

Octet

La lettre d'information du  SiiH

Edito



A vos marques !

Le S.I.I.H. a aujourd'hui trois ans, c'est donc une institution extrêmement jeune qui a besoin de "trouver ses marques". Se positionner de façon pertinente dans un environnement tout à la fois hospitalier et informatique et aider nos adhérents dans le développement de leurs activités : un challenge passionnant ! Après un premier round d'observation, j'entends donner à tous : établissements hospitaliers (partenaires ou non) et collaborateurs, une vision à moyen terme du devenir du S.I.I.H.

Quels objectifs pour le S.I.I.H. ?

Un certain nombre de structures informatiques de coopération inter-hospitalière ont opté pour s'inscrire prioritairement dans le domaine de l'édition de logiciels ; ce n'est pas l'option prise pour le S.I.I.H. lors de sa création, ce n'est pas non plus l'orientation qu'il entend prendre aujourd'hui. C'est là notre plus-value attendue !

Pour moi, et c'est ce qui a motivé ma candidature au poste de Secrétaire Général, le Syndicat se doit d'être à l'écoute de tous les établissements et au service de ceux qui le souhaitent pour les aider à disposer d'un système d'information cohérent et fiable dont les différentes composantes puissent "dialoguer" entre elles. Il lui appartient également d'animer la structuration des échanges d'informations entre professionnels de santé de la Région. La mise en place de l'infrastructure du réseau régional des E.P.S. constitue le premier support de cette communication. La constitution d'un Comité de pilotage du réseau, associant des directions d'établissements et des médecins, et son animation par le S.I.I.H. permettra de définir les services utiles aux professionnels de santé pour échanger.

Quel(s) métier(s) pour le S.I.I.H. ?

Les 12 et 13 octobre 2004, un séminaire réunissant les membres du Comité de Direction donnait le coup d'envoi à notre réflexion stratégique. La première phase de ce

travail aboutira, avant Noël, à fournir une réponse à cette question. A partir de cette réponse, j'engagerai la préparation du Projet d'Etablissement (Objectif : juin 2005). Pour être pertinent, je souhaite que ce projet mobilise, au-delà du Comité de Direction :

- les équipes du Syndicat pour déterminer :
 - quelle organisation pour assumer le métier qui est le nôtre ?
 - comment améliorer nos relations avec les établissements ?
 - comment faire face à un environnement mouvant ?
- des établissements partenaires (volontaires) pour nous aider à répondre, notamment, aux questions suivantes :
 - qu'attendons-nous du S.I.I.H. ?
 - le S.I.I.H. peut-il faire mieux à moindre coût ?
 - une "T2A" pour le S.I.I.H. ?

Le S.I.I.H., outil de coopération, n'est pas un fournisseur de service informatique "ordinaire". Il se veut, résolument, être en situation de soutien des établissements qui le souhaitent dans la mise en œuvre de leur politique de système d'information tant dans sa dimension interne que dans le cadre du développement des échanges entre professionnels de la Région. J'ai besoin, pour ce faire, de la participation des maîtrises d'ouvrage hospitalières et des professionnels, condition sine qua non de la meilleure adéquation de ses réponses aux attentes. Pour ma part, je m'engage (et avec moi l'ensemble de mes collaborateurs) à apporter le concours du S.I.I.H. à la réalisation de vos projets et à la promotion, dans notre région, d'une communication de santé, ouverte à tous les professionnels, dans un environnement garantissant facilité, fiabilité et sécurité des échanges. Par ailleurs, une série d'entretiens avec les grands prestataires, industriels et commerciaux, est organisée dans le cadre de la réflexion engagée par le Comité de Direction. Objectif : disposer d'une vision "panoramique" du marché.

J. Louis FRUIT
Secrétaire Général du S.I.I.H. 59/62

A lire...

LE POINT SUR

Realit : la disponibilité des places de réanimation de la région en temps réel

ZOOM SUR

Réseau des Etablissements Publics de Santé 59/62 : C'est parti !

METIER

Le bulletin de paye : la face visible de l'iceberg

Le point sur

Realit : la disponibilité des places de réanimation de la région en temps réel

Depuis le 09 juillet dernier, l'ensemble des SAMU, des services d'urgence et de réanimation des centres hospitaliers publics de la région peuvent connaître en quelques minutes et en temps réel la disponibilité des places de réanimation et de soins intensifs au niveau régional

“Ici le Centre de régulation du SAMU, nous avons pris en charge un patient âgé relevant d'une hospitalisation en réanimation. Pouvez-vous l'accueillir dans votre service ?”. Cet appel, les SAMU du Nord et du Pas-de-Calais le répètent inlassablement auprès des services d'accueil (réanimations, soins intensifs, ...) avant de s'entendre donner une réponse positive voire, dans certains cas de devoir faire appel aux hôpitaux frontaliers.

