

# Octet

La lettre d'information du  **SiiH**

## Edito



## Un projet d'établissement...pour les établissements

Depuis le mois de février dernier, le Comité de Direction s'est engagé dans une réflexion approfondie pour offrir aux partenaires et acteurs du SiiH une meilleure visibilité de l'évolution et du positionnement du syndicat. Les orientations et objectifs retenus constituent le Projet d'Etablissement 2006/2010. Ce projet d'établissement n'est pas construit sur le principe qu'il faut " changer pour changer ". A mon sens, la vie d'une institution passe par différentes étapes : la création, l'expérimentation et la structuration, la maturité et le développement. A 3 ans passés (en septembre 2004) le S.I.I.H. se devait de quitter la phase " expérimentale " pour entrer dans la maturité. Au cours des 3 premières années, il a engagé beaucoup d'expériences tant en ce qui concerne son organisation qu'en ce qui concerne ses activités. Tout jeune, le S.I.I.H. devait en passer par là : apprendre à travailler avec des collègues d'autres origines (C.R.I.H., D.I.T., autres hôpitaux, nouveaux embauchés, ...), tester ses compétences dans les divers champs de

l'informatique, découvrir les contraintes d'une relation avec les adhérents et clients plus " commerciale ", développer des liens plus " structurés " avec les partenaires, ... Le projet d'établissement vise à capitaliser ces expériences pour en tirer les enseignements pour notre fonctionnement en phase de maturité. L'objectif majeur étant de rechercher l'organisation et les modes de fonctionnement les mieux à même de permettre la fourniture de prestations conformes aux attentes des adhérents dans un souci permanent de qualité et de transparence. Les travaux des groupes de travail, qui ont pour un certain nombre mobilisés les directions, D.S.I.O. et D.I.M. des établissements, seront présentés en Novembre à l'ensemble du personnel du SiiH, date à laquelle le Projet d'établissement sera définitivement clos. La mise en œuvre des plans d'action définis interviendra dès le 1er janvier 2006. Merci à tous ceux et toutes celles, personnels du S.I.I.H. et des établissements, qui ont contribué à l'élaboration de ce Projet.

Jean-Louis Fruit  
Secrétaire Général SiiH 59/62

## Région

## Les Urgences en alerte

**Le plan Urgences mis en place par le gouvernement en 2004 prévoit l'organisation de serveurs régionaux de veille et d'alerte. Le SiiH 59/62 a été missionné par l'ARH pour mener à bien ce projet dans la région. Mission réussie depuis le 1er juillet. ( Lire la suite page 2 )**

## A lire...

### RÉGION

Le centre d'appels ouvert à la région

### ACTUALITÉS

SiiH - Santexcel

## Région ( ...suite)



Depuis le 1er juillet, les autorités sanitaires régionales peuvent disposer, en temps réel, de tableaux de bord traduisant l'activité des services d'urgences de la région. Cette " veille " des services d'urgence de la région permet de déclencher un plan d'alerte en cas de nécessité. Cette collecte d'informations concerne tous les établissements possédant un SMUR ou un UPATOU, qu'ils soient publics, privés ou PSPH. Ce qui représente 36 structures au total. Pour la période de veille, le système puise, chaque jour, automatiquement les renseignements dans le système d'information de chaque structure. En cas d'alerte, chaque établissement doit, via le Web, renseigner régulièrement la base de données selon des indicateurs spécifiques à l'alerte (ex : nombre de nouveaux cas de légionellose).

Contact : [bernard.omientanski@siih5962.fr](mailto:bernard.omientanski@siih5962.fr)

# Le centre d'appels ouvert à la région

**La "hot line" du SIIH, jusqu'à présent limitée au CHU de Lille, est maintenant disponible du lundi au vendredi de 8 h à 18 h pour l'ensemble des établissements clients de la région.**



Un problème ? Composez le 03 28 55 67 89 et vous serez au nombre des 1080 appels reçus en moyenne chaque semaine par le SIIH. Six personnes se relaient en continu de 8 h à 18 h pour répondre à vos questions, analyser votre problème et, chaque fois que possible, le traiter en direct. En cas de panne plus importante, le centre d'appels transmet le problème rencontré au service compétent. Pour élargir cette prestation à la région, deux opérateurs supplémentaires ont rejoint l'équipe déjà en place.

Et le week-end ? Un service d'astreinte fonctionne 24H/24H. Il a encore pour le moment exclusivement vocation à intervenir pour la maintenance des " fonctions vitales " du CHRU. L'extension de cette prestation en réponse aux besoins d'autres établissements pourrait être étudiée selon les demandes.

