



Digitalisierung, die wirkt:

KEH setzt auf Spracherkennung
zur Entlastung der Ärzteschaft und
Optimierung der Versorgungsqualität



Eckdaten zum Klinikum

Evangelisches Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge GmbH

- Rund 1.600 Mitarbeitende
- Jährlich rund 49.000 Patientinnen und Patienten stationär und ambulant
- 828 Betten
- Interviewpartner: André Kartheuser (KHZG Projektmanager)

Projekt-Setup

Projektstart: September 2024

- Projekthalt:**
- cloubasierte Spracherkennung Dragon Medical One
 - 4voice Dienstleitung zur Implementierung (Installation/Einrichtung, Anwenderschulungen)
 - 4voice Fachwortschätze
 - 4voice Support

Projektgröße: 300 Spracherkennungsnutzer

Projektfinanzierung: mit KHZG-Fördergeldern

Ergebnisse

 **Zeitersparnis:**

ca. 67%

(Arztbriefe dauern nicht mehr 1-2 Stunden, sondern nur noch ca. 30 Minuten)

 **Nutzungsrate:**

über 80%

 **Weitere positive Effekte:**

- Enorme Effizienzsteigerung
- Einheitlicher digitaler Workflow
- Entlastung der Ärzte
- Mehr Zeit für Patienten



*„Wir haben innerhalb von nur 10 Monaten eine **Nutzungsrate von über 80% erreicht** und erfüllen damit bereits jetzt den im Rahmen des KHZG geforderten Nutzungsgrad ab 2029.“*

André Kartheuser
KHZG Projektmanager

Das Evangelische Krankenhaus Königin Elisabeth Herzberge (KEH) ist ein akademisches Lehrkrankenhaus der Charité und zählt mit 828 Betten zu den leistungsstarken Gesundheitseinrichtungen Berlins. Mit Schwerpunkten in Psychiatrie, Epileptologie und Altersmedizin verbindet das KEH moderne Medizin mit christlich-diakonischen Werten und setzt gezielt auf digitale Innovationen zur Verbesserung der Versorgung und Entlastung des Personals.

Effizienzgewinn durch Dragon Medical One: Arztbriefe in einem Drittel der Zeit

Zur Optimierung der Dokumentation wurde im September 2024 – finanziert mit Mitteln aus dem Krankenhauszukunftsgesetz (KHZG) – die medizinische Spracherkennung Dragon Medical One (DMO) des Herstellers Microsoft eingeführt. Mit Unterstützung durch die 4voice GmbH als Dienstleister wurde die Spracherkennung für rund 300 Anwender klinikweit implementiert.

KHZG-Projektmanager des KEH, André Kartheuser, resümiert: „Gerade in der Psychiatrie und Epileptologie haben wir einen überdurchschnittlich hohen Dokumentationsaufwand. Mit Hilfe der DMO konnten wir einen einheitlichen, digitalen Workflow schaffen. Ein Arztbrief, der vorher 1–2 Stunden in Anspruch genommen hat, ist jetzt in 30 Minuten erledigt.“ Die Ärzte berichten außerdem von einem positiven Effekt auf das Patientengespräch, denn Spracherkennung ermöglicht einen besseren Blickkontakt zum

Patienten, was sich wiederum positiv auf die Behandlungsqualität auswirkt.

Die weiteren Vorteile liegen auf der Hand: Die Reduzierung der Dokumentationslast senkt den Aufwand pro Patienten und so auch den damit verbundenen Stress für die Ärzte. Die gewonnene Zeit hilft nicht nur dem Klinikum bei der Kosteneinsparung, sondern dient vor allem auch dem Wohle der Patienten.

Entsprechend begeistert zeigt sich die Ärzteschaft. „Wir haben innerhalb von nur 10 Monaten eine Nutzungsrate von über 80% erreicht und erfüllen damit bereits jetzt den im Rahmen des KHZG geforderten Nutzungsgrad ab 2029“, so Kartheuser. „Unsere Anwender sind sehr zufrieden mit der Spracherkennung. Die Nachfrage nach den Lizenzen ist so hoch, dass die finanziellen Mittel aus dem KHZG gar nicht ausreichen, um den eigentlichen Bedarf zu decken.“

Technisch unkompliziert, funktional überzeugend – aber kein Selbstläufer

Dragon Medical One ist eine flexible, cloubasierte Lösung. Sie ermöglicht das Diktat an der Cursorposition z. B. im Krankenhausinformationssystem, ohne dass spezielle Schnittstellen benötigt werden. „Das macht die technische Implementierung relativ einfach“, so Kartheuser.

Durch das Einspielen individueller Fachtermini und medizinische 4voice Fachwortschätze wird die von Beginn an überzeugende Erkennung weiter optimiert. Gleichzeitig zeigt sich DMO robust gegenüber Dialekten oder Akzenten. Das sorgt gerade auch bei den Nicht-Muttersprachlern im KEH für eine starke Effizienzsteigerung. Und dennoch: „Spracherkennung ist kein Selbstläufer“, betont Kartheuser.

