

<https://ressources.anap.fr/numerique/publication/2379-etat-des-lieux-du-si-dans-le-secteur-medico-social-tableau-de-bord-medico-social>

Usage du numérique dans le secteur médico-social - 1er état des lieux national

Sommaire

1. Préambule
2. Synthèse
3. Grands constats issus de l'...
 - 3.1. La géographie du Système...
 - 3.2. Cette géographie du SI mé...**
4. Enseignements à retenir
 - 4.1. Dépasser l'approche du SI...
 - 4.2. Former et accompagner les...
 - 4.3. Faciliter le travail des...
 - 4.4. Améliorer la connaissance...
 - 4.5. Poursuivre l'amélioration...
5. Enjeux de développement du...
6. Conclusion
7. Glossaire

↪ 3. Grands constats issus de l'analyse

↪ 3.2. Cette géographie du SI médico-social comporte des zones à explorer

La place du SI dans l'accompagnement du parcours des personnes est encore incertaine : l'approche SI demeure essentiellement gestionnaire

Seuls 57 % des ESMS déclarent mettre des équipements informatiques à la disposition de l'ensemble des profils métiers, alors que 96 % des ESMS déclarent équiper les professions administratives. Les équipes « cœur de métier », chargées directement de l'accompagnement des usagers, sont donc moins équipées d'outils numériques professionnels.

De même, 87 % d'entre eux ont informatisé la gestion de la paie et 89 % la gestion de la comptabilité/budget/finances. Ces données renforcent la position du système d'information de la structure comme une aide à la gestion administrative et non comme celui d'un facilitateur pour les soins et l'accompagnement des usagers.

A noter que ces taux baissent à respectivement 68 et 70 % lorsque les ESMS répondent à la question de savoir si cette informatisation recourt à des progiciels. Ces chiffres sont sans doute liés à une mauvaise compréhension de la question, car il est peu probable que les ESMS ne disposent pas de progiciel pour gérer leur comptabilité.

Un grand nombre de ruptures des parcours serait lié au SI en raison de son absence ou de sa mauvaise utilisation, alors même qu'il est porteur d'échanges et de partage d'informations. Le déclencheur pour l'utilisation du SI réside dans l'intérêt du projet SI, et notamment l'amélioration de l'accompagnement de l'utilisateur.

Les différences entre les modes d'accompagnement (établissement ou domicile) : un domaine peu investigué

A l'intérieur du champ d'activité PA-PH, le mode d'accompagnement (établissement/service ou intervention au domicile ou dans l'institution) comme axe explicatif est peu investigué.

Néanmoins, les éléments disponibles paraissent indiquer que la pénétration du numérique est plus faible dans le domaine de l'intervention au domicile que dans l'ensemble du secteur. Or c'est au domicile que le numérique paraît le plus susceptible de faciliter la production et l'échange d'informations.

Les professionnels pallient certainement ce déficit en recourant à un équipement personnel, avec tous les

risques que peut présenter cette pratique lorsqu'elle n'est pas maîtrisée (phénomène connu du BYOD).

Une piste à poursuivre : les solutions des éditeurs de logiciel

Le TDB permet de réaliser un inventaire des éditeurs et des solutions utilisés dans les ESMS.

Néanmoins, il manque des informations plus précises pour faire émerger les tendances du secteur et en déduire les facteurs clés et les leviers d'évolution.

De plus, cette première cartographie ne permet pas d'exprimer la capacité d'interopérabilité des outils, le respect de la sécurité, la simple mise à jour de leurs technologies ou, plus récemment dans l'actualité, la responsabilité de sous-traitants au sens du RGPD.

Ces sujets nécessitent des études complémentaires.

Le non renseignement des données ou le manque de compétences limite les pistes à explorer

Le TDB pourrait permettre d'autres éclairages. Cependant, le renseignement incomplet ou absent de certains items limite les possibilités d'analyse de certains domaines.

Il est par exemple difficile d'interpréter les résultats dans les thématiques suivantes :

- Les échanges et le travail collaboratif : la question relative à l'existence d'un site intranet n'est pas renseignée dans 65 % des cas ;
- Le traitement informatisé des admissions : vu la variation des résultats, cet item nécessite des précisions, notamment concernant les modalités de ce traitement ;
- La gestion des stocks à l'aide du numérique : certains termes ont pu donner lieu à des incompréhensions ou mésinterprétations (en particulier sur ce que recouvre la gestion des stocks et les modalités de traitement avec le numérique) ;
- La gestion du SI : la précision de certains items supplémentaires concernant l'identification et la quantification du budget SI apporterait un éclairage important. Il serait également pertinent d'évaluer l'adéquation du SI aux besoins ;
- Les ressources humaines dédiées au SI : il paraît intéressant de préciser les items concernant l'identification et la quantification des ressources humaines qu'elles soient internalisées ou externalisées.

Par exemple, si l'on considère la question de la sécurité des données, les enseignements mis en avant par l'étude des données du TDB font ressortir les éléments atypiques suivants :

- Une majorité d'ESMS (66 %) a défini une politique en matière de gestion de la sécurité SI et 93 % d'entre eux mettent en place une politique de sécurité pour éviter les intrusions ;
- 94 % des professionnels ayant besoin d'accéder au système d'information disposent d'un code d'accès et d'un mot de passe ;
- 74 % des ESMS ont défini une politique d'accès à internet pour le personnel ;
- Ou encore 83 % des ESMS disent respecter les principes de sécurité en matière d'usage de la messagerie sécurisée (par exemple, accès nominatif et personnalisé, utilisation d'un système de sécurité fort de type carte CPS/CPE ...).

Au regard des pratiques des ESM, ces taux paraissent très élevés. La cause de cet écart peut provenir d'un manque de compréhension des items, du manque de disponibilité des personnes compétentes ou encore d'une « inquiétude » des dirigeants sur ces sujets sensibles.

Ces résultats montrent un besoin d'accompagnement des structures pour la compréhension des notions SI.

Ressources associées

KIT DE PRODUCTIONS

Virage numérique dans le secteur médico-social - Grands enseignements des acteurs de terrain

Glossaire

ESMS

informatisation

SI

RGPD

Date de parution : 05/03/2019

Télécharger la production