

VOICEPOINT

CONNECT

2018 / 2019

LE MAGAZINE DE LA DICTÉE NUMÉRIQUE ET DE LA RECONNAISSANCE VOCALE



04 KOLIBRA – DICTER DANS LE CLOUD

Voicepoint lance le premier Cloud helvétique pour la reconnaissance vocale et la dictée numérique.

08 HÔPITAL DE LA TOUR

Intégration centralisée de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale.

14 RECONNAISSANCE VOCALE

La demande est là, le désir d'implémenter la reconnaissance vocale aussi. Comment réussir son projet ?

16 LES DONNÉS PATIENTS

Identifier le patient est d'une importance primordiale. Trois exemples dans des hôpitaux Suisses.

CONTENU

04. KOLIBRA SPEECH CLOUD

Votre solution de dictée dans le Cloud

06. NOUVEAUX PRODUITS

Toutes les nouveautés en revues

08. ÉTUDE DE CAS HÔPITAL DE LA TOUR

Déploiement, intégration et utilisation journalière

12. ÉTUDE DE CAS EOC

Multisite et intégration dans leur dossier patient. L'EOC explique leur projet Tessinois

14. RECONNAISSANCE VOCALE

Le projet reconnaissance vocale, maîtriser le contexte dès le démarrage du projet

16. INTÉGRATION DES DONNÉES PATIENTS

Comment allier l'identité du patient, la sécurité, la dictée et respecter la mobilité du médecin

18. ÉVÈNEMENTS

Revivre l'évènement Voicepoint Dolder et se préparer pour IFAS 2018

MENTIONS LÉGALES

Éditeur Voicepoint AG, Zürcherstrasse 35, CH-8620 Wetzikon **Direction du projet** Sarah Woodtli **Rédaction** Jonas Blum, Reto Heusser, Katja Marti, Sarah Woodtli **Conception/réalisation** Voicepoint **Traduction** right ink Translations **Photographie/illustrations** Voicepoint, Koni Frey, Getty Images, Olympus, EOCT, Hôpital de la Tour **Impression** Oetterli Druck AG **Tirage** 4'000 exemplaires **Mode de parution** une fois par an, en allemand et en français

NEWSLETTER

Vous souhaitez être informés régulièrement des actualités de Voicepoint et des nouveautés dans le monde de la dictée ? Dans ce cas, abonnez-vous à notre newsletter par e-mail !
www.voicepoint.ch/fr/newsletter

Impression neutre pour le climat sur du papier recyclable :



klimaneutral gedruckt
Nr.: OAK-ER-11826-02090
www.oak-schwyz.ch/nummer



printed in
switzerland



OPTIMISER LES PROCESSUS – LIBÉRER DU TEMPS

Chers lecteurs, chères lectrices,

De nos jours, la gestion et l'optimisation du temps sont des enjeux importants dans la vie professionnelle, d'une part pour une productivité efficace, d'autre part pour une qualité de vie améliorée. Dans les domaines médicaux et juridiques, entre autres, nous créons au quotidien de nombreux documents administratifs, rapports d'expertise, bilans et correspondances diverses. Heureusement, les avancées technologiques dans le domaine de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale avec l'intelligence artificielle, nous facilitent nettement ces tâches, et nous pouvons enfin consacrer plus de temps à nos clients, patients. Voicepoint s'attache tout particulièrement à apporter des solutions dans ces contextes exigeants et vous découvrirez dans cette édition du magazine « CONNECT » quelques cas d'études et applications qui améliorent de manière significative le quotidien des utilisateurs.

De nombreux établissements hospitaliers, cliniques et études d'avocats nous font confiance depuis de nombreuses années dans la gestion numérique de leurs dictées et nous sommes heureux

de vous présenter une toute nouvelle Solution « Kolibra », pionnière en Suisse, dont vous trouverez les informations détaillées en pages 4 et 5 du magazine. Cette solution, basée sur le Cloud, offre une flexibilité et mobilité inégalées.

Toute l'équipe de Voicepoint, depuis plus de 12 ans, a pour vocation de conseiller et d'apporter les meilleures solutions à ses clients dans le domaine de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale et c'est avec enthousiasme que nous continuerons à vous proposer des solutions innovantes à la pointe de la technologie, personnalisées selon vos attentes, pour améliorer votre quotidien.

Nous vous souhaitons une bonne lecture du magazine « CONNECT »

Avec nos meilleurs messages.

Christophe Renggli

Directeur de Voicepoint Romandie

COUP D'OEIL DANS LES COULISSES DU PREMIER SPEECH CLOUD SUISSE

RÉFÉRENCE

« Kolibra est un grand soulagement pour nos médecins dans le traitement quotidien des dictées. Grâce à l'accessibilité de partout, l'efficacité de traitement pour les assistantes médicales a été considérablement accrue. Kolibra fonctionne parfaitement sans installation ou infrastructure complexe et représente une réelle valeur ajoutée pour notre organisation. »

Franziska Svensson
Directrice
Villiger & DiaMon AG, Baden

 **Praxis Dr. Villiger**
Fachärzte FMH für Allgemeine Innere Medizin

La reconnaissance vocale indépendante du lieu et la dictée numérique sans infrastructure supplémentaire, sans investissement et sans maintenance coûteuse : c'est ce que permet la solution Cloud innovante de Voicepoint. Raison pour laquelle la délocalisation dans le nuage d'une solution de dictée et de reconnaissance vocale en vaut la peine.

Qui semble flotter silencieusement dans les airs et se diriger avec une précision gracieuse vers la fleur riche en nectar ? Le colibri. Il est un maître dans l'art de voler et un détenteur de record silencieux de la nature : son agilité est sans égal : il est le seul oiseau à pouvoir rester non seulement dans l'air, mais aussi à voler latéralement et en arrière; par rapport à sa taille, c'est l'oiseau vertébré le plus rapide sur la planète. Pour Voicepoint, une raison suffisante pour prendre ce sympathique petit oiseau comme mascotte et nommer le premier Speech Cloud suisse répondant au nom de « Kolibra ». Ses attributs impressionnants peuvent également s'appliquer parfaitement aux exigences de la plateforme Cloud moderne : des performances et une disponibilité élevées, une architecture

robuste et, ce qui n'est pas la moindre des choses, une interface intuitive et simplifiée. Avec ses 50 battements d'ailes par seconde, le colibri devient le symbole de l'infrastructure du Cloud hautement disponible dans le centre de données de Swisscom : le domicile de Kolibra. De plus l'exploitation, le développement a également lieu en Suisse, ce qui signifie que la solution Kolibra correspond aux attentes en Suisse, notamment pour la protection des données.

La dictée - autrement !

Le changement d'une solution de dictée classique vers Kolibra est facile car celle-ci supporte le workflow traditionnel avec des appareils de dictée mobiles du côté auteur ainsi que des casques et des pédales au secrétariat,



sauf qu'aucune installation coûteuse n'est nécessaire et les mises à jour pour la version la plus récente ont lieu automatiquement. Tant pour le chargement mobile des dictées que pour la retranscription, il faut simplement un PC-Windows avec accès à l'Internet, de manière à ce que l'utilisateur, grâce à cette indépendance géographique, profite d'une flexibilité et d'un confort nettement supérieurs.

