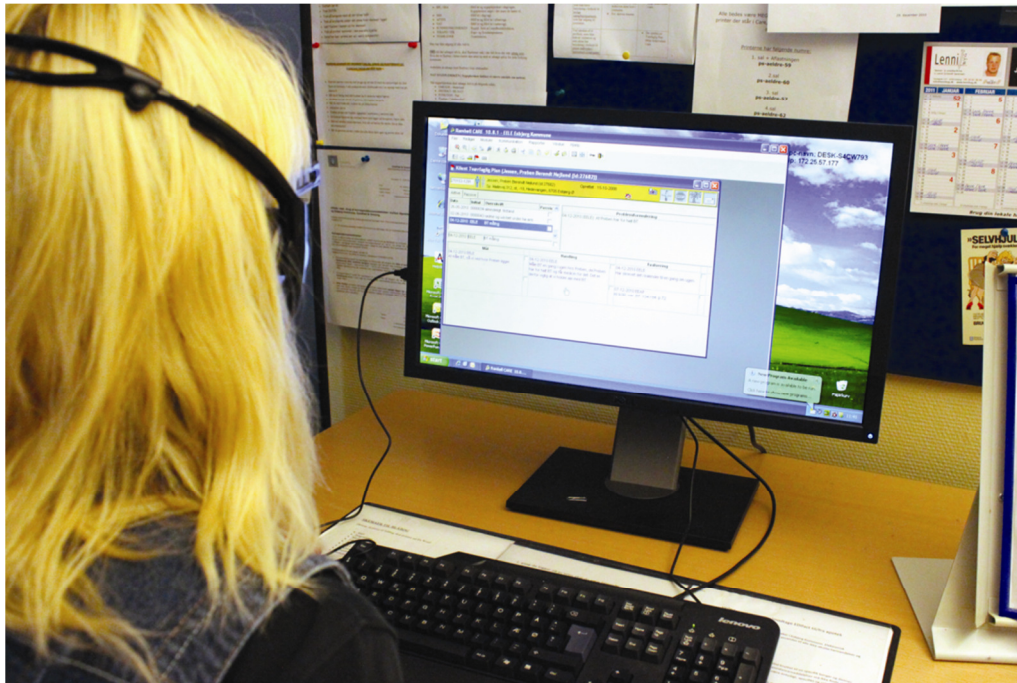




Styrket trivsel med taleteknologi i ældreplejen

- *Evalueringsrapport*



Styrket trivsel med taleteknologi i ældreplejen

Udgivet af Teknologisk Institut Center for Arbejdsliv i forbindelse med projektet Trivsel med taleteknologi, støttet af Forebyggelsesfonden, juli 2011

Teknologisk Institut
Center for Arbejdsliv
Gregersensvej 1
2630 Taastrup
Tlf.: 72 20 26 20
Mail: arbejdsliv@teknologisk.dk

Forfattere

Charlotte Færch Lotz
Susanne Rasmussen
Henrik Vejen Kristensen

ISBN nr.: 978-87-92237- 29-3

Indholdsfortegnelse

Indholdsfortegnelse	3
1 Introduktion	4
2 Resume af resultater og anbefalinger	6
Resultater.....	6
Erfaringer og anbefalinger	7
3 Om projektet	9
Baggrund for projektet.....	9
Formål.....	10
Projektet gennemførsel	10
4 Målevaluering.....	14
Introduktion til målgruppen	14
Talegenkendelsens bidrag til trivsel på arbejdspladsen	16
Sammenhæng mellem jobkrav og forudsætninger	19
Instruktion og superbrugeruddannelse.....	22
Kvalificering og udvidelse af jobindhold	25
Bedre kvalitet og rum til andre opgaver	26
5 Tekniske forudsætninger og omstændigheder	33
6 Udviklingsperspektiver	35
Bilag 1: Spørgeskema og datatabeller	37
Spørgeskema:	37
Frekvenstabeller (2011, n:75)	45

1 Introduktion

Denne evalueringsrapport er udarbejdet af Teknologisk Institut, Center for Arbejdsliv, som har været proceskonsulenter på projektet Styrket trivsel med taleteknologi i ældreplejen, som er støttet af Forebyggelsesfonden.

I rapporten præsenteres projektets erfaringer og resultater i relation til de opstillede succeskriterier, samt anbefalinger og pointer til arbejdspladser, som kunne tænke sig at indføre taleteknologi til skriftlig opgaveløsning. Projektet har varet 1½ år, og er foregået på et plejecenter i Esbjerg og et i København. Formålet var at undersøge, hvordan taleteknologi kan styrke trivsel og arbejdsmiljø i relation til dokumentationsopgaven for sosu-medarbejdere i ældreplejen, og med særligt fokus på medarbejdere med læse-skrive udfordringer i forskellig grad.

Her præsenteres indledningsvist her de to deltagende arbejdspladser:

Områdecenter Hedelund er et plejecenter med 144 plejeboliger. Hedelund er også et aktivt center for lokalområdets pensionister og efterlønsmodtagere. Medarbejderne er organiseret i inde- og ude-teams, hvor sidstnævnte varetager plejen for lokalområdets hjemmeboende borgere. 4 ude-teams har deltaget i projektet.



Huset William er et selvejende plejehjem med driftsoverenskomst med Københavns Kommunes Sundheds og omsorgsforvaltning. Der er plads til 75 beboere. Alle 3 afdelinger har deltaget i projektet.



Begge arbejdspladser har længe interesseret sig for at gå nye veje i arbejdet med at styrke arbejdsmiljøet og udviklingskraften for at sikre medarbejderne gode arbejdsvilkår, der kan fastholde og udvikle medarbejderne både fagligt og personligt. Senest har Områdecenter Hedelund for eksempel været med i et projekt om afprøvning af forskellige

velfærdsteknologiske løsninger, fx douchetoiletter, sædeløfter, lift med positioneringssystem m.fl. På Huset William har man deltaget i projekt Dinova om diversitet og innovation. En udløber heraf er blandt andet brugen af diktafoner som huskehjælpere til dokumentation i omsorgssystemet, som er udbredt i alle 3 afdelinger.

Læsevejledning

Evalueringsrapporten er opdelt i 6 kapitler: Kapitel 1 indeholder en introduktion og præsentation af de deltagende arbejdspladser. I kapitel 2 følger et resume af projektets resultater i forhold til succeskriterier, samt en række anbefalinger til forhold at holde sig for øje når man vil implementere talegenkendelse. I kapitel 3 præsenteres projektet, dets baggrund og procesforløb, inklusive beskrivelse af aktiviteterne. I kapitel 4 gennemgås resultaterne med udgangspunkt i de kvantitative data fra evalueringens spørgeskemaundersøgelse, underbygget med kvalitative evalueringsresultater fra interview og procesobservationer i forløbet. Det 5. kapitel fortæller om de tekniske forudsætninger for at kunne bruge talegenkendelsesteknologien til fulde, og i kapitel 6 præsenteres udviklingsperspektiverne, som projektets parter ser for brugen af talegenkendelsesteknologi i ældreplejen og i dokumentationsopgaver.

Undervejs bringes udvalgte citater fra de afholdte kvalitative interviews i slutevalueringen. For god ordens skyld vil vi lige understrege, at udsagnene er udtryk for interviewdeltagernes subjektive oplevelser og vurderinger.

2 Resume af resultater og anbefalinger

Resultater

I dette afsnit præsenteres projektets resultater i relation til projektets succeskriterier. Projektets formål var at afdække, hvorvidt taleteknologi kan understøtte det psykiske arbejdsmiljø og skabe bedre trivsel. Følgende skema viser projektets fem succeskriterier overfor de opnåede resultater, som uddybes i evalueringens kapitel 4.

Projektets succeskriterium	Projektets resultat
At 50 % af de deltagende medarbejdere oplever, at projektet bidrager til at forbedre trivslen og det psykiske arbejdsmiljø.	35 % procent af projektets deltagere vurderer, at talegenkendelse har en 'positiv' eller 'meget positiv' betydning for deres psykiske arbejdsmiljø.
At 50 % af de deltagende medarbejdere oplever bedre sammenhæng mellem krav til dokumentationsarbejdet og forudsætninger for at løse opgaverne. Målet er at skabe bedre mening og sammenhæng mellem krav og kompetencer.	Alt i alt vurderes projektet at leve op til succeskriteriet om, at 50 % af deltagende medarbejdere oplever en bedre sammenhæng mellem krav til dokumentationsarbejdet og forudsætninger for at løse opgaverne.
At 70 % af de deltagende medarbejdere oplever, at projektets introduktion og oplæring giver de nødvendige forudsætninger for at bruge systemet.	Sammenlagt vurderer 88 % af medarbejderne at undervisningen har været 'meget tilfredsstillende' eller 'tilfredsstillende'.
At 50 % deltagende medarbejdere med læse-stave vanskeligheder oplever, at projektet understøtter deres fortsatte kvalificering på arbejdspladsen. Målet er, at ny teknologi ikke bør erstatte arbejdspladsens ansvar for udvikling af medarbejdernes almene færdigheder og dermed begrænse medarbejdernes muligheder for faglig udvikling på andre områder.	Godt 58 % af medarbejderne med læse-skrive besvær tilkendegiver at projektet har påvirket deres muligheder for at styrke deres faglighed i arbejdet "meget positivt" eller "positivt". Ser man på alle medarbejdere giver 42 % en positiv tilkendegivelse på dette.
At projektet bidrager til bedre kvalitet i den sundhedsfaglige dokumentation, og skaber rum til andre faglige kerneopgaver på 3/4 af de deltagende afdelinger. Målet er at skabe incitament for ledelse og medarbejdere i at lave nødvendige omstillinger af arbejdsgange og ny teknologi på arbejdspladsen.	Projektet vurderes at have bidraget til at give mere og bedre faglig kvalitet i dokumentationen. Brug af talegenkendelse har skabt rum til andre faglige opgaver i mindst 4 af de 7 afdelinger/teams – og i mindre omfang på de 3 sidste.

Erfaringer og anbefalinger

Talegenkendelsesteknologien har vist sig at være et nyttigt redskab, særligt for medarbejdere med læse-skrivebesvær i forskellig grad. Vores erfaringer er, at der er en række forudsætninger at tage højde for, før man går i gang med taleteknologi på sin arbejdsplads.

Derfor præsenteres her en række pointer og anbefalinger til arbejdspladser, der ønsker at indføre talegenkendelsesteknologi i en dokumentationspraksis:

Teknologien gør det ikke alene

Ny teknologi tilføjer sjældent værdi i sig selv. Når der kommer ny teknologi på arbejdspladsen, er det nødvendigt også at fokusere på de organisatoriske, ledelses- og kompetencemæssige aspekter omkring teknologien og dens implikationer for medarbejdere og opgaveløsning. Arbejdsrutiner skal ændres, arbejdsgange skal omstilles, medarbejderne skal lære teknologien at kende m.v. At lykkes med teknologiimplementering kræver nysgerrighed, 'gå-på-mod' og tålmodighed - og ikke mindst stærk forandringsledelse at holde fast hele vejen.

Ledelsens opbakning er essentiel

I enhver forandringsproces er der behov for stærk vedholdende ledelse og opbakning for at få en vellykket implementering. Det er vigtigt, at ledelsen engagerer sig både før, under og efter. Der skal blandt andet tages stilling til, hvordan man sikrer de grundlæggende forudsætninger på arbejdspladsen, hvordan man vil introducere teknologien på arbejdspladsen, og hvordan man vil sikre styring og understøttelse af forandringsprocesserne. Man kan med fordel bruge proceskonsulenter til at drive forandringsprocessen, til at støtte og sikre sparring undervejs.

Hvem skal bruge teknologien?

Før man går i gang, er der en række spørgsmål at forholde sig til, fx om teknologien er lige relevant for alle? Er det alle faggrupper, der skal bruge teknologien? Eller skal det være et tilbud til medarbejdere med brug for hjælp til skriveopgaverne?

Forudsætninger på arbejdspladsen

For at få mest mulig gavn af talegenkendelse er der en række forudsætninger at tage højde for:

- Medarbejdernes grundlæggende kompetencer i IT, dokumentation og dansk
- Systemintegration mellem IT-systemerne på arbejdspladsen (fx omsorgssystem, talegenkendelse, server og styresystem)
- Supportsystem med lokale superbrugere/nøglepersoner til daglige spørgsmål, hotline til talegenkendelsessupport, samt IT-afdelingen for mere systemtekniske udfordringer.
- Et trygt og roligt læringsmiljø.
- Let adgang til computeren. Et spørgsmål om indretning, antal pc'ere, geografi, organisering m.v.

Implementeringsprocesser med forskellige virkemidler

Ny teknologi på arbejdspladsen implementeres bedst med et velplanlagt procesforløb. Med talegenkendelse er det vigtigt at sikre tid til grundig introduktion og efterfølgende tid til at træne og øve. Det kan gøres med:

- *Forskellige læringsrum*, fx via 1-til-1 undervisning, sidemandsoplæring, startguide
- *Involverende udviklingsprocesser*, fx med CAMP, superbrugere/nøglepersoner
- *Kommunikation og formidling*, fx pjecer, nyhedsbreve, artikler.

Organisering og omstilling af arbejdsgange i dokumentationen

Talegenkendelse kan være et godt redskab i tiltag, der er målrettet ændring i arbejdets organisering og arbejdsdeling mellem faggrupper. I projektet her er flere sosu-hjælpere blevet mere skrivende og bidragende til en bedre dokumentation, mens sosu-assistenten og team-/gruppeledere i en vis udstrækning har fået tid til andre opgaver, fordi de ikke længere skal skrive for andre. Når medarbejderne således får de rette muligheder og forudsætninger for selv at kunne skrive, åbnes der nye muligheder for, at også andre skriftlige opgaver kan delegeres.

Proceskonsulenter

Det kan være en fordel at bruge eksterne proceskonsulenter i implementeringsforløbet. Det kan lette ledelsen, og de kan hjælpe med at udarbejde en god plan for udviklingsaktiviteterne. De kan rådgive og sparre undervejs, samt bidrage til at holde fokus i forløbet.

3 Om projektet

Baggrund for projektet

På begge arbejdspladser havde ledelsen et ønske om at styrke medarbejdernes forudsætninger for at kunne skrive den sundhedsfaglige dokumentation i den elektroniske omsorgsjournal for blandt andet at kunne fastholde medarbejderne – særligt dem, der oplever dokumentationsopgaven mentalt stressende og unødigt tidstagende fra pleje- og omsorgsopgaverne. Begge steder vurderede ledelsen, at det måske var omkring 1/3 af medarbejderne, der har det svært med dokumentationsopgaven af forskellige årsager, blandt andet problemer med at stave, formulere sig, læse, ordblindhed, og for nogle uvanthed med at bruge computeren.

Dokumentationsopgaven stiller krav til medarbejdernes færdigheder og kompetencer både IT-mæssigt, sundhedsfagligt og omsorgssystemet. Det kan være svært at imødekomme disse krav, hvis for eksempel ens læse-skrive færdigheder ikke er tilstrækkelige, eller hvis man er genert eller flov over at have svært ved at stave og formulere sig, eller at være ordblind. Det kan også være at man ikke er så vant til at bruge en computer, eller at man ikke er fortrolig med at bruge omsorgssystemet man skal dokumentere i.

Der er således ikke altid den fornødne sammenhæng mellem krav og forudsætninger for at kunne løse dokumentationsopgaven på fagligt og personligt tilfredsstillende vis. I lyset af at flere kortuddannede har læse-skrive besvær i forskellig grad, så påvirkes deres oplevelse af ikke at kunne løse de daglige opgaver på tilfredsstillende vis i negativ retning. Både den individuelle og kollegiale selvopfattelse påvirkes, og mange oplever stress, utryghed og en mental belastning ved følelsen af ”ikke at slå til” i sit arbejde. Et forhold set i flere undersøgelser blandt kortuddannede.

Samtidig med at ældreplejens medarbejdere har pligt til at dokumentere ændringer i beboernes sundheds- og sygdomstilstand og om andre forhold af betydning for plejen i den elektroniske omsorgsjournal, så er omsorgsjournalen også et fagligt vigtigt kommunikations- og dokumentationsredskab med betydning for plejens kvalitet. Den er et dagligt arbejdsredskab medarbejderne må orientere sig i, for at kunne udføre deres arbejde. Derfor har dokumentationens faglige kvalitet betydning for både udførelse og visitation af pleje og omsorg, så beboerne får, hvad de har behov for og krav på. Kvalitetskravene til den sundhedsfaglige dokumentation er skærpede, både fagligt og i omfang, hvilket de sundhedsfaglige tilsyn underbygger behov for at fokusere på.

