



Xperthis partenaire IT des hôpitaux

En tant que spécialiste belge de solutions informatiques pour le secteur des soins de santé, Xperthis accompagne les hôpitaux dans leur transformation digitale en offrant des solutions pour toutes les étapes de la chaîne des soins hospitaliers: admission et facturation, soins et prise en charge, pharmacie, gestion logistique et financière et business intelligence. Avec une présence dans près de 8 hôpitaux sur 10, Xperthis est l'acteur belge de référence. La société compte près de 230 collaborateurs répartis sur ses différents sites.

Entretien avec **Geoffroy Nihoul**, business unit manager sales & delivery



La société Xperthis...

Geoffroy Nihoul: Xperthis est né du rapprochement de plusieurs entreprises unies pour répondre plus efficacement, entre autres, aux demandes du marché belge. Ensemble, elles travaillent au développement de solutions métiers identifiables en trois pôles majeurs. Le premier est dédié au développement d'un Dossier Patient Informatisé (DPI). Le deuxième secteur principal du groupe concerne les solutions de tarification et de gestion administrative du patient. Son troisième pôle, qu'il remplit avec son partenaire SAP, est lié au développement et à la mise en place d'un ERP dédié aux hôpitaux. Cette suite complète couvre la comptabilité, les achats, les activités logistiques et la gestion financière de l'hôpital et demain des réseaux hospitaliers. Pour chacune de ces trois grandes familles de produits, nous entretenons des relations étroites avec un réseau de partenaires importants opérant dans des secteurs complémentaires au périmètre géré par Xperthis. Nous assurons ainsi

à nos clients des solutions transversales mais également des réponses plus spécifiques à des problématiques précises et/ou de niche.

Quels sont les enjeux de ce type de solutions informatiques pour le secteur de la santé ?

G. N.: Sur le marché belge, un enjeu national important est le déploiement du plan e-santé 2025 devant conduire les solutions de DPI des hôpitaux du pays à un niveau de maturité inédit. Parallèlement, le DPI doit répondre à des enjeux régionaux et fédéraux liées à des obligations légales et au financement des solutions informatiques des hôpitaux. Il doit aussi inclure la mise en réseau des établissements. En effet, la restructuration du secteur hospitalier belge vise l'organisation de 25 réseaux regroupant l'ensemble des établissements belges. Cet enjeu a amené Xperthis à revoir l'ensemble de sa stratégie de développement et de produits. Nos équipes doivent faire évoluer nos produits vers des solutions uniques et consolidées afin d'accompagner la mise en place de ces réseaux d'établissements aux identités et aux agréments différents.

Comment développez-vous vos solutions ?

G. N. : Nous sélectionnons des partenaires stratégiques qui peuvent nous fournir, chacun dans leur domaine, une plateforme technologique moderne et pérenne. Notre DPI Xperthis CARE est basé sur la plateforme de la société InterSystems, l'un des leaders mondiaux dans le domaine. Pour notre solution en matière de gestion administrative, nous collaborons avec Uniface. Quant à notre ERP, nous nous appuyons sur le leader mondial dans le domaine, SAP. Tous nos partenariats incluent donc des acteurs internationaux solides et éprouvés nous permettant d'assurer à nos clients une grande performance. Outre ces collaborations industrielles, nous avons mis en place des groupes stratégiques dans lesquels plusieurs de nos clients collaborent au développement de nos produits. Nous garantissons ainsi que l'évolution de nos réponses correspond bien aux besoins des professionnels de santé, tout en intégrant les contraintes réglementaires nationales et européennes.

Les établissements de santé ont-ils conscience de l'importance de ces outils informatiques ?

G. N. : Les directions hospitalières ont bien pris la mesure des enjeux liés au système d'information. Toutefois, la transformation digitale est complexe et implique une forte culture de conduite de changement. L'outil informatique doit être perçu comme un moyen d'accompagner l'évolution de l'hôpital et non comme une contrainte pour ses collaborateurs. Ces dernières années, nous avons constaté une nette évolution dans la facilité de prise en main des outils informatiques, la rapidité d'implémentation de nos solutions et la qualité des informations générées. Aujourd'hui, nous menons nos projets en incluant le client, l'éditeur de la solution et l'intégrateur. Ce dernier est un spécialiste indispensable dans des projets désormais très vastes et devant être menés rapidement.

