

Effizienzsteigerung dank Spracherkennung

SVA St. Gallen erhöht die Qualität der medizinischen Gutachten dank dem Einsatz von Spracherkennungssoftware

Mitarbeitende des Regional Ärztlichen Dienst (RAD) Ostschweiz diktieren Stellungnahmen zur Bewertung der Arbeitsunfähigkeit von Versicherten mit der Spracherkennung Dragon Medical Practice Edition.

Der Regionale Ärztliche Dienst (RAD) Ostschweiz mit Sitz in der SVA St.Gallen unterstützt mit 40 Ärztinnen und Ärzten die IV-Stellen in den Kantonen Appenzell A.Rh., Appenzell I.Rh., Graubünden, St.Gallen und Thurgau sowie des Fürstentums Liechtenstein bei der Erstellung medizinischer Gutachten im Kontext der Arbeitsunfähigkeit. Gemeinsam verfassen sie pro Woche durchschnittlich 1000 Stellungnahmen, welche die Entscheidung über Wiedereingliederung und Rente bei Versicherten begründen.

Im Januar 2014 wurde in Zusammenarbeit mit der Firma in2comp die Spracherkennungssoftware Dragon Medical Practice Edition installiert. Die Mitarbeitenden haben nun die Möglichkeit, sämtliche Dokumente – von der Notiz bis zum juristischen Bericht – mündlich zu erfassen. Mithilfe der Spracherkennung haben sich die Geschwindigkeit der Dokumentation und vor allem die Qualität der Gutachten gesteigert.

Textverarbeitung via Diktat stiess an Grenzen

Die zunehmende Zahl von Anfragen brachten die Mitarbeitenden des RAD an ihre Grenzen. Die Ärztinnen und Ärzte erstellten die Gutachten meist via Diktat. Die Kassette bearbeitete anschliessend das Sekretariat, das auch den finalen Bericht tippte. Da die Zahl der zu erstellenden Dokumentationen – zu denen Stellungnahmen, Gesprächsprotokolle, Rapporte, allgemeine Korrespondenz sowie Abklärungsberichte zählen – zunahm, wurden weitere Ärzte eingestellt. Die Anzahl der Mitarbeitenden im Sekretariat stieg dabei nicht proportional an. Das führte dazu, dass die Mediziner zunehmend selber schreiben mussten.

Die Fakten

Kunde

SVA St. Gallen
RAD Ostschweiz
<https://www.svasg.ch/rad>

Partner

in2comp
Boris Krstic
<http://www.in2comp.ch>

Ziel

Texterfassung vereinfachen sowie Arbeitsprozesse abkürzen und beschleunigen

Lösung

Spracherkennungssoftware
Dragon Medical Practice Edition

«Mithilfe der Spracherkennung hat sich die Geschwindigkeit der Dokumentation sowie die Qualität der Gutachten gesteigert.»

Bruno Lautenschlager,

Leiter Informatik und ICT-Sicherheitsverantwortlicher
SVA St. Gallen

Um diese für die Mitarbeitenden anstrengende und für die Versicherung ungünstige Situation aufzulösen, entschied man sich, die Spracherkennung als Unterstützung zu installieren.

«Wir wollten einerseits die Textverarbeitung und -erfassung vereinfachen, damit die Ärzteschaft in derselben Zeit mehr Fälle bearbeiten können und andererseits Arbeitsprozesse verkürzen und beschleunigen, da der Schritt zum Sekretariat wegfällt», formuliert Bruno Lautenschlager, Leiter Informatik bei der SVA St.Gallen, die Ziele. «Perspektivisch sollten Personaleinstellungen im Sekretariat vermieden, Arbeitszeit effektiver genutzt und die Qualität der Dokumente verbessert werden.»

Freiwillige vor

So wurde 2013 mit einer Teststellung der Spracherkennung Dragon Medical beim RAD gestartet. Die fachliche Implementierung und Schulung erfolgte durch die Firma in2comp. «Die Zusammenarbeit mit in2comp war und ist auch heute noch sehr angenehm. Vor allem deshalb, weil ich bei dringenden Supportfragen immer innert nützlicher Frist jemanden erreiche. Die Schulungen waren zudem stets gut vorbereitet und effektiv gestaltet, was für die Akzeptanz unter den Anwenderinnen und Anwender entscheidend war», stellt Lautenschlager fest.

Die Anwenderinnen und Anwender durften freiwillig entscheiden, wann und ob sie mit der Spracherkennung arbeiten.

