

Mer tid för patienten och dokumentation som blir klar direkt tack vare taligenkänning



Sjukhuset Saint-Joseph i Paris är en föregångare när det gäller "pappersfri" verksamhet och söker alltid efter nya tekniska lösningar som kan förbättra kvaliteten i vårdkedjan. Nu har man beslutat att ge taligenkänningstekniken en central plats i läkarnas dagliga arbete. Här ger vi en överblick av lösningen som har blivit central i IT-systemet och ovärderlig för läkarna, från införandet och hanteringen av förändringen till de nya möjligheter som taligenkänningstekniken gett.

Mål

- Skicka patientjournalen snabbare för att bättre följa den franska hälsovårdsmyndighetens krav.
- Göra ännu fler arbetsflöden ”pappersfria”.

Lösningar

- Dragon Medical Direct från Nuance
- Taligenkänningslösning integrerad med journal-systemet DXCare från Medasys

Resultat

- 80 procent av patientjournalerna skickas samma dag.
- Medicinsk information registreras i realtid, direkt från källan.
- Läkarna hanterar självständigt hela processen kring journalanteckningarna.
- Större transparens i patientrelationerna.
- Mer koncisa journalanteckningar, vilket efterfrågas av läkarna i öppenvården.
- Sekreterarna lägger mer tid på patientkontakter (tidsbokning, mottagande, kvalitet, fakturering ...).
- Optimerad användning av tiden för patientbesök.
- En enda plattform för diktering varsomhelst.
- Snabbare och smidigare vårdflöden.

Sjukhuset Saint-Joseph i Paris (GHPSJ) är en privat, icke vinstdrivande verksamhet som grundades 2006 i och med sammanslagningen av tre sjukhus i södra Paris, samtliga grundade på 1800-talet: Saint-Joseph, Notre Dame de Bon Secours och Saint-Michel, som även omfattar Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI). Saint-Joseph administreras av en stiftelse som sedan 2015 handhar sju olika inrättningar: Sjukhuset Saint-Joseph, sjukhusstiftelsen Sainte-Marie, vårdcentralen Marie-Thérèse, geriatriksjukhuset Léopold Bellan, föreningen för användare av artificiella njurar (AURA) samt Arago-kliniken.

Med sitt breda utbud av vård på hög nivå utgör Saint-Joseph en viktig del av vårdinfrastrukturen i Paris. Statistiken för 2014 visar på nästan 57 000 patientvistelser, 160 000 patientbesök och inte mindre än 350 anställda läkare.

”Med hjälp av taligenkänningen har vi kunnat eliminera tidsslukande uppgifter och skicka patientjournalerna snabbare”.

Olivier Boussekey, IT-direktör –
Sjukhuset Saint-Joseph i Paris.

Tekniskt nytänkande för ett sammanhållet vårdflöde och högre kvalitet

Sjukhuset Saint-Joseph är en privat, icke vinstdrivande vårdinrättning med åtagandet att vara ett attraktivt val och uppfylla de allt högre krav som patienterna ställer. Sjukhuset är också en av de första vårdinrättningarna som strävar efter att arbeta ”pappersfritt” för att effektivisera sina processer och höja vårdkvaliteten. I jakten på innovativa tekniska lösningar som främjar resultat- och kvalitetsmål och ligger i linje med den pappersfria strategin beslöt man att börja använda taligenkänning. Tekniken har numera en central plats i läkarnas dagliga arbete, ökar produktiviteten och gör det möjligt att skicka patientjournalerna snabbare, vilket är viktigt för vårdkontinuiteten.

Två faktorer låg till grund för beslutet att inleda taligenkänningsprojektet. För det första hade den franska hälsovårdsmyndigheten utfärdat rekommendationer för hur snabbt patientjournalerna måste skickas ut. För det andra hade taligenkänningstekniken mognat och hamnat i var mans händer via surfplattor och smartphones.

Enligt de gällande rekommendationerna från hälsovårdsmyndigheten, som syftar till att effektivisera vårdkedjan, ska en epikris delges patienten direkt vid utskrivningen och skickas till hans eller hennes läkare i öppenvården inom 8 dagar. Sjukhuset följde visserligen redan dessa rekommendationer relativt väl, men ville ligga steget före utvecklingen och optimera processen för anteckning och sändning av epikriserna. Detta är än mer angeläget mot bakgrund av det franska dekret 2016-995 från 20 juli 2016 där det anges att epikriserna ska delges patienten direkt vid utskrivning och samtidigt skickas till hans eller hennes läkare.

