Projet Oikeiosis C2
« Amélioration de la lisibilité de l'offre de soins sur internet »

QSS-CAPCU

13/02/2019

Contenu de la présentation

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

Plan de transformation : projet C2

- **<u>Objectifs</u> : Accroitre 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
- **<u>Périmètre des travaux</u> :** site **<u>www.aphp.fr</u>**, **application mobile**

- **<u>Gouvernance du projet</u> :**
  - Direction de projet : Véronique Drouet (DirCom), Pascaline Villié (DPT)
  - Référents médicaux : Pr Patrick Henry, Dr Medhi Benchoufi
  - Maîtrise d'oeuvre 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

- **<u>www.aphp.fr</u> : 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
- **La destination en ligne n°1 de l'écosystème digital AP-HP…amenée à se renforcer**

*<u>Sources</u> : * Etude BVA sur les critères de choix d'un établissement hospitalier en Ile-de-France, Enquête BVA pour l'AP-HP, octobre 2018 ** Données Google Analytics .*

Rappel du contexte et des enjeux

- **Mais certaines critiques récurrentes (patients, médecins de l'AP-HP et médecins de ville)**

Nombre de clics, informations surabondantes ou manquantes, moteur de recherche peu performant et commun à l'offre de soins / l'éditorial…

- **Des axes d'amélioration identifiés**

- Refonte de la page d'accueil réalisée en 2018
- [Objet de la présentation] Refonte de l'affichage
- Une offre spécifique à développer pour les correspondants de ville :Projets « Allo AP-HP », « Portail médecin »

