



HIT 2009

TIC et qualité des soins : conduire un projet de SI clinique

**Premier retour d'expérience sur la conduite du projet
Dossier patient Informatisé au CHU de Rennes**

Mercredi 27 mai 2009

HIT 2009 – Conduire un projet de SI clinique : contexte

- Photo à un instant T :
 - ❖ 2 ans après le début de la phase préparatoire
 - ❖ et juste avant le démarrage dans le 1er site pilote

- Retour d'expérience sur la conduite du projet à cet instant T

HIT 2009 – Conduire un projet de SI clinique



Informations sur le projet Dossier patient Informatisé,
dit DPI

- Retour d'expériences

Informations sur le projet DPI

- Phase préalable :
 - ❖ Travail participatif pluri-professionnel sur l'expression des besoins
 - ❖ Mise en place de l'équipe projet
 - ❖ Travail collaboratif avec les éditeurs
 - ❖ Travail participatif en groupes de travail thématiques multi-métiers

- Fournisseur, logiciels et prestations
- Périmètre du projet : fonctionnalités
- Déploiement progressif par paliers fonctionnels et géographiques
- Budget = 11,8 M€
- Calendrier : phase de préparation, démarrage du 1er site pilote, 2 autres sites pilotes, déploiement général sur le CHU

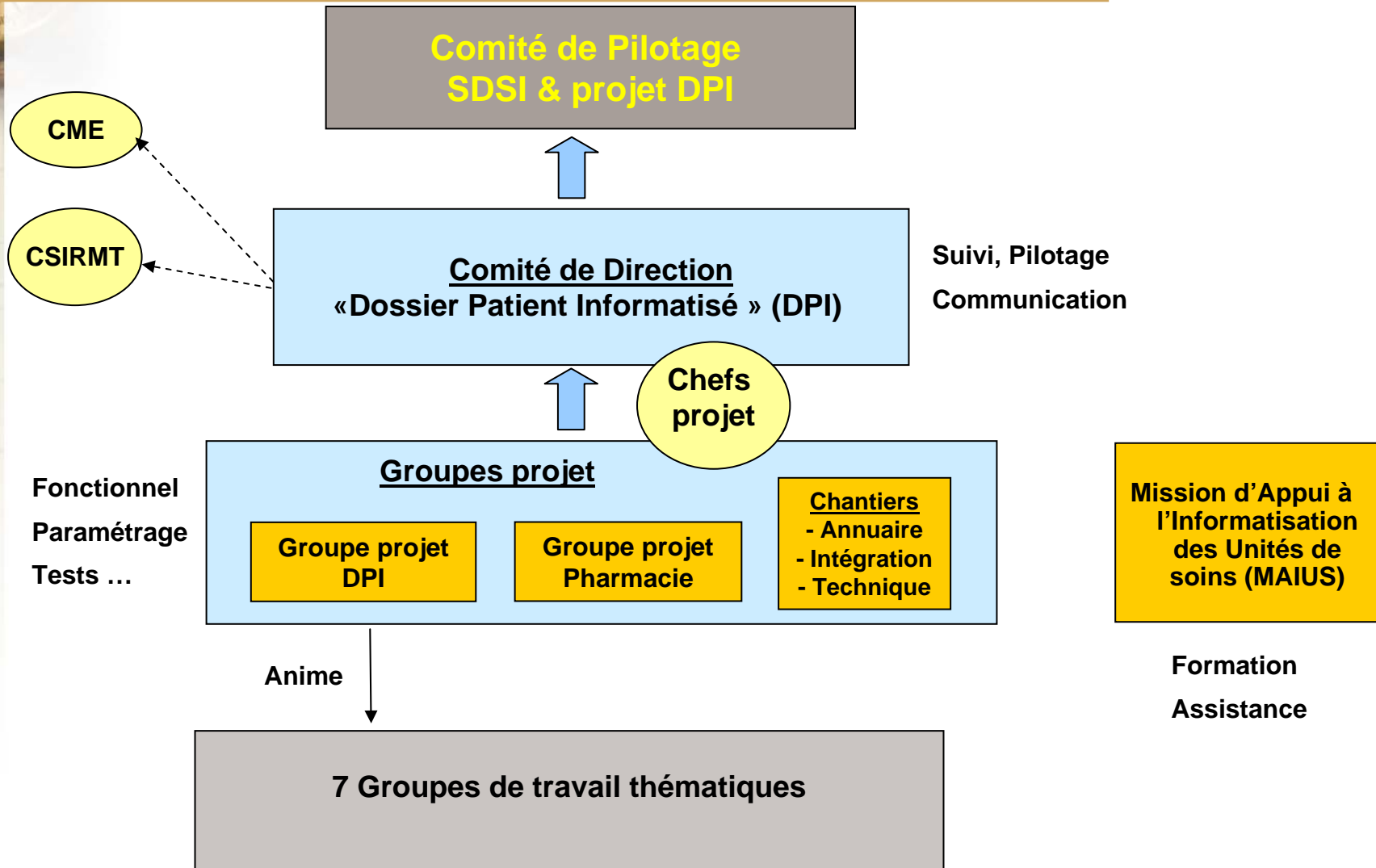
Informations sur le projet DPI : pilotage et structure

