

Rapport de stage :
SOS Médecin
85 Boulevard de Port-Royal, 13^{ème} arrondissement



Plan :

Introduction

- I. L'entreprise**
 - a. Son histoire
 - b. À quoi sert l'informatique là-bas
 - c. Ses missions et objectifs dans l'informatique
- II. Son fonctionnement**
- III. Ce que j'ai effectuer**

Conclusion

L'informatique joue un rôle très important au sein de SOS médecins, car c'est une entreprise qui se consacre à la prestation de soins médicaux d'urgence à domicile, en opérant 24 h sur 24 et 7 jours sur 7. Je vais vous parler dans un 1^{er} temps de l'entreprise avec 3 sous-parties : son histoire, à quoi sert l'informatique chez SOS médecins et ses missions avec ses objectifs dans l'informatique. Dans un 2^{ème} temps je vous parlerais de son fonctionnement et en 3^{ème} temps j'aborderais tout ce que j'ai effectué comme tâche là-bas et ce qu'elles m'ont apportés.

I. L'entreprise

a. Son histoire

SOS médecins a été créé À Paris en 1966 par le Dr Marcel Iascar, c'est une organisation médicale française qui a évolué pour devenir une entreprise très importante concernant la prestation de soins médicaux à domicile. SOS médecins s'engage à offrir des soins 24 h sur 24 et 7 jours sur 7, cette présence constante a fait de cette organisation une ressource inestimable pour les patients tout au long de la journée et de la nuit. Au fil des années SOS médecins s'est étendu bien au-delà de la capitale française pour aller s'implanter dans de nombreuses villes à travers le pays, ce réseau qui s'est étendu joue désormais un rôle crucial dans l'allègement de la congestion des services d'urgence hospitaliers. Car comme ils prennent en charge les cas médicaux qui vont être jugés moins graves, SOS médecins offre donc une alternative précieuse aux patients qui ne nécessitent pas une hospitalisation immédiate. Cette approche va donc contribuer à rationaliser les ressources hospitalières, à réduire le temps d'attente ainsi qu'à garantir que les soins médicaux sont accessibles rapidement même en dehors des heures normales de travail.

Pour résumer tout ça, SOS médecin incarne donc l'engagement continu envers la prestation de soins médicaux d'urgence à domicile, ce qui va énormément soulager la pression sur les hôpitaux ainsi qu'assurer un accès rapide aux soins pour les patients, renforçant ainsi la qualité de la réponse médicale en France.

b. À quoi sert l'informatique là-bas

L'informatique joue un rôle essentiel dans le fonctionnement de SOS médecins en permettant une gestion efficace des appels, des ressources médicales ainsi que des dossiers des patients.

- ⇒ La gestion des appels : l'entreprise SOS médecins dispose d'un centre de régulation téléphonique qui fonctionne 24 h sur 24. Les opérateurs vont donc utiliser des systèmes informatiques pour pouvoir recevoir les appels des patients, recueillir des informations sur les symptômes ainsi que sur leur état de santé, pour pouvoir déterminer la priorité des interventions médicales en fonction de la gravité de la situation.
- ⇒ La gestion des ressources médicales : pour affecter rapidement un médecin à un patient, les systèmes informatiques tiennent compte de la disponibilité des médecins, de leur localisation ainsi que du niveau d'urgence de chaque appel, ce fonctionnement va donc permettre de garantir une réponse rapide aux besoins médicaux.
- ⇒ Les dossiers médicaux électroniques : ils utilisent des dossiers médicaux électroniques pour pouvoir enregistrer les informations sur les patients, les diagnostics les traitements prescrits ainsi que les interventions médicales effectuées à domicile. Ces dossiers sont là essentiellement pour assurer les suivis des patients ainsi que garantir une continuité des soins.
- ⇒ La gestion logistique : l'informatique est utilisée pour la gestion logistique, y compris la gestion des stocks de médicaments, du matériel médical et des véhicules médicalisés.
- ⇒ Les systèmes de communication : les médecins de SOS médecins sont souvent en déplacement pour se rendre chez les patients, ils utilisent donc des dispositifs de communication tels que des smartphones ou des tablettes pour pouvoir accéder aux informations sur les patients, communiquer avec le centre de régulation et obtenir des conseils médicaux en temps réel.
- ⇒ La sécurité des données : vu que les données médicales sont sensibles, SOS médecin met en place des mesures de sécurité informatique pour pouvoir protéger les informations personnelles des patients et assurer la conformité avec les réglementations sur la confidentialité des données.

