



#### Anwenderbericht UniversitätsSpital Zürich

## „MediaInterface kennt unsere Prozesse inzwischen fast so gut wie wir selbst“

**Nach der Umstellung auf das digitale Diktat im Jahr 2011 geht das UniversitätsSpital Zürich nun konsequent den nächsten Schritt und führt flächendeckend die Spracherkennung ein. Damit verfolgt das Spital drei konkrete Ziele: die Entlastung der Assistenzärzte durch einen kompakter organisierten Dokumentationsprozess, das Freisetzen von Ressourcen im Schreibservice und die Beschleunigung der Berichterstellung für Zuweiser.**

Am UniversitätsSpital Zürich hat man sich vergleichsweise früh auf den Weg in Richtung papierlosen Betrieb gemacht: Bereits 2011 wurden die Diktierworkflows für alle 42 Kliniken digitalisiert – bis auf wenige Ausnahmen kommt seitdem flächendeckend SpeaKING Dictat zum Einsatz. Doch für das Team um Dr. Roland Naef, Bereichsleiter ICT Applikationen und Services, war das nur der erste Meilenstein eines wesentlich größeren Projektes: Denn das digitale Diktieren wurde nicht nur umgesetzt, damit Ärzte unter Verwendung von Patientendaten aus KIS oder PIS diktieren können – sondern auch, weil mit der Digitalisierung die Voraussetzungen für den Einsatz einer Technologie geschaffen wurden, die betriebswirtschaftlich und organisatorisch nochmal ein deutlich höheres Optimierungspotenzial verspricht: die Spracherkennung.

#### **Am Ausgangspunkt: Erwartungen und Ziele**

Dr. Roland Naef liefert eine schlüssige Erklärung, warum dieser zweite Schritt notwendig war: „Nach der Implementierung diktieren unsere Ärzte nun zwar nicht mehr auf analoge Bänder – aber die Berichterstellung beanspruchte noch immer viel Zeit, denn der Workflow blieb ja grundsätzlich derselbe: Der Assistenzarzt diktiert, dann wird das Diktat verschriftet, geht zurück, wird finalisiert und schließlich vom Oberarzt freigegeben. Erst mit der Einführung der Spracherkennung konnten wir diese Abläufe grundlegend neu gestalten.“

Diese Neugestaltung sollte – so das Ziel – in erster Linie die Assistenzärzte entlasten, die in der Praxis den Löwenanteil der Dokumentationsaufgaben erledigen. Und da sich am Umfang der Dokumentation nichts ändern lässt, sollte zumindest bei der Organisation der

Prozesse das gesamte Optimierungspotenzial ausgereizt werden und zum systematischen Abbau von Überstunden beitragen. Denn diese werden ab einem bestimmten Punkt auch arbeitsrechtlich problematisch. Darüber hinaus sollte die Spracherkennung mit Blick auf den Schreibdienst zum einen den Personalmangel in einigen Bereichen kompensieren und zum anderen Kräfte für andere Aufgaben freisetzen. Und zwar aus gutem Grund: „Dort sitzen ja keine einfachen Sekretärinnen, sondern oft hoch qualifizierte, vielfältig einsetzbare Fachkräfte, die weit mehr können als zuhören und tippen“, kommentiert Dr. Naef.

#### **Vom unglücklichen Pilotversuch zum Happy End**

Die ersten Pilotversuche zur Spracherkennung im Jahr 2013 standen zunächst unter keinem guten Stern. Einige Ärzte waren unzufrieden mit den Ergebnissen, konkret mit einer zu hohen Fehlerquote bei der initialen Erkennung. Die Wende kam dann mit der neuen SpeaKING Dictat Version 7, die signifikant bessere Ergebnisse lieferte. Der zweite Pilotversuch überzeugte die Anwender, sodass Dr. Roland Naef und sein Team im Herbst 2015 begannen, die Spracherkennungstechnologie spitalweit auszurollen. Vorrang hatten Bereiche, in denen aus betriebswirtschaftlicher Sicht der Handlungsbedarf besonders hoch war. Die Bereitschaft zur Nutzung der Technologie war dabei am UniversitätsSpital Zürich hoch – und zwar generationsübergreifend. Dabei war auch zu beobachten, dass Anwender mit jahrelanger Erfahrung in der Spracherkennung, wie beispielsweise aus der Radiologie, Überzeugungsarbeit leisteten und Neugier auf die neue Arbeitsweise weckten.

