

Webinaire du 10 juin 2021 – 8h30

Mettre en place un DUI dans mon organisation : méthode et point de vigilance pour faire le bon choix

Renaud Perdrix

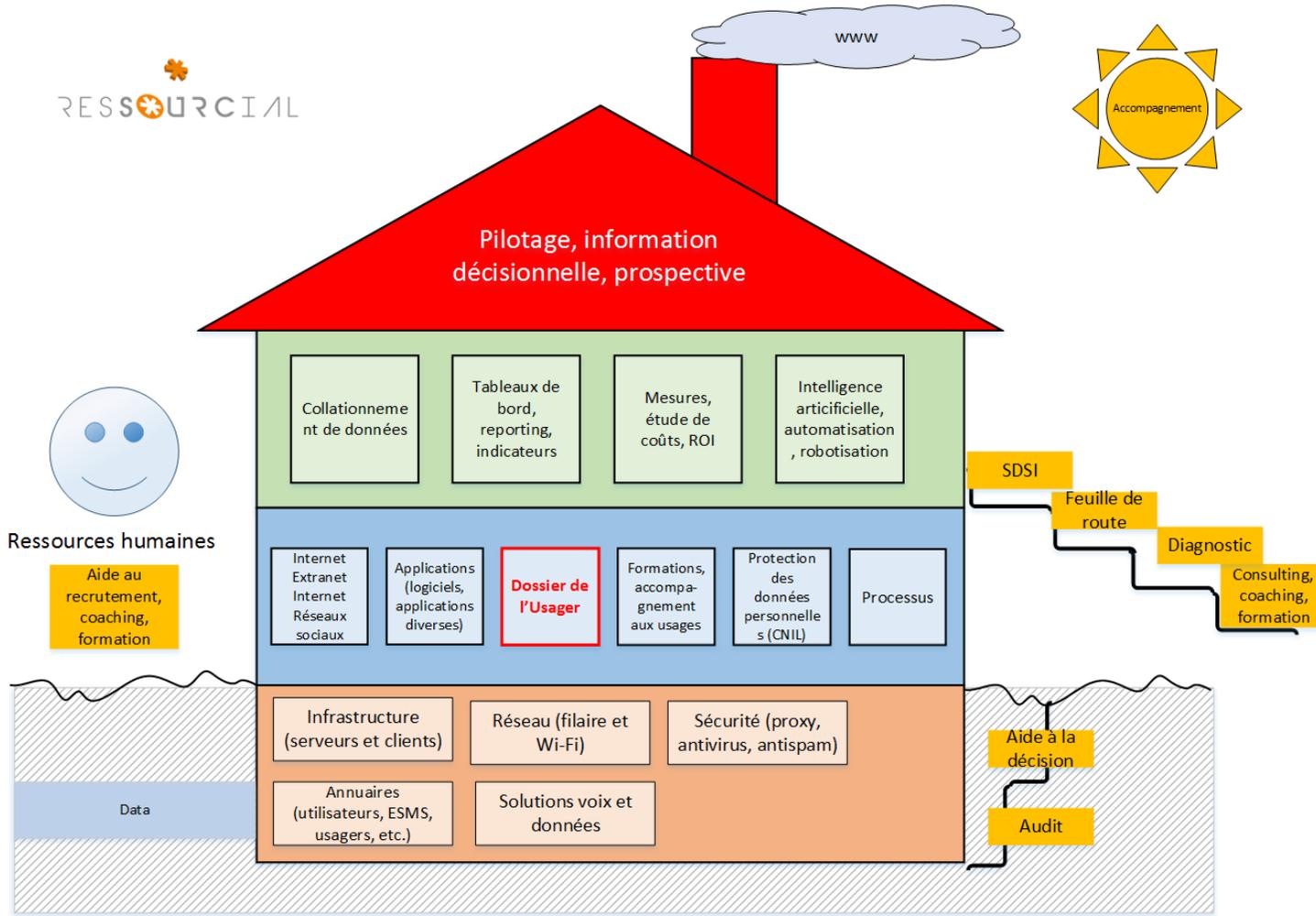
RESSOURCIAL



Pour introduire la question du DUI

- Avec le Plan ESMS numérique
 - Le DUI connaît une actualité forte
 - Les OG sont devant une opportunité à saisir
 - Quelques risques appellent une vigilance méthodologique
- Un sujet stratégique qui nécessite
 - Un choix du sommet hiérarchique
 - Une implication collective de toute l'organisation
 - Un pilotage opérationnel constant

