

**PHILIPS**

Dictation

Livre blanc

# Production documentaire et nouvelles méthodes de travail

Optimiser le flux documentaire clinique grâce à la dictée numérique et à la reconnaissance vocale intelligente



En partenariat avec







Si la capacité à communiquer rapidement est l'un des facteurs clé de succès pour un établissement hospitalier, une production documentaire de qualité n'en reste pas moins un travail chronophage pour le personnel soignant.

S'appuyer sur des solutions de transcription numériques et de reconnaissance vocale innovantes, conçues spécifiquement pour le secteur de la santé, peut sensiblement réduire le temps consacré aux tâches administratives et à la production documentaire — tout en favorisant la bonne tenue du dossier patient — pour in fine, une meilleure prestation de soins.

## La gestion et la protection des informations patient, un défi de taille pour les établissements de santé

Au cours de ces dernières années, les établissements de santé ont été mis sous pression pour améliorer la sécurité des données et l'identification de leurs patients. L'identitovigilance est une discipline qui vise à prévenir et à réduire les risques, les erreurs et les préjudices subis par les patients à toutes les étapes de leur parcours de soins. Une gestion efficace et sécurisée des données est l'une des pierres angulaires de cette discipline.

L'identitovigilance permet d'identifier et de corréler un patient à ses données d'identité et à ses informations de santé dans les dossiers médicaux tout au long de son parcours de soin. Si les processus de saisie manuelle sont souvent sujets à des erreurs, une solution de production documentaire innovante répondra parfaitement aux exigences d'innovation et de qualité mais aussi aux enjeux de gestion des risques identitaires dans l'hôpital.

S'appuyer sur une solution de production documentaire éprouvée permettra de saisir correctement et rapidement les informations patients dans le respect des règles d'identitovigilance. Cela favorisera également la collaboration avec l'ensemble des équipes pluridisciplinaires dans l'hôpital en se basant sur un partage d'informations de santé fiable, rapide et sécurisé et un parcours de soins mieux coordonné.

Un défi supplémentaire pour les établissements est la montée en puissance de la télémédecine — phénomène qui s'est encore accentué

avec la crise sanitaire. En situation distante, les médecins doivent compenser l'absence de contact direct avec leurs patients en leur accordant toute leur attention et ont ainsi moins de temps à consacrer à la production documentaire parallèle (compte-rendu de consultation,...)

Selon une Etude Nuance Les Echos, le temps passé à produire une lettre de liaison médecin — secrétaire est de 40 mn. L'utilisation d'une solution de flux documentaire avec reconnaissance vocale intégrée — *offrant des capacités de production documentaire six fois plus rapides que les solutions traditionnelles (source Dicma)* — va aider les professionnels de santé à réduire drastiquement le temps passé à la prise de notes et à la retranscription de comptes-rendus de consultation. En rationalisant leurs processus documentaires, les praticiens pourront gagner en temps médical de qualité, optimiser le fonctionnement de l'établissement et réduire les délais de prise en charge des patients par les organismes d'assurance maladie.

# Une solution de dictée numérique et de reconnaissance vocale garantit l'automatisation et la sécurité

Afin de répondre aux exigences de leur production documentaire, de nombreux établissements ont recours à des méthodes innovantes de transcription, à l'instar de Philips SpeechExec Enterprise 7.0, une solution de dictée et de transcription mobile avec une puissante reconnaissance vocale intégrée (Dragon Medical). Flexible, cet outil innovant associe le flux de travail documentaire de Philips Speech Processing Solutions, leader mondial de la dictée professionnelle, à la reconnaissance vocale basée sur de l'intelligence artificielle de Nuance Communications, pionnier en matière de traitement de la voix.

En automatisant la production documentaire même en situation de mobilité, Philips SpeechExec Enterprise 7.0 réduit sensiblement la charge de travail quotidienne des équipes médicales pour leur permettre de fournir une meilleure qualité de service patients. Elle offre un choix d'utilisation exhaustif (dictée numérique ou reconnaissance vocale) selon les besoins et les habitudes de travail, renforçant à la fois l'adhésion de la reconnaissance vocale dans les établissements de soins et le maintien optimal de la fonction secrétariat.

Compatible avec Windows, Citrix, et VMware, la solution offre un déploiement on premise. Les données sont traçables et cryptées de bout-en-bout, tant en transit qu'au repos, via la technologie AES (Advanced Encryption Standard). Les services Nuance Dragon Medical Cloud chiffrent également toutes les communications entre les applications clients. L'infrastructure d'hébergement dans le cloud public de Nuance est conforme à 100% aux normes RGDP, garantissant ainsi un respect des exigences légales et la sécurité des données.

Philips SpeechExec Enterprise 7.0 apporte

de nombreux avantages : administration centralisée, niveau élevé de sécurité et intégration facile et sans coutures avec les dossiers patient, les applications et les systèmes d'information hospitaliers. Les documents sont maintenus dans le flux de travail SpeechExec, dès leur entrée dans le système et ce, jusqu'à leur arrivée chez le patient ou leur téléchargement dans le système d'information hospitalier.

