

Krankenhäuser und die Betriebswirtschaftslehre

Herzlich Willkommen auf unserem neusten Blog Artikel. Heute möchten wir das Gesundheitswesen in Form von Krankenhäusern aus der betriebswirtschaftlichen Sicht näher vorstellen. Ich als Autor habe einen BWL Hintergrund und werde versuchen, verschiedene Funktionen der Betriebswirtschaftslehre am Beispiel von Krankenhäusern zu erklären.

Einleitung

Krankenhäuser sind medizinische Einrichtungen, die ärztliche und pflegerische Hilfeleistungen anbieten. An erster Stelle steht somit die Heilung der Patienten. Jedoch sind auch Krankenhäuser eine selbständige Organisationseinheit, welche so wirtschaften muss, dass Kosten gedeckt und die Zukunftsfähigkeit sichergestellt werden kann. Dies gilt nicht nur für private und gewinnwirtschaftliche Einrichtungen (z.B Helios und Asklepios) sondern auch für öffentliche Einrichtungen.

Welche Aspekte der Betriebswirtschaftslehre in Krankenhäusern eine wichtige Rolle spielen, ist unser aktuelles Blog-Thema. Die Gliederung orientiert sich dabei an den einzelnen Funktionen der BWL. Somit wird unser Fokus diesmal nicht nur im Human Resources liegen, auch wenn ich damit anfangen möchte.

Krankenhäuser und HR

Human Resources und die Gesundheitsbranche sind eigentlich unser Steckenpferd. Im heutigen Blog-Artikel möchte ich jedoch mehr auf die Performancemessung im HR eingehen. Zur Performancemessung nutzen alle großen Unternehmen Kennzahlen (KPIs), welche an die jeweiligen Unternehmen oder Organisationen angepasst sind. Somit haben auch Krankenhäuser ihre spezifischen KPIs, die in verschiedenen Zeitspannen (Monatlich-Quartalsweise-Halbjährlich-Jährlich) erfasst und ausgewertet werden müssen.

Wie bereits oben angedeutet, sind KPIs genau so unterschiedlich, wie die Unternehmen, die sie erfassen. Zu den monatlichen KPIs kann im Krankenhaus vor allem die Personalplanung genannt werden. Aus diesem Oberbegriff lassen sich wiederum viele KPIs ableiten: So z.B Personalfehlquoten, Überstundenquoten oder auch die Verteilung des Urlaubstagesbudget. Diese KPIs sollen dazu dienen, um Arbeitsabläufe zu optimieren und zur Abrechnung der Löhne und Gehälter.

Quartalsweise und halbjährig können bspw. die Anzahl der absolvierten Seminare und Workshops der Mitarbeiter gemessen werden. Dies ist zum einen sehr wichtig, da solche Weiterbildungen bei der Verteilung des Budgets eine wichtige Rolle spielen. Es können Soll-Ist-Abweichungen angestellt werden, welche zur verbesserten Budgetierung von Weiterbildungen beitragen sollen.

Jährlich können natürlich sehr aussagekräftige KPIs gebildet werden, welche vor allem die Mitarbeiterstruktur betreffen. Ich spreche hierbei konkret über Frauen- oder

Schwerbehindertenquoten. Natürlich werden im Krankenhausalltag auch Kennzahlen bezüglich der Personalentwicklung gemessen.

Krankenhäuser und Marketing

Wie ein Krankenhaus seine Marketingaktivitäten durchführt ist eine komplizierte Sache. In den meisten Fällen versuchen sich medizinische Einrichtungen ein besonderes Employer Branding aufzubauen. Dies ist vor allem wichtig, um neues und qualifiziertes Personal zu gewinnen. Es ist bekannt, dass im Gesundheitswesen eine große Knappheit an Personal herrscht. Um ein starkes Employer Branding aufzubauen, können Krankenhäuser auf externes und internes Marketing zurückgreifen. Bei externen Kommunikationsmitteln handelt es sich um aktiven Einsatz von Social Media und Presse- und Öffentlichkeitsarbeit. Durch diese Kommunikationsmittel werben Krankenhäuser aktiv, und können so besser und gezielter an die Zielgruppen herantreten. Bei den internen Kommunikationsmitteln handelt es sich zum größten Teil um „Markenbotschafter“, die das Unternehmen nach Außen hin repräsentieren. Beim Employer Branding aus dem inneren Verhältnis kann vor allem das Programm „Mitarbeiter werben Mitarbeiter“ genutzt werden.

