

# Exigences V2014 de la certification « Les systèmes d'information »

---

Séminaire AUDIPOG 9/4/2015

G. Hatem-Gantzer

Hôpital de Saint-Denis





LA CERTIFICATION  
EST LE MIROIR DE  
NOTRE NIVEAU DE  
QUALITE!

## Systeme d'information

S

Désigne l'ensemble des trucs informatiques de votre entreprise.

Tout comme l'univers et la réglementation française, le système d'information est en expansion. On y trouve des trous noirs, des nébuleuses, beaucoup de vide intersidéral, et on se demande qui a bien pu créer cet espèce de foutoir.



# Les autres points clés de la certification impactés par le SI

---

- Le dossier du patient
- La prescription informatisée
- Le bloc opératoire (programmation, suivi d'indicateurs)
- La biologie
- La radiologie (PACS)
- Le parcours patient, l'agenda
- La gestion électronique documentaire
- Le système de déclaration des événements indésirables

# Les nouveautés de la V2014:

## Patient traceur et Audit de Processus

---

- Le système d'information est l'un des 20 audits de processus que doivent mener les experts-visiteurs dans un établissement
- Ce n'est pas un processus « obligatoire »
- Il est choisi en fonction des risques identifiés, donc s'il semble poser problème

# Le patient traceur

Permet de confirmer ou d'invalider les constats réalisés lors de la réalisation des audits de processus



Le processus « Systèmes d'information »  
recouvre 2 sous-processus (Critères 5a et 5b)

---

- Développement du système d'information et de ses usages
- Sécurité du système d'information



# Objectifs du processus « Systèmes d'information »

---

- Mettre en œuvre les **orientations stratégiques** de l'établissement via le développement de l'informatisation des activités (production de soins..)
- Positionner l'établissement dans une trajectoire d'atteinte des valeurs cibles des indicateurs **Hôpital Numérique**
- Développer les **services rendus** par le système d'information **aux professionnels** de l'établissement (médicaux, soignants, administratifs) et favoriser
  - La prise en compte des utilisateurs en matière d'informatisation de leur activité
  - L'adéquation des solutions informatiques mises à leur disposition aux besoins exprimés
  - L'intégration de ces solutions dans leur pratique quotidienne
- Mettre en œuvre une organisation adaptée au développement du système d'information et à son utilisation par les professionnels de l'établissement
- **Garantir la sécurité** du système d'information et prévenir les risques pesant sur celui-ci



# Pour l'identification des besoins l'établissement a:

---

- Procédé à un **état des lieux** de son système d'information (couverture fonctionnelle, analyse des usages des applications déployées...)
- Recueilli et formalisé les **besoins des professionnels**, recueilli l'avis des membres et des instances
- Identifié sur ces bases ses **besoins en matière de modernisation** de son système d'information et de développement de ses usages

# Pour la sécurité du système l'établissement a:

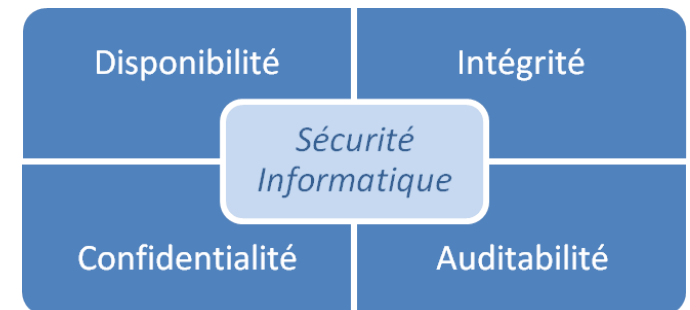
---

- Procédé à un **diagnostic de la sécurité** de son système d'information
- Identifié sur cette base les principaux risques de sécurité de son système d'information et les **actions pour les prévenir**

# Exemples de sources de données utilisées pour réaliser un diagnostic sécurité

---

- Ecoute des usagers, des représentants et de leurs associations
- Ecoute des membres des instances
- Ecoute des personnels
- Veille réglementaire
- Evaluations, audits, analyses statistiques, et suivi des événements indésirables



# L'établissement doit disposer d'une politique générale de développement du SI et de ses usages, formalisée par un SDSI qui:

