

Der Systemwechsel war die richtige Entscheidung

HERAUSFORDERUNG

Spracherkennungsinfrastruktur modernisieren

Ausdehnung auf Reha und nicht-klinische Bereiche

Anwendern den Einstieg erleichtern

ZIEL

Live-Betrieb nicht gefährden

Schulungen vereinfachen und risikofreie Umstellung

Bestehende Routinen, Vokabulare und Infrastruktur (Citrix, Igel) beibehalten

LÖSUNG

Nuance Dragon Medical Direct & Professional Services

Im Jahr 2013 führte das Klinikum Altenburger Land erstmals Spracherkennung ein. Fünf Jahre später wurde der Wechsel zu Dragon Medical Direct vollzogen. Das Programm läuft in allen zwölf Kliniken völlig geräuschlos und ist eines der Support-freundlichsten Systeme im Haus, sagt Projektleiterin Melanie Kempf.

„Insgesamt ist das Arbeiten mit Spracherkennung ein großer Zugewinn für den klinischen Alltag. Es schafft sowohl im Stationsalltag als auch in der Funktionsdiagnostik mehr Flexibilität und beschleunigt die Dokumentation. Seit dem Wechsel des Systems sind vor allem sozialanamnestische und psychologische Befunde noch besser zu diktieren“

Oberärztin Dr. N. Krümmer, Fachärztin für Neurologie

Dragon Medical Direct steht heute allen Ärztinnen und Ärzten sowie den Medizinstudenten im Haus zur Verfügung. Als Assistentin des Ärztlichen Direktorats verwaltet Frau Kempf den Einsatz von Spracherkennung im Haus und teilt die entsprechenden Lizenzen zu.

„Ich hätte mit mehr Umstellungsfrust gerechnet. Die Nutzer empfanden den Wechsel zu Dragon Medical Direct eher als ein Update und weniger als ein komplett neues Programm.“

Melanie Kempf, Assistentin Ärztliches Direktorat und Projektleiterin Spracherkennung, Klinikum Altenburger Land GmbH

Melanie Kempf begann ihre Laufbahn im Klinikum Altenburger Land im Jahr 2014 und übernahm damals die Leitung des Spracherkennungsprojekts. Als sie einige Jahre später Dragon Medical Direct auf der Messe sah, war sie überzeugt, dass es hinsichtlich der Benutzerfreundlichkeit ein deutlicher Fortschritt zu dem Bestandssystem war; vor allem Wortschatz und Erkennungsrate zeigten eine deutliche Verbesserung.

„Die initiale Erkennungsrate von Dragon Medical war absolut überzeugend; die Ärzte müssen keine Audio-Trainings mehr absolvieren, um das System auf ihre Stimmprofile zu trainieren“, sagt Melanie Kempf. „Vor allem aber erlaubt uns Dragon Medical Direct die Anwendung von Spracherkennung in neuen medizinischen und nichtmedizinischen Bereichen. Dazu zählen der sozialmedizinische Dienst, Psychologen, die Reha, für Gutachten oder zur Protokollerstellung; hier mussten wir bisher oft noch auf den zentralen Schreibdienst zurückgreifen“, so die Projektleiterin. „Ein Blick ins System



Oberärztin Dr. N. Krümmer, Fachärztin für Neurologie



Melanie Kempf, Assistentin Ärztliches
Direktorat und Projektleiterin
Spracherkennung

„Die neue Spracherkennung erleichtert die Arbeit erheblich – vor allem in der Notaufnahme, wo Zeit ein wichtiger Faktor ist, erheblich. Patientenbriefe, elektronische Untersuchungsanmeldungen und Befunde können in kürzester Zeit bearbeitet werden. Der Wortschatz ist im Vergleich zum vorhergehenden System leichter zu ergänzen und deutlich besser zu personalisieren.“

Dr. K. Hessel, Facharzt für Viszeralchirurgie



genügt, um zu sehen, welche Lizenzen durch Rotationen frei sind, die ich den neuen Klinikern zuweisen kann“ berichtet sie.

Reibungsloser Systemwechsel dank professioneller Vorbereitung

Die Umstellung eines eingespielten IT-Systems stellt sowohl IT- als auch nutzerseitig eine nicht zu unterschätzende Herausforderung dar. Im Klinikum Altenburger Land gab es Bedenken wegen des Mehraufwands, den eine Systemumstellung verursachen würde. Neunzig Nutzer mussten neu geschult und ihre PCs neu installiert werden.

