

# Praktische Qualitätssicherung in der Hilfsmittelversorgung - Möglichkeiten und Grenzen aus Sicht eines Dienstleisters

Thomas Lehmann  
QVH Qualitätsforum  
Berlin, 11. November 2015

**spectrum** > k  
Gemeinsam Gesundheit gestalten.

# AGENDA

1 Unternehmensprofil & Leistungsangebot spectrumK

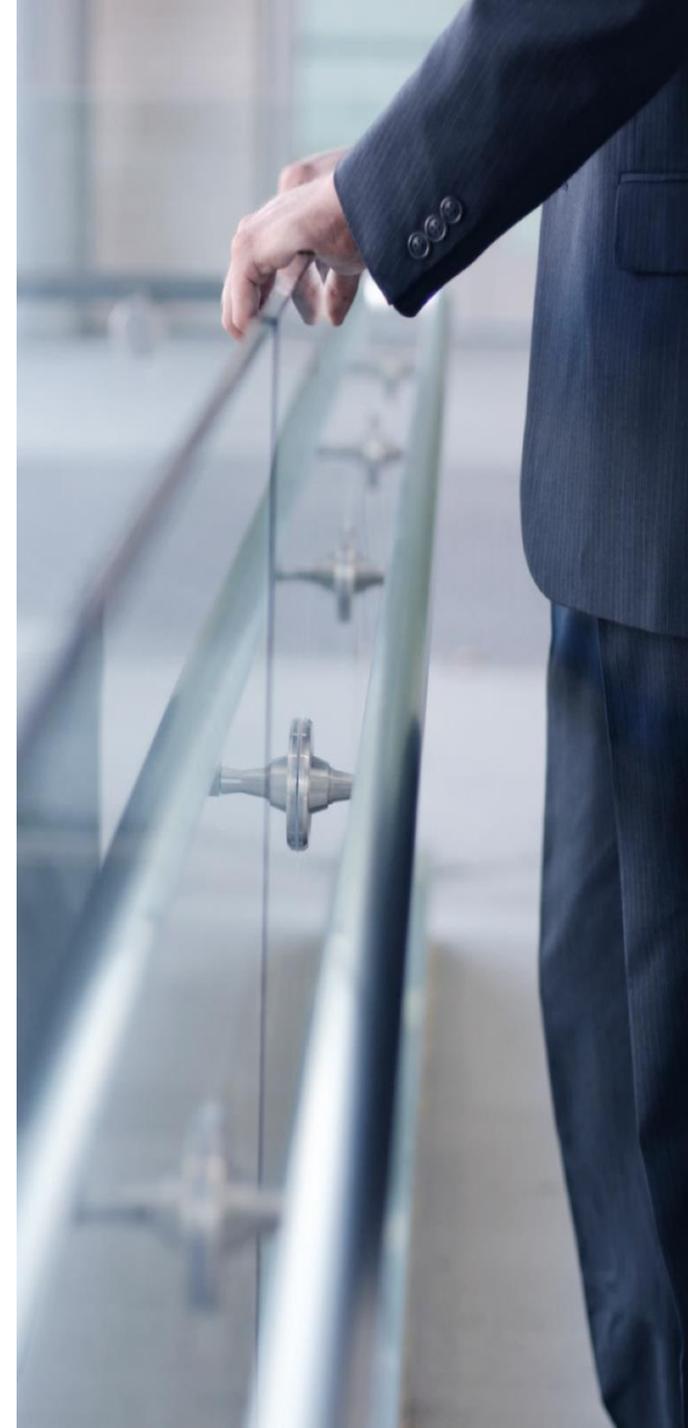
2 Qualitätsbegriff & Dimensionen

3 Qualitätssicherungsmaßnahmen aus der Praxis

4 Fazit

# UNTERNEHMENSPROFIL

Umsatz	9,7 Mio. Euro
Nettogewinn	1,82 Mio. Euro
Mitarbeiterzahl	72
Tochter- gesellschaften	Health Risk Institute (HRI)
Standorte	Berlin & Essen
Portfolio	Über 50 Produkte und Dienstleistungen, davon 30 Eigenentwicklungen;
Qualität	DIN ISO 9001:2008 zertifiziert



# LEISTUNGSANGEBOT

spectrumK GmbH

## Pflege

- Pflegeberatung
- Pflegeschulung
- Demenz
- Coaching
- ...

