

Projet FIDES : état des lieux et retour d'expérience du Groupe Hospitalier Saint Vincent

Eric JEANGIRARD – DSIO

24 Septembre 2013



Le Groupe Hospitalier Saint Vincent

- **Fondation Vincent de Paul : 4 missions au service de l'Homme**
- **Des compétences polyvalentes en MCO – 4 établissements spécialisés**
 - Maternité, Néonatalogie, Gynécologie, Médecine , gériatrie,
 - Oncologie - Hématologie , Soins palliatifs
 - Diabétologie, Endocrinologie
 - Néphrologie, Dialyse
 - Chirurgie générale, digestive, ORL, ophtalmologique Orthopédique, urologique, Vasculaire, Gastro-entérologie
 - Urgences
 - Centre du sommeil – Épilepsie
- **594 lits et places**
 - 484 lits et places en court séjour
 - 39 lits en SSR polyvalents et soins palliatifs
 - 70 lits en hébergement pour personnes âgées dépendantes
 - 25 places d'hospitalisation à domicile
 - 1 centre de dialyse en collaboration avec l'AURAL
 - 3 blocs opératoires
 - 1 bloc obstétrical
 - 3 radiologies,



Agenda



- Enjeux
- Etat des lieux, point d'étape au GHSV,
 - Dynamique d'organisation et méthodologie au GHSV
- Risques, difficultés et opportunités
- Conclusion : les facteurs de succès ?



Un projet à multiple facettes

- **Un projet à intégrer dans une trajectoire d'évolutions majeures des SIH**
 - Du SIH vers le SIS : intégration du parcours de soins / de vie
 - FIDES : un projet réglementaire parmi d'autres



- **FIDES ... bien plus qu'un projet réglementaire ou informatique, c'est avant tout un projet organisationnel !**

- **Acteurs**

- Caisses
- Editeurs
- Etablissement de santé



Des enjeux multiples



- **Pour la puissance publique :**
 - Maitrise médicalisée des dépenses de santé,
 - Optimisation du contrôle des ressources,
 - Convergence des dispositifs de facturation privés et publics
- **Pour les établissements de santé :**
 - Maintenir le niveau de trésorerie, assurer la fluidité des recettes,
 - Cibler l'exhaustivité et qualité des données de facturation,
 - Saisir l'opportunité de repenser l'organisation,
 - Fiabiliser les valorisations d'actes,
- **Pour les professionnels de l'établissement :**
 - Adhérer à de nouveaux modes de collectes des informations,
 - Organiser une veille réglementaire,
 - Piloter des tableaux de bord de suivi des dossiers de facturation pour identifier les sources de rejets et entreprendre les actions correctrices



Etat des lieux au GHSV : ACE



- **Volumétrie**

- 91300 consultations externes (2011) – 2% des recettes,
- 4 sites,
- Un service d'urgences : 12k consultations (2012),
- Un service de polyclinique : 40k consultations (2012),

- **Organisation**

- Modèle de partenariat médical : opérateurs libéraux (~ 80%)
- Des actes techniques (dialyse, cardiologie, radiologie, forfaits SE, kiné...)
- Des pratiques de collecte des informations partiellement harmonisées :
 - Saisies des actes, consultations par médecins / secrétariats médicaux ou admissions
- Une facturation décentralisée et hétérogène :
 - Polyclinique, forfaits SE : facturation locale (service des admissions)
 - Actes techniques (CE anesthésie...) : facturation locale (secrétariat médicaux de consultation)
 - Urgences : facturation centrale



Etat des lieux : impacts sur le SI



- **Existant SI (adhérence projet FIDES)**
 - **Gestion administrative du patient**
 - **CERNER :**
 - Identité / Mouvements (Axya WEB, Panther -> Java)
 - Actes ((Panther -> Java)
 - PMSI / PMSI CSAR (Panther -> Java)
 - Emission des titres de recettes
 - **Gestion économique et financière**
 - **SAP FI / CO interfacé avec CERNER**
 - Écritures comptables
 - **Business Intelligence**
 - **DIVER**
 - Requêtes qualitatives
 - **Urbanisation, flux EAI : ANTARESv1, Ensemble**
 - Flux B2 Noémie
 - Flux CERNER <-> SAP



