

ÉTUDE DE CAS

Clients heureux de recevoir rapidement leur diagnostic

Le Centre suisse des paraplégiques établit de nouveaux critères pour la dictée numérique et la reconnaissance vocale dans le domaine hospitalier

La fondation suisse des paraplégiques a été créée en 1975 et fournit, avec ses six filiales et deux organisations partenaires, un travail hors pair dans le domaine des besoins des handicapés paraplégiques. Au total, la fondation emploie plus de 1400 collaborateurs et couvre totalement tous les besoins en matière de services aux paraplégiques, à commencer par la sécurisation du lieu de l'accident en passant par les premiers soins médicaux, la rééducation jusqu'à l'accompagnement à vie et la consultation.

Une partie de la fondation abrite le Centre des paraplégiques de Nottwil — une clinique spécialisée privée, réputée dans tout le pays pour les premiers soins et la rééducation globale de paraplégiques.

Le Dr André Ljutow, médecin en chef de la section des soins palliatifs, y est un des principaux responsables pour l'introduction et la diffusion de la solution de dictée numérique du Centre des paraplégiques.

« Lorsque j'ai commencé à travailler au Centre des paraplégiques en 2004, on a compris dès cette époque toute l'importance de l'enregistrement des flux de documentation par des moyens informatiques. Notamment dans mon domaine, la médecine de la douleur, il existe de nombreux sous-domaines où chacun a ses exigences individuelles concernant la documentation » indique le Dr André Ljutow.

Avec l'introduction d'un dossier électronique dans le système d'information de l'hôpital (KIS) et d'une solution de dictée numérique en 2004, la section de la médecine de la douleur a occupé un rôle de précurseur au Centre des paraplégiques. La dictée a, dès cette époque, été complètement intégrée dans le KIS et apporté beaucoup de structure et de sécurité pour les procédures de travail de la section.

Les faits

Client

Centre suisse des paraplégiques,
Nottwil, Suisse
www.paraplegie.ch

Solution

Winscribe Dictation logiciel

Philips SpeechMike
Microphone USB

Appareil à dicter
Philips Pocket Memo

Dragon Medical Practice Edition –
Logiciel de reconnaissance vocale

Voicepoint Importer logiciel

« Le travail est simplement plus efficace et productif, car chacun peut se concentrer sur ses compétences de base. »

Dr. André Ljutow,
Médecin en chef de la section des soins palliatifs

En 2012, enfin, toute la clinique a été réorganisée afin d'adopter la dictée numérique. Parallèlement, la section de la douleur a décidé de faire un pas de plus et a intégré en outre l'utilisation de logiciels de reconnaissance vocale dans les procédures de travail. À ce jour, la clinique compte au total 180 utilisateurs de la solution de dictée numérique. L'appareil de dictée mobile Philips Pocket Memo et le microphone de dictée Philips SpeechMike ont été utilisés comme appareils source pour la dictée stationnaire sur le PC.

« Lors de l'introduction de la dictée numérique dans la pratique du travail, il est important de tenir compte du fait que chaque collaborateur est le plus efficace s'il suit sa propre méthode de travail qui peut être légèrement différente de celle des autres. Certains choisissent la procédure classique et ne font que dicter et ce ne sera qu'au secrétariat que l'on procédera à la conversion du fichier audio en texte. Il y a aussi des utilisateurs qui utilisent la reconnaissance vocale. Il faut s'adapter à ces différences dans les méthodes de travail lorsque l'on a à faire à d'autres gros projets et créer les procédés pour ce faire », selon le Dr Ljutow.

« Le travail est simplement plus efficace et productif, car chacun peut se concentrer sur ses compétences de base »
Dr André Ljutow, médecin en chef du service de médecine de la douleur.

Le workflow

L'intégration dans le KIS est un peu différente selon les services. Le Dr Ljutow nous donne un aperçu de son service.

Dans le système d'information de l'hôpital, il existe un dossier électronique propre pour le service de la médecine de la douleur. Ce service comporte onze sections. Dans celles-ci, on trouve différents formulaires qui peuvent être remplis à l'aide de la solution de dictée numérique.

Une dictée peut être commencée directement dans le formulaire à l'aide d'un bouton. En arrière-plan s'ouvre alors le logiciel de dictée Winscribe et il est possible de dicter dans le masque. En même temps, le Voicepoint Importer fait en sorte que le fichier de la dictée soit correctement attribué et que le fichier audio soit correctement transféré dans le système. On note de quel client il s'agit, de quel formulaire, de quels champs, et de nombreux autres points. À partir de ce formulaire, les documents requis peuvent être ensuite

établis automatiquement par le secrétariat. Les médecins du service de médecine de la douleur qui préfèrent utiliser le logiciel de reconnaissance vocale comme un élargissement de la solution de dictée numérique corrigent eux-mêmes leurs textes. Les collaborateurs du secrétariat établissent ensuite immédiatement les documents textes définitifs. D'autres médecins qui renoncent à la reconnaissance vocale dictent leurs constatations et les collaborateurs du secrétariat se chargent de la transcription manuelle des fichiers audio.

« Je laisse chacun juge de la façon dont il utilise la dictée numérique. Certains médecins aiment dicter à tel point qu'ils l'utilisent aussi pour la rédaction d'e-mails, de présentations PowerPoint et d'autres documents », indique le Dr Ljutow.

Le changement

Lors de l'introduction de la dictée numérique dans l'ensemble de la clinique, on s'est fié aux appareils sources de Philips, la solution dictée numérique de Winscribe et le logiciel reconnaissance vocale Dragon Medical.

« Le remplacement par la nouvelle solution s'est fait sans aucun problème. Nous avons notamment fait attention à ce que les médecins qui utilisent la reconnaissance vocale soient équipés du SpeechMike de Philips puisque cet appareil fournit les meilleurs résultats de reconnaissance vocale avec le logiciel Dragon Medical Practice Edition utilisé », explique Daniel Dullnig, responsable du projet auprès de Voicepoint AG.

« L'adaptation au nouveau système n'a guère été perceptible pour ce qui me concerne. En combinaison avec la reconnaissance vocale il y a effectivement un effet « wôw », puisque cela a amené à un nouveau niveau notre processus d'établissement des documents. Je suis très satisfait de la solution », déclare le Dr Ljutow avec enthousiasme.

Les principaux avantages de la solution

« Une modification essentielle depuis l'introduction de la dictée numérique totalement intégrée est que l'impression et la consommation de papier ont été réduites de façon drastique. Par ailleurs, le traitement informatique est moins sujet aux erreurs, les données sont plus faciles à retrouver et sont traitées en toute sécurité. Évidemment, ce sont surtout nos patients qui s'en réjouissent puisque le temps qui s'écoule entre l'examen et l'envoi du diagnostic a été considérablement abrégé. Le travail est simplement plus efficace et productif, car chacun peut se concentrer sur ses compétences de base », explique le Dr Ljutow.

« Le Centre suisse des paraplégiques dispose d'une solution de dictée d'avenir et stable que l'on peut élargir en permanence. Celle-ci est totalement intégrée et a atteint un tout nouveau niveau avec l'utilisation de la reconnaissance vocale. De telles installations établissent définitivement de nouveaux critères dans le secteur médical. Grâce à la bonne collaboration entre le client, le distributeur et le fabricant, nous avons réussi à créer cette excellente solution », résume Reto Heusser, Managing Partner de Voicepoint.