

Performancesteigerung beim Brigham and Women's Hospital



Das Bostoner Brigham and Women's Hospital ist international bekannt für seine hervorragenden Leistungen auf Gebieten wie Patientenversorgung, Forschung und Mediziner-Ausbildung. Zur Umsetzung ihrer Balanced-Scorecard-Strategie setzt dieses Krankenhaus auf Strategic Performance Management von SAS.

Die Verwaltung des Brigham and Women's Hospital wird gegenwärtig mit Daten aus ihren klinischen Systemen und Finanzsystemen geradezu überrollt, und sie erkennt zudem die Notwendigkeit, diese Informationen mit anderen wichtigen Daten, wie zum Beispiel Ergebnissen aus Zufriedenheitsumfragen von Patienten und Mitarbeitern, zu integrieren. Die Krankenhausleitung hat dafür bisher papiergestützte Balanced Scorecards eingesetzt, aber diese sind arbeitsintensiv und zeitraubend, und Benutzer können nur schwer Korrelationen zwischen Masszahlen aus verschiedenen Berichten identifizieren.

Strategische Ziele erreichen

„Wir werden mit Daten aus den unterschiedlichsten Quellen und Systemen überschwemmt“, erklärt Michael Gustafson, M.D., M.B.A., Direktor des Center for Clinical Excellence. „Daher haben wir nach einer Struktur gesucht, die uns erlaubt, Prioritäten für wichtige Messwerte zu setzen und diese mit unseren strategischen Zielen zu verknüpfen. Zu diesen Zielen gehören

eine Steigerung von Krankenhauskapazität und Umsatz, die qualitativ hochwertige Versorgung von Patienten, ein ausgewogenes Verhältnis von ambulanten und stationären Patienten, das Gleichgewicht unserer Rollen als akademisches Institut und als Krankenhaus für die breite Öffentlichkeit sowie die Ausweitung und Weiterbildung unseres Mitarbeiterstabs.“

Dr. Gustafson ist der Ansicht, dass diese strategischen Ziele mit Hilfe von SAS Strategic Performance Management erreichbar sind. „Mitarbeiter und Manager, die direkt mit Patienten arbeiten, können negative Trends sofort korrigieren, wenn wir ihnen aktuelle und genaue Informationen zur Verfügung stellen. Weiterhin wird ihnen deutlich, wie ihre tagtäglichen Aktivitäten zum Erreichen der langfristigen Ziele des Krankenhauses beitragen. Beispielsweise können unsere Krankenpfleger Balanced Scorecards einsetzen, um ein besseres Verständnis der Beziehungen zwischen Belegschaftsstärke und Patientenzufriedenheit oder Heilungsfortschritt zu erzielen.“

Das Brigham and Women's Hospital setzt SAS Strategic Performance Management

zuerst für Ärzte und Krankenpfleger ein, die bereits strategische Ziele identifiziert und papiergestützte Balanced Scorecards verwendet haben. Die Implementierung in Finanz- und Verwaltungsabteilungen sowie für die Krankenhausleitung folgt dann in der zweiten Phase.

Abteilungsübergreifende Zusammenarbeit

Mit der Unterstützung durch SAS Strategic Performance Management können die unterschiedlichen Abteilungen bei der Entwicklung von Strategien zusammenarbeiten und diese Strategien dann verwirklichen. Die Führungskräfte des Krankenhauses können Balanced Scorecards implementieren, um herkömmliche Geschäftsdaten, wie Umsätze und Kosten, mit weniger konkreten Messungen, wie zum Beispiel der Zufriedenheit von Patienten, Mitarbeitern und Ärzten, zu verknüpfen. Sie können dann unternehmensweit messen und berichten, ob Aktivitäten auf diese Ziele ausgerichtet sind und welcher Fortschritt in Richtung dieser Ziele gemacht wird.