



Eingang der Zentralklinik
der AOK Brandenburg

AOK Brandenburg: erfolgreichere Fallbearbeitung durch Diktatechnologie von Philips

„Digitales Diktieren bedeutet für uns einen riesigen Qualitätsgewinn!“ – so das klare Urteil von Peter Wewer, Justiziar der AOK Brandenburg – Die Gesundheitskasse, in deren Abteilung seit Mai 2007 modernste Soft- und Hardware von Philips Speech Processing im Einsatz sind. Um bis zu drei Viertel schneller stehen die Diktate heute zur Verfügung, wodurch die tägliche Arbeit der Rechtsanwälte und Justiziere wesentlich effizienter geworden ist.



Im Einsatz bei der AOK Brandenburg:
das Digital Pocket Memo 9610

Die AOK Brandenburg arbeitet mit rund 1.500 Zahnärzten, über 3.500 niedergelassenen Ärzten, Ärzten im stationären Bereich und in 95 zugelassenen poliklinischen Einrichtungen sowie weiteren Gesundheitspartnern zusammen. Mit rund 660.000 Versicherten und 54 Service-Centern ist sie die größte Krankenversicherung im Bundesland. Selbstverständlich, dass auch die Justiziar-Abteilung des Landesverbandes viel zu tun hat, denn streitbare Fälle gehören zur Tagesordnung.

Justizariat hat die höchste Anzahl von Diktaten

Die Stabsstelle Justizariat ist direkt dem Vorstand unterstellt. „Komplette Klageverfahren, Erwidnungsschriftsätze und sonstige im Zusammenhang mit dem Rechtsverkehr anfallende Dokumente werden bei uns verfasst. Wir sind damit der Bereich innerhalb der Krankenkasse, in dem mit Abstand am meisten diktiert wird“, sagt Peter Wewer, der seit 1991 bei der AOK tätig ist und moderner Technik stets aufgeschlossen gegenübersteht. Bis vor kurzem noch arbeiteten die zwölf Diktanten und fünf Schreibkräfte in seiner Abteilung ausschließlich mit analoger Diktierertechnik. Wenn die Diktate zwischen Kollegen in der Teltower Zentrale und etwa den Außenstellen in Templin oder Eberswalde ausgetauscht werden mussten, wurden umständlich Kassetten per Kurier hin- und hergeschickt. Drei bis vier Tage dauerte es so manchmal, bis die Niederschrift vorlag. „In der Zwischenzeit war der Diktant gedanklich schon wieder ganz woanders und musste sich erst wieder in das Thema einlesen“, erinnert sich Peter Wewer.

Enge Verbindung des Diktiersystems mit juristischer Standardsoftware „Lecare“

Eine digitale Diktierlösung stand also ganz oben auf der Wunschliste des 48-jährigen. Für die Lösung Philips SpeechExec Enterprise entschied man sich schließlich sowohl wegen der Marktführerschaft des Herstellers und der ausgereiften Qualität der Produkte als auch wegen der guten Möglichkeiten zur Integration in die juristische Standardsoftware „Lecare Professional“.

Diese ist seit 2002 bundesweit in allen AOK-Landesverbänden im Einsatz und ermöglicht den rund 450 Justiziaren, Sachbearbeitern und Sekretariatskräften in den Rechts- und Widerspruchsabteilungen der AOK ein komfortables Arbeiten im juristischen Alltag.

Die Diskrepanz zwischen digitaler Fallbearbeitung und analogem Diktieren im Schreibbereich trat hier jedoch besonders deutlich zu Tage. Es entstanden regelmäßig Medienbrüche, wenn aus der juristischen Anwendung heraus schnell auf Diktatinformationen zurückgegriffen werden sollte, die Datenträger – analoge Bandkassetten – jedoch zuerst umständlich hin- und hertransportiert werden mussten, bis sie auch in digitaler Form vorlagen. Durch eine Schnittstelle zwischen „Lecare“ und dem Philips SpeechExec Enterprise hingegen können die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter nun direkt aus der juristischen Anwendung heraus Diktatinformationen in Form von Auswertungen oder Statistiken abrufen. Außerdem können sie Dokumente, die in „Lecare“ erstellt werden, bereits mit den Diktatinformationen versehen, so dass diese gleich zur richtigen Akte gespeichert werden.

PHILIPS

„Erst einmal gewinnen wir viel Zeit, da sich die Spanne zwischen Aufnahme und Niederschrift von bis zu vier Tagen inzwischen auf wenige Stunden reduziert hat“.



