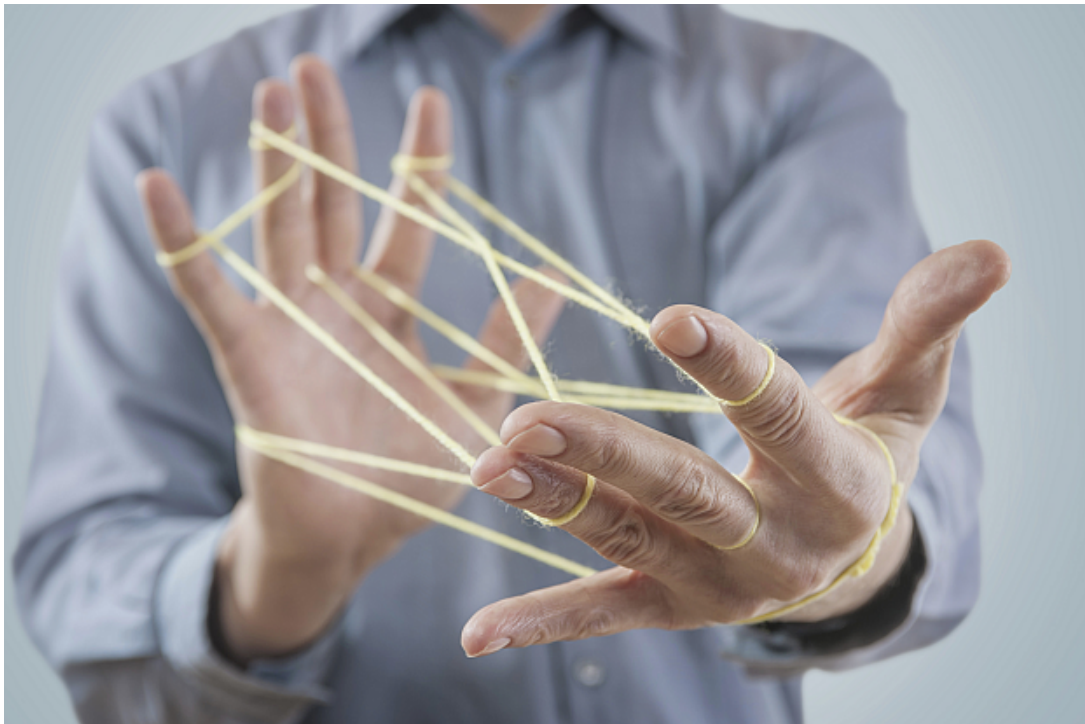


Dokumentationsbegleiter, KI für das Gesundheitswesen

# 5 Tipps für die erfolgreiche Einführung von Spracherkennung im Krankenhaus

Milko Jovanoski

29 November 2018



„Spracherkennung ist mehr als eine simple Funktion. Sie ist eine bahnbrechende Technik, für deren Einführung man tunlichst ein gut durchdachtes Konzept entwickeln sollte“, lautet das Fazit von Olivier Boussekey, IT-Leiter im Saint-Joseph Hospital in Paris, nach erfolgreicher Durchführung eines Digitalisierungsprojekts.

Kliniken, die viele Standorte betreiben und ständig neue Gesetze einhalten müssen, suchen immer nach neuen Wegen, effizienter zu werden. Viele sehen einen solchen Weg im Einsatz von Spracherkennung. Basierend auf dem Feedback von unseren Kunden- und Partnerprojekten haben wir fünf Tipps identifiziert, die Sie befolgen sollten, um Ihre eigene erfolgreiche Einführung von Spracherkennung zu erreichen.

## 1. Das medizinische Sekretariat von Anfang an einbinden

Ein Spracherkennungsprojekt ist normalerweise in eine umfassende Strategie zur Effizienzsteigerung eingebettet und wird organisatorische Umstellungen bewirken. Bestehende Abläufe, die Ärzte und Sekretariat gleichermaßen binden, können dadurch zum Beispiel zugunsten einer effizienteren und hochwertigeren Behandlung und Pflege hinterfragt werden. Die frühzeitige Einbindung des Sekretariats ist daher ein absolutes Muss. Warum? Einerseits, weil ein schlecht verwalteter Umbau immer Sand ins Getriebe bringt, andererseits vor allem deshalb, weil SekretärInnen wertvolles Wissen zu Prozessen und einem guten Umgang mit Patienten haben, das die Klinik im Rahmen ihrer Qualitätsbestrebungen nutzen

sollte. Die nichtärztlichen Mitarbeiter spielen in Effizienzstrategien eine Schlüsselrolle und sollten deshalb bei Änderungen ihrer Aufgaben von Anfang an einbezogen werden.

## 2. Die Bedürfnisse der Kliniker in den Mittelpunkt stellen

Die Beziehung zwischen Ärzten und Klinik-IT ist nicht immer einfach. Ärzte und IT-Techniker werfen einander vor, wenig Ahnung vom Alltag des jeweils anderen zu haben. Unsere Praxiserfahrungen zeigen: Es zählt sich aus, wenn IT-Manager sich mit dem Arbeitsalltag der Ärzte vertraut machen. Vorbildlich umgesetzt wurde dies im Saint-Joseph Hospital in Paris. Dort hatte der IT-Manager darauf geachtet, den Ärzten aufmerksam zuzuhören, ihre Bedürfnisse zu ermitteln und viel Zeit in den verschiedenen Abteilungen zu verbringen. So konnte er herausfinden, wie Spracherkennung in der Praxis eingesetzt wird. Er konnte dadurch ein Problem aufdecken, das dem Projektteam bisher entgangen war. Die Ärzte waren es gewohnt, Assistenten Anweisungen in Form von Audio- oder Papiernotizen zu geben, was mit Spracherkennung so nicht mehr möglich gewesen wäre. Gemeinsam mit dem Anbieter des ePA-Systems entwickelte die IT-Abteilung daher eine Art Haftnotiz für die ePA, mit der die Ärzte ihre Anweisungen diktieren und als Sprachnotiz übermitteln konnten.

