

Artsen werken efficiënter dankzij spraakherkenning

Bij het UWV gebruiken de verzekeringsartsen de spraaktechnologie van Nuance zowel als hulp bij een functiebeperving als een methode om efficiënter te werken.

Uitdaging

- Meer tijd creëren voor contact met de patiënt
- Fysieke belasting voor artsen wegnemen
- Efficiënte werkmethode installeren

Oplossing

- Nuance Dragon NaturallySpeaking Professional

Resultaat

- Sneller verwerken van rapportages
- Tijdbesparing wat betreft de administratieve belasting voor verzekeringsartsen
- Meer tijd voor gesprek met patiënten
- Beter contact met de patiënt
- Beperken lichamelijke klachten bij (sommige) de artsen door minder typwerk

Artsen hoeven verslagen niet meer uit te typen

De verzekeringsartsen bij het UWV in Almere zien dagelijks tientallen patiënten. Voor elk van hen moeten ze een uitgebreid rapport opstellen. Tot voor kort stonden de artsen zelf in voor het uittypen van die verslagen.

Met de Nuance-software voor spraakherkenning die leverancier IT4Speech installeerde bij medewerkers binnen het UWV, kunnen artsen het verslag inspreken met behulp van een draadloze headset. Het verslag verschijnt dan direct en automatisch in tekstvorm in het juiste format. De andere artsen dicteren het verslag in een digitale recorder.



VOOR REÏNTEGRATIE EN TIJDELIJK INKOMEN

“De spraakherkenning zorgt ervoor dat de gedicteerde tekst rechtstreeks in het juiste rapportageformat wordt geplaatst, zonder dat de arts daar moeite voor moet doen.”

Jan ten Kate, Manager Claim SMZ bij het UWV

De Dragon NaturallySpeaking-technologie van Nuance zorgt ervoor dat de verzekeringsartsen bij het Uitvoeringsinstituut Werknemersverzekeringen in Almere niet langer fysiek worden belast door overmatig typen. De artsen gebruiken de spraakherkenning als hulp bij het maken van hun rapporten over hun patiënten. Normaal gezien moeten de specialisten na elk gesprek met een patiënt een uitgebreid rapport uittypen in de daarvoor bedoelde sjablonen. Dat is tijdrovend en sommige artsen zijn niet erg bedreven de teksten snel uit te typen. Bovendien veroorzaakte het vele typen bij sommige artsen voor fysieke klachten.

Spraaktechnologie zorgt voor meer efficiëntie en tijdswinst

“De technologie wordt op twee verschillende manieren gebruikt”, zegt Jan Ten Kate, Manager Claim SMZ bij UWV. Een arts die een fysiek probleem heeft met zijn arm, gebruikt een draadloze headset om de gespreksverslagen en rapportages direct in te spreken. De spraakherkenning zorgt ervoor dat de ingesproken tekst op een eenvoudige manier rechtstreeks in het juiste rapportage format wordt omgezet, zonder dat de arts daar moeite voor moet doen.”

Bij de andere werkwijze maken de verzekeringsartsen gebruik van een digitale recorder. “De spraakherkenning zet de ingesproken dictaten indirect om naar tekst. De arts spreekt het verslag in de recorder in, en plaatst die in een dockingstation. Het bestand komt via het intern netwerk bij een medisch secretaresse terecht. Die zet met behulp van spraakherkenning het bestand om in tekst welke ze naleest en waar nodig tekstueel corrigeert. Vervolgens zet ze de betreffende tekst op de juiste posities in een rapportage, print deze uit en legt de rapportage ter ondertekening voor aan de arts.”

Dankzij de spraakherkenning werken de artsen gemakkelijker en efficiënter, waardoor ze meer tijd kunnen vrij maken voor het persoonlijk contact met de patiënt. Bij Nuance streeft men ernaar om apparaten tot echte assistenten te maken – doorgaans met een steminterface – die op een natuurlijke, bijna menselijke manier kunnen worden bediend.

Proefproject met toekomstperspectief

De spraakherkenning maakt momenteel deel uit van een proefproject. "In Almere zijn er vier gebruikers. Twee artsen maken gebruik van de draadloze headset voor het inspreken van de verslagen, de twee andere artsen gebruiken de dictafoon als opnameapparatuur", zegt ten Kate. "We moeten bekijken of de licentie- en softwarekosten en de kosten voor het betalen van een medisch secretaresse lager liggen dan de kostprijs van onze vroegere werkwijze. Het proefproject is nog lopende, maar de resultaten zijn bevredigend. Binnenkort komt er in Almere een nieuwe gebruiker bij en de bedoeling is om ook andere verzekeringsartsen binnen de vestiging bij het project te betrekken."

Proactieve leverancier lost verwachtingen in

"Wij hadden in het verleden al eerder een beroep gedaan op Thierry Prommenschenckel van IT4Speech. Toen was het idee van spraakherkenning al ter sprake gekomen, maar de technologie stond nog niet op punt. Met de komst van de Nuance-technologie zijn we automatisch terug te rade gegaan bij IT4Speech. Hun specialisten dachten goed mee tijdens de uitvoering van het project en hebben onze artsen bijgestaan bij de implementatie van de software. De trainingen en begeleiding van IT4Speech hebben ervoor gezorgd dat de spraakherkenning efficiënt wordt aangewend op een gebruiksvriendelijke manier", besluit Jan Ten Kate.

Digitaal dicteren versus spraakherkenning

De Dragon NaturallySpeaking-technologie van Nuance is aangepast aan de woordenschat van de

geneeskunde d.m.v. een maatwerk Lexicon en maakt het mogelijk voor artsen hun verslagen te dicteren. Doordat de artsen hun patiëntendossier digitaal inspreken met spraakherkenning, besparen ze tijd, werken ze efficiënter, hebben ze geen lichamelijke ongemakken en hebben ze ten slotte ook een beter contact met de patiënt.

Bij het digitaal dicteren maakt de specialist een digitaal audiobestand die direct via de workflowsoftware doorgestuurd wordt naar een secretaresse. Zij krijgt direct een melding dat de specialist een dictaat heeft ingesproken. Ze kan meteen beginnen met het uitwerken van het dictaat en het opstellen van het rapport. Digitaal dicteren stroomlijnt het inspreken en uitwerken, verhoogt de productiviteit en maakt vitale patiëntgegevens sneller beschikbaar.

"De trainingen en begeleiding van IT4Speech hebben ervoor gezorgd dat de spraakherkenning efficiënt wordt aangewend,"
Jan Ten Kate, Manager Claim SMZ bij het UWV

Informatie over Nuance Communications

Nuance is wereldwijd de belangrijkste leverancier van spraak- en beeldoplossingen voor bedrijven en consumenten. Dankzij de technologieën, programma's en diensten van Nuance hebben mensen eenvoudiger toegang tot informatie en kunnen ze gemakkelijker documenten maken, delen en gebruiken. Miljoenen gebruikers, waaronder duizenden bedrijven, genieten dagelijks van de programma's en professionele services van Nuance die hun waarde meer dan bewezen hebben. Ga voor meer informatie naar netherlands.nuance.com.
