

Octet

La lettre d'information du  SiiH

Édito

Intermed 5962 : Un réseau au service des réseaux de santé

Le SiiH 59/62 met à votre disposition un réseau privé haut débit sécurisé, dédié aux professionnels de santé : Intermed 5962. Cofinancé par la région, porté par l'ARH et 40 établissements il interconnecte aujourd'hui 18.000 postes de travail. Il attire maintenant l'attention d'établissements privés qui souhaitent intégrer un cadre d'échanges protégés.

Un certain nombre de services sont opérationnels :

- Echanges avec les partenaires institutionnels (Trésoreries, CPAM, ...) et l'E.F.S. ;
- Dématérialisation des marchés ;
- Télétravail (Travailler chez soi « comme au bureau ») ;
- Hébergement de données et/ou d'applications.

Intermed 5962 permet, depuis la rentrée universitaire, la retransmission « en direct » des cours de 1ère année de médecine depuis la faculté de LILLE vers le CH de Boulogne.

De nouveaux services sont imminents :

- Visioconférence ;
- Echanges de résultats de biologie ;
- Télé imagerie : Télé-expertise (Télurge, TélEEG, ...) étendue à d'autres spécialités, interprétation à distance d'images (diagnostics partagés, continuité de service) et stockage partagé d'images.

Enfin, le SiiH vous proposera prochainement un portail régional, accès unique à tous les sites internet hébergés au SiiH, qui facilitera en outre le partage de données patient entre professionnels et/ou

patients habilités en s'appuyant sur un identifiant patient régional, un annuaire des professionnels, et des stockages de données partagées. Tout ceci permettant une animation régionale des réseaux de santé.

Le SiiH prépare aujourd'hui sa demande d'agrément « Hébergeur » ; il s'inscrira totalement, pour la gestion de ce portail, dans les préconisations du DMP. Les exigences réglementaires (respect de procédures rigoureuses garantissant la sécurité et l'intégrité des données), imposent un important travail méthodologique pour garantir aux établissements un haut niveau de qualité de cette activité. Les contraintes du DMP seront également importantes, le SiiH se mettra en situation d'y répondre.

Les actions actuellement menées par le SiiH (agrément hébergeur, normalisation ITIL, conduite de projets régionaux : télé imagerie, dossier médical et sécurité, ...) montrent sa détermination à aider l'ensemble des professionnels de santé à mener à bien leurs missions. La prochaine mise en place d'espaces numériques régionaux de santé constitue un enjeu dont le SiiH entend assurer, avec l'ensemble de ses partenaires, la réussite.

Une présentation des services collaboratifs portés par le réseau Intermed 5962 et le portail régional vous sera prochainement proposée. Venez-y nombreux pour construire ensemble la « santé partagée » !

Jean-Louis Fruit
Secrétaire général du SiiH 59/62

En bref

La visio-conférence dispo à la rentrée



Le SiiH proposera à tous ces adhérents le service de visioconférence à la rentrée. La phase de tests est close. Les derniers paramétrages sur un site pilote sont en cours.

Le SiiH version web

Le nouveau site Internet du SiiH 59/62 sera en ligne prochainement. Pratique et complet, vous y trouverez l'ensemble des informations sur le syndicat, les catalogues de services et de formations. Nous vous en reparlerons...

www.siih5962.fr



Zoom sur

La révolution est en marche au SIIH 59/62

Vous ne l'avez certainement pas remarqué, mais le SIIH 59/62 révolutionne ses outils de gestion. Quels seront les bénéfices pour vous, adhérents et clients ? Plus de transparence, de réactivité et d'efficacité dans les services proposés. Ce trimestre, Octet vous propose une visite dans les coulisses des outils de gestion du SIIH. Suivez le guide...



Rendre compte de notre activité

Depuis le début de l'année, le syndicat s'est équipé d'un nouveau logiciel de gestion, lui permettant de prévoir la charge et de saisir l'ensemble de son activité. PSNext, voici son nom, sera particulièrement utile pour visualiser l'activité réelle des équipes du SIIH. Adhérents et clients seront en mesure de cerner de manière plus transparente ce que le SIIH fait pour eux. À ce jour, tous les pôles gestion ont bénéficié d'une saisie. Les premiers rapports d'analyse sont dressés ; l'objectif final est de renforcer et de légitimer la cohérence entre les prestations qui sont effectuées et les coûts qui leur sont associés.



