

Digitalisering af journalisering vha. talegenkendelse

Baggrund

Kommunerne bruger meget tid på dokumentation og journalisering i flere jobfunktioner. Topleddelsen i Varde Kommune så derfor gevinster ved at digitalisere denne proces. Varde Kommune valgte derfor at indføre et talegenkendelsesprogram i tandplejen. Som tandlæge arbejder man både med patient og computer samtidig under en behandling, og derfor var der flere fordele ved talegenkendelse i form af en mere effektiv arbejdsproces, bedre hygiejne og patientsikkerhed samt bedre ergonomi for tandlægerne.

På baggrund af den succesfulde implementering af talegenkendelse i tandplejen er ambitionen nu, at talegenkendelse skal udbredes til mange andre jobfunktioner, eksempelvis hos jobcenteret, hvor dokumentation og journalisering af møder med borgerne er en tidskrævende, manuel proces. En vurdering fra en anden kommunes jobcenter er, at besparelsen kan ligge på en time pr. dag pr. jobkonsulent.

Formål

- Mere effektive arbejdsprocesser samt bedre hygiejne, når tastaturet ikke berøres undervejs og patientsikkerhed

Effekter

- En mere effektiv arbejdsproces, da journalisering nu foregår løbende via talegenkendelse under behandling af patienten.
- En mere præcis journalisering, da journalisering ikke sker efter behandlingen, hvilket samtidig er med til at øge patientsikkerheden.
- Bedre hygiejne, da tastaturet ikke berøres undervejs.

- Bedre ergonomi, når der ikke drejes frem og tilbage mellem patient og skærm/tastatur. Derudover oplever medarbejderne større ro i hovedet/mindre træthed efter endt arbejdsdag.

Investering/drift pr. år

Tandplejen skal betale til central digitaliseringsenhed, der betaler til leverandøren.

Business case

Den interne prissætning betyder meget for business casen. Kommuner der ønske at anvende løsningen kan spare en del tid på at få systemet til at fungere, da mange "kommune-ord" allerede er indlæst i systemet. Tandplejen har brugt mange ressourcer på at få det til at fungere i et fagsystem, mens andre afdelinger, hvor det primært handler om sammenhængende tekst, vil kunne komme ret hurtigt i gang.

Tidsplan

Projektorganisationen blev etableret ultimo 2016 og systemet blev idriftsat 2. marts 2017. Herefter er der vedvarende udviklet på systemet, da kommunen gerne vil have endnu flere funktioner til at fungere gennem tale.

Digital løsning

KMD Talegenkendelse

Kontaktperson

Chef for Børn og Familie, Berit Østergaard Nielsen, beon@varde.dk

Forudsætningerne for implementering af talegenkendelse

Der er en række forudsætninger for, at digitaliseringen kunne lade sig gøre i Varde Kommune. Det drejer sig om:

Rammerne for den digitale løsning

- **Mål:** Der blev opstillet en række mål der både handlede om at effektivisere arbejdsprocessen, men også at skabe bedre patientsikkerhed og arbejdsmiljø for medarbejderne.
- **Kommunikation:** Der er i kommunikationen lagt vægt på vedholdenhed, som er vigtigt indtil de gode historier begynder at komme. Der er udpeget "Floor coaches" (ambassadører og superbrugere), der har haft som formål at gå forrest og vise, hvordan løsningen fungerer.
- **Finansiering:**
 - Betales af afdelingsbudgettet. Den interne prissætning er vigtig for udbredelsen og bør drøftes. Der betales pt. 80-100.000 ved projektopstart og 8.000/bruger det første år – derefter 3.000/bruger, hvoraf 2.500/bruger afregnes til KMD (over 90 brugere er pris for yderligere brugere meget lav).
 - Herudover har Tandplejen indkøbt specielle skærme af hensyn til rengøring, pedaler, der erstatter tryk på F11, og trådløse headsets.
 - Implementering af talegenkendelse i "kontormiljø" vil være noget billigere.
- **Organisering:**
 - Chef for Børn og Familie som projektejer, og souschef på Tandplejen som Projektleder. Kommunens egne IT-folk var også meget involveret.
 - Tandplejen i Varde Kommune er samlet på en lokation, hvor åbningstiden til gengæld er 7-17 de fleste hverdage. Giver en høj kapacitetsudnyttelse af udstyret og bedre business cases.
 - 40 medarbejdere, hvoraf ca. ¾ bruger systemet
- **Ledelse:** Talegenkendelse er italesat som indsatsområde af kommunaldirektøren, og har derfor stor ledelsesmæssig opbakning.

