

Siemens équipe la sérologie du CHRU de Montpellier

Un partenariat fondé sur le dialogue et la collaboration

Le renouvellement de l'équipement analytique de sérologie du Laboratoire de Biologie Médicale du CHRU de Montpellier a été conduit par une équipe projet représentant toutes les parties prenantes de l'établissement. Nous avons rencontré les principaux acteurs de ce groupe, tout d'abord à l'unité de Virologie du site hospitalier Lapeyronie, puis à la Direction des Achats et des Approvisionnements du CHRU. Ils nous ont fait part de leur expérience de collaboration et des raisons de leur choix en faveur d'une solution Siemens VersaCell™ connectant 2 automates ADVIA Centaur® XP, complétée du logiciel middleware OneLink2.0Néo™.



Solution VersaCell™ à l'hôpital Lapeyronie de Montpellier connectant 2 systèmes ADVIA Centaur XP pour la réalisation des principaux tests de sérologie virale

Spectra Biologie : Pouvez-vous nous présenter votre Laboratoire ?

Mme le D^r Mondain, Praticien Hospitalier, Biologiste Médical et Responsable Qualité du laboratoire : le Laboratoire de Biologie Médicale du CHRU de Montpellier est organisé sur plusieurs sites et comporte plusieurs unités. Dans le département de bactériologie-virologie, nous sommes une unité de virologie, sur le site de Lapeyronie, chargée du diagnostic des hépatites virales et des rétrovirus. Nous gérons aussi toute la sérologie virale concernant la qualification des dons, 24h sur 24 et 7 jours sur 7, avec un service d'astreintes techniciens et biologistes.

Mme Chambert, Cadre de Santé : Notre effectif comprend 4 biologistes (2,6 ETP), 1 cadre de santé, 10 techniciens (8 ETP), 1 aide de laboratoire et 2 secrétaires. Notre unité de virologie traite annuellement 11 millions de B dont 6,8 millions de B en sérologie.

Spectra Biologie : Quel était votre équipement analytique en sérologie avant de procéder à son renouvellement ?

Mme le D^r Mondain : Nous avons 1 automate principal d'immunoanalyse et un autre plus petit en complément du même fournisseur. Nous avons également deux automates pour gérer les microplaques et, pour traiter tout le panel nécessaire à la qualification des dons, deux automates supplémentaires. Nous avons en tout 4 fournisseurs différents, avec des procédures de maintenance mobilisant beaucoup notre personnel. Notre circuit échantillons était complexe et certains analyseurs n'étaient pas connectés au système informatique, ce qui impliquait beaucoup de vérification de saisies manuelles.

Publi-reportage

Spectra Biologie : Qu'est-ce qui a motivé votre décision de renouveler votre équipement ?

Mme le D^r Mondain : Nous approchions du terme du marché et nous souhaitions améliorer notre organisation. D'autre part, nous souhaitions harmoniser nos choix avec l'autre unité de virologie du CHRU situé à l'hôpital Saint Eloi, qui devait automatiser son activité basée alors essentiellement sur des techniques manuelles. Nous faisons aussi partie des trois unités du CHRU qui seront prochainement auditées pour une accréditation initiale.

Spectra Biologie : Quels critères de choix avez-vous établi pour votre consultation ?

Mme le D^r Mondain : Nous avons tout d'abord un calendrier contraignant pour mener à bien notre démarche d'accréditation. Nous devons respecter strictement un planning structuré en plusieurs phases : qualification des automates, formation et habilitation du personnel, validation des méthodes. Notre objectif étant d'optimiser notre organisation, nous avons demandé aux fournisseurs de nous proposer des améliorations sur ce plan. D'autre part, nous avons eu beaucoup de problèmes de service après-vente avec notre solution précédente. Nous étions très attentifs aux conditions d'interventions proposées. Enfin, le critère économique était bien sûr important.

Mme Chambert : Nos problèmes d'organisation et de SAV étaient d'une telle ampleur que certains techniciens refusaient de prendre le poste.

