

Un zéro faute pour la

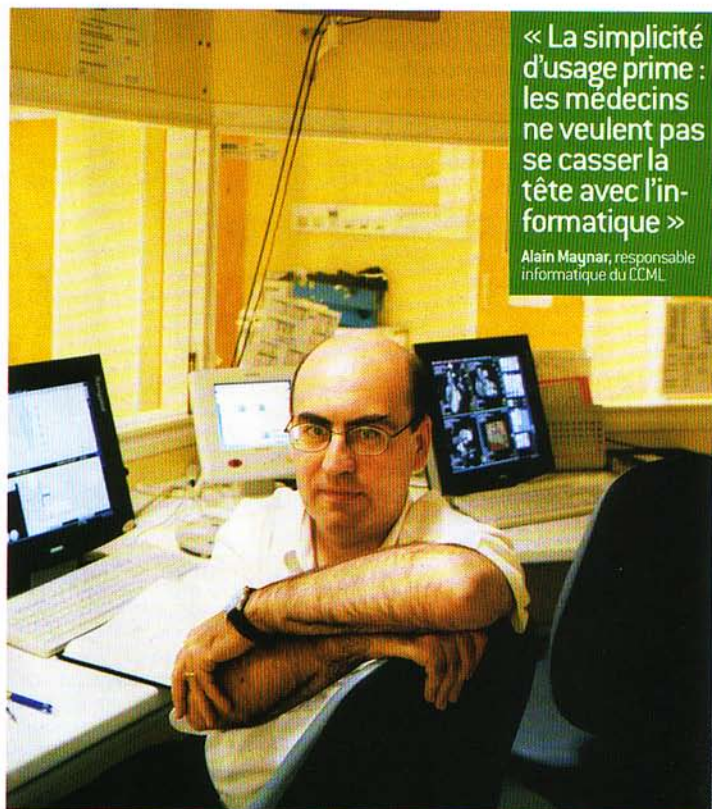
Le Centre chirurgical Marie-Lannelongue a réorganisé son secrétariat médical grâce à la dictée numérique des comptes rendus d'actes médicaux. Un projet bien accueilli par les médecins.

Des patients viennent de l'Europe entière se faire soigner au Centre chirurgical Marie-Lannelongue (CCML). Installé au Plessis-Robinson, en région parisienne, l'établissement est reconnu pour son expertise dans le domaine de la chirurgie thoracique et vasculaire, et de la transplantation cardio-pulmonaire. En 2003, toutefois, il doit mener un plan social, et 150 salariés sont licenciés. En effectif réduit, le centre repense sa façon de travailler et fluidifie la saisie des comptes rendus d'opération, d'hospitalisation, ou de consultation. Alors que jusque-là les médecins utilisaient classiquement des dictaphones de poche analogiques, le centre décide, en décembre 2004, de passer à la dictée numérique.

Une capacité de transcription doublée

Un premier test est alors réalisé au bloc opératoire. Le distributeur Mysoft se prête au jeu, et met à disposition Dicalink, sa solution de dictée numérique collaborative en réseau. En dépit de quelques problèmes de stabilité du logiciel dans sa première version - résolu depuis -, les résultats sont au rendez-vous. La capacité de transcription des comptes rendus par le secrétariat médical double quasiment.

A cela, plusieurs raisons. Les secrétaires médicales n'ont plus à courir après les microcassettes. Elles accèdent au compte rendu souhaité sans devoir faire



« La simplicité d'usage prime : les médecins ne veulent pas se casser la tête avec l'informatique »

Alain Maynar, responsable informatique du CCML

PHOTOS : A. L. BARQUER

défiler la bande ou rechercher la suite sur une autre cassette. Par ailleurs, elles bénéficient d'une meilleure qualité d'écoute. Le son numérique n'est pas altéré par l'usure mécanique. Ce qui évite les multiples réécoutes d'un même passage pour en comprendre le sens.

L'état d'avancement visualisé d'un coup d'œil

La dictée numérique permet surtout de mutualiser les ressources et de lisser l'activité. Si le compte rendu est affecté, par défaut, à la secrétaire affiliée au médecin, il peut aussi être partagé par

un groupe de secrétaires. Les comptes rendus arrivent alors sur une pile commune et sont traités au fil de l'eau, au jour le jour. Les assistances visualisent d'un coup d'œil l'avancement du travail à travers les dossiers en arborescence « à faire », « faits », et « en cours ».

Le CCML a choisi de conserver une trace en local afin d'éviter la perte ou la corruption de fichiers. Le volume des contenus, d'abord enregistrés au format « wav », a pu être réduit par le choix d'un enregistrement en « wma », sans déperdition de qualité. « Nous sommes néanmoins obligés de vider les espaces disques périodiquement », souligne Alain Maynar.

dictée numérique

responsable informatique. La solution est aujourd'hui déployée sur une cinquantaine de postes, répartis à peu près à parts égales entre les médecins et les secrétaires. Une dizaine de secrétaires de plus seront équipées d'ici à la fin de l'année.

