

Optimierte Prozesse durch Diktatmanagement

Das Stadtspital Triemli reduziert Bearbeitungszeiten, Fehleranfälligkeit und Papierverbrauch in der medizinischen Dokumentation

Das Stadtspital Triemli ist ein öffentliches Spital der Stadt Zürich und beschäftigt knapp 2'400 Mitarbeitende aus unterschiedlichsten Nationen in mehr als 30 verschiedenen Berufen. Die Hauptaufgabe des Spitals ist die kontinuierliche Sicherstellung der medizinischen Grund- und Spezialversorgung von erkrankten oder verunfallten Menschen aus der Stadt Zürich und der Umgebung.

Als öffentliches Spital bietet das Triemli ein breites medizinisches Angebot auf höchstem Qualitätsniveau mit modernster Diagnostik und Therapie, was durch elf verschiedene Kliniken, fünf Institute und verschiedene integrierte Facharztteilungen erbracht werden kann.

Oberste Maxime allen Handelns ist das Wohl der Patientinnen und Patienten, und dies nicht nur auf die körperliche Gesundheit reduziert, sondern umfassend im Sinne der Wahrung von Wille, Würde und Gesundheit. Gerade in Zeiten des Wettbewerbs sowie des raschen Wandels bei medizinischen Anforderungen ist es von höchster Wichtigkeit, diese Kernaufgabe effizient und professionell realisieren zu können und hierfür laufend jeglich Prozesse zu optimieren.

Die Fakten

Kunde

Stadtspital Triemli, Zürich
www.stadt-zuerich.ch/triemli

Ziel

Diktatprozesse optimieren, Administration vereinfachen, Bearbeitungszeiten und Papierverbrauch reduzieren.

Lösung

Winscribe Dictation Software
Voicepoint Importer für Citrix
Voicepoint Device Administrator
Voicepoint User Loader
Voicepoint Configuration Manager
Olympus DS-7000 Diktiergeräte
Olympus DR-1200 Diktiermikrofone

«Durch den Umstieg konnten wir die Fehleranfälligkeit in der Datenverarbeitung reduzieren und eine Reduktion des Papierverbrauchs erzielen.»

Patrik Kaiser,
Stellvertretender Spitaldirektor und Leiter Informatik

Ausgangssituation

In diesem Kontext entschied das Stadtspital Triemli im Jahr 2014, ihre Diktat-Prozesse durch eine spitalweite Diktatmanagement-Software für Diktierende und Schreibende zu professionalisieren. Den administrativen Arbeitsalltag galt es zu erleichtern und den Diktatablauf zu verkürzen. Diktate sollten von beliebigen Arbeitsstationen sowie auch über Citrix direkt ins System übertragen und den richtigen Sekretariaten zugestellt werden.

Eine weitere Anforderung bestand darin, Soft- und Hardware zentral zu verwalten und ins Krankenhausinformationssystem KIS zu integrieren. Die einzuführende Lösung sollte ausserdem durch eine Spracherkennung ergänzt werden können, welche höchste Erkennungsgenauigkeit für medizinische und allgemeinsprachliche Texte bietet. Zusammengefasst bestanden die wichtigsten Projektziele darin, Bearbeitungszeiten drastisch zu reduzieren, Patienteninformationen zu digitalisieren und die Dokumenterstellungsprozesse zu optimieren.

Evaluation und Lösung

Nach einer umfassenden Evaluation der verfügbaren Lösungen entschied sich das Stadtspital Triemli für das Produkt Winscribe, welches in der Schweiz von Voicepoint angeboten wird. Als Eingabegeräte für die Diktierenden wurden die Diktiergeräte Olympus DS-7000 und Olympus DR-1200 gewählt.

Für die zentralisierte und webbasierte Verwaltung der insgesamt rund 500 Diktiergeräte setzt das Stadtspital Triemli auf den Voicepoint Device Administrator und spart dadurch erheblich Zeit bei der Gerätekonfiguration. Auch die Benutzeradministration wurde mittels Voicepoint User Loader automatisiert, indem die Stammdaten der Anwender inklusive Abteilungszugehörigkeit direkt aus dem Active Directory übernommen und Ein- und Austritte verwaltet werden. Die Integration ins KIS stellt ausserdem sicher, dass die Diktate rasch und eindeutig einem Fall zugewiesen werden können.

Die Einführung

Die Einführung der Lösung erfolgte in Zusammenarbeit mit dem Projektleitungs- und Supportspezialist aibIT GmbH sowie den Verantwortlichen des Stadspitals Triemli. Im Rahmen eines Rollout-Projektplans wurden die gesamte

Softwareeinführung und das dafür notwendige Schulungskonzept für alle Mitarbeitenden bis ins Detail analysiert, geplant und umgesetzt. Die Qualitätssicherung war dabei das oberste Ziel für alle Beteiligten. Während der ersten Tage des Rollouts wurden die Ärztinnen und Ärzte sowie Sekretariatsmitarbeitende begleitet, um eine reibungslose und schnelle Nutzung aller Funktionalitäten sicherstellen zu können. So konnte das Projektteam den Anwenderinnen und Anwendern die wichtigsten Kenntnisse im Umgang mit Winscribe vermitteln und gleichzeitig auf Vorbehalte oder Sorgen bezüglich der neuen Lösung eingehen.

Sofern in den täglichen Diktatprozessen Fragen oder Schwierigkeiten auftraten, konnten die Sekretariate ganz-tätig einen eigens für sie etablierten Helpdesk anrufen, um jederzeit gezielt unterstützt zu werden. Allgemeine Informationsveranstaltungen im Plenum für die Ärzteschaft, intensive Kleingruppen-Schulungen zu allen Funktionalitäten sowie detaillierte Flyer am Arbeitsplatz mit einfach verständlichen Informationen zur Nutzung der mobilen und stationären Diktiergeräte sowie der eingeführten Software schafften Vertrauen und Sicherheit.

Resultat und Nutzen

Dies ermöglichte es dem Stadtspital Triemli, die Gesamtlösung von Voicepoint erfolgreich einzuführen: «Wir erhalten von unseren Ärztinnen und Ärzten und den verantwortlichen Sekretariaten konstant die Rückmeldung einer reibungslosen Software- und Geräteumstellung und schnelle Beantwortung aller anfallenden Fragestellungen», beurteilt Patrik Kaiser, stellvertretender Spitaldirektor und Leiter Informatik, den Verlauf der Einführung. So erreichte das Stadtspital Triemli ihre Projektziele: «Unsere Vorteile durch den Umstieg lassen sich schnell zusammenfassen: Eine Reduktion der Fehleranfälligkeit in der elektronischen Datenverarbeitung und eine Reduktion des Papierverbrauchs», erklärt Patrik Kaiser.



Olympus DS-9500 Diktiergerät