



MSSanté, la garantie d'échanger en toute confiance

Mieux comprendre **MSSanté**

MSSanté : retour d'expérience
des établissements de santé
pilotes

MSSanté

MSSanté, la garantie d'échanger en toute confiance

SOMMAIRE

1. Un retour d'expérience réussi	1
Mise en place du projet MSSanté dans l'établissement	1
Cadrage et périmètre du projet	2
Impacts sur le SIH	2
Automatisation des flux et circuit de validation	3
Impacts métier : une boîte aux lettres individuelle pour chaque professionnel de santé ?	3
Réalisation technique : deux étapes	4
Communication	4
2. L'accompagnement MSSanté en phase de généralisation	5
La capitalisation : développement d'outils d'aide au déploiement	5
L'accompagnement des établissements volontaires	5
3. Quatre exemples	7
4. Quinze établissements pilotes	9

En 2013, l'espace de confiance MSSanté a été construit avec les ordres professionnels, les représentants des établissements de santé et les industriels. Afin de vérifier que l'accès à cet espace est simple et rapide pour tout établissement de santé souhaitant communiquer avec la ville, l'ASIP Santé a mené une phase pilote avec 15 premiers établissements volontaires. Cela a permis :

- de mettre au point, avec les éditeurs de ces établissements, les premières solutions de messagerie sécurisée;
- de préparer l'outillage nécessaire à la généralisation avec l'ensemble des établissements;
- de tester avec les pilotes un plan projet type et une démarche d'accompagnement pragmatique.

L'utilisation de messageries MSSanté simplifie les échanges entre professionnels de santé, dans l'intérêt du patient. L'envoi par mail sécurisé est rapide, sûr et confidentiel. Il contribue ainsi à améliorer la coordination des parcours et les coopérations entre professionnels de santé de différentes disciplines.

Ce document présente une synthèse du retour d'expérience de cette opération de préparation avec ces 15 premiers établissements.

Le projet MSSanté en 4 étapes :

- cadrer : préciser les objectifs, procéder à une revue de l'existant, organiser la gestion du projet MSSanté;
- construire la cible : réaliser les choix fonctionnels, bâtir l'architecture technique;
- mettre en œuvre : gérer les aspects contractuels, déployer la solution technique et l'intégrer au sein du SIH, procéder à la conduite du changement;
- développer les usages : communiquer auprès des correspondants de ville et ancrer l'usage de MSSanté.

1. Un retour d'expérience **RÉUSSI**

Mise en place du projet MSSanté dans l'établissement

L'indispensable engagement de la direction de l'établissement :

La quasi-totalité des établissements a rapidement lancé son projet MSSanté grâce à l'impulsion de la direction de l'établissement : **direction générale et président de CME**. Cette impulsion était matérialisée par leur mobilisation et leur présence lors des réunions de lancement, moment clef d'information de l'ensemble des parties prenantes.

Dans certains établissements, des membres du corps médical, sponsors du projet, ont joué le rôle d'ambassadeurs MSSanté tant auprès de leurs pairs en interne qu'auprès de leurs réseaux de professionnels de santé libéraux externes, plaçant d'emblée le principe des échanges sécurisés dans une spirale vertueuse.

Dans la plupart des cas, le **chef de projet MSSanté** est le directeur informatique ou un adjoint. Enfin, la présence du responsable communication dans l'équipe projet est essentielle. Il pilotera le plan de communication tout au long du projet, à partir de la réunion de lancement, lors des actions auprès des correspondants de ville dès que la messagerie est opérationnelle, et enfin pour appuyer la montée en charge des échanges au-delà de la période de lancement.

Cadrage et périmètre du projet

La **phase de cadrage** des projets a duré en moyenne 2 mois et a permis de déterminer le périmètre du projet. Les cas d'usage retenus résultent de l'analyse des flux d'échange ville-hôpital. La plupart des établissements ont choisi de se concentrer sur **l'envoi des comptes rendus (hospitalisation, opératoires, consultation, ...) issus de leur Dossier Patient Informatisé (DPI)**. Dans un deuxième temps, ils envisagent d'envoyer les comptes rendus de laboratoire et les comptes rendus d'imagerie médicale.

