



dossier de presse

Orange Healthcare



hôpital connecté :
l'accompagnement d'Orange vers la
transformation

mai 2012

contacts presse :

Khadija Komara - 01 44 44 93 93 - khadijakomara@orange.com

Hélène Dos Santos - 01 44 37 65 56 - helene.dossantos@orange.com

Ghislain Garesse - 01 56 03 14 19 - ggaresse@i-e.fr

table des matières

Orange Healthcare : vers un système de santé connecté

Orange, partenaire de la transformation numérique de l'hôpital

Une médecine de réseau qui améliore les soins des patients

les services Orange pour les professionnels de santé

le partage d'informations entre professionnels de santé

Imagerie Médicale Partagée

Flexible Computing Santé

les services de télécommunication pour les établissements de santé

Connected Hospital

Solution de traçabilité sur Wifi

Appel infirmière

Room TV

Terminal Multimédia

Tablettes

Managed Contact Center

Contact Everyone

Orange, l'accompagnement vers la télésanté

télésuivi des patients atteints d'insuffisance rénale

Orange Healthcare : vers un système de santé connecté

Orange, partenaire de la transformation numérique du monde de la santé

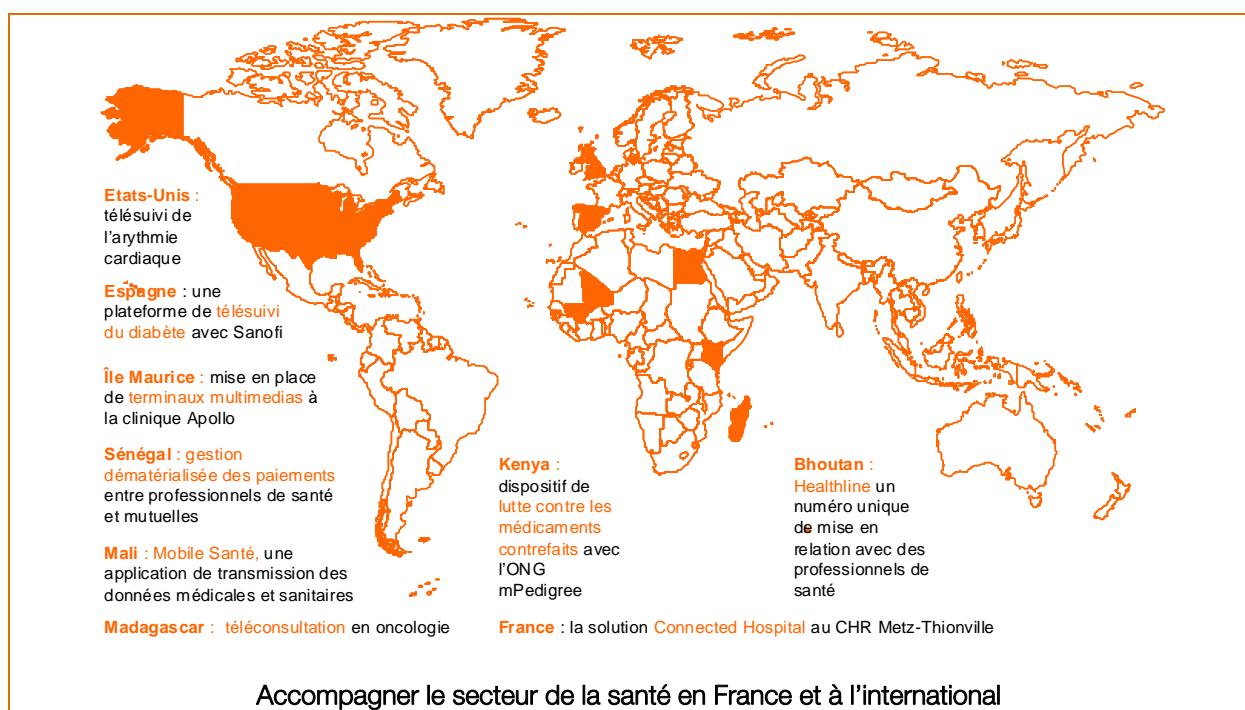
Orange Healthcare, entité dédiée à la stratégie Santé du groupe Orange, créée fin 2007 concentre son expertise autour de trois domaines d'intervention :

- Les services pour les professionnels de santé (hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux, professionnels de santé entre eux)
- Les services de télésanté (condition de santé en dehors du cadre traditionnel de soin)
- Les services de prévention

Aujourd'hui grâce à son expertise, Orange est un partenaire technologique privilégié du secteur de la santé. Cette expertise est soutenue par la conviction d'Orange que la transformation numérique est une réponse clé aux défis qui se posent au système de santé en France comme à l'international.

