

Wie stellt eine Krankenkasse die Versorgungsqualität ihrer Versicherten sicher?

AOK PLUS - Homecare Forum des BVMed am 30.09.2009 in Leipzig

Qualität der Hilfsmittelversorgung aus Sicht der AOK PLUS

Jens-Gunter Schmidt, Fachberater Orthopädietechnik

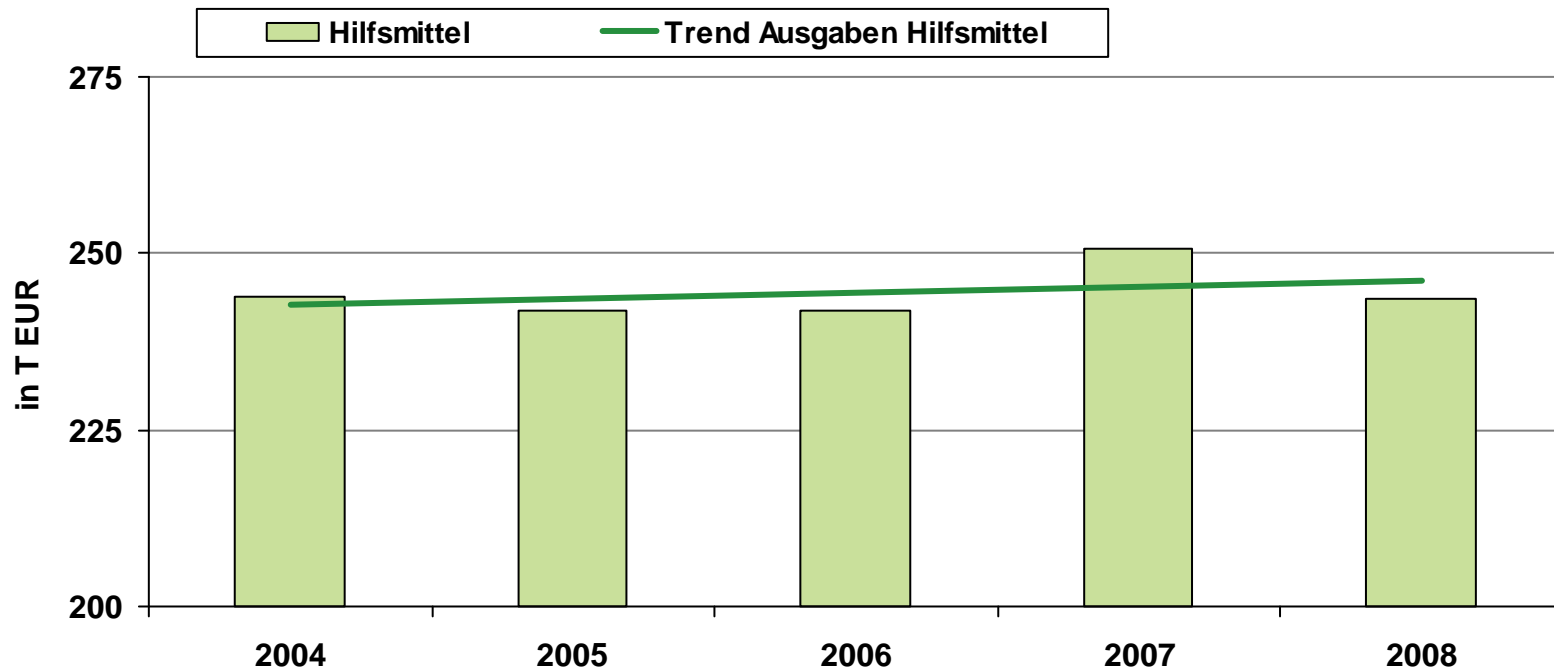
Ausgabensituation der AOK PLUS

Instrumente der Qualitätssicherung

Qualitätssicherung bei der AOK PLUS

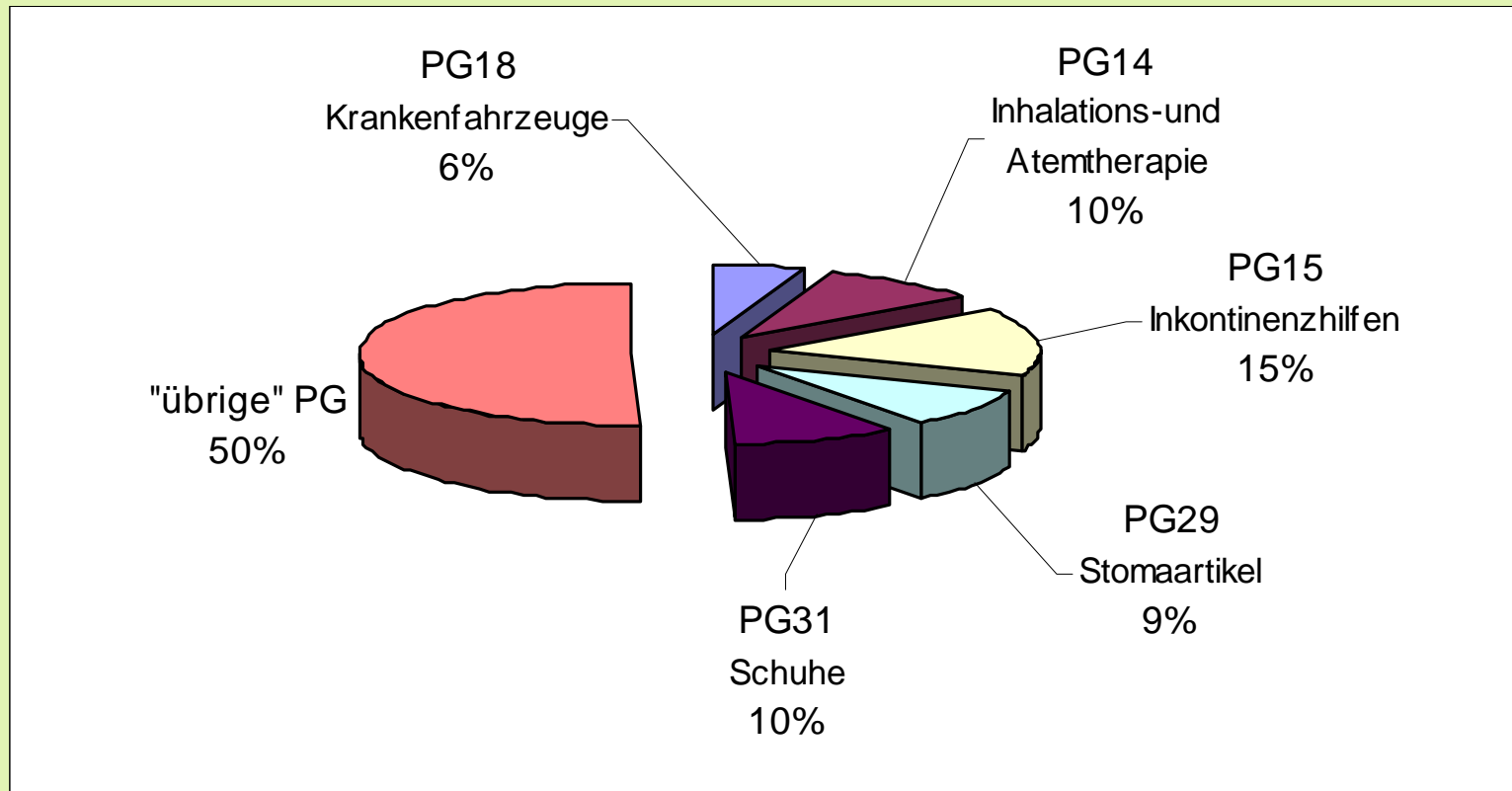
Ausblick

Entwicklung der Hilfsmittel-Ausgaben KG 44 (ohne Hilfsmittel aus Apotheken)

