

Leistungsbeschreibung

Vergabe-Nr. 1375-0326

**Einrichtung und Betrieb eines Zentrallagers für
Hilfsmittel (Lagermanagement)**



**Kaufmännische Krankenkasse - KKH
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover**

sowie

**Pflegekasse bei der KKH
Karl-Wiechert-Allee 61
30625 Hannover**

(nachfolgend als KKH bezeichnet)

Inhaltsverzeichnis

1. Ausgangslage.....	3
2. Ziel der Beschaffung.....	3
3. Leistungsumfang/ Gegenstand der Ausschreibung.....	3
4. Losaufteilung.....	3
4.1 Fachlose.....	3
4.2 Regionallose	4
5. Anforderungen an das Zentrallager/Lagerstandorte.....	4
6. Leistungszeitraum	5
7. Auftragsmengen/Höchstmengen	5
8. Hilfsmittelpoolsystem.....	6
9. Leistungsanforderungen	6
9.1 Rückholung	6
9.2 Demontage und Transport.....	7
9.3 Hilfsmittleingang, Reinigung und Einlagerung.....	8
9.4 Lagerzuführung von Hilfsmitteln	9
9.5 Inventarisierung.....	9
9.6 Bereitstellung zum Wiedereinsatz.....	9
9.7 Versand und Verpackung von Hilfsmitteln	10
9.8 Aussonderung und Verschrottung	10
9.9 Abrechnung.....	11
10. Lagerbegehung	11
11. Inventur	11
12. Lagerzusammenführung.....	11
13. Beschwerdemanagement.....	11

1. Ausgangslage

Die KKH und die Pflegekasse der KKH verwalten ihre Hilfsmittel an zentralen Standorten. Hierzu hat sie Rahmenverträge mit exklusiven Dienstleistern geschlossen. Diese Verträge enden am 31.12.2026.

2. Ziel der Beschaffung

Da die Lagerhaltung weiterhin an zentralen Standorten stattfinden soll, wird die Leistung erneut ausgeschrieben.

3. Leistungsumfang/ Gegenstand der Ausschreibung

Gegenstand des Vergabeverfahrens ist die Einrichtung und der Betrieb (Lagermanagement) eines Zentrallagers für Hilfsmittel einschließlich der Erbringung von Transportleistungen im gesamten Bundesgebiet bzw. in den entsprechenden Regionen (Rückholungen der Hilfsmittel von Versicherten), fachgerechte Einlagerung inkl. Reinigung der Hilfsmittel, Lagerverwaltung mittels technischer Unterstützung und Bereitstellung von Hilfsmitteln zur Abholung durch Servicepartner der KKH. Des Weiteren sind alle eingelagerten und einzulagernden Hilfsmittel der Krankenkasse KKH sowie der Pflegekasse der KKH getrennt zu kennzeichnen, Stammdaten/Bewegungsdaten aufzunehmen und in einem Materialmanagement-System zu pflegen.

Das Lagermanagement umfasst ab Vertragsbeginn die in der Anlage: „Volumen und vertragsgegenständliche Hilfsmittel“ aufgeführten Hilfsmittel. Die von den Servicepartnern der KKH zu erbringenden Leistungen im Rahmen eines Wiedereinsatzes sind nicht Bestandteil dieses Vergabeverfahrens.

Die vertragsgegenständlichen Hilfsmittel sind die in der Anlage: „Volumen und vertragsgegenständliche Hilfsmittel“ unter Benennung der Produktuntergruppe (6-stellig) oder Produktart (7-stellig) gemäß GKV-Hilfsmittelverzeichnis aufgeführt.

4. Losaufteilung

Die Ausschreibung erfolgt in zwei Fachlosen. Das Fachlos 1 wird in sieben Regionallose unterteilt.

Der Bieter hat bei Angebotsabgabe auf ein Fachlos/auf ein Regionallos jeweils sämtliche Preise für die Pauschalen für die ausgeschriebene Dienstleistung auf dem entsprechenden Preisblatt vollständig anzubieten.

