

<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

4.14. UGECAM PACA-Corse (Marseille) - Déploiement de Dllalog (Dossier informatisé individualisé unique) dans les établissements et services médico-sociaux

### Contexte et objectifs

#### Le choix d'une solution unique dans l'ensemble des établissements médico-sociaux de l'UGECAM PACA et Corse

L'UGECAM PACA-Corse est un réseau de 1 546 lits et places d'hospitalisation en soins de suite et de réadaptation, en prise en charge de jeunes et d'adultes déficients moteurs et/ou mentaux et en insertion et formation professionnelles de personnes handicapées. Plus de 1 600 professionnels y sont mobilisés. Le budget annuel est de 100 millions d'euros. Pour le secteur médico-social, l'UGECAM PACA-Corse dispose de 12 établissements ou services dans le secteur du handicap (environ 800 lits et places).

Chaque établissement ou service avait développé ses propres pratiques et outils (nature des informations demandées aux résidents, supports utilisés pour conserver ces données, etc.), la plupart des établissements travaillant avec des outils « maison » (fichiers Excel®...). Le projet de mise en place d'un dossier informatique unique est ainsi né de la volonté de l'UGECAM de disposer d'informations fiables et partagées sur le résident, associée à un objectif d'amélioration de l'efficacité.

Le choix s'est donc porté sur une solution couvrant l'ensemble des prestations et activités proposées par les établissements médico-sociaux de l'UGECAM PACA et Corse à une population d'enfants, d'adolescents et d'adultes handicapés, de jeunes et d'adultes en situation d'exclusion sociale et/ou professionnelle.

Le projet de déploiement de la solution informatique poursuivait les objectifs suivants :

- Centraliser et partager l'information.
- Sécuriser et structurer les données de la personne accueillie.
- Répondre aux obligations réglementaires.
- Rendre possible l'élaboration d'indicateurs. \*

Le premier objectif poursuivi par le projet consistait à permettre un partage immédiat de l'information (comptes-rendus, résultats, données concernant la personne accompagnée...) entre tous les services afin d'assurer la traçabilité et d'avoir l'historique de ces informations.

Le projet de déploiement de DIIalog devait aussi permettre de sécuriser et structurer l'information, à savoir :

- Avoir un accès simple et sécurisé à l'information : confidentialité et gestion des droits d'accès à tout niveau, personnalisation des menus en fonction des métiers au travers des différents volets...
- Organiser et centraliser les documents dans la Gestion électronique des documents (GED) : documents centralisés, organisés et sécurisés dans la base, base documentaire commune et homogénéisation des documents, traçabilité et validation des écrits.
- Structurer les écrits et personnaliser les données : écrans personnalisés pour les besoins de l'UGECAM PACA et Corse en fonction des processus définis, langage commun et homogène, temps d'échange sur les pratiques professionnelles entre les équipes, paramétrage des documents existants, utilisation des référentiels Geva, CIM 10, MAP et des grilles d'évaluation internes.

Le troisième objectif du projet était de répondre aux obligations réglementaires :

- Un dossier unique de la personne accueillie.
- La production des documents issue de la loi de 2002 : livret d'accueil et contrat de séjour automatisés...
- L'élaboration du projet personnalisé : écrans personnalisés avec les axes, les objectifs, les prestations et les moyens, fiches de suivi par métier, fiches de bilan...
- Le suivi des activités : agenda du professionnel en interaction avec l'emploi du temps de la personne accueillie, suivi des activités, gestion des moyens logistiques (transport, repas...).
- Le dossier médical (plan de soins, circuit du médicament...).
- La gestion des alertes : documents et contrats de séjour non signés, gestion des renouvellements de prise en charge...

Le dernier objectif poursuivi était de rendre possible l'élaboration d'indicateurs. Il s'agissait pour l'UGECAM PACA et Corse de disposer d'un outil de statistiques (indicateurs médico-sociaux, actions mises en place et planifiées) et d'exploitation des données, notamment pour accompagner ses démarches d'évaluation.