---

- Est en **cohérence avec les besoins** identifiés, qu'il traduit en projets opérationnels
  - Projets d'évolution du service rendu aux professionnels, nouveaux services
  - Projet d'accompagnement à l'appropriation de ces services par les utilisateurs
- Fixe des **objectifs et des indicateurs de suivi** du SDSI à l'échelle de l'établissement et par secteur d'activité
- Fixe des **objectifs sur l'usage de SI** et utilise les indicateurs du programme hôpital numérique dans ce but
- Est **validé** par les instances
- Fait l'objet d'une **révision annuelle** a minima

# Le schéma directeur du SI (SDSI) décrit a minima

---

- **L'état des lieux** du SI existant (cartographie fonctionnelle, applicative et technique)
- La **stratégie de développement** et de modernisation du SI pour la nouvelle période
- La **liste et le contenu des projets** nécessaires à la mise en œuvre de cette stratégie; les dates prévisionnelles de leur réalisation
- Les **objectifs et indicateurs du suivi** du SDSI
- Les objectifs sur l'usage du SI et les **dates prévisionnelles de déploiement** des outils informatiques dans les services de soins
- L'utilisation des indicateurs du programme **Hôpital Numérique** pour mesurer l'usage du SI
- Les **moyens** (humains et financiers) requis pour l'exécution du SDSI
- La **gouvernance** du SDSI (rôles, responsabilités, etc..)

# Il existe une politique de sécurité du SI de l'établissement formalisée

---

Cette politique comprend un ensemble de règles de sécurité permettant:

- De **couvrir les principaux risques** identifiés dans le cadre du diagnostic de sécurité du SI de l'établissement
- Plus généralement de répondre aux **principales obligations légales** en matière de sécurité des systèmes d'information



# Pilotage

---

- Une organisation est définie pour piloter et mettre en œuvre le schéma directeur du SI
- Ses missions, sa composition et son mode de fonctionnement sont définis
- Elle s'assure
  - de la mise en œuvre effective du SDSI (suivi d'avancement des projets, coordination d'ensemble des travaux)
  - Du développement des usages du SI et de l'intégration des solutions dans la pratique quotidienne des professionnels de l'établissement

# Rôles et responsabilités

---

- Les rôles et responsabilités des professionnels concernés ou impliqués dans la gestion du SI sont définis et précisés dans les fiches de poste
- Les responsabilités des utilisateurs du SI sont formalisées au sein d'une charte d'accès et de bon usage du SI qui fixe les règles encadrant son utilisation
- Une cellule d'identitovigilance en charge de la fiabilisation de l'identification d'un patient à toutes les étapes de sa prise en charge, de la surveillance et de la prévention des erreurs et risques liées à celles-ci est en place et se réunit régulièrement



# Ressources

---

- Ressources humaines
- Ressources documentaires
- Ressources en matériel et équipements

# La gestion des interfaces entre la DSI et les différents professionnels utilisateurs du SI est organisée

---

- Suivre l'avancement des projets informatiques menés dans le cadre du SI
- Communication entre la DSI et les professionnels utilisateurs du SI: Actualités autour du SI dans une lettre interne, sur l'intranet
- Compte-rendu d'avancement des projets d'informatisation menés dans le cadre du SDSI
- Interventions ponctuelles dans le cadre des instances de pilotage de l'établissement
- Information sur le suivi des demandes des utilisateurs, sur le suivi des incidents détectés par les utilisateurs

# Disponibilités des compétences (des documents et des ressources matérielles)

---

- Les compétences des professionnels de la direction des SI sont cohérentes avec les besoins liés aux activités de gestion du SI
- Les utilisateurs sont formés et se déclarent en mesure d'utiliser de façon efficace les outils informatiques mis à leur disposition (y compris les nouveaux arrivants et intérimaires)
- Les professionnels médicaux, soignants et administratifs de l'établissement utilisent effectivement dans le cadre de leur pratique quotidienne les outils informatiques mis à leur disposition

# L'utilisation du SI est effective

- L'équipe soignante consulte les résultats des derniers examens d'imagerie, de biologie, d'anatomo-pathologie sous forme électronique
- Le dossier du patient est informatisé, unique, compatible avec le DMP, consulté par l'équipe soignante
- Les différentes prescriptions (médicaments, examens, actes infirmiers) sont informatisées et alimentent le plan de soins informatisé
- Le bloc opératoire utilise, pour sa gestion quotidienne, un outil de planification ou de programmation
- Les professionnels concernés connaissent la charte d'accès et de bon usage du SI
- L'accès des utilisateurs au SI se fait avec une carte de la famille CPS (ou une carte à puce d'établissement ) ou avec un login et un mot de passe personnel
- Le patient est informé des conditions d'utilisation de ses données de santé

