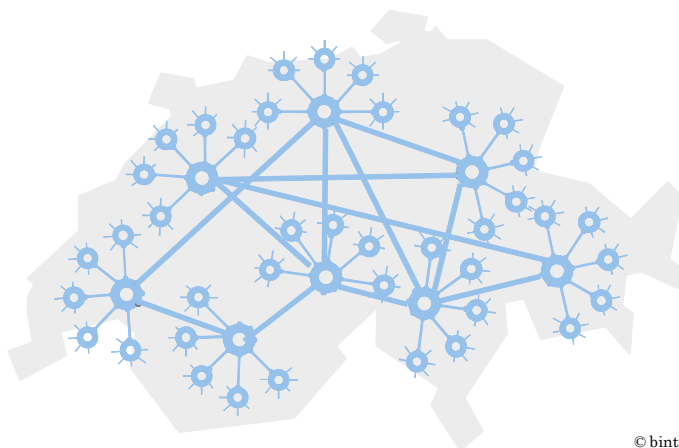


## Aufbau/Entwicklung von eHealth-Communities

Thomas Marko, lic.oec.

*Die Vernetzung des Schweizer Gesundheitswesens kommt in grossen Schritten voran. Eben haben sich die Spitalverbände des Kantons St. Gallen mit der HIN-Community der niedergelassenen Ärzte als die ersten zwei Verbände konform zur "Strategie eHealth Schweiz" vernetzt. Bauen Sie einen eigenen Verbund auf, oder schliessen Sie sich an einen entstehenden an, um am Gesundheitsnetz teilzunehmen?*

Integrierte Versorgung, eHealth, vernetztes Gesundheitswesen: Sie stehen vor der Tür und bringen rasch grundlegende Veränderungen in der Art, wie man in der Medizin arbeitet und kommuniziert. Die Ansprüche an die Qualität der Patientenversorgung, an die Senkung der Kosten und der Fehlerraten sowie an die Kooperation der Beteiligten und die Informationsversorgung können künftig nur noch im Verbund erfüllt werden. Spitäler vernetzten sich daher zu Spitalverbänden, Ärzte zu Ärztenetzen, Pflegende zu Betreuungsnetzen, Kostenträger zu Case-Management-Verbänden, etc. Die Vernetzung erfolgt gut schweizerisch föderativ: Die Einzelnen schliessen sich zuerst in kleinere Verbände zusammen, die Verbände vernetzten sich zu grösseren Verbänden, bis ein Geflecht von effizienten Netzen die ganze Schweiz abdeckt. Eben haben sich die Spitalverbände des Kantons St. Gallen mit der HIN-Community der niedergelassenen Ärzte als die ersten zwei Verbände konform zur "Strategie eHealth Schweiz" vernetzt.



© bint

Verbände aufbauen und ausgestalten ist anspruchsvoll. Aus der Praxis in verschiedenen Branchen zeigen sich immer wieder die gleichen Kernaufgaben und Schlüsselfaktoren:

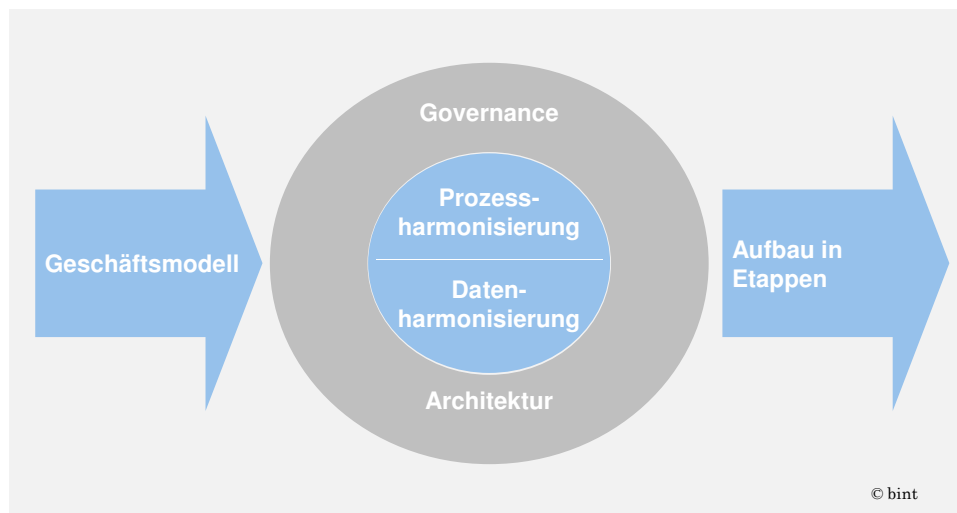
### **Erst das neue Geschäftsmodell bringt die notwendige Energie, die Trägheit zu überwinden**

Aller Anfang ist schwer. Wer einen Verbund schaffen will, muss die Trägheit aller Beteiligten

gegenüber Neuem überwinden. Warum gerade jetzt? Warum in dieser Konstellation? Wer sagt, dass unsere Lösung richtig ist? Nützt es genug, wenn noch nicht alle anderen mittun? Stimmen unsere Budgetvorstellungen? Der Fragen sind viele. Sachgerechte Antworten findet man nur, wenn die Führungsetage die Relevanz des anstehenden Wandels für das Unternehmen erkennt. Die Strategie, das Geschäftsmodell und der Entwicklungspfad sind zu finden in einem Umfeld, das sich zwar einigermaßen abzeichnet, aber in dem die Pfründe noch nicht verteilt sind. Im Geschäftsmodell sind Partnerschaften und Kooperationsprozesse der Arbeit von morgen zu gestalten. Zweck, Leistung, Nutzen und Abgrenzung des aufzubauenden Verbundes sind zu definieren und unter den Gründern, mit wichtigen Teilnehmern und mit Partnern verbunden abzustimmen. Eine grosse Gefahr, ob all dieser schwierigen Fragen ist, dass man nichts tut, weil man zu Beginn einfach nicht auf alle Fragen Antwort findet. Fangen Sie bei der Grundsatzfrage an: In wieweit gestalten wir einen Verbund und in wieweit partizipieren wir an Verbunden? Nicht für alle heisst das Geschäftsmodell „einen eigenen Verbund aufbauen“.

