

Planification des services autogérée et automatisée: Michael Döring, Prof. Dr Harold Tiemessen, Thomas Buerdel

Planifier les services en un clic?

Un système d'aide à la décision (Decision Support System) pour la planification automatisée et autogérée des services a été développé en collaboration et baptisé smartPEP. Harold Tiemessen (Haute école spécialisée de Suisse orientale OST), Thomas Buerdel (POLYPOINT) et Michael Döring (Hôpital cantonal de Lucerne LUKS) en donnent un aperçu passionnant.

Yvonne Frick, Ueli Wehrli, Prof. Dr. Friederike J.S. Thilo et Commission eHealth et soins de l'ASI

Dans le contexte de la transformation numérique de la profession infirmière, il est question ce mois-ci d'un système d'aide à la décision, smartPEP, pour la planification automatisée et autogérée des services. smartPEP a été développé dans le cadre d'un projet soutenu par Innosuisse, conjointement par le partenaire de recherche Fachhochschule OST (Haute école spécialisée de Suisse orientale), la société POLYPOINT et les partenaires d'application Kantonsspital Aarau, Lichtensteinische Alters- und Krankenhilfe et Psychiatrische Dienste Aargau AG. Le premier partenaire de mise en œuvre est l'Hôpital cantonal de Lucerne (LUKS). Le professeur Dr Harold Tiemessen (FH OST), Thomas Buerdel (POLYPOINT) et Michael Döring (LUKS) ont été interviewés ensemble.

Planification intelligente et participative des services (smartPEP). De quoi s'agit-il?

Les institutions du secteur de la santé ont la possibilité d'organiser leur planification des services de manière intelligente et participative avec smartPEP. Proposé par POLYPOINT, cet outil tient compte des besoins des collaborateurs en leur permettant de saisir, via une application, leurs souhaits en matière de service et de congé ainsi que leurs préférences en matière de temps de travail. Parallèlement, les chefs de service peuvent définir les besoins en personnel et des règles spécifiques sur une interface de planification. Sur la base de ces paramètres, des propositions de plans de service sont générées

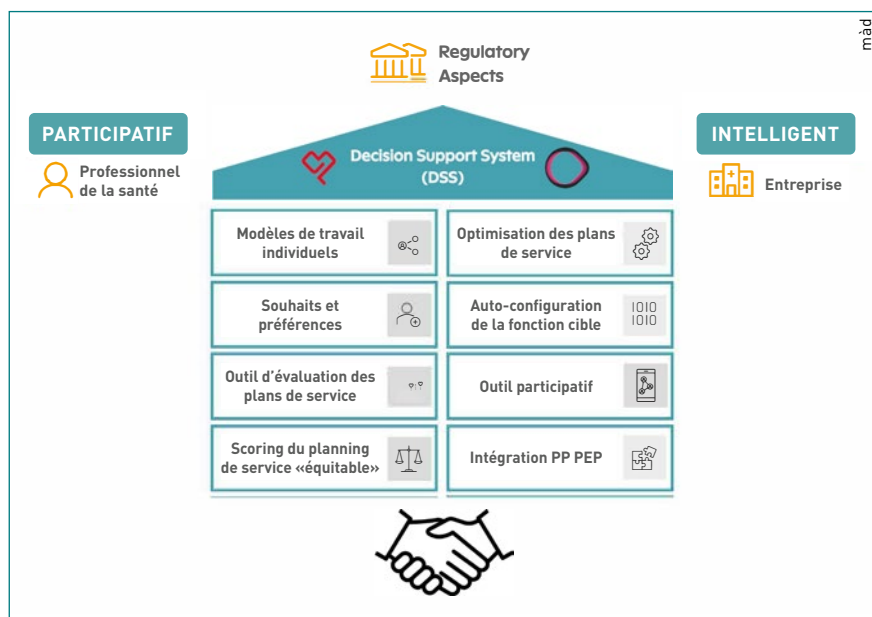
automatiquement. Les plans peuvent ensuite être finalisés manuellement ou à l'aide d'algorithmes, puis validés par les collaborateurs. Cette approche permet des modèles de travail plus personnalisés, allège la charge de travail des responsables d'unité et contribue de manière significative à augmenter la satisfaction du personnel, et par conséquent, à lutter contre la pénurie de personnel soignant.

Quel est l'enjeu central de cette thématique?

L'intégration profonde dans la gestion du temps et le cadre légal du travail correspondant est un défi particulier. Quel serait l'intérêt de calculer des tableaux de service qui enfreindraient la loi sur le travail ou seraient découplés de la gestion du temps? Dans le cadre du projet Innosuisse, l'exigence était posée de représenter dans smartPEP les multiples règles et préférences des diverses institutions, pour pouvoir les appliquer de manière aussi générique que possible. Les différences entre les institutions du secteur de la santé sont très grandes, que ce soit au niveau de la taille, de la culture ou des règles spécifiques. Il a donc fallu trouver un bon compromis entre la prise en compte des exigences individuelles d'une unité de soins spécifique et la conception simple et conviviale de smartPEP.

L'Hôpital cantonal de Lucerne est le premier lieu de pratique à utiliser smartPEP. Pourquoi?

