

Verbesserte Pflegeleistungen und Steigerung der Effizienz im Healthcare-Sektor

IBM



Healthcare-Anbieter, Versicherer und Biowissenschaftsunternehmen stehen vor der Herausforderung, die Qualität der Gesundheitsleistungen zu verbessern, die Patientenzufriedenheit zu steigern und gleichzeitig die wachsenden Kosten in Griff zu bekommen. Angesichts der Ressourcenverknappung wächst der Druck, die Prozesse zu straffen und den stets wechselnden behördlichen und Compliance-Vorgaben gerecht zu werden. Diese Dynamik bewirkt einen tiefgreifenden Wandel im Gesundheitsbereich und zwingt die Organisationen dazu, neue und innovative Wege einzuschlagen, um Mehrwert zu schaffen, Prozesse zu optimieren und bessere Leistungen zu erbringen.

Healthcare-Organisationen sehen sich dazu gezwungen, die Informationsnutzung zu optimieren und die Prozesse auf die Pflegemitarbeiter abzustimmen, um diese Herausforderungen zu meistern. Es gilt, eine integrierte Plattform zu schaffen, um die zahlreichen Tools und Geschäftsprozesse zu verwalten – zusammen mit Tausenden von Dokumenten, Dateien und dazugehörigen Inhalten, die tagtäglich eröffnet werden. Zwar sind bereits zahlreiche Anstrengungen zur Automatisierung des Healthcare-Sektors unternommen worden, aber es gibt noch immer viele schwerfällige Prozesse, die mit einem hohen Grad an manuellen Eingriffen verbunden sind und betriebliche Ineffizienzen verursachen. Diese Prozesse beruhen zudem auf unterschiedlichen Systemen, was zu komplexen und redundanten Verfahren führt, deren Verwaltung überaus kostspielig ist.

Ein Baustein für einen smarteren Planeten

Ein intelligenteres Healthcare-System beginnt mit besseren Anbindungen, besseren Daten und einer schnelleren und ausführlicheren Analyse. Smartere Healthcare ist vernetzt, so dass Ärzte, Pflegepersonal, Patienten und Versicherer mühelos und nahtlos auf die gleichen aktuellen Daten zugreifen können. Healthcare-Organisationen stehen somit heute vor der Herausforderung, eine intelligentere und effizientere Healthcare-Erfahrung für alle Beteiligten zu schaffen. Es gilt, Chancen zu nutzen, um die Qualität und das Sicherheitsniveau zu erhöhen, neue Partnerschaften aufzubauen und neue Funktionalitäten bereitzustellen. Die Organisationen müssen rasch handeln, den Wandel einleiten, die Prioritäten festlegen und die Risiken und Leistungen transparent handhaben. Heute sind Healthcare-Organisationen, die IBM Anwendungen und Analyseverfahren einsetzen, in der Lage, gewaltige Datenströme zu verwalten und so wiederkehrende Muster bei den Pflegeleistungen zu definieren, um die Sicherheit, Qualität der Pflegeleistungen, Prozesseffizienz und Patientenzufriedenheit zu steigern. Die dadurch gewonnenen Informationen versetzen die Anbieter in die Lage, die Zusammenarbeit zu verbessern und so intelligenter zu arbeiten. Tiefgreifende Einsichten helfen den Organisationen, fundierte Entscheidungen schneller zu treffen und dadurch Kosten zu reduzieren, Fehler zu minimieren und die Effizienz zu optimieren.

Leider sehen sich die meisten Healthcare-Anbieter mit einer Vielzahl von oftmals isolierten Geschäftsprozessen konfrontiert, die auf älteren Systemen aufgebaut sind, die keinen Austausch von Pflegeinformationen erlauben, das Klinikpersonal nicht zufriedenstellen und die Kosten in die Höhe treiben. Typisch sind getrennte Systeme für die Eröffnung und Verwaltung der Krankenakten, die Anzeige von Diagnosebildern, die Konsultation von Laborresultaten, die Gestaltung von Pflegeplänen sowie für den Versand und die

«Die neue Herausforderung in der Leistungsoptimierung lautet, die Produktivität der Mitarbeiter zu steigern, deren Aufgaben nicht automatisiert werden können – es steht viel auf dem Spiel.»

