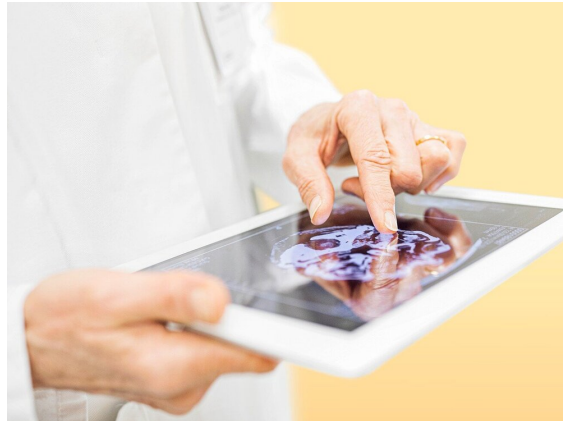


Le nouveau logiciel de cabinet : conseils et astuces pour l'introduction et le remplacement

L'introduction d'un nouveau logiciel de cabinet est une tâche exigeante. Elle est précédée d'une phase intense d'évaluation sur la base des critères et attentes du cabinet qui aboutit finalement au choix d'un nouveau système. Cette décision marque le début de la phase de déploiement. Afin d'assurer la bonne intégration du logiciel, nous vous donnons quelques conseils et présentons des méthodes éprouvées pour introduire un nouveau logiciel de cabinet et remplacer l'ancien. Cela vous permet d'assurer le bon fonctionnement du nouveau système sans provoquer d'interruption de vos déroulements au cabinet.



Pourquoi l'introduction est-elle à ce point décisive ?

L'introduction d'un nouveau logiciel de cabinet dépasse largement le simple échange technique d'un système. Elle se répercute sur l'ensemble du travail quotidien au cabinet, de l'admission des patients à la saisie des prestations et facturation. Cela représente un défi non seulement pour les personnes responsables de l'informatique, mais aussi pour l'ensemble de l'équipe du cabinet. En effet, l'introduction requiert souvent une adaptation des habitudes et processus établis. Les déroulements éprouvés doivent éventuellement être révisés pour pleinement exploiter le potentiel du logiciel et optimiser les processus. Le nouveau logiciel permet d'établir des déroulements de travail plus efficaces et d'accroître la productivité du cabinet. Une telle adaptation demande du temps. Il est donc fondamental de planifier cette phase critique en faisant preuve de patience envers les collaborateurs et la technique. Une introduction précipitée peut entraîner des incertitudes et être une source de frustration.

La clé du succès : la préparation

Une préparation minutieuse est décisive et comprend essentiellement les étapes suivantes :

- **Communication transparente** : Tous les collaborateurs doivent être informés au sujet du changement, des nouveaux déroulements et de leurs rôles respectifs.
- **Concertation avec le fabricant de logiciel** : Le fabricant de logiciel possède une riche expérience en ce qui concerne le changement du logiciel de cabinet et détermine en général la marche à suivre et le calendrier. Un échange ouvert et régulier permet d'identifier à temps les points critiques.
- **Plan du projet** : Un calendrier avec des jalons et responsabilités pour coordonner les tâches telles que l'installation, la migration des données et les formations doit être établi. Définissez le moment auquel vous souhaitez définitivement introduire le nouveau système et la mesure dans laquelle cela peut se faire en parallèle au fonctionnement du cabinet. Le cas échéant, il vaut la peine de réduire les activités du cabinet durant cette phase, ou même de la suspendre pour quelques jours.
- **Gestion des parties prenantes** : Les principales parties prenantes doivent être réunies autour de la même table. Cela comprend la direction du cabinet, les collaborateurs, le fournisseur de logiciel et le prestataire informatique.
- **Formation** : Une formation proche de la pratique, si possible en amont de la mise en service du logiciel, permet d'acquérir des compétences et de surmonter les craintes ; à répéter à intervalles réguliers.

