

# simpliCity

HEALTHCARE <sup>2015</sup>

« DES HÔPITAUX DEVIENNENT  
DES RÉSEAUX »

QUELLES TENDANCES ANIMENT NOTRE  
SECTEUR DES SOINS DE SANTÉ ?

---

« LA TECHNOLOGIE EST FIN PRÊTE !  
IL NE RESTE QU'À L'UTILISER... »

Entretien avec Frank Robben  
à propos de la plate-forme eHealth  
des autorités fédérales

---

**L'ICT POUR UN  
MONDE MEILLEUR ?**

COLLABORATION  
NUMÉRIQUE EN HÔPITAL  
TABLETTES, NUAGE ET  
BIG DATA DANS LE SECTEUR  
DES SOINS DE SANTÉ  
HOSPITAL/AX: LOGICIEL  
ERP SUR ORDONNANCE

---



**REALDOLMEN**

## TENDANCES

**Quelles sont les principales évolutions du moment au sein des soins de santé ?**

**4 « Les hôpitaux deviennent des réseaux »**

**Simon Nowé (UZ Gent) et Thierry Vermeeren (OZ Consulting)** passent en revue les tendances saillantes des soins de santé, et examinent comment l'ICT peut y réagir.

**9 Collaboration rapide** via la plate-forme eHealth

Entretien avec **Frank Robben, General Manager de la plate-forme eHealth**

## POURQUOI REALDOLMEN ?

**Comment RealDolmen adapte-t-elle son organisation et son approche au secteur des soins de santé ?**

**11 Un remède** prêt à l'emploi

**Tim Claes (Sales & Marketing Director) et Robin De Witte (Business Development Manager ERP)** nous guident dans la Healthcare Solution Suite de RealDolmen.

**14 Aide locale** en cas de besoins ICT

**Birgit Roels, Marketing Business Partner Healthcare,** explique comment reconnaître un bon partenaire ICT pour les soins de santé.

**16 RealDolmen Sud** peut être ambitieuse

**Eddy Volcher, General Manager RealDolmen Sud** nous parle de la nécessité d'une approche spécifique du secteur des soins de santé pour la partie francophone du pays.

## SOLUTIONS ET APPLICATIONS

**Quels produits et services spécifiques RealDolmen propose-t-elle au secteur des soins de santé ?**

**18 Hospital/AX :** logiciel ERP sur ordonnance

Un système ERP totalement adapté aux situations caractéristiques, voire uniques, des hôpitaux. Entretien avec **Robin De Witte, Business Development Manager ERP.**

**20 Collaboration numérique** au menu

Quelle est la solution pour permettre à des collaborateurs qui se retrouvent rarement derrière un écran d'ordinateur de partager des informations et de collaborer ? **An Lenders, Business Development Manager Business Productivity** nous révèle tout.

**23 Aucun malentendu**

**Bart Macharis, Division Manager Data Insights,** nous explique la nécessité d'un Master Data Management dans les soins de santé.



« Nous sommes toujours un tantinet plus motivés pour des projets ICT dans le secteur des soins de santé. Question d'enjeux, très certainement... »

**Les entreprises ICT qui prétendent façonner un monde meilleur sont légion.** Chez RealDolmen, nous ne sommes pas aussi prétentieux, quoique nous nous réjouissons quand nos efforts se traduisent par une amélioration des soins, une accélération de la prise en charge et une diminution des frais des patients dans les hôpitaux et d'autres institutions. Nous sommes toujours un tantinet plus motivés pour des projets ICT dans le secteur des soins de santé. Question d'enjeux, très certainement...

« Healthcare » est un secteur dans lequel nous sommes actifs de longue date et avons réalisé de grandes choses. Au fil du temps, nous y avons engrangé une expertise considérable dont peu de concurrents peuvent se targuer. Pour s'en convaincre, il suffit de dialoguer avec nos nombreux clients dans le secteur : ils souligneront d'emblée que nous agissons en parfaite connaissance de cause et que nous avons habilement harmonisé notre approche, notre offre et nos connaissances. C'est précisément ce que nous entendons mettre en lumière dans cette édition du *Simplicity Magazine*.

Comme à l'accoutumée, nous nous sommes, dans un premier temps, enquis auprès de quelques experts indépendants des principales tendances dans le secteur. Il s'agit par exemple de Simon Nowé, qui dirige le service IT du très grand hôpital universitaire de Gand. Ou encore de Frank Robben qui, après son succès dans le secteur social, a également créé une plate-forme pour renforcer l'échange d'informations dans le secteur des soins de santé.

Ensuite, nous donnerons la parole à nos collaborateurs. Ils vous expliqueront comment RealDolmen s'organise en interne afin d'offrir un service ICT optimal au secteur des soins de santé et à tous ses acteurs, du médecin de famille à l'hôpital universitaire. Dans ce cadre, l'élément déterminant est le dialogue permanent avec les représentants du secteur, que nous organisons et stimulons, afin de toujours prendre le pouls du marché et de s'imprégner de l'environnement médical.

Enfin, nos experts commenteront les applications et services que nous avons spécifiquement développés ou adaptés pour les soins de santé. Dans ce cadre, nous nous posons toujours la question de savoir si cette ou ces technologies contribuent d'une manière ou d'une autre au bien-être des patients. Comme Michael Porter (professeur à la Harvard Business School et auteur de l'article intitulé « The Five Competitive Forces that Shape Strategy ») l'a très bien formulé : « *Healthcare should be organized around what patients really need, not around what physicians do.* » Selon nous, il s'agit en l'occurrence d'un point de départ idéal d'une saine réflexion.

*Marc De Keersmaecker, directeur général de RealDolmen*

# “Des hôpitaux deviennent des réseaux”

Le secteur des soins de santé est celui qui connaîtra les bouleversements les plus importants ces prochaines années. Cette évolution s'explique non seulement par des séismes sociétaux, mais aussi par les nouvelles possibilités technologiques telles celles que procure l'ICT. Nous avons demandé à deux experts de nous projeter dans l'avenir : **Simon Nowé**, Chef de service Applications des soins du Département ICT de l'Hôpital universitaire de Gand, et **Thierry Vermeeren**, fondateur et directeur du bureau de consultance OZ Consulting.

Notre première question était la plus évidente : quelles sont les tendances déterminantes du secteur des soins de santé ? Simon Nowé est le premier à se lancer : « Nous vivons tous plus longtemps que par le passé. Le revers de la médaille est la nécessité de recourir à des soins sur une plus longue période. Ajoutez-y la pénurie en personnel qualifié pour le groupe sans cesse croissant de personnes nécessitant des soins, et vous devez vous rendre à l'évidence : il est absolument nécessaire de réagir. Les patients avec des affections chroniques sont encore trop souvent hospitalisés alors qu'ils pourraient être parfaitement soignés en dehors des structures hospitalières moyennant un échange d'informations et une communication de qualité, cela va sans dire.

L'hôpital ne prendrait alors en charge que le traitement de problèmes aigus et la prévention des affections au lieu de leur guérison. Cette même tendance se remarque aussi par exemple chez les mutualités qui encouragent des styles de vie de plus en plus sains.

Thierry Vermeeren adhère à cette analyse : « Les soins de santé opèrent en effet un virage de plus en plus marqué de l'hôpital vers les soins à domicile. Cette tendance est à rapprocher des évolutions technologiques. L'on assiste à une multiplication des types de capteurs et des formes de contrôle et d'analyse permettant de réaliser des soins à domicile fiables et de qualité. La technologie induit aussi un grand nombre de modifications au sein des hôpitaux.

Il suffit de penser à l'avènement de l'impression 3D. Il est d'ores et déjà possible de faire des répliques parfaites, entre autres, de membres qui doivent être opérés : de cette manière, il est possible, dans un premier temps, de répéter l'intégralité de l'opération dans les conditions les plus réalistes. »

*En page 25, vous découvrirez comment la Croix Jaune et Blanche utilise des tablettes pour assurer des soins à domicile plus efficaces.*



**SIMON NOWÉ** est le Chef de service Applications des soins du Département ICT de l'Hôpital universitaire de Gand (UZ Gent), un des plus grands hôpitaux de Flandre. L'hôpital a un budget annuel d'environ 400 millions d'euros, reçoit chaque année 402.000 personnes en consultation et effectue 30.000 interventions chirurgicales par an. Pour assurer cette charge de travail, l'UZ Gent emploie un peu plus de 6.000 personnes, dont une centaine au sein du département ICT.

**LE DR. THIERRY VERMEEREN** est le fondateur et le directeur d'OZ Consulting, un bureau de consultance spécialisé dans les conseils et les solutions stratégiques en matière de soins de santé. Par ailleurs, il opère aussi, entre autres, en qualité de professeur en Gouvernance Informatique et en Gestion du Changement dans l'Institut EM2C. Par le passé, il a exercé la fonction de CIO au sein de différentes organisations, dont le Forem.

