



Effizienz im Homecare Business mit dem 360°-Ansatz

Güven Karakuzu und Christina Ries, IT-Labs GmbH

Homecare Branchentalk 2025



Versorgen statt verwalten: WvD-Forderungen zur Bundestagswahl

VERSORGEN STATT VERWALTEN

Forderungen zur Bundestagswahl 2025



Bürokratieabbau & Versorgung

- Die überbordende Vertragsvielfalt im Hilfsmittelbereich muss reduziert werden. Ein administrativer Rahmenvertrag, der die administrativen und formalen Inhalte der Verträge standardisiert und vereinfacht, muss hierzu ein erster Schritt sein.
- Ein Sofortpaket zum Bürokratieabbau in der Hilfsmittelversorgung ist notwendig. Insbesondere die Präqualifizierung muss entschlackt werden, wobei die Wettbewerbsgleichheit zwischen allen Leistungserbringern gewahrt bleiben bzw. wiederhergestellt werden muss.
- Hilfsmittelleistungserbringer müssen in den Ausbau ambulanter Versorgungsstrukturen einbezogen werden, um die Transformation von der stationären zu einer stärker ambulanten Versorgung zu ermöglichen.
- Um eine unzulässige Patientensteuerung bei klinikeigenen Sanitätshäusern zu verhindern,

Seite 3 von 6



*Wir versorgen
Deutschland.*

sind die bestehenden Verbote im ambulanten Bereich bezüglich einer Beteiligung medizinischer Leistungserbringern an Sanitätshäusern entsprechend auf den stationären Bereich auszuweiten.

Digitalisierung

- Die Möglichkeiten der Digitalisierung und Vernetzung müssen konsequent genutzt werden, um Versorgungsprozesse zu vereinfachen und zu verschlanken. Digitalisierung darf nicht zur Dequalifizierung der Versorgung führen, sondern soll die persönliche Versorgung durch Fachkräfte vor Ort unterstützen und entlasten.

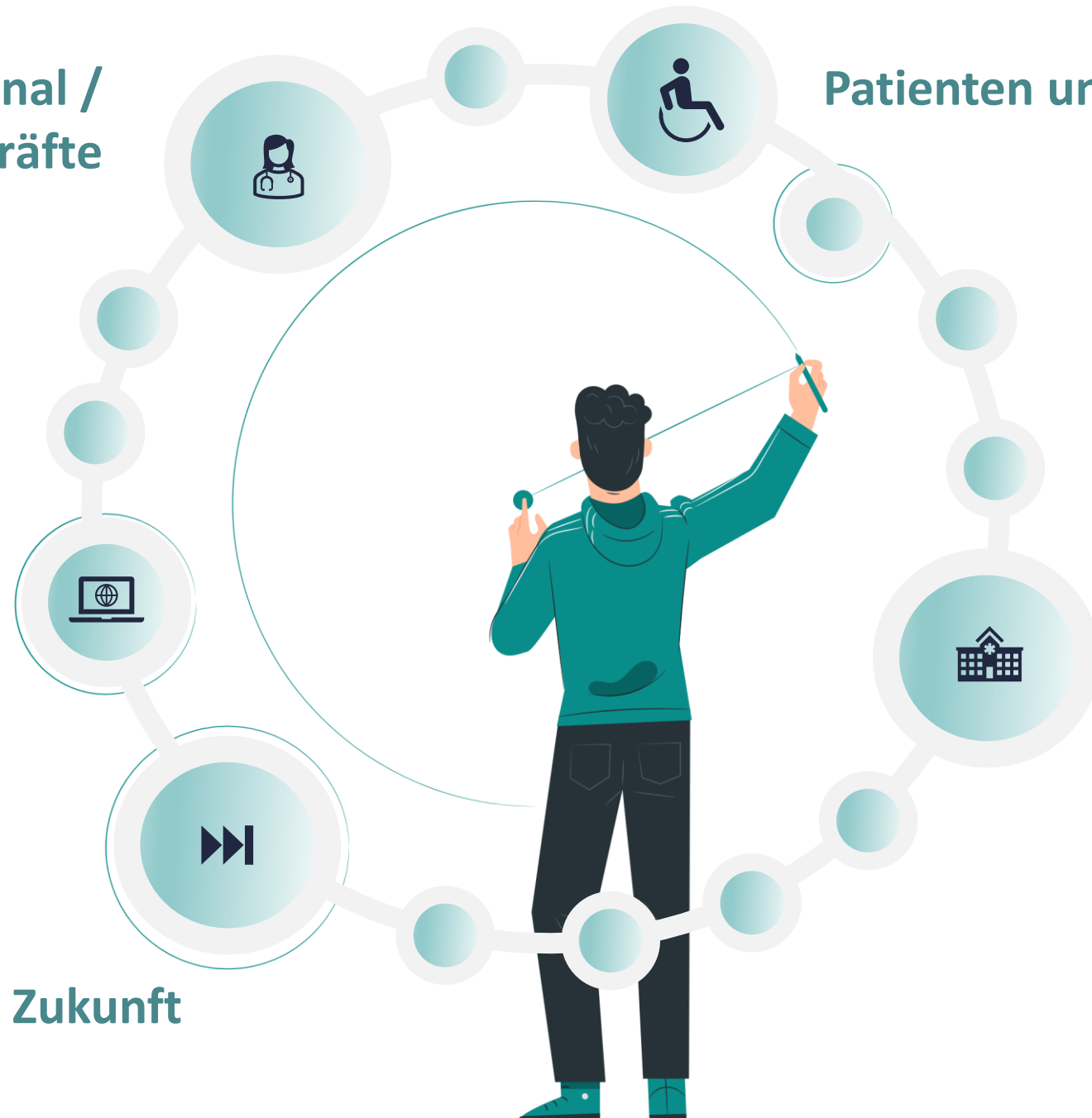
Personal /
Fachkräfte

Patienten und Angehörige

Versorgungs-
partner

TI

Zukunft



Die Babyboomer als erste digital-affine Homecare-Patienten

90%

der Babyboomer
sind bereit, die
**notwendigsten
Daten von sich
preiszugeben**,
wenn sie dem
anfragenden
Unternehmen
vertrauen.

40%

der Babyboomer
sind bereit, noch
mehr Daten
preiszugeben, wenn
sie dadurch
**persönliche
Vorteile erhalten**.

94%

der
Babyboomer
**nutzen ein
Smartphone.**

44%

der Babyboomer
empfinden
Digitalisierung als
**Erleichterung im
Alltag**.

43%

der Babyboomer
nutzen bereits **Apps**
für **medizinische
Zwecke** und/oder
wären bereit dazu.



