



Rapport D'activité 2020



ieSS
Innovation e-Santé Sud

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020



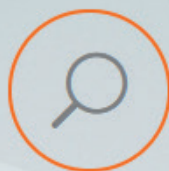
ÉDITOS



CHIFFRES
CLÉS



RÉTROSPECTIVE



PROJETS



L'ENJEU IESS :
L'UTILISATEUR



COMMUNICATION



ÉDITOS



CHARLES GUÉPRATTE

PRÉSIDENT DE INNOVATION E-SANTÉ SUD

« 2020 a rappelé plus que jamais que le digital se devait d'être au service de l'exercice de nos activités, dans l'intérêt de la prise en charge de nos patients :

- faciliter et garantir l'accès à la santé, offrir des prises en charges complètes et de qualité,
- avec des outils ergonomiques, facilitants et sécurisés.

Toute l'équipe du GIP Innovation e-Santé Sud, que je salue, a œuvré au quotidien en ce sens, accompagnant ainsi l'ensemble des acteurs de la région PACA.

Dans ce cadre, en synergie avec les professionnels de santé, la mise en œuvre d'un outil de coordination et communication – e-Parcours / Azurezo – a été initiée. Une solution de Télémedecine et une Cellule d'Appui de Protection des Systèmes Informatiques – CAPSI – sont également disponibles à la demande.

Je suis fier de constater, qu'avec le soutien et l'expertise de ieSS, notre territoire s'inscrit désormais dans une démarche de parcours de santé, de soins et de vie.

Ce qui présage d'un futur encore riche d'innovation, d'échanges, de créativité source de nouvelles performances. »

BENOÎT BRESSON

DIRECTEUR DE INNOVATION E-SANTÉ SUD

« En tout premier lieu, je tiens à saluer aujourd'hui pour leur engagement auprès des patients, l'ensemble des acteurs de santé, et leur faire part de mon profond respect.

Cette crise sanitaire a permis de mettre en lumière, la nécessité pour nous tous, d'agir en cohésion, cohérence et continuité. En cela, la mission du GIP ieSS est d'accompagner la coordination et la communication au sein des écosystèmes, quelles que soient leurs spécificités, pour améliorer les performances et offrir la meilleure qualité de service possible.

En parallèle de cette crise, le virage numérique continue son accélération et nous poursuivons nos travaux pour soutenir les ambitions du Projet Régional de Santé de l'ARS, du Ségur de la santé et de la feuille de route de l'ANS. Nos efforts se concentrent autour des sujets prioritaires que sont notamment la sécurité des systèmes d'information et la protection des données, la mise en œuvre d'un marché sur le réseau sécurisé haut débit de santé, le déploiement d'outils de coordination à destination des professionnels de santé – Azurezo -, la mise en œuvre de l'INS, l'accompagnement au développement des usages du DMP, les travaux sur la mise en place d'un dispositif régional de Pilotage des Parcours de Santé et bien d'autres.

Notre propre transformation structurelle et culturelle se veut être un soutien organisationnel au service des usages et des professionnels.»





CHIFFRES CLÉS



Accès : <https://youtu.be/iW1fBPmfw8I>



RÉTROSPECTIVE

LES FAITS MARQUANTS DE L'ANNÉE 2020

LORSQUE L'ON PENSE À L'ANNÉE 2020, UN MOT RÉSONNE : **COVID**.

La propagation du virus, l'état d'urgence sanitaire et les périodes de confinement ont rythmé la vie des français durant toute cette année. De leur côté, les professionnels de santé, qu'ils travaillent en établissement ou en libéral, ont relevé le challenge imposé par le virus. Les services de réanimation des établissements, ont été saturés, les personnels épuisés. Le combat était le même dans les structures médico-sociales afin de protéger les usagers. Les ARS ont mis toute leur énergie pour organiser cette mobilisation des acteurs, suivre les cas contacts, ...

Cette crise sanitaire a fait émerger de nouveaux besoins liés aux outils numériques. La téléconsultation est devenue incontournable pour pouvoir suivre les patients positifs. Disposer d'un outil de communication instantanée entre les différents professionnels est également devenu primordial, que ce soit pour échanger des informations à un instant T au sein de groupes pluriprofessionnels, pour être rapidement mis en relation avec le bon contact, pour demander une prise en charge sur un secteur particulier, etc. Le décloisonnement entre les différentes professions s'est ainsi amorcé.

En reconnaissance pour « le dévouement des soignants »*, les conclusions du **Séjour de la santé** ont été rendues au mois de juillet. « La revalorisation des carrières certes, parce que la fiche de paie n'est pas un tabou, mais aussi l'organisation des soins dans les territoires, les études en santé, l'investissement, le numérique en santé, la gouvernance et la participation des soignants aux prises de décision, la lutte contre les inégalités de santé, la psychiatrie, la recherche, mais aussi la santé des personnes âgées et en situation de handicap : autant de questions qui ont été au cœur du Séjour de la santé. »*

Les principales conclusions du Ségur de la santé sont données :

- 19 milliards d'euros d'investissement dans le système de santé pour améliorer la prise en charge des patients et le quotidien des soignants.
- 8,2 milliards d'euros par an pour revaloriser les métiers des établissements de santé et des EHPAD, et reconnaître l'engagement des soignants au service de la santé des Français.
- 15 000 recrutements à l'hôpital public.
- Accélérer la sortie du « tout T2A » (tarification à l'acte) et privilégier la qualité des soins.
- Financer l'ouverture ou la réouverture de 4000 lits « à la demande ».
- Mettre fin au mercenariat de l'intérim médical à l'hôpital public.
- Redonner toute sa place au service hospitalier au sein des établissements de santé.
- Former plus de soignants dans les filières paramédicales pour mieux prendre en charge les patients.
- Faciliter l'accès aux soins non-programmés et à l'exercice coordonné.
- Développer fortement la télésanté en s'appuyant sur les acquis de la crise pour mieux soigner les Français.
- Donner aux territoires les principaux leviers de l'investissement en santé dans l'intérêt de leurs habitants.
- Combattre les inégalités de santé.

**Olivier Véran, ministre des Solidarités et de la Santé ÉDITO DOSSIER DE PRESSE – JUILLET 2020*

En octobre, pour mieux répondre aux enjeux du système de santé et à la stratégie de l'Agence du Numérique en Santé (ANS), les directions des 17 GRADeS (Groupements Régionaux d'Appui au Développement de la e-Santé) créent le **Collège des GRADeS**. Ce collège a pour objet de porter une vision commune et de dynamiser la collaboration entre GRADeS et avec les acteurs nationaux. La construction d'une vision collective, partagée, des priorités et des modes d'actions se poursuit avec l'ensemble des acteurs. Dans ce nouveau contexte, les GRADeS ont besoin de construire une vision commune des enjeux, des leviers et des freins et de la porter collectivement auprès des acteurs nationaux et institutions de l'e-santé. La création de cette instance représentative de tous les GRADeS permet de parler d'une seule voix, plus forte, et de faciliter les échanges avec les instances nationales du numérique en santé.

PROJETS

E-PARCOURS

PRÉSENTATION

Dans le cadre du volet numérique de la stratégie "Ma santé 2022", le programme e-Parcours accompagne la transformation numérique du parcours de santé dans les territoires, en appui des professionnels exerçant dans les secteurs sanitaires, médico-sociaux et sociaux.

e-Parcours prévoit la mise à disposition, aux professionnels, d'un bouquet de services numériques de coordination. Son objectif : fluidifier le parcours de soin des patients.

QUI EST CONCERNÉ ?

Tous les professionnels du sanitaire, du médico-social et du social, qu'ils exercent dans une structure ou en libéral.



Accès : <https://youtu.be/nte8Jq1lnkc>

⇒ CONCRÈTEMENT, E-PARCOURS C'EST QUOI ?



Une **messagerie** sécurisée



Un **dossier patient** structuré, pour une connaissance partagée



Un **agenda** partagé



Un **cercle de soin** via la constitution d'une **équipe** autour de la prise en charge patient



Un **annuaire** des professionnels de santé à disposition

LES RÉALISATIONS

- ⇒ Recrutement de deux chefs de projets qui portent les actions du programme au quotidien.
- ⇒ Consensus et choix de la solution numérique régionale.
- ⇒ Sélection du cabinet de conseil en Assistance à la Maîtrise d'Ouvrage.
- ⇒ Ateliers de co-construction des solutions SI CPTS.
- ⇒ Travaux de collecte et d'organisation des déploiements.
- ⇒ Conférence régionale d'information auprès de 250 personnes.

LES CHIFFRES CLÉS

31

ENTRETIENS AVEC LES ACTEURS
RÉGIONAUX

3

ATELIERS REGROUPANT

35

CPTS

UN JURY COMPOSÉ DE

20

MEMBRES

LES ENJEUX & DÉFIS EN RÉGION PACA

Coordination des parcours

Faciliter la coordination usuelle et la gestion des parcours complexes et remédier aux ruptures de parcours.

Spécificité des territoires

Adaptation des déploiements aux différentes spécificités des territoires et prise en compte des disparités de l'offre de santé à l'échelle régionale.

Lien ville-hôpital

Consolider et outiller les interactions entre les professionnels de santé de ville et les hôpitaux, pour éviter les ruptures de prises en charge.

Accompagnement des CPTS

Identifier les leviers numériques au regard de leurs organisations et des spécificités de leurs territoires.

Mobilité

Nécessaire dans certaines zones où l'accès aux soins est précaire et doit être renforcé.

Ergonomie

Accès de manière logique et fluide aux différentes informations sur le parcours de soin et l'intégration dans l'environnement des utilisateurs.

Services socles

La consolidation des services socles régionaux et l'articulation avec les programmes nationaux aideront également le développement des services e-Parcours.

Interopérabilité

Intégration "sans-fil" de la plateforme e-Parcours avec les solutions logicielles des professionnels de Santé.

L'ÉQUIPE E-PARCOURS



ADRIEN CHODZ'KO

Organisation, gestion de projet.



MARINE DUNIER

Créativité, relation terrain.



EUGÉNIE CATANIA

Connaissance du terrain et des besoins.



FABIEN SERRA

Organisation, gestion de projet.

RETOUR SUR 2020 – LE MOT DE L'ÉQUIPE

L'équipe a été constituée au début du mois de juillet 2020. Il nous a donc fallu, dans un premier temps, lire et comprendre l'énorme cahier des charges du projet ! Nous avons utilisé la facilitation graphique pour nous l'approprier. Le résultat produit, sous forme d'une maison, nous a beaucoup servi par la suite, pour présenter le projet de manière synthétique et concrète.

Par la suite, et c'est là le gros du travail de l'année, il y a eu la sélection du consortium. Tout au long de la sélection, nous avons appris à connaître les différents professionnels au service desquels nous travaillons, à comprendre leurs enjeux et leurs besoins. Ces travaux de groupe leur ont également permis de se connaître entre eux et de mieux comprendre les métiers et attentes de chacun.

Au final, à la fin de l'année, le comité de sélection multi-acteurs (représentants de PTA, CPTS, ESMS, établissement de santé, médecins et IDE libéraux, associations d'usagers) fait un choix unanime : la solution régionale sera celle proposée par SWORD.

Aujourd'hui, nous pouvons dire avec fierté que, en 4 mois, nous avons, avec les professionnels, choisi un outil qui est attendu depuis 2 ans.

Nous avons vraiment hâte de poursuivre ce projet, d'entrer dans le vif du sujet et de revenir sur le terrain pour faire de nombreux ateliers collaboratifs et proposer des réponses aux nombreuses attentes des professionnels !

L'équipe e-Parcours

Pour en savoir +

Accès : <https://ies-sud.fr/replay-webinaire-e-parcours-coup-denvoi/>

TÉMOIGNAGE : LE LIEN VILLE-HÔPITAL

"Les difficultés qu'on a, en tant que libéraux (et je porte la voix de beaucoup d'infirmières, médecins et pharmaciens), ce sont les échanges d'informations entre l'hôpital et la ville.

Il existe pourtant les services de messageries sécurisées comme MSSanté (Mailiz), mais tous les services hospitaliers ne s'y sont pas mis. Quand un patient sort de l'hôpital, il y a un ou des diagnostics posés, certains examens qui ont été réalisés et parfois des modifications du traitement médicamenteux habituel. Nous avons besoin d'avoir ces informations en quasi instantané ; celles-ci sont nécessaires à la continuité des soins et la qualité des soins. Mais parfois, même souvent encore, nous recevons ces informations importantes en décalé de 15 jours, 3 semaines ou plus ! Et parfois des erreurs faites à l'hôpital ne sont connues du médecin que plusieurs jours après.

Cette problématique existe dans les deux sens. Certains patients rentrent à l'hôpital avec des mauvaises informations sur leurs traitements, antécédents ou symptômes qu'ils présentent. J'ai eu l'expérience d'un patient sortant de l'hôpital avec introduction d'un traitement anticoagulant. Je constate ce nouveau traitement sur l'ordonnance de sortie, 8 jours après son retour au domicile. Je n'ai pas de compte rendu disponible donc j'appelle l'hôpital pour comprendre pourquoi il est sous anticoagulants. A-t-il eut une embolie pulmonaire ? Fait une phlébite ? Le médecin hospitalier ne constate pas d'évènement justifiant la mise en route de ce type de traitement en relisant son dossier. Il me répond donc, que selon lui, le traitement était peut-être en place avant l'entrée à l'hôpital. Peut-être que ce traitement était sur un ancien compte rendu du patient ? Ou alors était-ce une erreur avec un autre patient ? J'ai trouvé cette situation assez grave !

