



L'activité des secrétaires est mieux régulée avec SpeechExec

Le Centre Hospitalier de Boulogne-sur-Mer a adopté la dictée numérique SpeechExec Entreprise de Philips, grâce à laquelle les flux de courriers et comptes rendus sont plus fluides, mieux répartis, et plus rapidement accessibles aux patients, comme en témoigne Stéphane Becqwort, Directeur du Système d'Information et d'Organisation de cet établissement.

DSIH : Vous utilisez, au CH de Boulogne, SpeechExec Entreprise depuis 2010. Quels ont été les critères de choix d'une solution de dictée numérique ?

Stéphane Becqwort : Le premier critère pour nous était de mettre à disposition un outil facile à s'approprier. La seconde contrainte était de changer le moins possible les habitudes des utilisateurs. Le CH de Boulogne est un gros établissement de 1 080 lits et places, qui emploie 200 médecins et 110 secrétaires. Il aurait été difficile de révolutionner leurs pratiques lors du passage au numérique.

DSIH : Philips sous-traite l'installation de SpeechExec par la société Elindo. Comment cela est-il vécu ?

S. B. : Nous avons bénéficié, avec Elindo, d'un accompagnement très satisfaisant lors de l'installation. Ils font preuve de disponibilité sur le terrain, et Philips intervient tout de même en deuxième rideau, lorsque nous avons besoin d'aide sur le plan technique. Au CH de Boulogne, nous avons choisi de réaliser le déploiement nous-mêmes, par l'intermédiaire d'une secrétaire médicale qui a été affectée au service informatique pour assister les secrétaires dans l'usage de leurs outils informatiques. Ainsi, lorsqu'une secrétaire forme une autre secrétaire, le message passe mieux.

Elle forme également les médecins, ce qui est assez facile puisque cette phase ne prend qu'un quart d'heure.

DSIH : Quels ont été les changements pour l'organisation ?

S. B. : Nous avons constaté premièrement un gain de temps pour les secrétaires, par une qualité d'écoute améliorée ainsi que par la facilité d'accès à la liste des tâches à effectuer. Ensuite, nous avons amélioré la flexibilité de destination des comptes rendus. Par exemple, lorsqu'une secrétaire de l'hospitalisation a terminé une liste de travail, elle peut, depuis son poste, venir en aide à ses collègues de la consultation, et vice versa. En pratique, le médecin, une fois son texte dicté, pose son dictaphone Philips sur le puits, qui est connecté au réseau via un PC, et qui envoie ledit texte vers SpeechExec, sur lequel travaillent les secrétaires. Celles-ci ont alors tout le loisir de partager le travail. Une autre plus-value de cette solution est l'outil statistique lié à SpeechExec. Il permet d'objectiver la productivité de tous les postes et donne aux cadres de pôles des informations précises.

DSIH : Comment ces données statistiques sont-elles utilisées ?

S. B. : Elles sont utiles aux cadres de pôles pour optimiser la répartition des tâches. C'est une réelle



Stéphane Becqwort
DSIO
Centre Hospitalier
Boulogne-sur-Mer

avancée par rapport à l'utilisation des cassettes. L'activité est régulée selon les besoins et les courriers sont, dès lors, plus rapidement accessibles et disponibles pour les patients, ce qui constituait un des objectifs majeurs. Autre point important, nous avons activé un bouton sur les dictaphones permettant aux médecins de signaler le caractère urgent de certains courriers sur les postes de travail des secrétaires.

DSIH : Quels sont les projets, au CH de Boulogne, liés à SpeechExec ?

S. B. : Il faut savoir tout d'abord que nous n'avons déployé la solution que sur la moitié de l'établissement. Le premier projet est donc d'équiper l'ensemble des services, ce qui devrait prendre un an et demi. Ensuite, nous attendons le fonctionnement des puits directement en réseau, sur lequel Philips travaille actuellement. Je peux néanmoins dire qu'aujourd'hui, ce déploiement est une réussite en matière de matériels mis en œuvre, d'accompagnement d'Elindo et de Philips, ainsi que de confort de travail des médecins et des secrétaires, si l'on en juge par leurs retours positifs.

■ Propos recueillis par
Paco Carmine