Vom passiven Patienten zum aktiven Mitgestalter

Patienten und Angehörige wollen heute informiert, eingebunden und digital vernetzt sein



Früher

Patient = **reiner Empfänger** von „Versorgung“



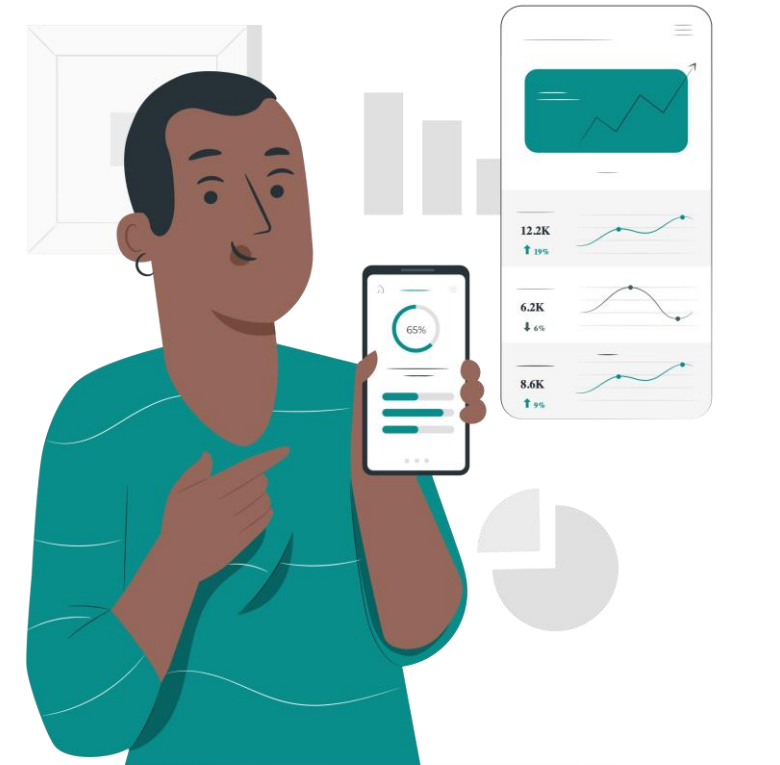
Heute

Patienten & Angehörige wollen **informiert** werden!
Termine selbst verwalten,
Lieferungen tracken, digital
kommunizieren...



Morgen

Erste **digital-affine Homecare-Generation**.
Patienten wollen sich **aktiv** einbringen



Was muss eine effiziente digitale Lösung für Patient und Angehörige bieten?



Patient Empowerment

Patienten wollen aktiv an ihrer Versorgung teilhaben, d.h. **Termine selbst verwalten, Bestellungen anpassen** oder **den aktuellen Versorgungsstatus einsehen**.



Maximale Sicherheit

Die Kommunikation sollte sicher **verschlüsselt** und **DSGVO-konform** gestaltet sein.



Einbindung von Angehörigen und Vertrauenspersonen

Zugriffsrechte für Vertrauenspersonen ermöglichen, dass diese den Patienten unterstützen können.



Einfache und barrierefreie Bedienbarkeit

Eine digitale Lösung sollte intuitiv und auch für weniger digital affine Personen **leicht nutzbar** sein.



Telefon



Live-Chat



Video-Chat

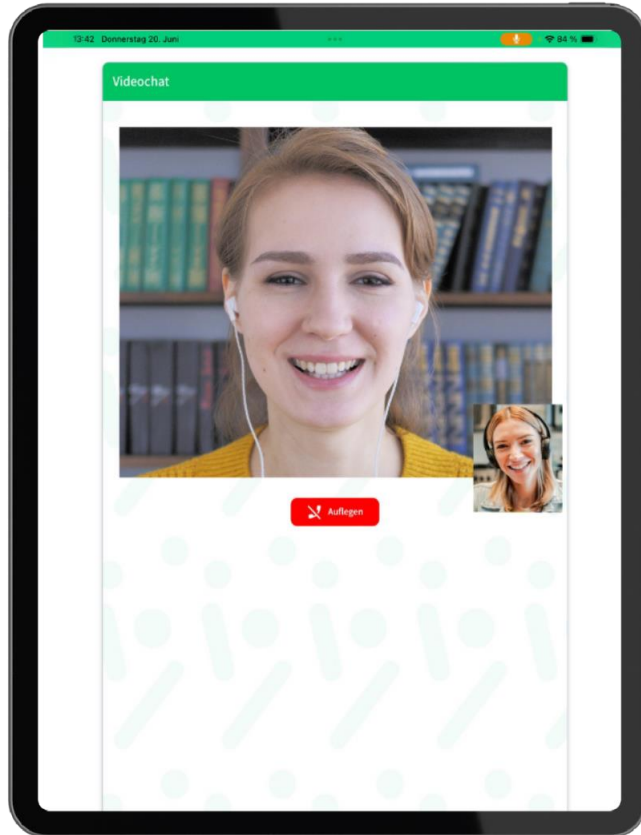
Überblick über digitale Lösungen im Bereich Patienten und Angehörige

	Integration Branchen- lösung	Videochat	Textchat	SMS	Auftrags- historie / Sendungs- verfolgung	Dokumenten- austausch	Mobil verfügbar	White Label Lösung	eSignatur
Acriba online24 Kundenportal	X	X (extern)	X (extern)		X	X			
LEOS.LIVE		X	X			X	X		X
LEOS. MESSENGER				X	X		X		
Alberta Patienten-App	X	X	X		X	X	X	X	



Unsere Lösung: Alberta Patienten-App

Direkte Kommunikation und digitale Unterstützung für Patienten und Angehörige



Persönlicher Kontakt und direkte Kommunikation

Patienten und Angehörige erhalten unkompliziert und schnell Informationen zu ihren Bestellungen oder Anliegen per Videochat.



White-Label

Ihre App. Ihre Farben. Die Patienten-App hat ihr Farbdesign und Ihre Wunschadresse.



Höchste Datensicherheit

Alle Videoanrufe sind verschlüsselt, und die Nutzung erfolgt nur mit Zustimmung der Beteiligten.



Für Innen- und Außendienst

Gleichzeitig wird die Arbeit für den Innendienst durch automatische Antworten, Rückrufservice und Livechat effizienter.

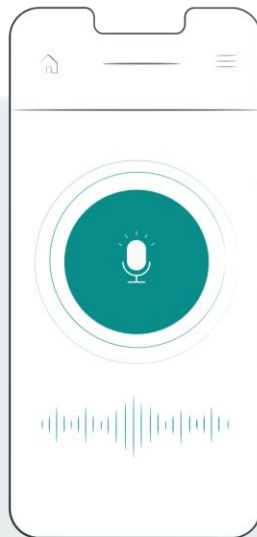


Hohes Telefonaufkommen belastet Service-Mitarbeiter

140.000.000

70%
aller Anrufer
fragen nach dem
Bearbeitungs-
stand

Anrufe muss die Hilfsmittelbranche in Deutschland jedes Jahr bewältigen.



Wie können **Voice-Bots** helfen?



