

Cartographie du SI d'une structure médico-sociale

Octobre 2019

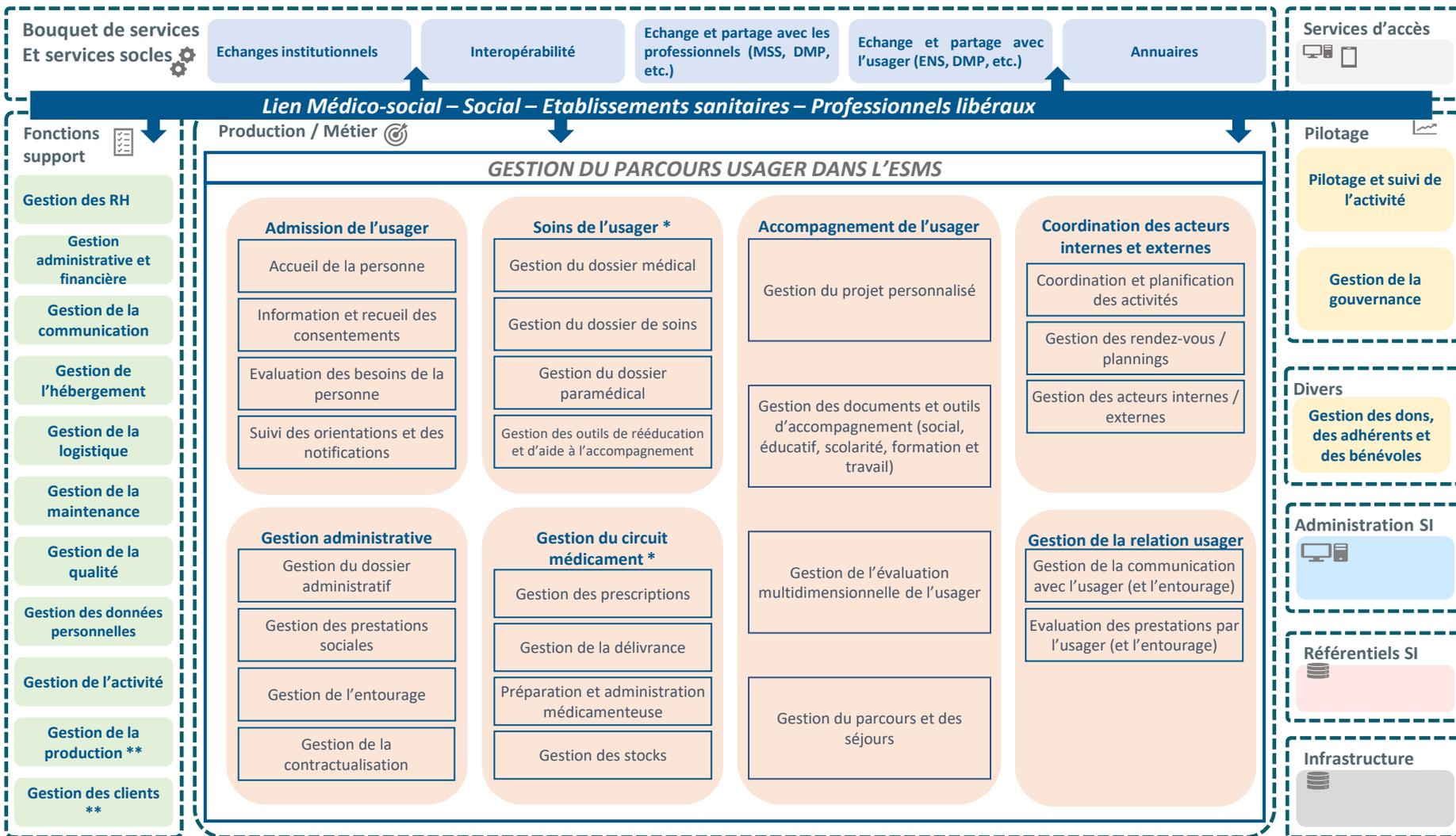
Ce document s'adresse principalement aux directeurs de structure médico-sociale et aux référents SI.

Il présente une synthèse des retours d'expériences de nombreux organismes gestionnaires et d'appel d'offre dans le domaine SI.

