



TOPTHEMA Medizinische Dokumentation

DIE OPTIMIERUNG DER SCHREIBDIENSTE HILFT DEM GESAMTEN KRANKENHAUS



08

Erlöse auf den Tisch

Warum der Schreibdienst so wichtig ist

Wie kann ein Krankenhaus eine gute Dokumentation medizinischer Leistungen sicherstellen?



12

Gemeinsam stark

Schreibleistungen erfolgreich verteilen

Auch bei einer dezentralen Struktur kann ein starkes Team zentral gesteuert werden.



14

Drei Fragen an ...

Arztbriefe sind Aushängeschilder

Das Ärzteteam der Gastroenterologie ist sich der Bedeutung des Schreibdienstes bewusst.

INHALTSVERZEICHNIS

TOPTHEMA Medizinische Dokumentation

Die Optimierung der Schreibdienste hilft dem gesamten Krankenhaus

FAC'T exklusiv erklärt, wieso Krankenhäuser die Prozesse ihrer Schreibdienste unter die Lupe nehmen sollten und welche Vorteile sich daraus ergeben.



Eingriff ohne Nebenwirkungen

Erfolgreiche Reorganisation

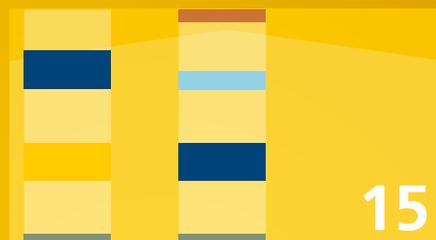
Vier Dinge, die es bei der Reorganisation im Schreibdienst zu beachten gilt.



Unverzichtbare Schnittstellen

Datenschutz und externe Dienstleister

FAC'T exklusiv zeigt, wie man Datenschutz und Schnittstellen richtig berücksichtigt.



Wussten Sie eigentlich ...

Daten & Fakten Durchlaufzeit

Krankenhäuser können mit der Optimierung ihrer Dokumentation viel erreichen.

Erlöse auf den Tisch

Warum der Schreibdienst so wichtig ist

08

Gemeinsam stark

Schreibdienstleistungen erfolgreich verteilen

12

Schnell und kompetent

Was einen professionellen Schreibdienst ausmacht

13

Drei Fragen an ...

Arztbriefe sind wichtige Aushängeschilder

14

FAC'T[®]
Facility Management Partner

Impressum

Herausgeber
FACT GmbH
Facility Management Partner
Hohenzollernring 72
48145 Münster

E-Mail info@factpartner.de
Web www.factpartner.de
Telefon 0251 935-3700
Telefax 0251 935-4075

Redaktion, Konzeption und Realisation
FACT GmbH &
Cyrano Kommunikation GmbH
www.cyrano.de

Erscheinungsweise 3 x jährlich
Auflage 1.200 Stück

Bildnachweis
• FAC'T GmbH (S. 1–4, 8–12, 16)
• Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe (S. 1, 14)
• istockphoto.com (S. 13)





*Alois Beulting und Tobias Krüer
Geschäftsführer der FAC'T Gruppe*

Liebe Leserinnen, liebe Leser!

eine Reorganisation im medizinischen Schreibdienst sehen viele Klinikgeschäftsführer als gleichermaßen notwendig und wichtig für ihr Haus an. Die Umsetzung gehört jedoch oft nicht zu den Wunschprojekten. Viele verschiedene Bereiche und Schnittstellen sowie manche persönliche Befindlichkeit sind zu berücksichtigen.

Dabei gibt es zahlreiche gute Gründe, dieses sensible Thema besser früher als später anzugehen. Eine deutliche Steigerung der Effizienz, die messbare Senkung der Kosten und wesentlich schnellere Durchlaufzeiten – oft sogar mit einer besseren Qualität – kommen der eigenen Organisation wie auch den Einweisern und Patienten zugute.

Mit unserer FAC'T CONTEXT konzentrieren wir uns seit vielen Jahren genau auf diese Themen: Wir begleiten, moderieren und steuern die Reorganisation. Wir ergänzen fehlende Schreibdienstleistungen. Und wir sorgen dafür, dass sich das geplante Ergebnis auch wirklich einstellt und so einen Wertbeitrag zum Erfolg des Hauses leistet.

Lesen Sie in dieser FAC'T exklusiv über die unterschiedlichen Handlungsfelder für einen effizienten und voll integrierten Schreibdienst, ob dezentral oder zentral. Lassen Sie sich zudem von guten Beispielen aus anderen Häusern anregen! Viel Spaß bei der Lektüre wünschen Ihnen

Ihr

Alois Beulting
Geschäftsführer FAC'T GmbH

Ihr

Tobias Krüer
Geschäftsführer FAC'T GmbH

Ob ein Arzt sich für das klassische Diktat oder die Spracherkennung entscheidet, hängt unter anderem davon ab, wie technikaffin er ist.

TOPTHEMA Medizinische Dokumentation

Positive Effekte für das gesamte Krankenhaus

Täglich entstehen im Krankenhaus unzählige Dokumente, die diktiert, geschrieben und verschickt werden müssen – eine wichtige Aufgabe für den Schreibdienst. Denn gute und zeitnahe Arztbriefe stehen unter anderem im Zusammenhang mit der Zufriedenheit der Einweiser.

