

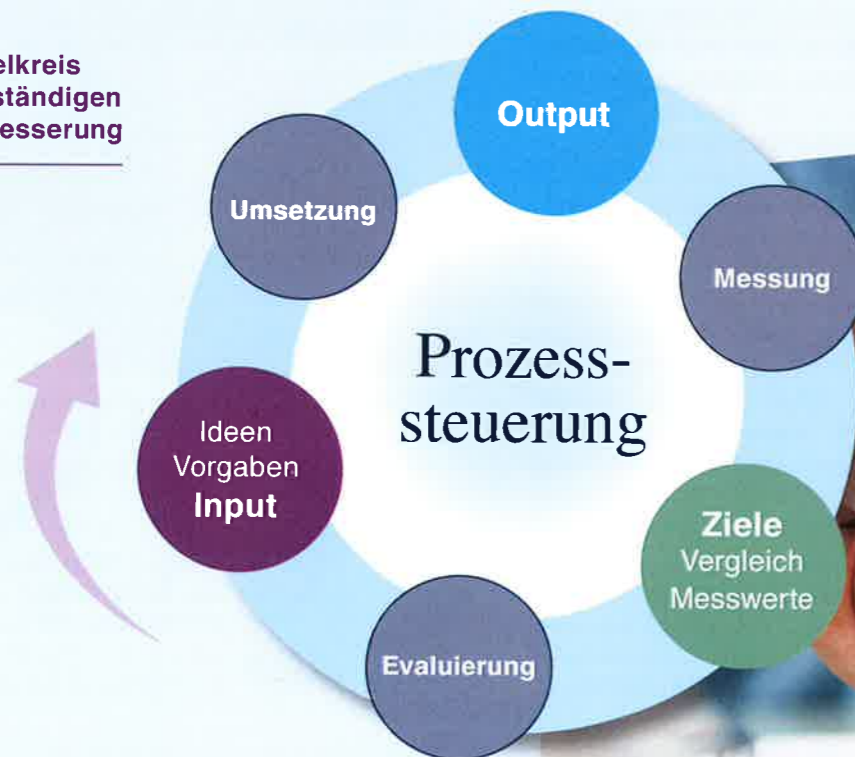
Prozesse & Digitalisierung

Mit technologischem Fortschritt am Puls der Versicherten

Damit die KFL tagtäglich die Wünsche ihrer Versicherten erfüllen kann, ist die Einhaltung vieler Abläufe durch die Mitarbeiter*innen erforderlich. Diese Abläufe – auch Prozesse genannt – müssen zuerst erkannt, dann definiert und schließlich an die Mitarbeiter*innen übertragen werden. Neben definiertem Start und Ende des jeweiligen Prozesses wird auch zumindest ein Ziel definiert um zu messen, ob der Prozess seinen Zweck erfüllt. Kommt es zu Abweichungen, werden Verbesserungen des Prozesses durch das Team beschlossen. Die zu jedem Prozess definierten Verantwortlichen der KFL sehen es als ihre Aufgabe, versichertenorientiert zu steuern und kontinuierlich zu optimieren – in Summe werden alle KFL-Prozesse in einem Info-Board gesteuert und gemanagt.

Dieser Fokus wird als Prozessmanagement bezeichnet und ist heutzutage Standard für jede erfolgreiche Organisation. Die Mitarbeiter*innen der KFL haben das Jahr 2021 intensiv genutzt, um Prozesse zu entwickeln und zu verbessern. Sind die Prozesse entwickelt, liegt damit eine wichtige Voraussetzung zur Digitalisierung vor, nämlich die Nutzung von Softwareunterstützung zur schrittweisen Automatisierung. Damit wird die Bearbeitung von Versichertenanfragen erleichtert und beschleunigt, um letztendlich auch ein qualitativvolles Datenmanagement zu gewährleisten.

Regelkreis der ständigen Verbesserung



Die eServices der KFL stellen im Prozessmanagement einen wichtigen Faktor dar. Sie stehen den Versicherten rund um die Uhr für eine rasche Online-Abwicklung zur Verfügung. Speziell der Prozess rund um die Rechnungseinreichung bedeutet eine Massenabwicklung in Bezug auf die Transaktionen. Wichtige Leistungsstandards sind auch bei der Krank- & Gesundheitsmeldung einzuhalten. Zum Beispiel müssen Erkrankungen über drei Tage neben der Meldung an den Dienstgeber auch der KFL gemeldet werden. Bei stationären Aufenthalten ist eine Krankenhausaufenthaltsbestätigung beizulegen. Eine Gesundheitsmeldung ist nur bei einer Erkrankung über drei Tage erforderlich. Diese Anforderungen können bereits prozessorientiert abgewickelt werden.

Ein weiteres Beispiel für einen digitalisierten Prozess ist der Auslandsschutz. Auf der Rückseite der eCard befindet sich die Europäische Krankenversicherungskarte (EKVK). Die EKVK ersetzt den Auslandskrankenschein auf Urlaubsreisen in EU-Mitgliedsstaaten, EWR Staaten, der Schweiz, Großbritannien, Nordmazedonien, Serbien, Montenegro und Bosnien-Herzegowina. In der Türkei kann der jeweilige Betreuungsschein nicht direkt bei der Behandlungsstelle verwendet werden, sondern ist vorher bei einer örtlichen Krankenkasse gegen einen gültigen „Patientenschein“ einzulösen.

Wichtig ist, dass Prozesse nicht statisch oder immer gleichbleibend wahrgenommen werden. Durch immer neue Technologien (z.B. eCard, digitale Signatur etc.) und ein noch kundenorientierteres, barrierefreieres Angebot bleibt die Entwicklung der Prozesse nie stehen. Gerade in Zeiten knapper werdender Budgets, inklusive immer teurerer medizinischer Errungenschaften, ist die genaue Betrachtung der Prozesskosten wesentlich. Die Prozessverantwortlichen der KFL haben dabei ihre Ziele immer im Blick. Auch können mit diesen Standards neue Mitarbeiter*innen leichter eingeschult werden und auftretende Fehler aufgrund einer sehr guten Prozessdokumentation rascher analysiert werden. Gerade im Bereich von Gesundheitsdienstleistungen ist fehlerfreies und rasches Arbeiten eine Grundvoraussetzung, ja eigentlich state-of-the-art.

Die Arbeit in der KFL macht Freude, wenn jedem klar ist, was seine Aufgabe ist und den Versicherten eine optimale Leistung geboten wird.



Verena Oberhuber
Leitung Prozessmanagement
KFL



Dr. Roman Käfer
Geschäftsführender Gesellschafter
Procon Unternehmensberatung GmbH
www.procon.at