#### **Direkte Spracherkennung entlastet die Assistenzärzte**

Seit SpeaKING Dictat nun mit erweitertem Funktionsumfang zur Verfügung steht, nutzen mehr und mehr Ärzte die Option des fallabschließenden Diktierens mittels direkter Spracherkennung. Dank des neuen, schlanken Prozesses erscheint der verschriftete Text vor ihnen auf dem Bildschirm, während sie ins Diktiergerät sprechen. Aus Sicht von Dr. Naef entspricht das ihrer Arbeitsweise am besten: „Wenn der Arzt diktiert, ist er richtig im Thema drin, hat die Laborwerte vor sich und auch alle anderen relevanten Informationen. Da ist es nur folgerichtig, dass er gleich fallabschließend diktiert.“

Durch den minimalen oder nicht vorhandenen Korrekturbedarf und das Entfallen des Austauschs mit dem Schreibservice verringerte sich der zeitliche Aufwand der Assistenzärzte für die Berichterstellung spürbar und trug dazu bei, dass Zuweiser schnell ihre Berichte vorliegen haben. Hier zahlte sich auch aus, dass flankierend ein finanzieller Anreiz gesetzt wurde: Nur, wenn der Bericht binnen zwei Tagen vorliegt, fließt der volle Satz aus dem Honorarpool – auch das mag ein Anreiz gewesen sein, eventuelle Berührungspunkte mit der neuen Technologie abzubauen.



#### **Portrait UniversitätsSpital Zürich**

Das UniversitätsSpital Zürich gehört mit 42 Kliniken und Instituten zu den renommiertesten Krankenhäusern in der Schweiz. Es ist nicht nur ein wichtiger Eckpfeiler der medizinischen Grundversorgung von Stadt und Kanton Zürich, sondern bietet auch spezielle Behandlungen und Operationen an.

6.100 Angestellte kümmern sich hier jährlich um 30.000 stationäre und 160.000 ambulante Patienten. Seit 2011 arbeitet das UniversitätsSpital Zürich mit SpeaKING Dictat, seit 2015 zudem mit Spracherkennung.

#### **Bessere Ergebnisse mit Nicht-Muttersprachlern**

Im Schreibservice wurde nicht nur das Ziel erreicht, Fachkräfte für neue Aufgaben mit einer höheren Wertschöpfung zu gewinnen. Der Einsatz der Spracherkennung kommt auch der wachsenden Zahl nicht muttersprachlicher Ärzte entgegen. Schließlich ist das UniversitätsSpital Zürich ein internationales Haus mit Fachkräften aus 85 Ländern. Während bei den Schreibkräften hin und wieder Verständnisprobleme die Transkription negativ beeinflussten, unterscheiden sich die Ergebnisse bei Einsatz der Spracherkennung bei adäquatem Training des Systems nicht von denen deutschsprachiger Sprecher.

#### **Das entscheidende Plus:**

##### **Kontinuität und persönliche Betreuung im Service**

Danach gefragt, was ausschlaggebend für die Entscheidung des renommierten Spitals für die Lösung von MedialInterface gewesen sei, muss Dr. Roland Naef nicht lang überlegen: „Wenn ich das Produkt separat betrachte, sehe ich es auf Augenhöhe mit denen anderer Anbieter. Was für mich den Unterschied macht, sind die Workflowintegration und der außerordentlich gute Service. Außerdem schätzen wir die Kontinuität: Ob am Telefon bei einer Supportanfrage oder beim Projekt vor Ort: Wir reden immer mit denselben Leuten. Unsere Ansprechpartner bei MedialInterface kennen unsere Prozesse inzwischen fast so gut wie wir selbst. Das ist ein immenser Vorteil.“

**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](http://www.medialinterface.de)**