Ärzte dokumentieren durchschnittlich vier Stunden pro Tag – Tendenz steigend. Das ergab eine Studie von HIMSS Europe im Auftrag von Nuance Healthcare aus dem Jahr 2015. 2003 lag die Dokumentationszeit noch bei drei Stunden. Langfristig gesehen wird der Dokumentationsbedarf im Gesundheitswesen weiter wachsen. Digitalisierung und Vernetzung sind Maßnahmen, die diese Prozesse lenken und den Aufwand reduzieren. Doch es ist höchste Zeit, auch die Prozesse der Schreibdienste unter die Lupe zu nehmen.

In vielen Krankenhäusern ist die medizinische Dokumentation historisch gewachsen, manchmal ohne dabei eine organisierte Struktur zu etablieren. Oftmals mangelt es an Transparenz, da Schreibdienste dezentral in Fachabteilungen positioniert sind. Engpässe während Urlaubs- und Spitzenzeiten und hohe Durchlaufzeiten sind an der Tagesordnung. „In solchen Situationen kann eine kritische Hinterfragung der Ist-Situation des Hauses erhebliche Optimierungspotenziale aufdecken und die Durchlaufzeiten reduzieren“, sagt Ingo Baltrusch, Geschäftsbereichsleiter und Projektleiter der FAC'T CONTEXT.

Häuser können für eine objektive Analyse der Prozesse auf die Unterstützung externer Dienstleister setzen. Diese sollten gewachsene Strukturen im Schreibdienst berücksichtigen, um den individuellen Anforderungen des Hauses gerecht zu werden. „Wir schauen uns die Abläufe genauestens an – von der Erstellung des Diktates über den Transfer an die Schreibkräfte bis hin zur Erstellung und Versendung des Briefes“, erklärt Baltrusch. „Jeder Zeitfresser wird notiert und anschließend gemeinsam mit dem Haus angegangen.“ Anhand der Auswertungen wird unter Einbringung von Best-Practice-Erfahrungen ein optimierter Prozess modelliert und ein Projektplan erstellt. Optimierungspotenziale liegen dabei vor allem in der Schaffung eines zentralen, fachübergreifenden Schreibpools und der Einführung eines digitalen Diktatsystems. Die Berücksichtigung der prozessualen Schnittstellen und die bestmögliche Einbindung der vorhandenen Systeme spielen dabei eine große Rolle.

Ob ein Krankenhaus die Optimierung alleine oder gemeinsam mit dem Dienstleister umsetzt, ist ihm natürlich selbst überlassen. Helfen können Dienstleister aber auch an anderen Stellen wie beispielsweise beim Schreiben der Diktate. Was häufig mit der Unterstützung in Urlaubs- und Krankheitsphasen beginnt, bietet sich auch für die dauer-

Schreib- prozesse richtig analysieren

Zeitliche und wirtschaftliche
Potenziale lassen
sich heben.

hafte Integration an. „Wir sehen regelhaft Einsparungen von 20 Prozent, die alleine durch Professionalität und Skalierungseffekte einer gut eingebundenen externen Dienstleistung erreicht werden können“, erläutert Baltrusch. Wichtig sei dabei, dass die Dienstleistungen transparent, nachvollziehbar und fair – beispielsweise nach Diktatminuten – abgerechnet werden.

Das Diktat im digitalen Zeitalter

Die Digitalisierung ist überall im Gesundheitswesen angekommen – auch beim Schreibdienst. Hier hat vor allem das digitale Diktat die medizinische Dokumentation revolutioniert. Während Kassetten früher besprochen und von A nach B transportiert wurden, stehen Diktate in einem digitalen System direkt im Netzwerk zur Verfügung. Auf sie kann von unterschiedlichen Orten ohne Zeitverlust zugegriffen werden. Ist der Arztbrief erstellt, kann er über einen Prozess der elektronischen Vidierung zugeführt werden. Deutliche Zeiteinsparungen sind realisierbar, die sich finanziell, in der Zufriedenheit der Einweiser und in der Verbesserung des Prozesses durch eine optimierte Planung bemerkbar machen.

Eine Erweiterung des digitalen Diktates ist die Spracherkennung. Hier erstellt der Arzt den Brief selber, ohne ihn jedoch zu schreiben. Er sieht seine Worte während des Diktierens auf dem Bildschirm und kann Fehler direkt korrigieren, Formatierungen vornehmen und den Brief drucken. Hierfür benötigt er jedoch Ruhe, Einarbeitung und Übung. „Wir haben die Erfahrung gemacht, dass Spracherkennungssysteme eher von technikaffinen Ärzten genutzt werden, die in wenig stressbelasteten Umgebungen in Ruhe arbeiten können“, sagt Baltrusch.

Wie alltagstauglich die elektronische Übermittlung des Arztbriefes ist, testete ein Modellprojekt in Düren. An dem Projekt, welches mit 1,3 Millionen Euro von der Landesregierung Nordrhein-Westfalen und der Europäischen Union gefördert wurde, beteiligten sich die drei Krankenhäuser der Region und rund 180 Arztpraxen. Das Projekt war ein voller Erfolg: Im Jahr 2015 wurden in der Region monatlich mehr als 5.000 Arztbriefe digital verschickt.