Le DUI est une brique du système d'information



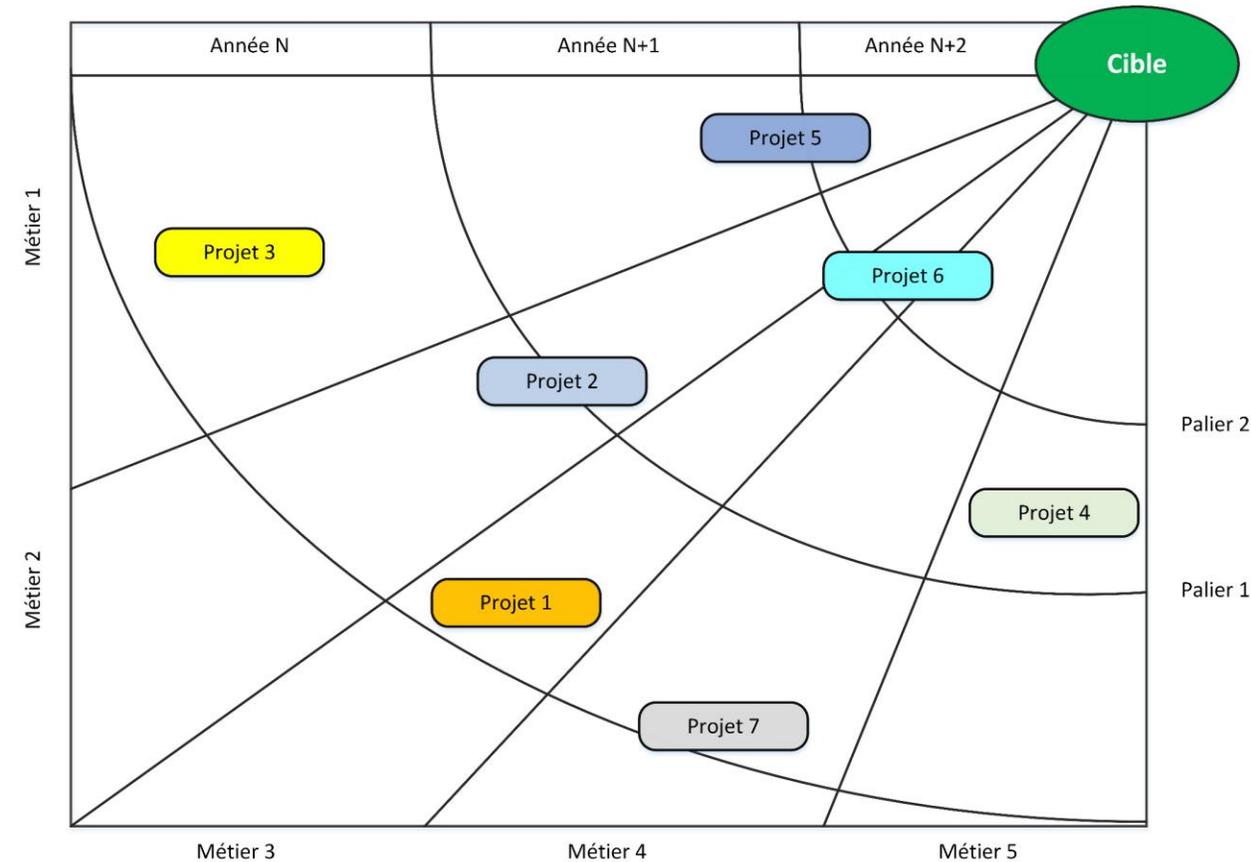
- Une place centrale
- En appui sur une infrastructure
- Une évolution/transformation des usages
- Une création de valeur
- Un socle pour un pilotage par la donnée

Le DUI est une brique du système d'information

- Donc cela implique :
 - Un alignement stratégique
 - Un pilotage stratégique
 - Un management opérationnel
- Mérite de s'inscrire dans un schéma directeur ou une feuille de route du SI

