

COGIS NETWORKS ET 4D À L'HÔPITAL-CLINIQUE CLAUDE BERNARD

Une meilleure qualité de prise en charge des patients.



La qualité de prise en charge est essentielle en environnement hospitalier. La solution de rappel automatique des patients la veille de leur hospitalisation à l'Hôpital-Clinique Claude Bernard à Metz, contribue largement à cette qualité d'accueil. Au-delà des bénéfices d'image, c'est toute la structure d'accueil et de soins qui peut se trouver optimisée avec la solution Médialert de Cogis Networks construite avec les technologies 4D.

Accueillir et rassurer les patients

Les derniers préparatifs avant une hospitalisation sont souvent marqués par mille et une choses à préparer : carte vitale, carte de mutuelle, papiers d'identité, ordonnance, carte de groupe sanguin, vêtements adaptés, affaires personnelles... À cette agitation peut s'ajouter une certaine inquiétude. Un appel téléphonique de la part de l'établissement d'accueil peut rassurer et aider les patients à franchir cette étape. C'est exactement ce que fait l'Hôpital-Clinique Claude Bernard à Metz. Cet établissement de 260 lits met tout en œuvre pour rassurer les patients et placer ce moment sous le signe du confort et de la qualité d'accueil.

Resserrer les liens avec les patients

Près de 80 praticiens travaillent au sein de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard, établissement privé certifié par la Haute Autorité de Santé. Recouvrant une vingtaine de spécialités, ils consultent sur place et programment les interventions nécessaires.

Avant leur hospitalisation, les patients ont très peu de contacts avec les équipes internes de l'Hôpital-Clinique, si ce n'est lors de la pré-admission et de la consultation avec l'anesthésiste. Avant l'hospitalisation, il peut se passer plusieurs semaines, voire plusieurs mois sans relation entre le patient et l'établissement d'accueil. Lorsque les contacts sont si peu fréquents, comment améliorer la qualité de prise en charge des patients avant et après l'hospitalisation ? C'est à ce souci qualitatif que répond pleinement la solution Médialert développée par la SSII Cogis Networks, partenaire de 4D.

Du Plan Blanc à la qualité de l'accueil

En France, le Plan Blanc est l'équivalent pour les établissements hospitaliers de ce qu'est le plan rouge pour les préfetures. L'Hôpital-Clinique Claude Bernard fait partie de cette organisation nationale mise en place pour faire face à un besoin soudain et massif de soins médicaux, dans le

cadre de catastrophes naturelles ou d'accidents majeurs. Tous les personnels et équipements disponibles doivent être mis à disposition avec précision, en un minimum de temps. Le Plan Blanc repose sur un système d'alerte lancé auprès de personnels d'astreinte et de décideurs. L'Hôpital-Clinique Claude Bernard a choisi Médialert pour effectuer automatiquement les appels auprès des personnes concernées en cas d'alerte. Ce faisant, l'établissement hospitalier a rapidement saisi tout le potentiel d'une solution comme Médialert pour couvrir d'autres besoins, en termes d'accueil notamment...

Des contacts téléphoniques personnalisés et automatisés

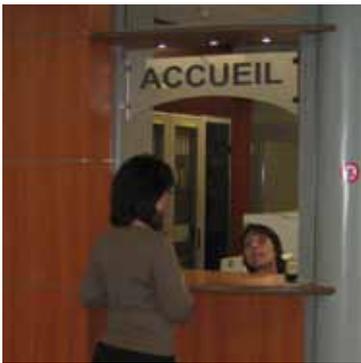
Mise en place au sein de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard, la solution Médialert permet de rappeler automatiquement les patients la veille de l'hospitalisation pour, d'une part avoir confirmation de leur venue, et d'autre part leur rappeler les documents et effets à apporter. Chaque jour, Médialert contacte ainsi 80 à 100 personnes la veille de leur hospitalisation. « Ceci est un appel de l'Hôpital Clinique Claude Bernard, merci de nous accorder votre attention » annonce une voix féminine. « Vous êtes attendu pour votre hospitalisation demain, tel jour, à telle heure, merci de nous confirmer votre venue ». Pour confirmer sa venue, il suffit au patient de taper la touche 1. En cas d'impossibilité d'honorer le rendez-vous, il est invité à recontacter au plus vite les services de rendez-vous pour fixer une prochaine date. La touche 3 lui permet de ré-écouter le message. Le patient est ensuite remercié et invité à raccrocher. Les tests menés au troisième trimestre 2008 par l'Hôpital-Clinique ont permis d'ajuster le contenu des messages afin qu'ils soient parfaitement compris de leurs destinataires.

Médialert permet d'appeler également les patients rentrés chez eux après un court séjour ambulatoire pour s'assurer qu'ils sont satisfaits de cette hospitalisation et leur donner les numéros de téléphone à contacter en cas de besoin. En moyenne, Média-



« La solution Médialert contribue à améliorer notre qualité d'accueil. »

Elsa Cerles
Directrice Administration
& Finance
Hôpital Clinique Claude Bernard



lert contacte ainsi une quarantaine de personnes. Médialert effectue les appels sur téléphone fixe, portable ou par SMS, en fonction des coordonnées laissées par le patient lors de sa pré-admission. Il procède à plusieurs rappels automatiques en cas de non réponse, archive les données, édite des rapports d'analyse.

