

SCHWÄBISCH HALL DIKTIERT DIGITAL

**DAS DIAKONIE-KRANKENHAUS SCHWÄBISCH HALL:
EFFIZIENZSTEIGERUNGEN DURCH ZENTRALISIERUNG UND DIGITALISIERUNG**



Statt auf Bänder und Kassetten wird im „Evangelischen Diakoniewerk Schwäbisch Hall e.V.“ digital diktiert. Im Zuge eines Programms zur Verbesserung der Ergebnissituation wurde der Schreibdienst zentralisiert und die digitale Diktatmanagementlösung **voice4medicine** dictate implementiert. Als nächstes führt das Haus automatische Sprachverarbeitung und eine voll-digitale Patientenakte ein.

Das Diakonie-Krankenhaus Schwäbisch Hall ist ein Haus der Zentralversorgung mit ca. 20.000 stationären Patienten in 574 Planbetten, verteilt auf 14 medizinische Kliniken und 4 Institute. Es beschäftigt über 1100 Mitarbeiter und ist akademisches Lehrkrankenhaus der Universität Heidelberg.

Unter dem Arbeitstitel „Fitnessprogramm für das Unternehmen“ entwickelte der Vorstand des Diakoniewerks einen Plan zur Verbesserung der Ergebnissituation, um Fixkosten zu reduzieren, Erträge zu steigern und eine vorgegebene Umsatzrendite zu erreichen.

Im Zuge dieses Programms sollte u. a. der ärztliche Schreibdienst des Krankenhauses zentralisiert und digitalisiert werden. Bis vor kurzem wurde im Diak noch mit analogen Bändern bei der Diktaterstellung gearbeitet — ein Umstand, der auf Dauer laut Martin Schwenk (Ärztlicher EDV-Koordinator) in einem modernen Klinikbetrieb nicht mehr tragbar war: „Für die analogen Geräte bekamen wir irgendwann keinen Support mehr, Ersatzteile zu bekommen wurde schwieriger, das System insgesamt war alt und überholt.“ Auch Rainer Münch (kaufmännischer Leiter im Diak) sieht das so: „Es war der richtige Zeitpunkt zum Umstellen.

Der digitalen Technik gehört die Zukunft.“

Der Ärztliche Schreibdienst im Diak ist u. a. für das Schreiben ambulanter und stationärer Arztbriefe, die Archivierung von Patientenakten und andere administrative Aufgaben zuständig. Bis zur Umstrukturierung war der Schreibdienst dezentral auf 9 verschiedene Schreibbüros in mehreren Gebäuden verteilt. Diese weit verzweigte Struktur brachte einen hohen organisatorischen Aufwand mit sich, z. B. im Hinblick auf die Verteilung der Bänder, die Abdeckung von Fehlzeiten oder die Einteilung von Aushilfen. Arztbriefe brauchten daher zum Teil lange nach Entlassung eines Patienten, um beim Einweiser einzutreffen.

Daher entschied die Klinikleitung, den Schreibdienst zu zentralisieren und die analogen Bänder abzuschaffen. Statt mehrerer Organisationseinheiten wurde ein zentrales Schreibbüro zur flächendeckenden Verteilung, Weiterleitung und Bearbeitung aller Diktate geschaffen. Diese größere Betriebsstruktur erleichtert die Organisation des Personaleinsatzes und steigert die Effizienz des Schreibdienstes erheblich. „Die Idee war, durch Reduzierung der langen Wege Zeit zu sparen. Dadurch werden logischerweise auch Kosten eingespart,

denn Prozessverkürzung spart Zeit und ermöglicht einen flexibleren Personaleinsatz“, erklärt Rainer Münch.

Um ein geeignetes Diktiersystems zu finden, beobachtete man den Markt der digitalen Diktatlösungen über geraume Zeit sehr genau und zog 3 Anbieter in die engere Betrachtung. Die Wahl des Diakoniekrankenhauses fiel schließlich auf die speziell für Mediziner und Kliniken entwickelte Komplettlösung **voice4medicine**. „Das System der 4voice AG hat uns trotz seiner relativ jungen Lebenszeit am Markt überzeugt, denn es ist sehr innovativ, flexibel und kundenorientiert. Andere waren konservativer, langsamer und konnten nicht so gut auf unsere speziellen Bedürfnisse eingehen“, begründet Erwin Schlipf (Abteilungsleiter der EDV). Ein weiterer Punkt war die Option auf Spracherkennung, um zusätzlich die Arbeitsabläufe zu optimieren und Durchlaufzeiten zu verkürzen, „und da war das Konzept der Sprachverarbeitung von 4voice einfach das Beste“, so Martin Schwenk.