„Die neunzig Ärztinnen und Ärzte haben über Jahre ihre Sprachprofile aufgebaut; diese zu verlieren hätte bestimmt große Bedenken verursacht. Daher brauchten wir Einigkeit unter den Nutzern, dass der Wechsel durchführbar und auch wünschenswert ist“ schildert Frau Kempf.

Gemeinsam mit einer Neurologin und einem Chirurgen des Klinikums wurde Dragon Medical für zwei Wochen getestet. Das Feedback war eindeutig positiv und die Vorteile überzeugten die Anwender, den Wechsel mitzutragen. Danach ging alles relativ zügig.

„Wir mussten die ununterbrochene Verfügbarkeit von Spracherkennung sicherstellen denn das bestehende System war mittlerweile so etabliert, dass die Ärzte darauf nicht verzichten konnten. Daher sind wir in den Parallelbetrieb der beiden Systeme gegangen und haben für Dragon Medical separate Server aufgesetzt“, erklärt Frau Kempf. „Das Professional Services Team von Nuance hat die Umstellung betreut und sich unter anderem um die Übertragung von Lizenzen, AutoTexten und Sprachbefehlen gekümmert. So konnten die gewohnten Routinen beibehalten werden.“

Anschließend erfolgte die Schulung der Anwender. Nachdem die Handhabung weitestgehend gleichgeblieben ist, konzentrierte sich die Schulung auf Hinweise zur Context-Pflege, die richtige Korrekturweise und die Erstellung von AutoTexten. Den gesamten Prozess beschreibt Frau Kempf als völlig problemlos; lediglich drei Nutzer hatten deutlich schlechtere Erkennungsergebnisse als zuvor. Dies lag an einer bestimmten Stimmfrequenz, die Dragon Medical nicht gut abbilden konnte. Auch hier reagierte das Professional Services Team von Nuance schnell und behob das Problem mit einem Update.

Dragon Medical wird sehr geschätzt

Heute hat das Klinikum Altenburger Land 124 Dragon Medical Lizenzen im Einsatz – sowohl in den klinischen also auch in den nichtklinischen Bereichen. Frau Kempf schildert: „Wir haben mobile PC-Wagen, das sind All-in-one-PCs, an denen ein USB-Mikrofon für das Diktat mit Dragon Medical zur Verfügung steht. Die Ärztinnen und Ärzte diktieren die Visitenberichte direkt in die Pflegeakte. Die hohe Erkennungsgenauigkeit, welche wir auf der Messe erstmals sehen konnten, hat sich sowohl im mobilen als auch im stationären Betrieb bestätigt.“

Wie ursprünglich geplant, wurde die Informationserfassung per Spracherkennung auf die ambulante Reha ausgedehnt. Dort war Spracherkennung davor nur geringfügig im Einsatz und der Schreibdienst musste bis zum Wechsel einen Großteil der „teilweise zwanzigseitigen Rentenversicherungsbriefe“ übernehmen. Mittlerweile konnte die Klinik aber auch in diesem Bereich auf den Einsatz von Schreibkräften verzichten.

„Die Ärzte konnten es sich anfangs zwar nicht vorstellen, ohne Schreibdienst zu arbeiten. Doch die hohe Flexibilität, die für sie geschaffen wurde, hat die vorhandene Widerstandshaltung überwinden können“, sagt Frau Kempf.

„Heute wird es sehr geschätzt, dass im Wochenend- oder Nachtdienst die Briefe oder OP-Berichte vorbereitet werden können; die Ärzte müssen nicht warten, dass ein Dritter dies für sie erledigt. Röntgenbefunde können rund um die Uhr erstellt werden und selbst im Rahmen der Sprechstunden werden die Ambulanzbriefe direkt diktiert. Das ist alles wesentlich schneller.“

Die medizinische Dokumentation ist im Klinikum Altenburger Land nun weitgehend auf Dragon Medical umgestellt. In Zukunft wäre die Nutzung in den Bereichen Therapie, Medizin-Controlling und Controlling denkbar; ebenso könnten MDK-Gutachten und Widersprüche per Spracherkennung erstellt werden.

„Für uns war die Einführung von Spracherkennung der erste Schritt der Digitalisierung. Sie zeigte sich als Wegbereiter der digitalen Akte, die wir im Anschluss einführten, und half uns die mobile Visite besser und effizienter zu gestalten. Ich bin gespannt, welche Auswirkungen die digitale Informationserfassung nun in der Verwaltung und anderen Klinikbereichen haben wird“, resümiert Melanie Kempf.



Über Nuance Communications, Inc.

Nuance Communications (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.