



CENTRE HOSPITALIER DE GIVORS
SYSTEMES D'INFORMATION
SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

CONSULTANT / REDACTEUR JEAN-MICHEL KOENIG

PENTAGONE CONSULTANTS

JANVIER 2007 REFERENCE L06 12 498 VERSION 1.5

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

SOMMAIRE

PREAMBULE	3
SYNTHESE DE L'ETAT DES LIEUX DES SYSTEMES D'INFORMATION ACTUEL	4
ETUDE D'ORIENTATION GENERALE	
CONTEXTE GENERAL	8
CONTEXTE DE L'ETABLISSEMENT	9
PERSPECTIVES D'EVOLUTION DES SYSTEMES D'INFORMATION	15
PRINCIPAUX PROJETS A METTRE EN ŒUVE	18
QUELQUES POINTS IMPORTANTS POUR REUSSIR LES PROJETS	20
PRESENTATION DES PROJETS	
PROJET "SYSTEME D'INFORMATION MEDICALE"	21
PROJET "INFOCENTRE"	22
PROJET "PLANIFICATION ET GESTION DES TEMPS"	23
PROJET "TELEPHONIE TELEVISION VIDEO"	24
PROJET "BUREAUTIQUE OPEN SOURCE"	25
CALENDRIER GENERAL DES PROJETS	26
AUTRES PROJETS A TRAITER (EN COURS OU FUTURS)	27
SYNTHESE	30

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PREAMBULE

Dans le cadre de l'amélioration et du développement de son système d'information, le centre hospitalier de GIVORS définit le schéma directeur des systèmes d'information pour la période 2007 - 2011.

METHODOLOGIE DE TRAVAIL

Pour élaborer ce schéma directeur une démarche de réflexion a été mise en place par la Direction de l'établissement. Plusieurs réunions du Comité de travail en charge de l'élaboration de ce projet ont permis, avec l'aide du Cabinet PENTAGONE CONSULTANTS, de définir les orientations stratégiques à moyen terme des systèmes d'information.

PARTICIPANTS

COMITE DE TRAVAIL :

M. S. MALACCHINA	Directeur
Mme K. CAVROT	Technicien de l'information
M. C. GRIMALDI	RSI
M. J. WEBER	DAF
M. JM KOENIG	Consultant PENTAGONE CONSULTANTS

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

SYNTHESE DE L'ETAT DES LIEUX DU SYSTEME ACTUEL

POINTS RELEVES

AU NIVEAU DES EQUIPEMENTS INFORMATIQUES :

- 95 % du plan de câblage de l'établissement a été réalisé (TCP-IP, Câbles de catégorie 5E et 6 + Fibre optique), les 5% restant concernent plus particulièrement les services de soins.
- Serveurs : Le parc de cinq serveurs est vieillissant et hétérogène (W2000, W2003, LINUX). Un processus de renouvellement des serveurs est en cours pour le premier trimestre 2007 sous W2003 server et Linux (Architecture "lame" "haute disponibilité").
- Postes de travail : Parc de 100 postes sous W2000 pro et XP pro, 60 % des postes ont moins de 3 ans. 50 imprimantes environ. Le parc est en cours d'homogénéisation.
- Architecture du système : "client / serveur" pour la quasi-totalité des applications.
- Réseau : Tous les équipements de réseau sont actifs (Switchs administrables). Pour le WAN : Connexions Internet moyens débits, 3 VPN (Laboratoire d'analyse, AGFA, Service informatique), 2 lignes Numéris pour la maintenance applicative et l'EFS de Lyon.
- Maintenance, équipements sous contrats : Serveurs, robot de sauvegarde, routeurs, switchs. Un contrat d'infogérance expire fin 2006 (Maintenance serveurs et robot de sauvegarde, administration systèmes).

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

AU NIVEAU DES APPLICATIONS :

- Gestion économique et financière, gestion du personnel, gestion administrative des patients, gestion administrative de la pharmacie (AGFA) : Applications stables, services attendus satisfaits, augmentation substantielle des coûts des prestations en 2006.
- PMSI (ATALANTE / CH WISSEMBOURG) : Application stable, interfacée avec la GAP AGFA. Bon niveau de satisfaction.
- PMSI PILOT : Application "Open source" sous Linux. Excellent niveau de satisfaction.
- Imagerie médicale : Un serveur couplé aux équipements d'imagerie médicale a été installé en décembre 2006. Il permet de distribuer des images radios sur des postes utilisateurs situés dans les services médicaux.
- INTRANET : Applications spécifiques sous PHP (MyAdmin), SGBD "MySQL". Applications traitées : annuaires de l'établissement, gestion des codes postaux.
- Gestion de la qualité et des vigilances, gestion de la circulation du courrier : Application "QUALIOS". Excellent niveau de satisfaction. Projet prévu : mise en place de la gestion des événements indésirables.
- Gestion du self-service ("RECO" /GIL) : Excellent niveau de satisfaction.
- Bureautique : Pack office Microsoft. En projet, la migration de la bureautique vers "OPEN OFFICE".
- Applications "OPEN SOURCE" : Linux (REDHAT), serveur d'application APACHE, messagerie "POSTFIX".

