



Les patients de l'AZ Sint-Jan Bruges – Ostende prennent rendez-vous en-ligne

UltraGenda[®]

www.ultragenda.com
+32 9 326 30 30
info@ultragenda.com

Voici déjà quelques années que l'hôpital AZ Sint-Jan de Bruges utilise l'UltraGenda Pro, un système de rendez-vous conçu spécifiquement pour les hôpitaux par la société UltraGenda. La quasi totalité des services hospitaliers sont très satisfaits du système UltraGenda Pro en raison de sa convivialité et sa facilité d'utilisation.

En 2005, l'hôpital a voulu étendre le système de rendez-vous aux externes. Pour ce faire, UltraGenda a proposé UG Broka, un système de réservation pour médecins référents. Depuis fin 2007, UG Broka se compose de deux applications-portails, ce qui permet aux patients d'avoir eux aussi accès au système, comme c'est le cas pour les médecins référents. Le médecin remplit, en-ligne, des formulaires de renvoi interactifs et reçoit un numéro d'identification (ID) unique qu'il communique au patient. Ce dernier peut alors prendre rendez-vous par téléphone; le personnel administratif retrouve immédiatement le renvoi dans UltraGenda Pro, via l'ID unique ou le nom du patient. Mais le patient peut également prendre lui-même rendez-vous en-ligne, par le biais du portail Patients du site Web de l'hôpital et de son ID unique.

Le système fonctionne parfaitement et oriente le patient, de manière rapide et efficace, vers le service ou médecin ad hoc pour l'examen préconisé. Cela allège la charge administrative, ce qui permet à l'hôpital d'épargner temps et argent et de se concentrer sur son cœur de métier. Les patients autorisés ont accès, à tout moment, à un système de réservation en-ligne fiable.

Synoptique

Pays: Belgique

Secteur: Santé

Profil

L'AZ Sint-Jan Brugge – Oostende AV est un hôpital public général multidisciplinaire de 1.240 lits. Il entretient des liens étroits avec divers instituts académiques et universités à travers le pays. Le 1^{er} janvier 2009, l'AZ Sint-Jan a fusionné avec l'hôpital Henri Serruys d'Ostende. Ensemble, ils constituent désormais le troisième plus grand hôpital de Belgique et le principal employeur de Flandre occidentale.

Défi

L'AZ Sint-Jan était à la recherche d'un système d'agenda efficace permettant aux médecins extérieurs à l'hôpital d'effectuer, de manière simple, rapide et correcte, le renvoi de patients vers les médecins et les spécialistes de l'hôpital. Le système devait pouvoir s'intégrer avec le système d'agenda interne.

Solution

UltraGenda, spécialiste dans ce domaine, a proposé son application de portail UG Broka qui est venue se greffer au système d'agenda UltraGenda Pro existant. Via le site Web de l'hôpital, médecins et patients peuvent accéder à leurs portails respectifs où ils peuvent procéder aux renvois, organiser et assurer le suivi de rendez-vous.

Avantages

- système d'agenda convivial
- renvois directs via formulaires interactifs en-ligne
- prise directe de rendez-vous pour les patients envoyés
- suppression des erreurs de rendez-vous: le patient est sûr de prendre le bon rendez-vous grâce à son ID unique
- niveau élevé de sécurité, de fonctionnalité et de rapidité garanti
- collaboration interne améliorée: les policliniques disposent d'office de la bonne info sur le bon patient
- diminution de la charge de travail administrative, faisant gagner du temps et de l'argent à l'AZ Sint-Jan
- accès à un système de réservation en-ligne fiable pour les patients autorisés
- développement basé sur la technologie Microsoft, dès lors aisément intégrable avec les applications existantes

