

# Whitepaper

Januar 2023



## ARZTBRIEFSCHREIBUNG EFFIZIENTER ORGANISIEREN

Symbolfoto: AdobeStock / Racle Fotodesign



## Editorial

Im Krankenhaus gehört die Arztbriefschreibung seit jeher zum Tagesgeschäft. Ärzte diktieren heute in der Regel digital. Die Transkription der Diktate übernimmt entweder das interne Schreibbüro oder ein externer Dienstleister wie ABC Office 24.

Wir verfügen über ein erfahrenes Team von Fachkräften, das seit über 20 Jahren die Schreibdienste der Kliniken unterstützt. Seit zehn Jahren stehen wir unseren Kunden auch beratend zur Seite. Dabei stellen wir immer wieder fest, dass die Arztbriefschreibung in vielen Fällen nicht rund läuft. Wir haben die vier häufigsten Ursachen identifiziert, die sich durch organisatorische Maßnahmen verbessern lassen.

Ein Ärgernis in vielen Krankenhäusern sind die nicht fristgerecht fertiggestellten Entlassungsbriefe. Hier geht es nicht nur um gute Beziehungen zu den Einweisern, sondern auch um die Einhaltung der rechtlichen Vorgaben. In vielen Fällen fehlt dem Krankenhaus der Überblick über die Gesamtkosten für die Arztbrieferstellung, die zudem oft zu hoch sind. Bei unseren Analysen stellen wir außerdem häufig fest, dass Ärzte und Schreibkräfte zu viel Arbeitszeit für die Arztbriefschreibung aufwenden. Der letzte Punkt betrifft die Spracherkennung, die von vielen Einrichtungen nicht oder nur unbefriedigend verwendet wird.

Auf den folgenden Seiten stellen wir Ihnen die vier oben genannten Punkte im Detail vor. Einige der Schwachstellen sind Ihnen bestimmt schon aufgefallen.

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

—

Rolf Zeuschner

Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH

### INHALTSÜBERSICHT

AUF DEM PRÜFSTAND Wenn die Arztbriefschreibung nicht rund läuft // EFFIZIENTE

ARZTBRIEFERSTELLUNG Schwachstellen identifizieren, Fehler abstellen // DATEN

UND FAKTEN Profitieren Sie von unserer Erfahrung // INTERVIEW Verstärkte Nach- frage

nach Beratung // Fazit



AUF DEM PRÜFSTAND

## Wenn die Arztbriefschreibung nicht rund läuft

Woran liegt es, wenn Entlassungsbriefe nicht rechtzeitig fertig werden, das Personal insgesamt zu viel Zeit für die Erstellung der Arztbriefe aufwenden muss, die Spracherkennung, falls welche im Einsatz ist, nicht den gewünschten Nutzen bringt oder die Kosten des Schreibdienstes insgesamt zu hoch erscheinen? Wir klären auf!

Aus vielen Gesprächen wissen wir, dass viele Krankenhäuser mit ihrer Arztbriefschreibung unzufrieden sind. Wir haben die Erfahrung gemacht, dass sich mit gezielten organisatorischen Anpassungen die Pünktlichkeit der Arztbriefschreibung und Effizienz steigern lassen.

Viele Krankenhäuser können zum Beispiel nicht ermitteln, wo die wirklichen Probleme im Schreibdienst sind und warum die dementsprechenden Kosten so hoch sind. Wir haben auf Grund unserer jahrelangen Erfahrung und Benchmarkdaten die Möglichkeit, um für Transparenz zu sorgen. Bei unserer Arbeit stellen wir immer wieder fest, dass interne Schreibdienste zu hohe Kosten verursachen, weil sie nicht effizient arbeiten können. Oft fehlt den Schreibkräften die notwendige Qualifikation und die Möglichkeit diese zu erreichen, etwa im Umgang mit den Tipps & Tricks bei der Textverarbeitung oder dem KIS. Hinzu kommt, dass von der Schreibkraft oft sehr viele Nebentätigkeiten erwartet werden, so dass die Konzentration auf das Schreiben vielfach zu kurz kommt. Hier hilft der Blick von außen, um organisatorische Schwachstellen zu identifizieren und zu beseitigen.