Spectra Biologie : Quel était le périmètre et la forme de l'appel d'offres ?

Mme le D^r Mondain : L'appel d'offres concernait toute la sérologie du CHRU répartie sur trois unités : les deux unités de virologie de Lapeyronie et Saint Eloi et une unité de parasitologie située à l'hôpital La Colombière.

Mme Chambert : La consultation s'est faite sous la forme d'un dialogue compétitif et, pour la première fois au CHU, l'engagement des soumissionnaires portait sur le coût patient rendu.

Spectra Biologie : Votre choix s'est porté sur les équipements proposés par Siemens qui ne faisait pas partie de vos fournisseurs jusqu'à présent. Qu'est-ce qui a principalement motivé votre décision ?

Mme le D^r Mondain : Dans le cadre de la consultation, Siemens a réalisé un audit organisationnel sur les trois sites concernés. La solution, composée de la VersaCell™ et des deux automates ADVIA Centaur® XP fonctionnant en miroir, était en mesure d'améliorer considérablement notre organisation. Nous avons pris notre décision en juin 2013 et nous sommes très satisfaits de notre choix.

Spectra Biologie : Comment s'est déroulée votre installation ?

Mme le D^r Mondain : La notification a été faite à la société Siemens le 12 juillet 2013. Le contexte était difficile car dans le même temps, nous changions de système d'information de laboratoire et de middleware pour tout le LBM de l'établissement et nous préparions notre accréditation. Nous avons mis en place un planning de formation, sur les

équipements et le middleware, très détaillé, au jour près. Les tâches, réparties sur deux mois, ont toutes été accomplies sans retard et nous avons parfaitement tenu les délais prévus. Le premier ADVIA Centaur® XP a été mis en production le 15 octobre 2013 et le second a démarré huit jours plus tard, le 23 octobre.

Mme Chambert : Nous avons beaucoup travaillé sur cette période, en limitant au maximum les jours de congés. Nous sommes parvenus à remplacer nos équipements sans jamais interrompre notre activité. Notre réussite est le fruit du travail d'une équipe très motivée, en étroite collaboration avec les intervenants de Siemens. Nous rendons hommage à l'ensemble de notre personnel qui s'est beaucoup investi pour atteindre notre objectif.

Spectra Biologie : Pouvez-vous décrire le fonctionnement de votre équipement ?

Mme le D^r Mondain : Les échantillons primaires sont chargés sur la VersaCell™ qui les répartit ensuite automatiquement sur les deux automates ADVIA Centaur® XP. Tous les paramètres de grosse routine sont réalisés sur les deux machines, ce qui permet d'optimiser les cadences. Les échantillons sont ensuite stockés en chambre froide sur les portoirs, leur emplacement étant géré par le système informatique de la solution. La VersaCell™, grâce au pilotage du middleware OneLink2.0Néo™, offre aussi un autre avantage : elle trie les échantillons. Le tri s'effectue tout d'abord en fonction des paramètres à traiter. Cette fonctionnalité nous est utile pour préparer aussi l'alimentation d'autres automates intervenant dans notre processus analytique, pour la qualification des dons notamment. D'autre part, elle trie aussi en fonction des résultats obtenus. Ainsi, les échantillons concernant les sérologies positives sont placés sur un nouveau portoir destiné aux techniques de contrôle.

Spectra Biologie : Quelles améliorations attendez-vous ?

Mme le D^r Mondain : Nous attendons essentiellement deux évolutions concernant la gestion des contrôles de qualité. D'une part, nous souhaitons pouvoir envoyer automatiquement nos résultats ACCURUN® en interfaçant la solution InterQC™ d'Ingen, ceci afin d'éviter les saisies manuelles. D'autre part, nous avons fait quelques demandes d'amélioration du paramétrage et de l'exploitation du contrôle qualité géré par le logiciel OneLink2.0Néo™. Les développements ont été réalisés et seront prochainement installés sur notre plateforme.

