



Le magazine

ÉDITO

Jean Vanlanduyt

TÉMOIGNAGES

Le Capal - Nathalie Wauthy

HAIM - Gilles Muller

Les Projets Saint Alfred
(Acis) - Valérie Marchal

FOCUS

Les Objectifs et les notes de
réunions dans Ambulatoire

Les comptes rendus de
consultations et la ligne du
temps dans Médico-Social

Le Belrai

#20 : Éditeur responsable
Françoise Duchamps
Graphisme et impression
12/2023 : www.dreamcom.be

PEPS EN 2024

Une nouvelle année riche en innovations

Alors que nous arrivons bientôt en 2024, prenons un moment pour regarder le chemin parcouru et partager avec vous nos aspirations pour l'avenir.

L'année 2023 a été une période de consolidation cruciale pour **PEPS**. Grâce à votre soutien continu et votre précieuse collaboration, nous avons renforcé chaque aspect de votre produit. Cela a été exigeant, enrichissant, marqué par des défis importants et de très nombreuses réussites. Nous sommes particulièrement reconnaissants de votre patience et de votre confiance durant cette phase de consolidation. Vos retours et suggestions ont été des pierres angulaires dans l'amélioration de nos services et dans notre souhait de mieux répondre à vos besoins.

Regardons l'avenir, nous sommes ravis d'annoncer que 2024 sera une année charnière pour **PEPS**. Notre objectif principal sera d'améliorer significativement l'expérience utilisateur, votre expérience au quotidien. Nous croyons fermement que notre succès repose sur votre satisfaction. Ainsi, nous nous engageons à :

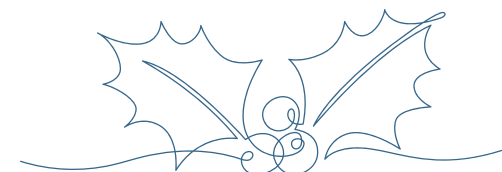
- Améliorer encore nos services : comprendre et répondre à vos besoins spécifiques est au cœur de notre mission. 2024 nous verra personnaliser nos services afin qu'ils correspondent parfaitement à vos attentes.
- Renforcer la communication et le support : nous voulons que vous sentiez que vous êtes pleinement soutenus à chaque étape de votre implémentation de **PEPS**. Notre équipe sera toujours disponible pour vous offrir l'assistance nécessaire et pour vous tenir informés des dernières évolutions.

Ensemble, nous allons façonner une étape essentielle pour **PEPS**, où vos besoins et votre expérience sont, comme depuis toujours, au premier plan. Nous sommes impatients de poursuivre cette merveilleuse aventure avec vous et de vivre 2024 à votre service.

Merci de faire partie de notre histoire. Ensemble, nous allons continuer à faire de grandes choses.

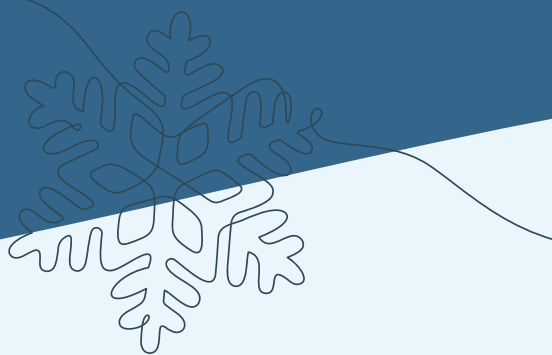
Jean

- Innover : nous explorerons de nouvelles technologies et approches pour rendre votre expérience avec **PEPS** plus intuitive, efficace et agréable.



Interview

Le CAPAL



Le CAPAL (Centre d'Action pour l'Autisme en province de Luxembourg) est un centre de revalidation fonctionnelle pour jeunes atteints d'autisme. Un centre de référence de l'autisme est venu s'ajouter depuis janvier aux services proposés.

Par définition, un centre de revalidation dispense des soins auprès de patients dont les problématiques lourdes et complexes entraînent une altération de plusieurs fonctions adaptatives, relationnelles, cognitives, physiques et sensorielles. Le but de tout programme de revalidation est de réduire les conséquences des troubles d'un patient, afin de lui donner les moyens d'atteindre un meilleur confort de vie et une meilleure intégration sociale et/ou scolaire et professionnelles possibles, dans et avec la communauté.

Au CAPAL, plusieurs disciplines se coordonnent pour aider au mieux les patients et leurs familles : logopèdes, psychologues, psychomotriciennes, enseignants, ergothérapeutes, orthopédagogues, référents thérapeutiques, neuropédiatres et pédiopsychiatres. Un partenariat avec Vivalia vient compléter cet éventail déjà bien varié. Le CAPAL accompagne également les familles des patients au travers de groupes de rencontre et de formations.

Le Centre a ouvert ses portes en 2020. PEPS Ambulatoire y a été installé la même année.

**NATHALIE WAUTHY, COORDINATRICE
DU CAPAL, RÉPOND À NOS QUESTIONS.**

Pourquoi avoir choisi PEPS ?

Nous avons fait le tour du marché à l'époque pour trouver un outil qui nous

correspondait au mieux. Nous n'avions pas encore démarré nos activités et notre souhait était d'encoder dès le départ nos dossiers dans le logiciel retenu. Nous avons listé les fonctionnalités dont nous avions besoin et, à part la facturation, PEPS répondait à la majorité des points.

Les autres logiciels que nous avons vus à l'époque ne nous avaient pas convaincus.

Il nous fallait un logiciel flexible, intuitif, avec un agenda partagé, qui permette de traiter une grande variété de cas et de suivre nos accompagnements de manière pluridisciplinaire. Nous étions une dizaine quand on a commencé. Aujourd'hui, nous sommes environ 25. Et nous avons 5 nouveaux collègues qui arrivent prochainement. L'équipe est aussi composée d'indépendants et de bénévoles.

Est-ce que vous estimez qu'il est bien utilisé ?

Oui, tous nos intervenant l'utilisent. Certains depuis notre centre à Libramont et d'autres l'ont sur leur ordinateur et ils se connectent où ils veulent. C'est le cas notamment des médecins.

PEPS est très complet. D'ailleurs, nous n'utilisons pas encore tout. Et puis il continue à se développer, et il nous faut un peu de temps pour intégrer les nouveautés.

