

Mere tid til patienten og undersøgelsesrapporter samme dag med talegenkendelse



Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris (GHPSJ), som er et forbilledligt hospital i forhold til at være "papirløst", og som altid søger efter nye teknologier, der kan forbedre kvaliteten af behandlingsforløbene, har for nyligt valgt at gøre talegenkendelse til en integreret del af lægernes hverdag. Fra håndteringen af overgangen til nye muligheder med talegenkendelse tager vi et kig på en løsning, der er blevet et nøglepunkt i IT-systemet og uundværlig for de praktiserende læger.

Mål

- At reducere videresendelsestiden for indlæggelsesrapporter, så kravene fra de franske sundhedsmyndigheder lettere overholdes
- At udbrede strategien for "papirløst" hospital til andre processer

Løsninger

- Dragon Medical Direct fra Nuance
- Talegenkendelse i den elektroniske patientjournal med DxCare fra Medasys

Resultater

- 80 % af rapporterne videresendes nu samme dag
- Medicinske oplysninger indsamles i realtid fra patienten
- Selvstændige læger kontrollerer fuldstændigt udarbejdelsen af rapporter
- Større gennemsigtighed i forholdet til patienten
- Mere ensartede rapporter, som påskønnes af de praktiserende læger
- Sekretærene har mere tid til patienterne (aftaler, modtagelse, kvalitet, fakturering...)
- Optimeret konsultationstid
- En ensartet platform, så det er muligt at diktere hvor som helst
- Et hurtigere behandlingsforløb med færre afbrydelser

Det almennyttige privathospital, Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris (GHPSJ), opstod som følge af en sammenlægning i 2006 mellem tre hospitaler fra det 19. århundrede i det sydlige Paris: Saint-Joseph, Notre Dame de Bon Secours og Saint-Michel, hvortil l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI) (sygeplejeskolen) blev tilføjet. GHPSJ, som administreres af Fondation hôpital Saint-Joseph (Saint-Joseph-hospitalsstiftelsen), har siden 2015 været samlet på fondens område. Det består af 7 hospitalsenheder: Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris, Fondation Hospitalière Sainte-Marie (Sainte-Marie-hospitalsstiftelsen), Centre de santé Marie-Thérèse (sundhedscenteret Marie-Thérèse), det geriatriske hospital Léopold Bellan, sammenslutningen for brug af kunstige nyrer (AURA) og Arago-klinikken.

Med et stort udbud af behandlinger på højt niveau og næsten 57.000 indlæggelser og 160.000 eksterne konsultationer i 2014 og ikke færre end 350 læger er Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris en af de vigtigste grundpiller i sundhedssystemet i Paris.

"Talegenkendelse giver os mulighed for at fjerne de tidsrøvende opgaver og hurtigere få videresendt indlæggelsesrapporterne"

Olivier Boussekey, direktør for IT-systemer –
Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris.

Teknologisk udvikling bidrager til kvalitet og kontinuitet i behandlingsforløbet

Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris, som er et privathospital af offentlig interesse, skal være attraktivt for et patientgrundlag, som er stadig mere krævende. Det er desuden et af de første hospitaler, som har implementeret strategien for "papirløst" hospital med ønsket om at forbedre arbejdsprocesserne og kvaliteten af behandlingen og plejen af patienterne. Mens GHPSJ var på udkig efter de mest innovative teknologier, der gør det muligt at ensrette resultats- og kvalitetsmålene med strategien for "papirløst" hospital, valgte man at gøre talegenkendelse til en integreret del af lægernes hverdag for at forbedre udarbejdelsen af og videresendelsestiden for lægerapporterne, som er et nøgleelement i forhold til kontinuiteten af behandlingerne.

GHPSJ prioriterede to kendsgerninger for at igangsætte et sådant projekt: For det første lagde man vægt på anbefalingerne fra franske sundhedsmyndigheder, der foreskriver tidsfristen for videresendelse af indlæggelsesrapporter, og for det andet så man på modenheden og brugen af talegenkendelsesteknologier til smartphones og tablets, som i dag er blevet allemandseje.

De aktuelle anbefalinger fra de franske sundhedsmyndigheder, som har til hensigt at fremme et effektivt behandlingsforløb, præciserer, at indlæggelsesrapporten skal gives til patienten, når vedkommende forlader hospitalet, og at den skal sendes til den praktiserende læge inden for de næste otte dage. Selvom GHPSJ allerede nu til dels overholder disse anbefalinger, har målet været at være på forkant med udviklingen og optimere udarbejdelses- og videresendelsesprocessen for indlæggelsesrapporter. Det franske dekret nr. 2016-995 af 20. juli 2016 præciserer i særdeleshed, at indlæggelsesrapporten (som også kaldes et indlæggelsesbrev) skal gives til patienten, når vedkommende forlader hospitalet, og samtidig sendes til den praktiserende eller behandlende læge.