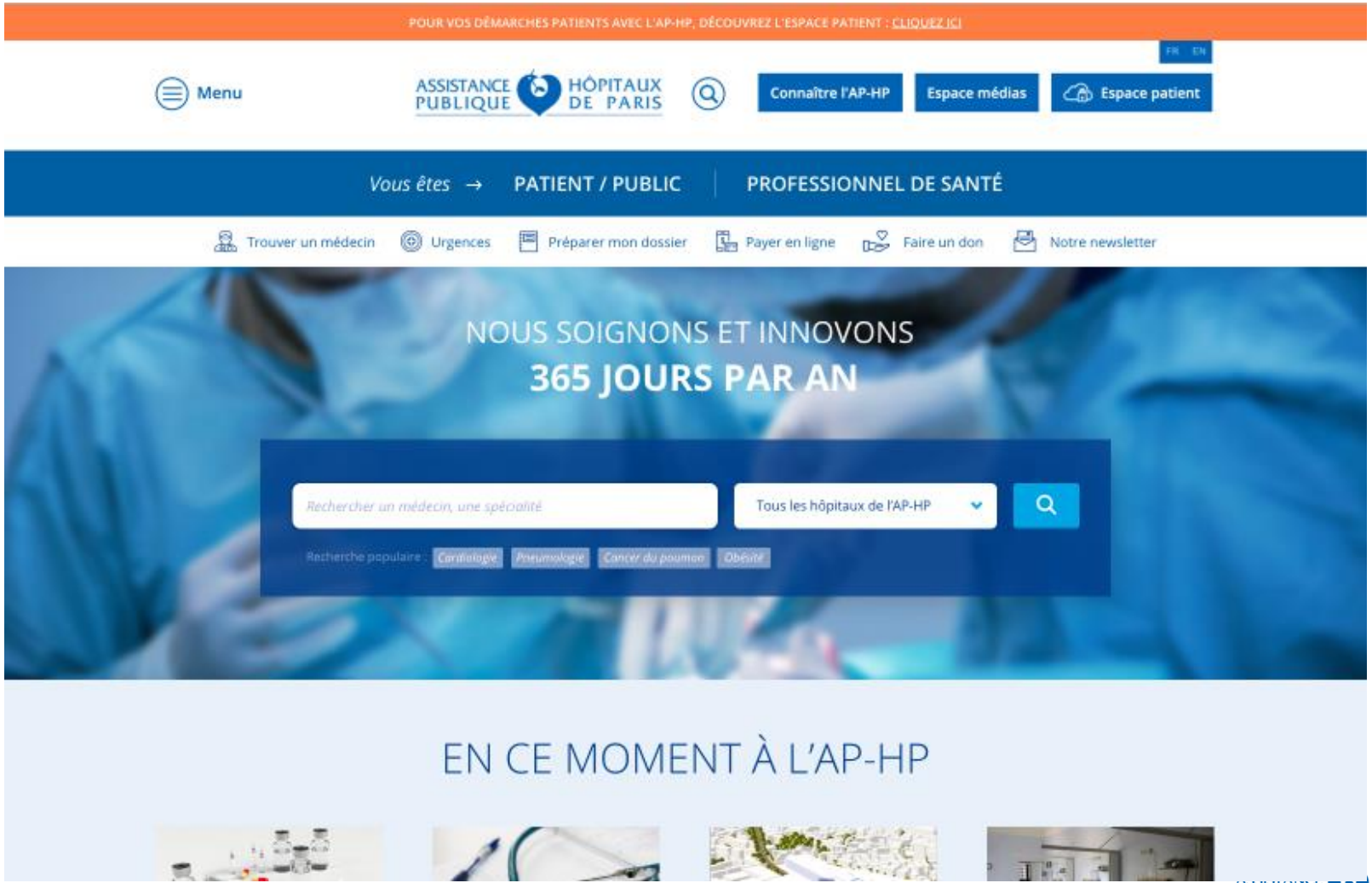
Les lignes directrices

- **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 eSatis, 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'autocomplétion, 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



Présentation des maquettes

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

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-brouse.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

