

# Opération Introduction ERP

La digitalisation est arrivée depuis longtemps dans le secteur de la santé. Le Claraspital de Bâle place ses patients au centre de ses préoccupations et oriente tous ses processus vers eux. Une solution informatique spécifique au secteur l'y aide.



Le secteur hospitalier est sans cesse mis à l'épreuve. Le Claraspital de Bâle, l'une des plus grandes cliniques privées du nord-ouest de la Suisse, s'est armé d'une solution spécifique au secteur de la santé pour relever les défis de demain. Dans le cadre de l'implémentation du système SAP ERP, l'hôpital a notamment introduit le logiciel sectoriel préconfiguré IS-H (Industry Solution Healthcare). Spécialement conçu pour le secteur hospitalier, ce programme

offre une gestion intégrée des patients dans le domaine des hospitalisations complètes et ambulatoires, ce qui allège la charge de travail du personnel hospitalier. En outre, l'introduction du module complémentaire APM, un programme de gestion des pharmacies, a permis d'optimiser la logistique liée aux médicaments et au matériel de stockage. L'utilisation de la technologie de digitalisation permet désormais d'économiser du papier et du temps.

## Situation initiale

Nouvelles salles de soins, salles d'opération et appareils pour toutes les spécialités : depuis 2010, le Claraspital est passé d'un hôpital de ville à taille humaine à l'une des plus grandes cliniques privées du nord-ouest de la Suisse. Durant cette période, le nombre de patients hospitalisés a augmenté de 30 pour cent pour atteindre 11 000 par an, et celui des patients traités en ambulatoire de 220 pour cent pour atteindre 42 000 par an. Ils se trouvent dans le nouveau bâtiment de 100 mètres de long achevé en 2020 ou à l'Hôpital universitaire de Bâle, avec lequel le Claraspital collabore.

### Extension digitale

Plus de lits occupés, plus de collaborateurs et une spécialisation toujours plus intensive dans le traitement des tumeurs ainsi que dans la chirurgie abdominale créent autant de nouvelles opportunités que de défis, notamment au niveau des processus. Les hôpitaux veulent soigner les patients de manière rentable. C'est pourquoi ils ont besoin d'outils leur permettant de se libérer d'une bureaucratie envahissante. La clinique privée de Bâle mise sur les nouvelles technologies.

### Des processus pour les patients

Sascha Gasser est responsable du Centre de compétence SAP au Clara-



L'entrée principale du Claraspital à Bâle, dans la Kleinriedenstrasse.

spital et sait qu' « un hôpital n'est pas comparable à d'autres entreprises comme les entreprises de production ou de commerce. Chez nous, le patient est au centre de tous les processus, notamment l'enregistrement, les

opérations ambulatoires et les hospitalisations complètes, la facturation ainsi que la communication avec les caisses maladie. Ces points de contact entre l'humain et le logiciel doivent prendre le moins de temps possible ».

« Peu de programmes sont capables de reproduire à l'identique des processus spécifiques à un secteur. SAP pouvait nous offrir cela. »



**Sascha Gasser**

Responsable CC SAP  
St. Claraspital AG

## Objectif

Avec le nouveau bâtiment de 100 mètres de long, les processus devaient en même temps être modernisés et adaptés aux besoins des patientes et des patients. De plus, ils devaient être durables. « Avec le nouveau logiciel, nous voulions notamment minimiser notre consommation de papier et de matériel chirurgical », explique Gasser. « Le personnel hospitalier avait l'habitude d'imprimer plusieurs fois la fiche d'un patient. » La logistique liée au matériel opératoire était également dans la ligne de mire des optimisations. « Le matériel de

réserve inutilisé devrait retourner au camp après l'opération. » Un module complémentaire SAP, adapté au nouveau bâtiment et jusqu'alors unique en Suisse, devait satisfaire ces attentes.

### Optimiser les ressources humaines

Une étude préliminaire a permis de concevoir un processus logistique pour un déroulement durable des opérations : après la mise à disposition stérile d'un chariot médical, celui-ci est transporté dans un ascenseur stérile jusqu'à la salle d'opération. Après

l'opération, le matériel non utilisé est scanné et retourne à l'entrepôt. Ruth Schöpfer, responsable du bloc opératoire, est enthousiaste. « Le processus géré par les stocks est un grand soulagement dans les activités quotidiennes. Lorsque le matériel est scanné dans la salle d'opération, un ordre de transfert est automatiquement généré. Nous avons défini les quantités ainsi que le moment idéal pour les commandes de réapprovisionnement pour chaque article. Au paravant, la direction de la salle d'opération devait déclencher la com-

mande de matériel environ trois fois par semaine et contrôler la réception des marchandises. Désormais, cette charge de travail n'existe plus. »

### Représentation spécifique des processus

« Peu de programmes sont capables de reproduire à l'identique des processus spécifiques à un secteur. SAP a pu nous offrir cela. » Outre la logistique, la digitalisation complète des données des patients, l'optimisation de la gestion de la pharmacie et l'évolutivité du logiciel constituaient également des exigences pour la nouvelle solution d'entreprise. « Notre ancien logiciel ERP n'était plus extensible et n'était donc plus adapté à l'avenir. »



Le logiciel sait quel matériel est nécessaire en fonction des opérations et fournit la liste appropriée pour la logistique du bloc opératoire.

