

Patienten- und Partnerbeziehungs- management (PPM)

Strategie und operative Steuerung



2. Forum SAP for Healthcare und i.c.m.health

Erlangen, 15. Juni 2009

Rico Laukner

SAP Deutschland Market Development Gesundheitswesen

SIEMENS

SAP
®

Sichtweisen auf ein Patienten und Partnerbeziehungsmanagement

- Strategisch
- Ökonomisch
- Organisatorisch
- Prozessual

SAP Lösungen für Patienten und Partnerbeziehungsmanagements

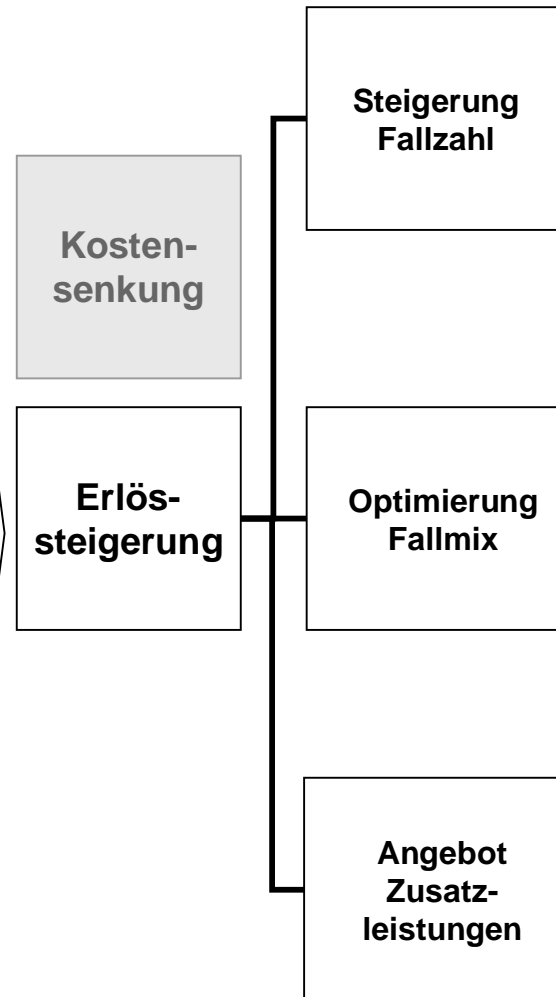
- Modularer Aufbau für eine flexible Prozessunterstützung und Zusammenarbeit SAP und Partner für Prozesse über IT-Grenzen hinaus

Steigender Handlungsdruck und abgeleitete Strategien im Krankenhausmarkt



Steigender Handlungsdruck auf Krankenhäuser ...

- Weiterer **Kostenanstieg** und Entkopplung von der Erlösentwicklung (z.B. hoher Personalbedarf/ steigende Personalkosten)
- **Anhaltender Effizienzdruck** durch den steigenden Anteil privater Anbieter (z.B. günstigere Struktur der Personalkosten)
- Hoher **Wettbewerbsdruck** → auf Grund hoher Standortdichte **kompetitiver Markt** mit starker Konsolidierungstendenz (zahlreiche Fusionen und Übernahmen)

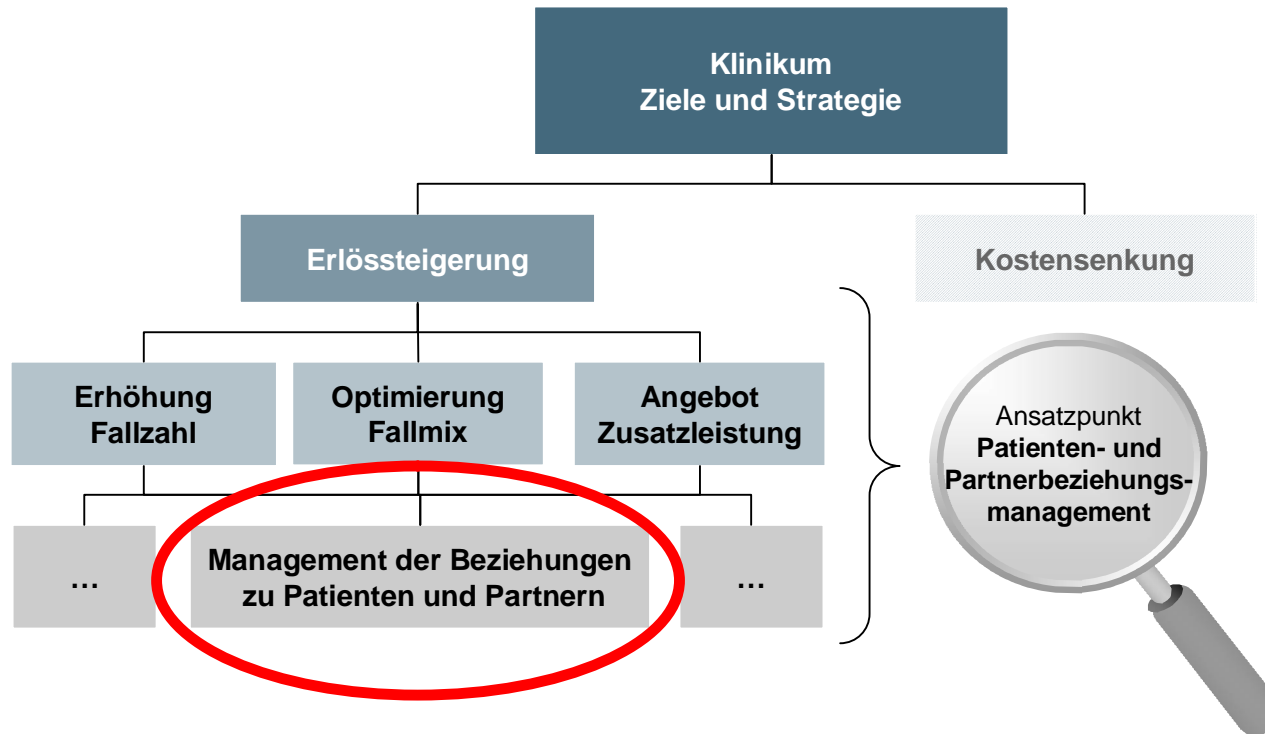


- Steigerung Fallzahl um 2 - 3% p.a. zumeist ohne Kapazitätsausweitung realisierbar
- Fallzahlsteigerung mit direktem positivem Effekt für EBITDA

- Selektion besonders profitabler Fälle ermöglicht weitere EBITDA-Steigerung
- Selektion von Indikationsgruppen unterstützt Portfoliomanagement (angepasst an Marktsituation)

- Elektive Leistungen sichern Patientenströme und erlösen zusätzliche Umsätze

Aufbau eines aktives Beziehungsmanagements im Rahmen einer Erlössteigerungsstrategie



1 Marktintelligenz

2 Partnermanagement

3 Patientenbindung

Drei wesentliche Hebel zur Erlössteigerung werden bisher in Krankenhäusern kaum systematisch genutzt



1 Marktintelligenz

Ansatz

- Analyse der **Marktausschöpfung** (Identifikation von "weißen Flecken")
- Analyse von **Marktpotenzialen** und Trends
- **Verknüpfung** z.B. mit ICD-Gruppen, geographischen und demographischen Daten

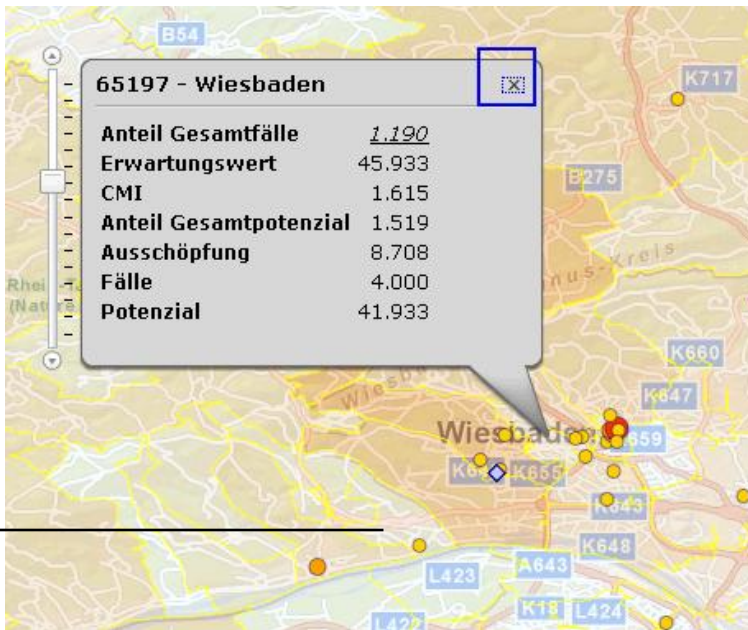
Strategisches Ziel und Business Impact

- **Robuste Datenbasis** für Kapazitätsplanung, Controlling und Verhandlungen mit Krankenkassen
- **Portfoliomanagement:** Ausrichtung des medizinischen Angebots passend zum Marktbedarf
- **Strategische Ausrichtung**

1 "Marktintelligenz" – Grundlage für Strategieentwicklung und Portfoliomanagement



Verbesserung "Marktintelligenz" in Krankenhäusern



- Analytische Verknüpfung interner Krankenhausdaten mit frei zugänglichen externen Daten (z.B. Statistikdaten, GfK-Daten, Qualitätsberichte der KH)
- Rollenspezifische Visualisierung der Ergebnisse

Marktintelligenz Voraussetzung für strategischen Managementprozess im

Strategische Ausrichtung

- Analyse der Marktpotenziale inkl. Fallzahlentwicklung
- Identifikation von Trends

Wettbewerbsituation

- Analyse Marktanteile
- Identifikation von White Spots
- Segmentierung Einweiser und Patienten

Portfolio

- Ausrichtung Portfolio und medizinisches Angebot

Drei wesentliche Hebel zur Erlössteigerung werden bisher in Krankenhäusern kaum systematisch genutzt



1 Marktintelligenz

Ansatz

- Analyse der **Marktausschöpfung** (Identifikation von "weißen Flecken")
- Analyse von **Marktpotenzialen** und Trends
- **Verknüpfung** z.B. mit ICD-Gruppen, geographischen und demographischen Daten

