

# Spracherkennung im Krankenhaus

So wird es ein Erfolgsprojekt.

Die marktführenden Dragon Medical Lösungen von Nuance sind innerhalb von wenigen Stunden einsatzbereit – selbst bei großen, krankenhausesweiten Installationen. Damit Ihr Spracherkennungsprojekt eine Erfolgsgeschichte wird, haben wir die wichtigsten praxiserprobten Punkte zusammengefasst, die es zu berücksichtigen gilt.

## Klare Ziele definieren

Spracherkennung hat keinen Selbstzweck, sondern ist ein Werkzeug im Digitalisierungsprozess. Daher ermitteln wir gemeinsam Ihre Prioritäten, z.B. Verkürzung der Befundumlaufzeiten, Beschleunigung des Patientenservices, Verbesserung der Arbeitsabläufe oder der KIS-Nutzung. Darauf aufbauend definieren wir mit Ihnen die Ziele, die wir zusammen erreichen wollen.

## Ist-Analyse

Jedes Krankenhaus ist individuell. Selbst innerhalb einer Krankenhausgruppe gibt es strukturelle, technische oder personelle Unterschiede. Indem wir genau verstehen, wie bei Ihnen gearbeitet wird, können wir die Vorgehensweise optimal auf die Projektziele abstimmen. Im Zentrum stehen u.a. die aktuelle Arbeitsweise der Ärzte, Pflegekräfte und des Schreibdienstes, die bisherige Technologieerfahrung sowie die vorhandene IT-Infrastruktur. Diese Analyse führt zu einer reibungsloseren Projektdurchführung und zu einer schnelleren Benutzeradaption.

## Prozesse digital denken

Wir berücksichtigen bereits in der Planungsphase, dass die Einführung von Spracherkennung Krankenhaus- bzw. Dokumentationsprozesse verändert. Auch mögliche Auswirkungen auf andere Prozesse und Organisationsstrukturen im gesamten Krankenhaus werden bedacht.

## Projektplan erstellen

Auch wenn Dragon Medical einfach zu installieren ist, sollte ein Projektplan erstellt werden, der alle Faktoren berücksichtigt. Er enthält technische Komponenten, z.B. vor Ort oder Public Cloud Server, Clients, Mikrofone, Virtualisierung und weitere Bestandteile, wie Prozesse, Schulungen, Wartungs- und Updatekonzepte sowie KPIs (Key Performance Indicator = Kennzahlen).

## Schreibkräfte einbinden

Eine große Fragestellung ist die zukünftige Rolle des Schreibdienstes. Hier müssen Zukunftsängste und Tätigkeitsveränderungen ernst genommen werden. Diese Fragen sollten bereits in einer frühen Phase des Projektes adressiert und eindeutig kommuniziert werden. Zum Beispiel können medizinisch geschulte Mitarbeiter andere Aufgaben in klinischen Abteilungen übernehmen, um die Patientendurchlaufzeiten zu verringern bzw. die Patientenzahl zu steigern.

---

## Spracherkennung einführen, aber richtig

- Zieldefinition
  - Ist-Analyse
  - „Digital“ denken
  - Projektplanerstellung
  - Schreibbüro einbinden
  - Analyse Skalierung
  - Roll-out
  - Change Management
  - Schulungen
  - Erfolge messen und teilen
  - Amortisierung
-

## Erste Erfahrungen

Dragon Medical ist leicht skalierbar. Sie können mit einer kleineren Installation beginnen und erste Erfahrungen sammeln. Diese helfen das bisherige Konzept und Ihre Ziele zu bewerten und gegebenenfalls anzupassen. Anschließend kann die Installation schnell und reibungslos im gewünschten Umfang ausgerollt werden.

## Roll-out

Ab diesem Zeitpunkt wird Ihre gesamte Organisation schrittweise auf die Arbeitsweise mit Dragon Medical umgestellt. Durch die größere Anzahl an Nutzern rückt jetzt das Thema „Change Management“ verstärkt in den Fokus des Digitalisierungsprojektes.

## Change Management

Positive Anwendererfahrungen sollten in einem aktiven Change Management verstärkt und negative Erfahrungen rechtzeitig adressiert werden. So können beispielsweise Key-User eine positive Grundstimmung schaffen und skeptische Mitarbeiter an Bord holen. Außerdem schafft eine klare und transparente Kommunikation Vertrauen seitens der Anwender. Darüber hinaus kann mit einem aktiven Change Management zusätzlicher Schulungsbedarf schneller identifiziert werden.

## Schulungen

Dragon Medical ist sofort einsatzbereit. Das Vorlesen von Trainingstexten entfällt und die Software ist intuitiv nutzbar. Wir empfehlen jedoch, die Anwender in der Nutzung der Spracherkennung und im digitalen Dokumentationsprozess unbedingt zu schulen. Mit Ihnen zusammen erarbeiten wir das für Sie passende Schulungskonzept. Wie bieten z.B. Online oder Vor-Ort-Schulungen, für größere Gruppen Frontaltraining mit anschließenden Kleingruppentrainings oder Train-the-Trainer. Die Schulungen steigern den Erfolg und die Zufriedenheit mit der Digitalisierungsmaßnahme signifikant.

## Erfolge messen und kommunizieren

Die Erfolge von Spracherkennung sind schnell spürbar und es lohnt sich, diese intern zu kommunizieren. Wir empfehlen einen steten Abgleich zwischen dem Erreichten und der ursprünglichen Zielsetzung. Valide KPIs zum Nutzerverhalten, der Anwendererfahrung, den Befundumlaufzeiten oder Dokumentationskosten helfen, die Systeme und Prozesse zu optimieren und kontinuierlich Nutzen aufzeigen.

## Schneller und nachhaltiger Gewinn

Mit dem Nuance Customer Success Service erreichen Sie Ihre Projektziele schneller und nachhaltig. Dabei helfen wir Ihnen Nutzer- und Performancedaten auszuwerten, leiten individuelle Handlungsempfehlungen ab und definieren kundenspezifische Maßnahmen auf organisatorischer Ebene und auf Anwenderebene. So unterstützen wir Sie, dass die Investition in Dragon Medical Spracherkennung dauerhaft ein Gewinn ist.

## MEHR ERFAHREN

[nuance.de/gesundheits](https://nuance.de/gesundheits)



+49 89 4587 3529

## Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com), Inc. (Nuance) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 90 Prozent der Krankenhäuser in den USA und 85 Prozent aller Fortune-100 Unternehmen weltweit vertrauen Nuance als Full-Service-Partner. Wir liefern intuitive Lösungen, die Menschen ermöglichen, andere zu unterstützen.

---

Unsere erfahrenen Professional Services Experten sind mit unterschiedlichsten Installationen vertraut und stehen auch Ihnen bei Ihrem Spracherkennungsprojekt zur Seite. Wir möchten, dass Ihre Investition in Dragon Medical dauerhaft ein Gewinn ist – für Ihre Patienten, Ihre Mitarbeiter und ihr gesamtes Krankenhaus.

---