4.1 Fachlose

Das jeweilige Fachlos umfasst die Dienstleistung im ausgeschriebenen Umfang. Die Fachlose gliedern sich folgendermaßen:

Los-Nr.	Produktgruppen
1	02 Adaptionshilfen
	03 Applikationshilfen
	04 Badehilfen
	07 Blindenhilfsmittel
	09 Elektrostimulationsgeräte
	10 Gehhilfen
	11 Hilfsmittel gegen Dekubitus
	18 Krankenfahrzeuge
	19 Krankenpflegeartikel
	20 Lagerungshilfen
	21 Messgeräte für Körperzustände
	22 Mobilitätshilfen
	23 Orthesen
	25 Sehhilfen
	26 Sitzhilfen
	28 Stehhilfen
	32 Therapeutische Bewegungsgeräte
	33 Toilettenhilfen
	50 Pflegehilfsmittel zur Erleichterung der Pflege
	51 Pflegehilfsmittel zur Körperpflege/Hygiene
2	14 Beatmungsgeräte

4.2 Regionallose

Die Regionallose des Fachloses 1 setzen sich wie folgt zusammen:

- Los 1 - Baden-Württemberg
- Los 2 - Bayern
- Los 3 - Berlin, Brandenburg + Mecklenburg-Vorpommern
- Los 4 - Hessen, Rheinland-Pfalz, Saarland
- Los 5 - Niedersachsen, Bremen, Schleswig-Holstein, Hamburg¹
- Los 6 - Nordrhein-Westfalen
- Los 7 - Sachsen, Sachsen-Anhalt, Thüringen

Einzelheiten sind dem Blatt „Regionale Verteilung Fachlos 1“ der Anlage: „Volumen und vertragsgegenständliche Hilfsmittel“ zu entnehmen.

5. Anforderungen an das Zentrallager/Lagerstandorte

Der Standort des Zentrallagers muss sich innerhalb der Bundesrepublik Deutschland befinden. Gleiches gilt für eventuell vorhandene Nebenlager.

Sofern sich der Auftragnehmer² zur Auftragserfüllung weiterer Lagerstandorte (Nebenlager) bedient, müssen diese sich ebenfalls in der Bundesrepublik Deutschland befinden. Die Standorte sind in einer formlosen Anlage unter Benennung der vollständigen Adresse

¹ außer den ostfriesischen Inseln und Helgoland

² Im Folgenden Lagermanager genannt.

aufzuführen. Diese ist dem Angebot beizufügen.

Mindestens das Zentrallager muss innerhalb der geschäftsüblichen Zeiten von Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr für die KKH sowie für die Servicepartner der KKH telefonisch erreichbar sein. In dieser Zeit steht der Lagermanager für Fragen zu Abholzeiten, Terminabstimmungen, Verpackungen etc. zur Verfügung. Außerdem stellt der Lagermanager für Anfragen dieser Art eine zentrale E-Mail-Adresse bereit.

Abholungen von gebuchten Hilfsmitteln durch Servicepartner müssen mindestens in der Zeit von 08:00 bis 16:00 Uhr von Montag bis Freitag gewährleistet werden.

Der Lagermanager ist verpflichtet, dort wo Sozialdaten aufbewahrt werden, geeignete Vorkehrungen zur Zugangsbeschränkung zu treffen, die sich aus der Anlage: „Vereinbarung nach § 80 SGB X, Art. 28 Datenschutz-Grundverordnung (DS-GVO)“, dem Anhang zur Verpflichtung auf die Vertraulichkeit gemäß DS-GVO und der Anlage: „Technisch-organisatorische Maßnahmen“ ergeben.

6. Leistungszeitraum

Der Vertrag wird für mindestens zwei Jahre mit einer optionalen Verlängerung um weitere zwei Jahre geschlossen. Vertragsbeginn ist der 01.01.2027.

7. Auftragsmengen/Höchstmengen

Die Anzahl der voraussichtlich jährlich anfallenden Rückholaufträge, der zurückzuziehenden Hilfsmittel sowie der Hilfsmittel, die dem Lagermanager zugeführt werden, sind der Anlage: „Volumen und vertragsgegenständliche Hilfsmittel“ (Tabellenblatt „Volumen“) zu entnehmen. Die angegebenen Mengen beziehen sich auf den Zeitraum vom 01.06.2025 bis 31.05.2026.

