



La gestion de projet de Realdolmen décisive dans la réussite du déménagement de l'AZ Alma

Comment gérer le déménagement d'un hôpital, sachant que celui-ci ne ferme jamais ses portes ? La direction, les médecins et le personnel infirmier ils s'attendaient à ce que le service informatique veille à ce que tous les systèmes soient pleinement opérationnels à temps lors de l'emménagement. Tom Decavele, responsable du département ICT : « Nous ne pouvions pas nous permettre le moindre retard. Il fallait que cela réussisse, et ce fut le cas. » Grâce à une roadmap technique, à l'aide de deux administrateurs système expérimentés et à la direction d'un project manager, Realdolmen a contribué à mener à bien la mission.

L'approche du projet de Realdolmen lui ayant plu et celle-ci ayant permis l'obtention du résultat souhaité dans le respect du budget et du délai prédéfinis, l'AZ Alma a continué à y faire appel après le projet de déménagement. C'est ainsi qu'un nouveau système de gestion des documents est actuellement en cours de développement.

PREMIER DÉMÉNAGEMENT D'HÔPITAL

Il y a près de 15 ans, l'hôpital d'Eeklo et celui de Sijsele fusionnaient pour devenir l'AZ Alma. De nombreuses années plus tard, la fusion vient de donner naissance à un tout nouvel hôpital à Eeklo. En mars 2017, les patients de l'ancien hôpital d'Eeklo ont ainsi déménagé vers les nouveaux bâtiments. Peu après, les patients de l'établissement de Sijsele, devenu entre-temps une site de soins y compris une polyclinique de AZ Alma, allaient les suivre.

Fritz Defloor, directeur des services d'assistance aux soins et Tom Decavele n'avaient pas encore d'expérience avec un déménagement de cette envergure . « Nous avons pu faire appel à des hôpitaux qui avaient déjà réalisé un emménagement dans un nouvel hôpital, mais chaque emménagement/déménagement a ses propres spécificités. Certains hôpitaux ont ainsi construit un nouveau bâtiment, mais ils sont restés au même endroit, par exemple. Pas nous », remarque Tom Decavele. « Nous n'avons pas non plus de fibre optique entre notre ancien établissement et le nouveau, ce qui a encore compliqué davantage le déménagement des données digitales. L'informatique étant un facteur crucial dans le fonctionnement d'un hôpital, ce projet devait être prêt à temps. »

“ Nous avons déjà bien collaboré avec Realdolmen auparavant. Ils ont pu nous dire ce qui était ou non réalisable. Par ailleurs, la large gamme de produits de Realdolmen nous a permis de ne travailler qu'avec un seul fournisseur. Un réel avantage pour nous !”

**TOM DECAVELE, RESPONSABLE DU
DEPARTEMENT ICT, AZ ALMA**

az **alma**
zorg met een **hart**

PAYS: België

SECTEUR: Soins de santé

CHALLENGE

Il y a près de 15 ans, l'hôpital d'Eeklo et celui de Sijsele fusionnaient pour devenir l'AZ Alma. Pour le déménagement vers les nouveaux bâtiments en 2017, la direction, les médecins et le personnel infirmier s'attendaient à ce que le service informatique veille à ce que tous les systèmes soient opérationnels. Un déménagement/emménagement de cette ampleur était une expérience unique pour l'équipe de AZ Alma. Même si elle a pu faire appel à des hôpitaux qui avaient déjà réalisé un emménagement dans un nouvel hôpital, chaque déménagement a ses propres spécificités. L'informatique étant un facteur crucial dans le fonctionnement d'un hôpital, ce projet devait être prêt à temps.

SOLUTION

Grâce à une roadmap technique, à l'aide de deux administrateurs système expérimentés et à la direction d'un project manager, Realdolmen a contribué à mener à bien la mission.

AVANTAGES

- Déménagement contrôlé et sécurisé de tous les éléments informatiques présents
- Mise en service sans failles de 45 nouvelles applications
- Outils informatiques prêts dans les temps et dans le respect des budgets



Tom Decavele, AZ Alma4

DÉBUT DU PROJET DE DÉMÉNAGEMENT ICT EN 2015

Les premières entrevues avec Realdolmen ont eu lieu au début de l'année 2015. « Nous avons déjà bien collaboré sur des projets pour Microsoft Exchange et SQL Server. Realdolmen avait déjà de l'expérience dans le déménagement d'infrastructure et applications informatiques. Ils ont ainsi pu nous dire ce qui était ou non réalisable. Par ailleurs, la large gamme de produits de Realdolmen nous a permis de ne travailler qu'avec un seul fournisseur. Un réel avantage pour nous ! »

Le lancement du projet a été réalisé par l'architecte d'infrastructure Lieven Willems de Realdolmen. Il avait déjà travaillé avec l'hôpital et a établi une roadmap technique pour le déménagement. « Au cours des workshops, répartis sur environ six mois, nous avons principalement fait l'inventaire de ce que nous possédions en termes d'infrastructure et d'applications IT. Lieven a ensuite développé la fiche d'application en collaboration avec l'AZ Alma. Il s'agit d'un modèle qui indique pour chaque application ce qu'elle fait et ce dont elle a besoin pour bien fonctionner.

