

Qualitätssteigerung durch die Einführung der elektronischen Kostengutsprache am Beispiel der Kantone der GDK-Ost und Spitälern

Masterarbeit

Zürcher Fachhochschule

HWZ Hochschule für Wirtschaft Zürich

eingereicht bei:

Jutta Chalupsky, Dr. paed.

vorgelegt von: Anita Spycher

MAS-Studiengang: Master of Advanced Studies in Business Consulting

Adresse: . Hagenbuchrain 36
CH – 8047 Zürich

Zürich, 10. August 2010

I MANAGEMENT SUMMARY

I.I AUSGANGSLAGE / SITUATION

Die Applikation eKOGU wurde im Jahr 2009 erstmals auf dem Markt eingeführt und zählt zu einer der ersten Vorhaben im Rahmen der Umsetzung der nationalen eHealth Strategie. eKOGU ist eine elektronische Lösung zur Abwicklung des ausserkantonalen Kostengutspracheprozesses und ist produktiv bei den Kantonen der Gesundheitsdirektorenkonferenz der ostschweizer Kantone (GDK-Ost) und Schweizer Spitälern. Die vorliegende empirische Arbeit untersucht die Erfüllung der vorgängig evaluierten Erwartungen und misst die subjektiv empfundene Kundenzufriedenheit, um einen möglichen Qualitätsnachweis der Applikation eKOGU nach der Einführung zu erhalten. Die Erwartungen der Kunden können in Qualitätsziele (z.B. Lesbarkeit und Vollständigkeit), Effizienzziele (kürzere Durchlaufzeiten und Produktivität) und Kostenziele (Reduktion Sach- und Personalkosten) zusammengefasst werden.

Die Arbeit und die Inhalte der empirischen Arbeit sind im Interesse des Auftraggebers, der GDK-Ost, erstellt worden und wurden vorgängig mit dem Hersteller der Lösung, der Firma Abraxas Informatik AG, rückbesprochen. Für die empirische Umfrage wurde der Beirat und die Unterstützung der Firma ISG Instituts St. Gallen beigezogen, welche sich darauf spezialisiert hat, subjektive Werte zu messen und diese den quantitativen Messgrössen gegenüberzustellen. Dadurch erhält die subjektive Empfindung der Kunden eine Messgrösse und somit eine Aussagekraft.

I.II ZIEL

Das Ziel der Untersuchung ist der Nachweis der Qualitätssteigerung des Arbeitsprozesses ausserkantonale Kostengutsprache durch die Einführung des elektronischen Tools eKOGU. Die Arbeit dient zur Standortbestimmung und als Argumentationshilfe für die Gewinnung weiterer Akteure. Des Weiteren kann mit einer empirischen Kundenzufriedenheitsumfrage die Produktentwicklung von eKOGU kundengerecht priorisiert werden.

In Erfahrung gebracht werden sollen

- ein Nachweis der Qualitätssteigerung des Kostengutspracheprozesses durch die Einführung von eKOGU.
- die Bestätigung oder Verwerfung der Hypothesen zu den Erwartungen der Kunden (Qualitäts- und Effizienzsteigerung, sowie Kostenreduktion) der Studie des Competence Centers Health Network Engineering der Universität St. Gallen.
- der bisher unbekannte Nutzen der Spitäler, da ihre Bedürfnisse in der ersten Phase der Einführung weniger berücksichtigt wurden.
- die sinnvollste und kundenorientierte Priorisierung der Produktverbesserungen.
- die Empfehlungen des Auftraggebers und des Herstellers für die Zeit bis zur Einführung von DRG (Diagnosis Related Groups, Fallpauschale) im Jahr 2012.

