

Transfert numérique de données de prestations (5^e partie): la déclaration électronique de soins requis en point de mire

Le mieux est l'ennemi du bien

Un environnement particulier pour le transfert numérique de données sur les prestations et l'administration sont les maisons de retraite et établissements médico-sociaux. Un établissement de taille moyenne envoie pratiquement chaque jour au moins une déclaration de soins requis. Cela signifie sous forme papier une certaine dépense de temps qui s'additionne considérablement sur l'année. À cela s'ajoutent encore les évaluations des médecins traitants, chez lesquels le télécopieur fait toujours l'objet d'une utilisation intensive. Les établissements médico-sociaux d'autre part sont soumis à une forte pression des coûts et doivent simplifier leurs processus administratifs et les rendre plus efficaces pour pouvoir se concentrer sur les tâches essentielles. En plus des garanties de prise en charge d'hôpitaux et de thérapeutes, s'élevant à près de 2 millions par an en Suisse, les déclarations de soins requis des établissements médico-sociaux et des organisations d'aide et de soins à domicile atteignent env. 1.1 million. La forme électronique de déclaration de soins requis est ici un moyen éprouvé de choix.

C'est aussi l'avis de Roland Bucher, responsable adj. Informatique/Gestionnaire d'applications/TIC de Viva Lucerne. Avec quelque 810 résident(e)s dans cinq centres pour personnes âgées, Viva Lucerne est la prestataire leader de soins longue durée en Suisse centrale. L'entreprise englobe les centres pour personnes âgées de Dreilinden, Eichhof, Rosenberg, Staffelnhof, Wesemlin et Trübschen ainsi que des offres pour le logement avec prestations de services, les événements et le

service traiteurs. L'institution emploie environ 1160 collaborateurs, qui s'engagent pour des soins et un suivi de grande qualité et veillent à un climat accueillant. Viva Lucerne est une société anonyme d'utilité publique, propriété de la ville de Lucerne. Roland Bucher: «Nous sommes 'à l'aise dans la vieillesse'. Nous donnons sécurité et protection à des personnes âgées et nécessitant des soins – avec des soins conformes à leurs besoins et une grande liberté de choix.»

L'institution est sollicitée à divers niveaux – tout comme le sont d'autres entreprises dans le secteur de la santé. Ainsi, une grande partie des Lucernoises et Lucernois souhaitent pouvoir habiter dans leur propre domicile même à un âge avancé. Des formes d'habitation modernes sont demandées, avec des prestations de services personnalisées et, de plus en plus, des spécialisations dans des domaines comme la démence ou la gériopsychiatrie. Roland Bucher: «Nous abordons cette évolution dans les

Viva Luzern Dreilinden – l'un des cinq sites de Viva Lucerne



travaux stratégiques actuellement en cours et élaborons des modèles pour l'avenir. La digitalisation revêt un rôle essentiel dans ces questions. Elle offre notamment l'opportunité d'augmenter l'efficacité et la qualité, du moins si les processus ont été apurés avant la numérisation.

Toutefois, cela fait parfois l'objet de scepticisme et de résistances. Ma tâche est donc de convaincre les sceptiques et d'éliminer les résistances. Je souhaiterais donc de l'ouverture à la nouveauté, car tout ce qui est nouveau n'est pas forcément mauvais et généralement cela ouvre des voies plus efficaces.»

Plus efficace avec le réseau MediData

Viva Lucerne passe au réseau MediData pour rendre les processus numériques plus économiques et plus efficaces. «Il y a deux ans, nous avons décidé de transmettre les factures par voie électronique aux assureurs-maladie», se remémore Roland Bucher. «En MediData, un partenaire de la région se proposait, ce qui, en plus de l'offre attractive et d'une solution facile à instaurer, a conduit à une bonne collaboration. En outre, notre partenaire fournisseur de logiciels NEXUS Suisse avait déjà de l'expérience dans l'intégration de l'interface MediData. Ainsi, Viva Lucerne a transmis les premiers décomptes électroniques de prestations à l'issue d'une courte phase de projet en avril 2019 déjà aux assureurs par l'intermédiaire de MediData. En juin 2019, nous avons entièrement achevé la conversion au décompte électronique des pres-

Dominik Weber, responsable du management des produits EMS et organisations de soins et d'aide à domicile recommande le réseau MediData comme solution innovante et fiable.



tations Avec le réseau MediData nous allons bientôt profiter de la forme la plus récente et la plus sûre du décompte de prestations.

