

Performance Management im Spital – Welche Kennzahlen für wen?



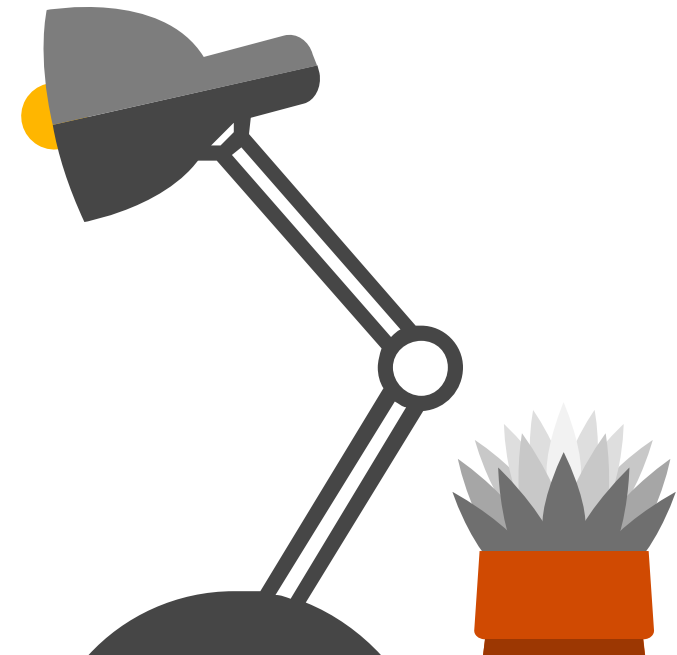
SGfM Frühjahresmeeting 2022

Rainer Braun
30. Juni 2022



Performance Management

Was verbinden Sie mit dem Begriff "Performance Management?"



Wir versuchen uns dem Begriff weiter zu nähern...

