



# Das kundenorientierte Spital

Was Ärzte und Patienten von einem modernen Spital erwarten.  
Sahit Kerhanaj, Projektleiter CRM-Zuweisermanagement

# Kernbotschaften eines kundenorientierten Spitales

1. Der Kunde ist König – vor allem im Alltag!



2. Be brilliant in the basic`s → Qualität – Service –  
Wirtschaftlichkeit – Effizienz.

3. Nutzen wir die technischen Möglichkeiten?

# Welche Kunden werden bedient?

Patienten  
Angehörige

Andere Ärzte

Langzeit  
Institutionen

Nachbehandelnde  
Ärzte

**Kantonsspital Baden AG**  
19'000 stationäre Fälle p.a.  
84'000 ambulante Fälle p.a.

Versicherer

Zuweisende  
Ärzte

Reha-Kliniken

Spitex  
Organisationen

**Ca. 105'000 Patienten werden im Jahr behandelt.**

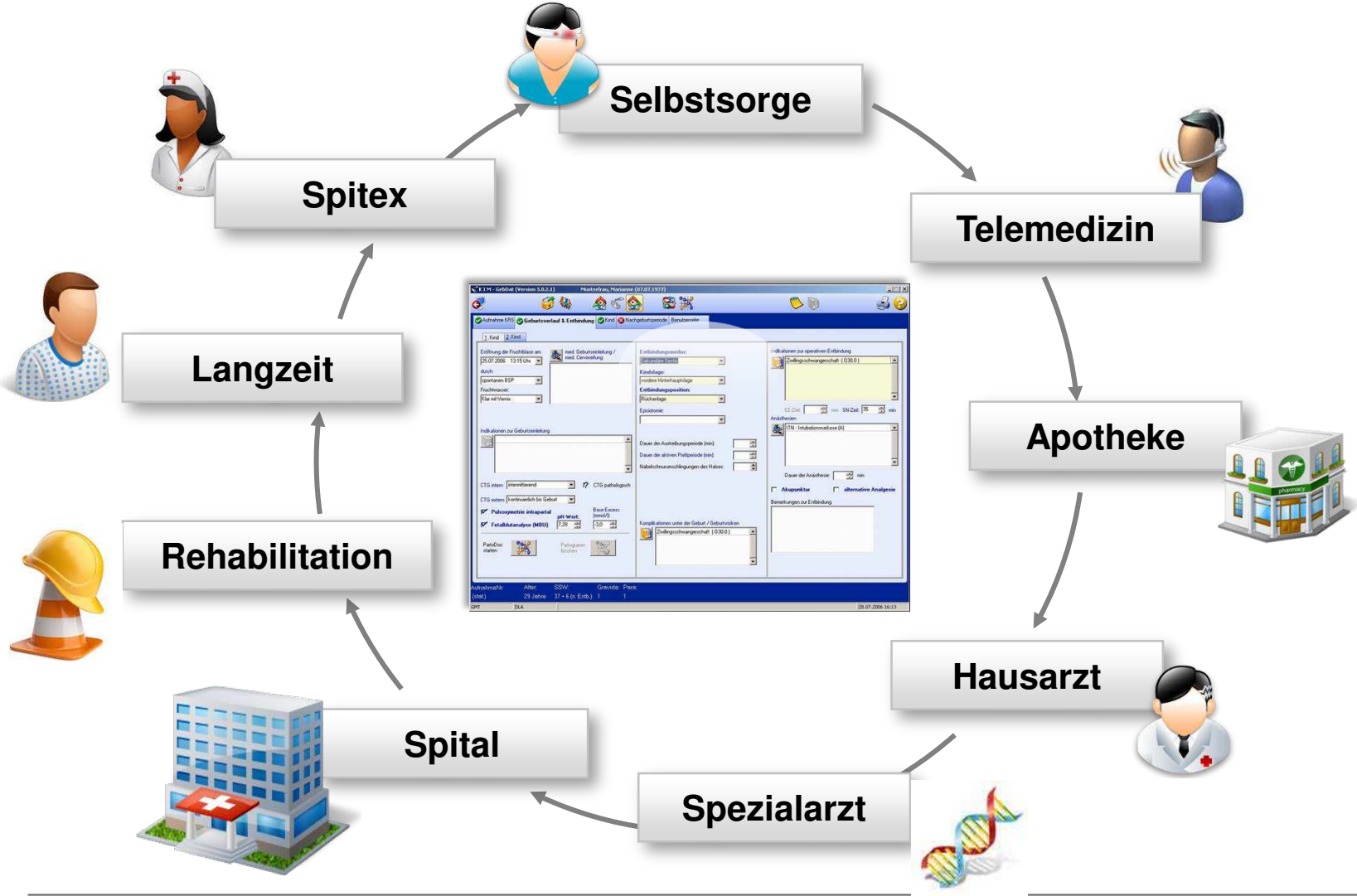
**Täglich ca. 300 Patienten!**

**D.h. verschiedenste Kundengruppen müssen informiert werden.**

# Auslöser 1: Zentrale Zuweiserdaten nur im ERP und auf Excel



# Auslöser 2: Der Patient, seine Krankenakte und viele Partner



# Auslöser 3: Kommunikationsmittel bieten neue Lösungen



# Strategische Stossrichtungen → mit mehreren Schritten zum Ziel

**CRM:** Zentrale Datenbasis von Zuweisern, Nachbehandlern und Patienten

**eHealth:** Plattform für Zuweiser für Überweisungen und Berichte

**WCMS:** Plattform für die Online Interaktion mit Patienten und Zuweisern (Etappe 1)

**Future Workplace:** Offene und moderner IT Arbeitsplatz für Mitarbeitende

## Strategische Ziele

- ✓ Digitalisierung der Prozesse für Mitarbeitende und Kunden
- ✓ intern und extern Zusammenarbeit technologisch optimal unterstützen
- ✓ Fernzugriff und Mobilität ermöglichen

# CRM im Spital

## Patient



- ▶ Sichere, effiziente und zielführende Behandlung
- ▶ Rascher, einfacher und unkomplizierter Behandlungsablauf (Zuweiser bis Rehab)
- ▶ Hoher Bedarf nach laufender Information und individueller Betreuung vor, während und nach der Behandlung

## Zuweiser



- ▶ Zeitnaher Zugriff auf relevante Patienteninfos
- ▶ Unkomplizierte Zusammenarbeit mit KSB
- ▶ Proaktive Information durch KSB
- ▶ Betreuung durch KSB
- ▶ Weiterbildung durch KSB Experten



## KSB



### ▶ Fokus auf positive Kundenerlebnisse:

- ▶ Reibungslose Abläufe
- ▶ Hohe individuelle Betreuung
- ▶ Laufende Information über die gesamte Behandlungsdauer