La disponibilité des lits de réanimation et/ou de soins intensifs en temps réel

De ce constat, l'A.R.H. et la Préfecture ont déduit la nécessité de fournir aux deux SAMU un outil de nature à faciliter leurs démarches. *“Les différentes crises sanitaires traversées ces dernières années, et notamment celle de la canicule, nous ont fait prendre conscience de la difficulté pour les SAMU à connaître rapidement toutes les places disponibles dans les services de réanimation et de soins intensifs de la région. Après concertation entre les différents acteurs impliqués, nous avons chargé le SIIH 59/62 de mettre en place une solution permettant aux services de faire connaître en temps réel aux professionnels de santé concernés leurs disponibilité en lits”* explique Bernard Delaeter, secrétaire général de l'ARH Nord-Pas de Calais. Ainsi est né REALIT, application développée par le SIIH 59/62 et disponible via son site Internet.

C'est simple...

Une base de données hébergée au S.I.I.H. contient un descriptif sommaire de tous les services de réanimation et de soins intensifs des hôpitaux publics de la Région. Le S.I.I.H. gère également tous les droits d'accès à cette base tant en mise à jour qu'en consultation. Chaque service d'accueil peut se connecter sur Internet et accéder directement à la fiche qui le concerne, il lui suffit alors d'inscrire un simple chiffre : le nombre de lits disponibles au temps “T”. Dès lors, cette information est accessible aux 2 SAMU, aux services d'urgences et aux services de réanimation et de soins intensifs qui se sont faits connaître comme étant intéressés par l'accès à cette information. La consultation passe, comme la saisie, par un simple accès internet. La date et l'heure de mise à jour de l'information est indiquée pour permettre aux consultants d'en apprécier la pertinence probable.

Etablissement	
HOP SALENGRO	
HOP SALENGRO	
HOP CARDIOLOGIQ LILLE	
CH DUNKERQUE	
HOP SALENGRO	
HOP CALMETTE	
CH DRON	
HOP HURIEZ	
CH CAMBRAI	
CH DOUAI	
CH VALENCIENNES	
CH ST PHILIBERT	
CH MAUBEUGE	
CH ST PHILIBERT	
CH VALENCIENNES	

CHU 59 Chartre de REALIT Déconnexion
 Responsable : Dr Goldstein Contact : webmaster@Siih5962.fr
 Info < 6h Info < 12h Info > 12h
 Par départements Inverser l'affichage
 Afficher tout Actualiser

Service	Info	Type Service	Téléphone	Dispo	Maj
Nord					
REA BRULES	!	Réanimation	0320444278	1	☹
REANIMATION NEUROCHIRURGICALE	!	Réanimation	0320446479	2	☹
REANIMATION CHIRURGICALE CARDIO	!	Réanimation	0320445307	3	☹
REANIMATION	!	Réanimation	0328285613	4	😊
REANIMATION POLYVALENTE	!	Réanimation	0320444300	5	☹
URGENCE RESPIRATOIRE ET REANIMATION MEDICALE	🛏	Réanimation	0320444855 / 44495	6	😊
REANIMATION	!	Réanimation	0320694004	7	☹
REANIMATION CHIR	!	Réanimation	32044	8	☹
REANIMATION		Réanimation	0327737404	9	☹
REANIMATION		Réanimation	0327996255	10	😊
REANIMATION		Réanimation	0327143070	11	☹
REANIMATION		Réanimation	0320225026	12	☹
REANIMATION		Réanimation	0327694400	13	☹
USIC		Soins intensifs Cardio	0320225097	14	😊
SOINS INTENSIFS		Soins intensifs Cardio	0327143776	15	☹

... Et ça marche ...!

Depuis juillet 2004, les coups de téléphone quotidiens des SAMU dans les différents services ne visent plus qu'à obtenir confirmation de la disponibilité effective des lits affichés et, surtout, à informer le service d'accueil des données qui lui seront utiles pour recevoir le patient dans les meilleures conditions. Les 46 services de réanimation adulte, pédiatrique, néo-natologique et de soins intensifs en cardiologie et en néo-natologie de la région entrent leurs places disponibles au fur et à mesure de la journée sur REALIT, autorisant ainsi l'ensemble des professionnels à accéder à l'information en temps réel. Les services qui fournissent l'information ont, bien entendu, la possibilité de la consulter et, ainsi d'avoir eux-mêmes une vision actualisée de la situation générale des disponibilités sur la Région. Ceci peut leur permettre d'anticiper des situations critiques lorsqu'ils constatent que cette disponibilité s'amenuise.

... En toute sécurité

La facilité d'accès à l'information ne doit pas se faire au détriment de la sécurité. C'est pourquoi les personnels autorisés à se connecter au site REALIT sont dûment recensés dans un "annuaire" et doivent disposer d'un mot de passe personnalisé. Ceci en dépit du fait que la nature des informations ne comporte pas de caractère de confidentialité fort puisqu'elles ne sont pas nominatives. La réussite de cette solution qui, manifestement, intéresse les professionnels concernés permet d'envisager son extension aux services des établissements privés qui s'inscrivent dans le circuit de prise en charge des urgences et des réanimations. Il suffira, pour ce faire, que les instances professionnelles concernées en acceptent à leur tour le principe.