## Démarche

### Cinq étapes nécessaires pour déployer DIIalog, solution informatique choisie par l'UGECAM PACA et Corse

Le déploiement de la solution informatique de l'UGECAM PACA et Corse s'est fait en cinq grandes étapes :

1. Etude des besoins et élaboration d'un cahier des charges.
2. Lancement d'une procédure d'appel d'offres de type dialogue compétitif (après un premier appel d'offres infructueux) et choix d'un éditeur et de la solution informatique associée.
3. Préparation des établissements et services de l'UGECAM PACA et Corse au déploiement.
4. Déploiement de la solution informatique dans des établissements et services pilotes.
5. Déploiement de la solution informatique dans l'ensemble des établissements.

Dans le cadre de l'étude des besoins et de l'élaboration du cahier des charges, dix réunions ont été organisées entre 2008 et 2010 associant tous les profils métiers. Ces réunions ont notamment permis de lister l'ensemble des prestations qu'un professionnel peut être amené à réaliser (« Référentiel de prestations ») : accueil, démarches administratives, prise en charge individuelle, prise en charge de groupe...

L'UGECAM PACA et Corse a fait appel à une assistance à maîtrise d'ouvrage (Solucom) pour l'accompagner (rédaction du cahier des charges...). Le choix du groupe s'est porté sur l'éditeur Cegi (Alfa) et la solution informatique first (solution par la suite rebaptisée « DIIalog » par l'UGECAM). Le choix d'un produit complet couvrant les processus métiers et les fonctions supports (à l'exception de la comptabilité et des ressources humaines, déjà couvertes par le SI). L'ergonomie de la solution informatique constituait l'un des critères de

choix de l'éditeur.

Deux instances de pilotage ont été constituées : un comité de pilotage interne associant l'UGECAM et Solucom (20 réunions organisées entre 2010 et 2013) et un comité de pilotage projet associant l'UGECAM, Solucom et Cegi (17 réunions organisées entre 2010 et 2013).

Les différents volets de Dllalog sont les suivants :

- Pour les fonctions métiers :
  - Volet « Prestations médicales, soins et paramédicales »
  - Volet « Prestations éducatives »
  - Volet « Prestations sociales »
  - Volet « Prestations pédagogiques »
  - Volet juridique
  - Volet administratif
  - Projet personnalisé (synthèse des volets précédents)
- Pour les fonctions ressources et supports :
  - Volet « Logistique/transport »
  - Volet « Logistique repas »
  - Volet « Circuit du médicament »
  - Volet « Pharmacie »
  - Volet « Facturation »

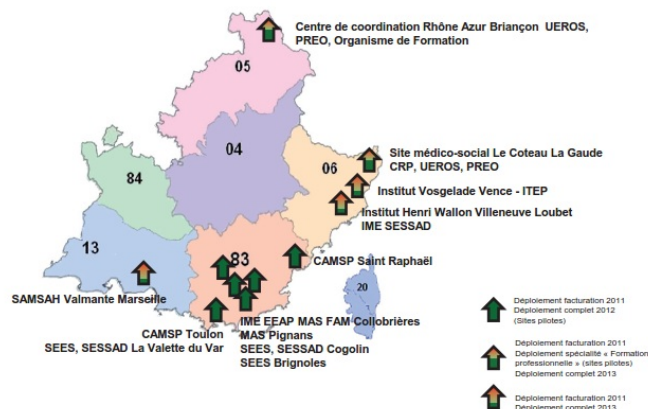
Afin de préparer les professionnels au déploiement, des audits sur les différents métiers ont été réalisés dans l'ensemble des établissements et services afin de travailler sur l'harmonisation des documents et des méthodes de travail. Ces audits ont été réalisés par processus (préaccueil, séjour, sortie, suivi à la sortie). Des groupes de travail ont ainsi été constitués (50 réunions organisées entre 2010 et 2011) afin de faciliter l'harmonisation des pratiques. Les différents volets de la solution informatique ont ensuite été paramétrés (le paramétrage des volets a été réalisé par processus), présentés et validés.

Le volet « Facturation » de Dllalog a été déployé dans l'ensemble des établissements et services de l'UGECAM en 2011. Les autres volets de la solution informatique ont fait l'objet en 2012 d'un déploiement dans des établissements et services pilotes. Des ajustements de paramétrages ont été réalisés avant le déploiement général dans les autres établissements de l'UGECAM PACA et Corse en 2013.