Es ist zu beachten, dass die angegebenen Mengen den Auftragsumfang eines zurückliegenden Zeitraums beschreiben. Auf Grund natürlicher Schwankungen, wie z.B. Versichertenfluktuation oder Versorgungsnotwendigkeit, aber auch aufgrund sich ändernder gesetzlicher Rahmenbedingungen, kann die Anzahl der künftig zurückzuziehenden und einzulagernden Hilfsmittel abweichen.

Die Gesamtabnahmemenge während der Laufzeit dieser Rahmenvereinbarung inklusive der optionalen Verlängerung ist auf die nachfolgenden Höchstmengen begrenzt:

	Geschätzte Auftragsmenge	Höchstmenge
Fachlos 1 Regionallos 1	1.324 Einheiten ³	1.655 Einheiten
Fachlos 1 Regionallos 2	828 Einheiten	1.035 Einheiten
Fachlos 1 Regionallos 3	1.288 Einheiten	1.610 Einheiten
Fachlos 1 Regionallos 4	1.056 Einheiten	1.320 Einheiten
Fachlos 1 Regionallos 5	768 Einheiten	960 Einheiten
Fachlos 1 Regionallos 6	1.468 Einheiten	1.835 Einheiten
Fachlos 1 Regionallos 7	1.272 Einheiten	1.590 Einheiten
Fachlos 2	1.332 Einheiten	1.665 Einheiten

Das genannte Auftragsvolumen stellt lediglich eine Vorhersage und einen Anhaltspunkt zur

³ Unter einer Einheit ist die Rückholung eines Hilfsmittels, die Zusendung eines Hilfsmittels oder eine Verpackungspauschale zu verstehen.

Angebotserstellung und -kalkulation dar. Ein Anspruch auf Abnahme oder eine Mindestabnahmemenge besteht nicht.

Der Umfang hängt im Übrigen von der Bedarfssituation der KKH-Versicherten und dem Ordnungsverhalten der Ärzte ab.

8. Hilfsmittelpoolsystem

Die KKH verwendet für die Verwaltung ihrer Hilfsmittel die Hilfsmittelplattform ZHP.X3 der HMM Deutschland GmbH, in welcher sämtliche Vorgänge wie Rückholung, Reparatur, Einlagerung, Reservierung, Wiedereinsatz und Verschrottung lückenlos abgebildet werden. Der Lagermanager hat daher die Hilfsmittelplattform LEOS Hilfsmittel der Firma HMM Deutschland GmbH zu bedienen. Ein Zugriff ist nur mit Berechtigung möglich und muss, wenn nicht bereits vorhanden, bei der Firma HMM Deutschland GmbH direkt beantragt werden. Die Kosten für die Nutzung der Plattform LEOS Hilfsmittel trägt der Lagermanager. Nachfolgend sprechen wir von Hilfsmittelpoolsystem, welche beide Hilfsmittelplattformen beinhaltet.

9. Leistungsanforderungen

9.1 Rückholung

Der Lagermanager verpflichtet sich zur Rückholung der vertragsgegenständlichen Hilfsmittel.

Die Rückholung bedarf zwingend eines Rückholauftrags. Die Beauftragung erfolgt ausschließlich durch die Mitarbeiter der KKH. Die Beauftragung zur Rückholung erfolgt elektronisch.

Die Rückholung der Hilfsmittel erfolgt vom Versicherten, von deren Angehörigen/ Pflegepersonen oder in Einzelfällen bei einem Servicepartner⁴ der KKH.

Rückholaufträge zum selben Versicherten sind durch den Lagermanager zu einem Vorgang zusammenzufassen.

Vor einer Abholung ist der Lagermanager zu einer telefonischen Terminabsprache mit dem Versicherten⁵ verpflichtet.

