

Retour d'expérience du déploiement d'un DUI en ESMS



Monsieur Christophe Gillard
Directeur de l'EHPAD La Roseraie



Frédéric Reboux
*Directeur d'établissement à
l'ARPEP des Pays de la Loire*



Alice Dréano
Cheffe de projet ESMS Numérique

»» Bonnes pratiques

Communiquer via Zoom



Durant la présentation, nous vous remercions de bien vouloir couper vos micros.



Un temps de question / réponse sera dédié à la fin de la présentation et vous pourrez poser vos questions en prenant la parole ou via le chat zoom.

Se renommer



Afin de vous identifier et répondre au mieux à vos questions, merci de vous renommer via l'onglet : [Participants](#), cliquer sur votre nom, puis sur [Renommer](#). Merci d'indiquer le nom de votre structure ainsi que vos noms et prénoms.

Revoir le Webinaire



Le diaporama PDF vous sera transmis à l'issue du webinaire et un replay sera disponible sur le site du collectif SI.

»»» Ordre du jour

1.

Présentation du
Collectif SI MS

2.

Retour d'expérience
du déploiement d'un
DUI

3.

Questions / Réponses

1. PRÉSENTATION DU COLLECTIF SI

»» 1. Présentation du Collectif SI MS

Genèse

- Dans le cadre du programme ESMS numérique l'ARS a souhaité mobiliser les fédérations et les organisations représentatives du secteur médico-social afin de favoriser et d'accompagner l'émergence des projets en région.
- Un appel à candidature dont l'ambition était de créer un collectif a été lancé début 2021
- Le collectif SI médico-social de la région Pays de la Loire a été lancé officiellement le 6 avril 2021

»» 1. Présentation du Collectif SI MS

Composition du collectif SI

LE COLLECTIF SI

- ▶ 17 membres
- ▶ Dont 8 membres qui forment le comité restreint

CHAMP D'ACTIVITÉ REPRÉSENTÉS

- ▶ PA
- ▶ PH
- ▶ Domicile

FEDERATION / OG	COMITÉ RESTREINT		FONCTION
ADMR	Benoit Beaugeard	ADMR Vendée	Responsable SI
ALAHMI	Sébastien Fillaudeau	MAS/FAM/IME/SESSAD	Responsable SI
FEHAP	Frédéric Bancel	APF	Directeur Régional
	Frédéric Désobry	Centre Les Capucins	Directeur Adjoint Les Capucins
FGPEP	Frédéric Reboux	ARPEP Pays de La Loire	Directeur
FHF	Isabelle Redon	EHPAD Bellevue	Directrice
FNAQPA	Christophe Gillard	EHPAD Résidence la Roseraie	Directeur
NEXEM	Tony Besseau	ADAPEI ARIA Vendée	DSI
VYV3	Hélène Fernandes	VYV3 IT	Responsables SI Métiers
FHF, ACEP 49	Jean Roger Hermant	Résidences Les Chênes du Bellay	Directeur
APAJH 44	Natacha Poirier	APAJH 44	Directrice du Développement
Association Maison des Âges et de la Culture	Amélie Leclair et Eric Barbier	EHPAD/Accueil de jour/Résidence senior	Directrice Générale
FNADEPA	Valérie Andriveau	Résidence Les 3 moulins	Directrice
Institut Public	Jérôme Bouillet	OCENS	Directeur Adjoint
Paralyse Cérébrale France	Elodie Bastien	ADIMC 72	Directrice Générale
SYNERPA	Laurent Jouatel	LNA Santé	DSI adjoint
	Aurélie Bernard	SAS Les Saisonales	Directrice
FNAQPA	Paul Raymond	EHPAD La Sagesse	Directeur
URIOPSS	Nicolas Goyé	Fondation partage et vie	Directeur

»» 1. Présentation du Collectif SI MS

Fonctionnement du collectif SI

- **Le comité restreint du collectif SI** est composé de 8 membres qui y consacrent ½ jour par semaine dans le cadre d'une convention d'indemnisation avec l'ARS. Il propose et met en œuvre les actions du collectif.
- **Le collectif SI** se réunit une fois par mois et donne ses orientations et recommandations au sujet des travaux proposés par le comité restreint.
- Le **GCS e-Santé (GRADES) des Pays de la Loire** met à disposition ses ressources et compétences ainsi que son réseau et ses outils numériques.
- **l'ARS, et l'ANAP** sont également étroitement associés aux travaux du collectif.

