

VOICEPOINT

# CONNECT 2016

**MAGAZIN FÜR SPRACHBASIERTE MEDIZINISCHE DOKUMENTATION**



## 08 GUT FÜR ÄRZTE UND PATIENTEN

Dank Winscribe: Das Schweizer Paraplegiker-Zentrum setzt im Diktatmanagement neue Maßstäbe.

## 04 JUBILÄUM

10 Jahre Voicepoint: Die vielen Erfolge der ersten Firmen-Dekade und die ambitionierten Pläne für die Zukunft.

## 12 ERFOLGSSTORY

Dragon Medical Practice Edition: Wie die Spracherkennungssoftware die Arbeit in der SVA St. Gallen erleichtert.

## 14 INTEGRIERTE LÖSUNGEN

Die Diktatmanagement-Lösungen von Voicepoint: Im Vordergrund stehen die Kundenbedürfnisse und die Qualität.

# INHALT

## 04. JUBILÄUM - 10 JAHRE VOICEPOINT

Ein Streifzug durch die 10-jährige Erfolgsgeschichte

## 06. PRODUKT UPDATES

Neuigkeiten zu Hard- und Software

## 08. ERFOLGSSTORY SCHWEIZER PARAPLEGIKER-ZENTRUM

Mustergültige Diktatmanagement-Integration für die medizinische Dokumentation

## 12. ERFOLGSSTORY SVA ST. GALLEN

Effizienzsteigerung und Prozessoptimierung dank Spracherkennung

## 14. INTEGRIERTE LÖSUNGEN

Instrumente für eine effizientere Bericht- und Befunderstellung

## 18. EVENTS & WETTBEWERB

Die Messe IFAS 2016 in Zürich als Hotspot der Gesundheitsbranche

## IMPRESSUM

**Herausgeber** Voicepoint AG, Zürcherstrasse 35, CH-8620 Wetzikon **Projekt-  
leitung** Sarah Woodtli **Redaktion** Jonas Blum, Reto Heusser, Katja Marti, Sarah  
Woodtli **Konzept/Gestaltung** Jonas Blum, Sarah Woodtli **Schlussredaktion**  
Textension GmbH **Fotografie/Illustrationen** Jonas Blum, Koni Frey, SPZ, SVA  
St. Gallen **Druck** Sihldruck AG, Zürich **Auflage** 1'500 Exemplare **Erscheinungs-  
weise** Einmal pro Jahr in deutscher Sprache

## NEWSLETTER



Möchten Sie regelmässig  
Aktuelles von Voicepoint  
und der Branche erfahren?  
Dann abonnieren Sie unseren  
E-Mail-Newsletter!  
[www.voicepoint.ch/newsletter](http://www.voicepoint.ch/newsletter)

Klimaneutral und auf nachhaltiges Papier gedruckt:



printed in  
switzerland



## MARKTFÜHRERSCHAFT UND INNOVATION: FÜR UNS KEIN WIDERSPRUCH

Liebe Leserinnen, liebe Leser

**D**er Schweizer Markt für sprachbasierte Dokumentationslösungen ist in Bewegung: Einerseits sorgen neu lancierte Produkte verschiedener Hersteller für Aufsehen, andererseits ist eine Branchenkonsolidierung im Gang.

In dieser anspruchsvollen Phase ist es uns gelungen unsere Position weiter zu stärken. Die Übernahme der exklusiven Distribution des Smart Dictation Device SpeechAir von Philips und die Zertifizierung als erster Schweizer Provider der cloudbasierten Spracherkennungslösung Dragon Medical Direct unterstreichen unsere fokussierte Schlagkraft. Ausserdem haben wir mit der freundlichen Übernahme des Voice-Business von Serintech, Business Innovation Group und iSpeech erstmals einen inorganischen Wachstumsschritt vollziehen können.

Die gesteigerte Marktkraft soll uns aber – entgegen der gängigen Annahme – nicht die Innovationskraft rauben. Zeugen davon sind der Ausbau unserer hausinternen Software-Entwicklungsressourcen, die Lancierung von neuen Produkten und die Optimierung unserer Prozesse zur Steigerung der Service-Qualität.

Trägheit ist und bleibt für uns ein Fremdwort. Das spüren unsere Kunden, Partner und Marktteilnehmer jeden Tag. In dieser ersten Magazin-Ausgabe finden Sie ganz in diesem Sinn viel Lesenswertes zu den Themen, die Sie und uns beschäftigen.

Wir wünschen viel Vergnügen bei der Lektüre!

**Reto Heusser**  
Mitglied der  
Geschäftsleitung

**Jonas Blum**  
Mitglied der  
Geschäftsleitung

JUBILÄUM

10  
JAHRE

## VOICEPOINT FEIERT IHR 10-JÄHRIGES JUBILÄUM

In einem bescheidenen Büro in Seegräben haben Reto Heusser und Jonas Blum 2006 ihre eigene Firma eröffnet. Heute ist Voicepoint im Bereich Diktiersysteme, Spracherkennungssoftware und Diktatmanagement-Lösungen marktführend.

### DIE FAKTEN

**Gründung:** 2006  
**Standorte:** Wetzikon  
Genf

**Mitarbeitende:** 26  
**Lernende:** 4

**D**as Start-up entstand aus der Idee, alle Arten von Berichten rascher und komfortabler zu erstellen und so das Fachpersonal in dokumentationsintensiven Branchen wie dem Gesundheits- oder dem Rechtswesen zu entlasten. In den letzten zehn Jahren hat sich Voicepoint einen starken Namen geschaffen. Heute ist das Unternehmen der marktführende Anbieter in der Schweiz für digitale Diktiersysteme, Spracherkennungssoftware und Diktatmanagement-Lösungen.

Schon zu Beginn haben die beiden Jungunternehmer Reto Heusser und Jonas Blum erkannt, dass die vielerorts eingesetzten analogen Diktiergeräte keine Zukunft haben werden. Sie verursachten hohe Kosten, waren im Datenhandling unsicher und zeitintensiv bei der Erstellung von Dokumenten.

Schnell war klar, dass die Digitalisierung in diesem Markt unumgänglich war. So hat sich Voicepoint zunächst als Produkthanbieter und Distributor von digitalen Diktiergeräten in Branchen wie dem Rechts- und dem Gesundheitswesen etabliert. Der Bedarf an umfassenden Workflow-Lösungen und Spracherkennung stieg kurz nach der Unternehmensgründung stark an, die Projekte wurden immer grösser. Deshalb schloss Voicepoint bereits einige Monate nach der Gründung einen Kooperationsvertrag mit Nuance und Winscribe ab, den weltweit grössten Herstellern von Diktatmanagement- und Spracherkennungssoftware.

Bald entstand eine eigene interne Entwicklungsabteilung, die es erlaubte, projektspezifische Software-Erweiterungen, individuelle Anpassungen und

Integrationen zu entwickeln. Heute ist Voicepoint in der Lage, individuelle Diktatmanagement- und Spracherkennungslösungen anzubieten und zu realisieren, die den höchsten Anforderungen der Kunden gerecht werden.

