

Anfragen & Rückweisungsflut – was tun?

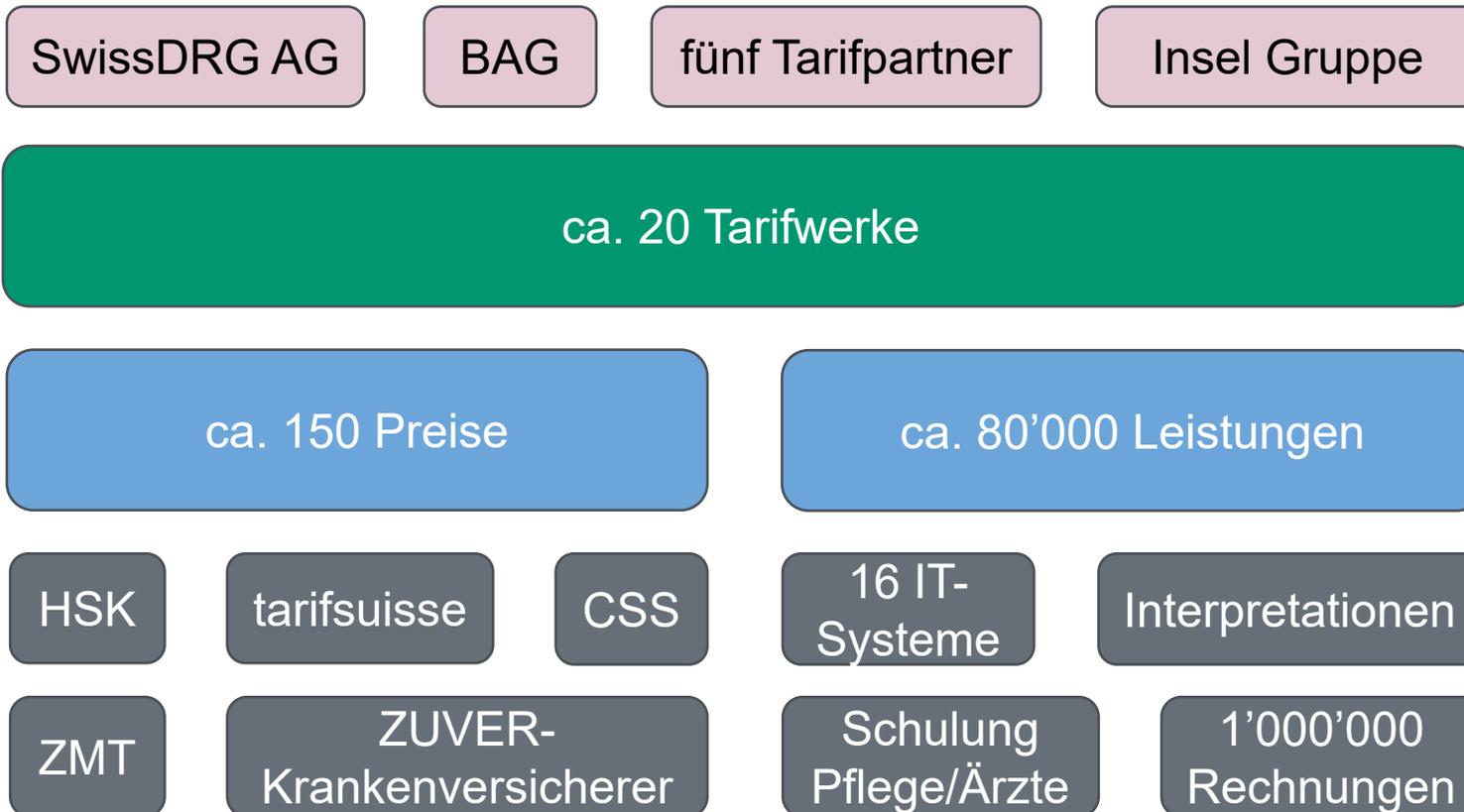
14. Sept. 2020, Christoph Hofmann, Business Analyst, Ertragsmanagement
Marcel Reinhard, Leiter Ertragsmanagement, Insel Gruppe



