

Les étapes de l'informatisation des réseaux

Les clés du succès
la formation et la motivation initiale
des équipes : comment l'obtenir ?

Dr Edith DROUMAGUET
Médecin coordonnateur du réseau périnatal des Côtes d'Armor

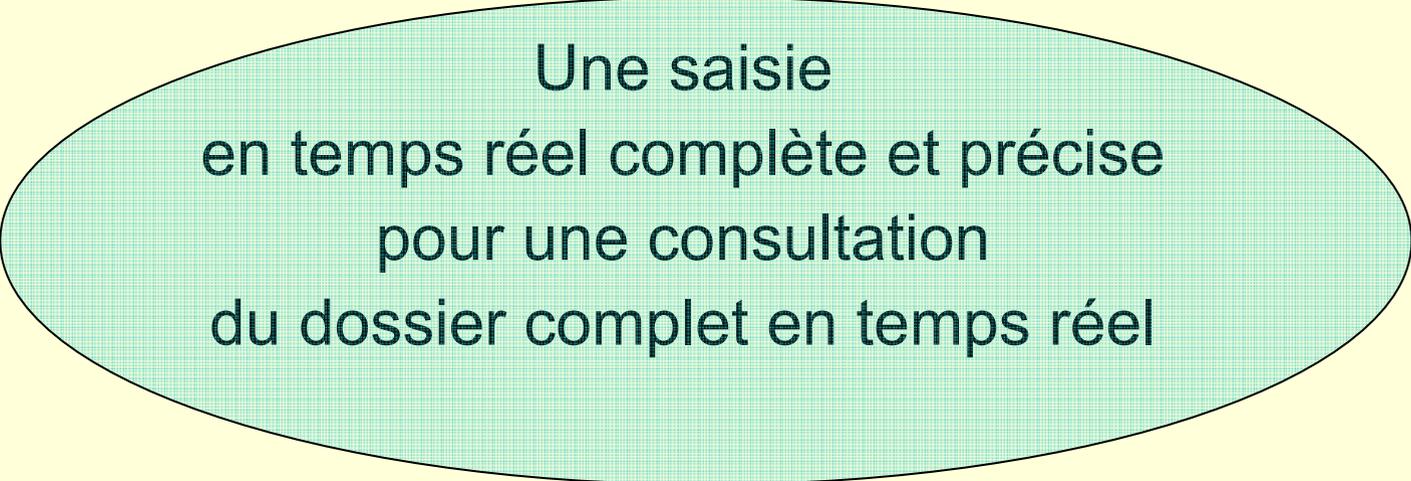
Préambule

- La qualité des soins passe par une tenue correcte du dossier patient
- La qualité d'une évaluation passe par une tenue correcte de la base de données « patients »

Succès

d'une informatisation d'un réseau

- Quand parler de succès ? = Objectif à atteindre?



Une saisie
en temps réel complète et précise
pour une consultation
du dossier complet en temps réel

= obtenir une information fiable, validée, sécurisée, avec un outil commun utilisé et accepté par tous

Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

- Constat en 1999 date de la création officielle du réseau : objectif non atteint donc
- 1^{ère} étape : **équiper l'ensemble des sites de l'outil** (logiciel) ⇒ obtenir les financements nécessaires et mise en œuvre (4 établissements sur 7 ont choisi le même outil)

⇒ Réalisation 2000 – 2002
avec une formation initiale de tous

Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

Mais

- Constat début 2003 :

objectif toujours non atteint

et pourtant la transformation d'une maternité en maison périnatale réactualise l'urgence de la nécessité de cette saisie en temps réel pour tous les transferts de dossiers

- Pourquoi ?

Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

- 2^{ème} étape : nouveau bilan et **recensement du matériel informatique** (avril 2003)
 - Le matériel ad hoc est-il bien disponible dans tous les endroits où il est légitime de consulter et/ou de saisir les données d'un dossier ?
 - La télétransmission du dossier en cas de transfert de la patiente est-elle possible ?

Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

- Conclusion de l'enquête :
 - il reste encore qq pb techniques à résoudre

et surtout

– la plupart des professionnels de santé exprime le besoin d'être aidé pour accomplir ces nouvelles tâches de saisie

Ces constats entraînent le réseau à

☞ demander le **financement d'un informaticien temps plein pendant 3 ans** pour aider à la mise en route et à la poursuite de cette informatisation

↓ mais

➡ refus ARH-URCAM

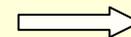


↓ alors il sollicite

☞ les services informatiques de chaque établissement
☞ des professionnels de santé référents informatiques

↓ mais

➡ disponibilité réduite et au mieux ne peuvent agir qu'au niveau de leur structure



MISSIONS DU REFERENT INFORMATIQUE

1 Objectif :

Objectif : obtenir une **saisie de qualité** et en **temps réel** du dossier informatisé du patient par l'ensemble des professionnels concernés.