L'objet de cette publication est de décrire les fonctions à couvrir par le système d'information d'une structure médico-sociale.

Plus de **60 organismes gestionnaires** de tous types et de toutes tailles ont contribué à son élaboration. Ils se sont largement inspirés des travaux et des livres blancs de la FEHAP.

La richesse des débats et le consensus obtenu font de ce document un repère partagé par les acteurs du secteur.



(*) Soins et circuit du médicament : Foyer accroché à FAM / MAS, Foyer prestations soins infirmiers, EHPAD, SPASAD (SSIAD+SAAD), IEM/IME/Foyer scolaire EME, SEM, FAM / MAS, CRF, Foyer places médicalisées, Accueil jour en IEM, SESVAD (SAVS+SAMSAH+SAAD), SSIAD, SESSAD/SESSD, SSAD, CAMSP, SAMSAH

(**) Insertion / Prise en charge et accompagnement : ESAT, ESAT hors les murs, EA, CDTD, SACIP

Détail des blocs fonctionnels

Présentation par bloc fonctionnel

Fonctions support



Gestion des RH

Gestion de la paie	Gestion des temps et activités
Gestion du dialogue social	Gestion du recrutement
Intégration nouveaux arrivants	Gestion Prévisionnelle des Emplois et des Compétences
Gestion de la formation	Gestion administrative du personnel
Promotion de la santé et la qualité de vie au travail	Gestion des accessibilités
Gestion des carrières et mobilité	

Gestion administrative et financière

Suivi des marchés	Comptabilité
Suivi des éléments financiers du CPOM	Gestion des budgets
Contrôle de gestion	Gestion facturation et recouvrement
Gestion des immobilisations	Gestion de la programmation des ressources
Gestion des comptes admin.	Gestion des EPRD, ERRD
Gestion des achats	Gestion du PPI et PGFP

Gestion de la maintenance (de tous types)

Gestion du patrimoine	Gestion des demandes d'intervention
Gestion de la conformité / sécurité	

Gestion de la communication

Gestion des demandes (hors usagers et familles)	Gestion de la communication interne
Promotion de l'établissement	Gestion de la communication externe

Gestion de l'hébergement

Gestion des biens immobiliers	Gestion de la lingerie
Gestion hôtelière	Gestion de la restauration
Gestion de l'économat	

Gestion de la logistique

Gestion des stocks	Gestion du matériel
Coordination des demandes de transport	Gestion des dépôts et objets de l'utilisateur

Gestion de la protection des données personnelles

Gestion des demandes de droits d'accès	Gestion de la conservation des données et des purges
Gestion du registre de traitement	Gestion des analyses d'impact
Gestion des revues et des audits	

Gestion de la qualité

Gestion de la qualité du soin et de l'accompagnement	Gestion du projet (plans d'actions...)
Gestion des référentiels qualité	Gestion des risques (signalement et événements indésirables, sécurité de l'utilisateur, ...)
Gestion de la qualité des données	Satisfaction client
Gestion des évaluations	
Gestion de la qualité de la production	
Gestion documentaire	

Gestion de l'activité

Gestion de la production	Pilotage de la file active et de la liste d'attente
Gestion des soins et de l'accompagnement	

Gestion de la production

Gestion de la production	Gestion des stocks
--------------------------	--------------------

Gestion des clients

Gestion des commandes	Gestion des prospects
Gestion du marketing et de la vente	

Pilotage

Pilotage et suivi de l'activité

Gestion des tableaux de bord

Gestion des indicateurs

Gestion de la production

Elaboration des rapports

Pilotage de la file active et de la liste d'attente

Gestion de la gouvernance

Suivi des états réglementaires

Gestion de la coopération avec les partenaires

Mise en œuvre du projet stratégique

Mise en œuvre du projet de l'ESMS

Gestion du Document Unique des Délégations (DUD)

Pilotage des actions du CPOM

Divers

Gestion des dons, des adhérents et des bénévoles

Gestion du dossier donateur

Gestion des dons

Gestion du dossier adhérent

Gestion des adhésions

Gestion du dossier bénévole

Gestion de l'activité des bénévoles

Interopérabilité - Intermédiation

Echanges institutionnels

Services nationaux

Services régionaux

Services départementaux

Echange et partage avec les professionnels (MSS, DMP, etc.)

