

NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION

Secteur médico-social
Région Hauts de France
Arras, 3 juin 2019

Organisé par



Avec le soutien de



Programme

10h00 Feuille de route du virage numérique « Ma Santé 2022 »

11h00 Le programme PREDICE ; les services numériques pour les professionnels et les usagers du secteur médico-social.

12h00 - BUFFET DEJEUNATOIRE –

13h00 Le soutien de l'ARS Hauts-de-France pour le secteur médico-social

13h45 Les actions du collectif SI MS en Hauts-de-France et les rencontres DSI ESMS

14h30 Les projets de télémédecine pour le secteur PA et PH pour les 3 années à venir

15h00 Le déploiement du DMP et la MS pour le secteur médico-social

16h00 Les apports de l'ANAP auprès du secteur médico-social

Le numérique Médico-social

Hauts de France

3 juin 2019

- **Présentation du Numérique à l'ANAP**
- **Le programme de travail des experts du numérique de l'ANAP**
- **Etat des lieux des SI du secteur Médico-social**
- **Offre MS de l'ANAP**

Présentation du Numérique à l'ANAP

- **Pourquoi le numérique est important ?**
- **L'ANAP est missionnée pour quelles actions ?**
- **L'accompagnement au changement : La vision et les convictions de l'ANAP**
- **La vision mise en œuvre par la co-écriture (ANAP productrice de connaissance)**
 - Comment écrit l'ANAP
 - Quelques exemples d'écrits
- **La vision mise en œuvre par des actions de facilitation (ANAP productrice d'entre-aide)**
 - Ce qui est intéressant pour un directeur, un professionnel
 - Quelques exemples d'entre-aides
- **La vision mise en œuvre par des actions d'éclairage (ANAP contributrice de cohérence)**

Pourquoi le numérique est important ?

Changement de paradigme du système de santé

Une rupture épidémiologique : pathologies chroniques, vieillissement, autonomie (on ne raisonne plus par épisode de soins mais...

... une logique de Parcours de la PERSONNE (émergence de nouveaux besoins de coordination entre les acteurs et secteurs hospitalier/social/médico-social/ville)...

... facilitée par le développement récent des possibilités offertes par le numérique.

Le numérique peut être un levier de performance pour les structures de santé :

- HAS pour les ES : « *Il y a une corrélation entre niveau de certification et niveau d'informatisation* » (<http://numerique.anap.fr/publication/299>)
- Un impact positif pressenti ou démontré dans la littérature internationale <http://numerique.anap.fr/publication/327>
- Une évaluation (PREPS SIPS) en cours en France : <http://numerique.anap.fr/publication/1039> montre la création de valeurs



Une volonté politique de développer l'usage du numérique

Le numérique dans un ESMS, quel bénéfices ?

- **Partager / échanger**
- **Conserver les informations**
- **Pour améliorer la prise en charge, l'accompagnement et la coordination**
- **Dans des conditions sécurisées garantissant la confiance**

L'ANAP est missionnée pour quelles actions ?

Un projet qui s'inscrit dans la stratégie nationale de e-santé

Dans le cadre de la stratégie nationale e-santé 2020 pilotée par la DSSIS, l'ANAP a été chargée de :

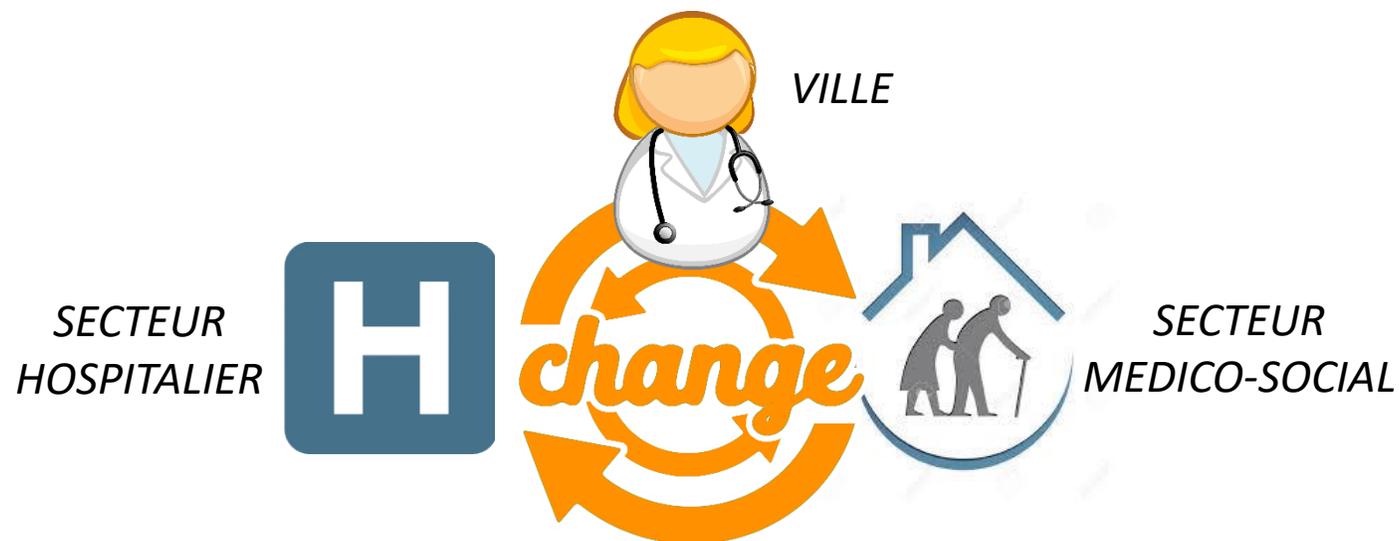
« développer une ingénierie publique de la conduite et de l'accompagnement au changement lié aux nouvelles technologies »

- *L'action de l'ANAP s'inscrit dans l'axe « le numérique dans la pratique médicale et le parcours de santé »*

DSSIS : délégation à la stratégie des systèmes d'information de santé (fait partie du Secrétariat Général)

L'ANAP apporte son expérience

- Une expertise d'accompagnement sur les usages du numérique depuis le plan Hôpital 2007, plan Hôpital 2012 et le programme Hôpital Numérique.
- Un accompagnement qui a vocation à adresser tous les professionnels, quelque soit leur secteur d'appartenance et leur mode d'exercice (individuel ou collectif) :



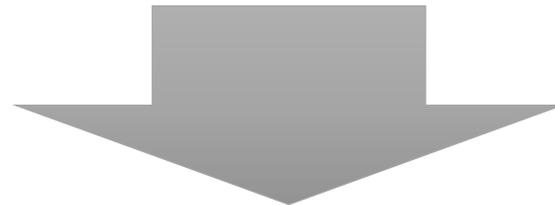
**L'accompagnement au
changement :**

**La vision et les convictions de
l'ANAP**

Le numérique peut être un levier de performance pour les structures de santé...

