

# La solution de veille stratégique permet au personnel de l'hôpital d'améliorer la gestion de ses rapports

### Aperçu

Pays : Canada

Secteur d'activité : Santé

### Profil client

Le Leamington District Memorial Hospital est un hôpital communautaire engagé à offrir des soins et services de haute qualité à ses patients.

### Situation commerciale

Dans le cadre d'une entente de responsabilité avec les Local Health Integration Networks (LHIN), Leamington participe à un processus de planification annuel qui exige de mesurer et d'effectuer des rapports régulièrement quant à certains indicateurs de rendement clés (IRC).

### Solution

Afin d'atteindre une plus grande cohérence et des rapports plus précis, Leamington a travaillé avec MediSolution, partenaire certifié Microsoft, afin de développer une nouvelle plateforme de veille stratégique (BI).

### Avantages

- Renseignements d'affaires améliorés pour l'utilisateur final
- Outils d'analyse améliorés
- Flexibilité accrue des TI

« Conjointement aux solides outils d'intégration entre les bases de données clés, nous avons pu simplifier des processus complexes et éliminer complètement toute tâche manuelle que nous devions effectuer auparavant. »

Sarah Padfield, vice-présidente des Services aux entreprises et directrice des Finances

Leamington District Memorial Hospital.

*Le Leamington District Memorial Hospital est un hôpital communautaire engagé à offrir à ses patients des soins et services de haute qualité. En tant qu'hôpital exploité en Ontario, l'établissement se doit de donner des indicateurs de rendement et de responsabilité clés aux Local Health Integration Networks (LHIN), lesquels ont reçu de la province le mandat d'intégrer et de financer les services de soins de santé et qui gèrent tout près des deux tiers du budget de 37,9 \$ milliards de la santé de l'Ontario. Afin de mieux mesurer ses services à l'aide d'indicateurs de rendement clés, de volumes de niveau de service et de financement annuel, l'hôpital a décidé de mettre en place une solution de veille stratégique (BI) Microsoft, y compris SQL Server<sup>MC</sup> 2005, Office SharePoint<sup>MD</sup> Server 2007 et Office PerformancePoint<sup>MC</sup> Server 2007. L'hôpital bénéficie maintenant de meilleurs renseignements d'affaires, d'une plus grande flexibilité et d'outils d'analyse améliorés.*

« La solution BI a permis à l'organisation d'être mieux informée, ce qui à son tour a permis aux employés de voir les choses sous un autre angle et en fin de compte, de prendre des décisions plus judicieuses »

**Sarah Padfield**

Vice-présidente des Services aux entreprises et directrice des finances  
Leamington District Memorial Hospital.

**Situation**

Établi en 1950, le Leamington District Memorial Hospital est un hôpital communautaire engagé à offrir des soins et services de haute qualité à ses patients. Dans le cadre d'une entente de responsabilité avec les Local Health Integration Networks (LHIN) – qui ont reçu un mandat de la province de l'Ontario pour le financement, l'intégration et la planification des services de soins de santé au sein de régions géographiques spécifiques - Leamington doit suivre un processus de planification annuel pour développer et effectuer des rapports quant à certains indicateurs de rendement clés (IRC). Ces indicateurs surveillent et gardent la trace d'une vaste gamme de données, y compris les taux de réadmission, la durée moyenne de séjour, le pourcentage du personnel infirmier à temps plein versus à temps partiel, les taux d'absentéisme et un ensemble d'indicateurs financiers. Leamington doit également s'assurer que les IRC tiennent compte de ses cinq groupes d'objectifs stratégiques d'entreprise : la qualité, les gens, les partenariats, l'information et les finances.

Garder la trace de ces IRC de façon constante et précise, toutefois, est devenu un défi pour Leamington. L'hôpital comptait sur des rapports manuels, produits de façon indépendante et effectués sur une base mensuelle ou trimestrielle à l'aide de tableaux Microsoft<sup>MD</sup> Office Excel<sup>MD</sup>. Cependant, certains indicateurs étaient mesurés sur plusieurs tableaux, rendant le suivi constant des données à chaque mois presque impossible. Cela obligeait également les employés à naviguer parmi de nombreux documents, faisant de la création de rapports un processus fastidieux et lent.

Devant son infrastructure de données segmentée, Leamington trouvait

difficile d'établir des objectifs et d'effectuer le suivi des résultats.