För Saint-Joseph handlade det alltså om att införa avancerad, innovativ teknik i sjukhusmiljön för att förbättra vårdens kvalitet och kontinuitet.



”Det här kommer aldrig att fungera! Det var läkarnas inställning innan taligenkänningstekniken togs i bruk. Men så fort de provade verktyget och insåg att det var så intuitivt att de genast kunde börja diktera journalanteckningarna på ett tillförlitligt och tidsbesparande sätt tog de det till sig helt och hållet. Idag kräver de få verksamhetstjänster som inte har taligenkänning att få införa det”.

Olivier Boussekey, IT-direktör –
Sjukhuset Saint-Joseph i Paris.

Taligenkänning för snabbare och mer tillförlitlig vårdokumentation

”När informationen registreras i realtid av den person som producerar den blir det tydligt vad digitaliseringen tjänar till”, förklarar Olivier Boussekey.

”Tidigare överförde läkaren sin information till en sekreterare som sedan antecknade den igen. Det krävdes många turer fram och tillbaka innan en patientjournal kunde färdigställas, vilket innebar risker för fel och förseningar, t.ex. på grund av att läkare och sekreterare inte har samma arbetstider. Ibland kunde det ta flera dagar att godkänna och skicka iväg en patientjournal. Det var inte förenligt med vår ambition att ständigt förbättra vårdflödets kvalitet”. Dessutom brukade läkarna ta anteckningar under hela patientens väg genom vården. Men det var inte förrän vid utskrivningen som patientjournalen sammanställdes genom att man sökte upp den information som var viktig och som dokumentet enligt gällande regler ska innehålla.

Idag spiller vi inte längre någon tid på att leta efter information eftersom alla uppgifter spelas in i realtid av läkarna. Läkarna kan omedelbart kontrollera innehållet i sin dokumentation, eftersom det de säger transkriberas i realtid på skärmen, vilket minimerar risken att göra fel eller glömma bort någon uppgift.

Journalanteckningar sammanställs i realtid och blir omedelbart tillgängliga för patienter och öppenvårdsläkare

Läkaren har nu blivit helt självständig i arbetet med patientjournalen och har full kontroll över den. Han eller hon kan till och med använda vilken dator som helst på sjukhuset. Dokumentet kan också anpassas med läkarens egna ord, såsom man förr gjorde med hjälp av ett följebrev.

”Med hjälp av taligenkänningen har vi kunnat eliminera tidsslukande uppgifter och skicka ut journalanteckningarna snabbare”, säger Olivier Boussekey.

”Idag lämnas 80 procent av epikriserna till patienten direkt och skickas samtidigt till deras läkare. Tidigare tog det 8 dagar eller mer i 48 procent av fallen. När det gäller sjukhusvistelser får patienten i 70 procent av fallen med sig patientjournalen direkt vid utskrivningen, samtidigt som den skickas till hans eller hennes läkare via ett säkert meddelandesystem när så är möjligt. Utvecklingen går snabbt och vi gör hela tiden nya framsteg. Vi är tryggt förvissade om att vi klarar kravet (i dekretet från juli 2016) på att patientjournalen ska göras tillgänglig omedelbart”.

När läkarna använder taligenkänning får det märkbara effekter på den övergripande vårdkvaliteten. Idag är det över 300 läkare som dikterar sina journalanteckningar i ett journalsystem via taligenkänning för att sedan omedelbart skicka den till öppenvårdsläkarna via det säkra meddelandesystemet eller ge den direkt till patienten. ”Taligenkänningen har tveklöst blivit en av de mest positiva delarna av vårt IT-system”, konstaterar Olivier Boussekey.



Dokumentationen efter en sjukhusvistelse ska skickas samma dag som patienten skrivs ut

Tidigare hade den franska hälsovårdsmyndigheten angett att patientjournaler efter en sjukhusvistelse ska skickas inom 8 dagar. I ett nytt dekret, nr 2016-995 från den 20 juli 2016, fastställdes sedan att tidsfristen skulle kortas av så att journalen måste skickas redan samma dag som patienten skrivs ut.

På webbplatsen Scopesanté.fr (som publiceras av hälsovårdsmyndigheten) offentliggörs de betyg som olika vårdinrättningar fått vid sin certifiering. Här kan man som patient bland annat ta del av hur lång tid sjukhusen tar på sig att skicka ut patientjournaler, en faktor som hälsovårdsmyndigheten bedömer som avgörande för att förbättra vårdens kvalitet och

säkerhet. På så vis kan en patient ta reda på om det sjukhus där han eller hon ska vårdas håller den förväntade kvaliteten.