Insbesondere die vollständige Integration in den bestehenden Workflow der Klinik und in die bereits vorhandene EDV-Struktur war ein entscheidender Faktor. Das in der Klinik vorhandene KIS-System **medico//s** von Siemens Medical Solutions sollte dazu

mit dem Diktat- und Spracherkennungssystem kombiniert werden. In Zusammenarbeit mit Siemens Medical Solutions wurde daher von 4voice eine gemeinsame Schnittstellendefinition entwickelt, um die problemlose und sichere Anbindung der Diktatmanagementsoftware sicherzustellen. „Die Zusammenarbeit bei der KIS-Integration funktionierte kurzfristig und schnell, unsere Vorschläge und Wünsche wurden aufgenommen und umgesetzt. Das hat uns beeindruckt“, erzählt Erwin Schlipf.

Zu Beginn wurde in einer Abteilung im Rahmen einer Pilotinstallation das System auf die Bedürfnisse der Klinik in Bezug auf die Zusammenarbeit zwischen Ärzten und Schreibkräften sowie die Integration in den Arbeitsablauf konfiguriert. Nach erfolgreicher Implementierung erfolgte sukzessive die Ausstattung weiterer 100 Diktatplätze.



Gabriele Löffelad arbeitet mit 4voice

Die Ärzte des Diaks diktieren dabei entweder mit einem Headset oder SpeechMike am PC oder mobil mit einem digitalen Diktiergerät. Die Diktate werden übers Netzwerk an den zentralen Schreibdienst weitergeleitet und dort bearbeitet.

Durch die digitale Technik wird der Workflow merklich optimiert: Die Diktate gelangen schneller von A nach B und die Verteilung an freie Schreibkräfte erfolgt automatisch. Die Verknüpfung mit dem KIS-System erleichtert dabei die Zuordnung zu Pati-

enten und vermeidet Fehler durch z.B. ähnliche Patientennamen. Zudem können durch die Verwendung von Textbausteinen (häufig vorkommende Textpassagen) standardisierte Dokumente schneller und einfacher erstellt werden.

Die Resonanz der Benutzer ist sehr positiv. „Nun kann man von jedem PC aus diktieren und die Diktate mit Terminangaben und Erklärungen ausstatten, damit das Schreibbüro weiß, wann etwas fertig sein muss. Früher musste man selbst mit dem Band hingehen und Bescheid sagen!“, berichtet PD Dr. Lothar Jahn (Ärztlicher Direktor). Auch der Schreibdienst ist zufrieden: „Für uns Schreibkräfte ist die digitale Umstellung eine große Arbeitserleichterung: Die Verteilung funktioniert viel schneller, einfacher und besser koordinierbar, und die Qualität der Diktate ist durch die neuen Geräte wesentlich besser, so dass viel weniger Fehler beim Schreiben passieren“, meint Gabriele Löffelad (Leiterin des Schreibbüros).

Der einzige Nachteil bisher sei, dass die Patientenakten nun nicht mehr bei den Schreibkräften vorliegen und diese so keine älteren Informationen einsehen können. Daher will die Klinik eine vollständig digitalisierte Patientenakte einführen, wodurch der gesamte Workflow vernetzt und digital ablaufen wird. Im Zuge der Gesamtdigitalisierung wird auch die automatische Spracherkennung von 4voice eingeführt, die bereits im Haus getestet wurde. PD Dr. Lothar Jahn (Ärztlicher Direktor) verspricht sich davon einiges: „Spracherkennung hat enormes Zukunftspotential!“ Die Diktate der Ärzte erscheinen dann bereits als Text beim Schreibbüro, so dass der Prozess des Abtippens durch die Schreibkräfte komplett entfällt und der bisherige Workflow enorm gestrafft und vereinfacht wird.

Trotz anfänglicher Berührungsängste wurde das neue System laut Dr. Jahn vom Personal sehr gut angenommen, „es gab erstaunlich wenig Kritik oder Gewöhnungsprobleme.“



PD Dr. Jahn diktiert mit voice4medicine

Auch die Bedienung macht kaum Schwierigkeiten. Effektive Probleme beliefen sich in der Anfangsphase auf weniger als 1% und waren meist auf Hardware- oder Bedienungsfehler zurückzuführen. Zudem liefen die Installation und Integration reibungslos und mit viel weniger Aufwand als von EDV-Leiter Erwin Schlipf erwartet. „Bei der Größe der Installation ein beeindruckendes Ergebnis“, so Martin Schwenk.

Der Hauptnutzen des Systems für die Klinik liegt nach PD Dr. Jahn im ökonomischeren Personal- und Zeiteinsatz. „Unterm Strich ist die Zeiterparnis der größte Faktor“. Durch die zügige und weitgehend problemlose Installation rechnet man mit einer Refinanzierung innerhalb der nächsten 3 Jahre. Rainer Münch zeigt sich zufrieden: „Heute kann ich sagen, dass es auch im Nachhinein die richtige Entscheidung war.“

Sprachverarbeitung

von 4voice

- modular
- vernetzt
- flexibel

Ihr kompetenter Partner!