierten Pflegefachkräften (examinierte Krankenpfleger/-innen) bundesweit organisiert. Zehn regionale Teams engagieren sich für die Rundum-Versorgung der Patienten, und zwar schnell, zuverlässig und mit großem Engagement nach einheitlichen Qualitätsstandards.

Ergänzend dazu steht die Servona-Akademie für eine regelmäßige, aktuelle Fort- und Weiterbildung, d. h., unsere Weiterbildungspolitik gewährleistet, dass alle unsere Pflegefachkräfte die anspruchsvolle Aufgabenvielfalt in einem speziellen medizinischen Versorgungsumfeld sicherstellen und Beratung und Anleitung der Patienten und/oder ihrer Angehörigen verantwortlich durchführen können.

Das Servona-Logistik-Konzept mit 24-Stunden-Lieferservice garantiert zuverlässig, schnell und bundesweit die Auslieferung aller Produkte und notwendigen Hilfsmittel.

Servona führt mit „Servosan“ eine eigene Produktlinie im Bereich enterale Ernährung sowie entsprechende Pumpen, Überleitsysteme etc. Welchen Anteil im Versorgungsalltag deckt Servona mit dieser Eigenmarke ab? Mit welchen Produkten weiterer Hersteller arbeitet man?

In der Tat bieten wir mit „Servosan Standard“, „Servosan Energy“ und der entsprechenden Applikationstechnik eine vollständige Produktlinie im Bereich der enteralen Ernährung an. Auf Basis unserer langjährigen Erfahrungen in der Versorgung künstlich ernährter Patienten haben wir unter dem Markendach „Servosan“ ein komplettes Versorgungspaket aus Nahrung und Technik entwickelt, das besonders den Bedürfnissen der Homecare-Versorgung gerecht wird. So haben wir zum Beispiel bei der Nahrungspumpe „Servosan enteral“ Wert auf einfache Bedienbarkeit und funktionelle Robustheit gelegt: Eigenschaften, die im außerklinischen Pflegealltag weitaus stärkere Bedeutung haben als bei einer Klinikversorgung.

Die Auswahl der Ernährungsprodukte im Versorgungsalltag legt im Wesentlichen der betreuende Arzt fest. Unsere fachliche Beratung ist herstellerunabhängig und einzig auf die individuellen Bedürfnisse des Patienten abgestellt. Wir führen in unserem Angebotsspektrum alle gängigen Nahrungshersteller wie zum Beispiel Abbott, Fresenius, Hipp, Nestlé und Pfrimmer. Hierbei verwenden wir sowohl die Nahrung als auch die passende Applikationstechnik. Es ist wichtig, die im Rahmen der stationären Versorgung begonnenen Therapiekonzepte ohne Unterbrechung weiterzuführen.

Mit welchem Erfolg bzw. in welcher Größenordnung vermarktet Servona diese Eigenmarke an weitere Ziel- und Kundengruppen?

Wir führen die Kernmarke „Servosan“ erst seit wenigen Jahren. Mit der Einführung unseres neuen Monobag-Ernährungsbeutels Anfang 2008 für „Servosan Standard“ und „Servosan Energy“ haben wir uns neben den etablierten Hersteller-Marken sehr gut im Markt entwickelt und genießen hohe Akzeptanz bei den Anwendern. Das neue Beutelsystem ist deutlich sicherer und einfacher in der Anwendung im Vergleich zu Vorgängermodellen. Es hat uns auch gezeigt, wie wichtig es ist, gerade die praktischen Anwendungserfahrungen in die Produktentwicklung einfließen zu lassen.

Ursprünglich nur für den Servona-Eigenbedarf konzipiert, bieten wir aber heute, dank der großen Akzeptanz, unsere Ernährungsprodukte allen Partnern im Gesundheitsmarkt an, d. h., wir versorgen auch Apotheken, Krankenhäuser, Sanitätshäuser und den medizinischen Fachhandel.

In den letzten Monaten hat vor allem der Fachhandel die kostengünstige Komplett-Lösung unseres Hauses schätzen gelernt. Der Umsatz aus dem Handel mit diesen Direktgeschästkunden hat sich sehr erfreulich entwickelt.

