

Medienmitteilung vom 21. Januar 2016

ZHAW School of Management and Law

Spitäler und Krankenversicherer sollen effizienter kooperieren

Die mangelhafte Zusammenarbeit zwischen den Akteuren im Gesundheitswesen führt zu Missverständnissen und hohen Kosten. Die ZHAW hat gemeinsam mit Synpulse die Bedeutung, den Status quo und Verbesserungspotenziale an den Schnittstellen zwischen Spitälern und Krankenversicherern untersucht. Mit einem besseren Informationsaustausch, optimierten Prozessen und neuen IT-Lösungen lässt sich die Effizienz steigern.

Krankenversicherer und Spitäler könnten effizienter zusammenarbeiten. Verbessern lassen sich das Verständnis füreinander und Prozesse, etwa bei Zahlungsabwicklungen und Kostengutsprachen. Die ZHAW School of Management and Law hat gemeinsam mit dem Beratungsunternehmen Synpulse über 100 Mitarbeitende von Spitälern und Krankenversicherern befragt, die Schnittstellen untersucht und Handlungsempfehlungen abgeleitet.

Mehrheitlich positive gegenseitige Einschätzung

Für Krankenversicherer und Spitäler sind die gemeinsamen Schnittstellen von grosser strategischer Bedeutung. Insgesamt beurteilen die Befragten die Zusammenarbeit als gut, sehen aber trotzdem wesentliches Verbesserungspotenzial. So sind die Prozesse beim Ein- und Austritt, bei der Kostensicherung, der Rechnungsprüfung und der Zahlungsabwicklung mit vielen manuellen Schritten und Interaktionen verbunden, was beidseitig hohe Aufwände verursacht. «Der Datenaustausch sollte vollständig elektronisch erfolgen. Gemeinsame Systeme statt Einzelfallabfragen, das heisst Gesamtoptik statt Einzeloptik», sagt ein Spitalvertreter im Expertengespräch. Verbesserungsfähig ist auch das grundlegende gegenseitige Verständnis zwischen den Akteuren. Vertreterinnen und Vertreter von Spitälern bemängeln ungenügende, nicht zeitgerechte Information oder die Einführung neuer Versicherungsprodukte, die den Verwaltungsaufwand erhöhen. Die Krankenversicherer ihrerseits wollen stärker von den Spitälern einbezogen werden, um ihr Wissen aus den Versichertendaten bei der Handhabung und Finanzierung komplexer Fälle zu nutzen.

Effizienzsteigerungen sind nötig

In Anbetracht der steigenden Kosten im Gesundheitswesen, des zunehmenden Wettbewerbs sowie des signifikanten Anstiegs komplexer interdisziplinärer Fälle und chronischer Erkrankungen spüren beide Seiten den Druck zur Effizienzsteigerung. «Die künftigen Herausforderungen können nur partnerschaftlich bewältigt werden», sagt Florian Liberatore vom Winterthurer Institut für Gesundheitsökonomie der ZHAW. «Das erfordert klare Zuständigkeiten, transparente Kommunikation, eine optimierte Prozessorganisation sowie neue Finanzierungs- und Kooperationsformen.» Spitäler unterstellen den Krankenversicherern teilweise eine zu administrative Orientierung und wünschen sich weniger Bürokratie. Eine wichtige Rolle werden neue IT-Lösungen spielen, die den gegenseitigen Datenaustausch verbessern. Hier sehen



beide Seiten viel Potenzial. «Am meisten hat uns erstaunt, dass die Befragten im Datenschutz keine grosse Hürde für den Ausbau des elektronischen Datenaustausches sehen», sagt Angela Zeier Röschmann vom Zentrum für Risk & Insurance der ZHAW. Potenzielle Hindernisse für Effizienzsteigerungen sind aber die zersplitterte Spitallandschaft sowie die Vielfalt der Krankenversicherungen, welche einheitliche Prozesse, Regeln und Systeme erschweren. Bezüglich IT-Infrastruktur sind die Herausforderungen seitens der Spitäler deutlich höher.

Auch die Patienten profitieren

Der Studie liegt der Ansatz der Health-Value-Chain, der Wertschöpfungskette im Gesundheitswesen, zugrunde. Diese stellt die Versicherten in den Mittelpunkt. Gemäss diesem Ansatz sind möglichst nahtlose Übergänge zwischen den Akteuren zu schaffen und alle Prozesse auf die Bedürfnisse der Patientinnen und Patienten auszurichten. Dass auch diese von einer besseren Zusammenarbeit profitieren, glauben beide Seiten. Mögliche Verbesserungen sind eine Verkürzung der Wartezeiten, die Entlastung von Informations- und Koordinationsaufgaben sowie eine bessere Betreuung.

Kontakt:

ZHAW School of Management and Law, Zentrum für Risk & Insurance, Angela Zeier Röschmann, Telefon 058 934 79 65, E-Mail: angela.zeierroeschmann@zhaw.ch

Synpulse Schweiz AG, Christian Ruhse, Telefon 044 802 20 00, E-Mail: christian.ruhse@synpulse.com

Medienstelle:

ZHAW School of Management and Law, Kommunikation, Adrian Sulzer, Telefon 058 934 66 63, E-Mail: adrian.sulzer@zhaw.ch

ZHAW School of Management and Law

Die School of Management and Law (SML) ist eines der acht Departemente der ZHAW Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften. Die international anerkannten Bachelor- und Masterstudiengänge sowie zahlreichen Weiterbildungsangebote sind wissenschaftlich fundiert, interdisziplinär und praxisorientiert. Forschung und Beratung sind theoretisch fundiert und praxisnah, mit Fokus auf unmittelbare und effiziente Umsetzbarkeit. Aktuell zählt die SML rund 4000 Studierende, knapp 2000 Weiterbildungsteilnehmende und über 500 Mitarbeitende. www.zhaw.ch/sml

Synpulse

Synpulse ist eine international etablierte Management-Beratung und ein geschätzter Partner vieler der weltweit grössten Finanzdienstleister sowie von Dienstleistern im Gesundheitswesen. Seit der Gründung 1996 unterstützt Synpulse Banken, Versicherungen, Leistungserbringer und Intermediäre entlang der gesamten Wertschöpfung von der Erarbeitung von Strategien und deren operativer Umsetzung bis hin zur technischen Implementierung und Übergabe. Synpulse zeichnet sich durch vertieftes Branchenwissen, die Leidenschaft und das Engagement seiner rund 200 Mitarbeitenden aus über 20 Ländern aus. www.synpulse.com