

Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph : bilan après trois ans d'utilisation de la **reconnaissance vocale** **au curseur**

Objectifs

- Maintenir l'utilisation de la reconnaissance vocale par les médecins
- Garder le cap de la qualité et des délais des lettres de liaison à J-0
- Développer de nouveaux usages

Solutions

- Dragon Medical Direct pour dicter dans tous les applicatifs médicaux et bureautiques des médecins

Bénéfices

- 99% des médecins dictent avec Dragon Medical Direct
- 85% des lettres de liaison à J-0
- Une solution stable, peu de tâches d'administration pour les équipes de la DSI
- Des nouveaux utilisateurs : infirmières et anatomo-cytopathologistes

Au Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph (GHPSJ), établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), l'hôpital numérique est une réalité. Précurseur dans ce domaine, le GHPSJ est l'un des premiers établissements de santé à avoir mené avec succès une transformation digitale totale. Sa démarche s'est construite autour d'une approche globale de l'efficacité. Ainsi, la combinaison de la reconnaissance vocale, du dossier patient informatisé, de la messagerie sécurisée et de la numérisation des archives a permis au groupe hospitalier d'atteindre l'objectif d'amélioration de ses processus organisationnels et de la qualité de la prise en charge des patients. Trois ans après le déploiement de la reconnaissance vocale, le bilan est très positif tant du point de vue des médecins que de la DSI.

« La reconnaissance vocale est considérée par les médecins comme un facilitateur et non comme une obligation. Elle ne suscite plus aucune question. Pour eux, elle est aujourd’hui indissociable de leur pratique quotidienne. »

Christophe Nicolaï – Directeur des Systèmes d’Information au GHPSJ

En place depuis trois ans au GHPSJ, la reconnaissance vocale Dragon Medical Direct de Nuance est toujours utilisée par l’ensemble des médecins du groupe. La direction des systèmes d’information, toujours soutenue par la direction générale, continue de suivre les utilisateurs et de mesurer les gains apportés.

« Pour les médecins dicter dans le dossier patient est devenu aussi naturel que l’usage du clavier auparavant. La reconnaissance vocale est partie intégrante de leur quotidien si bien qu’ils oublient qu’ils l’utilisent. C’est aujourd’hui un acquis. De la même manière, remettre immédiatement leurs comptes-rendus aux patients n’est plus une question. Et aujourd’hui, de nouveaux usages se mettent en place comme en anatomo-cytopathologie ou avec les infirmières », indique Christophe Nicolaï, Directeur des Systèmes d’information du GHPSJ depuis Juillet 2018.

La reconnaissance vocale a naturellement remplacé le clavier

Les craintes initiales des médecins lors du déploiement de la reconnaissance vocale ne sont plus qu’un lointain souvenir. Au GHPSJ, ils sont 350 médecins à l’avoir totalement adopté. Ils ont rapidement trouvé leur usage : saisie des données cliniques dans le dossier

patient informatisé, production des lettres de liaison et autres courriers, rédaction de leurs emails, etc. « La reconnaissance vocale est considérée par les médecins comme un facilitateur et non comme une obligation. Elle ne suscite plus aucune question. Pour eux, elle est aujourd’hui indissociable de la création du compte rendu », ajoute Christophe Nicolaï. « Les médecins qui arrivent demandent spontanément la reconnaissance vocale. En un clic, notre service leur alloue un profil et ils sont immédiatement opérationnels », poursuit-il.

Faible charge de maintenance et de support

A son arrivée, Christophe Nicolaï a fait le bilan avec ses équipes de la charge IT induite par le projet de reconnaissance vocale. « La prise en main de Dragon Medical par les médecins se fait facilement et en quasi totale autonomie. La solution est tellement simple d’utilisation, qu’elle nécessite peu voire pas de formation. Pour les médecins qui souhaitent se perfectionner sur les insertions automatiques ou les commandes vocales, nous avons créé des petits guides d’utilisation et dispensons si besoin une formation qui n’excède pas plus de 20 minutes », explique Thorayya Hadj-Slimane, référente reconnaissance vocale au GHPSJ.

« Le bilan de la reconnaissance vocale Dragon Medical Direct après trois années d'utilisation est extrêmement positif tant du point de vue des professionnels de santé que de la DSI »

Christophe Nicolaï – Directeur des Systèmes d'Information au GHPSJ

En trois ans, hormis un problème lié à l'infrastructure informatique qui a entraîné un ralentissement des serveurs de reconnaissance vocale, aucun incident technique n'a été causé par Dragon Medical Direct. Son installation est lancée automatiquement sur les postes de travail connectés directement au serveur depuis la DSI. Les équipes informatiques interviennent essentiellement pour des problèmes de microphones. Soit parce qu'ils manquent soit parce qu'ils sont défectueux. « La charge de travail en termes de support se résume à renouveler les microphones. Quand il y a un problème cela ne vient pas de la reconnaissance vocale mais des microphones », précise Christophe Nicolaï.

Utilisation de Dragon Medical Direct étendue aux infirmières et aux anato-mo-cytopathologistes

L'usage de la reconnaissance vocale Dragon Medical Direct par les médecins a suscité l'intérêt d'autres professionnels de santé. Désormais, les psychologues, les anato-mo-cytopathologistes et les infirmières de triage aux urgences l'utilisent. Pour les premiers, leurs comptes rendus peuvent être très longs et l'utilisation de la reconnaissance vocale leur permet de gagner du temps. Quant aux infirmières des urgences, elles sont challengées sur le temps de triage des patients

et là encore la reconnaissance vocale leur permet d'être plus efficaces. Dans le service d'anato-mo-cytopathologie, les techniciennes utilisent désormais Dragon Medical Direct. Leur principal problème était de pouvoir commander l'ouverture du micro tout en ayant les mains prises et dans un environnement bruyant. Aujourd'hui, le microphone est activé via un pédalier configuré avec des jeux de commandes. Elles peuvent ainsi dicter tout en ayant les mains libres pour manipuler leurs échantillons.

« Le bilan de la reconnaissance vocale Dragon Medical Direct après trois années d'utilisation est extrêmement positif », souligne Christophe Nicolaï. « Du point de vue de l'IT, il s'agit d'un projet facile à gérer et qui pèse peu sur nos ressources. Pour les médecins, le pari est gagné, puisque la solution est devenue transparente dans leur quotidien. Désormais mon objectif en tant que DSI est de continuer à répondre aux demandes des praticiens en matière de reconnaissance vocale, à en faire évoluer les usages et à développer des réponses aux demandes croissantes des médecins en matière de mobilité ».



Pour en savoir plus sur la réussite du GHPSJ, découvrez le témoignage des urgentistes « Reconnaissance vocale : l'impact dans les services d'Urgences »



Pour aller plus loin, vous voudrez peut être lire l'interview du Directeur général du GHPSJ : « Reconnaissance vocale : guide à destination des directions d'établissements »



www.nuance.fr/sante



[@voice4health](https://twitter.com/voice4health)

A propos de Nuance Healthcare

Nuance Healthcare aide les établissements de santé et les médecins à capturer avec exactitude l'histoire du patient et à la convertir en informations médicales exploitables, en 22 langues. Aujourd'hui, plus de 10 000 établissements de santé et plus de 500 000 médecins dans le monde utilisent la technologie de reconnaissance vocale de Nuance pour offrir des soins de meilleure qualité, améliorer leur performance financière et répondre aux exigences du secteur médical.