McKinsey

Fakturierung – es gilt, diese separaten Systeme zu integrieren, um die Effizienz steigern zu können.

Zudem sind Healthcare-Anbieter einem steten Wandel unterworfen. Alle Komponenten ihres Umfelds - von der Konsolidierung bis zu neuen Diagnoseverfahren und Technologien zur Patientenbetreuung - wirken sich auf ihre Arbeitsweise aus. Herausforderungen wie Prozessänderungen, neue regulatorische Vorgaben und eine höhere Internetsicherheit müssen gemeistert werden. Gleichzeitig gilt es, ein weiteres Ziel zu erreichen: die Optimierung der finanziellen Performance.

Alle Beteiligten sind auf eine zeitgerechte und effiziente Kommunikation angewiesen, um die Geschäftsprobleme fortlaufend zu lösen und die Arbeit von zahlreichen Mitarbeitern und Gruppen zu koordinieren. Um die Kommunikation verbessern zu können, ist ein Tool notwendig, das alle Applikationen und Content-Quellen zusammenführt und den Anwendern ermöglicht, standortunabhängig auf die gewünschten Informationen zugreifen zu können. Dieses Tool soll die Prozesse beschleunigen, die Produktivität optimieren und den Entscheidungsprozess effizienter gestalten, um so die notwendigen Schritte zur Problembewältigung einleiten zu können.

Das Advanced Case Management (ACM) von IBM hilft Ihnen, diese Herausforderungen optimal zu lösen. Das herkömmliche Case Management im Healthcare-Sektor ist auf die Vereinfachung von Pflegeplänen ausgerichtet, um sicherzustellen, dass chronisch Kranke und komplexe Fälle richtig behandelt werden. Advanced Case Management von IBM definiert alle Ereignisse als Fall - von einer einfachen Anfrage zu einer Rechnung bis hin zu einer komplexen, praxisbezogenen Suche - wobei der Fokus auf iteratives Feedback vom Krankenbett bis zum Forschungslabor gerichtet ist. Ein Fall beinhaltet sämtliche Prozesse, Informationen, Aufgaben, Regeln, Ereignisse sowie die Korrespondenz, die zu seiner Verwaltung erforderlich sind - die Anwender können im Fallkontext darauf zugreifen, die Informationen zirkulieren lassen und sie mühelos verwalten.

«Case Management ist ein von externen Ereignissen getragenes, hochstrukturiertes, kooperatives und dynamisches Verfahren, das vom verantwortlichen Geschäftsbereich systematisch verwaltet wird ... Der Case Folder umfasst alle Dokumente, Daten, kollaborativen Artefakte, Richtlinien, Regeln, Analysen und anderen Informationen, die notwendig sind, um den Fall zu bearbeiten und zu verwalten.»

Forrester Research Inc.

Die Notwendigkeit eines effizienten Case Managements

Healthcare-Anbieter müssen in der Lage sein, Ereignisse wie Fehler oder Konflikte zu verwalten, die Pflegeleistungen zu verbessern und gleichzeitig im Fall von Eskalationen den Betrieb zu gewährleisten. Ein fortschrittliches Case Management ermöglicht ein effizientes Service und Risk Management über den gesamten Lebenszyklus des Falls hinweg.

Das Management ist auf wirksame Tools angewiesen, um die Key Performance Indicators (KPIs), die für die Fallverwaltung vorgegeben sind, zu erreichen. Case Management ist zielorientiert, ohne wirksame Tools lassen sich die gesteckten Ziele nicht erreichen. Zudem sind Mitarbeiter in allen Bereichen mit zunehmend knapper werdenden Ressourcen konfrontiert und auf bessere Werkzeuge angewiesen, um produktiver arbeiten zu können. Häufig müssen papierbasierte Inhalte ins System eingespeist werden: handschriftliche ärztliche Rezepte, Grafiken, Patientengeschichten, Laborberichte, Faxe und andere, die mit elektronischen Informationen verknüpft werden, um so eine umfassende Übersicht über den Fall zu bieten. Advanced Case Management setzt die Mitarbeiter in die Lage, effizienter und produktiver zu arbeiten, die Kosten in Griff zu halten und fundierte Entscheide zu treffen.