Eux n'ont pas l'information à l'entrée et nous à la sortie. On se demande comment c'est encore possible de nos jours !"

Dr Céline Casta

Médecin généraliste – Présidente de la CPTS Nice Ouest Vallée

CAPSI

SÉCURITÉ DES SI – PROTECTION DES DONNÉES À CARACTÈRE PERSONNEL

PRÉSENTATION

En 2019, l'ARS PACA a fait de la sécurité une des thématiques phares de son schéma directeur régional des systèmes d'information.

« L'enquête auprès des acteurs de santé de notre région a montré une forte hétérogénéité des acteurs en matière de sécurité informatique. Le secteur médico-social en particulier dispose de peu de ressources pour la sécurité informatique et pour l'informatique en général. Il est, de plus, difficile pour certains établissements de recruter des profils d'expertise en sécurité informatique alors que ceux-ci sont rares. En conséquence, les acteurs du territoire ont exprimé la volonté de bénéficier d'une aide « opérationnelle » de l'ARS afin de permettre la montée en maturité des structures sur ce sujet. »

Les objectifs régionaux en termes de sécurité sont ainsi fixés :

- Établir un état des lieux régional sur le niveau de sécurité et de conformité RGPD.
- Accompagner les acteurs de santé de la région PACA (hospitaliers, ville, médico-social et structures de coordination) dans leur démarche qui vise à atteindre un niveau de sécurité adapté à leur activité et à se mettre en conformité avec le RGPD.

Innovation e-Santé Sud (ieSS), la maîtrise d'ouvrage déléguée de l'ARS, est donc missionnée pour créer la cellule régionale pour la sécurité des systèmes d'information.

Fin 2019, ieSS annonce la création de CAPSI : Cellule d'Appui à la Protection des Systèmes d'Information.

QUI EST CONCERNÉ ?

Les établissements sanitaires et médico-sociaux, les structures de coordination et les professionnels de ville.

FAITS MARQUANT : L'OFFRE DE SERVICES

La co-élaboration de la trajectoire de services en matière de sécurité numérique et de protection des systèmes d'information avec les différentes catégories d'acteurs régionaux.

1. PILOTAGE SÉCURITÉ

- 1.1 Politiques de sécurité
- 1.2 Organisation de la sécurité
- 1.3 Tableau de bord et indicateurs
- 1.4 Méthodologie de gestion des risques

2. SENSIBILISATION

- 2.1 Sensibilisation générale
- 2.2 Formations

3. ANIMATION RÉGIONALE

- 3.1 Clubs régionaux SSI et DPO
- 3.2 Journées régionales de la sécurité numérique
- 3.3 Plateforme régionale SSI
- 3.4 Annuaire régional SSI

4. CONFORMITÉ

- 4.1 Information des usagers
- 4.2 Accompagnement à la mise en conformité (Niv 1)
- 4.2 Accompagnement à la mise en conformité (Niv 2)

5. INCIDENTS ET CRISES

- 5.1 Prévention autour des incidents
- 5.2 SOC régional
- 5.3 Cellule d'intervention régionale
- 5.4 Assurance cybersécurité

6. OUTILS ET SOLUTIONS

- 6.1 Accompagnement à l'achat
- 6.2 Bibliothèque des solutions techniques
- 6.3 Audit SSI des éditeurs

7. CONSEIL EN SÉCURITÉ

- 7.1 RSSI et DPO mutualisés
- 7.2 Veille SSI
- 7.3 Audit SSI

RÉALISATIONS

- Co-construction avec les représentants de l'écosystème régional de santé et médico-social d'une offre de services fondée sur une expression des besoins émanant de la voix de nos clients ;
- Evaluation de la maturité en matière de gouvernance et de mise en oeuvre de la sécurité numérique auprès de plusieurs dizaines d'établissements ;
- Réalisation de plusieurs ateliers destinés à permettre l'expression de besoins en matière d'appui des établissements dans le domaine de la sécurité numérique.



ÉVALUATION DES BESOINS



SÉMINAIRE DE CO-CONSTRUCTION



ÉLABORATION DE L'OFFRE DE SERVICES

L'ÉQUIPE CAPSI

Une équipe pluridisciplinaire, complémentaire et facilitatrice :



TATIANA RAK

Responsable juridique & DPO



PATRICE THIRIOT

RSSI - Offre régionale



DAMIEN BOREL

RSSI



Accès : <https://youtu.be/EGK4712Jbp4>

RETOUR SUR 2020 : LE DÉBUT DE L'AVENTURE CAPSI

Nous retenons 3 moments forts dans le projet CAPSI : la création de la cellule, les travaux de construction de l'offre avec Capgemini et le début de la mise en œuvre.

Au tout début du projet, fin 2019, nous avons dû trouver un nom et une identité graphique pour pouvoir officialiser la cellule. Ce moment est un bon souvenir ! Pour déterminer ces éléments, nous avons fait un atelier collaboratif avec notre service communication. Si l'expérience était sympathique, elle s'est aussi avérée bien moins évidente qu'on ne pouvait l'imaginer !

En 2020, nous avons principalement travaillé à l'élaboration de l'offre de service régionale, avec l'appui de la société Capgemini. Plusieurs ateliers se sont ainsi déroulés avec les représentants de l'écosystème régional sanitaire et médico-social pour définir une offre de services adaptée aux réels besoins des acteurs et à leurs différents niveaux de maturité.

La crise sanitaire nous a amenés à modifier notre organisation et notamment, à réaliser à distance de nombreuses séances de travail, initialement prévues en présentiel.

Le fait d'animer à distance les différents ateliers a été un challenge, mais aussi une opportunité qui nous a permis de regrouper de nombreux participants, qui n'auraient peut-être pas pu se rendre disponibles en présentiel. Les résultats ont été très concluants ; les contacts étaient chaleureux et nous avons constaté une participation très volontaire de nos interlocuteurs que nous tenons à remercier pour leur forte implication dans ce projet collectif.

Par ailleurs, n'oublions pas que les nouveaux modes d'organisation professionnelle induits par la crise sanitaire ont également été une opportunité rêvée pour les hackers, comme nous avons pu le constater dans l'actualité...

Nous entamons désormais l'année 2021. Elle s'annonce riche, avec une montée en charge progressive qui débute par les actions de sensibilisation. En accord avec l'ARS PACA, nous avons choisi de travailler sur cet axe de manière prioritaire car, si chacun devient acteur de sa sécurité, les actions engagées peuvent donner des résultats très rapides.

Nous espérons également réussir à fédérer au niveau régional des référents en matière de sécurité des systèmes d'information pour pouvoir mutualiser les efforts de réflexion sur des sujets complexes.

L'équipe CAPSI

En savoir +

<https://ies-sud.fr/fiche-produit-capsi/>

TÉLÉMÉDECINE

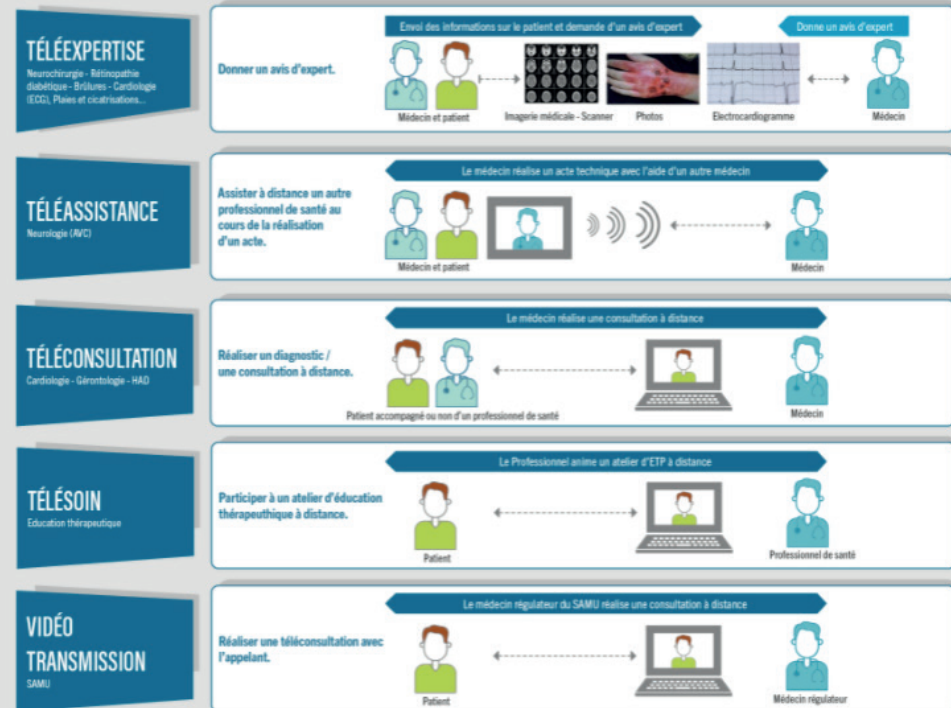
L'offre de télémédecine disponible sur le Portail de Santé PACA se décline en plusieurs solutions :

- La téléexpertise, pour solliciter l'avis d'un ou plusieurs professionnels médicaux, à distance.
- La téléconsultation, permettant de faire une consultation médicale à distance.
- La téléassistance, permettant à un professionnel médical d'assister, à distance, un autre professionnel de santé au cours de la réalisation d'un acte.
- La vidéo transmission, utilisée dans le cadre de la régulation médicale.

Cette offre répond aux besoins de plusieurs domaines médicaux tels que la neurochirurgie, la neurologie, la chirurgie cardiaque, la cancérologie, l'orthopédie, la dermatologie, les urgences pédiatriques, les soins palliatifs, la gériatrie, et bien d'autres.

QUI EST CONCERNÉ ?

Les professionnels de santé rattachés à un établissement de santé, un établissement médico-social ou à un cabinet libéral.



FAITS MARQUANTS

Plusieurs projets de télémédecine ont été initiés et déployés courant de l'année 2020 :

1. Déploiement module de téléconsultations pour le CH de Montfavet :

1.091 téléconsultations réalisées

2. Mise à jour du parc ORUBOX : **32 services d'urgence**

3. Ouverture de la téléconsultation vers le patient isolé à son domicile (gestion crise COVID) : **2.909 téléconsultations réalisées**

4. Déploiement d'un outil de vidéo-transmission à la demande du SAMU 05 : **en cours de test**

Education Thérapeutique des Patients : **début au mois de novembre 2020, pas de chiffre communiqué**

RÉALISATIONS

Téléexpertise :

- 6216 demandes
- déploiement module de téléconsultations pour le CH de Montfavet : Création d'un formulaire spécifique avec un outil de visioconférence intégré permettant aux médecins psychiatres du CH de Montfavet de réaliser des téléconsultations avec leurs patients (1489 demandes) ;

Téléconsultation :

- 4 982 téléconsultations, dont 1737 via l'outil de télémédecine et 3245 via l'application de visioconférence en ligne
- Ouverture de la téléconsultation vers le patient isolé à son domicile (gestion crise COVID) : ouverture à la médecine hospitalière et libérale du module de conférence en ligne permettant la réalisation de téléconsultations avec le patient isolé à son domicile afin d'éviter le déplacement de ce dernier vers les structures de soins.

Visioconférence : création d'un formulaire spécifique, auquel est associé l'outil de visioconférence, permettant aux médecins régulateurs du SAMU Centre 15 de réaliser une vidéo-transmission avec le patient appelant, en l'invitant soit par mail soit par SMS.

Éducation Thérapeutique des Patients : permettre aux acteurs spécialisés dans l'Éducation Thérapeutique des Patients de réaliser via l'outil de conférence en ligne, des ateliers d'éducation auprès des patients à domicile.

CHIFFRES CLÉS 2020

330 établissements utilisant nos outils de télémédecine (EHPAD, CH, Cabinet libéraux...) en PACA déployés comme suit :

38 en Alpes-de-Haute-Provence (04)

11%

26 en Hautes-Alpes (05)

8%

19 en Alpes-Maritimes (06)

6%

128 en Bouches-du-Rhône (13)

39%

90 dans le Var (83)

27%

29 dans le Vaucluse (84)

9%

4982

TÉLÉCONSULTATIONS

6216

TÉLÉEXPERTISES

11198

USAGES

TÉMOIGNAGE

"Le déploiement de la solution de visio/téléconférence dédiée au SAMU est effectif au travers d'un module spécifique sur le portail régional.

L'ensemble des médecins régulateurs a désormais accès à cet outil précieux et fonctionnel.

Nous tenons avec le Dr Jeanblanc, à remercier l'équipe du GRADeS, et en particulier madame Bouville, notre principale interlocutrice dans ce dossier.

