

# UCL Saint-Luc opte pour Oazis de xperthis, un système performant, qui garantit une tarification et une facturation souples et correctes



Une tarification et une facturation correctes sont cruciales pour la bonne gestion d'un hôpital. Il faut pour cela une application puissante qui fournisse des données correctes, exhaustives et de qualité, qui soit adaptée aux besoins spécifiques du contexte hospitalier

belge, ET qui fonctionne parfaitement du premier coup (principe «right first time»). Oazis, l'application de tarification et de facturation de xperthis, fournisseur 100% belge de solutions intégrées pour les hôpitaux, propose une réponse parfaitement adaptée à ces besoins spécifiques. xperthis est déjà numéro un à Bruxelles et en Flandre, et persuade de plus en plus de directions d'hôpitaux en Wallonie de se rallier à ses atouts. Rencontre avec Eric De Smaele (business development manager chez xperthis) et Philippe Dehaspe (directeur financier et administratif des Cliniques Universitaires Saint-Luc) pour discuter de la vaste gamme de fonctionnalités qu'offre cette interface stable et ouverte.



Eric De Smaele  
(business development manager chez xperthis)



Philippe Dehaspe  
(directeur financier et administratif des Cliniques Universitaires Saint-Luc)

Oazis a bien évolué au fil des années. Eric De Smaele l'explique: «La solution proposée aujourd'hui est le couronnement d'années d'échange de connaissances et d'expériences entre l'équipe qui a créé le produit, d'une part, et les utilisateurs dans les hôpitaux, de l'autre. Parmi les réalisations récentes: l'automatisation de la planification des lits, la rénovation des guichets d'information, et l'intégration avec Aeroscout Rfid, une solution permettant à l'hôpital de suivre les déplacements des patients à l'intérieur de ses murs, grâce à une technologie sans fil. En ce moment, nous travaillons d'arrache-pied aux préparatifs du remplacement de Carenet par MyCarenet.»

Oazis fait partie de la solution totale intégrée de xperthis, le nouvel acteur ICT du secteur des soins de santé, qui regroupe, depuis septembre 2011, trois spécialistes belges de l'informatique dédiée au secteur de la santé: Xtenso, Partezis et Polymedis. L'équipe à la source d'Oazis, à l'origine une

application de Xtenso, s'est vue renforcée avec la fusion par l'équipe de tarification et de facturation de Partezis. Une intégration de compétences, de connaissances et d'expériences qui lui donnera sans aucun doute de nouvelles impulsions innovantes à l'avenir encore.

## Un système performant

Oazis est basé sur Uniface, une plate-forme ouverte suivant à la trace les dernières évolutions (intégration Java, possibilité de cloud computing, etc.) adoptée par de nombreux hôpitaux en raison de sa facilité d'utilisation. Eric De Smaele explique pourquoi: «Uniface permet aux programmeurs de travailler avec des "blocs de construction": lorsque le logiciel est modifié à un endroit donné, les adaptations sont instantanément répercutées partout. Cette fonctionnalité s'est avérée précieuse au niveau de la facturation: pour l'instant, nous gérons

22.000 lits! Ce succès s'explique d'une part parce que les hôpitaux ressentent le besoin de fonctionner de manière décentralisée et, d'autre part, en raison des nombreux changements dans la législation, qui imposent une réadaptation du logiciel tous les quinze jours en moyenne!»

La performance du système a été LE critère qui a convaincu les Cliniques St-Luc d'opter pour Oazis en 2008. «La performance du système a été d'une importance fondamentale», souligne Philippe Dehaspe. «Nous voulions réunir admission et facturation dans un seul et même ensemble, ce qui était considéré comme révolutionnaire au sein de notre établissement. Nous voulions en outre informatiser la procédure habituelle, de la pré-admission au contentieux (dans le pire des cas).»

«Une telle intégration est une opération d'envergure pour un hôpital, et particulièrement difficile à réaliser. Les systèmes d'admissions et de facturation sont connectés afin de ne former qu'un seul tout: de l'admission du patient, en intégrant tous ses traitements, jusqu'à sa sortie, pour aboutir finalement à la facturation. Au niveau de l'organisation aussi, un tel projet a un énorme impact. Puisque les équipes sont spécialisées soit dans l'admission, soit dans la facturation – indépendamment des équipes qui vérifient l'assurabilité du patient – l'accent doit en effet se placer sur la continuité dans le traitement des données, plutôt qu'au sein des seules équipes. Celles-ci ont donc dû "apprendre" à communiquer entre elles et ont dû construire des synergies.»

«Mettre en œuvre un nouveau logiciel, ce n'est jamais simple. Surtout parce qu'un hôpital peut difficilement dégager beaucoup de temps et de moyens à consacrer à cette transition. Dans ce cas, heureusement, les hôpitaux peuvent faire appel à l'équipe de spécialistes de xperthis (à l'époque Xtenso) pour une formation et pour une configuration correcte du logiciel Oazis», reconnaît Philippe Dehaspe.

## Une équipe de 50 experts

«La formation et la configuration sur mesure pour chaque hôpital font partie intégrante de nos services», confirme Eric De Smaele. «Pour pouvoir garantir ce niveau

de service et en même temps faire face à l'augmentation du volume de notre clientèle et à l'enrichissement du produit avec de nouvelles fonctionnalités, nous avons dû attirer davantage de personnel hautement qualifié. Ce n'est pas simple, vu la spécificité du domaine de connaissances au sein du contexte hospitalier très spécifique. En 2011, Xtenso comptait 27 collaborateurs. Grâce à la fusion avec l'équipe de Partezis, l'équipe tar/fac de xperthis est aujourd'hui forte de 50 spécialistes. C'est au helpdesk que le résultat est le plus perceptible. Huit collaborateurs (deux fois plus qu'avant) sont au service des clients Oasis pour les aider, selon le principe "first in, first out". A côté de cela, le développement et l'intégration des compétences, de la connaissance et de l'expérience donneront également des impulsions innovantes à la solution tar/fac dans le futur.»

