

Mise en œuvre de systèmes de TI pour la santé

Notre objectif : aider les organisations de santé à tirer le meilleur parti sur les plans clinique et opérationnel de leurs investissements dans les technologies de l'information



Bien que les technologies de l'information se soient révélées des catalyseurs efficaces pour des changements de première nécessité dans le domaine des soins de santé, des études nous montrent que seul le tiers des principaux projets de TI constituent des réussites relativement aux attentes des utilisateurs, aux budgets et aux échéanciers¹.

Nous savons déjà que de grandes idées peuvent se révéler des échecs pour une raison : leur mauvaise exécution. Cette situation n'est pas tolérable en ce qui concerne les projets de TI du domaine des soins de santé, pour lesquels les dépenses font l'objet d'une surveillance sans cesse accrue, et dont l'adoption par les médecins est souvent pour le moins incertaine. Dans les cas extrêmes, la durabilité du système de santé même – et possiblement des vies humaines – dépendent de la réussite d'un projet.

Notre réussite, c'est la réussite de nos clients

Aux services de transformation de TELUS Santé, nous garantissons à nos clients que leurs projets de TI ne souffriront jamais d'une mauvaise exécution. Pour ce faire, nous nous appuyons sur une combinaison de notre connaissance du domaine, des leçons que nous avons apprises au cours de missions précédentes, de notre méthodologie éprouvée sur le terrain et de la passion qui nous anime : fournir de précieux résultats à nos clients.

Nous offrons une gamme complète de services de soutien à la mise en œuvre d'un large éventail de systèmes de TI pour toutes sortes de systèmes cliniques, notamment les dossiers de santé électroniques, les dossiers médicaux électroniques ambulatoires, les systèmes automatisés d'enregistrement des prescriptions des médecins, les systèmes d'information des services d'urgence et des hôpitaux. Nous sommes souvent appelés à offrir notre soutien lors des scénarios courants de mise en œuvre suivants :

- Vous devez aider à l'élaboration d'une analyse de rentabilisation pour l'acquisition d'un système
- Vous souhaitez obtenir de l'aide pour la mise en œuvre d'un nouveau système
- Vous avez acquis un système dont la mise en œuvre est en cours, et vous vous rendez compte que vous devez augmenter le personnel affecté au projet ou que ce projet bat de l'aile et doit être « sauvé »
- Vous avez acquis un système il y a quelque temps, mais vous avez besoin d'installer un module ou une fonction dont vous ne vous êtes encore jamais servi
- Vos budgets serrés vous contraignent à tirer davantage profit d'un système existant. Vous avez donc besoin d'aide pour trouver et mettre en œuvre les modules logiciels et les produits supplémentaires qui vous permettront d'ajouter des fonctionnalités à ce système
- Vous explorez la voie des logiciels à la demande (modèle SaaS), et vous avez besoin d'aide relativement aux différentes exigences de mise en œuvre pour ce modèle de prestation d'applications
- La mise en œuvre de votre système est achevée, et vous devez examiner le processus suivi et évaluer les avantages obtenus

Maximisez vos investissements dans les TI

En fonction de vos besoins, nos services relatifs à la mise en œuvre peuvent comprendre toute combinaison des éléments suivants :

Gestion de projet comprenant :

- La gestion de la logistique, du budget et des échéanciers
- La gestion des ressources humaines
- La surveillance par des cadres supérieurs et la gouvernance du projet
- La gestion des risques et des problèmes
- La mise en place d'un bureau de gestion de projet (BGP)

Bien que la gestion du changement soit souvent négligée lors d'une mise en œuvre, notre équipe pense qu'il s'agit d'un élément incontournable qu'elle intègre à notre méthodologie. Ceci permet de faciliter la transition pour les médecins qui utilisent le nouveau système et pour qui le changement peut être difficile puisque le système auquel ils étaient habitués leur permettait de prendre des décisions très rapides sur les soins à offrir aux patients. Notre méthodologie relative à la gestion du changement en matière de TI pour la santé, qui découle de notre approche centrée sur les personnes, comprend des stratégies pour une transition technologique, mais aussi pour le changement des comportements, des compétences et des attitudes. Le transfert des connaissances joue un rôle important dans la transition. Plutôt que de créer une dépendance chez nos clients, nous les aidons à acquérir les compétences nécessaires pour qu'ils assurent, après notre départ, la continuité des bons résultats obtenus

Mise en œuvre logicielle comprenant :

- La validation des besoins
- L'architecture de la solution
- La sélection du produit et du fournisseur, l'acquisition
- La configuration et l'installation logicielle
- L'intégration, l'essai et l'ajustement
- Le soutien lors de l'entrée en service et par la suite
- La gestion de la sécurité et de la confidentialité

Notre expérience nous apprend que la meilleure façon de s'assurer du succès d'un projet de mise en œuvre de TI est d'avoir recours à une gestion proactive, et qu'un projet bien exécuté, façonné et guidé par des processus, des modèles et des pratiques exemplaires de gestion peut offrir des résultats remarquables et conformes aux objectifs cliniques et opérationnels. Nos conseillers sont des professionnels de la gestion de projet, engagés et passionnés, qui ont travaillé en étroite collaboration avec leurs clients sur de nombreux projets. Notre approche fondée sur un BGP aide les directeurs des TI et les dirigeants principaux des renseignements médicaux à acquérir des compétences de gestion de projet à l'interne et à assurer que la gestion de projet ou de programme reçoive une attention continue.