AU NIVEAU DES RESSOURCES HUMAINES :

- Trois collaborateurs constituent le service Informatique : Un Responsable, un Technicien système, un Technicien applicatif.
- Fonctions couvertes : administration, exploitation, assistance utilisateurs, expertise applicative, formations utilisateurs, développement d'applications "ciblées" (WEB Technology).

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

AU NIVEAU DE LA SECURITE DES SYSTEMES D'INFORMATION :

- Une politique de sécurité des SI a été mise en place lors des démarches entreprises pour l'accréditation V2. Un Responsable de la sécurité a été identifié (RSSI).
- Deux audits ont été réalisés en 2006. Principales failles de sécurité : vétusté des serveurs (Intégrité, disponibilité).

AU NIVEAU DES UTILISATEURS :

- Une enquête de satisfaction sera réalisée dans le courant du premier trimestre 2007 afin d'identifier les dysfonctionnements, les attentes et les besoins des utilisateurs. A l'issue de cette démarche, un plan d'amélioration sera défini et mis en œuvre par la Direction des Systèmes d'Information.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

CONCLUSIONS

POINTS FAIBLES DU SYSTEME ACTUEL :

- Le système d'information n'est pas complètement acquis au niveau des utilisateurs (Manque d'aisance, manque de qualité des formations réalisées, manque de disponibilité du personnel).
- Parc de serveurs vieillissant.
- Manque de fiabilité du système d'information au niveau des documents papiers (Archives, doublons, rangement, classement...)
- Retranscription d'informations.

POINTS FORTS DU SYSTEME ACTUEL :

- Le système informatique est réactif, disponible, fiable et sécurisé.
- Le système d'information est communicant (Enregistrement du courrier, méthode de classement TRAPEEC, messagerie interne et externe, procédures cataloguées...) et ouvert (Accès aux bases médicales, serveur "ANTARES").
- Applications standard (Non spécifiques).
- Maîtrise du système d'information qualité (Vigilances, risques, non conformités...)
- Saisie décentralisée en temps réel des actes médicaux et des pathologies.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

ETUDE D'ORIENTATION GENERALE

CONTEXTE GENERAL D'EVOLUTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

Le système de santé français connaît depuis quelques années de nombreuses réformes qui ont pour principaux objectifs la maîtrise des coûts de santé et la qualité des soins ("Hôpital 2007").

Les établissements hospitaliers ont ainsi à mettre en œuvre de nouvelles dispositions réglementaires, tels que la tarification à l'activité, les prévisions de recettes / dépenses, la démarche d'assurance qualité...

Ces réformes induisent de nouveaux besoins au niveau du système d'information et de l'organisation des activités et des processus auxquels de nombreux établissements ne sont pas ou peu préparés :

- Réactivité "temps réel" du système d'information,
- Dématérialisation des supports papiers, échange et diffusion électronique des informations,
- Travail "collaboratif", gestion documentaire,
- Production d'informations de synthèse pour le pilotage des activités,
- ...

Aujourd'hui les établissements de taille modeste doivent conduire rapidement la mise en œuvre de nouvelles Technologies de l'Information et de la Communication portées par les réformes du système de santé.

Le Centre Hospitalier de GIVORS est en ce sens directement concerné par ces mutations qui concernent le système d'information et plus généralement l'organisation des activités humaines.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

CONTEXTE PROPRE A L'ETABLISSEMENT

RESTRUCTURATION DES ACTIVITES DE L'ETABLISSEMENT

Dans le cadre d'une redéfinition de l'offre de soins, le CH de GIVORS restructure ses activités à compter du 1^{er} janvier 2007.

Les grands axes du projet concernent :

- La maternité, avec pour objectif d'atteindre 800 accouchements par an. Le bloc opératoire sera affecté à la chirurgie gynécologique et obstétrique.
- La chirurgie : les consultations chirurgicales et d'anesthésie, ainsi que la petite chirurgie, seront réalisées au CH de Givors. Les interventions sous anesthésie générale seront réalisées au CH de Lyon Sud dans le cadre d'un partenariat général, le CH de Givors assurera les Soins de Suite et de Réadaptation Chirurgicale
- La création d'une nouvelle unité qui accueillera les orientations post-chirurgicales et offrira cinq lits pour les états végétatifs chroniques,
- La construction d'un nouveau bâtiment pour les services de Médecine, Maternité et Consultations Externes.
- Création d'une Unité d'Hospitalisation de Courte Durée aux Urgences (3 lits),
- L'imagerie médicale avec la mise en place d'un scanner avant fin 2007,
- La modernisation des locaux de gériatrie.