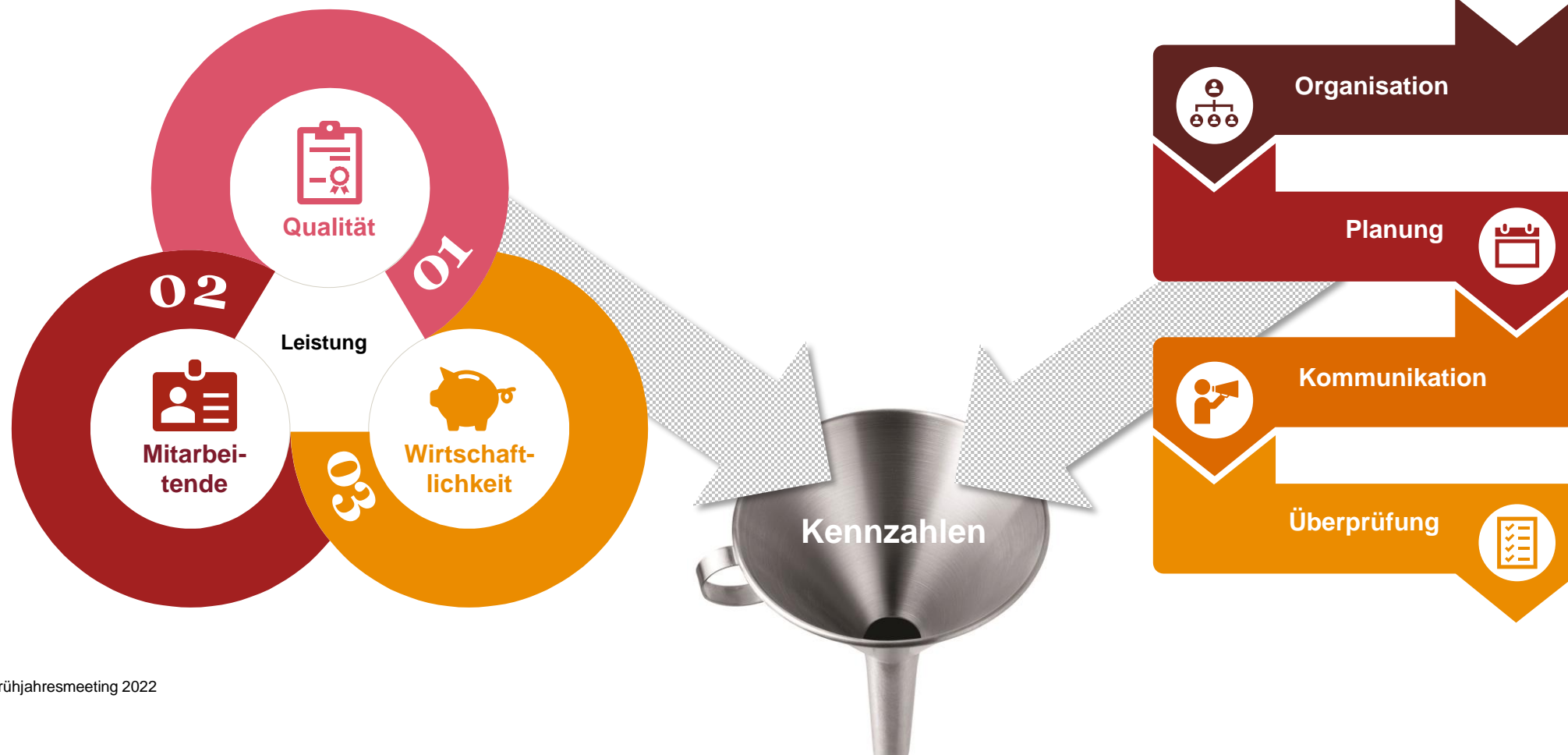
Leistung

Leistung definieren und messen

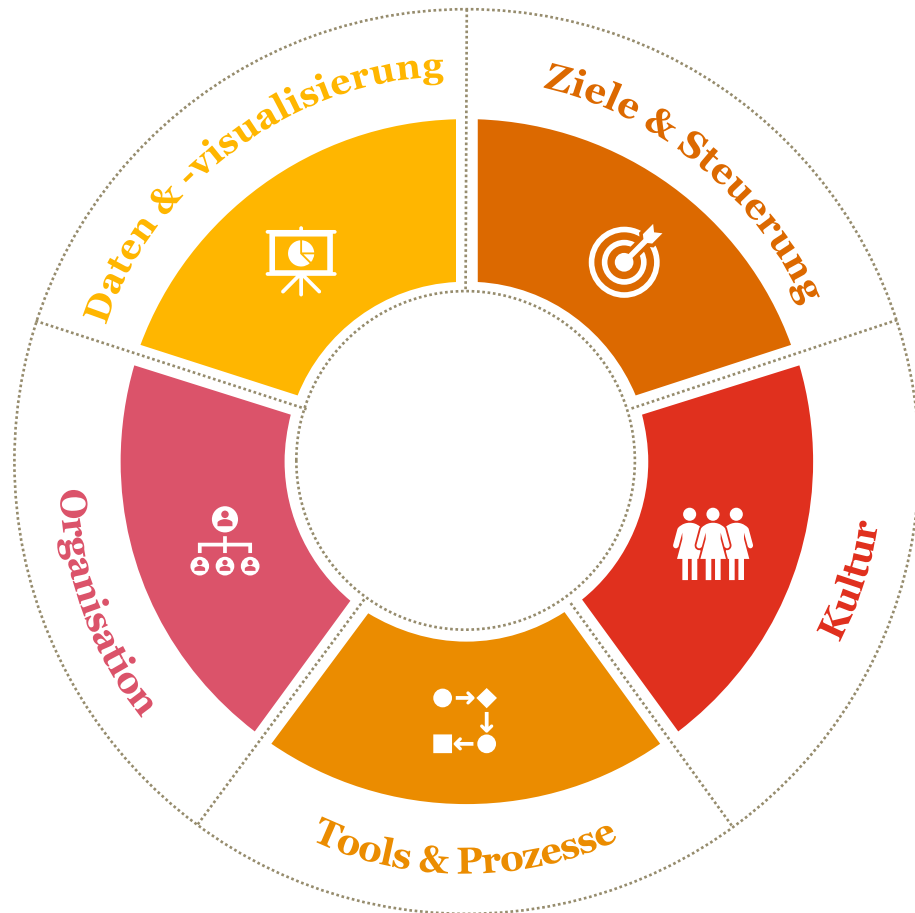
Management

Ziele setzen und -Überprüfung «managen»

illustrativ



Fünf Elemente für ein erfolgreiches Performance Management...



