



Customer case

La Croix Jaune & Blanche

inetum.
realdolmen
Positive digital flow

La Croix Jaune & Blanche renforce la coopération avec les médecins généralistes, les hôpitaux et les patients via mijnWGK

Il y a cinq ans, la Croix Jaune & Blanche lançait la plateforme en ligne *mijnWGK*. Sur ce site web sécurisé, les médecins généralistes, les hôpitaux et les patients peuvent consulter le dossier du personnel infirmier de la Croix Jaune & Blanche. Afin de rendre cette plateforme conviviale sur les smartphones et de se préparer à une nouvelle révolution numérique dans le secteur des soins à domicile, la Croix Jaune & Blanche s'est récemment mise à la recherche d'un nouveau partenaire informatique. Inetum-Realdolmen a participé au renouvellement de l'application web, est responsable de l'hébergement et de la maintenance, et a développé l'application mobile pour *mijnWGK*.

En ayant recours à des technologies de l'information modernes, la Croix Jaune & Blanche veille à l'accessibilité de soins de qualité et à la garantie de qualité des soins. *mijnWGK* rapproche au maximum le personnel infirmier du patient en préparant une partie des soins de manière numérique. Pour ce faire, *mijnWGK* est connecté en toute sécurité à d'autres systèmes de soins de santé, notamment à leur propre dossier infirmier électronique (DIE), à leur standard téléphonique, aux dossiers électroniques des patients des hôpitaux, à la plateforme de soins collaboratifs (CoZo, c.-à-d. Collaboratief Zorgplatform) et à d'autres sources eHealth. L'idée de départ est que plus on dispose d'informations sur le patient, mieux les soins peuvent être adaptés et donc meilleure est la qualité des soins pour le patient.

Genèse de mijnWGK

Tim Weltens, membre du personnel chargé des TIC et de l'innovation à la Croix Jaune & Blanche en Flandre, explique pourquoi *mijnWGK* a été lancé à l'époque : « Nous visitons quelques 65 000 patients chaque jour. Nous sommes donc le plus gros prestataire de soins du pays. Plus de 6 000 infirmiers de la Croix Jaune & Blanche soignent quelque 150 000 patients uniques chaque année. En moyenne, cinq infirmiers interviennent auprès d'un seul et même patient. Il est donc essentiel de partager les données en interne. Pour ce faire, nos infirmiers travaillent avec des tablettes sur lesquelles ils peuvent noter et consulter toutes les informations concernant chaque patient. »

« Des médecins généralistes et des hôpitaux nous demandaient s'ils pouvaient consulter nos dossiers. Nous enregistrons en effet des paramètres importants tels que la pression sanguine ou la température, ainsi que des informations sur l'état physique et mental du patient. À l'époque, notre système interne ne nous permettait pas de partager ces données facilement et

rapidement avec des parties externes. Nos infirmiers devaient donc encoder tous les paramètres sur leurs tablettes et puis les mettre à nouveau sur papier pour que le patient puisse les présenter à la consultation. Cette manière de procéder n'était bien entendu pas efficace », explique Tim.

« C'est pourquoi nous avons décidé de créer la plateforme en ligne *mijnWGK*. L'idée était que le dossier du patient puisse être consulté facilement et rapidement par d'autres personnes compétentes. Ce faisant, nous avons également assuré l'intégration dans les logiciels destinés aux médecins généralistes. Lorsqu'un généraliste ouvre un dossier dans son propre logiciel, il peut immédiatement voir si le patient est connu de la Croix Jaune & Blanche. Si tel est le cas, le médecin peut immédiatement cliquer et consulter le dossier. »

« L'âge moyen de nos patients est de 78 ans. Il arrive donc régulièrement qu'ils soient admis à l'hôpital. » Comme les hôpitaux peuvent consulter nos dossiers, ils savent dès le premier jour quels soins le patient a déjà reçus à domicile. Si nécessaire, l'hôpital peut poursuivre ce traitement en concertation avec l'infirmier du patient. »

Transition vers Inetum-Realdolmen

Inetum-Realdolmen se charge désormais de la maintenance de l'application. C'est le cas depuis son transfert dans son centre de données il y a environ un an maintenant. « Inetum-Realdolmen veille à ce que toutes les données saisies par l'infirmier dans la tablette soient synchronisées vers un serveur centralisé. L'application web *mijnWGK* est consultée environ 300 fois par jour par des parties externes. Cela représente chaque jour 300 questions de médecins, d'infirmiers ou de patients auxquelles nous n'avons pas à répondre, ce qui nous permet de consacrer plus de temps aux soins et donc au patient », explique Tim.



