

# DIAMM : UNE SOLUTION AGILE

Harmonisation, mutualisation, regroupement... qu'importe le vocable utilisé, les directions des systèmes d'information sont confrontées, elles aussi, à fusionner leurs architectures et à développer des outils communs utilisés par l'ensemble du personnel de la nouvelle entreprise. A Metz, trois établissements de santé indépendants au niveau de leurs systèmes d'information, ont vécu, comme beaucoup d'autres établissements en France, ce changement. Dans un entretien avec le magazine, Pierre Bour, RSI aux Hôpitaux Privés de Metz, partage son expérience. Dans cette optique d'homogénéisation des pratiques, il revient sur le choix du logiciel DIAMM de la société Micro 6. Ecoute, réactivité et pragmatisme ont fait pencher la balance.

Propos recueillis par Guillaume Leduc



Pierre Bour, RSI aux Hôpitaux Privés de Metz

**DSIH : Depuis 2008, vous travaillez au rapprochement de 3 hôpitaux privés à but non lucratif à Metz (environ 1 000 lits, 1 750 personnes), avec le transfert de l'un de ces sites sur un tout nouvel établissement, l'hôpital Robert Schuman, en octobre prochain. Vous souhaitez uniformiser le plus tôt possible la bureautique médicale, les rendez-vous, la gestion des ressources ainsi que le circuit du médicament... Pour cela, vous avez fait le choix, fin 2010, du logiciel DIAMM de Micro 6. Comment s'est fait ce choix ?**

**Pierre Bour :** Avant de réaliser ce choix, nous avons élaboré un cahier des charges précis s'agissant du dossier patient informatisé. Nous avons bénéficié d'une assistance AMOA qui nous a aidés dans le choix d'une solution. Ainsi, de janvier à mars 2009, nous avons évalué les outils existants

sur les différents sites, cartographié les flux et identifié les besoins en fonction du périmètre retenu. À compter d'avril 2009 et jusqu'en novembre 2010, nous avons constitué 8 groupes de travail composés de professionnels (90 personnes), en charge d'évaluer différentes thématiques afin de définir la solution cible. 13 éditeurs ont par la suite répondu à notre cahier d'expression des besoins. Nous en avons audité 9. Le choix s'est concentré sur 2 offres, dont Micro 6 qui a eu notre faveur finale. Dans un dialogue compétitif, la démarche est longue. De plus, aucun des éditeurs consultés ne pouvait présenter un système répondant à l'ensemble des fonctionnalités demandées. Nous n'avons jamais pu voir en production un dossier patient informatisé complet sur un même site. Cela semble ne pas exister. Cette difficulté n'est pas simplement liée au manque d'industrialisation des logiciels de la part des éditeurs, mais également au manque d'implication des établissements de soins, qui ont parfois du mal à conserver l'engagement nécessaire dans une telle démarche. Ces projets sont des projets métiers, véritables projets d'établissement, et non des projets informatiques.

**DSIH : Quelles sont les raisons qui vous ont fait opter pour la solution Micro 6 ?**

**P. B. :** Tout d'abord, l'investissement financier d'un tel projet peut s'évaluer en fonction des périmètres à millions d'euros. La solution Micro 6 était celle qui nous permettait une prise de risque financier mesurée. Mais, ce qui a fait la différence, c'est à la fois la proximité géographique de la société, aussi, et surtout, la vision que leurs équipes avaient de notre demande. Micro 6 a séquencé le

projet en différents chantiers afin d'apporter, dès l'initialisation, une plus-value à chaque professionnel de santé. Par exemple, pour la mise en place du chantier relatif à la bureautique, nous avons produit 8 900 courriers médicaux (lettres de sortie, comptes rendus d'examen, comptes rendus opératoires...) dès le premier mois, accessibles de n'importe quel site et service des Hôpitaux Privés de Metz par les professionnels autorisés. Après presque 1 an d'utilisation, nous avons produit 129 500 documents médicaux. Pour faciliter l'appropriation et l'accompagnement des équipes, nous avons constitué une « cellule opérationnelle DIAMM », avec 2 secrétaires médicales à temps plein pendant 8 mois, 1 informaticien et 1 infirmier pour le circuit du médicament. Les chiffres parlent d'eux-mêmes, la montée en charge et la mise en production ont été plutôt rapides. De plus, Micro 6 était capable de quantifier assez précisément le nombre de jours de formation que nous devions prévoir pour le personnel.