Ein großes Ärgernis in vielen Kliniken sind die nicht fristgerecht erstellten Entlassungsbriefe. Viele Krankenhäuser können ihren Patienten am Tag der Entlassung keinen Entlassungsbrief aushändigen, obwohl sie nach dem Rahmenvertrag Entlassmanagement (nach §39 Abs. 1a S.9 SGB) gesetzlich dazu verpflichtet wären. Noch fallen bei einer verspäteten Fertigstellung keine Strafen an. Aber es hinterlässt keinen guten Eindruck beim Zuweiser, wenn der Patient mit einem „vorläufigen“ Entlassungsbrief in seiner Praxis aufschlägt, dieser aber von anderen Kliniken regelmäßig endgültige Entlassungsbriefe pünktlich erhält. Der Zuweiser muss

# 1 Stunde

Arbeitszeit einsparen

Wenn der Arzt zum Beispiel anstatt 4 Seiten nur noch 2 pro Arztbrief diktiert, kann er bei 10 Diktaten täglich insgesamt 1 Stunde Arbeitszeit einsparen.

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



sich Tage später, nachdem das offizielle Dokument eingetroffen ist, erneut mit dem Fall befassen, ohne dass er diesen Mehraufwand vergütet bekommt. Neben dem Imageschaden entsteht dem Krankenhaus ein direkter Nachteil, weil es erst später an sein Geld für die erbrachte Leistung kommt. Denn solange der Arztbrief nicht alle medizinisch relevanten Daten enthält, fehlen dem Medizin-Controlling wichtige Informationen für die Abrechnung.

Was allzu oft übersehen wird: Viele Mitarbeiter wenden zu viel Zeit für einen Arztbrief auf. Ein Arzt, der jeden Fall mehr als notwendig schildert, anstatt sich auf die medizinisch relevanten Inhalte zu beschränken, benötigt erheblich mehr Zeit für sein Diktat. Wenn er zum Beispiel anstatt 4 Seiten nur noch 2 pro Arztbrief diktiert, kann er bei 10 Diktaten täglich insgesamt 1 Stunde Arbeitszeit einsparen. Der kürzere Text hat zur Folge, dass die Schreibkraft weniger Zeit für die Transkription und Formatierung des Arztbriefes benötigt, und folglich mit der gleichen Anzahl an Schreibkräften mehr Diktate bearbeitet werden können. Es kommt auch oft vor, dass Schreibkräfte nicht ausreichend angelernt sind – sie verfügen nicht über die notwendige medizinische Qualifikation, um die Inhalte eines Diktats auf Plausibilität zu prüfen. Dadurch erhöht sich wiederum der Korrekturaufwand für den Arzt.

Richtig eingesetzt, kann Spracherkennung die Arztbriefschreibung deutlich beschleunigen. Moderne Spracherkennungslösungen erkennen die gesprochenen Wörter auf der Basis von neuronalen Netzen, weshalb sie im Unterschied zu früher heute sehr hohe Erkennungsraten erzielen. Das reduziert den Korrekturaufwand erheblich. Klinikmanager sollen schon auf die Idee gekommen sein, Schreibkräfteeinzusparen und die gesamte Arztbrieferstellung dem Mediziner zu übertragen. Warum sich dies wirtschaftlich nicht rechnet, erfahren Sie später. Bei allen Vorteilen, die die Spracherkennung hat, sollte ein Krankenhaus darauf achten, dass sie sinnvoll eingesetzt wird. Bei ausländischen Ärzten mit schlechten Deutschkenntnissen ist die Erkennungsrate in der Regel so schlecht, dass ein riesiger Korrekturaufwand nach der automatischen Transkription entsteht.

Viele der geschilderten Probleme kommen Ihnen möglicherweise bekannt vor. Auf den nachfolgenden Seiten zeigen wir Ihnen, wie Sie Ihre Arztbriefschreibung effizienter machen.

—



## EFFIZIENTE ARZTBRIEFERSTELLUNG

## Schwachstellen identifizieren, Fehler abstellen

ABC Office 24 ist mehr als nur ein medizinischer Schreibdienst. Wir beraten unsere Kunden auf Wunsch auch in allen Fragen der Arztbriefherstellung. Wie wir vorgehen, was wir verändern.

Wir verschaffen uns als erstes durch eine spezielle, erprobte schriftliche Befragung einen ersten Eindruck und Überblick. Im Krankenhaus schauen wir uns alle Arbeitsabläufe der Arztbriefschreibung genau an und erfahren im Gespräch mit den Mitarbeitern viele aufschlussreiche Details. Darüber hinaus werten wir die Anzahl der Fälle pro Klinik und die durchschnittliche Länge der Arztbriefe aus. Diese und weitere Informationen ermöglichen uns, die Kosten für die Erstellung der Arztbriefe in Erfahrung zu bringen und mit unseren Benchmarkdaten zu vergleichen. Jedes Krankenhaus hat seine individuellen Prozesse, die wir optimieren können. Daneben fallen uns aber immer wieder dieselben vier Schwachstellen auf, die abgestellt oder verändert werden sollten.

