

Territoire de santé numérique



Business
Services

orange™

Introduction

Le système de soins français fait face à des évolutions structurantes, à l'image du développement de l'hospitalisation à domicile, de la promotion de prises en charge pluridisciplinaires ou encore de l'émergence rapide de la télémédecine.

Ces évolutions contribuent significativement à l'amélioration de la qualité et de l'efficacité de la prise en charge des patients. Elles sont rendues possibles notamment par le déploiement de solutions numériques qui s'inscrivent aux différentes étapes des parcours de soins et la communication entre plusieurs systèmes distincts, devant être capables de recevoir, gérer et transmettre des volumes de données et de communications considérables.

L'impact est fort pour les professionnels mais aussi pour les patients qui deviennent acteurs de leurs parcours. Dans ce contexte, les attentes des utilisateurs sont croissantes en matière de fluidité des échanges : exigences de rapidité, confidentialité, ou encore accès en mobilité à l'information en toute simplicité et sécurité.

Pour répondre à ces enjeux, Orange met au service de l'ensemble des acteurs de la santé un panel de solutions qui vous sont présentées dans ce document. Nos équipes accompagnent par ailleurs ces projets de transformation complexes, sous un angle à la fois métiers et usages, mais aussi solutions et SI, en fédérant à vos côtés l'ensemble des parties prenantes.



Philippe Roger,
Directeur Orange Consulting

Sommaire

- 02** Introduction
- 04** **Optimiser**
La prise en charge des patients
- 08** **La maison de santé connectée**
Le numérique au service des maisons de santé pluridisciplinaires
- 12** **Parcours patient**
Le numérique au service du parcours de soins au sein de l'établissement de santé
- 16** **Suivre l'état de santé**
à distance, au domicile ou en EHPAD
- 20** **La donnée de santé**
au cœur de la connaissance patient
- 24** **Déclencher et gérer**
un plan d'urgence avec le numérique

Optimiser la prise en charge des patients

En situation normale comme en période de crise, la rapidité de la prise en charge des patients est un facteur clé pour les services de santé des territoires. Le patient est ainsi diagnostiqué et dirigé au plus tôt vers les bons systèmes de soins, et donc plus vite pris en charge.

Le plus souvent, ce sont les services d'urgence (SAMU, pompiers...) qui sont les premiers sollicités, et doivent donc faire face à un grand nombre d'appels de la population sur des périodes très courtes. Les centres d'urgence sont une porte d'entrée pour les patients à l'offre de santé d'un territoire. Il est donc fondamental qu'ils restent accessibles et que les intervenants puissent répondre rapidement.

Or, ces appels concernent très souvent des demandes d'information, ce qui retarde ou bloque parfois l'accès pour des appels plus urgents ou vitaux. Afin d'assurer l'efficacité opérationnelle de ces centres d'appels, les indicateurs de performance mesurent le nombre d'appels entrants et le nombre d'appels rejetés sur une période, c'est-à-dire ceux qui font l'objet d'un dépassement du nombre d'appels simultanés des lignes téléphoniques du centre d'appel. Plus le taux de nombre d'appels rejetés est grand, moins l'efficacité est bonne.

Alors comment optimiser le fonctionnement et les coûts d'un centre d'appel, alors que le nombre d'appels entrants varie fortement d'une période à une autre ?

La solution réside dans la combinaison de deux technologies : le Cloud et l'Intelligence Artificielle (IA).



Centre de contact virtualisé

Centre de contact virtualisé

Une solution de centre de contact virtualisé procure la flexibilité nécessaire pour permettre aux téléconseillers travaillant à distance de continuer à assurer les services aux appelants (informations, prise en charge, envoi d'un véhicule d'urgence par exemple). Les centres de contact virtuel hébergés dans le cloud ne sont pas une nouveauté mais ils constituent une solution puissante pour répondre à l'impératif de continuité de service aux citoyens et aux patients en pleine épidémie.

Les centres de contact hébergés dans le cloud s'appuient sur une technologie de gestion virtuelle qui réachemine les appels vers les domiciles des agents, afin qu'ils puissent continuer à répondre aux sollicitations des citoyens et poursuivre leur mission. Et ce, sans aucune différence pour l'appelant, qui obtient la même qualité de réponse et de prise en charge que dans un centre de contact "physique".

Selon un rapport d'IDC et Genesys sur les organisations qui ont opté pour des centres de contact hébergés dans le cloud, 72 % ont déclaré avoir constaté une amélioration du service client, 70 % une amélioration de l'efficacité et de la productivité de leurs agents et 71 % une amélioration de l'évolutivité de leur solution.

72%

des clients constatent une amélioration de leur service client grâce au cloud.

