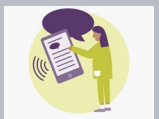
Drie VVT-instellingen onderzoeken de meerwaarde van Attendi in de Ons Dossier app van Nedap.



Dit document maakt onderdeel uit van de implementatietoolkit: ***Spraakgestuurd Rapporteren,*** *en is afkomstig van zorgorganisatie:* ***Santé Partners****. Datum publicatie toolkit:* ***december 2024***

Samenvatting

In dit white paper bespreken we de onderzoeksresultaten van de eerste drie VVT-instellingen die met Attendi hebben gerapporteerd in de Ons Dossier app van Nedap Healtcare. In dit onderzoek hebben we de volgende thema's onderzocht: de kwaliteit van rapportages, tijdsbesparing en de betrokkenheid van cliënten bij de rapportage.

We bespreken de deelnemende zorginstellingen, de functionaliteit spraakgestuurd rapporteren en de getrokken conclusies over de verschillende thema's op basis van het uitgevoerde onderzoek.

Inhoudsopgave

1. Inleiding
2. Attendi in de Ons Dossier app
3. Deelnemende zorginstellingen
4. De onderzoeksresultaten
5. Conclusie
6. Contact



1. Inleiding

Veel zorgprofessionals beschouwen rapporteren als een belangrijk onderdeel van hun vak. Rapporteren is voor hen, en voor mantelzorgers, cruciaal bij het leveren van kwalitatieve en veilige zorg. Tegelijkertijd ervaren zorgprofessionals door rapporteren een verhoogde werkdruk. Het is tijdrovend en niet eenvoudig om voor iedereen een kwalitatieve rapportage te schrijven.

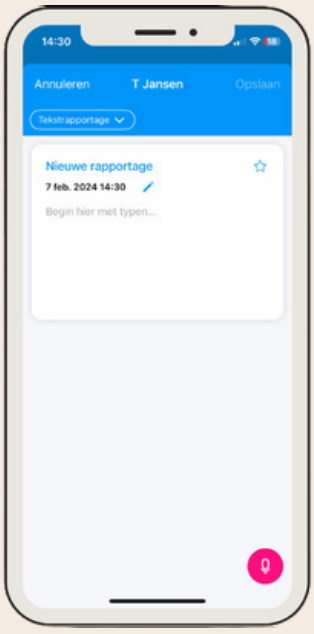
Tijdens dit onderzoek hebben we met het gebruik van Attendi, in de Ons Dossier app van Nedap Health Care, onderzocht of spraakgestuurd rapporteren het tot stand brengen van kwalitatieve rapportages voor zorgprofessionals (werkzaam in de extramurale setting, in de VVT) kan vereenvoudigen. We hebben daarbij de onderwerpen: de kwaliteit van rapportages, tijdsbesparing en de betrokkenheid van cliënten bij de rapportage onderzocht.

Het onderzoek is uitgevoerd in samenwerking met drie VVT-instellingen en ruim 200 deelnemers, waarvan 94 zorgprofessionals een survey en een tussentijdse survey hebben ingevuld en zijn geïnterviewd.

2. Attendi in de Ons Dossier app

Je kunt met de microfoon van Attendi een rapportage inspreken via de Ons Dossier app. De Attendi microfoon is verbonden met het domeinspecifieke spraak-naar-tekst model voor de VVT van Attendi. Dit model is getraind op 230 uur aan ingesproken rapportages en gebaseerd op data van 21.000 zorgprofessionals die werkzaam zijn in het hele land. De oplossing spreekt daardoor de taal die zorgprofessionals ook spreken in rapportages.

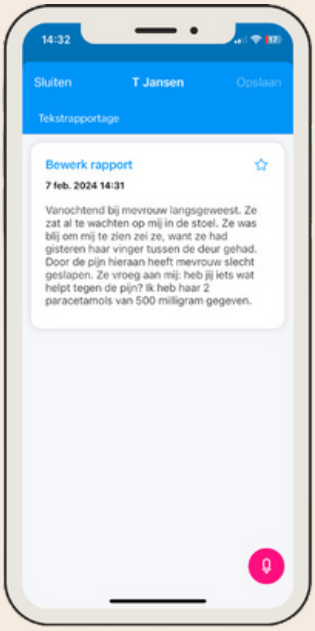
Waar vind je de microfoon?
Je kunt de microfoon vinden onder rapportages; waarbij je een vrije rapportage en een SOEP-rapportage spraakgestuurd kunt inspreken. Daarnaast is de microfoon aanwezig in het zorgplan, waar je kunt rapporteren op doelen zoals: 'lichamelijke en mentale welbevinden'. Hieronder laten we zien hoe de microfoon eruitziet in het Ons dossier.



