

Anlage 3 Leistungsbeschreibungen

Anlage 3.2 Leistungsbeschreibung Toilettenhilfen

Die Leistungsbeschreibung bestimmt den Inhalt der Leistung – Versorgung mit Toilettenhilfen der Produktgruppe 33 des Hilfsmittelverzeichnisses gemäß § 139 SGB V. Die Leistungsbeschreibung legt die Voraussetzungen zur Leistungserbringung sowie die Anforderungen an Produkte und deren Qualität fest. Diese regelt die Grundsätze der Leistungserbringung und die Mindestanforderungen an die Qualität der Leistung für folgende Hilfsmittel:

Produktuntergruppe	Produktart	
33.40.01. Toilettensitze	- Toilettensitzerhöhung max. Nutzergewicht 150 kg	0000 – 0999
	- höhenverstellbare Toilettensitzerhöhung max. Nutzergewicht 150 kg	1000 – 1999
	- Toilettensitzerhöhung mit Armlehne max. Nutzergewicht 130 kg	2000 – 2999
	- höhenverstellbare Toilettensitzerhöhung mit Armlehnen max. Nutzergewicht 130 kg	3000 – 3999
33.40.02. Toilettenstützgestelle	- Toilettenstützgestell* max. Nutzergewicht 130 kg	0000 – 0999
	- Toilettensitzgestell* max. Nutzergewicht 130 kg	1000 – 1999
33.40.04. Toilettenstühle	- Toilettenstuhl Metall/Kunststoff* max. Nutzergewicht 130 kg	0000 – 1999

* Bei der Aufbereitung von wiedereinsetzbaren Hilfsmitteln sind die medizinprodukterechtlichen Anforderungen, hier insbesondere das Medizinproduktegesetz, die Medizinproduktebetrieiberverordnung sowie die KRINKO-BfArM-Empfehlungen in den jeweils gültigen Fassungen zu beachten.

1. Hinsichtlich der Produkt- und Qualitätsanforderungen gelten die jeweiligen Regelungen des Hilfsmittelverzeichnisses als Mindestanforderungen.
2. Der Vertragspartner gibt grundsätzlich Hilfsmittel an die Anspruchsberechtigten ab, die im Hilfsmittelverzeichnis nach § 139 SGB V gelistet sind. Dabei obliegt die Auswahl zur wirtschaftlichen Versorgung der Anspruchsberechtigten innerhalb einer Produktart grundsätzlich dem Vertragspartner. Vorführmuster sind bei Bedarf vorzuhalten.
3. Kinder- und Sonderversorgungen sind nicht Gegenstand dieser Leistungsbeschreibung, es sei denn, die Hilfsmittel nach diesem Vertrag sind im Einzelfall für die Anspruchsberechtigten geeignet.
 - Kinderversorgungen sind alle Versorgungen bis zur Vollendung des 14. Lebensjahres, gemäß § 7 Abs. 1 Nr. 1 SGB VIII.
 - Sonderbauten sind Versorgungen für Kleinwüchsige und für Versicherte mit einem Körpergewicht, das über dem o. g. Nutzergewicht liegt. Kleinwüchsigkeit liegt vor bei einer Körpergröße bei Frauen bis 140 cm und bei Männern bis 150 cm, wenn aufgrund diverser Indikationen eine Behinderung gemäß Schwerbehindertengesetz besteht.
4. Genehmigungsfreie Hilfsmittel werden innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt der Verordnung geliefert, genehmigungspflichtige Hilfsmittel innerhalb von 3 Werktagen nach Erhalt der Genehmigung.

