

Wie Hybridpost den Krankenhausbetrieb unterstützt

# Patientenkommunikation: Versandprozesse ganzheitlich managen

**Trotz hoher Kosten ist die klassische Briefpost in vielen Kliniken die erste Wahl, wenn es um vertrauliche Patienten- und Geschäftskommunikation geht.**

**Hybride Lösungen verbinden digitale Workflows mit dem analogen Postweg und sind damit ein Schlüsselfaktor für mehr Prozess- und Kosteneffizienz.**

Abrechnungen und Entlassbriefe gehören im Krankenhaussektor zu den typischen Kommunikationsanlässen, die u. a. aufgrund von Datenschutzbedenken und der in Deutschland nach wie vor fehlenden flächendeckenden Infrastruktur für den digitalen Versand primär per Brief abwickelt werden. Dies verursacht in vielen Kliniken und Gesundheitseinrichtungen teilweise erhebliche Kostenaufwände und ineffiziente Prozesse.

Besonders in Vielversenderbranchen wie dem Gesundheitswesen, wo die reibungslose und schnelle Kommunikation mit Kunden und Leistungsempfängern entscheidend ist, haben sich in den vergangenen Jahren daher zunehmend hybride Lösungen etabliert, um Prozesse effektiv zu verschlanken. Hybridpost zeichnet sich in der Regel dadurch aus, dass elektronisch erzeugte Dokumente digital übermittelt und von einem externen Anbieter produziert und als Brief zugestellt werden.

Neben den häufig noch manuell abgewickelten Aufwänden für Druck, Kuvertierung und Versand entfallen im Klinikbetrieb dadurch z. B. auch Material- und Vorhaltekosten für Toner, Papier oder wartungsanfällige Geräte wie Kuvertiermaschinen. Wirklich sinnvoll werden hybride Lösungen gerade im Krankenhausesektor, wenn Sie zudem eine effektive Workflow-Unterstützung in den Fachabteilungen bieten.

## Versand aus gewohnten Fachanwendungen

Die speziell aus den Anforderungen im Gesundheitswesen heraus entwickelte Lösungsfamilie des Weiterstädter Software- und Kommunikationsspezialisten Binect setzt daher auf nahtlose Integration in bestehende Fachabläufe. Besonders im Krankenhausesektor ist es wichtig, Prozesse ganzheitlich zu managen und Insellösungen zu vermeiden. Ein wesentlicher Ansatz der Binect-Software ist es, die andockenden Kernprozesse abzubilden, wozu neben Versandregelungen z. B. auch Benutzerverwaltung, Controlling und Monitoring gehören.

Die Software-Suite basiert auf einer kompakten Client-Server-Architektur, die sich für den Betrieb in mittleren und großen Einrichtungen bewährt hat. Während der „Binect MailRoom“ serverseitig die Kernfunktionen einer „digitalen Poststelle“ bereitstellt, ermöglichen es Standardschnittstellen,

den Versand von Dokumenten aus allen gängigen betriebsrelevanten Office- und Fachanwendungen wie KIS oder PVS zu steuern, so dass die Software sowohl in administrativen Bereichen als auch in den medizinischen Fachabteilungen zum Einsatz kommt.

## Praxisbeispiel „Abrechnung“

Ein Blick in die Krankenhausverwaltung verdeutlicht zum Beispiel den Sendungsanlass „Abrechnung“, der in den rund 2.000 Kliniken in Deutschland durchschnittlich 300 Briefe am Tag verursacht: Per Klick in das gewohnte Druckmenü des genutzten Office- oder Rechnungsprogramms wird ein virtueller Drucker gewählt, der statt eines lokalen Papier-Ausdrucks einen volldigitalen Verarbeitungsprozess anstößt. Über die Software-Oberfläche können die Mitarbeiter z. B. Versandeinstellungen auswählen, Anlagen hinzufügen oder dem Dokument bei Bedarf einen Freigeber für die Vier-Augen-Prüfung zuordnen. Die Freigabe erfolgt ohne Medienbrüche per Mausklick, um kurze Wege und eine schnelle Interaktion zu ermöglichen.

In der neuen Binect-Generation werden diese Workflows dadurch ergänzt, dass auch die grafische Unterschrift eines Freigebers oder des Brieferstellers automatisch im Dokument platziert werden kann. In den medizinischen Fachabteilungen werden speziell Abläufe bei der Vidierung effektiv verbessert. Die Unterschriften bezieht die Software aus der serverseitig integrierten Benutzerverwaltung, die sich per LDAP-Anbindung mit den klinikeigenen Verzeichnissen wie Active Directory synchronisieren lässt. Dadurch ist es möglich, auch Kostenstellen oder Gruppen zuzuordnen.

