

# Gestions hospitalières

---

Numéro 575 - avril 2018 **(avis d'expert)**

## **NOUVELLES TECHNOLOGIES**

### **Gagner du temps, gagner en autonomie**

Le CHU de Limoges a fait un vrai choix stratégique : le déploiement rapide et massif de la dictée numérique et de la reconnaissance vocale. 500 médecins et 300 secrétaires formés en quatorze mois ! C'est le prélude du plan Hôpital numérique 2018 du CHU. Et déjà d'autres professions demandent l'outil.

*«C'est un projet majeur pour l'établissement. On l'attendait depuis longtemps.»* L'avis est partagé par le Pr Victor Aboyans, chef du service de cardiologie, et par Alexandre André, directeur adjoint des services informatiques. Au CHU de Limoges, le déploiement du logiciel de dictée numérique et de reconnaissance vocale Anticyclone a été massif et rapide. Quatorze mois pour équiper tous les services de médecine et leurs secrétariats. Et pour former 500 médecins et 300 secrétaires !

« Nous sommes partis du principe qu'il fallait installer l'outil rapidement pour que tout le monde en bénéficie. Sa mise en œuvre a des effets sur les organisations, ce qui nécessite un accompagnement des deux coordonnatrices des secrétariats médicaux », explique Laëticia Jéhanno, la directrice des relations humaines en charge de la gestion des secrétariats médicaux.

Le mode de production des documents du CHU datait. De quarante ans au moins. Et les conséquences étaient connues de nombreux hôpitaux : enregistrements des comptes-rendus des médecins perdus, cassettes qui s'accumulent et génèrent du stress, difficultés à retrouver les dossiers urgents, etc. Et les médecins de ville recevaient des comptes-rendus avec parfois cinq mois de retard ! Résultat : certains d'entre eux adressaient prioritairement leurs patients à des établissements privés.

## TÉMOIGNAGE

---

### Le logiciel change le métier de secrétaire

On y voit bien plus clair aujourd'hui. Les secrétaires médicales sont plus autonomes pour organiser leurs activités. « Le logiciel permet de mieux objectiver l'activité et de connaître l'état d'avancement du compte-rendu : dictée, mise en forme ou validation, poursuit Laëticia Jéhanno. En cas de retard sur un secteur, on peut prendre des mesures adaptées ; le pool des secrétaires peut intervenir, par exemple. »

Et le logiciel change le métier de secrétaire. Avant lui, la secrétaire était cantonnée à la frappe. Noyée dans les comptes-rendus. Elle avait peu de temps pour accueillir les patients et répondre au téléphone. Le CHU avait souvent placé des aides-soignantes pour effectuer ces tâches. Cela aboutissait à une organisation segmentée. Or, avec l'outil Anticyclone, la secrétaire devient coordinatrice de l'information. Elle prend en charge le patient et gère son dossier, comme les aides-soignantes d'ailleurs qui, après formation, peuvent elles aussi devenir des secrétaires. Elles se sentent revalorisées.

Pour elles et l'ensemble des secrétaires, le CHU développe un parcours modulaire de formations, avec des thèmes comme la terminologie médicale et les règles de base de la langue française. « L'intégration du nouvel outil nous a poussés à revoir toute notre organisation, dit Laëticia Jéhanno. Un accompagnement sur le terrain, et pour chacun, est nécessaire afin de s'adapter à ces évolutions. » Les médecins attendaient le logiciel depuis longtemps. Deux services pilotes ont été choisis : l'oncologie, pour la médecine, et l'urologie, pour la chirurgie. Car médecine et chirurgie n'ont pas tout à fait la même organisation. Les retours des essais ont été très enthousiastes. Et si les secrétaires dépendent moins des médecins, eux-mêmes dépendent moins d'elles. S'ils doivent donner un compte-rendu urgent au patient dès la fin de la consultation, certains, une fois qu'ils l'ont dicté en reconnaissance vocale, le mettent en page et le valident sans passer par leur secrétariat.

## TÉMOIGNAGE

---

# Une grande souplesse d'organisation

Avant de démarrer les deux services pilotes, il a d'abord fallu s'assurer de la compatibilité du logiciel avec la plateforme technique. Il devait s'intégrer parfaitement au mode de distribution client léger. Cette première étape, importante, a été un succès.

Ensuite, une fois les pilotes validés, s'est ouvert le chantier de la formation, échelonné sur dix mois. Quatre salles ont été spécifiquement aménagées pour un apprentissage initial de 2 h 30. 800 personnes ont été formées. « *Nous avons demandé que la formation soit immédiatement suivie de la mise en application, insiste Alexandre André, directeur adjoint du service informatique. Deux formateurs dédiés, de mon service, et deux d'Anticyclone, pouvaient aider médecins et secrétaires à la demande.* » Et sur le terrain, dans chaque service, chaque utilisateur était accompagné. Un mois après leur passage, les formateurs revenaient pour une piqûre de rappel. « *Nous avons opté pour une grande souplesse d'organisation. Chaque service, en fonction de ses locaux, de ses habitudes, a choisi la sienne. Le logiciel le permet* », souligne Laëtitia Jéhanno.

Le sur-mesure concerne aussi les dictionnaires des médecins : chacun d'entre eux a le sien, créé à partir de l'historique de toutes les consultations de l'année précédente. Le vocabulaire propre à chaque praticien est intégré, ainsi que son mode de diction. Et si, lors de la relecture, la secrétaire a un doute sur un mot, elle pourra l'écouter et le corriger. Lorsqu'il sera prononcé à nouveau par le médecin, le mot sera cette fois-ci correctement transcrit. La secrétaire participe ainsi activement à la construction d'un profil mature.

**Le logiciel permet de mieux objectiver l'activité et de connaître l'état d'avancement du compte-rendu : dictée, mise en forme ou validation. En cas de retard sur un secteur, on peut prendre des mesures adaptées ; le pool des secrétaires peut intervenir, par exemple.**

## Le gain de temps est considérable

Le but fixé aux médecins, d'utiliser la reconnaissance vocale pour la production des documents en coordination avec les secrétariats, a été clairement atteint : plus de 90 % l'ont adoptée, et le gain de temps est considérable.

Autre atout du logiciel : il permet de saisir directement en reconnaissance vocale dans le dossier patient informatisé (DPI) les observations médicales faites dans les chambres des malades. Elles pourront ensuite être utilisées pour la rédaction du compte-rendu d'hospitalisation.

Reste à régler le temps d'ouverture et de fermeture des dossiers. Trop long, de l'avis général. Un travail sur l'interface système informatique du CHU/logiciel d'Anticyclone devrait y remédier.

Mais « *c'est la satisfaction qui prévaut* », se réjouit Laëtitia Jéhanno. Des médecins de ville ont fait part de leur satisfaction. Et le succès est tel que d'autres services ont demandé le logiciel et vont en bénéficier : l'unité de médecine du travail et les diététiciens. Un travail est aussi prévu à destination des kinésithérapeutes malvoyants du CHU.



### La solution documentaire pour les établissements de santé

Coordonnées

18 bis, chemin Raymond-Retord – 13821 La Penne-sur-Huveaune

(+33) 4 91 87 71 15 • [www.anticyclone.fr](http://www.anticyclone.fr) (<http://www.anticyclone.fr>)

AUTEUR(S)

**Pascal MARION** (<http://gestions-hospitalieres.fr/auteurs/marion-pascal->