



Philips Dictation Systems

User Case



La dictée numérique de Philips révolutionne l'organisation de la Polyclinique de Pontivy

La Polyclinique de Pontivy

Créée en 1986, la polyclinique de Pontivy est la seule clinique privée du centre de la Bretagne. Elle a une capacité de quatre-vingt dix lits. Près de quarante médecins s'occupent chaque année de près de huit mille patients. A proximité des neuf salles d'opération se trouvent trois unités de chimiothérapie et d'urgence. Les principales spécialités de la clinique sont l'ORL (oto-rhino-laryngologie), la gynécologie, la cancérologie, la cardiologie, l'urologie, la gastro-entérologie et la chirurgie vasculaire. Il n'y a pas de département de radiologie et d'échographie. Les patients considèrent cette clinique ultra moderne très accueillante.

Une réorganisation en profondeur

L'organisation de la polyclinique de Pontivy a été pensée pour être la plus efficace possible. Elle offre tous les équipements et services nécessaires au personnel médical leur permettant de travailler dans d'excellentes conditions.

« La récente restructuration du système de remboursement de la Sécurité Sociale nous a conduits à revoir totalement notre organisation, » explique le Dr Gaël Pérennou, en charge des opérations à la Polyclinique de Pontivy. « Nous sommes passés d'une facturation à l'acte à un système d'honoraires fixes et nous avons dû adapter notre organisation et nos méthodes de travail. Cela a entraîné une nouvelle manière de travailler ainsi que des changements dans notre système d'information. En ce qui concerne l'élaboration des comptes rendus par exemple, nous travaillions toujours avec des cassettes, ce qui n'était pas le procédé le plus efficace. Nous avons décidé de tirer parti de ces nouvelles obligations et d'en faire une opportunité : nous avons donc changé en même temps notre processus de dictée.

« Nous avons défini un cahier des charges et, pour faire un appel d'offres, nous avons recherché un spécialiste de la dictée numérique. Après quelques recherches, nous nous sommes rendu compte que DICMA SA de Lyon pouvait nous apporter la solution qui répondrait exactement à nos besoins. Après une démonstration très convaincante et la vérification de leurs capacités en termes de formation, de support et

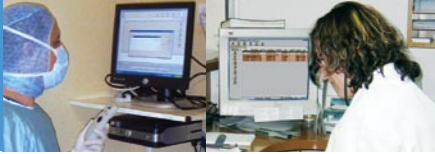
d'installation, nous avons décidé d'opter pour le système Philips de gestion de dictée SpeechFlow.

Ce système est déjà en place depuis six mois. Toute l'équipe de la Polyclinique est vraiment satisfaite des progrès évidents apportés par ce système. Auparavant, nous avions un délai de traitement de deux jours minimum. Désormais, le délai moyen est passé à deux heures!»

PHILIPS



Philips Dictation Systems User Case



Un impact très positif sur l'organisation

Le Docteur Pérennou confirme les nombreux avantages de la dictée numérique : la qualité des rapports médicaux s'est accrue grâce à l'excellence du son numérique. Lors de la vérification des dossiers, les médecins bénéficient de données plus claires, donc plus précises. Enfin, la gestion administrative est quasi instantanée. « Nos patients quittent la clinique avec un rapport médical ou le reçoivent le lendemain. »

Le Docteur Jean-Philippe Inguès, médecin-chef et Président de la clinique, qui est également spécialisé en ORL, est très satisfait du système Philips SpeechFlow. Il utilise quotidiennement ce système et dicte tous ses comptes rendus en présence du patient. « Ils sont ainsi immédiatement informés de mon diagnostic. Le compte rendu est traité dans l'heure et le patient peut l'emporter. Le microphone SpeechMike est très pratique : la souris intégrée me permet de dicter directement dans l'application informatique, et le fonctionnement est le même que celui de mon ancien dictaphone. Je peux finaliser mon rapport médical beaucoup plus rapidement que lorsque j'utilisais des cassettes. Ma secrétaire et moi-même gagnons un temps précieux. Et il n'y a plus de courses dans les couloirs avec ces cassettes ! Le compte rendu finalisé est de bien meilleure qualité, probablement du fait de la qualité exceptionnelle du son numérique. Tout le processus de travail a été grandement optimisé et, bien que nous ayons doublé le nombre de patients au cours des dernières années, nous n'avons pas encore atteint le seuil de capacité de notre clinique. »