Inbound

z.B. Termine ändern,
Bestellstatus abfragen

Outbound



z.B. Bedarf beim Kunden abfragen

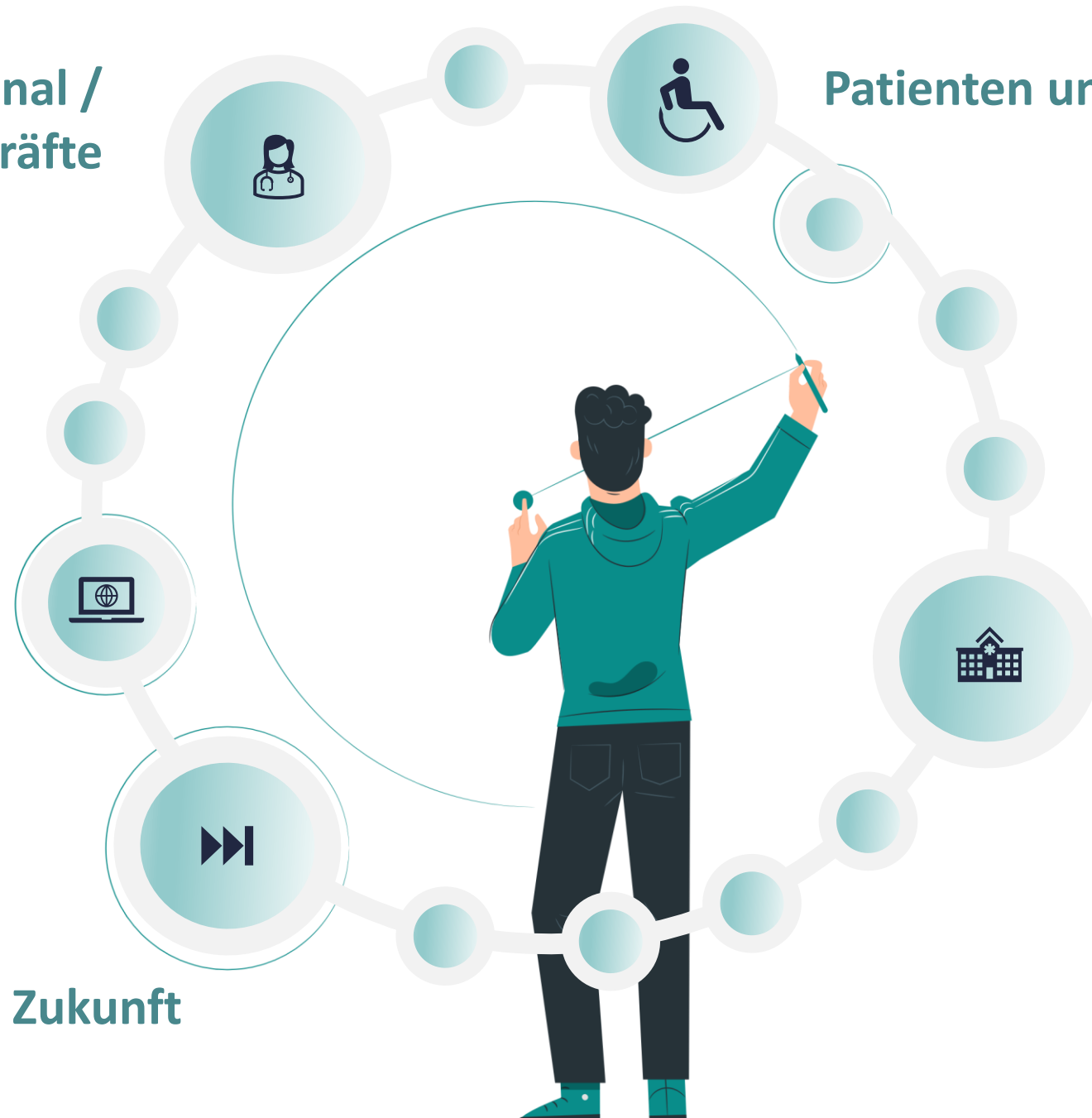
Personal /
Fachkräfte

Patienten und Angehörige

Versorgungs-
partner

TI

Zukunft



Vernetzte Versorgung? Die Realität sieht anders aus

Wie es sein sollte:

- **Schnelle, digitale Kommunikation** zwischen Klinik, Arzt, Pflege & Homecare
- **Reibungslose Datenflüsse** für eine effiziente Patientenversorgung
- **Homecare als verllässlicher Partner** im Gesundheitsnetzwerk

Die Realität:

- Kommunikation läuft zu einem großen Teil **über Fax**
- **Kein Zugang zur TI** für Homecare-Versorger
- **EPA? KIM? Fehlanzeige!** Homecare noch nicht Teil vom E-Health-System



Was muss eine effiziente Vernetzungslösung bieten?



Interoperabilität und nahtlose Anbindung

Alle Versorgungspartner – von Klinik bis Homecare – müssen **kompatible Systeme** nutzen, um Datenbrüche zu vermeiden und die Zusammenarbeit zu erleichtern.



Direkte und reibungslose Kommunikation

Ein zuverlässiges **Echtzeit-Kommunikationssystem** muss schnelle Abstimmung zwischen allen Beteiligten ermöglichen und Verzögerungen in der Versorgung reduzieren.



Sichere Datenübertragung

Die Lösung muss einen **hochsicheren Umgang** mit sensiblen Gesundheitsdaten gewährleisten und strengen Datenschutzrichtlinien entsprechen.



Intuitive und barrierefreie Nutzung

Die Plattform sollte **einfach zu bedienen**, plattformunabhängig und für alle Beteiligten – auch mit eingeschränkter digitaler Erfahrung – nutzbar sein.



Zukunftssichere Anbindung an E-Health-Strukturen

Flexibilität für künftige Anbindungen an EPA, Telematikinfrastruktur & neue gesetzliche Anforderungen, **damit Homecare nicht digital abgehängt wird.**



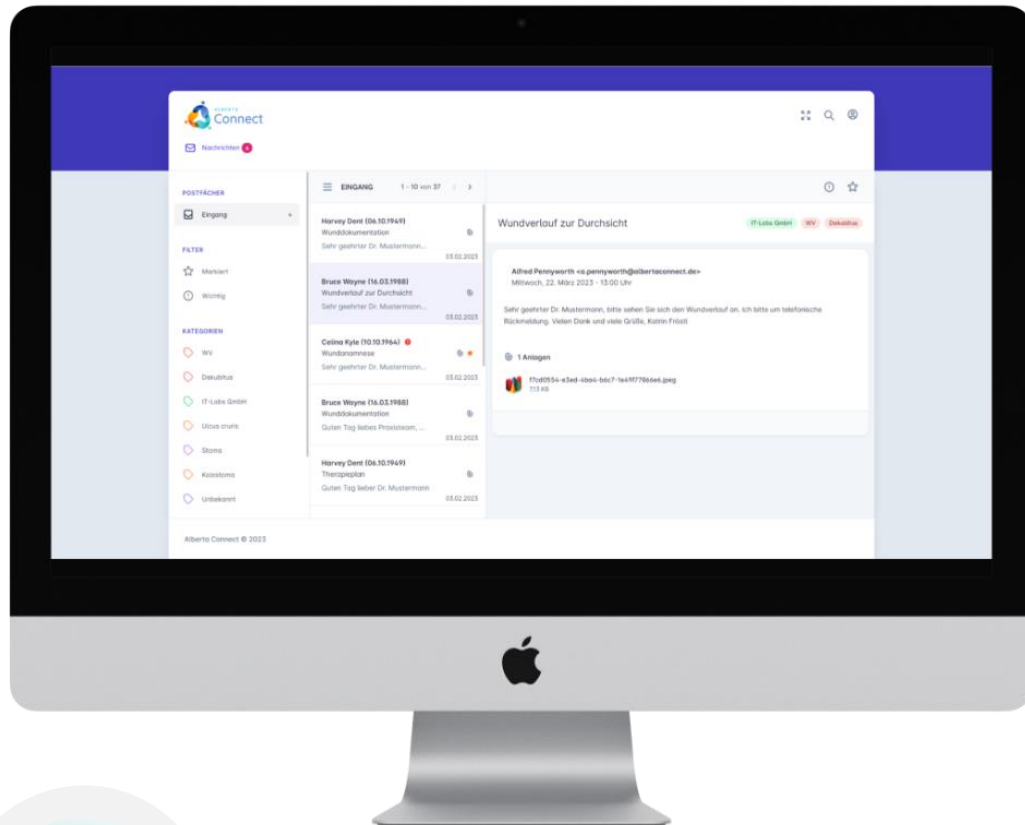
Überblick über digitale Lösungen im Bereich Patienten und Angehörige

