

## Abstract

### **Innovationen im Patientenprozess der Hirslanden Klinik Stephanshorn – Wie uns Beispiele aus dem Luftfahrtmanagement neue Wege aufzeigen können**

**Kurzzusammenfassung:** Für die Optimierungen im Gesundheitswesen der Schweiz oder innerhalb eines Unternehmens sind neue Innovationen gefragt. Die Einsicht in fremde Branchen öffnet neue Blickfelder und ermöglicht die Identifikation von neuen Innovationsansätzen. Die Masterarbeit untersucht spezifisch die Möglichkeit, welche Ansätze von Teilprozessen aus einem Passagierhandling der Airlinebranche zur Optimierung des Patientenprozesses der Hirslanden Klinik Stephanshorn adaptiert werden können und leitet daraus konkrete Handlungsempfehlungen für das Management der Hirslanden Klinik Stephanshorn ab.

**Verfasser/in:** Michelle Zünd  
**Herausgeber/in:** Prof. Günter Tomberg  
**Veröffentlichung (Jahr):** 12. September 2019  
**Zitation:** Michelle Zünd, 2019, Innovationen im Patientenprozess der Hirslanden Klinik Stephanshorn – Wie uns Beispiele aus dem Luftfahrtmanagement neue Wege aufzeigen können. FHS St.Gallen – Hochschule für Angewandte Wissenschaften: Masterarbeit  
**Schlagworte:** Innovation, Branchenstruktur, Krankenhaus, Passagier, Digitalisierung

## **Ausgangslage**

Das Schweizerische Gesundheitssystem zeichnet sich durch eine exzellente Qualität und Dienstleistung aus. Jedoch sind die finanziellen Ausgaben für dieses Gesundheitssystem, im Vergleich zu den anderen Ländern, sehr hoch. Die Schweiz belegt aktuell den zweiten Platz bei den Ausgaben für die Gesundheitskosten. Das Bundesamt für Statistik weist in einer Studie vom Jahr 2018 aus, dass im Jahr 2016 für das schweizerische Gesundheitssystem 12.2% des Bruttoinlandproduktes (BIP) investiert wurden. Im Jahr 1990 waren es lediglich 8.4% des BIP. Im Vergleich zum Jahr 2016 sind die Kosten um 3.8% angestiegen.

Folglich zeigt sich eine kontinuierliche Steigerung der Gesundheitskosten. Diese Entwicklung wird zusehends zur Belastung für die Bevölkerung der Schweiz. Um diesen Trend zu mindern oder sogar zu stoppen, sind neue Ansätze gefragt: Neben Optimierungen des bestehenden Systems sind auch Innovationen anzustreben. Dabei sollen auch Innovationsansätze gefunden und implementiert werden, die nicht aus der Gesundheitsbranche stammen und sozusagen branchenfremde Innovationsimpulse liefern. Der Blickwinkel soll dabei geöffnet werden, um Ideen für Prozessoptimierungen in der Gesundheitsbranche zu ermöglichen.

## **Ziel**

Das Ziel, welches mit dieser Arbeit verfolgt wird, ist die Identifikation von neuen und zukunftsorientierten Ansätzen für den Innovationstransfer in das Klinikumfeld aus Branchen, die auf einen ersten Blick keinen Bezug zum Gesundheitswesen aufweisen. Dabei gaben die folgenden Fragestellungen die Leitlinien für den Aufbau und die Bearbeitung der vorliegenden Masterarbeit vor:

- Können ausgewählte Prozesse des Passagierhandlings aus der Aviatik auf die Prozesse im Gesundheitssystem (Patientenprozess bei geplanten Hospitalisierungen) der Hirslanden Klinik Stephanshorn adaptiert werden?
- Können durch Prozessoptimierung und den zugrundeliegenden Adaptionen aus der Airline-Industrie die Gesundheitskosten in der Klinik Stephanshorn reduziert werden?
- Wie sieht ein optimierter geplanter Spitalaufenthalt in der Hirslanden Klinik Stephanshorn von einem Patienten aus?