- Un fonctionnement en mode PROJET

- Projet mené CONJOINTEMENT au niveau du CHU
 - ❖ par la maîtrise d'ouvrage (MOA)
 - ❖ ET
 - ❖ par l'assistance à Maîtrise d'Ouvrage (AMOA) : complémentarité essentielle

- Importance de la REPRESENTATIVITE de la MOA : tous les métiers, futurs utilisateurs du logiciel

Informations sur le projet DPI : pilotage et structure



Informations sur le projet DPI : ressources

MOA

COMITE de DIRECTION

- 5 Médecins (dont 2 DIM)
- 1 Pharmacien
- 1 Directeur de Soins

AMOA

- Directrice du système d'information
- Chef de Centre informatique
- 1 Ingénieur informatique
- 1 ingénieur en organisation

GROUPES PROJET

- 1,2 ETP Médecin (1,7 fin 2009)
- 0,75 ETP Pharmacien
- 2,5 ETP Soignants
- 1 ETP technicien laboratoire
- 0,5 ETP Préparateurs
- 2,5 ETP Formation et Assistance (MAIUS)

- 4 ETP ingénieurs informaticiens
- 0,8 ETP ingénieur en organisation

GROUPES DE TRAVAIL

- Environ 80 personnes pluri-professionnelles, ressources ponctuelles

HIT 2009 – Conduire un projet de SI clinique

- Informations sur le projet Dossier patient Informatisé, dit DPI



Retour d'expériences

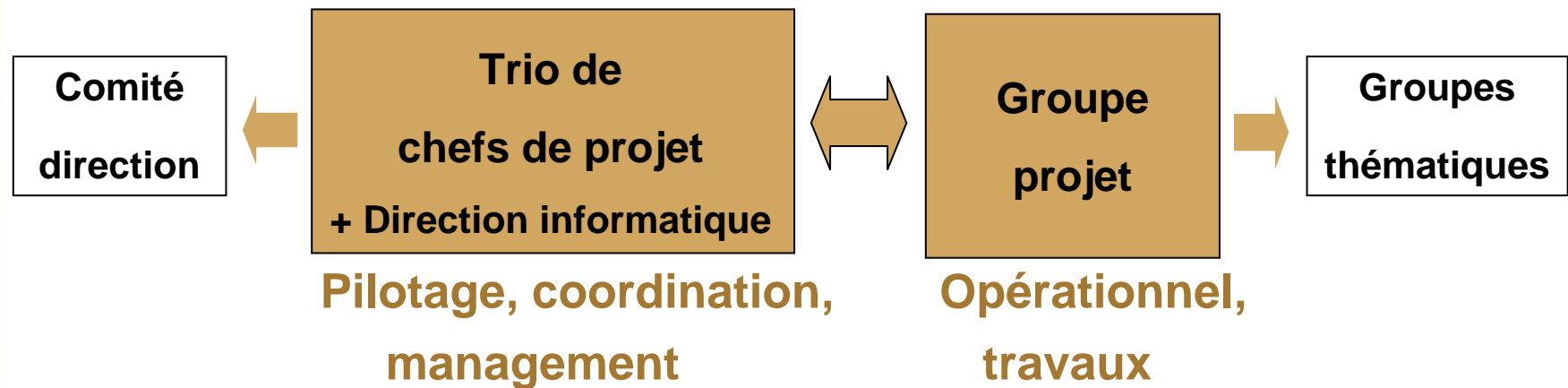
Retour d'expérience sur le projet DPI

Travail et relations avec le titulaire du marché

- 2 niveaux de travail : CODIR et Comité de suivi
- Une seule entrée officielle au CHU : le chef de projet informatique
- Collaboration, processus interactif : évolution du logiciel
- Suivi serré du projet : avancement, difficultés, actions correctives
- Pilotage et gestion de projet :
 - ❖ réalisés par le titulaire du marché pour son propre projet
 - ❖ globalement assurés par le CHU (maître d'ouvrage) : ne pas déléguer cette mission au fournisseur

Retour d'expérience sur le projet DPI : pilotage opérationnel

2 instances fortes sur lesquelles s'appuie le projet DPI :



Avec 2 missions distinctes ... A préserver.

