

ÉTUDE DE CAS

Augmentation de productivité grâce à la reconnaissance vocale

Le Service des assurances sociales du canton de Saint-Gall augmente la qualité des expertises médicales

Les collaboratrices et les collaborateurs du Service Médical Régional (RAD) de la Suisse orientale dictent les prises de position en vue de l'évaluation de la capacité de travail des assurés en utilisant la reconnaissance vocale Dragon Medical Practice Edition.

Le Service Médical Régional (RAD) de la Suisse orientale, dont le siège se trouve au sein du Service des assurances sociales du canton de Saint-Gall (SVA St. Gallen), soutient avec ses 40 médecins les services invalidité des cantons d'Appenzell Rhodes extérieures et intérieures, des Grisons, de Saint-Gall et de la Thurgovie ainsi que de la Principauté du Liechtenstein lors de la rédaction d'expertises médicales dans le contexte de l'incapacité de travail. Ensemble, ils rédigent environ 1000 prises de position par semaine permettant de justifier la décision de réinsertion et de rente des assurés.

En janvier 2014, le logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical Practice Edition a été installé en collaboration avec l'entreprise in2comp. Les collaborateurs ont désormais la possibilité de saisir par la voix tous les documents, de la notice au rapport juridique. Avec le support de la reconnaissance vocale, la vitesse de traitement de la documentation et surtout la qualité des expertises ont augmenté.

Le traitement de texte par dictée était arrivé à ses limites

Le nombre croissant de demandes a poussé les collaborateurs du RAD à leurs limites. Les médecins ont rédigé la plupart de leurs expertises par dictaphone. Ces dernières ont été traitées ensuite par le secrétariat qui s'est aussi occupé de saisir le rapport final. Comme le nombre de documents à saisir augmentait (prises de position, procès-verbaux, rapports, correspondance générale ainsi que les rapports d'investigation), il a fallu engager de nouveaux médecins. Le nombre de collaborateurs et le travail du secrétariat n'ont pas suivi proportionnellement.

Les faits

Client

SVA Saint-Gall
RAD Ostschweiz
<https://www.svasg.ch/rad>

Partenaire

in2comp
Boris Krstic
<http://www.in2comp.ch>

Objectif

Simplifier la saisie de texte, raccourcir et accélérer les processus de travail

Solution

Logiciel de reconnaissance vocale
Dragon Medical Practice Edition

« A l'aide de la reconnaissance vocale, la vitesse de saisie des documents ainsi que la qualité des expertises ont augmenté. »

Bruno Lautenschlager,

Responsable informatique et sécurité
SVA Saint-Gall

Cela a obligé le corps médical à saisir de plus en plus souvent les documents lui-même. Afin de résoudre cette situation difficile pour les collaborateurs et défavorable pour les assurances, il a été décidé d'installer la reconnaissance vocale.

« Nous voulions, d'une part, simplifier la saisie et le traitement de texte pour que le corps médical puisse s'occuper de plus de cas et, d'autre part, abréger et accélérer les processus de travail pour que la démarche au secrétariat disparaisse », tels sont les objectifs formulés par Bruno Lautenschlager, responsable de l'informatique de la SVA Saint-Gall.

« Le but est d'éviter une augmentation de l'effectif du secrétariat, une utilisation plus efficace du temps de travail et d'améliorer la qualité des documents. »

A la recherche de volontaires

C'est ainsi qu'en 2013, le RAD a commencé par effectuer un test de la reconnaissance vocale Dragon Medical. « L'implémentation spécifique et la formation ont été assurées par l'entreprise in2comp. La collaboration avec in2comp a été et reste très agréable. En particulier parce que je parviens toujours à joindre quelqu'un en cas de demande urgente. Les cours de formation sont toujours bien préparés et bien réalisés ce qui était très important pour l'acceptation auprès des utilisateurs », constate Lautenschlager.

