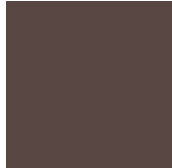




JANVIER 2016

LETTRE D'INFO N°16

TÉLÉ SANTÉ LORRAINE



Edito

« La confiance est un élément majeur : sans elle, aucun projet n'aboutit » disait le navigateur Eric Tabarly ... Parce que vous nous avez fait confiance, 2015 a vu la naissance de deux nouveaux projets : le service de partage et d'archivage d'imagerie médicale Médiale, et le service de coordination Ligo. Fort de nos importantes collaborations et de nos échanges fructueux, je suis certain que 2016 permettra à ces projets, et aux autres, de poursuivre leur développement et de vous apporter soutien et satisfaction dans votre quotidien.

En ce début d'année, et au nom de toute l'équipe de Télésanté Lorraine, je me permets de vous formuler mes vœux de cohésion, de solidarité et d'innovation dans le domaine de la e-santé.

Didier Mathia, directeur de Télésanté Lorraine

02

E-RCP, SOCLE DU DCC EN LORRAINE... ET EN ALSACE !



e-RCP

Service de gestion des réunions de concertations pluridisciplinaires

Fin 2014, l'Agence Régionale de santé d'Alsace choisissait d'adopter le service lorrain e-RCP comme socle du Dossier Communicant de Cancérologie Alsace, pour informatiser les processus de réunions de concertations pluridisciplinaires (RCP). Faisant suite à une intense collaboration, notamment entre Télésanté Lorraine, Alsace e-Santé et les Réseaux Régionaux de Cancérologie Oncor et Carol, une étape déterminante a été franchie le 1er décembre 2015 : le service e-RCP a été ouvert aux professionnels de santé alsaciens.

Initialement déployé en Lorraine depuis 2008 en collaboration avec le réseau Oncor, e-RCP est devenu une brique essentielle dans le partage de l'information entre professionnels impliqués dans la prise en charge des patients atteints de cancer. Solution innovante, e-RCP permet la gestion des RCP, les échanges électroniques de formulaires entre médecins demandeurs et coordonnateurs des RCP, l'envoi automatique des avis RCP vers les médecins traitants, l'archivage des dossiers traités en RCP, l'exploitation statistique des données, et bien plus encore. Ces derniers mois, e-RCP s'est également ouvert au champ « hors cancérologie », et est devenu un service essentiel dans l'organisation d'une dizaine de staffs médicaux, tels que l'endométriose ou l'obésité.

En s'élargissant au territoire alsacien, le service s'est enrichi de nouvelles RCP, de nouveaux patients et utilisateurs et de toute la base des médecins hospitaliers et de ville alsaciens. 35 000 fiches RCP rattachées à 24 000 patients dans la précédente solution régionale DCC Alsace ont migré vers le service e-RCP. A ce jour en Alsace, 6 cliniques privées du Centre de Coordination en Cancérologie (3C) Oncolia bénéficient de ce nouveau service. En 2016, les autres 3C et établissements alsaciens autorisés à prendre en charge des patients atteints de cancer utiliseront progressivement e-RCP.

03

MÉDIALE : LES PREMIERS ENGAGEMENTS



Médiale

Imagerie médicale partagée

A l'initiative de l'ARS de Lorraine et porté par Télésanté Lorraine, Médiale, fruit d'un dialogue compétitif de deux ans, répond à deux objectifs principaux. Le premier objectif est le partage : Médiale permet l'accès par tout professionnel de santé à l'imagerie de ses patients, quel que soit leur lieu de production.

Le deuxième est de proposer une offre commune en région de PACS et d'archivage des examens. Ce projet permettra ainsi des gains d'argent et de temps, limitera les redondances d'examens, favorisant par conséquent le bien-être des patients.

