



Befund: gut gelöst

Was tun, wenn die Ausgangspost von „nebenbei erledigen“ zum ernsthaften Zeitfaktor heranwächst? DIE RADIOLOGIE in München hat sie outsourct und empfindet das als große Entlastung. Datenschutz und -sicherheit sind dabei gewährleistet.

Selbstbewusst tritt DIE RADIOLOGIE mit ihrem Namen auf. Und das wohl zu Recht, denn die medizinische Einrichtung wächst und erweitert ihre Expertise. Zurzeit sind hier 45 Fachärzte tätig, von denen 20 gleichzeitig Gesellschafter der „Radiologischen und Nuklearmedizinischen Partnerschaftsgesellschaft“ sind. Seit der Fusion von DIE RADIOLOGIE mit dem radiologicum münchen im Jahr 2018 betreibt das mittelständische Unternehmen 14 Standorte in und um München.

Leiterin Carolin Stuber. „Dafür gab es keine festen Zuständigkeiten, sondern das machten überwiegend die Kollegen aus dem Patientenservicecenter zwischendurch. Das ging immer gut, doch mit den zunehmenden Mengen an Telefonaten und Briefen wurden die Arbeitsprozesse allmählich gehemmt. Die Kollegen kamen spürbar an die Grenzen der Arbeitszeit.“

Das war der Grund für die Verantwortlichen in der Radiologie, über eine Alternative nachzudenken und die Postbearbeitung stärker zu automatisieren. Es wurden Gespräche

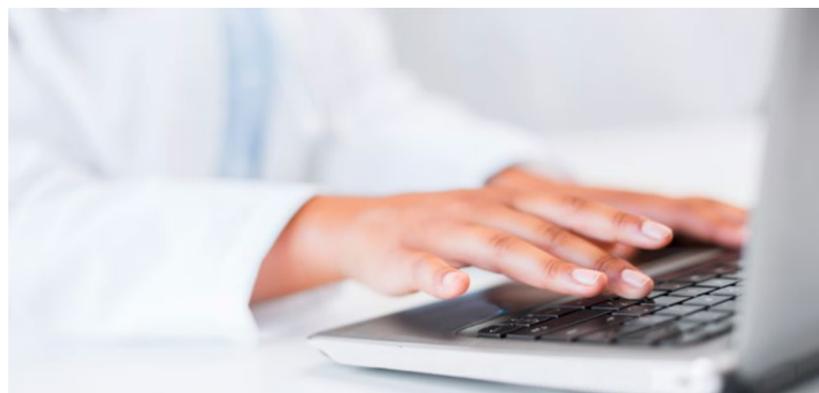
mit Anbietern geführt und verschiedene Verfahren verglichen und getestet. Die beste Lösung kam von Pitney Bowes. Von diesem Unternehmen sind bereits die Frankiermaschinen bei der Radiologie im Einsatz, daher lag es nahe, auch dort anzufragen. „Wir haben uns nach reiflicher Prüfung für die Lösung von Pitney Bowes entschieden“, sagt Stuber. „Hier bekamen wir auch die Möglichkeit, mit einem kleinen Bereich zu beginnen mit der Option, den automatisierten Versand auf weitere Dokumente auszuweiten.“

DER POSTAUSGANG WÄCHST

Das fortschreitende Wachstum macht Veränderungen in den Geschäftsprozessen notwendig – auch im Kleinen. Was früher immer nebenbei erledigt wurde und nie ein Problem war, entwickelte sich mit der Zeit zu einer Herausforderung. So geschah es auch mit dem Postausgang. „Bei uns haben Mitarbeiter die Briefe gesammelt ausgedruckt und anschließend kuvertiert“, erzählt die kaufmännische

OUTSOURCING DES POSTAUSGANGS:

In der Gesundheitsbranche sind die Anforderungen an Datenschutz besonders hoch.



„Der Datenschutz war für uns bei der Auswahl einer Lösung für den Postausgang das wichtigste Kriterium.“

CAROLIN STUBER,
kaufmännische Leiterin, DIE RADIOLOGIE



„Im Prinzip besteht die Lösung aus zwei Teilbereichen“, erläutert Sascha Wendt, Solutions Business Consultant bei Pitney Bowes. „Zum einen kommt eine Software zum Einsatz, die die zu verarbeitenden Dokumente aus dem führenden System aufnimmt und gegebenenfalls aufbereitet. Im nächsten Schritt werden diese Dateien dann per direkter (sFTP-)Verbindung an den Druckdienstleister übertragen. Dieser druckt und kuvertiert die Sendungen und übergibt sie im Anschluss an die Deutsche Post.“

DATENSCHUTZ: DAS A UND O

Das Outsourcing des Postausgangs ist für ein medizinisches Unternehmen eine heikle Angelegenheit. Es geht um hochsensible Pa-

tientendaten, die besondere Datenschutzvorkehrungen erfordern. Ohnehin speichert DIE RADIOLOGIE ihre Daten in einem zentralen Rechenzentrum in München und sieht von Cloudlösungen ab. Doch der Datenschutz betrifft nicht nur die Datenvorhaltung, sondern beim Outsourcing auch die Übermittlung an den Dienstleister und wie dieser damit umgeht, außerdem muss die Integrität der Dokumente gegeben sein. „Der Datenschutz war für uns bei der Auswahl einer Lösung für den Postausgang das wichtigste Kriterium. Grundvoraussetzung war, dass weder Pitney Bowes noch der Dienstleister Einsicht in die Patientendaten nehmen können“, betont Stuber. „Darüber hinaus wäre es bei der Verarbeitung der Daten fatal, wenn ein Brief falsch zugeordnet und ein

Patient den Befund eines anderen erhalten würde.“ Deshalb begann man mit einer relativ einfachen Dokumentenklasse: den Befunden, die nur eine Seite umfassen. „Unsere IT hat mit dem Dienstleister eng zusammengearbeitet. Wir haben zuerst viele Testbriefe an uns selbst verschickt, um ganz sicher zu gehen, dass alles reibungslos und fehlerfrei funktioniert.“

„Wir haben eigens für DIE RADIOLOGIE beim Druckdienstleister einen Workflow erstellt“, ergänzt Wendt. „In Kombination mit der ISO-9001-Zertifizierung stellt dieser die Datensicherheit und korrekte Verarbeitung zu jeder Zeit sicher.“ Einen solchen Workflow aufzusetzen, ist nicht trivial, doch in der Alltagspraxis kann Die Radiologie ihren Postversand nun einfach handhaben.

Schon bei diesem mit 25.000 Sendungen pro Jahr kleinen Anteil an der Ausgangspost ist die Entlastung durch die Auslagerung deutlich spürbar. Schritt für Schritt kommen jetzt andere Dokumentenarten dran – die Patientenrechnungen mit wechselnder Seitenanzahl, meist zwei- bis dreiseitig, sind schon in Vorbereitung und sollen noch in diesem Sommer denselben Weg wie die Befundbriefe beschreiten.

Der Nutzen der neu aufgestellten Dokumentenprozesse liegt für DIE RADIOLOGIE klar auf der Hand: Die Mitarbeiter können sich so ganz den Gesprächen mit den Patienten widmen. Die Ausgangspost verarbeitet sich wie von selbst, und das ohne jeden Qualitätsverlust.

Anja Knies ■

„In Kombination mit der ISO-9001-Zertifizierung stellt der Druckdienstleister die Datensicherheit und korrekte Verarbeitung zu jeder Zeit sicher.“

SASCHA WENDT, Solutions Business Consultant
bei der Pitney Bowes Deutschland GmbH

