

Le retour sur investissement les résultats d'une étude menée

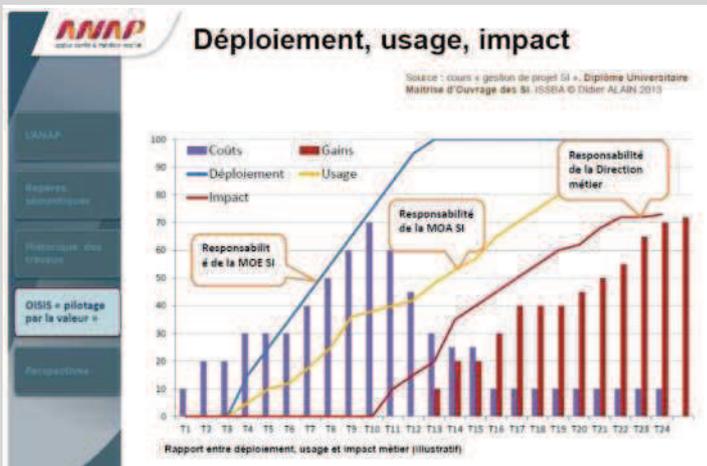
Région française leader dans le domaine des TIC Santé avec plus de 50% des effectifs de la filière nationale (environ 1200 personnes), l'Aquitaine a assisté, en 2011, à la création du **cluster TIC Santé Aquitain**.



L'Institut de recherche en Gestion des Organisations (IRGO) de Bordeaux IV dirigé par Eric Lamarque, et la société COSILOG représentée par Didier Bergognon, ont effectué des études de terrain chez les utilisateurs des solutions informatiques suivantes : le logiciel Globule (Ki-Lab SARL), le logiciel Web Pims (WEB 100T), le logiciel Hellodoc (Image Edition) et le logiciel de Gestion Administrative Patient de SIGEMS.

Acteur important dans la structuration de la filière, le cluster Tic Santé Aquitain soutient le déploiement de nouveaux services innovants et dynamise l'attractivité du territoire. Il garantit une expertise et un appui spécialisé aux entreprises en les faisant bénéficier de l'expérience de ses membres dans le développement technologique et le montage de projets collaboratifs. Fédérées au sein du cluster TIC Santé aquitain, les PME

leader sur le marché de l'édition de logiciels devaient répondre aux demandes de leurs clients sur l'évaluation du ROI (Return On Investment) de leurs solutions. Faute de ressources et de



Didier ALAIN de l'ANAP a notamment apporté à ce riche séminaire, des données concernant la notion d'indicateurs. A l'ANAP, on emploie le terme de Valeur, plutôt que celui de ROI. La Valeur, pour Didier ALAIN, c'est la rentabilité mais aussi les gains en termes d'image et de qualité. Trois types d'indicateurs doivent être utilisés pour pouvoir piloter les projets d'informatisation des SI de santé par la Valeur :

- Indicateurs d'avancement : coûts des charges (dont les charges internes trop souvent oubliées, les délais, le niveau de déploiement...)
- Indicateur d'usage tel que le taux d'utilisation des solutions
- Indicateurs d'impact ou indicateurs métiers : conformité du dossier médical, délai d'envoi, temps de saisie, taux de conformité des prescriptions...

Les établissements de santé doivent entrer, selon Didier ALAIN, dans cette « culture valeur » afin de pouvoir prioriser les projets informatiques en concurrence et objectiver les choix de solutions.

ser les projets informatiques en concurrence et objectiver les choix de solutions.

des logiciels de santé : en Aquitaine

compétences internes, elles n'avaient, jusqu'à présent, pas pu répondre à ce besoin. Soutenue financièrement par le conseil régional d'Aquitaine et accompagnée par Aquitaine Développement Innovation (interface régionale entre les entreprises et les différentes structures d'innovation technologique et laboratoires de recherche), une étude a été réalisée conjointement par la société COSILOG, spécialisée dans les systèmes d'information de santé, et l'Université Bordeaux IV. Les résultats des travaux ont été présentés le 28 mars dernier, lors d'un séminaire.

La méthodologie de l'étude : un projet collaboratif et une enquête terrain minutieuse

Véritable projet collaboratif cette étude a impliqué de nombreux acteurs de la filière. « L'objectif était de mesurer et d'évaluer la valeur d'usage du logiciel pour l'utilisateur » rappelle Didier Bergognon. Pour cela l'équipe projet a été obligée de restreindre son champ d'analyse et a travaillé sur des fonctions cibles des logiciels. Eric Lamarque insiste sur l'importance de la qualité des données. L'étude a été jusqu'à chronométrer les utilisateurs pour chiffrer le temps gagné grâce à l'utilisation du logiciel. Cela a pris un peu de temps, notamment dans les CHU, car qu'il s'agissait, au préalable, de se faire accepter. Côté coûts, il était nécessaire d'évaluer les coûts cachés tels que le temps d'adaptation au logiciel, la formation et les risques de dysfonctionnement (pertes ou attaques de données). Le modèle est celui utilisé en analyse financière : la Valeur Actuelle Nette : VAN = IO + cashs-flow annuels actualisés avec IO = investissement initial.