Pour certaines choses, notre organisation est tellement spécifique que nous avons besoin de trouver la manière d'utiliser le logiciel au mieux. Pour nos plans thérapeutiques par exemple : aujourd'hui, on utilise les prises de notes ou les pièces jointes. Mais on a l'intention de tester les objectifs dans PEPS pour voir si c'est compatible avec ce que l'on fait. Notre système est moins linéaire que le KANBAN – on verra bien.

Aujourd'hui, nous gérons près de 8.000 rendez-vous par an dans PEPS, pour les patients et leurs familles. A cela il faut ajouter nos réunions d'équipes, nos activités, etc. Ça fait un paquet de données ! Et tous ces rendez-vous ou interventions sont résumés dans un grand tableau à partir duquel nous faisons des statistiques. Nous l'utilisons également pour faire notre rapport d'activités.

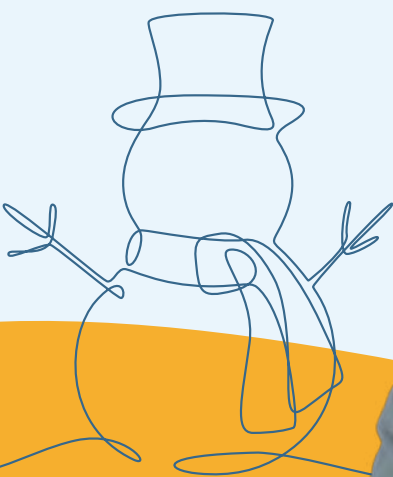
On va utiliser les critères de statistiques même si ceux de l'AVIQ ne sont pas encore connus, en espérant que nous soyons dans les clous.

Comment s'est déroulé le lancement de PEPS ?

L'implémentation? « Peace of cake »! Très simple à mettre en place. PEPS est super intuitif et l'équipe était volontaire. Et puis nous savons que nous pouvons poser nos questions et obtenir de l'aide. L'équipe PEPS est très disponible.

Par contre, pour le serveur, on a fait de mauvais choix. Et on a joué de malchance : notre société informatique a été rachetée... On arrive seulement maintenant à quelque chose de stable. C'est compliqué : nous n'avons aucune connaissance informatique, on a été mal conseillé. Nous recommandons à ceux qui se lancent de bien réfléchir à ce dont ils ont besoin et de se faire conseiller par une société informatique de confiance. C'est peut-être un peu plus cher à la base, mais ça évite des soucis par la suite.





- Accessible financièrement : le prix est adapté à notre secteur.

Notre expérience de PEPS est très positive.
Je le recommande sans hésiter

[illegible]

De plus, lorsque vous faites le suivi d'un rendez-vous, vous avez directement accès aux objectifs définis pour les bénéficiaires concernés. Il est hyper simple d'en assurer le suivi sans devoir rechercher le dossier.

« PEPS nous a permis de professionnaliser fortement la gestion de nos dossiers et le suivi des objectifs ! C'est très utile dans notre pratique professionnelle mais c'est surtout très utile pour la qualité de nos prises en charge ; in fine, ce sont les bénéficiaires qui en bénéficient ! »

Sandrine

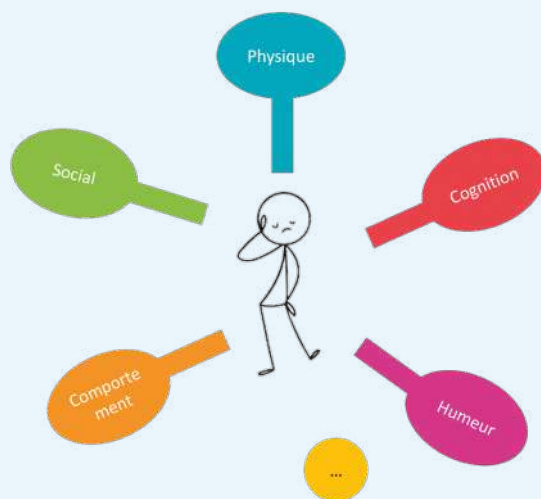
Avez-vous déjà entendu parler du BelRai ?



Le BelRAI© est un outil d'**évaluation globale** des besoins physiques, cognitifs, psychologiques et sociaux d'une personne. C'est une approche holistique qui évalue de manière standardisée le fonctionnement et les besoins en soins des personnes dans **le but d'améliorer la qualité et la continuité de la prise en charge**.

Les instruments d'évaluation BelRAI© sont l'adaptation belge des instruments d'interRAI scientifiquement validés. Les instruments interRAI sont utilisés dans de nombreux pays de différents continents et fournissent des **algorithmes** qui permettent de mettre en évidence des points d'attention, des risques et proposer des actions afin d'éviter une détérioration du fonctionnement de la personne.

Le BelRai permettra aux institutions, aux différents intervenants, aux différents secteurs de parler un langage commun et faciliter ainsi la communication et la continuité des soins. L'approche se veut collaborative.



Différents instruments d'évaluation existent déjà :

En ambulatoire :

- Home Care
- Community Mental Health

En ambulatoire et en résidentiel :

- Palliative Care

En résidentiel :

- Mental Health
- Acute Care
- Long terme care facilities

Une grille préliminaire (le BelRai Screener) de 27 items permet de déterminer rapidement s'il y a lieu de réaliser une évaluation complète ou non.

Les résultats obtenus grâce aux évaluations Belrai permettent une analyse individuelle des personnes mais permettront

également des analyses au niveau institutionnel et sociétal.

En Flandre et en Communauté germanophone, le BelRai est déjà partiellement utilisé. En Wallonie, il devrait également être adopté.

Chez PEPS, l'équipe se forme pour être certifiée « Formateur BelRai ». Notre longue expérience en formation d'équipes soignantes et médico-sociales est donc complétée de cette toute nouvelle expertise BelRAI. Au moment venu, vous pourrez donc faire appel à nos services pour former vos équipes 😊.

Cette expertise va nous permettre également de réfléchir à l'intégration du BelRai, des résultats, dans nos logiciels pour que ce soit le plus pertinent possible dans votre pratique.

