

Show-Case : Laboratoires Ketterthill

Une communication interactive en temps réel qui unit patient et médecin sur la voie d'une simplification administrative //



ketterthill

LABORATOIRES D'ANALYSES MÉDICALES

Comment renforcer l'accès sécurisé à l'information entre le médecin et le patient tout en simplifiant les processus de communication ? Ketterthill a relevé ce défi en conciliant la complexité des technologies modernes avec la communication dans le domaine de la santé.

Le rôle de la communication dans le domaine de la santé est aujourd'hui très important. La transmission d'une information peut sauver des vies. S'assurer que cette information parvienne rapidement au médecin compétent grâce aux nombreux moyens de communication fait partie intégrante d'un service d'information médicale sécurisé et de qualité.

Le Laboratoire Ketterthill a développé le moyen le plus rapide et le plus sûr de transmettre simultanément une information médicale à un médecin et à un patient. Cette nouvelle approche méthodologique de communication ne se substitue pas aux moyens déjà existants, mais répond à une demande croissante en termes de services d'information modernes, dynamiques et sécurisés.

A cette fin, le « Laboratoire d'analyses médicales Ketterthill » a lancé le 9 mars 2010 l'application « Ketterthill® » sur iPhone. Les principaux organes de presse étaient présents à l'occasion de la conférence de presse pour saluer le lancement de cette application innovatrice et unique en son genre au Luxembourg et en Europe.

UNE VUE STRATÉGIQUE À 360° INCLUANT LE MÉDECIN ET LE PATIENT DANS LE CADRE D'UNE COMMUNICATION MODERNE



Dr Jean-Luc Dourson,
Directeur du laboratoire Ketterthill

L'application « Ketterthill® » constitue une réponse à la demande des médecins et des patients. Le laboratoire d'analyses médicales est réputé pour son professionnalisme ; il est sans cesse à l'écoute des médecins, des professionnels des institutions gouvernementales dans le domaine de la Santé, et bien sûr des patients.

Le 20 novembre 2009, le Mouvement Luxembourgeois de la Qualité (MLQ) a clôturé la Semaine de la Qualité par la remise du Prix Luxembourgeois de la Qualité. Trois sociétés ont reçu le Prix Luxembourgeois de la Qualité et 5 autres se sont vu attribuer la mention « Sur la voie de l'Excellence ». C'est le cas du laboratoire Ketterthill, dont le directeur, Dr Jean-Luc Dourson, a reçu cette mention du Ministre de la Santé, M. Mars di Bartolomeo.

Cette mention encourage le laboratoire à progresser dans la démarche mise en œuvre au sein de l'entreprise afin :

- de satisfaire les clients par l'écoute de leurs besoins, un accueil de qualité et une communication des résultats dans les meilleurs délais ;
- de garantir la qualité des analyses réalisées et des services proposés ;
- de pérenniser l'activité du laboratoire ;
- d'identifier les axes de progrès et d'améliorer les performances.

« Sur la voie de l'Excellence » récompense le personnel motivé et compétent du laboratoire Ketterthill toujours prêt à relever de nouveaux défis.



Moins de 6 mois après cette belle reconnaissance, Ketterthill a surpris une fois encore les professionnels de la santé avec la sortie de Ketterthill® sur iPhone qui dépasse toutes les attentes. Une vision stratégique à 360° des prestations de services autour du médecin et de son patient a motivé Ketterthill à investir dans des outils de communication qui transmettent par le biais d'Internet et des réseaux mobiles des informations liées aux analyses médicales.

Cette vision à 360° reconnaît l'existence de trois piliers de communication. D'abord, l'utilisation d'Internet au sein de la communauté médicale est aujourd'hui bien acceptée. Il faut néanmoins observer scrupuleusement les règles de sécurité et de protection des données à caractère privé dans l'échange de données. Ensuite, aujourd'hui plusieurs dizaines de milliers



de médecins et de patients sont accessibles par voie mobile. Il est donc possible de profiter des réseaux mobiles existant au Luxembourg pour transmettre des informations d'analyses médicales. Enfin, il faut continuer à assurer le maintien des processus de communication classiques appliqués jusqu'à présent (via courrier postal).

Il faut donc savoir gérer à 360° la convergence de ces trois piliers vers une communication structurée facile d'utilisation tout en profitant de tous les moyens technologiques existants. Cette approche stratégique assure un accompagnement des communautés concernées en leur donnant accès à des outils de communication modernes tout en respectant leur liberté de choix.

Dans un esprit entrepreneurial, les laboratoires d'analyses Ketterthill ont investi dans le développement d'outils de communication qui assurent au destinataire l'accès à l'information soit via courrier, Internet ou l'application mobile Ketterthill® sur iPhone.

Pour garantir la pérennité et le succès de ses nouveaux services de communications au sein de la communauté médicale, Ketterthill a choisi P&T et LUXGSM, leaders dans les domaines de la télécommunication, de la gestion de la sécurité mobile et du développement des applications iPhone.

LE CAPITAL DE « KETTERTHILL® » : UN VÉRITABLE DOSSIER MÉDICAL BIOLOGIQUE

L'application Ketterthill® sur iPhone est un portail mobile donnant accès soit à Cyberlab®, l'environnement de consultation web dédié aux médecins, soit à iLab®, l'environnement web réservé aux patients.

Cyberlab® & iLab® sur Web

Depuis 2008, médecins et patients peuvent bénéficier depuis leur desktop (PC ou Mac) d'un accès en ligne à leurs résultats d'analyses grâce à la solution web Cyberlab® ou iLab® qui constitue un véritable dossier médical biologique contenant tout l'historique des données du patient. L'application Cyberlab® a évolué en 2009 vers la prescription en ligne et la transmission électronique de l'ordonnance.

