

Accompagner l'informatisation des établissements de santé

Kheops Technologies est une société suisse à taille humaine qui s'appuie sur une longue et solide expérience dans le domaine de la santé. Son ambition est de faire évoluer l'informatique de santé aussi bien dans les hôpitaux et les cliniques qu'au sein de cabinets de médecins. Basée à Thônex, près de Genève, la société Kheops Technologie compte, en interne, sur une équipe de développement connaissant parfaitement les contraintes et spécificités du secteur de la santé ainsi que sur des partenaires forts, basés en France, afin de proposer des solutions toujours plus innovantes et plus performantes. Aujourd'hui, Kheops Technologies est notamment le distributeur exclusif pour l'Europe de la solution Dossier Patient informatisé Mediboard. Il s'agit d'une solution 100% Web permettant à l'établissement de santé d'organiser, de suivre et d'optimiser l'ensemble de son processus de soin. Mediboard a pour objectif de sécuriser la prise en charge du patient, mais également de standardiser les pratiques des différents utilisateurs.



Présentation avec **Pierrick Gonnet**, directeur

Comment les équipes de Kheops Technologies sont-elles composées ?

Pierrick Gonnet : Nous regroupons au sein de Kheops toute la partie « accompagnement » avec des services de conseils, d'aide au déploiement et de formation. Cette équipe est composée d'une douzaine de personnes. La société française basée à la Rochelle compte, quant à elle, une vingtaine de personnes qui ont davantage des profils d'informaticien et éditent le logiciel Mediboard. Au sein de nos équipes, nous avons des collaborateurs venus du monde informatique que nous avons formés à la santé afin de comprendre toutes les spécificités de ce secteur très particulier. Inversement, nous avons également formé des personnes venues du monde de la santé à l'informatique, notamment au niveau de l'utilisation approfondie

des logiciels et de l'apport des technologies à l'amélioration des processus au sein des établissements de santé, de façon à pouvoir se positionner au plus proche des besoins des équipes soignantes sur le terrain.

Quelles sont les solutions et les prestations que vous proposez aux établissements de santé ?

P.G : Mediboard est le cœur de toutes nos solutions et prestations proposées aux établissements de santé. Il s'agit d'un système d'information basé sur les technologies Web et développé pour des établissements de toute taille. A ce dossier patient, nous ajoutons un ensemble de logiciels périphériques à très haute valeur ajoutée, notamment pour améliorer la communication entre établissement et patient, afin d'optimiser les flux des patients, de sécuriser les informations les concernant, et de faciliter la facturation pour une performance maximale. Pour nous, ces solutions représentent l'avenir pour tous les établissements de santé lorsqu'ils auront terminé le déploiement de leur dossier patient. Enfin, nous essayons de personnaliser au maximum nos prestations. Les établissements ont des profils et, donc, des besoins très différents. Dans ce contexte, nous avons une équipe de conseillers au déploiement du dossier patient et aux changements organisationnels liés à la mise en place de tels outils.

Quels sont les atouts de Mediboard ?

P.G : Ils sont nombreux. Mediboard a une couverture fonctionnelle très large, incluant notamment la maternité ou les urgences. Le logiciel couvre l'ensemble des besoins d'un établissement de santé, hormis la gestion administrative. Mediboard est également une solution multi établissement permettant des partages d'informations dans le cas, par exemple, de groupement de cliniques. De plus, notre logiciel est parfaitement adapté aux spécificités suisses, grâce à un travail approfondi avec les acteurs de santé de notre pays. Certains éditeurs de dossier patient informatisé ont essayé de s'ouvrir au marché helvétique mais ils ont rencontré des difficultés en ayant sous-estimé ces spécificités en matière de fonctionnement du secteur de la santé. Enfin, Mediboard est très simple à déployer et à prendre en main, élément essentiel à l'adhésion du personnel, qu'il soit administratif ou soignant.

Quels sont les avantages d'une solution open source comme Mediboard ?

P.G : La philosophie de l'open source est d'être ouverte aux autres solutions. L'interopérabilité est l'un des atouts majeurs de Mediboard. Lorsque nous nous déployons dans un établissement, nous essayons de nous adapter au terrain et aux outils existants afin de perturber à minima les habitudes. L'interopérabilité est vraiment un élément primordial à la réussite de la mise en place d'un logiciel d'une telle ampleur. Nous n'avons pas la prétention de penser que nous pouvons remplacer tous les outils existants dans un établissement et avons ainsi décidé de nous ouvrir à l'existant. Par ailleurs, l'open source garantit une certaine pérennité pour la solution, nos clients étant propriétaires des sources.

Quels sont les enjeux aujourd'hui des établissements de santé vis-à-vis du dossier patient informatisé ?

P.G : Nous devons rester pragmatiques. Quand un établissement s'informatise, il cherche avant tout à apporter la bonne donnée au bon endroit, au bon moment, et à l'attribuer à la bonne personne. C'est un objectif qui paraît simple mais qui reste compliqué. Lorsque cette première étape est franchie, les possibilités sont très grandes notamment en matière de partage de données avec, par exemple, le dossier patient unifié, un sujet majeur actuellement en Suisse, ou en matière de communication avec le patient via des plateformes mobiles. La connaissance de son propre établissement est également un enjeu important. Le fait de pouvoir obtenir certaines statistiques dans un dossier informatisé permet d'optimiser les processus et donc d'améliorer son efficacité. Enfin, l'image d'un établissement informatisé est très importante. Les patients se rendent compte que les démarches peuvent, désormais, être beaucoup plus simples et fluides grâce à une bonne informatisation.