## Binect MailRoom: Die digitale Poststelle im Krankenhaus

Die Versandübergabe erfolgt ebenfalls per Mausklick direkt am Arbeitsplatz. Für das reibungslose Zusammenspiel mit Massenanwendungen und Hotfoldern können zudem „Sammelkörbe“ konfiguriert werden, die sich besonders für automatisierte Sendungsanlässe wie Mahnungsläufe oder Regelkommunikation eignen.

The screenshot displays the Binect MailRoom software interface. The main window shows a list of outgoing mail items with columns for status, timestamp, recipient, printer type, color, and page count. A 'Briefeigenschaften ändern' (Change letter properties) dialog box is open, showing settings for printing (black and white, one-sided), sending (no postage), and attachments. The right pane shows a preview of a medical letter from 'KLINIKUM MUSTERSTADT' addressed to 'Dr. Max Mustermann'.

### Mit der Binect-Software werden Arztbriefe, Abrechnungen und sonstige Patientenkommunikation per Mausclick freigegeben und versendet.

Im zentralen „Binect MailRoom“ laufen alle Sendungen aus den jeweiligen Fachanwendungen zusammen und werden für den Versand optimiert. Neben der Durchführung technischer Prüfroutinen und der Anwendung von Regelwerken wie z. B. die Zuordnung von Briefpapieren gehört dazu auch die Erzeugung einer eindeutigen Sendungs-ID, mit der jeder einzelne Prozessschritt bis zur Übergabe an die Deutsche Post getrackt und im Versandjournal dokumentiert wird. Zu festgelegten „Lebenszeiten“ werden die ins Zielformat PDF/A konvertierten Sendungen schließlich in die externe Produktion gesteuert, wo in einem professionellen Maschinenpark gedruckt, kuvertiert und frankiert wird. Konsolidierung und Hausabholung durch die Deutsche Post generieren dabei weitere Kostenvorteile, die im Krankensektor spätestens seit der Portoerhöhung berücksichtigt werden müssen.

### Verarbeitung nach DSGVO-Vorgaben

Um die im Gesundheitswesen hohen Anforderungen zum Schutz von Patientendaten zu gewährleisten, ist es im hybriden Verfahren zwingend notwendig, sämtliche Kommunikationswege zwischen den Software-Komponenten und in die nachgelagerte Produktion hinreichend abzusichern. Dazu kommen bei Binect u. a. zertifikatsbasierte Verschlüsselungsverfahren zum Einsatz, die in einen nach ISO 27001 zertifizierten Gesamtprozess eingebettet sind. Dadurch ist auch eine Datenverarbeitung nach DSGVO-Vorgaben effektiv abgedeckt. Um auf die Compliance-Anforderungen der Krankenhaus-IT so flexibel wie möglich zu reagieren, kann die Software-Suite

zudem sowohl im SaaS-Paket als auch on Premise vor Ort eingesetzt werden. Zielsetzung ist hierbei in jedem Fall, Installations- und Betriebsaufwände gering zu halten, denn vor allem im Krankenhaus-IT-Bereich gehören Fachkräftemangel und hoher Investitionsbedarf zu den Kernherausforderungen bei der digitalen Transformation.

### Flexibilität und Zukunftssicherheit über alle Kanäle hinweg

Zusammenfassend kann festgestellt werden: Hybride Verfahren haben den Vorteil, den Briefversand über einen vollen digitalen Prozess in die Betriebsabläufe einzubinden, um Patienten und Leistungsempfänger optimal zu erreichen und die Prozessqualität im Krankenhaus bei gleichzeitiger Kosteneinsparung nachhaltig zu verbessern. Hierin liegt auch ein wichtiger Beitrag zum digitalen Wandel in der Patientenkommunikation, der auch in den kommenden Jahren ein zentrales Thema sein wird. Da Kommunikation besonders im Gesundheitswesen schon heute größtmögliche Flexibilität und Skalierbarkeit bedeutet, integriert Binect ab diesem Jahr zudem einen vollwertigen rein digitalen Versandkanal, der auf die im Krankensektor etablierte Technologie von SEPPmail zurückgreift. In der Praxis erkennt die Binect-Software die Präferenz des Ausgangskanal und ermöglicht es so, die Empfänger per Mausclick sowohl auf verschlüsseltem digitalen Weg als auch hybrid auf dem Postweg zu erreichen. Damit sind Krankenhäuser beim Thema verbindliche Kommunikation für die Zukunft optimal aufgestellt.