Det var disse forhold der gav arbejdspladserne anledning til at tænke i, hvordan de kunne tilbyde deres medarbejdere nogle bedre forudsætninger og muligheder for at løse dokumentationsopgaven, så de også kan fastholde medarbejdere, der har svært ved at skrive og læse i arbejdet – for de fleste har talegaverne og kan sagtens sige det, der skal skrives, selvom de måske har svært ved at stave og formulere sig.

Så intentionen med projektet var derfor at undersøge, om talegenkendelsesteknologi kunne bidrage til at styrke medarbejdernes forudsætninger for at kunne dokumentere i det elektroniske omsorgssystem, og herigennem styrke trivselen og fastholdelsen.

På de to arbejdspladser er dokumentationsarbejdet organiseret forskelligt. På den ene arbejdsplads er det alle faggrupper der dokumenterer i omsorgsjournalen, mens det på den anden, indtil for nylig, primært har været sosu-assistenter og teamledere, der skriver i omsorgsjournalen.

Formål

Projektets formål har været, at styrke det psykiske arbejdsmiljø og trivslen for det sundhedsfaglige personale ved at bruge taleteknologi og reorganisere dokumentationsarbejdet via en målrettet indsats til at forbedre medarbejdernes forudsætninger (både kompetencer, redskaber og organisatoriske rammer) for at løse dokumentationsopgaven.

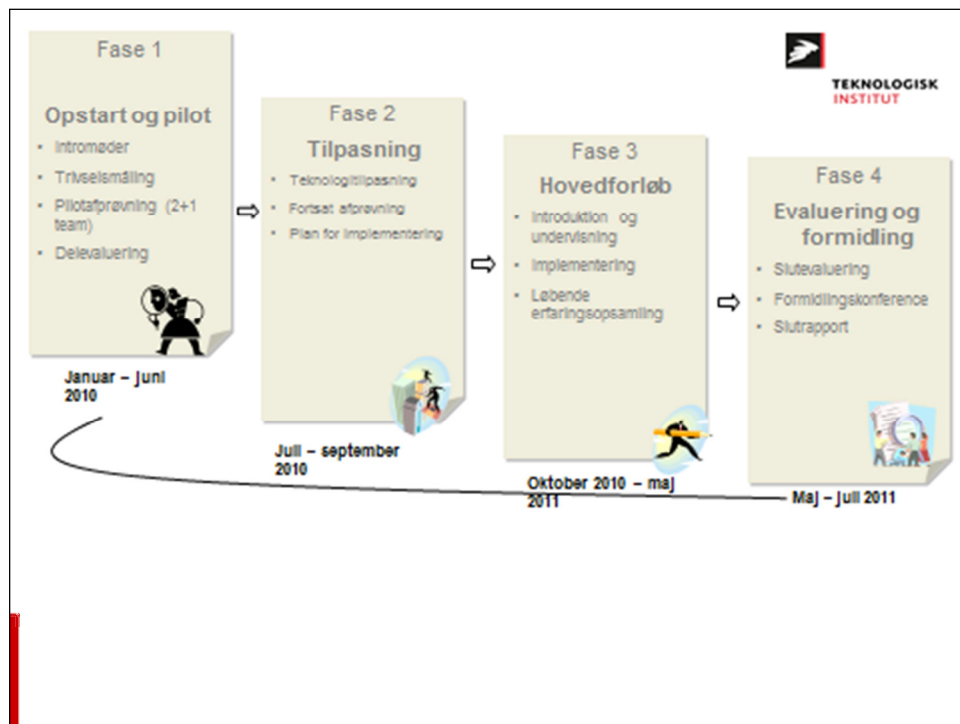
Projektets succeskriterium har været, at 138 medarbejdere gennemgik oplæring og kan anvende talegenkendelsesteknologi. Heraf er 24 uddannet som superbrugere/nøglepersoner, der bidrager til implementering af systemet for nye og øvrige kollegaer på arbejdspladserne. For at taleteknologien kan understøtte det psykiske arbejdsmiljø og forbedre trivselen er der integreret en række succeskriterier, eksplicit understøttet i projektets aktiviteter:

- At 50 % af de deltagende medarbejdere oplever, at projektet bidrager til at forbedre trivslen og det psykiske arbejdsmiljø.
- At 50 % af de deltagende medarbejdere oplever bedre sammenhæng mellem krav til dokumentationsarbejdet og forudsætninger for at løse opgaverne. Målet er at skabe bedre mening og sammenhæng mellem krav og kompetencer.
- At 70 % af de deltagende medarbejdere oplever, at projektets introduktion og oplæring giver de nødvendige forudsætninger for at bruge systemet.
- At 50 % deltagende medarbejdere med læse-stave vanskeligheder oplever, at projektet understøtter deres fortsatte kvalificering på arbejdspladsen. Målet er, at ny teknologi ikke bør erstatte arbejdspladsens ansvar for udvikling af medarbejdernes almene færdigheder og dermed begrænse medarbejdernes muligheder for faglig udvikling på andre områder.
- At projektet bidrager til bedre kvalitet i den sundhedsfaglige dokumentation, og skaber rum til andre faglige opgaver på 3/4 af de deltagende team/afdelinger. Målet er at skabe incitament for ledelse og medarbejdere i at lave nødvendige omstillinger af arbejdsgange og ny teknologi på arbejdspladsen.

Projektet gennemførelse

Projektets aktiviteter er planlagt omkring implementeringen af et taleteknologisk system, der kan understøtte dokumentationsarbejdet ved brug af tale frem for skrift.

Overordnet har projektet bestået af følgende 4 faser:



Der er lavet en mindre pilotafprøvning i fase 1 med 1 udegruppe på Hedelund og 3 afdelinger på Huset William. Efter pilotafprøvningens delevaluering udbredtes teknologien til yderligere 3 udegrupper på Hedelund. I alt var der 4 udegrupper med på Hedelund, og fortsat alle 3 afdelinger på Huset William.

For at sikre effekt i det psykiske arbejdsmiljø, og en smidig gennemførelse af projektet på arbejdspladserne er projektets aktiviteter og metoder planlagt på en måde der, der giver tid og rum for:

- Tilpasning af teknologien til målgruppens og arbejdspladsernes menneskelige, organisatoriske og tekniske forudsætninger. Herunder en række workshops med specifik fokus på arbejdsmiljøløsninger og konsulentbistand.
- Sikring af organisatorisk omstilling og udvikling af arbejdsrutiner i anvendelsen af teknologien, med løbende vurderinger af, hvor og hvordan systemet kan anvendes hensigtsmæssigt. Erfaringer opsamles på tværs af afdelinger i samarbejde med eksterne konsulenter
- Grundig introduktion, uddannelse og løbende mulighed for teknisk og processuel support fra leverandører og konsulenter
- Mulighed for refleksion, inspiration og erfaringsudveksling om arbejdsmiljø, anvendelse af teknologi og organisering af dokumentation på tværs af arbejdspladser. Eksempelvis via metoden ”Medarbejderbytte”
- Stor involvering af medarbejdere.

Metoderne til implementering er alle praksisnære, og har medarbejdernes behov og erfaringer i centrum. Følgende metoder til implementering af taleteknologi har været anvendt i projektet:



Uddannelse i brug af taleteknologi

I alt er 138 medarbejdere blevet undervist i at bruge taleteknologi, svarende til ca. 50 % af medarbejderne på begge deltagende arbejdspladser. Udover en fælles introduktion til Dictus talegenkendelse er undervisningen gennemført individuelt 1-til-1, så undervisningen har været praktisk og 'hands-on' for den enkelte medarbejder. Der er taget højde for individuelle behov og kompetencemæssige forudsætninger.

Medarbejderbytte

Som en del af pilotforløbet i fase 1, blev gennemført et medarbejderbytte hvor udvalgte leder- og medarbejderrepræsentanter besøgte hinandens arbejdspladser og deltog i arbejdet. Formålet med medarbejderbyttet var systematisk at indsamle inspiration og erfaringer mellem de to arbejdspladser. Forud for byttet havde arbejdspladserne udarbejdet fokuspunkter de gerne ville have inspiration til via byttet. Under byttet blev der taget digitale fotos, gennemført interview af ledere og medarbejdere samt deltaget i det daglige arbejde hos værtsvirksomheden. Efterfølgende er billeder og erfaringer blevet præsenteret for kolleger og de centrale pointer blevet drøftet.

Workshops

Der er afholdt workshops gennem projektforløbet med henblik på at sikre medarbejdergruppens involvering og engagement i projektet. Disse workshops har haft til formål at skabe overblik over projektforløb og -elementer, løbende forventningsafstemning samt demonstration af taleteknologiske muligheder.

E-læring

Der er gennem projektforsløbet udarbejdet et e-læringsmodul for at understøtte muligheden for at fastholde og repetere det lærte om at bruge talegenkendelsessystemet. E-læringen fremmer den individuelle læring og organisatoriske videnopbygning lokalt og på tværs af arbejdspladserne. Ud over en præsentation af hvordan Dictus talegenkendelse benyttes på de to arbejdspladser, er der udarbejdet casehistorier fra de to arbejdspladser, hvor medarbejdere og ledere fortæller om deres oplevelser med at bruge talegenkendelse i arbejdet, og om betydningen af at have dette redskab til rådighed.

Superbruger/nøglepersonuddannelse

Der er i alt uddannet 22 superbrugere/nøglepersoner (herefter superbrugere) gennem projektforsløbet. 16 på Områdecener Hedelund og 6 på Huset William. Superbrugernes rolle er at bistå kollegaer med implementering af systemet og fastholde gode arbejdsrutiner. Superbrugerne har gennemgået en særlig uddannelse med følgende temaer: Rollen som superbruger; uddybet teknisk introduktion; fastholdelse af viden og gode rutiner; pædagogik i sidemandsoplæring. Superbrugerne er blevet udvalgt med udgangspunkt i egen interesse samt tekniske og pædagogiske kompetencer.

Camps

På begge arbejdspladser er der blevet gennemført en camp. Camp'en har på begge arbejdspladser været et intensivt forløb på 4 dage og aftener hvor konsulenter har stået til rådighed med sparring og undervisning. Formålet med camp'en har været at:

- Støtte de medarbejdere, der ønsker at blive bedre til at bruge Dictus talegenkendelse
- Hjælpe med at identificere og fjerne udfordringer, der mindsker brugen af Dictus
- Skabe rum for at dele gode erfaringer
- Give tips og tricks til at få mest muligt ud af Dictus talegenkendelse.

Processupport og telefonsupport

Der er løbende gennem projektforsløbet gennemført processupport hvor fokus har været på implementering af den taleteknologiske løsning. Her har været særligt fokus på udfordringer af teknisk karakter.

4 Målevaluering

Projektets mål og succeskriterier er evalueret via statusrapporter før, midtvejs og efter implementering af talegenkendelse. Statusrapporterne er lavet med baggrund i:

- Opstartsmåling: Survey-undersøgelse i januar 2010 (n:48)
- Midtvejsevaluering: Kvalitativ interviewundersøgelse med 16 medarbejdere og ledere i juni 2010 (midtvejsevaluering)
- Mål- og slutevaluering: Survey-undersøgelse (n:76) samt kvalitative interviews med i alt 21 medarbejdere og ledere i perioden april-maj 2011.

Der er flere respondenter i slutevalueringen fordi projektet omfatter flere deltagende medarbejdere end ved projektstart (jf. kapitel 4).

Undervejs i projektforløbet er der lavet interviews og indsamlet observationer til brug for evaluering, tilpasning undervejs og e-læringsmodul. De kvalitative data er udtryk for de interviewedes subjektive oplevelser og vurderinger.

I de følgende afsnit præsenteres en samlet vurdering af arbejdspladsernes udfordringer og opnåelse af resultater ved brugen af taleteknologi i relation til projektets mål og succeskriterier. I præsentationen af resultaterne er der lagt særlig vægt på at præsentere besvarelser fra de deltagende medarbejdere der har læse og skrive udfordringer.

I projektets ”Erfaringshæfte” og ”E-læring” findes en mere nuanceret og fyldig kvalitativ underbygning af konklusioner og erfaringer fra projektet, samt pointer og anbefalinger til arbejdspladser, der ønsker at arbejde med taleteknologi.

Introduktion til målgruppen

Projektets målgruppe er medarbejdere i hjemmeplejen og plejecentre. Størstedelen af medarbejderne er uddannede sosu-hjælpere og -assistenter, og en mindre del er ufaglærte husassistenter og sosu-elever.

Alle har krav om at skulle lave skriftlig dokumentation i et elektronisk pleje- og omsorgssystem som en del af deres arbejde. Omfanget og indholdet af den dokumentation, som laves, varierer afhængig af uddannelse, stilling, vagtskifte og en mere uformel arbejdsdeling mellem kollegaer. Den uformelle arbejdsdeling er baseret på interesse, IT-færdigheder og generelt kollegialt samarbejde, hvor man støtter hinanden afhængig af ressourcer og færdigheder. Personalet arbejder i afdelinger og teams med en formel leder. I nogle teams har der været tradition for, at team/afdelingsledere og sosu-assistenter har været ansvarlige for den skriftlige dokumentation, mens ansvaret har været delegeret til alle medarbejdere i andre teams/afdelinger.

Ved projektets start havde begge ledelser en formodning om, at det måske var omkring 1/3 af deres medarbejdere, der fandt dokumentationsopgaven mentalt stressende og unødigt tidtagende fra pleje- og omsorgsopgaverne, angiveligt grundet besvær med at stave, formulere sig på skrift, egentlig ordblindhed eller besvær relateret til etnicitet og andet modersmål end dansk.

På begge arbejdspladser bruges Outlook mailsystem til at håndtere en del af den interne kommunikation – primært mellem ledere og medarbejdere. Den sundhedsfaglige kommunikation og videndeling om borgernes helbredsstilstand laves på flere måder. Det elektroniske omsorgssystem anvendes i et vist omfang til at dele viden, mens mundtlig kommunikation og rapportering via håndbøger og diktafoner anvendes i større eller mindre omfang på de forskellige afdelinger/teams.

Hos Huset William anvendes Københavns Omsorgssystem (KOS) på en såkaldt tynd klient via Citrix, mens Hedelund anvender Rambøll Care på en såkaldt fed klient (lokal PC) og PDA.

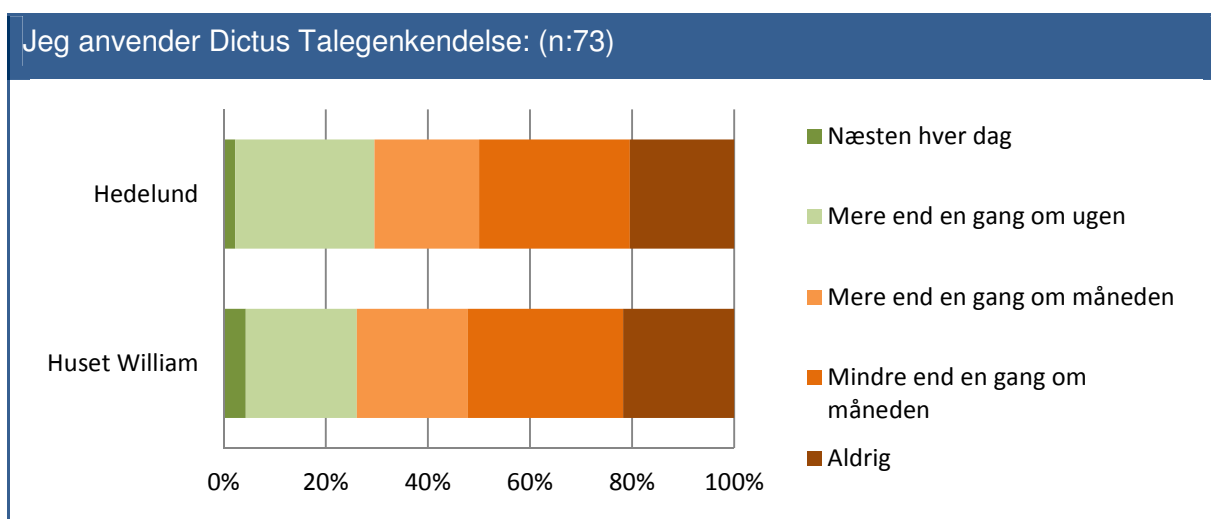
Med den eksisterende serveropsætning og Citrix-opkoblingen i København har det ikke været muligt, inden for projektets rammer, at lave en direkte integration fra talegenkendelsessystemet til KOS. I stedet har medarbejdere indtalt teksten i et tekstbehandlingsprogram (word/wordpad) og kopieret den indtalte tekst ind i tekstfeltet i KOS. Talegenkendelsessystemet har skullet aktiveres fra PC'ens skrivebord, og ikke Citrix-brugerfladen, som medarbejderne er vant til at bruge til dokumentation i KOS. På Områdecenter Hedelund har det været muligt at lave en direkte integration, så medarbejderne kan tale tekst direkte ind i tekstfelterne i journalen.

