

## Témoignage client SAP Secteur de la santé



Les responsables de l'hôpital **Albert Schweitzer (ASZ)**, situé aux Pays-Bas, sont convaincus que le secteur de la santé ne pourra faire face aux besoins croissants des patients qu'en redéfinissant et en restructurant tout le processus de prestation des soins. C'est l'une des raisons pour lesquelles ils ont choisi de mettre en œuvre un logiciel de la gamme **SAP® for Healthcare**, qui propose au sein d'un environnement intégré, des processus métiers pour la gestion économique et financière, de gestion administrative des patients et de gestion de systèmes cliniques et médico techniques.



## HÔPITAL ALBERT SCHWEITZER (ASZ)

**S'APPUYANT SUR SAP® FOR HEALTHCARE, L'HÔPITAL ASZ DEVIENT LE PIONNIER DU DOSSIER ÉLECTRONIQUE DU PATIENT**

### PRISE EN CHARGE DE TOUS LES PROCESSUS DE L'HÔPITAL

L'hôpital Albert Schweitzer (ASZ) est né en 1999 de la fusion des hôpitaux de Drechtsteden et Merwede. Ce grand groupe hospitalier régional compte quatre établissements à Dordrecht, Zwijndrecht et Sliedrecht ; il emploie plus de 3 300 personnes (dont 2 400 à temps plein) et possède une capacité d'accueil de 1 085 lits. Il est l'un des meilleurs hôpitaux des Pays-Bas dans un certain nombre de disciplines médicales. Il est également réputé pour être l'instigateur de la réorganisation du secteur de la santé néerlandais, qui est un sujet brûlant sur le plan politique, ce secteur subissant la pression croissante de la hausse des dépenses de santé et de l'augmentation des besoins en matière d'investissements, deux conséquences du vieillissement de la population et des progrès technologiques continus dans le domaine médical.

Pour briser la spirale des dépenses, l'hôpital ASZ a choisi de mettre en œuvre des solutions de la gamme de logiciels et de services SAP for Healthcare, qui permettent une prise en charge intégrée des processus. En fait, avant la fusion, les établissements de Merwede et de Drechtsteden utilisaient déjà un logiciel SAP®, ce qui a en partie influencé l'hôpital dans sa décision d'opter pour SAP. “ Nous étions convaincus – et le sommes toujours – que les informations ne sont utiles que si elles peuvent être mises en relation avec d'autres ”, explique Ton Modderman, responsable informatique à l'hôpital ASZ.

“ Le nouveau système devait par conséquent prendre en charge non seulement les processus de gestion, mais aussi les principales procédures administratives du secteur médical et les processus de soins en vigueur. Cela a très vite permis d’opérer une sélection dans une liste d’éditeurs déjà réduite, car un seul d’entre eux offrait une solution spécifique pour le secteur de la santé : SAP. Notre décision d’opter pour les applications SAP for Healthcare avait manifestement une dimension stratégique, compte tenu notamment des difficultés conjoncturelles auxquelles nous sommes confrontés : demande accrue, volonté gouvernementale de modifier la structure et le financement du secteur, financement privé, etc. Nous sommes persuadés que ces problèmes ne peuvent être résolus qu’en adoptant une approche globale et intégrée ”.

### **OPÉRATIONS SIMULTANÉES DE FUSION ET D'AUTOMATISATION**

Ton Modderman explique qu’au moment où la solution SAP était déployée, les responsables de l’hôpital ont pris conscience qu’ils devaient préparer le système d’information du futur établissement. Et, au lendemain de la fusion, cela a présenté des défis, tant sur le plan technique qu’organisationnel. Le projet a néanmoins été une réussite et les utilisateurs se sont finalement adaptés aux nouveaux processus. Les produits mis en œuvre étaient SAP Patient Management, IS-H\*MED (solution d’un partenaire SAP) et mySAP™ ERP pour la gestion financière et le contrôle de gestion, la gestion de trésorerie, la facturation et la gestion de stocks.

**“ SAP nous aide à mieux organiser l'ensemble de notre système de soins et à réduire efficacement la durée des traitements ”.**

Ton Modderman, responsable informatique à l’hôpital ASZ

### **UN PROJET-PILOTE AMBITIEUX**

Suite à son expérience réussie avec SAP – et malgré les difficultés posées par la fusion, l’introduction de l’euro et la mise en place d’un système informatique complexe –, l’hôpital

ASZ a lancé en 2002 un projet-pilote ambitieux s’appuyant également sur SAP : le dossier électronique du patient. “ Nous en parlions depuis longtemps dans le secteur et pourtant aucune approche intégrée du traitement des patients n’avait encore vu le jour aux Pays-Bas ”, affirme Ton Modderman. “ Le projet-pilote avait pour but d’explorer le concept des dossiers électroniques des patients sous l’angle de ce que l’on appelle les circuits cliniques ”. En d’autres termes, un patient est traité suivant un protocole prédéfini. Sur le plan pratique, cela signifie que le circuit du traitement clinique d’un patient est tracé d’un coup à l’échelle de tout l’hôpital : les demandes d’examen, de régime alimentaire ou d’assistance sociale peuvent être automatiquement générées et planifiées, les résultats étant envoyés en retour par voie électronique. “ D’autres systèmes informatiques avaient tendance à se concentrer sur les procédures de reporting plutôt que sur les processus proprement dit ”, indique Ton Modderman. “ En abordant le dossier du patient comme un circuit clinique – les fonctionnalités de workflow de SAP sont pour cela excellentes –, il est possible de planifier le traitement plus efficacement et de décharger le spécialiste des décisions relativement simples, qui sont intégrées dans le système. Bien sûr, le dossier du patient contribue également à créer un système clair et transparent de suivi de toutes les activités de l’hôpital et de tous les soins prodigués. Ce système est perçu aux Pays-Bas comme progressiste, mais nous pensons qu’il est absolument nécessaire pour atteindre le degré de transparence que le gouvernement et les assureurs de soins de santé exigent de nous ”.

