



# RAPPORT. D'ACTIVITÉ

pour la **e•santé** en Occitanie

# 



## **SOMMAIRE**

## Connecter pour mieux soigner

Le numérique en santé est un levier majeur pour améliorer l'accès aux soins, la qualité et la pertinence des prises en charge, décloisonner l'organisation des soins et les exercices des professionnels, fluidifier les parcours. Nous développons l'e-santé en Occitanie, en cohérence avec la stratégie nationale, les priorités de santé régionales et les initiatives de terrain.

# **06**Présentation du Groupement

Missions & valeurs

Présentation du Groupement

Tableau des services

# **12**Offre et accompagnement

Services COVID

Télémédecine

Coordination

Orientation

Urgences

Appui

Animation territoriale

# 48 Systèmes d'information et support

Urbanisation

Exploitation & Centre de services

## 62 Moyens opérationnels

Ressources humaines

**Finances** 

Communication

Achat & juridique

Informatique & Moyens généraux



# ÉDITO



Jérôme Euvrard
Président du Conseil
d'Administration

Le Conseil d'Administration souhaite tout d'abord, à deux titres, saluer le travail et l'investissement des personnels du Groupement tout au long de cette année 2020 :

Tout d'abord, en raison de leur investissement particulièrement important dans la mise à disposition d'outils d'aide à la gestion de la crise sanitaire (ROR et lits chauds, TéléConsultation, Via-Trajectoire, Medimail,...) utilisés par de nombreux professionnels tout au long d'une année 2020 particulièrement exigeante.

En parallèle, le Groupement a également su accompagner avec succès plusieurs projets régionaux clés de transformation numérique : la convergence des trois anciennes plateformes de télémédecine utilisées en région Occitanie vers la solution TéléO est ainsi très largement entamée, avec le début de mise en place de la plateforme de coordination SPICO. Initialisée en novembre 2020, la messagerie instantanée SPICO Discussions, première brique de la plateforme SPICO, poursuit depuis une croissance régulière. L'un des nombreux objectifs attendus est de permettre aux structures de santé de la Région de le substituer à l'utilisation d'outils grand public (WhatsApp, Messenger,...) ne bénéficiant d'aucune certification « santé ». Spico Discussions sera ainsi un outil majeur pour la fluidification des communications entre les différents intervenants de nos patients. A partir de 2021, SPICO Dossiers, permettra progressivement à l'ensemble des acteurs de santé (premier recours, CPTS, secteur Médico-Social, ...) de disposer d'un outil de coordination centré patient et partagé entre les différents intervenants du parcours de santé, par exemple pour la coordination autour des cas complexes.

L'année 2020 a également été une année clé pour ce qui concerne l'accompagnement de proximité des projets e-Santé : 9 animateurs territoriaux permettent dès à présent à une majorité des départements de bénéficier de la présence de relais de terrain pour l'ensemble des services offerts par le groupement. La réinternalisation du centre de service permet de compléter et d'améliorer l'offre de support.

Pour terminer, 2020 a également été l'année d'une évolution importante du cadre d'accompagnement national avec une version révisée de la doctrine du numérique en santé (V2020) et le volet numérique du Ségur de la Santé. Les travaux de 2020, structurants, nous positionnent dans la meilleure des dynamiques pour aligner et mettre en synergie les projets régionaux avec les axes stratégiques nationaux.

## VOTRE PARTENAIRE RÉGIONAL e-santé



Le Groupement d'Intérêt Public e-santé Occitanie ancre les pratiques numériques dans la prise en charge des patients et des usagers d'Occitanie, en étant un référent local et le relais privilégié du régional et du national sur la e-santé.





Il accompagne les professionnels dans l'utilisation de solutions numériques de santé utiles pour leurs pratiques métiers.

Il apporte son expertise et son conseil aux acteurs des secteurs sanitaire, médico-social et social pour leurs projets e-santé.

Il contribue aux travaux régionaux et nationaux d'urbanisation, d'interopérabilité et de sécurité des Systèmes d'Information de santé.

# **#NosValeurs**

#### ÉCOUTE

Partir des utilisateurs, leurs besoins et attentes, leur expérience, prendre en compte la pluralité des acteurs, la diversité des modes de fonctionnement et des spécificités des territoires. Nous sommes orientés utilisateurs.

#### **RÉACTIVITÉ**

Ne pas laisser une demande sans réponse, accompagner les professionnels et les sites depuis l'expression du besoin jusqu'au déploiement et développement des usages. Nous sommes orientés services et clients.

#### **SIMPLICITÉ**

Etre vigilant sur la facilité d'usage et de mise en œuvre des services. L'innovation technologique doit systématiquement être évaluée à l'aune de cette question : pour apporter quoi à qui ? Nous sommes orientés service public et intérêt du patient/de la personne.





## Et la Gouvernance

- L'Assemblée générale réunit 128 membres, regroupés en neuf collèges.
- Le **Conseil d'Administration** (25 sièges) assure le pilotage stratégique.
- Le comité médical et technique (CMT, composé de 16 membres - 8 professionnels de santé, 8 experts SI) donne des avis consultatifs sur les projets et évalue les résultats.





## L'équipe d'e-santé Occitanie réunit :

- Des expertises sur les pratiques des professionnels de tout corps de métier dans les secteurs du sanitaire, médico-social et social.
- Des expertises technologiques sur chaque service délivré.
- Des expertises sur les dynamiques de chacun des territoires d'Occitanie.







-0 - - (-)





ਹਿਲ੍ਹਾ Support utilisateurs



Accompagnement aux usages



Analyse / conseil / expertise

# L'organisation interne



## Urbanisation et SI transverses

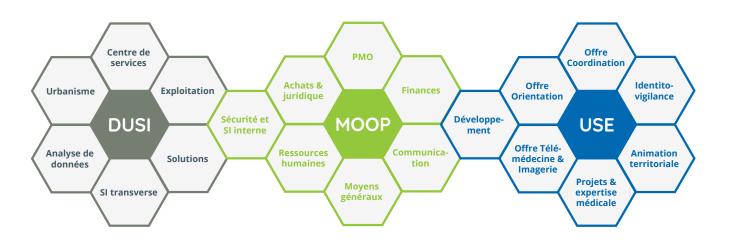
Des applications, leur exploitation et l'urbanisation régionale et nationale

## Moyens Opérationnels

Des experts pour conseiller et accompagner les opérationnels

# Déploiement et Usages

Des équipes terrain de déploiement et accompagnement aux usages



Le département Urbanisation et SI transverses est composé d'experts techniques qui assurent une mission de veille, de référencement et qui garantissent des solutions adaptées aux usages des clients du groupement.

Le département des Moyens
Opérationnels regroupe les actions,
compétences, techniques et métiers
transverses. Sa mission est de
veiller au bon fonctionnement du
groupement et d'accompagner,
conseiller les équipes
opérationnelles au quotidien.

Le département Usages & Déploiements dispose d'une forte connaissance des usages et est tourné vers les utilisateurs. Il assure la captation des besoins et le déploiement des solutions d'e-santé auprès des professionnels et acteurs de santé.

## L'ÉQUIPE DE DIRECTION

#### Bonjour, je suis Jean-Christophe Zerbini, Directeur du Groupement e-santé Occitanie

Je veille à ce que le Groupement s'inscrive pleinement dans l'écosystème régional de santé et le réseau national e-santé. Cette année j'aurai probablement battu tous les records d'heures de visioconférence avec des interlocuteurs d'Occitanie et de toute la France! J'ai également poursuivi le projet de transformation du Groupement, avec le comité de direction sur lequel je peux maintenant m'appuyer pour porter nos ambitions en termes d'usages du Numérique en Santé.





ВР

#### Bonjour, je suis Benjamin Pappo, Directeur du Département Usages et Déploiements.

La crise sanitaire est venue complètement chambouler nos activités de déploiement et développement des usages, en rendant nécessaire le report de certains de nos objectifs (comme pour notre service d'orientation ViaTrajectoire) et l'accélération d'autres (comme pour le déploiement de la téléconsultation directe sur TéléO), mais aussi en nous obligeant à modifier nos manières de faire (développement de nos e-formations, de webinars, etc.). Quelle année 2020, durant laquelle je l'espère, nous avons réussi à épauler les professionnels de santé et leurs patients pour une bonne prise en charge malgré ce contexte!

#### Bonjour, je suis Stéphanie Garrigues, Directrice du Département Moyens Opérationnels (MOOP)

La constitution d'une identité et d'un esprit d'équipe pour le tout nouveau département MOOP m'a particulièrement motivée. Pour l'ensemble du Groupement, nous avons eu à coeur d'accompagner les collaborateurs dans cette période difficile de distances imposées et je retiendrai l'entraide et la solidarité entre tous.

MK

#### Bonjour, je suis Marvin Koné, Directeur du Département Urbanisation et Systèmes d'Information (DUSI)

L'année 2020 a été une année de défi, associant les actions induites par la crise sanitaire et la mise en place du nouveau département urbanisation et systèmes d'information. Mes missions ont ainsi consisté à constituer les équipes produit, urbanisation et exploitation qui composent le département, organiser et recruter les compétences nécessaires tout en assurant la continuité des services et projets SI.













- ⊗ ok
- $\ensuremath{ igotimes }$  disponible sur conditions d'accès
- $\otimes$  à venir en 2021

			<b>L</b>	<b>↓</b> ↓ ↓			<b>(#)</b>	*	<b>+</b>		( <del>+</del> )
		Etablissements sanitaire publics et privés	Établissements et structures du médico-social	Structures et dispositifs de coordination	Services et soins au domicile	Médecins traitants	Professionnels de Santé Libéraux	Auxiliaires médicaux	Professionnels du secteur social	Patient/usager	Urgences
V	Télémédecine & Imagerie										
	Recours & programmé	8	8				8				
	Population PÂSTEL	8	8			8	8				
	Filières/Urgences/SAU	8									8
.%.	Coordination										
	SPICO Discussions	8	8	8	8	8	8	8	8		
	SPICO Dossiers	8	8	8	8	8	8	8	8		
	MSS (Medimail)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Orientation										
	VT Sanitaire	8			8	$\otimes$	8				
	Grand-Age (VT & ROR)	8	8	8		8		8	8	8	
	Handicap (VT)	$\otimes$	8	8		8				$\otimes$	
	Handicap (ROR)		$\otimes$					$\otimes$		$\otimes$	
	Disponibilité lits (ROR)	8									8
	Urgences										
	TUCS	8									8
	Dat@SMUR	8									
	Dat@MMG	8									
	Dat@Mmob						8				
	RPU	8									8
	Slogan	8									
	Rising Dom	8									
	Infrastructure										
	Réseaux Télécom	8	8								
	Vidéoconférence	8	8				8				

- ⊗ ok
- $\ensuremath{ igotimes }$  disponible sur conditions d'accès
- $\otimes$  à venir en 2021

	<i>:</i>	09 Ariège	11 Aude	12 Aveyron	30 Gard	31 Haute- Garonne	32 Gers	34 Hérault	46 Lot	48 Lozère	65 hautes- Pyrénées	66 Pyrénées -Orientales	81 Tarn	82 Tarn-et- Garonne
		0		#		m °		M		4	9	ဖွ ပု		80
<b>U</b>	Télémédecine & Imagerie													
	Recours & programmé	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	PÂSTEL	8	8	8	8		8		8		8	8	8	8
	Urgences/SAU	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Examens d'imagerie	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
, Solve	Coordination													
	SPICO Discussions	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	SPICO Dossiers	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	MSS (Medimail)	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Orientation													
	Sanitaire	8	8	8	$\otimes$	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Grand-Age	8	8	$\otimes$	8	$\otimes$	8	8	$\otimes$	8	8	8	$\otimes$	8
	Handicap	$\otimes$	$\otimes$	8	8	$\otimes$	$\otimes$	8	$\otimes$	8	$\otimes$	8	$\otimes$	8
	Disponibilité lits (ROR)													
	Urgences													
	TUCS	8	$\otimes$	8	$\otimes$	$\otimes$	8	$\otimes$	8	8	8	8	8	8
	Dat@SMUR	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	8	8	8	$\otimes$	$\otimes$	8	8	$\otimes$	$\otimes$	8
	Dat@MMG	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	8
	Dat@Mmob	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	$\otimes$	8	$\otimes$	8
	RPU	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Slogan	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Rising Dom					8	8		8		8		8	8
	Infrastructure													
	Réseaux Télécom	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8
	Vidéoconférence	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8







Accompagnement de vos projets

Services autour de filières de soins

- Télémédecine en situation d'ugence
- Service d'échange d'examen d'imagerie

Services autour de populations

- Personnes âgées
- Handicap
- Détenus





Plateforme décisionnelle Heatmap

Fiches tests labos LBM-19

Appui à la vaccination



**SPICO Discussions** 

SPICO Dossiers (2021)

Messagerie Sécurisée de Santé



Sanitaire

Grand-Âge

Handicap

TND (Troubles NeuroDéveloppement)

Disponibilité des lits



Partenariat ORU Occitanie



Identito-vigilance

ESMS Numérique



Dès le mois de mars 2020, le Groupement e-santé Occitanie a renforcé les services numériques pour appuyer les professionnels de santé face à l'épidémie Covid-19. Suivant l'évolution des situations, de nouvelles actions ont été très rapidement mises en œuvre, parfois en créant des outils spécifiques (COVHO, LBM-19), souvent en faisant évoluer les services et outils déjà proposés ou en construction pour les enrichir de nouveaux indicateurs ou nouvelles fonctionnalités (TéléO, Medimail, ViaTrajectoire, Heatmap).



## Les principales activités

Ces chantiers ont été pour la plupart menés de front, en urgence, selon les priorités définies par l'Agence Régionale de Santé et en partenariat avec des organisations régionales (URPS Médecins, ORU Occitanie,...).

Cet axe de travail prioritaire se poursuit début 2021 et évoluera en fonction du contexte.

Les objectifs prioritaires ont été :

#### T1 et T2 2020

- déployer très rapidement la téléconsultation dans les établissements de la région,
- mettre à disposition des professionnels de santé un outil d'orientation et de coordination pour les patients suspectés ou confirmés Covid-19,
- développer les échanges sécurisés entre professionnels de ville et de l'hôpital,
- opérer la centralisation et l'automatisation des disponibilités en lits critiques,
- adapter l'orientation des patients pour prioriser les établissements en « plan blanc » et identifier rapidement les cas COVID-19,
- visualiser sur la région l'utilisation des solutions numériques en lien avec la pandémie.

#### T4 2020

 appuyer l'ARS Occitanie pour le pilotage des capacités et des tensions des Laboratoires de Biologie Médicale réalisant les analyses de tests Covid-19.

#### T1 2021

- mettre en place une plateforme téléphonique d'assistance pour la prise de rendez-vous, pour les publics prioritaires selon le calendrier national,
- appuyer les délégations départementales de l'Agence Régionale de Santé pour accompagner la mise en place des centres de vaccination

Le Groupement a par ailleurs intensifié la communication auprès des professionnels de santé sur plusieurs axes :

- faire connaître les services numériques urgences Covid-19 mis à leur disposition
- diffuser les informations sur les solutions de télémédecine proposées (établissements, médecins libéraux, EHPAD, ...)
- diffuser les informations des actualités juridiques relatives au télésoin.

### Téléo « Téléconsultation Directe »

pour la consultation à distance de spécialistes en établissements de santé depuis le domicile

L'acquisition et la mise à disposition gratuite sur toute la région de ce module s'est faite fin mars 2020 dans le cadre de la réponse à la situation de crise sanitaire due au COVID-19. Grâce au module téléconsultation directe de TéléO, 60 établissements de santé ont pu maintenir leurs rendez-vous de consultations qui ne pouvaient plus se tenir en présentiel en période de confinement.

Ainsi, depuis le 23 mars 2020, plus de 30 000 téléconsultations ont été réalisées en région, toutes spécialités confondues (anesthésie, pédiatrie, cardiologie, dermatologie, etc.).

Le succès de TéléO Téléconsultation directe a permis de l'intégrer de manière pérenne dans l'offre de services du Groupement.





## **LES INDICATEURS 2020**

# **2 206** médecins généralistes

dont 1 981 se sont connectés au moins une fois

2 078
Infirmiers Diplômés d'Etat (IDE)

dont 1 760 se sont connectés au moins une fois

21 926

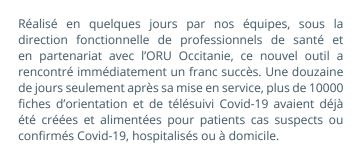
patients

dont 114 hospitalisés

# Fiche d'orientation et de coordination COVHO Nouvel Outil

Dans le contexte de lutte contre l'épidémie de coronavirus, les médecins généralistes et les infirmiers libéraux ont pu disposer d'une fiche dématérialisée, partagée et sécurisée permettant de :

- identifier la gravité de l'état de santé d'un patient cas suspect ou confirmé covid-19 en fonction des réponses apportées à certaines questions,
- orienter ce patient vers la prise en charge adaptée : suivi à domicile ou, au besoin hospitalisation pour les cas les plus graves,
- échanger les informations entre professionnels de santé, soit médecin généraliste-infirmier soit médecin généraliste - hôpital, sur le cas d'un patient,
- partager les informations entre médecins généralistes en consultant les fiches COVHO créés par des confrères pour des cas similaires.