Outre la dictée numérique qui a fait ses preuves, Kolibra offre aussi l'avantage d'une plateforme avec la reconnaissance vocale intégrée, proposant la solution maintes fois primée - Dragon de Nuance. Les auteurs dictent à l'aide d'un microphone directement dans l'application cible et obtiennent le texte transcrit automatiquement en temps réel, depuis le Cloud Kolibra. La dernière touche au message peut être apportée par l'auteur lui-même ou déléguée à son secrétariat. Grâce au Deep Learning, un entraînement vocal fastidieux n'est plus nécessaire et le taux de reconnaissance vocale est très élevé dès le départ.

Voicepoint comme copilote

De même plus, il va de soi que les utilisateurs de Kolibra sont pris en charge par l'équipe Voicepoint sur demande. Grâce à l'accompagnement par les équipes d'experts formés en matière de dictée et de reconnaissance vocale de Voicepoint, l'accès au nuage est encore facilité et l'univers de la reconnaissance vocale découvert de façon optimale. Voicepoint encadre les utilisateurs vers une formation Kolibra adaptée. Cela commence par un conseil gratuit et se poursuit dans par une prise en charge étroite et constante.

Pricing taillé sur mesure

Au lieu de coûts de licence et de mises à jour répétitives, les clients de Kolibra profitent d'un modèle d'abonnement flexible : le décompte a lieu au jour le jour sur la base des utilisateurs définis et de l'abonnement sélectionné. Les mises à jour et le support sont inclus, Kolibra ne connaît pas de durées minimales ou de délais de résiliation.

Accélérez vos processus

Economie de temps sur des processus plus efficaces : comme pour toutes les solutions de Voicepoint, ceci est aussi la grande plus-value de Kolibra. La création de votre documentation sera aussi rapide que notre petit ami le colibri. Nous vous emmenons pour un vol d'essai : testez notre Speech Cloud sans engagement et sans frais pendant 30 jours et convainquez-vous vous-même des forces de la plateforme. L'enregistrement peut se faire simplement sur le site web www.kolibra.ch. Ou contactez-nous par téléphone ou par courriel pour l'installation commune de votre compte d'essai Kolibra.

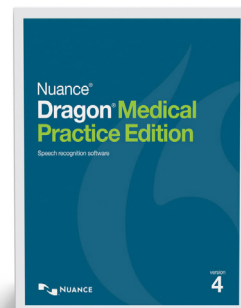
 www.kolibra.ch
 0844 22 77 91



NOUVEAUX PRODUITS

DRAGON MEDICAL PRACTICE EDITION 4

Avec Dragon Medical Practice Edition 4, Nuance a mis sur le marché une nouvelle version du logiciel de reconnaissance vocale pour le secteur médical. Dans sa version actuelle, la technologie Deep Learning est utilisée pour la première fois. Grâce à celle-ci, Dragon Medical apporte encore plus de précision et une précision de reconnaissance améliorée. Deep Learning reproduit la faculté dont le cerveau humain reconnaît et apprend des modèles linguistiques. La technologie permet au logiciel de s'adapter aux différentes voix et aux accents des utilisateurs. De même, l'acoustique d'ambiance est prise en compte, ce qui fait que le bruit de fond n'influence plus les résultats de la reconnaissance vocale. Grâce à l'interface utilisateur optimisée et à la gestion du profil simplifiée, la nouvelle version permet une prise en main rapide et efficace de la solution pour l'utilisateur.



APPAREILS DE DICTEE NUMERIQUE MOBILES D'OLYMPUS

Olympus a lancé une nouvelle génération de ses appareils de dictée mobiles. Tant l'Olympus DS-9000 que l'Olympus DS-9500 disposent d'un système à deux microphones intelligents et offrent une qualité audio de premier plan ainsi qu'une reconnaissance vocale précise, y compris dans des environnements plus bruyants. Rien ne change à l'utilisation éprouvée du modèle précédent DS-7000. Les appareils sont équipés d'un interrupteur coulissant, sont ergonomiques dans la main et peuvent être utilisés à une seule main. La sécurité des données est garantie par diverses options proposées en standard sur l'appareil. La Docking Station comprise dans la livraison permet une transmission rapide des données. Le modèle DS-9500 permet l'envoi supplémentaire de fichiers audio par wi-fi.



PHILIPS SPEECHEXEC ENTERPRISE 6

La nouvelle version simplifie la communication entre auteurs et transcripteurs. Quel que soit le mode de dictée : microphone connecté au PC, dictaphone mobile ou applications pour Smartphones, les dictées arrivent dans une même liste d'attente à destination du secrétariat. Le tout en s'appuyant sur une administration centralisée configurable depuis une seule et même application. Certifiée Microsoft Remote Desktop Services (RDS), Citrix et VMware Ready, la solution est plus facile à installer et plus pratique pour les utilisateurs et les administrateurs informatiques. La nouvelle version de Philips SpeechExec Enterprise offre une mobilité accrue grâce à l'application Smartphone Philips permettant de créer des enregistrements n'importe où et de les envoyer immédiatement vers le secrétariat ou vers la reconnaissance vocale. Autre nouvelle fonctionnalité améliorant la mobilité : les dictées sont désormais accessibles via un navigateur Web.



www.voicepoint.ch



0844 22 77 91

DRAGON MEDICAL DIRECT 4.0

Avec Dragon Medical Direct, les médecins établissent leurs rapports directement dans l'application qu'il faut, et ceci de manière bien plus rapide qu'en frappant. La solution a été pensée pour les hôpitaux et les cliniques qui recherchent une reconnaissance vocale en ligne performante basée sur un serveur. La version 4.0 offre d'autres améliorations de l'efficacité.

Que ce soit pour des résultats médicaux, des textes spécialisés ou des courriels, Dragon Medical Direct offre une précision de reconnaissance excellente dans la même mesure pour des textes médicaux et généraux, sans qu'un vocabulaire spécialisé séparé doive être établi. Les médecins peuvent dicter directement dans le SIH ou le logiciel de traitement de texte et naviguer en même temps dans d'autres applications : le texte s'affiche immédiatement où il doit être. Les fautes éventuelles peuvent être corrigées directement dans le document par commande vocale, ce qui fait que le logiciel s'améliore en permanence.

Avec la version 4.0 de Dragon Medical Direct, nos clients obtiennent, outre des améliorations de la performance et de la qualité, diverses fonctionnalités nouvelles. C'est ainsi que des options comme, par exemple, des Hotkeys ou des configurations de touches d'appareils de dictée, peuvent être prédéfinies et distribuées centralement. En outre, la nouvelle version offre une fonction logoff automatique configurable pour optimiser les ressources serveurs.

FIREBOX SERVER

Le logiciel client « Firebox » développé par Voicepoint a prouvé son efficacité des centaines de fois dans l'intervalle comme module supplémentaire, synonyme d'augmentation de la productivité pour la reconnaissance vocale Dragon Medical. Aujourd'hui, grâce à « Firebox Server », un module optionnel, qui met à disposition des fonctions de gestion centralisées sur serveur, une plus grande flexibilité est proposée. La solution complète, avec module serveur, permet aux médecins d'économiser du temps supplémentaire pour la documentation médicale et la possibilité pour l'informatique de travailler plus efficacement depuis la console centralisée sur serveur.

Les profils vocaux Dragon peuvent être supportés et utilisés avec Firebox via Windows-Accounts. C'est ainsi que les utilisateurs peuvent s'annoncer avec leur login personnel et ouvrir automatiquement leur profil utilisateur. Firebox facilite aussi le travail dans diverses langues et dans divers domaines de spécialisation.

Le Firebox Server offre une gestion des licences claire et basée sur le web. Ceci permet une utilisation économiquement maximisée des licences Dragon existantes. La surface du web permet en outre l'édition de messages spécifiques à l'utilisateur pour une utilisation par Dragon en temps réel. En outre, les réglages des différents clients Firebox ainsi que les réglages Dragon peuvent être configurés et distribués de manière centralisée. De plus, il est possible de définir si les réglages globaux doivent être élargis aux clients.

