

Stimmtraining im Stifthospital.



St. Nikolaus Stifthospital, Andernach

Überblick

■ Problemstellung

Auf Grund der Notwendigkeit von Kostenoptimierung im Gesundheitswesen suchte das St. Nikolaus Stifthospital, Andernach, nach einer effizienten Lösung.

■ Lösung

Eine optimierte Spracherkennungslösung aus einer Hand – ein Ansprechpartner für alle Services und Dienstleistungen.

■ Vorteile

Durch den Einsatz von IBM Spracherkennung steigert das St. Nikolaus Stifthospital in Andernach die Patientenzufriedenheit und erreicht zugleich eine signifikante Kosten- und Zeitersparnis.

Ein ausgeprägtes Kostenbewusstsein bestimmt die Philosophie moderner Krankenhäuser. Die ständige Optimierung der Geschäftsprozesse trägt letztendlich auch zu einer optimierten Versorgung der Patienten bei. Auf dem Wege zu mehr Verfahrenseffizienz setzt das St. Nikolaus Stifthospital in Andernach auf die IBM Spracherkennung ViaVoice, die in Verbindung mit einem speziell erstellten Wortschatz für eine schnellere und komfortablere Abwicklung der medizinischen Korrespondenz sorgen soll.

Krankenhaus mit Tradition

Die Anfänge des St. Nikolaus Stifthospitals reichen bis in das späte Mittelalter zurück. Im Jahre 1250 erstmals urkundlich erwähnt, hat sich die in katholischer Hand befindliche, freie gemeinnützige Einrichtung zu einem modernen Klinikum mit 279 Betten entwickelt. Dem Krankenhaus der Regelversorgung sind ein Alten- und Pflege-

heim mit 130 Plätzen und ein Bereich für betreutes Wohnen angeschlossen. In dem von mittelalterlichem Gemäuer umgebenen modernen Neubau wird modernste Medizin und kostenbewusstes Krankenhausmanagement betrieben.

Konzertierte Prozessoptimierung

Um die internen Prozesse kontinuierlich zu optimieren, beschäftigt das St. Nikolaus Stifthospital 26 ausgebildete Projektleiter, die neben ihrer Haupttätigkeit für das Aufzeigen von Optimierungspotenzial und die fachgerechte Prozessoptimierung verantwortlich sind. Im Dezember 1998 fiel der Entschluss, die Abläufe beim Erstellen der Arztbriefe und Gutachten zu verändern. Bis dato praktizierte man die klassische Aufgabenteilung: Die Chefärzte verfügten über einen eigenen Schreibdienst und ein Sekretariat. Obwohl sich die gesamte Korrespondenz unter dem Oberbegriff „Arztbriefe“ zusammenfassen lässt, unterscheidet sich das Vokabular deutlich: Radiologen, Chirurgen und Unfallärzte greifen auf unterschiedliche fachspezifische Termini zurück.

Im Sommer 1999 wurde der Ärzteschaft die Spracherkennungslösung ViaVoice präsentiert. „Wir haben ein Produkt gesucht, das eine sehr hohe Erkennungsleistung bietet“, erinnert sich Peter Ries, Personalleiter und Kaufmännischer Direktor des Stifthospitals. Die Vorführung beinhaltete auch die Funktionalitäten speziell auf den medizinischen Bereich zugeschnittener Wortschätze, die vom

IBM Business Partner info pro GmbH für verschiedene Fachbereiche entwickelt wurden. Der dann folgende interne Test führte zu der Entscheidung, diese Lösung Schritt für Schritt im gesamten Krankenhaus einzuführen.

ViaVoice ist insbesondere im Bereich der Unfallchirurgie sehr gut angenommen worden, berichtet Ries. Der verantwortliche Arzt hat den Einsatz der Spracherkennung in Kooperation mit seiner Sekretärin schnell vorangetrieben. Innerhalb kürzester Zeit habe man so gute Ergebnisse erzielt, worauf die aus Altersgründen ausscheidende Schreibkraft nicht mehr ersetzt wurde. „Wir machen keine Spracherkennung zum Selbstzweck“, merkt Peter Ries an.