FIDES : une priorité au GHSV

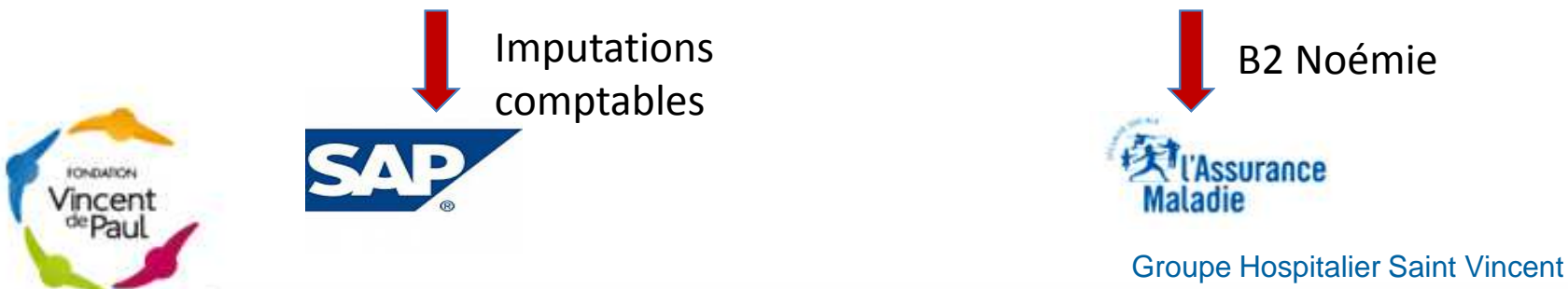
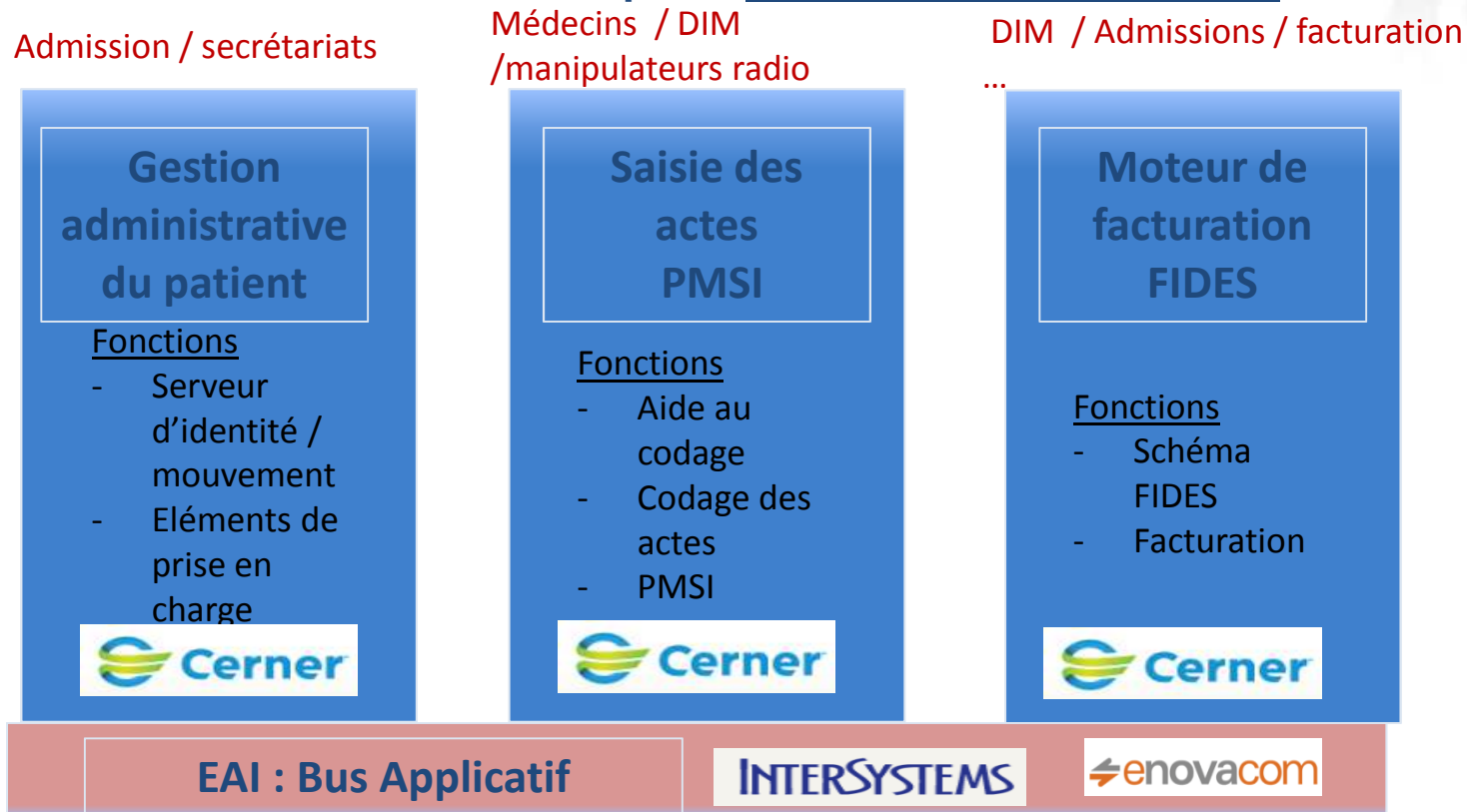


