



CONCERTO : LA PLATEFORME DES PATIENTS ET PATIENTES DES HUG.

HELENA BORNET DIT VORGEAT

**RESPONSABLE OPÉRATIONNEL
CENTRE DE L'INNOVATION DES HUG**





CENTRE DE L'INNOVATION HUG

“

Une plateforme unique pour échanger des idées, promouvoir l'intelligence collective et concrétiser des projets en produits

”

Vision

Chacun et chacune peut faire la différence.

Missions

- Stimuler l'**idéation** et le **prototypage** rapide
- Soutenir le **développement et la mise en œuvre** de projets innovants
- Faciliter le **transfert de technologie**
- Promouvoir une **culture de l'innovation**

Nos missions

Favoriser l'innovation

aux HUG en **stimulant l'idéation**, le **développement des idées en projets** au travers d'événements, activités, formations et transmission de la **philosophie orientée solution**.



Catalyser les projets

en favorisant le **prototypage rapide**, en accompagnant à la **recherche de financements**, tout en soutenant la **mutualisation et l'optimisation des ressources** et in fine en stimulant le **développement agile** des projets.



Piloter la plateforme d'innovation numérique

la **plateforme d'innovation** qui réunit toutes les **applications** destinées aux patientes et patients avant, pendant et après leur prise en charge aux HUG,

Valoriser les produits

en soutenant les **démarches de transfert de technologie**, en faisant la **promotion des projets**, en accompagnant les porteurs de produits au **business développement** de leurs solutions et en instaurant un cadre propice au **co-développement** avec nos partenaires externes.



+ Et plus

Tisser des partenariats et catalyser le plan stratégique Vision 20+5



Chiffres-clés

2017 - 2024



165
Projets catalysés

30

Projets catalysés en phase pilote

32

Projets catalysés implémentés



569
Séance sollicitant notre expertise

196

Session de coaching

210

Séances d'expertise avec Unitec



92
Événements et conférences

6568

Participants et participantes

122

Ateliers et workshops



101
Déclarations d'invention

29

Brevets déposés

11

Startup créées



CONCERTO : LA PLATEFORME DES PATIENTS ET PATIENTES DES HUG.

HELENA BORNET DIT VORGEAT

**RESPONSABLE OPÉRATIONNEL
CENTRE DE L'INNOVATION DES HUG**



TOUT A DÉMARRÉ AVEC **UNE VISION**

Améliorer le vécu de l'hospitalisation des patientes et patients

Leur permettre...



De devenir partenaire de leur parcours de soins



D'avoir accès à de l'information ciblée et personnalisée



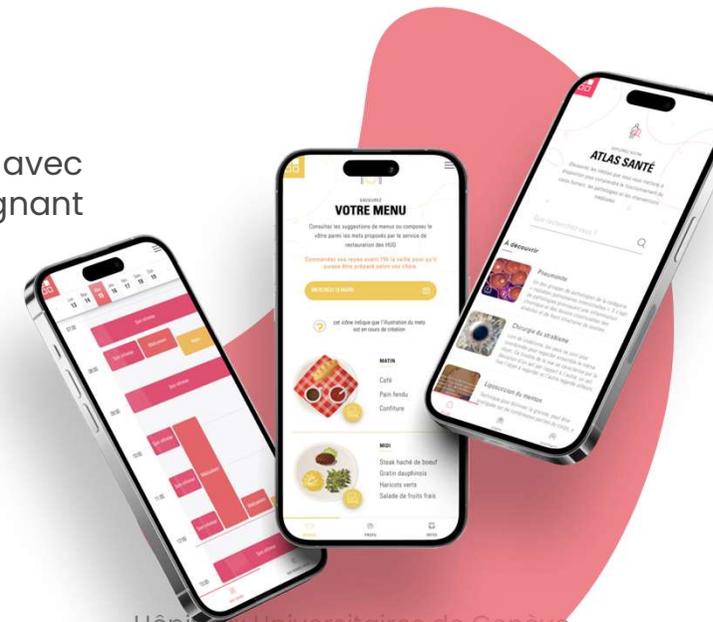
De bénéficier d'un support d'éducation thérapeutique



De favoriser la communication avec le personnel soignant



D'être acteur et actrice de son parcours de santé et d'avoir sa «télécommande» pour participer activement à sa prise en charge



CONCERTO OUVRE LES PORTES AU NOUVEL ÉCOSYSTÈME D'APPLICATIONS



2015

Première idée lors d'un hackathon, suivi d'une étude de faisabilité et tests utilisateurs.

