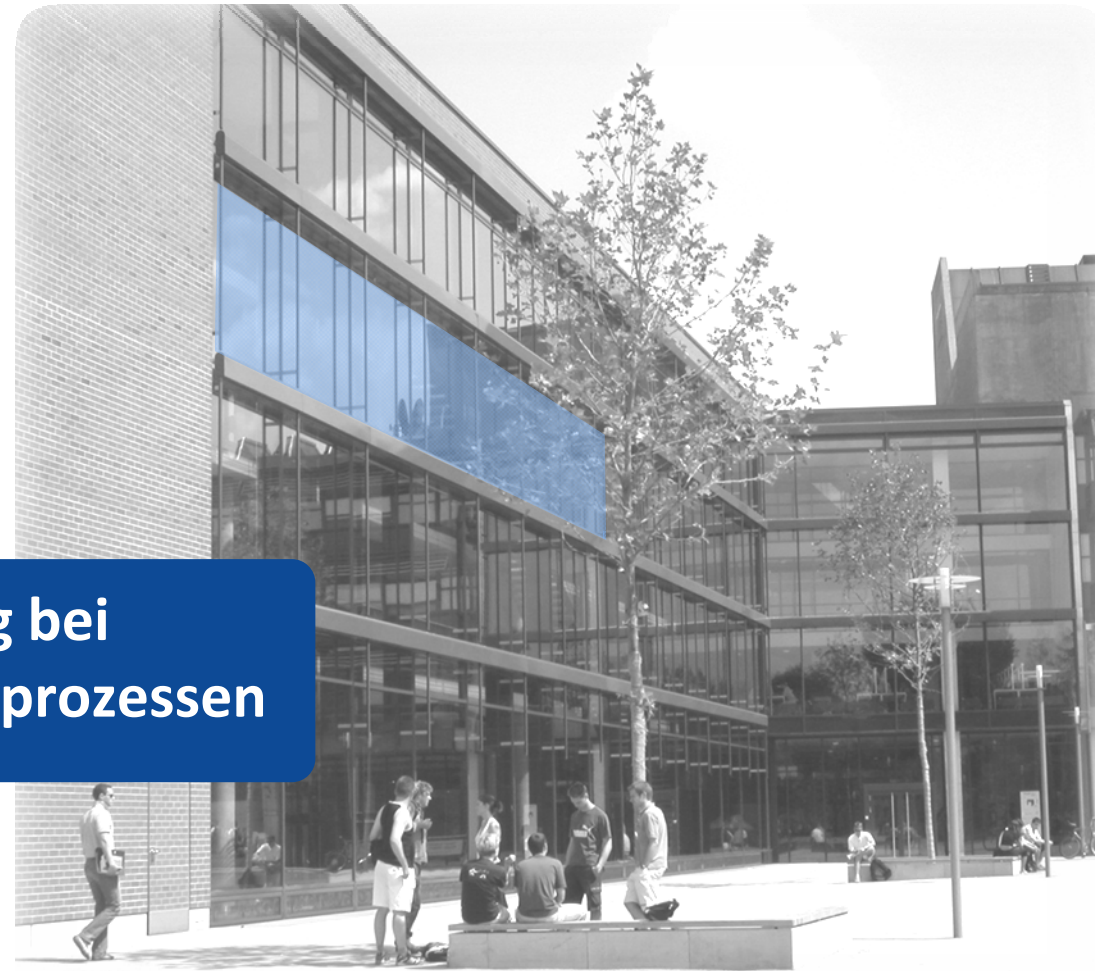


Mit freundliche Unterstützung von:



Koordinationsunterstützung bei medizinischen Behandlungsprozessen

Haithem Derouiche
Matthias Kurz
Bastian Bleisinger



Ausgangslage

Hoher Koordinationsbedarf bei größeren MVZ
Wenig IT-Unterstützung für Koordinationsaufgaben



Lösungsskizze

Prozessorientierte IT-Unterstützung zur Reduktion des Koordinationsaufwands



Hypothesen

- H1 Großer Bedarf an der Unterstützung von Koordinationsaufgaben
- H2 Widerstände der Ärzte gegen die Formalisierung von Behandlungsprozessen sowie der IT-Unterstützung der Koordinationsaufgaben
- H3 Unzureichend etabliertes GPM erschwert die Nutzung des Geschäftsprozessmanagements
- H4 Unzureichender IT-Einsatz erschwert ein konsequentes Ressourcenmanagement