Assurer la reprise des données existantes :

Un aspect particulièrement délicat lors de l'introduction concerne la reprise des données existantes (migration). Il existe différentes méthodes, suivant la situation de départ du cabinet :

- **Passage du papier au numérique** : Cela représente le principal défi lorsqu'il faut saisir manuellement des données de patients dans le nouveau logiciel. Ce processus demande du temps et des ressources, mais présente l'avantage de pouvoir établir dès le départ une administration numérique structurée.
- **Migration de l'ancien vers le nouveau logiciel** : On dispose de différentes options pour concevoir la migration :
 - *Migration partielle* : Seuls certains jeux de données tels que le fichier des patients actifs sont repris de manière structurée dans le nouveau système, alors que les données historiques demeurent dans les archives. Cela réduit la charge de travail et le risque d'

erreur, mais ne fonctionne que lors que l'on sait avec certitude que les anciennes données ne seront plus utilisées. Les données archivées peuvent éventuellement être sauvegardées dans le nouveau logiciel au format PDF.

– *Migration complète* : La migration consiste à reprendre la totalité des données de manière structurée dans le nouveau système, ce qui garantit une efficacité et une cohérence maximales. Une vérification minutieuse des données est nécessaire, en particulier pour les gros volumes de données, étant donné que la migration peut s'avérer complexe et chronophage. Le choix d'une stratégie de migration adaptée dépend toujours du cas particulier. D'un point de vue professionnel, la migration structurée complète est la solution à privilégier, étant donné qu'elle garantit une efficacité et une cohérence des données maximales.

Monitoring et ajustement

Les périodes de vacances durant lesquelles le cabinet fonctionne à régime réduit sont idéales pour effectuer la migration dans un contexte plus calme. Après avoir réalisé la migration, il est important d'évaluer continuellement l'utilisation du logiciel et de procéder si nécessaire à des adaptations.

– **Rassembler les retours** : Quelles fonctions marchent bien, où se situent les problèmes ? Le feed-back doit se faire de manière structurée et être analysé. Cela permet au fabricant de vous apporter un soutien approprié et de tenir compte de vos besoins dans le développement du logiciel.

– **Formation continue** : Même après l'introduction, il est conseillé d'organiser des formations pour garantir que toutes les fonctions du nouveau logiciel soient utilisées de manière appropriées.

– **Soutien technique** : En particulier durant les premières semaines après l'introduction, le soutien devrait être disponible rapidement. Suivant le niveau de support, cela peut être organisé à l'interne ou à l'externe et empêcher des pannes et le chaos en résultant.

Conclusion

L'introduction d'un nouveau logiciel de cabinet nécessite une planification minutieuse et une manière de procéder structurée. Un calendrier clair, une formation complète, une migration de données sans faille, une communication ouverte et un soutien continu sont des éléments décisifs. Nous vous recommandons d'impliquer votre équipe dès le début du projet afin de répartir les tâches sur plusieurs personnes et d'atteindre l'objectif commun. Réunissez les parties prenantes internes et externes pour coordonner les rôles et tâches de manière efficace et clarifiez à temps les options techniques et les coûts de la migration de données. Une introduction coordonnée garantit le succès à long terme et vous offre l'opportunité d'optimiser les déroulements de travail.

Nous vous soutenons volontiers

Nous avons élaboré une liste de contrôle pour l'introduction d'un nouveau logiciel de cabinet afin que vous puissiez procéder de manière systématique. Vous pouvez la consulter gratuitement sur le site internet <https://heureka.health/fmhservices> où vous trouverez également d'autres articles et ressources. Si vous souhaitez que votre projet soit accompagné, nous sommes, en tant que partenaire indépendant de FMH Services, à votre disposition pour vous épauler lors du choix et de l'introduction de votre nouveau logiciel de cabinet.

Nous vous souhaitons plein succès pour votre projet !

Dr. Fabia Rothenfluh
Chief Operating Officer

Heureka Health AG
Neue Jonastrasse 59
8640 Rapperswil-Jona
Tél. 055 511 04 69
fabia.rothenfluh@heureka.health
<https://heureka.health/>