

Abstract

Das Zuweisermanagement befasst sich mit der Beziehung zwischen Zuweisern und Leistungserbringern. Für einen Leistungserbringer (u.a. Spital) ist eine erfolgreiche Zusammenarbeit mit einem Zuweiser (u.a. Hausarzt) äusserst relevant, da der Zuweiser einen grossen Einfluss auf potenzielle Patienten aufweist. Rund 60% der Patienten in einem Spital, werden durch ihren Hausarzt zugewiesen. 56% entscheiden sich, basierend auf der Empfehlung ihres Hausarztes für ein Spital.

Wird das aktuelle Bedürfnis nach Zuweisermanagement in der Schweiz erfragt, so ergibt sich, dass Spitäler die Wichtigkeit der Beziehung zwischen Zuweiser und Leistungserbringer durchaus wahrnehmen. Der Wandel im Gesundheitswesen zwingt Leistungserbringer gar dazu Überlegungen bzgl. künftigen Handlungsfeldern und Entwicklungen so-wie der Zusammenarbeit mit Zuweisern anzustellen. Der Wandel umfasst etliche Thematiken, welche unter anderem durch neue Gesetze bewirkt werden.

Das Gesetz der freien Spitalwahl, welches am 01. Januar 2012 verabschiedet worden ist, ermöglicht es Patienten sich bei der Wahl des Spitals noch flexibler entscheiden zu können. Die Patienten und Zuweiser sind nicht mehr zwingend auf das nächstgelegene Spital angewiesen, sondern es können auch Leistungserbringer ausserhalb der kantonalen Grenzen in Betracht gezogen werden.

Die neue Regelung «ambulant vor stationär», welche am 01. Januar 2019 in Kraft getreten ist, verlagert zahlreiche stationären Fälle in den ambulanten Bereich. Diese Entwicklung ist nur eine von etlichen Neuerungen im Gesundheitswesen. Die Auslastung der Spitäler von durchschnittlich 80% (Jahr 2015), Tendenz sinkend, bringt Leistungserbringer bspw. vor neue Herausforderungen. Auch bei den Zuweisern sind Änderungen erkennbar. Es ist vor allem zu beobachten, dass Einzelpraxen zu Gemeinschaftspraxen umgeformt werden, welche mehrere Fachpersonen im ambulanten Bereich beschäftigen.

Im Bereich der Digitalisierung ist vom Bund die «Strategie eHealth Schweiz 2.0 2018-2022» verabschiedet worden, welche insbesondere die Einführung des elektronischen Patientendossiers beinhaltet. Dabei werden alle persönlichen Dokumente und Informationen zur Gesundheit eines Patienten zentral gesammelt. Die Spitäler haben bis zum 15. April 2020 Zeit sich einer zertifizierten (Stamm-)Gemeinschaft anzuschliessen, welche die Verwaltung der Patientendossiers übernimmt.

Im Kundenbeziehungsmanagement werden die CRM-Prozesse auf die Komponenten operativ, kommunikativ, analytisch und strategisch aufgeteilt. Diese dienen als Basis für die Ermittlung des aktuellen Erfüllungsgrades und der Gestaltung der künftigen Zusammenarbeit zwischen Spital und Zuweiser.

Im Bereich des operativen Zuweisermanagements gilt es vor allem die Prozesse zu digitalisieren und orientiert an den Bedürfnissen der Zuweiser anzupassen. Aktuell werden Hausärzte bei Zuweiser Programmen seitens Leistungserbringer nicht miteinbezogen. Entsprechend werden Anforderungen der Zuweiser nicht implementiert. Dies führt dazu, dass sich die Verwendung von Tools oder digitalen Patientenmeldungen bei Hausärzten z.T. nicht durchsetzt. Um die Verwendung von Zuweiser Programmen im Alltag zu fördern, lohnt es sich für ein Spital die Bedürfnisse der Zuweiser bereits bei der Planung des Programms und der Prozesse zu berücksichtigen.

Im kollaborativen Zuweisermanagement wird von Zuweisern unter anderem geschätzt, wenn der Informationsfluss, nach der stationären Behandlung des Patienten, rasch und schlank erfolgt. Der digitale Weg für den Versand von Unterlagen, wird seitens Zuweiser nicht überall gleich favorisiert. Im Hinblick auf die Einführung des elektronischen Patientendossiers und unter Einbezug der Patientenpräferenzen für digitale Prozesse, muss ein Spital seine Zuweiser motivieren können, den digitalen Austausch zu fördern.

Das analytische Zuweisermanagement ermöglicht es diverse zuweiserbezogene Kennzahlen zu analysieren, entsprechend danach zu handeln und Massnahmen zu definieren. Voraussetzung dafür ist jedoch, die zentrale und aktuelle Haltung der Daten. Werden gewünschte Kennzahlen ermittelt, sind diese nur relevant, wenn sie analysiert und notwendige Handlungsmassnahmen erarbeitet werden. Darunter fällt bspw. das aktive

Zugehen auf Zuweiser, wenn bei diesen ein Abgang der Patientenzuweisungen festzustellen ist. Die Auswertung von relevanten Kennzahlen wird in der Schweizern Spitälern z.T. bereits umgesetzt. Die Erarbeitung von Handlungsmaßnahmen ist jedoch aus Sicht der Leistungserbringer noch nicht zufriedenstellend. Semina Grabus VI

Die strategische Ebene hat zum Ziel eine Zuweiserstrategie, abgeleitet von der Spitalstrategie, zu entwickeln. Dabei sind aktuelle sowie künftige Trends und Entwicklungen im Gesundheitsbereich miteinzubeziehen. Für das Zuweisermanagement ist zu erkennen, dass in Zukunft weitere Stakeholder hinzugezogen werden müssen und die Pflege der Beziehung zum Zuweiser alleine nicht mehr ausreicht. Damit ein Spital auch künftig konkurrenzfähig bleibt, alle Kosten stemmen kann und Patienten qualitativ gut behandelt, ist eine Zusammenarbeit mit diversen Parteien, wie unter anderem Fachspezialisten notwendig. Der Patient verlässt sich bei der Empfehlung immer noch stark auf den Hausarzt, informiert sich jedoch gleichzeitig auch noch im Internet bzgl. Bewertungen des Spitals. Auch aufgrund des Tarifsystems SwissDRG, der hohen Spitaldichte in der Schweiz und geregelten Fallzahlen (Anzahl Operationen pro Behandlung und Jahr) können es sich Leistungserbringer nicht mehr erlauben, in ständiger Konkurrenz zu anderen Spitälern zu stehen. Es muss vermehrt auf eine Zusammenarbeit mit diversen Parteien im Gesundheitswesen gesetzt werden.