

<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

4.13. Mutualité retraite Loire-Atlantique (Nantes) - Déploiement du logiciel Easy Soins dans l'ensemble des ESMS de l'union mutualiste

Contexte et objectifs

Le choix d'une solution unique pour couvrir tous les processus métiers de tous les établissements

Mutualité retraite est une union mutualiste spécialisée, située en Loire-Atlantique et créée en 1969. Elle a pour vocation de gérer des établissements et services destinés aux personnes âgées. En 2002, Mutualité retraite a étendu son champ d'action aux personnes handicapées. Son action s'inscrit tant à domicile qu'en établissement d'accueil.

Mutualité retraite fédère 57 établissements et services en Loire-Atlantique :

- Des hébergements collectifs permanents : 17 EHPAD, 7 logements foyers et 5 domiciles collectifs (petites unités de vie).
- Des solutions relais et appuis du domicile : un établissement spécialisé dans l'accueil temporaire, 10 domiciles services dont 1 avec un service d'accompagnement à la vie sociale et 11 villages retraite.
- Des services d'aide au maintien à domicile : des SSIAD, un service d'aide à domicile-mandataire et un service dépannage à domicile pour personnes âgées.

La Mutualité retraite enregistre près de 50 millions d'euros de chiffre d'affaires annuel. Elle emploie 950 salariés permanents en CDI (750 ETP) et 200 à 300 salariés en CDD pour accompagner plus de 3 000 personnes âgées.

Mutualité retraite présente la spécificité d'avoir déployé une solution informatique couvrant l'ensemble des processus des ESMS dans tous ses établissements et services, qu'il s'agisse de structures d'accueil ou de services en lien avec le domicile (solutions relais et appuis du domicile, et aide au maintien à domicile). Cette solution lui permet de piloter de manière efficace son activité et de proposer les réponses les plus adaptées aux besoins des personnes accompagnées grâce à une connaissance renforcée de l'ensemble de ses établissements et services (accompagnements particuliers développés par chaque établissement ou service, transmission et partage d'information entre les différents établissements et services...).

Le projet de déploiement d'une solution informatique dans l'ensemble des établissements de l'union mutualiste a été lancé en 2007. À l'époque, Mutualité retraite gérait 45 structures et aucune n'était dotée d'un SI. Les seules fonctions couvertes par le SI étaient la gestion des ressources humaines et la comptabilité. Le marché de l'édition était par ailleurs en pleine mutation (rachats...).

Le projet de déploiement d'une solution informatique de l'union mutualiste poursuivait les objectifs suivants :

- Améliorer le parcours du résident (transmission et partage d'information entre les logements foyers, les EHPAD...).
- Disposer d'indicateurs de suivi fiables.

Démarche

L'élaboration d'un cahier des charges et la définition de critères d'analyse des offres pour permettre un choix éclairé et pertinent d'une solution SI

Le déploiement de la solution informatique de Mutualité retraite s'est fait en sept grandes étapes :

1. Rédaction d'un cahier des charges couvrant l'ensemble des processus d'un établissement ou service médico-social (hors ressources humaines et comptabilité, processus déjà couverts par le SI) ;
2. Lancement d'un appel d'offres afin de choisir une solution informatique, et élaboration d'un plan projet définissant les droits et obligations de Mutualité retraite et de l'éditeur dans le cadre du projet (pilotage du projet, articulation pendant les différentes phases du projet...).
3. Présélection d'éditeurs sur la base de critères définis et organisation de temps d'échange avec chaque éditeur présélectionné.
4. Choix d'un éditeur et de la solution informatique associée.
5. Déploiement de la solution informatique sur deux sites pilotes (deux ESMS).
6. Déploiement de la solution informatique dans l'ensemble des établissements de Mutualité retraite.

La présélection d'éditeurs a été un moment clé dans le projet. Mutualité retraite s'est en effet attachée à définir des critères pour choisir les éditeurs susceptibles de répondre à ses besoins. Les critères définis sont les suivants :

- L'intervention dans le champ du médico-social.
- La solidité financière.
- La taille critique (capacité à pouvoir répondre aux exigences d'évolution) ;
- Les compétences/savoir-faire.
- La capacité à déployer un SI dans un groupe.
- La capacité à déployer un SI innovant.
- La qualité de l'interface utilisateur (accessibilité à des agents peu à l'aise avec l'informatique).

L'union mutualiste a rencontré des difficultés dans la sélection d'éditeurs susceptibles de répondre à ses attentes et a dû faire face au manque de maturité du marché des éditeurs pour le secteur médico-social. En effet, la majorité propose d'appliquer des solutions déployées dans le secteur sanitaire ou de créer une solution informatique adaptée à l'organisation et au fonctionnement de la structure mais pouvant difficilement être déployée dans un autre ESMS.

