

Projet Oikeiosis C2

« Amélioration de la lisibilité de l'offre de soins sur internet »

CME

05/03/2019

1. Cadre des travaux, contexte et enjeux du projet
2. Lignes directrices
3. Présentation des maquettes
4. Calendrier des travaux

- **Objectifs** : accroître la lisibilité, visibilité et attractivité de l'offre de soins de l'AP-HP en ligne.
 - Améliorer la **présentation** de l'offre de soins déjà en ligne pour les consultations ;
 - Mettre en ligne l'offre de soins qui ne l'est pas aujourd'hui : actes des **plateaux médicotechniques**, offre de soins **d'hospitalisation**, etc. ;
 - Améliorer la présentation des **structures** déjà en ligne aujourd'hui (hôpitaux, services) ;
 - Publier sur internet une **interface de programmation** (API) de l'offre de soins, permettant une réutilisation des données par des tiers ;
 - Améliorer le **référencement** de nos hôpitaux (ex. via *Google My Business*) et des domaines d'activité clé pour l'AP-HP
- **Périmètre des travaux** : site www.aphp.fr, application mobile
- **Gouvernance du projet** :
 - Direction de projet : Véronique Drouet (DirCom), Pascaline Villié (DPT)
 - Référents médicaux : Pr Patrick Henry, Dr Medhi Benchoufi
 - Maîtrise d'œuvre DSI : Alex Dufrenot, Frédéric Jauffret (DSI WIND)
 - Parties prenantes associées : DPUA (I. Mounier-Emeury) , DOMU, autres médecins
 - Appui de la société Adiméo



Rappel du contexte et des enjeux

www.aphp.fr est un point d'entrée clé vers notre offre de soins

- 2 Franciliens sur 5 déclarent connaître le site internet de l'AP-HP* // 3,4 millions de visiteurs par an**
-majoritairement pour accéder à l'offre de soins de l'AP-HP***
40 % des pages vues sont consacrées à l'offre de soins, Sur les 50 premières thématiques de recherche, 36 concernent des spécialités



- Au sein de l'écosystème digital de l'AP-HP (aphp.fr, sites GH, hôpitaux, paiement en ligne.fr, etc.), www.aphp.fr est la destination en ligne n°1 avec 23,6% de l'ensemble du trafic***
Le reste du trafic se répartit entre les sites GH et hôpitaux (28;9 %), les sites dédiés à l'interne (courriel, Gestime,...) (25%), les services en ligne (7,2%)
- Un renforcement de l'importance de www.aphp.fr avec les nouvelles actions du plan de transformation 2019-2023 et de la stratégie de communication de l'AP-HP 2018-2022 avec notamment l'intégration des contenus éditoriaux des différents hôpitaux, ainsi que différentes actions du plan de transformation
- Mais, certaines critiques récurrentes (patients, médecins de l'AP-HP et médecins de ville) sur :
 1. La présentation des données de l'offre de soins
 2. La qualité des données présentées

▪ Une analyse des axes d'amélioration :

- ✓ Remontées critiques analysées, complétées par des tests utilisateurs complémentaires
- ✓ Analyse des données d'usage
- ✓ *Benchmark* national et international

▪ La synthèse des axes d'amélioration

- ✓ L'importance d'une refonte de la page d'accueil, dans une vision davantage orientée sur les téléservices > modifications réalisées au S1 2018 et lors du lancement du portail patient
- ✓ [objet de la présentation] Des actions à mener sur **la présentation de l'offre de soins** et notamment (i) le nombre de clics trop importants pour accéder aux informations, (ii) certaines informations surabondantes (UF, consultations, etc.) ou manquantes (tags de description de l'offre de soin, photo de l'équipe, etc.) et (iii) complexité liée à un moteur de recherche peu performant et commun à l'offre de soins / l'éditorial
- ✓ Une offre spécifique à développer pour les correspondants de ville > Projets « Allo AP-HP », « Portail médecin »

▪ Sur la présentation de l'offre, élaboration de maquettes

(<https://projects.invisionapp.com/share/8MPT5NDQYD5#/screens>) largement partagées pour aboutir à la proposition d'évolution de l'affichage présentée ce jour

- ✓ Aux médecins de ville
- ✓ À des patients, notamment lors d'échanges spécifiques à l'hôpital Saint-Louis
- ✓ À des médecins de l'AP-HP (Pr Henry, Lecuru, Salomon, Coffin, Israël-Biet, Vialle, etc.)

