

# PMSI : les retours d'expérience s'accumulent.

Nous évoquions récemment les progrès réalisés par le personnel hospitalier et les fournisseurs de solutions en matière de médicalisation des systèmes d'information, notamment à travers l'expérience du CHU d'Amiens. De nouveaux responsables, tous deux utilisateurs de la solution Web100T, acceptent aujourd'hui de nous répondre, et confortent ce constat.

Propos recueillis par **Julien MONCHANIN** auprès de **Denis GRIMALDI** et du professeur **Eliane ALBUISSON**.

Questions à **Denis GRIMALDI**, responsable des systèmes d'information & d'organisation au CHG du pays d'Aix en Provence.

## Comment avez-vous choisi votre outil de gestion du PMSI ?

Deux offres du marché nous ont paru plus intéressantes pour l'aspect fonctionnel. Techniquement, la solution de Web100T s'est distinguée par son ergonomie, ses fonctionnalités et sa dimension full Web. Elle apportait la meilleure réponse au cahier des charges, et s'avérait d'autre part plus performante au niveau tarifaire. Notons que l'accompagnement au changement n'était pas un critère, puisque le CHG d'Aix a choisi de le prendre en charge lui-même. Nous avons donc au final assuré nous-mêmes la gestion du projet de déploiement.

« la solution de Web100T s'est distinguée par son ergonomie, ses fonctionnalités et sa dimension full Web »

**Il est souvent fait mention de l'importance d'un partenaire réactif dans la gestion de ce type de projet.**

## Qu'en pensez-vous ?

Je partage cette affirmation. En l'occurrence, la société a été extrêmement présente dès le début. En 34 ans de carrière en tant que DSIO, je n'avais jamais rencontré de partenaire aussi réactif. Mais ce critère de réactivité ne peut être pris en compte dans le contexte des marchés publics, car nous ne pouvons jamais le mesurer avant d'avoir véritablement tranché en faveur d'un prestataire.

**Qui utilise aujourd'hui l'outil au CHG d'Aix ? Quels retours fournissent ces utilisateurs ?**

3 catégories de personnes l'utilisent. Une soixantaine de secrétaires médicales, une centaine de médecins, et les 7 personnes du DIM. Les deux premières catégories sont satisfaites du suivi complet du dossier, et les remarques sont généralement positives. Du côté de la DIM, nous sommes bien entendu ravis d'avoir remplacé une véritable usine à gaz par un outil unique. Pour l'aspect technique, nous avons eu quelques petites difficultés à l'exploitation, toutes résolues très rapidement.

## Où se situent selon vous les gains générés par l'utilisation de la solution ?

Nous nous sommes obligés à la mettre en place avant le 1<sup>er</sup> avril 2007, date à laquelle les hôpitaux ont eu pour obligation légale de fournir le PMSI mensuellement, alors qu'il était jusqu'ici adressé chaque trimestre. Le challenge était difficile, car nous n'étions qu'à 50 % de T2A en 2007. Par conséquent, nous avons clairement été orientés par la volonté de gagner du temps, à un moment où tout serait devenu trop compliqué : nous n'aurions pas pu tenir le cap sans un nouvel outil plus performant, qui a fonctionné dès sa mise en place avec succès. Entre les premiers contacts avec Web100T en décembre 2006 et le démarrage, ne se sont donc écoulés que 4 mois.

Questions au professeur **Eliane ALBUISSON**, responsable du DIM du CHU de Nancy.

## Quels facteurs sont intervenus dans la décision de travailler avec Web100T sur le PMSI ?

Deux éléments essentiels ont prédominé : d'abord l'aspect réglementaire, et donc la nécessité d'une mise à jour réactive et efficace du système, ensuite un produit réellement adapté à nos besoins et ergonomique dans son utilisation. Nous avons consulté nos collègues d'autres hôpitaux et fait un point sur les logiciels utilisés avant de nous décider.

« Deux éléments essentiels ont prédominé : d'abord l'aspect réglementaire,(...) ensuite un produit réellement adapté à nos besoins et ergonomique dans son utilisation. »

## La conduite du changement a-t-elle été difficile ? Une formation a-t-elle été assurée ?

Une formation de base a été assurée par Web100T : présentation générale suivie de questions-réponses. Une base de tests et d'exercices a également été mise à la disposition des utilisateurs. Après une nécessaire phase d'adaptation, le personnel a pu rapidement utiliser le logiciel en routine.

## Avez-vous eu des retours des utilisateurs ?

La solution est exploitée depuis janvier 2006. Nous avons plusieurs utilisateurs à plusieurs niveaux, ce qui a nécessité certains paramétrages. Concernant l'exploitation, nous avons vérifié la bonne application des règles de valorisation et avons dû surmonter quelques difficultés dans le transfert des données et dans l'harmonisation avec les systèmes d'information internes.

Pour la mise à jour réglementaire, le fonctionnement est satisfaisant et nous constatons une bonne réactivité du fournisseur sur les interrogations et les demandes d'amélioration. Les interlocuteurs connaissent bien le métier et nous sommes satisfaits du dialogue entretenu avec eux.

## Quelles évolutions techniques souhaiteriez-vous voir intégrées dans la solution ?

L'aide à la décision, la facturation au fil de l'eau et les contrôles qualité font partie de nos préoccupations essentielles. Le métier de DIM est en train d'évoluer et de se complexifier. Il faudra structurer et « protocoliser » l'activité de routine, pour pouvoir exploiter rapidement les données, tout en consacrant du temps à la qualité autant qu'à l'aide à la décision. Les logiciels métiers seront à la base de toute cette évolution et nous seront très demandeurs d'initiatives allant dans ce sens. ■

## Personnes présentes lors de cet interview :

- Madame le Professeur Eliane ALBUISSON, Responsable du Département d'Information Médicale, PU-PH
- Madame le Docteur Emmanuelle LEBRUN, PH (DIM)
- Monsieur le Docteur Jean-Marc CHARGOIS, PH contractuel (DIM)
- Madame Monique BAUDOIN, responsable des TIM, ACH (DIM)
- Madame Sandrine GLIN, TIM, Adjoint administratif (DIM)
- Madame Murielle HAZEMANN, Analyste (Direction Informatique)

## WEB100T en chiffres

Société spécialisée dans la conception et la diffusion de solutions logicielles fondées sur des technologies Web et à destination des établissements publics et privés. Elle intervient en priorité dans les domaines suivants : organisation de la prise en charge du patient, gestion des lits, gestion des blocs opératoires, aide au codage des actes et des diagnostics, recueil d'actes et d'activités, PMSI.

## Chiffre d'affaires du dernier exercice :

1,457 million d'euros, en croissance de 27 % par rapport à l'exercice précédent.

Effectif : 15 personnes.

Site Web : [www.web100t.fr](http://www.web100t.fr)