A la suite de l'attribution du marché au consortium Santéos-Agfa, Télésanté Lorraine s'est engagé à fournir une pré-étude personnalisée à tous les membres du Groupement de Commandes. Lors de cette phase, menée conjointement, Télésanté Lorraine dresse le bilan de la situation actuelle de la structure en termes d'imagerie, cherche à comprendre ses besoins et à déduire ses coûts de participation à Médiale. L'accent est particulièrement mis sur les retours sur investissement liés au projet.

Après des mois de préparation, le CH de Remiremont a signé le bon de commande Médiale en décembre 2015. Un moment-clé dans l'histoire du projet, puisqu'il s'agit du 1er engagement officiel Médiale signé en région. L'établissement souscrit ainsi à une offre complète : PACS, Archivage et Partage d'imagerie médicale. On estime à 48 000 le nombre d'examens réalisés par an dans cet hôpital, et qui pourront désormais être archivés dans Médiale et partagés avec les professionnels de santé de la région. Les subventions de l'ARS, du Conseil Régional et du FEDER obtenues par Télésanté Lorraine ont favorisé cette souscription.

Dans les semaines à venir, d'autres établissements acteront leur engagement Médiale pour un meilleur partage en imagerie médicale. Le CH de Sarrebourg y réfléchit activement.

05

ZOOM SUR UN MÉTIER

Emilie Dubourg-Amand, Technicienne support aux utilisateurs - Télésanté Lorraine



Quel rôle assurez-vous ?

Je suis en charge du support aux utilisateurs, mission conséquente. Au fil des mois, les usages des services sante-lorraine se sont multipliés, faisant croître par la même occasion les demandes d'assistance des utilisateurs, formulées par mail ou par téléphone. A moi de répertorier les demandes, de les qualifier, de traiter les incidents et les problèmes les plus courants et d'assurer leur suivi. Chaque jour, les nouvelles demandes reçues me rappellent combien l'écoute, la patience et la réactivité sont les qualités maîtresses pour assurer un support de qualité. Qu'il s'agisse d'une problématique d'authentification ou d'un dysfonctionnement applicatif, c'est toujours avec plaisir que je suis au service de nos utilisateurs. Et ce, avec le sourire !

Le support est-il un service-clef proposé aux membres de Télésanté Lorraine ?

Oui, bien sûr! Nous affirmons notre volonté d'accompagner les utilisateurs dans leurs pratiques quotidiennes des services sante-lorraine. L'assistance que nous proposons représente un atout dans le déploiement d'un service, et devient gage de qualité et de proximité aux yeux des professionnels de santé. Ainsi, pour garantir une assistance de qualité, des procédures de support ont clairement été identifiées : je suis en charge du niveau 1, donc réceptrice de toutes les demandes. Je reçois en moyenne 100 demandes mail et 35 sollicitations téléphoniques par semaine, que je résous ou que je transmets à un niveau 2, voire à un niveau 3, si le cas est plus complexe. A chaque nouvel appel, il est primordial d'évaluer le degré d'urgence, et de prioriser les requêtes. Toutes les demandes sont tracées, pour un suivi qualitatif de nos demandes de support. Cette structuration du support est un 1er pas : d'autres étapes viendront, visant à consolider le service rendu aux utilisateurs. Voilà de nouveaux enjeux pour les prochains mois.

Vous êtes à l'écoute...

Pour contacter le support, téléphonez du lundi au vendredi de 9h à 18h, au 03 83 97 13 70 (tapez 1). Par mail, écrivez à support@sante-lorraine.fr

01

LIGO : DES CHANTIERS CONVERGENTS



Ligo

RÉSEAU FILIÈRE DOMICILE EN LORRAINE

Entré en production début 2015 pour de premiers usages, le service Ligo s'est introduit au fil des mois dans le paysage sanitaire et médico-social lorrain, devenant une brique maîtresse dans deux projets : la coordination territoriale autour des réseaux de santé, et l'expérimentation Paerpa (Personnes Âgées en Risques de Perte d'Autonomie).

Au cours du second semestre 2015, trois réseaux territoriaux de santé ont adopté Ligo : le réseau gérontologique Gérard Cuny de Nancy, la Maison des Réseaux de Santé du Pays Lunévillois (MRSL) et récemment, le Réseau de Santé de Moselle Est RESAMEST.