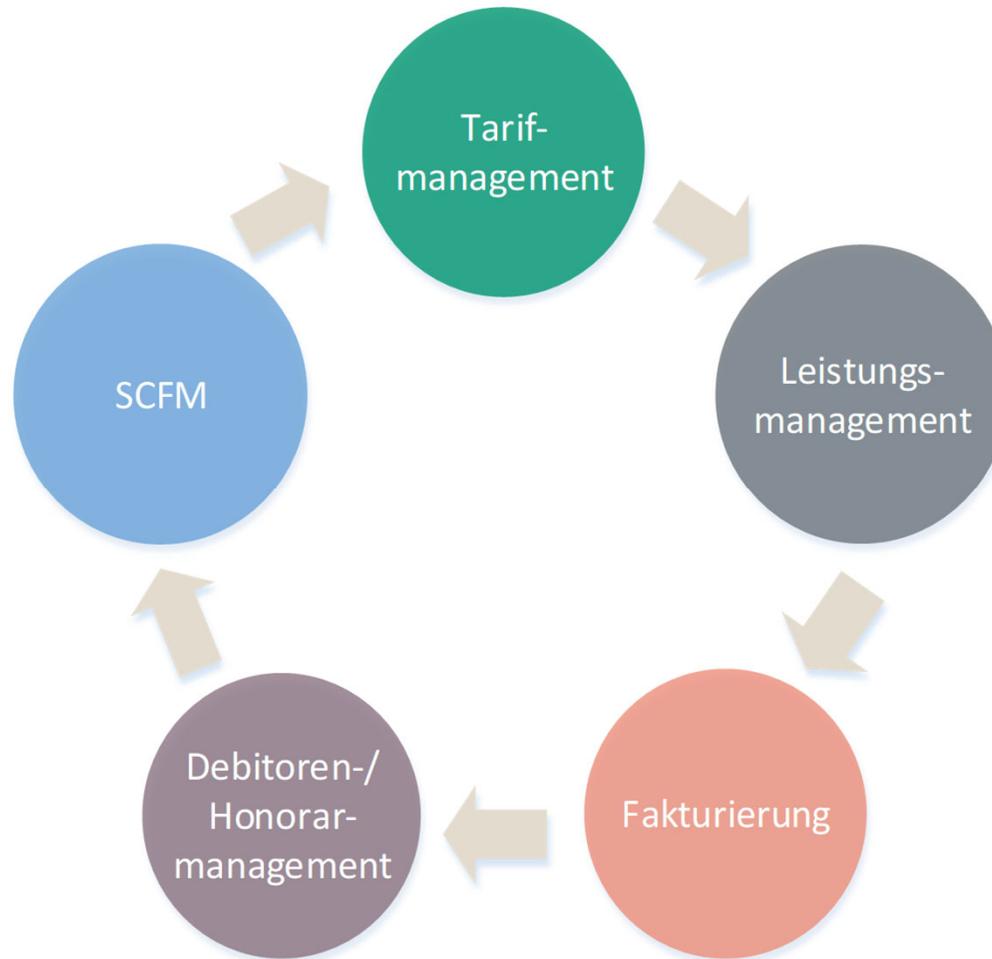
Insel Gruppe



Landkarte

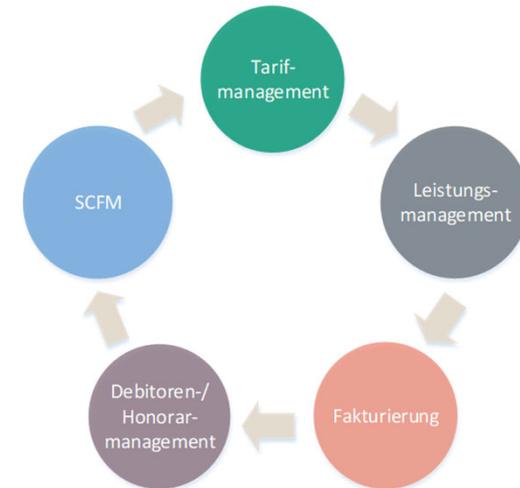


Ertragsmanagement



Reorganisation SCFM

- Arbeitsklima und Zusammenarbeitskultur verbessern
 - Aussprachen und Workshops
- Fach-Know-How aufbauen (mit Hfocus)
 - IST-Prozessaufnahme
 - Aufschaltung der neu definierten Prozessanleitungen im Intranet
- Workflow optimieren
 - Projekt Optimierung BPM
 - Inputs Mitarbeiter/innen aus Erfahrung mit BPM und Prozessbesprechungen



Prozesse

Management Services 

UNSERE PROZESSE

Aktuell

Leitung DMS

Stab

Finanzen

Controlling

Ertragsmanagement

Tarifmanagement

Leistungsmanagement

↳ SC Fallmanagement

Kontakte

