

MACHT SPRACHERKENNUNG DIE PFLEGEDOKU EFFIZIENTER?

Der ASB Mainz setzt auf moderne Software. In einem Bundesmodellprojekt wird ein Mix aus Spracherkennung und Direkteingabe am Computer erprobt.

Das ASB Altenpflegeheim in Mainz „Im Münchfeld“ wählte einen innovativen Ansatz und beschreitet einen ganz neuen Weg in puncto Pflegedokumentation: Pflegeberichte werden per Sprache unmittelbar in den Bewohnerzimmern oder mit mobilen Telefonen eingegeben.

Das Projekt wird gefördert vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend (BMFSFJ), vom Landesministerium für Arbeit, Soziales, Familie und Gesundheit (RLP) und vom ASB Bundesverband in Köln. Ziel ist es, Pflegedokumentationen mit Hilfe von Spracherkennung effizienter und effektiver zu gestalten.

Sprachportale arbeiten mit Texten aus Pflegeberichten

So erschließt die Einrichtung mit dem Bundesmodellprojekt zukunftsorientierte Alternativen und stellte ihre bisherige Software auf die Gesamtlösung OPAS Sozial von Aastra-DeTeWe um. In ihr sind verschiedene Möglichkeiten der Pflegedokumentation realisiert: Einerseits ist die direkte Eingabe am PC im Arbeitsbereich (Dienstzimmer) möglich. Zusätzlich gibt es eine standardisierte Leistungserfassung über die Displays der ohnehin vorhandenen Telefone (Ein-/Ausfuhr, Vitalwerte, Lagerung, Leistungserbringung).

Leistungen und Werte können damit unmittelbar in den Bewohnerzimmern oder unterwegs mit mobilen Telefonen eingegeben werden. So lässt sich alles zeitnah dokumentieren – und das ohne zusätzliche mobile Geräte, die eventuell empfindlich oder unhandlich sein können. Gleichzeitig be-

steht die Möglichkeit, die Pflegeberichte per Sprache via Telefon zu erfassen.

Grundsätzlich gibt es zwei Arten der Spracherfassung. Bei der „offenen Spracherkennung“ erkennt das System individuelle, nicht definierte Texte, was ein mehrstündiges Systemtraining voraussetzt. Bei einem



Pflegeheim mit etwa 100 Mitarbeitern und einer durchschnittlichen Fluktuation würde das kaum kalkulierbare Kosten bedeuten, womit diese Option also nicht umsetzbar ist.

Ganz anders bei Sprachportalen: Bei ihnen können interaktive Sprachdialoge zusammengestellt werden, um automatisiert mittels Sprache zu navigieren. Solche Sprachportale kennt man unter anderem von Fluggesellschaften oder Stadtverwaltungen. Die Sprache wird dabei nicht völlig frei per Umsetzung von Sprache in Befehle, sondern mit Hilfe einer vorher festgelegten Grammatik erkannt.

Bei dem Modellprojekt des ASB Mainz resultiert die vorgefertigte Grammatik aus den Pflegeberichten der Einrichtung. Diese wurden analysiert und in einer Hauptgrammatik kategorisiert. Sie können jederzeit ergänzt werden.

Wünschenswert für die Zukunft ist sicherlich, dass die

Das Ziel ist eine effiziente Pflegedokumentation. Spracherkennungssysteme sind ein möglicher Weg.

Foto: privat

Mitarbeiter der Pflege jeden beliebigen Text jeweils in ihrer Mundart in die Telefone sprechen können und das System die gesprochenen Informationen sicher erkennt. Damit würde jegliche Schreibarbeit wegfallen. Das allerdings ist heute nach wie vor mit keinem System möglich. Entweder müssen Systeme sprecherabhängig trainiert oder definierte Texte gesprochen werden. Die neue Software im ASB Heim setzt in erster Linie auf Arbeitserleichterung: Jeder Pflegebericht kann per Sprache in die Telefone gesprochen und so dokumentiert werden. Das System legt in jedem Fall eine so ge-

nannte WAV-Datei (Format zur digitalen Speicherung von Audio-Dateien) mit einem Lautsprechersymbol in den Pflegeberichten ab. Zu nicht erkannten Texten werden automatisch Aufgaben in der Software generiert und die Pflegeberichte mit dem Satz „Text wurde nicht erkannt“ markiert.

Das Ende der Zettelwirtschaft

Das Pflegepersonal sieht dann auf einen Blick, dass die entsprechenden Berichte nachbearbeitet werden müssen. Wird das Lautsprechersymbol im Pflegebericht angeklickt, öffnet sich ein Dialogfenster. Hier kann das Pflegepersonal das Gesprochene noch einmal anhören und anschließend in Schriftform umsetzen. Mit anderen Worten: Das System erkennt einen Großteil der gesprochenen Texte und setzt diese automatisch in Schriftform um. Alle anderen Texte können im Zuge der Nachbearbeitung in Schriftform umgesetzt werden. Bei Projektstart lag die Erkennungsrate bei 87 Prozent.

Im weiteren Projektverlauf wird dank Systemanpassungen mit einer weiteren Steigerung gerechnet. Aller Wahrscheinlichkeit nach wird aufgrund verschiedener Einflussfaktoren wie Nebengeräuschen, Dialekten oder undeutlicher Sprache jedoch keine hundertprozentige Erkennung erreichbar sein.