En 2005, l'hôpital universitaire AZ Sint-Jan de Bruges devenait l'un des premiers hôpitaux de Belgique à proposer aux médecins généralistes et aux spécialistes un accès individuel aux informations médicales et administratives concernant les patients qu'ils adressent à l'hôpital. Vecteur? Le Bian, Brugs Interactief Artsen Netwerk (réseau interactif brugeois pour médecins). Le système fonctionnait bien, efficacement et de manière sécurisée mais l'AZ Sint-Jan voulait franchir un pas supplémentaire et offrir également la possibilité de l'utiliser pour les renvois de patients et les prises de rendez-vous. UG Broka, une application-portail, fut donc greffée au système d'agenda existant. Elle fut intégrée à Bian et permet ainsi aux médecins de renvoyer les patients vers l'hôpital et aux patients eux-mêmes de transformer ce renvoi en réservation effective.

"Nous avons opté pour une collaboration avec UltraGenda dans la mesure où ils disposent d'un produit spécialisé très robuste, que ce soit en termes de fonctions ou de stabilité, et qui est de surcroît



"UltraGenda propose indéniablement le système d'agenda destiné au secteur des soins de santé le plus robuste du marché- que ce soit en termes de fonctionnalités ou de stabilité."

Helga De Neve, directrice ICT de l'AZ Sint-Jan Bruges - Ostende

spécifiquement dédié au secteur des soins de santé dans lequel nous sommes actifs", argumente Helga De Neve, directrice ICT de l'AZ Sint-Jan Bruges – Ostende. "Cela fait déjà 7 ou 8 ans que nous travaillons avec eux. Nous avons pu constater, tout au long de cette collaboration, que la société peut opérer de manière très flexible. Une autre raison qui nous a fait opter pour UltraGenda est le fait que l'UltraGenda Pro est développé sur base de technologies Microsoft. Le service informatique de l'hôpital et notre partenaire informatique habituel, Infohos, développent eux aussi leurs applications à l'aide des technologies Microsoft, ce qui procure évidemment de très importants avantages en termes d'intégration. UltraGenda Pro est parfaitement intégré au dossier patient de l'hôpital et UG Broka est d'ores et déjà intégré de manière toute aussi harmonieuse dans Bian."

"Nous développons nos applications en nous appuyant sur des technologies Microsoft pour des raisons de normalisation et ce, à deux niveaux", ajoute Marc Vermeulen, CTO d'UltraGenda. "La plateforme de développement Microsoft, qui inclut Visual Studio, C#, .Net Framework ainsi que les Windows Communication Foundation et Windows Workflow Foundation, nous procure, en tant que fournisseur d'applications informatiques, une base solide pour développer des applications Web destinées à de grandes organisations. Qui plus est, le back-office, basé sur Microsoft Windows Server 2003, Microsoft SQL Server 2005 et .Net Framework 3.5, garantit à nos applications un haut degré de disponibilité et d'extensibilité ainsi qu'un niveau élevé de performances. La garantie de continuité est également importante pour nous. Microsoft a clairement démontré ces dernières années qu'elle renouvelle et étend régulièrement sa plate-forme de développement. Et avec des solutions telles Silverlight et Windows Azure, l'avenir nous semble très prometteur."

Prise de rendez-vous en-ligne, en ce compris de l'extérieur

L'UltraGenda Pro permet à l'AZ Sint-Jan de gérer des rendez-vous pour des examens policliniques ou d'imagerie médicale. Le système d'agenda est intégré avec son HIS (Hospital Information System) et son RIS (Radiology Information System). La quasi totalité des services de l'hôpital rendent ainsi leur agenda accessible à tous et se déclarent très satisfaits d'UltraGenda Pro en raison de sa convivialité et du fait qu'il tient compte des règles internes à suivre pour la prise de rendez-vous.

