

AZ Alma, Eeklo, Belgique

# AZ Alma prend mesures importantes en gestion de laboratoire

Grâce à une gestion minutieuse du projet, la mise en œuvre complexe et à grande échelle de GLIMS devient un parcours impeccable.

**PERSONNES INTERVIEWÉES** » **Christophe Vandenabeele**, pharmacien/biologiste clinique, directeur de laboratoire et chef de projet du projet LIS; **Tom Decavele**, chef de service ICT d'AZ Alma et responsable du groupe de travail informatique au sein du projet SIL

« La mise en œuvre de GLIMS allait bien au-delà du simple remplacement du système d'information de laboratoire (SIL), » confie Christophe Vandenabeele, directeur de laboratoire à AZ Alma. « L'occasion était idéale pour repenser tout notre laboratoire, les processus, l'équipement, etc. En fait, pratiquement tout. » Et AZ Alma n'a certainement pas laissé passer cette chance : les processus sont devenus plus homogènes, d'anciens appareils ont été remplacés et les flux de travail ont été modifiés.



À gauche: **Tom Decavele**, chef de service ICT  
À droite: **Christophe Vandenabeele**, directeur de laboratoire



**Le système d'information de laboratoire GLIMS avec modules spécifiques pour banque de sang et microbiologie**

- Support fonctionnel complet pour tout type d'examen de laboratoire.
- Structure d'écran spécifique pour banque de sang et microbiologie.
- Gestion centralisée de tous les appareils.
- Flexibilité de la configuration et de l'architecture.
- Base de données unique qui soutient le fonctionnement opérationnel de plusieurs sites dans toutes les disciplines.
- Fonctions d'intégration flexibles et accessibles conformes aux normes internationales.
- Traçabilité et auditabilité totales en vue du contrôle qualité et de l'accréditation.

« La large expérience de MIPS avec des projets d'une telle ampleur était un grand avantage. »

Tom Decavele, chef de service ICT d'AZ Alma

Il y avait beaucoup de choses à considérer et, vu les implications financières et organisationnelles importantes, la préparation et l'exécution étaient décisives pour le bon déroulement de ce vaste projet. Grâce aux solides efforts et à l'excellente collaboration des équipes d'AZ Alma et MIPS, à l'expérience de MIPS en gestion de projet, et au dévouement de tous les intéressés, le projet a été terminé non seulement dans les délais fixés, mais aussi dans le budget prévu. « Ce résultat était exceptionnel pour un projet aussi important et complexe, » affirme Christophe Vandenabeele.

**EN ÉQUILIBRE AVEC LES STRATÉGIES INFORMATIQUES ACTUELLES DE L'HÔPITAL**

AZ Alma est un hôpital régional sur deux sites: Eeklo et Sijsele. L'hôpital compte 513 lits et 110 médecins, 1.250 employés et 125 bénévoles

et travaillent. Le laboratoire clinique possède un centre d'activités sur chaque site. Les deux campus disposent d'un laboratoire clinique à part entière, mais chacun d'entre eux a ses propres spécialités, qui répondent aux besoins des cliniciens et des populations de patients.

Le besoin d'un nouveau SIL est apparu suite aux changements dans la stratégie et les besoins informatiques de l'hôpital. « Dernièrement, nous avons construit une deuxième salle de serveur pour permettre à AZ Alma de disposer de deux configurations identiques, ce qui est nécessaire pour la mise en œuvre d'un dossier électronique de patient (DEP). Le nouveau serveur pour le SIL a également été installé sur cette nouvelle infrastructure, ce qui nous permet du même coup de prévoir un système de sauvegarde. » précise Tom Decavele, chef de service ICT d'AZ Alma.

« Le projet a été terminé non seulement dans les délais fixés, mais aussi dans le budget prévu. Ce résultat était exceptionnel pour un projet aussi important et complexe. »

Christophe Vandenebeele, directeur de laboratoire



nous a remis un rapport avec des graphiques clairs, ce que j'ai beaucoup apprécié, » affirme Christophe Vandenebeele.

L'importance du chef de projet de MIPS ne devait pas non plus être sous-estimée. « Il était très professionnel et transparent, » se souvient M. Vandenebeele. « Il a fait preuve de la souplesse nécessaire et était la bonne personne au bon endroit. Nous avons toujours le sentiment que le projet était sous contrôle. »

« Les employés de laboratoire d'AZ Alma étaient totalement ouverts aux suggestions et idées; nous avons collaboré en permanence pour trouver des solutions ensemble, » déclare le chef de projet de MIPS. « Le fait qu'AZ Alma ait appliqué la même méthodologie PRINCE2 que nous, a également contribué au bon déroulement du projet. »

C'est suite à un appel d'offres compétitif que l'hôpital a opté pour GLIMS de MIPS, car ce système répondait le mieux aux exigences formulées dans le cahier des charges. Dr. Vandenebeele l'affirme: « GLIMS est flexible et indépendant de toute plate-forme. De ce fait, il peut communiquer avec d'autres systèmes et appareils. Ainsi, une connexion LAB-LAB sera réalisée cette année encore avec les laboratoires cliniques d'Assebroek et de Knokke. Le progiciel GLIMS a déjà été mis en œuvre précédemment dans les deux laboratoires. MIPS s'est avéré chaque fois un partenaire fiable avec l'expertise nécessaire. »

