

Des données de base de qualité jouent un rôle primordial dans l'amélioration des processus

# Optimiser de façon intensive les processus d'acquisition

L'instauration du système DRG a rapidement mis en lumière ceci: un grand nombre d'hôpitaux accusent des coûts trop élevés. La rentabilité et l'efficacité revêtent plus que jamais une importance capitale. La mise en pratique est, fréquemment, tout sauf simple, et la complexité des processus et la qualité des données représentent des obstacles de taille; et c'est justement au niveau des données que les ennuis commencent. Si l'on veut améliorer les processus, ne pas avoir de redondances, accélérer le traitement, obtenir un suivi clair, simplifier la mise en réseau par un transfert des informations sans problèmes et contribuer à la qualité de la gestion, il faut veiller à avoir des données de base d'excellente qualité, et, mieux encore, rapides d'accès.

En Suisse, investir dans des données de base est considéré comme une priorité à des degrés divers suivant les hôpitaux. Il est vrai que les données de base prises isolément n'ont aucune valeur. Toutefois, les résultats se dégagent rapidement lorsqu'on sait traiter ces données. Un compte débiteur correctement tenu et une base de données de services à jour constituent les fondements de la facturation permettant d'assurer l'existence de liquidités de première nécessité. Ce lien de cause à effet est de plus en plus évident pour un nombre croissant d'hôpitaux, si bien que, concernant les investissements dans l'optimisation qualitative et opérationnelle des processus de prestation, les «données de base» deviennent prioritaires en raison d'aspects financiers.

### Les données de base méritent des soins

Contrairement aux données de mouvement, par «données de base», on entend l'ensemble des données qui sont prises en compte une seule fois, et qui restent inchangées pendant une période assez longue, mais qui doivent être disponibles pour que l'on puisse assurer les activités opérationnelles d'un établissement hospitalier. Parmi ces données, on compte les données relatives aux partenaires comme par exemple les patients, les médecins traitants et les fournisseurs, les catalogues de prestations et d'articles ou les listes de matériel pour les interventions chirurgicales.

Herbert Schmidt, responsable de la logistique et membre de la direction de la clinique Schulthess de Zurich, est un homme expé-

riencé; il donne sa définition des données de base: «C'est le pilier sur lequel s'appuie toute entreprise et qui permet d'interpréter avec exactitude les chiffres et les évaluations de la gestion. Les données de base d'une clinique prennent leur source chez les fournisseurs/fabricants et elles sont partiellement transmises aux assurances pour pouvoir facturer les prestations qui ont été effectuées. Ainsi, les données de base ont l'obligation légale d'être exactes, et elles font partie du dossier médical qui sera pris en compte par les assurances et qui sert de preuve.»

### Le diable se cache dans les détails

Dans toutes les entreprises, la création, la mise à jour et la saisie des données de base sont liées à des mesures organisationnelles. Le processus lié aux données de base, concernant notamment les produits médicaux, est rarement homogène dans les hôpitaux. Dans certains établissements, il existe déjà des formulaires destinés à documenter la consommation en matériel lorsque les données de base relatives aux articles ne sont pas disponibles dans le système de gestion des prestations. La qualité des données en pâtit et cela oblige à mobiliser inutilement du personnel. Aujourd'hui, des concepts et solutions informatiques existent pour garantir l'automatisation des processus des données de base. Ce qui est décisif, c'est que l'accès à l'ensemble des données de base des processus de prestation est possible à tout moment.

Tout organisme d'une certaine importance est confronté continuellement au problème

posé par l'intégration rapide, sûre et sans redondance de données relatives à différents domaines. Lorsque les données jouent un rôle capital dans la chaîne de création de valeur, que des exigences légales strictes concernant la traçabilité des événements et la consommation en matériel doivent être respectées, ou que l'on demande une qualité élevée en matière de diagnostic et de traitement, l'intégration systématique des données est une nécessité absolue.

