

Journée FEHAP du 24 septembre 2013

Retour d'expériences FIDES ACE – Hôpital FOCH

HOPITAL



FOCH

L'hôpital Foch en quelques mots

❖ Les missions de l'hôpital Foch :

- **Missions de soins** : établissement MCO, d'adultes, multidisciplinaire, avec une double vocation :
 - Etablissement régional : centre de référence et centre de recours sur plusieurs pôles
 - Hôpital de proximité : activité de médecine d'urgence, maternité
- **Missions d'enseignement et de recherche**
- **2 écoles** (IDE, Sages-femmes)

❖ Aperçu de nos activités cliniques (550 lits / 45 000 séjours / 200 M€ de chiffre d'affaires).

- Neurosciences : Neurologie, Neurochirurgie, NRDT
- Maladies des voies respiratoires : mucoviscidose, transplantations pulmonaires
- Néphrologie, Urologie
- Chirurgie digestive, Gynécologie
- Autres spécialités chirurgicales : ORL, Ophtalmologie
- Cardiologie médicale et interventionnelle, Médecine interne et spécialités
- Obstétrique (maternité II B)
- Urgences

❖ Aperçu de notre plateau médicotechnique

- 16 salles d'opération
- 7 salles d'endoscopie
- 1 service d'anesthésie hospitalo-universitaire
- Plateau de 70 lits « chauds » : réanimation, USI, USC
- Département de biologie clinique (H.U) : 40 millions de B/an
- Service d'anatomo-cyto-pathologie
- Le plateau technique d'imagerie, le PACS

Situation au démarrage du projet FIDES (1/2)

Activité externe (2012)

- ~ **260 000** passages externes (hors urgences)
- ~ **40 000** passages aux urgences
- ~ **12 millions** d'euros de recettes externes

Qualité des données (2012)

- ~ **8 %** de taux de rejet moyen sur la facturation CMU / AME / Rétrocession
- ~ **50 %** de signalement sur les flux 1 euro

Processus / Organisation ACE

- Prise de **RDV** par une cellule centralisée (+ quelques secrétaires)
- **Accueil** par 4 guichets spécialisés :
 - Consultations générales
 - Gynécologie-obstétrique
 - Imagerie
 - Urgences 24h/24
- **Codage** par les services de soins dans les ≠ outils SI
- **Facturation** par 3 de ces guichets (polyvalents accueil / facturation)

Système d'information

- **Outils utilisés :**
 - Codage des ACE dans le logiciel de facturation (AXYA-CERNER) et dans d'autres logiciels métiers (XPLORE, GLIMS...)
 - Collecte de l'ensemble des actes dans AXYA (parfois via le collecteur d'actes WEBCAD) et facturation dans AXYA.
- **Prérequis FIDES**
 - Mise à niveau de notre infrastructure : migration vers de nouveaux serveurs, installation de nouveaux PC...
 - Migration vers une nouvelle version de notre module de saisie des actes AXYA
 - Recette de l'ensemble des interfaces entre les logiciels métiers et la nouvelle version d'AXYA
 - Migration vers une nouvelle version de notre module de facturation AXYA.

Situation au démarrage du projet FIDES (2/2)

Le contexte / Ce qui a guidé le cadrage du projet

- Nécessité d'**améliorer les performances et la fiabilité du logiciel administratif (AXYA)** ;
- Nécessité de **migrer vers des modules AXYA plus récents et adaptés** aux règles FIDES ;
- Volonté de **revoir les spécificités FOCH** (module rendez-vous, catalogue spécifique...) ;

- **Nombreux utilisateurs concernés** par les nouveaux modules (~ 250, de profils différents) ;
- **Changement important des outils** (écrans, manipulations...) ;
- Volonté de profiter de FIDES pour **rappeler les règles de codage / facturation** ;

- Nécessité de **sécuriser le recensement de l'activité** (exhaustivité et qualité des données) pour éviter des pertes de recettes
- Nécessité d'optimiser la facturation pour améliorer les délais et la trésorerie
- Nécessité de **limiter les rejets** ;
- Volonté de **profiter de la mise en place de FIDES pour optimiser les processus** d'accueil, de codage, de facturation, de recouvrement et de se doter de davantage d'outils de pilotage ;

- Nécessité d'**adapter les organisations** au contexte FIDES.
- Nécessité de **recenser les compétences** nouvelles à acquérir dans le cadre de FIDES.