La phase de cadrage a également permis d'arrêter la stratégie et le plan de déploiement dans les services. Il n'y a pas d'approche unique. D'un déploiement de tous les services en mode big bang à un déploiement par service et par étape, chacun adapte sa stratégie à son contexte en fonction du niveau de maturité, de la demande des services et de la taille de l'établissement. La présence au sein d'un service d'un sponsor est souvent déterminante.

Par ailleurs, en termes d'utilisateurs, les établissements ont ciblé les médecins dans un premier temps. Les autres professions seront déployées une fois les premiers usages ancrés dans le quotidien.

MSSanté offre la possibilité de mettre en place 3 types de boîtes aux lettres :

- nominatives,
- organisationnelles,
- applicatives.

Tous les établissements ont décidé de mettre en place des **boîtes aux lettres organisationnelles** (secrétariats médicaux des services concernés) et **applicatives** (envoi automatisé de comptes rendus issus du dossier patient informatisé). **L'approche est moins systématique pour les boîtes aux lettres nominatives**. Ces choix ont été guidés par les responsables métier, utilisateurs des services.

Impacts sur le SIH

Les composants du système d'information hospitalier (SIH) concernés par le projet MSSanté sont la messagerie d'entreprise, le dossier patient informatisé et le connecteur MSSanté. À cela s'ajoutent les composants réseaux nécessaires à l'interconnexion de ces éléments entre eux et avec l'environnement extérieur (DNS, routeurs, pare-feu, répartiteurs de charge, ...).

La mise en place de MSSanté a peu d'impact sur le fonctionnement des solutions de messagerie non sécurisées. Dans la plupart des établissements pilotes, la messagerie interne fonctionne sous Microsoft Exchange avec des clients Outlook (quelques autres architectures de messageries rencontrées: MDAemon, solution open source, ...).

Les établissements qui proposent un accès en webmail doivent s'aligner sur les exigences d'une messagerie sécurisée (passer d'une authentification standard login/mot de passe à une authentification forte). Il s'agit d'un processus classique d'alignement du système d'information aux nouvelles exigences « métier ».

L'intégration de MSSanté au sein des logiciels métiers représente une part importante du projet. Les établissements se sont concentrés sur le niveau d'automatisation de l'envoi des comptes rendus depuis leur validation jusqu'à leur envoi aux bons destinataires. Dans certains établissements, la présence d'une solution d'intégration inter-applicative (EAI) a facilité la mise en place d'un processus fiable de validation des documents ainsi que la traçabilité des actions et des envois de documents.

Parmi les 15 établissements, on retrouve deux modes d'envois des comptes rendus validés :

- envois manuels : les secrétariats médicaux créent le courriel, y attachent en pièces jointes les comptes rendus validés au sein du DPI sous format fichier et assurent l'envoi après saisie des destinataires. Les établissements ayant mis en place cette solution attendent une évolution de leur DPI pour passer à une automatisation complète.
- envois automatiques : tout compte rendu validé est envoyé automatiquement aux destinataires. Certains établissements ont préféré atteindre ce niveau avant toute mise en production.

Le choix entre les deux approches a été dicté par la mise à disposition par les éditeurs de DPI de la version ayant intégré MSSanté.

Le choix du connecteur MSSanté (ou proxy MSSanté) est souvent guidé par l'existence d'une solution du même éditeur au sein de l'établissement. Ainsi, une mise à niveau logicielle suffit à mettre en place le connecteur. Ce connecteur est généralement le point d'entrée et de sortie unique des flux de messageries (sécurisées ou non). Les établissements ont tous opté pour la mise en place d'une architecture en haute disponibilité (redondance, interconnexions croisées, ...).

Automatisation des flux et circuit de validation

Le maintien de la fiabilité du circuit de validation est propre à chaque établissement. Certains établissements ont des circuits de validation pour lesquels la dématérialisation et l'automatisation de l'envoi n'a pas imposé de réadapter le process. Cela concerne essentiellement les établissements ayant adapté récemment leurs circuits de validation des documents. D'autres ont dû revoir plus en profondeur le circuit de validation pour se rapprocher de l'envoi automatique des documents.

Cette revue nécessite un travail conjoint avec les responsables des services, les médecins DIM et le cas échéant les secrétariats médicaux : le niveau d'automatisation évoqué plus haut peut impacter le travail des secrétariats.