REORGANISATION DES SERVICES ADMINISTRATIFS DE L'HOPITAL :

Cette réorganisation en cours impacte la totalité des services administratifs. Elle générera très probablement de nouveaux besoins pour l'établissement, notamment en matière :

- D'informatique décisionnelle, pour le contrôle de gestion et la comptabilité analytique,
- De gestion prévisionnelle des carrières et des compétences.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

CERTIFICATION (HAS)

L'établissement est certifié en "version 1" depuis 2002 sans réserve et a engagé les démarches de la "version 2" en 2005.

L'audit a eu lieu en septembre dernier, l'établissement est en attente du rapport des experts.

Au niveau des systèmes d'information, le processus de certification en "version 2" a permis à l'établissement :

- De mesurer la qualité des systèmes d'information,
- De définir les évolutions stratégiques à moyen terme du SI,
- De prendre en compte la sécurité du SI et de réaliser des audits,
- De formaliser des processus,
- D'introduire la traçabilité de l'information,
- D'élaborer les "référentiels métiers",
- ...

REFERENTS FONCTIONNELS

L'établissement a mis en place quelques référents fonctionnels" au niveau des applications "Gestion économique et financière" et "Gestion administrative du patient".

Ces interlocuteurs ont pour fonction de renseigner et de conseiller les collègues quant à l'utilisation des programmes, d'exprimer des besoins et de solliciter la "hot line" des éditeurs en cas d'incident. Ce sont des interlocuteurs privilégiés du service Informatique.

L'un des objectifs de l'établissement pour les années à venir sera de renforcer l'interface utilisateur, dans le cadre notamment du "projet de service" conduit par la DSI.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION

L'établissement pratique une politique de sécurité depuis plusieurs années. Des audits périodiques permettent de déployer les actions d'amélioration nécessaires.

Points à améliorer : Sensibilisations du personnel aux risques liés aux TIC, qualité des mots de passe, plan de secours (En cours), maîtrise des risques juridiques,

COMMUNICATION / CIRCULATION / PARTAGE DE L'INFORMATION, "TRAVAIL COLLABORATIF"

Au sein de l'établissement le "travail collaboratif" s'appuie sur les ressources suivantes :

- Le système de gestion documentaire "QUALIOS" pour tout ce qui concerne la qualité et les vigilances (Gestion des documents, circularisation de l'information, gestion des versions...),
- La bureautique avec des règles de partage des informations (Dossiers communs / privés, liste de diffusion, TRAPEC...)
- Messagerie interne et externe,
- Agenda partagé (Maternité, DRH),

Pour l'instant l'établissement ne ressent pas la nécessité de mettre en place un outil progiciel propre au "travail collaboratif" (LOTUS, MS EXCHANGE...) en raison des coûts importants d'implantation et d'exploitation de ce type d'outil.

SYSTEME D'INFORMATION MEDICALE (SIM)

Le système actuel s'appuie principalement sur les ressources suivantes :

- La collecte des informations du patient nécessaire au traitement du PMSI,
- La bureautique médicale (Compte-rendus, lettres de sortie, correspondance médicale),
- La production de statistiques d'activités médicales et du PMSI.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

Ce système est alimenté par une interface avec la GAP / AGFA.

Bien que satisfaisant ce système est loin de recouvrir les besoins induits par les évolutions du système de soins en matière de traitement d'informations médicales. Il devient ainsi nécessaire de pourvoir rapidement à cette lacune.

SYSTEME D'INFORMATION ADMINISTRATIF (SIA)

GESTION ADMINISTRATIVE DES PATIENTS ET FACTURATION, GESTION COMPTABLE ET FINANCIERE

Le système actuel est en parfaite adéquation fonctionnelle avec les besoins et la réglementation. Le progiciel a reçu l'agrément du CNDA.

Le niveau de maîtrise du produit n'est pas satisfaisant en raison de l'absence d'accompagnement des utilisateurs lors de la mise en place du logiciel. Les prestations prévues initialement par le prestataire ont été consacrées au paramétrage.

La mauvaise utilisation du logiciel génère ainsi des doublons d'information, des écrasements de dossier administratif patient, des erreurs de facturation provoquant des litiges avec les organismes... Un plan d'actions a été mis en place avec succès par la cellule d'identito-vigilance.

GESTION DU PERSONNEL

Le système est essentiellement dédié au traitement des salaires et aux évolutions de la carrière des agents. Dans ce domaine aussi il faudrait améliorer le niveau de maîtrise de l'outil par les utilisateurs.

Une partie du système d'information de la fonction RH repose sur l'utilisation de supports papier et sur EXCEL (Evénements variables, droits aux congés, gestion de la formation professionnelle...).

PLANIFICATION / GESTION DES TEMPS

Le système actuel est basé sur une application EXCEL qui permet de traiter le planning et les événements variables des agents des services de soins.

Ce système donne satisfaction, toutefois les événements variables temps font l'objet d'une ressaisie "formatée" dans le système de traitement des salaires.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

AIDE A LA DECISION

L'établissement utilise depuis plusieurs années un outil permettant de produire des informations de synthèse ("IMPROMPTU" / COGNOS). Cette ressource est principalement utilisée par le Département d'Information Médicale pour produire des statistiques d'activité, par le service Financier et par la direction des Ressources Humaines.

