

Au CHU de Nantes, la dernière génération de reconnaissance vocale réconcilie médecins et technologie numérique

Objectifs :

- Faciliter la transformation clinique vers le numérique
- Favoriser l'adoption et l'utilisation du DPI
- Partager en temps réel l'information médicale sur les différents sites et avec la médecine de ville du territoire
- Abandonner le papier et les cassettes pour rendre la production documentaire

plus efficace et être en conformité avec la loi (lettre de liaison)

Solution :

- Dragon Medical Direct de Nuance
- Dossier patient informatisé Millennium® de Cerner

Résultats :

- Adoption accélérée du DPI
- 50% des courriers de liaison sont disponibles le jour même
- Plus grande disponibilité des secrétaires pour l'accueil et la qualité
- Fort impact qualitatif sur le territoire auprès des médecins de ville

Le CHU de Nantes dispose de 3 000 lits et compte près de 2 000 médecins répartis dans ces 9 établissements de l'agglomération nantaise. Il a engagé en 2013 son big-bang numérique en adoptant la solution d'informatique hospitalière Cerner Millennium®. Ce projet d'informatisation des activités de soins et de recherche, baptisé Ulysse, représente un investissement de 20 millions d'euros sur cinq ans et touchera à son terme d'ici 2018-2020.

« Toute l'histoire et le dossier d'un patient ne peuvent pas être capturés en 5 minutes, de façon structurée et avec une souris et un clavier ! C'est là qu'intervient la reconnaissance vocale. »

Thomas Lechevallier
Responsable du département applications et projets
de la direction des services numériques du CHU de Nantes.

La dernière génération de reconnaissance vocale au cœur de la stratégie de transformation clinique

En même temps que la bascule de 2 000 lits d'hospitalisation vers une prescription informatique multimodale en mai 2015, le CHU de Nantes a expérimenté sur 200 lits le Dossier Patient Informatisé et a immédiatement choisi la reconnaissance vocale de Nuance pour en favoriser l'adoption et son usage. Explications de Thomas Lechevallier, responsable du département applications et projets de la direction des services numériques du CHU de Nantes.

« Peu de temps après la première phase de déploiement du Dossier Patient Informatisé, nous avons dû repenser notre stratégie. Durant le temps souvent très court nécessaire à la consultation, il est difficile pour un médecin de réaliser sur informatique ce qu'il écrivait sur un papier ou dictait dans un microphone. Aussi, avant de pouvoir saisir de manière structurée tout ce qui est attendu dans un Dossier Patient Informatisé, il est très souvent indispensable de commencer l'adoption numérique par un processus plus simple, mixte d'informations structurées, de raccourcis de saisies, de favoris et d'écriture plus longue. Bref, toute l'histoire et le dossier d'un patient ne peut pas être capturée en 5 minutes, en structuré et avec une souris et un clavier ! C'est là qu'intervient la reconnaissance vocale », explique Thomas Lechevallier.

Couplée au DPI, la reconnaissance vocale devient un outil puissant qui répond aux exigences toujours plus grandes pour les médecins de renseigner de manière complète et pertinente les dossiers des patients.

« Intégrée au DPI Millennium, la reconnaissance vocale est une évolution logique à la transformation numérique de l'hôpital. Cela permettra d'accélérer l'adoption clinique des solutions présentes et à venir. » confirme Harold Juillet, Directeur général de Cerner France.

La reconnaissance vocale rapidement adoptée par 400 médecins

L'adhésion à la solution de reconnaissance vocale a été rapide. Globalement aujourd'hui, les médecins ont pris la reconnaissance vocale en main et dictent eux-mêmes leurs comptes rendus médicaux. Certains ont choisi de le faire face au patient en toute transparence, ils corrigent puis remettent le compte rendu au patient à la fin de la consultation. La plupart d'entre eux dictent le compte-rendu et l'envoi à la secrétaire, éventuellement valide les propositions de corrections. Puis il est diffusé directement aux correspondants identifiés, comme le patient ou le médecin adresseur. « Nous avons été frappé par la pratique très rapide et perfectionnée qu'ont développée les médecins dans certains services », précise Adam Gouge, chef de projet au CHU de Nantes.

« Dragon Medical Direct dans notre solution de DPI a apporté une fluidité et une rapidité qui a permis aux médecins de gagner du temps »

Docteur Jérôme Gournais
Chef de Service Hépato-Gastro-Entérologie, Oncologie Digestive
et Assistance Nutritionnelle du CHU de Nantes.

