

«Wir haben den Anspruch, im Bereich CRM ein Referenzspital zu werden»

Die Wirtschaftlichkeit eines Spitals hängt zunehmend von der Auslastung der Institution mit den richtigen Patienten ab. Mit einer eHealth Initiative will deshalb das Kantonsspital Baden die Beziehungen zu den Patienten und den zuweisenden Ärzten verbessern. Für die konsequente Beziehungspflege und eine gezielten Ansprache potentieller Zuweiser setzt das Spital auf CRM. Tony Schmid, in der Spitalleitung zuständig für Betriebswirtschaft und Infrastruktur, erklärt, auf welche Punkte es bei dem Projekt ankommt.

Welche Bedeutung hat die Kundenorientierung im Kantonsspital Baden?

Die Patienten und die zuweisenden Ärzte bilden unsere wichtigsten Zielgruppen. Wir unternehmen alles, damit sich die Patienten wohlfühlen und die Ärzte und weitere Partner effizient arbeiten können. Eine individualisierte und durchgängige Kommunikation hat einen hohen Stellenwert bei der weiteren Verbesserung der Kundennähe.

Mit welchen Zielen sind Sie das aktuelle Projekt angegangen?

Kundendaten wurden bisher in den verschiedensten Systemen erfasst – von Excel Listen über Klinik-Informationssysteme bis hin zu ERP Systemen. Zudem war die Kundeninteraktion und -kommunikation nicht eindeutig geregelt, dezentral organisiert und mit vielen Medienbrüchen versehen. An der Pflege von Kundendaten waren zum Beispiel bis zu acht verschiedene Departemente beteiligt.

Mit dem Projekt CRM verfolgt das KSB drei Hauptziele:

1. Schaffung einer zentralen Plattform für Kundeninformationen (CRM)
2. Digitalisierung von zentralen Kunden-Interaktionsprozessen mit Fokus Zuweiser (eHealth Plattform für Patientenzuweisungen und Arztberichtsweesen)
3. Verbesserung und Personalisierung der Kundenkommunikation

Wichtig sind die Datenqualität sowie die Transparenz der Erfassungs- und Bearbeitungsprozesse. Bedingung war zum einen die Systematisierung vieler historisch gewachsener Abläufe und andererseits die Definition einer Applikations-, Informations- und Prozessarchitektur, an der sich das Projekt, die Informatik und die Anwender orientieren können.

Mit dem Zusammenführen aller Adressstämme in einer einzigen Datenbank soll



Wir sprachen mit
Tony Schmid,
Mitglied der Geschäftsleitung,
Kantonsspital Baden

Nutzen von evidence crm

- ermöglicht eine gezielte, kontinuierliche Ansprache der wichtigsten Zielgruppen
- verbessert die Loyalität von Patienten und Zuweisern
- fördert die Effizienz der Mitarbeitenden durch zentralisierte, einheitliche Datenhaltung
- unterstützt wirkungsvoll das Marketing und fördert damit die Wirtschaftlichkeit
- sichert die jederzeitige Auskunftsbereitschaft
- fördert das Image auch gegenüber Behörden, Krankenkassen und Medien
- unterstützt Geschäftsleitung und Mitarbeitende mit frei definierbaren Abfragen & Reports
- stellt wichtige Kennzahlen für das Controlling zur Verfügung

Kundenportrait

Das Kantonsspital Baden (KSB) ist das zweitgrösste Krankenhaus des Kantons Aargau. Mit seinen über 2000 Mitarbeitenden versorgt es 300'000 Einwohner im östlichen Teil des Kantons. Rund 19'000 Patienten werden jedes Jahr stationär behandelt, dazu kommen rund 50'000 Notfälle.

Tony Schmid, Kantonsspital Baden «Wir haben den Anspruch, im Bereich CRM ein Referenzspital zu werden»

unter anderem für die Zuweiser die Möglichkeit entstehen, ihre Daten selbst zu pflegen. Damit wollten wir Schnittstellen abbauen und die Prozesse vereinfachen.

Wie beurteilen Sie den bisherigen Verlauf des Projekts?

Im Projektteil für die Schaffung einer zentralen Kundendatenbank (CRM) wurden hausintern Bedenken laut, ob die geforderte Datenqualität garantiert werden könne. Bereits in der Pilotphase vom August bis Dezember 2013 zeigte sich aber klar, dass die Vereinheitlichung der Datenstämme die anvisierten Ergebnisse zeitigen würde. Der Informationsfluss erfolgt in den bereits optimierten Bereichen reibungslos.

In unserem CRM Projekt gehen wir schrittweise und umfassend vor. Wir berücksichtigen die drei Aspekte Mensch, Organisation und Technik gleichermaßen. CRM hat bei uns viel mit Organisationsentwicklung zu tun. Als Tool haben wir **evidence crm** eingeführt. Dieses erlaubt uns, Anpassungen genau nach unseren Bedürfnissen und Anforderungen vorzunehmen. YukonDaylight hat uns in der Evaluation, der Umsetzung und Einführung mit ihrem Wissen und ihrer Erfahrung wirkungsvoll unterstützt.




Wo haben Sie am meisten hinzugelernt?

Im Gesundheitswesen lag das Hauptgewicht bisher auf den medizinischen Aspekten. Nun wollen wir zeigen, dass auch im betrieblichen Bereich ein grosses Qualitäts- und Effizienzpotenzial realisiert werden kann. Die Projekterfahrung weist jedoch darauf hin, dass nicht zu viel auf einmal angestrebt werden darf. Es gilt, die Menschen für die Ziele und Vorhaben zu begeistern und sie dann schrittweise ans Thema heranzuführen. Zudem sind eine präzise Analyse der Abläufe und eine klare Aufgabenzuordnung im Projekt und für den Betrieb ein wichtiger Erfolgsfaktor. Die intern und extern Beteiligten messen uns in der jetzigen Projektphase an der Datenqualität – ein zentraler Faktor für die Akzeptanz des Projekts bei den zuweisenden Ärzten wie auch bei den Patienten.

Wird das Projekt weitergeführt?

Das Projekt CRM ist eine mehrjährige Initiative mit verschiedenen Teilprojekten und klar definierten Etappenzielen. Die Umsetzung wird uns sicher bis in die Zeit nach dem Jahr 2016 beschäftigen. Die Art und Weise wird sich nachhaltig ändern, wie wir intern sowie mit unseren wichtigsten externen Zielgruppen zusammenarbeiten und kommunizieren. Wir haben den Anspruch, in diesem Bereich ein Referenzspital zu werden.

the individual standard

 Webportal für Zuweiser Self-Administration		evidence crm4clinic
 WinClient für Backoffice, Leitung, Administration		Dienste
CRM Basismodule - Adressen - Kontakt & Aktivitäten - Account Cockpit - Profiling - Aktivitäten- und Pendenzenverwaltung	Erweiterungs-Module - Kampagnen - Adresskontrollstelle - evidence eDoc	Benutzer- und Zugriffsverwaltung Workflow Historisierung Dokumente Mandanten Reporting
 direkte / indirekte Schnittstellen zu Umsystem		
Hospis PAT	KIS	Navision Finanzmgmt
		eHealth
		KSB Website

CRM-System: bereits bestehender sowie geplanter Ausbau bis 2016/2017