Ist die Fachhandelslandschaft im Bereich künstliche Ernährung aus Servona-Sicht als reine Wettbewerbssituation zu sehen, oder gibt es auch Anknüpfungspunkte für Kooperationen, gemeinsame Aktivitäten? ›

Die Produktpalette, die Servona über den Fachhandel anbietet, hat sich in den vergangenen Jahren vom traditionellen Bereich der Tracheotomie- und Laryngektomie-Versorgung in alle anderen Versorgungsbereiche ausgeweitet. Wir werden zunehmend aktiv auf andere Produktbereiche unseres Portfolios angesprochen. Offenbar werden wir als Hersteller attraktiver, da wir dem Fachhandel interessante Vertriebs- und Kooperationsmodelle mit kleineren Mengengerüsten anbieten können.

Neben den Produkten selbst bieten wir dem Sanitätsfachhandel auch Pauschal-Pakete für die Patientenversorgung an. Diese Versorgungspakete sind angelehnt an die zum Teil sehr heterogenen Pauschalvergütungen der Krankenkassen im Bereich enterale Ernährung. Der Fachhandel nutzt den Vorteil, vollwertig und logistisch einfach seine Patienten zu versorgen. Darüber hinaus schulen wir unsere Fachhandelskunden in den Versorgungsbereichen individuell und unterstützen sie bei der Vermarktung der Produkte.

Grundsätzlich engagieren wir uns intensiv auf Verbandsebene für den Bereich der künstlichen Ernährung, der erstattungspolitisch immer wieder thematisiert wird. Wir als Servona arbeiten u. a. im „Fachbereich Künstliche Ernährung“ des BVMed mit, sind aber auch auf regionaler Ebene tätig.

Ist Servona auch außerhalb Deutschlands aktiv?

Ja, schon seit vielen Jahren vertreibt Servona das Kernmarken-Sortiment über lokale Vertriebspartner im Ausland. Wir sind besonders mit unseren Tracheostoma- und Laryngektomieprodukten weltweit in allen bedeutenden Märkten vertreten. Je nach Marktsituation und nationaler Zulassung kann dies auch für den Bereich der enteralen Ernährung in Frage kommen. Das Auslandsgeschäft wächst, daher sind wir ständig auf der



Blick auf die Servona-Zentrale in Troisdorf.

Suche nach neuen innovativen Produkten in unseren spezialisierten Bereichen, gleich ob als Eigenmarke oder als Lizenzprodukt.

Die Vertragspolitik hat mit dem GKV-WSG (2007) und dem GKV-OrgWG (2008) eine neue Qualität erreicht – in allen Belangen. Die Lage ist angespannt, auch wenn die Ausschreibungs-Dynamik derzeit gebremst erscheint. Wie positioniert sich Servona in diesem Kontext?

Grundsätzlich sieht das GKV-WSG einen harten Wettbewerb der Leistungserbringer um eine Vertragspartnerschaft mit den Krankenkassen vor. Wir sehen uns in

diesem Wettbewerb gut aufgestellt. Es ist gut, dass hohe Qualitätsstandards eingeführt worden sind, die eine gute Patientenversorgung sicherstellen. Es stellt sich aber die Frage, ob bei der Erfüllung der Anforderungen alle Leistungserbringer tatsächlich nach gleichem Maßstab bewertet werden.

Wie schätzt Servona die aktuelle Vertrags- und Vergütungssituation im Bereich künstliche Ernährung (enteral, parenteral) ein? Welche Signale kommen von Kassenseite, aus dem Markt? Wo liegt für das Unternehmen die Schmerzgrenze?

Der Trend zu Preissenkungen ist in allen Versorgungsbereichen zu beobachten und dürfte sich angesichts der demografischen Entwicklung und des damit einhergehenden Kostendrucks bei vielen Krankenkassen weiter fortsetzen. Die Schmerzgrenze liegt dort, wo es schwierig wird, mit der von den Krankenkassen gezahlten Vergütung qualifizierte Fachkräfte für die Versorgungsleistung zur Verfügung stellen zu können. Exakt in diese Richtung bewegen wir uns langsam, darüber sind wir uns mit anderen Anbietern in der Branche einig.



Seit einigen Jahren führt Servona eine eigene Produktlinie für den Bereich enterale Ernährung.