Die professionelle Kundenbetreuung war von Anfang an das wegführende Credo der Firma. Dank der konsequenten Ausrichtung auf professionelle und unabhängige Beratung, kompetenten Support und Service sowie zuverlässigen Produkten ist die Firma bis heute zu einem Team von insgesamt 26 Mitarbeitenden einschliesslich vier Lernenden herangewachsen. Sie verfügt über zwei Standorte in Wetzikon bei Zürich und Genf.

#### ■ PROJEKT BUSINESS

Realisierung des ersten Grossprojekts mit über 500 Anwendern

#### ■ EXPANSION

Distributionspartnerschaft mit Winscribe und Philips

Umwandlung in eine Aktiengesellschaft

Expansion in die Romandie mit eigener Niederlassung

Betreuung von über 30 Händlern und Integratoren

Realisierung des ersten Spital-Projekts

#### ■ START

Gründung der Voicepoint GmbH

Distributionspartnerschaft mit Olympus und Nuance

# 10 JAHRE VOICEPOINT



## ■ MARKTFÜHRERSCHAFT

Rund 100 Spitäler und Kliniken sowie 400 Arztpraxen und Anwaltskanzleien mit insgesamt über 12'000 Anwendern gehören zum Kundenportfolio.

Voicepoint übernimmt im Bereich Dictation das Vertriebsgeschäft der Business Innovation Group AG, das Servicegeschäft der Serintech AG sowie das komplette Dictation-Business der iSpeech AG.

## ■ ZERTIFIZIERUNG

Microsoft Gold Partner Application Development

## ■ SCHLÜSSELPROJEKTE

Die zwei grössten Schweizer Spitäler (Inselspital Bern und Universitätsspital Genf) zählen zu den Kunden von Voicepoint.

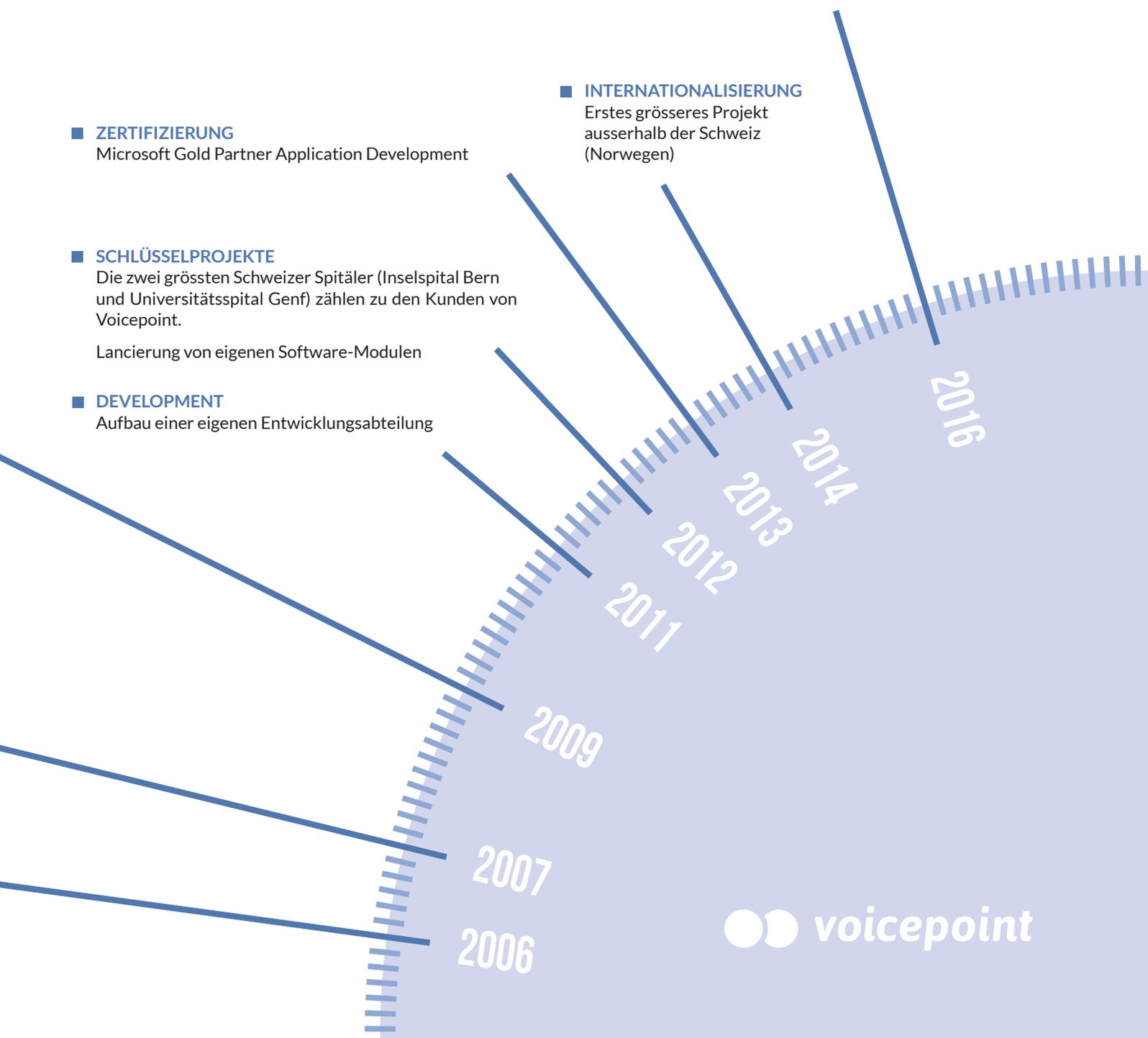
Lancierung von eigenen Software-Modulen

## ■ DEVELOPMENT

Aufbau einer eigenen Entwicklungsabteilung

## ■ INTERNATIONALISIERUNG

Erstes grösseres Projekt ausserhalb der Schweiz (Norwegen)



# PRODUKT UPDATES

## PHILIPS SPEECHAIR: DIE ZUKUNFT DER DIKTIERTECHNOLOGIE



**M**it dem Philips SpeechAir hat Voicepoint ein neues digitales Diktiergerät im Angebot, welches die Vorteile eines Smartphones und jene eines digitalen Diktiergeräts verbindet. Das Philips SpeechAir arbeitet mit dem Betriebssystem Android und verfügt über einen Touchscreen, eine Kamera, WLAN sowie Bluetooth. Zusätzlich ist es mit den von professionellen Anwendern geschätzten Funktionen wie einem Schiebeschalter, hochwertigen Mikrofonen sowie einer Docking Station ausgestattet. Weiter profitieren SpeechAir-Benutzer von verschiedenen Bearbeitungsmöglichkeiten, Sicherheitsfunktionen sowie der langen Akkulaufzeit.

Die eingebaute Kamera ist nicht nur für Fotos geeignet, sondern dient auch als Scanner für Barcodes oder QR-Codes. Das SpeechAir kann ausserdem durch IT-Administratoren zentral verwaltet werden. Geräte- oder App-Funktionen lassen sich dadurch selektiv sperren oder freigeben. Auch für Spracherkennung ist das SpeechAir aufgrund der hochklassigen Audioqualität bestens geeignet.