De forskellige tekniske løsninger har i nogen grad gjort anvendelsen af talegenkendelsen mere kompliceret på Huset William, hvilket angiveligt har påvirket anvendelsesgraden set i forhold til Hedelund. De tekniske forhold har på Huset William stillet større krav til medarbejdernes grundlæggende IT-færdigheder og motivation for at lave dokumentation med talegenkendelse. På Hedelund bestod udfordringen primært i, at sosu-hjælperne ikke har været vant til at skrive på computeren og/eller i omsorgssystemet.

Trods dette viser slutevalueringen, at medarbejdere på tværs af arbejdspladserne anvender talekendelse nogenlunde lige ofte. Slutevalueringen viser også, at i alt 25-31 % anvender talegenkendelse dagligt eller flere gange om ugen – jf. figur 1 nedenfor.

Af alle besvarelserne kan vi også se, at medarbejdere med læse-stave udfordringer udgør en større andel af denne gruppe, hvilket modsvarer de indledningsvise formodninger ganske fint.

Figur 1



Slutevalueringen viser generelt, at i de afdelinger/teams, hvor dokumentationsopgaven løses af alle faggrupper, og der, hvor de aktivt bruger Outlook i kommunikationen mellem ledere og medarbejdere, der er der også markant flere, som er fortrolige med at anvende IT i dokumentationsarbejdet. Af datamaterialet kan vi også se, at de medarbejdere, der anvender talegenkendelse dagligt eller flere gange om ugen ikke nødvendigvis er nybegyndere i at anvende IT, men at en større del af medarbejdere med læse-staveudfordringer anvender taleteknologi mere end én gang om ugen.

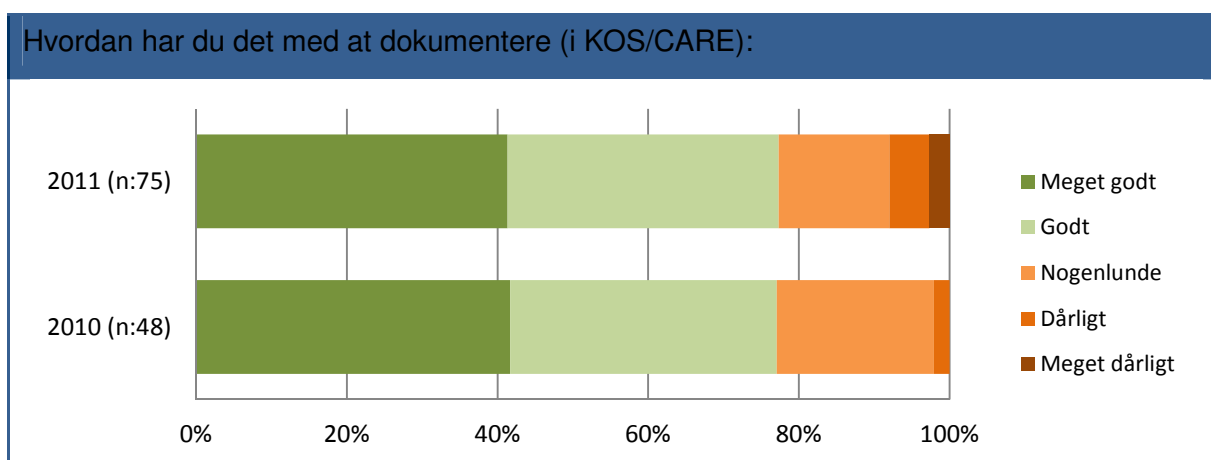
I den forbindelse ser vi en sammenhæng mellem anvendelsesgraden af talegenkendelse, og hvor fortrolig man er med at bruge computer og omsorgssystemet i det daglige arbejde. 56 % af dem, som anvender talegenkendelse mere end én gang om ugen, har enten vurderet, at de er fortrolige med at logge på computeren og bruge systemerne Outlook og KOS/CARE eller, at de føler sig sikre i at bruge computer i arbejdet. Det bidrager til at illustrere, at brugen af talegenkendelse hænger sammen med en række forudsætninger, herunder ens grad af IT-færdigheder.

Talegenkendelsens bidrag til trivsel på arbejdspladsen

Projektets første succeskriterium er, at 50 % af de deltagende medarbejdere oplever, at projektet bidrager til at forbedre trivslen og det psykiske arbejdsmiljø.

Vi har i slutevalueringen spurgt direkte til, hvordan medarbejderne har det med at dokumentere, ligesom det også er gjort i opstartsmålingen. Antal adspurgte i pilotforsøget udgør kun en mindre andel af det samlede antal deltagende medarbejdere i slutmålingen, hvorfor det ikke skønnes hensigtsmæssigt med en decideret før-efter sammenligning. (Jf. også kapitel 3). I figur 2 nedenfor kan vi se, at knap 80 % i slutevalueringen svarer, at de har det 'meget godt' og 'godt' med at lave dokumentation. Som vist i figuren svarer antallet næsten til det samme i før-målingen. Tallet viser, at det altså er godt 20 % af medarbejderne, der angiver, at de har det 'dårligt' eller 'meget dårligt' med at dokumentere. Dette tal er lidt mindre end, hvad lederne indledningsvist forventede.

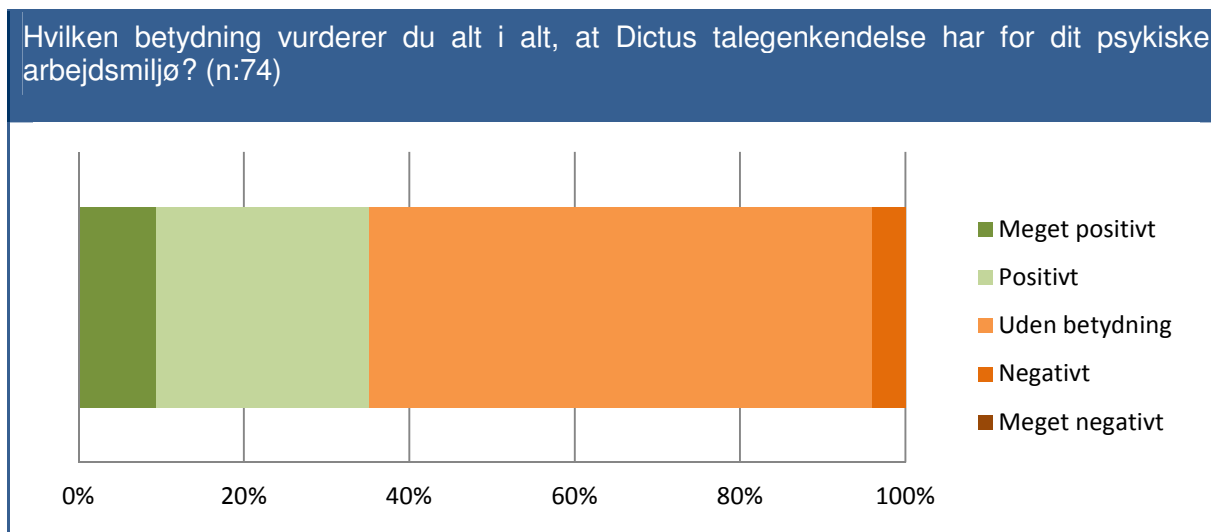
Figur 2



I figur 3 nedenfor kan vi se, at 35 % procent af projektets deltagere vurderer, at talegenkendelse har haft 'positiv' eller 'meget positiv' betydning for deres psykiske

arbejdsmiljø, mens 61 % svarer, at det ikke har haft betydning for deres psykiske arbejdsmiljø. I overensstemmelse med procesobservationer og interviews tegnes der her et billede af, at talegenkendelse primært er et værktøj, der understøtter en gruppe af medarbejderne - nemlig svarende til den indledningsvist forventede tredjedel der angiveligt oplever at have læse-skrive besvær i forskellige grad, mens flertallet ikke har så udtalt behov for hjælp til skriveopgaven, at det påvirker deres psykiske arbejdsmiljø.

Figur 3



Fra fritekstbesvarelser i spørgeskemaet kan vi se, at typiske forklaringer på, hvorfor nogle medarbejdere svarer, at talegenkendelse er uden betydning for dem, er: *"Har ingen problemer med at læse, skrive og stave"* og: *"Det kan være en stressfaktor at bruge Dictus talegenkendelse, da det tager længere tid"*. Medarbejdere, der vurderer talegenkendelse positivt, uddyber deres svar med: *"Jeg er ordblind, og det er blevet meget nemmere"* eller *"Man føler sig lige så god som sine kollegaer. Man er ikke længere usikker på sig selv."*

Via proceskonsulenternes observationer og kvalitative interviews udbygges billedet af, at den tredjedel af medarbejderne, der bruger redskabet, oplever det positivt, at de nu kan løse dokumentationsopgaven selv, og være uafhængige af kollegernes hjælp for at gøre deres opgave færdig. Det illustreres bedst med et par udvalgte citat fra interviewet, der illustrerer betydningen af redskabet:

Betydningen af at være uafhængig i opgaveløsningen – at kunne selv:

"Jeg kan gøre mit arbejde selv – jeg kan fuldføre det jeg er i gang med uden at hente en anden ind og hjælpe." (citat fra interview/sosu-hjælper)

"Jeg er ikke afhængig af, at jeg er nødt til at få skrevet inden de alle sammen går hjem." (citat fra interview/sosu-hjælper)

"Helt sikkert godt, at man ikke føler det er et nederlag at skulle ud og spørge om hjælp." (citat fra interview/sosu-hjælper)

Betydning for selvtillid at kunne selv:

”For mig er det en personlig sejr at jeg ikke skal gå til nogen anden for at få det skrevet. Jeg behøver ikke komme ud i en lang søforklaring fordi der er et ord jeg ikke kan stave til.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

”Det giver mere selvtillid, man tror mere på det, og man bliver mere dus med systemet” (citater fra interview/sosu-hjælper)

”Føler ikke længere, at jeg er nogen belastning for de andre kolleger, når jeg skal spørge om hjælp og bruge deres tid på at de skal sidde og læse det igennem ... Eller at man sidder og siger: Hvordan staver man til det og det? – for det er jo også flovt.”
(citater fra interview/sosu-elev)

”Det giver bedre trivsel – det giver mere selvtillid.”
(citater fra interview/teamleder)

Betydning for samarbejde og ligeværdighed:

”Taleteknologien har bidraget til et større samarbejde faggrupperne imellem... de er kommet tættere på hinanden, og har fået større tillid til hinanden.” (citater fra interview/teamleder)

”Jeg kan se på mine medarbejdere, at der er nogle der virkelig er blomstret efter, vi har fået Dictus. Fordi de føler sig mere ligeværdige med andre faggrupper i forhold til selv at kunne gøre tingene, og ikke at skulle have hjælp til det. Det er de virkelig vokset af.”
(citater fra interview/teamleder)

”Jeg har nogle medarbejdere der har svært ved at læse og stave – de føler sig mere ligeværdige. Det har de ikke gjort før.” (citater fra interview/teamleder)

”Trivselen er forbedret – nu fortæller hjælperne: ”Jeg har lige talt ind på den og den (borger, red.)”. Det er jo nye toner at de siger det i gruppen – at de fortæller kollegene om det.” (citater fra interview/teamleder)

Udsagnene repræsenterer de interviewedes egne vurderinger og holdninger. De udvalgte citater tegner et tydeligt billede af, at talegenkendelse har bidraget til at styrke individuelle oplevelser af selvstændighed og uafhængighed i opgaveløsningen. Redskabet har styrket den enkeltes selvtillid og givet dem en følelse af at kunne bidrage til opgaveløsningen på lige fod med andre kollegaer. På gruppeniveau kan talegenkendelsen siges at have bidraget til at styrke samarbejdet og ligeværdigheden faggrupperne imellem, samt givet større faglig forståelse og respekt for hinanden.

Sammenfattende

Alle ovenstående eksempler er faktorer, der har betydning for, hvordan medarbejderne oplever at trives på arbejdspladsen og for oplevelsen af det psykiske arbejdsmiljø. Alt i alt konkluderes, at talegenkendelse og projektet som helhed har skabt gode resultater i trivslen og det psykiske arbejdsmiljø. Dog for en lidt mindre andel på 35 % i modsætning til målsætningen om 50 %. En af forklaringen mener vi kan findes i de tekniske besværligheder på den ene arbejdsplads, hvilket har haft betydning for anvendelsesgraden. Ligesom også medarbejdernes grundlæggende IT- og omsorgssystemmæssige forudsætninger på den anden

arbejdsplads har været meget forskellige, hvilket har haft betydning for anvendelsesgraden. For at bruge talegenkendelse har man skullet være motiveret – og netop de medarbejdere, der oplever læse-skrive besvær har været motiverede for at bruge redskabet, fordi de oplever det er lettere at skrive dokumentationen ved at tale teksten ind i stedet for at skulle skrive på tastaturet. Nu har de et redskab, så de kan selv uden hjælp fra en kollega. Det svarer i omfang nogenlunde til den tredjedel af medarbejderne, der indledningsvis formodedes at have besvær med at læse og skrive.

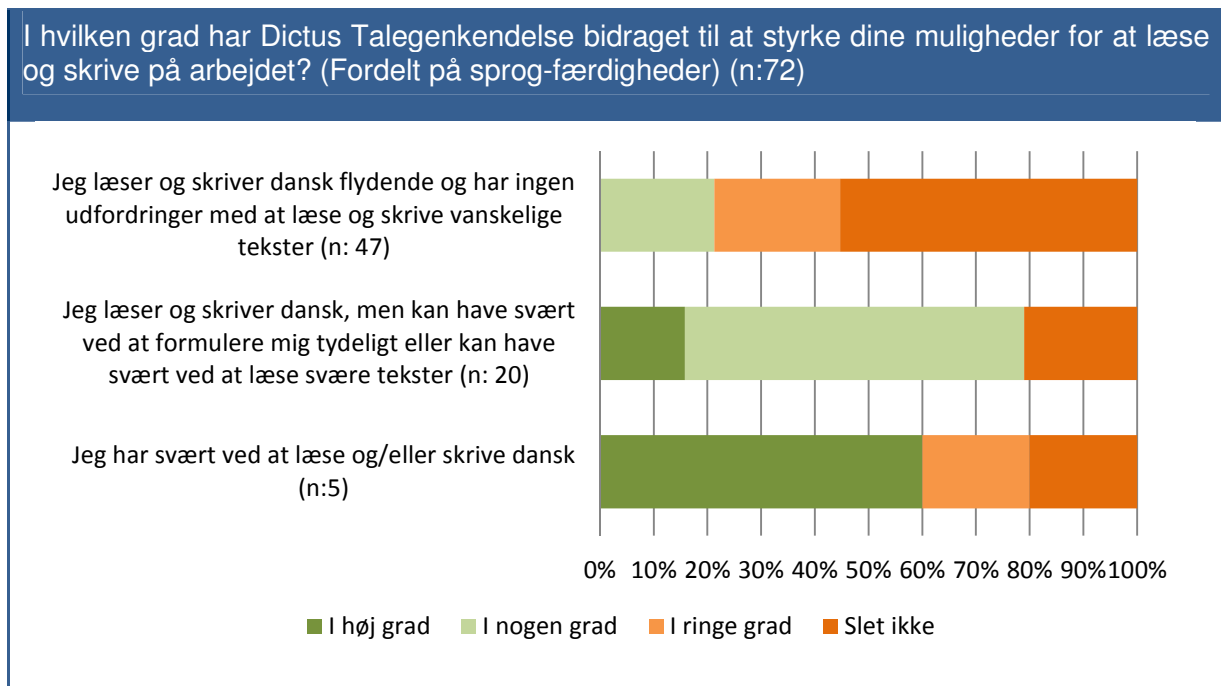
Sammenhæng mellem jobkrav og forudsætninger

Projektets andet succeskriterium er, at 50 % af de deltagende medarbejdere oplever bedre sammenhæng mellem krav til dokumentationsarbejde og forudsætninger for at løse opgaverne. Målet er, at skabe bedre mening og sammenhæng mellem krav og kompetencer.