Que proposez-vous en matière de formation ?

G. N. : Nous mettons en place des équipes de référents formés par Xperthis ou un partenaire intégrateur. Ces référents ont pour mission de former eux-mêmes les utilisateurs finaux aux bonnes pratiques en lien avec l'utilisation de nos produits au sein des équipes hospitalières. Nous collaborons également avec des partenaires spécialisés dans la guidance applicative. Ils rédigent des « *cookbook* » apportant un cadre clair et strict à un projet dès son démarrage en définissant les bonnes pratiques de paramétrage et d'implémentation de nos produits. Enfin, nous menons des projets d'e-learning avec certains hôpitaux, les soignants et médecins ayant souvent très peu de temps à consacrer à la formation.

Quelles sont les perspectives de développement du groupe ?

G. N. : Xperthis garde cette volonté de proposer des solutions encourageant la qualité de la prise en charge du patient. Au-delà des réglementations et des réformes de soins de santé en Belgique, nous devons nous assurer de livrer un produit de qualité participant directement ou indirectement au soin du patient. Nous regroupons un nombre croissant de partenaires spécialisés afin de faire évoluer les réponses apportées aux acteurs de la santé. Xperthis affiche une croissance constante de son chiffre d'affaires depuis sa création et a recruté plus de 40 collaborateurs au cours de l'année 2019. En 2020, nous souhaitons recruter une cinquantaine de professionnels supplémentaires pour approcher les 280 ETP. Nous confirmons ainsi notre positionnement et l'importance de notre groupe tout en maintenant notre dimension locale.





Le déploiement des DPI

« La solution apportée par Xperthis est une réponse globale alliant plusieurs technologies permettant au DPI d'un établissement de fonctionner le plus efficacement possible »



Entretien avec **Maxime Leclercq**, Service Delivery Manager

Quel constat dressez-vous concernant le déploiement du Dossier Patient Informatisé dans les établissements de santé ?

Maxime Leclercq : Tous les hôpitaux belges disposent d'un DPI car il s'agit d'une obligation légale. L'intégration de cet outil dépend, quant à elle, des institutions et de l'importance que chacune d'elles accorde au DPI. Certaines ont débuté ce trajet il y a des années et sont fort avancées en terme d'utilisation. D'autres, ayant démarré leur projet plus tard, commencent à investir les ressources nécessaires pour parvenir à un outil efficace et une gestion optimale. Cela étant, la majorité des hôpitaux belges se situe dans la première catégorie. Rares sont les établissements de santé n'ayant pas encore pris conscience de l'importance de disposer d'un DPI efficacement déployé et hautement performant.

Existe-t-il une méthodologie idéale pour déployer un DPI dans un établissement de santé ?

M. L. : Quel que soit l'établissement concerné, nous effectuons systématiquement une analyse de l'existant qui nous amène à définir la meilleure stratégie de déploiement pour l'institution, ainsi que son planning d'implémentation. Notre but est d'éviter un basculement trop rapide d'une solution à une autre ou la conversion globale et immédiate d'un système papier à un système informatique, sans avoir pris en compte la gestion du changement et le temps d'adaptation et de formation des utilisateurs.

Comment Xperthis accompagne-t-il les centres hospitaliers lors du déploiement de leur DPI ?

M. L. : Un important travail est effectué en amont des opérations de déploiement. Nos équipes travaillent en étroite collaboration avec les hôpitaux qui ont un rôle majeur à jouer dans le déploiement de la solution DPI. Cette implication commune d'Xperthis et des équipes hospitalières nous permet d'être pleinement efficaces. Nos collaborateurs fournissent

aux hospitaliers leurs compétences techniques et leur expérience en matière de déploiement de DPI. Nous les informons de l'importance d'un tel outil pour leur établissement et leur conseillons les moyens à mettre en œuvre pour assurer sa qualité.

Quelles solutions techniques Xperthis propose-t-il pour ce type de déploiement ?