Un déploiement rapide sur l'ensemble de l'Occitanie a été assuré par une équipe support dédiée, au sein du Groupement e-santé Occitanie.

Un groupe de travail, auquel ont été associés des professionnels de terrain, a très régulièrement étudié les évolutions à apporter à la fiche COVHO, au fur et à mesure de la pandémie.

#### **ROR**

### Automatisation de la disponibilité « lits chauds »

Le module de disponibilité en lits, intégré au ROR (Répertoire Opérationnel des Ressources), a été particulièrement enrichi cette année, en collaboration avec l'ORU Occitanie. L'objectif était d'apporter rapidement aux professionnels de santé une donnée fiable et automatisée au niveau des lits et places disponibles en réanimation, soins intensifs et surveillance continue des établissements MCO de la région. Les médecins régulateurs de Centre 15 ou les médecins urgentistes peuvent ainsi orienter les patients vers les structures en capacité de les recevoir.

52 établissements, soit plus de la moitié des établissements de la région, ont été accompagnés en 2020 pour automatiser la remontée des données à partir de leur système d'information hospitalier. Fin 2020, plus de 75% des établissements d'Occitanie disposent de la remontée automatique de ces données dans le ROR et le SI ORU.

### Medimail

#### **Boîtes mails organisationnelles COVID-19**

En complément d'une activité renforcée pour créer des comptes de messagerie sécurisée, l'équipe a répondu à des demandes spécifiques dans ce contexte d'urgence sanitaire.

Les établissements de santé ont utilisé des boîtes mails organisationnelles spécifiques pour identifier, prioriser et sécuriser les échanges relatifs aux alertes entre les professionnels de santé ville et hôpital. Autre axe de travail, le déploiement de la Messagerie Sécurisée de Santé dans les pharmacies a été facilité par un mode d'enrôlement spécifique.

## ViaTrajectoire

#### Indicateurs dans le module sanitaire

L'outil ViaTrajectoire (module sanitaire) a intégré un nouvel indicateur « plan blanc » pour prioriser les services MCO (médecine chirurgie obstétrique) impliqués dans le dispositif plan blanc, qui pouvaient avoir besoin d'orienter des patients sans délais, dès que leur état de santé le permettait, vers des services SSR (soins de suite et de réadaptation) et HAD (hospitalisation à domicile).

Un autre indicateur a été ajouté pour distinguer si une demande d'orientation concernait un patient identifié COVID ou non, afin de faciliter les admissions dans le respect des règles sanitaires.

## Plateforme décisionnelle Heatmap

Nouvel outil

A la demande de l'ARS, les travaux sur la plateforme décisionnelle ont été temporairement réorientés pour réaliser une cartographie dynamique - sur un tableau de bord - de différents usages numériques en santé en Occitanie afin de suivre l'utilisation des solutions numériques en lien avec la pandémie.

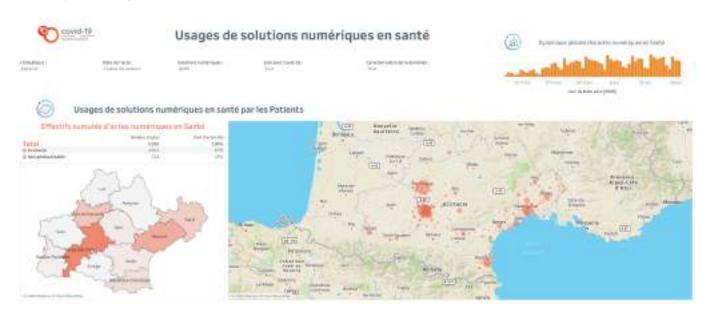
## Fiche tests labos LBM-19

Nouvel outil

L'ARS Occitanie a mis en place à partir de septembre 2020 un pilotage des capacités et des tensions des Laboratoires de Biologie Médicale réalisant les analyses de tests Covid-19. L'outil numérique LBM19 est un formulaire en ligne, qui collige une remontée bihebdomadaires des éventuelles difficultés rencontrées par les laboratoires (RH, matériel,...). Ce tableau de bord permet à l'ARS permet d'identifier les territoires en tension et ceux qui disposent de capacités non-utilisées et de mener des actions d'ajustement. L'ARS assure ce service en partenariat avec le Groupement e-santé Occitanie pour la partie technique et usages (développement de l'outil numérique, création et gestion des comptes, support) et de l'ORU Occitanie pour la partie métier (paramétrage du formulaire LBM-19 et production automatisée du fichier de pilotage associé).

La centaine de LBM de la région réalisant des analyses de tests (RT-PCR) Covid-19 se sont inscrits, avec un taux de renseignement élevé et peu de difficultés, au vu du faible niveau de demandes de support (assuré par une équipe dédiée d'e-santé Occitanie). Le contenu du formulaire a été ajusté régulièrement en fonction des remontées de terrain.

## Heatmap - Cartographie des usages numériques en santé printemps 2020 (exemple de dynamisme des tableaux de bord)



## Appui à la vaccination

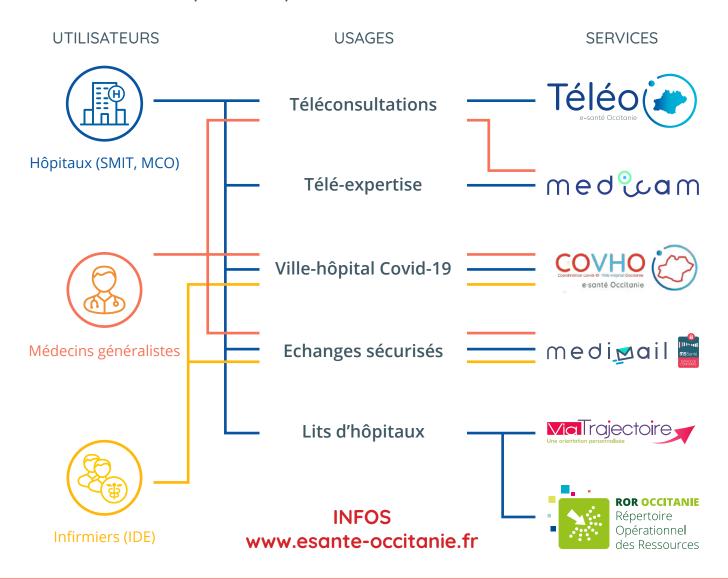
Début 2021, le Groupement e-santé Occitanie appuie la campagne de vaccination COVID-19 par son expertise technique et le déploiement d'animateurs territoriaux e-santé dans les départements.

A la demande de l'Agence Régionale de Santé, une équipe a mis en place d'un numéro régional d'assistance aux personnes qui rencontrent des difficultés à la prise de rendez-vous en ligne pour se faire vacciner. Parallèlement, l'équipe d'animation territoriale s'est mobilisée en lien avec les délégations départementales de l'ARS pour accompagner localement les centres de vaccination à la prise en main des outils numériques liés à la campagne de vaccination.



## COVID-19

Les services numériques régionaux pour les professionnels de santé



## PROPOSER DES DISPOSITIFS

pour soigner les patients à distance



Les services de télémédecine permettent aux professionnels de santé de **réaliser des actes médicaux à distance, à travers des échanges sécurisés et tracés entre professionnels et/ou avec le patient.** La télémédecine complète la prise en charge des patients dans les situations d'urgence ou de soins programmés.



## Les principales activités en 2020

En 2020, le Groupement a acquis une nouvelle solution de télémédecine, TéléO.

Le projet de convergence des plateformes de télémédecine était de remplacer les 3 plateformes de télémédecine héritées des solutions mises en place avant la fusion des régions (à l'Ouest SIT et SYNAPSES, à l'Est PLF 189) par une plate-forme commune. L'existence de ces 3 plateformes pour des usages similaires rendait complexe les usages de télémédecine ainsi que leurs évolutions, et engendrait des coûts conséquents.

Le projet de convergence des plateformes de télémédecine a donc visé à :

- Sélectionner une plateforme unique
- Mieux répondre aux nouveaux usages actuels et à venir de la télémédecine

Le marché a été remporté par la société NEHS Digital, éditeur de la solution nommée TéléO en Occitanie.

Après une phase de déploiement en urgence de TéléO Téléconsultation directe, dans le cadre de la pandémie Covid-19 (cf. services Covid-19), l'ensemble de l'année a été consacré à la construction des 5 modules de cette solution structurante, ainsi qu'à la migration des usages de quelques milliers de professionnels déjà utilisateurs des outils précédemment mis à leur disposition par le Groupement.

## Les utilisateurs



Établissements de santé publics et privés



Structures médico-sociales



PSL, MSP, CPTS, ESP,...



USMP (Unité Sanitaire en Milieu Pénitentiaire)

Les premières actions ont débuté par le déploiement des passerelles Nexus, les travaux d'interfaçage avec notre ENRS, et le développement des formulaires d'échanges de façon collaborative avec les professionnels de la région via des groupes de travail dédiés.

Le 1<sup>er</sup> module mis en production a été le module Générique au mois de juillet 2020, suivi en septembre des modules AVC et Urgences.

Les travaux 2020 ont permis de déployer la solution TéléO sur l'ensemble des filières en Occitanie.





Le Groupement e-santé Occitanie propose trois types de services :



Accompagnement des acteurs dans leurs projets de télémédecine (conseil et solutions techniques).

Le Groupement aide les acteurs de santé dans les réflexions et la mise en place de leur projet de télémédecine, par exemple en fournissant des expertises réglementaires, des retours d'expérience, des mises en relation, ou encore une aide à la qualification des projets.





Services régionaux déployés autour de **filières de soins** (urgences, transfert d'imagerie, suivi de plaies...)

- La télémédecine en situation d'urgence offre à tous les patients les recours ou les interventions d'experts nécessaires à une prise en charge optimale sur la région. Les principales applications sont actuellement :
  - » Le **Télé-AVC** : accès à une expertise neurovasculaire en urgence, décision concertée, gestion des transferts.
  - » La Télé-Neurochirurgie : accès à une expertise chirurgicale en urgence, gestion des transferts.
- LeServiced'échanged'examens d'imagerie.
   Ce service permet à un acteur producteur d'un examen d'imagerie, de l'envoyer à un autre acteur pour une utilisation dans un cadre de Télémédecine ou de continuité des soins. Ce service est accessible par TéléO, et ce même si l'usage est la continuité de soins (hors télémédecine).





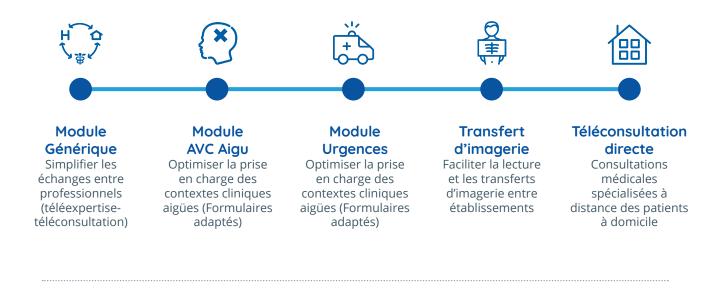
Services régionaux déployés autour de **populations** (personnes âgées, personnes en situation de handicap, personnes détenues)

- Le Programme PÂSTEL (Personnes Âgées Services Télémédecine) vise à mettre en place dans chaque département d'Occitanie une organisation médicale et les outils technologiques permettant aux EHPAD, Maisons de santé et Centres de santé médicaux de solliciter des recours spécialisés pour les résidents et patients.
- Le projet pour les Personnes en situation de Handicap (cf. page 19)
- Le **Programme Télé-détenus** vise à permettre à des personnes détenues de bénéficier de soins médicaux à distance délivrés par des professionnels de santé des établissements sanitaires. Aussi, le Groupement épaule les unités sanitaires des centres de détention dans le choix et la mise en œuvre d'une organisation médicale et d'un système d'information pour la réalisation des téléconsultations et des télé-expertises.





Aujourd'hui avec **TéléO**, les professionnels de santé disposent d'une **plateforme régionale sécurisée** pour la **télémédecine d'urgence et l'échange d'imagerie**, qui peut aussi être utilisée pour **des téléconsultations et des téléexpertises en programmé**.



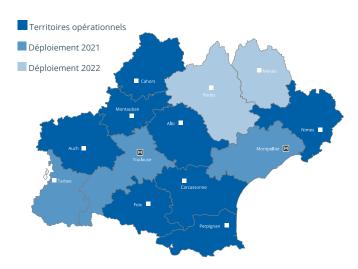
## Planning de migration



Le **service Pâstel** est aujourd'hui opérationnel dans le Tarn, le Lot, le Gers, les Pyrénées-Orientales, l'Aude, le Tarn-et-Garonne, l'Ariège et le Gard. Les EHPAD, Maisons de santé et Centres de santé médicaux peuvent solliciter des recours spécialisés pour les résidents et patients. Le déploiement des derniers départements est en cours, il s'achèvera courant 2022.

Au total, plus de 500 EHPAD ont déjà accès à ce service régional de télémédecine dédié aux personnes âgées.

## Déploiement du service PÂSTEL en Occitanie



Consultez l'espace utilisateurs pour plus d'informations sur le service Pâstel sur votre territoire

Dans le médico-social, le champ du **Handicap** bénéficie lui aussi d'un accès à la télémédecine au niveau régional.

Actuellement, deux projets pilotes régionaux ont été déployés : l'un centré sur la prise en charge de Médecine Physique et de Réadaptation (MPR) et Neurologique des personnes avec handicap locomoteur, l'autre centré sur la prise en charge des personnes épileptiques.

A partir de 2021, la mise à disposition de ce service à de nouvelles structures est possible et sera étudiée sur demande.

Au niveau territorial, le groupement a accompagné le projet porté par l'ADAPEI 65, qui a permis la mise en œuvre de téléconsultations pour les résidents de 5 structures (MAS, FAM, FVIE) sur 5 spécialités (médecine générale, gériatrie, psychiatrie, MPR, neurologie)

Ce dispositif s'est révélé particulièrement utile dans le cadre de la crise sanitaire, avec plus de 235 Téléconsultations de médecine générale réalisées lors du 1<sup>er</sup> semestre 2020.

Depuis 2019, toutes les USMP (Unités Sanitaires en Milieu Pénitentiaire) de l'Ouest de la région bénéficient d'un accès à la télémédecine par le biais du **service Télédétenus**.

L'année 2020 a permis de réaliser un état des lieux et une étude de besoin sur les 6 USMP et les 3 UMCRA (Unité Médicale du Centre de Rétention Administrative) de l'Est de la région.

Ces unités peuvent désormais bénéficier, sur demande, d'un accompagnement pour la mise en œuvre de la télémédecine en lien avec leurs établissements de rattachement.



## Les perspectives 2021

L'équipe Télémédecine du Groupement travaillera avant tout au développement des usages sur la solution **TéléO**, dont l'utilisation pleine et entière sur toute la région démarre dès le 04 janvier 2021. Plusieurs actions structurantes sont prévues afin d'accompagner cette transformation, comme la mise en place de clubs utilisateurs ou l'intégration de TéléO avec certains outils métiers.

Le déploiement du programme **PÂSTEL** va se poursuivre sur trois nouveaux départements : les Hautes-Pyrénées (65), la Haute-Garonne (31) et l'Hérault (34). La stratégie régionale de développement des usages de la télémédecine sera déclinée sur chacun des huit départements déjà bénéficiaires du service PÂSTEL, en particulier l'Ariège où va démarrer l'expérimentation d'une coordination locale de l'activité.

L'année doit aussi permettre au Groupement d'élargir son offre de services pour permettre de répondre à de **nouveaux cas d'usages en télémédecine** (offre RCP, offre téléexpertise, étude d'opportunité sur la télésurveillance). Enfin, en 2021, le Groupement continue d'accompagner les acteurs de santé dans les réflexions et la mise en place de leur projet de télémédecine.





37 688

dossiers de télémédecine soumis en 2020 sur nos applications



**6,1%** de croissance par rapport à 2019

12,5% des demandes reçoivent une réponse formalisée. L'expérience indique qu'une majorité des dossiers sont traités et obtiennent une réponse mais en dehors de la formalisation dans les applications régionales.