Strategisches Ziel und Business Impact

- **Robuste Datenbasis** für Kapazitätsplanung, Controlling und Verhandlungen mit Krankenkassen
- **Portfoliomanagement:** Ausrichtung des medizinischen Angebots passend zum Marktbedarf
- **Strategische Ausrichtung**

2 Partnermanagement

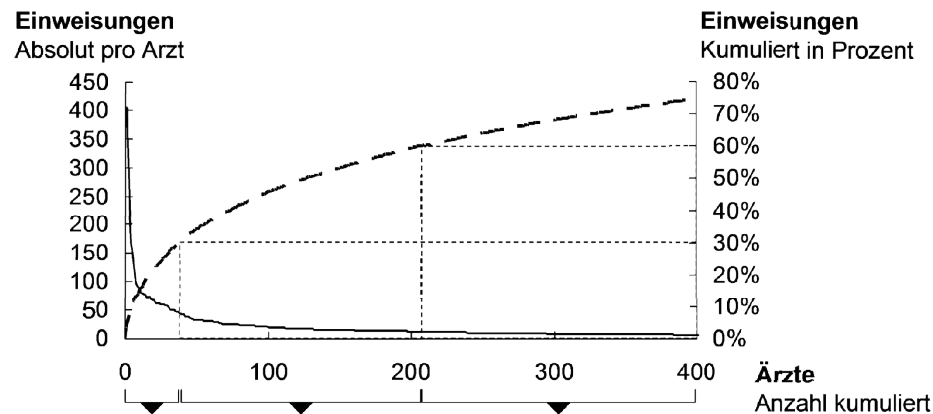
- **Gezieltes Management der Einweiser**
 - Erfassung der Einweiserprofile
 - Identifikation notwendiger Aktivitäten
 - Kontakt- und Aktivitätenmanagement (Einladung zu Veranstaltungen, Workshops, Mailing-Aktionen etc.)
- **Nachfolgeaktivitäten** ("Tracking")

- **Engere Bindung** zu bereits aktiven Einweisern
- **Gewinnung neuer Einweiser**

② Ein Einweisermanagement mit gezielten segment-spezifischen Aktivitäten – bisher nur ansatzweise etabliert



Beispielhafter Ansatz Einweisermanagement



Segment	"VIPs"	"Kandidaten mit Potenzial"	"Skeptiker"
Potenzial-/Aufwandsschätzung	<ul style="list-style-type: none"> Wenig weiteres Potenzial 	<ul style="list-style-type: none"> Noch Potenzial bei vertretbarem Aufwand 	<ul style="list-style-type: none"> Viel Potenzial, jedoch großer Aufwand
Maßnahmen	<ul style="list-style-type: none"> Gezielte Gespräche bei Aufnahmerückgang 	<ul style="list-style-type: none"> Gezielte Gespräche 	<ul style="list-style-type: none"> Opportunistische Akquise

Herausforderungen

- Komplexe Partnerlandschaft von Ein- und Zuweisern, Reha- und Nachsorgeeinrichtungen sowie "Influencern" wie Hebammen

Status quo

- Kein systematisches, zentrales Aktivitätenmanagement (Aktivitätenplan, Tracking, Controlling)
- Personenbezogene Kontakte und schlechte Erreichbarkeit
- Ineffektiver Datenaustausch mit Datenverlusten

Drei wesentliche Hebel zur Erlössteigerung werden bisher in Krankenhäusern kaum systematisch genutzt



1 Marktintelligenz

Ansatz

- Analyse der **Marktausschöpfung** (Identifikation von "weißen Flecken")
- Analyse von **Marktpotenzialen** und Trends
- **Verknüpfung** z.B. mit ICD-Gruppen, geographischen und demographischen Daten

Strategisches Ziel und Business Impact

- **Robuste Datenbasis** für Kapazitätsplanung, Controlling und Verhandlungen mit Krankenkassen
- **Portfoliomanagement:** Ausrichtung des medizinischen Angebots passend zum Marktbedarf
- **Strategische Ausrichtung**

2 Partnermanagement

- **Gezieltes Management der Einweiser**
 - Erfassung der Einweiserprofile
 - Identifikation notwendiger Aktivitäten
 - Kontakt- und Aktivitätenmanagement (Einladung zu Veranstaltungen, Workshops, Mailing-Aktionen etc.)
- **Nachfolgeaktivitäten** ("Tracking")

- **Engere Bindung** zu bereits aktiven Einweisern
- **Gewinnung neuer Einweiser**

3 Patientenbindung

- Erfassung und Ansprache von Patienten mit potenziell **wiederholtem Behandlungsbedarf**
- Desktop-Unterstützung für Daten- und Informationsaustausch (z.B. **Call-Center-Funktion, Beschwerdemanagement**)

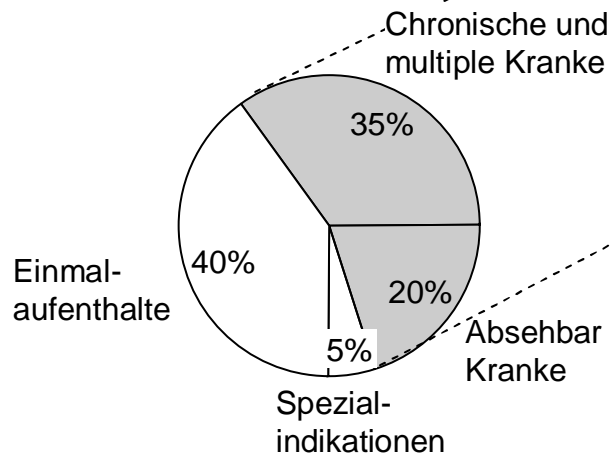
- **Höhere Patientenbindung**
- **Erhöhte Patienten- und Einweiserzufriedenheit**

③ Patientenbindung gewinnt angesichts des hohen Potenzials von Patienten mit wiederholtem Behandlungsbedarf zunehmend an Bedeutung



Verteilung Fälle nach Typen*

100% = 17 Mio. stationäre Fälle



Chronische und multiple Kranke

"Absehbar" Kranke

Spezialindikationen

Einmal-aufenthalte

Beschreibung

Beispiele

- Schwere chronische Krankheit
- Häufige Aufenthalte multipler Genese
- Vorhersehbare Krankheitsverläufe bei bestimmten Indikationen

- Asthmatiker, Allergiker
- Diabetes als Grunderkrankung
- Suchtkrankheiten
- Hüftoperation
- Varizen

- Hochkomplexe Fälle (§116 b SBG V)

- Tumorerkrankung

- Akute Indikation, die in einem Krankenhausaufenthalt behandelt wird

- Unfall, Vergiftung
- Blinddarm-OP

- Durchschnittlich 55% aller Fälle mit Potenzial zu wiederholtem Behandlungsbedarf
- Wesentliche Defizite heute
 - Keine Patientenbindungsprogramme
 - Campaign-Management heute kaum etabliert, und wenn, dann mit hohem manuellem Aufwand
 - Fehlendes Beschwerdemanagement

* Statistisches Bundesamt 2006

Sichtweisen auf ein Patienten und Partnerbeziehungsmanagement

- Strategisch
- Ökonomisch
- Organisatorisch
- Prozessual

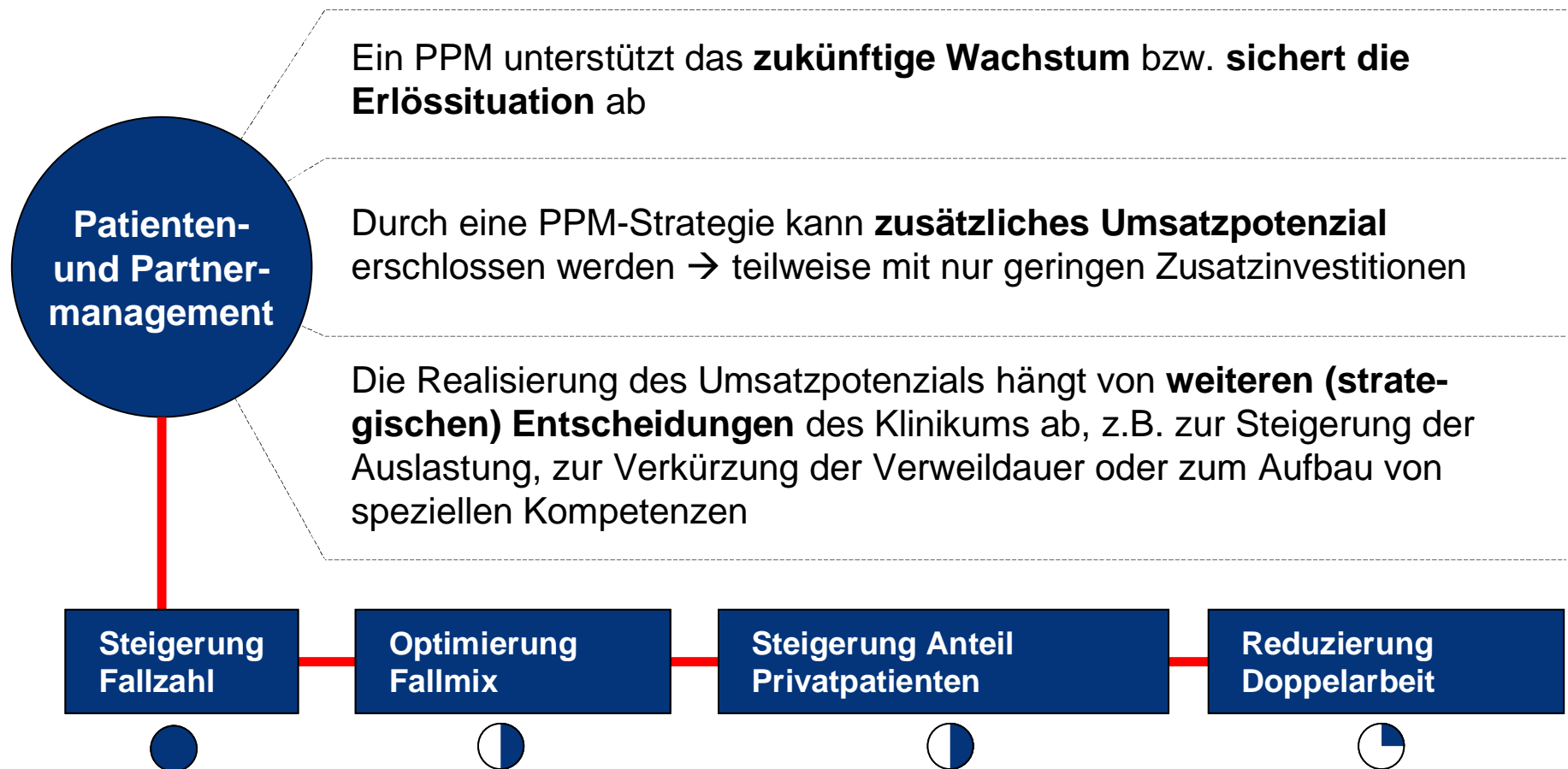
SAP Lösungen für Patienten und Partnerbeziehungsmanagements

- Modularer Aufbau für eine flexible Prozessunterstützung und Zusammenarbeit SAP und Partner für Prozesse über IT-Grenzen hinaus

Erwartungen zum Nutzen eines Patienten- und Partnerbeziehungsmanagements (PPM)



Ein Patienten- und Partnermanagement zielt mit seinen Maßnahmen auf eine bessere Bindung der Einweiser und Patienten ab und trägt damit dazu bei, **mehr und erlöswirksamere Fälle** zu generieren.