## Beschaffung

- Arzneimittel
- **Hilfsmittel**
- KVgo
- Ausschreibungs-plattform
- ...

## Versorgung

- DMP
- HzV
- Selektivverträge
- ...

## sonstiges

- Finanzanalytik
- MorbiRSA Forecast
- Rechtsberatung
- Ausschreibungs-unterstützung

Hilfsmittel: 7 Produkte, 49 Kundenkassen, 115 Verträge,  
5 Mio. Versicherte

# AGENDA

1 Unternehmensprofil & Leistungsangebot spectrumK

2 Qualitätsbegriff & Dimensionen

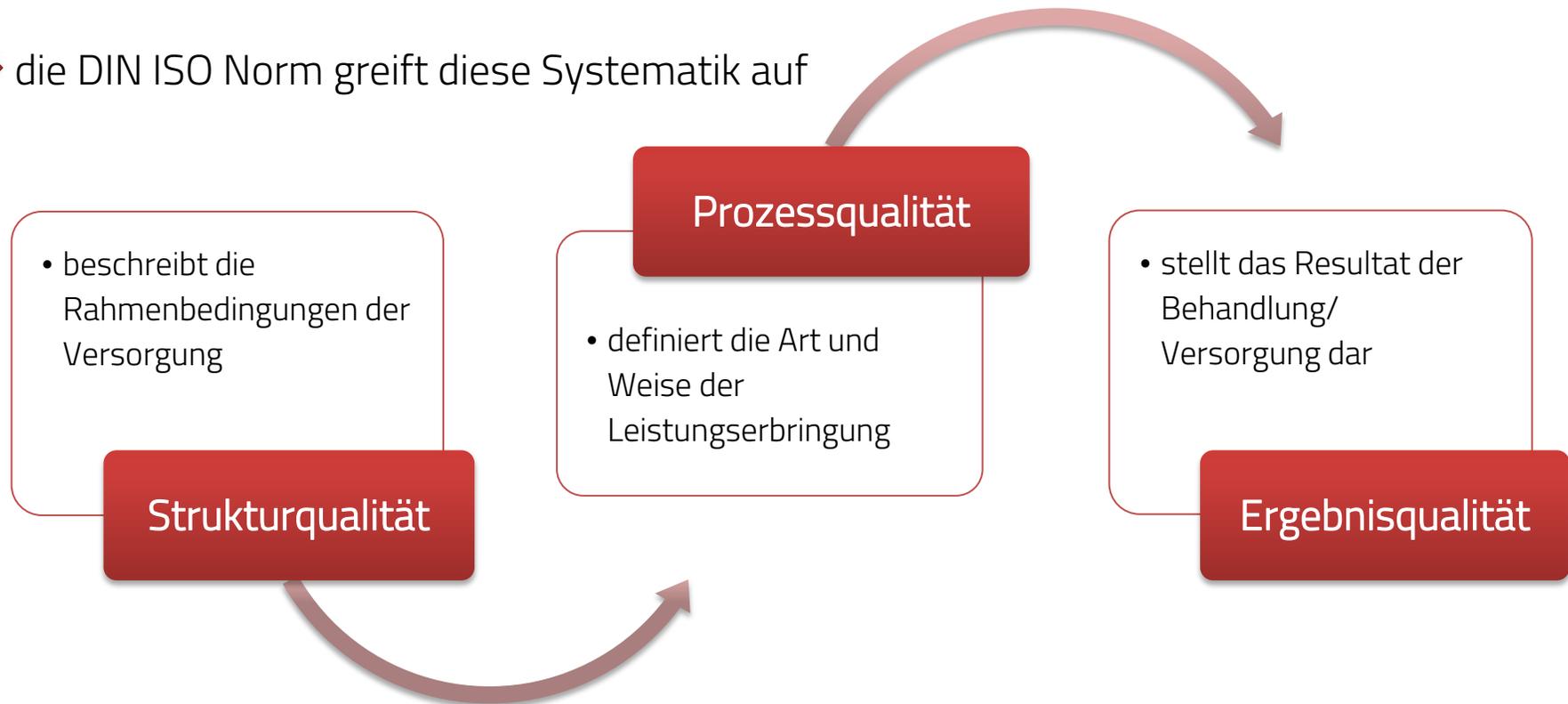
3 Qualitätssicherungsmaßnahmen aus der Praxis

