



Témoignage de l'Hôpital Universitaire de Zurich

« MediaInterface connaît désormais nos processus presque aussi bien que nous »

Après être passé à la dictée numérique en 2011, l'Hôpital Universitaire de Zurich franchit la prochaine étape de manière conséquente et introduit la reconnaissance vocale dans l'ensemble de ses services. L'hôpital poursuit trois objectifs concrets : alléger le travail des internes grâce à un processus de documentation plus compact, libérer des ressources dans le service de secrétariat et accélérer la production des rapports pour les médecins référents.

À l'Hôpital Universitaire de Zurich, on a très rapidement pris la voie d'un système sans papier : dès 2011, les processus de dictée ont été numérisés dans les 42 cliniques – mis à part quelques exceptions, SpeaKING est depuis lors employé dans tous les services. Mais pour l'équipe de Roland Naef, docteur en sciences naturelles chargé de la direction du service Applications et Services ICT, ce n'était que la première étape d'un projet bien plus considérable : la dictée numérique n'a pas seulement été introduite pour que les médecins puissent dicter en se servant de données de patients puisées dans le SIH ou le DPI – cette mesure a également été prise parce que le numérique crée les conditions nécessaires à l'usage d'une technologie qui, en termes de gestion et d'organisation, est annonciatrice d'un potentiel d'optimisation largement plus élevé : la reconnaissance vocale.

À l'origine : les attentes et les objectifs

Roland Naef fournit une explication concluante sur la raison pour laquelle cette deuxième étape était essentielle : « Après l'implémentation,

nos médecins ne dictaient certes plus sur des cassettes analogiques – mais la production des rapports prenait encore beaucoup de temps car les processus restaient, en principe, les mêmes : l'interne dicte, puis la dictée est retransmise par écrit, retourne vers son auteur, est finalisée et enfin approuvée par le praticien hospitalier. Ce n'est qu'avec l'introduction de la reconnaissance vocale que nous avons pu réorganiser ces processus en profondeur. »

Cette réorganisation devait tout d'abord – tel était l'objectif – alléger le travail des internes qui, dans la pratique, accomplissent la majeure partie des tâches de documentation. Et comme le volume des documentations ne peut être modifié, il fallait exploiter tout le potentiel d'optimisation, tout du moins au niveau de l'organisation des processus, et contribuer à la réduction systématique des heures supplémentaires. Car, à un certain niveau, celles-ci deviennent problématiques du point de vue du droit du travail. Par ailleurs, concernant la dactylo, la reconnaissance vocale doit, d'une part, compenser le manque de personnel dans certains services et, d'autre part, libérer du personnel

pour d'autres tâches. Et pour une bonne raison : « Nos dactylo ne sont pas que de simples secrétaires : ce sont souvent des professionnels hautement qualifiés pouvant être affectés à des tâches multiples et pouvant faire bien plus qu'écouter et dactylographier », commente M. Naef.

Du projet pilote raté à la fin heureuse

Les premiers projets pilotes lancés en 2013 pour introduire la reconnaissance vocale étaient placés sous une mauvaise étoile. Certains médecins n'étaient pas satisfaits des résultats. Concrètement, le taux d'erreurs était trop élevé avec la reconnaissance initiale. Le changement est venu avec la version 7 de SpeaKING qui a fourni des résultats nettement meilleurs. Le deuxième projet pilote a convaincu les utilisateurs, si bien que Roland Naef et son équipe ont commencé à déployer la technologie de reconnaissance vocale dans tout l'hôpital à l'automne 2015. La priorité était donnée aux services où il était particulièrement nécessaire d'agir du point de vue de la gestion. La disposition des professionnels à utiliser cette technologie était élevée à l'Hôpital Universitaire de Zurich – toutes générations confondues. On a également pu observer que les utilisateurs disposant d'une expérience de plusieurs années dans la reconnaissance vocale, comme le personnel du service de radiologie, ont mené un travail de persuasion et ont éveillé la curiosité de leurs collègues pour ce nouveau mode de travail.

La reconnaissance vocale directe allège le travail des internes

Depuis que SpeaKING est disponible avec des fonctions élargies, de plus en plus de médecins ont recours à l'option de la dictée par reconnaissance vocale directe en vue de clore un dossier. Grâce à ce processus nouveau et réduit, le texte retransmis par écrit s'affiche devant eux, à l'écran, tandis qu'ils parlent dans le dictaphone. Du point de vue de M. Naef, cela correspond parfaitement à leur mode de travail : « Lorsque le médecin dicte, il est vraiment concentré sur son sujet, il a les résultats des analyses sous les yeux ainsi que toutes les autres informations pertinentes. Il est logique qu'il dicte pour clore directement le dossier. » Grâce aux besoins de correction minimes, voire inexistantes, et à l'absence d'échanges avec le service de dactylo, le temps consacré par les internes à la production d'un rapport a sensiblement diminué et cela a contribué à ce que les médecins référents disposent rapidement de leurs rapports. La création complémentaire d'une incitation financière a également porté ses fruits : si le rapport est présenté dans un délai de deux jours, les indemnités sortant du pool d'honoraires sont versées à taux plein – une incitation qui a peut-être aidé à lever les éventuelles difficultés à se familiariser avec cette nouvelle technologie.



Portrait de l'Hôpital Universitaire de Zurich

Avec ses 42 cliniques et instituts, l'Hôpital Universitaire de Zurich fait partie des hôpitaux les plus renommés de Suisse. Il n'est pas seulement une pierre angulaire des soins de santé de base de la ville et du canton de Zurich : il propose également des opérations et des traitements spéciaux. 6 100 employés s'occupent chaque année de 30 000 patients stationnaires et de 160 000 patients ambulatoires. Depuis 2011, l'Hôpital Universitaire de Zurich travaille avec SpeaKING; depuis 2015, avec la reconnaissance vocale en supplément.

De meilleurs résultats avec les professionnels allophones

Dans le service de dactylographie, on n'a pas seulement atteint l'objectif d'attirer le personnel vers de nouvelles tâches en dégageant une plus forte valeur ajoutée. La reconnaissance vocale s'adapte également au nombre croissant de médecins allophones. En effet, l'Hôpital Universitaire de Zurich est un établissement international employant des professionnels de 85 pays différents. Avant, les problèmes de compréhension des dactylos avaient parfois une influence négative sur leur transcription. Avec la reconnaissance vocale, et un entraînement adéquat du système, les résultats ne diffèrent pas de ceux d'un locuteur germanophone.

L'atout décisif : La continuité et l'assistance personnelle incluse dans le service

À la question de savoir ce qui a poussé le prestigieux hôpital à opter pour la solution de MedialInterface, Roland Naef ne tarde pas à répondre : « Si je considère ce produit séparément, je le mets à égalité avec ceux d'autres fournisseurs. Mais ce qui fait la différence pour moi, c'est l'intégration des processus et le service exceptionnel. De plus, nous apprécions la continuité : que ce soit au téléphone, pour une demande d'assistance, ou dans le cadre du projet sur place : nous parlons toujours avec les mêmes personnes. Nos interlocuteurs de MedialInterface connaissent désormais nos processus presque aussi bien que nous. C'est un énorme avantage. »

**SpeaKING – la solution complète
pour des processus de documentation
efficaces dans le domaine de la santé**

Éditeur : MedialInterface GmbH

**Votre contact pour un conseil téléphonique spécialisé
+33 1 78 42 51 25**

**Informez-vous sur Internet à l'adresse
www.medialinterface.fr**