5. Die Versorgung der Anspruchsberechtigten mit den oben genannten Hilfsmitteln bedarf keiner Genehmigung der AOK.
6. In Fällen, in denen dem Vertragspartner Informationen vorliegen, die auf eine Verzögerung der Versorgung hindeuten, hat der Vertragspartner den Anspruchsberechtigten telefonisch über die Verzögerung zu informieren und ggf. einen neuen Abhol-/Liefertermin abzusprechen.
7. Entsprechend dem Medizinproduktegesetz (MPG) und der Medizinproduktebetreiber-Verordnung (MPBetreibV) hat der Vertragspartner geeignetes, qualifiziertes Personal vorzuhalten und zur Leistungserbringung einzusetzen.
8. Der Vertragspartner hat die Anspruchsberechtigten vor der erstmaligen Inanspruchnahme der Leistung zu beraten, welche Hilfsmittel und zusätzliche Leistungen nach § 33 Absatz 1 Satz 1 und 5 SGB V für die konkrete Versorgungssituation im Einzelfall geeignet und notwendig sind. Der Vertragspartner hat die Beratung ausschließlich bei aufzahlungspflichtigen Mehrleistungen schriftlich zu dokumentieren und sich vom Anspruchsberechtigten oder dessen gesetzlichen Vertreter durch Unterschrift (Muster Anlage 4.2) bestätigen zu lassen. Die Dokumentation ist der AOK wie auch die Mehrkostenerklärung (Muster Anlage 4.1) auf Anforderung zur Verfügung zu stellen.
9. Beratungs- und Serviceleistungen entsprechend der Leistungsbeschreibung müssen gegenüber dem Anspruchsberechtigten bzw. seinem gesetzlichen Vertreter in deutscher Sprache erbracht werden.
10. Die Übergabe der Hilfsmittel an die Anspruchsberechtigten erfolgt grundsätzlich in einer Betriebsstätte des Vertragspartners oder auf Wunsch frei Haus und versandkostenfrei. Die Versorgung erfolgt in diesen Fällen nach vorheriger Terminabsprache und Zustimmung der Anspruchsberechtigten. Im Vorfeld berät der Vertragspartner zu den verschiedenen Versorgungsvarianten. Die persönliche Auslieferung bzw. Einweisung vor Ort ist nur in medizinisch notwendigen Fällen erforderlich.
11. Der Vertragspartner hält mit Vertragsbeginn eine geeignete Betriebsstätte vor. Geeignet ist eine Betriebsstätte, wenn die individuelle Beratung der Anspruchsberechtigten gewährleistet und diese Betriebsstätte in zumutbarer Weise für die Anspruchsberechtigten erreichbar ist.
12. Der Vertragspartner hat folgende mit der Lieferung der Hilfsmittel und deren Gebrauch im Zusammenhang stehenden notwendigen Dienst- und Serviceleistungen zu erbringen:
 - 12.1 Versorgung in der geeigneten Betriebsstätte:
 - Auftragsannahme persönlich in der Betriebsstätte
 - ggf. Bestellung des Hilfsmittels und Terminvereinbarung zur Abholung
 - Unverzögliche Information der Anspruchsberechtigten bei Verzögerungen
 - persönliche Einweisung und Beratung über den sachgerechten Gebrauch und die Pflege der Hilfsmittel durch qualifiziertes Fachpersonal
 - ggf. Beratungsdokumentation
 - Aufklärung über aufzahlungsfreie Produkte
 - ggf. Mehrkostenerklärung
 - Versorgung mit einem neuwertigen bzw. ordnungsgemäß wiederaufbereiteten Hilfsmittel (§ 4 Abs. 8 des Vertrages)
 - Einholung der Empfangsbestätigung
 - ggf. EKOVO-Verfahren
 - Abrechnung der Leistung

- Reparatur oder Austausch sowie kostenlose Lieferung eines Ersatz- oder Austauschhilfsmittels während der Gewährleistungszeit
 - Rückholung nach Auftrag durch die Anspruchsberechtigten/Angehörigen
- 12.2 Lieferung in das häusliche Umfeld:
- Auftragsannahme per Telefon oder persönlich in der Betriebsstätte
 - ggf. Bestellung des Hilfsmittels und Vereinbarung eines Liefertermins
 - Unverzügliche Information der Anspruchsberechtigten bei Verzögerungen
 - schriftliche/telefonische Einweisung und Beratung über den sachgerechten Gebrauch und die Pflege der Hilfsmittel in deutscher Sprache
 - In Fällen, in denen eine schriftliche/telefonische Beratung nicht ausreicht, ist auf Wunsch der Anspruchsberechtigten eine persönliche Beratung im Hausbesuch durch qualifiziertes Fachpersonal innerhalb von 72 Stunden durchzuführen
 - Beratungsdokumentation
 - Aufklärung über aufzahlungsfreie Produkte
 - ggf. Mehrkostenerklärung
 - Lieferung eines neuwertigen bzw. ordnungsgemäß wiederaufbereiteten Hilfsmittels (§ 4 Abs. 8 des Vertrages)
 - Einholung der Empfangsbestätigung
 - Freiumschlag zur Rücksendung der Empfangsbestätigung, bei Mehrkostenversorgungen auch der Beratungsdokumentation und Mehrkostenerklärung
 - ggf. EKOVO-Verfahren
 - Abrechnung der Leistung
 - Reparatur oder Austausch sowie kostenlose Lieferung eines Ersatz- oder Austauschhilfsmittels während der Gewährleistungszeit
 - Personal-, Sach-, Fahr- und Versandkosten
 - Rückholung nach Auftrag durch die Anspruchsberechtigten/Angehörigen
13. Die telefonische Auftragsannahme sowie Beratung über eine Servicetelefonnummer maximal zum Ortstarif ist während der Öffnungszeiten (mindestens Montag - Freitag 08:00 - 18:00 Uhr) zu gewährleisten. Es ist ein Annahmehlevel innerhalb von 30 Sekunden in mindestens 80 % der eingehenden Telefonate zu gewährleisten. Die Nummer ist dem Anspruchsberechtigten/der Pflegeperson beim Erstkontakt bekannt zu geben.
14. Zur Gewährleistung einer reibungslosen Versorgung ist der Vertragspartner damit einverstanden, dass seine Adressdaten, seine betriebliche Faxnummer sowie die Servicetelefonnummer allen an der Versorgung beteiligten Personen bekannt gegeben werden.
15. Die durchgehende Verfügbarkeit der Hilfsmittel muss gewährleistet sein.
16. Nach Wegfall der Anspruchsberechtigung ist das Hilfsmittel auf Wunsch des Versicherten bzw. deren Angehörigen unverzüglich und kostenfrei zurückzunehmen.
17. Abweichend von § 4 Nr. 18 des Vertrages geht das Eigentum des Hilfsmittels bei Übergabe auf den Versicherten über.