

L'innovation au service des patients et clients

Grâce à Dragon Medical Direct, le groupe Clenia optimise ses processus de travail

Avec la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical Direct, le groupe Clenia écourte les temps de traitement dans le domaine médical et réduit le travail administratif. Découvrez notre étude de cas sur l'installation pilote et l'introduction du système.

Avec près de 1500 collaborateurs répartis sur 13 sites, Clenia AG est le plus grand groupe de cliniques privées de Suisse alémanique dans le domaine de la psychiatrie et de la psychothérapie. Les personnes de tous les groupes d'âge qui ont traversé une situation de crise importante dans la vie ou qui souffrent d'une maladie mentale, trouvent avec le groupe Clenia un large éventail de méthodes de traitement psychiatriques et psychothérapeutiques en consultation externe, en soins de jour et en milieu hospitalier, jusqu'aux soins psychiatriques de longue durée. Le projet de reconnaissance vocale a été lancé afin de tirer parti des possibilités offertes par les évolutions technologiques et, en particulier, la numérisation de la documentation. Cette proposition a été appuyée par le CIO du groupe Clenia, Peter Steiner. L'objectif principal était de réduire l'effort nécessaire à la production des documents, afin d'avoir plus de temps à consacrer aux patients et clients.

Démarche étape par étape

Dans le passé, les thérapeutes dictaient leur documentation sur cassettes analogiques et la transmettaient au secrétariat, qui écoutait et tapait le contenu. En 2012, le groupe Clenia a décidé, en collaboration avec Voicepoint, de numériser le processus de dictée et d'introduire le système de gestion de dictée Winscribe. Ainsi, les processus entre les thérapeutes et le secrétariat se sont améliorés, car les dictées ont pu être livrées et distribuées plus facilement.

Les faits

Client

Clenia AG Groupe de Cliniques privées, www.clenia.ch

Objectif

Numérisation du Workflow, temps de traitement plus courts, moins de questions et gain de temps dans la documentation

Solution

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical Direct

Logiciel de dictée Winscribe

Dictaphones Philips SpeechMike Premium 3700

« La reconnaissance vocale est rapide, précise et fluide. Par rapport à la saisie de rapports au clavier, j'économise 30 à 50 % de mon temps ».

Dr. Andreas Erny,
Médecin-chef

Quelques années après l'implémentation de Winscribe, le groupe Clenia a décidé d'optimiser davantage ses processus de documentation avec la reconnaissance vocale. Les exigences les plus importantes étaient d'obtenir une très grande précision de reconnaissance pour les textes médicaux et généraux, une grande facilité d'utilisation, un faible effort administratif et les économies de coûts qui en résultent dans la documentation. Au cours de la phase d'évaluation, les systèmes disponibles ont été comparés et une installation pilote avec deux produits a été lancée. Pendant plusieurs semaines, ils ont été testés en exploitation quotidienne. A l'issue de l'évaluation, le groupe Clenia a opté pour la solution Dragon Medical Direct proposée par Voicepoint. Stefan Pawlowsky, Responsable Application auprès de Clenia, explique : « L'amélioration du taux de reconnaissance, la facilité d'apprentissage et d'utilisation, le support Citrix et le concept basé sur serveur ont été les facteurs décisifs pour Dragon Medical Direct ».

Reconnaissance vocale basée sur serveur

Pour les grandes entreprises comme Clenia Group, Dragon Medical Direct offre un avantage important : la solution fonctionne sur le serveur et peut donc être utilisée sans problème dans les environnements Citrix. « Nous n'avons plus à installer sur les ordinateurs locaux, et l'administration des utilisateurs et du système est centralisée. Cela simplifie l'administration et réduit les efforts de support », souligne Stefan Pawlowsky. La reconnaissance vocale est disponible dans toutes les applications, ce qui facilite le travail du médecin assistant Michael Wallies : « La solution est rapide et prête à l'emploi partout. Lorsque je navigue dans d'autres programmes pendant que je dicte, Dragon Medical Direct peut "ancrer" le curseur avec une commande vocale ». Ainsi, le texte apparaît à l'endroit désiré. De plus, grâce à des éléments de texte configurables individuellement, les contenus récurrents peuvent être créés beaucoup plus rapidement. Le groupe Clenia utilise le SpeechMike Premium 3700 de Philips comme périphérique d'entrée, dont la qualité audio exceptionnelle contribue de manière significative au taux élevé de reconnaissance vocale.

Temps de traitement plus courts

Dragon Medical Direct permet aux thérapeutes de créer leur propre documentation, éliminant ainsi le besoin d'avoir recours à des services de secrétariat et réduisant les temps de traitement. La formation est très importante pour s'assurer que les utilisateurs bénéficient de manière optimale de la reconnaissance vocale. Pour ce faire, des formations de groupe ont été organisées et les commandes vocales, ainsi que les éléments de commande les plus importants ont été expliqués. « Au début, les thérapeutes devaient consacrer plus de temps à la correction des textes, puis nous avons obtenu une augmentation significative de l'efficacité », note Stefan Pawlowsky. Dragon Medical Direct offre un taux de reconnaissance très élevé pour les textes médicaux et de langue générale, sans avoir à créer un vocabulaire individuel à partir de zéro. Dr. Andreas Erny, Médecin-chef ajoute : « La reconnaissance vocale est rapide, précise et fluide. Par rapport à la saisie de rapports au clavier, je peux gagner de 30 à 50 % de mon temps ». Des listes de mots spécifiques peuvent être ajoutées au vocabulaire, soit pour l'ensemble de l'organisation, soit pour des départements ou des utilisateurs individuels. Le vocabulaire spécifique à l'utilisateur peut être géré par les thérapeutes eux-mêmes en ajoutant ou en modifiant des mots et des expressions individuellement. Stefan Pawlowsky résume : « Nous recevons des commentaires très positifs de la part des médecins, ils sont ravis de la solution ». Après le lancement réussi de Clenia Littenheid, Dragon Medical Direct sera progressivement déployé sur les autres sites.



Philips SpeechMike
microphone

Voicepoint Romandie Sàrl

Rue de Lancy 7
CH-1227 Carouge

Tel. 0844 22 77 91
Fax 0844 22 77 92

romandie@voicepoint.ch
www.voicepoint.ch

 **voicepoint**