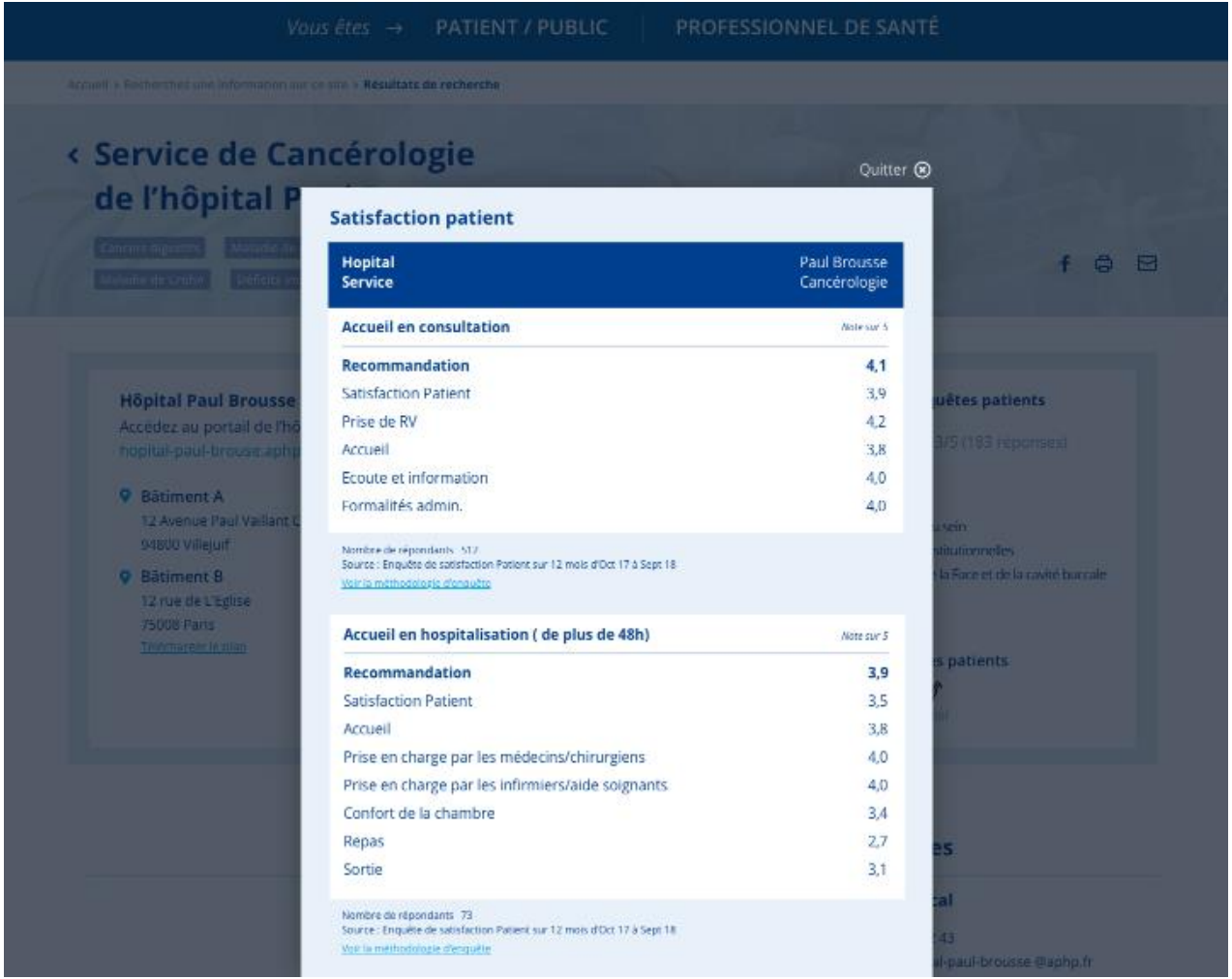
HOSPITALITÉ

Prise en charge des patients
Visuel | Moteur | Auditif

Présentation

Contacts utiles

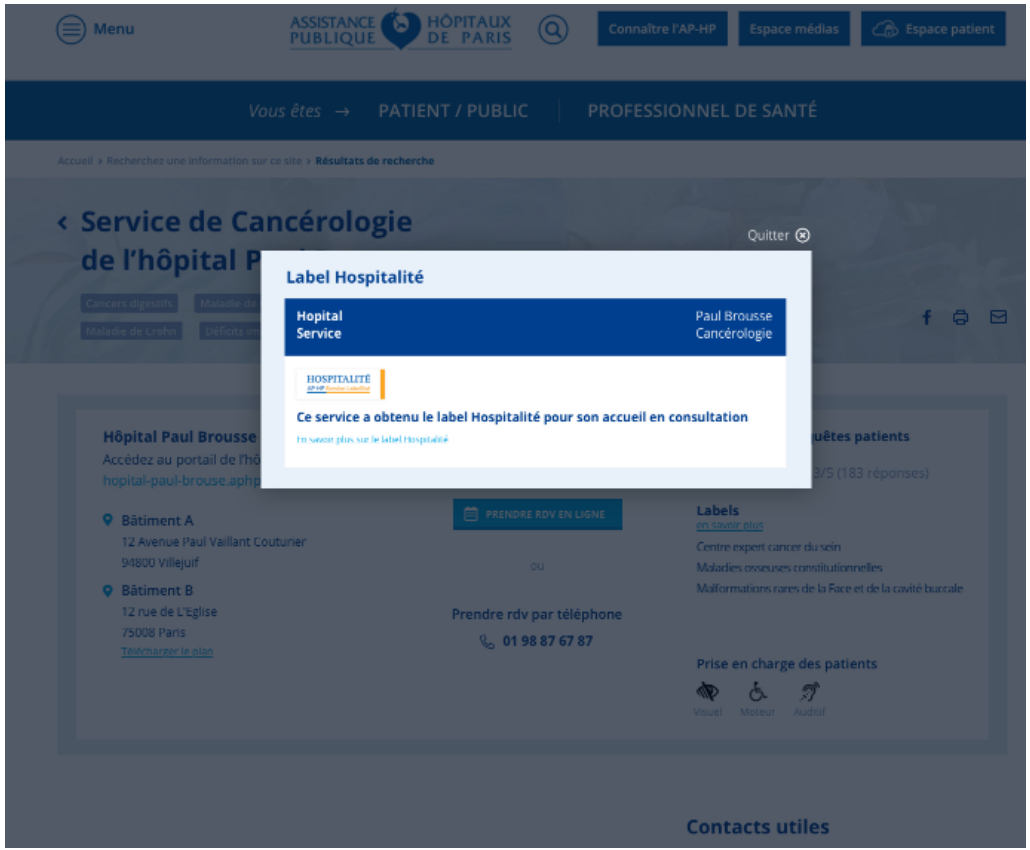
Focus sur les indicateurs de satisfaction patient e-Satis



