

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

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Mitarbeiter des RAD an ihre Grenzen. Die Ärztinnen und Ärzte erstellten die Gutachten meist via Diktat. Die Kassetten 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 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 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 Mitarbeiter 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 Ärzte in gleicher Zeit mehr Fälle bearbeiten können und andererseits Arbeitsprozesse abkürzen 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 der Anwender entscheidend war“, stellt Lautenschlager fest.

Die 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 bei vielen Anwendern zu Beginn einer Neueinführung zu viele Ressourcen.“

Deshalb beschäftigten sich Ende 2013 zunächst nur vier Ärzte intensiv mit der Software, bevor diese in 2014 weiter ausgerollt wurde. „Neugierig gemacht, durch die Kollegen, meldeten sich die Mitarbeiter 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, für die ein Anwender früher die Tastatur nutzte, 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 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 Anwender nicht folgen. Das hat bei einzelnen Ärzten dazu geführt, dass sie auf die Tastatur zurückgreifen“, 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 Anwender kontinuierlich neue Wörter zum Wortstamm“, erklärt Projektleiter Bruno Lautenschlager.

Nebst den Vorteilen, dass das Vokabular geteilt werden kann, bietet das System die erhoffte Arbeitserleichterung vor allen jenen 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 Ärzte 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 Ärztinnen und Ärzte 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 ganz klar, dass sich die Bearbeitungszeit eines Falls verkürzt hat.“