



Presserohstoff

Bern, 28. Mai 2013

SPITEX BERN: erfolgreiche Positionierung am Gesundheitsmarkt dank Innovation und Kommunikation

Eine strategische und geplante Kommunikationspolitik sowie das Lancieren innovativer Projekte sind zentrale Erfolgsfaktoren für die SPITEX BERN, um sich längerfristig am Gesundheitsmarkt positionieren zu können. Die Online-Patientenanmeldung (OPAN), der professionalisierte Kundendienst und der Relaunch der Kundenzeitschrift „Mittendrin“ sind nur einige Beispiele dafür. Mit den lancierten Projekten sollen nicht zuletzt in die integrierte Versorgung investiert und die Transparenz auf allen Ebenen verbessert werden.

In einer Zeit, in der die finanziellen Mittel immer knapper werden, die Zahl fehlender Fachkräfte rasant ansteigt, sich der Verteilungskampf im Gesundheitswesen zuspitzt und der gesellschaftspolitische Wandel die Neupositionierung der Leistungserbringer beeinflusst, stehen eine strategisch ausgerichtete Kommunikationspolitik sowie die Lancierung innovativer Projekte mit Blick auf eine erfolgreiche Positionierung am Markt im Zentrum der unternehmerischen Aktivitäten.

Unternehmenskommunikation und Innovation – zwei wichtige Erfolgsfaktoren

Der strategischen und geplanten Kommunikationspolitik kommt zunehmend eine zentrale Rolle bei - dies gilt auch für die öffentlichen Spitex-Organisationen. Die SPITEX BERN hat daher seit Anfang 2013 zentrale Kommunikationskanäle grundlegend und mit Blick auf die entsprechenden Zielgruppen überarbeitet. Zwei der externen Kommunikationsmittel, die Website www.spitex-bern.ch sowie das Kundenmagazin „Mittendrin“ (ehemals „Heimspiel“), wurden in den vergangenen Monaten komplett überarbeitet. Die SPITEX BERN ist zudem Treiber der kantonalen Marketingkampagne.

Von grosser Bedeutung für die Weiterentwicklung und Zukunftssicherung von Unternehmen ist zudem das Lancieren innovativer Projekte. Die SPITEX BERN hat deshalb in den vergangenen Monaten - unter anderem mit zentralen Akteuren im Bernischen Gesundheitswesen - verschiedene Projekte ins Leben gerufen, die einerseits die Durchlässigkeit in der gesamten Versorgungskette erhöhen (Stichwort integrierte Versorgung) sowie die SPITEX BERN noch fitter für die Zukunft machen sollen. Nachfolgend ein Überblick über ausgewählte Projekte.

Der (neue) Kundendienst

Der Kundendienst der SPITEX BERN wurde zum 1. Mai 2013 in zweierlei Hinsicht professionalisiert: Eine moderne Telefonzentrale ermöglicht es den Kundenberaterinnen, den Anrufenden sofort zu identifizieren und seinen Wünschen besser zu entsprechen. Zudem sind die Beratungsteams neu den entsprechenden Betrieben zugewiesen, was - bedingt durch die klaren Zuständigkeiten - eine noch kundenfreundlichere Beratung zur Folge hat. Weiter wurden die Öffnungszeiten verlängert: Neu sind die Telefone durchgehend Montag bis Freitag, 7 Uhr bis 18 Uhr, besetzt. Der neue Kundendienst wurde am 7. Mai 2013 in Anwesenheit



des Künstlers und Illustrators Pierpaolo Pugnale („Pécub“) und zahlreichen Gästen eingeweiht. Weitere Informationen: <http://www.spitex-bern.ch/dienstleistungen/zuweiser/kundendienst.html>

Naht- statt Schnittstelle: OPAN und Liaison Inselspital

Das Anmeldeprozedere von Patientinnen und Patienten für die ambulante Betreuung gestaltete sich im Kanton Bern in der Vergangenheit sehr unterschiedlich, je nach Spital oder zuständiger Spitex. Um diesen Prozess zu vereinheitlichen und zu straffen sowie um Ressourcen zu schonen, hat SPITEX BERN - gemeinsam mit weiteren Spitex-Organisationen und dem Spitex Verband Kanton Bern – Anfang 2013 die webbasierte Online-Patientenanmeldung „OPAN“ geschaffen. Das System wurde zusammen mit dem Insel- und dem Lindenhofspital getestet und steht seit Anfang Februar 2013 im Kanton Bern allen Spitälern zur Verfügung.

