

Hopital Manager de **Softway Medical** : un déploiement sous le signe de co-construction au GHICL

Le Groupement des hôpitaux de l'Institut catholique de Lille (GHICL), quatrième plus grand acteur de santé des Hauts-de-France, a déployé Hopital Manager de Softway Medical en un temps record de 18 mois. Une prouesse marquée par une collaboration forte entre la DSIO du groupement et Softway Medical associée à l'intégration de start-up de l'écosystème de santé. Arnaud Hansske, DIM et DSIO du GHICL, et Annick Pigot, DSIO adjointe, témoignent.

DSIH : Le Groupement des hôpitaux de l'Institut catholique de Lille (GHICL) a sélectionné Hopital Manager pour remplacer son DPI. Comment ce choix a-t-il été fait ?



Annick Pigot,
DSIO adjointe du GHICL

Annick Pigot : Nous avons lancé en 2020 une procédure de mise en concurrence avec une particularité unique en France : nous avons invité nos médecins utilisateurs à effectuer une étude ergono-

mique (avec Evalab) des solutions proposées par les éditeurs qui ont accepté de jouer le jeu ; ce n'était pas le cas de tous ! Cette première étape a montré qu'Hopital Manager était en avance en termes d'intuitivité et d'ergonomie. Puis, début 2021, nous avons réuni dix groupes de travail rassemblant différents utilisateurs métiers, qui ont testé en atelier pendant une semaine les deux solutions finalistes de notre sélection. Softway Medical a été choisi grâce à la qualité de son produit et de son offre technique. Nous tenions par

ailleurs, si nous devions être hébergés en Cloud, à l'être sur le Cloud souverain : Softway Medical a la particularité d'héberger lui-même ses propres solutions en France.

Vous avez déployé la solution en mode big bang le 3 janvier. Comment avez-vous préparé le basculement vers Hopital Manager ?



Arnaud Hansske,
DIM et DSIO du GHICL

Lille et d'Amiens ainsi que le centre hospitalier de Valenciennes. Nous avons la particularité d'être adossés à la faculté de médecine de l'Université catholique de Lille et avons par là même développé une forte activité de recherche (DRCI) pour un Espic. En termes de systèmes d'information, nous avons plus d'une dizaine d'années d'expérience.

Annick Pigot : Grâce à cette expérience, nous avons proposé une méthodologie de déploiement à Softway Medical. L'un de nos trois établissements, la clinique Sainte-Marie de Cambrai, a été choisi comme site pilote. Le déploiement, en

Arnaud Hansske : Il faut souligner qu'avec près de 90 000 hospitalisations par an, 200 000 consultations et 100 000 urgences le GHICL est le quatrième acteur de santé de la région, derrière les CHU de

octobre 2022, nous a permis de valider notre stratégie. Préalablement, nous avons organisé trois sessions de tests grandeur nature (TGN) où, pendant une semaine, les utilisateurs – ni des informaticiens, ni même des infirmiers du service informatique, mais les futurs utilisateurs des services – sont venus reproduire la saisie d'un dossier patient, d'une facture, d'une admission, dans un Hopital Manager déjà paramétré et presque prêt à démarrer. Grâce à ces trois TGN et au déploiement du site pilote, nous avons pu affiner notre dispositif et nous assurer de la qualité du paramétrage. Nous avons ensuite mis en place un dispositif de formation très modulaire, s'appuyant à la fois sur nos utilisateurs relais, sur des tutoriels et sur des vidéos. Le démarrage, le 3 janvier, a donc été serein avec un accompagnement sur le terrain par l'équipe Mon DPI 2022, soir et week-end compris.

Vous dites avoir demandé du « sur-mesure » à Softway Medical avec une logique d'échanges d'égal à égal tout au long du déploiement. Pouvez-vous nous détailler cette démarche ?

Arnaud Hansske : Outre l'expérience d'Annick et de moi-même, nous avons formé une task force exigeante avec des paramétreurs et des experts métiers (médecins, pharmaciens, soignants, cadres administratifs, informaticiens, secrétaires médicales).

Elle a soumis Softway Medical à un feu intensif de demandes et d'exigences.

À chaque fois, l'éditeur a mobilisé des ressources pour nous répondre et trouver des solutions.

Nous avons eu la chance de trouver en Softway Medical un éditeur à l'écoute, qui a même accepté l'idée d'intégrer dans l'écosystème d'Hopital Manager des solutions tierces qui apportaient une vraie plus-value au GHICL.

Cette écoute et cette démarche de co-élaboration ont été très positives.





L'équipe DPI du GHICL

" Maintenant que c'est fait, nous avons un plan de déploiement d'une cinquantaine de projets pour lesquels nous savons que nous allons devoir travailler avec Softway Medical. "

Avez-vous demandé à Softway Medical des développements ou des adaptations d'Hopital Manager ?