Strategie: **Kundenerlebnis**  
Messgrösse: **Weiterempfehlungsrate**

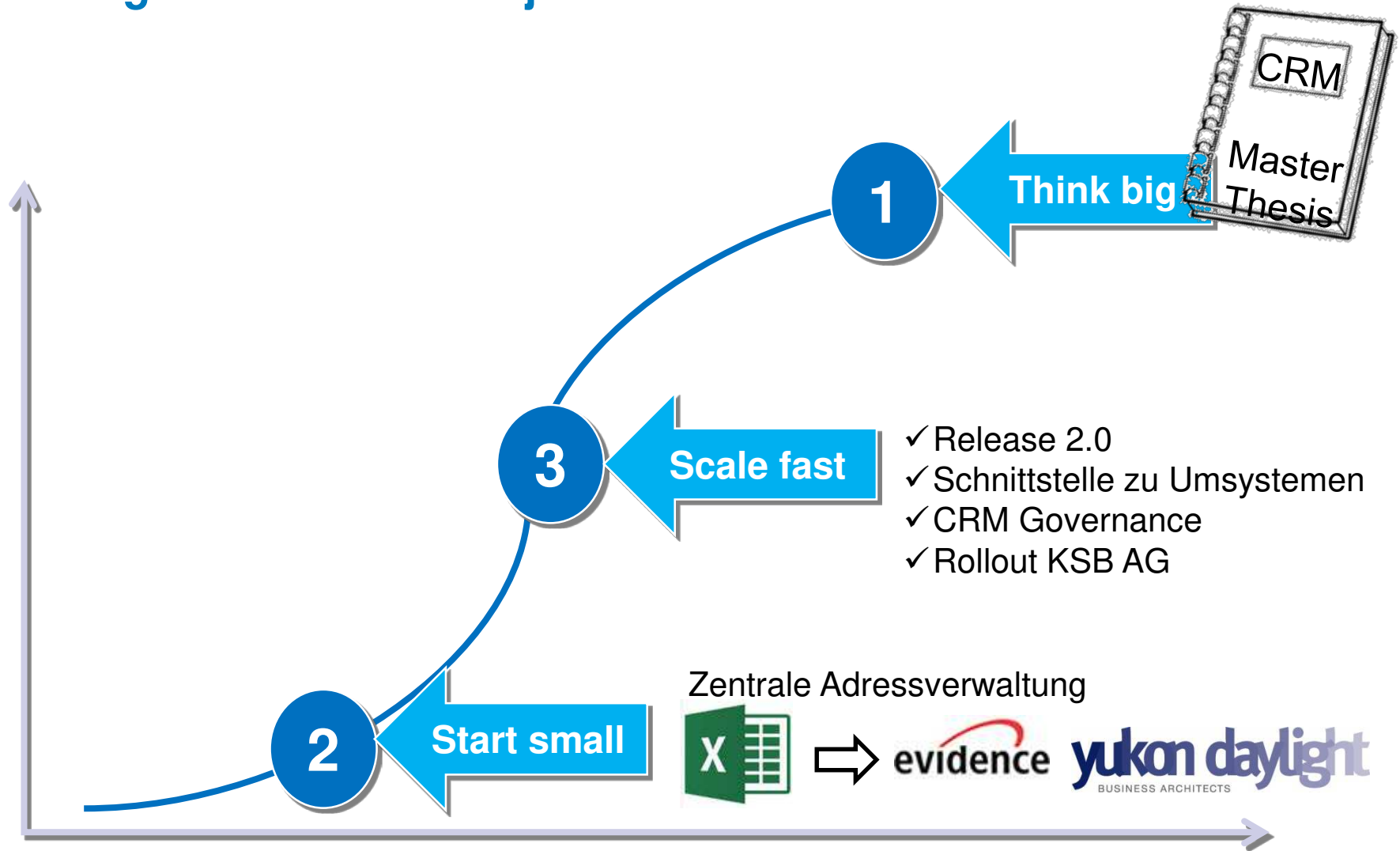
### ▶ Fokus auf gezieltes Zuweisermanagement und Erhöhung der Zuweisertreue:

- ▶ Einfache