

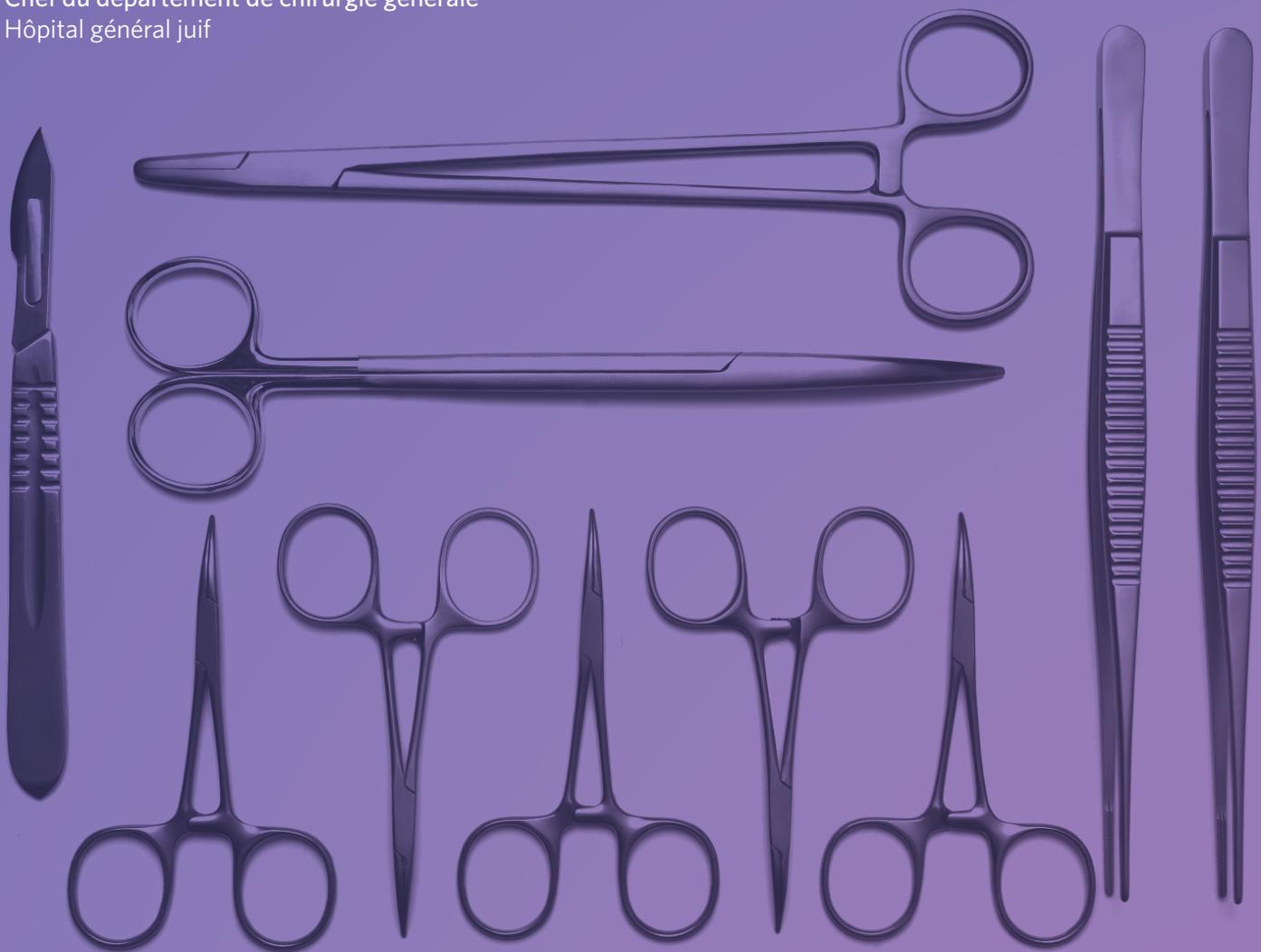
ÉTUDE DE CAS — HÔPITAL GÉNÉRAL JUIF

## Comment les chirurgiens de l'Hôpital général juif ont simplifié leur gestion d'horaires



*« Créer un horaire pour 15 chirurgiens qui opèrent sur plus d'un site n'est pas une tâche facile, notamment parce qu'il faut tenir compte de facteurs tels que : la disponibilité de la salle d'opération, les résidents, les absences, les types d'opération et la couverture de garde. Petal Scheduling a réduit significativement le temps que j'accordais à la planification en créant automatiquement un horaire qui tient compte de toutes ces variables et qui peut être ajusté à ma guise. »*

Chef du département de chirurgie générale  
Hôpital général juif



# Résumé

Composé de 15 chirurgiens et de 23 résidents et externes, le service de chirurgie générale de l'Hôpital général juif est situé à Montréal, au Canada.

