

Intranet(s) FHV

Retours d'expérience

Des origines du projet jusqu'à sa mise en œuvre

Genève, 23 avril 2015

Fabrice Mathieu, Ingénieur répondant domaine WEB

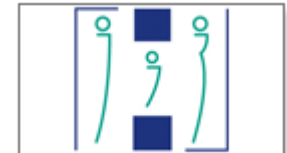
Philippe Jaccard, Responsable dpt SIT

Philippe Theytaz, Directeur FHVI

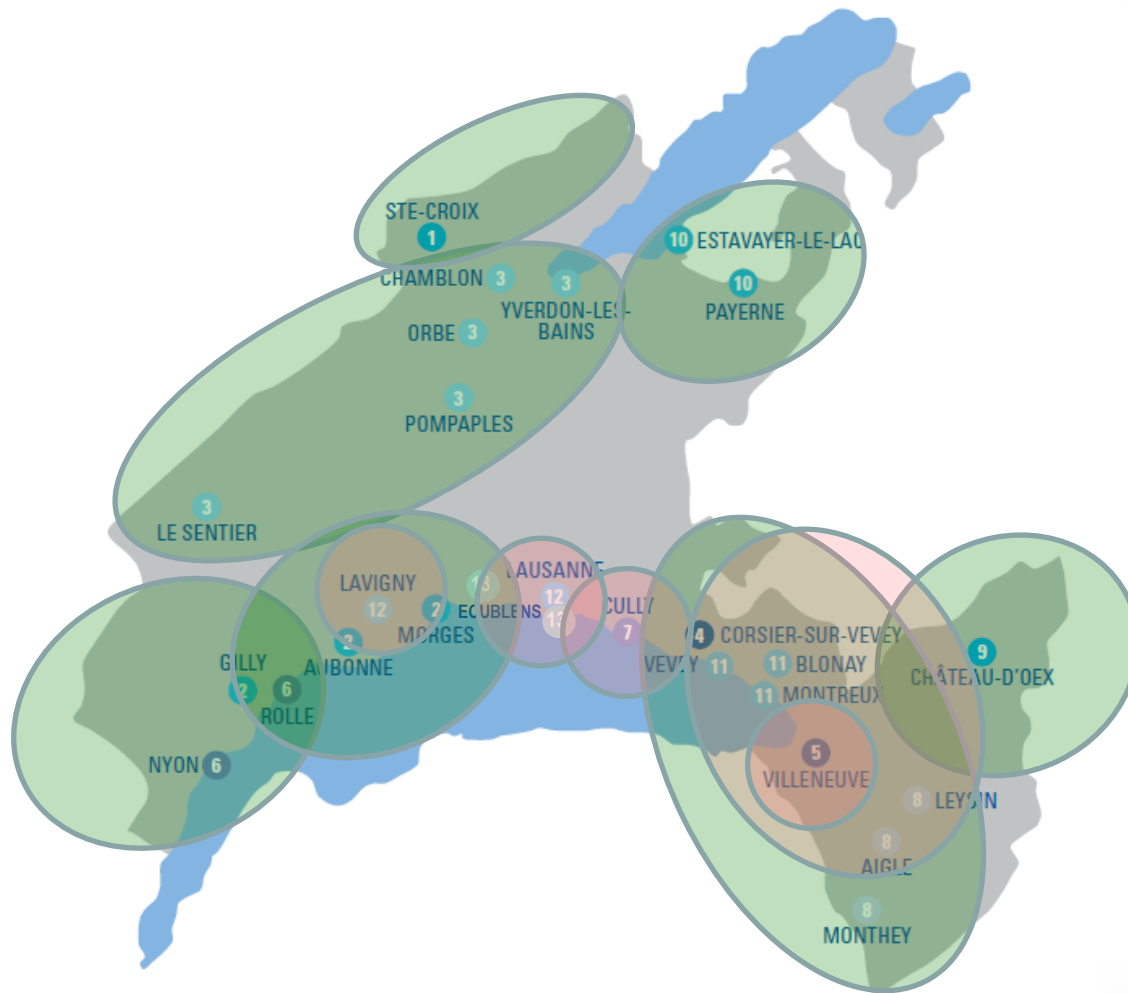


AGENDA

- Présentation FHV-FHVI
 - Organisation, diversité de missions-activités, d'acteurs, transversalité
- Objectifs du projet
 - Remplacement livelink et xNet
- Démarche organisée
 - Etudes et concepts
- Sélection de la solution
- Projet d'implémentation
 - Points sensibles : accrocher sur les processus existants, connexion annuaire
- Premiers résultats