### Les fondements de l'optimisation des processus

Des données de base de bonne qualité sont les fondements des échanges par voie électronique destinés à assurer une mise en réseau efficace et donc un échange de données plus intensif dans le but d'optimiser les processus, de garantir une traçabilité sans défaut et de renforcer la gestion des risques et de la qualité.

«Mettre à jour les données de base est vraiment une priorité», souligne également Gerhard Lechner, Directeur de l'entreprise Medsupply. «Les éléments suivants sont particulièrement importants:

- L'homogénéisation / la standardisation des références des articles
- L'homogénéisation des spécifications des unités d'emballage
- La comparaison automatisée des données de base (au niveau des articles) faisant partie du système fournisseurs et celles appartenant au système gestion du matériel



- Une saisie complète de toutes les commandes envoyées aux fournisseurs, en particulier les marchandises consignées
- L'accélération / l'amélioration des techniques informatiques d'intégration MC (Medical Columbus) dans les systèmes ERP et de gestion des données. Cela concerne aussi bien les hôpitaux que les fournisseurs de services informatiques, c'est-à-dire les prestataires.»

### Les processus s'améliorent considérablement

L'importance des données de base pour l'optimisation des processus est justement le mot d'ordre que Franz Bucher, Responsable de la chaîne d'approvisionnement de B. Braun Medical AG à Sempach, veut lui aussi diffuser. Son credo est sans ambiguïté: «Investir dans la mise à jour des données de base est gratifiant; il existe déjà des entreprises qui reportent la valeur de leurs données de base correctement tenues à jour dans les actifs de leur comptabilité.»

«La proportion des EDI-Orders (commandes électroniques des clients) augmente d'année en année. C'est par ces deux prestataires actifs en Suisse que nous recevons nos commandes. Périodiquement, nous adressons à ces prestataires nos données de base article les plus récentes. Pour que ces données de base soient rapidement sélectionnées depuis le SAP du système ERP interne, et qu'elles puissent ainsi être transmises, il faut mettre à jour certains champs de classification dans la fiche article pour les articles commercialisés.»

### Il faut assurer des missions de base pour la chaîne d'approvisionnement

Les codes EAN/GTIN sont incontournables pour les processus électroniques et ils doivent être tenus à jour par la documentation des unités d'emballage (par exemple par pièce, carton, palette, etc.). Franz Bucher affirme à ce sujet: «L'objectif est de faire en sorte que les clients finaux (hôpitaux, commerces spécialisés, etc.) reçoivent leurs données de base directement des prestataires et non pas en relation directe avec le fournisseur. Le but de B. Braun est également de transmettre uniquement des commandes électroniques venant des prestataires et qui disposent d'un code EAN/GTIN. Étant donné que ce code EAN/GTIN se réfère à une unité d'emballage bien définie et choisie par le client, des livraisons irréprochables deviennent la norme.» En revanche, l'ensemble des données de base transmises électroniquement par le client final peut être intégré dans les documents de suivi (confirmation de commande, bon de livraison, factures) et retourné au commanditaire, ce qui permet de refermer le cercle du processus et de garantir que ce dernier soit optimal.

### Ce sur quoi s'appuient les échanges par voie électronique

Cependant, des données de base de mauvaise qualité subsistent comme auparavant, et c'est justement l'un des plus grands problèmes qui se pose à cette époque de généralisation des échanges par voie électronique. Les remèdes s'inspirent de principes clairs:

- Les données doivent être «nettoyées» avant le démarrage du projet et elles doivent ensuite être coordonnées de manière cohérente.
- Il faut déterminer la manière dont les données de base des produits et du matériel, en particulier celles concernant les prix, seront actualisées, et à quel rythme, pour garantir qu'elles seront intégrées à tout moment dans les systèmes concernés.
- Pour certains groupes de produits ou de services, le client attend du fournisseur qu'il élabore et mette à disposition des catalogues de produits et de prestation personnalisés (conditionnement, répartition des gammes, formats).
- Une structure de prix simple et claire (prix nets, pas d'échelonnement des prix ni de système compliqué de remise) simplifie le traitement et la mise à jour des données de base dans différents systèmes. De plus, on a alors moins d'écarts de facture et d'arrondi, ce qui rend la vérification des factures plus aisée.

