

Success Story



Société
St. Claraspital

Branche
Santé

Nombre de sites
2

Client depuis
2008

Prestations de service
- Business Ethernet
- Business Internet mit Managed Security
- Business Voice ISDN-PBX (PRI)

Account Manager
Michael Büttler
Key Account Manager
Tel. 043 343 65 77
michael.buettler@upc-cablecom.ch

Première publication
BUSINESSFACTS 2/2010

«Nous sommes prêts pour l'E-Health»

Selon le calendrier du Conseil fédéral, il reste moins de cinq ans jusqu'à la mise en réseau nationale des prestataires dans le système de santé. Quel est le niveau d'avancée de l'E-Health dans les hôpitaux? Yves Laukemann, responsable informatique du St. Claraspital, suit concrètement cette question. BUSINESS FACTS lui a rendu visite à Bâle.

Monsieur Laukemann, l'actuel rapport annuel 2009 du Claraspital consacre deux pages aux projets informatiques. L'effervescence est palpable. Que donne l'avancée de la numérisation du système de santé?

La numérisation touche deux domaines: d'une part l'assistance aux procédures de traitement avec les dossiers électroniques des patients et d'autre part la technique médicale. Dans ce domaine, les hôpitaux se sont énormément numérisés au cours de ces dix dernières années. Presque tous les appareils médicaux actuels disposent d'interfaces numériques. Laboratoire ou salle d'opération, le personnel médical utilise aujourd'hui partout des processus informatisés. Il en résulte d'énormes quantités de données qui sollicitent obligatoirement davantage la gestion des données et l'infrastructure informatique. La croissance exponentielle des volumes de données et les dispositions légales afférentes en matière de protection et d'archivage constituent l'un des grands défis de la branche informatique. Par contre, dans le domaine de la mise en réseau des hôpitaux ou des médecins externes, nous n'en sommes encore qu'aux balbutiements même si toutes les conditions techniques sont remplies. Nous ne manquons ni de normes efficaces ni de plateformes d'échanges adaptées.

Dans quels départements et processus sanitaires l'informatique peut-elle particulièrement aider à réduire les coûts et à augmenter l'efficacité sans mettre en danger la qualité de prise en charge des patients?

La standardisation informatique peut fortement y contribuer. Certes, des processus standardisés réduisent quelque peu la marge de manœuvre de chacun mais ils accroissent l'efficacité globale par leur homogénéité et améliorent donc la sécurité pour les patients. Le système de prescription de médicaments en est un bel exemple. Le Claraspital est en train de remplacer les procédures manuscrites et orales. Les médecins doivent désormais prescrire les médicaments dans le système d'information de la clinique qui leur permet d'accéder à



upc cablecom
business

Portrait



Yves Laukermann s'est lancé dans l'informatique après ses études de géographie à Bâle en 1984. Depuis 1994, il a occupé différents postes informatiques de direction dans l'administration, la logistique et le commerce de détail. Depuis 2004, il dirige le département informatique du St. Claraspital. Chef du projet global, c'est lui qui a mis en place le système d'information clinique (SIC). Yves Laukermann est père de trois grandes filles.

” Il est ainsi possible de réduire significativement le travail de recherche et les déplacements ainsi que le travail à vide. ”

tous les médicaments disponibles en Suisse et à notre catalogue interne de près de 1300 médicaments. Le système fournit aussi aux médecins des informations importantes sur les interactions médicamenteuses. La nouvelle procédure simplifie la communication entre les médecins, les infirmiers et la pharmacie, crée la transparence nécessaire à une gestion optimale des stocks et sert surtout aux patients. En effet, cette nouvelle gestion de la médication garantit l'administration correcte du bon médicament au bon moment. L'informatique fait également office de facilitateur. Elle entre toutes les informations dans un système accessible en tout lieu. Il est ainsi possible de réduire significativement le travail de recherche et les déplacements ainsi que le travail à vide. En tant que facilitateur, elle permet l'échange d'informations avec nos partenaires externes. Tant que les patients conservent la haute main sur leurs données, ce flux d'informations est dans leur intérêt personnel.

Le Claraspital est une société anonyme privée dirigée selon des principes de gestion entrepreneuriale. Quelle est la recette de votre succès ?

