



## 2.10

### KORIAN (Paris)

#### Mise en place du Dossier résident informatisé (DRI) de l'éditeur Solware

#### Contexte et objectifs

##### Un développement important du groupe nécessitant une harmonisation des pratiques et une mutualisation des outils

Le groupe **Korian** est un acteur européen de la prise en charge de la dépendance physique ou psychique, présent en France, en Allemagne et en Italie (environ 15 000 salariés accompagnant 24 000 résidents).

En France, Korian gère 170 établissements dont 130 Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) et 40 établissements sanitaires (SSR et cliniques psychiatriques) pour un total de 14 684 lits. Le chiffre d'affaires de l'activité liée aux EHPAD s'élève à environ 460 millions d'euros en 2011. La stratégie de Korian en France est axée sur une dynamique d'extension de structures existantes ou de développement de nouveaux établissements, ainsi que sur le développement de la prise en charge personnalisée de ses usagers (projet personnalisé à l'entrée en EHPAD).

Le groupe, relativement jeune, a connu une croissance par rachat important de structures ayant des SI différents, ce qui ne permettait pas le partage et la consolidation d'informations. Le groupe s'attache donc actuellement à structurer et urbaniser son SI et à harmoniser les outils opérationnels. De nombreux outils métiers ont été mis en place : dossier du résident, outils de gestion financière, outil de ressources humaines et outils décisionnels.

Un travail a été mené par le groupe autour de la production d'indicateurs qualité. C'est dans ce cadre que **le Dossier résident informatisé (DRI) a été mis en place.**

Le projet lancé en 2006 poursuivait les objectifs suivants :

- ▶ Harmoniser les pratiques de l'ensemble des établissements.
- ▶ Améliorer la qualité du service rendu (meilleure traçabilité des données) par les établissements au résident et à sa famille.
- ▶ Disposer d'informations fiables et exhaustives sur le résident (médicales, en lien avec la prise en charge sociale...), utiles pour le pilotage des établissements avec une possibilité de partage et de consolidation au niveau du groupe.

#### Démarche

59

##### Un recueil exhaustif des besoins auprès de l'ensemble des établissements permettant un consensus autour de la solution retenue

La démarche menée par Korian pour la mise en œuvre de ce projet s'est appuyée sur l'élaboration du cahier des charges détaillant les besoins en matière de dossier du résident.

Un questionnaire adressé aux établissements (taux de remontée de 90 %) avait permis au préalable d'identifier les nouveaux besoins, principalement en termes de saisie des données des résidents et d'approche globale des caractéristiques de chaque personne accompagnée.

Le groupe a ensuite procédé au choix de l'éditeur. Étant donné la dimension du projet (un système d'informatisation commun devant être trouvé pour près de 130 EHPAD), le groupe a fait le choix du développement d'une solution largement adaptée à ses besoins en relation avec le prestataire. Cette phase a démarré en mai 2008.

## 2

## Retours d'expérience

Le déploiement a commencé début 2010 et a été initié dans un premier temps par une phase d'expérimentation auprès d'établissements pilotes, avant la généralisation à l'ensemble des établissements. L'opération de déploiement du DRI dure trois semaines par établissement.

## Résultats obtenus

### Le DRI est aujourd'hui déployé dans l'ensemble des établissements du groupe

Le projet a tout d'abord permis d'améliorer le partage, la fiabilité et la traçabilité des informations relatives au résident.

Le DRI contribue également à une meilleure reconnaissance des soignants dans leur travail. L'accompagnement est objectivé sur la base de données définies de manière homogène.

La mise en place de cette solution informatique a enfin permis la production automatisée de tableaux de bord de pilotage de l'activité tant au niveau de l'établissement qu'au niveau groupe.

Korian souhaite aujourd'hui développer la portabilité du DRI afin d'améliorer les conditions de travail du personnel mobile.

---

### Facteurs clés de succès

L'accompagnement des établissements dans la phase de déploiement (ressources dédiées dans chaque établissement, support de la direction des SI de Korian...) a été identifié par le groupe comme un facteur clé du succès de la mise en place du DRI.

Korian insiste notamment sur la nécessité d'investir dans la formation et l'accompagnement du personnel.

De plus, le groupe souligne l'importance de la phase d'expression des besoins qui conditionne le reste de la démarche. La collecte d'informations au niveau des établissements a permis la définition d'un cahier des charges au plus proche des besoins réels des opérationnels et ainsi de la création d'un consensus autour de la solution retenue.

Enfin, le déploiement d'un tel projet sur un nombre important d'établissements nécessite la mise en place d'un plan de communication adapté pour favoriser l'adhésion des équipes.

---

### POUR EN SAVOIR PLUS...

Lien vers le site de l'éditeur Solware :

<http://www.solware.fr/life/logiciel/10/easy-soins.html>

- Dr François BERTIN-HUGAULT,  
Directeur éthique, médical et qualité,  
[f.bertin-hugault@groupe-korian.com](mailto:f.bertin-hugault@groupe-korian.com)
  - Laurent DODIN, Directeur opérationnel,  
[l.dodin@groupe-korian.com](mailto:l.dodin@groupe-korian.com)
-