### Apporter un remède en temps et en heure

Sur le terrain (au sein des hôpitaux), on rencontre des paysages informatiques dont le développement est hétérogène pour ce qui est par exemple de leur lien avec les entreprises industrielles. Dans des cas extrêmes, lorsqu'un hôpital n'est plus en mesure de fournir une vision claire de ses données centrales internes, et qu'en raison par ex. d'un référencement et d'une identification peu claires des médicaments, la sécurité pharmaceutique ou la santé





des patients est mise en danger, c'est là qu'il faut intervenir. Seule une gestion globale des données de base peut alors transformer la masse de données incohérentes en une base de données fiable et de qualité.

«Comme dans un hôpital, les données de base doivent généralement être réparties dans différentes applications informatiques, leur saisie prend énormément de temps.», déclare Herbert Schmidt, qui tire les leçons de sa longue expérience; il poursuit: «En effet, il faut effectuer une double saisie. Une saisie «neutre» de toutes les données de base dans une application frontale Web pourrait s'avérer très utile pour que les nouvelles saisies et les modifications soient efficaces et efficaces. Il est vital d'enrichir les données de bases spécifiques à l'établissement, et de mettre à jour toutes les données, afin d'établir un décompte optimal des coûts et/ou des prestations fournies au patient.»

### Créer une gestion de la chaîne d'approvisionnement plus efficace

Dirk Isenberg de Medical Columbus insiste: «Une des composantes essentielles pertinentes pour la qualité des données de base est constituée par

la gestion de la chaîne d'approvisionnement, car celle-ci ne saurait fonctionner sans des entrées correctes. Un flux d'information qui fonctionne dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement rend nécessaire les qualités suivantes: les données utiles doivent être correctes, actualisées, récentes et comptabilisées par périodes, cohérentes, complètes et sans redondance. De plus, dans des architectures de systèmes informatiques et des applications de banques de données hétérogènes et qui concernent plusieurs domaines, d'autres caractéristiques sont exigibles: disponibilité, accès fiable, fréquence de mise à jour élevée, temps de réponse rapide et exactitude.»

Les pools de données doivent tenir compte des particularités du marché suisse:

- Plurilinguisme
- Prise en compte des distributeurs nationaux/régionaux
- Prise en compte des attributs nationaux tels que l'imputation selon la clé de type de frais de H+ ou présentation des codes LIMA
- La création de systèmes de groupes de marchandise, pour rendre possibles une évaluation des données selon un système unifié et une capacité à trouver les mêmes références chez les autres hôpitaux
- La création d'informations par codes à barres sur les produits pour assurer non seulement la traçabilité des lots, mais aussi pour permettre des processus secondaires comme des messages automatisés adressés au registre des implants SIRIS.
- La capacité et la volonté de transformer des systèmes et données déjà existants en informations standardisées

### Un véritable contrôle de la qualité

«La mission principale des bases de données prestataires devrait consister à contrôler réellement la qualité des données importées du fournisseur», explique Herbert Schmidt. «Les prix et/ou conditions doivent être mis à disposition du client, car l'évolution annuelle des prix sont des facteurs de coûts lors des acquisitions des données de base des hôpitaux. Afin d'établir des processus d'activité (bon de commande, facture), les données du fournisseur et celles du client (l'hôpital) doivent être cohérentes, car autrement cela prend beaucoup plus de temps. Les données de base présentes dans la banque de données du prestataire doivent être classées selon un filtre (par exemple pays, client) pour permettre ainsi un travail efficace et efficace dans les hôpitaux. De plus, le prestataire doit compléter les données de base spécifique à chaque pays (codes Pharma, LiMa).»