Um die Digitalisierung im Gesundheitswesen deutschlandweit voranzutreiben, wurde das E-Health-Gesetz verabschiedet. Es regelt unter anderem, dass die elektronische Übermittlung von Arztbriefen in der vertragsärztlichen Versorgung seit 2017 mit 55 Cent vergütet wird, wobei der Betrag zwischen Sender und Empfänger aufgeteilt wird. Der Kommunikationsdienst KV-Connect ist beispielsweise ein Tool, mit dem Ärzte medizinische Dokumente sicher verschicken können. Wie rasch sich die elektronische Übermittlung von Arztbriefen durchsetzt, bleibt abzuwarten. Eine konsequente Nutzung und ein regelmäßiger Ausbau der IT-Infrastruktur im Krankenhaus sind hierfür unerlässlich.

Schreibdienste und die Auswirkung auf das große Ganze

Laufen die Prozesse im Schreibdienst nicht rund, kann das für ein Haus spürbare Konsequenzen haben. Denn Schreibdienste spielen gerade im Wettbewerb mit anderen Häusern eine wichtige Rolle: Krankenhäuser müssen sich darum bemühen, dass niedergelassene Ärzte das eigene Haus für die Einweisung der Patienten wählen. Ein wichtiger Faktor für die Einweiserzufriedenheit ist die Schnelligkeit und Qualität des Arztbriefes. Eine hohe Dokumentendurchlaufzeit hat zur Folge, dass Patienten oftmals nur mit einem vorläufigen Brief entlassen werden. Hierdurch fehlen dem niedergelassenen Arzt Informationen für die Weiterbehandlung, was sich wiederum negativ auf dessen Bindung zum Krankenhaus auswirken kann. „Um die Zufriedenheit der Einweiser zu steigern, sollte der Arztbrief strukturiert, verständlich und inhaltlich auf den Punkt kommend geschrieben sein. Er muss in seiner Struktur schnell lesbar sein und alle wesentlichen Informationen enthalten.

Außerdem sollte er, wenn möglich, schon bei der Entlassung dem Patienten ausgehändigt oder unmittelbar danach versandt werden“, fasst Baltrusch seine Erfahrungen zusammen.

Auch bei der Abrechnung kommt dem Schreibdienst eine bedeutende Aufgabe zu. Der Arztbrief ist Teil der Abrechnungsdokumentation. Ist er gut und prüfsicher geschrieben, bildet er die Behandlung eines Patienten so ab, dass diese wirtschaftlich optimal für das Krankenhaus und unangreifbar bei der Prüfung durch den Medizinischen Dienst der Krankenkassen ist. Nicht selten passiert es, dass zum Beispiel abrechnungsfähige Ausschlussdiagnosen nicht dokumentiert und somit nicht abgerechnet werden. Auch diese Potenziale gilt es zu heben. Nebenleistungen, die während des Aufenthaltes durchgeführt wurden, müssen ebenfalls dokumentiert und im Arztbrief hinterlegt werden. Gerade bei der Abrechnung kann eine klug gewählte Kodierung, die prüfsicher im Arztbrief begründet ist, deutlich höhere Erlöse erzielen. Ist der Arztbrief auch in dieser Komplexität noch gut lesbar, zeigt sich einmal mehr der Wert einer guten Zusammenarbeit zwischen ärztlichem Dienst und Schreibdienst. ✎

Faktenbox

- + Den Schreibdienst unter die Lupe nehmen**
Der Dokumentationsbedarf im Krankenhaus wird in den kommenden Jahren weiter wachsen. Um die Prozesse dennoch schlank zu halten, sollten Häuser die Optimierung ihrer Schreibdienste in Betracht ziehen.
- + Digitalisierung im Schreibdienst**
Das digitale Diktat führt in Verbindung mit einer Reorganisation des Schreibdienstes zu deutlichen Zeitersparnissen.
- + Kleine Verbesserungen mit großem Effekt**
Selbst kleine Optimierungen im Schreibdienst können im gesamten Krankenhaus positive Effekte entfalten – wie zum Beispiel bei der Einweiserzufriedenheit und der Abrechnung.

Prozess Arztbriefschreibung



Der abgebildete Prozess verdeutlicht die vielen Schritte, die für die Erstellung eines Arztbriefs nötig sind.

Um diesen Prozess schlank zu halten, hat FAC'T CONTEXT hilfreiche Tipps zusammengestellt.

- ➔ Halten Sie sich bereits beim Diktieren an die Faustregel **„So kurz wie möglich, so lang wie nötig“**, um Zeit zu sparen. „Entschuldige die Länge des Briefes, ich hatte keine Zeit, mich kurzzufassen“, kann hier nicht gelten.
- ➔ Verwenden Sie **Standardbriefvorlagen** und **fachbereichsbezogene Textbausteine**, da diese einfach und schnell befüllt werden können.
- ➔ Achten Sie bei internistischen Fächern auf die **Vereinheitlichung der Befundschreiben**, um eine direkte Übernahme in den Arztbrief zu ermöglichen.
- ➔ Vermeiden Sie bei der Korrektur den Ausdruck des Arztbriefes und setzen Sie stattdessen auf eine **elektronische Vidierschleife**.
- ➔ Sorgen Sie mit **Diktierschulungen und -regeln** für eine einheitliche Schreibweise der Diktate.



Erlöse auf dem Schreibtisch

Warum der medizinische Schreibdienst so wichtig ist

Eine gute Dokumentation ist unverzichtbar für die prüfsichere Abrechnung medizinischer Leistungen. Was also kann der Schreibdienst tun, um diese Qualität zu sichern und zu halten?

