spectrum|K: Fachtagung „Versorgungsmanagement“ in Berlin

Management der Wertschöpfungskette

Die Herausforderungen für Krankenkassen in Deutschland werden immer größer: Einerseits erhöhen die mit der letzten Gesundheitsreform eingeführten neuen gesetzlichen Rahmenbedingungen den kurzfristigen Erfolgsdruck auf Seiten der gesetzlichen Krankenkassen. Andererseits werden klare Anreize gesetzt, ein auf Versichertengruppen fokussiertes Versorgungsmanagement auf- und auszubauen. Dass das keine Aufgabe ist, die man in ein paar Tagen erledigen oder gar an eine externe Unternehmensberatung delegieren kann, zeigt das Beispiel der BKKen, deren Gemeinschaftsunternehmen spectrum|K - gegründet von Betriebskrankenkassen und den BKK Landesverbänden - sich als Thinktank, als Ideengeber und ebenso als moderner Dienstleister für die 118 angeschlossenen Betriebskrankenkassen und deren über neun Millionen Versicherte positioniert. Dieser Aufgabe kam spectrum|K auch mit seiner Fachtagung „Versorgungsmanagement“ nach, auf der für die spectrum|K-Gesellschafter, aber auch für die Fachöffentlichkeit deutlich wurde, was es wirklich bedeutet, einen zukunftsfähigen Versorgungsmanagementprozess nicht nur von Grund auf neu zu konzipieren, zu strukturieren und zu projektieren, sondern ihn anschließend auch mit der nötigen Tiefe und Breite, aber auch der notwendigen rechtlichen Absicherung in die Realität umzusetzen.

>> In seinem Eröffnungsreferat wies darum spectrum|K-Geschäftsführer Michael Schaaf gleich zu Beginn des zweitägigen - in einen internen und einen externen Part unterteilten - Kongresses darauf hin, dass schon der Untertitel der Fachtagung nahezu einen Paradigmenwechsel darstellt, der da heißt: „Gesundheitswirtschaft als Versorgungsmanagement-Partner“. Nur wer konsequent die uneingeschränkte Bereitschaft habe, neue Wege zu gehen, als auch gleichberechtigte Partner an den Tisch zu holen, kann all das umsetzen, was modernes Versorgungsmanagement mit seinen unterschiedlichen Facetten erfordert. So kamen denn am ersten Tag - neben Kompetenzträgern von spectrum|K selbst - vornehmlich Leistungspartner zu Wort, die bereits eng in das Projekt Versorgungsmanagement eingebunden sind, am zweiten Tag dagegen wurde über einen wissenschaftlichen Vortragsreigen der Bogen zu einer Vielzahl von Unternehmen gespannt; was zeigte, wie weit man denken und wie offen man für Neues sein muss, um sektorübergreifende Vernetzung und Kommunikation, aber auch am Versorgungsmanagement ausgerichtete Organisations- und Strategiekonzepte sowie Prozessmanagement und IT-Lösungen schon kurz - bis mittelfristig implementieren zu können (Abb.1).

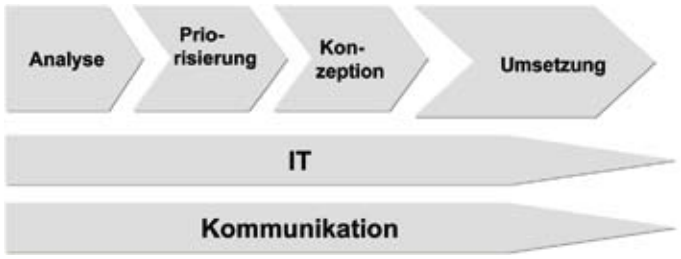
Versorgungs- und Kundenbeziehungsmanagement, so Schaaf weiter, sind in Zeiten des Morbi-RSA und des Gesundheitsfonds zwingend auch zentrale Elemente der Unternehmensstrategie. Das neue Versorgungsmanagement-Konzept (VMK) berücksichtigt die enge Verknüpfung dieser beiden Themen ebenso wie die zentrale Bedeutung der IT zur Unterstützung der Prozesse, als Bestandteile einer Wertschöpfungskette. Folgerichtig spiegelt sich dies auch in der Projektstruktur wieder (Abb 2.):



Abb. 1: Das VM-Konzept von spectrum|K;
Quelle: Vortrag Michael Schaaf, Fachtagung „Versorgungsmanagement“ – Berlin, 2.7.09



Abb. 2: Projektstruktur des Versorgungsmanagement-Konzepts (VMK) von spectrum|K; **Quelle:** Michael Schaaf (Bild)



spectrum|K ist ein relativ junges Unternehmen, das sich derzeit seine Position im Versorgungsmanagement erarbeitet und sich als Interessenvertreter sowie moderner Dienstleister für 118 Betriebskrankenkassen und deren über neun Millionen Versicherte aufstellt.

spectrum|K hält seinen Kunden, Partnern und Gesellschaftern den Rücken frei, damit diese sich hervorragend um ihre Versicherten kümmern können. Die Dienstleistungsprodukte von spectrum|K umfassen sowohl einzelne Teilprozesse als auch ein breites Portfolio an Beratungsdienstleistungen, etwa im Bereich Finanzanalysen. Leitprojekte, wie z.B. das Projekt Versorgungsmanagent, tragen wesentlich dazu bei, integrative Lösungen zu entwickeln und anzubieten.

