



Car votre temps est précieux

Fondée en 1986, la société Erne Consulting AG s'est rapidement spécialisée dans les logiciels à destination du domaine de la santé et, en 1999, naît le produit phare POLYPOINT®. L'entreprise connaît alors une forte croissance tout en préservant son indépendance puisqu'elle est encore à ce jour entièrement propriété de ses quelque quatre-vingt collaborateurs.

Certifiée ISO depuis 2006, Erne Consulting AG compte aujourd'hui plus de 800 installations en Suisse qui servent quotidiennement à plus de 20 000 utilisateurs.

Depuis 2013, l'entreprise s'est installée en Allemagne. La succursale de Berlin compte déjà une centaine de clients et une douzaine de collaborateurs. De plus, elle est représentée en Belgique par l'intermédiaire d'un partenariat.

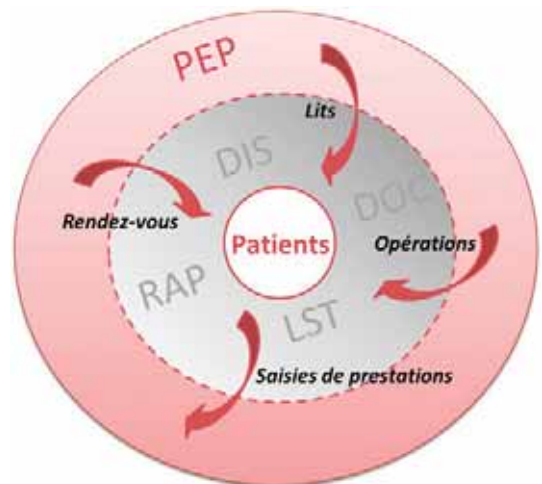
Erne Consulting a pour défi de prendre en compte l'évolution rapide du monde de la santé et de proposer des solutions adaptées aux besoins actuels et futurs. L'entreprise peut répondre aussi bien aux exigences de grands hôpitaux que de petits établissements médico-sociaux en passant par des cliniques privées, des institutions psychiatriques ou de réadaptation.

La planification a toujours été au cœur des préoccupations d'Erne Consulting AG et de ses collaborateurs. Si les informaticiens développent les solutions, les consultants et les équipes de soutien sont issus des différentes spécialités du domaine de la santé et des Ressources Humaines.

Produit

L'évolution actuelle du monde de la santé impose aux institutions, quelle qu'en soit la taille, de se doter d'outils leur permettant d'optimiser leurs processus, de piloter leur activité, de manager leurs ressources.

Dans ce paysage, POLYPOINT® est un logiciel qui traite de la planification. Il se positionne au centre de l'action et permet de créer les liens nécessaires autour du patient pour garantir sa prise en charge. (cf. schéma)



La planification du personnel

Le module **PEP** (Personal Einsatz Planung) ou planification du personnel permet d'attribuer des horaires de travail à tout collaborateur. Il permet également d'attribuer des disponibilités à d'autres ressources comme des locaux, des appareils ou du matériel spécial. Ces horaires peuvent être définis pour différents types d'activité et peuvent s'adapter à toute organisation (horaire de nuit, horaire de

piquet, horaire de douze heures, horaire coupé, etc.). Les présences comme les absences sont planifiables.

Le PEP repose sur l'organisation fonctionnelle de l'institution et sur le droit du travail (droit aux vacances, indemnités, etc.).

Sont également paramétrables des éléments tels que le profil des besoins en ressources ou encore les différents soldes (vacances, heures supplémentaires, heures dues, etc.). Ces différents éléments sont rendus visibles par unité fonctionnelle ou par secteur d'activité sur des plans horaires.



Le PEP en pratique à la Clinique La Colline :

À travers la définition du calendrier mais également à travers l'organisation structurelle et fonctionnelle du client, le logiciel de planification du personnel permet de définir les horaires de travail. Ainsi, grâce au PEP, les responsables de services peuvent attribuer des horaires à leurs collaborateurs en fonction des besoins. Les chefs de services disposent d'une grande palette de paramètres afin de dresser le planning de leurs équipes et de planifier les absences, les vacances ou les formations. L'objectif pour un établissement est d'être à jour dans ses effectifs afin d'être le plus efficace dans la prise en charge des patients.

Le timbrage permet de saisir précisément les temps de travail, de gérer les indemnités et de renseigner les managers sur leur fonctionnement interne et sur leurs attributions de ressources. Ces données sont mensuellement exportées vers le logiciel destiné à la gestion des salaires.



La planification des rendez-vous

Articulé autour des ressources planifiées dans le PEP, le RAP (Ressourcen Agenda Planung) ou agenda des ressources rend possible la planification des activités pour les patients. Il lie le patient avec les différentes ressources nécessaires à l'acte planifié pour créer un rendez-vous à un jour et une heure définis.

