

Chancen erkennen und wahrnehmen: Mehrwert für die Gesundheitsunternehmen der Zukunft

Co-Sourcing für finanziell nachhaltige Spitex-Organisationen

Um dem starken Wandel und der steigenden Komplexität im Gesundheitswesen gerecht zu werden, braucht es neue und innovative Denkansätze «out of the box». Kompetenzen müssen gebündelt und optimal eingesetzt werden damit nicht nur Spitäler und Heime, sondern auch die Spitex zukünftig nachhaltige und ökonomisch-effiziente Organisationen bleiben.

Unter dem Leitgedanken «Effizienz, Flexibilität, Hospitality» entwickelt Assist Schweiz als Schwesterunternehmen von Vebege Services gemeinsam mit den Gesundheitseinrichtungen massgeschneiderte Lösungen, bei denen der Patient, Kunde und Mitarbeitende im Mittelpunkt stehen. Die Versorgungsqualität steht auch bei steigender Nachfrage im Vordergrund und zudem sollen Leistungen weiterhin bezahlbar sein.

Effizienz und Kundenorientierung als Erfolgsrezept

Eine steigende Pflegebedürftigkeit der Menschen bedeutet für die Spitex-Organisationen mehr und zunehmend komplexere Einsätze beim Kunden. Oftmals können Bedürfnisse der Kunden nicht gedeckt werden, da Kompetenzen und Kapazitäten fehlen. Zudem ist die Finanzierung durch den öffentlichen Leistungsauftrag und die damit verbundene Versorgungspflicht oftmals eine grosse Herausforderung für die Spitex-Organisationen.

Assist hat sich dieser Herausforderung angenommen und Lösungen entwickelt, um gemeinsam mit den Spitex-Organisationen die Kontinuität der Dienstleistungen zu verbessern. Dies wird unter anderem ermöglicht durch IT-Lösungen, die in Kombination mit einem effizient organisierten Backoffice und reduziertem Overhead dafür sorgen, dass neben einer Reduktion der Kosten vor allem die Eigenverantwortung wieder mehr auf die Pflegenden übertragen wird.

Als weiteres Resultat wird das Kundenbedürfnis nach einer Versorgung durch gleichbleibende Mitarbeitende erfüllt. Die Spitex kann sich als Folge positiv im Markt unterscheiden und ihr Dienstleistungsangebot erweitern. Assist unter-

stützt Spitex-Organisationen beim Aufbau einer effizienten, rentablen und zukunftsbeständigen Struktur, bei der die Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit im Mittelpunkt steht.

Fortschritt durch Unterscheidung

Am Immohealthcare-Kongress in Rorschach zeigten Roel Goffin, Vorstand Orbis Medical Center, und Jos Merx, Geschäftsführer Gesundheitswesen Vebege Niederlande, die Kooperation von Assist mit dem Gesundheitsnetzwerk Orbis Medical Center in der Niederlande. Das Orbis Medical Center ist ein medizinischer Multi-Konzern, der sowohl ein hochmodernes Spital, als auch eine eigene Spitex-Organisation und verschiedene Pflegeheime «unter einem Dach» beherbergt. Unter dem Titel «Anders denken, anders handeln! Co-Sourcing als Lösung für finanziell nachhaltige und erfolgreiche Spitäler» gewährten die beiden Referenten einen Einblick in ihre seit Jahren erprobte und zukunftsbeständige Zusammenarbeit.

Erfahrenen Partner ins Boot geholt

Die steigenden Pflegebedürfnisse der Kunden und die zunehmend komplexeren Einsätze konnte Orbis bis 2010 zwar erfüllen, aber die Organisation arbeitete jahrelang defizitär mit erheblichen Verlusten. Deshalb entschied man sich im 2010 schliesslich dazu, den Spitex-Bereich mit einem erfahrenen Partner neu zu organisieren. Aufgrund der bereits gewonnenen Erfahrungen gemeinsam mit Assist im Bereich der hauswirtschaftlichen Dienstleistungen, entschied sich Orbis auch in der ambulanten Pflege für Assist als Partner.