Sichtweisen auf ein Patienten und Partnerbeziehungsmanagement

- Strategisch
- Ökonomisch
- Organisatorisch
- Prozessual

SAP Lösungen für Patienten und Partnerbeziehungsmanagements

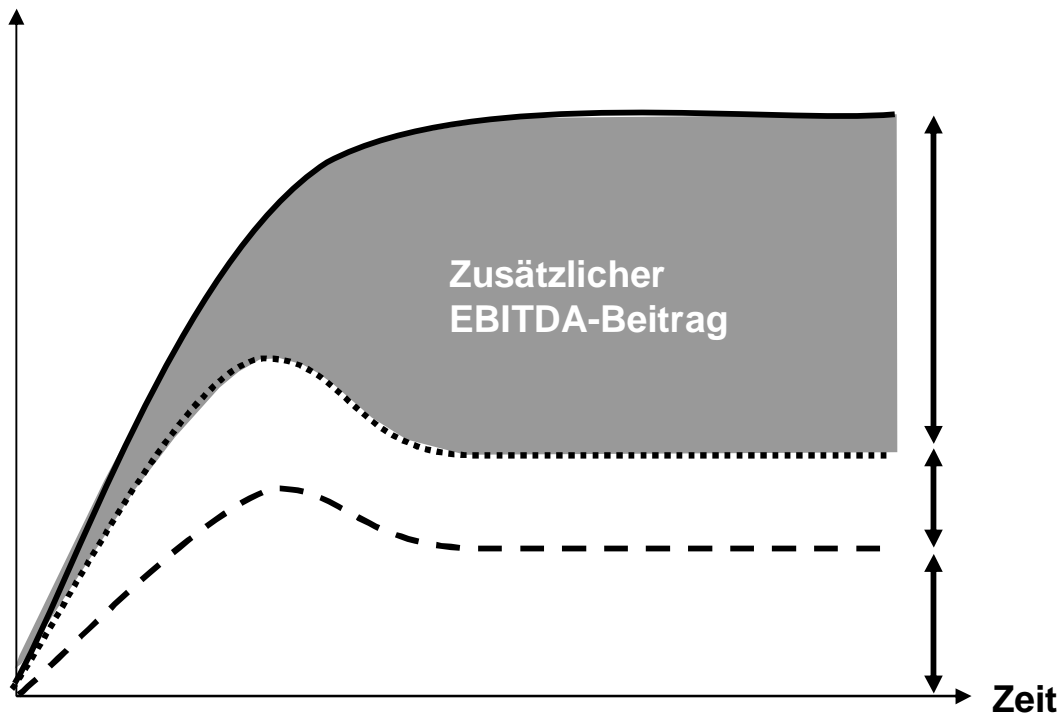
- Modularer Aufbau für eine flexible Prozessunterstützung und Zusammenarbeit SAP und Partner für Prozesse über IT-Grenzen hinaus

Nutzen-Potenzial durch Schaffung von Strukturen und Nutzung branchenspezifisch ausgeprägter IT-Unterstützung



Die Hebel zur Erlössteigerung durch eine branchenspezifische IT-Unterstützung wirken **stärker und nachhaltiger** als allein durch Prozessoptimierung

Anzahl zusätzlicher Fälle

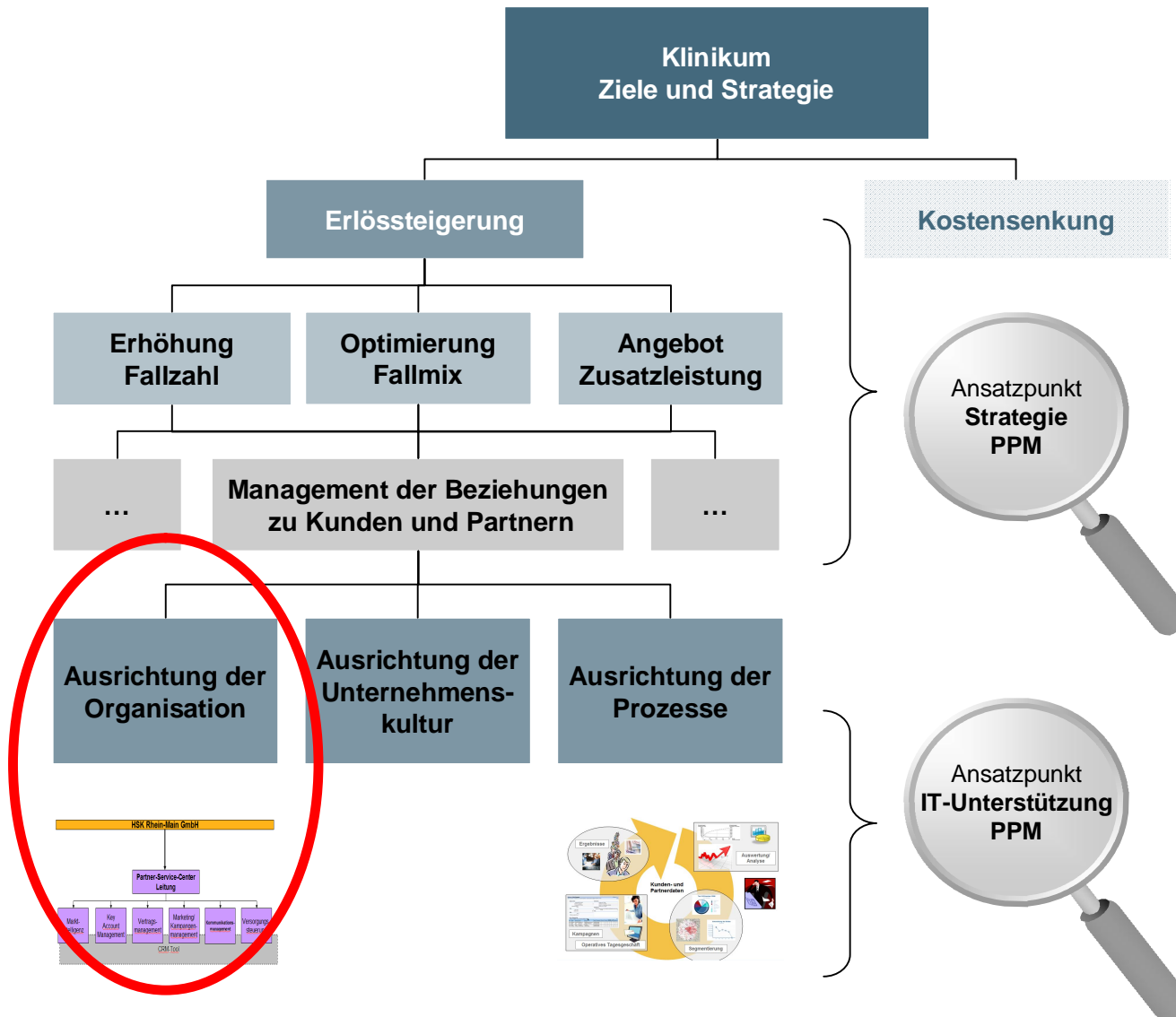


- Professionelles Patienten- und Partnerbeziehungsmanagement
- Verankerung in Organisation und Prozessen
- Branchenspezifische Software-Ausprägung

- Prozessoptimierung im Patienten- und Partnermanagement
- Es kümmert sich **jemand** darum.
- Einfache Software-Werkzeuge

