



Anwenderbericht Ruppiner Kliniken

„Wir haben eine sehr gute Lösung gefunden“

Die Ruppiner Kliniken GmbH begann im Sommer 2014 mit der Ablösung ihrer analogen Diktiertechnik durch SpeaKING Dictat. Diktiert wird ausschließlich stationär und vorerst ohne Spracherkennung, integriert ins KIS von SAP. Bemerkenswert ist das Projekt vor allem im Hinblick auf das professionelle Projektmanagement, das dem Anspruch „alle mitzunehmen“ in jeder Hinsicht gerecht wurde.

Als Norman Lüttgerding und sein Team von EDV-Spezialisten im Sommer 2014 begannen, die Ablösung der analogen Diktiertechnik mit Bändern durch eine digitale Lösung zu planen, hatten sie vier konkrete Ziele im Blick: die Beschleunigung der Prozesse zur Erstellung von Entlass- und Arztbriefen, die Etablierung von standardisierten Prozessen für die medizinische Dokumentation, die Integration ins KIS (SAP) für das Diktieren mit Patientenbezug und die Senkung der Kosten für die Dokumentation.

Gute Planung zahlt sich aus

Das Vorhaben in Neuruppin ist ein Musterbeispiel dafür, wie wichtig eine weit vorausschauende Planung für den Projekterfolg ist. MediaInterface unterstützte die Klinik nicht nur bei der praktischen Umsetzung, sondern stand den Projektbeteiligten auch im Vorfeld planend und beratend zur Seite. So wurde beispielsweise genau analysiert, welche Ärzte den Schreibdienst wie und in welchem

Umfang nutzen, welchen Weg die Diktate gehen und wo Sprachbarrieren existieren. Auf Basis der Ergebnisse wurde ein neuer Prozess modelliert, der sich als komplexer erwies als ursprünglich gedacht – der sich aber nach der Umsetzung von Beginn an bewährte.

Auch mit Blick auf Hardware und IT-Technik wurde ein Soll-Ist-Abgleich durchgeführt, mit dem u. a. Aussagen zum Systembedarf gewonnen wurden und der Aufschluss darüber gab, wie viele alte Diktiergeräte und Kassetten denn eigentlich im Umlauf sind. Alles in allem verschaffte sich das Team um Norman Lüttgerding durch den umfassenden Soll-Ist-Abgleich eine optimale Ausgangsposition – die aber wenig wert gewesen wäre ohne die flankierende Kommunikationsoffensive.

Mit allen reden – alle mitnehmen

Für das Projektmanagement formuliert Norman Lüttgerding einen klaren Anspruch: „Wir haben von Anfang an gesagt, dass wir alle mitnehmen wollen – und das wurde auch konsequent umgesetzt.“

Zudem haben wir uns immer wieder selbst befragt: Ist das, was wir uns ausdenken, auch tatsächlich das, was die Nutzer wollen?“ Regelmäßig wurde das Gespräch mit allen gesucht, die direkt oder indirekt am Dokumentationsprozess beteiligt sind: u. a. Ärzte, Mitarbeiter des Schreibbüros und der Chefsekretariate, Geschäftsführung und Personalabteilung, Arbeitnehmervertretung, Datenschützer und Einkäufer. Norman Lüttgerding weiß, dass man ein Projekt nur dann zum Erfolg führen kann, wenn man gerade in heiklen Fragen mit offenen Karten spielt: „Man muss den Leuten das Potenzial der neuen Lösung deutlich machen, aber auch Grenzen aufzeigen. Das ist ein schmaler Grat. Aber ich muss einem Arzt beispielsweise ganz klar sagen, dass er nicht im Auto auf dem Nachhauseweg diktieren und das Diktat über Bluetooth ans KIS schicken kann. Sonst wecke ich Erwartungen, die nicht erfüllt werden. Dafür kann ich ihm aber an anderer Stelle entgegenkommen – zum Beispiel bei der Wahl einer Hardware, die in der Bedienung größtmögliche Kontinuität zu den gewohnten Geräten aufweist.“

