

Baptist Health South Florida— Gestion du contenu d'entreprise

BAPTIST HEALTH SOUTH FLORIDA

Miami, Floride
USA

En ligne :

www.baptisthealth.net

Secteur :

Soins de santé

Nombre d'employés :

15 000

La relation de longue date entre Baptist Health et CGI a débuté en 1997 par la mise en œuvre du logiciel de gestion des informations sur la santé Sovera (HIM). La solution de saisie de données nouvellement mise en œuvre par Baptist Health et CGI représente le dernier développement de la plateforme Sovera HIM existante et constitue une amélioration de la gestion de contenu de Baptist Health.

Baptist Health South Florida (Baptist Health) est l'organisation de soins de santé confessionnelle et sans but lucratif la plus importante de la région du Sud-Est et elle jouit d'une réputation exceptionnelle en ce qui a trait à l'excellence de ses soins médicaux et de ses services. Elle est formée des hôpitaux Baptist, Baptist Children's, Doctors, Homestead, Mariners, South Miami et West Kendall Baptist, et de plus de 24 centres médicaux, ainsi que de centres de services ambulatoires, s'étendant sur trois comtés, de Broward/Fort Lauderdale à Miami-Dade aux Keys de la Floride. Son siège social étant situé à Coral Gables en Floride, Baptist Health est le plus important employeur privé du sud de la Floride (15 000 employés). Plus de 2 000 médecins, dont un grand nombre jouissent d'une réputation nationale et internationale, sont affiliés à Baptist Health. Cette organisation offre l'un des plus importants programmes internationaux du pays, recevant au-delà de 12 000 patients provenant d'Amérique latine et des Caraïbes.

Dans l'ensemble de son réseau, Baptist Health compte plus de 1 600 lits et enregistre plus de 217 000 visites à l'urgence, plus de 124 000 visites d'urgence et presque 70 000 admissions par année.

La saisie et la gestion de données sensibles dans un réseau aussi grand et à croissance aussi rapide constituent une lourde tâche. Toutefois, Baptist Health a résolu son problème grâce à une solution de saisie de documents et de gestion du contenu d'entreprise (GCE) de CGI et d'ibml. Cette solution a permis à Baptist Health de diminuer les délais d'exécution, les coûts de main-d'œuvre et de fournitures, en plus d'améliorer les services aux patients et au personnel.

Le contexte

La migration de Baptist Health à une solution de GCE a commencé en 1997 avec la mise en œuvre de la solution de gestion des informations sur la santé Sovera (HIM). Cette solution, intégrée au cadre du système de GCE, fournit à l'organisation un système numérique complet de flux des travaux et de gestion des documents qui permet d'accélérer les processus de codage et d'examen des dossiers médicaux, ce qui contribue à la diminution des comptes clients et favorise la conformité aux Joint Commission on Accreditation of Healthcare Organizations (JCAHO). L'architecture hautement évolutive de la solution permet à Baptist Health de gérer de multiples installations et de gros volumes de renseignements sur les patients simultanément.

Depuis la mise en œuvre, Baptist Health a étendu sa solution Sovera HIM pour permettre la numérisation de ses dossiers cliniques Life Time Clinical Record de Siemens pour que les utilisateurs puissent visualiser le contenu qui a été capturé dans Sovera à partir de leur système clinique. De plus, Baptist Health et CGI ont tout récemment créé un nouveau service d'archives de gestion de contenu pour saisir et conserver les dossiers médicaux des employés afin d'aider à la surveillance, à la régularisation et au respect des programmes et des événements touchant la santé et la sécurité des employés.

La nécessité d'une solution de saisie plus puissante

Baptist Health traite actuellement 43 000 pages par jour, ce qui représente environ 14,5 millions de pages par année. Confrontée à un volume de données considérablement plus important en raison de l'ouverture d'un hôpital de 133 lits en 2011, et de la nécessité de commencer à numériser les documents d'autres services de l'organisation, Baptist Health savait qu'elle devait mettre en œuvre une nouvelle solution de saisie de données pouvant compléter sa solution de GCE – Sovera de CGI.

Pour Baptist Health, cependant, les objectifs de la mise en œuvre de la nouvelle solution de saisie ne se limitaient pas au soutien à la croissance du volume de données; l'organisation désirait maintenir, et même améliorer, son niveau des services de saisie de données. Disposant de données (images) sur les dossiers médicaux plus rapidement utilisables, Baptist Health pourrait raccourcir le délai de codification qui, à son tour, permettrait d'accélérer le cycle des revenus – au moment de l'envoi des factures et de la soumission des demandes de règlement.

Avec son nouveau système de saisie, Baptist Health souhaitait également continuer d'améliorer son site intégré de saisie des données, accroître la productivité du personnel et réduire le nombre d'ÉTP requis pour soutenir cette opération.

La solution

Au terme d'une évaluation approfondie des technologies disponibles, Baptist Health a choisi une solution qui combine deux numériseurs de documents ImageTrac® d'ibml à la solution de saisie Sovera de CGI.

