



Anwenderbericht Schön Klinik

Nah an den Prozessen in der Klinik

Seit Herbst 2010 vertraut mit der Schön Klinik eine der größten inhabergeführten deutschen Klinikgruppen auf SpeaKING Dictat. Fünf der insgesamt 15 Standorte profitieren bereits von sinkenden Verwaltungskosten sowie einer signifikanten Beschleunigung bei der Arztbrieferstellung – der Rollout in den anderen zehn Kliniken ist derzeit im Gange.

Eine gelungene Zusammenarbeit zwischen Geschäftspartnern basiert nicht nur auf einer möglichst genauen Entsprechung von Angebot und Nachfrage, sondern auch darauf, dass man einen ähnlichen Anspruch an die eigene Arbeit stellt. Bei der Schön Klinik und MediaInterface muss man nach Gemeinsamkeiten nicht lange suchen: Beide zielen darauf ab, messbare und spürbare Verbesserungen zu erreichen: die Schön Klinik für ihre Patienten, MediaInterface für die Kliniken und speziell die medizinische Dokumentation – beste Voraussetzungen für eine erfolgreiche Zusammenarbeit.

Abschied vom Papierstau

Als die Projektverantwortlichen der Schön Klinik zur conhIT 2010 erstmals Kontakt mit MediaInterface aufnahmen und Interesse an SpeaKING Dictat bekundeten, waren damit konkrete Erwartungen verbunden: Man suchte nach einer flexiblen wie auch zuverlässigen Lösung im Bereich digitales Diktieren, welche die Durchlaufzeiten bei der Arztbrieferstellung deutlich verkürzen würde. Die Lösung sollte

nicht nur innerhalb des KIS, sondern auch stand-alone funktionieren – beispielsweise für Ärzte, die auch externe Befunde und Gutachten zu diktieren haben oder wissenschaftlich tätig sind, für Geschäftsführung und Rechtsabteilung. Zudem hatte man an zwei Standorten bereits Erfahrungen mit dem digitalen Diktieren gesammelt und sah sich dabei immer wieder mit organisatorischen und technischen Problemen konfrontiert, die für eine Ablösung des Bestandssystems sprachen.

Das beste Gesamtpaket

Auf der Suche nach einer tragfähigen Lösung für den gesamten Klinikverbund erstellte Katharina Gänsler, stellvertretende Leiterin der IP-Medizinische Informatik (IP-MI), eine Matrix, welche die in Frage kommenden Anbieter bezüglich Funktionalität, Kompatibilität, Preis und Serviceleistungen gegenüberstellte. Aus diesem Vergleich ging SpeaKING Dictat als Sieger hervor. Toni Faas, Leiter Zentraleinkauf, kommentiert die Entscheidung zusammenfassend: „MediaInterface hat das wirtschaftlich interessanteste Gesamtpaket angeboten –

inklusive einer langfristigen Vertragsgestaltung für die Wartung. Darüber hinaus hat uns das Unternehmen mit starken Referenzen im Großklinik- und Träger-Umfeld und einer ehrgeizigen Entwicklungs-Roadmap überzeugt.“ Man wusste also seitens der Schön Klinik genau, was man wollte. Entsprechend schnell wurde das Projekt von beiden Seiten vorangetrieben: Vom Erstkontakt bis zu den ersten Umsetzungsschritten vergingen nur wenige Monate. Und apropos Kontakt: Auch die verbindlichen Ansprechpartner und der direkte Kontakt zu den Projektverantwortlichen und Vertriebsmitarbeitern – deren Kompetenzen bei MedialInterface weit über den eigentlichen Verkauf hinausgehen – waren Argumente, die bei der Entscheidung eine Rolle spielten.

Veränderungen moderieren

Dass die Umstellung auf SpeaKING Dictat rundum zufriedenstellend verlief, hat verschiedene Gründe. Zum einen waren sich die Projektverantwortlichen der Schön Klinik bewusst, dass Veränderungsprozesse auch moderiert und adäquat kommuniziert werden müssen. Vieles wird leichter, wenn die Entscheidungsträger den neuen Workflow erleben, wenn sie in der Lage sind, Skeptiker zu motivieren und deren Vorbehalte zu entkräften. Zum anderen erwies es sich als Vorteil, dass sowohl die hauseigene IT als auch die Vertreter von MedialInterface den Anwendern keine Black Box vorsetzten. Dazu Katharina Gänzler: „MedialInterface interessiert sich wirklich für die Prozesse in den Kliniken. Nehmen wir das Beispiel Schulungen: Die zielten nicht darauf ab, isolierte Automatismen zu vermitteln, nach dem Motto: Wenn Sie diesen Knopf drücken, dann passiert das und das. Vielmehr vermitteln sie ein komplexes Verständnis für alle Abläufe inklusive Eventualitäten und Rückläufen. Dieses Prozesswissen ist für die Anwender äußerst hilfreich und stärkt die Akzeptanz.“

