Le Groupe Insel numérise ses processus cliniques grâce au nouveau KISS

Les solutions IAM d'Imprivata : meilleure accès au KISS d'Epic

La mise en place d'un nouveau système d'information et de gestion clinique (KISS) d'Epic a permis au Groupe Insel de moderniser son environnement de processus numériques dans un domaine central. L'objectif était de rendre les informations cliniques plus homogènes, plus à jour et plus facilement accessibles tout au long du parcours de soins. Pour y parvenir, il était indispensable de disposer d'une gestion des accès garantissant à la fois la sécurité et la praticabilité de l'accès aux applications. Ce rapport présente les principales exigences qui ont présidé à la mise en œuvre de ce projet.

Avec un chiffre d'affaires de près de deux milliards de francs suisses, le Groupe Insel est l'un des plus grands systèmes de soins médicaux complets de Suisse – et couvre tout l'éventail des soins, de la médecine de base à la médecine de pointe. Près de 10 000 collaborateurs issus de 106 pays travaillent dans les domaines de la médecine, des soins, de l'exploitation, des infrastructures, de l'administration ainsi que de l'enseignement et de la recherche, dont plus de 3000 professionnels de santé et environ 1500 médecins.

Par ailleurs, le Groupe Insel compte parmi les principaux établissements de formation du canton de Berne pour l'ensemble des domaines de la médecine et des professions de santé. Chaque année, plusieurs centaines d'étudiants effectuent leurs stages au sein du réseau, et environ 300 apprentis issus de différents profils professionnels y suivent une formation.

Sur cinq sites du canton de Berne, le groupe a assuré en 2025 plus de 890 000 consultations ambulatoires et pris en charge plus de 55 000 patients hospitalisés en soins aigus.

Le nouveau KISS pour des processus numériques harmonisés

Le Dr Michael Stickel est directeur des systèmes d'information médicaux (Chief Medical Information Officer) du groupe et, avec son service, fait office d'interface entre les services médicaux et l'informatique. Il explique le contexte du projet : « Avec la fin de vie prévisible du système d'information clinique existant, notre groupe a dû procéder à une refonte en profondeur de son environnement informatique, qui comptait plus de 50 applications. L'objectif était de représenter à l'avenir les parcours des patients – de la pré-admission au suivi après la sortie – de manière entièrement numérique et basée sur les données. Pour les responsables métier et techniques, il est donc très tôt apparu clairement que la structure historique, composée d'applications et de bases de données, devait être remplacée par un système d'information hospitalier centralisé. »

À partir de 2019, des appels d'offres ont été lancés et un avant-projet a été mis en place, qui a abouti à la concrétisation du programme fin 2021. Cela s'est accompagné d'une transition d'un système basé sur les cas vers un système centré sur le patient. L'objectif était de permettre au personnel de disposer d'une vue d'ensemble complète et actualisée des données pertinentes relatives aux patients et de procéder systématiquement à la saisie des données là où elles sont générées, c'est-à-dire directement au cours du processus de traitement et de soins. Pour cela, les différents groupes d'utilisateurs ont besoin, en fonction du contexte clinique, d'un accès rapide, fluide et traçable aux informations. Dans ce contexte, les comptes utilisateurs partagés ou les terminaux connectés en permanence ont été supprimés.



La durée totale du projet jusqu'à la mise en service en mars 2024 s'est élevée à 26 mois. Pendant cette période, le concept de rôles et d'autorisations a été continuellement perfectionné. Environ 150 collaborateurs ont participé au projet, ainsi que 40 spécialistes Epic, qui ont travaillé au sein de 80 groupes de travail aux côtés de plus de 1000 représentants des services spécialisés.

Imprivata Enterprise Access Management (EAM) : un élément clé de la mise en œuvre

L'un des volets du projet consistait à mettre en place un nouveau système de gestion des accès,



Le Dr Michael Stickel, directeur médical de l'information, est satisfait de la solution d'authentification unique d'Imprivata pour accéder à KISS.

axé sur les exigences et les besoins du fonctionnement clinique grâce à des autorisations basées sur les rôles. Le Dr Stickel se souvient : « Notre choix s'est porté sur un fournisseur expérimenté, déjà reconnu comme partenaire d'Epic. »

Des exigences claires ont été formulées concernant la gestion des accès : la solution devait permettre un accès rapide et simple aux applications centrales, fonctionner sur l'ensemble des sites et respecter les exigences en vigueur en matière de protection des données et de sécurité informatique dans le secteur de la santé.