Des gains qualitatifs bien réels

Mise en place récemment, la solution Médialert bénéficie déjà de retours positifs. Les patients l'évoquent spontanément lorsqu'ils arrivent dans les services de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard. Une prochaine enquête permettra d'estimer précisément le taux de satisfaction du service. Pour l'heure, l'Hôpital-Clinique affine le paramétrage de Médialert, notamment les heures d'appels afin de réduire au minimum les appels non aboutis et choisir les ratios les plus pertinents. Très ergonomique, l'outil permet en effet d'affiner facilement les scénarios d'appel et de déclenchement. Les statistiques fournies automatiquement par Médialert offrent un suivi en temps réel de chaque campagne d'appels. « Une personne a été formée en moins d'une journée à Médialert » apprécie Elsa Cerles, Directrice Administration & Finance.

« Nous ne sommes pas encore allés au maximum de l'outil » estime toutefois Elsa Cerles. « Plutôt que des gains de coûts, nous sommes attentifs à la qualité de l'accueil. Les gens apprécient de se sentir attendus. Ils ont le sentiment que l'on s'occupe bien d'eux, qu'ils sont bien pris en charge ». Le fait de rappeler aux patients les documents à apporter contribue aussi à réduire les délais d'attente le jour de l'admission. Médialert s'inscrit donc bien dans l'objectif d'amélioration continue de la prise en charge des patients dans laquelle s'est engagé l'établissement hospitalier.

À n'en pas douter, Médialert contribue également à améliorer l'image de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard, un plus que ne peuvent qu'apprécier les praticiens qui y exercent leur activité. La mise en place de Médialert a permis d'ailleurs de resserrer le dialogue entre les praticiens et l'établissement car la pertinence des scénarios d'accueil repose en grande partie sur les informations qu'ils transmettent aux équipes en charge de l'accueil des patients et de la planification des interventions.

Une ouverture et une souplesse d'adaptation sans limite

Un système d'alerte se doit d'être opérationnel et fiable à 100%. Il est impensable qu'il ne se déclenche pas à l'heure H ou que les messages soient coupés en cours de transmission. Raison pour laquelle Benoît Mallet, directeur général de Cogis Networks, insiste tout particulièrement sur la robustesse des technologies 4D. Cette SSII qui travaille depuis près de 20 ans avec les technologies 4D, s'appuie également sur leur ouverture pour répondre aux besoins et environnements très hétérogènes de ses clients : services publics, préfectures, mairies, industries... À souligner également la puissance et le niveau de sécurisation de la base de données. « Les informations contenues sont confidentielles. Elles n'appartiennent qu'au client » souligne Benoît Mallet. De plus, la puissance de la base de données 4D permet de gérer plusieurs milliers de contacts en un minimum de temps. Enfin, sa souplesse

permet d'adapter sans cesse la solution de Cogis Networks sans avoir à tout reprogrammer.

Face au succès du site pilote de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard, Benoît Mallet envisage déjà d'autres applications, notamment pour optimiser la gestion des infrastructures et des équipements hospitaliers. Le rappel automatique des patients la veille de leur hospitalisation offre en effet une marge de manœuvre nouvelle en cas d'annulation de leur part. Informés la veille, les gestionnaires comme les praticiens de l'établissement peuvent ajuster plus vite leurs ressources. Ils ne subissent plus le manque à gagner parfois très élevé d'un rendez-vous planifié et non honoré. L'investissement dans la solution Médialert qui ne dépasse pas quelques milliers d'euros, serait alors très rapidement rentabilisé.

À propos de l'Hôpital-Clinique C. Bernard

Avec une vingtaine de spécialités et une capacité de 260 lits, l'Hôpital-Clinique Claude Bernard à Metz peut traiter plus de 27 000 patients par an. L'établissement fait partie des réseaux lorrains de cancérologie (ONCOLOR), d'insuffisance cardiaque (ICALOR), d'accueil périnatal et des urgences. Il est certifié par la Haute Autorité de Santé, procédure d'évaluation externe portant sur l'ensemble de son fonctionnement et de ses pratiques, notamment en termes de conditions de sécurité, qualité des soins et prise en charge des patients. Près de 80 praticiens libéraux travaillent au sein de l'Hôpital-Clinique Claude Bernard dont les effectifs internes s'élèvent à 450 personnes dédiées aux soins, à l'accueil et aux fonctions support.

www.medi-partenaires.fr/groupe/clinique-claude_bernard/

À propos de Cogis Networks

SSII à haute technologie et partenaire de 4D, Cogis Networks propose des solutions dans trois domaines : Gestion des Télécommunications & Taxation, Reconnaissance vocale et Automate d'Appel destinées à la prévention et la gestion de crises. La solution Médialert est aujourd'hui installée chez une trentaine de clients en France : préfectures, mairies, établissements hospitaliers, aéroports, industrie mais également la Société Nationale de Sauvetage en Mer et la Direction Générale de l'Aviation Civile. Ses développeurs utilisent les technologies 4D depuis une vingtaine d'années. Implantée à Boissy Saint-Léger, Cogis Networks couvre toute la France.

www.cogis.com

À propos de 4D

Fort de plus de 25 ans d'expérience dans le domaine de l'ingénierie logicielle et des bases de données, le groupe 4D, dont le siège mondial est situé en région parisienne, propose aux développeurs et aux entreprises une plateforme logicielle intégrée permettant d'accélérer et de simplifier le développement et le déploiement d'applications Desktop, Client-Serveur et de Business Internet Applications. Les logiciels 4D sont utilisés dans plus de 70 pays par plus de 7 000 sociétés éditrices de progiciels et intégrateurs de solutions métiers, servant des millions d'utilisateurs finaux.