

# L3 MIAGE — TD n°2 – Systèmes organisationnels

## Exercice 1 – Suivi des examens dans un service d'imagerie médicale

Le **Service d'Imagerie Médicale (SIM)** fournit des examens d'imagerie (radiographie, échographie, IRM) pour 8 cliniques de la ville de Lyon. Les cliniques envoient des demandes par téléphone ou par messagerie sécurisée pour des patients hospitalisés. Le SIM emploie 10 techniciens d'imagerie, 4 radiologues, 6 manipulateurs en radiologie et du personnel d'accueil.

Les demandes d'examen spécifient la clinique et le service demandeur, l'identité du patient, l'examen requis, la date souhaitée et les précisions médicales. Un employé d'accueil saisit chaque demande dans une application web dédiée. Chaque demande comporte des cases à cocher correspondant à 5 états : **à programmer, programmée, en cours d'examen, examen terminé, validé par le radiologue**. Un radiologue attribue les examens aux techniciens dans un planning partagé. Un technicien prend en charge l'examen, coche l'état **en cours d'examen**, réalise l'examen et range les images dans le dossier du patient. Le radiologue vérifie ensuite les images et rédige un compte rendu ; il coche alors l'état **validé**.

Les images et le compte rendu doivent ensuite être transmis à la clinique demandeuse.

Or, l'application ne comporte pas de module permettant de faire le lien entre la fin de la validation et la **confirmation de réception** par la clinique. On souhaite donc spécifier ce module.

## Question 1

Pour déterminer les spécifications fonctionnelles du module manquant, complétez la **grille QQQQP** pour le SIM (voir l'annexe 1). Vous devez identifier les acteurs, ce qu'ils font, où et quand ils interviennent, pourquoi, les données/documents échangés et la fonction (Acquisition (A), Stockage (S), Traitement (T), Diffusion manuelle (DM) ou Diffusion automatisée (DA)). La grille doit permettre de couvrir l'ensemble de la chaîne depuis la saisie de la demande jusqu'à l'accusé de réception par la clinique.

## Question 2

Représentez le **processus métier** allant de la programmation des examens jusqu'à la mise à disposition des images et du compte rendu. Précisez les grandes étapes et les échanges entre acteurs (technicien, radiologue, employé d'accueil, cliniciens des cliniques...).

## Question 3

Proposez une **solution** pour assurer le lien entre la fin de la validation par le radiologue et la confirmation que la clinique a bien reçu les images et le compte rendu. Indiquez les avantages de votre proposition et ce qu'elle implique en termes d'acquisition, stockage, traitement et diffusion de l'information.

## Exercice 2 – Parcours d'un patient chez un cardiologue

Le patient **Laurent FATIGUE** consulte un **cardiologue** dans un hôpital pour des douleurs thoraciques après un effort sportif. Il se présente à l'accueil de l'hôpital pour s'enregistrer et obtenir une fiche de liaison qui lui permettra d'accéder au service de cardiologie. À l'appel de son nom par le cardiologue, il entre dans la salle de consultation. Le cardiologue l'ausculte, lui pose des questions et établit un diagnostic. Il prescrit deux examens complémentaires : un **électrocardiogramme (ECG)** et une **échographie cardiaque**, ainsi qu'un traitement médicamenteux.

Le patient retourne à l'accueil pour régler la consultation. Le paiement est télétransmis directement vers la caisse nationale d'assurance maladie (CNAM). Le patient se rend ensuite :

1. Au **service d'ECG** de l'hôpital pour réaliser l'examen ;
2. Au **service d'échographie cardiaque** (qui se situe dans un autre bâtiment) ;
3. Chez un **pharmacien** pour acheter ses médicaments.

Les examens complémentaires sont réalisés et leurs résultats sont transmis au cardiologue via une messagerie sécurisée interne. Une fois les résultats analysés, le cardiologue confirme son diagnostic ou adapte le traitement. Certaines données (dossier patient, ordonnances, résultats) restent au sein de l'hôpital tandis que d'autres sont transmises à des structures externes (pharmacie, CNAM).

### Question 1

Représentez le **système organisationnel** de l'hôpital dans ce contexte. Qui constitue le **système de pilotage** ? Qui constitue le **système opérant** ? Quelles personnes et quelles données se trouvent à l'intérieur de l'organisation et lesquelles se trouvent à l'extérieur ?

### Question 2

Complétez la grille **QQOQP** pour les principales actions décrites dans ce scénario (accueil du patient, consultation, examens complémentaires, paiement, délivrance des médicaments). Pour chaque ligne, précisez la fonction (A : acquisition, S : stockage, T : traitement, DA : diffusion automatisée, DM : diffusion manuelle).

### Question 3

Représentez le **processus de prise en charge** du patient. Décrivez les grandes étapes chronologiques du parcours (de l'enregistrement jusqu'à la confirmation du diagnostic) en identifiant les points d'acquisition, de stockage, de traitement et de diffusion de l'information.

## Annexe 1 : rappel de la grille QQQQP

La grille QQQQP permet de structurer l'analyse d'un processus :

- **QUI ?** Quelles sont les personnes qui interviennent ? Qui fait, valide ou est informé ?
- **QUOI ?** Quelle activité est réalisée ? Quel est le problème à résoudre ?
- **OÙ ?** Où l'activité se déroule-t-elle (lieu physique ou logique) ?
- **QUAND ?** Quand l'activité se produit-elle ? À quel moment et selon quelle fréquence ?
- **POURQUOI ?** Quel est l'objectif ou la raison de l'activité ?

En complément, on précise les **données/documents** manipulés et la **fonction** du système d'information : Acquisition (A), Stockage (S), Traitement (T), Diffusion automatisée (DA) ou Diffusion manuelle (DM).