## Solution

SAP propose différentes solutions sectorielles, par exemple pour le commerce, le secteur bancaire ou les services publics. Elles fonctionnent toutes sur la base d'un logiciel ERP. En collaboration avec Swisscom, partenaire de SAP, l'hôpital Claraspital a introduit le logiciel sectoriel préconfiguré IS-H (Industry Solution Healthcare) en mettant en œuvre le Digital Core de SAP. Ils ont ainsi créé la base des processus de support hospitaliers

modernes et efficaces. Spécialement conçu pour le secteur hospitalier, le programme offre une gestion intégrée des patients dans le domaine des hospitalisations complètes et ambulatoires.

### Un logiciel hospitalier spécifique

« La gestion des patients SAP adapte notre gestion à un logiciel d'information hospitalier hautement intégré,

qui transmet toutes les données de la gestion des patients (y compris la facturation et le décompte) à la comptabilité financière. La gestion des patients, la comptabilité et les achats sont reliés entre eux et intégrés dans la solution », explique Gasser. En outre, une solution complète d'informations et de rapports vient soutenir la gestion de l'hôpital. Le module complémentaire APM, par exemple, un programme de gestion des pharmacies, optimise la logistique liée aux médicaments et au matériel de stockage. L'utilisation de la technologie de digitalisation permet ici d'économiser du papier et du temps.

### Solution personnalisée signée SAP

La solution personnalisée a permis d'introduire le processus de logistique opératoire spécialement conçu par le Claraspital. « Cela n'était possible qu'avec SAP », explique Gasser. Avec cette étape d'innovation, l'hôpital a fait œuvre de pionnier en collaboration avec Swisscom. « Nous sommes le premier hôpital de Suisse à avoir mis en place un tel flux de matériel opératoire durable. Swisscom a fait ici un travail grandiose. Ils savent tout simplement ce que signifie être un partenaire SAP. »



Des solutions de digitalisation simples sont utilisées dans tous les services.

## Avantages

Les nombreux modules individuels avec interfaces sont devenus une plateforme intégrée dont le logiciel ERP constitue le cœur. Les interfaces ont été rendues conviviales pour les collaborateurs grâce aux applications Fiori. « Notre personnel soignant n'a pas le temps de passer des heures à se familiariser avec un nouveau logiciel. Il doit être intuitif et apporter une valeur ajoutée immédiate », explique Sascha Gasser. Des tableaux de bord modernes constitués de vignettes et de cartes ont encouragé tous les collaborateurs de l'hôpital à adopter le logiciel comme nouvel outil de travail. Lors de l'admission des patients, par exemple, le logiciel permet d'accélérer les temps d'exécution, comme le résumé Michèle Simon, responsable de l'admission des patients. « Nous ne sommes pas seulement plus rapides lors de l'ouverture des dossiers. C'est surtout le traitement automatique des garanties de prise en charge des coûts qui nous fait

gagner énormément de temps et élimine les sources d'erreur. »

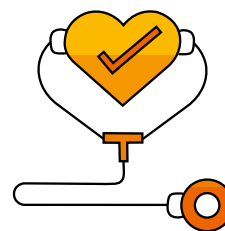
### Un avenir durable

L'environnement logiciel SAP n'a pas seulement comblé des lacunes analogiques dans les processus. L'étape de digitalisation a également contribué à un mindset plus durable. « L'introduction de SAP a posé les bases d'un avenir durable. La consommation de papier a massivement diminué, selon la devise : un papier imprimé est obsolète dès le moment où on l'a entre les mains. » Grâce à l'application mobile du logiciel, les soignants travaillent aujourd'hui directement à côté du lit du patient avec des tablettes et des ordinateurs portables.

### Compétitivité

Le nouveau logiciel est également utile dans la perspective de nouer des partenariats avec d'autres hôpitaux. « Les grands hôpitaux fonctionnent avec

SAP. Maintenant que nous utilisons nous-mêmes SAP, nous pouvons beaucoup mieux coopérer avec nos collègues. » Et, dernier point non négligeable : « SAP nous a donné une feuille de route à long terme et extensible à tout moment pour l'informatique dans le secteur de la santé. C'est unique sur le marché. »



### Solution sectorielle IS-H

SAP dispose d'un large portefeuille de solutions sectorielles. IS-H contient tous les processus dont le secteur de la santé a besoin.

**st Claraspital**  
In besten Händen.

**St. Claraspital AG**  
Kleinriedenstrasse 30  
4058 Basel  
+41 61 685 85 85  
scs@claraspital.ch



**Sascha Gasser**  
Leiter CC SAP

**Consultez notre site**  
[claraspital.ch](http://claraspital.ch)



### Swisscom AG

Geschäftskunden  
Alte Tiefenaustrasse 6  
3050 Bern  
[sales.sap@swisscom.com](mailto:sales.sap@swisscom.com)



**Mike Ruoss**  
Industrieleader Hospital

### Votre interlocuteur

Avec une équipe de 400 collaborateurs certifiés, Swisscom SAP Services est partenaire SAP Gold depuis 17 ans. 280 clients font déjà confiance à la longue expérience de l'équipe SAP. Les connaissances que nous ont apporté nos propres implémentations SAP et le centre d'innovation « S / 4HANA TransformationFactory » sont directement intégrées aux projets clients – de l'ERP classique au S / 4 et au C / 4. Le SAP Quality Award nous a déjà été décerné pour 17 implémentations.