Les résultats obtenus pour trois des logiciels étudiés : des ROI importants et rapides !

Le logiciel Globule de Ki-Lab est un logiciel qui gère le dossier de « l'utilisateur » et la communication avec les médecins libéraux et les autres établissements : Il s'agit en quelque sorte d'un cahier de liaison sécurisé. Il a été évalué auprès de deux utilisateurs : un foyer pour personnes âgées et un foyer d'accueil pour enfants. C'est à partir de la valorisation du temps gagné et du temps perdu, par rapport aux salaires des utilisateurs, qu'a été essentiellement évalué le ROI du logiciel Globule. « Le temps gagné, précise Jocelyn Husser de l'IRGO, est principalement du temps gagné en archivage et diffusion de l'information ». Et le temps perdu est dû à la non utilisation de toutes les fonctionnalités du logiciel ! Avec un investissement initial assez faible, soit moins de 18 000€, le gain net en année 2 était déjà de près de 50 000 € et, en année 4, de plus de 100 000 €!

Le logiciel Webpims de Web 100T est un logiciel qui facilite et contrôle le codage de l'activité en temps réel et permet également le rétrocodage (croisement des données pour s'assurer de leur pertinence). L'étude du ROI de Webpims a été réalisée dans deux CHR : celui de Metz et celui de Beauvais. Pour ces deux études, les gains proviennent essentiellement d'une meilleure

Un tissu industriel aquitain (une soixantaine de PME) fort de nombreux leaders des TIC santé et une région en pointe des expérimentations nationales :

Aux côtés de grands groupes internationaux dont la plupart possèdent leur siège en Aquitaine (McKesson, AGFA Healthcare...), un tissu de PME spécialisées s'est fortement développé ces dernières années. S'appuyant sur un réseau de sous-traitants, intégrateurs, hébergeurs agréés de données en santé, ces PME développent des savoir-faire couvrant tous les segments de marché des TIC-santé.

L'Aquitaine fait aussi figure de région en pointe pour développer les expérimentations nationales :

- Télésanté Aquitain (TSA) : a mis au service des professionnels et patients aquitains une plate-forme de services e-santé : messagerie sécurisée, salles virtuelles de web conférences
- Territoire de santé numérique (TSN) : vise à offrir aux professionnels de santé un espace de santé numérique afin de favoriser l'accès en temps réel aux connaissances médicales et à l'adoption de nouveaux services
- AGILIS : définit, conçoit et réalise sur deux sites pilotes une infrastructure complète de services médicaux hôteliers
- Liryx : travaille sur le projet d'Institut Hospitalo-Universitaire dédié à la rythmologie et à la modélisation cardiaque
- Réseau santé Médoc : a pour objectif de partager les informations d'un dossier médical en toute sécurité sur le territoire du Médoc

RESEAU SANTE MEDOC

Adresse: 2 Rue Michel Combès (33341), Langoiran Médoc

Téléphone: 05 56 73 07 29
Fax: 05 56 73 07 29
Mail: contact@reseau-santemedoc.fr
[Rejoindre le Réseau](#)
[Voir le site](#)

Nom du responsable: Dr Brigitte Helle
Structure juridique: Association loi 1901
Domaine: Médical à domicile
Date de création: 1 Avril, 2005
Type de réseau: Réseau de santé

Le Réseau réalise une coordination entre les acteurs sanitaire et médico-sociaux dans le territoire de secours de Langoiran, afin de permettre un meilleur prise en charge à leur domicile des patients.

- Ayés de plus de 60 ans.
- Résidence: résidents de différents professionnels de santé.

Le patient entre dans le Réseau avec son médecin traitant habituel et conserve le droit de sortir du dispositif à tout moment. Le bénéfice pour lui est l'assurance d'un dialogue entre les professionnels qui se relaient à son chevet.

Historique:
Le Réseau de Santé Médoc est né de l'IMPASO, Organisation Médicale de Médoc à Dornes, qui né de l'initiative des professionnels libéraux.

Objectifs:

- Organisation des soins à domicile pour les personnes vulnérables sur le territoire de secours de Langoiran (patients de plus de 60 ans dans un premier temps et particulièrement dans un deuxième temps).
- Favoriser la communication entre les professionnels de Santé
- Organiser des actions de Prévention et de Formation
- Être un référentiel de la Santé

qualité de facturation. La première année, le gain net a été estimé à plus de 1.5 millions d'euros, et, en année 3, à 2.7 millions ! Frédéric Gravereaux, président de Web 100T, a lui-même été très surpris des chiffres et des cashs-flow rapides, dépassant de loin l'investissement initial !