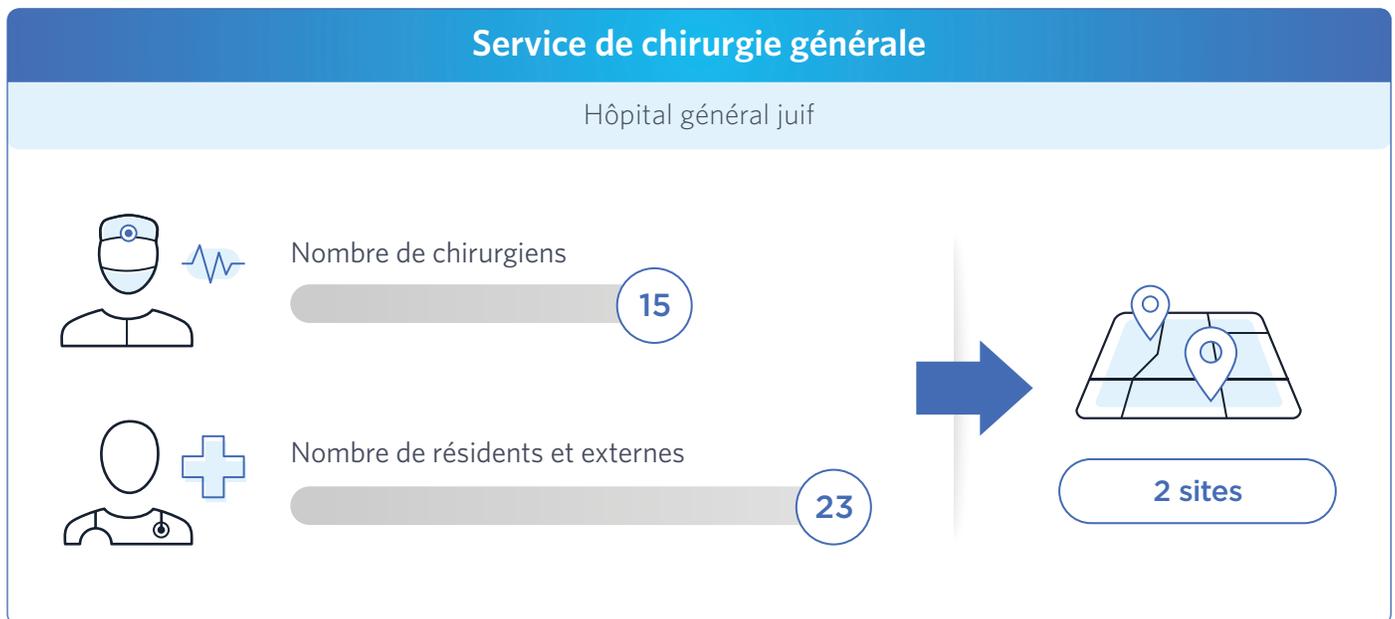
La personne responsable de l'horaire au sein du département doit ainsi planifier des tâches de chirurgie générale et d'endoscopie sur deux sites différents en tenant compte de la disponibilité des salles d'opération, des résidents inscrits à l'horaire et des contraintes de chaque chirurgien.

Pour relever ses défis de gestion d'horaires, la planificatrice a choisi de délaissier une solution qui ne répondait pas au besoin de son groupe de médecins au profit de Petal Scheduling, la solution développée au Canada par PetalMD.

Une fois implantée et adoptée, Petal Scheduling a notamment permis d'automatiser la création des horaires et de simplifier les échanges de tâches tout en fournissant une meilleure vue des liens patrons-résidents au sein du service de chirurgie.