Ce changement numérique est une étape majeure pour les grands établissements de santé afin de renforcer leurs services délivrés aux patients. Pour cela, **Orange contribue à moderniser les infrastructures de santé mais également les systèmes de soins dans leur ensemble, et à équiper les établissements de santé en solutions de communication au niveau national et international.**

Hébergement et sécurisation des données informatisées des patients, meilleure gestion des matériels médicaux, amélioration de l'accueil des patients, plus grand contrôle du circuit des produits biomédicaux et de leur conservation, perfectionnement du parcours patient et équipement multimédia, sont entre autres, autant de réponses qu'Orange se propose d'apporter au monde médical à travers ses offres.



Une médecine de réseau qui améliore les soins des patients

Le principal objectif à court terme pour Orange est de faciliter la communication entre les professionnels de santé, pour fluidifier le parcours de soins et améliorer le confort et le suivi des malades.

En tant que 1er opérateur de télécommunications agréé hébergeur de données de santé à caractère personnel par le Ministère de la Santé et des Sports, Orange sait que pour réaliser cet objectif, les données de santé doivent être accessibles à tout moment de façon sécurisée par les patients et les professionnels de santé concernés. Avec Orange, le Cloud Computing apporte une réponse fiable et sécurisée. Il permet d'héberger en toute sécurité et à moindre coût les données de santé et de les manager à distance. Pour le personnel médical, c'est la possibilité de se recentrer exclusivement sur les soins des patients et non sur des tâches administratives ou techniques.

Des références majeures dans le domaine de la santé

- **SORIN GROUP** : développement de défibrillateurs communiquant pour les patients atteints de troubles du rythme cardiaque
- **Médipôle** : hébergement de données de santé pour un partage optimisé entre les cliniques du groupement
- **Groupement de Coopération Sanitaire d'Ile-de-France** : hébergement et partage de l'imagerie médicale entre les grands établissements de santé
- **CHU Grenoble** : accès aux urgences médicales pour les personnes sourdes et malentendantes
- **Générale de santé** : solution d'hébergement de données de santé grâce à l'offre Flexible Computing Santé
- **CHR Metz-Thionville** : déploiement de terminaux multimédias, IP, LAN/WAN au sein du nouvel hôpital
- **CHRU Montpellier** : externalisation du système d'information de l'hôpital grâce à fFlexible Computing Santé

les services Orange pour les professionnels de santé

le partage d'informations entre professionnels de santé

En connectant les infrastructures des différents acteurs traditionnels du monde de la santé -hôpitaux, cliniques, cabinets médicaux et professionnels de santé- se créent une meilleure coordination, une collaboration et une meilleure fluidité des informations.

Imagerie Médicale Partagée : les images de radiologie dématérialisées, stockées et partagées entre les professionnels de santé.

Orange et le Groupement de Coopération Sanitaire pour le Développement des Systèmes d'Information de Santé partagés en Ile-de-France (GCSD-SISIF) ont lancé une plate-forme centralisée d'imagerie médicale en Ile-de-France baptisée « Région sans film ».

Avec la solution Imagerie Médicale Partagée, les établissements adhérents accèdent à distance à une solution complète d'imagerie pour la prise en charge des patients, via une plate-forme disponible en mode SaaS (Software as a Service).

Cette solution facilite l'archivage des données d'imagerie médicale et optimise le travail collaboratif entre professionnels de santé en comprenant :

- la production des images
- le stockage de l'examen
- le partage de l'image
- la consultation de ces images par le médecin de ville

L'Imagerie Médicale Partagée permet ainsi une maîtrise du budget pour les établissements, un stockage et un partage entièrement sécurisés, et un meilleur respect de l'environnement.