	Integration Branchen- lösung	Datentransfer (empfangen und versenden)	Mobil verfügbar	White Label Lösung
FTAPI		X	X	X
proofpoint.		X		
anolink		X	X	X
Alberta Connect	X	X	X	



Zwischenlösung für verschlüsselte Kommunikation erforderlich

Vorstellung Alberta Connect



Verschlüsselter Datentransfer

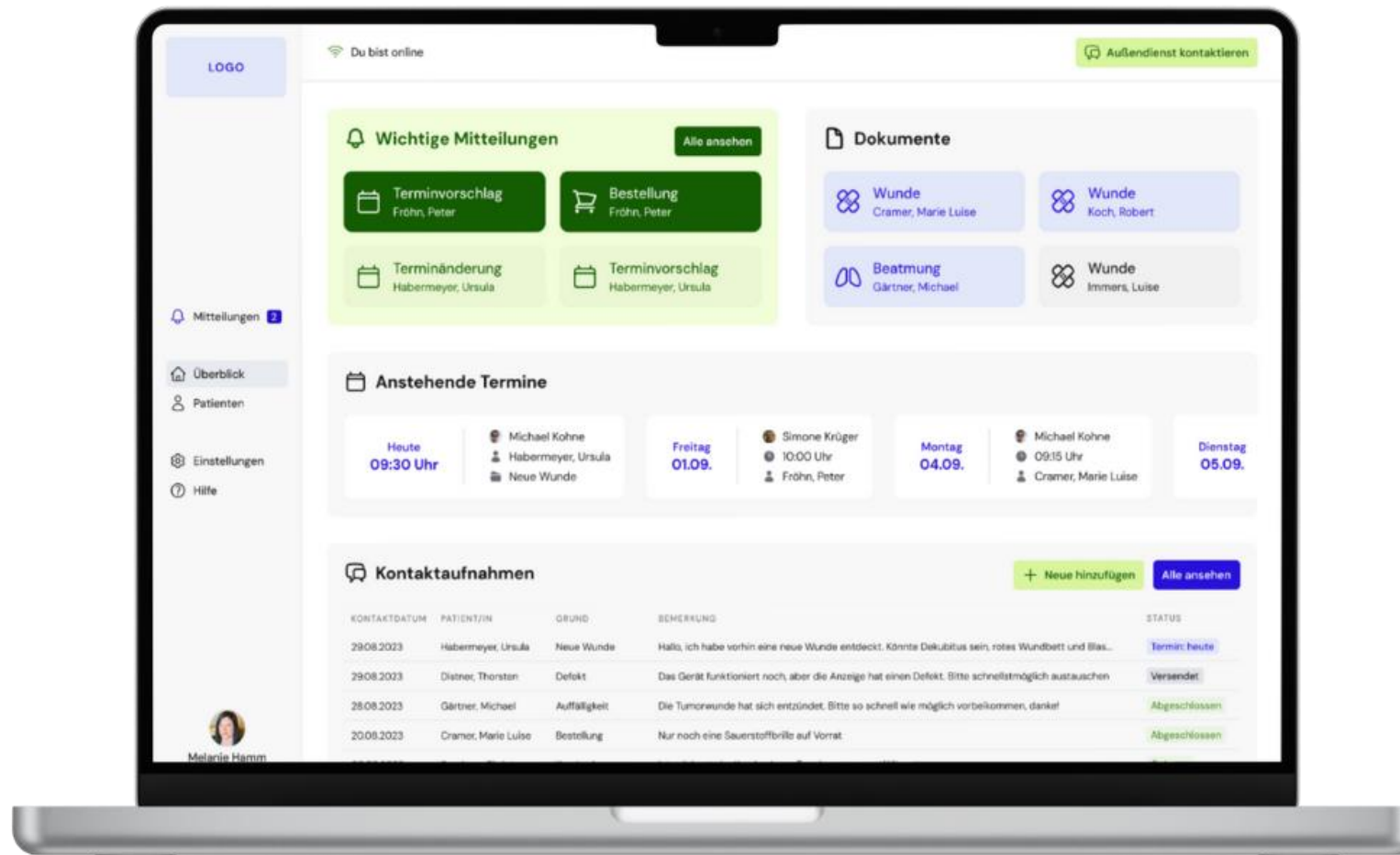
Der sichere, digitale Datentransfer, entspricht der DSGVO und verhindert den Verlust und Missbrauch sensibler Daten.

Benutzerfreundliche E-Mail-Darstellung

Die digitale Kommunikation – unkompliziert wie in einem E-Mail-Postfach – verbessert die Zusammenarbeit zwischen den Versorgungsbeteiligten

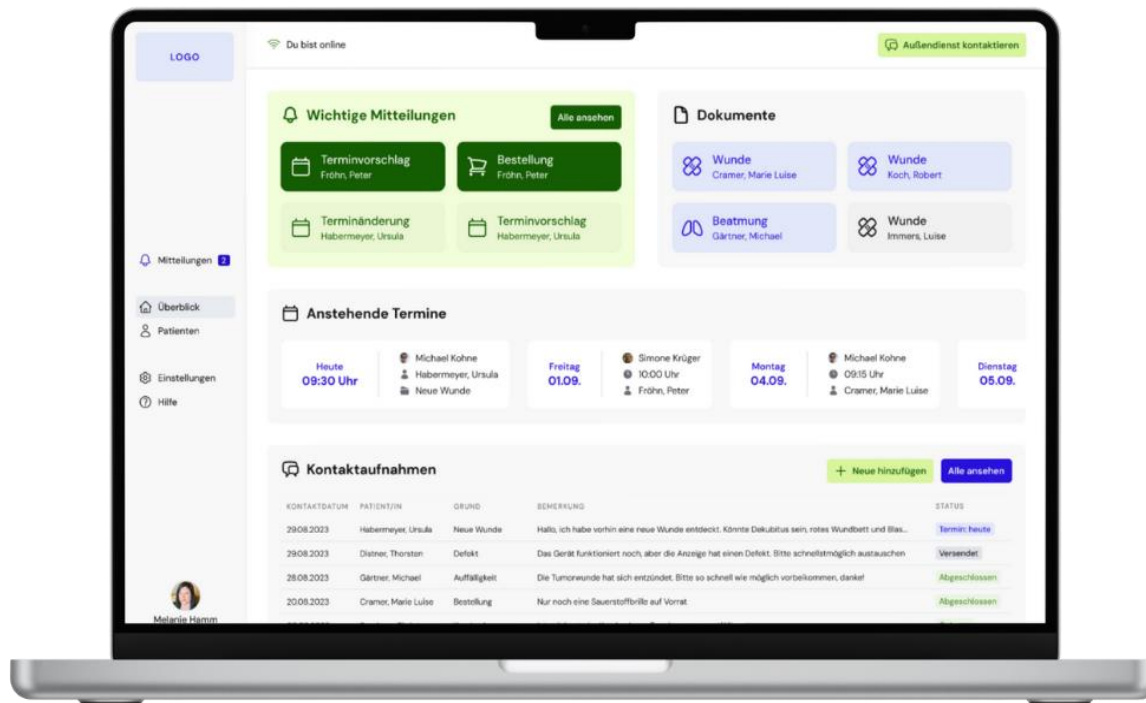
Zwischenlösung für verschlüsselte Kommunikation erforderlich

Vorstellung Alberta Connect 2.0



Zwischenlösung für verschlüsselte Kommunikation erforderlich

Vorstellung Alberta Connect 2.0



Zentrale Dokumentenverwaltung

Versorgungsrelevanten Dokumente und die Patientenakte können mit allen Versorgungsbeteiligten Institutionen geteilt werden.

