

ÉTUDE DE CAS

Optimisation des processus par la gestion des dictées

L'Hôpital municipal Triemli à Zurich diminue les temps de traitement, les erreurs possibles et la consommation de papier en documentation médicale.

L'Hôpital municipal Triemli est un hôpital public de la Ville de Zurich qui occupe près de 2400 personnes venues des quatre coins du monde dans plus de 30 professions différentes. La tâche principale de l'hôpital est la garantie continue des soins de base et spécialisés en matière médicale de personnes malades ou accidentées de la Ville de Zurich et environs.

En tant qu'hôpital public, l'Hôpital Triemli offre un large éventail médical d'un niveau de qualité maximum avec un diagnostic et des thérapies les plus modernes, qui sont l'apanage de onze cliniques différentes, cinq instituts et plusieurs services de médecine spécialisée intégrés.

La maxime de base de tous les actes est le bien-être des patients, et ceci non seulement concernant la santé physique, mais aussi globale dans le sens de la conservation de la volonté, de la dignité et de la santé des patients. À une époque notamment de concurrence et de modifications rapides des exigences médicales, il est d'une extrême importance de pouvoir exécuter ces tâches clés de manière efficace et professionnelle ainsi que d'optimiser les processus des patients et de la profession.

Situation de départ

C'est dans ce contexte que l'Hôpital municipal Triemli a opté en 2014 pour des processus de dictée en professionnalisant à l'échelle de l'hôpital le logiciel de gestion des dictées pour ceux qui dictent et ceux qui transcrivent. Le travail administratif quotidien devait être allégé et les temps de dictée raccourcis. Les dictées devaient être élaborées par toute station de travail quelconque ainsi que transférées dans le système via Citrix et être attribuées au secrétariat approprié.

Les faits

Client

Hôpital municipal Triemli, Zurich
www.stadt-zuerich.ch/triemli

Objectif

Optimiser les processus de dictée, simplifier l'administration, diminuer les temps de traitement et la consommation de papier.

Solution

Winscribe Dictation Software
Voicepoint Importer pour Citrix
Voicepoint Device Administrator
Voicepoint User Loader
Voicepoint Configuration Manager
Appareils de dictée Olympus DS-7000
Microphones de dictée Olympus DR-1200

« Grâce à cette évolution, nous avons pu diminuer les erreurs dans le traitement des données et obtenir une réduction de la consommation de papier. »

Patrik Kaiser,

Directeur d'hôpital faisant fonction et chef de l'informatique

En ce qui concerne l'archivage, les radiographies et certaines données provenant d'applications spéciales sont les principales préoccupations.

Une autre exigence consistait à gérer le matériel et le logiciel de manière centralisée et à l'intégrer dans le système d'information de l'hôpital KIS. La solution à introduire devait être en outre complétée par une reconnaissance vocale qui offre une précision de reconnaissance maximale pour les textes médicaux et généraux. En résumé, les principaux objectifs du projet consistaient à réduire drastiquement les temps de traitement, à numériser les informations des patients et à optimiser les processus pour l'établissement des documents.

Évaluation et solution

Après une évaluation complète des solutions disponibles, l'Hôpital municipal Triemli s'est décidé pour le produit Winscribe, qui est proposé en Suisse par Voicepoint. Comme appareils d'introduction pour les personnes qui dictent, les appareils de dictée Olympus DS-7000 et Olympus DR-1200 ont été sélectionnés.

Pour la gestion centralisée et basée sur le web des quelque 500 appareils de dictée au total, l'Hôpital municipal Triemli mise sur le Voicepoint Device Administrator et économise ainsi un temps considérable lors de la configuration des appareils. De même, l'administration des utilisateurs a été automatisée au moyen de Voicepoint User Loader, les données de base des utilisateurs, avec l'appartenance au service, étant directement tirées de l'Active Directory et les entrées et sorties étant gérées. L'intégration dans le KIS assure en outre que les dictées puissent être attribuées rapidement et de manière évidente à un cas.

L'introduction

L'introduction de la solution a eu lieu en collaboration avec le spécialiste de la direction et du support de projet aibIT GmbH, de même qu'avec les responsables de l'Hôpital municipal Triemli. Dans le cadre d'un plan de projet de développement, toute l'introduction du logiciel et le concept de formation nécessaire à cet effet pour tous les collaborateurs ont été analysés, planifiés et mis en œuvre de manière détaillée. L'assurance qualité de tous les secrétariats

était ici l'objectif principal pour tous les intéressés. Pendant les premiers jours du développement, les médecins ainsi que les collaborateurs du secrétariat ont été accompagnés de manière à pouvoir garantir une utilisation sans heurts et rapide de toutes les fonctionnalités. C'est ainsi que l'équipe de projet a pu communiquer aux utilisateurs les connaissances les plus importantes en relation avec l'utilisation de Winscribe et détailler en même temps les réserves ou les préoccupations relatives à la nouvelle solution.

Si des questions ou des difficultés surgissaient lors des processus de dictée quotidiens, les secrétariats pouvaient appeler pendant toute la journée un Helpdesk spécialement conçu pour eux de manière à ce qu'ils soient toujours soutenus. Des séances d'information générales dans le plénum pour les médecins, des formations intensives en petits groupes concernant toutes les fonctionnalités, de même que des prospectus détaillés sur le lieu de travail avec des informations aisément compréhensibles pour l'utilisation des appareils de dictée mobiles et fixes, afin que le logiciel introduit crée la confiance et la sécurité.

Résultat et utilisation

Ceci a permis à l'Hôpital municipal Triemli, en coopération avec l'aibIT GmbH, d'introduire avec succès la solution totale de Voicepoint : « Nous recevons constamment de nos médecins et des secrétariats responsables le feedback d'un passage sans heurts au logiciel et aux appareils ainsi qu'une réponse rapide à toutes les questions posées », indique Patrik Kaiser, directeur d'hôpital faisant fonction et chef de l'informatique, concernant le déroulement de l'introduction. De cette manière, l'Hôpital municipal Triemli a atteint ses objectifs de projet : « Les avantages que nous avons obtenus grâce à ce changement de cap peuvent être résumés rapidement : diminution des erreurs dans le traitement des données électroniques et réduction de la consommation de papier », déclare Patrik Kaiser.



Dictaphone Olympus DS-9500