Annick Pigot : Nous avons fait quelques demandes d'adaptation ou de décoincage, notamment pour la facturation ou le PMSI, car notre statut d'Espic donne lieu à des particularités, mais elles étaient peu nombreuses. Historiquement, le GHICL disposait d'une solution américaine pour laquelle nous avons demandé beaucoup de modifications exclusivement adaptées à notre groupement. Cette expérience nous a montré que c'est une erreur majeure de demander à un éditeur de bricoler sa solution et de la rendre trop spécifique à un établissement. Il vaut mieux compléter la solution avec un développement local ou un module tiers, issu, par exemple, d'une start-up (comme Omnidoc ou Luminess). La dictée numérique Zenidoc, que nous utilisons depuis 15 ans, a par exemple été intégrée dans Hopital Manager avec les appels contextuels et l'interface adaptés. Plus que de modifier la solution, nous avons préféré lui intégrer des outils déjà présents dans notre sphère d'utilisation. Nous avons aussi eu la chance d'être en contact régulier avec les équipes produit de Softway Medical, qui nous ont permis d'être l'établissement pilote de leur nouvelle solution de formulaires, Forms, et le deuxième site pilote de leur module de gestion des plaies complexes. Grâce à ce dialogue, nous avons pu être parmi les premiers à tester certaines de leurs solutions.

Softway Medical a développé des partenariats avec différentes start-up, notamment dans le domaine de l'intelligence artificielle. Avez-vous pu en bénéficier ?

Arnaud Hansske : Tout à fait. Nous utilisons par exemple les outils de la start-up Alicante, intégrée dans l'éco-

système Softway Medical, qui propose de l'intelligence sémantique et de l'optimisation de codage. Pour permettre aux praticiens de gagner du temps, nous travaillons sur des outils de précodage automatique et d'assistance au PMSI qui étaient en production dans quatre ou cinq services avec notre ancien DPI. Nous œuvrons à les reproduire dès que possible dans Hopital Manager. Nous avons aussi des contacts avec la medtech Posos, spécialiste de l'analyse des demandes connectées de biologie, dont nous voulons utiliser les outils dès que possible. D'ores et déjà, nous avons intégré à Hopital Manager certains outils dont nous disposons déjà, notamment pour la gestion des factures par l'intelligence artificielle.

Maintenant que la phase de déploiement est terminée, comment voyez-vous la suite de votre partenariat avec Softway Medical ?

Arnaud Hansske : Nous allons continuer à travailler ensemble. Nous avons fait avec eux un énorme travail de reprise de données et avons récupéré 13 millions de documents dans un million de dossiers patients. Nous voulons utiliser cette antériorité dans des algorithmes qui nous permettront demain de faire de l'anticipation, du scoring de patients, de l'alerte, etc. L'idée est d'optimiser et de thésauriser toute cette information pour enrichir les parcours. Nous travaillons aussi avec Softway Medical sur le réseau ville-hôpital, pour mieux accompagner nos soignants et nos médecins avec de nouveaux outils qui leur faciliteront la vie.

Annick Pigot : Le déploiement du DPI, qui s'est bien passé, n'est pas la fin de l'aventure. Nous avons passé une étape importante, mais c'est seulement maintenant que nous allons pouvoir vraiment commencer à travailler ensemble pour

enrichir la solution. Au moment du déploiement, nous avons œuvré à faire en sorte que les fonctionnalités soient semblables à celles de notre précédent outil. Maintenant que c'est fait, nous avons un plan de déploiement d'une cinquantaine de projets pour lesquels nous savons que nous allons devoir travailler avec Softway Medical. Citons, entre autres, le portail patient, la solution de gestion des parcours, les demandes connectées de biologie... En parallèle, le groupe Softway Medical sort constamment des nouveautés et de nouveaux modules, ou des modules rénovés, notamment pour la pharmacie. Il s'agit de sujets sur lesquels nous souhaitons collaborer avec eux. Il nous faudra encore au moins trois ans avant de terminer le déploiement de toutes les fonctionnalités et de la totalité du spectre initialement prévu. Ce projet, que nous avons baptisé « Mon DPI 2022 », a commencé avec un big bang : il va maintenant progresser étape par étape.

Arnaud Hansske : Changer de SIH en 18 mois, pour un chantier qui nécessite habituellement deux à trois ans, était un record. Il faut dire que nous n'avancions pas dans le noir : nous nous appuyons sur les référentiels nationaux (Hôpital numérique, Ségur, Maturin'H...) et internationaux (Emram niveau 7 – dont seul Softway Medical a obtenu la certification en France) et souhaitons nous investir fortement avec nos clients. Nous sommes dans un partenariat exigeant et gagnant-gagnant qui partage des objectifs ambitieux.

Annick Pigot : Nous avons la chance d'exercer dans un établissement dont l'une des vocations est d'être à la pointe de la technologie et qui se donne pour mission d'atteindre l'état de l'art en termes de service rendu tant aux patients qu'aux médecins, en s'appuyant sur une solution numérique complète, moderne et intégrée comme Hopital Manager. ■