

Der Weg zur optimalen Patientenversorgung



Ihre Herausforderung

- Die Rechte und Pflichten des Patienten werden für Anbieter im Gesundheitswesen zu einem immer wichtigeren Aspekt, insbesondere vor dem Hintergrund der regulatorischen und gesetzlichen Änderungen und deren Auswirkungen auf den Sektor. Die neue Richtlinie 2011/24/EU zur Anwendung von Patientenrechten bei grenzüberschreitender Gesundheitsversorgung und ihre Umsetzung in nationales Recht unterstreicht die Bedeutung des Patienten. Die neue nationale Gesetzgebung muss bis 2013 umgesetzt sein.
- Diese Änderungen werden zu einer zunehmend von Wettbewerb geprägten Umgebung führen, in der die Anbieter von Gesundheitsleistungen ein fundiertes Verständnis von den Erwartungen ihrer Patienten bzw. Kunden hinsichtlich Personalisierung, Sicherheit, Serviceanbietern, Zuverlässigkeit und Transparenz benötigen, um für eine optimale Erfahrung der Patienten bzw. Kunden zu sorgen.
- Patienten und Kunden sollen bei der Beurteilung und Auswahl der passenden Optionen für die Gesundheitsversorgung unterstützt werden. Effiziente klinische Abläufe und das Engagement der Mitarbeiter sollen gefördert werden, um die Patientenrechte zu verbessern.

Unsere Lösung

- Festlegung von kurz-, mittel- und langfristigen Strategien und zugehörigen Projektplänen zur Erzielung einer Kundenerfahrung, die den Serviceerwartungen des Kunden entspricht und den grenzübergreifenden Vergleichsmöglichkeiten gerecht wird
- Verknüpfung der Vision und Strategie des Unternehmens mit realen Handlungen und Zielsetzungen
- Fähigkeitsanalysen und Erkennung von Lücken, die zur Erreichung der Unternehmensvision geschlossen werden müssen (auf verschiedenen Ebenen: Mitarbeiter, Technologie und Prozesse)
- Durchführung vergleichender Leistungsanalysen zur Erkennung von Defiziten und besonderen Stärken, die sich erheblich auf die Patientenerfahrung auswirken können
- Anpassung von Unternehmensstrukturen, um Änderungen bei der Governance und externen Entwicklungen gerecht zu werden
- Optimierung von klinischen Prozessen und Abläufen
- Entwicklung und Analyse von Umfragen zur Patientenzufriedenheit
- Entwicklung von Kommunikations- und Marketingstrategien, um Schlüsselinitiativen umzusetzen und Sie bei der Positionierung Ihres Unternehmens gegenüber Ihrer Kundenbasis zu unterstützen

Ihr Ansprechpartner



Luc Brucher

Partner | Healthcare Industry Leader

Tel: +352 451 454 704

lbrucher@deloitte.lu



Karine Pontet

Senior Manager | Operations & Human Capital

Tel: +352 451 452 535

kpontet@deloitte.lu

Sie wollen mehr wissen? Fragen Sie uns einfach. Das deutschsprachige Team steht Ihnen für Nachfragen und Projektanliegen gerne unter GBCstrategy@deloitte.lu zur Verfügung.

Deloitte Luxembourg
560, rue de Neudorf
L-2220 Luxembourg

Tel.: +352 451 451

Fax: +352 451 452 401

www.deloitte.lu

Deloitte is a multidisciplinary service organisation which is subject to certain regulatory and professional restrictions on the types of services we can provide to our clients, particularly where an audit relationship exists, as independence issues and other conflicts of interest may arise. Any services we commit to deliver to you will comply fully with applicable restrictions.

Due to the constant changes and amendments to Luxembourg legislation, Deloitte cannot assume any liability for the content of this leaflet. It shall only serve as general information and shall not replace the need to consult your Deloitte advisor.

About Deloitte Touche Tohmatsu Limited:

Deloitte refers to one or more of Deloitte Touche Tohmatsu Limited, a UK private company limited by guarantee, and its network of member firms, each of which is a legally separate and independent entity. Please see www.deloitte.com/lu/about for a detailed description of the legal structure of Deloitte Touche Tohmatsu Limited and its member firms.

Deloitte provides audit, tax, consulting and financial advisory services to public and private clients spanning multiple industries. With a globally connected network of member firms in more than 150 countries, Deloitte brings world-class capabilities and deep local expertise to help clients succeed wherever they operate. Deloitte's approximately 182,000 professionals are committed to becoming the standard of excellence.

© 2012 Deloitte General Services

Designed and produced by MarCom at Deloitte Luxembourg