Chaque entreprise doit en premier lieu son succès durable à son profil de performance individuel et à son bon rapport dépenses-recettes. Cela vaut aussi pour les hôpitaux, surtout sur un marché en surcapacité. Nous avons défini une offre de prestations claire que nous communiquons avec cohérence (voir encadré page 11, n.d.l.r.). Ce n'est pas une simple déclaration marketing. C'est une question de qualité. La qualité dépend de la performance des spécialistes et du personnel de soin. De bons spécialistes nous assurent d'avoir le volume de traitements nécessaire. Un plus grand nombre de cas augmente la qualité avec l'habitude acquise par les spécialistes prodiguant les traitements. Le service de soin professionnel et motivé et l'hôtellerie contribuent aussi à la bonne réputation du Claraspital.

Le système de financement suisse va changer dès 2012. Pour déterminer leurs prix, les hôpitaux seront obligés de ne plus se baser sur la durée du séjour mais sur la pathologie. De plus, dans le cadre de l'assurance de base, les patients pourront librement choisir l'hôpital pour leur traitement. Avec quelles mesures, le Claraspital réagit-il à cette nouvelle situation concurrentielle ?

Nous facturons déjà les patients du canton Bâle-Ville selon le principe DRG (Diagnosis Related Groups). La combinaison de forfaits par cas et du libre choix de l'hôpital doit accroître l'attrait de l'offre médicale et supprimer les surcapacités. Nous avons pris plusieurs mesures pour garantir notre survie économique en tant qu'hôpital privé. Nos grands objectifs sont triples: positionnement durable comme hôpital spécialisé, réduction de la durée du séjour et augmentation du nombre de cas.

Nous avons réorganisé notre hôpital l'année dernière pour ce changement de système et établi entre autres la gestion des cas. Les procédures de prise en charge et de traitement ont été examinées en détail et sont optimisées en permanence. Nous allons jusqu'à prendre en compte dès l'admission les mesures proposées après la sortie. Le progrès médical nous aide également. Maintes opérations sont aujourd'hui beaucoup moins lourdes qu'avant ce qui réduit le séjour.

Voici un extrait des principes directeurs du Claraspital: «Patient, collaborateur ou partenaire, l'homme est au cœur de nos actes.» De par ses organismes responsables, le Claraspital a une obligation sociale et d'éthique chrétienne. Or, dans le rapport annuel 2009, on parle aussi de «productivité», «efficacité» et «possibilités d'économies». N'a-t-on pas là un conflit d'objectifs ?

Oui, en effet. Pression du rendement et bien-être sont vécus comme antithétiques au quotidien. D'où l'importance d'étudier systématiquement la culture d'entreprise. Cette augmentation de l'efficacité doit être synonyme de réduction des coûts mais aussi de qualité accrue. Nous accordons une grande attention aux soins et à l'hôtellerie. Nous voulons que les patients se sentent bien chez nous. Notre culture d'entreprise est axée sur ce bien-être. Nous détectons les faiblesses en interrogeant nos patients sur leur satisfaction, en en déduisant des mesures et en en vérifiant la mise en œuvre.

La Confédération et les cantons ont produit une stratégie nationale pour la cybersanté avec comme principaux éléments la mise en place progressive du dossier électronique pour les patients et un portail de santé offrant des informations en ligne de qualité garantie et un accès aux dossiers médicaux d'ici à 2015. Pour ce faire, il faut créer un réseau entre tous les prestataires et échanger efficacement des données structurées dans des processus standardisés. Que pensez-vous de ce projet ambitieux ?



Presque tous les appareils médicaux disposent aujourd'hui d'interfaces numériques.

St. Claraspital

Le Claraspital est un hôpital privé spécialisé en gastroentérologie, oncologie et métabolisme ainsi qu'en pneumologie, urologie, cardiologie et orthopédie. En tant qu'hôpital de soins aigus le plus important de la rive droite du Rhin, le Claraspital a aussi un caractère d'hôpital municipal avec soins de base généraux et services ambulatoires.

Depuis sa fondation en 1928, ses organismes responsables sont la Congrégation des sœurs de charité de la Sainte-Croix d'Ingenbohl. Jusque dans les années 1960, les soins infirmiers étaient principalement prodigués par des religieuses. Depuis lors, le pourcentage d'infirmiers indépendants a fortement augmenté. Aujourd'hui, il ne reste plus que quelques religieuses actives dans l'hôpital. Les organismes responsables sont toujours représentés au conseil d'administration.

En 2009, l'hôpital a traité 19 304 patients ambulatoires et 8 707 patients hospitalisés et employait 878 personnes dont près de la moitié d'infirmiers.