Pour résumer l'informatique sert énormément là-bas, c'est un pilier essentiel de l'efficacité opérationnelle de SOS médecins en leur permettant une réponse rapide et coordonnée aux appels d'urgence, une gestion efficace des ressources médicales et une tenue précise des dossiers médicaux des patients, tous ces systèmes informatiques vont donc contribuer à assurer la qualité des soins médicaux dispensés par l'organisation.

c. Ses missions et objectifs dans l'informatique

SOS médecin peut disposer de plusieurs missions et objectifs liés à l'informatique pour pouvoir soutenir efficacement ces activités médicales, je vais en citer quelques-unes ci-dessous :

La gestion des appels et de la régulation : améliore les systèmes informatiques de gestion des appels et de la régulation pour pouvoir garantir une réponse plus rapide aux demandes médicales, en utilisant des algorithmes avancés pour trier et prioriser les appels en fonction de la gravité des situations.

Les dossiers médicaux électroniques : mets en place un système de dossiers médicaux électroniques complets et sécurisés pour pouvoir enregistrer les informations médicales des patients de manière électronique virgule sa permettra donc un accès facile aux antécédents médicaux des patients et une meilleure coordination des soins entre les médecins de SOS médecins.

La téléconsultation et télémedecine : développement de plateformes de téléconsultation pour pouvoir permettre aux médecins de fournir des conseils médicaux à distance lorsque cela est approprié, ça peut contribuer à désengorger les visites à domicile pour des cas moins graves.

La formation continue et le support technique : ça fournit une information continue aux médecins et au personnel de SOS médecins sur l'utilisation efficace des systèmes informatiques et des outils de communication, ainsi que sur la confidentialité des données médicales.

La sécurité des données et la conformité réglementaire : garantit la sécurité des données médicales des patients en mettant en place des mesures de cybersécurité robustes et en assurant la conformité aux réglementations sur la protection des données.

L'analyse des données et l'amélioration continue : analyse des données pour pouvoir identifier des tendances médicales, des zones géographiques à forte demande ainsi que des moyens d'amélioration sur les processus et la qualité des soins fournis.

Le développement de solutions mobiles : création d'applications mobiles conviviales pour les médecins et les opérateurs de régulation, ce qui va faciliter la collecte et la transmission des informations médicales ainsi que la communication en temps réel.

La recherche et l'innovation : participe à des projets de recherche et d'innovation dans le domaine de la santé numérique pour rester à la pointe des avancées technologiques et améliorer constamment les services médicaux.

La gestion des ressources logistiques : *utilise des systèmes informatiques pour pouvoir optimiser la gestion des ressources logistiques, y compris les véhicules médicalisés pour pouvoir répondre de manière efficace et rapide aux appels des patients.*

En mettant en œuvre ces missions et objectifs liés à l'informatique SOS médecins peut améliorer la qualité des soins médicaux qu'elle fournit, renforcer sa coordination entre ses équipes médicales ainsi qu'optimiser l'utilisation des ressources disponibles.