## **SOLUTION TÉLÉO**



établissements migrés sur TéléO



6 156

comptes utilisateurs créés (hors module téléconsultation directe) Toutes les informations sur la solution TéléO sont accessibles directement sur l'**espace utilisateurs** dédié

## FILIÈRES DE SOIN



48

**établissements équipés des modules**Urgences, Télé-AVC ou Transfert
d'imagerie sur TéléO



2 390

comptes utilisateurs créés

## **PÂSTEL**



26

structures sanitaires impliquées en tant que requis



+ de 500

structures requérantes (EHPAD & MSP) ΧB

MF

## L'ÉQUIPE TÉLÉMÉDECINE

#### Bonjour, je suis Xavier Bonnefille, Chargé de mission Télémédecine

Je suis en charge des imports des comptes utilisateurs de la plateforme TéléO, j'accompagne aussi les établissements dans la mise en œuvre de la téléconsultation directe.

#### Bonjour Je suis Margaux Farenc, Chargée de mission Télémédecine

Je travaille au déploiement du programme télémédecine pour les personnes âgées PÂSTEL sur la région Occitanie et au développement des usages de la télémédecine. Nous avons adapté nos méthodes d'accompagnement des utilisateurs et sommes parvenus à ouvir la télémédecine pour les personnes âgées sur les départements du Gard et de l'Ariège. De vrais challenges sur l'année 2020, mais également de belles réussites en terme de projets.

#### Bonjour, je suis Anthony Vandries, Chargé de mission Télémédecine

Je viens d'arriver en décembre et ma principale mission est le développement des usages de TéléO dans le cadre du programme PÂSTEL. J'accompagne les acteurs des départements de l'Aude, du Lot, du Gard et des Pyrénées orientales.

#### Bonjour, je suis le Dr Pierre Rumeau, Médecin expert Télémédecine.

Praticien de la télémédecine en soin et docteur en informatique, je veux apporter une intelligence fluide des besoins des acteurs de santé de la région, les aider à trouver les solutions les mieux adaptées à leur territoire et leur contexte, pour aujourd'hui et pour demain. Je me dois d'être un médiateur entre vous, mes collègues et nos référents (ARS, assurance maladie...). Mes trois mots clé : e.santé, déontologie, confraternité.

#### HG Bonjour, je suis Hélène Gettmann, Responsable de l'offre Télémédecine & Imagerie

Mon rôle est de développer l'offre de télémédecine proposée par le Groupement afin de répondre aux besoins exponentiels des professionnels de santé en la matière. Cette mission trouve particulièrement son sens dans l'essor considérable qu'a connu la téléconsultation cette année! 2020 a été marquée par une multitude des projets mis en œuvre: le déploiement de PÂSTEL qui se poursuit, la migration des trois ex-plateformes télémédecine vers la solution TéléO, le déploiement d'un module dédié à la téléconsultation à domicile (indispensable en période de confinement), l'émergence du télésoin, etc.

#### Bonjour, je suis Leïla Hamsi, Chargée de mission Télémédecine

En collaboration avec les professionnels de santé et médicosociaux des Hautes-Pyrénées, nous mettons en place le programme PÂSTEL pour contribuer au maillage territorial et l'ouverture vers le numérique de certains d'entre eux. Le développement des usages est l'une de nos principales missions qui nous permet de rester en lien avec les utilisateurs mais aussi d'adopter une démarche spécifique à chaque situation.

#### Bonjour, je suis François-Xavier Boutin, Chef de projet Télémédecine

J'accompagne les professiionnels dans la mise en oeuvre de leurs projets de Télémédecine



## METTRE À DISPOSITION DES OUTILS NUMÉRIQUES

pour optimiser la gestion du parcours patient ou usager



Les services de coordination permettent à l'ensemble des professionnels du sanitaire, du médico-social et du social de simplifier et sécuriser les échanges d'informations et de coordonner les prises en charge d'une personne (patient et usager).

Le groupement e-santé Occitanie porte des services régionaux complémentaires :

- Les services de coordination SPICO (Système de Partage d'informations et de Coordination en Occitanie), composés d'une messagerie instantanée et d'un outil régional de coordination du suivi des patients ou usagers.
- La MSS: Messagerie Sécurisée de Santé. La messagerie sécurisée de santé déployée en Occitanie (solution régionale Medimail) est intégrée dans l'espace de confiance MSSanté.

Ces solutions disposent de toutes les garanties de sécurité et de confidentialité nécessaires à des conversations en direct ou des courriels contenant des informations confidentielles (données de santé ou données personnelles du patient ou de l'usager).

## **OUTILS NUMÉRIQUES**

Trois solutions régionales pour la coordination

- Medimail, une solution de messagerie sécurisée, de type Gmail ou Outlook
- SPICO Discussions, une solution de messagerie instantanée sécurisée de type What'sApp ou Messenger. Cette solution a été mise en service début Novembre 2020
- Sur l'année 2021, SPICO Dossiers permettra la création de dossiers partagés pour accompagner la coordination des parcours pluriprofessionnels et complexes

### Les utilisateurs



Établissements de santé



Établissements médico-sociaux



Professionnels de Premier recours et tous les professionnels et structures du parcours médico-social et social



Structures de coordination PTA (Plateforme Territoriale d'Appui) Réseaux territoriaux, MAIA, CLIC



(Communautés professionnelles territoriales de santé)



Maisons de Santé Pluriprofessionnelles (MSP)



Les projets innovants de coordination : projets d'article 51, plateforme TND, communauté 360, les réseaux régionaux...





## Les principales activités en 2020

SPICO, le Système de Partage d'Information et de Coordination en Occitanie, s'inscrit dans le cadre du programme national e-parcours de Ma Santé 2022. Celui-ci prévoit la mise en place de Services Numériques d'Appui à la Coordination, les SNACs, portés aux niveaux régionaux.

## Les grandes étapes du projet acquisition de l'outil - SNACs

- Novembre 2019 : publication du cahier des charges régional
  - Constitution d'un comité de selection constitué de futurs utilisateurs. Ce comité de selection a participé aux auditions (deux tours de démonstrations et de négociations ainsi qu'aux phases de tests) des 4 consortiums retenus dans l'accord cadre national du RESAH.
  - Travaux menés avec le terrain pour construire et paramétrer au mieux l'outil commun, avec notamment deux ateliers de co-construction mobilisant les acteurs de la coordination (Réseaux de soins, Coordination Territoriale d'Appui, MAIA et Plateforme Territoriale d'Appui) puis de nombreuses réunions de travail sur différentes thématiques (flux commun, fiche de demande, alertes, fiches de synthèse...).



- Mai 2020 : attribution du marché régional au groupe SWORD. La solution proposée par Sword intègre deux outils qui ont chacun fait leurs preuves dans d'autres régions : une messagerie instantanée utilisée depuis quelques années en Auvergne-Rhône-Alpes et un outil de coordination déployé en lle de France et en région Grand Est. La particularité en région Occitanie est l'interconnexion de ces deux outils pour proposer un service de coordination complet.
- **Premier semestre 2020 :** Travaux de préparation au déploiement de l'outil de coordination :
  - Ateliers de reprise de données en lien avec les outils régionaux de coordination (SI MAIA Synapses et SI IDOin)
  - Ateliers de préparation de l'implémentation des indicateurs métiers des MAIA, réseaux territoriaux et PTA.
- **Deuxième semestre 2020 :** Travaux de préparation au déploiement de la messagerie instantanée :
  - Phase de test auprès d'utilisateurs pour la messagerie instantanée
  - · Organisation du déploiement de SPICO Discussions



## Le déploiement de SPICO Discussions

La mise à disposition de SPICO Discussions a eu lieu début novembre 2020 pour tous les professionnels du sanitaire, du médico-social et du social en Occitanie. Le déploiement s'est appuyé sur plusieurs axes en parallèle :

- Des présentations de SPICO Discussions
  - auprès d'acteurs institutionnels et d'instances stratégiques (ex. Collège des DSIO)
  - accessibles à tous via des **webinars** de présentation
- Une campagne de communication et des supports, clé en main, pour que tous puissent contribuer au partage des informations (flyer, vidéo, slides ...)
  - Une diffusion multi-canal sur les supports e-santé Occitanie (mailing, site internet, lettre d'information, réseaux sociaux)
  - collaborations avec des partenaires (ex. URPS, Reso Occitanie, les CPAM, FORMS, ...)
  - mise à disposition du kit communication à tous les acteurs
- Un espace utilisateur mettant à disposition des fiches reflexes, des tutoriels vidéo, une FAQ pour permettre une prise en main autonome de SPICO Discussions
- La promotion de l'outil et l'accompagnement des utilisateurs par **les animateurs territoriaux** du groupement sur les différents départements

Suite au lancement, la collaboration avec les acteurs de terrain se poursuit pour s'assurer que l'outil réponde au mieux aux besoins de ses utilisateurs et s'intègre dans leurs pratiques. Ainsi, des retours d'expérience ont été organisés et ont permis d'identifier des évolutions à mettre en œuvre pour améliorer SPICO Discussions.

## NOUVEAU

#### UN ACCOMPAGNEMENT SUR DEMANDE

Les organisations cibles tels que les CPTS, les projets Article 51, les plateformes TND, les communautés 360, les réseaux régionaux, les MSP (pour la réponse aux Soins Non Programmés) et toute autre nouvelle organisation liée à la coordination bénéficient d'un accompagnement personnalisé, global et sur demande, avec pour principaux objectifs :

- Evaluer les besoins de solutions numériques de ces organisations pour apporter une réponse globale à partir de l'offre de services e-santé
- Analyser l'adéquation du projet avec l'utilisation de l'outil de coordination régional SPICO





## Les perspectives en 2021

## Le déploiement de SPICO Dossiers

Sur l'année 2021, SPICO Dossiers viendra compléter les services de coordination. Ce nouvel outil permettra la création de dossiers partagés pour accompagner la coordination des parcours pluriprofessionnels et complexes. L'objectif est de faciliter et de décloisonner les prises en charge des patients ou usagers grâce à des fonctionnalités comme la constitution de l'équipe de prise en charge (cercle de soins), le cahier de liaison dématérialisé, les agendas partagés, les formulaires paramétrables et la ligne de vie du patient ou usager.

SPICO Dossiers sera déployé à partir de mi-2021 auprès des acteurs de la coordination :

 Un déploiement par département sera mené en plusieurs phases auprès des structures de coordination (MAIA, réseaux de santé territoriaux, PTA), selon un planning construit avec l'ARS. Il débutera par un pilote et sera échelonné en quatre phases de déploiement. Chaque phase de déploiement implique des travaux de reprises de données de certains outils régionaux et la formation des utilisateurs.

- En parallèle, SPICO Dossiers sera mis à disposition des acteurs de l'accompagnement sur demande dès son lancement, notamment des CPTS et projets d'article 51.
- Un process de déploiement autonome avec un kit de prise en main permettra également aux acteurs non ciblés par la première phase de déploiement d'utiliser l'outil.

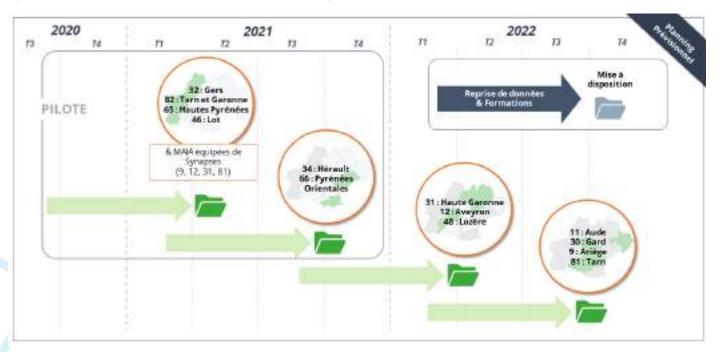
La transition entre les anciens outils de coordination et SPICO Dossiers sera progressive :

- Le PPCS (Plan Personnalisé de Coordination en Santé) sera implémenté dans SPICO dossiers selon le modèle défini par la HAS, et remplacera progressivement le PPS du WebPPS. L'application WebPPS sera maintenue jusque fin 2022 pour permettre aux acteurs de migrer progressivement sur SPICO Dossiers.
- L'outil de suivi des sollicitations PTA sera quant à lui progressivement remplacé par la fonctionnalité de gestion des demandes offerte par SPICO Dossiers.

# L'enrichissement et l'accompagnement de SPICO Discussions

De nouvelles fonctionnalités de SPICO Discussions seront mises à disposition début 2021. La dynamique de collaboration continue avec les utilisateurs va permettre de faire évoluer l'outil au fur et à mesure. De plus, les projets d'accompagnement conduits par les animateurs territoriaux du groupement e-santé Occitanie seront renforcés pour accroître et maintenir les usages.

# Déploiement de SPICO Dossiers pour les structures de coordination (MAIA, réseaux de santé territoriaux, PTA)



## **LES INDICATEURS 2020**

## SPICO DISCUSSIONS

(au 04/01/2021)



572

utilisateurs, dont 305 actifs



519

**conversations** initiées sur l'outil



12

**webinars** de présentation

pour plus de **440 participants** 

L'outil **SPICO Discussions** a été lancé le 6 novembre 2021

## SI MAIA



1315

demandes

enregistrées en 2020 sur Occitanie Ouest

un chiffre stable

sur un même périmètre de 20 MAIA



2 100

dossiers actifs,

6 500 dossiers ouverts au total depuis l'ouverture du service en 2016

## APPLI RÉSEAUX (Solution IDEOin)



350

utilisateurs au total pour Relais Santé Pyrénées et Réso 82



⊦ de 10 000

dossiers créés au total



90

dossiers ouverts
par mois

une **utilisation stable** dans l'attente de la migration vers SPICO Dossiers





## Les principales activités en 2020

#### L'ÉCHANGE SÉCURISÉ DE COURRIELS MSS

Le service de Messagerie Sécurisée de Santé (MSS) garantit l'échange sécurisé de données de santé (envoi et réception de messages) entre professionnels de santé. Il permet de développer les échanges d'information de santé sécurisés « ville-hôpital », entre acteurs des bassins de santé et au sens large entre la médecine libérale et l'ensemble des acteurs des secteurs sanitaire et médico-social. La messagerie sécurisée de santé déployée en Occitanie (solution régionale Medimail) est intégrée dans l'espace de confiance MSSanté.

Après le choix de Medimail comme solution régionale de Messagerie Sécurisée de Santé en région Occitanie, la stratégie de déploiement a priorisé les établissements et groupes de la partie Est de la région (Medimail étant déjà déployé à l'Ouest). Des travaux ont été initiés avec le CH de Perpignan, de Carcassonne, de Mende (CH Lozère) et le CHU de Montpellier, ou encore les groupes Oc-santé et ADENE.

En collaboration avec les CPAM, l'équipe a également œuvré pour poursuivre l'équipement des professionnels de santé libéraux en messagerie sécurisée, notamment pour les infirmiers libéraux.

Sur le versant médico-social, le raccordement des EHPAD se poursuit avec par exemple la transmission des DLU vers les services d'urgences.



## Les perspectives en 2021

Le déploiement du service de Messagerie Sécurisée de Santé se poursuit à l'Est de la région, auprès des établissements sanitaires, des EHPAD et des professionnels de santé libéraux. Les premiers grands émetteurs de messages devraient être en production au 1er trimestre, permettant ainsi de développer les usages et d'initier le raccordement de nouveaux établissements sanitaires.



37 479 comptes Medimail

+ 23,79 % sur 10 mois

+ de 77%
des comptes sont actifs
(+2% par rapport à 2019)



18 521

PSL (augmentation de 12%)



18 958

en établissement (augmentation de 40%)

# ACTIVITÉ nombre d'envois de message

: 53

2 188 590

messages envoyés, à fin novembre 2020 (vs 1 805 317 sur la même période en 2019) SA.

198 963

messages envoyés moyenne mensuelle (vs 162 438 en 2019)

# Nombre de structures en production avec Medimail fin 2020 en Occitanie :

DÉPARTEMENT / STRUCTURE	9	11	12	30	31	32	34	46	48	65	66	81	82	TOTAL GÉNÉRAL
MÉDICO-SOCIAL ET SOCIAL	5	9	4	12	16	11	18	23	1	7	7	32	20	165
SANITAIRE	7	4	11	4	43	12	14	15	1	9	9	9	11	149
TOTAL GÉNÉRAL	12	13	15	16	59	23	32	38	2	16	16	41	31	314

133 nouvelles structures ont été raccordées en 2020

## L'ÉQUIPE COORDINATION

EJ

MS

SB

## Bonjour, je suis Estelle Jeandel, Chargée de mission.

Je travaille sur les services de coordination depuis plus de deux ans et en 2020 j'ai contribué au projet SPICO (Système de Partage d'Information et de Coordination en Occitanie).

