

## Was ist ein Sanitätshaus?

Sanitätsfachgeschäfte sind ein bedeutender Baustein im Gesundheitswesen und zugleich ein wichtiges Glied in der medizinischen Versorgungskette. In ihren Ladengeschäften und Werkstätten bieten Sanitätshäuser neben Produkten eine umfangreiche Betreuung und Versorgung von Patienten an. Mehr als 2.000 Betriebe – so Expertenschätzungen – gibt es in Deutschland.

Der Gesundheitsfachhandel wendet sich an eine heterogene Zielgruppe: Senioren, chronisch Kranke und Reha-Patienten bilden einen großen Teil der Sanitätshaus-Kunden ab. Aber auch junge Menschen oder Sportler versorgen sich im Sanitätshandel mit Hilfsmitteln.

Das Produktangebot im Sanitätsfachhandel ist nicht zuletzt aufgrund der Innovationsfreude der Hilfsmittelindustrie breit gefächert. Neben „klassischen“ Hilfsmitteln zählt ein umfassendes Sortiment an Pflegehilfsmitteln, Reha-Hilfen und Rehaprodukten sowie Alltagshilfen zum Portfolio.

## Was bietet ein Sanitätshaus?

Das Sanitätshaus ist für viele Patienten die erste Anlaufstelle für die Einlösung eines Hilfsmittel- oder Pflegehilfsmittel-Rezeptes. Die Kundengruppe der „Rezept-Einlöser“ macht den größten Anteil der Umsätze in den Sanitätsfachgeschäften aus. Um mit Krankenkassen abrechnen zu können, benötigen die Sanitätshäuser einen Vertrag. Mit der so genannten Präqualifizierung sowie Zertifizierungen nach DIN ISO 9001 2008 und DIN ISO 13485 2010 können dafür erforderliche Fachqualifikationen nachgewiesen werden.

Die zweite Säule der Sanitätshäuser ist der Bereich der frei verkäuflichen Produkte und Dienstleistungen. Viele Produkte sind unter Oberbegriffen wie Wellness, Körperpflege, Sport, Nahrung oder Alltagshilfen und Reha-Hilfen zu finden.

Je nach Bedarf trifft der Kunde im Sanitätshaus auf Fachangestellte unterschiedlicher Berufsdisziplinen, die im Gesundheitswesen in Deutschland angesiedelt sind. Auf diese Weise gewährleistet der Gesundheitsfachhandel eine ganzheitliche Betreuung.

Der persönliche Erstkontakt zwischen Kunden und dem **Sanitätshaus** erfolgt zumeist über die Fachverkäuferin oder den bzw. die Fachberater/-in für Reha-technik und Sanitätshauswaren. Die Sanitätshaus-Fachangestellten übernehmen zudem kaufmännische Aufgaben, wie etwa die Bestellung der Waren und die Abrechnung mit Krankenkassen, die im modernen Gesundheitswesen einen immer größeren Umfang einnehmen.

Damit das Sanitätshaus reibungslos funktioniert, muss das Zusammenspiel zwischen Sanitätshaus-Fachgestelltem und den Mitarbeitern mit Arbeitsschwerpunkten in den anderen Bereichen tadellos funktionieren.