Sandrine

Interview

Gilles Muller

Mettre en place PEPS, c'est un peu comme emménager dans un vaste château avec ses multiples salons, chambres, cuisine, dépendances, parc, etc. Cela peut sembler impressionnant au début, mais une fois bien organisé, le déménagement se déroule sans accroc.

Certains préfèrent n'investir que quelques pièces alors que d'autres explorent jusqu'au grenier - chacun a ses propres objectifs. Nous offrons diverses fonctionnalités et nous serions ravis de les voir toutes utilisées, mais nous respectons le choix de nos clients de se concentrer sur une partie du potentiel.

Toutefois, pour faciliter l'adoption de PEPS, nous recommandons vivement à nos utilisateurs de désigner un référent (ou plusieurs). Son rôle consiste à superviser la mise en place du logiciel, définir des objectifs, mobiliser les équipes, former les collaborateurs et s'assurer que tout se déroule comme prévu.

Au fil du temps, ce référent est également chargé de former de nouveaux collaborateurs, de suivre les évolutions de PEPS et de transmettre des demandes de développements. Cette personne doit dès lors être disponible pour mener sa tâche à bien, être curieuse et volontaire.

Chez nos clients qui ont fait le choix de nommer un référent, l'adoption de PEPS s'est avérée plus facile, plus rapide et son utilisation aujourd'hui est plus complète.

Il est crucial de se rappeler que PEPS n'est pas seulement un logiciel, mais une démarche qualité qui engage tous les collaborateurs et nécessite une révision en profondeur de l'organisation. C'est un voyage sur plusieurs mois, voire années, vers une meilleure prise en charge des bénéficiaires et une organisation plus efficace et plus agréable. Un voyage qui secoue parfois les équipes, qui les fait sortir de leur zone de confort, mais qui vaut le détour.

Gilles Muller est « Responsable des Projets de Digitalisation & Community Manager » à l'ASBL HAIM à Sclayn. Ce qui englobe le rôle de référent PEPS.

Il occupait déjà cette fonction auparavant au Chemin d'Ariane à Ciney (IMS), tout en travaillant également comme éducateur sur le terrain.

Pouvez-vous nous résumer en quoi consiste votre travail à l'HAIM ?

Lors de mon arrivée à l'HAIM en 2022, il n'y avait pas de référent PEPS, et les équipes utilisaient PEPS de manière assez basique ; l'agenda, les observations et les communications étaient assez bien utilisés, mais le reste était encore sur papier. J'ai été engagé notamment pour amener les équipes à

utiliser davantage PEPS, à en faire leur outil de référence.

Je suis éducateur A1 à la base, et j'ai un master en Ingénierie et action sociales. Ma formation m'aide beaucoup dans cette mission de référent, je sais à quoi ça sert PEPS et ce qu'il peut nous aider à améliorer et je peux l'expliquer aux équipes. Je parle le même langage qu'eux. Quand on demande aux équipes de faire des suivis dans PEPS, j'entends parfois « je ne suis pas secrétaire » ou « j'ai été engagé pour m'occuper des bénéficiaires, pas pour faire de l'administration ». Etant du terrain, je peux aisément montrer la plus-value de faire de bons suivis, d'utiliser le bon canal et les bons mots.

Quand je suis arrivé, j'ai commencé par faire le point sur l'utilisation de PEPS, ce qui y était encodé. J'ai corrigé certaines choses pour amener plus de cohérence. Et puis j'ai vérifié que tout le monde était bien formé. Par exemple, certains ne comprenaient pas bien la différence entre « observations » et « communications ». Il y a donc eu des séances de remise à niveau pour le personnel.

Ce suivi est régulier : je m'assure en permanence que tout le monde est à l'aise avec PEPS, qu'il y a suffisamment d'observations sur tous les bénéficiaires et que le contenu est cohérent.





Il faut dire que les équipes bougent : on a régulièrement de nouveaux collaborateurs. Ils passent par moi pour avoir les premières bases de PEPS. En général, ça prend environ 1h30 pour cette formation de départ. Ensuite, ils peuvent venir me poser des questions. J'ai rédigé un petit manuel d'utilisation d'une dizaine de pages pour utiliser le journalier. Ça en rassure certains d'avoir un pense bête avec eux.

Après cette première phase de remise à niveau, j'ai analysé ce que nous faisons encore sur papier pour voir si l'on pouvait utiliser PEPS à la place. J'ai réalisé un plan d'implémentation, lissé dans le temps. Je ne travaille pas seul, bien entendu ! Les décisions se prennent avec les responsables de l'institution : je réponds aux demandes en interne, et je fais des propositions. Nous dessinons un fil rouge ensemble, avec des étapes. Il faut que les responsables soient convaincus et porteurs du projet, qu'ils s'impliquent dans la mise en œuvre. Sans ça, c'est compliqué.

Ici, nous fonctionnons très bien ensemble. Et dans chaque unité de vie, il y a des relais. Ce n'est pas une fonction officielle, mais ce

sont des collègues sur qui je peux compter pour que PEPS soit bien utilisé.

Il reste encore des choses à implémenter. Nous venons de passer à la signature au niveau de la distribution des médicaments. La prochaine étape, ce sont les projets individuels. Après, on verra.

Quelle(s) difficulté(s) avez-vous rencontrée(s)

Etant donné que les équipes utilisaient déjà le journalier, il n'y a pas eu de résistance pour le reste. Bon, les changements ne sont jamais simples à introduire, les équipes sont déjà bien sollicitées, mais je trouve que ça se passe assez bien.

Certaines fonctionnalités nécessitent plus de maîtrise. C'est notamment le cas pour la gestion des présences et la génération des factures pour les familles. Il faut de la discipline et rigueur, ce que tout le monde n'a pas. Mais ces manipulations sont limitées aux personnes autorisées (et formées).