4 Fazit

- ...In **welchem Maße** ein **Produkt** den **definierten Anforderungen** entspricht
  - in welchem Maße = Abgleich von definierter und tatsächlicher Qualität
  - Produkt = **Hilfsmittel und Gesundheitsdienstleistungen**
  - definierte Anforderung = vertraglich definierte Qualität
  - Begrifflichkeit nach dem Sozialgesetzbuch V
    - » „**Qualität und Wirksamkeit** der Leistungen haben dem allgemein anerkannten Stand der medizinischen Erkenntnisse zu entsprechen und den medizinischen Fortschritt zu berücksichtigen.“ (§ 2 Abs. 1 SGB V)
    - » „Die Versorgung der Versicherten muss ausreichend und zweckmäßig sein, darf das Maß des Notwendigen nicht überschreiten und muss in der fachlich gebotenen **Qualität sowie wirtschaftlich** erbracht werden.“ (§ 70 Abs. 2 Satz 2 SGB V)

- ...unterliegen besonderer Charakteristiken
  - uno-acto-Prinzip = Gleichzeitigkeit von Produktion und Konsum
  - Gesundheit ist ein „besonderes“ Gut, denn für Gesundheit gibt es keinen Preis
  - Gesundheitsmarkt beherrscht von asymmetrischen Informationen und Unsicherheiten
- ...haben sich zur Beurteilung ihrer Qualität auszurichten an Kriterien wie
  - Effektivität = Wirksamkeit
    - » d.h. dem Grad der Zielerreichung bzw. „Die richtigen Dinge tun“
  - Effizienz = Wirtschaftlichkeit
    - » d.h. der Kosten-Nutzen-Relation bzw. „Die Dinge richtig tun“

- der Qualitätsbegriff gliedert sich in die Dimensionen Struktur-/ Prozess-/ und Ergebnisqualität
- die DIN ISO Norm greift diese Systematik auf