### Les conseils de " SIIH futé "

Sachez que les plages horaires les plus chargées sont de 8 h 00 à 10 h 30 et de 14 h 30 à 16 h 00. En dehors de ces périodes, le temps d'attente moyen de prise de votre appel est considérablement réduit.

Contact : [jean-luc.delmoitiez@siih5962.fr](mailto:jean-luc.delmoitiez@siih5962.fr)

# Circuit du médicament : 14 établissements, 1 cahier des charges

*Le SIIH a travaillé avec des pharmaciens, des médecins et des soignants à la rédaction d'un cahier des charges pour l'acquisition de deux logiciels de gestion : du circuit du médicament et des prescriptions et préparation en chimiothérapie. Un travail qui implique 14 établissements de la région. Un projet rondement mené qui conforte le rôle d'animation régionale du SIIH.*

Répondant à différents besoins et, notamment, à celui du contrat du bon usage du médicament que chaque établissement doit signer avec l'ARH, l'informatisation du circuit du médicament est un projet important pour les hôpitaux dont les enjeux sont techniques, ergonomiques et sécuritaires. Le logiciel doit s'intégrer et communiquer avec le Système d'information existant et notamment être compatible avec le dossier patient. Avec 14 hôpitaux, le SIIH a rédigé en juin dernier les caractéristiques techniques et fonctionnelles d'un logiciel de gestion du circuit du médicament et chimiothérapie.

## Février 2006 : l'heure du choix

Les professionnels du SIIH ont sollicité les EPS intéressés par l'acquisition d'un logiciel de gestion du circuit du médicament pour élaborer en commun un cahier des charges permettant d'intégrer une solution à leur système d'informations. Puis, le groupe de travail, élargi à des médecins, soignants et pharmaciens hospitaliers, a reçu en juin différents éditeurs. En juillet, l'objectif était atteint puisque chaque établissement disposait d'un cahier des charges et avait le choix de participer ou non à une consultation régionale. L'appel d'offres devrait être publié prochainement. Une phase de démonstrations et de visites dans les établissements utilisateurs de différentes solutions est ensuite prévue durant le dernier trimestre 2005. Le candidat retenu sera connu à la fin de février 2006. Cinq établissements ont adhéré au groupement de commandes animé par le SIIH. Les 9 autres ont préféré, pour des raisons généralement liées à la spécificité de leur système d'information, engager des procédures individuelles.

Contact : [martine.damez@siih5962.fr](mailto:martine.damez@siih5962.fr)

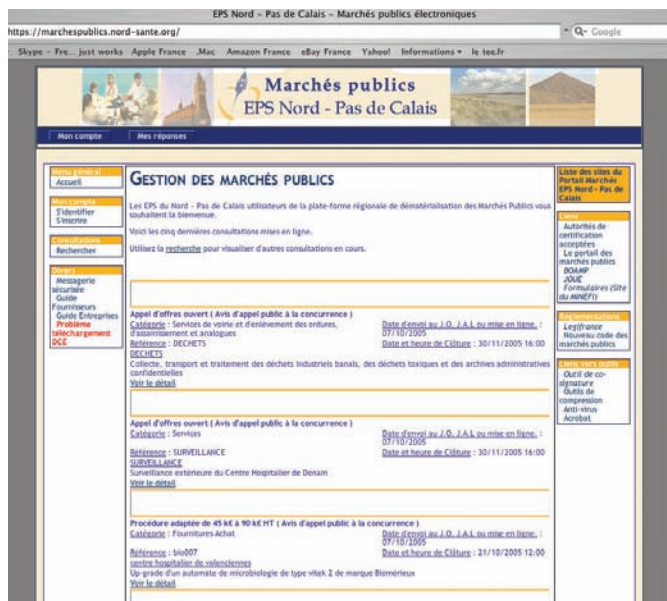


## Région

# Dématérialisation des marchés publics des EPS du Nord-pas de Calais : Une affaire qui roule

Il y a un an, le SIIH lançait à la demande d'une dizaine d'établissements un appel d'offres régional sur la dématérialisation des marchés publics. Quatre solutions étaient présentées dès la fin de l'année 2004 aux hôpitaux intéressés. Et c'est au final la solution Local trust MPE de la société Atexo qui a remporté la compétition. Une plate-forme hébergée et gérée par le SIIH rassemble aujourd'hui 22 établissements publics de santé de la région ainsi que la Société de Secours Minier du Nord-Pas de Calais. Au-delà de la gestion de l'appel d'offres et de la maintenance de la plate-forme, le SIIH a formé les utilisateurs de l'ensemble des 22 établissements au bon fonctionnement de ce nouveau système.