L'IA

L'intelligence artificielle soulage les services d'assistance téléphonique

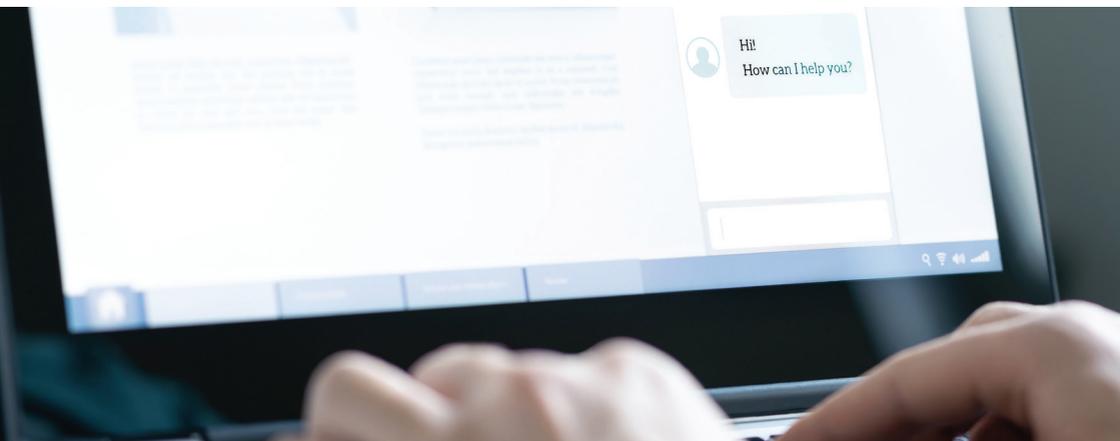
La pandémie de COVID-19 a sans aucun doute accéléré l'utilisation de l'Intelligence Artificielle, car les organisations publiques ou privées ont recherché durant cette période un moyen rapide et simple pour transmettre des informations à leurs clients et leurs employés.

Lors d'appels vers un service d'assistance téléphonique, les chatbots basés sur l'IA peuvent facilement répondre aux questions les plus fréquentes et accroître ainsi rapidement le taux de résolution des appels de premier niveau. Les conseillers des centres d'appels disposent donc de plus de temps pour répondre aux questions plus complexes et moins communes. Les recherches démontrent que les centres d'appels utilisant les chatbots ou les réponses automatisées, obtiennent dans l'ensemble de meilleures évaluations en ce qui concerne l'expérience client.

Les questions fréquentes sont transmises au chatbot qui les prend en charge. Le chatbot identifie des mots clés et analyse le contexte pour fournir une réponse. Si le chatbot est dans l'incapacité de fournir une réponse, il redirige l'appelant vers un conseiller.

80%

des questions les plus fréquentes gérées par l'IA.





Urgences

Témoignage

Le Samu 33 booste ses capacités de réception d'appels

Des appels qui explosent après l'annonce du confinement

Lorsque débute la pandémie, les appels reçus par le 15 au sujet du virus concernent essentiellement des demandes d'informations sur les symptômes. La plateforme de régulation du Samu, d'une capacité de 120 appels simultanés, est volontairement surdimensionnée en temps normal et suffisante pour répondre aux demandes. Mais les appels augmentent progressivement avant d'exploser juste après l'annonce du confinement, passant de 500 à 2 000 par jour. Tout bascule alors pour le SAMU. Face à cet engorgement, le SAMU 33 réagit très rapidement pour être en mesure de répondre à ces appels pouvant relever d'une urgence vitale, en augmentant sa capacité d'appels.

Le Samu 33 est en mesure de gérer 180 communications en simultané sur la plateforme du 15. Dans le même temps, le nombre de gestionnaires d'appels a été multiplié par trois. Un serveur vocal interactif aiguille les appels liés au Covid-19 afin de donner la priorité aux appels d'urgence vitale. Désormais, plus aucun appel n'est perdu et le temps d'attente des appelants est quatre fois plus court. Après deux semaines d'activité intense en avril, la ligne des urgences médicales a finalement connu un retour à la normale.

La maison de santé connectée

Le numérique au service des maisons de santé pluridisciplinaires

3,2 millions

de patients ont choisi un médecin traitant dans une Maison de santé.

Source : CNAM 2019

Nos systèmes de soins font face à de nombreux défis : lutter contre les déserts médicaux, éviter la renonciation aux soins par les citoyens, surmonter les disparités socio-sanitaires, renforcer l'accès territorial aux soins... les enjeux sont considérables. L'accessibilité aux soins est devenue un facteur clé d'attractivité territoriale. En conséquence, proposer des services de soins de proximité est une préoccupation majeure pour l'ensemble du territoire.

Depuis leur déploiement initial sur le territoire national en 2008, les Maisons de Santé Pluridisciplinaires (MSP) se sont développées partout en France. En 2008, on recensait seulement 20 MSP en France, contre 910 aujourd'hui.

Les maisons de santé s'inscrivent dans la stratégie de transformation et de modernisation des systèmes de soins. Elles proposent une offre de santé de proximité, permettant aux citoyens un accès aux soins plus équitable à travers le territoire. Les MSP répondent à la fois aux attentes des citoyens en matière d'accès aux soins, et aux aspirations professionnelles des professionnels de santé, qui plébiscitent un exercice regroupé (en maison de santé pluridisciplinaire ou en cabinet de groupe).

