

Présentation réseau idéal

27 Mai 2016



Télégestion

Le Département de la Seine-Maritime

La télégestion en Seine-Maritime

- **Etat des lieux** en 2011:
 - **Plus de 90 Services** d'Aide et d'Accompagnement à Domicile
 - **18 000** bénéficiaires APA-PCH en **prestataire**
 - Système de facturation en **paiement direct** par échange de fichiers depuis 2005
 - Convention de modernisation et de professionnalisation du secteur de l'aide à domicile signée en 2012 avec la CNSA dont l'axe 1 concernait **l'accompagnement des SAAD à l'entrée en télégestion**.
Convention renouvelée pour 2016-2018.

 - Etat des lieux informatiques des SAAD en 2011 : peu de SAAD ont un système de télégestion, certains n'ont pas d'applications métiers

 - **Objectifs du projet :**
 - contribuer à faire progresser la qualité des prestations assurées auprès des bénéficiaires
 - assurer un meilleur contrôle d'effectivité
 - améliorer les conditions de gestion administrative et opérationnelle des services.

 - **Démarrage** de la télégestion en **juin 2012 – méthode** de déploiement par territoire puis généralisation progressive à l'ensemble des structures d'aide à domicile du département.

 - **Système retenu** : horodatage via SVI depuis le téléphone fixe
 - Équipement des salariés des SAAD d'un code personnel
 - L'intervenant appelle un numéro vert en arrivant au domicile de la personne bénéficiaire et recompose le numéro à la fin de l'intervention.
 - Facturation à la minute (exception : règle du ¼ d'heure médian)
-

Mise en place effective

- Formations des responsables des SAAD (futurs utilisateurs de la plateforme) réalisées sur site par le prestataire (Domiserve et Hippocad).
 - Communication auprès de l'ensemble des bénéficiaires par le CD76
 - Points de vigilance:
 - Appropriation de la plateforme par les services :
 - ❖ Explication du dispositif aux intervenants
 - ❖ Abandon des feuilles d'heures
 - ❖ Changement des pratiques de gestion par le SAAD (logiciel métier, gestion des anomalies, facturation)
 - ❖ Passage en facturation
 - Acceptation du système par les bénéficiaires
 - ❖ Utilisation de leur téléphone fixe
 - ❖ Facturation à la minute
-

Déploiement

- En 2011, 4 services d'aide à domicile étaient équipés d'un système de télégestion.
 - En 2012, déploiement sur un premier cercle composée d'une vingtaine de structures sur un territoire géographique déterminé.
 - Aujourd'hui, sur 90 SAAD, 60 utilisent le système de télégestion départemental, 25 utilisent leur propre système et 5 restent à équiper.
 - Sur 60 services en TG issue du dispositif du Département, 52 utilisent la plateforme jusqu'à la facturation.
 - Sur 25 structures utilisant un autre système, 1 service est en mesure de nous transmettre les données recueillies.
 - En mai 2016, **95% des interventions effectuées sont télégérées.**
-

Freins rencontrés

- Changement des pratiques des SAAD (abandon des feuilles d'heures au profit d'une gestion des anomalies au cours du mois).
- Bénéficiaires ne disposant pas de téléphone fixe.
- **Connecteurs entre les logiciels des SAAD et la plateforme départementale (Participation du CD76 aux travaux du groupe ESPPADOM).**
- Interventions au domicile de couples, tous deux bénéficiaires.
- Contexte social et économique des SAAD (fermeture, rachat...)

Avantages immédiats

- Mise à jour de la plateforme quotidiennement des données de chaque plan d'aide et des modifications éventuelles de celui-ci (fin de droits, suspensions, révisions...)
 - Gestion plus simple pour le bénéficiaire (plus de signature)
 - Délais raccourcis pour la transmission des factures au CD76 et donc pour la mise en paiement des allocations (plus de feuilles d'heures à récupérer, à analyser et de fichier à créer, facture transmise en adéquation avec la prise en charge).
 - Réactivité face à la non-réalisation d'une intervention.
 - Les contestations des bénéficiaires au Département de la Seine-Maritime trouvent réponse plus facilement .
-

Avancées du système

Réalisées :

- Mise en œuvre de la télégestion pour les interventions réalisées dans le cadre de l'aide ménagère (400 bénéficiaires)
- Mise en œuvre du SVI via le mobile du bénéficiaires
- Mise en œuvre de la récupération des données des autres systèmes de télégestion
- Extension de la télégestion pour les heures « non départementales » (gestion unifiée pour le SAAD, en bénéficiant du cout négocié par le Département)
- Extension de la télégestion sur mobile pour les SAAD qui auraient déjà équipés leurs intervenants de portable

A venir :

- Portail extranet destiné aux bénéficiaires et à leurs proches
 - Télégestion innovante avec le développement de nouvelles fonctionnalités apportant de nouveaux outils de gestion aux SAAD (planification, multi financeurs...)
-