und reibungslose Zusammenarbeit
- ▶ Hohe Betreuungsintensität, gezielte Ansprache

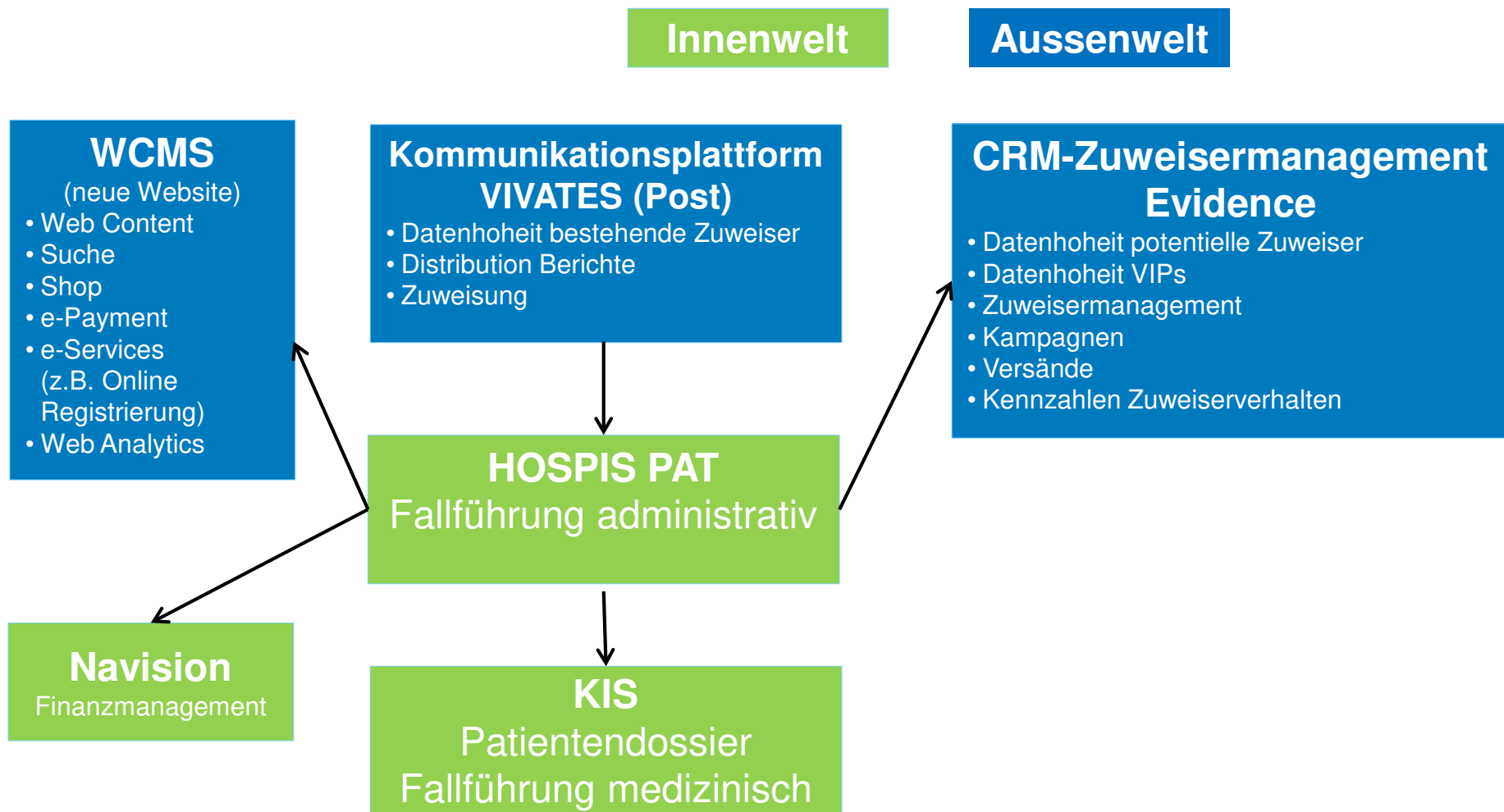
Strategie: **Verkaufsmanagement**  
Messgrösse: **Marktanteil bei Zuweisern**