► **Unsere Prozesse**

Debitorenmanagement

Projekte

Patientenmanagement

Beschaffung+Logistik

A bis Z

Anfrage Klinik

Anfrage Bericht

Anfrage Verordnung

Rückweisung mit direkter Erledigung

Anfrage KOGU Kanton und VVG

Rückweisung mit Rechnungsstornierung

Rückweisung falsche Adresse

Rückweisung falscher Garant

Anfrage Medikament und Material (Lieferschein)

Rückweisung Medikament und Material

Rückweisung fehlende Akutspitalbedürftigkeit

Rückweisung präoperativer Tag

Rückweisung ambulant vor stationär

Prozesse werden laufend angepasst.

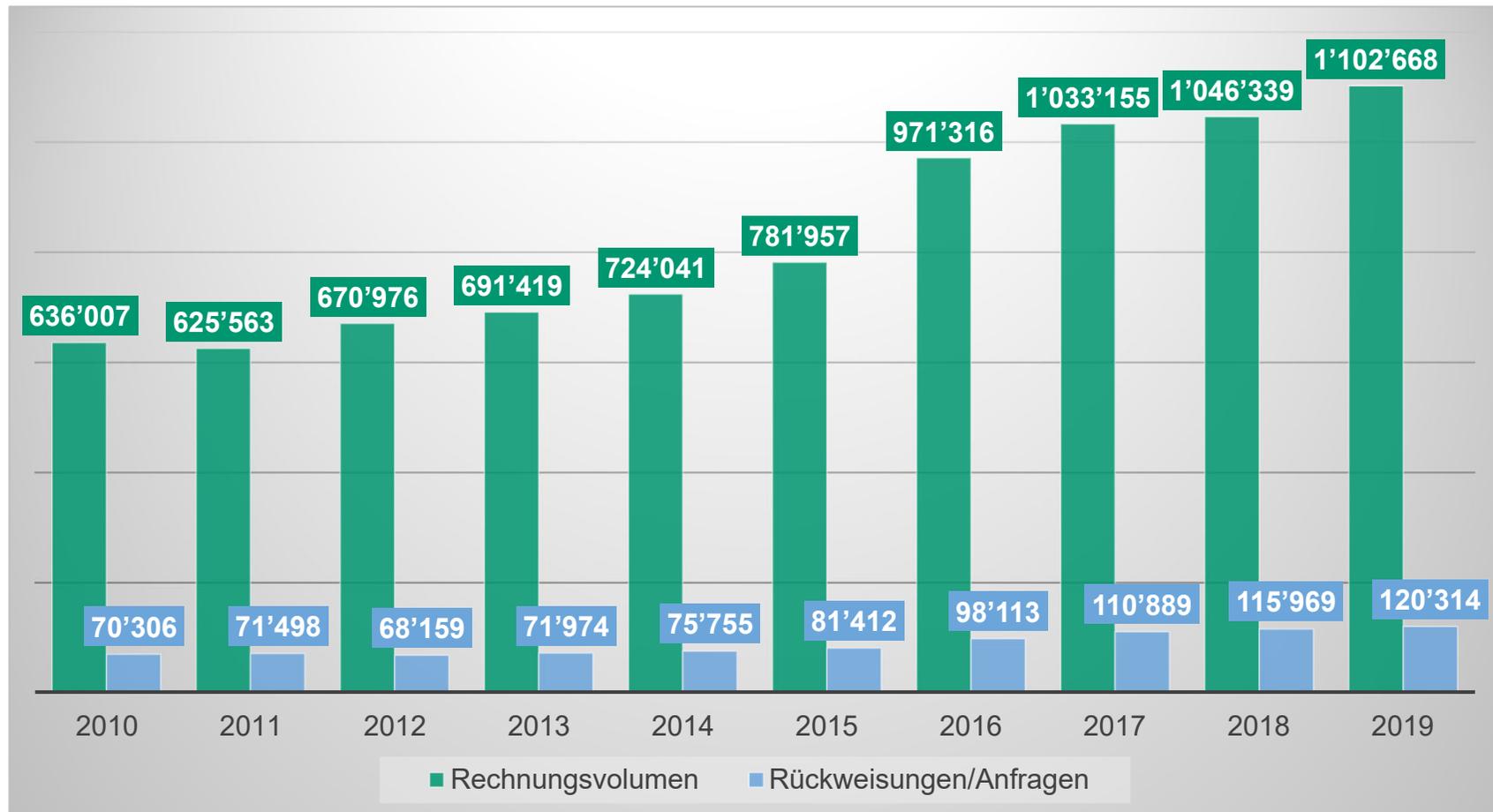
Bei Fragen wenden Sie sich an die Abteilungsleitung: philipp.luethi@insel.ch

