

La reconnaissance vocale au service de l'imagerie médicale de l'hôpital privé Jean Mermoz de Lyon

Les radiologues de la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy adoptent la reconnaissance vocale SpeechMagic de Nuance, intégrée au système d'information radiologique One Manager RIS de Softway Medical.

Les principaux bénéfices

- Des comptes rendus réalisés en temps réel
- Un temps d'attente pour la remise des comptes rendus n'excédant pas 15 mn en moyenne
- Une facilité d'utilisation et de prise en main de la reconnaissance vocale
- Une intégration directe des comptes rendus dans le système d'information radiologique
- Plus de temps consacré à l'accueil et au suivi des patients
- 3 secrétaires à temps plein réaffectées à des tâches administratives plus valorisantes
- Des relations radiologues – secrétaires plus détendues

Inauguré en 2008, l'impressionnant bâtiment de l'hôpital privé Jean Mermoz de Lyon s'étend sur 32 400 m², compte 357 lits et emploie près de 1000 professionnels de santé. Il regroupe trois anciennes cliniques sur un même site : Jeanne d'Arc, Sainte-Anne Lumière et Saint-Jean. Le rattachement de ces trois établissements à une même entité a occasionné une croissance d'activité pour les 12 radiologues spécialisés et pour le personnel de la radiologie de la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy, fournissant les services d'imagerie médicale à l'hôpital. La création des comptes rendus devenait de plus en plus difficile à gérer, ce qui influait directement sur le temps d'attente des patients. Il importait donc de trouver une solution pour rationaliser les processus de saisie des comptes rendus effectuée par les secrétaires, de relecture et corrections réalisées par les radiologues.

« Une des grandes craintes des radiologues était que la reconnaissance vocale, qui induit la création d'un profil utilisateur, les contraigne à ne devoir utiliser qu'un seul et même poste de travail alors qu'ils étaient habitués à tourner sur tous les postes. Cette crainte a vite été dissipée lorsqu'ils ont compris qu'ils pouvaient accéder à leur profil depuis n'importe quel ordinateur du service. »

M. Poncet, responsable informatique

La reconnaissance vocale intégrée au système d'information radiologique : La solution optimale pour une réorganisation réussie

Après l'examen, les patients devaient attendre en moyenne 20 à 30 minutes avant de pouvoir repartir leur compte rendu à la main. Des délais trop importants pour la qualité de service que la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy souhaitait apporter à ses patients ! Dans un premier temps, le groupement de radiologues a envisagé d'externaliser la saisie des comptes rendus. Cette solution aurait généré des coûts trop lourds à supporter sans pouvoir pour autant garantir la diminution du temps d'attente des patients. Elle a donc été écartée.

C'est la reconnaissance vocale, intégrée au système d'information radiologique One Manager RIS de Softway Medical, qui s'est avérée être la réponse optimale pour améliorer l'efficacité de la production de comptes rendus évitant ainsi cette attente aux patients, sans devoir passer par une augmentation coûteuse de personnel affecté à cette tâche.

« Nous avons quelques craintes sur l'efficacité de la reconnaissance vocale et sa facilité à être adoptée. Au premier abord, nous pensions perdre plus de temps à corriger les comptes rendus. Nous redoutions aussi la

phase d'apprentissage. Mais très vite, nous nous sommes aperçus que l'apprentissage était facile et rapide. Nous avons finalement tout de suite été séduits. », explique le Dr Sarneo-Le Conte, médecin radiologue spécialiste de l'imagerie du sein à la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy. Pour se convaincre encore de l'efficacité de la reconnaissance vocale, le service informatique a procédé à des tests en perturbant la dictée des radiologues avec du bruit. Les résultats ont été très concluants !

Une transition en douceur

En plus de l'hôpital privé Jean Mermoz, la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy intervient sur deux sites. Au total : un site principal et deux sites distants. Avant, les fichiers vocaux, résultant des dictées numériques des radiologues, étaient déposés sur un serveur, à partir duquel ils étaient récupérés par les secrétaires, chargées de les retranscrire et de retourner les documents rédigés aux radiologues pour validation.

La SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy a choisi un passage vers la reconnaissance vocale tout en douceur, de façon à ne pas bousculer les habitudes de travail des médecins et des secrétaires. Tout d'abord, ils ont opté pour une reconnaissance vocale en mode

Ce qu'en pensent les secrétaires...

« La frappe jouait un rôle important et occupait 50% de mon temps de travail. Elle était aussi source de stress. La liste des enregistrements à traiter ne cessait de grossir, et les médecins ne comprenaient pas pourquoi le compte rendu n'était toujours pas prêt au bout de trente minutes. Les retards s'accumulaient. Les patients devaient attendre longtemps. Aujourd'hui, je ne tape plus aucun compte rendu. Les médecins s'en chargent eux-mêmes. Mon travail a été réparti entre de nouvelles tâches administratives, comme la gestion des impayés

et la numérisation de documents, l'accueil des patients et le standard téléphonique. Je n'ai maintenant plus de pression dans mon travail et je suis plus disponible pour accueillir les patients. Je trouve aussi génial que les comptes rendus soient directement classés dans les dossiers patients. Je ne perds ainsi pas de temps à les chercher et je peux facilement les transmettre. Le gain de temps offert par la reconnaissance vocale a été plus que bénéfique. » Marie-Pierre Pandraud, secrétaire médicale à la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy.

