

Die neue Post-Tochter hcri bietet Qualitätssicherung im Gesundheitswesen

Befragen, erkennen, optimieren

Um ihre starke E-Health-Position weiter auszubauen, übernahm die Post im Oktober 2015 die in Zürich beheimatete Health Care Research Institute AG (hcri), Marktführerin im datengestützten Qualitätsmanagement von Prozessen und in der Informationsverarbeitung im Gesundheitswesen. Sie zählt über 400 Institutionen zu ihren Kunden, darunter zahlreiche Spitäler, Kliniken und Pflegeeinrichtungen. Mit der strategischen Akquisition von hcri erweitert die Post ihr bestehendes Angebot für die Leistungsbringer im Gesundheitswesen mit zusätzlichen Dienstleistungen für mehr Effizienz.

Die Post will mit ihrem Bereich E-Health durch kontinuierlichen Ausbau ihrer Position und mittels gezielter Partnerschaften eine wichtige Rolle im Schweizer Gesundheitsmarkt einnehmen. Die E-Health-Plattform der Post soll zur Schweizer Standardlösung werden. Eine Lösung der Post ist vivates, womit die Daten sicher, zuverlässig

und verschlüsselt zwischen den Akteuren im Gesundheitswesen transportiert werden. Neben den Partnerschaften mit der Health Info Net AG (HIN) und der Berufsgenossenschaft der Schweizer Apotheker ofac stellt die Akquisition der hcri einen weiteren wichtigen Baustein im Serviceportfolio dar.

Neue Erfolgspotenziale nutzen

Mit der Akquisition von hcri erweitert die Post ihr Portfolio um die wichtigen Bereiche Qualitätsmanagement und Informationsverarbeitung. Das Zusammenlegen der Kompetenzen und Kundenstämme von Post und hcri ergibt für bei-

Patientenbefragungen müssen einfach, schnell und anonym erfolgen – hcri bietet eine Lösung an, die auch per Tablet funktioniert. Nachdem der Patient via Leistungserbringer einen digitalen Zugang erhalten hat, wird das Beantworten spezifisch definierter Fragen zum Vergnügen. Der Patient wird zum Kunden.



de Parteien neue Erfolgspotenziale. Durch das Verbinden der webbasierten Plattform «Q1» der hcri mit vivates kann die Post den Kunden ein breiteres und integriertes Serviceportfolio anbieten. Die Leistungsbringer profitieren von erhöhter Effizienz durch qualitätsgeführte Behandlungsprozesse sowie mehr Sicherheit für ihre Patienten dank verbesserter Informationen. Durch den Kauf von hcri stärkt die Post ihre Marktstellung und positioniert sich als innovative, integrierte Serviceanbieterin im Gesundheitswesen.

Qualitätsmanagement immer wichtiger

Um im Gesundheitswesen bei zunehmendem Kostendruck eine gleich hohe Qualität beizubehalten und die Entwicklung der Branche aktiv mitzugestalten, ist Transparenz über die Leistungen der Akteure unverzichtbar. hcri liefert mit seiner Plattform «Q1» die ideale Ergänzung für vivates. Gemeinsam stellen die beiden Unternehmen somit eine übergreifende vernetzte Patientenversorgung sicher, verbessern nachhaltig die Zusammenarbeit mit und zwischen den Leistungsbringern und sorgen damit für eine erhöhte Patienten- und Behandlungssicherheit.

Wie steht es um die Dienstleistungen von Praxen und Spitälern? Sind sie auf Kurs? Wie sehen dies die Patientinnen und Patienten, die Zuweiser und das Personal? – Eine Standortbestimmung kann aufzeigen, welche Stärken verbessert und welche Schwächen ausgemerzt werden müssen. Die neuen Befragungen der Post stützen sich auf wissenschaftlich erhobene Rückmeldungen von Patienten, Mitarbeitenden und Zuweisenden. Dabei lassen sich die verschiedenen Erhebungen auch kombinieren. Die Befragungsinstrumente sind hochpräzise und funktionieren sowohl online als auch offline. Sie zeichnen sich aus durch hohe Rücklaufquoten, eine optimale Aussagekraft sowie ein hervorragendes Preis-/Leistungsverhältnis. Anonymität und Datensicherheit bleiben jederzeit gewährleistet.

