

Online bestes Spital finden

Spitalvergleich Der Patient ist gut beraten, wenn er vor der Wahl des Spitals auf einer Onlineplattform dessen Qualität prüft. Dies beruhigt und senkt auf weite Sicht die Gesundheitskosten.

Nadia von Euw

Wie bequem war das Bett? Wie schmeckte das Essen? Und war das Personal gut genug? Was für Reisende und Feinschmecker bereits selbstverständlich ist, hält nun auch bei Spitalpatienten Einzug. Seit der freien Spital- und Arztwahl darf der Patient selber entscheiden, wo er sich behandeln lässt. Da die wenigsten Krankenhauserfahrung haben, vertrauen sie den Empfehlungen von Hausarzt und Bekannten.

Damit die Patienten zusätzlich auf eine mit Fakten belegte Meinung zurückgreifen können, rief die CSS im Jahr 2016 die Vergleichsplattform Qualicheck ins Leben. «Die Versicherten sollen den Behandlungsort aufgrund der Qualität auswählen können», begründet Luca Emanuele, Direktionsmitglied und Leiter der Abteilung Einkaufsmanagement Leistungen, die Einführung des Online-tools. Die mit Fakten belegte Vergleichsmöglichkeit soll einerseits die Qualität transparent darlegen, andererseits den Wettbewerb um die beste Leistung fördern. Emanuele liegt es am Herzen, die grundsätzlich sehr gute Gesundheitsversorgung in der Schweiz hervorzuheben: «Alle Spitäler befinden sich auf einem extrem hohen Niveau.» Doch was heisst «sehr gut»? Um das beurteilen zu können, sei es umso wichtiger, dass die Patienten eine greifbare Vergleichsmöglichkeit hätten. So könnten die besten Spitäler von den guten unterschieden werden.

Auch Personal, Essen und Hotellerie bewertet

Sobald von einem Krankenhaus genügende Patientenbewertungen für eine objektive Darstellung vorliegen, wird dieses auf der Onlineplattform gelistet. Ein Vergleich aller Akutspitäler der Zentralschweiz zeigt, dass das Spital Einsiedeln auf Qualicheck die Nase vorne hat. Es genießt die höchste Patientenzufriedenheit und Weiterempfehlungsrates. Auch die Ärzte und das Pflegepersonal überzeugen mit der besten Qualität.

In der Luzerner Hirslanden-Klinik St. Anna essen die Patienten nach eigenen Angaben am besten. Die Hotellerie wird im Kantonsspital Obwalden am angenehmsten empfunden. Die wenigsten Druckgeschwüre nach Operationen erleiden die Patienten im Spital Schwyz.

Das Treffen der Wirtschaft am 26. Oktober im KKL Luzern

Informationen und Meinungen zur Entwicklung der Zentralschweizer Wirtschaft. Mit dabei sind die prominenten Redner Martin Eichler, Chefökonom BAK Economics AG, und Bundesrat Ueli Maurer.

Weitere Informationen:

www.perspektiven-zentral.ch
Der Anlass ist ausverkauft.



Auf Qualicheck messen sich die sehr guten an den besten Kliniken: Die CSS-Kunden haben dem Spital Einsiedeln die grösste Kundenzufriedenheit sowie die beste Qualität beim Ärzte- und Pflegepersonal zugesprochen. Bild: PD

Auf Qualicheck fliessen die Erhebungen des Nationalen Vereins für Qualitätsentwicklung in Spitälern und Kliniken (ANQ) und die Statistiken des Bundesamts für Gesundheit mit den Patientenbefragungen der CSS zusammen.

Bessere Qualität senkt die Gesundheitskosten

Eine solche Vergleichsplattform lebt von der kritischen Beurteilung und von aktuellen Daten. Der Behandelte bekommt deshalb von der Krankenversicherung, spätestens zwei Monate nachdem er das Spital verlassen durfte, einen Befragungsbogen zum Spitalaufenthalt zugestellt. Die Kunden der CSS nehmen ihre Aufgabe ernst. Über 40 Prozent aller anonymen Fragebögen finden den Weg zurück zum unabhängigen Befragungsinstitut. «Erfreulicherweise wollen die Kunden uns ihre Erfahrung wirklich mitteilen und schätzen diese Dienstleistung», so Emanuele.

Auf der anderen Seite fragen zukünftige Spitalpatienten die Vergleichsmöglichkeit stark nach. Im letzten Jahr nutzten über 9000 Besucher das Vergleichstool und verweilten durchschnittlich über drei Minuten darauf. Die einfache Handhabung der Onlineplattform trägt bestimmt zum Erfolg bei: Auf einer Darstellung des menschlichen Körpers klickt der Patient die zu behandelnde Stelle an. Nachdem er die geografische Region eingeschränkt hat, kann er die Krankenhäuser aufgrund ihrer Erfahrung mit dem betroffenen Körperteil (jährlich behan-

deltete Fälle) und der Patientenbeurteilung vergleichen.

Was wohl den wenigsten Nutzern bewusst ist: Im weiten Sinne profitieren sie als Versicherte auch finanziell von der Plattform. Denn durch den angekurbelten Wettbewerb sollen die Dienstleistungen der Spitäler noch besser werden. Die höhere Qualität zieht eine schnellere Genesung und somit sinkende Behandlungskosten mit sich. Das wiederum führt zu geringeren Gesundheitskosten und langfristig auch zu günstigeren Krankenkassenprämien.