»» 1. Présentation du Collectif SI MS

Ambitions et objectifs du collectif SI

ACCULTURER ET SENSIBILISER

les responsables (OG et Directions) des ESMS aux enjeux des systèmes d'information pour :

- **Aider** les ESMS à mieux comprendre les bénéfices du numérique pour l'amélioration des services aux personnes
- **Sensibiliser** les ESMS aux évolutions du secteur et aux besoins de conformité
- **Favoriser** le développement des usages numériques dans le ESMS et améliorer le partage d'information entre les acteurs intervenant auprès de la personne accompagnée par les structures.

ANIMER LA COMMUNAUTE

et mettre en relation les ESMS et recueillir les besoins du terrain afin de les remonter au niveau national et régional

- En créant un **site internet** et en organisant des **événements** afin de permettre aux professionnels du secteur de se rencontrer et de partager leurs expériences
- En étant **directement au contact des Responsables** d'établissements et de services (DG, Directions, etc.) afin de recueillir leurs besoins et préoccupations.

FACILITER LA MUTUALISATION

ET LA COOPERATION des ESMS et les orienter vers les dispositifs et ressources existants

- En **conseillant et en orientant les ESMS vers les ressources et dispositifs** existants à même de les aider
- En **mettant en relation les organismes gestionnaires et les ESMS** vers d'autres structures ou d'autres acteurs afin de coopérer ou de mutualiser leurs ressources

»» 1. Présentation du Collectif SI MS

Site internet du collectif SI

Qui sommes-nous Boîte à outils Actualités Foire aux questions Contact

Le programme ESMS Numérique

Cartographie des ESMS

Outils

Le programme ESMS Numérique est la feuille de route « accélérer le virage numérique » du programme Ma Santé 2022. Ce programme a pour objectif de financer le secteur médico-social afin qu'il dispose des outils numériques nécessaires à l'amélioration de l'accompagnement de la personne.

Il a pour objectif de déployer le dossier usager informatisé (DUI) dans les établissements et services médico-sociaux (ESMS) et les organismes gestionnaires qui gèrent un ou plusieurs ESMS, et ce quel que soit leur statut, leur financement et leur secteur d'activité. Ce programme finance deux types de projets :

- L'acquisition d'un dossier usager informatisé
- La mise en conformité d'un DUI existant afin de le rendre interopérable avec les services numériques socles comme la messagerie sécurisée de santé (MSS), le dossier médical partagé (DMP), e-prescription et les plateformes e-parcours.

Le programme est jalonné en deux étapes :

- Une phase d'amorçage : avec deux appels à projets régionaux (temps 1 et temps 2) et un appel à projet national (temps 2). Les candidatures sont maintenant closes pour ces appels à projets.
- Une phase de généralisation : à partir de 2022 et jusqu'en 2025, des appels à projets seront organisés afin de généraliser le déploiement et la mise en conformité des DUI des ESMS. L'instruction contenant les modalités et les critères d'éligibilité sera publiée début 2022.



Qui sommes-nous Boîte à outils Actualités Foire aux questions Contact

Accueil - Boîte à outils - Outils

Le programme ESMS Numérique

Cartographie des ESMS

Outils

Outils

Outils et ressources mis à votre disposition par le GCS e-santé et l'ARS des Pays de la Loire pour votre candidature à l'appel à projets ESMS Numérique

Outils et ressources de l'Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux (ANAP)

Ressources concernant la stratégie nationale du numérique en santé

Qui sommes-nous Boîte à outils Actualités Foire aux questions Contact

Accueil - Foire aux questions

Foire aux questions

Qu'est-ce qu'un Dossier Usager Informatisé (DUI) ?

Qu'est-ce qu'un DUI conforme ?

Quels établissements sont concernés par l'appel à projets ESMS Numérique ?

L'interopérabilité, qu'est-ce que c'est ?

Est-ce que les nomenclatures SERAFIN-PH sont intégrées dans le Dossier Usager Informatisé (DUI) ?