### 1. Entlassungsbriefe fristgerecht fertigstellen

Pünktlichkeit bei der Erstellung von Entlassungsbriefen ist in erster Linie eine Frage der Organisation. Ein häufiger Grund für Verspätungen sind fehlende Daten. Der Arzt kann einen Entlassungsbrief erst dann erstellen, wenn ihm alle dafür notwendigen medizinisch relevanten Informationen vorliegen. Manchmal fehlt nur ein einziges Dokument, beispielsweise ein Labor- oder Röntgenbefund, der nicht rechtzeitig in das Krankenhausinformationssystem übertragen wurde. Wir entdecken diese Fälle und weisen das Krankenhaus drauf hin, dass es den Informationsfluss von den Subsystemen zum Krankenhausinformationssystem in Zukunft reibungsloser gestaltet. Die Arztbriefschreibung gerät auch ins Stocken, wenn ein externer Leistungserbringer seine Befunde per Fax an das Krankenhaus übermittelt. Das Scannen oder nachträgliche Diktieren dieses Dokumentes bedeutet einen unnötigen Mehraufwand. Unsere Empfehlung: Die Klinik sollte alle externen Leistungserbringer auffordern, ihre Dokumente in Zukunft elektronisch zu übermitteln. Durch die Einführung der Telematikinfrastruktur sollte es kein Problem mehr sein, digital erstellte Dokumente auch auf digitalem Weg zu versenden.

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



Ein weiterer Schwachpunkt ist das Zeitmanagement des Arztes. Wenn ein Entlassungsbrief am Freitag dem Patienten übergeben werden soll, darf der Arzt das Diktat nicht erst am späten Freitagnachmittag an den internen Schreibdienst übergeben. Die Schreibkräfte der Klinik arbeiten freitags meistens nur bis 17 Uhr, manchmal auch bis 18 Uhr. Der Entlassungsbericht wird dann nicht mehr rechtzeitig zur Unterschrift fertig. Bis der Arzt den Text gegengelesen und korrigiert hat, ist der Patient wahrscheinlich entlassen worden. Die Klinik benötigt gute Absprachen und Hinweise für die Ärzte, welche Briefe diese bis zu welchem Zeitpunkt diktieren müssen, damit der Entlassungsbrief rechtzeitig fertig ist. Dann kommt es in Zukunft nur noch vereinzelt zu Verzögerungen, etwa wenn die Ärzte arbeitsbedingt andere Prioritäten setzen müssen.

Wir stellen bei unserer Arbeit immer wieder fest, dass auch nicht ausreichend qualifizierte Schreibkräfte einen Anteil an der Verspätung von Entlassungsbriefen haben. Eine qualifizierte Schreibkraft kann das Transkript schneller erstellen, weil sie zum Beispiel Textbausteine in Word verwendet. Darüber hinaus verfügt sie über das fachliche Wissen, um medizinische Begriffe oder Redewendungen korrekt zu schreiben, ohne zeitaufwendig in einem medizinischen Wörterbuch nachschlagen zu müssen. Und sie ist in der Lage sein, den Inhalt so weit zu verstehen, dass ihr Ungereimtheiten auffallen, auf die sie den Arzt hinweisen kann. Wenn das Transkript weniger Fehler enthält, benötigt der Arzt auch weniger Zeit für das Korrekturlesen. Eine professionelle Schreibkraft kann außerdem mit einer Spracherkennungssoftware umgehen (siehe unten), um den Arzt beim Diktat zu entlasten.

## 2. Arbeitszeit einsparen

Beim Zeitsparen zählt jeder Arztbrief. Viele Kliniken können die Zeit für die Erstellung jedes einzelnen Arztbriefes verkürzen. Das bedeutet aber nicht, dass der Arzt in Zukunft schneller diktieren muss. Er sollte sich aber kurzfassen. Ein Arztbrief, der nur die notwendigen medizinisch relevanten Inhalte enthält, ist zum Teil in der Hälfte der Zeit diktieren. Sowohl die Transkription durch die Schreibkraft als auch das Korrekturlesen nehmen dann weniger Zeit in Anspruch. Kürzere Arztbriefe bedeuten eine Verkürzung aller einzelnen Arbeitsschritte. Ein positiver Nebeneffekt: Auch der Empfänger spart Zeit, weil er weniger Text lesen muss. In der Regel liest der Einweiser ohnehin nur die letzte Seite oder die relevanten Ergebnisse.