Le décloisonnement des soins est en cours, et évolue vers une coopération interprofessionnelle coordonnée, qui renforce la prise en charge globale des patients. Le « virage numérique » du secteur de la santé ouvre la voie à de nombreux services qui visent une meilleure prise en charge des patients et une organisation de soins plus efficace. Dotées de tels services numériques, les maisons de santé deviennent des acteurs locaux de référence.



Fluidifier les rendez-vous

Agendize est un agenda en ligne qui permet de gérer la prise de rendez-vous en ligne depuis le web ou l'application mobile dédiée. L'objectif est double : rendre la gestion de rendez-vous complètement digitale et multicanale en mettant en visibilité les créneaux libres mais également partager les disponibilités entre praticiens, afin d'éviter les déplacements répétés de patients.

Cette solution permet de :

- Rappeler automatiquement les rendez-vous par SMS.
- Payer en ligne.
- Mettre à jour automatiquement la fiche patient.

A la clef :

- Mise en visibilité sur internet des créneaux disponibles pour un meilleur taux d'occupation.
- Moins de rendez-vous manqués avec la notification automatique de rappels par mails/SMS.
- Des patients plus satisfaits.
- Une consultation dédiée uniquement à l'écoute patient, les données administratives étant mises à jour dès la prise de rendez-vous en ligne.

67%

des clients pensent que la prise de rendez-vous en ligne est un facteur de différenciation.

Simplifier la télé-expertise

Communications unifiées audio et web conférence

La télé-expertise met en rapport un ou plusieurs professionnels de santé, afin d'établir un diagnostic, d'assurer un suivi préventif ou post thérapeutique ou de requérir un avis spécialisé. Elle est également un vecteur important d'amélioration de l'accès aux soins, en particulier dans les zones fragiles. En effet, elle permet une meilleure prise en charge au plus près du lieu de vie des patients et contribue aux prises en charge coordonnées par les professionnels de santé

Les conférences en ligne, adossées à une messagerie sécurisée, permettent aux professionnels de santé de dialoguer comme s'ils étaient dans la même pièce. Ces solutions proposent des images et son en HD, pour des conférences de qualité ainsi qu'une plateforme sécurisée pour garantir la confidentialité des données échangées entre professionnels.

A la clef : un service fiable et sécurisé, l'accélération de la prise de décision pour les soins à apporter et une gamme de solution simple et évolutive.

Pouvoir travailler entre pairs nécessite parfois d'échanger des données de santé. La solution de transferts de fichiers, BlueFiles permet d'envoyer des données sensibles très simplement et en toute sécurité.

A la clef : une solution en conformité au RGPD, certifiée HDS, le chiffrement de bout en bout des échanges et une réception authentifiée grâce à un mot de passe sécurisé.





Témoignage

Lutter contre les déserts médicaux

La maison de santé pluridisciplinaire du Terrefort répond à la volonté de la communauté de Communes Sor et Agout d'attirer de jeunes praticiens dans une région reculée du Tarn, afin d'éviter un désert médical.

L'objectif : prendre en compte le nouveau mode d'exercice de la médecine, désormais plus collectif et mutualisé, pour assurer une continuité dans l'accueil des patients, petites urgences incluses, tout en favorisant l'installation de jeunes médecins.

Garantir un égal accès aux soins partout en France

A la clef :

- Une prise en charge optimisée, grâce au partage de données confidentielles sur un réseau de communication sécurisé.
- L'amélioration et l'enrichissement des échanges entre praticiens en temps réel et le partage de fichiers patients (solution de collaboration Raimbow).
- L'accélération de la prise de décision avec le haut débit qui fluidifie le partage de dossiers médicaux et la télémédecine pour recueillir l'avis de spécialistes distants de ces zones reculées.

Travailler ensemble

Echanger et décider collégialement avec des solutions collaboratives dans le Cloud.

Opératrice virtuelle

Prendre rendez-vous avec un médecin et être réorienté vers le médecin de garde ou le SAMU.

Solutions téléphoniques

Echanger en vidéo HD avec un collègue et faire des conférences audio.

Parcours patient

Le numérique au service du parcours de soins au sein de l'établissement de santé

12,8
millions

de patients hospitalisés en France.

Source : ARS 2018

Aujourd'hui la politique de santé place le patient au centre de la prise en charge. Dans ce cadre, le numérique accompagne la transformation des établissements de santé. Ainsi émergent des solutions pour fluidifier le parcours du patient et assurer la coordination entre les structures de prise en charge, y compris ville/hôpital. Le digital permet d'optimiser l'expérience patient tout au long de son parcours et d'améliorer la gestion des services hospitaliers et administratifs.

Avant l'arrivée au sein de l'établissement de santé : gestion administrative de la relation patient (prise et rappel de rendez-vous, préadmission en ligne), diffusion de contenus de prise en charge (recommandations pré-opératoires).

Lors de l'arrivée : accueil simple et rapide (bornes d'accueil, affichage interactif). Amélioration des flux patient (système de gestion des files d'attente).

Pendant le séjour : optimisation de l'organisation du service (traçabilité des patients par géolocalisation, traçabilité du matériel médical). Sécurisation des patients fragiles (géolocalisation et système d'alerte anti-fugue ou enlèvement). Sécurisation des soignants (géolocalisation et système d'alerte).

