

CARELIB EHPAD

AMI _ Procédure



Table des matières

1	Installation et déploiement	3
1.1	Description des phases du projet	3
1.1.1	Phase de lancement	3
1.1.2	Phase d'installation	4
1.1.3	Phase de formation	5
1.1.4	Phase de service opérationnel & expérimentation	6
2	Proposition d'organisation de l'installation à la mise en service du projet	8
2.1	Organisation et acteurs candidat retenu	8
2.2	Les réunions et comités	8
3	Proposition d'organisation de l'expérimentation	9
3.1	Organisation et acteurs Malta Informatique	9
3.2	Organisation et acteurs candidat retenu	9
3.3	Les réunions et comités	10
4	Matériel et cadre de l'expérimentation	11

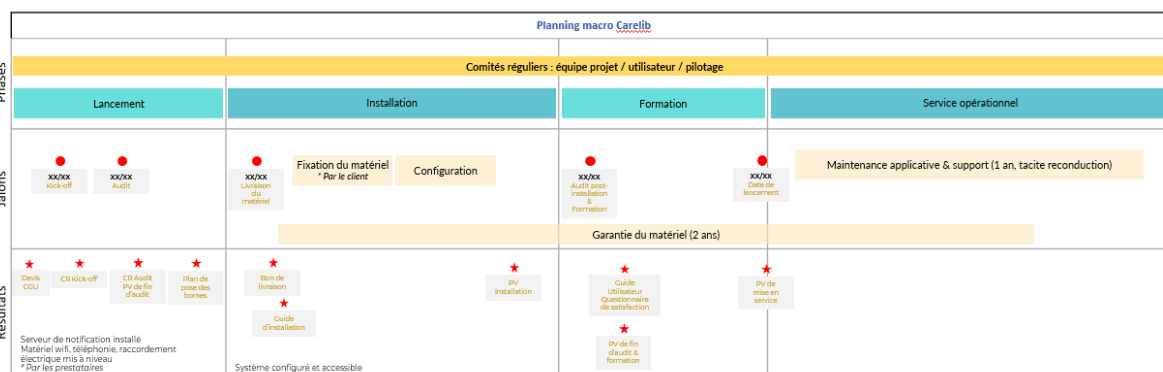
1 Installation et déploiement

Dans le cadre du projet d'AMI, Malta Informatique met en œuvre une démarche industrialisée, structurée autour de quatre phases. Ces phases débuteront à compter de l'acceptation de l'offre. Le plan de développement du projet se découpe en 4 phases définies comme suit :

- Lancement
- Installation
A noter, l'installation sera réalisée par l'agent technique de l'établissement (avec la supervision de Malta Informatique)
- Formation
- Service opérationnel

Tout au long de ces phases, Malta Informatique assure au quotidien un suivi du projet.

1.1 Description des phases du projet



1.1.1 Phase de lancement

N° :	1	Phase :	Lancement
Objectif	Mettre en place la structure organisationnelle et technique du projet		
Contenu			

Le kick-off

Débuter le projet par un kick-off permettant de poser les objectifs, l'organisation et le cadre du projet. Cette réunion permet d'aligner toutes les parties prenantes sur l'objectif du projet, ainsi que les moyens donnés pour y parvenir. Les points ci-dessous seront abordés (liste non exhaustive) :

- L'organisation projet prévue pour répondre à l'objectif (l'équipe, les responsabilités de chaque partie prenante, la gouvernance et comités, les méthodes de travail) ;
- Le périmètre d'intervention de chacun ainsi que les livrables (précisant ce qui est inclus vs ce qui ne l'est pas). Cela permet ainsi de lever toute ambiguïté, de préciser les éléments pour que chacun sache, au mieux, ce qui est prévu dans le cadre du projet ;
- Le planning avec les grands jalons et les principales dépendances ;
- Les points d'attention / risques identifiés à date et les solutions pour y remédier ;
- Les questions structurantes restées sans réponse à ce jour, ayant un impact sur le démarrage du projet (s'il y en a) ;
- Les prochaines étapes.