## Quelle est l'incidence de ces modifications sur l'utilisation de l'ICT dans le secteur des soins de santé ?

**Th. Vermeeren :** « Les hôpitaux s'éloignent de plus en plus de leurs missions traditionnelles. Ils sont devenus un réseau, en ce compris dans l'acceptation littérale du terme, par exemple avec plusieurs hôpitaux qui regroupent leurs différentes spécialités. Cependant, en cas d'élargissement, les hôpitaux se situent au centre d'un réseau de prestations de soins dont les médecins généralistes, les kinésithérapeutes, les maisons de repos et d'autres organisations font partie. Les hôpitaux deviennent ainsi aussi la principale source d'informations pour les différents acteurs, et ils doivent aussi recevoir des informations de ces parties afin de s'acquitter correc-

tement de leurs tâches. On assiste donc à l'émergence de véritables hubs d'informations et les connecter devient un réel défi ! »

**S. Nowé :** « L'échange d'informations entre les différents acteurs du secteur des soins de santé devient un élément crucial de la prestation de soins d'aujourd'hui et de demain. Son succès dépendra du coût de la santé dans notre pays. Les soins de santé resteront-ils abordables dans notre pays ? Quasiment tous les hôpitaux disposent désormais d'un dossier électronique pour chaque patient, qui reprend la plupart des aspects des prestations de soins de ce patient dans le contexte de l'hôpital. Cependant, le partage de ces informations avec les autres parties se



**SIMON NOWÉ, UZ GENT:**

### LE CLIENT TÉMOIGNE

## Les généralistes participent aux réunions concernant leurs patients hospitalisés via Lync

**Dans le cadre de la Consultation oncologique multidisciplinaire de l'hôpital général Saint-Luc de Gand (AZ Sint-Lucas), les spécialistes se concertent régulièrement avec le généraliste du patient pour examiner son traitement.**

« Cependant, le médecin traitant ne peut pas toujours se rendre à l'hôpital à l'heure prévue pour cette réunion », indique le docteur Frank Boultens, oncologue à l'AZ Sint-Lucas. « Par ailleurs, cette discussion ne prend jamais plus de cinq à dix minutes par patient ».

C'est la raison pour laquelle l'hôpital recherchait une manière de faire participer le généraliste à la réunion depuis son cabinet. Par ailleurs, il importait aussi que des images médicales puissent être partagées dans une résolution maximale. Cette haute qualité n'est pas un luxe, car les valeurs de gris sont par exemple primordiales pour les radios et les CT scans.

Combinant téléphonie, chat et vidéoconférence, l'application Microsoft Lync s'est imposée comme solution à l'hôpital. Le généraliste peut se connecter au moment de la discussion concernant « son » patient et gagne ainsi un temps considérable. Et pendant l'appel, les images médicales s'affichent en haute qualité sur son PC ou sa tablette.



« Nous évoluons d'un système principalement axé autour de l'« information sur vous » vers un système dominé par l'« information par vous » ».

révèle nettement plus complexe. Et nous nous limitons là aux aspects techniques ! En raison de discussions sur l'utilisation de normes techniques et sémantiques relatives au partage des données du patient, il demeure nécessaire, encore aujourd'hui, de faire beaucoup de travail en double. Cette situation est comparable aux chargeurs des smartphones : chaque marque a son propre type, alors qu'il est évident que doter tous les smartphones



**THIERRY VERMEEREN**, OZ CONSULTING:

« Les médecins apprécient l'utilisation des tablettes et des smartphones, d'une part, parce qu'ils augmentent la mobilité et l'efficacité de la prestation des soins de santé, et d'autre part, parce que ce sont des terminaux sexy en diable ! »

d'un seul et unique type de connecteur compatible avec tout type de chargeur est parfaitement possible. Si nous parvenons à créer un dossier patient informatisé (DPI) commun où toutes les données de tous les prestataires de soins peuvent être conservées, en respectant la propriété des données de toutes les parties concernées, nous pourrions alors enfin nous concentrer sur les prochaines étapes telle que la responsabilisation du patient. »

## LE PATIENT, NOUVELLE SOURCE D'INFORMATIONS

### Le patient doit-il jouer les médecins ?

**Th. Vermeeren :** « Ce serait verser dans l'excès inverse, quoique ce soit aujourd'hui toujours plus le cas, je le crains. Le scénario des patients qui se rendent chez le médecin avec leur propre diagnostic en lui demandant de prescrire un médicament bien précis n'est pas encore si grave. Certains, en revanche, jouent totalement la carte de l'automédication, ce qui est aussi dangereux que de prendre sa BMW pour la rentrer au garage les yeux fermés. Par contre, j'applaudis d'autres initiatives comme « Samu 59 », à Lille et environs : un collectif de 59 prestataires de soins qui sont disponibles pour poser un premier diagnostic dans un centre d'appels. Cela permet de décharger les généralistes et les hôpitaux, et assure dans le même temps une orientation plus précise du patient. »

**S. Nowé :** « Quoi qu'il en soit, le patient jouera un rôle plus actif dans le processus de prestation de soins, qu'il le veuille ou non. Compte tenu des grandes quantités de données qu'un patient peut générer lorsqu'il est contrôlé et examiné, il contribue plus que jamais activement à sa propre prise en charge. Nous évoluons d'un système principalement orienté sur une « information sur vous » à un système dominé par l'« information par vous ». Chaque patient générera un flux de données propres –

médicales et non médicales – de plus en plus grand dans son propre dossier patient. »

### Quel impact exercera toute cette technologie sur la prestation des soins proprement dite ?

**S. Nowé :** « Nous évoluons de plus en plus vers des soins personnalisés, basés sur vos informations personnelles. »

**Th. Vermeeren :** « Au lieu de prendre un antigrippal, vous recevrez un médicament contre votre grippe, basé sur vos symptômes spécifiques et non pas sur les symptômes généraux de la grippe. Le médecin ne vous prescrira pas simplement un Dafalgan, mais vous prescrira par exemple la dose et la composition spécifiques dont vous avez besoin à ce moment précis. Et cela s'applique aussi à d'autres maladies. »

**S. Nowé :** « C'est ce qu'on appelle la *care and cure intelligence* : vous recevez immédiatement un traitement personnalisé au lieu de recevoir, dans un premier temps, un traitement général afin d'observer ensuite l'effet qu'il a sur vous. Dans le traitement du cancer, cette évolution peut faire la différence entre la vie et la mort. Pourtant, la collecte de données médicales ou autres concernant le patient, et leur mise à disposition de tous les intéressés constituent un exercice difficile. »

**Th. Vermeeren :** « Vous le remarquez aussi avec les big data. Tout le monde est convaincu que de grandes quantités de données cliniques associées aux bons outils d'analyse permettront de dégager de nouveaux modèles et d'améliorer la compréhension des pathologies. Cependant, dans le même temps, on a douloureusement conscience que les big data pourraient servir de preuves à l'encontre des hôpitaux, une situation qui explique pourquoi toute cette nouvelle technologie suscite de la crainte dans leurs rangs. »



## AVIS DE RECHERCHE : PARTENAIRE ICT AVEC DES CONNAISSANCES DU SECTEUR DES SOINS DE SANTÉ

### Quel est le rôle d'un partenaire ICT externe dans ce tableau ?

**Th. Vermeeren :** « Un rôle décisif lui incombe. Pourtant, le secteur des soins n'est pas favorisé en termes de budgets ICT. Les hôpitaux reçoivent, il est vrai, des subsides des autorités pour leur technologie, mais ils ne concernent pas la partie ICT. Cela étant, les budgets ICT, exprimés en pourcentage du chiffre d'affaires, sont parfois jusqu'à cinq fois moindres que dans d'autres secteurs. Et vous avez ensuite ces situations pour le moins perverses où l'on ne débat que trois minutes pour l'achat d'un appareil médical extrêmement coûteux, et un peu plus d'une heure pour l'achat de dix PC qui ne reviennent qu'à quelques milliers d'euros. Dans ce contexte, il est presque inévitable de s'adresser à un acteur externe qui peut répartir les frais de l'infrastructure ICT sur différents clients. »

*Non seulement les hôpitaux, mais aussi les organisations de soins et services à domicile telles que **Familiehulp** peuvent mieux anticiper les changements sociétaux tout en maîtrisant leur budget IT en externalisant la gestion de leur centre de données. Pour en savoir plus, rendez-vous à la **page 26**.*

**S. Nowé :** « L'ICT n'est pas le cœur de métier d'un acteur du secteur des soins de santé, mais joue un rôle déterminant. Il est ainsi préférable de confier la gestion et l'entretien d'un centre de données pour un hôpital à un partenaire externe, qui peut généralement proposer un prix inférieur à une réalisation en interne. Cependant, vous avez besoin d'un partenaire qui a quelques connaissances du secteur des soins de santé, car il a ses propres spécificités et exigences en matière, entre autres, de disponibilité. »

*Dans le secteur des soins de santé, un grand nombre d'investissements IT ont pour objectif d'améliorer la collaboration et l'échange d'informations. À ce sujet, lisez par exemple l'interview de **Frank Robben** et la **plate-forme eHealth** sur les pages suivantes. En **page 20**, **An Lenders de RealDolmen** explique comment les hôpitaux utilisent le menu quotidien de leur restaurant d'entreprise pour apprendre aux prestataires de soins à collaborer en mode numérique.*

### En conclusion, peut-on être optimiste aujourd'hui ?

**S. Nowé :** « Aujourd'hui, je constate que de nombreuses initiatives capotent encore en raison de préoccupations souvent déplacées en matière d'e-health et de responsabilisation du patient. Les patients

peuvent et veulent jouer un rôle plus actif au sein des soins de santé, et les plateformes d'e-health nécessaires à cet effet sont disponibles. La prochaine génération de patients et de médecins portera un regard très différent sur la qualité des soins de santé et considérera que le partage d'informations et la participation du patient comme partenaire sont des évidences. Tous les acteurs des soins seraient bien inspirés d'en tenir compte dès aujourd'hui et de collaborer à un partage encore meilleur de toutes les informations et au soutien du patient. »

**Th. Vermeeren :** « Par ailleurs, les médecins sont souvent demandeurs de nouvelles technologies. Ils veulent à tout prix pouvoir utiliser des appareils tels que les tablettes et les smartphones, et, le cas échéant, ils apportent même les leurs. La raison de cet engouement est simple : ces terminaux rendent la prestation des soins plus mobile et plus efficace, mais sont aussi, tout simplement, des appareils sexy en diable. Et ce dernier élément joue un rôle plus important dans l'adoption de technologies qu'on ne le suppose parfois. »



# Accélérer la collaboration via la plate-forme eHealth

La plate-forme eHealth des autorités fédérales a pour rôle d'assurer d'excellentes relations collaboratives entre les médecins, les hôpitaux et d'autres acteurs des soins de santé. Frank Robben, directeur général, nous en dit plus.

