

<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

4. Retours d'expériences

4.4. Association des SSIAD de la Somme (Amiens) - Déploiement de Bureautique Santé

Contexte et objectifs

Renforcer la communication hôpital-domicile et améliorer les conditions du retour à domicile des personnes accompagnées

Le département de la Somme compte 24 Services de soins infirmiers à domicile (SSSIAD). La vocation de ces services est la préservation de l'autonomie au domicile des personnes âgées de plus de 60 ans et des personnes adultes handicapées ou atteintes de maladies chroniques invalidantes). Tous les SSIAD de la Somme font partie de l'ADSMHAD 80 (Association départementale des services de maintien et d'hospitalisation à domicile de la Somme) qui les représente, les coordonne et mutualise les moyens.

Le présent retour d'expérience concerne le déploiement du logiciel Bureautique Santé à l'échelle de l'ensemble des SSIAD du département. Il repose sur le témoignage de deux SSIAD en particulier :

- Le SSIAD Albert, qui propose 63 places (58 places pour les personnes âgées et 5 places pour les personnes handicapées).
- Le SSIAD Amiens Santé, qui propose 88 places (dont 80 places pour les personnes âgées et 8 places pour les personnes handicapées).

Dans le cadre de leur participation au projet décrit, ces deux services sont en relation avec le Groupement de coopération sanitaire (CGS) e-santé Picardie. Le GCS a en effet le rôle de maîtrise d'ouvrage régionale dont l'objectif est de favoriser le développement des SI dans le domaine de la santé (soins et médico-social), en conformité avec les orientations de l'ARS Picardie.

Les flux d'information existant au sein des SSIAD sont principalement issus de leurs interactions avec les partenaires suivants :

- La Direction de la recherche, des études, de l'évaluation et des statistiques (DRESS), dans le cadre de l'organisation d'enquêtes tous les deux ans.
- L'ARS et l'Assurance maladie (médecin conseil de la caisse primaire, caisses annexes), pour lesquelles un reporting des entrées et sorties est envoyé chaque trimestre. La campagne budgétaire nécessite également la transmission des comptes administratifs, du rapport d'activité et du budget prévisionnel chaque année.
- Enfin, l'association gestionnaire des SSIAD, qui reçoit chaque semestre le tableau de bord renseigné par les infirmières coordonnatrices. Ce reporting comprend de nombreuses données, notamment les données d'évaluation de la dépendance (grille AGGIR) et l'âge des personnes accompagnées, les frais infirmiers, les listes d'attente et les cas de demandes non honorées en raison d'une mauvaise orientation.

Les formats de transmission d'information sont imposés par les partenaires extérieurs, et leur production est appuyée par l'éditeur DICSIT de Micro soins (les données administratives et de facturation sont directement sorties par le logiciel Micro soins) ; celui-ci veille à une adaptation régulière de la solution informatique selon les évolutions demandées.

À titre d'illustration, au sein des deux SSIAD témoins, la solution Micro soins (orientée gestion) a été mise en place en 2002. Elle comprend les fonctionnalités suivantes :

- Un module « Patient » (informations administratives du patient...).
- Un module « Service » (liste des véhicules du service...).
- Un module « Personnels » (liste des agents et fonctions asso- ciées...). Il est également possible d'avoir une application « plannings » avec Micro soins, bien que celle-ci ne soit pas utilisée par tous les SSIAD.

En complément, les SSIAD participent à l'expérimentation de la solution Bureautique Santé, dans le cadre de l'appel à projets lancé par l'ASIP Santé. Cette solution comprend un certain nombre de modules, dont le dossier administratif des personnes accompagnées, le lien avec le Dossier médical personnel (DMP), la grille AGGIR, les transmissions ciblées et la fiche de liaison d'urgence.

Le projet de déploiement de Bureautique Santé au sein des SSIAD de la Somme est né du constat d'un manque de communication avec les établissements hospitaliers, qui nuisait fortement à la connaissance par l'infirmière coordinatrice du SSIAD du parcours de soins de la personne âgée en milieu hospitalier, et à l'organisation du retour à domicile. En 2008, l'Association départementale des services de maintien et d'hospitalisation à domicile du département de la Somme (ADSMHAD) a proposé au CHU d'Amiens une convention destinée à mieux communiquer avec les SSIAD. Cette convention prévoyait de créer un dossier informatique, et d'étendre l'utilisation de ce document à tous les hôpitaux de la région. Validée par le service de gériatrie et le service d'urgences du CHU, l'informatisation des SSIAD n'a finalement pas été mise en œuvre, et le projet a été repris par le CGS e-santé Picardie : la région a en effet été choisie pour expérimenter le développement du dossier Bureautique Santé.