*Marchés publics EPS Nord-Pas de Calais :*  
<https://marchespublics.nord-sante.org>



*Depuis Mars 2005, date de sa création, la plate-forme se porte bien :*

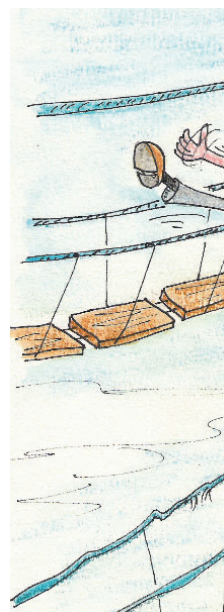
- 22 établissements inscrits
- 125 consultations publiées
- 20 consultations publiées par un établissement (nombre maximum relevé)
- 663 entreprises ayant retiré au moins un DCE
- 1202 retraits de DCE
- 3 offres électroniques reçues

## En cours

## Les boîtiers ALMACOM prennent leur retraite

*Le SIIH installe, sur le réseau des EPS, au profit des 14 établissements qui lui ont confié leur exploitation informatique un nouvel outil de gestion des échanges pour la facturation et la paye. Un gain de temps, de sécurité et de traçabilité.*

Afin de traiter leur facturation et leur paye, les établissements doivent établir de nombreuses connexions informatiques. Les CPAM, la trésorerie principale ou bien encore les mutuelles sont autant d'acteurs nécessaires au bon déroulement des opérations.



# Ensemble sur le chemin de la réforme hospitalière

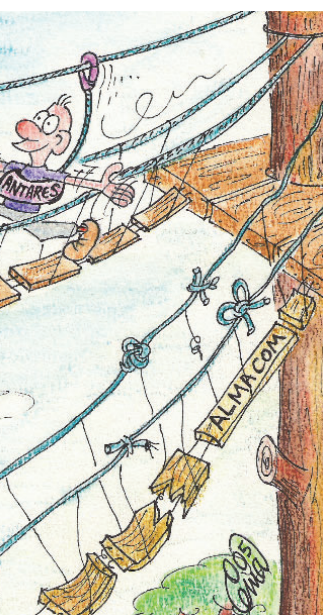
*15 septembre 2005, date limite imposée par le gouvernement pour la mise en place de la CCAM tarifante. Le SIIH était au rendez-vous.*

A peine le volet médical achevé (la CCAM pour le PMSI), c'est au tour de la facturation d'évoluer et de se plier aux nouvelles règles de tarification. Ces dernières sont basées sur une nouvelle nomenclature des actes médico-techniques : la CCAM. Il s'agit d'une étape importante dans la mise en œuvre de la réforme hospitalière. Et pour mieux la passer, certains établissements ont souhaité un accompagnement du SIIH (comme les 26 hôpitaux de la filière Convergence ou le CHRU de Lille pour la filière Référence).

## Prochaine étape : la facturation par GHS

Une équipe du SIIH s'est mise en place et travaille au test, à la validation et au déploiement des nouvelles versions applicatives des logiciels concernés par ce changement. Un relais nécessaire entre les éditeurs de logiciels et les établissements afin de garantir l'intégration de ces nouvelles versions dans le système d'information existant. Le SIIH a animé 16 sessions de formation sur les nouvelles fonctionnalités de saisie des actes pour le personnel concerné du CHU en mai et juin derniers. Il a proposé également une formation spécifique à la saisie et à la facturation des actes CCAM dans Pastel. Cette formation a été suivie par la plupart des Etablissements de la Filière Convergence. Le SIIH propose de poursuivre cet accompagnement tout au long de cette réforme, notamment par des missions de conseils. La prochaine étape étant la facturation par GHS prévue en 2006.

Contact : [roger.moinet@siih5962.fr](mailto:roger.moinet@siih5962.fr)



Depuis 15 ans, dans les établissements de soins publics, ces connexions s'effectuent par le biais d'un protocole appelé ALMACOM (reconnaisable grâce à ses boîtiers noirs). Des centaines de fichiers transitent chaque mois via des " tuyaux " qui ne répondent plus aux exigences actuelles de rapidité et de traçabilité.