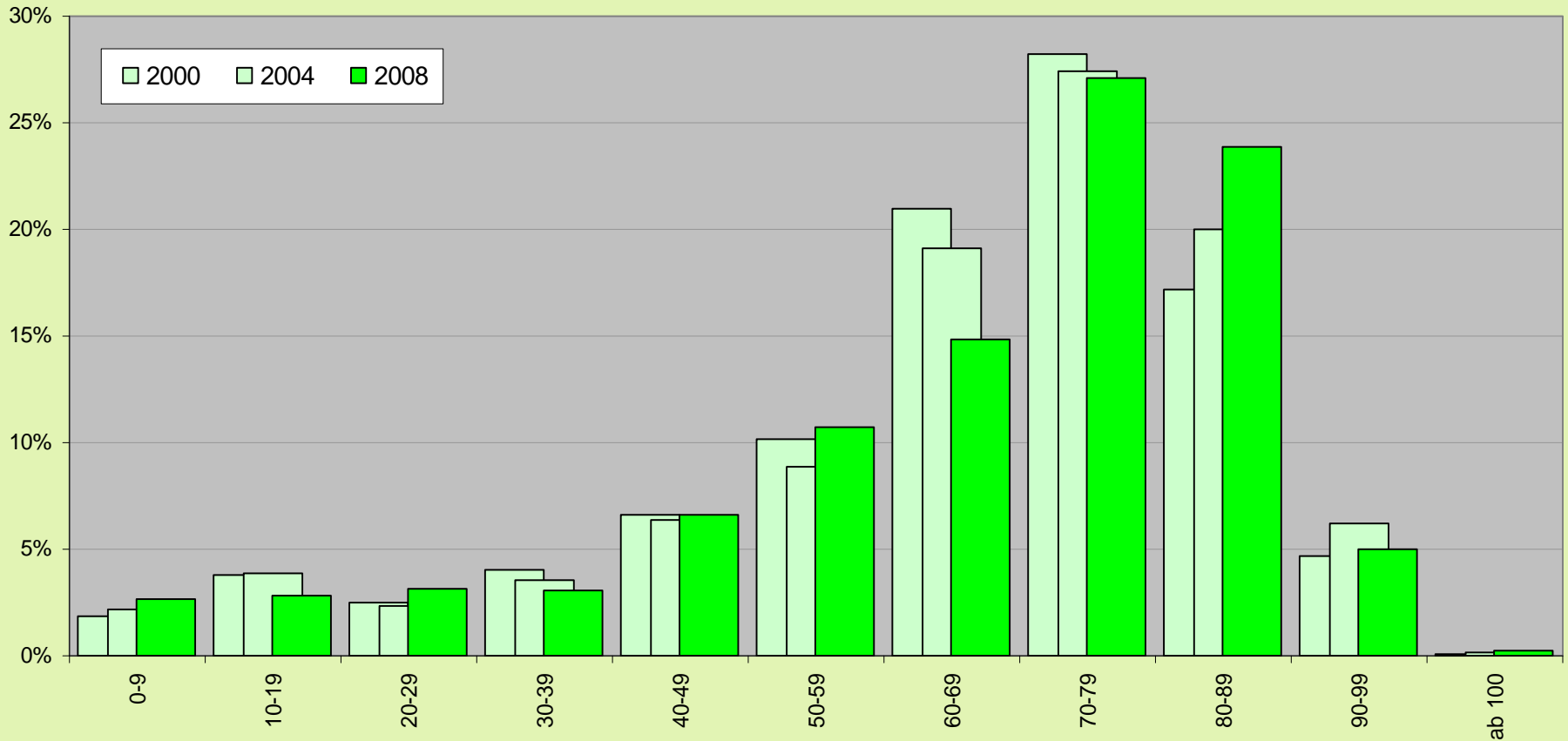


Quelle: Hilfsmittel-Control bzw. oscare®-BW; SAP-FI für Kreditorenbuchungen (AOK THR)

