

«Self-Services – das vernachlässigte Potenzial»

Hinken Schweizer Spitäler der digitalen Transformation hinterher?

Eine Marktstudie der Management-Beratung Synpulse beleuchtet das Angebot von digitalen Self-Services bei Schweizer Spitätern im internationalen Vergleich. Es zeigt sich, dass die digitale Transformation bei Schweizer Spitätern noch in den Kinderschuhen steckt.

Mobile Kommunikationsmedien durchdringen immer mehr Bereiche unseres Lebens. Tablets, Smartphones und die Nutzung mobiler Apps gehören im Berufs- wie auch im Privatleben inzwischen zu unserem Alltag. Wir können auf immer mehr Informationen mobil zugreifen und auf immer mehr Aspekte unserer physischen Welt mobil Einfluss nehmen.

Entsprechend ändern sich auch unsere Erwartungen und Bedürfnisse als Kunden bzw. Patienten. Wir setzen es je länger je mehr als

selbstverständlich voraus, dass Serviceleistungen unabhängig von Zeit und Ort selbständig genutzt werden können. In diesem Sinne werden wir als Kunden und Patienten anspruchsvoller – wir agieren informierter und selektiver. Auf diesen Wandel werden sich auch Spitäler einstellen müssen.

Automatisierung von Serviceleistungen

Unter Self-Services werden automatisierte Serviceleistungen verstanden, welche der Kun-

de ohne Beteiligung eines Service-Agenten selbständig sowie orts- und zeitunabhängig bedienen kann. In der Regel werden hierbei Prozessschritte mit Kundeninteraktion automatisiert und systemgestützt ausgeführt. Der Self-Service stellt meist eine digitale Alternative zum konventionellen Service-Prozess dar.

In vielen Bereichen des alltäglichen Lebens haben sich Self-Services bereits etabliert, wie zum Beispiel das E-Banking oder der Online-Check-In bei einer Flugreise. Beim Eintritt ins

Tabelle: Die in der Studie verwendeten Bewertungskriterien zur Digitalisierungstiefe in Bezug auf Self-Service.

Kriterium	Phase	Kategorie	Zielgruppe
Anmeldungsverfahren	Vor Aufenthalt	Administrativ	Patienten
Zuweisung	Vor Aufenthalt	Administrativ	Ärzte
Medizinische Beratung	Vor Aufenthalt	Medizinisch	Patienten
Angebotsberatung	Vor Aufenthalt	Allgemein	Patienten
Services auswählen	Während Aufenthalt	Hotellerie/Service	Patienten
Verpflegung auswählen	Während Aufenthalt	Hotellerie/Service	Patienten
Rechnungen verwalten	Nach Aufenthalt	Administrativ	Patienten
Rezept anfordern	Nach Aufenthalt	Medizinisch	Patienten
Medizinische Daten einsehen (Ärzte)	Nach Aufenthalt	Medizinisch	Ärzte
Terminvereinbarung	Phasenunabhängig	Administrativ	Patienten
Medizinische Daten einsehen (Patienten)	Phasenunabhängig	Medizinisch	Patienten
Feedback geben	Phasenunabhängig	Allgemein	Patienten
Zentrales Zuweiserportal	Phasenunabhängig	Allgemein	Ärzte
Zentrales Patientenportal	Phasenunabhängig	Allgemein	Patienten
Mobile App	Phasenunabhängig	Allgemein	Patienten