## Table des matières

Les principaux défis de planification du service de chirurgie .....	4
La solution de gestion d'horaires retenue .....	5
Le processus d'implantation .....	7
Résultats .....	8



# Les principaux défis de gestion d'horaires rencontrés par le service de chirurgie



## 1. Répartir les chirurgiens sur les deux sites de façon optimale

Considérant que les disponibilités des salles d'opération varient d'un hôpital à l'autre et en fonction de chaque spécialité de chirurgie, il était difficile de connaître la meilleure répartition possible des chirurgiens. De plus, chaque médecin a des préférences et des indisponibilités qui doivent être respectées au mieux lors de la planification de l'horaire. Dans de telles circonstances, produire un horaire qui optimise l'affectation aux salles d'opération s'avérait une opération lourde et complexe.



## 2. Améliorer la gestion et la communication des liens patrons-résidents

Lorsqu'ils sont en fonction, les résidents du service de chirurgie doivent savoir en tout temps qui est le médecin traitant pouvant autoriser les soins. Inversement, les médecins doivent être en mesure d'identifier qui est le résident sous leur responsabilité. Or, la communication à ce niveau n'était pas optimale, notamment lorsque des changements étaient apportés à l'horaire. Il était donc souhaitable de planifier les liens entre chirurgiens et résidents, puis de s'assurer que ces liens restent valides même lorsqu'un échange de tâches survient.



## 3. Diminuer le temps requis par les changements apportés à l'horaire

Chaque mois, environ 250 échanges ou transferts de tâches sont effectués soit par les chirurgiens eux-mêmes, soit par la responsable de l'horaire. Dans un souci d'efficacité, il était important de limiter les erreurs pouvant survenir lors de ces changements ainsi que le temps requis pour appliquer et communiquer les modifications apportées à l'horaire.

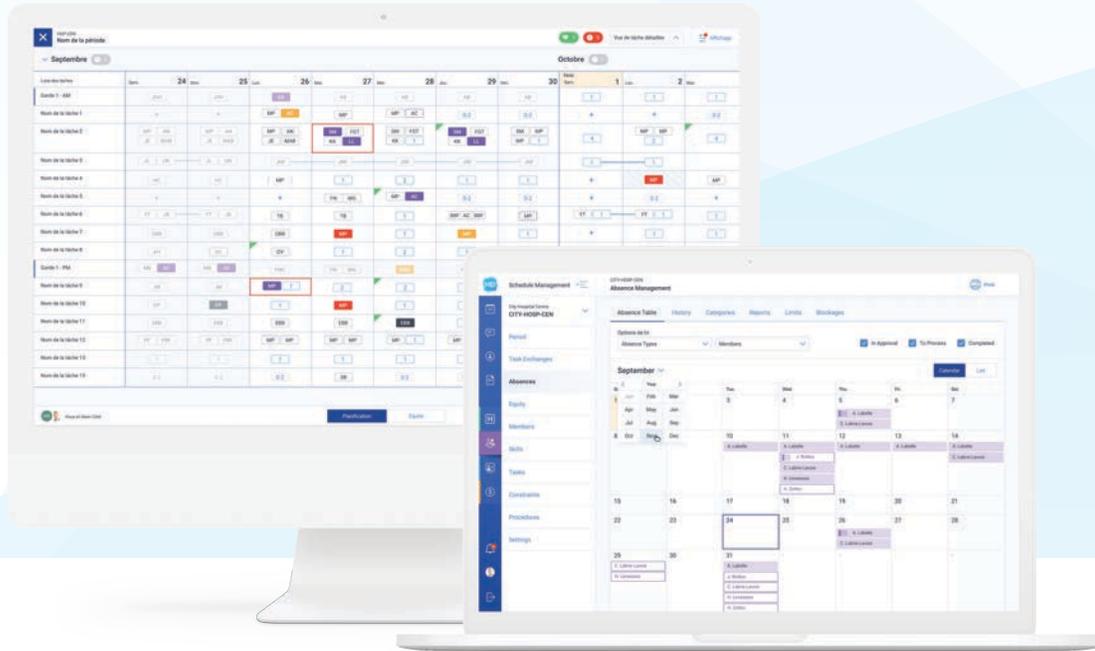


## 4. Assurer une couverture complète des tâches

Il n'était pas facile pour la responsable de l'horaire d'assurer qu'il n'y avait aucun manquement dans la couverture de garde du service de chirurgie, puis communiquer l'information à la direction des services professionnels. Le processus de gestion et de communication des tâches de garde était long.