- **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)

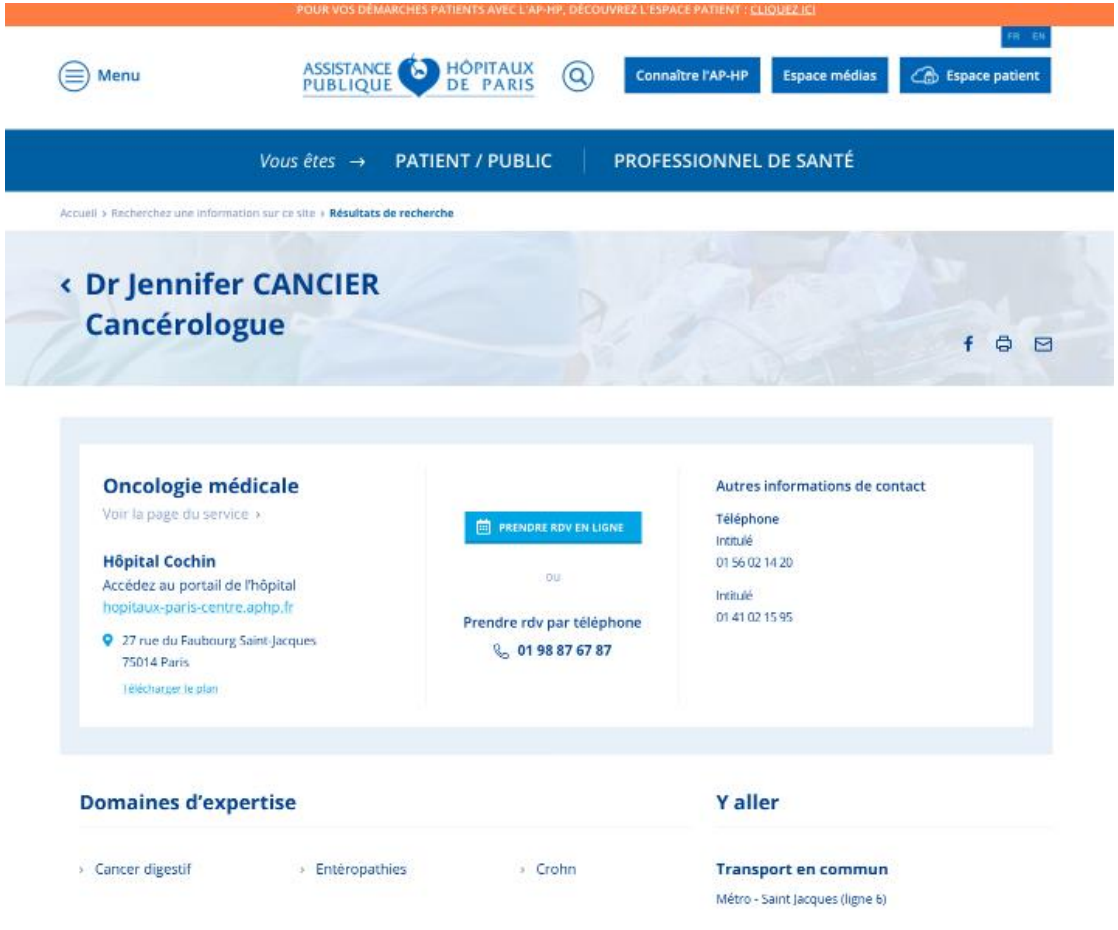
ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Focus sur le label hospitalité



- **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.

