

Spracherkennung ist ein großer Benefit in der Pflege

HIGHLIGHTS:

- Arbeitserleichterung und Zeitersparnis für Pflegekräfte
- Schnelle Einführung durch einfache Handhabung und hohe Nutzerakzeptanz
- Erhöhung der Arbeitgeberattraktivität dank innovativer, effizienter Dokumentationsabläufe
- Erleichterte Abrechnung mit dem MD durch vollständigere und präzisere Pflegeberichte



DAS UNIVERSITÄTSKLINIKUM TÜBINGEN IM ÜBERBLICK:

Das bereits seit 1805 bestehende Universitätsklinikum Tübingen (UKT) beschäftigt rund 10.000 Mitarbeitende und verfügt über 17 Kliniken, 20 medizinische Versorgungszentren sowie 15 Institute der mittelbaren Krankenversorgung, mit insgesamt 1.585 Betten für die stationäre Behandlung.

Das Universitätsklinikum Tübingen (UKT) legt in seinen Kliniken, medizinischen Zentren und Instituten großen Wert auf Mitarbeiterzufriedenheit und die permanente Weiterentwicklung der Patientenversorgung. Daher setzt das UKT seit geraumer Zeit auf innovative IT-Lösungen im Krankenhausalltag. Dabei spielt Spracherkennung eine wichtige Rolle für die Beschäftigten – zumal die Spracherkennungslösung Dragon Medical von Nuance nicht nur von der Ärzteschaft, sondern auch im Pflegebereich eingesetzt und geschätzt wird.

Große Entlastung für das Pflegepersonal

Die rund 3.700 Pflegekräfte des Tübinger Universitätsklinikums bilden eine tragende Säule des Krankenhausbetriebs: Sie sind Tag für Tag für die Patient:innen da und haben einen großen Anteil am freundlichen Gesicht des Klinikums. Fast 70 Prozent von ihnen sind teilzeitbeschäftigt, der Rest arbeitet in Vollzeit. Nur selten wird im UKT auf die Unterstützung von Zeitarbeitskräften zurückgegriffen.

Doch der Pflegeberuf ist mit immer größeren Herausforderungen verbunden, die oft zu Überlastung und steigender Unzufriedenheit des Personals führen. Steigende Komplexität der Krankenversorgung sowie Qualitätsanforderungen mit wachsenden administrativen und dokumentatorischen Erfordernissen setzen den Pflegekräften zu, und das bei gleichzeitiger Mittelverknappung, hoher Fluktuation und beständigem Fachkräftemangel. Um die Situation zu entschärfen und die Arbeitsbelastung der Pflege zu reduzieren, hat sich das UKT entschlossen, auch den Pflegebereich durch den Einsatz von Spracherkennung zu entlasten, nachdem die Ärzteschaft damit schon sehr gute Erfahrungen bei der Dokumentation gemacht hatte. „Die Digitalisierung in der Pflege steht auch beim Gesetzgeber mit dem Krankenhauszukunftsgesetz ([KHZG](#)) und dem Digitale-Versorgung-und-Pflege-Modernisierungs-Gesetz ([DVPMG](#)) im Fokus“, berichtet Klaus Tischler, Pflegedirektor und Mitglied des Vorstands des Universitätsklinikums Tübingen.

Attraktive Arbeitsbedingungen und höhere Mitarbeiterzufriedenheit

Die Pflegedirektion des Klinikums verspricht sich von der Einführung der Spracherkennung die Bereitstellung eines modernen Arbeitsumfelds mit deutlicher Zeitersparnis bei der Dokumentation – und damit auch eine höhere Arbeitgeberattraktivität:

„Wenn sich Spracherkennung in der Pflege als leistungsstarkes und hilfreiches Feature bewährt, hoffe ich, sie als ein Alleinstellungsmerkmal zu etablieren, das einerseits die Bindung der Pflegekräfte an unser Haus stärkt und andererseits hilft, zusätzliches Pflegepersonal anzuziehen“, so die Erwartung des Pflegedirektors.



