

La reconnaissance vocale : un outil indispensable

Depuis 10 ans, le Docteur de la Caffinière, chirurgien orthopédiste au service du groupe de chirurgiens de la main S.O.S Main à Mulhouse et exerçant aux urgences de la Clinique du Diaconat, est un utilisateur inconditionnel de la reconnaissance vocale. A l'origine incité par l'un de ses amis avocats, il a adopté le logiciel Dragon Medical Practice Edition de Nuance, un outil qui lui est depuis devenu indispensable.

Points forts de Dragon Medical

- Prise en main facile
- Application stable
- Une seule panne en 10 ans
- Une grande fluidité dans l'utilisation

« J'utilise la reconnaissance vocale car cela m'est vraiment utile. Au début, j'ai considéré cela comme un dispositif superflu, une sorte de gadget. Aujourd'hui, c'est pour moi un outil indispensable. Je ne pourrais pas avoir un dossier patient précis et tenu avec des observations régulières sans cela », confie-t-il.

Alléger les tâches du secrétariat grâce à la reconnaissance vocale

Installé seul à ses débuts dans un cabinet de chirurgie orthopédique, il s'aperçoit très vite du rôle clé que peut jouer la reconnaissance vocale pour alléger la charge de travail en dactylographie des deux secrétaires du cabinet.

« J'étais conscient du travail colossal qui incombait aux secrétaires pour dactylographier, à partir d'enregistrements sur cassette, les comptes rendus opératoires, les lettres aux correspondants et toutes autres formes de communication auxquelles sont soumis les chirurgiens. J'ai compris que cette charge de travail pouvait sensiblement être soulagée avec la reconnaissance vocale », explique-t-il.

4 ans plus tard, il s'installe à Paris et exerce au sein de plusieurs établissements privés. Cette situation a pour contrainte l'absence de secrétariat fixe.

Il décide de s'appuyer à nouveau sur la reconnaissance vocale pour gérer lui-même sa documentation.

Il affine le système en créant ses propres matrices et personnalise les commandes vocales. Pour ce faire, il se fait aider par la société Adicor, revendeur certifié de la solution Dragon Medical en France.

« Seul, très sincèrement, un praticien avec toutes les charges auxquelles il doit faire face ne peut pas s'en sortir, même s'il s'intéresse à l'informatique. Il est nécessaire de se faire épauler par un expert avec qui la relation est essentielle », souligne-t-il.

La reconnaissance vocale est une véritable aide au secrétariat et ne se substitue nullement aux secrétaires. Dans la médecine libérale, il a pu observer un glissement des tâches. La dactylographie incombe aujourd'hui largement au praticien. Les tâches de la secrétaire se sont, quant à elles, recentrées sur l'accueil des patients et la vérification des documents administratifs demandés lors d'une opération chirurgicale.

Quand l'utilisateur devient prescripteur...

Devenu un utilisateur aguerri, le médecin intègre quelques années plus tard un groupe de chirurgiens établi à Mulhouse. Très vite, il réussit à « contaminer » ses associés et confrères alors qu'ils étaient, 6 ans auparavant, totalement réfractaires à la reconnaissance vocale.

« Quand j'ai rejoint le groupement de chirurgiens dans lequel je travaille aujourd'hui, ils m'ont vu arriver avec la reconnaissance vocale. Tout de suite, ils m'ont dit : « ça, on ne fera jamais ». Je pouvais modifier le système informatique, changer les logiciels, créer des comptes rendus types mais la reconnaissance vocale, il ne fallait pas leur en parler. Au bout de 6 mois, les secrétaires étaient ravies car j'étais le seul à ne pas avoir de cassettes en retard. Mes comptes rendus et mes lettres de consultation étaient faits sur le champ. Elles ont réussi à convaincre les autres qui sont maintenant de fervents défenseurs. La reconnaissance vocale a même été imposée aux deux jeunes chirurgiens de notre cabinet », ajoute-t-il.