Le référent informatique aurait ainsi comme mission principale **d'aider et d'accompagner les professionnels à passer ce cap de mise en route de cette nouvelle tâche.**

2 Missions :

Au sein de chacune des structures du réseau, ce référent informatique devra :

- Former à l'utilisation de l'outil informatique et accompagner l'ensemble des professionnels de santé qui en exprimerait le besoin.
- Proposer des remises à niveau régulières en fonction de l'évolution des besoins.
- Inciter à la saisie des professionnels par un rappel et un soutien personnalisé ... à définir.
- Repérer tous les obstacles qui limitent la réalisation de cette tâche avec la nécessité de les faire remonter en tant que de besoin, aux instances concernées :
 - o Cadre du service ou chef du service, direction d'établissement
 - o Médecin DIM ou service informatique de l'établissement,
 - o Médecin coordinateur du réseau
 - o A la société de maintenance de l'outil informatique...
- Animer le groupe "informatisation du réseau" pour une mise en commun des problèmes repérés et recherche des solutions communes,
- Proposer en lien avec les sociétés informatiques les améliorations à apporter au logiciel ou à l'application de celui ci (rajout de documents utiles aux professionnels, courriers, statistiques, etc...)
- Participer aux différentes étapes de l'évaluation : contrôle de l'exhaustivité et de la fiabilité des données saisies, aide à l'analyse des données obtenues ...



Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

- 3^{ème} étape : « chacun se débrouille ! »
 - Il a été demandé aux équipes de se mobiliser toutes elles-mêmes, charge aux chefs de service et cadres de ces unités, d'encourager, sans moyen supplémentaire, cette mobilisation.
 - **nouveau bilan au bout de 4 mois :**

avancées dans certains établissements
mais dans d'autres la situation n'a pas évolué

⇒ Nouvelle demande pour le budget 2004
et nouveau refus



Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

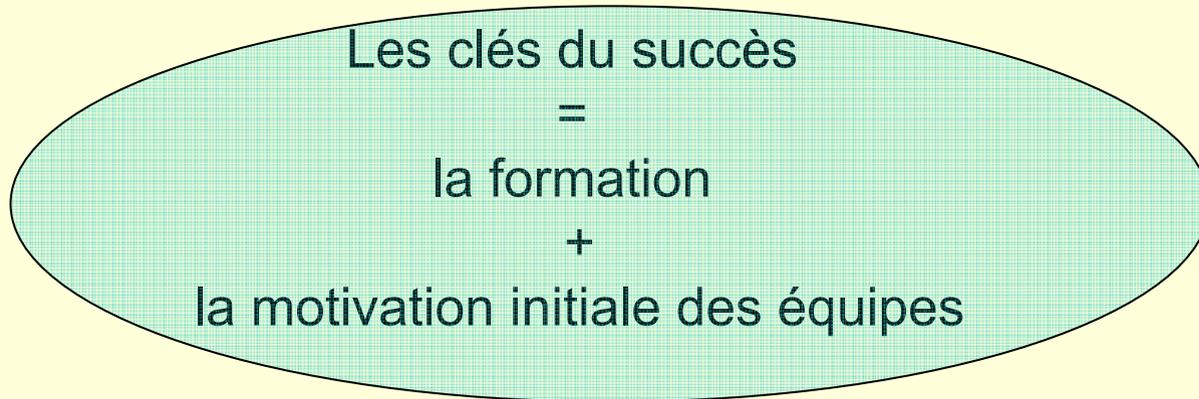
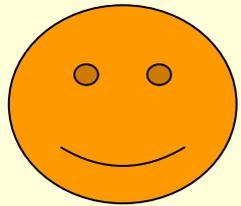
le réseau doit re argumenter sa demande !

- 4^{ème} étape : **Mission d'évaluation des besoins**
(3 mois par une sage-femme informaticienne)
 - Sur chaque site du réseau, **évaluer la réalité des besoins d'accompagnement** selon **3 axes** :
 - o besoins en **formation initiale** et **accompagnement personnalisé** pour obtenir une saisie en temps réel
 - o besoins **d'amélioration de l'outil**
 - o besoins en matière de **contrôle de l'exhaustivité** et de la **fiabilité des données saisies**

Comment l'obtenir ?

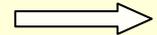
Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

- Conclusion du rapport de mission «Évaluation des besoins »



- Pour l'obtenir :

**accompagnement humain
à toutes les étapes**



et ... pas trop d'items à saisir (que ce qui est utile !)

Conclusion du rapport mission évaluation des besoins

La présentation de ce rapport suit les trois axes définis au préalable mais il est évident qu'ils ne peuvent être considérés séparément.