Accès à un portail

Mise à disposition de
Messageries Sécurisées
(MSS)

Mise à disposition d'un
dossier partagé (DMP)

Gestion Documentaire
(GED)

Mise à disposition
d'annuaires

Gestion d'un agenda
partagé

Gestion d'un cahier de
liaison partagé

Gestion de la
prescription partagée (e-
prescription)

Annuaire

Annuaire des
professionnels de santé
(RPPS)

Annuaire des structures
(FINESS)

Annuaire des ressources
(ROR)

Annuaire des aidants

Annuaire des usagers
(INS)

Interopérabilité

Outil de partage de
données (EAI)

Appels contextuels

Gestion des normes
d'interopérabilité

Outil de transformation
de la donnée (ETL)

Echange et partage avec l'utilisateur (ENS, DMP, etc.)

Echanges de données
administratives

Echanges de données
médicales et
paramédicales

Echanges de données
relatives à
l'accompagnement

Mise à disposition d'un
dossier partagé (DMP)

Services d'accès

Services d'accès

Gestion de l'enrôlement

Authentification unifiée

Gestion des droits des usagers

Gestion des habilitations des professionnels

Sécurité des accès (CPS et e-CPS)

Traçabilité de l'accès aux données

Authentification numérique des usagers (appli Carte Vitale)

Référentiels



Données

Référentiels non médicaux

Référentiels médicaux

Règles

Référentiels évaluation

Procédures

Textes réglementaires

Certifications

Protocoles

Normes et standards

Nomenclatures

Documents type

Métadonnées

Métadonnées techniques

Métadonnées
organisationnelles

Gestion de la connaissance

Ouvrages médicaux

Bases de données
spécialisées

Gestion de la protection des données personnelles

Lignes directrices du CEPD

Référentiels CNIL

Codes de conduite
appliqués par la structure

Procédures

Référentiels de sécurité

Administration SI

Supervision

Monitoring

Sondes

Gestion des alertes

Ordonnanceur

Administration

Gestion des flux

Suivi du parc

Mutualisation des
ressources techniques

Gestion des
télécommunications

Exploitation

Console centralisée des
serveurs

Gestion unifiée des
terminaux

Gestion du poste de
travail

Réseaux : Gestion et
répartition de la charge

Sauvegarde

Outil de sauvegarde

PCA / PRA

Assistance

Helpdesk

Assistance à distance

Sécurité

Antivirus

Filtrage

Firewall

Proxy

Gestion des périphériques et applicatifs externes

Gestion de la sécurité

Support utilisateurs

Gestion de la maintenance

Gestion des formations

Détail des fonctions cœur de métier

Détail des fonctions cœur de métier (1/3)

Quartier	Fonction	Définition / Référence(s) / Explications
Soins de l'utilisateur	Gestion du dossier médical	<i>Un dossier médical est constitué pour chaque patient hospitalisé dans un établissement de santé public ou privé (Art. L. 1111-7 du CSP, Art. R1112-2 du CSP, Art. D. 312-59-6 du CASF)</i> Suivi et intégration des informations médicales de l'utilisateur saisies par les différents professionnels de santé : Prescriptions, déficiences, bilans, certificats médicaux, etc.
	Gestion du dossier de soins	<i>En EHPAD, un dossier type de soins est établi sous la responsabilité du responsable de l'établissement par le médecin coordonnateur (Art. D. 312-158 du CASF et pour certaines structures : D.312-37 CASF D.312-49: D.312-59-6)</i> Suivi et intégration des informations du dossier de soins de l'utilisateur saisies par les différents professionnels de santé : Transmissions, fiches de liaison, protocoles de soins, etc.
	Gestion du dossier paramédical	Suivi et intégration des informations de l'utilisateur saisies par les différents acteurs paramédicaux
	Gestion des outils de rééducation et d'aide à l'accompagnement	Suivi et intégration des outils de rééducation et d'aide à l'accompagnement utilisés et des résultats afférents
Gestion du circuit médicament	Gestion des prescriptions	<i>Art. R. 5132-3 du CSP</i> Suivi et intégration des prescriptions au dossier médical Gestion des alertes sur tout élément comportant une date (ex. : renouvellement de prescription)
	Préparation et administration médicamenteuse	<i>Art. L. 1110-8 CSP (libre choix du pharmacien en EHPAD), Art. R 4235-48 CSP</i> Suivi de la validité de l'ordonnance, des modalités de traitement, des contre-indications et interactions en cohérence avec le dossier de l'utilisateur
	Gestion de la délivrance	<i>Art. L313-26 du CASF modifié par LOI n°2009-879, du 21 juillet 2009, Art. 124 (V), Art. R. 4311-4 et R4312-14 CSP (Aide à la prise AS/AMP), Art. R 4311-5 CSP (IDE Rôle propre), Art. R4311-7 CSP (IDE Rôle prescrit)</i> Intégration et suivi des protocoles et des médicaments administrés et suivi de la délivrance du médicament à l'utilisateur (acceptation / refus)
	Gestion des stocks	Suivi de l'approvisionnement et du stockage des médicaments