For GHPSJ handlede det derfor om at anvende innovative og avancerede teknologier i hospitalsmiljøet, så de kunne bidrage til at forbedre kontinuiteten og kvaliteten af behandlingsforløbene.



"Det kommer aldrig til at fungere! Det var lægernes holdning, inden talegenkendelsesløsningen blev implementeret. Efter de havde afprøvet værktøjet og forstået, at de kunne bruge det intuitivt med det samme til at diktere pålidelige rapporter uden tidsspilde, har de efterfølgende fuldstændigt taget det til sig. I dag anmoder de få afdelinger, som endnu ikke bruger talegenkendelse, om, at løsningen implementeres hos dem."

Olivier Boussekey, direktør for IT-systemer –
Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris.

Brug af stemmen giver større pålidelighed og hurtighed ved indsamling af lægefaglige oplysninger

"Du får mest muligt ud af brugen af IT-systemerne, når oplysningerne indføres i realtid af den person, som leverer dem", forklarer Olivier Boussekey.

"Indtil nu har lægen leveret oplysningerne og derefter givet dem til en sekretær, som skulle indtaste de samme oplysninger. Ofte skulle rapporten sendes frem og tilbage for at færdiggøre den, hvor der var risiko for fejl og forsinkelser, især fordi lægernes arbejdstider ofte ikke er de samme som sekretærens. Det tog ofte flere dage at godkende en rapport og videresende den. Det var ikke acceptabelt inden for rammerne af vores politik om kvalitetsforbedringer af behandlingsforløbet." Derudover var det almindelig praksis, at lægerne tog notater i løbet af hele patientbehandlingsforløbet. Det var først ved udskrivelsen, at indlæggelsesrapporten blev udarbejdet, hvor der så skulle søges efter relevante og brugbare oplysninger inden for dokumentets fastsatte rammer.

Da de lægefaglige oplysninger indsamles mundtligt og øjeblikkeligt af lægerne, spildes der i dag ikke længere tid på at lede efter oplysninger. Lægerne kan kontrollere elementerne i deres rapport undervejs, da deres stemme transskriberes i realtid på skærmen, hvilket både minimerer fejl og risikoen for, at oplysninger går tabt eller glemmes.

Rapporter udarbejdet i realtid og øjeblikkeligt tilgængelige for patienten og den praktiserende læge

Talegenkendelsen er helt uafhængig, og det er muligt at oprette forbindelse overalt på hospitalet, og lægen har derfor fuldstændig kontrol over den endelige rapport. Dokumentet kan også personliggøres i henhold til lægens egen terminologi, ligesom man kunne gøre det tidligere med et følgebrev.

"Talegenkendelse giver os mulighed for at fjerne de tidsrøvende opgaver og hurtigere få videresendt indlæggelsesrapporterne", forklarer Olivier Boussekey.

"I dag gives 80 % af rapporterne med det samme til patienten og sendes til den praktiserende eller behandlende læge. Tidligere blev 48 % videresendt inden for otte dage eller mere. Ved hospitalsindlæggelse gives 70 % af rapporterne til patienten ved udskrivelsen og sendes via et sikkert beskedsystem til den behandlende læge, når det er muligt. Der sker en konstant og hurtig fremgang. Vi er sikre på at overholde det nye krav (det franske dekret af juli 2016), som handler om at gøre indlæggelsesbrevet tilgængeligt for patienten med det samme."

Overordnet set påvirker lægernes brug af talegenkendelse kvaliteten af behandlingsforløbet betydeligt. I dag dikterer mere end 300 læger deres rapport i den elektroniske journal med talegenkendelse og sender den med det samme til den praktiserende læge via et sikkert beskedsystem eller giver den direkte til patienten. "Talegenkendelse er afgjort blevet et af de mest positive elementer i vores IT-system", udtaler Olivier Boussekey.



Krav om videresendelse af indlæggelsesrapporter samme dag

De franske sundhedsmyndigheder havde tidligere fastsat en videresendelsesfrist på otte dage for indlæggelsesrapporter. Den franske lov har med dekret nr. 2016-995 af 20. juli 2016 forkortet denne tidsfrist til 0 dage.

Websiden Scopesanté.fr (som udgives af de franske sundhedsmyndigheder) offentliggør de karakterer, som hospitalerne har fået inden for rammerne af deres autorisation. De franske sundhedsmyndigheder anser videresendelsesfristen for indlæggelsesrapporter som et essentielt kriterium i forhold til at forbedre kvaliteten og sikkerheden af behandlingerne, og den indgår således i de oplysninger, som er til rådighed for patienterne.