Infos: www.claraspital.ch

” Le SIC n'est pas seulement une plateforme d'informations. C'est aussi un merveilleux instrument de planification. Un traitement bien planifié est la clé de la rentabilité. ”

La plupart des hôpitaux sont actuellement en train de construire des îlots techniques de haut niveau. Pour le moment, il manque encore quelqu'un prêt à assumer les dépenses initiales pour le développement d'une plateforme E-Health. On a jusqu'à présent beaucoup parlé de la cybersanté. Tous savent très bien ce qu'il faut faire mais cette dépense initiale décisive fait peur à tous les acteurs du système de santé. La position générale est la suivante: attendre et observer. L'étranger est déjà un peu en avance sur nous.

Cette attitude passive n'est-elle pas aussi une conséquence de notre système fédéral?

Notre système de santé est un regroupement de 26 systèmes sanitaires. C'est la Confédération qui devrait diriger des projets de cette ampleur mais elle n'a pas la compétence. La loi force les cantons à prendre l'initiative ce qu'ils ne veulent pas faire car ils ont peur des coûts et des dépenses de coordination. Remplacer la Confédération et les cantons intéresse peu l'industrie car les investissements sont peu rentables sur un petit marché très complexe. Selon moi, la meilleure solution serait que les cantons cèdent volontairement leurs compétences à la Confédération.

La création de l'organe de coordination entre la Confédération et les cantons, E-Health-Suisse, va-t-elle dans ce sens?

Cet organe de coordination est notre seule chance de concrétiser la cybersanté. E-Health-Suisse est pris en compte et au sérieux mais ne vit pas encore. Il manque un architecte avec de gros moyens disant: «Construisons quelque chose de grand pour la Suisse.» La seule présence de E-Health-Suisse ne suffit pas.

Que pensez-vous du projet e-toile du canton de Genève?

E-toile est une initiative régionale prometteuse bien établie comme projet pilote. Cette forme de projets régionaux de cybersanté va probablement se développer. On aura une cohabitation de technologies, projets et acteurs. A la fin, espérons-le, les meilleurs s'imposeront. Le processus d'évolution est plus exténuant qu'une solution de partenariat privé-public dirigée d'une main de fer. Sans cet «esprit de clocher cantonal», nous atteindrions notre but plus vite et à moindres coûts.

Le réseau de prestataires sera-t-il en place dans cinq ans?

Non sans quelques difficultés, le système de forfaits par cas sera introduit à temps en 2012. La prochaine étape sera l'échange de données d'ici à 2015. Les hôpitaux s'y préparent maintenant. J'ose supposer que le réseau devrait également fonctionner, tout du moins partiellement.

Systèmes d'information cliniques (SIC) et flux de travail numériques sont aussi d'actualité pour le Claraspital. Où en êtes-vous en matière de cybersanté?

Au cours de ces trois dernières années, nous avons fait un pas de géant en avant pour les dossiers médicaux électroniques. Notre SIC est en passe d'être terminé. D'ici à la fin de l'année, toutes les informations et données importantes pour le traitement médical pourront être consultées sur le SIC en une fois. Plus besoin de chercher péniblement différents dossiers, rapports, thérapies et ordonnances.

A l'avenir, le SIC doit également servir aux médecins prescripteurs. Les informations requises seront intégrées au système et donneront une vue d'ensemble globale de la guérison et des examens et thérapies réalisés. Nous n'en sommes qu'au début pour le réseau et l'archivage.

Comment doit se faire l'intégration des prescripteurs?

Lors de l'admission, les médecins prescripteurs doivent pouvoir saisir des informations importantes depuis leur logiciel local directement dans notre SIC. Ce dialogue automatisé et structuré doit permettre à nos gestionnaires de cas de prévoir des mesures de traitement adaptées sur ordre des médecins et d'organiser les ressources nécessaires. L'organisation du traitement est encore plus efficace si les prestataires externes sont en plus intégrés au réseau. Le nec plus ultra est d'avoir une transmission automatique du rapport de sortie au logiciel médical du médecin prescripteur à la fin du traitement.

Les systèmes d'information cliniques déploient pleinement leurs effets lorsque les ressources requises pour un traitement sont utilisées de manière optimale sur l'ensemble de l'institution. Le SIC n'est pas seulement une plateforme d'informations. C'est aussi un merveilleux instrument de planification. Un traitement bien planifié est la clé de la rentabilité. Un bon plan optimise l'exploitation des capacités disponibles et réduit la durée du traitement.