Zudem wird eine neue Anforderung immer wichtiger: Die Fallmanagement-Lösung soll die Verwaltung von Prozessen, Entscheiden und anderen Artefakten, die mit dem Fall



verknüpft sind, im Einklang mit rechtlichen oder behördlichen Vorgaben ermöglichen. Mit Advanced Case Management wird ein Fall über den gesamten Lebenszyklus hinweg im Einklang mit den Richtlinien der Organisation verwaltet, gleichzeitig werden die Risiken minimiert und die Leistungen verbessert.

Healthcare-Organisationen sind auf Lösungen und Werkzeuge angewiesen, die ausreichend flexibel sind, um Anpassungen an neue behördliche Vorgaben oder Pflegestandards zu ermöglichen. Die Lösungen müssen innert weniger Tage bereitstehen und nicht erst nach Monaten. Zudem soll die optimale Lösung skalierbar sein, um im Gleichschritt mit wachsenden Anforderungen ausgebaut werden zu können. Je rascher eine Organisation eine Case-Management-Lösung implementieren kann, desto schneller ist sie in der Lage, deren Mehrwert auszuschöpfen.

Advanced Case Management führt Informationen, Prozesse und Mitarbeiter zusammen

Advanced Case Management beinhaltet zahlreiche Informationen und Prozesstypen, die kollektiv und interaktiv gegliedert, verwaltet und sowohl Ad-hoc als auch strukturiert vernetzt werden müssen.

Fälle umfassen Inhalte in Bezug auf Patienten, Leistungserbringer, Gruppen, Prozesse, Produkte und andere. Inhalte können verschiedene Formen aufweisen und aus unterschiedlichen Quellen sowohl innerhalb als auch ausserhalb der Organisation stammen. Beispiele sind Krankengeschichten, ärztliche Rezepte, telemetrische Daten, Pflegeberichte, Laborresultate, gescannte Dokumente, Grafiken, rechtliche Dokumente, Versicherungszahlungen und Korrespondenz.

Prozesse zerlegen Aufgaben in überschaubare und kontrollierbare Schritte. Gewisse Abläufe sind darauf ausgerichtet, Konsultationen und Überarbeitungen durch verschiedene Mitarbeiter zu ermöglichen, andere sind eher statisch und auf die Verarbeitung von Daten ausgelegt. Bei Case Management Assets kann es sich um spezifische Applikationen oder auch um horizontale Geschäftsanwendungen handeln, die Datenmodelle, Prozessmodelle, Benutzerschnittstellenkomponenten, Regelsätze und Fallkonfigurationen beinhalten.

Das Advanced Case Management von IBM bietet komplette und integrierte Tools für ein Geschäftsanwenderspezifisches Lebenszyklusmanagement von dynamischen Applikationen, die für die Fallverwaltung eingesetzt werden. Das Case Lifecycle Management umfasst die Gestaltung, Simulation und Ausführung sowie das Monitoring und die Optimierung. Ein Fall und die damit verbundenen Inhalte müssen auch nach dem Ablauf der Prozesse verfügbar und für Konsultationen einsehbar sein.