Resultaterne fra spørgeskemaundersøgelsen viser, at i alt 39 % vurderer, at talegenkendelse i 'høj grad' eller 'i nogen grad' har bidraget til at styrke deres muligheder for at læse og skrive på arbejdet, mens 16 % vurderer, at det har styrket deres muligheder i ringe grad. De medarbejdere, der har vurderet, at talegenkendelse kun i ringe grad har styrket deres muligheder for at læse og skrive på arbejdet kan skyldes, at de ikke vurderer, at have svært ved at læse og skrive. Desuden viser kvalitative interviews og procesobservationer, at nogle skriver hurtigere end de taler. Andre har fundet redskabet besværligt at bruge enten grundet de tekniske forudsætninger (som på Huset William), eller på grund af dårlig genkendelseskvalitet.

I evalueringen har respondenterne vurderet deres sproglige forudsætninger for at lave dokumentation. I figur 4 nedenfor kan man se, at medarbejdere med sproglige udfordringer vurderer talegenkendelse som et redskab, der bidrager til at skabe bedre sammenhæng mellem jobkrav i dokumentationsarbejdet og forudsætninger for at løse opgaven. Hele 58 % af de medarbejdere, der har svært ved at læse og skrive, vurderer, at talegenkendelse har styrket deres muligheder for at læse og skrive i arbejdet – jf. nederste graf i figur 4 nedenfor:

Figur 4



Den mellemste graf viser, at 78 % af de medarbejdere, som kan have svært ved at formulere sig tydeligt eller læse svære tekster vurderer, at talegenkendelse i 'høj grad' eller i 'nogen grad' har været med til at styrke deres muligheder for at læse og skrive i arbejdet. Endelig viser øverste graf i figur 4, at 21 % af de medarbejdere, der læser og skriver dansk flydende og i øvrigt ikke har læse-staveudfordringer alligevel finder, at talegenkendelsen har styrket mulighederne for at læse og skrive i arbejdet.

Samlet set tegner figur 4 et billede af, at over halvdelen af de medarbejdere, der vurderer at have udfordringer med at læse og skrive, finder, at talegenkendelse bidrager til at styrke deres muligheder for at læse og skrive i arbejdet. Hovedparten af dem, der har vurderet at kunne læse og skrive flydende (jf. øverste graf i figur 1) vurderer kun 'i ringe grad' eller 'slet ikke', at Dictus har bidraget til at styrke mulighederne for at læse og skrive. Det kan som tidligere nævnt skyldes, at de finder det hurtigere at skrive end at tale dokumentationen ind i systemet, og at de derfor ikke oplever at have behov for redskabet.

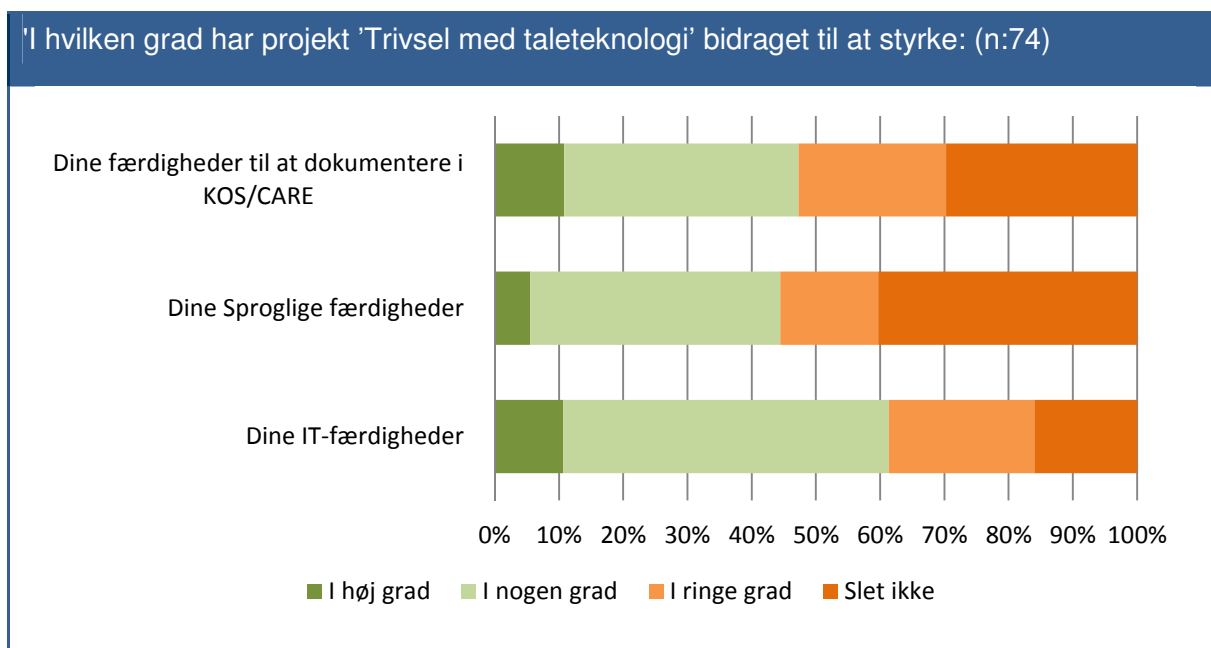
Sammenhæng mellem IT-færdigheder og brugen af talegenkendelse

Figur 4 nederste graf viser også, at 42 % af medarbejdere, som har svært ved at læse og skrive har vurderet, at talegenkendelse kun i ringe grad eller slet ikke har bidraget til at styrke mulighederne for at læse og skrive i arbejdet. Dette kan hænge sammen med at ens IT-færdigheder og/eller fortrolighed med omsorgssystemet har betydning for, hvordan man oplever brugen af talegenkendelse. Projektets erfaringer viser, at god nytte af talegenkendelse ikke alene opnås med god instruktion i at anvende systemet. Medarbejdere med læse-stave vanskeligheder har ofte ikke været vant til at anvende IT i deres arbejde, og er derfor ikke altid så erfarne i at lave skriftlig dokumentation. Derfor vil der i mange tilfælde være behov for en samtidig opkvalificering af generelle IT-færdigheder, sproglige færdigheder og sundhedsfaglige forudsætninger (fx om at lave tværfaglige plejeplaner).

Projektet har ikke haft specifikke succeskriterier for dette, men har arbejdet med udfordringen, som en integreret del af introduktionen til talegenkendelse og

superbruger/nøglepersonuddannelsen. Af nedenstående figur 5 kan vi se, at indsatsen har haft en god effekt for gennemsnitligt ca. halvdelen af deltagerne – særligt for den gruppe af medarbejdere, der har de svageste forudsætninger. Figur 5 viser, at projektet har bidraget til at styrke færdigheder indenfor alle tre områder: Dokumentation i KOS/CARE, sproglige forudsætninger og IT-færdigheder.

Figur 5



Fra procesobservationer og de kvalitative interviews kan vi se, at talegenkendelse kan være et nyttigt redskab især for de medarbejdere, der har læse-skrive besvær, og for dem der ikke er så vant til at skrive på computeren og/eller i omsorgssystemet. Dette underbygges med nogle udvalgte citater fra slutinterviewene:

”For mange gør det det nemmere at dokumentere. Man bliver mere sikker på, at det der kommer ind og står, bliver mere korrekt. En dag skal jeg ikke længere vise folk små sedler – så kan jeg gøre det helt selv. Man kan selv holde styr på, at man får dokumenteret det der skal dokumenteres.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

”Jeg skriver mere om mine beboere nu. Før synes jeg det så forkert ud – det er nok bedre, at andre gør det. Computeren var lidt svær at gå til.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

Faglig selvstændighed i dokumentationen

Som det også fremgår i afsnittet om trivsel og det psykiske arbejdsmiljø, så giver teknologien nu særligt medarbejdere med læse-skrive udfordringer en bedre mulighed for at kunne bidrage til opgaveløsningen på lige fod med deres kolleger. En af de gevinster, der understreges er, at talegenkendelse har bidraget til mere og fagligt bedre dokumentation. En anden vigtig sidegevinst er, at der nu er større fokus på dokumentationen og dens betydning:

”I vores gruppe har Dictus prikket hul på, at det ikke er så farligt at dokumentere. Det har sat dokumentationen på dagsordenen. En betydelig sidegevinst.”
(citater fra interview/sosu-hjælper)

”Jeg kan både læse i omsorgssystemet og høre, at de fortæller hinanden, at ’nu går jeg lige ind og dokumenterer’ ... For et halvt år siden var det måske ikke lige blevet skrevet, fordi man ikke lige syntes, det var så nødvendigt. Nu tør man – og har fået fornemmelsen af, at det er vigtigt, at også de små ting bliver skrevet.”

(citater fra interview/afdelingsleder)

”Nogle af de forsigtige bliver mere synlige – de delagtiggør sig mere. De skal ikke længere bede de andre kolleger om at kigge det igennem – de kan gøre det selv.”

(citater fra interview/teamleder)

Sammenfattende

Det ser ud til, at redskabet giver mening både for den enkelte medarbejder, der oplever sig uafhængig og selvstændigt bidragende til opgaveløsningen, og for teamet som helhed med mere fagligt ligeværdige teamkolleger. Redskabet giver mulighed for at kunne løse en skriftlig opgave, som mange af de læse-skribe besværede medarbejdere tidligere har søgt kollegaers hjælp til at løse. Redskabet kan således siges at give dem bedre forudsætninger for at kunne løse dokumentationsopgaven, og således møde kravet om at skulle dokumentere og skrive i arbejdet.

Alt i alt vurderes projektet således at leve op til succeskriteriet om, at 50 % af de deltagende medarbejdere oplever bedre sammenhæng mellem krav til dokumentationsarbejdet og forudsætninger for at løse opgaverne.

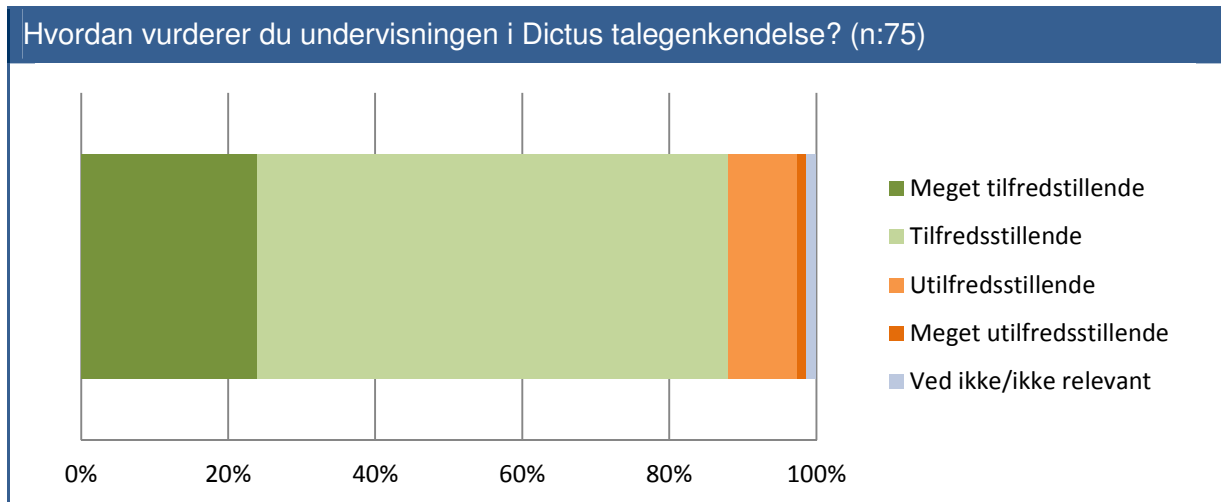
Instruktion og superbrugeruddannelse

Projektets tredje succeskriterium er, at 70 % af de deltagende medarbejdere oplever, at projektets introduktion og oplæring giver de nødvendige forudsætninger for at bruge systemet. Målsætningen for introduktion og oplæring var, at 138 medarbejdere gennemgik oplæring, og kan anvende talegenkendelse i hverdagen. Heraf er 24 uddannet som superbrugere/nøglepersoner, der bidrager til at implementere systemet for nye og øvrige medarbejdere på arbejdspladserne.

I alt ca. 138 medarbejdere har modtaget undervisning gennem projektets aktiviteter, og kan bruge talegenkendelse i praksis. Der er uddannet 22 superbrugere/nøglepersoner i alt, som har sikret den lokale daglige support og sidemandundervisning til kollegerne.

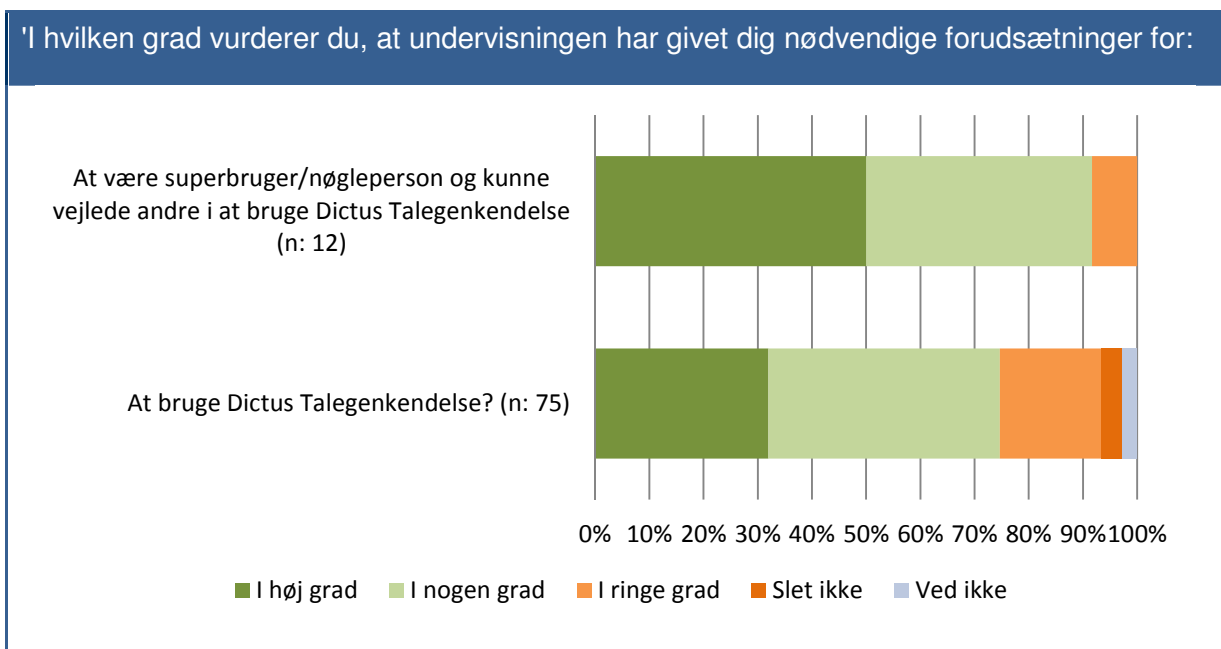
I slutevalueringen er medarbejderne bedt om at vurdere undervisningen, vist i figur 6 nedenfor. Sammenlagt vurderer i alt 88% af medarbejderne, at undervisningen har været ’meget tilfredsstillende’ eller ’tilfredsstillende’.

Figur 6



Direkte adspurgt om undervisningen i at bruge talegenkendelse, og om superbruger/nøglepersonuddannelsen har givet de nødvendig forudsætninger, så svarer 92 % af superbrugerne/nøglepersonerne 'i høj grad' eller 'i nogen grad', og 75 % af medarbejderne svarer 'i høj grad' eller 'i nogen grad' – vist i figur 7 nedenfor:

Figur 7



Af nederste graf i figur 7 kan vi også se, at 23 % svarer, at undervisningen kun 'i ringe grad' eller 'slet ikke' har givet de nødvendige forudsætninger for at bruge talegenkendelse, og 4 % har svaret 'slet ikke'. En del af forklaringen kan være, at ikke alle har haft held med at få en god genkendelse. Ligeledes har der i visse tilfælde, i forbindelse med undervisningen været tekniske problemer med adgang og installation af talegenkendelsessystemet, ligesom der også efterfølgende har været forskellige tekniske udfordringer relateret til at bruge Dictus på computeren. Dette begrundes primært i de systemtekniske set-up på begge arbejdspladser, da det har haft betydning for anvendelsesgraden og oplevelse af undervisningen.