Un changement bien accompagné

Dans un contexte social sensible, l'accompagnement du changement a été particulièrement soigné par Alain Maynar : « Fondamentalement, leur environnement de travail ne change pas. Les secrétaires utilisent toujours un casque micro et un pédalier. Lors de l'introduction de l'outil, un informaticien était à leur disposition. Elles avaient également la possibilité de m'appeler directement. »

Il a aussi fallu convaincre les médecins. Les postes de dictée sont placés dans des salles réservées à cet usage. Les praticiens ont perdu de leur autonomie – ils ne peuvent plus dicter n'importe où –, mais ont gagné en confort. « Isolés, à l'abri du bruit, ils dictent dans de meilleures conditions. Nous évaluons toutefois la possibilité de doter les équipes de réanimation de dictaphones numériques. Dans ces services, il se passe beaucoup d'événements au chevet du patient. »

Un outil adapté aux attentes du terrain

Là encore, le maniement intuitif de l'outil s'est révélé déterminant pour emporter l'adhésion. Le poste de dictée est composé d'une télécommande micro connectée à un PC et un trackball remplaçant la souris. Avec un bouton rouge pour enregistrer, l'interface reprend les commandes classiques d'un magnétophone. Avant d'expédier le fichier, le médecin saisit le nom du patient, assorti d'un commentaire s'il le souhaite.

C'est cette simplicité d'usage qui a guidé le choix du CCML. Aux solutions fortement intégrées au système d'infor-



AVIS D'EXPERT

Dominique André, coordinatrice du secrétariat médical

Lors de sa prise de poste en 2004, Dominique André, coresponsable du projet, avait entre autres missions celle de faire évoluer les méthodes de travail du secrétariat médical.

« La simplicité d'utilisation a facilité la prise en main.

Le médecin retrouve à l'écran les fonctions classiques d'un dictaphone – pause, avance, lecture, etc. – et le microphone. De même, les secrétaires continuent de travailler avec un casque micro et un pédalier. Comme auparavant. La qualité d'écoute en plus. »

« La mutualisation des fichiers équilibre la charge de travail.

Si, par défaut, le médecin envoie le fichier à "sa" secrétaire, les assistantes peuvent permuter en cas d'absence ou de surcharge. C'est aussi un stress en moins. Elles n'ont plus à courir après les cassettes et à effectuer d'incessants allers-retours sur la bande. »

« L'horodatage des fichiers aurait pu être perçu comme du flicage.

Cela n'a pas été le cas dans notre établissement. Les secrétaires se sont rendu compte qu'elles pouvaient également s'en servir pour attester de leur bonne foi lorsqu'un médecin pensait à tort avoir dicté un compte rendu "il y a longtemps". »

La dernière étape avant la reconnaissance vocale ?

- La reconnaissance vocale fait débat en milieu hospitalier. Sur le plan technique, la dictée vocale a longtemps nécessité de longues périodes d'apprentissage pour des résultats aléatoires. Sur le plan social, il peut également représenter une menace forte pour le métier de secrétaire médicale.
- Plusieurs projets menés en milieu hospitalier se sont soldés par un échec. Exception : le cas du CHU de Rouen. Dès octobre 2003, l'établissement haut-normand l'a expérimentée avec succès. Libérées du temps passé à la saisie, les secrétaires ont vu leur rôle valorisé.

« Les médecins perdent une dactylo pour retrouver une secrétaire », affirme Jean-Claude Parenty, chef de projet au centre hospitalier.

- Le Centre chirurgical Marie-Lannelongue a, lui aussi, testé la reconnaissance vocale. Mais l'essai n'a pas été probant. « Nous l'envisagerons peut-être de nouveau quand la dictée numérique sera généralisée et stabilisée », estime Dominique André. Dans quelques années, le principe sera mieux accepté, et nous pourrions éventuellement le proposer en cardiologie ou au bloc opératoire. »

mation hospitalier de type Zenidoc, reposant sur un workflow et une base d'identifiés patients, Alain Maynar a préféré un outil horizontal, répondant aux attentes du terrain. « Les médecins veulent pouvoir dicter un compte rendu de façon indépendante. Leur patient n'est peut-être pas encore hospitalisé, et donc pas identifié, expli-

que-t-il. Ils doivent aussi avoir la latitude de dicter un courrier ou un article séparément d'un dossier. La solution Dictalink autorise cette approche de base sans que toutes ses fonctionnalités, par ailleurs nombreuses, sautent à la figure. » ●

XAVIER BISEUL
x.biseul@01informatique.presse.f