Nachholbedarf im ambulanten Sektor

Während Spitälern – allein schon durch die stationären ANQ-Fragebogen – sensibilisiert sind, den Patientenmarkt exakt zu analysieren, weist die ambulant tätige Ärzteschaft einen Nachholbedarf auf. Das ist nicht erstaunlich, handelt es sich doch hierbei zum grossen Teil um Einzelpraxen oder auch im Falle von Gemeinschaftspraxen meist um KMU, die ihre Kraft aufs Tagesgeschäft fokussieren müssen und nicht über die Kapazität von Stabsabteilungen wie in den Spitälern verfügen. Dabei wird Qualitätsmanagement auch für freie Praxen immer wichtiger, weil

Systematisch befragen

hcri ist ein bewährter Partner für Befragungen im Gesundheitswesen. Zu den Kunden gehören zahlreiche Leistungserbringer im ambulanten wie stationären Bereich:

– Mehr als die nationale Patientenbefragung

Akutspitäler sowie Rehakliniken sind dazu verpflichtet, Messungen der Patientenzufriedenheit durchzuführen. Über den ANQ-Fragebogen hinaus setzt das Befragungsmodul «5plus sorglos» zur Kür an und erhebt zusätzliche Erfahrungen von Patientinnen und Patienten. Die Post bietet dabei einen «all inclusive-Service» und übernimmt als Dienstleisterin das ganze Befragungsmanagement vom Versand der Fragebogen an die ausgetretenen Patienten bis zur Auswertung der eingegangenen Antworten. Damit verfügen Spitälern über ein Sorglos-Paket: Sie können eigene Ressourcen sparen oder anderweitig nutzen und erzielen trotzdem eine hohe Rücklaufquote.

– Die Mitarbeitenden wertschätzen

Angesichts des akuten Fachpersonalmangels kommt Mitarbeiterbefragungen ein besonderer Stellenwert zu. Sie sind ein wichtiger Aspekt, mit dem zum Ausdruck gebracht wird, dass Fachkräfte ernst genommen und geschätzt werden. Professionell durchgeführte Mitarbeiterbefragungen leisten deshalb viel mehr als eine unverbindliche Standortanalyse: Sie erfassen Stimmungen so, dass daraus echte Erkenntnisse abgeleitet werden können. Und sie beurteilen den Erfolg früherer Verbesserungsschritte. Das Befragungsmodul «Mitarbeiterzufriedenheit» entstand in Zusammenarbeit mit dem Arbeitspsychologischen Institut der Universität Bern speziell für Spitälern sowie weitere Leistungserbringer im Gesundheitswesen wie Spitex und Altersheime.

– ZuweiserInnen begeistern und motivieren

Für Spitälern ist eine einwandfreie Beziehung mit zuweisenden Ärztinnen und Ärzten von vitalem Interesse. Das Befragungsmodul «Zuweiserzufriedenheit» ist darauf ausgerichtet, eine schlüssige Einschätzung der Zusammenarbeit aus Sicht der zuweisenden PartnerInnen zu gewinnen. Spitälern müssen deshalb alles, was eine reibungslose Beziehung zu ihren Zuweisern beeinträchtigt – zum Beispiel umständliche oder fehlerhafte Prozesse – so rasch wie möglich erkennen und verbessern. Das wissenschaftlich abgestützte Befragungsmodul unterscheidet zwischen allgemeinen Zuweisern, Belegärzten, Radiologen und Zuweisenden in der Psychiatrie.

ihre Vernetzung im Rahmen der integrierten Versorgung zunimmt und sie sich dabei optimal in den Behandlungspfad integrieren oder diesen sogar massgebend bestimmen müssen. Freipraktizierende Ärzte tun also gut daran, zu ergründen, wie ihre Patienten mit ihnen zufrieden sind, was sie erwarten und wo Optimierungspotenzial zu nutzen ist. Das verbessert die Behandlungsqualität und insbesondere das Zusammenwirken zwischen ambulant und stationär tätigen Gesundheitsfachkräften.

Patienten werden zu Kunden

Die Beziehung zwischen Arzt und Patient ist nicht immer einfach. Auf der einen Seite steht die Ärztin oder der Arzt, deren Aufgabe es ist, zu helfen. Auf der anderen Seite steht der Patient, der eine Praxis aufsucht in der Hoffnung, mit seinem Problem dort in besten Händen zu sein. Schwierig wird es, wenn einer der beiden

das Gefühl hat, dass es nicht rund läuft. Und das passiert nicht selten.

