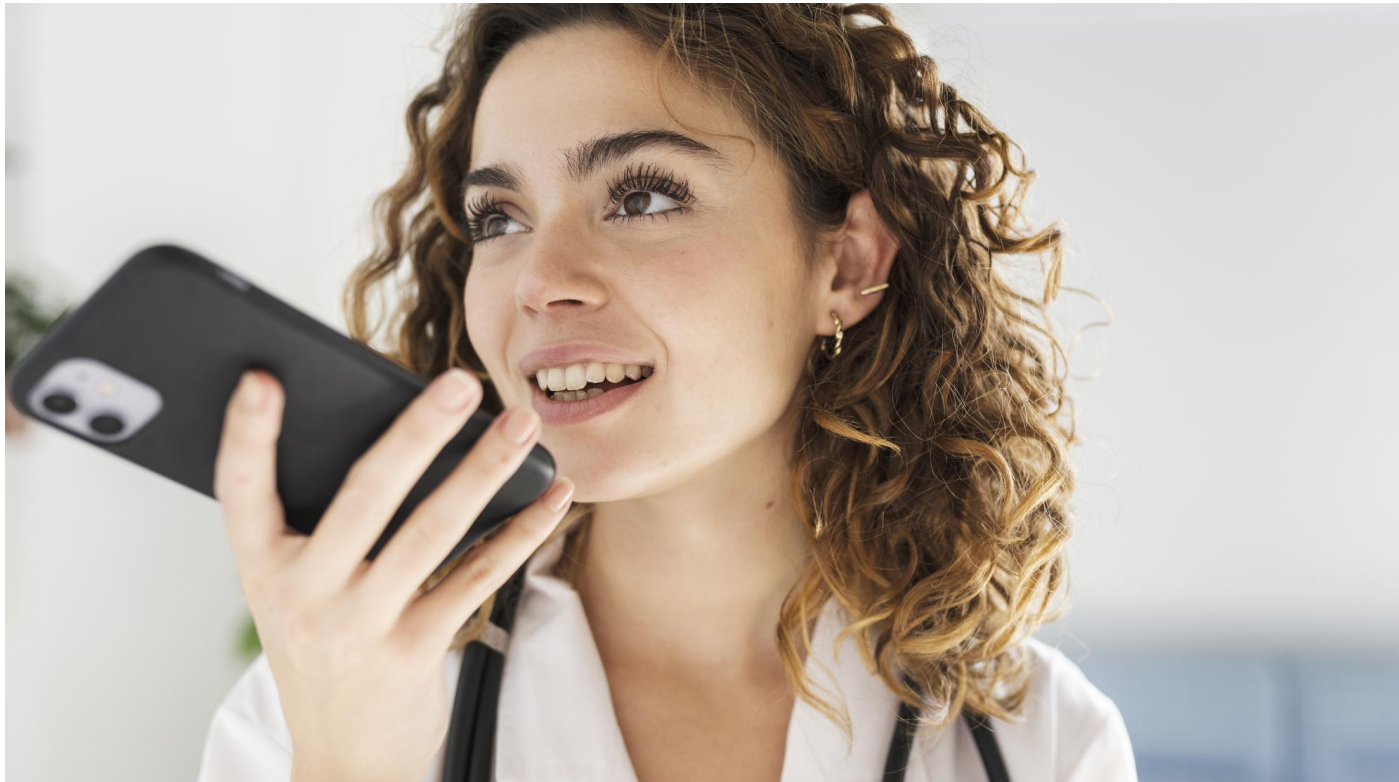


Factsheet Spraakgestuurd werken



Anders Werken in de Zorg (AWIZ) heeft als doel om met minder tijd en inspanning, betere zorg en een fijne werkomgeving te leveren. Het programma richt zich op het arbeidsmarkt vraagstuk en het vergroten van cliënt- en medewerkerstevredenheid in de Verpleging, Verzorging en Thuiszorg (VVT). Binnen AWIZ wordt onderzoek gedaan naar slimme technologische oplossingen die de zorg efficiënter, beter en minder belastend voor zorgmedewerkers kunnen maken.

Deze factsheet focust op spraakgestuurd werken. In dit project is verkend of spraakgestuurd werken meerwaarde kan bieden in het zorgproces.

CONTEXT

De hedendaagse zorg staat steeds meer onder druk. Zorgvragen worden omvangrijker en de hoeveelheid personeel wordt kleiner. Technologie kan een rol spelen om medewerkers te ontlasten.

Spraakgestuurd werken biedt de mogelijkheid om handelingen te automatiseren via spraakbesturing. Voorbeelden hiervan zijn:

- Automatische samenvattingen en actielijsten tijdens vergaderingen.
- Notuleren, rapporteren en suggesties doen voor protocollen of behandelingen tijdens cliëntbezoeken.
- Het openen van de juiste apps (zoals wondzorgapps of ECD) en het maken van rapportages daarin.