La disponibilité de l'équipe a été totale dans les phases d'échanges, de test et de programmation, les délais prévus ont été largement respectés.

Ils nous assurent encore leur disponibilité dans la phase d'essai par l'ensemble des médecins régulateurs, notamment en cas de modifications nécessaires éventuelles.

L'outil est pour nous fonctionnel et répond au cahier des charges établi par la DGOS."

Dr Pierre Visintini

Chef de service Urgences-SMUR-UHC, Directeur du SAMU 05, Responsable du pôle soins critiques – CHICAS Site de Gap



CAROLE BOUVILLE

Assistante de projet télémédecine

« L'année 2020 a été riche en nouveaux déploiements dans les établissements de la région, avec une montée en charge des usages en psychiatrie.

Elle a bien sûr été marquée par la crise sanitaire. Avec l'arrivée de la COVID, nous avons dû repenser l'utilisation de certains de nos outils. Par exemple, jusqu'ici, la téléconsultation n'était possible que si le patient était accompagné d'un professionnel de santé.

Nous avons donc mis en place un nouvel outil destiné à la téléconsultation entre un patient isolé et un médecin. Ce module a été ajouté à l'outil TerCOVID et les utilisateurs nous en ont fait des retours très positifs.

La téléconsultation a été utilisée par la médecine libérale mais également la médecine hospitalière permettant la réalisation de téléconsultations avec le patient isolé à son domicile afin d'éviter le déplacement de ce dernier vers les structures de soins.

Vers la fin de l'été, nous avons été contacté par le SAMU 05, qui avait utilisé le module de téléconsultation. En cohérence avec Ma santé 2022, qui demande aux médecins régulateurs des SAMU de faire des téléconsultations, nous avons adapté l'outil existant, et co-construit, avec le SAMU 05, une version dédiée aux SAMU.

Les médecins régulateurs des SAMU 04, 05, 06 et 84 peuvent désormais réaliser une vidéo transmission avec le patient appelant en l'invitant soit par e-mail soit par SMS.

Au mois de septembre, nous avons ouvert la visioconférence aux dispositifs d'éducation thérapeutique, permettant aux acteurs spécialisés dans l'Éducation Thérapeutique des Patients de réaliser via cet outil des ateliers d'éducation auprès des patients à domicile. »

Carole Bouville

En savoir +

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-telesante/>

NOS AUTRES PROJETS

Portail de santé - ENRS

ROR

Messagerie Sécurisée de
Santé

ViaTrajectoire

Qualité des soins et
sécurité des patients

HOP'EN

Capacités disponibles

Tensions hospitalières -
Plan blanc, plan bleu

Identitovigilance

Guichet Unique

TerCOVID

Agora Social Club

SI Urgences - Terminal
Urgences

SI Urgences - Terminal
SMUR

SI Urgences - Terminal
Hélico

SI Urgences - SI SAM

Accès : <https://ies-sud.fr/ra-2020/projets-cles-2020/>

PORTAIL DE SANTÉ & ENRS

PRÉSENTATION

Le Portail de santé PACA est une plateforme pluridisciplinaire d'appui aux professionnels de santé.

Il regroupe de nombreux outils, à destination des professionnels, pour améliorer le parcours du patient, améliorer la communication entre professionnels, gérer les situations de crise et proposer des outils adaptés aux structures d'urgence.

Le portail sécurisé est un composant technique du Portail de santé PACA ayant plusieurs rôles :

- Assurer l'authentification des utilisateurs avec différents mécanismes (mot de passe, OTP et carte CPS).
- Permettre aux utilisateurs d'accéder à l'ensemble des solutions régionales sans devoir s'authentifier une deuxième fois (SSO).
- Décrire et gérer les droits des utilisateurs (IAM).
- Assurer une traçabilité de l'ensemble des actions effectuées.
- Garantir la confidentialité des échanges.

FAITS MARQUANTS

⇒ Dans sa volonté d'apporter la meilleure expérience possible aux utilisateurs, ieSS initie un travail sur une nouvelle version de l'ENRS. L'ambition est de proposer aux professionnels une plateforme intelligente et polymorphe. Grâce aux données qui pourront être récupérées et analysées, notamment dans le cadre de e-parcours, ieSS souhaite pouvoir proposer un espace qui s'adapte automatiquement aux pratiques des professionnels connectés, et qui propose une vue complète des parcours patients. La mise en oeuvre de cette future interface permettra aux utilisateurs de gagner un temps précieux et de bénéficier d'un environnement de travail centré sur leur métier.

⇒ Fin 2020, une équipe dédiée à cet ambitieux projet est constituée.

Accéder au Portail de santé PACA

Accès : <https://sante-paca.fr/>



RÉALISATIONS

⇒ Proposition d'un planning et d'un micro budget pour l'année 2021 pour établir une mise à jour du diagnostic de l'ENRS actuel ;

⇒ Lancement des travaux sur l'urbanisation de l'espace régional de santé, avec la mise à jour du schéma d'urbanisation de l'ENRS proposé en 2018 ;

⇒ Définition du cadre d'interopérabilité SI régional : définition des règles, des normes et des standards d'accès aux services Socles régionaux à tous services métiers dont le SI Parcours.

Accès : <https://youtu.be/EE4vx0JGJss>

ROR- RÉPERTOIRE OPÉRATIONNEL DES RESSOURCES

PRÉSENTATION

Facilitateur pour la recherche précise et détaillée d'une offre de santé et garantissant une meilleure orientation des patients, le ROR décrit l'ensemble des ressources opérationnelles présentes sur un territoire régional. Les domaines du sanitaire, du médico-social et l'offre libérale participent à cette description.

Dès 2009, le groupement PACA a mis en œuvre un ROR et cette solution logicielle est aujourd'hui partagée par 9 régions.

Avec le concours de l'ANS (agence du numérique en santé) le programme ROR a été enrichi d'un volet interopérabilité visant à fédérer les ressources des différents ROR sur l'ensemble du territoire national.

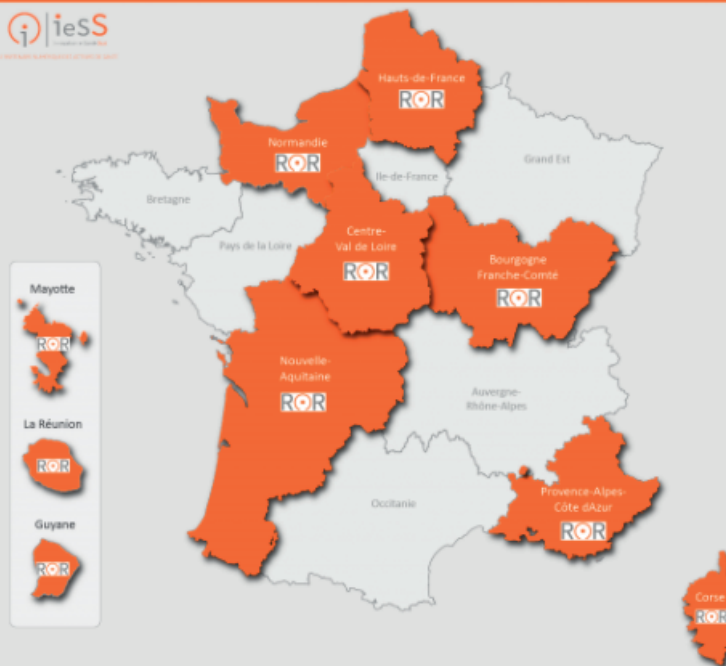
Basé sur des normes d'interopérabilités et des standards de description, les ROR régionaux constituent désormais un socle numérique unique, dont les ressources sont accessibles via les services numériques régionaux ou nationaux (sante.fr, viaTrajectoire).

Dans le sillage de ces travaux régionaux, le programme ROR National est lancé, piloté par l'ANS. Il permettra à terme de conjuguer sous un même outil socle, les données des ROR des 17 régions.

[Consulter la fiche produit](#)

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-ror/>

DÉPLOIEMENT ROR PACA - RÉPERTOIRE OPÉRATIONNEL DES RESSOURCES



FAITS MARQUANTS

- ⇒ Le ROR a pris une trajectoire Nationale et le GRADeS ieSS a participé à la rédaction de son Cahier des Clauses Techniques Particulières pour la fourniture de services numériques pour le SI ROR National.
- ⇒ La forte attractivité du ROR PACA sur le territoire national, induit pour le GRADeS ieSS une charge conséquente pour le maintien en condition opérationnelle de la solution.

RÉALISATIONS

- ⇒ En tant que porteur de solution ROR, le GRADeS ieSS contribue activement au pilotage du programme ROR National et y apporte toute son expertise.
- ⇒ Dans le cadre de la gestion de crise Covid-19, les SAMU et les cellules de crise ont disposés, grâce au ROR, d'une vision actualisée des disponibilités en lits et des capacités de réanimation dans toutes les régions, ce qui garantit une orientation fiable des patients.
- ⇒ Le GRADeS ieSS contractualise avec l'UGAP pour renforcer son équipe technique, et notamment répondre aux exigences de mise en qualité du ROR via l'adossement aux référentiels nationaux (RPPS/AMELI//FINESS..)
- ⇒ Le ROR a pris une trajectoire Nationale et le GRADeS ieSS a participé à la rédaction de son Cahier des Clauses Techniques Particulières pour la fourniture de services numériques pour le SI ROR National.

CHIFFRES CLÉS

2

CLUBS
UTILISATEURS

4

GROUPES DE
TRAVAIL INTER-
RÉGIONS

9

RÉUNIONS SUR
LA
MODÉLISATION
DES DONNÉES ET
GESTION DES
NOMENCLATURES
"FLASH ROR"

35

RÉUNIONS ANS

7

RÉUNIONS DGOS

13

RÉUNIONS DE
CRISE COVID

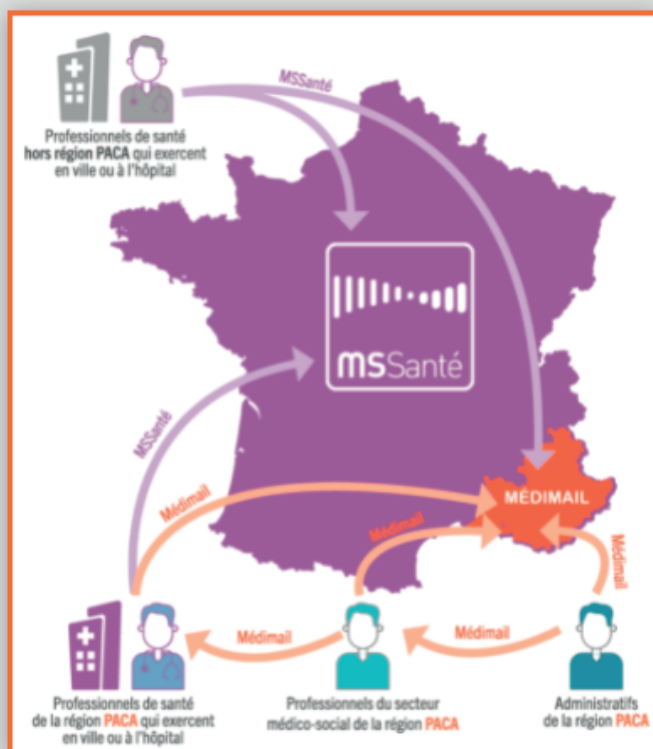
MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ

PRÉSENTATION

Depuis 2015, la solution Medimail, messagerie sécurisée de santé homologuée MSSanté, financée par l'ARS PACA et déployée par le GRADeS ieSS, permet à l'ensemble des acteurs du secteur sanitaire, médico-social et libéral PACA, d'échanger de façon dématérialisée et sécurisée.

Consulter la fiche produit

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-medimail/>



RÉALISATIONS

- ⇒ L'accompagnement des structures de santé PACA au déploiement de la messagerie sécurisée se poursuit.
- ⇒ Cet accompagnement est renforcé par la promotion de la MSSanté en général, quelque soit l'outil utilisé.
- ⇒ ieSS participe, en collaboration avec l'ARS, aux pilotes régionaux de déploiement MSS ESMS depuis le mois de juillet 2020 pour un déploiement prévu en 2021.

FAITS MARQUANTS

- ⇒ Un nouveau Chef de Projet est arrivé en mars 2020 et a pris en charge, entre autre, Médimail et la MSS.
- ⇒ Une version mobile de Médimail est sortie en Mai 2020.
- ⇒ La MSS fait partie des priorités du Ségur de la santé de Juillet 2020 : développer l'échange (modalités d'incitation forte à l'usage, l'usage des documents de sortie d'ES, des CR de biologie et de radio, du VSM (Volet de Synthèse Médical) par MSS.
- ⇒ La V4 Médimail mise en liane en décembre 2020.

CHIFFRES CLÉS

196

STRUCTURES RACCORDÉES AU RÉSEAU
MÉDIMAIL-MSS

15437

COMPTES MÉDIMAIL CRÉÉS

57%

DES COMPTES ONT UNE
CORRESPONDANCE MSS

VIATRAJECTOIRE

PRÉSENTATION

ViaTrajectoire propose une aide à l'orientation personnalisée des patients et usagers. Il se compose de plusieurs modules.