La seule chose qui pose problème ici, c'est le réseau. Il est très lent. Ce n'est pas très motivant quand le temps de chargement s'allonge. Nous analysons plusieurs pistes

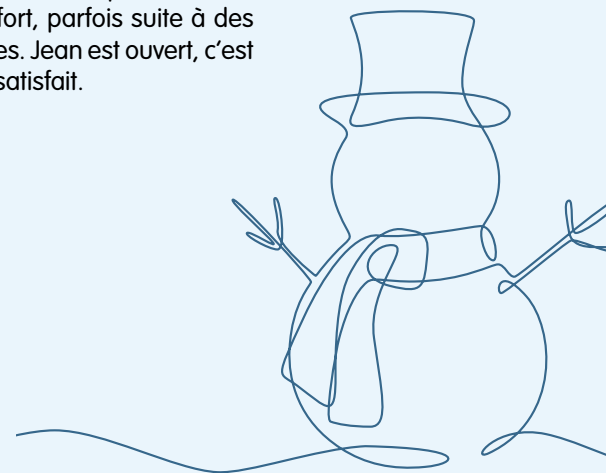
actuellement, notamment des antennes Starlink. J'espère que ça aboutira.

Donc, vous recommandez la présence d'un référent ?

Oui, certainement ! Avoir quelqu'un de dédié et de disponible pour l'implémentation de PEPS est vraiment nécessaire, il y a beaucoup de réflexions à lancer, de décisions et des actions à prendre.

Et sur la durée, il faut régulièrement remettre le couvert, c'est un processus qui s'inscrit sur le long terme : il faut vérifier régulièrement la bonne utilisation, lancer de nouveaux projets avec PEPS, suivre les nouveautés, former les nouveaux. Et puis il ne faut pas avoir peur d'expérimenter. Tout est lié dans PEPS – et je teste régulièrement des choses pour voir l'impact sur le reste.

Et PEPS continue à évoluer en permanence, parfois pour le confort, parfois suite à des idées plus innovantes. Jean est ouvert, c'est super ! Je suis très satisfait.

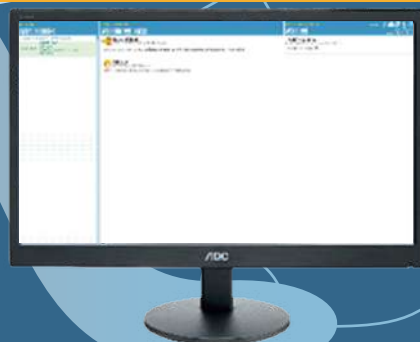


Le Journalier

Vous en avez
marre de ceci ?



Vous préféreriez voir ceci ?



Et ceci ? :



Adopter PEPS, c'est offrir à ses **collaborateurs** un outil de travail performant. L'information est claire, la communication est fluide. Le temps gagné permet de se consacrer à ce qui a du sens, dans le contact avec les bénéficiaires.

Adopter PEPS, c'est offrir aux **bénéficiaires** une prise en charge et un suivi professionnel. Les rappels, les suivis, l'opérationnalisation du projet de vie et des objectifs sont pensés pour l'amélioration constante de la qualité des prises en charge.



Adopter PEPS, c'est s'offrir à **soi** du temps de qualité pour se consacrer à l'essentiel. Fini les embrouilles liées à un manque de communication, fini les oublis, fini les petits incidents dus au manque d'informations, fini les bénéficiaires ou les familles mécontentes.

Vous avez
le sentiment d'être là ?



Appelez-nous vite
pour vivre ceci ! :

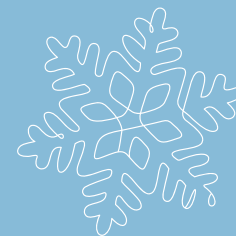


L'écran de base de PEPS permet aux collaborateurs de voir les informations des bénéficiaires de leur groupe. Agenda, observations liées aux bénéficiaires, communications organisationnelles, tâches du jour, médicaments, rappels, présents/absents, départs en famille prévus, retours, ... En un coup d'œil, tout ce qui est important est présenté de manière claire et agréable. Pas besoin d'être un as de l'informatique, PEPS est ultra simple à utiliser, même pour les plus ...

... pour les novices en informatique !

Contactez-nous !

Sandrine



Ligne du temps

Chez nos utilisateurs, PEPS devient rapidement le carrefour incontournable de tout ce qui touche aux bénéficiaires : que ce soit sa santé, son comportement, sa participation à une activité, etc.

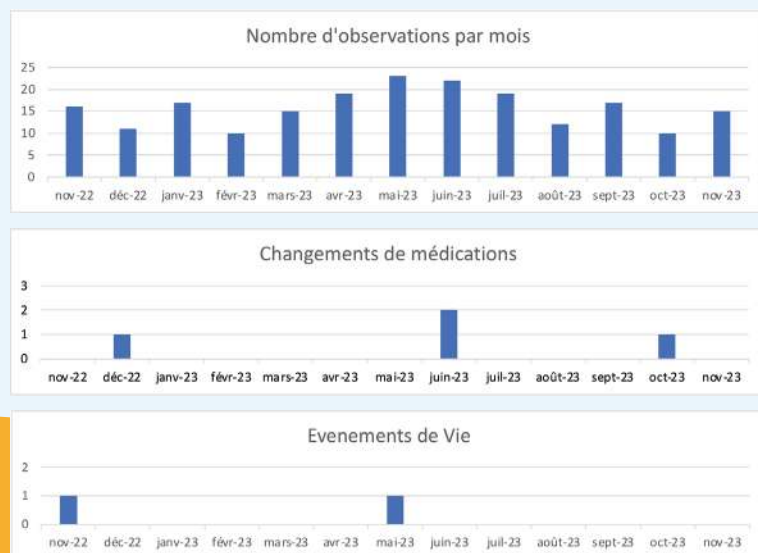
Tous les petits détails de son quotidien qui, pris isolément peuvent paraître anodins, livrent une tout autre histoire lorsqu'on les affiche ensemble.

PEPS propose de nombreuses vues d'ensemble ; elles ont pour but de vous montrer certains événements sous un autre jour, avec d'autres lunettes, et de provoquer chez l'utilisateur des prises de conscience.

C'est le cas notamment de la ligne du temps. Elle propose de mettre en parallèle sur une ligne du temps diverses informations afin de déceler des corrélations éventuelles entre les dossiers.

On y retrouve notamment :

- Le nombre d'observations par mois pour un bénéficiaire.
- Les points d'attentions, les événements de vie et les fugues.
- Les changements de traitements.
- Les comptes-rendus de consultation et d'hospitalisation



Pouvoir visualiser toutes ces informations en parallèle pourra vous aiguiller sur une hypothèse, sur une raison d'un « changement de comportement », une saisonnalité, etc. Elle vous guidera et vous fera gagner du temps dans vos réflexions. Vous pourrez ainsi encadrer au mieux vos bénéficiaires.

