

Einfache Komplexität

Individuelllösung mit Prozessabbildung
ohne Kompromisse

Unternehmen

Nonprofit-Organisationen für gesamt-schweizerische Dienstleistungen mit Fokus auf Prävention, Bekämpfung und Patientenunterstützung von/mit Lungen- resp. Krebskrankheiten.

Branche

Health Care
Nonprofit-Organisation

Facts & Figures	LLS	KLS/KKL
Mitarbeiter	300	160
Patienten / Jahr	60.000	13.500
Kantonale Ligen	24	20
Dachorganisation	Bern	Bern
Gründungsjahr	1903	1910

Herausforderung

Erfüllung gesamtschweizerischer Verträge und Reportingverpflichtung gegenüber Gesundheitsorganisationen und Bundesbehörden in föderalistischer Struktur.

IMPAQ Lösung

Entwicklung und Bereitstellung der Verwaltungslösung «i-care».

Nutzen

Optimierung der administrativen Prozesse durch Automation und Reduktion der Kosten.

Wettbewerbsvorteil

Umfassendere Informationsvermittlung aus verschiedenen Blickwinkeln sowie Gewinnung wertvoller Informationen zur Steuerung der Gesamtunternehmung.

Die Lungenliga Schweiz (LLS) ist eine gesamtschweizerische Dienstleistungsorganisation und verfolgt seit ihrer Gründung im Jahre 1903 das Ziel der Prävention und Bekämpfung von Lungenkrankheiten, Atembehinderungen und Tuberkulose. Die Dachorganisation in Bern koordiniert die Aktivitäten der Ligen, lanciert Projekte in der Gesundheitsförderung und Prävention und vertritt die Organisation sowie ihre Mitglieder gegenüber Krankenkassen, dem Dachverband der Krankenkassen santésuisse und Behörden wie dem Bundesamt für Sozialversicherung (BSV) oder dem Bundesamt für Gesundheit (BAG).

Die Krebsliga Schweiz (KLS) ist eine privatrechtlich geführte, nationale Organisation, in deren Mittelpunkt die Interessen der Krebskranken und ihrer Angehörigen stehen. Die Krebsligen werden vorwiegend durch private Mittel in Form von Spenden finanziert und arbeiten in der Krebsprävention, in der Forschung und für die Unterstützung Kranker. Sowohl auf individueller als auch auf politischer Ebene setzen sich die Krebsligen für die Interessen jener ein, die von Krebs bedroht und/oder betroffen sind.

IMPAQ



„Die administrativen und statistischen Anforderungen steigen auch in einer Dienstleistungsorganisation wie der unseren stetig an, nicht zuletzt durch neue Verordnungen im Gesundheitswesen oder durch die Rechenschaftspflicht gegenüber Behörden und Krankenkassen. Mit der von IMPAQ für uns entwickelten Lösung «i-care» sind wir nicht nur in der Lage, die gestellten Anforderungen überhaupt zu erfüllen, sondern die Administration zu optimieren. Wir erhalten wichtige Informationen für die Steuerung der Gesamtunternehmung und haben wertvolle Zeit gewonnen, die wir ganz im Sinne unserer Organisation nutzen können – für unsere Patienten!“

Corinne Zosso

Geschäftsführerin, Lungenliga Schweiz

Eine Gesetzesänderung per 2001 über die Errechnung der Subventionszusprüche durch das BSV verlangte nach einer detaillierten Rapportierung über erbrachte Leistungen und stellte die beiden Nonprofit-Organisationen vor die Herausforderung zur Vereinheitlichung ihrer Prozesse und Dienstleistungen. In den Ligen musste das gleiche Rechnungslegungsmodell sowie eine einheitliche Leistungserfassung eingeführt werden.

partner und Bundesbehörden verpflichtet. Grösster Vertragspartner ist santésuisse, der Dachverband der Schweizer Krankenkassen. Die LLS hat dabei eine schweizweit einheitliche Qualität, Leistung und Verrechnung gegenüber den Patienten zu gewährleisten. Thomas Weiler, stellvertretender Geschäftsführer der LLS, zur Kontrollaufgabe: „Diese Herausforderungen lassen sich nur durch standardisierte Prozesse und ein einheitliches System meistern. Bei der LLS wuchs darum das Bedürfnis nach einem System, in welchem sich unsere Verträge gesamtschweizerisch abbilden und überprüfen

