

Temps médical retrouvé et comptes rendus à J-0 avec la **reconnaissance vocale**



Etablissement modèle en matière de « zéro papier », et en constante recherche d'innovations technologiques lui permettant d'améliorer la qualité du parcours de soins, le Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph a récemment choisi de placer la Reconnaissance Vocale au coeur du quotidien des médecins. De la gestion du changement aux nouvelles opportunités offertes par la voix, retour sur une solution devenue un point clé du système d'information et incontournable pour les praticiens.

Objectifs

- Réduire le délai d'envoi des comptes rendus d'hospitalisation pour une meilleure conformité avec les exigences de la Haute Autorité de Santé
- Etendre la stratégie 'zéro papier' à d'autres processus

Solutions

- Dragon Medical Direct de Nuance
- Reconnaissance Vocale dans le Dossier Patient Informatisé (DPI) DxCare de Medasys

Résultats

- 80% des comptes rendus désormais envoyés à J-O
- L'information médicale capturée en temps réel à la source
- Des médecins autonomes maîtrisant totalement la production des comptes rendus
- Plus de transparence dans la relation avec le patient
- Des comptes rendus plus synthétiques plébiscités par les médecins de ville
- Des secrétaires plus en lien avec les patients (RDV, accueil, qualité, facturation...)
- Un temps de consultation optimisé
- Une plateforme unique pour dicter n'importe où
- Un parcours de soins qui gagne en fluidité et en rapidité

Hôpital privé à but non lucratif, le Groupe hospitalier Paris Saint-Joseph (GHPSJ) est issu de la fusion en 2006 de trois hôpitaux du sud parisien fondés au 19ème siècle : Saint-Joseph, Notre Dame de Bon Secours et Saint-Michel auxquels s'ajoute l'Institut de Formation en Soins Infirmiers (IFSI). Administré par la Fondation hôpital Saint-Joseph, le GHPSJ réunit sur le site de la Fondation depuis 2015, 7 établissements : le groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph, la Fondation Hospitalière Sainte-Marie, le Centre de santé Marie-Thérèse, l'hôpital gériatrique Léopold Bellan, l'Association des usagers du rein artificiel (AURA) et la clinique Arago.

Avec une offre globale de soins de haut niveau, près de 57 000 séjours et 160 000 consultations externes en 2014, et pas moins de 350 médecins, le Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph constitue l'un des principaux pôles de Santé à Paris.

« La Reconnaissance Vocale nous a permis d'éliminer des étapes chronophages et de gagner en rapidité sur le délai d'envoi des comptes rendus d'hospitalisation »

Olivier Boussekey, Directeur des Systèmes d'Information –
Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph.

L'innovation technologique au service de la qualité et de la continuité du parcours de soins

Établissement de Santé Privé d'Intérêt Collectif (ESPIC), le Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph (GHPSJ) se doit d'être attractif pour une patientèle toujours plus exigeante. Il est d'ailleurs l'un des premiers établissements à avoir engagé une stratégie 'zéro papier' dans une logique d'amélioration de ses processus métier et de la qualité de la prise en charge patient. A l'affût des technologies les plus innovantes lui permettant d'aligner ses objectifs de performance et de qualité avec sa stratégie 'zéro papier', le GHPSJ a choisi de placer la Reconnaissance Vocale au cœur du quotidien des médecins afin d'améliorer la production et le délai de diffusion des comptes rendus médicaux, élément clé de la continuité des soins.

Le GHPSJ s'est appuyé sur deux constats pour initier un tel projet : d'une part les recommandations de la Haute Autorité de Santé (HAS) imposant un délai de diffusion des comptes rendus d'hospitalisation, et d'autre part la maturité et l'usage des technologies de Reconnaissance Vocale au travers des smartphones et autres tablettes, devenu courant pour tout un chacun.

Les recommandations actuelles de la HAS, visant à favoriser un parcours de soins efficient, précisent que le compte rendu d'hospitalisation doit être remis au patient dès sa sortie de l'hôpital et être envoyé au médecin de ville dans les 8 jours suivants. Bien que le GHPSJ soit d'ores et déjà partiellement en conformité avec ces recommandations, son objectif était d'anticiper les évolutions et d'optimiser le processus de production et de diffusion des comptes rendus d'hospitalisation. D'autant plus que le récent décret n° 2016-995 du 20 juillet dernier précise que le compte rendu d'hospitalisation (désormais appelé lettre de liaison) doit être remis au patient le jour de sa sortie et envoyé simultanément au médecin traitant ou adresseur.