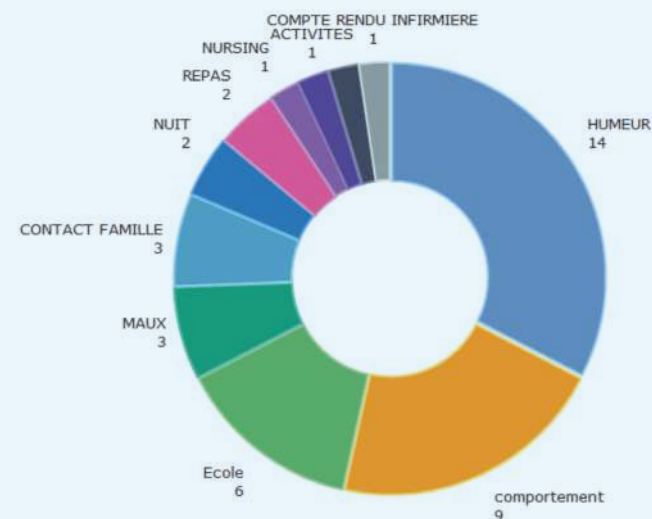
Dans la même veine, PEPS permet également de visualiser le « Hit-Parade » des mots qui reviennent le plus dans les observations d'un bénéficiaire. Ou encore d'obtenir un graphique avec les catégories d'observations par ordre d'utilisation.

PEPS propose plein d'autres angles d'approche tels que ceux-là. Nous vous les faisons découvrir avec plaisir.

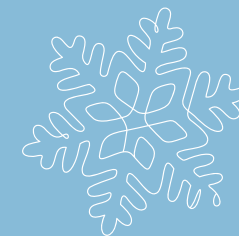
Bénéfices recherchés :

- Améliorer la prise en charge au travers d'une vue transversale des dossiers
- Objectiver des données – éviter l'interférence des ressentis
- Démontrer aux utilisateurs l'utilité de transmettre ce qu'ils constatent, avec les bons mots et au bon endroit – donner du sens à l'écriture

Laurence



Les comptes-rendus de consultations : une grande avancée !



Chez PEPS, votre avis compte !

Nous recevons régulièrement des demandes ou des suggestions d'améliorations de la part de nos utilisateurs. Elles sont toutes analysées avec le plus grand soin – peu importe leur origine : petit ou grand service, ancien ou nouvel utilisateur... Vous êtes nos oreilles et nos yeux sur le terrain et votre retour nous est indispensable pour développer « LE » PEPS idéal.

Depuis quelque temps, nous réfléchissons à revoir les fonctionnalités liées aux rapports de consultations, qu'ils soient médicaux, paramédicaux, infirmiers, liés à une hospitalisation.

PEPS est déjà très complet aujourd'hui, mais nous pensons qu'en affinant les écrans actuels, vous gagnerez en temps et en efficacité.

Aussi avons-nous sollicité dernièrement l'aide d'un groupe d'utilisateurs volontaires pour nous aider à réfléchir sur le sujet. Tous les métiers étaient représentés : éducateurs, médecins, coordinateurs des soins, infirmiers, etc.

Et comme dans tout développement, la machine s'est mise en mouvement : discussions, maquette, re-discussions, codage, tests, ...

Et... on y est presque.

La nouvelle version va bientôt voir le jour.

Dans cette future édition, il y aura 4 types de comptes-rendus :

- Les consultations médicales
- Les consultations à l'infirmerie
- Les consultations paramédicales
- Les comptes-rendus d'hospitalisation.

Que l'on soit médecin ou que l'on soit la personne qui a accompagné un bénéficiaire à son rendez-vous médical, il est important que les informations qui concernent la santé des bénéficiaires soient bien consignées. On peut ainsi retrouver facilement ses rendez-vous chez tel ou tel spécialiste, les dates, ce qui a été établi/discuté/décidé/recommandé, etc.

Depuis la rédaction d'un compte-rendu de consultation, vous pourrez accéder au traitement du bénéficiaire, ajouter, modifier

ou archiver un médicament, vous pourrez consulter son anamnèse médicale, ses paramètres médicaux, les observations rédigées par l'équipe, etc

Le contenu des consultations pourra être au choix :

- Strictement réservé au personnel médical.
- Entièrement partagé avec toute l'équipe qui prend en charge le bénéficiaire.
- Réservé au personnel soignant avec une version adaptable pour le restant de l'équipe.

L'intervenant pourra aussi rédiger des aides-mémoires qu'il retrouvera d'une consultation à l'autre. Par exemple, s'il a une suspicion de pathologie, il l'indiquera en aide-mémoire, ce qui lui permettra ensuite de confirmer ou infirmer ce à quoi il pensait. Il a ainsi la garantie de s'en souvenir et de ne pas perdre de vue ce point d'attention.

D'ici quelques mois, le médecin pourra aussi accéder directement à ehealth pour consulter toutes les données santé du bénéficiaire à partir de son dossier PEPS. Il pourra prescrire des médicaments de manière électronique. Encore quelques petits développements et les institutions pourront profiter de ces facilités entièrement intégrées dans PEPS.

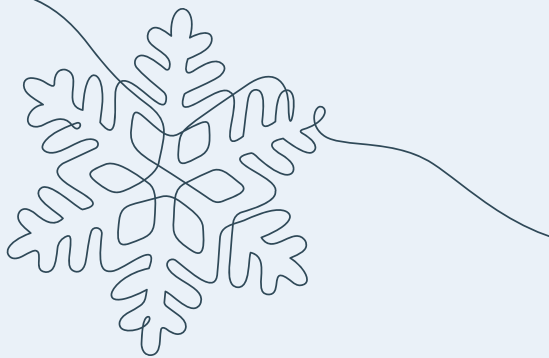
Parfois, le médecin complète ses données dans son logiciel médecin et écrit quelques mots rapidement dans une farde dans l'institution. La communication est très lacunaire.

