

Maßstab gesetzt

Die orthopädie.technik.nord in Neumünster feiert ihr 15jähriges Bestehen. Ihr Prothesenatelier setzt Maßstäbe in der Betreuung amputierter Patienten



Geschäftsinhaber Stefan Fehlandt in seinem Element: Im Prothesen-Atelier arbeitet er zusammen mit seinen Kollegen an der bestmöglichen Versorgung amputierter Patienten.



Ob Beratungsgespräch oder praktische Übung: die Räumlichkeiten sind für eine optimale Versorgung bestens eingerichtet.

Vor 15 Jahren wurde die orthopädie.technik.nord (o.t.n) in Neumünster gegründet. Seitdem hat sich der zwischen Kiel und Hamburg gelegene Betrieb kontinuierlich weiter entwickelt. Als vorläufiges Highlight lässt sich das Prothesenatelier bezeichnen, das 2009 auf rund 400 qm eröffnet wurde. Die Einrichtung sucht in Norddeutschland ihresgleichen: Die Patienten erwarten keine sterile Warte- und Behandlungszimmer-Atmosphäre, sondern die Behaglichkeit und Funktionalität einer Lounge. Hier werden sie von einem Versorgungsteam interdisziplinär betreut.

Hans R. hat es sich gemütlich gemacht. Der 44-jährige Prothesenträger erhält bei o.t.n ein neues C-Leg mit MAS-Schaft. Während OTM Alexander Schwarz die Versorgung in der Werkstatt anpasst, wirft er in Ruhe einen Blick in seine Emails. „Es ist sehr angenehm, hier zu sein. Für eine gute Prothesenlösung würde man weit fahren“, berichtet der Hamburger, der vor 27 Jahren obersehenkelamputiert wurde und in der Sanitätshauslandschaft schon einiges gesehen hat.

Seine Versorgung sei über die Jahre immer besser geworden. Vor allem den MAS-Schaft bezeichnet er als Quantensprung. „Ich kann drei Kilometer laufen, ohne mir Gedanken darüber machen zu müssen.“

Bei o.t.n fühlt er sich nicht nur fachlich bestens betreut. Kein Wunder: Die liebevoll eingerichteten Wartebereiche im Prothesen-Atelier strahlen keine medizinisch kühle, sterile Atmosphäre aus. Eine mo-

derne Couchgarnitur, Fernseher, auf Wunsch ein Catering – hier lässt es sich aushalten. „Ich hätte mir früher nicht vorstellen können, dass es so etwas geben kann.“

Nicht nur Hans R. nimmt gerne die Fahrt nach Neumünster auf sich. Auf der Firmenwebseite lobt z.B. Svenja Rüschemann: „Ich fühle mich hier nicht wie beim Orthopädiemechaniker, sondern eher wie in meinem Wohnzimmer. Der ‚Besuch‘, der ab und zu mal ein Bein hineinbringt, ist hilfsbereit, sehr bemüht, witzig und sogar ein wenig charmant.“ Und damit das so bleibt, lockt sie mit einem Stück Kuchen zur Belohnung für weiteres vorbildliches Engagement.

Lebendiges Netzwerk

„Wir wollen uns räumlich sowie durch die personelle Besetzung abheben“, fasst Reiner Wallus, kaufmännischer Leiter, die Versorgungsphilosophie bei o.t.n zusammen. Das ist gelungen: Zum Prothesenatelier gehört ein großzügig gestalteter Übungsparcours mit schiefer Ebene, steinigem Wanderweg und einem Kunstrasen. Vom Koffer ziehen bis zum Fangen eines Balls lassen sich hier die Herausforderungen des täglichen Lebens bestens simulieren – inklusive dem Übersteigen eines (Plastik)-Hundehaufens. Als Perfektionist trauert OTM und Geschäftsinhaber Stefan Fehlandt dem Naturrasen ein wenig nach, der anfangs noch auslag. Doch dessen Pflege sei sehr aufwändig gewesen.

Im Lauf- und Bewegungslabor wird das Gangbild des Prothesenträgers exakt analysiert. Stefan Fehlandt schätzt die technischen Möglichkeiten. „Details sind in Echtzeit häufig

schwierig zu erkennen. Da hilft die Slow-Motion. Außerdem können wir das Gangbild gleichzeitig von vorne und von der Seite unter die Lupe nehmen.“

Um die Ergebnisse richtig zu interpretieren und das bestmögliche Versorgungsergebnis zu erzielen, setzt man auf interdisziplinäre Zusammenarbeit. „Schauen Sie mal, wie die Prothese seitlich wegschwingt“, erläutert Fehlandt beim Blick auf das Gangbild einer Prothesenträgerin. „Hier ist Physiotherapie angesagt.“ Ebenso müsse immer das erhaltene Bein im Auge behalten werden. Zu festen Zeiten und bei Bedarf auf Abruf ergänzt daher Physiotherapeut Rüdiger Hamburg das Versorgungsteam. Er arbeitet von Anfang an mit o.t.n zusammen und kennt die spezifischen Anforderungen von Prothesenträgern. Bei anspruchsvollen Fällen zieht man zudem einen Orthopädie-Schuhtechniker oder auch einen Sportwissenschaftler, die ebenso im Haus arbeiten, zu Rate.