- **Présentation de l'offre de soins :**
 - **Recherche de l'accès le plus direct possible aux informations pratiques** (prise de rdv et n° de tél.), en réduisant le nombre de clics
 - Focalisation sur les **trois entités de référence pour les utilisateurs : hôpital, service, médecin** (simplification par rapport à la situation précédente incluant pêle-mêle « UF », « consultation », etc.)
 - **Valorisation forte de la maille service**, en tant que maille pivot de l'offre de soins :
 - Identification d'une offre plus précise grâce à des « tags » descriptifs
 - Qualité des soins (affichage des centres de référence, autorisations ARS, DMU d'appartenance, etc.),
 - Satisfaction des patients (indicateurs e.satis, label hospitalité),
 - ...Ainsi que le DMU d'appartenance, l'accueil du handicap, une photo d'équipe, la prise de RDV en ligne, etc.
 - Une **page médecin** focalisée sur des données largement automatisables (nom, spécialité, domaines d'expertise, prise de RDV en ligne, etc.), tout en conservant la possibilité de l'enrichir avec des données complémentaires

| # clics | Avant | Après |
|----------|-------|-------|
| Médecins | 4 à 5 | 1 à 2 |
| Services | 4 à 5 | 1 à 2 |

- **Moteur de recherche :**
 - 2 moteurs de recherche distincts séparés : l'un pour l'offre de soins, l'autre pour l'éditorial,
 - Une évolution technologique, en optant pour un produit open-source très répandu (*Elasticsearch*) en remplacement de l'ancienne technologie propriétaire non maintenue (*Antidot*)
 - Recherche sur l'offre de soins guidée grâce à :
 - L'auto-complétion, catégorisée par trois types d'items (mot clé, médecin, service)
 - La mise en avant éditoriale et/ou automatisée de certains « tags » de l'offre de soins
 - La nécessité de donner un critère géographique distinct (hôpital, parmi une liste, ou une localisation) pour accomplir sa recherche, à l'image de ce qui se fait sur plupart des sites de prise de rendez-vous en ligne

Présentation des maquettes

POUR VOS DÉMARCHES PATIENTS AVEC L'AP-HP, DÉCOUVREZ L'ESPACE PATIENT : CLIQUEZ ICI

FR EN



Menu

ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS



Connaître l'AP-HP

Espace médias



Espace patient

Vous êtes →

PATIENT / PUBLIC

PROFESSIONNEL DE SANTÉ



Trouver un médecin



Urgences



Préparer mon dossier



Payer en ligne



Faire un don



Notre newsletter

NOUS SOIGNONS ET INNOVONS
365 JOURS PAR AN

Rechercher un médecin, une spécialité

Tous les hôpitaux de l'AP-HP



Recherche populaire :

Cardiologie

Pneumologie

Cancer du poumon

Obésité

EN CE MOMENT À L'AP-HP



Pour vos démarches patients avec l'AP-HP, découvrez l'espace patient : cliquez ici



FR EN

Vous êtes



PATIENT / PUBLIC

PROFESSIONNEL DE SANTÉ

NOUS SOIGNONS ET INNOVONS
365 JOURS PAR AN

CA

Cancérologie
Cancer du sein
Cancer digestif

Médecins (6)