Après le séjour : accompagnement au retour à domicile (solution de télésuivi par SMS) et télésurveillance (alertes par SMS).

Avec son offre de digitalisation du parcours de soins, Orange s'implique pour répondre aux enjeux des établissements de santé. D'une part, en améliorant l'expérience du patient dans son parcours à l'hôpital, d'autre part, en accompagnant la transformation des établissements de santé dans leur gestion des ressources et leurs organisations.



Améliorer l'accueil patient

Le numérique pour optimiser la prise en charge

Avec des séjours de plus en plus courts, les structures de santé doivent encore mieux accueillir le patient et ce, avant même un séjour à l'hôpital.

La solution de préadmission permet au patient d'effectuer à l'avance une procédure administrative d'admission simplifiée, afin d'optimiser son arrivée au sein de l'établissement. L'objectif est double : communiquer aux patients les informations dont ils ont besoin avant leur prise en charge et leur permettre de choisir leurs prestations hôtelières avant leur séjour.

Une fois sur place, une borne d'accueil interactive permet au patient de finaliser son admission et d'accéder à des informations telles que le plan de votre établissement. Avec une borne d'accueil, le patient s'identifie et reçoit un ticket de suivi unique. Il visualise ainsi l'ensemble des informations nécessaires à son orientation sur les écrans d'affichage : conditions d'attente, position exacte dans la file d'attente, numéro de guichet, orientation vers le service adéquat.

Ces solutions permettent de simplifier le travail : en réduisant les demandes d'informations intempestives, le personnel peut désormais se focaliser sur la fluidité du parcours patient ainsi que sur la qualité des soins administrés.

80%
de gain de temps
à l'accueil avec la
préadmission.

Sécurité à l'hôpital

La sécurisation des biens et personnes

Face à la pression liée au nombre croissant de patients en établissement de santé, dont certains sont plus fragiles – 760 000 naissances par an et plus de 3 millions de personnes concernées par la maladie d'Alzheimer d'ici 2021 -, les établissements de santé font face à des enjeux organisationnels et sécuritaires importants. La protection des biens et des personnes fait partie de ces enjeux sécuritaires, et est désormais indispensable.

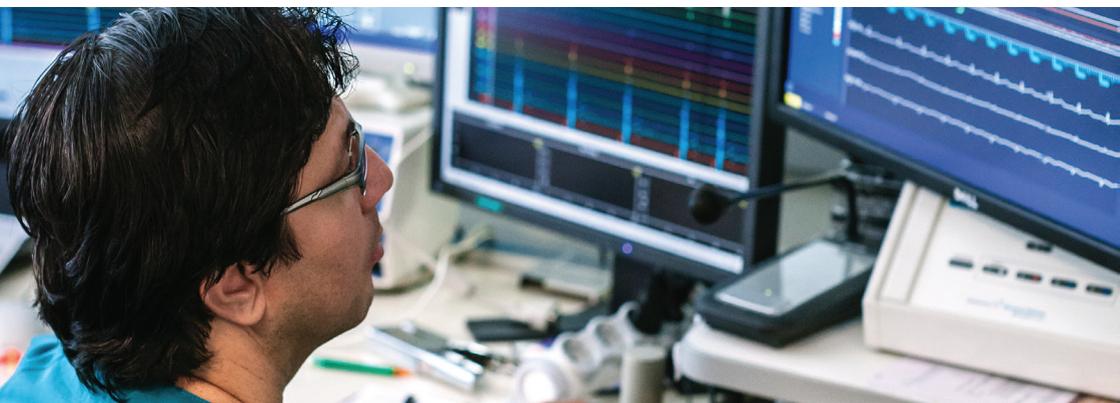
Orange vous accompagne dans la mise en place de solutions pour garantir la sécurité des patients et des personnels hospitaliers, mais aussi pour assurer la traçabilité des équipements biomédicaux.

Notre solution de protection du patient permet de protéger les résidents vulnérables et de réduire les incidents de sécurité. Au sein d'une unité spécifique, cette solution de localisation en temps réel permet d'alerter le personnel hospitalier lors d'une conduite à risque. En cas de tentative de fugue par exemple,

des alertes instantanées leur sont envoyées pour permettre une intervention rapide. Sur le même principe, la solution de protection des nourrissons permet d'être alerté instantanément dans le cas où celui-ci serait amené à sortir d'une zone autorisée.

La protection du soignant en situation d'isolement ou en cas de patients potentiellement agressifs, est assurée par un boîtier permettant de lancer une alerte à distance.

Avec la traçabilité du matériel vous assurez également la protection des équipements aux risques de vols ou de pertes, tout en automatisant la gestion de vos stocks.





Témoignage

CHU région Grand Est Géoguidage des patients

Hôpital pionnier de l'est de la France, ce CHRU comporte de nombreux sites, parfois dispersés dans la ville, sur près de 20 pôles d'activité.

Le CHRU a choisi une solution unique de géoguidage et la géolocalisation des patients, utilisant l'infrastructure réseau existante.