Das SpeechAir wurde in Zusammenarbeit mit Anwendern sowie Vertriebs- und Integrationspartnern entwickelt.

So wurde auch Voicepoint bereits in einer frühen Entwicklungsphase hinzugezogen. Reto Heusser, Mitglied der Geschäftsleitung der Voicepoint AG: «Die Anforderungen unserer Kunden wurden umfassend berücksichtigt. Wir haben das Gerät nahtlos in unsere Diktatmanagement-Lösung Winscribe integriert. Dank dieser Massnahme und der Management-Applikation Voicepoint Device Administrator profitieren unsere Grosskunden von einer zentralisierten, webbasierten Geräteverwaltung». Durch die Integration in klinische Informationssysteme lassen sich die Diktate mit Patienten- und Falldaten verbinden, was Verwechslungen verhindert und die Prozesse optimiert. Die Dateien werden per WLAN oder alternativ per USB Docking Station auf den Server übertragen.

Das SpeechAir ist sowohl als Integrator Version ohne Software als auch mit Diktatverwaltungs-Software erhältlich. Ausführliche Produktinformationen sind auf der Voicepoint-Website verfügbar. Interessierte Kunden können bei Voicepoint kostenlos ein Gerät zu Testzwecken beziehen.



Smart Dictation Device  
Philips SpeechAir

 [www.voicepoint.ch](http://www.voicepoint.ch)  
 0844 22 77 88

## DRAGON MEDICAL PRACTICE EDITION UND DRAGON MEDICAL DIRECT: EFFIZIENZSTEIGERUNG DANK SPRACHERKENNUNG

Im Praxis- und Klinikalltag ist es entscheidend administrative Prozesse effizient zu gestalten. Teil davon ist die medizinische Berichts- und Befunderstellung. Mit Dragon Medical Practice Edition verfassen Mediziner ihre Dokumente bedeutend schneller als durch Tippen, gleichzeitig steuern sie ihren PC. Der Aufwand für die Erstellung von Berichten, Überweisungen oder Patienteneinträgen lässt sich dadurch deutlich verringern.

Dragon Medical Practice Edition funktioniert mit praktisch jeder Windows-Anwendung sowie diversen Praxis- und Klinikinformationssystemen. Dank frei konfigurierbarer Sprachbefehle und Makros lassen sich Arbeitsschritte automatisieren, zum Beispiel durch vordefinierte Textblöcke und Vorlagen. Das geschriebene Dokument steht unmittelbar nach dem Diktieren zur Verfügung, zeitintensives Abtippen entfällt.

Je nach Wunsch kann die Spracherkennung separat oder als Ergänzung zu einem digitalen Diktiersystem genutzt werden. Dragon Medical Practice Edition ist in die Diktatmanagementsysteme Wscribe, Olympus ODMS und Philips SpeechExec integriert. Zusätzlich lassen sich Dokumente direkt in einer Textverarbeitungssoftware, einer

E-Mail-Applikation oder im Praxis- oder Klinik-Informationssystem erstellen. Katja Marti, Marketing & Sales Manager bei Voicepoint: «Durch diese vielfältigen Integrations- und Workflow-Möglichkeiten können die Anwenderinnen und Anwender ihre Texte selbstständig fertigstellen oder sie durch ein Sekretariat korrigieren lassen.»

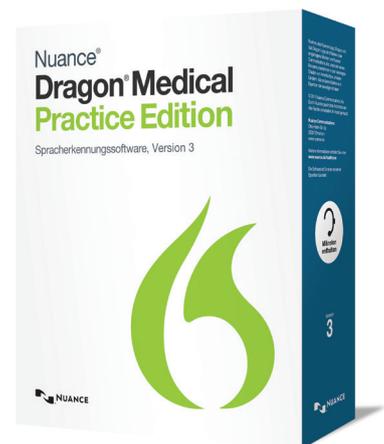
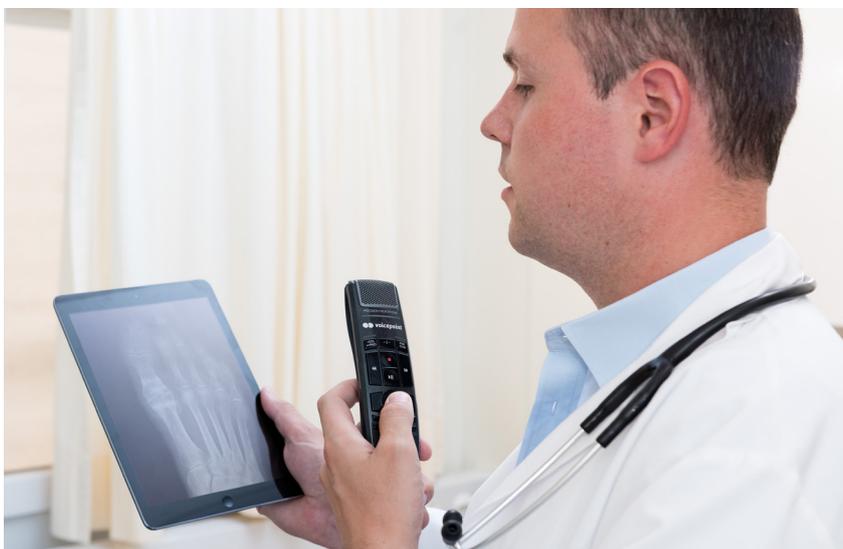
Voicepoint bietet verschiedenste medizinische Fachvokabulare an, die individuell auf den Anwendungsbereich des Kunden angepasst werden. Das ermöglicht höchste Erkennungsraten und rasche Effizienzsteigerung. «Wir stellen sicher, dass die Spracherkennungssoftware ideal auf die Anwenderinnen und Anwender abgestimmt und richtig integriert wird. So erreichen unsere Kunden nach kurzer Zeit ihr Ziel, Dokumente aller Art schnell und in hoher Qualität erstellen zu können», ergänzt Katja Marti.

### **Dragon Medical Direct: Einfache, flexible und sichere Spracherkennung aus der eigenen Cloud**

Neben der seit Jahren erfolgreich eingesetzten und weltweit verbreiteten Spracherkennungssoftware Dragon

Medical Practice Edition ist mit Dragon Medical Direct neu auch eine cloud-basierte Lösung für professionelle medizinische Spracherkennung verfügbar. Die Clients verbinden sich mit einer Serverkomponente, die vor Ort im Spital- oder Praxis-Netzwerk installiert ist. Das ermöglicht optimalen Datenschutz und grösste Flexibilität in der Anwendung.

Dragon Medical Direct kann auf allen Geräten einer Windows-basierten Infrastruktur eingesetzt werden, inklusive virtualisierter Clients und Rechnern mit Remote-Zugriff. Die Lösung wird zentral verwaltet und steht den Anwenderinnen und Anwendern überall als Frontend-Spracherkennung zur Verfügung – unabhängig vom jeweils eingesetzten Praxis- oder Klinik-Informationssystem. Dadurch bietet Dragon Medical Direct sowohl für Arztpraxen und Spitäler als auch für Praxis- oder Klinik-Softwarehersteller eine flexible medizinische Spracherkennung mit hoher Verfügbarkeit und Sicherheit.