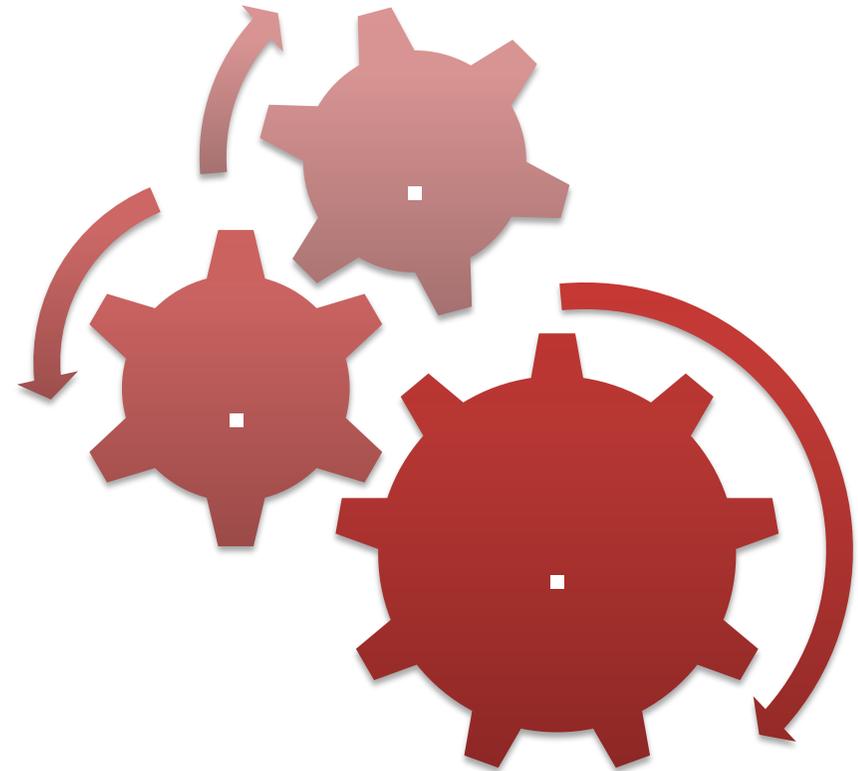


# Strukturqualität = Beschreibung der Rahmenbedingungen

- Leistungserbringer treten gemäß ihrer Eignung nach § 126 Absatz 1 Satz 3 SGB V den jeweiligen Versorgungsbereichen bei
- allgemeine Grundsätze der Versorgung / besondere Bestimmungen zu einzelnen Produktgruppen (ggf. Erfüllung vertraglich definierter Zusatzqualifikationen)
- Berücksichtigung anerkannter Leitlinien von Fachgesellschaften, HiMi-Richtlinien, Qualitätsstandards nach § 139 SGB V, DIN ISO Normen, neue Rechtsvorschriften
- Einsatz einer webbasierten Hilfsmittel-Vertragsdatenbank
- kontinuierliche Marktbeobachtung/ -analyse

# Prozessqualität = Art und Weise der Leistungserbringung

- Definition von Versorgungspfaden (Prozessablauf)
- konkrete & detaillierte Leistungsbeschreibungen inklusive aller Dienst- und Serviceleistungen
- Berücksichtigung des medizinisch-technischen Fortschritts
- vertraglich fixierte engmaschige Zusammenarbeit zwischen Leistungserbringer, Arzt und Therapeut (Sicherstellung Therapieerfolg)
- Verbesserung Einflussnahme der Kassen und Optimierung der Eingriffsmöglichkeiten in Bezug auf die Complianceprüfung



# Ergebnisqualität = Resultat der Behandlung/Versorgung

## ➤ Objektive und subjektive Ergebnisqualität

### Objektiv = Kasse

- Festschreibung Vertragspreise
- vertragliche Verpflichtung der Leistungserbringer zur Meldung von Abrechnungsfrequenzen
- Beschwerdemanagement
- Verbesserung des Gesundheitszustandes

### Subjektiv = Versicherter

- Zufriedenheit
- Verbesserung der Lebensqualität
- Verbesserung des Gesundheitszustandes