Le projet-pilote de l’hôpital ASZ s’est limité au service cardiologie d’un seul établissement et a été centré sur trois grands circuits cliniques. Cela concernait tous les processus intervenant dans la prestation des soins, ainsi que les services médicaux et paramédicaux qui y font suite. Une mise en œuvre de six mois était prévue. “ C’était un peu ambitieux, mais il ne faut pas oublier que nous étions toujours dans une phase d’innovation ”, souligne Ton Modderman. “ Aussi, bien que nous ne soyons pas parvenus en si peu de temps à intégrer

totalemment le système dans notre environnement de travail, nous avons tiré de ce projet de nombreux enseignements. Nous avons réussi à définir de façon détaillée les conditions de succès nécessaires préalables aux niveaux technique, fonctionnel et organisationnel. Si la technologie n'est pas un obstacle, le plus important est de déterminer comment les professionnels de la santé peuvent intégrer le dossier médical informatisé du patient dans leur travail quotidien de la manière la plus simple et la plus efficace. Doivent-ils utiliser une solution mobile ? Quelles procédures d'urgence adopter si le système est défaillant ? Tout cela requiert une approche différente et un état d'esprit qui est généralement peu répandu parmi le personnel hospitalier. Nos spécialistes auraient préféré disposer d'un système immédiatement opérationnel, mais ils ont compris leur rôle de pionniers et sont toujours très moteurs. Il est donc temps maintenant de passer à l'étape suivante ”.

### MISE EN RELATION DES SOINS ET DES COUTS

Selon Ton Modderman, l'hôpital continuera au fil du temps à tirer des avantages de la solution SAP. “ SAP peut nous aider à réduire la charge de travail administrative, ce qui est crucial à une époque où nous manquons de personnel infirmier. Les bénéfices se feront réellement sentir lorsque notre nouvelle structure organisationnelle sera définitivement établie. Et si nous voulons progresser dans la voie du dossier médical informatisé – ce qui est effectivement notre volonté et notre devoir –, nous aurons besoin d'un système qui prenne en charge ces dossiers de façon cohérente. Ce système nous est fourni par SAP. Nous maîtrisons déjà les principes d'archivage et de reporting des demandes électroniques. Nous avons créé les blocs fonctionnels, qui bénéficieront à d'autres hôpitaux. Tout ce qu'il faut maintenant est que les acteurs du secteur manifestent la volonté de travailler ensemble et s'y engagent résolument. Après tout, puisque le gouvernement demande que les traitements et les dépenses soient fondés sur les diagnostics, et si nous voulons pouvoir négocier dans un cadre concurrentiel avec les assureurs, nous devons disposer d'un système qui enregistre tout, et qui puisse établir le lien entre les soins prodigués et la gestion financière. Il n'y a tout simplement pas d'autre façon de présenter

## ARCHITECTURE TECHNIQUE

<b>Logiciels</b>	mySAP™ ERP (gestion financière et contrôle de gestion, gestion de trésorerie, administration des ventes et gestion des articles), SAP® Patient Management et IS-H*MED
<b>Plate-forme matérielle</b>	Siemens
<b>Système d'exploitation</b>	Xinix UNIX
<b>Base de données</b>	Oracle 8
<b>Nombre d'utilisateurs</b>	1 450
<b>Durée de mise en œuvre</b>	SAP Patient Management/ IS-H*MED : 1 an. mySAP ERP : 4 mois

les coûts effectifs et de démontrer que nous nous efforçons de réduire les listes d'attente. SAP nous aide à mieux organiser l'ensemble de notre système de soins et à réduire efficacement la durée des traitements. Il s'agit d'une mission complexe qui risque de nécessiter un apprentissage de plusieurs années, mais c'est justement la raison pour laquelle nous devons, en tant qu'hôpitaux, coopérer les uns avec les autres. Comme vous le savez, Rome ne s'est pas faite en un jour ”.

**“ Notre décision d'opter pour les applications SAP® for Healthcare avait manifestement une dimension stratégique, compte tenu notamment des difficultés conjoncturelles auxquelles est confronté le secteur de la santé ”.**

Ton Modderman, responsable informatique à l'hôpital ASZ

THE BEST-RUN BUSINESSES RUN SAP



**SAP FRANCE S.A.**

57/59 bd Malesherbes

75008 Paris

Tél. : 01 55 30 20 00

Fax : 01 55 30 20 01

[www.sap.com/france](http://www.sap.com/france)