

Qualitätssicherung im Gesundheitssport

Erfolgsorientierte Qualitätssicherungsmaßnahmen

Qualität ist das höchste Gut – auch und gerade im Gesundheitssport. Neben den festgelegten Richtlinien der Kostenträger gibt es weitere erfolgsorientierte Maßnahmen zur Qualitätssicherung am Standort.

Grundsätzlich können Maßnahmen zur Qualitätssicherung in zwei Kategorien gegliedert werden:

- **Pflicht** = Qualitätsstandards, die von den Kostenträgern bzw. im Sozialgesetzbuch vorgeschrieben sind. Für den „kassengestützten“ Gesundheitssport sind diese im Sozialgesetzbuch geregelt, für den Präventions- sowie den Rehasport sind die Richtlinien im Leitfaden bzw. in den Rahmenvereinbarungen verankert.

- **Kür** = Maßnahmen und Effizienzsteigerungsmöglichkeiten, die zwar nicht vorausgesetzt werden, aber hilfreich bei der Qualitätssicherung sind.

Qualität im Gesundheitssport

Die Qualitätssicherung hat im „kassengestützten“ Gesundheitssport zwei wichtige Funktionen:

- Sie dient als Messlatte und Controllinginstrument, um die Einhaltung der



Vorgaben (Rahmenvereinbarung) für Kostenträger, Patienten und Vereine zu gewährleisten.

■ Sie bedeutet Sicherheit für die Vertragspartner. Und das ist ein wesentlicher Punkt für solche Kooperationen. Daher müssen diese auch zwingend umgesetzt, eingehalten und kontrolliert werden. Nur auf dieser Basis wird sich die Politik nicht zurückziehen und die Patienten bekommen eine „ordentliche und faire“ Leistung.

Grundsätzlich gilt: Gesundheitssportangebote, die im Sozialgesetzbuch geregelt sind und über die Krankenkassen abgerechnet werden, dürfen unter keinen Umständen als reines Marketinginstrument gesehen werden. Leider zeigt die Praxis immer wieder, dass es einige Unternehmer damit nicht so genau nehmen. Mit dieser Einstellung schaden sie nicht nur der gesamten Fitness- und Gesundheitsbranche, weil sie das Image aufs Spiel setzen, sie gefährden auch die Akzeptanz als gleichberechtigter Partner bei Krankenkassen und Rentenversicherungsträgern. Denn jedem Gesundheitssport-Anbieter sollte klar sein: Verstöße gelten unter Umständen als Sozialversiche-

Schulungsmaßnahme neu dazugekommen sind oder wie sehr der alltägliche Stress Ihre Qualitätsstandards verwässert?

In einem gemeinnützigen Verein kommt noch die Problematik der Unmittelbarkeit hinzu. Hier muss sich der Vorstand selbst von den angebotenen Kursen überzeugen. Tut er oder ein von ihm Beauftragter dies nicht, kann ihm u.U. die Gemeinnützigkeit entzogen werden.

Vorgehensweise beim Qualitätssicherungs-Check

1. Zuerst muss ein „Prüfungskatalog“ erstellt werden, in dem alle Pflicht- (Sozialgesetzbuch und Rahmenvereinbarung) und ggf. KÜrelemente (Handbuch für den Rehasport und die Effizienzsteigerungs-module) enthalten sind.

2. Als zweiter Schritt gilt es, die Häufigkeit dieser Überprüfung festzulegen. Da es hier keinerlei Vorgaben gibt, folgende Empfehlung: wenigstens ein Mal jährlich, abhängig von der Nachfrage und dem zur Verfügung stehenden Budget.

Aus dem Bericht sollte sich nicht nur der Ist-Zustand ergeben, sondern auch die Abweichungen und die Optimierungs-



Erstellen Sie für den Qualitätssicherungs-Check einen Fragebogen in dem alle Punkte aufgeführt sind, die überprüft werden müssen (z.B. Kurse, Übungsleiter, Teilnehmer etc.)