Environnement hospitalier FHV-FAA



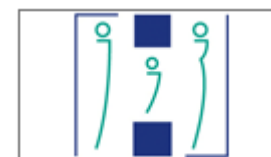
- 1 CENTRE DE SOINS ET DE SANTÉ COMMUNAUTAIRE (CSSC)**
a, c
- 2 ENSEMBLE HOSPITALIER DE LA CÔTE (EHC)**
a, b, c
a Hôpital de Morges
b Hôpital d'Aubonne
c Hôpital de Gilly
- 3 ÉTABLISSEMENTS HOSPITALIERS DU NORD VAUDOIS (EHNV)**
a, c
a Hôpital d'Yverdon-les-Bains
b, c Hôpital de Chamblon
c Hôpital d'Orbe
a, c Hôpital de La Vallée
- 4 FONDATION DE NANT**
a, b, c
a Secteur psychiatrique de l'Est vaudois
- 5 FONDATION RIVE-NEUVE**
- 6 GROUPEMENT HOSPITALIER DE L'OUEST LÉMANIQUE SA (GHOL)**
a, c
a Hôpital de Nyon
c Hôpital de Rolle
- 7 HÔPITAL DE LAVAUX**
- 8 HÔPITAL DU CHABLAIS (HDC)**
a, b, c
a Hôpital d'Aigle
b Hôpital de Monthey
c Fondation Miremont
- 9 HÔPITAL DU PAYS-D'ENHAUT**
- 10 HÔPITAL INTERCANTONAL DE LA BROYE (HIB)**
a, b
a Hôpital de Payerne
b CTR d'Estavayer-le-Lac
- 11 HÔPITAL RIVIERA**
a, b, c
a Hôpital du Samaritain
b Hôpital de la Providence
c Hôpital de Mottex
a Hôpital de Montreux
- 12 INSTITUTION DE LAVIGNY**
b, c
b Site de Lavigny
c Site de Plein Soleil
- 13 FONDATION ASILE DES AVEUGLES**
a, c
a Hôpital Ophtalmique
c EMS Clair Soleil

Environnement diversifié (missions, sites) et décentralisé

Quelques chiffres 2014 de nos 12 hôpitaux

- **1'400** lits
- **> 53'000** séjours hospitalisés
- **> 750'000** visites ambulatoires
- **> 80'000** visites aux urgences
- **> 5'200** naissances 😊

- **> 810** mios de charges d'exploitation
 - ▣ **> 8'200** collaborateurs
 - ▣ **> 9'800** actifs durant l'année
 - ▣ **> 8'000** comptes IT activés en 2014
 - ▣ **yc génériques + stagiaires**



Quelques autres chiffres

○ Diversité de métiers et d'activités

- ▣ **870** médecins
- ▣ **3'260** personnel soignant
- ▣ **2'140** autres disciplines médicales-soignantes
- ▣ **845** personnel administratif
- ▣ **960** économat, transport, service de maison
- ▣ **140** service technique

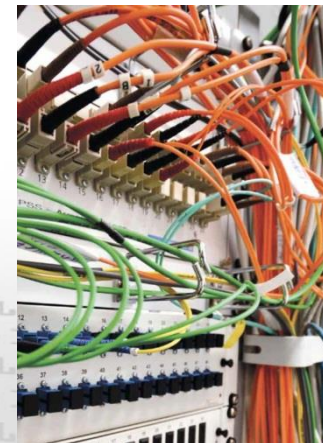


○ Sites et équipements

- ▣ **> 50** sites géographiques, **> 130** bâtiments
- ▣ **> 5000** postes de travail

○ Connectivité – applications - données

- ▣ **> 320** switches réseau, **> 13'000** ports, **> 1000** antennes WIFI
- ▣ **> 400** serveurs, **> 100 TB** données brutes



Cartographie des services informatiques

> 90

> 500

Services Fonctionnels Métier

CATALOGUE DES FONCTIONS METIER SPECIFIQUE

Gestion administrative du patient

Dossier Patient Informatisé dans le domaine clinique

Laboratoire

Radiologie, numérisation des images

Planification du séjour patient et des ressources : rendez-vous, bloc opératoire

Portail Patient pour les médecins

Prescription et dispensation de médicaments

Archivage des dossiers patients

Gestion des repas, diététique

Charge en soins, mesure et planification

Autres domaines métier

Services de base

Communication

Internet

Fax

Portail distant

Collaboration et Productivité

Messagerie

Carnet d'adresses, agenda

Intranet

Portail applicatif

Environnement informatique utilisateur

Poste Fixe

Poste Mobile

Gestion des Identités

Services standards

Services divers

Logistique

Installation

Matériel spécifique

Connexion au réseau

Relations clients et utilisateurs

Conseil

Gestion de Projet

Assistance et Support

Infrastructure

Impression

Réseau

Stockage & Hébergement

Sécurité

Environnements

Objectifs du projet

L'HÔPITAL POURSUIT SON ÉVOLUTION NUMÉRIQUE

- Le projet s'inscrit dans le plan stratégique SI
 - Evolution vers l'hôpital numérique
 - Dossier patient, dématérialisation des processus



