

## Referenzbericht

### RADIO-LOG, Passau

## Vereinfachung als Unternehmensstrategie: Zentrale Spracherkennung für bayernweites Radiologie-Netzwerk

Die hochperformante Radiologie ist ein technisch komplexes Feld – gerade wenn man, wie RADIO-LOG in Passau, die gesamte Palette erstklassiger Medizintechnik aus der bildgebenden Diagnostik, Nuklearmedizin und Strahlentherapie an verschiedenen Standorten anbietet. Bei der Informationstechnologie hingegen setzt RADIO-LOG – gemeinsam mit seinem IT-Dienstleister DFC-SYSTEMS – bewusst auf Vereinfachung. Durch die Zentralisierung der Spracherkennung wurden Prozesse vereinfacht, Kosteneinsparungen realisiert und die Grundlage für ein „modernes Denken“ gelegt.

Das RADIO-LOG-Netzwerk erstreckt sich über acht Standorte in ganz Bayern. Die Ärzte erbringen jährlich mehr als 147.000 Diagnostikleistungen; insgesamt werden 277.000 Patientenkontakte pro Jahr registriert. RADIO-LOG ist ein Pionier der Digitalisierung: Bereits 1998 haben sie mit RIS/PACS die Datenerfassung und Bildverarbeitung digitalisiert und zentralisiert; seit 2007 erfolgt die Befundschreibung via Spracherkennung. Die Informationstechnologie ist für das Unternehmen ein „strategisches Element im medizinischen fachärztlichen Geschäft.“



Das Team von RADIO-LOG, Passau

### Unternehmerisch denken und handeln

„Wir haben eine klare Wertschöpfungskette – Wir sind ein Business. Unsere IT-Entwicklung ist geprägt durch clevere Ressourcenallokation und mehr Funktionalität. Wir nutzen Synergievorteile aus der IT, um neue Geschäftsfelder zu erschließen“, sagt Geschäftsführer Dr. Stefan Braitingner. „Clever“, das bedeutet im Hinblick auf die IT vor allem „Dekomplexierung“; die Reduktion auf das Wesentliche ist die Grundlage für transparente und skalierbare Systeme. Mit dieser Einstellung überprüfte RADIO-LOG 2011 seine vier Jahre alte Spracherkennungsinstallation. Denn gerade im Bereich der digitalen Spracherfassung und -verarbeitung sind die Innovationszyklen kurz und die potenziellen Vorteile groß.

Die Spracherkennung hatte zu diesem Zeitpunkt bereits ihr Potenzial für die Verringerung der Befundlaufzeit bewiesen. Dauerte die Befunderstellung mit analogem Diktat noch eine Woche und mit digitalem drei Tage, so liegt sie mit Spracherkennung deutlich darunter: 85 Prozent der Befunde können innerhalb von 30 Minuten nach der Untersuchung an den Überweiser gefaxt werden – häufig noch, bevor der Patient im Auto sitzt. Warum also etwas verändern? „Unsere Spracherkennungs-



Dr. Stefan Braitingner,  
Geschäftsführer und Arzt

installation funktionierte gut, jedoch war der Administrationsaufwand beträchtlich. Wir beschäftigten einen Mitarbeiter in Vollzeit zur Pflege des Systems an den unterschiedlichen Standorten“, erklärt der Technische Leiter von RADIO-LOG, Dr. Gerd Schenk. Ein weiteres

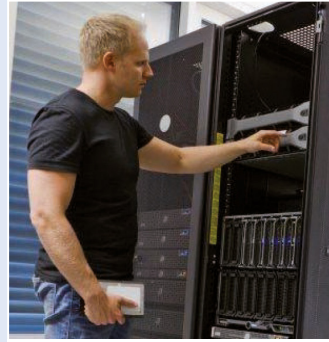
Problem zeigte sich bei der alternierenden Arbeitsweise der Ärzte: Sobald der Standort gewechselt wurde, musste das Sprachprofil des Arztes über einen manuellen Eingriff der IT-Abteilung und sogenannte Schatten- bzw. Springerlizenzen am neuen Standort bereitgestellt werden.

Die Neuausrichtung zielte daher auf Einsparmöglichkeiten bei den fixen und variablen Kosten sowie die Optimierung von Arbeitsabläufen ab.

## Zeit für den Wechsel

„Wir beginnen bei Null“: Diese Entscheidung von Dr. Braitinger und Dr. Schenk war von signifikanter Tragweite. Immerhin arbeiteten zu diesem Zeitpunkt 17 Ärzte an acht Standorten mit der Nuance Spracherkennung SpeechMagic; die Technik funktionierte und der Prozess war eingespielt. Verbesserungsbedarf sah man jedoch bei der aufwendigen und kostspieligen Pflege und Administration des Systems. Gemeinsam mit DFC-SYSTEMS arbeitete man das neue Konzept aus – das neben der technischen Umsetzbarkeit auch die menschliche Seite berücksichtigte: Klassisches Change Management half, die Transformation zu bewerkstelligen.