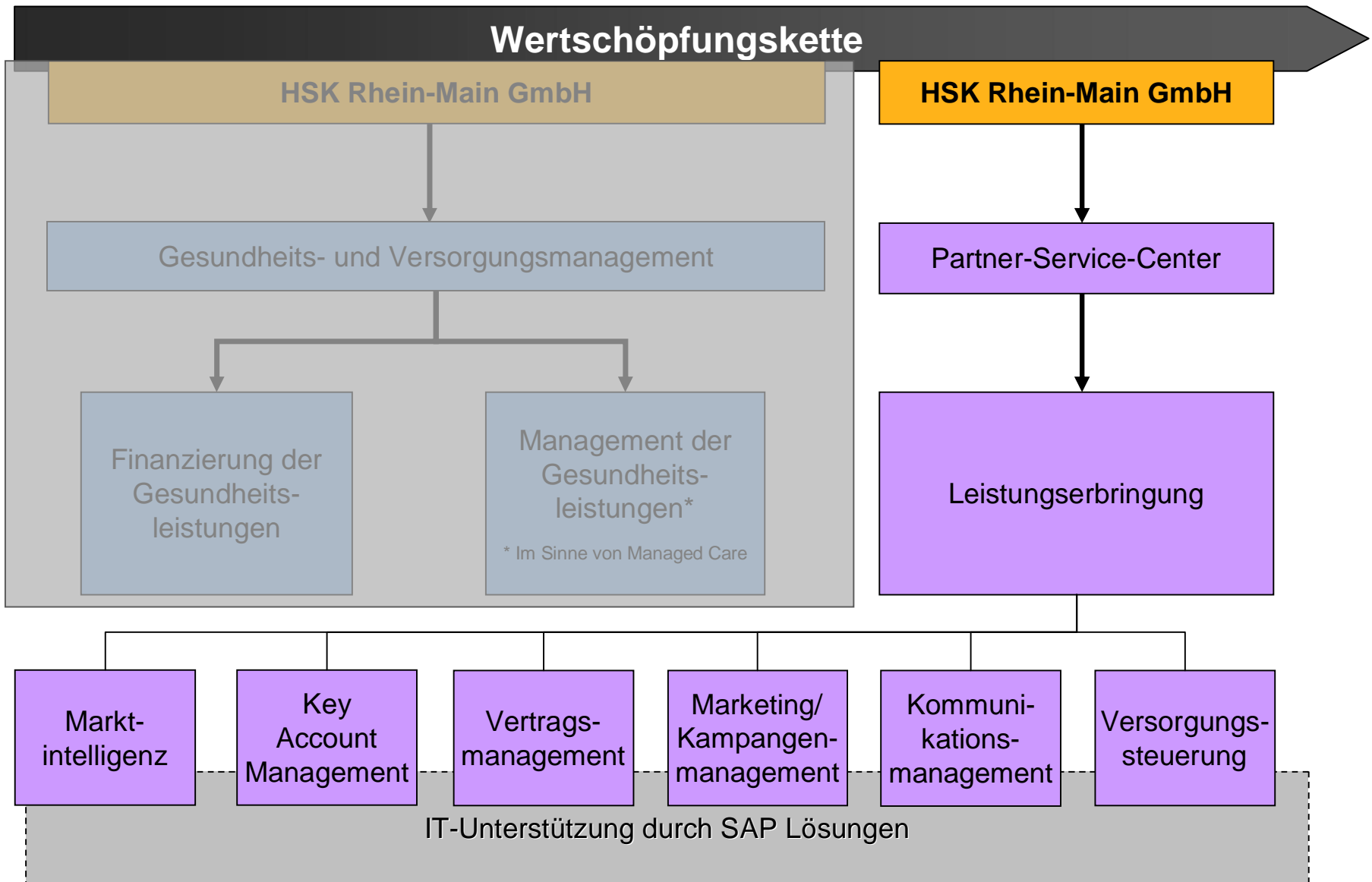
- Effekte durch internes Patienten- und Partnermanagement
- Das Thema wird bewusst bei Entscheidungen beachtet.

Ansatzpunkt für die Umsetzung der Strategie im Unternehmen: Organisation



Aufbauorganisation – Phase I und II

am Beispiel Dr. Horst Schmidt Kliniken Wiesbaden



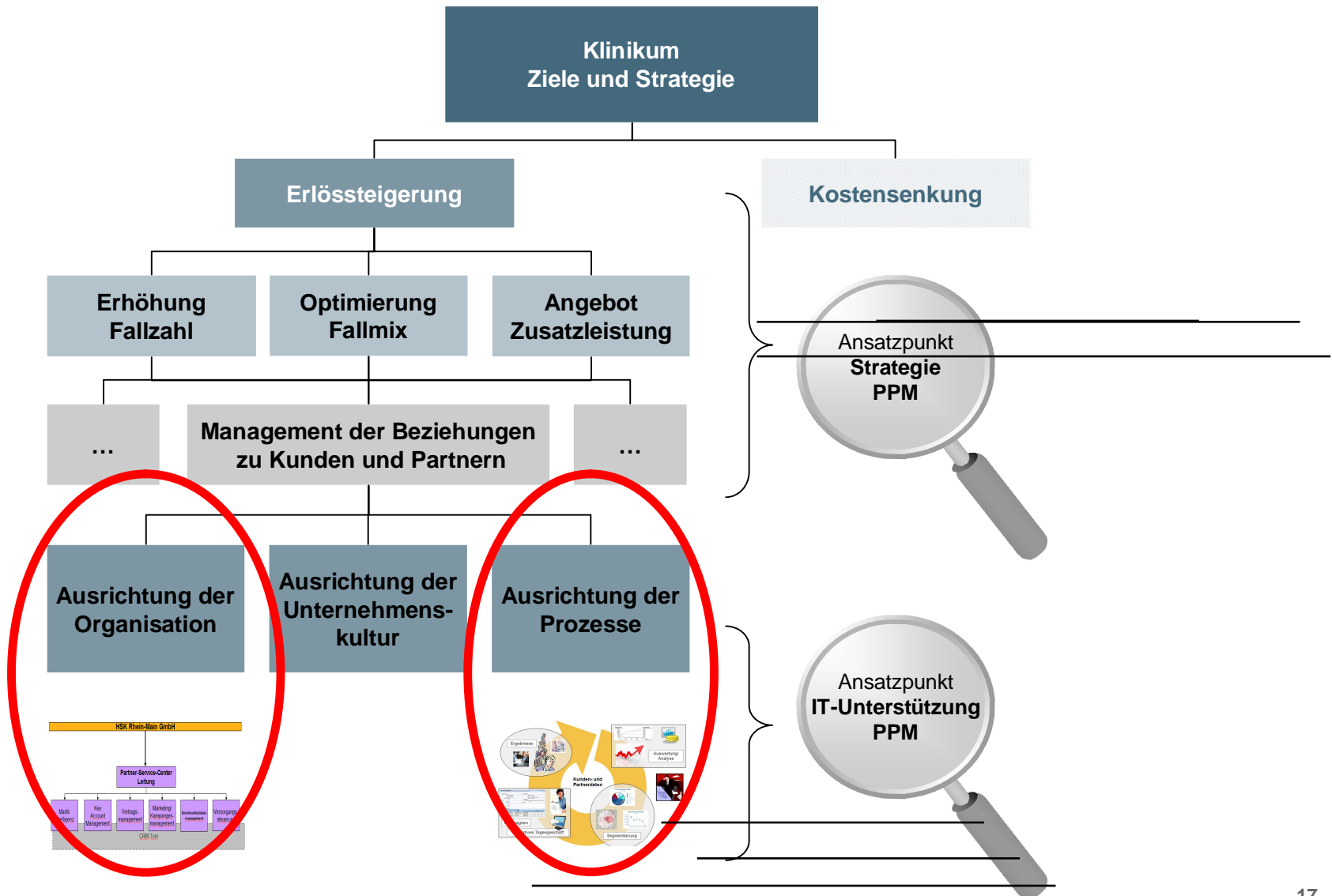
Sichtweisen auf ein Patienten und Partnerbeziehungsmanagement

- Strategisch
- Ökonomisch
- Organisatorisch
- Prozessual

SAP Lösungen für Patienten und Partnerbeziehungsmanagements

- Modularer Aufbau für eine flexible Prozessunterstützung und Zusammenarbeit SAP und Partner für Prozesse über IT-Grenzen hinaus

Ansatzpunkt für die Umsetzung der Strategie im Unternehmen: Prozesse



Elemente und Szenarien für die Unterstützung der Organisationszielen auf ständig verbesserte Informationen für immer bessere Reaktionen



Ergebnisse

Marktbeobachtung/ Analyse

Kunden- und Partnerdaten

Strategie

Kommunikation

Verträge

Kampagnen

Operatives Tagesgeschäft

Top 10 Einweiser 2008
nach Fallzahlen

- Dr. Hippelstades
- Dr. Bode
- Dr. Lile
- Dr. Brunsch
- Dr. Bismarkohl
- Dr. Sprethwechert
- Dr. Bockelmann
- Dr. Aufß
- Dr. Neuen
- Dr. Spratt

Segmentierung

Klassifizierung

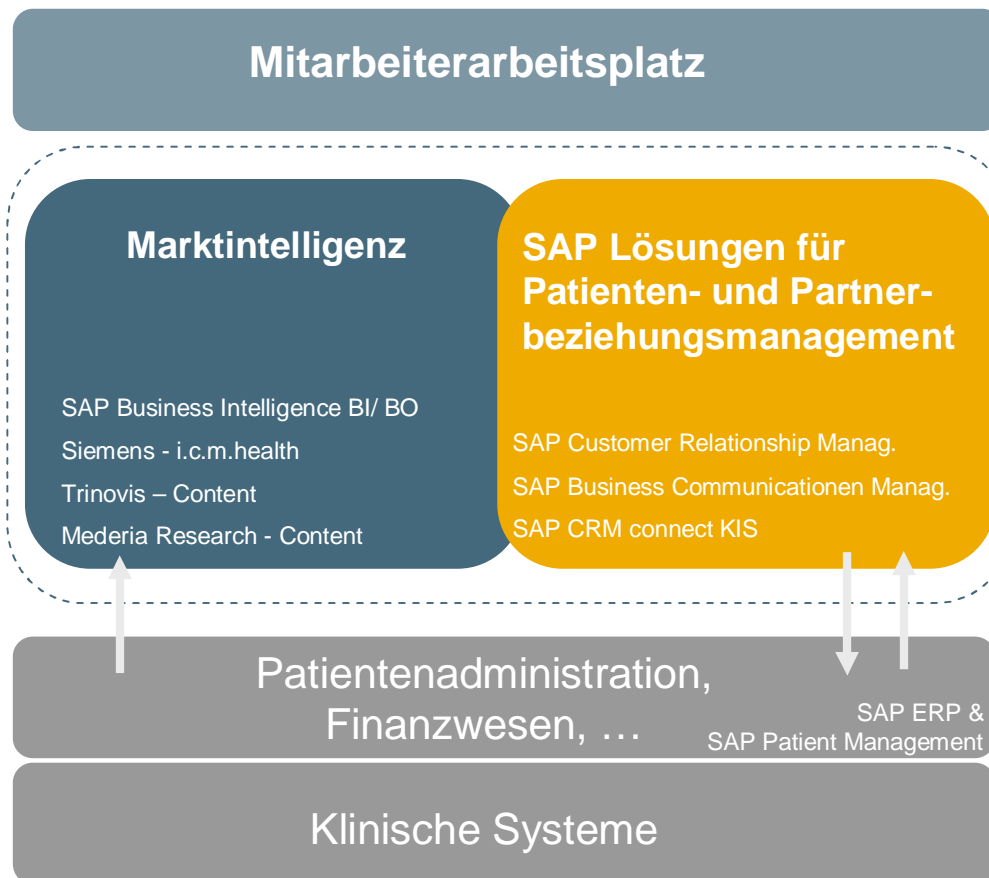
Maßnahmen

SAP Lösungen für PPM

Lösungen für Anforderungen im Rahmen eines PPM – auf Basis von Business Intelligence und CRM



SAP + Partner stellen ein Lösungspaket bereit, das den Aufbau eines Kundenbeziehungsmanagements im Krankenhaus mit Informationstechnologie unterstützt und gestaltet



- Branchenspezifische Ausprägung.
- Das Patienten- und Partner-Beziehungsmanagement fügt sich in die bestehende System-Landschaft ein.
- Klinische Prozesse werden nicht unmittelbar beeinflusst.
- Die Anforderungen werden auf Basis der bestehenden Applikationen SAP Business Intelligence Platform und SAP Customer Relationship Management (SAP CRM) realisiert.