○ Evolution de la place de travail

- Premier projet
 - Renouvellement bureautique
- Deuxième projet
 - Renouvellement de notre plate-forme Livelink



Objectifs du projet

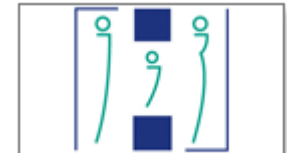


- Quelle place de travail « numérique » pour nos professionnels de santé?
- Comment faciliter leur travail?
- Comment leur donner accès aux bonnes informations?
- Comment contextualiser leur environnement de travail et les bons contenus?
- Quels bons indicateurs pour chacun?
- Chaque hôpital son environnement! xxxHnet

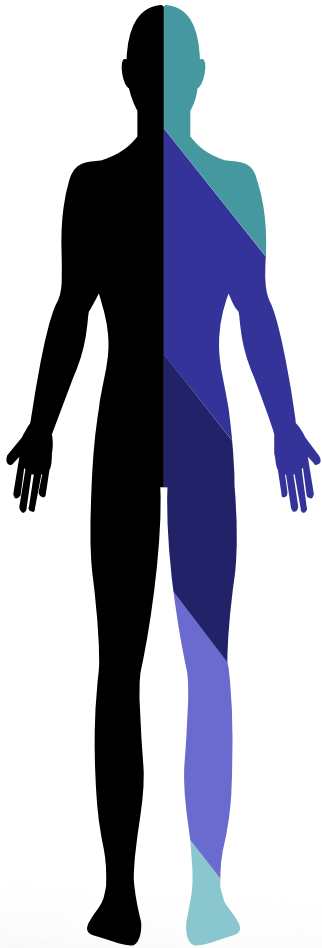


AGENDA

- Présentation FHV-FHVI
 - Organisation, diversité de missions-activités, d'acteurs, transversalité
- Objectifs du projet
 - Remplacement livelink et xNet
- Démarche organisée
 - Problématique, études et concepts
- Sélection de la solution
- Projet d'implémentation
 - Points sensibles : accrocher sur les processus existants, connexion annuaire
- Premiers résultats



Une problématique complexe



▶ Des établissements indépendants

Chaque établissement est autonome et souhaite gérer ses ressources et ses contenus.

▶ Collaborant sur des projets

Les établissements participent à des projets en interne, en commun avec d'autres établissements de la FHVi, voir avec des partenaires externes.

▶ Un besoin vital de trouver la bonne information

Un milieu où la pertinence des informations et leur rapidité d'accès est très important.

▶ Partageant certaines ressources

Certains contenus sont transverses et doivent être visibles par tous.

▶ Très hétérogènes

En taille, en maturité informatique, processus métiers non alignés.

De l'intranet existant vers le digital workplace

FHVnet
le portail des hôpitaux de la FHV

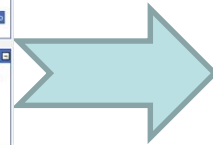
Informations
Plateforme intranet des hôpitaux de la FHV
Bienvenue sur la nouvelle plateforme intranet de la FHV. Sa mise en place a pour but de faciliter la publication de l'information dans les établissements et de proposer un point d'accès uniques aux applications web. En cliquant sur ce lien vous pourrez accéder à la présentation de cette nouvelle interface.

Portail applicatif
Accès à vos applications publiées telles que le PEP, Opale ou Docubase.
Se connecter au portail

UpToDate Online
UpToDate est conçu pour répondre aux questions cliniques survenant lors de la pratique quotidienne.
Accéder (site en anglais, nécessite l'accès à Internet)

Ovid
Ovid est un moteur de recherche pour la littérature médicale.
Plus d'informations
Accéder (site en anglais, nécessite l'accès à Internet)

Compendium online
Intégralité du dernier Compendium actualisé avec les suppléments et les informations patient.
Visiter le site (nécessite l'accès à Internet)



FHVnet
le bouger pour sa santé - 20km de Lausanne estimé 2015

Mes applications
Collaborateurs
Processus
Intranets
Informationnel
Développement
Durable
Liens Méiers
Sites de la FHV

Support
JaccardP
PRIVAS48
FAQ Office
Support@fho.ch
0800 800 642
Service Desk
Outlook 2010
Utilisateur :
Mot de passe :
Annuaire
Livelink
Logue
Edit

Actualités | Mes accès | Outils intranet | Recherche

ORGANISATION | MEDICO-SOIGNANT | THÈMES | RENNAZ | FORMATION | ACTUALITÉS | DOCUMENTS | COMMUNAUTÉS

LES INDISPENSABLES
Infectiologie et hygiène hospitalière
Annuaire HRC
Menus de la semaine Chablais
Offres et rabais pour les employés HRC
Menus de la semaine Riviera
Menus de la semaine Chablais
Offres d'emploi HRC
Transports Manuel de référence
Calendrier des congrès 2015