Der Lagermanager ist verpflichtet, den ersten Kontaktversuch innerhalb von 24 Stunden nach Auftragseingang vorzunehmen und einen Termin für die Rückholung zu vereinbaren. Hierfür ist ein Fixtermin, höchstens jedoch ein maximales Zeitfenster von 2 Stunden zu vereinbaren. Ist der Versicherte innerhalb von 48 Stunden nicht zu erreichen, ist die KKH über die Nachrichtenfunktion im Hilfsmittelpoolsystem über den ergebnislosen Kontaktversuch zu informieren. Parallel ist der Versicherte vorzugsweise per E-Mail ansonsten postalisch anzuschreiben, dass vergeblich versucht wurde, einen Termin für die Rückholung zu vereinbaren.

Sollte ein Unterauftragnehmer mit der Rückholung beauftragt werden, ist dieser gegenüber dem Versicherten unter Angabe des Namens und der Kontaktdaten zu benennen.

⁴ Mit Servicepartner sind andere Leistungserbringer/Wiedereinsatzpartner/Vertragspartner der KKH gemeint.

⁵ Aufgrund der besseren Lesbarkeit wird der Einfachheit halber nur von dem Versicherten gesprochen, schließt aber ggf. Personen, die den Versicherten betreuen (ggf. auch Pflegeheime) oder einem Servicepartner ein

Des Weiteren hat der Lagermanager eine telefonische Erreichbarkeit für unsere Versicherten und für die Mitarbeiter der KKH für Auskünfte zu gewährleisten. Hierzu ist eine Servicehotline (werktags Montag bis Freitag von 08:00 bis 18:00 Uhr) einzurichten und in ausreichendem Umfang zu besetzen.

Die Rückholung ist innerhalb von 5 Werktagen nach Auftragseingang durchzuführen, es sei denn, der Versicherte, Angehörige oder Betreuer wünschen einen späteren Rückholtermin.

Express-Rückholungen, die innerhalb eines kürzeren Zeitraums durchgeführt werden müssen (< 5 Werktage), bilden die Ausnahme (< 2 % aller Rückholungen). In diesen Eilfällen stimmt sich der Lagermanager mit dem Versicherten über einen kurzfristigeren Rückholtermin ab.

Sofern eine beauftragte Rückholung trotz Terminabsprache nicht durchgeführt werden kann (z.B. die Tür nicht geöffnet wird), hat der Lagermanager eine Kontaktmitteilung (mit Kontaktdaten und der Aufforderung zum Rückruf) bei dem Versicherten zu hinterlassen. Sofern eine erneute Terminvereinbarung nicht möglich ist bzw. die Rückholung weiterhin scheitert, informiert der Lagermanager die KKH über die Nachrichtenfunktion im Hilfsmittelpoolsystem über den gescheiterten Rückholversuch. Die KKH entscheidet dann im Einzelfall über die weitere Vorgehensweise.

Ist eine Rückholung des Hilfsmittels ganz oder teilweise nicht möglich (z.B., weil das Hilfsmittel nicht vollständig übergeben wird), wird dies vom Lagermanager auf dem Rückholformular dokumentiert und durch den Versicherten bestätigt. Derartige Fälle sind der KKH unverzüglich über die Nachrichtenfunktion im Hilfsmittelpoolsystem anzuzeigen.

Der Lagermanager bestätigt abschließend die erfolgte Rückholung im Hilfsmittelpoolsystem und erstellt eine elektronische Einlagerungsmeldung.

9.1.1 Rückholung mit anschließender Einlagerung

Die in der Anlage: „Preisblatt“ erfragte Pauschale für die Rückholung mit anschließender Einlagerung ist abzurechnen, wenn das Hilfsmittel nach erfolgter Rückholung eingelagert wird. Die Einlagerung hat gemäß Punkt 9.3 zu erfolgen.

9.1.2 Rückholung mit anschließender Aussonderung

Die KKH behält sich vor, bereits mit dem Rückholauftrag die Aussonderung des Hilfsmittels anzuweisen. Für die Abrechnung dieser Rückholungen ist dann die in der Anlage: „Preisblatt“ erfragte Pauschale für Rückholung mit anschließender Aussonderung anzuwenden.

Diese Pauschale gilt ebenfalls für die Rückholungen von Hilfsmitteln, bei denen eine Einlagerung aus Sicht des Lagermanagers nicht mehr wirtschaftlich erscheint und das Hilfsmittel von der KKH zur Aussonderung freigegeben wurde.

