



Patientenfeedback als Chance

Digitalisierung des Rückmeldeprozesses
im Universitätsspital Basel mit der
SAP Service Cloud



„Durch die Einführung der SAP Service Cloud hat Camelot ITLab unser Qualitätsmanagement ein großes Stück digitaler werden lassen. Mit dem zentralen Management der Patientenrückmeldungen haben wir einen nachhaltigen Schritt zur Steigerung der Patientenzufriedenheit getan.“

Thomas Wyss,
Leiter Digitalisierung & ICT Administrative Services,
Universitätsspital Basel

UNIVERSITÄTSSPITAL BASEL

Patientenbetreuung mit höchstem Qualitätsanspruch



Patientenzufriedenheit
als wichtigstes Ziel



Datenschutz als
höchstes Gut



Mehr als 40
unabhängige Kliniken



Über 7.000
Mitarbeitende



Kontinuierliche
Prozessverbesserung



Moderne
IT-Infrastruktur

Das Branchenumfeld

In Kliniken ist die kontinuierliche Verbesserung des Behandlungsprozesses nicht nur eine Frage der Zufriedenheit von Patienten und deren Angehörigen. Es geht auch darum, Schwachstellen im Prozess zu identifizieren, die zu schwerwiegenden Fehlern führen können.

Aus diesem Grund ist für Kliniken ein funktionierendes Qualitätsmanagement besonders wichtig. Das Universitätsspital hat zur Unterstützung dieses essenziellen Prozesses die SAP Service Cloud eingeführt. Ziel war es, die bestehenden Prozesse zu digitalisieren und für Patientenrückmeldungen die Zusammenarbeit zwischen den verschiedenen klinischen Bereichen zu verbessern.

Die Anforderungen

Ziel des Projektes war es, mehr Transparenz für alle Prozessbeteiligten zu schaffen. Zu diesem Zweck sollten das bisherige Excel-basierte Erfassen von Patientenrückmeldungen sowie die auf Outlook beruhende Zusammenarbeit zwischen den Fachdisziplinen in ein System kanalisiert werden. In diesem System werden zum einen die Rückmeldungen erfasst. Zum anderen werden hier die notwendigen Stammdaten zur Verfügung gestellt, um den Prozess bestmöglich zu unterstützen und wichtige Informationen zur Bearbeitung der Rückmeldungen bereitzustellen. Das erleichtert vor allem die Bearbeitung besonders komplexer Fälle, in denen nicht nur eine Klinik oder ein Fachbereich betroffen ist, sondern die verschiedensten Fachdisziplinen koordiniert werden müssen, um eine Patientenrückmeldung zufriedenstellend beantworten zu können.

Der Rückmeldeprozess

Im ersten Schritt sollen Rückmeldungen – sowohl Lob als auch Kritik – manuell durch das zentrale Qualitätsmanagement erfasst werden. Damit lässt sich die Effizienz der Organisation steigern, bevor weitere, automatisierte Rückmeldungseingänge ermöglicht werden. Das zentrale Qualitätsmanagement koordiniert dann alle für die Bearbeitung der Rückmeldung benötigten Fachbereiche bzw. informiert gegebenenfalls auch nur über die Rückmeldung, falls keine Aktionen notwendig sein sollten.

Die Zusammenarbeit zwischen den Fachbereichen und dem zentralen Qualitätsmanagement wurden durch Workflows und ein Statuskonzept so optimiert, dass die bisherige Kommunikation per Outlook minimiert und der Stand der Bearbeitung auf einen Blick erfasst werden kann. Unterstützt wird dies durch die Reporting-Funktionalität der SAP Service Cloud.

Neben dem Standard der SAP Service Cloud wurden für das Universitätsspital einige Erweiterungen implementiert, die eine optimierte Kategorisierung sowie eine Digitalisierung des kontinuierlichen Verbesserungsprozesses (KVP) ermöglichen. Es wurde eine Möglichkeit geschaffen, Rückmeldungen so zu kategorisieren, dass sie sich einzelnen oder mehreren Fachbereichen bzw. Berufsgruppen zuordnen lassen. Mit diesen Informationen sind rückblickend Auswertungen aus den verschiedensten Blickwinkeln möglich, um schnell Handlungsfelder zu identifizieren.

Ebenso können beliebig viele Verbesserungsmaßnahmen zu einer Rückmeldung erfasst und geplant werden, um Quick-Wins aus einer Rückmeldung zu identifizieren und schnell umzusetzen. Langfristig sollen diese Funktionen eine Integration von Rückmeldungen mit weiteren Quellen ermöglichen und einen kontinuierlichen Verbesserungsprozess unterstützen, der interne und externe Quellen nutzen kann.