- **Mobiliser tôt pour créer les conditions de réussite :**
 - **Mobilisation de la direction générale : prise de conscience JANVIER 2013,**
 - Prendre la mesure des impacts sur les ressources (financières / humaines) de l'établissement,
 - Identifier les actions de communications et de formations internes
 - **Intégration du projet au mode de gouvernance des projets SI**
 - Commission informatique,
 - Création d'un comité de pilotage,
 - Groupe projet opérationnel,
 - **Identification des chemins critiques**
 - Communication : mobiliser les parties prenantes
 - Actions de communication : CE, assemblée des cadres, relais dans les services
 - Organisationnel : identification des faiblesses organisationnelles (ANAP)
 - Technique : mise à jour des composants logiciels (applications)



Atteinte des pré requis techniques

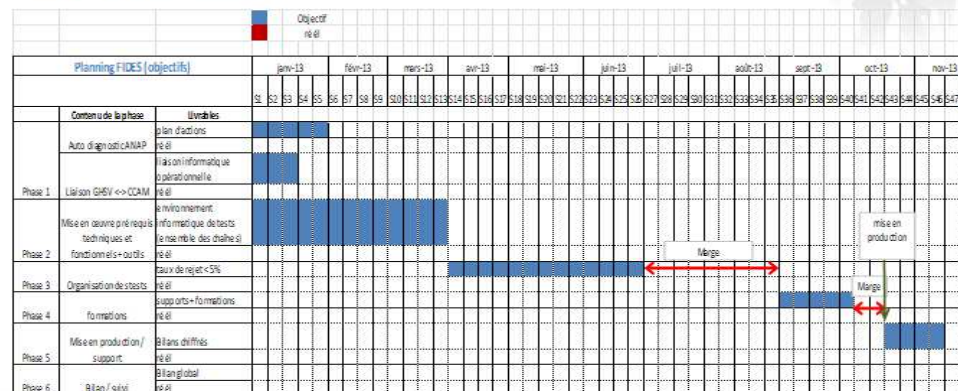
- Mise à niveau des socles techniques : de Février à Octobre 2013