Les utilisateurs ont pu choisir eux-mêmes quand et s'ils voulaient travailler avec la reconnaissance vocale. « Une obligation dès le début aurait suscité une résistance face au produit », précise Bruno Lautenschlager. « En plus, au début d'une introduction, l'encadrement intense mobilise trop de ressources chez la plupart des utilisateurs. »

Vers la fin 2013, ces raisons ont conduit que seuls quatre médecins se sont penchés activement sur ce logiciel avant qu'il ne soit proposé à un plus grand nombre d'utilisateurs.

« Les autres collègues ont été rendus curieux et se sont finalement annoncés volontaires afin d'utiliser pour leur travail la reconnaissance vocale », se félicite Lautenschlager de la bonne acceptation du produit.

La reconnaissance vocale est intégrée dans l'infrastructure informatique existante pour que les nouvelles fonctions puissent être utilisées intuitivement tous les jours.

« Toutes les opérations que l'utilisateur devait saisir au clavier sont désormais effectuées par la voix », explique Bruno Lau-

tenschlager concernant l'intégration de Dragon Medical.

« Qu'il s'agisse d'un document Word, d'une notice à archiver ou d'un courriel, même de procès-verbaux et d'ordres du jour, ils sont rédigés par reconnaissance vocale. »

La base technique de l'installation est un paysage virtuel de serveurs au sein du SVA Saint-Gall, c'est aussi valable pour les clients. Le système d'exploitation utilisé est Windows 7 32 bits, car certaines applications spécifiques ne fonctionnent qu'avec cette version.

Pour la reconnaissance vocale, Bruno Lautenschlager conseille d'utiliser Windows 64 bits. « En raison de la limitation de notre système d'exploitation, la reconnaissance vocale fonctionne quelques fois de manière saccadée, et la visualisation du texte dicté ne peut pas suivre la vitesse de dictée de l'utilisateur. Ce désavantage a incité quelques médecins à revenir à la saisie de texte par clavier », déplore Bruno Lautenschlager.

Une bonne préparation est garante de succès

En raison de la complexité des documents, une préparation intense a été nécessaire avant que la phase de lancement puisse commencer. Comme le RAD traite différentes questions sur le plan médico-assurantiel, qui sont contrôlées en vue de la situation individuelle de travail, la racine verbale contient à part le vocabulaire spécifique de différentes facultés médicales de nombreux termes du contexte de travail des assurés. Ce vocabulaire a été saisi sur la base d'expertises existantes et implanté dans le système.

« Le système Dragon Medical de Nuance est doté à la base d'un très bon vocabulaire médical. En plus, le système apprend vite et efficacement. Après la mise en place du vocabulaire primaire, les utilisateurs complètent continuellement la racine verbale avec l'apport de nouveaux mots » explique le chef de projet Bruno Lautenschlager.

A part les avantages du partage du vocabulaire, le système facilite notamment le travail des médecins qui ne travaillent pas avec la saisie à dix doigts. Malgré la limitation du système, le taux d'acceptation est élevé. « Dès que nous arriverons à maîtriser la performance, le taux d'acceptation montera d'un cran dans les rangs du corps médical », assure Bruno Lautenschlager.

Mieux maîtriser la charge de travail

La mise en place s'est déroulée de manière très harmonieuse, et la qualité du travail a augmenté. Comme parler est plus facile que saisir au clavier, la reconnaissance vocale peut motiver le corps médical à argumenter et à justifier de manière plus exhaustive, ce qui a un effet plus que positif lors d'une procédure juridique.

Cependant, Bruno Lautenschlager ne peut pas faire de déclaration quantitative en termes de réduction du temps de travail et des coûts. « Chez nous, le temps de traitement dépend de nombreux facteurs comme la complexité du cas, les faits médicaux et d'autres facteurs. Je ne peux donc pas ouvrir de facture qui me donne le nombre de minutes économisées par document. Franchement, mon intuition me dit que le temps de traitement a diminué. »

Voicepoint Romandie SARL

Rue de Lancy 7
CH-1227 Carouge

Tel. 0844 22 77 91
Fax 0844 22 77 92

romandie@voicepoint.ch
www.voicepoint.ch

