

SGL et laboratoires privés multi-sites : Quand la demande et l'offre ne sont pas en phase

Alain Cœur
Vittel 2007



PETITE ANNONCE

«Belle SEL, grosse activité, nombreux laboratoires, recherche système informatique pour fonctionnement fiable et performant, fonctionnalités fines appréciées, partenariat à long terme si affinités »

LE PARADOXE DU MARCHÉ

- De plus en plus de SEL multi-sites
- Des structures dont l'activité augmente
- Des serveurs hébergeant plusieurs SEL
- Des besoins informatiques sans cesse plus importants

→ aucun fournisseur ne s'impose sur ce marché

LES CAUSES (vues par les biologistes)

- Manque de fiabilité
- Fonctionnalités insuffisantes
- Gestion du multi-sites peu efficace, pas toujours conforme aux exigences légales
- Tâches de gestion pas assez développées
- Niveau d'automatisation insuffisant
- Niveau d'industrialisation des logiciels et des services proposés médiocre
- Coût jugé prohibitif par les biologistes

LES CAUSES (vues par les fournisseurs)

- Démarche de choix d'un SGL abordée de manière insuffisamment professionnelle par les laboratoires
- Budgets consacrés à l'informatique insuffisants, pas en phase avec les enjeux
- Ressources humaines affectées à l'informatique insuffisantes

IMPORTANCE DU CHOIX D'UN SGL ADAPTÉ

- Outil de production majeur et incontournable, automate le plus important du laboratoire (production, qualité)
- Opportunité pour réfléchir à l'organisation du laboratoire et viser à son amélioration, en phase avec la démarche qualité
- Engagement pour 7 à 10 ans
- Accréditation, bon sens → nécessité d'un cahier des charges
- IGAS 2006 : « *C'est dans les structures ayant une certaine dimension qu'il est réaliste de faire un projet médical, un projet qualité et d'organiser le développement de l'informatique* »

CHOIX DU SGL : UNE DEMARCHE « PROJET »

- **Création d'un groupe de travail au laboratoire**
- **Bilan de l'existant et des besoins, rédaction d'un cahier des charges et d'un cadre de réponse pour les fournisseurs**
- **Définition des critères de choix**
- **Sélection des fournisseurs auxquels sera transmis le cahier des charges**
- **Visites de site**
- **Réunions et démonstrations au laboratoire**
- **Analyse des réponses**
- **Contrat**
- **Suivi de la mise en place**

GROUPE DE TRAVAIL

- Composé de biologistes et de représentants des diverses catégories de personnel
- Participe à toutes les étapes du projet
- Chargé
 - d'élaborer les divers documents
 - d'analyser les offres
 - de rencontrer les fournisseurs
 - de participer aux visites de sites
- Responsabilité (avec les directeurs du laboratoire) du choix du futur système informatique.

CAHIER DES CHARGES, CADRE DE REPONSE

- Présentation des caractéristiques, de l'activité et de l'organisation de la SEL
- Mise en évidence des besoins prioritaires de la SEL et de ses spécificités éventuelles
- Base consensuelle entre les divers biologistes de la SEL
- Aide à l'analyse des offres, par la définition d'un cadre de réponse précis à respecter par les fournisseurs
- Valeur contractuelle après le choix du prestataire

→ CCN de la SFIL

PERIMETRE DU PROJET

- Système expert d'aide à la validation biologique
- Gestion des commandes et des stocks
- Gestion documentaire
- Planification de l'activité
- Gestion des relevés de températures

GESTION DU MULTI SITES

- Base patients commune, traitement différencié par labo
- Consultation des demandes et résultats depuis chaque labo
- Présentation des antériorités en validation biologique
- Présentation ou non des antériorités effectuées dans un autre laboratoire sur les éditions de résultats
- Règles d'éditions éventuellement différentes selon les labos
- Regroupement éventuel de la télé-facturation
- Statistiques différenciées par laboratoire, avec consolidation au niveau de la SEL
- Dictionnaire d'analyses commun, avec valeurs de références et techniques éventuellement spécifiques à chaque site
- Lieu d'exécution de chaque analyse sur documents divers

FONCTIONNALITES DISCRIMINANTES (1/2)

- Liens inter-patients
- Commentaires codés à l'accueil pris en compte en VB
- Gestion des pathologies
- Gestion des non conformités
- Délai de rendu des analyses en heure, séries
- Gestion des tests dynamiques
- Génération automatique d'analyses
- Fonction « compteur de cellules »
- Traitement de l'immuno-hématologie cf. arrêté du 22 avril 2002
- Centralisation du contrôle de qualité, récupération des résultats des CQ via les connexions d'automates

