

# Hospitalia

#50 - Septembre 2020

Le magazine de l'innovation hospitalière



## COMMENT REINVENTER L'HÔPITAL?

LES ACTEURS DU RENOUVEAU HOSPITALIER

#ACTU / #CONFORT / #ESANTÉ / #PHARMACIE / #IMAGERIE / #HYGIÈNE / #BLANCHISSERIE

“SÉLECTIONNER AUTOMATIQUEMENT LES PATIENTS DISPOSANT D’UN DOSSIER ADMINISTRATIF COMPLET, QUI SONT DÈS LORS ÉLIGIBLES À L’ADMISSION SUR BORNE”

INTERSYSTEMS S’ENGAGE POUR  
LA DÉMATÉRIALISATION DES PARCOURS ADMINISTRATIFS

# « UN VÉRITABLE CERCLE VERTUEUX »

Parmi les nombreux enjeux mis en lumière par le récent épisode épidémique, la nécessité de repenser les organisations hospitalières pour limiter certains contacts occupe une place de choix. C’est notamment le cas à l’échelle des parcours administratifs, où un recours accru aux outils numériques est à la fois synonyme de sécurité sanitaire et de performance. Le Centre Hospitalier d’Avignon et l’Institut Mutualiste Montsouris ont, eux, sauté le pas en partenariat avec l’éditeur InterSystems. **Par Joëlle Hayek**

« Comme beaucoup d’établissements de santé, le CH d’Avignon fait face à la congestion des flux patients, en particulier en ce qui concerne les consultations externes. Cette problématique a donc été prise à bras-le-corps au sein de notre projet d’établissement, qui intègre un volet visant à numériser et donc fluidifier les parcours administratifs », explique Cécile Polito, adjointe au Directeur du Pôle de gestion administrative, financière et stratégique. Une nécessité devenue d’autant plus prégnante depuis le déconfinement, alors que l’établissement provençal s’apprêtait à renouer avec la reprise d’activité. « Nous ne disposions pas encore d’outils permettant une gestion dématérialisée des préadmissions et avons donc dû repenser les organisations, en limitant notamment le nombre de consultations par plage horaire », poursuit-elle. Une situation difficile à tenir sur le long terme : ambitionnant de revenir à son niveau d’activité habituel dès le mois de septembre, le CH d’Avignon devait impérativement accélérer la cadence pour garantir le strict respect des mesures barrières.

## LES DEUX TIERS DES PATIENTS EXTERNES CONCERNÉS

« Nous nous sommes tout naturellement tournés vers InterSystems, l’éditeur de notre Dossier Patient Informatisé (DPI) TrakCare et de notre système de Gestion Administrative des Patients (GAP)

TrakCare Clinicom, afin de disposer d’une solution parfaitement intégrée », précise Cécile Polito. Un chantier prioritaire a aussitôt été identifié : le déploiement de bornes d’admission dans le hall central de l’hôpital, pour fluidifier dans un premier temps le parcours des patients externes. Les développements logiciels ont été effectués durant l’été par InterSystems, en lien avec une équipe projet associant toutes les parties prenantes : éditeurs tiers (bornes, système de gestion des files d’attente, prise de rendez-vous en ligne), cadres du bureau des entrées, directions des systèmes d’information et des affaires financières.

Concrètement, le nouvel algorithme mis en service fin septembre permet à l’outil GAP de sélectionner automatiquement les patients disposant d’un dossier administratif complet, qui sont dès lors éligibles à l’admission sur borne. Ils peuvent donc aller directement en consultation, sans en passer par le bureau des entrées. « Selon nos estimations, cette dématérialisation devrait concerner les deux tiers des patients externes, ce qui permettra de réduire considérablement les passages au guichet. Les agents pourront ainsi focaliser leur attention sur la bonne gestion de chaque dossier et non sur la taille de la file d’attente. C’est donc un véritable cercle vertueux puisque, en améliorant la qualité des dossiers administratifs, nous pourrons recruter plus de patients pour les admissions sur borne », note-t-elle. Seront ciblés dans un deuxième temps les patients itératifs, notamment ceux des



**Cécile Polito**, adjointe au Directeur du Pôle de gestion administrative, financière et stratégique, CH d'Avignon



**Patrick Bolore**, Directeur des Systèmes d'Information, Institut Mutualiste Montsouris



**Hélène Cottier**, Directrice R&D pour InterSystems

services d'hospitalisation ambulatoire. Le système sera ensuite ouvert à d'autres parcours, comme le suivi de grossesse ou la chirurgie ambulatoire, parallèlement au lancement du futur portail patient, autre projet mené en partenariat avec InterSystems. « Ce deuxième chantier, tout aussi stratégique que le premier, sera notamment précieux en cas de deuxième vague puisqu'il nous offrira une interface de communication bidirectionnelle pour maintenir le lien avec les usagers », ajoute Cécile Polito.