## Bonjour, je suis Lucy Darras et je suis Chargée de mission.

J'ai rejoint le groupement en juin 2020 pour participer au déploiement de SPICO, le nouveau service régional de coordination. Mes missions consistent à mener des actions de communication et de formation en lien étroit avec les acteurs du territoire pour assurer un déploiement efficace et harmonieux de l'outil. Je suis heureuse de contribuer à ce projet ambitieux et structurant pour l'accompagnement des parcours de santé en région.

## Bonjour, je suis Mathilde Sabourin, Responsable de l'offre Coordination.

J'ai rejoint, début 2020, le département Usages et Déploiements du Groupement e-santé Occitanie dans un premier temps en tant que cheffe de projet SPICO (Système de Partage d'Information et de Coordination en Occitanie) puis, à compter de juillet 2020, en tant que Responsable d'offre Coordination englobant notamment les projets SPICO et Medimail.

#### Bonjour, je suis Gwënola Verrier, Chargée de mission

J'ai rejoint l'équipe coordination en décembre 2020. Mes missions sont centrées sur le paramétrage de l'outil de coordination SPICO afin de traduire les besoins des professionnels de terrain en fonctionnalités de l'outil.

#### Bonjour, je suis Marie-Claude Tournan, Cheffe de projet

Au sein de l'équipe Coordination, ma mission « Accompagnement sur demande » est d'analyser le besoin numérique des nouvelles organisations et de leur proposer de s'intégrer dans le programme eParcours régional avec des solutions adaptées. Très belle mission pour ma dernière ligne droite professionnelle.

### Bonjour, je suis Sophie Baguet, Cheffe de projet

Je travaille notamment sur le déploiement de Medimail. Cette année a été riche en défis et les services d'e-santé ont montré toute leur utilité dans ce contexte de crise sanitaire. Aujourd'hui plus que jamais je suis fière d'être aux côtés des acteurs de la santé pour les accompagner dans ce virage numérique.









des patients et des usagers



## Les utilisateurs



Professionnel du domicile (HAD)





Médecin (ville et hôpital)



Établissements de santé



Établissement médico-sociaux



**Patients** 



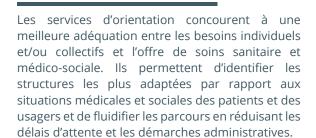
Personnes âgées



Professionnels de santé -Masseurs kinésithérapeutes



Urgences



Ces services sont publics et totalement gratuits pour l'utilisateur, ils s'appuient principalement sur l'outil ViaTrajectoire pour l'orientation des patients et usages et sur le Référentiel Opérationnel des Ressources (ROR) pour s'appuyer sur des données fiables, exhaustives de l'offre de santé.





Les services d'orientation en Occitanie adressent des besoins de terrain pour 4 publics :





Les services hospitaliers MCO, SSR et HAD et les patients qui cherchent, à la sortie d'hospitalisation, un établissement adapté à la pathologie et situé au plus proche du lieu de vie : SSR, HAD, USP, soins à domicile



Les MDPH (Maisons Départementales des Personnes Handicapées) et les établissements et services médico-sociaux et les personnes en situation de handicap qui veulent suivre en simultané les démarches suite à une notification de décision de la CDAPH.



Les personnes âgées à domicile ou hospitalisées qui demandent une admission dans une structure d'hébergement (EHPA, EHPAD, USLD, Résidences Autonomie, Accueil de Jour) à proximité ou dans une autre région.

L'envoi du dossier de demande d'admission est dématérialisé et sécurisé, les échanges entre demandeurs d'hébergement et les structures de prise en charge concernées (EHPA, EHPAD, USLD, Résidences Autonomie, AJ) à proximité ou dans une autre région sont retracés et peuvent être facilement suivis.



Les médecins de première ligne (médecins traitants, PMI, scolaires...) qui gèrent l'adressage d'un enfant de moins de 7 ans atteint de troubles du neurodéveloppement en parcours « forfait précoce ».

Les dates et évènements du parcours sont traçables, depuis l'envoi du livret d'adressage dématérialisé jusqu'à la sortie de l'enfant du dispositif.

#### Le Répertoire de l'offre de soins (ROR)

Le ROR décrit l'offre de santé disponible sur le territoire. Les données structurelles et d'identité gérées par les référentiels connus (FINESS, RPPS, etc.) sont complétées par les ressources opérationnelles des structures : ressources médico-techniques (actes et équipements spécifiques), coordonnées d'unités de prise en charge (adresse, numéros de téléphone soignant/médical, identité du médecin responsable, ...), capacité d'accueil, planning d'ouverture, patientèle prise en charge, disponibilité des lits de réanimation/soins intensifs/soins continus, etc.

Le module « disponibilité des lits chauds », intégré au ROR (Répertoire Opérationnel des Ressources) affiche la disponibilité des lits de réanimation, soins intensifs et soins continus des établissements MCO de la région. Les médecins régulateurs de Centre 15 ou les médecins urgentistes peuvent ainsi orienter les patients vers les structures en capacité de les recevoir.







## Les principales activités en 2020

L'outil ViaTrajectoire a été enrichi en 2020 par le **module TND**, qui facilite l'orientation du jeune enfant vers la plateforme de coordination et d'orientation (PCO) de son secteur, dès la détection d'un éventuel trouble du neurodéveloppement par un médecin de première ligne (médecin libéral ou en établissement). Le Tarn est actuellement le premier département pilote pour ce nouveau module au niveau national.

L'ensemble des établissements de la région Occitanie utilisent le **module Handicap**, l'équipe a centré ses activités sur l'accompagnement des MDPH et des ESMS aux bonnes pratiques, notamment grâce à la mise en place de webinaires réguliers et d'indicateurs d'usages départementaux.

La généralisation de l'utilisation du module Grand-Age à l'ensemble des départements d'Occitanie prévue en 2020 a été décalée compte-tenu du contexte sanitaire et des priorités des établissements d'hébergement et d'accueil pour les personnes âgées. Les départements utilisateurs depuis 2019 (l'Ariège, les Hautes-Pyrénées, le Gers et le Tarn-et-Garonne) ont été accompagnés et soutenus pour pérenniser les usages. La stratégie de déploiement qui implique dès le départ les établissements prescripteurs, les établissements receveurs, les accompagnants médicosociaux et les institutionnels, a prouvé son efficacité. Les activités de formation des professionnels à la description des structures médico-sociales personnes âgées dans le ROR ont pu être poursuivies, en collaboration avec les animateurs territoriaux du groupement et les pilotes MAIA. Résultat de leur investissement et de la mobilisation des professionnels des structures, plus de 60% des structures sont renseignées dans le ROR en intégrant les services Personnes âgées.

L'orientation des patients vers les structures d'aval à l'aide du **module Sanitaire** est un réflexe depuis de nombreuses années pour les services hospitaliers. L'application Viatrajectoire continue d'évoluer et de proposer de nouvelles fonctionnalités pour répondre au mieux aux besoins du terrain. Le lancement d'une lettre d'information dédiée aux établissements sanitaire depuis

septembre 2020 est un nouveau moyen de communication avec la communauté d'utilisateurs. La description de l'offre sanitaire dans le ROR sur la région a été enrichie, avec l'intégration des structures HAD ainsi que des établissements de soins longue durée, en cohérence avec le programme Hop'EN.

## DE NOUVELLES FONCTIONNALITES POUR LES MÉDECINS LIBÉRAUX

Déjà acteurs ans le cadre des créations et suivis de dossiers de demandes de structures d'hébergement pour personnes âgées, les médecins de ville ont maintenant accès à la création de demandes d'orientation de patients vers les structures sanitaires. L'interface dédiée à la médecine de ville a été totalement revue pour simplifier la navigation et la prise en main de l'outil.



## Les perspectives en 2021

Le **module Handicap** va s'enrichir de nouvelles fonctionnalités pour améliorer le suivi des accueils temporaires et séquentiels. Ces évolutions - issues de réflexions menées par la CNSA - permettront de mieux refléter la réalité du fonctionnement des ESMS et d'obtenir une visibilité plus fine sur les disponibilités éventuelles. L'équipe Orientation saisit l'opportunité de l'organisation de nouvelles formations VT pour proposer aux établissements de renseigner leurs données dans le ROR MSPH.

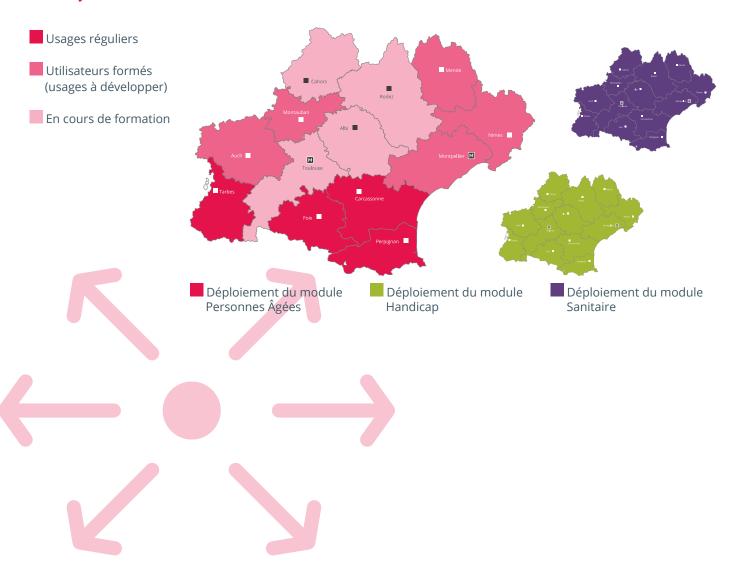
2021 sera également l'année de l'ouverture progressive du module « usagers » de VT Handicap. Les usagers pourront consulter l'annuaire de tous les ESMS connectés (près de 100 départements) et suivre l'état d'avancement de leurs démarches en ligne et en temps réel. Un levier fort pour ancrer davantage ViaTrajectoire dans le parcours de la personne en situation de handicap.

Le déploiement du **module Grand Age** se poursuivra sur l'ensemble des départements de la région en partenariat avec les Conseils Départementaux et l'ARS. Parallèlement, le peuplement du ROR médico-social personnes âgées va se généraliser sur l'ensemble de la région Occitanie dans l'objectif de recenser les 2 300 établissements et services médico-sociaux de la région.

Enfin un travail important de mise à jour des données du **ROR Sanitaire** est programmé en 2021. Une stratégie de mise à jour des données pérenne sera définie impliquant les professionnels de santé de terrain. De plus, l'offre de santé relative à la dialyse sera intégrée au référentiel.

L'offre de formation se diversifie en 2021 !
Nous proposerons aux utilisateurs des webinaires réguliers sur chacun des modules de ViaTrajectoire et une offre de formation sous la forme d'un MOOC permettant de se former en autonomie et de tester ses connaissances.

## Déploiement des trois modules ViaTrajectoire



## **VIATRAJECTOIRE**



**Module Sanitaire** 

**Environ 4 600** 

nouveaux patients admis en établissements receveurs (SSR, HAD, USP) par ViaTrajectoire chaque mois, dont 25% de prescriptions programmées

+ de 6 600

**dossiers** par mois envoyés par les établissements demandeurs d'Occitanie



**Module Grand Age** 

+ de 1 800

demandes réalisées par les établissements demandeurs d'Occitanie et **plus de 600 dossiers** crées par la médecine de ville

**Près de 3 500** 

demandes d'hébergement reçues par les établissements médicaux sociaux pour personnes âgées



**Module Handicap** 

360

participants aux webinaires

en 2020. Ces webinaires étaient destinés à accompagner les ESMS

155 000

décisions d'orientation

suivies dans l'application ViaTrajectoire

## ROR

Entités géographiques (EG) et unités opérationnelles (UO) renseignées dans le ROR



Sanitaire (MCO, PSY, SSR)

Près de 100%

**de l'offre de santé** incluant l'offre HAD et USLD (hors HAD et USLD)



Masseurs-kinésithérapeutes

100%

de l'offre santé pré-remplie, avec **1,7%** des unités opérationnelles complétées par les PSL



Médico-social Personnes âgées

Près de 60%

de l'offre de santé



SMA

100%

de l'offre en **ex-région Languedoc Roussillon** 

#### L'ÉQUIPE ORIENTATION

#### Bonjour, je suis Chloé Mazens, Cheffe de projets

2020 nous a amené à diversifier nos modes d'accompagnement, revoir nos plannings pour s'adapter aux recommandations sanitaires et aux priorités des établissements. Il fallait innover pour continuer à être un soutien pour nos utilisateurs et nous avons su faire collectivement preuve de créativité. jongler entre les différents outils de visio est devenu une habitude mais nous avons hate de retourner sur le terrain au plus près de nos interlocuteurs.

#### Bonjour, je suis Tamara Kuhbier, Responsable de l'offre « Orientation »

Quelle année! Un sacré défi que le déploiement de la fiche COVHO auquel j'ai pu contribué: + de 18 000 dossiers et 4000 utilisateurs en moins d'un an! Une belle réussite possible grâce à l'implication des professionnels de santé de terrain et à l'agilité des équipes d'e-santé Occitanie. Côté offre orientation, nous avons développé des trésors d'inventivité pour poursuivre nos accompagnements à distance (ViaTrajectoire, ROR) dans la franche hâte de retrouver le terrain très rapidement.

#### Bonjour, je suis Hélène Roudet, Chargée de mission

Je suis ravie d'avoir intégré cette belle équipe au mois de décembre. 2020 a été une année boulversante et pleine de changements. Ma principale mission va être d'accompagner les structures sanitaires et médico-sociales dans leur utilisation du ROR et de ViaTrajectoire, et de suivre les usages sur le long terme.

#### Bonjour, je suis Martine François, Chargée de mission

En 2020, j'ai accompagné des établissements médico-sociaux dans la description de leur offre dans un répertoire national (ROR: Répertoire Opérationnel de Ressources ) dans l'optique d'une synchronisation avec Viatrajectoire, outil numérique facilitant le parcours de prise en charge. Actuellement, je continue cette mission auprès des services d'aide à domicile (SAAD) de toute l'Occitanie. Ces services seront alors disponibles sur le portail «Parcours Personnes Agées» grâce à la synchronisation avec le ROR.

#### AC

#### Bonjour, je suis Amandine Cassagne, Chargée de mission

Cette année particulière a démontré l'agilité dont ont su faire preuve les équipes du Groupement. Nous nous sommes tous unis pour faire avancer des projets prioritaires dans ce contexte de crise. A cette occasion, j'ai eu le plaisir de découvrir et travailler avec des collègues au-delà de ma propre équipe, le tout dans un esprit solidaire. Toujours aussi fière de participer à cette dynamique.

#### AC

CM

#### Bonjour, je suis Anne Challier, Chargée de mission

2020 a été pour moi un sacré défi, car on ne passe pas du statut de cadre de santé de terrain à une activité d'accompagnement et de transmissions de connaissances en distanciel sans mobiliser adaptabilité et créativité. J'ai Intégré une équipe dynamique et solidaire et je me suis investie dans des formats adaptées à la distance (formations en visio, création de supports de présentation et d'information à l'utilisation des 3 modules de ViaTrajectoire).



ΤK

#### Bonjour, je suis Elisabeth Fries, Chargée de mission.

Je suis très heureuse d'avoir rejoint le Groupement en Septembre 2020. Mes missions consistent à accompagner les établissements médico-sociaux à se décrire dans le Référentiel Opérationnel des Ressources, pré-requis au déploiement de ViaTrajectoire. Le défi de l'année 2020 a été d'être présent pour les utilisateurs tout en étant en distanciel, j'espère que 2021 nous permettra de renouer avec le terrain



#### Bonjour, je suis Lucien Lucido, Chargé de mission

Mes activités consistent à accompagner les professionnels du secteur sanitaire et médico social dans leurs usages des outils spécifiques à l'orientation des patients et des usagers. J'ai eu l'opportunité de développer cette année des activités transversales en participant à la mise en oeuvre d'outils de Elearning: MOOC et Webinaires. J'aspire en 2021, à poursuivre le développement de la pédagogie centrée sur la e-santé, et sa promotion.



JFM

#### Bonjour, je suis Jean-François Martin, Chargé de mission

Au sein de l'équipe Orientation, j'ai accompagné les établissements médico-sociaux personnes agées et Hospitalisation A Domicile à se décrire sur le Répertoire Opérationnel des Ressources (ROR), ainsi que guidé les établissements à actualiser leurs données. La crise sanitaire nous a poussé a afficher automatiquement toutes les 30 min sur le ROR les disponibilités régionales en réanimation, soins intensifs et surveillances continues. Un vrai challenge réussi grâce à l'implication des établissements



# METTRE À DISPOSITION DES OUTILS D'INTERCONNEXION

entre les professionnels des urgences

Plusieurs services régionaux facilitent au quotidien les prises en charge de patients par les professionnels du premier recours (SAMU, SMUR, Services d'Urgences et médecins de la Permanence des Soins Ambulatoires).