Insbesondere grössere Ligen hatten bereits verschiedenste individuelle Insellösungen im Einsatz. Individuellösungen, die willkürlich nach neuen Bedürfnissen erweitert wurden. Für den schweizweiten Einsatz kamen sie deshalb schon wegen der Wartungskomplexität nicht in Frage. „Diese Systeme wurden meist mit kleineren Anbietern realisiert. Für eine Lösung unseres geplanten Umfangs und Einsatzes war das Risiko jedoch zu gross, eine kleine Firma zu wählen, deren Know-how sich auf ein bis zwei Mitarbeiter konzentrierte“, erklärt Thomas Weiler die weiteren Gründe für die Evaluation eines neuen Systempartners. Corinne Zosso zur Entscheidungsfindung: „Wir wollten einen Partner, der uns Kontinuität und Sicherheit vermittelt. Die Grösse war für uns darum ein entscheidendes Kriterium, um ein personenbezogenes Risiko auszuschliessen. IMPAQ hat uns diese Gewissheit gegeben. Zudem hat IMPAQ mit der Programmiersprache DELPHI und der Client-Server Architektur zum Zeitpunkt der Evaluation im Jahre 1998 eine Technologie präsentiert, die uns fortschrittlich und zukunftsicher erschien.“

"In einem Projekt dieser Grössenordnung, begleitet von den Schwierigkeiten in der Wahrung unserer föderalistischen Strukturen, gibt es immer Schattenseiten. IMPAQ hat uns bei auftretenden Problemen mit kreativen Lösungsansätzen unterstützt. Für die Projektleitung war dabei die langfristige Zusammenarbeit stets wichtiger als eine kurzfristige Ertragsoptimierung. Das Projekt «i-care» ist für mich rückblickend ein Erfolg. Für die Entwicklung einer Multiuser-Applikation in einer Client/Server-Umgebung kann ich darum IMPAQ als kompetenten Partner empfehlen."

Corinne Zosso,
Geschäftsführerin LLS



Föderalistische Struktur mit gesamtschweizerischem Auftrag

Sowohl die LLS als auch die KLS ist verantwortlich für die gesamtschweizerische Koordination und das Controlling ihrer kantonalen und regionalen Ligen; obschon diese rechtlich selbständig sind und in ihrer Region autonom agieren. Die LLS erfüllt einen gesetzlichen Auftrag und ist zu einem regelmässigen Reporting an Vertrags-

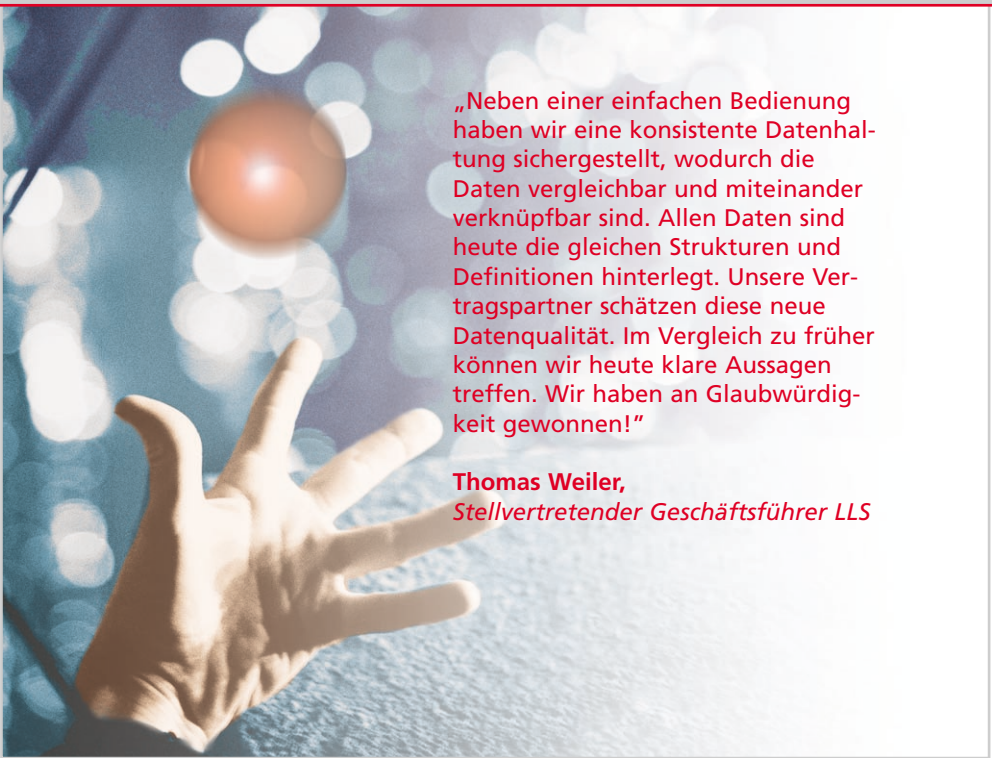
lassen. Zusätzlich sollte dieses System die Mitarbeiter an der Front unterstützen und die Prozesse erleichtern.“

Zukunftsichere Technologie

Die Projektgruppe der Lungenliga prüfte nach Erarbeitung eines Pflichtenheftes in erster Instanz bereits vorhandene Applikationen sowie Standardsoftwarepakete.

