

## **Anlage 1: Qualitäts- und Beratungsstandards**

### **1. Personelle Anforderungen**

Zur hilfsmittelbezogenen persönlichen Beratung, Betreuung und Versorgung der Versicherten setzt der Vertragspartner nur Mitarbeiter ein, die mindestens die Qualifikationen und Fortbildungen nach § 3 Abs. 1 und 2 dieses Vertrages erfüllen. Zusätzlich ist vom Vertragspartner nachzuweisen, dass diese Mitarbeiter auch nach § 83 Abs. 2 MPDG auf die eingesetzten Hilfsmittel geschult und mindestens in folgenden Fachbereichen geschult wurden:

Laryngektomie:

- Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie
- Abgrenzung Laryngektomie und Tracheotomie
- Ätiologie und Klassifikation von Tumoren
- Indikation, OP-Techniken und funktionale Veränderungen
- Stimmprothesenwechsel
- Befestigungslösungen und weitere Hilfsmittel
- Pulmonale und stimmliche Rehabilitation
- Hygiene und Reinigung
- Notfall- und Komplikationsmanagement

Tracheotomie:

- Anatomie, Physiologie, Pathophysiologie
- Abgrenzung Tracheotomie und Laryngektomie
- Ätiologie und Krankheitsbilder
- Indikation, OP-Techniken und funktionale Veränderungen
- Trachealkanülenwechsel
- Kanülenarten und Kanülenwahl
- Pulmonale und stimmliche Rehabilitation
- Entblockungs- und Dekanülierungsmanagement
- Notfall- und Komplikationsmanagement

Die Schulungsnachweise (Unterlagen und Teilnahmenachweise) sind auf Nachfrage der AOK Baden-Württemberg vorzulegen.

Alle Mitarbeiter werden ständig fort- und weitergebildet:

- Sie erhalten jährlich Fortbildungen auf dem neuesten fachlichen Stand.
- Neue Mitarbeiter erhalten ein vom Vertragspartner vorzuhaltendes Einarbeitungskonzept.
- Die ersten Beratungen und Schulungen durch die neue Pflegefachkraft (mit dem Patienten/mit einem Angehörigen/von Pflegefachkräften im ambulanten Pflegedienst/von Pflegefachkräften im vollstationären Bereich) sind unter Beteiligung der anlernenden Pflegefachkraft durchzuführen und zu dokumentieren.
- Die Teilnahme an Fortbildungsmaßnahmen hat der Vertragspartner personenbezogen zu dokumentieren. Diese Nachweise sind der AOK Baden-Württemberg auf ihr Verlangen vorzulegen.

Zu den unter Abschnitt 3.1 bis 3.2 genannten Tätigkeiten sind ausschließlich die nach § 3 Abs. 1 und 2 sowie nach diesem Abschnitt qualifizierten und examinierten Mitarbeiter einzusetzen. Die reine Produktnachlieferung kann durch Medizinprodukteberater bzw. auf dem Postweg erfolgen, sofern der Versorgungsfall dies zulässt.

## **2. Produktstandards**

- Es werden nur Hilfsmittel abgegeben, die dem Medizinprodukte-Durchführungsgesetz (MPDG) und der Richtlinie 93/42/EWG entsprechen (CE-Zertifizierung). Die im Hilfsmittelverzeichnis festgeschriebenen Qualitätsstandards sind zu beachten.
- Die Art und Verwendungsdauer richtet sich nach den Herstellerhinweisen. Dabei sind - unter wirtschaftlichen Gesichtspunkten - soweit vorhanden, wiederverwendbare Produkte gegenüber Einmalprodukten vorzuziehen.
- Die Hilfsmittel müssen unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit und dem Bedarf der Versicherten erbracht werden. Es erfolgt ein herstellerunabhängiger Produkteinsatz, wobei der Positivbewertung des Versicherten bei der Bemusterung der Vorzug zu geben ist, es sei denn, es sprechen medizinische Indikationen (z.B. Hautunverträglichkeit) dagegen.

## **3. Beratungsstandards**

Eine hilfsmittelbezogene Beratung und Erstversorgung erfolgt durch den Leistungserbringer

- postoperativ bzw.
- während des stationären Aufenthalts,
- im Rahmen des Entlassmanagements in den häuslichen, ambulanten oder vollstationären Bereich.

Die ersten 3 Monate nach Anlage des Tracheostomas werden als besonders beratungsintensive Zeit angesehen, da Veränderungen und Komplikationen auftreten können und sich die hilfsmittelbezogene Versorgung verändert. Für diesen Zeitraum verpflichtet sich der Vertragspartner, die Versicherten individuell bedarfs- und altersgerecht zu beraten und zu versorgen.

Zur hilfsmittelbezogenen Beratung und Versorgung finden mindestens 4 Beratungsbesuche innerhalb der ersten 3 Monate nach Anlage des Tracheostomas und nach Entlassung aus dem Krankenhaus statt. Sofern der Betroffene nicht in der Lage ist, der hilfsmittelbezogenen Beratung und Anleitung zur Versorgung zu folgen, werden die Beratungsbesuche auf die pflegenden Angehörigen und/oder den beteiligten Pflegedienst bzw. das Pflegefachpersonal in voll- bzw. teilstationären Pflegeeinrichtungen übertragen. Bei Bedarf oder auf Anforderung des Versicherten, pflegender Angehöriger oder des pflegerischen Fachpersonals finden weitere Beratungsbesuche auch nach Ablauf der ersten 3 Monate statt.