Au moment de son lancement en 2012, les objectifs poursuivis par le projet de déploiement Bureautique Santé dans les SSIAD étaient les suivants :

- Anticiper le retour à domicile des personnes accompagnées.
- Améliorer la communication entre l'hôpital et les SSIAD.
- Disposer d'une vision globale de la prise en charge des personnes accompagnées.

Démarche

Un projet piloté par le GCS e-santé Picardie

La première étape pour la mise en place de la solution Bureautique Santé au sein des SSIAD a consisté en une présentation préalable de la solution informatique par le CGS e-santé Picardie.

Suite à cette phase d'information, chaque SSIAD intéressé a signé une convention avec le GCS pour tester l'outil bureautique. En fonction des priorités définies dans chaque SSIAD, un ou plusieurs modules de Bureautique Santé ont été testés. L'entrée des SSIAD de la Somme dans le projet a été progressive et s'est

étalée sur l'année 2012. Il en résulte que les 12 SSIAD qui ont initialement signé la convention avec le GCS e-santé Picardie n'ont pas testé les mêmes modules de l'outil.

La phase d'expérimentation est actuellement toujours en cours. Elle est suivie par le GCS e-santé Picardie à travers :

- l'organisation de réunions régulières avec les acteurs participant au projet ;
- l'envoi d'un courriel hebdomadaire porteur d'informations diverses.

La finalisation de l'expérimentation est programmée pour décembre 2013.

Résultats obtenus

Concernant l'année d'expérimentation du projet (2012), l'un des premiers résultats est une bonne mobilisation des SSIAD (50 %) avec la participation de 12 d'entre eux.

Les résultats attendus pour l'année 2013 sont les suivants :

- Tout d'abord, le mois de mars 2013 a été marqué par **la création** de l'ensemble **des dossiers administratifs** des personnes accompagnées par les 12 SSIAD concernés par la phase expérimentale et par **la création des DMP** pour les personnes ayant donné leur consentement (la création du dossier administratif de l'établissement et du DMP se fait par l'intermédiaire de la lecture de la carte vitale du patient. Une fois le DMP créé, les agents du SSIAD communiquent à l'utilisateur son code personnel d'accès au DMP et marquent sa carte vitale d'une étiquette « DMP »).
- **Le déploiement de la fiche de liaison urgence** (dossier devant suivre la personne accompagnée de son domicile aux urgences) est prévu pour avril 2013. Les urgences du CHU d'Amiens ont été rencontrées et sont d'accord pour participer au projet.

Le déploiement du module « transmissions ciblées » puis du module « grille AGGIR » sera ensuite mis en œuvre.

- Le déploiement du module « transmissions ciblées » devra s'accompagner d'une réunion d'information, de formations sur les transmissions ciblées (formations qui pourraient être dispensées par les infirmières coordonnatrices ou en faisant appel à un organisme de formation) et de formations sur l'utilisation de l'outil. Ces formations sont dispensées par le GCS.
- Le déploiement du module « grille AGGIR » nécessite quant à lui la création d'une interface entre le logiciel Micro soins (qui contient déjà les données relatives au girage des personnes accompagnées) et Bureautique Santé. La demande a été formulée à l'éditeur de Micro soins afin d'éviter une ressaisie de l'information dans le nouveau logiciel.

Facteurs clés de succès

Le projet d'informatisation mené par les SSIAD est actuellement en cours de mise en place. Cela ne permet pas de dégager de manière exhaustive les enseignements. Toutefois, on peut mettre en avant à ce stade l'atout de l'appartenance des SSIAD à l'association ADSMHAD 80 qui a permis de les fédérer autour d'un même projet. La réflexion sur le domicile comme lieu de soin et sur le concept de « logement dédié » avec des interventions coordonnées des professionnels du domicile (HAD, SSIAD, SAAD...) sous-tend cette dynamique commune. De plus, le portage du projet par un organisme régional, le GCS e-santé Picardie, proposant une contractualisation pour la phase d'expérimentation lui confère une légitimité et permet de proposer un appui aux SSIAD. L'adaptabilité de la phase de tests aux priorités des SSIAD (à travers le choix des modules à tester) favorise leur adhésion à cette dynamique de changement.

POUR EN SAVOIR PLUS...

- Lysiane FULCRAND, Infirmière coordonnatrice SSIAD Albert, Tél. : +33(0)3 22 74 77 77
- Marie-Odile LEGRAND, Infirmière coordonnatrice SSIAD Amiens Santé, Tél. : +33(0)3 22 53 85 98

Glossaire

ASIP
ARS
CHU
DMP
GCS
HAD

informatisation
interface
SI
parcours de soins
personne
reporting
SSIAD

Date de parution :
20/09/2013

Télécharger la production