Eine der Grundlagen für die Dokumentation ist das Arztdiktat. Dessen inhaltliche und didaktische Qualität ist wesentlich für die Abrechnung. Viele Krankenhäuser haben es sich daher zur Regel gemacht, ihre Diktanten gründlich in eine effiziente Diktatpraxis einzuweisen. Neben den diktatspezifischen Themen haben sich dabei auch das Kennenlernen und das Verständnis für den Prozessteil des jeweils anderen als sehr hilfreich erwiesen. Denn sind Diktat- und Schreibpraxis aufeinander abgestimmt, werden beispielsweise Textbausteine im Krankenhausinformationssystem genutzt und Priorisierungen im gegenseitigen Verständnis verwendet, reduzieren sich Rückfragen auf ein Minimum. So steigt die Produktivität auf beiden Seiten.

Doch welche Bedeutung hat der Schreibdienst in Zeiten von Spracherkennungssystemen? Hier muss das Haus entscheiden, wo es die Zeit der Ärzte einsetzen will. Wird Spracherkennung eingesetzt, sind in der Regel Formatierungen, Qualitätsprüfungen und andere Nachbearbeitungen notwendig, für die wiederum der Schreibdienst zum Einsatz kommt. Eine Steigerung der Effektivität im Gesamtprozess ist damit nicht unbedingt gesichert. Die steigende Zahl nicht-muttersprachlicher deutscher Ärztinnen und Ärzte lässt eine umfassende Einführung zudem eher unwahrscheinlich erscheinen. Bewährt hat sich daher oft ein Mittelweg: Ärzte, die sich dies zutrauen und die Zeit dafür haben, schreiben ihre Dokumentation selber und geben diese in einen Prüfungsprozess, um die einheitliche Qualität der Dokumente im gesamten Haus sicherzustellen.

In allen anderen Fällen übernimmt der Schreibdienst wie gewohnt den Gesamtprozess.

Nicht unwesentlich kann der Einfluss des Schreibdienstes auch auf den Umsatz und die Liquidität eines Hauses sein. Ein Rückstand von mehreren hundert Diktaten kann gleichermaßen zur Unzufriedenheit der Einweiser wie auch zur mangelnden Abrechnung beitragen. Die qualitativ gute und rasche Erstellung der Entlassungsbriefe wirkt dem nachweislich entgegen und ist in vielen Krankenhäusern bereits ein Teil der Qualitätspolitik. 

Faktenbox

-  **Einklang**
Diktat- und Schreibpraxis müssen aufeinander abgestimmt sein, um die Produktivität auf beiden Seiten auszuschöpfen.
-  **Qualitätssicherung**
Schreibdienste spielen eine wichtige Rolle in der Sicherung der Qualität der ausgehenden Arztbriefe.
-  **Einfluss auf die Erlöse**
Der Schreibdienst trägt auch zur Erlös- und Liquiditätssicherung bei. Die rasche Erstellung von Arztbriefen ermöglicht eine ebenso schnelle wie prüfsichere Abrechnung der medizinischen Leistungen.

 **Birgit Brandt**, Tel. 0251 935-5974

Erfolgreiche Reorganisation im medizinischen Schreibbüro

Zahlreiche Krankenhaus-Geschäftsführer sehen kurz- oder mittelfristig Handlungsbedarf in ihrem Schreibdienst. Sich verändernde Strukturen und Anforderungen sind die häufigsten Ursachen.



Dabei sind es vor allen Dingen personelle und prozessuale Themen, die eine Reorganisation im Schreibdienst bestimmen. „Einer der Hauptgründe, aus dem wir um Unterstützung gebeten werden, ist, dass es oft menschelt. Der Schreibprozess berührt Ärztinnen und Ärzte sowie ihre Sekretariate, das Medizincontrolling und natürlich den Schreibdienst. Um zu einem besseren Ergebnis für das Haus zu kommen, müssen sich alle Bereiche ein wenig verändern.

Dies zu moderieren und schlussendlich zu erreichen, geht mit Unterstützung von außen oft besser als in einem rein internen Projekt“, berichtet Ingo Baltrusch, der mit seinem Team schon Häuser im ganzen Bundesgebiet bei diesem Prozess begleitet hat. Seine Erfahrungen als Klinikmanager kommen ihm dabei immer wieder zugute: „Wir steigen direkt in die Prozesse ein und haben ein Auge auf das Umfeld und die Schnittstellen. Schließlich ist dies auch unser Tagesgeschäft.“

Faktenbox

+ Hausspezifische Bedürfnisse nicht außer Acht lassen
Damit die Reorganisation des Schreibbüros erfolgreich ist, sollte diese mit Augenmaß erfolgen und sensible Bedürfnisse berücksichtigen.

+ Erfolg durch Projektmanagement
Ein starkes Projektmanagement sichert die tatsächliche Umsetzung, indem es zielgerichtet auf das Gesamtbild schaut.

+ Unterstützung durch Dienstleister
Eine Moderation durch einen externen Dienstleister kann den Prozess der Reorganisation unterstützen und dabei alle Beteiligten mitnehmen.

