

Reconnaissance vocale : conduite du changement menée avec brio par l'Hôpital Nord Franche Comté

Fortement engagé dans l'amélioration de son offre de soins grâce aux technologies de l'information et de la communication, l'Hôpital Nord Franche Comté a déployé la reconnaissance vocale de Nuance pour réduire les délais de production des comptes rendus médicaux et faciliter le partage des données patient au sein de l'hôpital et avec les médecins de ville.

Objectifs

- Supprimer le compte rendu papier
- Faciliter le partage de l'information sur les différents sites et avec la médecine de ville
- Disposer d'une meilleure visibilité sur la volumétrie des comptes rendus
- Alléger la charge de travail des secrétariats

Solution

- Reconnaissance vocale de Nuance intégrée dans la solution de production documentaire DIC'T, de la société Anticyclone
- Interface avec le Dossier patient Informatisé (DPI) Millennium® de Cerner

Résultats

- Plus de retard dans la production des comptes rendus médicaux
- Intégration des comptes rendus directement dans le DPI
- Un accueil patient de meilleure qualité

L'Hôpital Nord Franche Comté (HNFC) est constitué de 5 sites hospitaliers parmi lesquels 2 sites principaux situés à Belfort et Montbéliard. Il compte 410 médecins (y compris internes et attachés) et 3416 personnels non médicaux. Un nouvel hôpital site en cours de construction à Trévenans (90) au cœur de l'Aire Urbaine Belfort-Héricourt-Montbéliard servant 350 000 habitants, ouvrira ses portes au deuxième semestre 2016. Il accueillera dans ses 817 lits et places l'ensemble des activités de médecine, de chirurgie et d'obstétrique.

Au-delà des aspects techniques liés au déploiement de l'outil de reconnaissance vocale, la forte implication de l'ensemble des acteurs a été déterminante dans la conduite du changement pour accompagner la mise en place de nouvelles pratiques et l'apprentissage des dictants. Explications avec : Corinne Casoli, DSI, Régine Antoine, Cadre supérieure de santé, responsable du DPI et des processus de soins, Frédérique Ferrant et Peggy Pellegrinelli, responsables des secrétariats médicaux de l'HNFC.

Vous avez déployé la reconnaissance vocale, quelle était la demande initiale ?

Corinne Casoli (CC) : Je me suis vraiment intéressée aux outils de reconnaissance vocale en 2011 avec les services d'imagerie, qui avaient déjà un certain recul sur la dictée numérique. Avec un outil de gestion du workflow entre les médecins et les secrétaires, nous pouvions mettre en évidence notre volumétrie de comptes rendus médicaux et avoir des bases de données sur lesquelles nous appuyer pour améliorer nos processus. Nos radiologues étaient aussi en forte demande de reconnaissance vocale, compte tenu des volumes importants à traiter. En 2012, la stratégie de la direction de l'établissement a permis de prioriser les projets visant à améliorer le fonctionnement des secrétariats et l'archivage des comptes rendus, et en particulier ce projet de dictée numérique et surtout de reconnaissance vocale. Malgré quelques craintes quant à l'adhésion des médecins, nous avons toujours imaginé un déploiement à l'ensemble des spécialités. Après un service pilote installé avec succès au printemps 2013, nous avons lancé un appel d'offre et sélectionné les solutions d'Anticyclone et de Nuance qui sont en cours de déploiement depuis début 2014.

Aujourd'hui dans les 27 services équipés, 110 médecins et 80 secrétaires utilisent la reconnaissance vocale au quotidien. Chaque semaine, 1600 à 1800 courriers finalisés sont intégrés au DPI. On constate également que le nombre de courriers en cours de traitement oscille en permanence entre 1300 et 1600.

Comment travailliez-vous avant ?

Frédérique Ferrant (FF) : Les comptes rendus médicaux étaient précédemment enregistrés sur des cassettes qui circulaient dans les différents services et dont la retranscription occasionnait de nombreux allers-retours entre les médecins et les secrétaires. Nous avions des retards en nombre et en délai importants.

Comment est aujourd'hui utilisée la reconnaissance vocale par les médecins et les secrétaires ?

CC : Depuis le dossier informatisé de son patient, le médecin ouvre le logiciel de production documentaire Dic'T et dicte son compte rendu, qui est transcrit par le système puis envoyé au secrétariat concerné pour correction éventuelle et mise en forme. Le médecin

« La qualité de la reconnaissance vocale est bluffante, quels que soient les accents parfois prononcés et les débits de diction souvent très rapides. Je suis impressionnée par le niveau de précision ! »

Corinne Casoli, DSI

peut ensuite signer le document via le système. Quelques médecins choisissent de traiter eux-mêmes directement leurs comptes rendus jusqu'à leur finalisation sans passer par le secrétariat. Ils sont encore peu à le faire mais leur nombre progresse et augmentera significativement quand l'outil de reconnaissance vocale sera disponible dans le DPI. Une intégration forte avec Millennium a été développée de façon à ce que tout compte rendu soit directement inséré au DPI dès sa signature informatique. De même, à la création du document, les contacts du patient (médecin traitant, spécialistes), leur adresse postale et adresse mail sont recherchés dans Millennium et insérés automatiquement. La prochaine étape permettra d'insérer aux comptes rendus les antécédents enregistrés au dossier patient. Il en sera de même pour les prescriptions de sortie et autres données cliniques.