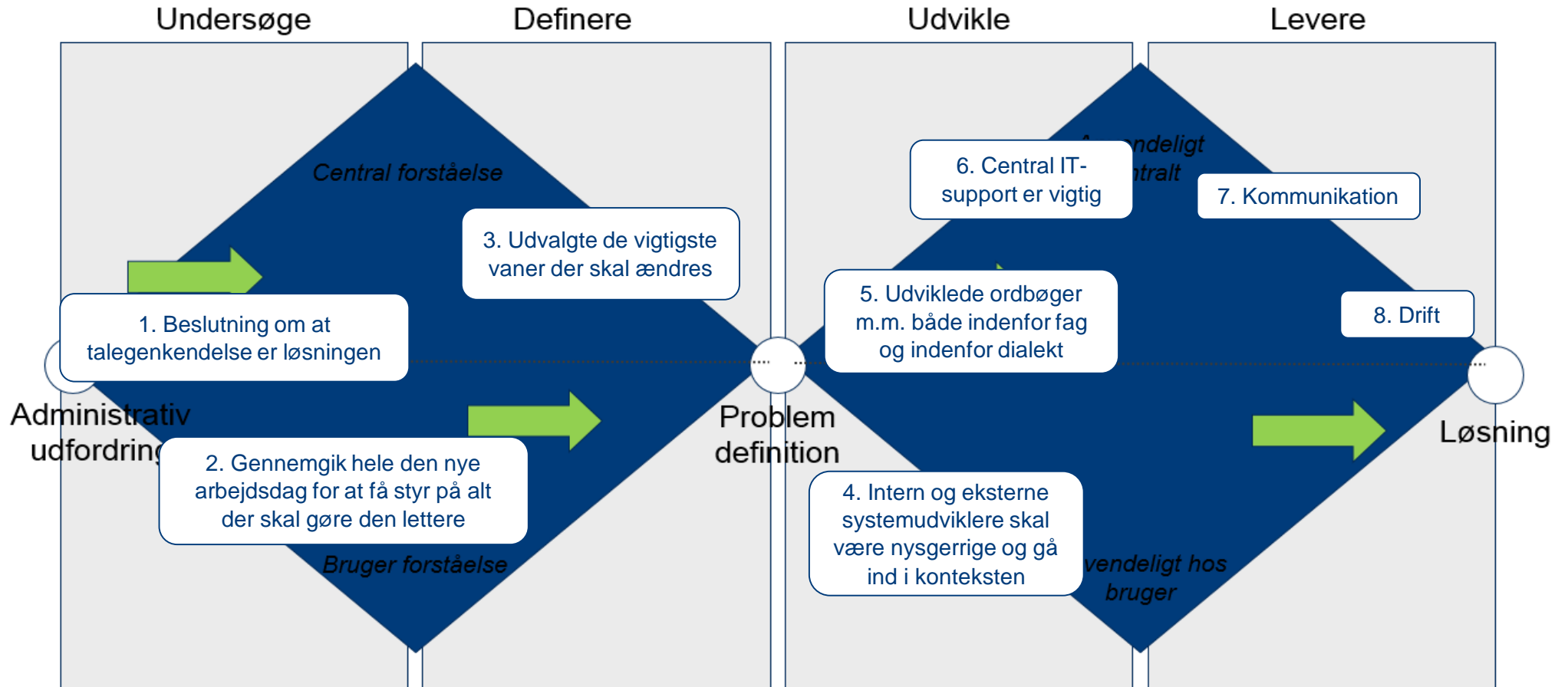
Behovet hos brugerne

Effekterne gavner både borgerne (bedre hygiejne og sikkerhed i journaliseringen) og medarbejderne (bedre arbejdsmiljø).

