

# Bureau virtuel des secrétariats médicaux

## HOSPICES CIVILS DE LYON

pertinence

ajudaca

ÉTHIQUE  
RESPONSABILITÉ

passion

engagement

open  
SERVICES & INNOVATIONS INFORMATIQUES

### LES BESOINS

Rendre aux secrétariats la maîtrise de la gestion de leur temps de travail et, de ce fait, une meilleure disponibilité pour les patients

### LA SOLUTION

Mettre en œuvre un portail intranet qui accueille des modules applicatifs facilitant la gestion des plannings et l'automatisation du rappel de rendez-vous

### LES BÉNÉFICES

L'optimisation de toutes les ressources (humaines, salles de consultation, plateaux techniques) pour une meilleure qualité d'accueil du patient

### Des secrétariats médicaux efficaces

Le projet d'établissement des HCL, Cap 2013, affirme un objectif de mobilisation des personnels dans une démarche d'amélioration continue de l'organisation du travail. Indispensables au bon fonctionnement de l'hôpital, les secrétariats médicaux assument des missions très diversifiées, de la gestion des rendez-vous et plannings des médecins à l'accueil des patients, en passant par le suivi de leurs dossiers, les courriers et comptes rendus, les appels téléphoniques... La diversité de ces tâches conduit fréquemment à un risque de morcellement de leur travail. « Nous avons décidé de redonner aux secrétaires la maîtrise de l'organisation de leurs activités et de leurs priorités », souligne Philippe Castets, Directeur du Système d'Information.

Cette démarche est également motivée par l'engagement des HCL pour l'amélioration de la relation patient-hôpital, qui repose largement sur le rôle des secrétariats médicaux.

### CAP 2013 Secrétaire, la solution

Les applications informatiques nécessaires aux secrétariats sont accessibles via un portail intranet unique, **Cap2013 Secrétaire**, qui leur offre en un écran une vision globale des activités en cours. C'est sur ce portail que les secrétaires retrouvent, entre autres, deux modules développés en 2010 afin de leur faciliter la gestion des réservations de salles de consultations (GBox) et l'envoi de SMS de rappel des rendez-vous de consultation ou d'hospitalisation aux patients (SMS'HUL).

Ces outils présentent de nombreux avantages :

- Ils sont paramétrables, ce qui permet à leurs utilisateurs de choisir par exemple le degré d'automatisation voulu : envoi standard de SMS à une heure prédéterminée ou contrôle d'une partie des messages en mode manuel.
- Ils sont ergonomiques dans la mesure où il s'agit d'applications web utilisables via un navigateur.

• Ils sont évolutifs : la cellule R&D de la Direction du Système d'Information et de l'Informatique reste à l'écoute et peut satisfaire des demandes d'amélioration ou d'ajout de nouvelles fonctionnalités.

### Salles de consultation bien gérées et patients au RDV

L'application de gestion des réservations de salles de consultation (GBox) fait gagner du temps à la fois aux secrétaires, aux agents d'accueil des consultations et aux médecins. Elle permet de réaffecter rapidement un Box disponible suite à l'absence d'un médecin ou à l'annulation d'un rendez-vous et, de ce fait, d'en optimiser l'occupation. Le logiciel GBox a remplacé l'utilisation d'un fichier Excel élaboré sur un an selon les agendas préétablis des médecins. Impossible à tenir à jour au fil de l'eau ! Désormais, dès qu'un médecin note une indisponibilité dans son agenda, son box se libère et la plage horaire concernée est facilement attribuée en moins de 24h.

open santé

# Bureau virtuel des secrétariats médicaux

## HOSPICES CIVILS DE LYON



04 25 93 5

pertinence

ajudaca

ÉTHIQUE  
RESPONSABILITÉ

passion

engagement

# open

SERVICES & INNOVATIONS INFORMATIQUES

Le logiciel donne une vue d'ensemble sans que les secrétaires aient à se reporter aux agendas de médecins, un à un. Un gain de temps considérable quand on sait que les seules consultations pédiatriques de l'HFME (Hôpital Femme Mère Enfant) concernent 100 médecins.

Avec le rappel des rendez-vous par SMS, l'hôpital de jour et les consultations de dermatologie de l'hôpital Edouard Herriot ont réussi en quelques mois à faire chuter de 16 à 12% la proportion de patients qui oublient leurs rendez-vous. Un résultat important car ces négligences ou désistements de dernière minute sont finalement coûteux pour les hôpitaux. Notamment lorsque des plateaux techniques sont mobilisés. Le système est en place sur plus de 60 services. L'innovation est très bien perçue par les patients qui y voient un signe de modernisation des HCL. Elle est également appréciée des secrétaires et cadres de santé qui peuvent programmer les messages dès qu'elles en ont le temps et prévenir plusieurs dizaines de patients d'un seul clic.

### Hospices Civils de Lyon

Deuxième Centre Hospitalier Universitaire de France, les Hospices Civils de Lyon occupent une place centrale dans le système sanitaire rhodanien mais également français. Ils se sont dotés d'un projet d'établissement 2009-2013 qui vise, entre autres, à assainir leur situation financière tout en poursuivant une politique d'investissement et de modernisation ambitieuse des structures de soins.

#### Chiffres clés :

- 5 200 lits et 400 places d'hôpital de jour
- Un budget de plus de 1,5 milliard d'euros
- 1,4 million de journées d'hospitalisation (hors long séjour)
- 900 000 consultations annuelles
- 220 000 passages aux urgences par an
- Plus de 10 000 accouchements par an
- Près de 300 greffes d'organes par an
- Plus de 15 300 postes de travail informatiques installés, 800 serveurs, 200 applications métiers

#### Architecture technique

**Application SMS'HUL :** .NET 3.5 pour le back-end, Silverlight 3 pour le front-end, Services WCF pour la communication, SQL Server 2005 et 2008, Visual Studio 2008 et 2010, Team Foundation System

**Application Gbox :** Silverlight 4, WCF, Linq to SQL, Bibliothèque de composants Télérisk, SQL Server 2008, Visual Studio 2010, Team Foundation System, Expression, Power AMC, Serveur web: IIS 7

### OPEN en quelques mots...

Avec 3 200 collaborateurs et un CA de 260 M€ en 2010, OPEN se positionne comme un acteur de la Transformation et de la Performance des Directions Informatiques des grandes entreprises.

Cotée en bourse, OPEN figure parmi les 10 premières SSII françaises et exerce ses trois métiers - Conseil, Ingénierie Applicative et Infrastructures Services - en conjuguant d'une part, Professionnalisme & Proximité et d'autre part Valeur & Innovation. Afin de répondre au plus près aux enjeux de ses clients et à leur impératif de compétitivité, OPEN repose sa stratégie sur l'augmentation continue de sa Valeur ainsi que sur sa capacité d'Innovation technologique (Multimédia & Mobile, Machine To Machine, portails Open Source), sectorielle (Santé, Énergie, Transport,...), industrielle (Agilité, Cloud Services, Accompagnement au changement,...) et contractuelle.

# open santé