Cela peut aller d'une planification simple d'un patient avec un médecin dans une salle de consultation à une situation plus complexe comme une opération chirurgicale. La planification de groupes de patients gérés par différents intervenants pluridisciplinaires est aussi possible. La gestion des conflits s'adapte en fonction des besoins de l'utilisateur ; on ne pourra pas planifier une opération pour une ressource

inapte à opérer comme on pourra empêcher (ou pas) la planification simultanée de rendez-vous à toutes ressources (personnel, local et appareil) ou patient. A contrario, il est possible d'autoriser la planification de rendez-vous à des ressources annoncées absentes (et planifiées ainsi dans le PEP).

A travers le module de gestion des lits DIS, une dimension supplémentaire est donnée à la planification : la possibilité de réserver des lits en cas d'hospitalisation élective (suite à une opération par exemple). Cette hospitalisation peut être soit ambulatoire (hôpital ou clinique de jour) soit stationnaire. Différents paramètres peuvent être adaptés comme les différents secteurs d'hospitalisation, les nombres de lits par chambre ou encore la répartition des lits selon le genre.



Le RAP en pratique à l'Hôpital du Jura

Les blocs opératoires sont dotés d'instruments technologiques très coûteux pour les institutions et les enjeux autour de leur gestion sont majeurs. Ils doivent donc être utilisés de la manière la plus efficace possible. Une opération chirurgicale demande énormément de ressources différentes à rythmes d'activité variés. Pour qu'une opération puisse avoir lieu, il faut pouvoir réunir au même horaire :

le patient, le chirurgien et ses éventuels assistants, le médecin anesthésiste, l'infirmier anesthésiste ainsi que le personnel d'instrumentation et d'aide de salle, mais aussi une salle d'opération avec l'infrastructure, les appareils et le matériel nécessaires à l'intervention prévue. Durant l'intervention, les statuts de l'avancée de la prise en charge du patient vont être renseignés dans le RAP (comme par exemple induction, incision, suture, extubation, etc.) à des fins statistiques et légales. Les prestations réalisées (prestations médicales Tarmed, matériels, médicaments) vont directement pouvoir être saisies dans l'intervention pour être ensuite transmises à la facturation. Après l'intervention, le chirurgien pourra réaliser son rapport opératoire en reprenant automatiquement les données présentes dans le rendez-vous.

Prestations d'Erne Consulting

Le produit proposé par Erne Consulting peut s'intégrer dans toutes sortes de système d'information grâce au développement de différentes interfaces aux standards HL7 adaptés aux spécificités de chaque client. Les interfaces véhiculent les informations d'un logiciel à un autre en évitant la répétition des saisies de ces informations. Ainsi, elles réduisent les erreurs et permettent un gain de temps dans des contextes où les différents logiciels se juxtaposent, jouant chacun des rôles complémentaires.

Aujourd'hui, le monde de la santé exige de plus en plus d'indicateurs et de statistiques, d'éléments palpables pour pouvoir piloter et manager l'activité. Aux travers de ses différents modules, POLYPOINT® possède énormément d'informations brutes qui pourront être extraites sur des listes paramétrées ou exportées.

Lors du déploiement d'un logiciel chez un client, le consultant doit comprendre le fonctionnement et les besoins exacts de celui-ci. Il va proposer au client différentes manières de paramétrer et d'utiliser l'outil en fonction des processus choisis. Il formera dans un premier temps les responsables applicatifs du client à la paramétrisation du logiciel avant de former les utilisateurs. L'enjeu autour de la formation est pour Erne Consulting capital, car il en va à la fois de la bonne pratique d'utilisation, du change management et de l'acceptation du nouvel outil.

POLYPOINT® mis en place, Erne Consulting propose des mises à jour régulières et un support applicatif métier (ou consulting) pour un meilleur confort d'utilisation et pour faire évoluer régulièrement les fonctionnalités du produit.

L'évolution des produits tend vers la mobilité. C'est pourquoi deux produits ont été développés ces derniers mois : la synchronisation des agendas et l'application mobile POLYPOINT®.

La synchronisation des agendas permet de reporter des rendez-vous de POLYPOINT® RAP sur des comptes Exchange (Outlook, Zimbra, etc.) et vice versa. L'application mobile permet une visualisation des horaires planifiés dans le PEP ainsi que des rendez-vous des agendas RAP sur un téléphone portable. Elle permet également de consulter les soldes d'heures et de vacances ainsi que de procéder à des demandes de congés ou de changement d'horaires de travail ou encore de timbrer.

Le développement

avec **Stéphane Brand**, product manager et chef de projet au sein d'Erne Consulting

A l'image de notre collaboration avec l'Hôpital du Jura et la Clinique La Colline, nos interactions avec nos clients nous permettent de nourrir nos réflexions dans l'amélioration continue de notre solution. Nous travaillons très activement sur les aspects interactifs et mobiles de nos outils. Par exemple, nous avons développé une application mobile pour le personnel. C'est une tendance sur laquelle nous basons nos réflexions. Nous travaillons également sur une deuxième tendance, le management et le pilotage des ressources dans les institutions. Enfin, les notions de DRG et de durées de séjour y relatives vont pouvoir s'inscrire dans nos outils. Dans le cadre de notre évolution, nous avons ouvert une succursale en Suisse romande et avons engagé des ressources francophones afin d'être encore plus proches de nos clients. Avec cette nouvelle implantation, nous espérons nous ouvrir davantage aux marchés romands et francophones.