Le DUI est une brique du système d'information

- Donc cela implique :
 - Un alignement stratégique
 - Un pilotage stratégique
 - Un management opérationnel
- Mérite de s'inscrire dans un schéma directeur ou une feuille de route du SI



La couverture fonctionnelle d'un DUI

GESTION DU PARCOURS USAGER DANS L'ESMS

Admission de l'utilisateur

Accueil de la personne

Information et recueil des consentements

Evaluation des besoins de la personne

Suivi des orientations et des notifications

Soins de l'utilisateur *

Gestion du dossier médical

Gestion du dossier de soins

Gestion du dossier paramédical

Gestion des outils de rééducation et d'aide à l'accompagnement

Accompagnement de l'utilisateur

Gestion du projet personnalisé

Gestion des documents et outils d'accompagnement (social, éducatif, scolarité, formation et travail)

Coordination des acteurs internes et externes

Coordination et planification des activités

Gestion des rendez-vous / plannings

Gestion des acteurs internes / externes

Gestion administrative

Gestion du dossier administratif

Gestion des prestations sociales

Gestion de l'entourage

Gestion de la contractualisation

Gestion du circuit médicament *

Gestion des prescriptions

Gestion de la délivrance

Préparation et administration médicamenteuse

Gestion des stocks

Gestion de l'évaluation multidimensionnelle de l'utilisateur

Gestion du parcours et des séjours

Gestion de la relation usager

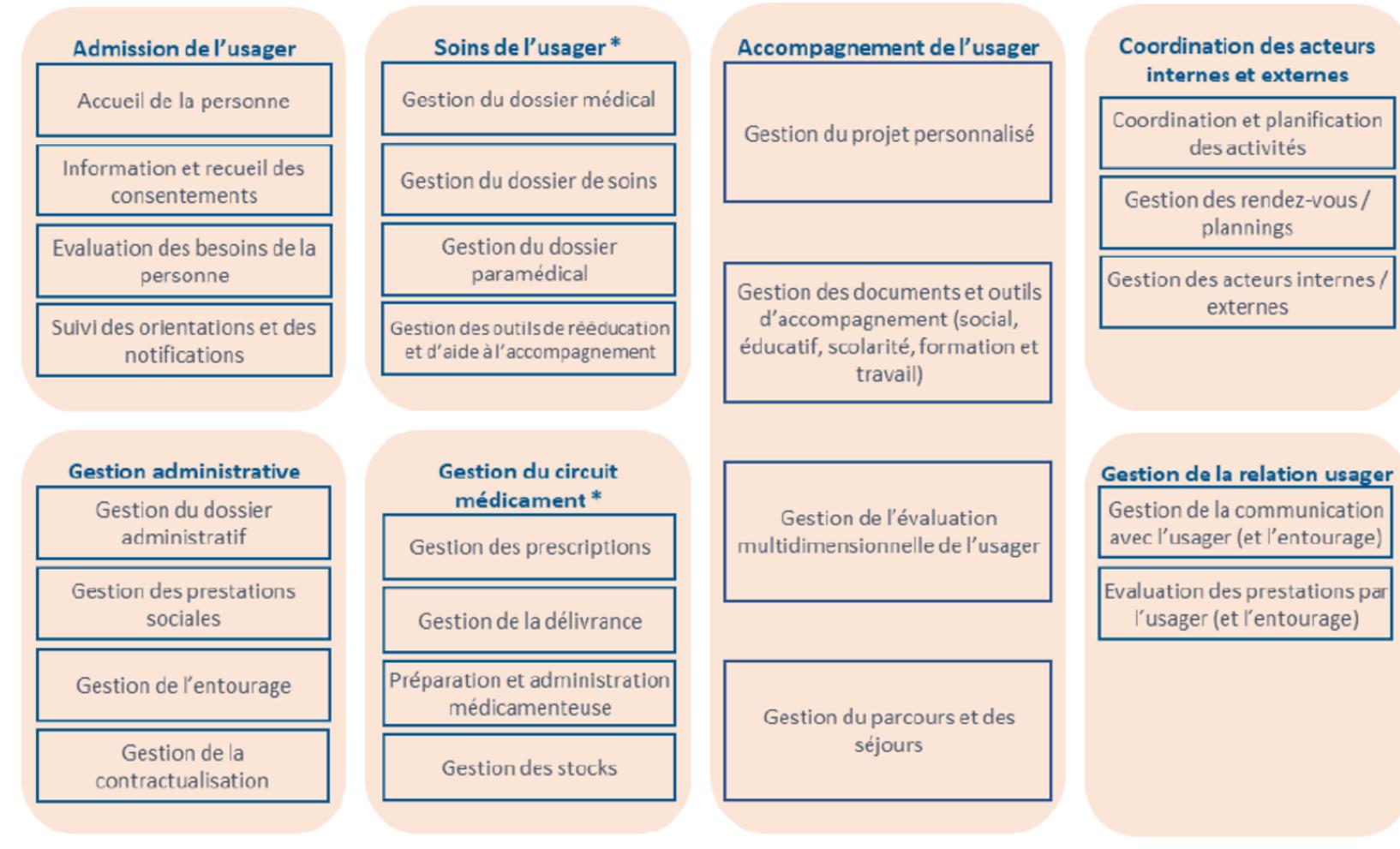
Gestion de la communication avec l'utilisateur (et l'entourage)

