



Projektleitung für Konzept und Einführung neue Software Rechnungsrückweisungen

Ausgangslage

Ein Schweizer Grossspital erhält mehrere 10'000 Rechnungsrückweisungen. Bisher fehlten Steuerungsmöglichkeiten, weil der Eingang dezentral verlief und in unterschiedlichsten Medien. Diese Rechnungsrückweisungen und Berichtsfragen wurden auf Stufe des Debtors registriert ohne einen festgelegten systematischen Workflow. Es fehlte eine Gesamtsicht über den Rückweisungsprozess, welche erfassten Informationen schlussendlich welche Abklärungen auslösen. Es war nicht möglich, eine Statistik über die Rückweisungen aus dem System zu generieren. Die Erhebung erfolgte meistens direkt durch die Kliniken, teilweise sogar mittels Strichlisten oder Schätzungen. Die Debitorenfrist für das Unispital stieg dadurch.

Aufgabenstellung

Schaffung einer Ablauf- und Aufbauorganisation, welche ein effizientes, transparentes und verfolgbares Handling sämtlicher Rückweisungen sicherstellt. Mit dem übergeordneten Ziel, alle Rückweisungen zentral zu registrieren, soll ein allgemein gültiger Workflow für das ganze Spital eingeführt werden. Alle relevanten Informationen zu einer Rückweisung sollen möglichst präzise inkl. Codierung erfasst werden und zur kompetenten Stelle weitergeleitet werden um die Aufgabenstellung zu lösen. Eine neue Software soll den neuen Workflow unterstützen mit folgenden untergeordneten Zielsetzungen:

- Steuerung des Prozesses des patienten-, fall- und rechnungsbezogenen Kostenträgeranfragen (und Rechnungsrückweisungen) zur Reduktion der Durchlaufzeiten

- Zentrale Bewirtschaftung der Anfragen mit Eingangs- und Erledigungscodierung zur Gewinnung von Prozessdaten und Kennzahlen zur Steuerung
- Elektronischer Verarbeitungsprozess von Anfragen und externen Rechnungsrückweisungen von A-Z
- Bearbeitung der Kostenträgeranfragen und Rechnungsrückweisungen binnen 30 Kalendertagen
- Schaffung Transparenz (Prozess, Fehlerquellen etc.) durch Systemabbildung der Kostenträgeranfragen und Rückweisungen mit Zeitstempeln
- Rückschlüsse auf die Qualität der Patientenaufnahme, Leistungserfassung, Systemhinterlegung und Rückweisungsverhalten
- Senkung der Debitorenfrist

Vorgehen

- Spezifikation aller Prozessanforderungen und Definition Workflow
- Festlegung der neuen Prozessorganisation
- Spezifikation aller Tool-Anforderungen und Entwicklung des Testsystems
- Testing, Schulung und Rollout des Tools

Resultat & Erfolg

- ✓ Mittels Einführung eines neuen Rückmeldungsmanagements, welches die Bedürfnisse der Fakturierung (Stat. und amb.) und des Patientenmanagements abdeckt, wurde ein professionelles Tool zur Verfügung gestellt
- ✓ Es können alle im Rahmen des neuen Prozesses definierten Geschäftsvorfälle über die Workflow Plattform abgewickelt werden.
- ✓ Etablierung einer Betriebsorganisation unter Berücksichtigung der neuen prozessualen und technischen Standards.
- ✓ Etablierung neues Reporting in Qlikview, welches sich auf die neue Applikation stützt



Branche: Gesundheitswesen
Dauer: 15 Monate
Funktion: Gesamtprojektleitung