Détail des fonctions cœur de métier (2/3)

Quartier	Fonction	Définition / Référence(s) / Explications
Admission de l'utilisateur	Accueil de la personne	Suivi et intégration des informations relatives au projet d'accueil de l'utilisateur Suivi et intégration du dossier unique de demande d'admission
	Information et recueil des consentements	<i>Le consentement éclairé de la personne doit être recherché en l'informant, par tous les moyens adaptés à sa situation, des conditions et conséquences de la prise en charge et de l'accompagnement et en veillant à sa compréhension. Aucun acte médical ni aucun traitement ne peut être pratiqué sans le consentement libre et éclairé de la personne et ce consentement peut être retiré à tout moment (Annexe 4-2 du décret n°2008-1556 du 31 décembre 2008 CASF - Charte des droits et libertés, Art. L1111-4 CSP)</i> <i>Traitement des données personnelles : Le consentement (au traitement des données à caractère personnel) à ne pas confondre avec le consentement éclairé, est une des 6 conditions déterminées par le RGPD (article 6 a)) rendant licite un traitement de données. Le consentement est aussi une des 10 exceptions fixées par le RGPD (article 9.2 a)) pour rendre possible le traitement des données « sensibles » (dont les données de santé). A noter que le consentement n'est pas systématiquement requis et que d'autres bases juridiques sont possibles.</i> Recueil et stockage des consentements de l'utilisateur dans son dossier
	Evaluation de la personne	Intégration de l'évaluation de la situation réalisée par la structure ou un professionnel et / ou la MDPH
	Suivi des orientations et des notifications	Réception et mise à jour des orientations et des notifications
Gestion administrative du dossier	Gestion du dossier administratif	<i>Art. D. 312-59-6 du CASF pour les ITEP –</i> <i>Si l'obligation de tenir un dossier ne s'impose pas strictement à l'ensemble des structures définies à l'article L312.1 du Code de l'Action Sociale et des Familles (CASF) toutes néanmoins ont obligation, pour permettre l'exercice des droits de la personne accompagnées, de collationner des informations tout au long de l'accompagnement ce qui revient à tenir un dossier. Quant au dossier médical il est obligatoire pour tous les établissements de santé (Article R1112-2 du Code de la Santé Publique).</i> Suivi et mise à jour du dossier administratif de l'utilisateur avec des documents complémentaires structurés ou non (état civil, dossier juridique, dossier social, CV, etc.)
	Gestion des prestations sociales	Stockage des documents relatifs aux prestations perçues pour l'utilisateur Gestion des alertes sur les échéances et renouvellements des prestations
	Gestion de l'entourage	Gestion des informations relatives aux proches de l'utilisateur (Informations de contact, personne de confiance, partage d'informations, etc.)
	Gestion de la contractualisation	Suivi, intégration et renouvellement des documents relatifs à la contractualisation des prestations fournies pour l'utilisateur (Contrats de séjour, DIPEC, etc.)