- Le module **Via Trajectoire Handicap** permet la fluidification de l'orientation des personnes handicapées entre les MDPH et les différents ESMS de la région.
- Le module **Via Trajectoire Sanitaire**, permet aux établissements et aux professionnels de santé d'orienter les patients vers un HAD ou un SSR.
- Le module **ViaTrajectoire Grand âge**, quant à lui, permet aux personnes hospitalisées ou à domicile, de rechercher une place en EHPAD, en Résidence Autonomie ou en Unité de Soins de Longue Durée (USLD).

Consulter la fiche produit Handicap

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-vt-handicap/>

Consulter la fiche produit Sanitaire

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-vt-sanitaire/>



Accès : <https://youtu.be/uayM8wut1o4>

RÉALISATIONS

ViaTrajectoire Handicap

⇒ Déploiement de VT PH sur cinq départements 05, 83, 84, 13 et 06.

Accompagnement de la MDPH 04 (Maison Départementale des personnes handicapées) pour finaliser le déploiement sur le département 04.

⇒ Synchronisation des établissements PH décrits dans Via Trajectoire avec le ROR (démarrée en novembre 2020)

⇒ Ecriture et paramétrage de la matrice des droits VT PH portail de santé PACA / VT pour accès SSO.

ViaTrajectoire Sanitaire

⇒ Peuplement du ROR pour le déploiement de l'outil dans les nouvelles structures.

ViaTrajectoire Grand âge

⇒ Définition de l'équipe projet pour le module Via Trajectoire grand âge.

FAITS MARQUANTS

ViaTrajectoire Handicap

⇒ Au cours de l'année 2020, l'équipe projet du GRADeS ieSS a poursuivi le déploiement de l'outil Via Trajectoire PH sur l'ensemble de la région.

⇒ Démarrage des travaux de synchronisation de VT PH avec le ROR ainsi que la gestion des accès via le portail de santé PACA.

⇒ Une nouvelle version de l'outil Via Trajectoire a été testée et installée le 13 novembre 2020.

ViaTrajectoire Sanitaire

⇒ Le module Via Trajectoire sanitaire, permet aux établissements et aux professionnels de santé d'orienter les patients vers un HAD ou un SSR. Cet outil est déjà déployé sur la région PACA. Les structures suivantes ont été paramétrées et formées : 25 HAD, 23 MCO-USP, 160 SSR, 131 MCO.

⇒ Les actions au cours de cette année ont été consacrées à l'amélioration des

⇒ Les actions au cours de cette année ont été consacrées à l'amélioration des usages et à l'accompagnement de nouvelles structures.

ViaTrajectoire Grand âge

⇒ Au cours de l'année 2020, l'équipe chargée du module Via Trajectoire grand âge s'est focalisée sur le peuplement du ROR avec 679 établissements paramétrés. Ce travail est un pré-requis pour le déploiement de ce module qui débutera le second semestre de 2021.

CHIFFRES CLÉS

HANDICAP

349

ESMS

SANITAIRE

208

STRUCTURES FORMÉES

GRAND ÂGE

679

ÉTABLISSEMENTS PARAMÉTRÉS DANS LE ROR

90000

NOTIFICATIONS ENREGISTRÉES

435

UNITÉS CONNECTÉES

100%

DE COMPLÉTUDE POUR
LES ESMS PERSONNES
ÂGÉES

QUALITÉ DES SOINS & SÉCURITÉ DES PATIENTS

PRÉSENTATION

Créée en décembre 2016, PASQUAL est la structure d'appui à la qualité des soins et la sécurité des patients de la région Provence-Alpes-Côte d'Azur. PASQUAL s'adresse à tout professionnel de santé quels que soient son lieu et son mode d'exercice ou tout représentant légal d'établissement de santé et d'établissement ou service médico-social de la région PACA.

Ses principales missions consistent à :

- Aider les professionnels concernés à analyser les déclarations d'EIGS (Événements Indésirables Graves associés aux Soins) et contribuer ainsi à éclairer l'ARS sur les conclusions à en tirer.
- Apporter, à la demande de l'ARS, une expertise médicale, médico-sociale technique et scientifique aux professionnels.

PASQUAL va ainsi apporter un soutien méthodologique pour la déclaration et l'analyse des événements indésirables graves associés aux soins, dispenser des formations, donner du conseil, partager son expertise et conduire des projets de recherche dans les domaines de la qualité et la gestion des risques.

Accéder au site PASQUAL

Accès : <https://pasqual.sante-paca.fr/>

RÉALISATIONS

⇒ Qualité des signalements

- 2 RMM
- 11 accompagnements suite à un EIGS
- 43 EIGS analysés
- 1 rapport sur la qualité des déclarations d'EIGS
- 1 rapport sur les EIGS en réanimation
- 1 affiche sur la qualité des déclarations

⇒ Démarche qualité

- Démarche qualité en médico-social
- Groupe régional sur le secteur médico-social

⇒ Groupe de travail régionaux – situations à risques

- Prise en charge des traumatisés crâniens
- Accouchement à domicile

⇒ Suivi des statistiques de signalements (saisie et contrôle qualité, analyse statistiques)



Accès : <https://youtu.be/3oD3-phGXmo>

⇒ Formations

- Diffusion du catalogue aux établissements
- 6 formations réalisées avec 43 professionnels formés
- Initiation d'un webinar sur la prise en charge de médicament

⇒ Groupe Expérience patient

- 704 réponses à une enquête Expérience patient COVID-19

⇒ FORAP :

- Développement des liens nationaux et animation du groupe FORAP EIGS
- Production d'outils spécifiques (outils RETEX, mémos, webinars, outils patient et parcours traceur)

⇒ HAS FORAP :

- Guide « Analyser un EIGS » rédigé en collaboration avec la HAS et la FORAP

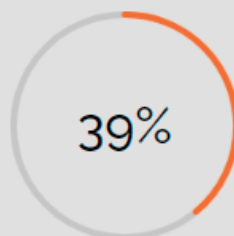
FAITS MARQUANTS

- ⇒ PASQUAL publie et diffuse son catalogue de formations.
- ⇒ La création d'une plateforme de e-learning débute avec une ouverture prévue en 2021.
- ⇒ Le site web PASQUAL est refondu, pour une navigation plus fluide/

CHIFFRES CLÉS



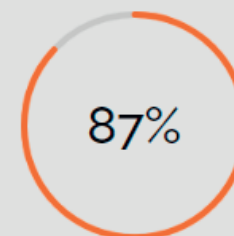
DES
ÉTABLISSEMENTS
SATISFAITS DE
L'ACCOMPAGNEMENT



DES
ÉTABLISSEMENTS
ACCOMPAGNES
REFONT APPEL À
PASQUAL POUR UN
AUTRE
ACCOMPAGNEMENT



DES PARTICIPANTS
SATISFAITS DES
FORMATIONS



DES PARTICIPANTS
ESTIMENT AVOIR
AMÉLIORÉ LEURS
CONNAISSANCES
LORS DES
FORMATIONS

PRÉSENTATION

Dans le cadre de la stratégie de transformation du système de santé « Ma santé 2022 » et de son volet numérique, le programme HOPEN constitue la nouvelle feuille de route nationale des systèmes d'information hospitaliers à 5 ans (2018-2022).

Le programme HOPEN - « Hôpital numérique ouvert sur son environnement » - poursuit les efforts engagés par les établissements de santé dans leur virage numérique et leur modernisation, depuis le lancement du programme Hôpital Numérique en 2012.

Il intègre des exigences plus élevées sur le socle de maturité des systèmes d'information (cybersécurité, dossier patient, prescriptions, etc.) et porte de nouvelles ambitions pour promouvoir et sécuriser les échanges entre l'hôpital, ses partenaires (ville) et ses usagers.

À la demande des établissements, ieSS accompagne ceux qui souhaitent candidater au programme afin de les aider à atteindre les prérequis HN ou HOPEN, mais aussi ceux dont la candidature a été acceptée à atteindre les prérequis HOPEN ainsi que les cibles d'usages.



Accès : <https://youtu.be/yl7xpwTbBYU>

RÉALISATIONS

⇒ ieSS a mis à la disposition des structures qui en ont fait la demande, sa connaissance des systèmes d'information hospitaliers, des modèles de documents, son expertise en sécurité des systèmes d'information, son expertise en Identitovigilance, en étroite collaboration avec l'ARS.

⇒ Les besoins des établissements ne sont pas homogènes, cela va d'un simple entretien téléphonique d'une heure, souvent suivi d'un contrôle de documents et d'un retour sur la qualité et l'exhaustivité de ces documents pour des dossiers simples, à plusieurs rendez-vous en présentiel et plusieurs entretiens téléphoniques, suivis d'un grand nombre d'heures d'accompagnement, avec plusieurs aller-retours de documents et rédaction des comptes rendus, pour des dossiers complexes.

FAITS MARQUANTS

⇒ Des échanges avec 3 GHT.

⇒ Répartition des établissements accompagnés par ieSS, par département:

- 04 : 2 établissements accompagnés et 1 GHT;
- 05 : 3 établissements accompagnés ;
- 06 : 10 établissements accompagnés et 1 GHT;
- 13 : 10 établissements accompagnés ;
- 83 : 7 établissements accompagnés ;
- 84 : 1 établissements accompagnés.

⇒ Lorsque les établissements prennent contact avec nous pour un accompagnement HOPEN, et suivant leur niveau de maturité et leurs besoins, nous leur proposons des accompagnements plus spécifiques sur les sujets prioritaires de la e-santé et sur les produits régionaux portés par ieSS: la sécurité, l'INS, le SRIR, la MSS et le DMP.

CHIFFRES CLÉS

600

HEURES SUR LES DOSSIERS HOP'EN

33

ÉTABLISSEMENTS ACCOMPAGNÉS EN 2020

CAPACITÉS DISPONIBLES

PRÉSENTATION

Les Capacités disponibles est un module qui affiche la capacité de prise en charge des établissements.

Les établissements affichent leur capacité en lits disponible permettant, au niveau régional une vérification de l'état de saturation des établissements de soins.

Ce module, en production depuis octobre 2019, permet un suivi précis des capacités et disponibilités en lits sanitaires, médico-techniques et en établissement d'accueil pour personnes âgées. Il permet d'assurer une gestion quotidienne et en situation de crise. Il répond à la fois à un besoin opérationnel, en offrant une vision synthétique des capacités et fermeture de lits (par région, département, établissement), une vision ciblée (par discipline, par unité, par groupe d'établissements, par mode de prise en charge, etc.) ainsi qu' une vision contextuelle (établissements en situation de tension).

[Consulter la fiche produit](#)

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-capacites-disponibles/>



RÉALISATIONS

- ⇒ Refonte (simplification) de l'onglet médico-social (catégorie d'établissement concerné : accueil personnes âgées).
- ⇒ Les Groupes de Travail sur capacités disponibles et Le Club ROR inter-régions ont permis de statuer sur les évolutions et corrections. Plusieurs correctifs ont été effectués tout au long de l'année sur ce module.
- ⇒ Construction de différents rapports et de requêtes sur le ROR pour le suivi des capacités et disponibilités en lits de soins critiques (pour la DGOS et ARS), SSR (ARS) et chambres mortuaires (ARS), liée au contexte de crise sanitaire.
- ⇒ Construction d'un rapport sur les capacités disponibles des unités de médecine et de chirurgie à destination de l'ARS.

FAITS MARQUANTS

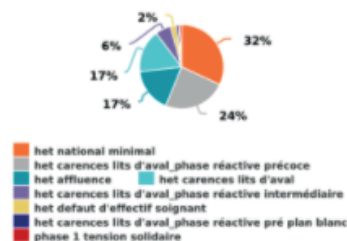
- ⇒ Ajout d'activités COVID (moins-plus-mixte) dans le ROR, en mars 2020, pour répondre aux directives nationales et régionales.
- ⇒ Cette description des unités a permis d'identifier les capacités et disponibilités en lits d'unités avec prise en charge des patients COVID et non COVID.
- ⇒ Cette modification a inclus le suivi de la complétude de ces activités par les établissements dotés de soins critiques. Ces établissements ont été accompagnés par ieSS pour réaliser cette description.
- ⇒ Arrêt de cette description en septembre 2020.