Patienterne kan på den måde se, om det hospital, som skal behandle dem, lever op til et bestemt kvalitetsniveau.

Udfordringen for hospitalerne er fremover, at de skal overholde dette lovkrav om, at rapporterne videresendes på udskrivelsesdagen. GHPSJ har desuden gjort det til et strategisk punkt i kvalitetspolitikken og sporer alle videresendelser af rapporter. Hver mandag morgen viser en detaljeret rapport en liste over alle indlæggelser de sidste 3 eller 4 måneder og anfører, om rapporten er blevet sendt på udskrivelsesdagen, inden for otte dage, senere end otte dage, eller om den slet ikke blev sendt. "Denne indikator gør det muligt at måle vores resultater og

handle derudfra. Vi sætter en ære i at være de bedste", understreger Olivier Boussekey. "Patientens helbredstilstand stopper ikke ved hospitalets udgang. Den behandlende læge har også behov for, at patienten er i besiddelse af sin rapport, så der kan sikres kontinuitet i behandlingen. Hvis der er noget, som ikke fungerer korrekt i behandlingsforløbet, er det patienten, som betaler prisen – og dermed også vores sundhedssystem. Det kan være nødvendigt at gentage undersøgelser, og der er risiko for, at patienten ikke får den nødvendige behandling inden for tidsfristerne osv. For os er det vigtigt, at vores patienter udskrives med deres indlæggelsesrapport, og at dokumentet samtidig sendes til patientens praktiserende læge.

"På nuværende tidspunkt kommer de læger, som endnu ikke arbejder med talegenkendelse, uopfordret til os og beder om at få talegenkendelse, som alle deres kolleger anvender."

Olivier Boussekey, direktør for IT-systemer – Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris.

Konsensus om den implementerede talegenkendelse

"Kvaliteten af talegenkendelsen er helt utrolig," konstaterer alle lægerne i dag. Men ved første øjekast og baseret på tidligere erfaringer udtalte de: "Det kommer aldrig til at fungere!" Talegenkendelsesprojektet, som blev lanceret i slutningen af august 2014, blev en realitet i juli sidste år. Kirurgerne var de første, som fik gavn af talegenkendelse, hvorefter alle andre afdelinger (anæstesi, skadestuen, reumatologi, patologisk anatomi osv.) hurtigt fulgte efter.

"Talegenkendelse er et projekt i sig selv: Det handler ikke blot om en lille funktion, men derimod om en gennemgribende teknologi, som skal implementeres som et ægte projekt", forklarer Olivier Boussekey. Selv om indførelsen af en nyskabende teknologi ikke har været en hæmsko, har man alligevel skullet overbevise lægerne om ændringerne i deres organisation. "Faktisk var der nogle, som ikke var særligt interesserede i at ændre deres vaner", forklarer Olivier Boussekey. Det var derfor nødvendigt at tage højde for de organisatoriske ændringer, der var forbundet med implementeringen af talegenkendelse, og håndtere de problemer, som ikke var forudset fra begyndelsen. "Eksempelvis havde vi ikke taget højde for, at når en læge har afsluttet sin rapport, tilføjer han eller hun sædvanligvis mundtlige instruktioner, som udelukkende er henvendt til sekretæren. Disse oplysninger skal imidlertid ikke transskriberes i indlæggelsesrapporten. Derfor har vi arbejdet sammen med vores leverandør af

elektroniske patientjournaler om at udvikle et område i hvert konsultations- og indlæggelsesdokument, som er dedikeret til kommunikation mellem læge og sekretær. Man kunne kalde det en mundtlig post-it. Lægen dikterer i dette område og videregiver således let sine instruktioner til sekretæren, uden at det er nødvendigt at indføre instruktionerne i lydfilen."

"Nu kommer de læger, som endnu ikke arbejder med denne teknologi, uopfordret til os og beder om at få talegenkendelse, som alle deres kolleger anvender," fortæller Olivier Boussekey. Radiologerne, som allerede brugte den forrige generation af talegenkendelse, har ønsket at gøre brug af seneste forbedringer til løsningen. Denne generation af talegenkendelse har en ny teknologi, som ikke længere kræver nogen indlæringsfase. Kvaliteten af talegenkendelsen, terminologien og den akustiske model giver brugeren mulighed for at gå direkte i gang med at diktere. Rettelserne bruges til automatisk at tilpasse lægens stemmeprofil. Lægen kan også tilføje sin egen terminologi (ord, udtryk, akronymer), under dikteringen. Den bliver øjeblikkeligt tilgængelig uden behov for yderligere handlinger. Lægen kan også gøre brug af automatisk tekstindsættelse for at spare tid ved udarbejdelsen af rapporter og recepter. Der findes også stemmekommandoer, som gør det muligt at styre navigationen i fagsystemer med stemmen. "For nylig bad nogle sundhedsansatte (fysioterapeuter, diætister) om at få lov til at bruge talegenkendelse. De vil uden tvivl hurtigt tage det til sig, da de skriver meget og ikke har en sekretær til rådighed", forklarer Olivier Boussekey.