Ser man på resultaterne i relation til medarbejdernes vurdering af deres IT-færdigheder, så er det tydeligt, at medarbejdere med gode IT-færdigheder generelt set vurderer, at de har fået de nødvendige forudsætninger. Her svarer 56 % af medarbejdere, som føler sig sikre i at bruge computere og gerne hjælper kollegaer med arbejdet ved computeren, at undervisningen 'i høj grad' har givet dem nødvendige forudsætninger for at bruge Dictus. Til sammenligning har kun 13 % af de medarbejdere, der vurderer sig selv som begyndere i arbejdet med computere, svaret 'i høj grad'. Det siger noget om, at der er behov for også at sikre et vist niveau af grundlæggende IT-kompetencer for at kunne bruge talegenkendelse i dokumentationen. Det giver anledning til at sige, der er behov for at sikre en koordinering og samtidig kvalificering af de forskellige færdigheder som udgangspunkt for at implementere talegenkendelse. Denne pointe underbygges med et par citater fra interviewene:

"Nogle får andre til at skrive det for sig – enten fordi de ikke er så it stærke eller ikke er så skrive-læse stærke" (citater fra interview/teamleder)

"Før synes jeg det så forker ud – det er nok bedre om at andre gør det. Computeren var lidt svær at gå til." (citater fra interview/sosu-hjælper)

"Hvis vi alle havde været oplært i Care og kunne bruge computeren i forvejen, ville flere kunne bruge Dictus. Det er faldet oven i hinanden. Det har været svært både at skulle bruge Dictus og at skulle lave tværfaglig plan."
(citater fra interview, sosu-hjælper og nøgleperson)

Ovenstående bekræfter vores vurdering om, at der er behov for at sikre de kompetencemæssige forudsætninger for at få fuldt udbytte af et computerbaseret redskab som Dictus er. Der er behov for at have et vist kendskab til at bruge computeren og omsorgssystemet for at kunne bruge redskabet. Omvendt kan redskabet også supplere kompetenceudviklingen i at bruge omsorgssystemet, fordi man via brugen af Dictus også lærer både computeren og omsorgssystemet at kende.

Kombinerede uddannelses tiltag

De forskellige kompetencemæssige udgangspunkter for indsatsen, og medarbejdernes forskellige læringsstile har dannet grundlag for at tilbyde en vifte af forskellige undervisningstilbud for at tilgodese flest mulig læringsbehov. Medarbejderne har vurderet de forskellige tiltag i undervisningen. Sidemandsoplæring kombineret med enten hjælp fra en superbruger eller en start-guide (lille 1 punkts-hæfte) og tid til praktisk afprøvning på egen hånd vurderer de fleste, giver udbytte for at anvende talegenkendelse. Ud fra observationer og interviews i projektet vurderes der i mange tilfælde at være behov for at kombinere disse uddannelses/support tiltag – særligt for gruppen af medarbejdere med relativ lille erfaring med computerarbejde og faglig dokumentation.

Et vigtigt og uundværligt supplement til instruktion og brugen af systemet i praksis er korpset af superbrugere/nøglepersoner. Uden dem var ikke nær så mange kommet i mål med at bruge Dictus. Superbrugere/nøglepersonerne har spillet en central rolle for kollegerne i forhold til at lære at bruge Dictus, og de er uddannet til at kunne svare på de daglige spørgsmål, der opstår i brugen af redskabet. Hvilken betydning de har haft for implementeringsprocessen illustreres her med et par citater fra interviewene:

"Det har haft stor betydning med nøglepersonerne – der har de 3 uddannelsesdage haft stor betydning" ((citater fra interview/teamleder)

”Godt at have forskellige metoder da vi har forskellige måder at lære på. Vi har forskellige behov.” (citater fra interview/sosu-hjælper og superbruger)

”Noglepersonerne har været helt uundværlige. Ellers ville det ikke have fungeret – var det ikke for XX var jeg ikke kommet i gang.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

”Jeg var meget skeptisk – men takket være min læremester er jeg blevet rigtig god til det. Jeg har en god genkendelse. Jeg har haft svært ved at koncentrere mig om at formulere mig – jeg er blevet en total computernørd nu.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

Sammenfattende

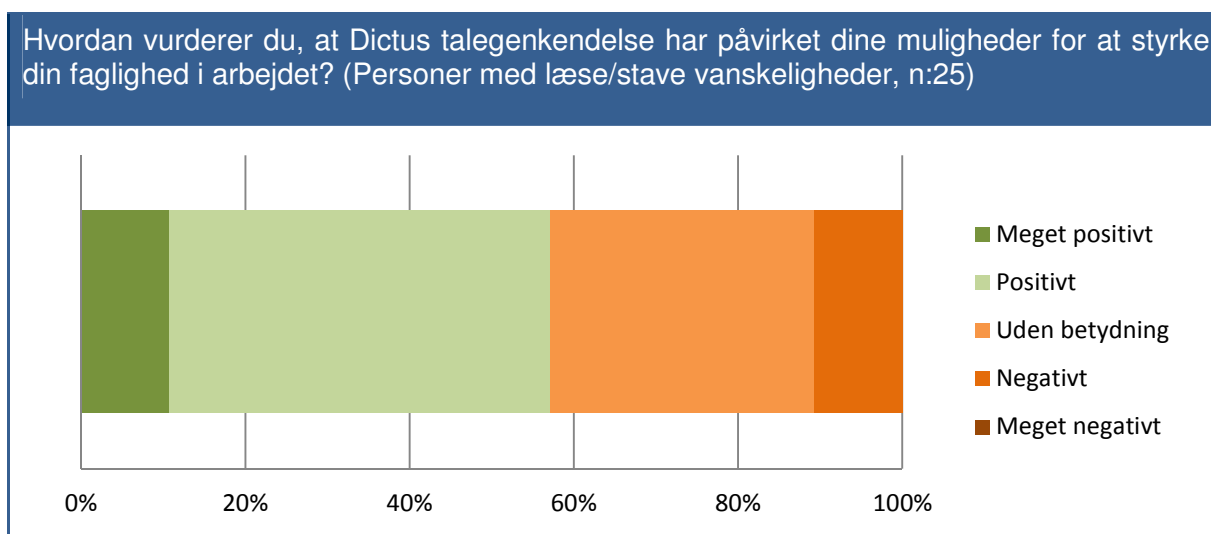
Kombinationen mellem de forskellige uddannelses- og støttetiltag, der er iværksat i projektforsøget har bidraget til at projektet til fulde har levet op til succeskriteriet om, at 70 % af de deltagende medarbejdere oplever, at projektets introduktion og oplæring giver de nødvendige forudsætninger for at bruge systemet.

Kvalificering og udvidelse af jobindhold

Projektets fjerde succeskriterium er, at 50 % af de deltagende medarbejdere med læse- og skrivevanskeligheder oplever, at projektet understøtter deres fortsatte kvalificering på arbejdspladsen. Målet er, at ny teknologi ikke bør erstatte arbejdspladsens ansvar for udvikling af medarbejdernes almene færdigheder, og dermed begrænse medarbejdernes muligheder for faglig udvikling på andre områder.

Slutmålingen viser, at 42 % af alle adspurgte vurderer, at projektet har påvirket deres muligheder for at styrke sin faglighed i arbejdet ”meget positivt” eller ”positivt”. Ser man resultatet i forhold til de medarbejdere, der vurderer at have svært ved at læse og skrive dansk, eller oplever at have svært ved at formulere sig tydeligt eller læse svære tekster, er der positiv tilkendegivelse fra godt 58 % - vist i figur 8 nedenfor:

Figur 8



Set i sammenhæng med medarbejdernes samlede vurdering af kvalificering af sproglige, it-relaterede og sundhedsfaglige kvalifikationer, så vurderes projektet derfor at have understøttet en fortsat kvalificering ikke blot af medarbejdere med læse-stave vanskeligheder, men for en bredere gruppe af medarbejdere. Dette underbygges også med citater fra de afsluttende evalueringsinterview:

"Jeg dokumenterer bedre nu end jeg gjorde før – både mere og fagligt bedre."
(citater fra interview/sosu-hjælper)

"Oplevelsen af at jeg (som hjælper) er lige så vigtig som de andre (faggrupper)."
(citater fra interview/sosu-hjælper)

"Hjælperne har haft lidt angst for at få fingrene på tastaturet. Det at der har været et program, og at der var nogle testpersoner, hvor man ved, at der ikke sker noget ved at skrive i planen – det er godt." (citater fra interview/sosu-hjælper og nøgleperson)

"De medarbejdere der før ligesom trådte lidt i baggrunden, gik lidt som katten om den varme grød, fordi 'hvis jeg nu lige laver noget andet, så er der nok en kollega, der skriver for mig' - sådan er det ikke mere. Nu skriver alle for nu kan alle."
(citater fra interview/afdelingsleder)

"Ordet 'borger' - det ord har jeg set så mange gange, at nu kan jeg også stave det"
(citater fra interview/sosu-hjælper)

"Hjælperne er blevet meget bedre til at dokumentere."
(citater fra interview/sosu-assistent)

Sammenfattende

Citaterne illustrerer forskellige eksempler på, at nogle medarbejdere med redskabet har fået en mulighed for at dokumentere mere og fagligt bedre, nogle har fået mere mod på at bruge computeren, og enkelte oplever sig bedre til at stave. Gevinster, der tilsammen demonstrerer, at projektet har understøttet medarbejdernes fortsatte kvalificering – og at de 58 % med læse-skrive besvær, har oplevet, at projektet har påvirket deres muligheder for at styrke fagligheden i arbejdet "meget positivt" eller "positivt". Så alt i alt vurderes det fjerde succeskriterium opfyldt.

Bedre kvalitet og rum til andre opgaver

Projektets femte succeskriterium er, at projektet bidrager til bedre kvalitet i den sundhedsfaglige dokumentation, og skaber rum til andre opgaver på 3/4 af de deltagende afdelinger. Målet er at skabe incitament for ledelse og medarbejdere til at lave nødvendige omstillinger af arbejds gange og ny teknologi på arbejdspladsen.

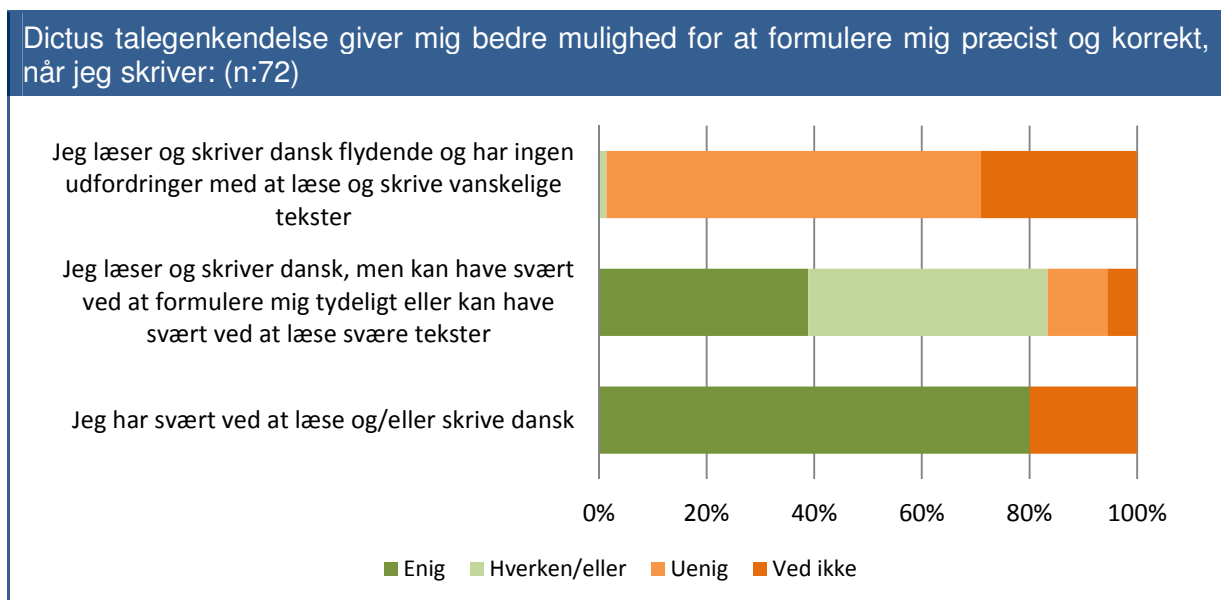
Nedenfor præsenteres resultaterne opdelt - først for kvalitetsdimensionen, dernæst hvordan talegenkendelse har bidraget til at skabe rum til andre opgaver.

Bedre kvalitet i den sundhedsfaglige dokumentation

Fra projektets midtvejsevaluering ved vi, at nogle medarbejdere oplever, at talekendelse gør det muligt at formulere sig mere præcist. Vi ved også, at dokumentation med talegenkendelse gør det lettere at læse og forstå andres dokumentation. I slutevalueringen underbygges dette ved, at 26 % er enige i, at talegenkendelse giver dem bedre mulighed for at formulere sig præcist, og 29 % er enige i at det bliver lettere at læse og forstå andres dokumentation. Dette forhold har angiveligt relevant betydning for, hvordan kvaliteten af dokumentationen vurderes. For når man kan formulere sig mere fagligt præcist, fordi man nu kan sige det, man måske ikke kan stave eller formulere, og når man også kan læse og forstå hinandens dokumentation og handle mere adækvat herefter, så mener vi at kunne sige, at den faglige kvalitet af dokumentationen er forbedret i et vist omfang.

Figur 9 nedenfor viser samtidig, at de medarbejdere, der vurderer at have svært ved at læse og/eller skrive dansk, også er dem, der i størst omfang oplever, at de med talegenkendelse får mulighed for at formulere sig mere præcist og korrekt.

Figur 9



Vist i den nederste graf i figur 9, så svarer hele 80 % af de medarbejdere, der vurderer at have svært ved at læse og/eller skrive dansk, at de er enige i, at Dictus giver dem bedre mulighed for at formulere sig mere præcist og korrekt når de skriver. Det indikerer, at det i høj grad er netop de medarbejdere, der har nytte af talegenkendelsesteknologien. Det stemmer godt overens med både de indledningsvise formodninger om og erfaringerne med, at det i høj grad også er den gruppe af medarbejdere, som har taget talegenkendelsesteknologien til sig som et nyttigt arbejdsredskab til at skrive dokumentationen på deres borgere.

Den mellemste graf i samme figur 9 viser, at 38 % af de medarbejdere, der vurderer at have svært ved at formulere sig tydeligt eller har svært ved at læse svære tekster, er enige i, at de med Dictus får mulighed for at formulere sig mere præcist og korrekt. Hvilket giver dem bedre mulighed for at skrive både mere og fagligt relevant og præcist i journalen.