TENSIONS HOSPITALIÈRES – PLAN BLANC / BLEU

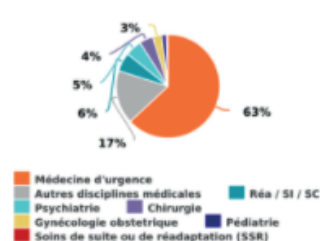
Liste des demandes et déclarations de tension REGION PACA du 01/01/2020 au 31/12/2020

1150 tensions Durée totale de tension : 2577] et 11h

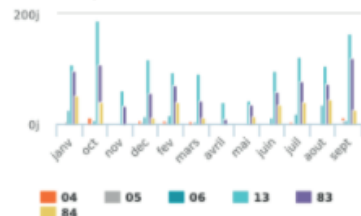
Répartition par type de tension



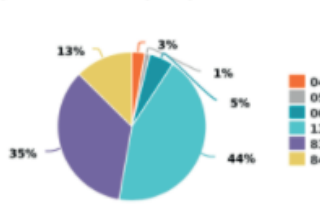
Répartition par groupe de discipline



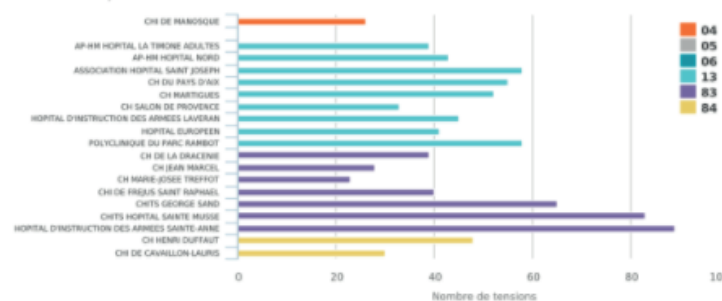
Durée des épisodes de tension



Répartition des tensions par département



Nb de tension par établissement - Les 20 établissements qui ont déclaré le + de tension



PRÉSENTATION

Le dispositif Hôpital En Tension (HET) a pour objectif de permettre la continuité des missions des établissements de santé devant faire face à une situation de tension, d'éviter le déclenchement d'un plan blanc (dispositif lourd réservé aux situations exceptionnelles et peu adapté à la gestion de phénomènes le plus souvent prévisibles) en impliquant l'ensemble des services de l'établissement.

Les outils Plan blanc et Plan bleu du Portail de santé consistent en un formulaire en ligne de saisie du plan d'organisation à mettre en oeuvre en cas de crise sanitaire ou climatique. Le Plan blanc concerne les établissements sanitaires et le Plan bleu les EHPAD, MAS et FAM.

Consulter la fiche produit

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-hopital-en-tension/>

RÉALISATIONS

Plan Blanc

⇒ Construction d'un export de données relevant le nombre de respirateurs renseignés dans les plans blancs en mars 2020 pour gestion de la crise covid.

HET

⇒ Un tableau avec le détail des tensions et un rapport avec graphique est à disposition des établissements, de l'ARS et des Directions Départementales, à la demande.

⇒ Sur 2020, 1150 tensions ont été effectuées par les établissements pour une durée totale de tension de 2577 jours. En 2020, les déclarations de tension sont moins nombreuses qu'en 2019 mais la durée des tensions est plus importante.

FAITS MARQUANTS

⇒ Une veille régionale est réalisée quotidiennement ieSS, chaque jour de l'année (analyse de l'activité des urgences et des lits d'aval) : 365 mails envoyés par an pour les 55 services d'urgences (distinction des services d'adultes et d'enfants).

⇒ Chaque rapport de veille est envoyé automatiquement à l'établissement concerné.

⇒ Un mail régional (regroupant les rapports de veilles de chaque établissement par département) est envoyé quotidiennement :

- sur le courriel d'alerte de l'ARS PACA,
- sur les courriels des astreintes départementales.

IDENTITOVIGILANCE

PRÉSENTATION

Le GRIVES poursuit l'accompagnement des professionnels et des établissements en identitovigilance. En 2020, le focus a été réalisé sur l'identité INS.

L'utilisation de l'identité INS pour référencer les données de santé est obligatoire à partir du 1er janvier 2021. Ce référencement des données de santé avec l'identité INS est indispensable afin d'éviter des erreurs d'identification des personnes prises en charge. L'identification unique et fiable des usagers permet de sécuriser le référencement des données de santé et de faciliter l'échange et le partage de ces données. Cela contribue à la qualité de la prise en charge et à la sécurité des soins.

Innovation e santé sud contribue au déploiement de l'identité INS sur trois axes :

- Une contribution aux travaux nationaux
- Une sensibilisation en région des acteurs de santé et du monde médico-social
- Un appui apporté aux établissements pour le déploiement de l'INS et la mise en conformité au RNIV.

[Consulter la fiche produit](#)

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-grives/>

[Accéder au site du GRIVES](#)

Accès : <http://grives-paca.org/>

RÉALISATIONS

⇒ La réalisation des formations/sensibilisation a nécessité la préparation de supports spécifiques qui dans un souci de parangonnage ont été partagés avec les référents régionaux d'identitovigilance des autres régions (tous appartenant aux GRADeS) et largement repris :

- support de formation INS pour les établissements de santé ;
- support de formation INS pour les professionnels de santé libéraux ;
- support de formation INS pour les PTA ;
- support de formation INS pour les biologistes libéraux ;
- support de formation INS pour les établissements médico-sociaux.

⇒ Une demi-journée thématique sur l'identification des victimes lors d'afflux massif a été proposée aux établissements de santé de premier recours en janvier 2020.

⇒ Compte tenu de la situation sanitaire, la journée du GRIVES en présentiel prévue le 13 octobre 2020 a été annulée. Cette journée a donc été organisée virtuellement et un enregistrement des présentations portant sur l'INS a été diffusé sur le site ies-sud.fr. Les présentations ont été largement appréciées par les auditeurs en région et hors région, la communication ayant été réalisée au niveau national.

[Accéder au replay de la Journée INS](#)

Accès : <https://ies-sud.fr/journee-numerique-du-grives-13-octobre-2020/>



FAITS MARQUANTS

⇒ Participation aux Travaux Nationaux préparatoires au déploiement de l'INS :

- L'élaboration du RNIV ;
- Participation à l'élaboration du guide d'implémentation de l'INS à l'usage des éditeurs de l'Agence du Numérique en Santé ;
- Co-animation de webinaires de présentation de l'INS et du RNIV, organisés par l'Agence du Numérique en Santé ;
- Conception du questionnaire d'autoévaluation pour les établissements de santé en collaboration avec l'Agence du Numérique en Santé.

⇒ Une sensibilisation était nécessaire en région pour cela plusieurs présentations de l'INS et du RNIV ont été effectuées :

- 9 sessions pour les établissements de santé ;
- 2 sessions pour les libéraux (Biologistes et professionnels de santé libéraux) ;
- 2 sessions pour les Directeurs de PTA ;
- 1 session pour les établissements médico-sociaux ;
- 4 sessions pour les personnels des PTA sur l'identitovigilance primaire.

⇒ Un appui est apporté aux établissements pour le déploiement de l'INS et la mise en conformité au RNIV. Quatre GHT (04, 05, 83, 84) et 8 établissements sont en cours d'accompagnement.

L'accompagnement consiste en un audit ciblé sur l'identification primaire et la prestation de conseils pour le déploiement de l'identité INS et la mise en conformité au RNIV, adaptés aux problématiques de l'établissement.

CHIFFRES CLÉS

18

SÉANCES DE SENSIBILISATION À L'INS

4

GHT ACCOMPAGNÉS SUR LA CONFORMITÉ AU RNIV

415

PERSONNELS FORMÉS SUR L'IDENTITÉ INS

8

ÉTABLISSEMENTS ACCOMPAGNÉS SUR LA CONFORMITÉ AU RNIV

97%

DE SATISFACTION DES PARTICIPANTS AUX FORMATIONS

GUICHET UNIQUE

PRÉSENTATION





Le Plan pour renforcer l'accès territorial aux soins qui a été présenté par le Premier ministre et la ministre des Solidarités et de la Santé le 13 octobre 2017, se donne pour objectif de créer dans chaque région un guichet unique d'accueil, d'information et d'orientation des professionnels de santé afin de simplifier leur parcours professionnel et gagner du temps médical.

Est entendu par guichet unique un « front office » dont l'objet est d'offrir aux professionnels de santé, en un point d'entrée unique, un accès aux informations, aides et accompagnement utiles aux étapes clés du projet professionnel et personnel, depuis leurs études jusqu'à leur retraite.

Consulter la fiche produit

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-guichet-unique/>



-  Nouveau service dédié aux professionnels
-  Accompagnement personnalisé
-  Réponses rapides et fiables
-  Démarches administratives simplifiées

RÉALISATIONS

- Paramétrage complet du CRM en base de test (Qualification, procédures, comptes utilisateurs, modèles de mails, pièces justificatives)
- Avancement et finalisation en cours des imports de données
- Rédaction du cahier de recette
- Recette fonctionnelle avec les utilisateurs / partenaires, CDOM et ARS
- Réactivité et réajustement de l'outil et du planning en fonction des résultats obtenus

FAITS MARQUANTS

- Arrivée d'un nouveau chef de projet pour le Guichet Unique en janvier.
- Recette de l'Ordre des médecins (département 13 et 83) en juillet.
- Nouveau périmètre pour le Guichet Unique et lancement du Guichet Unique V2.
- Mise en production du Guichet Unique intra ARS.

CHIFFRES CLÉS

156

QUALIFICATIONS DE DEMANDES CRÉES

57

PROCÉDURES DE TRAITEMENT DES DEMANDES

TERCOVID

PRÉSENTATION

L'Agence Régionale de Santé a demandé au GIP ieSS de mettre en place d'une plateforme pour la coordination autour du COVID-19.

Cette plateforme est destinée à la prise en charge des patients dépistés positifs ou qui présentent des symptômes. Elle permet d'assurer la coordination de tous les acteurs qui doivent participer activement à la localisation et au suivi des patients, au-delà de l'acte de téléconsultation.

TerCOVID c'est :

- La coordination ville-hôpital et ville-ville
- Un dossier patient
- Une solution de télémédecine
- Un environnement sécurisé (Hébergeur de Données de Santé)
- Une connexion au Serveur Régional d'Identités et de Rapprochements (identito-vigilance)

Consulter la page de présentation

Accès : <https://ies-sud.fr/outils-numeriques/tercovid/>



RÉALISATIONS

⇒ TerCOVID repose sur le modèle Terminal de Coordination (TerCo) développé par ieSS pour les PTA de la région.

⇒ De nombreuses optimisations et développements ont été effectués afin d'adapter l'outil aux différents besoins initiaux mais aussi aux modifications de pratiques et usages détournés pour autant avec un réel bénéfice pour les patients.

On note également la mise en place d'une fonctionnalité PDQ (Patients Demographics Query) sur le SRI PACA.

⇒ Des RETEX ont mis en évidence des sources de dysfonctionnement et de la nécessité de mettre en place une analyse d'usage de nos outils avec l'aide de l'Intelligence Artificielle. Ces RETEX ont également souligné l'importance du patient qui doit être placé au coeur de son parcours de soin et a aussi lancé les travaux sur un recueil du consentement adapté aux usages.

⇒ La grande majorité des développements réalisés pourront bénéficier aux autres outils de type terminal (Terminal Urgences, Terminal SMUR et TerCO en attendant le lancement des outils e-Parcours).

FAITS MARQUANTS

⇒ TerCOVID a été **mis en place en moins de 48h** à la demande l'ARS.

⇒ Le principe initial de l'outil était de partager de l'information médicale entre les établissements de santé accueillants des patients COVID+ et la médecine de ville. La finalité attendue était de libérer des lits d'hospitalisations.

⇒ L'impact a été particulièrement bénéfique pour le département pilote des Hautes-Alpes, puis l'usage de l'outil a été assez rapidement détourné par les différents professionnels. Mais il n'en reste pas moins que TerCOVID a été le premier outil de partage de dossiers médicaux entre la ville et l'hôpital en région PACA.

CHIFFRES CLÉS

9550

PATIENTS INCLUS EN PACA

75

ÉTABLISSEMENTS CONNECTÉS

907

PROFESSIONNELS ENGAGÉS

AGORA SOCIAL CLUB

PRÉSENTATION

Dans la perspective de la mise en œuvre des lois sur l'adaptation de la société au vieillissement et de modernisation du système de santé ainsi que dans le cadre de l'élaboration fin 2017 du Projet régional de santé PACA 2 (PRS2), l'ARS a déployé une plateforme régionale digitale 2.0, socle de l'animation territoriale d'une communauté d'acteurs en région PACA, baptisée Agora Social Club.

Cette plateforme vise à faire émerger l'intelligence collective et constructive autour de projets fédérateurs.

L'objectif est également à l'occasion de ce travail collaboratif de proposer une approche pédagogique de manière très large et ouverte. Cette notion rencontre les enjeux du e-learning.

La plateforme Agora social club, portée par ieSS, assure également des passerelles avec les outils existants et développés dans le cadre de la politique régionale des systèmes d'information menée par l'ARS et ses partenaires afin de diffuser et de partager les ressources et l'information en santé de la région.

[Consulter la fiche produit](#)



AGORA SOCIAL CLUB

RÉALISATIONS

- ⇒ Installation d'un chat à la demande de l'ARS.
- ⇒ Formation en présentiel et accompagnement des CPTS à l'utilisation de l'Agora Social Club.
- ⇒ Création et animation par Manuela OLIVER, notre experte en identitovigilance, d'un espace GRIVES.

FAITS MARQUANTS

- ⇒ Premières CPTS intégrées à l'Agora Social Club en janvier.
- ⇒ Formation et accompagnement des CPTS à la création d'espaces collaboratifs.
- ⇒ La gestion budgétaire et suivi des commandes de l'Agora Social Club sont réalisés par ieSS.
- ⇒ Organisation de la reprise de la gestion de l'Agora Social Club par ieSS en octobre.