J'AI BESOIN DE...
Documents/Formulaire Formation
Transporter un patient
Ma facture rembourser des dépenses de service
Déclarer un incident

HELPDESK
Periserv
PRIVAS48
Helpdesk@fho.ch
0800 800 642
Service Desk
Aide / FAQ

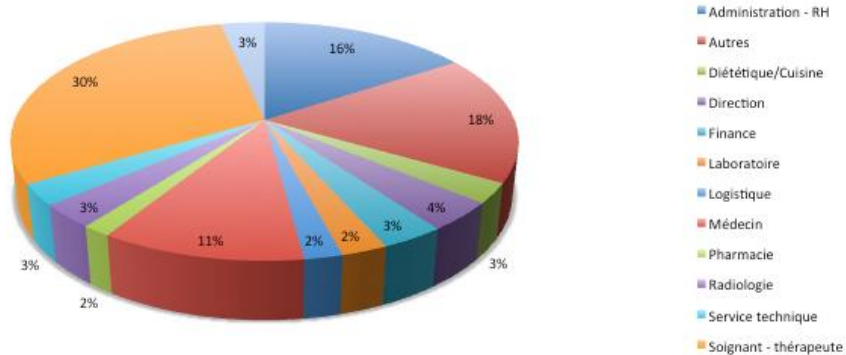
MES LIENS
Google
SwissMedic
Doodle
Formation MSST
Hypothèque
Tarmed
WebMail

NAISSANCES
368
depuis le début de l'année

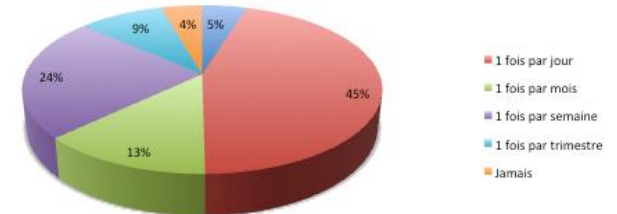
- Enquête de satisfaction
- Recueil des exigences
- Prototypage
- Définition de la vision
- Sélection de la solution

Enquête de satisfaction

Dans quel domaine ou profil métier travaillez vous ?




Quel est votre niveau de fréquentation moyen du site Internet de votre établissement ?




- Mesurer le niveau de satisfaction des sites Internet et Intranet des collaborateurs des 12 établissements
- Mieux comprendre les usages et pratiques des collaborateurs dans le domaine de la communication, collaboration et gestion des connaissances
- Identifier les axes d'amélioration majeurs
- Etre une source d'information pour la mise en place d'ateliers de recueil des besoins

Enquête de satisfaction : Synthèse

Des points positifs



Une fréquentation importante et régulière des sites Intranet et Internet des établissements



Utilisateurs globalement satisfaits !

Besoin de procéder à un recueil des exigences avec des groupes plus ciblés

Des attentes concernant l'intranet



Identification de compétences



Meilleure exploitation du fond documentaire



Une communication personnalisée



Mieux collaborer avec nos partenaires

- 6500 collaborateurs sollicités
- 1638 réponses obtenues
- Un taux de réponse de 25,2%

Exigences – Les ateliers



Gestion documentaire et gestion des connaissances

- Trouver un document,
- Le classement d'un document,
- Les modèles de documents et documents de référence,
- les processus de validation des documents,
- le partage de documents, les cycles de vie des documents



Collaboration, groupe projet, communauté, compétences

- Collaboration interne
- Gestion de tâches et groupe projet
- Communauté de pratique
- Identification des compétences
- Retour d'expérience projet



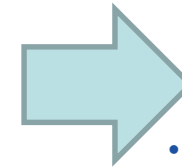
Communication

- Communication descendante et ascendante
- Modération
- Statistiques d'usage et tableaux de bord