## Right first time

Pendant un projet d'intégration, nous accordons beaucoup d'attention à l'exhaustivité de la facturation. «La difficulté consiste dans le fait que les organismes assureurs refusent d'intervenir lorsqu'une facture contient des éléments erronés», précise Philippe Dehaspe. «Le remboursement du coût des soins se trouve ainsi inutilement ralenti, et la refacturation alourdie de formalités administratives supplémentaires. Le principe du "right first time", que tout marche du premier coup, est donc d'une importance cruciale. Dans ce cadre, un encodage complet, correct et exhaustif des données est incontournable. Il faut avoir la certitude que les différents systèmes enregistrent bien chaque traitement, et que le risque d'erreur soit minimal.»

Le contrôle des erreurs critiques se révèle extrêmement utile à cet égard. Eric De Smaele l'explique: «Oasis comporte un dispositif unique qui vérifie avant l'expédition si aucune erreur critique n'est présente. Il a été développé à la demande de nos clients – et pour leur plus grande satisfaction! – sur la base du même algorithme que celui qu'utilise la mutualité.»

## Retour sur investissement

Autre point épineux au niveau de la facturation: la législation, prétendument simple, peut être interprétée de manière très divergente sur certains points. Et cette marge d'interprétation peut s'avérer source de problèmes, bien entendu, étant donné qu'un système de facturation et de tarification ne permet qu'une seule interprétation.

«Le Retour Sur Investissement (RSI) d'un système de tarification et de facturation ne dépend donc pas uniquement des propriétés techniques et fonctionnelles du produit,

## Oasis: toujours le vent en poupe en 2012, en 2013...

xperthis est le leader sur le marché dans le domaine de la tarification et de la facturation au sein des hôpitaux belges. Avec sa solution Oasis, l'acteur ICT a conquis 32% du marché belge déjà, ce qui représente 22.761 lits. xperthis gère en outre 19.768 lits d'hôpital supplémentaires via d'autres solutions tar/fac de son portefeuille. Le tout pris ensemble représente ainsi une part de marché de 61%.

«Les commandes pour Oasis affluent», confirme Eric De Smaele, business development manager chez xperthis. «En ajoutant les contrats récemment signés, notre planning d'implémentation pour 2012 et pour 2013 est déjà pratiquement plein. Et les contacts récents avec des clients potentiels en Wallonie et avec des utilisateurs d'autres de nos solutions de tarification et de facturation donnent à penser que cette tendance à la hausse ne fera que se poursuivre pendant un bon moment.» «La fusion avec xperthis a énormément boosté les ventes d'Oasis», continue Eric De Smaele. «Le monde hospitalier a confiance dans ce nouvel acteur d'envergure. Avant, Partezis, Xtenso et Polymedis étaient concurrents, alors qu'aujourd'hui nous formons une équipe forte, qui peut réellement faire la différence sur le marché.»

mais aussi indirectement de la part de marché de ce produit.» Philippe Dehaspe précise: «Grâce aux échanges de connaissances entre utilisateurs, et à l'intégration de leurs exigences dans le système, celui-ci reflète aussi l'interprétation optimale de la législation en matière de facturation. Donc plus cette communauté d'utilisateurs est importante, plus l'expertise sur le produit et sur la législation qui y est mise en pratique est grande.»

## Ouverture d'esprit

La collaboration entre utilisateurs est d'ailleurs organisée de manière structurée. «Nous sommes convaincus que de bonnes relations et une collaboration étroite avec le client sont les fondations d'un produit fort et évolutif», confirme Eric De Smaele. «Pour rendre Oasis plus performant encore, xperthis organise ainsi des sessions de travail avec des clients autour de certains sujets. Ces séances sont de véritables sources d'acqui-

## xperthis permet le traçage automatisé en temps réel des patients via une technologie sans fil

L'une des dernières nouveautés au sein du logiciel Oasis de xperthis est l'intégration avec AeroScout RFid, une solution permettant à l'hôpital de suivre les patients dans ses murs, grâce à une technologie sans fil. Une puce RFid placée dans le bandeau de poignet du patient permet à chaque service de voir à tout moment où se trouve le patient à l'intérieur de l'hôpital. Les transferts peuvent ainsi être enregistrés sans formalités ou manipulations supplémentaires dans l'historique du séjour, ce qui réduit le risque d'erreurs d'enregistrement et dégage par la même occasion davantage de temps pour les soins du patient. En outre, ces informations peuvent également être envoyées à d'autres applications via HL7 pour un traitement supplémentaire. L'hôpital AZ Monica d'Anvers a assuré il y a six mois le projet pilote pour cette innovation. Après une période intensive de test de quatre mois, l'hôpital applique à présent cette solution innovante de manière tout à fait opérationnelle.

sition d'expertise sur la législation et elles représentent dès lors une énorme plus-value pour le produit. Grâce à elles, le client peut de son côté faire part de ses besoins de nouvelles fonctionnalités ou d'élargissement du champ d'application, et les motiver.»

Pour les hôpitaux, cette ouverture d'esprit contribue à une efficacité administrative et financière accrue, dégageant ainsi du temps et des moyens précieux pour leur core business: les soins de santé. Philippe Dehaspe conclut: «Dans la concurrence entre hôpitaux, seule la qualité des soins fera la différence. Des systèmes d'information solides peuvent, eux, empêcher de perdre la lutte!»



xperthis  
committed to care