En bref

Histoire d'armoires

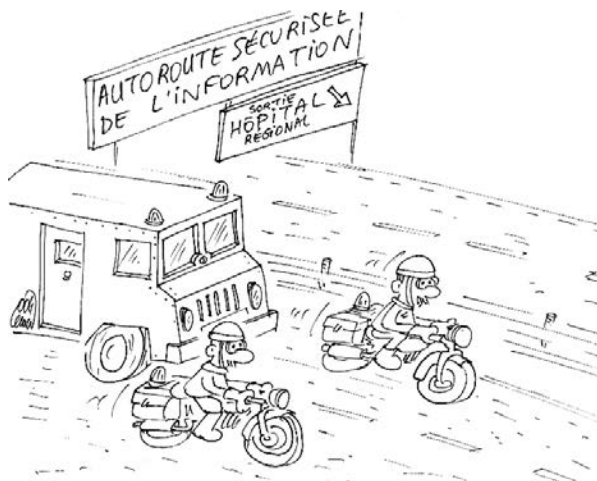
Troquer votre grosse armoire d'archives papier contre un range CD-Rom, ça vous intéresse ? C'est ce que proposera le SIIH 59/62 à tous les établissements, adhérents et clients dès 2005 grâce au logiciel Docubase-Cold. En effet, tous les états informatiques qui encombreraient vos placards pourront être téléchargés via le réseau des Etablissements Publics de Santé puis, pour ceux qui nécessitent un archivage, mis soit sur CD-Rom soit sur DVD-Rom. Les titres de recettes, mais aussi l'historique des mandats ou des payes et plus largement tout ce qui est, à la base, traité par informatique pourra être transcrit au format "Pdf", pour être lu très facilement par n'importe quel poste informatique. Moins de papier, plus de rapidité dans la mise à disposition des informations, meilleure conservation des archives, ... tels sont les avantages de cette solution. Le CHRU de Lille sera, dès le 1er janvier 2005, en site pilote avant d'étendre l'offre à tous ceux qui voudront en profiter !

Zoom sur

Réseau des Etablissements Publics de Santé 59/62 : C'est parti !

Le 18 juin dernier, Cegetel a remporté l'appel d'offres de fourniture d'accès pour le réseau des établissements publics de santé du Nord-Pas de Calais (réseau EPS 59/62). Cette date marque ainsi le démarrage officiel de ce projet né il y a deux ans. Dès la fin de cette année, 2 sites pilotes seront en fonctionnement et 3 sites expérimentaux. A partir de janvier 2005 l'ensemble des 37 établissements adhérents du projet pourront communiquer entre eux à mesure du déploiement du réseau.

Le SIIH Nord-Pas de Calais dans le cadre de sa mission d'accompagnement des adhérents pour la mise en œuvre des réseaux met en place le réseau



EPS 59/62. L'objectif : moderniser les moyens d'échange et de partage d'informations indispensables au développement des réseaux de soins, des réseaux Ville-Hôpital, des coopérations inter-établissements et au renforcement des connaissances des professionnels du système de santé régional. La politique de santé aujourd'hui nécessite en effet que les établissements puissent être reliés et échanger des informations de manière sécurisée et rapide. Le projet de Réseau EPS 59/62 se compose d'un pack "Infrastructure", d'un service d'accès (portail, annuaire) et de services à valeur ajoutée.

L'indispensable "tuyauterie"

L'infrastructure nécessaire à la communication entre professionnels de santé de notre région est aujourd'hui en cours d'installation. Cette "tuyauterie" qui a vocation à faire disparaître les connexions "deux à deux" actuellement utilisées et les accès Internet propres à chaque établissement, sera disponible dès janvier 2005. D'ici Juin 2005, les installations et notamment celles de "pare-feux", assurant sur chaque site, la sécurité du réseau, seront terminées. L' "écheveau" pourra être mis au grenier. Les professionnels de santé disposeront alors d'une véritable "autoroute de l'information" sur laquelle circuleront, en toute sécurité, les échanges de données. Merci à messieurs Bisiaux et Fiévet de la Direction de l'Enseignement Supérieur, de la Recherche et des Nouvelles Technologies pour leur soutien et leurs précieux conseils afin de faire aboutir notre demande de subvention auprès du Conseil Régional (500 K euros sur trois ans).

Une autoroute sans véhicules ?

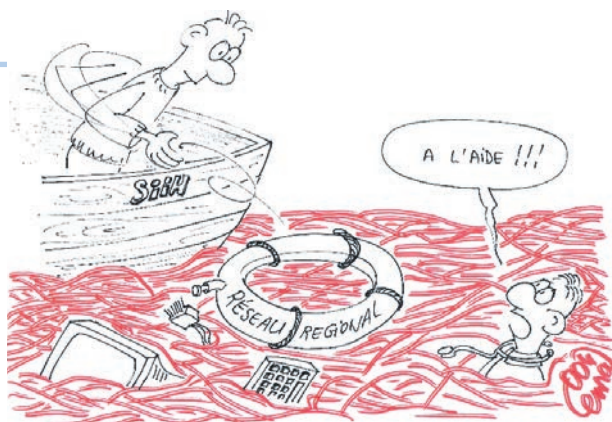
Pour que l'investissement réalisé pour mettre en place le réseau ait un sens, il est indispensable que l'on y fasse transiter de l'information.