Retour d'expérience sur le projet DPI : pilotage opérationnel

Dimension Pilotage : rigueur, suivi et souplesse d'adaptation

- Pilotage du projet : périmètre, coûts, délais, qualité
- **Des outils de suivi** : en prévisionnel et en réalisé
- Des réajustements, **de la souplesse en permanence** : s'adapter aux contextes changeants, aux événements qui se présentent
- Une communication délicate de ce fait

Retour d'expérience sur le projet DPI : pilotage opérationnel

Dimension Coordination : des rendez-vous à ne pas manquer

- Des travaux **complémentaires mais tous « en lien »** les uns avec les autres
- Des moments de **rendez-vous réguliers** : avec le groupe projet, entre les chefs de projet, avec la direction de projet, avec les équipes informatiques, ...
- Pour la cohérence de l'ensemble : c'est un **investissement de temps** essentiel

Retour d'expérience sur le projet DPI : pilotage opérationnel

Dimension Management : un équipage dans le même bateau

- **Dynamique** de groupe
- **Vie collective**
- **Apaiser** les tensions, remettre à plat les dysfonctionnements observés, ...

... Continuer à travailler ensemble et **tenir dans la durée**

Retour d'expérience sur le projet DPI

Préparer le changement avec les unités de soins : pas trop ... ni trop tôt ...

- But visé : informer, impliquer **avant l'arrivée** du DPI (et la formation)
- 2 constats :
 - ❖ **Encore des** zones d'inconnu => **risque de déstabiliser**
 - ❖ Temps et durée sont **nécessaires pour assimiler ce qui va arriver**
- Un **chemin à défricher** ensemble : entre le chemin débroussaillé et le chemin ratissé
- Créer l'attente mais pas la déception

Retour d'expérience sur le projet DPI

Un projet dans une institution : soutien et maillage institutionnel

- Informations, communication, reporting **réguliers**
- Validation **officielle** de prises de position et de documents
- Officiellement : via les instances
- Mais aussi par les **réseaux relationnels** individuels

Retour d'expérience sur le projet DPI

Socle incontournable : les ressources métiers

- **Essentielles** dans la construction du paramétrage
- Valoriser, dans l'outil, la **contribution de tous** les acteurs de santé (ex. les aides soignantes, les secrétaires médicales, ...)
- **Avoir** les ressources ... et les **garder**

Retour d'expérience sur le projet DPI

Contacts avec les autres CHU

- Via les Clubs utilisateurs, les visites et échanges téléphoniques, les relations professionnelles ...
- Apportent des solutions ... des pistes de réflexion. Pas de « copier / coller » mais des **repères**
- Représentent un **poids** vis-à-vis des éditeurs et titulaires des marchés

En conclusion, les éléments clés du projet DPI

Projet institutionnel

- Investissement important pour, et par tous les acteurs de l'établissement

Fonctionnement en mode Projet

- Maîtrise d'ouvrage où sont représentés tous les métiers
- Assistance à maîtrise d'ouvrage informaticien
- Coordination assurée par un Chef de projet métiers, un Chef de projet informatique et un Ingénieur en organisation

A votre disposition ...

Pour poursuivre les échanges

Point d'étape sur le projet DPI

Le chemin parcouru

- la production des GTT - - - - -
- le chantier Formation - - - - -
- le test de la méthode Conduite du changement - - - - -
- la définition du matériel - - - - -
- les évolutions fonctionnelles - -
- les spécifications - - - - -

Le reste à faire

- la finalisation du paramétrage
- les supports et l'industrialisation
- le bilan et l'industrialisation
- confirmer la pertinence des choix (nombre et performances, autonomie, hygiène, ...)
- résoudre les faiblesses fonctionnelles vis à vis de la sécurité
- les intégrations au SIH