Kernangebot SAP

- integrierte Markt- und CRM-Analytik/ – technologisch und inhaltlich
- strukturierte, nachvollziehbare und dokumentierte **Kommunikationsprozesse nach Innen und Außen** über alle Fachverfahren hinweg
- Verwaltung der relevanten **Geschäftspartner** (Einweiser, Zuweiser, Mitarbeiter, Patienten, andere Unternehmen, Behörden, usw.) und kann sowohl deren Strukturen als auch Einzelpersonen abbilden
- **Integration** der Geschäftspartnerdaten in die Kommunikationsprozesse
- **Strukturierung** der Anfragen in das Klinikum hinein und hinaus (Telefon, Fax, Mail, Brief,...) und die Organisation der zugehörigen **Workflows**
- die **Steuerung beliebiger Workflows** unterschiedlicher Ausprägung sowohl klinikumsintern als auch mit Partnern
- **Beschwerdemanagement**
- **Kampagnenmanagement**
- **Vertragsmanagement**, sowohl für die eigenen Verträge als auch die Verträge mit Partnern

2 Grundelemente und 4 Szenarien wurden bisher für IT-Unterstützung identifiziert



	Zielsetzung	Rationale für Auswahl
Element Marktintelligenz	<ul style="list-style-type: none"> Umfassende Analytik von Marktumfeld, -potenzialen und Positionierung der Kliniken 	<ul style="list-style-type: none"> Marktintelligenz als Voraussetzung für Identifikation geeigneter Maßnahmen
Element Stammdatenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Konsolidierter Datenbestand zur optimalen Betreuung der "Kunden" Einweiser, Zuweiser, Patienten, Interessenten, Kostenträger, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Einheitliche, verfügbare Datenbasis als Voraussetzung für effiziente und effektive Umsetzung der Szenarien
Szenarien Einweiser-/ Hausarzt-kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Steigerung der Erreichbarkeit von Ansprechpartnern für Einweiser/ Hausärzte 	<ul style="list-style-type: none"> Einweiserkommunikation entscheidend für Zufriedenheit/Bindung der Einweiser und damit für Fallzahl- und Fallmix
Beschwerdemanagement	<ul style="list-style-type: none"> Strukturierte Erfassung und interne Bearbeitung mit der Möglichkeit der Verfolgbarkeit und Auswertbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdemanagement als ergänzender, integraler Bestandteil der Einweiserkommunikation inkl. CIRS*
Entlass- und Überleitungsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung der Information an Einweiser/ Hausarzt bei Entlassung/ Überleitung von Patienten 	<ul style="list-style-type: none"> Entlassmanagement als Unterstützungsleistung für Partner als weiterer wichtiger Interaktionspunkt
Kampagnenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Stärkung der Planung, Durchführung und Auswertung zielgruppenspezifischer Kampagnen 	<ul style="list-style-type: none"> Kampagnen zentral für Gewinnung neuer Einweiser und Verbesserung von Fallzahl/-mix

*Critical Incident Reporting System

Modellprozess: Einweiser-/ Hausarztkommunikation

Die Einweiser-/ Hausarztkommunikation wird in vielen Krankenhäusern unzureichend gehandhabt



Bedeutung der Einweiser-/ Hausarztkommunikation

- Einweiser/ Hausärzte beeinflussen die **Krankenhauswahl in über 50%** der Fälle
- Wichtige Entscheidungsschritte für den Einweiser/ Hausarzt
 - Unmittelbare Erfahrung im **Kontakt mit dem Krankenhaus**
 - **Schnelle und reibungslose Prozesse** in der Zusammenarbeit
 - **Schnelle Erreichbarkeit** eines Ansprechpartners



Typische Herausforderungen

- **Verlust von Anrufen** bei Nichterreichbarkeit (kein Anrufbeantworter, keine Rufweiterleitung, keine Warteschleife)
- **Unterschiedliche Qualität** und Vorgehensweise der Gesprächsbearbeitung
- **Keine Verantwortlichkeiten** für Einweiserbetreuung
- Schlechte Erreichbarkeit mit **negativem Einfluss auf Außenwahrnehmung** des Klinikums



Modellprozess: Einweiser-/ Hausarztkommunikation

Eine professionelle Einweiserkommunikation ist entscheidend für die Zufriedenheit des Partners – seine tägliche Arbeit ist betroffen!



BEISPIELE

Allgemeine Unterstützung durch IT

- **Identifikation** des Anrufers
- **Hinterlegung** mit Hintergrundinformationen (z.B. Kontaktgeschichte, VIP-Status)
- **Weiterleitung** zum richtigen Ansprechpartner (Ansprechpartnerhierarchie)
- **Einfache, standardisierte Dokumentation** des Gesprächs in Masken
- **Individualisierte Weitergabe** der Gesprächsinhalte (CRM, Piepser, Blackberry, Outlook, Ausdruck)
- **Anbindung** von Call-Centern von **Dienstleistern**

Szenario

Spezifische Unterstützung durch PPM

Anrufannahme/ Rückruf- vereinbarung

Einfache, schnelle und zielgenaue Erreichbarkeit des Klinikums für Einweiser/ Hausarzt. Transparente Anfragenbearbeitung.

- **Professionelle** zentrale und dezentrale **Anfragenannahme**
- Einfache **Weitergabe** der Anfrage an relevante „Leistungserbringer“ im Klinikum
- Einfaches **Nachhalten der Rückrufe**
- **Automatisierte Rückmeldung** an Sekretariat und Einweiser
- **Auf die „Rollen“ im Klinikum zugeschnittene** IT-Arbeitsplätze mit dem für die Einweiserkommunikation erforderlichen Informations- und Funktionsgehalt

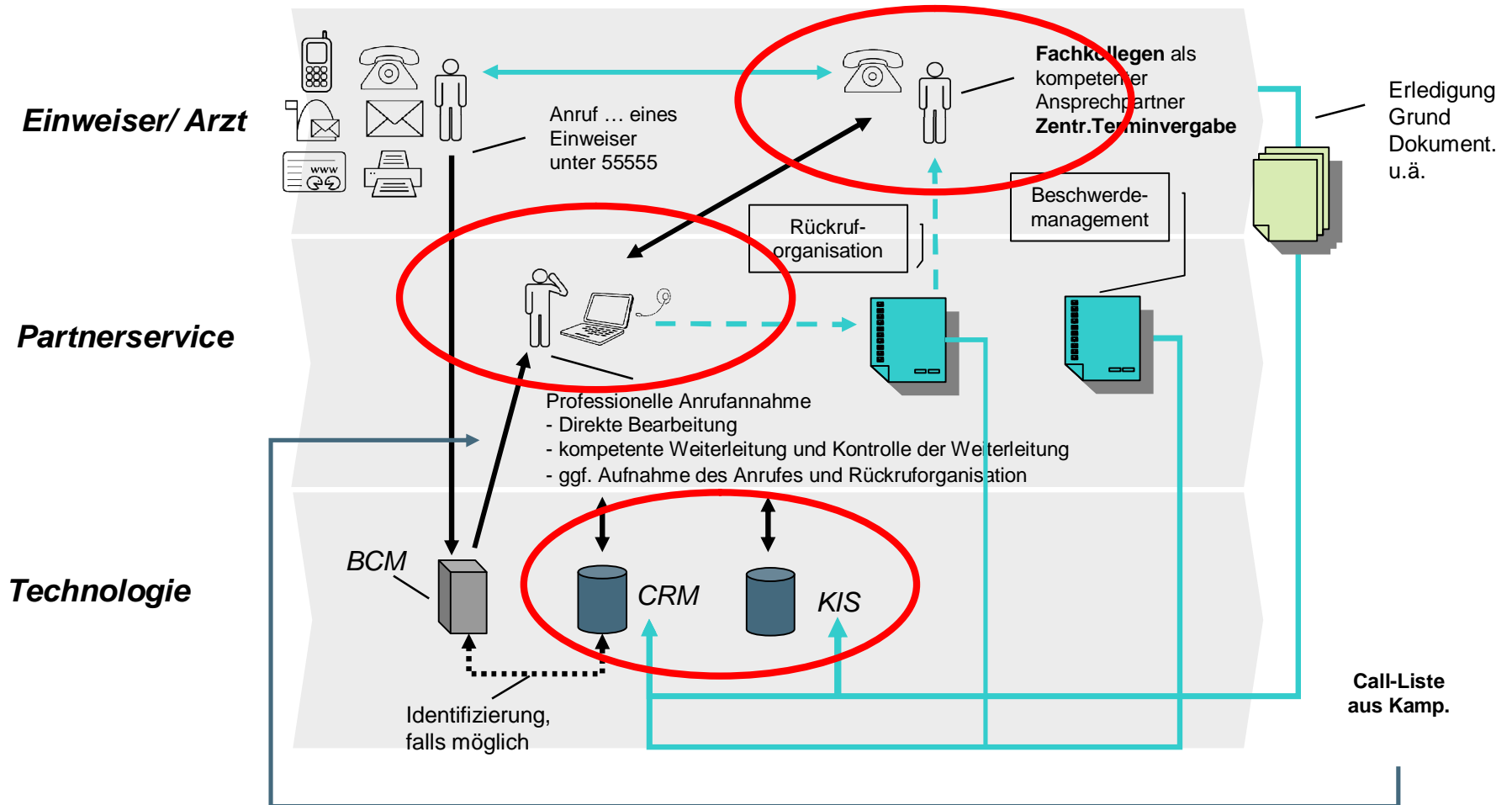
Auskunft über Patienten

Jederzeit kompetente Auskunft über den Status zum gemeinsamen Patienten

- **Identifikation** des Einweisers
- **Übersicht** über aktuelle und ehemalige **Patienten**
- Übersicht über **Einwilligung des Patienten** zur Weitergabe der Informationen
- Weitergabe der Informationen (z.B. Statusbericht, Arztbrief) über **bevorzugten Kommunikationsweg** des Einweisers
- **Anforderung von Informationen** von anderen Stellen