Auswahlkriterien

- Mindestgröße: 15 Mitarbeiter, Drei Fachrichtungen
- Bereitschaft zur Teilnahme
 - Experteninterviews
 - Vor-Ort-Begehungen

Medizinisches Versorgungszentrum A

- Ein Standort
- Keine Allgemeinmediziner
- Ambulante Operationen
- Urologie
- Innere Medizin

Medizinisches Versorgungszentrum B

- Mehrere Standort
- Allgemeinmedizin
- Innere Medizin
- Diabetologie (Teilnahme an einem Disease-Management-Programm)

Erhebung

- Jeweils zwei umfangreiche qualitative Experteninterviews mit den Leitern beider MVZ
 - Erstes Interview: Offene Befragung
 - Zweites Interview: Semistrukturierte Befragung
- Jeweils eine Vor-Ort-Begehung mit Feldgesprächen mit den Mitarbeitern

Hypothesen

- H1 Großer Bedarf an der Unterstützung von Koordinationsaufgaben
Bestätigt (Unterstützungsbedarf bei Koordinationsaufgaben wurde bestätigt)
- H2 Widerstände der Ärzte gegen die Formalisierung von Behandlungsprozessen sowie der IT-Unterstützung der Koordinationsaufgaben
Bestätigt (Nutzen wurde bezweifelt, Furcht vor Fremdeinfluss)
- H3 Unzureichend etabliertes GPM erschwert die Nutzung des Geschäftsprozessmanagements
Eingeschränkt bestätigt (Prozessmanagement beschränkte sich auf Qualitätsmanagement und wurde nicht als Kernproblem erkannt)
- H4 Unzureichender IT-Einsatz erschwert ein konsequentes Ressourcenmanagement
Eingeschränkt bestätigt (Ressourcenmanagement hochpreisiger Geräte war sehr effektiv; für die Koordination der Ärzte wurde nur eine sehr grobe Auslastungsabschätzung herangezogen)

Weitere Ergebnisse

- Abrechenbarkeit der Leistungen gegenüber GKV als wesentlicher Einflussfaktor
(Rahmenbedingungen u. a.: Abrechnungsvolumen pro Arzt; Abrechenbare Leistungen pro Arzt, ...)
- Unzureichende Transparenz über Zusatzangebote einzelner Krankenkassen

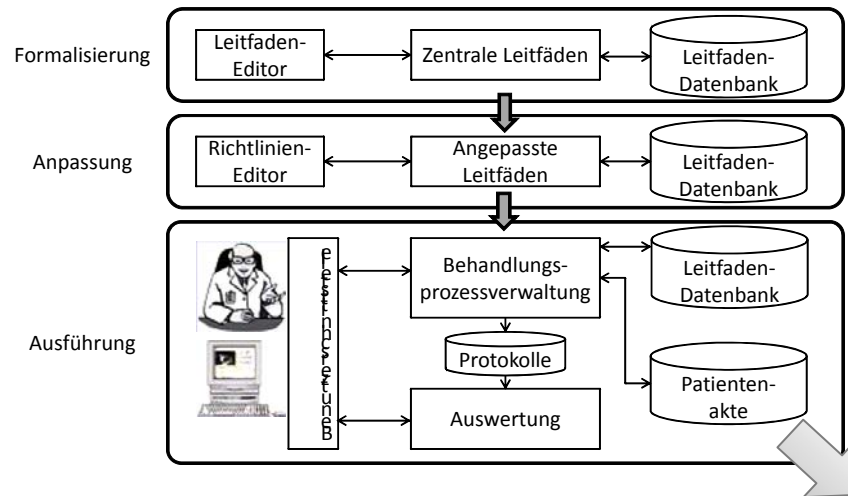
Anforderungen

Ableitung der Anforderungen an ein Werkzeug der Koordinationsunterstützung aus den Ergebnissen der Untersuchung