## Passerelle d'échanges

Pour les établissements en délégation d'exploitation, le SIIH 59/62 met en place une passerelle d'échanges de fichiers via le réseau des EPS. Une retraite méritée pour les boîtiers ALMACOM d'une quinzaine d'établissements qui sont remplacés par une passerelle sécurisée : " Antares " éditée par la société Enovacom. Et les autres me direz-vous ? Ceux qui le souhaitent peuvent évidemment profiter de ce nouveau service disponible sur le réseau. Cette passerelle permettra, dans un 2ème temps, d'intégrer de nouveaux besoins de communication entre les établissements du réseau régional et leurs partenaires externes (dématérialisation des échanges avec les fournisseurs, communication avec l'EFS....).

Contact : [vincent.couliez@siih5962.fr](mailto:vincent.couliez@siih5962.fr)

## Actualités



Olivier Baron - Directeur de Santexcel

### SIIH - Santexcel

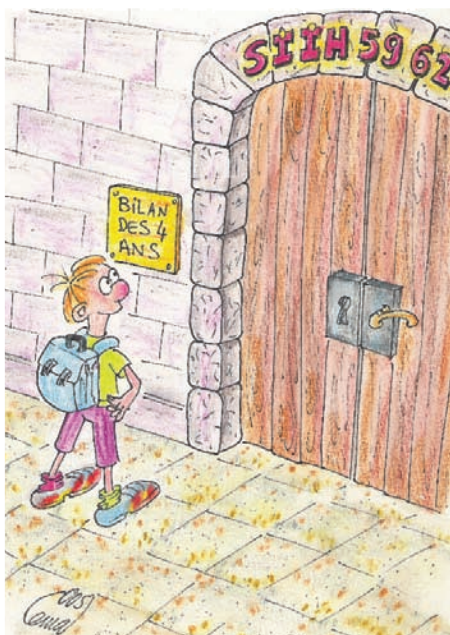
## De la cohabitation à la collaboration

" Mes locaux sont trop petits ", " Et les miens sont trop grands ". Ainsi aurait pu commencer la conversation entre les dirigeants de Santexcel et du SIIH. Car c'est au départ pour des raisons de mètres carrés que Santexcel et le SIIH ont décidé de vivre sous le même toit. Mais bien plus qu'une cohabitation, c'est une réelle collaboration que les deux structures mettent en place. Une synergie au profit des établissements adhérents. Les deux structures ayant des compétences complémentaires et s'adressant aux mêmes clients, il était naturel qu'elles s'associent. Et ce sera chose faite d'ici la fin de l'année.

## Projet d'Etablissement

# Le SIIH se remet en questions

*C'est en février 2005 que l'aventure du projet d'établissement nouvelle version du SIIH a démarré. 6 mois, quelques groupes de travail et de bonnes heures de cogitation plus tard, le projet d'établissement new-look du SIIH sera lancé en fin d'année. Originalité : les adhérents ont dès le départ été associés à la démarche.*



### 2005 : le temps de la réflexion

Si le SIIH 59/62 a déjà 4 ans, ce temps a été nécessaire pour que cette structure née de la fusion du CRIH et d'une partie de la DIT, trouve ses marques, son positionnement. Après la réflexion et le déménagement en février dernier dans de nouveaux locaux mieux adaptés, le SIIH s'est penché sur son projet d'établissement. Qui sont mes clients ? Qu'attendent-ils du SIIH ? Quels sont mes savoir-faire ? Qui sont mes concurrents ? Et quel est leur positionnement ? Autant de questions sur lesquelles 12 groupes de travail ont «planché» pendant 6 mois. En se nourrissant des réflexions antérieures menées dès la naissance du SIIH.

### Un travail participatif

Dès le départ, les adhérents du SIIH ont été associés à la démarche. 17 établissements ont répondu présents.

Petites, moyennes et grosses structures, du responsable informatique jusqu'au DG en passant par le DSI/O, le panel était représentatif. Et tous ont exprimé leurs besoins. Cette même réflexion a été menée en parallèle avec un groupe de 8 médecins DIM ainsi qu'un groupe de directeurs de maisons de retraite. Suite à cet état des lieux, 9 groupes de travail internes se sont constitués et ont travaillé sur différents thèmes majeurs et complémentaires.

### En juin, les premiers résultats

Après avoir analysé les besoins de ses clients, l'offre de sa concurrence ainsi que sa propre organisation, le SIIH a dès le printemps dernier pu répondre à une première question : comment dois-je réorganiser mon offre ? Et c'est autour de 4 pôles de savoir-faire que le futur SIIH s'oriente :

- Le pilotage et l'Ingénierie de Projet
- Le conseil, l'assistance et l'expertise
- L'Animation régionale et la mutualisation
- La délégation d'exploitation

A partir de ces quatre axes la future organisation du SIIH sera déclinée et les plans d'actions définis, pour une mise en oeuvre dès Janvier 2006.