Sollte bei der Rückholung von zwei oder mehr Hilfsmitteln von einem Versicherten festgestellt werden, dass mindestens ein Hilfsmittel eingelagert und mindestens ein Hilfsmittel ausgedüngt werden sollte, ist die Rückholpauschale mit anschließender Einlagerung für zwei Hilfsmittel, ggf. Zuschläge für weitere Hilfsmittel, abzurechnen.

9.2 Demontage und Transport

Der Lagermanager ist zu einer fachgerechten Demontage für den Transport und die Einlagerung des Hilfsmittels verpflichtet. Unter fachgerechter Demontage ist die Trennung zweier verbundener, gemeinsam im Einsatz befindlicher Hilfsmittel zu verstehen (z.B.

Treppensteiger und Rollstuhl). Eine Trennung von Hilfsmitteln ist zwingend bei dem Versicherten vor Ort vorzunehmen, wenn mindestens ein Bestandteil nicht im Rückholauftrag enthalten ist, d.h. vor Ort bei dem Versicherten verbleiben soll. Alle für die Demontage erforderlichen und geeigneten Werkzeuge stellt der Lagermanager bereit.

Im Einzelfall kann der Lagermanager nach telefonischer Rücksprache und nach Zustimmung des zuständigen Mitarbeiters der KKH weitere Hilfsmittel abtransportieren, die nicht vom Rückholauftrag umfasst sind, sofern die Erforderlichkeit vor Ort festgestellt wird (z.B. Wohnungsräumung wegen Tod des Versicherten oder Feststellung, dass weitere Hilfsmittel nicht mehr benötigt werden). Ein Rückholauftrag wird im Nachgang von der KKH übersandt.

Handelt es sich hierbei im Einzelfall um Hilfsmittel, die Eigentum von Servicepartnern der KKH sind, stellt der Lagermanager im Anschluss an die Abholung sicher, dass der entsprechende Servicepartner sein Eigentum beim Lagermanager abholen kann. Die Kontaktaufnahme und Abstimmung des Abholtermins erfolgen innerhalb von 5 Werktagen durch den Lagermanager.

Für die Rückholungen dürfen nur speditionsübliche Fahrzeuge, die für die Ausführung des Transportauftrages geeignet sind, eingesetzt werden. Die zum Transport verwendeten Fahrzeuge und deren Ausstattung müssen in technisch einwandfreiem Zustand sein und den gesetzlichen und behördlichen Vorschriften entsprechen.

Zur Geeignetheit des Fahrzeuges gehört neben der Verkehrssicherheit (ausreichendes Reifenprofil, gültige TÜV-Plakette) auch ein sauberes und ordentliches, repräsentatives Erscheinungsbild. Als geeignet gelten zudem nur solche Fahrzeuge, die sicherheitstechnisch auf einem aktuellen Stand sind. Vorzugsweise sind schadstoffarme, lärmreduzierte und energiesparende Fahrzeuge einzusetzen.

Alle abgeholten Hilfsmittel sind in Art und Umfang (z.B. Menge oder Zubehör) auf dem von dem Lagermanager zu erstellenden einheitlichen Rückholprotokoll zu dokumentieren. Der Lagermanager hat dafür Sorge zu tragen, dass der Versicherte die Abholung schriftlich durch Unterschrift und Datum bestätigt. Sofern erkennbar Teile an den Hilfsmitteln fehlen, ist dies entsprechend zu protokollieren und vom Versicherten zu quittieren.

Der Lagermanager stellt sicher, dass alle mit der Abholung und Demontage beauftragten Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter auf einen fachgerechten Umgang mit Hilfsmitteln geschult sind, sodass Schäden bei Demontage und Transport vermieden werden. Er hat für einen sorgsamen Umgang mit dem Eigentum der KKH zu sorgen.

Für die Einhaltung der Gesundheits-, Arbeitsschutz- und Hygienevorschriften ist allein der Lagermanager verantwortlich.

9.3 Hilfsmittleingang, Reinigung und Einlagerung

Vor jeder Einlagerung werden die Hilfsmittel vom Lagermanager gereinigt und desinfiziert.