Ingo Baltrusch, Tel. 0251 935-5930

Ist das Ziel klar, gehen Baltrusch und das Projektteam behutsam vor. „Wir wollen alle Beteiligten, unabhängig von ihrem Platz in der Hierarchie, mitnehmen. Nur dann funktioniert die neue Struktur später aus der Organisation selber heraus.“ Dabei zeigt sich immer wieder, dass es eine für alle passende Lösung nicht gibt. Gut 70 Prozent Übereinstimmung sieht Baltrusch zwischen den verschiedenen Reorganisationsprojekten, aber „die restlichen 30 Prozent sind hausspezifisch und entscheiden genauso über Erfolg oder Misserfolg des Projektes. Sie machen das Besondere des Hauses aus, und dem wollen wir Rechnung tragen.“

Was also macht ein erfolgreiches Reorganisationsprojekt im Schreibbüro aus? Für Baltrusch sind es vier Dinge: Die Sensibilität für persönliche und hausspezifische Bedürfnisse, ein starkes und zielgerichtetes Projektmanagement, die Bereitschaft, im notwendigen Umfang in die Veränderungen zu investieren, und die zügige und möglichst organische Umsetzung der Ergebnisse. 

Datenschutz und die Einbindung externer Dienstleister

Die Integration sowohl des internen Schreibdienstes als auch eines externen Schreibdienstleisters in den Nutzerkreis des Krankenhausinformationssystems (KIS) ist eine Grundvoraussetzung für den effizienten und möglichst barrierefreien Dokumentationsprozess. Dabei gilt es, den Datenschutz und die zahlreichen Schnittstellen zu berücksichtigen.



Faktenbox

- + Datenschutz ist unverzichtbar**
Durchdachte Datenschutzmaßnahmen sind für den internen Schreibdienst und externe Dienstleister gleichermaßen wichtig, da hierdurch ein sicherer Datenaustausch garantiert wird.
- + Schnittstellen nicht außer Acht lassen**
Schnittstellen zum Patientenmanagement helfen dabei, sensible Daten sicher und datenschutzkonform zu verarbeiten.
- + Vorlagen steigern die Effizienz**
Gute Textbausteine und Vorlagen können die Schreibmenge und die Durchlaufzeit deutlich verkürzen und ermöglichen so eine effiziente Schreibdienstleistung.

 **Teresa Wegmann**, Tel. 0251 935-5932

Um Daten auch außerhalb der eigenen Organisation flexibel verarbeiten zu dürfen, braucht es die Zustimmung der Patienten. Dies geschieht in der Regel bereits bei der Aufnahme, wenn der Patient der Verarbeitung seiner Daten durch einen externen Schreibdienstleister mit seiner Unterschrift zustimmt. In der Schnittstelle zum Patientenmanagement wird daher festgelegt, wessen Daten extern verarbeitet werden dürfen und wessen nicht. Eine klare Kennzeichnung, beispielsweise am Patientendatensatz, hilft, Fehler zu vermeiden. Wichtig wird dies unter anderem, wenn die Schreibdienstleitung des Hauses Diktate disponiert und diese entsprechend der Patientenentscheidung intern oder extern schreiben lassen kann.

Festgelegt wird der Zugriff auf die Diktate und das KIS mit Zustimmung der Datenschutz- und der IT-Sicherheitsbeauftragten. Neben dem „wer“ spielt dabei auch das „wie“ eine Rolle: Da es sich um sensible Daten handelt, ist beispielsweise die Sicherung von Computern und Räumen mit Hilfe der Technischen und Organisatorischen Maßnahmen (TOM) erforderlich. Die Unterweisung aller Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in diese Maßnahmen sowie zum Datenschutz muss regelmäßig erfolgen. Zudem muss ein externer Dienstleister Auftragsdatenverarbeiter sein und dies auch nachweisen.

Wertschöpfung durch externe Expertise

Sind die Datenschutz-Schnittstellen geklärt und umgesetzt, geht es an den Transkriptionsprozess und dessen effiziente Ausgestaltung. Hier kann die Zusammenarbeit mit einem erfahrenen externen Dienstleister bereits deutliche Mehrwerte bringen.



Dieser kann mit seiner Expertise bei der Auswahl und Ausgestaltung von Textbausteinen helfen, die den Diktanten und den Schreibkräften gleichermaßen erheblich Zeit sparen und der Qualitätssicherung dienen. Dabei gilt: Gute Textbausteine sind sowohl für den Empfänger des Arztbriefes als auch für die Prüfer des Kostenträgers gleichermaßen klar, eindeutig und gut verständlich.

Sind die Bausteine fachbereichsspezifisch vereinbart, werden sie direkt im KIS zur Verfügung gestellt und können damit genutzt werden. Gerade in der Zusammenarbeit mit Dienstleistern, die ihre Schreibdienstleistungen nach Diktatminuten abrechnen, macht sich eine gute, strukturierte und vor allen Dingen von den Diktanten intensiv genutzte Textbausteinsammlung auch direkt finanziell bemerkbar. Ebenfalls seine Erfahrungen einbringen kann ein Dienstleister wertschöpfend bei

der Einrichtung geeigneter Dokumentenvorlagen, einer automatischen Befundübernahme und fachspezifischer Wörterbücher. Diese Funktionen einzurichten, gehört nicht unbedingt zum Tagesgeschäft der hauseigenen medizinischen IT.

Eine kompetente Unterstützung direkt durch den Schreibdienstleister kann die Anzahl der Beteiligten genauso wie die Kosten gering halten. Die durch die Umsetzung entstehende Automatisierung steigert nachweislich die Qualität der Arztbriefe und kann den Transkriptionsprozess durch eine Verringerung von Formatiertätigkeiten (Dokumentenvorlagen) und Schreibmengen (Befundübernahme) effizienter machen. Der Einsatz von Verfahren zur elektronischen Vordruckung von Dokumenten kann den Gesamtprozess darüber hinaus weiter verkürzen und damit auch die Zufriedenheit der Einweiser unterstützen. 