#### *Les principaux thèmes de travail du Projet d'établissement*

- **Relation client :**
  - Activité commerciale
  - Relation clients opérationnelle (Avant, Pendant et Après prestation)
  - Catalogue de services (nature des offres, caractéristiques, politique tarifaire, limites,...)
  - Image du SIIH
- **Statut du SIIH, nouveaux principes de financement et leurs conséquences**
- **Synergies et partenariats**
- **Structure et organisation du SIIH :**
  - Système d'information du SIIH
  - Pilotage interne : activités et financements
  - Gestion des compétences
  - Performances financières cibles et schéma d'activité adéquat
- **Communication externe**
- **Communication interne et culture d'entreprise**

## Expérience

# L'informatique de l'EPSM Lille Métropole certifiée ISO 9001 Depuis 1 an, l'utilisateur est une priorité

*En octobre, le service informatique de l'EPSM d'Armentières fêtera sa première année de certification ISO 9001. Un gage de qualité de service obtenu dans la foulée de l'accréditation de l'établissement. Une démarche originale dont le bénéfice ne s'est pas fait attendre pour les utilisateurs et le personnel du service. Entretien avec Hervé Hièle, Directeur du SIH, sur cette démarche novatrice. ( Lire la suite page 8 )*

## Expérience ( Suite... )



**Octet : "M. Hièle, le service informatique de l'EPSM Lille Métropole a été certifié ISO 9001. Comment l'idée de cette démarche est-elle née ?"**

**Hervé Hièle :** " En décembre 2002, l'établissement a été accrédité. La préparation de cette accréditation avait engagé l'établissement depuis plusieurs années dans un processus de démarche qualité. Le service informatique s'était naturellement engagé dans ce processus. Mais la version V1 du manuel d'accréditation traitait assez peu du système d'information et de l'informatique. Après la reconnaissance par l'ANAES (devenue

l'HAS depuis. Ndlr) de notre établissement, nous avons voulu aller plus loin et nous engager avec d'autres services de l'EPSM dans une démarche de certification. "

**Octet : "Comment cette démarche de certification s'est-elle concrètement déroulée ?"**

**Hervé Hièle :** " Et bien même si l'on a du intégrer dans notre façon de faire tout ce qui était demandé dans la norme, nous écrivions déjà beaucoup de choses. Nous faisons déjà beaucoup de comptes rendus, de procédures écrites, de tableaux de bord et c'est grâce à cette organisation que nous avons été certifiés. Ce qui a changé c'est que nous avons intégré deux nouveaux indicateurs dans notre façon de travailler : la mesure de la satisfaction des utilisateurs et celle de la performance des fournisseurs. "



**Octet : "Le service informatique est aujourd'hui tourné vers le client. Comment cela se traduit-il ?"**

**Hervé Hièle :** " Par des engagements concrets de l'ensemble des membres du service envers les utilisateurs. Comme par exemple 80 % des appels quotidiens reçus sur la hot-line doivent être traités dans la journée. Ou bien encore la note de satisfaction lors des installations de matériels et de logiciels qui doit en moyenne être supérieure à 15. Nous suivons ces indicateurs qualité de très près et nous nous remettons régulièrement en question. Cette façon de travailler est entrée dans les moeurs. C'est en fait très motivant et valorisant pour l'équipe. D'abord parce que nous pouvons mesurer la satisfaction des utilisateurs et donc

la qualité de notre travail mais aussi parce-que les différents écrits (comptes rendus, tableaux de bords, procédures...) que nous produisons ne sont plus une obligation mais bien une aide au quotidien. "

**Octet : "Le service informatique va fêter sa première année de certification. Quelle est la suite du programme ?"**

**Hervé Hièle :** " Une certification n'est pas acquise définitivement. Nous devons montrer que nous continuons à progresser et à nous améliorer. Ainsi chaque année un audit externe viendra confirmer le label ISO 9001. Mais en interne, nous réalisons aussi des audits. Des volontaires ont été nommés et chaque année 4 audits internes sont réalisés. Une fois que l'on a goûté à la qualité, on ne peut plus s'en passer. "

*Contact : Hervé Hièle*

Directeur Du SIIH de l'EPSM Lille Métropole  
hhièle@epsm-lille-metropole.fr