Ziele und Steuerung: Die Ergebnisse werden transportiert und können iterativ nachgefasst werden

Kultur: Mitarbeitende wollen Ziele verfolgen und diese erreichen. Plan-Ist-Abweichungen werden sachlich-konstruktiv und personenunabhängig besprochen und Massnahmen abgeleitet

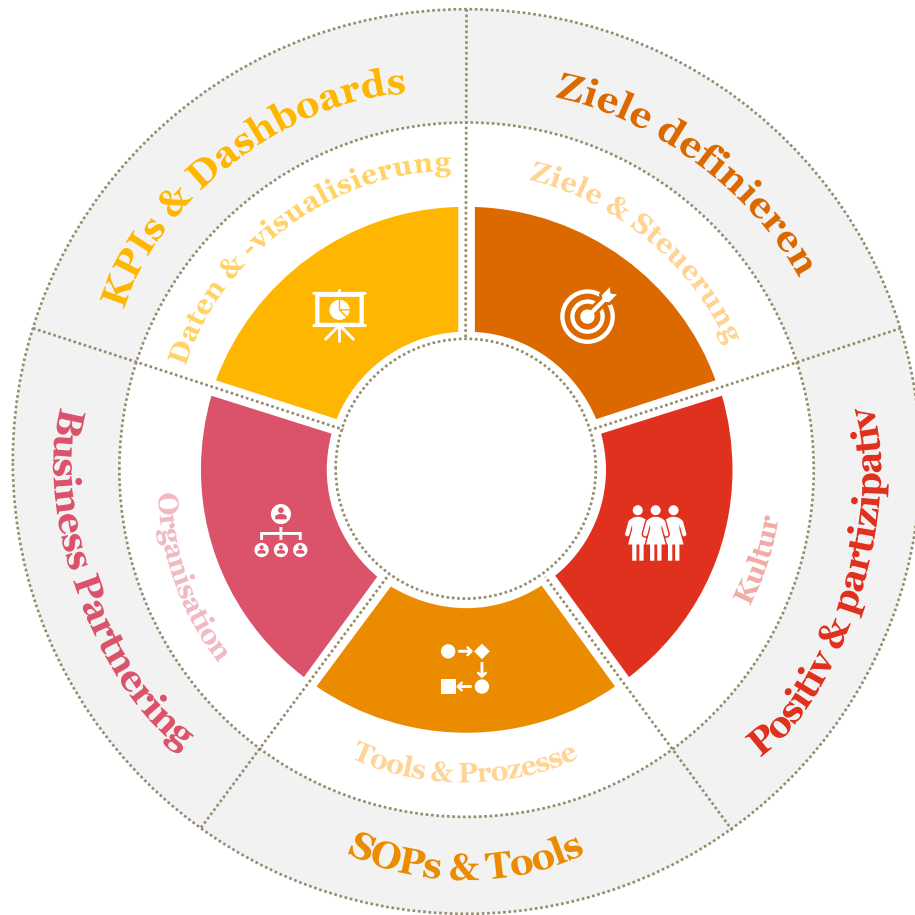
Tools und Prozesse: Klare Hauptprozesse zur Leistungsverbesserung. Unterstützung durch Tools (z.B. SOPs, Standards)

Organisation: Die Organisation schafft «Raum zur Verbesserung» (Stationsboards, Vorschlagswesen, ...)

Daten und Datenvisualisierung: Durch Datenverarbeitung und Visualisierung wird die Organisation in ihrem Verbesserungsprozess unterstützt



... im Performance Management spielt das Medizincontrolling eine wichtige Rolle



Ziele und Steuerung: Die Ergebnisse werden transportiert und können iterativ nachgefasst werden

«Wie viele Aufnahmen und Entlassungen pro Tag brauchen wir?»

Kultur: Mitarbeitende wollen Ziele verfolgen und diese erreichen. Plan-Ist-Abweichungen werden sachlich-konstruktiv und personenunabhängig besprochen und Massnahmen abgeleitet

«Wenn wir längere Liegezeiten erkennen, wie kommunizieren wir und entwickeln Massnahmen? Gemeinsam?»

Tools und Prozesse: Klare Hauptprozesse zur Leistungsverbesserung. Unterstützung durch Tools (z.B. SOPs, Standards)

«Wir unterstützen bei Bedarf gemeinsam mit den Kodierern mit Fallanalysen!»

Organisation: Die Organisation schafft «Raum zur Verbesserung» (Stationsboards, Vorschlagswesen, ...)

