



## Customer case

### UZA

**inetum.**  
realdolmen  
Positive digital flow

## L'UZA associe connaissances sectorielles et techniques pour faciliter le déploiement de son nouveau dossier patient électronique

En combinant des connaissances sectorielles et l'expertise technique, l'hôpital universitaire d'Anvers (UZA) a été en mesure de lancer avec succès un nouveau dossier patient électronique (DPE). Le déploiement du DPE représentait une transition cruciale pour l'hôpital, qui a choisi de faire appel à Inetum Belgique pour l'accompagner dans cette étape.

### Le dossier patient électronique, véritable cœur de l'hôpital

L'UZA est un centre universitaire qui offre un niveau élevé de soins dans plus de 90 spécialités à ses patients. Depuis juin 2021, l'UZA utilise un nouveau Dossier patient électronique (DPE) disponible partout et à tout moment pour chaque prestataire de soins impliqué et pour le patient lui-même. Le portail clients UZA@home permet en outre aux patients de consulter leur dossier médical et d'interagir avec leur équipe de soignants sur place.

### Une transition cruciale

L'UZA avait commencé par mettre en œuvre le projet DPE Millennium dès 2016, mais ce dernier avait été reporté à plusieurs reprises en raison de son ampleur et des perturbations liées à l'épidémie de COVID. L'objectif initial était en effet de tout déployer en une seule fois afin de perturber le moins possible l'activité de l'hôpital. Finalement, l'UZA a fait appel en 2019 à Inetum-Realdolmen pour l'aider à concrétiser ce projet.

« La qualité des experts d'Inetum Belgique n'est plus à démontrer : ils disposent de très vastes connaissances dans le secteur des soins de santé. Cette expertise est la bienvenue lorsque l'on pense aux défis spécifiques de notre secteur. Nous gagnons ainsi un temps précieux, car ils savent déjà dans quel contexte nous évoluons et connaissent notamment les nombreuses abréviations que nous utilisons lors de nos entretiens. En outre, leurs spécialistes sont également de bon conseil pour ce qui est d'identifier des potentiels inexploités ou des possibilités d'optimisation de nos processus de travail. Je suis ravie que nous puissions compter sur un partenaire commercial aussi précieux. Sa connaissance du secteur est un atout indéniable », explique

**MARIANNE DUBAERE,**  
GESTIONNAIRE DU DPE À L'UZA.



Nos experts sont intervenus dans les domaines de la gouvernance et de la gestion de projet, ainsi que de la gestion du changement. En outre, nos analystes business et fonctionnels ont mis à profit leurs connaissances dans le secteur des soins de santé pour relever les défis techniques.

« Nous sommes tombés d'accord sur les synergies nécessaires pour assurer la réussite du projet d'ici la date de déploiement. La connaissance du secteur a vraiment fait la différence. En outre, ce projet s'est accompagné d'un effet boule de neige positif : nous avons également fait appel aux experts d'Inetum Belgique pour d'autres projets IT, outre l'implémentation du DPE », ajoute Marianne Dubaere.

### Ne pas perdre l'humain de vue

« Si je peux me permettre un conseil aux autres hôpitaux, c'est d'accorder suffisamment d'attention à la gestion du changement. Il est essentiel d'être conscient des évolutions et de s'adapter à une méthode de travail plus uniforme. Souvent, nous n'y sommes pas préparés. Il est donc conseillé de déjà réfléchir aux incidences de la mise en œuvre sur les processus quelques années avant de la faire. Il est important que les processus soient déjà adaptés avant l'implémentation du nouveau progiciel, sinon vous perdrez énormément de temps à convaincre les collaborateurs », affirme Mme Dubaere.

Et de poursuivre : « L'hôpital doit assumer la responsabilité d'un tel changement et d'une telle implémentation, et pas seulement la limiter à un changement informatique. Il s'agit d'une adaptation organisationnelle qui doit donc être encouragée par le management. Les change managers d'Inetum Belgique ont donné aux portfolio managers de l'UZA les formations nécessaires pour les soutenir dans le cadre des grandes évolutions. Ces formations ont été proposées de manière proactive et ont reçu un accueil très positif de notre part. Nous allons donc organiser des formations complémentaires pour les nouveaux collaborateurs. »

### Un partenariat inspirant et pérenne

« La pénurie de personnel soignant constitue un défi de taille auquel les hôpitaux sont confrontés aujourd'hui. Il est dès lors essentiel de miser sur la numérisation afin d'augmenter l'efficacité des soins et de pouvoir en faire plus avec des effectifs réduits. Nous comptons donc également sur l'expertise d'Inetum Belgique pour poursuivre la démarche de numérisation au sein de notre institution », déclare Marianne Dubaere.

« Inetum Belgique fait également preuve de proactivité, par exemple en organisant des tables rondes sur l'avenir des soins de santé où l'entreprise invite des acteurs incontournables du secteur. En interne aussi, leurs équipes veillent à entretenir et développer leurs connaissances. Chaque mois, elles organisent des sessions « quick healthy bites » où elles abordent les défis du secteur de la santé et partagent des idées ainsi que des expériences intéressantes, non seulement dans leur domaine, mais aussi sur d'autres outils et applications qui peuvent s'avérer utiles. J'apprécie également qu'Inetum échange avec les pouvoirs publics afin d'encourager la standardisation entre les établissements de santé et d'aspirer à proposer des offres de base qui s'inscrivent dans une utilisation efficace du budget. Inetum étudie en profondeur la roadmap e-Health des pouvoirs publics et la norme FHIR. Bref, en tant que partenaire commercial, Inetum s'adapte de manière proactive et suit les tendances et les attentes des pouvoirs publics et des hôpitaux », conclut Marianne Dubaere.

## ENVIE D'EN SAVOIR PLUS ?

À propos de UZA : [www.uza.be](http://www.uza.be)

À propos d'Inetum-Realdolmen: [www.realdolmen.com](http://www.realdolmen.com)