**Frank Robben** est l'architecte de la Banque Carrefour de la Sécurité sociale, qui organise et gère un réseau électronique destiné à faciliter et accélérer l'échange d'informations entre les organismes de la Sécurité sociale belge. En 2007, il a été invité à la transposer dans le secteur des soins de santé en Belgique. Cette plate-forme eHealth a pour but d'améliorer le traitement et la distribution des données électroniques, d'alléger les charges administratives et de soutenir la politique et la recherche scientifique.

« Une véritable gageure », explique Frank. « Avec une bonne trentaine de collaborateurs, nous devons parvenir à réunir pas moins de 100.000 acteurs sur une seule et même plate-forme : médecins, personnel soignant, pharmaciens, aides à domicile, kinésithérapeutes, thérapeutes, diététiciens, etc. »



## PRESCRIPTION ÉLECTRONIQUE CHEZ LE PHARMACIEN

D'aucuns prescrivent comment il convient de travailler, mais ce n'est pas le cas de Frank. « C'est un processus de transformation qui doit être accompagné correctement. Notre premier objectif consistait à mettre en place une structure de gouvernance satisfaisante et une sorte de plan d'exploitation où nous définissions ce qui était nécessaire pour atteindre notre objectif : développer une dizaine de services de base afin d'échanger les données des patients rapidement et en toute sécurité ou les anonymiser, optimiser les processus de travail, définir des normes d'interopérabilité et de qualité, évaluer le respect de ces normes par les logiciels, etc. »

Un exemple vaut mieux qu'un long discours : « Imaginez que votre médecin veuille prescrire un médicament onéreux dont le remboursement légal est fonction d'un accord préalable de votre caisse maladie. Par le passé, votre médecin devait compléter

un document et l'envoyer à la mutualité. Avec de la chance, vous receviez trois semaines plus tard un accord papier et ce n'est qu'alors que vous pouviez vous rendre chez le pharmacien pour acheter le médicament contre paiement du ticket modérateur. Aujourd'hui, le médecin peut consulter en ligne si la mutualité a donné un accord au patient pour le remboursement du médicament. Si c'est le cas, il peut fournir une prescription électronique. Si vous vous identifiez ensuite chez le pharmacien avec votre carte d'identité électronique, il sera automatiquement tenu compte de l'intervention financière de la mutualité. L'ensemble du processus – une véritable orchestration – peut être démarré depuis le logiciel du médecin grâce à notre plate-forme, de sorte qu'il ne doive pas tout faire lui-même étape après étape.

## ÉVANGÉLISATION

« Aujourd'hui, quelque 65 services et programmes utilisent déjà nos services de base », explique Frank. « Les médecins peuvent ainsi consulter les prescriptions électroniques et le « coffret de santé extramural » (une base de données dématérialisée qui contient, entre autres, des informations sur les vaccinations du patient, ses médicaments, allergies, etc.). Ils ont ainsi également accès aux rapports des médecins de garde ou des hôpitaux où le patient s'est déjà présenté. »

### FRANK ROBBERN:

« La technologie est prête !  
Il ne reste plus qu'à l'utiliser. »

**FRANK ROBLEN,**

directeur général de la plate-forme eHealth

« La technologie qui rend toutes ces évolutions possibles est entre-temps arrivée à maturité. Aujourd'hui, nous devons veiller à ce qu'elle soit utilisée, de sorte que le changement puisse se concrétiser. Je vais donc jouer les évangélistes... En fait, je vais *prêcher*. Et croyez-moi, je ne suis pas toujours accueilli à bras ouverts. En effet, le changement suscite la crainte. Un grand nombre de préoccupations sont légitimes comme celles relatives à la sécurité et au respect de la vie privée, mais d'autres sont des inquiétudes découlant du changement de méthodologies très largement entrées dans les mœurs. »

Nombre de personnes estiment qu'il est angoissant de placer des données sensibles sur le réseau informatique. « Nous ressentons encore quelque résistance au partage d'informations médicales », avoue Frank. « Cependant, la perception change souvent quand vous pouvez démontrer que tout peut se passer en sécurité et que cette évolution présente de nombreux avantages pour le patient : une meilleure qualité des soins, un confort accru et des frais moins élevés. Par ailleurs, la nouvelle solution réduit aussi le nombre d'erreurs tant administratives que médicales. »

Seuls les prestataires de soins qui entretiennent une relation de soins avec le patient peuvent échanger ses données et, qui plus est, seulement quand le patient a donné explicitement son consentement. En raison de ce système d'« opt-in » très strict, seuls cinq pour cent de tous les patients belges profitent pour le moment de l'avantage de la plate-forme eHealth. L'objectif est de porter ce taux pour la fin de l'année à 25 pour cent en informant correctement les patients sur les avantages des garanties de sécurité. Cette information doit être diffusée surtout dans les hôpitaux et dans les autres lieux où les patients se rendent fréquemment.



La Belgique soutient-elle la comparaison avec l'étranger ? « Les pays scandinaves sont les plus évolués, mais il est rare qu'un opt-in y soit exigé », constate Frank. « Dans des pays tels que la Grande-Bretagne, la France, l'Allemagne et les Pays-Bas, au moins un milliard d'euros a été déboursé, mais ils n'en restent pas moins à la traîne par rapport à nous, alors que nous ne disposons que d'un montant annuel d'environ dix millions ces cinq dernières années. La grande différence réside dans notre approche très ciblée et efficace et notre sens aigu de la concertation. Nous n'avons rien imposé, tout le monde nous soutenait. »

**SUPERBES PROJETS**

Que nous réserve encore la plate-forme eHealth à l'avenir ? « Notre feuille de route a défini une vingtaine de domaines environ sur lesquels nous plancherons au cours des cinq prochaines années », constate Frank. « Un élément important dans ce cadre est la discussion relative à l'accès du patient à ses propres données. J'estime que le patient pourrait encore davantage participer à ses propres soins

et avoir un accès plus étendu à ses données, afin de pouvoir les examiner lui-même et, le cas échéant, solliciter une seconde opinion. Par ailleurs, il convient d'accepter que la science médicale n'est pas une science exacte et ne peut donc pas toujours garantir un résultat optimal. Si l'on n'accepte pas cela, on risque de déboucher sur d'incessantes discussions sur les responsabilités. Les médecins devront alors consentir des dépenses supplémentaires afin de se protéger contre d'éventuels procès, ce qui aura un effet défavorable sur le prix et l'accessibilité aux soins. »

Sur le plan technologique, la route est encore très longue... « À la lumière de l'explosion des nouvelles évolutions de la technologie du cloud, je me suis demandé si nous ne pouvions pas enregistrer certaines données de patients dans une application dématérialisée, privée et très sécurisée qui peut être consultée avec un progiciel spécialisé. Cette possibilité devrait aussi être transposée aux appareils mobiles comme les tablettes et les smartphones qui sont de plus en plus utilisés dans le secteur des soins de santé. »



**TIM CLAES,**  
Directeur Ventes et Marketing

# Un remède prêt à l'emploi

RealDolmen est active depuis un peu plus de trente ans dans le secteur des soins de santé et s'est façonnée une solide réputation au fil du temps. Ce savoir-faire est ancré dans la « Healthcare Solution Suite » que l'entreprise a développée ces dernières années, une constellation d'applications et de services harmonisés qui correspondent parfaitement aux besoins des organisations de ce secteur. *Just what the doctor ordered*, pour résumer le tout...



**ROBIN DE WITTE,**  
Business Development  
Manager ERP

« Au sein de RealDolmen, la notion de *healthcare* a une très large acception. Il s'agit pour nous de l'addition du secteur hospitalier, des soins de santé, des mutuelles, des prestataires de services et de soins comme les acteurs des soins de première ligne, et encore d'autres parties prenantes. Ils évoluent ensemble vers un réseau auquel chaque partie apporte une valeur ajoutée et où l'échange d'informations gagne en importance. Les soins de santé revêtent donc une très grande importance pour RealDolmen, raison pour laquelle nous comptons apporter notre pierre à l'édifice », explique **Tim Claes, Directeur Ventes et Marketing** chez RealDolmen.

RealDolmen ne se limite donc certainement pas aux hôpitaux. « Bien qu'ils se voient investis d'un rôle central dans l'écosystème belge des soins de santé », fait remarquer Tim.