De même, des réglages spécifiques pour les microphones de dictées utilisés peuvent être effectués directement dans l'application web. Le paramétrage des touches peut être distribué de manière centralisée en version standard ou être adapté, en cas de besoin, aux exigences individuelles.

Nuance®
**Dragon®
Medical
Direct**

LES PRINCIPALES FONCTIONS

- + Gestion intégrée des utilisateurs avec Dragon
- + Gestion des licences & Reporting
- + Gestion centralisée des paramètres de la Firebox
- + Configuration côté serveur d'appareils de dictée stationnaires



VOICEPOINT
FIREBOX

ETUDE DE CAS HÔPITAL DE LA TOUR

UNE SOLUTION EFFICACE POUR GÉRER NOS DICTÉES EN TOUTE SÉCURITÉ

La Tour Medical Group optimise considérablement la gestion de ses dictées avec une solution de dictée numérique performante sûre.

LES FAITS

Client :

La Tour Medical Group - Hôpital de la Tour

Objectifs :

Gestion centralisée simplifiée, augmentation de la productivité, récupération des dictées, intégration de la reconnaissance vocale

Solution :

Logiciel de dictée Winscribe

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical

Voicepoint Importer

Voicepoint Device Administrator

Dictaphones Olympus DS-7000 et DS-5000

Application Winscribe sur smartphones et iPods

Groupe hospitalier privé de référence sur le canton de Genève, La Tour Medical Group se compose de l'Hôpital de La Tour, de la Clinique de Carouge et du Centre Médical de Meyrin. L'Hôpital de La Tour est le seul établissement privé en Suisse Romande disposant d'un service d'urgences ouvert 7/7, 24/24h, d'une unité de soins intensifs, d'un centre de dialyse et d'un service de néonatalogie reconnu pour la prise en charge des prématurés dès 34 semaines. Pionnier dans l'utilisation de nombreuses innovations et exerçant plus de 60 spécialités médicales, La Tour Medical Group accueille 7'000 patients hospitalisés chaque année, assure 300'000 prises en charge ambulatoires dont 40'000 urgences, 5'800 interventions chirurgicales et forme 40 médecins dans 11 disciplines médicales. Il emploie 950 collaborateurs et 350 médecins agréés actifs.

Son offre de soins intégrés est organisée de manière à assurer une prise en charge coordonnée et personnalisée des patients et de leurs proches autour des pôles de compétences suivants :

- l'orthopédie et la médecine du sport
- le cancer
- le métabolisme et l'obésité
- la médecine interne
- la cardiologie
- la femme et l'enfant

Situation initiale et objectifs du projet

Avec une solution non centralisée et une configuration difficile à personnaliser, l'objectif de l'Hôpital de la Tour

était d'améliorer de manière significative la gestion de ses dictées par une solution numérique centralisée sur serveur. C'est ainsi que la Solution Winscribe a été choisie et installée en novembre 2013. Facile d'utilisation, avec une plateforme unique pour tous les cabinets de médecins, elle offre une gestion centralisée des dictées et des comptes depuis le serveur avec une standardisation au niveau fonctionnel. « Nous sommes très satisfaits de la solution proposée par Voicepoint », nous confie Jean Cerdà, Chef de Projet DSIO, « car nous avons gagné un temps considérable dans la gestion de nos dictées, environ 130 dictées par jour, grâce aussi du fait de ne plus avoir à paramétrer les postes de travail de manière individuelle. C'est une solution évolutive, et il est très facile d'effectuer une recherche ou de récupérer des dictées ».

Solution et implémentation

L'Hôpital de la Tour, avec plus de 100 utilisateurs, a opté pour la Solution Winscribe et la reconnaissance vocale Dragon Medical, installées sur serveur. Les utilisateurs dictent avec un dictaphone et la dictée est transmise au serveur de reconnaissance vocale avant d'arriver chez la secrétaire qui bénéficie du fichier audio, ainsi que du fichier texte, ce qui lui permet de libérer du temps pour d'autres tâches. Le projet initial était de 60 licences Winscribe et 30 licences de reconnaissance vocale. Pour augmenter encore la productivité, l'Hôpital de la Tour a également introduit le Voicepoint Device Administrator avec la possibilité de gé-



La solution apporte un réel gain au niveau productivité et offre de la souplesse lors des remplacements des secrétaires par le service de secrétaires poolistes. De plus, au niveau du support, nous avons gagné en simplicité et réactivité par le fait d'avoir à gérer une seule et unique plateforme.



Jean Cerdà,
Chef de Projet DSIO

rer les périphériques à distance, de paramétrer facilement les appareils sur un modèle de configuration existant et de gérer le suivi du parc de matériel, ainsi que le Voicepoint Importer qui permet aux utilisateurs de transférer leurs dictées rapidement et facilement, depuis leur dictaphone mobile, sur le serveur de gestion de dictée. Cette configuration donne beaucoup de flexibilité au médecin, qui peut transmettre sa dictée depuis n'importe quel poste de l'Institution.

Résultats et utilité

La Solution Winscribe a parfaitement répondu aux exigences attendues, l'Hôpital de la Tour a nettement amélioré ses processus de travail et réduit la charge du secrétariat. M. Jean Cerdà ajoute « La Solution apporte un réel gain au niveau productivité et offre de la souplesse lors des remplacements des secrétaires par le service de secrétaires poolistes. De plus, au niveau du support, nous avons gagné en simplicité et réactivité par le fait d'avoir à gérer une seule et unique plateforme ». En novembre 2017, l'Hôpital de la Tour a

décidé de moderniser encore son infrastructure en proposant à ses médecins, en complément aux appareils de dictée utilisés (Olympus DS-7000 et DS-5000), de dicter avec l'application Winscribe sur smartphone et iPods. « Nous avons choisi la solution smartphone et iPods, nous explique Jean Cerdà, car le médecin peut transmettre rapidement sa dictée en wifi depuis n'importe quel emplacement de l'Hôpital, plus besoin que le médecin soit rattaché à un poste de travail. Les coûts sont également réduits, comparativement à un appareil de dictée traditionnel ». Aujourd'hui l'Hôpital de la Tour est équipé de 45 licences Winscribe, 30 licences Winscribe pour smartphone et 50 licences de reconnaissance vocale Dragon Medical, qui ont été installées et déployées par les spécialistes de Voicepoint. La solution étant évolutive et pour la prochaine étape fin 2018, début 2019, l'Hôpital prévoit d'effectuer une migration Winscribe v4.1 à v4.2.5, une intégration avec Active Directory, ainsi que la mise en place d'un SQL Reporting.