Case Management – eine dynamische Geschäftsanwendung

Im Gegensatz zu festgelegten und repetitiven Prozessen in vielen Branchen ist beim Healthcare Case Management Flexibilität grossgeschrieben. Prozesse sind im Allgemeinen strukturiert und auf spezifische Instanzen ausgerichtet und können je nach anstehender Aufgabe oder Ablauf sehr unterschiedlich sein. Zumeist beruhen sie auf einer Reihe von Ereignissen und Kontrollen, die klinische, betriebliche und finanzielle Daten sowie Forderungen und andere Informationen umfassen, die zusammengeführt werden und so dem Pflegepersonal helfen, bedarfsgerechte Pflegeleistungen zu erbringen. Somit gilt es, diese Prozesse zu lenken, da sie nicht aufgrund von routinemässigen Hilfsprogrammen und Funktionen ablaufen. Die konsequente Bereitstellung der richtigen Informationen an den richtigen Mitarbeiter zur richtigen Zeit ermöglicht es, Informationen optimal zu nutzen und auszuschöpfen: So können die Kosten gesenkt und gleichzeitig die Qualität der Pflegeleistungen erhöht werden, was sowohl den Patienten als auch der Gesellschaft als Ganzes zugutekommt.

Advanced Case Management- Lösungen von IBM bieten die nachstehenden Funktionalitäten:

Analytics: Ziel der Analytik ist, den für den Fall zuständigen Case Manager dabei zu unterstützen, die richtigen Entscheide bei der Evaluierung, Diagnose, dem Pflegeplan, der Medikamentenversorgung und anderen Bereichen zu treffen. Mit der Analytik können wiederkehrende Muster fallübergreifend ermittelt werden, um so das Fallmanagement zu optimieren.

Rules: Häufig sind Entscheide zu einem Fall abhängig von vorgegebenen Regeln zu Pflegeplänen, Ansprüchen, Geräteparametern, Richtlinien, Verfahren sowie von behördlichen und gesetzlichen Vorgaben. Durch die getrennte Verwaltung von Regeln und Prozessen wird das Fallmanagement agiler, da Regeln im Gleichschritt mit veränderten Gegebenheiten angepasst werden können.

Collaboration: Die Wahl des richtigen Fachexperten ist oftmals Voraussetzung, um die richtige Entscheidung zu treffen und den Fall optimal abzuschliessen. Instant Messaging, Social Networking sowie die Bildung von Komitees und Teams fördern die organisationsweite Zusammenarbeit und tragen zu einem optimalen Fallmanagement bei.

Process: Fälle können aufgrund von statischen Prozessen verwaltet werden, die in bestimmten Situationen die Regel sind. Auch ein dynamisches Management ist möglich, das kontinuierlich an die neuesten Informationen angepasst wird, die in den Fall einfließen. Die Lösung erlaubt sowohl durchgängige und transaktionale als auch vermehrt kollaborative Prozesse.

Content: Das Fallmodell wird im Content-Speicher angesiedelt, so können die zum Fall gehörigen Informationen und anderen Artefakte nicht nur mühelos konsultiert, sondern auch im Kontext des Falls bis zu seinem Abschluss verwaltet werden. Dazu gehören Kollaborationen, Prozessschritte und andere mit dem Fall verknüpfte Komponenten.

Social Networking: Dynamische, rollenbasierte «To-do-Listen» helfen den Case Managern, Gespräche und Massnahmen einzuleiten, die erforderlich sind, um die Informationen zu den notwendigen Ressourcen aufzufinden und den Fall abzuschliessen. Die Anwender können Brainstormings zur Lösungsfindung durchführen, gemeinsam Aktionen vereinbaren und Wikis zu bestimmten Falltypen eröffnen, um anderen Kollegen zu helfen, ihre Fälle effizient zu bearbeiten.

Advanced Case Management Templates verkürzen die Time-to-Value!

