

## Referenzbericht

### Zuger Kantonsspital, Schweiz

### ZUGER Kantonsspital

#### indicda Spracherkennung im klinikweiten Einsatz

**Radiologen bewegen sich in einer Sprachwelt, Notfallmediziner in einer anderen. Den jungen Ärzten kann es nicht mobil und digital genug sein, wer schon länger dabei ist, bevorzugt die etablierten analogen Strukturen. Krankenhäuser sind in vielerlei Hinsicht eben doch recht heterogen. Ist die krankenshausweite Einführung einer einzigen Spracherkennungssoftware in einer solchen Umgebung überhaupt machbar? Und ob. Zumindest, wenn sie so flexibel ist wie indicda – und wenn die Verantwortlichen so flexibel sind wie die des Zuger Kantonsspitals in Baar.**

Den Ausschlag für die Entscheidung pro klinikweiter Spracherkennung gaben zu einem großen Teil die jungen Ärzte des Schweizer Spitals. Sie versprachen sich davon eine deutliche Entlastung im administrativen Bereich, wie Serge Wilhelm, Leiter Unternehmensentwicklung im Zuger Kantonsspital, erklärt: „Teilweise hatten die Assistenzärzte gar keine Diktiermöglichkeit und schrieben ihre Berichte selbst.

Und auch die Prozesse rund um das klassische Diktat erfüllten nicht die Erwartungen an einen modernen Prozess. Schließlich braucht die Abschrift eines Diktats ihre Zeit, und der Arzt kann erst am nächsten Tag einen Befundbrief final abschließen. Das heißt, dass er sich noch einmal neu in den Fall eindenken muss, was ebenfalls Zeit kostet. Komfortabler, schneller und auch zuverlässiger ist es für viele Ärzte, die Briefe fertig zu stellen, bevor sie am Abend die Klinik verlassen.“

Ein weiterer Grund für die Anschaffung der Spracherkennung war das insgesamt stark gewachsene Berichtsvolumen des Spitals, das von den bestehenden Sekretariatsmitarbeiterinnen nicht mehr bewältigt werden konnte. Für das Team um Serge Wilhelm war die Einführung von indicda also auch eine wirtschaftliche Entscheidung, weil sie eine deutliche Reduzierung des Arbeitsaufwands im Berichtswesen versprach.

#### Gute Erfahrungen und Flexibilität sprachen für indicda

Dass die Wahl des Anbieters für die Spracherkennung auf DFC-SYSTEMS fiel, lag an der exzellenten Lösung und Flexibilität des Unternehmens, das schon seit längerer Zeit mit dem Spital zusammenarbeitet. „In der Radiologie hatten wir bereits ein System in Betrieb. Unsere erste Idee war darum, diese Lösung auf das ganze Haus auszuweiten. Allerdings geriet dieses System an seine Grenzen, weil die Integration in das KIS nicht möglich war und auch nicht möglich gemacht wurde“, so Serge Wilhelm. Die Umstellung auf das Produkt KISIM des Schweizer KIS-Anbieters CISTEC hatte das Haus kurz davor erfolgreich gemeistert und war sich bewusst, dass sich nur durch eine tiefe Integration in das KIS der volle Mehrwert der Spracherkennung ausschöpfen ließe. Denn durch die Einbettung wird das Ansteuern der auszufüllenden Felder per Sprachbefehl möglich, und auch Anweisungen, die kein Bestandteil des Berichts sind, können über KISIM übermittelt werden – zum Beispiel Hinweise zum Versand eines Befundbriefes.