Et ce ne sont pas les possibilités qui manquent ! Au-delà de la reprise de réseaux existants (TELURGE, TELEIMAGERIE, TELEEG, ...), le réseau EPS permettra l'émergence de nouveaux services. Parmi ceux-ci, on peut citer :

- la dématérialisation des marchés qui sera disponible, pour les établissements intéressés, dès le début de l'année 2005 ;
- le projet de mise en Réseau de l'Aide Médicale Urgente Régionale (RAMUR) associant les SAMU 59 et 62 et l'ensemble des SMURS de la région (cf. la rubrique "En bref") ;
- La passation et le suivi des commandes et livraisons de produits sanguins auprès de l'E .F.S. pour en garantir la traçabilité ;
- Le partage de bases documentaires d'intérêt général (Vidal, Claude Bernard,...)
- La connexion directe d'un établissement dépourvu de laboratoires et/ou d'imagerie à son "fournisseur" d'exams biologiques ou radiologiques.

Deux comités garants de l'utilisation du réseau

Les réseaux existants sont animés par un Comité Technique Régional ; le réseau régional, dont la vocation est de devenir à terme un espace sécurisé de communication et d'information sanitaires sera piloté par un Comité Régional. Ce Comité de Pilotage composé, notamment, de directeurs d'établissement et de médecins, s'attachera à définir les services attendus sur ce réseau, les modalités pratiques de fonctionnement de ces services et l'ordre de priorité



selon lequel ils devront être mis en œuvre. Bien entendu, le Comité Technique Régional restera en place pour décliner en plans d'actions concrets les options définies par le Comité de pilotage. La région Nord/Pas-de-Calais a, depuis longtemps, manifesté son intérêt pour la communication entre professionnels de santé, ce qui lui vaut d'avoir une certaine avance sur la plupart des autres régions de France. Le réseau régional 59/62 constitue un atout supplémentaire que le Conseil Régional a encouragé par l'attribution de subventions pour son installation. Reste aux professionnels à faire que cette autoroute soit empruntée autant que de besoin. Le S.I.I.H. est à leur disposition pour prendre en compte les attentes exprimées et se met, aux côtés du Comité Technique, en exécution des décisions du Comité de pilotage.

Technique



CITRIX/TSE : et votre ordinateur n'est plus qu'un écran

Le SIIH 59/62 propose aux 14 établissements en délégation d'exploitation les solutions CITRIX/TSE. Cette nouvelle technologie permet d'accéder aux applications sans que ces dernières soient installées sur les postes informatiques.

CITRIX et TSE sont respectivement un logiciel et un composant du système Windows. Ils permettent d'exécuter une application hébergée sur un serveur accessible via le réseau internet ou via le réseau des EPS comme si elle était installée sur l'ensemble des postes de vos utilisateurs. Cette harmonisation n'exclut cependant pas l'existence d'environnements spécifiques pour les utilisateurs présentant un "profil" atypique (recherche, applications professionnelles spécifiques, ...).

Des avantages multiples

- Meilleure sécurité par une meilleure maîtrise des accès ;
- Moindre risque d'installation de logiciels "pirates" ;
- Economie de réseau, le tout étant disponible grâce au réseau régional des E.P.S.
- Economie lors de l'acquisition de logiciels par le recours aux licences de sites plutôt qu'à des licences individuelles. Ce qui garantit, en outre, une meilleure traçabilité des licences opposable aux éditeurs ;
- Simplification de la maintenance logicielle (debugage, nouvelles versions, ...). En cas de problème, Le technicien informatique intervient directement sur le serveur pour effectuer l'opération correctrice qui profite immédiatement à l'ensemble des utilisateurs. Ce qui garantit, en outre, l'homogénéité des versions disponibles.
- Simplification de la gestion globale du parc informatique, parfaitement identifié.

Métier

Le bulletin de paye : la face visible de l'iceberg



De la collecte des informations à la livraison de plus de 45 000 bulletins de paye par mois, c'est une machine complexe que gèrent les 8 personnes du service de gestion de la paie du SIIH 59/62 chaque jour de 5 h 30 à 20 h 00. L'avenir est à la préparation du passage à PH7 et à la dématérialisation des états.

Le SIIH 59/62 gère la paie de 53 établissements de la région. Soit plus de 45 000 bulletins de salaire édités chaque mois. Mais derrière chaque bulletin se cache un travail de collecte d'informations, de vérification, de traitement informatique et de connexion avec les établissements et les services informatiques des trésoreries dont ils relèvent.

Tout commence le 10 de chaque mois

C'est à cette date que les établissements fournissent au SIIH leurs informations. Commence alors le travail de prise en compte et de traitement des informations provenant de 4 applications différentes de G.R.H. Pour le 15 du mois, le service du calcul de la paye édite des états prioritaires qui sont renvoyés aux établissements pour vérification. Ces états, une fois validés, permettent le mandatement des salaires qui seront payés par la trésorerie principale. D'autres états sont ensuite édités suivant les besoins spécifiques de chaque structure et les fiches de paie sont imprimées. Chaque document imprimé (état ou fiche de salaire) est de plus plié, mis sous plis et distribué dans chaque établissement. Vient ensuite le temps de l'archivage et ce sont 6000 "cartouches", de quelques centaines de méga octet chacune, qui veillent sur la mémoire de 4 ans de paye.

