

Digitalisierung als Vorteil im Wettbewerb um Fallpauschalen

Der digitale Wandel bringt neue Perspektiven und Möglichkeiten für Spitäler, sich im Wettbewerb um Fallpauschalen besser zu positionieren als die Mitbewerber. Nur wer die Risiken aktiv angeht und seine Chancen sucht, kann nachhaltige Vorteile aus der Digitalisierung ziehen. Das Ziel ist, aus Patienten, Zuweisern und Belegärzten zufriedene Kunden zu machen, um den langfristigen Erfolg zu sichern.

Mit Einführung der Fallpauschalen im Jahr 2012 sollten die Kosten für medizinische Leistungen schweizweit vergleichbar und transparent gemacht werden. Trotzdem werden Spitäler weiterhin ausschliesslich als Erbringer von Gesundheitsdienstleistungen wahrgenommen und nicht als wirtschaftlich tätige Unternehmen, die Shareholder Value erzeugen. Jedes Spital ist jedoch bestrebt, stabile Kosten und eine gute Behandlungsqualität zu erreichen, um wettbewerbsfähig zu bleiben. Es gilt daher, die Anzahl der Patienten und damit auch der Fallpauschalen zu erhöhen und gleichzeitig die Kosten zu reduzieren, um in Wachstum und Kosteneffizienz investieren zu können.

In der Wirtschaftsperspektive verändern sich auch die Begriffe. Aus Zuweisern, Belegärzten und Patienten werden neue Kunden und diese erwarten, entsprechend behandelt zu werden. Erfolg ist heutzutage nicht nur abhängig von medizinischen Kompetenzen, sondern zunehmend von der Fähigkeit, ein rundum positives Erlebnis zu erzeugen. Sich ausschliesslich in Themen wie Hotellerie oder Infrastruktur positiv abzugrenzen, reicht längst nicht mehr aus. Die digitale Evolution erfasst alle Bereiche: Zuweiser benötigen Workflow-Unterstützung, Belegärzte wollen direkte Kollaboration mit Teams, und Patienten fordern Transparenz und Einsicht in ihre medizinischen Daten und werden zu Datenlieferanten. Patienten nutzen die Dateneinsicht und -sammlung zur Gesundheitsförderung (Phänomen «quantified self») und erwarten, dass die beigetragenen Daten in die Anamnese einfließen.

Chancen der Digitalisierung nutzen

Sich digital zu öffnen, ermöglicht nicht nur die nahtlose Integration in komplexe, organisationsübergreifende Behandlungspfade, sondern auch die Erweiterung der eigenen Angebote um Dienste von Drittanbietern. Kunden profitieren so schneller von neuen Angeboten, und die Möglichkeit der digitalen Interaktion schafft Mehrwerte zur Differenzierung vom Wettbewerb.

Die digitale Öffnung ist aber auch ein Eingriff in die Art der Datenbearbeitung, die mit medizinischen oder technischen Risiken behaftet ist. Daher ist es zentral, Voraussetzungen zu schaffen, um diese Risiken zu managen. Folgende Fragestellungen müssen Teil der Risikobeurteilung sein:

1. Welche Angebote sollen durch die Digitalisierung vereinfacht oder verbessert werden? Wenn der Fokus feststeht, können



Der Autor

Michael Doujak, Product Manager
Airlock Secure Access Hub,
Ergon Informatik

nutzenstiftende Szenarien erstellt werden. Ohne ein klares Verständnis des Nutzens wird das Angebot nicht als Mehrwert empfunden und ignoriert.

2. Welche Akteure werden diesen Dienst nutzen? Nur wenn klar ist, wer den Dienst nutzen soll, kann die User Experience gestaltet werden. Die Nutzerakzeptanz ist letztlich der entscheidende Faktor.
3. Welche Risiken müssen beachtet werden? Auf Basis einer fundierten Risikoanalyse lassen sich Lösungen entwickeln, die den angemessenen Schutz gewährleisten und kostspielige Maximalforderungen vermeiden.

Speziell der letzte Punkt erfordert Aufmerksamkeit. Mit Einführung des elektronischen Patientendossiers (EPD) ab 2020 wird ein Gesetz umgesetzt, das sehr hohe Anforderungen an Datensicherheit und -schutz durchsetzt und daher grossen Einfluss auf Digitalisierungsprojekte mit offenen Schnittstellen haben wird.

Der Spagat zwischen Nutzererlebnis und Security

Um die Weiterentwicklung voranzubringen, müssen Spitäler ihren Kunden ein gutes Nutzererlebnis bieten. Sie müssen ihre Kunden kennen und mit der Art der gewünschten Kontaktaufnahme vertraut sein. So können notwendige Identifikationsmittel bereitgestellt werden, mit denen eine bequeme und einfache Kommunikation möglich wird. Dabei sollten folgende Aspekte beachtet werden:

- **Nutzererlebnis:** Der moderne Kunde erwartet eine autonome und direkte Verwaltung persönlicher Daten. User-Self-Services ermöglichen ihm rund um die Uhr eine schnelle und bequeme Bearbeitung. Ein zentraler Ansatz vereint alle angebotenen Anwendungen und vermeidet Mehrfacheingaben. Zudem können Kosten und Personal im Helpdesk eingespart werden.
- **IT-Security:** Sicherheit und Vertrauen sind im Umgang mit medizinischen Daten besonders wichtig. Die Sicherheits-

massnahmen sollten jedoch nicht spürbar sein, denn unnötige Security kann schnell zu einem schlechten Nutzererlebnis führen. Hier empfehlen sich risikobasierte Ansätze, die sich dem individuellen Schutzbedarf jeder Applikation anpassen. Beim Zugriff werden nur so viel Sicherheitsforderungen erfüllt, wie zwingend notwendig sind und das auch nur ein einziges Mal.