CHIFFRES CLÉS

762151

PAGES VUES

5067

COMPTES UTILISATEURS

458

ESPACES CRÉÉS

SI URGENCES

TERMINAL URGENCES

PRÉSENTATION

Le Terminal Urgences est un dossier patient informatisé dédié à la pratiques des urgences.

Il est alimenté en temps réel par chaque professionnel de santé du service.

Le Terminal Urgences contribue à l'amélioration de la visibilité des passages aux urgences en permettant :

- le suivi des patients et de leurs pathologies,
- la localisation des patients dans le Service des Urgences.

Fonctionnellement, le Terminal des Urgences se compose de 3 niveaux d'informations :

- la file active des patients du service : entièrement paramétrable, son but est d'offrir une vision synthétique de l'activité du service aux professionnels,
- la fiche patient : regroupe les informations administratives du patient, des fonctionnalités d'horodatage ainsi que la création d'items fonctionnels propres au service,
- la fiche médicale : véritable dossier de soins d'urgence numérique, elle intègre un module de triage pour l'accueil (module IOA).

Il offre par ailleurs des fonctionnalités financières et administratives intéressantes telles que la détection des patients à profil UHCD, la simplification fonctionnelle pour les médecins urgentistes du codage des diagnostics dans le respect des règles du PMSI, l'attribution d'actes simplifiés sous la forme de packs d'actes correspondant aux diagnostics sélectionnés, ou encore l'envoi des Résumés de Passages aux Urgences (RPU) pour la participation à la veille sanitaire.

[Consulter la fiche produit](#)

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-terminal-urgences/>

RÉALISATIONS

⇒ Malgré la crise sanitaire, deux Clubs Utilisateurs ont eu lieu en visioconférence, avec une très forte participation et de très bons retours des différents référents locaux. Le gain de temps de transport a été plébiscité et pourrait nous amener à réévaluer l'organisation de nos Clubs Utilisateurs plutôt en visioconférence qu'en présentiel.

⇒ Le thésaurus des diagnostics a été complètement revu en collaboration avec les besoins de Santé Publique France, de la FEDORU et de la SFMU. Ce thésaurus est ainsi en avance de phase avec le format attendu des RPU v3. Son application pourra être effective après une réécriture du module de cotation du TU.

⇒ Une nouvelle technologie (Progressive Web App) a été initiée avec l'outil terCOVID, le développement n'a pu être finalisé en raison du décommissionnement lié à la fin de la première vague épidémique. Un faible temps de développement pourrait permettre d'offrir une solution en mobilité du TU, adaptée et spécifique pour les professionnels des urgences (IOA, IDE et médecins).



FAITS MARQUANTS

⇒ Le Terminal urgences est un des plus anciens outils du GRADeS, son évolution est fortement liée aux retours des utilisateurs du produit. Les demandes d'évolutions sont recueillies lors des Club Utilisateurs et validées collégialement pour le bénéfice du plus grand nombre.

⇒ Si la crise Sanitaire actuelle liée au SARS-Cov 2 a fortement impacté les développements de cet outil, plusieurs développements réalisés sur l'outil TerCOVID trouveront néanmoins bénéfice dans la version Terminal Urgences.

SI URGENCES

TERMINAL SMUR

PRÉSENTATION

Le Terminal SMUR est une solution de plusieurs applicatifs centrés sur la base régionale SAMU, qui existe sous deux formes : un service web et une application mobile.

Ses objectifs sont de :

- Permettre l'amélioration de la prise en charge des patients.
- Accéder aux informations de régulation (identité victime, données médicales etc.).
- Intégrer des données grâce à une interface intuitive.
- Gérer l'évaluation du patient.
- Gérer la prescription médicamenteuse.
- Coder des diagnostics et actes.

[Consulter la fiche produit](#)

Accès : <https://ies-sud.fr/fiche-produit-terminal-smur/>



RÉALISATIONS

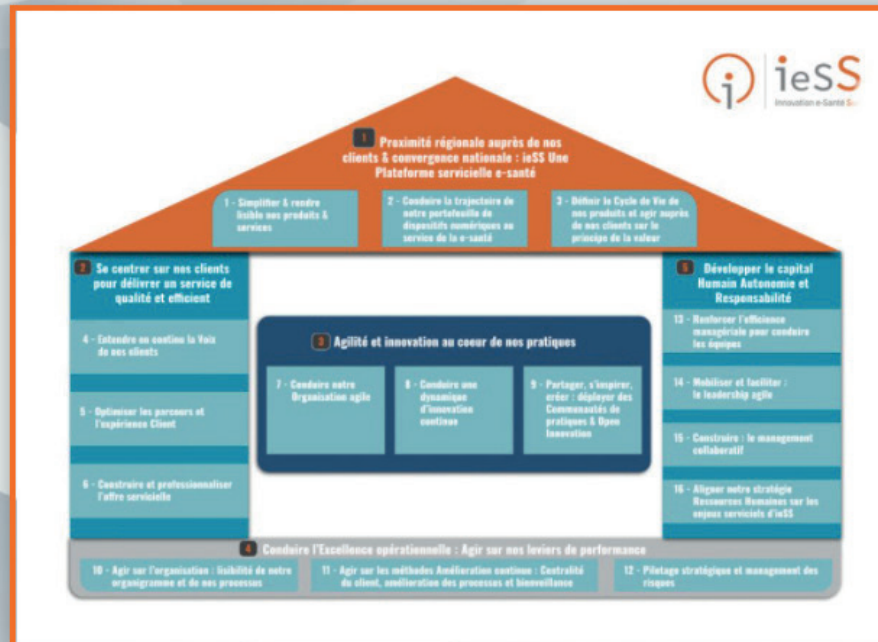
- ⇒ 8 développements effectués.
- ⇒ Paramétrage et formation pour le démarrage du SMUR La Ciotat.
- ⇒ Paramétrages fonctionnels à la demande.
- ⇒ 1 Club TSMUR / an.

FAITS MARQUANTS

- ⇒ Ouverture d'une nouvelle ligne SMUR pour La Ciotat le 15 mai 2020.
- ⇒ Du 01/01/2020 au 23/11/2020
 - 150 demandes d'assistance / 56 939 interventions (sorties smur)
 - 1180 utilisateurs / 39 sites SMUR dont le BMPM et le SDIS 13.



L'ENJEU IESS : L'UTILISATEUR



RELATION CLIENT

LA VOIX DU CLIENT & LE CENTRE DE SERVICES

LES FAITS MARQUANTS

- ⇒ Embauche d'une directrice de la relation et expérience clients (octobre 2020).
- ⇒ De nombreux déplacements pour une présence terrain accrue de ieSS et une forte attente dans ce sens exprimée par les acteurs de la Santé.
- ⇒ En mars 2020, le service d'assistance se transforme en un Centre de services regroupant l'assistance fonctionnelle et technique. Son rôle est d'accompagner les usagers dans la prise en charge des dysfonctionnements ainsi qu'au niveau de l'accompagnement fonctionnel (mises à jour, paramétrage, formations,...).

LES CHIFFRES CLÉS

- ⇒ 113 structures membres du GIP
- ⇒ Plus de 11 000 clients connectés au Portail de Santé PACA sur 2020
- ⇒ 100 % de complétude du ROR pour les ESMS PA
- ⇒ 15 000 tickets d'assistance traités cette année → 20 novembre 2020
- ⇒ 60% des demandes d'assistance sont clôturées dans la journée
- ⇒ Diffusion et animation quotidienne en interne des tableaux de bord "gestion des tickets"
- ⇒ Animation de 2 "ticket day" mensuel regroupant les équipes du Centre de services, les chargés de projets et les développeurs

LES RÉALISATIONS

- ⇒ Expérience clients : validation des axes d'amélioration prioritaires, identification du dispositif de collecte à déployer et sélection des indicateurs de performance et de satisfaction.
- ⇒ Un dispositif de collecte adapté à chaque interaction : Évaluation et optimisation de l'expérience de nos clients avec la préparation de questionnaires envoyés à chaque étape des parcours utilisateurs.
 - Des indicateurs de mesure de l'expérience pour guider le pilotage opérationnel et valider la progression du plan d'actions.
 - Des indicateurs de mesure d'impact sur l'expérience client et la satisfaction (recommandation, Score NPS..)
 - Une analyse partagée à l'ensemble du GRADeS et un traitement réalisé en transverse.
- ⇒ Les besoins métiers, fonctionnels ou incompréhensions de l'offre sont analysés et traités par le chef de produit et le service communication & marketing.
- ⇒ Les anomalies, demandes d'évolution, ou retours d'expérience concernant les produits et services sont consolidées et priorisées par le chef de produit / projet, suivies par le Delivery, traitées par le service assistance et une information est diffusée par le service communication. Une mise à jour des supports de formation pourra également être effectuée et diffusée.
- ⇒ Des sessions de formation et d'animation autour de la gestion et prise en charge de la relation client (éléments de langages, postures, présentation et accueil, prise de congé) sont dispensées à l'équipe du Centre de services. Objectif cible : l'excellence relationnelle.
- ⇒ Définition des processus de transfert et d'escalade afin d'alimenter un référentiel des processus. Référentiel partagé et intégré au sein des différents services concernés du GRADeS pour optimiser le délai de traitement des demandes d'assistance.

QUAND NOS UTILISATEURS DEVIENNENT DES CLIENTS

Une fonction Relation et Expérience client a été créée en Juillet 2020 dans le cadre des travaux concernant la nouvelle vision stratégique de ieSS qui vise à positionner l'utilisateur au cœur de notre organisation. L'enjeu est de construire une plateforme servicielle en cohérence avec une proposition de valeurs fortes et alignées avec les attentes de nos membres.

Elle s'articule autour d'une volonté : **évoluer d'une logique de structure à une logique de parcours**.

⇒ 3 leviers ont été identifiés dans le cadre du déploiement :

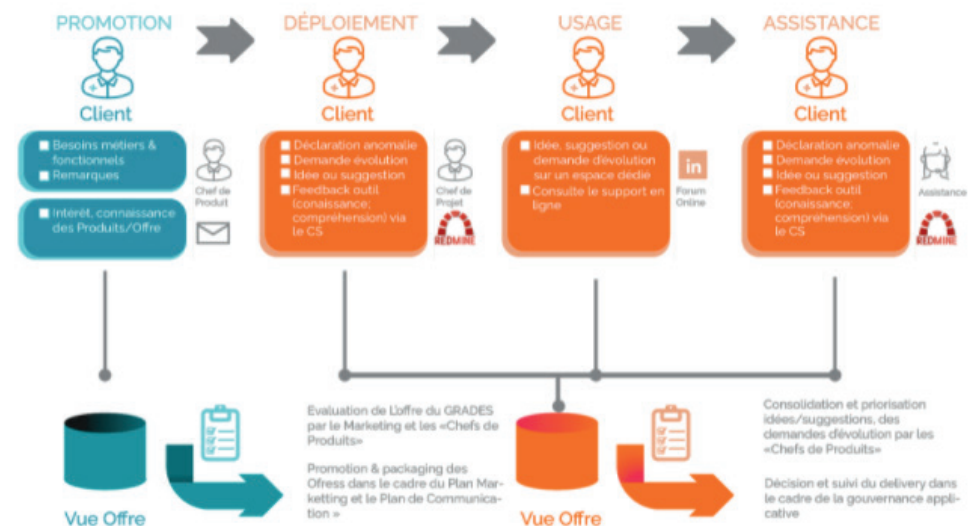
- **Penser Client** : Cibler précisément ce que veulent nos clients
- **Entendre la Voix de nos clients**
- **Traduire les attentes de nos clients en éléments mesurables**

⇒ Les axes à développer autour de l'**optimisation des parcours et de l'expérience client** sont ainsi :

- Définir des parcours spécifiques clients (par catégorie clients / produits -services) afin de délivrer un service personnalisé sur-mesure basé sur l'usage.
- Développer et promouvoir la "culture client" pour raisonner "satisfaction client" et non "résolution de problèmes".

⇒ Les 4 axes pour **renforcer l'expérience et la satisfaction** de l'utilisateur :

- **Promotion** : offrir une meilleure compréhension et lisibilité des outils et de l'expertise du GRADeS
- **Déploiement** : offrir une meilleure écoute et un accompagnement optimum pour co-construire ensemble les solutions.
- **Utilisation** : assurer un usage optimum des produits et services par les usagers
- **Assistance** : offrir une assistance réactive et de qualité.



LE CENTRE DE SERVICES : POINT DE CONTACT STRATÉGIQUE AVEC LES USAGERS

Au cœur de notre plateforme servicielle, il est le pivot central de l'expérience client. L'enjeu aujourd'hui n'est plus d'être en réaction aux dysfonctionnements, mais en anticipation et accompagnement auprès des clients.

3 axes au service de nos engagements clients :

- Mise en place d'une charte de bonnes pratiques portant sur les délais de réponse selon le niveau de criticité et la qualité de la relation
- Accompagnement à la résolution de problèmes de niveau 1 et 2 pour un gain de satisfaction optimal
- Mise en place d'enquêtes de satisfaction clients automatisées et suivi des indicateurs pour mesurer la performance et l'efficacité.