M. L. : La solution apportée par Xperthis est une réponse globale alliant plusieurs technologies permettant au DPI d'un établissement de fonctionner le plus efficacement possible. Au cours du déploiement au sein de la structure, nous fournissons des solutions complémentaires et pouvons intégrer d'autres produits pour combler les besoins du client.

Comment a été opéré le déploiement du DPI au sein du Centre Hospitalier de Wallonie Picarde ?

M. L. : Nous avons défini avec le client une procédure de déploiement progressif du DPI pour chacun de ses services. Les équipes d'Xperthis et du CHWAPI ont collaboré étroitement pour permettre à l'institution d'étendre notre DPI, en couvrant l'ensemble des besoins des utilisateurs.

Comment comptez-vous faire évoluer la solution de DPI proposée par Xperthis ?

M. L. : L'évolution de la législation est l'un des éléments décisifs de l'évolution du DPI et il ne dépend pas de la volonté de nos équipes ni de celle de nos clients. Nous voyons également se développer des besoins très spécifiques que nous devons intégrer dans nos solutions. Nous avons ainsi inclus dans nos réponses l'intégration de la plupart des solutions dédiées présentes dans les établissements hospitaliers. Nous avons également conclu des partenariats renforcés avec certains de ces acteurs spécialisés.



L'impact du DPI sur l'accréditation et la certification des hôpitaux

« Depuis 3 ou 4 ans, nous constatons des efforts importants des institutions hospitalières pour mieux maîtriser leur DPI et ainsi s'assurer d'accéder à l'accréditation »

Entretien avec **Thierry Vermeeren**, expert en gouvernance et transformation numérique des hôpitaux

Quel est l'intérêt de l'accréditation pour les centres hospitaliers ?

Thierry Vermeeren : Nous vivons actuellement une période assez particulière dans l'histoire des centres hospitaliers en Belgique. Un certain nombre de contraintes nouvelles d'ordre économiques, technologiques et liées au patient, font évoluer la manière dont nous devons concevoir les soins. Dans ce contexte, les structures ont besoin de se renouveler et de développer leur efficacité tant en matière de soins que de performance économique. L'accréditation et tous les éléments normatifs qu'elle véhicule encouragent cette optimisation des soins et des pratiques hospitalières, au bénéfice du patient.

Depuis quand l'accréditation est-elle abordée en Belgique ?

T. V. : L'accréditation est présente dans les échanges des professionnels de santé depuis 3 à 4 ans, avec, néanmoins, un léger déséquilibre entre les régions nord et sud du pays. Ainsi, le nord de la Belgique est plus actif dans la normalisation des systèmes globaux tandis que le sud rencontre plus de difficultés à normaliser ses pratiques en raison, entre autres, d'une culture plus résistante au changement et à la remise en question des pratiques. Cela étant, depuis 2 ans, nous remarquons un engouement notable, une généralisation importante des pratiques et une valorisation presque marketing de la certification.

Quels avantages peut avoir une telle démarche pour les hôpitaux ?

T. V. : La certification est devenue comme une obligation pour l'ensemble des établissements hospitaliers compte tenu de l'importance croissante qu'elle occupe au sein des enjeux du système de santé belge. En outre, un grand nombre d'institutions actives et bien positionnées en matière de marketing, d'organisation et de management ont bien compris que la certification était un élément essentiel pour optimiser les pratiques et supprimer les dépenses inutiles afin d'améliorer l'offre de santé.

Quels sont les éléments pris en compte dans la démarche d'obtention de la certification ?

T. V. : En première analyse, nous retrouvons la qualité des soins globale, qui est étudiée avec beaucoup d'attention, et tous les aspects environnementaux liés aux soins, tels que les éléments organisationnels et technologiques. Cette approche permet de mettre en lumière la stratification des services hospitaliers proposés aux patients ainsi que tous les outils logistiques, technologiques et organisationnels liés à ces prestations.

Quel est l'impact du déploiement d'un Dossier Patient Informatisé dans le cadre de ce type de certification ?

