

<http://numerique.anap.fr/publication/681-systemes-d-information-dans-le-secteur-medico-social-retours-d-experience-et-grands-enseignements>

Apport en connaissance

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...
 - 3.2.1. Les prérequis nécessair...
 - 3.2.2. Les projets SI nécessit...
 - 3.2.3. L'expression des besoin...**
 - 3.2.4. Le choix d'éditeurs en...
 - 3.2.5. Des démarches progressi...
 - 3.2.6. Faire de l'investisseme...
 - 3.2.7. Mettre en place une com...
 - 3.2.8. Mettre en place un acco...
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

↪ 3. Enseignement des retours d'expérience

↪ 3.2. Les bonnes pratiques de mise en oeuvre d'un projet de SI dans le champ médico-social

↪ 3.2.3. L'expression des besoins, étape clé dans la mise en oeuvre d'un projet de SI

L'expression des besoins des ESMS est une étape clé dans le projet de mise en oeuvre d'une solution informatique. La phase d'expression des besoins doit associer au maximum les futurs utilisateurs en constituant par exemple des groupes de travail. L'implication des professionnels dès le début de la démarche est un gage de réussite du projet.

Cette phase d'expression des besoins, qui ne devrait pas excéder les six mois, débouche de manière générale sur la rédaction d'un cahier des charges listant les besoins et les attentes de l'établissement, du service ou de l'ensemble des ESMS. Le gestionnaire médico-social peut s'appuyer (dans le cas où il ne

disposerait pas de compétences adéquates en interne) sur un prestataire pour l'accompagner lors de cette étape décisive pour la suite du projet.

La rencontre des éditeurs pendant cette phase d'expression des besoins permet également d'enrichir la réflexion.

Le cahier des charges d'un projet de SI dans le secteur médico-social

Il n'existe pas de cahier des charges type d'un projet SI dans le secteur médico-social. Un certain nombre d'éléments peuvent structurer le cahier des charges. Notamment :

La présentation du contexte et des objectifs :

- Présentation de la structure (organisation, financement existant en matière de SI...) et de ses spécificités (groupe, structure mono-établissement...).
- Présentation des objectifs du projet SI à mettre en place.

La description des fonctionnalités attendues en termes de :

- gestion du séjour de la personne accompagnée : identification et admission de la personne accompagnée, repas, hébergement, prestations de soins, prestations éducatives, prestations sociales, prestations pédagogiques, etc. ;
- gestion du parcours de la personne accompagnée : coordination entre les partenaires au sein de l'établissement (accès aux évaluations réalisées...), transfert du dossier dans d'autres établissements, etc.
- fonctions supports : facturation, gestion des ressources humaines (paie...), etc. ;
- mesure et suivi de l'activité de l'établissement : production d'indicateurs, de statistiques, etc. ;
- remontées des indicateurs vers les acteurs institutionnels.

La prise en compte des contraintes techniques liées à :

- la sécurité (authentification des utilisateurs, définition des droits d'accès, gestion particulière des postes partagés...);
- la qualité de service (disponibilité et fiabilité de l'outil, ergonomie de la solution informatique...);
- l'interopérabilité des systèmes (si la solution choisie n'est pas une solution intégrée);
- l'évolution des projets nationaux et régionaux, et des normes juridiques (intégration des référentiels nationaux...).

La description des prestations attendues en termes (liste non exhaustive) :

- d'intégration;
- de formation : formation initiale des utilisateurs et sessions de formation supplémentaires en cas de besoin ;
- de maintenance et de garantie : durée de la garantie (les prestations font l'objet d'une garantie à compter de la date d'installation finale), périmètre de la maintenance, etc. ;
- de développements spécifiques : développement de fonctions ou d'interfaces non prévues dans la solution en natif ;
- d'assistance au démarrage : modalités de mise en place de la solution, nombre de journées d'assistance proposées pour un paramétrage de la solution, etc. ;
- d'aide au déploiement : assistance à la stratégie de déploiement, mise en place d'un support spécifique au démarrage de la solution (présence sur site renforcée, support téléphonique de niveau 1 et/ou 2) ;
- de prestations de suivi : animation d'un club utilisateur, etc.

Présentation des modalités de gestion du projet de SI

- Calendrier prévisionnel du projet.
- Instances de suivi du projet (comité de pilotage, comité de suivi...) : rôles, composition, fréquence de réunion, etc.
- Outils de gestion de projet à mettre en place dans le cadre de la mission.

L'expression des besoins doit être également l'occasion d'anticiper les questions liées à la sécurité qui recouvre schématiquement trois niveaux :

- L'accès aux données qui nécessite la définition des droits d'accès au travers d'une grille d'habilitation.

- Les échanges de données qui supposent par exemple l'utilisation d'une messagerie sécurisée.
- La traçabilité des données pour assurer le suivi sur l'origine et les modalités d'enregistrement et de modifications de ces données.

Un Plan de reprise d'activité (PRA) est par ailleurs de nature à garantir la poursuite de l'activité grâce à un programme de sauvegarde et de remise en fonction suite à une défaillance (ex. : avarie matérielle, panne électrique, incendie, vol, inondation...)

Glossaire

ESMS

fonction

gestion des ressources

maintenance

SI

personne

pilotage

PRA

transfert

utilisateur

Date de parution : 13/11/2015