## PATIENTEN FREUEN SICH ÜBER SCHNELLE BEFUNDE

Das Schweizer Paraplegiker-Zentrum setzt mit Voicepoint neue Massstäbe für digitales Diktieren im Krankenhausbereich. Ein Besuch bei Dr. André Ljutow in Nottwil.

### DIE FAKTEN

#### Kunde:

Schweizer Paraplegiker-Zentrum, Nottwil  
www.paraplegie.ch

#### Ziel:

Struktur- und Sicherheitsoptimierung der Arbeitsprozesse

#### Lösung:

Winscribe Dictation Software  
Dragon Medical Spracherkennungssoftware  
Voicepoint Importer-Software  
Philips SpeechMike Diktiermikrofone  
Philips Digital Pocket Memo Diktiergeräte

Die Schweizer Paraplegiker-Stiftung wurde 1975 gegründet. Mit ihren sechs Tochter- und zwei Partnerorganisationen leistet sie Ausserordentliches rund um die Bedürfnisse von Querschnittgelähmten. Insgesamt beschäftigt die Stiftung über 1400 Mitarbeitende, sie deckt den Bedarf an Dienstleistungen für Paraplegiker von der Unfallstelle über die medizinische Erstversorgung, Rehabilitation bis zur lebenslangen Begleitung und Beratung lückenlos ab.

Ein Teilbereich der Stiftung ist das Paraplegiker-Zentrum in Nottwil – eine private, landesweit anerkannte Spezialklinik für die Erstversorgung und ganzheitliche Rehabilitation von Querschnittgelähmten. Dr. André Ljutow ist leitender Arzt der Abteilung Schmerzmedizin und war einer der Hauptverantwortlichen bei der Einführung und dem Ausbau der digitalen Diktierlösung im Paraplegiker-Zentrum. «Als ich 2004 im Paraplegiker-Zentrum zu arbeiten begann, erkannte man damals schon, wie wichtig es ist, die Dokumentationsprozesse elektronisch abzubilden. Speziell in meinem Bereich, der Schmerzmedizin, gibt es viele Unterbereiche, von denen jeder individuelle Anforderungen an die Dokumentation hat», sagt Dr. Ljutow. Mit der Einführung einer elektronischen Akte im Krankenhausinformationssystem (KIS) und einer digitalen Diktierlösung im Jahr 2004 übernahm die Abteilung Schmerzmedizin eine Vorreiterrolle im Paraplegiker-Zentrum.

2012 wurde mit Winscribe eine klinikweite Diktatmanagement-Lösung eingeführt. Parallel dazu beschloss die Abteilung Schmerzmedizin, einen Schritt weiter zu gehen und gliederte zu-

sätzlich die Nutzung der in Winscribe integrierten Spracherkennungssoftware Dragon Medical in die Arbeitsabläufe ein. Heute gibt es in der Klinik insgesamt 180 Nutzer der digitalen Diktierlösung. Als Eingabegeräte werden das mobile Diktiergerät Philips Pocket Memo und das Diktiermikrofon Philips SpeechMike für das stationäre Diktieren am PC verwendet.

«Bei der Einführung des digitalen Diktierens in die Arbeitspraxis ist es wichtig zu berücksichtigen, dass jede Mitarbeitende und jeder Mitarbeitende mit einer etwas anderen Arbeitsweise am effizientesten sind», sagt Dr. Ljutow und führt aus: «Es gibt Nutzer, die den klassischen Prozess wählen und nur diktieren; erst im Sekretariat erfolgt die Umwandlung der Sprachdatei in Text. Es gibt aber auch Nutzer, welche die Spracherkennung verwenden. Einige Mitarbeitende haben Spracherkennungsraten von 95 Prozent. Auf diese Unterschiede in den Arbeitsweisen muss man bei so grossen Projekten eingehen und die entsprechenden Prozesse dafür schaffen.»

#### Der Workflow

Die Integration in das KIS ist von Abteilung zu Abteilung unterschiedlich. Dr. Ljutow gewährt uns einen Einblick in seine Abteilung: Im KIS gibt es eine eigene elektronische Akte für die Abteilung Schmerzmedizin. Diese unterteilt sich wiederum in elf Unterbereiche. In diesen Unterbereichen befinden sich diverse Formulare, die mithilfe der digitalen Diktierlösung ausgefüllt werden können. Ein Diktat kann direkt im Formular mittels eines Buttons gestartet werden. Daraufhin





öffnet sich die Diktiersoftware Winescribe im Hintergrund, und es kann in die Maske diktiert werden. Der Voicepoint Importer sorgt gleichzeitig dafür, dass die Diktatdatei richtig zugeordnet wird und garantiert den richtigen Transfer der Audiodatei im System. Es erfolgt die Kennzeichnung, um welchen Patienten es sich handelt, sowie um welches Formular, welches Feld und vieles mehr. Aus diesem Formular heraus können danach automatisch die benötigten Dokumente durch das Sekretariat erstellt werden.

#### Individuelle Nutzung

Die Ärzte der Abteilung Schmerzmedizin, welche die Nutzung der Spracherkennungssoftware als Erweiterung der digitalen Diktierlösung bevorzugen, korrigieren ihre Texte selbst. Die Sekretariatsmitarbeitenden erstellen im Anschluss unverzüglich die fertigen Textdokumente. Andere Ärzte, die auf Spracherkennung verzichten, diktieren ihre Aufnahmen und im Sekretariat wird die Transkription der Audiodateien manuell übernommen. «Wie jeder für sich das digitale Diktieren einsetzt, überlasse ich den Ärzten selbst. Manche Ärzte diktieren

so gerne, dass sie es auch für die Erstellung von E-Mails, PowerPoint-Präsentationen und anderen Dokumenten verwenden», schildert Dr. Ljutow.

#### Die wesentlichen Vorteile der Lösung

Dr. Ljutow zieht Bilanz: «Eine wesentliche Veränderung seit der Einführung des voll integrierten digitalen Diktierens ist, dass sich Ausdrücke und Papierverbrauch drastisch verringert haben. Es müssen keine Akten mehr herumgetragen und vor allem nicht abgelegt werden. Ausserdem ist die elektronische Verarbeitung weniger fehleranfällig. Die Daten sind schneller wieder auffindbar und werden sicherer verarbeitet. Auch unsere Patienten freuen sich darüber, denn die Zeitdauer zwischen Untersuchung und Befundversand wurde wesentlich verkürzt. Das Arbeiten mit Winescribe und Dragon Medical ist effektiver und produktiver, weil sich jeder auf seine Kernkompetenzen fokussieren kann.» Dr. Ljutows Fazit: «Das Schweizer Paraplegiker-Zentrum besitzt eine zukunftssträchtige und stabile Diktierlösung, auf der laufend aufgebaut werden kann. Diese Lösung ist voll integriert und mit der Verwendung von Spracherkennung auf einem ganz neuen Level.»



