

# Spitex

## Branchenlösung für Spitex-Organisationen Konzentration auf die Stärken

Die Spitex Bern ist den Mitbewerbern oft um Nasenlängen voraus. Zum zehnjährigen Bestehen bekam sie 2007 als eine der ersten Spitex-Organisationen der Deutschschweiz die ISO 9001-Zertifizierung. Auch in der IT und der Administration werden in Bern neue Massstäbe gesetzt. ABACUS bietet zusammen mit dem System BarCoMed von MicroMED AG eine moderne Branchenlösung für die Hilfe und Pflege zu Hause an. Sie ermöglicht ein Höchstmass an Effizienz und Transparenz für die Planung, Erfassung und Verrechnung der Spitex-Leistungen. Die Lösung beweist, dass sich prozessorientiertes Arbeiten und moderne Informationstechnologien mit der klassischen Pflegebeziehung vereinbaren lassen.



Alle Telefonanrufe an die Spitex Bern werden zentral vom eigenen "Call-Center" entgegengenommen. Hier wird entschieden, wie und durch wen eine Anfrage weiter bearbeitet wird. Das Herzstück für die Kommunikation unter den dezentral organisierten Betrieben bildet ein gemeinsames Kundeninformationssystem. Dieses basiert auf der ABACUS Adressverwaltung und ermöglicht den direkten Zugriff auf sämtliche Informationen bestehender Klienten (vgl. Kasten).

Wenn sich ein neuer Interessent für Spitex-Leistungen meldet, dann werden alle administrativen Daten direkt von der Zentrale erfasst. Die geografische Zuteilung auf den richtigen Spitex-Betrieb erfolgt automatisch. Die bereits vorhandenen städtischen Daten lassen sich nämlich ohne grossen Aufwand in das ABACUS-System importieren, weil die Strassenzuordnung zu den einzelnen Betrieben auf Basis der Volkszählungsquartiere der Stadt Bern erfolgt. Nach der Erfassung eines Neuzugangs wird die betroffene Aussenstelle via E-Mail informiert. Dort muss nur noch ein Stammblatt mit den vorerfassten Angaben für die Bedarfsabklärung ausgedruckt werden. Die Resultate werden vor Ort darauf von Hand ausgefüllt und anschliessend im ABACUS-System erfasst.

### Leistungserfassung

Die in der ABACUS-Software erfassten Stammdaten von Klienten, Personal und Leistungen werden automatisch über Connectoren an das System BarCoMed und die Einsatzplanung übertragen. Täglich werden die Arbeitszeit und die erbrachten Leistungen der rund 400 Mitarbeitenden mit Hilfe von 360 Barcode-Lesern BarCoMed Easy und 50 Business-Handys Swisscom XPA 1615 erfasst. Die Daten werden direkt auf die zentrale Datenbank übertragen. An den PC-Arbeitsplätzen können die Daten bei Bedarf korrigiert werden. Auf den Business-Handys lassen sich auch die Einsatzpläne der Mitarbeiter bei den Klienten und die persönlichen E-Mails und Kalender anzeigen.

Zur Kontrolle wird pro Mitarbeitenden ein Tagesrapport ausgedruckt, wobei alle ihre selber erfassten Daten kontrollieren und den entsprechenden Rapport visieren müssen. Jeweils am Monatsende werden diese Abrechnungsdaten für die Fakturierung, die Lohnbuchhaltung und die Kostenrechnung an das ABACUS-System übertragen.

### Fakturierung

Die Fakturierung erfolgt über die ABACUS Auftragsbearbeitung. Die meisten Angaben auf den Rechnungen sind durch kantonale Leistungsvereinbarungen mit den Krankenkassenverbänden festgeschrieben. So ist zum Beispiel ein Kalendarium der erbrachten Leistungen mit Unterscheidung in ärztlich verordnete Pflichtleistungen und Nicht-Pflichtleistungen vorgegeben. Das Kalendarium gibt einen schnellen Überblick über die Verteilung der Leistungen innerhalb eines Monats und ermöglicht den Klienten eine vereinfachte Kontrolle.