Trajectoire projet : planning prévisionnel et objectifs

- 6 phases projet clés - (De Février 2013 à Avril 2014)
- **Phase 1 : actualiser l'auto diagnostic ANAP (Fév. 2013)**
 - Livrable : analyse plan d'actions et organisation GHSV
- **Phase 2 : Mise en œuvre des pré requis techniques, fonctionnels et outils (environnement de tests / production) Objectif date de fin : Fin Oct. 2013**
 - Livrable : Environnement de tests valide avec chaînes de liaisons opérationnelle
- **Phase 3 : Organisation des tests « pré-production » (processus itératif) (de Nov. 2013 à ? ... Mars 2014)**
 - Objectifs quantitatif : **taux de rejet < 5%**
- **Phase 4 : adapter l'organisation et les formations pour atteindre l'objectif**
 - Livrable : organiser le plan de formation / réviser et accompagner les processus organisationnels
- **Phase 5 : Mise en production et support (gestion de la non qualité)**
 - Objectif date de mise en production : **Mars / Avril 2014**
- **Phase 6 : Bilan et suivi**
 - Préparation FIDES séjours ?

Planning prévisionnel



FIDES : des faiblesses organisationnelles à traiter

- **Plan d'actions à envisager : 7 points de vigilance**

- **Coordination et support :**

- Fixer des objectifs de performance de la chaîne de facturation / recouvrement (**pilotage**)
- Impliquer l'ensemble des acteurs dans le suivi de la performance de la chaîne de facturation (**pilotage**)

- **Encaissement**

- Mettre en œuvre une organisation permettant la facturation immédiate aux urgences
- Mettre en œuvre une stratégie de communication pour inciter les patients à payer en caisse (**communication**)

- **Facturation**

- Communiquer sur les enjeux d'une facturation exhaustive, de qualité, rapide auprès des agents en charge de la facturation (**communication**)

- **Pré admission**

- Organiser l'activité de pré admission (**pilotage**)
- Mettre en place un suivi de des pré admissions (**pilotage**)

- **Recouvrement**

- Définir une stratégie de communication auprès des patients pour optimiser taux et délais de recouvrements patients (**communication**)

- **Sortie du patient**

- Formaliser la procédure de sortie du patient (**processus métier**)
- Sécuriser le processus de sortie du patient (**processus métier**)
- Mettre en place avec les services de soins une procédure invitant les patients payant à repasser au point d'accueil (**relation tiers**)
- Mettre en place un contrôle automatique de la complétude des dossiers au moment de la sortie patient (**SI**)



Les sources de difficultés



- **Des incertitudes :**
 - Exogènes
 - Le calendrier et perspectives ?
 - Les capacités des éditeurs à adresser la problématique de manière monolithique
 - Livraisons partielle et segmentées des modules
 - Un mode de fonctionnement des régimes
 - Endogènes
 - Mobilisation des ressources au bon moment (collaboration multiniveaux)
 - Adhésion des médecins aux nouvelles contraintes de saisie des actes ?
- **Technique : interopérabilité de la chaîne de traitement**
 - Communication, outils de contrôle des flux de titres
- **Collaboration multi niveau synchrone : Etablissement, Caisse, Editeurs**
 - Avoir des correspondants identifiés
 - **Ressources internes**
 - Charge de travail
 - Contrôle qualité
 - Gestion des rejets (expertise fonctionnelle nécessaire pour comprendre certains motifs de rejet)



Créer les conditions de réussite

- **Prise de conscience par l'établissement de l'ampleur du projet**
 - Anticiper c'est gouverner
- **Définir une organisation projet** avec objectifs et moyens (financier / RH) et prioriser le portefeuille de projets
- **Mettre en œuvre une communication interne** régulière sur les avancées du projet
 - Enjeux
 - Etapes
 - Avancée
 - Formations
- **Mesurer les impacts importants sur les processus de travail** de l'ensemble des protagonistes de la chaîne de facturation
 - Admission, saisie des actes, facturation, comptabilité



Une nécessité : impulser une dynamique collective synchrone entre les différents acteurs

Conclusions : FIDES risques ou opportunités ?

- Une réelle opportunité de modifier en profondeur les organisations en les dynamisant
 - Optimiser l'activité en valorisant chaque action
 - Facturer plus rapidement
 - Améliorer la trésorerie
- Organiser la révolution numérique au service de l'hôpital de demain
- Risque de ne pas être au rendez-vous

« Un pessimiste voit la difficulté dans chaque opportunité, un optimiste voit l'opportunité dans chaque difficulté »

Winston Churchill



Merci de votre attention

Questions /réponses