- **Eigenverantwortung:** Dem Kunden wird überlassen, ob er ein neues oder vorhandenes Identifikationsmittel (BYOI – Bring your own Identity) für den Anwendungszugang nutzen will. Die Zugangsdaten können so leichter gemerkt und bei Bedarf kann jederzeit ein zusätzlicher Authentisierungsschritt erforderlich gemacht werden.

Der Weg in die Digitalisierung

Um digitale Dienste erfolgreich umzusetzen, ist ein sicheres und effizientes Zugangsverfahren unerlässlich. Customer Identity- und Access-Management-Systeme (CIAM) zentralisieren die Verwaltung von Identitäten und Zugriffsberechtigungen auf Applikationen und APIs. Dabei profitieren Kunden von einer hervorragenden User Experience und einem Single Sign-on über alle Anwendungen des Spitals.

Doch wie soll ein CIAM-System die Identität und die Attribute des Kunden an die angeschlossenen Applikationen weitergeben (Identity Propagation)?

- **IAM Integration:** Das Spital setzt zwei unterschiedliche IAM-Systeme ein. Ein Enterprise IAM (EIAM) zur Verwaltung interner Mitarbeiter und ein Customer IAM (CIAM) für externe Nutzer. In einer idealen Verknüpfung beider Systeme werden Kunden aus dem CIAM mit existierenden oder neuen Rollen aus dem EIAM verknüpft. So kann die vorhandene Zugriffssteuerung des EIAM für externe Nutzer erweitert werden.
- **Identity Propagation:** Unabhängig davon, ob das Spital ein EIAM-System betreibt oder nicht, werden die Identitäten der externen Nutzer direkt an die Applikationen weitergeleitet. Dabei muss das CIAM-System die Identitäten so aufbereiten, dass die jeweilige Applikation mit den Informationen der Identität umgehen kann. Ein flexibles CIAM-System lässt sich durch Konfiguration mit weiteren Applikationen

integrieren. So sind zeitaufwendige und teure Anpassungen an den Applikationen nicht notwendig.

Denkbar wäre, ein internes Enterprise IAM so zu erweitern, dass damit auch externe Kunden verwaltet werden können. Ein EIAM ist für diesen Zweck jedoch weniger geeignet und die Erweiterung kann kaum von der vorhandenen Lösung profitieren. Die Unterschiede zwischen internen Mitarbeitern und externen Personen sind zu gross. Die Identitäten werden mit anderen Prozessen und in anderen Abteilungen bewirtschaftet, Volumen sind völlig verschieden, angebotene Selfservices sind wenig vergleichbar, und die Verwaltung der Authentisierungsmittel kann völlig verschieden sein.

Weichen für die Zukunft stellen

Mit Einführung eines CIAM können alle Kunden zentral verwaltet werden, und mit einer einzigen Zugangskontrolle kann man ihnen flexibel Zugriff auf verschiedene digitale Angebote des Spitals gewähren. Künftige Projekte können genau hier ansetzen und müssen sich nicht um die Registrierung und Verwaltung kümmern, sondern fokussieren auf die Umsetzung von Businessfunktionen und damit auf die Kernkompetenz. Neue und bequeme Funktionen für die Kunden können vorangetrieben werden, die zu einem Anstieg der Zuweisungen und damit auch der stationären und ambulanten Fälle führen sollen.

Dank CIAM ist ein einfacher und bequemer Zugang zu allen Funktionen, die das Spital heute und in der Zukunft über digitale Kanäle anbietet, möglich. Neben der medizinischen Kompetenz ist das eine Grundvoraussetzung für zufriedene Kunden. Diese werden wiederkommen und weiterempfehlen. Das ist speziell bei Zuweisern und Belegärzten entscheidend, denn ihr Wort hat viel Gewicht bei den Patienten, wenn es um die Wahl eines Spitals für eine Behandlung geht. Umgekehrt wird das Feedback von Patienten nach dem Aufenthalt auch grossen Einfluss auf das Verhalten der Zuweiser und Belegärzte haben, denn auch sie haben eine Reputation, die sie schützen wollen.

CIAM ist eine Enabler-Technologie für die Digitalisierung. Sie hilft, das Nutzererlebnis zu verbessern, und sie befreit interne Ressourcen, damit diese auf die eigentliche Kernkompetenz des Spitals fokussieren können. So gesehen ist CIAM ein Enabler im Wettbewerb um Fallpauschalen.

