

***Zuweiser-
Management***

***wirkungsvolle
Beziehungspflege
für eine optimale
Auslastung mit den
richtigen Patienten***

Steigerung der Zuweiser-
und Patientenloyalität

konsequente
Beziehungspflege

gezielte Ansprache und
Bindung neuer Zuweiser

*wirtschaftlich
effizienzsteigernd
prozessorientiert
sichert Wettbewerbsvorteile
individuelle Ansprache
hohe Akzeptanz
mehrsprachig
mandantenfähig*

**Nutzen
auf einen
Blick**

«the individual standard»



pro zessorientiert

Warum Zuweiser-Management?

Als Spital oder als Pflegeheim stehen Sie in hartem Konkurrenzkampf. Sie sind stark gefordert, damit Ihre Institution wirtschaftlich arbeitet. Stichworte sind Kostendruck, Reformen und Sparmassnahmen. Das Fallpauschalensystem Swiss DRG und die überkantonale freie Spitalwahl verschärfen die Situation für die stationären medizinischen Leistungserbringer zusätzlich. Die Auslastung muss hoch und die Behandlung möglichst kurz und effizient sein. Ein Wettbewerb um die Patienten ist die Folge.

Wie erreichen Sie eine gute Auslastung?

Bei der Wahl für ein Spital oder eine Pflegeeinrichtung stehen eine qualitativ hochstehende Leistung und ein einwandfreier Service zuoberst auf der Wunschliste. Zufriedene Patienten sorgen dafür, dass Ihre Institution einen guten Ruf genießt. Nur reicht das leider nicht. Der wichtigste Faktor für eine optimale Auslastung Ihrer Institution sind die Zuweiser, also Ärzte und Organisationen, die die Patienten an Sie überweisen. Von ihnen hängt ein beträchtlicher Teil des wirtschaftlichen Erfolgs Ihrer Organisation ab. Betrachten Sie deshalb die zuweisenden Ärzte als Ihre Kunden.

Erfolgreiche Unternehmen überzeugen ihre Kunden durch Leistung und Service und pflegen sie kontinuierlich durch hohe Aufmerksamkeit. Nutzen auch Sie das Konzept des Customer Relationship Managements (CRM) für Ihre Kunden. Es bringt Ihnen grossen Nutzen und einen enormen Wettbewerbsvorteil.

Das kann CRM für Sie tun

Wir zeigen Ihnen, wie Sie mit **evidence crm4clinic** das Zuweiser-Management wirkungsvoll meistern können.

- **Marketing:** Mit Kampagnen identifizieren und bearbeiten Sie potenzielle Zuweiser und pflegen bestehende Zuweiser- und Patientenbeziehungen nachhaltig.
- **Verkauf:** Erkennen Sie die Interessen der Ärzte und Patienten richtig und sprechen

Sie sie gezielt darauf an. So sind Sie erfolgreich in der Neukundengewinnung.

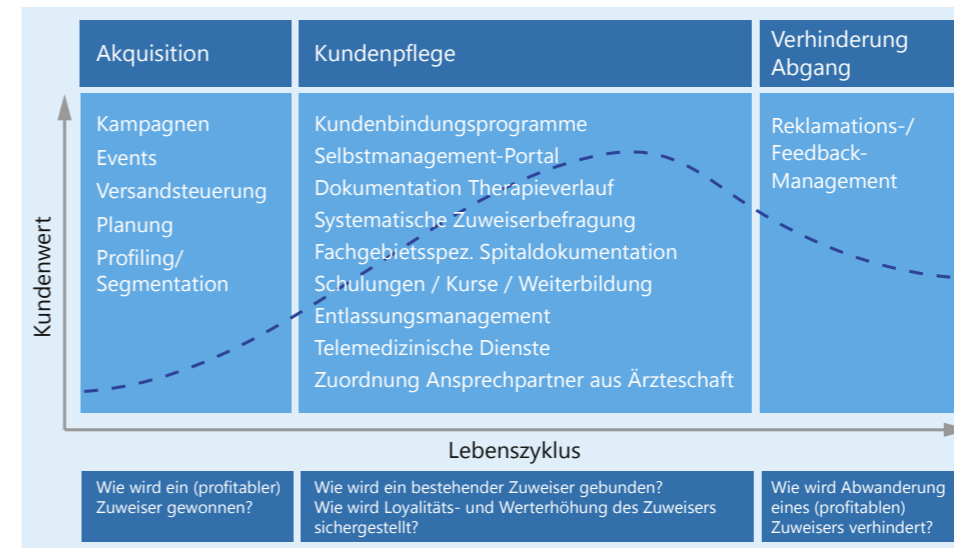
- **Controlling:** Sämtliche Beziehungen und Interaktionen sind im CRM-System abgebildet. Das kontinuierliche Feedback nützt der Verbesserung der Beziehungen und liefert wertvolle Kennzahlen zur Erfolgsmessung für das Management.
- **Image:** Mit CRM stärken Sie auch die Bindung zu Behörden, Politik, Krankenkassen und Medien und sorgen so für eine positive öffentliche Wahrnehmung.
- **Information:** Dank CRM sind Sie gegenüber Zuweisern und Patienten jederzeit auskunftsbereit.
- **Informationstechnologie:** Einfache Schnittstellen zu anderen Systemen wie z.B. Ihrem klinischen Informations-System (KIS) sorgen für sauberen Datenaustausch und aktuelle Daten ohne Medienbrüche.
- **Organisation:** Ein gutes CRM-System orientiert sich an Ihren Prozessen, unterstützt und optimiert diese und sorgt für reibungslose Abläufe.