Im „Handbuch Rehasport“ sind alle Richtlinien bezüglich der Dienstleistung „Rehasport“ aufgeführt. Ergänzt durch einen Statistikfragebogen und Argumentationshilfen

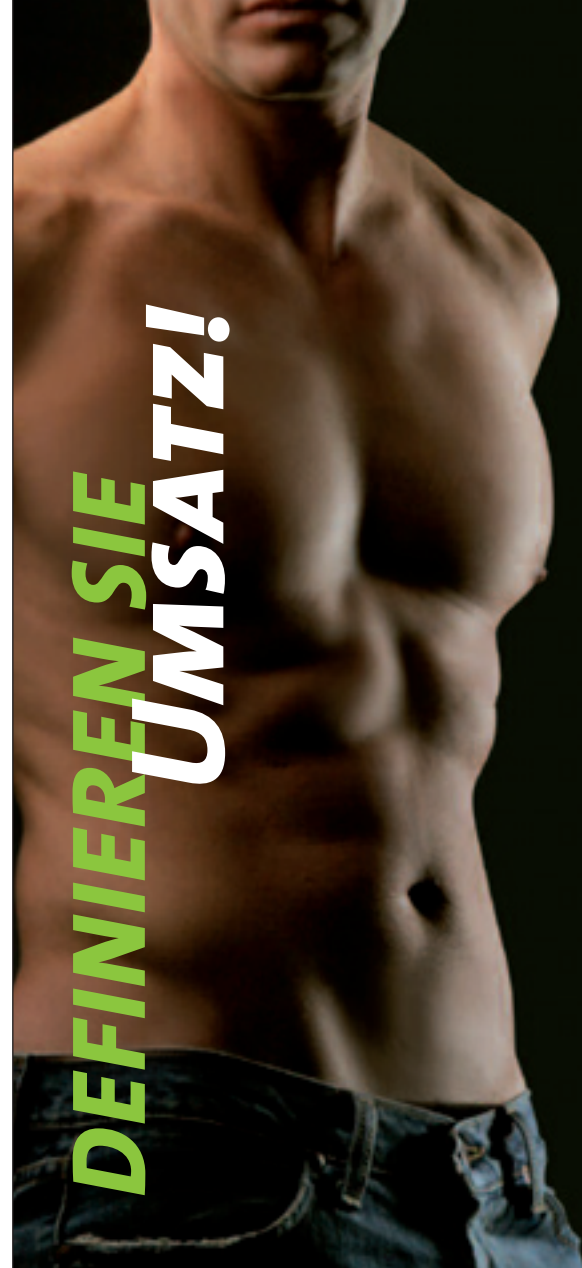
rungsbetrug, werden geahndet und können neben dem Lizenzzug ganz empfindliche Strafen nach sich ziehen.

Qualitätssicherung

Daher sind die Anbieter aufgefordert, sowohl Pflicht- als auch Küranteile der Qualitätsstandards zu erfüllen. Nur so werden sie zu ernsthaften Partnern im Gesundheitssport. Es empfiehlt sich, die Qualitätssicherungsmaßnahmen/Audits etc. der Kostenträger, Verbände und anderer Anbieter anzunehmen und regelmäßig zu wiederholen. Genau wie der TÜV beim Auto, sollte auch die Dienstleistungsqualität immer wieder überprüft werden. Überlegen Sie einmal, wie viele neue Mitarbeiter seit der letzten

möglichkeiten sollten erkennbar sein. Außerdem können eine zeitliche und inhaltliche Konkretisierung der durchzuführenden Maßnahmen abgeleitet werden. Sollte eine Nachkontrolle erforderlich sein, muss auch diese dokumentiert und festgehalten werden. Erst dann ist dieser Qualitätssicherungs-Check/Audit erfolgreich und nachhaltig beendet.

Durchführung: Die Durchführung erfolgt durch persönliche Befragung und Kontrolle. Das Abfragen aller Daten (Kurse, Kurszeiten, Übungsleiter, Lizenzlaufzeiten, Teilnehmer ...) ist die Basisarbeit einer solchen Prüfung. Die Befragung des Übungsleiters/Verantwortlichen stellt eine wichtige Basis dar, um jeden Standort



DEFINIEREN SIE UMSATZ!



