Professionelle Dienstleistungen für professionelle Spitäler

Die neue Spitalfinanzieung steht unmittelbar bevor: Die Defizitgarantie ist bald Vergangenheit. Somit wird die Liquiditätssicherung nicht allein für Privatspitäler immer wichtiger. Die Rechnungsstellung muss also nicht nur korrekt und vollständig, sondern auch rasch erfolgen.

Die Einführung von SwissDRG wird im Akutspitalbereich wahrscheinlich die grösste Veränderung des nächsten Jahrzehnts zur Folge haben. Nur wenn die Fälle rasch und korrekt kodiert werden, können sie auch abgerechnet und die benötigte Liquidität sichergestellt werden. Dies setzt eine intensivere Zusammenarbeit und Verzahnung zwischen der Kodierung und der Fakturierung voraus. Damit die Verbindung der beiden Funktionen optimal gewährleistet ist, können sie in einem Service Center ausgelagert werden. Die Übertragung der Fakturierung sowie auch der Kodierung an externe Spezialisten hat dabei folgende Vorteile:

- Sicherung der Erträge
- Prozessoptimierungen mit Senkung der Durchlaufzeiten
- Exaktere Datenbasis für Kostenträgerrechnung
- Qualitätsverbesserung
- Liquiditätssicherung
- Imagegewinn gegenüber den Kunden dank Fakturierungsqualität und Servicedienstleistung
- Reduktion von Stornos; dadurch verminderter Aufwand bei der Bearbeitung von Rückweisungen und Rückfragen
- Sicherstellung des Tarif- und Kodierwissens auf aktuellem Stand
- Lösung von personellen Engpässen

Untenstehende Abbildung verdeutlicht schematisch die Zusammenhänge:

Die Lösung ist praxiserprobt und funktioniert. Seit dem 1.3.2011 hat das Service Center von H Services (HS) die gesamte Fakturierung des Bethesda Spitals Basel übernommen. Das renommierte Privatspital wird im Belegarzt- und Chefarztsystem geführt. Mit den Kernkompetenzen Bewegungsapparat Medizin (Wirbelsäulenchirurgie, Rheumatologie, Schmerzmedizin, Handchirurgie, Rehabilitation) und Frauenmedizin (Gynäkologie, Geburtshilfe, Blasenzentrum und Brustzentrum Regio Basiliensis) werden interdisziplinär medizinische Spitzenleistungen angeboten. Rund 25'000 ambulante und 4'500 stationäre Patienten entscheiden sich jährlich fürs Bethesda Spital.

Sämtliche Spital-Mitarbeitende in der Patientenfakturierung arbeiten seit März 2011 im Service Center von H Services. Der Arbeitsplatz ist weiterhin im Bethesda Spital in Basel angesiedelt. Um die Schnittstelle zum Spital sicher zu stellen, arbeitet als ständige Ansprechperson eine Service Managerin von HS vor Ort im Spital. Der Spitaldirektor, Thomas Rudin, zieht eine erste positive Zwischenbilanz zur Zusammenarbeit mit HS.

Herr Rudin, was war Ihre Motivation, die Fakturierung und Kontrolle sämtlicher Spitalleistungen der H Services zu übertragen?

Thomas Rudin: Im Hinblick auf SwissDRG war eine Effizienz- und Qualitätssteigerung in der Patientenadministration nötig. Das Auslagern bestimmter Dienstleistungen lohnt sich, wenn der externe Anbieter die Tätigkeit professioneller und spezialisierter erbringen kann. Aufgrund meiner positiven Erfahrung aus einer früheren langjährigen Zusammenarbeit lag es daher auf der Hand mit dem Service Center der H Services AG erneut eine lösungsorientierte strategische Kooperation einzugehen.

Thomas Rudin, Spitaldirektor Spital Bethesda, Basel

Was war Ihnen besonders wichtig bei der gewählten Lösung?

Ich legte grossen Wert darauf, dass unsere Mitarbeitenden zu den bestehenden Konditionen von H Services übernommen wurden. Die Fakturierung findet weiterhin im Spital statt. Gleichzeitig kann auf den gesamten Know-how-Pool von HS zurückgegriffen werden. Ausserdem war mir natürlich eine Qualitäts- und Effizienzsteigerung angesichts der bevorstehenden Herausforderungen in der Fakturierung sehr wichtig. Die einzelnen Prozesse müssen einwandfrei ineinandergreifen. Weiter braucht es im DRG-Zeitalter auch laufend aktualisiertes Know-how, das mit der gewählten Lösung sichergestellt ist. Zudem wollte ich einen längerfristigen Vertrag, um eine stabile und verlässliche Partnerschaft aufzubauen, was sich bereits bei früheren Kooperationen bewährt hat.

Was sind die Vorteile dieser Lösung?

Die Übergabe an H Services verlief reibungslos und pragmatisch. Ich merkte rasch, dass jetzt ein neuer «Taktgeber» für die Fakturierung verantwortlich ist. Eine Service Managerin stellt als Schnittstelle zwischen unserem Spital und H Services vor Ort die Koordination und den Informationsfluss sicher. Dabei werden natürlich auch laufend die Prozesse und die Verrechnungspraxis hinterfragt. Schliesslich wollen wir sicherstellen, dass unsere Patientenleistungen zeitnah fakturiert werden.

Wie beurteilen Sie das Service Center nach dem ersten Jahr?

Aus Erfahrung wusste ich, dass die Zusammenarbeit ausgezeichnet funktioniert und die Dienstleistungsqualität meinen hohen Ansprüchen genügen wird. Dies hat sich vollumfänglich bestätigt. Dabei waren die finanziellen Konsequenzen kalkulier- und überschaubar. Die vereinbarten verbindlichen Abschlusstermine wirken sich überdies positiv auf die Liquidität aus. Dass zudem das bei H Services AG angestellte Personal zu den gleichen Bedingungen wie bisher beschäftigt ist, stellt ein weiteres überzeugendes Argument für die gewählte Lösung dar.

Wie beurteilen Sie die Perspektiven unter SwissDRG?

Nur wer ab Januar 2012 rasch und korrekt kodiert sowie fakturiert, sichert sich mittelfristig die Erträge. Dies stellt einen entscheidenden Wettbewerbsvorteil dar. Wir bereiten uns seit längerem mit verschiedenen Massnahmen (Verträge, Parametrierungen, Schulungen) intensiv auf die Stunde Null vor. Dabei findet ein regelmässiger Austausch mit dem Service Center statt. Ich bin überzeugt, dass wir «SwissDRG» gemeinsam hervorragend meistern werden!

Das Interview führte Roger Hanhart,
Leiter Service Center, H Services

Trendtage
Gesundheit
Luzern

8. Trendtage Gesundheit Luzern
21./22. März 2012
KKL Luzern | Luzerner Saal

Hauptpartner
AMGEN AstraZeneca SANOFI UniversitätsSpital Zürich

Sponsoren
Interpharma
Kessler & Co
Luzerner Kantonsspital
Privatklinik Hirslanden

Medienpartner
clinicum
Competence
EMH Verlag
Medical Tribune
Rosenfluh Verlag
Verlag Hans Huber