La solution retenue est une application mobile de géolocalisation des patients dans leur parcours ambulatoire et de géoguidage de ces patients pour faciliter leur orientation. Elle fonctionne sur le smartphone du patient ou sur montre connectée mise à disposition par le CHRU. Elle s'interface avec le système d'information de l'établissement pour fournir des statistiques de fréquentation et de temps d'attente.

Passer moins de 12h à l'hôpital avec des temps d'attente réduits

L'usage d'appareils connectés (smartphone et montre connectée) est une innovation pour le CHRU qui lui permet d'optimiser les flux patients et de les orienter, en les renseignant sur leur chemin dans l'hôpital et leur temps d'attente en temps réel.

Suivre l'état de santé à distance, au domicile ou en EHPAD

70%

des prises en charge chirurgicales en ambulatoire d'ici 2022 (objectif national).

Source : HAS

En 2060, la France comptera près de 25 millions de personnes âgées de plus de 60 ans, soit un Français sur trois. Les seniors plébiscitent les objets connectés : premiers concernés par les questions de santé, ils sont 60 % à attendre des objets connectés qu'ils les préviennent d'un accident de santé et 84 % d'entre eux souhaitent communiquer les résultats directement à leur médecin. Par ailleurs, 83 % des Français souhaitent vieillir à domicile et 88 % pensent que les objets connectés peuvent améliorer leur maintien à domicile.

En parallèle, 6 millions de patients sont actuellement pris en charge en ambulatoire, avec l'objectif d'atteindre 70 % de chirurgie ambulatoire d'ici 2022.

Enfin, plus de 10 millions de personnes, soit 17 % des assurés au régime général sont en ALD.

Pour freiner la perte d'autonomie et contribuer au maintien à domicile, le numérique offre de nouvelles possibilités : grâce aux objets connectés, un suivi à distance personnalisé des patients est possible. Ces derniers répondent quotidiennement à une série de questions sur l'évolution de leurs symptômes, leur alimentation ou leurs pratiques sportives. Les médecins reçoivent les données en temps réel et adaptent alors avec précision le suivi médical.

Couplés au big data, ces objets connectés permettent l'amélioration du suivi des maladies chroniques, en facilitant l'analyse de millions de données pour mettre en évidence les corrélations existantes entre plusieurs situations données et leurs évolutions.



Rester connecté à l'hôpital

Un accès Internet performant et sécurisé

Wifi Guest, solution adaptée à tous lieux ouverts au public, permet d'offrir un accès internet sécurisé et performant aux visiteurs, qu'ils soient hospitalisés durablement, en ambulatoire ou présents pour un rendez-vous.

Wifi Guest peut être installé sur une infrastructure dédiée ou mutualisée dans l'établissement ; dans ce cas, les flux sont strictement sécurisés, afin que les visiteurs se connectent sans ralentir les échanges internes et sans accès aux données de santé ou contenus de l'établissement.

Le service est accessible après authentification (code reçu par SMS).

Wifi Guest permet de se positionner comme hôpital connecté et de renforcer son attractivité. La solution s'adapte à l'architecture de chaque bâtiment pour garantir un accès illimité, rapide, sécurisé et gratuit à internet et moderniser les services rendus aux patients.

Cette solution permet en effet de maintenir le lien humain avec ses proches, notamment en cas d'hospitalisation de longue durée ou dans les EHPAD.

Pour les personnels soignants, Wifi Guest permet d'interagir avec les patients pour adapter et personnaliser leur prise en charge, en dialoguant avec eux par messages ou par l'analyse de leurs données.

Déploiement du service en moins de 24h après l'étude d'implantation des bornes.

Le suivi en ambulatoire

90%

d'appels patient en ambulatoire en moins avec le télésuivi.

Une solution de télésuivi par SMS basée sur un chatbot

Le temps de séjour à l'hôpital est grandement réduit par le développement des interventions en ambulatoire. Grâce à un accompagnement en amont et lors du retour à domicile, l'ambulatoire permet des hospitalisations courtes, sans hébergement de nuit, avec une qualité et une sécurité des soins équivalentes à celles des hospitalisations conventionnelles.

Depuis 2010, la chirurgie ambulatoire est une priorité nationale et un levier majeur d'optimisation de l'offre de soins. Mais, en ambulatoire, seuls 7 % des établissements de santé anticipent la prise en charge de la douleur et 48 % des patients en moyenne ne sont pas contactés entre 1 et 3 jour(s) après leur sortie.

Afin de permettre aux acteurs de santé de répondre à cette problématique, Orange, en partenariat avec Calmedica, propose une solution de préadmission et de suivi des patients : Memoquest est particulièrement adaptée aux services de chirurgie ambulatoire, pour lesquels la législation requiert de prendre contact avec les patients à la suite d'une opération.

- Un chatbot permet d'engager un dialogue automatisé avec le patient par SMS.
- Une diminution du temps dévolu à l'admission ainsi qu'une optimisation de l'accueil à l'arrivée du patient dans l'établissement.
- Une conformité à la réglementation, en envoyant les recommandations préopératoires à J-1 par SMS puis en traçant le suivi des patients à J+1.