Het begin van een nieuwe rapportage



Een rapportage terwijl er ingesproken wordt



Een ingesproken rapportage



Een ingesproken SOEP-rapportage

De functionaliteit is getraind om automatische interpuncties gelijk in de rapportage te verwerken, zoals de punt, komma, het vraagteken en de dubbele punt. Daarnaast filtert het systeem ook de uh's en ah's uit de gesproken rapportages van de zorgprofessional. Woorden die vaak als afkorting worden geschreven, zoals – pcm (paracetamol), HA (huisarts), of tabl (tablet) – worden volledig uitgeschreven in de rapportage. Op deze manier begrijpen ook de cliënten en mantelzorgers goed wat er in de tekst staat, omdat zij de afkortingen vaak niet kennen.

Doordat we in nauw contact staan met de zorgprofessionals die onze functionaliteit uitproberen, voegen we geregeld woorden toe aan het systeem die nog niet goed worden opgenomen, evenals accenten en regionale termen. Enkele voorbeelden van woorden die zijn aangedragen door zorgprofessionals en zijn toegevoegd aan het systeem zijn: Momo BedSense, Medimo, TENA pants, Wlz-aanvraag en IncoGlide.

Gemiddelde nauwkeurigheid
Na enkele weken is de kwaliteit van de domeinspecifieke spraak-naar-tekst van Attendi gemeten voor de drie deelnemende zorginstellingen. Daarvan was de gemiddelde nauwkeurigheid voor Santé Partners 94,7%, voor Zorgbalans 93,8% en voor Thuiszorg West-Brabant (TWB) 95,5%. Een nauwkeurigheid van 99% betekent dat van de 100 uitgesproken woorden Attendi één uitgesproken woord niet goed omzet in tekst.



3. Deelnemende zorginstellingen

We hebben dit onderzoek samen met drie VVT-instellingen gedaan, namelijk, Santé Partners, Zorgbalans en Thuiszorg West-Brabant (TWB). In totaal namen 11 teams van deze instellingen deel. Al deze teams werken in een extramurale setting (Wijkzorg, Thuiszorg of VPT).

De zorginstellingen hebben per deelnemend team één super user aangesteld. Super users zijn aanjagers van zorginnovatie en enthousiasmeren hun team over de mogelijkheden en het gebruik van nieuwe innovaties, zoals spraakgestuurd rapporteren.

Santé Partners
Santé Partners is een zorgorganisatie actief in de regio's Centraal Gelderland, Utrecht, de Bommelerwaard en Rivierenland. Ze bieden verpleging en behandeling, zowel thuis als in hun woonvormen. Hun doel is om mensen in staat te stellen zo lang mogelijk veilig en zelfstandig thuis te blijven wonen. Hun motto, 'Samen Sterk', weerspiegelt de inzet voor teamwork en voortdurende verbetering door middel van leren en ontwikkelen.

Santé Partners heeft met een groep van 110 zorgprofessionals, werkzaam in de extramurale zorg, van 4 december tot 15 januari spraakgestuurd rapporteren van Attendi getest in de Ons Dossier app van Nedap.



Arne Westerdijk, Projectleider Santé Partners:

"De spraakgestuurde rapportage functionaliteit van Attendi is een uitstekend hulpmiddel om de doelmatigheid, kwaliteit en transparantie van de rapportages te verbeteren. Het werken met "het microfoontje" is eenvoudig en wordt snel geadapteerd door de medewerkers van Santé Partners.

Door direct bij de cliënt, of kort na het zorgmoment, verslag te doen via de spraakgestuurde functie, verbeteren we niet alleen de transparantie en volledigheid van onze rapportages, maar verminderen we ook aanzienlijk de administratieve last voor onze medewerkers!''