Gemeinsam mit DFC entschieden sich die Schweizer schließlich für den Wechsel zu indicda. DFC garantierte gemeinsam mit CISTEC die Integration in das KIS und stellte sicher, dass alle Anpassungen durchgeführt wurden. Die notwendigen Vorarbeiten für optimale Erkennungsraten in den einzelnen Fachbereichen sind bereits abgeschlossen: Hierfür pflegten Wilhelm und sein Team mehrere Hundert Berichte anonymisiert in das



Serge Wilhelm, Leiter Unternehmensentwicklung,  
Zuger Kantonsspital

System ein, um den jeweiligen Wortschatz zu trainieren. „Diese Vorarbeit kann ich jeder Klinik nur empfehlen. Der Aufwand ist überschaubar und der Gewinn wirklich groß – nicht zuletzt, weil hohe Erkennungsraten die initiale Akzeptanz der Nutzer steigern.“

Apropos Nutzerakzeptanz: Wie fällt die eigentlich aus? Fragt man die Assistenzärzte, zeigen diese sich begeistert, obwohl die Integration in das KIS und die damit verbundenen Mehrwerte noch nicht vollständig umgesetzt sind. Allerdings gibt es auch Anwender, die sich mit der volldigitalen Arbeitsweise noch nicht so recht anfreunden wollen.



Das Zuger Kantonsspital in Baar

## indicda wird jedem Anwender gerecht

Dass die IT-Affinität nicht überall gleich hoch ist, hat die Unternehmensentwicklung des Zuger Kantonsspitals von Beginn an einkalkuliert. Serge Wilhelm: „Darum bieten wir zwei Möglichkeiten: Erstens den kompletten Umstieg auf die Spracherkennung. Und zweitens den Weg über den herkömmlichen digitalen Diktatprozess. Der Arzt spricht sein Diktat ganz normal ein, im Hintergrund wird das Dokument erstellt. Anschließend gehen Audiodatei und Text an ein Sekretariat zur Berichtigung und Ergänzung. Abschließend zeichnet der Arzt das Dokument frei.“

Das klingt umständlich, aber selbst dieser Umweg bringt schon eine enorme Zeitersparnis: Bis zu 25 Prozent mehr Berichte können so abgearbeitet werden, weil es schon ein geschriebenes Dokument gibt. Außerdem führt es die Vertreter der bisherigen Prozesse Schritt für Schritt an die Spracherkennung heran – ohne ihnen eine Arbeitsweise aufzuzwingen, die sie ablehnen. Denn auch wenn ein Arzt mit der Spracherkennung zu Beginn nicht wirklich viel anfangen kann, sieht er auf dem Bildschirm parallel zum Diktieren, wie der Bericht sich selbst erstellt. Die guten Ergebnisse, die indicda liefert, motivieren dann zu weiteren Experimenten: Am Abend wird vielleicht der Visitenverlauf über die Spracherkennung gewagt oder sogar kleinere Berichte in Angriff genommen. „Wir erkennen schon, dass die Bereitschaft zur Nutzung der Spracherkennung auch bei sehr skeptischen Anwendern mit der Zeit steigt. Jetzt, nachdem die Integration in unser KISIM abgeschlossen und klinikweit verfügbar ist, erhoffen wir uns natürlich eine noch größere Resonanz“, freut sich der Unternehmensentwickler.



indicda Spracherkennung: Ein fester Bestandteil im Klinikalltag des Zuger Kantonsspitals

Insgesamt zeigen sich also alle Anwender mit indicda zufrieden, und auch die Geschäftsführung profitiert vom Einsatz der Software. Denn mit indicda konnte die Organisationsstruktur im Berichtswesen homogenisiert werden, weil die Bearbeitung durch die Standardisierung nicht mehr an einzelne Fachsekretariate gebunden ist, sondern alle Berichte in einen Pool laufen können. Sprich: Berichte bleiben bei personellen Ausfällen in einzelnen Abteilungen nicht liegen, sondern werden über den Pool abgearbeitet. Das freut die Zuweiser und letztlich auch die Patienten.



Digitales Diktatmanagement und Spracherkennung  
für den klinikweiten Einsatz  
[www.indicda.com](http://www.indicda.com)

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

**Kontakt:** indicda Vertriebsteam

**Telefon:** +49 (0)89 46 14 87-0

**Mail:** [vertrieb@dfcsystems.de](mailto:vertrieb@dfcsystems.de)