«Eine Verpflichtung von Anfang an hätte Widerstand hervorgerufen», weiss Lautenschlager. «Ausserdem bindet die intensive Betreuung zu Beginn einer Neueinführung zu viele Ressourcen.»

Deshalb beschäftigten sich Ende 2013 zunächst nur vier Ärztinnen und Ärzte intensiv mit der Software, bevor diese 2014 weiter ausgerollt wurde. «Neugierig gemacht, durch die Kollegen, meldeten sich die Mitarbeitenden schliesslich freiwillig, um die Spracherkennung für ihre Arbeit zu nutzen» freut sich Lautenschlager über die gute Akzeptanz des Produktes.

Die Spracherkennung ist in die bestehende IT-Infrastruktur eingebunden, so dass die neuen Funktionen intuitiv im Alltag genutzt werden können. «Alle Tätigkeiten, wofür früher die Tastatur genutzt wurde, können heute mit der Stimme durchgeführt werden», erklärt Lautenschlager die Integration von Dragon Medical. «Egal ob Word-Dokument, Archivnotiz oder

E-Mail, ja selbst Protokolle und Traktanden werden über die Spracherkennung erstellt.»

Technologische Basis der Installation ist eine virtualisierte Serverlandschaft in der SVA St.Gallen, das gilt auch für die Clients. Als Betriebssystem wird Windows 7 mit 32 Bit eingesetzt, da einzelne Fachanwendungen nur mit dieser Version laufen. Für die Spracherkennung empfiehlt Lautenschlager generell Windows 64 Bit einzusetzen. «Aufgrund der Begrenzungen durch unser Betriebssystem läuft die Spracherkennung manchmal etwas ruckelig und die Darstellung des diktierten Textes kann der Sprechgeschwindigkeit der Anwenderinnen und Anwender nicht folgen. Das hat bei einzelnen Ärztinnen und Ärzten dazu geführt, dass sie auf die Tastatur zurückgegriffen haben», bedauert Lautenschlager.

Gute Vorbereitung garantiert Erfolg

Aufgrund der sprachlichen Komplexität der Dokumente, war eine intensive Vorarbeit notwendig, bevor der Roll-Out gestartet wurde. Da durch den RAD unterschiedlichste Fragestellungen in versicherungsmedizinischer Hinsicht bearbeitet und hinsichtlich der individuellen Arbeitssituationen geprüft werden, enthält der Wortstamm neben dem Fachvokabular unterschiedlicher medizinischer Fachrichtungen zahlreiche Begriffe aus dem Arbeitskontext der Versicherten. Dieser wurde mithilfe bestehender Gutachten, die dem System vorgelesen wurden, eingearbeitet.

«Das System Dragon Medical von Nuance brachte einen sehr guten medizinischen Wortschatz mit. Zudem lernt das System zuverlässig und schnell. Nach der initialen Pflege des Vokabulars, ergänzen heute alle Anwenderinnen und Anwender kontinuierlich neue Wörter im Wortstamm», erklärt Projektleiter Bruno Lautenschlager.

Nebst den Vorteilen, dass das Vokabular geteilt werden kann, bietet das System die erhoffte Arbeitserleichterung vor allem jenen Ärztinnen und Ärzten, die nicht mit dem 10-Finger-System arbeiten. Trotz der systembedingten Performance-Einschränkungen ist die Zufriedenheit hoch. «Sobald wir die Performance im Griff haben, wird noch mal ein Schub an Akzeptanz durch die Reihen der Ärzteschaft gehen», ist sich Lautenschlager sicher.

Arbeitslast mit Spracherkennung besser bewältigen

Die Implementierung lief reibungslos und die Arbeitsqualität hat sich erhöht. Da Sprechen bekanntlich einfacher ist als Tippen, kann die Spracherkennung die Ärzteschaft motivieren, noch ausführlicher zu argumentieren und zu begründen, was sich natürlich positiv in einem Rechtsmittelverfahren auswirken kann.

Eine quantitative Aussage zur Reduktion der Zeit und daraus abgeleitet auch der Kosten kann Lautenschlager jedoch nicht machen. «Bei uns hängt die Bearbeitungsdauer von etlichen Faktoren wie Komplexität des Falles, medizinischem Sachverhalt und verschiedenen anderen Faktoren ab. Deshalb kann ich keine Rechnung aufmachen, die besagt, um wie viele Minuten sich die Dokumentationszeit verringert hat. Das Bauchgefühl sagt aber ganz klar, dass sich die Bearbeitungszeit verkürzt hat.»