NEU

Digitale Patientenverwaltung

Versorgungspartner können selbst neue Patienten erfassen und relevante Informationen mit dem Homecare-Unternehmen teilen.

NEU

Interaktive Kommunikation mit Versorgern

Einrichtungen können direkt patientenbezogene Nachrichten senden, Bestellanfragen stellen und Termine anfragen

NEU

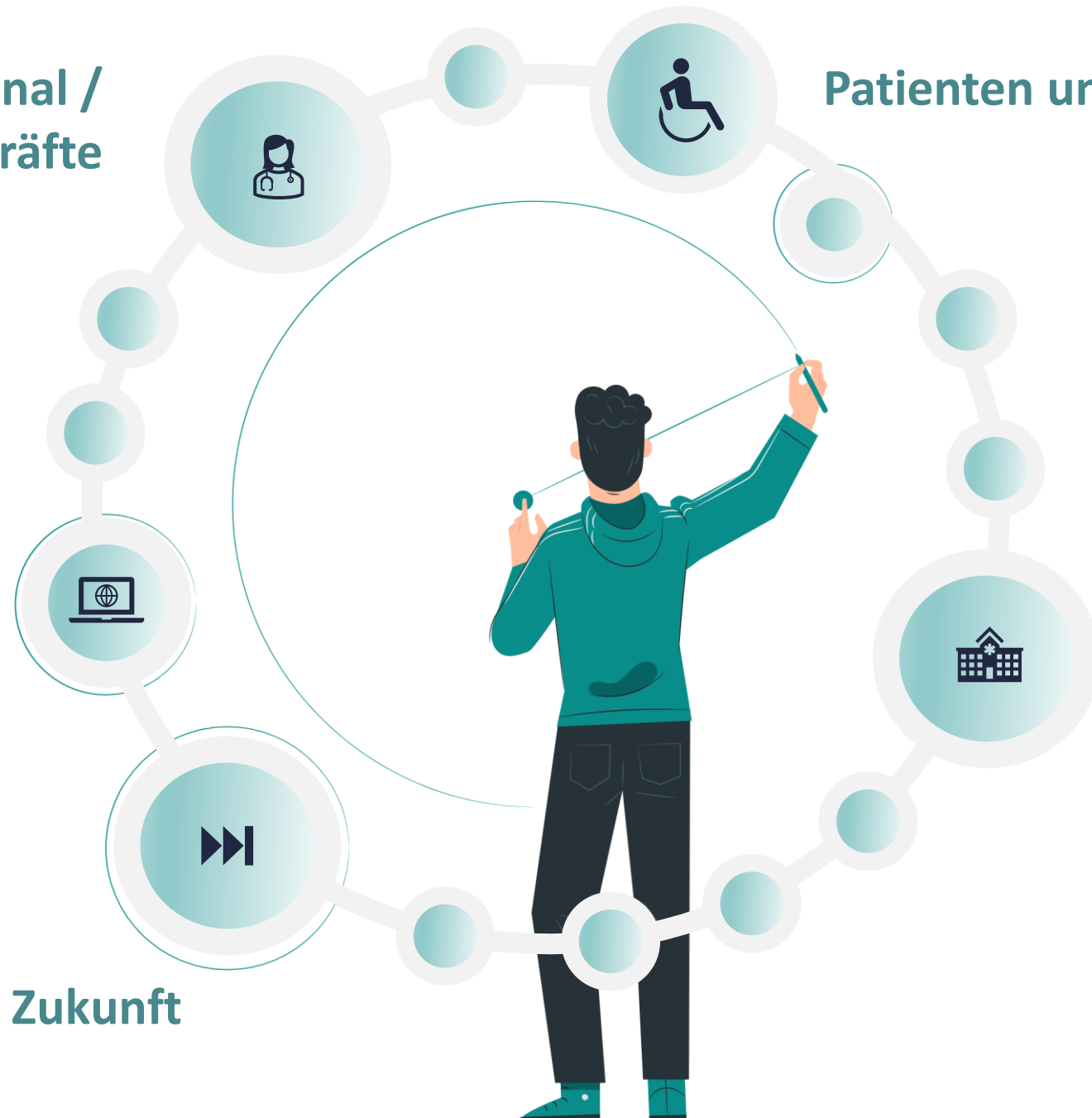
Personal /
Fachkräfte

Patienten und Angehörige

Versorgungs-
partner

TI

Zukunft



E-Rezept für Hilfsmittel

Status und Herausforderungen

E-Rezept für Arzneimittel

seit 1. Januar 2024 verpflichtend, für Hilfsmittel ab 1. Juli 2027 laut Gesetzgeber verpflichtend vorgesehen.

Zugang zur TI

für Hilfsmittel- und Homecare-Versorger in Klärung, ohne Anbindung ist TI unbrauchbar, egal ob E-Rezept, KIM oder TIM.

