



BINDOC WHITE PAPER

EINWEISERMANAGEMENT



Originalarbeit: Einweisermanagement
Autor: Nico Kasper
Veröffentlicht in: Krankenhausmanagement
Strategien, Konzepte, Methoden, 2017
Seiten: 281-284
Zusammenfassung und Bewertung:
Catharina Mai, BinDoc GmbH

KEY FACTS

Nico Kasper beschäftigt sich in seinem Artikel mit exemplarischen Fehler des Einweisermanagements deutscher Krankenhäuser und definiert Ziele eines funktionierenden Einweisermanagements. Anschließend wird in drei Phasen die Etablierung eines sinnvollen Einweisermanagement vorgestellt.

ZUSAMMENFASSUNG

Typische Fehler und Ziele des Einweisermanagements

Das typische Einweisermanagement in deutschen Kliniken charakterisiert Kasper als phantasielose, unspezifische, spontane und meist wenig durchdachte Ad-hoc-Maßnahmen, wie z.B. Flyer und Fortbildungen. Darüber hinaus nennt er eine unspezifische Anspracher aller Zuweiser mit einheitlichen Maßnahmen sowie eine einseitige Konzentration auf Wenig- und Nichteinweiser als typische Fehler. Um dieser Fehler zu umgehen muss das Einweisermanagement als ein kontinuierlicher Prozess, welcher mit einer Strategie hinterlegt ist, verstanden werden. So können die Ziele:

- Stabilisierung der Fallzahlen durch Immunisierung der eigenen Einweiser
- Fallzahlsteigerung durch Nutzung des existierenden Einweisungspotenzials
- Fallzahlsteigerung durch Gewinnung bisheriger Nichteinweiser, erreicht werden.

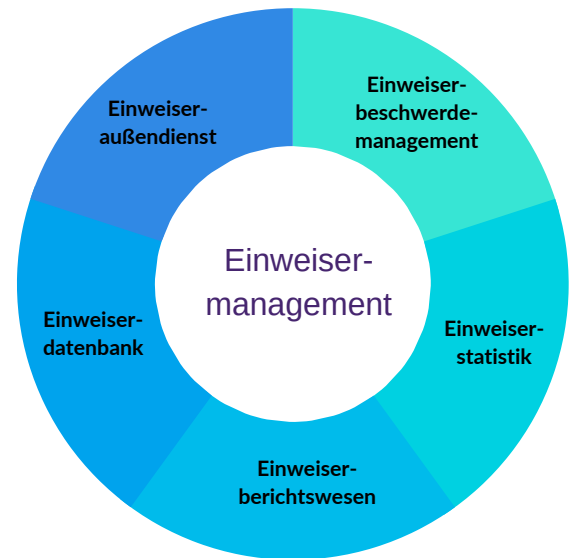
Phase 1: Grundelemente und Abbau erster Barrieren

Kasper beschreibt die Nicht-Erreichbarkeit von Ansprechpartnern, fehlende Informationen bzgl. des Leistungsspektrums oder zu lange Wartezeiten bei Termin bzw. Bettenzusagen als typische Barrieren an welchen Zuweisungen scheitern. Um diese Barrieren aufzubrechen empfiehlt er das Einweisermanagement eines jeden Krankenhauses auf fünf Grundelementen aufzubauen.

Das **Einweiserbeschwerdemanagement** zielt darauf ab, dem Einweiser bei jedem Behandlungsfall die Möglichkeit zur Beschwerde zu geben. Auf diese Weise kann die Klinik auf konkrete Anforderungen der niedergelassenen Ärzte reagieren und so die Zusammenarbeit optimieren.

Mit Hilfe einer systematischen **Einweiserstatistik** können diese in Haupt-, Mittel- und Geringeinweiser differenziert werden.

Diese Statistik wiederum dient dem **Einweiserberichtswesen** als Grundlage für Quartalsberichte auf Fachabteilungsebene, welche Abweichungen von Zielfallzahlen aufzeigen und Maßnahmenempfehlungen für die Chefärzte bereithalten.



Auch eine **Einweiserdatenbank** mit sämtlichen Informationen und Kontaktdaten wird als wesentlicher Bestandteil bezeichnet.

Der **Einweiseraußendienst** ist für Einweiserbesuche zuständig und verbessert die Einweiser-Klinik-Schnittstelle indem die Einweiserbeschwerden zeitnah bearbeitet werden.

Phase 2: Strategisches Einweisermanagement

In der zweiten Phase geht es darum mit Hilfe einer strukturierten Situationsanalyse einen Informationsvorsprung gegenüber den Wettbewerbern aufzubauen. Die Interpretation der Situationsanalyse bietet Antworten auf die Schlüsselfragen des Einweisermanagements. Für die Klinikleitung besteht die Aufgabe nun darin, sich klar gegenüber den Niedergelassenen zu positionieren und eine Einweiserstrategie zu definieren, welche ein strategisches Rahmenwerk mit Stoßrichtung, messbaren Zielen und zugeordneten Maßnahmenpaketen beinhaltet.

Phase 3: Operatives Einweisermanagement

In der dritten Phase wird die Umsetzung der geplanten Maßnahmen beschrieben. Kasper sieht die Wahrnehmung der Niedergelassenen in ihren unterschiedlichen Rollen während des Einweisungsprozesses als wesentliches Erfolgsmerkmal an.

Als konkrete Bestandteile eines erfolgreichen Einweisermanagements werden unter anderem folgende Aspekte genannt:

- Kooperationsangebote für Niedergelassenen, z.B. Einbindung in Zentren
- Gemeinschaftliche Öffentlichkeitsarbeit
- Fortbildungsangebote für Praxisangestellte
- Urlaubsvertretungen für Praxen durch Krankenhausärzte
- Gemeinschaftlich erarbeitet Medikamentenempfehlungen bei Entlassung etc.

BEWERTUNG



Positiv

Der Artikel kann gut als Grundlage für die Etablierung eines Einweisermanagements genutzt werden. Die Ausarbeitungen sind an den meisten Stellen mit konkreten Beispielen und an einer Stelle mit einem Praxisbeispiel versehen, welche den Transfer in die Praxis erleichtern.

Negativ

Eine Erweiterung des Artikels könnte in der konkreten Benennung von Tools liegen, die für die Umsetzung und auch Automatisierung des Einweisermanagements geeignet sind.

Nutzen

Bei einer nachhaltig erfolgreichen Einführung eines derartigen Einweisermanagements können die Fallzahlen stabilisiert bzw. sogar gesteigert werden. Es sollte unbedingt darauf geachtet werden, dass der Value messbar ist und konkret quantifiziert wird.