> voir tout

Mme Jennifer **CANCIER**
Cancérologue | 75014 PARIS

Dr Leetitia **CANONNE**
Cancérologue | 75020 PARIS

Dr Claudio **CANNISTRA**
Chirurgien gynécologique | 75020 PARIS

Dr Anthony **CANELLAS**
Pneumologue | 75020 PARIS

Mme Marie Dominique **CANTAL DUPAR**
Infirmier | 75020 PARIS

Dr Charles Henri **CANOVA**
Néphrologue | 75013 PARIS

Mme Mathilde **CANON**
Neuropédiatre | 92380 GARCHES



Trouver un médecin



Prendre rdv e



Dossier



Payer en ligne



Faire un don



Menu



Connaître l'AP-HP

Espace médias



Espace patient

FR EN

Vous êtes → PATIENT / PUBLIC

PROFESSIONNEL DE SANTÉ

Accueil > Recherchez une information sur ce site > Résultats de recherche

< Service de Cancérologie de l'hôpital Paul Brousse

Cancers digestifs

Maladie de Crohn

Déficits immunitaires

Maladie de Crohn

Déficits immunitaires



Service de Cancérologie

Hôpital Paul Brousse

Accédez au portail de l'hôpital
hopital-paul-brousse.aphp.fr

📍 Bâtiment A

12 Avenue Paul Vaillant Couturier
94800 Villejuif

📍 Bâtiment B

12 rue de L'Eglise
75008 Paris

[Télécharger le plan](#)

PRENDRE RDV EN LIGNE

OU

Prendre rdv par téléphone

01 98 87 67 87

Résultats des enquêtes patients

[en savoir plus](#)

★★★★☆ 4,3/5 (183 réponses)

Labels

[en savoir plus](#)

Centre expert cancer du sein

Maladies osseuses constitutionnelles

Malformations rares de la Face et de la cavité buccale

HOSPITALITE
de la

Prise en charge des patients



The screenshot shows the 'Satisfaction patient' results for the 'Hôpital Service Paul Brousse Cancérologie'. It displays two tables of scores for different consultation and hospitalization services, along with the number of respondents and the source of the data.

Satisfaction patient

Hôpital Service Paul Brousse Cancérologie

Accueil en consultation Note sur 5

| | |
|-----------------------|------------|
| Recommandation | 4,1 |
| Satisfaction Patient | 3,9 |
| Prise de RV | 4,2 |
| Accueil | 3,8 |
| Ecoute et information | 4,0 |
| Formalités admin. | 4,0 |

Nombre de répondants : 517
Source : Enquête de satisfaction Patient sur 12 mois d'Oct 17 à Sept 18
[Voir la méthodologie d'enquête](#)

Accueil en hospitalisation (de plus de 48h) Note sur 5

| | |
|---|------------|
| Recommandation | 3,9 |
| Satisfaction Patient | 3,5 |
| Accueil | 3,8 |
| Prise en charge par les médecins/chirurgiens | 4,0 |
| Prise en charge par les infirmiers/aide soignants | 4,0 |
| Confort de la chambre | 3,4 |
| Repas | 2,7 |
| Sortie | 3,1 |

Nombre de répondants : 73
Source : Enquête de satisfaction Patient sur 12 mois d'Oct 17 à Sept 18
[Voir la méthodologie d'enquête](#)

- **Choix de mettre en avant le taux de recommandation annuel, dont les notes sont favorables au global.**
- **Affichage géré en automatique , déterminé en fonction du nombre de répondants (Seuil fixé à 30 répondants)**

The screenshot shows the website interface for the Cancerology Service at Hôpital Paul Brousse. At the top, there is a navigation bar with 'Menu', 'ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS', and buttons for 'Connaitre l'AP-HP', 'Espace médias', and 'Espace patient'. Below this, a dark blue bar indicates the user's role: 'Vous êtes → PATIENT / PUBLIC | PROFESSIONNEL DE SANTÉ'. The main content area is titled 'Service de Cancérologie de l'hôpital P...' and features a 'Label Hospitalité' notification box. The notification box contains the text: 'Hôpital Service Paul Brousse Cancérologie', the 'HOSPITALITÉ' logo, and the message: 'Ce service a obtenu le label Hospitalité pour son accueil en consultation'. Below the notification, there are sections for 'Hôpital Paul Brousse', 'Bâtiment A' and 'Bâtiment B' addresses, a 'PRENDRE RDV EN LIGNE' button, 'Labels' (Centre expert cancer du sein, etc.), and 'Prise en charge des patients' with icons for Visual, Mobilité, and Auditif. At the bottom, there is a 'Contacts utiles' section.

