SWISS E-EALTH SUMMIT

Berne 4 septembre 2013

GESTION DE LA PRODUCTION D'UN ETABLISSEMENT DE SANTE A PARTIR DES PROCESSUS VALIDES PAR SES PROFESSIONNELS

La Fondation Lenval

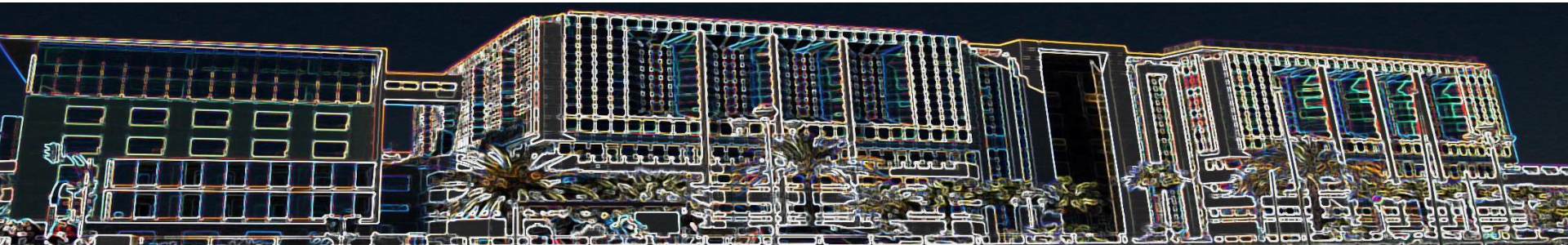
- Créée en 1884 par le baron de Lenval
- Fondation reconnue d'utilité publique dès 1893
- La Fondation Lenval déploie ses activités sur un site principal (l'hôpital Lenval) et une douzaine de sites annexes
- Environ 1200 collaborateurs salariés dont 150 praticiens

Fondation Lenval
POUR ENFANTS

L'Hôpital Lenval

- Etablissement de santé d'environ 200 lits et places installé sur la Promenade des Anglais à Nice
- Orientation exclusive en pédiatrie (médecine, chirurgie, psychiatrie, réanimation…)
- Etablissement de statut hospitalo-universitaire
- Trois procédures de certification par la Haute Autorité de Santé française, conclues sans observation ni réserve

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



Le partenariat Lenval-Dapsys

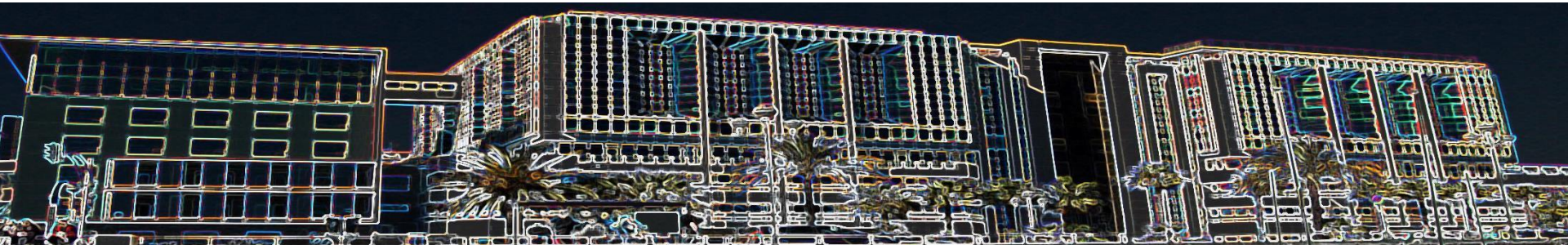
- A la fin de la décennie 90, Lenval connaît une augmentation importante d'activité notamment en imagerie
- Dapsys propose alors à un prix abordable un logiciel innovant : tous les services ont accès aux images médicales en mode natif
- Le produit s'est développé au fur et à mesure des besoins : une centaine de postes de travail aujourd'hui
- La solution fonctionne sans interruption depuis 1999 à la satisfaction générale

Fondation Lenval
POUR ENFANTS

De l'imagerie à la gestion de la production des soins

- En 2010 est décidé le regroupement de la pédiatrie niçoise (Lenval et CHU)
- Dapsys propose alors un concept de gestion médico-administrative basé sur les protocoles établis par les praticiens eux-mêmes
- Le partenariat satisfaisant noué avec Dapsys depuis 1999 conduit à examiner et à retenir cette solution innovante
- Projet : déployer VisionHM RPM dans tous les services de Lenval

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



Périmètre initial et objectifs du déploiement de VisionHM RPM

- Consultations programmées (environ 600 actes quotidiens)