Dans PEPS, les comptes-rendus de consultation ne sont qu'une fonctionnalité parmi de nombreuses mais rien que celle-ci justifie déjà à elle seule d'utiliser notre logiciel. Chaque intervenant complète un dossier unique pour chaque bénéficiaire. Ce dernier est au centre et son dossier rassemble toutes les informations qui le concernent, que ce soit au niveau de sa santé physique, mentale, son fonctionnement psychologique et social, il est considéré dans sa globalité et sa singularité. Les informations sont claires et ce qui est doit être communiqué l'est avec une fluidité remarquable.

Sandrine

Interview

Valérie Marchal



« Les Projets Saint Alfred », gérés par l'ACIS, regroupent un ensemble de services destinés à des personnes adultes en situation de handicap : un service résidentiel pour adultes, un service d'accueil de jour pour adultes, un service de logements supervisés, des activités citoyennes et un service d'accompagnement.

L'ACIS a choisi PEPS pour la gestion de ses dossiers bénéficiaires, tant pour ses services résidentiels que pour ses services d'accompagnement. L'installation des logiciels remonte à un peu moins d'un an.

Valérie Marchal est directrice pédagogique à Saint Alfred. Elle nous partage son expérience PEPS.

Quel est votre sentiment général sur l'implémentation ?

Nous avons lancé PEPS dans les équipes depuis 9 mois et je dois dire que dans l'ensemble ça se passe bien. Pratiquement tout le monde utilise PEPS au quotidien, que ce soit pour l'accompagnement ou pour l'hébergement.

On a bien eu quelques réticences. Certains n'ont pas l'habitude de centraliser

les dossiers ni de communiquer en toute transparence à leur sujet. Ils ont vu le logiciel comme un outil de contrôle. Ce n'est pourtant vraiment pas le message que nous faisons passer. Ni notre objectif : PEPS est là pour nous aider au quotidien, nous faire gagner du temps, faire évoluer nos pratiques et améliorer la prise en charge de nos bénéficiaires.

En tout cas, je le recommande sans hésiter.

Que conseillerez-vous à une institution qui souhaite commencer avec PEPS ?

C'est la seconde maison dans laquelle j'accompagne l'implémentation de PEPS. Avant, je travaillais au Domaine de la Brouffe.

Voici ce que je recommanderais :

1 Un réseau, des ordinateurs... du matériel qui fonctionne

Nos données sont sur le serveur de l'ACIS. C'est super pour tout le monde. Sauf peut-être pour le service de logement supervisés. Ils ont besoin d'accéder aux données de n'importe où et ce n'est pas le cas aujourd'hui. Nous y travaillons.

2 Nommer un référent PEPS

Je ne dis pas que je maîtrise parfaitement l'entièreté du logiciel, mais suffisamment pour aider les collaborateurs sur le terrain. J'ai participé à toutes les formations, avec les équipes. Je me suis assise aux côtés de ceux qui exprimaient des craintes ou des difficultés pour m'assurer qu'ils assimilaient bien les informations transmises, souvent par le biais de l'humour, pour dédramatiser. Expliquer, rassurer, accompagner. La bonne combinaison.

Être convaincu soi-même de PEPS est bien entendu indispensable. Et être déterminé : dans ma tête, il n'était pas question d'hésiter ; les collaborateurs ne pouvaient pas ne pas se lancer dans PEPS.

3 Former, former, former

Je sais que ça prend du temps, que ça représente du budget, mais c'est indispensable. Former et mettre en pratique directement. Ici, lors des formations, chacun avait un ordinateur devant lui et suivait pas à pas les instructions. Le fait de pouvoir di-

rectement mettre en pratique a aidé les équipes à s'approprier l'outil.

Les résultats sont là aujourd'hui : tout le monde utilise PEPS alors que c'est assez récent.

C'est Sandrine qui a formé toutes les équipes aux bases de PEPS. C'était un choix de notre part et ça a été très apprécié par les collaborateurs. Ils se sont sentis soutenus.

Pour les nouveaux collaborateurs qui n'ont pas eu la formation avec Sandrine, nous avons mis en place un système de parrainage : ce sont les éducateurs qui expliquent le fonctionnement aux nouveaux et ça se passe très bien.

4 Fixer des objectifs

Il y a beaucoup de fonctionnalités dans PEPS, il ne faut pas tout mettre en œuvre en même temps. Ici, nous avons fixé des objectifs et établi un planning clair, phase par phase. Les dossiers administratifs sont encodés et utilisés, de même que les projets individuels, la gestion des activités, les dossiers médicaux, etc.

Nous lançons bientôt la PMI avec notre pharmacie Familia et la gestion des présences dans PEPS.

5 Donner du sens

En réunion, je prends mon ordinateur avec moi et je peux directement informer les éducateurs sur une prise en charge,



une demande. Ça les encourage à utiliser d'avantage PEPS, leurs encodages prennent du sens. Ils ne le font pas parce qu'ils doivent mais parce que ça les aide dans leur travail.

Et puis les données sont objectivées, proposées sous différents angles.

Nous apportons beaucoup d'importance à l'écrit ici. Avec PEPS, nous pouvons améliorer notre travail, être plus précis, plus structurés. Le bénéficiaire est mieux pris en charge. C'est un processus continu, une démarche qualité : par exemple, ce qui me revient aujourd'hui, c'est qu'il y a trop d'informations dans PEPS. Nous allons donc réfléchir à affiner les critères, déplacer des informations à d'autres endroits. Ce sont des ajustements nécessaires.

6 Faire des suivis réguliers

Ça fait partie de ma mission : vérifier que le planning d'implémentation est respecté, que les équipes utilisent PEPS correctement.

Tous les jours, je me connecte à chaque lieu de vie et je regarde le journalier. Je vérifie que tout se passe bien. Ça me prend environ 20 minutes par jour. Je peux dès lors réagir plus rapidement à des situations problématiques, demander des compléments d'informations, etc.

Si vous tenez compte de ces 6 points, vous ne pouvez que réussir !

Interviews réalisés par Françoise



Les serveurs dans le cloud et les serveurs physiques!

Peps est un logiciel qui permet à des utilisateurs d'échanger des données.

Pour que cet échange soit possible, vos données sont rassemblées sur un serveur. Celui-ci contient votre base de données avec vos communications, vos observations et bien d'autres, ainsi que des répertoires contenant les images, prescriptions, et tout document texte que vous pouvez générer via notre logiciel.