La prochaine étape bureautique va consister à intégrer très vite la dictée numérique au logiciel.

**DSIH : La solution DIAMM au sein des HP de Metz a dû intégrer d'autres logiciels professionnels utilisés par les services. Comment s'est déroulée cette cohabitation et quelles ont été leurs interactions ?**

**P. B. :** En effet, nous avons interfacé DIAMM à différents logiciels, et en premier lieu à notre logiciel de gestion administrative Cerner.

DIAMM a également été en mesure de se connecter à d'autres logiciels métiers afin de récupérer des don-

nées pour alimenter le dossier du patient. Ainsi, au niveau du RIS (EDL), nous avons intégré les comptes rendus d'imagerie. De même, les fiches opératoires issues du logiciel de suivi des interventions Optim sont automatiquement intégrées au dossier patient DIAMM.

L'éditeur Micro 6 s'appuie sur les normes du marché, ce qui a facilité les intégrations qui vont se poursuivre par la récupération des examens de laboratoire, le lien avec les images du PACS ainsi qu'avec notre système de gestion des archives papier.

**DSIH : Vous avez fait appel à un éditeur considéré comme une petite structure. L'ANAP a fait remarquer que les projets des établissements menés auprès des grands éditeurs aboutissaient plus difficilement que ceux réalisés avec des structures plus petites. Quel est votre sentiment sur ce point ?**

**P. B. :** Dans notre cas, il est vrai que Micro 6 est une société considérée comme étant « à taille humaine ». Les strates hiérarchiques internes, moins nombreuses, permettent une communication plus directe et les informations dont nous avons besoin sont détenues et connues par les équipes

opérationnelles avec qui nous travaillons au quotidien. Il est vrai que ce n'est pas toujours le cas avec des sociétés de plus grande taille, où la sectorisation des fonctions et des tâches est plus fine. Et c'est sans doute en cela qu'il est plus facile de collaborer avec une petite structure. Mais, ce qui nous a séduits, c'est la capacité de Micro 6 à s'adapter, à entendre, à comprendre et à répondre à nos attentes et nos exigences.

**DSIH : Quels sont vos projets d'évolution avec ce logiciel ?**

**P. B. :** Nous avons plusieurs chantiers à terminer et à concrétiser : intégration et déploiement de la dictée numérique, finalisation des interfaces d'intégration des résultats des examens de laboratoire, planification des blocs et des lits en collaboration avec WEB100T, paramétrage et développements complémentaires du dossier infirmier... Mais, pour l'heure, nous concentrons tous nos efforts sur le circuit du médicament, qui est notre second gros dossier après la bureautique. Sur ce module, qui est déjà partiellement déployé dans 4 services, Micro 6 a connu et reconnu quelques difficultés, notamment sur les produits injectables nécessitant des dilutions ou combinant plusieurs produits (pousse seringue,

perfusions...). D'ailleurs, nous avons apprécié leur honnêteté à reconnaître cette difficulté et à se mobiliser rapidement autour de cette problématique pour nous proposer une solution.

**DSIH : Que reprenez-vous de cette expérience ?**

**P. B. :** D'un point de vue personnel, je pense que ce projet nous montre tout d'abord l'importance d'impliquer l'ensemble des acteurs, qu'ils soient externes ou internes, dans les différentes étapes de réalisation (du diagnostic à l'évaluation).

Ensuite, pour mener le projet à son terme et garder la dynamique, il est important que l'établissement de santé dispose de ressources métiers (équipe opérationnelle) dédiées au déploiement et au suivi de la solution. Cette équipe, véritable interface entre l'équipe informatique des Hôpitaux Privés de Metz, les utilisateurs finaux et l'éditeur Micro 6, contribue au quotidien à l'avancée de notre projet. Enfin, le choix d'un éditeur connaissant bien son produit et ses capacités d'évolution, capable de réagir et d'intervenir rapidement, nous a permis d'inscrire notre projet dans une relation de partenariat qui aurait été certainement plus difficile avec un éditeur de plus grosse taille.

**DIAMM**

Dynamisez votre système de santé

Innov  
Modeler  
Intégrer

**MICRO6**  
www.micro6.fr