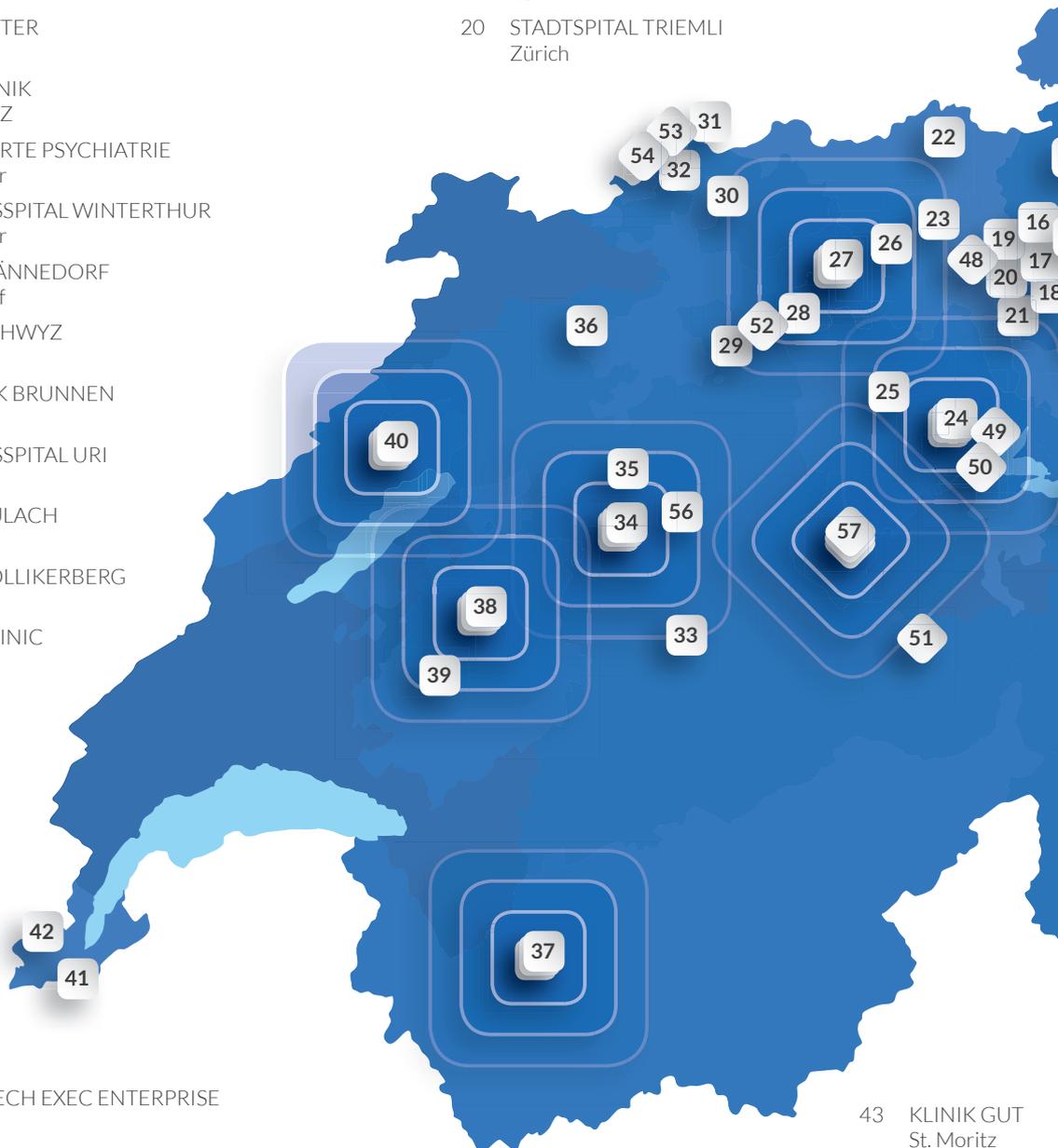
**Die Zeitdauer zwischen Untersuchung und Befundversand wurde wesentlich verkürzt. Das Arbeiten ist effektiver und produktiver, weil sich jeder auf seine Kernkompetenzen fokussieren kann.**



**Dr. André Ljutow,**  
Leitender Arzt der Abteilung  
Schmerzmedizin  
Schweizer Paraplegiker-Zentrum

# MEDIZINISCHE PROJEKTKUNDEN SCHWEIZ

- |   |   |
|---|---|
| 01 MEDIZINISCHES ZENTRUM ARBON<br>Arbon                   | 16 KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRISCHER DIENST<br>Zürich |
| 02 OKS OSTSCHWEIZER KINDERSPITAL<br>St. Gallen            | 17 STADTSPITAL WAID<br>Zürich                         |
| 03 EOC - ENTE OSPEDALIERO CANTONALE TICINO<br>6 Standorte | 18 PSYCHIATRISCHE UNIVERSITÄTSKLINIK<br>Zürich        |
| 04 CLIENIA<br>9 Standorte                                 | 19 SCHULTHESS KLINIK<br>Zürich                        |
| 05 SPITAL USTER<br>Uster                                  | 20 STADTSPITAL TRIEMLI<br>Zürich                      |
| 06 VISTA KLINIK<br>Pfäffikon SZ                           |   |
| 07 INTEGRIERTE PSYCHIATRIE<br>Winterthur                  |   |
| 08 KANTONSSPITAL WINTERTHUR<br>Winterthur                 |   |
| 09 SPITAL MÄNNEDORF<br>Männedorf                          |   |
| 10 SPITAL SCHWYZ<br>Schwyz                                |   |
| 11 SEEKLINIK BRUNNEN<br>Brunnen                           |   |
| 12 KANTONSSPITAL URI<br>Aldorf                            |   |
| 13 SPITAL BÜLACH<br>Bülach                                |   |
| 14 SPITAL ZOLLIKERBERG<br>Zürich                          |   |
| 15 SPORT CLINIC<br>Zürich                                 |   |



-  SPEECH EXEC ENTERPRISE
-  WINSCRIBE

- 43 KLINIK GUT  
St. Moritz
- 44 GERIATRISCHE  
St. Gallen
- 45 ZETUP TUMOR  
St. Gallen
- 46 ORTHOPÄDIE S  
St. Gallen

- 21 SPITAL AFFOLTERN  
Affoltern am Albis
- 22 REHA CLINIC  
Bad Zurzach
- 23 HINT  
Lenzburg

- 24 LUZERNER KANTONSSPITAL  
3 Standorte
- 25 SCHWEIZER PARAPLEGIKER ZENTRUM  
Nottwil
- 26 KANTONSSPITAL AARAU  
Aarau
- 27 HIRSLANDEN KLINIK  
3 Standorte

