



Anwenderbericht Christliches Krankenhaus Quakenbrück

„Mit Version 7.1 ist ein echter Qualitätssprung in der Spracherkennung gelungen.“

Dr. med. H. G. Grotepaß, über lange Jahre Inhaber einer chirurgischen Praxis und heute Leiter des medizinischen Versorgungszentrums, in dem diese Praxis später aufging, zieht eine überwältigend positive Bilanz nach elf Jahren praktischer Erfahrung mit SpeaKING Dictat. Dass sich viele Kollegen noch immer gegen neue Entwicklungen in der medizinischen Dokumentation sperren, lässt sich aus seiner Sicht nicht mehr mit objektiven Argumenten begründen. Denn die sprechen längst für die Spracherkennung – ebenso wie ein Blick in die Bilanz. Für Dr. Grotepaß ist das System der MediaInterface nicht weniger als „ein unabdingbares Element für den serviceorientierten und Ressourcen sparenden Arbeitsalltag“.

Es war im Jahr 1999, als Dr. Grotepaß in Kooperation mit der Klinik, in der er vorher gearbeitet hatte, eine chirurgische Praxis gründete. Nun, da er nicht mehr nur Mediziner, sondern auch Unternehmer war, begann er sich intensiv mit organisatorischen Fragen und mit dem Qualitätsmanagement als Führungs- und Organisationsprinzip zu beschäftigen. „Ich stand damals vor der Frage: Wie kann ich meinen Patienten optimalen Service bieten und gleichzeitig schonend mit der wertvollsten Ressource umgehen, über die ich verfüge – die eigene

Arbeitszeit“. Auf der Suche nach Lösungen stieß er dann auf SpeaKING Dictat von MediaInterface. Ein Systemhaus hatte ihm den Tipp gegeben und auf das innovative System aufmerksam gemacht. SpeaKING Dictat setzte genau an den Punkten an, die zuvor im Zuge einer Prozessanalyse als Schwachstellen erkannt worden waren: Fehler entstanden demnach nicht zuletzt durch die hohe Fallkontakzahl von der ersten Anamnese bis zum Versenden des Arztbriefes. Konnte man die Prozesskette: [Notizen](#) > [Karteikarteneintrag](#) > [Diktat Arztbrief](#) >

Brieferstellung im Schreibbüro > Korrektur und Unterschrift > Versand nicht deutlich reduzieren? Und gleichzeitig dafür sorgen, dass keine Intervalle von mehreren Tagen zwischen den einzelnen Schritten liegen? Auch was die Kosten angeht, ergab die Analyse Luft nach oben: Natürlich ist es komfortabel, wenn man als Arzt ständig eine Sekretärin an seiner Seite weiß, die alles Nötige mitschreibt. Aber diese Annehmlichkeit kostet natürlich auch eine Menge Geld und erfordert ganz andere räumliche und organisatorische Voraussetzungen – die nicht in jeder Praxis zu jeder Zeit gegeben sind.

Bei der Spracherkennung spricht Dr. Grotepaß von einem „Qualitätssprung“: Die Fehlerhäufigkeit ist inzwischen so niedrig, dass er auf das Korrekturlesen durch die Arzthelferin verzichten kann und so weitere Zeit einspart.

„Es kommt darauf an, was man draus macht“

Dr. Grotepaß ging das Projekt konsequent an und setzte von Beginn an auf das digitale Diktat mit Spracherkennung. Dass die Eingewöhnungsphase relativ kurz ausfiel, hing auch damit zusammen, dass er keine unrealistischen Erwartungen hegte. Nachdem er über die Jahre reichlich Erfahrung mit der Spracherkennung und speziell mit SpeaKING Dictat sammeln konnte, räumt er mit einigen weitverbreiteten Missverständnissen auf: „Ohne gelegentliche Fehler und Fehlverständnisse geht es in der technischen Spracherkennung nicht – das muss man wissen. Die lassen sich aber zum einen leicht beheben und zum zweiten ist es meist nicht die Software, die schuld ist, sondern die eigene Performance. Eine Maschine funktioniert nicht an dem einen Tag gut und am anderen schlecht. Wenn ich merke, dass ich Fehler produziere, mache ich ganz einfach eine Pause und setze das Diktat später fort, wenn ich wieder den richtigen Flow gefunden habe.“