Ein weiterer Faktor zur Beschleunigung der Brief- und Befunderstellung ist die fachliche Qualität des Schreibdienstes. Damit ist nicht gemeint, dass die Schreib-

**„ Geschulte Kräfte haben so viel medizinisches Wissen, dass sie einen Befund oder Arztbrief auch auf seine Plausibilität prüfen können.“**

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



dienste Texte möglichst schnell schreiben sollen. Durch die gezielte Verwendung von Textbausteinen spart eine Schreibkraft viel Arbeitszeit ein. Gute Schreibbüros investieren Zeit und Geld in die Ausbildung ihrer Mitarbeiter. Geschulte Kräfte haben so viel medizinisches Wissen, dass sie einen Befund oder Arztbrief auch auf seine Plausibilität überprüfen können. Wenn Sie den Arzt auf Unstimmigkeiten wie etwa die Verwechslung von Medikamentennamen aufmerksam machen, reduzieren sie die Zeit, die der Arzt für das Korrekturlesen aufwenden muss. Eine beschleunigte Arztbriefschreibung spart aber nicht nur Arbeitszeit ein, sondern wirkt sich auch auf die pünktliche Fertigstellung von Entlassungsbriefen aus.

### 3. Den Schreibdienst effizienter organisieren

Damit Sie die Kosten für die Arztbrieferstellung nachhaltig senken können, nehmen wir die Organisation ihres Schreibdienstes genau unter die Lupe. Wir identifizieren für Sie die bestmögliche Organisation Ihres Schreibdienstes. Die meisten internen Schreibdienste sind historisch gewachsen und deshalb dezentral aufgestellt. Jede Klinik hat ihre eigenen Schreibkräfte. An dieser Stelle tritt schon der erste Schwachpunkt zu Tage. Diese Schreibkräfte haben viele Nebenarbeiten und werden für die diversen Sekretariatsaufgaben genutzt. Dabei kommt oft das „Schreiben“ zu kurz. Der Automatismus und die Geschwindigkeit einer guten Schreibkraft kann nur zum Teil genutzt werden, weshalb sich die Kosten für den Schreibdienst und die einzelne Schreibkraft nur schwer bewerten lassen. Hier sollte man überlegen, ein Berichterstattungstool einzusetzen, das die einzelnen Daten der Brieferstellung auswertet.

Wenn möglich, sollte der Schreibdienst zentral organisiert werden. Dies bietet den Vorteil, dass sich die Schreibkräfte ganz auf das Schreiben konzentrieren können. Neben einer gesteigerten Effizienz sorgt der zentrale Schreibdienst für mehr Transparenz, indem er einen besseren Überblick über die Kosten der Brieferstellung ermöglicht. Ein weiterer Vorteil: Im Urlaubs- oder Vertretungsfall bleibt das Diktat nicht liegen, da bei entsprechender Organisation fast jede andere Schreibkraft einspringen kann.

In vielen Fällen ist es auf Grund der unterschiedlichen internen Situation im Schreibdienst ratsam, den Einsatz eines externen Schreibdienstes in Erwägung zu ziehen. Mit dieser Maßnahme kann ein Krankenhaus bis zu 30 Prozent seiner Schreibdienstkosten einsparen. Darüber hinaus besteht auch die Möglichkeit zum Teilo outsourcing, indem einzelne Abteilungen ihre Arztbrieferstellung auslagern oder für Spitzenzeiten sowie an Wochen- und Feiertagen eine Zusammenarbeit mit einem externen Schreibdienst vereinbaren. Dies ist zum Beispiel eine Möglichkeit, um Arztbriefe über das Wochenende für den kommenden Montag fristgerecht fertigzustellen.



Kompetente Mitarbeiter sorgen für eine effiziente Arztbriefschreibung. Foto: ABC Office 24

# 15

Prozent

Nur noch rund 15 Prozent aller Ärzte verwenden analoge Diktiergeräte.

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



Ein weiterer Ansatzpunkt zur Effizienzsteigerung ist die fachliche Qualität der Mitarbeiter. Wir schauen uns an, wie effizient sie mit der Textverarbeitung oder dem Krankenhausinformationssystem umgehen. Oft hilft bereits eine kurze Online- Schulung, in der wir den Schreibkräften zeigen, wie sie Textbausteine sinnvoll einsetzen oder noch besser mit ihrer Textverarbeitung und dem KIS umgehen.

#### 4. Der sinnvolle Einsatz der Spracherkennung

15 Prozent aller Ärzte verwenden noch analoge Diktiergeräte. Die Nachteile: Diktierkassetten müssen zeitaufwendig zum Schreibdienst gebracht werden, sie können verloren gehen, und Ihre Wiedergabequalität nimmt mit zunehmendem Alter ab. Auch das Abhören analoger Datenträger ist zeitaufwendiger als die digitale Transkription, weil der Umgang mit den Kassetten umständlicher ist. Das digitale Diktat kann automatisch auf einem Server gespeichert und mit Kommentaren für den Schreibdienst versehen werden, die dann in der Diktatliste der Schreibkraft erscheinen. Auch das Transkript kann über diesen Weg wieder zum Arzt gelangen.