Warum entschied sich Orbis für eine Kooperation mit einem externen Unternehmen? – Grund-

sätzlich konnten alle Argumente, den Bereich als Orbis-Konzern erfolgreich selbst zu organisieren, nicht mit Zahlen und Fakten begründet werden. Weitere Gründe lagen darin, dass die eigene Spitex mit 22 Mio. Euro ein relativ kleiner Bereich des Orbis-Konzerns ist und aufgrund anderer Prioritäten im Konzern wurden jahrelang keine Investitionen in die ambulante Pflege getätigt. Zudem war und ist eine zunehmende Konkurrenz spürbar und man wünschte sich innovative Ansätze betreffend der gesamten





ruf

Solide und dialogstark.

CarePflege – die elektronische Pflegedokumentation von Ruf – vermittelt eine Gesamtübersicht des Patientendossiers und unterstützt die Zusammenarbeit mit der Ärzteschaft und dem Pflegefachpersonal.

Ruf Gruppe, Rütistrasse 13, 8952 Schlieren
www.ruf.ch, info@ruf.ch, Tel. 044 733 81 11

braincom.ch

Betriebsführung, die bis anhin nicht up-to-date war. Nicht zeitgemäss war auch die Organisation des Backoffice, die IT-Landschaft und die Routenplanung für die Pflegefachkräfte. Diese und weitere Faktoren waren ausschlaggebende Gründe, um die Neuausrichtung nicht selbständig, sondern gemeinsam mit Assist anzugehen und voranzutreiben.

Die beiden Partner haben gemeinsam investiert, um die Verantwortung und Risiken gemeinsam zu tragen sowie nötige Änderungen rascher durchzuführen. Mit dem Ziel, die hohe Versorgungsqualität sicherzustellen und gleichzeitig auch als Organisation rentabel zu sein, wurden sämtliche Prozesse und Strukturen überdacht und wo nötig optimiert bzw. neu organisiert. Hierzu waren auch strukturelle Veränderungen nötig.

Strukturelle Änderungen

Die Zusammenarbeit ab 2011 führte zu einer Prozessoptimierung und die Pflegeteams in den verschiedenen Bezirken wurden komplett umstrukturiert und neu organisiert.

Die aktuellen Prozesse wurden inventarisiert ...

- weil sehr viele Daten manuell erfasst wurden.
- weil zu viel unnötige Administration im Backoffice vorhanden war (450'000 Formulare).
- weil zu viele verschiedene und unvollständige Systeme genutzt wurden.
- weil Arbeitsabläufe nicht eingehalten bzw. nicht bekannt waren.
- weil die Führung der Mitarbeitenden stets reaktiv und zu spät erfolgte.
- weil unterschiedliche Arbeitsabläufe der Pflegeteams angewandt wurden.
- weil keine proaktive Routenplanung und keine Kontrolle der Einhaltung bestand.
- weil die Pflegezeiten beim Kunden nicht exakt kontrolliert wurden.
- weil die Krankheitsrate der Mitarbeitenden überdurchschnittlich hoch war.

Die Kooperation brachte folgende einschneidende Neuerungen für die Organisation mit sich:

- Implementierung einer neuen IT-Struktur
- Änderung der Organisationskultur
- Abbau der zentralen Weiterberechnung mit Reduzierung des Backoffice von 55 auf 17 Mitarbeitende.