2017

Implémentation de la première version dans des unités pilotes (accès via iPads institutionnels).

2018

Migration vers une architecture en micro-services, intégration du concept BYOD (Bring Your On Device).

Téléchargeable et utilisable par les patients et patientes depuis **leurs propres appareils** (téléphone – ordinateur – tablette) via l'application ou l'url concerto.hug.ch.

2019

Lancement officiel de la plateforme au sein de l'institution.

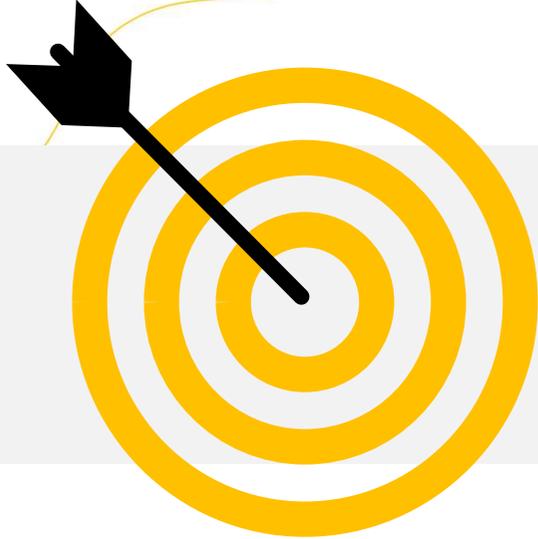
2021 & +

Evolution continue avec développement intégration de nouvelles fonctionnalités

Processus participatif

Collaboration entre soignants, product owner, business analyste, développeurs et patients pour définir les fonctionnalités nécessaires.

OBJECTIFS DE LA PLATEFORME



Objectif principal

Développer une plateforme mobile pour renforcer l'engagement des patients avant, pendant et après l'hospitalisation.

Objectifs secondaires

Renforcer la maturité de l'institution pour le développement rapide de nouvelles fonctionnalités digitalisées en interaction directe avec notre SIH en lecture et écriture.

Créer un écosystème innovant pour concevoir, tester, déployer et promouvoir des applicatifs à destination de diverses parties prenantes tout en poursuivant une stratégie explicite de centralisation

JUSQU'À CE JOUR

Agenda des soins

Consulter son agenda de soins et de rendez-vous.

Vos menus

Choisir son repas parmi une sélection de plats.

Vos médicaments

Consulter les traitements médicamenteux qui sont prescrits durant le séjour hospitalier.

Vos questions

Noter ses questions concernant sa prise en charge.

Navigation

Système de navigation interne au travers des 420'000 m2 du site principal des HUG.

Votre équipe

Découvrir tous les membres de son équipe médico-soignante intervenant dans votre prise en charge.

