

Soarian Clinicals et Soarian Health Archive à l'UKE à Hambourg

Transparence améliorée et workflow accéléré

La clinique universitaire de Hambourg-Eppendorf (UKE) avait dû lutter longtemps contre une exploitation déficitaire. La tendance s'est toutefois inversée entre-temps. De nombreux éléments y ont contribué: la construction entièrement nouvelle avec ses structures efficaces, l'optimisation des processus sur tous les emplacements et un concept IT permettant de gérer le tout avec efficacité. Le concept global repose sur la solution Siemens Soarian.

Comparée aux établissements helvétiques, la clinique universitaire de Hambourg-Eppendorf est de taille géante. Près de 340'000 patients, dont 260'000 en ambulatoire, ont été traités durant l'année dernière, soit un bon tiers de plus qu'il y a encore cinq ans. Ces patients ont été soignés par quelque 8'900 employé(e)s, soit 900 de plus qu'en 2008.

Le plus réjouissant pour l'état comme pour le responsable des finances de la clinique est le résultat comptable: le chiffre d'affaires du groupe a augmenté de 54% en cinq ans pour atteindre 720 millions d'euros, et le résultat qui avait plongé dans le rouge avec 35 millions de pertes en 2004 est repassé dans le noir à fin 2010 avec un bénéfice net de 2 millions d'euros. Le mouvement ascendant perdure et la tendance se maintient.

La direction IT de la clinique phare de Hambourg fait également preuve d'une certaine modestie. Elle explique une partie de son succès par l'introduction de Soarian, le logiciel de Siemens ciblé sur les flux de processus interdépartementaux. «Nous bénéficions ainsi d'une solide base pour les futurs défis», explique le Dr Peter Gocke, qui a accompagné et clôturé le projet avec succès en tant que responsable IT de l'UKE.

Des structures et des processus efficaces

Beaucoup de choses ont changé à l'UKE depuis la mise en service de la construction presque entièrement nouvelle en février 2009. Les réseaux sont des atouts et sont encouragés de manière conséquente. «L'UKE se positionne à la pointe du progrès médical par l'innovation

et l'intégration en réseau dans la recherche, la formation et les soins prodigués aux patients», tel est le postulat de la direction dans son dernier rapport d'activité. Afin d'assurer une couverture optimale dans tous les domaines, l'UKE a misé durant ces dernières années de manière conséquente sur le développement de l'intégration en réseau avec des prestataires externes et d'autres acteurs de la santé publique.

L'UKE bénéficie désormais d'une image de marque ciblée sur l'avenir grâce à la concrétisation du plan directeur dans le cadre fixé pour le budget et le planning. Les infrastructures de la nouvelle clinique, du campus de recherche et du campus de formation ont été également ciblées de manière conséquente sur l'efficacité des processus. Que ce soit pour les admissions d'urgence, le bloc opératoire central ou les unités scientifiques centralisées, les compétences ont été focalisées dans de nombreux domaines afin que les patients puissent directement bénéficier de l'ensemble du savoir-faire universitaire. Tous les processus administratifs et médicaux sont gérés par une infrastructure IT moderne. L'UKE est la première clinique en Allemagne à travailler entièrement sans support papier grâce à l'introduction globale des dossiers de patients électroniques. La disponibilité de toutes les informations à tout moment et pour tous les intervenants concernés permet de mobiliser le plein potentiel des connaissances dans l'intérêt d'une meilleure médecine mieux adaptée à chacun des patients.

Des workflows améliorés devenaient nécessaires

La situation économique était difficile avant la construction de la nouvelle clinique. Une rentabilité améliorée, l'augmentation des performances



Un KIS orienté workflow – un avantage qui en vaut la peine

Le système global d'information clinique Soarian® orienté workflow remplace des solutions KIS statiques. Soarian est la première solution IT pour laquelle l'orientation workflow a déjà joué un rôle primordial durant son développement. Grâce au Soarian workflow Engine, des changements dans les processus d'affaires ne nécessitent plus aucun nouveau développement coûteux du logiciel KIS. Les processus administratifs seront également améliorés durant l'optimisation des processus cliniques, ce qui permet d'obtenir un workflow intégré, exhaustif et efficace, facilite la gestion interdépartementale et celle des patients, tout en améliorant sensiblement la qualité et la rentabilité. L'exemple porteur d'avenir de l'UKE est particulièrement frappant.

et un bilan positif étaient d'ores et déjà fixés comme objectifs dans le cahier des charges. Le département IT interne a donc endossé le mandat pour formuler le détail des objectifs fixés: une efficacité améliorée, des processus optimisés, et donc une réduction des pertes avec un nouveau KIS. Le choix s'est finalement porté sur la solution Soarian Clinicals de Siemens. Cinq critères ont été décisifs dans ce choix: l'optimisation des processus de travail grâce au workflow Engine novateur, l'interface utilisateur adaptable et ergonomique, la technologie reposant sur le web, l'intégration efficace du personnel clinique ainsi que la structure globale des applications et des utilisateurs.