**TIM CLAES:** « En raison de sa pertinence sociale, de ses aspects budgétaires, de la confidentialité de ses données et de sa complexité technique croissante, le secteur des soins de santé nécessite une approche particulière. »

Etant donné que RealDolmen collabore étroitement avec les instances publiques, les mutualités et les organisations de soins à domicile, elle appréhende parfaitement l'ensemble de l'environnement des soins en Belgique. « Cela fait toute la différence », précise Tim Claes. « Car le secteur des soins de santé est un secteur distinct pour les entreprises ICT. En raison de sa pertinence sociale, de ses aspects budgétaires, de la confidentialité de ses données et de sa complexité technique croissante, ce secteur nécessite une approche particulière. Grâce à une large gamme de services et de produits, à son orientation vers le marché local et sa connaissance approfondie du secteur, RealDolmen a mis au point un solide remède pour répondre à ces besoins ICT spécifiques. »

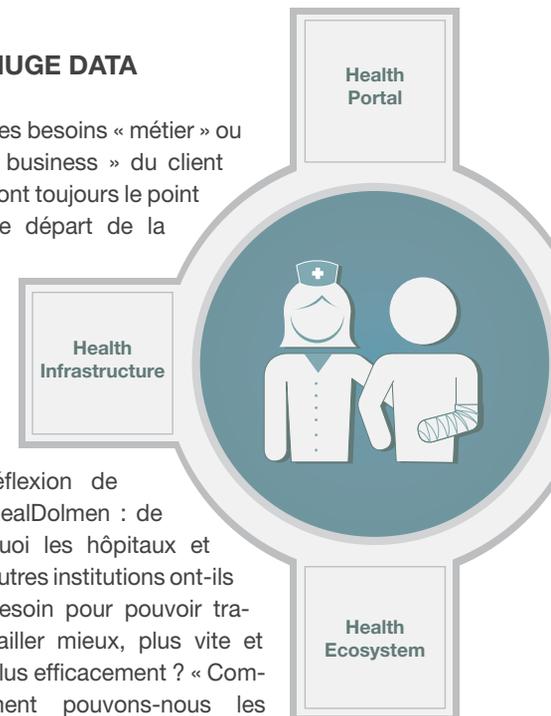
### HEALTHCARE SOLUTION SUITE

Au fil du temps, RealDolmen a développé la plate-forme intégrée Healthcare Solution Suite. « Il s'agit d'une plate-forme coupole qui correspond parfaitement aux processus des soins de santé », indique **Robin De Witte, Business Development Manager ERP** chez RealDolmen. « Cela ne signifie pas obligatoirement que chaque client doit acquérir cette plate-forme dans son intégralité pour se mettre au travail. Il convient plutôt de la considérer comme un ensemble de modules de solutions à assembler dont la valeur a déjà été attestée dans le secteur des soins. Vous pouvez donc aussi utiliser les différents modules séparément, quoique l'ensemble assure bel et bien une plus-value. »

« RealDolmen offre des solutions métier intégrées qui répondent plus particulièrement aux besoins spécifiques des organisations de soins de santé », poursuit Robin De Witte. « L'assise se compose d'un certain nombre de solutions standard de RealDolmen complétées par des fonctionnalités spécifiques pour le secteur des soins. Nous misons aussi sur l'ouverture : par conséquent, ces outils supplémentaires peuvent, le cas échéant, être fournis par des tiers. La seule condition réside dans l'articulation harmonieuse des différents modules pour les utilisateurs. »

### HUGE DATA

Les besoins « métier » ou « business » du client sont toujours le point de départ de la



réflexion de RealDolmen : de quoi les hôpitaux et autres institutions ont-ils besoin pour pouvoir travailler mieux, plus vite et plus efficacement ? « Comment pouvons-nous les aider dans leurs processus de soins et, dans le même temps, automatiser et simplifier leurs processus administratifs comme l'achat et la logistique ? », s'interroge Tim Claes. « Et comment pouvons-nous les aider à favoriser la collaboration entre les médecins et la relation entre le médecin et son patient ? Nous leur donnons aussi de nouvelles perspectives sur l'avalanche de données qui les attend. »

« Nos solutions intégrées sont basées sur cinq piliers », explique Tim Claes. « Au centre, le patient et le prestataire de soins symbolisent l'hôpital avec ses processus de soins primaires, car, au final, tout tourne autour des hommes. Nous avons rencontré différents fournisseurs de logiciels pour la gestion du dossier patient informatisé (DPI). Ce DPI peut notamment contribuer à augmenter l'efficacité dans les hôpitaux. Grâce à lui, les patients peuvent, par exemple, consulter eux-mêmes leur dossier en toute sécurité, ce qui allège la charge de travail des services administratifs des établissements de soins. Par ailleurs, à l'avenir, les données des patients seront peut-être encore davantage partagées qu'aujourd'hui, surtout en vue d'améliorer encore davantage la prestation de soins. Dans ce contexte, on ne parle plus de big data, mais bien de *huge data*. C'est par



exemple le cas pour la recherche sur le cancer, où l'on espère obtenir de meilleurs résultats via des analyses génomiques. Pour vous donner une idée de l'ordre de grandeur : un hôpital comme l'UZ Gent traite déjà aujourd'hui environ 2 pétaoctets de données par an. »

## HospitalAX

« Ensuite, nous avons Hospital/AX », ajoute Robin De Witte (cf. aussi en page 18). « Cette solution ERP est faite pour et par les hôpitaux. Tous les processus financiers, logistiques, facilitaires et d'achat d'un hôpital y sont repris. Nous nous sommes basés sur la solution Microsoft Dynamics AX standard et l'avons complétée en étroite concertation avec différents hôpitaux en fonction de leurs besoins spécifiques. Les efforts déployés ces trois dernières années commencent à porter leurs fruits. Ces prochaines années, nous poursuivrons notre collaboration avec les hôpitaux et œuvrerons à affiner notre produit et à consacrer plus d'attention à l'assistance des hôpitaux dans le cadre du déploiement d'Hospital/AX. En effet, les membres du personnel sont déjà souvent très sollicités par les impératifs quotidiens de leur métier. Et une implémentation ERP exige encore plus d'attention. »

« Cela souligne clairement notre engagement à long terme dans ce secteur », poursuit Tim Claes. « Nous visons une croissance durable avec nos clients. Pour le moment, nous évaluons aussi l'intérêt international pour notre produit. »

## STRUCTURE SOUS-JACENTE FIABLE

« Health Portal » est le troisième pilier. Il regroupe tous les besoins de communication et de collaboration. Le partage de connaissances et l'échange d'informations sont les éléments centraux de ce module. « Il ne s'agit pas seulement des collaborateurs internes, puisque l'échange d'informations et la collaboration avec des parties externes sont aussi largement pris en compte », souligne Tim Claes. « Tous ces éléments ne sont possibles qu'avec un bon modèle

de gouvernance qui trace clairement les limites en matière de vie privée et de sécurité. Nous aidons ainsi les hôpitaux, par exemple, avec leur accréditation, étant donné que la collaboration entre les différents services et prestataires de soins y joue un rôle crucial. Enfin, dans le cadre de l'implémentation, nous mettons l'accent sur l'utilisation effective du portail, car il s'agit d'une nouvelle manière de travailler pour de nombreuses personnes. Un accompagnement de qualité se révèle alors aussi nécessaire. »

« La consultation oncologique multidisciplinaire à distance est un bel exemple de la manière d'améliorer la communication et la collaboration. Il s'agit d'une réunion de plusieurs médecins spécialistes qui donnent leur feed-back spécifique sur le statut d'un patient cancéreux. Cela signifie que le médecin de famille, qui y participe toujours, doit se rendre à l'hôpital pour chaque réunion. Cependant, en utilisant les communications unifiées, il est parfaitement possible d'établir



ROBIN DE WITTE:

« Avec RealDolmen, nous offrons des solutions métier intégrées qui répondent aux besoins spécifiques des organisations de soins de santé. »

un canal sécurisé via lequel le généraliste peut apporter sa contribution et suivre la réunion via Internet depuis son domicile ou son cabinet. De quoi économiser beaucoup de temps et d'efforts. Il suffit de voir comment cela se passe à l'hôpital général Saint-Luc de Gand pour s'en convaincre. »

Le quatrième pilier, « Health Infrastructure », assure la solide structure sous-jacente, tant en matière de centres de données et de nuage, que d'infrastructure sur le lieu de travail, avec par exemple des tablettes spécifiques, des chariots, des combinés DECT, etc. Dans ce cadre, on accorde toujours l'attention nécessaire à la sécurité, à la mobilité et à la connectivité. « Nous fournissons des services dans la totalité du cycle de vie ICT, de la consultation à l'externalisation totale de l'environnement IT », conclut Robin De Witte.

Le cinquième et dernier pilier, « Health Ecosystem », établit le lien avec les autres organisations qui complètent l'environnement des soins en Belgique. Il y a d'une part les autorités, dont la plate-forme eHealth joue un rôle important, et d'autre part les mutuelles, mais aussi les organisations de soins à domicile comme la Croix Jaune et Blanche, Familiehulp et d'autres acteurs de soins comme ZorgNet Vlaanderen qui détiennent aussi des informations importantes sur le patient.

## SOLIDE RÉPUTATION

Selon Tim Claes, RealDolmen nourrit de grandes ambitions pour ses activités dans les soins de santé. « Nous misons sur une approche durable dans ce secteur et sommes toujours à la recherche de solutions qui pourront aider le client dans le long terme. Nous avons déjà acquis une solide réputation dans ce secteur. *We always deliver.* Il va de soi que nous visons à finaliser les projets dans les budgets et délais impartis, en fournissant la qualité requise, mais l'élément le plus important est de ne jamais laisser le client en rade. Par ailleurs, notre engagement dans le secteur des soins est bien entendu une occasion rêvée de mettre en évidence notre pertinence sociale. »

# “Assistance locale pour les besoins en ICT”

La grande majorité des experts s'accordent à dire que l'ICT offre une solution à de très nombreux besoins rencontrés dans le secteur des soins de santé. Toutefois, tout développer et inventer en interne est bien trop complexe et, partant, trop onéreux. Il est donc nécessaire, voire indispensable, de trouver un partenaire ICT externe compétent. **Birgit Roels, Marketing Business Partner Healthcare**, explique pourquoi RealDolmen est particulièrement bien placée pour remplir ce rôle.