Det gäller nu för vårdinrättningarna att uppfylla kravet att göra patientjournalerna tillgängliga direkt vid utskrivningen. På Saint-Joseph har man för övrigt gjort detta till en strategisk punkt i sitt kvalitetsarbete och följer resultaten noga. Varje måndagsmorgon genereras en rapport med en förteckning över de 3 eller 4 gångna månadernas sjukhusvistelser, med uppgift om när patientjournalerna skickades ut: samma dag, inom 8 dagar, ännu senare eller inte alls. ”Vi mäter vår prestation med hjälp av den här indikatorn och agerar i enlighet

med resultaten. Vi är stolta över att vara bland de bästa” understryker Olivier Boussekey. ”Patientens hälsa är lika viktig när han eller hon lämnat sjukhuset. Dessutom behöver patienten för att kunna tas om hand på rätt sätt av sin behandlande läkare ha tillgång till sin patientjournal. På så sätt säkerställs kontinuiteten i vården. Om inte alla länkar i vårdkedjan fungerar är det patienten – och därmed också sjukvårdssystemet – som får betala för det. Det kan t.ex. röra sig om att patienten får göra om en undersökning eller inte får rätt behandling i tid. För oss är det av största vikt att våra patienter får med sig sin patientdokumentation när de lämnar oss och att den samtidigt skickas till deras behandlande läkare.

”Nu är vi i ett läge där de läkare som ännu inte har utrustningen spontant kontaktar oss för att få tillgång till den lösning som är så populär bland deras kolleger”.

Olivier Boussekey, IT-direktör –
Sjukhuset Saint-Joseph i Paris.

Taligenkänningen accepterades snabbt och uppskattas nu av alla

”Kvaliteten på taligenkänningen är otrolig”, anser numera alla våra läkare. Till en början hade de dock, mycket på grund av sina tidigare erfarenheter, en helt annan inställning: ”Det här kommer aldrig att fungera!” Taligenkänningsprojektet lanserades i slutet av augusti 2014 och började ta form i juli i år. Kirurgerna var de första som fick tillgång till tekniken och därefter följde snabbt övriga avdelningar (narkos, akutsjukvård, reumatologi, patologi ...).

”Taligenkänning är ett projekt i sig. Det rör sig inte om en liten funktion, utan om en revolutionerande teknisk lösning som det kräver ordentlig projektledning att införa”, understryker Olivier Boussekey. Införandet av ny, innovativ teknik utgjorde inget hinder, men det gällde också att få läkarna att acceptera förändringarna i organisationen. ”Vissa såg inte med blida ögon på kravet att ändra sina vanor”, säger Olivier Boussekey. Man behövde alltså ta hänsyn till de organisatoriska förändringar som taligenkänningstekniken medförde. Det ställdes också oförutsedda krav på själva lösningen. ”Exempelvis hade vi inte tänkt på att en läkare när han eller hon är klar med sin patientdokumentation ofta lägger till några muntliga anvisningar som bara är avsedda för läkarsekreteraren. Dessa uppgifter får alltså inte komma med i själva patientjournalen. Därför har vi i samarbete med vår journalsystemsleverantör försökt se till att det alltid finns en ruta för dialog mellan läkare och sekreterare i undersöknings- och

sjukhusvistelseformulären. Det är som en sorts muntlig post-it-lapp. Genom att diktera till just den rutan förmedlar läkaren enkelt sina anvisningar till sekreteraren, utan att för den skull skriva in dem i själva filen”.

”Nu är vi i ett läge där de läkare som ännu inte har utrustningen, spontant kontaktar oss för att få tillgång till den lösning som är så populär bland deras kolleger”, säger Olivier Boussekey. Röntgenläkarna, som redan använder en äldre typ av taligenkänning, har bett att få ta del av de senaste framstegen inom tekniken. Den nya generationens lösningar har en annan taligenkänningsmotor och kräver därför ingen inlärningsperiod. Taligenkänningen, ordlistorna och den akustiska modellen är av så hög kvalitet att användaren kan börja diktera direkt. De korrigeringar som görs används för att automatiskt anpassa den aktuella läkarens röstprofil. Läkaren kan också lägga till egna ord, uttryck, förkortningar osv. under tiden som han eller hon dikterar. De nya elementen blir tillgängliga direkt, utan att det krävs någon ytterligare åtgärd. Läkaren kan också använda automatisk textifyllning för att vinna tid vid sammanställandet av epikriser och recept eller navigera i sina program med hjälp av röstkommandon. ”På sistone har vi fått förfrågningar om taligenkänning från personer i de paramedicinska yrkena (fysioterapeuter, dietister osv.). De kommer säkert att ta till sig tekniken snabbt, eftersom de skriver mycket och inte har tillgång till sekreterare”, konstaterar Olivier Boussekey.

