

AI Santé, Renseignement du DPI

# La reconnaissance vocale cloud, désormais ancrée dans les pratiques de l'Hôpital Forcilles

Arnaud Wilmet, MD | CMIO Lead and Manager, EMEA Clinical Consulting

25 mai 2022



Comment faire en sorte que les médecins puissent consacrer plus de temps aux patients ? Comment réduire les délais de remise des comptes rendus pour améliorer le parcours de soins des patients ? Une réflexion menée au sein de l'Hôpital Forcilles qui a abouti au choix de l'IA conversationnelle et de la reconnaissance vocale dans le cloud.

L'Hôpital Forcilles est l'un des 13 établissements de la Fondation Cognacq-Jay, reconnue d'utilité publique depuis 100 ans. Il est organisé autour de 4 pôles d'activités : oncologie, maladies digestives, diabétologie et nutrition, pneumologie, médico-technique et rééducation. Il dispose de 300 lits d'hospitalisation (177 lits de SSR et 106 lits de médecine), d'un plateau de consultation avec plus de 20 spécialités, d'hôpitaux de jour (soins de support, diabétologie, nutrition, réhabilitation respiratoire), de chimiothérapie, de radiothérapie. 25 000 consultations y sont réalisées par an.

## Une approche orientée patient

Défenseur de l'excellence médicale et technologique, l'Hôpital Forcilles prône une approche centrée sur le patient. Plus de 35 millions d'euros sont investis dans un vaste chantier de rénovation et de restructuration. Accueillir dans les meilleures conditions ses patients au sein des différents services et consultations est un leitmotiv qui l'a conduit à trouver des solutions innovantes. L'adoption de la [reconnaissance vocale cloud](#) de Nuance, s'appuyant sur [l'Intelligence Artificielle](#), s'inscrit dans cette approche.

## Vite acceptée, vite adoptée

L'Hôpital Forcilles a remplacé la dictée numérique et la saisie clavier par la reconnaissance vocale cloud pour :

- produire plus rapidement la documentation médicale afin de réduire le délai de remise des comptes rendus,
- et compléter en temps réel les dossiers médicaux des patients (ajout de commentaires, observations et de l'histoire du patient dans le DPI).

Les médecins dictent désormais au curseur leur compte rendu à l'aide de Dragon Medical One et voient leur texte s'afficher à l'écran. Pour la rédaction de comptes rendus longs, cette solution leur permet aussi de mieux les structurer. En visualisant ce qu'ils dictent, ils gardent le fil de leur dictée, ce qui n'est pas le cas avec la dictée numérique.

Très peu d'entre eux avaient déjà utilisé la reconnaissance vocale. Tous, quel que soit leur profil, s'y sont mis sans aucune appréhension. « *Le premier médecin que nous avons commencé à former à la reconnaissance vocale cloud n'utilisait pas la dictée numérique et avait l'habitude d'écrire à la main ses comptes rendus que la secrétaire recopiait. Il pouvait même arriver que sa secrétaire transcrive directement ses propos. Le résultat a été surprenant, car il avait la rigueur pour dicter correctement. Dragon Medical One l'a tout de suite très bien reconnu. C'est aujourd'hui l'un de nos utilisateurs champions* », explique Marie Guimaron, responsable des opérations à l'Hôpital Forcilles.

## Une phase d'expérimentation pour valider la transformation des flux de travail

Un POC (Proof of Concept, ou phase d'expérimentation et de validation) a, dans un premier temps, été mené avec 5 médecins. L'équipe de Nuance a assuré leur formation en binôme avec la responsable des opérations. Après 3 mois d'utilisation concluante, les licences ont, tout d'abord, été déployées 5 par 5 dans tous les services d'hospitalisation (pneumologie, diabétologie, oncologie, soins intensifs, chimiothérapie et radiothérapie). Puis, le déploiement s'est poursuivi progressivement pour les médecins en consultation, présents entre 40% et 80% par semaine dans l'établissement de santé.

Chaque utilisateur a suivi une formation en interne de 30 minutes pour la prise en main classique ou de 45 minutes pour l'utilisation dans le DPI Hopital Manager. Tous ont à disposition un guide utilisateur fourni par Nuance et un document complémentaire réalisé en interne, expliquant les spécificités d'utilisation de Dragon Medical One dans Hopital Manager.

« *Nos gastroentérologues utilisent la reconnaissance vocale cloud à la fois en consultation et à la fin de l'endoscopie. Nous étions en flux tendu sur le délai de remise du compte rendu en endoscopie qui devait être tapé et imprimé avant la sortie du patient. Il fallait faire attention aux périodes de congés et les pauses déjeuner étaient compliquées à gérer. A présent, chaque patient repart compte rendu en main après sa consultation ou son examen* », souligne Marie Guimaron.

En tant que solution basée dans le cloud et en mode SaaS, [Dragon Medical One](#) offre une facilité de déploiement, des mises à jour automatiques, notamment du vocabulaire, et aucune maintenance dans des infrastructures n'est nécessaire.

## Jusqu'à 5 heures par mois de temps retrouvé

La reconnaissance vocale cloud a considérablement réduit la charge documentaire des médecins. En hospitalisation ou en consultation, ils gagnent tous du temps. Ceux qui avaient pour habitude de taper leurs comptes rendus, avec Dragon Medical One, dictent 3 fois plus vite que la saisie au clavier. Le temps de dictée pour les 41 médecins avoisine les 90 heures par mois, soit une moyenne de 50 minutes par médecin. Elle peut même atteindre les 182 minutes chez les utilisateurs les plus aguerris. Ainsi en dictant, chaque médecin retrouve 3 heures par mois de temps précieux qui est mis à profit des patients, en

passant plus de temps avec eux ou à étudier leurs dossiers. Le médecin peut également récupérer du temps personnel.