- **Affichage géré en automatique , dès lors qu'une UF au moins d'un service est labellisée.** Le détail (liste des UF labellisées, méthodologie de labellisation) est accessible en niveau 2 depuis la fiche service.

POUR VOS DÉMARCHES PATIENTS AVEC L'AP-HP, DÉCOUVREZ L'ESPACE PATIENT : [CLIQUEZ ICI](#)



Menu

ASSISTANCE
PUBLIQUE



HÔPITAUX
DE PARIS



Connaître l'AP-HP

Espace médias

Espace patient

FR EN

Vous êtes → PATIENT / PUBLIC

PROFESSIONNEL DE SANTÉ

Accueil > Recherchez une information sur ce site > Résultats de recherche

< Dr Jennifer CANCIER Cancérologue



Oncologie médicale

[Voir la page du service >](#)

Hôpital Cochin

Accédez au portail de l'hôpital
hopitaux-paris-centre.aphp.fr

27 rue du Faubourg Saint Jacques
75014 Paris

[Télécharger le plan](#)

PRENDRE RDV EN LIGNE

ou

Prendre rdv par téléphone

01 98 87 67 87

Autres informations de contact

Téléphone

Incisé

01 56 02 14 20

Institut

01 41 02 15 95

Domaines d'expertise

> Cancer digestif

> Entéropathies

> Crohn

Y aller

Transport en commun

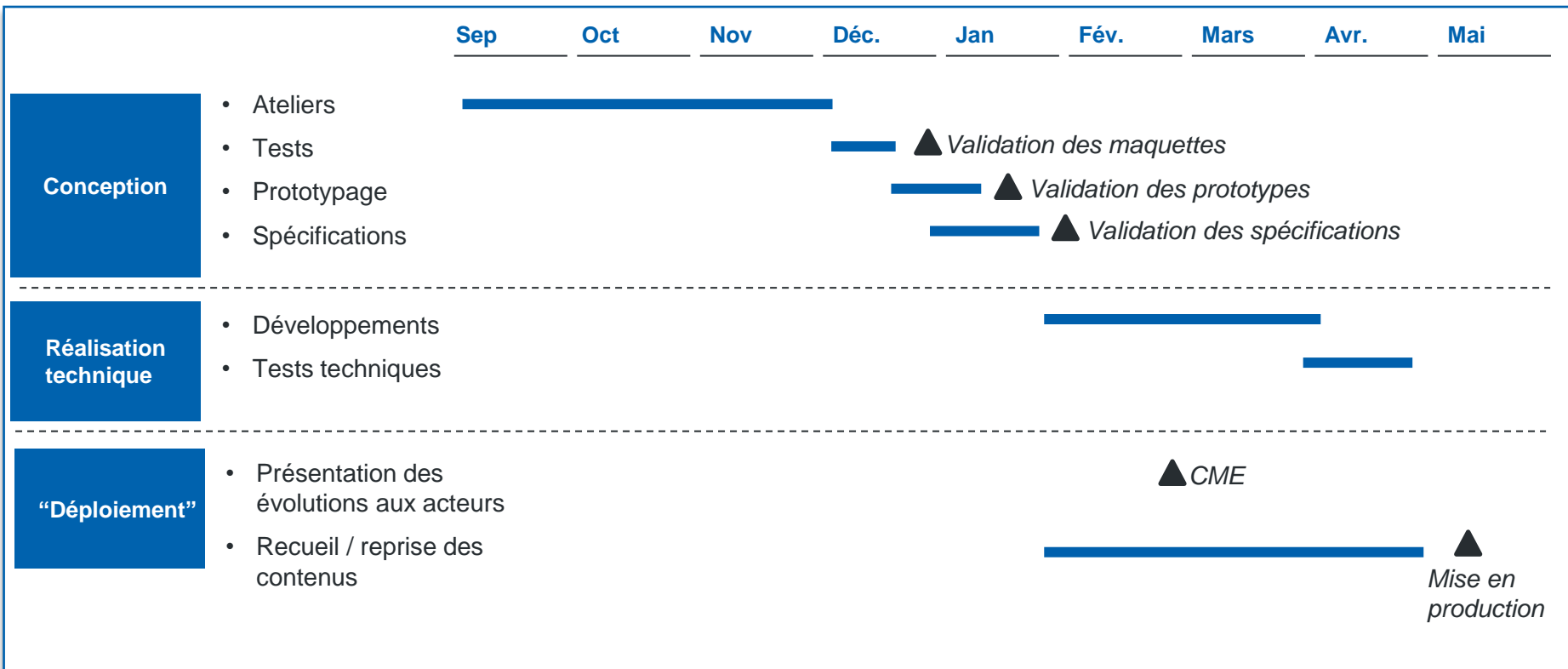
Métro - Saint Jacques (ligne 6)