Welche Informationen gehören in ein CRM?

Um ein systematisches und nachhaltiges Zuweiser-Management sicherzustellen, sind die Sammlung und die Bewirtschaftung nachfolgender Informationen notwendig. Dabei gilt: je genauer und aktueller die Information, desto genauer und wirkungsvoller ist die Ansprache der Zielgruppen.

Patienten

Informationen zum Patienten stehen im Zentrum der CRM-Lösung. Dazu werden die in den Patientensystemen vorhandenen administrativen Stammdaten (nie medizinische Daten) über Schnittstellen mit dem CRM-System ausgetauscht. Diese Daten werden mit weiteren marketingrelevanten Informationen und Selektionskriterien angereichert.



Dabei finden persönliche Attribute wie Geburtsdatum, Beruf oder bevorzugte Ernährungsarten ebenso Eingang ins CRM-System wie Rückmeldungen (Lob/Kritik) und Terminhistorie. Damit gestalten Sie das Spitalerlebnis für den Patienten so positiv wie möglich. Der zufriedene Patient wird so zum Empfehler!

Ärzte

Die Ärzte sind die wichtigste, aktiv zu bearbeitende Zielgruppe. Sie beeinflussen den Erfolg Ihrer Klinik massgeblich. Die Stammdaten übernehmen Sie aus bestehenden Systemen oder erfassen und verwalten Sie direkt im CRM. Ergänzt werden die Daten auch hier mit möglichst vielen Merkmalen und Attributen sowie für Sie relevanten Informationen wie Fachrichtung, Sprechstunden, Rückmeldungen etc. Je genauer die Angaben sind, desto besser wird die Kommunikation zwischen Klinik und Ärzten. Damit sind Sie in der Pole-Position, wenn es um die Zuweisung der richtigen Patienten geht.

Institutionen

Auch die Daten von Rettungsdiensten, Kliniken, Versicherern und anderen Vermittlern gehören in Ihr CRM-System. Dies sind z.B. Angaben über eingelieferte Notfälle, vermittelte Behandlungsfälle oder Überweisungen. Damit gewinnen Sie weitere wertvolle Informationen für Ihr Zuweiser-Management.

Zuweiser-Management ist Beziehungspflege

Beziehungen

Die Abbildung von Beziehungen zwischen Patienten, Ärzten, Beeinflussern, Vermittlern und Institutionen sind wesentlich für das CRM. So sehen Sie beispielsweise, welcher behandelnde Arzt welchen Patienten betreut, ob Familienmitglieder eine wesentliche Rolle bei der Beeinflussung spielen oder ob und welche Institutionen einen bestimmten Patiententypen vermehrt vermitteln. Dank diesen Informationen können Sie Ihre Kommunikation viel feiner planen.

Sehr wichtig ist auch die systematische Erfassung von Beziehungsketten wie «Patient – indirekter Zuweiser – direkter Zuweiser – behandelnder Arzt». Damit gewinnen Sie wertvolle Informationen über das Zuweisungsverhalten der relevanten Ärzte. Diese Erkenntnisse können Sie direkt für Ihre Kampagnen verwenden.

Feedback

Lob und Anregungen aber vor allem Kritik und Beschwerden, die Sie von Ärzten, Patienten oder anderen Institutionen erhalten, werden im CRM Feedback-Management erfasst. Dazu werden die Rückmeldungen sehr fein kategorisiert, damit jederzeit ersichtlich ist, wer, wo, wann, wie und was betroffen ist.

Ermitteln Sie Verbesserungspotenzial

Je nach Thema werden diese Rückmeldungen zum Abarbeiten mittels Workflow an vordefinierte Personen/Stellen innerhalb der Klinik weitergeleitet. Auf Beschwerden kann so unmittelbar mit entsprechenden Massnahmen reagiert werden.

Zwingende Rückmeldungen von Patienten können terminiert werden. Dabei wird bei Überfälligkeit sofort automatisch eine Information an die betreffende Stelle ausgelöst um die richtige Massnahme einzuleiten. Alle Feedbacks und die Massnahmen dazu werden protokolliert und ausgewertet. So haben Sie jederzeit volle Transparenz über die Aktivitäten und Sie ermitteln gleichzeitig wesentliches Verbesserungspotenzial.

