

Spracherkennung - eine Investition, die sich schnell rechnet

Mit einer Marktsättigung von unter 10 Prozent bleibt für die Einführung von digitaler Spracherkennung im Schweizer Gesundheitswesen viel Raum. Detlef M. Binder, Vertriebsleiter für den DACH-Raum bei Nuance Healthcare, skizziert, wie Spitäler sowohl wirtschaftlich als auch qualitativ von der Technologie profitieren.

Herr Binder, Sie sind seit Jahren in der Healthcare-IT-Branche tätig. Wie schätzen Sie den Stellenwert von Spracherkennung generell ein?

Hier trifft eine hochfunktionale Technik auf einen Markt, der eine Sättigung von vielleicht 10 Prozent hat. Bei anderen Technologien, z.B. bei Krankenhausinformationssystemen, handelte es sich um einen klassischen Verdrängungsmarkt. Sprachtechnologie hingegen ist ein absoluter Wachstumsbereich. Das Bewusstsein für die Vorteile muss aber noch entsprechend entwickelt werden: Der Kunde muss überzeugt werden, dass die Technik hält, was die Hersteller versprechen. Dafür gibt es mittlerweile weltweit jedoch zahlreiche Beispiele.

Welche Argumente für Spracherkennung führen Sie also ins Feld?

Erstens wird die Prozessqualität erhöht und die inhaltliche Richtigkeit gesichert. Zweitens können durch den Wegfall nachgelagerter Prozesse wie Schreibdienste etc. immense Kosten eingespart werden. Und: Ich kann schwarz auf weiß anhand praktischer Beispiele beweisen, dass mit Spracherkennung ein Return on Investment in vielen Fällen in weniger als einem Jahr möglich ist.

Können Sie einige der Vorteile konkret beziffern?

Nehmen wir beispielsweise das Telemark-Krankenhaus in Norwegen. Dieses Haus spart pro Jahr knapp 1 Million Euro durch den Einsatz von Spracherkennung und reinvestiert die Hälfte wieder in die Patientenversorgung. Das Vejle-Krankenhaus in Dänemark implemen-



Detlef M. Binder, Vertriebsleiter für den DACH-Raum bei Nuance Healthcare

tierte Spracherkennung hausweit und erzielte eine Verbesserung seiner Gesamtproduktivität um sieben Prozent. Die IT-Leiter dort sagen daher nicht von ungefähr, dass dies ihr bisher erfolgreichstes IT-Projekt war. Für den deutschsprachigen Raum steht zum Beispiel das Krankenhaus der Evangelischen Stiftung Augusta: Dort lag der Zeitgewinn durch Spracherkennung bei bis zu 98 Prozent.

Was macht den Schweizerischen Markt für Sie interessant?

Der Schweizerische Markt ist sehr spannend. Zum einen haben Schweizer Spitäler ein hoch entwickeltes Dokumentationswesen und demzufolge einen hohen Bedarf an IT-Lösungen. Sie nehmen dafür deutlich mehr Geld in die Hand als beispielsweise deutsche Kliniken. Zum anderen besteht die Heraus-

forderung, dass in der Schweiz aufgrund der kantonalen Struktur zum Teil sehr stark individualisierte Lösungen benötigt werden, bzw. Spracherkennungssysteme an eine heterogene IT Struktur angepasst werden müssen – Stichwort Interoperabilität und Schnittstellen. Daran arbeiten wir eng mit unseren Partnern zusammen.

Wohin geht es in Zukunft?

Ein großes Thema ist sicherlich die klinikweite Implementation. Wie kann ich meinen Kernprozess so anpassen, dass ich nicht nur die Symptome mangelhafter Abläufe manage? Wie schaffe ich es, dass ich eine deutliche Beschleunigung der Prozesse habe, und eine deutliche Senkung der Prozesskosten? Das sind Fragen, die sich IT-Leiter heute stellen und auf die wir Antworten finden wollen. Aber auch neue sprachbasierte Applikationen, beispielsweise im Bereich der Kodierung oder des Medikamentenmanagements, sind angedacht. Kurz gesagt: Wir werden den Einsatz von Spracherkennung für alle Bereiche prüfen, in denen man mit ihrer Hilfe die Erfassung von Informationen genauer, effizienter und benutzerfreundlicher gestalten kann.

*Nuance Communications
Healthcare Germany GmbH
Otto-Hahn-Str. 9a, D-25337 Elmshorn
Telefon +49 4121 800 48 0
info.speechmagic@nuance.com
www.nuance.de/healthcare*