En 2005, UltraGenda a proposé un système de réservation pour les médecins référents opérant en dehors des murs de l'hôpital: l'UG Broka est une application-portail qui opère de concert et en parfaite harmonie avec UltraGenda Pro. L'application s'inscrivait parfaitement dans le cadre de la stratégie et de l'architecture Bian et s'intégrait aisément à l'UltraGenda Pro sous-jacent. Grâce à l'UG Broka, les médecins autorisés opérant en dehors de l'hôpital peuvent enregistrer directement des rendez-vous via des formulaires en-ligne interactifs, sous le contrôle des services de l'hôpital. "Bien que, d'un point de vue technologique, le système fonctionnait parfaitement et en toute sécurité, il était sous-utilisé par les médecins référents", admet Hugo Schellens, CEO d'UltraGenda. "Ils étaient tout-à-fait ouverts à l'idée de procéder en-ligne au renvoi de patients mais ils ne voulaient pas perdre leur temps avec la procédure de prise de rendez-vous. Nous avons enregistré la même réaction de la part d'autres hôpitaux avec qui nous collaborons. Nous avons donc adapté le concept."

Fin 2007, UltraGenda proposa une version totalement rénovée de l'UG Broka qui se compose désormais de deux applications de portail: l'une destinée aux médecins référents, l'autre aux patients. Les diffé-



"Plus nos propres médecins feront la promotion du système en-ligne, plus le nombre de patients adoptant cette procédure augmentera. Un sondage a d'ailleurs révélé qu'ils apprécient beaucoup que l'ID unique soit la seule chose dont ils aient besoin pour prendre un rendez-vous, que ce soit en-ligne ou par téléphone."

rents acteurs du processus disposent, chacun, d'un rôle clairement balisé: l'hôpital définit les règles auxquelles médecins référents et patients doivent se tenir. Le médecin procède uniquement au renvoi du patient et ne doit plus fixer le rendez-vous. En fonction des données qu'il remplit sur le portail des médecins, le système accepte ou non le renvoi. La réservation proprement dite est assurée par le patient qui prend rendez-vous soit par téléphone, soit via le portail Patients d'UG Broka.

Les patients prennent eux-mêmes leurs rendez-vous

Par le passé, le patient ne savait pas toujours avec précision avec qui le médecin référent avait pris rendez-vous et ne pouvait pas donner beaucoup de détails. Il arrivait dès lors que des erreurs de noms se glissent dans les prises de rendez-vous, tant et si bien que l'on ne retrouvait plus trace du rendez-vous en question. Aujourd'hui, grâce au renvoi en-ligne, des erreurs de réservation sont quasiment devenues impossibles. Par le biais de formulaires de renvoi interactifs spécifiques en-ligne, le patient est piloté vers le type adéquat de rendez-vous, dans le bon département et auprès du bon médecin. Un renvoi enregistré en-ligne se voit affecté un numéro d'identification (ID) unique que le médecin référent imprime et communique au patient. "Ce dernier peut prendre rendez-vous de deux façons", explique De Neve. "Soit il le fait par téléphone, auquel cas notre personnel administratif retrouve le renvoi dans UltraGenda Pro grâce à l'ID unique ou, tout simplement, via le nom du patient. Soit le patient réserve lui-même son rendez-vous en-ligne. Dans ce cas, il passe par notre site web pour accéder au portail Patients, introduit son ID unique et retrouve le renvoi qui le concerne. Ce dernier comporte toutes les informations nécessaires, tels que le service auquel il doit s'adresser, le type de rendez-vous, des informations complémentaires du genre "ne pas manger ou boire avant de se présenter à l'hôpital", etc. UltraGenda propose automatiquement un certain nombre de jours et heures possibles qui satisfont aux critères prédéfinis. Tous les patients,

Informations complémentaires

Pour toute information complémentaire au sujet des produits et services de Microsoft décrits ci-dessus, contactez le +32 (0)2 704 30 00 ou visitez le site <http://www.microsoft.be/cases>. Vous y trouverez d'autres sociétés qui utilisent des applications similaires.

