

interview

NOUVELLES TECHNOLOGIES

Dictée numérique et reconnaissance vocale

Le centre hospitalier Jacques-Cœur de Bourges s'est équipé des technologies de dictée numérique et de reconnaissance vocale. Agnès Cornillault, directrice de l'établissement, Noëlle Périer, directrice du système d'information, et le Dr Abdallah Maakaroun, chef de service de médecine interne, nous livrent leur retour d'expérience.

Franck MATZ
Journaliste

Dr Maakaroun, vous avez été pilote médical du projet. Quel a été le déclenchement de cette nouvelle organisation ?

Notre enjeu principal consiste à envoyer le plus vite possible le compte-rendu de consultation ou d'hospitalisation aux médecins désignés par le patient, notamment le médecin traitant afin d'assurer la continuité des soins. Dès 2012-2013, les audits internes avaient montré des retards dans la transmission de ces informations, jusqu'à deux ou trois mois dans les cas extrêmes. Autre exigence : l'homogénéité et la complétude des documents édités par les secrétaires. La dictée numérique nous a permis de connaître la charge de travail de chaque secrétaire, et donc de mieux répartir la production des documents.

Les secrétaires ont-elles fait part de craintes face à l'installation de ce nouvel outil ?

A. Cornillault - En parallèle de la mise en place de la dictée numérique, nous avons engagé une concertation sur une réorganisation des secrétariats médicaux. Chacun remarque aujourd'hui de meilleures conditions de travail. La disparition des retards dans la production des documents soulage les secrétaires.

Comment avez-vous procédé à l'installation de ces outils numériques ?

N. Périer - Notre projet prévoyait plusieurs étapes. À partir de novembre 2014, l'installation de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale dans le service de médecine interne du Dr Maakaroun, choisi pour la phase pilote. Puis, de novembre 2014 à septembre 2015, la généralisation de la dictée numérique sur l'ensemble de l'établissement. Ensuite, le déploiement progressif de la reconnaissance vocale dans les services qui produisent le plus de comptes-rendus, notamment des comptes-rendus très longs. Ce déploiement va se poursuivre en 2017. Enfin, l'installation d'un module statistique permettant à la coordonnatrice des secrétariats médicaux un suivi quotidien de la charge de travail et une répartition des ressources en fonction du nombre des documents à traiter par service. Cela contribue à réduire les délais entre la dictée et le traitement des documents par les secrétaires.

Comment les médecins utilisent-ils concrètement cette nouvelle technologie ?

A. Cornillault - Tous utilisent des dictaphones numériques, connectés à leur PC, et sélectionnent leurs patients sur le planning du dossier patient informatisé (DPI), ce qui permet de limiter les problèmes d'identité-vigilance. Ils signent désormais électroniquement leurs courriers, prérequis indispensable pour le déploiement de la messagerie sécurisée de santé, MSSanté.



Le centre hospitalier Jacques-Cœur de Bourges

© CH de Bourges

La prestation de la société Anticyclone vous a-t-elle donné satisfaction ?

N. Périer - Anticyclone nous a particulièrement bien accompagnés dans ce projet, pour les aspects techniques en lien avec le chef de projet informatique comme pour la formation des premiers utilisateurs en lien avec la coordonnatrice des secrétariats.

Quels ont été les préalables à l'installation de ces outils ?

Dr Maakaroun - Nous avons agi sur trois axes en amont. Nous avons d'abord défini la charte graphique des comptes-rendus médicaux, puis intégré dans les maquettes des comptes-rendus les items obligatoires recommandés par la Haute Autorité de santé, et enfin mis à jour l'annuaire de nos correspondants, médecins libéraux et hospitaliers. Cela nous a permis de nous projeter dans le projet de messagerie MSSanté, qui garantit la sécurité des données transmises relatives aux consultations et aux opérations.

Qui a géré le projet ?

A. Cornillault - Nous avons construit le projet en interne en nous appuyant sur la direction du système d'information, la coordinatrice des secrétariats médicaux et le service du Dr Maakaroun. Le comité de pilotage constitué pour la réorganisation des secrétariats médicaux a été consulté sur le déploiement de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale. Ce comité réunissait le président de la CME, les chefs de pôle et le DRH.

Le « zéro papier » pourrait-il être bientôt atteint ?

A. Cornillault - L'objectif zéro papier est un objectif ambitieux, mais on pourra s'en approcher lorsque les médecins libéraux auront tous ouvert leur MSSanté et mentionneront qu'ils souhaitent recevoir les comptes-rendus exclusivement par messagerie sécurisée. À ce jour, parmi nos correspondants médicaux, 170 médecins ont ouvert une MSSanté, dont 130 dans notre département du Cher. ●



La solution documentaire pour les établissements de santé
18 bis, chemin Raymond-Retord - 13821 La Penne-sur-Huveaune
(+33) 4 91 87 71 15 • <http://anticyclone.info>