

# EN BEDRE HVERDAG MED TALEGENKENDELSE



**Implementering af talegenkendelse i tandplejen i Varde Kommune udfordrede vaner og arbejdsgange. Til gengæld var det ikke svært at få øje på fordelene for både patienter og tandplejere.**

af Sofie Bille Faaborg og Githa Dahl,  
tandplejere i Varde kommunale tandpleje

**I Varde Kommune gik vi i gang med at indføre talegenkendelse i begyndelsen af 2017. Der er flere grunde til, at vi ønskede at benytte talegenkendelse. For det første giver det nogle ergonomiske fordele og dermed et bedre arbejdsmiljø. For det andet giver det en bedre sagsbehandling for borgerne ved en mere direkte afrapportering og dermed en hurtigere sagsbehandling.**

I tandplejen var vi blandt de første i kommunen, der tog udfordringen op. Vi så muligheder i talegenkendelse både i forhold til at forbedre arbejdsstillinger og hygiejne. Samtidig havde vi udsigt til at kunne give patienterne større tryghed i behandlingen, da vores observationer registreres med det samme, hvilket minimerer fejl i dokumentationen.

### Implementeringen gav en god start

I marts 2017 gik projektet med at implementere talegenkendelse i tandplejen i gang med hjælp fra kommunens digitaliseringsteam og KMD. Arbejdsgruppen bestod af personale fra digitaliseringsteamet, KMD og tre medarbejdere fra tandplejen.

I arbejdsgruppen var vi på kursus i talegenkendelse, og de tre af os, der kom fra tandplejen, fik tildelt rollen som floorcoaches. Opgaven som floorcoach består i at hjælpe kollegerne med udfordringerne i opstartsperioden. Det kan fx være hjælp til at installere talegenkendelsesprogrammet på pc'en, få headsettet til at virke, oprette personlige autotekster, men også at finde løsninger som kan optimere vores brug af talegenkendelse. Herudover kom alle medarbejdere i tandplejen på et fire timers kursus i talegenkendelse.

Da alle har en personlig stemmeprofil, skulle der indtales en del tekst for at optimere taleprogrammets genkendelse af medarbejderens stemme. Programmet har en generel ordbog. Hertil har vi udviklet en kommuneordbog og en tandfaglig ordbog med alle de fagudtryk, vi bruger i tandplejen. Dertil kommer en personlig ordbog, der har til formål at genkende den enkelte medarbejders sprog og måde at tale på. Dermed kan programmet forstå dig uanset dialekt eller udtale.

Ved nye medarbejdere er det floorcoachens opgave at sørge for oplæring i talegenkendelse, og der afsættes tid til, at medarbejderen kan indtale tekster og træne stemmeprofilen.

Tandplejerne fik i en periode lidt ekstra tid til undersøgelserne for at få mulighed for at vænne sig til at bruge talegenkendelse og til de nye arbejdsgange.

Implementeringen er gået forholdsvis nemt. Det skyldes formentlig, at fordelene ved talegenkendelse er til at få øje på, ikke mindst gevinsterne for ens egen arbejdssituation. Derudover har det været en meget stor fordel, at alle medarbejdere i tandplejen har været involveret i projektet fra start af.

### Første skridt var journalskrivningen

Vi startede med at bruge talegenkendelse til at skrive i kontinuationerne i journalerne og til kontorarbejde som fx at skrive mails, udfylde dokumenter og fakturaer.

**Jeg oplever, at jeg kan indhente tabt tid med talegenkendelse. Fx har jeg været bagud med journalføring, men kunne indhente det med talegenkendelsen og dermed gå hjem til tiden.**

For at kunne udnytte talegenkendelse til mere end journalskrivning skulle vores journalsystem, TK2, optimeres. Vores leverandør af TK2, som er IT Relation, måtte derfor i gang med at udvikle på TK2, således at journalsystemet kunne spille sammen med programmet til talegenkendelse, der er udviklet af KMD. Dermed er det blevet muligt at bruge talegenkendelse til flere dele i TK2.

Næste skridt er at gøre visitationsskemaet til ortodonti klar til talegenkendelse. Da det er tandplejerne, der laver de fleste visitationer til ortodonti, vil det være en stor fordel for os at kunne benytte talegenkendelse i den forbindelse.

Der er blevet sat skærme på alle units, så behandleren kan se den indtalte tekst undervejs og dermed undgå vrid i nakken. Montering af fodkontakt ved uniten gør det muligt at aktivere talegenkendelse på fodkontakten, så man ikke skal benytte tastaturet. Det gør det muligt at udfylde et SCOR-kort i direkte tilknytning til selve undersøgelsen.