- 28 SPITAL ZOFINGEN  
Zofingen
- 29 SPITAL REGION OBERAARGAU  
Langenthal
- 30 KANTONSSPITAL BASELSTADT  
Liestal
- 31 KLINIK SONNENHALDE AG  
Riehen
- 32 ST. CLARAS PITAL  
Basel
- 33 SPITAL STS AG  
Thun
- 34 SPITALNETZ BERN  
6 Standorte
- 35 INSELSPITAL BERN  
Bern
- 36 HÔPITAL DU JURA BERNOIS  
Moutier
- 37 RÉSEAU SANTÉ VALAIS  
7 Standorte
- 38 HÔPITAL FRIBOURGEOIS  
6 Standorte
- 39 HÔPITAL MARSENS  
Marsens
- 40 HÔPITAUX NEUCHÂTELOIS  
7 Standorte
- 41 HÔPITAUX UNIVERSITAIRES GENÈVE  
Genève
- 42 HÔPITAL DE LA TOUR  
Genève



KLINIK  
- UND BRUSTZENTRUM  
T. GALLEN

- 47 PARACELSUS-SPITAL RICHTERSWIL AG  
Richterswil
- 48 UNIVERSITÄT ZÜRICH (RECHTSMEDIZIN)  
Zürich
- 49 NHZ NEURO - WIRBELSÄULENZENTRUM  
Luzern
- 50 ORTHOPÄDISCHE KLINIK LUZERN  
Luzern
- 51 MICHEL GRUPPE  
Meiringen

- 52 KLINIK SGM  
Langenthal
- 53 UNIVERSITÄRE PSYCHIATRISCHE KLINIKEN  
Basel
- 54 BETHESDA SPITAL  
Basel
- 55 ZÜRCHER REHAZENTREN  
Wald & Davos
- 56 KLINIK SILOAH AG  
Gümligen
- 57 MONVIA AG  
7 Standorte
- 58 CLINICA HOLISTICA ENGIADINA  
Susch
- 59 KLINIK STEPHANSHORN  
St. Gallen
- 60 KLINIK SEESCHAU  
Kreuzlingen

## DANK EINSATZ VON SPRACHERKENNUNGS SOFTWARE: EFFIZIENTES ARBEITEN IN DER SVA ST.GALLEN

Diktieren von Stellungnahmen und Berichten zur Bewertung der Arbeitsunfähigkeit von Versicherten mit der Spracherkennung Dragon Medical Practice Edition: Beim Regionalen Ärztlichen Dienst Ostschweiz hat man damit gute Erfahrungen gemacht.

### DIE FAKTEN

#### Kunde:

SVA St. Gallen, RAD Ostschweiz,  
[www.svasg.ch/rad](http://www.svasg.ch/rad)

#### Partner:

in2comp, Boris Krstic  
[www.in2comp.ch](http://www.in2comp.ch)

#### Ziel:

Texterfassung vereinfachen  
sowie Arbeitsprozesse abkürzen  
und beschleunigen

#### Lösung:

Spracherkennungssoftware  
Dragon Medical Practice  
Edition

**D**er 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 AR, Appenzell IR, Graubünden, St. Gallen und Thurgau sowie des Fürstentums Liechtenstein bei der Erstellung medizinischer Berichte 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, alle Dokumente von der Notiz bis zum juristischen Bericht mündlich zu erfassen. Mithilfe der Spracherkennung haben sich die Geschwindigkeit der Dokumentation und die Differenziertheit der medizinischen Berichte verbessert.

#### Spracherkennung als Unterstützung

Die zunehmende Zahl von Anfragen brachte die Mitarbeitenden des RAD an ihre Grenzen. Die Ärztinnen und Ärzte erstellten die Berichte meist via Diktat. Die Kassetten bearbeitete anschliessend das Sekretariat, welches auch den finalen Bericht tippte. Da die Zahl der zu erstellenden Dokumenta-

tionen wie Stellungnahmen, Gesprächsprotokolle, Rapporte, allgemeine Korrespondenz sowie Abklärungsberichte zunahm, wurden weitere Ärzte eingestellt. Die Anzahl der Mitarbeitenden im Sekretariat stieg dabei nicht proportional an. Das führte dazu, dass die Ärztinnen und Ärzte zunehmend selber schreiben mussten.

#### Gute Vorbereitung garantiert Erfolg

Um diese für die Mitarbeitenden anstrengende und für die Versicherung ungünstige Situation zu optimieren, entschied man sich, die Spracherkennung als Unterstützung zu installieren. «Wir wollten einerseits die Textverarbeitung und -erfassung vereinfachen, damit die Ärzte in gleicher Zeit mehr Fälle bearbeiten können. Andererseits ging es uns darum, Arbeitsprozesse abzukürzen und zu beschleunigen, da der Schritt zum Sekretariat wegfällt», sagt Bruno Lautenschlager, Leiter Informatik bei der SVA St. Gallen. «Perspektivisch sollten Personaleinstellungen im Sekretariat vermieden, Arbeitszeit effektiver genutzt und die Qualität der Dokumente verbessert werden.»

Aufgrund der sprachlichen Komplexität der Dokumente war vor dem Roll-Out eine intensive Vorarbeit notwendig. Weil durch den RAD unterschiedlichste Fragestellungen in versicherungsmedizinischer Hinsicht bearbeitet und hinsichtlich der individuellen Arbeits-





situationen 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», erklärt Projektleiter Bruno Lautenschlager und führt aus: «Das System lernt zuverlässig und schnell. Nach der initialen Pflege des Vokabulars ergänzen heute alle Anwenderinnen und Anwender kontinuierlich neue Wörter zum Wortstamm.»

Nebst dem Vorteil, dass das Vokabular mit anderen Anwendern geteilt werden kann, bietet das System die erhoffte Arbeitserleichterung vor allen jenen Ärzten, die nicht mit dem Zehnfingersystem arbeiten. Trotz der systembedingten Leistungseinschränkungen ist die Zufriedenheit hoch. «Sobald wir die Performance im Griff haben, wird nochmal ein Schub an Akzeptanz durch die Reihen der Ärztinnen und

Ärzte gehen», ist sich Lautenschlager sicher.

#### **Arbeitslast ist besser zu bewältigen**

Die Implementierung lief reibungslos, und die Arbeitsqualität hat sich erhöht. Da Sprechen bekanntlich einfacher ist als Tippen, kann die Spracherkennung die Ärztinnen und Ärzte motivieren, noch ausführlicher zu argumentieren und zu begründen, was sich in einem Rechtsmittelverfahren natürlich positiv auswirken kann. Bruno Lautenschlager zieht ein positives Fazit: «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. Die stetig gewachsene Anzahl von Anfragen können jedoch ohne zusätzliche Mitarbeitende bearbeitet werden.»



**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

# INTEGRIERTE LÖSUNGEN

## DIE RICHTIGEN INSTRUMENTE FÜR EINE EFFIZIENTERE BERICHT- UND BEFUNDERSTELLUNG

Bei der Anpassung von Prozessen geht es für Voicepoint um Effizienzsteigerung und Komfortgewinn. Dabei stehen die Kundenbedürfnisse und die Qualität an erster Stelle. Das Voicepoint-Projektteam bietet massgeschneiderte Lösungen an.