Sich in die Lage der Anwender zu versetzen, um ihre Anforderungen besser zu verstehen, ist ein Schlüsselfaktor für den Erfolg Ihres Spracherkennungsprojektes. Um das künftige Tool zu testen, nutzt mancher IT-Manager es sogar selbst.

## 3. Unterstützend zur Seite stehen

Entscheidend für die erfolgreiche [Einführung von Spracherkennung](#) ist auch die Unterstützung derer, die das Tool künftig nutzen sollen. So wurden bei allen erfolgreichen Projekten die Ärzte durchgängig von einem eigenen Supportteam unterstützt, das über ein speziell eingerichtetes System schnell auf Benutzeranfragen reagieren konnte, Engpässe ermittelte und mögliche Anwendungsprobleme behob. Im oben erwähnten Saint-Joseph Hospital hatte der IT-Manager selbst beim Projektstart unterstützend parat gestanden: Die Ärzte konnten ihn direkt auf seinem Handy anrufen.

Egal wie einfach eine neue Lösung sein mag, die Einarbeitung erfordert immer eine angemessene Unterstützung. Schließlich soll die Technik den Ärzten dienen – nicht umgekehrt.

## 4. Genug Zeit und Ressourcen für Schulung bereitstellen

[Heutige Spracherkennungssysteme](#) sind einfach und schnell implementiert. In unter vier Wochen lassen sich 100 Arztarbeitsplätze damit ausstatten. Um die Lösung optimal nutzen zu können, müssen die Benutzer jedoch eine Vielzahl an Funktionen und Befehlen beherrschen. Diese mögen schnell erlernt sein, nichtsdestotrotz sind Schulungen unerlässlich, um das Potenzial des Tools im Arbeitsalltag voll ausschöpfen zu können. Anstatt Fehler sofort beim Diktat zu korrigieren, ist es beispielsweise effizienter, zunächst den gesamten Text zu diktieren und ihn anschließend sprachgesteuert zu korrigieren, da die Software nur aus den Fehlern, die korrigiert werden, lernt – ähnlich wie Menschen: Auch sie würden ohne Korrektur nicht dazulernen.

Die Schulung muss auch gar nicht lange dauern. Es kommt hauptsächlich darauf an, den eigenen Umgang mit der Software zu optimieren.

## 5. Das Ende ist der Anfang

Spracherkennung ist kein Hexenwerk. Obwohl die neuesten Technologien das zuweilen denken lassen. Insbesondere [Deep Learning und neuronale Netze liefern](#) in puncto Schnelligkeit, Präzision und Qualität verblüffende Ergebnisse. Wenn Spracherkennung erst einmal zum Arbeitsalltag gehört, möchten Ärzte die Vorteile nicht mehr missen. Allerdings haben wir festgestellt, dass viele Ärzte trotz Schulungen immer noch nicht wissen, wie sie Text automatisch einfügen oder Sprachbefehle verwenden. IT-Manager bieten ihren Anwendern daher verschiedene Unterstützungen. Im Universitätskrankenhaus CHU Nantes werden z. B. regelmäßige Treffen organisiert, zum Erfahrungsaustausch und um Fragen zu beantworten. Im Saint-Joseph Hospital erhalten Anwender regelmäßig Newsletter mit Tipps und Tricks für eine effiziente Nutzung der Lösung. Und schließlich können auch Qualitätsbeauftragte hinzugezogen werden. Schließlich hat Spracherkennung direkten Einfluss auf eine pünktliche und qualitativ hochwertige medizinischen Dokumentation.

## Fazit

Jedes Projekt ist einzigartig, aber nach unserer Erfahrung gelten diese 5 einfachen Tipps für alle erfolgreichen [Spracherkennungsprojekte im Gesundheitswesen](#).

Tags: [Medizinische dokumentation](#), [Spracherkennung](#)

## More Information

### Spracherkennung richtig einführen

Erfahren Sie, wie wir Ihren Arbeitsalltag erleichtern können! Kontaktieren Sie uns unter +49 89 4587 3529 oder schreiben Sie uns.

[Engage us](#)



### About Milko Jovanoski

Milko Jovanoski ist seit 2012 bei Nuance Healthcare, wo er zunächst für das Partner und Produkt Marketing in Europa zuständig war. Seit 2015 ist er als International Marketing Manager Healthcare für den gesamten Bereich Marketing in den Regionen EMEA, APAC und LatAM verantwortlich. Herr Jovanoski verfügt über langjährige Erfahrung mit Spracherkennung und war vor seiner Tätigkeit bei Nuance in verschiedenen Managementpositionen in Sales & Marketing in Healthcare-IT tätig. Milko Jovanoski verfügt über einen Executive Master of Business Administration von der Fachhochschule in Chur, Schweiz.

[View all posts by Milko Jovanoski](#)