Témoignage

Sécurisation des patients et du personnel soignant au sein d'un Centre Hospitalier

Afin d'empêcher les tentatives de fugues et d'errances de certains résidents de son EHPAD, le CH a souhaité se munir d'une solution d'alerte et de protection des patients vulnérables, ainsi que d'une solution d'équipement des travailleurs isolés.

Le personnel hospitalier est également équipé de bracelets de géolocalisation lui permettant de générer une notification dans l'ensemble de l'établissement en cas de danger.

La géolocalisation au service de la protection des patients

Depuis la mise en place des solutions de protection du patient et de soignant par Orange, le Centre Hospitalier bénéficie d'une visibilité en temps réel des résidents au sein de sa structure grâce au système d'alertes en cas de sortie de zone autorisée.

De cette manière, le Centre Hospitalier a pu s'équiper d'un système garantissant une meilleure sécurisation des patients, et une amélioration de l'efficacité des personnels soignants.

Un paramétrage personnalisé

En cas d'urgence ou d'une demande d'assistance par le patient, un paramétrage des notifications pour un envoi au personnel ciblé (infirmier, agent d'accueil...)

Un suivi en temps réel

Des alertes et notifications envoyées au personnel en cas de sortie de la zone autorisée ou de bracelet retiré

Une intégration simple

Un interfaçage avec les systèmes de sécurité et d'appel infirmier

La donnée de santé au cœur de la connaissance patient

5

C'est en millions, le nombre de patients dans le monde équipés de dispositif de suivi médicaux.

Source : cercle de réflexion
LIR 2018

Avec l'émergence de la e-santé, le partage et la sécurité de la donnée doivent être garantis.

À l'heure où se diversifient les pratiques de santé, à la fois dans et hors les murs des établissements de santé traditionnels, sur des supports de plus en plus individualisés et connectés, la question de la gestion et protection des données se pose de façon pressante.

Les données de santé sont le plus souvent appréhendées d'un point de vue global. Pourtant, chaque donnée est différente, propre à un individu ou à un centre de soins.

Innombrables, les flux d'échanges se doivent d'être structurés et organisés afin d'éviter une perte ou un détournement d'information. Référencées dans des dossiers patients personnels, les données peuvent être échangées entre différents acteurs de santé. Ces manipulations doivent être sécurisées et encadrées pour éviter des actes de piratage. Pour les utiliser, les professionnels de santé doivent se rapprocher d'un hébergeur de données de santé qui leur garantit le stockage et la sécurité de ces précieuses informations.

Le système d'information est devenu stratégique pour accompagner ce passage au numérique et notamment la collecte, le transfert et l'analyse de données. En effet, les données peuvent être interprétées pour aider les médecins et chercheurs dans leurs travaux d'études. L'intelligence artificielle a un rôle déterminant dans le secteur. En recoupant une grande masse d'informations, les chercheurs peuvent mieux orienter les patients vers des thérapies innovantes, voire détecter des cas de maladies rares ou de malformations congénitales. Les données sont exploitées de façon sécurisée et à bon escient. En bout de chaîne, le patient est le grand gagnant.



La sécurité du SI de santé

La sécurité du SI de santé

Orange Cyberdéfense sécurise les données, préserve l'établissement des cyberattaques, pannes et dysfonctionnements et répond aux exigences réglementaires.

- **Conseil** : évaluation et conception des améliorations nécessaires à la défense des actifs critiques.
- **Protection anti-malware** : sécuriser postes de travail, serveurs, mobile, tablettes et la messagerie.
- **Gestion des identités** : fédérer et synchroniser les identités entre annuaires, applications et bases de données.
- **Protection des données** : protéger les données structurées et non-structurées.
- **Surveillance** : veille et détection proactive des incidents de sécurité afin d'anticiper les attaques et riposter.
- **Formation** : suivre les évolutions rapides de la réglementation, des risques et des menaces sur le SI Santé.

Du fait des menaces renforcées pendant la crise sanitaire, Orange Cyberdéfense a mis en place une hotline gratuite pour conseiller les hôpitaux sur les bonnes pratiques en cas de cyberattaques.

L'hébergement des données de santé

Nos solutions Cloud permettent d'héberger les applications métier et de sécuriser les données de santé sur des infrastructures certifiées hébergeur de données de santé (HDS). Cette certification porte sur les activités d'hébergeur d'infrastructures et d'hébergeur infogéreur ; elle garantit la conformité réglementaire des prestations au niveau infrastructure ou applicatif, pour proposer plusieurs services d'hébergement managés ou en mode Infrastructure as a Service.