**D**as steigende Dokumentationsvolumen in Arztpraxen und Spitälern erfordert innovative Lösungen zur Optimierung von administrativen Abläufen. Sprachbasierte, digitale Dokumentationslösungen helfen dieses Ziel zu erreichen. So unterschiedlich sich die Anforderungen und die Bedürfnisse der Benutzer und Entscheidungsträger präsentieren, so vielfältig sind die Produkte auf dem Markt.

In den zahlreichen Projekten, die Voicepoint bis heute realisiert hat, tauchten häufig ähnliche Fragen auf: Benötigen wir eine digitale Diktierlösung? Eine Spracherkennung? Oder beides? Wie kann das Produkt in unsere Systemumgebung integriert werden? Können wir Diktat und Spracherkennung in unserem KIS und RIS nutzen? Bei all diesen Fragen stehen stets zwei Aspekte im Vordergrund: eine vollständige, kundenspezifische Lösung zu bieten und diese in hoher Qualität umzusetzen. Dazu verwendet Voicepoint etablierte Standardlösungen, die durch produktivitätssteigernde Module und individuelle Anpassungen ergänzt werden.

### Passendes Produkt richtig integriert

Entsprechend den Anforderungen evaluiert Voicepoint die geeignete Diktatmanagement- oder Spracherkennungslösung und integriert diese in die System- und Prozesslandschaft des Spitals, der Klinik oder der Praxis. Voicepoint nimmt die Rolle als Partner, Berater und Systemintegrator wahr: «Es ist sowohl entscheidend, das passende Produkt zu wählen, als auch dieses richtig einzuführen und dabei die Anwenderinnen und Anwender eng zu begleiten», erklärt Reto Heusser, Mitglied der Geschäftsleitung bei Voicepoint.

Durch optimale Kundennähe und die eigene Entwicklungsabteilung in der Schweiz setzt Voicepoint individuelle Wünsche in kurzer Zeit um. Je nach Anforderungen werden unterschiedliche Lösungsansätze zur Optimierung der Berichtserstellungsprozesse verfolgt: «Einerseits setzen wir bei vielen Grosskunden auf Diktatmanagementlösungen, welche sich durch integrierte, client- oder serverbasierte Spracherkennung erweitern lassen. Dabei unterstützt ein Sekretariat bei Abschrift und Korrektur der Texte. Andererseits führen wir auch reine Spracherkennungslösungen ein, wobei die Ärztinnen und Ärzte ihre Dokumente direkt am Arbeitsplatz diktieren und diese selbstständig fertigstellen»,



fasst Heusser zusammen. Bei dieser Arbeitsweise ist es enorm wichtig, dass die Spracherkennung eine sehr tiefe Fehlerrate hat, da ansonsten die Korrektur zu viel Zeit beansprucht.

Dazu stellt Voicepoint für verschiedenste Fachbereiche medizinische Vokabulare bereit, welche höchste Erkennungsgenauigkeit gewährleisten und deshalb massgeblich effizienzsteigernd sind. Durch eine sinnvolle Anbindung an die bestehenden Praxis- oder Klinikinformationssysteme lassen sich Diktate und Texte zudem eindeutig einem Fall zuordnen. Voicepoint verfolgt dabei einen systemunabhängigen Ansatz und integriert in alle gängigen Systeme.

#### Zentrale, automatisierte Verwaltung

Wie in der obenstehenden Grafik visualisiert, verwenden Ärztinnen und Ärzte sowohl digitale Diktiergeräte als auch Smartphones, um ihre Berichte und Befunde zu diktieren. Bei einer grossen Installation sind mehrere hundert Geräte, teilweise von unterschiedlichem Typ, im Umlauf. Um den Support- und Wartungsaufwand zu reduzieren, wird die Hardware innerhalb der Voicepoint-Lösung zentral verwaltet, falls gewünscht inklusive Schnittstelle zu einem Inventarsystem. Dabei steht auch ein webbasiertes Selfservice-Portal zur Verfügung.

Damit können die Anwenderinnen und Anwender ihre Geräte selbstständig konfigurieren, womit die IT entlastet wird. Eine weitere Optimierung bietet die automatisierte Benutzerverwaltung, die durch die Integration in Active Directory oder einem anderen Verzeichnisdienst erreicht wird. Reto Heusser: «Funktionalität, Anwenderfreundlichkeit und effizientes Management von Software und Geräten sind für die Kunden gleichermassen wichtig. Eine digitale Diktat- und Spracherkennungslösung sollte alle Aspekte in hoher Qualität berücksichtigen».

Auf diese Weise erreichen Diktat- und Spracherkennungslösungen von Voicepoint ihr Ziel: Dokumenterstellungsprozesse werden optimiert und die Effizienz erhöht sich, gleichzeitig wird der Aufwand für die IT reduziert. Das geschieht stets vor dem Hintergrund, Arztpraxen und Spitäler bei der Bewältigung des steigenden administrativen Aufwands zu unterstützen.



**Funktionalität, Anwenderfreundlichkeit und effizientes Management von Software und Geräten sind für unsere Kunden gleichermassen wichtig. Eine digitale Diktat- und Spracherkennungslösung sollte alle Aspekte in hoher Qualität berücksichtigen.**



**Reto Heusser,**

Mitglied der Geschäftsleitung bei Voicepoint

# AUSBILDUNG

## TALENTMANAGEMENT IST EIN INTEGRALER BESTANDTEIL DER FIRMIENKULTUR VON VOICEPOINT

Die Ausbildung junger Talente ist bei Voicepoint ein strategischer Erfolgsfaktor der Unternehmenskultur. Auch die Weiterbildung wird gefördert.



Das Team der Lernenden bei Voicepoint: Andy Gabathuler, Dylan Forte, Marc Müller und Michel Cathrein (v.l.n.r.)

**S**eit bald zehn Jahren engagiert sich Voicepoint in der Nachwuchsförderung: Das Unternehmen bildet junge Fachkräfte in den Bereichen Informatik und KV aus. Aktuell werden vier Lernende intensiv betreut und auf den erfolgreichen Abschluss mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis hingeführt.

«Wenn die IT-Branche chronisch über einen Fachkräftemangel klagt, sehen wir uns in der Verantwortung selber eine aktive Rolle einzunehmen. Ausserdem macht uns die Zusammenarbeit mit jungen und wissensdurstigen Menschen grosse Freude. Das ist für unser Unternehmen in jeder Hinsicht eine Win-win-Situation», sagt Jonas Blum. Für den Ausbildungsverantwortlichen bei Voicepoint ist klar: «Die Integration der vielseitigen Ansprüche von Schule,

Eltern, Lernenden und dem Betrieb ist für uns eine spannende und lehrreiche Herausforderung.»

Im Ausbildungsplan zentral ist die optimale Praxisnähe. So werden die Lernenden des IT-Fachbereichs Systemtechnik beispielsweise bereits im ersten von vier Ausbildungsjahren in die Supportprozesse mit Kundenkontakt eingebunden – immer mit der nötigen Qualitätskontrolle einer erfahrenen Fachkraft. So werden die Lernenden trotz Sonderstatus von Anfang an als vollwertige, produktive Teammitglieder integriert und sind ein wichtiger Teil der jungen Firmenkultur.

