

Les investissements dans les services partagés sont une des solutions pour la pénurie du personnel, une meilleure qualité et efficacité de la prise en charge ainsi qu'un gain de temps général dans les hôpitaux belges

ING Belgique et Antares Consulting présentent le rapport « Health Prospecting 2021 »

Mercredi 16 mars 2022 - Bruxelles - Deux ans après le premier confinement, l'après Covid se profile enfin dans les hôpitaux belges. Mais les pressions sur les soins de santé restent un défi. Plus de coopération entre les hôpitaux est indispensable pour améliorer la qualité des soins. Les investissements dans les services partagés, ou « shared services », est une des solutions dans les réseaux hospitaliers. C'est la conclusion principale de la cinquième étude de Health Prospecting par ING Belgique, en collaboration avec Antares Consulting, qui a examiné la faisabilité de cette démarche. Les services partagés libèrent du temps et des budgets. Grâce à ce temps libéré, les hôpitaux peuvent se concentrer davantage sur les spécialisations, ce qui améliore également la qualité pour les patients. En outre, les services partagés peuvent également jouer un rôle important en terme de durabilité.

La crise du COVID-19 a mis en évidence un problème structurel existant, à savoir la pénurie de personnel de santé. En effet, lors du début de la crise en 2020, la Commission européenne pointait du doigt la Belgique. Plus récemment, à l'occasion de la COP26 à Glasgow, la Belgique s'est engagée à rendre son système de santé plus durable et plus résilient. Les initiatives privilégiant la durabilité environnementale doivent donc être encouragées. L'implémentation de services partagés peut répondre en partie à ces défis.

L'après Covid se profile enfin, et les priorités restent nombreuses. Parmi elles, la mise en place effective des réseaux hospitaliers dans leur configuration actée en 2021. Un réseau moyen en Belgique compte 5 hôpitaux, environ 2 250 lits pour desservir une population d'environ 615 000 habitants et génère un chiffre d'affaires moyen de 887 millions d'euros.

Dans le cadre de cette réforme du paysage hospitalier, les hôpitaux doivent collaborer de manière plus structurelle afin de mieux se répartir les activités, de coordonner les soins et de maximiser la valeur apportée à la société et aux patients. Cette collaboration est un véritable enjeu dans la phase de transition et demande un engagement clair voire même un accompagnement ou des incitations financières de la part du gouvernement.

« C'est donc aux réseaux hospitaliers, et plus particulièrement au déploiement des services partagés que cette nouvelle édition de Health Prospecting - réalisée en partenariat avec Antares Consulting pour la cinquième année consécutive - est consacrée. Nous avons regardé la faisabilité des services partagés et la valeur ajoutée du regroupement de différents services et formulé une série de recommandations qui peuvent alimenter le débat sur la réforme du paysage hospitalier », déclare Joke Bouckaert, Head of Public Sector & Social Profit d'ING Belgique.

« La notion de service partagé peut revêtir différentes formes et idées. Elle peut concerner la mise en commun d'une ressource (ressources humaines, informationnelles ou techniques comme du matériel médical) ou d'une compétence. Elle peut être expérimentée au sein même d'une structure, être régionale, nationale ou internationale. Et finalement, elle peut porter sur différents échelons du processus : les achats, les traitements, l'expertise ou encore le suivi qualité », déclare Eduard Portella, Président d'Antares Consulting.

Les avantages des services partagés vont bien au-delà des économies d'échelle

Si l'attrait pour les services partagés vient généralement de la volonté de faire des économies d'échelle, il existe d'autres moteurs tels que l'amélioration de l'efficacité et de la qualité.