Die präzise Abstimmung der Schnittstellen sowie eine durchdachte und gut geplante Umsetzung sind wesentlich für die Zusammenarbeit mit einem externen Dienstleister.



Gemeinsam stark

Wie Schreibdienstleistungen erfolgreich auf mehrere Schultern verteilt werden

Ist ein räumlich und organisatorisch zentraler Schreibdienst nicht möglich, wird die Transkription von Diktaten oft auf Sekretariate, dezentrale Schreibkräfte und externe Dienstleister verteilt. Auch so kann ein starkes Team entstehen – wie bereits in mehreren Häusern zu sehen ist.

Die an verschiedenen Stellen erbrachten Schreibdienstleistungen werden hierbei zentral gesteuert. Dazu können kleine Schreibdienstteams, Chefarztsekretariate und ein professioneller externer Dienstleister gehören. Ein Teil der Zeit, die sonst für die Führung großer Schreibdienstteams notwendig wäre, fließt nun in die Disposition der Diktate, denn die Schreibkräfte sind dort organisatorisch integriert, wo sie räumlich tätig sind. Die zentrale Schreibdienstleitung übernimmt die fachliche Verantwortung. Bei vielen digitalen Diktatsystemen sieht sie am Bildschirm, welche Diktate gerade wo in Bearbeitung sind, und kann die noch unbearbeiteten Sprachdateien disponieren. Dafür sollte mit jeder am Schreibpool beteiligten Person eine Vereinbarung getroffen werden, für wie viel Zeit sie wann zur Verfügung steht. Punktuelle Abweichungen werden telefonisch abgestimmt; Mehr- und Minderzeiten halten sich meist die Waage.

Sind die Ressourcen zu knapp, kann die Schreibdienstleitung einen externen Dienstleister einschalten, der sich in einem vorbereiteten Prozess in das System eingliedert und wie eine interne Kraft mitarbeitet. Vereinbarte Ziele zu Geschwindigkeit, Ressourcennutzung und Kosten können so trotzdem eingehalten werden.

Wer sich in welchem Umfang an den Schreibdiensten beteiligt und welche Kliniken den Dienst nutzen, wird im Rahmen einer Reorganisation festgelegt und regelmäßig überprüft. Sehen die Diktanten, wie gut der Prozess läuft, kommen weitere Kliniken des Hauses häufig auf eigenen Wunsch hinzu. Denn die Wertschöpfung durch den Schreibdienst ist hoch: Die dezentralen Ressourcen in Kombination mit der zentralen Steuerung steigern die Effizienz deutlich, ohne dass die Organisation gravierend verändert wird. Das wissen alle Beteiligten zu schätzen. 



Faktenbox

- + Dezentral und zentral**
Schreibdienstleistungen lassen sich auch bei einer dezentralen Struktur zentral steuern.
- + Die richtige Wahl der Werkzeuge**
Verschiedene Tools und Prozesse stehen für die Disposition der Diktate zur Verfügung. Krankenhäuser müssen die Werkzeuge wählen, die ihren Bedürfnissen am besten entsprechen.
- + Ziele klar setzen**
Klare Vereinbarungen und deutliche Ziele helfen bei der Budgeteinhaltung.

 **Silvia Rodiek**, Tel. 040 5326-9084

Schnell und kompetent

Was einen professionellen Schreibdienst im Krankenhaus ausmacht

Einen Brief schnell nach Diktat schreiben können viele Sekretariatskräfte. Medizinisches Know-how zum Verständnis eines Arztdiktates ist in fast allen Gesundheitsberufen vorhanden. Aber nur beides zusammen liefert Krankenhäusern wirklich das, was sie im Schreibdienst benötigen.

Es gibt wirklich gute Autodidakten, aber fundierte Fähigkeiten in beiden Bereichen machen sich mehr als bezahlt.

Davon ist Susanne Dirking überzeugt. Sie leitet den Schreibdienst der FAC'T Gruppe, in dem mehr als 50 Mitarbeiterinnen hochprofessionell Arztbriefe für rund 20 Kliniken transkribieren. Dirking sieht die Qualifikation der Schreibkräfte auf mehreren Ebenen: Fundierte und umfangreiche Kenntnisse der medizinischen Terminologie sind wichtig, eine gute Kenntnis möglichst vieler KIS-Systeme und die Bereitschaft, sich immer wieder mit Rechtschreib- und Grammatikthemen auseinanderzusetzen, kommen hinzu.

Wo der konkrete Schulungsbedarf im Team liegt, zeigen Dirking unter anderem ihre Qualitätskontrollen, aus denen sie den individuellen Schulungsbedarf ableitet.

„Unser Ziel ist es, dass unsere Schreibkräfte für möglichst viele verschiedene Kliniken schreiben können. Wir nehmen bewusst in Kauf, dass hin und wieder etwas mehr nachgeschlagen wird. Hierzu stehen Online-Nachschlagewerke wie der Duden und der Pschyrembel zur Verfügung. Die daraus resultierende Flexibilität im Einsatz erhöht für uns die Planungssicherheit und für die Kliniken die Attraktivität unserer Leistungen.“

Grundsätzlich geht in der medizinischen Arztbriefschreibung Qualität vor Quantität. Letztere ergibt sich nicht nur aus der reinen Transkriptionszeit, sondern aus dem Gesamtprozess. Hier sieht Dirking die Vorteile des direkten Schreibens im KIS des Hauses.