Spectra Biologie : Quel est votre bilan après bientôt un an d'exploitation dans votre unité de virologie ?

Mme Chambert : La sérologie est un poste clé de notre unité de virologie. Notre personnel apprécie beaucoup le changement qui est intervenu sur ce poste. Nous avons gagné une heure de temps de travail par jour grâce à la maintenance quotidienne programmable des automates, réalisée la nuit, et à leur disponibilité permanente en journée grâce au chargement des réactifs en continu.

Mme le D^r Mondain : La qualité analytique s'est aussi améliorée avec notre nouvel équipement. Nous avons vu diminuer sensiblement le nombre de faux positifs. Le middleware est incomparablement plus agréable à utiliser que la solution

précédente. Il est devenu l'interface de prédilection de nos techniciens au détriment du SIL et nous permet de bénéficier de la gestion de la sérothèque que nous n'avions pas auparavant. Si on ajoute à cela l'excellente réactivité du service après-vente, nous ne pouvons qu'exprimer notre satisfaction d'avoir choisi Siemens comme principal partenaire.

• Contacts Laboratoire : am-mondain@chu-montpellier.fr
s-chambert@chu-montpellier.fr

Spectra Biologie : Vous exercez vos fonctions au sein de la Direction des Achats et de la Logistique du CHRU de Montpellier. Quelle structure mettez-vous en place pour piloter une procédure d'acquisition ?

Mme Marques, Responsable des Achats et des Approvisionnements : Lors du lancement de chaque procédure d'acquisition, nous créons un Centre d'Achat, organisation ad hoc à chaque consultation. Il doit être constitué des représentants de tous les corps de métiers concernés par l'opération d'achat : la direction, les utilisateurs et, selon les besoins, les services juridiques, logistiques, informatiques. Le nombre des participants peut évoluer selon l'avancement de la procédure, certains pouvant être associés au choix et à l'analyse, d'autres pouvant n'être associés qu'à une phase du projet. Le principe de son fonctionnement est démocratique, les personnes en charge du choix étant toujours mandatées pour le faire. Nous sommes avant tout des coordinateurs et des créateurs de synergie. Une communication forte est toujours associée au travail du Centre d'Achat.

M. Garcia, Ingénieur Hospitalier, Responsable Achats secteur produits de soins, biologie, biomédical : En l'occurrence, pour ce projet de renouvellement d'équipement du plateau technique de sérologie, tous les secteurs ont été impliqués : les Biologistes Médicaux Responsables, les Cadres du Laboratoire, le Service Informatique, le Chef du Pôle et son Responsable Administratif, l'Ingénieur Biomédical, la Cellule des Marchés, la Direction des Achats et de la Logistique.

Spectra Biologie : Quels étaient les objectifs définis pour ce projet ?

Mme Bouifraden, Acheteur Biologie : Nous devons renouveler les équipements de sérologie virale et parasitaire pour trois sites. A travers ce projet, l'objectif du CHRU était d'amorcer le regroupement de l'activité des services de biologie, avant de pouvoir le faire géographiquement en 2018. L'intérêt de ce dialogue compétitif était de faire travailler ensemble les services concernés par un besoin identique. Nous souhaitions aussi pouvoir réduire le parc des analyseurs, harmoniser les méthodes et automatiser les techniques qui étaient en grande partie manuelles. Cette démarche devait permettre d'optimiser les moyens matériels, les coûts et le temps de travail des techniciens pour réorganiser les équipes.

Mme Marques : Cette démarche entraine dans le cadre des projets institutionnels de l'établissement. Pour ce type de projet fort du CHRU, nous livrons aux fournisseurs un contexte global de manière à ce qu'ils l'appréhendent et puissent nous proposer tout l'accompagnement organisationnel et technique nécessaire.

Spectra Biologie : Quelle procédure de consultation avez-vous mise en place et pourquoi ?