14

En Belgique, le secteur des soins de santé est une matière complexe. De nombreuses instances sont en effet mises sous pression et doivent, en parallèle, répondre à des attentes de plus en plus élevées en termes de résultats. « Permettez-moi de vous dire que je connais particulièrement bien cette situation », lance Birgit Roels en esquissant un sourire, « mais, en plus de tous ces éléments, il y a encore la législation et la réglementation spécifiques à la Belgique, par définition complexes... »

Il est vrai que RealDolmen, en tant qu'entreprise ICT locale, offre une plus-value évidente. Les grands acteurs internationaux tels que SAP et Microsoft, fournissent des applications dotées de fonctions générales mais ne proposent souvent aucune réponse aux exigences locales, surtout lorsqu'il s'agit d'un petit pays avec un marché limité comme la Belgique. « Cette réponse aux besoins locaux, nous la fournissons, par exemple, sous la forme de modules d'extension afin que nos clients puissent compter sur le meilleur des deux univers : des progiciels qui ont déjà démontré leur valeur pour les fonctions générales telles que la comptabilité, assortis de modules pour les aspects typiquement

belges comme le reporting légal au SPF Santé publique. Hospital/AX, notre propre système d'ERP pour les hôpitaux, est par exemple basé sur Microsoft Dynamics AX et ensuite complété avec des éléments qui sont spécifiques au marché local. »

## ENSEMBLE AUTOUR DE LA TABLE

« Être un acteur local et proche de nos clients ne signifie pas uniquement traduire la réglementation en applications », poursuit Birgit Roels. « Cela signifie que nous savons ce qui motive ces entreprises et organisations, que nous comprenons parfaitement leurs besoins spécifiques et que nous élaborons ensemble des solutions. »

C'est la raison pour laquelle RealDolmen a fondé, voici plusieurs années, un consortium – « Healthcare Consortium » – où siègent notamment les Sœurs Hospitalières d'Anvers, l'hôpital Jessa, l'hôpital du Limbourg oriental et l'hôpital universitaire d'Anvers. Ce consortium se réunit deux fois par an pour discuter du secteur, des défis auxquels ils sont confrontés et ils y réfléchissent ensemble à la manière dont l'ICT peut les aider à relever ces défis. « C'est ainsi que, par exemple, le calendrier de

lancement d'Hospital/AX a été dirigé ; nous analysons avec nos clients les extensions et adaptations possibles au niveau du progiciel. En d'autres termes, cela revient à dire que nous déterminons ensemble la solution qui représente le meilleur investissement en termes de temps et de moyens. Notre objectif ? Faire évoluer le progiciel afin qu'il offre, en fin de compte, le meilleur retour sur investissement possible. »

« Et nous ne nous arrêtons pas en si bon chemin », poursuit Birgit Roels, « car, en interne, nous avons depuis longtemps déjà, des équipes virtuelles qui travaillent sur certains secteurs dont les services publics et les soins de santé. Ces équipes se composent notamment de commerciaux qui sont proches du client et peuvent aussi le représenter au sein de notre entreprise. Ils jouent souvent le rôle d'intermédiaire et de sparring-partner pour nos Business Development Managers et pour la direction de nos divisions technologiques. Nous impliquons ainsi toutes les parties pertinentes de notre entreprise dans notre processus décisionnel, ce qui, à nos yeux, est loin d'être un luxe pour un secteur aussi important que celui des soins de santé. »



**BIRGIT ROELS,**  
Marketing Business Partner Healthcare

« De grands acteurs internationaux fournissent des applications dotées de fonctions générales mais n'ont souvent pas de réponse pour les exigences locales, d'autant plus lorsqu'il s'agit d'un petit pays avec un marché limité, comme la Belgique. »

15

### DÉJEUNER, ÉCOUTER ET APPRENDRE

RealDolmen a développé une manière originale de rester en contact avec le secteur des soins de santé : elle organise en effet des sessions *Lunch & Learn* pour les hôpitaux. Ces déjeuners interactifs qui se déroulent systématiquement dans l'établissement d'un des membres de la communauté SharePoint sont l'occasion de discuter entre confrères de points névralgiques communs. C'est en quelque sorte une plate-forme de discussion ouverte, destinée à l'échange d'informations et à la recherche d'inspiration, qui permet de rentrer ensuite chez soi, riche de nouvelles perspectives. Il s'agit par ailleurs d'une communauté ouverte à laquelle tout acteur du secteur peut adhérer.

Lancé il y a très peu de temps, Inspire Healthcare surfe également sur cette vague. Ce portail propose aux membres toutes sortes d'informations utiles pour leur institution, par exemple au sujet des réunions *Lunch & Learn*. Par ailleurs, la page Community leur permet de participer à des discussions avec d'autres utilisateurs, d'interroger des confrères ou de proposer des sujets de discussion pour les prochaines réunions.

Plus d'infos : [Birgit.Roels@realdolmen.com](mailto:Birgit.Roels@realdolmen.com)

# RealDolmen Sud peut être légitimement ambitieuse

Deux grands groupes d'hôpitaux francophones, à savoir les Cliniques Universitaires Saint-Luc de Woluwe et le Centre Hospitalier Chrétien de Liège, ont récemment décidé de collaborer avec RealDolmen Sud afin de renouveler leur système ERP. Un démarrage sur les chapeaux de roue pour **Eddy Volcher** (anciennement directeur général d'Alfea Consulting Belgique), qui préside aux destinées de RealDolmen Sud depuis l'année dernière.

16

Depuis la reprise d'Alfea Consulting Belgique et de Traviata, RealDolmen dispose aujourd'hui d'une importante force de frappe afin de développer ses Business Solutions en Belgique francophone. A son expertise en matière de Microsoft Dynamics AX est en effet venu s'ajouter un large portefeuille de solutions complémentaires : business intelligence, gestion documentaire, logiciel de collaboration et CRM parmi d'autres. Ainsi armée, RealDolmen Sud a déjà réussi à décrocher deux grands clients dans le domaine spécifique des ERP.

## Quelle est l'importance de ces projets ?

**Eddy Volcher:** Précisons d'emblée qu'il s'agissait des deux premiers projets ERP d'envergure en Belgique francophone au niveau hospitalier. Les deux groupes totalisent chacun plus de 1.000 lits et sont donc à ce titre des références décisives. Nous recevons désormais aussi un certain nombre de demandes d'information de groupes hospitaliers de plus petites

dimensions. Cette approche est caractéristique du sud du pays : on observe d'abord ce que font les « grands » pour agir ensuite. Et ces derniers nous ont choisis ! À nous maintenant de tout implémenter dans les règles de l'art, cela va de soi.

## Pourquoi l'UCL et le CHC ont-ils retenu les solutions de RealDolmen ?

**Eddy Volcher:** Il y a deux raisons à cela. La première est que nous jouons avant tout la carte de la proximité avec le client, attitude de plus en plus rare sur le marché. La seconde est que nous proposons une application résolument orientée vers l'avenir. Hospital/AX a non seulement prouvé ses performances dans les hôpitaux flamands qui, soyons honnêtes, ont les mêmes besoins, mais elle va demain continuer à évoluer afin de s'intégrer à d'autres processus du secteur des soins comme par exemple la gestion de la pharmacie. Il s'agit d'une solution sur mesure pour les hôpitaux belges qui ne se limite pas à la gestion administrative des achats, à la



« Nous voulons offrir aux hôpitaux une solution intégrée globale. »



## LE CLIENT TÉMOIGNE

### Des hôpitaux de Bruxelles et de Liège optent pour Hospital/AX

Les Cliniques universitaires Saint-Luc (UCL) de Bruxelles et le Centre Hospitalier Chrétien (CHC) de Liège vont automatiser leurs processus financiers avec Hospital/AX, le logiciel ERP destiné aux hôpitaux de RealDolmen. Dans le cas des Cliniques universitaires Saint-Luc, ce sont pas moins de 3.500 collaborateurs qui travailleront avec le logiciel.

Aux Cliniques universitaires Saint-Luc, on entend ainsi mieux rationaliser l'ensemble des finances et de la comptabilité - depuis la facturation jusqu'aux achats. Introduire une demande d'achat, en suivre l'évolution jusqu'à son traitement comptable, et ainsi de

suite : tout sera désormais centralisé et empruntera la même application.

Dans le cas du CHC, ce sont pas moins d'un millier de collaborateurs des six hôpitaux et maisons de repos qui utilisent le nouveau logiciel. L'application leur servira surtout à optimiser les workflows pour les achats et la facturation, à rationaliser les achats, à éviter les doubles enregistrements et à mieux appréhender la comptabilité. Grâce aux possibilités de génération de rapports du système ERP, les gestionnaires du centre hospitalier liégeois disposent d'une visibilité immédiate sur la situation financière.



**EDDY VOLCHER,**  
Directeur général RealDolmen Sud

comptabilité et à la logistique ; notre volonté étant d'offrir aux hôpitaux une solution intégrée globale. Les hôpitaux se numérisent à tout-va et entendent désormais coupler leurs systèmes afin de gagner du temps et d'améliorer leur efficacité grâce à l'automatisation. Nous pouvons également leur apporter notre concours dans ce cadre.

