

Presseinformation



Corona – Wer zahlt die Zeche danach?

RSR-Fachtagung diskutiert Erfahrungen und Lehren aus der Pandemie

(Hamburg, 22.06.2021) Auch in diesem Jahr fand die RSR-Fachtagung Corona-bedingt digital statt. Bei hochsommerlichen Temperaturen berichteten am 18. Juni Dorothee Bitters (GWQ), Björn Besse (Medicenter Koblenz) und Juliane Pohl (BVMed) über ihre Erfahrungen während der Corona-Pandemie und ihre Erwartungen für die Zeit nach der Krise.

Die Veränderung der Prozesse innerhalb weniger Tage auf „digital“, also Arbeit im Homeoffice mit Videokonferenzen, hat, trotz erheblicher technischer und datenschutzbezogener Herausforderungen, aus Sicht von Dorothee Bitters, Leiterin Hilfsmittel bei der GWQ ServicePlus AG, gut funktioniert. Sowohl bei den der GWQ angeschlossenen Kassen als auch den Vertragspartnern wurden schnell entsprechende Strukturen etabliert. So wurde dafür gesorgt, dass die Mitarbeiter*innen ihrer Organisationen kontaktreduziert arbeiten konnten und entsprechende Regelungen für die Mitarbeiter*innen bei Leistungserbringern in den Verträgen vereinbart wurden.

GWQ: Effizientere Prozesse für die Zukunft

Vieles habe sich in dieser Zeit bewährt und könne auch in die Zukunft getragen werden, erklärte Bitters. Dazu gehören u. a. die digitale Unterschrift und die Ausweitung der Möglichkeiten zur Online-Beratung und -Einweisung. Allerdings seien entsprechende Anpassungen im HMV, der PQ und verschiedenen Richtlinien nötig. In Zukunft erwartet sie effizientere Prozesse, z. B. durch das eRezept für Hilfsmittel und neue vertragliche Regelungen bei Genehmigungs- und Abrechnungsprozessen. Dafür sei eine Anpassung der Abrechnungsrichtlinie notwendig.

Dorothee Bitters präsentierte eine von der GWQ entwickelte Web-App, die die Kassen adaptieren und in ihre eigenen Webauftritte integrieren können. Die App „hello Hilfsmittel“ richtet sich an die Versicherten und soll sie im Prozess der Hilfsmittelversorgung mit Informationen zur Auswahl des richtigen Hilfsmittels, zu Kosten und Zuzahlung und einer Suchfunktion, um den wohnortnahen richtigen Leistungserbringer zu finden, unterstützen. Für Dorothee Bitters liegt die Zukunft der Hilfsmittelversorgung zu einem erheblichen Teil im Digitalen, deshalb soll die App z. B. mit der Einbindung der eVerordnung weiterentwickelt und Prozesse digital abgebildet werden.

Vorteile des Online-Handels und der Sanitätshäuser verbinden

Björn Besse von der MEDI-CENTER Mittelrhein GmbH berichtete, dass der Onlinehandel in der Pandemie ein Umsatzplus von etwa 28 % verzeichnen konnte. Das Verbraucherverhalten habe sich verändert, auch zuvor online-kritische Kunden hätten erfahren, dass viele Kaufvorgänge im Internet schnell, effizient und unbürokratisch abzuwickeln sind. Im Gegensatz dazu sei der Verfahren im Sanitätshaus umständlich und bürokratisch und führe dazu, dass manche Kunden unzufrieden seien und ihr Hilfsmittel lieber ohne Rezept kauften. So würden Rollatoren, Bandagen, Einlagen, Windeln und Kompressionsstrümpfe zunehmend online und im Lebensmittel-Einzelhandel verkauft.

Besse plädierte dafür, diese Veränderungen zu erkennen und das eigene Angebot dem veränderten Kundenverhalten anzupassen. Dafür sei es z. B. notwendig, früher in die Telematik-Infrastruktur und das eRezept einbezogen zu werden. Digitalisierung im Sanitätshaus sei möglich und nötig. Am Beispiel des Inkontinenzmarkts mit einem großen und durch die demografische Entwicklung weiterwachsenden Marktvolumen zeigte er auf, wie diese Veränderungen angenommen werden können. Sein Unternehmen habe die Inko-Versorgung für die Sanitätshäuser vor Ort digitalisiert und ein Tool geschaffen, mit dem eine herstellerunabhängige und qualitativ hochwertige Inko-Versorgung ermöglicht wird und zugleich die Kunden im Sanitätshaus gehalten werden können. Das Konzept kombiniert die digital unterstützte Inko- und Pflegehilfsmittel-Versorgung und den analogen Ansprechpartner in der Filiale. So profitiere das Sanitätshaus, indem es Problemlöser für seine Kunden bleibe und diese an sich binde. Besse ist davon überzeugt, dass auch die Sanitätshäuser gestärkt aus der Krise hervorgehen können, wenn sie die Prozesse beschleunigt verändern und Angebote entwickeln, die den Bedürfnissen ihrer Kunden entsprechen.