Mon établissement ou service médico-social n'utilise pas de solution logicielle de Dossier Usager Informatisé (DUI) pour le suivi des personnes accompagnées. Par où dois-je commencer pour déployer un DUI dans mon établissement ?

Qui sommes-nous Boîte à outils Actualités Foire aux questions Contact

Accueil - Actualités

Actualités



Prépublication du Dossier de Spécification de Référencement des solutions de DUI
18 octobre 2021

En savoir plus



Cap vers la mise en œuvre de SERAFIN-PH d'ici 2024
15 octobre 2021

En savoir plus



6ème colloque sur la Sécurité des systèmes d'information de santé dans les ESMS
14 octobre 2021

En savoir plus

»» 1. Présentation du Collectif SI MS

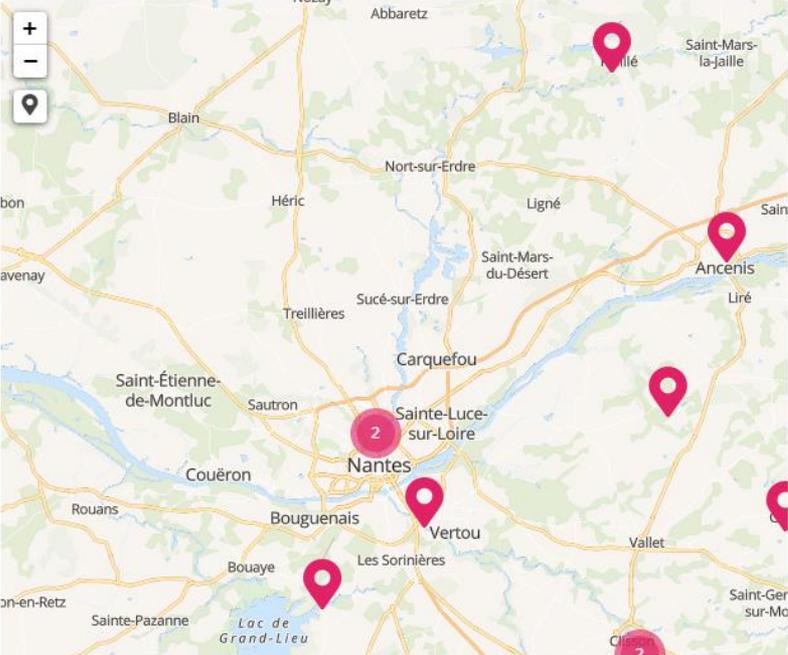
Site internet du collectif SI

Vous recherchez une grappe pour répondre à l'appel à projets ESMS Numérique ?
Inscrivez-vous sur le site du collectif et consultez la cartographie pour rechercher des structures partenaires.

Département Champ d'activité médico-social Editeur/logiciel

En recherche d'une grappe pour répondre à l'appel à projets ESMS Numérique

Rechercher Réinitialiser



Liste des résultats

MDAC
EHPAD KER MARIA
Personnes âgées
Loire Atlantique - LA LIMOUZINIÈRE
Email : a.leclair@mdac.fr
Téléphone : 02 40 05 84 06

ARMAF
Résidence LE COTEAU
Personnes âgées
Maine et Loire - MONTREVAULT SUR EVRE
Email : a.legoff@ehpad-landemont-lefeuille.fr
Téléphone : 0241714200

Association ASSADAPA
Association ASSADAPA
Personnes âgées, Personnes en situation de handicap, Domicile

»» 1. Présentation du Collectif SI MS

Contact

Pour toute question concernant le numérique, n'hésitez pas à nous contacter !

collectifsims@esante-paysdelaloire.fr

Nous vous invitons également à vous inscrire sur le site internet du collectif afin de recevoir notre newsletter mensuelle qui sera lancée prochainement et afin d'apparaître sur la cartographie.

