

# Le Réseau Hospitalier d'Anvers utilise un logiciel essentiel à ses activités via le service cloud de xperthis

Les hôpitaux du ZNA, le réseau hospitalier d'Anvers, utilisent les applications financières et logistiques indispensables à l'exercice de leurs activités via le service cloud de xperthis. Le logiciel tourne et est géré dans le centre de données externe de leur partenaire d'hébergement NRB. De cette manière, le ZNA peut compter sur une continuité optimale du service et se concentrer sur son propre cœur de métier, à savoir les soins aux patients.

Les applications SAP financières et logistiques du ZNA fonctionnaient auparavant en mode local sur les serveurs de l'hôpital et la maintenance était assurée avec l'aide de Partezis. Le passage du ZNA au modèle dématérialisé, le «cloud model», s'est opéré en parallèle à la création de xperthis par NRB en collaboration avec Partezis, Xtenso et Polymedis – trois spécialistes en matière d'informatique hospitalière.



Rudy Poedts, Directeur général de l'administration et des TIC du ZNA

«xperthis se charge désormais de tout ce qui a rapport à nos applications SAP Finance et SAP Logistics», explique Rudy Poedts, Directeur général de l'administration et des TIC du ZNA. «Grâce au concept SaaS, c'est-à-dire "Software as a Service", les applications essentielles tournent dorénavant dans le centre de données parfaitement sécurisé de NRB et sont utilisées par le biais d'une connexion réseau sécurisée. Ce faisant, nous ne devons plus investir nous-mêmes dans des licences logicielles et du matériel onéreux, et nos collaborateurs informatiques peuvent se consacrer au soutien de notre cœur de métier.»

## Expertise externe

L'expertise externe de xperthis et de NRB représente un atout décisif pour le ZNA. Rudy Poedts: «Pour un hôpital, il n'est pas facile d'attirer et d'engager des spécialistes en informatique. En effet, nous puisons dans le même vivier que des entreprises plus commerciales qui disposent d'un budget plus important. C'est la raison pour laquelle le ZNA a délibérément opté pour une stratégie visant à développer le moins possible de logiciels en régie propre. Les soins de santé sont notre activité centrale, pas l'informatique. Par ailleurs, force est de reconnaître que l'informatique est vitale pour la prise en charge de nos activités. Et le passage au modèle SaaS s'intègre parfaitement dans cette perspective. L'utilisation des logiciels via le cloud computing est une stratégie qui est encore appelée à se développer dans notre secteur à l'avenir.»

Le ZNA a examiné au préalable les possibilités de l'approche SaaS avec un certain nombre d'autres hôpitaux et a également fait participer SAP à l'évaluation. «Une large concertation s'est faite pour collecter le plus possible d'informations et intégrer des sécurités», explique Rudy Poedts.

## Refactorer moins de coûts

Fort de sa collaboration avec xperthis, le ZNA peut bénéficier d'une prestation de service très professionnelle et efficace, le tout à un prix abordable. «En centralisant tout, xperthis peut offrir une assistance optimale», constate Wouter Hanson, Business Development & Operations Manager de xperthis. «La gestion, les backups, les mises à jour et les adaptations interviennent tous en mode centralisé, de telle sorte que nous réalisons des économies d'échelle et des gains d'efficacité. À terme, nous optimiserons encore l'archivage de manière à pouvoir, à budget égal, non seu-

lement offrir un meilleur service, mais également libérer le budget nécessaire pour assurer l'évolution de notre offre.»



Wouter Hanson, Business Development & Operations Manager de xperthis

xperthis combine l'expertise et les possibilités d'un certain nombre de partenaires spécialisés et a pu ainsi introduire des SLA et convenir avec les clients du niveau de prestation de service attendu. «La clarté de nos accords revêt une très grande importance», confirme Rudy Poedts. «Si des problèmes venaient tout de même à se présenter, nous ne sommes de toute manière plus livrés à nous-mêmes dans la recherche de solutions, puisque nous pouvons nous concerter avec de grands acteurs informatiques. La continuité est vitale: si les logiciels financiers et logistiques ne sont plus disponibles, l'hôpital s'expose immédiatement à des problèmes et un grand nombre de personnes se retrouvent au chômage technique.»

## Notre priorité: les soins aux patients

Le ZNA utilise SAP Finance pour établir et gérer les factures adressées aux autres hôpitaux et aux partenaires, et pour le suivi des débiteurs (y compris les patients et les mutualités). Si ces fonctions sont indisponibles, c'est tout le suivi du cash-flow de l'hôpital qui est menacé. Par ailleurs, SAP Logistics est encore plus important pour le fonctionnement opérationnel au jour le jour. Ce logiciel assure, entre autres, la gestion des achats de tout le matériel, la

## À propos de xperthis

xperthis, spécialiste des TIC en matière de soins de santé, a été créé en octobre 2011 par quatre partenaires: NRB, un des principaux acteurs belges sur le marché des TIC, et trois spécialistes établis dans le domaine de l'informatique hospitalière, à savoir Partezis, Xtenso et Polymedis. xperthis peut totalement prendre en charge les processus centraux d'un hôpital.