T. V. : Le déploiement du DPI est un sujet central dans le cadre d'une certification. En Belgique, comme dans l'ensemble de l'Europe, nous portons un regard assez complexe au dossier patient, ce qui entraîne des démarches compliquées et relativement longues. Dans ce contexte, une accréditation est impossible pour un établissement de santé ne maîtrisant pas son système d'information. Aussi, depuis 3 ou 4 ans, nous constatons des efforts importants des institutions hospitalières pour mieux maîtriser leur DPI et ainsi s'assurer d'accéder à l'accréditation.

Cette transition a-t-elle été aisée à réaliser dans les établissements hospitaliers belges ?

T. V. : À l'image de la France, les hôpitaux belges ont eu de nombreuses difficultés à opérer ce changement. La certification est une approche contre nature pour l'hôpital qui a, en premier lieu, vocation à soigner la population à n'importe quel prix. Il est donc souvent peu apte à se questionner sur l'emploi de technologies que ses équipes ne maîtrisent que partiellement. La certification est au centre d'une période de repositionnement de l'hôpital et le système d'information est un sujet sensible regroupant l'ensemble des responsables du fonctionnement de l'hôpital.

La certification peut-elle être un sujet de crainte ou d'appréhension pour le personnel hospitalier ?

T. V. : La certification est souvent perçue, à tort, comme une contrainte supplémentaire pour le personnel de l'hôpital. Au contraire, cette approche permet d'obtenir des mesures honnêtes en matière de performances, de charge de travail ou de répartition des ressources humaines au sein de l'institution. La démarche de certification permet aux acteurs impliqués de repérer des manques de flux critiques. L'hôpital peut ainsi optimiser sa stratégie de développement et mieux orienter ses investissements dans le secteur des Ressources Humaines.

En tant que consultant en transformation numérique, comment avez-vous perçu le déploiement du DPI au sein du Centre Hospitalier de Wallonie picarde ?

T. V. : Au travers de mon expérience au sein de mon entreprise

OZConsulting, j'ai pu participer à de nombreux projets de mise en place de DPI dans des hôpitaux. Ma perception de la situation au CHwapi, bien que je n'ai pas participé directement au projet, est que, comme dans la plupart des établissements hospitaliers impliqués dans ce type de projets, nous pouvons constater une sous-estimation notable du besoin d'accompagnement des professionnels de santé dans la mise en place du DPI. Généralement, lors de la mise en place d'un nouvel outil logiciel, l'accompagnement au changement reste très rudimentaire, voire inexistant. Or, il est important, dès les premières démarches, de repenser les processus de travail, d'aider les praticiens à comprendre la nouvelle version de leurs outils, à adapter leurs processus métiers, à faire des choix en lien avec l'utilisation du logiciel et à paramétrer des solutions parfois techniquement complexes. Ces actions, et bien d'autres activités liées à la mise en place du DPI, sont essentielles et pourtant très souvent sous-évaluées par les acteurs impliqués. Néanmoins, depuis quelques années, nous constatons un changement global dans les procédures des établissements de santé qui assurent plus efficacement cet accompagnement au changement avec des solutions en interne ou en externe.

Dans ce contexte, quel peut être le rôle de développeurs comme Xperthis ?

T. V. : Les sociétés comme Xperthis ont pour mission de développer des logiciels adaptés et d'assurer leur mise en place. A cela s'ajoutent des activités de paramétrage du logiciel et de formation des futurs utilisateurs, entre autres, qui doivent être assurées par d'autres équipes spécialisées. La mise en place d'un DPI implique de nombreux acteurs aux métiers et aux compétences complémentaires.

Comment envisagez-vous l'évolution de cette transformation numérique ?

T. V. : Nous voyons apparaître des technologies qui impacteront largement les pratiques des soins, notamment l'intelligence augmentée dans le domaine de l'imagerie médicale ou encore la robotique avec des impacts sur les activités logistiques et l'automatisation de certaines tâches à faible valeur ajoutée. Le Grand Hôpital de Charleroi (GHdC), par exemple, est l'un des premiers établissements hospitaliers belges à intégrer un étage entièrement dédié aux transports robotisés. Ces nouvelles technologies devront être connectées au DPI qui recueillera des informations médicales toujours plus importantes et sensibles.