Dipl.-Kfm. (FH) Klaus Tischler,
Pflegedirektor



Bessere Fallbegutachtung beim Medizinischen Dienst

Überzeugt hat Tischler auch, dass eine mit Spracherkennung erfasste Dokumentation deutlich schneller vorliegt und lückenloser ist. Das reduziert Rückfragen des Medizinischen Dienstes der Krankenkassen (MD) und führt bei Fallbegutachtungen durch den MD zu einer geringeren Ablehnungsquote führt. Zudem erleichtert die vollständigere Dokumentation das Codieren der erbrachten Leistungen.

Befragung der Pflegekräfte zum Projektstart

Bevor das Universitätsklinikum Tübingen jedoch in eine Spracherkennungslösung für die Pflege investierte, führte es in Kooperation mit der Customer Success Organisation von Nuance eine Befragung unter seinen Pflegekräften durch. Ziel war die Ermittlung des genauen Dokumentationsumfangs und der damit verbundenen Belastung. Darüber hinaus sollten Wünsche, Erwartungen und mögliche Bedenken im Zusammenhang mit der Einführung einer Spracherkennung abgefragt werden. Die Ergebnisse sollten unmittelbar in die Planung der graduellen Implementierung von Dragon Medical einfließen.

Die Befragung ergab, dass eine Pflegekraft pro Woche im Schnitt 46 Pflegeberichte erstellt, jedoch innerhalb der Schicht oft nicht genug Zeit dafür hat und sich dadurch häufig gestresst fühlt. Darüber hinaus wurde deutlich, dass sich die Beschäftigten vom Einsatz einer Spracherkennung in der Pflege einen Zeitgewinn für die Betreuung der Patient:innen sowie eine höhere Qualität der Dokumentation in Bezug auf Umfang und Genauigkeit der Inhalte erhoffen. Die Befragten äußerten aber auch Bedenken. So befürchteten manche einen erhöhten Geräuschpegel durch die Spracheingabe der Texte, eine zusätzliche zeitliche Belastung durch Schulungen oder eine Anfälligkeit für technische Probleme. Manche scheuten sich auch davor, ihre Dokumentationen für die Kolleg:innen hörbar einzusprechen. Allerdings stellte sich bereits in der Testphase heraus, dass sich diese Befürchtungen im Alltag nicht bewahrheiteten und der flexible Einsatz der Spracherkennung deutliche Vorteile mit sich brachte.

Einführung in zwei Etappen: Pilotphase und passgenauer Roll-out

Knapp drei Monate pilotierte das UKT den Einsatz der Spracherkennungslösung Dragon Medical von Nuance auf einer internistischen und einer chirurgischen Station. Während dieser Pilotphase konnten alle dort eingesetzten Pflegekräfte, bei Interesse die Spracherkennung Dragon Medical testen. Dieses Angebot wurde von insgesamt 80 Pflegenden wahrgenommen.

Hoher Nutzen bei der Erstellung von Pflegeberichten

Die Pflegeleitung des Universitätsklinikums Tübingen hat sich bislang für den fokussierten Einsatz von Spracherkennung im Bereich der Pflegeberichterstellung entschieden. Solche Verlaufsberichte dokumentieren die jeweiligen Zustandsveränderungen der einzelnen Patient:innen während einer Schicht, um Informationsverlust bei der Schichtübergabe zu vermeiden. „Es ist das patientenindividuelle Resümee aller medizinischen Veränderungen in einer Schicht“, erklärt UKT-Dokumentationsexpertin Regina Endres. „Der Pflegebericht wird mit Dragon Medical erstellt und dann in unsere elektronische Dokumentationssoftware eingestellt. So ist sichergestellt, dass die Informationen für alle digital sofort verfügbar sind.“



„Ich war überrascht, dass Dragon Medical technisch so simpel zu handhaben ist. Ich dachte, es gäbe mehr Anlaufschwierigkeiten. Aber die Aufnahmequalität ist hoch und die Erkennungsrate ist sehr gut – praktisch eins zu eins. Die Einführung ging viel schneller als erwartet.“