# La solution de gestion d'horaires retenue

Pour relever ses défis de gestion d'horaires efficacement et réduire ses dépenses par rapport à la solution qu'ils utilisaient auparavant, le service de chirurgie a choisi la solution Petal Scheduling développée par PetalMD. Voici les principales fonctionnalités utilisées par le service afin d'optimiser ses processus.



## 1. La planification automatisée

Afin d'être en mesure de répartir les médecins de façon optimale sur les deux sites, le service de chirurgie s'est muni d'un outil de planification automatisée. Cet outil construit automatiquement l'horaire en s'appuyant sur différentes variables complexes telles que :

- les disponibilités des salles de différents établissements
- les indisponibilités et contraintes des chirurgiens
- les règles propres à l'équipe médicale
- la distribution souhaitée des gardes
- les types de chirurgie
- les liens patrons-résidents

Le personnel autorisé peut maintenant produire un horaire pour les 15 chirurgiens et 23 résidents et externes en activant une procédure automatisée

par étape à la fois flexible et rapide, réduisant significativement le temps passé à planifier les horaires. L'horaire généré automatiquement peut être ajusté manuellement au besoin.

### Exemples de règles utilisées pour la planification automatisée du service de chirurgie

- Les chirurgiens ne peuvent être affectés à une tâche X le lendemain d'une tâche Y en soirée.
- Le médecin A n'est pas disponible pour être affecté à la tâche Z les mercredis.
- Les médecins ne peuvent pas être affectés à plus d'une tâche W durant 3 semaines consécutives.

## 2. Les mises à jour de l'horaire en temps réel

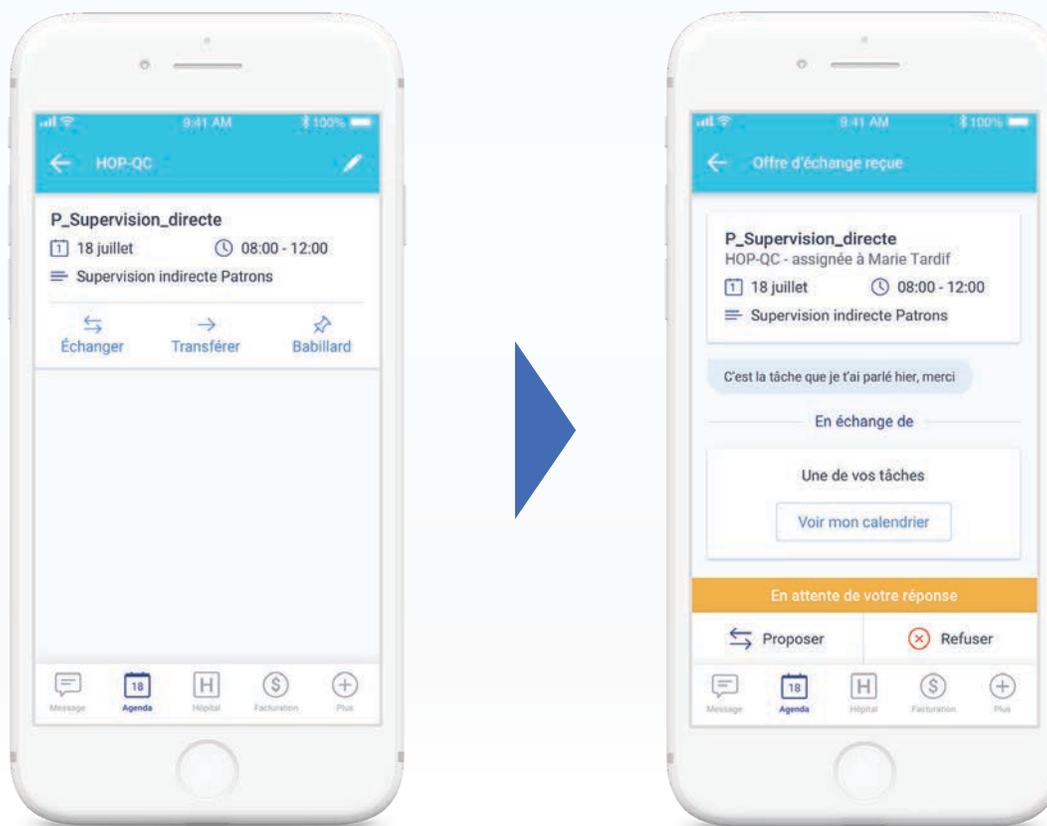
Le service de chirurgie a dorénavant accès à un horaire qui se met automatiquement à jour, en temps réel. Par exemple, chaque fois qu'un échange de tâches entre deux médecins a lieu, le changement s'affiche instantanément sur le calendrier de groupe des médecins et des résidents, qui est accessible à partir de n'importe quel appareil.

