

Le pilotage de la performance

CHU DE LIÈGE

pertinence

ajudaco

ÉTHIQUE
RESPONSABILITÉ

passion

engagement

open
SERVICES & INNOVATIONS INFORMATIQUES

LES BESOINS

Soutenir la réalisation du Contrat Organisationnel et Stratégique (COS) par un outil de pilotage adapté à la complexité et à la décentralisation de l'activité hospitalo-universitaire.

LA SOLUTION

Mettre en œuvre un Tableau de Bord Equilibré qui repose sur une gestion des flux d'information transparente, rapide, fiable et sécurisée.

LES BÉNÉFICES

Le partage, au sein du CHU, d'une stratégie globale déclinée, dans tous les services, en plans d'action régulièrement évalués.

Le Contrat Organisationnel et Stratégique (COS)

Le CHU de Liège s'est doté, dès 2003, d'un plan stratégique (le COS) qu'il résume en trois mots : Priorité au patient.

Ce Plan doit lui permettre « d'offrir les soins de la plus haute qualité universitaire, accessibles à tous, tout en assurant la pérennité financière de l'institution »*. Il s'est traduit par 22 projets prioritaires, initiés entre 2003 et 2008, complétés ou réorientés dans une deuxième phase lancée il y a deux ans.

Ces projets s'inscrivent dans les 4 axes privilégiés par l'établissement :

- Patient : améliorer la qualité des soins et la prise en charge globale des patients ;
- Apprentissage organisationnel : garder et attirer un personnel compétent et motivé ;
- Finances : dégager des moyens pour investir dans la haute technologie et les missions de l'hôpital ;
- Processus interne : adapter l'organisation pour éviter la dispersion des ressources.

Plusieurs chantiers majeurs ont déjà progressé, comme le redéploiement de l'activité médicale sur les différents sites et son informatisation, l'accueil du patient (aide à l'orientation, circuits préalables à l'hospitalisation et information), ou la gestion des stocks en préalable à la poursuite de l'informatisation du circuit du médicament.

Les objectifs et les projets définis, restait cependant à mesurer et à évaluer leur réalisation grâce aux indicateurs adéquats.

Le Tableau de Bord Equilibré

Afin de s'appuyer sur une vision claire et partagée de la mise en œuvre de sa stratégie à tous les niveaux, de la direction aux unités de soins, le CHU met en place un Tableau de Bord Equilibré (TBE).

Sa décision a été motivée par la synthèse des résultats des groupes de travail formés pour préparer le Plan COS suivant une méthode de gestion par projets.

OPEN Belgique accompagne l'établissement dans la définition des indicateurs de performance qu'il convient d'associer à chaque projet : accueil des patients, circuits du médicament, multi sites, DMI, Génomique-protéomique, facturation,

L'outil de pilotage bénéficie d'une interface et d'une présentation visuelle qui facilitent son utilisation et la compréhension rapide des indicateurs clés (radars notamment). Il constitue une application complète de gestion de la performance en intégrant également des outils d'analyse. L'accès aux informations peut s'effectuer via un navigateur web.

Son déploiement se déroule en trois phases :

- Analyse des indicateurs, modélisation des structures de données et description des flux ;
- Extraction des données sources, agrégation dans des DataMarts ;
- Publication.

open santé

Le pilotage de la performance

CHU DE LIÈGE



pertinence

ajudaca

ÉTHIQUE
RESPONSABILITÉ

passion

engagement

open

SERVICES & INNOVATIONS INFORMATIQUES

Une vision synthétique, un consensus autour de la stratégie

La maîtrise des processus intégrés au tableau de bord permet d'assurer le pilotage de la mise en œuvre globale et cohérente de la stratégie en favorisant l'alignement sur des objectifs communs dans tous les secteurs de l'établissement.

Le TBE constitue en effet un outil de synthèse tout en permettant de traduire la stratégie d'ensemble en plans d'actions concrets, selon les axes désignés par le CHU.

Le CHU y voit en outre l'intérêt d'un outil évolutif dans un environnement en transformation permanente. Cela dans le cadre d'un Plan COS qui a pour vocation à engendrer les changements structurels nécessaires à l'amélioration de ses performances globales.

CHU de Liège en quelques mots...

Hôpital public et généraliste, le CHU de Liège dispose de 925 lits agréés, répartis sur trois sites d'hospitalisation.

Certains services du CHU sont en outre implantés dans d'autres établissements hospitaliers de la région (218 lits).

Chiffres clés :

> 37 802 admissions classiques (100 par jour)

> 72 235 admissions aux urgences

> 269 906 journées d'hospitalisation classique

> 54 264 journées d'hospitalisation de jour

> 706 732 consultations

Chiffre d'affaires : 349,63 M€

Investissements : 24,64 M €

(*) Source : Rapport d'activités 2008

OPEN Belgique en quelques mots...

Installé à Bruxelles, Liège et Gent, OPEN Belgique compte aujourd'hui environ 150 collaborateurs et est actif sur le marché belge depuis 1983 auprès des moyennes et grandes entreprises ainsi qu'auprès des institutions publiques.

La réponse proposée par OPEN est construite autour d'une offre d'intégrateur à forte valeur ajoutée.

Cette offre prend en compte la globalité des besoins de l'entreprise en termes de système d'information stratégique et répond aux besoins suivants :

- Structurer l'architecture de façon pérenne en cohérence avec les objectifs de l'entreprise ;
- Garantir la cohérence entre les processus métiers et les choix technologiques
- Doter l'entreprise d'un système d'information qui lui permettra de se différencier sur son marché.

Architecture technique

Elle repose sur la gamme de produits de Microsoft : MS Sharepoint 2007, MS Office Performance Point Server 2007, MS SQL Server Database Server 2008, MS SQL Server 2008 Integration Services, MS SQL 2008 Analysis Services, MS SQL Server 2008 Reporting Services

open santé