



UZ Gent améliore la communication en renouvelant son site web et son intranet

L'hôpital universitaire de Gand (UZ Gent) place l'homme au centre de toutes ses activités mais pas seulement dans le cadre de la prestation des soins santé. C'est ce qui ressort également des résultats de l'intense collaboration entre les départements ICT et Communication de l'hôpital. Sur le nouveau site web, il est désormais nettement plus facile pour les patients et les visiteurs de trouver des informations sur l'offre de soins, les heures de visite et d'autres renseignements pratiques. Quant au nouvel intranet, très convivial, il permet aux collaborateurs de trouver plus rapidement l'information et les collègues dont ils ont besoin. Le site web et l'intranet sont basés sur Microsoft SharePoint et sont mis en œuvre par le partenaire IT Realdolmen, retenu en raison de sa longue expérience dans le secteur des soins de santé.

SITE WEB AUSSI POUR PERSONNES HANDICAPÉES

Afin de permettre aux patients et aux visiteurs de s'y retrouver plus rapidement dans les services de l'UZ Gent, Realdolmen a mis sur pied un site web flambant neuf très convivial. L'amélioration de la navigation et de la fonction de recherche donne une meilleure vue d'ensemble de cette information et permet d'y accéder plus facilement. Le développement a été particulièrement rapide, puisqu'une première version était prête après deux mois. Le nouveau site web est en outre accessible aux personnes handicapées et a ainsi obtenu le label Anysurfer.

Si les patients et les visiteurs sont importants aux yeux de l'UZ Gent, son personnel l'est tout autant. « L'offre de services est considérable dans un hôpital universitaire », explique Eline Verdyck, gestionnaire du projet Portail du Département ICT de l'hôpital gantois. « La liste est longue : policliniques, cliniques de jour, services de chirurgie, services pour les maladies de longue durée, services principalement orientés sur des activités académiques, etc. Il arrive aussi que les

collaborateurs changent de service. Dans un environnement aussi complexe, il n'est donc pas évident de retrouver rapidement les informations et d'échanger des messages avec les collègues. Nous voulions remédier à cette situation. »

UNE PLATE-FORME AUSSI MODERNE QUE L'HÔPITAL

Il était grand temps de renouveler l'intranet existant. « C'est la raison pour laquelle nous avons soumis à l'UZ Gent un projet de nouveau Portail, dans lequel nous insistions vivement sur l'importance d'une bonne plate-forme de communication et d'information, étayée par des technologies fiables et tournées vers l'avenir. Nous avons ensuite reçu le feu vert pour un site web, un intranet et un extranet », indique Christiaan Polet, Chef de service Applications métier du Département ICT de l'UZ Gent.



Microsoft SharePoint 2013 s'est imposé comme la solution optimale, un choix logique étant donné que l'UZ Gent faisait déjà énormément appel aux technologies Microsoft. Pour l'intranet, Realdolmen a également installé Nintex, une add-on qui permet d'intégrer formulaires et flux de travaux. Le tout est lié à la base de données du personnel moyennant un logiciel d'authentification fiable. « Ce projet a pour but de simplifier nos flux de communication et d'accélérer l'accès à l'information afin d'améliorer in fine la qualité des soins », explique Verdyck. « En perdant moins de temps avec la recherche d'informations, cet objectif peut être réalisé. »

« Le nouvel intranet propose désormais une structuration



NOTRE APPROCHE

thématique de l'information », indique Ingrid Nelis, responsable du volet communication de ce projet. « Il n'est donc plus nécessaire de savoir exactement à quel service il faut s'adresser pour obtenir des informations ou un service précis. Par ailleurs, la fonction de recherche a été repensée et se révèle très pratique. Les recherches portent sur les pages web, les documents et les mots clés liés et donnent des résultats qui peuvent encore être affinés. »

EXPÉRIENCE EN SOINS DE SANTÉ



Le choix de Realdolmen pour la concrétisation de ce projet est motivé par quatre facteurs, explique Verdyck : « La principale raison résidait dans la proximité entre Realdolmen et les établissements de soins de santé, une qualité qui nous était déjà apparue essentielle au cours d'une collaboration précédente. Son approche du

projet nous a aussi beaucoup plu : elle consacre en effet beaucoup d'attention à la préparation moyennant des ateliers avec les utilisateurs finals ainsi qu'au transfert permanent de connaissances à l'équipe technique de l'hôpital universitaire. Par ailleurs, elle proposait un prix très intéressant et soumettait la solution d'authentification et d'autorisation la plus complète. Quelque six mille personnes sont à pied d'œuvre au sein de l'UZ Gent : il n'est donc, par exemple, pas possible d'assurer une gestion manuelle des droits d'accès de toutes ces personnes. Nous voulions que les modifications dans la base de données du personnel induisent automatiquement les adaptations nécessaires en matière de droits. Realdolmen l'avait très bien compris, de quoi encore nous inspirer plus de confiance. »

Pourtant, même les experts chevronnés de Realdolmen ont été quelque peu surpris par la complexité du projet. « L'hôpital compte 200 services. La communication entre les services est cruciale pour assurer des soins de qualité aux patients. Il arrive toutefois fréquemment que vous ne sachiez pas exactement à qui vous adresser. Dans un « Who's who » classique, vous ne pouvez chercher que les numéros de téléphone des personnes de contact, mais, dans notre cas, il était nécessaire de pouvoir

utiliser le même outil pour chercher par service, par site, voire sur par fonction », poursuit Verdyck. « Fort heureusement, ce besoin supplémentaire ne s'est pas manifesté en plein milieu du projet, mais pendant les ateliers préalables. »

« Nous avons porté beaucoup d'attention au suivi », estime Verdyck. « Un certain nombre de membres du personnel ont par exemple reçu une formation brève, mais efficace, sur les possibilités du nouveau système. Ils font office de propriétaire de contenu et sont responsables de leur section (département, service) sur l'intranet. Une équipe de l'UZ a en outre participé à la fois au développement et à l'installation afin de connaître le nouveau système dans les moindres détails. Nous ne devons donc pas chaque fois faire appel à Realdolmen pour les petites adaptations, et réalisons ainsi des économies de temps et d'argent. »

« Le nouvel intranet permet aussi de diffuser plus rapidement les dernières informations. Mieux organisée, la page d'accueil gagne en clarté : les informations importantes et moins importantes sont visuellement séparées », souligne Ingrid Nelis. « L'information diffusée par un intranet est en outre nettement plus efficace que la circularisation permanente d'e-mails. » Le nouvel intranet jouera enfin un rôle dans le trajet d'accréditation de l'UZ Gent, il s'agit d'une sorte de label de qualité pour les hôpitaux. « Un critère déterminant lors des audits est la consultation rapide et facile des documents », indique Verdyck.

PLATE-FORME DE COMMUNICATION À PART ENTIÈRE

« Une fois que tous les volets informatifs sont mis en place, il reste à relever le défi d'utiliser l'intranet comme une véritable plate-forme de communication. SharePoint 2013 est une source presque inépuisable de possibilités de partage des documents, de collaboration sur des documents, de diffusion de messages courts, d'envois ciblés de bulletins d'information et bien d'autres choses encore au niveau du service (avec des sites protégés). Dès que nous explorerons ces possibilités au cours de ces prochains mois, nous pourrons alors pleinement exploiter la valeur ajoutée de cette plate-forme. Nous entendons toutefois le faire progressivement. En effet, comme cette plate-forme constitue un bouleversement pour de nombreux utilisateurs finals, ils doivent se l'approprier petit à petit, » conclut Verdyck.