

# Optimiser les processus avec la reconnaissance vocale médicale

Le Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM) dynamise ses processus de manière significative grâce à une solution de reconnaissance vocale médicale centralisée.

Le RFSM est un réseau de santé bilingue multisites à l'écoute des dernières évolutions thérapeutiques composé de RFSM Marsens, RFSM Fribourg, RFSM Fribourg CCA, RFSM Fribourg CPP, RFSM Bulle. Avec environ 600 collaborateurs déployés sur 13 sites dans le canton de Fribourg, le RFSM est également une entreprise formatrice non seulement pour les métiers de la santé, mais également pour une quarantaine d'autres filières professionnelles. Chaque patient bénéficie de conditions optimales pour un projet de soins personnalisé qui privilégie et respecte ses droits et ses attentes. Placer ses besoins et ses ressources, ainsi que ceux et celles de ses proches, au centre des préoccupations fait partie intégrante de la philosophie du RFSM.

### Numérisation et optimisation des processus

En 2010, le RFSM évolue vers la numérisation et décide de remplacer ses dictaphones analogiques par le système de dictée numérique Winscribe proposé par Voicepoint, avec les appareils de dictée mobile Philips. La solution a rapidement été intégrée pour 80 médecins et 15 secrétaires, qui ont pu améliorer de manière significative leurs processus de dictée.

## Les faits

### Client

Réseau fribourgeois de santé mentale (RFSM)  
[www.fr.ch/rfsm](http://www.fr.ch/rfsm)

### Objectif

Optimiser les processus avec la reconnaissance vocale

### Solution

Logiciel de dictée Winscribe

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical One (DMO)

Voicepoint Importer

Voicepoint Device Administrator

Dictaphone Philips Digital Pocket Memo 8000

Microphones de dictée Philips SpeechMike 3500/3700

« Je suis enthousiaste avec DMO, depuis que j'utilise la reconnaissance vocale, je gagne un temps précieux dans la réalisation de mes expertises psychiatriques. Je dicte directement avec mon microphone Speechmike dans le dossier patient Medfolio, toutes les données sont immédiatement enregistrées en temps réel avec une traçabilité des informations et une précision inégalée. J'utilise aussi DMO pour mes e-mails, un vrai bonheur ! »

**Dre Haettel,**  
Cheffe de clinique, Centre de Psychiatrie Forensique sur le site de Villars s/Glâne



En 2019, à l'initiative de Mme Patricia Davet, Resp. Administration des patient-e-s, la volonté de la Direction de proposer à ses collaborateurs des processus encore plus dynamiques et performants pour optimiser les ressources et gagner du temps dans la réalisation des rapports d'expertise (30-40 pages) voit le jour. C'est la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical One (DMO) qui va être choisie et en juin 2019, une phase test (POC) DMO est ainsi proposée à quelques collaborateurs, qui seront accompagnés et formés à l'utilisation de la solution par les spécialistes de Voicepoint. Des licences en français et en allemand seront mises à disposition pour les besoins bilingues du canton de Fribourg.

### Introduction de la solution

La solution de reconnaissance vocale DMO, issue des toutes dernières évolutions technologiques, va parfaitement répondre aux attentes des utilisateurs et après une phase test personnalisée réussie, la solution va progressivement être intégrée. Ce sont à ce jour plus de 60 licences en français et allemand qui sont utilisées quotidiennement par les

médecins avec le microphone de dictée Philips SpeechMike, spécialement conçu pour la reconnaissance vocale. « Je suis enthousiaste avec DMO, depuis que j'utilise la reconnaissance vocale, je gagne un temps précieux dans la réalisation de mes expertises psychiatriques. Je dicte directement avec mon microphone Speechmike dans le dossier patient Medfolio, toutes les données sont immédiatement enregistrées en temps réel avec une traçabilité des informations et une précision inégalée. J'utilise aussi DMO pour mes e-mails, un vrai bonheur ! » nous confie Dre Haettel, Cheffe de clinique, Centre de Psychiatrie Forensique sur le site de Villars s/Glâne.

La particularité du microphone Philips SpeechMike avec ses boutons préconfigurés facilite encore l'utilisation ergonomique des commandes vocales.

### Résultat et utilité

Grâce à la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical One (DMO), le RFSM a considérablement amélioré ses processus de travail. En 26 mois d'utilisation, ce sont des milliers de notes qui ont été ainsi générées, dictées directement dans le dossier patient ou pour gérer les e-mails, avec un gain de temps significatif. « Nos médecins et médecins assistants sont enchantés d'utiliser la reconnaissance vocale qui leur a permis de réorganiser leur manière de travailler tout en consacrant plus de temps à leurs patients. Grâce à l'optimisation des processus, nous gagnons aussi un temps précieux au secrétariat qui est mieux organisé dans ses missions au quotidien », nous confie Patricia Davet, Resp. Administration des patient-e-s. « La configuration du logiciel de reconnaissance vocale est gérée de manière centralisée sur Voicepoint Cloud, ce qui nous a permis d'alléger les ressources du Dpt des systèmes d'information, nous pouvons ainsi nous consacrer à d'autres tâches de développement. Les spécialistes de Voicepoint nous ont accompagné tout au long du processus, avec des formations personnalisées, pour une intégration harmonieuse et efficace de la solution de reconnaissance vocale », nous explique To Thanh Phuoc, adjoint du responsable du département des systèmes d'information.

DMO offre une flexibilité totale au médecin qui peut dicter quel que soit le lieu de travail et avec le succès rencontré, le RFSM a pour objectif de déployer encore des licences DMO au sein de ses différents services au cours de l'année 2022. Voicepoint se tiendra à ses côtés, au plus près des attentes et objectifs du RFSM.