



GASTKOMMENTAR

# Kampf um „Kunde“ Patient

Die Gesundheitsreformen haben Impulse gesetzt – der Wettbewerb in der Branche zieht an. Der „Branchenkompass 2009 Gesundheitswesen“ sieht die Dienstleister vor einer strategischen Neuorientierung.

**Von Horst Martin Dreyer.**

Sechs von zehn privaten Versicherern erwarten, dass sich die jüngste Gesundheitsreform negativ auf ihre Geschäfte auswirken wird. Um dennoch eigenes Wachstum zu sichern, setzen die Unternehmen verstärkt auf Kundenorientierung und -service. Mit zusätzlichen Dienstleistungen und individualisierten Angeboten sollen die Kunden gebunden und neue Einnahmequellen geschaffen werden. Dazu gehören beispielsweise Angebote, die Patienten den Klinikaufenthalt angenehmer machen sollen wie komfortabel eingerichtete Zimmer, Wellness- und Fitnessleistungen oder ein besonderes Essensangebot.

Doch auch die gesetzlichen Kassen sind aktiver denn je und sehen vermehrt die Chancen, die ihnen die Reform durch eine größere Freiheit und Flexibilität bei der Gestaltung von Angeboten einräumt. Sie entwickeln neue Produkte und Dienstleistungen, um die Wertschöpfung mit ihren bestehenden Kunden zu verlängern. So wollen neun von zehn Kassen in Kooperation mit privaten Versicherern Zusatzversicherungen anbieten, zum Beispiel für alternative Therapien, Zahnersatz oder Hausbesuche. Damit schaffen die

Kassen zwar neue Geschäfte für die PKV. Gleichzeitig entwickeln sie sich aber zu einer immer schärferen Konkurrenz. Denn die gesetzlichen Versicherungen arbeiten außerdem intensiv an verschiedensten Wahlтарifen mit Bonus-, Hausarzt- oder integrierten Versorgungsmodellen. Diese immer individueller werdenden Tarife sind vor allem für potenzielle PKV-Kunden attraktiv.

Zu den größten Herausforderungen für sämtliche Dienstleister im Gesundheitswesen gehört aber vor allem der Kostendruck. Standardisierung und Automatisierung haben daher für 93 Prozent der Befragten einen hohen Stellenwert.



## Horst Martin Dreyer

ist Senior Executive Manager von Steria Mummert Consulting. Die Unternehmensberater haben in Zusammenarbeit mit dem F.A.Z.-Institut den „Branchenkompass 2009 Gesundheitswesen“ erstellt.

Mehr als sieben von zehn gesetzlichen und privaten Versicherern planen in den kommenden drei Jahren Investitionen in elektronische Dokumentenmanagementsysteme, um ihre Papierakten zu digitalisieren und darauf aufbauende Verwaltungsprozesse zu automatisieren. Die Digitalisierung erweitert zudem die Steuerungsmöglichkeiten für die privaten Versicherungen – eine Voraussetzung, um auch durch neue Angebote im Versorgungsmanagement die Leistungskosten zu senken. Hier sind vor allem gesetzliche Kassen und Kliniken aktiv. Sie bemühen sich um eine hochwertige und effiziente Versorgung aus einer Hand. So arbeiten alle Dienstleister an strategischen Kooperationen miteinander, bauen standardisierte Behandlungspfade auf und etablieren eigene transektorale Steuerungsmechanismen. Damit lösen sich alte Grenzen auf, und auch PKV und GKV nähern sich einander immer mehr an.

Weitere Informationen zum „Branchenkompass 2009 Gesundheitswesen“ im Internet unter [www.steria-mummert-consulting.de](http://www.steria-mummert-consulting.de).