gestion des stocks, les fournitures décentralisées et les contrats de maintenance. «Si ce logiciel ne fonctionnait plus correctement, l'approvisionnement du département infirmier risquerait d'être complètement désorganisé», indique Rudy Poedts. «Nous maintenons les stocks les plus petits possibles, mais c'est précisément la raison pour laquelle il est vital de les compléter en temps utile. Dans le cas du personnel soignant, le matériel est destiné à assurer les soins des patients. Par conséquent, une pénurie en matériel peut influencer sur notre prestation de service aux patients. Par ailleurs, des problèmes de suivi des débiteurs peuvent également avoir des conséquences désagréables pour les patients. Ils peuvent alors recevoir des rappels de paiement de factures pourtant déjà honorées. En tant qu'hôpital, vous faites surtout la différence en matière de soins aux patients. Tout le monde s'attend à ce que les services d'appui et de soutien (dont les achats, le service financier, les services facilitaires, les TIC et l'administration) soient déployés sans le moindre problème.»



Karl Reremoser, Business Development Manager chez NRB

**Karl Reremoser**, Business Development Manager chez NRB: «À mesure qu'un hôpital peut automatiser davantage de processus, le personnel médical et soignant peut

## À propos de ZNA



Le ZNA est l'émanation d'anciens hôpitaux-CPAS d'Anvers et de ses environs. Il se compose de trois hôpitaux généraux et 6 hôpitaux spécialisés. La fusion de tous les établissements du ZNA est intervenue en 2007 (à l'exception de l'hôpital psychiatrique Stuivenberg du ZNA) et a consacré la naissance du plus grand hôpital fusionné belge avec une capacité d'environ 2.500 lits. Le ZNA est synonyme de soins de qualité et accessibles. Le ZNA emploie 7.000 personnes, dont 2.650 infirmiers, 550 aides-soignants et environ 600 médecins. Ces collaborateurs prodiguent des soins quotidiens à quelque 7.000 patients. Chaque année, le ZNA effectue un peu plus de 1 million de consultations, examens de laboratoire et prises d'images médicales, et 75.000 patients y sont hospitalisés. À ce titre, le ZNA est le plus grand prestataire de soins en Belgique. À l'échelon européen, notre groupe d'hôpitaux fait partie du top 10.

*mieux se consacrer aux soins des patients. Toute minute supplémentaire que des médecins et infirmiers accordent à des activités telles que les commandes internes, est une minute de moins à consacrer aux soins des patients.»*

## Trajet de migration complexe

La migration vers SaaS a été très complexe. En effet, il s'agissait de prendre non seulement l'ensemble de l'environnement logiciel mais également l'historique, sans compter qu'il fallait encore prévoir la connectivité vers le centre de données. Le département IT du ZNA a collaboré avec les spécialistes de xperthis pour mener à bien le projet de migration. Grâce à l'excellente collaboration des experts au sein du ZNA et de xperthis, la migration s'est réalisée très rapidement. En effet, la décision de collaborer avec xperthis a été prise en février et la fin de la migration est déjà intervenue en juin 2011.

**Wouter Hanson:** «Nous devons non seulement reprendre le logiciel SAP, mais également les nombreuses autres interfaces entre SAP et les autres applications de l'hôpital. Il allait de soi qu'aucun élément ne pouvait être indisponible. Par ailleurs, la sécurisation et les performances ont également exigé une attention supplémentaire.»

La protection des informations à caractère personnel est souvent une priorité pour les hôpitaux. Les factures reprennent également les noms des patients, une information qui peut donc être sensible. En définitive, ce point n'a posé aucun problème au réseau hospitalier d'Anvers. Ce dernier conservait déjà ses images médicales en externe et le seuil de confiance à la sécurisation des informations était donc déjà moins élevé. Par ailleurs, l'expérience des partenaires a également renforcé cette confiance.

«NRB héberge aussi des données de banques et a donc engrangé de l'expérience en matière de protection des données d'entreprise», indique **Karl Reremoser**. «Pour tout hébergeur externe, l'offre

## À propos de NRB

Aujourd'hui, NRB fait partie des plus grands acteurs des TIC en Belgique. NRB propose des solutions, services et infrastructures TI pour le secteur financier, le secteur public, les entreprises d'utilité publique et, via xperthis, le secteur des soins de santé.

Le nouveau groupe NRB a réalisé en 2011 un chiffre d'affaires consolidé de 209 millions d'euros et emploie quelque 1.200 collaborateurs.

*de garanties en matière de protection de la vie privée est un must absolu.»*

## Toujours plus de possibilités

Entre-temps, quelque 600 collaborateurs du ZNA utilisent le logiciel SAP via le modèle SaaS de xperthis. Ils n'ont subi quasiment aucun désagrément de la migration et n'ont pas dû adapter leur mode de travail étant donné que le logiciel proprement dit n'avait pas non plus été modifié. «Cela ne signifie toutefois pas que l'application n'évolue pas», indique **Rudy Poedts**. «En poursuivant les développements sur la plate-forme, nous avons en effet découvert de nouvelles possibilités. Nous pouvons désormais procéder beaucoup plus facilement à des mises à jour et bénéficier des nouvelles évolutions sans devoir adapter le moindre élément à l'échelon local.»

