

ÉTUDE DE CAS

Une solution de gestion de dictée pour gagner du temps

Les Hôpitaux Universitaires de Genève améliorent considérablement leurs processus grâce à une solution de dictée numérique et reconnaissance vocale

Fruit d'une tradition pluriséculaire d'excellence en médecine et en sciences, les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) ont été constitués en 1995. Regroupant les huit hôpitaux publics genevois et, depuis le 1er juillet 2016, deux cliniques (Joli-Mont et Montana), ils représentent le 1er hôpital universitaire de Suisse. Ils disposent également de 40 consultations ambulatoires, réparties sur l'ensemble du canton de Genève.

Prédisposés à l'ouverture par leur situation géographique, les HUG contribuent au rayonnement international de Genève. Ils collaborent ainsi activement avec l'Organisation mondiale de la santé (OMS), qui les a nommés centre de référence dans six domaines. Les HUG collaborent aussi régulièrement avec des organismes tels que le Comité international de la Croix-Rouge, le Corps suisse d'aide humanitaire, la Chaîne suisse de sauvetage, Médecins sans Frontières, Terre des Hommes, Children Action et Sentinelles.

Situation initiale et objectifs du projet

En 2014, les HUG lancent un projet visant à introduire une solution de gestion de dictée centralisée pour tous les sites et départements. Pour ce faire, il faut d'une part uniformiser les différents systèmes de dictée locaux, et d'autre part remplacer les nombreux dictaphones analogiques restants. Au total, quelque 2500 utilisateurs et utilisatrices devaient être équipés de la nouvelle solution. Après l'introduction réussie de la solution de gestion de dictée Winscribe en 2013 dans l'Hôpital des Enfants, la direction de l'hôpital a cherché une solution pour l'ensemble des HUG. « Des processus de documentation optimisés, une

Les faits

Client

Hôpitaux Universitaires de Genève
www.hug-ge.ch

Objectif

Des processus de travail plus efficaces, une gestion des dictées optimisée, des gains de temps lors de la rédaction des résultats et la suppression des pertes de dictées

Solution

Logiciel de dictée Winscribe

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical

Voicepoint Importer

Gestionnaire de périphériques

Voicepoint

Intégration HL7 de Winscribe dans le système d'information hospitalier

Microphones de dictée Philips SpeechMike avec code barres

Dictaphones Philips Digital Pocket Memo avec code-barres

« Des processus de documentation optimisés, une gestion plus efficace, la suppression des pertes de dictées, l'amélioration de la sécurité et de la protection des données ainsi que l'analyse des statistiques : voilà ce que nous attendions du nouveau système. Avec sa solution Winscribe et Dragon Medical, Voicepoint répond à ces exigences et à nos attentes. »

Shanon Turner

responsable informatique du département de l'enfant et de l'adolescent (DEA)

gestion plus efficace, la suppression des pertes de dictées, l'amélioration de la sécurité et de la protection des données ainsi que l'analyse des statistiques : voilà ce que nous attendions du nouveau système », explique Shanon Turner responsable informatique du département DEA. La solution devait en outre être intégrée dans le système d'information hospitalier de manière à ce que les dictées puissent être clairement reliées à un cas, que ce soit avec les dictaphones fixes ou mobiles.

Solution et introduction

Étant donné que Winscribe répondait à tous les critères de performance, les HUG ont choisi d'introduire la solution dans tout l'hôpital. La solution est complétée par le gestionnaire de périphériques Voicepoint pour la gestion centralisée des dictaphones, ce qui réduit considérablement les efforts de configuration lors d'une installation d'une telle ampleur. Il est notamment possible de savoir où et quand les différents appareils ont été branchés pour la dernière fois et à qui ils sont attribués. Pour ce qui est des dictaphones, le client a opté pour les modèles Digital Pocket Memo et SpeechMike de Philips, tous deux équipés d'un lecteur de code-barres pour une identification facile et fiable des cas. Le grand avantage des appareils Philips est que les code-barres peuvent également être lus sur un écran. Grâce à l'intégration HL7 de Voicepoint avec 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.). Dans certains services, depuis 2018, les médecins travaillent également avec la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical, ce qui leur permet de gagner encore plus de temps étant donné que les dictées ne doivent plus être retranscrites.

Résultats et utilité

Grâce à Winscribe et Dragon Medical, les HUG ont considérablement pu améliorer leurs processus de travail et réduire la charge du secrétariat, ce qui a entraîné un gain de productivité dans la rédaction des rapports : « Grâce à l'optimisation des processus, nous gagnons un temps précieux, notamment au secrétariat. L'identification des dictées par code-barres y est également pour quelque chose. Elle permet de trouver rapidement les données du patient concerné », explique Shanon Turner. Selon Lorenza Pastore, responsable du secrétariat médical, les avantages de la solution sont fortement appréciés : « Chaque fonctionnalité représente une plus-value certaine dans notre travail au quotidien. Les nombreuses possibilités de hiérarchisation, de flux de dictée, de répartition du travail et d'évaluation statistique en font partie ». Le secrétariat est ainsi mieux organisé en cas d'absence imprévue des collaborateurs : « Les absences sont plus faciles à gérer étant donné que les dictées peuvent directement être réattribuées par des personnes autorisées sans devoir passer par le département informatique », explique Lorenza Pastore. Afin d'améliorer davantage l'efficacité dans le cadre de la rédaction des rapports, les HUG comptent désormais développer le logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical, qui est aujourd'hui déjà utilisé dans différents services.



Dictaphone Philips Digital Pocket Memo avec code-barres

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

