

Versand der Arzt- und Patientenkommunikation hat Optimierungspotenzial

Digitaler Wandel, Prozesseffizienz und Wirtschaftlichkeit gehören zu den zentralen Herausforderungen im Gesundheitswesen. Es gilt, Lösungen zu finden, die einen konkreten Nutzen bieten und gleichzeitig leicht und kostengünstig zu integrieren sind. Das Krankenhaus-IT Journal sprach darüber mit Jürgen Kneißl, Experte für den Krankenhaus-Sektor bei Binect, einem führenden Anbieter für Patienten- und Geschäftskommunikation.

Herr Kneißl, die Digitalisierung ist eine zentrale Herausforderung im Gesundheitswesen.

Wo sehen Sie Bedarf?

Viele Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen haben die Digitalisierung in den letzten Jahren weiter vorangetrieben, um Prozesse schneller, effizienter und kostengünstiger zu gestalten. Während die medizinischen Fachbereiche bei aller Heterogenität im Gesamtbild immer besser aufgestellt sind, ist der Nachholbedarf besonders bei den administrativen Abläufen auffallend hoch. Konkretes Optimierungspotenzial besteht bei den Arbeitsschritten rund um den Versand der Arzt- und Patientenkommunikation, die auch in hochmodernen Krankenhäusern und Einrichtungen größtenteils auf dem Postweg abgewickelt wird. Die Gründe dafür sind vielfältig: Zum einen haben wir im deutschen Gesundheitswesen noch keine flächendeckende Infrastruktur für den digitalen Versand, zum anderen ist die Akzeptanz auf der Empfängerseite und speziell beim Patienten aus Gründen der Datensicherheit und Verbindlichkeit nach wie vor gering. Gerade wegen vieler vertraulicher Dokumente ist der Brief im Gesundheitssektor deshalb noch die bevorzugte Versandart. Das Problem: Die Abläufe beim Versandmanagement sind aufwendig und kostenintensiv. Neben dem Drucken, Kuvertieren, Frankieren und Einliefern bei der Post sorgen auch Medienbrüche in Fachprozessen, z. B. bei der Freigabe von Dokumenten, für ineffiziente Abläufe. Hinzu kommt, dass mit der aktuellen Portoerhöhung zusätzlicher Kostendruck entsteht, den auch die Arztbrief-Pauschale nicht auffangen kann. Nicht zuletzt deshalb haben besonders Krankenhäuser und Facharztpraxen großen Bedarf an praktikablen und kompatiblen IT-Lösungen für ihre Patienten- und Geschäftskommunikation – dies haben zuletzt auch unsere Fachgespräche auf der DMEA und der med.Logistica deutlich gemacht.



Jürgen Kneißl, Experte für den Krankenhaus-Sektor bei Binect

Wo setzen Sie konkret an und wie sieht dies in der Praxis aus?

Mit unseren Lösungen setzen wir genau in den gewohnten Fachabläufen an, die wir nahtlos mit einem u. a. nach ISO 27001 zertifizierten Fulfillment für Datenaufbereitung, Briefproduktion und Zustellung durch die Deutsche Post koppeln – fachsprachlich reden wir hier von „Hybridpost“. Das heißt: Dokumente wie Arztbriefe oder Abrechnungen lassen sich z. B. direkt aus KIS oder der Office-Umgebung digital versenden, während die analogen Schritte für Druck,

Kuvertierung, Frankierung und Zustellung extern abgebildet werden. Im Kern schließen wir damit die Lücke zwischen automatisierten Prozessen und persönlich-verbindlicher Briefkommunikation. Gleichzeitig sorgen wir für hohe Kosteneinsparungen und erfüllen alle Anforderungen an Datensicherheit und einfache Anwendbarkeit. Erfolgreiche Referenzinstallationen haben wir damit gerade auch in Bayern, wo die Richtlinien zum Schutz von Patientendaten zu den strengsten in Deutschland gehören. So wickelt z. B. das Klinikum Aschaffenburg-Alzenau schon seit Jahren seine wichtige Patienten- und Geschäftskommunikation über Binect-Systeme ab, wobei unsere Software vor Ort als eine Art virtuelle Poststelle fungiert. Der Vorteil für Anwender ist, dass manuelle Aufwände komplett entfallen – Freigabe, Versand und Monitoring liegen hier hinter wenigen Mausklicks. Besonders interessant für Krankenhäuser ist speziell auch der Versand aus den gewohnten KIS-Systemen. Um weitere Praxisfälle zu nennen: In Häusern wie der Alb Fils Klinik Göppingen oder dem Krankenhaus Saarlouis vom DRK wird beispielsweise Agfa ORBIS über eine „Sammelkorb“-Schnittstelle angesteuert, wodurch Freigabe und Versand von Arztbriefen nahtlos aus der gewohnten Fachumgebung ermöglicht wird.