... à condition de mobiliser le numérique dans de bonnes conditions !

- A partir des besoins des professionnels et des structures
- Pour un meilleur accompagnement des personnes



La révolution numérique ne se décrète pas : elle s'accompagne !

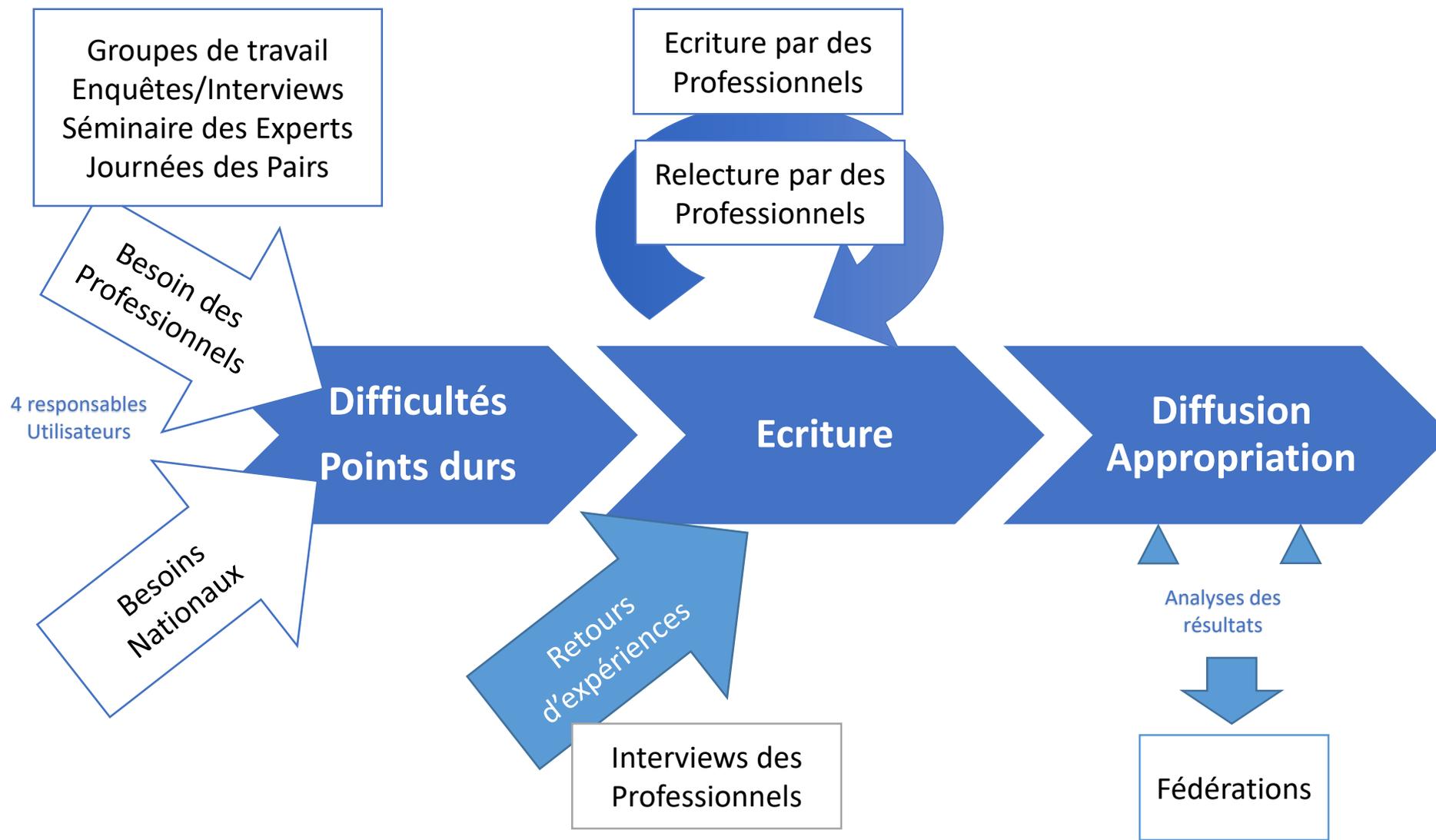
- **L'accompagnement au changement pour l'ANAP c'est :**
 - Construire avec les professionnels des organisations permettant de travailler ensemble de manière plus performante en s'appuyant sur les technologies de l'information
 - Travailler avec les professionnels, pour les professionnels
 - Travailler avec les établissements, pour les établissements
 - Identifier collectivement les points de difficultés pour mener les projets en structures
 - Trouver des solutions concrètes, testées et éprouvées
 - Diffuser largement ces bonnes pratiques
- **Notre parti pris :**
 - **faire porter l'accompagnement de la révolution numérique dans les pratiques par les professionnels eux – mêmes en leur proposant des modes d'action spécifiques.**

La vision mise en œuvre par la co-écriture

**(ANAP productrice de
connaissance)**

Comment écrit l'ANAP

Une co-écriture permanente



Quelques exemples de points durs

- [Comment rédiger un cahier des charges ?](#)
- [Comment impliquer la direction de l'établissement dans le pilotage du projet ?](#)
- [Pourquoi décrire les processus de travail dans le cadre d'un projet d'informatisation ?](#)
- [Comment organiser mon déploiement \(big bang, site pilote, etc.\) ?](#)
- [Comment choisir mon service pilote ?](#)
- [Comment savoir si je peux passer en déploiement généralisé ?](#)
- [Comment éviter l'effet tunnel ?](#)
- [Comment formaliser les processus de travail ?](#)
- [Comment réussir un déploiement en big-bang ?](#)

Le Centre de ressources : des outils adaptés à votre contexte

MON CONTEXTE

MANAGEMENT DU SI

- > Gestion des évolutions du SI
- > Management des projets SI
- > Maintenance des infrastructures
- Support aux utilisateurs
- Qualité et sécurité du SI
- > Gestion opérationnelle de l'équipe SI

FONCTION SI

PÉRIMÈTRE FONCTIONNEL HN

DÉMARCHE

NATURE DU RISQUE

MA RECHERCHE (58 RÉSULTATS)

Filterer par type de ressources

PRODUCTIONS (58 RÉSULTATS)

APPORT EN CONNAISSANCE

■ **■** **Systèmes d'information dans le secteur médico-social : retours d'expérience et grands enseignements**

Le vieillissement de la population, les polyopathologies, les besoins d'accompagnement au long cours ou l'ouverture vers la cité sont quelques-uns des facteurs qui amènent à envisager l'accompagnement des personnes âgées ou handicapées dans...