Die Berechnung der einzelnen Rechnungspositionen ist komplex. Bei gewissen Abrechnungspositionen sind Folgeleistungen hinterlegt, die automatisch in Rechnung gestellt werden. Für die Wegpauschale wird beispielsweise pro Hauswirtschaftseinsatz automatisch ein Zeitaufwand von 15 Minuten berechnet.

Der Kunde erhält zwei Rechnungsexemplare. Eines davon muss er an die Krankenkasse weiterleiten. Innerhalb des ABACUS-Systems wird die gleiche Rechnung sowohl im Rechnungsdossier der Debitorenbuchhaltung als auch in der Adressverwaltung abgelegt.



**Vollkostenrechnung**

Sämtliche Finanzdaten laufen in der Finanzbuchhaltung und der Kostenrechnung von ABACUS zusammen. Dabei steht eine möglichst genaue Kostenzuteilung über Vorkostenstellen wie Gebäude und Fahrzeuge unter Berücksichtigung der Organisationsstruktur im Vordergrund. Die Betriebe können heute entweder interdisziplinär oder spartenorientiert nach Grundkrankenpflege, Hauspflege oder Haushilfe ausgewertet werden. Ertragsseitig lassen sich die Patientenrechnungen direkt auf die Kostenträger buchen. Die Umlage der Aufwände von den Vorkostenstellen auf die Kostenträger erfolgt selbständig über Umlageschlüssel, die auf Werten aus der Leistungserfassung basieren.

Dank alternativer Klassierungen in der Finanzbuchhaltung und Kostenrechnung können alle Konti in verschiedenen Gruppen geführt und verdichtet ausgewertet werden. So lassen sich die Anforderungen weiterer Anspruchsgruppen wie zum Beispiel diejenigen der Stadt Bern erfüllen.

**Adressverwaltung, Kundeninformationssystem oder CRM**

Zwar ist der Grossteil der Anforderungen an ein Adressverwaltungsprogramm bei den meisten Anwendern identisch, der Rest jedoch unterscheidet sich häufig völlig voneinander. Gerade an diesen unterschiedlichen Bedürfnissen scheitern viele Standardlösungen. Dies kann vermieden werden, indem beispielsweise die gesamte ABACUS Adressverwaltung konsequent auf frei definierbare Masken- und Felddefinitionen ausgerichtet wurde und dadurch ein sehr breites Spektrum möglicher Anforderungen abdecken kann. Dazu trägt auch die Möglichkeit bei, die Datenbank entsprechend den betrieblichen Anforderungen zu erweitern. Mit der flexiblen Maskengestaltung wird zudem eine optimale Erfassung und Pflege von Stammdaten und Informationen ermöglicht.

In der Adressverwaltung stehen verschiedene Funktionen für das "Customer Relationship Management" (CRM) zur Verfügung. Sie unterstützen die Spitex-Anwender bei der täglichen Arbeit.

- Zusatzfelder: Die frei definierbaren Zusatzfelder ermöglichen es, Informationen zu verwalten. Bei der Spitex Bern sind dies Angaben zu Haustieren, Haushaltsgrösse oder Kontakthinweise.
- Aktivitäten: Nur ärztlich verordnete Leistungen können verrechnet werden. Die Verordnungen werden mit Ablaufdatum abgelegt und überwacht.
- Verbindungen: Die Klientenadressen können über die Verbindungen mit den Adressdaten ihrer Verwandten, Ärzte oder Versicherungen verknüpft werden.
- Dossiers: Bei jeder Adresse lassen sich unterschiedliche elektronische Dossiers hinterlegen. So sind im Rechnungsdossier sämtliche Fakturen zu finden.

Bei 60 bis 80 Prozent aller Kunden erfüllt die ABACUS Adressverwaltung die gestellten Anforderungen problemlos. Um erhöhten CRM-Ansprüchen gerecht zu werden, ist ABACUS eine Kooperation mit der CRM-Marktführerin für den deutschen KMU-Bereich, CAS Software, eingegangen. Dabei wurde deren CRM-System genesisWorld in die ABACUS-Software integriert. ABACUS ist dabei das führende System. Wird ein Kunde in der ABACUS Adressverwaltung aufgenommen, erfolgt eine Replikation zu genesisWorld und es wird eine dauerhafte Verbindung zwischen den beiden Datensätzen aufgebaut. Ab diesem Zeitpunkt findet die Replikation der Daten zweiseitig, das heisst bidirektional statt. Die Änderung von Adressen in genesisWorld hat jetzt auch auf die Adressen in der ABACUS-Software Auswirkungen.