Ihre Mitglieder wollen Muskeln definieren. Doch welche Muskelgruppen haben es besonders nötig?



Die Antwort liefert **EASYTORQUE** – die Analyse-Unit für mehr Umsatz und weniger Aufwand.

Denn damit können Sie Mitgliedern (und künftigen Neu-Mitgliedern!) binnen 30 Minuten detailliert aufzeigen, wo angesetzt werden muss – der entscheidende Mehrwert gegenüber der Konkurrenz.

patentrechtlich geschützt



HAUPTSITZ
Rotenbergstraße 15 · D-54313 Ziemmer
Fon: +49(0)65 80-9 13 48 12 · Fax: +49(0)65 80-9 13 48 29
Mail: info@tonus-online.de · www.tonus-online.de

Qualitätssicherungsmaßnahmen

Was hat sich in Ihrem Studio bewährt?

Sagen Sie Ihre Meinung!



www.bodylife.com/forum

erfolgreich weiterzuentwickeln. Abgefragt werden u.a. die Bereiche Kursangebot, Gesundheitsberatung, freiwillige Zusatzleistungen, Fortbildung, Pflege der Ärzte und Kostenträger vor Ort sowie zukünftige Ausrichtung des Angebotes.

Die sich daraus ableitenden Maßnahmen sowie Nachbesserungen und Schulungen zeigen Lösungswege auf. Diese werden entweder selbst oder durch professionelle Dienstleister umgesetzt.

Der Qualitätssicherungs-Check

Unter der Qualitätsbestimmung versteht man einen Soll-Ist-Vergleich. Diese Daten dienen als Benchmarks für die

- Standorte, um sich besser orientieren zu können,
- Verbände, um ihren Auftrag gegenüber den Kostenträgern besser erfüllen zu können,
- Kostenträger, um sich auch weiterhin mit einem positiven Gefühl an diesen Maßnahmen zu beteiligen.

Zweck der Qualitätssicherung

Vier Parteien profitieren von der Qualitätssicherung:

1. **Patienten**, die eine „blitzsaubere“ Leistung in modernen Trainingsstätten bekommen,
2. **Kostenträger**, die ihre Patienten langsam, aber sicher dem Ziel – Bewegung – näherbringen,
3. **Verbände**, die aus ihrem Auftrag aus der Rahmenvereinbarung qualifizierte Angebote zur Verfügung stellen, und nicht zuletzt
4. **Leistungserbringer**, die ihre Kapazitäten besser auslasten können.

Zusammenarbeit mit Kassen

Nachdem nun die Maßnahmen zur Qualitätssicherung innerhalb des Clubs umge-

setzt wurden, ist es an der Zeit, auch die Kassen entsprechend zu informieren. Wie sieht es mit dem Kenntnisstand über Ihre Angebotspalette bei den Damen und Herren der lokalen Krankenkassen aus? Sind Sie sicher, dass man in diesen entscheidenden Institutionen tatsächlich über die Themen Prävention und Rehabilitationssport Bescheid weiß?

Natürlich können Sie den Standpunkt vertreten, dass die Krankenkassen es wissen müssten, weil es ja schließlich ihr Job ist – diese Annahme ist allerdings naiv und führt definitiv nicht zum maximalen Erfolg.

Die Situation ist ähnlich wie bei den Ärzten: Viele wissen gar nichts von den modernen Möglichkeiten in Ihrer Trainingsstätte. Obwohl die Krankenkassen vom jeweiligen Behindertensportverband eine Liste über neue Trainingsstätten erhalten, zeigt die Praxis, dass man bei den Krankenkassen oft keine oder nur mangelhafte Kenntnis über potenzielle Trainingsstätten in der Region hat. Ein weiterer Stein des Anstoßes ist oft die freiwillige Zusatzleistung, die der Patient bei Inanspruchnahme zu zahlen hat. Krankenkassen, die nichts von Ihrer Arbeitsweise wissen, vermuten dahinter Zwangsbeiträge und reagieren dementsprechend mit Kritik, Argwohn und Ablehnung. Diese Situation verunsichert den Versicherten und die Ärzte.