LÖSUNGSANSATZ FÜR DAS RÜCKMELDEMANAGEMENT



Datenschutz und Compliance

Patientendaten sind sehr sensible Daten, die in besonderer Art und Weise geschützt werden müssen. Hierfür wurden im Rahmen der Einführung der SAP Service Cloud verschiedene Lösungen implementiert. Zum einen dient ein komplexes Berechtigungskonzept dazu, Anwendern nur die Informationen zukommen zu lassen, die sie für die Erfüllung ihrer Aufgaben benötigen.

Darüber hinaus wurde eine Schnittstelle in das System der Patientenfalldaten geschaffen. Diese ermöglicht den Abruf von Daten, ohne dass sie dauerhaft in der Cloud gespeichert werden müssen bzw. dürfen. So sind die besonders schützenswerte Daten nach wie vor in den dafür vorgesehenen Backend-Systemen sicher abgelegt, können bei Bedarf aber für die Bearbeitung der Patientenrückmeldungen herangezogen werden.

Damit wird das Universitätsspital Basel seiner besonderen Verantwortung im Umgang mit Patientendaten gerecht und kann gleichzeitig eine bestmögliche Informationsbasis für die Bearbeitung der Rückmeldungen schaffen.

Um die Zusammenarbeit zwischen dem zentralen Qualitätsmanagement und den verschiedenen Fachbereichen und Kliniken zusätzlich zu optimieren, wurde der SAP Standard an entscheidenden Stellen erweitert. So kann das zentral erfasste Wissen zu einer Rückmeldung einfach an die verschiedenen Bearbeitenden in den Kliniken und Fachbereichen weitergeleitet werden, während sensible Daten geschützt bleiben.

DIE RESULTATE AUF EINEN BLICK



Kontinuierliche Verbesserung klinischer Prozesse sowie der Patientenzufriedenheit



SAP Service Cloud als wichtiger Grundstein für die Digitalisierung des Patientenrückmeldungsprozesses



Weitere Systeme aus dem SAP Customer Experience Portfolio können genutzt werden, um die Prozesse des Zuweisermanagements und der allgemeinen Kommunikation des Spitals zu optimieren

Die Unternehmen

Universitätsspital Basel

Das Universitätsspital Basel ist eines der führenden medizinischen Zentren der Schweiz mit international anerkanntem Standard. Durch die enge Zusammenarbeit mit verschiedenen Kooperationspartnern des Gesundheitswesens und mit der Universität Basel sowie dank der Nähe zu global führenden Life-Science-Unternehmen sind wir Teil eines innovativen und zukunftsorientierten Wissenstransfers auf Spitzenniveau in Forschung, Lehre und Patientenversorgung. Jeden Tag arbeiten über 7.000 Mitarbeitende aus über 80 Nationen für das Wohlergehen unserer Patientinnen und Patienten – mit Engagement, Leidenschaft und hohem fachlichen Anspruch.

Universitätsspital Basel
Spitalstrasse 21 / Petersgraben 4
4031 Basel · Schweiz

www.unispital-basel.ch

Camelot ITLab GmbH

Camelot Innovative Technologies Lab (Camelot ITLab) ist das führende SAP-Beratungsunternehmen für digitalisiertes Value Chain Management. Mit mehr als 20 Jahren Erfahrung begleitet Camelot ITLab Kunden in deren digitaler Transformation. Das Leistungsspektrum reicht vom strategischen Dialog zu aktuellen Herausforderungen in der digitalen Welt bis zur Umsetzung der neuen, digitalen Lösungen. Als Teil der CAMELOT Group mit weltweit 1.800 Mitarbeitenden steht Camelot ITLab für Kundenorientierung, Innovationen, höchste Qualität und End-to-End Lösungen.

Camelot ITLab GmbH
Theodor-Heuss-Anlage 12
68165 Mannheim · Deutschland

www.camelot-itlab.com

CAMELOT Consulting Group

Camelot ITLab · www.camelot-itlab.com · office@camelot-itlab.com
CAMELOT Management Consultants · www.camelot-mc.com · office@camelot-mc.com

EUROPE

Global Headquarters
Theodor-Heuss-Anlage 12
68165 Mannheim
Germany

Phone +49 621 86298-800

AMERICAS

100 W. Sixth Street
Suite 103
Media · PA 19063
USA

Phone +1 267 589 9242

MIDDLE EAST

Jumeirah Lakes Towers
Cluster O · Reef Tower · 30th Floor
P.O. Box 5003333 · Dubai
United Arab Emirates

Phone +971 4 350 7441

ASIA/PACIFIC

97 Varsha · Plot no. 96/2+97
CTS no. 1132-1133 · Anand Park
Aundh · Pune · MH
India 411007

Phone +91 9987 987 385