

Mehr Effizienz im Spital heisst Qualität und Produktivität steigern

Keine Angst vor der Prozessorientierung

Spitäler sollen erfolgreich arbeiten. Geld für nötige Investitionen und prozessoptimierende Massnahmen verdienen oder Geld verlieren, heisst die entscheidende Frage. Bei Spitälern geht es hier um die Rentabilität der behandelten Fälle. Um diese Rentabilität sicher zu stellen, müssen die Abläufe im Griff sein – neuhochdeutsch: effizientes Case Management.

Effizientes Case Management basiert auf der Echtzeit-Überwachung der Behandlungspfade. Diese sind aber meistens im Detail gar nicht ausreichend bekannt oder umfangreich genug dokumentiert. Zum Glück ist das nicht schlimm: Behandlungspfade können mittels Reverse-Engineering automatisch generiert werden. Das bedeutet keinen besonderen Aufwand, denn alle Grundlagen, die benötigt werden, sind im Spital bereits vorhanden. – Wie läuft das nun im konkreten Fall ab?

Daten sind vorhanden, um Kennzahlen zu erhalten

Blicken wir zuerst auf den Ist-Zustand, wie er sich in vielen Spitälern präsentiert, auf die Ausgangslage: Jetzt sehen wir, dass zwar Daten vorhanden sind – meistens auf sehr umfangreiche Weise, etwa in einem Data Warehouse –, aber keine Prozess-Auswertung davon existiert. Eine grosse Zahl sind für das Verständnis von Behandlungspfaden nicht nutzbar. Und die Datenmenge wächst rasant. Immer leistungsstärkere bildgebende Verfahren und hohe rechtliche Erfordernisse lassen einen Riesenberg an Daten – big data – entstehen. Erst recht heisst es nun, das für jeden Zweck Massgebende und Prozessfördernde rasch zur Hand zu haben ... bevor das berühmte Stecknadel-im-Heuhaufen-Syndrom für schlaflose Nächte von Spitalleitung, Ärzten, Pflege und IT-Abteilung sorgt.

Aussagekräftige und verständliche Zahlen dank Prozess-Sicht

Machen wir Inventar: Etliche Spitäler haben massiv in ein Data Warehouse investiert und verfügen somit über alle relevanten Daten. Es fehlt jedoch der Zusammenhang zwischen diesen Daten, weil bloss eine Zahlen-Sicht und keine Prozess-Sicht besteht. Ausgehend von

einer solchen Basis lassen sich weder eine klare Analyse der bestehenden Abläufe noch konkrete Verbesserungsvorschläge anstellen, namentlich weil die Kommunikation mittels Zahlen ohne Prozesssicht und ohne Tätigkeiten unter den betroffenen Stellen viel zu abstrakt abläuft.

Zudem bilden die vorhandenen Datenmengen ausschliesslich die Vergangenheit ab. Sie bieten aufgrund der fehlenden Prozess-Strukturierung keine Möglichkeit zu einer verlässlichen Echtzeit-Prognose über die weitere Kosten- und Ertragsentwicklung der laufenden Fälle. Es ist also ein eindeutiger Handlungsbedarf gegeben. Aussagekräftige Daten und strukturierte Informationen sind dringend nötig.

Die exakte Kenntnis des Behandlungsprozesses ist zwingend für eine Lösung

«Es muss dringend strukturiert werden», bringt es Alfred Berger, CEO von Avintis, auf den Punkt. «Der Schlüssel zur erfolgreichen und nachhaltigen Lösung ist die exakte Kenntnis des Behandlungsprozesses, seiner Einflussgrössen und entscheidenden Stellhebel. Diese Kenntnis relativiert die aktuellen Resultate und bringt die Daten in einen Zusammenhang zu einem avisierten Ziel. Die Kenntnis ermöglicht weiter das Planen einer Verbesserung dank aussagekräftiger Simulation, sichert eine klare Kommunikation unter allen vertretenen Stakeholders und sorgt für eine Realtime-Überwachung der behandelten Fälle.»

Behandlungsprozesse können automatisch generiert werden

Avintis bietet mit ihrem Avintis-Clipa ein geeignetes Instrument zum Definieren der Behandlungsprozesse. Das bedeutet, dass ein Spital keine bestehenden Abläufe mühsam aufzeichnen

muss. Auf der Basis vorhandener Daten werden die Behandlungsprozesse automatisch generiert. Der Weg dazu ist ein spezielles von Avintis eingesetztes Reverse-Engineering. «Aufgrund unserer 15 Jahre Erfahrung in der Verwaltung und Optimierung von Datenflüssen und Business-Prozessen im Gesundheitswesen wissen wir, wo die relevanten, aufzubereitenden Daten liegen», betont Alfred Berger. «Die Clipa-Anwendung ist Web-basiert, bildet ganze Behandlungsprozesse detailliert ab, erlaubt Simulationsberechnungen für die Abschätzung der Zukunft und bietet ein bedienungsfreundliches Cockpit zum raschen Abgleich von Soll-Ist-Abweichungen während der täglichen Arbeit.»

