

Abstract

Vortrag Prof. Dr. Gerhard F. Riegl Von der Kompetenz des „Patienten Behandelns“ zu Kompetenz des „Patienten Verdienens“

3. Mitteldeutscher Medizincontrollertag Schwerpunkt Wettbewerb im Gesundheitsmarkt – Sind Krankenhäuser die Gewinner?

Halle, 5. Oktober 2005

Kliniken haben künftig Herausforderungen zu meistern, für die speziell das Berufsbild des Medizincontrollers wegen seiner Professionalität und seiner Interdisziplinarität besonders gefragt ist.

Intelligentes Klinikmarketing hilft beim Kostensparen und veredelt Klinikleistungen. Marketing ist folglich kein Luxus-Ausgabenblock, sondern ein Management-Therapiemittel für effizienteren, Kosten sparenderen und zugleich humanitäreren Einsatz der knappen Ressourcen.

Jedes Haus braucht individuelle Überlebensstrategien und Wertschöpfungs-Quellen. Die Erlöse aus dem Versorgungsauftrag müssen künftig ergänzt werden durch selbst bestimmte Zusatzleistungen und Wahlleistungen, auch in den neuen Bundesländern.

Durch den Paradigmenwechsel in Folge der Ressourcen-Knappheit kommt es zu einem Wechsel von der sogenannten Leistungsethik zur Verzichtsethik. Damit werden neben fachlichen Kompetenzen auch Dienstleistungskompetenzen für den Aufbau belastbarer Partnerbeziehungen erforderlich.

Der Einfluss auf die Patientenströme ist von strategischer Bedeutung. Das Krankenhaus der Zukunft verdient nicht nur durch die Pflicht bewusste Behandlung, sondern auch durch das kluge Beeinflussen des Case Mix entsprechend den Spezialisierungsvorgaben und den Mindestmengen.

Für die Einführung und Durchsetzung der Fallpauschalen wurden 4 Wellen differenziert. In der letzten entscheidenden Welle geht es um Spezialisierungen und Mindestmengen mit Marketing.

Wegen der Sparnotwendigkeit und wegen des Vermeidens von Fehlbelegungen oder von sozialen Indikationen braucht jedes Krankenhaus im Aufnahmebereich und im Entlassungsbereich (an den Schnittstellen) ergänzende und unterstützende Einrichtungen wie z.B. Ambulanzen, MVZ usw.

Es kommt zu einer Vernetzung im bisher nie gekannten Ausmaß. Besonders reizvoll werden für das Krankenhaus der Zukunft die elektiven (selbstbestimmbaren) Fälle. Ihr Weg zum Krankenhaus muss entschlüsselt und gemanagt werden.

Sozialkompetenz als eine der Ur-Aufgaben des Krankenhauses erfordert betriebswirtschaftliche Erfolge. Aber auch die Qualitätsstatistik des Krankenhauses hängt davon ab, auf welche Fälle und welche Risikokollektive das Krankenhaus Zugriff hat, bzw. womit es konfrontiert wird.

Jedes Krankenhaus muss künftig für die Bürger und Entscheider Markenmedizin offerieren.

Für den zweckmäßigen, gezielten und hocheffizienten Ansatz zur Optimierung des Krankenhaus-Management von Seiten der Controller werden die beiden strategisch wichtigen Schnittstellen der Aufnahme und der Entlassung empfohlen.

Ein Projekt der Firma Pfizer in über 200 Kliniken in Deutschland hilft Krankenhäusern durch ein Benchmarking (Vergleich mit den Besten und Lernen von den Besten) sowie durch eine Qualitätsbegutachtung ohne Betreten der Klinik das Change Management effizient anzustoßen.

Unverbindliche Informationen können jeder Zeit mit beigefügten Unterlagen angefordert werden.

Kontakt:

Prof. Riegl & Partner GmbH
Provinostasse 11
86153 Augsburg
Tel.: 0821/567 144-0
Fax: 0821/567 144-15
Email: info@prof-riegl.de

Reservierungs-Coupon

Das Neue an diesem Projekt für DRG & Integrierte Versorgung:

Mit systematischen Zufriedenheits- und Qualitätsmessungen (einschließlich externem Klinik-Benchmarking) werden auf der Basis von 300 Schlüsselkriterien Effizienz- und Patientenvorteile bei optimierten Klinikentlassungen ermittelt.

Nutzung der Erfahrungen sowie der Expertise von Ärzten und KlinikmitarbeiterInnen Ihres Hauses für die besten Abläufe, Organisationsverbesserungen, Kommunikationsregeln oder Übergabeprinzipien bei fachlich optimaler zeitgerechter Entlassung von Patienten.

Individuelle Begutachtung und DRG-relevante Empfehlungen mit Klinikvergleich (Benchmarking) zur Optimierung der Abläufe, Hilfsmittel und Kooperationen bei der Klinikentlassung. Nutzbar für Modelle zur Integrierten Versorgung mit Einweisern, REHA und Übernehmern von Patienten.