Un accès simplifié aux applications du Clinique

La mise en place du système KISS a permis de remplacer plus de 50 applications précédemment utilisées au sein du Groupe Insel. Des évaluations internes ont montré que, selon le rôle et le profil professionnel, les procédures de connexion et de déconnexion représentaient une charge de travail non négligeable au quotidien. Le déploiement de la solution d'authentification unique (Single Sign-On) d'Imprivata a permis de simplifier l'accès aux applications centrales. Parallèlement, les exigences de sécurité ont pu être mieux prises en compte et la charge liée aux processus d'authentification a été réduite.

Le Dr Stickel ajoute : « Il est difficile de chiffrer avec précision le temps consacré aux connexions et déconnexions répétées sur les terminaux dans le quotidien clinique. Je sais toutefois, d'après mon expérience médicale, que chaque saisie manuelle de mot de passe interrompt le flux de travail, ce qui a des répercussions directes sur la documentation et la disponibilité des informations. Nous avons pu réduire ces obstacles grâce à Epic et Imprivata. »

Au cours des six premiers mois qui ont suivi la mise en place de la solution de gestion des accès, le Dr Stickel estime à environ 1300 heures le temps économisé au total sur les procédures de connexion.

Aujourd'hui, la majorité des collaborateurs utilise la solution d'authentification unique (Single Sign-On) d'Imprivata pour accéder au KISS. Environ un quart des accès s'effectue via une carte de proximité, le badge du collaborateur étant reconnu par NFC sur le terminal. Lors de la première connexion au début d'un service, une authentification multifactorielle est effectuée, utilisant, en plus du badge, un mot de passe ou une méthode biométrique. Pour les connexions suivantes sur les terminaux au sein du réseau hospitalier, la carte de proximité suffit. Lorsque les applications et les terminaux utilisés le permettent, une session de travail en cours peut en outre être transférée d'un terminal à un autre, ce qui évite de devoir se reconnecter et redémarrer le système.

Exigences de sécurité et processus de travail

La mise en œuvre d'une solution d'authentification unique (Single Sign-On, SSO) à l'hôpital répond à un dilemme central entre la sécurité informatique et le quotidien clinique. Dans leur travail, les collaborateurs doivent se connecter à différents systèmes. Un processus d'authentification à la fois simplifié et sécurisé peut contribuer à réduire les interruptions dans le flux de travail et à mieux respecter les consignes de sécurité.

Le Dr Stickel commente : « Le personnel soignant ainsi que les médecins peuvent aujourd'hui se connecter plus rapidement qu'auparavant dans de nombreuses situations. Ce gain de temps peut sembler marginal par connexion, mais il s'accumule au quotidien à l'hôpital. À mon sens, l'essentiel est que les informations soient disponibles là où elles sont nécessaires à chaque étape du traitement. »

Outre le gain de temps, un accès simplifié peut également contribuer à réduire les frictions dans le quotidien professionnel. Les processus de connexion fastidieux, les étapes de déverrouillage supplémentaires ou les demandes répétées de mot de passe peuvent ainsi être réduits dans des scénarios d'utilisation adaptés. Cela peut soulager les collaborateurs du service clinique et leur permettre de se concentrer davantage sur leurs tâches de traitement et de prise en charge.

Après la mise en service, le travail se poursuit : l'IA et les appareils mobiles au centre de l'attention

Le Dr Stickel tire un bilan positif de la phase de mise en service d'Epic : « Avec 1400 super-utilisateurs, 300 formateurs spécialisés et médecins, ainsi que 200 responsables de la mise en œuvre, nous étions très bien préparés, en collaboration avec nos collaborateurs. Dès les premiers jours suivant le lancement, nous avons reçu davantage de retours concernant des optimisations et des extensions du contenu que sur des questions techniques ou des problèmes d'utilisation. »

Après la mise en place, la priorité est désormais donnée à la stabilisation et au développement des processus. Dans le domaine de la gestion des accès, des scénarios d'utilisation supplémentaires sont à l'étude, notamment pour les postes de travail mobiles tels que les « Workstations-on-Wheels ». Des solutions visant à renforcer encore la sécurité et la conformité, notamment dans le cadre des accès externes, sont également évaluées.

Informations complémentaires

www.imprivata.com