«Wir treffen uns einmal wöchentlich zur Besprechung der Ergebnisse»

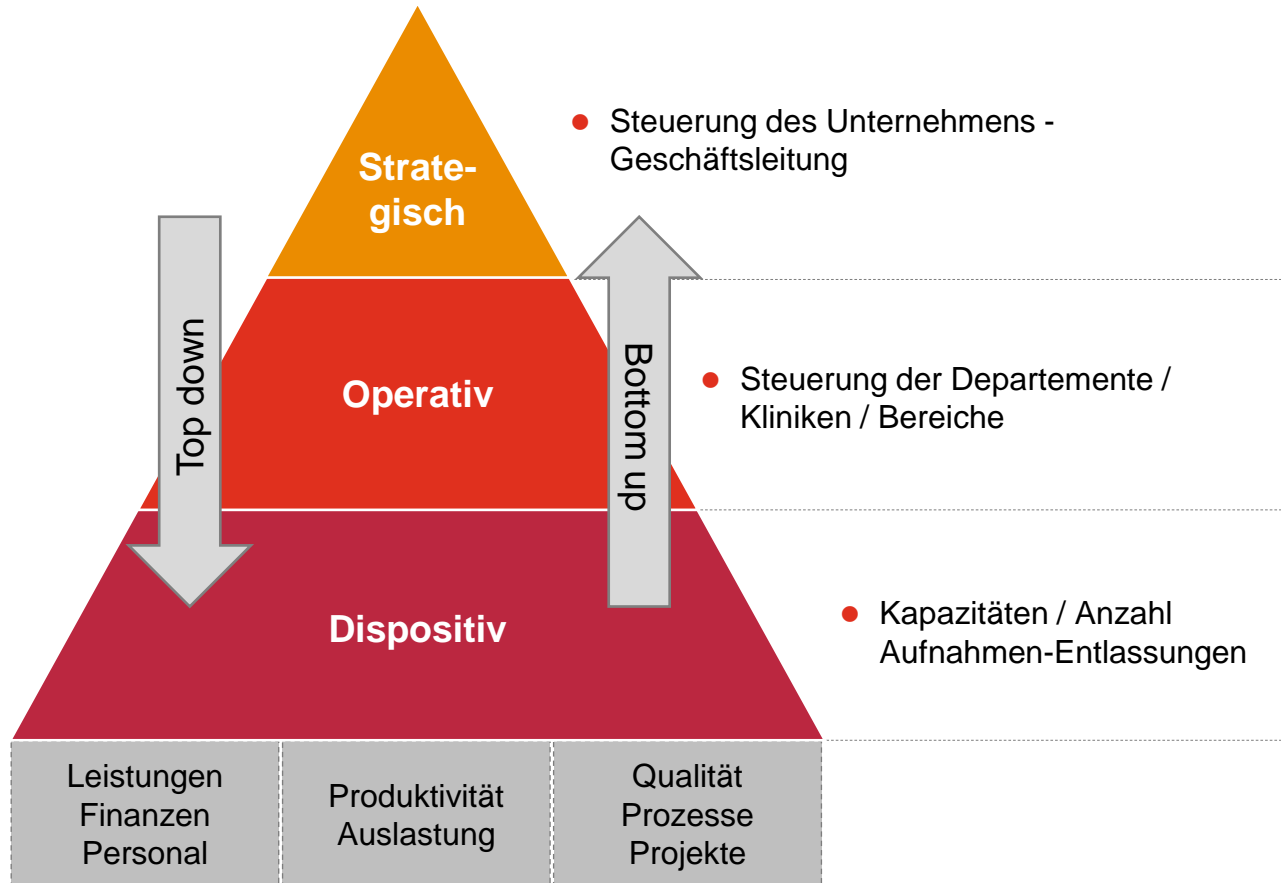
Daten und Datenvisualisierung: Durch Datenverarbeitung und Visualisierung wird die Organisation in ihrem Verbesserungsprozess unterstützt

«Wir entwickeln Dashboards mit den Endanwendern und unterstützen bei Interpretation und leiten Massnahmen ab»

Verschiedene Analyse- und Entscheidungsebenen unterstützen bei der nachhaltigen Zielallokation



Ein erfolgreiches Performance Management bindet die Mitarbeitenden und Führungskräfte gleichermaßen ein