Modellprozess: Einweiser-/ Hausarztkommunikation

Grafische Übersicht



Modellprozess: Einweiser-/ Hausarztkommunikation

Organisatorische Betrachtung



Mögliche Umsetzung

Option	Beschreibung	Vorteile	Nachteile
1 CA-Sekretariat	<ul style="list-style-type: none"> CA-Sekretariat als "Account-Manager", alleiniger Ansprechpartner 	<ul style="list-style-type: none"> + Beibehaltung bisheriger Abläufe + Nur geringe Veränderung der Rollenanforderung an CA-Sekretariate 	<ul style="list-style-type: none"> - Anrufe gehen bei Nichterreichbarkeit verloren - Keine umfassende Einweiserbetreuung
2 Vertreterregelung	<ul style="list-style-type: none"> CA-Sekretariat als "Account-Manager" Unterstützung des CA-Sekretariats durch klare Vertretungsregelung oder Telefonzentrale mit hinsichtl. Einweiser geschultem Personal 	<ul style="list-style-type: none"> + Jederzeitige Erreichbarkeit für Einweiser/ Hausarzt + Kompetente erste Gesprächsbearbeitung und klare Ansprechpartnerhierarchie + Weitgehende Beibehaltung bisheriger Abläufe + Entlastung der CA-Sekretariate 	<ul style="list-style-type: none"> - Schulung von Mitarbeitern der Telefonzentrale, ggf. Aufstockung erforderlich
3 Zuweiserbetreuung	<ul style="list-style-type: none"> Zentrale Rufnummer ("55555") für alle Einweiser Erstbearbeitung durch qualifiziertes Personal Automatische Weiterleitung ausgewählter Anrufe 	<ul style="list-style-type: none"> + Garantie eines einheitlich hohen Qualitätsstandards des Erstkontakts + Hohe Kosteneffizienz + Weitgehende Entlastung der CA-Sekretariate 	<ul style="list-style-type: none"> - Verlust der direkten persönlichen Beziehung zwischen Einweiser und Chefarzt bzw. CA-Sekretariat - Hoher Aufwand der Reorganisation von Prozessen und Rollen

2 Grundelemente und 4 Szenarien wurden bisher für IT-Unterstützung identifiziert



	Zielsetzung	Rationale für Auswahl
Element Marktintelligenz	<ul style="list-style-type: none"> Umfassende Analytik von Marktumfeld, -potenzialen und Positionierung der Kliniken 	<ul style="list-style-type: none"> Marktintelligenz als Voraussetzung für Identifikation geeigneter Maßnahmen
Element Stammdatenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Konsolidierter Datenbestand zur optimalen Betreuung der "Kunden" Einweiser, Zuweiser, Patienten, Interessenten, Kostenträger, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Einheitliche, verfügbare Datenbasis als Voraussetzung für effiziente und effektive Umsetzung der Szenarien
Szenarien Einweiser-/ Hausarzt-kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Steigerung der Erreichbarkeit von Ansprechpartnern für Einweiser/ Hausärzte 	<ul style="list-style-type: none"> Einweiserkommunikation entscheidend für Zufriedenheit/Bindung der Einweiser und damit für Fallzahl- und Fallmix
Beschwerdemanagement	<ul style="list-style-type: none"> Strukturierte Erfassung und interne Bearbeitung mit der Möglichkeit der Verfolgbarkeit und Auswertbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdemanagement als ergänzender, integraler Bestandteil der Einweiserkommunikation inkl. CIRS*
Entlass- und Überleitungsmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung der Information an Einweiser/ Hausarzt bei Entlassung/ Überleitung von Patienten 	<ul style="list-style-type: none"> Entlassmanagement als Unterstützungsleistung für Partner als weiterer wichtiger Interaktionspunkt
Kampagnenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Stärkung der Planung, Durchführung und Auswertung zielgruppenspezifischer Kampagnen 	<ul style="list-style-type: none"> Kampagnen zentral für Gewinnung neuer Einweiser und Verbesserung von Fallzahl/-mix

*Critical Incident Reporting System

Modellprozess: Beschwerdemanagement

Die Potenziale des Beschwerdemanagements werden bisher in vielen Krankenhäusern kaum genutzt



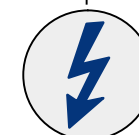
Bedeutung des Beschwerdemanagements

- Beschwerden/kritische Zwischenfälle einerseits als Alarmzeichen
- Beschwerden/kritische Zwischenfälle andererseits als Chance für bessere Prozesse und Zusammenarbeit mit Einsweisern



Typische Herausforderungen

- Unzureichende Verwendung von Beschwerden/kritische Zwischenfälle zur **Verbesserung eigener Prozesse**
 - Keine Kategorisierung/Dokumentation
 - Keine Auswertung und kein Ableiten von Verbesserungsmöglichkeiten
- Unzureichende Nutzung von Beschwerden zur **Intensivierung der Beziehung** mit Zuweisern
 - Unzureichende Information über Stand der Bearbeitung
 - Kein Nachhalten der Beschwerden



Modellprozess: Beschwerdemanagement

Ein funktionierendes Beschwerdemanagements wird von Patienten und Partner vorausgesetzt



BEISPIELE

Allgemeine Unterstützung durch IT

- **Klare Zuordnung** der Beschwerden und kritischen Zwischenfälle zu Einheiten im Krankenhaus, bzw. zu Patienten
- Standardisierte **Reportings**
- Hinterlegung der **Kontakt-historie** mit Einweiser und weiteren Einrichtungen
- Nutzung des **präferierten Kommunikationswegs** des Einweisers/der weiteren Einrichtung
- **Verfolgung des Status** der Prozesse

Szenario

Spezifische Unterstützung durch PPM

Beschwerde

Einweiser beschwert sich

- **Standardisierte Erfassung und Weiterleitung**
- Prozessunterstützung zur **Einholung von Stellungnahmen**
- **Information an Einweiser** über Bearbeitungsstand/Ergebnis
- **Auswertung** von Beschwerden

Critical Incident Reporting System - CIRS

Mitarbeiter meldet einen kritischen Zwischenfall

- **Anonyme Erfassung der CIRS Bögen** durch jeden Mitarbeiter möglich
- Automatisierte Weiterleitung an Risikomanager
- Bewertung der Ereignisse – **Risikomatrix**
- **Auswertung** von CIRS Dokumentationen
- **Ableitung** und Dokumentation von **Veränderungsprozessen**



2 Grundelemente und 4 Szenarien wurden bisher für IT-Unterstützung identifiziert



	Zielsetzung	Rationale für Auswahl
Element Marktintelligenz	<ul style="list-style-type: none"> Umfassende Analytik von Marktumfeld, -potenzialen und Positionierung der Kliniken 	<ul style="list-style-type: none"> Marktintelligenz als Voraussetzung für Identifikation geeigneter Maßnahmen
Element Stammdatenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Konsolidierter Datenbestand zur optimalen Betreuung der "Kunden" Einweiser, Zuweiser, Patienten, Interessenten, Kostenträger, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Einheitliche, verfügbare Datenbasis als Voraussetzung für effiziente und effektive Umsetzung der Szenarien
Szenarien Einweiser-/ Hausarzt-kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Steigerung der Erreichbarkeit von Ansprechpartnern für Einweiser/ Hausärzte 	<ul style="list-style-type: none"> Einweiserkommunikation entscheidend für Zufriedenheit/Bindung der Einweiser und damit für Fallzahl- und Fallmix
Beschwerde-management	<ul style="list-style-type: none"> Strukturierte Erfassung und interne Bearbeitung mit der Möglichkeit der Verfolgbarkeit und Auswertbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdemanagement als ergänzender, integraler Bestandteil der Einweiser-kommunikation inkl. CIRS*
Entlass- und Überleitungs-management	<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung der Information an Einweiser/ Hausarzt bei Entlassung/ Überleitung von Patienten 	<ul style="list-style-type: none"> Entlassmanagement als Unterstützungsleistung für Partner als weiterer wichtiger Interaktionspunkt
Kampagnen-management	<ul style="list-style-type: none"> Stärkung der Planung, Durchführung und Auswertung zielgruppenspezifischer Kampagnen 	<ul style="list-style-type: none"> Kampagnen zentral für Gewinnung neuer Einweiser und Verbesserung von Fallzahl/-mix

*Critical Incident Reporting System

Modellprozess: Entlass- und Überleitungsmanagement

Die Entlassung bzw. Überleitung von Patienten stellt einen weiteren wichtigen Interaktionspunkt mit Partnern dar



Bedeutung des Entlass- und Überleitungsmanagements

- Zusammenarbeit bei Entlassung und Überleitung **wichtiger Interaktionspunkte**
- **Schnelle und reibungslose Prozesse** von hoher Bedeutung für Einweiser/ Hausarzt
- Umgehende **Zusendung des Entlassbriefs** von hoher Priorität
- Etablierung der **Marke „Krankenhaus der Region“** durch die direkte und indirekte Unterstützung der Prozesse anderer Behörden, Institutionen und Unternehmen



Typische Herausforderungen

- **Unzureichende** Nutzung der Entlassung zur **Kommunikation** mit Einweisern
 - Versand der Entlassnachricht in der Regel erst nach mehreren Tagen
 - Keine über den Arztbrief hinausgehenden Informationen
 - Keine Berücksichtigung der präferierten Kommunikationswege des Einweisers
- Weitgehende **Außerachtlassung weiterer Möglichkeiten** im Rahmen der Entlassung (z.B. Kooperation mit Rehaeinrichtungen)



Modellprozess: Entlass- und Überleitungsmanagement

Das Entlass- und Überleitungsmanagement wirkt sich direkt auf die Prozesse der Partner aus - ihre täglich Arbeit ist betroffen!



BEISPIELE

Allgemeine Unterstützung durch IT

- Einfaches Zusammenstellen und (automatisierter) Versand der Unterlagen
- Sicherstellen der **Vollständigkeit** der Unterlagen
- Hinterlegung der **Kontakthistorie** mit Einweiser und weiteren Einrichtungen
- Nutzung des **präferierten Kommunikationswegs** des Einweisers/der weiteren Einrichtung
- **Verfolgung des Status** der Prozesse

Szenario

Spezifische Unterstützung durch PPM

Entlassung von Station

Patient wird von Station entlassen

- **Vorabinformation** an den Einweiser/ Hausarzt
- **Ergänzung** der Entlassnachricht **um weitere Informationen** (z.B. Heil- und Hilfsmittel)
- Unterstützung des Versands **innerhalb von festgelegter Anzahl von Tagen**
- Benachrichtigung des Einweisers/ Hausarztes auch bei **Notfallaufnahme** und **Tod** des Pat.