Pro Tag finden maximal zwei Anproben statt. „Mehr sollen es nicht werden. Ansonsten wird man der Sache nicht gerecht“, führt Stefan Feh-

O.T.N IN KÜRZE

- gegründet 1. April 1996
- Vollsortiment
- eine Filiale in Innenstadtlage
- Qualitätssicherungssystem nach DIN EN ISO 13485 : 2003
- über 60 Mitarbeiter, davon über 20 Prozent Auszubildende
- Mitglied im Reha-Service-Ring



Sowohl der Aufenthaltsbereich für Patienten (r.) als auch die Rückzugsräume für die Mitarbeiter erinnern eher an eine Lounge als an ein kühles Wartezimmer.

landt weiter. Zu den Kunden zählen aktive Prothesengänger sowie Patienten mit schwierigen Stumpfverhältnissen. Erstversorgungen werden dagegen selten durchgeführt.

Weichen gestellt

Nicht nur mit der Eröffnung des Prothesenateliers bringt o.t.n seine handwerkliche Kompetenz zum Ausdruck. Erstmals stellte das Unternehmen im vergangenen Jahr auf der Orthopädie + Reha-Technik in Leipzig aus. Dort präsentiert man einen flexiblen Unterschenkel-Schaft. „Das gab es bisher nicht.“ Derzeit experimentiere man an einer Silikonschaft-Weiterentwicklung. Um die Betreuung zu intensivieren, will die Geschäftsleitung einen weiteren OTM einstellen. Zudem sollen die Bereiche Schuhtechnik und Kinder-Reha gestärkt werden.

o.t.n versteht sich als Komplettversorger. Stefan Fehlandt räumt zwar auch dem kleinen Spezialisten in der Nische eine Zukunft ein. Reiner Wallus ist dagegen überzeugt, dass die bürokratischen und wirtschaftlichen Anforderungen, wie elektronischer Kostenvoranschlag oder Dokumentationspflichten, „auch bei guter handwerklicher Expertise zum Ausführen können“, wenn man nicht eine gewisse Betriebsgröße erreicht. Die o.t.n sehen sie in einem Korridor zwischen 50 und 80 Mitarbeitern, davon über 20 Prozent Auszubildende, gut aufgestellt. Darunter sei die Organisation des Einkaufs sowie die Unternehmensführung schwierig.

Zusammenarbeit wird nicht nur im Prothesenatelier groß geschrieben. Mit den Sanitätshäusern Thiel & Scheld, Krämer sowie dem

Wald-Vitalzentrum gründete o.t.n das Netzwerk Sanizin. Hintergrund war die eventuelle Teilnahme an Ausschreibungen. Obwohl dieser Gedanke keine Rolle mehr spielt, lebt das Netzwerk. Drei von vier Partnern arbeiten mit der gleichen Software, was gegenseitige Schulungen sowie den Erfahrungsaustausch erleichtert. Außerdem stimmt man sich beim Einkauf ab und hilft sich bei Bedarf mit Mitarbeitern gegenseitig aus. Fehlandt: „Es ist eine dynamische, lebhaft Sache.“



Selbstzahlermarkt stärken

Fehlandt und Wallus messen dem Freiverkauf bzw. Selbstzahlermarkt künftig eine immer stärkere Bedeutung bei, denn: „Die Kostenträger bezahlen für unserer Dienstleistung, aber das wird nicht mehr.“

Im letzten Jahr habe man daher den Reha-Bereich umorganisiert und einen Mitarbeiter aus der Tourenplanung herausgenommen. „Er verkauft einfach“, bringt Reiner Wallus dessen Stärke auf den Punkt. „Im Tun liegt der Unterschied. Und er kommt glaubhaft rüber. Jetzt kann er sich auf diesem Feld ausprobieren und weiterentwickeln.“

Dass die Kunden bereit sind, für Qualität Geld in die Hand zu nehmen, beweist die Zuzahlungspraxis. Bei Einlagen und Kompressionsstrümpfen entscheiden sich 90 Prozent für ein Produkt mit wirtschaftlicher Zuzahlung. Bei Bandagen und Rollatoren liegt die Quote bei 50 bzw. 20 Prozent. „Verkaufen lernen ist ein dynamischer Prozess, das geht nicht von heute auf morgen.“

Für Selbstzahler bietet o.t.n unterschiedliche Dienstleistungen im Bewegungslabor an. Sie reichen von der Basis-Analyse des Protagonist- und Abrollverhaltens des Fußes bis zur anderthalbstündigen Analyse des gesamten Körpers. angesprochen werden u.a. Sportler.

Die Geschäftsleitung weiß um das Imageproblem des Sanitätsfachhandels gerade bei aktiven Bevölkerungsgruppen. Um die Hemmschwelle eines Besuchs abzubauen, setzt o.t.n auf einen modernen Außenauftritt und Öffentlichkeitsarbeit. Das Unternehmen engagiert sich in der örtlichen Laufszene u.a. als Partner des traditionellen Köstenlaufs in Neumünster. Außerdem geht man selbst mit gutem Beispiel voran und steht mit einem Laufteam am Start.

Der Leitgedanke von o.t.n lautet „...um Menschen zu helfen“. Die Voraussetzungen dafür sind geschaffen. „Wir haben eine hohe Meisterquote und legen Wert auf einen freundlichen Umgang miteinander. Das leben wir vor“, betont Reiner Wallus. Dieser Qualitätsanspruch zieht sich durch alle Geschäftsbereiche. Und vielleicht machen die Kunden daher bald auch wieder auf Naturrasen ihre ersten Schritte mit der neuen Prothese. Stefan Fehlandt hat die Idee noch nicht begraben. **TK**