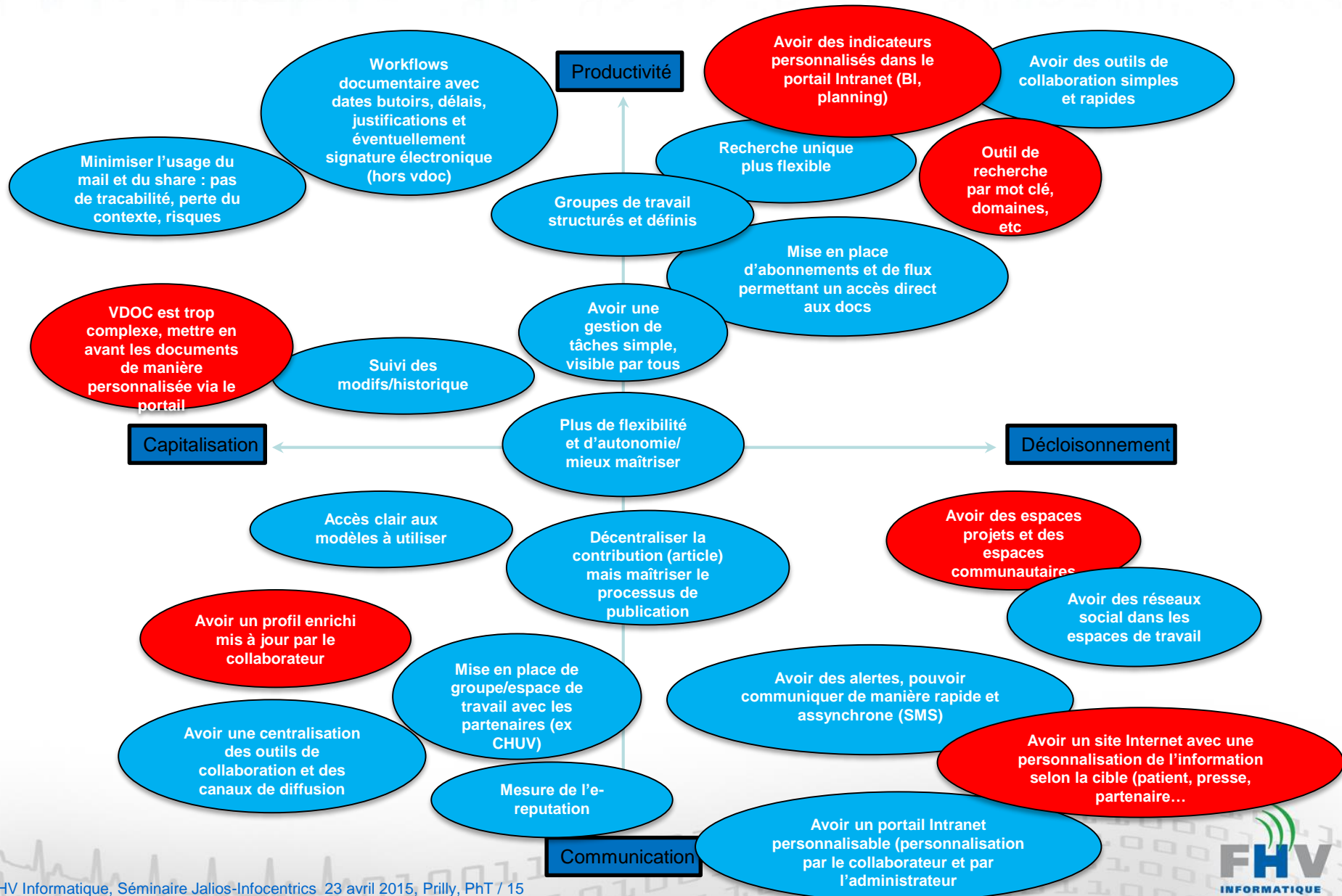
Personas et cinématiques du portail

- Les personas identifiées
- Propositions de zoning
- Cinématiques possibles



- Recueil d'exigences (> 300)
- Première liste de Personas avec leurs caractéristiques

Exigences: Les axes d'amélioration



Exigences: Les Personas

Corps médical

Walter Meyer



Age: 54
 Nationalité: Suisse
 Formation: Docteur en médecine
 Lieu de résidence: Féchy, VD
 Maturité digitale: Connaissance et motivation moyenne
 Profession: Docteur, polyclinique
 Situation Civile: Marié

"Citation"

J'utiliserais la plateforme si je trouve rapidement toutes les informations pertinentes pour mon activité et qu'elle marche avec mes Devises à la pomme...

Frustrations:

- Mon monde c'est moi et il y a trop informations qui polluent mon écosystème.
- Y a-t-il un moyen d'avoir l'ordre du jour de mon équipe, les tâches ?
- Mon iPad est un outil formidable, mais je ne peux pas accéder à l'information avec
- Puis-je trouver des experts / personnes dans mon établissement?
- La recherche n'est pas facile à utiliser, j'ai besoin de trouver les documents importants

Besoins:

- Avoir un espace de travail d'équipe fonctionnel pour collaborer notamment l'accès direct au profil des membres de l'équipe, documents, agenda, tâches, etc
- Support mobile et tablette
- Une recherche efficace aussi bien pour les collaborateurs que des contenus
- Un outil de recherche efficace avec des filtres
- Synchroniser mon espace de travail sur mes différentes machines

Tâches principales :

- Administrer les patients, l'équipe (médecins, infirmières, thérapeutes, etc)
- Les tâches de gestion
- Donner des instructions thérapeutiques
- Etre en contact avec les services

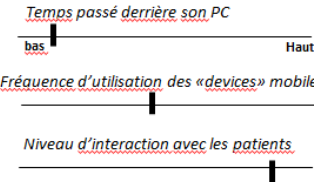
Tâches quotidiennes :