Impacts métier : une boîte aux lettres individuelle pour chaque professionnel de santé ?

Le projet MSSanté peut induire des impacts métiers sur l'utilisation au quotidien d'une messagerie (cohabitation de la messagerie sécurisée et de la messagerie classique interne).

Les établissements ont adopté deux types d'approches sur l'utilisation de la messagerie sécurisée :

- proposer à chaque utilisateur une seule boîte aux lettres (couvrant la partie sécurisée et non sécurisée) ;
- mettre à la disposition de chaque utilisateur 2 boîtes aux lettres distinctes : une classique (non sécurisée) et une « MSSanté » (sécurisée).

Dans tous les cas, la solution technique interdit l'envoi de messages dont la liste des destinataires contient un mélange d'adresses MSSanté et non MSSanté.

Le choix entre les deux approches dépend des habitudes des utilisateurs et de la politique de sécurité de l'établissement. La décision impactera la communication interne et le plan de conduite de changement.

Réalisation technique : deux étapes

1. Mise en place d'un connecteur MSSanté : 3 éditeurs de connecteurs (proxy) ont accompagné les 15 premiers établissements dès le mois de février 2013. Trois mois plus tard, les premières solutions opérationnelles apparaissent et la plupart des 15 premiers établissements sont techniquement connectés à l'espace de confiance. Cette étape a été principalement consacrée au développement et à la mise au point des connecteurs MSSanté. Désormais ces solutions existent. La mise en place d'un connecteur ne devrait plus présenter de difficulté technique et le délai d'installation devrait être assez rapide.
2. Intégration de MSSanté au sein du SIH et des organisations internes : tous les établissements ont achevé l'intégration de MSSanté au sein de leur SIH, à la fois vis-à-vis du système de messagerie interne et vis-à-vis du logiciel patient. En six mois, dans la plupart des cas l'intégration est complète et la recette réalisée. Les établissements les plus avancés déclarent leur conformité aux exigences MSSanté fin septembre 2014 et prononcent la mise en exploitation dans la foulée. Les premiers comptes rendus sont envoyés par MSSanté courant octobre 2014 pour un projet techniquement démarré entre mars et avril 2014.

Communication

Les 15 établissements pilotes ont mis en place un plan de communication couvrant à la fois la communication interne (les salariés de l'établissement) et la communication externe (professionnels de santé libéraux du bassin de santé).

Dans la plupart des cas, le responsable de la communication de l'établissement pilote cet aspect du projet. Lorsque les ressources du service communication n'ont pas permis la prise en charge de cet aspect du projet, c'est alors le chef de projet MSSanté qui a assuré cette fonction.

Beaucoup d'établissements ont bénéficié d'une participation active de la direction générale. L'implication de la direction a facilité la coordination avec les organisations extérieures à l'établissement tel que les URPS ou les GCS e-santé.

Dans l'ensemble des projets on constate que la communication interne est généralement bien maîtrisée tandis que la communication externe impose d'être installée dans la durée. En effet, les premiers retours montrent que c'est l'approche qui apporte les meilleurs taux de création de boîtes aux lettres MSSanté au sein de la population des médecins de ville.

2. L'accompagnement MSSanté **EN PHASE DE GÉNÉRALISATION**

La DGOS a publié l'instruction DGOS/PF5/2014/361 du 23 décembre 2014 demandant aux établissements de santé de rejoindre l'espace de confiance d'ici la fin 2015.

L'ASIP Santé accompagnera tous les établissements volontaires sollicités par l'instruction. L'objectif est d'appuyer chacun d'entre eux jusqu'aux premiers usages dans le cadre de la stratégie définie par chaque ARS (Agence Régionale de Santé).

L'accompagnement proposé sera renforcé pour les plus grands établissements. Ils réalisent près de 80 % de l'ensemble des flux échangés et sont donc les principaux fournisseurs de contenus pour les professionnels de santé libéraux et les structures d'aval.

La capitalisation: développement d'outils d'aide au déploiement

Grâce au travail conjoint mené avec les 15 premiers établissements et leurs éditeurs, l'ASIP Santé a pu mettre en place un processus de capitalisation des retours d'expérience pour chaque étape du projet. Le résultat est l'élaboration d'un ensemble d'outils d'aide au déploiement qui sera mis à la disposition de tous les établissements souhaitant rejoindre l'espace de confiance MSSanté.