Überleitung in Pflegeeinrichtung

Patient wird in eine Pflegeeinrichtung entlassen

- Unterstützung des **Sozialdiensts** bei **Entlassung in Pflegeeinrichtung** (z.B. Übermittlung spezifischer Daten, Vorgangsverfolgung)
- Verbesserte **Zusammenarbeit** mit Behörden/ MDK etc. (z.B. Beantragung von Pflegestufen) durch Workflowprozesse

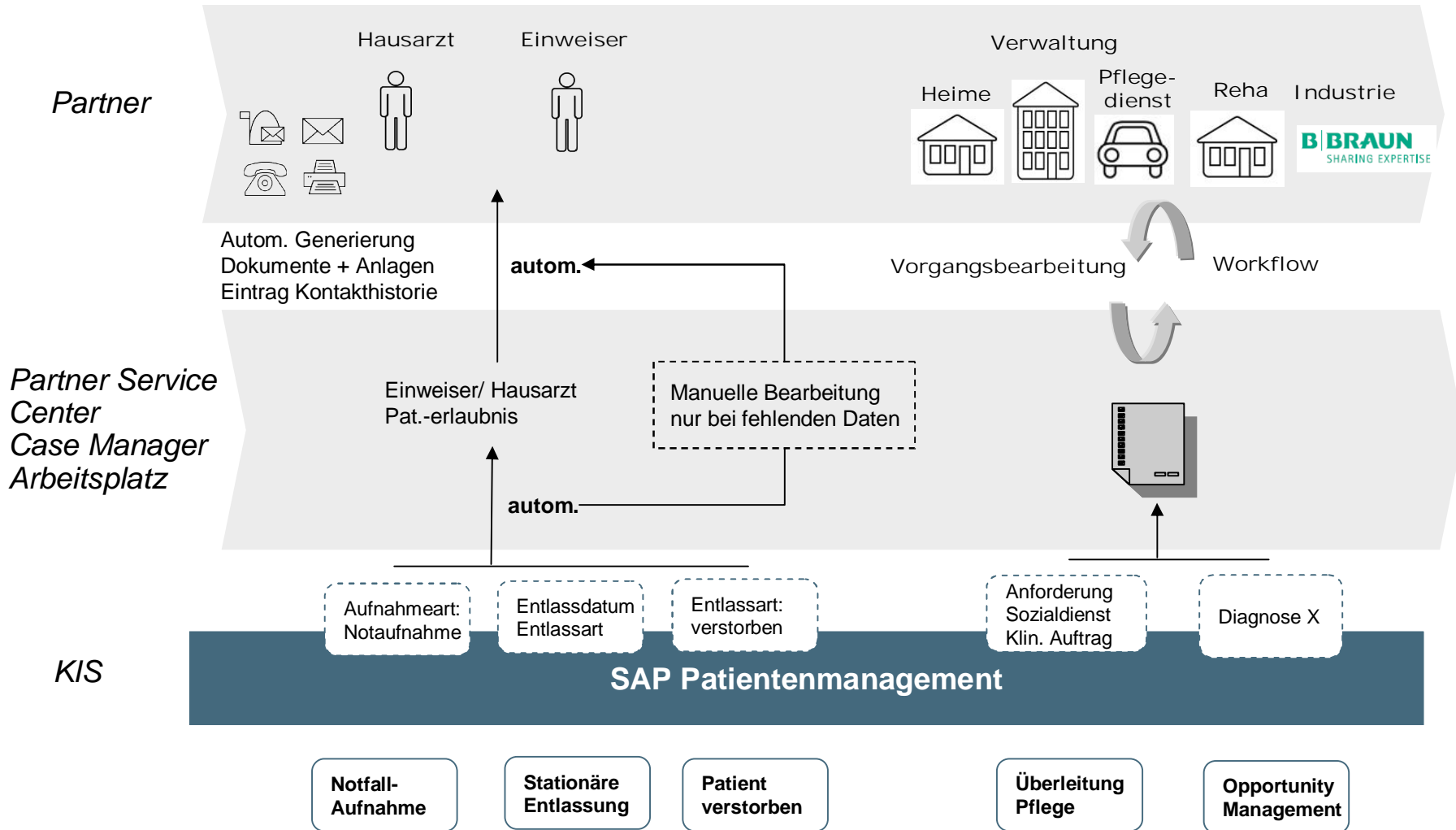
Information weiterer Einrichtungen

Benachrichtigung (wirtschaftlich oder nach Interessen) verbundener Einrichtungen (z.B. Rehaklinik, Industrie) hinsichtlich Opportunitäten im Klinikum

- Einfache, anonymisierte **Mitteilung von Opportunitäten** durch Workflowprozesse

Modellprozess: Entlass- und Überleitungsmanagement

Grafische Übersicht



Modellprozess: Entlass- und Überleitungsmanagement

Organisatorische Betrachtung



Mögliche Umsetzung

Option	Beschreibung	Vorteile	Nachteile
1 Dezentral	<ul style="list-style-type: none"> ■ Verantwortliche für Entlassprozess in den einzelnen Kliniken (z.B. Entlassmanager) 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Unterstützung bisheriger Abläufe ⊕ Nutzung des dezentralen Wissens sowie dezentraler Erfahrungen und Kontakte 	<ul style="list-style-type: none"> ⊖ Übertragung der Aufgaben auf dezentrale Mitarbeiter (z.B. Entlassmanager oder Stationspersonal) ⊖ Abstimmung mit Sozialdienst notwendig ⊖ Koordinierung der Ansprache weiterer Einrichtungen notwendig (z.B. Industrie, Rehaeinrichtungen)
2 Zentral	<ul style="list-style-type: none"> ■ Zentrale Betreuung der Entlassung, z.B. im Rahmen der Zuweiser-Betreuung 	<ul style="list-style-type: none"> ⊕ Garantie eines einheitlich hohen Qualitätsstandards, inkl. einheitlichen Auftritts nach außen ⊕ Enge Einbindung des Sozialdiensts möglich ⊕ Hohe Kosteneffizienz ⊕ Weitgehende Entlastung des Klinikpersonals 	<ul style="list-style-type: none"> ⊖ Aufbau/Übertragung der Aufgaben auf eine zentrale Einheit (z.B. Zuweiser-Betreuung) ⊖ Zuarbeit/Schnittstellen zu den Kliniken notwendig ⊖ Verlust/Neuaufbau bestehender direkter persönlicher Beziehungen ⊖ Hoher Aufwand der Reorganisation von Prozessen und Rollen

2 Grundelemente und 4 Szenarien wurden bisher für IT-Unterstützung identifiziert



	Zielsetzung	Rationale für Auswahl
Element Marktintelligenz	<ul style="list-style-type: none"> Umfassende Analytik von Marktumfeld, -potenzialen und Positionierung der Kliniken 	<ul style="list-style-type: none"> Marktintelligenz als Voraussetzung für Identifikation geeigneter Maßnahmen
Element Stammdatenmanagement	<ul style="list-style-type: none"> Konsolidierter Datenbestand zur optimalen Betreuung der "Kunden" Einweiser, Zuweiser, Patienten, Interessenten, Kostenträger, ... 	<ul style="list-style-type: none"> Einheitliche, verfügbare Datenbasis als Voraussetzung für effiziente und effektive Umsetzung der Szenarien
Szenarien Einweiser-/ Hausarzt-kommunikation	<ul style="list-style-type: none"> Steigerung der Erreichbarkeit von Ansprechpartnern für Einweiser/ Hausärzte 	<ul style="list-style-type: none"> Einweiserkommunikation entscheidend für Zufriedenheit/Bindung der Einweiser und damit für Fallzahl- und Fallmix
Beschwerde-management	<ul style="list-style-type: none"> Strukturierte Erfassung und interne Bearbeitung mit der Möglichkeit der Verfolgbarkeit und Auswertbarkeit 	<ul style="list-style-type: none"> Beschwerdemanagement als ergänzender, integraler Bestandteil der Einweiser-kommunikation inkl. CIRS*
Entlass- und Überleitungs-management	<ul style="list-style-type: none"> Verbesserung der Information an Einweiser/ Hausarzt bei Entlassung/ Überleitung von Patienten 	<ul style="list-style-type: none"> Entlassmanagement als Unterstützungsleistung für Partner als weiterer wichtiger Interaktionspunkt
Kampagnen-management	<ul style="list-style-type: none"> Stärkung der Planung, Durchführung und Auswertung zielgruppenspezifischer Kampagnen 	<ul style="list-style-type: none"> Kampagnen zentral für Gewinnung neuer Einweiser und Verbesserung von Fallzahl/-mix

*Critical Incident Reporting System

Modellprozess: Kampagnenmanagement

Ein konsolidiertes und effektives Kampagnenmanagement findet meist noch nicht statt



Bedeutung des Kampagnenmanagements

- Wichtige Möglichkeit, um mit **bestehenden und neuen Zuweisern** in Kontakt zu kommen und Fallzahl zu steigern
- Gezielte Darstellung der **Stärken des Klinikums** und dadurch Verbesserung des Fallmixes



Typische Herausforderungen

- **Unzureichende Analyse** der Märkte auf Grund fehlender Marktintelligenz (z.B. keine Segmentierung)
- **Keine** übergreifende **Kampagnenstrategie und -planung** (z.B. fehlende Übersicht über erfolgreiche Kampagnenformate, keine Zielvorgaben)
- Hoher Anteil manueller Arbeit und Doppelarbeit auf Grund **geringer Standardisierung** der Durchführung
- Fokussierung auf **wenige Kampagnentypen** (z.B. Fortbildungsveranstaltungen)
- **Fehlende** quantitative und qualitative **Auswertungen**



Modellprozess: Kampagnenmanagement

Ein professionelles Kampagnenmanagement ist ein wichtiges Werkzeug im Rahmen einer PPM-Strategie