Comment gagner du temps et travailler plus sereinement

Les secrétaires et les hôtes d'accueil qui rédigent les comptes rendus pour les médecins ont elles aussi immédiatement adopté le système. « Nous sommes immédiatement informées de l'arrivée d'un compte-rendu dicté et nous pouvons le transcrire immédiatement. » indique la secrétaire du Dr. Inguès. « Depuis que les médecins utilisent le système de dictée Philips SpeechFlow, la dictée nous est instantanément transmise dès la fin de son enregistrement. En d'autres termes, les dictées ne restent pas dans le bureau du médecin jusqu'à la fin de sa journée de travail ou la fin de sa cassette. Nous avons alors une augmentation de notre charge de travail, lorsque les cassettes nous arrivaient avec plusieurs comptes rendus à transcrire. Aujourd'hui, nous avons une charge de travail beaucoup plus équilibrée. »

Le Dr. Pérennou précise que les patients qui viennent de subir une intervention chirurgicale seront facturés dans un délai d'une à deux semaines après leur départ de la clinique. Avant que le système de dictée numérique ne soit mis en place, cela prenait près de deux mois ! « L'impact sur notre organisation et notre trésorerie est évident. Désormais, les médecins quittant la salle d'opérations peuvent immédiatement dicter leurs conclusions dans leur SpeechMike. Dès qu'ils ont terminé leurs comptes rendus, ceux-ci sont immédiatement disponibles auprès des secrétaires quelques étages plus bas. Bien sûr, au début, nous avons rencontrés quelques petites difficultés. Cela tenait principalement au basculement de tout notre système ! Le personnel a dû s'habituer à une bonne dose nouvelles technologies et au changement de certaines méthodes de travail. Mais le système SpeechFlow Philips a été un des changements les plus faciles à gérer et les spécialistes ont maîtrisé l'outil en moins d'une heure. »

Consultations de
d'U
Consultations OR
Radiologie (Ima
Consultations d'O

Philips Dictation Systems



« Pour les secrétaires, le changement a été encore plus simple. Elles se sont débarrassées des lecteurs de cassettes et ont continué à travailler avec la pédale et le casque dont elles avaient l'habitude. Elles bénéficient

d'une meilleure qualité d'écoute grâce aux enregistrements numériques. Elles disposent également à l'écran d'une vue d'ensemble de tout le travail entrant, identifié par médecin, durée de dictée, priorité et statut des travaux. Le système de gestion de SpeechFlow génère à la demande, des statistiques d'utilisation et rapports de performance par auteur, service, secrétaire, date, etc ... Cela nous permet d'effectuer des contrôles d'efficacité et des calculs de coûts très précis. La prochaine étape consiste en l'intégration d'équipements mobiles, indispensables aux médecins travaillant chez eux ou dans d'autres cliniques. Le système Philips SpeechFlow leur permet de joindre leur secrétaire via le VPN ou par e-mail. »

Le système Philips SpeechFlow est facile à installer et à gérer

Le Dr. Gaël Pérennou souligne que le système de dictée numérique et de gestion de flux de travail Philips SpeechFlow

est relativement simple à installer et à faire fonctionner. Il possède de nombreux avantages : en particulier, il permet de diriger toutes les dictées vers des stations dédiées sur lesquelles des secrétaires spécialisées rédigent les comptes rendus. Le responsable du système d'information contrôle et supervise le processus, ce qui lui permet de rediriger le travail si besoin. Le contrôleur de gestion, quant à lui, reçoit des rapports détaillés sur chaque travail et chaque patient pour imputer les coûts et établir les factures correspondantes.

Des informations protégées

Les médecins dictent dans un environnement totalement sécurisé : chaque poste de travail est protégé par un mot de passe et la technologie intégrée de cryptage. Le système de gestion et de sauvegarde automatisée peut apporter toute preuve à la Sécurité Sociale et aux patients, ainsi qu'aux instances légales en cas de litige.

Des patients satisfaits

Dernier avantage dû au système SpeechFlow, et non des moindres : les patients obtiennent beaucoup plus rapidement leur compte rendu médical après examen, leur bulletin de sortie consécutif à une hospitalisation et leur facture pour règlement des actes.



www.philips.com/dictation

Philips Speech Processing - Dictation Systems

Hilde Put

Tweestationsstraat/Rue des Deux Gares 80

B-1070 Brussels, Belgium

Tel: +32 2 252 72 99

Fax: +322 525 72 96

E-Mail: hilde.put@philips.com