Faktenbox

- +** **Die passende Balance**
Qualität geht vor Quantität, aber beides muss in der Arztbriefschreibung stimmen.
- +** **Das richtige Know-how**
Fundierte Kenntnisse und Fähigkeiten sind im Schreibdienst unverzichtbar. Dazu zählt auch medizinisches Know-how.
- +** **Der hausübergreifende Ansatz**
Ein klinikübergreifendes Schreiben erhöht langfristig die Flexibilität.

 **Susanne Dirking**, Tel. 0251 935-5933

Wir nutzen die vorhandenen Daten und Textbausteine. Alle Dokumente sind sofort abrufbereit und müssen nicht mehr importiert oder nachbearbeitet werden. Schneller geht es kaum.



FAC'T



Gemeinschaftskrankenhaus Havelhöhe in Berlin

Das Ärzteteam der Gastroenterologie des Gemeinschaftskrankenhauses Havelhöhe ist sich der Bedeutung des Schreibdienstes bewusst. Worauf es dabei ankommt, verrät das Team im Interview.

Drei Fragen an das Ärzteteam der Gastroenterologie

Arztbriefe sind wichtige Aushängeschilder

FACT exklusiv: Warum ist ein gut organisierter und effizienter Schreibdienst so wichtig für Ihr Haus?

Ärzteteam: Der Arztbrief ist ein Aushängeschild für unser Haus: Ist er verlässlich gut geschrieben, sind die Patienten und die Kolleginnen und Kollegen der ambulanten Weiterbetreuung besser informiert. Ein guter Schreibdienst sichert die geschriebene Qualität und trägt damit zum guten Verständnis bei. Wichtig ist für uns auch, dass die Briefe, die oft erst kurz vor der Entlassung diktiert werden können, planbar zur Verfügung stehen, damit der Stationsbetrieb reibungslos läuft und der Patient bei der Entlassung die weiteren Schritte kennt. Hier zeigt sich die Effizienz des Schreibdienstes, der in verlässlichen Zeitfenstern die Briefe erstellt und schnelle Dokumente priorisieren kann. Sich darauf verlassen zu können, dass dies funktioniert, erleichtert die Tagesplanung für uns enorm.

FACT exklusiv: Welche Verbesserungsmaßnahmen kann jedes Haus selber durchführen?

Ärzteteam: Wir haben die Erfahrung gemacht, dass vor allen Dingen klare Regeln für ein Diktat etwas sind, was wir sehr gut selber als Verbesserung durchführen konnten. Wir haben uns dazu mit dem Schreibdienst abgestimmt, um die Diktierform, bestimmte rhetorische Mittel, den Einsatz von Textbausteinen und das Diktiermanagement zu vereinbaren. So lernen es auch alle neuen Kolleginnen und Kollegen. Damit haben wir erreicht, dass die Rückfragen sich deutlich reduziert haben und die Qualität der Briefe sowie die Schnelligkeit der Erstellung zugenommen haben.

FACT exklusiv: Wobei kann ein externer Dienstleister helfen?

Ärzteteam: Wichtig ist, dass es sich um Profis im medizinischen Schreibdienst handelt. Helfen kann der Dienstleister dann zum Beispiel bei der Umsetzung einer zuverlässig guten Qualität und einer angemessenen Geschwindigkeit im eigenen Schreibdienst. Wenn er selber als Schreibdienstleister arbeitet, ist es wichtig, dass er alle Briefe in abgestimmten, planbaren und absolut verlässlichen Zeitfenstern schreibt. ➤

Wussten Sie eigentlich ...