Flexible Computing Santé : l'hébergement agréé et sécurisé des applications et données de santé

Orange est le premier opérateur en France agréé par le Ministère de la Santé comme hébergeur de données de santé à caractère personnel sur l'ensemble des exigences

Flexible Computing Santé est une solution de cloud computing - Infrastructure as a Service dédiée aux acteurs de la santé -hôpitaux, cliniques, laboratoires, opticiens, mutuelles...- pour héberger leurs applications et données de santé à caractère personnel.

Elle permet de disposer d'infrastructure informatique virtualisée, évolutive et « à la carte » sans investissements physiques. Orange, à travers sa division Orange Business Services, assure le management des applications, même les plus critiques, dans des environnements hétérogènes.

Flexible Computing Santé permet de bénéficier d'un hébergement hautement sécurisé 24 h / 24 et 7 j / 7 dans les datacenters d'Orange et d'un taux de disponibilité garanti jusqu'à 99,9 %.

Lancée en décembre 2010, cette offre est une des réponses d'Orange à la mise en place des Espaces Numériques Régionaux de Santé, ainsi qu'aux exigences de l'Agence des systèmes d'information partagés de santé (ASIP), dont l'objectif est d'encadrer la sécurisation de l'hébergement de données de santé à caractère personnel.

Région sans film :



Témoignage du Dr Blangy,
Chef du service d'Imagerie Médicale Hôpital
Simone Veil
Groupe hospitalier Eaubonne-Montmorency

des services de communication pour les établissements de santé : Connected Hospital

Connected Hospital est une solution modulaire dédiée au secteur de la santé. Elle est constituée de différents services à la carte permettant de répondre aux besoins des différents acteurs des établissements de santé :

- le patient, en lui offrant des solutions simples pour augmenter son confort pendant son séjour. Les patients disposent d'écrans interactifs dans leurs chambres, leur permettant d'accéder à des services à la carte : télévision, radio, VoD ou Internet. Sont également accessibles des programmes d'informations spécifiques concernant les prestations de l'hôpital et des renseignements pédagogiques sur les soins.
- le personnel soignant en lui proposant des outils de communication performants et fiables, pour faciliter les échanges au sein de l'équipe : accès aux informations patients en mobilité, mises à jour, des informations immédiates en cas d'incident, pour réagir aux alertes dans les meilleurs délais. Des solutions fiables pour optimiser l'organisation des soins.
- le pôle administratif, en lui offrant des solutions pour améliorer l'accueil du public, pour traiter plus rapidement les tâches administratives liées au séjour du patient et optimiser la prise en charge médicale.

Connected Hospital dispose aussi de services pour prévenir les risques : vol de matériel, disparition d'un patient ou intrusion informatique peuvent être évités grâce à la mise en œuvre de certaines offres.

Quelques solutions de prévention de l'offre **Connected Hospital** :

Solution de traçabilité sur wifi :

Pour les hôpitaux et professionnels de santé, les bénéfices de la traçabilité WiFi sont multiples :

- optimiser la gestion des ressources matérielles en ayant la visibilité des flux des équipements et de leur statut
- contrôler le circuit du médicament, superviser la chaîne du froid et les conditions de conservation des produits biomédicaux
- optimiser le parcours patient en réduisant les temps d'attente et en rationalisant l'organisation des soins

Appel infirmière :

L'Appel infirmière est une solution permettant d'améliorer la réactivité du personnel médical auprès des patients depuis le lit / la chambre, mais aussi en mobilité au sein de l'établissement. Les principaux bénéfices sont :

- la facilité d'utilisation pour demander l'intervention rapide
- la signalisation lumineuse extérieure indiquant la présence du personnel soignant ou du médecin
- la possibilité d'extensions futures sans remettre en question l'infrastructure initiale

Des exemples de solutions pour améliorer le confort des patients :

Room TV : une offre globale d'accès à l'information et au divertissement destinée au patient

La solution Room TV propose un contenu audiovisuel enrichi avec une large sélection de chaînes TV, des programmes de vidéo à la demande, des services multimédias tels que la musique, les jeux, les livres audio et l'Internet.

Room TV est aussi une **solution de communication interactive** car les écrans de TV des chambres ou des espaces communs deviennent des espaces pour diffuser, en remplacement des documentations papier, des messages ciblés et personnalisés : présentation de l'établissement, message d'accueil, facture client...