Mit seinem Dienstleistungsportfolio ist spectrum|K offen für Kooperationen mit Akteuren der gesamten gesetzlichen Krankenversicherung, auch außerhalb der BKK. Info: www.spectrumk.de

Um schnellstmöglich mit der Bearbeitung derjenigen Indikationen beginnen zu können, die für die Kassen höchste Priorität haben, bat spectrum|K die spectrum|K-Kassen jene Indikationen und Diagnosen zu benennen, bei denen aus deren Sicht der größte Handlungsdruck besteht. Die 17 genannten Indikationen wurden einer strukturierten Bewertung und Priorisierung zugeführt und mit Daten aus zielgenauen Analysen hinterlegt.

Die generelle Bedeutung der Datenanalyse für ein modernes Versorgungsmanagement erörterten die spectrum|K-Mitarbeiter Janett Ließmann und Gerald Lux, während Matthias Pfister vom BKK Landesverband OST beschrieb, wie die Vorgehensweise und Ergebnisse der Prioritätenbildung nun genau aussehen.

Erste konkrete Ergebnisse

Zu drei dieser 17 Indikationen - Depression, Herzinsuffizienz und ADHS - konnte, so Gesamtprojektleiter Dr. Roland Leuschner, bereits eine detaillierte Versorgungsanalyse fertiggestellt werden, die nächsten folgten nach und nach. Wie diese Versorgungsanalysen bestätigen, ist die derzeitige Versorgungssituation bei Depressionen, Herzinsuffizienz und ADHS noch sehr optimierungsbedürftig – so Zeynep Emel Kania (spectrum|K).

In den Versorgungsanalysen sind daher auch mögliche Ansatzpunkte indikationsspezifischer Interventionsstrategien entsprechend beschrieben worden, um bei der konkreten Produktentwicklung als Ausgangspunkt aufgegriffen zu werden, ergänzte Detlef Chruscz (spectrum|K). Die Entwicklung guter Versorgungsprodukte ist neben dem möglichen Einsparpotenzial im Übrigen auch deshalb ein wichtiger Ansatz für Kassen, weil sich Versicherte nach dem Wegfall nennenswerter Beitragssatzunterschiede künftig die Kassen ihrer Wahl nach der besten Versorgungsqualität aussuchen würden – so Chruscz weiter.

Gleichzeitig wurde aber auch damit begonnen, Standards und Datenkörper für weiterführende Detailanalysen zu entwickeln, die notwendige Grundlage für die Entwicklung von Geschäftsmodellen und Kosten-Nutzen-Analysen zukünftiger Produkte sind. Da aber die BKKen zum Teil den Bedarf haben, selbst Analysen im Kontext des Versorgungsmanagement durchzuführen, wurde sogar Statistiksoftware gesichtet und bewertet, damit es künftig allen leichter fällt als bisher, die passende Softwareumgebung zu finden.

Auf Basis derzeit und künftig vorliegenden Versorgungsanalysen werden laut Leuschner zur Zeit konkrete Produkte entwickelt. Für diese Produktentwicklung ist neben den Versorgungsanalysen eine weitere Voraussetzung, dass sich spectrum|K erst einmal ein umfassendes Bild über die bei diesen Indikationen/Diagnosen bereits bestehende Vertragslandschaft machen konnte. Leuschner: „Wir können und dürfen nicht von Grund auf alles neu entwickeln, sondern müssen mit unseren neuen Produkten auf vorhandene Entwicklungen aufsetzen und diese in die Fläche übertragen oder ggf. weiterentwickeln, um identifizierte Versorgungslücken zu schließen."

Als ein wichtiger Baustein bei der Entwicklung von kompletten Versorgungsprodukten wurde das Versichertencoaching durch externe Dienstleister identifiziert, für das aufgrund des hohen Volumens sogar eine europaweite Ausschreibung vorgenommen wird. Ziel ist es, den angeschlossenen Kassen Rahmenverträge zur Verfügung zu stellen sowie weitergehende Servicedienstleistungen wie Versichertenselektion, Controlling, Evaluation, Abrechnung und Abrechungsprüfung zu entwickeln und anzubieten. Durch dieses Konzept wird sichergestellt, das spectrum|K den Prozess aktiv steuern kann. Der Vorteil für Kassen ist, dass das Potential dieser Intervention auch gehoben wird und das Transparenz über den Effekt der eingesetzten finanziellen Mittel hergestellt werden kann.

