

Konzentration aufs Kerngeschäft

von Matthias Heimbach, Produktmanager Apedi



Besonders bei Routinearbeiten macht Outsourcing Sinn. Diese Erfahrung machte auch das Sanitätshaus Peters in Düsseldorf. Ein externer Dienstleister übernimmt die Bearbeitung u. a. von Rückläufern, Rechnungslegungen, Abrechnungsvorbereitungen, Kostenvorschlägen und die Pflege der Stammdaten.

Zahlreiche prall gefüllte Kisten türmten sich im Sanitätshaus Peters in Düsseldorf. Der Inhalt: sämtliche Rückläufer, die seit Anfang 2012 von den Kostenträgern zurückgeschickt wurden und seitdem auf ihre Bearbeitung warteten. Vor allem auch durch eine gute Auftragslage fehlte die Zeit für die Bearbeitung. „Wenn dann auch noch die Mitarbeiter wegen Krankheit oder Urlaub fehlen, ist das nicht zu bewältigen“, so Inhaber Alexander Peters. Deshalb hat er vor

einem halben Jahr einen Anbieter damit beauftragt, u. a. die Nachberechnung der Rückläufer mit der Krankenkasse zu übernehmen. „70 Prozent der Nachberechnungen waren bisher erfolgreich. Mein Dienstleister hat dabei jede Menge Geld für mich herausgeholt“, freut sich Peters.

Neben den Rückläufern übergab Peters dem Dienstleister weitere Aufgaben. Beispiel Rechnungslegung: Die eingeschickten Rezepte werden zwecks Rechnungserstellung für Peters Buchhaltung in dessen System erfasst. Bei der Codierung und Taxierung werden die ausgehenden Hilfsmittel in der Warenwirtschaft verbucht, sodass der Lagerbestand stets aktuell ist.

Ob Rechnungslegung, Vorgangskontrolle, Rezeptmanagement oder Auftrags-

eingabe und -überwachung: Bei vielen Aufgaben in der Abrechnungsvorbereitung können sich Fachhändler unterstützen lassen. So zum Beispiel auch bei der Fallpauschalennachberechnung. Dabei holt sich sein Anbieter die nötigen Daten für die Fallpauschalen direkt aus Peters EDV. Anschließend kontaktiert dieser die Sanitätshaus-Kunden und führt eine Abfrage zum jeweiligen Hilfsmittel durch. Die Ergebnisse werden anschließend für weitere Maßnahmen wie Rückholung oder Reparaturanfrage direkt im System des Sanitätshauses hinterlegt. Folgt eine Nutzungserklärung, kann entweder eine Folgepauschale erstellt oder direkt mit dem Kostenträger abgerechnet werden. „Vor Kurzem habe ich noch in einem Vortrag gehört, dass 50 Prozent der Sanitätshaus-Kollegen gar keine Folgepauschalen berechnen. Denen geht viel Geld durch die Lappen“, meint Peters.

Zukünftig möchte Peters auch seine Stammdaten auf Vordermann bringen lassen. Zahlreiche Sanitätshäuser haben wegen schlecht gepflegter Stammdaten besonders viele Absetzungen durch die Kostenträger. Beispiele sind falsche Arztnummern oder vergessene Pflichtinformationen wie LEGS. „Oft sind in unserem System Kostenträger mit verschiedenen Stammdaten aufgeführt. Oder Fusionen von Krankenkassen wurden im System nicht berücksichtigt. Wir hatten auch schon mal den Fall, dass es eine Krankenkasse gar nicht mehr gab. Das war in unserem System falsch eingetragen“, so Peters. Für eine Daten-Bereinigung fehle aber auch hier das Personal.

Peters will künftig auch die Bearbeitung von Kostenvorschlägen extern vergeben. Ausgelöst durch Aufträge per Fax durch die Außendienst-Mitarbeiter aus ganz Nordrhein-Westfalen müssen

Kostenvorschläge geschrieben werden. Häufig bleiben die Vorgänge aber zu lange liegen. Neben dem Erstellen der Kostenvorschläge übernimmt sein Anbieter auch den Versand sowie das Nachhalten, mögliche Rücksprachen mit den Kostenträgern und die Überführung in einen Auftrag. Darüber hinaus überwacht er den Genehmigungseingang und mahnt bei Bedarf die offenen Kostenvorschläge an.

Dass Outsourcing Sinn macht, bestätigt auch Unternehmensberater Dr. Uwe Wiegershaus aus Leverkusen, der in Sanitätshäusern Prozessanalysen und -optimierungen durchführt. „Besonders bei der Erfassung von festpreisgeregelten Produkten ohne komplexes Genehmigungsverfahren oder mehrfache Patientenansprache macht das Auslagern an einen Dienstleister Sinn“, meint Wiegershaus. Das eigene Personal sollte hingegen für die Verwaltung höherwertiger Hilfsmittel und komplexer Versorgung eingesetzt werden. Das Auslagern definierter Prozesse sei rentabel. Auch sei Personalausfall bei saisonalen Spitzen kein Thema mehr.

In der konkreten Outsourcing-Praxis stellt der Dienstleister dem Sanitätshaus Peters Personal im Rahmen des Arbeitnehmerüberlassungsgesetzes. Diese externen Mitarbeiter des Dienstleisters bearbeiten dann Aufgaben gemäß dem vereinbarten Kompetenzrahmen online direkt in der Software des Kunden, ohne bei ihm vor Ort zu sein. Peters selbst kann sich dadurch auf sein Kerngeschäft konzentrieren. Zugute kommt ihm dabei, dass der Dienstleister ein breites Spektrum anbietet, von der Abrechnung inklusive Vorbereitung und Auftragsbearbeitung bis hin zu Sonderleistungen wie Telefonmarketing. <