Vielfältigkeit mit Ausbauoption

Als die Krebsliga mit der Systemevaluation startete, war bei der Lungenliga bereits eine Grundversion von «i-care» installiert. Die Arbeitsgruppe der KLS hatte basierend auf ihrem Pflichtenheft neben «i-care» auch Standardapplikationen geprüft, meist Branchenlösungen. „Die Entscheidung für IMPAQ hatte mehrere Gründe. Einer davon war sicherlich die bereits bestehende Zusammenarbeit mit der Lungenliga. Dann hatten die geprüften Lösungen aus dem Sozialdienst ein eingeschränktes Leistungsspektrum mit höchstensfalls einer Adressverwaltung, einem Budgetteil und einem Beratungsmodul. IMPAQ hingegen



„Neben einer einfachen Bedienung haben wir eine konsistente Datenhaltung sichergestellt, wodurch die Daten vergleichbar und miteinander verknüpfbar sind. Allen Daten sind heute die gleichen Strukturen und Definitionen hinterlegt. Unsere Vertragspartner schätzen diese neue Datenqualität. Im Vergleich zu früher können wir heute klare Aussagen treffen. Wir haben an Glaubwürdigkeit gewonnen!“

Thomas Weiler,
Stellvertretender Geschäftsführer LLS

bot uns mit «i-care» und den vielen verfügbaren Modulen die gewünschte Vielfältigkeit“, erläutert Janine Mettauer den positiven Vernehmlassungsentscheid durch die Ligen.

Statistikprozess um 95 % reduziert

Dem wachsenden Bedürfnis der Bundesämter nach statistischen Auswertungen und Reportings gerecht zu werden, war vor der «i-care»-Einführung ein höchst aufwändiger Prozess. Corinne Zosso erinnert sich: „Zur Evaluation gesamtschweizerisch einheitlicher Zahlen wurde seinerzeit ein etwa 2 cm dickes Dokument erarbeitet, welches jährlich von den Ligen ausgefüllt wurde. Die Ligen führten damals die total ungefähr 60'000 Patientendossiers teilweise noch im traditionellen Karteikartensystem, die folglich manuell analysiert und ausgewertet werden mussten. Für die gewünschten Statistiken, deren Qualität zunehmend in Frage gestellt wurde, war in einer grösseren Liga ein Mitarbeiter 3 bis 4 Tage beschäftigt. Heute werden die geforderten Daten per Knopfdruck erstellt und per eMail an uns übermittelt.“

Eine Viertelmillion Rechnungen automatisiert

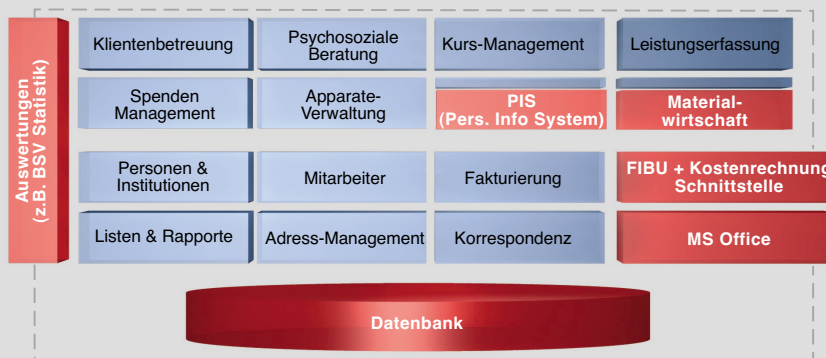
Für die Lungenliga stehen Patientenberatung und -betreuung sowie die Prozessabbildung von Apparatevermietung und -verkauf im Vordergrund. Für eine Therapie zu Hause stellt die Lungenliga den Patienten

das jeweilige Gerät, instruiert den Patienten über dessen Anwendung, führt regelmässige Kontrollen durch und begleitet den Patienten. Die LLS ist dabei für die gesamtschweizerische Qualitätssicherung und Einhaltung der vertraglich vereinbarten Tarife verantwortlich. Egal in welcher Liga der Patient eine Leistung oder ein Produkt bezieht, er bekommt immer den gleichen Umfang zum identischen Preis. Die Verrechnung dieser Leistungen konnte mit «i-care» massgeblich optimiert werden, erläutert Thomas Weiler: „Wir stellen quartalsweise Rechnung. Bei 60'000 Patienten ergibt dies beinahe eine Viertelmillion Rechnungen pro Jahr. Mit «i-care» konnten wir wesentliche Teile dieses Prozesses automatisieren. Sobald einem Patienten ein Gerät zugeordnet wird oder eine Dienstleistung erbracht wurde, wird in der nächsten Rechnungsrunde praktisch auf Knopfdruck eine entsprechende Rechnung ausgelöst! Neben wesentlichen Zeitersparnissen konnten wir mit «i-care» auch die Basis zur Standardisierung unserer Rechnungslegung schaffen.“