Les données de santé restent votre propriété et résident exclusivement et en toutes circonstances sur le territoire français ou européen.

eHOP d'ENOVACOM

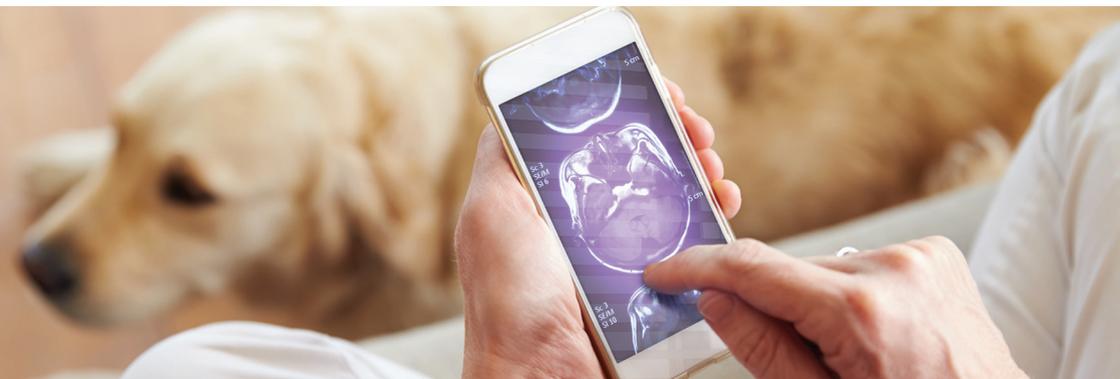
Le projet eHOP d'ENOVACOM, pour exploiter les données de santé

L'acquisition des données de santé explose chaque année un peu plus : il faut créer des entrepôts de données pour stocker et les rendre disponibles facilement auprès de plusieurs acteurs de la santé. Pour qu'un entrepôt de données soit pertinent, il faut donc qu'il soit alimenté de façon régulière et sûre, c'est ici que l'interopérabilité joue son rôle.

Si la valorisation de la donnée est l'un des enjeux, le principal bénéficiaire de ces entrepôts est le patient. Il peut accéder à ses données et les enrichir. Il peut activer son consentement pour décloisonner et ouvrir cette matière à de nouveaux acteurs issus de différents écosystèmes : recherche, start-up, etc, avec comme objectif l'innovation et, à la clef, des avancées médicales. Aujourd'hui, les dernières études montrent que le patient ne voit plus l'usage de ses données comme un obstacle.

L'avenir de la santé est étroitement lié au déploiement de ces entrepôts. Pour preuve plusieurs grandes typologies d'acteurs peuvent bénéficier de cette solution.

- Les **soignants hospitaliers**, les acteurs du médico-social, mais aussi ceux de la médecine de ville, l'utilisent dans le cadre d'un parcours de soins optimisé.
- Dans un **cadre industriel**, les start-up axées sur le parcours de soin réfléchissant à de nouveaux outils de télémédecine, mais aussi celles plus axées sur l'Intelligence Artificielle ont également besoin de cette masse de données.
- Même chose pour les acteurs de la recherche et les entrepôts nationaux de type **Health Data Hub**.



Témoignage

L'IHU plus rapide avec une biobanque

À l'institut hospitalo-universitaire de Marseille (IHU), seule structure en France consacrée aux maladies infectieuses et tropicales, les chercheurs de l'établissement sont équipés d'une biobanque réfrigérée où sont stockés des échantillons de maladies. La gestion de cet outil devenait très complexe, son utilisation se faisant de manière manuelle. Les risques d'erreur d'indexation et d'identification des échantillons étaient réels. Grâce à sa solution d'interopérabilité, ENOVACOM a simplifié l'usage de cet équipement innovant.

Des professionnels plus efficaces avec l'interopérabilité

ENOVACOM a créé une architecture numérique incluant :

- un logiciel intégrant les systèmes d'information,
- un entrepôt de données pour le stockage des informations sur les échantillons,
- une biobanque robotisée,
- une application de gestion qui coordonne l'ensemble.

L'automatisation de l'identification, l'indexation et le stockage des échantillons limitent les erreurs et font gagner du temps aux techniciens.

Big Data

L'IHU conserve près de 900 000 échantillons dans ses biobanques

Rapidité

X 417 : amélioration de la vitesse de stockage et récupération des échantillons



Le Professeur Pierre-Edouard Fournier

Le professeur Pierre-Edouard Fournier, médecin biologiste spécialiste en maladies infectieuses, dirige la plate-forme de diagnostic moléculaire de l'IHU. Il est également responsable du service qui utilise la biobanque.

Trois phases

Le projet s'est construit par phase : spécifications, conception et observation

Déclencher et gérer un plan d'urgence avec le numérique

5

C'est le nombre de minutes pour mobiliser une cellule de crise.

Source : Ministère de la Santé

Pour faire face à un afflux de patients, les hôpitaux déclarent une alerte d'urgence appelée plan blanc.

Lorsqu'il faut affronter des crises sanitaires ou superviser des événements rassemblant de nombreuses personnes, les établissements de santé passent en dispositif de crise. Le plan blanc permet aux hôpitaux de mobiliser tous les moyens à leur disposition.

Le plan fixe les modalités pour maintenir ou rappeler le personnel nécessaire. Tous les professionnels, médecins, soignants, personnels techniques et administratifs sont impliqués. Le plan blanc permet de limiter les visites, d'adapter les stocks au scénario d'urgence, de reporter les interventions non indispensables et d'ouvrir des lits supplémentaires.