Le Groupement e-santé Occitanie garantit la disponibilité, l'évolution et le bon fonctionnement des outils, en partenariat avec l'ORU Occitanie (Observatoire Régional des Urgences) qui assure la définition, la promotion des services et l'accompagnement à l'usage de ces services.



#### Les principales activités en 2020

Un travail important a été mené en 2020 pour renforcer le SI Urgences. Au premier trimestre, pour assurer la disponibilité et la continuité des services urgences durant la période d'intense utilisation en lien avec la crise sanitaire, l'équipe a adapté l'architecture de nos serveurs.

Une nouvelle version du TUCS « multiservices » est disponible aux urgences de Nîmes : elle permet de visualiser les patients envoyés par le SAMU sur une dizaine de types de services d'urgences (cardiologique, pédiatrique, ...).

Avant la saison estivale, le SAMU66 a bénéficié de la mise en service du connecteur qui permet de recevoir en temps réel tous les dossiers de la régulation. Cette source de données alimente les outils opérationnels préhospitaliers (TUCS, dat@SMUR et dat@MMG).





#### Les utilisateurs



Urgences



Établissements de santé



Médecins



Infirmiers



**Pharmaciens** 



#### Les perspectives en 2021

En 2021, nous souhaitons diffuser nos outils sur l'ensemble de la région. Pour se faire, nous travaillons avec les éditeurs SAMU pour mettre à disposition un connecteur indispensable pour alimenter nos outils. Ces sociétés sont Exos pour le SAMU34 et Systel pour les SAMU09 et 11.

Un prototype d'analyse des données des flux patients est à l'étude sur la maison médicale de garde de Nîmes.

Sur le plan technique, le parc informatique du SI Urgences fera l'objet d'une migration vers Ecritel qui est l'hébergeur de données de santé du groupement. De plus, le développement des outils s'appuiera désormais sur la TMA (Tierce Maintenance Applicative).



# ANTICIPER L'ARRIVÉE D'UN PATIENT DANS UN SERVICE DES URGENCES

Le **module TUCS** (Transports Urgents Coordonnés par le SAMU) permet aux services d'urgences d'Occitanie d'être informés en temps réel des arrivées des patients qui sont envoyés par la régulation, quel que soit le mode de transport.

Après décision médicale du SAMU de l'hospitalisation d'un patient dans un service des urgences, ce dossier apparaît sur le module TUCS du service concerné. Le service des urgences peut ainsi anticiper son arrivée et préparer son accueil. Le dossier contient les observations du médecin régulateur, les coordonnés de l'appelant, le motif de recours, les véhicules engagés.

# ANTICIPER LES ARRIVÉES DANS LES MAISONS MÉDICALES DE GARDE

L'outil Dat@MMG informe les Maisons Médicales de Garde (MMG) des patients orientés vers leur structure par la régulation du SAMU. La fiche d'intervention sera complétée par le médecin qui saisira les données évaluatives : diagnostic, actes réalisés...

Cet outil permet également à l'ORU Occitanie de recueillir l'activité des maisons médicales de garde lors des périodes de Permanence des Soins Ambulatoires.

# ORIENTER UN MÉDECIN MOBILE POUR UNE INTERVENTION D'URGENCE

L'outil Dat@Mmob informe les médecins mobiles de la permanence des soins d'une demande d'intervention auprès d'un patient. La demande, avec la géolocalisation du patient, est transmise par la régulation du SAMU via Dat@Mmob. La fiche d'intervention sera complétée par le médecin qui saisira les données évaluatives : diagnostic, actes réalisés,... Ce médecin, qui est formé à l'urgence, est positionné dans un secteur où le délai d'accès à des soins urgents est > à 30 minutes.

Ce recueil d'information permet à l'ORU Occitanie de recueillir l'activité des médecins mobiles lors des périodes de Permanence des Soins Ambulatoires.

# INFORMER LE MÉDECIN URGENTISTE DES INTERVENTIONS DE SON SAMU

L'outil Dat@SMUR permet au médecin urgentiste, qui est embarqué dans le véhicule du SAMU (SMUR), de géolocaliser le lieu d'intervention et de suivre en temps réel l'évolution de l'état de santé du patient qu'il s'apprête à prendre en charge. Le médecin urgentiste complètera la partie médicale de la fiche d'intervention préremplie par la régulation du SAMU.

Ce recueil d'information permet également de recueillir de manière exhaustive l'activité des SMUR de la région pour une analyse par l'ORU Occitanie.

#### FOURNIR LES STATISTIQUES DE PASSAGE AUX URGENCES

Il s'agit d'un recueil standardisé des données médicales. Chaque établissement ayant un service des urgences a l'obligation de transmettre ses **RPU** quotidiennement.

La réception de ces données est assurée par l'Observatoire Régional des Urgences (ORU Occitanie) qui va apporter son expertise pour valoriser ce contenu afin d'exploiter ces informations lors d'études statistiques. De plus, ces données sont envoyées à des instances nationales pour surveiller l'état de santé de la population et évaluer les risques épidémiologiques.

Un outil de supervision permet de voir l'activité des passages par établissement.

#### GÉRER LES ANTIDOTES POUR AMÉLIORER LA PRISE EN CHARGE DES PATIENTS INTOXIQUÉS

L'outil SLOGAN permet de gérer les stocks et les péremptions de certains antidotes dans les établissements de santé. Une cartographie permet de localiser la disponibilité des produits au sein des structures en précisant le lieu de stockage ainsi qu'un numéro de téléphone pour faciliter la prise de contact.



#### le parcours de CLAUDE





Claude est âgé de 82 ans, il vit à son domicile, dans un village proche de Revel (31). Il chute accidentellement et appelle le SAMU. En composant le 15, Claude se plaint d'une douleur intense dans la cuisse. Le médecin régulateur déclenche un SMUR pour sa prise en charge. Cette décision permet de mettre à disposition, du médecin SMUR, le dossier de Claude dans l'application Dat@SMUR.





La régulation du SAMU oriente Claude vers les urgences de l'hôpital de Rangueil. Cette décision permet d'afficher le dossier de Claude sur le **TUCS** des urgences de Rangueil afin d'anticiper son arrivée.

En arrivant sur place, le médecin SMUR constate que Claude a besoin d'être admis aux urgences rapidement.





Lorsque Claude arrive aux urgences, la mission du SMUR est terminée. Son entrée est enregistrée dans le système informatique des urgences et son passage sera disponible dans le fichier RPU.

Le lendemain, l'application Rising Dom sélectionnera le dossier de Claude car cette étude recense les personnes de plus de 75 ans, régulées par le SAMU, qui chutent à domicile.

#### LES APPLICATIONS

# Dat@Mmob Dat@SMUR TUCS Rising Dom\*

#### L'ÉQUIPE URGENCES

Bonjour, je suis Arnaud Broens, Chef de projet sur les services urgences & SAMU

Ma mission principale est de faciliter la prise en charge des patients en proposant des outils numériques auprès des professionnels de santé du premiers recours. 2020 a représenté une arrivée mouvementée avec l'apparition de la crise COVID19 : j'ai piloté (avec le soutien de Tamara Kuhbier) et assuré le développement (avec l'aide de Loïck Medemblik) la fiche COVHO pour apporter une solution au suivi et à l'orientation des patients entre la ville et l'hôpital.

Connecteur (il permet de recevoir en temps réel les dossiers d'un SAMU)



#### RPU

Recueil de données médicales pour la production de statistiques de passage aux urgences



#### **SLOGAN**

Gestion et localisation des antidotes pour améliorer la prise en charge des personnes intoxiquées



\*Application développée suite à une demande spécifique du CHU de Toulouse. Disponible sur demande.

# PARTAGER LES ENJEUX RELATIFS AU NUMÉRIQUE

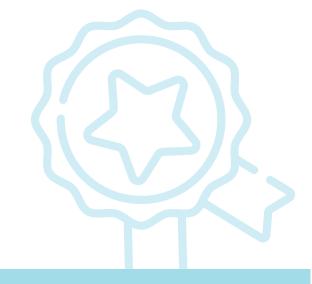
et aux systèmes d'information, répondre à des besoins de mutualisation

Le groupement intervient en appui de l'Agence Régionale de santé pour développer les usages du numérique en santé dans le cadre de stratégies régionales et nationales ciblées sur des secteurs, des filières ou des thématiques transversales. Notre mission est alors de favoriser l'acculturation numérique et le partage d'expérience, d'identifier les besoins prioritaires du terrain et de contribuer au déploiement d'outils numériques adaptés.

Cet appui est déployé sur deux axes principaux et peut ponctuellement adresser d'autres champs :

- L'identito-vigilance: la sécurisation du parcours de santé d'un usager nécessite sa bonne identification, élément incontournable pour limiter le risque de survenue d'évènements indésirables graves lors d'une des nombreuses étapes de prise en charge. L'identitovigilance est assurée tout au long du parcours par les différents intervenants médicaux, paramédicaux, médico-techniques, médico-sociaux ou sociaux. Au même titre que les autres vigilances, elle devrait devenir réglementaire.
- ESMS numérique : l'objectif du programme national ESMS numérique est de favoriser la qualité et à la continuitédel'accompagnement, l'inclusion, lafluidité des parcours des personnes âgées, handicapées et leurs proches aidants et leur participation à la définition de leur projet personnalisé.





#### UNE MISSION SUR L'ÉDUCATION THÉRAPEUTQUE

La mission confiée au Groupement e-santé Occitanie en 2020 était d'éclairer la stratégie régionale d'outillage numérique des porteurs de programmes ETP afin de leur permettre de réaliser des programmes d'ETP, notamment en distanciel.

ETP ? On entend par éducation thérapeutique un accompagnement proposé par une équipe éducative, visant à aider les patients à acquérir ou maintenir les compétences dont ils ont besoin pour gérer au mieux leur vie avec une maladie chronique.

L'équipe a mené une étude comprenant plusieurs éléments :

- Enquête en ligne auprès des coordonnateurs de programmes complété par des entretiens individuels (163 réponses, soit 50 % de taux de retour)
- Benchmark de 4 autres régions françaises
- Eclairage marché
- Enquête patients, menée en partenariat avec France Asso Santé (269 réponses)
- Propositions de scénarios pour mettre en place une offre régionale

Les conclusions de cette étude demandée par l'ARS sont rendues début 2021



# La Cellule Régionale d'Identito-Vigilance (IVO3)

Au cours de l'année 2020, la cellule IVO3 a été particulièrement active au niveau national (participation à la rédaction du RNIV et des fiches réflexes...), au niveau régional (conseil pour l'application de l'identitovigilance dans nos SI régionaux...), mais également au niveau local (réalisation d'audits...).

Pour l'année 2021, la cellule IVO3 accompagnera les structures de santé pour :

- L'application du Référentiel National d'Identito Vigilance (RNIV) qui devrait devenir opposable en février 2021
- La mise en place de l'Identifiant National de Santé (INS)

La Cellule IVO3 (Identito Vigilance : Organisation Opérationnelle en Occitanie) a été créée au sein du Groupement e-santé Occitanie en mars 2020, sous l'égide de l'ARS. Elle est composée d'un référent médical et d'un référent administratif.

Ses missions peuvent être réparties en 3 grandes catégories :

- Institutionnelle (participation aux travaux nationaux : référentiel national, élaboration de fiches réflexe, travaux sur l'Identifiant National de Santé. Préparation des travaux du comité stratégique de l'ARS, coordination du groupe d'experts régionaux...)
- Communication (vérification de la bonne appropriation de la politique d'identitovigilance par les structures de santé, actions de communication, de sensibilisation, de formation et d'accompagnement auprès de celles-ci, maintien et partage des documents de référence, communication auprès des usagers...)
- Opérationnelle (mise en place des gouvernances locales et territoriales, suivi du respect et des difficultés rencontrées par les structures dans l'application du référentiel national et des chartes locales, échanges d'informations entre professionnels autour de l'identitovigilance, définition des indicateurs de suivi, veille réglementaire, réalisation d'audits de contrôle / de suivi...)



#### **ESMS Numérique**

Le programme à destination des établissements et services médico-sociaux ESMS) sera lancé en Occitanie en 2021. Le premier pilier de ce programme pour les ESMS porte sur une solution de dossier usager informatisé (DUI). Le déploiement du DUI dans les structures médico-sociales doit permettre la généralisation du dossier numérique pour chaque personne accompagnée et l'interopérabilité avec d'autres outils numériques sécurisant les échanges d'informations entre professionnels : la messagerie de santé (MSS), le dossier médical partagé (DMP), le module de e-prescription qui dématérialise la transmission des ordonnances entre les professionnels, et les plateformes régionales e-parcours qui assurent la coordination des soins dans les territoires. Un marché national porté par le RESAH permettra aux ESMS et Organismes gestionnaires (OG) de choisir une ou des solutions informatiques auprès d'éditeurs référencés nationalement.

La DNS (Direction du Numérique en Santé), la CNSA, l'ANS (Agence du Numérique en Santé) et l'ANAP (Agence Nationale d'Appui à la Performance des établissements de santé et médico-sociaux) sont mobilisés sur la mise en place de ce plan ESMS au niveau national.

La déclinaison régionale est en construction et s'appuiera notamment sur la création d'un collectif médico-social et numérique porté par l'ARS Occitanie qui a confié le pilotage des groupes de travail qui en sont issus au groupement e-santé Occitanie.

Une référente ESMS numérique intègrera le GRADeS début 2021. Au-delà de l'animation des groupes de travail du collectif, elle assurera la coordination globale des actions du Groupement autour du projet ESMS numérique et notamment:

- informer et orienter les établissements sur le programme ESMS numérique.
- mettre en place un programme d'animations et de formations répondant aux questions que se posent les établissements pour réussir ce virage numérique du médico-social.

#### L'ÉQUIPE APPUI

Bonjour, je suis Alexandra Leprince, Responsable Développement et je travaille avec Laurence Lesueur Ginot.

La toute récente équipe « Développement » a vocation à être force de proposition pour expliquer, renforcer et adapter continuellement nos offres de services. En 2020, je retiens 3 actions principales : l'organisation interne pour l'animation de la relation avec les clients et partenaires régionaux, l'investigation réalisée sur l'éducation thérapeutique et la contribution au début du programme ESMS numérique, dont le recrutement de notre référente.

Bonjour, je suis Laurence Lesueur-Ginot, Référente ESMS numérique et je travaille avec Alexandra Leprince au sein de l'équipe Développement.

J'ai récemment intégré le Groupement et mon rôle est d'être un relais du programme national ESMS numérique. Je suis en charge de faire remonter les besoins du terrain, développer des communautés de pratiques, repérer les projets innovants et accompagner au mieux les ESMS dans cette transformation. L'aventure est passionnante, les acteurs mobilisés!

Bonjour, je suis Loïc Panisse, Référent technique de la cellule régionale d'identito-vigilance IVO3

J'ai rejoint la cellule régionale d'identitovigilance IVO3 à sa création, en mars 2020. Au sein d'IVO3, nos missions sont d'accompagner les structures de santé à la stratégie de gestion de la bonne identification des patients à toutes les étapes de leur prise en charge et d'animer l'identitovigilance régionale, avec en focus pour 2021, la mise en place de l'Identifiant National de Santé (INS).

LGL

Bonjour, je suis Christine Leclerq, Pilote médical de la Cellule d'identito-vigilance IVO3

Nouvelle année, nouveau poste et nouveaux objectifs. L'identitovigilance me tient particulièrement à cœur en tant que médecin, et je prends mon bâton de pèlerin (avec l'aide de mon collaborateur Loïc Panisse) pour délivrer la bonne parole, en dépit de la crise COVID.