Le système "PMSI PILOT" est utilisé pour produire des informations de synthèse médico-économiques de l'activité.

Il est nécessaire de compléter la formation du personnel quant à l'usage des outils et d'identifier les nouveaux besoins.

INTERNET

L'établissement déploie les technologies de l'Internet depuis plusieurs années et pratique une politique d'ouverture de ses systèmes d'information au plan interne et externe, principalement dans les domaines suivants :

- La messagerie interne et externe,
- La veille sanitaire (Serveur "OURAL"),
- Les échanges d'information sécurisés avec les partenaires extérieurs (CPAM, Trésorerie générale, MNH, MSA...),
- Le projet de dossier médical partagé au niveau de la région Rhône-Alpes (SISRA)
- Le site internet de l'établissement qui est un support de communication auprès du public,
- La publication des marchés de l'établissement,
- La recherche documentaire et la veille technologique (Administratif, juridique, médical...),
- La télémaintenance,
- ...

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

ARCHITECTURE MATERIEL ET RESEAU

Le réseau actuel recouvre la totalité des services administratifs, de soins et logistiques. Le parc est renouvelé périodiquement selon les besoins et les évolutions des systèmes d'information.

L'architecture utilisée est une architecture "client-serveur". Le WIFI est déjà utilisé par l'établissement en lieu et place du câblage filaire.

TELEPHONIE

Le PABX actuel arrive en fin de vie et est quasiment saturé en terme d'évolution.

En 2005 l'établissement a connu une panne majeure de disponibilité de service qui a entraîné le changement de prestataire.

SURVEILLANCE VIDEO

Un système de vidéo surveillance existe depuis quatre ans.

Ce système est saturé au niveau du stockeur d'images.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PERSPECTIVES D'EVOLUTION DES SYSTEMES D'INFORMATION

" Fort du constat d'un schéma directeur initial trop centré sur les outils informatiques, le SDSI 2007 / 2011 propose une réorientation stratégique consistant en un système d'information hospitalier centré sur le patient et la gestion de la production des soins :

- *Prenant en compte l'ensemble des activités qui concourent à la prise en charge du patient directement ou indirectement,*
- *Intégrant les projets de réorganisation interne et de restructuration,*

Il s'agit de mettre en place l'organisation la mieux adaptée pour atteindre ces objectifs :

- *Un SIH orienté vers la modélisation du parcours du patient et la facilitation des tâches médicales et soignantes,*
- *Favoriser une gestion dynamique de la production de soins : développer la programmation des séjours,*
- *Une réduction des tâches administratives par une aide directe apportée à la gestion au niveau de pôle d'activité médicale,*
- *Une amélioration de la gestion des ressources humaines. "*

C. GRIMALDI
RSI CH GIVORS

QUALITE DES SOINS

L'établissement attend de l'évolution des systèmes d'information une contribution active au niveau de la prise en charge du patient et de la qualité des soins.

Les facteurs qui contribueront à satisfaire ces attentes sont multiples :

- L'unicité de l'information au niveau notamment du dossier médical et de soins du patient afin d'éviter toute retranscription,
- La fiabilité des informations,

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

- L'accès aisé de chacun à tout moment aux informations,
- La traçabilité des informations nominatives,
- Le respect de la vie privée du patient et de la confidentialité des informations,

GAINS DE PRODUCTIVITE ADMINISTRATIVE

Dans le contexte d'une réglementation de plus en plus exigeante et formalisée, les systèmes d'information de l'établissement doivent permettre de stabiliser voire de réduire la charge "administrative" des personnels médicaux et soignants :

- Par la dématérialisation des supports d'information (Réduction des supports papier consommateur d'énergie humaine),
- La communication et l'échange d'information sous forme numérique,
- La saisie unique en temps réel,
- L'archivage informatique des données,
- ...

La maîtrise des technologies de l'information par le personnel est une condition sine qua non pour réaliser les gains escomptés.

OUVERTURE DES SYSTEMES D'INFORMATION

L'établissement continuera à déployer une politique d'ouverture sécurisée des systèmes d'information à l'aide des technologies de l'Internet au niveau des réseaux de soins, des partenaires de santé, du projet SISRA, des banques d'information médicale du public, etc...

L'établissement souhaite ainsi mettre librement à la disposition du personnel la possibilité d'exercer une veille technologique et d'accéder aux bases de connaissance.

SECURITE DE L'INFORMATION

Dans le cadre du déploiement des technologies de l'information et de la communication, de nouveaux risques sont apparus dans les établissements hospitaliers.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

L'établissement doit ainsi renforcer la politique de sécurité des SI au niveau :

- De la prévention des risques humains et juridiques (Sensibilisation du personnel, actualisation périodique de la charte informatique),
- De la mise au point du plan de secours et de reprise d'activité pour poursuivre l'exploitation des SI en cas de sinistre grave.

