



Anwenderbericht Uniklinik RWTH Aachen

„Kein anderes System hat eine so durchdachte Architektur und ist so gut zu administrieren.“

Wesentlich früher als anderswo hat man an der Uniklinik der RWTH Aachen das Potenzial des digitalen Diktierens und der Spracherkennung erkannt. Fast zehn Jahre ist es inzwischen her, dass die Pathologie und die Neuropathologie mit der neuen Technologie ausgerüstet wurden. So richtig zufrieden ist man aber erst, seitdem das ursprüngliche System im Jahr 2010 von SpeaKING Dictat abgelöst wurde – eine strategisch-taktische Entscheidung, die sich gelohnt hat. Besonders hoch ist die Akzeptanz unter Ärzten, seit die Spracherkennung mit Version 7.1. deutlich verbessert wurde.

Es war ein langer steiniger Weg, der von den ersten 20 Diktatarbeitsplätzen, die 2004 eingerichtet wurden, zum heutigen Stand führte. Doch unterhält man sich mit IT-Direktor Volker Lowitsch und Prozessmanager Ralf Krimpelbein, besteht kein Zweifel, dass sich die Mühen gelohnt haben. Man sammelte Erfahrungen und entwickelte immer genauere Vorstellungen, wie ein System aussehen muss, mit dem IT und Anwender gleichermaßen zufrieden sind. Heute kann man bei mehr als 200 Arbeitsstationen, von denen knapp die Hälfte auf Spracherkennung setzen, und 45 mobilen Endgeräten von einem flächendeckenden Einsatz des digitalen Diktierens sprechen. Dass sich daraus auch handfeste Vorteile wie die Verkürzung von Durchlaufzeiten und

die Vereinfachung von Arbeitsprozessen ergeben, macht eine andere Zahl deutlich: Mehr als 300 der ca. 330 Diktate in der Radiologie pro Tag sind binnen 24 Stunden geschrieben.

Gibt es eigentlich einen Grund für den Pioniergeist und die Aufgeschlossenheit gegenüber der Spracherkennungstechnologie am Klinikum Aachen? Volker Lowitsch muss nicht lang überlegen: „Die Ordinarien an unserer Klinik sind nach dem Generationenwechsel in den letzten Jahren im Schnitt nicht älter als vierzig – da besteht eine hohe Affinität zu IT-gestützten Prozessen. Zudem kommen einige Ärzte aus Amerika oder anderen europäischen Ländern zu uns – dort sind solche Lösungen längst Standard.“

Ein Blick zurück

Die ersten Jahre nach Einführung des digitalen Diktats arbeitete man an der Uniklinik Aachen mit dem System eines Wettbewerbers. Das überzeugte bei der Spracherkennung mit sehr hohen Erkennungsraten, erwies sich aber als instabil, schlecht administrierbar und hatte einen sehr hohen Ressourcenbedarf. Zudem ärgerte sich die IT-Abteilung über lange Reaktionszeiten und eine schlechte Erreichbarkeit der Ansprechpartner des Herstellers. Der Kundenservice verdiente seinen Namen nicht.

So reifte langsam die Entscheidung, das alte System abzulösen. Den Ausschlag zugunsten von SpeaKING Dictat gaben gleich mehrere Kriterien: Ralf Krimpelbein resümiert: „Systeme für digitales Diktieren gibt es wie Sand am Meer. Wenn es aber um das Thema Integration geht, dann wird es schon deutlich schwieriger. Außerdem hat aus meiner Sicht kein anderes System eine so durchdachte Architektur und ist so gut zu administrieren. Das Zusammenspiel mit Krankenhaus-, Labor- und Radiologie-Informationssystem funktioniert tadellos.“ Als weiteren Grund nennt Volker Lowitsch die flexible Lizenzpolitik, mit der MedialInterface dem Arbeitsalltag in der Klinik besser Rechnung trägt als andere Anbieter: Anwender haben die Wahl zwischen einem Named-User-Modell und dem Concurrent-User-Modell. Letzteres beschränkt lediglich die Anzahl der Nutzer, die gleichzeitig auf eine Ressource zugreifen dürfen, und ist so flexibler.

Was lange währt ...