Transparenz, Struktur, Übersicht

Wurde bis vor kurzem noch analog mit Diktatkassetten gearbeitet, profitieren die Krankenhäuser der Schön Klinik heute von allen Vorteilen des digitalen Diktierens. Das neue System brachte ein Mehr an Transparenz, Struktur und Übersicht: Der Zugriff auf Diktate und deren eindeutige Zuordnung gestalten sich deutlich einfacher. Wie gewünscht trug SpeaKING Dictat dazu bei, die Abläufe bei der Arztbriefherstellung zu straffen und zu beschleunigen. Die vor der Einführung bestehenden Wartelisten und Überhänge – speziell in Stoßzeiten – gehören der Vergangenheit an. Auch im Hinblick auf den Schreibdienst sind bereits deutliche Verbesserungen zu konstatieren. Nach den erwartbaren anfänglichen Berührungspunkten gegenüber der neuen Technologie lernten die Mitarbeiter im Schreibdienst und den Sekretariaten schnell die mit SpeaKING Dictat einhergehenden Arbeiterleichterungen zu schätzen. Zudem schärfte die Implementierung das Bewusstsein für den Ablauf klinikinterner Prozesse. Beide Aspekte kommen letztlich der Qualität der Arztbriefe zugute.



Die Schön Klinik: In ganz Deutschland zu finden

Die Schön Klinik ist eine deutsche Klinikgruppe mit 15 Standorten. Seit der Eröffnung der ersten Klinik 1985 in Roseneck ist das Unternehmen kontinuierlich gewachsen und zählt heute mit 4.200 Betten und 7.900 Mitarbeitern zu den größten inhabergeführten Klinikgruppen am deutschen Markt. Ein Grund für den Erfolg ist die klare Fokussierung auf die Fachgebiete Orthopädie, Neurologie und Psychosomatik.

Ein Blick voraus

Nach dem erfolgreichen Rollout an fünf Standorten wird derzeit an der Umsetzung von sechs weiteren Projekten gearbeitet – diesmal unter der Leitung von Herrn Alexander Westphal. Der neue Leiter der IP-Medizinische Informatik (IP-MI) zeigte sich nach der ersten Projektbesprechung unter seiner Regie ebenso überzeugt von der Leistungsfähigkeit von SpeaKING Dictat wie sein Vorgänger. Im Mittelpunkt wird auch bei den kommenden Projekten die Etablierung des digitalen Diktierens und des angeschlossenen Workflows stehen. Bestätigen sich die positiven Testergebnisse und die Erfahrungen mit der am Standort Starnberger See installierten Spracherkennungslösung in Radiologie und Orthopädie, wird diese in Zukunft mit hoher Wahrscheinlichkeit auch in anderen Kliniken zum Einsatz kommen. Aus Sicht der IT-Verantwortlichen sind für eine solche Entscheidung allerdings organisatorische und strukturelle Fragen von vorrangiger Bedeutung: Schließlich funktioniert ein lernendes System wie das Spracherkennungsmodul dort am besten, wo bezüglich der Sprecher – und damit der behandelnden Ärzte – Konstanz herrscht. Ähnliches gilt für die Umstellung auf Version 7 von SpeaKING Dictat, die als Pilotprojekt am Standort Bad Bramstedt implementiert wurde – auch hier will man zunächst Erfahrungen sammeln. Eine besonders attraktive Option bietet diese Umstellung mit Blick auf die momentan dezentrale Installation. Mit der mandantenfähigen Version 7 könnten die Systeme der verschiedenen Standorte zu einem System zusammengeführt werden.

**SpeaKING Dictat – die Komplettlösung
für erfolgreiche Dokumentationsprozesse
im Gesundheitswesen**

Herausgeber: MedialInterface GmbH



**Ihr Kontakt für eine telefonische
Fachberatung +49 (0)351 56369 - 40**



**Informieren Sie sich im Internet unter
www.medialinterface.de**