

PatientInnenorientierte integrierte Krankenbetreuung - PIK
Optimale Kooperation bei der Versorgung mit Heilbehelfen und Hilfsmitteln

Endbericht

1. Ausgangssituation

Innerhalb von Wien können verschiedene Krankenversicherungsträger für die Versorgung mit Heilbehelfen und Hilfsmitteln zuständig sein. Es handelt sich dabei um die Wiener Gebietskrankenkasse, die Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau, die Versicherungsanstalt öffentlich Bediensteter, die Sozialversicherungsanstalt der gewerblichen Wirtschaft, die Sozialversicherungsanstalt der Bauern, die BKK Austria Tabak und die BKK der Wiener Verkehrsbetriebe. Zwischen diesen Versicherungsträgern bestehen Unterschiede sowohl im Leistungsangebot als auch im Bewilligungsprozess.

2. Zielsetzung

Durch dieses Teilprojekt sollen

- die verordnenden und pflegenden Stellen einen Überblick über das Leistungsangebot erhalten,
- der Erhalt einer Bewilligung für einen Heilbehelf oder ein Hilfsmittel vereinfacht und beschleunigt werden,
- ein Fortbildungs- und Informationsangebot seitens der Sozialversicherung eröffnet und
- ein regelmäßiger wechselseitiger Erfahrungsaustausch eingeführt werden.

3. Umsetzungspartner

- Krankenversicherungen in Wien
- Krankenhaus (Pflege, MTD und ÄrztInnen)
- niedergelassene ÄrztInnen
- mobile MTD, ErgotherapeutInnen
- Pflege- und Sozialdienste, Fonds Soziales Wien
- Apotheken
- PatientInnenvertreterInnen

4. Umsetzungsoptionen

Angestrebt war eine Vereinheitlichung des Leistungsangebotes innerhalb Wiens sowie eine Veröffentlichung sämtlicher Produkte und Vertragspartner, welche in Anspruch genommen werden können.

In Bezug auf die Bewilligung sollten einheitliche Verordnungsformulare geschaffen, durchgängig eine Faxbewilligung eingeführt, ein Ansprechpartnerverzeichnis bekanntgegeben und vor allem die Bewilligungsdauer auf innerhalb von 24 Stunden festgelegt werden.

Das Fortbildungs- und Informationsangebot sollte einerseits Seminare über die einzelnen Behelfe beinhalten, andererseits Informationen über den Versorgungsablauf vermitteln.

Der wechselseitige Erfahrungsaustausch sollte in regelmäßigen Treffen bestehen, um aktuelle Probleme zu lösen, Neuigkeiten im Leistungskatalog weiterzugeben sowie generell den Informationsstand im Bereich Heilbehelfe und Hilfsmittel hoch zu halten. Weiters soll eine Möglichkeit eingerichtet werden, Produktmängel jenen Stellen zu melden, welche die Heilbehelfe oder Hilfsmittel unter Vertrag nehmen.

5. Zielerreichung

Ein einheitliches Bewilligungsformular für Wien konnte nicht erreicht werden, da die bundesweit tätigen Sozialversicherungsträger keine unterschiedlichen Verordnungsformulare auflegen. Es wird jedoch von jedem Sozialversicherungsträger in Wien auch das Verordnungsformular eines anderen Trägers akzeptiert.

Als Richtwert für die Dauer einer Bewilligung wird im Falle einer Entlassung aus der Krankenanstalt der Tag der Einreichung vereinbart. In allen sonstigen Fällen wird als Zielwert maximal eine Woche Bearbeitungsdauer festgelegt. Die Bewilligung erfolgt auf Wunsch per Fax.

Eine Liste der Ansprechpersonen für Heilbehelfe und Hilfsmittel aller in Wien tätigen Krankenversicherungsträger wurde aufgelegt und verteilt.

Die Beratung und Schulung der Patienten ist Aufgabe der Vertragspartner. Eine entsprechende Verpflichtung wird in den Verträgen aufgenommen.

Fortbildungsveranstaltungen werden ebenfalls durch die Vertragspartner organisiert. Die Wiener Gebietskrankenkasse tritt als Vermittler auf, sowohl bei Angebot als auch bei Nachfrage.

Die Informationsblätter der WGKK sind auch im Internet abzurufen, und zwar unter: www.wgkk.at/Formulare/Informationsblaetter.

Der ursprünglich interne Arbeitsbehelf über Heilbehelfe und Hilfsmittel wurde neu überarbeitet und auch für die Zielgruppe der verordnenden und betreuenden Personen zugänglich gemacht. Die Aussendung erfolgt jährlich an die Teilnehmer der Interessensplattform.

Nicht möglich war, die Datenbank aller Tarifprodukte allgemein zugänglich zu machen, da es sich hierbei um ca. 30.000 Positionen handelt, die derzeit ausschließlich mit Ziffern und Buchstaben gekennzeichnet sind. Die Errichtung einer eigenen Datenbank, welche nur Produktinformationen enthält, scheitert jedoch an der Personalkapazität. Die wesentlichen Informationen sind jedoch auch aus dem Arbeitsbehelf über Heilbehelfe und Hilfsmittel nach dem jeweils aktuellen Stand zu entnehmen.

Der gewünschte Newsflash auf die Homepage der WGKK hat sich insofern erübrigt, als auf der Willkommenseite von www.wgkk.at die jeweils aktuellen Informationen ersichtlich sind.

Ein Formular für die Meldung von Produktmängeln wurde erarbeitet und an die Teilnehmer der Interessensplattform versendet. Damit können Erfahrungen in der Praxis sowie Verbesserungsvorschläge dem Krankenversicherungsträger per e-Mail an pik@wgkk.at vermittelt werden. Diese Informationen sind wesentlich für die Gestaltung der Verträge bzw. die Aufnahme einzelner Produkte in den Tarif.

Bereits als laufender Prozess etablieren konnte sich die Interessensplattform. Hierbei handelt es sich um Ansprechpersonen aus dem Kreis der Umsetzungspartner, welche jeweils im Frühjahr und im Herbst ein Treffen abhalten, um die aktuellen Informationen austauschen zu können.

6. Ausblick

Bei der Versicherungsanstalt für Eisenbahnen und Bergbau wurde ein Competence Center für eine österreichweite Versorgung mit Heilbehelfen und Hilfsmitteln eingerichtet.

Ziel ist unter anderem die Ausarbeitung eines einheitlichen Leistungskataloges, die Verbesserung des Sachleistungsangebotes für Versicherte und Unterstützung bei der Umsetzung sowie der Aufbau einer Konsumentenschutzfunktion.

Derzeit behandelt das Competence Center die Bereiche Orthopädietechnik, Orthopädieschuhmacher, Rollstuhlversorgung, Hörgeräte und Tracheostoma, Verbandstoffe, Dekubitusversorgung, Colostomie, Blutzuckermessgeräte und Inkontinenzversorgung. Die Aufnahme weiterer Bereiche sind bis 2011 geplant.

Damit verbunden ist eine schrittweise Vereinheitlichung der Bewilligung zwischen den Gebietskrankenkassen und den Sonderversicherungsträgern. Der jeweilige Stand der Entwicklung wird im Rahmen der Interessensplattform kommuniziert werden.

Ich danke allen für die Teilnahme am Projekt. Dieses wird im Sinne der Zielsetzung jedoch ohne Berichterstattung fortgeführt.

Wiener Gebietskrankenkasse

Dr. Karin Zoufal