

## **Im Fokus: Ergebnisqualität durch patientenzentrierte Hilfsmittelversorgung**

Im Rahmen der strategischen Neuausrichtung des QVH e.V. fand am 20. Juli ein virtueller Strategieworkshop statt. Mitglieder und Vorstand entwickelten dabei gemeinsam Ideen, wie der QVH in seiner Rolle als Katalysator und Motivator zur Verbesserung der Versorgungsqualität in der Hilfsmittelversorgung wieder stärker in den Fokus der öffentlichen Wahrnehmung gelangen kann. Insbesondere als neutrale Kommunikationsplattform für alle an der Hilfsmittelversorgung Beteiligten. Zahlreiche digitale Lösungen bieten inzwischen gute Möglichkeiten für den Informationsaustausch von Patienten, Ärzten, Pflegekräften, Krankenkassen, Leistungserbringern und Herstellern.

Alle am Workshop Beteiligten waren sich einig, dass der ursprüngliche Vereinszweck, die Dienstleistungsqualität als untrennbaren Bestandteil jeder Hilfsmittelversorgung zu fördern, wieder stärker hervorgehoben werden muss. Eine patientenzentrierte Hilfsmittelversorgung beinhaltet selbstverständlich die Struktur- und Prozessqualität. Entscheidend jedoch ist insbesondere die Ergebnisqualität, um die Lebensqualität und Alltagskompetenz der Nutzer sichern.

Aktuelle Themen rund um die Hilfsmittelversorgung bieten eine Vielzahl an neuen Ansätzen, die in einem nächsten Schritt gemeinsam mit den Mitgliedern bewertet und priorisiert werden sollen. Dazu gehört die Möglichkeit, mit digitalen Werkzeugen die Bedürfnisse, Erfahrungen und Behandlungsergebnisse aus Patientensicht besser zu erfassen und zu bewerten. Auch die Durchführung von Umfragen bzw. Befragungen von Versicherten mittels standardisierter Fragebögen, die auch online beantwortet werden können, können viele nützliche Informationen liefern. Diese Erkenntnisse können uns weitere Wege zur nachhaltigen Verbesserung der Qualität in der patientenzentrierten Hilfsmittelversorgung aufzeigen.

Im Strategieworkshop wurde das Leistungsrecht als weiteres zentrales Thema erkannt. Wie findet sich ein GKV-Versicherter im Dschungel der Sozialgesetzgebung zurecht? Welches sind tatsächlich seine Ansprüche? Wie kann er diese geltend machen und durchsetzen? Informationen dazu sind in der Regel weder bei den Versicherten noch bei den Angehörigen vorhanden, oder werden häufig nicht in verständlicher Form von den an der Hilfsmittelversorgung Beteiligten zur Verfügung gestellt. Hier kann der QVH als neutrale Plattform unterstützen, z.B. mit einer online verfügbaren Liste von Fragen und Antworten zu diesen Themen, die sukzessive erweitert wird.

Auf diese Punkte sollten kurz- und mittelfristig der Arbeitsschwerpunkte des Vereins gelegt werden. Zudem sind sie es Wert, als Thema für das diesjährige QVH Qualitätsforum am 11.11.2021 ausgewählt zu werden.