Evaluation des prestations par l'utilisateur (et l'entourage)

- Cartographie ANAP
- Approche processus
- Adéquation et priorisation fonctionnelle

La couverture fonctionnelle d'un DUI

GESTION DU PARCOURS USAGER DANS L'ESMS



- Cartographie ANAP
- Approche processus
- Adéquation et priorisation fonctionnelle
- Des processus en interaction avec tous les autres processus de l'organisation



Bouquet de services
Et services socles

Echanges institutionnels

Interopérabilité

Echange et partage avec les
professionnels (MSS, DMP,
etc.)

Echange et partage avec
l'utilisateur (ENS, DMP, etc.)

Annuaire

Services d'accès

Lien Médico-social – Social – Etablissements sanitaires – Professionnels libéraux

Fonctions
support

Production / Métier

Pilotage

Gestion des RH

GESTION DU PARCOURS USAGER DANS L'ESMS

Pilotage et suivi de
l'activité

Gestion
administrative et
financière

Admission de l'utilisateur

Soins de l'utilisateur *

Accompagnement de l'utilisateur

Coordination des acteurs
internes et externes

Gestion de la
gouvernance

Gestion de la
communication

Accueil de la personne
Information et recueil des
consentements

Gestion du dossier médical
Gestion du dossier de soins

Gestion du projet personnalisé

Coordination et planification
des activités
Gestion des rendez-vous /
plannings

Gestion de
l'hébergement

Evaluation des besoins de la
personne

Gestion du dossier
paramédical

Gestion des documents et outils
d'accompagnement (social,
éducatif, scolarité, formation et
travail)

Gestion des acteurs internes /
externes

Divers

Gestion des dons,
des adhérents et
des bénévoles

Gestion de la
logistique

Suivi des orientations et des
notifications

Gestion des outils de rééducation
et d'aide à l'accompagnement

Gestion de la
maintenance

Gestion administrative

Gestion du circuit
médicament *

Gestion de l'évaluation
multidimensionnelle de l'utilisateur

Gestion de la relation usager

Administration SI

Gestion de la
qualité

Gestion du dossier
administratif

Gestion des prescriptions

Gestion de la communication
avec l'utilisateur (et l'entourage)

Référentiels SI

Gestion des données
personnelles

Gestion des prestations
sociales

Gestion de la délivrance

Evaluation des prestations par
l'utilisateur (et l'entourage)

Infrastructure

Gestion de l'activité

Gestion de l'entourage

Préparation et administration
médicamenteuse

Gestion du parcours et des
séjours

Gestion de la
production **

Gestion de la
contractualisation

Gestion des stocks

Gestion des clients
**

S'organiser : privilégier le « mode projet »

- Structurer la gouvernance du projet
- Identifier les ressources opérationnels
- Désigner un chef de projet
- Identifier les parties prenantes et les personnes influentes
- Maîtriser le temps : planifier les actions, respecter le calendrier fixé
- Envisager les risques (pourquoi pas une matrice « SWOT »)
- Idéalement : produire et valider un écrit de référence de type « charte du projet »

S'organiser : privilégier le « mode projet »