Vor allem aber ermöglicht das digitale Diktat die Verwendung einer Spracherkennungssoftware. Für das Diktat sitzt der Arzt am besten an seinem Arbeitsplatz, wo ihm alle notwendigen Informationen zur Verfügung stehen, und diktiert direkt in die Spracherkennungssoftware. Um möglichst effizient zu arbeiten, sollte sich der Arzt jedoch auf das reine Diktat beschränken und alle zeitaufwendigen Arbeiten, die im Zusammenhang mit der Spracherkennung stehen, dem Schreibbüro überlassen. Die medizinischen Schreibkräfte greifen auf die spracherkannten Texte zu und korrigieren die Fehler direkt in der Vorlage, fügen eventuelle, notwendige Befunde ein und erstellen somit den Arztbrief. Die Software muss nach dem initialen Training durch Korrekturen stetig weiter mit der Stimme des Benutzers geschult werden, da andernfalls die Erkennungsleistung im Laufe der Zeit wieder abnimmt. Diese zeitaufwendige, immer wiederkehrende Arbeit sollte der Schreibdienst dem Arzt abnehmen, ebenso wie die Formatierung des Arztbriefes. Eine solche Arbeitsteilung zwischen dem Arzt und der Schreibkraft sorgt für maximale Effizienz bei der Erstellung von Arztbriefen und Befunden.

Der Einsatz einer Spracherkennungssoftware bietet zwar viele Vorteile, hat aber auch seine Grenzen. Wenn schlechtes Deutsch gesprochen wird, sinkt die Erkennungsquote so drastisch, dass der Aufwand den Nutzen übersteigt. In deutschen Krankenhäusern waren im vergangenen Jahr über 17 000 ausländische Ärzte beschäftigt, Tendenz steigend. Viele dieser Mediziner sprechen nicht so gut Deutsch, dass sie eine Spracherkennungssoftware gewinnbringend einsetzen können. Kliniken sollten dies bei ihrer Bedarfsplanung berücksichtigen.

# 17 000

ausländische Ärzte

In deutschen Krankenhäusern waren im vergangenen Jahr über 17000 ausländische Ärzte beschäftigt, Tendenz steigend.

” ... das Abhören analoger Datenträger ist zeitaufwendiger als die digitale Transkription ...

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



## DATEN UND FAKTEN

## Profitieren Sie von unserer Erfahrung

Ein effizient organisierter Schreibdienst sorgt für einen reibungslosen Ablauf der Arztbrieferstellung, zufriedene Mitarbeiter und spart Arbeitszeit. Nutzen Sie unsere Erfahrungswerte und Analysemöglichkeiten!

Wir unterstützen seit über 20 Jahren Krankenhäuser mit einem medizinischen Schreibdienst. Hinzu kommt die Beratungsleistung, die wir seit rund zehn Jahren unseren Kunden anbieten. Auf Grund dieser Erfahrung verfügen wir über einen sehr großen Datenbestand an Vergleichswerten, die wir zur Optimierung Ihrer Prozesse heranziehen können.

Wie viel Zeit benötigt zum Beispiel der Schreibdienst für die Transkription eines Diktats? Als Berechnungsgrundlage dient folgender Erfahrungswert: 1 Minute diktieren entspricht 3 Minuten transkribieren. Abweichungen von diesem Richtwert können vorkommen, etwa bei einer schlechten Aussprache des Diktierenden, bei störenden Hintergrundgeräuschen sowie durch den Aufwand beim manuellen Einfügen von vorhandenen Befunden. Auch wenig geläufige Fachtermini können die Geschwindigkeit eines Diktats beeinflussen.

Wie viele Schreibkräfte benötigen Sie? Hier eine Beispielrechnung: Ein deutsches Krankenhaus hat im Durchschnitt 300 Betten und 75 Ärzte. Da eine Schreibkraft für bis zu 10 bis 15 Ärzte tätig sein kann, ist ein Haus dieser Größe mit 6 bis 8 Schreibkräften gut aufgestellt.

Wir verfügen über viele weitere Daten, etwa wie viele Zeichen eine Schreibkraft in einem bestimmten Fachbereich im Durchschnitt pro Tag schreiben kann, oder wie lange eine gute medizinische Schreibkraft braucht, um zum Beispiel radiologische Befunde zu erstellen. Die Dauer zur Erstellung eines Entlassungsbriefes, auch hierfür haben wir Erfahrungswerte, ist individuell verschieden. Einflussfaktoren sind zum Beispiel die Zahl der einzufügenden Befunde und die verschiedenen Formatierungen. Und last but not least haben wir Benchmarkdaten über die durchschnittlichen Arztbrieflängen der verschiedenen Fachbereiche in deutschen Kliniken.