Détail des fonctions cœur de métier (3/3)

Quartier	Fonction	Définition / Référence(s) / Explications
Accompagnement de l'utilisateur	Gestion du projet personnalisé	<i>Un projet individualisé d'accompagnement est conçu et mis en œuvre sous la responsabilité du directeur du service ou de l'établissement, en cohérence avec le plan personnalisé de compensation de chacun des enfants, adolescents ou jeunes adultes accueillis dans l'institution (Art. D. 312-10-3 du CASF)</i> <i>La personnalisation de l'accompagnement s'impose à l'ensemble des services sociaux et médico-sociaux (CASF, art. L.312-1 et L.313-1-1), le projet personnalisé est un avenant au contrat de séjour ou au document individuel de prise en charge (CASF D 311)</i> Initialisation, mise à jour et évaluation du projet personnalisé et des données et documents associés
	Gestion des documents et outils d'accompagnement	Suivi et intégration de l'évolution des résultats obtenus avec les différents outils d'accompagnement Gestion électronique des documents nécessaires à l'accompagnement de l'utilisateur
	Gestion de l'évaluation multidimensionnelle de l'utilisateur	<i>Décret n°2007-975 du 15 mai 2007 fixant le contenu du cahier des charges pour l'évaluation des activités et de la qualité des prestations des établissements et services sociaux et médico-sociaux</i> Gestion des grilles et des outils d'évaluation et de l'évolution des résultats obtenus
	Gestion des parcours et des séjours	<i>Art. L.312-8 CASF</i> Suivi des informations et des dates relatives au(x) séjour(s) de l'utilisateur : Pré-admission, entrée, sortie et clôture
Coordination des acteurs internes et externes	Coordination et planification des activités	Gestion des prestations de la structure associée à l'utilisateur (Plans d'aide, portage de repas, hébergement, etc.)
	Gestion des rendez-vous / plannings	Suivi de la programmation des activités individuelles et collectives de tous types dans les agendas Gestion des ressources associées (réservation de salles, de voitures, etc.)
	Gestion des acteurs internes et externes	Gestion des membres de l'équipe accompagnant l'utilisateur
Gestion de la relation usager	Gestion de la communication avec l'utilisateur (et l'entourage)	Suivi de tous les contacts (visites, appels téléphoniques, mails, etc.) avec l'utilisateur et son entourage
	Evaluation des prestations par l'utilisateur (et l'entourage)	<i>Loi n° 2005-102 du 11 février 2005 pour l'égalité des droits et des chances, la participation et la citoyenneté des personnes handicapées</i> Suivi et intégration des résultats d'évaluation dans le dossier de l'utilisateur

Glossaire



Types de structures

<u>CAMSP</u>	Centre Action Médico-Social Précoce	<u>SEM</u>	Section Education Motrice
<u>CDTD</u>	Centre de Distribution de Travail à Domicile	<u>SAAD</u>	Service d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
<u>CRF</u>	Centre de Rééducation Fonctionnelle	<u>SACIP</u>	Service d'Appui Conseil en Insertion Professionnelle
<u>EA</u>	Entreprise Adaptée	<u>SAMSAH</u>	Service d'Accompagnement Médico-Social pour Adultes Handicapés
<u>EHPAD</u>	Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes	<u>SAVS</u>	Service d'Accompagnement à la Vie Sociale
<u>EME</u>	Etablissement Médico-Educatif	<u>SESSAD</u>	Service d'Education Spéciale et de Soins à Domicile
<u>ESAT</u>	Etablissement et Service d'Aide par le Travail	<u>SESSD</u>	Service d'Education et de Soins Spécialisés
<u>ESMS</u>	Etablissements et Services Médico-Sociaux	<u>SESVAD</u>	Service Spécialisé pour une Vie Autonome à Domicile
<u>FAM</u>	Foyer d'Accueil Médicalisé	<u>SSAD</u>	Service de Soins et d'Aide à Domicile
<u>IEM</u>	Institut d'Education Motrice	<u>SPASAD</u>	Service Polyvalents d'Aide et de Soins à Domicile
<u>IME</u>	Institut Médico-Educatif	<u>SSIAD</u>	Service de Soins Infirmiers à Domicile
<u>MAS</u>	Maison d'Accueil Spécialisé		