Guide d'accueil

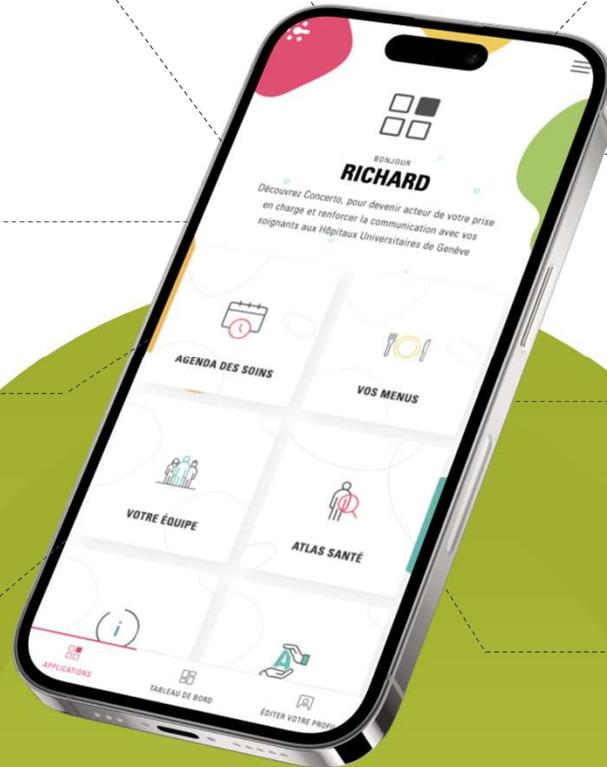
Accéder aux informations pratiques sur son séjour à l'hôpital.

Atlas santé

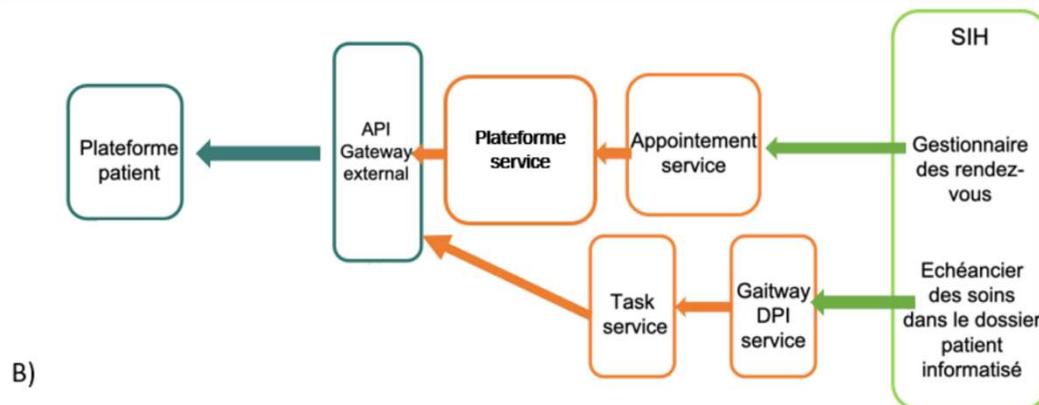
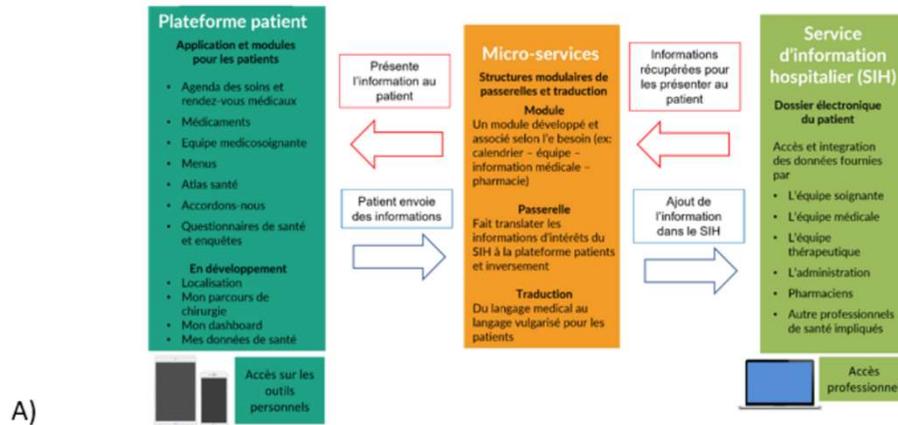
Consulter des contenus médicalisés et vulgarisés en lien avec la santé, les pathologies, les examens...