Pour le GHPSJ, il s'agissait donc d'appliquer au monde hospitalier des technologies innovantes et avancées afin de contribuer à l'amélioration de la continuité et la qualité du parcours de soins.



« Ça ne marchera jamais ! Tel était le point de vue des médecins avant la prise en main de la solution de reconnaissance vocale. Lorsqu'ils ont essayé l'outil et compris qu'ils pouvaient immédiatement l'utiliser de manière intuitive pour dicter des comptes rendus fiables sans perte de temps, ils l'ont totalement adopté. Aujourd'hui, les quelques services qui ne sont pas encore équipés, nous réclament la solution. »

Olivier Boussekey, Directeur des Systèmes d'Information –
Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph.

La voix pour capturer l'information médicale avec plus de fiabilité et de rapidité

« L'informatisation prend tout son sens lorsque l'information est saisie en temps réel par la personne qui la produit », explique Olivier Boussekey.

« Jusqu'à présent, le médecin produisait l'information, la transférait vers une secrétaire, qui se chargeait de saisir de nouveau cette même information. De nombreux allers retours étaient à prévoir pour finaliser un compte rendu, avec tous les risques d'erreur et de délais induits, notamment parce que les horaires des médecins ne sont souvent pas les mêmes que ceux des secrétaires. Il fallait parfois un délai de plusieurs jours pour valider un compte-rendu et l'envoyer. Ce n'était pas acceptable dans le cadre de notre politique d'amélioration de la qualité du parcours de soins. » En outre, il était d'usage pour les médecins de prendre des notes tout au long du parcours du patient. Ce n'était qu'au moment de la sortie, que le compte rendu d'hospitalisation était élaboré en recherchant les informations pertinentes et utiles au cadre réglementé du document.

Aujourd'hui, parce que l'information médicale est capturée vocalement et instantanément par les médecins, il n'y a plus de temps perdu à rechercher l'information. Les médecins peuvent vérifier en direct les éléments de leur compte rendu, leur voix étant retranscrite en temps réel à l'écran, minimisant ainsi les erreurs et les risques de perte ou d'oubli d'information.

Des comptes rendus produits en temps réel et immédiatement disponibles pour le patient et le médecin de ville

Désormais totalement autonome –il peut se connecter depuis n'importe quel poste de l'établissement- le médecin a une maîtrise totale du compte rendu final. Le document est également personnalisable selon les éléments de langage propre au médecin, comme il pouvait le faire auparavant avec un courrier d'accompagnement.

« La Reconnaissance Vocale nous a permis d'éliminer des étapes chronophages et de gagner en rapidité sur le délai d'envoi des comptes rendus d'hospitalisation », indique Olivier Boussekey.

« Aujourd'hui, 80% des comptes rendus sont immédiatement remis au patient et envoyés au médecin adresseur ou traitant. Auparavant, 48% étaient distribués sous 8 jours et plus. En hospitalisation, 70% des comptes rendus sont remis au patient à sa sortie et envoyés par messagerie sécurisée au médecin traitant lorsque cela est possible. La progression est constante et très rapide. Nous sommes assurés d'être conformes à la nouvelle obligation (décret de Juillet 2016) portant sur la mise à disposition immédiate de la lettre de liaison. »

Globalement, l'utilisation de la Reconnaissance Vocale par les médecins impacte significativement la qualité du parcours de soins. Aujourd'hui, plus de 300 médecins dictent leur compte rendu dans le Dossier Patient Informatisé avec la Reconnaissance Vocale et l'envoient instantanément vers les médecins de ville via la messagerie sécurisée ou le remettent à leur patient directement.

« La Reconnaissance Vocale est devenue incontestablement l'un des éléments les plus positifs de notre système d'information », constate Olivier Boussekey.



Délai d'envoi des comptes rendus d'hospitalisation : obligation à J-0

La Haute Autorité de Santé (HAS) avait fixé à 8 jours le délai d'envoi des comptes rendus d'hospitalisation. La loi, avec le décret n° 2016-995 du 20 juillet dernier, vient raccourcir ce délai à J-0.

Le site internet Scopesanté.fr (publié par la HAS) rend public les notes obtenues par les établissements dans le cadre de leur certification. Le délai d'envoi des comptes rendus d'hospitalisation, un critère jugé essentiel pour la HAS dans l'amélioration de la qualité et de la sécurité des soins, fait partie des informations mises à disposition des patients. Ces derniers peuvent ainsi savoir, si l'établissement qui va les prendre en charge, est conforme à l'atteinte d'un niveau de qualité.

