
Hospices Civils de Lyon (HCL)

L'offre Santé, ENGIE Ineo améliore le confort et l'accueil des patients

Les HCL sont un établissement public et le deuxième Centre Hospitalier Universitaire de France (CHU). Véritable centre de compétences intégrant toutes les disciplines, ils disposent d'une large palette de moyens humains, techniques et logistiques pour assurer leurs missions de soins, d'enseignement, de recherche et d'innovation médicale, de prévention et d'éducation pour la santé. Plus de 22 000 professionnels, dotés des équipements les plus avancés, se consacrent quotidiennement à leur mission : contribuer à l'amélioration constante de la santé. Les Hospices Civils de Lyon regroupent aujourd'hui 15 établissements et disposent de 5 200 lits.

Les HCL, dans le cadre d'une vaste opération de modernisation, souhaitent développer une nouvelle politique d'accueil et améliorer le confort des patients. Le service d'admission doit évoluer pour simplifier le parcours des patients, ainsi que les modalités de souscription et d'utilisation des services dispensés par l'hôpital. L'un des principaux objectifs étant la réduction des temps d'attente. L'hôpital souhaite également développer l'accueil patient en améliorant la diversité et la qualité des prestations proposées. ENGIE Ineo accompagne les HCL pour atteindre ces objectifs ambitieux. Il a fallu entre autre refondre la totalité du parc d'infrastructures vidéo hétérogène comptant plus de 5000 écrans pour délivrer des services numériques, homogènes et de qualité, de divertissement aux patients.

Dans un premier temps, ENGIE Ineo est notifié du projet des HCL pour le déploiement de 420 Terminaux Multimédias Patients (TMP) et 5 000 écrans de télévision. Le projet comporte une phase critique d'équipement du nouvel hôpital BMC sur le site de Croix Rousse pour l'accueil des nouveaux patients. ENGIE Ineo a su relever ce défi pour déployer les serveurs et les équipements en chambre en moins de 2 mois. Le déploiement des TMP et des écrans de télévision au sein des autres chambres se déroulera en 6 mois.

Interactif, ludique et simple d'utilisation, le TMP est le coeur de l'offre Santé d'ENGIE Ineo. Il permet d'accéder au dossier médical du patient, ainsi qu'à l'ensemble des services à sa disposition (livrets d'accueil, enquêtes de satisfaction, etc.). Pour le personnel soignant des HCL, l'accès aux dossiers informatisés des patients tactilisés pourra s'effectuer via le logiciel Cristal-net, disponible grâce à ENGIE Ineo.



Grâce à l'intégration des TMP, dans le système d'information de l'établissement, les informations relatives au patient sont disponibles de façon sécurisée et mises à jour en temps réel pour faciliter le travail du personnel. L'accès du dossier en temps réel permet d'offrir aux patients une meilleure qualité de soins et une traçabilité des actes médicaux. En ce qui concerne la gestion de l'établissement, le TMP permet une amélioration de la qualité de service, un suivi de la tarification des actes, un gain de productivité; mais aussi la mise en place de nouveaux services sources de revenus complémentaires. Des solutions de supervision et d'administration sont par ailleurs mises en place pour assurer une gestion unifiée et centralisée des TMP et des Infrastructures Réseaux.

Les 420 TMP sont à la disposition des patients pour leur permettre d'accéder à une large gamme de services multimédia, gratuits ou payants: télévision et vidéo à la demande, radio, téléphonie ou encore Internet et Intranet (e-mails, jeux en réseau, questionnaires en lignes, webcam, etc.). Le patient peut créditer son compte en ligne depuis le TMP, la boutique ou au travers de l'une des 13 bornes de paiement réparties dans l'hôpital. Une solution de traçabilité des accès Internet a aussi été intégrée afin de répondre aux contraintes légales concernant la permission d'accès Internet sous condition d'abonnement.

En parallèle, l'offre Triple Play développée par ENGIE Ineo permet d'accéder au travers d'un abonnement journalier aux programmes TV, de disposer d'un forfait de communications téléphoniques sortantes et d'un accès à Internet.

Un partenariat avec RELAIS H a été mis en place pour la distribution commerciale des abonnements auprès des patients au sein de ses 9 boutiques.

Outre les outils de communication à destination des patients et mis à disposition de l'établissement sur les TMP, ENGIE Ineo a la charge de la réalisation et de l'actualisation de la nouvelle chaîne interne institutionnelle des HCL. ENGIE Ineo assure la maintenance de la solution.