- Objectifs principaux :

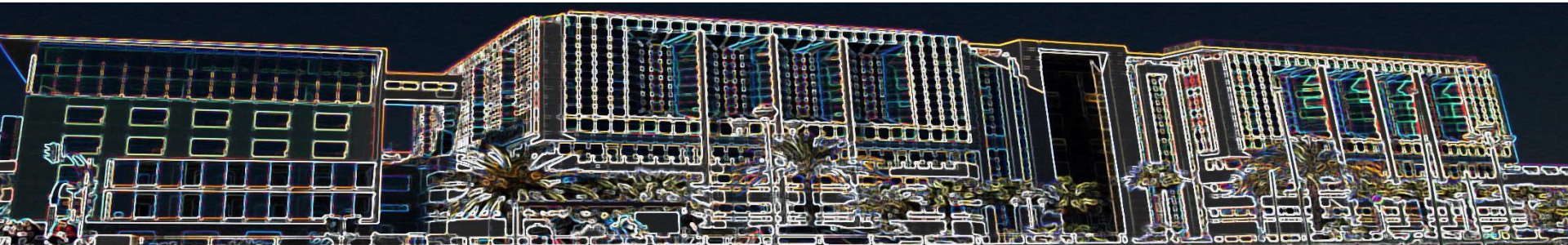
  - Faciliter les prises de rendez-vous notamment dans le cas d'actes multiples et enchaînés
  - Garantir la disponibilité des ressources nécessaires à la réalisation de chaque acte
  - Optimiser l'utilisation de ces ressources
  - Contribuer à la politique qualité de l'Etablissement organisée autour de deux axes : sécurité des soins et satisfaction du patient

Fondation Lenval
POUR ENFANTS

Les étapes de la mise en œuvre

- Début effectif du déploiement en 2010 (à la veille du regroupement des services de Lenval et du CHU de Nice)
- D'août 2010 à juin 2013 la pédiatrie niçoise est gérée dans un groupement de moyens. Le principe du déploiement de VisionHM RPM est maintenu.
- De plus juillet 2013, toute la pédiatrie (sauf la néonatologie) est gérée par Lenval
- 17 services fonctionnent avec VisionHM RPM y compris la radiologie, le bloc chirurgical et l'hospitalisation

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



Bases de fonctionnement de VisionHM RPM

- Objectif général: recueillir et transcrire dans le système informatique la méthodologie de réalisation de chaque acte

- Outre les **ressources**, le logiciel prend en compte les **étapes** de chaque processus et le **temps** nécessaire pour chaque étape *en fonction de l'intervenant et du profil médical du patient*

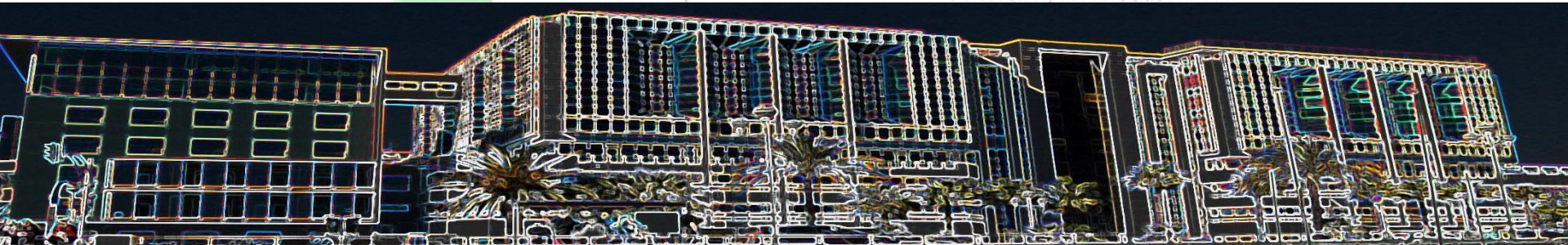
- La méthodologie s'applique à tous les services de l'établissement et permet une amélioration continue

Fondation Lenval
POUR ENFANTS

Description des actes médicaux dans VisionHM RPM

- Repose sur des Descriptifs d'Action Modulée (DECAM)
- Chaque DECAM couvre le mode de réalisation d'un acte (consultation, examen, opération…) :
  - Etapes
  - Ressources (Personnel, locaux, matériel…)
- Un DECAM peut nécessiter l'appel à un autre DECAM et ce sans limite : on couvre ainsi les processus de base et les processus plus complexes