Die einzulagernden Hilfsmittel haben am übernächsten Werktag nach erfolgter Rückholung oder nach Erhalt des Hilfsmittels gereinigt und inventarisiert im Lager für einen Wiedereinsatz zur Verfügung zu stehen und im Hilfsmittelpoolsystem erfasst zu sein.

Der Lagermanager ermittelt bei jeder Einlagerung eines Hilfsmittels den Zustand und stellt den ggf. erforderlichen Reparaturbedarf fest. Es ist detailliert aufzulisten, welche Teile ausgetauscht/repariert werden müssen. Der Reparaturaufwand inkl. des Zubehörs ist in Euro anzugeben. Als Kalkulationsgrundlage sind die Konditionen gem. des Wiedereinsatzvertrages der KKH heranzuziehen. Das Preisblatt des Wiedereinsatzvertrages ist den

Vergabeunterlagen als Anlage beigefügt. Der gesamte beitriffsfähige Wiedereinsatzvertrag ist auf der Website der KKH einzusehen ([Beitriffsvertrag Wiedereinsatz von Hilfsmitteln](#)), für dieses Vergabeverfahren hat dieser jedoch keine weitere Relevanz.

Die Einlagerungsmeldung wird anschließend an die Qualitätssicherung (QS) von HMM übergeben, die eine Qualitätssicherung vornimmt. Sofern die Qualitätssicherung Auffälligkeiten oder Unstimmigkeiten feststellt, klärt sie dies direkt mit dem Lagermanager.

Es wird ausdrücklich klargestellt, dass dasselbe Hilfsmittel bei jeder Lagerzuführung erneut zu begutachten ist. Die Stammdaten sind entsprechend zu aktualisieren.

Zusätzlich nimmt der Lagermanager bei den in Anlage: „Volumen und vertragsgegenständliche Hilfsmittel“ in Spalte E definierten Hilfsmitteln eine Fotodokumentation in Farbe vor. Das gilt auch bei mehrmaligem Einsatz desselben Hilfsmittels. Das Hilfsmittel ist von allen vier Seiten zzgl. Besonderheiten (z. B. Zubehör, Beschädigungen) zu fotografieren. Eine Auflösung von mind. 2 MP ist erforderlich. Die vorgenommene Fotodokumentation ist bei dem jeweiligen Hilfsmittel im Hilfsmittelpoolsystem zu hinterlegen. Bei den Hilfsmitteln des Fachlosses 2 ist bei der Fotodokumentation zwingend darauf zu achten, dass auf mindestens einem Foto die Seriennummer des Gerätes deutlich zu erkennen ist.

Anschließend hat die Lagerung der Hilfsmittel so zu erfolgen, dass sie gegen jeden Einfluss geschützt sind, der die Eignung zur Verwendung beim Versicherten beschränkt. Insbesondere sind die Hilfsmittel vor Verunreinigung, Verschmutzung, Beschädigung, Korrosion und Verlust zu schützen. Gesetzliche (z.B. Medizinproduktegesetz) oder produktspezifische Lagervorschriften sind einzuhalten.

Hilfsmittel werden vor der Einlagerung nicht repariert.

9.4 Lagerzuführung von Hilfsmitteln

Befinden sich KKH-eigene Hilfsmittel in Lagern anderer Leistungserbringern, die nicht lagerberechtigt sind, kann die KKH die Umlagerung in das zuständige regionale Zentrallager veranlassen. Die Hilfsmittel sind gemäß Punkt 9.3 einzulagern. Die Kosten für den Transport trägt nicht der Lagermanager, für die Einlagerung kann die Einlagerungspauschale gemäß Anlage: „Preisblatt“ erhoben werden.

9.5 Inventarisierung

Alle Hilfsmittel und deren Zubehör oder Besonderheiten sind bei der ersten Einlagerung durch den Lagermanager im Hilfsmittelpoolsystem zu inventarisieren. Hierfür vergibt das Hilfsmittelpoolsystem automatisch eine Lagernummer.

Der Lagermanager hat sicherzustellen, dass das Hilfsmittel jederzeit anhand dieser Nummer eindeutig identifiziert werden kann. Darüber hinaus ist es dem Lagermanager freigestellt, ob zusätzlich eine eigene individuelle Nummer vergeben wird.

