

<https://autodiag.anap.fr/numerique/publication/681-systemes-d-information-dans-le-secteur-medico-social-retours-d-experience-et-grands-enseignements>

Systemes d'information dans le secteur médico-social : retours d'expérience et grands enseignements

Sommaire

1. Introduction
2. Quelques concepts pour comp...
 - 2.1. Le secteur médico-social
 - 2.2. Principaux acteurs nation...
 - 2.3. Principaux acteurs locaux...
 - 2.4. La démarche d'urbanisatio...
 - 2.5. Cadre juridique du partag...
3. Enseignement des retours d'...
 - 3.1. Le développement des SI,...
 - 3.2. Les bonnes pratiques de m...
4. Retours d'expériences
 - 4.1. ADAPEI de la Loire (Saint...
 - 4.2. ADAPEI de la Gironde (Bor...
 - 4.3. ALGEEI (Agen) - Mise en p...
 - 4.4. Association des SSIAD de...
 - 4.5. Association OVE (Vaulx-en...
 - 4.6. Centre départemental de r...
 - 4.7. Croix-Rouge française (Pa...
 - 4.8. Hôpitaux du bassin de Tha...
 - 4.9. Institut le Val-Mandé (Sa...
 - 4.10. KORIAN (Paris) - Mise en...
 - 4.11. MEDICA (Paris et Aix-en-...
 - 4.12. Mutualité française Rhôn...
 - 4.13. Mutualité retraite Loire...
 - 4.14. UGECAM PACA-Corse (Marse...
5. Approche d'urbanisation du...
 - 5.1. Une réflexion structurée...
 - 5.2. Formalisation des objecti...
 - 5.3. Cartographie des processu...
 - 5.4. Evaluation de la contribu...
 - 5.5. L'outil de diagnostic

3. Enseignement des retours d'expérience

3.2. Les bonnes pratiques de mise en oeuvre d'un projet de SI dans le champ médico-social

3.2.8. Mettre en place un accompagnement personnalisé des professionnels

L'accompagnement des professionnels (« accompagnement du changement ») constitue l'un des principaux facteurs clés de succès de ce type de projets.

Cet accompagnement prend la forme :

- de formations dispensées aux utilisateurs ;
- d'un appui apporté par la direction ou le siège aux utilisateurs ;
- du soutien de référents nommés dans chaque établissement ou service ;
- d'un accompagnement progressif du changement (par la mise en place, quand cela est possible, d'une solution transitoire).

Les formations dispensées aux utilisateurs constituent la première forme d'accompagnement. La mise en place d'un cycle de formation par fonction est une pratique mise en place dans beaucoup d'établissements. Si l'ESMS doit investir massivement dans la formation initiale afin de s'assurer que les professionnels sont tous correctement formés à l'utilisation de la solution informatique (ou, dans certains cas, à l'utilisation des outils informatiques et bureautiques), il ne doit pas pour autant négliger la formation continue. Cer tains

gestionnaires, en lien avec les éditeurs, s'orientent vers l'e-learning afin de renforcer la formation des professionnels qui le souhaitent.

L'appui apporté par la Direction ou le siège constitue une autre forme d'accompagnement des utilisateurs. Un système d'assistance téléphonique (hotline) a été mis en place par certains afin de garantir la permanence de la réponse et un accompagnement personnalisé. Cet appui peut même prendre la forme d'une présence sur site lors des premiers jours de déploiement.

La nomination de référents « outils » dans chaque établissement constitue un autre moyen d'accompagner les utilisateurs. Ces référents ont pour rôle principal d'accompagner les nouveaux arrivants sur la prise en main de la solution.

Certains gestionnaires ont fait le choix d'accompagner leurs utilisateurs en mettant en place une solution transitoire.

La nécessité de mettre en place un accompagnement adapté est plus prégnante pour les outils liés à l'accompagnement dans la mesure où un plus grand nombre de professionnels sont concernés.

Retour d'expérience de la Mutualité française Rhône

L'EHPAD Le Solidage a proposé aux usagers une transition en douceur vers son nouvel outil informatique : l'outil papier initial a été remplacé par un outil logique analogique (tableau de bord physique) puis progressivement par l'outil informatique correspondant. Les utilisateurs ont aussi bénéficié de conseils spécifiques pour améliorer le renseignement des « champs libres » de l'outil.

Les personnels de l'établissement ont pu bénéficier de formations de remise à niveau en informatique avant le déploiement de l'outil sur la base du volontariat.

La Direction des SI a proposé aux agents une version synthétisée plus accessible du guide d'utilisation fourni par l'éditeur, à l'origine très lourd.

Plus spécifiquement, la mobilisation des médecins traitants sous forme de réunions d'information en soirée, de formations en petits groupes et du guide d'utilisation simplifié a constitué un facteur clé de réussite, la saisie des prescriptions dans l'outil permettant la création du plan de soins.

Contacts : Philippe **AMOURETTE**, Directeur des SI

Glossaire

EHPAD
ESMS
SI
transition

Date de parution :
20/09/2013

Télécharger la production