Graph2 se meurt, vive PH7

La mutation de Graph2 vers PH7 interviendra en tout début d'année 2005. Le nouvel applicatif de paie assure aujourd'hui un peu moins de 50 % des paies hospitalières françaises. Le cap des 50% sera allègrement franchi avec l'apport des paies de notre région. Le succès de PH7 tient à un certain nombre d'atouts importants et notamment :

- davantage de souplesse accordée aux établissements dans la définition de leur planning de paie ;

Appels d'offres en ligne

Le 01 janvier 2005, tous les établissements soumis au code des marchés publics devront être en mesure de recevoir les candidatures et les offres des fournisseurs par voie électronique. Devant cette obligation, plusieurs établissements de la région ont sollicité le SIIH 59/62 pour rechercher une solution commune. Un portail unique sur lequel chaque établissement aurait sa propre partie pour déposer ses appels d'offres, les règlements de consultations, les cahiers des charges mais aussi conserver puis ouvrir les plis en ayant la garantie des divers aspects de sécurité et d'intégrité des échanges, notamment par une authentification des signatures et certificats électroniques, un horodatage ou bien encore un coffre-fort électronique. Après un appel d'offres lancé cet été, 4 fournisseurs ont finalement été retenus sur les 12 offres déposées. Leurs solutions ont été exposées aux établissements le 18 octobre au SIIH avec comme solution de base un système hébergé et géré par le Syndicat pour une économie sur les charges d'exploitation et, en option, une solution hébergée chez un prestataire extérieur. Parmi les outils présentés, deux proposent des solutions compatibles avec les contraintes d'une utilisation en réseau et, surtout, présentent une ergonomie et un niveau d'assistance aux utilisateurs tout à fait adaptés à leurs besoins. Ceci a valu aux établissements présents de confirmer un réel intérêt, tant pour la démarche commune entreprise, que pour les solutions proposées. Le choix définitif interviendra fin octobre pour permettre un déploiement de la solution dès le début de l'année 2005 ; ce qui ne signifie pas que les établissements pourront, dès janvier 2005, recevoir des offres par voie électronique, mais que le dispositif se mettra en place au cours des tous premiers mois de 2005. Le coût d'utilisation de cet outil, pour les établissements, quel que soit l'usage (intensif ou non) qu'ils en fassent, s'établira à environ 7 Euros par lit (sur la base des lits déclarés au Politi).

- possibilité de rééditer certains bulletins erronés sans avoir à retraiter un établissement entier ;
- possibilité de simuler un bulletin de paie ;
- faculté de simulations de paies à partir d'hypothèses de paramétrage ;
- accès à une interrogation des données, grâce à la connexion du logiciel avec un infocentre, en vue d'élaborer des tableaux de bord

La mise à disposition de ce nouvel applicatif, malgré l'amélioration fonctionnelle qu'elle autorise, interviendra sans changement du coût du bulletin de paie. Celui-ci (2,43 €) est, et restera donc, parmi les plus modestes de France grâce à la confiance accordée au S.I.I.H. par les hôpitaux qui permet des économies d'échelle importantes.



1 million de feuilles imprimées

Près d'1 million de pages sont imprimées, ventilées et distribuées mensuellement par le SIIH : pauvres forêts !!! Pour limiter cette tendance "papivore" le réseau des EPS permettra le téléchargement direct, par les établissements, de la plupart des états dont ils ont besoin. Cette fonctionnalité devrait être mise en place dès les tous premiers mois de 2005. Elle sera, par ailleurs, complétée d'une offre de dématérialisation consistant à archiver périodiquement sur support électronique (CD rom, DVD Rom, ...) les informations utiles. Finies les micro-fiches et les archives qui font crouler les placards sous leur poids. (Cf. notre article de la rubrique en bref)
A quand l'accès à nos bulletins de paie par le Web ?

Expérience

La délégation d'exploitation : une solution pleine de ressources

Quelle que soit la taille de l'établissement et ses ressources informatiques, la délégation d'exploitation ça marche ! Et tout le monde y trouve son compte. Et, en premier lieu, les centres hospitaliers qui, pour certains, y voient un bon moyen de se "décharger" des tâches quotidiennes au profit des projets plus complexes. Entretien avec Jean-Louis Fruit, secrétaire général du SIIH Nord-Pas de Calais.

Octet : "M. Fruit, Le S.I.I.H. Nord/Pas-de-Calais propose à ses adhérents un service de délégation d'exploitation. En quoi consiste ce service ?"

Jean-Louis Fruit : "La réponse à cette question n'est pas univoque dans la mesure où la délégation peut être générale ou ne concerner qu'une partie du système d'information. Cependant, dans tous les cas, les principes fondamentaux en sont les mêmes. La gestion courante du fonctionnement du système délégué est pris en charge complètement par le SIIH, dans un cadre contractuel défini, depuis l'assistance à l'utilisation jusqu'à la correction des anomalies en intégrant la gestion des contrats de maintenance et l'assistance au paramétrage des logiciels. La gestion des évolutions restant sous le contrôle du maître d'ouvrage. Déléguer ne signifie donc pas "démissionner" puisque le délégataire reste totalement maître de ses choix en matière de système d'information. Par contre il gagne en sérénité puisque, comme pour les contrats d'assistance automobile, il sait pouvoir bénéficier en permanence d'une assistance technique."