« À l'ère de la responsabilité, il est essentiel d'effectuer le suivi d'indicateurs clés de façon précise et constante. Nous produisons des rapports à chaque mois et à chaque trimestre avec des sources d'information incohérentes et des formules de calcul incohérentes », dit Sarah Padfield, vice-présidente des Services aux entreprises et directrice des finances, Leamington District Memorial Hospital.

Pour s'assurer que le rendement de l'hôpital soit aligné avec les ressources disponibles, Leamington requérait un outil qui permettrait aux gestionnaires d'établir des objectifs de façon proactive et aiderait à la gestion de l'amélioration du rendement afin d'atteindre ces objectifs cibles.

**Solution**

Leamington a travaillé avec MediSolution, partenaire certifié Microsoft, pour développer une nouvelle plateforme de veille stratégique (BI). Ensemble, ils ont choisi une solution qui se sert de SQL Server<sup>MC</sup> 2005, Office SharePoint<sup>MD</sup> Server 2007 et Office PerformancePoint<sup>MC</sup> Server 2007 en fonction de sa flexibilité, de ses coûts et de ses caractéristiques clés, y compris les outils du tableau de bord et la gestion du rendement.

MediSolution a travaillé de près avec les intervenants clés afin d'assurer la conformité aux normes d'IRC prédéfinis des LHIN. Après leur mise en place, le fournisseur de solutions a identifié les diverses sources de données et à quelle fréquence les données devaient être mises à jour.

« Nous comprenons les défis de gestion uniques que doivent relever les organisations du secteur de la

santé. Comprendre le domaine est crucial pour un déploiement réussi », dit Stephane Couture, directeur du Marketing et de la Gestion de produit chez MediSolution.

Les nouveaux outils de gestion des rapports offrent aux médecins et au personnel administratif la possibilité d'obtenir une vision de niveau exécutif du rendement pour l'ensemble de l'hôpital ou, si nécessaire, d'examiner de façon approfondie certains IRC ou le rendement par service.

De plus, la nouvelle solution BI de Microsoft permet aux employés de se connecter à PerformancePoint Server 2007 et de faire apparaître un seul écran avec toutes les informations dont ils ont besoin pour un type de rôle en particulier. En personnalisant l'interface, la direction peut également faire le suivi d'IRC relatifs au rendement de divers services. Également, à tout moment, les gestionnaires peuvent obtenir une feuille de pointage pour leur service indiquant le rendement à l'aide d'un simple indicateur rouge, vert ou jaune.

« Pour la première fois, nous avons maintenant une vision 360 sur une équipe ou un service spécifique en un écran », dit Padfield. « Pouvoir accéder à l'information en un simple clic est ce qu'il nous faut pour motiver nos employés et nous aider à comprendre le rendement que nous offrons. »

### **Avantages**

Leamington a maintenant une plateforme de veille stratégique plus complète et plus flexible qui permet au personnel d'avoir une meilleure visibilité relativement à la planification, aux initiatives d'amélioration, ainsi que la création de rapports de rendement clairs et cohérents pour les LHIN. Les

employés peuvent accéder plus facilement aux renseignements et prendre des décisions stratégiques avec une plus grande confiance.

« La solution nous donne une meilleure idée de tous les aspects de nos activités et non seulement pouvons-nous être confiants que toutes nos données sont exactes, mais nous pouvons accéder à des informations clés en seulement quelques clics de souris. », dit Padfield. « Notre organisation est maintenant orientée vers les résultats et la gestion des améliorations. »

### **Renseignements d'affaires améliorés**

La nouvelle solution BI de Microsoft donne au conseil, aux médecins et à la direction de l'hôpital une vision plus complète de leur rendement et de la façon avec laquelle les initiatives influencent directement ce rendement. L'équipe de direction peut également partager des renseignements et utiliser des tableaux de bord à l'écran pour les guider dans les domaines à problème.

« La solution BI a permis à l'organisation d'être mieux informée, ce qui à son tour a permis aux employés de voir les choses sous un autre angle et en fin de compte, de prendre des décisions plus judicieuses », dit Padfield. « Même si Leamington est un petit hôpital, nous avons maximisé nos ressources pour continuer à faire progresser notre organisation. »

La technologie encourage également les employés à s'impliquer davantage relativement à leurs tâches quotidiennes et s'assure qu'ils jouent un rôle plus actif dans les améliorations de l'organisation.