# AGENDA

1 Unternehmensprofil & Leistungsangebot spectrumK

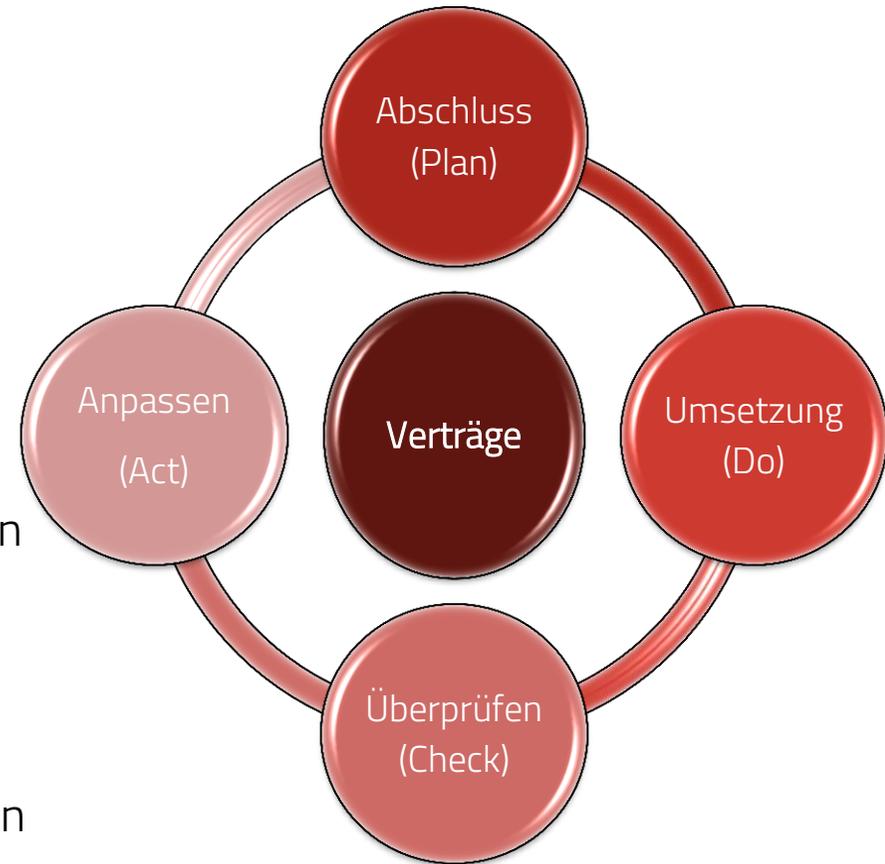
2 Qualitätsbegriff & Dimensionen

3 Qualitätssicherungsmaßnahmen aus der Praxis

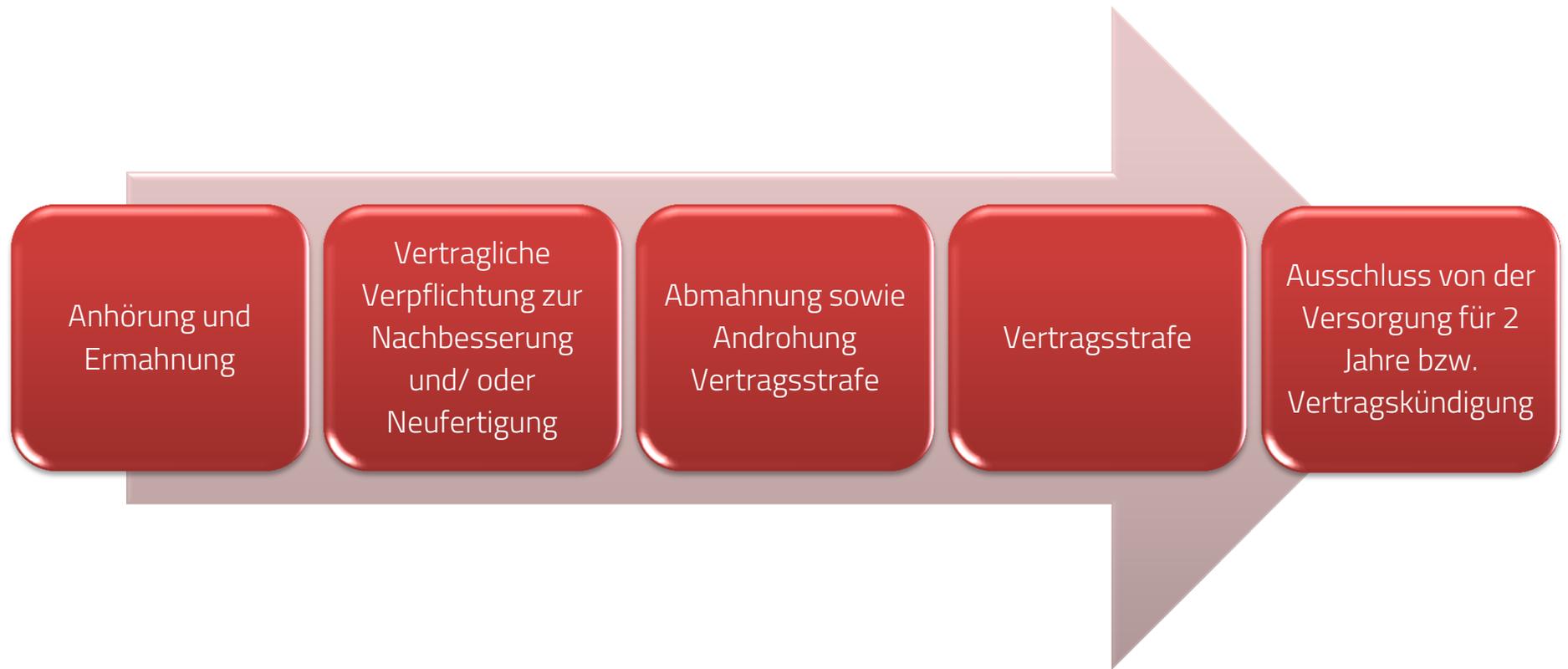
4 Fazit

# Qualitätssicherungsmaßnahmen aus der Praxis

- ganzheitliche Betrachtung von Verhandlungsverträgen in der Umsetzung
- punktuelle Verbesserung der Versorgungsqualität bei signifikantem Unterschreiten von vereinbarten Qualitätskriterien
- jährliches Vertragscontrolling gemäß des internen QMS
- konsequent durchgeführtes Beschwerdemanagement bei Leistungsstörungen



# Eskalationsstufen Beschwerdemanagement



- Grundsatz: Klärung des Sachverhalts aus allen Blickwinkeln durch aktive Kommunikation mit allen Beteiligten

# Qualitätssicherungsmaßnahmen aus der Praxis

## alle Verträge betreffend

- Aufnahme des Patientenrechtegesetzes
- vereinfachte Administration im elektronischen Abrechnungsverfahren
- Umsetzung doppeltes Beitrittsverfahren (sofern PG betroffen)

## zu Verträgen der Atem- und Inhalationstherapie

- Im Beitrittsverfahren: Nachweis zur Beschäftigung examinierter Mitarbeiter bzw. Benennung Kooperationspartner/ Unterauftragnehmer
- In der Umsetzung: Hinweise bei neuen wissenschaftlichen Erkenntnissen (u.a. zur ASV-Therapie bei Herzinsuffizienz bzw. zu Brandschutzvorschriften beim Einsatz von Sauerstoffkonzentratoren)