Aufbruchstimmung und Perspektiven nach der Bundestagswahl

Juliane Pohl, Leiterin Ambulante Gesundheitsversorgung des BVMed, stellte fest, dass es in der Branche eine Aufbruchstimmung gibt und prophezeite zugleich, dass die nächsten Jahre wegen und nach der Bundestagswahl „heiß“

würden. Die Coronazeit habe die Hilfsmittel-Versorger immer wieder vor große Herausforderungen gestellt und erhebliche Manpower zur Lösung erfordert. Sie hätten so einen enormen Beitrag geleistet, es sei aber auch Optimierungspotential erkennbar, z. B. bei der Vereinfachung von Verwaltungsprozessen, der Digitalisierung in den Bereichen Administration, Kommunikation und Versorgung oder bei der Vermeidung von Versorgungs- und Transportengpässen (Nationale Reserve).

Sie forderte, die Wirtschaftliche Versorgung in Zukunft langfristig und budgetübergreifend zu denken und Wirtschaftlichkeitsreserven zu heben, indem administrative Prozesse harmonisiert und verschlankt würden. Der neue Bundestag und die zukünftige Bundesregierung müssten u. a. die Voraussetzungen für die geforderte Ambulantisierung, wie personelle, strukturelle und organisatorische Kapazitäten sowie Vergütungsmechanismen schaffen. Auch im Bereich Vernetzung, Verzahnung, Koordination gebe es – insbesondere durch demografischen Wandel und Multimorbidität – erhebliche Herausforderungen. Hier seien adäquate Versorgungskonzepte, die eine effektive Vernetzung und Koordination der Versorgungsbestandteile ermöglichen, erforderlich, ebenso sollten eine Pflege- und Strukturreform diskutiert werden. Insbesondere mit Blick auf eine mögliche Regierungsbeteiligung der GRÜNEN würden die Themen Teilhabe und Patient*innenrechte und Stärkung der Rolle der Patient*innen im Versorgungsgeschehen an Bedeutung gewinnen. Pohl wies im Zusammenhang mit dem Thema Digitalisierung darauf hin, dass es neben erheblichen Vorteilen auch problematische Aspekte gebe. Sie dürfe nicht dazu führen, dass die Versorgung an sich digitalisiert oder die Auswahl des Versorgers durch Logarithmen und nicht durch das Wahlrecht bestimmt werde.

Podiumsdiskussion

In der anschließenden Podiumsdiskussion diskutierten die Referent*innen mit RSR-Geschäftsführer Thomas Piel u. a. über den Vorsprung der Apotheken bei der Anbindung an die Telematik-Infrastruktur, Aspekte der administrativen Vereinfachung, die Rolle von Videochats bei Einweisung und Beratung und damit verbundene Herausforderungen und Probleme und die Frage, wie man ältere, nicht webaffine Kunden hier „mitnehmen“ kann.

Kontrovers wurde es bei der Frage, ob in Zukunft Ausschreibungen zur verbesserten Wirtschaftlichkeit beitragen könnten. Während Juliane Pohl Ausschreibungen insbesondere hinsichtlich des zu garantierenden Wahlrechts sehr kritisch sieht, betonte Björn Besse, dass man sich genau anschauen solle, was ausschreibungsfähig sei. Auch Ausschreibungsgewinner seien an einer hochwertigen Versorgung interessiert, denn sie könnten es sich nicht erlauben, ihre Kunden schlecht zu versorgen. Er vertrat die Ansicht, hier werde sich der

Markt ggf. selbst regulieren. Dorothee Bitters zeigte sich überzeugt, dass man auch Ausschreibungen qualitätsorientiert gestalten könne.

Die nächste RSR-Gesellschafterversammlung und RSR-Fachtagung findet – voraussichtlich wieder live – am 23. und 24.6.2022 in Hamburg statt.

Der RSR Reha-Service-Ring ist eine Gemeinschaft von ca. 290 Reha- und Sanitätsfachbetrieben an über 900 Standorten in ganz Deutschland. Er ist damit eine der stärksten Gemeinschaften der Branche und arbeitet seit über 20 Jahren erfolgreich am Markt. Der RSR verhandelt für seine Mitglieder die Verträge mit den Krankenkassen und anderen Kostenträgern; so können sich die Mitglieder ganz auf ihre Kernaufgabe, die Versorgung der Patienten mit Hilfsmitteln, konzentrieren.

Pressekontakt:

Simone Maisch
RSR Reha-Service-Ring GmbH
Sonninstraße 24, 20097 Hamburg
Tel.: +49 40 306967-22
eMail: smaisch@rsr.de