# ÊTRE PRÉSENT SUR L'ENSEMBLE DU TERRITOIRE D'OCCITANIE

pour promouvoir les services du Groupement



# 9 ANIMATEURS TERRITORIAUX FIN 2020

(5 préalablement sous contrat Réso Occitanie et 4 recrutements au 2<sup>ème</sup> semestre 2020)

- Formations et ateliers, séminaire d'intégration au premier trimestre
- Les animateurs ont également développé la coordination avec les partenaires institutionnels des territoires: CPAM, Délégations départementales des ARS, collectivités territoriales et représentants des professionnels
- La moitié des rendez-vous sont sollicités par les professionnels

#### 470 structures et services ont été accompagnés en 2020

(15% des rendez-vous ont pu être effectués en présentiel)



PRÈS DE 50%

des structures accompagnées sont du médico-social, en grande majorité des structures d'accueil et des services pour personnes âgées



21% sont des structures

ou services sanitaires, principalement des établissements de santé et des maisons pluriprofessionnelles



17%

des structures accompagnées sont des structures de coordination :

MAIA, réseaux territoriaux et régionaux, CPTS et PTA

#### Les actions sont complémentaires



32%
ACTIONS DE
SENSIBILISATION

principalement des informations de 1<sup>er</sup> niveau et une présentation des services



37%
ACTIONS DE
DÉPLOIEMENT

principalement des formations initiales et des ouvertures de comptes



31%
ACTIONS DE

principalement de l'appui à l'usage et le suivi de demandes

#### L'ANIMATION TERRITORIALE EN OCCITANIE





**Benjamin André** benjamin.andre@esante-occitanie.fr



Clémence Boulouis clemence.boulouis@esante-occitanie.fr



**Hédi Dakhil** hedi.dakhil@esante-occitanie.fr



**Julia Morillon** julia.morillon@esante-occitanie.fr



**Muriel Casteyde** muriel.cateyde@esante-occitanie.fr



**Sébastien Ruiz** sebastien.ruiz@esante-occitanie.fr



**Thibault Vacher** thibault.vacher@esante-occitanie.fr



**Virginie Rizzati** virginie.rizzati@esante-occitanie.fr

#### L'ÉQUIPE ANIMATION TERRITORIALE

СВ

#### Bonjour, je suis Clémence Boulouis, Animatrice territoriale sur l'Aveyron et la Lozère

J'ai rejoint le groupement fin octobre 2020 pour renforcer l'équipe d'animation territoriale. Mes principales missions sont de répondre aux sollicitations des usagers, de sensibiliser sur les solutions d'esanté et d'accompagner le déploiement des usages e-santé Occitanie sur le territoire.

#### Bonjour, je suis Julia Morillon, Animatrice territoriale dans le Gard

Mes travaux en 2020 ont surtout consisté à soutenir les équipes du groupement à la gestion de la crise Covid : avec l'outil de suivi des patients Covid : Covoh, Orienter les médecins libéraux vers la solution MEDICAM, Créer les webinaires et être superadminstrateur pour les sessions de formations ROR MSPA, contacter les établissements d'hébergement pour personnes âgées et les aider à renseigner le ROR, aider à la préparation du déploiement de SPICO Discussions tout en continuant mes missions initiales de promotion, d'accompagnement et d'animation sur les outils numériques portés par le groupement.

Bonjour, je suis Muriel Casteyde, Animatrice territoriale en Ariege, Hautes Pyrénées et dans le Gers

J'accompagne et je fais la promotion des usages des services numériques en santé au bénéfice notamment des professionnels de santé libéraux, des établissements de santé, des établissements sociaux et médico-sociaux et fédère ces acteurs autour de la stratégie régionale e santé afin d'améliorer la coordination autour du patient. Les acteurs sont conscients des intérêts liés aux déploiement des outils régionaux numériques et s'y engagent. Cette année 2020 a révélé les capacités de notre équipe à se mobiliser pour de nombreux projets et à s'adapter à de nouvelles conditions de travail.

#### Bonjour, je suis Adjaratou Assani, Animatrice territoriale du secteur Hérault

J'ai rejoint le groupement e-sante Occitanie en juin 2020. J'accompagne tous les acteurs du territoire, du déploiement à la pérennisation des usages des outils numériques régionaux. Cette année, ma mission ser de fédérer les acteurs à l'usage de SPICO Discussions et de leur proposer une animation territoriale de proximité autour de la coordination.



#### Bonjour, je suis Sébastien Ruiz, Animateur territorial sur les Pui

des usages sur le territoire.

Animateur territorial sur les Pyrénées Orientales

Après plusieurs années dans la Télémédecine, j'accompagne maintenant tous les acteurs des Pyrénées Orientales dans le déploiement des outils numériques de santé et le développement

#### Bonjour, je suis Stéphanie Pécault, Responsable Animation Territoriale

Le transfert de l'animation territoriale et les nouveaux recrutements au sein de l'équipe en 2020 marquent une grande étape dans le développement et la pérennisation des usages des services e-santé Occitanie. A l'écoute des acteurs, nous formons une équipe motivée et dynamique dont l'objectif est d'offrir un accompagnement aux professionnels de santé, dans la proximité et dans la durée. Si le contexte sanitaire a impacté nos missions, il n'a pas pour autant freiné le développement de l'animation territoriale que nous continuons à structurer pour offrir un meilleur accompagnement.



#### Bonjour, je suis Hédi Dakhil, Animateur territorial sur le Gers et les Hautes-Pyrénées

Depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2020 je fais partie de l'équipe d'animation territoriale. J'accompagne le déploiement et le développement des usages des outils numériques proposés par le Groupement auprès de tous les publics concernés, professionnels médico-sociaux, administrations, réseaux, usagers...

#### Bonjour, je suis Thibault Vacher, Animateur territorial e-santé dans le Lot et le Tarn-et-Garonne

Mon travail consiste à accompagner les professionnels des secteurs sanitaires, médico-sociaux et sociaux vers un changement de comportement visant à intégrer dans leurs pratiques métiers l'usage des services numériques, et notamment ceux d'appui à la coordination permettant d'échanger et de partager des données de santé. En 2020, j'ai notamment contribuer au déploiement de MEDIMAIL, de WEBPPS, de COVHO, du ROR MSPA, de TéléO, et de SPICO Discussions depuis novembre dernier.



#### Bonjour, je suis Virginie Rizzati, Animatrice territoriale sur la Haute-Garonne et l'Ariège

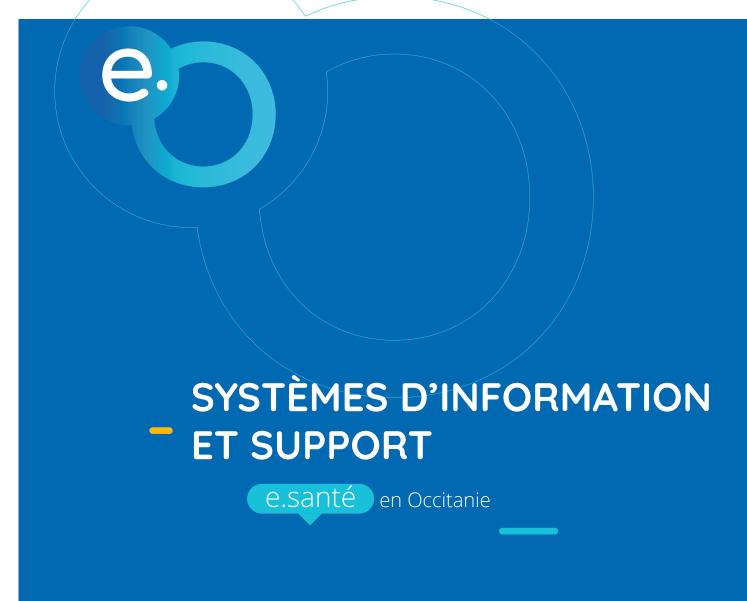
Sur les départements de la Haute-Garonne et de l'Ariège, j'ai accompagné en proximité tous les acteurs de la prise en charge des personnes, en les sensibilisant et en les accompagnant à l'utilisation des services numériques régionaux portés par le Groupement, dans le but de faciliter la coordination entre professionnels. Le contexte sanitaire a impacté nos missions initiales mais toute l'équipe d'animation territoriale est restée engagée auprès de l'ensemble des professionnels des territoires sur les solutions numériques spécifiquement déployés.

#### Bonjour, je suis Benjamin André, Animateur territorial sur la Haute-Garonne

En 2020, j'ai participé au déploiement des services numériques portés par le Groupement e-santé Occitanie dans les départements du Tarn et de la Haute-Garonne J'ai ainsi accompagné une grande diversité de professionnels pour qu'ils intègrent ces services dans leurs pratiques. En raison du contexte sanitaire, l'équipe d'animation territoriale a été mise à contribution sur des projets spécifiques; j'ai pris part au déploiement de la fiche COVHO, au peuplement du ROR MSPA dans le 31 et au projet des lits chauds. En 2021, je vais poursuivre ma mission d'animation territoriale uniquement sur la Haute-Garonne avec en perspective une belle aventure qui attend les professionnel avec l'arrivée de SPICO.











#### Cadre d'urbanisation

#### Services transverses

- PASS
- Référentiels (patient, personnes physiques et personnes morales, offre de santé)
- Interopérabilité
- Partage
- Pilotage décisionnel



Centre de services

Maintien en conditions opérationnelles

# RENDRE LE SYSTÈME D'INFORMATION RÉGIONAL PLUS EFFICIENT, PLUS FACILEMENT ÉVOLUTIF ET PLUS ALIGNÉ

avec les stratégies e-santé nationale et régionale

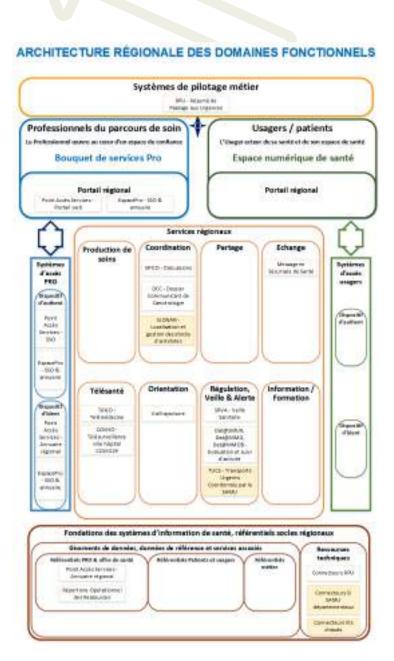
L'**urbanisation** du Système d'Information régional porté par le Groupement a pour fonction de :

- Recenser l'ensemble des Systèmes d'Information (SI) portés par le Groupement,
- Traduire les axes stratégiques et objectifs qu'ils soient nationaux (plus particulièrement la doctrine technique du numérique en santé) et régionaux (notamment le Projet Régional de Santé Occitanie) en une architecture cible régionale,
- Définir et suivre le plan de transformation des différents projets permettant la transition entre existant et cible.

Différents services transverses nationaux et/ou régionaux permettent de mutualiser certains traitements communs en étant mis à disposition de services métiers eux-mêmes proposés aux acteurs de santé.

## MISSION DE PRÉFIGURATION POUR LE RÉSEAU

Le Groupement a été missionné par l'ARS pour accompagner le Réseau de Périnatalité Occitanie et la transformation de son Système d'Information régional. La mission a été engagée en 2020 et se terminera sur le début de l'année 2021



# Cadre d'Urbanisation du Système d'Information régional



#### Les principales activités en 2020

Les principales actions relatives à l'urbanisation ont consisté à :

- S'aligner sur le plan d'urbanisation national formalisé dans la doctrine technique du numérique en santé.
   Plusieurs actions d'appropriation de cette doctrine ont été menées pour assurer de sa bonne prise en compte.
- Mettre à jour l'existant des SI régionaux portés par le Groupement. Les services pérennes ont été déclarés dans l'outil ANS Convergence et une évaluation des niveaux de maturité des services régionaux au regard des questionnaires Urbanisation et Interopérabilité a été effectuée.
- Mettre à jour la cible et le plan de transformation ; saisir le plan de mise en convergence dans l'outil ANS Convergence.
- Outiller le suivi du cadre d'urbanisation.
- Faire évoluer la gouvernance pour assurer de mises à jour plus fréquentes.

La publication inter-régions des services déclarés dans Convergence est disponible sur le site de l'ANS, intégrant donc les éléments remontés par le Groupement : Publication des premiers résultats de l'outil Convergence | esante.gouv.fr.

#### L'URBA QUIZ, LA DOCTRINE TECHNIQUE DU NUMÉRIOUE EN SANTÉ DEVIENT UN JEU

Pour faciliter l'appropriation de ce document, plusieurs initiatives ont été expérimentées avec succès :

- Un jeu, l'Urba quiz, composé de 7 questionnaires pour inciter à la lecture de la doctrine. L'objectif d'une très large participation en interne a été atteint, avec un taux de plus de 90%!
- Des ateliers pratiques, par équipes, autour du parcours d'un patient : quels sont les référentiels, outils, services et plateformes numériques utilisés pour la prévention, les soins et l'accompagnement de ce patient test en Occitanie ?
- Des sessions de présentation régulières, en interne, pour tous les agents et spécifiquement pour les nouveaux arrivants.



#### Les perspectives en 2021

Le cadre d'urbanisation est en perpétuel réajustement pour anticiper et s'adapter aux évolutions stratégiques nationales et régionales. Une gouvernance trimestrielle permettra au Groupement de statuer sur une nouvelle cible régionale en termes de SI et d'ajuster le plan de transformation en cours d'application.

Une mission de préfiguration sera menée en 2021 pour évaluer la faisabilité d'un transfert de responsabilité du Dossier Communicant de Cancérologie porté actuellement par le Réseau Régional de Cancérologie d'Occitanie (OncoOccitanie) vers le Groupement.

#### **LES INDICATEURS 2020**

120 projets d'urbanisation

(en cours, à lancer ou à qualifier)

et 12 études

(opportunité, faisabilité, cadrage,...) sont identifiés dans le cadre d'urbanisation du Groupement.

#### Les projets et les études

constituent la base du plan de transformation des SI du Groupement pour les prochaines années.

#### Référentiel patients

# Promotion, adhésion et accès aux services

# $(\begin{matrix} \nwarrow & \nearrow \\ \leftarrow & \searrow \\ \downarrow & \searrow \end{matrix})$

#### Les principales activités en 2020

L'année 2020 a été riche pour le Point d'Accès aux Services e-Santé (PASS). Ce dernier s'est étoffé et propose en SSO (authentification unique) les services phares du groupement que sont TéléO et SPICO Discussions. Le service Medimail est en cours d'intégration et devrait être disponible en début d'année 2021.

L'arrivée de ces services a permis d'ancrer l'utilisation du PASS dans les pratiques des professionnels de la région. Ces premiers usages sur le terrain permettent au Groupement de s'inscrire dans une démarche d'amélioration continue en réalisant des études d'usage et d'acceptabilité sur le PASS. Ainsi, les futures évolutions de ce service seront basées sur des besoins terrain, concrets, en vue d'améliorer l'expérience de nos utilisateurs.



#### Les perspectives en 2021

Un espace Utilisateur dédié au PASS comportant des fiches pratiques, des conseils d'utilisation et divers conseils d'utilisation sera rendu disponible sur le site web du Groupement : esante-occitanie.fr.

Le fournisseur d'identité numérique professionnelles ProSantéConnect sera ajouté au service régional dès le début de l'année 2021. Avec cette évolution, les professionnels de santé ayant un compte utilisateur sur le PASS pourront donc se connecter en e-CPS via leur téléphone portable, sans avoir besoin de leur carte CPS (ou carte de la famille CPX) ni de lecteur de carte.

La mise en SSO des SI du Groupement se poursuivra sur l'année 2021 en privilégiant le protocole OpenIdConnect qui permettra d'assurer une évolutivité future et rapide de nos SI vers les prochaines plateformes numériques nationales que seront l'Espace Numérique de Santé et le Bouquet de Services professionnels.

#### Les principales activités en 2020

En 2020 les travaux sur le **Service Régional de Rapprochement des Identités patients** (SRRI) ont été centrés sur l'accompagnement des lauréats de l'appel à projet de l'ARS (AAP ARS 2018) avec des actions de connexion de leurs solutions locales ou de GHT au serveur régional. Une partie d'entre eux a pu atteindre un niveau satisfaisant d'avancement permettant d'envisager une mise en production en fin d'année 2020. Cette connexion ne couvrait à ce stade que le périmètre de l'alimentation du SRRI.

Cependant, l'arrivée imminente de **l'Identifiant National de Santé (INS)** portée par une démarche très volontariste au niveau national ainsi que l'absence de cas d'usages de partage de données médicales basés sur le SRRI a précipité la décision de décommissionner le SRRI au profit de l'INS. Cette décision a été prise collégialement avec l'ARS et conformément aux directives nationales. L'équipe a débuté en 2020 les activités auprès des établissements en région sur l'Identifiant National de Santé (INS), avec l'accompagnement du CH de Cahors, qui est l'un des 9 sitespilotes identifiés par l'ANS. Résultat, le logiciel de gestion administrative du patient du GHT du Lot (CH Cahors et CH Gourdon) implémente maintenant l'interrogation des téléservices INSi depuis le début du mois de décembre 2020.

Le Groupement a participé très activement à la rédaction de deux documents majeurs faisant désormais partie du corpus documentaire associé à l'INS et publié par l'ANS: le Référentiel National d'Identitovigilance et le Guide d'implémentation pour les éditeurs. Ces documents seront rendus opposables par le Ministère au premier trimestre 2021. Ils explicitent les règles d'identitovigilance qui s'imposent à la mise en place de l'INS et leur déclinaison pour les éditeurs de logiciels.