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



Durée du déploiement

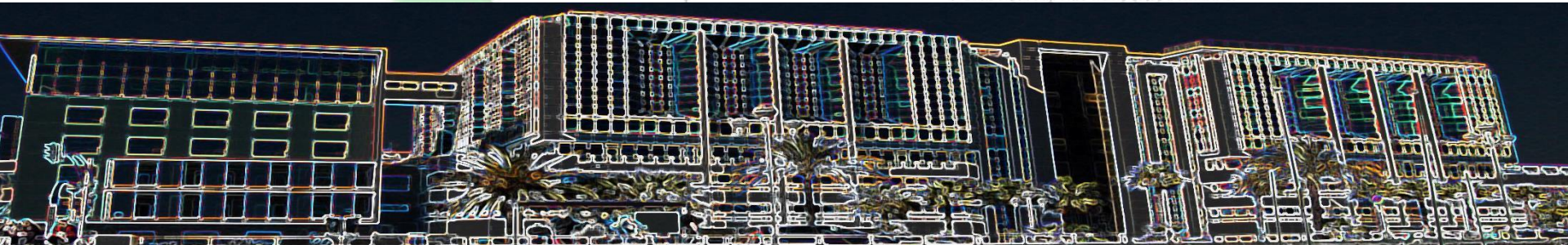
- Mise au point de la solution entre début 2010 et fin 2012
- L'amélioration des outils a conduit depuis à modéliser à nouveau certains services
- Aujourd'hui, nous pouvons conclure à titre d'exemple que pour une taille comparable à celle de Lenval:
  - la modélisation d'un service d'imagerie prend 3 à 4 semaines,
  - celle d'un bloc opératoire nécessite 4 à 6 semaines.

Fondation Lenval
POUR ENFANTS

Les processus complexes et inter-services

- Certains processus peuvent nécessiter l'intervention de plusieurs services: VisionHM RPM peut gérer la succession logique de ces interventions
- VisionHM RPM permet à un service de programmer le séjour d'un patient en élaborant son parcours prévisionnel
- Le logiciel offre la possibilité de bloquer un processus, par exemple si une information critique n'est pas retrouvée dans l'historique du patient

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



Communication interne

- Tout nouvel événement est répercuté immédiatement par VisionHM sur tous les postes du service concerné
- En cas de flux complexe ou de séjour multi-services, les postes situés en aval sont immédiatement informés de l'avancement du processus réalisé en amont
- Ainsi, à tout moment, le personnel soignant concerné connaît la charge de travail instantanée et l'avancement de chaque processus

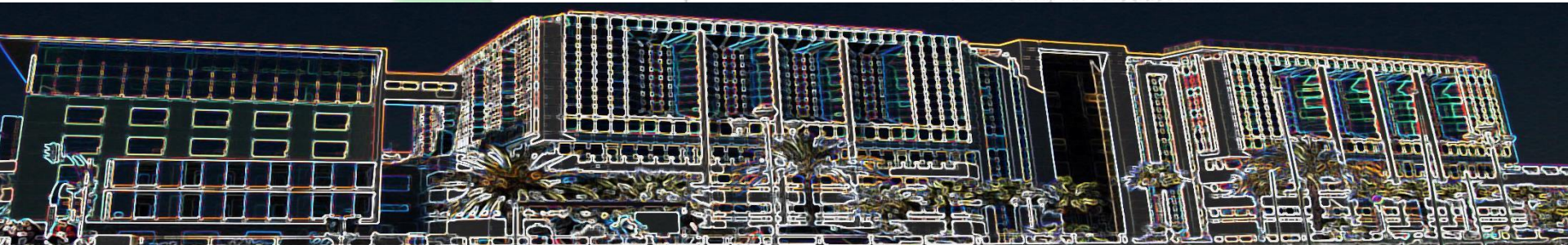
Fondation Lenval
POUR ENFANTS

Développements à venir

- VisionHM WEB permet la prise de rendez-vous directe par le prescripteur et son information en temps réel (non encore déployé à Lenval)

- Dés lors que chaque service de l'hôpital utilise VisionHM RPM, VisionHM Supervisor permet de définir des processus très fins adaptés au profil du patient et d' alerter les équipes soignantes sur toute anomalie (blocage, résultats hors norme…)

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



L'adhésion des équipes médicales et soignantes

- Dans VisionHM RPM, chaque professionnel décrit ses procédures, les moyens dont il a besoin et le temps qui lui est nécessaire

- Il n'est donc pas question, au prétexte d'informatisation, de supprimer des ressources ou des étapes, voire de réduire d'autorité le temps consacré à chaque acte.