1. **Echelle** : Dans un paysage hospitalier fragmenté aux lourds besoins en capitaux, l'échelle peut être le moteur de la performance.
2. **Efficiences opérationnelles** : Lorsqu'il met l'accent sur l'amélioration des processus, le service partagé entraîne une hausse considérable de la productivité.
3. **Qualité** : Son amélioration est rendue possible notamment par une variabilité réduite de la pratique clinique, une spécialisation accrue et une gestion stratégique optimisée.
4. **Capacité de recherche et d'enseignement** : Les organismes médicaux disposent de moyens plus importants notamment en matière de performances techniques, méthodologiques et organisationnelles.
5. **Attractivité** (professionnels et patients) : L'accès aux compétences médicales « rares » et aux profils non médicaux coûteux permet la prise en charge de patients aux besoins spécifiques.
6. **Portfolio de services** : Le volume augmenté de patients et d'actes dans une spécialité clinique donnée, permet d'investir dans de nouvelles sous-spécialités et par conséquent d'améliorer l'accessibilité des soins de santé pour la population.

La cybersécurité demande une collaboration au niveau national

Le rapport démontre aussi que certains services devraient être partagés au niveau fédéral. En 2021, la multiplication des attaques dirigées contre les systèmes informatiques d'établissements de santé ont mis un coup de projecteur sur l'importance de la cybersécurité dans le secteur en raison de la sensibilité des données qu'il traite. La disponibilité des données de santé des patients étant strictement nécessaire à la prise en charge dans le cadre des réseaux, ces nouvelles pratiques et les risques inhérents supposent des investissements importants. Dans ce contexte, la mise en place de collaborations au niveau national a donc tout son intérêt.

Un engagement clair du régulateur est une des clés de la réussite

La réglementation actuelle manque de clarté notamment pour les services partagés en matière d'agrément ou de présence obligatoire de certaines spécialités au niveau local. Pour la pharmacie par exemple, une clarification générale est nécessaire quant à la nature des activités de base qui - selon la loi - doivent obligatoirement être présentes dans chaque hôpital. « Quelles activités peuvent être consolidées ou lesquelles doivent être conservées individuellement ? », par exemple. Cela peut aussi entraîner confusion et réticences à la mise en place d'une pharmacie partagée.

« Il est essentiel pour les acteurs de terrain que les instances politiques affichent clairement leur volonté de soutenir et développer les services partagés. Mais aussi qu'elles définissent la direction qu'elles souhaitent prendre et leur vision de la collaboration dans le cadre des réseaux », conclut Eduard Portella.

Pour en savoir plus et recevoir l'étude complète, veuillez envoyer un mail à pressoffice@ing.be.

- Fin du communiqué -

Contact pour la presse

Joëlle Neeb - porte-parole d'ING Belgique
joelle.neeb@ing.com
+32 478 630 387

À propos de Antares Consulting

Antares Consulting est une société de conseil internationale avec plus de 20 ans d'expérience et spécialisée dans le domaine de la santé, des sciences de la vie et des services sociaux et médico-sociaux. Plus d'informations sur antares-consulting.com.

À propos d'ING

ING Belgique est une banque universelle qui fournit des services financiers aux particuliers, aux entreprises et aux clients institutionnels. ING Belgique S.A./N.V. est une filiale du Groupe ING N.V. via ING Bank N.V. (www.ing.com)

ING est une institution financière internationale solidement ancrée en Europe qui propose des services bancaires par l'intermédiaire de sa filiale d'exploitation ING Bank. ING Bank entend aider ses clients à conserver une longueur d'avance dans la vie et dans les affaires. Le personnel d'ING, qui compte plus de 57 000 employés, propose des services bancaires pour particuliers et entreprises aux clients de la banque répartis dans plus de 40 pays.

Le Groupe ING est coté aux Bourses d'Amsterdam (INGA NA, INGA.AS), de Bruxelles et de New York (ADR's : ING US, ING.N).

La durabilité fait partie intégrante de la stratégie d'ING, comme en témoigne la position de leader d'ING dans les indices de référence sectoriels de Sustainalytics et MSCI, ainsi que notre classement sur la « liste A » du CDP. Les actions du Groupe ING sont incluses dans les principaux produits d'indices de durabilité et d'indices environnementaux, sociaux et de gouvernance (ESG) des principaux fournisseurs tels que STOXX, Morningstar et FTSE Russell. En janvier 2021, ING a obtenu un score de 83 ("fort") à l'évaluation ESG de la part de S&P Global Ratings.