Case Management im Spitalalltag

Avintis-Clipa ist ein Instrument für das tagtägliche Case Management. – Wie kann nun damit

Avintis-Clipa

Nahtlose Implementierung

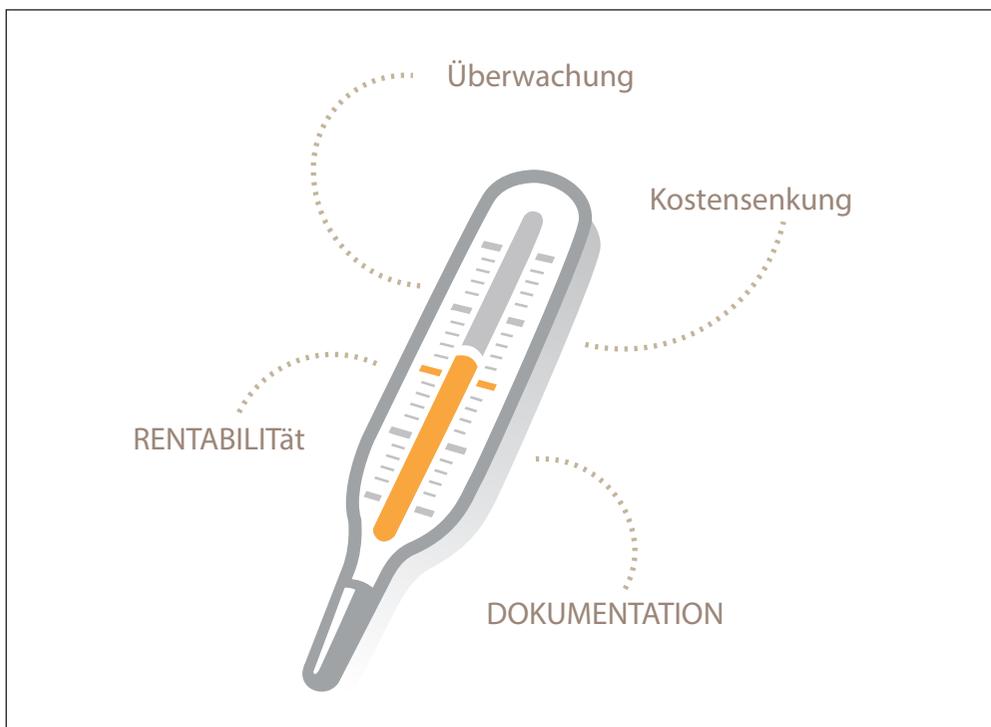
- Baut auf bestehenden Daten: keine zusätzliche Datenerfassung/Verwaltung
- Automatische Prozessgenerierung durch Reverse-Engineering

Komfortabel

- Visualisierung (Übersicht, Cockpit)
- Navigation (Indikator → Details in ein paar Mauseclicks)

Vollumfassendes Steuerinstrument für das Case Management

- Auswertung abgeschlossener Fälle
- Vorausschau laufender Fälle
- Modellberechnungen



mehr Einfluss auf eine Verbesserung von Prozessen genommen werden?

Dank der Prozesssicht ist jeder einzelne Fall analysierbar, vergleichbar und kommunizierbar. Das bedeutet:

• **Anpassen und simulieren:**

Wenn ein Spital seine Behandlungsabläufe so gestalten will, dass sie innerhalb des SwissDRG-Rahmens rentabel sind, bietet Avintis-Clipa die Möglichkeit, die finanziellen Konsequenzen zu simulieren, um den optimalen Prozess zu definieren.

• **Überwachung laufender Fälle**

Wie steht es mit den laufenden Fällen aus? Welche laufen entsprechend dem Soll-Prozess und welche weichen davon ab? Wo und wie soll interveniert werden? Avintis-Clipa hilft den Verantwortlichen, diese Fragen effizient und schnell zu beantworten.

• **Vorausplanung/Forecast**

Aufgrund der Soll-Prozesse und damit verbundenen Daten sind Spitäler in der Lage, die Vorausplanung der Ressourcen wie auch den Forecast des finanziellen Resultates zu erzeugen.

Funktionsumfang des Case Management

Die «Hausaufgabe» heisst: Wie können wir effizient mit allen Stakeholdes kommunizieren? –

Die Antwort liefern die wesentlichen Teile eines Behandlungsprozesses, der aus Tätigkeiten besteht, welche für alle Stakeholder verständlich sind:

• **Behandlungsabläufe kostenmässig analysieren**

Mit dem intuitiven Prozessbuilder werden alle Behandlungsabläufe in einzelne Aktivitäten mit ihren zu erbringenden Leistungen und deren Kosten modelliert (Ist-Analyse).

• **Anpassungen simulieren**

Wer seine Behandlungsabläufe so gestalten will, dass sie innerhalb des SwissDRG-Rahmens rentabel sind, dem bietet Avintis-Clipa die Möglichkeit, die finanziellen Auswirkungen zu simulieren, um zu optimalen Prozessen zu gelangen.

• **Soll/Ist-Vergleiche**

Die erbrachten Leistungsdaten und andere Indikatoren werden laufend gesammelt und mit dem Soll-Prozess verglichen. Somit sind alle Akteure jederzeit in der Lage, zu agieren und die notwendigen Massnahmen zu ergreifen.

• **Realtime Cockpit**

Avintis-Clipa informiert alle Zugriffsberechtigten über den Status der laufenden Fällen und erlaubt ihnen, falls notwendig, schnell und effizient einzugreifen.

Vergangenheit, Heute, Zukunft

Ein effizientes Case Management betrachtet die Fälle auf drei Ebenen:

- Die Vergangenheit auswerten: Was haben wir gemacht?
- Die Aktualität steuern: Wie entwickeln sich die aktuellen Fälle?
- Die Zukunft voraussehen: Wie können wir zukünftig die Fälle effizienter und damit kostengünstiger behandeln?