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



Unsere Vergleichsdaten generieren wir mit einem spezifischen Berichterstattungstool. Wir nutzen diese Daten, um einen Überblick der Berichtslängen, Diktatzeiten, Diktatlängen, Bearbeitungszeiten sowie anderer Parameter auszuwerten. Diese Information können Krankenhäuser auch nutzen, um einen Stau bei den abrechnungsrelevanten Dokumenten zu vermeiden. Wir identifizieren auch, wo eine Schreibkraft Schwächen hat und eine Schulung benötigt. An dieser Stelle ist der Blick von außen hilfreich. Wir empfehlen den Kliniken, diese Art der Berichterstattung auch nach der Veränderung der Prozesse regelmäßig zur Analyse zu nutzen.

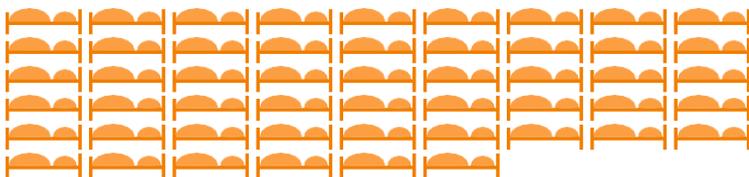
—

### Wie viele Schreibkräfte benötigen Sie?

*Hier eine Beispielrechnung*



... ein durchschnittliches Krankenhaus



... mit 300 Betten



und 75 Ärzten



benötigt ca. 6 bis 8 Schreibkräfte

Ein deutsches Krankenhaus hat im Durchschnitt 300 Betten und 75 Ärzte. Da eine Schreibkraft für bis zu 10 bis 15 Ärzte tätig sein kann, ist ein Haus dieser Größe mit 6 bis 8 Schreibkräften gut aufgestellt.

Quelle: XXXX / Illustration Thieme Group

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!  
Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,  
E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



INTERVIEW

## Verstärkte Nachfrage nach Beratung

Rolf Zeuschner, Gründer und Geschäftsführer von ABC Office 24, hat neben dem medizinischen Schreibdienst auch ein Beratungsangebot für Kliniken aufgebaut. Erfahren Sie im Interview, wie sein Teamvorgeht, um die internen Schreibdienste der Kliniken effizienter zu machen.



Foto: Zeuschner

### Seit wann beraten Sie Kliniken bei der effizienten Organisation des Schreibdienstes, und wie ist es dazu gekommen?

Wir sind 2001 mit dem Schreibdienst gestartet und haben 2009 vereinzelt damit begonnen, Kliniken zu beraten. Damals hat der Geschäftsführer einer Klinik, mit dem wir im Schreibdienst zusammengearbeitet haben, das Unternehmen gewechselt. In der neuen Klinik hat er einen schlecht organisierten Schreibdienst vorgefunden. Eine Auslagerung der Schreibarbeiten kam für ihn nicht in Betracht, weil er Missstände wie Unpünktlichkeit oder zu hohe Kosten nicht auf die Schreibkräfte zurückführte. Also bat er uns, mit unserer Erfahrung einen Blick auf die Organisation seines Schreibdienstes zu werfen. Wir haben uns dann die gesamten Abläufe angeschaut und ihm Vorschläge unterbreitet, um den Schreibdienst effizienter zu gestalten. Unsere grundlegende Erkenntnis: Die Schreibkräfte können ihre Arbeit gut erledigen, wenn sie von anderen Tätigkeiten entlastet werden, wenn sie sich auf das Schreiben konzentrieren können und wenn ihnen Wertschätzung entgegengebracht wird. Und es Möglichkeiten der Qualifizierung und Weiterbildung gibt.

### Was war Ihre Motivation, den Kliniken seither eine Beratung anzubieten?

Es gab damals nicht genug gute medizinische Schreibkräfte. Wir haben bereits 2007 damit begonnen, eigene Schreibkräfte auszubilden. Viele Kliniken waren mit ihrem Schreibdienst unzufrieden und haben uns angesprochen, ob wir nicht die komplette Arbeit übernehmen möchten. Aber Outsourcen ist nicht immer die beste Wahl, und es sollte vor allem nicht die erste Wahl sein. Man sollte zuerst

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!  
Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,  
E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



schauen, warum der Schreibdienst nicht richtig funktioniert. Dann kann man entscheiden, einen Teil auszulagern, Spracherkennung einzusetzen wo es sinnvoll ist, Nebearbeiten zu verlagern, Schreibkräfte zu spezialisieren und sie in ein derArbeit entsprechendes Büro zu setzen, wo sie ungestört arbeiten können. An derSituation, dass es am Markt keine guten medizinischen Schreibkräfte gibt, hat sich nichts geändert. Das spüren auch die Kliniken und sprechen uns verstärkt an – auch auf die Beratung, um Ihren Schreibdienst effizienter zu gestalten. Erst wenn das keine Aussicht auf Erfolg hat, sollte man über Outsourcen nachdenken.

