

La reconnaissance vocale **intégrée au RIS Actibase**

Le service radiologie de la Clinique de l'Archette, dans l'agglomération d'Orléans, a choisi la reconnaissance vocale de Nuance, intégrée au RIS Actibase Radiologie.

Les principaux bénéfices :

- Temps d'attente du patient considérablement réduit
- Réduction des étapes de validation : le secrétariat médical est uniquement chargé de la mise en page et de l'impression du compte-rendu voire totalement déchargé de la gestion des comptes-rendus
- Les secrétaires ont plus de temps à accorder à d'autres activités (accueil et orientation des malades, ...)
- Le compte-rendu peut être personnalisé en fonction de chaque médecin
- La reconnaissance vocale intégrée au RIS permet de mieux répondre aux exigences en termes d'identité-vigilance
- Une ergonomie qui garantit une utilisation facile et agréable
- Des comptes-rendus réalisés en présence du patient

Avec 125 lits, dont 15 de neurochirurgie et 11 ambulatoires, la Clinique de l'Archette couvre un territoire de santé dépassant la seule agglomération d'Orléans. Au-delà de ses propres patients hospitalisés ou admis en consultation, elle prend également en charge ceux référés par les médecins généralistes des environs. Une attractivité qui draine annuellement entre 20 000 et 25 000 passages. Dotée d'un plateau technique performant, la clinique s'appuie sur un Centre de Radiologie Diagnostique – Écho-Doppler labélisé LABELIX depuis 2011, comportant trois salles de radiologie générale, une salle de mammographie et trois salles d'échographie - dont une de sénologie. Ce centre emploie 4 radiologues, 8 manipulateurs et 5 secrétaires.



« Si certains hésitent encore, je leur conseille d'y aller franchement ! La reconnaissance vocale est à mon sens indispensable dès lors que l'on souhaite améliorer les flux et optimiser le fonctionnement d'un service. Et ses bénéfices sont nombreux. »

Dr Charles COFFIN, médecin radiologue

Le choix logique de la reconnaissance vocale intégrée au RIS

Si les médecins radiologues disposaient, dès 2001, d'une solution de reconnaissance vocale, celle-ci n'était toutefois pas entièrement intégrée à leurs systèmes d'information de radiologie (RIS). Avec 75 à 150 comptes-rendus produits chaque jour, la rapidité de leur remise aux patients, ainsi que la surcharge de travail pour les secrétaires, étaient directement affectées.

Un audit interne a alors mis en évidence la nécessité de réduire le temps d'attente entre le moment où le médecin voit le patient et celui où le compte-rendu de radiologie est produit. La rapidité de l'édition du compte-rendu, et par conséquent la diminution de la charge de travail du secrétariat médical, s'avérait donc impérative. Mais l'extension de la masse salariale du secrétariat étant impossible – et plus particulièrement lors des astreintes -, il fallait au contraire optimiser l'intégralité du processus de production des comptes-rendus, en restructurant le temps de travail et en réorganisant les tâches du personnel. Une décision

qui fait d'ailleurs directement écho à la récente publication du référentiel LABELIX (mode officiel de reconnaissance de la qualité des prestations des cabinets et services d'imagerie médicale), lequel prévoit l'amélioration du contrôle des comptes-rendus ainsi qu'une signature manuscrite du médecin.

« Si nous étions déjà séduits par la reconnaissance vocale dont l'intérêt est incontestable, nous recherchions une solution plus souple et précise que celle que nous avions alors. Celle-ci devait, par ailleurs, être intégrée au RIS. Il était en outre impératif que nous nous appuyions sur un interlocuteur unique, non seulement pour l'installation mais aussi pour la maintenance, l'assistance et les mises à jour logicielles. Nous nous sommes donc équipés, en juin 2012, de la solution de reconnaissance vocale 360 SpeechMagic SDK, conçue par Nuance et intégrée nativement à notre RIS Actibase Radiologie. Ce qui répondait parfaitement à nos attentes », explique le Dr Charles COFFIN, du service de Radiologie et Imagerie Médicale.

« Le bénéfice le plus important demeure, à mon sens, le gain de temps pour le patient, et donc une satisfaction améliorée. »

Maryline Lacroix, secrétaire médicale

Une transition intervenue en douceur

Le déploiement et la mise en œuvre des logiciels ont entièrement été gérés par Actibase.

Il a été décidé de former l'ensemble du personnel à l'utilisation de la nouvelle solution, plutôt que de nommer un référent qui aurait eu ensuite à transmettre ses connaissances. Cette formation, réalisée en présence d'un consultant d'Actibase et en condition de travail, n'a pris que quelques heures. Elle a été adaptée au cas par cas, selon les compétences et besoin de chaque membre de l'équipe. Au terme de quoi, le personnel, que ce soit les radiologues ou les secrétaires, a aussitôt été opérationnel.