- **Case Templates lassen sich dank leistungsstarken Case Management Tools mühelos erstellen.**
- **Jedes Template beruht auf zielgerichteten To-do-Listen, die auf die spezifischen Anforderungen der Organisation abgestimmt sind.**
- **To-do-Listen können individuelle Aufgaben, Compliance-Regeln, notwendige Content-Elemente sowie Formulare beinhalten.**
- **Neue Aufgaben können fortlaufend zu Fällen hinzugefügt werden.**
- **Bei Aufgaben kann es sich um Prozesse, Prozessfragmente oder einzelne Prozessschritte handeln.**
- **Case Templates basieren auf Best Practices für branchenspezifische Aufgaben oder für horizontale Geschäftsprozesse.**
- **Neue Case Templates können aufgrund von bereits konfigurierten Templates erstellt werden.**

Advanced Case Management – Anwendungsfälle

Eine der Stärken von fortschrittlichen Case-Management-Lösungen ist die effiziente Verwaltung von fallspezifischen Informationen in der Organisation. Erfolgreiche Healthcare-Anbieter sind in der Lage, die Case-Management-Informationen als strategische Informationsquelle zu nutzen, um zukünftige Bedürfnisse vorherzusehen, die Umsetzung von neuen Anforderungen zu beschleunigen und die Produktivität zu verbessern, was auch die finanzielle Performance markant verbessert. Mit einer modernen Case-Management-Lösung ist es zudem möglich, die behördlichen und gesetzlichen Vorgaben einzuhalten und gleichzeitig die Risiken zu minimieren. Heute sehen sich Healthcare-Anbieter mit hohen Risiken und drastischen Strafzahlungen konfrontiert, wenn Informationen verloren gehen oder unsachgemäss bearbeitet werden, die zum Abschluss des Falls notwendig sind. Aus diesem Grund muss die Ablage, Suche, Rückverfolgung, Verwaltung und Konsultation der relevanten Daten aufgrund von strikten Vorgaben erfolgen.

IBM gliedert die Fälle, die mit dem Advanced Case Management von IBM optimal verwaltet werden können, in vier Kategorien:

Untersuchungen: Untersuchungsorgane – sowohl staatliche als auch private – erwarten jährlich Hunderte von Informationsanfragen von Administratoren, Regulierungsstellen, Vorstandsmitgliedern und externen Audit-Unternehmen. Die Art der Anfrage und der Zeitpunkt des Eintreffens sind jedoch nicht bekannt. Das Merkmal solcher Untersuchungen ist, dass sie häufig ungeplant, kollaborativ und unstrukturiert verlaufen; sie sind somit für das Case Management prädestiniert. Zahlreiche Anwendungsfälle zählen zu diesem Bereich. Das Augenmerk des stets wachsenden regulatorischen Umfelds ist auf die Transparenz gerichtet. Angesichts der Aufsichtspflicht der Behörden stehen die Organisationen unter Druck und müssen innert kürzester Frist auf Anfragen zu ihrem Betrieb reagieren. Analytische Fähigkeiten sind daher vonnöten, da so potenzielle Probleme, Betrug und Schwachstellen ermittelt und die notwendigen Massnahmen zur Behebung eingeleitet werden können. Zentrale Merkmale von Untersuchungen sind unstrukturierte Lösungswege, da es buchstäblich zahllose Möglichkeiten gibt, um solche Fälle zu lösen. Es ist nicht möglich, das jährliche Fallvolumen vorherzusehen, dennoch gilt es, die meisten Fälle innerhalb einer vorgegebenen Frist abzuschliessen.

Incident Management: Incident-Management-Prozesse werden durch ein Ereignis ausgelöst. Solche Ereignisse reichen von einfachen Anfragen bis zu unerwarteten Vorfällen. Unabhängig von der Art des Vorfalls muss der

dadurch ausgelöste Prozess die Aktionen verfolgen, Mitarbeiter koordinieren, Kollaborationen zur Entscheidungsfindung starten, Eskalationsregeln festlegen und den gesamten Ablauf dokumentieren. Dabei ist die Evaluierung der Prozesseffizienz der Schlüssel zur Prozessoptimierung, dadurch wird wiederum die Anzahl an Vorfällen reduziert. Problemverfolgungs- und Beschwerdeverwaltungssysteme sind klassische Beispiele dafür. Incident-Management-Fälle sind häufig strukturiert und beinhalten eine begrenzte Anzahl an Lösungswegen. Die Organisationen sind zumeist in der Lage, das jährliche Fallvolumen abzuschätzen und auf den Fallabschluss, eine Verringerung der Anzahl an Vorfällen und verbesserte Dienstleistungen zu fokussieren und gleichzeitig die KPIs zu erfüllen.