Glossaire métier

Sigle/terme	Définition
EPRD / ERRD	<p><i>Etat Prévisionnel / Réalisé des Recettes et des Dépenses</i></p> <p><i>L'article 58 de la loi d'adaptation de la société au vieillissement complété par la loi de financement de la sécurité sociale 2016 puis 2017 créent les conditions d'un pilotage par les ressources (et non plus par les dépenses) avec l'introduction de l'État Prévisionnel des Recettes et des Dépenses (EPRD).</i></p> <p><i>L'année suivant l'utilisation des EPRD, les ESMS concernés doivent produire l'État Réalisé des Recettes et des Dépenses (ERRD) par symétrie avec les précédents Comptes Administratifs (CA)</i></p> <p><i>Le contenu de l'EPRD est précisé aux articles R314-213 et R314-223 du CASF</i></p>
DUD	<p><i>Document Unique des Délégations</i></p> <p><i>Décret n° 2007-221 du 19 février 2007 fixe les obligations minimales de qualification du professionnel chargé de la direction d'un établissement ou service social ou médico-social et exiger la production d'un document unique des délégations</i></p>
PGFP	<p><i>Le Plan Global de Financement Pluriannuel est un document qui vise une simulation de la trajectoire consolidée des grands équilibres financiers à moyen terme de l'ensemble constitué par les établissements et services inclus dans le périmètre de l'EPRD</i></p>
PPI	<p><i>Plan Pluriannuel d'Investissement : Sa présentation est consolidée et normalisée dans l'annexe 1 de présentation du budget prévisionnel (annexe 1 de l'arrêté du 22 novembre 2003 modifiée par les arrêtés du 15 juillet 2007 et du 5 septembre 2013.</i></p> <p><i>L'arrêté du 19 décembre 2018 modifie l'arrêté du 22 octobre 2003 fixant les modèles des documents prévus aux articles R. 314-10, R. 314-13, R. 314-17, R. 314-19, R. 314-48 et R. 314-82 du code de l'action sociale et des familles</i></p> <p><i>Après l'article 8 de l'arrêté du 22 octobre 2003, il est inséré un article 8 bis rédigé ainsi qu'il suit.</i></p> <p><i>« Art. 8 bis. – Les annexes 2 (PFP – Plan de Financement Pluriannuel - et 10 (Tableau des surcoûts et économies d'exploitation) prévues à l'article 2 du présent arrêté sont remplacées par le plan global de financement pluriannuel (PGFP) de l'état des prévisions de recettes et de dépenses lorsque les établissements et les services sociaux et médico-sociaux relèvent de cette présentation budgétaire en application de l'article R. 314-210 du code de l'action sociale et des familles.</i></p> <p><i>Source : Journal officiel du 21 décembre 2018</i></p>

Glossaire technique (1/2)

Sigle/terme	Définition
ADELI	<i>Le répertoire ADELI est un système d'information national sur les professionnels relevant du code de la santé publique, du code de l'action sociale et des familles et des personnes autorisées à faire usage du titre de psychologue, d'ostéopathe, de psychothérapeute ou de chiropracteur. Il contient des informations personnelles et professionnelles (état civil – situation professionnelle – activités exercées).</i>
Appel contextuel	<i>L'appel contextuel est une requête émise avec des paramètres spécifiques depuis une application vers une autre (Ex. : Requêtes vers les boutons « Aide » de diverses applications)</i>
Authentification unifiée	<i>L'authentification unifiée, appelée aussi authentification unique ou SSO (Single Sign-On) est une technologie permettant à un utilisateur d'accéder à de multiples services et applications avec un seul identifiant</i>
DMP	<i>Le Dossier Médical Partagé (DMP) est un carnet de santé numérique qui conserve et sécurise les informations de santé des usagers : traitements, résultats d'exams, allergies, etc. Il permet de partager ces données avec des professionnels de santé</i>
EAI	<i>Un EAI est un outil d'échange et de partage de données favorisant le partage de données</i>
ENRS	<i>Les Espaces Numériques Régionaux de Santé (ENRS) sont des ensembles cohérents de services dématérialisés et d'applications institutionnellement portés par l'ARS et pilotés par une maîtrise d'ouvrage régionale (Source : Livre blanc SYNTEC numérique FEHAP – La transformation numérique du parcours de vie)</i>
ENS	<i>L'Espace Numérique de Santé (ENS) permettra à chaque citoyen, acteur du système de santé, de choisir et d'accéder à des services numériques de santé dans un cadre sécurisé et avec une navigation fluide</i>
ETL	<i>Un outil d'extraction, transformation, alimentation doit être capable d'extraire des données au niveau d'une ou plusieurs bases sources, de les transformer au regard à des règles très précises, puis de les injecter au sein du système décisionnel cible (Source : Livre blanc SYNTEC numérique FEHAP – La transformation numérique du parcours de vie)</i>
FINESS	<i>Le Fichier National des Etablissements sanitaires et sociaux (FINESS) est un répertoire national qui dresse l'inventaire des équipements du domaine sanitaire et social</i>
Firewall	<i>Un firewall, aussi appelé pare-feu est un système permettant de protéger les données d'un ordinateur ou un réseau d'ordinateurs des intrusions provenant d'un réseau tiers</i>
GED	<i>La Gestion Electronique de Documents (GED) est un système informatisé de gestion des documents archivés</i>