Ifølge den øverste graf i figur 9 kan vi se, at medarbejdere, der giver udtryk for ikke at have udfordringer med at læse og skrive, heller ikke vurderer ikke, at redskabet giver dem bedre

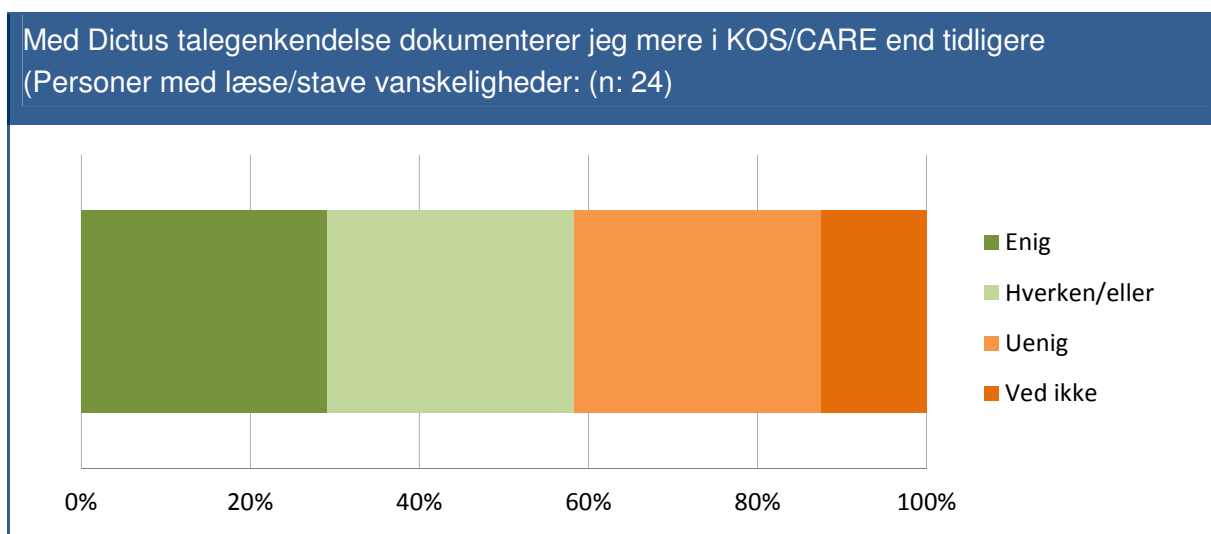
mulighed for at formulere sig præcist og korrekt. Det mener vi kan forklares med flere forhold, den mest oplagte begrundelse vurderes at være, at de ikke har brugt redskabet i noget stort omfang. Måske fordi de ikke har fundet redskabet relevant at bruge, eller ikke har haft motivationen til at bruge redskabet, fordi de ikke syntes at have behovet for det. Eller begrundet i de tekniske forudsætninger.

Samlet set vurderer altså en relativ stor andel af de medarbejdere, der angiver at have formulerings-, læse- og/eller skrivebesvær, at redskabet giver dem bedre mulighed for at formulere sig præcist og korrekt, når de skal skrive dokumentationen. Det tolkes som udtryk for, at medarbejderne med redskabet nu har bedre muligheder og forudsætninger for at kunne bidrage til at lave en bedre kvalitet i dokumentationen – for nu kan man sige det man måske før havde svært ved at stave eller formulere på skrift. Og man kan tilmed også læse og forstå det, som andre har skrevet.

Bedre forudsætninger øger dokumentationens omfang og kvalitet

I spørgeskemaet er der også spurgt ind til, hvor ofte og hvor lang tid medarbejderne bruger på at lave dokumentation. Tager man i betragtning, at en del medarbejdere ikke lavede skriftlig dokumentation i KOS/CARE forud for projektet, indikerer det nu større omfang af dokumentationen i en vis grad også en bedre kvalitet. Surveyresultatet viser nemlig, at 28 % af medarbejderne med læse-stave besvær nu dokumenterer mere end tidligere, hvilket er illustreret i figur 10 nedenfor:

Figur 10



Det, at medarbejdere med læse-skrive og/eller formuleringsbesvær, både vurderer at kunne formulere sig mere præcist og korrekt, og at de dokumenterer mere betragtes som en klar indikation af, at kvaliteten af dokumentationen samlet set er blevet bedre. Dette forhold underbygges i de kvalitative interviews, hvor både ledere og medarbejdere er blevet bedt om at vurdere, hvordan de oplever dokumentationens kvalitet:

”Ja, kvaliteten er blevet bedre i og med, at man ligesom tænker over, hvad man indtaler, og hvad er det så, der kommer til at stå. Kvaliteten er helt klart blevet bedre.” (citater fra interview/afdelingsleder)

”Vores dokumentation er i væsentlig grad højnet med Dictus – hjælperne er begyndt at dokumentere, som de ikke har gjort før.” (citater fra interview/teamleder)

”Dokumentationen er bedre nu, end den har været tidligere ... Omfanget er øget, og den er blevet meget mere faglig.” (citater fra interview/teamleder)

”Jeg behøver ikke komme ud i en lang søforklaring, fordi der er et ord, jeg ikke kan stave til.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

Sammenfattende

Citaterne illustrerer og underbygger, at der skrives mere og af flere, og mange har fået mulighed for at formulere sig mere præcist og korrekt med brug af talegenkendelse til dokumentationsopgaven. Dette mener vi kan forklares med, at medarbejderne nu har et redskab, der gør det muligt selv at kunne skrive dokumentationen uden hjælp af en kollega. Deres muligheder og forudsætninger for at kunne løse denne opgave er forbedret – for nu kan man sige det, man ellers kan have svært ved at stave eller formulere på skrift.

På denne baggrund vurderer vi samlet set, at projektet har bidraget til at give en bedre kvalitet og sammenhæng i den sundhedsfaglige dokumentation, fordi medarbejderne har fået et redskab, der giver dem mulighed for at kunne løse opgaven på egen hånd, og en mulighed for at formulere sig mere fagligt præcist.

Skabe rum til andre faglige opgaver

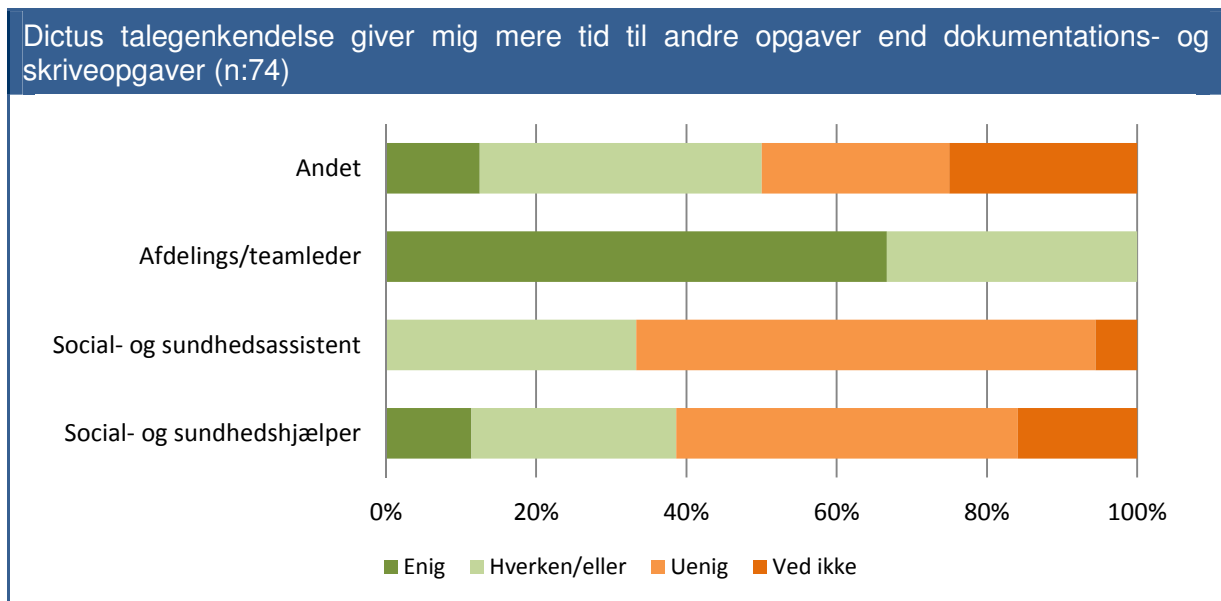
Med hensyn til om redskabet også har skabt rum til andre opgaver, så har udgangspunktet været, at dokumentationsarbejdet forud for projektet var organiseret forskelligt på de to arbejdspladser. På den ene arbejdsplads er det alle faggrupper, der dokumenterer i omsorgsjournalen, mens det på den anden indtil for nylig primært har været sosu-assisterer og teamledere, der skriver i omsorgsjournalen. Arbejdsdelingen er således forskellig og præget af uddannelsesforudsætninger i forbindelse med arbejdet (ex. i forbindelse med medicinbestilling ol.). En del af dokumentationsarbejdet bør udføres af alle medarbejdere uanset uddannelsesbaggrund (ex. faglige observationer i borgernes tilstand, nedskrivning af livshistorier o.l.).

Intentionen med projektet var, at skabe bedre trivsel og arbejdsmiljø i relation til dokumentationen for sosu-medarbejderne. Formålet var således ikke at spare tid i dokumentationsarbejdet som sådan - men var nærmere en forhåbning om, at redskabet også kunne skabe rum til andre faglige opgaver via ændrede arbejdsgange og opgavefordeling mellem faggrupperne. Det var en forhåbning, at vi således kunne frigøre tid for de medarbejdere, der har skrevet for/på vegne af hjælperne ved at give medarbejderne et redskab, der muliggør deres egen aktive skrivning i journalerne.

På baggrund af vores observationer, de kvalitative interviews og spørgeskemaundersøgelse er det vores vurdering, at talekendelse generelt set ikke kan siges at spare tid som sådan i dokumentationsarbejdet. For nogle medarbejdere er det hurtigere at tale deres tekst ind, mens det for en større gruppe kan være langsommere at indtale. Dette afhænger i stort omfang af medarbejdernes forudsætninger for at skrive på tastatur, samt hvor god genkendelse, man kan opnå. Ligeledes er der nu flere, der dokumenterer end tidligere, hvilket også betyder, at de medarbejdere naturligvis bruger mere tid på denne opgave, mens andre så ikke længere bruger tid på at skrive nær så meget for kollegerne som tidligere.

I spørgeskemaet har vi bedt medarbejderne vurdere, hvorvidt de skønner at få mere tid til andre opgaver – svarresultatet vises nedenfor i figur 11:

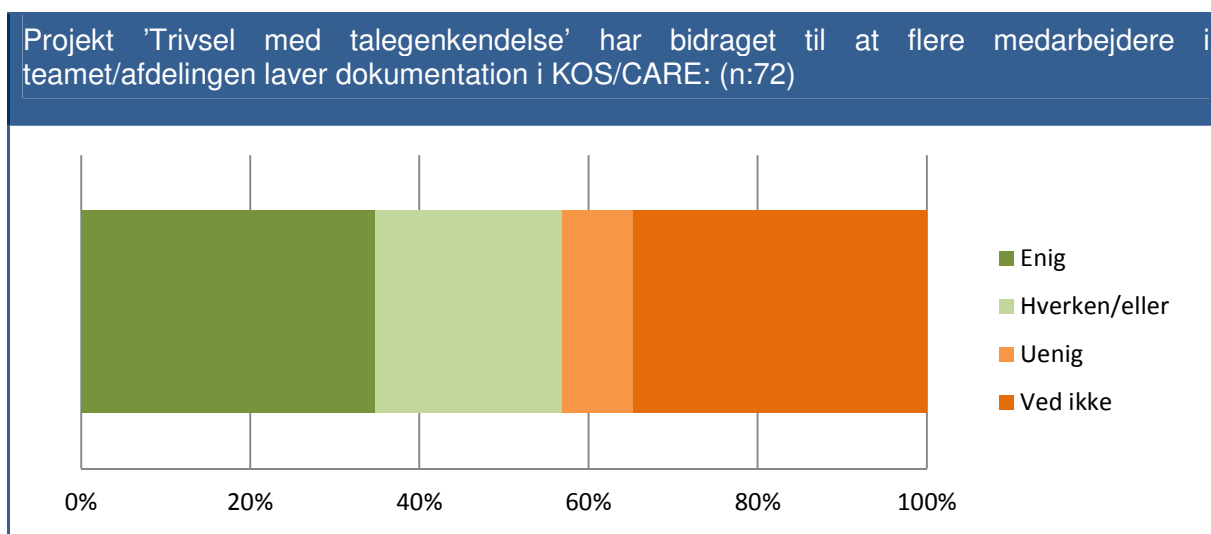
Figur 11



Af figuren kan vi se, at det særligt er team-/afdelingsledere der vurderer, at de får mere tid til andre opgaver. Helt op til 66 % - jf. 2. graf i figuren. Blandt sosu-hjælpere og andre faggrupper (henholdsvis nederste og øverste graf i figur 11) vurderes talegenkendelse kun i et vist omfang at lette deres dokumentations- og skrivearbejde rent tidsmæssigt, så de også får tid til andre opgaver. Dette tilskrives primært, at det nu er lettere og mindre tidkrævende at tale dokumentationen ind i modsætning til før, hvor tiden skulle bruges på at skulle formulere sig på skrift, aflevere noter/besked til en kollega, eller vente på at en kollega havde tid til at hjælpe.

Vi har også spurgt til hvorvidt projektet har bidraget til at flere medarbejdere nu dokumenterer, illustreret nedenfor i figur 12. Af den fremgår det, at 35 % af medarbejderne i undersøgelsen er enige i, at projektet har bidraget til at flere medarbejdere laver dokumentation i KOS/CARE:

Figur 12



Fritekstbesvarelser fra spørgeskemaundersøgelsen understreger det forhold, at talegenkendelse og projektets aktiviteter samlet vurderet har understøttet uddelegeringen af dokumentationsopgaver til alle medarbejdere i nogle af de deltagende teams/afdelinger. Fx som ved vurderingen af projektets betydning for det psykiske arbejdsmiljø: ”Tager arbejdspresset fra leder/SSA”, ”Mere dokumentation fra SSH” og ”Ligeværdighed på tværs af faggrupper”

Talegenkendelsesteknologien har givet anledning til at omstille arbejdsgange og opgavefordeling mellem faggrupperne. Den generelle vurdering er dog ikke, at talegenkendelse har sparet tid i dokumentationsarbejdet – alligevel har en del assistenter og team/gruppe/afdelingsledere oplevet at få mere tid til andre opgaver, da de ikke længere skal hjælpe nær så meget med at få skrevet dokumentationen. Dette forhold underbygges i de kvalitative interviews, hvor det fremgår, at det for ledernes vedkommende handler om, at de netop delegerer dokumentationsopgaven til medarbejderne, og dermed ikke længere selv bruger tiden på at skrive for dem, men til andre ledelsesmæssige opgaver:

”Min tid er blevet mere effektiv på nogle andre ledelsesområder ... Jeg dokumenterer ikke mere for hjælperne – de gør det selv. Fuldt ud.” (citater fra interview/teamleder)

”Jeg tror måske jeg i gennemsnit sparer ca. 1-2 timer pr. uge på ikke at skrive for hjælperne mere.” (citater fra interview/sosu-assistent)

Med teknologiens hjælp er der nu nogle af de medarbejdere, der ikke før dokumenterede, der selv skriver i omsorgssystemet – og de sosu-assistenter/teamledere, der tidligere hjalp med at skrive, har i et vist omfang fået frigjort tid til andre opgaver:

”Min hverdag er blevet noget lettere dokumentationsmæssigt – jeg har fået tid til andre opgaver.” (citater fra interview/teamleder)

”Man har mere tid til andre opgaver når kollegerne selv skriver eller taler dokumentationen ind i systemet.” (citater fra interview/sosu-assistent)

”Det giver mere tid som afdelingsleder, og min gruppeleder, at vi nu ikke skal holde så meget øje med og tjekke så meget op på om dokumentationen er i orden – fordi det ved vi det er den nu. For nu tør alle, og vi skal ikke ud at spørge, om man nu har husket at skrive - for det gør de af sig selv nu.” (citat fra interview/afdelingsleder)

”At de selv kan skrive giver mig tid til andre opgaver. Det kan også være svært at sætte sig ind i præcis hvad de har oplevet hos borgerne.” (citat fra interview/sosu-assistent)

Sammenfattende

Samlet set viser erfaringerne således, at talegenkendelse kan være et godt redskab i tiltag, der er målrettet uddelegering af dokumentationsarbejde. Det kan være i relation til aften og nattevagter, som traditionelt set ikke laver så meget dokumentationsarbejde, eller som i dette tilfælde, for at sikre medarbejdere med læse/stave besvær nogle bedre forudsætninger for at kunne løse opgaven, så de kan fastholdes i arbejdet.

På baggrund af spørgeskemabesvarelser, kvalitative observationer og interviews vurderer vi, at talegenkendelse kan bruges som redskab til at ændre organiseringen af skrivearbejdet via omstillinger, der fører til mere hensigtsmæssige arbejdsgange og opgavedelinger mellem faggrupperne.

Vi konkluderer også, at der er skabt rum til andre faglige opgaver, dog i et lidt mindre omfang end forventet. Primært tilskrevet lokale forskelle i de systemtekniske, organisatoriske og IT-kompetencemæssige forudsætninger for at kunne bruge talegenkendelsesteknologien i hverdagen. I nogle af afdelingerne har alle faggrupper i forvejen skullet dokumentere, hvorfor forandringen i opgavefordelingen ikke var så stor her som i de afdelinger, hvor sosu-hjælperne fremadrettet også har fået ansvar for at skrive i omsorgssystemet. Her har omstillingen naturligvis været af et noget andet omfang.

