

E-LEARNING

Un outil d'accompagnement de la stratégie d'optimisation de facturation des hôpitaux

Vincent GERVAISE Directeur des finances, d'appui à la performance et de la facturation, CHRU de Nancy
Pierre GUALTIEROTTI Chargé de mission qualité & formation

Mieux accueillir les usagers, dématérialiser les informations, optimiser la chaîne de facturation et de recouvrement, bien gérer les contentieux : pour accompagner la refonte nécessaire de ces processus, le CHRU de Nancy a misé sur la formation des équipes et utilisé Tuitiz, la solution de formation en ligne de l'éditeur Maincare Solutions.

Comment le projet e-learning s'inscrit-il dans votre stratégie globale de l'optimisation de la chaîne de facturation ?

Ce projet de formation s'inscrit à la fois dans la perspective du programme national Simphonie (simplification du parcours administratif du patient et numérisation des informations échangées) et du plan de refondation du CHRU de Nancy qui font tous deux de la facturation et du recouvrement des priorités stratégiques. Il s'intègre dans un programme d'amélioration des performances de la chaîne admission/facturation/recouvrement avec deux objectifs majeurs : simplifier le parcours administratif du patient, facturer et recouvrer mieux et plus vite. En nous permettant de former simultanément un grand nombre de personnes, le e-learning est un outil précieux.

Pourquoi choisir la solution Tuitiz ? Comment s'est déroulée la mise en œuvre ?

Avec 150 utilisateurs – admissionnistes, gestionnaires de facturation, secrétaires médicaux/ales ou infirmiers/ères d'accueil et d'orientation –, nous devons gérer des contraintes de temps, de souplesse et de contenus pédagogiques. Tuitiz est la première solution d'e-learning liée directement à notre gestion administrative du malade. Étant conçue par Maincare Solutions, cette plateforme bénéficie de l'expertise métier de l'éditeur. Nous avons établi un partenariat structuré avec Maincare Solutions qui lie les performances d'une plateforme digitale

de pointe et l'ingénierie pédagogique adaptée à l'e-learning. Ensemble, nous avons défini le cahier des charges et un programme de formation non contraignant, facile d'accès, qui permette une acquisition et une validation continue des connaissances.

Quelles sont les clés de réussite d'un projet e-learning ?

Tout d'abord l'adhésion et l'implication des différents partenaires RH, managers, responsables de formation, cadres et agents tests, puis la souplesse d'utilisation. Notre parcours d'intégration comprend deux jours de formation en présentiel sur les règles de facturation et l'usage de M-GAM. Le e-learning intervient en complément. La plateforme de formation est disponible 7j/7 et 24h/24. Protégé par un login personnel, l'accès se fait au CHRU sur des postes dédiés équipés de casques, ou chez soi. Les cycles de formation sont courts, 5 à 10 minutes. La pédagogie associe des séquences de cours magistraux, des exercices de mise

en application et des quiz de validation : 70 % de bonnes réponses permettent de passer au module suivant. Un certificat valide les acquis. Les managers peuvent suivre la progression des équipes et faire le point avec un collaborateur en difficulté.

Quelles sont les perspectives de votre projet e-learning ?

Nous attendons de ces formations des retours d'investissement sur la qualité de notre facturation et de notre recouvrement permettant ainsi d'optimiser notre trésorerie. Le déploiement du projet vient de commencer et toute la chaîne de facturation sera déclinée en 16 modules de formation avant la fin de l'année. Le CHRU de Nancy est pilote dans le cadre d'expérimentations d'envergure nationale (CDRi, ROC, DIAPASON), et les contenus pédagogiques créés en partenariat avec Maincare Solutions pourront bénéficier à d'autres établissements utilisateurs de M-GAM. ■