- Communiquer avec mon équipe
- Soigner et suivre les patients
- Séances avec l'équipe et des médecins
- Vérifier le plan de travail quotidien (Assignation / exécution des tâches)

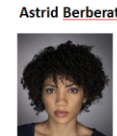
Besoin de savoir :

- Comment communiquer efficacement avec tous les membres de mon
- Comment trouver des informations documents ou des contacts utiles

Attributs & Affinité du persona



Nouveau Collaborateur



Age: 23
 Nationalité: Suisse
 Formation: Fini juste ses études
 Lieu de résidence: Morges, VD
 Maturité digitale: Utilisation régulière de nouvelles technologies
 Profession: Stagiaire
 Situation Civile: Célibataire

"Citation"

Une fois que je sais où trouver les bonnes personnes

Frustrations: Je ne trouve pas clairement les informations pour les nouveaux arrivants, les modèles ou les stagiaires. La structure du contenu (intranet, répertoires, etc.) n'est pas évidente, y a-t-il une aide en ligne? Les contenus sont mal organisés.
 Besoins: Trouver un collègue. Identifier les documents. Avoir également l'intervention d'un intervenant.

Membre du conseil d'administration



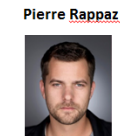
Age: 60 ans
 Nationalité: Suisse
 Lieu de vie: Yverdon
 Etat civil: Marié
 Niveau social: Haut
 Profession: Ancien Médecin-Chef
 Connaissance digitale: Moyenne
 Supports utilisés: Mobile

"Citation"

Mon emploi du

Frustrations: Je ne connais pas l'URL de la partie sécurisée ou elle n'est pas trouvable rapidement sur le site.
 Besoins: Un accès sécurisé et informations clés

Auteur / Communication



Age: 29
 Nationalité: Suisse
 Formation: Diplôme en Communication et marketing
 Lieu de résidence: Etoy, VD
 Maturité digitale: Connaissance et motivation importante
 Profession: Responsable communication
 Situation Civile: Célibataire

"Citation"

Frustrations: Difficultés de trouver les personnes.
 Besoins: Plus d'informations.

- Les 10 personas sont des profils type des utilisateurs
- Elles seront utilisées pendant projet pour assurer la mise en place de la personnalisation et la gestion des droits
- Elle permette de matérialiser les attentes et les freins à l'usage.

