

ÉTUDE DE CAS — CENTRE HOSPITALIER LE VINATIER

Simplifier la planification et la gestion des gardes des médecins





Résumé

Le centre hospitalier français Le Vinatier, un établissement de santé spécialisé en psychiatrie et en santé mentale, souhaitait digitaliser et moderniser la planification et la gestion des gardes de ses médecins afin de réduire ses coûts opérationnels, d'éliminer les risques d'erreurs liés aux processus en place et d'avoir accès à des données fiables.

La solution de PetalMD a été choisie pour son unicité et implantée en quelques semaines seulement, puis les résultats se sont fait ressentir rapidement. Le planning des gardes a été produit pour une période de huit mois grâce à une procédure automatisée et les médecins ont commencé à échanger leurs gardes de façon autonome, sans intermédiaire administratif et sans risque d'erreur.

Table des matières

Résumé.	2
Les défis rencontrés par le centre hospitalier	3
La solution retenue	3
L'implantation de la solution	4
Résultats	7
Témoignages	10

Portrait du centre hospitalier Le Vinatier

Le centre hospitalier Le Vinatier est un établissement de santé spécialisé en psychiatrie et en santé mentale situé dans la commune de Bron, aux abords de Lyon, en France.

220

médecins psychiatres

750

lits d'hospitalisation
à temps plein

2 325

employés et professionnels
de la santé non-médecins

742

places d'hospitalisation
à temps partiel

Les défis rencontrés par le centre hospitalier



1. Le temps requis pour planifier et gérer les gardes médicales

La planification manuelle des gardes des 220 médecins du centre hospitalier prenait près de 35 heures de travail pour une période de huit mois. Une fois les gardes planifiées, un nombre encore plus élevé d'heures était nécessaire pour traiter une par une les 700 demandes de changement de garde des médecins issues de différentes sources (courriels, conversations en personne, téléphones, etc.).



2. Les risques d'erreur liés aux échanges des gardes

Suite à certains échanges de gardes, il arrivait que des médecins qui n'étaient pas de garde sur le planning se présentent tout de même au centre hospitalier pour leur tour de garde. Inversement, certains médecins qui étaient de garde sur le planning ne se présentaient pas. Ces erreurs affectaient tant les opérations du centre hospitalier que l'activité des médecins, qui se faisaient déranger ou se déplaçaient inutilement.



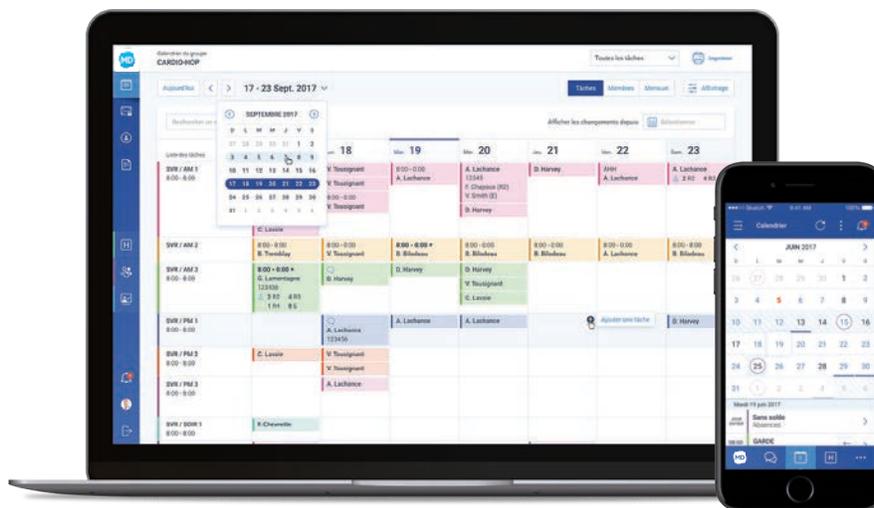
3. L'équité à respecter dans la répartition des gardes

En l'absence d'une solution conçue spécialement pour les médecins, le centre hospitalier avait de la difficulté à assurer une répartition équitable des gardes (jours fériés, week-ends, jours dans l'année, etc.). La répartition initiale changeait beaucoup en cours d'année, et il était quasi impossible d'effectuer un suivi rigoureux de façon à assurer un traitement équitable pour tous.



La solution retenue

Suite à un appel d'offres, le centre hospitalier Le Vinatier a choisi l'entreprise canadienne PetalMD, qui se spécialise dans la conception et l'implantation de solutions Web conçues pour simplifier le quotidien des médecins, moderniser la gestion des établissements de santé et optimiser la performance des centres hospitaliers. Voici les fonctionnalités de Petal On-Call qui ont été sélectionnées pour répondre aux défis du centre hospitalier.