Dass sich das Pflegepersonal alle nicht automatisch vom System erkennbaren Texte später noch einmal anhören und dabei in geschriebenen Text umsetzen kann, bedeutet eine enorme Arbeitserleichterung. Außerdem können wichtige Informationen direkt gesprochen

und müssen nicht mehr auf kleine Zettel geschrieben werden. So werden wichtige Informationen nicht vergessen und Medienbrüche vermieden. Jegliche Zettelwirtschaft fällt weg.

Das Projekt wurde vom Bund unter dem Schlagwort Entbürokratisierung ins Leben gerufen, wobei die Debatte um dieses Thema allerdings teilweise unter falschen Annahmen geführt wird. Nicht eine „entschlackte“, sondern eine fachgerechte Pflegedokumentation ist anzustreben.

Wie das BMFSFJ in seinem Abschlussbericht zu den Potenzialen der Entbürokratisierung beschreibt, existiert in Einrichtungen einerseits eine Überdokumentation (z. B. überflüssige Dokumentation ohne handlungsleitenden Charakter und turnusmäßige Erhebung von Assessment-Instrumenten ohne Anlass). Andererseits besteht eine Unterdokumentation (so werden z. B. Informationen gar nicht erfasst oder es fehlt die Verknüpfung zum Pflegeprozess).

So sind auf der einen Seite also konzeptuelle Überlegungen, Entscheidungen und optimierte Prozesse erforderlich. Das gilt zum Beispiel für die Frage, welche Inhalte in welcher Form dokumentiert werden sollen. Auf der anderen Seite müssen die Mitarbeiter fachlich-inhaltlich so geschult werden, dass sie die Vorgaben umsetzen können. Voraussetzung für eine angemessene Dokumentation ist ein ausgeprägtes Prozessverständnis auf Seiten der Mitarbeiter und das Schaffen entsprechender Rahmenbedingungen auf Seiten der Einrichtung. Die Technik wiederum kann erst eingreifen und Prozesse optimieren, wenn diese Voraussetzungen erfüllt sind.

Innovative Technik unterstützt das Personal

Diesbezüglich wurden in der Mainzer Einrichtung schon früh die Weichen gestellt: Das Heim bietet 101 Wohnangebote für pflegebedürftige Menschen in vier Wohnbereichen. Insgesamt werden „Im Münchfeld“ etwa 100 Mitarbeiter beschäftigt.

Veränderungen gegenüber ist man dort aufgeschlossen und hat erkannt, dass innovative Technik das Kernelement einer qualitativ guten und zugleich effektiven sowie effizienten Pflege und Betreuung älterer Menschen ist. So wird die Pflegedokumentation seit einigen Jahren zunehmend von Datenverarbeitung unterstützt.

Wie in vielen Pflegeheimen veränderte sich auch „Im Münchfeld“ die Bewohnerstruktur. So waren im Jahr 2006 etwa 90 Prozent der Bewohner orientierungsgestört, etwa 70 Prozent litten an verschiedenen Formen der Demenz. Mit zahlreichen Umstellungen, Entwicklungen und innovativen Ideen reagierte die Einrichtung auf die sich verändernden Rahmenbedingungen im Gesundheitswesen und in der stationären Altenhilfe. So wurden z. B. Organisationseinheiten und Zuständigkeiten bedarfsgerecht angepasst, die Dienstzeiten dem Pflegebedarf entsprechend geändert, hauswirtschaftliche Mitarbeiter für spezielle Reinigungs- und Mahlzeitenhilfsdienste eingesetzt und vieles mehr.

Sozialpädagogische Tätigkeiten in das Konzept einbinden

Außerdem wurden sowohl auf pflegerischer als auch auf sozialtherapeutischer Ebene inhaltliche Veränderungen in Angriff genommen. So erfuhr der Bereich der Sozialen Betreuung eine zukunftsorientierte Reform.

Neben den sozialtherapeutischen Angeboten, die 1998 durch den Generationenpreis des Landes Rheinland-Pfalz ausgezeichnet wurden, werden erstmals seit 2001 auch sozialpädagogische Tätigkeiten (Beratung in Krisensituationen, Begleitung in der letzten Lebensphase und Arbeit mit Ehrenamtlichen) angeboten.

Auf die zunehmende Belastung der Mitarbeiter reagierte die Einrichtung neben Supervisionsangeboten mit pflegeinhalten Fachweiterbildungen. So werden z. B. das Instrument Dementia Care Mapping und auch die personenzentrierte Pflege nach Tom Kitwood in der Einrichtung eingesetzt. ▀

**Anne Meißner und
Rolf Thelen**

> Weitere Informationen:
Die Autorin Anne Meißner ist Pflegewissenschaftlerin und Lehrbeauftragte der Ev. Fachhochschule Hannover. E-Mail: anne.meissner@aastra.com. Aastra DeTeWe GmbH, Healthcare Solutions, Lilienstraße 5, 30915 Isernhagen, Tel. (05 11) 3 68 49 98 23.

Rolf Thelen ist Geschäftsführer des ASB Mainz „Im Münchfeld“.

Der Abschlussbericht zu dem Projekt ist nach Projektabschluss ab Herbst auf den Seiten des BMFSFJ (http://www.baumodelle-bmfsfj.de/Modellreihen_InteligentesHeim.html) einzusehen.



Wir denken weiter.

Zum Beispiel beim Liquiditätsmanagement.
Nutzen Sie alle Vorteile des controlling-basierten Cash-Managements.
Sprechen Sie mit uns. Wir haben die Lösung.

Die Bank für Wesentliches.
www.sozialbank.de

 **Bank**
für Sozialwirtschaft