

# Un univers de progiciels métier au service de la clinique du Diaconat

*Quatre des cinq établissements constituant la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse sont équipés des solutions DOPASYS. Yannick Keller, responsable du service informatique, Mmes Blin et Hernandez, référentes des produits Web100T, nous exposent le déploiement de ces outils au sein des établissements de la Fondation.*

« Nous étions historiquement partenaires de Siemens, explique Yannick Keller, la présentation du produit DOPA-SOINS nous a plu. Nous devons travailler sur le dossier de soins suite à l'accréditation et ce logiciel répondait à notre attente, puisque nous voulions à l'époque améliorer le dossier papier en l'informatisant ».

Actuellement, l'établissement utilise la solution DOPA-SOINS (dossier de soins, circuit du médicament de la prescription au suivi) dans sa globalité, la solution DOPATIENT portant sur le dossier patient est par contre en cours de déploiement et d'interfaçage avec les différents cabinets. Le livret thérapeutique a lui aussi bénéficié de l'expertise de Web100T pour sa mise en place.

## Ajuster l'outil pour une meilleure appropriation

Au commencement, en 2008, l'équipe DOPASYS a formé quelques personnes dont la fonction est de pouvoir paramétrer les outils, mais aussi de servir de référents. Ces personnes ont maintenant la capacité de former à leur tour les utilisateurs finaux en interne.

« Nous conduisons, c'est vrai, beaucoup de formations, reprend Mme Blin, le temps nécessaire dépendant du service concerné, la formation du personnel d'un service de chirurgie est plus lourde que dans un service de médecine et demande plus d'attention. Notre rôle est également de répondre individuellement,

et au quotidien, aux questions posées par le personnel. Notre connaissance du terrain, et des problématiques des services où nous intervenons, nous aide considérablement. Chacun possède ses besoins propres, ceux d'un service de cardiologie sont différents de ceux d'un service de chirurgie ».

À ce jour, la quasi-totalité des 24 services existants sont informatisés.

« Au niveau de la pharmacie, nous adaptons l'outil, par exemple pour que les plans de cueillette et la constitution des piluliers répondent à notre utilisation, ajoute Mme Hernandez, il s'agit de petits détails qui ont malgré tout de l'importance dans notre quotidien, ils conduisent à l'appropriation de l'outil. Un grand nombre de métiers et de catégories professionnelles interviennent sur les logiciels, chacun doit pouvoir l'utiliser au mieux, sans interférer sur le besoin des autres ».

L'écoute des demandes de tous ces utilisateurs (infirmières, médecins, personnel soignant, pharmaciens...) est donc primordiale dans cette approche et concrétise un vrai travail d'équipe et de concertation au sein des établissements de la Fondation de la maison du Diaconat de Mulhouse.

## Une vision globale de développement

Web100T travaille en permanence au développement de leurs solutions, proposant régulièrement de nouvelles versions. En retour, les changements

apportés sont observés dans les services et adaptés aux besoins des utilisateurs, et à leur manière de travailler.

« Parfois, nous faisons l'inverse et revoyons en conséquence notre pratique, souligne Mme Blin. Il nous arrive de formuler des demandes d'évolution de l'outil, et certaines sont prises en compte. Au final, nous parvenons avec Web100T à trouver une solution qui convienne aux deux parties et à concilier la problématique du métier et la problématique du développement informatique. L'échange reste toujours enrichissant. Web100T a une vision globale et assez poussée de l'évolution de ses solutions, il sait aussi anticiper sur la réglementation future ».

## Pour des progiciels en marche

« Le dossier patient s'est quant à lui enrichi au fur et à mesure grâce à DOPATIENT, complète Yannick Keller, avec les résultats des laboratoires, les comptes-rendus de radiologie. Nous avons pu centraliser des logiciels tiers autour du dossier patient ».

Parmi ses avancées, Web100T travaille actuellement sur des évolutions spécifiques au service de maternité ; la clinique du Diaconat-Fonderie, l'un des établissements de la Fondation, se montre intéressée par ce déploiement. De même, DOPASYS a intégré un module dédié au service des urgences, ce système est en cours d'évolution pour qu'il réponde encore mieux aux contraintes imposées par ce type de service.

« Ces solutions sont conviviales, simples et vraiment conçues pour du personnel qui n'a pas forcément eu d'approche informatique, et ne sait parfois pas utiliser une souris, conclut Mme Blin, comme les personnes en fin de carrière. Le logiciel interroge, ouvre des fenêtres contenant des explications. Nous-mêmes sommes infirmières à la base et nous conduisons les formations sans avoir pour autant bénéficié d'une formation en informatique, et ceci sans aucun souci... ».