MAITRISE DES RESSOURCES INFORMATIQUES PAR LES UTILISATEURS

La bonne maîtrise des ressources informatiques est une volonté affirmée de l'établissement pour les années à venir.

Des moyens complémentaires doivent être déployés dans les domaines suivants :

- Mise en place de personnes référentes dans les services au niveau des processus métiers et des applications,
- Plan de formation du personnel propre aux systèmes d'information (Identification périodique des besoins, actions de formation, évaluation),
- Un service de "Help Desk" assurant la traçabilité des demandes et les actions correctives réalisées,

C'est à l'initiative de la DSI, dans la définition de son projet de service, de mettre en place les actions adéquates.

EVOLUTION DE L'ARCHITECTURE INFORMATIQUE

Les principaux axes d'évolution de l'architecture et du réseau informatique de l'établissement sont les suivants :

- Le déploiement progressif d'une architecture "Client Léger" compte tenu du nombre de postes de travail à gérer sur le réseau. Elle permet de réduire les charges d'administration et d'exploitation des postes et d'améliorer significativement la sécurité des SI.
- L'extension des liaisons WIFI, notamment pour l'utilisation de postes de travail "nomades" dans les services.
- L'urbanisation des systèmes, c'est-à-dire permettre une évolution aisée des systèmes tout en préservant le "patrimoine" existant.
- Le déploiement progressif de ressources "OPEN SOURCE" (Système d'exploitation, bureautique, messagerie, partage de fichier...)

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PRINCIPAUX PROJETS A METTRE EN OEUVRE

PROJET "SYSTEME D'INFORMATION MEDICAL"

Il s'agit d'un projet important pour l'établissement car il impacte la majeure partie du personnel et des processus métiers de l'établissement.

Les gains attendus sont multiples tant au niveau de la qualité des soins que de l'efficience des activités médico-administratives.

PROJET "INFOCENTRE"

Ce projet est destiné à développer le système d'information décisionnel et de pilotage de l'établissement.

Les difficultés de ce projet résident en l'expression pertinente des besoins et en l'appropriation de "l'outil" par le personnel de l'établissement.

PROJET "SYSTEME DE PLANIFICATION ET DE GESTION DES TEMPS"

Ce futur système doit permettre de soulager les activités déployées par les collaborateurs responsables des plannings dans les services, en constituant un réel outil d'aide à la décision pour traiter principalement les absences de dernière minute et gérer les congés du personnel.

La génération automatique des événements d'absence et de présence en événements variables de paie fait partie des fonctionnalités attendues pour une meilleure efficacité des processus de traitement des salaires.

PROJET "TELEPHONIE TELEVISION VIDEO"

Ce projet sera l'occasion d'ouvrir ces systèmes aux réseaux informatiques et aux technologies de la voix et de l'image sur "IP" (Internet Protocol). L'établissement devrait ainsi réaliser de substantielles économies au niveau du téléphone et s'ouvrir à de nouvelles perspectives de recettes.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PROJET "BUREAUTIQUE OPEN SOURCE"

Le marché "OPEN SOURCE" propose aujourd'hui des produits éprouvés et de qualité en matière de bureautique, de messagerie et de navigation Internet.

En raison des économies substantielles que l'on réalise sur les licences ces produits sont de plus en plus utilisés dans l'Administration et les entreprises. Le présent SDSI propose une migration progressive des supports bureautiques actuels vers les supports "OPEN OFFICE" (Bureautique) et "FIREFOX" (Navigateur Internet).

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

QUELQUES POINTS IMPORTANTS POUR REUSSIR LES PROJETS... !

FACTEURS HUMAINS

Points clés :

- L'esprit d'équipe est une composante importante de la réussite des projets : positivisme, solidarité des participants, décisions collégiales, management participatif...
- L'esprit "d'entreprise" : Le développement de l'hôpital dans le cadre de la restructuration, le souci du bien faire...

ORGANISER LA REALISATION DES PROJETS

Points clés :

- Des instances bien définies : Comité de pilotage, groupes de travail, responsable de projet interne, référents fonctionnels...
- Un système de management de projet, s'appuyant sur un outil type "plans d'actions" (Objectifs finaux, indicateurs de réussite, principales actions du projet, résultats attendus...).
- Attention au chevauchement des projets et à la surcharge de travail qui en découle pour le personnel, en plus de la charge habituelle.

DEFINIR LES BESOINS

Points clés :

- Les besoins sont définis par les utilisateurs réunis en groupes de travail et validés par une instance de niveau supérieur, par exemple le Comité de pilotage.
- Les besoins sont formalisés par écrit dans un cahier des charges qui constitue le document référent pour la Direction, les collaborateurs, et pour les tiers dans le cadre des appels d'offres et des relations contractuelles définies dans le cahier des charges.