Zorgbalans

Zorgbalans is een ouderenorganisatie in de regio Kennemerland en Zuid-Holland Noord. Ze bieden tijdelijke en langdurige verzorging, verpleging, huishoudelijke ondersteuning, behandeling, revalidatie en begeleiding bij dementie. Hun visie is om mensen met een zorgbehoefte zo lang mogelijk op een eigen wijze, vorm en inhoud te geven aan hun leven.

Zorgbalans heeft met een groep van 40 zorgprofessionals, werkzaam in de extramurale zorg, van 4 december tot 15 januari spraakgestuurd rapporteren van Attendi getest in de Ons dossier app van Nedap.

Daan Ekelschot, Projectleider Zorgbalans:

''Onze cliënten zijn een belangrijk onderdeel van het zorgproces en zorgen doen we samen. Door de cliënt te betrekken bij de rapportage gaat de kwaliteit van zorg omhoog. Tijdens de introductieperiode van Attendi binnen Nedap Ons, hebben we de teams gevraagd om zo veel mogelijk met en bij de cliënt te rapporteren. De reacties hierop zijn erg positief. Cliënten vinden het leuk om te horen wat de zorgverlener rapporteert en sommige cliënten willen zelfs de eigen rapportage inspreken. Door de rapportage samen met de cliënt te doen betrek je deze bij het zorgproces en werkt dit direct als check of hetgeen de zorgverlener rapporteert overeenkomt met hetgeen de cliënt bedoelde.''



Thuiszorg West-Brabant (TWB)
Thuiszorg West-Brabant (TWB) is een thuiszorgorganisatie die passende zorg, hulp en ondersteuning biedt zodat hun cliënten langer en zelfstandig in hun eigen vertrouwde omgeving kunnen blijven wonen. Kwaliteit van zorg en aandacht voor de cliënten staan bij Thuiszorg West-Brabant (TWB) altijd centraal.

Thuiszorg West-Brabant (TWB) heeft met een groep van 51 zorgprofessionals, werkzaam in de extramurale zorg, van 4 december tot 15 januari spraakgestuurd rapporteren van Attendi getest in de Ons Dossier app van Nedap.

Rick Bastiaanse, Projectleider Thuiszorg West-Brabant (TWB):

"Bij Thuiszorg West-Brabant staat de cliënt altijd op de eerste plaats, niet alleen tijdens de zorgmomenten maar ook in de periodes hierbuiten. Het is essentieel dat onze cliënten volledig op de hoogte zijn van hun zorg en de rapportages die over hen worden opgesteld, zodat zij maximaal de regie kunnen behouden over hun eigen zorgproces. Echter, het opstellen van rapportages wordt vaak gezien als administratieve last, waardoor zorgverleners soms hun toevlucht nemen tot afkortingen of verwijzingen. Dit kan het begrijpen van de rapportages door cliënten en mantelzorgers in de Caren Zorgt* bemoeilijken.

Met het spraakgestuurd rapporteren van Attendi geven we zorgmedewerkers meer tijd voor de cliënt door een deel van de administratieve last te verlichten. En dit alles met nog duidelijkere rapportages! Deze rapportages bevatten geen afkortingen, zijn vrij van spel- en grammaticafouten en de interpunctie is correct. Oftewel hoger leesgemak voor iedereen."

* Caren Zorgt is een PGO
(Persoonlijk Gezondheidsomgeving voor Cliënten)



4. De onderzoeksresultaten

In de onderzoeksfase hebben Santé Partners, Zorgbalans en Thuiszorg West-Brabant spraakgestuurd rapporteren getest in de Ons Dossier app van Nedap.

Samen met deze zorginstellingen hebben we onderzoek gedaan naar de thema's: kwaliteit van de rapportages, tijdsbesparing en de betrokkenheid van de cliënt bij de rapportage. De bevindingen geven we hieronder kort weer.

Algemene bevindingen

96,9%
van de zorgprofessionals maakt gebruik van spraakgestuurd rapporteren.

76,6%
van de deelnemers rapporteert meer dan de helft middels spraakgestuurd rapporteren.

86,9%
van de deelnemers vindt spraakgestuurd rapporteren gebruiksvriendelijk op hun telefoon.

86,4%
geeft aan dat ze spraakgestuurd rapporteren zouden aanbevelen aan een collega.

78,6% geeft spraakgestuurd rapporteren van Attendi een 7 of hoger.