La planification des services dans un hôpital est un processus exigeant et surtout chronophage. Il faut d'une part



Planification intelligente et participative des services DSS.

que tous les services soient assurés, d'autre part que les besoins de tous les collaborateurs soient pris en compte. La planification automatisée des services basée sur l'IA peut nous aider à réduire le temps de planification et à augmenter la satisfaction des employés en tenant compte de leurs préférences. Pour nous, il s'agit donc d'un autre jalon important de notre initiative «Magnet LUKS Group - Spitäler mit Anziehungskraft» (Groupe LUKS magnétique – des hôpitaux qui attirent), avec laquelle nous agissons contre la pénurie de personnel qualifié.

Quelles sont les conditions préalables à l'utilisation de smartPEP?

Plusieurs étapes sont nécessaires pour la mise en œuvre. Tout d'abord, il faut garantir l'intégration dans l'infrastructure cloud de POLYPOINT. Cela nécessite une connexion fiable entre l'environnement du client et les services en cloud. Les considérations de sécurité et de protection des données jouent ici un rôle essentiel. Une fois la connectivité au cloud établie et les dernières mises à jour logicielles déployées, la priorité est de mettre en place une solution centrée sur l'employé, telle que myPOLYPOINT, MS Teams ou Beekeeper. Celle-ci permet aux collaborateurs de communiquer directement leurs préférences. Il ne s'agit pas seulement de considérations techniques, mais aussi de considérations stratégiques dans l'entreprise de santé. Il est essentiel que les employés reconnaissent la valeur des nouveaux services



Une coopération complète est essentielle.



et les adoptent volontairement. L'étape suivante consiste à enregistrer toutes les règles et tous les accords pertinents dans le système. Cela comprend à la fois les besoins en personnel existants et les nouveaux paramètres à définir dans les parties de la solution. Cette intégration complète permet de représenter précisément les exigences de l'établissement de santé et de permettre

une planification des services flexible et adaptée à la fois aux besoins du personnel et aux exigences organisationnelles.

Quels sont les facteurs à prendre en compte lors de la mise en œuvre de smartPEP?

Nous aimerions en citer quelques-uns. Tout d'abord, il est important que la direction réfléchisse à la manière dont smartPEP doit être utilisé dans son établissement pour la planification des services. La clé d'une implémentation réussie réside ensuite dans l'acceptation de la solution par les services impliqués. Pour cela, il est essentiel d'engager l'ensemble de l'équipe, composée du chef de service et du personnel soignant, dans ce processus de changement. Concrètement, cela signifie qu'il faut introduire et accompagner la planification participative et intelligente des services. D'une part, la personne chargée de la planification doit comprendre comment les règles individuelles peuvent être définies, quels sont les leviers et les limites de cet outil. La nécessité d'une collaboration entre les personnes et la machine doit être intériorisée. D'autre part, les attentes vis-à-vis de cet outil doivent également être clairement communiquées aux collaborateurs et les souhaits et préférences gérés de manière cohérente pour obtenir de bons tableaux de service. En effet, l'algorithme ne peut prendre en compte ce qui lui a été explicitement «communiqué». Lors de la mise en œuvre de smartPEP, une collaboration complète entre différents secteurs est essentielle, c'est-à-dire une coopération étroite entre les services RH, les services spécialisés tels que les soins, et les équipes informatiques.

Quelles sont les réactions du personnel de l'Hôpital cantonal de Lucerne et comment se comporte-t-il avec smartPEP?

Nous avons été à la fois surpris et ravis de constater que le premier plan pilote a pu être mis en œuvre avec seulement quelques corrections mineures – il a donc réussi le test de résistance. Nous nous attendions à une période de démarrage plus longue avant que le premier plan ne soit réellement opérationnel. Comme l'a dit la planificatrice responsable après le premier plan: «J'ai vu moins de demandes de modification ou de réactions négatives de la part de mes collaborateurs. Mon équipe était et reste

ravie de l'énorme potentiel que représente la planification automatisée». A l'issue du pilote, l'équipe soignante a demandé à pouvoir continuer à utiliser la technologie mise en place jusqu'à son déploiement successif dans l'ensemble du groupe LUKS d'ici 2026.

En conclusion, que souhaitez-vous transmettre aux infirmières et infirmiers?

Il est important d'impliquer activement les collaborateurs dans le processus lors de l'introduction de la planification automatisée des services. De plus, la valeur ajoutée de l'empowerment grâce à la planification automatisée devrait être mise en évidence: la gestion propre des préférences, des souhaits de service et de leurs conséquences, ainsi que le dépôt de mesures de promotion de la santé, contribuent activement à la qualité des plannings et à la satisfaction des collaborateurs. Il est ainsi possible d'apporter une contribution importante à la conciliation de la vie professionnelle et de la vie privée.

Portrait

Les experts



Michael Döring



Harold Tiemessen



Thomas Buerdel

«Il est important pour nous que dans les hautes écoles spécialisées, les étudiants en soins infirmiers aient la possibilité de s'initier à l'interaction homme-technologie.»

- Michael Döring, CNO du Groupe LUKS
- Prof. Dr Harold Tiemessen, Directeur de l'Institut de modélisation et de simulation, chef du Département d'ingénierie commerciale p.i à la Haute école spécialisée de Suisse orientale
- Thomas Buerdel, Responsable de l'innovation de la société POLYPOINT