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PRESENTATION DES PROJETS

PROJET " SYSTEME D'INFORMATION MEDICAL"

FINALITES DU PROJET

- Contribuer à l'amélioration de la qualité des soins (Traçabilité, sécurité, intégrité...),
- Gains de "productivité" (Dématérialisation des supports papiers, circulation électronique de l'information),

APPLICATIONS CONCERNEES

- Dossier patient,
- Circuit du médicament,
- Gestion des activités médicales et de soins,
- Informations de synthèse

PRINCIPALES ACTIONS A REALISER

- Définir les caractéristiques générales du futur système : Objectifs, contraintes, périmètre fonctionnel, macro-calendrier...
- Définir les besoins avec les utilisateurs, élaborer le cahier des charges,
- Evaluer les solutions, choisir, contractualiser avec les prestataires,
- Définir l'organisation de la mise en place du nouveau système (Reprises des données, calendrier des prestations, Pilotes, Relais...)
- Mettre en place le nouveau système : paramétrer, accompagner les utilisateurs (Formation, assistance)
- Mettre en service le nouveau système (1^{er} janvier 2008)

SOLUTIONS POSSIBLES

- Progiciels "métier" : Actipidos, Cryst@ net, McKESSON, ORBIS, SIEMENS...

RISQUES DU PROJET

- Manque de maîtrise des risques humains (Inutilisation du système, utilisation partielle, désorganisation des processus...)
- Non respect du délai de mise en service,
- Dépassement des budgets contractualisés,

ESTIMATION FINANCIERE (En €uro TTC)

INVESTISSEMENTS	HYPOTHESE BASSE (TTC)	HYPOTHESE HAUTE (TTC)
Câblage (Filaire, WIFI...) : 20 bornes WIFI, 6 prises	9 K€	12 K€
Serveur	6 K€	6 K€
Postes de travail portables (15), imprimantes (6/8), Windows TSE (15), Windows Office (15)	14 K€	18 K€
Licences progiciel SIM (75 / 80)	35 K€	72 K€
Prestations assistance, formation, reprises de données, interfaces (50 J / H)	60 K€	80 K€
TOTAL	124 K€	188 K€

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PROJET " INFOCENTRE "		
<p align="center">FINALITES DU PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Produire des informations d'aide au pilotage de l'établissement (Tableaux de bord, statistiques de synthèse...) ▪ Gains de productivité (Moins de temps de paramétrage des documents par les utilisateurs, rapidité de récupération des données...) ▪ Amélioration de la fiabilité des données de synthèse 	<p align="center">APPLICATIONS CONCERNEES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Toutes les applications (SIM, GRH, GAP, GEF...) 	
<p>PRINCIPALES ACTIONS A REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Recensement des besoins du système d'information décisionnel, élaborer le cahier des charges, ▪ Paramétrer les "catalogues" et les "rapports" les plus demandés, ▪ Accompagner les utilisateurs (Formation, assistance), 		
<p align="center">SOLUTIONS POSSIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Utilisation du progiciel existant "IMPROMPTU" (COGNOS). 	<p align="center">RISQUES DU PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Risques humains (Maîtrise du changement, manque de motivation) 	
<p>ESTIMATION FINANCIERE (En € TTC)</p>		
INVESTISSEMENTS	HYPOTHESE BASSE (TTC)	HYPOTHESE HAUTE (TTC)
Câblage	/	/
Serveur (0)	/	/
Postes de travail	/	/
Licences progiciel "IMPROMPTU"	/	/
Prestations (2 J / H de formation complémentaire)	3 K €	3 K €
TOTAL	3 K€	3 K€

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PROJET " PLANIFICATION ET GESTION DES TEMPS "

FINALITES DU PROJET

- Gain de productivité (Gains de temps / saisie des événements variables, aide active à la planification),
- Prévisions RH,

APPLICATIONS CONCERNEES

- Gestion des plannings,
- Gestion des événements variables temps,
- Générations des événements variables de paie, interface système GRH (ACTION'S)

PRINCIPALES ACTIONS A REALISER

- Définir les caractéristiques générales du futur système : Objectifs, contraintes, périmètre fonctionnel, macro-calendrier...
- Définir les besoins avec les utilisateurs, élaborer le cahier des charges,
- Evaluer les solutions, choisir, contractualiser avec les prestataires,
- Définir l'organisation de la mise en place du nouveau système (Reprises des données, calendrier des prestations, Pilotes, Relais...)
- Mettre en place le nouveau système : paramétrer, accompagner les utilisateurs (Formation, assistance)
- Mettre en service le nouveau système

SOLUTIONS POSSIBLES

- Progiciels "métier" : AGILTIME, AR-CHRONOS, CLEPSYDRE, EQUITIME, HOROQUARTZ, INSIGHT,

RISQUES DU PROJET

- Risques humains internes et externes,
- Risques fonctionnels au niveau du paramétrage,
- Non respect du délai de mise en service,
- Dépassement des budgets contractualisés,

ESTIMATION FINANCIERE (En €uro TTC)

INVESTISSEMENTS	HYPOTHESE BASSE (TTC)	HYPOTHESE HAUTE (TTC)
Câblage	/	/
Serveur (0)	/	/
Postes de travail	/	/
Licences progiciel PLANIFICATION ET GESTION DES TEMPS (10 utilisateurs)	12 K€	17 K€
Prestations (12 à 18 J / H)	15 K€	28 K€
TOTAL	27 K€	45 K€

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PROJET " TELEPHONIE TELEVISION VIDEO "

FINALITES DU PROJET

- Réduction des coûts d'exploitation,
- Nouveaux services aux patients, recettes complémentaires,

APPLICATIONS CONCERNEES

- Téléphonie traditionnelle,
- Télévision et vidéo,
- Services de l'Internet (Messagerie, navigation...)