Le service de chirurgie s'assure ainsi que le personnel autorisé des différents hôpitaux a accès à de l'information à jour en tout temps, ce qui a pour effet de réduire les risques d'erreurs de communication et de faire gagner du temps à tous les intervenants.

## 3. Les échanges de tâches directement entre chirurgiens

Les chirurgiens peuvent maintenant échanger eux-mêmes des tâches de travail avec leurs collègues à partir de leur calendrier. Lorsque les demandes sont acceptées ou refusées, les médecins concernés reçoivent une notification et le changement est appliqué instantanément dans leur horaire personnel et de groupe.

Le traitement des demandes d'échanges de tâches est ainsi beaucoup plus rapide qu'il ne l'était, les médecins sont plus autonomes dans la gestion de leurs horaires et les liens patrons-résidents sont mis à jour automatiquement chaque fois qu'un échange survient.



## 4. La gestion des liens patrons-résidents

Lors de la planification de l'horaire, les tâches des résidents sont automatiquement liées à des tâches patron prédéterminées. Une fois l'horaire publié, la responsable peut modifier les liens médecins-résidents manuellement à partir du calendrier. Ainsi, lorsqu'une modification est apportée à l'horaire, le chirurgien et le résident qui lui est lié sont tous deux informés instantanément du changement.

En cas d'urgence, il est facile de communiquer rapidement avec le médecin responsable d'un résident spécifique ou, inversement, avec le résident sous la supervision d'un médecin spécifique. De plus, l'information sur les liens patrons-résidents est accessible au même endroit que l'information sur les salles d'opération disponibles, ce qui évite aux membres du service de chirurgie de devoir passer par différents intermédiaires pour obtenir les renseignements dont ils ont besoin.



Chaque année, **420 horaires de médecins spécialisés en chirurgie générale** sont créés via Petal Scheduling.

# Le processus d'implantation

La responsable du service de chirurgie de l'Hôpital général juif a travaillé en collaboration avec l'équipe de PetalMD afin de faciliter l'implantation et la transition vers la nouvelle solution de gestion d'horaires et son adoption auprès des chirurgiens.

## 1 - Planification de l'implantation

- Appel de démarrage
- Planification de la date de mise en service
- Production et approbation de l'échéancier de déploiement

## 2- Recueil et analyse des horaires du département

- Consolidation de la liste des chirurgiens et des membres du personnel administratif
- Détermination des droits d'accès
- Obtention d'un échantillon de l'horaire du service de chirurgie
- Analyse détaillée des données

## 3 - Configuration de la solution

- Configuration de tous les utilisateurs et de leurs droits d'accès
- Création d'un modèle d'horaire
- Validation du modèle de l'horaire

## 4 - Mise en service

- Activation des comptes pour tout le groupe de chirurgiens
- Formation de la responsable de l'horaire
- Communication avec les membres de l'équipe pour l'activation de leur compte et la transition vers la nouvelle plateforme