Früher war wohl alles einfacher. Der Gang zur Praxis basierte auf einem unerschütterlichen Vertrauensverhältnis zum Arzt. Der Patient kam und schilderte seine Beschwerden, der Mediziner fand die richtige Behandlung, teilte dies dem Patienten mit und löste die Therapie aus. Heute nehmen Irritationen zu – auf beiden Seiten. Patienten widersprechen. Sie sind der Meinung, besser zu wissen, was ihnen fehle, denn zuvor wurde ja tüchtig im Web recherchiert, Dr. Google lässt grüssen. Ausserdem holen Patienten Zweitmeinungen ein und scheuen keineswegs davor zurück, ihren Doktor auszuwechseln. Spezialwie Hausärzte haben's nicht mehr leicht.

Sie wollen sich indes profilieren und sich auf die neuen Anforderungen einstellen. Mittel der Wahl ist hier das gleiche wie bei Konsumgütern oder

politischen Wahlen. Es gilt zu ergründen, wo beim Konsumenten, Wähler oder eben Patienten der Schuh drückt. Wo liegen die Erwartungen, Ängste, Hoffnungen und konkreten Wünsche? Was für ein Haarshampoo oder eine Partei gilt, ist bei der Arztpraxis ebenso sinnvoll. Der Patient wird zum Kunden, und er will umworben und vor allem ernst genommen werden. Und weil nun Patientenbefragungen in der freien Praxis etwas relativ Neues sind, heisst es, gut zu wählen, welches Tool zum Einsatz gelangen soll. Spreu ist vom Weizen zu trennen. Die richtige Methode einzusetzen, wird matchentscheidend.

Zufriedene Patienten kommen wieder

Für Tageskliniken, Notfallabteilung von Spitälern und weitere ambulante Einrichtungen ist es wichtig zu wissen, ob die behandelten Patienten mit einem guten Gefühl nach Hause gehen. Das **Befragungsmodul «Zufriedenheit von ambulanten Patienten»** liefert aussagekräftige Daten. Das Modul berücksichtigt sämtliche ambulant erbrachten Dienstleistungen: Die Patienten können den Empfang, die Untersuchung, die Behandlung und das weitere Vorgehen beurteilen. Der Fragebogen enthält eine Reihe von Kernfragen, die für alle Einrichtungen identisch sind, sowie einen spezifischen Teil, zugeschnitten auf die jeweilige Einrichtungsart. Dies ermöglicht äussert gezielte Aussagen zur Patientenzufriedenheit. Zudem sind die Resultate mehrfach vergleichbar: So kann beispielsweise die Notfallabteilung ihre Werte mit anderen Notfalleinrichtungen vergleichen.

Die wissenschaftlich abgestützte, sorgfältig formulierte Erhebung ist für alle Patientengruppen gut verständlich. Sie erzielt erfahrungsgemäss einen hohen Rücklauf und liefert als Resultat eine solide Entscheidungsgrundlage für Verbesserungsmassnahmen.

Die Post bietet 12 spezifische Fragebogen im ambulanten Bereich: Diabetesberatung, Dialyse, Endoskopie, Ernährungsberatung, Herzkatheterlabor, Notfall, Nuklearmedizin, Onkologie, Physiotherapie, Radiologie, Spitalapotheke und Tagesklinik. Jedes Modul besteht aus einem Disziplin-spezifischen Fragenteil und einem über alle Disziplinen identischen Kernfragenset. Dank des Kernfragensets lassen sich auch Quervergleiche mit anderen Disziplinen darstellen.

Einfach intelligent befragen

Nachdem sich ein Spital, eine Klinik oder ein Arzt digital angemeldet haben, erhalten sie Zugangsinformationen und können sofort mit der Befra-

gung beginnen. Befragt werden kann sowohl auf Papier wie mit dem Tablet. Das Befragungssystem ist auch für betagte Patienten geeignet. Es werden Rücklaufquoten von bis zu 80% erreicht.

Und das Ganze geht sehr schnell: Das Warten auf die Auswertungen hat ein Ende. Minutenaktuell können der Arzt oder seine Medizinische Praxisassistentin den Stand der Befragung und deren Auswertungen inklusive Referenzwerte abrufen. Eine Partnerschaft zwischen hcri und der Universität Bern stellt den wissenschaftlichen Hintergrund der Befragung und der Auswertung sicher. Das hcri-Befragungssystem ist einfach, aussagekräftig und kostengünstig. Die Resultate der Messung liefern eine ausgezeichnete Ausgangsbasis für die weiterführende Qualitätsarbeit – immer mit dem Ziel, dem Patienten, der immer mehr als Kunde verstanden sein will, das Beste zu bieten.

