

## ÉTUDE DE CAS

### Une solution de gestion de dictée pour une productivité inégalée

L'EOC au Tessin optimise ses processus grâce à une solution de dictée numérique performante

L'EOC au Tessin, instaure de nouveaux processus de gestion de dictées numériques à la pointe de la technologie ! Tour d'horizon depuis 2014.

Fort d'une tradition d'excellence en médecine, l'Ente Ospedaliero Cantonale du Tessin (EOC) se distingue par la qualité de ses soins, une approche pluridisciplinaire et des services spécialisés, avec des infrastructures modernes et une technologie médicale d'avant-garde. L'EOC regroupe 4 sites hospitaliers principaux, l'Hôpital régional de Lugano, l'Hôpital de Bellinzona e Valli, l'Hôpital La Carità à Locarno, l'Hôpital Beata Vergine à Mendrisio, ainsi que l'Institut Oncologique de la Suisse italienne, le Neurocentre de la Suisse italienne et la Clinique de réhabilitation.

#### Projet initial

En 2014, l'EOC a souhaité réorganiser sa structure de gestion de dictées, passant d'un système analogique qui ne correspondait plus aux exigences requises, à une solution numérique, l'objectif étant une meilleure productivité, sécurité et qualité dans la gestion des dictées et des flux de travail. Après une phase test de la solution, personnalisée à leurs attentes, l'EOC a intégré à son SIH, avec l'équipe de développement Voicepoint, la solution de gestion de dictée numérique Winscribe, solution de référence déjà présente dans plusieurs organismes hospitaliers en Suisse.

### Les faits

#### Client

Ente Ospedaliero Cantonale Ticino (EOC), [www.eoc.ch](http://www.eoc.ch)

#### Objectif

Des processus de travail optimisés, gain en qualité, sécurité et productivité

#### Solution

Logiciel de dictée Winscribe

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical Direct

Voicepoint Importer

Voicepoint Device Administrator

Intégration de Winscribe dans le système d'information hospitalier

Dictaphones Philips Digital Pocket Memo DPM 8500 avec code barres

« Nous sommes très satisfaits de la solution proposée par Voicepoint et de ses outils de productivité qui nous permettent de gérer environ 180'000 dictées par an, avec un minimum de gestion administrative. Les médecins, ainsi que les secrétaires expriment une grande satisfaction quant à l'amélioration quantitative et qualitative ! »

**Luca Bianda,**  
Informatique EOC

« Nous sommes très satisfaits de la solution proposée par Voicepoint et de ses outils de productivité qui nous permettent de gérer environ 180'000 dictées par an, sur l'ensemble des sites, avec un minimum de gestion administrative. Les médecins, ainsi que les secrétaires expriment une grande satisfaction quant à l'amélioration quantitative et qualitative que leur apporte cette solution dans leur travail au quotidien. En effet, l'une des fonctionnalités les plus importantes de la solution Winscribe est la gestion centralisée des flux de travail, qui permet de déléguer le travail administratif aux responsables des secrétariats. Les statistiques sont également très utiles pour mesurer l'amélioration et optimisation de la productivité, et ce qui pour nous est le plus important du fait de nos multisites », explique Luca Bianda, Responsable de la solution Winscribe pour l'EOC, « c'est de pouvoir transmettre « immédiatement » les dictées aux secrétariats respectifs (mobilité et flexibilité). La suppression de pertes de dictées et l'amélioration de la sécurité et de la protection des données, voilà ce que nous attendions d'un nouveau système ».

### **Solution et intégration**

La solution Winscribe, mise en place par Voicepoint, a parfaitement répondu aux critères et exigences attendus, intégration avec les systèmes GECO-ADT, PACS, intégration de la reconnaissance vocale et compatibilité avec les appareils de dictée et smartphones, et c'est ainsi que l'EOC a choisi d'introduire la solution dans tous ses Hôpitaux et Cliniques au Tessin. La solution a été complétée par des outils de productivité comme le gestionnaire de périphériques Voicepoint pour la gestion centralisée des dictaphones, ainsi que le User Loader pour gérer les utilisateurs depuis MsAD. Grâce à ces outils, les dictaphones ont pu être configurés très facilement et rapidement (réglage des appareils, noms d'utilisateurs et types de dictées), ce qui a considérablement optimisé la configuration lors d'une installation d'une telle envergure, environ 2'500 postes de travail.

L'EOC a opté pour les modèles de dictaphones Digital Pocket Memo avec code-barres de Philips, pour une identification des patients fiable et facilitée. Le grand avantage des appareils de dictée Philips est que les code-barres peuvent également être lus sur un écran. Avec cette intégration dans le système d'information hospitalier, les dictées sont ajoutées aux autres données du patient en fonction du numéro de cas scanné (nom et numéro du patient, date de naissance, sexe, etc.). Certains services, comme les services d'urgences, utilisent la reconnaissance vocale Dragon Medical, pour gagner encore en efficacité et productivité.

### **Résultats et utilité**

Avec Winscribe, l'EOC bénéficie d'une solution centralisée performante en termes de sécurité et productivité pour la gestion des dictées de ses Hôpitaux et cliniques multisites. Les processus de travail ont pu être considérablement améliorés et la charge de travail administrative des secrétariats allégée, avec un gain de temps jusqu'alors inégalé. Selon Lara Zlatoper, Responsable du secrétariat médical du Dpt Pédiatrie de l'Hôpital de Bellinzona, « Winscribe facilite considérablement notre travail au quotidien. En effet, les variantes de hiérarchisation, le flux de dictée et la répartition du travail nous permettent d'être beaucoup mieux organisés, par exemple en cas d'absence d'un collaborateur de pouvoir réattribuer directement les dictées aux personnes autorisées, sans devoir nécessairement passer par le département informatique. »