Dit onderzoek richtte zich op de beschikbare opties voor spraakgestuurd werken, de situaties waarin dit meerwaarde kan bieden en de ontbrekende functionaliteiten in bestaande oplossingen.

DE TECHNOLOGIE

Spraakgestuurd werken is een manier om niet alle handelingen handmatig te hoeven doen maar door middel van spraakbesturing. Denk hierbij aan het automatisch opstellen van een samenvatting en actielijst tijdens een vergadering, het meeluisteren, rapporteren en doen van suggesties voor protocollen of behandelingen tijdens een cliëntbezoek, of het openen van de juiste app (zoals een wondzorgapp of ECD) en het maken van rapportages daarin.

De technologie die nodig is om spraakgestuurd te kunnen werken bestaat uit drie centrale processen: spraakherkenning, spraakinterpretatie en spraaksynthese. Spraakherkenning werkt al behoorlijk goed, met foutmarges van rond de 5%. Echter is op het gebied van spraakinterpretatie nog verbetering te behalen. Spraaksynthese, waarbij het systeem terugpraat, heeft de afgelopen jaren juist veel vooruitgang geboekt.

Leveranciers

Er zijn een aantal leveranciers op de markt die in grote of kleinere mate een technologie leveren die spraakgestuurd werken in de zorg aanbiedt. De leveranciers die aan bod komen in deze rapportage zijn: Nuance Dragon Medical One, Juvoly en Autoscriber.

De opgedane ervaring met de verschillende leveranciers, in hoeverre de technologie aansluit bij de praktijk en de behoefte van de organisatie wordt beschreven.

METHODE

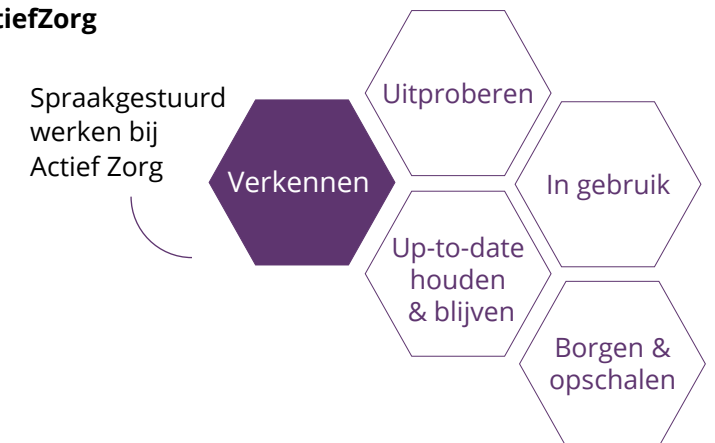
In 2024 is vanuit AWIZ onderzoek gedaan naar de cases waarin spraakgestuurd werken van (meer)waarde zou kunnen zijn. Hierbij zijn verschillen doelgroepen en hun werkprocessen in acht genomen. De projectleiders zijn geïnterviewd.

Een viertal leveranciers zijn benaderd en van drie zijn de huidige mogelijkheden van die technologieën in kaart gebracht. Deze factsheet is opgesteld zodat andere organisaties kunnen zien wat er al is uitprobeerde en waar nog tegenaan gelopen wordt.

De verwachting is dat deze aanpak de deelbaarheid van de resultaten op regionaal niveau vergroot. En tevens dat het zorgorganisaties in staat stelt om een afweging te maken of zij zelf willen inzetten op spraakgestuurd werken.

BETROKKEN ZORGAANBIEDERS

ActiefZorg



Figuur 1: Het Honingraatmodel (Suijkerbuijk, S., et al. (2021). Technologie implementeren met het honingraatmodel.)

RESULTATEN

In deze verkenning lag de focus op het verzamelen van eerste bevindingen van een organisatie die aan de slag wilde met spraakgestuurd werken. Als eerste werden er usecases gedefinieerd in welke situaties en voor welke personen spraakgestuurd werken een meerwaarde zou kunnen hebben. Hier kwam uit dat zowel voor zorgpersoneel als voor kantoormedewerkers er mogelijk winst te behalen valt. Daarna is er een bredere stakeholderanalyse gedaan om te kijken wie het invoeren van spraakgestuurd werken allemaal zal raken. Ook is er gedurende deze verkenning getest met demoversies van drie verschillende leveranciers. Lees de uitkomsten in het tabel hieronder:

EISENPAKKET TECHNOLOGIE

Tijdens deze verkenning zijn een aantal wensen en eisen naar voren gekomen waar een mogelijke oplossing aan moet voldoen. Deze lijst is niet compleet, maar geeft wel een eerste indruk wat Actief Zorg belangrijk vindt ten aanzien van een mogelijke oplossing.

