

AMBASSADEUR KLEINE BEDRIJVEN: **INFOHOS SERVICES**

DE ROBOTISERING VAN DE APOTHEEK

Infohos Services is een IT-dienstenleverancier in de ziekenhuissector. Het Actieplan e-Gezondheidszorg 2013-2018 van minister Maggie De Block biedt heel wat kansen voor het Oostkampse bedrijf.

Infohos Services is een cvba die in 2010 ontstond uit een vereniging van acht samenwerkende West-Vlaamse ziekenhuizen. Het onafhankelijke bedrijf is een toonaangevende speler in de gezondheidszorg en biedt IT-diensten aan voor onder andere het administratieve en medische patiëntendossier, medicatiebeheer en de ziekenhuisadministratie. "We zijn een IT-partner voor zowat 80 van de 138 ziekenhuizen in België", zegt CEO Jan Pollet. "De gezondheidszorg wordt in ons land door de overheid gefinancierd. Onder andere door de lage budgetten, de lange trajecten, de complexiteit en soms het gebrek aan logica zijn buitenlandse concurrenten niet zo happig op onze markt."

Inzetten op innovatie

Een van de paradepaardjes van Infohos Services is MedicatieBeheer, een toepassing die de arts, de verpleegkundige en de apotheker ondersteunt, zodat het risico op foute medicatie wordt geminimaliseerd. "Het product is uitgegroeid tot de standaard in de



– verkeerde medicijnen, verkeerde dosis, verkeerd tijdstip – kunnen worden vermeden. Door te scannen, kunnen we ook de overconsumptie drukken. Medicatie maakt zowat een vierde van de inkomsten van de ziekenhuizen

JAN POLLET
(tussen Wim Vermeire en Jens Franck)
"We moeten meer met onze successen naar buiten komen."

bijvoorbeeld volop aan de robotisering van de ziekenhuisapothek. Op korte termijn zullen robots de klassieke rekenen en kasten vervangen. Wij ontwikkelen software om die robots aan te sturen", zegt Pollet.

Onder impuls van de federale minister van Volksgezondheid Maggie De Block (Open Vld) zag het Actieplan e-Gezondheidszorg 2013-2018 het licht. Het bevat twintig actiepunten om de gezondheidszorg te digitaliseren. Een

van de sleutelpunten is het elektronisch patiëntendossier (EPD) waarin alle medische gegevens van de patiënt digitaal worden bewaard. Voordelen zijn een overzichtelijker dossier, een vlottere communicatie tussen de zorgverleners en minder dubbele onderzoeken en administratieve overlast.

Infohos Services heeft een product ontwikkeld dat daarop inspelt. "Wij moeten niet alleen de concurrentie aangaan met een aantal bedrijven, maar ook met enkele universitaire ziekenhuizen die hun eigen IT-dienst hebben ontwikkeld. Onder het saasje van een medisch samenwerkingsverband bieden ze die ook aan andere ziekenhuizen aan", zegt Jan Pollet. "Maar omdat vandaag geen enkel product alle functionaliteiten aanbiedt, zijn er ook kansen om samen te werken in plaats van met elkaar te concurreren."

Nearshore outsourcing

Een van de grootste uitdagingen voor Jan Pollet is het vinden van geschikt personeel. "Het is een huizenhoog cliché dat de belangrijkste troeven van een IT-bedrijf de mensen zijn, maar het klopt. Met een percentage van minder dan 10 procent is ons personeelsverloop vrij laag te noemen", zegt hij. Infohos Services telt een tachtigtal vaste medewerkers, aangevuld met een tiental freelancers.

De ontwikkeling van nieuwe software voor de zorgsector is zuiver maatwerk. "Om toepassingen te ontwikkelen, organiseren we overleggroepen met de gebruikers. Op die manier leren we hun noden kennen. We investeren veel in de opbouw van die functionele expertise. Bij ons werken niet alleen IT'ers, maar ook bijvoorbeeld een gewezen ziekenhuisapotheker en iemand die jarenlang actief was bij een ziekenfonds. Het vraagt veel tijd om die expertise op te bouwen, maar gelukkig is die minder volatiel dan technische expertise, die wel heel snel verouderd. We moedigen onze IT'ers dan ook aan zich geregeld bij te scholen."

Infohos besteedde ooit taken naar een Roemeense partner. "In de sector outsourcen veel bedrijven naar India, maar wij hebben daar nooit in geloofd. Ik hoor heel weinig succesverhalen",

KLEINE GAZELLEN DE 20 HOOGST GERANGSCHIKTE

2017	Provincie	Bedrijf	Totaal
1	W-VL 1	Infohos Services - Oostkamp IT-diensten voor ziekenhuizen	171
2	LIM 1	C. Outdoor - Hasselt Hotel- en recreatiegroep	255
3	ANT 1	Komono - Zilvermecht Onderwijsloop van kinderopvang en recreatie	260
4	ANT 2	Rail Traxx - Belegroot Private sportwagengroep	274
5	ANT 3	Robjob - Heist-op-den-Berg Ontwikkeling van individuele automatiseringsoplossingen	313
6	W-VL 2	T-HL International - Brugge Transporteur	394
7	VL-B 1	ARCQ - Herent Full service roboticaoplossingen voor retail en chemische sector	404
8	W-VL 3	Almaaar - Ingelmunster Spiegelwinkel	407
9	ANT 4	AVT Europe - Eoan Afstroefbaar en verkleefbaar voor auto's deuren	446
10	O-VL 2	ITP Agency - Gent Softwareontwikkelaar voor pc's en computers	452
11	LIM 2	Calcollex - St-Truiden Caféketen	512
12	O-VL 4	Outspot - De Pinte Webshop met online en fysieke winkels	521
13	VL-B 3	's Hertogenmolens - Aarschot Uitdaging van bier, levenswijn en gastronomie (The Lodge group)	536
14	O-VL 3	DO Invest - Zwijnaarde Keten voor zilverzaken	560
15	VL-B 2	IMC - Diegem Verhuurbedrijf	565
16	ANT 5	Caestele - Mechelen Onderwijsinstelling met hogeschool voor de levenswetenschappen	568
17	W-VL 4	Marelec Food Technologies - Nieuwpoort Weg, acties en onderdelen voor de voedingsindustrie	576
18	LIM 3	SMC - Ham Dienst in de veiligheids- en a-scherheidssector	579
19	ANT 6	ICapps - Antwerpen Ontwikkeling van mobiele apps	582
20	VL-B 4	Eligio - Vilvoorde Receptie- en efficiëntiesector	620

"Wij moeten niet alleen de concurrentie aangaan met een aantal bedrijven, maar ook met enkele universitaire ziekenhuizen"

zegt Pollet. Nearshore outsourcing is voor ons een valabele mogelijkheid. In Roemenië spreekt men vrij goed Engels en er is geen tijdsverschil. We zijn daar een tijdje actief geweest, maar we hebben dat project even stopgezet."

Om nieuwe medewerkers aan te trekken, roemt Jan Pollet de stabiele organisatie met veel aandacht voor innovatie. "In de sector genieten we een zeer

goede reputatie, maar misschien communiceren we iets te weinig met de buitenwereld. We doen wat we zeggen, luidt de basisfilosofie van ons bedrijf. Maar misschien moeten we nog meer zeggen wat we precies doen en meer naar buiten komen met onze successen. De titel van Trends Gazellen Ambassadeur is een mooie aanleiding om daar werk van te maken." @