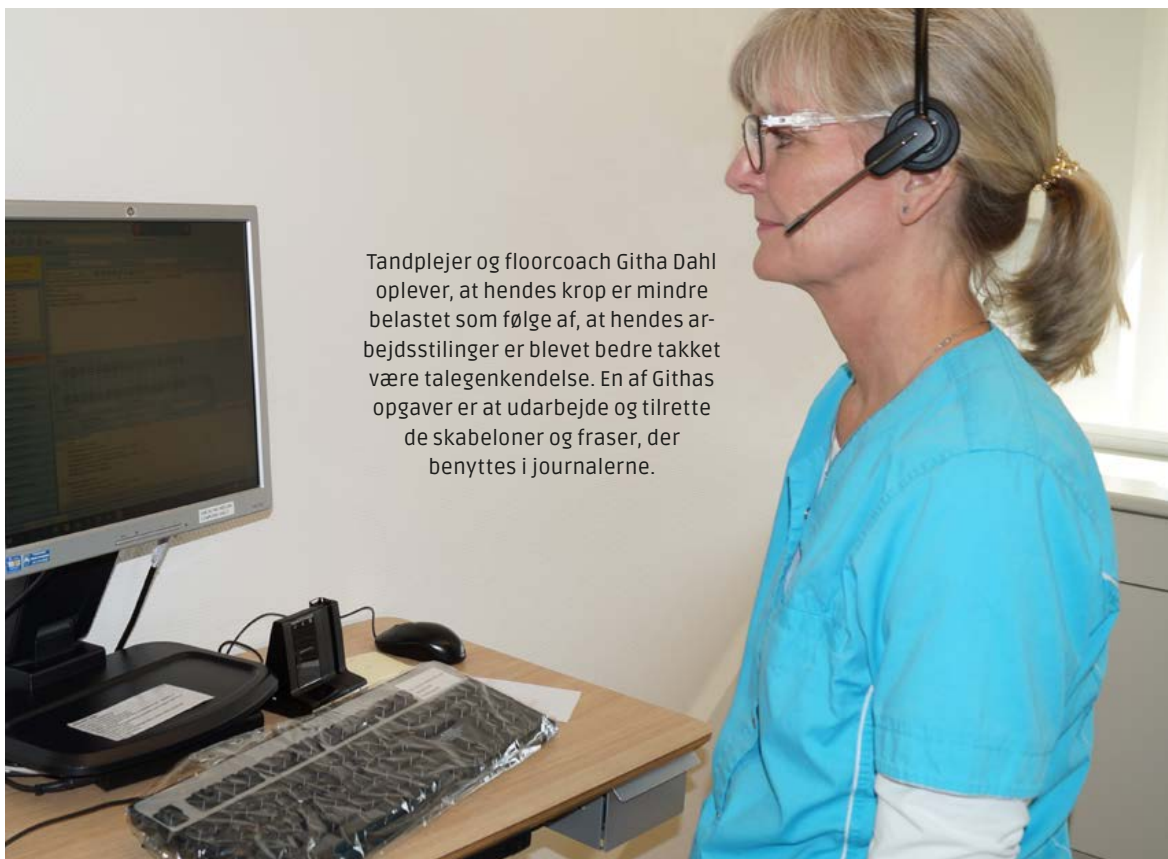
Det skal tilføjes, at vi naturligvis kun bruger talegenkendelse ved patienter, hvor det giver mening. Det giver fx ikke mening ved de helt små børn. Til gengæld giver det rigtig god mening, hvis det er et meget cariesaktivt barn eller et 11-12 årigt barn, der har tabt mange mælkætænder siden sidste undersøgelse.

### En serviet over skærmen

At indføre talegenkendelse er indbegrebet af et forandringsprojekt. Der er mange arbejdsgange, der skal ændres. Bare det at lære at kigge på skærmen ved stolen i stedet for at dreje hovedet til højre for at se på pc-skærmen har været svært. Nogen blev simpelt hen nødt at dække pc-skærmen med en serviet i en periode for at ændre vanen.

Tandplejerne Githa Dahl og Sofie Bille Faaborg har begge spillet en aktiv rolle ved implementering af talegenkendelse i tandplejen i Varde Kommune. Githa som floorcoach, mens Sofie har testet nye tiltag.





Tandplejer og floorcoach Githa Dahl oplever, at hendes krop er mindre belastet som følge af, at hendes arbejdsstillinger er blevet bedre takket være talegenkendelse. En af Githas opgaver er at udarbejde og tilrette de skabeloner og fraser, der benyttes i journalerne.

## Med talegenkendelse er det lykkedes os at implementere et værktøj, der har en positiv effekt i forhold til de enkelte patienter, og som gør en forskel i forhold til vores hverdag og arbejdsmiljø som medarbejdere.

Man skal også vænne sig til at have headset på og tale til programmet, mens der er børn og forældre til stede. De har i øvrigt taget godt imod talegenkendelse, og synes som oftest, at det er smart og spændende.

Nogle af de mindre børn spørger ofte til vores headset og visir, da de godt kan synes, det ser skræmmende ud. Men med en kort forklaring bliver de beroliget. Andre synes, det ser lidt sejt ud.

I øvrigt er vi nødt til at bruge visir i stedet for mundbind, fordi talen genkendes nemmest med visir. Det har også den fordel, at det fungerer bedre i forhold til børnene, fordi de kan se vores ansigt og mimik med et visir. Det gør dem mere trygge.