L'enjeu pour les établissements est désormais de se conformer à cette obligation de diffusion des comptes rendus à J-0. Le GHPSJ en a d'ailleurs fait un point stratégique dans sa politique qualité et traque l'exhaustivité des envois de comptes rendus. Chaque lundi matin, un rapport détaille la liste de tous les séjours des 3 ou 4 derniers mois et indique si le compte rendu a été envoyé à J-0, dans les 8 jours, dans un délai plus long ou s'il n'a pas été du tout envoyé. « Cet indicateur nous permet de mesurer notre performance et d'agir en conséquence. Nous mettons un point d'honneur à être les meilleurs », souligne Olivier Boussekey. « La santé du patient ne s'arrête pas à

la porte de l'hôpital. Aussi, la prise en charge par le médecin traitant, nécessite que le patient dispose de son compte rendu pour garantir la continuité des soins. S'il y a des dysfonctionnements dans le parcours de soins, c'est le patient qui en fait les frais et avec lui notre système de santé. Il peut être amené à refaire des examens, il risque de ne pas se voir appliquer le traitement nécessaire dans les délais, etc. Pour nous, il est vital que nos patients repartent avec leur compte rendu et que le document soit envoyé simultanément à leur médecin traitant.

« Actuellement, les médecins qui ne sont pas encore équipés viennent spontanément nous demander le service de Reconnaissance Vocale, plébiscité par leurs collègues. »

Olivier Boussekey, Directeur des Systèmes d'Information –
Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph.

Rapidement adoptée, la Reconnaissance Vocale fait désormais l'unanimité

« La qualité de la Reconnaissance Vocale est incroyable », reconnaît aujourd'hui l'ensemble des médecins. Pourtant, au premier abord et forts de leurs expériences passées, ils estimaient : « Ça ne marchera jamais ! ». Lancé à la fin août 2014, le projet de Reconnaissance Vocale a pris corps en juillet dernier. Les chirurgiens ont été les premiers à bénéficier de la Reconnaissance Vocale, suivis rapidement de l'ensemble des services (Anesthésie, Urgences, Rhumatologie, Anatomopathologie...).

« La Reconnaissance Vocale est un projet en soi, il ne s'agit pas d'une petite fonctionnalité, mais au contraire d'une technologie disruptive qui doit être déployée comme un véritable projet », insiste Olivier Boussekey. Si la mise en place d'une technologie innovante n'a pas été un frein, il a fallu en revanche faire accepter aux médecins des changements dans leur organisation. « En effet, certains ne voyaient pas d'un bon œil de faire évoluer leurs habitudes », indique Olivier Boussekey. Il a donc été nécessaire de prendre en compte les changements organisationnels liés à la mise en place de la Reconnaissance Vocale, et répondre à quelques contraintes qui n'avaient pas été envisagées au départ. « Par exemple, nous n'avions pas pris en compte que lorsqu'un médecin a terminé son compte-rendu, il ajoute généralement des instructions orales destinées uniquement à sa secrétaire. Or ces informations ne peuvent pas être retranscrites dans le compte-rendu d'hospitalisation. C'est pourquoi, nous avons travaillé avec notre fournisseur de Dossier Patient Informatisé, afin de développer dans chaque questionnaire de consultation et d'hospitalisation une zone dédiée au

dialogue médecin / secrétaire. Il s'agit d'une sorte de post-it vocal. Le médecin dicte dans cette zone et transmet ainsi ses instructions simplement à la secrétaire, sans pour autant enregistrer le fichier son avec ses instructions. »

« Actuellement, les médecins qui ne sont pas encore équipés viennent spontanément nous demander le service de Reconnaissance Vocale, plébiscité par leurs collègues. », confie Olivier Boussekey. Les radiologues, déjà utilisateurs de la précédente génération de Reconnaissance Vocale, ont souhaité bénéficier des dernières avancées de la solution. Cette génération de Reconnaissance Vocale dispose d'un nouveau moteur ne nécessitant plus de phase d'apprentissage. La qualité de la Reconnaissance Vocale, de son vocabulaire et de son modèle acoustique, permettent à un utilisateur de commencer à dicter directement ; les corrections sont utilisées pour adapter automatiquement le profil vocal du médecin. Le médecin peut également ajouter son propre vocabulaire (mots, expressions, acronymes...) au moment de la dictée et le rendre disponible instantanément sans action complémentaire. Il peut également tirer parti des insertions automatiques de textes pour gagner du temps sur la production des comptes rendus et des ordonnances, ou encore exploiter les commandes vocales, lui permettant de piloter à la voix la navigation dans son application métier. « Récemment certains paramédicaux (kinésithérapeutes, diététiciens) nous ont demandé d'utiliser la Reconnaissance Vocale. Nul doute, qu'ils vont l'adopter rapidement, car ils écrivent beaucoup et n'ont pas de secrétaire », indique Olivier Boussekey.

