

<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

4.12. Mutualité française Rhône (Lyon) - Déploiement du dossier usager OSIRIS de CORWIN au sein de l'EHPAD La Solidage

#### Contexte et objectifs

##### Un projet d'informatisation destiné à harmoniser les outils au sein du groupe

Le groupe Mutualité française Rhône est composé de quatre cliniques, de deux établissements de Soins de suite et de réadaptation (SSR) et de deux EHPAD. Il constitue un des plus gros opérateurs de santé de la région lyonnaise (900 lits et places, 1 200 salariés pour un chiffre d'affaires pour l'activité santé proche de 105 millions d'euros).

**L'établissement La Solidage est un des Établissements** d'hébergement pour personnes âgées dépendantes (EHPAD) du groupe La Mutualité française Rhône. Situé dans le département du Rhône, cet EHPAD compte 82 lits et emploie plus d'une soixantaine de personnes soit 55 ETP.

Si l'établissement interagit avec les autres structures de la Mutualité Rhône par courrier ou e-mail (pas de dossier patient informatisé partagé), il gère ses échanges avec les acteurs extérieurs de la manière suivante :

- Le conseil général dans le cadre de la gestion de la liste d'attente départementale centralisée (via l'outil

IODAS).

- L'ARS :
  - remontées d'information sur les questionnaires santé et dépendance sur des thématiques ciblées (par exemple, le « plan bleu ») ou généralistes (nombre de chutes, nombre d'incontinents, etc.) intervenant quatre fois par an ;
  - dans le cadre du calcul annuel de la dotation par l'ARS pour les parties « Dépendance » et « Soins », à l'aide de l'outil GALAAD (télétransmission de l'évaluation de l'état de dépendance des personnes âgées au sein de la structure permettant de justifier le GIR moyen pondéré).
  - Les laboratoires d'analyses médicales dans le cadre de la réception d'un flux de résultats d'analyse informatisés.

La gestion administrative de l'usager avait déjà été déployée dans la structure (gestion de l'identité du résident et de la facturation via la solution logicielle ALFA). Néanmoins, dans un souci d'homogénéisation des solutions déployées au sein du groupe, la direction des SI de la Mutualité française Rhône a fait le choix de déployer la solution OSIRIS de l'éditeur CORWIN déjà en place dans les autres structures.

Cette solution, au périmètre fonctionnel plus large, devait également répondre aux objectifs suivants :

- Disposer d'une vision globale de l'activité, suivre et mieux gérer l'allocation des ressources.
- Garantir le respect de la réglementation, notamment au niveau de la traçabilité et de la responsabilité de la prise en charge des patients.

## Démarche

### Une forte implication des acteurs référents dans le paramétrage, garantie d'une solution au plus proche des attentes des utilisateurs

Le projet a été mis en œuvre sur une durée de huit mois ; la solution OSIRIS a pu être lancée en décembre 2009.

Différents acteurs ont été fortement impliqués dans la démarche :

- Des acteurs référents de l'établissement ont été impliqués dans les travaux de paramétrage et d'adaptation de la solution.
- Le département informatique de l'établissement a porté le rôle de Maîtrise d'œuvre ( MOE) et a pris en charge la préparation de l'infrastructure informatique et matérielle (évolution du serveur, déploiement des postes de travail...).
- La DSI du groupe a porté le rôle de Maîtrise d'ouvrage ( MOA) et a pris en charge l'organisation du déploiement et l'accompagnement des acteurs référents.
- L'éditeur CORWIN s'est chargé de l'installation du produit, de la formation et de l'accompagnement des référents lors de la phase de paramétrage. Il a également assuré le support de niveaux 1 et 2.

## Résultats obtenus

Aujourd'hui, le dossier usager informatisé est opérationnel à La Solidage. Au niveau qualitatif, les gains de ce projet résident dans une amélioration de la traçabilité et une meilleure organisation de l'activité. En effet, les cinq médecins traitants, qui représentent 80 % de la patientèle de La Solidage, prescrivent désormais dans le dossier usager informatisé, ce qui permet l'actualisation automatique du plan de soins tout en sécurisant les responsabilités de chaque acteur. Des limites sont cependant relevées comme l'absence de remontée des informations dans le logiciel métier de ces médecins. Au niveau quantitatif, on note une baisse de 50 % de la consommation de papier et des impressions depuis l'informatisation du dossier usager, mais aussi un gain de temps conséquent pour les acteurs. Ces gains concernent également le directeur général de La Solidage (ex. : il économise chaque matin deux heures grâce à la consultation du journal de bord, ce qui lui évite de faire le tour des étages et des transmissions).