Glossaire technique (2/2)

Sigle/terme	Définition
INS	<p>La loi de modernisation de notre système de santé de 2016 et le décret d'application consacrent le NIR (numéro d'inscription au répertoire national des personnes physiques, plus communément appelé « numéro de sécurité sociale ») – à défaut le NIA (numéro identifiant attente) – comme identifiant national de santé (INS) (Source : https://esante.gouv.fr/ - Le référencement des données de santé avec l'identifiant national de santé – INS)</p>
Interopérabilité	<p>Le cadre d'interopérabilité des systèmes d'information de santé est un ensemble de spécifications qui définissent les interactions entre les systèmes d'information : Le cadre d'interopérabilité décrit les mécanismes d'échange ainsi que leur contenu selon les standards reconnus, c'est-à-dire l'interopérabilité technique. Ces spécifications définissent également la structuration des contenus médicaux : Le cadre d'interopérabilité permet d'identifier la structuration des informations selon les standards reconnus ainsi que les terminologies à utiliser pour coder l'information, c'est-à-dire l'interopérabilité sémantique (Source : ASIP Santé)</p>
MSS	<p>Les Messageries Sécurisées de Santé (MSS) permettent aux professionnels de santé libéraux, aux établissements de santé ainsi qu'aux laboratoires de biologie médicale d'échanger de manière dématérialisée et sécurisée au sein d'un espace de confiance des données personnelles de santé. (Source : ASIP Santé)</p>
PCA / PCR	<p>Un Plan de Continuité d'Activité (PCA) est un dispositif visant à éviter toute interruption de fonctionnement de l'activité d'un établissement, les données devant dans tous les cas être accessibles Un Plan de Reprise de l'Activité (PCR) fait partie du PCA. Il détaille la marche à suivre en cas d'incident afin que de reprendre l'activité au plus vite</p>
Portail	<p>Le portail est un point d'entrée qui fournit un large éventail de services et de contenus susceptibles de retenir l'internaute. L'offre de base consiste en un moteur de recherche et/ou un annuaire de sites, mais aussi des informations venant de sources multiples, le plus souvent agrégées, généralistes ou thématiques. Le portail peut être dédié à l'utilisateur ou au professionnel de santé (Source : Livre blanc SYNTEC numérique FEHAP – La transformation numérique du parcours de vie)</p>
ROR	<p>Le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR) est l'outil de description des ressources de l'offre de santé pour une région qui propose une information exhaustive de l'offre de santé régionale et extra-régionale, sans cloisonnement entre la ville et l'hôpital, sur le champ du sanitaire, du médico-social, et à terme du social</p>
RPPS	<p>Le Répertoire Partagé des Professionnels de Santé (RPPS) est le fichier de référence des professionnels de santé, commun aux organismes du secteur sanitaire et social français. Il est élaboré par l'État en collaboration avec les Ordres et l'Assurance Maladie. Il répertorie l'ensemble des données d'identification, de diplômes, d'activité, de mode et de structure d'exercice de tout professionnel de santé</p>