L'année passée, quelque 11 000 décomptes de prestations ont été transmis aux assureurs-maladie. Grâce à la conversion, nous avons pu simplifier le processus de facturation. Cela nous permet d'économiser du temps et des frais, ce qui profite à nos résidents.

Un élément important en l'occurrence est certainement la déclaration électronique de soins requis. Combien de déclarations de soins requis établissez-vous par année pour votre groupement d'établissements médico-sociaux? Quels avantages administratifs attendez-vous de la déclaration électronique de soins requis?

Roland Bucher: Un objectif supplémentaire pour nous est certainement aussi le développement de la transmission électronique de documents aux assureurs, allant jusqu'à l'eBill pour les résidents. En mai de cette année, nous avons eu de premiers contacts en vue d'introduire les déclarations électroniques de soins requis. Entre-temps, notre partenaire fournisseur de logiciels est également prêt du point de vue technique à envoyer les déclarations de soins requis par voie électronique.

Un coup d'œil rétrospectif: en 2020 nous avons envoyé quelque 650 déclarations de soins requis à un seul assureur; la plupart par mail, mais d'autres encore par courrier. D'après mes

Roland Bucher, responsable adj. Informatique/Gestionnaire d'applications/TIC de Viva Lucerne: «Avec la déclaration électronique de soins requis nous gagnons plus du temps pour nos résidents.»



estimations, chaque année plusieurs milliers de déclarations de soins requis sont envoyés. Il va naturellement de soi que si nous pouvons envoyer toutes les déclarations de soins requis par voie électronique, des ressources supplémentaires seront économisées.

Vous collaborez avec NEXUS Suisse en tant qu'intégrateur de logiciels. Attendez-vous une conversion simple et rapide de MediPort au réseau MediData?

Je travaille depuis plus de trois ans pour Viva Lucerne. Déjà avant mon temps chez Viva Lucerne nous avons opté pour le partenaire fournisseur de logiciels DOMIS – aujourd'hui NEXUS Suisse. Avec la plus récente release logicielle, nous sommes désormais aussi à même de transmettre aux assureurs des déclarations électroniques de soins requis.

Vous êtes aussi un partenaire de longue date de MediData. Quels arguments parlent-ils pour MediData en tant qu'intermédiaire et fournisseur de solutions?

Le déroulement sans heurts: depuis les premiers contacts plus intensifs avec MediData pendant la phase de projet, aujourd'hui nous sommes en fait rarement en contact; ce que je considère comme un bon signe. Le dernier contact que j'ai eu avec l'équipe d'assistance technique remonte à la dernière mise à jour du MediPort, qui s'est déroulée sans aucun problème.

Quelles sont vos prochaines étapes jusqu'à l'implémentation complète du réseau MediData?

Notre solution ERP est désormais prête à être implémentée. La prochaine étape prévue est la déclaration électronique de soins requis et pour l'automne prochain nous allons attaquer avec NEXUS Suisse la conversion au réseau MediData. Nous serons alors fin prêts pour l'avenir.

Un fondement solide

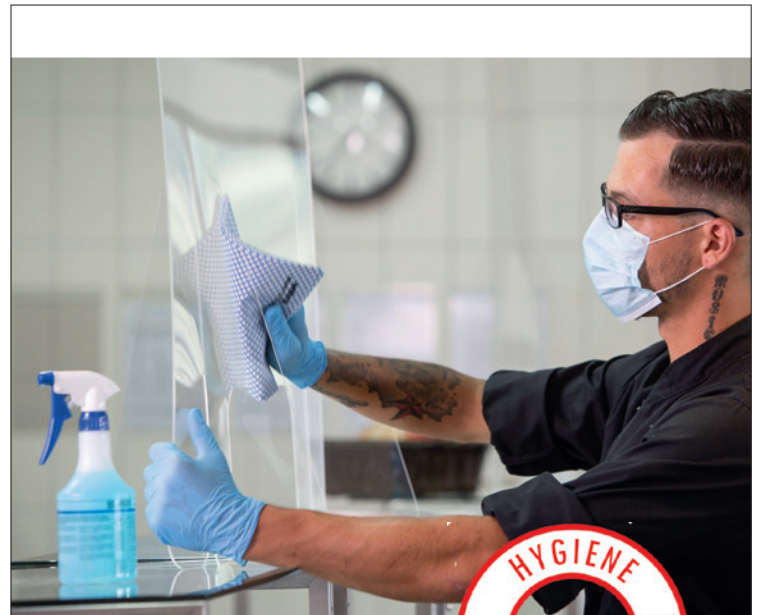
Le nouveau réseau MediData offre de nombreux avantages dont les clients profiteront directement ou indirectement. C'est le perfectionnement logique de MediPort, qui a déjà fait son temps. Bernhard Joos, responsable informatique de MediData, énumère ici les principaux avantages: – le nouveau réseau MediData permet la collaboration entre tous les partenaires affiliés (plus de 18 000) dans le domaine de la santé publique. Les partenariats et les systèmes intégrés sont d'ores et déjà importants et seront encore plus décisifs à l'avenir.