Dans quelle mesure Mediboard accompagne-t-il les établissements de santé dans l'urbanisation de leur SI ?

P.G : Nous accompagnons l'urbanisation d'un SI suivant la taille de l'établissement et selon les outils déjà en place. Nous avons une équipe dédiée de trois professionnels ayant pour objectif de faciliter la communication avec les logiciels existants. Pour nous, il est important de ne pas bousculer l'habitude des personnels hospitaliers en se greffant à leurs outils existants. Notre expérience nous a démontré, qu'il fallait de la présence et de la flexibilité. Nous proposons un véritable accompagnement sans imposer un mode de fonctionnement.



Depuis 2012, dans un objectif d'amélioration de la qualité, la Clinique La Colline a progressivement déployé Mediboard. Comment s'est faite la mise en place de ce dossier patient informatisé ?

P.G : Avec le personnel administratif, les soignants et les médecins de La Colline, nous avons beaucoup préparé en amont la partie paramétrage afin qu'ils puissent retrouver dans Mediboard leur façon de travailler, notamment en matière de protocoles de soins et de prise en charge des patients. Cette préparation a été très poussée. Ensuite, nous avons informatisé l'ensemble de l'établissement qui avait été au préalable formé par nos équipes. Ce déploiement à grande échelle a été réalisé dans un très bon état d'esprit car le personnel de la clinique a rapidement pris conscience de l'impact positif dans la prise en charge d'un patient et de la simplicité que représentait la mise en place d'un tel dossier informatisé.

Quelles ont été les difficultés rencontrées ?

P.G : Aucune mise en place ne se déroule sans problème. Au début, nous avons dû impliquer le personnel pour qui le déploiement peut être perçu comme une charge de travail supplémentaire. Nous avons donc démontré l'intérêt au quotidien de l'utilisation d'un tel outil et l'implication du personnel a été totale et efficace.

Quel bilan dressez-vous de cette expérience à la Clinique La Colline ?

P.G : La Clinique La Colline est un établissement de taille moyenne très qualitatif. Nous devons être à la hauteur de son exigence et de la qualité recherchée. Le bilan final est très positif. Nous continuons d'ailleurs de travailler avec la clinique puisque nous intégrerons prochainement d'autres outils extrêmement performants et attractifs.

De son côté, la Clinique de La Source a été le premier établissement privé du canton de Vaud à se doter du dossier patient informatisé. Comment avez-vous accompagné le personnel de l'établissement ?

P.G : Nous avons eu une approche différente à la demande de l'établissement. La Clinique de La Source a souhaité déployer son dossier patient service par service. Nous avons donc accompagné l'établissement dans ce déploiement et, à chaque étape, nous sommes restés proches du personnel avec une forte présence hebdomadaire. Le déploiement

s'est fait davantage dans la douceur, toujours avec un retour très positif. A l'image de la Clinique La Colline, la Clinique de La Source a également des exigences très fortes en matière de qualité et d'image de marque par rapport aux patients. Des journées « portes ouvertes » ont été organisées où nous avons pu présenter le dossier patient et ses atouts pour les patients à tous les professionnels quel que soit leur rôle dans l'institution. Par ailleurs, le fait d'être implanté à Thônex a aidé et facilité l'accompagnement. La proximité a joué un rôle essentiel. Comme nous sommes implantés à l'international, notamment en France, nous avons toujours des équipes proches de nos clients. Cette proximité est indispensable dans la mesure où nous ne pouvons pas déployer un dossier patient et faire évoluer les pratiques des hospitaliers sans leur montrer notre implication.

D'autres clients vous font-ils déjà confiance ?

P.G : Nous sommes aujourd'hui très présents sur l'arc lémanique, ce qui nous permet d'avoir un panel important de professionnels connaissant le logiciel. Le groupe MV Santé, très actif dans le domaine ambulatoire, ainsi que le groupe CIC dans la région de Montreux utilisent nos outils et services, prouvant ainsi que Mediboard est adapté à toute taille d'établissements. En France et en Belgique, Mediboard équipe une cinquantaine d'établissements dont certains de plus de 500 lits.

Comment voyez-vous l'évolution du déploiement du dossier patient informatisé en Suisse ?

P.G : Le déploiement du dossier patient informatisé va s'accélérer car les établissements prennent de plus en plus conscience de l'intérêt de tels outils. De plus, la Suisse tend à aller vers un dossier patient unifié. Dans cet objectif, l'ensemble des établissements devra s'informatiser. Nous allons voir apparaître des dossiers patients adaptés aux spécificités suisses qui ne sont peut-être pas encore assez prises en compte par l'ensemble des acteurs du marché international. Il existe des différences importantes en Suisse, par exemple au niveau de l'hôtellerie et de la relation avec le patient. Ces spécificités vont donc devoir être prises en compte. Selon moi, tous les établissements s'équiperont d'un dossier patient informatisé, certains dans la simplicité, d'autres de manière plus complexe. La qualité des soins prodigués, la sécurité du patient et la performance des établissements de santé en dépendront...