Quelle: Synpulse

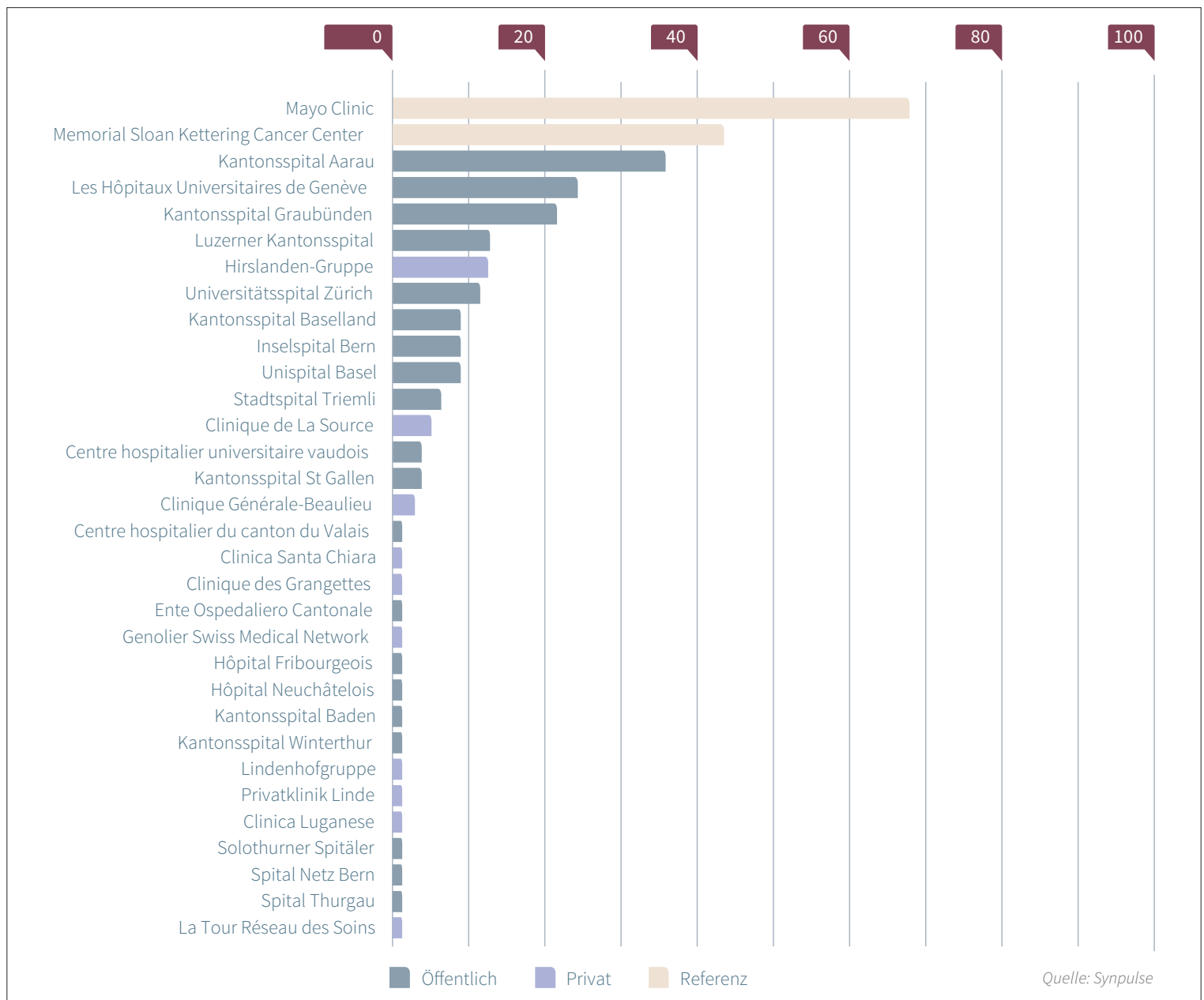


Abbildung 1: Durchschnittliche Digitalisierungstiefe in Bezug auf Self-Services für die untersuchten Spitäler bzw. Privatklinikgruppen. In der Schweiz stechen das Kantonsspital Aarau, die Universitätsspitäler Genf und das Kantonsspital Graubünden heraus, liegen aber immer noch deutlich hinter ausländischen Kliniken zurück.

Spital ist es für Patienten jedoch nach wie vor die Regel, Papierformulare auszufüllen und lange Zeit in Wartezimmern zu verbringen. Ein Online-Check-In würde es dem Patienten hingegen erlauben, sich bequem von zu Hause aus am Vorabend für einen geplanten Spitaleintritt anzumelden und seine administrativen Daten auf digitalem Weg zu übermitteln.

Nutzen von Self-Services für Patient und Spital

Dem Patienten bringen Self-Services eine ganze Reihe von Vorteilen. So sind sie nicht nur wesentlich komfortabler als ihr traditionelles Gegen-

stück und können vom Patienten ohne Wartezeit genau zu dem Zeitpunkt genutzt werden, wenn es ihm am besten passt. Sie machen den Spitalaufenthalt für ihn auch planbarer, transparenter und geben ihm das Gefühl, Einfluss nehmen zu können. All diese Aspekte begünstigen ein positives Erlebnis des Patienten und tragen damit zu seiner Zufriedenheit bei.

