

SIH

Le MAG de l'innovation e-santé – Septembre Octobre Novembre 2019

PARCOURS DE SANTE



BORNES D'ADMISSION À L'IPC : DES PATIENTS PLUS AUTONOMES

Guy Daumas
Président d'IPM France
Crédit photo : DR



exolis

Christophe Rosso
Co-fondateur d'Exolis
Crédit photo : DR

Natacha Dervaux

Chef de projets fonctionnels à l'IPC
Crédit photo : DR



Avant d'embarquer dans son avion, rien de plus naturel aujourd'hui que de se présenter à une borne d'enregistrement. Désormais, à l'Institut Paoli-Calmettes (IPC), la démarche est la même. Cinq bornes accueillent les patients pour leur admission. Plus de 94% des utilisateurs y voient une facilitation de leurs démarches. Une expérience qui connaît de constantes évolutions.

DES SERVICES MULTIPLES, EN UN SEUL LIEU

Chaque jour, l'IPC accueille entre 300 et 550 patients en consultation. Dans le cadre de l'amélioration de la relation patient, l'institut a donc opté pour une solution encore peu courante : les bornes d'admission. La veille de son rendez-vous, le patient reçoit un SMS l'orientant vers les bornes et lui donnant des informations sur son éligibilité. « Si c'est un nouveau patient ou si ses droits CPAM ne sont pas à jour, il devra passer à un guichet classique », précise Natacha Dervaux, chef de projets fonctionnels à l'IPC. A l'aide de ses identifiants ou en scannant sa carte vitale, il est reconnu par le système, accueilli dans le dossier patient et orienté vers la salle d'attente. A terme, il aura accès à de nombreux services : informations de son DPI (agenda, impression de compte-rendu, demande ou modification de rendez-vous...), plans pour s'orienter dans l'établissement, places d'hébergement disponibles, contact d'associations de patients...

« Notre objectif est d'aider les établissements dans la transformation de leur activité : à gérer le virage ambulatoire, le regroupement des structures et donc l'accroissement des flux », explique Christophe Rosso,

co-fondateur d'Exolis, qui a mis au point l'application de la borne notamment. Et pour ce faire, l'interopérabilité entre le DPI et le logiciel de la borne garantit une réponse complète à chaque prise en charge. « L'ensemble des informations utiles est transmis », insiste Christophe Rosso.

Côté matériel, il a fallu opter pour un prestataire apportant certaines garanties. « Nous avons choisi IPM France pour la fiabilité de son matériel, sa réactivité et la qualité de sa maintenance (bien que nous ne rencontrions que très peu de failles) », résume Natacha Dervaux. Et pour cause, avec 12 000 bornes livrées (Vélib', La Française des Jeux, Free...), IPM France a développé un produit industriel. « Nous proposons une gamme relativement réduite de produits pour assurer un fonctionnement optimal », dévoile Guy Daumas, président d'IPM France. Pour s'adapter au projet, il a cependant fallu équiper les bornes de lecteurs et d'un scanner appropriés. Et pour faciliter l'intégration, un middleware a fait le pont entre le logiciel d'Exolis et les fonctionnalités techniques des machines.

SE RECENTRER SUR LES TÂCHES À FORTE VALEUR AJOUTÉE

Et les résultats ne se sont pas fait attendre. Environ 40% des patients passent désormais en moins de deux minutes par les bornes, soit plus de 200 personnes par jour. Pour mieux orienter le flux, une signalétique a été mise en place dans le cadre de l'accompagnement d'IPM France. Idem pour le nombre de bornes, « nous procédons à des mesures de flux pour calibrer le nombre adéquat », détaille Isabelle BARBIER, responsable des accueils des consultations à l'IPC

Un gain de temps non négligeable pour l'établissement. « Par ailleurs, cela a donné une perception plus moderne de notre accueil, approuve Natacha Dervaux. Notre personnel peut ainsi se concentrer sur des tâches à plus forte valeur ajoutée, sans qu'il y ait eu de suppression de poste ».

Le projet continue d'être étudié pour en exploiter toutes les potentialités. Il sera bientôt possible pour les patients de payer sur les bornes et d'imprimer leurs factures. A terme, l'IPC souhaite également augmenter le nombre de personnes éligibles en calculant en temps réel les droits de Sécurité Sociale de chacun et éviter ainsi, pour certains, le passage en guichet.

Marion BOIS