Le logiciel Hellodoc de Image Edition est destiné aux cabinets médicaux (7000 médecins utilisateurs actuellement) : agendas partagés, télétransmission, gestion de dossier patient, messagerie cryptée avec les laboratoires... Dans ce cas, les modalités

de l'étude étaient différentes car les données résultaient des retours de questionnaires envoyés aux cabinets utilisateurs. Cent vingt-huit questionnaires ont ainsi été exploités. Les chercheurs ont travaillé surtout sur la fiscalité car, dans ce contexte, les gains ou les pertes sont fiscalisés. Les hypothèses de fiscalité les plus pessimistes ont été retenues. Le ROI, dans ce dernier cas, est le plus long : les gains de temps devaient être évalués en secondes... Ainsi en année 2, les gains nets étaient de l'ordre de 6126 € et, en année 4, de presque 24 000 €. Mais l'étude souligne que le gain le plus important réside en une amélioration de la qualité d'écoute du patient.

Des résultats à ne pas généraliser car très contextualisés...

Attention ! Tous ces résultats sont liés à l'entreprise utilisatrice et à son contexte. « Aucune généralisation ne peut être faite » insiste Eric Lamarque, d'autant que l'étude ne porte que sur quelques fonctionnalités. Cependant, ces résultats ont été confrontés à ceux d'autres secteurs tel que la finance, l'assurance ou l'hôtellerie et ils s'avèrent cohérents ; le délai de récupération de l'investissement est rapide dès qu'il s'agit de l'achat d'un logiciel et encore plus si le logiciel est acquis par le biais d'une formule de type abonnement. Cette étude met en exergue une autre conclusion intéressante : les coûts liés à l'utilisation d'un logiciel sont relatifs à la sous exploitation fréquente des outils et à la lenteur de la phase d'appropriation de l'utilisateur ! Pour Eric Lamarque, étant donné qu'il subsiste un taux de déperdition important de l'outil, il serait important de mettre en



place un accompagnement du changement pour que le retour sur investissement soit encore plus rapide.

Concernant l'apport de cette étude, les trois éditeurs présents s'accordent pour dire qu'ils n'en feront pas un argument commercial car les chiffres sont très dépendants du contexte d'utilisation. En revanche, c'est un bénéfice énorme pour les collaborateurs de ces PME d'édition qui sont maintenant persuadés du ROI de leur solution et sont, par conséquent, plus confiants et plus sûrs d'eux dans leur démarche commerciale. Nous retiendrons, comme le souligne justement Antoine Comiti, gérant de Ki-Lab, que l'intérêt de ce projet réside dans la collaboration entre universitaires, éditeurs et utilisateurs.



Innovation Santé

Technologie 100% Web, standards ouverts xml, https, html.

Web100T conçoit et diffuse des progiciels à destination des établissements de soins publics et privés couvrant la régulation et l'organisation des hospitalisations, la gestion des rendez-vous, des blocs opératoires et des lits, les mouvements patients, le recueil de l'activité T2A, le dossier patient et de soin, le PMSI, la gestion administrative et la facturation

Quelques références :

Hospices Civils de Lyon • CHU de Dijon • CHU de Nancy • CHU de Limoges • CHU d'Amiens • CHU de Besançon • CHR de Metz-Thionville • CHG de Beauvais • CHG de Versailles • CHG d'Aix-en-Provence • CHG de Carcassonne • CH de Neuilly Courbevoie • CHG Victor Dupouy • CHG André Grégoire • CHG de Cornouaille • CHG Nord de Sèvres • CH Ste Anne (Paris) • Groupe Hosp. du Havre • Hôpital Foch (Suresnes) • Hôpital St Joseph (Marseille) • Hôpitaux Privés de Metz • Hôpital Privé Jean Mermoz • Institut Bergonié • Centre René Gauducheau • La Ligne Bleue (Epinal) • Clinique Amboise Paré (Neuilly-sur-Seine) • CHP Clerval • Résidence du Parc • Groupe Vivalto • Groupe Clinifutur • Polyclinique La Louvière • Clinique de l'Archette • Clinique Pasteur (Toulouse) • Clinique Saint Jean de l'Union • etc.

Gestion administrative et facturation

intégrée à la régulation et à la surveillance médico-économique des séjours

Traitement du PMSI

surveillance permanente des éléments médico-économiques du dossier du patient



Dossier Patient et Dossier de Soins

consolidation aisée des données médicales du patient et gestion du circuit du médicament



Régulation des blocs et des lits

ajustement des capacités d'hébergement et de production de l'établissement

Agenda collaboratif

intégré au circuit d'information administratif et médical