Gestion du changement comprenant :

- La formation et l'information des utilisateurs
- La mobilisation des cliniciens et leur acceptation du changement
- La refonte et l'intégration de processus et de flux de travail (cliniques et opérationnels)
- Le transfert des connaissances

En faisant appel à l'équipe de TELUS Santé, vous obtiendrez les services de personnes expérimentées afin de mener à bien ou de compléter vos projets de mise en œuvre. Ces personnes travailleront de concert avec votre équipe afin de dégager les occasions – généralement à l'aide de processus et d'outils de mise en œuvre standardisés – et d'accélérer votre projet pour que vous en récoltiez plus tôt les fruits. Nous nous concentrons en premier lieu sur les besoins, afin de nous assurer que nous mettons en œuvre la bonne solution au bon moment. Par la suite, nous nous penchons sur les capacités des solutions que nous mettons en œuvre afin de nous assurer que leur plein potentiel est utilisé et qu'elles fournissent le plus d'avantages possible.

Obtenez-en plus que prévu

Nous nous distinguons de nos concurrents par notre expertise; par notre considérable expérience; et par l'indéfectible engagement de nos équipes vis-à-vis de la qualité, de la valeur de nos services pour les clients et de l'obtention de meilleurs résultats pour la santé. Les points suivants nous démarquent également :

Une approche sur mesure : nous nous spécialisons dans la résolution de problèmes complexes et multifacettes dans le domaine des soins de santé. Toutefois, nous évitons d'avoir recours à une méthode « à la chaîne » au profit d'une approche sur mesure qui combine : les pratiques exemplaires du domaine; notre propre méthodologie sur le terrain; les leçons apprises au cours de missions précédentes; le recours à nos professionnels expérimentés et compétents; et le respect de la culture, des besoins et des compétences propres à chaque client.

Une grande expérience clinique : nous employons des médecins, des pharmaciens et du personnel infirmier. Ainsi, nous garantissons que tous les aspects de la mise en œuvre de systèmes et de la gestion du changement sont pertinents sur le plan clinique et obtiennent la faveur des utilisateurs cliniciens. Parmi ces aspects, citons la formation et l'information des utilisateurs, l'engagement des cliniciens et leur acceptation du changement, et la refonte des processus cliniques.

L'assurance d'obtenir les avantages prévus : nous ne nous contentons pas de partir une fois votre logiciel installé et fonctionnel. Nous nous engageons à vous aider à obtenir tous les avantages prévus sur les plans technique, opérationnel et clinique, qui vous ont motivé à changer votre système. Notre évaluation des avantages après la mise en œuvre vous aidera à déterminer le rendement du capital investi pour le projet et l'incidence de ce dernier sur la qualité des soins offerts.

Au-delà de la mise en œuvre : au fur et à mesure que nous travaillons avec vous, nous acquérons une bonne compréhension de votre environnement et, ce qui est encore plus important, des données qui sont saisies dans vos systèmes. En analysant ces données, nous pouvons vous présenter des occasions à exploiter. Nous pouvons également vous aider à utiliser ces données pour prendre des décisions éclairées en matière de changement des pratiques cliniques et pour obtenir de meilleurs résultats.

La création de capacité : grâce au transfert des connaissances intégré à chacun de nos projets de mise en œuvre, nos clients ont la capacité, lorsque nous les quittons, de faire fonctionner convenablement leur système et de poursuivre leurs initiatives de transformation bien après la fin de notre mission. Plutôt que de créer une dépendance chez nos clients, nous aspirons à leur transmettre les compétences nécessaires à leur constante réussite.

Faire le nécessaire pour accomplir le travail

Aucune entreprise ne travaille avec ses clients avec la même approche que nous. Nos conseillers sont passionnés par le fait de sauver des vies et d'apporter des changements positifs et durables dans le domaine des soins de santé. Ils font donc tout ce qui est en leur pouvoir pour offrir à nos clients les résultats qu'ils attendent.

Pour en savoir davantage sur les services de mise en œuvre de systèmes offerts par TELUS Santé, communiquez avec nous à transformation@telussante.com.

¹ « Why IT Projects Fail », Computerworld, Volume 37, Numéro 34, M. Betts