Accès : <https://youtu.be/oE7uAJ6BuRc>

 **INFORMATION**
Le fonctionnement des outils
Rechercher l'information via les procédures du Drive, les tutoriels, les tickets créés.
En cas de difficulté, se renseigner ou transférer au collègue spécialiste

 **MISE À JOUR DE DONNÉES**
Fiabiliser les données des ES ou PS dans les référentiels (RCR...)
Saisir l'opportunité de mise à jour des données à chaque interaction téléphonique

 **ÉVOLUTION**
Un changement demandé dans un outil suite à un nouvel usage métier
Transmettre la demande au Chef de Produit concerné

ACCÈS
Création des comptes et profils autorisés
Contrôler l'identité du demandeur
Obtenir l'accord de l'administrateur référent de l'outil



INCIDENT
Un dysfonctionnement, une page non accessible, une erreur système
Évaluer la criticité
Solliciter l'équipe d'Assistance Technique
Suivre les incidents transférés au jour le jour



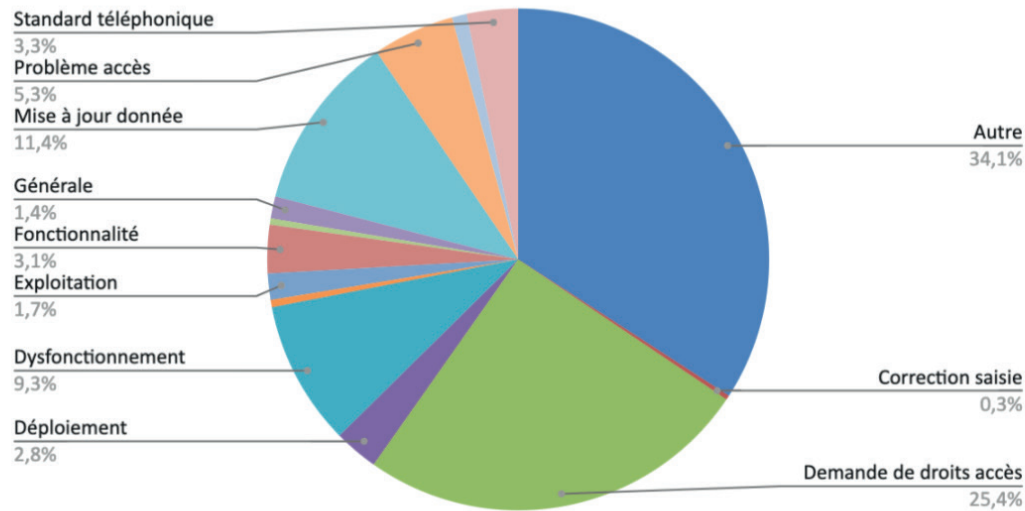
DIVERS, REQUÊTES
Créer un rapport, corriger des données mal saisies...
Transmettre la demande au collègue spécialiste



EXEMPLE DE REPORTING

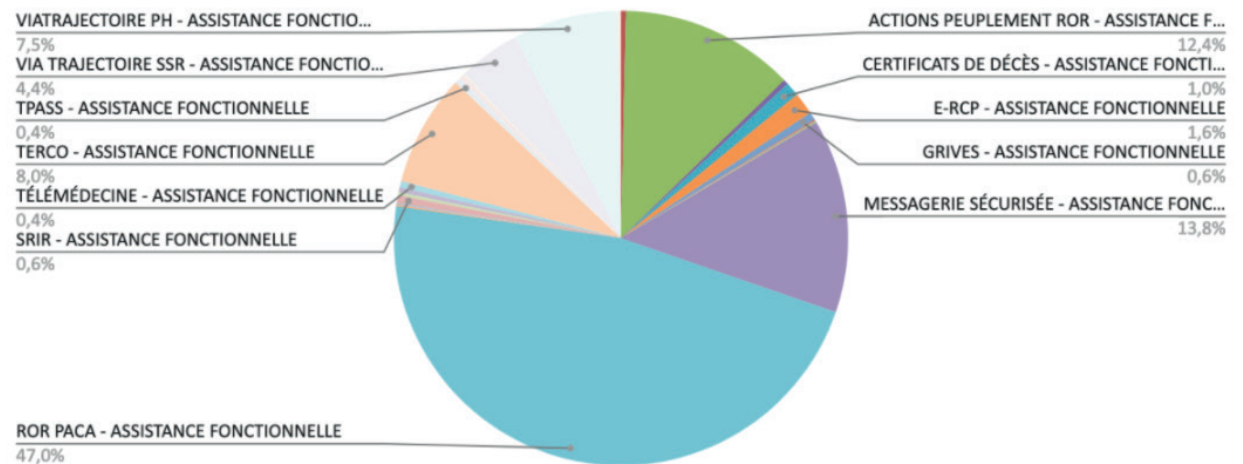
Types de demandes d'assistance

% calculé sur les 1479 tickets d'assistance créés en novembre 2020



Assistance fonctionnelle novembre 2020

% des demandes traitées par projets



UNE ÉQUIPE TOUJOURS À VOTRE ÉCOUTE



VÉRONIQUE BÈS



MIREILLE GUARISE



CHRISTELLE TERRIER



SOPHIE GUIHARD



VÉRONIQUE BELLIN-CROYAT



FRÉDÉRIC SIMION



PHILIPPE RICHOSZ



MARYLINE GIRAUDO

LES RESSOURCES HUMAINES

La fonction Ressources Humaines (RH) a été créée en juillet 2019 en lien avec les travaux sur la nouvelle vision stratégique dans une démarche cohérente de transformation pour redonner du sens au travail et des valeurs aux projets.

Aussi, la création d'une fonction RH a pour objectif de modifier la posture des ressources humaines en **passant d'une logique de gestion administrative vers une gestion anticipatrice et stratégique** au cœur de laquelle se trouve le **développement de notre capital humain**.

En octobre 2019, une stratégie Ressources Humaines a été construite pour répondre aux objectifs RH tout en s'alignant aux enjeux serviciels du GIP ieSS.

L'année 2020 a été marquée par la construction et la mise en oeuvre d'une politique de management et de pilotage des ressources humaines ieSS autour de 4 leviers à développer :

- Attractivité et développement des compétences
- Reconnaissance au travail
- Qualité de vie au travail
- Organisation et contenu du travail

Et de 3 fondamentaux à consolider :

- Renforcer l'efficience et le leadership managérial pour conduire les équipes
- Conduire le changement
- Sécuriser et optimiser la fonction RH

Pour en savoir plus sur notre politique RH, rejoignez-nous sur notre site dédié !

[Consulter notre site emploi](#)

Accès : <https://emploi.ies-sud.fr/>

LA PERFORMANCE INTERNE

JURIDIQUE & DPO

Faits Marquants

En 2020, il y a eu une augmentation de la volumétrie des travaux liée notamment à la croissance du nombre de projets portés par le GRADeS et la préparation de la certification HDS.

Réalisations

- Mise en oeuvre, en lien avec le RSSI, d'une comitologie spécifique au SMSI (Système de Management de la Sécurité de l'Information) ;
- Pilotage juridique des travaux interrégionaux relatifs à la diffusion et à la conformité au RGPD de l'outil ViaTrajectoire ;
- Accompagnement de l'ARS et des PTA sur les aspects juridiques du projet de la continuité téléphonique régionale ;
- Accompagnement des PTA sur les aspects juridiques de la mise en conformité au RGPD ;
- Pilotage des travaux d'élaboration d'une offre de service régionale dans le domaine de la SSI et de la conformité au RGPD.

Résultats

- Les comités SMSI permettent d'accompagner et de sécuriser des démarches telles que, par exemple, le traitement des données, la gestion des habilitations, la gestion de la conformité au RGPD ;
- Les travaux juridiques portant sur l'outil ViaTrajectoire ont permis de définir les rôles et responsabilités des différents acteurs concernés par cet outil dans toutes les régions utilisatrices. Le contrat élaboré au cours de ces travaux a été diffusé dans toutes ces régions.
- Un contrat permettant de définir les conditions de la mise en oeuvre de la permanence téléphonique assurée par les PTA a été élaboré ;
- Les supports d'information des patients nécessaires pour la conformité au RGPD des PTA ont été élaborés en lien avec les professionnels des PTA ;
- Une offre de services régionale dans le domaine de la SSI et de la conformité au RGPD a été élaborée. A cet effet, il a notamment été réalisé 25 ateliers et un séminaire impliquant les différents acteurs régionaux (GHT, Service de Santé des Armées, établissements privés, PTA, CPTS, établissements médico-sociaux, professionnels libéraux).

GESTION DES ACHATS ET DES MARCHÉS PUBLICS

Faits Marquants

Il y a eu une augmentation importante (par rapport aux années précédentes) du nombre de procédures de passation des marchés publics durant l'année 2020.

Réalisations

6 procédures de passation de marchés ont été mises en oeuvre:

1. Mise en oeuvre du plan stratégique ;
2. AMOA Réseau sécurisé régional de santé PACA ;
3. Serveur régional d'identité ;
4. Formation ;
5. Solution de web conférence ;
6. AMOA rédaction CGU de l'outil Tercovid (rédaction des CGU).

Résultats

- 5 procédures sont finalisées et la 6ème (marché de Formation) est actuellement en cours de finalisation.

RAPPORT D'ACTIVITÉ 2020

PRÉSENTATION IESS

EN SAVOIR PLUS SUR IESS

Accès : <https://ies-sud.fr/ra-2020/presentation-iless-ra-2020/>

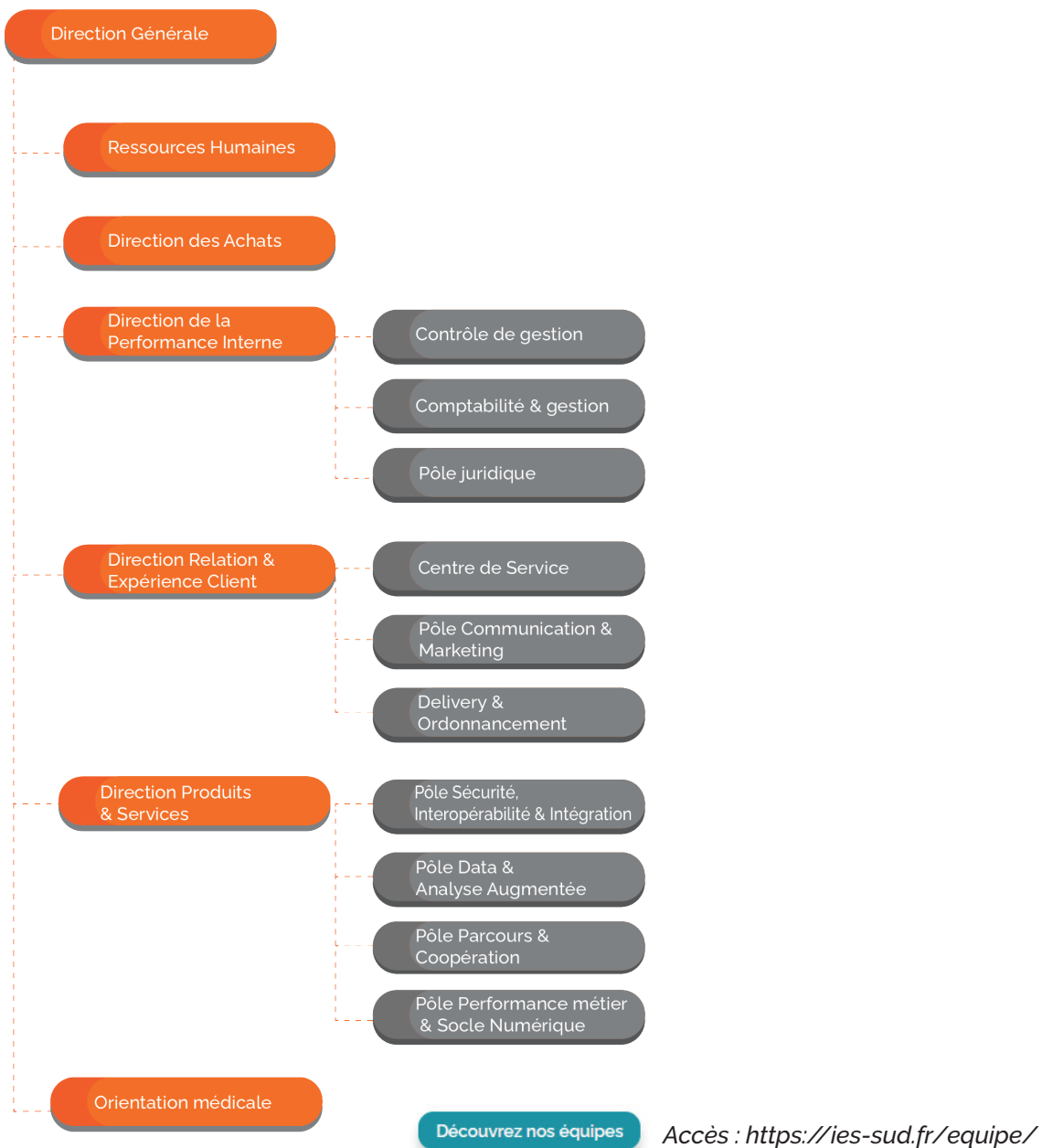
L'ARS PACA s'appuie sur le GRADeS pour élaborer et mettre en œuvre la stratégie régionale d'e-santé et en conduire les projets, notamment en termes de socle numérique en santé, d'urbanisation, d'interopérabilité et de sécurité des systèmes d'information.