AUTODIAGNOSTIC

■ **■** **Autodiagnostic de la maturité de son SI médico-social**

Cette publication propose un outil pédagogique de diagnostic à destination des gestionnaires des établissements et services leur permettant de situer leur système d'information dans une logique de parcours de l'utilisateur. Le vieillissement de la...

KIT DE PRODUCTIONS

■ **■** **Kit "Gestion de projet d'informatisation dans une structure médico-sociale"**

Ce kit rassemble les outils simplifiés de gestion de projet pour l'informatisation d'une structure disposant de peu de moyens pour le suivi de ce projet. Il sera utile à la personne ou l'équipe en charge de la gestion du projet d'informatisation,...

La vision mise en œuvre par des actions de facilitation

(ANAP productrice d'entre-aide)

**Ce qui est intéressant pour moi ?
Quelques exemples d'entre-aides**

L'ANAP anime un dispositif d'entraide

Une communauté de pratique :

- Espace de discussions publiques (140 discussions)
- Groupes thématiques de discussions privées
- Exemple de discussions :
 - Appel offre et contrainte RGPD
 - Solutions collaboratives, vous en êtes ou ?
 - Annuaire(s) utilisateurs , vous en êtes ou ?
 - Identito-vigilance : autant de l'organisation que de l'informatique !
 - INS : appel à commentaires sur les futurs usages

Un réseau de pairs pour faciliter l'entraide

- Leur engagement : 10 JH pour diffuser les bonnes pratiques
- Leurs activités : veille, promotion, accompagnement, formation

Un collège d'experts pour identifier les points durs et y répondre

- Leur engagement : 20 JH
- Leur rôle : identifier les points durs par typologie d'ESMS

Communauté de pratique

500 participants
96 issus du secteur MS

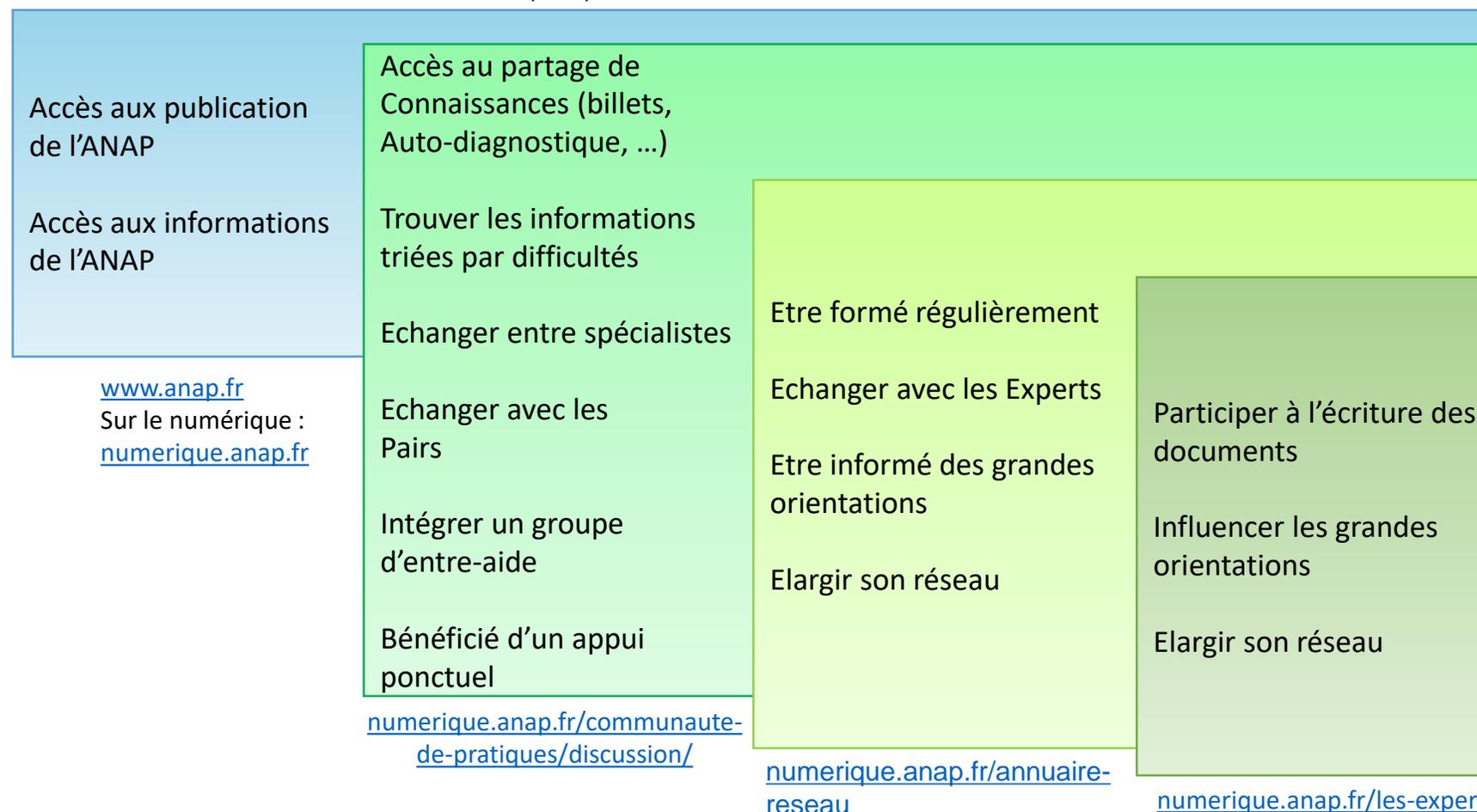
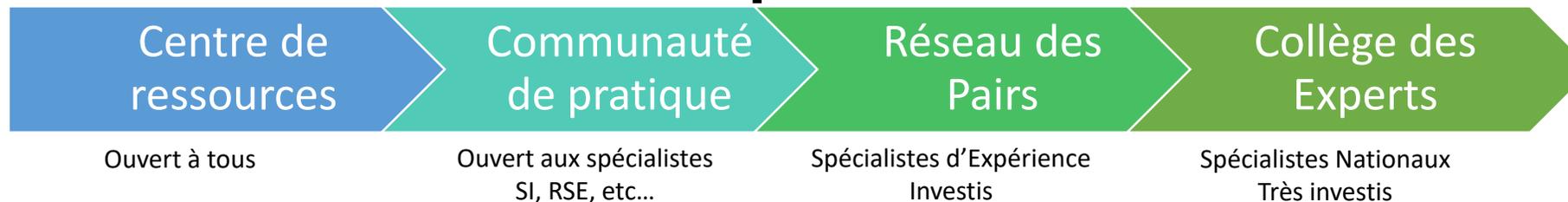
Réseau de pairs

