

Im Trend: eHealth-Instrumente für Zuweisermanagement

DAS eHealth Zuweisermanagement als Schlüssel zum Erfolg

Unter dem Begriff eHealth werden im Gesundheitswesen mit elektronischen Mitteln Abläufe verbessert, Kosten gesenkt und Beteiligte vernetzt. Darunter fällt auch das Betreiben eines systematischen Zuweisermanagements. Dieses fördert nicht nur die Beziehung zu den Patienten und Zuweisern, sondern auch die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens.



Prof. Dr. Rainer Endl, Experte für eHealth

In der Beziehung zwischen dem Spital und den zuweisenden Ärzten liegt ein grosses Potential verborgen. Funktioniert die Kommunikation zwischen den Beteiligten, können beispielsweise unnötige und zeitraubende Mehrfachuntersuchungen vermieden und die Behandlungsqualität gesteigert werden. Dies wiederum wirkt sich positiv auf die Patientenzufriedenheit aus. Eine erfolgreiche Zusammenarbeit von Spital, Patient und Zuweiser fördert auch den Wettbewerbsvorteil des Spitals. Ein wichtiger Aspekt, da die Preise für die Behandlung einer Krankheit gegeben sind und die Spitäler künftig den Wettbewerb über eine hohe Behandlungsqualität führen müssen. Der zuweisende Arzt hat einen grossen Einfluss darauf, in welchem Spital ein Patient behandelt wird. Deshalb ist es für die Spitäler wichtig, zu diesen Ärzten mittels Zuweisermanagement eine

stabile und steuerbare Beziehung zu pflegen.

Kosten sparen und vernetzen

«Bei der Umsetzung des Zuweisermanagements nehmen auch eHealth-Instrumente- und Konzepte eine wichtige Rolle ein», so Prof. Dr. Rainer Endl, Leiter Strategisches Themenfeld eSociety am Institut für Informations- und Prozessmanagement (IPM-FHS) der FHS St.Gallen (Fachhochschule). Denn mit geeigneter IT kann viel zur effizienten Vernetzung von Beteiligten und zu einem wirksamen Informationsfluss beigetragen werden. eHealth-Instrumente- und Strategien gehen aber über die technischen Systeme hinaus, sie verändern Organisationsformen und Geschäftsmodelle.

In diesem Zusammenhang ist auch Zuweisermanagement ein ganzheit-



liches Konzept der Unternehmensführung, das nicht nur technologische, sondern vor allem auch organisatorische und kulturelle Einflussfaktoren berücksichtigen muss.

Die geeignete Software wählen

Damit sich die Kontakte zu den Zuweisern effizient verwalten lassen, braucht es eine geeignete Software. Um diese zu finden, werden in der Regel zuerst auf Basis eines Prozessmodells die funktionalen Anforderungen und die Integrationsanforderungen an ein CRM-System ermittelt, dann folgt nach einer detaillierten Evaluation der Entscheidung über die passende Software. «Die

im CRM erfasste Kontakthistorie ermöglicht eine Gesamtübersicht über alle Aktivitäten, die in Bezug auf einen Zuweiser geplant sind oder bereits stattgefunden haben», erklärt Rainer Endl. Der Experte, der auch Spitäler in der Einführung eines Zuweisermanagements berät, stellt fest, dass sich in der Praxis die genannten eHealth-Instrumente bereits bewährt haben.

Einführung von eHealth ist eine Managementaufgabe

Die Einführung von eHealth-Instrumenten- und Strategien ist eine Management-Aufgabe. Im Vordergrund stehen dabei nicht die tech-

nischen Systeme, sondern das Planen, Umsetzen und Betreuen von ganzen Prozessen, Projekten und Änderungen in der Unternehmenskultur. Um dieser komplexen Aufgabe gerecht zu werden, können Führungspersonen eine entsprechende Weiterbildung absolvieren. So beispielsweise ab dem Frühjahr 2012 den Lehrgang DAS eHealth am Management-Weiterbildungszentrum der FHS St.Gallen (www.fhsg.ch/das-eh).

Fazit

Das Zuweisermanagement wird für Spitäler immer wichtiger, da in Zukunft der Wettbewerb vermehrt über eine hohe Behandlungsqualität und somit auch über die Beziehung zu den zuweisenden Ärzten geführt wird. Wenn sich Spitäler auf diesem Gebiet erfolgreich positionieren wollen, stellen moderne IT-beziehungsweise eHealth-Instrumente eine interessante Möglichkeit dar. Und dank neuen Weiterbildungsangeboten kann sich das Kaderpersonal professionell auf die Einführung und den Einsatz von eHealth-Instrumenten vorbereiten.

DAS eHealth (DAS EH)

Der Lehrgang des Management-Weiterbildungszentrums der FHS St. Gallen (Fachhochschule) richtet sich an leitende Angestellte im Spitalmanagement, IT / Organisationsverantwortliche bei Leistungserbringern und weiteren Verantwortungsträgern im Gesundheitswesen. Die Absolventinnen und Absolventen sind in der Lage, selbstständig eHealth-Strategien zu erarbeiten und in einem Unternehmen einzuführen und zu betreuen. Der DAS eHealth dauert 30 Tage (berufsbegleitend) und beinhaltet sechs Module. Am Schluss verfassen die Teilnehmenden eine Diplomarbeit. Der erste Lehrgang startet am 2. April 2012. Erforderlich für eine Teilnahme sind betriebswirtschaftliche Kenntnisse und Erfahrung im Gesundheitswesen.

Interessierte erhalten weitere Informationen unter www.fhsg.ch/das-eh oder über Tel. 071 228 63 28.