- 1. Goede spraakherkenning en spraakinterpretatie:** De technologie moet nauwkeurig genoeg zijn om geen belemmering te vormen bij gebruik.
- 2. Beschikbaarheid via mobiele applicaties:** De technologie moet beschikbaar zijn via mobiele apps, zodat deze ook in de wijkverpleging gebruikt kan worden.
- 3. Compatibiliteit met ECD's:** De technologie moet werken binnen de Elektronische Cliënten Dossiers (ECD's) die in de langdurige zorg worden gebruikt.
- 4. Integratie met andere applicaties:** De technologie moet goed te integreren zijn met andere applicaties, zodat het aansluit bij het werkproces van de medewerker.

CONCLUSIE

We zien in de sector dat er behoefte is aan het beperken van administratieve lasten voor zowel de zorgmedewerkers als de andere medewerkers binnen een zorgorganisatie. De opkomst en ontwikkeling van spraaktechnologie biedt hiervoor nieuwe mogelijkheden. De technologie rondom spraakgestuurd rapporteren is al behoorlijk ver ontwikkeld, waardoor het mogelijk is om cliëntendossiers spraakgestuurd te vullen.

Echter, volledig spraakgestuurd werken, waarbij verschillende applicaties spraakgestuurd bediend kunnen worden, alle soorten gesprekken en vergaderingen automatisch genotuleerd worden, suggesties vanuit externe bronnen worden gedaan en het ECD wordt aangevuld, is momenteel nog niet haalbaar met de huidige technologieën in de langdurige zorg. Er is vervolgonderzoek nodig om de minimale eisen voor deze technologie te bepalen en een uitgebreider onderzoek dan de korte verkenning die nu heeft plaatsgevonden.

Software	Leverancier	Voor welke usecase bruikbaar?	Barrières	Sector van origine	Webapplicatie en/of mobiele applicatie
Dragon Medical One	Nuance	Voor zorgmedewerkers bij het vullen van het ECD	<ul style="list-style-type: none"> - enkel op desktop te gebruiken - spraakherkenning ging achteruit in rumoerige omgeving - spraakinterpretatie moet handmatig ingeprogrammeerd worden 	Gezondheidszorg	Webapplicatie
Juvely	Juvely	Voor zorgmedewerkers en andere medewerkers. Bij alle gesprekken, consulten en vergaderingen waarvoor een template is aangemaakt. Automatisch aanvullende informatie toevoegen, zoals protocollen.	<ul style="list-style-type: none"> - enkel op desktop te gebruiken - nog geen integratie met het gebruikte ECD 	Huisartsenzorg	Webapplicatie
Autoscriber	Autoscriber	Voor zorgmedewerkers bij het vullen van het ECD	<ul style="list-style-type: none"> - enkel op desktop te gebruiken 	Ziekenhuiszorg	Webapplicatie

Opdrachtgever:

Anders Werken in de Zorg Midden- en West-Brabant
Contactpersoon West-Brabant: Maud van Riel
maud.vanriel@anderswerkenindezorg.nl
Contactpersoon Midden-Brabant: Sanna Elsendoorn
sanna.elsendoorn@anderswerkenindezorg.nl

Auteurs Vilans:

Juultje Naber, Luca van Breda, Henk Herman Nap en Janna Alberts.

Disclaimer

Deze uitgave is met grote zorgvuldigheid en met gebruikmaking van de meest actuele gegevens tot stand gekomen. Ondanks onze zorgvuldigheid kunnen we er niet voor instaan dat de informatie in deze uitgave geen onjuistheden en/of onvolkomenheden bevat, we aanvaarden daar geen aansprakelijkheid voor. Op deze uitgave is de Creative Commons CC BY-NC-SA 4.0 licentie van toepassing. Dit betekent dat het gebruikt mag worden als wordt voldaan aan de daarin opgenomen voorwaarden.

Deze publicatie en het onderzoek gaat niet in op de toepasselijke wet- en regelgeving zoals de Medical Device Regulation, Cyber resilience act, AI act. De gebruiker moet zelf nagaan welke invloed de toepasselijke wet- en regelgeving heeft op zijn gebruik.

© Vilans, Januari 2025

Dit is Vilans

Vilans is de kennisorganisatie voor zorg en ondersteuning. We combineren ervaringen met kennis uit onderzoek, en maken daar praktische kennisproducten van die je meteen kunt gebruiken. Zo maken we met kennis de zorg nog beter, en kunnen mensen die zorg en ondersteuning nodig hebben leven zoals zij dat willen.



Vilans

www.vilans.nl