

Online-Thementag von MTD

# Digitale Herausforderung angenommen

Rund vier Stunden geballte Information zur Digitalisierung in der Hilfsmittelbranche hat der MTD-Verlag Ende September bei einem Digitalen Thementag geboten. Ulf Doster, Vorstand für Digitalisierung, Finanzen und IT bei Sanitätshaus Aktuell, beschrieb potenzielle Digitalisierungsfelder und -chancen für Sanitätshäuser. Die fünf Sponsorpartner der Veranstaltung, HMM, Noventi, Optica, Kumavision und opta data, stellten jeweils in 30-minütigen Präsentationen aktuelle Lösungen für Kundenservice, Außendienst, mobiles Arbeiten, MDR-Umsetzung und Branchensoftware vor.

Hintergrund der MTD-Online-Veranstaltung war, dass Leistungserbringer vor großen digitalen Herausforderungen stehen. Ob E-Rezept, MDR, Vertragsmanagement oder auch logistische Prozesse – an vielen Stellen ist der Einsatz von Software notwendig und sinnvoll. In der Praxis können dabei schnell Probleme entstehen, wenn z. B. Schnittstellen nur schwer umsetzbar sind, Prozesse sich nicht durchgängig digital abbilden lassen oder aber neue gesetzliche Vorgaben zeitnah umgesetzt werden müssen. Der Digitale Thementag bot einen kompakten Überblick zu aktuellen Softwarelösungen und wagte einen Blick nach vorne, was die weiteren Entwicklungen in diesem Bereich betrifft.

## Digitale Mittel als Ergänzung zu bewährten Trümpfen

Ulf Doster empfahl den Teilnehmenden, das Thema Digitalisierung nicht geleitet von der Angst vor der scheinbar übermächtigen Online-Konkurrenz von Amazon & Co. anzupacken. Vielmehr sollten sie sich fragen, wo sie kurzfristig digitale Wege beschreiten können, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Die mittelständische Hilfsmittelbranche punkte mit den persönlichen Kontakten zu Kunden, Verordnern und der Nähe zum Produkt und den Fachkräften. Persönliche Ansprache und Miteinander könnten wiederum durch digitale Wege ergänzt oder verstärkt werden.

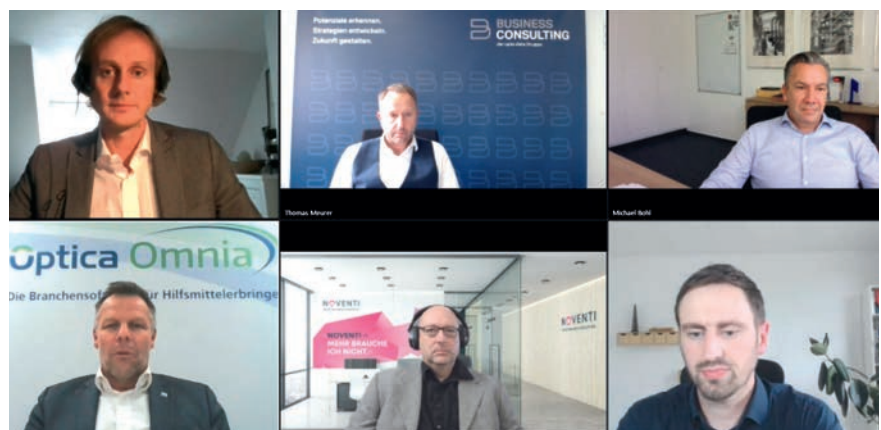
Die Argumente liegen dafür laut Doster auf der Hand. Denn aktuelle und künftige Entwicklungen ließen sich durch digitale Möglichkeiten leichter bewältigen – z. B. steigende Kosten und Anforderungen, steigende Patientenzahlen (demografischer Effekt), Fachkräftemangel, rasche Entwicklungen in Sachen Fachwissen, Wettbewerb mit digitalen Anbietern/Plattformen und Start-ups. Die Stärke der Sanitätshäuser liege im Offline-Markt, trotzdem sollten sie deshalb das Online-Feld nicht einfach anderen überlassen.