Service Requests: Serviceanforderungsfälle können häufig aufgrund von strukturierten Prozessen, die visuell darstellbar sind, verwaltet werden. Zuweilen ist jedoch ein fallspezifisches Vorgehen angesagt, wobei Kollaborationen im Hinblick auf die Entscheidungsfindung und Varianten in den Prozessfluss eingebunden werden müssen. Im Gegensatz zum Incident Management und zu Untersuchungsfällen sind Serviceanforderungen vorhersehbar. In gewissen Branchen ist beispielsweise die Anzahl an Kunden bekannt, die vernetzt werden müssen, oder es gilt, den Lebenszyklus eines spezifischen Assets oder einer Anlage zu verwalten. Die zentralen Komponenten von Serviceanforderungen

Advanced Case Management-Lösungen im Healthcare-Bereich		
Gesundheitsanalysen		
Strategische Ziele	Key Performance Indicators (KPIs)	Potenzieller Return on Investment (ROI)
Qualität, Sicherheit und Ergebnisse überwachen Die Pflegeleistungen und die damit verknüpften Services verbessern	Echtzeitanalysen bereitstellen Leistungsstarke Analysen ermöglichen	Komplette Übersicht in Echtzeit über die Dienstleistungen und Ergebnisse
Optimierung des Beschwerdemanagements und Betrugsermittlung		
Strategische Ziele	Key Performance Indicators (KPIs)	Potenzieller Return on Investment (ROI)
Beschwerdemanagement effizienter gestalten Anzahl an Beschwerden und Betriebskosten reduzieren	Analysefunktionalitäten ausbauen Suche und Anzeige von Beschwerdeinformationen beschleunigen und die Bearbeitung effizienter gestalten Effizientere Ermittlung von Betrugsfällen	Die Anzahl an Mitarbeitern im Beschwerdemanagement um 50% reduzieren Die betriebliche Effizienz steigern und den Gewinn erhöhen
Komplette Übersicht für die Anwender		
Strategische Ziele	Key Performance Indicators (KPIs)	Potenzieller Return on Investment (ROI)
Zugang und Transparenz verbessern	Bereitstellung einer zentralen und kompletten Übersicht über die Organisation mit leistungsstarken Analysefunktionen	Komplette Übersicht in Echtzeit für die Anwender
Analysefunktionen für alle Anwender		
Strategische Ziele	Key Performance Indicators (KPIs)	Potenzieller Return on Investment (ROI)
Medizin- und Krankheits-Management straffen	Krankheits-fokussierte Initiativen unterstützen Wellness-Initiativen und Massnahmen zur Qualitätsverbesserung fördern	Den Mitarbeitern ermöglichen, Gesundheitsinformationen, Trends und Lösungen für Kosteneinsparungen zu überwachen

sind zumeist strukturiert und können gemäss vordefinierten Lösungswegen beantwortet werden. Zielvorgaben sind der erfolgreiche Fallabschluss, die Verbesserung des Kundendienstes, die Stärkung der Kundentreue und die Erreichung der KPIs.

Komplexe Projekte: Das Management von komplexen Fällen umfasst eine breite Palette von Verfahren und Prozessen mit dem Ziel, eine konkrete Dienstleistung zu erbringen. Bei den Dienstleistungen kann es sich sowohl um einen individuellen Prozess, als auch um einen massgeschneiderten Pflegeplan für eine Gruppe oder einen spezifische Patiententyp handeln. Das Gemeinsame an den Fällen ist, dass die Dienstleistung aufgrund eines Care-Management-Prozesses gestaltet wird. Bei diesen Fällen beruht die Entscheidungsfindung auf intensiver Zusammenarbeit unter aktiver Mitarbeit aller Beteiligten gemäss erforderlichen Ressourcen und der zu erbringenden Pflegeleistung. Bei vielen solchen Fällen sind externe Stellen oder Anbieter involviert. Das Fallvolumen wird aufgrund der Anzahl von vergleichbaren Fällen über eine bestimmte Zeitspanne hinweg definiert. Das wichtigste Merkmal von komplexen Fällen ist, dass sie auf Prozessen beruhen, bei denen die Zusammenarbeit von zentraler Bedeutung ist. Organisationen sind grundsätzlich in der Lage, das jährliche Fallvolumen abzuschätzen. Ziel ist, bedarfsgerechte Dienstleistungen zu erbringen.