Les installations de serveurs peuvent prendre deux directions différentes :

- L'installation d'un serveur physique **en local** dans votre institution, accessible via votre réseau local (câblé ou WIFI).

- L'installation d'un serveur virtuel **dans le cloud** qui se trouve quelque part en Europe (RGPD oblige) et auquel vous accédez via une connexion internet.

Le choix entre ces deux directions est loin d'être anodin. Il est dès lors primordial de bien analyser votre infrastructure afin de choisir la solution qui vous correspond le mieux. Nous recommandons vivement de faire appel à un service informatique qui a les connaissances et les compétences en la matière.

Aujourd'hui près de 250 institutions et services utilisent PEPS, avec des configu-

rations d'installations très variables. Nous vous avons listé quelques-uns des avantages et inconvénients que nous avons constatés et qui sont à prendre en compte dans vos réflexions.

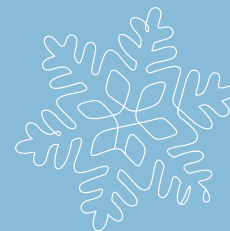
Serveur Physique en local :

Avantages:

- Meilleure maîtrise : vu que toute l'infrastructure vous appartient, vous maîtrisez toutes les connexions de vos postes jusqu'au serveur. (Câbles, switches, routeurs, ...)
- Sécurité : seuls les utilisateurs connectés à votre réseau peuvent se connecter à vos données. (Meilleure protection)
- Stabilité : vous n'êtes tributaire d'aucune connexion extérieure (internet) pour accéder à vos données.
- Efficacité : la création de partages de fichiers est facile et rapidement mise en place.
- Simplicité : les mises à jour se font à partir du serveur pour tous les ordinateurs en une fois.

Inconvénients:

- Accessibilité plus limitée: PEPS est accessible en local. Sauf si vous installez sur le serveur une application permettant les « bureaux à distance » (VPN, RDP



ou RemoteApp). Avec cette application, vous pourrez vous connecter à PEPS de n'importe où : de chez vous, d'un autre site, etc.

- Il vous faut un réseau : les ordinateurs qui doivent utiliser PEPS doivent pouvoir se connecter au serveur.

Serveur Externe :

Avantages des serveurs dans le cloud :

- Portabilité : Ils sont accessibles depuis n'importe quel poste utilisateur tant que le serveur et le poste utilisateur sont connectés à internet.
- Souplesse : Vous pouvez y accéder avec d'autres supports tels que tablette Android ou GSM. Attention que les écrans n'ont pas été conçus pour ce genre d'appareils et il faudra peut-être « faire des réglages ».
- Facilité : vous n'avez pas besoin de réseau. Une connexion internet suffit.

Inconvénients des serveurs dans le cloud :

- Ils sont accessibles depuis n'importe quel poste utilisateur tant que le serveur

et le poste utilisateur sont connectés à internet.

- Vous êtes tributaire des connexions internet (panne, travaux dans la rue, tempête, ...).
- La création d'un partage de documents n'est pas aussi simple que pour un partage de dossiers sur votre propre réseau.
- Les installations et les mises à jour doivent se faire sur chaque poste utilisateur. (Selon le nombre d'utilisateurs, il faudra peut-être aussi acheter des licences supplémentaires pour se connecter.)
- Cette solution est plus onéreuse.

Vitesse de connexion :

La vitesse de connexion de votre réseau est un élément fondamental dans l'utilisation de PEPS.

Votre connexion internet peut être très rapide en théorie, mais une fois divisée par le nombre d'utilisateurs, vous serez déçu des performances si votre infrastructure réseau n'est pas à la hauteur.

Si les fournisseurs d'accès internet parlent de débits, c'est parce qu'il faut voir les connexions internet comme des canalisations d'eau. Vous pouvez avoir un très gros débit à l'arrivée, si le robinet n'est ouvert qu'à moitié au bout du tuyau, vous n'aurez pas la pression souhaitée.

Sécurité des données :

Du côté de la sécurité, il est certain qu'un ordinateur se trouvant dans votre institution est plus sécurisé qu'un ordinateur se trouvant dans un data-center. Simplement parce que pour y accéder, vous devez être connecté à votre réseau local (Wi-Fi/câbles) sur place. Une banque ne met pas son coffre-fort à rue, il est enfoui au plus profond de l'édifice.

Sauvegarde des données (Backup):

Que vous ayez un serveur physique dans votre institution ou un serveur dans le cloud, nous ne pouvons qu'insister sur le fait que vous devez mettre en place un système de sauvegardes externes.

PEPS fait une sauvegarde quotidienne des données et les conserve durant sept jours dans la majorité des installations. Cependant, ces fichiers sont sauvés sur le serveur. Ce qui veut dire qu'au moindre souci du serveur, les données sauvegardées seront également perdues.

- Si vous avez un serveur physique, faites une sauvegarde quotidienne du dossier des backups et du dossier contenant les documents sur le cloud.
- Si vous avez un serveur cloud, faites une sauvegarde quotidienne du dossier des backups et du dossier contenant les documents dans votre institution.

En cas de virus ou de souci avec votre serveur, il suffira de réinstaller PEPS avec les données sauvegardées.

Vous souhaitez en savoir plus ? Contactez-nous !

Emilie et Johan



Service de mises à jour assistées

Un Suivi aux petits oignons.

Comme vous le savez, PEPS évolue constamment grâce et avec vous. Nous mettons tout en œuvre pour que nos logiciels vous facilitent la vie au maximum.

Afin d'en profiter efficacement, il est nécessaire de s'assurer que vous possédez une version récente et bénéficiez ainsi de toutes les nouvelles fonctionnalités en permanence.

Nous sommes conscients qu'il est fastidieux de penser à tout, c'est pourquoi nous proposons un service d'assistance aux mises à jour qui vous libère de cette charge mentale supplémentaire.

Grâce à ce service, vous jouissez toute l'année d'une version actuelle de PEPS et de tout ce qu'elle a de mieux à vous offrir.

De plus, ce suivi nous permet de répondre également à vos éventuelles questions et remarques, de garder le contact et de vérifier que tout se passe au mieux avec le logiciel. Nous avons à cœur de vous savoir compris et aidé dans votre quotidien.