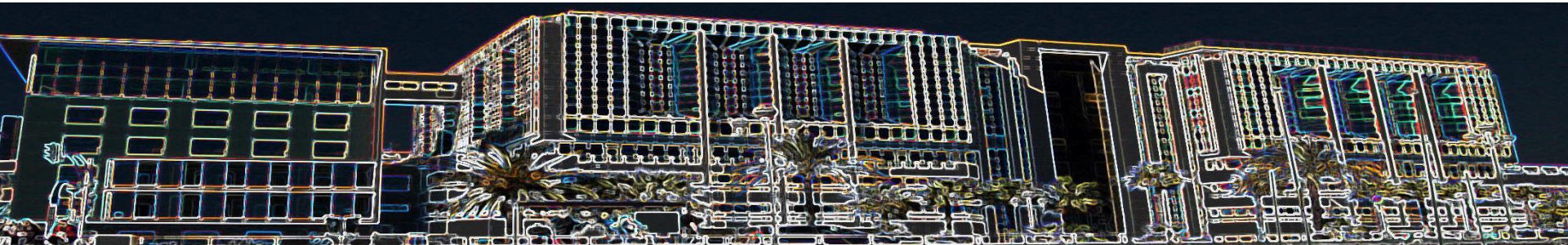
- Dés lors, cet outil de gestion de la production est accepté, son exploitation permettant à la fois de préserver les processus en place et d'identifier les points d'amélioration possibles

Fondation Lenval
POUR ENFANTS

Les investissements

- Ils se sont élevés à :
  - 162 000 euros en 2010
  - 104 666 euros en 2011 (dont 30 000 euros de formation)
  - Le projet est soldé en 2013 pour 120 000 euros
- L'investissement total s'élève donc à 386 666 euros, formation incluse
- Il faut encore ajouter les coûts internes à l'établissement estimés à un montant équivalent
- Rappel : Ce projet concerne toute l'activité externe planifiée de l'établissement, la gestion des lits, l'activité du bloc opératoire et toute l'imagerie.

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



Le retour sur investissement

- Les économies directes :VisionHM RPM a permis d'absorber une augmentation d'activité qui aurait généré sans lui cinq postes de secrétaires médicales supplémentaires (environ 200 000 euros par an)

- Les recettes supplémentaires : meilleure planification des actes, moindre nombre d'annulation de rendez-vous (rappel par SMS des rendez-vous à tous les patients dans les 48 heures précédant l'événement)

- Le système de reporting permet surtout une amélioration permanente de productivité sur la base des moyens réellement utilisés et notamment du temps réel d'exécution de chaque acte.

- Le retour sur investissement est estimé au plus à 18 mois.

Fondation Lenval
POUR ENFANTS

Les actions à venir

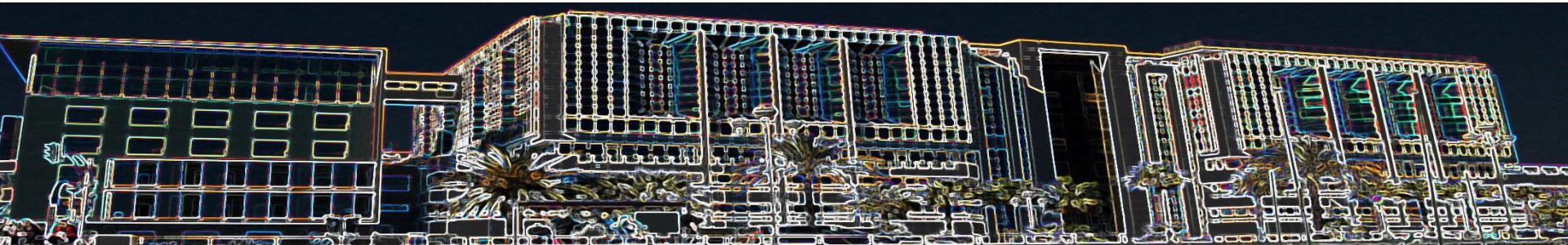
- Rappel : l'organisation de la pédiatrie niçoise a été bouleversée depuis 2010, ce qui a retardé une partie du projet

- Principaux challenges à ce jour :

  - Généraliser la prise de rendez-vous multi-services
  - Généraliser le suivi de l'exécution de chaque acte dans chaque service
  - Articuler VisionHM RPM et le dossier médical informatisé du patient.

- Expérience en cours pour améliorer les données nécessaires à la facturation ambulatoire grâce à VisionHM RPM. Si résultats probants : extension à l'ensemble de l'établissement.

Fondation Lenval
POUR ENFANTS



Conclusion

GESTION DE LA PRODUCTION

D'UN ETABLISSEMENT DE SANTE

A PARTIR DES PROCESSUS

VALIDES PAR SES PROFESSIONNELS

Fondation Lenval
POUR ENFANTS