Cette étape se clôturera par la rédaction et la validation d'un compte-rendu de réunion. L'étape d'audit pourra alors débuter.

L'audit

A la suite de la réunion de lancement, Malta Informatique réalisera un audit de l'établissement. Cet audit permettra de recenser les différents éléments techniques relatifs à l'installation. Les points suivants seront notamment abordés (liste non exhaustive) :

- Enclencher / poursuivre (si cette étape a pu débuter en amont) les échanges avec le prestataire téléphonie. Réalisation de tests si déjà possible. Détermination des scénarios d'appels / plans d'appels à prévoir ;
- Analyse de l'état du signal wifi dans l'établissement et conclusions ;
- Branchement de bornes Carelib pour les provisionner avec le réseau de l'établissement ayant été configuré pour en amont. Le HUB sera dans l'idéal envoyé à l'établissement en amont de l'audit, branché et testé à distance ;
- Logiciel Dossier Usager Informatisé / fonctionnalités souhaitées si lien avec Carelib ;
- Affiner le plan de pose des bornes : réalisation d'un tour complet de l'établissement pour affiner au plus juste le plan de pose des bornes en prenant en compte les liens avec l'électricité et le réseau wifi ;
Une fois le plan des bornes terminé, il sera possible d'envoyer une borne gabarit à l'établissement afin que ce dernier puisse anticiper et pré-percer si souhaité, en attendant le reste de la livraison du matériel.

Cette étape se clôturera par la rédaction et la validation d'un compte-rendu d'audit, ainsi que la signature d'un PV de fin d'audit. La phase d'installation pourra alors débuter. Un plan de pose des bornes sera transmis au candidat retenu pour permettre d'installer correctement la solution.

1.1.2 Phase d'installation

N° :	2	Phase :	Installation
Objectif	Permettre la configuration et l'initialisation dans le système de l'organisme du candidat retenu, et installer le matériel		
Contenu			

La livraison

Le matériel est livré et réceptionné par l'établissement avec un bon de livraison.

La fixation du matériel

Le matériel peut alors être fixé par un employé de l'établissement. Pour cela, le plan de pose précédemment rédigé sert de support à l'installation des bornes et des capteurs. Un guide d'installation reprenant les différentes étapes est fourni au candidat retenu.

La configuration du matériel

Une fois le matériel fixé et raccordé électriquement, il est alors possible de le configurer. Les bornes seront associées au hub. Les boutons d'appel malade seront associés aux bornes de chaque résident (par un employé de l'établissement).

Carelib sera raccordé techniquement à la téléphonie (poursuite des échanges avec l'intégrateur, mise en place de la configuration technique permettant le relai des alertes vers les téléphones, réalisation d'un test de transmission des alertes sur les téléphones, si possible à ce stade).

La configuration de la solution

Il convient alors de configurer le logiciel associé à la solution. Pour cela, il sera nécessaire de (liste non exhaustive) :

- Créer des comptes et des accès pour le personnel ;
 - Configurer le système selon les besoins du candidat retenu (par exemple, paramétrer les horaires de levers nocturnes ou encore l'acquiescement) ;
 - Paramétrer les scénarios d'alertes (les types d'alertes à transmettre, l'acquiescement, ...)
 - Créer (ou importer) la liste des résidents et les associer à une chambre (action réalisée par un employé de l'établissement).
-

PV d'installation

La dernière étape de cette phase d'installation consiste en sa validation par le candidat retenu. Un PV d'installation sera remis au candidat retenu, et à retourner signé à Malta Informatique, avec d'éventuelles réserves notées. La validation de ce PV permet de clôturer la phase pour passer à la formation.