Eine andere Baustelle und ein weiteres Produkt sind Verträge zur Hausarztzentrierten Versorgung (HZV), wie sie bereits von spectrum|K mit Kassenbeteiligung exemplarisch entwickelt wurden. In diesem Hausarztmodell wurden erstmals Versorgungsmanagement Inhalte integriert, was für Leuschner bislang ein absolutes Alleinstellungmerkmal sei.

Wie das nun genau aussehen wird, beschrieb Dr. Katja Wimmer, Gruppenleiterin Fallsteuerung der Bosch BKK, die ebenso auf die besondere Dringlichkeit des Themenkreises hinwies: Denn kürzlich hat der Landesverband der Hausärzte mehr als 1.800 Schiedsverfahren eingeleitet, um jene Kassen, die noch keine Verträge nach 73 B SGB V abgeschlossen haben, zu zwingen, dieser bis 30. Juni dieses Jahres terminierten gesetzlichen Verpflichtung nachzukommen.

Das von spectrum|K entwickelte Hausarztmodell sieht einen Bereinigungsvertrag vor, der das gesamte hausarzttypische Versorgungsgeschehen abbildet und neben Grundpauschalen Optionsmodelle für Prävention und Chroniker sowie ein Arzneimittelmodul und Vorhaltezuschläge für Sonografie oder Psychosomatik, aber auch ergebnisabhängige Zusatzvergütungen (Pay-for-Performance) beinhaltet, um - so Wimmer - „ein Stück weiter in Richtung Ergebnisqualität zu kommen". So würden zum Beispiel Zielerreichungsquoten bei Arzneimittel im Bereich Me-too sowie bei Impfquoten vorgesehen.

Auch bei der Frage, für welche Kasse nun genau welches Angebot aus dem Produktportfolio am besten passt, kann spectrum|K künftig helfen, denn die angeschlossenen Kassen wurden nach Alters- und Morbitätsstruktur, aber auch nach der Frage, ob sie ein offenes oder geschlossenes Versichertenklientel betreuen, klassifiziert, um genauer den jeweiligen Bedarf eruieren und die Kasse entsprechend beraten zu können. <<

Kommunikation braucht Vertrauen



>> Der Erfolg von Kommunikation hängt von der Beziehung von Sender zum Empfänger mindestens genauso ab wie der Inhalt selbst, sagte Prof. Dr. Reinhold Roski in seinem Vortrag am zweiten Tag des Kongresses. Das heißt, so der Lehrstuhlinhaber für Wirtschaftskommunikation (Marketing, Medienmanagement, Gesundheitskommunikation) an der HTW Berlin und Herausgeber von „Monitor Versorgungsforschung", dass auch eine noch so perfekte Botschaft nie wirklich beim Empfänger ankommen wird, wenn dieser dem Absender kein Vertrauen entgegenbringt. Roski: „Die Beziehung ist entscheidend für den Kommunikationserfolg." Genau hier hat die Gesundheitswirtschaft ihre Probleme, sagt Roski und begründet dies unter anderem mit einer systemimmanenten Ziel-Divergenz: „Die meisten Anbieter von Gesundheits-Dienstleitungen haben ein geschäftliches, aber auch ein gesellschaftliches Interesse, was immer ein zu Zielkonflikten führt."

Wer jedoch im dauernden Spannungsfeld entgegen gerichteter Ziele agieren muss, und zudem in einem Bereich arbeitet, in dem die Qualität der angebotenen Produkte durch den Konsumenten meist gar nicht, nur sehr schwer oder erst nach längerer Zeit beurteilt werden kann, muss umso mehr dafür sorgen, dass aus - im Marketing sogenannten – Vertrauenseigenschaften Sucheigenschaften werden können. Dies könne durch die Betonung von Evidenzbasierung und Transparenz geschehen. Ebenso gelte, dass der Absender von Botschaften im Bereich Gesundheit zumindest im Business-Bereich verstärkt mit immer mit Expertengruppen - „Decision Centers" - zu tun hat. Innerhalb dieser Gruppen sei es wichtig zu unterscheiden, welche Kompetenzen die Beteiligten für eine Entscheidung einbringen und welche Informationen sie dafür benötigen. Das bedeutet, dass nicht mehr nur einzelne Experten mit einer Botschaft zu überzeugen sind, sondern ganze Gremien mit einem genau abgestimmten Bündel passender Botschaften. Roski: „Gerade dafür werden immer mehr evidenzbasierte Informationen benötigt, die alle die Versorgungsforschung liefern könnte." <<

Alle Vorträge des zweiten Tages sind downloadbar bei www.spectrumk.de