i-care

IMPAQ's Antwort auf die heutigen Herausforderungen im Health Care Segment ist «i-care». Diese Lösung deckt wesentliche Funktionen ab, die für einen effizienten Support administrativer Prozesse von Nonprofit-Organisationen verlangt werden. Zusätzlich umfasst sie die Unterstützung der Kernprozesse in der Betreuung und Beratung von Klienten. Die Funktionalität wird fortlaufend ausgebaut und kann bei Bedarf an spezifische Anforderungen angepasst werden.

i-care besteht aus diesen Hauptmodulen:



Schnellere Hilfe durch umfassendere Sicht

Mit «i-care» wird eine einheitliche Dienstleistungs- respektive Zeiterfassung sichergestellt, was eine effiziente Rapportierung gegenüber den Vorständen und Behörden ermöglicht. Auf Seiten der Klientenbetreuung wurden insbesondere in der Stellvertretungssituation massgebliche Optimierungen erreicht. Die Patientenkarten müssen nicht mehr bei Kollegen gesucht werden. „«i-care» bietet eine umfassendere Sicht auf die Situation des Patienten, denn der Patient steht im

bisher bezogen hat, welche allfälligen Nebenwirkungen ein Produkt ausgelöst hat oder welche psychosozialen Probleme aufgetaucht sind. Meldet sich ein Patient, so kann das gesamte Dossier eingesehen und schnell über die notwendigen Massnahmen entschieden werden.“

weniger geübten Anwendern die Arbeit mit «i-care» so einfach wie möglich zu gestalten – und gleichzeitig einen Beitrag zu unserer Qualitätssicherung zu leisten“, schildert Corinne Zosso. Janine Mettauer ergänzt die Vorzüge der angewandten Systemarchitektur wie folgt: „IMPAQ hat eine Lösung erarbeitet, welche auch die Möglichkeit zur Abdeckung zukünftiger Anforderungen offen lässt. Unsere Anwender empfinden die eingebauten Assistenten im Erfassungsprozess sehr hilfreich und wir haben sichergestellt, dass alle zu Reportingzwecken benötigten Daten in einheitlicher Form erfasst werden. Für die Rapportierung gesamtschweizerischer Zahlen mussten früher etwa 2 Wochen lang Daten gesammelt und jongliert werden. Darüber hinaus mussten wir mühsam kontrollieren, ob die Daten in allen Ligen gleich erhoben wurden, damit sie überhaupt vergleichbar sind. Ein Prozess, der inklusive Konsolidierung nochmals eine Woche in Anspruch nahm. Heute werden die Daten im laufenden Betrieb erhoben und die eigentliche Konsolidierung innerhalb eines Tages vollzogen. Die «i-care» Lösung stellt darum für uns einen mehrfachen Nutzen dar!“

„Der Client/Server-Betrieb von «i-care» verläuft seit Jahren absolut stabil und störungsfrei. Wir mussten weder Inkonsistenzen in der Datenbank, noch Datenverluste feststellen. Updates verlaufen absolut problemlos und können innerhalb eines halben Tages durchgeführt werden. Für uns zeichnet sich «i-care» darum durch eine hohe Stabilität und genormte Prozesse aus.“

Janine Mettauer,
«i-care» Support, Krebsliga Schweiz



Mittelpunkt“, ergänzt Janine Mettauer. Bei der Lungenliga bietet das integrierte Konzept von «i-care» beispielsweise im Pikettendienst eine wesentliche Unterstützung. Thomas Weiler verdeutlicht: „In Zürich beispielsweise sind die Mitarbeiter mit Notebooks für den Offline-Betrieb ausgerüstet. Sämtliche Informationen aller Module sind ohne Systemwechsel verfügbar. Dadurch wird sofort ein genaues Bild der Patientensituation ermöglicht: Welche Dienstleistungen und Produkte der Patient

Anwenderfreundlichkeit mit Qualitätssicherung

Neben dem modulartigen Aufbau wurde bei der Entwicklung der «i-care» Lösung besonders auf eine benutzerfreundliche Oberfläche und Bedienung geachtet. Die integrierte Serienbrieffunktion in Anbindung an MS Office stellt für die Anwender in den Ligen einen Quantensprung dar. „Bei der Produkt- und Oberflächengestaltung ist es IMPAQ gelungen, auch

IMPAQ Information Management Holding AG

Flurstrasse 32
CH-8066 Zürich
Switzerland

Phone: +41 44 405 21 00
Fax: +41 44 405 21 01
E-Mail: schweiz@impaqgroup.com