Im ambulanten Bereich oder in der voll- bzw. teilstationären Versorgung erfolgt die hilfsmittelbezogene Beratung und Schulung für das gesamte dort tätige Pflegefachpersonal.

**(1) Postoperativ / im Rahmen des Entlassmanagements / am Tag der Entlassung in den ambulanten Bereich oder voll- bzw. teilstationären Pflegebereich**

**a. Dokumentation**

- Anlage einer Patientendokumentation.
- Dokumentation im Rahmen eines Aufnahme- und Verlaufsprotokolls.
- Dokumentation der hilfsmittelbezogenen Beratungen. Die Dokumentation der Beratungen sind zu archivieren und auf Anforderung der AOK Baden-Württemberg unverzüglich zur Verfügung zu stellen.

**b. Aufklärung**

- Gespräch mit dem Patienten und ggf. mit den Angehörigen/des weiterbetreuenden Pflegepersonals zur zukünftigen Versorgungssituation.
- Begleitung der Patientenüberleitung in den ambulanten Bereich oder voll- bzw. teilstationären Pflegebereich durch Kontaktaufnahme mit dem ambulant behandelnden Arzt.
- Terminvereinbarung zur Schulung des Patienten und/oder der Angehörigen und/oder des Pflegepersonals ambulanter Dienste/voll- oder teilstationärer Pflegebereiche im Handling der zum Einsatz kommenden Produkte.
- Übergabe eines Versorgungsleitfadens für die Handhabung und Anwendung der einzelnen Produkte.
- Beratung zu Aktivitäten des täglichen Lebens, Familie, Freizeit, Beruf.

**c. Beratung und Versorgung**

- Beratung bei der Auswahl und Anpassung der Erstversorgung, Bemusterung.
- Frühestmögliche Versorgung mit der endgültigen Kanüle.
- Beratung zur Erkennung und Vermeidung von Komplikationen.
- Anleitung des Patienten/Angehörigen/Pflegepersonals zur eigenständigen Versorgung des Tracheostomas.
- Bereitstellung und Lieferung der Erstversorgung gemäß ärztlicher Verordnung durch den ambulant behandelnden Arzt oder durch den Krankenhausarzt.
- Verfügbarkeit der Ersatzkanüle.

**(2) Weitere hilfsmittelbezogene Beratung und Schulung zur Versorgung im ambulanten Bereich oder in voll- bzw. teilstationären Pflegebereich**

Es erfolgen mindestens 4 Beratungsbesuche in der beratungsintensiven Phase der ersten drei Monate nach der Krankenhausentlassung sowie weitere Betreuungsbesuche nach Bedarf mit den folgenden Leistungsinhalten:

**a. Dokumentation**

- Dokumentation im Rahmen eines Verlaufs- bzw. Schulungsprotokolls.
- Terminvereinbarung für Folgeberatung.

## **b. Schulung, Beratung und Versorgung**

- Wiederholung bzw. Einweisung und Schulung des Patienten und/oder der Angehörigen und/oder des Pflegepersonals ambulanter Dienste/voll- oder teilstationären Pflegebereiche im Handling der zum Einsatz kommenden Produkte.
- Pflege- und Hygienemaßnahmen am Tracheostoma.
  - Die „richtige“ Inhalation.
  - Die „richtige“ Absaugung.
  - Der „richtige“ Kanülenwechsel.
  - Die „richtige“ Reinigung der Kanüle.
- Beratung zu Aktivitäten des täglichen Lebens, Familie, Freizeit, Beruf.
- Kontrolle zur Erkennung von Komplikationen.
- Bei festgestellten Komplikationen werden diese dokumentiert, der behandelnde Arzt wird davon unverzüglich informiert.
- Produktlieferung

## **(3) Weitere Serviceleistungen**

- Überprüfung der Versorgung vor Ort, ggf. Anpassung auf Anforderung des Versicherten/Angehörigen bzw. des Pflegepersonals (ambulant/voll- bzw. teilstationär) nach Rücksprache mit dem betreuenden Vertragsarzt bzw. Krankenhausarzt.
- Nachschulungen der Pflegekräfte, die zur Ersteinweisung nicht anwesend waren, im Einverständnis mit der Pflegedienstleitung des voll- oder teilstationären Pflegebereiches oder ambulanten Pflegedienstes.
- Telefonische Beratungshotline für Versicherte, Angehörige und Pflegepersonal.
- Lieferung der Produkte frei Haus.
- 24-Stunden-Rufbereitschaft über eine Notdienst-Telefonnummer (nicht über Anrufbeantworter), dessen Erreichbarkeit an sieben Tagen pro Woche sichergestellt wird. Die Rufbereitschaft gilt für Notfälle wie z. B. den Ausfall von medizintechnischen Geräten (z. B. Absauggerät usw.). Die Rufbereitschaft ist mit einer Reaktionszeit von einer Stunde hinterlegt, in der Maßnahmen zur Beseitigung des Problems eingeleitet sein müssen. Für die Rufbereitschaft ist nur eine Notdienstnummer anzugeben.
- Grundsätzlich hat die Lieferung angeforderter Hilfsmittel am übernächsten Werktag zu erfolgen. Davon ausgenommen ist die Erstversorgung. Hier hat die bedarfsgerechte Versorgung mit Hilfsmitteln spätestens am Entlasstag, zu erfolgen.