Ce package comprend :

- un ensemble de fiches adressant chaque aspect d'un projet MSSanté : fiche d'introduction à MSSanté, fiche « stratégie de déploiement », fiches thématiques (dématérialisation, conditions d'utilisation MSSanté type), fiches techniques (architecture, conseils pour la recette technique, gestion du DNS), fiche communication;
- un plan projet MSSanté : c'est l'outil du chef de projet. Elaboré dans une approche « check list », il aide à la structuration du projet MSSanté;
- un ensemble d'outils de communication (outil de constitution de fichiers mailing, plaquettes, flyers, affiches, post-it, ...), personnalisables pour certains et disponibles soit par téléchargement, soit au travers d'une plate-forme de commande.

L'accompagnement des établissements volontaires

L'accompagnement des établissements de santé est conçu selon les étapes suivantes :

La phase préliminaire

L'établissement désigne un ou plusieurs correspondants sur le site www.etablissement.mssante.fr. L'ASIP Santé contacte les correspondants et les invite à assister à une web-formation décrivant les principes de la messagerie sécurisée et d'un projet d'implantation d'un tel service en établissement. L'établissement est dès lors considéré comme candidat et dispose d'un accès au support projet MSSanté pour répondre à ses éventuelles questions préliminaires.

La mise en œuvre du projet

L'établissement définit la date de lancement du projet et signe une lettre d'engagement avec l'ASIP Santé.

2. L'accompagnement MSSanté EN PHASE DE GÉNÉRALISATION

Il bénéficie d'un accompagnement organisationnel et technique soutenu : appui à la réunion de lancement du projet, réponses aux demandes ponctuelles, suivi régulier du plan projet sur la base d'un appel de l'ASIP Santé toutes les trois semaines.

À l'issue de cette phase, l'établissement, avec l'appui de l'ASIP Santé, réalise les tests nécessaires pour intégrer l'espace de confiance et être en conformité avec les exigences de la loi.

L'accompagnement de l'ASIP Santé s'adresse tant à un établissement qui met en œuvre lui-même son service de messagerie sécurisée de santé en sécurisant son système actuel, qu'à un établissement qui fait appel à un opérateur spécialisé (industriel, groupement de coopération sanitaire ou autre). Dans le cas où un établissement estime n'avoir besoin que d'un nombre limité d'adresses individuelles il pourra utiliser le service proposé par l'ASIP Santé.

L'utilisation du service MSSanté avec la ville

L'établissement est en mesure d'échanger de façon sécurisée sur son bassin de santé. L'ASIP Santé l'aide à lancer sa communication (mailing vers ses correspondants libéraux et phoning très ciblé vers une liste restreinte de correspondants privilégiés de l'établissement). L'objectif est d'initier ainsi des échanges dématérialisés et sécurisés avec les professionnels de santé libéraux du bassin de l'établissement.

3. Quatre **EXEMPLES**

Le CLCC Centre Henri Becquerel (CHB) de Rouen :

Le CHB a décidé d'utiliser MSSanté pour l'envoi des comptes rendus issus de son DPI. Le CHB disposait déjà d'une expérience en messagerie sécurisée. Il va utiliser cette expérience pour rapidement déployer MSSanté.

Le CHB a été parmi les premiers connectés à l'espace de confiance MSSanté.

Une fois le connecteur MSSanté mis au point par l'éditeur, le CHB s'est connecté à l'espace de confiance sans rencontrer de problèmes techniques. L'intégration de MSSanté avec le logiciel patient a été réalisée en quelques mois et le CHB a décidé de passer en production même si toutes les fonctionnalités automatisées n'étaient pas encore disponibles.

Le CHB a fait le choix de ne déployer que des boîtes organisationnelles et applicatives. Ce choix est lié à la crainte des professionnels de santé d'être trop sollicités sur leurs boîtes nominatives au vu du niveau de spécialisation de l'établissement. Le CHB prévoit cependant de déployer des boîtes nominatives aux professionnels de santé qui en feront la demande.