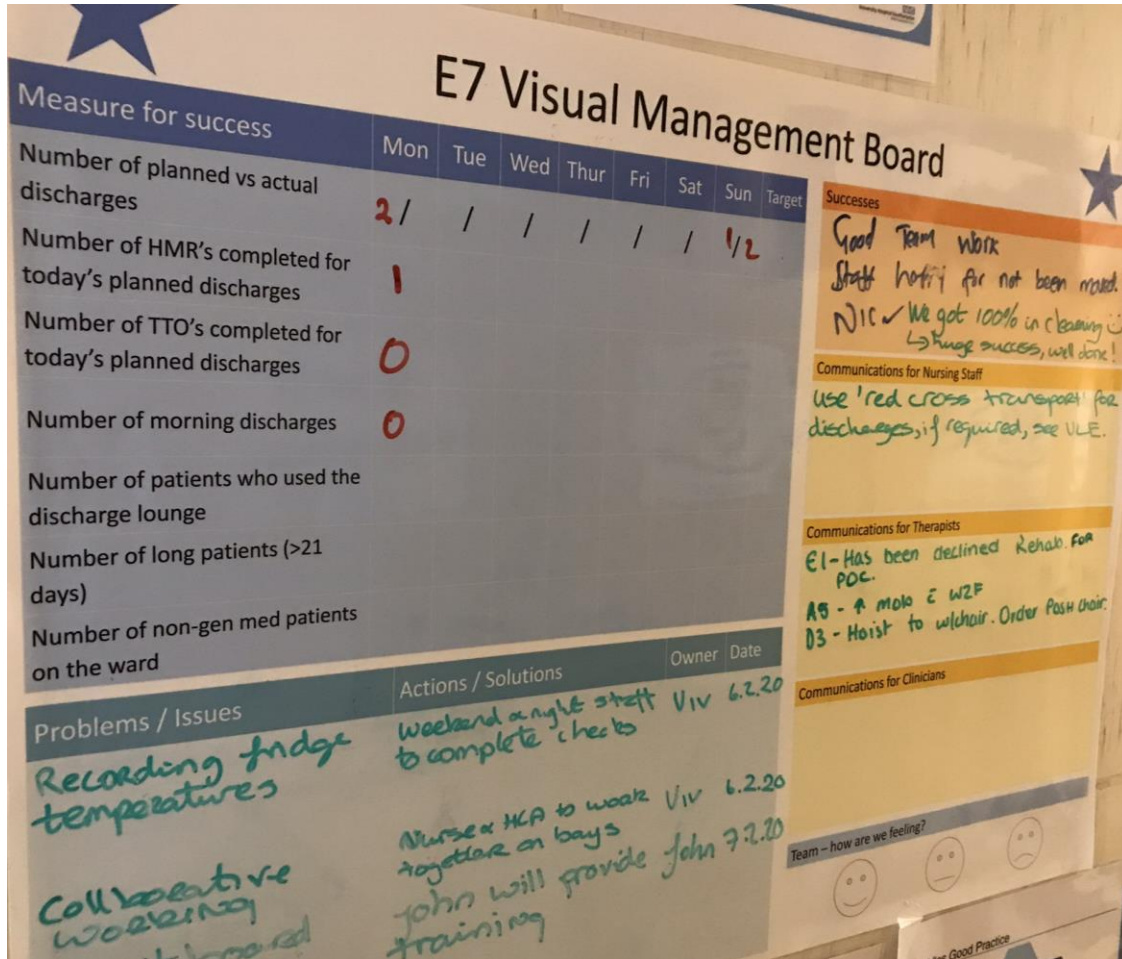
«Etablieren eines
Führungscockpits»

«Konsolidierung
monatlicher Fallzahlen»

«Tagesaktuelle Aufnahmen / Entlassungen»



Performance Management als PwC Perform+Ansatz bei der NHS inklusive Dashboard für die taktische Ebene



Fazit

Trends



Gesundheitserhaltung



Regulierung



Wettbewerb



Neue, interprofessionelle und interdisziplinäre Versorgungsmodelle



Ambulantisierung



Nachhaltigkeit



Fachkräftemangel



Neue Rollenbilder



Innovationsbedarf bei Zusatzversicherung



Preis- und Margendruck



Digitalisierung/Technologie

Key Take aways



Performance Management ganzheitlich betrachten (Ziele, Kultur, Prozesse&Tools, Organisation, Daten&Datenvisualisierung)

01



Leistung umfassend definieren: Qualität, Mitarbeitendenzufriedenheit, Wirtschaftlichkeit

02



Stufenplan Performance Management als langfristigen Optimierungsprozess verstehen und stufenweise einzelne Elemente implementieren

03



Mut zum Bottom-up-Ansatz: Engagement, Motivation, Comittment und Arbeitszufriedenheit der Mitarbeitenden sichern

04

Haben Sie Fragen?