## 5 - Ajustements et post-mortem

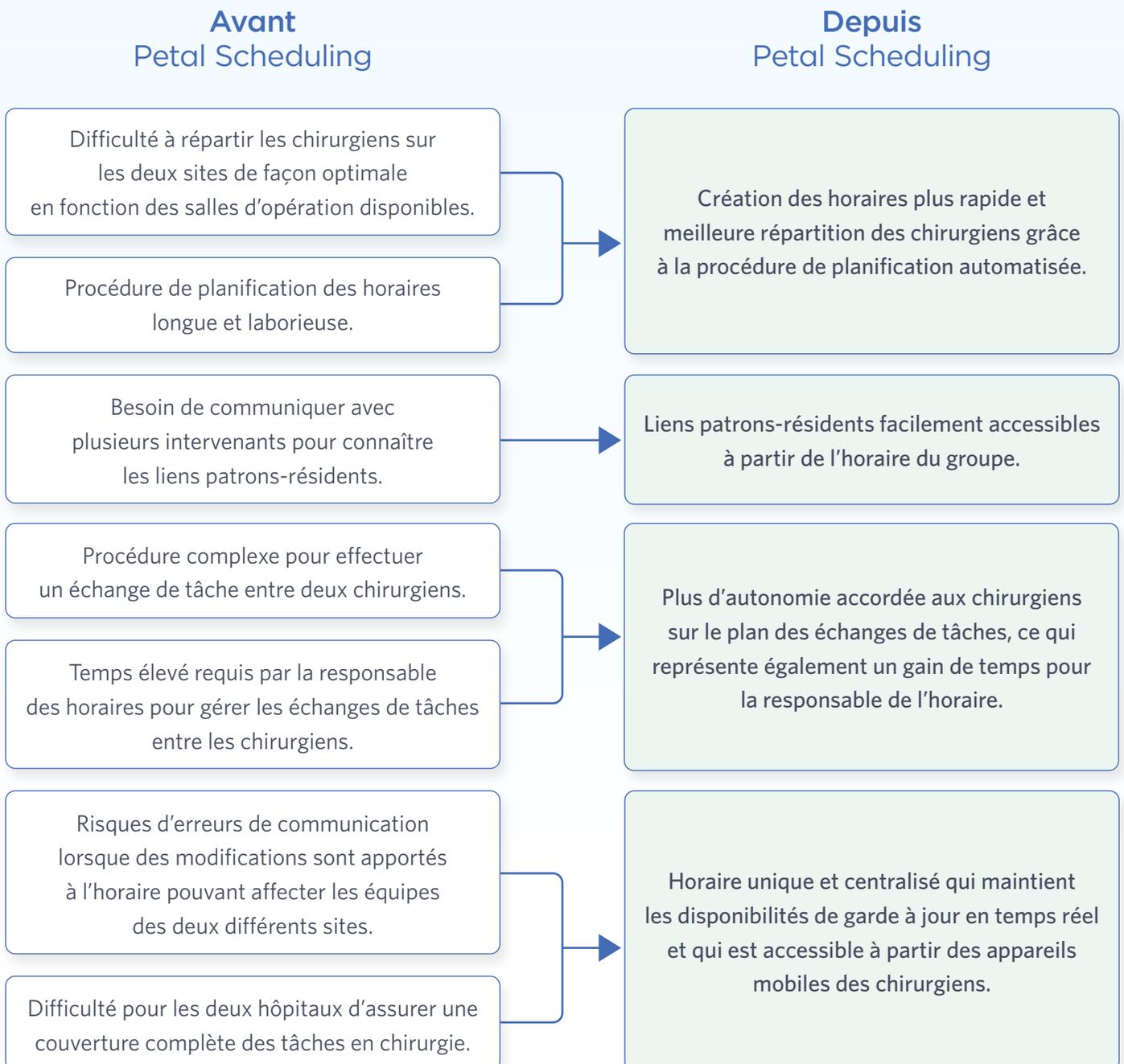
- Statut sur le déploiement et le taux d'adoption
- Ajustements de la procédure automatisée et de la configuration du groupe en fonction des besoins
- Accès au soutien technique

« Lorsque l'on effectue une planification d'horaire aux trois mois, il y a inévitablement des choses que l'on oublie. Heureusement, le service de soutien technique et les ressources disponibles m'ont beaucoup aidée. Les réponses à mes questions ont toujours été rapides et pertinentes. »

Chef du département de chirurgie générale, Hôpital général juif

# Les résultats obtenus

Suite à l'implantation de la solution Petal Scheduling, les défis rencontrés par le service de chirurgie générale de l'Hôpital général juif quant à la gestion des horaires ont été relevés avec succès. En plus de gagner du temps lors de la création des horaires, le département peut maintenant assurer une couverture optimale des responsabilités médicales dans les deux établissements et une équité dans la répartition des tâches.





## 5 raisons de choisir une solution de PetalMD

### 1. Une expérience d'utilisation adaptée à la réalité des acteurs du milieu de la santé

L'interface et les fonctionnalités des solutions développées par PetalMD sont toujours conçues en collaboration avec des médecins et des gestionnaires d'hôpitaux et de cliniques médicales afin de répondre efficacement aux défis quotidiens auxquels ils sont confrontés.