„Unsere Ärzte wussten zu diesem Zeitpunkt, dass Spracherkennung wichtige Wettbewerbsvorteile realisieren kann, weil sie die Befunderstellung beschleunigt. Wir mussten die kaufmännischen Gründe für die Neugestaltung der Spracherkennungsinstallation darlegen“, so Dr. Braitinger. „Wir änderten eine aus Anwendersicht einwandfrei funktionierende Installation. Manche Kollegen sahen dies als „Eingriff am offenen Herzen“. Wir kreierten Erfolgserlebnisse und sprachen mit den Kollegen, wie man Arbeitsplätze modern gestalten kann.“ Im Herbst 2011 war man so weit: Die Zentralisierung der Spracherkennung am Standort Passau wurde in Angriff genommen. Oberstes Ziel der neuen Sprachinstallation war die Überführung einer dezentralen Lösung in eine zentrale Spracherkennung für alle Standorte. Die Ärzte sollten von jeder beliebigen Workstation im Netzwerk aus auf ihre zentral abgelegten akustischen Referenzdateien zugrei-



*Nutzung von Synergieeffekten aus der IT zur Erschließung neuer Geschäftsfelder*

fen können und gleichzeitig Echtzeit-Spracherkennung durchführen – ohne Verzögerung aufgrund von Netzwerkkapazität oder hohem Transfervolumen.

DFC-SYSTEMS richtete im Passauer Rechenzentrum eine Citrix-Farm mit mehreren Servern ein. Alle Server sind virtualisiert. Lokale Server an den externen Standorten wurden abgeschafft, ebenso die Schattenlizenzen, welche für das User-Roaming benötigt wurden. Externe User haben ein zusätzliches Citrix-Profil; darüber wird das Spracherkennungsprofil an den Remotestandort herausgegeben. Der Zugriff erfolgt domainbasiert mit Single-LogOn. „Das ist eine reine Standardinstallation“, erklärt Dr. Schenk. Projektspezifische Lösungen habe man bewusst ausgeschlossen, um eine Hyperindividualisierung zu vermeiden.

„Wir hatten sehr viel Druck von Anwenderseite, aber letztendlich überzeugten die Vorteile: Flexibles Arbeiten an allen Standorten, Zeitersparnis, IT-Entlastung und Kostenreduktion“, so Dr. Schenk.

## Zentralisierung führt zu deutlichen Einsparungen

Jeder Arzt kann heute von jedem Client an jedem Standort die Spracherkennung aufrufen – ebenso das PACS (Fuji Synapse) und das RIS (iSOFT Radiology). Die Wartung des Systems, z. B. das Einspielen von Upgrades, erfolgt ebenfalls zentral für alle User – eine deutliche Entlastung der IT-Abteilung. „Wir investieren unsere Zeit und Arbeit in die Verbindung zu den Außenstandorten und die Sicherung der Zentrale statt in die Vor-Ort-Administration an den einzelnen Standorten. Dies hat dazu geführt, dass wir nur noch 10 Prozent der Arbeitszeit eines Mitarbeiters für die Pflege der Spracherkennung benötigen“, erläutert Dr. Schenk.

Dadurch, dass die Radiologen jetzt vollständig ihre Befunde erstellen und das „Ping-Pong-Spiel“ zwischen Arzt und Schreibkraft vorbei ist, konnten über die Jahre hinweg zehn Schreibkraftstellen eingespart werden. Durch die Zentralisierung kommt eine deutliche Entlastung der IT-Mitarbeiter hinzu; ein Stellenausbau in der IT war nicht erforderlich, um eine höhere Serviceverfügbarkeit umzusetzen.

Der Erfolg des Zentralisierungsprojektes basierte u. a. auf der engen langjährigen Zusammenarbeit zwischen RADIO-LOG und DFC-SYSTEMS sowie der Bereitschaft, gemeinsam neue Wege zu gehen – ein Punkt, den Dr. Braitinger und Dr. Schenk hervorheben. In diesem Projekt lernten beide Seiten aus Wi-

derständen und Problemstellungen, wie man moderne Arbeitsfelder aufbauen und zur Verfügung stellen kann. Der Spracherkennung kommt dabei eine bedeutende Rolle zu, denn sie wirkt ganzheitlich auf den Radiologen ein. Dieser Rolle war sich DFC-SYSTEMS bewusst und ging mit ihr verantwortungsvoll um. „Wir haben einen iterativen Weg beschritten, keinen Hebel umgelegt am Tag X, sondern einzelne Benutzer Stück für Stück umgezogen. Gleichzeitig haben wir den Leiter der Radiologie als Key User beispielhaft vorangeschickt. Der Prozess war sehr professionell aufgesetzt und konsequent. Die Einführung des neuen Systems ist reibungslos verlaufen“, resümieren Dr. Braitinger und Dr. Schenk. „DFC ist ein innovativer Partner und wir sind ein innovativer Anwender. Nicht nur technisch, sondern auch aus kaufmännischer Sicht zeichnet sich DFC-SYSTEMS durch Seriosität und Verlässlichkeit aus.“

Weitere Informationen zu DFC-SYSTEMS unter:  
[www.dfcsystems.de](http://www.dfcsystems.de)

**Kontakt:** Herr Holger Ladewig  
**Telefon:** +49 (0)89 46 14 87-0  
**Mail:** [holger.ladewig@dfcsystems.de](mailto:holger.ladewig@dfcsystems.de)