



“Sitä paitsi asiakaspalvelussa puheentunnistuksen käyttö kannattaa aina, koska kyseisen teknologian avulla voidaan lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä.”

Milloin sait ensimmäisen kerran kosketuksen puheentunnistukseen?

Muutama vuosi sitten ollessani HUS-Röntgenin toimitusjohtaja teimme yksityiskohtaisen tutkimuksen löytääksemme sopivimman puheentunnistusratkaisun organisaatiollemme. Tarkoitusta varten meidän piti kerätä suomenkielinen puheentunnistussanasto. Kun puheentunnistus oli otettu käyttöön, arvioimme lausuntojen työkulkua ja tuottavuutta ja huomasimme, että lausuntojen läpimenoaika hoitoketjussa oli lyhentynyt merkittävästi. Halusimme että muutkin radiologit saavat tietoa tutkimuksestamme ja kerroimme tuloksistamme useissa artikkeleissa ja esittelytilaisuuksissa esimerkiksi European Congress of Radiology –

“Puheentunnistus on kannattava sijoitus kaikenkokoisille terveydenhuollon organisaatioille”

Useat sairaalat Suomessa käyttävät puheentunnistusta tai testaavat parhaillaan kyseistä teknologiaa. HealthTech Wire haastatteli Juhani Ahovuota, Terveystalo Oy:n kuvantamisen aluejohtajaa, joka kertoi kuinka puheentunnistuksella voi lisätä tehokkuutta, yksinkertaistaa prosesseja ja parantaa tuottoa itse asiassa jokaisen terveydenhuollon organisaation kohdalla. Juhani Ahovuoto on Suomen suurimman yksityisen terveystaloyrityksen palvelujohtaja ja lisäksi hän toimii radiologian dosenttina Helsingin yliopistossa.

kongressissa Wienissä. Nykyisin käytän Nuance-yhtiön SpeechMagic-ohjelmaa yksityisten konsultointipalvelujeni yhteydessä. Vain muutama kuukausi sitten aloitimme puheentunnistusjärjestelmän asentamisen myös Terveystalossa.

Millaisia tuloksia saitte puheentunnistustutkimuksenne aikana?

Tutkimus paljasti, että puheentunnistus oli lyhentänyt lausuntojen läpimenoaika enemmän kuin 80 %. Ennen järjestelmän käyttöönottoa 26 % lausunnoista oli käytettävissä tunnin sisällä. Puheentunnistuksen myötä sama luku nousi 56 %:iin. Koska lausuntoja ei tarvitse enää kirjoittaa koneella puhtaaksi, ne voidaan toimittaa nyt nopeasti hoitoon osallistuville lääkäreille.

Nopea reaktio on ratkaiseva tekijä, sillä hoito perustuu usein siihen, mitä kuvissa näkyy ja mitä lausuntoihin on kirjoitettu. Lausuntojen nopea toimitus eteenpäin merkitsee myös parempaa palvelua sekä hoitaville lääkäreille että potilaille.

Mikä on mielestäsi puheentunnistuksen suurin etu?

Lisääntyneen tuottavuuden ja nopeammin valmistuvien lausuntojen ohella yksi tärkeimmistä eduista on lausuntojen korkeampi laatu. Aikaisemmin minulla oli tapana sanella kasetille, joka vietiin sitten konekirjoittajalle. Minulla ei ollut minkäänlaista suoraa kontaktia kyseiseen henkilöön, ja jos puhtaaksikirjoituksen aikana esiintyi ongelmia kuten vaikeasti tulkittavia sanoja, ei sanelun purkajalla ollut aikaa selvittää

asiaa osastomme kanssa. Kaikki kuvantamislausekset menivät suoraan hoitaville lääkäreille eikä meillä ollut mahdollisuutta valvoa puhtaaksikirjoitettujen lausuntojen laatua. Nyt korjaan jokaisen lausunnon itse ja tiedän tarkalleen, mitä lausunnossa lukee kun se lähtee toiselle lääkärille. Ennen puheentunnistusjärjestelmän käyttöönottoa myös lausunnon saneleminen kesti pitempään. Aina kun sanelu keskeytyi jostakin syystä, minun oli etsittävä kasetilta kohta, johon olin jäänyt. Puheentunnistusta käyttäessäni näen ruudulla kaikki lauseet, jotka olen jo sanellut, mikä helpottaa huomattavasti lausunnon luomista. Lausunnot ovat nyt entistä lyhyempiä ja tarkempia.

Miten kuvantamispalvelujen muut radiologit ovat suhtautuneet muutokseen?

Osa radiologeista arveli aluksi, että puheentunnistuksen avulla luodun lausunnon korjaaminen olisi

ajanhukkaa. Se on totta, mutta puheentunnistuksen käyttö on helppo oppia tietyn ajan sisällä, eikä se aiheuta enää ongelmia, kun sen on kerran oppinut. Johtajana ajattelen kuvantamisprosesseja kokonaisuutena, ja jos prosessit voidaan suorittaa yksinkertaisemmin ja tulokset näkyvät paljon nopeammin, uusi teknologia on silloin parempi organisaatiolle. Sitä paitsi sellainen järjestelmä kuin SpeechMagic kykenee oppimaan ja mukauttamaan uusia tietoja hyvin nopeasti, minkä vuoksi lausuntojen korjaukseen käytetty aika vähenee lopulta. Röntgenpalvelujen johtajana on hyväksyttävä, että muutokset tarvitsevat aikaa, eikä ketään voi pakottaa käyttämään ohjelmaa. Painostamisen sijaan on tärkeää antaa lääkäreille riittävästi tukea, kunnes he ovat tottuneet uuteen teknologiaan.

Käytät puheentunnistusta myös yksityisten

konsultointipalvelujesi yhteydessä. Kuinka tämä teknologia sopii mielestäsi pienemmille organisaatioille?

Organisaation koolla ei ole merkitystä. Näkemykseni mukaan puheentunnistus toimii hyvin sekä suurissa että pienissä organisaatioissa. Pienemmässä organisaatiossa saattaa olla tarpeellista arvioida ratkaisun tuottavuutta tarkemmin ennen kuin tällaiseen hankkeeseen ryhdytään. Pieni yritys voisi vähentää puheentunnistusjärjestelmän kustannuksia käyttämällä ratkaisua yhdessä muiden palveluyritysten kanssa. Toisaalta olen varma, että puheentunnistuksesta saatu hyöty kompensoi siitä aiheutuneita kustannuksia. Sitä paitsi asiakaspalvelussa puheentunnistuksen käyttö kannattaa aina, koska kyseisen teknologian avulla voidaan lisätä asiakkaiden tyytyväisyyttä.



Nuance Healthcare
info.speechmagic@nuance.com
T: +43 (0) 1 60119 2852
www.nuancehealthcare.eu

This is a HealthTech Wire Voicelt interview. HealthTech Wire is the industry's news service.
T: +49 (0)30 2191 3610, E: newsroom@healthtechwire.com.