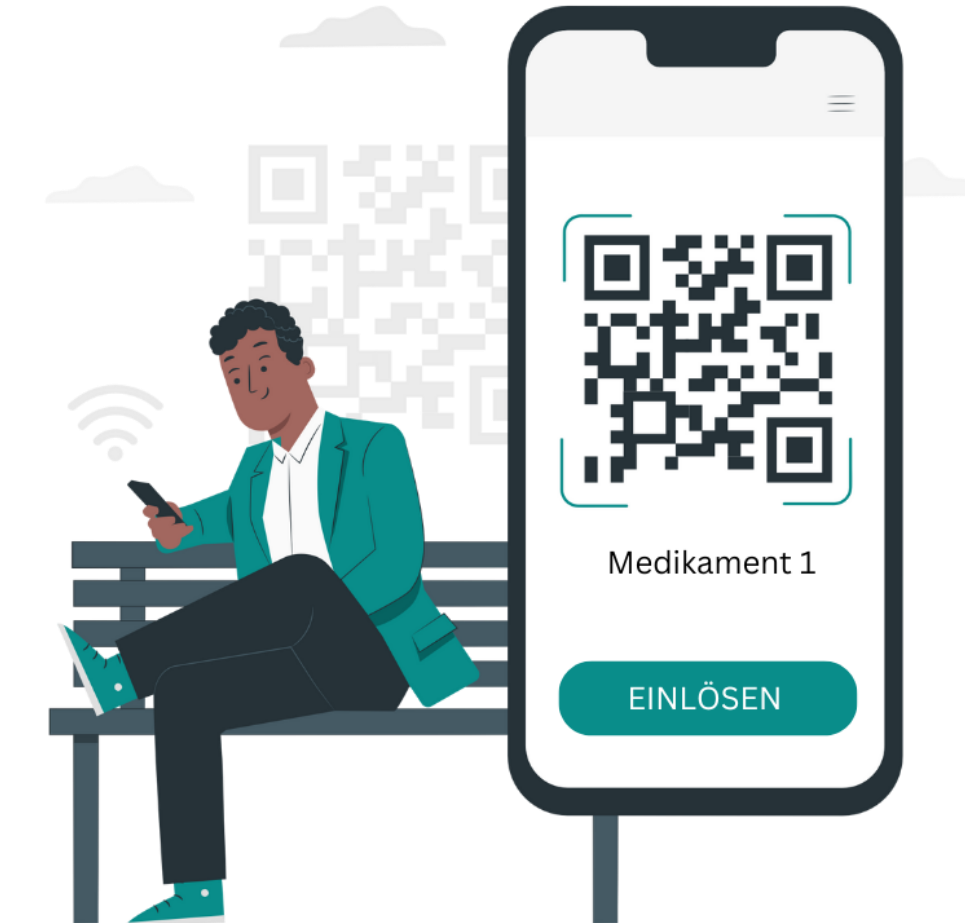
Berufsausweise und Institutionskarten

Ausgabe über Handwerkskammern (Pilotstart Q3 2024, Regelbetrieb ab 2025). Nicht verkammerte Betriebe erhalten Karten über das neue eGBR in Münster.*

Offene Punkte

Mandate für eGBR und GKV-SV, Definition der Zugriffsrechte für Leistungserbringer in der TI, unklare Anbindung für Wundversorger ohne PQ...

*Anmeldung über BundID, Berechtigungsprüfung durch GKV-SV



Keine E-Rezept-Aktivitäten für Hilfsmittel

Rückmeldung des verantwortlichen Mitarbeiters der gematik aus Januar 2025:

*„Mit dem E-Rezept für Hilfsmittel, Verbandmittel und Produkte zur enteralen Ernährung **befassen wir uns derzeit nicht und werden es dieses Jahr auch nicht tun.** Mit den laufenden Pilotprojekten tauschen wir uns zwar sporadisch aus, erwarten aber auch erst im Herbst nach einem Jahr Laufzeit von denen Erkenntnisse.“*

Pilotprojekte im Prinzip unabhängig von gematik



Pilotprojekte testen eigenständig

z. B.: eVerordnung für orthopädische Hilfsmittel des BIV-OT oder eGesundheit Deutschland testen das E-Rezept für Hilfsmittel, setzen es aber **eigenständig, unabhängig von der gematik, um.**



gematik hat anderen Fokus

Fokussiert sich aktuell auf Arzneimittel, Hilfsmittel werden aktuell überhaupt nicht berücksichtigt.

Folge:

Jedes Pilotprojekt entwickelt **eigene Lösungen**. Offen, welche Teile dieser Pilotprojekte **später in die offizielle Infrastruktur** integriert werden.

Zukunftssichere E-Rezept-Integration

CardLink-Verfahren als offizielles, etabliertes Verfahren für E-Rezepte bei Arzneimitteln



Arzneimittelversorgung

Kunden in der Arzneimittelversorgung können künftig mit Alberta E-Rezepte weiterverarbeiten



Kooperation mit Partner

Hierfür kooperieren wir mit ecsec, um eine sichere Anbindung zu gewährleisten – gemäß unserer Strategie, **nur standardisierte und zukunftssichere Verfahren** in Alberta zu integrieren.



Hilfsmittelversorgung

Aktuell keine Lösung für Hilfsmittel-E-Rezepte, da diese offiziell noch nicht „existieren“



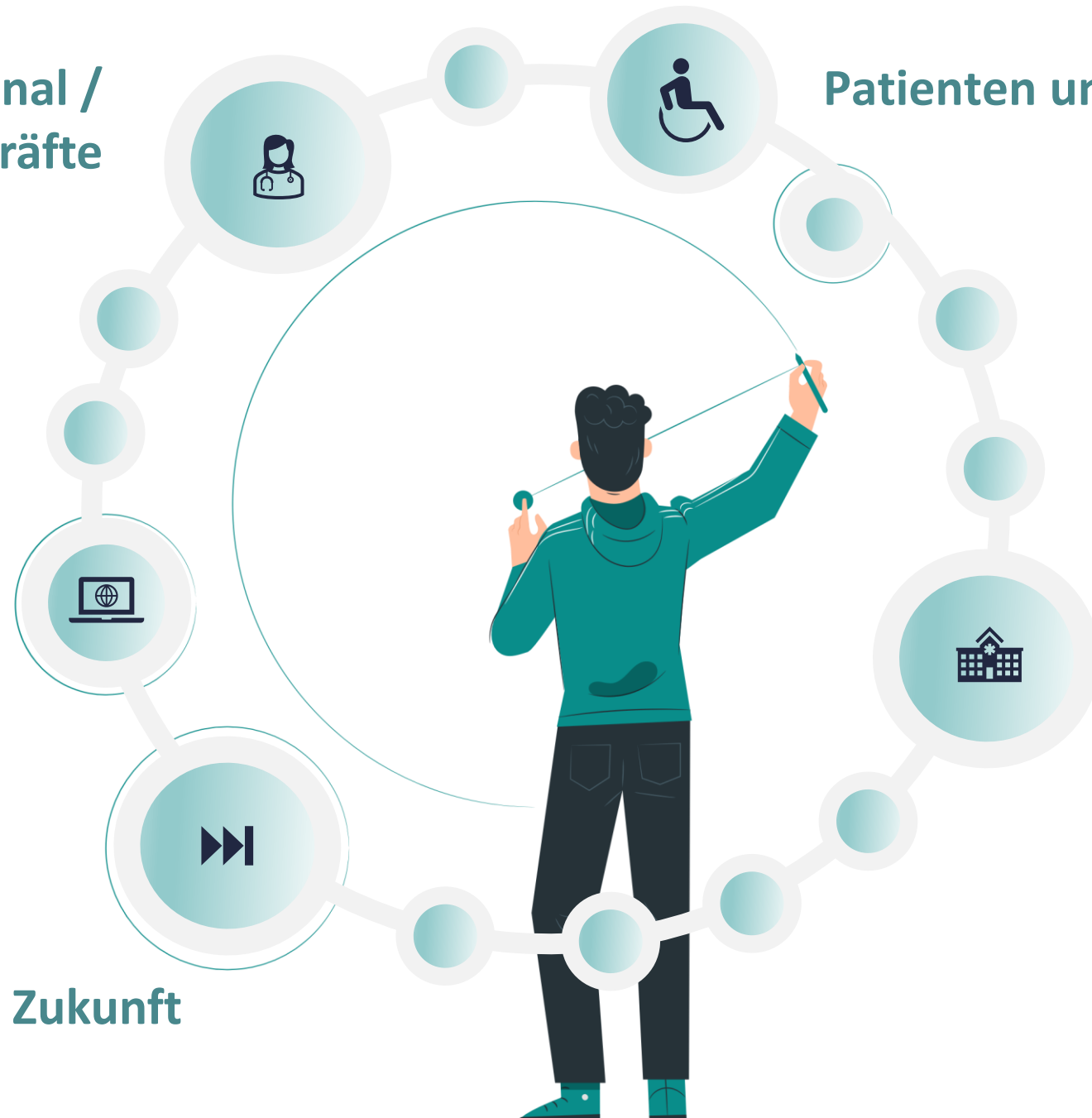
Personal /
Fachkräfte

Patienten und Angehörige

Versorgungs-
partner

TI

Zukunft



Image

★ ★ ☆ ☆ ☆ Zur Zeit geht es nur darum anderen Unternehmen Leute abzunehmen

Schlecht am Arbeitgeber finde ich

Zu wenig Mitarbeitende für zu viel Arbeit

Arbeitsatmosphäre

★ ★ ☆ ☆ ☆ Viel Druck

Work-Life-Balance

★ ★ ☆ ☆ ☆ Zu grosses Arbeitspensum, Überstunden können kaum abgefeiert werden.