Krankenhäuser und Wissensmanagement

Wissensmanagement ist in der BWL ein sehr entscheidendes Thema, da es den Umgang mit vorhanden und zukünftigen Wissen handelt. Das Wissensmanagement im Krankenhaus kann man gut am Beispiel von E-Health erklären. E-Health umfasst eine Reihe von Informations- und Kommunikationstechnologien. Über E-Health haben wir bereits einen ausführlichen Artikel verfasst. Somit wird dieser Teil nur eine sehr kleine Zusammenfassung unseres Artikels vom 24. Juli 2018 sein. Wenn Sie ausführlich über H-Health lesen möchten, würde ich empfehlen, dass Sie sich den Blog Artikel anschauen.

Mithilfe von Clinical Decision Support Systems (kurz: CDSS) lassen sich bei der Behandlung große Wissensdatenbanken nutzen, welche dem behandelnden Arzt helfen sollen, seine Diagnose durchzuführen. Durch CDSSs sollen Fehldiagnosen reduziert werden. CDSSs umfassen eine sehr große Datenbank von Forschungsergebnissen und anonymen Patientenakten, sodass der Arzt bei seiner Diagnose unterstützt wird.

Krankenhäuser und Healthcare-KPIs

Als ersten Punkt habe ich bereits eine kleine Auswahl an HR-KPIs gegeben. Unter diesen Punkt möchte ich mögliche Kennzahlen nennen, welche die Qualität der Behandlung fokussieren.

Zum einen gibt es ganz einfache Kennzahlen, wie z.B den durchschnittlichen Aufenthalt der Patienten im Krankenhaus. Diese Kennzahl kann vom Grund des Aufenthalts abhängig sein. Ein kleiner Arbeitsunfall kann die Kennzahl reduzieren, während ein Eingriff am offenen Herzen diese Healthcare-KPI erhöht. Wichtig ist es hierbei, die richtigen Schlüsse zu ziehen, um ggf. Optimierungen durchzuführen.

Eine weitere Kennzahl, welche aus ökonomischer Sicht sehr wichtig ist, sind die durchschnittlichen Behandlungskosten pro Patienten. Diese KPI spiegelt sehr gut die finanzielle

Situation eines Krankenhauses wieder. Wie jedes Unternehmen stehen auch Krankenhäuser, ob öffentlich oder privat, unter starkem Kostendruck. Während produzierende Unternehmen, die unter Kostendruck die Qualität etwas senken können, ist dies ein absolutes Verbot für Krankenhäuser. Um Gewinne zu steigern, darf niemals die Qualität der Behandlung leiden.

Einen Krankenhausaufenthalt assoziieren wahrscheinlich die wenigsten Menschen mit guten Erinnerungen. Ich denke aber das jeder, im Fall der Fälle, ein Krankenhaus hat, welches präferiert wird. Die Wartezeit spielt dabei auch sicher einen Einfluss. Daher ist die durchschnittliche Wartezeit unsere nächste Healthcare-KPI.

Krankenhäuser und Qualitätsmanagement

Qualitätsmanagement ist für jedes Unternehmen von elementarer Bedeutung und für Einrichtungen des Gesundheitswesens noch eine Spur mehr. Doch was sind die Aufgaben vom Qualitätsmanagement in Krankenhäusern?

- Sicherstellung der Patientensicherheit durch Risikomanagement
- Steigerung der Patientenzufriedenheit
- Prozessoptimierung
- Weiterentwicklung der Qualitätsmanagement Instrumente

Besonders die Patientensicherheit steht im Fokus, da immer mal wieder Notfälle eintreten können. Für diese Fälle müssen die Prozesse im Ablauf stimmen – hierfür werden von den meisten Kliniken Stresstests durchgeführt, um einen Nofall zu simulieren. Diese sollen helfen, Fehler bei Prozessen aufzudecken und in Zukunft zu verbessern.

Fazit

Auch Krankenhäuser sind Unternehmen, die richtig geführt werden müssen. Hierfür nutzen die meisten Krankenhäuser KPIs, um Soll-Ist-Abweichungen zu erkennen. Aber auch das Marketing in Bezug zur Mitarbeitergewinnung ist ein wichtiges Thema.

Das war unser heutiger Artikel und wir hoffen, dass wir Ihnen die Thematik etwas näherbringen konnten. Für Kritik, Anregungen oder Wünsche sind wir wie immer offen – nutzen Sie hierfür einfach das Kommentarfeld.

Photo by [Martha Dominguez de Gouveia](#) on [Unsplash](#)