Accordons-nous

Amorcer les discussions et la rédaction de son projet de soins anticipés.



UNE ARCHITECTURE TECHNIQUE PERMETTANT DES EVOLUTIONS CONTINUES



- Basée sur les standards HL7 / FHIR pour l'interopérabilité.
- Micro-services et API pour l'accès en lecture et écriture des données patients.
- Modèle agile pour une évolution rapide des fonctionnalités.
- Participation active des patients dans leur parcours de soins (ajout d'informations dans le dossier).



STRATÉGIE DU PARCOURS PATIENT À TRAVERS CONCERTO

01 Avant l'hospitalisation



02 Ambulatoire (en vue d'hospitalisation)

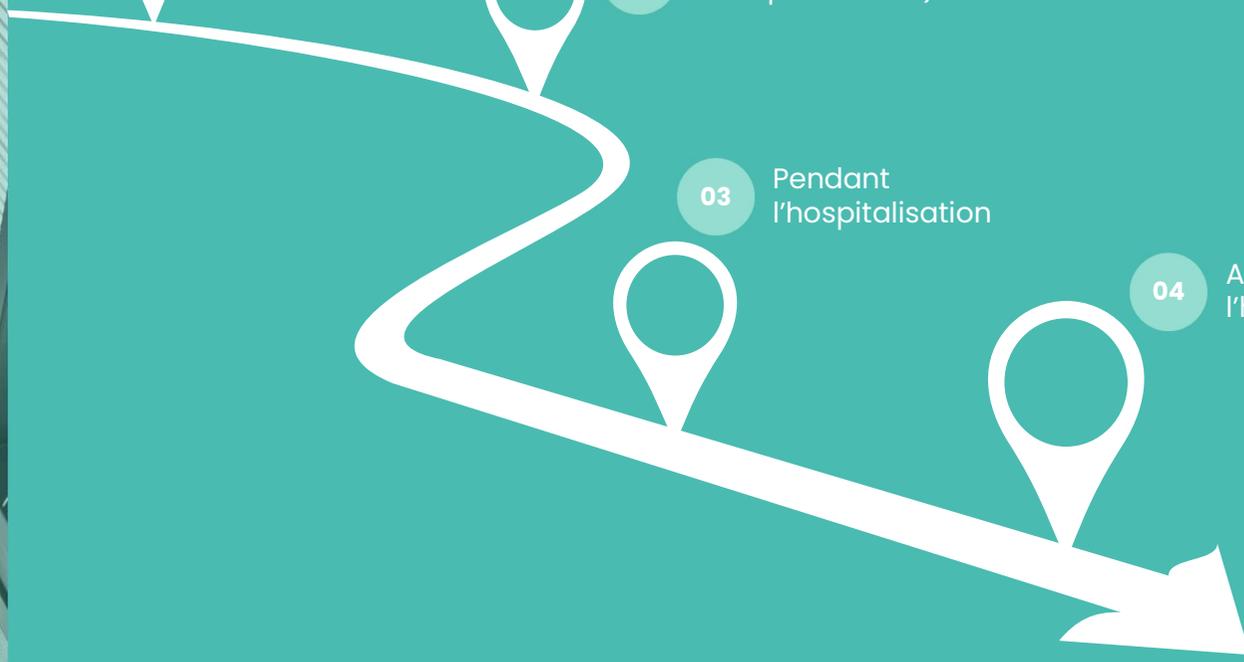
03

Pendant l'hospitalisation



04

Après l'hospitalisation



FONCTIONNALITÉS À VENIR

Formulaires administrativo-clinique

Permettre la complétion des formulaires de manière digitale directement encodés dans notre SIH

Parcours de soins

Présenter les grandes étapes d'un itinéraire clinique de manière dynamique et personnalisée

Prise de rendez-vous

Ouvrir notre système pour permettre les demandes de rendez-vous directement connectés à nos agendas institutionnels

PROMS/PREMS

Envoyer des échelles cliniques à des cohortes de patients de manière automatique et dynamique

Anamnèse auto-complétée

Inviter la patientèle à mettre à jour ses données d'anamnèse en amont de sa venue.