## Facteurs clés de succès

Les facteurs clés de succès du projet mené par La Solidage reposent tout d'abord sur l'importance des actions d'accompagnement destinées aux agents tout au long de sa mise en œuvre :

- Une aide au paramétrage a été proposée par un EHPAD du groupe qui avait déjà déployé le même outil.
- La DSI a accompagné fortement les agents au démarrage, avec des passages quotidiens de jour comme de nuit.
- Une initiation à l'informatique a été proposée, sur la base du volontariat, pour les agents n'ayant jamais travaillé sur ordinateur avec l'objectif de les faire monter en compétence progressivement sur le matériel (hardware) puis sur les logiciels (software).

- Une synthèse du guide utilisateur de l'éditeur (plus de 500 pages) a été formalisée par la DSI avec une description des étapes clés de l'utilisation de l'outil (organisée par fonction) plus abordable.
- Le support de niveaux 1 et 2 de l'éditeur a fait partie intégrante de l'accompagnement des acteurs. On notera l'importance de s'assurer de la qualité de ces prestations, pour lesquelles des lenteurs d'intervention peuvent être pénalisantes pour l'acceptation de l'outil.

En plus de ces actions d'accompagnement, il est également utile de prévoir un plan de formation pour les sauts importants de version de l'outil et de veiller à disposer de moyens suffisants pour la formation des nouveaux arrivants. Le recours à un environnement de test s'avère bénéfique pour la formation des acteurs à la version suivante de l'outil avant son déploiement. Enfin, le lancement de l'outil immédiatement après la formation des utilisateurs renforce le développement des usages en limitant l'oubli.

Au cours du projet, la qualité de l'accompagnement du changement a été renforcée par la progressivité de la transition vers l'outil informatique : l'outil papier initial a été remplacé par un système logique analogique (un tableau de bord physique avec une colonne de « fiches en T » par fonctionnalité et par patient), lequel a ensuite été supprimé et remplacé au fur et à mesure par l'outil informatique. D'autre part, un cadrage important des agents a été réalisé concernant le remplissage des champs en « texte libre » du dossier patient (de manière à favoriser des entrées synthétiques et objectives).

La qualité de la communication déployée autour du projet a également été citée comme un facteur déterminant. Elle reposait principalement sur une interaction régulière entre la direction et les soignants (notamment pour répondre aux questionnements sur l'outil) et sur une constante valorisation de l'outil (explicitation des bénéfices immédiats) pour renouveler la perception de l'intérêt de la démarche par les professionnels et favoriser leur adhésion.

Par ailleurs, l'implication des acteurs référents (médecin coordonnateur et cadres de soins) s'est révélée un important facteur de succès à La Solidage pour le déploiement : implication dans le paramétrage qui a permis une configuration fine de l'outil. L'implication de certains acteurs dans le remplissage de l'outil a permis également de valoriser leur fonction et de renforcer la capacité d'anticipation des équipes. La saisie des données par les agents des services hôteliers a permis par exemple de détecter des cas de dénutrition du fait d'informations plus complètes. Enfin, la mutualisation des demandes d'évolution de l'outil des quatre EHPAD du groupe a permis d'instaurer une relation globale avec un poids plus fort avec l'éditeur.

### POUR EN SAVOIR PLUS...

<http://www.mutualite-francaise-rhone.fr>

Lien vers la solution OSIRIS de CORWIN : <http://www.corwin.eu/produits/osiris-dossier-patient-%20medico-social.html>

Philippe AMOURETTE, Direction des SI de la Mutualité française Rhône, Tél. : +33(0)4 78 95 82 74

## Glossaire

acteur  
ARS  
DSI  
dossier patient  
EHPAD  
informatisation  
MOE  
MOA  
mutualisation  
SI  
SSR  
transition  
utilisateur

Date de parution :  
20/09/2013

Télécharger la production