Le CHB a combiné des actions de communication classiques (mailing courrier et phoning - appel du professionnel de santé de ville par téléphone pour l'assister dans la création de sa boîte MSSanté) et l'activation des réseaux de professionnels et a obtenu de bons résultats. Le CHB participe activement au plan de communication conjoint mené avec 3 autres établissements opérateurs MSSanté de la région et le GCS Télésanté de Haute-Normandie.

Le Centre Hospitalier (CH) de Montluçon :

Pour le CH de Montluçon, le cas d'usage retenu pour le projet MSSanté est l'envoi des comptes rendus en provenance du DPI via le logiciel de gestion bureautique des courriers.

Le CH de Montluçon s'est rapidement connecté à l'espace de confiance. L'intégration de MSSanté au logiciel patient a commencé par une revue du circuit de validation qui nécessitera de faire évoluer la version de leur logiciel de gestion des courriers pour intégrer nativement l'envoi de mails MSSanté.

L'ensemble des médecins de l'établissement dispose de boîtes aux lettres MSSanté.

Le CH de Montluçon a lancé les actions de communication externes assez rapidement et a misé sur leur continuité dans le temps. Le CH a combiné les différents types d'actions (soirée événementielle MSSanté, mailing MSSanté, phoning - appel des correspondants pour les aider à créer des boîtes aux lettres MSSanté, articles de presse,...). Le bassin du CH compte aujourd'hui de nombreux professionnels libéraux disposant d'une boîte MSSanté, permettant au CH de débiter les envois automatiques de comptes rendus depuis son DPI.

3. Quatre EXEMPLES

Le CHRU de Montpellier :

Pour le CHRU, MSSanté est un projet majeur d'établissement. Le cas d'usage choisi dans un premier temps est l'envoi des différents comptes rendus issus du logiciel patient. Ce nouveau service doit être accessible à l'ensemble des médecins de l'établissement avec une généralisation aux autres catégories de personnel de santé une fois les premiers usages bien ancrés.

Le CHRU de Montpellier s'est rapidement connecté à l'espace de confiance MSSanté.

L'intégration du logiciel patient avec MSSanté exige un travail par étapes avec le corps médical compte tenu du nombre important d'utilisateurs concernés ainsi que les impacts sur le circuit de validation. Le déploiement de la version du DPI ayant intégré MSSanté demande plusieurs mois. L'intégration technique avec la messagerie existante a été rapide. Le CHRU a fait le choix de déployer en mode « Big Bang » une boîte aux lettres sécurisée à chacun de ses médecins. Cette approche leur permet de sensibiliser directement et immédiatement chaque médecin à l'arrivée de MSSanté.

Le CHRU a jugé qu'il était indispensable que ses utilisateurs disposent d'un DPI ayant intégré MSSanté afin de permettre une utilisation très automatisée. Le CHRU a donc pour l'instant limité ses actions de communication vis-à-vis de son bassin de santé. Le CHRU prépare néanmoins un plan de communication conséquent et se rapproche des organisations régionales afin d'unir les efforts.

La Clinique du Cèdre à Rouen :

La clinique du Cèdre a souhaité ouvrir un service de messagerie sécurisée à l'ensemble des professionnels de santé y travaillant, répondant ainsi à leur forte demande.

La clinique s'est rapidement connectée à l'espace de confiance une fois son connecteur MSSanté installé. L'ensemble des services dispose de boîtes aux lettres organisationnelles et chaque médecin de la clinique d'une boîte MSSanté nominative.

La Clinique du Cèdre regroupe en son sein plusieurs structures juridiques distinctes. Un cloisonnement technique permet de séparer les Systèmes d'information de ces différentes structures. La clinique est maintenant en mesure d'y ajouter un service de messagerie sécurisée. Ce nouveau service a été inscrit dans les contrats de service liant la clinique aux différentes structures hébergées. Les Conditions d'utilisation de ces services ont aussi été adaptées afin d'y intégrer les règles liées à la messagerie sécurisée de santé.

La clinique et les 3 autres établissements de la région se sont rapprochés du GCS Télésanté Haute-Normandie pour bâtir un plan de communication conjoint.

4. Quinze établissements **PILOTES**





Les ordres professionnels, premiers partenaires de MSSanté

