



HAL
open science

Pour le suivi et l'évaluation de la performance des établissements de santé: Des solutions d'aide au "décider ensemble".

Cédric Aubin

► To cite this version:

Cédric Aubin. Pour le suivi et l'évaluation de la performance des établissements de santé: Des solutions d'aide au "décider ensemble".. 2009. halshs-01519471

HAL Id: halshs-01519471

<https://shs.hal.science/halshs-01519471>

Submitted on 7 May 2017

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Pour le suivi et l'évaluation de la performance
des établissements de santé :
Des solutions d'aide au "décider ensemble".

Cédric AUBIN

*Directeur Conseil Secteur Public / Santé Social du groupe KEYRUS
Enseignant et chercheur associé à l'IFROSS – Université Jean Moulin Lyon 3 – France
Membre de la Société Française d'Évaluation*

Tél. : +33 6 65 49 89 32

E-mail : cedric.aubin@keyrus.com / cedric.aubin@univ-lyon3.fr

Technologies et Innovations Hospitalières

Avril 2009

Introduction

L'hôpital est aujourd'hui soumis à des transformations en profondeur. Or, l'un des leviers essentiels pour améliorer sa performance est l'évolution de sa gouvernance. Elle travaille à moderniser les structures hospitalières en accordant davantage de confiance à la capacité de décision de ses responsables. La gouvernance recouvre ainsi les différents moyens par lesquels les individus s'organisent pour atteindre des objectifs communs.

La nécessité de "décider ensemble" se traduit à l'hôpital de multiples manières : élargissement du périmètre des "parties prenantes" des décisions, contractualisation interne et délégation de gestion aux pôles, apparition de formes sophistiquées de coopération au sein de réseaux de santé.

Décider ensemble est plus que jamais un enjeu majeur.

1. Les outils disponibles

Les nouvelles technologies de l'information et de la communication (NTIC) ont rendu possible l'utilisation d'outils de plus en plus sophistiqués parallèlement à un partage et une diffusion plus importante de l'information, autorisant plus qu'avant la participation aux processus de décision.

Dans ce contexte, la mise en œuvre de tableaux de bord, de systèmes d'indicateurs, d'outils de planification des ressources, d'outils d'optimisation dérivés de la recherche opérationnelle, d'outils d'aide multicritères à la décision, d'outils d'aide à la conception, etc... s'est généralisée à l'hôpital.

« Il faut aider les établissements de santé à s'orienter vers un outil de pilotage collaboratif pour permettre à ses managers d'obtenir une vision claire de leur performance et de prendre les bonnes décisions », précise Cédric Aubin, directeur du pôle santé chez Keyrus.

2. Un socle décisionnel intégré

À partir des différents gisements de données situés dans le système d'information de l'hôpital, la solution décisionnelle intègre les données dans une base centralisée, apporte une garantie de qualité et une disponibilité des informations préparées à être partagées.

Depuis ce socle intégré et transversal, l'établissement peut recenser et structurer les données utiles au pilotage et relatives aux différents processus de l'hôpital. Ce système permet ainsi de lier en permanence une vision de l'activité réalisée, une vision des ressources disponibles (humaines et financières) et une vision des besoins futurs (élaboration budgétaire).

Il constitue la base de pilotage médico-économique de l'hôpital.

« Sur le plan technique, l'infrastructure informatique fonctionne en mode hébergé et les utilisateurs accèdent à la solution via leur navigateur internet », ajoute Cédric Aubin.

Keyrus fournit à plusieurs de ses clients, ces services d'hébergement.

Un portail décisionnel composé des différents tableaux de bord constitue un véritable outil d'aide au "décider ensemble".

Les managers accèdent par un simple clic à la même information, partagent et commentent les résultats et décident des actions à entreprendre.

3. Une démarche globale

Les solutions décisionnelles mises en œuvre par Keyrus sont basées sur une approche métier grâce à laquelle chaque établissement peut bâtir son propre référentiel d'indicateurs à partir de dictionnaires pré-packagés issus des retours d'expérience des projets Keyrus.

« Cette phase de co-conception où les utilisateurs définissent leurs tableaux de bords, choisissent les indicateurs, et émettent des priorités, est primordiale dans l'appropriation de la solution une fois terminée », conclut Cédric Aubin.

Une conviction que Keyrus s'est forgée en tenant compte de la façon dont les dynamiques professionnelles (de la sphère médico-soignante) et les logiques gestionnaires (du monde des administratifs) émergent à l'hôpital autour de la question du "décider ensemble", de la gouvernance et de sa relation à la performance.