Le GRADeS a également pour mission d'animer et de fédérer les acteurs et de leur apporter son expertise en matière d'e-santé.

En région PACA, le GRADeS Innovation e-Santé Sud (ieSS) est un groupement d'intérêt public (GIP) qui compte plus de cent structures membres, issues des secteurs sanitaire, social et médico-social, publics ou privés, URPS, structures coopératives ou institutions.

ieSS se positionne ainsi comme un partenaire de la transformation en santé numérique, pour l'ARS et les acteurs de terrain. Sa mission ne se résume donc pas à délivrer des outils numériques. Elle consiste également à accompagner leur adoption et appropriation à travers les usages et la diffusion des bonnes pratiques, ce qui sous tend fréquemment un enjeu organisationnel.

NOTRE ORGANISATION



NOS CELLULES SPÉCIFIQUES

LE GROUPE RÉGIONAL D'IDENTITOVIGILANCE EN SANTÉ



Accès : <http://grives-paca.org/>

LA STRUCTURE D'APPUI À LA QUALITÉ DES SOINS ET À LA SÉCURITÉ DES PATIENTS



Accès : <https://pasqual.sante-paca.fr/>

LA CELLULE D'APPUI À LA PROTECTION DES SYSTÈMES D'INFORMATION

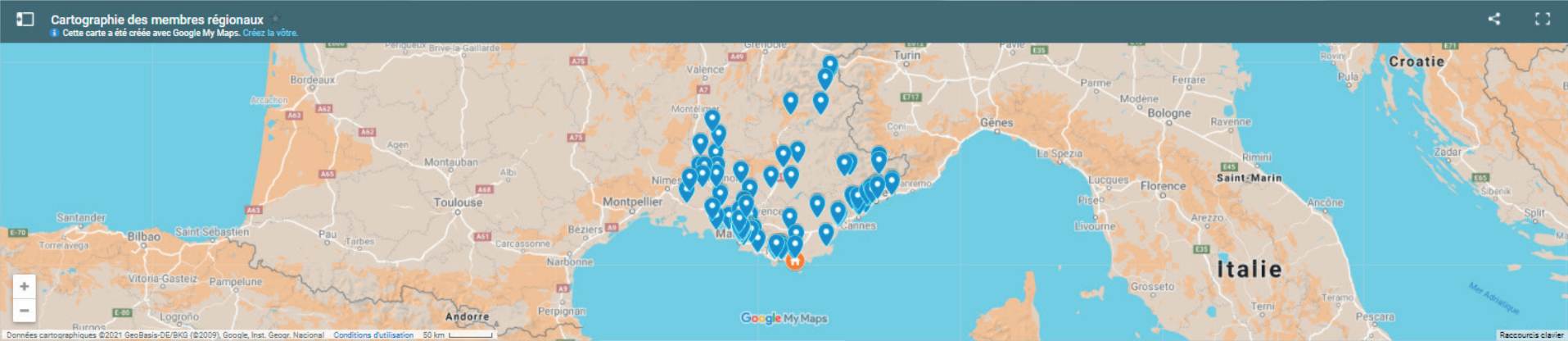


Accès : <https://capsi.tech/>

UNE OFFRE SUR MESURE

| | HÔPITAL | VILLE | COORDINATION | MÉDICO-SOCIAL |
|--|---------|-------|--------------|---------------|
| ACCOMPAGNEMENT PERSONNALISÉ (PROJET, ACHATS, ETC.) | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| AGORA SOCIAL CLUB | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| CAPACITÉ DISPONIBLES | ✓ | | | ✓ |
| CARENES AMBULANCIÈRES | ✓ | | | |
| COMMISSION DES USAGERS | ✓ | | | |
| DMP | ✓ | | | |
| E-PARCOURS | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| E-RCP | ✓ | | ✓ | |
| GUICHET UNIQUE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| HÔPITAL EN TENSION | ✓ | | | |
| IDENTITOVIGILANCE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| MESSAGERIE SÉCURISÉE DE SANTÉ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| PLAN BLANC & PLAN BLEU | ✓ | | | ✓ |
| PORTAIL DE SANTÉ | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| RAPPORTS PERSONNALISÉS | ✓ | | ✓ | ✓ |
| RÉSEAU TRÈS HAUT DÉBIT - PEP'S | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| RÉPERTOIRE OPÉRATIONNEL DES RESSOURCES - ROR | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| RÉSUMÉS DE PASSAGE AUX URGENCES - RPU | ✓ | | | |
| SÉCURITÉ DES SYSTÈMES D'INFORMATION - CAPSI | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |
| SERVEUR RÉGIONAL D'IDENTITÉ - SRI | ✓ | | | |
| SERVEUR RÉGIONAL DE VEILLE ET D'ALERTE - SRVA | ✓ | | | |
| TÉLÉSANTÉ | ✓ | ✓ | | ✓ |
| TERMINAL CARDIOLOGIE | ✓ | | | |
| TERMINAL HÉLICO | ✓ | | | |
| TERMINAL SMUR | ✓ | | | |
| TERMINAL URGENCES | ✓ | | | |
| TERMINAL PASS | ✓ | | | |
| VIATRAJECTOIRE HANDICAP | ✓ | ✓ | | ✓ |
| VIATRAJECTOIRE SANITAIRE | ✓ | | | |
| WEB-CONFÉRENCE | ✓ | ✓ | ✓ | ✓ |

NOS MEMBRES



REVUE DE L'ANNÉE

LA REVUE 2020 EN PHOTOS

01 – JANVIER

Recrutements

- une cheffe de projet
- un chargé d'assistance technique

Mise en place de la
CULTURE DE LA PERFORMANCE



Séance photo pour la star du jour
en vue de la préparation
du rapport d'activité



Petit-déjeuner entre
collègues



Journée du GRIVES sur les
situations sanitaires exceptionnelles

02 – FÉVRIER

SI SAMU - Terminal SMUR

Sur 2020 :

- 150 demandes d'assistance / 56 939 interventions (sorties SMUR)

- 1180 utilisateurs / 39 sites SMUR dont le BPMH et le SDIS 13

SI SAMU - Terminal Urgences



Fin de la 1ère phase de construction du nouveau thésaurus des diagnostics avec Santé Publique France, la FEDORU et la SFMU

Recrutement

- une directrice de la performance interne

HOPEN

Des accompagnements spécifiques sur les sujets prioritaires de la e-santé et sur les produits portés par IE.SS sont proposés aux établissements : sécurité, IUS, SRIR, MSS, DMP.

Sur 2020, 33 établissements sont accompagnés.



Première Obeya managers



Atelier management collaboratif



Travaux collaboratifs autour de notre marque employeur



Atelier management et préparation du support pour les Obeya

03 – MARS

Recrutement

- un chef de projet



Tournage de la vidéo pour notre site emploi



Tournage de la vidéo pour notre site emploi

Centre de services

☎ Transformation du service d'assistance en Centre de services regroupant l'assistance fonctionnelle et technique

→ Accompagner les usagers dans la prise en charge des dysfonctionnements ainsi qu'au niveau de l'utilisation des outils (mises à jour, paramétrage, formations,...).



ANNONCE DU PREMIER CONFINEMENT PAR EMMANUEL MACRON



TerCOVID a été mis en place en moins de 48h, en mars 2020, à la demande de l'ARS.

Le principe initial de l'outil était de partager de l'information médicale entre les établissements de santé accueillant des patients COVID+ et la médecine de ville. La finalité attendue était de libérer des lits d'hospitalisations.

L'impact a été particulièrement bénéfique pour le département pilote des Hautes-Alpes, puis l'usage de l'outil a été assez rapidement détourné par les différents professionnels. Il n'en reste pas moins que TerCOVID a été le premier outil de partage de dossiers médicaux entre la ville et l'hôpital en région PACA.

04 - AVRIL

TERCOVD

💡 Poursuite des travaux : mises à jour de l'outil, ajout de fonctionnalités, formation des utilisateurs et mise à jour continue de la documentation

Recrutement

- une responsable delivery

CERTDC PACA

Arrêt du module à la demande de l'ARS le 23 avril 2020 selon les directives de la DGS (texte en référence MINSANTE N°49) ●

05 – MAI

Messagerie Sécurisée de Santé

Sortie de la version mobile 📱 de Médimail !

Premier déconfinement

On respire, on y croit ! 😊 😎



06 – JUIN



Premiers retours au bureau



Atelier Parcours et expérience client



Déconfinement, on est prêt pour le retour au bureau !

Recrutement

- une responsable pour les pôles Data & Analyse augmentée + Parcours & coopération

Le Ministère des Solidarités et de la Santé lance une campagne d'information nationale auprès des usagers en vidéo autour de 4 cas d'usages pour promouvoir les bénéfices de la e-santé et l'éthique du numérique en santé.

07 – JUILLET

Recrutements

- 2 chefs de projet

Signature du Séjour de la Santé

« Des accords pour reconnaître l'engagement de ceux qui soignent »

e-Parcours

L'équipe dédiée à e-Parcours est constituée

-> 31 entretiens sont conduits avec les acteurs régionaux pour connaître leurs enjeux et besoins

-> Choix unanime du comité de sélection pour l'outil régional : SWORD

🙏 MERCI à tous pour votre contribution !

L'observatoire des signalements d'incidents de sécurité des systèmes d'information pour le secteur de la santé publie son rapport.

08 - AOÛT

Télémédecine

En collaboration avec le SAMU 05, une nouvelle fonctionnalité de l'outil de télémédecine voit le jour
-> Les médecins régulateurs des SAMU peuvent désormais réaliser une vidéotransmission avec le patient appelant



Réunion interne sous le soleil



Réunion interne sous le soleil



Réunion interne sous le soleil



Réunion interne sous le soleil

09 – SEPTEMBRE

Recrutements

- une data scientist
- un directeur des achats

ViaTrajectoire

Handicap

-> 2ème vague de déploiement : accompagnement et vérification des usages, formation, synchronisation avec le ROR

Sanitaire

-> amélioration des usages et accompagnement des nouvelles structures : informations, formations

Grand âge

-> 100 % de complétude du ROR pour les ESMS Personnes Âgées

ROR (Répertoire Opérationnel des Ressources)

Le ROR est confirmé comme brique sociale obligatoire pour tous les outils du numérique en santé. Un ROR National se substituera au ROR PACA. 🇫🇷

-> Participation à la rédaction du Cahier des Clauses Techniques Particulières pour la fourniture de services numériques pour le SI ROR National.

gestion de crise Covid-19 :

- vision actualisée des disponibilités en lits et des capacités de réanimation dans toutes les régions, pour les SAMU et cellules de crise,

- description des unités pour identifier les capacités et disponibilités en lits d'unités avec prise en charge des patients covid et non covid.

-> Arrêt de cette description en septembre.



Journée INS à Nice

10 – OCTOBRE

Début du second confinement



Recrutement

- une directrice relation &
expérience clients

CAPSI 🧑

Co-construction de l'offre régionale
Sécurité des systèmes d'information

-> 25 ateliers

-> 43 thématiques abordées

🙏 MERCI à tous pour votre contribution !

Création du Collège des GRADES
avec les 17 groupements régionaux



11 – NOVEMBRE

Assises citoyennes du numérique en santé !



PEP'S

Le projet PEP'S : élaboration d'un marché cadre régional pour un réseau haut débit sécurisé, co-construit avec les différents acteurs du territoire.

-> 8 ateliers de co-construction

363 signatures de la charte ENGAGÉ pour la E-SANTÉ

De nombreux industriels engagés pour mener à bien plusieurs chantiers numériques essentiels à la modernisation de notre système de soins et à l'amélioration de la prise en charge des personnes dans les secteurs sanitaire et médico-social

Recrutement

- un responsable sécurité des systèmes d'information pour l'offre régionale

12 – DÉCEMBRE

Hôpital En Tension

- ⚡ 1150 tensions pour une durée totale de tension de 2577 jours
- > moins de déclarations de tension par rapport à 2019
- > durée des tensions plus importante par rapport à 2019

Recrutement

- un administrateur systèmes & réseaux

Participation aux Talents de la e-santé



TerCo

- Maintenu en attendant e-Parcours
- > 45 dispositifs pour équiper 38 structures

GRIVES et IUS

- Participation aux travaux nationaux préparatoires au déploiement de IUS
- > Élaboration du RNIV
- > Participation à l'élaboration du guide d'implémentation de IUS à l'usage des éditeurs de l'Agence du Numérique en Santé
- > Conception du questionnaire d'autoévaluation pour les établissements de santé en collaboration avec l'Agence du Numérique en santé
- > Journée numérique dédiée au déploiement IUS

Second déconfinement... 🤔