Octet : "Qui peut déléguer ?"

Jean-Louis Fruit : "Traditionnellement, il est considéré que la délégation d'exploitation s'adresse d'abord aux établissements dépourvus de structure interne en charge de l'informatique. La délégation est alors conçue comme une véritable "concession" dans laquelle le fournisseur se substitue au client. Ce peut être une option, ce n'est sans doute pas la plus sage. D'abord parce que l'informatique tient aujourd'hui une place essentielle dans la gestion et l'organisation de l'hôpital, elle y est présente partout. Il n'est donc pas concevable que cette prestation soit intégralement confiée à un tiers. La gestion du système d'information doit rester de la prérogative des établissements. Par contre, une délégation bien définie, pilotée et contrôlée comme doit l'être toute activité déléguée peut intéresser les établissements de toutes tailles. Pour preuve le fait que le S.I.I.H. assure aujourd'hui, en délégation, l'intégralité de l'exploitation informatique du C.H.R.U. et l'exploitation des applications administratives de quatorze établissements comme le C.H.G. de Wattrelos ou celui de Tourcoing."

Octet : "Pourquoi déléguer ?"

Jean-Louis Fruit : "Les ressources informatiques évoluent très rapidement tant en ce qui concerne les équipements que les hommes. Les équipements autorisent aujourd'hui des capacités de stockage d'informations considérables sur des machines de plus en plus petites. Ceci milite en faveur de la concentration de ces équipements, par ailleurs onéreux, pour en éviter la multiplication et, surtout, ne pas

tomber dans le piège d'infrastructures surdimensionnées. A titre d'exemple, un serveur du S.I.I.H. qui héberge les données de plusieurs établissements est, en capacité et en coût, identique à celui que détiennent certains établissements pour leurs seuls besoins. Par ailleurs, les nouvelles technologies de l'information permettent aujourd'hui d'accéder aux données où qu'elles soient stockées et ce, en toute "transparence" pour l'utilisateur. Accéder à une banque de données à l'autre bout du monde est à la portée de n'importe quel "internaute", autrement dit de toute personne ayant accès à un ordinateur. Le réseau régional constitue, à cet égard, un atout important en matière d'accès rapide et sécurisé aux informations. Dès lors, stocker au sein de l'établissement des données utiles devient superflu et générateur de surcoûts non négligeables. Enfin, la technologie fait aujourd'hui de l'intervention à distance une réalité quotidienne. Ceci permet d'assurer la disponibilité permanente, hors site, d'une équipe pluridisciplinaire rompue à la maintenance informatique qu'aucun établissement ne peut raisonnablement constituer pour son seul compte. Les hommes constituent une ressource rare et chère qu'il convient d'affecter aux tâches essentielles. La concentration de ressources permet l'association de compétences complémentaires et, ainsi, offre la faculté de faire face à des problématiques variées. La délégation d'exploitation, en autorisant la mutualisation de ces compétences, constitue donc un gage fort d'économies et d'expertise."

Octet : "Comment déléguer ?"

Jean-Louis Fruit : "L'un des freins importants à la délégation tient à la crainte des directions, des responsables informatiques ou des équipes de se voir "déposséder" de leur système d'information. Cette crainte n'est pas totalement dépourvue de fondement et, au contraire, peut être confortée par la manière dont le bénéficiaire de la délégation use de son pouvoir d'accéder aux systèmes d'information qui lui sont confiés. Le S.I.I.H. n'est pas, à cet égard, exempt de critiques dans la mesure où, les équipes font parfois de leur devoir d'intervention un "droit" à pénétrer les systèmes clients sans toujours en informer leurs correspondants. Cette pratique, assurément condamnable, renforce évidemment les craintes d'ingérence des utilisateurs ; c'est pourquoi la consigne a été donnée de veiller à y renoncer totalement. Ceci souligne la nécessité impérieuse de mettre en œuvre les délégations d'exploitation dans un cadre "contractuel" très clair. Une fois ce cadre défini, la délégation d'exploitation est une solution économe puisqu'elle permet de répartir les charges (investissements, maintenance, ressources humaines,...) sur l'ensemble des établissements utilisateurs tout en garantissant un niveau de service élevé grâce à la présence d'équipes spécialisées, constamment formées aux nouveaux matériels et logiciels et disponibles. Le S.I.I.H. entend développer son offre de service dans ce domaine qui, conformément aux motifs de sa création, s'inscrit dans un cadre de mutualisation des ressources. Les établissements, pour leur part, ont à relever de nouveaux défis notamment pour assurer le développement de leur système d'information médicale. Ce besoin, de plus en plus pressant, ne pourra vraisemblablement être pris en compte par les équipes informatiques que dans la mesure où elles pourront se libérer de tout ou partie de leur activité "technique" au profit d'une activité de projets. Par ailleurs, cette nouvelle donne contribuerait à renforcer la complémentarité des compétences entre équipes locales et équipes du S.I.I.H. au lieu de les inscrire dans une logique de concurrence."