Mme Bouifraden : A l'issue d'une phase de préparation qui s'est déroulée courant 2012, nous avons lancé une procédure de dialogue compétitif en janvier 2013.

M. Garcia, Ingénieur Hospitalier, responsable achats secteur produits de soins, biologie, biomédical : Nous avons choisi le dialogue compétitif pour mieux cerner les moyens d'atteindre nos objectifs. Nous sommes partis d'un cahier des charges fonctionnel allégé et détaillant la cible, cahier des charges qui s'est étoffé au fur et à mesure des rencontres avec les fournisseurs.

Mme Marques : Nous avons recours à cette procédure lorsque nos objectifs sont définis, sans toutefois savoir comment les atteindre dans les meilleures conditions. Elle est très chronophage, nécessitant des réunions, des auditions de chaque candidat dans une égalité de traitement, avec des restitutions écrites et un respect de la confidentialité des données commerciales.

Spectra Biologie : Qu'y avait-il de nouveau dans votre démarche ?

Mme Bouifraden : Tout d'abord, nous lançons pour la première fois un dialogue compétitif dans le secteur de la biologie médicale. Nous associons aussi pour la première fois plusieurs unités biologiques pour les faire travailler et réfléchir ensemble sur des problématiques communes, avec pour objectif la consolidation et la mutualisation. Nous voulions aussi profiter au mieux de l'expertise des fournisseurs en matière d'organisation des laboratoires.

M. Garcia : En engageant cette procédure, nous demandons aux fournisseurs de rédiger avec nous le cahier des charges final, auquel ils allaient répondre avec leur meilleure offre tarifaire. Tout le travail réalisé durant la procédure, d'une part nous a permis d'aboutir au cahier des charges correspondant exactement à nos besoins, et d'autre part a permis aux fournisseurs de proposer tout l'éventail des méthodes et solutions issues de leur expertise. Cette procédure a aussi favorisé le dialogue interne au CHRU en obtenant que les futurs utilisateurs s'expriment d'une même voix.

Mme Bouifraden : A l'occasion de ce projet, nous avons eu aussi une réflexion au niveau du Pôle de Biologie et non pas simplement entre le Service Achats et les unités concernées. Cela nous a permis de préparer les futures consultations qui auront pour objectif le regroupement géographique des unités du LBM en 2018.

Spectra Biologie : Ce projet vous a permis de mettre en place une nouvelle approche économique. En quoi consiste-t-elle ?

Mme Bouifraden : Nous avons commencé par une large étude de marché pour définir nos objectifs chiffrés. La notion de Coût Patient Rendu s'est imposée avec plusieurs avantages tangibles : une meilleure maîtrise des budgets, une réduction du nombre de commandes et de factures à traiter, une gestion des stocks de réactifs plus proche de la réalité des consommations.

Spectra Biologie : Relativement nouvelle en milieu hospitalier, la mise en place d'une gestion au Coût Patient Rendu a-t-elle nécessité beaucoup d'efforts d'adaptation ?

M. Garcia : Avant même de lancer la consultation, nous étions conscients de l'énorme travail de préparation qui serait nécessaire pour mettre en place ce mode de gestion. Nous avons visité plusieurs sites ayant mis en place le Coût Patient Rendu et nous avons pu mesurer à la fois, les efforts nécessaires et les bénéfices obtenus. C'est de nos jours la seule et unique méthode permettant la maîtrise des budgets.

Mme Bouifraden : Le fournisseur et le laboratoire sont ensemble très vigilants pour maintenir la meilleure organisation de travail de manière à respecter les consommations de réactifs alloués. Les partenaires sont plus liés avec ce mode de gestion car ils ont des intérêts communs. C'est un véritable partage de performances.

M. Garcia : Auparavant, les commandes étaient établies selon des habitudes peu en rapport avec la réalité des examens effectués. Après quelques tâtonnements, habituels lors de la mise en place d'une nouvelle méthodologie, et un calage avec le service informatique, les réactifs sont maintenant commandés au plus juste, les approvisionnements sont plus rapides, les factures sont rapidement vérifiées.