70 pairs
14 issus du secteur MS

Collège d'experts

24 experts
5 issus du secteur MS

L'entre-aide selon sa capacité d'investissement



Solliciter l'accompagnement de l'ANAP

- Quel accompagnement ?



Centre de ressources
numerique.anap.fr



Communauté de pratique
numerique.anap.fr/communaute-de-pratiques



Réseau des pairs
70 professionnels à votre service
numerique.anap.fr/annuaire-reseau



Appui ponctuel
numerique.anap.fr/publication/article/508



Les documents, **méthodes** et
retours d'expériences,
kits outils et domaines



Espace de **discussion**,
groupes **d'entre-aide**

Rencontre individuelle
ou collective,
animation **d'ateliers...**



Intervention
dans l'organisme gestionnaire
en vue de capitalisation



La vision mise en œuvre par des actions d'éclairage

(ANAP contributrice de cohérence)

Etre en lien / échanger / éclairer nos partenaires

- **DGOS / DGCS**
- **CNAMTS / CNSA**
- **ARS**

- **Les fédérations**

- **Grades**
- **Les GHT**
- **Les groupes SI MS régionaux**

ZOOM : Les groupes SI MS régionaux

- **Appui à la vie de ces communautés**
 - Intégrée dans l'environnement de la région et de ses projets
 - Intégrée dans la vie des fédérations, des départements et des ARS
 - Aider à lancer une communauté, à la faire vivre, à la redynamiser
- **Aider à exprimer les besoins, à échanger et à monter en compétence**
 - Ateliers d'expression et de structuration des besoins
 - Identifier les besoins communs, de ceux qui sont spécifiques
 - Comment trouver des réponses sur le centre de ressource de l'ANAP
 - Identifier les compétences de certains DSI de la région
 - Identifier et mettre en place des formations / des éclairages
 - Suite d'ateliers thématiques en cours de création
- **Eclairer sur nos ouvrages mais aussi sur les grands projets nationaux**
 - Ateliers découverte d'une publication
 - Information sur les dernières publications et celles à venir
 - Informations sur les grands projets nationaux
- **Faire intervenir des Experts ou des Pairs**
 - Pour répondre à un besoin commun ou un besoin spécifique
 - Selon des thèmes ou des points de difficultés
 - Intervention sur site possible

Le programme de travail des experts du numérique de l'ANAP

Priorités d'accompagnement :

Points durs identifiés par les Experts SI

- **Aider à poser le SI comme un élément stratégique pour une DG d'Organisme Gestionnaire (OG)**

- Utiliser le RGPD comme un point d'entrée pour aboutir à une « feuille de route » minimum
- Aider à placer le SI et sa DSI associée à un niveau plus élevé pour augmenter le service rendu aux professionnels
- Aider la montée en compétence des DG d'OG (piloter le SI par des indicateurs)

Aider le directeur d'OG à piloter son SI

Aider à poser le SI comme un élément stratégique pour une DG d'OG

- **Soutenir la mise en place de référentiels partagés**

- Favoriser la cohérence nationale et régionale pour donner de la visibilité
- Aider à mettre en place des référentiels au sein du SI d'un OG

Soutenir la mise en place de référentiels partagés

- **Aider à définir des processus communs**

- Utiliser la notion de parcours pour se familiariser à la notion de processus,
- Utiliser le besoin d'indicateur de pilotage pour identifier les moments clés d'un processus et aborder la notion de référentiel commun
- Renforcer la compétence des OG sur la notion de processus

Aider à définir des processus communs

- **Aider le dialogue éditeur/OG**

- Clarifier les processus pour faire converger les solutions des éditeurs
- Aider à faire connaître le besoin des professionnels de manière plus structurée

