

Dragon Medical One aux HCC : efficacité, économies, et excellence



Hôpitaux Civils
de Colmar

99,9%

des 200 médecins
satisfaits de l'utilisation
de Dragon Medical One

5 176

heures rendues aux
HCC en un trimestre grâce
à Dragon Medical One

10

jours gagnés grâce aux
insertions automatiques
avec Dragon Medical One

DEFIS :

- Réduire la charge de travail des secrétaires médicales.
- Optimiser les processus de prise en charge des patients.
- Assurer une continuité de soins hôpital-médecine de ville.

SOLUTION :

Dragon Medical One, la solution de reconnaissance vocale de Nuance portée par l'IA, et hébergée dans le cloud en France.

RESULTATS :

- Gain de temps considérable.
- Lettres médicales remises aux patients juste à la fin de la consultation.
- Meilleure qualité de vie au travail.
- Meilleure interaction avec le patient.

Les [Hôpitaux Civils de Colmar](#) (HCC) sont un Établissement Public de Santé (EPS), composé de 4 sites distincts géographiquement sur la partie ouest de la ville de Colmar. Il est considéré comme un des quatre établissements publics de référence au niveau régional avec les Hôpitaux Universitaire de Strasbourg, le Centre Hospitalier de Mulhouse et le Centre Hospitalier d'Haguenau.

Nombre de lits et places : 1300

Nombre de Médecins : 675

Nombre d'admissions/an : 413 653

Nombre de consultations externes/an : 302 534

Nombre de passages aux urgences : 71 589





« Dragon Medical One a participé à améliorer l'accueil des patients. Il est inenvisageable de travailler sans. Avec Dragon Medical One, je peux dicter un résumé d'un dossier de 300 pages juste en 2 heures, alors que sans la solution, il m'en faudrait 4. »

— Dr Marc Schneider, Urologue

L'histoire du Dr Schneider avec Dragon Medical One : la lettre extemporanée

Dix ans déjà, bien avant sa mise en place aux HCC, le Dr Marc Schneider, urologue utilisait Dragon Medical à titre professionnel et personnel. Il est convaincu par la précision, la rapidité, et le gain de temps qu'apporte la solution.

A cette époque, la secrétaire la plus chevronnée passait 15-20 minutes à finaliser une lettre. Avec une cinquantaine de patients par jour et en parallèle de toutes les tâches qui lui incombent, la lettre est remise au Dr Schneider pour revue finale après deux à trois mois. Relire une pile de documents et courriers de patients à posteriori est un grand défi, car il faut se souvenir de tous les détails.

Depuis que Dragon Medical One a été implémenté aux HCC, et qu'il fonctionne parfaitement avec le DPI, le Dr Schneider a proposé à ses équipes d'en bénéficier pour saisir les notes à la voix afin de :

- soulager les secrétaires surchargées de travail et complètement épuisées,
- remettre la lettre médicale au patient juste à la fin de la consultation, et réduire les délais de sa mise à disposition aux autres acteurs de la prise en charge à l'hôpital,
- résoudre le problème des retards de courriers,
- et, transmettre la lettre au médecin traitant par messagerie sécurisée et à Mon Espace Santé (si le patient a déjà consenti).

« La proposition est adoptée, Dragon Medical One est mis en œuvre. Il est indispensable et même impensable de travailler sans. Dragon Medical One offre une précision et une qualité inégalées et permet de voir deux fois plus de patients », indique le Dr Schneider. « Nous utilisons les insertions automatiques de Dragon, c'est à dire des textes type, qui nous évitent les répétitions et nous font ainsi gagner du temps. »

Une amélioration de la qualité de vie au travail induit une meilleure interaction avec le patient

Une révolution, grâce à Dragon Medical One qui aide à améliorer :

- le dialogue avec le patient et sa prise en charge, surtout quand la lettre est dictée en temps réel pendant la consultation. « Si le patient ne comprend pas, il pose la question. Cela me permet de repréciser l'information pour une meilleure compréhension », précise le Dr Schneider.
- la communication médicale avec tous les correspondants : radiologues, médecins traitants, etc.

- l'ergonomie au travail et la qualité de vie au travail de tous les intervenants : chirurgiens, assistants, internes et surtout secrétaires. En allégeant le poids des plaintes et la souffrance de ces dernières qui croulaient sous les cassettes. « Dragon Medical One a participé à améliorer l'accueil des patients. Il est inenvisageable de travailler », renchérit le Dr Schneider.

Le Dr Schneider est aussi un expert médical. Il intervient pour des procédures de plaintes de patients dans toute la France. « Avec Dragon Medical One, je peux dicter un résumé d'un dossier de 300 pages en seulement deux heures, alors que sans la solution il m'en faudrait quatre. »



« Dragon Medical One m'aide dans la rédaction des comptes rendus de consultation en direct devant le patient, et aussi des lettres à transmettre aux médecins traitants. »

- Dr Marie-Sandrine Mann, Spécialiste en médecine physique et de réadaptation
-

L'optimisation des processus et la continuité des soins assurées entre l'hôpital et la médecine de ville

Le Dr Marie-Sandrine Mann, spécialiste en médecine physique et de réadaptation, gère diverses consultations au sein des HCC. Elle crée des comptes rendus spécifiques pour chaque type de consultation, qu'il s'agisse de consultations externes spécialisées, certaines étant plus longues comme la consultation post-AVC ou le bilan sclérose en plaques, de consultations de podologie, de réunions de concertation pluridisciplinaire pour le pied diabétique et neuropathique, ou encore d'avis interservices et de consultations en hôpital de jour.