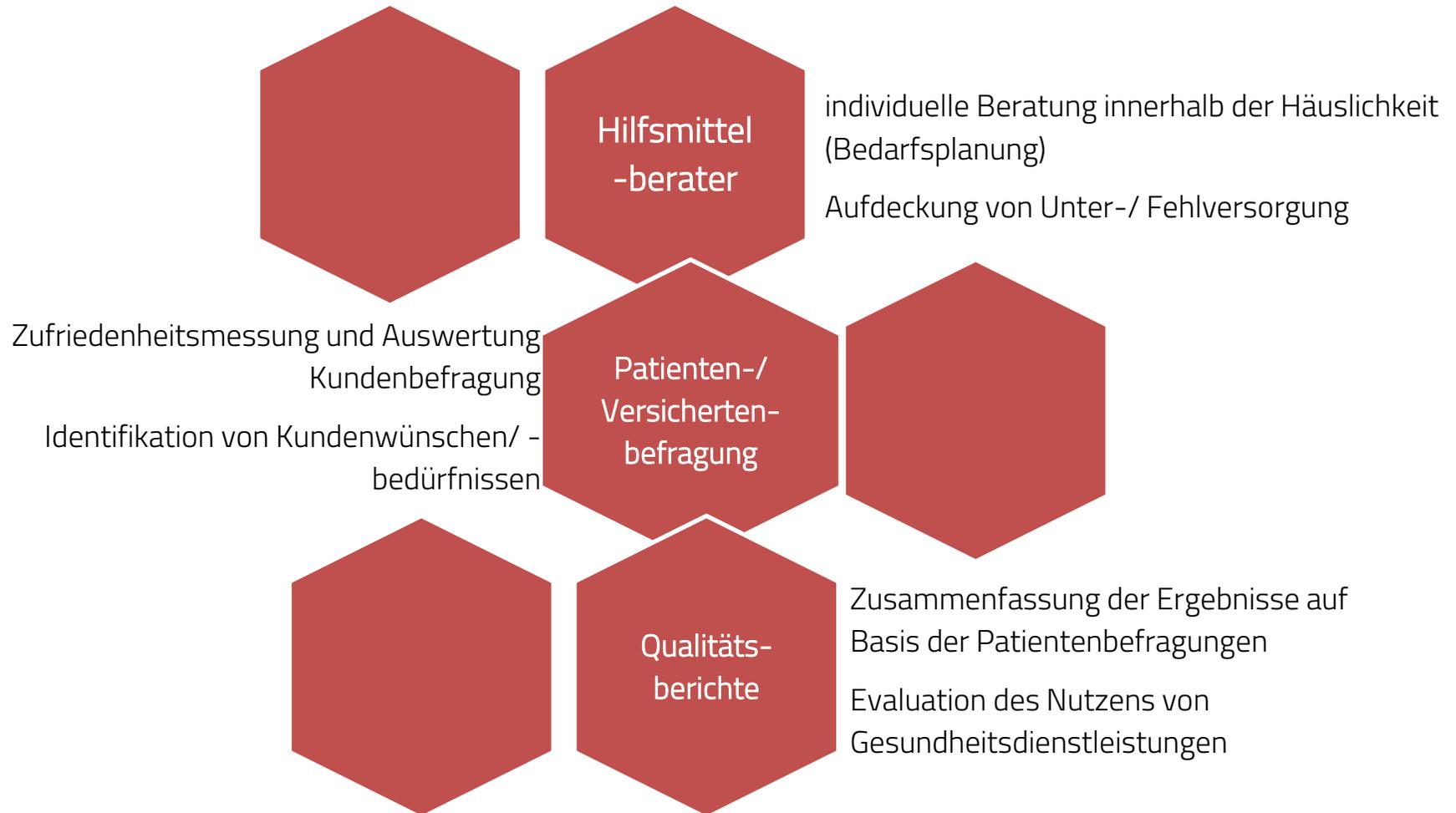
## am Beispiel Inko-Vertrag

- Im Beitrittsverfahren: Nachweis über die Höhe von Aufzahlungspreisen
- In der Umsetzung: quartalsweise Lieferung von Abrechnungsfrequenzen