Kwaliteit van de rapportages

73,1% van de deelnemers zegt dat het direct inspreken van rapportages de kans op het vergeten van belangrijke informatie verkleint. Van de deelnemers is 64,3% van mening dat ingesproken rapportages beter leesbaar zijn, rekeninghoudend met aspecten zoals spelling, grammatica, leestekens, afkortingen en medicatienamen.



Een zorgprofessional zegt het volgende over het direct inspreken van haar rapportages:

"Inspreken gaat erg makkelijk. Omdat je het direct doet is de kans kleiner dat je iets vergeet."

Afkortingen

Voor het gebruik van afkortingen is er een kwantitatieve analyse toegepast. Een kwalitatieve handmatige vergelijking van de geschreven en getypte rapportages wijst echter zeker op een afname van het aantal afkortingen door het gebruik van het spraak-naar-tekst model. Onderstaande tabel toont enkele voorbeelden van afkortingen die in de geschreven rapportage vaak voorkomen. Sommige hiervan zijn niet algemeen bekend. Uitgeschreven woorden bevorderen daarom de leesbaarheid en begrijpbaarheid van de rapportages.

Afkorting	Betekenis
pcm	paracetamol
blds, bldsk	bloedsuiker
med	medicatie
ha	huisarts
ivm	in verband met
rr	bloeddruk
1xdgs, 1xdd	één maal daags



Spelling
We zien in de geschreven rapportages dat met name jargon regelmatig verkeerd gespeld wordt (*catheter, *paracetemol, *oudemateuse), maar af en toe ook meer alledaagse woorden (*toillet *vervolgends, *alameerde).

Omdat de spraak-naar-tekstsoftware gebruik maakt van een woordenboek, waarin alleen de correct gespelde varianten van de meeste woorden staan, verwachten we dat het gebruik van de spraak-naar-tekst functionaliteit zorgt voor minder spelfouten in de rapportages.

Voor een kwantitatieve analyse van deze verwachting is software gebruikt die verkeerd gespelde woorden kan detecteren. Vervolgens zijn alle resultaten van de spraak-naar-tekst uit de introductieperiode (3.881 regels tekst) vergeleken met een steekproef van 10.000 regels uit de geschreven rapportages.

Meting	Geschreven rapportages	Ingesproken rapportages
Aantal regels met spelfouten/totaal	2.405/10.000	235/3.881
Aantal verkeerd gespelde woorden/totaal	3.306/226.497	262/38.089
Percentage regels met spelfouten	24,05%	6,06%
Percentage verkeerd gespelde woorden	1,46%	0,69%

* Eerder onderzoek naar de afkortingen en de kwaliteit van spelling in samenwerking met Patyna Thuiszorg in het dossier PUUR. van Ecare.

Betrokkenheid van cliënten bij de rapportage
79,3% van de deelnemers betrekt soms, of altijd, de cliënten bij de spraakgestuurde rapportages.

Op de vraag of spraakgestuurd rapporteren een meerwaarde kan zijn voor de cliënt geven de deelnemers aan dat:

"Soms kan je het mis hebben met je bevindingen, dan kan je samen met je cliënt bespreken wat handig is om op te schrijven."

"Ik denk het wel, ze horen wat ik inspreek en kunnen mij zodanig aanvullen of verbeteren."

"Het schept vertrouwen."

Ook geven sommige zorgprofessionals aan dat het spraakgestuurd rapporteren samen met een cliënt lastig kan zijn. Bij sommige cliënten kan dit namelijk niet; als een cliënt bijvoorbeeld dementie heeft dat in een vergevorderd stadium is. We horen vaak van zorgprofessionals dat het belangrijk is om goed aan te voelen bij welke cliënt het wel passend is om samen te rapporteren, en bij welke niet. Mocht het samen rapporteren wel kunnen, dan wordt het vaak als positief ervaren door beiden de zorgprofessionals en cliënten.

Tijdsbesparing
Zorgbalans heeft vastgesteld dat een spraakgestuurde rapportage sneller is dan schriftelijk rapporteren in een onderzoek met 24 rapportages. Gemeten was dat het opstellen van de 24 geschreven rapportages 14 minuten en 12 seconden duurde, maar met spraakgestuurd rapporteren werd dit teruggebracht tot slechts 5 minuten en 46 seconden.