#### Où intervenez-vous précisément dans ce processus ?

**Eddy Volcher:** De prime abord au niveau

« R&D ». D'un autre côté, à travers un accompagnement à forte valeur ajoutée permettant aux hôpitaux de se concentrer sur leur métier premier qui n'est pas l'informatique ; c'est pourquoi nous n'avons pas ménagé nos efforts ces dernières années en vue de simplifier et d'intégrer au maximum les processus-clé d'un hôpital au sein de Hospital/AX.

#### Les responsables des hôpitaux sont-ils conscients des avantages ou faut-il encore les convertir ?

**Eddy Volcher:** Ils en sont de plus en plus conscients chaque jour. Il y a quelques années déjà est née une communauté d'éducation appelée « le patient numérique », regroupant des hôpitaux belges, français et luxembourgeois. Cette communauté a également invité des fournisseurs, dont fait partie RealDolmen. Nous avons d'ailleurs contribué à la rédaction d'un Livre Blanc consacré à l'ERP à l'intention des hôpitaux. Cette communauté organise aussi chaque année une grande conférence dont nous sommes partenaire. Par ailleurs, nous sommes membre du « Usernet », un groupe d'utilisateurs des hôpitaux wallons. Ceci nous permet de garder ce contact de

proximité et d'échange avec les hôpitaux wallons et exprimer notre vision à la demande.

#### Et RealDolmen Sud s'est ainsi rapidement érigée en référence dans le secteur des soins de santé francophone...

**Eddy Volcher:** En effet, la situation a très vite évolué. Il y a trois ans, nous avions au niveau wallon une poignée de clients dans le secteur hospitalier ; principalement autour de domaines tels que l'infrastructure et le collaboratif. Ceux-ci restent bien présents mais, aujourd'hui, notre notoriété se renforce. Nous entendons encore conforter notre positionnement stratégique en Wallonie en nous inscrivant dans le prolongement des ambitions de RealDolmen, dans le sud du pays. C'est là que réside précisément notre atout au sud : nous allions en effet l'agilité, l'entreprenariat d'une société de taille moyenne proche de ses clients à la force de frappe d'un grand groupe. Cela se traduit par une offre affûtée associée à un suivi proche des clients, par des experts. L'aventure ne fait que commencer, il est évident que nous nourrissons encore de grandes ambitions !

## SOLUTIONS ET APPLICATIONS

Dans cette section, nous passons en revue les applications et services développés ou adaptés par RealDolmen pour des organisations actives dans le secteur des soins de santé. Bien entendu, les besoins en logiciels ne sont pas si différents dans un hôpital, un cabinet médical ou tout autre secteur. Par contre, le secteur médical nécessite un progiciel ERP spécifique. Et tous les éléments doivent bien entendu être parfaitement compatibles.

# Hospital/AX: un logiciel ERP sur prescription



18

S'il est vrai qu'un hôpital n'est pas une usine, il n'en reste pas moins qu'il peut très largement tirer parti d'un système ERP digne de ce nom pour diriger, mesurer ou optimiser des processus opérationnels-clé. Spécialement développé par RealDolmen pour le secteur hospitalier, le progiciel Hospital/AX est en passe de devenir incontournable sur marché belge.

Comme son nom l'indique, ce progiciel ERP se base sur Microsoft Dynamics AX, l'une des applications d'entreprise les plus utilisées au monde. « Si vous souhaitez l'utiliser dans un hôpital, de nombreuses adaptations seront nécessaires », explique **Robin De Witte, Business Development Manager Hospital/AX** chez RealDolmen. « Avec Hospital/AX, nous proposons une version revalorisée, beaucoup plus rapide et plus simple à utiliser. Notre logiciel est parfaite-

ment adapté aux situations et processus caractéristiques ou exceptionnels rencontrés dans les hôpitaux. C'est notamment le cas pour le volet financier qui tient par exemple compte du fait que les factures sont parfois susceptibles d'être payées par trois parties différentes (le patient, la mutualité et la compagnie d'assurances), que les subsides fonctionnent parfois comme une source de revenus, etc. Quant aux modules dédiés à l'Achat et à la Logistique, ils conviennent parfaitement aux hôpitaux avec plusieurs sites, avec ou sans magasin central, et avec, chacun, des services différents. Il y a enfin un module dédié à la gestion facilitaire pour l'utilisation des bâtiments, des locaux, des équipements, etc. »

### UN PROCESSUS D'APPRENTISSAGE TOUT EN DOUCEUR

De très nombreuses fonctions courantes ont été intégrées dans Hospital/AX. Mais ce n'est pas pour autant qu'il ne peut fonctionner avec d'autres applications. « Au contraire », affirme Robin De Witte. « Nous avons développé de nombreuses interfaces pour pouvoir le lier à un logiciel externe. C'est par exemple

le cas avec le logiciel destiné aux nomenclatures, aux systèmes de pharmacie, à la génération de rapport vers les autorités... Bref, autant d'applications spécifiques qu'il est tout simplement inutile de redévelopper. »

Le développement d'Hospital/AX a duré trois ans. « Pour une entreprise telle que RealDolmen, c'est un sérieux investissement. Heureusement, nous avons pu collaborer parfaitement avec Microsoft.

« Notre logiciel est parfaitement adapté aux situations ou processus caractéristiques ou exceptionnels rencontrés dans les hôpitaux. »



## LE CLIENT TÉMOIGNE

### Jessa Ziekenhuis accroît son efficacité grâce à Hospital/AX

**L'hôpital Jessa est le premier client à avoir installé le logiciel d'ERP Hospital/AX sur ses trois campus.** Le module achat et logistique était opérationnel dès 2012 avant d'être complété, début 2014, par celui de la comptabilité.

**HILDE GOOSSENS,**  
Jessa Ziekenhuis



« Jessa Ziekenhuis est le fruit d'une fusion », explique Hilde Goossens, directrice ICT de l'a.s.b.l. Jessa Ziekenhuis. « De ce fait, nous avons trois plates-formes ICT différentes avec un éventail d'applications au sein des différents domaines auxiliaires. »

Cette coupole hospitalière cherchait une solution globale à un prix abordable. « L'intégration entre Achat/Logistique et le département Finances est naturellement très intéressante », poursuit Hilde Goossens. « Avant, il y avait un transfert manuel entre deux systèmes. Ce n'est plus le cas aujourd'hui. Nous gagnons donc en temps et en qualité. À l'heure actuelle, tout le monde peut commander à partir de la même application

et c'est un atout considérable pour nous. » Actuellement, Jessa Ziekenhuis analyse toujours comment elle peut optimiser certains processus. « L'objectif est aussi, à terme, de pouvoir commander davantage d'articles automatiquement. Dès que tout sera réglé, nous nous lancerons dans le module destiné au Facility Management, afin que cet élément puisse aussi être intégré. »

Outre Jessa, l'hôpital du Limbourg oriental (ZOL), l'hôpital Meuse & Campine (ZMK), Les Sœurs hospitalières d'Anvers (GZA), les Cliniques Universitaire St-Luc (CUSL) et le Centre hospitalier Chrétien de Liège (CHC) ont désormais eux aussi adopté Hospital/AX.

Nous avons, en outre, reçu des informations très utiles de Healthcare Consortium, un consortium que nous avons fondé et au sein duquel siègent également des représentants de différents hôpitaux. »

Outre le fait que les fonctions les plus courantes s'y retrouvent par défaut, les utilisateurs d'Hospital/AX apprécient aussi le *look & feel* familier des applications Microsoft. Grâce à cette similitude structurelle, les nouveaux utilisateurs ont besoin de moins de formations et le processus d'apprentissage est bien moins ardu. Sans oublier un effet positif sur le budget.

Au fil du temps, le progiciel ERP a su acquérir une place de premier plan dans le secteur des soins de santé en Belgique. « Mais ce n'est pas une raison pour nous reposer sur nos lauriers. Il y a encore de très nombreux aspects à améliorer ou à ajouter. Nous avons par exemple récemment développé de nouvelles possibilités pour les collaborateurs mobiles qui sont particulièrement bien intégrées dans l'ensemble du logiciel », conclut Robin De Witte, non sans une certaine fierté.



**ROBIN DE WITTE,**  
Business Development Manager Hospital/AX



# Au menu : la collaboration numérique

20

À l'instar du monde des entreprises, le secteur des soins de santé cherche tout aussi fébrilement à accroître l'efficacité et la productivité de ses collaborateurs. Les outils existent bel et bien, mais le personnel soignant ne se trouve pas aussi souvent derrière un écran que l'employé de bureau ou tout autre travailleur intellectuel moyen. Mettre en place une collaboration numérique entre les membres du personnel soignant relève donc du défi.



**AN LENDERS,**  
Business Development Manager  
Business Productivity

À l'heure actuelle, bon nombre d'hôpitaux connaissent de profonds changements en termes de procédure. Leur objectif ? Une collaboration plus intense et de meilleure qualité non seulement au sein du service ou de l'hôpital, mais aussi avec les partenaires externes. Les établissements du secteur des soins de santé doivent en effet répondre à une demande croissante de soins, notamment en raison du vieillissement de la population, avec des moyens sans cesse réduits.