### À Saint-Gall, tout fonctionne à merveille

L'hôpital cantonal de Saint-Gall constitue un bon exemple d'optimisation de la chaîne d'approvisionnement, car il a investi dès le début dans une gestion des données de base relatives aux médicament et produits médicaux. Ses buts centraux étaient les suivants:

- Transparence: sur les besoins, les stocks et la consommation
- Optimisation: des processus logistiques internes et externes, des systèmes informatiques, de la gestion des gammes, et de la gestion des fournisseurs
- Économies: sur l'approvisionnement, les frais de stocks et les coûts de processus

Les exigences concernant le processus s'appliquant aux données de base étaient les suivantes:

- Réduction du temps passé au traitement des données
- Saisie simplifiée des données de base article sur un cache
- Accès automatisé à une banque de données de référence standardisée et externe comportant la référence des articles, leur désignation, les unités de quantité/les regroupements, le groupe de marchandises
- Une qualité élevée des données de base pour tous les processus de suivi

### Des objectifs atteints

Reinhard Kuster, Responsable des achats de l'hôpital cantonal de Saint-Gall, se réjouit: «La mise en place est réussie. Voici nos résultats: nous sommes parvenus à réduire le temps nécessaire à la mise à jour des données de base de manière remarquable. Jusqu'à présent, il fallait jusqu'à 8 minutes pour saisir (souvent manuellement) les données de base matériel, les paramètres individuels, les conditions de livraison et les données de performance avant que ces éléments soient exploitables; maintenant, grâce à la liaison SAP avec la base de données Medical Columbus et à l'HospIndex d'e-mediat via le Medkonnektor® d'Exsigno-Deloitte, moins d'une minute suffit pour l'ensemble de ce processus. Des données de base de bonne qualité agissent sur l'ensemble des opérations d'acquisition et elle accélère celles-ci (opération de commande, confirmation des commandes, bon de livraison, opérations de facturation). Grâce à une base de données fiable, les évaluations et les analyses constituent le socle permettant d'optimiser les processus d'acquisition. Le fait d'avoir eu en ligne de mire une qualité élevée de données

de base, dès le démarrage du projet, était une bonne attitude et on en voit à présent les effets positifs.»

### Les données de base de qualité ont une valeur inestimable

De plus en plus de processus, tous domaines et tous établissements confondus, mettent l'accent sur la bonne qualité des données; c'est une condition sine qua non pour pouvoir soutenir la compétitivité du système DRG. Compléter des données lacunaires après coup est bien plus onéreux que de standardiser dès le début la saisie des données. Parallèlement aux frais directement comptabilisables, dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement, on trouve un nombre considérable de coûts que l'on ne peut pas toujours quantifier et qui proviennent de diverses interactions, dont font partie les coûts de processus et de stock, mais également les frais occasionnés par les risques inhérents aux processus et à la perte de qualité.

### Bilan: les données de base représentent un avantage dans de nombreux processus

Dans de nombreux établissements de santé, le fait que les données de base soient absentes ou lacunaires entrave le bon déroulement des processus d'activité et diminue par conséquent la qualité des services, et empêche une liaison efficace avec le patient. On en vient à la conclusion suivante: les données de base constituent un bien inestimable. Cependant, et cet aspect est et demeure important, tout dépend du processus pour lequel ces données sont exploitées. L'exemple de Saint-Gall montre les effets positifs d'une optimisation des bases de données concernant le matériel sur les processus de suivi médical et administratif.



Pour y parvenir, la meilleure option possible est de prendre les bonnes décisions au bon moment, et de faire du thème des données de base une priorité dès maintenant. En effet, avec le système Swiss DRG, la mise en réseau, les performances et la pression des coûts revêtent un rôle croissant dans une situation de concurrence de plus en plus forte. C'est là

que des données de base adaptées révèlent toute leur valeur et s'avèrent être ainsi un bon investissement.

Texte: Dr Hans Balmer

**Informations complémentaires**  
[www.medicalcolumbus.de](http://www.medicalcolumbus.de)



simple | mieux | intégré

**ID DIACOS® Confort du codage**

**id** Suisse AG

[www.id-suisse-ag.ch](http://www.id-suisse-ag.ch)