Vi konkluderer således at være tæt på målet om, at projektet skulle skabe rum til andre opgaver i 3/4 af de deltagende afdelinger/teams – vi vurderer at det er sket i mindst 4 af de 7 deltagende teams/afdelinger i et rimeligt omfang. Særligt i de teams/afdelinger, hvor hjælperne fremadrettet nu skal varetage dokumentationsopgaven, mens det i de resterende 3 teams/afdelinger er sket i et mindre omfang, hvilket kan begrundes i, at hjælperne allerede i stort omfang skriver dokumentationen i omsorgsjournalen, de IT-tekniske besværigheder på den ene arbejdsplads, og i anvendelsesgraden af talegenkendelsen. På den baggrund vurderer vi, at der nok nærmere er skabt rum til andre opgaver i 2/3 af de deltagende afdelinger/teams i modsætning til målet om 3/4 af dem. En alligevel acceptabel målopfyldelse.

5 Tekniske forudsætninger og omstændigheder

I dette afsnit gives indblik i hvilke systemtekniske forudsætninger det vil være hensigtsmæssigt at sikre for at få fuldt udbytte af talegenkendelsesteknologi på en arbejdsplads.

For projektets vedkommende er de eksisterende systemtekniske forudsætninger for at kunne bruge talegenkendelse kort beskrevet nedenfor. Herefter beskrives de systemtekniske krav og forudsætninger, der bør være til stede på arbejdspladsen for at sikre de bedste vilkår for en god anvendelsesgrad af redskabet:

Eksisterende systemtekniske forudsætninger i projektet

Hos Huset William anvendes Københavns Omsorgssystem (KOS) på en såkaldt tynd klient via Citrix, mens Hedelund anvender Rambøll Care på en såkaldt fed klient (lokal PC) og PDA.

Med den eksisterende serveropsætning og Citrix-opkoblingen i København har det ikke været muligt, inden for projektets rammer, at lave en direkte integration fra talegenkendelsessystemet til KOS. I stedet har medarbejdere indtalt teksten i et tekstbehandlingsprogram (word eller wordpad) og kopiere den indtalte tekst ind i tekstfeltet i KOS. Talegenkendelsessystemet har skullet aktiveres fra PC'ens skrivebord, og ikke Citrix-brugerfladen, som medarbejderne er vant til at bruge til dokumentation i KOS. På Områdecenter Hedelund har det været muligt at lave en direkte integration, så medarbejderne kan tale tekst direkte ind i tekstfelterne i journalen.

De forskellige tekniske løsninger har i nogen grad gjort anvendelsen af talegenkendelsen mere kompliceret på Huset William, hvilket angiveligt har påvirket anvendelsesgraden set i forhold til Hedelund. De tekniske forhold og den ekstra arbejdsgang med at kopiere den indtalte tekst ind i journalen har stillet større krav til medarbejdernes grundlæggende IT-færdigheder og motivation for at lave dokumentation med talegenkendelse.

Den i projektet anvendte Dictus version er udbygget med sundhedsfagligt relevante træningstekster til øve- og træningsbrugen. Og ordbogen er udvidet med et betragteligt antal ord og fagudtryk, som medarbejderne ofte bruger i den sundhedsfaglige dokumentation. Det har været af væsentlig betydning for anvendelsesgrad og genkendelseskvalitet.

Systemtekniske krav og forudsætninger på arbejdspladsen

For at sikre fuldt udbytte af talegenkendelses programmet er der en række tekniske forhold at tage i betragtning for at sikre de bedste vilkår for redskabets anvendelse:

- Fuld systemintegration er ønskelig for at gøre det så let for brugeren at bruge talegenkendelse som muligt. Ved brug af talegenkendelse er det vigtigt at brugerne kan tale tekst direkte ind i felterne i omsorgssystemet/fagsystemet. Til integration via operativsystem benyttes Windows standarder (SAPI) som integration med taleteknologi både i forhold til talegenkendelse og talesyntese. Det anbefales, at benytte Windows 7 (32-bit dansk version), da den understøtter talekommandering, så rettelser og ændringer kan foretages med tale. Talegenkendelse kan desuden også bruges i øvrige Windows programmer, fx tekstbehandling, mail m.v.

- Talegenkendelse bør afvikles lokalt på klientmaskinen, bl.a. fordi den indtalte lyd skal sendes til en talegenkender. Derfor foretrækkes ”fede” frem for ”tynde” klientmaskiner (helst med jordstik for at undgå elektromagnetisk støj, der ellers kan forstyrre genkendelseskvaliteten).
- Det anbefales at bruge headset med god mikrofon frem for håndholdt mikrofon. Højtalerne i headsettet kan også bruges til ”ekko”-gengivelse af den genkendte tekst, og til oplæsning af den indtalte tekst (via talesyntese). For personer med egentlig ordblindhed kan det være svært at læse, om den genkendte tekst er korrekt. Her har ”ekko”-funktionen vist sig meget anvendelig, fordi man får den syntetiske stemme til at gengive den genkendte tekst, så man kan høre, om det er rigtigt eller ej. Ekko-funktionen kan også bruges til at få læst vilkårlige dokumenter, tekster og emails op, såfremt det er installeret. Ekko-funktionen er indbygget i den nyeste version af Dictus programmet.
- Det skal være let at starte talegenkendelse – og derfor anbefales Windows 7, hvor talegenkendelse har sin egen mikrofonkontrol på skrivebordet. Der skal også være enkel sign-on, så når brugeren logger sig på som windows-bruger skal dette log-on også identificere brugeren og dennes sprogsourcer (stemmeprofil).
- For at optimere brugen af talegenkendelse og genkendelseskvaliteten er det vigtigt, at den tilhørende ordbog udvides med de fagudtryk og sætninger, som typisk anvendes indenfor pågældende fagområde. Det er derfor vigtigt med en central placering af ordbøger, for at kunne opdatere ordbøgerne effektivt med nye ord og sprogmodeller.
- Det er vigtigt at etablere en god samarbejdsalliance med arbejdspladsens respektive IT-afdeling. For der er behov deres hjælp til mere systemtekniske udfordringer og integrationer mellem programmer og systemer.

Tekniske omkostninger til talegenkendelsesteknologiudstyr i projektet

For at komme i gang er der investeret i teknisk udstyr. I projektet delvist finansieret af teknologileverandøren og Forebyggelsesfonden:

Dictus erhvervslicens(per pc):	kr. 7960
Headset med mikrofon (per bruger):	kr. 349
Sara licens (per pc):	kr. 7500
Oplæserprogram med ordforslag (per pc):	kr. 1195

Priserne er opgivet i 2010 priser.

For yderligere information om de tekniske forudsætninger og priser henvises til teknologileverandøren Prolog Development Center A/S.

6 Udviklingsperspektiver

”Jeg vil bestemt anbefale det til andre der gerne vil i gang – det er et redskab der giver mening at bruge.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

”Et godt redskab til dem, der har brug for det” (citater fra interview/sosu-assistent)

”Et kanongodt redskab at kunne tilbyde – et godt redskab at rekruttere på baggrund af.” (citater fra interview/teamleder)

Et par citater fra interviewer, der beskriver medarbejderes og lederes vurdering af redskabets anvendelighed i ældreplejens dokumentationsopgave. Det illustrerer meget godt pointen om, at redskabet kan give medarbejdere med læse-skrive besvær bedre forudsætninger for at kunne leve op til de krav de møder om at skulle skrive i deres arbejde, fx dokumentation. Nogle mener endog, at redskabet giver mening at bruge i alle skriftlige opgaver, og flere bruger da også redskabet til fx elevplaner, mails, referater, målinger (vægt, temperatur) m.fl.

For at redskabet kan komme til fuld gavn på arbejdspladsen, er der en række organisatoriske, ledelsesmæssige, kompetencemæssige og ikke mindst IT-systemmæssige forudsætninger at gøre sig klar inden man tager teknologien i brug. Disse perspektiver foldes mere ud i tilhørende Erfaringshæfte.

Projektets erfaringer og resultater har givet anledning til et par udviklingsperspektiver for talegenkendelse som et supplerende arbejdsredskab til skriftlige opgaver. Ikke nødvendigvis kun i ældreplejen - det kan også være andre fagområder med meget skrivearbejde. Her præsenteres et par af dem:

MODI (MObil DIktering)

Undervejs i forløbet har flere medarbejdere i de udekørende teams fremsat ønsker om at kunne tale dokumentationen direkte ind på de håndholdte PDA`ere. Her præsenteres et par udvalgte citater, der beskriver medarbejdernes drømme:

”Når vi kan stå på stuen og tale dokumentationen ind, og at den så kan finde vej til det rigtige sted i journalen. Det vil være smart.” (citater fra interview/gruppeleder)

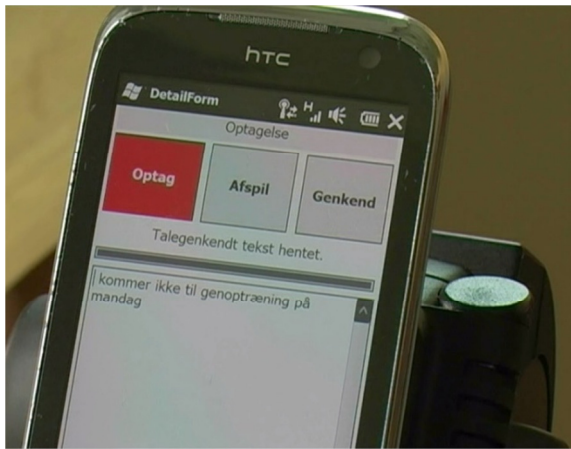
”Når det kommer på PDA`en kan de gøre arbejdet færdigt hos borgeren – det vil give meget mere nærvær, og helt automatisk også spare tid, fordi de så ikke skal ind på kontoret for at dokumentere.” (citater fra interview/teamleder)

”Hvis vi får det på PDA`en, så ville vi få brugt det meget mere. For så kan man sige det, der hvor man er – det vil blive godt.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

”Man kan blive mere nærværende hos borgeren, hvis man ikke skal gå rundt og huske på dem alle i forhold til det, der skal skrives.” (citater fra interview/sosu-hjælper)

Gevinsten ville være, at medarbejderne så kan afslutte hele arbejdsgangen hos en borger på stedet. Medarbejderne vurderer, at det vil gøre dokumentationsarbejdet lettere tilgængeligt, og det vil kunne spare tid og sikre bedre udnyttelse af ressourcerne, og give mere nærvær hos borgerne.

Da det er mere vanskeligt at skrive på en PDA end på en computer, vil fordelene ved at bruge talegenkendelse på de mobile enheder være tilsvarende højere, og brugerne endnu mere motiverede for at lære at få succes med talegenkendelse på PDA'en.



I projektføreløbet er der lavet en pilottest med mobil diktering. Der er udviklet en prototype til mobil diktering på de PDA'ere, der benyttes i de udekørende teams på Hedelund. Der er store forventninger til en modning af et sådant projekt.

Andre faggrupper

I projektføreløbet har andre faggrupper også vist interesse for systemet, fx terapeuter og sygeplejersker, der også har meget skriftlig dokumentation i deres arbejde. Omfanget af deres dokumentationsopgave er større, og disse faggrupper har et andet udgangspunkt, hvad angår de IT-mæssige, sproglige og sundhedsfaglige dokumentationsforudsætninger for at kunne bruge taleteknologien. Disse faggrupper har imidlertid ikke været en del af målgruppen i projektet. Det kunne måske være en udforskning værd at undersøge, hvorvidt taleteknologi kan tilføre værdi i deres opgaveløsning.

Endvidere kan Dictus - omend med nogen øvelse - være et anvendeligt og supplerende arbejdsredskab til aflastning for dem, der skriver meget ved tastaturet. Det kan fx lette medarbejdere med gener af meget muse/tastearbejde ved computeren, eller aflaste medarbejdere med fx slidgigt i hånd, albue og skulderled.

Bilag 1: Spørgeskema og datatabeller

Spørgeskema:

1. I hvilket team arbejder du? (sæt ét kryds)	
a. Højen, Haven og Vangen (Hedelund)	<input type="checkbox"/>
b. Frejaparken (Hedelund)	<input type="checkbox"/>
c. Kvaglundparken (Hedelund)	<input type="checkbox"/>
d. Stengårdsparken (Hedelund)	<input type="checkbox"/>

2. Uddannelse/stilling? (sæt ét kryds)	
a. Social- og sundhedshjælper	<input type="checkbox"/>
b. Social- og sundhedsassistent	<input type="checkbox"/>
c. Afdelings/teamleder	<input type="checkbox"/>
d. Andet (Skriv venligst hvad)	

3. Dag/aftenvagt (sæt ét kryds)	
a. Jeg arbejder primært i dagvagten	<input type="checkbox"/>
b. Jeg arbejder primært i aftenvagten	<input type="checkbox"/>
d. Andet (Skriv venligst hvad)	

UNDERVISNING

4. Hvilken undervisning har du modtaget i Dictus Talegenkendelse (sæt ét kryds)	
a. Jeg har modtaget undervisning i Dictus Talegenkendelse	<input type="checkbox"/>
b. Jeg har modtaget undervisning i Dictus Talegenkendelse, og jeg er nøgleperson	<input type="checkbox"/>
c. Jeg har ikke modtaget undervisning i Dictus Talegenkendelse	<input type="checkbox"/>

	Meget tilfredsstillende	Tilfredsstillende	Utilfredsstillende	Meget utilfredsstillende	Ved ikke/ikke relevant
5. Hvordan vurderer du undervisningen i Dictus talegenkendelse?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

6. I hvilket omfang vurderer du, at undervisningen har givet dig nødvendige forudsætninger for:	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke	Ved ikke/ikke relevant
a. At bruge Dictus Talegenkendelse?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b. At være nøgleperson og kunne vejlede andre i at bruge Dictus Talegenkendelse (KUN FOR NØGLEPERSONER).	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

7. Hvordan vurderer du udbyttet af følgende tiltag i projektets undervisning og support?	Stort udbytte	Nogen udbytte	Lille udbytte	Intet udbytte	Ved ikke/ikke relevant
a. 1-1 oplæring med underviser fra Prolog Development Center eller Teknologisk Institut	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b. Hjælp fra nøglepersoner	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c. CAMP'en	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
d. 'Kom i gang' guide (det lille laminerede hæfte)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
e. E-læring	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
f. Praktisk afprøvning og anvendelse af Dictus Talekendelse på egen hånd	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
g. Andet? (Skriv gerne hvad):					

IT FÆRDIGHEDER

8. Giv venligst en vurdering af dine IT-færdigheder (sæt ét kryds)	
a. Jeg er begynder i brugen af computere i mit arbejde	<input type="checkbox"/>
b. Jeg er fortrolig med at 'logge på' computeren, og jeg bruger Outlook og CARE i forbindelse med mit daglige arbejde	<input type="checkbox"/>
c. Jeg føler mig sikker i at bruge computere på arbejde, og jeg hjælper gerne kollegaer med arbejdet ved computeren	<input type="checkbox"/>

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
9. I hvilken grad har projekt 'Trivsel med taleteknologi' bidraget til at styrke dine IT-færdigheder?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

SPROGLIGE FÆRDIGHEDER

10. Giv venligst en vurdering af dine sproglige færdigheder (sæt ét kryds)	
a. Jeg har svært ved at læse og/eller skrive dansk	<input type="checkbox"/>
b. Jeg læser og skriver dansk, men kan have svært ved at formulere mig tydeligt eller kan have svært ved at læse svære tekster.	<input type="checkbox"/>
c. Jeg læser og skriver dansk flydende og har ingen udfordringer med at læse og skrive vanskelige tekster.	<input type="checkbox"/>

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
11. I hvilken grad har projekt 'Trivsel med taleteknologi' bidraget til, at styrke dine sproglige færdigheder? (fx udtale af ord, formulering af sætninger, læse fagord ol.)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

FÆRDIGHEDER VEDR. DOKUMENTATION

12. Giv venligst en vurdering af dine færdigheder til dokumentation i CARE (sæt ét kryds)	
a. Jeg oplever ofte, at jeg er i tvivl om, hvordan jeg skal lave dokumentation i CARE	<input type="checkbox"/>
b. Jeg er fortrolig med at lave dokumentation i CARE	<input type="checkbox"/>
c. Jeg kender kravene til dokumentation i CARE og hjælper gerne kollegaer med faglige spørgsmål om dokumentation	<input type="checkbox"/>