## Résultats obtenus

L'ensemble des volets de Dllalog est aujourd'hui déployé dans six établissements du groupe UGECAM PACA et Corse. Un site a déployé les volets « Facturation » et « Formation professionnelle » et est en cours de déploiement des autres volets. Les trois derniers sites ont déployé le volet « Facturation » et sont en cours de déploiement des autres volets de la solution informatique choisie.

Carte des établissements « déployés » et « en cours de déploiement »



L'UGECAM PACA et Corse dispose par ailleurs aujourd'hui d'indicateurs fiables produits en routine (des requêtes automatiques ont été créées dans ce cadre). Elle ne dispose pas encore d'un accès total aux bases de données lui permettant de réaliser n'importe quelle requête.

Sur un plan plus qualitatif, le projet a permis de désenclaver les différents établissements, les différents métiers et de développer la transversalité. Convaincus des avantages d'ores et déjà apportés par Dllalog et

des avantages que la solution sera susceptible de leur apporter dans les mois à venir, les professionnels collaborent spontanément à la mise en œuvre des règles de gestion et des processus métiers associés.

L'UGECAM PACA et Corse, en lien avec l'éditeur, souhaite par ailleurs faire évoluer l'architecture existante afin de sécuriser le système en passant d'un serveur d'application et de deux serveurs d'accès à des serveurs virtuels et des serveurs physiques.

### Facteurs clés de succès

La construction d'un partenariat solide avec l'éditeur retenu constitue l'un des principaux facteurs clés de succès du projet de déploiement de DIIalog. Ce projet doit également sa réussite à la forte dimension gestion de projet mise en place par l'UGECAM PACA et Corse :

- La nomination d'une chefferie de projet bicéphale (un profil informatique dédié au secteur médico-social et un profil métier).
- La pérennité de la chefferie de projet : il est en effet indispensable que les chefs de projet soient les mêmes tout au long du projet.
- La constitution d'instances de suivi du projet (comité de pilotage interne, comité de pilotage projet...).
- Les retours d'expérience du déploiement de DIIalog dans les sites pilotes.
- La communication importante autour du projet (à tous niveaux) : s'il est important de communiquer auprès des utilisateurs, les non-utilisateurs doivent également être informés afin de favoriser la culture de groupe.

L'UGECAM PACA et Corse met par ailleurs en avant l'accompagnement des professionnels (« Accompagnement du changement ») comme facteur clé de réussite du projet. Il s'agit de bien veiller aux points suivants :

- L'intégration des différents métiers dès la phase d'étude des besoins et d'élaboration du cahier des charges.
- La préparation des professionnels des établissements et services au déploiement (audits sur les différents métiers réalisés par processus).
- La formation des utilisateurs (formations assurées par l'éditeur).
- Le système d'assistance et de maintenance à quatre niveaux mis en place :
  - Assistance aux utilisateurs : demande d'un utilisateur adressée à son référent métier ; si le référent métier ne peut la traiter, elle est remontée au support DIIalog.
  - Maintenance fonctionnelle : demande remontée (non traitée par le référent métier) concernant un aspect fonctionnel.
  - Maintenance technique : demande remontée (non traitée par le référent métier) concernant un aspect technique.
  - Service maintenance Cegi : si la demande ne peut être traitée ni par la maintenance fonctionnelle, ni par la maintenance technique, elle sera transmise au service maintenance de Cegi.
- La nomination de référents métiers dans chaque établissement (assistance aux utilisateurs, formation...).

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

- La progressivité du déploiement :
  - Déploiement de la solution par volet : déploiement du volet « Facturation » et du volet « Formation professionnelle » puis de l'ensemble des autres volets.
  - Expérimentations menées dans des établissements et services pilotes (2012) avant un déploiement dans les autres établissements (2013).
- La participation de l'UGECAM PACA et Corse à des réunions associant des clients ayant fait le choix de la même solution informatique (« Club utilisateurs »).

