



LA RECONNAISSANCE VOCALE : UN OUTIL INDISPENSABLE AU SERVICE D'IMAGERIE DU CENTRE HOSPITALIER INTERCOMMUNAL DE CORNOUAILLE

LA RÉUSSITE DU PROJET DE RECONNAISSANCE VOCALE EN QUELQUES CHIFFRES :

- 94 000 euros d'économies depuis l'installation
- dont 4 000 euros sur l'affranchissement
- Suppression de 40% de temps secrétaires, soit 15 000 euros

% comptes-rendus disponibles le jour de l'examen

	Avant la reconnaissance vocale	Avec la reconnaissance vocale
Echographie	80	97,48
Scanner	53	93,7
IRM	31	88,71

LE CONSEIL D'ANDRÉ LE FAOU, CADRE EN IMAGERIE MÉDICALE ET RESPONSABLE DU PROJET

« Il n'y a pas de doute à avoir sur la reconnaissance vocale. C'est un outil performant. Il est important de réfléchir à son implémentation dans l'organisation du service et dans les processus. Il est aussi nécessaire de penser aux postes médicaux, à ce que l'outil soit ergonomique et qu'il réponde bien aux habitudes de travail et de déplacements du praticien. C'est réellement le contexte qui détermine l'implémentation de l'outil. Il est aussi indispensable d'impliquer à la fois les médecins et les secrétaires dans le projet. D'autant que pour ces dernières, la reconnaissance vocale, en supprimant la frappe redéfinit complètement leur métier. »

Depuis 6 ans, les 10 radiologues du service d'imagerie du centre hospitalier de Cornouaille (CHIC), établissement intercommunal desservant Quimper et Concarneau (dans le Finistère), utilisent au quotidien la reconnaissance vocale intégrée dans le RIS Xplore de la société EDL. La reconnaissance vocale s'est avérée répondre parfaitement aux attentes des médecins radiologues. La vitesse de production des comptes-rendus a été considérablement accélérée au bénéfice du patient.

DE LA STÉNORETTE À LA RECONNAISSANCE VOCALE

Avant, les médecins dictaient sur une sténorette. Il leur arrivait même parfois le week-end ou en cas d'urgence d'écrire le compte-rendu sur papier carbone qu'ils remettaient ensuite aux secrétaires. 2 secrétaires étaient dédiées exclusivement à la frappe des comptes-rendus pour 9 médecins. L'enregistrement sur cassettes occasionnait beaucoup de retard dans la production des comptes-rendus, parfois quelques jours. Désormais, grâce à la reconnaissance vocale, le compte-rendu est corrigé par les secrétaires dans les deux minutes qui suivent l'examen. Il est ensuite imprimé pour relecture et signature par le médecin, qui réceptionne le document directement au poste qu'il occupe après l'examen. Les secrétaires médicales s'assurent régulièrement que les nouveaux noms de maladie et de médicaments soient bien compris par le système en procédant à une adaptation du contexte. Le gain de temps généré par la reconnaissance vocale a permis une redistribution des postes du secrétariat. Les secrétaires consacrent désormais plus de temps à l'accueil, à la prise de rendez-vous par téléphone et sont aussi plus disponibles pour les patients.

« Pour les patients, c'est vraiment bénéfique. Et même pour nous, plus de stress, le matin lorsque l'on arrive, on sait que tous les comptes-rendus seront faits dans la journée. Je ne me reverrais pas revenir à l'ancienne organisation. », précise Gwénola Perfezou, secrétaire médicale en radiologie.

DES COMPTES-RENDUS REMIS EN TEMPS RÉEL AUX PATIENTS

L'augmentation constante du recours à l'imagerie médicale et la demande des praticiens pour obtenir des comptes-rendus plus rapidement se sont accentuées. En outre, le retard pris pour dactylographier les comptes-rendus enregistrés sur cassettes pouvait atteindre plusieurs jours. La reconnaissance vocale a permis aux radiologues comme aux secrétaires, d'améliorer le fonctionnement général du service d'imagerie médicale. Outre certaines réticences liées au changement des habitudes de travail et craintes quant à la mauvaise reconnaissance

DOCTEUR EDITH RIVOAL – RADIO-PÉDIATRE

Vétéran de la reconnaissance vocale, le Dr Edith Rivoal, radio-pédiatre à l'hôpital de Quimper, est à l'origine du projet.