L'adoption de la reconnaissance vocale 360 SpeechMagic SDK a pour sa part été immédiate. Sa simplicité d'utilisation, unanimement soulignée, a rapidement permis de réduire les délais de production des comptes-rendus, assurant aux médecins radiologues une totale maîtrise de ceux-ci.

Ces derniers ont tout particulièrement été séduits par la possibilité d'utiliser leurs modèles de comptes-rendus types, paramétrés dans le RIS, avec la reconnaissance vocale. Fonctionnalités désormais disponibles avec l'intégration du module 360 SpeechMagic SDK au RIS Actibase Radiologie.

Ils peuvent ainsi effectuer une dictée structurée de qualité, mais également une dictée libre où transparaît leur « style » propre, avec une présentation plus simple mais une pertinence accrue des options proposées.

Une solution saluée par l'intégralité des utilisateurs

Particulièrement fiable, la reconnaissance vocale développée par Nuance enregistre l'empreinte vocale de chaque médecin, « y compris lorsque ceux-ci ont une élocution un peu particulière ou un accent régional », s'étonne le Dr COFFIN. Ce n'est donc plus uniquement le médecin qui apprend à utiliser le logiciel ; ce dernier apprend également à connaître – et reconnaître – son interlocuteur. L'adaptabilité de la reconnaissance vocale s'étend pareillement en ce qui concerne les bruits de fond du milieu ambiant, qu'elle sait identifier après quelques jours d'utilisation.

En cas de surcharge de travail, l'interfaçage du couple RIS/reconnaissance vocale avec le PACS (système d'archivage des images radiologiques) permet désormais de reporter la rédaction des comptes-rendus non urgents sur une période plus calme. Cette liaison avec le PACS autorise également l'accès direct aux images antérieures, dont la consultation peut être pertinente lors de la rédaction du compte-rendu.

Entre flux de travail plus souple et comptes-rendus mieux structurés, le gain de temps global pour les médecins et les secrétaires médicales, mais aussi et surtout les patients, est, aujourd'hui, considérable.

« Si certains hésitent encore, je leur conseille d'y aller franchement ! La reconnaissance vocale est à mon sens indispensable dès lors que l'on souhaite améliorer les flux et optimiser le fonctionnement d'un service. Et ses bénéfices sont nombreux, ne serait-ce qu'en termes d'amélioration des conditions de travail des secrétaires médicales ! La valorisation de l'image de l'établissement auprès de nos patients est par ailleurs incontestable ; ceux-ci sont non seulement séduits par la dimension moderne et innovante de la reconnaissance vocale, mais voir les comptes-rendus se réaliser sous leurs yeux et les obtenir dans des délais records les épate à chaque fois ! Quant aux médecins, ils sont notamment satisfaits de pouvoir éditer en temps réel des comptes-rendus numérisés, et de les échanger via une messagerie sécurisée », conclut le Dr Coffin.

Ce qu'en pensent les secrétaires médicales...

« Avant la reconnaissance vocale, tous les comptes-rendus devaient être produits manuellement, ce qui prenait énormément de temps, surtout lorsqu'on travaille avec trois médecins ! Aujourd'hui il n'y a

plus qu'à écouter le compte-rendu dicté en relisant, simultanément, sa retranscription automatique. Et corriger éventuellement ce qui doit l'être. La charge de travail consacrée à cette production a été largement réduite, ce qui libère du temps pour d'autres activités, telles que la comptabilité, les envois de feuilles de soins aux caisses d'Assurance Maladie, les relances « impayés patients », sans compter l'accueil des patients ! J'ai été, pour ma part, particulièrement soulagée lorsque la reconnaissance vocale a été déployée dans le service, d'autant que je connaissais déjà la technologie. L'intégration directe de la reconnaissance vocale au RIS Actibase Radiologie est par ailleurs une grande avancée, non seulement en termes d'ergonomie : le compte-rendu est désormais toujours associé au contexte d'ensemble du patient, pour une meilleure visibilité d'ensemble. Enfin, grâce au déploiement de cette solution le secrétariat n'a pas eu à se réorganiser. L'intégration de la reconnaissance vocale à tous les postes de travail du secrétariat nous a en outre permis de gagner en polyvalence. Mais le point le plus important demeure, à mon sens, le gain de temps pour le patient, et donc une satisfaction améliorée. »

Marilyne Lacroix, secrétaire médicale au Centre de Radiologie Diagnostique – Écho-Doppler de la Clinique de l'Archette



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.