# Spitex



**Interview mit Christoph Gfeller,  
Leiter Finanzmanagement und Controlling, Spitex Bern**  
*Welche Kriterien führten zur eingesetzten IT-Lösung bei der Spitex Bern?*

Wir wollten in allen Bereichen auf die Kompetenz der Branchen-leader zählen. Im Finanz- und Rechnungswesen sowie bei der Rechnungsstellung ist dies ABACUS – bei der dezentralen Leistungserfassung im Gesundheitswesen die Firma MicroMED. Der Erfolg hat uns Recht gegeben.

*Was war die grösste Herausforderung?*

Die Umsetzung der automatisierten Schnittstellen war anspruchsvoll. Mit der neuen Schnittstellen-Technologie AbaConnect wäre dies heute aber viel einfacher zu realisieren. Auch die Schulung der Mitarbeitenden in den Aussenstellen musste gut geplant und durchgeführt werden.

*Wo sehen Sie die nächsten Entwicklungsschritte?*

Das grösste Potenzial liegt wohl in der Digitalisierung einzelner Prozesse. Die elektronische Rechnungsstellung an die Versicherer würde vieles erleichtern. Die Versicherer sind aber leider noch nicht soweit. Aber auch intern wollen wir mit elektronischen Personaldossiers und dem Ausbau des Archivierungssystems Prozesse vereinfachen und die Transparenz erhöhen.



Die MicroMED AG ist eine führende Anbieterin von mobilen Datenerfassungslösungen mit Schwerpunkt im Gesundheitswesen. Sie bietet Lösungen auf der Basis von Pocket-PCs, mobilen Barcode-Scannern, Digital-Pens und Tablet-PCs an. Über 170 Schweizer Kunden im Bereich Spitex, Heim und Spital verwenden das System BaCoMed für die dezentrale Erfassung von Leistungen. Die Systemarchitektur lässt sich einfach in die ABACUS-Software integrieren und ist auch in Branchen ausserhalb des Gesundheitswesens einsetzbar.

Kontakt bei MicroMED AG:  
Dr. Thomas Bächinger, thomas.baechinger@micromed.ch

[www.micromed.ch](http://www.micromed.ch)



**S P I T E X**

*Hilfe und Pflege zu Hause*

Die Spitex-Dienstleistungen sind aus dem schweizerischen Gesundheitswesen nicht mehr wegzudenken. Im Jahr 2006 betreuten schweizweit 27'600 Spitex-Mitarbeitende rund 200'000 Klienten und verrechneten Leistungen von rund 1,1 Milliarden Franken.

Spitex Bern gibt es seit elf Jahren. Entstanden ist der Verein aus einer Fusion des damaligen Krankenpflegevereins und des Vereins Hauspflege. Er ist ein privatrechtlicher Verein mit rund 4'000 Mitgliedern. Die Dienstleistungen werden dezentral von fünf Standorten aus über insgesamt zwölf Betriebe und Spezialteams mit rund 400 Mitarbeitenden angeboten.

[www.spitex-bern.ch](http://www.spitex-bern.ch)

Für Auskünfte zum realisierten Projekt wenden Sie sich an:

**customize**  
St.Gallen Zürich Bern Renens

**Customize AG**  
Jürg Grischott  
Uetlibergstrasse 288  
CH-8045 Zürich  
Telefon 044 880 02 40  
juerg.grischott@customize.ch  
[www.customize.ch](http://www.customize.ch) ■

**ABACUS-Software bei Spitex Bern**

- Adressverwaltung 62 Benutzer
- Auftragsbearbeitung 4 Benutzer
- Debitorenbuchhaltung 22 Benutzer
- Kreditorenbuchhaltung 4 Benutzer
- Lohnbuchhaltung 4 Benutzer
- Human Resources 24 Benutzer
- Finanzbuchhaltung/  
Kostenrechnung 6 Benutzer