## **Vorgehen**

In der Arbeit werden zunächst das Schweizer Gesundheitswesen und die damit verbundenen Krankenversicherungen genauer betrachtet. Es werden zur Vertiefung Statistiken des Bundesamts für Gesundheit aufgeführt und analysiert. Im Anschluss stellt die Arbeit vier verschiedene Branchen gegenüber und identifiziert eine geeignete Vergleichsbranche, welche für den Innovationstransfer in das Klinikumfeld herangezogen werden kann. Nach der Identifikation einer geeigneten Vergleichsbranche wird diese anschliessend genauer beschrieben und die Analogien zum Gesundheitswesen werden aufgezeigt. Damit spezifische Prozesse der Gesundheits- und der Vergleichsbranche dargestellt werden können, stellt die Arbeit in einem nächsten Schritt drei verschiedene Prozess-Modellierungstechniken vor und beschreibt diese genauer. Darauffolgend werden der IST-Prozess eines geplanten Klinikaufenthaltes eines Patienten sowie spezifische Prozesse aus der Vergleichsbranche mit der ausgewählten Modellierungstechnik dokumentiert.

Aus diesen fundierten Betrachtungsweisen identifiziert die Arbeit im Anschluss sogenannte Innovationsfelder aus der Vergleichsbranche für den Transfer von Innovationen in den Patientenprozess. Bereits implementierte und bewährte Vorgehensweisen und Technologien aus der Welt des Passagierhandlings (z.B. Abläufe im Check-In) sollen als Beispiele dienen, den Patientenprozess in der Klinik zu erneuern. Die detaillierte Betrachtung und der Vergleich der zwei Branchen (u.a. Patientenprozesse vs. Passagierprozesse) ermöglichen die Identifikation von weiteren Verdienstfeldern für die Klinik. Die Erkenntnisse aus den Analysen werden in der Arbeit dokumentiert und in Form von Handlungsempfehlungen an die Klinik abgegeben.

## **Erkenntnisse**

Die Analysen und Recherchen der Arbeit zeigen fünf konkrete Innovationsfelder, woraus Innovationsansätze aus dem Passagierhandlung in den Patientenprozess der Klinik transferiert werden können:

- Digitales Kundendatenmanagement
- Kommunikation mit dem Kunden vor dem Bezug der Dienstleistung
- Kundenbindung
- Kundenbetreuung
- Diversifizierung von Kundenangeboten

Die Arbeit zeigt weiter auf, dass sich Innovationen nicht nur durch technische Neuerungen auszeichnen, sondern sich oftmals auch durch den Transfer von best-practice-Ansätzen zwischen offensichtlich unterschiedlichen Branchen charakterisieren.

Aus den erkannten Innovationsfeldern wurden fünf Innovationen für das Klinikumfeld abgeleitet und unter den Aspekten der Wirtschaftlichkeit, der zeitlichen Umsetzung sowie der sozialen Verträglichkeit beurteilt. Die folgenden Handlungsempfehlungen zuhanden der Klinikleitung schliessen die Arbeit ab:

- Einführung des Kundenbindungsprogrammes «en général» für allgemein versicherte Patienten in den nächsten zwei Jahren, sowie die Überprüfung der Patienten-Produkte entlang der Innovationsbeschreibung «Diversifizierung von Kundenangeboten».
- Prüfung der Einführung einer Onlineplattform (u.a. Online- Anmeldung des Patienten in Klinik), welche auf einem digitalen Patientendatenmanagement aufbaut. Weiter ist zu prüfen, ob bestehende Projektstrukturen für ein solches Vorhaben/ Folgeprojekt übernommen werden könnten.
- Aufnahme der beschriebenen Innovation im Bereich Kundenbindung (Einführung von Privé- oder Préférence-Lounges) in den Ideenspeicher für einen Erweiterungsbau der Klinik.