« Puisque le secteur de la santé dépend tellement des données, lorsque nous transmettons des informations aux employés, elles

doivent être exactes et faciles à comprendre », dit Padfield. « Maintenant, quand des changements organisationnels doivent être apportés, les employés peuvent quantifier les changements et vraiment comprendre les résultats qui leur sont présentés. »

**Fiabilité des données améliorée**

La nouvelle solution BI offre également aux employés des informations additionnelles dont ils peuvent faire le suivi et analyser en temps réel. Cela permet aux employés de porter davantage attention aux données pour avoir de meilleures informations d'affaires, ce qui en fin de compte favorise la prise de meilleures décisions d'affaires et la fourniture de services améliorés.

« Avant, les rapports mensuels de variance étaient segmentés », dit Padfield. « Maintenant, notre équipe de direction peut créer des rapports et analyser avec précision divers IRC tels que les taux d'occupation, les volumes, l'absentéisme et les activités relatives aux coûts-par-patient sur un écran. »

« Il était essentiel que Leamington déploie une solution qui lui permette d'effectuer le suivi et de surveiller leurs IRC sur une base régulière », dit Couture. « Non seulement cela nous permet d'économiser, mais la qualité de ses outils de création des rapports ont augmenté énormément. Ceci permet aux gestionnaires de voir immédiatement où des améliorations peuvent être apportées, leur permettant finalement d'assurer plus de financement pour d'importants projets d'amélioration de l'hôpital. »

**Flexibilité accrue des TI**

La nouvelle solution BI est tout à fait intégrée aux bases de données essentielles sans exiger aucune mise à jour d'information manuelle ni maintenance. Cette solution est également complètement sur le Web,

permettant aux employés d'accéder à l'information à la maison ou lorsqu'ils travaillent ailleurs à distance. Tandis que Leamington développe son personnel et ses services, les intervenants clés ont confiance que la solution BI continuera à combler ses besoins.

« Bénéficier d'une plus grande flexibilité, d'une plus grande précision et d'une charge de travail moindre avec notre système de gestion des rapports représentait une amélioration considérable pour nous », dit Padfield. « Nous avons pu simplifier des processus complexes et éliminer complètement toute tâche manuelle que nous devions effectuer auparavant. »

## Pour de plus amples renseignements

Pour de plus amples renseignements à propos des produits et services de Microsoft, téléphonez au Centre d'information sur les ventes de Microsoft, au (800) 426-9400. Au Canada, téléphonez au Centre d'information de Microsoft Canada, au (877) 568-2495. Les personnes malentendantes peuvent utiliser les services de téléphone texte de Microsoft (TTY/TDD) en composant le (800) 892-5234 aux États-Unis, ou le (905) 568-9641 au Canada. À l'extérieur des 50 États-Unis et du Canada, veuillez communiquer avec votre filiale locale de Microsoft. Pour obtenir des renseignements sur Internet, visitez le : [www.microsoft.com](http://www.microsoft.com)

Pour en savoir plus à propos des produits et services de MediSolution, téléphonez au (514) 850-5000 ou visitez le site Web : [www.medisolution.com](http://www.medisolution.com)

Pour de plus amples renseignements à propos des produits et services du Leamington District Memorial Hospital, téléphonez au (519) 326-2373 ou visitez le site Web : [www.leamingtonhospital.com](http://www.leamingtonhospital.com)

## Microsoft Business Intelligence

Microsoft offre une solution complète de veille stratégique de niveau entreprise et rentable conçue avec la gamme de logiciels intuitive Microsoft Office 2007 et les composantes solides de veille stratégique de SQL Server 2005, afin de permettre aux décideurs de toute l'organisation de favoriser un meilleur rendement.

Pour en savoir plus à propos de Microsoft Business Intelligence, rendez-vous à : [www.microsoft.com/bi](http://www.microsoft.com/bi)

## Microsoft Office PerformancePoint Server 2007

Office PerformancePoint Server 2007 offre toutes les fonctionnalités requises pour la gestion du rendement, y compris les feuilles de pointage, les tableaux de bord, les rapports de gestion, l'analyse, la planification, l'élaboration de budget, les prévisions et la consolidation. L'application rejoint tous les employés, de tous les domaines professionnels (finance, opérations, marketing, vente et ressources humaines).

Pour de plus amples renseignements à propos de Microsoft Office PerformancePoint Server 2007, rendez-vous à : [www.microsoft.com/performancepoint](http://www.microsoft.com/performancepoint)

### Logiciels et services

- PerformancePoint Server 2007
- SQL Server 2005
- SharePoint Server 2007

### Partenaire

- MediSolution