1. La planification automatisée

Grâce à la solution de PetalMD, le centre hospitalier s'est muni d'un outil de planification automatisée qui s'appuie sur différentes variables de planification telles que les indisponibilités des médecins, les règles propres à l'équipe médicale, la distribution souhaitée des gardes, les ententes contractuelles et les compétences.

Le personnel autorisé peut maintenant produire un planning pour la majorité des 220 médecins en activant une procédure automatisée par étape à la fois flexible et rapide, gagnant ainsi près d'une centaine d'heures de planification manuelle. Le planning d'un nombre limité de médecins a pu rester manuel afin d'accommoder certains acteurs du centre hospitalier.

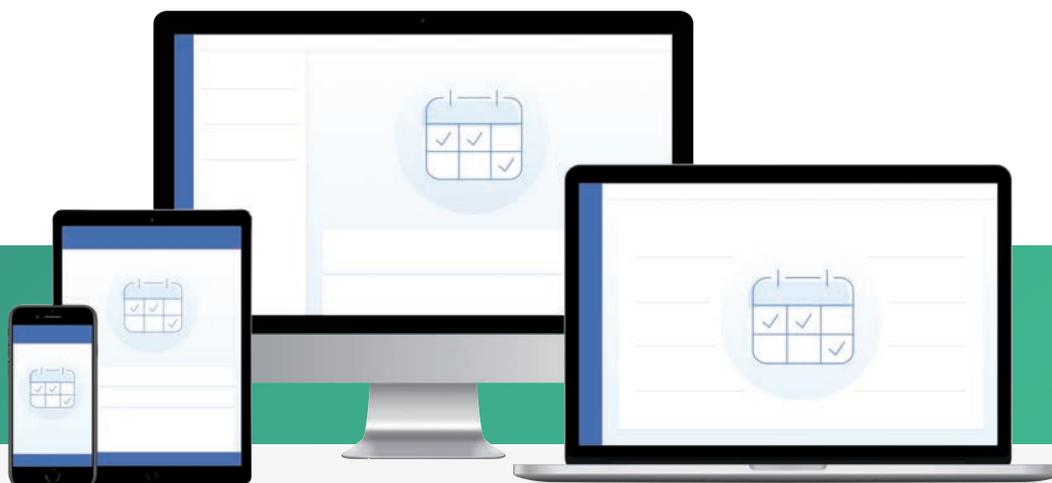
Exemples de règles utilisées pour la planification automatisée

- Les médecins ne peuvent pas faire plus d'une tâche « Garde générale soir » pendant X jours consécutifs
- Les médecins ne peuvent pas faire de tâche « Permanence de jour » pendant Y jours consécutifs
- Il doit y avoir un minimum de 3 week-ends « libres » entre chaque week-end
- Aucun médecin ne peut avoir une tâche « Permanence de jour » le jour s'il s'est vu assigné une tâche « Garde générale soir » la veille
- Dr A ne peut pas être de garde les lundis

2. Les mises à jour du planning en temps réel

Les médecins du centre hospitalier Le Vinatier ont dorénavant accès à un planning qui se met à jour automatiquement lorsqu'un changement y est apporté et qui est accessible à partir de n'importe quel appareil.

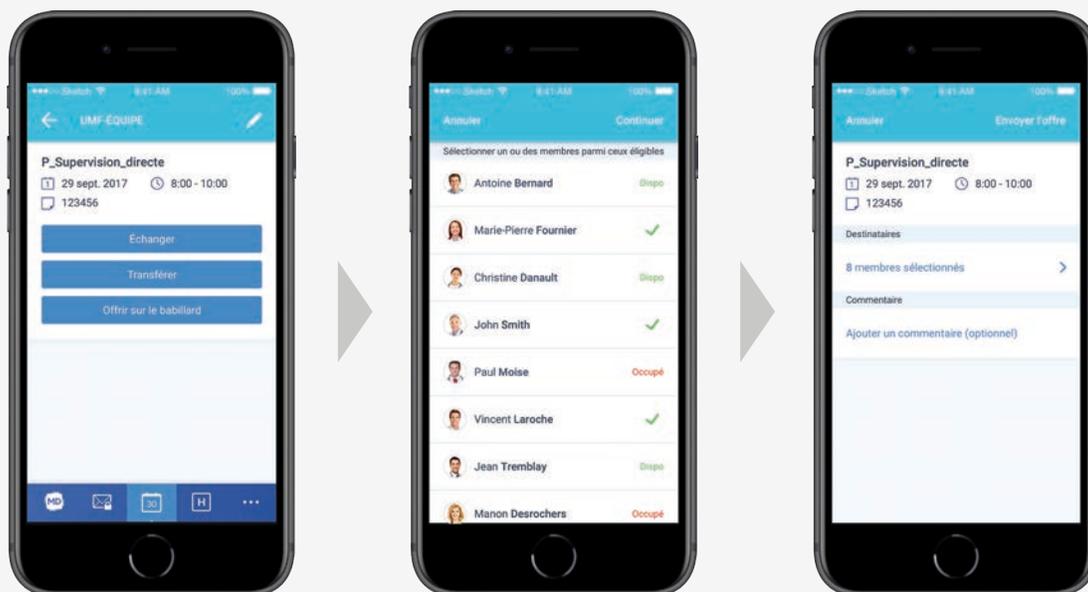
La direction s'assure ainsi que le personnel autorisé a accès à de l'information juste en tout temps et réduit ainsi les risques d'erreur lors des échanges de garde.