- Structurer la gouvernance du projet
- Identifier les ressources opérationnels
- Désigner un chef de projet
- Identifier les parties prenantes et les personnes influentes
- Maîtriser le temps : planifier les actions, respecter le calendrier fixé
- Envisager les risques (pourquoi pas une matrice « SWOT »)
- Idéalement : produire et valider un écrit de référence de type « charte du projet »
- **Communiquer de bout en bout !**

Projet DUI : points de vigilance préalables

- Au niveau de l'infrastructure du système d'information :
 - Proportionner
 - Conséquences de l'hébergement des données : SaaS, interne, externe
 - Identification des utilisateurs (problématique des annuaires)
 - Taux d'équipement
 - Type d'équipement (penser à la mobilité)
- Au niveau protection des données / conformité RGPD :
 - Principes de privacy by design / by default
 - Gestion des habilitations des différentes catégories d'utilisateurs
 - Gestion des responsabilités dans la relation de sous-traitance
 - Si hébergement externe ou SaaS : agrément ou certification HDS obligatoire
- Au niveau financier / budgétaire

Projet DUI / Etape 1 : Définir le périmètre

- Définir la couverture fonctionnelle envisagée en appui sur la cartographie ANAP
- Définir les entités de l'organisation concernées
- Définir le périmètre des utilisateurs :
 - Professionnels ? (lesquels ?)
 - Usagers ? (lesquels ?)
 - Partenaires ? (lesquels ?)

Projet DUI / Etape 2 : Recueillir les besoins et attentes

- Côté utilisateurs :
 - Approcher toutes les catégories d'utilisateurs
 - Procéder par entretiens individuels ou collectifs (par ESMS ou par équipe ou par métiers)
- Côté organisation :
 - A l'échelle de l'ESMS
 - A l'échelle de l'OG
- Documenter
- Prioriser
- Arbitrer en toute transparence

Projet DUI / Etape 3 :

Définir les moyens à disposition / à mettre en oeuvre

- Ajustement de l'infrastructure au besoin
- Formation des professionnels
 - Au DUI
 - Si nécessaire : à la littéracie numérique
- Communication :
 - Dans un premier temps, le DUI pose plus de problèmes aux professionnels qu'il n'en résoud...
 - Donc :
 - ne pas « sur-vendre »
 - ne pas idéaliser (l'outil magique n'existe pas...)

Projet DUI / Etape 4 : Rédiger un cahier des charges

- Partir du périmètre défini
- Traduire les attentes des utilisateurs et les besoins de l'organisation
- Prioriser les fonctionnalités attendues
- Lister nommément les incontournables
- Envisager au besoin des disparités d'attentes en fonction des ESMS
- Interopérabilité avec les services socles
- Enoncer des exigences en matière RGPD / protection des données
- Penser à une éventuelle reprise de données

Projet DUI / Etape 5 : Consulter les entreprises

- Etudier les réponses écrites apportées à votre cahier des charges
- Choisir « froidement » les quelques éditeurs dont les propositions se rapprochent le plus de vos attentes, notamment des plus fondamentales à vos yeux
- Convoquer une « short-list » pour des auditions
- Idéalement :
 - Préparer un ou plusieurs scénarios concrets à soumettre lors des auditions
 - Disposer d'une grille d'analyse des réponses avec une pondération des différents points
 - Tracer à l'écrit les réponses apportées à vos questions lors de ces échanges

Projet DUI / Etape 6 : Choisir et contractualiser

- Le logiciel parfait n'existe pas... donc chercher le meilleur compromis
- Rester pleinement vigilant sur la continuité entre les échanges précontractuels et la réalité contractualisée
- Envisager le déploiement, en intégrant l'éditeur à votre projet DUI

Le plan ESMS numérique

- Premier temps de la phase d'amorçage (AAP clos) :
 - Réponses apportées aux candidats
 - Actuellement phase de marché (SAD avec le RESAH)

- Deuxième temps de la phase d'amorçage (AAP à venir) :
 - Attente de la nouvelle instruction CNSA
 - Des nouveautés
 - Des aspects inchangés

Et le déploiement du DUI ?

- On en parle tout à l'heure, à midi, dans le cadre d'un webinaire intitulé :

**Mettre en place un DUI dans mon organisation :
processus de déploiement et accompagnement
au changement**