1.1.3 Phase de formation

N° :	3	Phase :	Formation
Objectif	Former les utilisateurs nommés par le candidat retenu avant le démarrage du service opérationnel		
Contenu			

L'audit post-installation :

Un membre de l'équipe Malta Informatique se rendra dans les locaux de l'établissement du candidat retenu pour s'assurer que tous les éléments sont correctement installés, et valider que la phase de service opérationnel peut débiter à la suite d'un test du système.

Si le raccordement de Carelib à la téléphonie nécessite une intervention physique pour que la transmission des alertes soit effective, cette dernière pourra être réalisée sur place (avec l'intégrateur en support).

Les tests ci-dessous pourront être réalisés (liste non exhaustive) :

- Test d'un appel. Vérification notamment :
 - De la transmission de l'alerte
 - De la localisation remontée
 - Des scénarios d'alerte déclenchés
 - De l'affichage sur les téléphones
 - Test d'un acquiescement
-

La formation :

La formation a pour but de garantir la bonne connaissance des référents du candidat retenu au fonctionnement de la solution et son logiciel. A l'issue de la formation, les utilisateurs seront capables de gérer l'application en toute autonomie.

La formation initiale à l'utilisation du service par les différents acteurs sera dispensée par le formateur Malta Informatique, qui sera présent sur place ou à distance le temps de dispenser la formation. Un guide utilisateur d'utilisation et de paramétrage sera alors fourni aux intervenants. A l'issue de la formation, un questionnaire de satisfaction sera partagé aux participants, permettant de recenser l'ensemble des retours des participants.

PV de fin d'audit et de formation

L'audit et la formation ayant été réalisés, un PV de fin d'audit et de formation sera remis au candidat retenu, et à retourner signé à Malta Informatique, avec d'éventuelles réserves notées. La validation de ce PV permet d'acter la décision de rentrer dans la phase de service opérationnelle, et ainsi de mettre en service la solution Carelib.

PV de mise en service

La dernière étape de cette phase consiste en sa validation par le candidat retenu. La solution sera opérationnelle. Un PV de mise en service sera remis au candidat retenu, et à retourner signé à Malta Informatique, avec d'éventuelles réserves notées. La validation de ce PV permet de clôturer la phase pour passer à la phase de service opérationnel, et débiter la période de maintenance applicative.

1.1.4 Phase de service opérationnel & expérimentation

N° :	4	Phase :	Service opérationnel & expérimentation
Objectif	Utilisation de la solution, maintenance applicative, expérimentation & retours terrains		
Contenu	Deux phases coexistent dans cette dernière phase du projet : le service opérationnel / utilisation de la solution par l'établissement, ainsi que l'expérimentation & les retours terrains		

Le service opérationnel / utilisation de la solution par l'établissement

Pendant toute la phase de service opérationnel, l'établissement pourra bénéficier et utiliser pleinement l'ensemble des fonctionnalités déterminées dans le cadre de l'AMI. En parallèle, une maintenance applicative sera mise en place. L'objectif principal de la maintenance applicative est de corriger et de faire évoluer les applications pour maintenir un haut niveau de qualité, de disponibilité et répondre aux besoins évolutifs des métiers.

Plusieurs maintenances sont mises en place :

- Maintenance corrective du logiciel Carelib
- Maintenance évolutive du logiciel Carelib
- Le support et l'assistance à l'établissement à l'utilisation de la solution Carelib.

L'expérimentation & les retours terrains

La durée de l'expérimentation est définie à 6 mois à compter de la date de mise en service de la solution.

Des points d'étape seront réalisés à intervalles réguliers avec les équipes de l'établissement et le coordinateur de l'expérimentation Malta Informatique.