### Den Verbund professionell aufbauen

Der Bau eines Verbundes ist anspruchsvoll, das Bauwerk sehr vielschichtig:



#### *Prozess-Harmonisierung: Veränderung der täglichen Arbeit*

Diverse Prozesse wie „Patienten zuweisen“ oder „behandlungsrelevante Informationen beschaffen“ werden durch die neuen Möglichkeiten im Verbund substantiell verbessert. Sie sind aber für alle neu! Einen Prozess bzw. eine Prozesskette, an welcher diverse Beteiligte im Verbund kooperieren im Detail auszugestalten, sie mit den Stakeholdern zu vernehmlassen und zu einem akzeptierten, harmonisierten Ergebnis zu bringen ist eine Herausforderung und benötigt fortgeschrittene Kompetenz im Prozessmanagement. Für einen Prozess „Patient zuweisen“ ist beispielsweise die Vielfalt an Vorgehensweisen sowohl seitens der Zuweisenden als auch auf Seite der Empfangenden

zu harmonisieren. Die gute Botschaft: IHE und medizinische Fachgremien standardisieren immer mehr Prozesse oder Prozessbausteine: Patienten identifizieren, Dokument austauschen, Empfang bestätigen, .. Sie müssen (dürfen) nicht mehr erfunden werden.

*Daten-Harmonisierung: sich präzise verstehen*

Damit man sich im Verbund richtig versteht, sind die Daten zu harmonisieren, d.h. austauschbar zu machen. Dazu müssen wichtige Stammdaten wie Patient, Arzt, Diagnose, Symptom, Tarifposition, eindeutig identifiziert sein und alle im Verbund müssen über „Katalogdienste“ (Master Patient Index, etc.) ihre Qualität prüfen können. Diese Grundlagen-Arbeiten sind bezüglich Aufwand und Zeitbedarf nicht zu unterschätzen, aber rentabel: Je mehr Daten harmonisiert sind, desto mehr Prozesse sind automatisierbar. Daten- und Prozessharmonisierung hängen sehr eng zusammen: die Datenqualität hängt von der Güte der Datenpflege-Prozesse ab, die Prozessqualität von der Güte der (steuernden) Informationen. Wenn der Patient bei der Zuweisung nicht konsequent einheitlich identifiziert wird, klappt die Übermittlung der Berichte an den Zuweiser nicht immer richtig.

*Governance: der Verbund will betreut sein*

Der Verbund will betreut und geführt werden. Die Trägerschaft wie auch die Betriebs- und Betreuungsorganisation sind aufzubauen. Vertragswesen, Tarifgestaltung, Mitgliederpflege, IT-Betrieb, Marketing bieten vielseitige Herausforderungen und sind auch als Kostenpositionen nicht zu unterschätzen. Für eine gute Finanzierungslösung ist der Aufbau des Verbundes als Investition in eine Infrastruktur zu konzipieren. Alles geht wesentlich schneller und einfacher, wenn auf bestehende Verbund-Strukturen aufgesetzt werden kann.

*Technik: Die Software muss ausgereift und konsequent auf Standards ausgerichtet sein*

Den Verbund aufzubauen ist kein Informatikprojekt, aber die IT-Integration auf Basis einer nachhaltigen technischen Architektur ist elementar wichtig. Es gibt nur einen zielführenden Weg: über die eHealth Suisse-Standards. Proprietäre Lösungen locken als pragmatisch, sind aber spätestens dann nachteilig, wenn man die Grenzen des eigenen Gestaltungsraumes verlässt. Die eingesetzte Software muss ausgereift sein und von erfahrenen Integratoren eingeführt werden. Ausgereift heisst, die Standards komplett enthalten, performant sein, im Alltagsbetrieb bewährt sein, sich in die individuellen Kundenumgebungen rasch einpassen können, flexibel und modular sein und von einem Unternehmen stammen, das nachhaltig im Gesundheitswesen engagiert ist.

Um all diese Arbeiten zusammenzuhalten wird ein Integrator benötigt. Seine Rolle und Funktion ist analog zum Architekten im Bauwesen. Er ist in der Lage, einen in die spezifische Umgebung

passenden Lösungsentwurf vorzulegen. Während der Feinplanung und Umsetzung hält er die Arbeiten zusammen, lenkt und stösst alle höflich aber bestimmt in die gemeinsame Richtung.

**Den Weg gehen: Aufbau nutzbringend in Etappen mit genügend Teilnehmern**

Der Verbund ist dann überlebensfähig, wenn er genügend Teilnehmer hat und ihnen genügend Nutzen bringt. Dieser Tipping Point ist möglichst rasch zu erreichen. Das Erreichbare ist davon abhängig, wie gut die Voraussetzungen sind - eine Positionsbestimmung ("Healthcheck") empfiehlt sich beim Start - und wie brilliant das Geschäftsmodell ist. Das Tempo wird von der Agilität der Organisation, von der Reife der eingesetzten Software und von der Erfahrung der beteiligten Schlüsselpersonen bestimmt.

Viel Erfolg zum Verbünden!