### POUR EN SAVOIR PLUS...

<http://www.ugecampacac.com/>

- Anne VIALATOU-RÉGNIER, Secrétaire générale, [avialatou-regnier@ugecampacac.com](mailto:avialatou-regnier@ugecampacac.com)
- Michel BOLLA, Directeur du secteur « Enfance », [mbolla@ugecampacac.com](mailto:mbolla@ugecampacac.com)

Lien vers l'éditeur Cegi : <http://www.cegi.fr>

### Retour d'expérience du groupe UGECAM

Dix ans après leur création, les 13 Unions pour la gestion des établissements des caisses d'Assurance maladie

(UGECAM) sont désormais constituées en groupe national. Comptant plus de 14 000 professionnels, 235 établissements et services de santé et médico-sociaux (90 établissements dans le secteur sanitaire et 145 établissements et services dans le secteur médico-social), et dégageant un chiffre d'affaires de plus d'1 milliard d'€, le groupe UGECAM, premier groupe privé non lucratif, est devenu un acteur majeur de santé. Le groupe assure, dans le secteur sanitaire des prises en charge lourdes et s'inscrit dans une filière de soins structurée et intégrée, en mesure d'assurer un accompagnement médico-social à l'issue et en complément de la prise en charge sanitaire.

Sur le champ médico-social, le groupe UGECAM offre l'ensemble des compétences et métiers du secteur, pour une prise en charge de la perte d'autonomie à tous les âges, répartis sur l'ensemble du territoire métropolitain.

En 2010, le groupe a formalisé son schéma directeur des SI pour la période 2010-2014. Celui-ci a notamment conduit à :

- la mise en place d'une gouvernance garante du respect de la stratégie nationale ;
- l'impulsion d'une dynamique de convergence entre les SI des 13 régions ;
- l'identification de projets SI prioritaires ; l'un des volets prévoit une convergence logicielle des Systèmes d'information hospitaliers (SIH) des UGECAM.

Cette démarche de convergence logicielle concerne le « cœur de métier » des établissements et services médico-sociaux (admission, dossier administratif, gestion des emplois du temps, dossier de l'usager, facturation, pharmacie). Elle s'inscrit dans une logique de soutien du groupe aux Unions (expertise technique et projet, partage d'expériences...) et de fédération des SI au sein d'un cadre commun (logique d'urbanisation, de mutualisation...) tout en garantissant l'autonomie dont dispose chaque UGECAM dans les choix et déclinaisons opérationnels.

Trois étapes sont identifiées pour sa mise en œuvre :

- Recensement des besoins de l'ensemble des UGECAM en termes de fonctionnalités et de services.
- Formalisation d'un accord cadre multi-attributaire au niveau national.
- Notification de marchés subséquents par les UGECAM.

La première étape permet de prendre en compte les spécificités des établissements au sein d'un cahier des charges commun. L'accord- cadre national décline ce cahier des charges avec une procédure de dialogue compétitif qui présente plusieurs avantages, notamment :

- un choix des éditeurs effectué en deux temps permettant une meilleure adéquation entre expression des besoins et solution proposée ;
- une lecture critique des coûts des solutions proposées.

Cet accord doit permettre de retenir trois éditeurs au niveau national, eux-mêmes mobilisés au travers de marchés subséquents conclus à l'initiative des UGECAM à partir d'une expression fine des besoins.

Cette démarche vise à inscrire l'ensemble du réseau des UGECAM dans une logique d'urbanisation et de centralisation des SI tout en permettant à chaque Union de choisir la solution la plus adaptée à ses besoins. Elle suppose une standardisation de certains composants techniques, au niveau des postes de travail par exemple. Elle induit également une harmonisation des méthodes de travail et des organisations.

De manière globale, le schéma directeur et la démarche de convergence logicielle visent à renforcer la cohésion du groupe autour d'outils communs tout en améliorant la qualité de service auprès des usagers, la sécurité du SI et la réduction des coûts d'acquisition et de fonctionnement.

#### Contacts :

Nadine PEREZ : Responsable médico-sociale, nadine.perez@cnamts.fr

Eric LEMESSIER : Responsable des SI, eric.lemessier@cnamts.fr

## Glossaire

acteur  
 efficacité  
 GED  
 loi  
 maintenance  
 mutualisation

Notification

SI

personne

pilotage

processus

sortie

SIH

urbanisation

utilisateur

**Date de parution :**

**20/09/2013**

[Télécharger la production](#)