Wir erhalten für unsere Klinik:

- 100 validierte Selbstausfüller-Fragebogen mit Kuverts für Patienten/Angehörige zur Optimierung der Entlassung und Nachbetreuung sowie Konzepte zur Integrierten Versorgung
- 20 Spezial-Fragebogen mit Kuverts für Klinik-Insider in den betroffenen Bereichen zur DRG-gerechten Neugestaltung des Entlassungs-Management von Patienten und zur externen Kooperation
- Wertvolle Tipps zur perfekten Durchführung der Aktion im Haus und für gute Rücklaufquoten
- **Einen individuellen vertraulichen Klinik-Qualitätsbericht (Gutachten) mit Vergleich zu anderen Krankenhäusern, zusammengefasste Ergebnisse zum künftigen hausindividuellen Entlassungs-Management und zur Zusammenarbeit mit externen Klinikpartnern inklusive einem Abstract**

Faxformular

Bitte sofort per Fax abschicken: 0821/567 144 15

- Ja, wir nehmen an dieser Qualitätsoffensive „Vorteilhafte Steuerung von Patientenenlassungen in Kliniken »Schwerpunkt Onkologie«“ mit unserer Einrichtung teil.

Preis je Klinik-Teilnahmebereich und Klinik-Qualitätsbericht € 697,50
(inkl. 16 % MwSt. € 98,17)

Kosten für Briefmarken zur Fragebogen-Rücksendung werden vom Absender direkt übernommen.

Ärztlicher Ansprechpartner _____
Klinik _____
Fachrichtung _____
Straße _____
PLZ/Ort _____
Telefon _____
Fax _____

Stempel/Unterschrift für verbindliche
Anmeldung

Genehmigung der Klinikverwaltung: Diese muss unbedingt
vorliegen, da sonst keine Auswertung möglich ist.

Ansprechpartner _____
Klinik _____
Straße _____
PLZ/Ort _____
Telefon _____
Fax _____

Stempel/Unterschrift für verbindliche
Kenntnisnahme/Genehmigung

- Ja, senden Sie uns zusätzlich **unverbindliche** Informationen zum parallel laufenden Benchmarking „Patientenaufnahme als Erfolgswort für Kliniken“ (Erkenntnisse für optimales Schnittstellenmanagement unter DRG und integrierten Versorgungen, bei elektiven Patienten in der Chirurgie).

Reservierungs-Coupon

Das Neue an diesem DRG-Projekt:

- Patientenorientierte Qualitätsmessungen mit DRG-Bedeutung im Aufnahmebereich anhand von ca. 300 Schlüsselkriterien aus Sicht der Patienten oder Begleitpersonen
- Nutzung der Erfahrungen und der praktischen Expertise von Mitgliedern des Aufnahmeteams in der Klinik zur DRG-Optimierung der Prozessabläufe bei der Patientenaufnahme auf der Basis von ca. 300 Schlüsselkriterien.
- Individuelle Begutachtung und DRG-relevante Empfehlungen mit Klinikvergleich (Benchmarking) zur Optimierung der Aufnahmeabläufe im eigenen Haus.
- Sofort nutzbare Ergebnisse für die Verbesserung der internen und externen Kooperation (auch mit Einweisern) unter DRG

Wir erhalten für unsere Klinik:

- 100 validierte Selbstausfüller-Fragebogen mit Kuverts für Patienten/Begleitpersonen zur Aufnahmeoptimierung
- 20 Spezialfragebogen mit Kuverts für Kliniker zur DRG-gerechten Aufnahmeoptimierung
- Wertvolle Tipps zur Durchführung der Aktion im Haus und für gute Rücklaufquoten
- Ein individuelles vertrauliches Gutachten mit Klinikvergleich, Ergebnissen und zusammengefassten Empfehlungen zur DRG-Strategie

Rückgabe oder Rücksenden an:

Institut Prof. Riegl & Partner GmbH
Provinostrasse 11
86153 Augsburg
Fax: 0821 / 567 144 15

Faxformular

Bitte sofort per Fax abschicken: 0821/567 144 15

- Ja, wir nehmen an dieser Qualitätsoffensive "Klinikaufnahme als Erfolgskern unter DRG" mit unserer Einrichtung teil.

Preis je Klinikaufnahme-Bereich-Umfrage und Gutachten
Euro 697,50 (inkl. 16 % Mwst. Euro 98,17)

Kosten für Briefmarken zur Fragebogen-Rücksendung werden von Absender direkt übernommen.