Room TV :

Bruno Avril, Directeur des systèmes d'information du CH Hénin Beaumont explique son choix :

« Nous avons opté pour Room TV, car nous avions pris la décision de moderniser nos prestations de télévision pour répondre aux doléances de nos patients. Nous voulions une solution souple, très simple à activer dans nos chambres. Nous souhaitions aussi disposer de services supplémentaires ; au-delà d'un simple téléviseur, nous voulions communiquer avec nos patients et notre personnel, en leurs adressant des informations personnalisées, comme par exemple les menus ou les horaires d'ouverture de la cafétéria. Nous proposons désormais un service de confort à nos patients, digne d'un grand centre de soins alors que nous ne sommes qu'un hôpital de taille moyenne. Et comme nous avons eu une très grande qualité de prestations et d'accompagnement, nous penserons désormais à Orange pour d'autres projets ».

Terminal multimédia :

Le terminal multimédia est un écran tactile connecté au chevet du patient pour l'accès à du divertissement, telle que la navigation sur le web, les contenus interactifs. Il permet ainsi de maintenir le lien entre le patient hospitalisé et ses proches. Il peut être aussi utilisé par le personnel médical pour accéder aux données du patient. Cela permet :

- **d'offrir davantage d'autonomie et de confort aux patients** : services multimédia (télévision, radio, téléphone, jeux, Internet), consultation d'informations médicales et pédagogiques, accès à des contenus et des services propres à l'établissement (livret d'accueil, commande des repas...).
- **de proposer au personnel soignant un accès direct et sécurisé aux données médicales des patients à leur chevet** : désormais déchargé de nombreuses tâches administratives et répétitives, le personnel soignant peut se consacrer essentiellement à l'accueil et aux soins des patients.
- **d'améliorer l'attractivité et la rentabilité de l'hôpital** : des économies sont réalisées via l'optimisation de l'organisation et les services additionnels (TV, radio, téléphonie, internet, vidéo à la demande) générant pour l'établissement des revenus complémentaires.

Système multimédia CareServant :

Développé par Philips et intégré par les équipes d'Orange :

« Couplées au savoir-faire d'Orange Business Services, opérateur intégrateur, nos solutions permettent de faire tomber les barrières entre les différents services hospitaliers, pour transformer les centres de soins en véritables hôpitaux connectés ».

Michèle Lesieur, Directeur Général de Philips Healthcare France et Président de Philips France

Enfin, un exemple de solution pour améliorer le partage d'informations patients

Tablettes

Pour avoir un suivi et l'ensemble des éléments en mobilité, les tablettes médicales permettent :

- l'accès aux données patients en temps réel et partout dans l'établissement et l'intégration aux processus de soins
- d'améliorer la qualité de la prise en charge des patients et d'optimiser l'efficacité globale dans les services
- au personnel soignant de passer plus de temps avec leurs patients

La puissance de la communication et de la collaboration HD : Aastra, notre partenaire sur le Salon HIT

Le terminal multimédia HD Aastra BluStar™ 8000i marque l'avènement d'une nouvelle ère pour les communications et transforme les usages en portant la vidéo HD sur le terminal téléphonique. L'Aastra BluStar 8000i intègre les dernières technologies vidéo HD pour offrir un confort de communication inégalé et devenir un puissant outil de travail collaboratif. Plus qu'un simple terminal, l'Aastra BluStar apporte une solution de communication vidéo révolutionnaire.

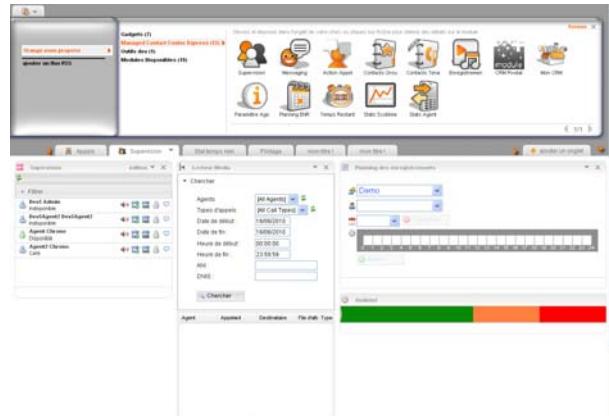
L'Aastra BluStar 8000i associe la vidéoconférence en qualité HD à des applications métiers et de communications unifiées.

