

Medizinischer Schreibdienst braucht Qualitätskriterien

Umfrage zeigt fehlende Vergleichbarkeit

Eines ist klar: Passende Dienstleister finden ist schwer. Umso leichter fällt die Auswahl, wenn Informationen vorliegen, die Vergleiche möglich machen.

Wenn ein Hausarzt mehr als drei Tage auf den Entlassungsbericht aus dem Krankenhaus warten muss, ist die Weiterbehandlung seines Patienten gefährdet. Wenn der Arztbrief nicht bei der Entlassung des Patienten erstellt wird, kann die Fallakte nicht geschlossen und Behandlungskosten nicht erstattet werden. Das sind wichtige Gründe, die Krankenhäuser veranlassen, Sabine Siegel Consulting mit einer Organisationsuntersuchung zu beauftragen. Aus den Ergebnissen leiten sich spezifische Veränderungen des Arbeitsablaufes in der medizinischen Dokumentation ab.

Als Folge der Optimierungsmassnahmen werden häufig externe Medizinische Schreibbüros als Dienstleister zur internen Unterstützung oder vollständigen Übernahme der Schreibarbeiten in die Organisation der medizinischen Dokumentation einbezogen.

Wie definiert man "Qualität?"

Nach ISO gibt Qualität an, in welchem Maße eine Dienstleistung den Anforderungen entspricht. Qualität muss also messbar sein und ermöglicht dadurch Vergleiche. Beispielsweise "Zustand vorher/nachher", "Kosten intern/extern", "Ressourceneinsatz mit/ohne". Folglich können Qualitätskriterien im internen Schreibdienst erst dann festgelegt werden, wenn organisatorische Transparenz besteht und sich aus einer vorausgehenden Analyse ein Ist-Zustand darstellt. Die daraus abgeleiteten Kriterien können dann sowohl für die Verbesserung der internen Schreibdienstqualität gelten, als auch als Maßstab für die Anforderungen an externe Schreibdienstleister dienen.

Unsere Umfrage

Um herauszufinden, welche Merkmale Medizinische Schreibbüros derzeit auszeichnen, wurde im Internet nach Anbietern recherchiert. Von 56 Büros wollten 30 Inhaber an der Umfrage teilnehmen und erhielten Unterlagen, zuletzt gingen 17 ausgefüllte Fragebögen in die Auswertung ein. Gefragt wurde nach Schreibkapazität, IT-Kompetenz und Datenschutz, fachliche Qualifikation, sowie Unternehmensorganisation und Qualitätsmanagement.

Qualität ist „Kundenzufriedenheit“

In Bezug auf das Qualitätsmanagement zeigen die Ergebnisse, dass sich unter dem Schlagwort „Kundenzufriedenheit“ eine Bandbreite von Aktionen subsumieren: von „persönliches Gespräch“, über „regelmäßige Kundenbefragung“ bis „systematisches Qualitätsmanagement“. Es fällt auf, dass differenzierte Kriterien fehlen, die Aufschluss über ein umfassendes Qualitätsverständnis des Dienstleisters geben oder dem Auftraggeber nachweisbare Qualitätsinformationen liefern.

Risiko für das Krankenhaus:

- **Zeitverlust** in der Dokumenterstellung (erhöhtes Risiko für Patient, Arzt und Krankenhaus),
- **unnötige Kosten** für den Aufbau einer Zusammenarbeit,
- **Reibungsverlust** im Veränderungsprozess und
- **Gefährdung** des Erfolgs.

"Versuch und Irrtum"

Jeder Dienstleister orientiert sich an der "Kundenzufriedenheit" und setzt das um, was der Kunde wünscht. Kann der Kunde aber keine konkreten Angaben machen, bleibt auf beiden Seiten für eine Zusammenarbeit nur "Versuch und Irrtum".

Ziele der Organisation

Sowohl die interne Schreibdienstorganisation als auch die Zusammenarbeit mit externen Medizinischen Schreibbüros verfolgt mehrere Ziele: größtmögliche wirtschaftliche Effizienz (Kostenreduktion), Gewährleistung der Dokumenterstellung (Spitzenabbau) und fehlerfreier Produktionsprozess (Struktur, Image). Aus diesen Zielen leiten sich einzelne Kriterien ab, die für regelmäßige Überprüfungen herangezogen werden können und Sicherheit geben.

Beispiele interner Informationen

- Qualifikation der Schreibkräfte
- Einsatz von Hilfsmitteln
- Fehlerquote
- unvollständige Diktate
- Akustische Diktatqualität
- Erreichbarkeit und Nutzung von Diktiersystemen
- Schnittstellen, Medienbrüche
- Anteil der Störungen

Beispiele externer Informationen

- Datenschutznachweis
- Schweigeverpflichtungen
- Lieferantenkette
- Qualitätsberichte
- Qualitätssicherungssysteme
- Risikomanagement

Fazit

Liegen bereits im Auswahlprozess auf beiden Seiten relevante Informationen vor, kann das Risiko einer Fehlentscheidung minimiert werden. Die Auswahl nach „Versuch und Irrtum“ kostet mehr als Geld.

KONTAKT

Sabine Siegel Consulting
Buschhauser Weg 218
D-58513 Lüdenscheid (NRW)

Telefon +49 172 7210 795
E-Mail sabine@siegelconsulting.de
Internet www.siegelconsulting.de