„Eine richtig gute Lösung gefunden.“

Zum Ende des Jahres 2015 konnte das Projekt erfolgreich abgeschlossen werden. Eingeführt wurde zunächst lediglich die Option des stationären digitalen Diktats. Ob punktuell noch in einigen Bereichen die Spracherkennung dazukommt, wird sich zeigen. „Wir wollen den Anwendern – und uns selbst – ausreichend Zeit geben und gehen deswegen einen Schritt nach dem anderen. Erstmal sollen sich die neuen Prozesse verstetigen, dann gehen wir weiter.“

Benutzer starten jetzt ihr Diktat direkt im KIS von SAP, damit es im Unterschied zum Bandbetrieb von Beginn an eindeutig mit dem richtigen Patienten verknüpft ist. SpeaKING Transfer verteilt dann das Diktat über das KIS an das zentrale Schreibbüro bzw. die Chefsekretariate, wo die Dokumente verschriftet werden. Dank des neuen Prozesses und der neuen Technik sank die Bearbeitungszeit deutlich. Dauerte es früher manchmal einige Tage, werden jetzt alle Dokumente innerhalb von 24 Stunden fertiggestellt. Ein „Ampelsystem“ zeigt den Nutzern, welche Dokumente noch zu bearbeiten bzw. schon erledigt sind.

Mit Blick auf die Integration von SpeaKING Dictat ins KIS kam Norman Lüttgerding seinem Team entgegen, indem MedialInterface Verantwortung für die Koordination übernahm. „Dass wir hier nicht die Vermittlerrolle einnehmen mussten, war ein großer Vorteil. Denn der Worst Case bei so einem Vorhaben mit mehreren Beteiligten ist ja immer, dass beide Seiten behaupten, geliefert zu haben – aber der Kunde sitzt letztlich auf einem System, das trotzdem nicht funktioniert. Dagegen haben wir hier eine richtig gute Lösung gefunden, bei der wir auf der sicheren Seite waren.“



Portrait Ruppiner Kliniken

Die Ruppiner Kliniken GmbH ist Teil der PRO Klinik Holding, welche als Dach für bedeutende Gesundheitseinrichtungen in der Region Ostprignitz-Ruppin fungiert. Das Unternehmen beschäftigt mehr als 2.000 Mitarbeiter und verfügt als Schwerpunktversorger über eine hochmoderne apparative Ausstattung, eine 24-Stunden-Notaufnahme sowie eine Stroke Unit. Die Ruppiner Kliniken verfügen über 22 Kliniken, drei Institute und zertifizierte Kompetenzzentren. Jedes Jahr werden über 25.000 Patienten stationär behandelt. Leistungsdichte und Qualität der diagnostischen und therapeutischen Versorgung in Medizin, Therapie, Pflege und Rehabilitation sind herausragend für das Land Brandenburg.

Geringer Supportbedarf dank effizienter Schulung

Obwohl es kein „offizielles Rückkopplungssystem“ gibt, registrierte das Team um Norman Lüttgerding zum überwiegenden Teil positives Feedback zur neuen Diktierlösung. Die Mitarbeiter des Schreibbüros sind glücklich über die deutlich verbesserte Sprachqualität. Selbst Diktanten mit Sprachfehler seien nun besser zu verstehen, so die einheitliche Meinung. Ärzte loben die schnelleren Prozesse bei der Dokumenterstellung, die mittelbar auch für eine höhere Patientenzufriedenheit sorgen.

Auch die extrem kompakte Anwenderschulung trug ihren Teil zur hohen Akzeptanz bei. Im Schnitt reichte eine halbe Stunde aus, um die Nutzer mit den wesentlichen Funktionen des Systems vertraut zu machen. Dabei wurden zunächst von MedialInterface Multiplikatoren geschult, die dann in einem nächsten Schritt ihr Wissen an die Mitarbeiter weitergaben.

Alles in allem zieht Norman Lüttgerding ein positives Feedback. „Herr Zehmke und sein Team haben ordentliche Arbeit geleistet. Die Jungs waren gut!“

**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