Administration

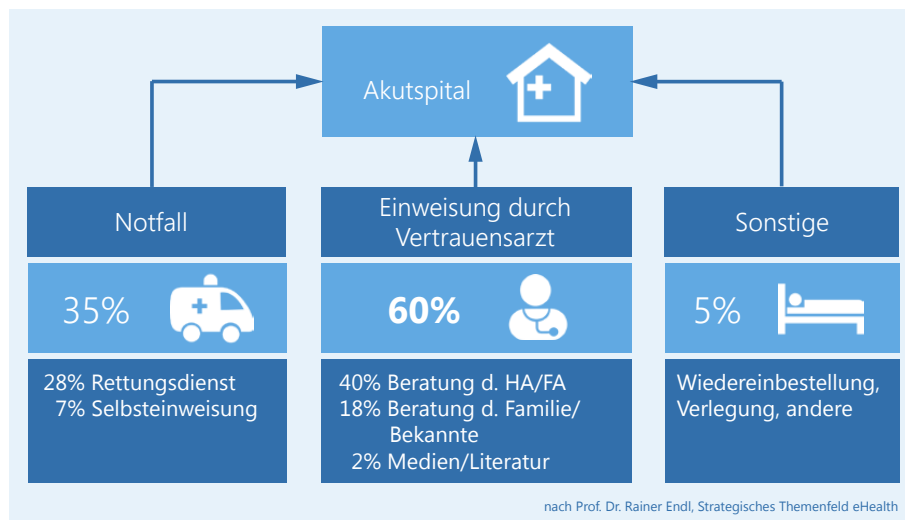
evidence crm4clinic verfügt über ein mächtiges Berechtigungssystem. Welche Informationen die Patienten-Administration sehen und bearbeiten kann, wird genau definiert. Es können auch Daten aus anderen Systemen (SAP o.ä.) verfügbar gemacht werden, z.B. Informationen, die die Administration zwingend benötigt, wie Zimmerzuteilung oder Versicherungsart. Für die Patientenaufnahme u/o -entlassung können zur Arbeitserleichterung spezielle Checklisten hinterlegt werden.

Marketing

Das Kampagnenmodul unterstützt Sie bei der Planung und Durchführung mehrstufiger Directmarketing-Kampagnen. Für die Zielgruppensegmentierung kann auf sämtliche Informationen im CRM-System zurückgegriffen werden, um eine optimale Ansprache der Zielpersonen zu erreichen. Durch die zentralisierte und aktuelle Datenhaltung sparen Sie Kosten durch Vermeidung von Mehrfachversänden und Streuverlusten.

Der Versand erfolgt über den vom Adressaten bevorzugten Kommunikationskanal. Wirksam unterstützt werden Sie dabei durch **evidence eDoc** für die automatische Schriftguterstellung.

Gründe und Beeinflusser für Klinikeintritte

**Controlling**

Auswertungen werden basierend auf allen vorhandenen Daten online oder auf Papier ausgegeben, vorausgesetzt der Benutzer verfügt über die entsprechenden Zugriffsrechte. Die geforderten relevanten Kennzahlen werden in Cockpits angezeigt. Die Informationen aus den Abfragen werden in Analysen zusammengefasst und in grafischer Form dargestellt.

Erfüllt Ihre Ziele

- gesicherte Auslastung durch Erhöhung und Stabilisierung des Patientenzugangs («Fälle»)
- fördert die Zuweisung der zur Leistungsstruktur passenden Fälle
- Gewinnung neuer Zuweiser und Erschließung neuer Marktfelder
- Einsparungspotenzial und Synergieeffekte durch Vereinbarungen und Absprachen zur Arbeitsteilung zwischen ambulantem und stationärem Bereich
- Steigerung der Zuweiser- und der Patientenzufriedenheit
- Positive Beeinflussung der öffentlichen Wahrnehmung durch Einbindung der wichtigen Stakeholder

Individuelle Standardsoftware

evidence crm4clinic basiert auf der **evidence** Anwendungsplattform. Das heisst, Sie erhalten eine Standard-Software, die genau auf Ihre Bedürfnisse angepasst werden kann. Dabei bleibt Ihre Applikation wartungs- und releasefähig. So schützen Sie Ihre Investition nachhaltig.

evidence crm4clinic ist so flexibel, dass es sich in alle gewünschten Richtungen ausbauen lässt. Überzeugen Sie sich auf unserer Website evidence.ch davon oder rufen Sie uns an; wir beraten Sie gerne!

Alles aus einer Hand

Bei Glaux Soft kümmern wir uns intensiv um unsere Kunden. Diese profitieren von der Nähe zum Hersteller und erhalten alles aus einer Hand: Lösung, Projektleitung, Integration und Support.

Unser Team mit Standort Bern umfasst über fünfzig Mitarbeitende, die sich kompetent und sympathisch für unsere Kunden einsetzen. Heute genau so wie in der Zukunft.

evidence funktioniert wie ein Baukasten-System: Aus vorhandenen Standardfunktionen und Basisdiensten bauen wir passgenaue Lösungen. Nach Bedarf werden diese Standards schnell und flexibel angepasst. Deshalb auch unser Slogan «the individual standard».

Glaux Soft AG
 Steigerhubelstrasse 3
 CH-3008 Bern
 Tel. +41 31 388 10 10
info@glauxsoft.com
www.glauxsoft.com