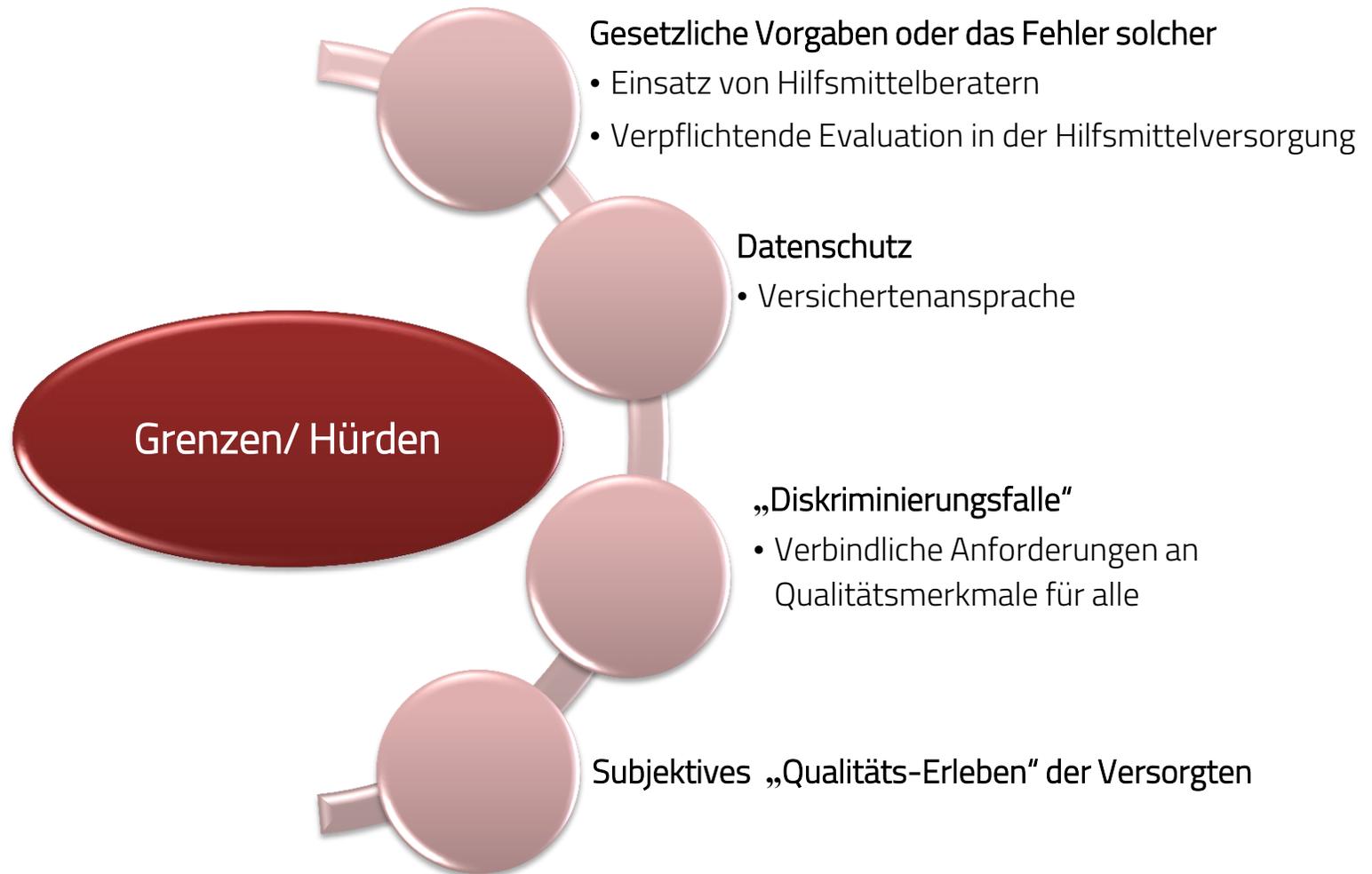
## am Beispiel TENS-Vertrag

- Im Beitrittsverfahren: Benennung der Therapiegeräte zu allen vertraglich geregelten Produktuntergruppen/ Therapieformen
- In der Umsetzung: quartalsweise Lieferung von Abrechnungsfrequenzen

# weitere Möglichkeiten zur Qualitätssicherung



# Grenzen aus der Perspektive eines Dienstleisters



# AGENDA

- 1 Unternehmensprofil & Leistungsangebot spectrumK
- 2 Qualitätsbegriff & Dimensionen
- 3 Qualitätssicherungsmaßnahmen aus der Praxis
- 4 Fazit

- Qualitätssicherung hat Grenzen!
- Nicht alles was man machen kann/will, ist auch möglich!
- Qualitätssicherung verlangt ein Miteinander der Vertragspartner!
- Grenze der objektiven Qualitätssicherung ist die subjektive Wahrnehmung der Versorgten!

**„Nicht alles was zählt, kann gezählt werden und nicht alles was gezählt werden kann zählt.“ (Albert Einstein)**

**VIELEN DANK**  
**Für Ihre Aufmerksamkeit**



Thomas Lehmann

- Hilfsmittelmanagement -

Thomas.Lehmann@spectrumk.de

Hilfsmittel@spectrumk.de

Tel. +49 (0)30 21 23 36-278

spectrumK GmbH

Spittelmarkt 12, 10117 Berlin

[www.spectrumk.de](http://www.spectrumk.de)

**spectrum>k**  
Gemeinsam Gesundheit gestalten.