FONCTIONNALITES DISCRIMINANTES (2/2)

- Gestion des lots de réactifs associés aux résultats
- Filtres sur règles d'expertises en validation biologique
- Module de traitement de l'Hygiène
- Epidémiologie
- Historisation des modifications apportées au dictionnaire d'analyses
- Génération d'archives en format non-proprétaire
- Masques d'écran paramétrables selon les sites ou les utilisateurs
- Messagerie intégrée

CRITERES DE CHOIX

- Aspects fonctionnels
- Aspects techniques (matériel, architecture de la solution, performances, sécurité)
- Prestations de service (formation, assistance, maintenance)
- Aspects commerciaux (prix, pérennité, nombre de références total et dans des configurations équivalentes)
- Communications
- Ergonomie
- Aspects relationnels

CRITERES DE CHOIX : QUESTIONS

- Solution éprouvée, avec de nombreuses références opérationnelles, ou rôle de site pilote pour un produit novateur ?
- Logiciel riche fonctionnellement ou produit « robuste » et fiable ?
- Industriel de taille importante ou petite structure éventuellement plus réactive ?
- Quel est le niveau d'investissement raisonnable pour acquérir une solution performante ?

PRE SELECTION DES FOURNISSEURS

- 25 fournisseurs environ
- Pré sélection d'un nombre limité de fournisseurs (5 ou 6)
- Critères :
 - critères de choix définis plus haut
 - connaissance du marché et des divers fournisseurs
 - existant informatique du laboratoire

VISITES DE SITES

- Sites à choisir parmi ceux indiqués par les fournisseurs
- Structure et une activité similaire à celle de la SEL

- Adéquation de la solution aux besoins du laboratoire
- Comparaison en fonctionnement réel des diverses solutions

- Scénario de visite, fiches d'évaluation
- Synthèse des fiches après chaque visite, puis synthèse générale
 - points forts et points faibles de chaque système
 - aspects organisationnels pouvant être appliqués dans la SEL
 - inventaire des questions à poser aux fournisseurs

REUNION – DEMO AU LABO

- Une demi ou une journée au labo
- Avec le groupe de travail et d'autres personnes de la SEL concernées par le projet
- Ordre du jour précis :
 - présentation de la société, de son offre et de ses points forts
 - réponse aux questions posées par écrit
 - présentation du logiciel autour de certains points évoqués dans les questions posées
 - discussion financière

ANALYSE DES OFFRES

- Tableaux de synthèses relatifs :
 - aux caractéristiques des fournisseurs (économiques, structurelles)
 - aux caractéristiques générales des logiciels proposés
 - aux caractéristiques des matériels proposés ou nécessaires
 - aux aspects financiers (prix d'achat, prestations, maintenance, garantie, évolutions, options)
- Récapitulatif des particularités de chaque offre, points du cahier des charges non respectés
- Synthèse des fiches de visite de sites
- Synthèse des forces et faiblesses selon éléments fournis dans les offres
- Rapport de préconisation

CONTRAT

- Doit faire référence
 - au cahier des charges et à ses annexes
 - à la proposition du fournisseur et avenants éventuels
 - aux réponses aux questions écrites

SUIVI DE LA MISE EN PLACE : Un responsable du projet informatique

- Centralisation des informations
 - questions, anomalies constatées au laboratoire
 - réponses du fournisseur
 - plannings
 - comptes-rendus d'intervention et de réunions
- Rédaction de toutes les procédures relatives à l'informatique
 - sauvegardes
 - interventions sur problèmes référencés
 - mise à jour des dictionnaires, etc.

SUIVI DE LA MISE EN PLACE : Méthodologie

- Réunion de lancement
 - préparation de la mise en place
 - définition du plan qualité (plan projet)
- Suivi de l'exécution des prestations proposées, contrôle de conformité du produit livré par rapport aux besoins exprimés
 - utilisation de fiches d'anomalies, à remplir par les utilisateurs
 - synthèse régulière des fiches d'anomalies, à transmettre au fournisseur
 - suivi de la correction des anomalies
- Recette selon le plan qualité et le cahier de recette établi avec le fournisseur
- Solde 2 mois après le démarrage opérationnel, si tous les aspects contractuels sont respectés

CONCLUSION

- La biologie évolue
- Les SGL et les services proposés doivent s'adapter aux exigences et contraintes nouvelles
- L'approche des biologistes par rapport au projet informatique doit se professionnaliser

Il est temps que l'offre soit en phase avec la demande mais aussi que la demande soit mieux formulée, et que les moyens nécessaires à la réussite de l'informatisation du laboratoire soient mis en œuvre