<https://www.collectifsims-pdl.net/>

2. RETOUR D'EXPÉRIENCE DU DÉPLOIEMENT D'UN DUI

»» 2. Retour d'expérience déploiement d'un DUI

Introduction

Monsieur Frédéric REBOUX

- Ancien formateur qui a travaillé pour des éditeurs pendant 5 ans avant de devenir Directeur
- Directeur d'établissement à l'ARPEP (11 ESMS PH)
- L'expérience du déploiement du DUI dans ces ESMS a été quelque peu difficile

1. LES PRÉREQUIS AU DÉPLOIEMENT D'UN DUI EN ESMS

»» Les prérequis au déploiement d'un DUI en ESMS

Etapas recommandées



- **Réaliser un état des lieux de ce qui existe**
 - A l'échelle des établissements et non de l'OG (particulièrement si gros OG)
 - Recenser les éléments suivants :
 - Le nombre de PC
 - Le nombre de tablettes ou systèmes de mobilité le cas échéant
 - Le nombre d'utilisateurs
 - Les problèmes de wifi et de connexion
 - Le niveau de maturité et de formation numérique des personnels
 - Les autres problèmes potentiels liés à l'informatique
 - Les besoins des établissements et des professionnels
 - Il peut également être utile de réaliser un Diagnostic RH afin d'anticiper l'impact du déploiement sur les ressources

Les prérequis au déploiement d'un DUI en ESMS

Etapas recommandées



- **Communiquer de façon très claire sur la finalité, les fonctions et les capacités du DUI**
 - Le DUI centralise les informations administratives, de santé et d'accompagnement des personnes accueillies
 - Le DUI n'est pas un outil miracle et il ne peut être un outil efficace que si tous les personnels l'utilisent
 - Le DUI n'est pas un logiciel d'organisation RH
 - Le déploiement du DUI nécessite du temps et l'organisation RH sous-tendue doit être prête et disponible
 - Un effort de pédagogie doit être réalisé par les directions :
 - Pour que tout le monde comprenne bien les fonctions et la finalité du DUI
 - Pour écouter les attentes des utilisateurs et des établissements
 - Dans le cas d'un OG, pour prendre en compte la diversité des établissements, de leurs acteurs, de leurs besoins et de leurs problèmes spécifiques
 - Pour trouver un équilibre satisfaisant menant à un consensus sur une solution de DUI

»» Les prérequis au déploiement d'un DUI en ESMS

Etapas recommandées



- **Se mettre d'accord sur les accès au DUI**

La gestion des droits d'accès au DUI est un sujet sensible qui installe une hiérarchie et peut potentiellement créer des tensions entre collègues. Il faut donc valider cette organisation (par exemple par corps de métiers ou par professionnels) et cette gestion des accès le plus en amont possible.

Les prérequis au déploiement d'un DUI en ESMS

Etapes recommandées



- **Rédiger un cahier des charges**

Vous pouvez vous inspirer du cahier des charges d'un établissement/OG similaire au vôtre mais il est nécessaire de l'adapter à vos besoins et vos spécificités.

»» Les prérequis au déploiement d'un DUI en ESMS

Etapas recommandées



- **Faire un choix de DUI de façon indépendante aux autres logiciels déjà utilisés**
 - Choisir le même éditeur pour le DUI peut permettre de réaliser une économie sur l'hébergement ou la maintenance
 - Cependant, le choix d'un DUI doit être en adéquation avec les besoins de l'établissement et de l'OG
 - Il est nécessaire de toujours demander des démonstrations aux éditeurs
 - Utilisez votre réseau pour vous renseigner sur les différents DUI

»» Les prérequis au déploiement d'un DUI en ESMS

Etapas recommandées



- **Rendre visite à des établissements qui utilisent les solutions de DUI envisagées**

Une fois les démonstrations réalisées par les éditeurs, vous pouvez utiliser votre propre réseau et organiser une visite dans un établissement similaire au vôtre pour faire une immersion et comprendre le logiciel DUI est utilisé.

Vous bénéficierez ainsi d'un retour d'expérience indépendant de l'éditeur.