— Regina Endres, UKT-Dokumentationsexpertin

Auch Tischler betont die Vorteile von Dragon Medical: „Überall dort, wo es besonders umfassende Pflegeberichte gibt, sich der Zustand eines Patienten also schnell verändert, macht der Einsatz von Spracherkennung besonders Sinn. Hier sehe ich gute Chancen für eine große Arbeitserleichterung der Fachpflegekräfte und zugleich eine hohe Nutzerakzeptanz. Die Ärzte haben es uns schon vorgemacht, wie Spracherkennung funktioniert.“ Als vorrangige Einsatzgebiete hat Tischler die Bereiche Palliativmedizin, Geriatrie, Onkologie bzw. Kinderonkologie und Intensivmedizin identifiziert. In Planung ist die Nutzung von Spracherkennung auch in der Psychiatrie für das Erstellen von Pflegeberichten.

Einfache Handhabung und sehr gute Erkennungsgenauigkeit

Das Arbeiten mit der Spracherkennung wirkt sich schon jetzt positiv auf die Dokumentationsqualität aus: „Dort, wo mit Dragon Medical gearbeitet wird, ist die Pflegedokumentation sehr gut.“, lobt Endres. Das sieht auch Tischler so: „Spracherkennung ist ein ganz großer Benefit.“

Endres und Tischler sind sich einig, dass Spracherkennung dann am effektivsten ist, wenn sie regelmäßig genutzt und in den Pflegealltag integriert wird. „Man muss täglich damit arbeiten und das erfordert eine veränderte Arbeitskultur“, so Endres. Nach den guten Erfahrungen mit Dragon Medical auf den internistischen Stationen wird nun eine mögliche Ausweitung auf andere Einsatzgebiete bzw. Anstellungsformen geprüft:

„Wir müssen erst evaluieren, ob es sich rechnet, eine Lizenz für Teilzeitkräfte anzuschaffen, die z. B. nur zu 20 % beschäftigt sind, und in deren Schulung zu investieren“, erläutert Tischler. Bislang jedoch findet Endres, „werden Schulungsaufwand und technischer Aufwand durch die vielen Benefits der Spracherkennung mehr als wettgemacht.“

Niedrigschwellige Integration in den Pflegealltag

Jede Neuerung erfordert zunächst ein Umdenken bei den Anwender:innen. Das gilt auch für die Einführung von Spracherkennung in der Pflege: Sie muss bewusst in die Arbeitsabläufe integriert werden. „Das fällt am Anfang vielleicht nicht jedem leicht, da der Mensch ein Gewohnheitstier ist“, gibt Endres zu bedenken. Deshalb sollte die Anwendung so barrierefrei wie möglich gestaltet werden. Es hilft beispielsweise, ein Mikrofon gut erreichbar am Stationswagen zu platzieren, damit Pflegekräfte jederzeit während der Schicht dokumentieren können. „Die Entscheidung, welche Medien wir für die Sprachaufzeichnung anschaffen sollten, schien uns zunächst schwierig. Im Pflegealltag wurde das aber schnell klar“, erinnert sich Endres.

Die Frustrationstoleranz sei nämlich eher niedrig: Wenn das Einloggen nicht gleich klappt oder ein Wort nicht erkannt werde, tendierten einige dazu, wieder zum Stift zu greifen. Um dem vorzubeugen, wurden alle Anwender:innen geschult, wobei sich der Schulungsaufwand für Voll- und Teilzeitkräfte als vergleichbar erwies. Besonders hilfreich waren hier die Online-Schulungen von Nuance, die sich gut in den Stationsalltag integrieren

„Wir möchten, dass die Nutzung von Spracherkennung bei uns als normaler Bestandteil der Pflegetätigkeit angesehen wird. Dazu müssen wir am Ball bleiben“

— Regina Endres, UKT-
Dokumentationsexpertin

ließen. „Bei der Schulung waren keine Muster erkennbar, ob bestimmte Gruppen besser oder schlechter mit der Spracherkennung zurechtkommen. Es ist z. B. keine Altersfrage, sondern eher Einstellungssache: Es braucht eine grundsätzliche Bereitschaft zu Veränderung“, so Endres.

MEHR ERFAHREN

www.nuance.de/Gesundheit



Über Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) (Nuance) ist Technologie-Pionier und Marktführer im Bereich der dialogorientierten KI und Ambient Intelligence. 77 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.