

ÉTUDE DE CAS

Centraliser la gestion documentaire pour optimiser les processus

Le Centre hospitalier Bienne améliore ses processus documentaires de manière significative.

Le Centre hospitalier Bienne (CHB), accueille aujourd'hui chaque année quelque 72 000 personnes qui vivent dans la région Bienne-Seeland-Jura bernois. Un hôpital de proximité, ouvert 24h/24 et 365 jours par année.

Qu'il s'agisse d'un infarctus ou d'un accident vasculaire cérébral, d'un accouchement, d'une dialyse ou d'une intervention chirurgicale, le Centre hospitalier Bienne offre une médecine d'un haut niveau de qualité, et l'on y traite quasiment toutes les affections et blessures. En tant que centre médical public, il est au service de tous, à tout moment et pour toutes les périodes de la vie.

Situation initiale et objectif du projet

C'est en 2017 que le comité directeur du CHB lance un projet visant à introduire une solution de gestion de dictée numérique centralisée pour ses différents départements, avec pour certains d'entre eux l'utilisation de la reconnaissance vocale. Equipé jusqu'alors avec différentes solutions par département, l'objectif est d'uniformiser les départements avec une gestion centralisée et aussi de remplacer les microphones analogiques par des appareils de dictée numérique performants. Au total, ce sont 290 médecins qui seront équipés avec la nouvelle solution. « Nous attendions d'une nouvelle solution des processus de gestion optimisés, une sécurité accrue avec la suppression des pertes de dictées et la possibilité de générer des analyses statistiques. Pour la reconnaissance vocale, le CHB étant un réseau bilingue, il nous fallait une solution qui puisse couvrir les exigences linguistiques en français et en allemand », nous explique Didier Brêchet, responsable applications et responsable de projet.

Les faits

Client

Centre hospitalier Bienne
www.centre-hospitalier-bienne.ch

Objectifs

Centraliser la gestion documentaire pour optimiser les processus

Solution

Logiciel de dictée Winscribe

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical

Voicepoint Importer

Voicepoint Device Administrator

Voicepoint Spark Dictionnaires

Appareil de dictée Philips Digital Pocket Memo 8100

Microphone de dictée Philips SpeechMike 3500/3700

« Mon quotidien a été littéralement transformé grâce à la reconnaissance vocale, avec un gain de temps d'environ 45 minutes par jour. »

Dr med. Jérôme Mathis,

Médecin-chef de la clinique de gynécologie et obstétrique

Introduction de la solution réussie

Après une phase test personnalisée réussie, encadrée par l'équipe de Voicepoint, la solution de dictée numérique centralisée Winscribe a parfaitement répondu aux exigences attendues. Le CHB décide d'implémenter et de déployer la solution au sein de ses divers départements en novembre 2017. La solution Winscribe a également été intégrée au DPI KISIM, propre à l'hôpital. Depuis, ce sont environ 700 heures de dictée qui ont été réalisées en 18 mois. Dans certains départements, les médecins utilisent également en parallèle la solution de reconnaissance vocale Dragon Medical. Cela leur permet de gagner encore plus de temps étant donné que les dictées ne doivent plus être retranscrites; en effet, le médecin dicte et le texte est immédiatement transcrit.

« Mon quotidien a été littéralement transformé grâce à la reconnaissance vocale, avec un gain de temps d'environ 45 minutes par jour », nous confie Jérôme Mathis, médecin-chef de la clinique de gynécologie et obstétrique. « Je peux dicter en temps réel, face à ma patiente, ce qui favorise l'empathie, ainsi que la pertinence et la précision des informations. Ces informations sont immédiatement intégrées au système et permettent à un confrère de reprendre un dossier parfaitement à jour. Ma correspondance est également facilitée, je gère chaque jour de manière optimale un nombre conséquent d'e-mails ».

Pour optimiser encore certains processus de gestion, des outils de productivité tel que le Voicepoint Device Administrator sont venus faciliter la configuration des appareils de manière centralisée. Il est ainsi possible de savoir où et quand les appareils ont été connectés pour la dernière fois et à qui ils sont attribués. Ce sont les modèles de dictée mobile Philips DPM 8100 qui ont été choisis pour la dictée numérique offrant des fonctionnalités de configuration et une qualité audio nettement supérieure aux appareils analogiques. Pour la reconnaissance vocale, ce sont les modèles Philips SpeechMike 3500 et 3700 qui sont utilisés, avec le module logiciel Voicepoint Firebox parfaitement intégré dans Dragon Medical. Les boutons préconfigurés facilitent encore l'utilisation ergonomique des commandes vocales.

Résultat et utilité

Grâce à la solution Winscribe et à la reconnaissance vocale Dragon Medical, le Centre hospitalier Bienne a considérablement amélioré ses processus de travail. En 18 mois d'utilisation, ce sont 12 500 dictées qui ont été ainsi générées et la reconnaissance vocale Dragon Medical est utilisée de manière optimale avec 75 % des utilisateurs en langue allemande et 25 % en français. « 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. Dans la clinique de gynécologie et obstétrique par exemple, ce sont 1 000 consultations de plus qui ont pu être proposées en 6 mois. Grâce à l'optimisation des processus, nous gagnons aussi un temps précieux au secrétariat qui est mieux organisé. Par exemple en cas d'absence imprévue, les dictées peuvent être rapidement réattribuées », nous explique Didier Brêchet.

Les solutions sont évolutives et l'un des projets du CHB est de déployer au cours de l'année 2020 pour son service de pédiatrie, qui comprend environ 25-30 médecins, la version centralisée serveur de la reconnaissance vocale Dragon Medical Direct (DMD); une solution cloud qui offre une flexibilité totale au médecin qui peut dicter de n'importe où. La solution DMD propose diverses fonctionnalités comme la possibilité d'intégrer un vocabulaire personnalisé au niveau d'un groupe de médecins, ainsi que la personnalisation au niveau général de l'hôpital avec une analyse de la terminologie propre à l'hôpital qui est ensuite intégrée de manière centralisée.



Philips SpeechMike
Microphone de dictée sur PC