Historisch kommen Sie aus dem Umfeld der gesetzlichen Krankenkassen. Wie konnten Sie Ihre Erfahrung im Krankenhaus-Sektor einbringen?

Wir haben 2001 als Systemhaus angefangen und konnten unsere Komponenten und Leistungen im Fulfillment sukzessive auf die hohen Ansprüche im Krankenkassenumfeld hin entwickeln, wobei vor allem die Zusammenarbeit mit der AOK Niedersachsen für uns wegweisend war. Neben Schnittstellen, und Output-Funktionalitäten gehören dazu auch Betriebs- und Servicekonzepte. Mit der Entwicklung der E-POSTBUSINESS BOX für die Deutsche Post AG, bis heute die europaweit führende Hybridpost-Lösung, haben wir diese Expertise erfolgreich für eher mittelständische Versandanforderungen gebündelt und damit einen wichtigen Schritt in Richtung Standardisierung unserer Systemfamilie gemacht. Heute sagen wir: Produkt statt Projekt. Davon profitieren auch speziell Krankenhäuser und mittelgroße Gesundheitseinrichtungen, denn vor allem im Krankenhaus-Sektor gehören Fachkräftemangel und hoher Investitionsbedarf zu den Herausforderungen beim digitalen Wandel. Unser Anspruch ist es, professionelle und hochsichere Standardlösungen zu bieten, die kostengünstig zu

implementieren sind und die IT-Ressourcen nicht zusätzlich belasten. Aus unserer Erfahrung im Gesundheitswesen wissen wir um die Anforderungen von Krankenhäusern in puncto Workflows und Sicherheit. In der Weiterentwicklung unserer Kernfunktionalitäten spiegeln sich daher viele Maßgaben aus den medizinisch-administrativen Bereichen wider – von der Integrierbarkeit über Fachprozessunterstützung bei der Freigabe oder Vidierung bis hin zur LDAP-Anbindung.

Wie sehen Sie die Entwicklung des digitalen Wandels in den nächsten 10 Jahren, speziell beim Thema digitaler Versand?

Auch wir können beim Thema Digitalisierung nicht sagen, wie die nächsten 10 Jahre aussehen. Uns ist es wichtig, gemeinsam mit unseren Kunden und Partnern Ideen zu entwickeln und die Zukunft zu gestalten. Das Ziel ist es, verbindliche und sichere Patienten- und Geschäftskommunikation als Kommunikationsdienstleister über alle Kanäle hinweg perfekt abzubilden. Nach wie vor ist Deutschland im europäischen Vergleich, speziell bei den datensensiblen Kommunikationsbereichen, sehr auf konventionelle Briefpost ausgerichtet, was sich auch in den kommenden Jahren nicht substantiell ändern wird. Es ist dennoch spannend zu sehen, wie sich die rechtsverbindliche elektronische Post in Zukunft weiterentwickeln wird. Hier sehen wir uns als Mitgestalter: Bereits heute arbeiten wir in unseren Individualsystemen zusätzlich zum hybriden Briefversand auch mit rein digitalen Kommunikationskanälen und Kundenportal-Schnittstellen – auch hier sind die Anforderungen aus dem Krankenkassenumfeld ein wesentlicher Treiber. Diese Funktionalitäten werden künftig auch in unseren Standardlösungen eine zunehmende Rolle spielen, dies zeigt allein die für diesen Herbst geplante Integration eines vollwertigen verschlüsselten Mail-Kanals in unser Kernprodukt. Dadurch sind Anwender je nach Bedarfslage unmittelbar in der Lage, ihre wichtigen Sendungen in einer Lösung sowohl mit einem klassischen Brief zu verschicken als auch mit einem vergleichbaren Schutzniveau auf digitalem Weg. Auch wenn die künftige digitale Welt besonders beim Thema Briefversand offener ist denn je, ist dies für uns ein wichtiger Schritt, das Portfolio über den hybriden Versandkanal hinausgehend weiter auszubauen. In jedem Fall sind wir gespannt, welche neuen Ideen und Impulse die kommenden 10 Jahre liefern!

Herr Kneißl, vielen Dank für das Gespräch.