

Comment deux CH vosgiens ont externalisé et mutualisé le SI de leurs laboratoires

Les CH d'Épinal et de Remiremont disposent depuis octobre 2017 d'un seul et même système d'information de laboratoire (SIL) pour gérer leurs deux laboratoires de biologie. Une première pour la solution TDNexLabs de Technidata, aujourd'hui présente dans une trentaine d'hôpitaux. L'éditeur revient sur ce projet avec son partenaire, l'hébergeur Coreye Healthcare.

Chiffres clés

Un an de déploiement
200 à 350 000 € de budget
50 utilisateurs en laboratoires, 800 dans les services de soins
Environ 500 dossiers/jour
Liens VPN supportant des débits de 3 Mbit/sec
Support 24/7

Le groupement de coopération sanitaire (GCS) regroupant le centre hospitalier Émile Durkheim à Épinal et celui de Remiremont avait décidé de mutualiser les systèmes de gestion de ses deux laboratoires de biologie d'urgence et de routine. Ils travaillaient alors avec leurs propres systèmes d'information de laboratoire (SIL), opérés sur les serveurs de leurs établissements respectifs. L'objectif était de rationaliser la production en mutualisant les ressources, d'harmoniser les pratiques entre les deux hôpitaux et de gagner en traçabilité ainsi qu'en efficacité. Il fallait aussi respecter les spécificités de chaque site : selon le GCS, *“les établissements étant des entités légales distinctes, il était nécessaire de conserver une facturation propre à chaque site”*.

“Sur l'impulsion d'un nouveau chef de service, un appel d'offres a été ouvert en décembre 2015”, se souvient [Frédéric Buisson](#), chef de projet lors de l'implémentation du futur SIL mutualisé TDNexLabs de Technidata et aujourd'hui commercial au sein de l'entreprise présente sur le marché des systèmes de gestion de laboratoire depuis 1993. *“La consultation fut large, reprend-il ; le GCS a vu tous les éditeurs. De notre côté, nous lancions ce produit. Le GCS nous a fait confiance.”* Le dossier a été déposé en mars 2016 et le choix de Technidata lui fut notifié au mois de juin. Le projet a ainsi pu débuter en septembre.

TDNexLabs permet de superviser en temps réel l'activité d'un laboratoire via des indicateurs et alertes, des outils d'aide à la décision et une automatisation des tâches de routine, intégrant la saisie des demandes (contrôle des redondances), la gestion des prélèvements (numérotation et étiquetage), la réception des échantillons, leur routage multisite, le suivi de la production, la saisie des résultats, la validation biologique, le compte-rendu des résultats et le stockage des échantillons. Il s'intègre au système d'information hospitalier (SIH) existant, les données sont

consolidées dans le dossier patient, une vue partagée des données et une gestion partagée des automates et postes techniques est proposée ainsi que des statistiques d'activité et de facturation. Il prend en charge les messageries standards (HL7, HPRIM...) et peut se connecter aux automates et aux appareils utilisés au chevet du patient ainsi que gérer des droits et des profils utilisateurs en s'appuyant sur un annuaire centralisé. Le GCS souligne que *“les secrétaires n'ont plus à resaisir les mêmes dossiers dans deux systèmes différents, réduisant d'autant le risque d'erreur. Le personnel est plus polyvalent et peut travailler sur un site comme sur l'autre. (...) Autre avantage de taille : il n'est plus nécessaire de mobiliser deux biologistes d'astreinte comme c'était le cas avant, puisqu'un seul biologiste assure désormais la validation biologique à distance pour les deux laboratoires”*.

Formation continue

Une première réunion de travail avec les laboratoires et la direction des systèmes d'information a été organisée pour valider l'ensemble des actions et le planning de déploiement proposé par Technidata. *“Nous demandons à déterminer un groupe de référents au niveau des laboratoires comme de la DSI afin d'établir des contacts privilégiés”,* précise Frédéric Buisson. *“Aussi pour donner les clés du paramétrage du logiciel à un référent, qui sera formé, accompagné et qualifié afin de maîtriser l'outil au moment de son lancement, en toute autonomie.”* La formation consiste en une première session magistrale, puis s'étale tout au long de la phase de paramétrage du logiciel, soit durant trois à quatre mois. *“Technidata organise en outre des formations régulières auprès de ses utilisateurs dans les centres hospitaliers, souligne-t-il. Nous pouvons en effet constater une perte de connaissance via les questions émises auprès du support téléphonique ou les demandes effectuées auprès du commercial. Nous revenons alors vers le client et lui proposons une* ■■■

Pour l'éditeur, c'est un projet qui se déploie sur six à huit mois. Pour l'établissement, il faut parfois compter jusqu'à deux ans

■■■ formation. Un temps qui s'ajoute aux actions annuelles menées chez le client, liées soit à du fonctionnel, donc une évolution du logiciel, soit à du réglementaire."