»» Les prérequis au déploiement d'un DUI en ESMS

Etapas recommandées



- **Faire attention aux considérations liées à l'hébergement, la maintenance et au dépannage**
 - La solution envisagée est-elle en full web (SaaS) ou en hébergement 'on premise' ?
 - Prudence quant au faux full web qui fait utiliser des bureaux virtuels via l'utilisation de Citrix et qui complique l'utilisation du DUI
 - Les établissements sont-ils autorisés à contacter directement l'éditeur s'il y a un problème ou si ceci doit-il passer par l'OG ?
 - Concernant les appels SAV, il est important de se mettre d'accord sur le temps de réponse dans la phase de déploiement. Un délai de réponse SAV long rend les utilisateurs réfractaires au changement alors qu'ils l'avaient initié.
 - Si une question posée au SAV concerne un élément abordé en formation ou un élément fonctionnel, certains éditeurs peuvent le facturer.
 - Il est important de se mettre d'accord sur le déploiement des mises à jour. Que se passe-t-il lors d'un changement de version ou d'une évolution suffisamment conséquente pour empêcher les mises à jour ? Y a-t-il des frais pour passer à une nouvelle version de ce type ?
 - Si une nouvelle version est mise en place, une formation est-elle assurée par l'éditeur ?
 - Enfin, il faut être prudent sur la reconduction tacite des contrats.

2. LES POINTS DE VIGILANCE LORS DE LA PHASE DE DÉPLOIEMENT

»» Les points de vigilance lors de la phase de déploiement

Etapes recommandées



- **Eviter les formations inter-établissements et collectives**
 - Eviter les formations inter-établissements et collectives
 - Il est préférable de faire des formations dans chaque établissement car ceci permet à chaque structure d'être reconnue et de mettre en place des formations plus spécifiques et liées aux besoins de l'établissement en question.
 - Il peut être envisagé cependant d'organiser une formation en tronc commun avec tous les établissements puis des formations plus spécifiques pour chaque établissement.

»» Les points de vigilance lors de la phase de déploiement

Etapes recommandées



- Poser un **maximum de questions aux formateurs**
 - Lors des formations, posez toutes vos questions aux formateurs
 - Vous pouvez également contacter d'autres établissements équipés avec le même DUI et qui auraient eu un formateur différent pour avoir leurs retours

»» Les points de vigilance lors de la phase de déploiement

Etapes recommandées



- **Comprendre le rôle du chargé de projet de l'éditeur et se faire accompagner par de l'AMOA si nécessaire**
 - Leur rôle n'est pas d'accompagner les établissements et les OG, ceci est le rôle de l'AMOA (assistance à maîtrise d'ouvrage applicative, chef de projet numérique) qui peut être choisie par l'OG/établissement
 - Il peut être envisageable, pour un établissement indépendant (ou quelques établissements Personnes Âgées), de déployer un DUI sans se faire accompagner par de l'AMOA
 - Si l'OG ou l'établissement décide de se faire accompagner par de l'AMOA, il faut être clair sur le rôle de cet AMOA, ses capacités et son coût

»» Les points de vigilance lors de la phase de déploiement

Etapes recommandées



- **Être clair sur les compétences requises si vous faites un recrutement ou si vous utilisez une ressource interne pour le rôle de chef de projet**
 - Les compétences requises pour ce rôle doivent être bien comprises et les personnes choisies doivent les posséder
 - Veillez à ne pas confier ce rôle à une personne qui en a l'appétence mais pas les compétences
 - Il peut être envisagé de mutualiser une ressource via un autre OG ou d'autres établissements

»» Les points de vigilance lors de la phase de déploiement

Etapes recommandées



- **Identifier des référents qui seraient des super-utilisateurs dans les différents établissements**
 - Faites attention à l'incidence sur la disponibilité de ces personnes → ils seront probablement contactés de façon régulière par leurs collègues

3. LA PÉRENNISATION DES USAGES UNE FOIS LE DÉPLOIEMENT TERMINÉ

» La pérennisation des usages une fois le déploiement terminé

Etapes recommandées



- **Mettre en place une formation continue**
 - Nécessité de faire un rappel de formation au moins tous les 2 ans



- **Mettre en place des groupes utilisateurs inter-établissements**
 - Organisés par métiers pour que les personnels échangent sur leur utilisation du DUI



- **Mettre en place un système de partage et de rappels des bonnes pratiques**



- **Mettre en place un système d'ajustement et de réévaluation permanent**
 - Afin d'éviter les mauvaises habitudes en terme d'utilisation

3. QUESTIONS / RÉPONSES

»» 3. Questions / Réponses

N'hésitez pas à nous poser vos questions !

- **En prenant la parole**
- **En écrivant dans la discussion Zoom**



Merci !

Retrouvez ce webinaire sur

<https://www.collectifsims-pdl.net/>