



HAL
open science

Éléments structurant le Système d'information Hospitalier (SIH)

Maxence Thollet

► **To cite this version:**

Maxence Thollet. Éléments structurant le Système d'information Hospitalier (SIH). 2020, pp.2727-4047. hal-02873075

HAL Id: hal-02873075

<https://hal.science/hal-02873075>

Submitted on 16 Aug 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



Distributed under a Creative Commons Attribution 4.0 International License

Éléments structurant le Système d'information Hospitalier (SIH)

Maxence THOLLET



Résumé: Différents concepts structurent le système d'information. Le principal concept structurant est le processus. À l'hôpital, le processus est le rétablissement du patient pour lequel de nombreux corps de métiers différents travaillent chaque jour. Dans notre orientation vers le système d'information, il s'agit de prendre en compte tous les processus en tant que porteurs d'informations; nous traiteront seulement le contenu informationnel des processus du secteur hospitalier.

Mots-clés: système de santé, hôpital, système d'information hospitalier, système d'information

STRUCTURING ELEMENTS OF THE HOSPITAL INFORMATION SYSTEM (HIS)

Abstract: Different concepts structure the information system. The main structuring concept is the process. At the hospital, the process is the recovery of the patient for whom many different trades work every day. In our orientation towards the information system, it is a question of taking into account all the processes as carriers of information; we will only deal with the informational content of hospital sector processes.

Keywords: health system, hospital, hospital information system, information system

Différents concepts structurent le système d'information. Le principal concept structurant est le processus. Le concept de « processus » est en lien avec d'autres concepts. Premièrement, le concept de « domaine » à l'intérieur duquel se trouvent les concepts d'« activités », de « tâches » et d'« opérations ». Enfin, le système d'information a aussi des concepts organisationnels, ceux de « procédures » et de « modes opératoires »

1. Les domaines

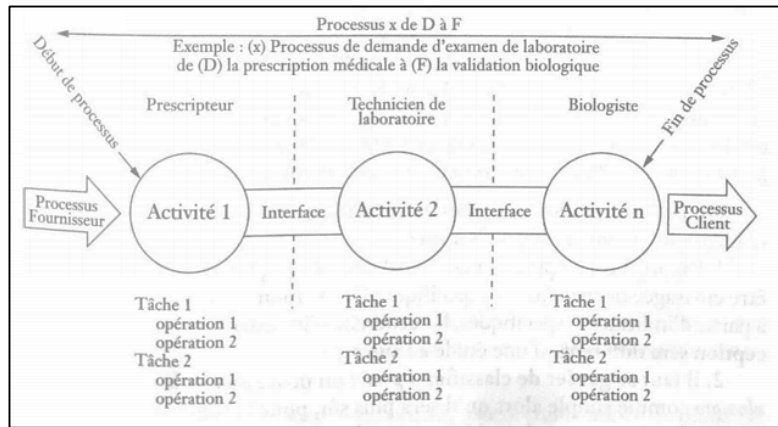
Un domaine est selon Gérard Ponçon « un ensemble de processus dont on s'attache à préserver la cohérence ». Pour mieux cerner la définition de la conception de « domaine », voici trois critères pour définir un domaine :

- **L'homogénéité** des finalités de gestion; on peut prendre l'exemple du processus de demande d'examens de laboratoire qui est en relation avec le processus d'analyse des prélèvements; ces deux processus font partie du même domaine de prestation de services au patient; ils n'ont pas de lien avec le processus de recrutement d'un agent, ce processus appartient donc à un autre domaine ;
- **L'homogénéité de la structure de pilotage du domaine** : un domaine évolue avec des réflexions de la part des décideurs. Plus ils sont nombreux plus les décisions seront difficiles à établir. Il faut donc définir un domaine de gestion avec des limites.
- **La cohérence du système d'information** : la qualité des mises à jour est porte la qualité du système d'information car il s'agit d'informations. ; il faut savoir qui est « propriétaire » d'une information, sinon il y aura de mauvaises mises à jour.

2. Les processus

Michel Périgord définit le processus comme « une succession de tâches réalisées à l'aide de moyens tels que le personnel, les équipements, le matériel, les informations, les procédures. Le résultat final escompté est un produit. Il présuppose :

- des entrées mesurables,
- une valeur ajoutée,
- des sorties mesurables,
- la possibilité de répétitions. »



Le schéma nous montre que premièrement un processus se définit par sa longueur et son épaisseur. Un processus se détermine par une quantité d'activités qui déterminent sa longueur et de tâches et d'opérations qui font son épaisseur. Il est donc indispensable avant de se lancer dans l'étude d'un processus de définir sa longueur et son épaisseur.

Il permet d'illustrer aussi la collaboration entre métiers par ce qu'on appelle des interfaces. Car les différents corps de métiers développent des activités, qui se développent en tâches et opérations, dans l'objectif d'un résultat en particulier. C'est dans chaque activité et dans les interfaces que l'organisateur ira chercher les possibilités d'améliorer la performance du processus.

C'est donc au sein de chaque activité et dans les interfaces que l'organisateur ira rechercher les possibilités d'augmenter la performance du processus dans son ensemble. En outre, il est clair qu'aux interfaces, les personnes peuvent trouver matière à étude conjointe ; elles se trouveront donc immédiatement partenaires de l'amélioration générale du processus, découvrant en même temps les besoins de leurs clients internes.

Il faut aussi traiter le problème de la responsabilité du processus. Qui est-ce qui a la responsabilité du processus ? On établit deux visions : une classique et hiérarchisée qui identifie clairement le responsable de l'activité. L'autre, la vision des activités par processus transversal fait disparaître la responsabilité. Cette dernière vision n'est pas souhaitable : il faut que soit désigné le responsable du processus. Pierre Jocou dit que « Maîtriser un processus, c'est d'abord assurer la conformité du produit aux spécifications attendues et être en mesure de le reproduire avec la même fiabilité ». Maîtriser un processus consiste à le stabiliser, et c'est bien la mission de la personne responsable du processus.

Le processus fait fi de toutes les contraintes matérielles de l'établissement. Le processus est dit « transversal » et « multi-métiers ». Dans l'établissement, car plusieurs corps de métiers collaborent dans

un même processus et objectif. L'organisation par processus permet d'équilibrer la progression d'un métier, qui pourrait se faire aux dépens des autres métiers.

3. Structurer le système d'information

Établir des concepts structurants pour système d'information ne sert pas qu'à faciliter la compréhension des acteurs du projet. Il sert aussi à deux autres points évoqués ci-dessous.

- Globalisation : il s'agit de comprendre que tout ce qui peut se trouver dans le système d'information a forcément un effet sur l'ensemble du système d'information ; l'ignorer amène à prendre des dispositions inapplicables et à faire apparaître des pratiques non maîtrisées sans rapport avec le système.
 - Décloisonnement : la méthode par processus déconstruit la vision classique organisée autour des hiérarchies : chaque agent et métier collaborent vers un même objectif.
-

Références bibliographiques

Pierre Jocou, Pierre Meyer, *La logique de la valeur*, Dunod, Paris, 1996.

Jean-Pierre Corniou, *Exploiter la révolution de l'information*, Les Échos, n°17726