Peter Wewer, Bereichsleiter und Justiziar
AOK Brandenburg



Angela Zoch, Justiziariats-Sekretärin

Gesamte Abteilung nach drei Wochen komplett auf „digital“ umgestiegen

Installiert wurde die Diktier- und Wiedergabe-Software Philips SpeechExec Enterprise im Mai 2007 auf 15 Arbeitsplätzen, wo sie seitdem gemeinsam mit den neuen mobilen Diktiergeräten Philips DPM 9610 zum Einsatz kommt. Nach Installation der Geräte, Aufspielen der Software und einer Schulung konnte bereits der Echtbetrieb aufgenommen werden. Durch die einfache Bedienung erklärte sich das System quasi von selbst.

„An der Anzahl der Geräte hat sich nichts geändert. Sie sind im Verhältnis 1:1 ausgetauscht worden“, erklärt Angela Zoch, Sekretärin im Brandenburger Justiziariat, „das heißt, wer früher analog gearbeitet hat, tut dies jetzt digital.“ Die Umstellung verlief schnell: Nach einer Woche arbeitete bereits die Hälfte der Kolleginnen und Kollegen mit dem neuen System, nach weiteren zwei waren alle umgestiegen. Ganz wegwerfen wollten viele ihre alten Aufnahme-geräte freilich noch nicht – „man weiß ja nie, ob das auch funktioniert“. Doch die analogen Kassetten- und Wiedergabegeräte verstauben mittlerweile in einer Kiste, die nicht mehr angerührt wurde.

Konzentrierte Fallbearbeitung möglich

Die neue Technologie hat die Kommunikation zwischen Autor und Schreibkraft stark verbes-

sert. So ermöglichen es die Workflow-Funktionalitäten von Philips SpeechExec Enterprise, Schreibaufträge an eine vordefinierte Schreibkraft weiterzuleiten, den Überblick zu behalten, wie viele Diktate gerade bei wem bearbeitet werden, und vieles mehr. Für Peter Wewer und sein Team hat das digitale Diktieren mit der Philips-Technologie vor allem qualitative Vorteile. „Erst einmal gewinnen wir viel Zeit, da sich die Spanne zwischen Aufnahme und Niederschrift von bis zu vier Tagen inzwischen auf wenige Stunden reduziert hat“, so der 48-Jährige, „aber das Wesentliche ist der daraus resultierende Qualitätssprung in der täglichen Arbeit. Denn unsere Mitarbeiter können nun konzentrierter und letztlich erfolgreicher einen Fall bearbeiten, weil sie nicht ständig Zwangspausen einlegen müssen, um auf Diktate zu warten. Heute stecken sie ihr Diktiergerät in die Dockingstation, die Klangdatei wird an die Schreibkraft versendet und bereits kurze Zeit später befindet sich die Niederschrift auf ihrem Bildschirm.“

Bei langen Diktaten kommen die Vorteile der digitalen Arbeitsweise besonders zum Tragen. Ein Klageerwiderungsschriftsatz im Berufungsverfahren kann schon mal 10 oder 15 Seiten betragen. „Wenn der Mitarbeiter hier früher noch nachträglich etwas einfügen wollte, dann mussten wir die Informationen darüber, wo und wann, am Ende des Diktates abhören und lang-

wierig die besagte Stelle suchen“, erklärt Angela Zoch. Heute fügen die Diktanten ohne lästiges Spulen Nachsätze selbst an beliebiger Stelle ein und die Schreibkraft erhält nur noch den durchgehenden Text.

Signalwirkung für weitere Landesverbände

Der eigenen Pilotfunktion innerhalb der Kasse ist sich Peter Wewer bewusst. „Wir waren der erste AOK-Landesverband, der das digitale Diktieren mit Philips in Verbindung mit „Lecare“ eingeführt hat. Wenn die anderen erst einmal mitbekommen haben, wie effizient das Arbeiten damit funktioniert“, ist sich der Justiziar sicher, „wird die Technik schnell breite Verwendung finden.“ In seiner Abteilung blickt man bereits gespannt in die nähere Zukunft: Gegen Ende des Jahres soll im zweiten Schritt zusätzlich ein Programm zur Spracherkennung eingeführt werden, wovon man sich weitere Effizienzsteigerungen erhofft.



Philips Speech Consulting
Ihr Ansprechpartner: Dirk Petschick
Tautenzienstraße 9-12
10789 Berlin
Tel. +49 30 2639595-11
Fax +49 40 2899-3930
E-Mail dirk.petschick@philips.com
www.philips.com/dictation

AOK Brandenburg
Ihr Ansprechpartner: Peter Wewer
Potsdamer Straße 20
14513 Teltow
Tel. +49 3328 45-1996
Fax +49 3328 45-1987
E-Mail Peter.Wewer@brb.aok.de
www.aok-brandenburg.de