Aus all diesen Gründen wagten die Verantwortlichen im November 2010 einen Schnitt: SpeaKING Dictat ersetzte das Vorgängersystem. Nun wurde vieles besser, aber – ganz ehrlich betrachtet – noch nicht alles gut. Das System lief stabil und war gut administrierbar, die Integration in das KIS medico machte keine Probleme, man hatte Ansprechpartner, die immer greifbar waren, und einen normalen Ressourcenbedarf. Aber: Die Erkennungsrate bei der Spracherkennung war nun niedriger als vorher. Vor allem in der Radiologie klagten die Ärzte über einen zu hohen Korrekturbedarf. Mit Version 7.1 wurde Anfang 2013 auch dieses letzte Manko beseitigt. MedialInterface machte seine Ankündigung wahr und verbesserte die Spracherkennung merklich. Entsprechend positiv war das Feedback, das Ralf Krimpelbein nach dem ersten Pilotprojekt bekam. „Die Ärzte, die dem System bisher eher kritisch gegenüberstanden, sagten bereits nach kurzer Zeit: ‚Das ist ein System, mit dem wir arbeiten können.‘ Ich selbst denke, SpeaKING hat im Vergleich zu Wettbewerbern bei der Spracherkennung inzwischen sogar die Nase vorn. Wenn ich auf einer halben DIN-A4-Seite einen Fehler finde, ist das schon viel.“

Im Mischbetrieb

In welchem Umfang Ärzte die Spracherkennung einsetzen, bleibt ihnen selbst überlassen. Die Klinik verfügt über einen eigenen Schreibdienst, aber jeder Arzt kann für sich entscheiden, ob und wie intensiv er diesen nutzt. Einige Ärzte machen alles mit Spracherkennung und wollen gar nichts mehr aus der Hand geben, andere diktieren lediglich und



Portrait Uniklinik RWTH Aachen

Die Uniklinik RWTH Aachen verbindet als Supramaximalversorger patientenorientierte Medizin und Pflege, Lehre sowie Forschung auf internationalem Niveau. Mit 34 Fachkliniken, 25 Instituten und fünf fachübergreifenden Einheiten deckt die Uniklinik das gesamte medizinische Spektrum ab. Rund 6.000 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sorgen für patientenorientierte Medizin und eine Pflege. Die Uniklinik RWTH Aachen versorgt zurzeit mit 1.240 Betten rund 47.000 stationäre und 153.000 ambulante Fälle im Jahr.

lassen alles schreiben. An Wochenenden und Feiertagen, wenn kein Schreibdienst zur Verfügung steht, nutzen alle die Technologie, um fallabschließend zu dokumentieren. Nach Ralf Krimpelbeins Beobachtung nimmt die Häufigkeit, mit der Spracherkennung eingesetzt wird, noch immer zu: „Wenn man die kurzen Diktatlisten heute sieht und das vergleicht mit dem Zustand von vor ein paar Jahren, erkennt man, wie tiefgreifend die Veränderungen sind. Es gibt praktisch keinen Überhang mehr. Was ich jetzt an den Schreibdienst schicke, ist oft wenige Minuten später erledigt.“

In Zukunft mobil

Auch wenn man an der Uniklinik der RWTH Aachen bereits weit gekommen ist: Für die nächsten Jahre gibt es bereits neue Pläne. Die letzten analogen Arbeitsplätze werden umgerüstet und die Spracherkennung nach den guten Erfahrungen nochmals ausgeweitet. Künftig werden auch die Stabsstellen und die kaufmännischen Angestellten mit SpeaKING Dictat arbeiten, in diesem Fall allerdings ohne KIS-Anbindung. Ein großes Zukunftsthema sieht Lowitsch im mobilen Diktieren unter Nutzung des eigenen Smartphones, Stichwort: Use your own device. Mit MedialInterface laufen bereits Gespräche zu einem Beta-Test der SpeaKING App.

Was er sich von dem Dresdner Unternehmen wünscht? „Ich will es mal ganz allgemein formulieren: Die Lösung muss auch in Zukunft der permanenten Arbeitsverdichtung standhalten – und das heißt, so banal das klingen mag, sie muss immer besser und immer schneller werden.“

**SpeaKING Dictat – die Komplettlösung
für erfolgreiche Dokumentationsprozesse
im Gesundheitswesen**

Herausgeber: MedialInterface GmbH



**Ihr Kontakt für eine telefonische
Fachberatung +49 (0)351 56369 - 40**



**Informieren Sie sich im Internet unter
www.medialinterface.de**