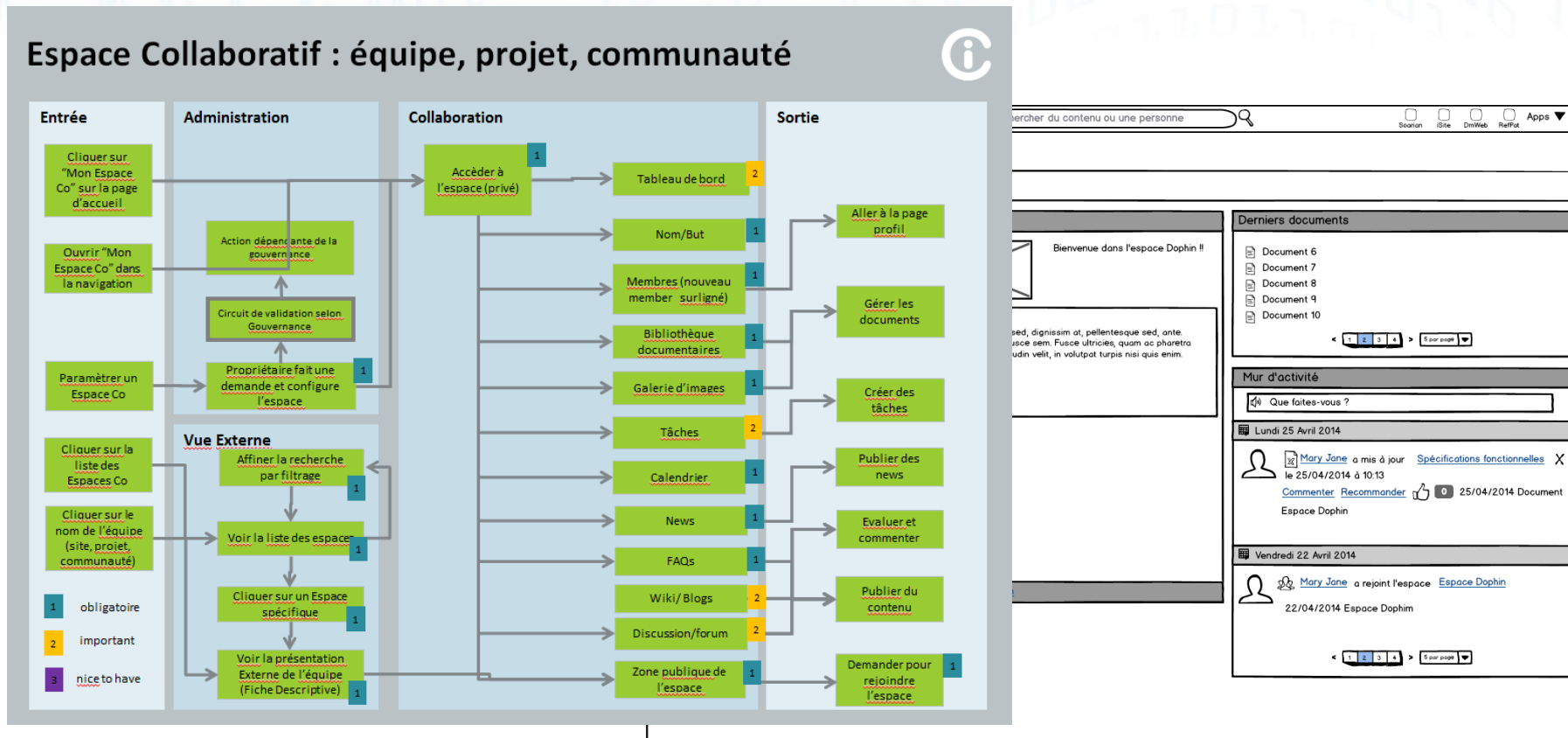
Sélection de la solution: Prototype

	Sharepoint	Jalios-Antidot	Commentaire
Respect du scénario du POC transmis aux sociétés	★★	★★★	POC sharepoint a couvert les besoins mais n'a pas suivi le scénario fourni
Ergonomie et simplicité d'usage (out of the box)	★	★★★	Avis de certains participants : Sharepoint complexe, des fonctionnalités partout, il faut simplifier
Evolutivité	★★★	★★	Sharepoint possède une capacité d'évolution plus forte en raison de la puissance de l'éditeur et des nombreux modules payants répondant aux attentes du marché
Recherche (compétences, multisources,...)	★	★★★	Fast apparait moins puissant et flexible qu'Antidot et n'est pas mutualisable aisément
Business Intelligence	★★★	★	Jalios répond au besoin mais capacité indéniable de Sharepoint à aller plus loin que de la simple restitution d'indicateurs
Communication (publication multisite)	★★	★★★	Capacité à publier et gérer des publication multisite plus complet et ergonomique avec Jalios (articles liés ou non, gestion de la publication)
Autonomie de Développement par FHVI (webpart)	★★★	★★	Le marché des webparts est beaucoup plus important côté Sharepoint.
Respect des standards	★★	★★	Bel effort de Microsoft pour permettre un meilleur respect des standards techniques (API, REST, ..)
Stratégie Moyen Terme	Plus grande puissance mais nécessite d'être fortement maîtrisée (travail de simplification d'usage et de gouvernance)	Evolutivité plus restreinte mais réponse intégrée et ergonomique aux attentes actuelles	

Sélection de la solution: Synthèse suite au prototype

- Aucune des solutions a été mise en échec par le POC
- Les 2 solutions permettent de réaliser le projet
- JaliOS répond de manière plus ergonomique «out of the box» aux attentes actuelles des utilisateurs (notamment la gestion des publications multisites)
- Sharepoint est un framework qui offre un potentiel évolutif plus important, qui doit être maîtrisé (travail ergonomique important et coût projet plus élevé)
- Le moteur de recherche Antidot est plus puissant et mutualisable sur d'autres projets.
- Sharepoint est une solution majeure et va le rester.

Scenarios et wireframes, maquettes



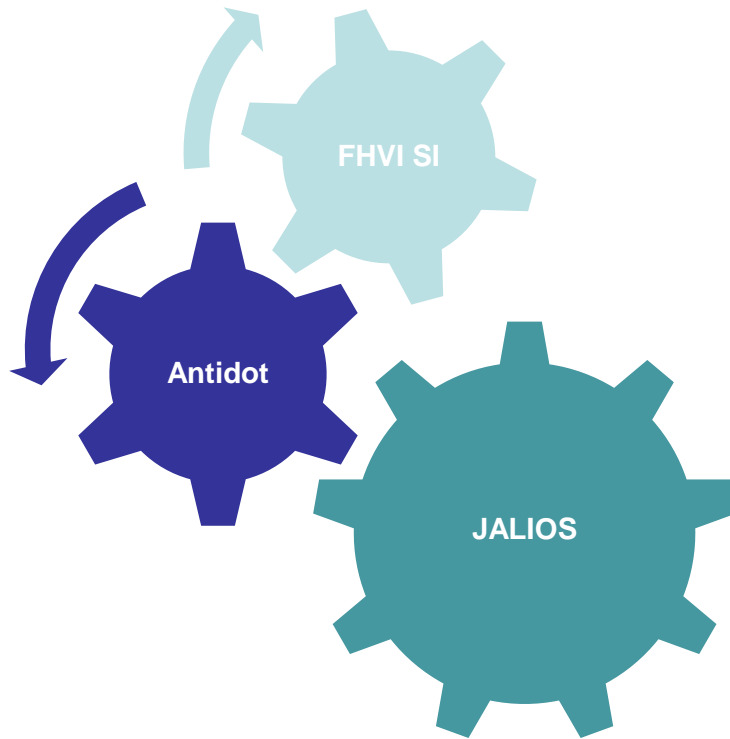
- Permet de communiquer avec les utilisateurs (Difficilement...)
- Permet de valider le support du scenario par l'outil et de mesurer le ratio paramétrage/développement