Il est possible de gagner un temps considérable en numérisant la communication et les processus métier et en améliorant la gestion des informations administratives de soutien. Le temps gagné est un sésame

vers des soins de meilleure qualité aux patients. « Communiquer les dernières modifications de procédure, demander des jours de congé ou des badges, signaler des problèmes, donner l'accès à des informations, procédures et directives importantes, etc. : telles sont nos pierres d'achoppement », explique **An Lenders, Business Development Manager du département Business Productivity de RealDolmen.** « C'est la raison pour laquelle nous avons développé le bureau numérique et le portail connexe : un emplacement unique qui donne accès à tous les moyens de communication, applications et informations possibles dont les collaborateurs ont besoin pour travailler. Grâce à ce système,

## LE CLIENT TÉMOIGNE

### UZ Gent améliore la communication en renouvelant son site web et son intranet

**L'hôpital universitaire de Gand (UZ Gent) place l'homme au centre de toutes ses activités mais pas seulement dans le cadre de la prestation des soins santé.**

Sur le nouveau site web, il est désormais nettement plus facile pour les patients et les visiteurs de trouver des informations sur l'offre de soins, les heures de visite et d'autres renseignements pratiques. Quant au nouvel intranet, très convivial, il permet aux collaborateurs de trouver plus rapidement l'information et les collègues dont ils

ont besoin. Le site web ainsi que l'intranet sont basés sur Microsoft SharePoint 2013. « Une fois que tous les volets informatifs sont mis en place, il reste à relever le défi d'utiliser l'intranet comme une véritable plate-forme de communication. SharePoint 2013 est une source presque inépuisable de possibilités de partage des documents, de collaboration sur des documents, de diffusion de messages courts, d'envois ciblés de bulletins d'information et bien d'autres choses encore au niveau du service », explique Eline Verdyck, gestionnaire du projet Portail du Département ICT de l'hôpital gantois.



**ELINE VERDYCK,**  
UZ Gent



toute recherche personnelle devient inutile : les informations nécessaires pour soigner les patients ainsi que toutes les applications nécessaires se trouvent toujours à portée de main. Ce bureau numérique simplifie également le partage des connaissances. »

L'efficacité vise généralement à pallier le manque de moyens. Toutefois, cette efficacité peut aussi sauver des vies. « En cas d'urgence, il est parfois essentiel de retrouver rapidement le dossier médical du patient ou les coordonnées du médecin de garde », explique An Lenders.

#### QUEL EST LE MENU DU JOUR ?

Une telle collaboration par le biais d'une plate-forme numérique ne relève toutefois pas de l'évidence pour tout le monde. « Nous constatons en effet que les membres du personnel des services administratifs d'appui et de soutien n'éprouvent pas de difficultés en la matière. En revanche, pour les prestataires de soins, c'est une toute autre histoire, puisque leur mission principale

demeure avant tout d'administrer des soins », explique An Lenders. « Il convient donc de les inciter à consulter le portail, tel est le défi ! Il faut par conséquent imaginer un motif valable pour les amener à se connecter régulièrement. Une astuce simple consiste, par exemple, à publier le menu du restaurant d'entreprise sur la page d'accueil. Poussés par la curiosité, les collaborateurs profitent de l'occasion pour consulter également d'autres informations. »

Si l'on veut inciter les prestataires de soins à recourir davantage à la collaboration numérique, il y a un autre point à ne pas perdre de vue : tout le monde n'a pas toujours accès à un ordinateur – de bureau ou portable – puisque le personnel soignant veille en effet en permanence sur ses patients. « C'est la raison pour laquelle il est essentiel que des informations déterminantes soient également disponibles sur des appareils mobiles, tels qu'une tablette ou un smartphone. Et comme il s'agit dans ce cas d'informations relatives aux patients et de procédures liées au traitement,

la sécurité de ces données sur les appareils mobiles doit absolument être parfaite », conclut An Lenders.

« N'oubliez pas que les prestataires de soins n'ont pas toujours accès à un ordinateur – de bureau ou portable – parce qu'ils veillent en permanence sur leurs patients. »

## LE CLIENT TÉMOIGNE

### L'Hôpital Érasme travaille plus efficacement grâce à une gestion documentaire centralisée

**En implémentant SharePoint 2013, l'Hôpital Érasme de Bruxelles est donc passé à une gestion documentaire centralisée et bénéficie d'atouts incontestables :** les services travaillent plus efficacement, respectent davantage les procédures internes et consacrent plus de temps aux soins des patients.

Le projet SharePoint découle en fin de compte de la nécessité d'un meilleur suivi des incidents et accidents au sein de l'hôpital. « Le suivi de tels incidents

requiert une administration importante », explique Frederick Pauchet, Gestionnaire de projet à l'Hôpital Érasme. « Conserver ces documents sur papier ou sur un serveur de fichiers, sans gestion de version ni aucun contrôle en matière de qualité ou de droits d'accès n'est pas très efficace. Nous devons donc clairement améliorer l'organisation de notre gestion documentaire. »

Ce projet a finalement été élargi à la gestion documentaire de toute une série de procédures internes dans les différents

services de l'hôpital – des procédures qui concernent la qualité, les soins dispensés et l'administration.

« Microsoft SharePoint permet une conservation et une gestion centralisées de nos documents, l'octroi des droits d'utilisateur et le suivi de la qualité du contenu », explique Frederick Pauchet. « En outre, nous pouvons conserver l'historique des documents et gérer les différentes versions. Toutes ces options sont disponibles par défaut dans SharePoint. »





# Aucun malentendu !

Disposer d'une information correcte est important dans tout secteur, mais lorsque des vies humaines sont en jeu, il convient d'exclure tout malentendu. Fort malheureusement, tout le monde n'utilise pas les mêmes méthodes ou dénominations pour enregistrer et partager des informations. La gestion des données de base ou Master Data Management est dès lors indispensable.

Il va de soi que la guérison d'un patient est subordonnée à l'administration des bons médicaments et du bon traitement. Lorsque les prestataires de soins recherchent des informations à ce sujet, ils doivent être certains que ces informations sont correctes. « Et c'est là que le bât blesse », constate **Bart Macharis, Domain Manager Collaboration Consulting Services** chez RealDolmen. « Cette information est souvent enregistrée et conservée dans différents systèmes, chaque fois organisés selon une autre structure. On ne peut donc pas parler de cohérence. Avec le Master Data Management, nous entendons mettre cette information déterminante à la disposition des intéressés facilement et en levant tous les doutes. »



**BART MACHARIS,**  
Division Manager Data Insights

## QUELLE EST L'ORIGINE DE CES DONNÉES ?

Le Master Data Management a déjà souvent démontré son utilité lors du développement de nouveaux médicaments. « Tout commence par une bonne gouvernance des données », explique Bart Macharis. « En d'autres termes, nous commençons par répertorier tous les termes et définitions utilisés. Dans le cadre du développement d'un médicament, différents acteurs sont à pied d'œuvre et ont généralement leur approche et leur langage spécifiques. Certains utilisent par exemple la composition chimique d'un ingrédient, d'autres le nom de produit, d'autres encore le nom de marque. Il convient alors de créer une trame commune de sorte que tous les intervenants parlent de la même chose. »

Dans ce cadre, un élément important est la propriété des données : qui est propriétaire des données ? « Le morcellement est parfois considérable... », soupire Bart. « Les données se trouvent généralement sur plusieurs systèmes, souvent même sur des PC individuels. Par ailleurs, des études sont régulièrement externalisées à des tierces parties qui utilisent elles aussi leurs propres systèmes. Il n'est pas toujours simple d'y trouver un fil d'Ariane et de savoir qui est responsable de quoi. »

## VIAGRA

Une seconde étape dans le Master Data Management est la centralisation ou la

consolidation des données. « La conservation centralisée de l'information offre généralement une certaine garantie en matière d'authenticité et de précision », explique Bart Macharis. « Vous ne le ferez pas aussitôt avec des informations qui ne sont pas encore vérifiées. »

Dans ce cadre, il convient de veiller à la nécessaire traçabilité. « A posteriori, vous devez pouvoir vérifier qui a approuvé ou modifié les données. C'est en fait aussi important que de savoir qui est l'auteur initial de l'information », estime Bart Macharis.

Il va de soi qu'aucune information ne peut se perdre dans ce processus, car une telle perte pourrait être lourde de conséquences. « Si d'importantes données font défaut, c'est l'ensemble du développement d'un nouveau médicament qui peut s'arrêter », constate Bart Macharis. « A fortiori, si cela entraîne un retard du lancement mondial, le fabricant pourrait subir une perte de revenus de plusieurs millions. »

Il est étonnant de constater que tous les résultats de tests sont importants et pas seulement ceux escomptés par le fabricant. « Prenons l'exemple du Viagra, conçu à l'origine pour des patients cardiaques... Des tests avaient démontré que ce médicament avait aussi d'autres propriétés très intéressantes qui sont précisément à la base de son succès. Soyons heureux que ces résultats de tests n'aient pas été perdus ! », lance Bart Macharis en riant.

# “Portable et sans fil”

« La *consumérisation de l'informatique* fait peu à peu son apparition dans le secteur hospitalier également », déclare **David Steppe, Division Manager Workplace Solutions** chez RealDolmen. « Une tendance que l'on constate surtout dans les rangs des médecins qui sont toujours plus autonomes et aiment utiliser leurs propres appareils. » Voilà l'un des aspects dont tout IT Manager d'un hôpital doit tenir compte. Et ce n'est bien entendu pas le seul.

