

ärztenetz
nordwest

HIRSLANDEN
KLINIK BIRSHOF



**Eine Kooperation, die verbindet und
Verbesserung fördert!**

Referenten

- **Daniela de la Cruz**
Direktorin Hirslanden Klinik Birshof
- **Florian Suter**
Geschäftsführer ärztenetz nordwest

Agenda

- Ausgangslagen der Partner
- Ziele
- Entwicklung der Kooperation
- Hürden & Knacknüsse
- Aktueller Stand der Kooperation
- Erfolgsfaktoren
- Fernziele

AUSGANGSLAGE ÄRZTENETZ NORDWEST

- 2006 gegründetes Netz (30 → 60 Grundversorger; 3'000 → 19'000 Versicherte; Verträge mit den wichtigsten Versicherern [mit wenigen Ausnahmen...])
- Verträge Capitation-basiert, mit Erfolgsbeteiligung, gelten für **gesamte Behandlungskette**.
- → Problem „stationärer Sektor“: Hauptanteil der verursachten Kosten, minimale Einflussmöglichkeiten (Kulturfragen, nur in Ausnahmefällen direkte Kontakte, kaum Kontakte während Hospitalisation etc.)
- Grosses Interesse an Kontakt mit stationären Leistungserbringern

AUSGANGSLAGE HIRSLANDEN KLINIK BIRSHOF



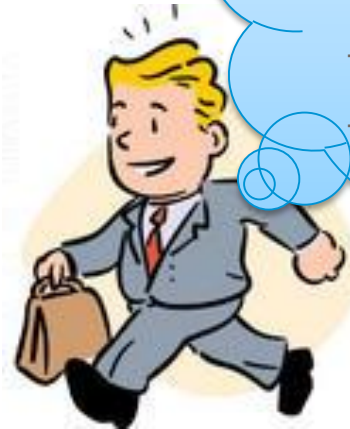
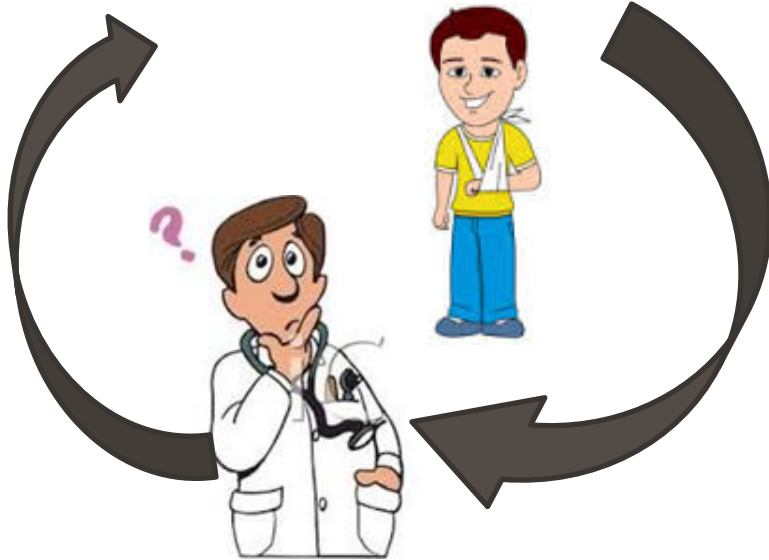
ärztenetz
nordwest

HIRSLANDEN 
KLINIK BIRSHOF

ZUWEISERMARKETING

Aufgaben Relationship Manager:

- Kontakt/Vertrauen/Wissen aufbauen
- Informationsvermittlung Klinik ↔ Hausarzt
- Informationsvermittlung innerhalb Klinik
- Aufbau Fachevents und Fortbildungen



ZIELE DES KOOPERATIONSPROJEKTES

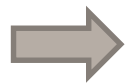
MITEINANDER - FÜR DIE PATIENTEN/-INNEN

- Kennenlernen der Spezialisten und ihrer medizinischen Kernkompetenzen
- Optimale Betreuung und sinnvolle Überweisungsabläufe für den Patienten
- Fortbildungen & Workshops für eine rasche und präzise Diagnose
- Feedback geben (Zuweiser ↔ Klinik)
- Prozesse verbessern
- Kommunikation zwischen Hausarzt und Klinik optimieren

ENTWICKLUNG DER KOOPERATION

- Start mit Relationship Manager (2013)
- Alle Ärztefortbildungen in Zusammenarbeit mit dem Ärztenetz Nordwest
- Aufgrund erster Feedbacks: Anpassung und Verbesserung des Fortbildungs-Angebots seitens Klinik Birshof mit Schwerpunkt «praxisnahe Workshops»
 - ➔ Möglichst wenige Referate
 - ➔ Möglichst wenige „besonders schöne, seltene Fälle“
 - ➔ Möglichst bald „*hands on*“ – Basisuntersuchung

- Fortbildungsveranstaltungen immer partnerschaftlich geplant:
- Relationship Manager + Verantwortlicher (GF) ÄNW



Ziel: Wir HausärztInnen können bestimmen, was behandelt wird bzw. unsere Wünsche formulieren, worüber wir hören und was wir praktisch üben wollen.

- Verstärkt Belegärzte involvieren und persönliche Kontakte und Austausch fördern
- Anpassung Klinikprozesse aufgrund von Zuweiser-Feedbacks

HÜRDEN & KNACKNÜSSE

- Gegenseitige Hemmungen abbauen
- Vertrauen aufbauen und stärken
- Die richtige Fortbildung zum richtigen Zeitpunkt: Immenses, fast uferloses Angebot regional (jeden Tag ca. 3 Angebote...)
- Für ÄrztInnen gibt es **den idealen Termin ... nicht!**
- Institutionalisierung schriftliches Feedback nach Fortbildungen
- Spezialisten in der Klinik Birshof sind Belegärzte: Klinik gibt Empfehlungen ab!

AKTUELLER STAND DER KOOPERATION

- Besuch zwischen 12 und 25 ÄrztInnen / Anlass (mit „hartem Kern“)
- 3 Fortbildungen und Workshops pro Jahr
- ➔ Versuch: 3 Themen an einem Nachmittag im Mai 2017
- Weitere Optimierung der Klinikprozesse
- Vertiefte Zusammenarbeit und persönliche, unkomplizierte Rückmeldungen möglich
- Austausch zwischen Zuweiser und Spezialist vertieft

ERFOLGSFAKTOREN

- Gemeinsames Ziel einer nachhaltigen, langfristigen Zusammenarbeit
- Vertrauen schenken, offenes Feedback
- Nicht aufgeben, wenn es am Anfang nicht optimal läuft
- Gegenseitig Zuhören und Prozesse anpassen
- Möglichst zeitnahe Reaktionen auf beiden Seiten
- Steigerung der Wirtschaftlichkeit in der Patientenbehandlung

GEMEINSAME FERNZIELE

- Aktive Zusammenarbeit (z.B. mittels Projektgruppen) für die Umsetzung von konkreten definierten Bedürfnissen der Netzwerke
 - ➔ moderierte Diskussion zwischen Belegärztevertreter und Netzärzte über Ziele, Methoden und konkrete Vorgehensweisen
- Institutionalisierte Austausch Klinik ↔ Netzwerk
 - ➔ Direktor – Relationship Manager – Verantwortlicher Netzwerk – Belegärztevertreter
- Stetige Verbesserung in der Qualität der Zusammenarbeit
- Informationsaustausch auf gesicherter IT-Plattform
 - ➔ Angleichen der eHealth-Systeme