Les équipes de ces réseaux organisent désormais la prise en charge coordonnée et le suivi de leurs patients. Dans un premier temps, l'accent est mis sur le maintien à domicile des personnes âgées. Depuis Ligo, toutes les informations essentielles peuvent être transmises par messagerie sécurisée aux acteurs de la prise en charge de l'usager (médecins traitants, pharmaciens, infirmiers...). C'est notamment le cas pour les échanges de Plans Personnalisés de Santé.

En outre, l'application mobile SilverCloud reliée à Ligo leur permet de remonter des alertes depuis le terrain dans le dossier informatique de la personne âgée, afin d'informer rapidement les acteurs clés sur une problématique : chute à domicile, oubli de prise médicamenteuse, perte d'appétit...

La réussite de ces trois transitions marque la fin de la phase pilote pour le déploiement de Ligo dans les réseaux. En 2016, d'autres réseaux territoriaux de santé suivront l'exemple.

En parallèle, le déploiement de Ligo se poursuit à destination de professionnels de santé du Grand Nancy, dans le cadre du projet Paerpa porté par l'ARS de Lorraine. La mise en place d'un système d'information partagé, comme Ligo, est l'un des piliers des expérimentations Paerpa mises en place en France. A l'instar du projet « Réseaux territoriaux », Ligo permettra aux acteurs de faciliter le partage d'informations.

Des sessions de formation sont organisées depuis octobre 2015, afin de sensibiliser des professionnels de santé du Grand Nancy au dispositif Paerpa et aux systèmes d'information inhérents. A l'issue des formations, les professionnels peuvent s'inscrire pour utiliser la 1ère version de l'application mobile sur smartphone ou tablette, et ainsi gérer leurs remontées terrains auprès de la CTA Paerpa (Coordination Territoriale d'Appui).

Des travaux ont déjà été menés pour permettre des accès collaboratifs directs à Ligo pour les acteurs des CCP et les acteurs sociaux. Une nouvelle version de SilverCloud est en cours de développement. La mise en œuvre de ces nouvelles modalités, effectives pour l'expérimentation Paerpa comme pour les réseaux de santé territoriaux, constituera la priorité du chantier Ligo 2016.



TÉMOIGNAGE DE MATHIAM MBENGUE , Coordonnateur RESAMEST

« La mise en place de Ligo en décembre 2015 à RESAMEST s'est faite de manière progressive avec l'accompagnement de Télésanté Lorraine. Nos attentes étaient de plusieurs ordres : amélioration de la gestion des dossiers

patients, meilleure fluidité dans la coordination en interne, et avec nos partenaires extérieurs.

En outre, les questionnaires de cas MAIA du territoire ont proposé de débiter une expérimentation pour mettre en commun les dossiers des patients pris en charge à la fois dans le dispositif MAIA et dans le Réseau.

Nous avons approuvé l'idée, dans la mesure où la MAIA de Moselle-Est est un partenaire avec lequel nous travaillons sur de nombreux dossiers. Nous espérons ainsi de meilleurs partages d'informations autour des dossiers communs et de meilleures articulations des interventions, pour une prise en charge optimisée des personnes âgées.

Outre la problématique du maintien à domicile de personnes âgées, nous sommes de plus en plus confrontés à une prise en charge globale, pour des sujets polypathologiques. A RESAMEST, nous avons la chance d'avoir un pôle Addictologie et un autre dédié à l'ETP (Education Thérapeutique du Patient), ce qui rend possible des interventions transversales, voire une réorientation vers le professionnel du réseau adapté.