Work-Life-Balance

★ ☆ ☆ ☆ ☆ Nicht vorhanden, 50 Stundenwoche und Mehr sind anscheinend normal

Work-Life-Balance

★ ★ ☆ ☆ ☆ Oft Überstunden, da muss man schon selbst schauen

Work-Life-Balance

★ ☆ ☆ ☆ ☆ Wenn man irgendwann den Druck von einer Woche etwas abschütteln konnte, ist auch schon wieder Montag.

Umgang mit älteren Kollegen

★ ☆ ☆ ☆ ☆ Überlastung der älteren Mitarbeitenden wird nicht erkannt

★ ☆ ☆ ☆ ☆ Wenig Hilfe vom Innendienst. Mail werden nicht abgearbeitet.

Verbesserungsvorschläge

Versucht bitte die langjährigen Mitarbeiter zu halten!

Work-Life-Balance

★ ☆ ☆ ☆ ☆ Im Moment gibt es das nicht.

Work-Life-Balance

★ ☆ ☆ ☆ ☆ Es gibt keine Strukturen, alles muss selbst organisiert werden... da bleibt nur Work...

Ineffiziente Prozesse

Die Arbeitsprozesse, z. B. im Umgang mit Kundenkommunikation und internen Abläufen, sind umständlich und veraltet.

Arbeitsatmosphäre

★ ☆ ☆ ☆ ☆ Druck, Druck, Druck



Fachkräftemangel im Homecare-Bereich

Was wir jetzt tun müssen

01

Effizientere Prozesse statt Überlastung

Zu wenige Mitarbeitende und hoher Druck stellen eine riesige Belastung dar. Digitale Lösungen können Fachkräfte entlasten und die Bürokratie reduzieren.

02

Mitarbeiter stärken – Kompetenzen & Mindset

Schulungen, intuitive Tools und Wertschätzung fördern Effizienz, Offenheit und bessere Arbeitsbedingungen.

03

Fachkräfte aus dem Ausland einbinden

Der Personalmangel erfordert internationale Fachkräfte. Digitale Lösungen müssen daher mehrsprachig und schnell verständlich sein.

04

Digitalisierung als Chance – nicht als Kostenfaktor!

Ohne digitale Unterstützung verschärft sich der Fachkräftemangel – Investitionen sind unvermeidbar.