#### Les perspectives en 2021

Les travaux d'intégration de l'INS dans les services régionaux portés par le Groupement ont commencé en fin d'année 2020, ils seront poursuivis durant le premier semestre 2021 pour faire de l'INS le pivot des échanges de données médicales avec ces derniers. L'expertise régionale sur l'INS sera entretenue en 2021 en collaboration avec le groupe d'experts de toutes les régions (3RIV) et la cellule d'identitovigilance régionale (IVO3) qui accompagnera les acteurs de santé de la région dans leurs démarches de déploiement de l'INS.

## **LES INDICATEURS PASS 2020**



#### Une vingtaine de services

#### e-Santé d'Occitanie

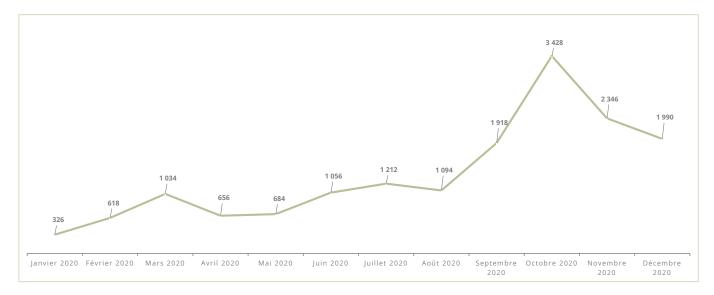
sont référencés sur le kiosque du PASS, leur liste étant personnalisée en fonction de la profession de l'utilisateur.



## 5 de ces services

sont accessibles sans réauthentification (SSO) : TéléO, SPICO Discussion, le MOOC e-santé, Réseau82 et Palliadol.

#### Nombre de conneexions au PASS en 2020







# Référentiel Persones Physiques et Personnes Morales

#### Les principales activités en 2020

Pour assurer le bon fonctionnement d'un service numérique, il est important de pouvoir s'appuyer sur des données fiables et qualitatives. C'est notamment vrai pour :

- Assurer un processus d'enrôlement et de création de compte (identitovigilance).
- Assurer une bonne gestion des comptes utilisateurs (habilitation, contact utilisateur, etc.).
- Assurer une assistance auprès des utilisateurs.

Aujourd'hui il existe plusieurs référentiels nationaux incluant des données sur des personnes physiques (RPPS, ADELI, ...) ou morales (FINESS, base SIRENE, ...) permettant de consommer ces données. Dans une logique d'urbanisation et simplification de la gestion de ces données, le Groupement a décidé de la mise en place d'un point centralisé regroupant l'ensemble des référentiels nationaux et de les exposer à ces services métiers. Les bénéfices seront :

- Une simplification de l'architecture du SI du groupement.
- Une gestion des données conformes au MOS/NOS.
- Un accroissement de la qualité des données utilisées (mutualisation des sources, module de mise en qualité).

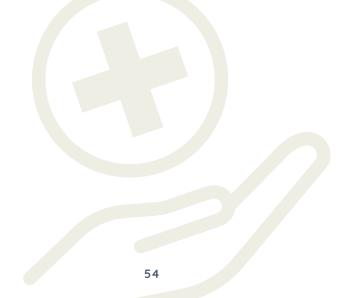
Le groupement a publié un marché pour faire l'acquisition d'un outil de gestions de référentiels. Ce dernier a été notifié en octobre et les premiers travaux de sont en cours.



#### Les perspectives en 2021

2021 sera donc consacrée à la mise en œuvre de l'outil régional de Gestion des Données de Référence. La synchronisation de cet outil aux différents référentiels nationaux et régionaux : RPPS, ADELI, FINESS, ROR, ... est planifiée sur le premier semestre 2021, en s'appuyant sur les modèles & nomenclatures préconisées par le national (Modèle et Nomenclature des Objets de Santé). Dans un second temps, les SI du Groupement seront progressivement branchés sur le Gestionnaire de Données de Référence.

L'identification des professionnels médico-sociaux et sociaux, aujourd'hui non référencés dans un référentiel national, sera également un des axes de travail du Groupement en 2021. En lien avec les travaux portés par l'ANS visant à permettre l'ajout de ces professionnels au RPPS, une organisation régionale et des autorités d'enregistrement devra être posée pour permettre une identification fiable et efficace de ces professionnels.



#### Référentiel Offre de santé

#### Les principales activités en 2020

En tant que référentiel unique des données de description de l'offre opérationnelle de santé, la feuille de route nationale et régionale du Référentiel Opérationnel des Ressources (ROR) est guidée par trois axes majeurs : exhaustivité, qualité, fiabilité (robustesse technique et sécurité) du ROR et des données qu'il porte. L'année 2020 a été particulièrement riche sur chacun de ces trois axes.

Concernant la qualité des données, un travail de mise en cohérence de l'offre ROR au regard de l'offre FINESS a été mené dans l'attente d'un adossement du ROR aux référentiels d'identification des structures centralisés par l'annuaire Santé. Le groupement Occitanie a d'ailleurs porté les travaux d'adossement du ROR à l'annuaire Santé sur la partie FINESS pour une mise en œuvre opérationnelle autour de juin 2021.

En ce qui concerne l'urbanisation autour du ROR, l'interconnexion du ROR aux applications clientes a été renforcée notamment sur le champ de la personne âgée : ViaTrajectoire Grand Age, Santé.fr sur le champ médicosociale personne âgée, Portail Parcours Personnes Agées.

Enfin de nombreux travaux ont été engagés en interne, en 2020, pour renforcer la fiabilité du ROR : aspect exploitation, juridique et règlementaire (protection des données), interopérabilité. Ces travaux seront à consolider en 2021. Référentiel complémentaire au ROR, le Référentiel Complémentaire des Ressources et Compétences (RECO²), a été consolidé techniquement et enrichi de l'offre des structures par les pilotes MAIA, accompagnés par le Groupement.

2020 a été marquée par une utilisation, par les pilotes MAIA, de la brique annuaire du portail Parcours Personnes Agées alimentée par le ROR et par le RECO<sup>2</sup>, avant une ouverture à l'ensemble des professionnels du secteur de la personne âgée.



#### Les perspectives en 2021

Les travaux relatifs à la remontée automatique de la disponibilité des lits de réanimation, soins intensifs, surveillance continue se poursuivront sur l'année 2021, toujours en collaboration avec l'ORU Occitanie. L'urbanisation régionale autour de ces services sera renforcée dans l'objectif d'apporter la meilleure réponse aux professionnels de santé, dans le cadre de l'urgence et notamment en cas de crise sanitaire (pandémie, canicule, attentats ...).

Les interconnexions entre le ROR et ces applications clientes vont continuer de se développer, en priorisant les services internes au groupement : SPICO, MDM, ORU (SRVA), SI Urgences. Des travaux permettant l'alimentation du Service d'Accès aux Soins (SAS) à travers Santé.fr seront également menés.

La structuration de l'urbanisation du ROR permettra d'améliorer considérablement la qualité et la fiabilité des données : homogénéisation des données entre les différentes applications et multiplication des usages. Un chantier "Qualité" sera spécifiquement cadencé par le national dans le cadre de la consommation indirecte des données du ROR par le SAS. Le groupement continuera de contribuer aux travaux nationaux dans le cadre de la construction du ROR unique. Par ailleurs, une trajectoire d'urbanisation du RECO² sera définie en 2021 afin de pérenniser ce service régional au sein du groupement.





#### Interopérabilité

Conformément au plan de transformation du cadre d'urbanisation régional, le Groupement a fait l'acquisition fin 2020 d'**une plateforme régionale d'intermédiation** dédiée à l'interopérabilité entre Systèmes d'Information. L'éditeur Enovacom a été notifié sur ce marché.

La plateforme d'intermédiation retenue permettra de :

- Simplifier et assurer l'interopérabilité des différents échanges de données entre les différents SI internes et externes au Groupement, en structurant les flux de données et l'ordonnancement de leur distribution.
- Mettre en œuvre des mécanismes de manipulation, de transformation et de gestion des flux et des données.
- D'installer des routage dynamiques, synchrones / asynchrones, multinormes.

Elle sera, à terme, le point unique de gestion des flux entrants / sortants entre les Systèmes d'Information régionaux et les Systèmes d'Information des différents acteurs de santé.

Elle sera garante du respect du Cadre d'Interopérabilité des SI en Santé (CI-SIS) pour les échanges régionaux.

La mise en service de la plateforme d'intermédiation est planifiée pour le début du 2ème trimestre 2021, les premiers flux d'intégration seront déployés en suivant.

L'identification et la priorisation de ces derniers (existants/nouveaux flux) est en cours.



#### **Partage**

Le **Dossier Médical Partagé** est un carnet de santé numérique, gratuit et confidentiel. Partagé entre le patient et les professionnels participant à la prise en charge, il est utile à la prévention, la coordination, la qualité et la continuité des soins. La CNAM pilote et met en œuvre le déploiement du DMP à l'échelle nationale. Le Groupement e-santé Occitanie apporte un appui opérationnel au déploiement du DMP au sein des établissements de santé. Sur demande des CPAM en Occitanie, le Groupement a pu apporter ponctuellement un accompagnement à des projets d'alimentation du DMP à travers des outils métiers.

L'année 2020 a été rythmée par la réalisation de groupes de travail régionaux ayant pour but d'affiner les usages d'une solution régionale de partage d'examens d'imagerie. Une procédure d'acquisition sous la forme d'une procédure négociée a été lancée en début d'été. Au cours du troisième trimestre, une semaine de démonstrations et négociations a été organisée avec les 4 industriels retenus afin de présenter les solutions proposées.

L'évolution des besoins ainsi que l'émergence d'une nouvelle dynamique nationale en faveur du partage d'examen d'imagerie au travers du DMP a imposé une revue de la trajectoire régionale et induit l'arrêt de la procédure d'acquisition.

En 2021, le Groupement souhaite s'engager dans la démarche nationale de spécification de la composante lmagerie du DMP, ce sera l'opportunité de remonter les attentes évoquées lors des groupes de travail. En parallèle, l'appui technique apporté aux CPAM lors des phases de déploiement du DMP dans les établissements de l'Occitanie se poursuivra.





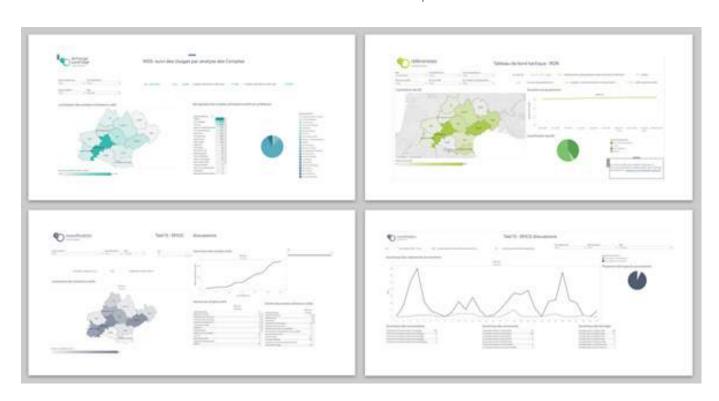
#### Pilotage décisionnel

Afin d'assurer le suivi des usages et des déploiements des principaux produits et services portés par le Groupement Occitanie, une plateforme d'informatique décisionnelle, Tabl'O, a été mise en place. Son principal objectif est d'automatiser la production des indicateurs selon les objectifs régionaux et nationaux.

En 2020, les indicateurs relatifs au DMP, MSS, ROR, PASS et SPICO Discussions ont été produits à travers cette plateforme par analyse des informations structurelles à la bonne compréhension du suivi de ces services et au regard des référentiels nationaux nécessaires à la contextualisation de ces activités.

La liste des Systèmes d'Information dont le pilotage décisionnel sera possible par Tabl'O va continuer d'augmenter avec notamment le support de TéléO, ViaTrajectoire et la partie dossiers de coordination de SPICO.

En complément, une fois tous les services/produits intégrés, des analyses transverses seront alors possibles pour donner une autre perspective d'analyse des services numériques en santé.





#### Système d'information et support • Urbanisation



NB

Bonjour, je suis Narjis Bototo, Responsable de la promotion et de l'accès aux services d'e-santé et de la création d'un référentiel de Personnes Physiques ou Morales.

Mon travail consiste à tout mettre en œuvre pour que nos utilisateurs puissent accéder facilement et en mobilité à nos services. Pour cela je fais vivre notre PASS (Point d'Accès aux Services e-Santé Occitanie) depuis plus d'un an. En 2021 je vais également créer un référentiel de personnes physiques et morales consommable par l'ensemble de nos services afin de faciliter la gestion de ces données.

Bonjour, je m'appelle Caren Comy et je suis Responsable des référentiels d'offre de santé ROR et RECO<sup>2</sup>.

Mes principales missions sont d'améliorer la qualité de service des référentiels référentiels d'offre de santé ROR et RECO², qui recensent l'offre de santé disponible sur la région et de structurer et mettre en peuvre leurs inteconnexions avec les applications de santé. En 2021, nous allons notamment étendre ces interconnexions pour répondre aux besoins métiers des professionnels et proposer un nouveau SI du RECO² afin d'étoffer et pérenisser ce service.

Bonjour, je suis Thierry Masse, Chef de projet infrastructure et DPO

Les projets infrastructures ont porté en 2020 sur la migration d'hébergement de nos services et la continuté de service du le Réseau Télécom Régional THDOC. En tant que DPO, un des axes innovants a été à la constitution d'un groupe de travail de DPO inter-GRADeS.

Bonjour, je suis Sylvie Arnavielhe, Cheffe de projet pilotage décisionnel.

J'ai été recrutée mi-2019 pour porter la mise en place de la plateforme décisionnelle du Groupement. . Je suis ravie de contribuer à ce projet qui donnera de la visibilité non seulement sur les usages des produits et services numériques en santé mais encore sur le travail effectué au quotidien par tous les agents du Groupement.

Je m'appelle David Loupia, je suis urbaniste et responsable de l'équipe urbanisation

J'ai la charge de piloter la stratégie de notre Système d'Information régional, en articulation notamment avec les besoins régionaux et la Doctrine Technique du Numérique en Santé. De plus, je manage l'équipe des collaborateurs responsables fonctions mutualisées et référentiels socles régionaux. Ces composants sont les fondations des outils métiers mis à disposition des différents acteurs de santé en région.

Bonjour, je suis Amine El-Harchaoui, je suis en apprentissage au sein du département « Urbanisation et Systèmes d'Informations »

Arrivé au Groupement en septembre 2020 dans le cadre de mon alternance avec l'école d'ingénieurs ISIS, j'accompagne Sylvie Arnavielhe dans le déploiement de la plateforme décisionnelle en produisant des tableaux de bord pour les services du Groupeement.

Bonjour, je suis Isabelle Stach, je suis en charge du Référentiel Patient et de l'Interopérabilité.

J'accompagne le déploiement de l'identifiant national de santé (INS) en Occitanie, en collaboration avec la cellule régionale d'identitovigilance. De plus, je suis chargée d'installer et de promouvoir une plateforme d'intermédiation garante de l'interopérabilité des services régionaux exposés par le groupement. L'usage de l'INS pour les échanges de données médicales et le respect des référentiels d'interopérabilité sont des attentes fortes de la feuille de route du numérique en santé

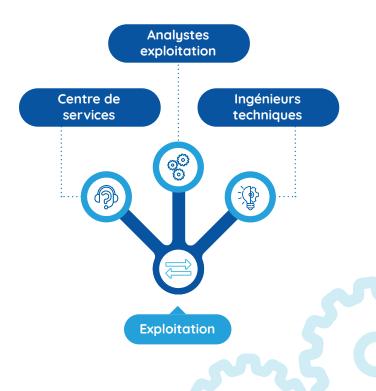
# GARANTIR LE MAINTIEN EN CONDITIONS OPÉRATIONNELLES

et assurer le support utilisateur

Le Groupement e-santé Occitanie a pris la décision en 2020 d'internaliser son Centre de Services et de constituer une équipe dédiée « Exploitation ». Cette équipe s'organise autour de 3 métiers et 3 missions :

- Technicien helpdesk/support: prendre en charge et résoudre les tickets de niveau NO, N1 et escalades
- Analyste d'exploitation : garantir le maintien en conditions opérationnelles des outils portés par le groupement
- **Ingénieur technique :** apporter une expertise technique auprès des agents du groupement (authentification unique SSO, interopérabilité, ...)

La nouvelle équipe, interne, reprendra les activités du centre de service à compter de février 2021.



