

Hôpital du futur – profiter encore plus d'un système de santé amélioré

L'avenir de la santé publique

La santé publique coûte 68 milliards de francs. Selon l'agenda du Conseil fédéral pour la réforme «Santé2020», le coût des prestations actuelles pourrait être réduit de 20 % sans pertes de qualité. L'étude et les recommandations de mise en application «Hôpital du futur» de GS1 Suisse présentent également des mesures pour une augmentation de l'efficacité et une amélioration de la qualité.

En Suisse, les gens profitent d'un bon système de santé. C'est également l'avis de l'Organisation de coopération et de développement économiques (OCDE) et l'Organisation mondiale de la santé (OMS). Selon un sondage du Commonwealth Fund, 69% des patients et patientes suisses interrogés disent que le système de santé publique fonctionne bien et que l'on devrait le modifier seulement légèrement pour l'améliorer.

Stratégie commune

On compte parmi les forces l'accès garanti aux soins de santé et la qualité des soins. Mais le système a également des faiblesses. Sa transparence est limitée et de nombreux processus aussi bien que l'échange lié de données et d'informations ne sont pas constants. Le rapport regroupe les nombreux défis en quatre domaines

problématiques, dont l'élimination des manques de maîtrise et de transparence.

Pour assurer le statu quo dans les soins de santé, éliminer durablement les faiblesses et pouvoir maîtriser les défis, le Conseil fédéral a défini quatre champs d'action supérieur avec l'agenda de réforme Santé2020:

- Assurer la qualité de vie
- Renforcer l'égalité des chances et la responsabilité individuelle
- Assurer et augmenter la qualité des soins
- Créer de la transparence, mieux piloter et mieux coordonner

Au total 36 mesures sont prévues qui complètent et approfondissent les réformes de la politique de santé déjà en cours. Tous les acteurs importants comme les cantons, les fournisseurs de prestations, les ONG, la science et l'économie, sont impliqués dans ce processus. Les objectifs fixés peuvent être atteints seulement si «Santé2020» est conçue et portée par tous les partenaires.

Hôpital du futur

Un tiers des dépenses de santé sont attribuées à l'hôpital. On compte parmi les missions principales d'un hôpital l'assistance médicale et par les soins en cas de maladies, douleurs et dommages corporels. De nombreux processus et structures ainsi que les services et départements spécialisés comme l'orthopédie, la traumatologie, la dermatologie, l'administration, la pharmacie, le laboratoire, la laverie et la cuisine etc. sont au service du patient 24 heures/24.

Pour garantir des soins optimaux au patient, la logistique hospitalière fournit toutes les ressources nécessaires. Que ce soit le personnel, les salles d'opération, les lits, les médicaments, les fournisseurs ou les prestataires de services: les missions sont multiples et indispensables. Malgré l'importance, un sujet riche en potentiel,



une faible dynamique et de grandes possibilités d'économies. L'étude «L'hôpital du futur» a regardé les processus logistiques dans les hôpitaux à la loupe. Ce qui est remis, utilisé et approvisionné, quand et où reste souvent caché.

En parallèle à des processus efficaces et une logistique optimale, les prestations médicales de tout le personnel contribuent de façon décisive à la qualité dans l'hôpital. En octobre 2012, la société de conseil international McKinsey & Company arrive dans son étude «Strength in unity: The promise of global standards in healthcare» à la conclusion que les standards pour la santé publique, dans ce secteur marqué par un énorme changement structurel, pourraient apporter des avantages décisifs. Les standards assistent de nombreux processus numériques dans la gestion de la chaîne d'approvisionnement, augmentent la sécurité et l'observance du patient.

L'enseignement est clair: il faut une stratégie internationale à tous les niveaux de la création de valeur. De cette manière, les régulateurs peuvent réussir à développer une vision commune et une compréhension commune. «La principale faiblesse du système de santé publique est que l'on est beaucoup trop concentré sur les prix au lieu des processus», selon Nicolas Florin, directeur exécutif de GS1 Suisse et initiateur de l'étude «Hôpital du futur».

Dans ce contexte, economiesuisse et GS1 Suisse ont analysé la chaîne d'approvisionnement dans le cadre de l'étude «Hôpital du futur», avec l'intention d'augmenter la qualité des processus et la sécurité du patient. Le partenaire de projets choisi est le groupe de recherche Cybersanté

de l'Institute for ICT Based Management de la Haute école spécialisée bernoise Technique et informatique.

IXPRA présente des ruptures d'informations

«Avec ce projet, nous souhaitons contribuer à l'amélioration de la chaîne de prestations et d'approvisionnement dans le domaine de la santé publique», explique Valentin Wepfer, co-initiateur de l'étude. «La clé est l'examen global». Pour comprendre les causes de la situation d'aujourd'hui, le processus de médication du point de vue du patient a été documenté dans une première étape dans le cadre de cette étude, y compris les interfaces techniques et personnelles. Pour cela, l'équipe de projet a développé elle-même la méthode d'analyse de processus IXPRA.

IXPRA signifie «Interface Crossculture Process Analysis Tool» (outils d'analyse de processus cross-culturel d'interface). Les processus à étudier sont représentés dans une matrice qui permet d'afficher chaque étape partielle, l'application liée et fournie, ainsi que les parties impliquées. Qu'il s'agisse de la mise à disposition des médicaments, du contrôle des médicaments, de la remise des médicaments et finalement de la documentation des médicaments – chaque étape de travail est saisie avec IXPRA. La méthode d'analyse de processus permet d'identifier les processus individuels de l'hôpital dans le contexte de leurs interfaces techniques, personnelles et culturelles.

La véritable innovation sur IXPRA est la couche d'interaction. Ici les systèmes de documentation

et les groupes de personnes impliquées sont décrits pour chacune des étapes de processus et représentés du point de vue clinique et administratif. Ainsi chaque étape de travail, tous les logiciels impliqués et les différents groupes professionnels sont saisis en détail. La vue d'ensemble ainsi acquise sur toutes les étapes partielles de travail avec l'informatique impliquée et les employés est analysée jusqu'aux ruptures techniques et culturelles. Si des points de rupture existent, ils seront discutés avec les groupes professionnels impliqués et les gens de l'informatique.

Le résultat laisse apparaître les interactions et les interfaces non présentes de nature technique ou culturelle sont révélées. La synthèse et l'interprétation des résultats montrent certains thèmes centraux qui provoquent les interruptions fréquentes ou le non-fonctionnement de la supply chain dans l'hôpital. Les points de rupture deviennent des interfaces par exemple par l'utilisation d'un appareil pour scanner le code à barres sur l'emballage du médicament à la sortie du stock. De cette manière, le parcours physique de la boîte peut être suivie. Il en ressort – selon le modèle de l'avenir – un flux d'informations plus constant, ce qui finalement augmente également la sécurité du patient.

Les premiers essais à l'hôpital de Bienne ont été un succès et ils ont montré que la méthode est bien comprise et peut être utilisée par tous les groupes professionnels. IXPRA sera encore testé et amélioré dans les semaines qui viennent pour le préparer à la mise sur le marché.

Text: Joachim Heldt



CÉRAMIQUE SANITAIRE - hygiénique, robuste et d'une esthétique intemporelle

www.franke-ws.com

WASHROOM SYSTEMS