- Grâce à l'intégration de processus pour de nouvelles applications comme la garantie de prise en charge et la déclaration de soins requis électroniques, les hôpitaux, établissements de soins médico-sociaux et organisations de soins et d'aide à domicile ainsi que les thérapeutes peuvent opérationnaliser leur stratégie de digitalisation sans nouveau partenaire d'interface et réduire leurs frais de processus. Cela recèle encore un grand potentiel pouvant être libéré.
- En outre, nous proposons des produits supplémentaires comme l'examen de solvabilité, eBill, facture QR et recouvrement – tout d'une seule source.
- La base est constituée de 27 années d'expérience dans l'échange efficace de données médicales et administratives. Grâce à des systèmes redondants et à un monitoring continu, nous garantissons à nos clients une grande disponibilité de nos prestations de service.
- Un suivi personnel: plus de 20 collaborateurs du service externe, du service interne et de l'assistance technique sont à la disposition de nos clients pour toute question.
- Ce qui reste une bonne tradition, c'est la protection et la sécurité des données. Cela fait partie de notre ADN. Nous sommes certifiés ISO 27001 et OCPD. Nos clients et partenaires ont ainsi la garantie que leurs données sont traitées de manière confidentielle et sûre.

Intégration progressive de la déclaration électronique de soins requis

Un rôle important pour l'intégration sans heurts de nouvelles solutions est joué par les partenaires fournisseurs de logiciels des institutions d'établissements médico-sociaux et de soins. La société NEXUS Schweiz AG à Altshofen est leader du marché à cet égard. Dominik Weber, responsable du management des produits EMS et organisations de soins et d'aide à domicile, l'affirme clairement: «Nous nous engageons pour que nos clients puissent organiser leurs processus de manière plus simple et plus rapide. L'objectif: des déroulements numérisés et fluides. Précisément en ce qui concerne les déclarations de soins requis, qui sont généralement nécessaires tous les six mois pour l'ensemble des résidents, cela présente des avantages décisifs, surtout lorsque le paraphe du médecin y est intégré.

Pour nous, le nouveau réseau MediData représente une solution de premier ordre, qui soutient efficacement ces exigences. Nous considérons comme particulièrement précieux que MediData ait pris au sérieux dans son travail de développement aussi bien les besoins des prestataires et des assureurs que ceux des entreprises de logiciels. C'est justement l'étroite harmonisation avec CSS en tant que l'un des principaux assureurs qui a fortement contribué à ce que nous ayons désormais à disposition, avec le réseau MediData, une offre performante pour l'ensemble du marché de la santé. Cela fonctionne très bien, et ce, dès le début. Nous sommes particulièrement heureux d'avoir pu aussi contribuer activement à la création de la version pilote. Cela impliquait d'abord quelques efforts et pas mal de réunions de processus. Grâce à une communication franche et à une préparation soigneuse de toutes les étapes du processus, la mise en œuvre s'est toutefois déroulée de manière expéditive et excellente. Je considère cette procédure coopérative comme particulièrement importante: le réseau MediData ainsi que la déclaration électronique de soins requis ont non seulement été définis et fixés par un partenaire, mais aussi réalisés de manière conviviale pour l'utilisateur. Il serait donc judicieux que le standard du forum Datenaustausch, utilisé par MediData, soit classifié comme standard par le plus grand nombre possible d'acteurs.»



Nettoyage, désinfection et protection Vos produits spéciaux Wetrok



Masque facial médical type IIR

Masque de protection respiratoire FFP2

Détergent spécial pour les vitres de protection anti-coronavirus

Produit désinfectant à effet rapide pour les mains

En savoir plus:



shop.wetrok.com





NEXUS Suisse a déjà implémenté la déclaration électronique de soins requis chez des prestataires importants, par exemple auprès de l'association d'établissements médico-sociaux AVALEMS et les centres de soins de la ville de Zurich. De nombreux autres vont suivre. Dominik Weber: «Nous montrons aux personnes intéressés dans le cadre de webinaires les avantages qu'elles peuvent en tirer. Cette valeur ajoutée sera rapidement reconnue.»

