

Eine Spital-Gruppe wird digital

Zusammenfassung:

Die Insel Gruppe, das grösste und führende medizinische Versorgungssystem der Schweiz, erfasst, digitalisiert, verwaltet und archiviert jährlich mehrere Millionen Seiten mit DocProStar (DPS), dem Produkt von TCG Process. Durch die Digitalisierung konnte die Insel Gruppe signifikante Einsparungen im administrativen und medizinischen Bereich erzielen.

Hintergrund:

Die Insel Gruppe ist im Klinikalltag mit enormen Mengen an Dokumenten konfrontiert. Da es sich um viele verschiedene Arten von Dokumenten handelt, wie z.B. Eingangsrechnungen in Papierform, Personal-dokumente, Berichts- und Rechnungsanforderungen, Verwaltungsdokumente mit Patientenkontext und Lieferscheine, werden die Dokumente zuerst zentral im Inselspital sortiert und dann an die sechs verschiedenen Standorte verteilt.

Herausforderungen:

Neben der grossen Anzahl unterschiedlicher Dokumententypen ist die Digitalisierung ein wichtiger Punkt. Die Dokumente werden in den jeweiligen Spitälern über Multifunktionsgeräte (MFP) und



Bereich: Gesundheitswesen

Highlights:

- ▶ Erfassung, Digitalisierung, Verwaltung und Archivierung von mehreren Millionen Seiten pro Jahr mit DocProStar (DPS)
- ▶ Eine große Anzahl unterschiedlicher Dokumententypen werden an verschiedenen Standorten erfasst
- ▶ Einsatz vieler Erfassungsprozesse auf einer skalierbaren Plattform
- ▶ Hoher Automatisierungsgrad

„Es war uns wichtig, für die Digitalisierung, Extraktion und Validation der Informationen und die Aufbereitung der Dokumente für alle Standorte eine zentrale Plattform zu verwenden.

DocProStar ist die ideale Plattform für unsere komplexe Systemlandschaft.“

Sabine Herbel,
Leiterin Administrative Business Services
Insel Gruppe

Arbeitsplatzscanner gescannt und verarbeitet. Die Inhalte müssen erfasst und klassifiziert werden, damit sie an die entsprechenden Abteilungen weitergeleitet werden können.

Realisierung und Zusammenarbeit:

Die Insel Gruppe hat frühzeitig damit begonnen, Prozesse zu optimieren und zu digitalisieren. Der gezielte Einsatz geeigneter Werkzeuge zur Erfassung (Digitalisierung), Verwaltung und Archivierung von Dokumenten konnte die Papierflut an den verschiedenen Spitalstandorten bewältigt werden. Für eine komplexe Landschaft mit vielen verschiedenen Digitalisierungsprozessen und Mandanten eignet sich DocProStar, die skalierbare Plattform der TCG Process, besonders für die intelligente Prozessautomatisierung.

Folgende Prozesse wurden auf der Plattform implementiert:

Dezentrales Scanning: Medizinische Dokumente werden dezentral über MFPs und Arbeitsplatzscanner gescannt und verarbeitet. Jedes Gerät ist mit dem Active Directory (Benutzer-Berechtigung) und der DPS-Plattform verbunden. Die Anwendung ist sehr benutzerfreundlich und hat gleichzeitig einen sehr hohen Automatisierungsgrad bei der Bearbeitung, Zuordnung und Archivierung der Dokumente im Patientendossier. Fünfundneunzig Prozent der Dokumente werden dunkel verarbeitet, das heisst, sie werden automatisch in der richtigen Patientenakte und mit der richtigen Qualität archiviert, ohne dass eine menschliche Validierung erforderlich ist.

Bei der Umsetzung konnte die Insel Gruppe auf Erfahrungen aus einem früheren analogen Prozess zurückgreifen. Der Aufbau der Lösung wurde mit einem agilen Ansatz (Scrum) erstellt und der Prozess wurde auf der Grundlage eines zuvor erstellten Konzepts konfiguriert und pilotiert. Die Verbreitung in der Organisation erfolgt in einem

CASE STUDY

Rollout-Prozess. Der Rollout in einem Fachbereich umfasst die Analyse der Dokumententypen, die Erstellung der Vorlagen mit den Informationen zu den Dokumententypen und die Schulung der Anwender. Mit dem Rollout der Lösung in die Fachbereiche ergaben sich teilweise neue Anforderungen. Diese wurden sukzessive (agil) von Interaktion zu Interaktion in die Lösung eingearbeitet.

Kreditoren Scanning: Eingehende Papierrechnungen werden gescannt und per E-Mail an die DocProStar-Plattform weitergeleitet. Innerhalb der DocProStar-Plattform werden alle buchungsrelevanten Daten aus den Rechnungen extrahiert und validiert. Nach der Verarbeitung und Übergabe an ein nachgelagertes Workflow-System werden die Rechnungen gebucht und archiviert.