Philips SpeechExec Enterprise 7.0 permet de limiter l'accès aux dictées pour assurer la confidentialité des documents. La solution comprend également une fonction d'archivage qui stocke en toute sécurité les enregistrements originaux et les textes retranscrits. La flexibilité de cet outil offre la possibilité d'ajouter facilement des utilisateurs supplémentaires en fonction des besoins.

En complément, les capacités de gestion centralisée de SpeechExec Enterprise 7.0 permettent au service informatique de l'hôpital de déployer à distance les paramètres des utilisateurs, les micrologiciels, les mises à jour ou encore les opérations de sauvegarde et de restauration, pour limiter les interruptions.

# Les trois axes forts d'une Digital Workplace

## 1. La maîtrise du risque d'erreur d'identité partout, et à tout moment

Premier acte dans le parcours de soins, les données sensibles patients doivent être correctement protégées et renseignées dans le bon DPI (Dossier Patient Informatisé). Souvent en déplacement — en visite dans différentes unités ou à l'extérieur de l'hôpital — les praticiens ont besoin de s'appuyer sur un processus de production documentaire flexible, capable de les accompagner au cœur même du soin et qui leur permette de rester productifs tout au long de leur journée de travail. Ils doivent maintenir les dossiers patient en temps réel et sauvegarder leurs données dans le bon dossier pour éviter toutes pertes ou mauvaises attributions.

Doté d'une fonctionnalité de reconnaissance vocale intelligente, Philips SpeechExec Enterprise 7.0 favorise le travail en mobilité. Le système fournit une application pour smartphone qui transforme le téléphone portable en puissant appareil de dictée, permettant de saisir à la volée des

instructions supplémentaires sur le traitement ou les soins.

Riche d'un vocabulaire professionnel médical spécialisé qui apporte une précision de reconnaissance optimale, la solution convertit les fichiers audios en texte, et les achemine ensuite vers un secrétariat dédié pour traitement ou transcription. En parallèle, les médecins peuvent continuer à dicter leurs instructions et les transmettre directement aux secrétaires pour action.

Un appareil de dictée, spécialement conçu pour capturer et isoler la voix des bruits parasites, fera bénéficier le praticien d'un enregistrement de qualité et optimisera les résultats de reconnaissance vocale. Il réduira le temps de correction et permettra des délais d'exécution plus rapides.

La gamme de microphones SpeechMike ou le micro-casque SpeechOne de Philips ont été spécialement conçus pour fonctionner avec Dragon, atteignant une reconnaissance vocale d'une



précision de 99%. Pour encore plus d'agilité, l'utilisateur peut dicter ses textes et lire ses fichiers audio aux formats WAV ou MP3 sur des appareils de fabricants tiers. Si l'hôpital a activé une connexion Internet, l'ensemble des utilisateurs du workflow SpeechExec pourront continuer à rester productifs avec une production documentaire de qualité à tout moment et sur l'ensemble des lieux d'intervention (dans l'hôpital, en cabinet, ...).

## **2. Un flux documentaire sûr et rapide**

La technologie de SpeechExec Enterprise 7.0 avec reconnaissance vocale intégrée rationalise et enrichit le travail quotidien au sein de l'hôpital. Les médecins peuvent dicter directement leurs informations dans les applications courantes Word, Excel et emails, et même au sein d'applications métier spécifiques. Ils ont le choix d'utiliser la reconnaissance vocale de Dragon pour convertir la parole en texte en temps réel ou d'envoyer le fichier audio dans le dossier SpeechExec Enterprise où il sera automatiquement converti au format texte en arrière-plan. Cette solution est particulièrement utile pour les médecins qui ne souhaitent pas consacrer du temps aux corrections et qui préfèrent assigner ces tâches à leurs secrétaires.

Quel que soit le mode de travail utilisé — temps réel à l'écran ou reconnaissance vocale différée — la production documentaire sera beaucoup plus rapide. Si la moyenne de saisie clavier est de 50 mots par minute, il est possible de dicter à la voix 120 mots / minute à une cadence normale. Cela signifie que la reconnaissance vocale permet de produire des documents médicaux trois fois plus rapidement qu'une saisie clavier — et ce, sans aucune faute de frappe.

Avec une précision de reconnaissance vocale de 99%, ce pourcentage va encore augmenter au fil de l'évolution de la solution qui va « apprendre » des paroles de l'utilisateur et des corrections apportées au texte grâce à sa technologie de Deep Learning éprouvée. En outre, il est possible d'enrichir le vocabulaire de la solution pour y inclure des termes spécialisés propres à l'unité ou au service hospitalier.

Enfin, SpeechExec Enterprise 7.0 est prêt à l'emploi et ne nécessite aucun apprentissage ou formation préalable. Chaque utilisateur de la solution possède son propre profil dans le cloud pour accéder à ses productions documentaires quelle que soit sa localisation.