Herzlichen Dank

[pwc.com](https://www.pwc.com)

Ihr Referent



Rainer Braun

Manager, Beratung Gesundheitswesen

Tel.: +41 58 792 12 98

E-Mail: rainer.b.braun@pwc.ch

Ihre Experten Kodierrevision



Tobias Pfinninger

Senior Manager, Kodierrevision

Tel.: +41 58 792 23 76

E-Mail: tobias.pfinninger@pwc.ch



Katrin von Varchmin

Managerin, Kodierrevision

Tel.: +41 58 792 11 41

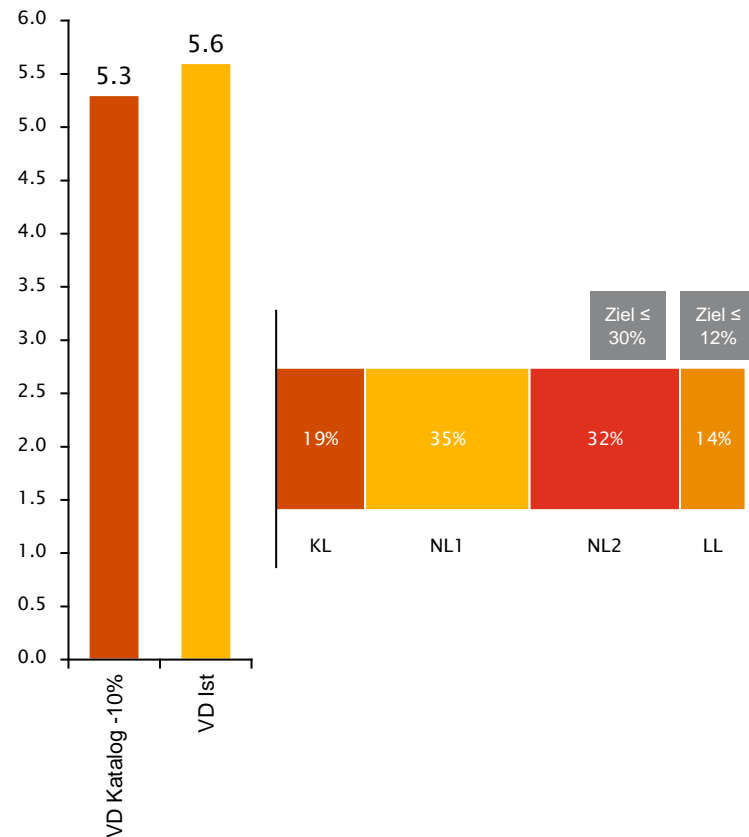
E-Mail: katrin.von.varchmin@pwc.ch

This publication has been prepared for general guidance on matters of interest only, and does not constitute professional advice. You should not act upon the information contained in this publication without obtaining specific professional advice. No representation or warranty (express or implied) is given as to the accuracy or completeness of the information contained in this publication, and, to the extent permitted by law, PricewaterhouseCoopers AG, its members, employees and agents do not accept or assume any liability, responsibility or duty of care for any consequences of you or anyone else acting, or refraining to act, in reliance on the information contained in this publication or for any decision based on it.

