

<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

5. Approche d'urbanisation du SI médico-social

5.2. Formalisation des objectifs stratégiques métiers

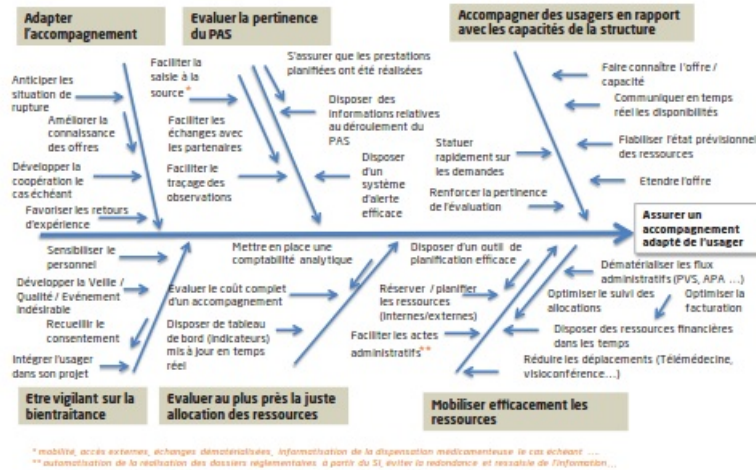
Assurer un accompagnement adapté de l'utilisateur est l'objectif stratégique central proposé comme point de départ à cette réflexion

La modélisation proposée, basée sur un exemple de diagramme d'Ishikawa vise à présenter les causes et leurs effets. L'élément central correspond à l'effet majeur recherché tandis que les causes qui engendrent ces effets sont présentées sous forme de flèches orientées vers l'effet. De la même manière, une cause est-elle sujette elle-même à être considérée comme un effet dont les causes doivent être identifiées, etc.... Au final, l'ensemble des causes en effet peuvent être considérés comme étant des sous-objectifs d'objectifs principaux qui constituent la stratégie de l'établissement pour, en l'occurrence, assurer un accompagnement adapté de l'utilisateur.

De manière arbitraire, dans le cadre de cette démarche, des objectifs principaux ont été retenus ; ils sont illustrés en gris sur le schéma. Ainsi, a-t-on considéré qu'un accompagnement adapté, du point de vue d'un gestionnaire, se traduit par le fait qu'un usager soit orienté vers une structure adaptée, qui est en mesure de mobiliser efficacement les ressources (humaines, matérielles et immatérielles) qui contribuent à l'accompagne- ment de l'utilisateur. La pertinence de l'accompagnement d'un usager doit être considérée selon une évaluation continue du Plan d'aides et de soins (PAS), en référence aux moyens qui lui ont été attribués – ce qui est le sens de l'évaluation au plus près de la juste allocation des ressources. Le corollaire de l'évaluation

du PAS est la capacité d'adapter l'accompagnement eu égard à l'évolution du besoin, par exemple et, plus spécifiquement, au respect essentiel du principe de la bientraitance. Ce principe peut se traduire notamment par l'implication de l'utilisateur dans la définition de son projet, par une sensibilisation du personnel et une organisation favorisant le partage des retours d'expérience et une veille continue sur l'amélioration des processus qualité (événements indésirables inclus).

Exemple de représentation des objectifs stratégiques métier

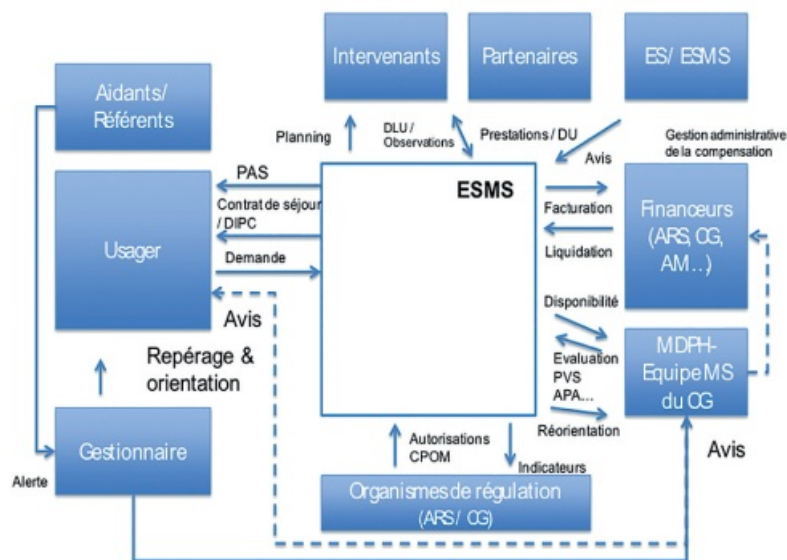


La modélisation proposée, sur son contenu, est illustrative de la démarche. Elle doit être appropriée et adaptée par les gestionnaires. L'importance de ces objectifs, au regard des SI, doit être appréciée selon le contexte de l'établissement et les mesures prises pour pallier une absence de solution informatique.

La perception des attentes en matière de SI doit être complétée par une vision des échanges d'information (flux) au sein de l'ESMS et avec les différents acteurs. Dans la continuité de l'objectif d'assurer pleinement un accompagnement adapté de l'utilisateur, les acteurs principaux ont été identifiés et **les principaux flux d'information ont été représentés sous forme de flèche**. Ce modèle n'a pas vocation à être exhaustif, mais vise à cerner rapidement et simplement les activités liées à l'accompagnement.

Exemple de modèle de flux-diagramme d'entreprise

Vue simplifiée (du point de vue du gestionnaire)



Pour compléter cette vision, une cartographie des processus principaux du SI d'un ESMS a été réalisée. Les schémas ont été simplifiés en référence à l'état de l'art.

Glossaire

cartographie des processus

ESMS

SI

processus

Date de parution :
20/09/2013

Télécharger la production