Solution de gestion des contacts avec les offres Managed Contact Center Express et Contact Everyone :

Managed Contact Center Express : une solution pour faciliter le travail au quotidien des agents d'accueil

Avec l'évolution web 2.0 de sa solution Managed Contact Center – Express, Orange propose aux PME un centre de contacts multicanal en mode cloud totalement personnalisable, accessible à partir de 5 positions.

- **une solution ergonomique et modulaire** : grâce à sa bibliothèque de widgets intégrés, les entreprises peuvent facilement personnaliser les postes de travail de leurs agents à la demande, en ajoutant ou supprimant des fonctionnalités par simple « drag and drop »
- **une intégration simplifiée aux applications métiers de l'entreprise** : le couplage au CRM ou à toute autre application métier de l'entreprise s'effectue en quelques clics, sans compétence informatique particulière. Les prestations d'intégration, souvent longues et coûteuses, ne sont plus indispensables.
- **une approche multifonctionnelle et collaborative** : les nombreuses fonctions intégrées (gestionnaire d'appel, orientation intelligente des appels vers les agents selon leur compétence et/ou leur disponibilité statistiques, indicateur de durée d'appel...) et la capacité de la solution à intégrer n'importe quelle application ou site web comme une fonctionnalité à part entière (chat, visio, diffusion SMS, moteur de recherche, etc) sont telles que les postes de travail garantissent aux téléconseillers une vision 360° des interactions clients. La possibilité de chat interne (entre agents ou avec le superviseur) rend la solution collaborative et simplifie l'activité des téléconseillers.



la diffusion de messages multimédias avec Contact Everyone

Contact Everyone est un outil simple et efficace de diffusion instantanée d'informations vers le média privilégié des patients et fournisseurs: sms, e-mail, message vocal sur fixe ou mobile, fax. Idéal pour le suivi administratif (rappel de RDV, relances factures, commandes fournitures en urgence...), il permet de rester réactif et joignable en cas de besoin. Grâce à des sms contenant un lien interactif, les patients peuvent accéder en un clic à des informations complémentaires présentes sur le site web de l'hôpital.

Plusieurs millions d'euros gagnés grâce aux rappels des rendez-vous médicaux par SMS :

Philippe Castets, Directeur des systèmes d'information Hospice Civils de Lyon

« Certains services avaient des taux d'absentéisme allant jusqu'à 15% . Nous perdions, par service, à peu près 400 000 € par an. Nous avons mis en place un rappel par SMS ce qui nous a permis d'avoir une gestion de rendez-vous beaucoup plus performante. En 2011, nous n'avons pas eu un service avec un taux d'absentéisme supérieur à 10%. Les 5 points gagnés représentent plusieurs millions d'euros ».

Voir la vidéo témoignage : <http://www.journaldunet.com/video/224886/interview-de-philippe-castets-hospices-civils-de-lyon/>

Orange, l'accompagnement vers la télésanté

télésuivi des patients atteints d'insuffisance rénale :

Le CHU de Grenoble, les centres associatifs de dialyse Calydial (Lyon) et Agduc (Grenoble) et Orange, se sont associés pour mener une expérimentation sur l'insuffisance rénale.

Le système innovant de suivi à distance proposé permet une meilleure prise en charge des patients atteints d'insuffisance rénale. Il a pour objectif de diminuer le nombre de complications afin de retarder l'entrée en dialyse.

Dans le cadre de leur partenariat, ces trois acteurs de la e-santé expérimentent une solution de télésuivi à domicile de patients insuffisants rénaux de la région Lyon / Grenoble depuis décembre 2010. Un système de e-tablette est ainsi installé au domicile du patient.

Cette expérimentation doit pouvoir répondre à plusieurs objectifs :

- valider l'apport et les impacts de la solution dans l'amélioration de la prise en charge des patients
- mesurer l'implication du patient dans le traitement de sa maladie
- analyser l'impact de cette solution dans l'organisation et les processus de travail des équipes médicales
- valider les principes fonctionnels et techniques de la solution et les points-clés à envisager pour une éventuelle généralisation de ce type de système à l'avenir

Après une phase de préparation menée au second semestre 2010, le système a été progressivement déployé depuis décembre 2010. 40 patients testent, à leur domicile, pendant 6 mois, la nouvelle solution de télésuivi proposée par les partenaires.