#### Centre de services

#### **LES INDICATEURS 2020**

9 300 tickets créés 8 412 résolus dont 89% par le N1 Comearth

83%
tickets en priorité 4
15% en priorité 3,
1% en priorité 2,
1% en priorité 1

13% sont des incidents, 87% des demandes services

67%
concernent la MSS,
12% le PASS,
9,5% Viatrajectoire,
4% TéléO

#### Bonjour je suis Géraldine Dahan, Technicienne helpdesk au Centre de Services

Ma mission est de participer à la construction et à la ré-internalisation du centre de service pour accompagner et satisfaire les demandes d'assistance de niveau 1 des acteurs de santé de la région Occitanie sur TéléO, le Portail d'accès service, Médimail et bien d'autres services... Très motivée pour relever ensemble ce challenge!

#### Bonjour, je suis Jean-Sébastien Roy, Analyste d'exploitation.

Après quelques années sur le DMP et la télémédecine, je débute une nouvelle mission, qui consiste à assurer et à piloter le maintien en condition opérationnel des services portés par le Groupement, notamment la nouvelle plateforme de Télémédecine TéléO et les différentes solutions de visioconférence proposées par le groupement.

#### Bonjour, je suis Raphaël Bringaud, Analyste d'exploitation

Après avoir contribué au déploiement de la solution Médimail, notamment pour les établissements en Occitanie-Est, je participe au support, à l'exploitation des données et au maintien en conditions opérationnelles de Medimail et SPICO. De plus, en tant que référent Développement Durable, je formule des préconisations et fédère les agents du groupement autour d'actions concrètes pour améliorer l'empreinte de nos actions.

#### Bonjour, je suis Peggy Recoura,

Responsable Exploitation et je travaille avec les équipes du centre de services, les analystes d'exploitation et les ingénieurs techniques

J'ai eu la chance, en 2020, de participer à la rédaction d'un marché d'acquisition de plateforme d'interopérabilité, afin d'avoir, en région, un point d'entrée unique, qui permette d'interconnecter les systèmes d'information des professionnels de santé de la région avec les systèmes d'informations régionaux ou nationaux portés par le groupement. Et j'enchaîne par un beau défi : créer l'équipe Exploitation du Groupement et ré-internaliser le Centre de Service.

# GD

#### L'ÉQUIPE EXPLOITATION

AP

Bonjour, je suis Arnaud Poisac, Analyste d'exploitation, également en charge du CRM et des outils collaboratifs.

J'ai pris de nouvelles fonctions en 2020 et je suis maintenant en charge côté exploitation des outils ROR, Viatrajectoire et de la gestion des DNS externes. Parallèlement je continue à m'occuper du CRM Vtiger, fonctionnel et technique. Et j'ai accepté un nouveau défi : celui de trouver de nouveaux outils collaboratifs et de former mes collègues sur ceux-ci.

JSR

Bonjour, je suis Laurent Loubet, Analyste d'exploitation

Mes missions consistent à assurer le passage de mise en production et le maintien en condition opérationnelle d'applications du Groupement. J'intègre une nouvelle équipe, celle d'exploitation, mais je poursuis les mêmes activités, comme j'ai pu le faire pour le Référentiel Médico-social complémentaire au ROR (RECO²) et le Portail d'Accès aux Services (PASS) S et des annuaires associés.

LM

RB

Bonjour, je suis Loïck Medemblik, Ingénieur technique

J'ai rejoins le Groupement début 2020, dans le cadre du transfert du système d'information de l'ORU Occitanie (SI Urgences) a e-santé Occitanie. L'année a été intense, pour contribuer au projet de tierce maintenance multi-applicative et au développement de la fiche COVHO. Mes missions ont maintenant évolué vers de l'accompagnement et du conseil technique interne autour des problématiques de SSO et d'annuaire du portail d'accès aux services d'e-santé Occitanie.















- **FINANCES**
- COMMUNICATION
- ACHATS & JURIDIQUE
- MOYENS GÉNÉRAUX & INFORMATIQUE



# **Ressources humaines**



**72** agents au 31/12/2020 (dont 26 nouveaux arrivés en 2020)

Moyenne d'âge : 42 ans



**61%** Femmes (âge moyen 41 ans)

**39%** Hommes (âge moyen 44 ans)

PROFIL DES AGENTS RECRUTÉS EN 2020



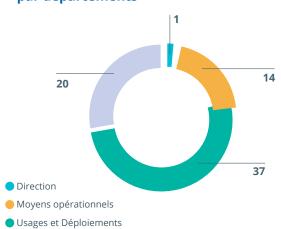
**39** ans

moyenne d'âge des nouveaux agents

Répartition par genre

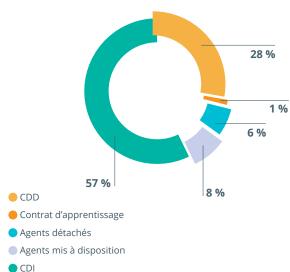
**65%** Femmes **35%** Hommes





Urbanisation et Systèmes d'Informations

#### Répartition par contrat de travail



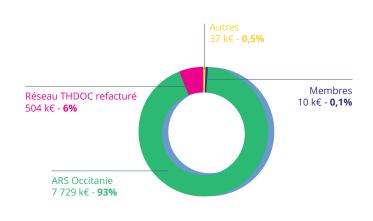


# **Finances**

#### **Engagements 2020** | 8 280 k€

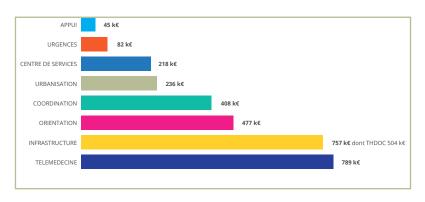
# Prestations techniques / AMO 670 k€ - 8% Réseau télécom 504 k€ - 6% Charges courantes 466 k€ - 6% Ressources humaines 4 400 k€ - 53% Maintenances 1 716 k€ - 21%

#### Sources de financements 2020 | 8 280 k€

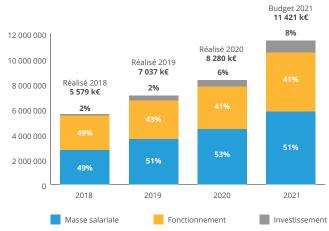


# **Engagements par catégories** d'Offres de Services (en k€)

(hors RH et charges courantes)



#### **Perspectives pluriannuelles**





#### **COMMUNICATION**

#### LE SUCCÈS DU SITE ESANTE-OCCITANIE.FR



45 000 VISITEURS

sur esante-occitanie.fr en 2020



3 745 CONNEXIONS

en moyenne par mois soit + 152% de croissance par rapport au T4 2019



**14 605** PAGES VUES

en moyenne par mois soit + 63% par rapport au T4 2019







#### **EXPLOSION DES ESPACES UTILISATEURS**









#### UN ENGOUEMENT SUR LES RÉSEAUX SOCIAUX





+ 50%

**DE FOLLOWERS SUR TWITTER** 

409 nouveaux followers



+ 2 000

**ABONNÉS EN UN AN** 

+ de 3500 abonnés au total, soit +122% de croissance en 2020



4 500

PLUS DE 2 000 VUES PAR TWEET

Visibilité moyenne du Tweet a doublé Un taux d'engagement > 1 Rôle de relais informations e-santé **64%** DE CROISSANCE

+ de 160 000 impressions en 2020 Moyenne de 5,7 partages par post, croissance moyenne par post de 54% 2,8 VIDÉOS VUES PAR SPECTATEUR

27 vidéos, 3 playlists 150 heures de visionnage

#### **ÉVÉNEMENTS INTERNES**

# URBA QUIZ

ANIMATION INTERNE Urba Quizz



SÉMINAIRE
POST-CONFINEMENT
et animation territoriale

#### VISIBILITÉ DANS LA PRESSE



COMMUNIQUÉS DE PRESSE

avec 4 articles dédiés chacun Une vingtaine de citations et mentions



50% DES RETOMBÉES

sont dans la presse nationale e-santé



#### **MONDAY MORNING FEVER**

Le réveil en fanfare du lundi matin pour tous les collaborateurs, 100% volontariat (animation tournante et interventions des agents selon l'actualité de leurs projets et équipes)



SESSIONS DES
« JEUDIS DE L'INFO »

Le rendez-vous pour le partage de l'information en interne.











#### **ACHATS**



23 PROJETS D'ACHAT







Définition des processus achat du groupement



Mise en place d'une cellule achat inter-GRADeS avec un premier projet d'achat mutualisé signé

#### **JURIDIQUE**

- 13 audits juridiques des services portés par e-santé Occitanie
- Mise à jour juridique des services à la suite des audits
- 3 conventions
- 3 notes d'informations sur les droits des patients à disposition sur les services
- Participation aux projets juridiques nationaux (ENS)



**Retrouvez les réponses** à ces questions en vidéo!

#### **TOP 5 DES QUESTIONS** LES PLUS POSÉES



- ~ Qu'est-ce qu'une donnée de santé?
- ~ Qu'est-ce qu'une équipe de soins ?
- ~ Quelle est la durée de conservation d'un dossier médical?
- ~ Qu'est-ce que l'hébergement des données de santé?
- ~ Qui peut échanger et partager des données de santé?





#### **INFORMATIQUE**

#### **OUTILS DE COLLABORATION**

#### **Usages:**

- 84 utilisateurs sous licences (agents du groupements) (+ 20)
- 387 utilisateurs invités (+ 364)
- 114 Teams actifs (+43)

#### SÉCURITÉ DU SI

- Environ 12 000 tentatives d'intrusion depuis Internet vers le réseau interne par jour (Russian Federation, Bulgaria, Netherlands, Hong Kong, Brazil, United States)
- 11 000 spams bloqués par mois
- 20 tentatives bloquées par jour de hameçonnage par mail

#### ACQUISITION DES NOUVEAUX MATÉRIELS AU TRAVERS DU MARCHÉ RESAH – QUADRIA

PASSAGE SUR LA GAMME DELL PRO

#### TAUX DE DISPONIBILITÉ

- Equipements réseaux internes : 99,97%
- Serveurs internes : 99,85%
- Imprimantes : 99,05 %

#### **MOYENS GÉNÉRAUX**



LE GROS PROJET DE CETTE ANNÉE

200m<sup>2</sup>
SUPPLÉMENTAIRES
À TOULOUSE



19 NOUVEAUX BUREAUX

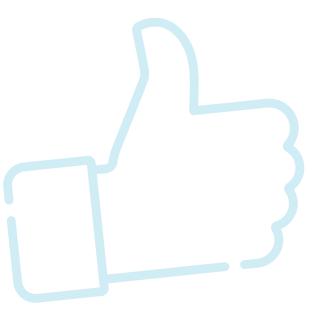


2 SALLES DE RÉUNIONS SUPPLÉMENTAIRES

(dont 1 grande modulable en 2 espaces)



**LA RÉORGANISATION**, sur les 2 étages, des équipes et départements en fonction des évolutions à venir sur 2020





#### L'ÉQUIPE MOOP

МВ

#### Bonjour Je suis Magali Brambilla, Gestionnaire RH

Bienveillance, écoute, enrichissement et relation sociale sont les mots clés pour définir la fonction RH. Mes missions regroupent de multiples facettes, entre gestion de la paye, actions de formation et questions administratives du quotidien. Ces activités participent au bon fonctionnement et à la réussite du Groupement.

#### Bonjour, je suis Marion Amaury, Responsable achats et je travaille avec Anabela Bizubac

Mes missions consistent à appuyer les équipes métiers et techniques en menant à bien les projets d'achats et en les accompagnant en phase d'exécution. Je travaille également à professionnaliser les achats du groupement. L'année 2020 a été l'année de l'adaptation!



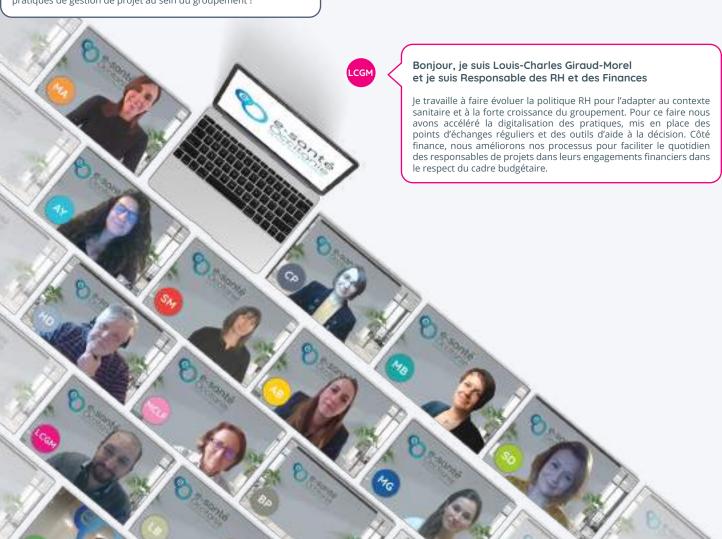
# Bonjour, je suis Sonia Desloges, Chargée de communication, je travaille avec Anne Yzèbe, Responsable communication

Arrivée fin 2020, ma mission principale est d'enrichir la communication visuelle. J'ai fait mes premiers pas avec le lancement de SPICO Discussions, ce qui a lancé des illustrations plus incarnées et plus régionales, et de nouveaux supports tels que des motion design ou une BD. Nous continuerons à innover en 2021!

#### Bonjour, je suis Céline Puzos, je suis Project Manager Officer (PMO)

Arrivée fin 2020 au groupement, mon rôle est de contribuer à la convergence des méthodes projet et de mettre en place le portefeuille projets. 2021 sera donc une année phare dans l'harmonisation des pratiques de gestion de projet au sein du groupement!





#### **Moyens Opérationnels**

AB

Bonjour, je suis Anabela Bizubac, je suis acheteuse et je travaille avec Marion Amaury, responsable des achats.

Les achats publics ont connu d'importants bouleversements, entre les nombreusess dérogations liéés au contexte COVID-19 et la loi d'accélération et de simplification de l'action publique «ASAP». 2020 rime avec capacité d'adaptation et veille juridique active. Elle restera l'année des visioconférences!

Bonjour, je suis Anne Yzèbe, Responsable communication et je travaille avec Sonia Desloges, Chargée de communication

La communication cette année a été évidemment digitale, le site esante-occitanie.fr comme les réseaux sociaux nous ont permis de diffuser immédiatement les informations sur les services covid-19. 2020 restera aussi l'année des webinaires. Et nous avons hâte de reprendre des événements sans écrans!

HD

Bonjour, le responsable du système d'information, c'est moi, Hervé Debeire

Je suis en charge du back Office et de l'infrastructure interne du groupement, mais ce sont les échanges avec les agents sur les problématiques d'équipement ou d'outils callaboratifs qui sont les plus interessants.

Bonjour, je suis Marie-Claire Ferrari-Lacombe, Gestionnaire Comptable

J'ai intégré le Groupement en Octobre 2020. Je traite l'ensemble des bons de commande pour les enregistrer et suivre les engagements avec l'affectation comptable et analytique. A réception de la facture, je m'occupe de sa validation puis de son mandatement avant la mise en paiement par l'Agent Comptable.

Bonjour, je suis Morgan Grit, Juriste au Groupement

Et oui c'est moi qui réalise les vidéos juridiques que vous avez pu voir tout récemment sur nos réseaux. Au Groupement, je fais partie de la dynamique équipe MOOP dans laquelle j'accompagne les équipes pour assurer la conformité de nos services et nos pratiques à la réglementation. L'année 2020 a permis de mesurer notre adaptabilité aux nouvelles règles juridiques évoluant continuellement.

Bonjour, je suis Evelyne Cabrit, j'ai remplacé Laure Bessière au poste d'assistante pendant quelques mois.

Parmi les missions confiées, la réalisation d'un book évènementiel et le recensement des besoins en matière de déplacements professionnels, afin de faciliter le quotidien des collaborateurs. J'ai été ravie de travailler dans cette structure dynamique et humaine qu'est e-santé Occitanie!

EC

Bonjour, je suis Stéphanie Merino, Assistante de Direction et Responsable des Moyens Généraux au Groupement

Principalement en charge du secrétariat de Jean-Chistophe Zerbini, cette année a été l'occasion de gérer un nouveau chantier, sur le plan des moyens généraux, avec l'opportunité de nous agrandir sur 200m² supplémentaire afin d'accueillir les nouveaux collaborateurs et réorganiser les équipes entre les 2 étages.

Bonjour, je suis Bruno Poujoulat, Responsable de la Sécurité des Systèmes d'Information ВР

Bonjour, je suis Laure Bessière, Assistante Opérationnelle et RH

Après quelques mois d'absence en 2020, je suis de retour sur mes fonctions d'Assistante Opérationnelle. De nouvelles missions m'ont été confiées. J'ai donc intégré avec plaisir le service RH.



# Groupement d'Intérêt Public e-santé Occitanie

10 rue des Trente-six Ponts 31400 Toulouse



www.esante-occitanie.fr