Anticiper vos changements et vos demandes

Autre point important, la gestion des changements et des demandes. Aujourd'hui, il est parfois complexe pour le SIIH d'anticiper les changements de logiciels ou de systèmes chez les adhérents. Comme par exemple, l'installation d'une mise à jour. Afin de pouvoir anticiper les modifications nécessaires au bon fonctionnement des systèmes des adhérents, le SIIH a mis au point une planification. Les adhérents peuvent ainsi être prévenus à l'avance d'un changement à venir. Concrètement, cette anticipation permet par exemple de planifier l'arrêt d'un firewall pour effectuer les modifications, au moment le moins perturbant pour les utilisateurs ou bien encore d'échelonner les modifications pour éviter le cumul et les éventuelles coupures associées.



Mieux nous connaître

Savez-vous réellement tout ce que le SIIH peut faire pour votre établissement ? Pour répondre à cette question, vous disposerez d'un catalogue de services, disponible sur le nouveau site internet du syndicat. Vous y découvrirez l'ensemble des prestations que le syndicat met à votre disposition dans trois domaines d'expertise : Conseil-Expertise-Animation, Assistance Métier, Infrastructure-Hébergement.



Améliorer notre réactivité

Lorsqu'un adhérent rencontre un souci, il téléphone au Centre d'Appel et d'Intervention du SIIH. Les équipes mettent alors tout en oeuvre pour résoudre le problème et trouver une réponse adaptée. Pour améliorer la réactivité et l'efficacité du service, le SIIH envoie un message à la création et à la résolution d'un incident, met à disposition des utilisateurs un tableau de bord de suivi des incidents et met en place une base de connaissance à laquelle chaque technicien répondant à un appel peut se référer si besoin. Cette base de connaissance améliorera les temps de réponses, le suivi fonctionnel et technique. En outre, chaque adhérent bénéficiera ainsi de la mutualisation des expériences.



Prévoir vos investissements

Dernier aspect en question, la gestion comptable. Elle a pour but de déterminer au sein du SIIH, les coûts prévisionnels et réels des services sur une ou plusieurs années. Avec une meilleure comptabilité analytique, tout adhérent sera en mesure de prévoir les investissements nécessaires pour le renforcement de son système informatique d'information hospitalière.

L'ensemble de ces améliorations, bien qu'examinées une à une, sont en cohérence les unes avec les autres. Pascaline Matagne, pôles méthodes et qualité, confirme l'importance d'un perfectionnement global des outils de gestion du SIIH : « *En automatisant nos méthodes de gestion, les équipes du SIIH se dégagent du temps pour les nouveaux projets. Nous devons continuer à faire coexister les actions récurrentes et le développement des demandes des adhérents. Il n'y a qu'avec ses nouveaux outils de gestion, que le SIIH sera en mesure d'anticiper les besoins et de promouvoir des pratiques toujours plus cohérentes et partagées.* »

Focus

Le renouveau des outils de gestion du SIIH porte un nom, PIVOT (Processus Itil Vers une Organisation Transversale). À travers cette démarche, le syndicat veut améliorer ses méthodes d'organisation en se basant sur les meilleures pratiques et expériences recensées jusqu'alors sous une appellation mondialement reconnue : ITIL. Il s'agit en fait d'un référentiel des meilleures pratiques pour la gestion des services. Durant les prochains mois, les équipes du SIIH vont analyser leurs activités à la loupe pour déceler les pistes d'amélioration et mettre en place une véritable transversalité entre leurs services.



Faire communiquer les logiciels hospitaliers : une solution... la plateforme d'intégration

Le système d'information hospitalier est complexe, du fait de l'existence de multiples logiciels, recouvrant de nombreux métiers, et générant une quantité importante de flux. Toutes ces données qui circulent de service en service ont deux buts principaux : alimenter le parcours du patient et permettre sa gestion administrative. Mais que faire lorsque les logiciels ne communiquent pas entre eux ? Installer une plateforme d'intégration.