« Avec Dragon Medical One, l'information précise est affichée instantanément dans le DPI, sans erreur », indique le Dr Mann. « Dragon Medical One m'aide dans la rédaction des comptes rendus de consultation en direct devant le patient, et aussi des lettres à transmettre aux médecins traitants. »

La solution est très intuitive avec un vocabulaire médical spécialisé et la possibilité de rajouter des termes spécifiques à la spécialité.

« Dragon Medical One me permet de rédiger des comptes rendus longs et détaillés, en dictant à mon rythme et sans perdre le fil des idées. »

Dragon Medical One permet au Dr Mann de :

- dicter en temps réel et rapidement ses courriers et ses notes dans le DPI. Cela permet de faire gagner du temps à la secrétaire qui peut se consacrer à d'autres activités,
- gagner un temps considérable pour retranscrire les antécédents et l'histoire de la maladie d'un patient transféré d'un autre hôpital,
- participer à une meilleure continuité des soins au sein de l'hôpital et avec la médecine de ville puisque les courriers dictés apparaissent instantanément dans le DPI et sont généralement transmis rapidement aux différents correspondants,
- et, rédiger également ses emails.



« Nous avons communiqué sur les avantages de Dragon Medical One à travers des emails, des affiches et un article dans la lettre des HCC. Certains médecins ont commencé à s'en servir puis le bouche à oreille a fait son œuvre. »

— M. David Kustner et M. Alexandre Spina, gestionnaires du projet

« Dragon Medical One offre une réelle valeur ajoutée avec une visibilité claire sur les performances. »

— M. Loic Moeglin, Direction des systèmes d'informations

Une implémentation sans aucune difficulté

Le projet a été lancé suite à une demande du métier. L'implémentation de Dragon Medical One a été progressive et méthodique avec la mise en œuvre du DPI Easily, et s'est déroulée sans aucune difficulté. « L'équipe Customer Success de Nuance nous a accompagné dès le début dans la création d'articles et de mémos aidants à utiliser efficacement la solution. Nous avons communiqué sur les avantages de Dragon Medical One à travers des emails, des affiches et un article dans la lettre des HCC. Certains médecins ont commencé à s'en servir puis le bouche à oreille a fait son œuvre. Nous avons également proposé une formation individuelle à chaque médecin », soulignent M. David Kustner et M. Alexandre Spina, gestionnaires du projet Dragon Medical One aux HCC.

Ils poursuivent, « Dragon Medical One ne requiert pas de formation intensive, ni de ressources humaines importantes. Nous avons assuré la formation de 200 médecins avec un accompagnement regroupant l'installation du microphone, la distribution d'un document-mémo, et le paramétrage des insertions automatiques. »

Avec Dragon Medical One, les utilisateurs sont plus précis dans leurs notes. Ainsi, M. Kustner et M. Spina. ont observé une meilleure complétude du DPI. En outre, ils ont constaté **un taux de satisfaction des utilisateurs de Dragon Medical One de 99,9%**.

Dragon Medical One :

- libère les secrétaires de la saisie au clavier,
- et, fait gagner du temps aux médecins tout en améliorant la qualité de la documentation.

Un objectif atteint

M. Loic Moeglin, à la direction des systèmes d'informations aux HCC témoigne : « Dragon Medical One est une solution simple, fiable et efficace pour les médecins. L'équipe support n'a presque pas besoin d'intervenir. » Il ajoute : « Dragon Medical One est un investissement rentable, car il offre de nombreux avantages et assure une sécurité optimale. Dragon Medical One étant hébergé dans les centres sécurisés Microsoft Azure en France. »

« Mais, ce qui fait la différence, c'est l'accompagnement personnalisé et les conseils de l'équipe Customer Success de Nuance, qui nous permettent de mesurer notre avancée par rapport à l'objectif fixé par l'établissement, et ce grâce aux statistiques d'usage de Dragon Medical One, que nous recevons de manière régulière. »

« Dragon Medical One permet de réaliser des gains tangibles : l'établissement a récupéré 5176 heures de travail. Sans Dragon Medical One, il aurait fallu consacrer 7764 heures pour le même résultat. De plus, les insertions automatiques ont permis d'éviter 10 jours de dictée supplémentaires. Dragon Medical One apporte un bénéfice réel avec un suivi précis des performances. »

M. Moeglin a pour objectif proche de soutenir les autres structures du GHT afin de leur faire profiter des mêmes avantages obtenus aux HCC grâce à Dragon Medical One. Un profil cloud unique pour chaque utilisateur favorisera la flexibilité et la mobilité du personnel au sein du GHT.

EN SAVOIR PLUS

Pour en savoir plus sur la multitude d'avantages qu'offre Dragon Medical One, visitez nuance.fr/go/dmo



A propos de Nuance Communications, Inc.

[Nuance Communications](https://www.nuance.com) est un pionnier de la technologie et leader sur le marché de l'IA conversationnelle et de l'intelligence ambiante. Offrant un panel complet de services, Nuance est le partenaire de confiance de 77% des hôpitaux américains et plus de 75% des entreprises Fortune 100 à travers le monde. Nous créons des solutions intuitives qui amplifient la capacité des gens à aider les autres. Nuance est une société de Microsoft.