"De praktiserende læger sætter pris på, at rapporterne er ensartede, da de ligeledes sparer tid i deres praksis"

Olivier Boussekey, direktør for IT-systemer –
Saint-Joseph-hospitalsgruppen Paris.

Uventede fordele

De praktiserende læger sætter pris på disse nye og mere ensartede rapporter

"Overalt har vi set, at mundtlig indføring af indlæggelses- og konsultationsrapporter giver mere ensartede dokumenter", understreger Olivier Boussekey. På denne måde har mange læger ændret deres måde at skrive rapporter på ved hjælp af talegenkendelse. De vælger deres ord med omhu og forsøger at tale enklere. Og de praktiserende læger sætter pris på, at rapporterne er mere ensartede, da de ligeledes sparer tid i deres praksis," præciserer Olivier Boussekey.

Større gennemsigtighed i læge-/patientforholdet

Udover at være en innovativ teknologi er talegenkendelse en drivkraft, der har medført en ændring i forholdet mellem lægen og patienten. Talegenkendelse ændrer den traditionelle relationelle model, og i dette nye, mere gennemsigtige forhold, hvor patienten hører sin læge diktere de forhold, som vedrører ham/hende, bliver vedkommende en aktiv medspiller i forhold til sit helbred. "Lægerne kan også have et ønske om, at patienten ikke lytter med. De bevarer derfor muligheden for at vælge alt efter sammenhængen", præciserer Olivier Boussekey.

Fremmer brugen af elektroniske patientjournaler

Lægerne anerkender uden at tøve, at talegenkendelse er et plus i forhold til brugen af den elektroniske patientjournal. Mundtlig indføring af medicinske oplysninger i journalen og ændringer af recepter uden brug af tastaturet sparer tid og fremmer brugen af journalen.

Næste etape: Dikter overalt med smartphones

En enkelt teknologi og én enkelt platform, hvor alle kan diktere hvor som helst – det er målet på kort sigt for GHSPJ. I dag bruger sundhedspersonalet en mikrofon, som er forbundet med en computer. "De nuværende mikrofoner er meget sofistikerede, og det er ikke alle funktionerne, der udnyttes af lægerne, som ønsker at kunne diktere, hvor de befinder sig og uden fysiske begrænsninger", forklarer Olivier Boussekey. Det næste projekt hos GHSPJ fokuserer på talegenkendelse på farten. Anvendelsesområdet for talegenkendelse kan udvides yderligere, når det er muligt at frigøre sig fra mikrofonen og diktere via en smartphone. Med mikrofonen i lommen har lægerne adgang til talegenkendelse med et tryk, så de kan diktere overalt. Man kunne også forestille sig, at der opstår nye anvendelsesmåder i fremtiden. Allerede nu bruger nogle læger også talegenkendelse til at skrive deres videnskabelige artikler.

"Talegenkendelse er en værdivektor, både i forhold til let adgang og til besparelser", bekræfter Olivier Boussekey. "Vi forestiller os, at vi kan gøre nogle af siderne i den elektroniske patientjournal mobile, hvilket giver læger med smartphones mulighed for mundtligt at ændre en recept, ændre visse oplysninger såsom dosis, behandlingsvarighed, tilføje en kommentar osv. Med en sådan mulighed kan vi tage hånd om 80 % af de problemer, som de støder ind i til dagligt."

"En af de mest interessante merværdier ved talegenkendelse er, at den ikke begrænser sig til én bestemt og kontekstbaseret anvendelse", fortæller Olivier Boussekey. "Desuden er også det administrative personale gået over til at bruge talegenkendelse, og vores administrerende direktør kan slet ikke undvære den."

Vil du vide mere om, hvordan talegenkendelse fra Nuance kan hjælpe dig med at optimere kontinuiteten, kvaliteten og sikkerheden i behandlingsforløbet samtidig med, at alle krav og nye forpligtelser overholdes?

 nuance.com/da-dk/healthcare

Om Nuance Healthcare

Nuance Healthcare hjælper hospitaler og læger med at registrere patienthistorikken og omdanne den til anvendelige, lægefaglige oplysninger på 22 sprog. I dag bruger mere end 10.000 hospitaler og mere end 500.000 læger verden over teknologien til talegenkendelse fra Nuance, så de kan give patienterne en bedre behandling, forbedre deres økonomiske resultater og overholde kravene på sundhedsområdet.