

AI Santé, Renseignement du DPI

# A la rescousse des services des urgences : L'IA conversationnelle fait gagner un temps précieux aux soignants

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

12 octobre 2023



A l'hôpital, les services des urgences connaissent une crise profonde et grandissante, marquée par une affluence qui bondit d'une année sur l'autre et fait face à des équipes et infrastructures de plus en plus sous-dimensionnées. Dans ce type de service où plus que jamais chaque minute compte, les technologies numériques apportent un gain de temps et une efficacité opérationnelle précieuse au personnel soignant.

Pénurie de soignants, démissions et burn-out, déserts médicaux, trop grande disparité entre le nombre de lits et les besoins de la population... tous ces facteurs ont progressivement conduit à atteindre ces dernières années un état alarmant d'engorgement des services d'accueil et de traitement des urgences (SAU) en France.

En 2022, les hôpitaux de France métropolitaine (hors Corse) ont enregistré 20 480 137 résumés de passages aux urgences (RPU), soit au moins autant de patients traités, ce qui représente un tiers de la population française. La situation s'est encore aggravée en 2023, certains SAU ont dû fermer leurs portes plus ou moins ponctuellement, et d'autres ont vu leurs médecins urgentistes travailler 60 à 72 heures par semaine pour éviter la fermeture. Dans les deux cas, la sécurité des patients est en jeu.

Des réformes progressives sont réalisées pour désengorger les services des urgences et assurer la continuité des soins, mais il s'agit d'une conjoncture difficile nécessitant une approche globale. Les mesures adoptées pour filtrer des patients (en passant notamment par l'appel au SAMU) rajoutent un flux téléphonique considérable et très difficile à absorber, favorisant les erreurs médicales et ne remédiant pas aux causes qui ont initialement poussé autant de patients à affluer vers les SAU (difficultés d'accès aux soins notamment, même chez les généralistes).

## Les technologies numériques offrent un gain de temps précieux

Dans ce contexte où chaque minute compte pour les soignants comme pour les patients, des solutions immédiates doivent être prises pour augmenter la cadence de traitement des patients. Il devient critique pour les hôpitaux de s'équiper de nouvelles technologies capables d'[atténuer le fardeau de travail administratif du personnel soignant](#) et ainsi améliorer l'efficacité des soins.

Le changement offert par [Dragon Medical One](#), la solution primée de Nuance, est radical : davantage de productivité, d'efficacité et de temps médical retrouvé, ainsi qu'une amélioration de la qualité des soins et une plus grande satisfaction du personnel.

### Une solution de pointe

Porté par l'IA, Dragon Medical One permet de recueillir les données directement dans les systèmes d'informations hospitaliers, cliniques et administratifs. Cette solution de reconnaissance vocale basée dans le cloud en France permet aussi aux professionnels de santé d'utiliser leur voix au lieu de leur clavier dans de nombreux contextes. Ils peuvent ainsi naviguer dans un DPI ou dans Microsoft Office, rédiger des emails, signer des prescriptions ou encore surfer sur le Web.

Pour garantir la sécurité et la conformité de ces opérations, notre solution respecte plusieurs réglementations nationales, européennes et internationales, y compris les normes ISO 27001, 27017 et 27018, ainsi que des exigences propres au secteur concernant la collecte et l'utilisation des données personnelles (RGPD).

La mise en œuvre de Dragon Medical One dans les services des urgences de plusieurs pays (notamment au Royaume-Uni et en Australie) a apporté de nombreux bénéfices aux équipes.

### Un gain de temps considérable pour mieux s'occuper des patients

La documentation dans le DPI prend moins de temps lors de la prise de notes. Ce temps peut alors être consacré à d'autres patients ou à d'autres tâches.

*« Nous avons immédiatement vu l'avantage de la reconnaissance vocale par rapport à la saisie au clavier : au lieu de 30 mots par minute et parfois avec des fautes, nous atteignons 170 mots par minute ! Chaque médecin réduit de 30% le temps passé à documenter sa consultation, et récupère ainsi 2 minutes par patient. En fin de compte, le gain de temps est considérable – de l'ordre d'une heure par médecin – et nous permet de soigner plus de patients »*

*— Dr Pieter Nel, directeur des services numériques de santé et médecin urgentiste à l'hôpital de Mackay (Australie)*

### Simplicité d'utilisation et flexibilité des supports

Dragon Medical One ne nécessite aucun apprentissage de profil vocal et peut être utilisé instantanément, ce qui représente un intérêt particulier lors des consultations ou des vacations dans plusieurs SAU d'un même GHU ou d'un même groupe d'établissements de santé. Il suffit de dicter le texte en plaçant le curseur à l'endroit voulu dans l'application souhaitée ou en utilisant la fenêtre de dictée pour accéder aux notes et les transférer entre applications en toute sécurité. En l'associant à l'application PowerMic Mobile, les médecins peuvent également utiliser leur smartphone en tant que microphone sans fil sécurisé.

Grâce aux insertions automatiques, Dragon Medical One permet d'automatiser l'ajout d'informations couramment utilisées aux lettres et comptes rendus, ce qui fait là encore gagner du temps en supprimant des tâches de saisie répétitives. Ces modèles personnalisés préconfigurés peuvent d'ailleurs être partagés entre utilisateurs, services et établissements pour améliorer la structure, le contenu et la lisibilité des documents.

*« Grâce aux modèles pré-paramétrés, la structure, le contenu et la lisibilité de la documentation sont*

*bien meilleures. Les saisies se font en temps réel. L'investissement en vaut la peine, car les gains en efficacité sont énormes. »*

*— Dr Pieter Nel, directeur des services numériques de santé et médecin urgentiste à l'hôpital de Mackay (Australie).*

## Un haut niveau de précision lors de la saisie automatique

Optimisé grâce à plusieurs algorithmes d'intelligence artificielle et un vaste vocabulaire médical, Dragon Medical One s'adapte aux accents et calibre automatiquement le microphone, un atout précieux dans les environnements des urgences bruyants et pour les médecins formés à l'étranger. Cette fonctionnalité garantit ainsi un haut niveau de précision.

## Une documentation de bien meilleure qualité favorisant un meilleur suivi médical des patients

Avec Dragon Medical One, la documentation dans le DPI est plus complète et détaillée. La relève entre les équipes s'en trouve plus fluide, la sécurité de la patientèle et la qualité des soins sont meilleures. D'autres professionnels de santé comme les médecins traitants et les spécialistes peuvent également accéder aux données sans perdre de temps ni d'informations.

## Une solution fiable et sécurisée

Grâce à l'hébergement dans les centres de données Microsoft Azure en France, certifiés HDS et conformes au RGPD, les utilisateurs de Dragon Medical One peuvent travailler en toute sécurité.

## De meilleurs taux de satisfaction professionnelle et de rétention du personnel

Dragon Medical One permettant de réduire le temps passé sur la documentation et d'autres tâches administratives chronophages, cette solution contribue à un mieux-être des médecins et une fidélité accrue du personnel, qui reste plus longtemps en poste.

Tags: [IA conversationnelle](#), [Dragon Medical One](#)



### 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 télémedecine 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](#)