

Reconnaissance vocale à la Clinique Pasteur : **la culture de l'innovation** au service de la prise en charge patient



La Clinique Pasteur de Toulouse est le 2ème établissement de santé privé français en matière de chiffre d'affaires et le 1er établissement en cardiologie tous services confondus sur le plan de l'activité, avec 55 000 patients par an dont 13 000 en cardiologie. Elle se veut à la pointe des dernières avancées médicales et des nouvelles technologies de l'information et de la communication.

A ce titre, la Clinique Pasteur a lancé fin 2015 son accélérateur santé Hi-Lab qui soutient l'émergence, le développement et l'application d'innovations médicales, de produits et services, au bénéfice des utilisateurs (patients, familles, soignants). L'adoption de la reconnaissance vocale fait partie intégrante de cette démarche de promotion d'actions innovantes au service de la prise en charge globale et structurelle du patient. Retour d'expérience du Professeur Atul Pathak, cardiologue renommé et Directeur de l'accélérateur santé Hi-Lab, et d'Alexia Dray, Responsable administrative et financière, coordinatrice du projet de reconnaissance vocale.

Objectifs

- Edition des comptes rendus : libérer les secrétaires de la frappe
- Réattribuer le temps gagné à une meilleure prise en charge des patients (accueil, prise de rendez-vous, tâches à valeur ajoutée)
- Absorber la croissance de l'activité

Solution

- Dragon Medical Practice Edition
- Solution de reconnaissance vocale en temps réel et fonctionnelle sur l'ensemble des applicatifs disponibles dans l'environnement de travail du médecin

Résultats

- Des comptes rendus immédiatement remis aux patients
- Un gain de temps et de productivité pour les médecins
- Des secrétaires plus disponibles pour accueillir les patients, gérer les rendez-vous et la facturation
- Une information médicale disponible en temps réel dans le DPI
- L'accueil de deux nouveaux cardiologues sans surcharge supplémentaire pour le secrétariat

Une plus-value pour l'accueil des patients

Le service de cardiologie interventionnelle (G.C.V.I.) de la Clinique Pasteur effectue autour de 200 consultations par jour, occasionnant la production d'une vingtaine de comptes rendus par médecin. Dans une recherche constante d'amélioration de la prise en charge du patient, la reconnaissance vocale s'est imposée. Cet outil a permis de libérer du temps pour les secrétaires afin qu'elles puissent se recentrer sur l'accueil des patients.

Auparavant, le compte rendu était dicté, saisi puis placé dans un parapheur numérique pour être corrigé. Les allers-retours ont été supprimés. Le compte rendu est désormais dicté en temps réel par le médecin puis vérifié par la secrétaire. Dorénavant, il est systématiquement remis au patient, dont le temps d'attente a été divisé par deux. « Tous les patients repartent avec leur compte rendu. Il n'y a plus aucun retard et les médecins traitants disposent immédiatement des informations dont ils ont besoin pour assurer la continuité du parcours de soins », souligne le Pr Pathak.



« C'est un outil qui a révolutionné ma vie, au départ je m'en servais uniquement pour rédiger mes courriers. Maintenant je dicte mes comptes rendus d'examen, mes emails, mes articles. Quel gain de temps, c'est devenu un prolongement de ma main », explique le Pr Pathak.

Un gain de temps pour le service

Les comptes rendus de consultation, d'examen, les notes personnelles et les avis dans les services sont dictés en temps réel par les médecins. Les informations médicales sont capturées directement dans le DPI de la Clinique Pasteur. Trois types d'utilisation sont proposés aux médecins : la dictée libre dans un document vierge (généralement utilisé pour les cas complexes), la dictée au format lettre de consultation (ajout d'information dans des champs prédéfinis) et un type intermédiaire pour l'hospitalisation (dans lequel il est possible d'intégrer des remarques dans un modèle préétabli).

Adoption progressive de l'outil, un gage de succès

Au sein du service de cardiologie, l'un des médecins a tout d'abord pris l'initiative de tester la reconnaissance vocale de manière régulière. D'autres, accompagnés par la société Oceatech, partenaire Nuance, en ont fait de même pour constituer un groupe de cinq testeurs. A l'issue d'une phase de test, l'utilisation de la reconnaissance vocale étant convaincante, elle a été déployée sur tous les postes de travail des cardiologues. Chaque médecin a suivi une formation individuelle de deux heures pour se familiariser avec l'utilisation de ce nouvel outil.

L'engagement des secrétaires et d'Oceatech a joué un rôle moteur dans l'adoption de la solution.

« Avec notre partenaire, un vrai travail de suivi et d'accompagnement personnalisé a été mené auprès des médecins. L'équipe d'Oceatech s'est montrée très disponible pour faire en sorte que chaque médecin réussisse à s'approprier l'outil », indique Alexia Dray.

« Au début, j'étais assez réticent. Comme tout un chacun, il y a une résistance à la nouveauté. Ma secrétaire m'a poussé à utiliser la reconnaissance vocale, car elle savait ce que j'avais à y gagner ; et qu'ainsi je lui rendrai service », ajoute le Pr Pathak.

« La reconnaissance vocale contribue à améliorer la gestion de notre activité. Elle nous permet d'absorber son augmentation croissante », précise Alexia Dray. Par ailleurs, lors du recrutement de deux nouveaux cardiologues, l'utilisation de la reconnaissance vocale a permis d'éviter une surcharge de travail pour le secrétariat.

Aujourd'hui, la majorité des médecins du service de cardiologie interventionnelle utilise quotidiennement la reconnaissance vocale, un outil également déployé dans d'autres services de la Clinique Pasteur et adopté par plus de 50 médecins. A court terme, ils souhaitent perfectionner leur apprentissage. La solution Dragon Medical Practice Edition s'adaptant à l'activité de chaque praticien, ils pourront en développer l'usage dans différents contextes et applicatifs métiers, selon leurs besoins.

« Au début, j'étais assez réticent. Comme tout un chacun, il y a une résistance à la nouveauté. Ma secrétaire m'a poussé à utiliser la reconnaissance vocale, car elle savait ce que j'avais à y gagner ; et qu'ainsi je lui rendrai service ».

Professeur Atul Pathak
Directeur de l'accélérateur santé Hi-Lab

Nuance Healthcare
Eric Delpech - Channel Sales Manager
Tél : 06 78 21 92 22
eric.delpech@nuance.com



Oceatech Equipement Healthcare
Céline Brun - Directrice Commerciale
Tél. : 05 61 00 97 97
celine.brun@oceatech.com
www.oceatech.com - www.oceadict.fr

 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.
