

Von 0 auf 100: Mit Spracherkennung und ohne Wartezeiten

Perfekt strukturiert und mit viel Zeit für den Patienten, so arbeitet Dr. Bruck in seiner internistisch-kardiologischen Praxis in Pirmasens.



Mit der Praxisneugründung zum 1. Juli 2015 nahm eine volldigitale Praxis den Betrieb auf. Herzstück und tägliche Arbeitsunterstützung ist die Spracherkennung Dragon Medical Practice Edition von Nuance.

„Ich mag meine Arbeit und ich mag meine Freizeit. Deshalb war es für mich nicht vorstellbar, umständlich mit den herkömmlichen Karteikarten auf Papier zu arbeiten“

Dr. Bruck

„Ich mag meine Arbeit und ich mag meine Freizeit. Deshalb war es für mich nicht vorstellbar, umständlich mit den herkömmlichen Karteikarten auf Papier zu arbeiten“, erläutert Dr. Bruck seine Motivation, die Arbeitsprozesse zu digitalisieren. Vor seiner Selbstständigkeit hat er im Krankenhaus und als Praxisvertretung für einen niedergelassenen Kollegen gearbeitet. Daher ist ihm bekannt, wie der althergebrachte Ablauf - mit Karteikarte suchen, dem Warten auf vollständige Informationen, am Abend diktierten Befunden und Korrekturschleifen über das Schreibbüro - läuft. „Aus meiner Arbeit im Krankenhaus wusste ich, dass man viel besser mit digitaler Unterstützung arbeitet. Die Zeit, die Kollegen häufig mit papierbasierten Prozessen verschwenden, verlängert zum einen die Wartezeit für den Patienten und hat zum anderen Auswirkungen auf das Privatleben des Arztes. Der Spracherkennung von Nuance vertraue ich heute zu 100 Prozent.“

IT-Experte an Board

Als sich Dr. Bruck entschlossen hatte, im Sommer 2015 eine eigene Praxis für internistische und kardiologische Medizin zu gründen, suchte er zunächst einen starken Partner für die IT. Diesen fand er in der Firma Varitec. Das mittelständische Unternehmen der Medizintechnik versorgt Praxen und Kliniken mit Gebrauchs- und Verbrauchsmaterialien, medizintechnischen Geräten sowie EDV- und Netzwerktechnik. „Herr Dr. Bruck hat im Prinzip eine komplette Praxisausstattung beauftragt. Dazu hat er uns besucht und sich ausführlich beraten lassen,“ erinnert sich

Stephan Salzmann, der als EDV-Techniker bei Varitec im technischen Außendienst arbeitet, an den Beginn der Partnerschaft. Dr. Bruck ergänzt: „Ich hatte den Vorteil, dass ich durch Vertretungen in Praxen von Kollegen bereits wusste, wo mögliche Fallstricke liegen. So konnte ich schon recht deutlich sagen, was ich haben möchte und was sicher nicht, nämlich den herkömmlichen Prozess mit Schreibkraft, Diktat und Karteikarte auf Papier.“ Dazu Salzmann: „So war die Spracherkennung irgendwann zwangsläufig Teil des Beratungsgesprächs. Und weil wir den Kunden mit der Dragon Medical Practice Edition von Nuance ganz schnell schöne Ergebnisse präsentieren können, war schnell klar, dass das eine echte Arbeitserleichterung bedeutet. Das Produkt liefert in der Demonstration nach 10 Sekunden Initialtraining und der Reglung der Lautstärke ein brauchbares Ergebnis. Das beeindruckt,“ freut sich Salzmann über eine Software, die nicht nur Ärzte begeistert. Dr. Bruck ergänzt: „Daher meine Entscheidung für digitale Prozesse mit der Spracherkennung. Ich habe den Anspruch, dass jeder Patient, der mit einer gezielten Fragestellung zu mir kommt, mit einer Antwort auf diese Fragestellung aus der Praxis geht. Sprich, ich übergebe ihm nach seinem Besuch in der Praxis einen fertigen Befund und Brief. Und das habe ich dank der Unterstützung von Herrn Salzmann und der Nuance Spracherkennung mit Start der Praxis zum 1. Juli 2015 realisieren können.“