Den valgte digitale løsning

KMD Talegenkendelse. Varde Kommune er inspireret af Esbjerg Kommune.

Implementering af den digitale løsning (1)



Implementering af den digitale løsning (2)

Undersøge

1. Besluttede om talegenkendelse er løsningen. På et fælles møde fik medarbejderne i tandplejen vist systemet og hvad det kan. De fik også vist, hvordan systemet fungerer uden en "ordbog" fra tandplejen, så det blev tydeligt at der var noget arbejde i at "oplære" systemet.
2. Gennemgik hele den nye arbejdsdag, så der er styr på alt, der skal gøre det let at anvende løsningen. Bl.a. at headsets altid er opladet og placeret rette sted, fundet rette pedal osv.

Definere

3. Udvalgte de vigtigste vaner, der skal ændres. Det kræver vedholdenhed, og kan understøttes ved at gøre det svære at benytte de gamle arbejdsgange fx ved at lukke ned for tidligere systemer eller som hos tandplejen at gøre det svært at nå tastaturet, så medarbejderne er tvunget til at bruge talegenkendelse.

Udvikle

4. Intern og eksterne systemudviklere skal være nysgerrige og gå ind i konteksten (begreber, billeder, processer/genveje).
5. Programmet er bygget op således, at der hører en generel ordbog med. Det var derfor nødvendigt at udvikle ordbøger indenfor faget med fagudtryk fra tandplejen og indenfor dialekt, som er en personlig ordbog for de enkelte tandlæger. Hertil kom udvikling af skabeloner og forud definerede tekster. Her har Tandplejen bl.a. udviklet et SCOR-kort. Før skulle medarbejderne huske registreringerne til de var færdige med behandlingen eller undersøgelsen, mens tallene nu kan indtales med det samme.
6. Fastlæggelse af rolle for central support.

Levere

7. Kommunikation, specielt i starten er vigtigt, så løsningen bliver udbredt og brugt i praksis. Opsamling efter et par måneder er også vigtigt for at fange evt. udfordringer med brugen af løsningen ligesom det er vigtigt at have ambassadører/"Floor coaches" på plads fra start, der kan udbrede og understøtte andre medarbejdere i brugen af løsningen.
8. Drift, hvor vedholdenhed er vigtigt. Det betyder, at talegenkendelse skal fastholdes som den foretrukne løsning for tandlægerne.

Ændringer som følge af digitaliseringen

Organisering og styring

- Hos Tandplejen i Varde kommune er der opbygget en meget tydelig styring omkring arbejdsprocesserne, der muliggør en effektiv implementering. På sigt kan alt det daglige arbejde tales ind, men der er tandplejen ikke helt endnu.

Opgaver og roller

- Der er ikke ændret på opgaver og roller, men journaliseringsopgaven løses nu vha. talegenkendelse. Medarbejderne skal ikke længere skrive en lang journal på kort tid, da de nu kan indtale det med det samme. Tilgangen er ensrettende, og det medvirker til at medarbejderne får alt med i journalen.

Ressourcer og kompetencer

- Der er gennemført en ½ dags intro, efterfulgt af en periode med praktisk erfaring og derefter et opsamlings-/vidensdelingsmøde.
- Kompetencemæssigt nemt at anvende. Ressourcemæssigt er arbejdet mindre belastende end før.

Teknologi og processer

- Systemet til talegenkendelse skal implementeres. Varde Kommune har ikke oplevet udfordringer med systemintegration.
- Varde Kommune vil gerne udbrede talegenkendelse til sagsbehandlerne på jobcentret. I samtalen med borgeren vil sagsbehandleren løbende kunne indtale samtalen, og borgeren kan herved direkte høre, hvad der bliver noteret om dem. Det er med til at give gennemsigtighed, og dokumentationen bliver samtidig hurtigere.