Erfolgsfaktor Schulung: Zertifikate und Key User sichern nachhaltige Nutzung

Bevor mit Spracherkennung Zeit gespart werden konnte, musste auch beim KEH zuerst Zeit investiert werden. Im fordernden Klinikalltag ist das nicht einfach, aber es lohnt sich, weiß Kartheuser: „Die Ärzte müssen sich bewusst Zeit nehmen, aus ihrem

sehr stressigen Arbeitsalltag herausgehen und sich diese halbe Stunde gönnen, um sich der Sache konzentriert zu widmen. Das ist übrigens die größte Herausforderung bei allen Digitalisierungsprojekten.“

Hier helfen eine gewisse Beharrlichkeit und klare Vorgaben. Kartheuser berichtet: „Auf Empfehlung von 4voice erhalten alle Anwender nach absolvierter Schulung ein Zertifikat. Erst dann gibt es die Lizenz.“ Dieses Vorgehen ist ein wichtiger Faktor für die überdurchschnittlich hohe Nutzungsrate im KEH, auch noch rund ein Jahr nach der Einführung.

Damit das so bleibt, sind regelmäßige Auswertungen und der „kontinuierliche Austausch mit den Key Usern und Chefarztsekretariaten enorm wichtig. Es braucht ein stetiges und konsequentes Nachhaken in den Abteilungen“, betont Kartheuser.

Key User, die ihren Kollegen in den Abteilungen als Ansprechperson für Spracherkennung zur Verfügung stehen, ggf. unterstützt durch das Chefarztsekretariat, bilden im KEH eine wichtige Schnittstelle zwischen Ärzteschaft und Projektmanagement.



*„Unsere Ansprechpartner bei 4voice – vom Projektmanagement bis zur Technik – sind stets gut über den kurzen Draht erreichbar und **helfen bei Fragen kompetent und unkompliziert** weiter“*

André Kartheuser
KHZG Projektmanager

4voice als verlässlicher Partner – Technisches Know-how, persönliche Ansprechpartner und Zukunftsfähigkeit vereint

4voice steht dem KEH nicht nur als Lieferant der Software sowie der passenden Diktiergeräte (Philips SpeechMike Premium Touch) zur Verfügung, sondern vor allem auch als langjährig erfahrener Dienstleister bei der Implementierung von Spracherkennung.

Die Schulungen für Anwender und Administratoren wurden von erfahrenen 4voice Trainern durchgeführt. Darüber hinaus unterstützt der 4voice Support alle Nutzer auch nach der Implementierung weiterhin bei Fragen oder Problemen.

KEH-Projektleiter Kartheuser ist zufrieden: *„Ich würde 4voice definitiv weiterempfehlen. Die technische Unterstützung war super. Die erforderlichen Arbeiten wurden schnell und zuverlässig umgesetzt. Hier zeigen sich auch die Vorteile eines kleinen Unternehmens: Unsere Ansprechpartner bei 4voice – vom Projektmanagement bis zur Technik – sind stets gut über den kurzen Draht erreichbar und helfen bei Fragen kompetent und unkompliziert weiter.“*

Aber auch die Zukunftsfähigkeit ist für Kartheuser wichtig: *„4voice ist am Zahn der Zeit und kann uns die neuesten KI-Produkte anbieten.“*

Dank der professionellen Implementierung mit Hilfe von 4voice und dem engagierten Einsatz aller Projektbeteiligten hat sich die Spracherkennung im KEH rasch als zuverlässiges und praxisnahes Werkzeug etabliert.

Dragon Medical One erleichtert die medizinische Dokumentation spürbar und entlastet die Ärzteschaft im Arbeitsalltag. Für das Klinikum bedeutet dies nicht nur eine nachhaltige Steigerung der Effizienz und eine optimierte Nutzung personeller Ressourcen, sondern auch eine spürbare Verbesserung der Versorgungsqualität – mit positiven Effekten auf Motivation, Arbeitszufriedenheit und Patientenwohl.

Über uns

Als erfahrener Partner für Sprachverarbeitungslösungen und Teil der Speech Processing Solutions, dem führenden Unternehmen bei professionellen Diktierlösungen unter der Marke Philips, begleitet 4voice seit 2002 Gesundheitseinrichtungen bei der Einführung effizienter Dokumentationsprozesse. Mit einem engagierten Team, kurzen Entscheidungswegen und einem hohen Maß an technischer Kompetenz steht 4voice für praxisnahe Innovationen. Persönlich, flexibel und zuverlässig unterstützt 4voice seine Kunden dabei, die Zukunft der medizinischen Dokumentation aktiv zu gestalten.

Impressum

4voice GmbH
Industriestraße 15
96114 Hirschaid

Telefon: +49 (0)9543 443100
E-Mail: 4vinfo@4voice.de

Geschäftsführerin: Johanna Martin
Ust.-Id.-Nr.: DE 209 485 796

AG Bamberg, HRB 11943



Mehr Informationen unter
www.4voice.de