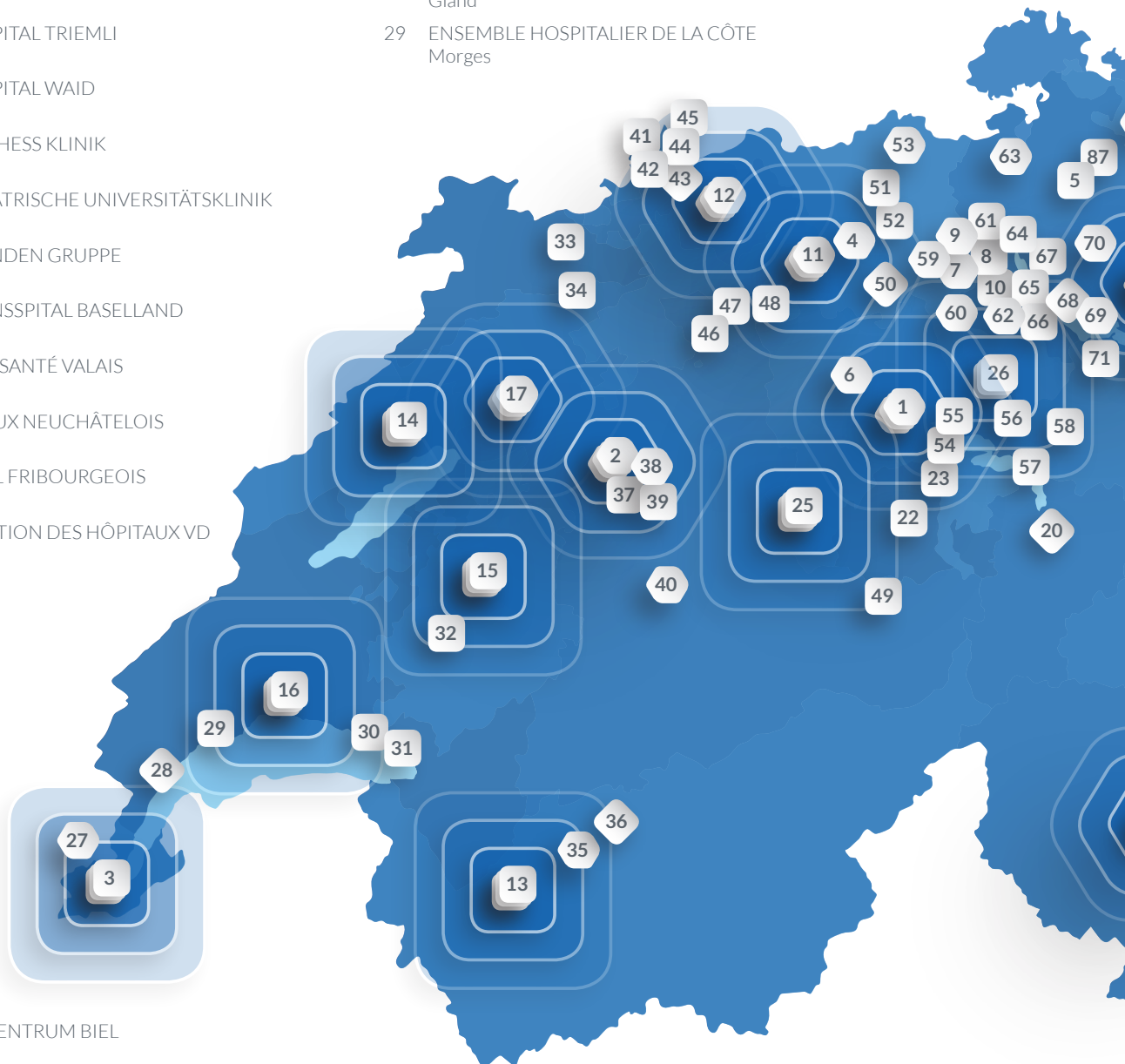


CLIENTS VOICEPOINT

- 01 LUZERNER KANTONSSPITAL
3 Sites
- 02 INSEL GRUPPE
6 Sites
- 03 HÔPITAUX UNIVERSITAIRES GENÈVE
8 Sites
- 04 KANTONSSPITAL AARAU
Aarau
- 05 KANTONSSPITAL WINTERTHUR
Winterthur
- 06 SCHWEIZER PARAPLEGIKER ZENTRUM
Nottwil
- 07 STADTSPITAL TRIEMLI
Zürich
- 08 STADTSPITAL WAID
Zürich
- 09 SCHULTHESS KLINIK
Zürich
- 10 PSYCHIATRISCHE UNIVERSITÄTSKLINIK
Zürich
- 11 HIRSLANDEN GRUPPE
6 Sites
- 12 KANTONSSPITAL BASELSTADT
3 Sites
- 13 RÉSEAU SANTÉ VALAIS
7 Sites
- 14 HÔPITAUX NEUCHÂTELOIS
7 Sites
- 15 HÔPITAL FRIBOURGEOIS
6 Sites
- 16 FÉDÉRATION DES HÔPITAUX VD
12 Sites

- 23 KANTONSSPITAL NIDWALDEN
Stans
- 24 ZÜRCHER REHAZENTREN
Wald & Davos
- 25 MONVIA AG
7 Sites
- 26 TRIAPLUS AG
4 Sites
- 27 HÔPITAL DE LA TOUR
Genève
- 28 CLINIQUE LA LIGNIÈRE
Gland
- 29 ENSEMBLE HOSPITALIER DE LA CÔTE
Morges

- 34 HÔPITAL DU JURA BERNOIS
Moutier
- 35 OFFICE CANTONAL AI DU VAUD
Sion
- 36 CLINIQUE BERNOISE MONTANA
Crans-Montana
- 37 PSYCHIATRIEZENTRUM MÜNCHINGEN
Münsingen
- 38 IV -STELLE KANTON BERN
Bern



- 17 SPITALZENTRUM BIEL
Biel
- 18 KANTONSSPITAL ST. GALLEN
3 Sites
- 19 EOC - ENTE OSPEDALIERO CANTONALE TI
6 Sites
- 20 KANTONSSPITAL URI
Aldorf
- 21 CLIENIA
9 Sites
- 22 KANTONSSPITAL OBWALDEN
Sarnen

- 30 OFFICE CANTONAL AI VAUD
Vevey
- 31 CLINIQUE LA PRAIRIE
Clarens
- 32 RÉSEAU FR DE SANTÉ MENTALE
Marsens
- 33 HÔPITAL DU JURA
Delémont

- 39 KLINIK SILOAH AG
Gümligen
- 40 SPITAL STS AG
Thun
- 41 UNIVERSITÄRE PSYCHIATRIE
Basel
- 42 ST. CLARASPIITAL
Basel
- 43 KLINIK ARLESHEIM
Arlesheim

LAIS
ANA
NSINGEN

- 44 PRAXISKLINIK RENNBahn AG
Muttenz
- 45 KLINIK SONNENHALDE AG
Riehen
- 46 SPITAL REGION OBERAARGAU
Langenthal
- 47 KLINIK SGM
Langenthal
- 48 SPITAL ZOFINGEN
Zofingen
- 49 MICHEL GRUPPE
Meiringen



- Dictée en réseau
- Reconnaissance vocale
- Dictée en réseau & Reconnaissance vocale



CHE KLINIKEN

- 50 KLINIK IM HASEL
Gontenschwil
- 51 AARREHA SCHINZNACH
Schinznach-Bad
- 52 HINT
Lenzburg
- 53 REHA CLINIC
Bad Zurzach
- 54 ORTHOPÄDISCHE KLINIK LUZERN
Luzern
- 55 NHZ NEURO - WIRBELSÄULENZENTRUM
Luzern
- 56 KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRISCHER DIENST SZ
Goldau
- 57 SEEKLINIK BRUNNEN
Brunnen

