

ÉTUDE DE CAS

La qualité maximale pour les patients

Grâce à la reconnaissance vocale, l'Hôpital cantonal de Lucerne a enregistré une nette augmentation de productivité

L'Hôpital cantonal de Lucerne établit, avec la solution de gestion des dictées et de reconnaissance vocale de Voicepoint, de nouvelles normes dans le domaine de la documentation médicale. Visite au plus grand centre hospitalier de Suisse.

Grâce à quatre sites caractérisés par une haute compétence médicale, l'Hôpital cantonal de Lucerne (LUKS) soigne toujours, si possible, ses patients à proximité de leur foyer, à peu de distance de la famille et des proches. Les spécialistes du LUKS sont organisés de manière pluridisciplinaire dans des centres et des cliniques spéciales. Grâce à cette collaboration, des patients avec des maladies complexes, des maladies polyvalentes ou des maladies graves peuvent être traités de manière optimale. Grâce au nombre élevé de patients soignés par le LUKS, les médecins spécialisés possèdent une grande expérience dans leur discipline. Les spécialistes qui travaillent dans un hôpital universitaire le font aussi selon l'état le plus récent de la science et toujours dans le but de garantir la qualité maximale pour les patientes et les patients de la Suisse centrale.

Workflows nettement améliorés

La documentation médicale et administrative représente une valeur élevée dans tous les hôpitaux, mais elle est fréquemment très coûteuse aussi. Des technologies sont exigées que les processus de documentation représentent de manière efficiente. Face à cet arrière-plan, l'Hôpital cantonal de Lucerne a évalué une nouvelle solution de dictée numérique pour tous ses sites. Les différents systèmes existant jusqu'ici devaient être remplacés par un produit uniforme. Dans le cadre d'un appel d'offres public, le LUKS s'est décidé pour la solution Winscribe proposée par Voicepoint.

Les faits

Client

Hôpital cantonal de Lucerne
www.luks.ch

Objectif

Établissement de rapports plus flexibles et plus rapides, amélioration des workflows, disposition de plus de temps pour les patients

Solution

Winscribe Dictation Software
Voicepoint Device Administrator
Voicepoint User Loader
Voicepoint Configuration Manager
Voicepoint Firebox
Dragon Medical avec glossaires spécialisés
Philips Digital Pocket Memo 8500 avec code-barres
Philips SpeechMike 3500/3510

« Grâce à la reconnaissance vocale, j'obtiens une augmentation tant quantitative que qualitative des rapports. La précision de la reconnaissance a été très élevée dès le départ. »

Dr med. Timothy Collen,
Co-médecin chef radio-oncologie

Le système de gestion des dictées devait pouvoir être étendu par la reconnaissance vocale de manière à diminuer en outre le temps de passage des messages. L'introduction de Winscribe a été conclue en été 2016. Aujourd'hui, le système est utilisé par près de 1000 médecins, hommes et femmes, ainsi que 450 collaboratrices et collaborateurs du secrétariat. En plus, plusieurs services ont déjà introduit Dragon Medical, le logiciel de reconnaissance vocale intégré dans Winscribe.

Comme appareils d'enregistrement, des Apple iPods de même que des appareils de dictée mobiles et fixes de Philips sont utilisés. Pour garantir l'attribution entre la dictée et le cas, les médecins scannent le code-barres correspondant avec un appareil de dictée ou iPod. La solution est adaptée de manière flexible au processus présent selon le service, avec une optimisation simultanée de plusieurs workflows KIS. En outre, le LUKS a nettoyé les types de rapport en coopération avec Voicepoint de manière à réduire les dépenses administratives, ce qui a été rendu possible par une étroite coordination entre les médecins et les secrétariats médicaux. Le module Reporting contenu dans Winscribe ainsi que les fonctionnalités du workflow garantissent à un stade précoce la couverture de charges inégales. Pour encore améliorer les processus, Winscribe a été intégré dans le système d'information de la clinique (KIS) existant. Pour Alexander Spuhler, responsable applications de Winscribe au LUKS, ceci représente un avantage évident par rapport au passé : « L'intégration dans KIS simplifie le travail et économise du temps par rapport à la recherche manuelle du patient. En radiologie, nous avons intégré la reconnaissance vocale dans le RIS, ce qui entraîne l'intégration dans le système d'information du laboratoire en pathologie. »

Gestion centrale automatisée

Pour les différents sites du LUKS, une infrastructure Winscribe centrale a été élaborée. L'une des principales exigences consistait à gérer centralement tous les composants logiciels et matériels et les données de base des utilisateurs. Ceci a été garanti par les modules de configuration Voicepoint Device Administrator et Voicepoint User Loader. Alexander Spuhler nous permet de jeter un coup d'œil sur une nouvelle administration du système : « Grâce

au Voicepoint Device Administrator basé sur le web, les dispositifs ne doivent plus être configurés sur place chez l'utilisateur. De même, le changement de service d'un collaborateur peut être géré beaucoup plus simplement. » Le Voicepoint User Loader simplifie la gestion des utilisateurs étant donné que les données de base, lors de l'entrée d'un collaborateur, sont établies automatiquement et attribuées au service correct. Par là, les deux modules allègent le travail de l'informatique : « Les temps de l'application manuelle d'un utilisateur et de configuration d'un appareil de dictée sur place sont révolus », résume Alexander Spuhler.

Rapports plus vite disponibles

En outre, pour la dictée numérique avec Winscribe, plusieurs services misent déjà sur la reconnaissance vocale Dragon Medical. Ce logiciel permet aux médecins du LUKS de préparer également leurs rapports après les heures de bureau, lorsque le secrétariat n'est plus présent. Grâce au module de logiciel Voicepoint Firebox, les utilisateurs peuvent se connecter avec leur login personnel à partir de tout ordinateur et accéder à leurs paramètres personnels. Des glossaires spécialisés spécifiques, une haute précision de reconnaissance et des modules texte librement configurables contribuent à ce que des rapports puissent être établis plus rapidement et plus efficacement par les médecins, comme Alexander Spuhler le constate : « La reconnaissance vocale raccourcit énormément les délais pour les tâches administratives et donne plus de temps pour les tâches qui concernent le patient. Nous estimons l'augmentation de la productivité pour l'établissement des rapports à près de 60 pour cent ». Dr Timothy Collen, co-médecin en chef de l'institut pour la radio-oncologie, est beaucoup plus rapide que précédemment pour l'établissement des rapports d'évolution : « Grâce à la reconnaissance vocale, j'obtiens une augmentation tant quantitative que qualitative des rapports. L'exactitude de la reconnaissance a été très élevée dès le départ. » En raison des bonnes expériences avec la reconnaissance vocale, le LUKS prévoit aujourd'hui son utilisation dans d'autres cliniques : « La reconnaissance vocale est plus appréciée que jamais. Grâce à l'augmentation massive de l'efficacité lors de l'utilisation de Dragon Medical, les besoins à partir des différentes cliniques ont fortement augmenté », indique Manuel Brunner, chef d'équipe des produits tiers au LUKS.