In Zeiten zunehmenden Wettbewerbs unter Leistungsanbietern ist die Zufriedenheit der Patienten an sich bereits ein wichtiger Aspekt. Für Leistungsanbieter bergen Self-Services jedoch noch viel mehr Potenzial. Sie erlauben es, Prozesse effizienter zu gestalten und so

Kosten zu reduzieren. Gewisse Arbeitsschritte können komplett dem Patienten überlassen werden, wobei dieser wie bereits beschrieben sogar noch an Komfort gewinnt.

Gleichzeitig kann der Leistungsanbieter so beinahe schon in die Zukunft blicken: Informationen über den Patienten stehen ihm früher zur Verfügung wodurch Ressourcen entsprechend geplant und effizienter eingesetzt werden können. Eine Studie der Swisscom schätzte beispielsweise, dass alleine durch Digitalisierung des Zuweisungs- und Austrittsprozesses bis zu 90% der Prozesskosten eingespart werden können (Swisscom, 2014). Auch der Arbeitnehmer



Abbildung 2: Der Digitalisierungsgrad variiert wesentlich in Abhängigkeit von den erbrachten Leistungen und der Phase, in der sich ein Patient befindet.

in einer Klinik profitiert: Er kann sich auf wirklich wertschöpfende Arbeit konzentrieren, da er weniger repetitive administrative Aufgaben verrichten muss.

Systematische Untersuchung von Schweizer Spitälern

Wo stehen Schweizer Spitälern heute in Bezug auf digitale Self-Services? Um diese Fragestellung zu beantworten, untersuchte das Beratungsunternehmen Synpulse die 20 grössten öffentlichen und die 20 grössten privaten Spitälern. Basis für die Auswahl der Spitälern war die jeweilige Bettenzahl. Betroffene Klinikgruppen wurden komplett erfasst, indem sämtliche zugehörigen Kliniken untersucht wurden. Insgesamt umfasst die Studie damit 62 einzelne Spitälern. Davon befinden sich 36 in der deutschsprachigen, 21 in der französischsprachigen sowie 5 in der italienischsprachigen Schweiz. Um die Resultate in einen Bezug zu setzen, wurden zwei

international renommierte Kliniken aus den USA als Referenz herangezogen, die Mayo Clinic sowie das Memorial Sloan Kettering Cancer Center.

Das von aussen ersichtliche Angebot der Spitälern wurde hinsichtlich verschiedener vorgängig definierter Kriterien untersucht (Tabelle). Die Kriterien decken die einzelnen Phasen des Patientenerlebnisses (vor, während bzw. nach dem Aufenthalt) sowie auch unterschiedliche Aspekte (administrativ, medizinisch, Hotellerie/Service und allgemein) ab. Für jedes Spital wurden die unterschiedlichen Kriterien hinsichtlich ihrer Digitalisierungstiefe auf einer vierstufigen Skala bewertet. Die Skala reichte dabei von «kein Self-Service» bis hin zur vollständigen Interaktionsmöglichkeit über ein Portal oder eine Smartphone-App. Mittels einer Gewichtung der einzelnen Kriterien nach ihrer Relevanz konnte so ein Self-Service-Score zwischen 0 und 100 Punkten berechnet werden.

Vergleichskliniken aus den USA weit vorne

Die Gesamtergebnisse (Abbildung 1) zeichnen ein eindrückliches Bild. Nur 3 der untersuchten Schweizer Spitälern erreichen auf der Skala von 0 bis 100 mehr als 20 Punkte. Das US-Referenzspital Mayo Clinic lässt mit fast 70 Punkten den Rest der untersuchten Spitälern weit hinter sich. Das Kantonsspital Aarau kann mit einigen Self-Services und einem zentralen Zuweiserportal zwar punkten und führt damit das Schweizer Feld mit knapp über 35 Punkten an, liegt aber immer noch hinter dem Memorial Sloan Kettering Cancer Center.

Fokus liegt auf administrativen Services im Vorfeld des Spitalaufenthalts

Die Self-Service-Scores wurden auch für einzelne Phasen des Patientenerlebnisses bzw. für unterschiedliche Aspekte der Kundeninteraktion

Synpulse Management Consulting

Synpulse ist ein etabliertes, international tätiges Management-Consulting-Unternehmen im Gesundheitswesen. Als eine führende Beratung im Health-Sektor bieten wir unseren Kunden seit der Firmengründung 1996 ausgezeichnete Lösungen und ermöglichen ihnen damit eine hohe Wertschöpfung. Wir unterstützen unsere Kunden bei der Erarbeitung von Strategien und deren operativer Umsetzung bis hin zur technischen Implementierung.