- 58 SPITAL SCHWYZ
Schwyz
- 59 UNIVERSITÄT ZÜRICH (RECHTSMEDIZIN)
Zürich
- 60 SPITAL AFFOLTERN
Affoltern am Albis
- 61 KINDER- UND JUGENDPSYCHIATRISCHER DIENST
Zürich
- 62 MEDBASE
Zürich
- 63 SPITAL BÜLACH
Bülach
- 64 SPORT CLINIC
Zürich
- 65 SANATORIUM KILCHBERG
Kilchberg
- 66 PARACELTUS-SPITAL RICHTERSWIL AG
Richterswil
- 67 SPITAL ZOLLIKERBERG
Zürich
- 68 PRIVATKLINIK HOHENEGG
Meilen
- 69 SPITAL MÄNNEDORF
Männedorf
- 70 SPITAL USTER
Uster
- 71 VISTA KLINIK
Pfäffikon ZH
- 72 SPITAL LACHEN
Lachen
- 73 FOREL KLINIK
Ellikon
- 74 KLINIK SEESCHAU
Kreuzlingen
- 75 SPITALVERBUND APPENZELL AR
Herisau
- 76 ORTHOPÄDIE ST. GALLEN
St. Gallen
- 77 ZETUP TUMOR- UND BRUSTZENTRUM
St. Gallen
- 78 OKS OSTSCHWEIZER KINDERSPITAL
St. Gallen
- 79 MEDIZINISCHES ZENTRUM
Arbon
- 80 KANTONSSPITAL APPENZELL
Appenzell
- 81 REGIONALSPITAL SURSELVA
Illanz
- 82 KLINIK VALENS
Valens
- 83 MEDICNOVA PRIVATKLINIK AG
Gamprin-Bendern
- 84 FLURY STIFTUNG
Schiers
- 85 KLINIK GUT
6 Sites
- 86 CLINICA HOLISTICA ENGIADINA
Susch
- 87 INTEGRIERTE PSYCHIATRIE WINTERTHUR
Winterthur

ÉTUDE DE CAS ENTE OSPEDALIERO CANTONALE DU TESSIN

UNE SOLUTION DE GESTION DE DICTÉE POUR UNE PRODUCTIVITÉ INÉGALÉE

L'EOC au Tessin optimise ses processus grâce à une solution de dictée numérique performante

LES FAITS

Client :

Ente Ospedaliera Cantonale Ticino (EOC)

Objectifs :

Des processus de travail optimisés, gain en qualité, sécurité et productivité

Solution :

Logiciel de dictée Winscribe

Logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical Direct

Voicepoint Importer

Voicepoint Device Administrator

Intégration de Winscribe dans le système d'information hospitalier

Dictaphones Philips Digital Pocket Memo DPM 8500 avec code barres

Fort d'une tradition d'excellence en médecine, l'Ente Ospedaliero Cantonale du Tessin (EOC) se distingue par la qualité de ses soins, une approche pluridisciplinaire et des services spécialisés, avec des infrastructures modernes et une technologie médicale d'avant-garde. L'EOC regroupe 4 sites hospitaliers principaux, l'Hôpital régional de Lugano, l'Hôpital de Bellinzona e Valli, l'Hôpital La Carità à Locarno, l'Hôpital Beata Vergine à Mendrisio, ainsi que l'Institut Oncologique de la Suisse italienne, le Neurocentre de la Suisse italienne et la Clinique de réhabilitation.

Projet initial

En 2014, l'EOC a souhaité réorganiser sa structure de gestion de dictées, passant d'un système analogique qui ne correspondait plus aux exigences requises, à une solution numérique, l'objectif étant une meilleure productivité, sécurité et qualité dans la gestion des dictées et des flux de travail. Après une phase test de la solution, personnalisée à leurs attentes, l'EOC a intégré à son SIH, avec l'équipe de développement Voicepoint, la solution de gestion de dictée numérique Winscribe, solution de référence déjà présente dans plusieurs organismes hospitaliers en Suisse.

« Nous sommes très satisfaits de la solution proposée par Voicepoint et de ses outils de productivité qui nous permettent de gérer environ 180'000 dictées par an, sur l'ensemble des sites, avec un minimum de gestion administrative. Les médecins, ainsi que

les secrétaires expriment une grande satisfaction quant à l'amélioration quantitative et qualitative que leur apporte cette solution dans leur travail au quotidien. En effet, l'une des fonctionnalités les plus importantes de la solution Winscribe est la gestion centralisée des flux de travail, qui permet de déléguer le travail administratif aux responsables des secrétariats. Les statistiques sont également très utiles pour mesurer l'amélioration et optimisation de la productivité, et ce qui pour nous est le plus important du fait de nos multisites », explique Luca Bianda, Responsable de la solution Winscribe pour l'EOC, « c'est de pouvoir transmettre « immédiatement » les dictées aux secrétariats respectifs (mobilité et flexibilité). La suppression de pertes de dictées et l'amélioration de la sécurité et de la protection des données, voilà ce que nous attendions d'un nouveau système ».

Solution et intégration

La solution Winscribe, mise en place par Voicepoint, a parfaitement répondu aux critères et exigences attendus, intégration avec les systèmes GECO-ADT, PACS, intégration de la reconnaissance vocale et compatibilité avec les appareils de dictée et smartphones, et c'est ainsi que l'EOC a choisi d'introduire la solution dans tous ses Hôpitaux et Cliniques au Tessin. La solution a été complétée par des outils de productivité comme le gestionnaire de périphériques Voicepoint pour la gestion centralisée des dictaphones, ainsi que le User Loader pour gérer les utilisateurs depuis MsAD. Grâce à ces out-



Nous sommes très satisfaits de la solution proposée par Voicepoint et de ses outils de productivité qui nous permettent de gérer environ 180'000 dictées par an, avec un minimum de gestion administrative. Les médecins, ainsi que les secrétaires expriment une grande satisfaction quant à l'amélioration quantitative et qualitative !



Luca Bianda,
Informatique EOC

ils, les dictaphones ont pu être configurés très facilement et rapidement (réglage des appareils, noms d'utilisateurs et types de dictées), ce qui a considérablement optimisé la configuration lors d'une installation d'une telle envergure, environ 2'500 postes de travail. L'EOC a opté pour les modèles de dictaphones Digital Pocket Memo avec code-barres de Philips, pour une identification des patients fiable et facilitée. Le grand avantage des appareils de dictée Philips est que les code-barres peuvent également être lus sur un écran. Avec cette intégration dans le système d'information hospitalier, les dictées sont ajoutées aux autres données du patient en fonction du numéro de cas scanné (nom et numéro du patient, date de naissance, sexe, etc.). Certains services, comme les services d'urgences, utilisent la reconnaissance vocale Dragon Medical, pour gagner encore en efficacité et productivité.

Résultats et utilité

Avec Winscribe, l'EOC bénéficie d'une solution centralisée performante en termes de sécurité et productivité pour la gestion des dictées de ses Hôpitaux et cliniques multisites. Les processus de travail ont pu être considérablement améliorés et la charge de travail administrative des secrétariats allégée, avec un gain de temps jusqu'alors inégalé. Selon Lara Zlatoper, Responsable du secrétariat médical du Dpt Pédiatrie de l'Hôpital de Bellinzona, « Winscribe facilite considérablement notre travail au quotidien. En effet, les variantes de hiérarchisation, le flux de dictée et la répartition du travail nous permettent d'être beaucoup mieux organisés, par exemple en cas d'absence d'un collaborateur de pouvoir réattribuer directement les dictées aux personnes autorisées, sans devoir nécessairement passer par le département informatique. »



RECONNAISSANCE VOCALE

LA RÉVOLUTION NUMÉRIQUE DANS LE MÉDICAL ? LA RECONNAISSANCE VOCALE ET LES DÉFIS D'UN PROJET PAS COMME LES AUTRES.

