

Die Notwendigkeit der Datenpflege - Stiefkind Ärztedaten

Spricht man mit Personen, in deren Zuständigkeit die Haltung der Ärzte- und Apothekendaten fällt, so ergibt sich fast immer ein gedämpftes Stimmungsbild: Man wisse, wie wichtig die Daten eigentlich wären, aber der Zustand der eigenen Daten sei nicht zufriedenstellend. Doch: irgendwie habe man es geschafft, sich durchzuwursteln. Und nein, richtig gute Erfahrungen mit „Daten Providern“ habe man bisher nicht gemacht.

Offenbar befinden wir uns gerade in einer spannenden Übergangszeit.

Die Haltung und Pflege von Daten wird meist traditionell stiefmütterlich behandelt. Information als Ressource wird chronisch unterschätzt. Gleichzeitig werden wir wie so oft von der rasanten Entwicklung überholt. Wer auf Planung und Steuerung, auf kennzahlenbasierte Systeme setzt und neue informationsbasierte Prozesse im Unternehmen einführen möchte, etwa bei Einführung eines ERP-Systems, wird plötzlich mit einer Datenbasis konfrontiert, die zu weiten Teilen aus Karteileichen, Duplikaten und schwarzen Löchern besteht. Allzu oft wird mit isolierten Excel-Tabellen jongliert, um sich irgendwie über das Quartal zu retten. Nur schwer abzuschätzen ist, wie viel Information durch das Ausscheiden erfahrener Mitarbeiter oder durch simples Vergessen verloren geht.

Die Notwendigkeit einer verlässlichen zentralen Datenbasis ist naheliegend. In fast jedem Unternehmen gibt es einen solchen Bestand an Ärztedaten, meist vom Innen- und Außendienst gepflegt, ohne dass es besondere Regeln oder Einschränkungen gibt. Da parallel dazu ohnehin die geliebten Excel-Listen existieren, wird diese Datenbank meist für Einladungen oder Mailings verwendet, die dabei anfallenden Retouren machen nicht immer Mut.

Datenabgleich bringt Besserung

Dieser Informationsstand sollte dringend objektiviert und individualisiert werden. *Objektivieren* bedeutet, dass die Daten inhaltlich geprüft und korrigiert werden müssen.

Individualisieren bedeutet, dass einzelne Personen in der Datenbank als solche erkannt und gegebenenfalls zusammengelegt werden müssen. Auf den medizinischen Bereich angewendet: Ärzte, die häufig ihren Dienort gewechselt haben, hinterlassen besonders gerne ihre Spur in Form vieler Einträge in der Datenbank. Dabei sind historische Dienststellen nicht unbedingt die „erste Adresse“ im Hier und Jetzt! Durch Objektivierung und Individualisierung wird aus diesen vielen Einträgen ein aktueller.

Umgekehrt dürfen natürlich nicht alle „Hans Meier“ als eine Person betrachtet werden. Die Vergleichsdaten müssen also fundiert und in hervorragendem Zustand sein. Wer täglich pflegt, ist klar im Vorteil.

Der oben angesprochene Vorgang wird auch als „Schlüsselabgleich“ bezeichnet: Jedem Eintrag in der Zieldatenbank wird der entsprechende Schlüssel, der Referenzwert, der gut gewarteten Vergleichsdaten zugeordnet. Da es sich um keinen ad-hoc-Vorgang handelt, können so am Stichtag alle korrekten Daten der jeweils richtigen Person zugewiesen werden.

Bei diesem Abgleich der Daten kann man viel, aber nicht alles dem Computer überlassen. Zwar erleichtern Soft-Matching-Verfahren den Umgang mit großen Datenmengen enorm, aber bei 10-20% der Adressen führt kein Weg an der manuellen Bearbeitung vorbei.

Am Ende dieses Initialabgleichs, der häufig einer Art „Notoperation“ gleicht, steht eine angereicherte Datenbank. Karteileichen sind eliminiert, Duplikate identifiziert und schwarze Löcher aufgeheilt, also fehlende Daten ergänzt. Der Rest ist auf den aktuellen Stand des Stichtages gebracht – die Datenbank ist endlich, und vermutlich erstmals, aktuell und vollständig.

Anhaltende Qualität durch Datenpflege

Die eigentliche Reise geht erst nach dem Initialabgleich los. Vordergründig mag man sich die Frage stellen, warum – schließlich sind die Daten doch jetzt in Ordnung! In Ordnung sind sie zwar im Augenblick, aber nach einiger Zeit sieht die Sache schon wieder ganz anders aus. Ärzte ziehen um, lösen Ihre Ordination auf, heiraten, ändern ihre Qualifikation; einige sterben, neue kommen dazu.

Ein niedergelassener Allgemeinmediziner wird im Schnitt alle 171 Tage geändert, also zweimal im Jahr! Auch wenn es sich dabei nur um eine vermeintliche Kleinigkeit handelt, kann diese Kleinigkeit für Ihre Informationsarbeit ausschlaggebend sein. Dass Daten „lebendig“ sind, ist nicht bloß ein blumiger Ausdruck: Insgesamt werden in Deutschland pro Monat bei mehr als 3.000 Ärzten Änderungen durchgeführt. Ca. 400 kommen jeden Monat neu dazu, 200 scheiden aus – die Bewegung ist weit intensiver, als man glauben möchte.

Die Lösung lautet: Updates!

So wie die Vergleichsdaten täglich gewartet werden müssen, ist auch für die abgeglichene Datenbank eine regelmäßige inhaltliche Wartung notwendig und empfehlenswert. Sonst nimmt die Datenqualität, wenn zunächst auch nur schleichend, aber doch stetig ab.

Praktischerweise wird bereits im Initialabgleich die Grundlage für einen erfolgreichen Updatevorgang gelegt:

Die Daten wurden ja mit einem Schlüsselwert versehen. Wenn in der Referenz-Datenbank z.B. die ID 500 im Zuge der täglichen Recherche als Pensionist gekennzeichnet wird, wäre es ein Leichtes, diese Information mit Hilfe der ID auch in die eigene Datenbank gelangen zu lassen. Der Umweg über Name und Adresse und die damit einhergehende Verwechslungsgefahr ist obsolet.

Je nach Anwendungstiefe lässt sich ein idealer Updaterhythmus finden, irgendwo zwischen täglich und quartalsweise. Man erhält wie bei einem Abo alle Änderungen, die in diesem Zeitraum angefallen sind.

Wer auf Updates verzichten möchte, sollte unbedingt den Aufbau einer internen Clearingstelle, die die Recherchen durchführt, erwägen. Der Rechercheaufwand sollte nicht unterschätzt werden, wird es aber grundsätzlich immer.

Dieser grobe Ablauf ist nur eine Zusammenfassung von praktischen Erfahrungen. Natürlich ist der Weg kein Spaziergang, und wie so oft steckt der Teufel im Detail.

Je genauer aber die eigenen Zielvorstellungen sind, und je höher und bewusster der Stellenwert von Daten im Unternehmen ist, desto erfreulicher wird das Ergebnis ausfallen....

Mag. Robert Eder, *DataMiningManager, Austria*

....

Ihre Ansprechpartner bei direkt + online:

Herr Peter Augustin
Telefon +49 / (0)89 / 420013-29
Telefax +49 / (0)89 / 420013-129
Peter.Augustin@DIREKTundONLINE.de

Frau Sandra Müller
Telefon +49 / (0)89 / 420013-27
Telefax +49 / (0)89 / 420013-127
Sandra.Mueller@DIREKTundONLINE.de