In diesem Sommer hat This Steinmetz seine Ausbildung zum Informatiker mit Fachrichtung Systemtechnik erfolgreich mit Berufsmaturität abschliessen

können. Er führt sein Engagement bei Voicepoint nun als ausgewiesener Profi nahtlos weiter. «Es freut uns immer ausserordentlich, wenn wir eine Lehrstelle in eine Fachstelle umwandeln dürfen. Für uns ist dies der beste Beweis für den Erfolg unseres Ausbildungsprogramms und die schönste Form des Wachstums», sagt Jonas Blum.

Auch im Bereich der Weiterbildung engagiert sich Voicepoint seit vielen Jahren aktiv. Als Teil des in der Unternehmensstrategie verankerten Talentmanagements werden verschiedene Formen von Studiengängen, Kursen oder Zertifizierungen gefördert. Meistens handelt es sich um fachspezifische Weiterbildungen, aber auch übergeordnete Skills wie Sprachen befinden sich im breiten Spektrum. «Gerne geben wir dazu Impulse und beraten unsere Mitarbeitenden, drängen jedoch niemals jemanden zu einer Weiterbildung», schildert Jonas Blum die Ein-

stellung der Geschäftsleitung. «Eine gesunde Eigenmotivation sehen wir als Schlüsselfaktor zum erfolgreichen Meistern der Doppelbelastung von Job und Schule. Wir unterstützen unsere Talente dabei unter anderem mit flexiblen Pensumsanpassungen und einer Beteiligung an den Kosten.»

Ebenfalls in diesem Sommer hat Chantal Schoch ihren Bachelor-Lehrgang zur Wirtschaftsinformatikerin BSc mit Bravour abgeschlossen. Nach diesem Meilenstein erhöht sie ihr Arbeitspensum wieder auf 100 Prozent und nimmt neu die Funktion als Projektmanagerin wahr. Ihre fundierte Forschungsarbeit im Rahmen des Lehrgangabschlusses kann Voicepoint gewinnbringend im Tätigkeitsbereich der Spracherkennung einsetzen.



Jürg Sprecher (Systems Engineer bei Voicepoint) gratuliert Lehrabsolvent This Steinmetz (r.)



**Jede Mitarbeiterin und jeder Mitarbeiter hat Talente. Die Wege, diese zu fördern, sind facettenreich und individuell. Deshalb gibt es dazu kein Handbuch – jeden Fall beurteilen wir als einzigartige Chance neu.**



**Jonas Blum,**  
Mitglied der Geschäftsleitung  
und Ausbildungsverantwortlicher  
bei Voicepoint

# EVENTS



Die Key Player der Gesundheitsbranche treffen sich vom 25. bis am 28. Oktober 2016 zur alle zwei Jahre stattfindenden IFAS in Zürich. Voicepoint ist an dieser Messe wieder mit einem multifunktionalen Stand und fachkundigen Experten vor Ort.



## IHR MESSETICKET

Wir laden Sie herzlich an unseren Messestand 7.124 in der Halle 7 ein und offerieren Ihnen einen kostenlosen Messeeintritt. Nehmen Sie dazu unverbindlich mit uns Kontakt auf:

[info@voicepoint.ch](mailto:info@voicepoint.ch)

Tel. 0844 22 77 88

Oder bestellen Sie Ihr Gratisticket direkt online:

[www.voicepoint.ch/ifas](http://www.voicepoint.ch/ifas)

Die Fachmesse für den Gesundheitsmarkt IFAS befasst sich in diesem Jahr mit einem Thema, das am Puls der Zeit ist: «Digitalisierung des Gesundheitswesens». Die Experten von Voicepoint beraten interessierte Besucherinnen und Besucher gerne über die innovativen Technologien im Bereich digitales Diktieren, Spracherkennung und Diktatmanagement.

Welche Faktoren tragen zu einem effizienten Arbeitsablauf zwischen Arzt und Sekretariat bei? Und wie können die Kosten im Bereich der Dokumentenerstellung bedeutend gesenkt werden? Wer sich für solche Fragen interessiert, findet am Messestand 7.124 in der Halle 7 die passenden Antworten. Voicepoint präsentiert ihre Lösungen, welche die Arbeitsprozesse optimieren, den Zeitaufwand für admin-

istrative Arbeiten reduzieren sowie Datensicherheit und Datenschutz erhöhen.

Auch in diesem Jahr warten attraktive Messeangebote auf die Besucherinnen und Besucher. Gratistickets können auf der Voicepoint-Website oder auf Anfrage bezogen werden (siehe Box links). Auch schon vor der Messe, die vom 25. bis 28. Oktober 2016 in Zürich stattfindet, bietet sich das Team von Voicepoint jederzeit für eine unverbindliche Beratung an.

# WETTBEWERB



Die Olympus E-M10 Mark II Systemkamera – kompakt, leicht und in ihrer ergonomischen Gestaltung kompromisslos. Trotz des soliden hochwertigen Metallgehäuses wiegt die E-M10 Mark II nur 390 Gramm – sie stellt also unterwegs keinerlei Belastung dar. Bei wunderschönem klassischem Design ist sie auf der Höhe der neuesten Technologien für die besten Bilder.

**Beantworten Sie folgende Wettbewerbsfrage und gewinnen Sie eine von drei Olympus E-M10 Mark II Systemkameras im Wert von CHF 600.00:**



## Voicepoint feiert dieses Jahr ihr...

- ...15-jähriges Jubiläum
- ...20-jähriges Jubiläum
- ...10-jähriges Jubiläum

Senden Sie den Talon per E-Mail an [wettbewerb@voicepoint.ch](mailto:wettbewerb@voicepoint.ch), per Post an Voicepoint AG, Zürcherstrasse 35, 8620 Wetzikon oder per Fax an 0844 22 77 89.

Die Online-Teilnahme ist unter [www.voicepoint.ch/wettbewerb](http://www.voicepoint.ch/wettbewerb) möglich.

Firma \_\_\_\_\_

Vorname \_\_\_\_\_

Name \_\_\_\_\_

Adresse \_\_\_\_\_

PLZ/Ort \_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

**Wettbewerbsbedingungen:** Teilnahmeberechtigt sind alle in der Schweiz wohnhaften Personen ausser Mitarbeitende der Voicepoint AG. Die Preise können nicht bar ausbezahlt werden. Über den Wettbewerb wird keine Korrespondenz geführt, der Rechtsweg ist ausgeschlossen. Mit der Teilnahme am Wettbewerb erklären Sie sich damit einverstanden, dass Voicepoint Ihre Kontaktdaten für weitere Marketingzwecke verwenden darf. Ihre Angaben werden vertraulich behandelt. Teilnahmeschluss ist der 30.11.2016.

WIE KÖNNEN WIR IHNEN ZUM THEMA DIGITALES DIKTIEREN WEITERHELFFEN?



[www.voicepoint.ch](http://www.voicepoint.ch)  
Tel. 0844 22 77 88

 **voicepoint**  
connected • healthcare