„Der Einsatz einer solchen Lösung muss sich rechnen.“

Die Investitionen haben sich bereits nach einem Jahr amortisiert. „Das ist ausgesprochen gut, man rechnet sonst mit zwei bis drei Jahren“, so Ries. Die Möglichkeit, weitere Kosten einzusparen, werde in Andernach konsequent verfolgt und nach Möglichkeit mit dem altersbedingten Ausscheiden oder den Teilzeitwünschen der Mitarbeiter kombiniert.

Wo ein Wille ist ...

Die Überzeugung der betroffenen Ärzte und deren Wille, sich mit der neuen Technologie auseinanderzusetzen, haben nach Aussagen von Ries deutlich zum Erfolg des Projektes beigetragen. Nach der Bewährungsprobe im Bereich der Unfallchirurgie befinde man sich in der Allgemeinen Chirurgie in der Einführungsphase und plant später auch im Bereich der Inneren Medizin umzustellen. Zwei verschiedene Methoden der Spracherkennung werden in Andernach praktiziert: Das direkte Diktat in den

PC, bei dem das Ergebnis sofort auf dem Bildschirm sichtbar ist, und die Nutzung eines Diktiergerätes, das die Texte erst einmal auf einem Chip speichert. Nach diesem Zwischenschritt wird die so erstellte Datei in die Spracherkennung konvertiert. „Die zweite Methode macht insbesondere dann Sinn, wenn die Mediziner nach alter Gepflogenheit diktieren möchten oder wenn gerade kein PC zur Hand ist“, so Ries.

Einführungsunterstützung vor Ort

Vor dem Einsatz der Spracherkennungslösung wurden individuelle Sprachprofile erstellt. Dabei war eine kurze Schulungsphase erforderlich, die vom IBM Business Partner begleitet wurde. Im Vorfeld war bereits anhand der bisherigen Korrespondenz ein individuell auf das Stifthospital angepasster Wortschatz erstellt worden. „Das System auf die Sprachgepflogenheiten des Betroffenen anzupassen, ging vor Ort sehr, sehr zügig“, erinnert sich Ries.

Bedarfsgerechte Anwendung

Nicht in jedem Fachbereich der Klinik ist der Einsatz von Spracherkennung sinnvoll. „Man muss in der Praxis eine gesunde Mischung finden zwischen Spracherkennung, Textbausteinen und vorgefertigten Formularen“, so die Meinung des Kaufmännischen Direktors. Insbesondere dort, wo relativ viele Kurzbefunde zu diktieren sind, sei es sinnvoller, mit Textbausteinen zu arbeiten. Überall da, wo – wie zum Beispiel in der Chirurgie – oft umfangreiche Dokumente zu erstellen sind, machten gesprochene Befunde oder Arztbriefe aber Sinn. Für mehrseitige Texte und Gutachten, die oft bis zu 20 Seiten umfassen, sei die Spracherkennung besonders geeignet. Der Zeitvorteil, der sich durch den Einsatz dieser Technik ergebe, trage letztendlich auch zu einer besseren Kundenorientierung bei. So könnten Befunde

dem Patienten oft gleich mitgegeben werden. „Und das gefällt sowohl den Patienten als auch den niedergelassenen Ärzten hier am Ort sehr gut“, so Ries.

Kompetente Beratung

Vor der Einführung einer Spracherkennungslösung sollten potenzielle Interessenten insbesondere die Offenheit ihrer Ärzte gegenüber neuen Technologien prüfen. „Wenn man dort auf Blockaden trifft, sollte man besser die Finger davon lassen“, merkt Ries an. In der Einführungsphase sei ein kompetenter Berater vonnöten, der kurze Wege zur Problemlösung aufzeige. Ries weiter: „Der Wunsch nach einem Beratungsunternehmen, das nicht nur verkauft, sondern auch bei Problemen zur Verfügung steht, ließ sich in unserem Fall ohne viele Worte realisieren.“



© Copyright IBM Corporation 2002

IBM Deutschland GmbH
70548 Stuttgart
ibm.com/de

IBM Österreich
Obere Donaustraße 95
1020 Wien
ibm.com/at

IBM Schweiz
Bändliweg 21, Postfach
8010 Zürich
ibm.com/ch

Die IBM Homepage finden Sie im Internet unter:
ibm.com

IBM und das IBM Logo sind eingetragene Marken der International Business Machines Corporation.

Marken anderer Unternehmen/Hersteller werden anerkannt.