Verteilung der Ausgaben der ausgewählten PG



Verteilung der Hilfsmittel-Ausgaben nach Altersgruppen



Ausgabensituation der AOK PLUS

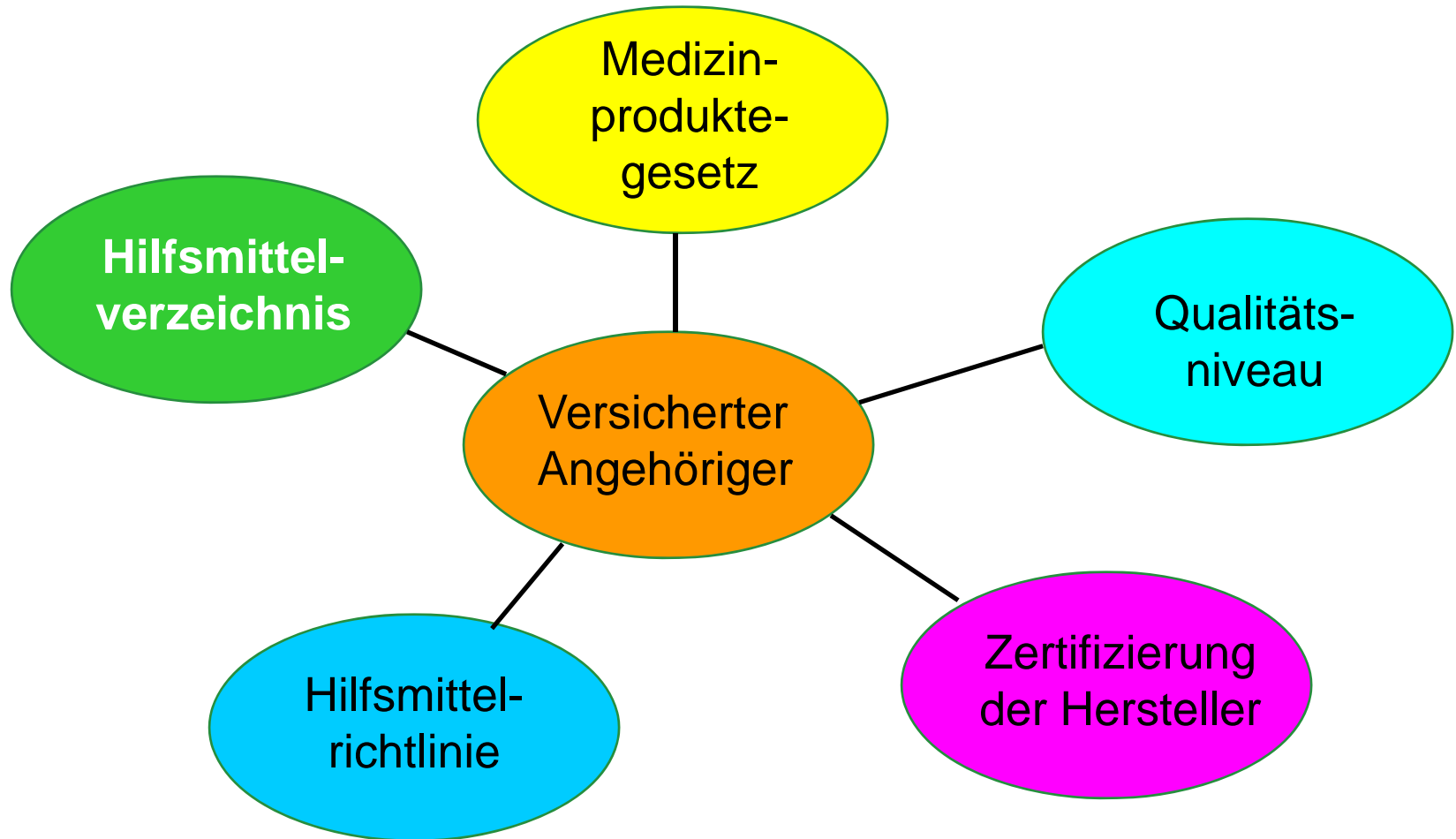
Instrumente der Qualitätssicherung

Qualitätssicherung bei der AOK PLUS

Ausblick

Instrumente Qualitätssicherung

Grundsatz: Verträge nach § 127 Abs. 1 - 3 SGB V



- **wichtig:** Qualitätsniveau einer optimalen Versorgung des Versicherten sicherstellen