<http://netz.insel.ch/de/direktionen/dms/ertragsmanagement/sc-fallmanagement/>

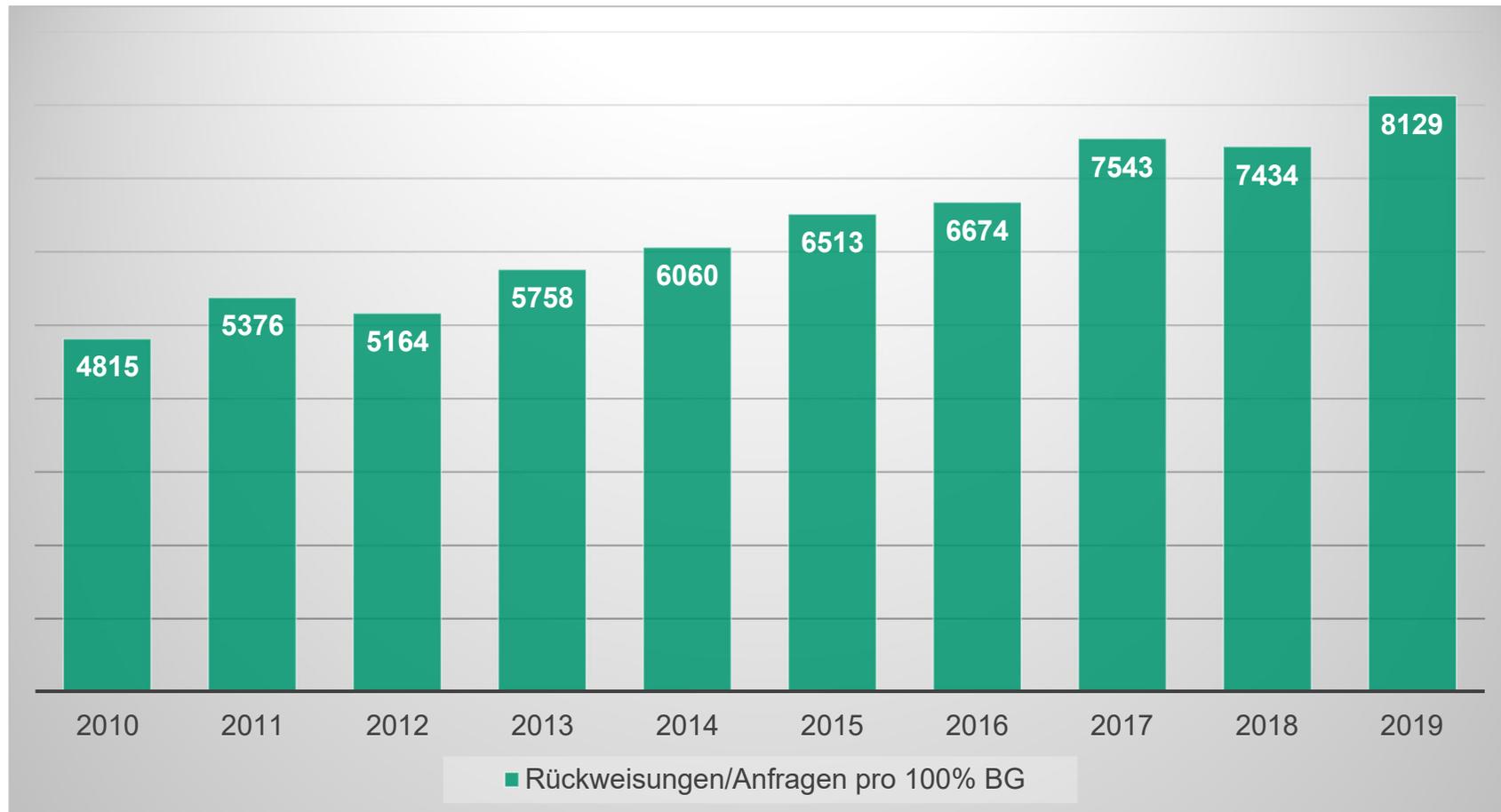
Anfragen & Rückweisungsflut – Was tun?