On constate également un gain de l'ordre de 5 heures de dictée par mois auprès des utilisateurs qui se servent des insertions automatiques de texte de Dragon Medical One. *« L'un de nos médecins arrive même à gagner 1h30 par semaine de dictée grâce aux insertions automatiques »,* ajoute Marie Guimaron.

La structuration standardisée des comptes rendus, comme celle de l'Hôpital Forcilles, permet pour certaines parties d'effectuer des insertions automatiques de textes commandées à la voix. Ces blocs de textes réutilisables font gagner encore plus de temps dans la production des comptes rendus de consultation. A l'Hôpital Forcilles, les insertions automatiques sont même utilisées pour créer plus rapidement les prescriptions. Pour ce faire, les praticiens créent leurs contenus directement dans Dragon Medical One. Ils évitent ainsi les copier-coller et de surcharger la bibliothèque de modèles de trames dans le DPI.

## Du plus pour la Qualité de Vie au Travail des secrétaires médicales

Dragon Medical One a aussi drastiquement changé le quotidien des [secrétaires médicales](#). Mise en page, relecture et correction, 3 étapes désormais suffisent pour finaliser la production des comptes rendus. Elles se consacrent ainsi davantage à d'autres tâches facilitant le travail des médecins et la prise en charge des patients : la préparation administrative du dossier du patient, la réservation d'un transport lorsque le patient doit effectuer un examen dans un autre établissement durant son séjour...

*« Les secrétaires médicales ont joué un rôle important dans l'adoption de la reconnaissance vocale. Dès qu'elles se sont rendues compte du temps qu'elles gagnaient, elles ont de leur propre chef sensibilisé les médecins à l'utilisation de Dragon Medical One »,* renchérit Marie Guimaron.

## Zéro SAV

Nul besoin pour la responsable des opérations d'assurer le suivi une fois la solution adoptée par les médecins. *« Nous avons été très bien encadrés par les équipes de Nuance lors de la prise en main de la solution. Je n'ai pas à revenir sur la formation une fois que j'ai formé un médecin, ce qui pour moi signifie que je n'ai pas de service après-vente à faire »,* précise-t-elle.

La facilité d'utilisation de Dragon Medical One couplée aux astuces régulièrement partagées par Nuance incitent même spontanément les médecins à partager leurs bonnes pratiques.

La reconnaissance vocale cloud est donc dorénavant ancrée dans les pratiques de l'Hôpital Forcilles. Une licence de Dragon Medical One est mise à disposition dès l'arrivée d'un nouveau médecin, et sa formation fait partie intégrante de son parcours d'intégration.

## 5 bénéfices de Dragon Medical One à retenir

1. Un gain de temps de 3h par mois par médecin, voire 5h avec les insertions automatiques
2. Une meilleure structuration des longs comptes rendus
3. Plus de temps pour la prise en charge des patients, mais aussi plus de temps personnel
4. Plus de temps consacré aux tâches d'assistance médicale par les secrétaires médicales
5. Des patients qui repartent avec leur compte rendu en main après leur examen ou leur consultation, ce qui place l'établissement en conformité avec la loi et contribue à une meilleure continuité des soins

## 6 bonnes pratiques pour faciliter l'adoption de la reconnaissance vocale dans le cloud

1. Former individuellement chaque médecin
2. Mettre à disposition de chaque médecin le guide utilisateur de Nuance
3. Créer un support de formation adapté au DPI utilisé dans l'établissement
4. Faire monter en compétences les utilisateurs avec des rappels sur l'intérêt des fonctionnalités avancées : commandes vocales à connaître pour une dictée plus fluide et plus rapide, développer des insertions automatiques et des commandes pas à pas

5. Orchestrer des temps d'échanges entre médecins pour partager les bonnes pratiques
6. Avoir des référents projet à l'écoute au sein de l'établissement

Tags: [Reconnaissance vocale](#), [Dragon Medical One](#), [Cas clients](#)

## More Information

### Discutons à présent de votre projet

Vous projetez vous aussi de déployer la reconnaissance vocale cloud dans votre établissement, contactez-nous !

[Learn more](#)



### About Arnaud Wilmet, MD

Le Dr Arnaud Wilmet est Directeur médical d'innovation en e-santé (CMIO) chez Nuance Communications pour la France. Diplômé de l'Université d'Angers en médecine générale et spécialisé en économie de la santé, il a commencé sa carrière en tant que médecin manager au centre de prévention pédiatrique de la CPAM de Paris où il a instauré un processus de transformation digitale profond visant à améliorer le parcours de soins. Passionné par l'impact positif de la technologie sur l'expérience patient et soignant, il rejoint ensuite les rangs de Cerner en France puis aux Etats-Unis. Il y développe les activités de transformation clinique et contribue à l'adoption de solutions et services digitaux pour la santé. De retour en France, il prend la Direction médicale d'H4D, start-up française spécialisée en télémédecine clinique. Fort de ces expériences et toujours poussé par une vision novatrice de la prise en charge du patient, il rejoint Nuance Communications afin de contribuer à l'optimisation de la relation médecin-patient par l'IA conversationnelle.



[View all posts by Arnaud Wilmet, MD](#)