Les données du SIC constituent aussi la base des processus d'apprentissage. Leur évaluation scientifique aide à ajuster le système aux bons endroits. C'est particulièrement important dans un système de forfaits par cas où les traitements sont standardisés.

” Les processus informatisés ont toujours des effets positifs. Dès qu'ils sont visibles, on peut à nouveau cacher l'informatique. ”

Comment organiser et diriger au mieux de tels projets novateurs?

Ils ne fonctionnent qu'avec le soutien patent de la direction de l'hôpital, y compris des médecins en chef et des chefs infirmiers. Une fois ce soutien garanti, l'équipe de projet doit se familiariser avec les différentes procédures hospitalières. Tous les participants, toutes les spécialités, doivent acquérir une compréhension commune des procédures quotidiennes. En cas de projet informatique impliquant plusieurs domaines d'expertise, il est judicieux de faire diriger le tout par un spécialiste neutre. Le projet SIC interdisciplinaire a par exemple été mis sous ma direction et dépendait donc de l'informatique. Par contre un projet spécifique à un département donné a nettement intérêt à choisir des spécialistes du domaine en question pour le diriger et le mettre en œuvre.

Comment garantir le support des utilisateurs pour vos projets?

Il faut tout d'abord que les personnes concernées participent au projet. En tant qu'informaticien, je dois bien sûr comprendre l'argumentation des futurs utilisateurs et ce qui est perti-

nent pour eux. Il est impératif de montrer cet intérêt sur le plan pratique. Il faut également intégrer très tôt les utilisateurs dans la responsabilité de mise en œuvre en les faisant participer aux projets pilotes chargés de développer la compétence. L'introduction ne doit pas être dominée par l'informatique mais être directement effectuée dans les domaines d'expertise par le biais de formations et de transmission de connaissances. Les collaborateurs du projet doivent non seulement convaincre leurs collègues mais également être prêts à ne pas se cantonner à leurs propres exigences.

Quels enseignements peut-on tirer des expériences acquises avec les projets de cybersanté?

Il est dans l'intérêt de tous que les pratiques d'excellence deviennent la norme. Or, la standardisation force chacun à modifier son comportement. Pour que les utilisateurs le fassent volontairement, ils doivent pouvoir en retirer un

avantage personnel. Les initiateurs de changements ont donc intérêt à bien étudier la situation des utilisateurs et à comprendre ce qui les intéresse. Il faut non seulement chercher la critique mais aussi l'utiliser pour s'améliorer. Il n'existe pas de solution parfaite à 100%. Il ne faut donc pas faire de promesse exagérée. Les processus informatisés ont toujours des effets positifs. Dès qu'ils sont visibles, on peut de nouveau cacher l'informatique qui n'est qu'un outil pour simplifier le travail. C'est l'effet visible qui doit faire l'objet de discussions. Parlons des effets positifs et des pratiques d'excellence!

Comment l'informatique peut-elle contribuer à une exceptionnelle expérience personnelle lors du travail quotidien?

Ce sont le plus souvent les petits progrès qui convainquent. Notre première étape de réalisation du SIC nous permet par exemple désormais de présenter à l'écran les valeurs de laboratoire. Elles peuvent être consultées rapidement à tout moment sur n'importe quel ordinateur de l'hôpital. Jamais encore, il n'avait été aussi simple d'accéder aux rapports du laboratoire.

Quelles exigences les réseaux E-Health doivent-ils satisfaire afin que la numérisation progressive ne devienne pas un cauchemar?

Si nous voulons nous connecter à un partenaire pour transmettre des données confidentielles, nous devons être sûrs à 100% qu'elles sont protégées contre tout accès non autorisé. Aucun hôpital ne pouvant ni ne voulant le faire seul, nous voulons acquérir en prestation la technologie nécessaire. Il faut également que le réseau puisse transmettre rapidement d'énormes quantités de données et présente une haute disponibilité. La mise en réseau croissante va augmenter la flexibilité des concepts informatiques. Je pense p. ex. au Cloud Computing ou aux Web Services. Le réseau doit être disponible en permanence dans de tels cas.



Fidèle à sa tradition, le Claraspital accorde une attention toute particulière au service de soins.