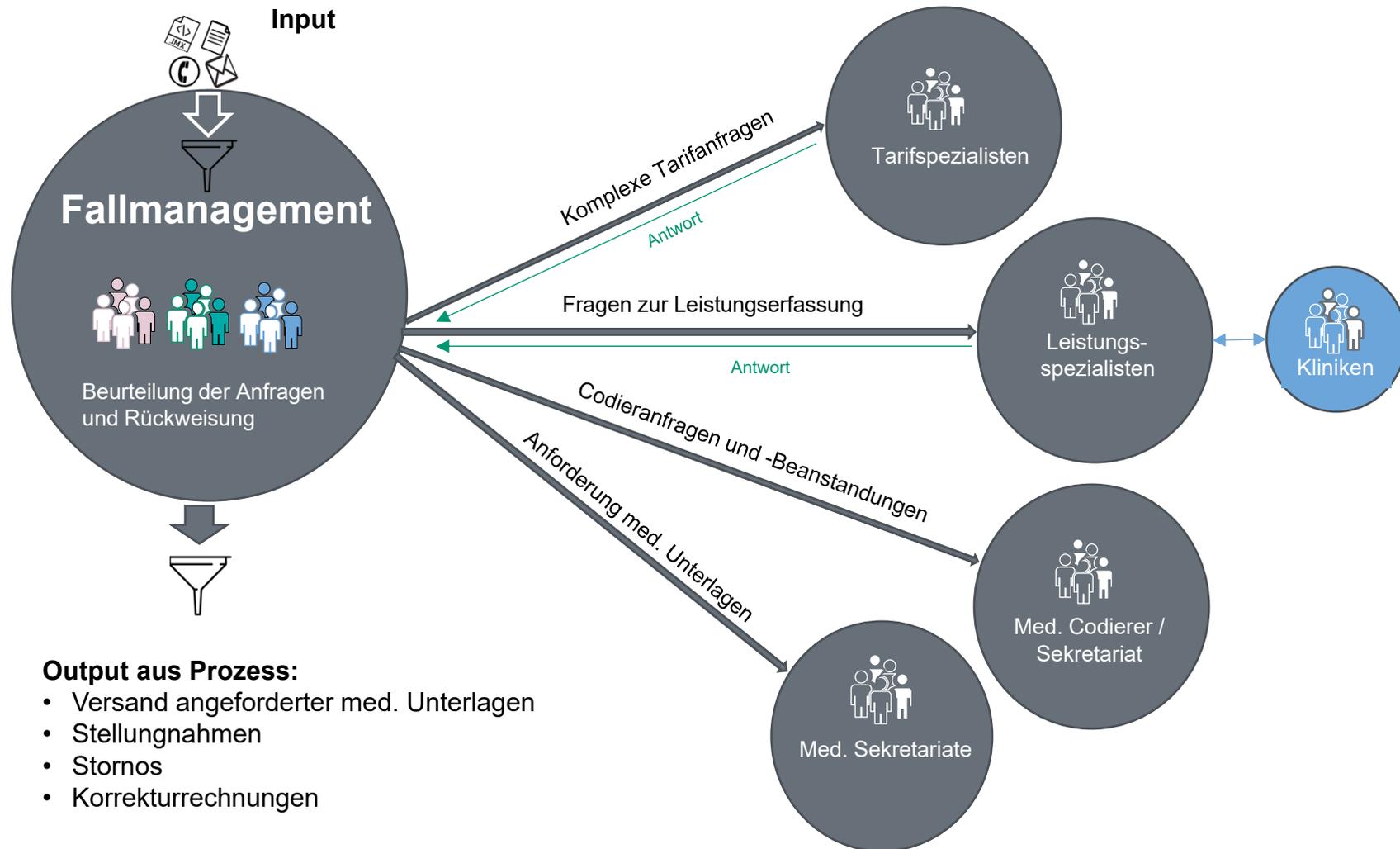
Rechnungen vs. Rückweisungen/Anfragen



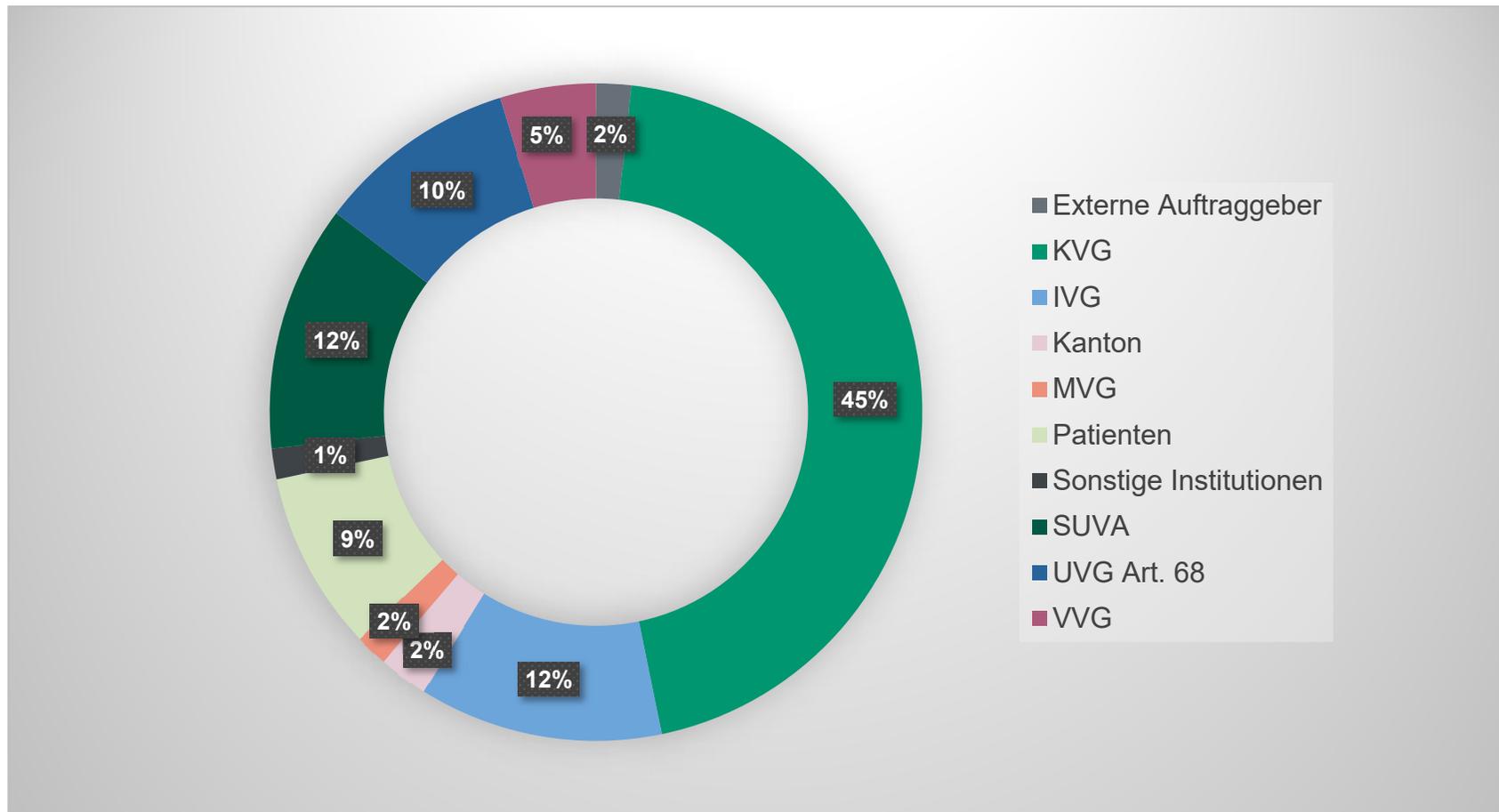
Rückweisungen und Anfragen pro 100% Stelle