9.6 Bereitstellung zum Wiedereinsatz

Nach Buchung eines Hilfsmittels durch die KKH oder einen Servicepartner erfolgt die Bereitstellung an einem der Standorte des Lagermanagers. Eine Buchung werktags bis 14 Uhr verpflichtet den Lagermanager zur Bereitstellung des Hilfsmittels und aller zum Hilfsmittel gehörenden Zubehörteile am nächsten Werktag. Bei einer Auftragserteilung nach 14 Uhr hat die Bereitstellung spätestens am übernächsten Werktag zu erfolgen. Sofern der Servicepartner einen späteren Termin wünscht, kann von dieser Regelung abgewichen werden.

Sofern der Lagermanager mehrere Lagerstandorte unterhält, und innerhalb dieser Standorte Hilfsmittel der KKH von ihm umgelagert werden könnten, kann die KKH den Lageristen verpflichten, Hilfsmittel umzulagern.

Für die Abholung des Hilfsmittels inkl. Transport ist der Servicepartner verantwortlich, der das Hilfsmittel in den Wiedereinsatz bringt. Die Abholung erfolgt auf Kosten des Servicepartners.

Auf Anforderung des Servicepartners teilt der Lagermanager die Packmaße des Hilfsmittels mit. Der Lagermanager stellt das Hilfsmittel zum vereinbarten Termin zur Abholung im Zentrallager bereit.

Die KKH stellt dem Lagermanager frei, mit dem Servicepartner Regelungen über Abweichungen zur Bereitstellung und Auslieferung zu treffen. Die Auslieferung des Hilfsmittels durch den Lagermanager ist nicht Bestandteil dieses Vertrages und erfolgt ausschließlich in eigener Verantwortung und auf eigene Kosten.

Stellt der Servicepartner nach Erhalt des wiedereinzusetzenden Hilfsmittels fest, dass die Zustandsbeschreibung von den Angaben im Hilfsmittelpoolsystem abweicht, und kann daher der Wiedereinsatz nicht durchgeführt werden, so stimmt sich der Servicepartner mit dem Lagermanager, ggf. unter Einbeziehung der KKH, über die weitere Vorgehensweise ab. Sollte deshalb eine Rückholung ins Zentrallager erforderlich sein, hat der Lagermanager das Hilfsmittel kostenlos beim Servicepartner abzuholen, es sei denn, dass er die Abweichung nicht zu vertreten hat.

9.7 Versand und Verpackung von Hilfsmitteln

Abweichend von der grundsätzlichen Abholung der Hilfsmittel durch die Servicepartner, können diese auch Logistikdienstleister mit der Abholung der Hilfsmittel beauftragen. Der Lagermanager stellt das Hilfsmittel, sofern zwingend erforderlich verpackt, zur Abholung bereit. Unter Berücksichtigung der Wirtschaftlichkeit ist sorgfältig abzuwägen, ob das Hilfsmittel für einen Transport verpackt werden muss, ggf. sollte dies mit der KKH abgestimmt werden. Die Kosten sind unter der Position „Verpackungspauschale“ des Preisblattes zu benennen, diese optionale Preisposition findet keine Berücksichtigung in der Angebotswertung. Die Transportkosten trägt der Servicepartner.

9.8 Aussonderung und Verschrottung

9.8.1 Aussonderungs- und Verschrottungsanträge

Sofern im Rahmen der Zustandsermittlung eines abgeholten Hilfsmittels durch den Lagermanager festgestellt wurde, dass das Hilfsmittel auszusondern/zu verschrotten ist, ist über das Hilfsmittelpoolsystem ein Aussonderungsantrag zu stellen. Dieser wird zeitnah durch die Qualitätssicherung von HMM Deutschland GmbH und der KKH geprüft und beantwortet. Der Lagermanager führt nach Freigabe durch die KKH die Aussonderung des betreffenden Hilfsmittels durch und stellt die fach- und umweltgerechte Entsorgung sicher.

Stimmt die KKH dem Aussonderungsantrag nicht zu, ist das Hilfsmittel unter Berücksichtigung der Anforderungen gem. der Punkt 9.3 einzulagern.