Cette fiche s'est ensuite avérée bien utile pour la mise en service des 45 nouvelles applications dans la nouvelle construction. Celles-ci comptent de nombreuses fonctionnalités informatiques dont nous ne disposions pas dans l'ancien hôpital, comme la distribution automatique de médicaments, un bloc opératoire numérique qui envoie les images vers les archives électroniques du patient pour qu'elles puissent ensuite être consultées dans le dossier patient informatisé, de nouveaux scanners pour l'imagerie médicale, un système de gestion des stocks avec RFID, une gestion des accès pour ouvrir les portes avec un badge, la téléphonie par le réseau Wi-Fi, un combiné sur les 500 lits pour appeler le personnel soignant et commander la télévision IP, ou des systèmes de gestion des parkings et de gestion des bâtiments pour paramétrer l'éclairage, l'aération et les caméras de surveillance.



Candy De Prekel, Realdolmen et Tom Decavele, AZ Alma

Sur les anciens campus par exemple, nous n'avions plus installé de réseau Wi-Fi, vu nos plans pour le nouvel hôpital. Il y a maintenant une couverture réseau sans fil partout avec 500 points d'accès. Si nous utilisions environ 1 000 raccordements pour la transmission de données dans l'ancien bâtiment, nous en disposons maintenant de 3 500 et pouvons encore en activer 3 500 supplémentaires. Dans un hôpital moderne, presque tout tourne autour de l'IT. »

« À l'issue des workshops, il a fallu choisir entre quatre scénarios », rappelle Tom Decavele. « Nous avons choisi de ne pas déménager tout l'IT en une fois, mais de migrer les applications les plus importantes d'abord. Dès 2016, nous avons bénéficié pendant deux ans de l'assistance de deux gestionnaires de systèmes de Realdolmen. Ils se sont vraiment sentis comme des membres de notre équipe, qui comptait déjà sept gestionnaires de systèmes. Ni nous ni l'autre personnel d'hôpital n'avons ressenti de différences entre eux et le département IT. Ils travaillaient tous les deux très bien avec notre équipe, s'adressaient à moi comme à leur chef de service et ont trouvé dommage de partir à la fin 2017 tant ils se sentaient bien ici. C'était réciproque. »

QU'EST-IL POSSIBLE DE FAIRE, PAR QUI ET QUAND ?

Qu'est-ce qui est possible, et qui fait quoi à quel moment ?

« Nous pensions au départ que nous pourrions faire le travail nous-mêmes, mais notre département IT doit chaque jour gérer tellement de questions et de problèmes qu'il leur est difficile de se concentrer sur un projet supplémentaire de grande ampleur comme un déménagement. En mai 2016, Candy De Prekel, project manager chez Realdolmen, est arrivée. Elle a analysé ce que chaque personne pouvait faire et pour quand, de sorte à déterminer ce que l'on pouvait attendre de chacun dans des délais bien définis. Elle a organisé et observé l'exécution du projet, dont elle avait également évalué le timing et le budget. »

« Nous ne pouvions pas nous permettre la moindre panne imprévue. La migration devait s'opérer de manière contrôlée

et sécurisée. Un dossier patient informatisé doit être disponible 7 jours sur 7, tout comme l'imagerie médicale et d'autres systèmes vitaux. Les systèmes sont reliés les uns aux autres. Le temps d'arrêt permis pour les applications cruciales, telles que le dossier patient informatisé, le système d'information de l'hôpital ou le PACS, est très limité. Comment les systèmes de stockage, serveurs et équipements de réseau allaient-ils se comporter après des années d'alimentation électrique ininterrompue une fois que nous débrancherions les prises, chargerions les éléments dans un camion et les redémarrerions dans l'une des deux salles de serveurs ? Tout cela se déroulerait-il sans problèmes ?



Pour les systèmes de stockage, le risque était plus faible étant donné que nous avons placé de nouvelles machines de stockage dans notre nouveau bâtiment au printemps 2016 afin de nous assurer une avance technologique. Avec la project manager de Realdolmen, nous avons évalué les risques, établi un scénario très précis du déménagement et réalisé des tests préalables. Nous savions clairement ce qu'il fallait faire en cas de problème. »

2 SALLES DE SERVEURS OPÉRATIONNELLES EN 24H

La bonne préparation a garanti une exécution sans le moindre souci. En octobre 2016, nous avons procédé à la migration de chacune des principales applications, telles que le DEP et le système d'information de l'hôpital. L'équipe ICT de l'AZ Alma et les trois collaborateurs de Realdolmen ont entamé la migration vers la première salle de serveurs du nouvel hôpital la veille de l'armistice. Le matin suivant, la migration était terminée et tout était testé et opérationnel à midi. Le déménagement vers la deuxième salle de serveurs a ensuite eu lieu. Tout était prêt dans les 24 heures. La journée de samedi, qui avait été bloquée pour travailler à la résolution des éventuels problèmes, n'aura finalement pas dû être consacrée à la migration.

L'approche de la project manager de Realdolmen nous a tellement plu qu'après le déménagement réussi, nous avons continué à faire appel à ses services pour mener à bien d'autres projets.

QUE FERAIT L'AZ ALMA DIFFÉREMMENT MAINTENANT?

« Si nous devions revenir en arrière, nous ne ferions pas grand-chose différemment », affirme Tom Decavele. « L'approche projet de Realdolmen fonctionne et nous y recourons pour professionnaliser davantage l'informatique de l'hôpital. D'autres départements s'intéressent aussi à cette approche. Ils l'ont découverte parce que la gestion d'un projet IT est une responsabilité qui incombe à l'organisation et pas uniquement au département IT. »

EN SAVOIR PLUS?

A PROPOS DE L'AZ ALMA:

www.azalma.be

A PROPOS DE REALDOLMEN:

www.realdolmen.com

info@realdolmen.com

T: +32 2 801 55 55