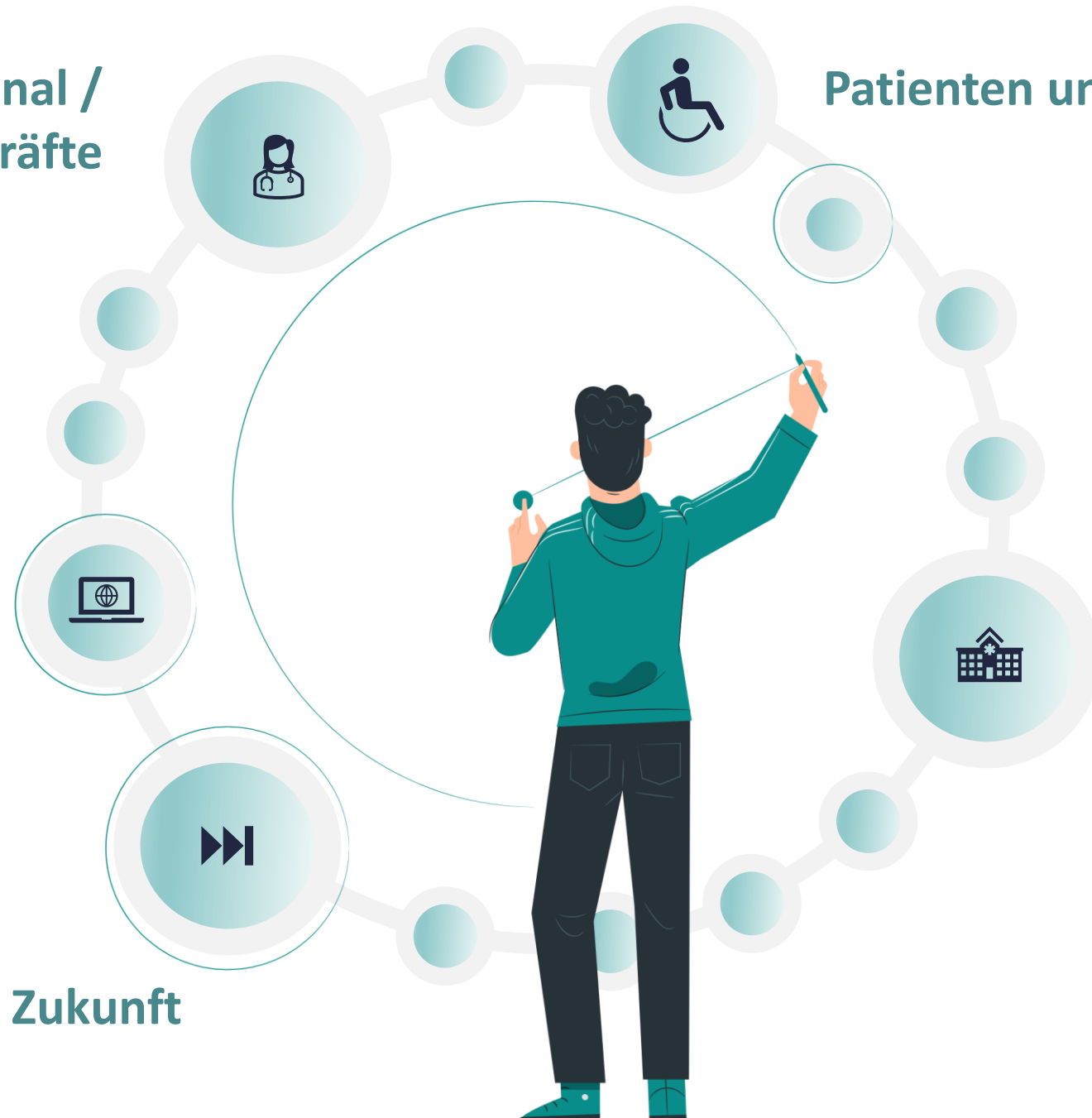
Personal /
Fachkräfte

Patienten und Angehörige

Versorgungs-
partner

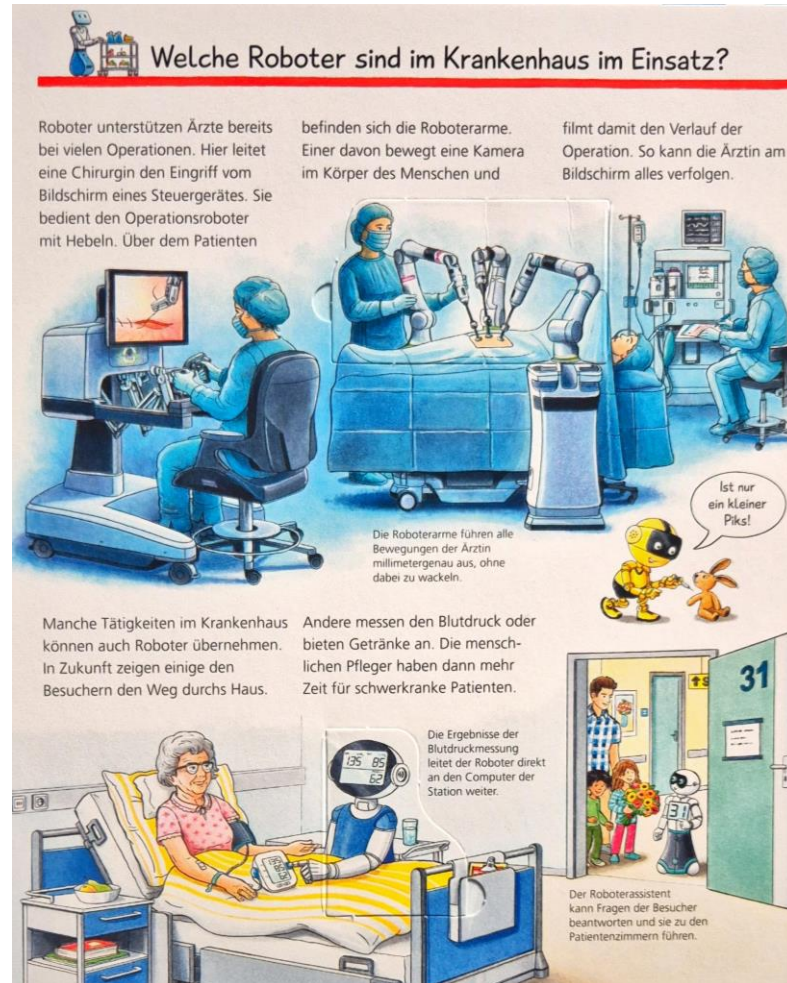
TI

Zukunft



Kann Robotik den Fachkräftemangel abfedern?

Selbst Kinderbücher sagen „Ja“!





Unitree G1

Bionic · Agile Upgrade

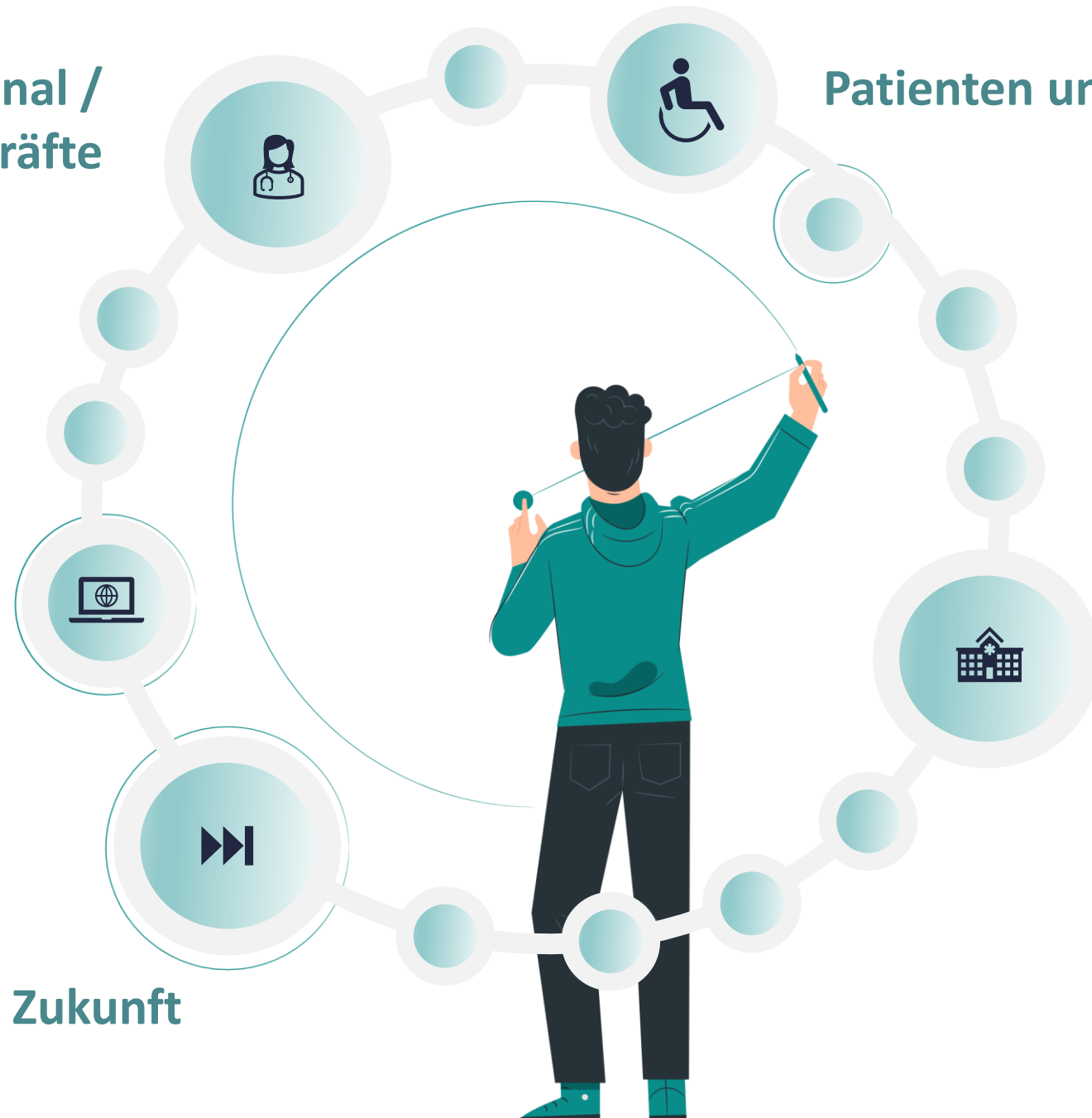
Personal /
Fachkräfte

Patienten und Angehörige

Versorgungs-
partner

TI

Zukunft



Sie haben

72 Stunden.

Warten Sie länger, sinkt die Wahrscheinlichkeit, dass sich Dinge ändern, gegen 0.
Das bedeutet nicht, Dinge in dieser Zeit direkt umzusetzen. Das ist in der Regel gar nicht möglich. Erstellen Sie in den kommenden 72 Stunden einen Plan für Ihr Vorhaben.





GÜVEN EVREN KARAKUZU

*Geschäftsführender
Gesellschafter*



CHRISTINA RIES

*Leitung Partner-
Management*

g.Karakuzu@it-labs.de
0176 42018055
www.it-labs.de