### 2. Des standards élevés en matière de sécurité de l'information

Toutes les solutions de PetalMD sont hébergées sur des serveurs infonuagiques au Canada, dont notamment Microsoft Azure, permettant d'assurer une sécurité des données selon les plus hauts standards en vigueur.

### 3. Des solutions avant-gardistes qui tirent profit des plus récentes technologies

PetalMD s'assure d'employer les dernières technologies de pointe afin de concevoir des solutions hautement performantes, innovantes et simples d'utilisation.

### 4. Un service clé en main

Des experts s'occupent de la configuration, du déploiement et de la personnalisation de la solution développée par PetalMD afin qu'elle réponde le plus efficacement possible à la réalité de chaque médecin et établissement de santé.

### 5. Un soutien technique post-implémentation hors pair

Une fois le déploiement terminé, les utilisateurs des solutions de PetalMD ont accès à un soutien technique en ligne et par téléphone. Un centre d'aide est également disponible sur le Web en tout temps.



Hôpital général juif  
Jewish General Hospital

**Merci au département de chirurgie  
générale de l'Hôpital général juif**  
pour leur collaboration dans la conception  
de cette étude de cas.

# Découvrez Petal Scheduling avec une démo personnalisée

Vous verrez l'interface de Petal Scheduling en action et pourrez poser vos questions à l'un de nos conseillers spécialisés afin de mieux comprendre comment l'outil s'adapte à la réalité de votre service médical.

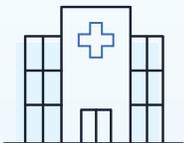
*Appelez-nous au 1 888 949-8601 pour demander une démonstration gratuite !*



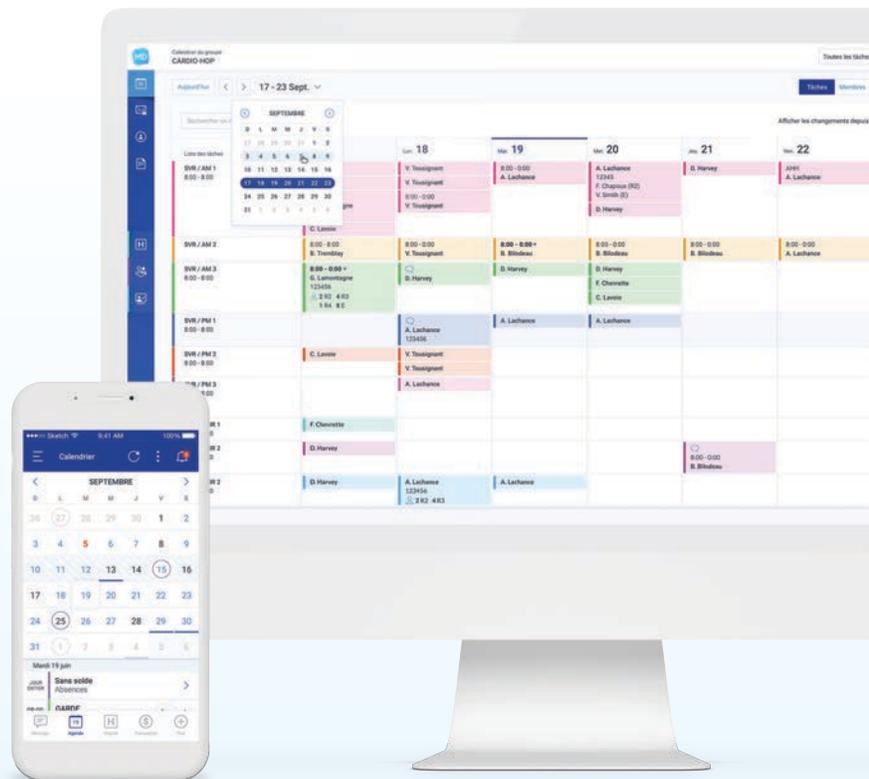
**40 000**  
Professionnels  
de la santé



**1 400**  
Départements  
hospitaliers



**200**  
Établissements  
de santé



Leader canadien dans le domaine de la santé numérique, PetalMD développe des solutions Web innovantes pour simplifier le quotidien des médecins, améliorer l'efficacité des établissements de santé et faciliter l'accès aux soins.

Pour plus d'information, communiquez avec un conseiller spécialisé au 1 888 949-8601.

[petalmd.com](http://petalmd.com)

