

Über Nacht erledigt

Outsourcing medizinischer Transkription nach Indien

Not macht erfinderisch. Der Kostendruck im Gesundheitswesen führt zu der paradoxen Situation, dass Krankenhäuser, Arztpraxen und Pflegeeinrichtungen zum einen die Qualität optimieren müssen und zum anderen angehalten sind, ihre Ausgaben zu senken.

Seit mehr als zehn Jahren unterstützt Shotam IT Deutschland Krankenhäuser bei dieser Herausforderung. Das aus dem niederrheinischen Kamp-Lintfort stammende Unternehmen ist bundesweit für Kliniken und niedergelassene Ärzte im Einsatz, wenn es um das Outsourcing medizinischer Transkription geht. Inhaber Dr. Satwant Singh nutzt die Fortschritte im Bereich der Telekommunikation und der zunehmenden Globalisierung. *„Wir sind sehr stark lösungsorientiert. Ganz nach dem Kaizen-Prinzip schaffen wir für unsere Kunden freie Kapazitäten durch die Entlastung der internen Schreibbüros, damit mehr Energie in die wichtigen Themen des Klinikalltags fließen kann. So schaffen die Krankenhäuser den Spagat zwischen Kostenoptimierung und Qualitätsverbesserung.“* Zu den Referenzen des Unternehmens, das zum indischen P.S. Bedi-Konzern gehört, zählen u.a. die Vestische Kinder- und Jugendklinik Datteln, das Franziskus Hospital in Bielefeld und die Kliniken Essen-Mitte. Auch in England arbeitet Shotam für einige Kliniken.

Erfasst werden die medizinischen Protokolle und Briefe von bis zu 60 Fachkräften in den indischen Metropolen Neu Delhi und Bangalore, sechs Mitarbeiter kümmern sich in Deutschland vorrangig um die Qualitätssicherung.

„Medizinische Transkription ist überall da ein schnell wachsender Dienstleistungssektor, wo detaillierte medizinische Aufzeichnungen zum

Beispiel für die Bearbeitung von Versicherungsfällen benötigt werden“, erklärt Dr. Singh. „Den anfänglichen Vorbehalten unserer Kunden bezüglich Qualität, Geschwindigkeit und Sicherheit begegnen wir mit einem kostenfreien 14-tägigen Pilotprojekt. So können Neukunden unsere Dienstleistung testen und sich selbst überzeugen. In dieser Testphase haben wir die Chance, alle Vorbehalte auszuräumen, was uns bis auf wenige Einzelfälle gelingt“, so Dr. Singh. Aufgrund der steigenden Nachfrage und der vergleichsweise niedrigen Lohnkosten haben sich insbesondere in Indien IT-Unternehmen auf diesen Service spezialisiert. In einer Beispielrechnung mit drei Schreibkräften und rund 7.000 Arztbriefen mit durchschnittlich 2.000 Zeichen beziffert er die jährliche Ersparnis für ein deutsches Krankenhaus auf rund 30 Prozent.

Franziskus Hospital: Mehr als 1.800 Vorgänge pro Jahr

„Dienstleister wie Shotam sind eine echte Alternative zu den klassischen Schreibbüros, die als Einzelkämpfer oft nicht die notwendige Manpower haben, um ohne Kapazitätsprobleme mit uns zu arbeiten“, bewertet Diplom-Kaufmann Ulrich Günzel, kaufmännischer Leiter des Franziskus Hospitals in Bielefeld, die Situation. Rund 1.800 Vorgänge pro Jahr, so Günzel, werden quasi über Nacht in Indien verarbeitet. „In unserem Hause geht es ausdrücklich nicht darum, bestehende Arbeitsplätze überflüssig zu

machen“, erklärt Günzel. Die Ergebnisse des indischen Services seien zwar „frappierend gut“, dies könne aber nicht darüber hinweg täuschen, dass es Bereiche gebe, in denen Stammpersonal den schnelleren Job mache. *„Wir nutzen die Zusammenarbeit mit Shotam insbesondere für die Klinik für Allgemeine Innere Medizin“*, informiert Günzel. Im Bereich der Orthopädie mit stark standardisierten, sehr kurzen Briefen mache der Einsatz externer Dienstleister weniger Sinn.

Ganz anders dagegen bei aufwändigeren Schriftstücken: Unabhängig vom EDV-System der Klinik oder der Praxis stellt Shotam eine Plattform zur Verfügung, die dafür sorgt, dass die Kunden Berichte und Gutachten schnellstmöglich in hoher Qualität in schriftlicher Form weiterverarbeiten können. Der Arzt lädt seine Diktate in Form von Sprachdateien auf einen Shotam-Server. Die Ablage erfolgt dort automatisch verschlüsselt. Speziell ausgebildete Schreibkräfte schreiben den Text, zwei voneinander unabhängige Korrektoren prüfen und optimieren das Resultat. *„Innerhalb von acht bis zwölf Stunden werden die Dokumente per Internet wieder nach Deutschland geschickt“*, beschreibt Dr. Singh das Procedere. Nach der Fertigstellung kann der Kunde über das System auf die Dokumente zugreifen. Begünstigt durch die Zeitverschiebung gegenüber Deutschland wird praktisch alles über Nacht erledigt. Durch ein webbasiertes Workflowsystem garantiert das Unternehmen seinen Kunden eine Erreichbarkeit rund um die Uhr.

„Entlastung für interne Kräfte erhöht die Arbeitszufriedenheit“

Volker Bach, Personalleiter der Vestischen Kinder- und Jugendklinik Datteln, betrachtet die Kamp-Lintforter Anbieter als qualitativ hochwertigen medizinischen Schreib- und Dokumentationsservice. *„Personelle Ausfälle*

können wir so problemlos kompensieren, Auftragsspitzen werden extern bearbeitet und die Zufriedenheit des vorhandenen Stammpersonals ist höher“, resümiert Bach. Bleibt tatsächlich etwas liegen, wissen die Schreibkräfte, dass der Auftrag am nächsten Morgen trotzdem im System verfügbar ist.

Frank Dünnwald, Einrichtungsleiter im Remigius-Krankenhaus in Opladen, hat in seiner Zeit an den Kliniken in Essen Erfahrungen mit Shotam gesammelt. Der Klinikchef hat fallweise auf die flinken Finger aus Indien gesetzt und teilt ebenfalls die Einschätzung der Kollegen. *„Dienstleister wie Shotam machen es Klinikbetrieben möglich, von den Vorzügen der Globalisierung zu profitieren“*, so seine Einschätzung. *„Wichtig war für uns, dass alle hiesigen Datenschutzbestimmungen erfüllt werden und eine entsprechende Sensibilität berücksichtigt wird“*, betont er. In einem weiteren Punkt sind sich Dünnwald und seine Kollegen ebenfalls einig: Im Vorfeld der Zusammenarbeit mit Shotam mussten die Personalleiter echte Überzeugungsarbeit in den Schreibbüros leisten. So mancher sah seinen eigenen Job in den Schreibbüros direkt gefährdet. Inzwischen hat sich ein betriebswirtschaftlich und organisatorisch interessanter Mix in den Kliniken etabliert - das Zusammenspiel interner und externer Kräfte.

Kontakt:

Dr. Satwant Singh
Ferdinantenstraße. 225 - 47475 Kamp-Lintfort
Telefon: 02842/908668 - Fax: 02842/60388
Internet: <http://www.shotam.de>
E-mail: info@shotam.de