Für die Spitäler ergeben sich dadurch folgende Vorteile:

- Rund um die Uhr: Die Anmeldung der Patienten ist zukünftig nicht mehr von der telefonischen Erreichbarkeit der Spitex abhängig.
- Einfach zu handhaben: Das benutzerfreundliche Online-Anmeldeformular kann direkt via Web aufgerufen werden (<https://www.opanspitex.ch>) - es muss nichts installiert werden.
- Zeit- und kostensparend: Der standardisierte Anmeldeprozess schont Ressourcen.
- Sicher: Der Datenschutz ist durch ein SSL-Zertifikat gewährleistet.

Durch seinen breiten Abdeckungsgrad im Kanton Bern sowie der Übernahmegarantie der beteiligten Spitex-Organisationen leistet OPAN einen wesentlichen Beitrag zum lückenlosen Patientenpfad. Für das Spital entstehen keine Kosten oder Nutzungsverpflichtungen – einzige Voraussetzungen sind ein Internetzugang und eine E-Mail-Adresse der anmeldenden Person. Auf Seiten der ambulanten Versorger beteiligen sich per Ende des 1. Quartals 2013 bereits knapp 50 öffentliche Spitex-Organisationen. OPAN soll zu einem späteren Zeitpunkt auch auf Reha-Kliniken und Hausärzte ausgedehnt werden. Weitere Informationen: <http://www.spitex-bern.ch/dienstleistungen/partner/opan.html>.

Die Verfahren und Kriterien anlässlich des Übertritts eines Patienten vom Inselspital Bern an die ambulante Pflege durch SPITEX BERN waren bis heute wenig standardisiert. Zudem wurde festgestellt, dass die Dienstleistungen von SPITEX BERN am Inselspital nicht genügend bekannt waren. Aus diesen Gründen, haben die SPITEX BERN und das Inselspital Bern ein entsprechendes Pilotprojekt lanciert und Anfang 2013 eine Mitarbeiterin von SPITEX BERN als Verbindungsperson am Inselspital definiert. In einer ersten Phase ist sie gemeinsam mit der Projektleitung seitens des Inselspitals daran, die Ist-Situation auf beiden Seiten zu erheben. Weiter wird sie mithelfen, die Koordination zahlreicher Aktivitäten sicherzustellen und eine partnerschaftliche Beziehung zwischen den beiden Projektparteien zu gewährleisten. Damit wollen beide Organisationen ihren Teil dazu beitragen, dass die Schnittstellen zwischen dem Akutspital und dem Anbieter von ambulanten Pflegedienstleistungen reduziert und besser bewirtschaftet werden. Damit soll mittel- bis längerfristig unter anderem das Ziel des „lückenlosen Übertrittsprozesses“ erreicht und damit die Pflegequalität von Patientinnen und Patienten verbessert werden. Weitere Informationen: <http://www.spitex-bern.ch/dienstleistungen/partner/liaison.html>



Marketingkampagne „Das Original – seit 1848 näher beim Menschen“

Im Kanton Bern gibt es 53 öffentliche, gemeinnützige Spitex-Organisationen. Bis anhin hatte jede Organisation ihre eigenen Massnahmen in der Öffentlichkeitsarbeit umgesetzt. 2012 wandte sich die SPITEX BERN mit dem Vorschlag an den SPITEX Verband Kanton Bern, gemeinsam eine Kampagne zu entwickeln. 44 Spitex-Organisationen sind mittlerweile an dieser Image- und Marketingkampagne beteiligt, die Anfang 2013 lanciert worden ist. Während des ganzen Jahres werden die beteiligten Organisationen aufzeigen, was die öffentliche Spitex mit dem Service-public-Auftrag leistet und wie sie sich demzufolge von privaten, kommerziellen Anbietern unterscheidet. Weitere Informationen: <http://www.spitex-bern.ch/medien/news/2013/marketing-kampagne.html>

Bildlegende Foto „Künstler Pécub bei der Arbeit: Der Künstler und Illustrator Pierpaolo Pugnale („Pécub“) hielt die Einweihung des neuen Kundendienstes der SPITEX BERN am 7. Mai 2013 in vielen Zeichnungen fest.

Bildlegende Foto „Geschäftsführer Philip Steiner: Die SPITEX BERN ist seit 165 Jahren näher beim Menschen. Im Bild: Geschäftsführer Philip Steiner.

Für Rückfragen:

SPITEX BERN
Philip Steiner, Geschäftsführer
079 735 79 44, philip.steiner@spitex-bern.ch

Eva Zwahlen, Verantwortliche Kommunikation und Redaktion
031 388 50 27, eva.zwahlen@spitex-bern.ch
www.spitex-bern.ch