### Wie gehen Sie vor, wenn Sie eine Klinik beraten sollen?

Wir machen meistens zuerst eine Informationsveranstaltung in der Klinik, in der wir erklären, was wir vorhaben. Dann verschicken wir Fragebögen für die Oberärzte, die Chefsekretärin und die Schreibkräfte. Für diese drei Gruppen haben wir unterschiedliche Fragen formuliert, die wir im Laufe der Zeit immer wieder verändern und anpassen. Dadurch erhalten wir einen groben Überblick über die unterschiedlichen Arbeitsabläufe. Aus den Antworten ergeben sich aber auch viele Fragen, die wir vor Ort in persönlichen Gesprächen klären. Dabei sprechen wir auch Dinge an, die wir nicht schriftlich abfragen.

Im Anschluss nehmen wir eine Analyse vor. So bekommen wir eine Vorstellung davon, wie die Arbeitsabläufe funktionieren, wo die größten Probleme liegen und durch was sie verursacht werden. Wir vergleichen die Auswertung dann mit unseren Benchmarkdaten. Wir wissen aus unserer Zusammenarbeit mit mittlerweile 160Kliniken, für die wir tätig waren oder sind, wie viele Zeichen ein OP-Bericht oder ein Entlassungsbericht haben sollte und vieles mehr. Auf der Basis der Fälle können wir relativ gut ermitteln, wie viel eine Schreibkraft bewältigen kann, wenn sie sich auf das Schreiben konzentriert. Und wir können der Klinikleitung empfehlen, was sie ändern sollte, damit die Arbeitsabläufe effizienter werden.

### Beschränkt sich Ihre Arbeit auf die reine Analyse?

Das hängt von der Klinik ab. Mittlerweile unterstützen wir 50 Prozent der Einrichtungen nach der Analyse auch bei der Umsetzung. Oftmals wird der Schreibdienst zentralisiert, um die sich daraus ergebenden Vorteile zu nutzen. Falls die Schreibkräfte nur für eine Fachrichtung schreiben, bekommen sie eventuell eine neue zusätzliche Fachrichtung. Wir helfen ihnen mit Tipps und Tricks, besser mit Word umzugehen oder das KIS besser zu nutzen. Wir können sie auch weiterqualifizieren. Im Einzelfall unterstützen wir sie auch, um die Kommunikation mit dem Arzt hinsichtlich seiner spezifischen Anforderungen zu verbessern.

**„Mittlerweile unterstützen wir 50 Prozent der Einrichtungen nach der Analyse auch bei der Umsetzung.“**

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



## Wie laufen Schulungen für Schreibkräfte in den Kliniken bei Ihnen ab?

Wir vermitteln das Wissen, etwa wie eine Schreibkraft die Autokorrektur oder Textbausteine effizient einsetzt, über virtuelle Klassenzimmer. Das bedeutet, dass die Schreibkraft in der Klinik an ihrem Arbeitsplatz eine Online-Schulung erhält, die in der Regel eine halbe oder eine Stunde dauert und zunächst auf 6 bis 8 Termine beschränkt ist. Anschließend stellen wir Fragen oder überprüfen mit TeamViewer-Sitzungen, ob die Schulung erfolgreich war.

## Wird der Schreibdienst durch Spracherkennung überflüssig?

Das halte ich für unrealistisch. Langfristig wird es wohl so kommen, dass noch mehr Ärzte eine Spracherkennung für das Diktat verwenden. Zu den Aufgaben einer guten Schreibkraft gehört es aber, nicht nur den Text zu korrigieren, sondern ihn auch in das KIS zu bringen, einen Befund einzufügen, noch einmal die Grammatik zu überprüfen oder die Formatierung der eingefügten Befunde zu überprüfen. Die Spracherkennung nimmt nur einen kleinen Teil des Diktats ein – der größere Teil ist die gesamte Handhabung, um den Brief zu erstellen. Hinzu kommt, dass in den deutschen Kliniken immer mehr Ärzte mit Migrationshintergrund arbeiten. Deshalb ist es umso wichtiger, eine perfekte medizinische Schreibkraft zu haben, die einen guten Brief erstellen kann. Der Arzt kennt zwar die lateinischen Fachbegriffe, oft aber nicht die deutschen Redewendungen, die einen guten Brief ausmachen.

