

Comment choisir un système d'information de cabinet médical

Avez-vous déjà de l'expérience avec un système d'information de cabinet médical existant ou souhaitez-vous enfin numériser vos dossiers papier ?

Indépendamment de cela, l'évaluation d'un nouveau système est fastidieuse et ne peut que difficilement être intégrée dans le travail quotidien.

Un grand nombre de systèmes, différents modèles de prix, des exigences individuelles et divers autres facteurs variables rendent un choix difficile. Pourtant, il est important de consacrer suffisamment de temps à la prise de décision, car le système choisi aura un impact considérable sur votre travail quotidien, sur les processus, sur la satisfaction des collaborateurs et la structure des coûts. Après le choix et l'implémentation d'une solution, vous éviterez si possible de changer à nouveau de système, car tout changement entraînera des charges et coûts importants. Il vaut donc la peine de réserver suffisamment de temps pour ce processus et d'aborder les étapes suivantes de façon structurée. Cela vous permettra de prendre d'entrée la bonne décision et de profiter des nombreux avantages découlant de l'utilisation d'un système d'information de cabinet médical au quotidien.



Il faut tenir compte des points suivants lors de l'évaluation, afin d'éviter les déconvenues et les mauvaises décisions.

- Vous n'atteindrez jamais une satisfaction totale avec un système. Même pour un système d'information de cabinet médical optimal, il y aura certains points qui ne seront pas parfaitement adaptés à votre situation. Vous devez donc essayer de choisir parmi les systèmes existants celui qui se rapproche le plus de votre manière de travailler.
- Ce n'est cependant qu'après avoir fait un choix que vous verrez si la solution fait ses preuves au quotidien. Il est donc essentiel de vous placer le plus possible dans la situation réelle de l'utilisateur lors de l'évaluation. Dans le meilleur des cas, vous pourrez même tester l'application pendant quelques heures ou quelques jours.
- Si vous réévaluez votre système existant, il ne vaut généralement pas la peine de changer de solution pour obtenir de petites optimisations. Pour justifier un tel choix, la solution doit vous apporter de véritables avantages au quotidien.
- Si un système vous apporte des avantages en matière d'efficacité, cela compensera facilement les petites différences de coûts.

De l'évaluation jusqu'à l'introduction d'un système d'information de cabinet médical à l'aide du modèle en cinq étapes

1. Définir les objectifs

Pourquoi voulez-vous acquérir un nouveau système ? Vous devez clarifier cette question essentielle avant l'évaluation. Que souhaitez-vous obtenir au niveau stratégique ? Quels avantages espérez-vous en tirer ? Quelles sont vos attentes ? Si vous procédez à une réévaluation: Pourquoi voulez-vous changer de système ? Quelles améliorations le nouveau système doit-il apporter ? Gardez cette vision à l'esprit pour la suite du déroulement.

2. Le choix et la pondération des critères de décision

Formulez les critères de décision sur la base desquels vous voulez comparer les différents systèmes. Impliquez votre équipe de cabinet. Pour cela, nous vous recommandons de tenir compte des aspects suivants :

- Utilisation médicale
- Processus du cabinet
- Interopérabilité (interfaces avec les appareils ou d'autres logiciels)
- Viabilité
- Facturation

Lorsque vous saisissez les critères, veillez à pouvoir ultérieurement évaluer la qualité d'un critère pour comparer les systèmes sous revue. Vous devez dans la mesure du possible définir des critères de processus plutôt que des fonctions. Un critère ne devrait donc pas s'intituler «laboratoire» ou «agenda», mais plutôt «aperçu des valeurs de laboratoire» ou «soutien du flux de travail pour la prise de rendez-vous». La saisie de ces critères constitue une étape importante et peut s'avérer chronophage. Pour le contenu, laissez-vous inspirer de la liste de contrôle dans la catalogue de logiciels. Si vous utilisez une liste existante et détaillée comprenant de tels critères et que vous ne voulez reprendre que les critères pertinents pour vous, nous vous recommandons notre évaluation SIC en cinq étapes. Celle-ci comprend notamment une liste avec plus de cent critères de qualité éprouvés.

Comme il n'est souvent pas possible de se faire présenter tous les critères et fonctions, vous devez préalablement définir les critères prioritaires. Cela vous permettra de passer en revue vos exigences avec les fournisseurs respectifs en commençant par le critère le plus important.

3. Choisir et inviter le fournisseur

Vous ne pouvez pas inviter tous les fournisseurs à une présentation détaillée. Sur la base des critères définis par vos soins, vous pouvez choisir deux à quatre fournisseurs et les inviter pour une présentation de leurs produits. Comptez environ deux heures pour une présentation. L'équipe de votre cabinet doit aussi assister à la présentation.

Présentations des fournisseurs

Vous pouvez maintenant évaluer la présentation du fournisseur sur la base de votre liste de critères. Orientez la présentation sur vos besoins et faites-vous montrer les différentes étapes du processus. Ce faisant, imaginez votre travail quotidien avec l'application. Évaluez individuellement les critères présélectionnés, p. ex. sur une échelle de 0 à 10. Cela vous permettra de mieux comparer les différents fournisseurs après les démonstrations. Demandez à vos collaborateurs de poser des questions et d'évaluer les critères pertinents pour leur travail.

N'oubliez pas de réserver suffisamment de temps pour discuter les prix après la présentation. En plus de l'offre que vous recevez, il est important de comprendre quelles conséquences en termes de coûts l'agrandissement de votre cabinet (postes de travail et /ou personnel) aurait sur le prix du fournisseur.

4. Comparer et décider

Vous prenez ensuite votre décision sur la base des informations obtenues. Même si les coûts sont un facteur important, il est encore plus important de déterminer avec quelle efficacité les étapes de processus prioritaires peuvent être traitées avec le système. En effet, si vous économisez quotidiennement quelques minutes, cela peut facilement compenser des différences de coûts plus importantes.

Après avoir choisi un fournisseur, vous pouvez solliciter son aide pour la planification et la mise en service. Il est alors essentiel de définir des jalons et de les fixer contractuellement.

5. Introduction / migration

Pensez à prévoir suffisamment de temps pour la planification, une formation suffisante et un soutien. Prévoyez une marge suffisante pour réagir à d'éventuels problèmes et difficultés au début de l'exploitation. Intégrez votre équipe dans le processus, prenez au sérieux leurs inquiétudes et assurez le soutien nécessaire.

Si le projet a été défini avec des jalons, vous pouvez les valider progressivement et conclure le projet après l'installation et la formation du personnel.

Soutien de Heureka Health AG

Si vous avez besoin d'un soutien dans votre démarche d'évaluation, vous pouvez faire appel à notre évaluation SIC en cinq étapes. Celle-ci analyse de manière structurée le processus décrit ci-dessus à l'aide de différents modèles et vous permet de prendre une décision objective avec un investissement minimal de votre part. N'hésitez pas à nous contacter par téléphone ou courriel.

A propos

Victoria Pettypool, Head of Operations

Heureka Health AG

Neue Jonastrasse 59

8640 Rapperswil

Téléphone 055 511 04 69

fmhservices@heureka.health

www.heureka.health.ch