## Potenzial entdecken

Deshalb sei es wichtig, die mittelständischen Unternehmen daraufhin zu durchleuchten, wo der Aufbau der digitalen Kompetenzen das höchste Potenzial

biete. So könne man bei immer wiederkehrenden Prozessen wie in der Warenwirtschaft, Abrechnung oder im Innendienst ansetzen; dort böten Branchensoftware-Anbieter zahlreiche Lösungen. Es gehe grundsätzlich darum, Abläufe zu vereinfachen, zu standardisieren und damit u. a. Fehlerquellen auszuschalten und Kosten zu sparen – z. B. in der Lagerhaltung oder auch im Entlassmanagement.

Weitere Felder seien die Steuerung des Außendienstes, die Kooperation mit externen Partnern, die Transparenz hinsichtlich der Produktgruppen im Unternehmen und die Analyse der Kundennachfrage oder die Kundenbetreuung. Eine große Rolle spiele auch die Weiterbildung der Beschäftigten, was über digitale Mittel gut ergänzt werden könne.



Die Referenten der Sponsorpartner im Gespräch (von links oben im Uhrzeigersinn): Moderator Jan Heuwinkel, Thomas Meurer (opta data), Michael Bohl (HMM), Philip Wisse (Kumavision), Gerrit Fredenhagen (Noventi), Matthias Reinhard (Optica). Screenshot: MTD



**Ulf Doster (links, mit Moderator Jan Heuwinkel) von Sanitätshaus Aktuell stellte Ansätze zur digitalen Transformation in der Hilfsmittelbranche vor.** Screenshot: MTD

Dabei müssten sich die Betriebe immer wieder die Frage stellen, was sie selber entwickeln bzw. entwickeln lassen oder welche bestehenden Möglichkeiten und Angebote sie von „außen“ zukaufen. Abzuwägen sei dann, ob eine individuelle Lösung besser passe oder eine bestehende aufs Unternehmen angepasst werden könne. Selbstverständlich müssten hierbei auch die Initial- und die laufenden Kosten abgewogen werden.

### **Wandel der Einkaufsgruppe**

Der Vorstand der Sanitätshaus Aktuell AG verwies darauf, dass er nicht aus der Theorie berichte, sondern die Verbundgruppe selber entsprechende Erfahrungen gesammelt und Konzepte bzw. Lösungen entwickelt habe. So wandle man sich vom einstigen reinen Einkaufsdienstleister auch zum Vermittler digitaler Lösungen, um die Mitglieder im Unternehmensalltag zu unterstützen. Dies reiche von der digitalen Weiterbildungs- und Schulungs-Plattform „smileCampus“ für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Sanitätshäuser bis zum Podcast „Rollstuhl, Orthese & Co.“, mit dem man die Kundschaft adressiere.

Intern wiederum diene die Kommunikationsplattform „smileNet“ zum Informationsaustausch, zur Vernetzung und Zusammenarbeit mit Kollegen. Auch habe man einen Online-Rezeptservice im Angebot, mit dem die Mitglieder leichter online-affine (jüngere) Kundengruppen erreichen und zugleich für sich und

ihre Dienstleistungen werben könnten; dieses Angebot lasse sich leicht auf der eigenen Internetseite einbinden.

Seit Mai stehe Krankenhäusern ein neuer digitaler Hilfsmittel-Rundruf auf der Entlass- und Überleitungsplattform Caseform zur Verfügung. In enger Zusammenarbeit zwischen Sanitätshaus Aktuell und dem Unternehmen Nubedian wurde die Entlass- und Überleitungsplattform um die Anbindung von Hilfsmittelanbietern erweitert.

### **Eine App für fast alles**

Als Beispiel für eine erfolgreiche Kooperation mit einem Gruppenmitglied stellte Doster die von rehaTeam West entwickelte App-Plattform Saverso vor: Über sie könnten Außendienstmitarbeiter alltägliche Abläufe wie Routen, Termine, Neukunden- und Bestandskundendaten verwalten und organisieren, Endkunden Rezepte usw. übermitteln und den Status ihres Auftrages einsehen sowie Einrichtungen mit dem Sanitätshaus Daten (z. B. Rezepte) austauschen, Bestellungen einreichen, den Auftragsstatus einsehen und sogar Wunddokumentationen erfassen und versenden.

Diese digitalen Angebote bezeichnete Doster als praktischen Ausdruck des Sani Aktuell-Mottos: „Zukunft durch Wandel.“

*ras*