Pour toute information complémentaire concernant UltraGenda, contactez le +32 9 326 30 30 ou visitez le site www.ultragenda.com

Pour toute information complémentaire concernant l'AZ Sint-Jan Bruges - Ostende, visitez le site www.azsint-jan.be

Software and Services

Servers

Microsoft Windows Server
2003
Microsoft SQL Server 2005

Desktop Applications

Business Solutions

Developer Tools

Microsoft Visual Studio
Microsoft .NET Framework

Services

Microsoft Internet Information
Services

Windows

Technologies

Partner

UltraGenda

quelle que soit la manière dont ils ont pris rendez-vous (par téléphone, via le portail Patients ou en se rendant à l'hôpital), peuvent consulter leurs futurs rendez-vous et les instructions afférentes via le portail Patients, à condition toutefois d'avoir sous la main leur ID unique."

Chaque service détermine lui-même le type de rendez-vous pour lesquels des renvois et réservations peuvent être gérés de la sorte. Il peut paramétrer cette procédure jusque dans ses moindres détails. Pour un examen déterminé, un médecin de famille aura par exemple la possibilité de planifier un renvoi et d'enregistrer le patient en-ligne alors que, pour un autre examen, il ne pourra pas aller au-delà de la planification du renvoi parce qu'il est préférable de laisser le patient effectuer lui-même en-ligne la réservation proprement dite- et ce, moyennant concertation téléphonique avec le patient. UG Broka a également amélioré la collaboration interne: lorsque le médecin généraliste introduit le renvoi en-ligne, l'ensemble de la policlinique dispose immédiatement de l'ensemble des informations ad hoc sur le patient concerné. Lorsque ce dernier appelle et fournit son ID, la policlinique peut directement dénicher le renvoi correspondant. Autre avantage très pratique pour le médecin référent: il peut effectuer le suivi de l'enregistrement en-ligne de ses patients par le biais du portail sécurisé. En quelques clics de souris, il peut voir quand le patient a réservé le rendez-vous correspondant à ses renvois.

Réactions positives spontanées

Le système fonctionne parfaitement, que ce soit d'un point de vue sécurité, fonctionnalités ou vitesse des transactions. Il respecte les règles, garantit la protection des départements de l'hôpital et oriente le patient rapidement et efficacement vers le médecin adéquat. "Les réactions sont positives", estime De Neve. "Les patients nous envoient spontanément des courriels dans lesquels ils écrivent qu'ils ont remarqué sur notre site web qu'ils pouvaient désormais réserver leurs rendez-vous en-ligne. Ils sont prêts à le faire mais j'admets que nous devons communiquer de manière encore plus claire à ce sujet. Même si nous constatons une croissance de mois en mois, le nombre des réservations effectuées en-ligne demeure faible deux mois après le lancement de cette fonction. Nous devons également balayer devant notre propre porte: nos médecins et les médecins référents doivent encore s'habituer, eux aussi, au nouveau système. Nous sommes persuadés que plus nos propres médecins feront la promotion du système en-ligne, plus le nombre de patients adoptant cette procédure augmentera."

En résumé: l'approche actuelle ne génère que des avantages pour toutes les parties concernées. Elle diminue la charge de travail administratif tant et si bien que l'AS Sint-Jan y gagne en temps et en argent et peut se concentrer sur ses activités-clé. A mesure que le nombre de services autorisant les renvois et réservations en-ligne progressera, les médecins référents auront de plus en plus le réflexe d'utiliser le système et ne devront dès lors plus rédiger des lettres de renvoi. Les patients autorisés, eux, ont accès à un système de réservation en-ligne fiable.

L'avenir réserve encore nombre de défis pour le service ICT de l'hôpital brugeois. "Nous avons fusionné avec l'hôpital Henri Serruys d'Ostende au 1er janvier 2009, ce qui fait de nous le troisième plus grand hôpital de Belgique. L'infrastructure informatique des deux hôpitaux devra donc être alignée. Des lendemains passionnants se profilent donc encore à l'horizon", conclut De Neve.

Microsoft®