II. Son fonctionnement

SOS médecin fonctionne grâce à un système de permanence médicale et de régulation téléphonique hautement organisée. Les patients ont la possibilité d'appeler un numéro d'urgence spécifique pour pouvoir solliciter une consultation médicale à domicile, quel que soit le moment de la journée ou de la nuit. Lorsqu'un appel est reçu le processus de régulation téléphonique entre en jeu, les opérateurs formés trient et évaluent rapidement les appels en utilisant des protocoles médicaux et des systèmes informatiques avancés pour pouvoir déterminer la gravité de la situation cela va donc permettre de prioriser les interventions en fonction des besoins médicaux du patient assurant donc une réponse rapide au cas les plus urgents. Quand la régulation va être terminée les médecins de SOS médecins vont être mobilisés pour se rendre sur place et fournir les soins médicaux appropriés et nécessaires, cette coordination entre les opérateurs de régulation et les médecins est rendue possible grâce à l'informatique qui va donc faciliter la transmission rapide d'informations essentielles telles que les antécédents médicaux du patient et les détails de l'appel.

Pour résumer tout ça, SOS médecin tire pleinement partie de la technologie informatique pour pouvoir assurer un processus de régulation téléphonique fluide et une coordination efficace des soins médicaux à domicile. Ce système va garantir que les patients reçoivent les soins appropriés dans les délais les plus brefs tout en soulignant l'importance de l'informatique dans l'efficacité globale de l'organisation.

II. Ce que j'ai effectué

Chez SOS médecins j'ai pu effectuer différentes tâches et découvrir de nouvelles choses.

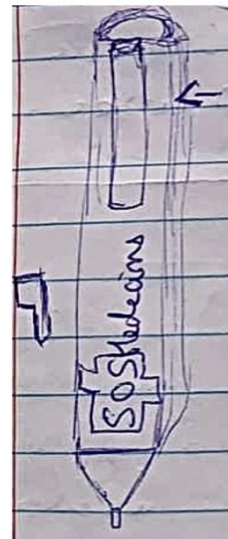
La salle blanche : elle sert essentiellement à stocker des données et à éviter n'importe quelle perte, dans cette salle il y a plusieurs serveurs informatiques, ainsi que des baies de stockage (→ ce sont des armoires qui servent à garder des disques durs, des switch ainsi que des routeurs qui vont permettre de gérer le réseau informatique). Dans cette salle il y a aussi des switch et des routeurs de secours en cas de lâchement, 1 système d'alimentation pour qu'il puisse fournir de l'électricité, une sorte de piles géantes en

cas de secours ,1 câblage structuré pour tous les appareils au sein de cette salle comme pour la téléphonie ou encore les caméras de surveillance. Il y a aussi la présence de 3 climatiseurs qui vont donc servir à garder la température stable et aussi à réduire le risque d'endommager le matériel lors de la manipulation par des techniciens.

La salle blanche constitue 3 baies de brassage :

- Une pour la communication téléphonique (elle enregistre les appels en cas d'urgence).
- Une pour les serveurs qui se dirigent avec un ordinateur (il peut alterner avec Windows XP et Windows 10 grâce à la présence d'un switch).
- Et la dernière se constitue de 3 PC ainsi qu'un RAID (→ permet la distribution des données sur plusieurs disques pour pouvoir améliorer la sécurité et/ou la performance des disques d'un serveur ou d'un ordinateur personnel).

La recherche concernant la publicité : recherche de stylo et d'autocollants publicitaires avec le logo SOS médecin, ils sont des dimensions précise, une étiquette bien collante pour que l'on puisse les mettre sur des matériaux (comme le stéthoscope, le thermomètre, ou autre) et un QR code sur le stylo qui va rediriger vers le site SOS médecin. La création du logo à pu se faire sur « Adobe Photoshop », qui est un logiciel de retouche d'image et de création graphique.



La libération d'espaces de stockage : la libération des espaces de stockage sert à faire moins ramer l'ordinateur ou bien à enlever certains bugs, par exemple une fois il y a eu un problème sur un ordinateur ,1 écran noir était présent quand elle se connectait donc pour résoudre ce problème nous sommes allés sur les fichiers du PC, pour par la suite sélectionner le fichier « utilisateurs », on a donc par la suite supprimé tous les dossiers présents dans ce fichier pour pouvoir améliorer son stockage, cette manipulation nous a permis de libérer 40 Go de stockage sur 100 Go.