# Traçabilité

---

- Il est possible de garder les **traces des accès** aux applications informatiques gérant des données de santé
- Ces traces permettent, quand elles sont activées de **lister** les utilisateurs qui ont accédé aux données médicales d'un patient et **quand** ils l'ont fait
- Les accès aux données médicales peuvent être tracés



# Programme Hôpital Numérique

---

- **Objectif** = promotion du déploiement des systèmes d'information hospitaliers de l'ensemble des établissements de santé sanitaires à horizon 2017
- **4 leviers de développement**
  - Gouvernance (stratégie des établissements): intégration d'indicateurs dans les CPOM et dans la procédure de certification des établissements
  - Compétences
  - Offre industrielle (éditeurs)
  - Financement: programme de 400 millions d'euros entre 2013 et 2017

# Prévision = atteinte d'ici à 2017 d'un socle commun de 34 indicateurs en 2 niveaux

---

➤ **Pré-requis:** *ne font l'objet d'aucun financement national*

- Identités, mouvements (4 indicateurs incluant la cellule d'identitovigilance opérationnelle)
- Fiabilité, disponibilité (3 indicateurs dont existence d'un plan de reprise d'activité formalisé)
- Confidentialité (5 indicateurs dont existence d'une politique de sécurité formalisée)

➤ **Domaines fonctionnels prioritaires :** *financés 50 000 à 800 000 euros selon l'activité de l'établissement (AC non reconductible)*

- Résultats d'imagerie, de biologie et d'anapath (5 indicateurs)
- Dossier patient informatisé et interopérable (5 indicateurs)
- Prescription électronique alimentant le plan de soins (5 indicateurs)
- Programmation des ressources et agenda patient (4 indicateurs)
- Pilotage médico-économique (3 indicateurs)

## Programme hôpital numérique : vers un système d'information hospitalier cohérent et performant

Le programme Hôpital numérique s'appuie sur les ambitions suivantes :

- coordonner l'ensemble des acteurs (établissements, industriels, agences régionales de santé (ARS), ministère) autour d'une feuille de route commune pour les systèmes d'information hospitaliers ;
- amener l'ensemble des établissements de santé à un niveau de maturité de leurs systèmes d'information, permettant une amélioration significative de la qualité et de la sécurité des soins dans des domaines fonctionnels prioritaires ;
- soutenir les projets innovants.