Labo & Radio

Exposer les résultats de laboratoire et de radiologie à la patientèle

Actualiser les données admin'

Permettre d'actualiser directement dans notre système les données administratives.

Facturation

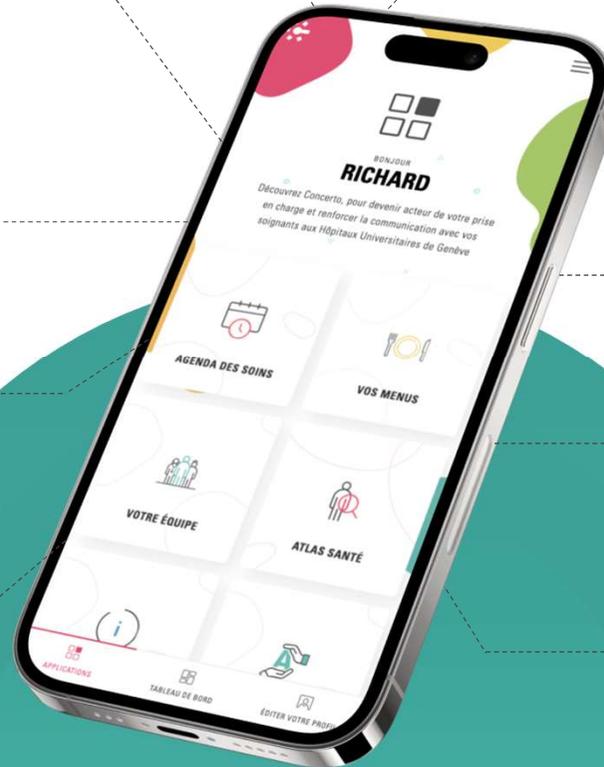
Envoyer numériquement toutes les copies des factures de prise en charge.

Création de compte

Ouvrir nos offres de services digitaux à notre primo-patientèle.

Harmonie

Interfaçage des fonctionnalités Concerto sur la plateforme des proches «Harmonie».



1 Challenger l'idée

- ✓ Viabilité
- ✓ Désirabilité
- ✓ Faisabilité
- ✓ Utilité

2 Identification des rôles

- ✓ Chef-fe de projet métier
- ✓ Chef-fe de projet Concerto

3 Définition de l'équipe

- ✓ Spécialiste métier
- ✓ Business analyste
- ✓ Spécialiste Concerto
- ✓ Développeurs front et back end
- ✓ Patients-es partenaires

4 Recherche de fonds

- ✓ Fonds internes
- ✓ Fondations privées
- ✓ Partenaires

5 Définition des spéc. techniques

- ✓ Définition du périmètre
- ✓ Définition de l'expérience UI/UX
- ✓ Interactions entre les fonctionnalités
- ✓ Validation auprès des parties prenantes

6 Tests itératifs

- ✓ Focus Groups
- ✓ Design participatif
- ✓ Interviews
- ✓ Tests d'utilisabilité