Les appareils ImageTrac lisent 429 pages par minute en couleur ou noir et blanc, et traitent virtuellement tous les types de documents intégrés. Les numériseurs optiques comprennent une imprimante à jet d'encre qui imprime l'information concernant un lot sur une feuille de lot, deux pochettes pour extraire automatiquement par tri les feuilles intercalaires du document en vue de les réutiliser, un panneau de contrôle à écran tactile couleur, la détection d'alimentation multiple et la reconnaissance des codes à barres.

La solution de saisie Sovera suit des « règles » prédéterminées pour accroître l'efficacité de la saisie et de l'indexation de l'information sur la santé des patients et des employés. Par exemple, dans le cas d'un dossier avec page couverture, il est possible d'extraire le numéro de compte du patient de la page couverture et de l'appliquer à tous les autres documents. Si le document porte un code à barres, la solution automatise l'indexation. Les documents sans code de type de document sont indexés à la main. Le logiciel présente également une interface d'indexation personnalisée avec touche d'accès rapide et touches de tabulation programmables pour accélérer l'indexation manuelle.

À propos de CGI

La raison d'être de CGI est de satisfaire ses clients et de contribuer à leur succès. Depuis 1976, nous appuyons nos clients en leur rendant des services de grande qualité et en les aidant à relever les défis auxquels ils font face. Figurant parmi les chefs de file en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI regroupe 31 000 professionnels répartis dans 125 bureaux dans le monde.

À propos d'ibml

ibml fournit des solutions intelligentes de numérisation et de saisie de documents qui soutiennent les processus d'affaires et favorisent les améliorations à la saisie – qu'il s'agisse d'un établissement centralisé à volume élevé ou d'un bureau satellite. Combinant matériel informatique, logiciels et services, les solutions complètes d'ibml automatisent les applications de gestion des documents les plus exigeantes dans les secteurs des banques, des services financiers, des soins de santé, des services publics, de l'impartition et plus encore. Chaque jour, des centaines de clients d'ibml dans 42 pays se servent de notre technologie pour saisir des millions de documents numérisés.

La mise en œuvre

La première étape de la mise en œuvre de la nouvelle solution de saisie a consisté en une visite chez un autre utilisateur du logiciel Sovera HIM et en l'examen de solutions de saisie de données intégrées à des numériseurs haute vitesse d'ibml. S'étant armée d'idées pendant la visite, Baptist Health a ensuite évalué ses processus de saisie existants et analysé ses types de documents afin de dégager d'éventuelles exceptions. L'objectif de Baptist Health était de dégager d'éventuelles améliorations aux processus ainsi que des occasions de remanier les documents au début du processus.

Par la suite, les numériseurs ibml ont été installés et configurés à Baptist Health, et le logiciel a été intégré au logiciel Sovera HIM existant. Cette étape a été suivie de l'essai de l'unité, de la formation des opérateurs portant sur les numériseurs ibml et de la formation personnalisée des utilisateurs finaux (indexateurs) et des superviseurs concernant le logiciel de Sovera. Après avoir terminé les essais d'acceptation par l'utilisateur, Baptist Health a lancé les activités de saisie avec la nouvelle solution dans tous ses sites de saisie de documents en avril 2010, avec le concours du service « après lancement » de CGI et d'ibml.

La mise en œuvre de la solution a été si facile que Baptist Health a été capable d'effectuer la transition au nouveau système en entier en seulement deux semaines et demie, ce qui est mieux que les deux mois de transition prévus par le système de santé, comme le fait remarquer Maria C. Alen, responsable du système de gestion des documents d'entreprise à Baptist Health.

Les résultats

Le déploiement du système de saisie de documents d'ibml et de CGI a procuré d'importants avantages à Baptist Health, notamment la réduction du délai d'exécution et des coûts, ainsi que l'amélioration du service offert aux patients et au personnel.

Délai d'exécution plus court

Le nouveau système de saisie de documents a permis à Baptist Health de réduire les délais d'exécution pour intégrer les dossiers dans le système Sovera HIM à seulement quatre heures à partir du moment où les patients obtiennent leur congé. Avec l'ancien système de saisie de documents, il fallait compter un à deux jours pour que les dossiers soient disponibles sur support électronique. Avant le passage à un système mis à niveau, le personnel de madame Alen était submergé d'appels et de courriels demandant quand tel ou tel dossier serait disponible, et il devait souvent exiger qu'une demande de dossiers en particulier passe en priorité. De plus, les médecins se plaignaient souvent du délai d'exécution qui leur semblait long. Le nouveau délai d'exécution a pratiquement éliminé toutes les demandes concernant la disponibilité de dossiers.

«Un délai d'exécution plus court améliore les services à la clientèle, explique madame Alen. Les médecins et les infirmières peuvent accéder aux dossiers plus rapidement et le codage pour la facturation peut commencer plus rapidement. Il réduit aussi le nombre de fois où les dossiers sont manipulés parce qu'ils ne restent pas en attente de traitement longtemps. Cela assure l'intégrité des dossiers médicaux en réduisant le temps entre l'obtention du congé et le traitement du dossier médical.