Élément d'éclairage		CRITÈRES CERTIFICATION HAS	INDICATEURS DU PROGRAMME HÔPITAL NUMÉRIQUE	
Critère	EA		N°	Intitulé
2a	E1-EA1	Critère 2a (Indicateurs, tableaux de bord et pilotage de l'ES) Élément d'éclairage du E1-EA1 (Les tableaux de bord comprenant des indicateurs d'activité, de ressources et de qualité adaptés à la conduite du projet d'ES)	D0.2	Tableau de bord de pilotage intra-annual par pôle ou entité combinant des indicateurs sur l'activité, la performance financière, les ressources humaines et la qualité, produit dans un délai de trois mois post-période
2a	E2-EA1	Critère 2a (Indicateurs, tableaux de bord et pilotage de l'ES) Élément d'éclairage du E2-EA1 (Les tableaux de bord sont examinés au sein des instances et réunions de direction de l'ES et des secteurs d'activité)	D0.3	Utilisation du tableau de bord de pilotage dans le cadre du dialogue de gestion
5a	E2-EA1	Critère 5a (système d'information) Élément d'éclairage du E2-EA1 (Le SI facilite l'accès en temps utile à des informations valides)	P1.3	Taux d'applications au cœur du processus de soins, de la gestion administrative du patient et du PMSI connectées à un référentiel unique de séjours et de mouvements des patients
5a	E2-EA1	Critère 5a (système d'information) Élément d'éclairage du E2-EA1 (Le SI facilite l'accès en temps utile à des informations valides)	P1.4	Existence d'un référentiel unique de structure de l'établissement (juridique, géographique, fonctionnel) piloté et mis à jour régulièrement dans les applicatifs, en temps utile
5b	E2-EA1	Critère 5b (sécurité du système d'information) Élément d'éclairage du E2-EA1 (Il existe un plan de reprise permettant d'assurer la continuité des activités en cas de panne)	P2.1	Existence d'un Plan de Reprise d'Activité (PRA) du système d'information formalisé
5b	E3-EA1	Critère 5b (sécurité du système d'information) Élément d'éclairage du E3-EA1 (Le dispositif de sécurité du système d'information est évalué et fait l'objet d'actions d'amélioration)	P2.2	Définition d'un taux de disponibilité cible des applicatifs et mise en œuvre d'une évaluation de ce taux
5b	E1-EA1	Critère 5b (sécurité du système d'information) Éclairage du E1-EA1 (La sécurité des données et organisée (définition des responsabilités, formalisation et diffusion des procédures, etc.))	P2.3	Existence de procédures assurant d'une part un fonctionnement dégradé du système d'information au cœur du processus de soins en cas de panne et d'autre part un retour à la normale
5b	E1-EA1	Critère 5b (sécurité du système d'information) Éclairage du E1-EA1 (La sécurité des données et organisée (définition des responsabilités, formalisation et diffusion des procédures, etc.))	P0.1	Existence d'une politique de sécurité formalisée pour les applications au cœur du processus de soins et fondée sur une analyse des risques au sein de l'établissement ; existence d'une fonction de référent sécurité
10c	E1-EA1	Critère 10c (respect de la confidentialité des informations relatives au patient) Élément d'éclairage du E1-EA1 (Les mesures permettant le respect de la confidentialité des informations relatives au patient sont identifiées)	P0.2	Existence d'une charte ou d'un document formalisant les règles d'accès et d'usage du SI, en particulier pour les applications gérant des données de santé à caractère personnel, diffusé au personnel, aux nouveaux arrivants, prestataires et fournisseurs
10c	E2-EA1	Critère 10c (respect de la confidentialité des informations relatives au patient) Élément d'éclairage du E2-EA1 (L'organisation et les pratiques de l'ES permettent le respect de la confidentialité des informations relatives au patient)	P0.5	Taux d'applications permettant une traçabilité des connexions au SI
10c	E2-EA2	Critère 10c (respect de la confidentialité des informations relatives au patient) Élément d'éclairage du E2-EA2 (Les modalités de partage des informations relatives au patient permettent le respect de la confidentialité)	P0.4	Taux d'applications gérant des données de santé à caractère personnel intégrant un dispositif d'authentification personnelle
14a	E2-EA2	Critère 14a (Gestion du dossier patient) Élément d'éclairage du E2-EA2 (La communication du dossier entre l'ensemble des professionnels impliqués dans la prise en charge et avec les correspondants externes est assurée en temps utile)	D0.2	Publication de comptes-rendus d'hospitalisation dans le DMP
14a	E3-EA2	Critère 14a (Gestion du dossier patient) Élément d'éclairage du E3-EA2 (Les résultats des évaluations conduisent les améliorations nécessaires)	D0.3	Taux de services pour lesquels le dossier patient informatisé intègre les comptes-rendus (de consultation, d'hospitalisation, opératoires, d'examen d'imagerie), les traitements de sortie et les résultats de biologie
14a	E3-EA2	Critère 14a (Gestion du dossier patient) Élément d'éclairage du E3-EA2 (Les résultats des évaluations conduisent les améliorations nécessaires)	D0.4	Taux de séjours pour lesquels le dossier patient informatisé a été mis à jour et contient le compte-rendu d'hospitalisation

# Pour conclure:

## Éléments d'investigation obligatoires

---

- SDSI défini en cohérence avec les orientations stratégiques et prenant en compte les besoins des utilisateurs
- Politique de sécurité du SI
- Organisation permettant le pilotage et le suivi du SDSI (cellule de coordination intégrant des utilisateurs)
- Identification des ressources dédiées au SI dont un responsable Sécurité du SI
- Existence d'un plan de reprise de l'activité (PRA) et de procédures dégradées connues des professionnels
- Identification des niveaux d'habilitation par application
- Dispositif de traçabilité des actions au sein du SI
- Dispositif d'évaluation et suivi d'indicateurs quantitatifs et qualitatifs (enquête de satisfaction, indicateurs de suivi...)
- Diapositif d'évaluation de la sécurité
- Actions d'amélioration mises en œuvre avec les professionnels, au regard de résultats obtenus