” Dès le début, cette solution s'est avérée la bonne. Le service est fiable et nous économisons de l'argent. ”

Témoignage



Dr Peter Eichenberger, directeur du St. Claraspital:

«L'introduction de la nouvelle méthode de financement hospitalier (système de forfaits par cas) forcera les hôpitaux à examiner leurs coûts et à rechercher les économies. Notre hôpital a réagi très tôt à ce défi en se réorganisant. La nouvelle organisation axée sur les processus est composée de cinq domaines: clinique médicale, clinique chirurgicale, soins et hôtellerie, activités transversales et services centraux.

Les procédures développées pour l'ambulatoire et les hospitalisations dans le cadre du remboursement des forfaits par cas et la nouvelle disposition centrale des lits montrent l'effet escompté. En voici quelques exemples: planification et attribution ciblées des examens ambulatoires et en hôpital, meilleure répartition des patients sur les stations de lits et temps d'attente et durée d'hospitalisation réduits. L'année dernière, la durée d'hospitalisation des patients de la clinique médicale disposant d'une assurance générale a baissé d'un jour et celle de la chirurgie de plus d'une demi-journée.

L'informatisation des travaux routiniers découlant de l'optimisation des processus a notablement contribué à la réalisation d'économies au bon endroit. L'informatique garantit que ces réductions de coûts ne soient pas le résultat d'une baisse de la qualité mais d'une augmentation de l'efficacité de l'organisation. Les prestataires comme upc cablecom nous aident à atteindre nos objectifs de cybersanté en faisant preuve d'une belle initiative personnelle.»

Que pensez-vous de l'actuelle infrastructure de données de la Suisse?

Les offres sont-elles suffisamment attrayantes pour les prestataires pour mettre rapidement en œuvre la stratégie de cybersanté?

Les prestataires publics ont en principe l'avantage de disposer déjà de leurs propres infrastructures réseau via la Confédération et les cantons. Les prestataires privés tels que hôpitaux privés, laboratoires, caisses-maladie et pharmacies doivent utiliser un réseau Internet. La question suivante se pose: qui propose le meilleur mélange de sécurité des données, bande passante, disponibilité et prix?

Le Claraspital téléphone avec upc cablecom depuis 2005. Quelle solution utilisez-vous et pourquoi avez-vous choisi upc cablecom comme Voice Carrier?

Notre centrale téléphonique est raccordée au réseau de upc cablecom par ISDN-PRI. Nous avons choisi cette solution pour ses conditions attrayantes. Qualité et fiabilité sont bien sûr une condition sine qua non pour un hôpital.

Etes-vous satisfait des Business Voice Services de upc cablecom?

Dès le début, cette solution s'est avérée la bonne. Le service est fiable et nous économisons de l'argent.

L'année dernière, vous avez installé une connexion Ethernet pour transmettre les radios entre le site situé au 30 Kleinriedenstrasse et la Schmerzklinik. Pourquoi avez-vous de nouveau fait appel à upc cablecom?

Lorsqu'un hôpital se prépare aux réseaux de demain, une seule technologie s'impose: la fibre optique. upc cablecom a compris ce besoin et nous a fait une offre de raccordement optique juste. Les services Ethernet et Internet de upc cablecom sont aussi intéressants que ses services vocaux. Il a donc été facile de choisir upc cablecom pour tout le pack de communication. Avec cette solution composée d'un raccordement optique et de services vocaux et de données évolutifs, nous sommes parfaitement parés pour relever les défis de demain.

Etes-vous satisfait des Business Data Services de upc cablecom?

Nous sommes très satisfaits. Je ne peux pas juger l'assistance technique à laquelle je n'ai pas encore fait appel.

Si vous pensez aux projets FTTH annoncés à Bâle, quel est selon vous le potentiel du partenariat avec upc cablecom?

Grâce à upc cablecom, nous disposons déjà d'un raccordement en fibres optiques et pouvons déjà collecter de précieuses expériences alors que d'autres entreprises devront attendre encore longtemps le FTTH. Le Claraspital est prêt pour l'E-Health et se réjouit de collaborer sur le long terme avec upc cablecom.

Monsieur Laukemann, un grand merci pour cet entretien!
Interview: Guido Biland, alphetext.com
Photos: Daniel Hager et le St. Claraspital

Your ambition. Our commitment.

Tel. 0800 888 310 | upc-cablecom.biz

Corporate Network • Internet • Phone • TV



upc cablecom
business