« Depuis 10 ans, j'utilise la reconnaissance vocale. J'ai vu progresser la technologie qui à ses débuts était plus au moins au point. Je voyais bien que la technologie évoluait et avançait et qu'elle allait nous permettre de rendre le compte-rendu plus rapidement au correspondant l'ayant demandé. Tant que le résultat de l'examen n'est pas transmis, tout reste en suspens. Aujourd'hui, à partir du moment où l'on a cliqué sur le nom du malade, on effectue tout de suite notre travail de diagnostic. Je suis autonome jusqu'au produit fini. Je fais mon compte-rendu, je le modifie et je le signe tout de suite après l'examen. Avec la reconnaissance vocale, je parle plus librement, j'apporte aussi plus de nuances à mes documents qui sont encore plus précis qu'avant. Le résultat obtenu est formidable. C'est simple à utiliser et lorsque la technologie est bien intégrée au système RIS, cela marche très bien. »

des accents, les médecins radiologues sont aujourd'hui complètement autonomes avec la technologie. Ils dictent leurs comptes-rendus en temps réel. Certains les relisent et les corrigent eux-mêmes, tandis que d'autres préfèrent s'appuyer sur les secrétaires pour la correction. Dans pratiquement tous les cas, le patient quitte le service d'imagerie médicale avec son compte-rendu en main.

« J'étais très réticent à la reconnaissance vocale car cela impliquait un changement des habitudes acquises sur cassette. Je craignais de perdre plus de temps. Mais, je suis parvenu à maîtriser rapidement l'outil. Aujourd'hui, je serais dans l'incapacité totale de produire tous mes comptes-rendus à la main ou avec la sténorette. La facilité et l'aisance avec laquelle vous pouvez réaliser votre compte-rendu vous rend autonome. Je n'ai aucun regret à avoir adopté la reconnaissance vocale », souligne le Docteur Raymond Kaczmarek, responsable des unités d'imagerie du CHIC.

UNE INTÉGRATION RÉUSSIE DANS XPLORE D'EDL

L'un des critères déterminants était l'authentification du patient. Cette dernière devait être réalisée automatiquement par le logiciel Xplore et non par le médecin radiologue, pour éviter tout risque d'erreur d'orthographe du nom du patient. EDL a procédé à l'installation du système sur les serveurs, puis sur les différents postes de travail, et a également accompagné l'équipe lors de la phase d'apprentissage (nécessaire à la création des profils vocaux). Une phase de test de 3 mois sous l'impulsion du Dr Edith Rivoal, radio-pédiatre, a permis de procéder à quelques réajustements avant que l'ensemble du service d'imagerie médicale passe à la reconnaissance vocale. Le service d'imagerie médicale s'est ensuite constitué site pilote de l'hôpital pour cette technologie.

« L'intégration de la reconnaissance vocale en ligne dans Xplore a été facile. Les radiologues cliquent simplement sur un bouton pour créer un compte-rendu. Le PACS procède ensuite automatiquement à l'affichage des images. Puis, le compte-rendu est immédiatement disponible à l'ensemble des acteurs de l'hôpital. Prochainement, les médecins traitants vont eux aussi pouvoir consulter les images depuis un site Web. Jusqu'à présent nous n'avons rencontré aucun problème avec la reconnaissance vocale », explique Madame Nicole Trolez, ingénieur au sein du service informatique et référente pour le service imagerie médicale.

A PROPOS DE EDL

EDL est une société leader en solutions informatiques pour les services d'Imagerie Médicale publics et privés. EDL édite des applications intégrées couvrant la gestion du service de radiologie, la diffusion des images, et intègre la reconnaissance vocale de Nuance Healthcare à son système d'information radiologique Xplore pour la création des comptes-rendus. Pour en savoir plus, veuillez consulter www.edl.fr.



A PROPOS DE NUANCE HEALTHCARE

L'éventail des solutions de Nuance Healthcare aide les organismes de santé et les médecins à faire face aux nouvelles contraintes de leur pratique pour fournir des soins d'excellente qualité tout en améliorant leur performance financière. Pour plus d'informations sur les solutions de reconnaissance vocale médicales de Nuance, veuillez consulter : www.nuance.fr/healthcare

Nuance Communications

Triester Straße 64
1101 Vienne, Autriche
Tel France : 01 73 00 14 81

Reconnaissancevocale.sante@nuance.com
www.nuance.fr/healthcare