L'avis d'un utilisateur : Marc Ledauphin, responsable du système d'information au C.H.G. de Tourcoing

" Actuellement je n'ai pas les effectifs pour assurer le fonctionnement de Convergence. Aujourd'hui, le choix est, pour nous en interne, d'accompagner les utilisateurs et non les machines. On parle métier au lieu de parler technique. Certes la délégation a un coût mais je parie sur la mutualisation qui, à l'avenir, devrait faire baisser la facture."

Régulons ensemble

Le SIH 59/62 a été mandaté par les deux SAMU de la région afin de trouver la meilleure solution de système de régulation médicale commun aux deux SAMU, 18 SMUR ainsi qu'aux SAU et UPATOU de la région. Système d'aide à la localisation des véhicules, matériel de communication des informations concernant le patient depuis la voiture vers le service d'accueil, lisibilité quant à la disponibilité des équipes SMUR ou bien encore récupération automatique des numéros de téléphone et accès direct au fichier des médecins de garde sont autant de fonctionnalités attendues. L'idée étant, bien entendu, que tout le monde dispose du même système afin de faciliter la collaboration des services en cas d'intervention à l'échelle régionale. Un appel d'offres avec dialogue compétitif a été lancé cet été. 10 dossiers ont été déposés. La moitié des entreprises continuera l'appel d'offres jusqu'au 15 avril 2005, date du choix final. 18 mois seront alors nécessaires pour équiper et former l'ensemble des services d'interventions et de soins d'urgences.

En cours

CONVERGENCE : Changement d'outils de gestion et gestion du changement

La "bascule" des applications Convergence sur les 26 établissements concernés par l'appel d'offres a démarré au début de l'année 2004 à la suite des sites pilotes. Le défi est de taille : installer quatre applications au SIIH et dans 26 centres hospitaliers (dont 15 en délégation d'exploitation), les intégrer au système d'information existant, former les utilisateurs.... Un projet de cette envergure demande de la rigueur, de la patience, de la bonne volonté et de la collaboration. Aujourd'hui, après une remise à plat des problèmes cet été, 10 sites en délégation et 8 sites autonomes ont démarré l'ensemble des applications natives.



Lancer une soixantaine d'applications, mettre en place une vingtaine de NOYAU CONVERGENCE, intégrer la communication des données des patients vers une trentaine d'applications existantes dans les Hôpitaux lancés, le tout en 18 mois environ, tel est le défi que se sont lancés les équipes du S.I.I.H. et les 26 établissements concernés ! La nature des problèmes à résoudre était au moins aussi importante, dans ce challenge, que le nombre d'applications à installer. Eric Lagardère, directeur adjoint chargé du système d'information au CH de Seclin et président du COPIL Convergence témoigne "jusqu'à cet été, le climat général était mitigé. Les établissements hospitaliers ne retrouvaient pas les fonctionnalités qu'ils avaient avec les applications de la filière Symphonie. La nouvelle application Pastel posait des problèmes notamment d'intégration dans les différents SIH. Ces difficultés s'expliquent d'une part par l'ampleur de la tâche du SIIH qui a dû accompagner en un temps record de nombreux établissements hospitaliers dans la migration de leurs solutions informatiques et d'autre part par le fait que ces changements sont intervenus dans une période difficile pour les établissements qui doivent faire face à une évolution réglementaire importante avec notamment la mise en place de la CCAM, le tout lié à une raréfaction de leurs ressources".

Ce n'est pas un "copier-coller"

Tout, en effet, aurait été relativement simple s'il avait suffi de reproduire, sur chacun des sites, l'installation réalisée et testée dans les sites pilotes. C'était sans compter avec le fait que "Convergence" est une suite logicielle dont le noyau abrite des informations provenant de la quasi-totalité des logiciels composant le système d'informations de l'hôpital. Dès lors les équipes techniques du S.I.I.H. ont mesuré concrètement ce qu'elles pressentaient : l'extrême variété des logiciels hospitaliers peu propices à faciliter le dialogue entre eux. Par ailleurs, la nouvelle suite applicative n'est pas un simple "remake" des outils précédemment utilisés. La surprise des utilisateurs, parfois désemparés face à un environnement profondément modifié aurait pu les conduire à un rejet massif des nouveaux outils. La tentation fut forte, elle a été dépassée. Mais comme il est difficile de renoncer à des pratiques qu'autorisait l'outil ancien et qu'interdit la nouvelle application plus exigeante quant à l'orthodoxie administrative ! Comme il est inquiétant de ne pas retrouver les états habituels souvent élaborés à force de travail ! Comme il est démotivant de se trouver face à des réponses erronées aux requêtes lancées ! ... Il a fallu aux utilisateurs beaucoup de patience pour accepter ces anomalies (pourtant si fréquentes dans des logiciels nouveaux !); il leur a fallu également beaucoup de pédagogie pour expliquer aux équipes informatiques des établissements et du S.I.I.H. les raisons de leur insatisfaction. Tous y ont mis la meilleure volonté qu'ils en soient remerciés.

Technique, technique quand tu nous tiens !