Le terme « reconnaissance vocale » est devenu synonyme de rapidité, flexibilité et précision. Mais les attentes, souvent irréalistes, face à la technologie doivent être prises en compte dès le début de la formulation du projet pour assurer sa réussite.

A lors que la technologie et le concept de la reconnaissance vocale (RV) n'est pas nouveau, il reste que la compréhension, les attentes face à la technologie font que le projet en lui-même devient complexe et long, alors que s'il est bien encadré et que les questions de base sont gérées en amont, celui-ci peut être implémenté rapidement.

Dès le départ, autant les concepteurs du projet, que les utilisateurs sont souvent dans l'attente d'une « révolution », scindés en deux camps. Ceux pour qui la solution va quasi instantanément réduire les délais de création de la documentation médicale, être sans faute, n'aura pas besoin d'être relue et sera compatible pour tous, tout de suite. De l'autre côté, c'est la résistance face à la numérisation qui va tout changer, que depuis des décennies cela ne marche pas et que les termes techniques sont mal reconnus. La vérité est dans la nuance des deux camps.

Avec la RV, très tôt, on doit faire face à une série de questions très précises dès qu'il s'agit de la technologie en elle-même :

Les accents ne sont pas acceptés

La RV a fait des progrès considérables à ce niveau. Elle est capable de travailler avec précision autant avec un médecin qui a un accent vaudois, genevois, que québécois. Et ici, il faut bien différencier l'accent avec le dialecte. Ce dernier ne sera pas reconnu et devra être rajouté au vocabulaire.

Les termes techniques sont mal compris

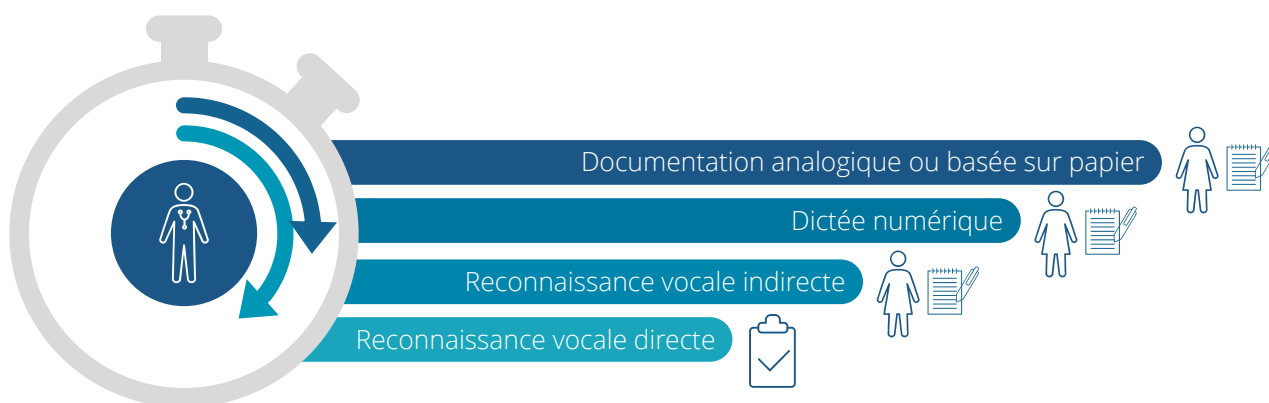
C'est une des forces des solutions de RV médicales. Les termes techniques sont non seulement reconnus, mais aussi orthographiés sans faute. Une « scintigraphie cardiaque au thallium » sera correctement orthographiée et peut même être formatée au préalable

comme le souhaite le département. Un gain de temps considérable.

Une fois ces aspects identifiés dans le cadrage du projet, il faut ensuite faire face à la réalité de l'introduction de la solution dans son environnement hospitalier. Il s'agit ici de rassurer et préparer l'introduction de la solution, et surtout de résoudre dès le démarrage les trois points les plus importants auxquels nous faisons le plus souvent face.

Il n'y a pas de changement total, car ce n'est pas le cas. Il est vrai que la RV présente deux cas de figure de traitement du document :

RV Directe : Le médecin crée le document vocal lui-même. Voit immédiatement le texte, et peut à ce moment corriger et signer le document immédiatement. Ce processus est effectivement nouveau, mais les étapes ne le sont pas : Le médecin va quand même « dicter » avec un microphone, parler



avec le patient et composer sa lettre, comme il l'a toujours fait.

RV indirecte : Le médecin dicte, le document audio avec un dictaphone mobile ou un smartphone, le fichier audio part sur le serveur de l'hôpital et l'assistante médicale reçoit un document Audio + texte à corriger. Ici le processus de relecture, correction et validation reste le même.

Qui corrige, quelle gestion et y a-t-il perte de qualité ?

Autant en mode « RV directe » que « RV indirecte », un médecin comme une assistante médicale peut faire des changements et procéder à une révision. Il est important de souligner que le processus de gestion de document et de contrôle de qualité du document ne change pas. L'introduction de la RV ne réduit pas la qualité et ne force pas un processus de dictée différent.

Pourquoi on fait ce projet ?

Pour la vitesse et l'exactitude de la création documentaire. D'après la dernière étude de Nuance, un médecin dicte environ 120 mots minute, au lieu de les taper avec 40 mots minute. L'assistante, au lieu de taper 192 lignes par heure, peut relire et corriger 559 lignes par heure. Le résultat : un cycle documentaire trois fois plus rapide.

Les outils de RV peuvent directement intégrer le résultat dans le dossier patient, réduisant la nécessité de naviguer entre de multiple formats, supports et interfaces.

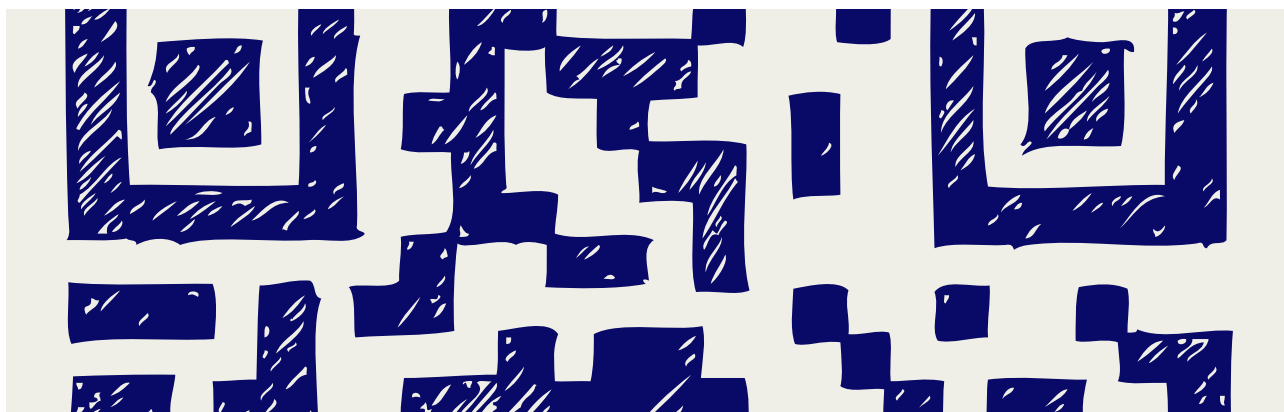
Des gains confirmés par des hôpitaux. Reto Heusser, directeur Voicepoint AG : « Si la solution est introduite de façon réussie, alors la reconnaissance vocale réduit de façon considérable le temps entre la fin de la consultation et la création du compte-rendu. Ce gain de

temps a souvent atteint les 60% ». Pour présenter la « révolution » de la RV dans vos projets, nous sommes là, à vos côtés, pour expliquer et en identifier tous les aspects associés, focaliser sur la gestion du changement et souligner ce qui va vraiment changer. Ce qui ne changera pas est de formuler un plan d'introduction de la solution testée et approuvée. Construire ensemble un projet réussi.

