

Interview: „Dokumentation und der Umgang mit Sprachverarbeitung wollen gekonnt sein“

„Für das digitale Diktat sehen wir momentan den deutschen Markt bei etwa 50 bis 60 Prozent, digitale Spracherkennung liegt bei circa 20 Prozent.“

Dresden, 04. Juli 2011

Als Leiter Vertrieb und Projektmanagement bei MediaInterface kennt Christos Mantzaridis die Anforderungen und Besonderheiten der digitalen Sprachverarbeitung im Krankenhaus. Mit HealthTech Wire spricht er über die Entwicklungen und die Herausforderungen am Markt sowie die Wünsche und Meinungen der Kunden, die im Mittelpunkt seiner täglichen Arbeit stehen.

Wie schätzen Sie den gegenwärtigen Stand der Nutzung von digitaler Sprachverarbeitung im deutschsprachigen Raum ein?

Für das digitale Diktat sehen wir momentan den deutschen Markt bei etwa 50 bis 60 Prozent, digitale Spracherkennung liegt bei circa 20 Prozent. Ich behaupte mal, es gibt kaum ein Krankenhaus, das nicht plant, auf das digitale Diktat umzustellen, hier sehen wir eine steigende Tendenz.

Im Mittelpunkt steht dabei immer der Umgang mit der Dokumentation im Krankenhaus. Dieser Prozess betrifft nicht nur den Arzt, sondern auch den Geschäftsführer. Denn die Einführung von Spracherkennung spart Kosten.

Leider wird die digitale Spracherkennung nicht von allen akzeptiert und teilweise auch nicht gekonnt. Deswegen suchen wir das Gespräch mit dem Arzt und der Krankenhausleitung und beginnen zunächst damit, auf das digitale Diktat umzusteigen. Die meisten Kunden bleiben dann auch dabei.

Ich gehe davon aus, dass sämtliche Krankenhäuser im deutschsprachigen Raum in den kommenden zwei bis drei Jahren komplett auf digitales Diktat umsteigen. Digitale Spracherkennung hingegen ist nicht so weit verbreitet und wird eher von technikaffinen Anwendern genutzt.

Sie haben als Vertriebsleiter viel Kundenkontakt. Vor welchen Herausforderungen stehen Sie?

Ich muss zugeben, ich habe Sprachverarbeitung anfangs wirklich unterschätzt. Ich hätte nie gedacht, dass das Thema technisch so anspruchsvoll ist. So geht es auch vielen Kunden, die sich mit der Dokumentation noch nicht näher auseinandergesetzt haben. Die die es tun, stellen sehr schnell fest, dass die Sprachverarbeitung ihre Ar-



MediaInterface Dresden GmbH
Sprach- und Dialogsysteme

Washingtonstraße 16 / 16a
D – 01139 Dresden
Telefon: +49 (351) 5 63 69 – 0
Fax: +49 (351) 5 63 69 – 19
Email: info@mediainterface.de
Web: www.mediainterface.de
www.speaking-dictat.de

Pressekontakt
Robert Gröber
Geschäftsführer
Telefon: +49 (351) 5 63 69 – 42
Email: r.groeber@mediainterface.de

beitsabläufe schneller machen kann. Ein Beispiel: Wenn ich als Krankenhaus nicht in der Lage bin, dem Patienten oder dem niedergelassenen Arzt innerhalb weniger Tage ein Dokument zur Verfügung zu stellen, dann habe ich bald ein Image-Problem – und das haben viele. Daher ist es unser Anliegen, diesen Prozess mithilfe der digitalen Sprachverarbeitung zu beschleunigen. Aber dazu fehlen noch zu viele Leute im Krankenhaus, die sich mit dem Prozess der Dokumentation ausführlich beschäftigen.

Wie überzeugen Sie den Kunden, dass die digitale Sprachverarbeitung sinnvoll ist?

Indem wir den Prozess gemeinsam durchgehen. Wie ist er jetzt? Wie könnte er sein und wie kommen wir dorthin? Das ist ganz simpel. Deshalb bieten wir auch seit etwa einem Jahr intensivere Beratungsleistung im Umgang mit dem Prozess der Dokumentation.