Die Messlatte wird höher gelegt

Den Markt, seine Kunden sehr gut zu kennen, wird immer bedeutungsvoller. Das wird auch in der Gesundheitspolitik erkannt. Nationalrat Dr.med. Ignazio Cassis hat eine Motion eingereicht, mit welcher der Bundesrat beauftragt werden soll, dem Parlament eine KVG-Reform vorzulegen, welche die Möglichkeit des Abstufens von Taxpunktewerten auf regionaler Ebene, nach Leistungsspektrum oder nach Qualitätskriterien zulässt. Ein solches Instrument ermöglicht es den Vertragspartnern, ihre Verantwortung zu übernehmen und für eine ausgewogene Versorgung zu sorgen.

Die Zielrichtung ist klar: Fehlanreize sollen im Tarifsysteem beseitigt werden, denn heute besteht im Gesundheitswesen ein alleiniger Preiswettbewerb: Qualitätskriterien spielen bei der Preisgestaltung keine Rolle. Jeder Leistungserbringer wird mit dem gleichen Preis vergütet, unbesehen der Qualität. Über einen Qualitätswettbewerb liessen sich jedoch sowohl Fehlwie auch Überversorgungen abbauen und die Lebensqualität vieler Patienten verbessern.

Erstklassige Qualität – ein Erfolgsfaktor par excellence

Eine transparente Übersicht über den Markt ist von entscheidender Bedeutung, Angebot wie Art der Leistungserbringung einer freien Praxis optimal auszurichten. Qualifizierte Umfragen und daraus folgende gründliche Analysen bilden die Basis, vorhandenes Verbesserungspotenzial zu erkennen und systematisch zu nutzen. Die Wünsche der Patienten haargenau zu kennen und zu beurteilen, wo und wie die tägliche Arbeit

Qualität messen und verbessern: die Kernkompetenz von hcri

In Praxen und Kliniken werden dauernd Messungen durchgeführt. Dem Praxisinhaber wie dem Klinik-Management sind die Resultate dieser Messungen aber meist erst mit Verspätung verfügbar und die Resultate müssen zudem oft aus verschiedenen Systemen zusammengetragen werden. Ein Betrieb kann aber erst dann zeitnah geführt werden, wenn die wichtigen Schlüsselkennzahlen (Key Performance Indicators (KPI)) jederzeit und über einen raschen Zugang zur Verfügung stehen. Mit Q1 behalten die Verantwortlichen den Überblick.

Sowohl im Spital wie in der freien Praxis sind modernste Möglichkeiten der Datenerfassung auf einer Plattform von grosser Bedeutung: Dazu gehören Register und Studien, medizinische Outcome-Messungen und die nun schrittweise einzuführende ePatientenakte für Ärztinnen und Ärzte wie für ihre Patienten. Mit Q1 von hcri bereitet dokumentieren Spass. Die bedienungsfreundliche Lösung bietet innovative Möglichkeiten, die nötigen Dokumentationen zu führen, Patienten über Ihre Praxisqualität zu befragen oder medizinische Outcome-Messungen und Register im Praxis- oder Klinikalltag zu integrieren.

zu optimieren ist, ist wegweisend für einen längerfristigen und nachhaltigen Erfolg. Das gilt im Behandlungsverhältnis gleichermassen wie im Zusammenarbeiten zwischen ambulanten und stationären Leistungserbringern.

Der CEO der hcri AG, PD Dr. med. Urs Müller, bringt es auf den Punkt: «Exakt zu wissen, wie sich Qualität und Preis verhalten, erlaubt konkrete Rückschlüsse auf die erbrachten Leistungen. Befragungen werden dabei zum entscheidenden Instrument. Ist es einfach zu nutzen und liefert es rasch die relevanten Erkenntnisse, wird es gerne eingesetzt. Das wiederum fördert das systematische Qualitätsmanagement. Deshalb lautet unser Motto: heute anmelden, morgen befragen und auswerten, übermorgen optimieren.»

Weitere Informationen

www.post.ch/vivates
www.hcri.ch