Un groupe témoin de 40 patients fait également partie de cette expérimentation randomisée.

Au total, 80 patients sont suivis pendant cette période afin de mesurer et qualifier les bénéfices de cette solution.

télésuivi : comment fonctionne la solution ?

Une e-tablette, installée au domicile du patient et connectée via le réseau téléphonique classique, permet au patient d'accéder au service. Elle favorise l'interaction et la communication entre le patient et le professionnel de santé au travers de plusieurs éléments.

Le patient peut répondre via sa e-tablette tactile à deux types de questionnaires :

- un questionnaire hebdomadaire structuré lui permettant d'indiquer son état de santé
- un questionnaire « spontané » permettant au patient de transmettre à tout moment au coordinateur

Pour voir la vidéo, « le télésuivi : l'innovation au service de l'insuffisance rénale » :

http://www.orange-innovation.tv/fr/webtv/info_interviews/high-tech/toutes_les_videos/le_telesuivi_linnovation_au_service_de_linsuffisance_renale

Orange au salon HIT du 22 au 25 mai (hall 1 – stand Y52)

conférence le 23 mai 2012 de 10h à 11h – Salle 10

L'urbanisation des systèmes d'information santé

« Mutualisation des ressources, paiement à l'usage, mobilité, comment faire évoluer son SI dans son ensemble, tout en garantissant sa cohérence vis-à-vis des objectifs et des besoins métiers ».

intervenants Orange Healthcare:

Fabrice Tampigny, Directeur du domaine hôpital

Frédéric Attia, Responsable de pôle de compétences e-santé

Corinne France, Directrice Marketing

Charles Brocker du Lys, Responsable centre de compétences Connected Hospital

A propos d'Orange :

France Télécom-Orange est l'un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, avec 171 000 salariés au 31 mars 2012, dont 105 000 en France, et un chiffre d'affaires de 10,9 milliards d'euros sur les trois premiers mois de 2012. Présent dans 33 pays, le Groupe servait 225 millions de clients au 31 mars 2012, dont 181 millions de clients Orange, la marque unique du Groupe pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Au 31 mars 2012, le Groupe comptait 166 millions de clients du mobile et 15 millions de clients ADSL et fibre dans le monde. Orange est l'un des principaux opérateurs européens du mobile et de l'accès internet ADSL et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

Avec son projet d'entreprise « conquête 2015 », Orange s'adresse simultanément à ses salariés, à ses clients, à ses actionnaires et plus largement à la société dans laquelle l'entreprise évolue en s'engageant concrètement sur des plans d'actions. Ceux-ci concernent les salariés du Groupe grâce à une nouvelle vision des Ressources Humaines ; les réseaux, avec le déploiement des infrastructures du futur sur lesquelles le Groupe bâtira sa croissance ; les clients, avec l'ambition de leur offrir la meilleure expérience parmi les opérateurs grâce, notamment, à l'amélioration de la qualité de service ; et l'accélération du développement international.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations (sur le web et votre mobile) : www.orange.com, www.orange-business.com, www.orange-innovation.tv ou pour nous suivre sur Twitter : [@presseorange](#).

Orange et tout autre produit ou service d'Orange cités dans ce communiqué sont des marques déposées appartenant à Orange Brand Services Limited, Orange France ou France Télécom.

Orange Healthcare, les nouvelles technologies d'Orange au service de la santé

Orange a acquis depuis 10 ans une expérience significative dans le domaine de la santé, renforcée fin 2007 par la création d'Orange Healthcare, sa nouvelle division Santé. Fort de sa position d'opérateur intégré, Orange dispose de tous les savoir-faire technologiques pour créer des synergies et proposer une vision partagée du système de santé. À travers Orange Business Services, Orange propose ainsi des services aux professionnels de santé, de télésanté, de prévention et de bien être qui permettent un accès et une transmission sécurisés des informations.

Pour plus d'informations : www.orange.com/sante