



## INFOHOS SERVICES : un fournisseur software « *de confiance* »

Infohos Services est un acteur TIC important dans le monde hospitalier et est devenu, au fil du temps et de ses expériences, une valeur incontournable au sein des soins de santé. Ses solutions informatiques sont aujourd'hui présentes dans plus de 60 hôpitaux belges. Ses réponses interviennent dans plusieurs domaines parmi lesquels: le dossier patient administratif et médical, les actions de médication et l'administration hospitalière. Ses équipes sont également capables d'offrir des solutions informatiques spécifiques pour les hôpitaux tout en fournissant les services de support correspondants. Infohos Services est depuis des années un fournisseur software de confiance pour ses clients hospitaliers. Ses équipes combinent une connaissance IT large et profonde avec une approche pragmatique afin de délivrer des projets IT aux hôpitaux. Aujourd'hui, la mission d'Infohos Services vise à mettre à disposition des hôpitaux des solutions IT administratives d'une grande qualité sur le plan médical et des services de support pour optimiser le processus de soins aux patients.

Présentation avec **Koen Delaere**, Business Development Manager



### Comment définiriez-vous la vision d'Infohos Services ?

**Koen Delaere:** En tant que fournisseur software pour hôpitaux, notre vision repose sur la création d'un ensemble, pas uniquement à travers un seul système mais bien par une centralisation de « *the best of breed* » des applications, en assurant leur interconnexion

sans transition. Pour mener à bien notre mission, nous entretenons une étroite collaboration avec les hôpitaux et répondons ainsi à leurs objectifs généraux.

### Comment développez-vous vos solutions ?

**K. D.:** Ces solutions innovantes sont développées à partir d'une technologie de pointe, sur la base de la technologie Microsoft.NET. Nous développons des applications « *form-based* » et « *web-based* ». Outre ce développement

d'applications, une bonne préparation et une coordination du projet sont essentielles. L'assistance maximale de nos clients fait donc partie de nos services. La collaboration avec Infohos Services renforce l'intégration sans transition avec une plus-value entre les différentes applications. De plus, nos nombreuses références dans des environnements souvent très hétérogènes prouvent que l'intégration d'applications existantes demeure l'un de nos points forts. Les solutions qu'Infohos Services propose à partir de son portfolio sont déjà déployées dans de nombreux hôpitaux. Ces applications sont adaptables aux processus de tous les établissements et peuvent être paramétrées et réglées en détail afin de répondre au fonctionnement spécifique de chaque structure. Le processus de développement, d'implémentation et de support de nos solutions repose sur une collaboration intensive entre les équipes d'Infohos Services et nos hôpitaux partenaires. Nos collaborateurs jouent ainsi un rôle de support mais également de consultant durant toute la réalisation d'un projet.

### **Que proposez-vous comme solution en matière de gestion de pharmacie ?**

**K. D. :** La solution Pharmacie d'Infohos Services offre toutes les fonctionnalités nécessaires à une pharmacie hospitalière. Elle permet aux utilisateurs de supporter les activités avec une seule solution intégrée. Outre la facturation au patient ou au service, l'enregistrement de la consommation permet également une gestion automatique des stocks. Cette solution comprend aussi l'enregistrement des implants qui permet l'encodage des données de façon contrôlée et une facturation optimale. Une autre fonctionnalité complètement développée concerne la traçabilité d'articles à partir de la livraison et un suivi de la consommation jusqu'à nouvelle commande. Notre réponse inclut aussi une gestion d'attestations au niveau patient. L'enregistrement des administrations, attestations, commandes se fait via un système de code-barres. Avec cette gestion des stocks, les différents flux de médication dans un hôpital sont supportés, que ce soit la délivrance directe à partir du stock central de la pharmacie, l'utilisation de stocks décentralisés et de stocks spécifiques au patient, la gestion logistique avec ou sans utilisation d'un module Gestion de Médication dans les services, la consommation de matériel non-facturable, etc. Outre l'enregistrement des prescriptions et administrations de médicaments, notre réponse comprend une gestion complète des stocks et des achats. L'approvisionnement interne peut ainsi être géré par l'outil de gestion des stocks. Les commandes au fournisseur peuvent être combinées et réglées automatiquement suivant les besoins de l'hôpital. De plus, ce système offre toutes les possibilités d'analyse et de rapportage possibles pour parvenir à une gestion optimale des activités administratives, logistiques et de management. Hormis les fonctionnalités disponibles, Infohos Services fournit un catalogue comprenant un vaste choix d'articles dont l'entretien est centralisé. La disponibilité de ces données réduit considérablement la saisie d'informations par l'hôpital. A la fois sur le plan fonctionnel et du contenu, ce système est régulièrement maintenu à jour. Cette application démontre également tout son intérêt par son degré élevé d'intégration avec d'autres réponses et solutions hardware. Afin de réduire les doubles enregistrements et les erreurs, il existe différentes interfaces standards avec des applications externes : gestion de la médication, comptabilité, applications policliniques, systèmes de facturation, administration patient, etc. Des solutions automatiques hardware sont gérées par notre

solution Pharmacie. Nous pensons pour cela aux armoires automatiques de distribution, systèmes de emballage, armoires robotisées, etc. Les solutions les plus courantes et les réponses aux paramètres les plus spécifiques sont ainsi supportées. Cette application est, à ce jour, la référence pour les pharmacies hospitalières belges. L'application poursuit son développement pour répondre à la technologie contemporaine. Pour y parvenir, cette application est soutenue par une équipe spécifiquement mise en place et spécialisée. Le Product Manager assure l'évolution de l'application Pharmacie, en collaboration avec les analystes et experts fonctionnels et techniques, et l'équipe de développement. L'équipe de projet, quant à elle, a en charge l'exécution des projets. A partir du Service Clients, les opérations d'assistance sont assurées et les formations sont organisées. La gestion de l'entrée en fonctionnement et les installations se font à partir de la Gestion du Système.