Régine Antoine (RA) : Nous avons aussi pu réduire significativement le temps consacré à la recherche des comptes rendus grâce à un meilleur partage de l'information. Tous les services ont accès à l'ensemble des comptes rendus produits pour les patients qu'ils hébergent. Par ailleurs, les comptes rendus d'examen qui étaient réalisés au format papier et parfois perdus entre le secteur de consultation et le service d'hospitalisation sont maintenant automatiquement intégrés au DPI.

Comment avez-vous formé votre personnel à ces nouveaux outils ?

RA : Nous avons d'abord dispensé des formations en groupes, mais avons finalement choisi de former individuellement chaque médecin, formule plus efficace. Nous les accompagnons dès l'entraînement initial. Lors de la création de leur premier compte rendu, nous les assistons à l'utilisation des outils. Ensuite et pendant les deux premières semaines, nous analysons les comptes rendus dictés pour évaluer la qualité de la transcription et conseiller les médecins pour améliorer leur dictée.

FF : Pour les secrétaires, nous privilégions aussi la formation individuelle pour les accompagner dès le début de l'apprentissage et ainsi optimiser leur utilisation de la solution.

Qu'est-ce qui a changé dans votre façon de fonctionner ?

Peggy Pellegrinelli (PP) : Il n'y a plus de retard, tous les services sont à jour ! Nous avons gagné une visibilité en temps réel de la charge de travail des secrétariats et pouvons par conséquent répartir cette charge entre les différents secrétariats, le tout à distance.

FF : Nous avons aussi mis en place un groupe de secrétaires « roulantes » qui assurent le traitement des documents pour les services en surcharge. Nous leur ouvrons les droits d'accès aux documents des services qu'elles viennent renforcer et pouvons là encore mieux gérer nos flux.

CC : La prochaine étape permettra d'envoyer automatiquement les comptes rendus signés par les médecins aux destinataires, par le biais de la messagerie sécurisée et de supprimer totalement l'impression et l'envoi postal.

Quels bénéfices retirez-vous au quotidien ?

RA : Globalement, les médecins sont satisfaits parce que les comptes rendus sont finalisés beaucoup plus rapidement. L'outil leur permet également de travailler en mode totalement autonome sur les plages horaires où les secrétaires ne sont pas présentes. De plus, en apposant l'image de leur signature sur le document directement lors de la validation du compte rendu, ils évitent la fastidieuse étape de signature manuscrite.

CC : La qualité de la reconnaissance vocale est bluffante, quels que soient les accents parfois prononcés et les débits de diction souvent très rapides. Je suis impressionnée par le niveau de précision !

PP : Les secrétaires gagnent beaucoup de temps. Même celles qui étaient les plus réticentes au début du projet ne reviendraient plus en arrière. Elles se sont concentrées sur la qualité de l'accueil des patients et le temps passé avec eux.

Quelles est votre vision pour les années à venir ?

CC : Notre intention est de continuer à automatiser notre organisation. Le temps médical est très précieux dans notre établissement où des postes sont vacants dans plusieurs spécialités. Tous les outils qui permettront de documenter les informations à la voix, seront bénéfiques pour le médecin. Nous allons donc terminer le déploiement de la reconnaissance vocale dans toutes les spécialités. Cette année, nous installerons également la nouvelle version du logiciel de production documentaire DIC'T ce qui impliquera de nouvelles sessions de formation auprès de tous les utilisateurs. Nous prévoyons également de lancer un pilote pour l'imagerie où ces technologies seront accessibles directement dans notre RIS, puis nous projetons d'intégrer la reconnaissance vocale directement dans notre dossier patient informatisé. Dans un autre registre, Millennium devrait nous permettre de suggérer le codage de l'activité grâce à une analyse du contenu des comptes rendus, des prescriptions et des administrations de médicaments afin de limiter, à terme, la saisie des actes souvent réalisée par les secrétaires.

FF : Côté secrétaires, nous souhaitons éliminer complètement la mise sous pli grâce à l'envoi automatique par messagerie sécurisée. Notre objectif est aussi de fluidifier le parcours patient en lui remettant à sa sortie son compte rendu médical sans délai d'attente et en simplifiant l'acte de paiement pour qu'il ne soit plus conditionné par l'envoi d'une facture a postériori.



www.nuance.fr/healthcare



www.twitter.com/voice4health



Partenaire: Anticyclone
contact@antyclone.biz
 Téléphone 04 91 87 71 15

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.