

Titel: Digitale Mennesker kan være et godt alternativ for angstpatienter på venteliste

Oplægsholder: Oliver Ungermann Snebjerg, Conversational AI Lead, Deloitte Consulting

Angiv tre keywords for oplægget:

Psykatri, digitale mennesker, arbejdskraftbesparende teknologi

Resumé:

Hvordan understøttes psykiatripatienter på venteliste bedst muligt med saglig information og kommunikation i øjenhøjde? På Sahlgrenska Universitetshospital i Sverige har man undersøgt, om svaret findes i såkaldte Digitale Mennesker baseret på AI.

I Sverige opleves samme udfordringer som i Danmark med stigende antal patienter og mangel på personale, hvilket parkerer mange på en venteliste. Patienter som mest af alt har brug for nogen at tale med. I et étårigt klinisk forsøg har man derfor afprøvet et digitalt menneske, Betsy, som et tilbud til ventelistepatienter med mild depression og/eller angst. Betsy er en animeret avatar med et menneskeligt udtryk, som kan indgå i en dialog i et naturligt sprog. Hun imiterer menneskelig adfærd som ansigtsudtryk, mimik og toneleje. Patienterne kan enten tale eller skrive til Betsy med spørgsmål om fx behandling, men også indgå i en dialog om, hvordan de har det. Ikke som en behandlingsform, men som en indledende og fuldt ud anonym samtale. Betsy skal nemlig *ikke* erstatte behandling eller dialoger med sundhedspersonale, men hun skal tilbyde hjælp dér, hvor der ikke er andet hjælp at hente.

Tilbuddet er tilgængeligt på borgerens egne præmisser. Det kliniske forsøg har vist, at sammenlignet med alternativer som fx en chatbot, hjemmesiden, FAQ'er, informationsbreve mv., så føler patienterne sig bedre forbundet med Betsy, de benytter tilbuddet oftere – og reagerer positivt på at blive mødt med følelsesmæssig respons. I indlægget vil Betsy blive fremvist, herunder hvordan det håndteres, når en patient indikerer selvmordstanker. Til at understøtte præsentationen medbringes en målrettet demo af et dansk digitalt menneske, resultaterne uddybes, og flere eksempler og studier bringes i spil, herunder en lignende løsning fra Veterans Affairs i USA (PTSD-patienter). Det vil forhåbentlig inspirere deltagerne til, hvordan digitale mennesker kan medvirke til at løse nogle af udfordringerne i sundhedssektoren – også som en arbejdskraftbesparende teknologi brugt på simple opgaver uden for egentlige behandlingsforløb.

Kort præsentation af oplægsholder:

Oliver har 10 års erfaring med digital udvikling og leder hos Deloitte udviklingen af samtalebaseret AI som Digital Humans, chatbots, voicebots, som han bl.a. har implementeret flere steder i det offentlige.