### **Depuis quand collaborez-vous avec le CHIREC ? En quoi consiste cette collaboration ?**

**K. D. :** Au printemps 2016, dans le cadre d'un plan stratégique ambitieux du CHIREC, Infohos Services a été choisi comme partenaire pour implémenter l'application « Pharmacie » et optimiser le processus de médication au sein de l'établissement. Le site Sainte-Anne Saint-Rémi étant déjà équipé de cette application, notre grand défi a été de la déployer au sein de la Clinique de la Basilique, de la Clinique Parc Léopold, de la Clinique Edith Cavell et de l'Hôpital Braine l'Alleud-Waterloo. Nous devons suivre un planning très strict en raison du déménagement prévu vers le nouvel Hôpital Delta. Afin de livrer ce projet dans les délais impartis, la communication entre les différents acteurs était cruciale. Nous devons également optimiser et harmoniser les processus et interfaces entre les différentes institutions du CHIREC afin d'anticiper le nouveau fonctionnement sur Delta. Koen Delaere (Senior Supplier du projet) et Hilde Claerhout (responsable du projet) ont mené cette opération pour Infohos Services, en collaboration avec les équipes de l'hôpital qui ont su piloter ce projet avec professionnalisme. Cette approche globale et pragmatique incluant des réunions de pilotage, durant lesquelles les décisions finales nécessaires étaient prises rapidement, a été la clé de la réussite de ce projet de grande ampleur. L'enthousiasme des différents acteurs a aussi permis d'obtenir ce résultat final prédéterminé, de manière contrôlée et progressive.





#### Quelles sont les grandes lignes de ce projet mené avec le CHIREC ?

**K. D. :** Pour l'exécution de ce projet, nous avons opté pour une approche phasée. Après une phase préparatoire cruciale de 8 mois, nous avons déployé pendant 5 mois l'application « Pharmacie » sur les différents sites du CHIREC. Le démarrage de l'ensemble de ces sites a été réalisé en parallèle afin de respecter les délais impartis. Ce sont les mêmes collaborateurs de l'hôpital qui ont fourni le support lors du démarrage de chaque site. Cette stabilité dans l'équipe de pilotage a permis à chaque fois de s'enrichir de l'expérience acquise et ainsi d'avancer plus rapidement. Durant la phase préparatoire, les possibilités fonctionnelles de l'application « Pharmacie » ont été reprises étape par étape avec l'équipe projet et évaluées suivant les processus utilisés dans l'hôpital. Chaque site entretenait sa propre méthode de travail pour la gestion d'articles, le circuit de commande et la mise en compte, entre autres. Toutes ces méthodes ont été inventoriées, étudiées, évaluées et ajustées durant nos discussions et nos nombreux moments de concertation. En plus d'une formation intensive aux fonctionnalités présentes de l'application « Pharmacie », Hilde Claerhout, forte de plusieurs années d'expérience en tant que pharmacienne hospitalière et responsable de plusieurs projets déjà concrétisés, a pu nourrir nos réflexions avec des idées et propositions pratiques. Il est évident que la plus-value d'un tel projet ne concerne pas uniquement l'utilisation des fonctionnalités présentes de l'application. Elle est également déterminée par son degré d'intégration avec d'autres applications utilisées. Au cours de ce projet, outre les interfaces déjà prévues avec la Gestion de Médication et le Système de Facturation, d'autres ajustements ont été nécessaires comme la mise en place d'une interface avec l'application Comptabilité. Par ailleurs, la gestion des armoires de distributions automatisées a été assurée à partir de notre application.

#### Comment la transition a-t-elle été assurée sur le nouvel hôpital Delta ?

**K. D. :** Après le déploiement sur les sites existants, le nouvel hôpital a été prévu en tant que site supplémentaire dans l'application « Pharmacie ». Cela nous a permis d'anticiper l'arrivée sur Delta en évaluant l'organisation des nouveaux codes magasin tout en mettant en place les armoires d'urgence décentralisées et les services. Les commandes et livraisons depuis et vers l'hôpital ont aussitôt pu être préparées et exécutées. L'application « Pharmacie » est opérationnelle et assure un fonctionnement uniforme et optimisé. Des données de base et des interfaces identiques sont utilisées dans les différents sites et des méthodes de travail homogènes sont respectées par toutes les équipes. Le choix d'activer nos solutions sur les différents sites avant la phase de déménagement dans le nouvel hôpital, s'est avéré être une bonne décision. Par conséquent, la migration vers l'application « Pharmacie » d'Infohos Services et la modification des procédures appliquées ont pu être réalisées avant que le changement d'emplacement vers le nouvel hôpital ait eu lieu. De prochaines étapes doivent encore être menées à bien dans ce grand ensemble hospitalier comme la mise en place d'interfaces avec plusieurs autres applications. L'hôpital prévoit également la mise en place d'un circuit robotisé. Ces intégrations en parallèle avec les évolutions légales imposées, telles que Recip-e ou FMD, seront un autre défi passionnant. Nous prenons avec une certaine fierté cette collaboration avec l'hôpital...