Nach nur 30 Minuten geht der Patient mit Befund aus der Praxis

In der Praxis von Dr. Bruck läuft die Arbeit einfach rund. Der Patient kommt zur Tür herein und wird von der medizinischen Fachangestellten angenommen. Sind Vorbefunde verfügbar, so werden diese eingelesen und elektronisch archiviert. Der Patient geht anschließend sofort ins Untersuchungszimmer, wo er auf die durchzuführende Diagnostik vorbereitet wird. Sobald alles fertig ist, kommt Dr. Bruck dazu: „Zunächst unterhalte ich mich mit dem Patienten und führe dann die Untersuchung durch, zum Beispiel eine Echokardiografie, Gefäßdiagnostik, kardiovaskuläre Diagnostik, was eben notwendig ist. Danach erfolgt eine kurze Zusammenfassung durch mich für den Patienten und zwar so, dass er versteht, was ich gesehen habe. Danach verabschiede ich mich.“ Während der Patient sich anzieht, diktiert Dr. Bruck im Nebenzimmer den Befund. „In meiner Praxis sind alle Arbeitsplätze mit Spracherkennung ausgestattet. Ich habe eine Befundmaske am Rechner, die so vorbefüllt ist, dass mir die Standardsätze erspart bleiben. Ich springe nur noch von Feld zu Feld und diktiere die Abweichungen und Individuelles zum Patienten direkt in den Befund.“ Währenddessen hat der Patient im Wartebereich Platz genommen und erhält kurz darauf von Doktor Brucks Mitarbeiterin den schriftlichen Befund.

Spracherkennung einrichten? Das ist schnell passiert. Mit Spracherkennung sparen? Auch das funktioniert!

„Ich brauchte ein System, mit dem ich effizient und gut strukturiert arbeiten kann. Deshalb war die Spracherkennung ganz klar eine Option,“ erinnert sich Dr. Bruck an die Planungsphase zurück. „Mein erstes Training mit der Software hat 15 Minuten gedauert. Das hat ausgereicht,“ erzählt er beeindruckt. Stephan Salzmann von Varitec ergänzt: „In der Regel ist man in einer Stunde mit dem Training fertig. Bei Personen, die gut mitarbeiten geht es schneller. Es macht auch mir viel Spaß zu sehen, wie schnell so ein System lernt.“ Der Tagesablauf in der Praxis von Dr. Bruck ist klar getaktet und Termine werden minutengenau vergeben. „Anfänglich war ich skeptisch, ob ich mit der Spracherkennung einhalte, was ich plane. Ob ich nicht doch an jedem Brief nochmal eine halbe Stunde sitze, um ihn zu korrigieren. Als das System nach einer Viertelstunde Training sogar meinen Hinterpfälzer Dialekt zu 99 Prozent erkannt hat, war mir klar, das ist die Musik, die gespielt wird.“ Für den Mediziner, der auch einen Master in Business Health Administration hat, ist die Dragon Medical Practice Edition eine Investition, die sich voll gelohnt hat. „Allein die Zeitersparnis für mich steht in keiner Relation für die Investitionskosten in die Software. Diese hatte sich nach zwei Monaten bereits amortisiert. Ausserdem bin ich davon überzeugt, dass ein Befund, der direkt nach dem Patientenkontakt geschrieben wurde, genauer und ausführlicher ist, als einer, den ich mit zeitlichem

Abstand am Abend aufnehme.“ Zudem ist sich Dr. Bruck sicher, dass er dank der guten Organisation seiner Arbeit mehr Zeit mit dem Patienten verbringt, als viele seiner Kollegen. „Ich habe das mal durchgerechnet, wie es mit Papierkartei, Band und Schreibkraft läuft. Ich unterstelle, dass pro Patient mindestens noch mal 50 Prozent zusätzliche Zeit investiert werden muss. Diese Zeit geht von der Patientenbetreuung ab. Durch die Arbeitseffizienz mit der Spracherkennung, ist die Patientenversorgung für meine Begriffe auf ein höheres Niveau gehoben.“

Empfehlungen an die Kollegen: Probiert es aus!