Ingo Muschick, Partner
ingo.muschick@synpulse.com



Dr. Dominik Langer, Manager (Topic Expert)
dominik.langer@synpulse.com



Dr. Andreas Wicht, Senior Consultant
andreas.wicht@synpulse.com



Dr. Yassir Madhour, Consultant
yassir.madhour@synpulse.com

www.synpulse.com
twitter.com/synpulsehealth



berechnet (Abbildung 2). Dabei zeigt sich, dass vor allem die Phase vor dem Spitalaufenthalt mit Self-Services bewirtschaftet wird. Nur wenige Spitäler haben auch in Self-Services investiert, die während oder nach dem Aufenthalt genutzt werden können. Die für den Patienten intensivste Phase, nämlich der Spitalaufenthalt selbst, wird erstaunlicherweise durch keines der untersuchten Spitäler mit spezifischen Self-Services unterstützt. Nicht weiter erstaunlich ist, dass sich die gefundenen Self-Services im medizinischen Bereich vor allem an Ärzte richten. Das Potenzial des «Patient Empowerment» ist gegenwärtig noch völlig ungenutzt. Bemerkenswerter ist hingegen, dass sowohl bei den untersuchten Schweizer Spitätern als auch bei den beiden US-

Referenzspitätern in der Kategorie Hotellerie/Service keinerlei Self-Services gefunden werden konnten.

Best-Practice: Funktionale App und zentrales Zuweiserportal

Zwei herausragende Self-Service-Angebote sollen an dieser Stelle exemplarisch beschrieben werden:

- Die Mayo Clinic bietet die Smartphone-App mit dem grössten Umfang an Funktionalitäten. Patienten können mit Hilfe der App Terminanfragen starten, Termine verwalten, mit der Klinik bzw. ihren behandelnden Ärzten kommunizieren sowie Gesprächsnotizen und

Medikationspläne anlegen. Darüber hinaus bietet die App Einsicht in Befunddaten: Neben Laborergebnissen können auch radiologische Bildaufnahmen eingesehen werden.

- In der Schweiz bietet das Kantonsspital Aarau Zuweisern ein komfortables Online-Portal an. Auf dieser können Patienten angemeldet und Zuweisungsunterlagen über eine gesicherte Verbindung übermittelt werden. Darüber hinaus kann sich der zuweisende Arzt laufend über den Stand seiner Zuweisungen informieren.

Handlungsbedarf für Schweizer Spitäler

Wie die Studie zeigt, befindet sich die digitale Transformation und insbesondere die Integration von Self-Services bei Schweizer Spitätern noch in einem frühen Stadium. Im Vergleich zu den untersuchten US-Referenzspitätern scheint die grosse Mehrheit der untersuchten Schweizer Spitäler das Potenzial von Self-Services noch kaum auszunutzen. Webportale sowie Smartphone-Apps als Interaktionskanäle für Patienten, Angehörige und zuweisende bzw. nachbehandelnde Ärzte sind eher die Ausnahme als die Regel.

Die Erwartungshaltung von Patienten, Zuweisern und anderer Partner steigt entsprechend der fortschreitenden Digitalisierung in diversen Lebensbereichen. Dies sollten sich Schweizer Spitäler zu Nutze machen, indem sie gezielt in Self-Service-Kanäle investieren und so die Interaktion und Kommunikation mit Patienten und Partnern zukunftssicher gestalten.

Mittels Roadmap ans Ziel

Für einen ersten Schritt empfiehlt sich ein Digitalisierungs-Assessment, welches Notwendigkeiten und Möglichkeiten identifiziert. Basierend darauf können dann in Form einer Roadmap die weiteren Schritte strukturiert festgehalten, priorisiert und zeitlich geplant werden. Dazu gehören die Prüfung von Umsetzungsoptionen und die systematische Evaluation von Kooperationsmöglichkeiten, potenzieller Plattform-Software und Umsetzungspartnern. Nach schrittweisen Umsetzungen lassen sich mit Hilfe erneuter Assessments weitere Verbesserungsmöglichkeiten identifizieren.

Dieser Artikel zeigt, dass digitale Interaktionsmöglichkeiten über Self-Services bei Schweizer Spitätern noch nicht weit verbreitet sind. Ein Folgeartikel in der nächsten Ausgabe von «clinicum» wird aufzeigen, wo Schweizer Spitäler in Bezug auf die Nutzung von Social Media als weiterem digitalen Interaktionskanal stehen.