Stark optimierter Vorsorgungsprozess

Die Organisation ist heute gesund und sehr erfolgreich im Markt. Die Pflegeteams sind

erstklassig aufgestellt und die Verfügbarkeit ist gewährleistet. Die Indikationen erfolgen direkt an die verschiedenen Teams und die Pflegefachkraft setzt den Behandlungsplan gemeinsam mit dem Kunden um. Eine Kundenkarte wurde eingeführt, die eine automatische Registrierung vornimmt und die Fakturierung auslöst. Die Pflegeteams sind telefonisch und digital direkt erreichbar für Kunden, Hausärzte und andere Leistungsanbieter. Die Produktivität steigt mehrheitlich an und die wirtschaftliche Situation hat sich stark verbessert, sodass die Organisation ab dem ersten Jahr der Kooperation bereits rentabel arbeitet.

Betriebswirtschaftliche Vorteile

Klare Vorteile, die erreicht werden konnten sind die folgenden:

- Zeitersparnis:
 - Digitale Anforderung von Kundenformularen
 - Digitale Kontaktaufnahme mit Dritten (Hausarzt, weitere Leistungsanbieter, Angehörige, usw.)
 - Administrative Abwicklung und Dokumentation beim Kunden zu Hause (zu berechnende Stunden)
- Effizienz-Steigerung
- Steigerung der Produktivität
- Qualitätsverbesserung: digitales Einsehen von Protokollen, Richtlinien usw.
- Grössere Kundenzufriedenheit

Weitere wichtige Pluspunkte

Die Umstrukturierung hat viele positive Einflüsse auf die Organisation bewirkt:

- begeisterte Mitarbeiter nach objektiver Messung
- geringe Krankheitsrate / Arbeitsausfall
- begeisterte Kunden nach objektiver Messung
- Kulturänderung sorgt für neuen Spirit innerhalb der Organisation
- Managementinformationen zu diversen KPI's sind wöchentlich verfügbar
- Implementation eines neuen IT-Systems zur Unterstützung im operativen Tagesgeschäft (grössere Flexibilität)
- Einblick in die Marktanteile der regionalen Konkurrenz

Kurz zusammengefasst stellt diese Art der (Neu-)Organisation – ausser den aufgeführten positiven Einflüssen auf die jeweilige Einrichtung – im Allgemeinen einen erheblichen Beitrag zur Lösung der Arbeitsmarktproblematik



im Gesundheitswesen dar. Leistungserbringer profitieren mit den innovativen Lösungsansätzen von Assist von einer nachhaltigen Kunden- und Mitarbeiterzufriedenheit und erhöhten Dienstleistungsqualität. Nicht zuletzt ergibt sich mit der konsequenten Umsetzung der geänderten Strukturen eine wirtschaftlich erfolgreiche Organisation, die für zukünftige Herausforderungen im Markt vorbereitet ist.

Mehrwert durch «Hospitality»

Wegen der demografischen Entwicklung und des zunehmenden Wohlstands der Bevölkerung wird der allgemeine Bedarf an Gesundheitsleistungen weiter steigen. Auch der Bedarf an Pflege und Betreuung zu Hause wird weiter zunehmen, so dass zukünftig mehr hauswirtschaftliche und pflegerische Dienstleistungen benötigt werden.

Zusätzlich stellen Patienten und Kunden auch zunehmend höhere Anforderungen an die Qua-

lität ihrer Betreuung. Sie erwarten eine medizinische Versorgung, die auf ihre individuelle Situation abgestimmt ist. Dabei wird nicht nur auf die Qualität der Gesundheitsleistungen geachtet, sondern auch auf andere Faktoren, wie gleichbleibende Betreuungspersonen, Serviceniveau, Wartezeiten, Vertrauen, Fürsorge etc.

Hospitality ist ein Bedürfnis und wird bei den Spitex-Organisationen zukünftig immer wichtiger. Gepaart mit einer effizienten und gleichzeitig flexibel gestalteten Organisation ist die Spitex so für die Zukunft gewappnet.

Weitere Informationen

Assist Schweiz
 Manuel Schütte
 Kanalstrasse 6
 8953 Dietikon
 info@assist-healthcare.ch
 www.assist-healthcare.ch