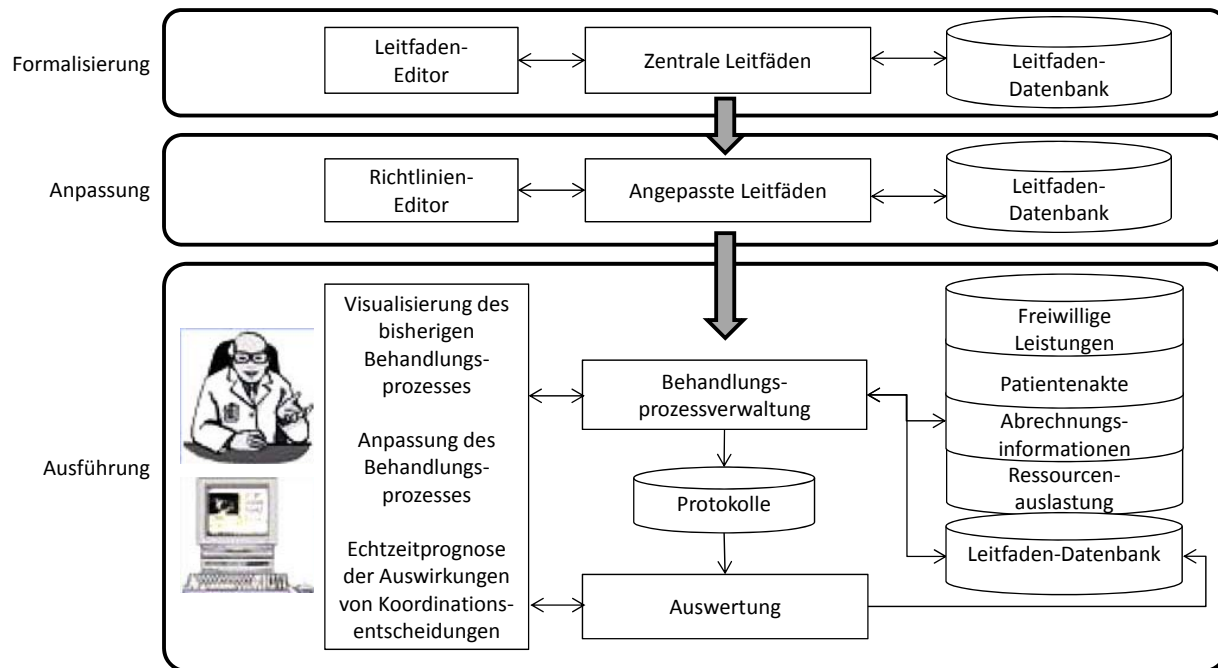
Anforderungen

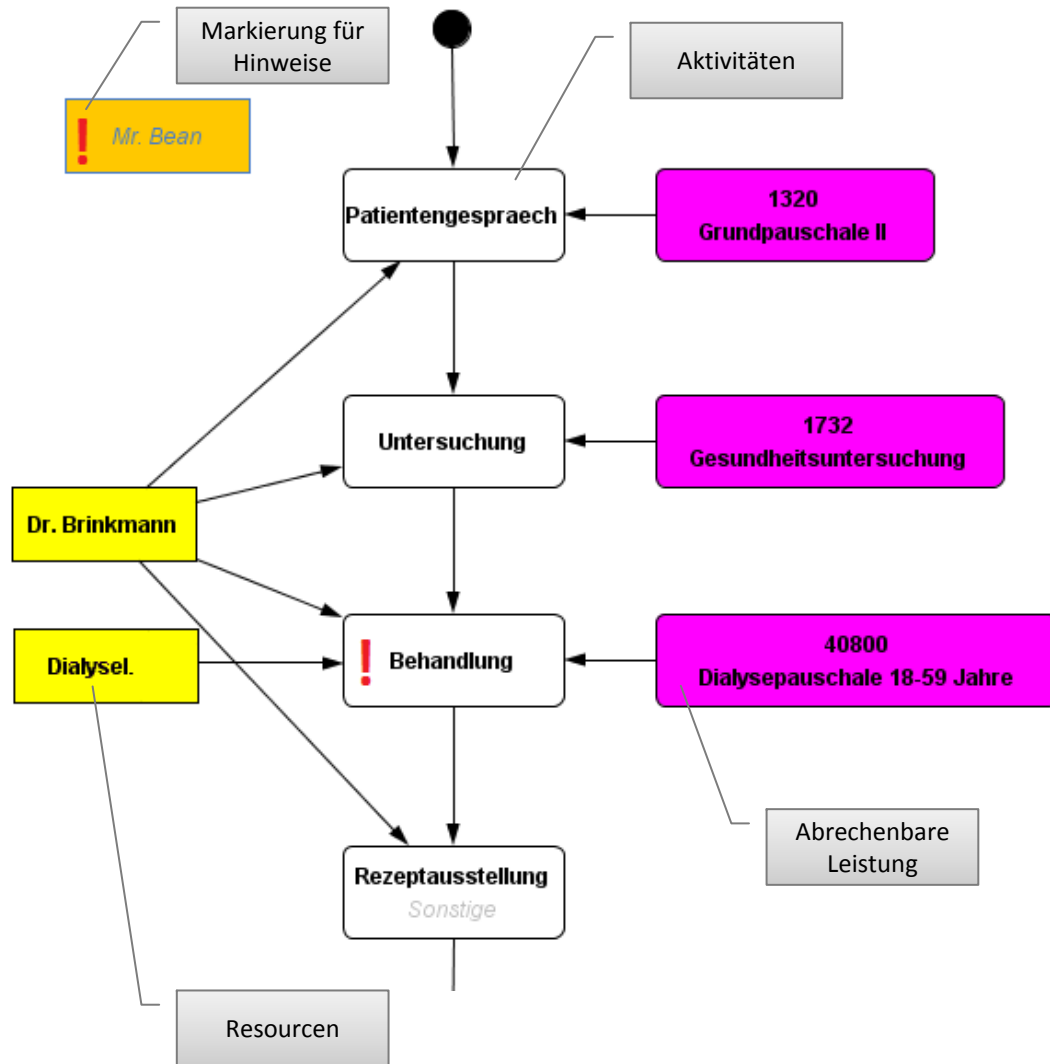
- A1 Begrenzung des Zusatzaufwands für die Ärzte
- A2 Berücksichtigung der Auslastung menschlicher und maschineller Ressourcen muss bei der Terminvereinbarung
- A3 Anzeige krankenkassenspezifischer Zusatzangebote während einem Behandlungstermin auf Grundlage der Patienteninformationen zur Steigerung des Behandlungsbedarfs
- A4 Vorschlagen einer gleich qualifizierten Ressource bei drohender Nichtabrechenbarkeit
- A5 Keinerlei Einschränkung der Entscheidungsfreiheit des behandelnden Arztes



**Architektur zur IT-Unterstützung
medizinischer Behandlungsprozesse**
(nach Ciccarese et al. 2005)

Angepasste Architektur





Mr. Bean

Patientendaten:

Alter: 55
Jugenduntersuchung erhalten: 05.10.1968

Vorsorgeuntersuchung (Hautkrebs) erhalten:
05.07.2007

Vorsorgeuntersuchung
(Gesundheitsuntersuchung) erhalten:
03.09.2006

Diagnosen:
Diabetes mellitus

Disease Management-Programme:

Der Patient Mr. Bean hat vor bereits über 2 Jahren die letzte Gesundheitsuntersuchung erhalten. Bitte vereinbaren Sie den nächsten Untersuchungstermin!

Der Patient Mr. Bean hat vor bereits über 2 Jahren die letzte Hautkrebs-Früherkennungsuntersuchung erhalten. Bitte vereinbaren Sie den nächsten Untersuchungstermin!

Der Patient Mr. Bean hat noch keine Darmkrebs-Früherkennungsuntersuchung erhalten. Bitte vereinbaren Sie einen Untersuchungstermin!

Textuelle
Hinweise

Bewertung

- Großes Entlastungspotenzial bei der Koordination wird bestätigt
- Voraussetzung: Integration in bestehende Systeme (insbesondere PVS)



Ausblick

- Fallstudie zur Erprobung des Ansatzes
- Zentrale Pflege von Abrechnungsinformationen sowie freiwilliger Leistungen