Au titre des dernières évolutions fonctionnelles, Frédéric Buisson cite pour exemple "la mise à disposition du résultat pour les patients, une forte demande : l'outil permet de mettre à disposition le compte-rendu et les résultats au patient en lui envoyant un e-mail ou un SMS. Une extraction de statistiques croisées au niveau des établissements est aussi désormais possible. La mise en place des groupements hospitaliers de territoire (GHT) le nécessite et nous proposons une application centralisée mais avec une répartition par site, sans surcoût de licence produit". Thierry Dieudonné, directeur commercial de Technidata, insiste de son côté sur "la nécessité d'une forte interaction avec les serveurs de prescription des dossiers patients informatisés".

Support 24/7

Pour le projet mené au sein du GCS d'Épinal Remiremont, six à huit personnes ont œuvré du côté de l'éditeur, représentant deux à trois corps de métier différents : les parties technique, applicative, commerciale et la chefferie de projet. Des points d'étape étaient organisés une fois par mois puis jusqu'à toutes les semaines à l'approche du lancement. Le SIL mutualisé a été opérationnel en octobre 2017. "Le délai varie selon le nombre de personnes impliquées, l'envergure du projet, les clôtures, les congés, etc.", indique Thierry Dieudonné. Pour l'éditeur, c'est un projet qui se déploie sur six à huit mois. Pour l'établissement, il faut parfois compter jusqu'à deux ans, en intégrant "le temps de promulgation du marché, la consultation et le dépouillement des offres des différents fournisseurs, les arbitrages, les visites de sites...", énumère Frédéric Buisson.

Le GCS d'Épinal Remiremont a fait le choix d'une solution en mode hébergé et de déléguer son serveur on premise, "les laboratoires ne pouvant souffrir d'interruption de service. Les établissements manquaient de personnel informatique et l'hébergement constituait une garantie pour eux", indique Frédéric Buisson. Technidata a alors contacté l'infogéreur Coreye Healthcare, alors agréé hébergeur de données de santé (HDS) et "partenaire privilégié, selon Thierry Dieudonné. Mais nous pouvons caler notre solution sur un hébergeur déjà en place le cas échéant. Nous avons par exemple des sites

qui utilisent TDNexLabs hébergé par le Mipih". Francis Bricet, directeur du développement de Coreye Healthcare, raconte : "le GCS avait deux attentes : améliorer le service rendu aux utilisateurs grâce à une meilleure disponibilité de son logiciel et contenir les coûts. Il hébergeait lui-même son serveur sans avoir la capacité de mettre en place une infogérance 24/7. Ce ne sont pas des centres hospitalo-universitaires (CHU). Nous, nous sommes en 24/7 et pouvons permettre au logiciel une disponibilité permanente". L'équipe projet de Coreye Healthcare a rassemblé des ingénieurs systèmes, réseaux et sécurité durant six mois. Coreye assure les connexions entre les deux sites et son data center par des liens VPN supportant des débits de 3 Mbit/sec.

De 200 à 350 000 €

Le SIL mutualisé compte aujourd'hui une cinquantaine d'utilisateurs dans les laboratoires et environ 800 autres dans les services de soins. Il traite environ 500 dossiers par jour, avec des pics d'activité à 800 dossiers quotidiens. Durant son déploiement, les laboratoires continuent de fonctionner. "Cela représente un travail supplémentaire pour eux et certainement la plus grosse difficulté, développe Thierry Dieudonné. Les équipes sont aussi sensibles à deux choses : être accompagnées et les conditions intrinsèques de déploiement du produit. Au niveau du paramétrage, notre logiciel est orienté très user friendly. Nous nous adressons à des biologistes, des techniciens, des secrétaires et pas à des informaticiens. Nous avons donc misé sur un paramétrage qui ne nécessite pas de faire des algorithmes, de faire autre chose que leur métier. C'est aussi un garant de la maîtrise du projet."

Le directeur commercial de Technidata indique un budget pour ce type de projet, en architecture multisite pour un plateau technique, "entre 200 et 350 000 € pour un nouveau client. Nous parlons de l'installation d'une nouvelle solution sur un nouveau site. Mais le budget est plus proche de 140 000 € pour des sites que nous équipons déjà : nous pouvons alors capitaliser sur les investissements. Un CHU équipé de TDNexLabs et qui voudrait le mettre en place au sein d'une autre structure peut s'en sortir avec un surcoût de moins de 80 000 €". Coreye Healthcare évoque quant à lui, sans plus de précisions, des frais de mise en service d'une part, puis un contrat pluriannuel facturé mensuellement. ■

Anne-Laure Mercier