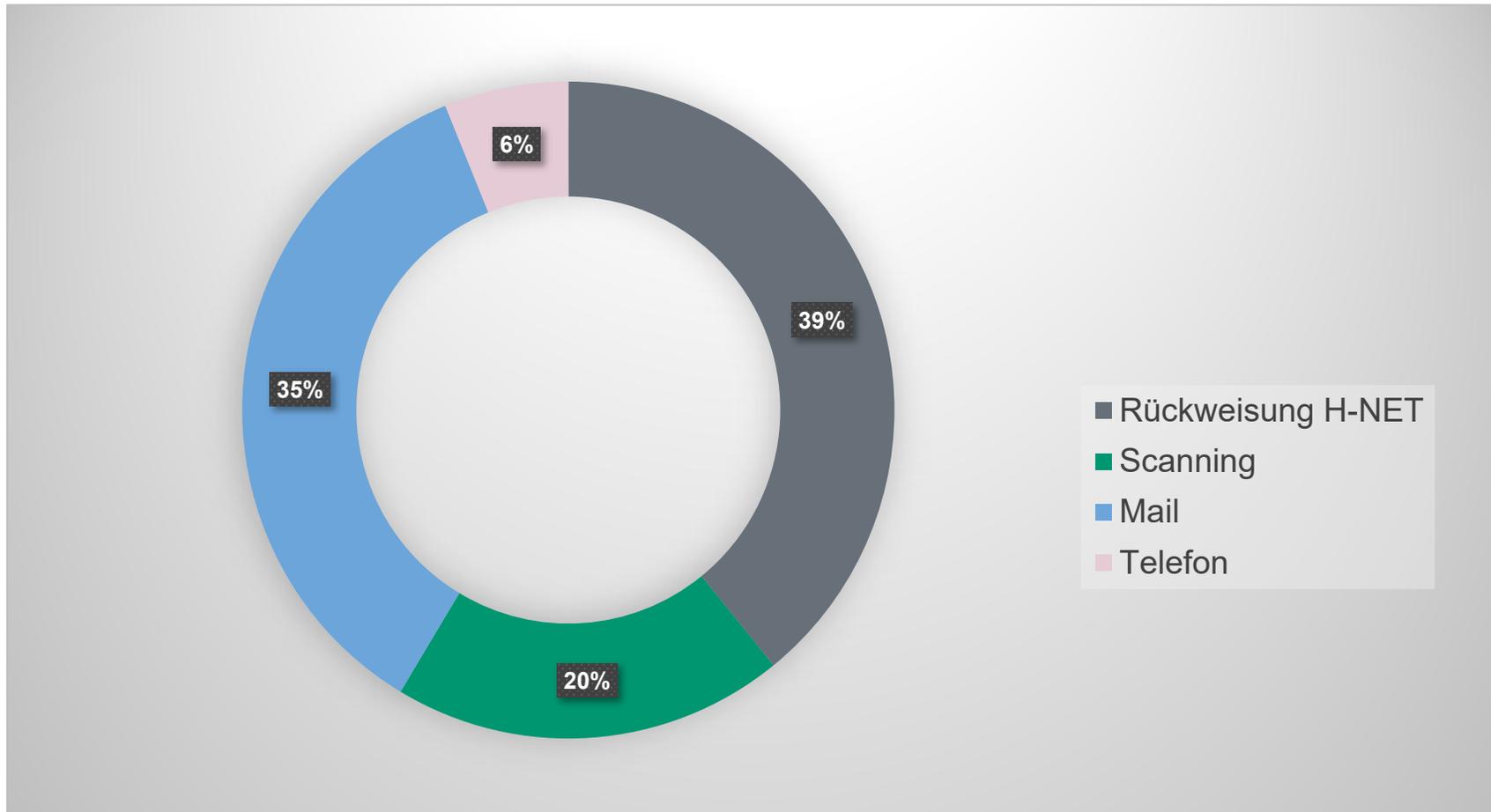
Kontext Workflowlösung Insel Gruppe



Sender von Anfragen & Rückweisungen 2020



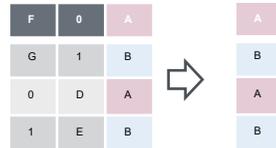
Inputkanäle 2020



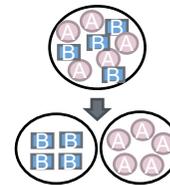
Inputmanagement



Input
120'000 Anfragen und
Rückweisungen / Jahr



Datenextraktion aus Input
Relevante Daten aus
Input extrahieren



Klassifikation
Automatisierte fachliche
Klassifizierung mittels
extrahierten Daten

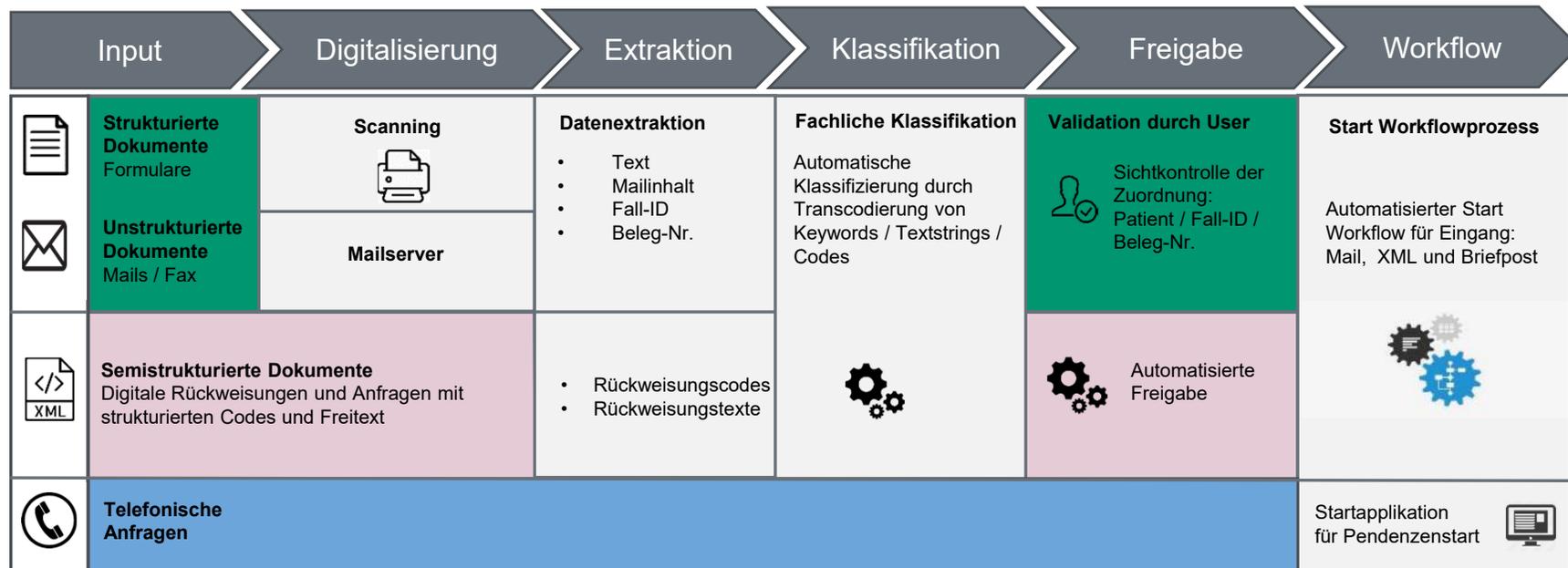


Automatisierte Falltriage
Automatisierte Falltriage an
verantwortliche Mitarbeiter und
Gruppen



Start Workflow-Prozess

Inputmanagement



Inputmanagement

- Tabellen für die Hinterlegung der Kriterien bzgl. automatisierter Klassifizierung & Falltriage.
- Kriterien für fachliche Klassifizierung / Zuordnung an Gruppen können dynamisch hinterlegt und ergänzt werden.
- Zukunft: Technologien wie «Machine Learning»

**Fachliche Codierung
und Falltriage zu
90% automatisiert**

Zwischenfazit

- Bestehende XML-Antwortcodes werden nicht konsistent genutzt und sind praktisch unbrauchbar.
- Freitext dominiert.
- Es braucht medienbruchfreie Kommunikationswege und mehr Struktur, um effiziente Prozesse in der Rechnungsprüfung zu ermöglichen!

***Warum fordern die
Spitäler keine
strukturierte
Rechnungs-
rückweisung?!?***

Einige Eindrücke

The screenshot displays the SAP BPM Fallmanagement dashboard. At the top, there is a navigation bar with the SAP logo and a 'Startseite' dropdown menu. Below this, a horizontal menu contains several tabs: 'BPM Administration', 'BPM Fallmanagement Allgemeines', 'BPM Fallmanagement Fachabteilung', 'BPM Fallmanagement Fall- und Klinikanfragen', and 'BPM Fallmanagement Triage'. The main content area is divided into three sections:

- Mein Eingang:** A card titled 'Mein Eingang' with the subtitle 'Alle Elemente' and a checkmark icon followed by the number '3'.
- Meine Stellvertreter:** A card titled 'Meine Stellvertreter' with the subtitle 'Stellvertretungen ver...' and a person icon.
- BPM Fallmanagement Fachabteilung:** A section containing six cards:
 - Beurteilung und Eintrittscodierung:** 'Beurteilung und Eintr...' with a document icon and '0'.
 - Übersicht Klinikanfragen:** 'Übersicht Klinikanfra...' with a plus icon and '1'.
 - Antworten und Abschlusscodierung:** 'Antworten prüfen un...' with a pencil icon and '0'.
 - Neue FM-Pendenz:** 'Neue FM-Pendenz a...' with a document icon.
 - FM-Suche:** 'FM-Pendenz suchen' with a magnifying glass icon.
 - Anfrage-Suche:** 'Klinikanfragen suchen' with a magnifying glass icon.
- BPM Fallmanagement Fall- und Klinikanfragen:** A section containing three cards:
 - Anfrage beurteilen:** 'Anfrage beurteilen' with a plus icon and '2'.
 - Abklärung:** 'Abklärungen Klinikan...' with a magnifying glass icon and '0'.
 - Anfrage-Suche:** 'Klinikanfragen suchen' with a magnifying glass icon.

Automatisierte Codierung & Gruppenzuordnung

Fallmanagement ▾

Aufgabenverteilung

Alle (84) | Anfragen Berichte (9) | Anfragen Spezial (27) | Rückweisungen (48)

Aufgaben (84) | Standard * ▾

<input type="checkbox"/> Fallnummer	Rechnung	B.Code	OE	B.Code Text
<input type="checkbox"/> 7763823	1012969624	L1	HINF	Fehlerfassung Leistungen
<input type="checkbox"/> 7768817	1012969688	K1	HINF	Falscher Kostenträger
<input type="checkbox"/> 7693550	1012896568	Z4	IBME	Berichte / medizinische Abklärungen
<input type="checkbox"/> 7751608	1012935789	K4	NOTE	Wechsel KV zu UV/MV oder UV/MV zu KV
<input type="checkbox"/> 7728711	1012935734	K2	TCSQ	Wechsel KV zu IV oder IV zu KV
<input type="checkbox"/> 7713875	1012907210	K2	ZASP	Wechsel KV zu IV oder IV zu KV
<input type="checkbox"/> 7507610	1012603969	L1	IVFP	Fehlerfassung Leistungen
<input type="checkbox"/> 7698370	1012943520	K9	NFZA	Übrige Anfragen/Beanstandungen
<input type="checkbox"/> 7723873	1012976603	Z4	HERB	Berichte / medizinische Abklärungen
<input type="checkbox"/> 7774119	1012976861	Z4	TCSQ	Berichte / medizinische Abklärungen
<input type="checkbox"/> 20484319	1012803089	E1	HTME	Externer Auftrag
<input type="checkbox"/> 7359824	1012970017	L1	DYSF	Fehlerfassung Leistungen
<input type="checkbox"/> 7632919	1012837011	L1	ORTC	Fehlerfassung Leistungen
<input type="checkbox"/> 7737788	1012975277	L11	GBHF	Stationäre Beanstandungen
<input type="checkbox"/> 7682473	1012941064	K9	NFZA	Übrige Anfragen/Beanstandungen
<input type="checkbox"/> 20491753	1012929659	E1	ENDK	Externer Auftrag
<input type="checkbox"/> 7737340	1012942104	K9	NFZA	Übrige Anfragen/Beanstandungen
<input type="checkbox"/> 7742982	1012938469	Z4	KMEK	Berichte / medizinische Abklärungen

Weiterleiten

Startapplikation

The screenshot displays the SAP Fallmanagement interface. The top navigation bar includes the SAP logo and the title 'Fallmanagement'. The main content area is divided into two sections: 'Rückweisungsinformationen' and 'Details'.

Rückweisungsinformationen

- Eintrittscodierung:**
 - *Bearbeitungscode: Tarmed
 - *Thema: Leistungsblock
 - *Zuständige OE: 61NOTA
 - *Herkunft: Startapplikation (Telefon)
- Rückweisungs- und Fallinformationen:**
 - *Fall-Nr.: 6557938
 - Rechnungs-Nr.: 1011126648
 - Fallart: stationär
 - Kantonstarf: BE
 - Eintritts OE:
 - Austritts OE:

Details

- Rechnungsinformationen:**
 - *Kostenträger: 10000080
 - Kostenträgername 1: Assura
 - Kostenträgername 2:
 - PLZ / Ort: 1052 Mont-sur-Lausanne
 - Kostenträgerart: Grundversicherungen KVG
 - Betrag: 2099.50
 - Buchungsjahr: 2018
 - Versicherten-Nr.:
 - Versicherten Karten-Nr.:
- Patienteninformationen:**
 - Sozialversicherungs-Nr.:
 - Patienten-ID: 1403623
 - Name: SAP BPM Testpat: Michel
 - Vorname: Roman
 - Geburtsdatum: 01.01.1980
 - Geschlecht: männlich (selected), weiblich, unbekannt
 - Strasse / Nr.: Freiburgstrasse
 - PLZ / Ort: 3011 Bern
 - Land:

The bottom status bar shows '0' notifications, a help icon, and buttons for 'Abbrechen' and 'Penzenz starten'.

Integrierte Dokumenten- & Mailgenerierung

Beurteilen und Eintrittscodierung / SAP BPM Testpat: Michel Roman 01.01.1980 / Fall 0006557938 / MS 0 / Rg. 1011126648 / Frist 10.9.2020

Dokument generieren

Sie können eine oder mehrere Adressen mit Semikolon (;) getrennt in die Empfängerfelder eingeben.

Mail verfassen

*An:

Cc:

*Betreff: SAP BPM Testpat: Michel Roman, 01.01.1980, Fall-ID: 0006557938, Rechnungs-Nr: 1011

B I U S Formate - Verdana 11pt

Sehr geehrte Dame
Sehr geehrter Herr

Die Rechnungsrückweisung vom xx.xx.xxxx für den Fall 0006557938 haben wir erhalten und geprüft.