### 3. Un travail collectif optimisé

Conservant les données cryptées sur une plateforme sécurisée, SpeechExec Enterprise 7.0 offre une vue centralisée de l'ensemble des productions de dictée sur PC ou smartphone. Il permet de cartographier les processus tels que la rédaction, la mise en page, la révision, l'approbation et le routage. En outre, le système interface l'organisation du personnel médical au flux de travail. Grâce à la fonctionnalité d'assignation, le travail peut être ainsi acheminé automatiquement vers une équipe ou une personne spécifique. La solution surveille et réaffecte intelligemment la charge de travail en fonction de la disponibilité du personnel, maximisant ainsi la capacité des ressources et la collaboration.

Autre fonctionnalité intéressante: la hiérarchisation des priorités. Les médecins peuvent classer leurs dictées en fonction de leur degré de priorité pour indiquer à quelle vitesse leur travail ou leurs instructions doivent être traités. L'interface utilisateur de SpeechExec offre une vue claire de la quantité, du niveau de priorité, de la typologie et du statut du travail dans la file d'attente. Des délais et des règles préétablies peuvent être assignés

aux documents planifiés. Si une date/heure définie est dépassée, une règle automatique se déclenche et envoie le travail à un autre membre de l'équipe pour transcription, de sorte de ne manquer aucune échéance importante. Le flux de travail SpeechExec peut également envoyer des messages automatiques aux personnes concernées lors de la réception de nouvelles dictées ou à la fin d'un projet. Les outils statistiques de la solution fournissent également des informations détaillées sur la productivité du personnel afin de détecter les cas de sous-performance ou de sous-capacité.

L'ensemble des utilisateurs possède ainsi le même niveau de connaissance sur l'avancée et le traitement d'un document optimisant les processus de validation.

## Conclusion

En combinant un puissant flux de création documentaire avec reconnaissance vocale intégrée, Philips SpeechExec Enterprise avec Dragon Medical de Nuance accompagne la transformation digitale des établissements de soins.

Pour répondre aux enjeux de dotation en ressources humaines et d'engagement qualité, les établissements hospitaliers doivent rapidement se transformer en un lieu moderne, collaboratif et flexible offrant sans compromis qualité de soins patients et confort de travail pour les soignants. Ils doivent pour cela favoriser l'émergence de nouvelles méthodes de travail basés sur la refonte des processus existants et intégrer l'utilisation de nouveaux outils technologiques.

Le tout, en prenant en compte les besoins de chacun : des gains de productivité, d'efficacité et de rentabilité pour l'établissement, du temps médical qualitatif redonné aux praticiens et un ratio vie professionnelle / vie personnelle plus équilibré pour les équipes.

# Philips SpeechExec Enterprise 7.0 avec reconnaissance vocale Dragon Medical

- Philips SpeechExec Enterprise permet aux établissements de santé de capitaliser sur un puissant module de production documentaire optimisé pour le travail à distance et la collaboration des équipes. L'accélération des délais d'exécution des travaux documentaires améliore la productivité, offrant de facto des niveaux de service plus élevés.
- Une plateforme de création documentaire sur le cloud qui chiffre les données en transit et au repos, pour réduire le risque de perte, de violation ou de cyberattaque.
- La reconnaissance vocale permet aux médecins de créer des documents personnalisables pour chaque patient et en temps réel, supprimant ainsi les pertes de temps de mise en page et de correction. La documentation médicale patient est générée plus rapidement.
- L'archivage automatique évite la perte de documents et d'enregistrements. L'accès aux archives peut être limité à certaines personnes afin de garantir la confidentialité et la conformité.
- La solution offre de nombreux avantages pour les équipes informatiques internes : administration centralisée, forte sécurité des données et intégration facilitée avec les infrastructures IT, les systèmes d'information SIH et les applications métier.
- Les gestionnaires possèdent une vue d'ensemble à la fois des travaux en attente et de la capacité des ressources, et peuvent facilement assigner les tâches entre collaborateurs. De plus, les outils statistiques fournissent des informations détaillées sur la productivité du personnel pour détecter les cas de sous-performance ou de sous-capacité.

# PHILIPS



Speech Processing Solutions (SPS) est une société technologique internationale, numéro un mondial en matière de solutions de dictée professionnelles. Les produits développés par SPS sont vendus sous la marque Philips (Philips Dictation). Comptant jusqu'à cinq millions d'utilisateurs dans le monde entier travaillant avec des produits Philips Dictation. La gamme comprend des flux de travail de dictée et transcription et des solutions de reconnaissance vocale, ainsi que des dispositifs de dictée offrant des enregistrements de haute qualité. Ces solutions intelligentes optimisent les processus internes permettant une meilleure productivité, efficacité et rentabilité.

Nuance Communications Inc. (Nuance) est un pionnier technologique leader sur le marché de l'intelligence artificielle conversationnelle et de l'intelligence ambiante. Partenaire de confiance de 77% des hôpitaux américains et de 85% des entreprises du Fortune 100 dans le monde, Nuance crée des solutions intuitives qui amplifient la capacité des gens à aider les autres.



