

Le CHRU de Nancy développe de nouveaux services aux patients grâce à la reconnaissance vocale de Nuance

270 praticiens utilisent aujourd'hui des solutions dotées d'intelligence artificielle pour compléter les dossiers patients à la voix

Paris, France - 13 janvier 2020 - [Nuance Communications Inc.](#) annonce que [Dragon Medical Direct](#) sa solution de reconnaissance vocale basée sur les technologies d'intelligence artificielle, deep learning et réseaux neuronaux, a été mise en œuvre avec succès au CHRU de Nancy dans le cadre de la stratégie de transformation digitale de l'établissement.

Le Ministère de la Santé s'est engagé dans une démarche globale d'amélioration de l'efficacité des établissements de santé reposant sur de nombreux leviers de performance. Ce pilotage stratégique vise à garantir, dans un contexte économique contraint, la qualité des investissements hospitaliers et la diffusion des politiques de performance à l'ensemble des établissements de santé.

Ce défi est en passe d'être relevé par le CHRU de Nancy avec une hausse de son activité et une meilleure maîtrise des dépenses. Ce résultat passe aussi par la capacité du CHRU à réussir sa transformation digitale et à faire émerger des solutions innovantes telles que la reconnaissance vocale pour gagner en efficacité, sans dégrader la prise en charge des patients ou les conditions de travail des professionnels.

La reconnaissance vocale, levier de transformation digitale du CHRU de Nancy

La démarche globale d'amélioration de l'efficacité des établissements de santé a été décisive dans l'accélération de la digitalisation du CHRU de Nancy. Afin d'atteindre les objectifs fixés, la Direction des Services d'Information de l'établissement a établi un plan de transformation digitale des services et des métiers, axé sur la « fin du papier ». Après une première étape consistant à permettre la digitalisation des archives, le Service a mené une réflexion pour accompagner la transformation du métier de secrétaire médicale.

Deux axes de travail ont alors été privilégiés : d'une part, le CHRU de Nancy a souhaité décharger les 550 secrétaires de la prise de rendez-vous, et d'autre part, les libérer de la frappe, une de leurs principales tâches occupant 30% de leur temps. Le choix de la reconnaissance vocale s'est alors imposé pour réallouer le temps de frappe à d'autres tâches. L'implication dès le départ des coordinateurs des secrétariats médicaux, de plusieurs secrétaires et du chef de projet de reconnaissance vocale a contribué à la réussite de cette transition.

« Avec des technologies matures comme la reconnaissance vocale, la frappe est une activité qui n'a plus lieu d'être. Ce temps de frappe gagné permet aux secrétaires de se consacrer à l'accueil du patient et à l'aide au médecin. Nous avons aussi pu redonner du temps secrétaires à des services plus transversaux pour atteindre notre objectif zéro papier, mais aussi nos objectifs institutionnels liés à nos engagements de retour à l'équilibre », déclare Jean-Christophe Calvo, Chef du Département territorial de la Transformation Numérique et de l'Ingénierie Biomédicale du CHRU de Nancy et DSI du GHT Sud Lorraine.

La reconnaissance vocale de Nuance au cœur du quotidien de 270 médecins

La solution Dragon Medical Direct a dans un premier temps été testée par une vingtaine de médecins du CHRU de Nancy puis déployée sur la base du volontariat. Les premiers retours positifs ont ensuite permis d'étendre l'utilisation de la solution service par service. Aujourd'hui, 270 praticiens ont recours à la reconnaissance vocale pour renseigner la documentation médicale.

L'adoption de la reconnaissance vocale a permis d'éliminer des étapes chronophages pour gagner en rapidité sur la production et la remise des lettres de liaison à l'issue d'une hospitalisation - la Loi française (décret n°2016-995) prévoyant depuis janvier 2017 de les remettre aux patients à leur sortie de l'établissement. Auparavant, tous les services du CHRU de Nancy accumulaient en effet des retards de frappe de leurs comptes-rendus.

L'usage de la reconnaissance vocale a également permis d'améliorer la qualité de la tenue des dossiers patients. A titre d'exemple, le service cardiologie, où tous les métiers utilisent la reconnaissance vocale, a ainsi pu constater une meilleure prise en charge des patients au moment de leur admission et ce grâce à une tenue parfaite des dossiers.

« Pour respecter les exigences qualité et les réglementations, de plus en plus d'informations cliniques et administratives doivent être saisies et partagées par les praticiens dans leur applicatif métier. Notre solution de reconnaissance vocale intervient pour aider les professionnels de santé à libérer du temps numérique au profit du temps médical » déclare Jean-Marc Torre, Senior Manager Technical Operations Chez Nuance Healthcare.

Étendre la reconnaissance vocale au GHT

A moyen terme, la DSI du CHRU de Nancy envisage d'étendre la reconnaissance vocale de Nuance au périmètre du Groupement Hospitalier de Territoire (GHT). *« Puisque des gains d'efficience ont été réalisés au sein du CRHU, nous pouvons les répliquer à l'échelle du GHT. La convergence n'est pas un vain mot. Si nous pouvons aligner nos outils et donner à nos médecins le même environnement de travail sur tout le territoire, nous aurons fait un grand pas pour la qualité, le confort de travail des professionnels et la satisfaction des patients »,* a déclaré Jean-Christophe Calvo.

A propos Nuance Healthcare

Nuance commercialise des systèmes intelligents en faveur d'une approche plus naturelle et instructive de la documentation médicale, qui permet aux médecins de consacrer davantage de temps à leurs patients. Les solutions de Nuance pour la santé permettent de capturer, enrichir et communiquer les histoires de plus de 300 millions de patients chaque année. Plus de 500 000 médecins dans 10 000 établissements de santé dans le monde s'en servent pour offrir des soins de meilleure qualité et améliorer leur performance financière. Les solutions primées de Nuance de reconnaissance vocale pour les médecins, de transcription médicale, de CDI, de codage, de qualité et d'imagerie médicale contribuent à délivrer une vue plus juste et complète des soins prodigués aux patients.

Twitter : [@NuanceHealth](https://twitter.com/NuanceHealth)

LinkedIn : [Nuance Communications](https://www.linkedin.com/company/nuance-communications)

A propos de Nuance Communications Inc.

Nuance Communications (NASDAQ: NUAN) est à la fois précurseur et leader dans les innovations conversationnelles apportant l'intelligence artificielle (IA) au quotidien, aussi bien dans la vie professionnelle que personnelle. L'entreprise propose des solutions qui comprennent, analysent et répondent à leurs utilisateurs, augmentant l'intelligence humaine afin d'améliorer la productivité et la sécurité.

Avec une expertise de plusieurs dizaines d'années dans l'intelligence artificielle, Nuance collabore avec des milliers d'entreprises au niveau mondial dans différents secteurs - santé, finance, télécommunications,

organismes d'Etat et distribution – pour créer un monde plus intelligent et connecté. Pour plus d'informations, rendez-vous sur www.nuance.fr.

Contacts presse

Agence Hotwire pour Nuance

NuanceFr@hotwireglobal.com

Elise Martin / Audrey Grangerac

01 43 12 55 77 / 49

<https://news.nuance.com/2020-01-13-Le-CHRU-de-Nancy-developpe-de-nouveaux-services-aux-patients-grace-a-la-reconnaissance-vocale-de-Nuance>