Mme Bouifraden : Cette notion de Coût Patient Rendu a depuis été étendue à d'autres consultations et à d'autres fournisseurs. Bien qu'on ne puisse totalement dupliquer les outils et les méthodes pour gérer au Coût Patient Rendu toutes les activités du laboratoire, cela reste une demande du Pôle et cela n'arrête pas les utilisateurs.

Spectra Biologie : Cette maîtrise des budgets est-elle compatible avec une augmentation d'activité du laboratoire ?

M. Garcia : Grâce à ce nouveau mode de facturation des fournisseurs, nous disposons en temps réel des éléments d'appréciation pour ajuster les contrats d'approvisionnement en fonction de l'activité. Ainsi, une augmentation de l'activité permet de justifier une demande d'augmentation de budget. Nous sommes aussi en mesure de mieux identifier toute augmentation anormale de prescription.

Spectra Biologie : Quels ont été les facteurs qui ont contribué à la réussite de ce projet ?

Mme Marques : Tout d'abord, l'initiative est venue du Pôle de Biologie, avec une vraie problématique, dans un environnement institutionnel très contraignant. Ils ont compté sur nous et sur les fournisseurs pour ne pas avoir à gérer cela en interne. Ensuite, la contractualisation initiale a permis de tout cadrer avant le lancement du projet : les plannings, le périmètre, la cible, la stratégie et la composition du Centre d'Achats. L'engagement collectif sur le respect des plannings était fort pour éviter tout dérapage.

Mme Bouifraden : En tant qu'acheteur, nous contribuons au respect des plannings en apportant d'emblée une vision à la fois macro-économique et détaillée de la situation de l'offre. Etudier le marché, les positionnements concurren-



Station de pilotage de la solution VersaCell™

tiels, faire découvrir certains fournisseurs potentiels font partie de notre rôle. Le dialogue compétitif est ainsi cadré, les données sont partagées par tous les membres du Centre d'Achats.

M. Garcia : Les données des utilisateurs sont connues, de même que leurs besoins. L'ensemble est recadré en une réunion. Nous pouvons ensuite dérouler notre démarche sereinement en parlant tous le même langage. Les essais ont été réalisés par les techniciens de laboratoire, futurs utilisateurs des équipements. Ils ont pu juger en situation réelle des performances des différentes solutions en compétition. Facilité de travail, amélioration de la gestion du temps, économie générée au fil du temps, tout a été pris en compte.

Spectra Biologie : Quels enseignements reprenez-vous de ce projet ?

Mme Marques : Lancer un appel d'offre pour obtenir un gain qualitatif au prix d'un budget d'acquisition plus élevé n'est pas du tout dans l'air du temps des budgets hospitaliers. On a plutôt tendance à aller chercher une réduction des dépenses à court terme. Nous nous sommes engagés à tenir les enveloppes budgétaires en nous appuyant sur la performance du fournisseur. L'intérêt est partagé avec le fournisseur qui devient ainsi un véritable partenaire associé à la réussite de l'opération, pour atteindre notre objectif décidé en commun. A l'issue d'une année pleine d'utilisation, nous allons dresser un bilan en mesurant chaque poste de dépense. Cette démarche est très nouvelle pour nous et nous essayons de la reproduire pour tous les domaines du biomédical. Ce projet fait partie des opérations bien menées et réussies. Ce succès est très important en perspective de notre projet de regroupement des unités de biologie, prévu pour s'achever en 2018. Plusieurs nouveaux dialogues compétitifs seront sans doute prochainement à l'ordre du jour.

• Contacts Direction des Achats et de la Logistique :
f-marques@chu-montpellier.fr
c-bouifraden@chu-montpellier.fr
manuel-garcia@chu-montpellier.fr

• Contact Siemens : franck.bournot@siemens.com

SIEMENS