Les indicateurs suivis comprendront notamment :

- Nombre de chutes détectées / fausses alertes
- Délais moyens d'intervention
- Satisfaction du personnel et des résidents

-
- Facilité d'usage et d'intégration dans les pratiques
- Ces retours qualitatifs et quantitatifs permettront d'ajuster le dispositif si nécessaire et d'évaluer objectivement les bénéfices observés.
-

2 Proposition d'organisation de l'installation à la mise en service du projet

2.1 Organisation et acteurs candidat retenu

Malta Informatique informe le candidat retenu qu'il sera nécessaire de mettre en place l'organisation suivante pour le bon déroulement du projet. Cette organisation s'appuiera sur :

- Le Responsable de Projet Client, dont le rôle est de :
 - Exprimer le besoin fonctionnel au nom de l'établissement ;
 - S'assurer de la qualité de l'installation réalisée ;
 - Être le point de contact et intermédiaire entre le Chef de Projet et l'établissement (et les différents prestataires techniques : réseau, téléphonie, électricité) ;
 - Participer aux différentes instances de pilotage du projet ;
 - Effectuer le reporting du projet au sein de l'établissement ;
- Le Responsable Technique, dont le rôle est de :
 - Être responsable de l'installation technique de la solution ;
 - Fournir les éléments techniques ;
 - Coordonner / installer la solution ;
 - Apporter son soutien sur les sujets techniques.

2.2 Les réunions et comités

En vue de réaliser le projet dans les meilleures conditions, Malta Informatique propose la mise en place d'un comité équipe projet. La mission, la composition et les rôles majeurs sont décrits ci-dessous. La mise en place de cette instance de gouvernance du projet permet un suivi opérationnel et décisionnel du projet.

Un support de présentation sera utilisé pour l'animation de ce comité, et un compte-rendu sera rédigé après chaque réunion.

La fréquence ou le contenu de ce comité pourra être ajusté suivant la taille, la priorité et les besoins du projet pour le candidat retenu.

Au besoin, en dehors de ce comité équipe projet régulier, il sera également possible de planifier des réunions ponctuelles ciblées, par exemple en cas de besoin d'une prise de décisions rapide sur un sujet, besoin de clarifier des informations, besoin de monter un point d'échange avec d'autres parties prenantes, ...

Comité équipe projet

Missions et responsabilités

Ce comité équipe projet sera planifié une fois par semaine au début (puis moins régulièrement au fur et à mesure de l'avancement du projet) et aura pour but de :

- Suivre le bon déroulement du projet, le respect des livraisons et de leur validation ;
- Présenter les problèmes (techniques, organisationnels, de planning), évaluer les glissements temporels, résoudre des problèmes ponctuels ;
- Coordonner l'équipe projet (pour des actions interdépendantes) ;
- Détailler le planning pour la période proche à venir (identification des tâches, définition précise, ordonnancement) ;
- Recenser des informations nécessitant la décision au niveau du pilotage du projet ;

- Contrôler la qualité du projet et valider des résultats ;
- Faire un point sur les relations et la satisfaction du projet ;
- Réaliser des arbitrages nécessaires en cours de projet ;
- Suivre les risques projet ;
- Suivre les indicateurs du projet.

Composition et rôles (au minimum)

Organisme	Prénom / Nom	Fonction	Rôle
Malta Informatique	Cédric Rose	Directeur Technique	Participant
Malta Informatique	Clara Waeckerlé	Chef de Projet	Animateur & chargé du CR / ODJ
Candidat retenu		Responsable de Projet	Participant

3 Proposition d'organisation de l'expérimentation

3.1 Organisation et acteurs Malta Informatique

Malta Informatique met en place une organisation de projet relative à l'expérimentation qui s'appuie principalement sur l'équipe suivante : un chef de projet (Mme Waeckerlé) et un directeur technique (M. Rose).