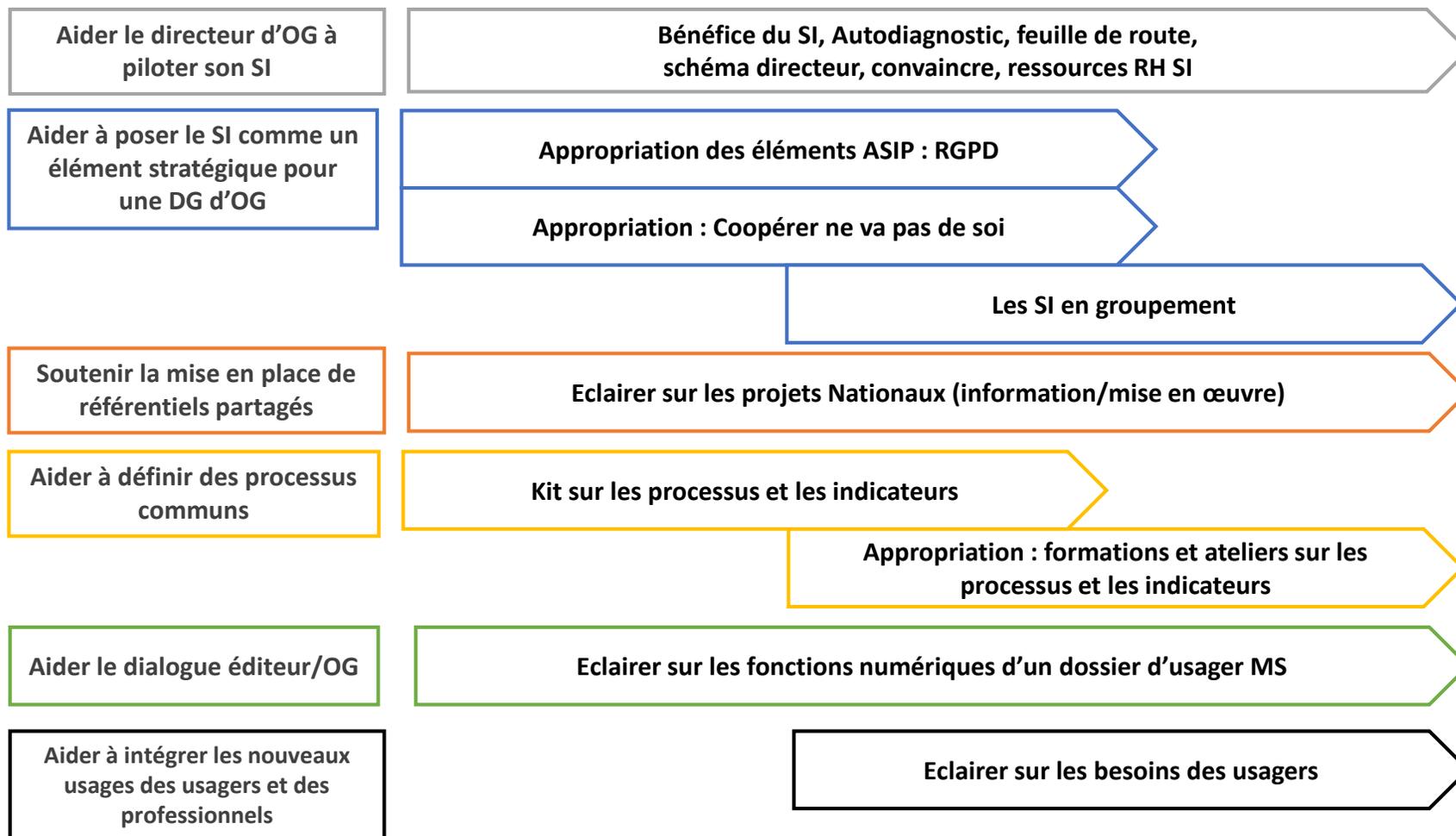
Aider le dialogue éditeur/OG

- **Aider à intégrer les nouveaux usages des usagers et des professionnels**

- Éclairer pour aider à élargir le SI (usagers, nouvelles pratiques)

Aider à intégrer les nouveaux usages des usagers et des professionnels

Plan de travail pour l'usage du SI dans le médico-social par les Experts SI

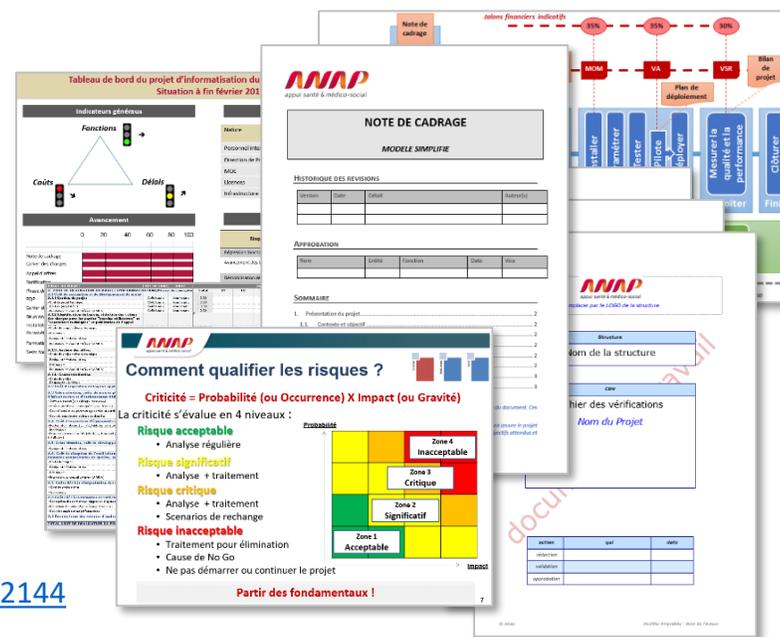


Documents existants

- **Le secteur médico-social : comprendre pour agir mieux**
 - <http://numerique.anap.fr/publication/1895-le-secteur-medico-social-comprendre-pour-agir-mieux>
- **Outil : Evaluer et finaliser un projet d'informatisation**
 - <http://numerique.anap.fr/publication/1725-outil-de-diagnostic-de-la-maturite-des-systemes-d-information>
- **Systèmes d'information dans le secteur médico-social**
 - <http://numerique.anap.fr/publication/681-systemes-d-information-dans-le-secteur-medico-social-retours-d-experience-et-grands-enseignements>
- **Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social, 2018**
 - <http://numerique.anap.fr/publication/2379-etat-des-lieux-du-si-dans-le-secteur-medico-social-tableau-de-bord-medico-social>
- **Kit simplifié de gestion du SI dans le secteur médico-social**
 - <http://numerique.anap.fr/publication/2144>
- **Cahier des charges type pour le SI RH**
 - <http://numerique.anap.fr/publication/2381-elaborer-un-cahier-des-charges-pour-le-si-rh>

Kit simplifié de gestion du SI dans le secteur médico-social

- Engager une discussion "Le numérique : une opportunité pour notre structure ?" au sein du Comité de Direction en utilisant le support "Animer une réflexion autour de l'opportunité du numérique en Comité de direction"
- Identifier une personne ou une équipe en charge du projet d'informatisation
- Prendre connaissance du document d'entrée : Mener un projet d'informatisation
- Utiliser les différents outils du kit selon les besoins :
 - Cycle de vie d'un projet d'informatisation
 - Note de cadrage simplifiée pour un projet d'informatisation
 - Assurer la qualité du projet : Plan Qualité Projet simplifié
 - Elaborer un cahier de vérification
 - Modèle de cahier de vérifications
 - Elaborer le budget d'un projet d'informatisation
 - Budget type d'un projet d'informatisation
 - Elaborer un tableau de bord de reporting mensuel d'un projet SI
 - Elaborer un suivi des actions pour piloter un projet SI
 - Piloter le déploiement de son projet d'informatisation
 - Analyser les risques d'un projet
 - Mener une analyse simplifiée des gains d'un projet
 - Conduire un séminaire de bilan de fin de projet