INTÉGRATION DES DONNÉES PATIENTS

L'INTERFAÇAGE DES DONNÉES PATIENTS – ÉTAPE PRIMORDIALE DANS UN FLUX DE DICTÉE PERFORMANT

Le besoin de capturer rapidement les données du patient lors du démarrage de la dictée, et ceci le plus sûrement possible, est vital pour augmenter les gains de temps, sécuriser l'identification et alléger le processus du flux documentaire. Trois exemples dans des hôpitaux en Suisse.



Au moment de la capture de la dictée par le médecin, un acte est d'une importance primordiale : correctement identifier le patient. Non seulement ceci permet au médecin d'être assuré de valider le patient, mais cela soulage énormément le reste du flux documentaire : Pour les assistantes médicales, plus de perte de temps à faire des recherches de PID (Patient Identification) incomplet, de mettre des dictées en pause, en attente du retour du médecin qui a créé la dictée. L'impact et le gain de temps sont considérables, mais encore plus important, la garantie de l'identification du patient est assurée par des techniques d'intégrations simples et éprouvées dans de nombreux établissements de santé en Suisse.

En 2017, L'Ensemble Hospitalier de la Côte, avec ses 7 sites, valide la solution proposée par Voicepoint, la solution

de flux de dictée Winscribe, mais veut avant tout être sûr que les données du patient sont correctement identifiées et capturées par le médecin en amont. En utilisant le code-barres avec le PID mis à disposition par Opale de la société Opale Solutions SA, Voicepoint a réalisé une intégration directement entre Opale et Winscribe, la lecture du code-barres et la mise à disposition des données capturées aux utilisateurs.

Il reste à choisir la méthodologie de capture de la dictée, soit un dictaphone numérique ou alors un smartphone de type Apple ou Android avec l'appli de dictée installé dessus. L'EHC a opté pour les modèles de dictaphones Philips Digital Pocket Memo DPM 8500 et Philips SpeechMike 3810, tous deux avec code-barres, pour une identification des patients fiable et aisée, car les code-barres peuvent également être lus sur un écran. Intégrées au système d'information hospitalier, les dic-

tées sont ajoutées aux autres données patients en fonction du numéro de cas scanné (nom et numéro du patient, date de naissance, sexe, etc.).

En 2013, les Hôpitaux Universitaires de Genève (HUG) font le même constat, après avoir sélectionné la solution Winscribe proposée par Voicepoint, pour s'assurer que la capture des données patients soit parfaitement saisie au moment de la capture de la dictée. Le choix se porte rapidement sur les dictaphones Philips Digital Pocket Memo DPM 8500 et Philips SpeechMike 3810, tous deux avec code-barres, pour mettre en place ce processus :

1. Le médecin démarre son dictaphone numérique (mobile, fixe ou smartphone) et scanne le code-barres patient.

2. Il crée la dictée et l'envoie sur le serveur.

3. Un interfaçage avec le système d'information hospitalier remonte les données souhaitées par l'hôpital, dans ce cas : nom, prénom, date de naissance, sexe et numéro de séjour.

4. Les assistantes reçoivent dans leur worklist de dictée numérique une visibilité complète de l'identité du patient avec également le médecin qui la crée et quand. Un gain de temps pour la création documentaire sans égal.

Pour les HUG, le constat est simple, à la suite de l'intégration : « Grâce à l'optimisation des processus, nous gagnons un temps précieux, notamment au secrétariat. L'identification des dictées par code-barres y est également pour quelque chose. Elle permet de trouver rapidement les données du patient concerné » explique Anouck Muller, responsable informatique du département DEA.

En 2014, c'est au tour de l'Ente Ospedaliero Cantonale du Tessin (EOC) qui fait le même choix que les HUG. Pourquoi choisir l'identification via code-

barres ? Luca Bianda, responsable de la solution Winscribe pour l'EOC : « C'est de pouvoir transmettre immédiatement les dictées aux secrétariats respectifs (mobilité et flexibilité). La suppression de pertes des dictées, l'amélioration de la sécurité et de la protection des données, voilà ce que nous attendions d'un nouveau système. » Dans le cas de l'EOC, c'est 180'000 dictées par année qui sont correctement scannées, identifiées et traitées par les assistantes médicales.

Dans le cadre du projet EHC, entre la phase pilote et la validation, moins de six semaines ont été nécessaires pour faire valider l'intégration par le groupe pilote, inclus la phase des tests du département de l'informatique. L'expérience de Voicepoint sur ce type de processus, l'équipement choisi et le développement fait en Suisse par ses propres équipes, fait partie des nombreux avantages que Voicepoint propose à ses clients.

Contactez-nous pour une présentation de nos outils d'intégration pour optimiser votre flux de dictée et de reconnaissance vocale.



Les code-barres qui permettent d'identifier les données du patient concerné de manière rapide et efficace contribuent aussi à ce gain de productivité. Les secrétaires reçoivent la dictée plus rapidement avec un suivi et une traçabilité qui augmentent considérablement la sécurité des données.

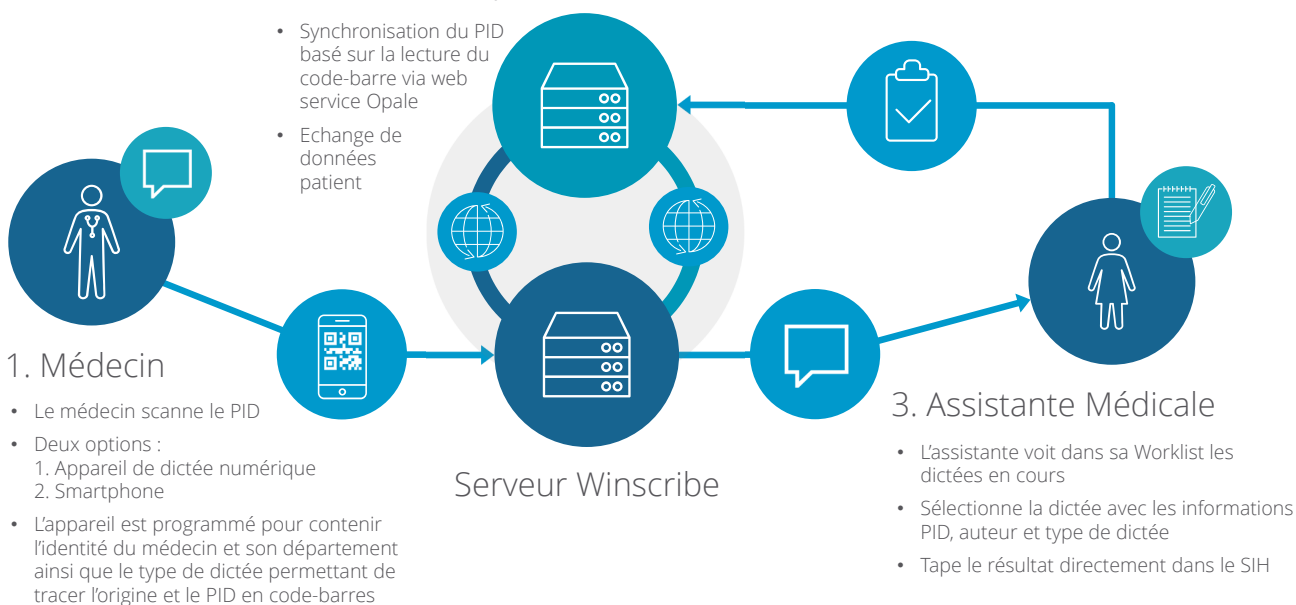


Frédérique von Alten,
Cheffe de projet Affaires médicales EHC



2. Serveur Opale

- Synchronisation du PID basé sur la lecture du code-barre via web service Opale
- Echange de données patient