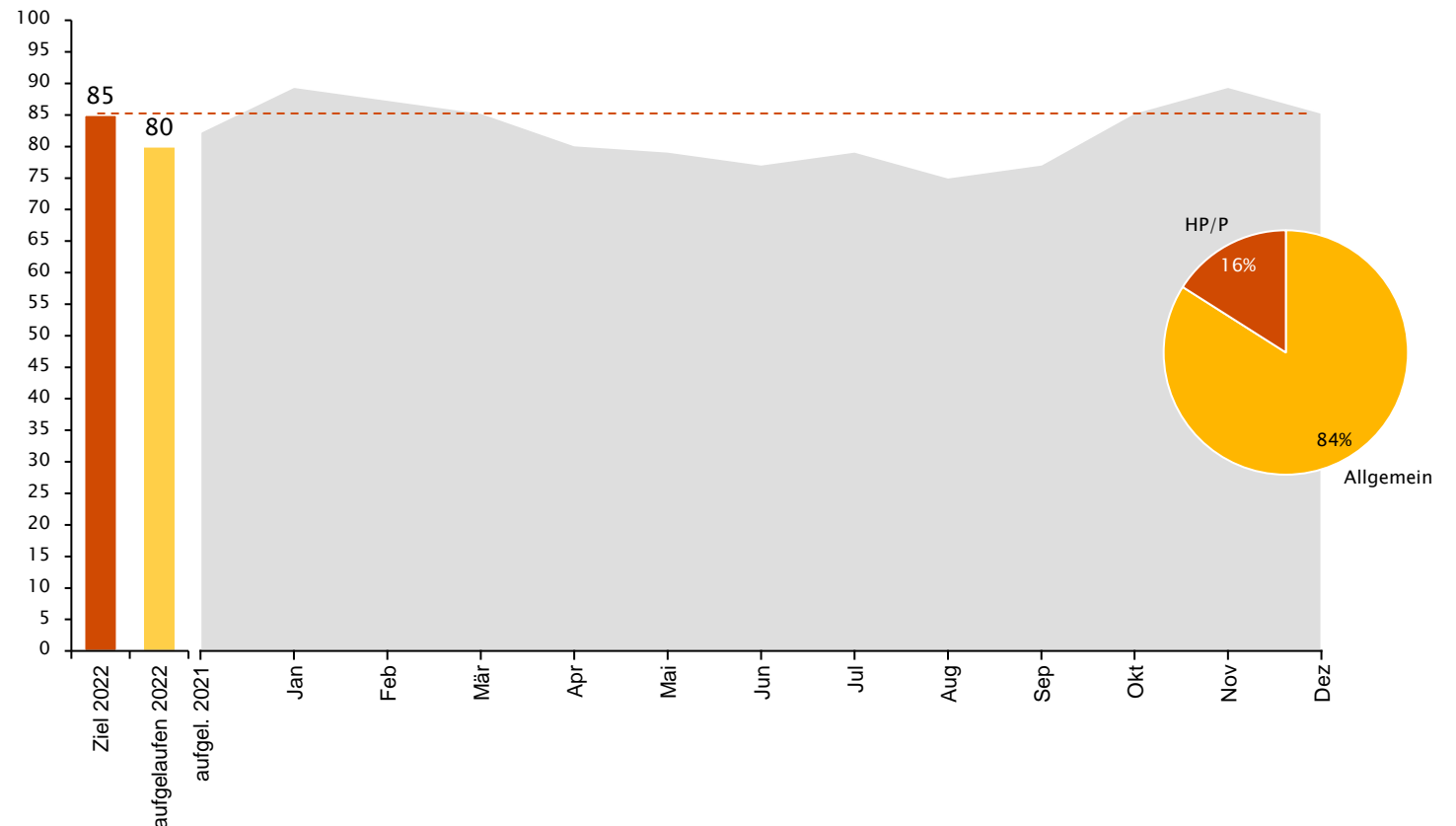
© 2022 PwC. All rights reserved. In this document, “PwC” refers to PricewaterhouseCoopers AG which is a member firm of PricewaterhouseCoopers International Limited, each member firm of which is a separate legal entity.

Dashboard operative Ebene – Beispiel Verweildauer und Belegung

Prozesse – Verweildauern (d)
























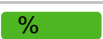
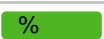






















Bettenauslastung (in %)



Dashboard auf operativer Ebene – Bsp. Qualität Onkologie



Dashboard für die strategische Ebene

Dimension	KPI	Ziel	IST	Letzte 3 Monate
 Umsatz	Total EBITDA in % des Umsatzes zu VJA	X %	X %	  
	Umsatz - Medizinische Klinik, Abw. % zu VJA	X %	X %	  
	Umsatz - Operative Klinik, Abw. % zu VJA	X %	X %	  
 Patienten	Codierte Austritte Abw. % zu VJA	X %	X %	 %  %  %
	Zufriedenheit der Patienten % zu VJA	X %	X %	 %  %  %
 Personal	FTE vs Budget und/oder vs VJA	XX/XX	XX/XX	  
	Fluktuationsrate (MAT)	X %	X %	 %  %  %
 Prozesse	Verweildauer in Tagen	X	X	  
	Langlieger	X	X	  
 Ressourcen	Auslastung Betten	X%	X %	 %  %  %
	Auslastung OP	X%	X %	 %  %  %
 Qualität	OP Zeit IST vs Plan in Min	XX	X %	 %  %  %
	Mortalitätsraten	X %	X %	 %  %  %