Les départements se rapprochent pour une compétence ciblée

En construction depuis 2005 et mise en service début février 2009, la nouvelle clinique à Eppendorf est la concrétisation du slogan du plan directeur: «la compétence se développe en symbiose». Avec ses 16 cliniques logées sous le même toit, le nouvel établissement UKE intègre beaucoup plus que de simples compétences professionnelles en facilitant la collaboration interdisciplinaire et en ciblant le savoir, tout en bénéficiant des synergies qui en découlent. Principal outil pour cette intégration des compétences en réseau, le système de places de travail cliniques Soarian Clinicals permet de structurer les données administratives et cliniques spécifiques pour chaque patient, de les gérer de manière efficace et d'en assurer une disponibilité immédiate pour chaque intervenant autorisé.

Après avoir opté pour la solution Siemens, la mise en œuvre a débuté rapidement. «Les phases du concept spécifique et de la mise en œuvre ont été remarquablement courtes pour un hôpital de cette taille: neuf mois se sont écoulés entre la signature du contrat et la mise en service productive en octobre 2008», se souvient Ulf Fischer, responsable du projet global chez Siemens. «La plus importante installation individuelle au monde de Soarian Clinicals s'est déroulée ici à Hambourg.»

Processus sans papier et accès permanent aux données

L'un des principaux changements pour les collaborateurs de la clinique a certainement été l'abandon des dossiers de patient sur papier par Soarian Clinicals et Soarian Health Archive. La direction de l'UKE est en outre résolue à poursuivre de manière conséquente la vision d'un hôpital largement sans support papier et de la concrétiser dans la réalité. «Si vous exploitez un équipement IT uniquement en plus du déroulement des processus sur papier, alors vous ne devenez pas vraiment plus efficace et vous ne gagnez pas non plus en qualité» explique le Dr Peter Gocke. «C'est pourquoi nous voulions si possible pouvoir gérer le tout sans papier. Les documents signés tels que des formulaires explicatifs et des contrats de traitement continueront bien entendu d'être archivés sur un support papier. Je n'ai même plus besoin de ces documents sur papier durant mes tâches quotidiennes, car ils sont d'ores et déjà numérisés.»

Les documents numérisés sont archivés de manière sécurisée par Soarian Health Archive, et sont visibles pour les personnes autorisées par le client Archive sur les places de travail cliniques. La numérisation s'effectue de manière décentralisée, là où les données sont produites. «Cette méthode nous rend sensiblement plus efficaces», explique le Dr Ulrich Mayer, responsable de l'admission des urgences centralisée (ZNA) à l'UKE. Plus d'une centaine de scanners modernes ont donc été installés sur l'ensemble des stations. Des marqueurs temporels qualifiés

ont été utilisés dès le début afin de garantir la validité des documents. Une fois qu'un document sur papier a été numérisé et archivé, celui-ci est immédiatement restitué à son détenteur.

La vue d'ensemble globale permet de garder son sang froid

Grâce à Soarian Clinicals, les informations spécifiques pour un patient deviennent directement disponibles sur la place de travail respective. Depuis l'anamnèse et les diagnostics jusqu'aux rapports des médecins, en passant par les résultats de laboratoire et les radiographies. Un standard de performance électronique couvrant l'ensemble du site a en outre été introduit dans l'UKE avec ce système. Si le médecin traitant désire maintenant effectuer des examens, des tests ou des traitements pour le patient, il peut alors accéder rapidement et aisément par le KIS à des milliers de prestations allant du laboratoire central jusqu'à la physiothérapie, en passant par la radiologie.

La disponibilité des données du patient de manière interdisciplinaire et dans l'ensemble de la clinique est la condition préalable pour une coopération efficace durant le processus de traitement du patient. En outre, celle-ci autorise également de nombreux nouveaux modes de procédure qui facilitent le travail des médecins et améliorent le traitement du patient. La visite mobile en est un exemple concret. Dans les stations, des chariots de visite mobiles sont disponibles avec des systèmes informatiques qui sont reliés par WLAN au réseau local de la clinique. Les informations relatives au traitement peuvent être ainsi parcourues directement durant la visite au lit du patient. Grâce à la technologie basée sur le Web, l'accès au dossier électronique du patient peut s'effectuer par un navigateur web, même sur les terminaux les moins performants. Grâce à la visualisation commune des données médicales sur le moniteur, le médecin peut en outre mieux intégrer le patient dans le processus de traitement tout en respectant scrupuleusement les directives de Compliance.

Texte: Dr Hans Balmer

Plein de succès à l'UKE

L'UKE est le premier hôpital en Europe à avoir obtenu le niveau 7 de l'EMRAM Awards (Electronic Medical Record Adoption Model) de HIMMS Analytics Europe. Après une évaluation exhaustive par une équipe d'audit internationale, cette distinction est attribuée à des hôpitaux qui ont introduit avec succès des processus de travail entièrement sans support papier. Reposant sur les solutions Siemens Soarian Clinicals et Soarian Health Archive, les dossiers électroniques des patients de l'UKE ont été un facteur décisif pour l'obtention de cette distinction.