Det kan selvsagt godt være udfordrende, når teknikken driller, og man ikke kan få talegenkendelsen til at fungere, mens der er børn og forældre til stede, fx når talegenkendelsen ikke registrerer det, man siger. Men det lærer man at tackle, og vi bliver stadig mere rutinerede i brugen af talegenkendelse.

Der er blevet ført statistik på, hvor meget den enkelte medarbejder har brugt talegenkendelse. Dette velvildende og med en accept af, at det er vaner og arbejds-gange, der skal ændres, og at det tager tid og kan være udfordrende i en travl hverdag. En af floorcoachene har benyttet små konkurrencer til at motivere de kolleger, der havde lidt svært ved at komme i gang. Der blev fx udloddet chokolade, hvis talegenkendelse blev brugt en halv time hver dag i 14 dage.

### Talegenkendelse – en god medhjælp

I Varde kommunale tandpleje arbejder tandplejerne uden hjælp fra klinikassistent, og i lyset af dette er der nogle helt klare fordele ved at bruge talegenkendelse.

Før skulle tandplejeren hele tiden hen til pc'en for at indtaste tallene, efterhånden som tandsættet blev gennemgået. Nu kan tandplejeren nøjes med at sige tallene højt, hvorved programmet automatisk registrerer tallene.

## Med talegenkendelsen undgår vi konstant at skulle vride os hen til en computer. Og så forkorter det tiden, vi har patienten i stolen, så vi undgår samme arbejdsstilling i lang tid ad gangen.

Der er samtidig en større dokumentationssikkerhed, da systemet registrerer observationer med det samme, så man efterfølgende hurtigt kan indtale journalteksten.

Hygiejnen er forbedret i og med, at tandplejeren ikke skal have fingrene skiftevis i munden på patienten og på tastaturet.

### Bedre fokus og mere ro i hovedet

Tandplejer Sofie Bille Faaborg har deltaget i projektet med implementering af talegenkendelse i egenskab af testbruger. Hun har dermed stået for at teste nye tiltag, inden de blev rullet ud til de øvrige medarbejdere i tandplejen. I sin hverdag oplever hun også selv, at talegenkendelse gør en forskel og er et effektivt værktøj.

"Talegenkendelse har ændret min arbejdsgang ved journalføring. Med talegenkendelse kommer jeg automatisk til at tænke anderledes og arbejde mere systematisk, Det afspejler sig i min journalføring," fortæller Sofie, som også kan pege på andre konkrete fordele:

"Jeg har oplevet, at det er muligt for mig at indhente tabt tid med talegenkendelse. Fx har jeg været bagud med journalføring, men kunne indhente det med talegenkendelse og dermed gå hjem til tiden. Ved undersøgelser udfylder vi SCOR-kortet, mens vi laver undersøgelsen. Det betyder, at observationer registreres med det samme og ikke som tidligere, hvor vi selv skulle skrive observationer på pc'en ved at flytte os fra patienten, og dermed også flyttede fokus fra patientens mund. Jeg kan mærke, at det giver mig mere ro – ikke mindst i mit hoved – at jeg kan få afsluttet min patient og dermed har 100% fokus på den næste patient."

### Et mærkbart løft til ergonomien

Tandplejer Githa Dahl har deltaget i implementeringsprocessen i egenskab af floorcoach og deltager også i det videre arbejde med anvendelsesmulighederne i tandplejen. Det er bl.a. hendes opgave at udarbejde og tilrette de skabeloner og fraser, der benyttes i journalerne. Githa oplever ligesom Sofie, at talegenkendelse er et effektivt værktøj i det daglige, når der skal føres journal. Samtidig har hun oplevet, at hendes krop er mindre belastet i og med, at hendes arbejdsstillinger er blevet bedre.

"Med talegenkendelsen undgår vi konstant at skulle vride os hen til en pc. Og så forkorter det den tid, vi har patienten i stolen, så vi undgår de samme arbejdsstillinger i lang tid ad gangen," fortæller Githa Dahl.

### Værdiskabende digitaliseringsprojekt

Med til historien hører i øvrigt, at Varde kommunale tandpleje var indstillet til Digitaliseringsprisen 2018, som har til formål at øge opmærksomheden på succesfulde og værdiskabende digitaliseringsinitiativer i den offentlige sektor. Selvom tandplejen ikke løb med en pris, har vi grund til at være tilfredse med projektet. Med talegenkendelse er det lykkedes os at implementere et værktøj, der har en mærkbar positiv effekt i forhold til de enkelte patienter, og som gør en forskel i forhold til vores hverdag og arbejdsmiljø som medarbejdere. Det kan vi kun glæde os over.

## Varde kommunale tandpleje går foran

- Tandplejen i Varde Kommune er det første sted i Danmark, man bruger talegenkendelse i forbindelse med tandpleje.
- Talegenkendelsen er specielt udviklet, så den automatisk tilpasser sig til den enkelte tandplejers stemme. Det gør optagelsen meget præcis.
- Talegenkendelse er et strategisk tiltag i Varde Kommune for alle medarbejdere, der dokumenterer og laver sagsbehandling i forhold til borgere.