## Warum bauen Sie Ihr Beratungsangebot gerade jetzt aus?

Das Geschäft mit der Beratung ist Stück für Stück gewachsen. Es hat sich unter den Kliniken herumgesprochen, dass wir ihnen wirklich helfen können. Durch die gesetzliche Verpflichtung, die Entlassungsbriefe pünktlich fertigzustellen, entsteht ein gewisser Druck zum Handeln. Hinzu kommt, dass viele Klinikärzte und auch Einweiser mit der Qualität des Schreibdienstes unzufrieden sind. Dann werden teure Lizenzen für die Spracherkennung angeschafft, an dafür aus unserer Sicht nicht geeigneten Stellen eingesetzt, und es entstehen neue Probleme. Wir sind jetzt an einem Punkt angelangt, an dem wir verstärkt angefragt werden. Deshalb wollen wir unser Beratungsangebot mit der dementsprechenden personellen Unterstützung massiv ausbauen und noch aktiver auf den Markt zugehen. —

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)



## Fazit

Viele Kliniken sind unzufrieden mit ihrem medizinischen Schreibdienst. Im Zentrum der Kritik stehen die Unpünktlichkeit bei den Entlassungsbriefen, die zu hohe Arbeitszeit, die für die Erstellung der Arztbriefe aufgewendet wird, eine ineffiziente Organisation des Schreibdienstes, kein Erfolg bei der Nachbesetzung einer medizinischen Schreibkraft, die zum Beispiel in den Ruhestand geht, sowie die Spracherkennung, die nicht immer sinnvoll eingesetzt wird.

ABC Office 24 ist mit seinem medizinischen Schreibservice die Nummer Eins auf dem deutschen Markt. Das Unternehmen blickt nicht nur auf eine über 20-jährige Erfahrung im Schreibdienst zurück, sondern berät bereits seit zehn Jahren Kliniken bei der effizienten Organisation ihrer medizinischen Schreibarbeiten. Bei der Beratung mit festgelegten Prozessen greift das Unternehmen nicht nur auf seine langjährige Erfahrung zurück, sondern auch auf Benchmarkdaten, die sich aus der 20-jährigen Zusammenarbeit als externer Schreibdienst mit Krankenhäusern angesammelt haben.

Zusammenlegung der Schreibkräfte in einem zentralen Schreibbüro, der Wegfall von anderen Tätigkeiten sowie eine Schulung im Umgang mit den Tipps & Tricks der Arztbriefschreibung im Word und KIS sind Beispiele für die Maßnahmen, die das Expertenteam von ABC Office 24 den Kliniken immer empfiehlt. Hinzu kommen Prozessoptimierungen, die sich von Klinik zu Klinik unterscheiden können. Hier hilft das Berichterstattungstool bei der Feinjustierung der Arbeitsabläufe.

„Wir haben festgestellt, dass der Beratungsbedarf der Kliniken stetig steigt. Aus diesem Grund bauen wir unser Beratungsangebot für den medizinischen Schreibdienst aus“, sagt Rolf Zeuschner, Gründer und Geschäftsführer von ABC Office 24. Mit Blick auf die steigende Zahl von Ärzten mit Migrationshintergrund in Kliniken sieht er einen großen Bedarf an gut ausgebildeten medizinischen Schreibkräften, die diese Ärzte mit guten Deutschkenntnissen bei der Erstellung der Arztbriefe unterstützen. Sein Credo: „Indem wir die Schreibkräfte von Nebenarbeiten entbinden, damit sie sich auf ihre eigentliche Tätigkeit, das Schreiben, konzentrieren können, wenn wir ihnen gute Arbeitsbedingungen wie etwa der Tätigkeit entsprechende Büros bieten und ihnen die Wertschätzung entgegenbringen, die sie verdienen und Qualifizierungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten bieten, dann schaffen wir die Grundlagen für eine qualitativ gute und pünktliche Arztbriefschreibung. —“

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991/74 99 500,

E-Mail: [r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)

#### **IMPRESSUM**

Whitepaper im Auftrag vonABC

Office 24 GmbH Warendorfer

Straße 20

17192 Waren (Müritz)

Tel.: +49 (0)3991/63 42 40

Fax: +49 (0)3991/63 42 44

[www.abc-office24.de](http://www.abc-office24.de)

[info@abc-office24.de](mailto:info@abc-office24.de)

#### **Gestaltung und Umsetzung**

Georg Thieme Verlag KG, Berlin

© 2019. Thieme. All rights reserved.

Sie haben Beratungsbedarf bei Fragen rund um die Arztbriefschreibung? Rufen Sie uns an!

Rolf Zeuschner, Geschäftsführer ABC Office 24 GmbH, Tel. 03991-634 240, E-Mail:

[r.zeuschner@abc-office24.de](mailto:r.zeuschner@abc-office24.de)