3. Les échanges de gardes entre médecins

Les médecins peuvent maintenant échanger des gardes avec leurs collègues à partir de leur agenda, sans qu'un responsable du planning soit obligé de gérer l'échange. Lorsque les demandes sont approuvées ou refusées, les médecins concernés reçoivent une notification et le changement est appliqué instantanément.

Le traitement des demandes d'échanges de gardes est ainsi beaucoup plus rapide qu'il ne l'était et les médecins sont plus autonomes dans la gestion de leurs agendas.



4. Les rapports d'équité

Le personnel autorisé, notamment la direction, peut maintenant extraire un fichier sommaire indiquant combien de gardes ont été assignées à un médecin sur une période donnée, et selon différents critères (ex. : nombre de week-ends, fériés, vendredis soir, changements de garde, etc.).

La solution de PetalMD permet ainsi d'avoir accès à des données exactes qui étaient auparavant inaccessibles et qui offrent une excellente visibilité sur les gardes des médecins et l'équité de la distribution des gardes.



L'implantation de la solution

Grâce à la collaboration du centre hospitalier Le Vinatier, l'implantation de la solution de PetalMD s'est déroulée très rapidement et avec fluidité. La transition entre l'ancien mode de fonctionnement et le nouveau s'est notamment appuyée sur le maintien de dispositifs existants pendant les premiers mois.



Résultats

Les défis rencontrés par le centre hospitalier Le Vinatier ont été adressés avec succès. En plus d'avoir gagné du temps, réduit ses coûts opérationnels et éliminé plusieurs erreurs de communication, l'établissement a maintenant accès à de précieuses données sur l'emploi du temps des médecins.

Des centaines d'heures gagnées/année

grâce à l'élimination de pertes de temps liées aux :



- Échanges entre les différents intervenants du centre hospitalier pour contacter les bons médecins de garde
- Erreurs d'identification des médecins de garde
- Retranscriptions manuelles des agendas de chaque médecin dans le planning de garde
- Processus de coordination d'échanges des gardes entre médecins
- Planifications manuelles des plannings de garde
- Nombreuses étapes nécessaires pour centraliser manuellement les disponibilités de garde provenant de différents canaux (courriels, téléphones, conversations, etc.).

En 3 mois d'utilisation :



1 400

gardes planifiées
automatiquement



400

gardes échangées entre
médecins de façon autonome



0

erreur de communication
avec les médecins de garde

Témoignages

« On voit que l'application a été développée en tenant compte du mode opératoire quotidien des médecins : les utilisateurs s'orientent intuitivement et font ce qu'ils ont à faire sans embuche. Il en va de même pour les gestionnaires administratifs de la solution, qui sont devenus rapidement autonomes avec l'outil, notamment lorsqu'il s'agit de générer des tableaux ou de renseigner une ligne de garde ou d'astreinte. »

- Florence Grellet, Directrice des affaires médicales et de la recherche

« De nombreux médecins ont adopté très rapidement l'outil. On a vu ces médecins échanger leurs tours de garde dès la mise à disposition de l'outil et on a relevé que depuis le déploiement, le risque de rupture de garde a fortement diminué. »

- Sébastien Barthélémy, Directeur des services informatiques

« La mise en place s'est effectuée en moins d'un mois avec 95 % des utilisateurs sans formation. Une session a été organisée afin de rassurer le personnel moins confortable avec les smartphones. Actuellement, plus des 99 % des médecins sont satisfaits. »

- Patrick Clares, Chef de projet - Système d'information des ressources humaines

« Pour notre centre hospitalier, la solution de PetalMD est une véritable bouffée d'oxygène parce qu'elle permet aux médecins d'être autonomes dans leurs échanges, ce qui s'observe par la très faible sollicitation de la direction. Par ailleurs, la gestion instantanée des tableaux d'équité fait disparaître le risque d'erreurs humaines lié à la saisie manuelle des données sur différents supports. »

- Florence Grellet, Directrice des affaires médicales et de la recherche



Merci au centre hospitalier Le Vinatier

pour leur collaboration dans la conception de cette étude de cas.