Responsabilités sur le projet :

En tant que chef de projet, Clara sera responsable notamment de :

- Assurer le rôle d'interlocuteur privilégié ;
- Répartir les tâches et animer l'équipe projet expérimentation ;
- Communiquer avec les différentes parties prenantes (notamment concernant les interlocuteurs pour les parties wifi et téléphonie en cas de besoin) ;
- Effectuer le reporting de l'expérimentation ;
- Assurer le suivi opérationnel, en lien avec les équipes support si besoin

En tant que Directeur Technique, Cédric sera responsable notamment de :

- Assurer la qualité technique du produit une fois installé dans l'établissement ;
- Apporter son expertise technique lors des retours de la phase d'expérimentation ;
- Conseiller et apporter son expertise dans le domaine technique, dans les échanges ;
- Diriger, encadrer et coordonner techniquement les développements si besoin ;

3.2 Organisation et acteurs candidat retenu

Malta Informatique informe le candidat retenu qu'il sera nécessaire de mettre en place l'organisation suivante pour le bon déroulement de la phase d'expérimentation du projet. Cette organisation s'appuiera sur :

- Le Responsable de Projet Client, dont le rôle est de :
 - Exprimer le besoin fonctionnel au nom de l'établissement ;
 - S'assurer de la qualité de l'installation réalisée ;
 - Être le point de contact et intermédiaire entre le Chef de Projet et l'établissement ;
 - Participer aux différentes réunions de suivi de l'expérimentation ;

- Effectuer le reporting du projet au sein de l'établissement ;
- Le Responsable Technique, dont le rôle est de :
 - Fournir les éléments techniques si nécessaire à ce stade ;
 - Apporter son soutien et aide sur les sujets techniques.

3.3 Les réunions et comités

En vue de réaliser le projet dans les meilleures conditions, Malta Informatique propose la mise en place d'un comité suivi expérimentation. La mission, la composition et les rôles majeurs sont décrits ci-dessous. La mise en place de cette instance de gouvernance du projet permet un suivi opérationnel et décisionnel du projet d'expérimentation.

Un support de présentation sera utilisé pour l'animation de ce comité, et un compte-rendu sera rédigé après chaque réunion.

La fréquence ou le contenu de ce comité pourra être ajusté suivant la taille, la priorité et les besoins du projet pour le candidat retenu.

Comité suivi expérimentation

Missions et responsabilités

Ce comité équipe projet sera planifié une fois par semaine au début (puis moins régulièrement au fur et à mesure de l'avancement du projet) et aura pour but de :

- Suivre le bon déroulement de l'utilisation de la solution ;
- Présenter les problèmes (techniques, organisationnels, ...), résoudre des problèmes ponctuels ;
- Suivre les indicateurs du projet ;
- Contrôler la qualité du projet et valider des résultats ;
- Faire un point sur les relations et la satisfaction du projet.

Composition et rôles (au minimum)

Organisme	Prénom / Nom	Fonction	Rôle
Malta Informatique	Cédric Rose	Directeur Technique	Participant
Malta Informatique	Clara Waeckerlé	Chef de Projet	Animateur & chargé du CR / ODJ
Candidat retenu		Responsable de Projet	Participant

4 Matériel et cadre de l'expérimentation

Interface de gestion : 1 HUB Carelib

Quantité / Fonctionnalité	Bornes Carelib	Médailles d'appel	Bornes CareSense
Appel malade	Non concerné par l'AMI		
Détection de fugue	Non concerné par l'AMI	3 + 1 maître	3
Détection de chute, lever nocturnes, non retour au lit, intrusions		Non concerné par l'AMI	
Médaille soignant		1	Non concerné
Matériel premier niveau supplémentaire			
<i>Total</i>		5	3

Chaque site bénéficiera de l'installation complète du dispositif de détection des chutes, dans un périmètre défini (cf tableau ci-dessus), ainsi que de l'accès à l'interface logicielle de supervision.

3 bornes permettant la détection des chutes seront mises à disposition pour le candidat retenu. Les bornes CareSense seront installées dans les 3 chambres souhaitées. La détection de chute se fera dans le champ de vision du capteur uniquement. Les espaces communs ne sont donc pas couverts par les capteurs. Les chambres doubles ne sont pas prises en charge non plus par la solution.

La solution étant paramétrée sans la partie « Appel malade », seul l'acquittement en chambre auprès du résident sera fonctionnellement possible avec le médaillon d'appel du résident.