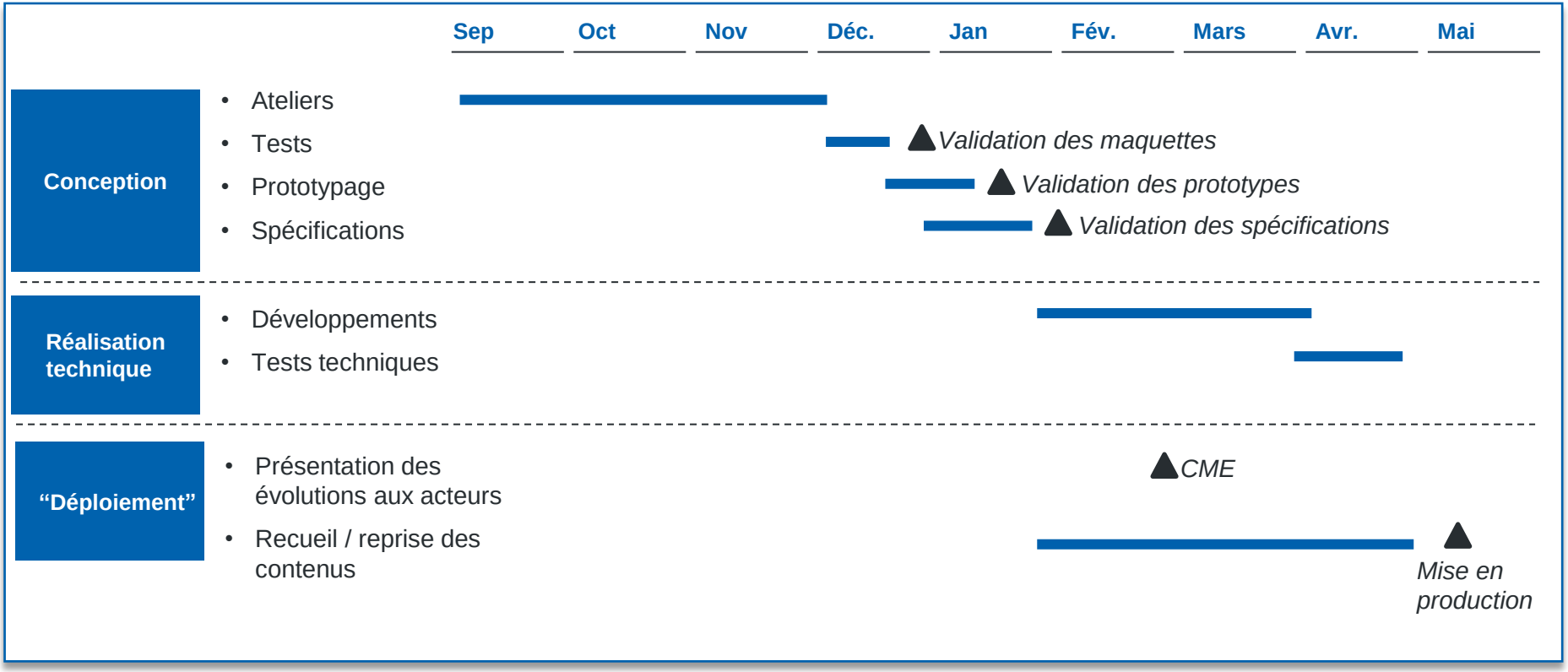
Fiches médecins



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
  - A 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
  - A 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



ASSISTANCE PUBLIQUE HÔPITAUX DE PARIS

Annexes

Prochaines étapes

- **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)**
  - Début février : Diffusion du mode opératoire aux GH
  - Février – mars : recueil / validation des contenus par les GH
  - Objectif d'une mise en ligne entre mi avril et début mai

Focus sur la gestion des données : améliorer le processus

Gain de temps

pour

Plus de détails

par

Un pilote par GH

- 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
- 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.
- 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