Un logiciel en imagerie, un logiciel administratif, un logiciel pour les compte-rendu d'hospitalisation... on pourrait encore allonger la listes des logiciels utilisés en milieu hospitalier. Chaque métier a besoin d'un logiciel spécifique pour le transfert de ses données dans le dossier patient, mais également aux services administratifs. Bref, l'hôpital, c'est un peu la jungle des logiciels ! Pour leur permettre de fonctionner ensemble, il existe une solution sécurisée et efficace que propose le SIIH 59/62 : installer une plateforme d'intégration, nommée EAI.

Des avantages de l'EAI

La plateforme d'intégration EAI centralise les données émis par les logiciels via un bus de transport unique. Ainsi, l'EAI permet non seulement de faire remonter les données des applications métiers vers la gestion administrative du malade, mais également de transmettre des données dans le sens contraire. Il devient facile par la suite d'intégrer de nouvelles applications. Le tout respectant les normes d'échanges européennes de la Santé en la matière. Enfin, l'EAI permet de détecter automatiquement les éventuels dysfonctionnements, et cela 24h/24h.

De la nécessité d'une expertise

Pour qu'une plateforme d'intégration soit efficace, il convient qu'elle soit adaptée pour l'existant et les évolutions futures du système d'information. Dans ce dessein, un audit est nécessaire pour sélectionner l'outil adapté aux besoins de l'établissement. Quels seront les pré-requis techniques ? Quels écueils sont à éviter ?... Les équipes du SIIH sont formées pour accompagner les établissements de santé dans leur politique d'intégration. Par ailleurs, dans le cadre de ses prestations de mise à disposition d'interfaces, le Syndicat propose de mutualiser une banque de flux standardisés au bénéfice des centres hospitaliers. Ceci dans un seul et même objectif de qualité.

Contacts :

Brigitte Voyez, brigitte.voyez@siih5962.fr

François Courbo, francois.courbo@siih5962.fr

Bon à savoir

Le Centre Hospitalier de Lille utilise une plateforme d'intégration, mise en oeuvre et supervisée par le SIIH. Une vingtaine d'interfaces ont été réalisées, permettant d'assurer le dialogue entre 13 logiciels métiers. Le déploiement va continuer pour atteindre une quarantaine d'interfaces en 2010.



Action

Vous rencontrez un incident ? Nous avons une solution

190 appels en moyenne par jour sur l'année 2008, les six professionnels du Centre d'Appel et d'Intervention du SIIH ne chôment pas ! À l'écoute pour résoudre les difficultés informatiques des adhérents, le Centre d'Appel renforce son efficacité avec la mise en place d'une base de connaissance. Explications.

Chaque coup de téléphone passé au Centre d'Appel et d'Intervention fait aujourd'hui l'objet d'un enregistrement. Ce processus vise à renseigner une base de connaissance à laquelle le personnel du centre fait référence pour répondre aux questions des adhérents. Les incidents récurrents peuvent ainsi trouver une réponse plus rapide, puisque leurs diagnostics et leurs solutions sont répertoriés. 203 fiches de renseignements ont ainsi été collectées depuis le lancement de cette démarche. Notons enfin, que cette base de connaissance est accessible et enrichie par tous les services du SIIH. Une accessibilité qui renforce la transversalité au sein du syndicat, et par la même son efficacité et sa réactivité auprès des adhérents.



Service

Du nouveau côté paie !



Le SIIH enrichit son catalogue avec l'acquisition d'un deuxième moteur de paie : MCKPH.

Il vient donc en complément de l'offre déjà proposé aux adhérents. MCKPH est aujourd'hui en phase de tests sur un site et des paies à blanc ont déjà été réalisées avec succès. Il sera mis en production pour le Centre Hospitalier de Valenciennes et le Centre Philippe Pinel. L'objectif étant d'exécuter les premières paies réelles dès janvier 2010. Le SIIH traite actuellement 45 000 bulletins de paie chaque mois avec le logiciel PH7. Aucun doute que l'expérience acquise par les équipes du syndicat dans ce domaine, est un atout certain pour les établissements de santé qui souhaiteraient mettre en place MCKPH.

*Renseignements : Pierre Grard
pierre.grard@siih5962.fr*