



# Gestion des rendez-vous : des bénéfices directs... et indirects

**Le centre hospitalier d'Avignon témoigne des gains obtenus suite à l'informatisation de la gestion des rendez-vous et des projets d'évolution que cette organisation va désormais faciliter. En ligne de mire : l'ouverture du système vers l'extérieur.**

**D**es rendez-vous oubliés, mal notés, mal reportés et c'est une journée entière de consultations qui peut être désorganisée, sans oublier les retards ou complications que cela peut engendrer, pour le plus grand mécontentement des patients. Le CH d'Avignon a pris la mesure de l'enjeu et a décidé, en 2010, d'informatiser la gestion des rendez-vous de consultation avec le logiciel TimeWise de CANYON Technologies. Antonia Bonvalot, Cadre référent logiciels métier, Bérengère Lazarz, secrétaire référente au pôle chirurgie, et Hélène Sol, DSI, nous présentent leur démarche et leurs projets.

**DSIH : Pourquoi avoir décidé de mettre à plat le processus « rendez-vous » ?**

**Hélène Sol :** Continuer à gérer les prises de rendez-vous d'un établissement comme le nôtre avec des agendas papier devenait impossible ! TimeWise nous a permis d'avoir une vision globale des rendez-vous patients pour les secrétaires de chaque service, mais également pour les médecins, qui peuvent, de n'importe où dans l'établissement, connaître leur planning ou vérifier si le patient est arrivé. Cela a aussi renforcé la sécurisation, notamment l'identitovigilance. Enfin, l'augmentation de l'activité – de 4 % environ par an – a pu être absorbée au moyen de cet outil.

**DSIH : Quels sont les avantages et les premiers retours 3 ans plus tard ?**

**Antonia Bonvalot :** La souplesse et la simplicité sont très appréciées des utilisateurs. Très graphique, très visuel, avec des codes couleurs clairs, le logiciel offre une prise en main rapide. Il suffit aux se-



crétaires de planifier 3 rendez-vous pour s'approprier l'outil et être autonomes. Intuitif, ergonomique, il cherche « seul » les créneaux disponibles, limitant ainsi les plages horaires perdues et optimisant l'organisation des plannings. L'outil a eu comme bénéfice de structurer et de cadrer la manière de prendre les rendez-vous. Il aide aussi à visualiser les dépassements des médecins, à les quantifier pour demander des renforts en personnel. Enfin, grâce à un module de statistiques très prisé par les chefs de pôle et les directeurs, nous obtenons des indicateurs en temps réel : taux d'occupation, de vacation ou de dépassement.

**Bérengère Lazarz :** Les secrétaires sont plus vigilantes et attentives à donner le bon rendez-vous au bon patient : en cas d'erreur, il est possible de remonter à la source.

**DSIH : Envisagez-vous un système centralisé ?**

**H. S. :** Les secrétaires accueillent également les patients et tapent les comptes rendus. Aussi, il n'est pas prévu de mettre en place une gestion centralisée. Chaque service restera autonome dans sa prise de rendez-vous. Toutefois, c'est un outil commun qui a vocation à être déployé sur tout l'établissement, en consultation et en hospitalisation. Plus de 137 600

rendez-vous de consultation ont été pris *via* TimeWise en 1 an, soit 80 % du volume total.

**DSIH : Vous avez le projet d'ouvrir le système vers l'extérieur...**

**H. S. :** Nous allons en effet offrir aux médecins de ville la possibilité de prendre des rendez-vous pour leurs patients, mettre en place un système de rappels envoyés par SMS et proposer aux chirurgiens d'accéder, de manière sécurisée, à leur planning de blocs opératoires *via* leur smartphone. Dans un deuxième temps, nous donnerons aux patients le moyen de prendre eux-mêmes leurs rendez-vous depuis leur domicile sur un portail web. Enfin, signe de la satisfaction envers l'outil, nous allons accéder aux demandes des professionnels paramédicaux et informatiser des périmètres qui n'étaient pas prévus au départ, concernant les assistantes sociales et les kinésithérapeutes. Réactif et à l'écoute, CANYON Technologies s'est structuré pour répondre à nos attentes. En lien quotidien avec notre ingénieur Canyon référent, nous sommes aujourd'hui autonomes pour le déploiement et les paramétrages.

■ Propos recueillis  
par Marie-Valentine Bellanger