Ärztlicher Ansprechpartner _____
Klinik _____
Fachrichtung _____
Straße _____
PLZ/Ort _____
Telefon _____
Fax _____

Genehmigung der Klinikverwaltung

Ansprechpartner _____
Klinik _____
Straße _____
PLZ/Ort _____
Telefon _____
Fax _____

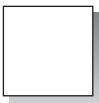
Stempel/Unterschrift für verbindliche
Anmeldung zur Teilnahme

Stempel/Unterschrift für verbindliche
Anmeldung zur Teilnahme

Reservierungskupon

Die Geburtsklinik als Qualitätsmarke – Benchmarking II

Jede Geburtsklinik hat die Chance, mit professionellem Zufriedenheits-Management ein „Center of Excellence“ für Frauen zu werden!



Ja, reservieren Sie für uns die verbindliche Teilnahme an der Qualitätsinitiative „Die Geburtsklinik als Qualitätsmarke“ Kosten: **1.000 Euro** + MwSt (= 1160 Euro) + Versand. Porto übernimmt die Klinik. Rechnung im Startpaket enthalten. Kann auch mit einem Sponsor nach Wahl der Klinik abgerechnet werden.

Wir erhalten ein Startpaket „Geburtsklinik als Qualitätsmarke“ und Institutsleistungen:

- 150 farbige Selbstausfüller-Fragebögen für Wöchnerinnen
- 5 Spezial-Fragebögen für Team und Chef der Geburtsklinik
- 155 Kuverts zur Rücksendung an das Institut
- Instruktionen zur schnellen, bequemen und korrekten Durchführung.
- Instituts-Hotline

Nach Abschluss und Auswertung der Befragungsaktion erhalten wir ein individuelles ca. 150seitiges Qualitätsgutachten, inklusive Vergleich mit anderen teilnehmenden Geburtskliniken der Region (= Benchmarking) einschließlich Empfehlungen für die Erfolgsstrategien der Klinik und Geburtsklinik-Rating zu den Kernkompetenzen (Ampelprinzip).

Das Neue und Top-Aktuelle beim Benchmarking II:

(Benchmarking I 1993 - 2003)

- Standort- und Belegungssicherung der Geburtsklinik gegen den Trend
- Wöchnerinnen- und geburtshelferverträgliche Umsetzung der DRGs
- Wettbewerbsvorteile als stillfreundliche Geburtsklinik
- Zusatzgewinn mit professionellem Zufriedenheits-Management in der Geburtshilfe

Ansprechpartner und Empfänger des vertraulichen Klinikgutachtens

Name / Titel _____

Abteilung _____

PLZ / Ort _____

Fax _____ Telefon _____

Datum _____ Email _____

Unterschrift **X**

für die verbindliche Teilnahme

Ja, liefern Sie auch das Klassikerwerk „Ideale Geburtsklinik“* 300 Seiten (1993) zum Sondertarif von 15 Euro plus MwSt. + Versand.

Vorteile dieser Qualitätsinitiative für Ihre Geburtsklinik:

- Umsetzung ohne nennenswerte Mehrbelastung im Klinikbetrieb
- Abgeschlossene Qualitäts-Initiative binnen drei Monaten
- Individueller Qualitätsbericht durch Institut
- Keinerlei bürokratischer / administrativer Aufwand
- Günstiges Kosten-Nutzen-Verhältnis bei der Teilnehmergebühr pro Geburtsklinik
- Rund 300 Schlüssel-Erfolgsfaktoren (Bench Marks) zur Situationsanalyse
- Direkter Vergleich mit ca. drei bis vier Nachbargeburtskliniken (soweit Teilnehmer)
- Gutachten zur Durchsetzung notwendiger Verbesserungsmaßnahmen, die nicht viel kosten müssen
- Motivierungs- und Werbeprogramm für großartige Geburtshelfer-Teams
- Garantierter Datenschutz für Klinik, MitarbeiterInnen und Wöchnerinnen

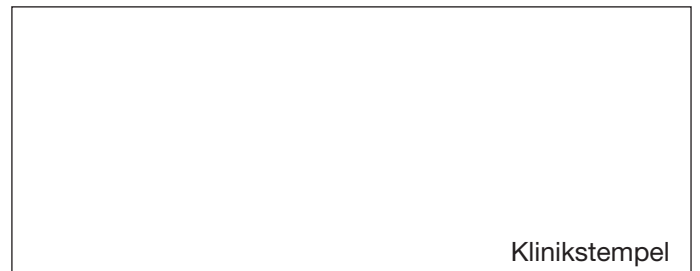
Startermin:

Anmeldung sofort – Start in Geburtsklinik nach freier Disposition, innerhalb von sechs Monaten. Erste Welle ab November 2004, danach jederzeit.

Bitte gleich per Post oder Fax abschicken an:

PR.&P.[®]

Institut Prof. Riegl & Partner GmbH
Provinostr.11, 89153 Augsburg
Tel 0821/ 567 144-0 Fax 0821/ 567 144-15
info@prof-riegl.de



Klinikstempel

Bitte auf das Fax legen und absenden: ++49 (0)821- 567 144 15