



# Le CHUV améliore sa sécurité et la gestion de ses systèmes d'information cliniques avec NEXThink

Etude de cas

Le CHUV, un des cinq Centres Hospitaliers Universitaires en Suisse (avec Bâle, Berne, Genève et Zurich) a choisi NEXThink comme outil pour monitorer l'activité de ses postes de travail afin d'améliorer la sécurité, la gestion des incidents, la performance et la disponibilité de ses systèmes d'information cliniques.

La facilité d'utilisation des informations recueillies a permis au CHUV d'améliorer la connaissance de l'utilisation réelle de ses infrastructures avec un gain réel en temps et en ressources humaines. Les capacités d'investigation en un clic et la réutilisation des modèles de requêtes contenus dans la bibliothèque en ligne disponible avec la solution permettent à tous les opérateurs d'afficher rapidement l'information souhaitée pour obtenir une vue permanente, contextuelle et globale de leur système d'information du point de vue des utilisateurs.

## Les défis

Comme tous les grands CHU, le CHUV est confronté au problème de maintenir des systèmes cliniques complexes en constante évolution pour servir une population d'utilisateurs d'une grande diversité, avec des ressources humaines limitées au niveau des équipes informatiques.

Les services étant par évolution naturelle de plus en plus utilisés par le corps médical, il est devenu indispensable de renforcer la sécurité et la disponibilité des applications critiques et de réduire le fossé entre les équipes informatiques et le corps médical dans le strict respect des obligations légales et des bonnes pratiques.

Des points de contrôle de haut niveau partageable entre tous doivent être implémentés pour construire un tableau de bord de monitoring des solutions médicales telles que RIS (Radiology Information System), PACS (Picture Archiving and Communication System), LIS (Laboratory Information Systems), EMR (Electronic Medical Record), CPOE (Computerized Order Physician Entries) et bien d'autres.

Avec l'utilisation de solutions traditionnelles, les équipes du CHUV connaissaient des difficultés pour découvrir l'utilisation réelle des infrastructures afin de mesurer la qualité des services et de pouvoir répondre rapidement et précisément aux problèmes de sécurité et de disponibilité pour améliorer la satisfaction des utilisateurs.

Vincent Graf, responsable du réseau au CHUV explique: *"La qualité de nos infrastructures était systématiquement mise en cause à la constatation de problèmes de performance et de disponibilité et il nous était difficile de prouver rapidement le contraire avec le niveau de précision souhaité. De plus, nous ne disposions pas d'outil précis de mesure de la qualité de service"*.

Par ailleurs, Vincent Graf et ses collègues étaient confrontés aux problèmes habituels des organisations en silos dotés d'outils de mesure non partagés rendant difficile la communication interne et externe, faute d'un langage commun.

## NEXThink améliore la visibilité sur l'usage des infrastructures

La gestion des infrastructures prenant en compte le point de vue des utilisateurs n'était pas, bien naturellement, la première préoccupation des responsables des infrastructures. Mais dès que Vincent Graf et son responsable, Stéphan Misteli, en charge des infrastructures, eurent l'intuition que cela pourrait améliorer leur vision de l'utilisation réelle des environnements dont ils ont la charge, ils décidèrent de tester la solution NEXThink en commençant par la première étape suggérée, soit le service "NEXThink Endpoint Activity Baseline".

Après quelques semaines, Vincent Graf conclut: *"La solution installée nous a beaucoup aidés à découvrir avec précision des problèmes que nous pressentions. De plus, l'information est disponible en permanence sans configuration préalable"*.

Après plus de deux années d'expérience, Vincent Graf rajoute: *"Au contraire des solutions d'investigation par le réseau, la vision permanente de l'usage réel des infrastructures par les utilisateurs nous a ouvert un champ de possibilités importantes dans les domaines de la gestion des configurations, des changements et des incidents. NEXThink a contribué à améliorer notre qualité de service sans nécessiter un accroissement de ressources humaines"*.

A propos des évolutions du produit, Vincent Graf dit: *“Je reste très confiant dans les capacités de NEXThink à apporter les bonnes réponses aux différents challenges auxquels nous sommes constamment confrontés. Deux ans après notre premier déploiement, nous continuons à être très satisfaits des solutions de NEXThink, en constante évolution. C’est pourquoi, sans hésitation, je recommande à tous nos collègues en charge des systèmes d’information dans d’autres Etablissements de Santé de déployer NEXThink sur toute leur infrastructure”.*