Grundlage für Verhandlung der Spitaltarife

Emmanuele sieht einen weiteren Vorteil für die Krankenversicherung: «Wenn uns die Fakten zur Qualität schwarz auf weiss vorliegen, haben wir den Spitalern gegenüber eine klare Verhandlungsgrundlage für den Einkauf der Leistungen.» Die Qualitätssteigerung und daraus resultierende Kostenersparnisse rechtfertigen die zeitintensiven und somit teuren Entwicklungs- und Unterhaltsarbeiten der Onlineplattform. Von der Idee über die Evaluation der vorhandenen Daten bis zur Entwicklung und anschließenden Markteinführung vergingen nämlich über vier Jahre.

Nicht nur die CSS und ihre Versicherten, sondern auch die Krankenhäuser selber sind an den Auswertungen interessiert. Die detaillierte Befragungsmethode deckt Schwachpunkte auf, welche die Kliniken gezielt verbessern können.

So ist für den Leiter der Onlineplattform auch klar, dass Qualicheck noch grosses Entwicklungspotenzial hat. Die CSS will das Angebot von gelisteten Leistungserbringern ausweiten. Nebst den zurzeit vorhandenen Akutspitalern kann in absehbarer Zeit auch die Qualität von Rehabilitationskliniken oder Anstalten für psychische Erkrankungen verglichen werden.

Meinungen von Patienten noch stärker einbinden

«Ein zugelassener Allgemeinmediziner ist nicht per se ein guter Arzt», so Emanuele. Deshalb schwebt ihm vor, auch bei den Hausärzten und den Spezialisten die Qualität mittels Patientenbewertungen sicherzustellen. Die über 36 000 FMH-Ärzte zu listen und ihnen die Feedbacks der Versicherten zuzuordnen, ist eine gewaltige Aufgabe. Doch Emanuele will die Herausforderung annehmen, denn für ihn ist klar: «Wir wollen den Erfahrungsaustausch von Gleichbetroffenen weiter fördern.» In der Direktionsetage überlegt man sich sogar, persönliche Kundenfeedbacks zu den einzelnen Leistungserbringern sowie gezielte Empfehlungen zu publizieren. So wie man es eben von Bewertungsportalen aus anderen Lebensbereichen kennt. «Da wird in Zukunft noch einiges gehen», verspricht Emanuele.

Der Link zur Vergleichsplattform: www.css.ch/qualicheck

Neue Struktur, noch besserer Service

Krankenversicherung Die Wahl der Krankenversicherung ist eine Frage des Vertrauens. Die CSS mit Sitz in Luzern blickt auf 118 Jahre Erfahrung zurück und kümmert sich ganz persönlich um ihre Versicherten. Dieses Versprechen will die CSS mit ihren 19 Agenturen in der Zentralschweiz auch unter der neuen Leitung von Philomena Colatrella einlösen. Sie hat im Herbst 2016 die Nachfolge des langjährigen CEO Georg Portmann angetreten. Parallel zur neuen Führung wurde auch die Struktur des Unternehmens neu definiert. Dies, um den Versicherten einen noch besseren Service anbieten zu können. Dass die CSS in der Grundversicherung mit derzeit 1,33 Millionen Versicherten ihre führende Stellung hat ausbauen können, ist denn auch kein Zufall.

Mehr Service als bloss Rechnungen bezahlen

«Unsere Versicherten sollen spüren, dass sie mit der CSS einen Partner im Rücken haben, der mehr für sie macht, als bloss die Rechnungen zu bezahlen», so Philomena Colatrella. Die CSS setzt deshalb alles daran, um ihren Kundinnen und Kunden Orientierung zu geben, damit sie im Dschungel «Gesundheitswesen» die richtigen Pfade beschreiten können. (pd)



CEO Philomena Colatrella: «Ich will den Versicherten Orientierung geben.»

Bild: PD

Facts



Prämienvolumen: 5,855 Mrd. Franken

Versicherte: 1,65 Millionen; davon 24 000 Unternehmen und Institutionen

Mitarbeitende: rund 2700, 91 Lernende

CSS Versicherung
Tribtschenstrasse 21
Postfach 2568
6002 Luzern
Telefon 058 277 11 11
www.css.ch

CSS-Agenturen in der Zentralschweiz: Altdorf, Einsiedeln, Emmenbrücke, Engelberg, Goldau, Hochdorf, Luzern (Stadt und Littau), Malters, Muotathal, Rotkreuz, Sarnen, Schwyz, Stans, Sursee, Unterägeri, Willisau, Wolhusen, Zug

IMPRESSUM Kommerzielle Serie zur Veranstaltung «Perspektiven» im KKL Luzern vom 26. Oktober 2017.

Verlagsredaktion Luzerner Zeitung, verlagsredaktion@lzmedien.ch, Koordination: Nadia von Euw, Telefon 041 429 52 52. Werbemarkt: NZZ Media Solutions AG, inserate@lzmedien.ch, Telefon 041 429 52 52

Diese Projektträger unterstützen die Perspektiven 2018

ARLEWO
arbeiten leben wohnen



EY
Building a better working world

Obwaldner Kantonalbank



Technikpartner



Mediensponsor

Luzerner Zeitung **tele 1**
Zentralschweizer Fernsehen

CKW

Luzerner Kantonalbank

PKG
PENSIONSKASSE FÜR KMU