différé afin de laisser durant un temps de transition, la responsabilité des comptes rendus aux secrétaires, et pour que les radiologues puissent apprendre à utiliser la reconnaissance vocale en toute tranquillité. Ainsi, durant trois mois, les radiologues dictaient leurs comptes rendus, dont le fichier texte, accompagné du fichier son, était ensuite transmis aux secrétaires, qui le corrigeaient, puis le retournaient au radiologue pour validation. Cette première étape a également permis au moteur de reconnaissance vocale d'optimiser son vocabulaire pour garantir les meilleurs de taux de reconnaissance à chacun des utilisateurs.

Très rapidement, les radiologues ont adopté la reconnaissance vocale en ligne (le texte s'écrit en temps réel à l'écran). Chaque radiologue est désormais maître de ses comptes rendus qui sont ensuite directement intégrés au système d'information en toute sécurité.

Outre le gain de temps, les économies et la sécurité du système, un autre bénéfice a pu être observé : les comptes rendus ont pu être standardisés en un modèle dont l'intitulé et l'introduction demeurent personnalisables par le médecin, améliorant ainsi la lisibilité des documents. Désormais, ce sont plus de 120 000 comptes rendus qui sont réalisés chaque année par les radiologues de la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy avec la reconnaissance vocale. « Nous avons uniformisé la mise en page des documents pour ainsi mieux extraire l'information médicale du compte rendu. Par ailleurs, l'intégration des comptes rendus au système d'information radiologique était impérative, mais elle ne devait pas pour autant alourdir les tâches

informatiques des radiologues. Le système intégré à notre solution One Manager RIS, de l'éditeur Softway Medical, a été développé par les techniciens de la Softway Medical, sur le site principal et ensuite les sites périphériques. Il est très simple à utiliser. Il s'est vite montré performant et fiable. Depuis deux ans, je n'ai jamais redémarré un serveur en raison d'un problème.», précise Jean-Louis Poncet, responsable du service informatique de la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy.

Partenariat réussi avec l'intégrateur

Le service informatique de la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy s'est appuyé sur l'expertise du Groupe Softway Médical, pour installer le système de reconnaissance vocale SpeechMagic de Nuance intégré à sa solution radiologique One Manager RIS et pour former les utilisateurs (en une journée seulement !). Softway Medical assure efficacement la maintenance du système.

« Aujourd'hui, notre objectif est atteint. Le temps de libération du patient a diminué de façon évidente. Les patients n'attendent plus que 10 à 15 minutes en moyenne après leur examen, et la plupart d'entre eux jugent ce délai satisfaisant. La reconnaissance vocale offre un gain de temps évident. Intellectuellement et médicalement la reconnaissance vocale en ligne est très avantageuse. Si c'était refaire, je le referai sans hésiter » ajoute le Dr Sarneo-Le Conte, médecin radiologue, spécialiste de l'imagerie du sein à la SCM Imagerie Médicale Mermoz-Santy.

« Je n'avais jamais entendu parler de la reconnaissance vocale auparavant. Je suis aujourd'hui pleinement satisfaite de cette technologie et la recommande même autour de moi. J'obtiens un très bon taux de reconnaissance de l'ordre de 95%. La restitution des comptes rendus est plus efficace. Ils ne contiennent plus d'inexactitudes et ils sont remis tout de suite après l'examen. Avant, il arrivait assez souvent qu'une secrétaire me demande des précisions sur un examen réalisé plus tôt, ce qui pouvait entraîner des confusions. Mes comptes rendus sont plus synthétiques. »

Dr Sarneo - LeConte, médecin radiologue

Un choix plébiscité par l'ensemble de l'équipe

La motivation de certains radiologues a été un facteur clé dans l'adoption de la reconnaissance vocale.

Certains ont eu un rôle moteur et ont ainsi pu convaincre le reste de l'équipe de la pertinence du projet. La décision au sein du groupe a été collégiale et aucun radiologue n'a émis de veto.

Dans le même temps, l'adhésion des secrétaires au projet était un point névralgique. Des efforts ont dû être consentis pour dépasser les aprioris négatifs qu'elles avaient de la reconnaissance vocale. Finalement, les missions de 3 secrétaires à temps plein du service ont pu être réorientées vers des tâches plus valorisantes que la saisie. Elles peuvent désormais

dédier plus de temps à la prise de rendez-vous par téléphone, l'accueil et le suivi du patient.

« Les secrétaires n'ont pas tout de suite compris l'avantage qu'elles pouvaient trouver en s'affranchissant de la frappe. Elles ont eu peur de perdre leur emploi. Nous avons pris en compte leur point de vue par rapport à cette crainte de diminuer les équipes. Aucune d'entre elles n'a été licenciée. Elles effectuent dorénavant des tâches administratives et comptables beaucoup plus intéressantes et peuvent aussi consacrer plus de temps à l'attention aux patients. Sur le plan humain, les relations entre les radiologues SCM Imagerie Médicale Mermoz- Santy sont plus détendues », conclut le Dr Sarneo-Le Conte.



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.