1. Médecin

- Le médecin scanne le PID
- Deux options :
 1. Appareil de dictée numérique
 2. Smartphone
- L'appareil est programmé pour contenir l'identité du médecin et son département ainsi que le type de dictée permettant de tracer l'origine et le PID en code-barres

3. Assistante Médicale

- L'assistante voit dans sa Worklist les dictées en cours
- Sélectionne la dictée avec les informations PID, auteur et type de dictée
- Tape le résultat directement dans le SIH

RETOUR EN ARRIÈRE SUR L'ÉVÈNEMENT RECONNAISSANCE VOCALE DE VOICEPOINT

Au mois de mai 2018, Voicepoint a inauguré le premier évènement de reconnaissance vocale médicale en Suisse. Près de 150 visiteurs venus de divers domaines du secteur de la santé ont participé à cette manifestation au Dolder Grand de Zurich. Voici un aperçu :



www.voicepoint.ch/fr/evenements



Aujourd'hui, il reste en moyenne aux médecins moins de 13% de leur temps de travail pour une interaction avec les patients. Une des raisons en est le travail administratif qui ne cesse de croître et qu'il s'agit de maîtriser en urgence. A quoi il faut ajouter que ce sont les hôpitaux qui sont de plus en plus sous pression : ceux-ci doivent travailler de manière encore plus économique et plus rapide tout en devant améliorer la qualité des données. Ce casse-tête peut être résolu si l'on quitte la méthodologie traditionnelle de la frappe à l'ancienne, passant par quarante mots manuscrits à la minute à la reconnaissance vocale et ses 120 mots par minutes. Une productivité multipliée par trois !

Les hôpitaux invités font état de leurs expériences avec la reconnaissance vocale et de la manière dont ils y ont vécu l'intégration de la solution dans les workflows et systèmes existants au sein de leurs institutions. L'hôpital cantonal de Lucerne (LUKS), avec ses quatre sites, a retenu la solution WinScribe proposée par Voicepoint pour l'ensemble de ces utilisateurs. En outre, le périmètre du système de gestion des dictées a été élargi par le logiciel de reconnaissance vocale Dragon Medical. Manuel Brunner, directeur du secteur informatique médical et Alexander Spuhler, responsable ICT Application, se réjouissent : « L'hôpital cantonal de Lucerne a misé, avec la solution de gestion des dictées et de reconnaissance vocale de Voicepoint, sur de nouvelles normes dans le domaine de la documentation médicale. Grâce aux ajouts des modules intégrés : Voicepoint Device Administrator, Voicepoint User Loader et Voicepoint Firebox,

l'augmentation de la productivité pour la documentation médicale est proche de 60%. »

De même, André Ljutow, directeur du Centre de médecine de la douleur dans le Centre suisse pour paraplégiques de Nottwil (SPZ), explique : « La dictée sur bandes magnétiques est révolue. Dans ce contexte, le passage à une dictée numérique est bien plus qu'un changement de support, il modifie le déroulement des processus. » Depuis 2011, le SPZ mise sur la dictée numérique avec reconnaissance vocale et élargit son utilisation, par conséquent, dans le nouveau bâtiment de la clinique.

Dans la clinique de Friedrichshafen (Allemagne) également, une amélioration sensible et des économies de temps sont obtenues. « Avec la reconnaissance vocale, les résultats sont aujourd'hui disponibles immédiatement après l'analyse. L'utilisation d'« autotextes » accélère en outre l'établissement des résultats ; de plus, l'utilisation d'un vocabulaire spécialisé optimise la précision de la reconnaissance », selon le Dr. med. Mats Wikström, médecin en chef des secteurs radiologie et médecine nucléaire.

A la suite des présentations, les visiteurs ont été conseillés par l'équipe Voicepoint et ont pu tester eux-mêmes directement, grâce à des stations de démonstration, les avantages de la reconnaissance vocale. « L'évènement de reconnaissance vocale a été un succès total. Nous avons reçu des retours positifs et des messages de remerciements. L'intérêt formidable manifesté pour nos solutions nous réjouit énormément », Reto Heusser, Directeur de Voicepoint AG.

IFAS 2018

C'est du 23 au 26 octobre 2018 qu'a lieu l'IFAS, l'exposition spécialisée pour le marché de la santé à Zurich-Oerlikon. De nombreux médecins, soignants et responsables de la gestion des hôpitaux, cliniques et EMS s'informent sur les solutions et les services les plus récents dans le domaine de la santé. Voicepoint y est également présent cette année.

Venez découvrir les dernières technologies innovantes dans le domaine de la dictée, de la reconnaissance vocale et de la gestion des dictées. C'est avec plaisir que nous vous montrerons comment mettre en place une gestion du travail plus efficace entre le médecin et le secrétariat et réduire de manière significative vos frais dans le domaine de la documentation. Avec nos solutions, vos processus de travail seront optimisés, le temps consacré aux travaux administratifs réduit et la sécurité ainsi que la protection des données augmentées.

Laissez-vous surprendre à nouveau par les offres attrayantes de l'exposition. Des billets gratuits peuvent être obtenus sur le site web de Voicepoint ou sur demande. Nous serons heureux de pouvoir vous rencontrer du 23 au 26 octobre 2018 dans notre stand multifonctionnel (hall 7, stand 124) et de pouvoir adresser vos questions aux experts compétents.

Souhaitez-vous déjà un conseil sans engagement avant l'exposition IFAS ? L'équipe Voicepoint est toujours à votre service pour le donner.

VOTRE BILLET POUR L'EXPOSITION

Commandez votre billet gratuit directement en ligne :

www.voicepoint.ch/fr/evenements
romandie@voicepoint.ch
Tel. 0844 22 77 91

CONCOURS IFAS

A l'occasion de l'exposition IFAS, Voicepoint tire au sort trois caméras système Olympus E-M10 Mark III.

Le design classique plonge dans la nostalgie ; malgré cela, vous ne devez pas renoncer aux technologies les plus récentes. Répondez à la question suivante et gagnez, avec un peu de chance, l'une de ces caméras légères comme une plume d'un colibri d'une valeur de 799.- frs.

Comment s'appelle la nouvelle solution Cloud de Voicepoint ?

- Amsel Kolibra Kolibri

La participation est exclusivement possible en ligne sous www.voicepoint.ch/fr/concours

Conditions de participation: peuvent participer toutes les personnes qui habitent en Suisse, en dehors des collaborateurs de la société Voicepoint AG, de même que de Voicepoint Romandie Sàrl. Les prix ne peuvent pas être échangés contre des espèces. Aucune correspondance n'est menée à propos du concours, le recours aux tribunaux est exclu. Par votre participation au concours, vous vous déclarez d'accord pour que Voicepoint puisse utiliser vos données de contact à des fins de marketing ultérieures. Vos données seront traitées de manière confidentielle. La participation est clôturée le 30.11.2018.



AVEZ-VOUS DES QUESTIONS AU SUJET DE LA RECONNAISSANCE VOCALE ?



www.voicepoint.ch
Tél. 0844 22 77 91

 **voicepoint**
connected • speech