La vérification des postes téléphoniques : elle s'effectue sur les claviers, les souris, les écrans ainsi que les téléphones fixes, cette vérification sert à savoir si tout marche bien et pour détecter s'il y a la présence de bugs ou non.

La recherche ou ajout dans une base de données :

↳ Recherche de personnes :

Il est arrivé que 2 personnes ont été bougés par rapport à leur statut, j'ai dû les retrouver dans la base de données grâce à leur numéro d'appel, en effectuant la manipulation suivante ↓.

1. On écrit « select * from a where a.codeappel » obtention du résultat rechercher.
2. On change « AN » (annuler) par « TR » (terminer).
3. On va finaliser en envoyant au médecin que la tâche a été effectuer.

↳ Ajout de salle :

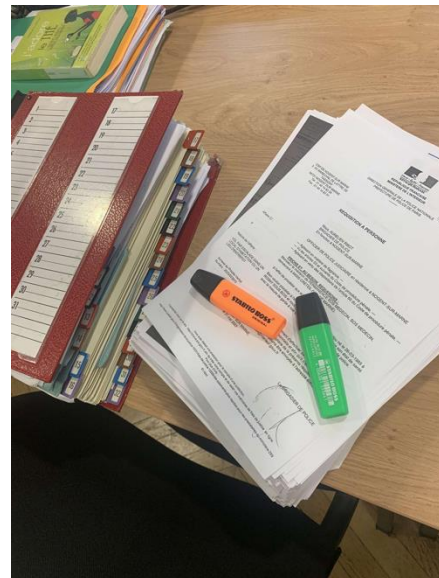
Nous avons dû à un moment ajouter 2 salles de consultation dans la base de données virgule pour que par la suite sur le site internet de son choix on puisse retrouver la consultation du 15e arrondissement.

Création d'étiquettes effectuées sur Photoshop : on a créé des étiquettes sur « Photoshop » pour les médecins avec pour mesure 8x2,5 cm.



Déménagement de matériel informatique : pour les déménagements de matériel informatique, il faut déconnecter le dispatcher (il a pour but de communiquer à la radio avec les médecins en déplacement pour les consultations qui vont être effectuées à domicile), le coordinateur (lui a pour de faire interagir efficacement les différentes tâches ou bien les personnes) et le régulateur (il a pour but de donner des conseils médicaux téléphoniques de coordonner les secours ainsi que d'orienter s'il y a besoin le patient vers le service hospitalier qui va être capable de lui donner les soins les mieux adaptés à sa situation).

Réquisitions : les réquisitions ce sont des feuilles qui sont envoyés par la préfecture de police, c'est fait concernant des personnes ayant commis des délits, on m'avait donné un gros cahier avec des dates ainsi qu'une liste de chaque jour dans le mois choisi virgule avec un gros tas de feuilles avec inscrit plusieurs noms dessus, quand je trouvais les noms je prenais la feuille et la mettait dans le cahier grâce à la date notée en haut.



Pour conclure mon expérience de stage chez SOS médecin a été enrichissante dans un premier temps en raison de la participation à des activités informatiques et de découverte. Cependant une grande partie du stage s'est concentrée sur des tâches administratives comme les réquisitions que j'ai effectuées pendant plus d'un mois et demi, ce qui a limité mon apprentissage dans le domaine de l'informatique. Malgré cela j'ai pu comprendre l'importance de l'informatique pour SOS médecins et son rôle dans la prestation de soins médicaux à domicile point si j'avais eu davantage d'opportunités de travailler sur des projets informatiques, j'aurais pu acquérir encore plus de compétences et d'expériences. Je tiens à exprimer ma gratitude envers l'équipe de SOS médecins pour cette expérience.