”Öppenvårdsläkarna uppskattar att patientjournalerna är koncisa, för det sparar tid även för dem”.

Olivier Boussekey, IT-direktör –
Sjukhuset Saint-Joseph i Paris.

Oväntade fördelar

Läkarna inom öppenvården uppskattar de nya, mer koncisa patientjournalerna

”Generellt sett har vi kunnat konstatera att dokumentationen av sjukhusvård och undersökningar blir mer kortfattad när den bygger på muntliga redogörelser”, understryker Olivier Boussekey. Tack vare taligenkänningen tar sig många läkare nu an patientdokumentationen på ett nytt sätt. De väljer sina ord, och försöker för enkla texten. Öppenvårdsläkarna uppskattar att journalanteckningarna har blivit mer koncisa, för det sparar tid även för dem”, säger Olivier Boussekey.

Större transparens i relationen mellan läkare och patient

Utöver det tekniska nytänkandet är taligenkänningen en tung förändringsdrivande faktor när det gäller läkarens relation till patienten. Det traditionella mönstret förändras och i den nya, mer transparenta relationen där patienten hör läkaren diktera information om patienten själv, blir denne aktivt delaktig i sin vård. ”Läkaren kan också föredra att patienten inte lyssnar och har då fortfarande möjlighet att välja utifrån sammanhanget”, säger Olivier Boussekey.

Främjar användningen av journalsystem

Läkarna är överens om att taligenkänningstekniken är positiv för användningen av journalsystem. Att kunna göra journalanteckningar eller redigera ett recept muntligt, utan att behöva sätta sig vid tangentbordet, sparar tid och gör det lättare att använda journalsystem.

Nästa steg: diktera var som helst med en smartphone

Saint-Josephs mål på kort sikt är nu att alla ska ha möjlighet att diktera från en och samma plattform med en och samma teknik, oavsett var de befinner sig. Idag använder vårdpersonalen en mikrofon kopplad till datorn. "Mikrofonerna som vi använder nu är väldigt avancerade och har många funktioner som inte används av läkarna, som å andra sidan gärna skulle kunna diktera oavsett var de befinner sig och utan att begränsas av utrustningskrav", förklarar Olivier Boussekey. Sjukhusets nästa projekt ska alltså ägnas åt mobil taligenkänning. Tekniken får ett ännu större användningsområde när användarna slipper mikrofonen och kan diktera direkt i sina smartphones. Med sin smartphone som mikrofon behöver läkaren bara ett klick för att få tillgång till tjänsten och kan börja diktera varsomhelst. Man kan tänka sig fler nya användningsområden i framtiden. Redan nu använder vissa läkare tekniken för att skriva vetenskapliga artiklar.

"Taligenkänningen ger mervärde både när det gäller tillgänglighet och ekonomiska besparingar", försäkrar Olivier Boussekey. "Vi tänker oss att vissa delar av journalsystemet kan göras mobila, så att läkarna via sina smartphones t.ex. kan justera ett recept, delvis ändra uppgifter som dos eller behandlingstid, lägga till kommentarer osv. Ett sådant verktyg skulle lösa 80 procent av de problem som läkarna upplever idag."

"Att slippa vara begränsad till en bestämd användning i ett bestämt sammanhang är ett av taligenkänningens mest intressanta mervärden", menar Olivier Boussekey. "För övrigt har administrativ personal också börjat använda tekniken och vår VD klarar sig inte längre utan den".

Vill du veta mer om hur Nuances taligenkänningslösningar kan bidra till att optimera kontinuitet, kvalitet och säkerhet i hela vårdkedjan, samtidigt som nya ålägganden och krav efterlevs?



www.nuance.se/healthcare



[@voice4health](https://twitter.com/voice4health)

Om Nuance Healthcare

Nuance Healthcare hjälper vårdinrättningar och läkare att registrera exakt vad patienterna berättar och omvandla deras berättelser till användbar medicinsk information på 22 olika språk. I dagsläget använder över 10 000 vårdinrättningar och över 500 000 läkare taligenkänningsteknik från Nuance för att kunna ge vård av bättre kvalitet, förbättra sina ekonomiska resultat och leva upp till vårdsektorns krav.