Auf die Frage warum viele Praxisinhaber eine digitale Dokumentation mit Spracherkennung scheuen, weiß Dr. Bruck eine eindeutige Antwort: „Es ist natürlich einfacher, bestehende Strukturen zu übernehmen. Eine Neugründung ist sehr selten, normal ist eine Praxisübernahme. Dort kommt man in vorgefertigte Strukturen und hat vorher in der Klinik gearbeitet, in der man sich mit organisatorischen Themen nicht auseinandersetzen musste. Dann übernimmt man in der Regel noch das Personal des Vorgängers. In dieser Phase des „Neuen“ erfordert es viel Mut, auch noch den Schnitt zu machen und ein anderes System einzuführen.“ Dr. Bruck kann den Schritt zur Digitalisierung nur empfehlen. Allerdings merkt er an, dass ein kompetenter Partner, wie die Firma Varitec, wichtig, aber nicht leicht zu finden ist. „Bei jedem Praxisbetrieb gibt es die drei wesentlichen Bausteine: Praxisorganisation, -einrichtung und -software. Als Arzt halte ich die Fäden in der Hand, aber für den Bereich, in dem man nicht ausgebildet wurde, braucht man gute Berater.“ Denn wenn man Technologien nutzt, können diese ausfallen oder nicht das abbilden, was ein Arzt braucht. Dr. Bruck steht hier auf dem Standpunkt: „Probleme kann man aus

dem Weg räumen. Da muss man als Arzt aktiv sein und gemeinsam mit den Partnern an Verbesserungen arbeiten.“ Und wenn die Nuance-Lösung mal ein Wort falsch erkennt, kann er dies umgehend und ohne Zeitverlust korrigieren. „An der Spracherkennung habe ich gar nichts auszusetzen. Der Text erscheint parallel zu meiner Spracheingabe am Monitor. So sehe ich, was tatsächlich geschrieben wird und kann über die Sprachsteuerung Fehler sofort bearbeiten. Doch ich kann nicht nur Wörter verbessern, sondern auch Texte formatieren, da nutze ich wirklich alle Features, die das Programm bietet.“ Und um Hemmungen vor Veränderungen abzubauen, hilft laut Dr. Bruck nur eins: „Ausprobieren. Lesen Sie dem System einen Text aus einer Zeitschrift vor und erleben Sie, wie viel es versteht. So merkt man schnell, dass Spracherkennung etwas ist, was einen weiterbringt.“ Auch Dr. Bruck hatte im Vorfeld Bedenken und Kritik am System geäußert, doch Herr Salzmann gab ihm die Sicherheit, die er für eine Entscheidung benötigte. „Wir bieten Interessierten eine kostenlose Teststellung. Jeder, der dieses Angebot bisher genutzt hat, hat danach das Produkt gekauft,“ erklärt Stephan Salzmann.“ Und Dr. Bruck fügt abschliessend hinzu: „Ich habe mich heute zu 100 Prozent auf das System eingelassen. Natürlich darf bei der Dokumentation kein Fehler passieren, weil sonst falsche Schlüsse für die Weiterversorgung des Patienten gezogen werden können. In der Anfangsphase habe ich alles kontrolliert, dann habe ich realisiert, dass am Ende immer der Befund rauskommt, den ich reingesprochen habe.“

 www.nuance.de/healthcare

 www.twitter.com/voice4health

 HealthCare Speech Recognition

Über Nuance Healthcare

Nuance Healthcare, ein Unternehmensbereich von Nuance Communications, bietet Spracherkennungslösungen für Ärzte in 22 Sprachen. Damit können diese Patientendaten exakt erfassen und in aussagekräftige, verwertbare Information umwandeln. Heute nutzen weltweit mehr als 10.000 Einrichtungen und 450.000 Benutzer Spracherkennungstechnologie von Nuance – mit positiven Auswirkungen auf die Versorgungsqualität, Profitabilität und Rechtssicherheit. Wenn Sie mehr darüber erfahren möchten besuchen Sie uns auf www.nuance.de oder schreiben Sie uns an info.dragonmedical@nuance.com.