Notre site internet <https://www.support-peps.com> est intéressant à glisser dans vos favoris car, grâce à lui, vous pouvez à tout moment télécharger la Release Note et voir en un clin d'œil les dernières nouveautés pour le médico-social, l'ambulatorio ou encore les maisons de repos et de soins. Vous trouverez par la même occasion les numéros utiles à appeler en cas de besoin d'un support de notre part, ainsi que les adresses e-mail.

Restez connectés, nous prenons soin de vous.

Emilie

Notes de réunions

Qui n'a jamais rêvé de voir son PV de réunion se transformer en points d'actions, en communications, en suivis, et se retrouver instantanément dans les dossiers de ses bénéficiaires, sans devoir les recopier ?



Dans PEPS, votre rêve est devenu réalité !

Rédigez vos notes au fur et à mesure de vos réunions et retrouvez-les directement dans vos dossiers.

Cette option n'en est qu'à ses débuts et nous sommes certains que vos retours d'utilisation nous permettront de la faire évoluer pour encore plus de facilité.

Laurence

Prestations en latence ou comment puis-je voir si mes bénéficiaires sont tous bien suivis

Dans certains services d'accompagnement, il peut arriver que des dossiers soient « dormants ». Cela peut venir du bénéficiaire qui ne sollicite plus le service, ou d'une surcharge de travail qui pourrait entraîner des oublis. Peu importe. Le nombre de dossiers encodés dans PEPS ne cesse d'augmenter et il peut être utile d'avoir une vue d'ensemble de tous les bénéficiaires du service avec pour chacun d'eux, la dernière prestation réalisée ou programmée pour eux.

C'est l'objectif du tableau des « Prestations en latence ».

Noms	Dernier	Aucun RDV
BU Amédé		X
PROVIST Alain	20/07/23	
TROISJOURS Adan	26/10/23	
ORIAL Edith	29/11/23	
USE Jacques	10/01/24	
VERSAIRE Annie	28/02/24	

Gagnez du temps et évitez des oublis !

Laurence

La Gestion des médicaments dans PEPS

Vos dossiers bénéficiaires sont encore en format papier ?

Peut-être hésitez-vous à faire le pas vers l'informatique, mais le chantier vous fait peur et les journées sont déjà bien chargées.

Certains de nos utilisateurs ont décidé de commencer en douceur avec la gestion des médications dans PEPS. Un premier pas relativement simple à mettre place mais dont les nombreux bénéfices sont rapidement visibles.

En voici quelques-uns

1 Sécurisation des données médicales

Les informations dans PEPS sont uniquement accessibles aux personnes qui ont reçu des accès. Et ces accès varient d'un collaborateur à l'autre : un infirmier pourra modifier les traitements alors qu'un éducateur pourra seulement les consulter.

Tout changement de traitement doit être justifié et est tracé dans PEPS. Les erreurs sont dès lors limitées au maximum.

2 Données à jour en permanence

Dans de nombreuses institutions, les fiches de traitements sont imprimées en plusieurs exemplaires pour les rendre ac-

cessibles aux équipes. Lors d'un changement de médication, il faut dès lors penser à remplacer toutes ces fiches imprimées, ce qui n'est pas toujours évident.

Avec PEPS, la fiche de traitements est toujours actuelle. Et il n'est plus nécessaire de l'imprimer puisqu'elle est accessible de partout.

3 Informations claires et structurées

Sur la fiche de traitements, vous retrouvez les médications, avec les heures de prise.

Vous y trouvez également des consignes comme « bien écraser » ou « ne pas donner le soir ». Bien utile en cas de changement ou pour un nouveau collaborateur

4 Possibilité de signer la distribution

Vous pouvez demander à vos collaborateurs de signer lorsqu'ils administrent un médicament. Surtout s'il s'agit d'un médicament qui est pris moins régulièrement, par exemple une fois par mois, et qui risque d'être oublié.

5 Préparation des semainiers par la pharmacie (PMI)

La gestion des médicaments dans PEPS permet les échanges avec la plupart des

pharmacies pour la préparation de la PMI : vous envoyez les médicaments en un clic via PEPS et la pharmacie vous livre les semainiers préparés par bénéficiaire.

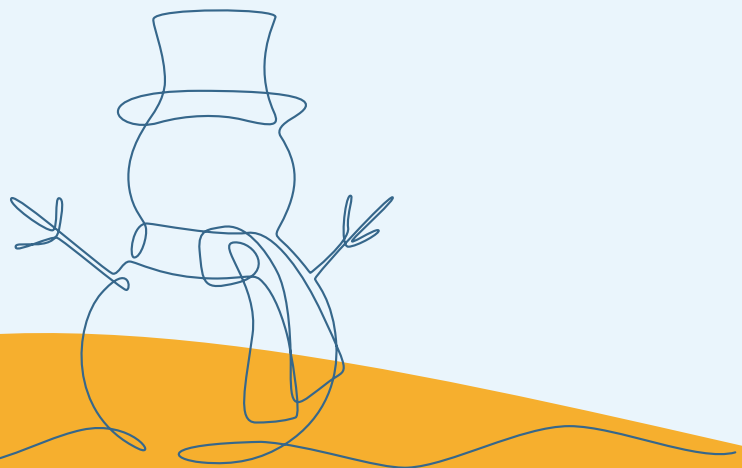
6 Facturation

Pour certaines pharmacies (notamment Multipharma), vous pouvez importer le fichier des médicaments à refacturer aux familles dans PEPS et ces derniers se retrouvent directement sur les factures, sans devoir les réencoder.

Cerise sur le gâteau : à côté de la gestion des médicaments, vous avez également accès à plein d'autres fonctionnalités telles que les dossiers médicaux, la gestion des rendez-vous médicaux, les rappels de vaccins, l'impression d'ordonnances, la gestion des stocks, etc.

Intéressé ? Nous vous faisons une démonstration avec plaisir !

Françoise



Meilleurs vœux !

Jean



Françoise



Sandrine



Johan



Laurence



Emilie





Siège social :
Rue des Closières 10
5081 Meux



Rue des Closières 10
5081 Meux



www.peps.me



+32 (0)499 677 317



f.duchamps@peps.me