Cyberlab® & iLab® version iPhone

Dorénavant, en complément à l'accès « desktop », médecins et patients peuvent bénéficier d'un accès mobile sécurisé en 3G ou en WiFi aux données médicales via l'application Ketterthill® sur iPhone, téléchargeable sur l'Apple Store.

Le développement de l'application iPhone s'inscrit dans le cadre de l'amélioration continue des services proposés aux médecins et aux patients et afin de contribuer au développement des outils de communications s'inscrivant dans le programme e-Santé du gouvernement. La solution « Ketterthill® » donne accès aux résultats d'analyses du laboratoire. Elle a été développée par Pragma Consult en partenariat avec la société Mips, P&T et sa filiale LUXGSM.

L'application mobile Ketterthill® constitue en elle-même une petite révolution. Un patient qui a fait une prise de sang le matin dans l'un de 45 lieux de prélèvements opérationnels au Luxembourg pourra, dès l'après-midi, en consulter les résultats via son iPhone ou son PC. Le médecin aura lui aussi accès à l'analyse sanguine en question.

L'APPLICATION KETTERTHILL®, UN COMMUNICATEUR INTERACTIF

Néanmoins, le système ne se limite pas à la transmission passive d'informations relatives à des examens. Les médecins peuvent souscrire à un important système de notification. Dans ce cadre-ci, le médecin qui est abonné à Cyberlab® sur iPhone bénéficie du système de notification pour les dossiers « atypiques ».

Si certaines valeurs dans l'analyse s'avèrent préoccupantes, c'est-à-dire des informations se composant de valeurs bien inférieures ou supérieures à une certaine limite, l'application basée sur le service de notification « Push Message » d'Apple « poussera » un message d'alerte sur l'iPhone du médecin. En effet, grâce aux fonctions de notification du terminal mobile, le médecin pourra recevoir des alertes en temps réel qui l'aideront à prendre en charge le patient dans les meilleurs délais depuis son cabinet ou en visite à domicile.

L'APPLICATION KETTERTHILL®, LE GUIDE VERS LE LABORATOIRE LE PLUS PROCHE

L'application permet grâce à la technologie de géo-localisation de guider l'utilisateur vers le centre de prélèvements qui répond le mieux au besoin identifié. Elle affiche les centres présents dans un rayon de 3, 10 ou 20 km de l'endroit où l'utilisateur se trouve ou à l'échelle du pays. Une signalétique dynamique indique l'ouverture ou la fermeture des centres. Un système de navigation calcule l'itinéraire et le temps nécessaire pour s'y rendre.

LE RÔLE CLEF DE P&T ET DE LUXGSM

Le partenariat avec P&T et LUXGSM a permis aux Laboratoires Ketterthill de développer une solution innovante pour la gestion de la sécurité et de la confidentialité des données. Ainsi, toutes les consultations sont cryptées et le médecin peut être identifié grâce à la carte SIM de son téléphone tout en étant en 3G sur un réseau privé sécurisé hors Internet.

Vu la couverture territoriale des nouveaux réseaux fibres terrestres de P&T et du réseau mobile ultramoderne de troisième génération (3G) de LUXGSM, ces deux acteurs sont en mesure de garantir une gestion sécurisée de bout en bout des flux d'informations depuis les infrastructures serveurs Ketterthill jusqu'à son destinataire qu'il soit mobile (iPhone, Notebook) ou sur un « desktop » grâce au service IP-VPN (voir schéma).

Show-Case : Laboratoires Ketterhill

Une communication interactive en temps réel qui unit patient et médecin sur la voie d'une simplification administrative //

Le choix stratégique de P&T et LUXGSM conforte Ketterhill dans sa conviction que l'intégrité des informations transmises reflète les critères élevés de sécurité et de confidentialité que l'entreprise s'est fixés.

Un mot de passe et une clé de déverrouillage du dossier viennent compléter la sécurité de l'accès aux données sur la base du protocole déjà utilisé dans le secteur bancaire.

L'iPhone entre ainsi dans les technologies de la santé au service de la médecine en proposant une fonction innovante pour alerter les médecins en cas de résultats laissant apparaître une pathologie.

L'APPLICATION KETTERHILL®, UNE RÉPONSE VERS UNE SIMPLIFICATION ADMINISTRATIVE

Le développement d'outils de communication tel que l'application Ketterhill® s'inscrit parfaitement dans la logique du programme e-Santé du gouvernement. Dans la mesure où l'on souhaite rassembler l'information actualisée d'un dossier médical biologique contenant tout l'historique des données du patient, la solution Ketterhill® ouvre concrètement la voie à une simplification administrative médicale.

La plate-forme Ketterhill® est ouverte et pourrait donc servir de catalyseur pour éviter les doublons et les redondances dans la

prescription d'examens de biologie médicale grâce à la mutualisation de l'information médicale entre professionnels de santé. Les médecins exerçant au Luxembourg sont eux-mêmes en faveur d'un tel système de regroupement des dossiers médicaux actualisés.

CONCLUSION

L'esprit entrepreneurial de Ketterhill ne connaît pas de limites. Derrière cette entreprise innovante se cache une équipe de professionnels motivés et déterminés à développer des services de qualité au profit des médecins et des patients. Ceux-ci peuvent faire confiance à la gestion sécurisée des flux d'informations de bout en bout qu'offrent P&T et LUXGSM grâce aux services « IP-VPN », « Corporate APN » (CMDS) et « Managed Security » des services 24h/24h et 7j/7.



Informations

Renseignements supplémentaires sur les services IP-VPN, Corporate APN (CMDS) et Managed Security au numéro gratuit 8002 4000 ou sur www.pt.lu/telecompro.lu.

SCHÉMA FLUX D'INFORMATIONS DE L'APPLICATION KETTERHILL®