Servona ist ein großer Player. Wären für ein solches Unternehmen mehr Ausschreibungen in diesem Versorgungsfeld nicht viel lukrativer?

Servona ist Komplettversorger, d. h., wir bieten die Versorgung in allen Homecare-Bereichen an. Die Versorgung „aus einer Hand“ hat für den Patienten, gerade unter qualitativen Aspekten, unbestritten Vorteile und ist unterm Strich auch kosteneffektiver für die Krankenkassen als die Betreuung einzelner Patienten durch mehrere, unabhängig voneinander agierende Versorger.

Ausschreibungen zielen auf Kosteneinsparungen bei der Produktion bzw. beim Einkauf durch höhere Volumina. Sie lassen jedoch den wichtigen Dienstleistungsaspekt einer Hilfsmittelversorgung völlig außer Acht und führen zur Zersplitterung von Kompetenzen und Verantwortlichkeiten. Durch vordergründigen Preiswettbewerb wird keine nachhaltige, ökonomisch sinnvolle Versorgungsqualität erreicht.

Von daher sehen wir Ausschreibungen als ungeeignetes Mittel zur Sicherstellung einer qualitativen und wirtschaftlichen Hilfsmittelversorgung.

Ende Oktober heizte ja die Klage des Leistungserbringers Mako gegen die Bundesknappschaft zusätzlich die Gemüter an. Mako argumentierte, die Kasse hätte gem. § 127 Abs. 1 SGB V ausschreiben müssen, anstatt das Vertragsverfahren auf Grundlage des § 127 Abs. 2 SGB V zu wählen. „Wasser auf die Mühlen der Großen“ werden viele kopfschüttelnd sagen. Mitte November hat das Bundeskartellamt denn auch erstmalig die Ausschreibungspflicht von Hilfsmittelverträgen bejaht. Was sagt Servona zu dieser Entwicklung?

Die bisherigen Erfahrungen mit Ausschreibungen zeigen, dass einige Leistungserbringer in ihrer Not erst einmal auf Niedrigpreise eingehen, kurze Zeit später jedoch aus der Versorgung aussteigen und die Patienten, aber auch die Krankenkasse im Stich lassen. Zielvorstellungen und Realität klaffen deutlich auseinander. Es bleibt zu hoffen, dass das Landessozialgericht NRW diese Kartellamtsentscheidung revidiert.

Welche Erfahrungen hat Servona in den letzten zwei Jahren selbst im Versorgungsalltag auf Grundlage von öffentlich gemachten Vertragsabsichten gem. § 127 Abs. 2 SGB V gemacht? Sind Vergütungs- und Versorgungsqualität noch im Gleichgewicht, kann dem Patienten, als unmittelbar Betroffenen, das alles noch vermittelt werden?

Die meisten Verträge nach § 127 Abs. 2 SGB V enthalten heute detaillierte Vorgaben zur Versorgungsqualität, z. B. personelle Standards. Wir beobachten, dass diese Anforderungen stetig steigen. Dies spiegelt sich aber nicht in der Preisentwicklung wider. Wir begrüßen die Anforderungen an die Qualität, da der Patient von geforderten Versorgungsstandards profitiert. Die Krankenkassen sind es ihren Versicherten jedoch schuldig, die Erbringung der Qualitätsleistung auch angemessen zu honorieren.

Herr Weinitschke, danke für das Gespräch.

wds

Servona auf einen Blick

- 1949 – Gründung als Dr. Kuhn GmbH & Co., später Umfirmierung in Servox GmbH bzw. Servona GmbH
- Homecare-Unternehmen, Hersteller und Fachhandelspartner
- Bundesweiter Außendienst mit rund 100 examinierten Pflegefachkräften
- Versorgungsbereiche: Reha/Orthopädie, Inkontinenz, Wundmanagement, Stomaversorgung, Enterale/Parenterale Ernährung, Beatmung, Tracheotomie/Laryngektomie, Kinder und Neugeborene
- TÜV-zertifiziertes Überleitungs-Management für Krankenhäuser
- ISO-zertifizierter Hersteller von Medizinprodukten und medizintechnischen Geräten nach DIN EN ISO 9001 und DIN EN ISO 13485
- eigenes Kernmarkensortiment und über 10.000 Artikel aller Hersteller
- 7 eigene Logistik-Standorte für kurze Lieferzeiten