Dans le même temps les informaticiens de tous bords (établissements, S.I.I.H., éditeurs) se bagarraient avec des problèmes inattendus, doutant même parfois de leur réalité. Pourquoi trouve-t-on cette anomalie ici alors qu'aucun autre site n'en a fait mention jusqu'alors ? Et Dieu sait qu'il est difficile de résoudre des problèmes quand il faut tout à la fois répondre aux utilisateurs inquiets, intervenir auprès des éditeurs sceptiques, se déplacer sur un site en difficulté, affronter le doute et l'incompréhension voire, parfois, reconnaître son impuissance. Les techniciens informatiques des sites, du S.I.I.H. et des éditeurs ont su, finalement, surmonter ces difficultés, qu'ils en soient félicités.

En été : un nouveau cap

Devant ces difficultés, le SIIH 59/62 a décidé d'inverser ses priorités en privilégiant la résolution de problèmes au regard des installations. Un suivi ciblé des utilisateurs et l'élaboration d'un certain nombre de consignes ont été mis en place. L'organisation des serveurs d'exploitation des sites en délégation a complètement été réétudiée et les performances améliorées. Ce que confirme Eric Lagardère *"devant les problèmes rencontrés, il était à l'évidence nécessaire de faire une pause et de faire le tri entre ce qui était imputable aux nouvelles applications et ce qui ne l'était pas. Il faut admettre que ces nouveaux outils nécessitent un développement des ressources et des compétences des établissements qu'ils ne sont pas toujours en mesure de fournir rapidement. L'équipe du SIIH a fait preuve de beaucoup de volontarisme et de compétence pour accompagner ce changement et d'ici la fin du mois d'octobre les choses devraient rentrer dans l'ordre et laisser anticiper une clôture de l'exercice comptable plus sereine de ce point de vue"*.

Second semestre 2004 : la reprise des lancements

- **Pastel V3** : démarrage des 4 derniers sites en délégation (Carvin, Hautmont, Jeumont et Zuydcoote) ainsi que des sites autonomes de la Bassée et de Le Quesnoy décembre 2004.
- **AGIRH** : démarrage de la paie en décembre pour les 4 derniers sites en délégation (Carvin, Hautmont, Jeumont et Zuydcoote) ainsi que pour les sites autonomes de la Bassée et de Le Quesnoy. Le site autonome de Hénin Beaumont devrait assurer sa première paie Graph2 (en remplacement de Cybèle) simultanément à la saisie des éléments dans AGIRH dès janvier 2005. Le démarrage de St Omer est décalé début 2005, simultanément à la mise en œuvre de la GTT AR-CHRONOS en remplacement de Daphnée et Ariane.
- **MAGH2** : les 4 derniers sites en délégation (Carvin, Hautmont, Jeumont et Zuydcoote) ainsi que les sites autonomes de St Omer, La Bassée et de Le Quesnoy sont en cours pour une clôture 2004 sous Magh2.

...Suite p12

En cours suite ...

- **L'intégration des applications stockant des actes** : les problèmes techniques liés au remplacement de Timon par Sillage passerelle sont en cours de résolution ce qui devrait permettre les compléments d'intégration indispensables pour le bon fonctionnement des SIH des établissements. Des essais sont en cours pour la prise en compte d'intégrations bidirectionnelles (CORA à St Omer, CRISTAL-NET à Douai, voire DXCARE à Denain etc...) à travers un nouvel outil développé par MIPIH (Pastcom).

Les nouvelles fonctionnalités attendues

Concernant les **modules satellites de AGIRH**, le module des primes de services est mis en œuvre en fonction des besoins des sites lancés. Le module "postes budgétaires et effectifs" (qui devrait remplacer MINOS) a été recetté début juillet par Douai et est disponible à la demande. Des présentations ont été faites à la région le 23 septembre comme pour le module "gardes médicales". Les modules "formation continue" et "médecine du travail" ont été présentés le 19 octobre pour une mise en œuvre à la demande. Début 2005 verra l'implantation du module "bilan social et SAE" dans tous les sites. Concernant les **nouvelles fonctionnalités de Magh2** : Outre les évolutions réglementaires relatives à la T2A et aux modifications du code des marchés publics, des évolutions importantes de Magh2 sont attendues au niveau des produits pharmaceutiques (aides à la saisie et prise en compte

de référentiels CIO/Thériaque/Vidal) ainsi que l'e-procurement (dématérialisation des commandes, bons de livraisons, factures, par EDI). **SEXTANT**, outil de pilotage et de gestion n'a pas été oublié. Le transfert des compétences vers le SIIH est en cours. Vu sa dimension transversale et les compétences multiples indispensables pour sa mise en œuvre, l'intégration de **SEXTANT** nécessite une collaboration inter-domaines des agents du SIIH. Un planning de mise en œuvre sera diffusé courant décembre et soumis à l'approbation de chacun.

Rappel : le noyau Convergence

Le Noyau Convergence permet de centraliser les informations relatives à l'identité des patients, aux mouvements et à l'activité de l'établissement. Au cœur de ce noyau Différentes applications du S.I.H. fonctionnent grâce au "noyau" :

- **Pastel** pour la gestion administrative des malades,
- **Agirh** pour la gestion des ressources humaines et les applications complémentaires
- **Magh2** pour la gestion économique.
- **Touline** permet un lien avec le SIH de l'établissement
- **Sextant** est un outil de pilotage et de comptabilité analytique.

Les personnels du SIIH 59/62 vous souhaitent un joyeux Noël
et vous présentent leurs vœux de bonne et heureuse année 2005