Daten & Fakten

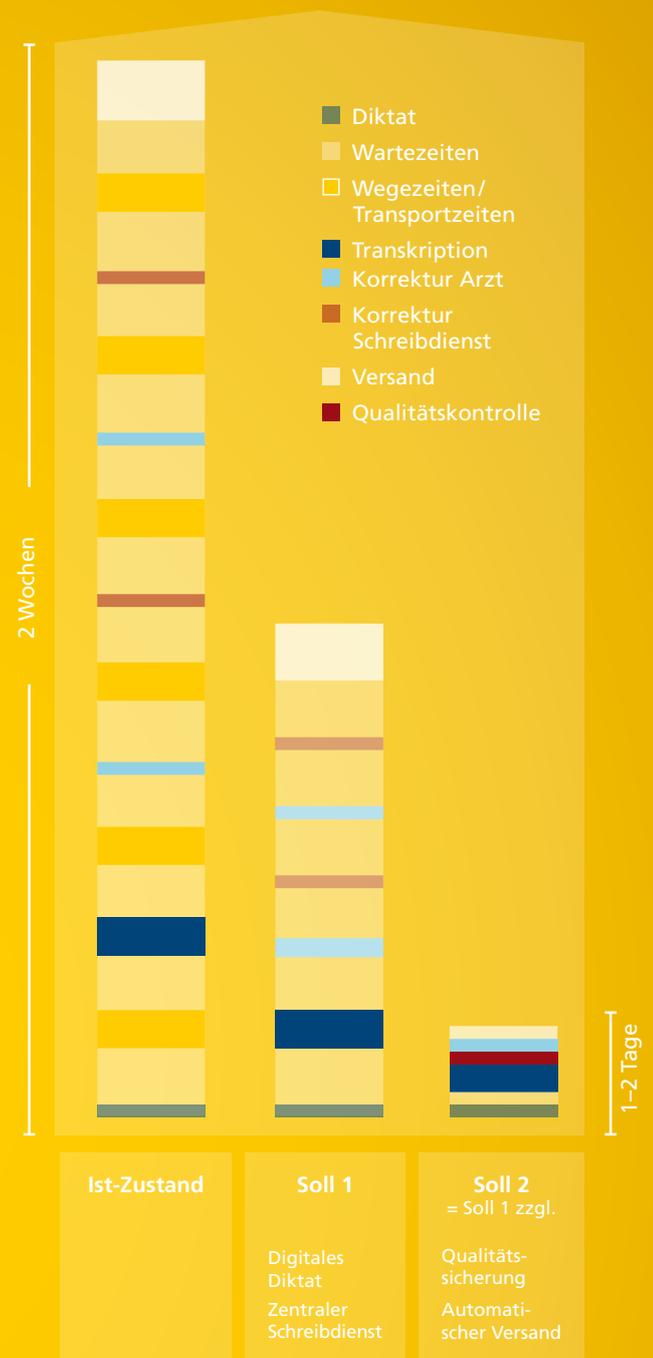
Dokumentendurchlaufzeit

Vollkommene Effizienz in der medizinischen Dokumentation wünscht sich jedes Krankenhaus. Doch gerade bei der Dokumentendurchlaufzeit liegen versteckte Zeitfresser, die es zu bereinigen gilt. Anhand eines Beispiels mit zwei Optimierungsschritten zeigen wir, wie Krankenhäuser ihre medizinische Dokumentation mithilfe externer Dienstleister verbessern können.

Fakt ist: Im Ist-Zustand benötigte das abgebildete Krankenhaus vom Diktat bis zum Versand eines Arztbriefes zwei Wochen – mehr als die Hälfte davon bestand aus Wartezeit. Ein weiterer Zeitfresser waren die Transportzeiten. Sie machten ein Fünftel der Durchlaufzeit aus. Im ersten Schritt der Prozessoptimierung wurden im Haus ein digitales Diktatsystem und ein zentraler Schreibdienst eingeführt. Hierdurch fielen die Transportzeiten weg, da die Diktate nun elektronisch beim zentralen Schreibdienst einfließen. So reduzierte sich die Dokumentendurchlaufzeit von zwei Wochen auf rund eine Woche.

Doch das Optimierungspotenzial war noch nicht ausgeschöpft. Im zweiten Schritt führte das Krankenhaus eine Qualitätssicherung und automatische Versendung des Arztbriefes ein. Die Qualitätssicherung wurde dabei von einem externen Dienstleister übernommen, der sowohl Stichproben als auch systematische Kontrollen durchführte. Hierdurch konnten Korrekturen sowie Wartezeiten auf ein Minimum reduziert werden. Transportzeiten wurden gänzlich eliminiert.

Das Beispiel zeigt: Mit einer Analyse der Einsparmöglichkeiten können die Durchlaufzeiten der medizinischen Dokumente in Krankenhäusern um bis zu 90 Prozent verringert werden.



Unsere Leistungen

Als FAC'T Gruppe übernehmen wir die Verantwortung für alle Leistungen des Facility Managements im Gesundheitswesen. Unser Spektrum reicht dabei von Beratung und Planung bis zu Betrieb und Service einzelner Bausteine und kompletter Infrastrukturen.



Medizintechnik

Die Medizintechnik zählt zu den kapitalintensivsten Bereichen der Medizin und ist daher ein zentrales Tätigkeitsfeld der FAC'T. Unser Leistungsspektrum im Bereich der Medizintechnik reicht von der Beratung und der Beschaffungsunterstützung über den Betrieb bis zum werterhaltenden, vorbeugenden Service dieser Geräte.

Als Kunde profitieren Sie damit von der garantierten Betriebssicherheit und der Verfügbarkeit mit einem optionalen 24/7-Service für Ihre Medizintechnik.

Gebäude / Technik

- Baumanagement
- TGA-Planung
- Medizintechnik-Planung
- Energiemanagement
- Gebäudebetriebstechnik
- Medizintechnik
- Informationstechnologie
- Kommunikationstechnik
- Computer Aided Facility Management
- Inhouse-Logistik
- Grünanlagenpflege

Reinigung

- Unterhaltsreinigung
- Service und Stationsdienstleistungen
- Bettenaufbereitung und Entlassreinigung
- Varioteam

Gastronomie

- Versorgung und Prozessoptimierung
- Gesunde Ernährung und Service
- Wirtschaftliche Lösungen

Dokumentation

- Schreibdienste
- Prozessberatung
- Patientenaktenarchivierung

Beratung und Unterstützung

- QuickChecks
- Betriebsanalysen FBA®
- Projektanalyse FPA®
- Strategie, Konzepte, Management
- Arbeitssicherheit
- Brandschutz
- Abfall
- Qualitätsmanagement
- Hygieneberatung

FAC'T GmbH

Hohenzollernring 72 – 48145 Münster

info@factpartner.de – www.factpartner.de

Telefon 0251 935-3700 – Telefax 0251 935-4075

Verantwortung ist unser Geschäft.

FAC'T
Facility Management Partner