7 raisons de choisir PetalMD

1. Des fonctionnalités uniques sur le marché

Chaque fonctionnalité a été conçue pour répondre aux multiples besoins des médecins et intervenants hospitaliers et plusieurs d'entre elles sont à la fois avant-gardistes et exclusives à la solution Petal On-Call.

2. Une expérience d'utilisation adaptée à la réalité des hôpitaux

Les détails de chacune des fonctionnalités ont été minutieusement pensés en collaboration avec des médecins et des gestionnaires d'hôpitaux afin de répondre efficacement à leurs défis quotidiens.

3. Une satisfaction garantie

L'expérience générale des intervenants hospitaliers se reflète par un taux de satisfaction de 98 % en 2017 pour l'entièreté du processus d'implémentation, c'est-à-dire de la première rencontre jusqu'à la mise en ligne de la solution.

4. Une expertise de haut niveau

La solution Petal On-Call fait partie de la grande famille des outils de productivité développés par PetalMD, une entreprise comptant plus de 60 employés incluant une équipe de service et de soutien technique vouée à améliorer l'efficacité des hôpitaux.

5. Des standards élevés

Toutes les solutions développées par PetalMD sont hébergées sur des serveurs du « Cloud » privé Microsoft et respectent plusieurs normes de sécurité internationales. Les améliorations du système sont incluses dans la maintenance effectuée par PetalMD.

6. Un service clé en main

Une équipe composée de consultants expérimentés prend en charge dans son intégralité le déploiement de la solution Petal On-Call. Elle présente le plan du projet avec les objectifs et les échéanciers, procède à la collecte d'information, crée les groupes de médecins, configure la console et déploie la solution.

7. Un soutien technique post-implémentation

Une fois l'implémentation terminée, les clients de PetalMD ont accès à un soutien technique via notre système de demandes en ligne et par téléphone. De plus, un centre d'aide en ligne est disponible en tout temps.

Découvrez Petal On-Call avec une démonstration personnalisée

Vous verrez les fonctionnalités de Petal On-Call 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 et à la spécialité de votre service médical.

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



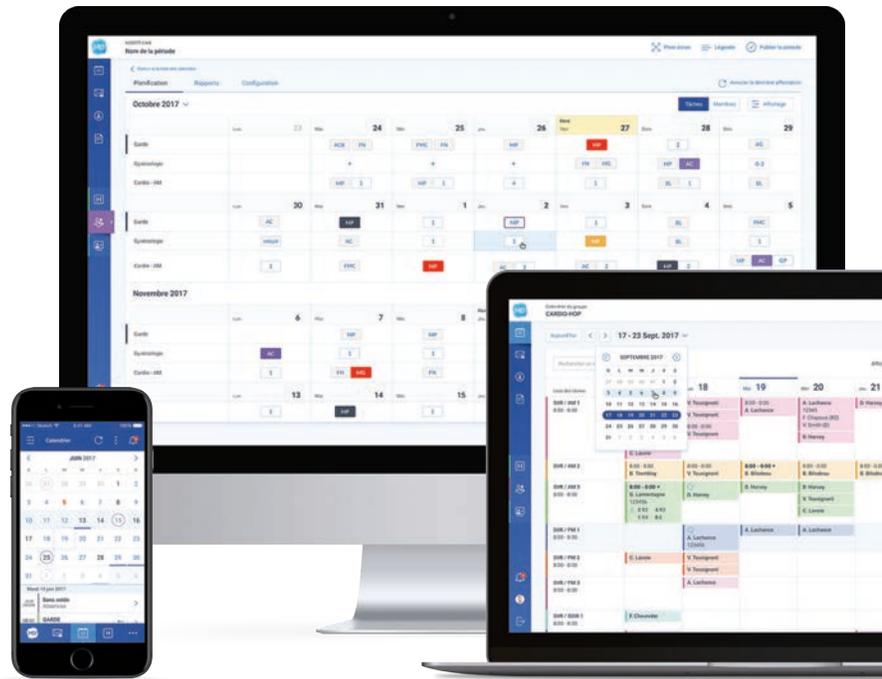
37 000
médecins
utilisateurs



1400
départements
hospitaliers



150
établissements
de santé



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

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

petalmd.com