### UNE APPROCHE PARTICULIÈREMENT NOVATRICE À L'IMM

À près de 700 km de là, l'Institut Mutualiste Montsouris (IMM) a, lui, concrétisé son projet de dématérialisation des parcours administratifs depuis déjà trois ans. Il a d'ailleurs adopté une organisation novatrice à bien des égards, qui fait la part belle à l'automatisation. « L'enjeu n'était alors pas tant de limiter les contacts physiques que de développer notre activité en éliminant toutes ces aspérités du quotidien qui congestionnent le trafic hospitalier », se souvient Patrick Bolore, Directeur des Systèmes d'Information au sein de cet établissement de santé privé non lucratif situé au sud de Paris. Cinq bornes d'admission et d'orientation sont aujourd'hui déployées dans le hall central. « InterSystems a mis au point un algorithme qui permet de recenser les patients éligibles à l'automatisation du parcours administratif. Lorsque ceux-ci s'identifient sur la borne, l'information est automatiquement transmise à TrakCare Clinicom qui déclenche le signal

d'arrivée, ouvre un épisode de soins et précote une consultation simple – que le médecin peut compléter le cas échéant. En parallèle, les bornes éditent un ticket retraçant l'enchaînement et la localisation des rendez-vous, tout en proposant un déroulé 3D pour faciliter l'orientation des patients », explique-t-il.

Les résultats sont à la hauteur des espérances : entre 55 et 60 % des flux ont pu être automatisés par ce biais – et jusqu'à 80 % dans certains services comme le suivi de grossesse ou l'oncologie – soit l'équivalent de 5 ETP (Équivalents Temps Plein) redéployés sur des tâches plus qualifiées. « Les patients évitent 35 à 40 minutes d'attente et arrivent donc à l'heure aux rendez-vous, pour le plus grand bonheur des médecins. La facturation des actes gagne pour sa part en fiabilité puisque, en automatisant l'ouverture d'un épisode de soins et sa pré-cotation, nous réduisons les risques d'erreurs liés aux saisies manuelles. Tout le monde y gagne ! », se félicite Patrick Bolore. La récente crise sanitaire a en tous cas souligné la pertinence de ce système précurseur : l'IMM a pu continuer d'accueillir des patients en toute sécurité sans pour autant repenser ses organisations, devançant ainsi les sollicitations des Agences Régionales de Santé (ARS). Seule concession au nouveau coronavirus ? « La présence d'un médecin dans le hall d'accueil pour orienter les patients suspects au Covid-19 », sourit le Directeur des Systèmes d'Information. ●

Hélène Cottier, Directrice R&D pour InterSystems, chargée de l'édition française de TrakCare : « Cela fait plusieurs années qu'InterSystems accompagne ses clients dans ce virage technologique qu'est la dématérialisation des parcours administratifs. Nous avons par exemple développé un portail patient pour la prise de rendez-vous en ligne, mais aussi pour effectuer une préadmission à distance en écho aux préoccupations sanitaires actuelles. Toutes ces informations sont automatiquement transmises à TrakCare, dont l'interfaçage avec des bornes d'accueil évite de passer par le bureau des entrées le jour J. Le portail patient permet également d'accéder à un certain nombre d'éléments, comme les comptes-rendus d'hospitalisation ou le reste à charge. Sur ce dernier point, nous proposons déjà le paiement en ligne, avec la réinjection automatique des données de facturation au sein de TrakCare. En associant cette offre historique avec un nouveau portail destiné aux usagers, InterSystems propose désormais une solution unifiée pour accompagner la digitalisation de l'expérience patient et renforcer la performance des organisations hospitalières ».