

NOUVELLES TECHNOLOGIES

La solution documentaire

Connu pour sa gestion rigoureuse, Jean-Pierre Dewitte a été l'un des premiers directeurs de CHU, celui de Poitiers, à équiper ses médecins de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale.

Pourquoi avez-vous lancé ce projet ?

L'activité du CHU augmentait, le mécontentement des médecins aussi ! À chaque CME ils me faisaient part des difficultés du secrétariat. Or, nous ne pouvions pas augmenter les effectifs. Pour travailler mieux, nous avons donc choisi la solution proposée par Anticyclone. Mais nous avons été très prudents, et nous avons commencé par nous assurer de la fiabilité du produit. Un test, en 2011, nous a convaincus.

Quelle a été votre démarche ?

Le CHU de Poitiers compte 2000 lits, répartis en dix pôles.

Nous avons décidé d'équiper d'abord le pôle neurosciences et de former son personnel. Nous devons prendre un pôle dans son ensemble, pas trop petit, car nous travaillons avec une vision de territoire. Et un pôle de bonne dimension est un territoire, avec de nombreux acteurs. Les secrétaires vont d'un étage à un autre, les médecins se déplacent d'une aile à une autre. C'était une solution idéale pour vérifier les atouts de la reconnaissance vocale.

Comment avez-vous déployé ce nouveau secrétariat ?

Tout a commencé par le travail de nos informaticiens. Il fallait obtenir une bonne interaction entre le logiciel Anticyclone et le nôtre, Télémaque, qui gère les dossiers des patients. C'était particulièrement important pour ce qui concernait les lettres de sortie. Puis nous avons dédié un agent à plein temps, très pédagogue, à la formation. Celle-ci a commencé par les médecins, placés au cœur de la performance de la reconnaissance vocale. Anticyclone contribue à cette performance en livrant des dictionnaires propres à chaque spécialité

médicale et des contextes reflétant les habitudes de dictée particulières à chacun des médecins.

Y a-t-il eu des réticences ?

Tout changement génère des résistances et il y a eu des préjugés sur le rôle du médecin dans la validation électronique du document. Tout cela a disparu aujourd'hui. Et la plupart des médecins non équipés demandent à l'être.

Aujourd'hui, de nombreux médecins du CHU bénéficient de cette technologie. Comptez-vous poursuivre ?

Oui. Plus de 700 utilisent la dictée numérique Dic'T, un *workflow* simple et efficace. Et parmi eux, de juillet 2012 à 2015, 185 ont été dotés de la reconnaissance vocale. Nous allons poursuivre l'extension du programme au fur et à mesure des besoins, y compris en ce qui concerne l'hôpital de Montmorillon. Car après avoir pris en compte le coût de la licence et de la maintenance associée, nous avons opté pour un large déploiement. Les médecins apprécient l'efficacité, le gain de temps, la possibilité d'être relié au dossier médical du patient, et l'utilisation de la signature électronique.

Les secrétaires de vos services ont-elles eu peur de voir qu'on fasse moins appel à elles, voire que leur profession disparaisse ?

Il y a eu bien sûr quelque crainte, comme à chaque mise en service d'une nouvelle technologie. Mais elles se sont rendu compte que le choix de la reconnaissance vocale enrichit leur travail, en éliminant les tâches répétitives de transcription



des cassettes. Désormais, elles se concentrent sur la correction en contribuant à l'optimisation du profil médecin, et sur la mise en page. Elles sont aussi satisfaites de ne plus avoir de retards de gestion des dossiers. Pour elles, ce nouveau secrétariat induit moins de contraintes dans l'organisation du travail. Le temps dégagé l'est au profit de l'accueil patient et d'une meilleure gestion des rendez-vous. Il s'agissait pour nous d'augmenter l'activité sans augmenter les moyens. Et nous avons trouvé la bonne solution.

Avez-vous bénéficié d'une aide de l'ARS ?

Non. Aucune aide ! Le programme Hôpital numérique ne concerne pas le secrétariat à reconnaissance vocale.

Les CHU et les autres établissements de santé publique font face à des problèmes récurrents de secrétariat mais ils doivent aussi tenir compte d'un contexte budgétaire contraint.**Quels conseils donneriez-vous à vos confrères qui souhaitent s'équiper de la reconnaissance vocale ?**

Il convient à chaque hôpital de trouver son rythme d'intégration. Le meilleur schéma, à mes yeux, consiste à d'abord introduire ces nouvelles technologies dans un seul pôle, qui représente un ensemble significatif. Ensuite, on peut passer à un deuxième pôle. Assez vite, les économies réalisées sur le coût d'exploitation couvrent le coût de l'investissement. ■

PASCAL MARION Journaliste

Anticyclone - 18 bis, chemin Raymond-Retord - 13821 La Penne-sur-Huveaune - France - (+33) 4 91 87 71 15 - <http://anticyclone.info>