Beschleunigte Fallführung

Advanced Case Management Software von IBM bietet eine End-to-End-Prozessautomatisierung sowie ein komplettes Dokumentarchiv für kritische Informationen. Unabhängig von Ihrem Eintrittspunkt - Enterprise Content Management, Business Process Management, Kollaboration oder Analyse – das Advanced Case Management von IBM kann Healthcare-Anbieter dabei unterstützen, neue Wege einzuschlagen, um den Nutzen der getätigten Investitionen voll auszuschöpfen. Die integrierte IBM Produktreihe beschleunigt das Sammeln, die Organisation, die Verwaltung und das Auffinden von relevanten Informationen aus verschiedenen Applikationen in einer gesicherten Umgebung. Das System unterstützt zudem Record-Management-Richtlinien, indem der Typ und das Format von Datensätzen ermittelt, die Einhaltung von geschäftlichen und Informationsaufbewahrungsvorgaben überwacht und bestehende Sicherheitsanforderungen sowie den Benutzerzugang gemäss organisationsspezifischen und regulatorischen Vorgaben implementiert werden.

Advanced Case Management-Lösungen ermöglichen zudem den Anbietern, einen durchgängigen und konsequenten Ansatz einzuführen, um die Prozesse zu kontrollieren, das

Reporting zu laufenden Arbeiten zu verwalten, Compliance-Vorgaben einzuhalten und das Fallmanagement als Ganzes produktiver und flexibler zu gestalten.

Geschäftsergebnisse generieren

Beim Advanced Case Management von IBM handelt es sich um eine innovative und leistungsstarke Lösung mit dem Ziel, Prozesse zu automatisieren und Kollaborationen zu ermöglichen, um das Fallmanagement in der Healthcare Value Chain zu optimieren.

Das Advanced Case Management bietet Healthcare-Anbietern Funktionalitäten und Standards, um die Integration von Applikationen und Geräten organisationsweit zu unterstützen. Die Lösung ist flexibel und beinhaltet auf spezifische Geschäftsanforderungen zugeschnittene Funktionalitäten.

Die Advanced Case Management-Lösung von IBM bietet den Organisationen eine Plattform, auf der Informationen, Prozesse und Mitarbeiter zusammengeführt werden, mit dem Ziel:

- Die Verwaltung von strukturierten und unstrukturierten Aktivitäten zu erleichtern.
- Eine komplette Übersicht über alle Fälle zu bieten, so dass alle Beteiligten die relevanten Informationen zur Fallführung und -lösung einsehen können.
- Die Patientenverwaltung und die Fakturierung effizienter zu gestalten.
- Die Einhaltung von regulatorischen Vorgaben wie HIPPA, JACHO, DNV, Sarbanes-Oxley sowie von anderen behördlichen und gesetzlichen Auflagen sicherzustellen.
- Lösungen bereitzustellen, um den Problemlösungsprozess effizienter zu gestalten, die Patienten- und Kundenzufriedenheit zu verbessern und die Zusammenarbeit in der Organisation insgesamt zu optimieren.
- Die Verwaltung und Ablage von Informationen aller Art zu gewährleisten: elektronische Formulare, Dokumente, E-Mails, soziale Medien, Webinhalte, XML und multimediale Daten – von der Pflegefront bis hin zum Backoffice.