Pour modifier leur fonctionnement, les structures sanitaires doivent alerter tout leur personnel en même temps et rapidement. Comment favoriser la réussite d'un tel processus ? Il faut tout d'abord instaurer une cellule de crise qui aura en charge son déclenchement.

Il est ensuite essentiel de déterminer les services qui seront concernés par le dispositif. En général les unités d'urgences mais également de soins intensifs, de médecine interne, de chirurgie, ainsi que les équipes médico-techniques - bloc opératoire, imagerie médicale ou laboratoire - sont en première ligne. Des solutions logicielles peuvent être mises en place pour créer des scénarii en fonction de la nature de l'urgence à laquelle il faut faire face.



Organisation du plan blanc

Le plan blanc d'établissement prend en charge les victimes de pandémies, d'accidents graves ou d'attentats. Il permet d'acheminer rapidement les patients vers les services de soins concernés, d'identifier les professionnels à mobiliser ou d'organiser les ressources. Pour une efficacité maximale, il faut utiliser une solution logicielle, assurant notamment la communication et l'analyse des forces disponibles.

Pour faire face à un afflux massif de patients dans les établissements de santé, il faut pouvoir organiser le dispositif, pour recevoir les victimes en un minimum de temps.

Afin d'améliorer la réactivité d'intervention et la sécurité des acteurs de terrain, ENOVACOM, filiale santé d'Orange, dispose d'une solution d'alerting -ENOVACOM Plan d'Urgence, pour prévenir l'ensemble des équipes simultanément, après utilisation de tous les flux d'information, d'où qu'elles proviennent.

- Cette solution garantit aux établissements équipés de mettre en place leur cellule de crise en **moins de 5 minutes**.
- **Sa fonction** : capter, analyser, décider et transmettre les informations importantes aux bonnes personnes au bon moment.
- Une option **alerte attentat** permet de coordonner vos plans d'urgence : PPMS, PCS, PPI, PUI, ORSAN².
- **Une plateforme d'envoi de SMS** notifie rapidement les personnes sur le terrain.

² PPMS : Plan Particulier de Mise en Sûreté, PCS : Plan Communal de Sauvegarde ; PPI : Plan Particulier d'Intervention ; PUI : Plan d'Urgence Interne ; ORSAN : Organisation de la Réponse du système de santé en situations Sanitaires exceptionnelles

Optimisez vos flux patient

Flux Patient est une solution de géolocalisation des patients et d'optimisation de la gestion des flux en temps réel dans les établissements de santé. L'objectif est d'améliorer l'efficacité des services de soins en géo-localisant les patients, afin de fournir des informations en temps réel sur leur parcours dans l'établissement.

Flux patient repose sur une infrastructure Wi-Fi unifiée.

Les données collectées permettent la gestion et le contrôle du flux patient ainsi que la génération d'alertes comme par exemple sur le temps d'attente, l'attroupement excessif, la sous-utilisation des ressources technologiques.

Pour les centres de soins, les maisons de santé, les hôpitaux, les bénéfices sont nombreux :

- Géolocalisation des patients tout au long de leurs parcours de soins (patients hospitalisés et patients en ambulatoire, parcours sur une unité de chirurgie ambulatoire, etc...)

- Information en temps réel du personnel de santé et des accompagnants de l'étape du parcours de soin du patient

- Optimisation des flux et des taux de rotation aux niveaux des services (accueil, blocs, imagerie, etc...).

Tout est donc mis en œuvre pour réduire le temps d'attente des patients, améliorer la gestion des ressources onéreuses et réduire les coûts en évitant les pertes de temps du personnel.





Témoignage

GHICL : avertir la bonne personne au bon moment

Le Groupe des Hôpitaux de l'Institut Catholique de Lille (GHICL) est un ensemble universitaire d'hôpitaux, cliniques et de services médico-sociaux, de gestion privée à but non lucratif. Son coordinateur du système d'information, François Boulhol revient sur le déploiement d'ENOVACOM Plan d'Urgence: "Notre dispositif de workflow des alertes était artisanal. Lorsqu'une alarme d'urgence vitale était déclarée, il fallait contacter plusieurs personnes sans que ces communications soient tracées. Les appels des malades étaient diffusés dans les salles de soins et n'étaient pas pris en compte si les infirmières étaient occupées dans les chambres".



François Boulhol

François Boulhol est le coordinateur informatique des services généraux du GHICL. Avec son équipe, ils programment des scénarios selon le type d'alarme afin de réquisitionner rapidement le personnel adéquat à l'urgence.

Des équipes plus réactives avec la centralisation des alertes

Désormais, les alertes et avertissements sont diffusés en temps réel. Cette solution centralise l'ensemble des appels d'urgences et dispatche l'information à des acteurs clairement identifiés pour chaque type d'alerte, avec une traçabilité automatique de tous les messages envoyés.

Équipement

110 personnes alertées grâce à leur mobile connecté au central.

Avenir

La solution ENOVACOM Plan d'Urgence servira pour les plans Vigipirate.

Partout, tout le temps

Le déclenchement d'alerte a lieu sur site ou à distance.

En savoir plus

www.orange-business.com/fr/secteurs-et-metiers/e-sante



**Business
Services**

www.orange-business.com