Cahier des charges type pour le SI RH

- Périmètre :
 - *Piloter* la fonction RH
 - *Piloter* la *masse salariale*
 - *Recruter*
 - *Intégrer* un nouvel arrivant
 - Assurer la *gestion administrative* du personnel
 - *Gérer les temps* et les activités
 - Assurer la *gestion prévisionnelle des métiers et des compétences*
 - Manager la *formation*
 - Promouvoir la *santé et la qualité de vie au travail*
- Adapté pour toutes structures sanitaires et médico-sociale
- Hors périmètre : la paie

Etat des lieux des SI du secteur Médico-social

Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

- **Périmètre de l'état des lieux réalisé :**

- Le niveau de maturité SI
- Le management du SI ;
- La couverture fonctionnelle du SI ;
- Les capacités d'échange en interne et en externe ;
- La gestion de la sécurité du SI ;
- Les équipements matériels et logiciels ;
- Les moyens alloués au SI.

- **Méthode de travail**

- Analyse des données SI du tableau de bord de la performance
- Implication des experts du collège des experts SI de l'ANAP
- Entretiens ciblés avec les parties prenantes du secteur :
 - 20 entretiens conduits fin 2017
 - 13 entretiens complémentaires mi-2018
- Séminaire de restitution et de consensus autour des conclusions (10 octobre 2018)

- **Livrable**

- Un document de synthèse des constats partagés concernant le SI médico social

- <http://numerique.anap.fr/publication/2379-etat-des-lieux-du-si-dans-le-secteur-medico-social-tableau-de-bord-medico-social>