Économies de main-d'œuvre

La vitesse et l'efficacité d'exécution du système de saisie de documents a aussi permis à Baptist Health d'éliminer les deuxième et troisième quarts de travail pour la gestion des dossiers – même si le système de santé doit traiter plus de dossiers que jamais étant donné l'ouverture d'un nouvel hôpital et un plus grand nombre d'installations pour soins d'urgence. En tout, Baptist Health a réaffecté 25 employés à temps plein dans d'autres services – ce qui représente une réduction de 50 % du personnel affecté à la gestion des dossiers – depuis le déploiement du système de saisie des documents d'ibml et de CGI.

Les améliorations en matière de productivité immédiatement ressenties et attribuables au nouveau système ont permis à Baptist Health de commencer à réaffecter des employés de son service de dossiers juste deux mois après le déploiement.

Par exemple, les capacités de numérisation des codes à barres du système de saisie de documents – qui permet l'indexation automatique des dossiers contenant le numéro de compte d'un patient grâce aux codes à barres – a permis à Baptist Health de réduire de 16 à 6 le nombre d'employés requis pour l'indexation. En outre, les six employés qui restent partagent maintenant leurs temps entre des tâches liées à l'indexation et des tâches liées à l'assurance de la qualité (AQ), et ils consacrent maintenant plus de temps à ces dernières.

La réduction du personnel affecté à l'indexation a permis à Baptist Health de consolider la fonction dans ses principaux secteurs de gestion de dossiers, ce qui a eu pour résultat de libérer de l'espace dans d'autres services. « Rassembler tout le monde dans un seul espace a favorisé l'esprit d'équipe, la surveillance du travail, la communication et la supervision », selon madame Alen.

La capacité de détection d'accès superposé automatisé d'ImageTrac a aussi permis d'éliminer le besoin pour le personnel de Baptist Health de compter les pages pour s'assurer qu'il n'y avait pas d'accès superposé. Avec l'ancien système, il fallait compter les documents jusqu'à trois fois pour empêcher que les accès superposés deviennent indétectables.

En outre, la capacité d'ImageTrac de traiter des pages recto ou recto-verso intégrées signifie que Baptist Health n'a plus à trier physiquement ces documents et à insérer un séparateur entre eux.

Réduction du coût des fournitures

Autre avantage, la capacité d'ImageTrac de retirer automatiquement les séparateurs permet à Baptist Health de les réutiliser pendant six mois, moment où ils deviennent abîmés. L'ancien système de saisie de documents ne permettait pas de les retirer; ils ne pouvaient donc pas être réutilisés. L'impression de 300 000 séparateurs chaque mois n'avait pas seulement des répercussions sur l'environnement, mais également sur la rentabilité : leur production coûtait entre 4 800 \$ et 5 000 \$ chaque mois. En outre, il était difficile de s'assurer que le service avait toujours suffisamment de séparateurs à sa disposition. Aujourd'hui, il suffit au personnel de retirer les séparateurs d'ImageTrac et de les empiler sur une tablette jusqu'à leur réutilisation. Depuis que le système de santé demande moins de séparateurs, les documents peuvent être imprimés sur place, ce qui se traduit par des économies de frais d'impression.

Étonnamment, le coût des fournitures nécessaires à l'utilisation des deux numériseurs ImageTrac de Baptist Health représentent moins de la moitié du coût des fournitures requises pour les deux anciens lecteurs. (Madame Alen désapprouve toujours le coût des lampes que son service utilise.)

Madame Alen mentionne que le concept de suivi ouvert du lecteur ImageTrac a permis d'améliorer les suivis. « Impossible de perdre un dossier dans ImageTrac », dit-elle. « Ce n'était pas le cas avec les anciens lecteurs de Baptist Health, qui, à l'occasion, intégraient des documents qui auraient dû être retirés avec beaucoup de précaution. »

Le mot de la fin

À une époque où les organisations de soins de santé de toutes les tailles tentent d'établir un équilibre entre la nécessité d'électronifier les dossiers et la pression pour contrôler les charges d'exploitation, Baptist Health a trouvé une réponse dans une nouvelle solution de saisie des données.

« Grâce à notre système de saisie de documents d'ibml et de CGI, nous travaillons plus rapidement, plus intelligemment et plus efficacement que jamais », conclut madame Alen. Il n'est pas étonnant que le système ait suscité énormément d'intérêt partout à Baptist Health et dans la communauté des soins de santé.

« Nous recevons de très nombreux appels de médecins, d'autres services et même d'autres systèmes de santé qui désirent que nous leur fassions faire le tour du propriétaire », ajoute madame Alen.

« Nous sommes extrêmement heureux d'avoir pris la décision de mettre en œuvre la solution d'ibml et de CGI », déclare madame Alen.