PRINCIPALES ACTIONS A REALISER

- Définir les caractéristiques générales du projet : Objectifs, contraintes, périmètre fonctionnel, macro-calendrier...
- Définir les besoins, élaborer le cahier des charges,
- Evaluer les solutions, choisir, contractualiser avec les prestataires,
- Mettre en place le nouveau système,
- Mettre en service le nouveau système

SOLUTIONS POSSIBLES

- Nombreuses solutions sur le marché (Voip)

RISQUES DU PROJET

- Risques financiers (Politique de tarification),
- Risques liés aux opérateurs (Nature et qualité des services),

ESTIMATION FINANCIERE (En €uro TTC)

INVESTISSEMENTS "TELEPHONIE"	HYPOTHESE BASSE (TTC)	HYPOTHESE HAUTE (TTC)
Câblage (150 postes)	30 K€	45 K€
Serveur IPBx (1)	15 K€	20 K€
Postes téléphoniques (150)	7.5 K€	15 K€
Licences	?	?
Prestations	10 K€	20 K€
TOTAL	62.5 K€	100 K€

SYSTEMES D'INFORMATION

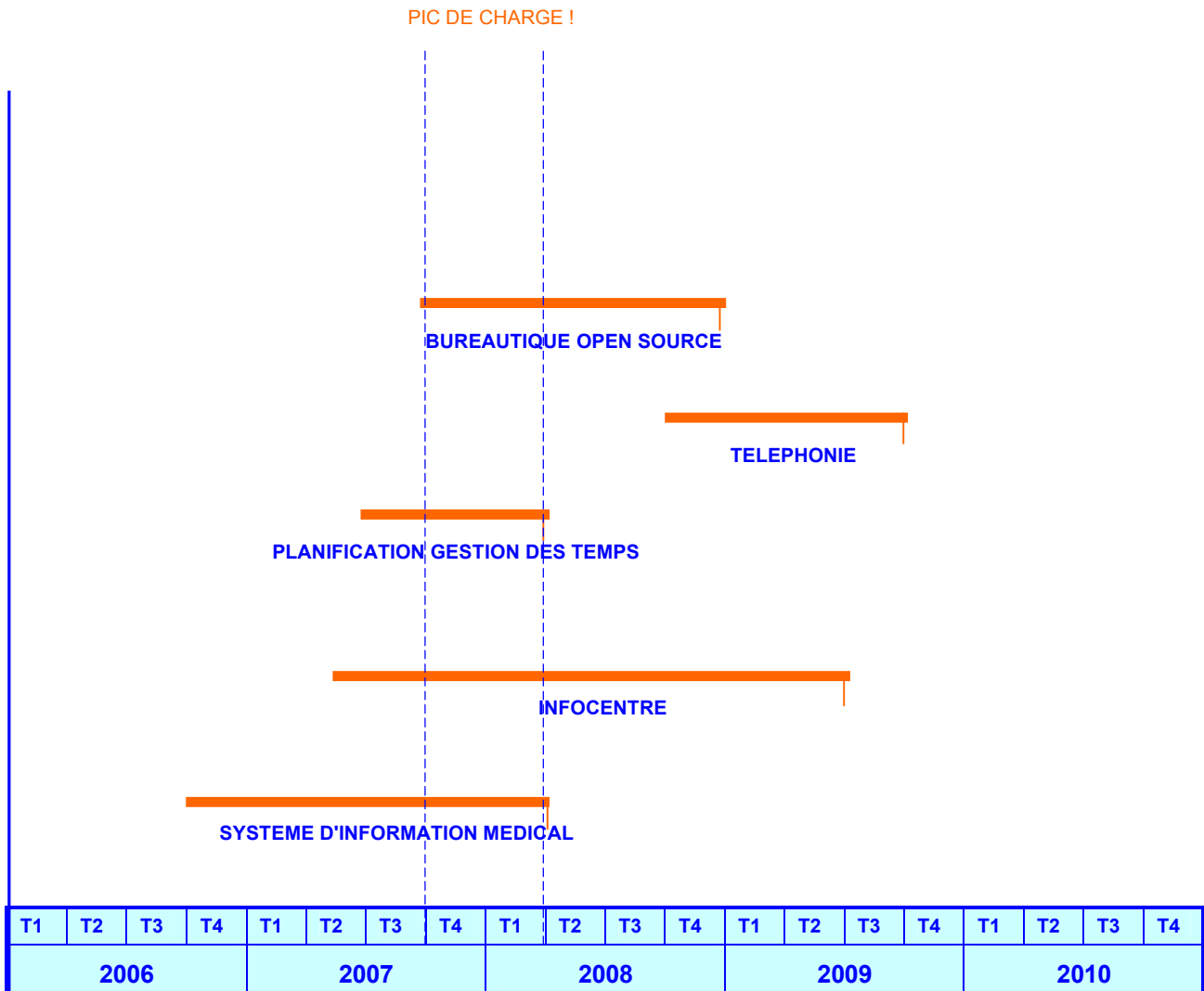
SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