BEISPIELE

Allgemeine Unterstützung durch IT

- **Analyse des Markts** (Marktintelligenz) zur Unterstützung der **Kampagnenstrategie**
- Identifikation von **geeigneten Zielgruppen**
- Einfache, standardisierte **Dokumentation** der Kampagnen
- Auswertung von Kampagnen zur Identifikation **wirksamer Formate**
- Nachverfolgen von Zielvorgaben (**Erfolgscontrolling und -reporting**)

Szenario

Spezifische Unterstützung durch PPM

Fortbildungsveranstaltung

- Chefarzt möchte eine Fortbildungsveranstaltung für Top-Einweiser organisieren
- **Auswahl** geeigneter **Zielgruppen aus CRM-Stammdaten**
 - Automatische Generierung der **Einladungsliste**
 - (Automatisierter) **Versand der Einladungen** über bevorzugte Kommunikationswege
 - Unterstützung der **Auswertung** (z.B. Feedbackbögen)

Einweiserbesuch

- Besuch ausgewählter Einweiser durch Klinikärzte
- **Identifikation** geeigneter **Zielgruppen aus Marktintelligenz**
 - Automatische Generierung der **Kontaktliste** (z.B. für Einweiser-Betreuung) zur Vereinbarung von Besuchsterminen
 - **Unterstützung der Gespräche** mit Hintergrundinformationen zu besuchten Einweisern (z.B. Einweisehistorie, zurückliegende Beschwerden)
 - Nachhalten und **Auswerten** der Besuchserfolge (Rückmeldung von Veränderung des Einweiseverhaltens)



Ausblick: Weitere Szenarien und Funktionalitäten



Case Manager Arbeitsplatz

- Unterstützung von Prozessen der Case Manager - Bündelung von Werkzeugen für die Einweiserkommunikation in einem Arbeitsplatz (z.B. Planungs- und Überleitungsszenarien)

Patientenbindung

- Patientenbindungsprogramme für chronische, multiple und absehbar Kranke
- Terminmanagement
- Beschwerde-/ Kampagnenmanagement

Zusatzservice für Patienten

- Spezieller Service für „Aquisitionen“ über Patientenberatung und –betreuung (Patienten-Service-Center)
- Patiententerminal mit personal. Informationen zum org. Behandlungsablauf

Ausländische Patienten

- Unterstützung Akquisitions- und Betreuungsprozesse für ausländische Patienten, z.B. Interessenten-/ Kundenmanagement, Visabeantragung, Dokumentenaustausch, Betreuung Angehöriger, Abrechnungsprozesse

Externer „Behandlungspfad“

- Ausbau der Szenarien im Rahmen Überleitungsmanagement zu Einweisern, Institutionen, Unternehmen

Prozesse mit dem MDK

- Proaktive MDK – Steuerung/ Dokumentation
- Zentrale Datenhaltung
- Abwicklung der Kassenreklamationen, MDK-Prüfungen und Klageverfahren
- Verlaufsdokumentation

Anwendung im Pflege- und karitativen Bereich

- Unterstützung von Endanwender-Prozessen im Pflegebereich
- Spendenmanagement

Marktanalytik +

- Verknüpfung der TRINOVIS-Daten mit Datenquellen aus dem Pharmahandel und 3M
- Webservice zum Abgleich von Einweiserstammdaten zwischen dem Klinikum und TRINOVIS

Vertragsmanagement

- Abbildung der Verträge von Krankenhäusern
- Nutzung für Abbildung von Versorgungsverträgen für Ärztenetze

Sichtweisen auf ein Patienten und Partnerbeziehungsmanagement

- Strategisch
- Ökonomisch
- Organisatorisch
- Prozessual

SAP Lösungen für Patienten und Partnerbeziehungsmanagements

- Modularer Aufbau für eine flexible Prozessunterstützung und Zusammenarbeit SAP und Partner für Prozesse über IT-Grenzen hinaus

SAP Lösungen für PPM

Was sind „SAP Lösungen für PPM“?



Bewährte Standardsoftware: SAP CRM/ SAP BI

Basierend auf seit Jahren in der Industrie bewährten Standardprodukten:

- SAP CRM 7.0
- SAP Business Objects Intelligence Platform

Branchenexpertise: Healthcare Entwicklung und Consulting der SAP

- Szenariendesign durch Berater-Team mit Expertise im Gesundheitswesen und CRM
- Szenarienaufbau in direkter Kooperation mit Kliniken
- Ergänzung von Entwicklungsanteilen in Verantwortung der SAP

Lösungsangebote: unter direkter Betrachtung des Mehrwertes für KH

- CRM Szenarien für Kliniken orientieren sich an Maßnahmen im Rahmen von Erlössteigerungsstrategien
- Ermittlung eines Business Case als Grundlage für die relevanten Szenarien

Für ganzheitliche Szenarien: Integration von Partnerlösungen

Lösungen für komplexe Aufgaben durch Kooperation mit Partnern in den Themen:

- Beratung in Fragen der Strategie- und Vertriebskonzeption
- Marktintelligenz
- Prozessimplementierung



Nutzenorientierung

Flexibilität

**Branchenspezifik
in Standardsoftware**

**Lösung adressiert
PPM als komplexe Aufgabe**

**Geringeres
Risiko**

**ROI
Betrachtung**

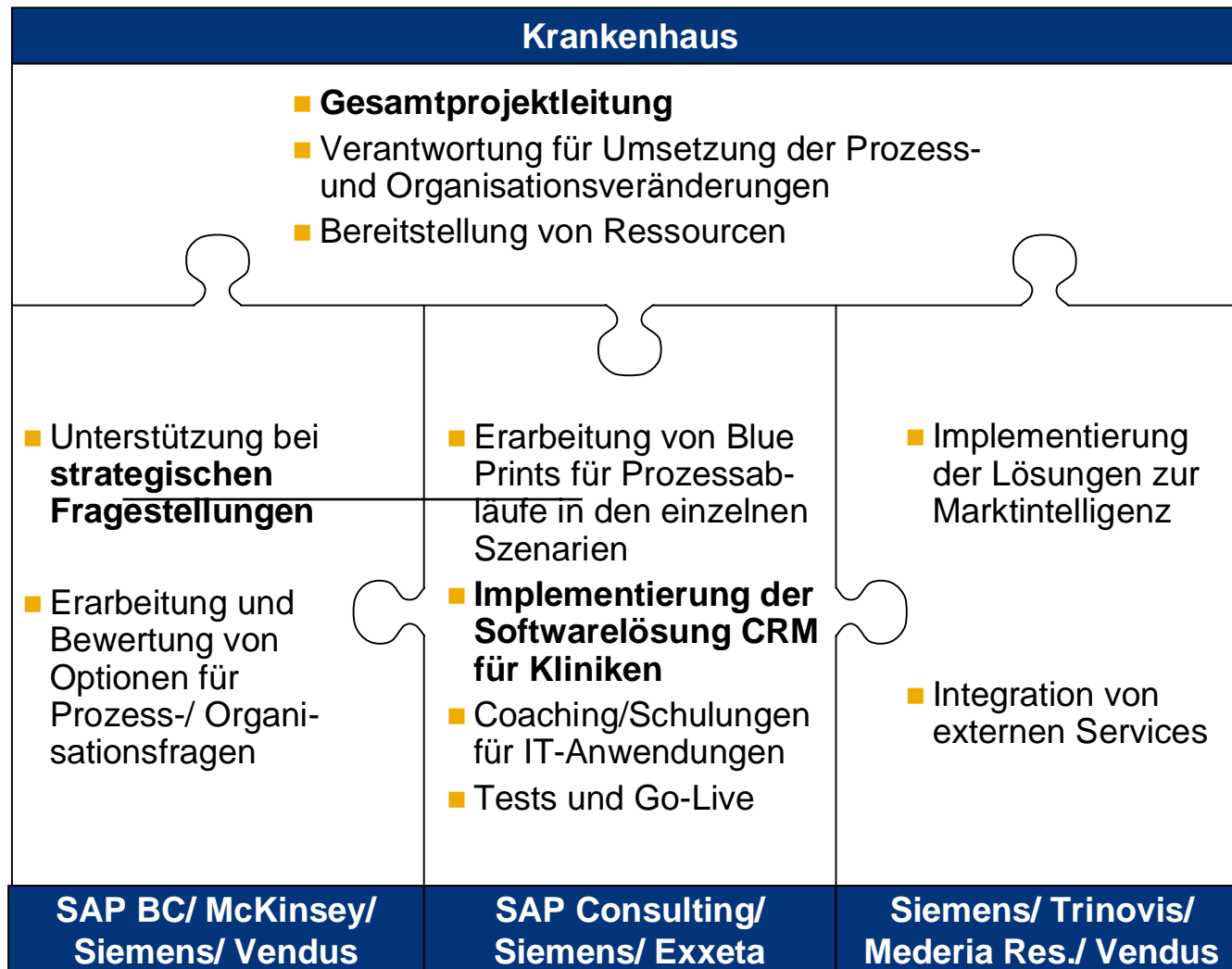


Vorteile für unsere Kunden

- +** Die Angebote der „SAP Lösungen für PPM“ basieren auf dem strategischen Ansatz zur Erlössteigerung
- +** Die modular aufgebaute Lösungen ermöglichen ein schrittweises Vorgehen – IT-Unterstützung wächst parallel zur Verankerung des PPM im Klinikum mit
- +** Branchenspezifische Anforderungen werden auf bewährter Standard-Software aufgesetzt
- +** PPM wird als Thema mit gemeinsamen Lösungen der SAP und Partnern unterstützt
- +** Nutzung von SAP Standardtechnologien in Prozessen und Schnittstellen, Bereitstellung von Modellprozessen zur grundsätzlichen Orientierung, Angebot von vordefinierten Service Offerings der SAP und Partnern
- +** Unterstützung bei Ermittlung Business Case und Aufzeigen möglicher Preismodelle bereits zu Beginn der Gespräche



Kernaufgaben



Vorteile dieses Berater-Teams

- **Kernkompetenzen** der beteiligten Unternehmen **ergänzen sich**
- Jeder Partner ist **Marktführer** in seinem Bereich
- **Eingespielte Zusammenarbeit** ermöglicht sofortigen Start der Umsetzung
- **Enge Abstimmung** als Basis für Erfolg des Projekts

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!



Ihr Ansprechpartner:

Rico Laukner

Market Development Healthcare

SAP Deutschland AG & Co. KG

M +49 / 160 / 90 82 24 21

F +49 / 6227 / 78-33540

<mailto:r.laukner@sap.com>