- **Ziel AOK PLUS:** Verträge mit eindeutigen Qualitätsparametern



- **Problem:** Was ist gemäß § 33 SGB V ausreichend und zweckmäßig aber auch wirtschaftlich?
- **Beispiel:** indikationsbezogene, einsatzbezogene Parameter - Unterschenkelprothese muss Gewicht des Anwenders tragen unter Beachtung des wirtschaftlichen Aspektes

- **Hilfsmittelverzeichnis** nach § 139 SGB V umfasst als maßgebliche Orientierungshilfe von der Leistungspflicht der gesetzlichen KV zugelassene Produkte.
 - **Funktionstauglichkeit und Sicherheit** von Produkten
⇒ Qualitätsanforderungen erfüllt!
 - **Schwerpunkt:** Hilfsmittelnummer! Normen und Standards sind nachgewiesen.
 - **Beispiel:** Wiedereinsatzfähigkeit - Rollstühle, Pflegebetten





- **Medizinproduktgesetz (MPG)** regelt den Verkehr mit Medizinprodukten
 - **Inhalt:** Schutz aller Beteiligten - Medizinproduktberater, Sicherheitsbeauftragter
 - **Beispiel:** sicherheitstechnische Kontrollen bei Pflegebetten - CE Kennzeichnung aller Hilfsmittel ist festgelegt.

■ Hilfsmittelrichtlinie - Verordnungsgrundsätze

- **Fokus:** Notwendigkeit der Verordnung in Bezug auf medizinischem Bedarf, die Fähigkeit zur Nutzung, Prognose, Ziel und Ergebnis der Hilfsmittelversorgung



■ ISO Zertifizierung Hersteller/Leistungserbringer

- erhöht die Ablaufqualität innerhalb eines Betriebes, Garantiebestimmungen

Ausgabensituation der AOK PLUS

Instrumente der Qualitätssicherung

Qualitätssicherung bei der AOK PLUS

Ausblick

- **Qualitätskriterien bei der Hilfsmittelversorgung sind für die AOK PLUS wichtig.**
 - **Fokus: Gesundheit steht im Vordergrund** - gesundheitliche Schädigungen bei Menschen mit Behinderung sind auszuschließen.
 - Qualitätsverlust bedeutet auch wirtschaftlicher Schaden!



Fachspezialisten sichern bei der AOK PLUS die Qualität in der Hilfsmittelversorgung.

- **Qualifizierter kompetenter Außendienst im Versorgungsprozess**
(Hilfsmittelberater; Spezialisten - Orthopädie(schuh)techniker/Meister)

- Beraten von komplexen Versorgungsfällen
(Hausbesuche, fachliche Stellungnahmen unter Beachtung des häuslichen Umfelds und der verschiedenen Versorgungsmöglichkeiten, Gespräche mit den Leistungserbringern/Beteiligten)

- Begleiten von Versorgungsmaßnahmen mit elektronisch gesteuerten Prothesensystemen

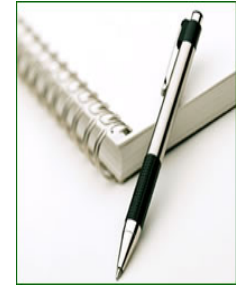
Aktivitäten der AOK PLUS

■ Qualitätsprüfungen nach der Versorgung (z. B. orthopädische Schuhe, Pflegebetten)



