

Das Mercy Health Network setzt für eine bessere Patientenversorgung auf ein modernes Dokumentenmanagement-System. Beispielsweise werden Anfragen durch optimierte Laborabläufe sofort beantwortet.



**Mona Dinnauer, Leiter der Beratungsstelle des klinischen Labors, Mercy Health Network/Mercy Catholic Health Initiatives, Des Moines (Iowa), konnte den Service durch den Einsatz der DocuWare Cloud verbessern:**



„Implementierung und Inbetriebnahme der Cloud-basierten Lösung waren äußerst einfach.“

Wir haben uns unter anderem deshalb für die Cloud-Variante entschieden, weil Updates automatisch erfolgen und der Software-Support ständig verfügbar ist.“



<b>Land:</b>	USA
<b>Branche:</b>	Gesundheitswesen
<b>Plattform:</b>	Cloud
<b>Abteilung:</b>	Finanzen
<b>Integration:</b>	Kofax, Cerner (Elektronische Patientenakte und Laborsoftware)

**Das Mercy Health Network, Teil der gemeinnützige Catholic Health Initiatives, betreibt Krankenhäuser und Gesundheitseinrichtungen in 18 Bundesstaaten. Das Labor analysiert täglich über 1.800 Patientenproben aus 17 Krankenhäusern und 300 Einrichtungen. Da man mit Laboranalysen jährlich etwa 30 Millionen Dollar erwirtschaftet, hatte die Digitalisierung mit Hilfe eines modernen Dokumentenmanagement-Systems (DMS) höchste Priorität.**

Vor dem Einsatz digitaler Workflows kämpfte das Labor regelmäßig mit einer verzögerten Rechnungsstellung. In der Zeit, in der man nach einem geeigneten DMS suchte, warteten beispielsweise Analysearbeiten mit einem Volumen von sieben bis acht Millionen Dollar auf die Abrechnung. Entsprechend interessiert war das Management an einer Neugestaltung der Abläufe. Neben einer schnelleren Bearbeitungszeit zwischen Probeneingang und Rechnungsstellung sowie einer allgemeinen Prozessautomatisierung verfolgte man auch weitere Ziele, etwa die effiziente und gemeinsame Nutzung von Patientenakten oder die medizinische Kodierung von Leistungen für das Abrechnungsteam.

*„Wir beschleunigen mit DocuWare unsere Rechnungsstellung und verbessern sowohl Cashflow als auch Kundenservice. Die DMS-Einführung war definitiv die richtige Wahl.“*

Vor der DocuWare-Einführung hefteten Mitarbeiter die Labordokumente zusammen, notierten die Analysenummern handschriftlich und sortierten die täglichen Berichte in alphabetischer Reihenfolge. Nach der Kontrolle wurden die Heftklammern für ein anschließendes Scannen wieder entfernt. Allerdings waren die digitalisierten Dateien nicht elektronisch durchsuchbar. Benötigten Mitarbeiter beispielsweise eine bestimmte Information, so mussten sie den gesamten Tagesbericht durchblättern, oft mehr als 5.000 Seiten. Da die Rechnungsabteilung andererseits nur Papierdokumente verarbeiten konnten, heftete man die zunächst gescannten Unterlagen später erneut zusammen, um sie an das Abrechnungsteam zu schicken. Ausschlaggebende Argumente für DocuWare Cloud waren eine hohe Funktionalität und Skalierbarkeit sowie der 24/7-Support. Gleichzeitig ermöglichte das System den schnellen Informationsaustausch mit weiteren Klinik-Mitarbeitern. Um den Umstieg auf die digitale Lösung zu erleichtern, arbeitete das Labor zunächst parallel mit DocuWare und papierbasiertem System. Bereits nach wenigen Schulungen war das Personal jedoch von dem digitalen Dokumenten-Pool vollständig überzeugt.

*„Unsere Mitarbeiter finden heute Informationen auf Knopfdruck - anstatt Dateien mit bis zu 5.000 Seiten zu durchblättern.“*

*„Der einfache Zugriff auf den Originalauftrag verbessert die Qualität unserer Arbeit. Bei Nachfragen aus der Station können wir etwa dem Arzt sofort Auskunft geben und so die Patientenversorgung verbessern.“*

### **Digitale Laboraufträge per Barcode**

Heute werden Proben und Laboraufträge in Echtzeit gescannt und anschließend über Barcode-Etiketten mit einer eindeutigen Zugangsnummer markiert. Für die automatische Indexierung verwendet man die Software Kofax, welche die Dokumente anschließend an DocuWare übergibt. Gleichzeitig ist das DMS mit der Laborsoftware und elektronischen Patientenakte Cerner verbunden. Öffnet ein Mitarbeiter beispielsweise eine digitale Patientenakte, so können über den integrierten DocuWare-Button auch sämtliche Laborberichte und Testergebnisse aufgerufen werden. Inzwischen wird das System zur digitalen Verwaltung von einmaligen Laboraufträgen auch für dauerhafte oder geplante Analysen eingesetzt. In diesem Fall hat der Auftrag zunächst die Nummer der zugehörigen Patientenakte, welche später mit der Zugangsnummer des Labors verknüpft wird.

### **Bessere Kunden- und Patientenbetreuung**

Durch den Wegfall der papierbasierten Abläufe kann das Labor Kliniken einen weitaus besseren Service bieten. Ein weiterer Vorteil ist der

verbesserte Cashflow. Neben der Verkürzung der Bearbeitungszeit um einen vollen Tag konnte das Labor die Gesamtkapazität in der Rechnungsstellung deutlich erhöhen. Die Digitalisierung von Informationen und deren einfache Verfügbarkeit haben auch die Patientenversorgung optimiert. Darüber hinaus verringert der digitale Dokumenten-Pool die manuelle Interaktion mit Dokumenten, was zu einer Minimierung der Fehlerquote und einer einfachen Einhaltung datenschutzrechtlicher Bestimmungen (HIPAA) führt. Laborberichte sind im Mercy Health Network heute Teil der Patientenakte, können also gemeinsam mit dem allgemeinen IT-System des Klinik-Netzwerkes verwendet werden. Das erlaubt selbst im Debitorenmanagement einen einfachen Zugriff auf ausstehende Rechnungen zur Nachverfolgung.



**Mehr erfahren: [docuware.com](https://www.docuware.com)**