7 Déploiement à grande échelle

- ✓ Outils de communication
- ✓ Accompagnement au changement
- ✓ Equipe dédiée



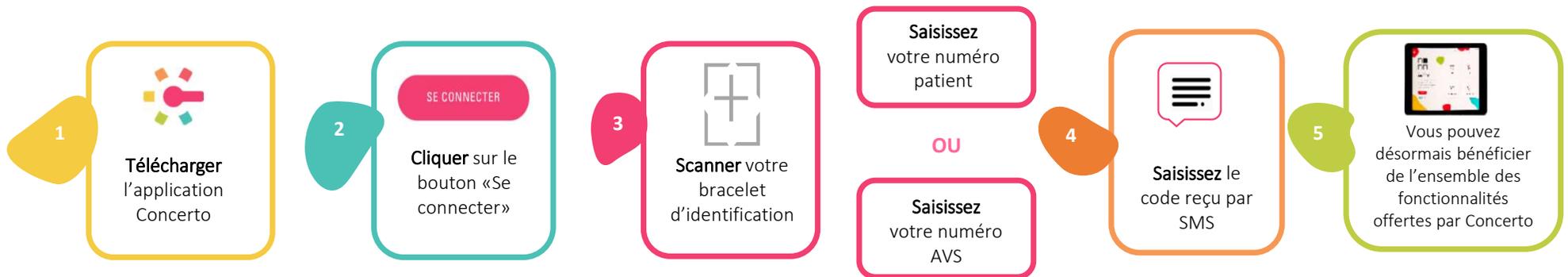
UNE STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT STRUCTURÉE & CONTINUE

Notre challenge : déployer dans tous les HUG

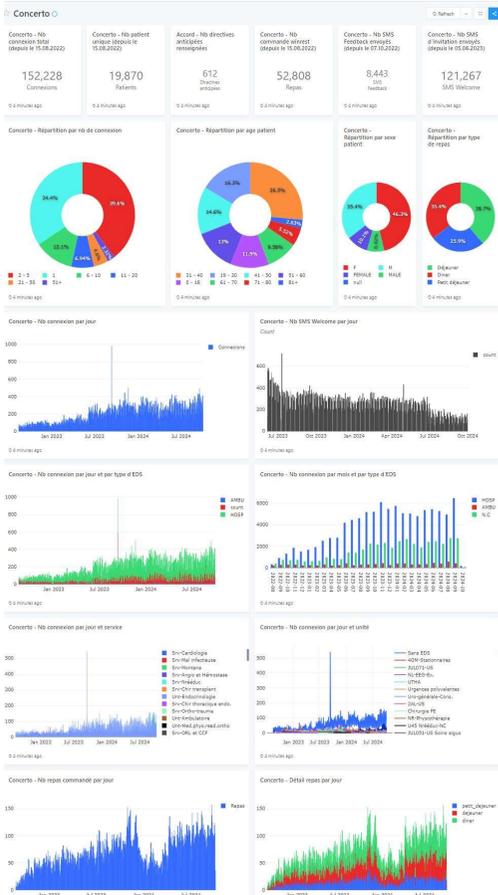
- Personnalisée par public cible
 - Différencier les professionnels des patients
- Multiplicité d'outils adaptés
 - Décliner par publics et objectifs
- Passages répétés
 - Formats évolutifs et adaptatifs
- Equipe dédiée pour la formation, l'adoption et l'accompagnement

Viser l'attraction – la rétention & l'adoption

- Flyers, Roll-up ; affiches ; écrans dynamiques, réseaux sociaux, articles dans magazine ...
- Intranet ; newsletter mensuelle
- FAQ pour les admissions & accueils
- In my pocket guide pour les soignants & agents hôteliers
- Tableaux explicatifs dans les salles de soins
- Aimants sur les huddles boards
- Buttons pins pour les référents
- Bureau d'aide et accompagnement dédié
- Equipe « gilet rose » qui va à la rencontre des patients
- Stand mobile



UNE ANALYSE CONTINUE DE NOTRE IMPACT



Monitoring quotidien :

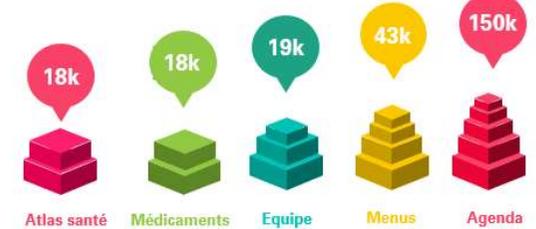
- Retours patients aux enquêtes & questionnaires de satisfactions
- Les principaux KPIs et les tendances:
 - # de visites
 - # de connexions totales et par EDS
 - # de patients uniques & retenus

Analyse mensuelle & annuelle:

- L'impact des formations sur les stats des unités
- L'impact des outils de déploiement sur les KPIs d'utilisation
 - # répartition des connexions EDS / groupe cible / retours patients
- Le taux d'utilisation des modules
- L'adoption des nouvelles fonctionnalités

<https://redash.hcuge.ch/dashboards/1-concerto>

Top 5 des modules les plus visités (cumul depuis sortie des modules)



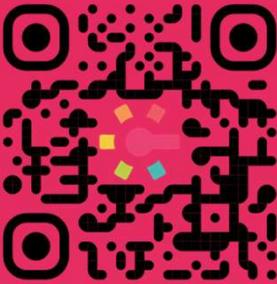
Indicateurs de qualité (mesure in App depuis avril 2024)



- Enquête in app (n=675)
- Mars & Umars (n=49 / 93)
- Activation des patients concernant leur santé (n=26)
- Pilote mesure de l'impact de Concerto sur l'engagement du patient (n=30)
- Adhésion du patient aux ttts (n=57)
- Enquête design (n=87)

En cours de publication

Hôpitaux Universitaires de Genève



D'UNE APPLICATION VERS UNE **PLATEFORME D'INNOVATION NUMÉRIQUE**

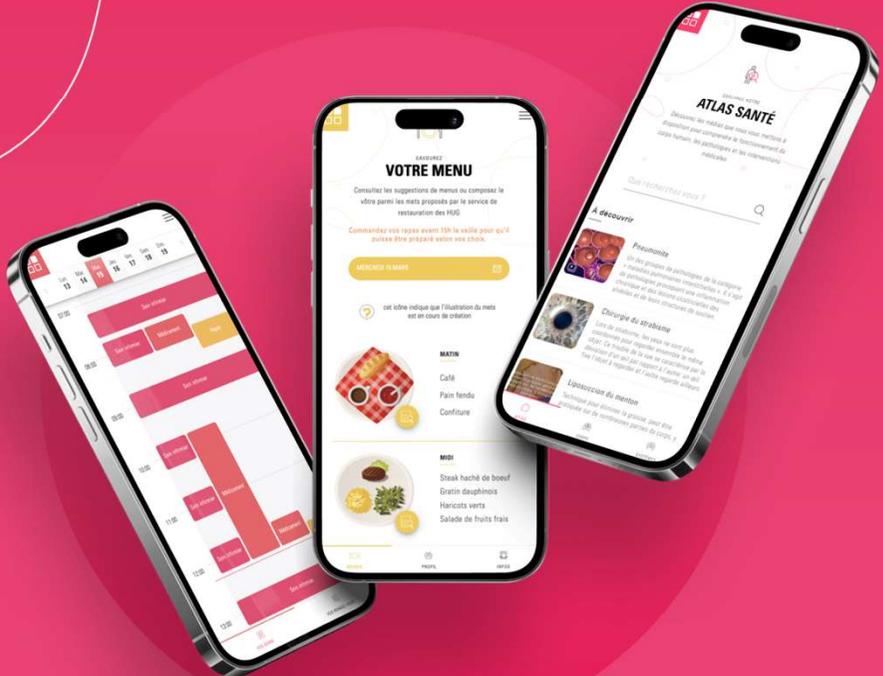
En 8 ans...



Application sur ipads

Webapp sur devices personnels

Plateforme d'innovation numérique



- Engager toutes les parties prenantes (pro & patients)
- Avoir une vision claire et définie et la communiquer
- Ne pas négliger l'accompagnement au changement et la charge du déploiement pour une implémentation réussie
- Garantir des correctifs et évolutions constants de manière agile
- Investir dans une équipe dédiée pour soutenir l'expertise et l'expérience utilisateur

07.10.2024

Helena Bornet dit Vorgeat

Hôpitaux Universitaires de Genève

MERCI.

L'équipe Concerto
Le Centre de l'innovation
La Direction des systèmes d'information
La Fondation Privée des HUG
Nos patients référents

Helena.bornetditvorgeat@hcuge.ch