Pour améliorer les taux de saisie en temps réel du dossier informatique, tout en améliorant la qualité de la saisie, il faut **agir simultanément à tous les niveaux** :

- améliorer le niveau de formation des utilisateurs,
- les sensibiliser sur les conséquences d'une saisie fiable (éditions, codage, évaluation activité, transmission données entre établissements),
- mettre en place un contrôle aidant à la fiabilisation,
- faire évoluer l'outil vers plus de convivialité et de synthèse,
- et enfin définir la place et la légitimité du dossier informatique par rapport au dossier papier.

L'organisation de ces différentes actions dans chaque établissement demande du temps et de la disponibilité. Pour une meilleure cohérence au sein du réseau, elles doivent en plus être coordonnées entre toutes les maternités.

PROPOSITION

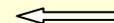
L'expérience montre qu'une informatisation évolue dans le bon sens lorsqu'on allie les compétences des utilisateurs (ici, professionnels de l'obstétrique) avec celles des techniciens.

- Chaque maternité dispose déjà de son **réfèrent informatique**, gynécologue ou sage-femme. Leurs rôles pourraient être renforcés et reconnus administrativement. Ainsi, si on leur octroi **un temps de travail spécifique** ils pourraient efficacement animer la réflexion sur l'utilisation de l'outil au sein de leur équipe, apporter un soutien ponctuel à leurs collègues et assurer le contrôle de la saisie.

Le temps nécessaire à l'accomplissement de cette fonction devant diminuer au fur et à mesure des améliorations.

- **La mise en place d'un coordonnateur "informatique" au sein du réseau permettrait la centralisation et l'harmonisation des actions et réflexions locales.**

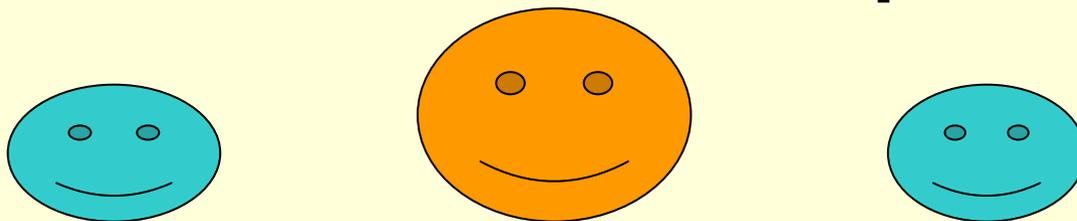
Il est préférable que ce référent réseau dispose de compétences techniques, ainsi il pourrait assurer la mise en place de la procédure de contrôle des données saisies et l'évolution des requêtes statistiques en fonction de l'évolution des besoins. En outre, ses compétences techniques devraient lui permettre d'apporter son soutien aux informaticiens locaux en les secondant pour la formation des utilisateurs et en assurant tout ou partie de l'accompagnement des praticiens.



Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

- 5^{ème} étape : En mars 2005 : nouvelle demande ARH/URCAM d'un **plein temps**



- ➔ Accord en juillet pour le financement d'un **mi-temps** de coordonnateur du système d'information.... Mais ce poste devrait ensuite être mutualisé sur l'ensemble des réseaux de périnatalité de la région.

Fiche de poste du coordonnateur du système d'information du réseau périnatal

Missions et responsabilités

Ce professionnel est chargé de :

- mettre en place sur chaque site du réseau :
 - **des formations** initiales ou de perfectionnement à l'outil choisi par les établissements en fonction des besoins ;
 - un **accompagnement** personnalisé si besoin pour obtenir de chaque professionnel une saisie en temps réel des éléments du dossier de la patiente.
- mettre en place un club utilisateur dont l'objectif est d'écrire un cahier des charges des **améliorations nécessaires à apporter à l'outil** afin d'assurer en fonction des demandes :
 - le développement d'application personnalisée sur chaque site (éditions de documents personnalisés, courriers, statistiques etc.) ;
 - la mise en relation avec l'éditeur du ou des logiciels en question.
- mettre en place des procédures :
 - de **contrôle de l'exhaustivité et de la fiabilité** des données saisies,
 - d'extraction de fichiers en vue d'exploitations épidémiologiques.
- mettre en place et d'assurer la maintenance du matériel informatique de la cellule de coordination du réseau (local de Benoît Meni),
- assurer la maintenance du site Internet de l'association en lien avec le secrétariat,
- assurer un accompagnement des professionnels du réseau pour un bon fonctionnement de la visioconférence.

Comment l'obtenir ?

Exemple du réseau périnatal des Côtes d'Armor ?

Le coordonnateur
du système d'information
du réseau périnatal
est

en poste depuis le 3 octobre 2005

pour pouvoir répondre à la question
RDV dans un an !