24



Selon David Steppe, la connectivité est l'un des grands défis techniques de notre secteur. « Pour la majorité d'entre nous, une perte de connexion réseau de quelques secondes est tout au plus ennuyeuse mais, dans un hôpital, ce type d'événement peut coûter la vie à des patients. À l'heure actuelle, de nombreux hôpitaux travaillent avec la technologie DECT-VoWLAN (Voice over Wireless LAN – VoIP sur Wi-Fi). En cas de situation d'urgence, ce genre de système – excessivement fiable – envoie un signal d'alarme aux personnes compétentes à proximité. Mais si vous passez à un système qui s'articule autour du Wi-Fi, il peut arriver de temps à autre que la connexion ne s'établisse pas. Un risque à exclure pour tout hôpital. »

Aux Pays-Bas, les hôpitaux utilisent des réseaux de téléphonie privés par l'intermédiaire de leur propre station de base appelée Picocell. Grâce à ce système, l'hôpital dispose de son propre réseau GSM ou 4G. En Belgique, cette pratique est toujours interdite par la loi.

## UNE MENACE POUR LA VIE PRIVÉE ?

Les médecins ne sont pas les seuls à vouloir amener et utiliser leur tablette à l'hôpital... les patients sont preneurs eux aussi. « À l'heure actuelle, les hôpitaux peuvent se démarquer grâce à leurs services numériques », estime l'IT Manager. « Ainsi,



## LE CLIENT TÉMOIGNE

### Soins à domicile avec tablette

**Les infirmiers à domicile de la Croix Jaune et Blanche du Brabant flamand et du Limbourg se rendent, depuis quelques années déjà, chez le patient avec leur tablette.** Au départ, celle-ci servait uniquement à conserver le dossier des malades au format électronique. Mais peu à peu, les infirmiers se sont rendu compte du potentiel de ces appareils. Ils ont donc adopté de nouvelles tablettes dotées de plus d'applications.

les hôpitaux pour enfants pourraient permettre aux parents de voir leur enfant en cas d'hospitalisation de longue durée. Toutefois, ce genre de pratique suscite des questions relatives au respect de la vie privée. »

Les patients sont de plus en plus concernés par leur état de santé et veulent pouvoir consulter leur dossier à tout moment, par exemple sur la tablette qu'ils ont amenée. « Ce n'est pas tellement difficile à prévoir, mais si vous donnez l'accès au réseau à des appareils externes, vous risquez à nouveau de compromettre le respect de la vie privée. Il existe bien entendu des solutions pour remédier au problème, à l'instar d'un *swype* (suppression de données) automatique des appareils sur lesquels les données médicales des patients sont conservées dès le départ de l'hôpital. »



**DAVID STEPPE,**  
Division Manager  
Workplace Solutions

« Les anciennes tablettes ne correspondaient plus à la nouvelle fonction des infirmiers », déclare Steven De Block, IT Manager à la Croix Jaune et Blanche du Brabant flamand et du Limbourg. « Avant, elles servaient uniquement aux soins, mais aujourd'hui on les utilise également pour collecter des informations. En prenant des photos des lésions et en les envoyant au médecin traitant, on peut ainsi garantir un meilleur suivi de l'état de santé du patient. Une pratique qui s'applique également pour la tension artérielle. Un partage d'informations de ce type est décisif. Par ailleurs, une tablette est un moyen de communication idéal, un point d'attention crucial dans le secteur des soins de santé. Bientôt, nos infirmiers pourront envoyer des courriels, surfer sur Internet et aussi consulter les plannings sur leur tablette. »



## LE CLIENT TÉMOIGNE

### L'institution d'assistance à la jeunesse De Zande combine sécurité et joignabilité

**Dans l'institution communautaire d'assistance spéciale à la jeunesse De Zande, qui offre de l'aide aux jeunes ayant des problèmes d'éducation et aux jeunes délinquants, la communication est un besoin décisif.**

C'est la raison pour laquelle les membres du personnel ont toujours un téléphone sans fil à portée de main, également pendant les activités d'extérieur. Cette mesure vise à assurer la communication mais aussi la sécurité du personnel. En situations d'urgence, il est en effet important que les collaborateurs, souvent disséminés entre les différents départements, puissent s'informer rapidement d'un éventuel problème et de l'endroit précis de l'incident, afin de pouvoir apporter une aide rapide et adéquate.

De Zande fait confiance aux terminaux DECT 1755 de NEC, particulièrement fiables et solides. « Nos collaborateurs sont désormais toujours joignables et la communication entre les campus est parfaite », indique Erik De Corte, directeur adjoint et coordinateur technique et sécurité de l'institution.

Par ailleurs, la sécurité a fait un véritable bond en avant grâce au système d'alarme Mobicall, une solution d'alarme modulaire, évolutive et totalement intégrée au système de téléphonie. La procédure d'alarme peut être activée d'une seule pression sur le bouton. « De quoi apaiser et rassurer le personnel », indique Erik De Corte. « Et dans notre secteur, il s'agit d'une grande plus-value. »

# Lente percée du cloud dans le secteur des soins de santé

« À l'heure actuelle, le cloud est toujours utilisé avec parcimonie dans le secteur des soins de santé », explique **Conny Van den Steen, Division Manager Cloud Solutions** chez RealDolmen. « Ce phénomène s'explique surtout par l'aspect sécurité. Dans le secteur des soins de santé, il s'agit de données à caractère personnel. La réglementation actuelle en matière de respect de la vie privée et d'utilisation du cloud ouvre encore la porte à de nombreuses interprétations personnelles. »

Pourtant, la centralisation de données est monnaie courante dans ce secteur. Différentes instances telles que les hôpitaux, les autorités et les mutualités doivent pouvoir consulter les données. « Cette approche multidisciplinaire implique que le secteur doive utiliser le concept de cloud », explique Conny Van den Steen. « Il faut effectivement choisir entre les différentes formes possibles, soit un cloud public (local), soit un cloud proposé par les autorités publiques ou un cloud lié à une communauté spécifique à un secteur déterminé. Le choix qui correspond le mieux au secteur des soins de santé n'est pas encore évident, notamment en raison de l'absence d'une réglementation claire. »

## LE CLOUD SOULAGE

La plupart des organisations du secteur ont d'autres priorités que leurs systèmes informatiques et font face, par ailleurs, à un manque d'informaticiens qualifiés. « Le cloud peut décharger ces organisations de ce genre de problèmes afin que les équipes IT internes puissent se concentrer sur leurs tâches essentielles. Même si le nuage effraie encore, on constate que sa fiabilité et sa disponibilité répondent sans aucun doute aux besoins spécifiques du

secteur », souligne Conny Van den Steen. Par ailleurs, il n'y a selon lui pas d'autre choix. « La quantité d'informations enregistrées par les entreprises actives dans le secteur des soins de santé atteint des proportions démesurées. À terme, il sera impossible financièrement de les conserver dans votre local informatique », conclut-il.



**CONNY VAN DEN STEEN,**  
Division Manager  
Cloud Solutions

## LE CLIENT TÉMOIGNE

### Familiehulp : plus de flexibilité grâce à des serveurs centralisés

**Familiehulp est le plus important fournisseur de soins de santé et de services à domicile en Flandre et à Bruxelles, avec plus de 12.000 collaborateurs. Cette asbl a déjà regroupé ses différents centres de données et serveurs au sein d'un seul environnement central externe.** Toutes les applications, du courriel au logiciel ERP sur mesure, ont été migrées vers cette nouvelle infrastructure.

À l'heure actuelle, Familiehulp paie un forfait mensuel pour ce service, entièrement basé sur un concept de pay-per-use. Le montant de ce forfait dépend donc des consommations mensuelles effectives.

Ce système permet de bien mieux prévoir les frais IT et ne requiert, par ailleurs, pas de gros investissements de base en termes de logiciel et de matériel.

« La flexibilité est essentielle », explique Griselda Symons, directrice ICT de l'asbl Familiehulp. « À l'heure actuelle, environ 850 de nos collaborateurs ont accès à ce système, mais ce nombre peut fortement varier à la suite de différentes évolutions sociales. Notre infrastructure ICT doit pouvoir en permanence répondre de manière proactive à ces changements fondamentaux au sein de l'entreprise ainsi qu'aux tendances du marché. »

EDITEUR RESPONSABLE :

Thomas Verschueren  
Corporate Marketing &  
Communications Manager  
Vaucampsiaan 42  
1654 Huizingen

Le contenu de ce magazine est protégé par des droits d'auteur. Si vous désirez copier des articles pour votre propre usage ou pour des finalités commerciales, merci de contacter RealDolmen via l'adresse [thomas.verschueren@realdolmen.com](mailto:thomas.verschueren@realdolmen.com).

SimpliCity Magazine est une publication gratuite et ne peut pas être vendue.



## Un ERP pour & par les hôpitaux.

#Hospital/AX. Voici le produit de #RealDolmen qui a été réalisé en étroite #collaboration avec le secteur. Il offre une #solution intégrale qui soutient tous les #processus qui ne sont pas liés aux soins. Avec des modules pour #Finance, #Facility, #Achats, #Logistique et un #portail utilisateur pratique. Basé sur Microsoft Dynamics AX pour l' #ouverture et la #facilité d'utilisation nécessaires, développé et adapté aux besoins des hôpitaux spécifiques et à la législation belge. Le produit fait partie de la RealDolmen Healthcare Solution Suite, un progiciel complet de solutions ICT innovatrices et fiables pour le secteur des soins de santé.

Êtes-vous curieux d'en savoir plus? #osezledemander



Visitez notre site web  
[www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)  
ou scannez ce #codeQR.  
Et suivez-nous sur nos #blogs,  
ou via #Twitter  
et #Facebook.

A REALDOLMEN SOLUTION  
**HospitalAX**  
ERP FOR HEALTHCARE