Dit betekent dat er zo'n 8,5 minuut verschil zit tussen het inspreken van de 24 rapportages ten opzichte van het typen van dezelfde rapportages. Per rapportage bespaart dit bijna een halve minuut. De interpretatie van dit onderzoek is dat spraakgestuurd rapporteren een derde van de tijd kost vergeleken met schrijvend rapporteren.

Het is hierbij belangrijk om op te merken dat Attendi enkel te gebruiken is in de Ons Dossier App (en nog niet in de webversie), die voornamelijk door zorgprofessionals wordt gebruikt voor kortere rapportages. De besparing is mogelijk groter bij langere verslaglegging wat veelal in het web-dossier plaatsvindt.

Bij de vraag: "Op welke momenten bespaart spraakgestuurd rapporteren jou tijd?" antwoordden zorgprofessionals met:

"Vooral als ik dit gelijk na een zorgmoment doe."

"Bij de cliënt."

"Door tussen de route door gelijk te rapporteren."

"Het gaat sneller dan typen, hierdoor merk ik dat ik nu vaker direct rapporteer. Voorheen deed ik het vaak aan het eind van de dienst, wat mij dan extra tijd kostte."

<u>Omvang van de rapportages met spraak: eerder onderzoek met Patyna</u>
Uit eerder onderzoek met Patyna blijkt dat er geen verschil geconstateerd is in de lengte van de spraakgestuurde rapportages vergeleken met de getypte rapportages. De rapportages kunnen wel als langer worden ervaren, omdat veel woorden nu volledig zijn uitgeschreven in plaats van afgekort. Zorgprofessionals gaan door spraakgestuurd rapporteren niet korter of langer rapporteren.

Tijdsbesparing: eerder onderzoek met Buurtzorg en Mijzo

Uit eerdere studies, uitgevoerd in samenwerking met Buurtzorg (extramurale zorg) en Mijzo (intramurale zorg), is onderzoek gedaan op basis van observaties van zorgprofessionals die met en zonder Attendi rapporteren. Hieruit is gebleken dat een zorgprofessional gemiddeld 4 minuten tijd bespaart bij het spraakgestuurd rapporteren bij een cliënt, in vergelijking met een geschreven rapportage.

Note: in het onderzoek met Buurtzorg en Mijzo werd er gewerkt via de webversie en niet via een app op de telefoon. In de webversie worden over het algemeen meer uitgebreide rapportages gedaan.

5. Conclusie

Het onderzoek naar de meerwaarde van spraakgestuurd rapporteren met Attendi in de Ons Dossier app van Nedap, uitgevoerd in samenwerking met drie VVT-instellingen, heeft waardevolle inzichten opgeleverd.

Allereerst blijkt uit de pilot dat spraakgestuurd rapporteren een veel gebruikte functionaliteit is. Bijna alle deelnemers maken gelijk al gebruik van deze functie en een aanzienlijk deel rapporteert meer dan de helft van hun rapportages op deze manier. De overgrote meerderheid ervaart spraakgestuurd rapporteren als gebruiksvriendelijk en zou het aanbevelen aan collega's.

Over de kwaliteit van de rapportages wordt aangegeven dat ingesproken rapportages over het algemeen beter leesbaar zijn. Een significant deel van de zorgprofessionals betrekt hun cliënten bij de spraakgestuurde rapportages, wat vaak leidt tot meer transparantie naar de cliënt en meer autonomie voor de cliënt. Er wordt daarnaast ook een aanzienlijke tijdsbesparing waargenomen bij het gebruik van spraakgestuurd rapporteren.

Tenslotte zien alle drie de organisaties de toegevoegde waarde van het spraakgestuurd rapporteren en hebben zij hierdoor ook besloten om het spraakgestuurd rapporteren van Attendi op te schalen.

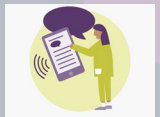
6. Contact

info@attendi.nl
+31 (0)20 210 1928

Dit onderzoek is mede mogelijk gemaakt door:
Santé Partners, Zorgbalans en Thuiszorg West-Brabant

attendi

Vanzelfsprekend rapporteren



Dit document maakt onderdeel uit van de implementatietoolkit: ***Spraakgestuurd Rapporteren,*** *en is afkomstig van zorgorganisatie:* ***Santé Partners****. Datum publicatie toolkit:* ***december 2024***