Um solche Irritationen zu vermeiden, hilft nur eins: Information. Nur „aufgeklärte“ Mitarbeiter von Kassen bzw. Rentenversicherungsträgern, können es auch entsprechend kommunizieren. Selbstverständlich ist das mit Arbeitsaufwand verbunden, da zuerst der jeweilige Ansprechpartner gefunden werden muss. Ähnlich wie bei den Ärzten gilt auch hier: entweder selber machen oder Profis beauftragen. Egal, wofür Sie sich entscheiden, wichtig ist es, überhaupt aktiv zu werden. Stellen Sie sich vor, dass es Ihnen gelingt, zwei Kassen in Ihrer Region zu überzeugen: ein ungeahntes Potenzial und echter Multiplikator.

Zusammenarbeit mit Ärzten

Auch für eine möglichst reibungslose und vor allem fruchtbare Zusammenarbeit mit Ärzten empfehlen sich einige nützliche Maßnahmen, z.B. die Aushändigung einer Ärztemappe. Diese wird sehr hochwertig und individualisiert für jede Praxis erstellt.

Die Ärztemappe

Hier sind folgende Unterlagen enthalten:

- Erklärung der Abläufe
- Auflistung der Ansprechpartner
- Formulare und Verordnungen in mehrfacher Ausführung

Kontaktieren Sie Ärzte regelmäßig, fragen Sie nach der Zufriedenheit der Patienten, sorgen Sie dafür, dass Infomaterialien stets in ausreichender Anzahl und aktueller Version in den Praxen vorhanden sind. Laden Sie die Ärzte zu sich ein. Bitten Sie sie um ihre aktive Mitarbeit – z.B. in Form eines Vortrags zu einem bestimmten Fachthema.

Richten Sie ein Patienten-Feedback-System ein. Das heißt, fertigen Sie nach Absprache mit dem Arzt in regelmäßigen



Die beiden Dipl. Betriebswirte **Bernd Schranz** und **Michael Voeske** haben sich mit Ihrem Beratungsunternehmen Schranz Control auf den Beratungsservice im Gesundheitssport spezialisiert und betreuen den Rehabilitationssport-Verein RehaVitalis Plus e.V. Mit 189 Trainingsstätten in 13 Bundesländern einer der größten Rehasport-Vereine in Deutschland.



Infos: www.schranz-control.de

zeitlichen Abständen einen kurzen Bericht über seine Patienten an, damit er einen Überblick über ihren Zustand bekommt. Ohne ein solches Feedback-System weiß der Arzt oft gar nicht, ob seine Überweisung überhaupt bei Ihnen „gelandet“ ist. All diese Dinge sind aber keineswegs pauschal anzugehen. Denn der eine Arzt findet es gut, regelmäßig informiert zu werden, dem anderen ist es zu zeitaufwendig. Fragen Sie nach und finden Sie heraus, was der einzelne Mediziner von Ihnen erwartet.

Maßnahmen mit der Presse

Ein weiteres sehr effektives, aber leider oftmals ungenutztes Effizienztool ist die lokale Presse. Versuchen Sie, in regelmäßigen Abständen mit interessanten Berichten und Neuigkeiten darin zu erscheinen. Informieren Sie auch die Öffentlichkeit über das, was Sie tun.

FAZIT Ziel all dieser Maßnahmen ist es, die Qualität zu steigern und den eigenen Unternehmenserfolg langfristig zu festigen. Da zurzeit noch niemand exakt weiß, wie sich die Gesamtsituation im Gesundheitswesen in den kommenden Jahren entwickeln wird, ist es jetzt an der Zeit, sich in diesem weiter stark an Bedeutung zunehmenden Markt zu profilieren.

Vorschau: Integrierter Gesundheitssport und integrierte Versorgung – mehr darüber im nächsten Heft.

Michael Voeske, Bernd Schranz