Etablissement d'une vision long-terme

2016 Release 3	E-Learning	Instant Messaging	Full Mobile Workspace	Role Based task mmg.t	Knowledge Mgmt. Ext. know. Monitoring Asset Manag.	Project Dashboard Project Portfolio	Custom Reports KPI Cockpit (BI Reports)	Full Mobile Workspace	Patient Workspace	Semantic Analysis
	Ramp up your skills En savoir plus sur votre rôle	Centre de formation Mon tableau de bord Full semantic Search	Mes rapports Espace personnel Drop Box Full faceted navigation	Directories of info	Knowledge Library Communauté d'experts Work Planning	Gestion de l'innovation Adv. Project Room Project Overview	Rapports personnalisés	Canal Col bleu Blue Collar Task Mgmt.	Work Plan. & Schedul. Deviation Mgmt.	Content Analytics
2015 Release 2										
2015 Release 1.5		Alertes et gestion de crise. Flux d'activité	Espace de communauté Commentaire et vote				Indicateurs BI	Version Mobile	Liste des médecins de garde	Formulaires Dynamique
2014 Release 1		Espaces Collaboratif (site d'équipe, site de projet)	Petites annonces Planificateur de Réunions							
		Services Internes News Page de profil Identification Utilisateur	Gestion Documentaire Personnalisation base Recherche Personnes Gouvernance de l'info	Documentation Qualité Recherche de Documents Portail Applicatif Workflows & tâches						
	Nouveau Collab	Collaborateur Standard		Admini- stratif	Process Worker	Manager de projet	Manager	Col bleu	Corps Médical	Auteurs & Comm

- Mise en priorité par «Persona» avec prise en compte de la capacité à délivrer

Le Choix : Jalios + Antidot



Un choix très clair... pour la FHVI :

- Une pré-étude pour définir les exigences fonctionnelles et techniques (>300 exigences recensées) et déterminer les produits candidats
- un POC pour départager les 2 solutions en Short List
- Une Evaluation complète des 2 solutions sur la base de 140 critères (produit, fonctionnalités utilisateurs, intégration, architecture, développement, publication, template, création de contenu)
- Une projection financière sur 5 ans

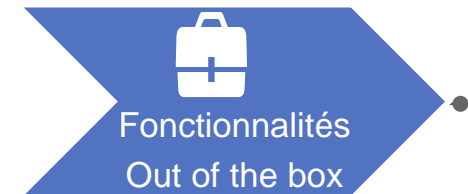
Le Choix : Jalios + Antidot



Les deux solutions associés permettent de mettre en oeuvre la vision et au delà ouvre des perspectives nouvelles.



Un critère important du choix qui place la solution Antidot/JCMS loin devant.



Les fonctionnalités proposées au travers des nombreux modules de JCMS couvrent déjà un bon nombre d'usage.
Antidot ouvre également une richesse fonctionnelle importante.



Les capacités techniques offertes sont importantes.
La mise en place d'un connecteur Antidot/Jalios facilite grandement l'intégration.

Réflexions....avant le digital workplace

Représentativité des métiers dans le groupe projet

- Malgré la définition de personas, les intranets ont été gérés par des responsable de communication avec une orientation très ...communication

Gérer les attentes

- Ne pas sous-estimer la difficulté à transposer un recueil d'exigences en un calendrier de réalisation

Intégration avec le système d'information

- La fiche de profil rend visible des informations, gérées ou pas dans l'organisation. Ces informations ne sont pas forcément publiables sans autres (photo, titre, fonction, service,...)
- Une réflexion de fond sur la gestion globale des documents est nécessaire. Elle est par contre difficile à mener en parallèle avec le projet

AGENDA

- Présentation FHV-FHVI
 - Organisation, diversité de missions-activités, d'acteurs, transversalité
- Objectifs du projet
 - Remplacement livelink et xNet
- Démarche organisée
 - Etudes et concepts
- Sélection de la solution
- Projet d'implémentation
 - Points sensibles : accrocher sur les processus existants, connexion annuaire
- Premiers résultats

