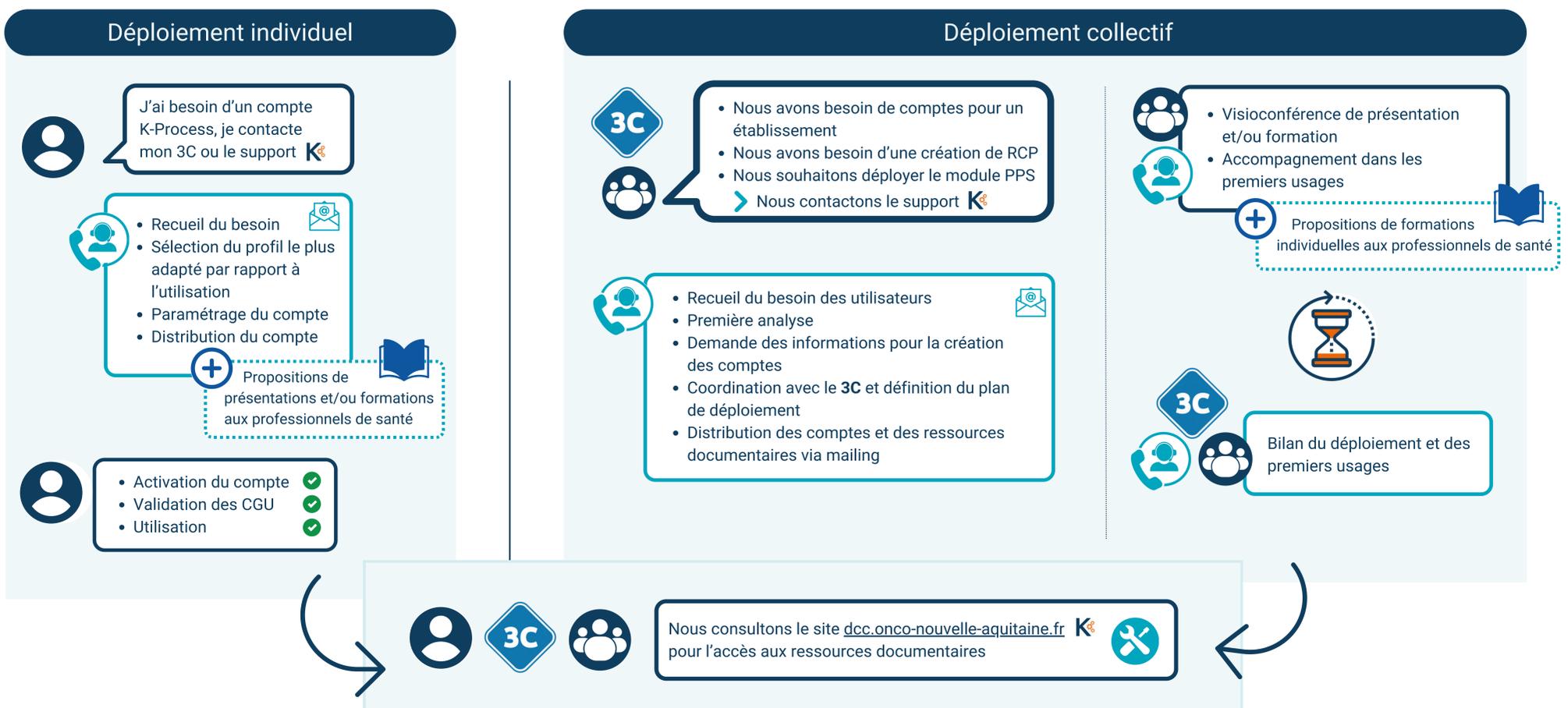


Objectifs

Face à l'accroissement du nombre d'utilisateurs, la diversité des profils, le renouvellement des équipes hospitalières, et les changements organisationnels, l'équipe K-Process a mis en oeuvre **une stratégie d'accompagnement**, qui vise à répondre **aux besoins de formation des utilisateurs** et à **la prise en compte des nouvelles fonctionnalités** déployées au sein du DCC de Nouvelle-Aquitaine.

Méthodologie

La méthodologie repose sur un accompagnement individuel ou collectif de l'équipe soignante pour tout nouveau déploiement de K-Process. Adapté aux besoins et au rythme des professionnels, il permet de **construire un lien avec l'équipe projet**, garantissant une meilleure adhésion. En complément, des ressources documentaires (mémos, vidéos...) sont mises à disposition sur le site dédié dcc.onco-nouvelle-aquitaine.fr.



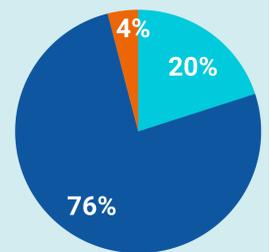
Résultats



- 2 305 utilisateurs actifs sur 12 mois (09/2023-08/2024)
- 12 profils avec des droits et des configurations modélisés
- Environ 500 nouveaux comptes délivrés chaque année

Répartition des demandes auprès du support utilisateur

- Assistance aux utilisateurs
- Gestion des comptes
- Incident



Variation du nombre annuel d'utilisateurs actifs



Visites sur le site dcc.onco-nouvelle-aquitaine.fr

15 200 visites sur 12 mois (09/2023-08/2024)

dont 84% sur les ressources documentaires

Résultats de l'enquête de satisfaction 2023*



* Sur 120 participations au sondage

Conclusion

L'adhésion au DCC K-Process repose sur une **facilité d'usage**. L'accompagnement dans l'utilisation de l'outil représente ainsi un enjeu majeur pour l'équipe projet qui cherche à optimiser la disponibilité du support pour les utilisateurs. Un projet de FAQ venant compléter les ressources documentaires est en cours de déploiement.