« Les médecins de ville apprécient que les comptes rendus soient synthétiques, car ils gagnent également du temps dans leur pratique »

Olivier Boussekey, Directeur des Systèmes d'Information –
Groupe Hospitalier Paris Saint-Joseph.

Des bénéfices inattendus

Les médecins de ville apprécient ces nouveaux comptes rendus plus synthétiques

« Nous avons globalement constaté que la saisie vocale des comptes rendus d'hospitalisation et de consultation génère des documents plus synthétiques », souligne Olivier Boussekey. Ainsi, en utilisant la Reconnaissance Vocale, de nombreux médecins ont changé leur façon d'écrire les comptes rendus. Ils choisissent leurs mots, cherchent à faire plus simple. Et les médecins de ville apprécient que les comptes rendus soient plus synthétiques, car ils gagnent également du temps dans leur pratique », précise Olivier Boussekey.

Plus de transparence dans la relation patient / médecin

Au-delà d'être une technologie innovante, la Reconnaissance Vocale est un levier déterminant de changement dans la relation du médecin avec son patient. Elle modifie le schéma relationnel traditionnel et dans ce nouveau rapport plus transparent, où le patient entend son médecin dicter les éléments qui le concernent, il devient un acteur de sa santé. « Les médecins peuvent aussi ne pas avoir envie que le patient entende. Ils gardent alors la possibilité de choisir en fonction du contexte », précise Olivier Boussekey.

Favorise l'usage du Dossier Patient Informatisé (DPI)

Sans hésitation, les médecins reconnaissent que la Reconnaissance Vocale apporte un plus dans l'utilisation du Dossier Patient Informatisé (DPI). Saisir vocalement des données médicales dans un dossier, éditer une prescription, sans passer par le clavier représente un gain de temps et facilite son utilisation.

Prochaine étape : dicter partout avec les smartphones

Une seule technologie, une seule plateforme pour tous pour dicter n'importe où, voilà l'objectif à court terme du GHSPJ. Aujourd'hui, les professionnels soignants utilisent un microphone relié à un ordinateur. « Les microphones actuels sont très sophistiqués et toutes leurs fonctionnalités ne sont pas exploitées par les médecins, qui souhaitent pouvoir dicter où qu'ils se trouvent et sans contrainte matérielle », précise Olivier Boussekey. Le prochain chantier du GHPSJ sera donc consacré à la Reconnaissance Vocale en mobilité. S'affranchir du microphone en dictant via les smartphones va élargir encore les champs d'application de la Reconnaissance Vocale. Avec le micro dans leur poche, les médecins accéderont au service en un clic pour dicter n'importe où. On peut donc imaginer l'émergence de nouveaux usages dans le futur. D'ores

et déjà, certains médecins l'utilisent également pour la rédaction de leurs publications scientifiques.

« La Reconnaissance Vocale est un vecteur de valeur tant en termes de simplicité d'accès que d'économies », affirme Olivier Boussekey. « Nous imaginons de rendre mobiles certains pans de notre DPI ce qui permettraient aux médecins munis de leur smartphones de modifier à la voix une prescription, de changer partiellement des informations telles que la posologie, la durée de traitement, d'ajouter un commentaire, etc. Avec un tel dispositif, nous répondrions à 80% des problématiques qu'ils rencontrent au quotidien. »

« Ne pas être limité à un usage précis et contextualisé, c'est l'une des valeurs ajoutées les plus intéressantes de la Reconnaissance Vocale », relève Olivier Boussekey. « D'ailleurs, même le personnel administratif s'y est mis, et notre directeur général ne peut plus s'en passer. »

Vous souhaitez en savoir plus sur la façon dont la reconnaissance vocale Nuance peut vous aider à optimiser la continuité, la qualité et la sécurité du parcours de soins tout en respectant les exigences et nouvelles obligations ?



reconnaissancevocale.sante@nuance.com



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.
