

## ÉTUDE DE CAS

# Optimiser les processus documentaires avec la reconnaissance vocale médicale

L'Hôpital du Valais dynamise sa gestion documentaire grâce à une solution de reconnaissance vocale médicale centralisée

L'Hôpital du Valais est l'institution de référence de la composante hospitalière du système de santé du canton du Valais. Il offre à l'ensemble de la population valaisanne et aux personnes qui visitent le canton une palette de soins – stationnaires et ambulatoires - de grande qualité, ainsi que des prestations de santé publique et de prévention. Il assume également des activités de recherche et de formation dans les nombreuses professions présentes à l'hôpital. Quelques 5400 personnes travaillent au sein de ses deux centres hospitaliers, le Centre Hospitalier du Valais Romand (CHVR) et le Spitalzentrum Oberwallis (SZO), ainsi que son Institut Central des Hôpitaux.

### Situation initiale et objectif du projet

Avec la solution de dictée numérique centralisée Winscribe implémentée depuis une quinzaine d'années, c'est en octobre 2018 à la demande de médecins motivés par un support de gestion documentaire à la voix efficient que la direction du CHVR et du SZO lance le projet d'introduire une solution centralisée de reconnaissance vocale médicale. Certains médecins utilisaient jusqu'alors la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical Practice (DMPE) et l'un des objectifs est d'optimiser la reconnaissance vocale par une solution centralisée encore plus performante, avec toute la mobilité et flexibilité que cette configuration peut apporter. Les objectifs sont clairs, gagner du temps avec la gestion documentaire pour que les médecins puissent se consacrer essentiellement à leurs patients, et optimiser les ressources du secrétariat.

## Les faits

### Client

Hôpital du Valais CHVR, SZO, ICH  
[www.hopitalduvalais.ch](http://www.hopitalduvalais.ch)

### Objectifs

Optimiser les processus documentaires avec la reconnaissance vocale médicale

### Solution

Logiciel de dictée Winscribe  
Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical Direct (DMD)  
Voicepoint Checkpoint  
Voicepoint Neon  
Voicepoint Spark  
Appareils de dictée Philips Digital Pocket Memo 8000  
Microphones de dictée Philips SpeechMike 3500/3700

« Très intuitive et user friendly, la solution me permet également de gérer mes courriers et e-mails de manière optimale et je peux aussi travailler depuis la maison en toute flexibilité »

**Dr Christophe Constantin,**  
Médecin Chef Service d'imagerie diagnostique et interventionnelle CHVR



C'est ainsi que démarre une phase test avec la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical Direct (DMD), organisée et pilotée par M. Rodolphe Naoux, Project Manager IT et M. Etienne Verniquet, Project Manager CHVR, ainsi que par les experts de Voicepoint. Cette phase test est déployée sur les différents sites et s'étend sur plusieurs services, avec des licences DMD dédiées en français et en allemand, répondant entre autres aux impératifs linguistiques. « Nous attendions d'une nouvelle solution de reconnaissance vocale un gain de temps significatif, une optimisation de l'ensemble des processus pour clôturer le dossier dans un délai maximum de 15 jours après la sortie du patient. En radiologie par exemple, le rapport peut être maintenant délivré dans les 24 heures, ce qui a considé-

Dragon Medical Direct avec plus de 400 licences au sein de ses départements, entre autres la radiologie, obstétrique-gynécologie, gastroentérologie, réhabilitation, service des urgences en langues française et allemande. « Grâce au vocabulaire dédié pour la radiologie, la reconnaissance vocale a totalement transformé mon quotidien, avec un gain de temps conséquent et une précision exceptionnelle. J'ai ajouté à mon profil vocal toute une série d'insertions automatiques qui me permettent d'une simple commande vocale d'intégrer tout un bloc texte directement dans le RIS, c'est une véritable plus-value également pour les médecins assistants du service qui bénéficient immédiatement d'un rapport standardisé structuré qui leur procure un fil conducteur dans la lecture de l'examen. Très intuitive et user friendly, la solution me permet également de gérer mes courriers et e-mails de manière optimale et je peux aussi travailler depuis la maison en toute flexibilité », nous explique Dr Christophe Constantin, Médecin Chef Service d'imagerie diagnostique et interventionnelle CHVR. Dragon Medical Direct propose également diverses fonctionnalités comme la possibilité d'intégrer un vocabulaire personnalisé au niveau d'un groupe de médecins, ainsi qu'une personnalisation avec une analyse de la terminologie propre à l'hôpital qui est ensuite intégrée pour l'ensemble de l'établissement.



ablement augmenté l'efficacité du service », nous confie Etienne Verniquet, Project Manager CHVR.

Rodolphe Naoux et Etienne Verniquet

### Introduction de la solution

En octobre 2019, la phase test ayant parfaitement répondu aux exigences attendues, la Direction de l'Hôpital du Valais décide d'implémenter et de déployer sur ses différents sites la solution de reconnaissance vocale centralisée

Des outils de productivité comme Voicepoint Checkpoint, qui permet de synchroniser les profils vocaux avec l'Active Directory, ainsi que Voicepoint Neon, pour la gestion centralisée des microphones de dictée, qui réduit considérablement les efforts de configuration lors d'une installation d'une telle envergure, viennent compléter l'installation. Ce sont les microphones de dictée Philips SpeechMike 3500/3700, spécialement conçus pour la reconnaissance vocale, avec boutons préconfigurés et raccourcis tactiles pour certaines commandes vocales, qui sont utilisés.