Le choix de l'union mutualiste s'est finalement porté sur l'éditeur Solware et la solution informatique Easy Soins . Mutualité retraite a fait le choix d'une solution informatique « moins mature » mais répondant à l'ensemble des critères définis. Le choix d'une solution « jeune » a permis à l'union mutualiste de créer un partenariat avec l'éditeur et de progressivement faire évoluer la solution.

Les principaux modules d'Easy Soins sont les suivants :

- Dossier résident ou Dossier médical

- Dossiers des professionnels (animateur, masseur-kinésithérapeute...)
- Cahiers des transmissions ou projet personnalisé
- Plans de tâches
- Tableaux de bord

Mutualité retraite a fait le choix de déployer Easy Soins dans deux établissements pilotes avant de le déployer dans l'ensemble des ESMS.

Le premier établissement pilote était déjà équipé d'une solution informatique (PSI). Le second s'est porté volontaire. Le déploiement du logiciel dans l'ensemble des établissements et services de l'union mutualiste a été réalisé par type de structure (EHPAD, logements foyers...) et par module. Les EHPAD ont par exemple fait l'objet de la première vague de déploiement (modules « Cahiers des transmissions » et « Plans de tâches »).

Résultats obtenus

La solution informatique Easy Soins est aujourd'hui déployée dans l'ensemble des établissements de Mutualité retraite (les derniers déploiements ont été réalisés début 2013). Les établissements n'utilisent pas encore tous les modules.

La direction de l'union mutualiste dispose par ailleurs d'indicateurs fiables produits en routine par la solution informatique.

Sur un plan plus qualitatif, l'utilisation des modules « Cahiers de transmissions » et « Plans de tâches » engendre un gain de temps pour les utilisateurs (aides-soignants, ouvriers d'entretien, cuisiniers...).

Le partage de l'information a également été amélioré entre les différents établissements et services, fluidifiant le parcours des personnes accompagnées d'un établissement ou service à un autre.

Mutualité retraite, en lien avec Solware, souhaite poursuivre le développement d'Easy Soins. Des changements importants et la mise en place de nouvelles fonctionnalités sont attendus courant 2013. La direction de l'union mutualiste souhaite par exemple développer la portabilité de la solution informatique (système de tablette) afin de permettre la réalisation de certaines tâches en temps réel, évitant ainsi des ressaisies et engendrant un gain de temps supplémentaire.

Facteurs clés de succès

L'association de Mutualité retraite à la conception des modules du logiciel constitue un facteur clé de succès compte tenu du caractère « moins mature » de la solution informatique choisie. L'union mutualiste et Solware ont mis en place un véritable partenariat, permettant à l'éditeur d'être aujourd'hui implanté dans le secteur médico-social (personnes âgées et personnes handicapées). Ce projet doit sa réussite à la forte dimension gestion de projet mise en place par Mutualité retraite :

- La nomination d'une chefferie de projet bicéphale (un profil informatique et un profil métier).
- La constitution d'instances de suivi du projet (comité de pilotage, comité de suivi...).
- Les retours d'expérience du déploiement d'easy soins dans les deux établissements pilotes.
- La communication importante autour du projet (à tous niveaux).

La Mutualité retraite met en avant l'accompagnement des professionnels comme facteur important de réussite du projet. Il s'agit de bien veiller aux points suivants :

- La formation des utilisateurs (formations assurées par l'éditeur et par des personnels de la Mutualité retraite) : mise en place d'un cycle de formation par fonction (IDE, AS...).
- L'appui apporté par le siège de l'union mutualiste en cas de problème afin d'assurer un accompagnement personnalisé (système de hotline) ;
- La nomination de référents dans chaque établissement dont le rôle est d'accompagner les nouveaux arrivants sur la prise en main du logiciel.

D'autres facteurs clés de succès ont également été évoqués :

- Le soutien apporté par le Groupement d'intérêt économique (GIE) informatique sur les aspects gestion du réseau, création de comptes, installation sur les postes de travail, etc. (le GIE informatique est un prestataire pour l'ensemble des entités qui composent Harmonie Mutualité dont Mutualité retraite).
- Le déploiement de la solution informatique par module afin de permettre aux utilisateurs d'appréhender progressivement ses fonctionnalités.

POUR EN SAVOIR PLUS...

<http://www.mutualite-retraite.fr/pages/accueil.php>

- Maryse BRETIN, Directrice générale adjointe, maryse.bretin@mlla.fr
- Catherine BRICAULT, Coordinatrice des SI, catherine.bricault@mlla.fr

Glossaire

AS
EHPAD
ESMS
gestion des ressources
IDE
interface
mutation
SI
pilotage
processus
SSIAD
Tableaux de bord
utilisateur

Date de parution :
20/09/2013

Télécharger la production