## NEXThink améliore la gestion de la qualité des services

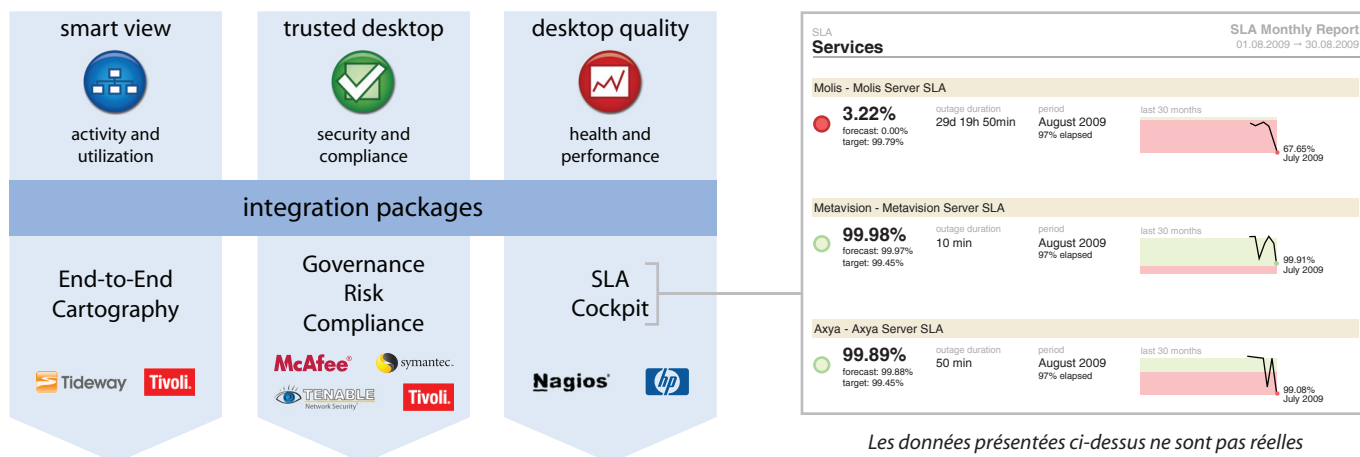
Lorsque Stéphan Misteli et Vincent Graf ont décidé qu’ils devaient se doter d’une plate-forme de mesure de la qualité des services pour prouver que les SLAs négociés sont tenus (Service Level Agreement), ils ont évalué différentes offres basées en tout premier lieu sur des outils de type “open source” pour des raisons de contrainte budgétaire. La solution retenue, basée sur Nagios, n’a malheureusement pas tenu toutes ses promesses, en particulier dans la restitution synthétique des niveaux de service (SLA).

Nagios restant une solution efficace et flexible de monitoring des éléments de l’infrastructure, Vincent Graf émit alors l’idée d’utiliser NEXThink pour intégrer et associer par service les “Nagios checks” dans un tableau de bord présentant les mesures des différents niveaux de service et leur dépendance ainsi que l’impact d’éventuels problèmes sur les utilisateurs. Le projet SLA Cockpit était lancé au printemps 2009 et moins de trois mois après, il était présenté aux responsables des applications et considéré comme une contribution significative à la gestion de la qualité des services.

Sur les promesses de SLA Cockpit, Vincent Graf explique: *“NEXThink nous procure en temps réel les points de contrôle dont nous avons besoin pour mesurer instantanément la disponibilité des applications critiques et communiquer d’une façon fiable entre les différents responsables de l’IT concernés, Infrastructure, Responsables des applications et Support”* et ajoute: *“La visibilité donnée par SLA Cockpit sur tous les composants des services nous aide à trouver tous ensemble et avec une meilleure réactivité les causes de dysfonctionnements rapportés par les utilisateurs. Par ailleurs, les objectifs de qualité partagés, facilement visualisables dans SLA Cockpit, nous permettent d’avoir une approche proactive et par conséquent d’anticiper les problèmes non encore relevés par les utilisateurs”.*

Finalement, Vincent Graf insiste sur un point important: *“Nos tableaux de bord sont aussi destinés aux propriétaires des applications, professionnels de Santé, pour accélérer l’adoption, l’efficacité, l’usage conforme aux réglementations des solutions médicales”.*

La solution SLA Cockpit fait partie désormais des offres standard déployées par NEXThink et ses partenaires dans d’autres Etablissements de Santé et d’autres environnements.



Les données présentées ci-dessus ne sont pas réelles

Vision immédiate, permanente, contextuelle, globale

## A propos de NEXThink

Créée en 2004, NEXThink, société suisse basée à Lausanne, est leader sur le marché du monitoring de l’activité des postes de travail avec sa solution NEXThink V3, protégée par 2 brevets et couronnée de nombreux prix. L’usage de sa technologie innovatrice, mise au point initialement à l’Ecole Polytechnique Fédérale de Lausanne, se décline en de multiples solutions telles que la cartographie de l’usage des systèmes, la gestion de la sécurité et de la conformité et la mesure de la qualité des services. Toutes ces solutions ont un point commun: elles apportent une vision instantanée, permanente, contextuelle et globale de l’utilisation des systèmes d’information. Elles ont toutes un objectif commun: améliorer la qualité des services sans nécessiter un accroissement de ressources humaines.