### Résultat et utilité

Grâce à la reconnaissance vocale Dragon Medical Direct (DMD), l'Hôpital du Valais a amélioré ses processus de gestion documentaire de manière significative avec une productivité accrue et ce sont ainsi des milliers de rapports qui sont générés grâce à cette technologie de pointe. Les besoins linguistiques sont couverts avec 63 % des utilisations.

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



« Depuis que nous utilisons la reconnaissance vocale, les rapports, les comptes rendus et les lettres de sortie sont générés beaucoup plus rapidement qu'auparavant, nous souhaitons réduire considérablement les temps de traitements des documents et notre objectif a été atteint. J'apprécie tout particulièrement le vocabulaire médical dédié qui offre une précision de qualité »

**Dr Stefan Schwery,**  
Klinikleiter Chefarzt SZO

teurs en langue française et 37 % en langue allemande. « La reconnaissance vocale s'inscrit dans un programme de change management, pour faciliter la création et la diffusion des documents cliniques, rapports, comptes rendus, et c'est tout l'écosystème du dossier patient qui est concerné. La solution centralisée offre une flexibilité totale au médecin qui peut dicter quel que soit l'endroit où la solution est installée. Tout au long du processus, nous accompagnons les médecins dans la réorganisation de l'interface médecin et secrétariat. Le secrétariat est soulagé grâce au gain de temps généré et certaines ressources peuvent être réaffectées. Les secrétaires médicales peuvent ainsi mieux seconder le médecin dans la gestion du patient, entre autres la qualité d'accueil est privilégiée », nous explique Rodolphe Naoux, Project Manager IT.

Mme Nathalie Mathys, Responsable du secrétariat médical centralisé CHVR, ajoute « L'accompagnement et la formation des médecins est une étape importante du processus et j'organise cette introduction à l'utilisation de la reconnaissance vocale avec des cas concrets, le médecin dictant directement dans le système clinique et le dossier patient, par exemple suite à une consultation, c'est ainsi très cohérent pour le médecin. Je gère également le secrétariat centralisé avec une équipe de 21 secrétaires médicales pour la gestion de toute l'administration des différents services et grâce à la reconnaissance vocale, nous avons divers projets devant nous pour optimiser encore nos ressources, un véritable challenge motivant pour toute l'équipe ! ».

Le Spitalzentrum Oberwallis (SZO) est également équipé depuis 2018 avec la reconnaissance vocale Dragon Medical Direct en langue allemande dans ses services de gastroentérologie, neurologie, réhabilitation, ambulatoire et urgences. « Depuis que nous utilisons la reconnaissance vocale, les rapports, les comptes rendus et les lettres de sortie sont

Nuance®  
**Dragon®  
Medical  
Direct**

Nuance®  
**Winscribe  
Dictation**



générés beaucoup plus rapidement qu'auparavant, nous souhaitons réduire considérablement les temps de traitements des documents et notre objectif a été atteint. J'apprécie tout particulièrement le vocabulaire médical dédié qui offre une précision de qualité et j'utilise aujourd'hui uniquement la reconnaissance vocale pour la gestion de mes documents cliniques. Je dicte généralement directement après la consultation avec le patient et j'apprécie cette immédiateté des informations. J'utilise également la reconnaissance vocale pour gérer mes e-mails, ce qui me fait gagner un temps précieux que je peux consacrer à mes patients », nous explique Dr Stefan Schwery, Klinikleiter Chefarzt SZO.

L'utilisation de la reconnaissance vocale a aussi permis au SZO d'optimiser les ressources du secrétariat de manière significative. « Je suis en charge de la formation pour les utilisateurs de Dragon Medical Direct (DMD) qui est une étape importante du processus. Nous avons pu augmenter sensiblement l'hygiène de la dictée et la diffusion des documents cliniques est effectuée beaucoup plus rapidement, grâce à la reconnaissance vocale. Aujourd'hui, ce sont 75 collaborateurs médecins assistants et secrétaires médicales qui ont optimisé leur manière de travailler avec entre autres la réaffectation de certaines tâches et la possibilité de consacrer plus de temps à la qualité d'accueil du patient et au suivi de son dossier », nous confie Sandra Fux-Ruppen, Leitung med. Sekretariate SZO.

La solution Dragon Medical Direct (DMD) est en constante évolution grâce à une technologie neuronale basée sur l'intelligence artificielle. L'Hôpital du Valais et ses services bénéficient ainsi toujours de la toute dernière technologie de pointe. Dans le cadre des divers projets du CHVR, il est prévu de déployer le logiciel de reconnaissance vocale à l'ensemble de ses établissements et services d'ici fin 2021 et de mettre en place plus de 650 licences de reconnaissance vocale au service des médecins.