Die Verrechnung des erhöhten Behandlungsbedarfs ist zu einem Zeitpunkt erfolgt, an welchem einer der untenstehenden Kriterien zutraf und die Situation des Patienten mehr Zeit für die Behandlung erforderte.

- «Ein erhöhter Behandlungsbedarf im Sinne eines ausnahmsweise erhöhten Zeitbedarfs kann beispielsweise bei multimorbiden Patienten, bei Patienten mit mittlerer oder schwerer kognitiver Funktionseinschränkung, bei Patienten mit schweren psychischen Erkrankungen oder bei Patienten in einer instabilen und schweren Krankheitssituation (z.B. akutes Koronarsyndrom, instabile

Anlagen (0)

Abbrechen Senden

0 || Pausieren Absprünge... Klinikfrage starten Dokument generieren Hilfe Abbrechen Senden

Mehrere interne Stellen konsultieren

Übersicht Klinikanfragen / SAP BPM Testpat: Michel Roman 01.01.1980 / Fall 0006557938 / Rg. 1011126648

Bemerkungen (0) Prozessablauf Weiterleiten Freigeben **Historie**

Prozessinformationen

Erstellt: 31.10.2019 Mahnstufe: 0
 Priorität: Eilig Normal Gesamtfrist: 13.11.2019
 Status: Laufende Klinikanfragen FM-ID: 000140362320191031MAILDPS1

Dokument Rückweisungsinformationen **Klinikanfragen (2)** Anlagen (0) Archiv

Übersicht Klinikanfragen (2) ↻ [+ Weitere Klinikanfrage starten](#)

Klinik / Mitarbeiter	Status	Erstellt am	Anfrage	Antwort	
I0078452	Anfrage beurteilen	27.08.2020	Testanfrage 1		⌵ Aktion...
I0078452	Abgeschlossen	27.08.2020	Testanfrage 2	Testantwort	⌵ Aktion...

[? Hilfe](#) [⊗ Abbrechen](#)

Suchfunktionalität

Suchformular Fallmanagement

Suchformular Fallmanagement

Standard1 * ▾

Filterleiste ausblenden Zurücksetzen Filter (7) Suchen

Fallnummer: Rechnungs-Nr.: FM-ID: Nachname: Vorname: Geburtsdatum: Kostenträger: Kostenträgerart:

Bearbeitungscode: Bearbeitungsthema: Status: Fallmanager: Herkunft: Fachliche OE: Pausiert: Priorität:

Archivierte: Mahnstufe: Fallart: Erstelltdatum: 1 Element

Suchformular FM (3) Standard 2 * ▾

Erstelltdatum	Fallnummer	Rechnung	Nachname	Vorname	Geburtsdatum	Kostenträger	KT-Art	OE	B.Code	Status Text	Fallmanager Name	Nettowert
08.12.2019, 16:15:50	6557938	1011126648	SAP BPM Testpat: Michel	Roman	01.01.1980	Assura	GV	HERB	K1	Warten auf Archivierung oder Reaktivierung	Hofmann Christoph	2,099.50 CHF
31.10.2019, 16:38:11	6557938	1011126648	SAP BPM Testpat: Michel	Roman	01.01.1980	Assura	GV	61CHIA	Z2	Laufende Klinikanfragen	Hofmann Christoph	2,099.50 CHF
31.10.2019, 15:42:40	6557938	1011126648	SAP BPM Testpat: Michel	Roman	01.01.1980	Assura	GV	61CHIS	K1	Warten auf Archivierung oder Reaktivierung	Hofmann Christoph	2,099.50 CHF

Historie

Übersicht Klinikanfragen / SAP BPM Testpat: Michel Roman 01.01.1980 / Fall 0006557938 / Rg. 1011126648

Historie

- Christoph Hofmann**
Heute um 16:53

Beurteilung Klinikanfrage abgeschlossen
- Christoph Hofmann**
Heute um 16:00

Beurteilung und Eintrittscodierung abgeschlossen
- Christoph Hofmann**
Heute um 15:59

Klinikanfrage gestartet
- Christoph Hofmann**
Heute um 15:58

Klinikanfrage gestartet
- PO - Benutzer**
Heute um 09:29

Info M.Sperre: Mahnsperre erfolgreich gesetzt
- PO - Benutzer**
Heute um 09:29

Prozess reaktiviert
- PO - Benutzer**
24.11.2019 um 09:18

Info M.Sperre: Rechnung in anderen Prozessen aktiv
- Christoph Hofmann**
24.11.2019 um 09:18

Abschlusscodierung abgeschlossen: abschluss 2

Abbrechen

Reporting



- Anzahl Prozesse je Rückweisungsgrund
- Anzahl gestartete, laufenden und abgeschlossenen Prozessen
- offener Rechnungsbetrag
- Durchlaufzeiten
- Vorher-nachher-Vergleich z.B CW
- Arbeitsvorrat je Benutzer
- Beliebige Prozessmerkmale und Infos zum Fall, Versicherung etc. vorhanden

Fazit

Pro Spital

- Auch unstrukturierte Anfragen und Rückweisungen können mit Workflowlösung effizient bearbeitet werden (jedoch: viel Vorarbeit)
- Wichtig: haus-spezifische Prozesse / Zentralisierung der Inputverarbeitung / Definition von Geschäftsregeln / organisatorische Massnahmen

**Es braucht Kompetenz
bei der Gestaltung und
Implementierung des
Prozesses**

Als Spitalbranche

- Datenaustausch Anfragen und Rückweisungen generell verbessern, damit Automatisierungspotential ausgeschöpft werden kann

→ Gruppe Tarifdesign Spitäler

Fragen



Danke

Sei wie ein Fels, an dem sich beständig die Wellen brechen!
Er bleibt stehen, während sich rings um ihn die angeschwollenen Gewässer legen.

[Marc Aurel](#)

