

Innovation et management

décembre 15, 2014

L'enjeu de l'information :



Une des évolutions les plus fortes touche à la **maîtrise de l'information** sous toutes ses formes, que ce soit dans une optique de communication (maîtrise des réseaux sociaux...) ou d'utilisation des données, soit pour la connaissance (épidémiologie) soit aussi pour la décision (algorithme de prise de décision médicale). L'information est devenue un outil, une valeur, un enjeu essentiel.

Le CHRU dispose d'un atout maître dans ce domaine avec une unité INSERM, unité mixte de recherche 1101, laboratoire du traitement de l'information médicale, qui sert d'appui au développement de nombreuses initiatives dans ce domaine, comme le centre de données cliniques, le centre de simulation en santé. Nous aurons l'occasion d'y revenir, comme sur d'autres illustrations d'innovation en ce domaine, dans de prochains numéros de la gazette.

Dans l'immédiat, outre la refonte de l'internet du CHRU qui fera l'objet d'une présentation prochainement, il faut signaler la volonté du CHRU de mieux utiliser le Web, pour rendre l'hôpital « plus pratique pour les patients ». C'est l'idée notamment de la prise de rendez-vous en ligne :

Un CHU en ligne :

Sonneries interminables, postes toujours occupés, personne en charge de l'agenda justement partie à l'instant... Qui n'a pas un jour désespéré d'arriver à joindre le secrétariat d'un service hospitalier pour prendre rendez-vous ? Fini les errances téléphoniques. Le CHRU de Brest a mis à profit les fonctionnalités du numérique pour simplifier la vie des consultants et des professionnels en rendant possible la demande de rendez-vous directement en ligne sur www.chu-brest.fr, 24 heures sur 24. Dans un premier temps, le service est proposé pour 5 spécialités : l'ophtalmologie, la gynécologie, l'obstétrique, la chirurgie vasculaire, le centre de vaccinations et sera progressivement étendu à d'autres spécialités.

Une réponse sous 48h00

L'outil, accessible dès la page d'accueil du site du CHRU, connaît un vif succès depuis sa mise en ligne. Chaque mois, le CHRU reçoit plus de 100 demandes. Chacune est traitée par le service concerné et le consultant reçoit sous 48 heures un SMS lui proposant un rendez-vous. Lorsque la date est arrêtée, nouveau SMS de confirmation. Il en va de même pour les prises de rendez-vous physiques et téléphoniques.

Enfin, 3 jours avant le Rendez-vous, un SMS de rappel est automatiquement envoyé au consultant afin qu'il puisse prévenir en cas d'empêchement.

Les atouts de la prise de rendez-vous en ligne

Selon une étude menée au Québec*, les internautes apprécient la liberté de prendre rendez-vous au moment qui leur convient et pas seulement dans la limite des heures ouvrables des secrétariats. Ils plébiscitent aussi les courriels de rappel qui leur évitent d'oublier leur engagement.

Quant aux professionnels, ils ont constaté une baisse de près de 7% du taux de rendez-vous non honorés par les patients – habituellement ce taux est de l'ordre de 10% et il tombe à 2,9% avec le nouveau système.

Auteur: Rémi Brajeul, , Directeur administratif de la recherche clinique du CHRU de Brest.

*Source : Adoption, utilisation et effets d'un système électronique de prise de rendez-vous médical : Résultats d'un projet vitrine au Québec – HEC Montréal 21 mars 2014 – Guy Paré, Ph.D., Marie-Claude Trudel, Ph.D., Pascal Forget, Ph.D.