Viele Häuser wissen nicht einmal, was die Erstellung eines Dokuments kostet. Einige unserer Kunden haben wiederum genau analysiert, über wie viele und welche Arten von Dokumenten sie verfügen und einen genauen Preis ermittelt. Sobald der Arzt also ein Dokument diktiert und dies weiterleitet, weiß er genau, welche Kosten anfallen. Und so funktioniert die Dokumentation. Die Ärzte werden bei der Beratung für diesen Prozess sensibilisiert, auch um nicht wahllos zu diktieren, sondern konzentriert an das Thema heranzugehen. Das hilft, den Prozess mindestens schneller zu machen, wenn nicht sogar produktiver und effektiver, was wiederum auch Kosten spart.

Dabei präsentieren wir uns unseren Kunden als Gesamtanbieter im Bereich der Dokumentation – neben den Messeauftritten auch auf eigenen Anwenderkonferenzen. Dort zeigen wir, was wir tun, wie wir uns entwickeln und wo wir hin wollen. Das ist gerade für die Krankenhäuser ein wichtiger Aspekt, denn sie brauchen einen Partner der mittel- und langfristig plant und technisch innovativ bleibt. Auf diesen Konferenzen erfahren wir auch, was den Kunden gefällt und was nicht. Und dieses Feedback setzen wir dann um.

Dadurch können wir den gesamten Dokumentationsprozess des Kunden vernünftig abbilden. Technologisch sind wir auf der Höhe der Zeit, in vielen Bereichen mittlerweile sogar führend, beispielsweise im Hinblick auf Citrix. Auch im Servicebereich gehen wir neue Wege. Ich würde mal behaupten, dass wir das erste Unternehmen im Bereich der Sprachverarbeitung waren, das ein Projektmanagement eingeführt hat.

Das war für uns nur logisch, denn der Kunde wünscht vom Anbieter, dass er bei A anfängt und bei Z aufhört. Wir analysieren vorher genau die internen Strukturen und Abläufe des Kunden, beraten ihn, definieren dann gemeinsam ein Ziel und begleiten den Kunden bis zum erfolgreichen Projektabschluss.

Dieser Prozess endet dann bei einer an die Kundenbedürfnisse angepassten Software und schließlich mit dem erstellten Dokument. Durch Projektmitarbeiter in ganz Deutschland sind wir enorm flexibel und vor Ort, wenn dies erforderlich ist.

Wie wird es weitergehen? Wo sehen Sie die Zukunft der digitalen Sprachverarbeitung?

Das Thema Mobilität gewinnt gerade an Bedeutung. Der Chefarzt hat beispielweise ein Smartphone und wünscht sich, dieses auch unterwegs zum Diktieren zu nutzen. Das könnte ein Trend der kommenden Jahre werden.

Im technischen Bereich ist Cloud Computing gerade im Kommen, also wie gehe ich mit Hardware, Software und Speicherplatz um, nicht nur in meinem Haus, sondern auch virtuell.

Neben den technischen Innovationen glaube ich aber auch, dass es wieder vermehrt Schreibdienste geben wird. Das Thema wurde in den vergangenen Jahren heruntergefahren, sodass es kaum noch Schreibkräfte gibt und wir momentan einen Mangel beobachten. Hinzu kommt der Ärztemangel, wodurch die Zeit für die Dokumentation sehr gering ist. Dies führt im Krankenhaus zu Problemen im Dokumentationsprozess.

Das Krankenhaus muss also dem Arzt eine verstärkte Hilfe anbieten. Dies gelingt beispielweise durch Schreibdienste, die wiederum durch eine digitale Umgebung unterstützt werden.

Herr Mantzaridis, vielen Dank für das Interview. (HTW)

Seit der Gründung 1997 entwickelt MediaInterface Lösungen und Produkte auf der Basis modernster Sprachtechnologien. Dem umfassenden Know-how in sämtlichen Bereichen sprachbasierter Anwendungen ist es zu verdanken, dass das Unternehmen heute zu den führenden Anbietern professioneller Diktier- und Spracherkennungslösungen im Gesundheitswesen zählt.

Eine besonders innovative Softwarelösung zur digitalen Sprachverarbeitung ist SpeaKING® Dictat. Attribute wie Flexibilität, Skalierbarkeit und Benutzerfreundlichkeit kennzeichnen das System und stehen darüber hinaus für die Ansprüche und Zielvorgaben des Unternehmens. SpeaKING® Dictat ist modular im Aufbau und problemlos in nahezu jede System- und Netzwerkumgebung implementierbar. Mehr als 200 Krankenhäuser und über 600 Arztpraxen in Deutschland, Österreich und der Schweiz vertrauen der Kompetenz und den Lösungen der MediaInterface und schätzen besonders die nachhaltige Serviceorientierung des Dresdner Softwarespezialisten.