Christelle Ingoat, chargée de la gestion du secrétariat et de la comptabilité du cabinet médical, remarque également que la reconnaissance vocale a permis aux huit secrétaires de se recentrer sur les tâches administratives et l'accueil des patients. « Ne plus avoir de frappe pour les secrétaires est un poids en moins considérable. Auparavant, elles devaient transcrire en moyenne une cassette par jour et par médecin ce qui pouvait prendre entre 3 et 5 jours. Bien qu'elles aient été soulagées par la quasi-disparition de la frappe, la charge de travail reste cependant très dense. La quantité de papiers à faire signer aux patients pour une opération a triplé, d'où une augmentation phénoménale des tâches administratives ; sans compter les 10 à 30 personnes à accueillir quotidiennement en consultation et les 15 opérations planifiées chaque jour pour le groupe de chirurgiens. L'utilisation de la reconnaissance vocale est un bien pour les secrétaires et quand le système ne marche plus pour des raisons techniques, c'est la panique à bord », conclut-elle.

L'intérêt médico-légal de la reconnaissance vocale

Il y a aussi un intérêt médico-légal non négligeable dans l'utilisation de la reconnaissance vocale. Le patient est témoin de ce qui est dicté, et le courrier lui est tout de suite remis en main propre, une valeur importante à une époque où la médecine est de plus en plus judiciairisée. Le patient ne peut pas ignorer ce qui s'est dit devant lui. La reconnaissance vocale offre

ainsi une transparence et une immédiateté, chères au chirurgien.

« Il y a un avantage indiscutable pour le patient. Par exemple, quand il y a une indication opératoire et que le patient n'est pas certain, qu'il a besoin de s'en remettre à des avis complémentaires, et en particulier à celui de son médecin généraliste. Le fait d'avoir le courrier tout de suite lui permet d'éviter l'attente liée à l'envoi du courrier, aux éventuelles grèves ou aux aléas de la remise du courrier dans certains départements de soins. Le patient est lui-même le messenger de l'information. Comme cela va plus vite, les décisions en aval aussi. Dans la région où je suis, les médecins généralistes apprécient tellement notre dispositif qu'ils demandent aux patients de remettre le courrier directement dans leur boîte aux lettres. En temps réel, c'est cela qui compte », affirme-t-il.

Le chirurgien s'appuie aussi sur la reconnaissance vocale lorsqu'il intervient aux urgences de la Clinique du Diaconat, où il peut examiner jusqu'à 70 patients en une journée ! Depuis son ordinateur portable, il dicte ses observations dans le logiciel métier. Les notes dictées par exemple sur l'évolution de la cicatrisation ou l'état du patient lui servent de garde-fou.

« Un jour vous vous retrouvez devant un expert à justifier une visite qui n'a pas été validée par un écrit. Vous ne pouvez pas compter sur votre mémoire pour rendre compte de l'état du patient parfois des années en arrière. Cette mésaventure m'est arrivée et depuis je dicte des observations très simples après chaque consultation pour en garder une traçabilité », témoigne-t-il. Un autre avantage !

La reconnaissance vocale au service d'un meilleur usage du Dossier Médical Patient Admettant que les médecins ne sont pas toujours motivés pour remplir un dossier médical informatisé, dont les informations appartiennent à l'établissement et non à eux, le chirurgien note que dans ce cas de figure la reconnaissance vocale pourrait contribuer à inverser la tendance en dictant simplement et librement des observations dans le DMP.



www.nuance.fr/healthcare



www.twitter.com/voice4health

A propos de Nuance Healthcare

Nuance Healthcare aide les établissements de santé et les médecins à capturer avec exactitude l'histoire du patient et à la convertir en informations médicales exploitables, en 22 langues. Aujourd'hui, plus de 10 000 établissements de santé et plus de 500 000 médecins dans le monde utilisent la technologie de reconnaissance vocale de Nuance pour offrir des soins de meilleure qualité, améliorer leur performance financière et répondre aux exigences du secteur médical.