#### GESTION DE PROJET SELON LA MÉTHODOLOGIE PRINCE2

En vue d'une exécution rapide du projet, MIPS et AZ Alma ont eu recours à la méthodologie PRINCE2 pour la gestion de projet. « MIPS travaille habituellement avec PRINCE2 et AZ Alma a également de l'expérience avec cette méthodologie, » affirme Tom Decavele. PRINCE2 requiert une description claire du projet et de la portée, des objectifs et des responsabilités. Au terme de chaque projet, les intéressés doivent vérifier si tout se déroule encore selon les délais et le budget prévus. « A chaque étape, MIPS

#### LA 'WAR ROOM': UNE PIÈCE DÉDIÉE UNIQUEMENT AU PROJET

Dans un environnement hospitalier opérationnel, il n'est pas évident de libérer des personnes pour un projet aussi ambitieux. AZ Alma a créé une structure de projet composée d'un groupe directeur et d'un groupe de projet. Ce groupe de projet a encore été subdivisé en plusieurs groupes de travail ayant chacun sa spécialité: GLIMS général, Banque de sang, Microbiologie, ICT/Communication et un dernier pour l'échange de données de facturation et de patients avec le SIH. Les groupes se réunissaient chaque mois ou chaque semaine.

« La large expérience de MIPS avec des projets d'une telle ampleur était un grand avantage, » affirme M. Decavele. « Pour les employés de laboratoire, il n'est pas évident de se concentrer sur un projet: ils ne cessent d'être dérangés par des appels téléphoniques, des collègues avec des questions, etc. MIPS a suggéré d'aménager une 'War Room', une pièce séparée réservée au projet, où les employés de projet pouvaient se rencontrer et collaborer. Cette suggestion a été décisive pour la communication entre tous les intéressés, y compris les employés de MIPS. »





### Avantages de la gestion de projet MIPS

- Grande expérience avec la méthodologie PRINCE2 pour gestion de projet.
- Expertise et connaissance approfondies du domaine.
- Préparation minutieuse et encadrement solide tout au long du processus.
- Bonne communication et collaboration entre les équipes de MIPS et le laboratoire.
- Garantie d'un service continu par le laboratoire.
- Projet complexe terminé dans les délais et le budget prévus.

### LE PERSONNEL EST LA CLÉ DU SUCCÈS

AZ Alma et MIPS sont unanimes sur le rôle crucial joué par le personnel, tant d'AZ Alma que de MIPS, dans la réussite de ce projet. Christophe Vandabeele précise : « Dès le début, nous avons consacré énormément de temps à la communication interne. Grâce à cela, les employés de laboratoire étaient très ouverts aux modifications que ce projet entraînerait et tout le monde a contribué à l'optimisation et à la mise au point du système. »

La formation était tout aussi importante. MIPS a d'abord organisé une formation pour les administrateurs système. « Cette formation était très bien préparée et a été accueillie positivement par notre personnel, » poursuit M. Vandabeele. « De plus, nous avons surtout travaillé selon le principe 'train the trainer'. Enfin, nous avons également planifié chaque session de formation longtemps à l'avance ; les participants étaient préparés, pour une formation encore plus efficace. »

### SOUTIEN TOTAL POUR LA MISE EN SERVICE

Grâce à la gestion minutieuse et intelligente du projet, le processus s'est déroulé comme prévu. La mise en œuvre a débuté en février 2012, les tests en novembre 2012, et le système (à savoir le logiciel de laboratoire GLIMS avec les modules pour la banque de sang et

la microbiologie) a été mis en service à la mi-janvier 2013. Mais le soutien offert par MIPS ne s'est pas arrêté là. « Le premier jour de mise en service du système, nous avions quatre employés de MIPS sur notre site à Eeklo et deux à Sijsele. La délégation MIPS s'est réduite au fil des jours. Leur présence nous a permis d'aborder et de résoudre rapidement tous les problèmes rencontrés, » déclare Christophe Vandabeele. « Grâce à cette excellente gestion de projet, les médecins de l'hôpital n'ont pratiquement pas remarqué que de tels bouleversements étaient en cours. Nous n'avons jamais dû interrompre nos services. »

### PROFITER DES AVANTAGES

AZ Alma a profité des avantages du nouveau GLIMS dès sa mise en service. « Nous avons toujours accordé une grande importance à la qualité, mais maintenant que nous avons une cartographie détaillée des processus, nous pouvons passer aux étapes suivantes sur le plan de la qualité, » explique M. Vandabeele. Le laboratoire a également constaté une baisse du nombre d'erreurs potentielles. C'est une conséquence de la communication poussée entre les appareils analytiques, grâce à laquelle les données ne doivent être saisies qu'une seule fois.

AZ Alma a opté pour la 'réception matérielle', ce qui fait une différence fondamentale au niveau du traçage. Aujourd'hui, les demandes d'analyses sont saisies en deux étapes. Une fois les données disponibles dans le système, GLIMS automatise les étapes suivantes du flux de travail, telles que la planification des tests et les processus ultérieurs. Les scanners de code-barres sont utilisés plus souvent qu'auparavant.

L'une des principales révolutions a eu lieu dans le service de microbiologie, ajoute M. Vandabeele. « A présent, ce service n'utilise pratiquement plus de papier ; tous les systèmes communiquent entre eux et la saisie manuelle de données est réduite au minimum. Les employés du service de microbiologie font face à une charge de travail importante, mais depuis que nous avons GLIMS, elle s'est nettement réduite : ils arrivent à abattre ce travail important avec le même nombre de personnes. Je ne m'y attendais pas ! » •