« J'étais déjà un utilisateur occasionnel de Dragon sur mon portable personnel. L'intégration de Dragon Medical Direct dans notre solution de dossier patient informatisé au CHU de Nantes a apporté une fluidité et une rapidité qui a permis aux médecins de gagner du temps. La production de comptes rendus en temps réel a largement contribué à l'amélioration de la qualité des soins. », explique le Docteur Jérôme GOURNAY, Chef de Service, Hépato-Gastro-Entérologie, Oncologie Digestive et Assistance Nutritionnelle, Institut des Maladies de l'Appareil Digestif (IMAD) du CHU de Nantes.

La coopération médecins et DSI, condition essentielle au succès du projet

Une équipe dédiée a été mise en place pour que le projet de reconnaissance vocale soit pensé et mené comme un véritable projet de Système d'Information. Le déploiement à large échelle de la solution a nécessité en amont un important travail d'architecture technique mais aussi surtout une collaboration étroite avec les professionnels de santé sur les vocabulaires et l'intégration des noms propres. « Un projet de transformation clinique tel que le nôtre nécessite de s'entourer des médecins et d'un comité qui soit hors de la direction informatique. L'utilisation de la reconnaissance vocale est une question dont la réponse revient aux acteurs de santé », renchérit Thomas Lechevallier.

Changer les habitudes pour une transformation numérique réussie

Au lancement de la reconnaissance vocale, la plupart des médecins voulait conserver un mode opératoire proche de ce qu'ils connaissaient déjà, c'est-à-dire envoyer aux secrétaires leurs textes pour remise en forme et corrections. « Faire évoluer les habitudes nécessite du temps », précise Thomas Lechevallier. « De plus en plus, une nouvelle relation s'établit entre des médecins toujours plus autonomes dans la production de documents et des secrétaires médicales récupérant du temps pour améliorer l'accueil du patient et la préparation des dossiers en amont ».

Un chantier de réflexion est d'ailleurs ouvert pour faire évoluer les missions des secrétaires. La démarche portée par la direction générale vise à réfléchir à une nouvelle organisation. « Nous avons 400 secrétaires médicales, extrêmement bien formées, très investies, et qui ont une relation forte avec les patients. Il s'agit de faire bon usage de ce savoir-faire », souligne Thomas Lechevallier.



Les lettres de liaison à J-0

Au CHU de Nantes, depuis le 1er janvier, la lettre de liaison remplace le compte rendu d'hospitalisation, tel que défini dans le décret de juillet 2016. Elle doit être remise au patient le jour de sa sortie. Les éléments manquants, comme souvent les résultats d'analyses, sont mis à jour à posteriori dans le DPI. Pour être en totale conformité avec le décret, l'objectif du CHU à court terme est d'atteindre 100% de lettres de liaison remises le jour même au patient.

L'an dernier, la direction informatique du CHU de Nantes a mesuré un gain de temps très conséquent généré par le couple DPI et reconnaissance vocale. Près de la moitié des comptes rendus produits étaient diffusés le jour même, avec une médiane de l'ordre de 4 à 5 jours. Avant le DPI et la reconnaissance vocale, le délai moyen d'envoi du compte rendu pouvait atteindre plus de 30 jours.

« L'impact est énorme sur le territoire. Les médecins de ville utilisant la messagerie sécurisée sont très impressionnés de recevoir le jour même les comptes rendus, là où auparavant ils arrivaient parfois plus d'un mois après l'examen », appuie Thomas Lechevallier.

L'utilisation de la reconnaissance vocale a également parfois modifié la manière de rédiger les comptes rendus médicaux. Les retours terrains ont démontré que certains médecins ont en effet changé leur tournure de phrase, apporté de la concision ou harmonisé les expressions au sein d'une même spécialité.

La reconnaissance vocale bientôt étendue à de nouveaux services

La seconde phase de déploiement du DPI concerne les services de chirurgie qui vont prochainement bénéficier de la reconnaissance vocale. « Nous avons mené un projet technique complexe qui a demandé de résoudre certains problèmes pour optimiser l'usage de la reconnaissance vocale et nous avons pu compter sur un partenaire Nuance investi à nos côtés. Fin 2018, Près de 1000 lits de chirurgie seront informatisés en prescriptions et pour le dossier patient. Au 2ème semestre, c'est une grande partie de l'Hôpital Femme-Enfant-Adolescent qui passera sous Millennium couplé à Dragon Medical Direct. », conclut-il.



www.nuance.fr/sante



@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.