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
13. I hvilken grad har projekt 'Trivsel med taleteknologi' bidraget til, at styrke dine færdigheder til at dokumentere i CARE? (fx udtale af ord, formulering af sætninger, læse fagord ol.)	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

TRIVSEL OG PSYKISK ARBEJDSMILJØ

	Meget godt	Godt	Mindre godt	Dårligt	Ved ikke
14. Hvordan har du det med at dokumentere i CARE?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

	Meget positivt	Positivt	Uden betydning	Negativt	Meget negativt
15. Hvordan vurderer du, at Dictus Talegenkendelse har påvirket din lyst og muligheder for at læse?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
Uddyb gerne hvorfor:					

	Meget positivt	Positivt	Uden betydning	Negativt	Meget negativt
16. Hvordan vurderer du, at Dictus Talegenkendelse har påvirket din lyst og muligheder for at skrive?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
Uddyb gerne hvorfor:					

	Meget positivt	Positivt	Uden betydning	Negativt	Meget negativt
17. Hvordan vurderer at Dictus Talegenkendelse har påvirket dine muligheder for at styrke din faglighed i arbejdet?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
Uddyb gerne hvorfor:					

	I høj grad	I nogen grad	I ringe grad	Slet ikke
18. I hvilken grad har Dictus Talegenkendelse bidraget til at styrke dine muligheder for at læse og skrive på arbejdet?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1

	Meget positivt	Positivt	Uden betydning	Negativt	Meget negativt
19. Hvilken betydning vurderer du alt i alt, at Dictus Talegenkendelse har for dit psykiske arbejdsmiljø?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
Uddyb gerne hvorfor:					

KVALITET OG OMFANG AF DOKUMENTATION

	1-2 timer	30-60 min	10-30 min	5-10 min	Ingen tid
20. Hvor meget tid anvender du dagligt på at dokumentere?	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

21. Angiv venligst i hvilken grad du er enig i følgende udsagn	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Ved ikke
a. Dictus Talegenkendelse giver mig bedre mulighed for at formulere mig præcist og korrekt, når jeg skriver	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b. Dictus Talegenkendelse giver mig bedre mulighed for at læse og forstå andres noter i CARE	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
c. Med Dictus Talegenkendelse dokumenterer jeg mere i CARE end tidligere	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

	Næsten hver dag	Mere end én gang om ugen	Mere end én gang om måneden	Mindre end én gang om måneden	Aldrig
22. Jeg anvender Dictus Talegenkendelse:	<input type="checkbox"/> 4	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

ORGANISERING AF DOKUMENTATIONSARBEJDET

23. Hvem indtaster/indtaler dokumentation i CARE? (sæt kun ét kryds)	
a. Det gør jeg selv	<input type="checkbox"/>
b. Det gør en anden social- og sundhedshjælper/ assistent	<input type="checkbox"/>
c. Det gør en sygeplejerske	<input type="checkbox"/>
d. Det gør min teamleder	<input type="checkbox"/>
e. Andre:	

24. Angiv venligst i hvilken grad, du er enig i følgende udsagn:	Enig	Hverken/ eller	Uenig	Ved ikke
a. Dictus Talegenkendelse giver mig mere tid til andre opgaver end dokumentations- og skriveopgaver.	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0
b. Projekt 'Trivsel med talegenkendelse' har bidraget til at flere medarbejdere i teamet/afdelingen laver dokumentation i CARE.	<input type="checkbox"/> 3	<input type="checkbox"/> 2	<input type="checkbox"/> 1	<input type="checkbox"/> 0

Frekvenstabeller (2011, n:75)

I hvilket team/afdeling arbejder du?	Total	
	Procent	Antal
a. Højen, Haven og Vangen (Hedelund)	20%	15
b. Frejaparken (Hedelund)	20%	15
c. Kvaglundparken (Hedelund)	9%	7
d. Stengårdsparken (Hedelund)	21%	16
e. Stuen (Huset William)	12%	9
f. 1. sal (Huset William)	9%	7
g. 2. sal (Huset William)	9%	7
Total	100%	76

Hvilken uddannelse/stilling besidder du?	Total	
	Procent	Antal
a. Social- og sundhedshjælper	61%	46
b. Social- og sundhedsassistent	24%	18
c. Afdelings/teamleder	4%	3
d. Andet	12%	9
Total	100%	76

I hvilken vagt arbejder du?	Total	
	Procent	Antal
a. Jeg arbejder primært i dagvagten	79%	60
b. Jeg arbejder primært i aftenvagten	21%	16
d. Andet	0%	0
Total	100%	76

Hvilken undervisning har du modtaget i Dictus Talegenkendelse?	Total	
	Procent	Antal
a. Jeg har modtaget undervisning i Dictus Talegenkendelse	84%	64
b. Jeg har modtaget undervisning i Dictus Talegenkendelse, og jeg er superbruger/nøgleperson	16%	12
c. Jeg har ikke modtaget undervisning i Dictus Talegenkendelse	0%	0
Total	100%	76

	Total	
Hvordan vurderer du undervisningen i Dictus talegenkendelse?	Procent	Antal
Meget tilfredsstillende	24%	18
Tilfredsstillende	64%	48
Utilfredsstillende	9%	7
Meget utilfredsstillende	1%	1
Ved ikke/ikke relevant	1%	1
Total	100%	75

	Total	
a. At bruge Dictus Talegenkendelse?	Procent	Antal
I høj grad	32%	24
I nogen grad	43%	32
I ringe grad	19%	14
Slet ikke	4%	3
Ved ikke/ikke relevant	3%	2
Total	100%	75

	Total	
b. At være superbruger/nøgleperson og kunne vejlede andre i at bruge Dictus Talegenkendelse	Procent	Antal
I høj grad	8%	6
I nogen grad	7%	5
I ringe grad	3%	1
Slet ikke	1%	0
Ved ikke/ikke relevant	81%	63
Total	100%	75

	Total	
a. 1-1 oplæring med underviser fra Prolog Development Center eller Teknologisk Institut	Procent	Antal
Stort udbytte	32%	20
Nogen udbytte	35%	22
Lille udbytte	19%	12
Intet udbytte	2%	1
Ved ikke/ikke relevant	11%	7
Total	100%	62

	Total	
b. Hjælp fra superbruger/nøgleperson	Procent	Antal
Stort udbytte	25%	18
Nogen udbytte	38%	27
Lille udbytte	8%	6
Intet udbytte	6%	4
Ved ikke/ikke relevant	23%	16
Total	100%	71

	Total	
c. CAMP'en	Procent	Antal
Stort udbytte	13%	8
Nogen udbytte	30%	18
Lille udbytte	15%	9
Intet udbytte	7%	4
Ved ikke/ikke relevant	36%	22
Total	100%	61

	Total	
d. Startguide (det lille laminerede hæfte)	Procent	Antal
Stort udbytte	26%	17
Nogen udbytte	35%	23
Lille udbytte	17%	11
Intet udbytte	11%	7
Ved ikke/ikke relevant	12%	8
Total	100%	66

	Total	
e. E-læring	Procent	Antal
Stort udbytte	8%	5
Nogen udbytte	18%	11
Lille udbytte	12%	7
Intet udbytte	13%	8
Ved ikke/ikke relevant	48%	29
Total	100%	60

	Total	
f. Praktisk afprøvning og anvendelse af Dictus Talekendelse på egen hånd	Procent	Antal
Stort udbytte	20%	14
Nogen udbytte	39%	27
Lille udbytte	23%	16
Intet udbytte	12%	8
Ved ikke/ikke relevant	6%	4
Total	100%	69

	Total
g. Andet	4

	Total	
Giv venligst en vurdering af dine IT-færdigheder.	Procent	Antal
a. Jeg er begynder i brugen af computere i mit arbejde	32%	23
b. Jeg er fortrolig med at 'logge på' computeren, og jeg bruger Outlook og KOS/CARE i forbindelse med mit daglige arbejde	33%	24
c. Jeg føler mig sikker i at bruge computere på arbejde, og jeg hjælper gerne kollegaer med arbejdet ved computeren	36%	26
Total	100%	73

	Total	
I hvor høj grad har projekt 'Trivsel med taleteknologi' bidraget til at styrke dine IT-færdigheder?	Procent	Antal
I høj grad	11%	8
I nogen grad	51%	38
I ringe grad	23%	17
Slet ikke	16%	12
Total	100%	75

	Total	
Giv venligst en vurdering af dine sproglige færdigheder.	Procent	Antal
a. Jeg har svært ved at læse og/eller skrive dansk	7%	5
b. Jeg læser og skriver dansk, men kan have svært ved at formulere mig tydeligt eller kan have svært ved at læse svære tekster	28%	20
c. Jeg læser og skriver dansk flydende og har ingen udfordringer med at læse og skrive vanskelige tekster	65%	47
Total	100%	72

	Total	
I hvilken grad har projekt 'Trivsel med taleteknologi' bidraget til, at styrke dine sproglige færdigheder?	Procent	Antal
I høj grad	6%	4
I nogen grad	39%	28
I ringe grad	15%	11
Slet ikke	40%	29
Total	100%	72

	Total	
Giv venligst en vurdering af dine færdigheder til dokumentation i KOS/CARE.	Procent	Antal
a. Jeg oplever ofte, at jeg er i tvivl om, hvordan jeg skal lave dokumentation i KOS/CARE	25%	18
b. Jeg er fortrolig med at lave dokumentation i KOS/CARE	42%	31
c. Jeg kender kravene til dokumentation i KOS/CARE og hjælper gerne kollegaer med faglige spørgsmål om dokumentation	33%	24
Total	100%	73

	Total	
I hvilken grad har projekt 'Trivsel med taleteknologi' bidraget til, at styrke dine færdigheder til at dokumentere i KOS/CARE?	Procent	Antal
I høj grad	11%	8
I nogen grad	36%	27
I ringe grad	23%	17
Slet ikke	30%	22
Total	100%	74

	Total	
Hvordan har du det med at dokumentere i KOS/CARE?	Procent	Antal
Meget godt	41%	31
Godt	36%	27
Mindre godt	15%	11
Dårligt	5%	4
Ved ikke	3%	2
Total	100%	75

	Total	
Hvordan vurderer du, at Dictus Talegenkendelse har påvirket din lyst og muligheder for at læse?	Procent	Antal
Meget positivt	4%	3
Positivt	23%	17
Uden betydning	72%	54
Negativt	1%	1
Meget negativt	0%	0
Total	100%	75

	Total
Uddyb gerne hvorfor:	12

	Total	
Hvordan vurderer du, at Dictus Talegenkendelse har påvirket din lyst og muligheder for at skrive?	Procent	Antal
Meget positivt	5%	4
Positivt	23%	17
Uden betydning	70%	52
Negativt	1%	1
Meget negativt	0%	0
Total	100%	74

	Total
Uddyb gerne hvorfor:	9

	Total	
Hvordan vurderer at Dictus Talegenkendelse har påvirket dine muligheder for at styrke din faglighed i arbejdet?	Procent	Antal
Meget positivt	4%	3
Positivt	38%	28
Uden betydning	58%	42
Negativt	0%	0
Meget negativt	0%	0
Total	100%	73

	Total
Uddyb gerne hvorfor:	3

	Total	
I hvilken grad har Dictus Talegenkendelse bidraget til at styrke dine muligheder for at læse og skrive på arbejdet?	Procent	Antal
I høj grad	8%	6
I nogen grad	31%	23
I ringe grad	16%	12
Slet ikke	45%	33
Total	100%	74

	Total	
Hvilken betydning vurderer du alt i alt, at Dictus Talegenkendelse har for dit psykiske arbejdsmiljø?	Procent	Antal
Meget positivt	9%	7
Positivt	26%	19
Uden betydning	61%	45
Negativt	4%	3
Meget negativt	0%	0
Total	100%	74

	Total
Uddyb gerne hvorfor:	9

	Total	
Hvor meget tid anvender du dagligt på at dokumentere?	Procent	Antal
1-2 timer	5%	4
30-60 min	15%	11
10-30 min	34%	25
5-10 min	35%	26
Ingen tid	11%	8
Total	100%	74

	Total	
a. Dictus Talegenkendelse giver mig bedre mulighed for at formulere mig præcist og korrekt, når jeg skriver	Procent	Antal
Enig	26%	19
Hverken/eller	44%	32
Uenig	19%	14
Ved ikke	10%	7
Total	100%	72

	Total	
b. Dictus Talegenkendelse giver mig bedre mulighed for at læse og forstå andres noter i KOS/CARE	Procent	Antal
Enig	29%	21
Hverken/eller	42%	31
Uenig	14%	10
Ved ikke	15%	11
Total	100%	73

	Total	
c. Med Dictus Talegenkendelse dokumenterer jeg mere i KOS/CARE end tidligere	Procent	Antal
Enig	14%	10
Hverken/eller	38%	27
Uenig	35%	25
Ved ikke	14%	10
Total	100%	72

	Total	
Jeg anvender Dictus Talegenkendelse	Procent	Antal
Næsten hver dag	3%	2
Mere end én gang om ugen	23%	17
Mere end én gang om måneden	19%	14
Mindre end én gang om måneden	27%	20
Aldrig	27%	20
Total	100%	73

Hvem indtaster/indtaler dokumentation i KOS/CARE?	Total	
	Procent	Antal
a. Det gør jeg selv	87%	62
b. Det gør en anden social- og sundhedshjælper/assistent	7%	5
c. Det gør en sygeplejerske	0%	0
d. Det gør min team/afdelingsleder	3%	2
e. Andre	3%	2
Total	100%	71

a. Dictus Talegenkendelse giver mig mere tid til andre opgaver end dokumentations- og skriveopgaver	Total	
	Procent	Antal
Enig	10%	7
Hverken/eller	32%	23
Uenig	45%	33
Ved ikke	14%	10
Total	100%	73

b. Projekt 'Trivsel med talegenkendelse' har bidraget til at flere medarbejdere i teamet/afdelingen laver dokumentation i KOS/CARE	Total	
	Procent	Antal
Enig	35%	25
Hverken/eller	22%	16
Uenig	8%	6
Ved ikke	35%	25
Total	100%	72

Kontaktoplysninger

Områdecenter Hedelund

Distriktschef Peter Ried Larsen

Telefon: 76 16 41 04

Mail: pri@esbjergkommune.dk

Teamleder Carina Ley Pedersen

Telefon: 76 16 41 10

Mail: cap@esbjergkommune.dk

Tillidsrepræsentant Connie Smidt

Telefon: 76 16 41 00

Mail: cosc@esbjergkommune.dk

Huset William

Forstander Anders Børresen

Telefon: 36 13 05 10

Mail: p946@suf.kk.dk

Souschef Inge Andersen

Telefon: 36 13 05 15

Mail: p909@suf.kk.dk

Center for Arbejdsliv, Teknologisk Institut

Teamleder Charlotte Færch Lotz

Telefon: 72 20 26 54

Mail: chl@teknologisk.dk

Konsulent Susanne Rasmussen

Telefon: 72 20 22 33

Mail: srn@teknologisk.dk

Talegenkendelse har vist sig værdiskabende på flere måder, fx som redskab der kan bidrage til at forbedre ens evne til at stave:

”Borger – det ord har jeg set så mange gange, at jeg nu kan stave til det”
(citater fra interview/hjælper)

I forløbet er også enkelte sosu-elever blevet introduceret til talegenkendelse. En af dem er ordblind, og vidste hun skulle bruge omsorgssystemet da hun – og hun siger:

”Betyder at når jeg er færdiguddannet kan jeg blive i det her fag. At jeg også kan blive til noget - at det ikke skal være en ulempe for mig at være ordblind. Det giver ligesom det der skulderklap på ryggen - at nu kan jeg også alt.”
(citater fra interview/sosu-elev)

Ledelsen ser også andre muligheder i teknologien i et rekrutteringsperspektiv:

”Nu har vi noget at tilbyde dem, der er lidt usikre på, om de kan få et job fordi de ved, at den verden vi lever i kræver dokumentation. Og der er så dem, der ikke er så stærke i det, de ved nu at de kan få et arbejde hvor der er mulighed for hjælpemidler.”
(citater fra interview/teamleder)

Der er udarbejdet et webbaseret e-læringsredskab, med mere information om hvad talegenkendelse kan gøre i forhold til dokumentationsopgaven i ældreplejen. Du kan blandt andet høre en række medarbejdere og ledere udtale sig om deres oplevelser med at bruge talegenkendelse i praksis.