Die KKH behält sich vor, Hilfsmittel, die zur Aussonderung/Verschrottung vorgesehen sind, an Dritte zu veräußern. Der Lagermanager gewährleistet die ordnungsgemäße Übergabe an den Käufer/neuen Eigentümer der Hilfsmittel.

9.1.2 Sonderaussonderungen

In regelmäßigen Abständen kann die KKH oder die Qualitätssicherung der HMM Deutschland GmbH den Lagermanager mit der Aussonderung/Verschrottung eingelagerter Hilfsmittel beauftragen. Dies können z.B. Hilfsmittel mit einer langen Lagerdauer sein, oder Hilfsmittel, die aufgrund des Produktwandels, nicht mehr wiedereingesetzt werden können.

Der Lagermanager führt die Aussonderung durch und stellt die fach- und umweltgerechte Entsorgung sicher.

9.9 Abrechnung

Die Abrechnung erfolgt gemäß den Richtlinien nach § 302 SGB V in der jeweils gültigen Fassung und der Anlage: „Abrechnungsregelung“.

Bei Unvollständigkeit, Differenzen bzw. begründeten Beanstandungen der Abrechnung kann die KKH die beanstandete Einzelrechnung bzw. Rechnungsteile zur Prüfung oder Korrektur an den Auftragnehmer um die beanstandeten Positionen kürzen. Zahlungsansprüche können vom Auftragnehmer nach Ablauf von zwölf Monaten nach Rückholung des Hilfsmittels nicht mehr geltend gemacht werden.

10. Lagerbegehung

Mitarbeiter der KKH sowie entsprechend von der KKH beauftragte Personen dürfen das Zentrallager/die Nebenlager jederzeit innerhalb der genannten Geschäftszeiten betreten, um den Lagerbestand und die ordnungsgemäße Lagerung der Hilfsmittel zu überprüfen.

11. Inventur

Die KKH behält sich vor, im Laufe eines Kalenderjahres eine körperliche Inventur des Lagerbestandes durchzuführen.

Der Lagermanager ist verpflichtet, der KKH die Inventur zur ermöglichen, indem er den Mitarbeitern der KKH sowie den gegebenenfalls von der KKH beauftragten Wirtschaftsprüfern ungehinderten Zugang zu den eingelagerten Hilfsmitteln verschafft und gegebenenfalls Auskünfte zur Lagerung erteilt.

12. Lagerzusammenführung

Es wird keine Lagerzusammenführung stattfinden. Die Hilfsmittel der KKH, die bei den aktuellen Vertragspartnern lagern, werden sukzessive in den Wiedereinsatz gebracht. Gegebenenfalls kann ein Restbestand auf Veranlassung der KKH in das neue Lager überführt werden.

13. Beschwerdemanagement

Der Lagermanager hat ein Beschwerdemanagement zu führen. Jegliche Kritik des Versicherten zur KKH, zum Lagermanager und zum Rückholprozess ist als Beschwerde anzusehen. Die Beschwerden der Versicherten sind aufzunehmen, zu dokumentieren und auszuwerten.

Der Lagermanager stellt der KKH die Beschwerdedokumentation auf Anforderung zur Verfügung. Die Beschwerdedokumentation enthält nachfolgende Felder:

- Kategorie der Beschwerde,
- Datum der Beschwerde,

- Inhalt der Beschwerde,
- Versichertendaten (Name, Vorname, Versichertennummer),
- Beschwerdeführer (Versicherter, Angehöriger, Pflegedienst Arzt, Sonstiger),
- Tag des Rückholauftrags,
- Tag der Rückholung,
- Abhilfe erfolgt ja/nein,
- konnte der Beschwerde nicht abgeholfen werden, ist eine Begründung anzugeben,
- konnte der Beschwerde abgeholfen werden, sind Art und Umfang der Abhilfe zu beschreiben,
- Datum der Abhilfe.

Die KKH hat das Recht, die Angaben in der Beschwerdedokumentation für eigene Überprüfungen und Auswertungen zu verwenden.

Die Daten werden von der KKH vertraulich behandelt und nicht an Dritte weitergegeben.