II INHALTSVERZEICHNIS / INDEX

I	Management Summary	2
I.I	Ausgangslage / Situation	2
I.II	Ziel	2
I.III	Ergebnisse	3
II	Inhaltsverzeichnis / Index	4
III	Ehrenwörtliche Erklärung	6
IV	Vorwort	7
V	Danksagung	8
VI	Glossar	9
1	Einleitung	10
1.1	Zielsetzung der Arbeit	10
1.2	Methodische Vorgehensweise.....	11
1.3	Inhaltliche Abgrenzung.....	12
2	Theoretische Grundlagen	13
2.1	Einführung Thematik eHealth	13
2.1.1	Die Strategie "eHealth" Schweiz	14
2.1.2	Umsetzungen eHealth	15
2.2	Der Kostengutspracheprozess	18
2.2.1	Begriffsdefinition	18
2.2.2	Arten von Kostengutsprachen	18
2.2.3	Ausserkantonale Kostengutsprache – Definition und Formvorschriften	22
2.2.4	Gesetzliche Grundlagen	23
2.2.5	Prozess ausserkantonale Kostengutsprache	25
2.2.6	Rahmenbedingungen / Anforderungen	27
2.2.7	Elektronische Kostengutsprache (Applikation eKOGU)	29
2.3	Qualitätssteigerung	32
2.3.1	Begriffsdefinitionen	32
2.3.2	Qualitätssteigerung im Gesundheitswesen	37
2.3.3	Qualitätssteigerung in der öffentlichen Verwaltung	40
2.3.4	Qualitäts-Ziele von eKOGU	43
2.3.5	Kundennutzen.....	44
2.3.6	Barrieren der Qualitätssteigerung.....	46
3	Empirische Studie	48
3.1	Grundhypothesen.....	48
3.2	Studiendesign	49
3.2.1	Werteorientierte Messung von qualitativem Nutzen.....	49

QUALITÄTSSTEIGERUNG DURCH DIE EINFÜHRUNG DER ELEKTRONISCHEN
KOSTENGUTSPRACHE AM BEISPIEL DER KANTONE DER GDK-OST UND SPITÄLERN

3.2.2	Messmodell.....	52
3.2.3	Aufbau und Inhalte der Befragung.....	53
3.2.4	Empirisches Projekt.....	53
3.3	Empirische Daten.....	55
3.3.1	Rücklaufquote.....	55
3.3.2	Charakteristika.....	55
3.3.3	Korrelationen wichtiger Messgrößen und Güte der Messung.....	57
4	Datenanalyse.....	59
4.1	Auswertung.....	59
4.1.1	Ziele eKOGU im SOLL-IST-Vergleich.....	59
4.1.2	Analyse IST-Situation.....	61
4.1.3	Priorisierte Zielerfüllung.....	67
4.1.4	Kundennutzen / Nutzenanalyse.....	67
4.1.5	Preise eKOGU.....	83
4.1.6	Bindungsfaktoren / Loyalität.....	84
4.1.7	Gesamtbeurteilung eKOGU.....	86
4.2	Ausprägungen der Untersuchung.....	89
4.2.1	Starke Ausprägungen Empirische Daten.....	89
4.2.2	Verifizieren der Ausprägungen in den Kantonen.....	91
4.2.3	Verifizieren der Ausprägungen bei den Spitälern.....	92
4.3	Überprüfung der Grundhypothesen.....	94
5	Schlussfolgerungen und Empfehlungen.....	96
5.1	Qualitätsnachweis eKOGU.....	96
5.2	Produktoptimierung.....	96
5.2.1	Interview Programm-Manager eKOGU.....	96
5.2.2	Interview Vertretung GDK-Ost.....	97
5.2.3	Verbesserungen Applikation aus Sicht Spitäler.....	99
5.2.4	Verbesserungen Applikation aus Sicht Kantone.....	99
5.3	Fazit und Empfehlungen.....	100
6	Anhang.....	102
6.1	Literaturverzeichnis.....	102
6.1.1	Literatur.....	102
6.1.2	Fachzeitschriften, Journals, Zeitungen.....	102
6.1.3	Botschaften, Gesetze, Verordnungen.....	103
6.1.4	Internet, Intranet.....	103
6.1.5	Nicht publizieren Quellen.....	105
6.2	Tabellenverzeichnis.....	105
6.3	Abbildungsverzeichnis.....	107
6.4	Abkürzungsverzeichnis.....	108
6.5	Formulare.....	109
6.6	Fragebogen.....	110
6.7	Auswertungstabelle.....	119