Avoir un même système d'information pour des parcours pluri-thématiques nous permet d'avoir une vision globale et multidimensionnelle des problématiques, et d'y apporter des réponses plus efficaces. Les actions préconisées seront ainsi plus cohérentes par rapport aux attentes des patients. »

04

LE CHIFFRE : 300



Après une dizaine de réunions territoriales de lancement, 185 formations, 200 visites terrain et 23 000 kilomètres parcourus par la formatrice sur les routes de Lorraine..., le déploiement d'iMad EHPAD touche à sa fin. Ce sont 300 Établissements d'hébergement pour personnes âgées dépendantes et Unités de Soins de Longue Durée (USLD) qui ont adopté ce service, accédant à une gestion partagée des demandes d'admissions des résidents. Les gains sont multiples : accès en temps réel aux réponses et instructions, partage des informations, gestion facilitée des listes d'attente...

Alors qu'en novembre 2014, 410 usagers avaient fait l'objet d'une (ou de plusieurs) demandes d'admissions via iMad EHPAD, les chiffres ont doublé en un an puisqu'on dénombre 840 usagers concernés en novembre 2015 ! A noter le record de septembre 2015 : 1000 dossiers ont été saisis dans l'application, générant près de 2500 demandes d'admission.

A l'aube de 2016, Télésanté Lorraine finalise les formations de quelques USLD et prépare le prochain chantier : la généralisation d'iMad EHPAD en établissements sanitaires. Accessible jusqu'à présent aux CLIC et aux EHPAD, le service a fait ses premiers pas dans des établissements de soins pilotes : à l'HIA Legouest, au CHR Metz-Thionville, aux Hôpitaux Privés de Metz et au SSR de Freyming-Merlebach. En prenant exemple sur ces essais et sur la base du volontariat, d'autres établissements adopteront iMad EHPAD en 2016. Un service partagé très attendu par les structures sanitaires, qui utilisent déjà iMad SSR pour leurs demandes en Services de Soins de Suite et de Réadaptation.

En parallèle, Télésanté Lorraine met un point d'honneur à recueillir les demandes d'évolution. Une douzaine d'utilisateurs fait partie du Club Utilisateurs iMad EHPAD : deux fois par an, ils se réunissent pour répertorier les demandes d'évolution, dans l'optique de améliorer l'utilité du logiciel. Cette dynamique, initiée sur le versant SSR, permet désormais au service iMad EHPAD de répondre aux besoins de plus de 350 utilisateurs actifs, qui génèrent plus de 4 000 connexions par mois.

06

LE MPI : POURQUOI PAS DANS VOTRE ÉTABLISSEMENT ?

Récemment, Télésanté Lorraine s'est doté d'un MPI (« Master Patient Index »), un service socle permettant la gestion des identités patients, le rapprochement d'identités inter-établissements et le partage des informations d'identités entre différents Systèmes d'Information de Santé. En production depuis fin 2015, ce corrélateur d'identité est une brique essentielle dans la politique qualité de Télésanté Lorraine, et deviendra le service permettant l'organisation de l'identito-vigilance médicale en région.

Télésanté Lorraine projette d'interfacer l'ensemble de ses services au MPI. Le connecteur a déjà été mis en place avec e-RCP.

En outre, le MPI devient un service complémentaire proposé aux établissements adhérents, qui pourront en bénéficier pour leur usage interne. Ainsi, dans les prochaines semaines, le logiciel d'admissions du CH de Remiremont sera interfacé au MPI. Le corrélateur travaillera alors les règles de rapprochement définies lors des groupes de travail métier, permettant d'effectuer des rapprochements d'identités automatiques ou de les proposer via des listes de travail aux identito-vigilants d'établissements. Des critères forts seront utilisés, comme l'Indice National de Santé (INS-C), ou des traits stricts, tels que noms, prénoms, date de naissance, etc.

Date de publication : Janvier 2016
Directeur de publication : Didier Mathia
Rédacteur : Ségolène Humbert
Participation : Olivier Croissant, Alex Di Fabio, Emilie Dubourg-Amand, Thierry Maloni, Didier Mathia, Mathiam Mbengue et Arnaud Vezain



TÉLÉ SANTÉ LORRAINE

GROUPEMENT DE COOPÉRATION SANITAIRE

sante-lorraine.fr