Une continuation systématique de la digitalisation

Dominik Weber voit des avantages considérables dans la poursuite progressive de la digitalisation des établissements médico-sociaux. Les plus innovateurs d'entre eux seraient déjà bien disposés, mais dans l'ensemble il y a encore un potentiel de développement. Outre la digitalisation administrative, l'expert pense aussi à des outils informatiques et appareils pour soutenir directement le suivi proprement dit.

«Je suis optimiste; les choses vont encore beaucoup évoluer en la matière», souligne Dominik Weber. «La crise du coronavirus a montré à quel point les établissements médico-sociaux innovateurs ont réalisé rapidement par exemple des installations vidéo professionnelles pour la communication entre les résidents et leurs

proches. Parfois il manque encore un peu de savoir et de temps pour les projets numériques, mais je suis convaincu que le progrès va faire son entrée un peu partout. Nous allons pouvoir continuer à compter, en tant qu'entreprise de logiciels, sur des partenaires compétents comme MediData.»

Être agiles pour pouvoir réaliser encore plus vite les besoins des clients

Bernhard Joos saisit cette invitation: «Pour pouvoir réagir plus rapidement aux besoins des clients et aux exigences du marché, nous allons étendre les méthodes de développement agiles pratiquées avec succès dans le développement informatique à d'autres domaines d'entreprise. Une approche agile à travers l'entreprise nous permettra de mettre en œuvre plus rapidement les besoins des clients dans des solutions ou d'aborder des évolutions du marché.

Nous allons donc élargir successivement notre gamme de produits et étendre l'approche multi-canal. Ainsi, au cours du premier semestre, nous avons conclu un pilote très réussi avec une application comme canal de distribution (p. ex. pour les copies de factures) pour les patients. Les expériences que nous en avons tirées sont à présent en cours d'analyse et passeront dans le développement futur de produits.

J'imagine très bien que nous élaborerons à l'avenir aussi davantage de solutions bout-à-bout spécifiques au segment avec nos clients et partenaires ainsi qu'avec d'autres parties prenantes. Nous continuerons à développer les collaborations existantes pour élaborer ensemble des solutions. Nous l'avons déjà pratiqué sur le nouveau réseau MediData par exemple avec NEXUS Suisse concernant l'intégration de la déclaration électronique de soins requis. Nous allons également mettre en œuvre cette année avec SAP et OPALE l'intégration des garanties de prise en charge.»

Qu'attend le responsable informatique pour la suite de la digitalisation de la santé publique suisse? Où y a-t-il le plus grand besoin?

Mettre en réseau et intégrer systématiquement

«Je vois le plus grand potentiel dans la mise en réseau et l'intégration de processus entre les différents prestataires, assureurs, autorités et autres parties prenantes», affirme Bernhard Joos: «Grâce au réseau MediData, nous offrons une excellente base pour augmenter ici la création de valeur et automatiser les processus manuels. À l'heure actuelle, toutefois, trop peu de solutions intégrées sont mises au point en raison de la pression exercée sur les coûts du système de soins de santé. Ce n'est que lorsque ces services seront mieux intégrés qu'une valeur ajoutée pourra être apportée aux patients, aux prestataires de services ou aux assureurs.

En effet, la digitalisation est aussi bien davantage que le simple fait de mettre sur le marché une nouvelle application! Ce n'est que lorsque diverses prestations de service seront implémentées de façon intégrée et entièrement automatique et fluide qu'un avantage durable en résultera. MediData peut fournir ici une importante contribution en tant que partenaire d'intégration et viabiliser de nouveaux potentiels. La garantie de prise en charge électronique ou encore la déclaration de soins requis en sont d'excellents exemples. Des développements actuels comme l'ordonnance électronique, par exemple, mais aussi des plans de médication, un suivi médical en ligne et des consultations en ligne renforceront la tendance à la digitalisation. Des solutions indépendantes de l'heure et du lieu figurent au premier plan à cet égard. Nous nous réjouissons beaucoup de mettre en œuvre de nouveaux défis avec des partenaires innovants.»

Informations complémentaires

www.medidata.ch