Online- vs. Offlinemodus

Dr. Grotepaß nutzt beide Modi der Spracherkennung, die SpeaKING Dictat bietet. Er arbeitet sowohl online als auch offline – allerdings mit einem starken Akzent auf der Onlineerkennung, die ihm ein fallabschließendes Diktieren direkt in die elektronische Patientenakte erlaubt (in diesem Fall: MEDISTAR). Gelegentlich, wenn die Situation das erfordert, diktiert er während des Patientengesprächs, ansonsten leicht zeitversetzt nach dem Gespräch. Anschließend erstellt die Arzthelferin mit wenigen Klicks das fertige Dokument.

Er räumt ein, dass die Online-Variante zunächst etwas aufwendiger

erscheinen mag, weil quasi druckreif diktiert werden muss. Dafür entfallen aber alle weiteren Schritte und das lästige Immer-wieder-neu-Eindringen in den Fall. Den Offline-Modus nutzt er inzwischen nur noch für Gutachten und Texte, deren Formatierung deutlich vom Arztbrief abweicht. Viele Kollegen allerdings nutzen ausschließlich den Offline-Modus. Das heißt, beim Diktat wird eine Audiodatei erzeugt und der erkannte Text mit Sprachkennung parallel im Editor geschrieben. Die Sekretärin korrigiert den Text beim Abhören der Audiodatei. Auch hier schätzt Dr. Grotepaß die Zeitersparnis der Schreibkraft auf ca. 75 %.

Niedrigere Personalkosten, mehr Service, mehr Sicherheit

Befragt nach den konkreten Vorteilen, die er in der Arbeit mit SpeaKING Dictat sieht, muss er nicht lange nachdenken.

„Die liegen auf der Hand – zum Beispiel die Einsparungen bei den Personalkosten. SpeaKING war in den elf Jahren der Arbeit nicht einmal krank, hatte keinen Urlaub oder andere Ausfallzeiten“, kommentiert er augenzwinkernd. „Aber ganz im Ernst: Das System amortisiert sich schnell. Meine Einsparungen im Laufe von mehr als zehn Jahren liegen mit Sicherheit im sechsstelligen Bereich.“

Darüber hinaus sieht er Vorteile im besseren Zuweiserservice (Arztbrief am Untersuchungstag), der Übersichtlichkeit (man hat jederzeit im Blick, was schon diktiert wurde und was nicht) und der Sicherheit (durch das unmittelbar auf den Patientenkontakt folgende Gespräch gehen weniger Informationen verloren).

Neue Perspektiven mit Version 7

Die von MedialInterface mit der Auslieferung von Version 7 umgesetzten Verbesserungen der Spracherkennung kommen auch Dr. Grotepaß zugute. Er spricht in diesem Zusammenhang von einem „Qualitätssprung“: Die Fehlerhäufigkeit ist inzwischen so niedrig, dass er auf das Korrekturlesen durch die Arzthelferin verzichten kann und so weitere Zeit einspart. Während er bei der Arbeit mit der 6er-Version noch mit dem individuell erstellten Wortschatz arbeitete, vertraut er jetzt auf den vorerfassten Wortschatz „Chirurgie“, den er nur um einige Eigennamen und Spezialbegriffe erweitern musste – insgesamt gerade einmal 20 Worte!

Diese Kenndaten sind wichtige Argumente für ihn, denn viele Kollegen sind noch immer äußerst skeptisch und suchen regelrecht nach Gründen, sich nicht mit der neuen Technologie auseinandersetzen zu müssen. Die Akzeptanz für das digitale Diktieren generell und die Spracherkennung im Besonderen muss regelrecht erkämpft werden. „Ich glaube inzwischen, dass es sich um eine emotionale Abwehr handelt, denn stichhaltige Gegenargumente sind mir nicht bekannt. Man muss natürlich die Spracherkennung und die mit ihr einhergehenden Veränderungen auch wollen – wenn ich nicht will, dass es funktioniert, dann funktioniert es auch nicht. Und ich wollte von Anfang an.“

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