PROJET " BUREAUTIQUE OPEN SOURCE "		
<p align="center">FINALITES DU PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Suppression des coûts des licences, ▪ Homogénéisation et mise à niveau du parc, 	<p align="center">APPLICATIONS CONCERNEES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Traitement texte, tableur, PAO, ▪ Navigateur Internet 	
<p align="center">PRINCIPALES ACTIONS A REALISER</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Créer un serveur de test, tester les applications (Ergonomie, fonctionnalités, compatibilité avec Office / reprise de l'existant), évaluer les charges de formation ▪ Elaborer les scénarios de formation, ▪ Déployer à la demande des utilisateurs, 		
<p align="center">SOLUTIONS POSSIBLES</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Open Office, Firefox, 	<p align="center">RISQUES DU PROJET</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Risques fonctionnels (Compatibilité avec MS Office) ▪ Risques humains (Résistance au changement) 	
ESTIMATION FINANCIERE (En euro TTC)		
INVESTISSEMENTS	HYPOTHESE BASSE (TTC)	HYPOTHESE HAUTE (TTC)
Câblage	/	/
Serveur (1)	Existant	
Postes	/	/
Licences	/	/
Prestations	/	/
TOTAL	/	/

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

CALENDRIER GENERAL DE REALISATION DES PROJETS



SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

AUTRES PROJETS A TRAITER (EN COURS ou FUTURS)

SERVEURS (Fin de projet Mars 2007)

- Remplacement des serveurs.

IMAGERIE MEDICALE (Mars 2007)

- Migration du progiciel sur les nouveaux serveurs.

TARIFICATION A L'ACTIVITE (Mars à juin 2007)

- Mise en place de la norme B2 sécurisée.

VIDEO SURVEILLANCE (Avril 2007)

- Remplacement du système actuel.
- Formation utilisateurs

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

ENQUETE DE SATISFACTION INFORMATIQUE AUPRES DES UTILISATEURS (Avril 2007)

- Elaborer le formulaire d'enquête,
- Réaliser de l'enquête,
- Dépouiller, analyser, conclure,
- Publier les résultats,
- Elaborer le plan d'amélioration.

ASSISTANCE INTERNE AUX UTILISATEURS ("HELP DESK") (Juin 2007)

- Installation du logiciel sur le serveur ("GLPI"),
- Création d'une base de données,
- Paramétrage des utilisateurs,
- Tests
- Mise en service

ARCHIVES MEDICALES ET ADMINISTRATIVES

- Nécessité de reprendre ce projet à zéro et de définir les moyens que l'établissement entend mettre en œuvre.

SECURITE DU SYSTEME D'INFORMATION (2007)

- Actions de formation de la DSI (Mots de passe, sécurité Internet, Charte informatique...),
- Actions de sensibilisation du personnel de l'établissement,
- Mise en place du Correspondant Informatique et Liberté,
- Mise en place d'un serveur de sauvegarde et de secours,

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

SYSTEME QUALITE (Février 2008)

- Système QUALIOS : Développement de formulaires (Vigilances, qualité, incidents...) (Février 2007),
- Mise en place d'un progiciel de gestion de la qualité (février 2008),

SYSTEMES D'INFORMATION

SCHEMA DIRECTEUR 2007 - 2011

SYNTHESE

Le schéma directeur 2007 - 2011 marque une évolution majeure pour passer de l'ère de l'informatique à celle des systèmes d'information afin de privilégier l'information à l'outil.

Ce schéma directeur des systèmes d'information met en avant les aspects suivants :

- La traçabilité nominative et la sécurité des informations médicales,
- L'ouverture des systèmes d'information vers l'extérieur pour une meilleure prise en charge du patient (Dossier Médical Partagé),
- La dématérialisation progressive des supports papiers au profit de la fiabilité et de la rapidité de circulation des informations, avec pour conséquence un allègement des activités administratives,
- L'efficacité du fonctionnement de l'établissement dans le cadre d'une organisation plus transversale et collaborative,
- Un système de pilotage décisionnel intégré aux systèmes métiers,
- Une politique d'information et de formation de l'utilisateur, acteur des systèmes d'information,

Le futur système d'information de l'établissement sera un dispositif éminent au service de la qualité des soins, de la communication et de l'image du centre hospitalier.