Advanced Case Management von IBM

- Definiert eine Einheit – einen so genannten Case – und stellt die Semantik sowie die Tools bereit, die notwendig sind, um die reibungslose Handhabung von komplexen Fällen zu ermöglichen. Ein Fall kann als eine Reihe von Geschäftskomponenten verstanden werden, die mit dem Patienten, dem Verfahren, Geräten, Abteilungen und anderen in Zusammenhang stehen.
- Führt sämtliche an einem Fall beteiligten Mitarbeiter, Informationen und Prozesse zusammen. Dabei werden zahlreiche unterschiedliche Datenquellen – Inhalte und strukturierte Daten – sowie Arbeitsabläufe wie vordefinierte Prozesse, zielgerichtete Verfahren und ungeplante Aktivitäten eingebunden. Kooperationen und Social Networking Tools können zusätzlich integriert werden, um die Fallführung und -lösung zu erleichtern.
- Bietet eine komplette Übersicht über den Fall für alle autorisierten Beteiligten, die sich so rasch über die verschiedenen Aspekte des Falls ins Bild setzen können. Die relevanten Informationen im Hinblick auf den Prozess, die Inhalte und die Analysen tragen zu fundierten Entscheidungen bei und optimieren die fallspezifischen Dienstleistungen.
- Setzt Analysen ein, um Einsichten zu gewinnen, die Diagnose zu beschleunigen, die Pflegeleistungen zu verbessern und die Gesundheitskosten zu reduzieren.
- Bietet Governance- und Ablage-Funktionalitäten für die Fallverwaltung. So können die Richtlinien der Organisation für alle zentralen Artefakte eines Falls implementiert werden.
- Verbessert den Entscheidungsprozess aufgrund von aggregierten Case-Management-Informationen, um Ereignisse zu evaluieren und Einsichten mit dem Ziel zu gewinnen, die Flexibilität und Leistung der Organisation zu verbessern.
- Unterstützt die medizinischen Analysen. Immense Datenmengen werden ausgewertet und in intelligente, aussagekräftige Informationen verwandelt.
- Verbessert die Patientenzufriedenheit dank einer bedarfsgerechten Pflegeleistung. Probleme werden rasch und angemessen gelöst.
- Modelliert, verwaltet und optimiert die Geschäftsprozesse, mit dem Ziel, die Fallführung zu beschleunigen, Ausfälle zu vermeiden und die Produktivität zu steigern.

- Ermöglicht die Einhaltung von regulatorischen Vorgaben sowie Risiko- und Compliance-Management-Anforderungen. Case Contents, Historys und Forms können in ein Record Management System integriert werden, das die mühelose Umsetzung von regulatorischen und rechtlichen Anforderungen ermöglicht. Audit Trails werden vollumfänglich gespeichert, um die Entscheidungsfindung nachvollziehen zu können und die Risiken zu minimieren. Gleichzeitig können behördliche Vorgaben mühelos umgesetzt werden.

Das Advanced Case-Management arbeitet für Sie

IBM verfügt weltweit über das breiteste Portfolio von Case-Management-Funktionalitäten und ist führend in der Implementierung von Case-Management-Lösungen. Über 3000 Partner haben rund 200 Tools und Templates bereitgestellt, die in die Lösung eingebunden sind. So können wir Ihnen eine Case-Management-Lösung bieten, die optimal auf Ihre Anforderungen abgestimmt ist.

Erfahren Sie mehr über unsere Leistungen:



Thomas Schulz-Bachmann
Business Solution Sales Executive
Insurance & Health

thomas.schulz@cb.ibm.com
Mobile: +41 79 227 28 25

IBM Schweiz AG
Postfach
8010 Zurich

ibm.com/software/de/data/advanced-case-management



© Copyright IBM Corporation 2010

IBM, das IBM Logo, ibm.com und das Bildzeichen des Planeten sind Marken der International Business Machines Corporation und in vielen Ländern registriert. Eine aktuelle Liste der IBM Marken ist auf der Internetseite www.ibm.com/legal/copytrade.shtml abrufbar. © 2010 IBM Corporation. Alle Rechte vorbehalten.