HR-Dossier: Dieser Prozess ermöglicht die Digitalisierung, Klassifizierung und Attributierung von personalbezogenen Dokumenten. Dabei werden nicht nur gescannte Dokumente, sondern auch Office Dokumente wie Serienbriefe oder E-Mails in die Verarbeitung einbezogen. Diese werden importiert, klassifiziert, attribuiert, validiert und automatisch in der richtigen Personalakte archiviert.

Berichts- und Rechnungsanfragen: Dieser Prozess befasst sich hauptsächlich mit der Bearbeitung von Rechnungen, zu denen Rückfragen u.a. von Versicherungsgesellschaften vorliegen. Neben der Extraktion aller relevanten Attribute unterstützt DPS das Routing auf Basis des Dokumenteninhalts. Zwischen Scannen und Validieren durchsucht DPS das gesamte Dokument nach bestimmten Stichwörtern oder Textbausteinen. Die gefundenen Stichwörter werden per Webservice an das SAP System übergeben. Dieses meldet einen entsprechenden Bearbeitungscode zurück, wenn die gefundenen Stichwörter auf einen eindeutigen Bearbeitungscode zeigen. Das Dokument wird zusammen mit den extrahierten Attributen und den ermittelten Bearbeitungscode an das BPM (Business Process Management) System übergeben und dort im Prozess für die weitere Falltriage in spezifischen Gruppen-Pots benötigt.

„Durch den hohen Anteil an Dunkelverarbeitung und den hohen Automatisierungsgrad läuft die Erfassung und Archivierung bei vielen Prozessen nahezu ohne manuelle Eingriffe, so dass das Personal entlastet wird.“

Micha Schweizer,
Leiter Klinik-Applikationen
Insel Gruppe

Patientenmanagement: Hier werden weitere Verwaltungsdokumente mit Patientenkontext bearbeitet. Dies sind vor allem Kostengutsprachen oder -ablehnungen von Versicherungen. Auch hier ist es die Aufgabe von DPS, die relevanten Daten aus den Dokumenten zu extrahieren, zu klassifizieren und dem richtigen Patienten und Fall zuzuordnen.

Logistikprozesse: Zu dieser Kategorie gehören Prozesse im Zentrallager, in der Hauptanlieferung und in der Spitalapotheke zur Digitalisierung und Archivierung von Lieferscheinen.

Realisierung und Ergebnisse:

Die DPS-Infrastruktur umfasst drei Umgebungen: die Entwicklungs-, die Konsolidierungs- (Test) und die Produktivumgebung. Die folgenden Systeme sind über Schnittstellen miteinander verbunden, um Daten und Dokumente auszutauschen: SAP, ARTS, synedra, Mailserver, MFP (Ricoh), Active Directory, Arbeitsplatzscanner.

Die Insel Gruppe verarbeitet ihre Dokumente jetzt mit DocProStar. Neben deutlichen Kosteneinsparungen hat sich durch die Prozessoptimierung auch die Transparenz der Abläufe deutlich erhöht. Durch den hohen Anteil an Dunkelverarbeitung und den hohen Automatisierungsgrad erfolgt die Erfassung und Archivierung bei vielen Prozessen nahezu ohne manuelle Eingriffe, so dass das Personal entlastet werden. Die Erfassung der Rechnungen ermöglicht eine schnelle und reibungslose Bezahlung und vermeidet so Mahngebühren. Personal- und patientenbezogene Dokumente werden automatisch der richtigen Akte zugeordnet. Bei Berichts- und Rechnungsanfragen ermöglicht der automatische Abgleich mit dem SAP-System eine automatisierte Prozesssteuerung. Dokumente werden mit geprüften Attributen dem richtigen Archivierungssystem und der richtigen Akte zugeordnet.

Über die Insel Gruppe:

Die Insel Gruppe ist das grösste und führende medizinische Versorgungssystem der Schweiz. Folgende Standorte gehören zur Insel Gruppe:

- ▶ Inselspital, Universitätsspital Bern
- ▶ Stadtspital Tiefenau
- ▶ Landspitäler Belp, Riggisberg, Münsingen und Aarberg

In der Insel Gruppe werden jährlich über 900'000 Patientinnen und Patienten verschiedenster Nationalitäten ambulant behandelt und rund 62'000 akutstationär behandelt. Dabei steht die Insel Gruppe für höchste Behandlungsqualität. Kern ihres Leistungsangebots ist das abgestufte Versorgungsmodell, bei dem die Patientinnen und Patienten am besten Standort und in kürzester Zeit die für sie optimale Behandlung erhalten. Mit ihren rund 12'000 Mitarbeitenden ist die Insel Gruppe eine der grössten Arbeitgeberinnen in der Region Bern.

Weitere Informationen unter www.inselgruppe.ch