# Vorgehen im CRM-Projekt



# Vorgehen technische Integration aller Zuweiserdaten



# Was haben wir bisher erreicht?

- Zentrales CRM Tool eingeführt: 1. Klinik, CEO-Sekretariat und Bereich Marketing & Kommunikation
- Datenqualität ist verbessert
- Zentrale Verwaltung von Zuweiserdaten und VIP's möglich
- Neue Prozesse definiert und etabliert
- Einfache Auswertungen über Zuweiser möglich
- IT- und Kundenmaturität in der Organisation ist gestiegen
- Big-Picture ist formuliert

# Was planen wir 2015/2016?

## Rollout

- Alle Kliniken arbeiten mit dem CRM
- Alle Zuweiserdaten werden einmal erfasst und stehen allen Prozessbeteiligten zur Verfügung
- Excel-Listen werden abgesetzt
- Die Schnittstelle zu den Umsystemen ist umgesetzt
- Vertrieboptimierung

## Kundensegmentierung

- Betriebswirtschaftliche Kennzahlen über die Zuweiser
- Grundlagen für ABC-Zuweiser und Betreuungsstrategie

## Patienten-CRM

- Grundlagen schaffen
- Neues Projekt-Setup

# Learnings

## Ohne Know how kein Erfolg!

- Interne Prozesse und Bedürfnisse kennen
- Kundenbedürfnisse kennen
- CRM-Kompetenz

## Ohne Fleiss kein Preis!

- Aufbau und Etablierung braucht Zeit und Ressourcen
- Breiter Miteinbezug bei Toolevaluation
- Miteinbezug der dezentralen Einheiten bei Toolevaluation

**Kulturwandel: 2'000 Mitarbeitende denken kundenorientiert!**

**CRM ist Teil vom Grossen**

«Die Auslastung eines Spitals wird dauerhaft nur durch Vermarktung einer hohen medizinischen und pflegerischen Leistungsqualität gesichert»

«Zuweiser müssen von dieser Leistungsqualität überzeugt sein»

# Was erwartet ein Kunde von einem Spital?

## Erfolgreiche medizinische/pflegerische Behandlung!

- Im Einzelfall
- Im Wiederholungsfall

## Servicequalität stimmt!

- Im Einzelfall
- Im Wiederholungsfall

## Spital ist ein verlässlicher Partner!

- Im Einzelfall
- Im Wiederholungsfall

**Ein Spital ist ein ganz  
normales Unternehmen...**

**...nur wissen es noch  
nicht alle!**

**Ein Spital ist eine  
Expertenorganisation...**

**...und zwar in  
allen Belangen!**

# Fragen und Antworten