Les chantiers définis



Chantier n°1 :

Déploiement de nouveaux outils



Chantier n°2 :

Formation des utilisateurs



Chantier n°3 :

Sécurisation et optimisation de la chaîne



Chantier n°4

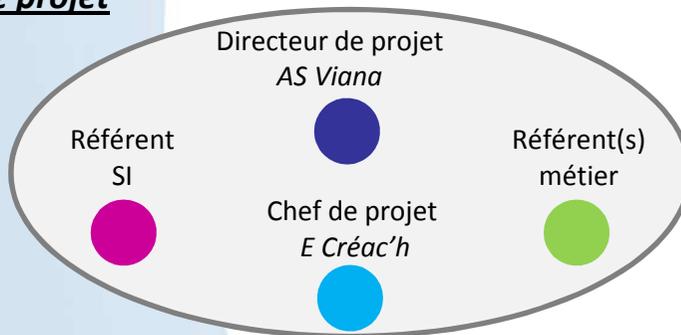
Adaptation des processus & des organisations

FIDES - Principaux enseignements

1 – L'importance de l'organisation projet

❖ Recommandation 1 : la mise en place d'une organisation projet dédiée.

Equipe projet FIDES



COPIL

- Direction générale
- Direction Financière
- Direction des Systèmes d'Information
- Observatoire médico-économique (DIM + CdG)
- Direction des soins
- Equipe projet FIDES



Le directeur de projet : il définit les orientations du projet, suit les travaux, arbitre et instruit les points de blocage. Il assure le reporting au plus haut niveau et sécurise la cohérence avec le projet d'établissement



Le chef de projet : il organise et favorise l'avancée des travaux, notamment en traitant les points bloquants sur le terrain. Il sécurise les actions de conduite du changement (formalisation, formation...) et garantit la circulation d'informations entre les différents acteurs.



Le référent SI : il mène les travaux définis sur son périmètre, apporte son expertise technique et assure le lien avec les éditeurs.



Le(s) référent(s) métier: il mène les travaux définis sur son périmètre et apporte son expertise métier. Il fait également le lien avec ses équipes.



Le COPIL: il suit et valide les travaux. Il veille à leur cohérence avec les orientations de l'établissement et priorise les chantiers.

FIDES - Principaux enseignements

2 – L'anticipation des prérequis informatiques

❖ **Recommandation 2 : l'anticipation des prérequis informatiques**

Selon la situation initiale de l'établissement, des évolutions techniques ou logicielles peuvent être nécessaires avant mise en place de FIDES. Ces évolutions sont souvent longues, structurantes et déterminent le calendrier de mise en œuvre du projet.

	Actions menées à FOCH
Evolutions techniques	<ul style="list-style-type: none">• Migration vers de nouveaux serveurs AXYA• Changement de matériel informatique (pc...)• Virtualisation des outils (Citrix)
Evolutions logicielles	<ul style="list-style-type: none">• Migration vers de nouveaux modules AXYA (saisie des actes + facturation en JAVA)• Recette et paramétrage des nouveaux modules JAVA• Recette des interfaces avec l'ensemble du SI
Autres évolutions	<ul style="list-style-type: none">• Professionalisation des outils d'accueil :<ul style="list-style-type: none">• Installation des lecteurs de carte vitale• Installation d'un système de gestion des flux

FIDES - Principaux enseignements

3 – L'extension du projet à l'ensemble de la chaîne

❖ **Recommandation 3 : l'extension rapide du projet, au delà de la facturation, à l'ensemble du parcours patient**

L'idée est de profiter de FIDES pour remettre à plat les processus et les organisations. Il ne s'agit pas de se « contenter » de dupliquer l'existant mais de chercher à optimiser l'ensemble de la chaîne pour répondre aux enjeux posés par FIDES (exhaustivité et qualité des données, délai de transmission)

A FOCH, FIDES est aussi l'occasion de repenser et optimiser le parcours patient