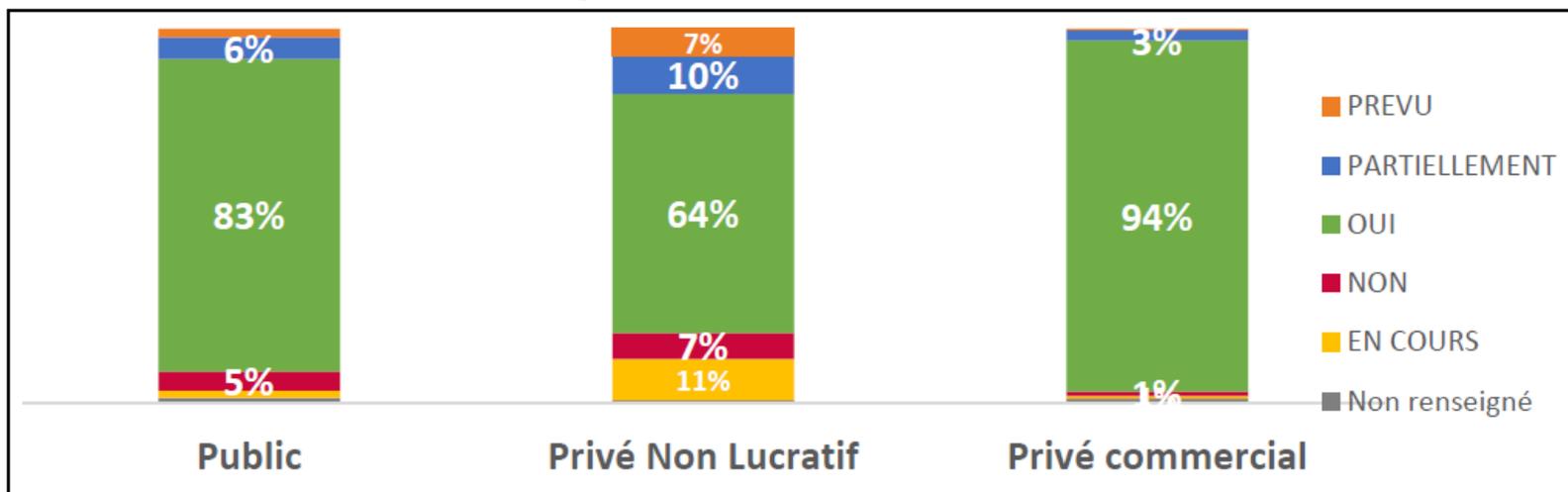


Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

Le constat : un SI à l'image du secteur MS, complexe et contrasté

- **Le poids du statut juridique (public/privé & commercial/non commercial)**

Informatisation du dossier de l'utilisateur en fonction du statut des ESMS

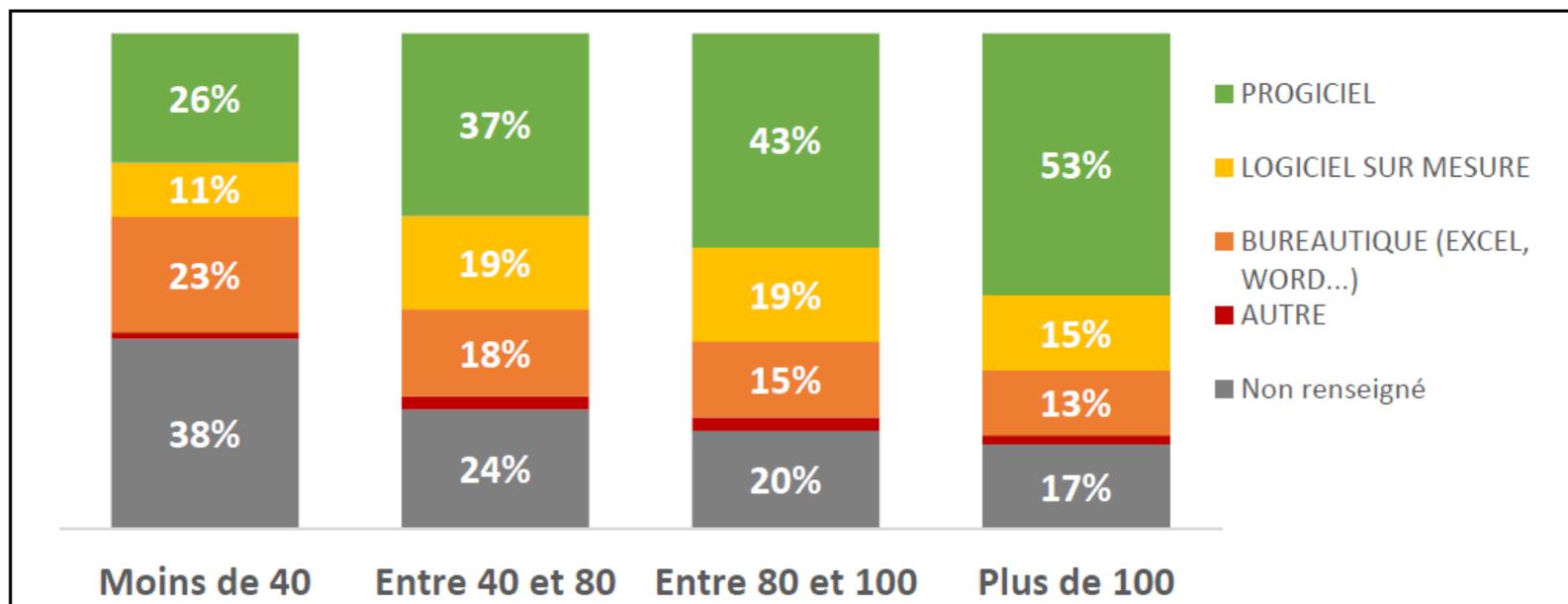


Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

Le constat : un SI à l'image du secteur MS, complexe et contrasté

- **La taille de la structure**

Outil utilisé pour la gestion des admissions en fonction de la taille des ESMS (nombre de places)



Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

Le constat : un SI à l'image du secteur MS, complexe et contrasté

- **La taille de la structure**

La capacité d'accueil de la structure : un élément pivot

Le niveau de capacité d'accueil de 100 places marque un premier seuil au-delà duquel le SI est davantage présent. L'apparition d'un système d'information réellement structuré se situe plutôt à partir de 800 à 1000 places.

Cette structuration se révèle notamment du point de vue :

- Du niveau d'équipement (PC, réseau interne) proche d'un ratio pouvant être considéré comme correct (0,75 équipement par équivalent temps plein) ;
- De l'échange entre professionnels au moyen de solutions électroniques respectant les standards de sécurité ;
- De l'organisation par workflow³ de la gestion des admissions ;
- De l'informatisation du dossier de l'utilisateur ;
- De la capacité à gérer la facturation.

A priori, le critère de taille est l'un des plus discriminants.

Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

Le constat : un SI à l'image du secteur MS, complexe et contrasté

- **La présence d'un organisme gestionnaire**

La présence d'un organisme gestionnaire : élément favorable à la structuration du SI

L'appartenance à un organisme gestionnaire conduit aux caractéristiques suivantes :

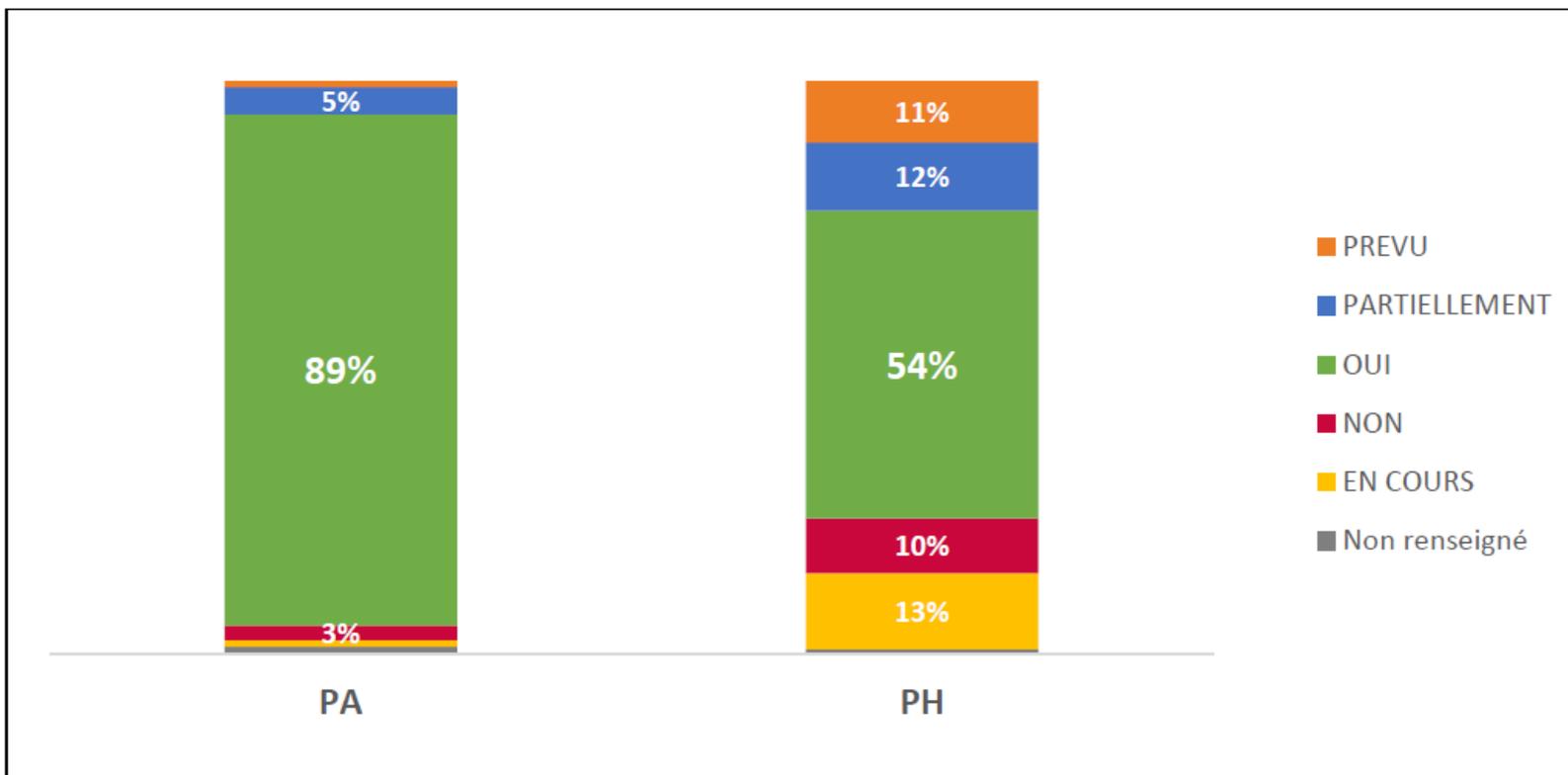
- Des fonctions de gestion systématiquement informatisées avec le recours à des progiciels⁴ ;
- Une prise en compte raisonnée de la sécurité globale du système d'information (sécurité logique⁵).

Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

Le constat : un SI à l'image du secteur MS, complexe et contrasté

- **Le champ d'activité (secteur PA ou PH)**

Exemple de l'informatisation du dossier de l'utilisateur en fonction champ d'activité



Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

Les principaux enseignements issus de l'analyse des données

- **Dépasser l'approche du SI centré sur la gestion**
- **Former et accompagner les professionnels au sein des structures**
- **Faciliter le travail des éditeurs en proposant un cahier des charges nationaux**
- **Améliorer la connaissance du SI des structures**
- **Poursuivre l'amélioration des données du Tableau de Bord**

Etat des lieux du SI dans le secteur médico-social

- **Les leviers opérationnels pour numériser le secteur**

- Préciser des éléments de référence SI pour le MS
- Professionnaliser la fonction numérique
- Former les professionnels
- Communiquer largement sur le numérique

- **Les leviers stratégiques**

- Profiter de la mise en place du RGPD
- Réaliser un (ou des) cahier des charges national
- Identifier un axe SI dans les CPOM
- Intégrer les données SI du tableau de bord comme outil de pilotage national et régional du numérique
- Positionner le déploiement du SI dans la totalité du champ médico-social comme condition de succès de l'amélioration des parcours en santé

Offre de l'ANAP à destination des acteurs du dialogue de gestion dans le secteur médico-social

• février 2019



Prise
en
charge

1. Prise en charge et accompagnement

- *Prise en charge médicamenteuse des résidents en EHPAD et Interdiag, Mars 2017*



Activités soutien
et support

2. Fonction soutien et support

Immobilier

- *Observatoire des coûts de la construction dans le secteur médico-social, Mai 2012*
- *Les partenariats public-privé des établissements sanitaires et médico-sociaux, Juillet 2013*
- *Dynamisation des actifs immobiliers des établissements sanitaires et médico-sociaux, Novembre 2013*
- *Zoom sur : Impact d'un investissement sur le prix de journée en EHPAD, Juillet 2016*
- *Outil : Outil de simulation de l'impact d'un investissement sur le prix de journée en EHPAD, Juillet 2016*
- *Repères organisationnels et de dimensionnement en surface en EHPAD, Novembre 2016*





Activités soutien
et support

2. Fonction soutien et support (suite)

Fonctions logistiques

- *Zoom sur : Améliorer la gestion des transports de personnes handicapées, Mai 2016*
- *Améliorer la gestion des transports des personnes handicapées (Tome 1 : Retour d'expériences, Tome 2 : Modalités organisationnelles, Tome 3 : Cadre juridique), Mai 2016*
- *Outil : Transport des personnes handicapées – kit d'outils, Mai 2016*

Gestion des systèmes d'information

- *Outil : Evaluer et finaliser un projet d'informatisation, septembre 2012*
- *Systèmes d'information dans le secteur médico-social, septembre 2013*
- *Initier un système d'information PAERPA sur son territoire – Prérequis, Février 2015*
- *Kit simplifié de gestion du SI dans le secteur médico-social, 2017*

Gestion des ressources humaines

- *Valoriser les métiers du grand âge, Mai 2013*
- *Outil : Diagnostic du recrutement des AS-AMP en EHPAD, Mai 2013*
- *La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences sur le territoire – secteur médico-social, Mars 2015*
- *Outil : Outil d'autodiagnostic métiers du grand âge, Mai 2016*

Coopération des établissements

- *Les coopérations dans le secteur médico-social, Avril 2012*
- *Outil : Evaluer un projet de coopération dans le secteur médico-social, Avril 2012*
- *Coopérer ne va pas de soi, Novembre 2018*





Dialogue
De gestion

3. Dialogue de Gestion

- *Piloter la performance dans le secteur médico-social, Juin 2012*
- *Le secteur médico-social : comprendre pour agir mieux, Juillet 2013*
- *Négocier et mettre en œuvre les CPOM dans le secteur médico-social (guide et kit d'outils), Janvier 2017*
- *Outil : outil de suivi de l'activité d'une EMG, février 2018*
- *Le tableau de bord de la performance dans le secteur médico-social – kit d'outils, Mars 2018*
- *Tableau de bord de la performance dans le secteur médico-social : Premiers enseignements, mai 2018*



4. Parcours

La démarche parcours

- *Les parcours de santé des personnes âgées - Réaliser un diagnostic et définir une feuille de route, 2012*
- *Construire un parcours de santé pour les personnes âgées et kit outils, 2013*
- *Organiser la gouvernance d'un projet Parcours - Retour d'expériences des territoires PAERPA, 2016*
- *Mettre en œuvre un projet de parcours en psychiatrie et santé mentale - Méthodes et outils pour les territoires, 2016*
- *Les parcours des personnes en psychiatrie et santé mentale : 1ère approche : 8 points clés à prendre en compte, 2016*
- *Appropriation des usages des services de coordination – Conduite du changement et mobilisation des acteurs, 2018*

La mise en œuvre

- *Initier un système d'information PAERPA sur son territoire, 2015*
- *Mettre en place la coordination territoriale d'appui - Retour d'expériences des territoires PAERPA, 2016*
- *Mettre en œuvre un projet de parcours en psychiatrie et santé mentale - Méthodes et outils au service des territoires pour évaluer et objectiver les diagnostics territoriaux et en tirer des plans d'action adaptés aux situations locales, 2016*
- *Système d'information territorial pour le parcours et la coordination – Tome 1 Schéma général, 2016*
/ Tome 2 Programme fonctionnel type, 2017
- *Organisations territoriales au service de la coordination. Tome 1 : Construction de dispositifs d'appui à la coordination des situations complexes, 2017/ Tome 2 : Mise en œuvre des missions et organisation d'une plateforme territoriale d'appui, 2018*
- *Mener un achat de solutions numériques complexes en santé, 2017*
- *Appropriation des usages des services de coordination – conduite du changement et mobilisation des acteurs, 2018*



Parcours



Merci !

NUMERIQUE ET SYSTEMES D'INFORMATION

Secteur médico-social
Région Hauts de France
Arras, 3 juin 2019

Organisé par



Avec le soutien de