- gemeinsam mit dem MDK prüft der Orthopädieschuhtechnikermeister der AOK PLUS Hilfsmittelversorgungen der Versicherten hinsichtlich Funktionalität, Passfähigkeit, Gebrauchsfähigkeit, Einhaltung der Qualitätsstandards
- Leistungserbringer sind zur Durchführung von sicherheitstechnischen Kontrollen für die im Einsatz befindlichen Pflegebetten/behindertengerechten Betten verpflichtet - die Umsetzung wird stichprobenartig durch die Pflegefachkräfte der AOK PLUS kontrolliert

- **Abstimmungen/Einbeziehung des MDK**
 - Grundsatzgutachten - beispielsweise bei innovativen Hilfsmittelversorgungen
 - sozialmedizinische Fallbesprechung in der speziellen Hilfsmittelversorgung



- **Hausbesuchskonzept zur Qualitätssicherung**
(u.a. Beatmungsgeräte, Wechseldruckmatratzen, bei Geräten zur Schriftumwandlung, Sitzschalen, Treppenfahrzeuge, Elektrorollstühle)



- Inhalt:
 - Prüfen, ob Hilfsmitteln regelmäßig genutzt werden
(Vermeiden von Fehlversorgungen - z. B. wie kommt Versicherter zurecht, Hilfe anbieten, behandelnden Arzt einbeziehen)
 - Zufriedenheit mit Leistungserbringer (Sanitätshaus, Pflegedienst) erfragen
(Hinweise aufnehmen, Fragen klären, Mängel klären)
 - Prüfen des Zustandes vorhandener Hilfsmittel
(u.a. Reparaturbedürftigkeit, notwendige Veränderungen an Maßen/ Einstellungen, wird das Hilfsmittel pfleglich behandelt, ggf. Leistungserbringer einschalten)

■ Versichertenbefragungen

(z. B. nach Ausschreibung aufsaugender Inkontinenzhilfen)

➤ Ziel:

mit den Abfragen soll ein Gesamteindruck gewonnen werden zur Qualität der Versorgung und zur Zufriedenheit mit dem jeweiligen Vertragspartner

➤ Beispiel:

Leistungen des Vertragspartners (u.a. ausreichende Beratung, telefonische Erreichbarkeit, Abstimmung der Lieferintervalle, ausreichende Menge, richtige Größe, Aufzahlungen)



- **Ein gutes Produkt steigert Versorgungsqualität** und fördert Aktivität von Versicherten/Patienten und damit auch Teilhabe.



- **Schwerpunkt:** Produktvielfalt, an den zweckmäßigen Bedürfnissen orientiert, therapeutischer Nutzeffekt, innovative Neuerungen
- **Vision:** Rollstuhlbatterie mit 200 km Reichweite



- **Anzahl Orthopädie(schuh)techniker/Hörgeräte-Akustiker/Optiker:**
2.665 in Sachsen und Thüringen

- **wirtschaftlicher Wettbewerb** zwischen den Leistungserbringern
 - **Schwerpunkt:** Kundenzufriedenheit, Patientenorientierung, Dialog aller Beteiligten

 - **Fokus:** innovative, regionale Versorgungsmodelle, Dienstleistung in anerkannter Qualität zum wirtschaftlichen Preis



Ausgabensituation der AOK PLUS

Instrumente der Qualitätssicherung

Qualitätssicherung bei der AOK PLUS

Ausblick

Blick in die Zukunft

- Multiplikator demographischen Entwicklungen

Die demographische Entwicklung stellt die Krankenkassen in Zukunft vor große Herausforderungen:

- starker Bevölkerungsrückgang (vor allem in den Bevölkerungsteilen Beschäftigte und Berufsanfänger)
 - sinkende Beitragseinnahmen (solange Lohnquote sinkt)
- steigende Lebenserwartung
- Hilfsmittelbereich ist besonders betroffen, da viele Produkte im Zusammenhang mit chronischen oder altersbedingten Erkrankungen abgegeben werden





Die **Gesundheitskasse**
für Sachsen und Thüringen.

**Vielen Dank, dass Sie sich Zeit genommen
haben.**

Ihre AOK PLUS