Clarification de l'option retenue pour la spécialité de nos médecins

- Point de difficulté : la spécialité d'exercice de nos médecins n'est pas gérée dans nos bases RH
 - À court terme : c'est la spécialité d'inscription à l'ordre qui sera visible pour tous les médecins. Elle sera précisée par les domaines d'expertise pour les médecins consultants
 - À moyen terme : une évolution des pratiques RH-PM est nécessaire pour effectuer le renseignement systématique d'une discipline d'exercice dans HRA



Calendrier des travaux sur l'évolution de l'affichage



- **Implémentation de la refonte d'aphp.fr**
 - Stabilisation des maquettes au plan graphique
 - Documentation des données source (DRUPAL / BASINS) et spécifications (y c. des développements requis)
- **Information de la communauté médicale**
 - Présentation en CME de mars
- **Recueil / validation des contenus au niveau des GH (éditorial hôpitaux & services + mots clé)**
 - Mi-mars : diffusion du mode opératoire aux GH
 - Mi-mars à mi-avril : recueil / validation des contenus par les GH
 - Objectif d'une mise en ligne entre mi-avril et début mai

Gain
de
temps

pour

- Objectif de 0 remplissage au niveau des 14 000 fiches médecin, avec :
 - Automatisation maximale des données (SIRIUS – structures, HRA – RH, ORBIS, ordre des médecins, etc.)
 - Suppression d'une partie des données affichées (jours de consultations, détail des données d'accès, de patientèle, etc.), désormais fournies prioritairement par d'autres canaux d'information (prise de rdv en ligne ou tél., convocation, etc.)
 - Exception : consultations privées et tarifs, ainsi que domaines d'expertise spécifique, dont le paramétrage sera toujours possible dans BASINS

Plus de
détails

par

- Il restera alors à remplir/mettre à jour les informations pour les 750 services, en complément de ce qui peut être automatisé (rattachement médecin/service, scores de satisfaction, etc.)
 - Présentation du service, DMU de rattachement, etc.
 - Tags sur l'offre de soin
 - Documents / vidéos / photo d'équipe / etc.

Un
pilote
par GH

- Phase de recueil des contenus au T1 2019, en s'inspirant de l'existant : **désignation par les directeurs de GH, d'ici mi-janvier, d'un référent « visibilité de l'offre de soins » unique par GH** (DAM et/ou DIRCOM généralement, en lien avec les cadres administratifs de pôle) pour mener à bien les actions sur février/mars et pour la maintenance ultérieure en lien avec les acteurs concernés au niveau des services