



Anwenderbericht Spital Region Oberaargau

„Das war eine produktunabhängige, objektive Beratung – keine Verkaufsberatung“

Das Spital Region Oberaargau beauftragte MediaInterface mit einer Prozessberatung, weil die aktuelle Organisation und die Prozesse der Schreibdienste viel Entwicklungspotenzial aufwiesen. Alle Beteiligten wussten, dass sich etwas ändern musste – aber waren gleichzeitig uneins in der Frage, welche Maßnahmen geeignet sind, um effizienter zu dokumentieren. Wir haben Stefanie Herren aus dem Bereich Human Resources gefragt, wie sich der Beratungsprozess gestaltete und welche Ergebnisse er erbracht hat.

Es gibt sie in jedem Unternehmen: die Situationen, in denen ein externer Blick gefragt ist, weil man mit den eigenen Ressourcen nicht weiterkommt. Im Spital der Region Oberaargau war man sich schon seit geraumer Zeit im Klaren, dass sich in der Organisation und Strukturierung des Schreibservices etwas ändern muss. Diktiert wird im Spital digital, aber ohne Spracherkennung. Die Diktate werden durch eine Software an das Sekretariat der entsprechenden Klinik übermittelt und dort verschriftet. Stefanie Herren aus dem Bereich Human Resources beschreibt die Situation folgendermaßen: „Unsere

Ausgangssituation vor dem Start der Beratung sah so aus, dass die Bewältigung der ständig wachsenden Zahl an Arztbriefen zu viel Zeit in Anspruch nahm. Darüber hinaus waren die Prozessabläufe von Klinik zu Klinik sehr unterschiedlich und damit schwer vergleichbar.“

Die Ziele: optimieren und vereinheitlichen

Dass sich etwas ändern musste, war weitgehend Konsens – über den Weg und das Ziel gab es jedoch je nach Betrachtungsweise verschiedene Auffassungen.

Die IT wollte das Problem technologisch lösen und versprach sich von einer Softwarelösung mehr Effizienz. Die Verwaltung hatte hauptsächlich die Senkung der Kosten im Blick. Und im Schreibservice wollte man die Prozesse nicht grundlegend, sondern eher im Detail ändern. „Wir haben versucht, selbst voranzukommen, mussten aber nach einiger Zeit feststellen, dass die Situation angesichts der vielen inkompatiblen Ansätze doch recht festgefahren ist und dass es zwingend eine externe Beratung braucht. Die Zielvorgaben waren: Ressourcen und Kosten optimieren und vereinheitlichen.“

An diesem Punkt kam die MediaInterface ins Spiel. Der Leiter der IT kannte das Produkt SpeaKING und lud MediaInterface ein, unverbindlich Produkt und Dienstleistungsportfolio des Unternehmens vorzustellen. Dabei ging es auch um das Thema Beratung: Mit dem Workshop Prozessberatung, der Prozessanalyse und der Prozessoptimierung bietet das Unternehmen seit vielen Jahren drei Module an, die individuell auf Verbesserungen bei den drei maßgeblichen Parametern Qualität, Zeit und Kosten abzielen. Das passte exakt zu den Anforderungen im Spital Region Oberaargau – und so wurde im ersten Schritt eine Bestandaufnahme beauftragt.

Auf der Suche nach der verlorenen Zeit

Ein Mitarbeiter der MediaInterface prüfte vor Ort, wo Zeit verlorengeht. Er identifizierte Störfaktoren, die den Prozess verlangsamen, beobachtete die Abläufe, sah sich Statistiken an, sprach mit Ärzten, Chefarztsekretärinnen und der IT. Die Ergebnisse dieser Dokumentation waren so aufschlussreich und substantiell, dass in einem zweiten Schritt eine Detailanalyse zur Prozessoptimierung beauftragt wurde. Im Zuge derer wurden weitere Interviews geführt und u. a. eine Woche lang



Frau Stefanie Herren, Fachfrau Human Resources im Spital Region Oberaargau

alle Dokumentationsaktivitäten protokolliert – einschließlich anonymisierter Angaben zur Anzahl der jeweils geschriebenen Diktate und Zeitmessungen zur Verschriftung. Auf dieser Basis entwickelte der Berater eine Konzeption und einen Anforderungskatalog für die Ausschreibung der für die Umsetzung nötigen Software.

Das Ergebnis: Abkehr vom Prinzip „Alle machen alles“

Das Ergebnis liegt den Entscheidern inzwischen vor – wer letztlich den Zuschlag für die Umsetzung bekommt, ist vollkommen offen. Doch die allgemeine Entwicklungs-

richtung ist klar. Der Trend geht in Richtung eines zentralen Sekretariatspools pro Klinik mit klaren Strukturen und einer klaren Aufgabenverteilung. In Zukunft werden nicht mehr – wie bisher – alle alles machen, sondern es sind nur noch ein oder zwei Kolleginnen fürs Schreiben zuständig, die sich komplett darauf spezialisieren. Es ist geplant, in jeder Klinik Blockzeiten einzurichten, in denen ohne Unterbrechung durch andere Aufgaben einfach geschrieben wird. Darüber sieht die Konzeption vor, wesentlich stärker das Potenzial des KIS zu nutzen und Patientendaten automatisiert zu verwenden. Aktuell wird vieles mitdiktiert und geschrieben, was eigentlich im System vorhanden ist und nur in die Dokumente integriert werden muss.

Stefanie Herren ist zufrieden mit den Ergebnissen – insbesondere damit, dass der Anspruch der Neutralität nicht nur ein Lippenbekenntnis war: „MediaInterface hat in keiner Weise Werbung für SpeaKING gemacht. Es war eine produktunabhängige, objektive Beratung – keine Verkaufsberatung. Das sieht man vor allem an den erarbeiteten technischen Anforderungen, die eben nicht auf SpeaKING zugeschnitten sind. Der Ausgang ist völlig offen.“