Commercialisation d'i-mens

« *mijnWGK* est clairement un succès. Cette solution est synonyme de grande valeur ajoutée pour les patients, pour nos infirmiers et pour les médecins généralistes et les hôpitaux. Nous avons donc décidé de rendre ce logiciel accessible à l'ensemble du secteur des soins à domicile. I-mens, une autre organisation de notre secteur, commencera à travailler sur ce projet à l'automne 2021. Notre application a ainsi évolué vers un logiciel capable de couvrir tous les services de soins infirmiers à domicile. »

Tim : « Nous avons l'ambition de faire progresser l'ensemble du secteur des soins à domicile. Les hôpitaux expérimentent en ce moment la manière dont ils pourraient se rendre au domicile du patient. Nous voulons soutenir cette démarche et présenter notre secteur comme un partenaire des médecins généralistes et des hôpitaux, en vue de dispenser les meilleurs soins possibles. »

Pionniers des soins à domicile

« Il n'existait pas encore de système adéquat pour partager les données sur les soins à domicile avec les autres prestataires de soins de santé. Avec *mijnWGK*, la Croix Jaune & Blanche fait donc figure de véritable pionnière », raconte Tim. « Nous aimerions également prêter attention aux aidants proches. À l'heure actuelle, obtenir l'accès au dossier médical d'un patient constitue un processus lourd pour les aidants proches. Grâce à notre application mobile, il sera possible d'ajouter un aidant proche au moyen de son numéro de registre national. Il sera ainsi en mesure de surveiller les soins à distance.

« Nous travaillons également sur de nombreux autres projets », précise Tim. « Nous travaillons par exemple actuellement sur un projet dans le cadre duquel les patients cardiaques saisissent leurs nouveaux paramètres, que le cardiologue et notre centre de soins suivent en temps réel. Si les relevés sont inquiétants, nos infirmiers donnent immédiatement l'alerte depuis le centre de soins. »

« Nous avons également mis sur pied une cellule d'innovation, qui a pour mission d'étudier nos idées et de lancer des projets. Certains collègues ont par exemple récemment eu l'idée d'acheminer des échantillons de sang au laboratoire via des drones. Si cette idée peut encore sembler farfelue à l'heure actuelle, elle s'inscrit peut-être dans la normalité à l'avenir. Nous entendons bien faire figure de pionnier et mettre certaines idées à l'épreuve. »

La meilleure expérience pour les patients

« La Croix Jaune & Blanche veut que tous les patients reçoivent un meilleur service que de simples soins à domicile. Nos patients aiment, par exemple, savoir qui se présentera à leur porte. Nous constatons également que la nouvelle génération de patients souhaite être avertie du retard d'un infirmier. Avec l'arrivée de l'application, nous

voulons anticiper les attentes de la nouvelle génération. »

« Cette nouvelle application nous permet en outre de sonder la satisfaction de nos patients, par exemple en attribuant un score au moyen d'étoiles après chaque soin. Actuellement, nous réalisons chaque année une enquête de satisfaction sur papier. Cela fonctionne bien auprès de la génération actuelle. Nous sommes toutefois conscients que la prochaine génération des plus de soixante ans et qui maîtrise déjà l'utilisation des smartphones, souhaitera que ces services soient numériques. »

Collaboration avec Inetum-Realdolmen

« L'année dernière, nous avons lancé un appel d'offres pour trouver un nouveau partenaire capable de prendre en charge l'hébergement de l'application dans un environnement fiable. Nous nous sommes également mis à la recherche d'un partenaire capable de nous aider à renouveler complètement l'application web », explique Tim.

« Inetum-Realdolmen a soumis un dossier dans lequel ils nous ont convaincus de l'utilisation de la technologie et de la méthode adéquates. Ils ont répondu aux exigences en termes d'hébergement, de sécurité et d'applications mobiles. Ils avaient également déjà mis sur pied une application mobile dans le secteur de la santé. Nous savions également déjà qu'Inetum-Realdolmen fait autorité en matière de sécurité des applications mobiles. Comme ce projet porte sur des informations sensibles et personnelles, ce facteur a été déterminant », explique Tim.

« Le projet a commencé par l'acquisition du parc de serveurs. Inetum-Realdolmen a imaginé le scénario selon lequel l'installation a été copiée et mise en œuvre dans leur centre de données. Le grand défi de cette transition était que nous ne pouvions pas être hors ligne pendant la moindre minute. Tout s'est parfaitement déroulé. Ils ont également choisi de travailler avec une nouvelle technologie afin que la nouvelle application web et l'application mobile évoluent au même rythme, car il était très important pour nous que les deux applications offrent la même expérience aux utilisateurs. Une attente qui a été une fois de plus totalement satisfaite. »

« La coopération avec Inetum-Realdolmen se déroulant parfaitement, nous voyons dans cette entreprise notre partenaire pour l'avenir. Elle traduit en outre nos idées en concepts concrets et développe davantage l'application. J'espère pouvoir mettre en œuvre rapidement toutes les nouvelles possibilités que nous envisageons pour *mijnWGK*. Nous devons nous revoir très rapidement pour aborder cela », conclut Tim.

PLUS D'INFORMATIONS ?

À propos de La Croix Jaune & Blanche: www.witgelekruijs.be/mijnwgk

À propos de Inetum-Realdolmen: www.realdolmen.com