

FICHE DE POSTE

GRUPE HOSPITALIER

ETABLISSEMENT(S) : HOSPITALISATION A DOMICILE

ADRESSE(S) : 14 rue Vésale, 75005 PARIS

Contact :

Jérôme Guérin

Directeur du Système d'Information

Tel 01 73 73 57 12

jerome.guerin@aphp.fr

DATE DE MISE A JOUR

26/01/2021

INTITULE DU POSTE

Support / Référent Applications métiers :

*Fournir le support et l'assistance aux utilisateurs des systèmes d'information pour tout ce qui concerne les applications métiers
Former les utilisateurs*

METIER

Intervenant Support Utilisateurs

CODE METIER

35L300

GRADE

Technicien Supérieur en Informatique

STRUCTURE

Hospitalisation à Domicile de l'AP-HP

L'HAD-AP-HP est un hôpital de l'Assistance Publique-Hôpitaux de Paris dont la particularité est l'intervention des équipes de soin au domicile des patients, 24h/24 et 7 jours/7. Elle est polyvalente et généraliste. Elle couvre tous les modes de prises en charge, à l'exception de la psychiatrie, et tous les âges de la vie : femmes enceintes, en post-partum, nourrissons et jeunes enfants, adultes, personnes âgées.

L'HAD-AP-HP prend en charge près de 800 patients en moyenne par jour, sur l'ensemble du Grand Paris, pour 8,5 millions d'habitants ; ce territoire d'intervention s'étend progressivement pour couvrir l'ensemble de l'Île de France. Les patients sont adressés à l'HAD-AP-HP par les hôpitaux de l'AP-HP, d'autres établissements hospitaliers, publics ou privés, par les médecins libéraux, les SSIAD, les EHPAD, les établissements pour personnes handicapées.

L'HAD-AP-HP est un établissement en forte évolution, cette dynamique devant se poursuivre dans les années qui viennent. Elle assure des soins complexes et de plus en plus spécialisés au domicile, en EHPAD et établissements pour personnes handicapées. Elle s'investit dans les parcours de soins, en proximité, avec les acteurs des soins primaires et auprès des services hospitaliers, et contribue au développement des liens ville-hôpital-médico-social-domicile. Elle met en œuvre un programme de recherche et d'innovations.

L'HAD-AP-HP s'appuie sur son DMU, prioritairement axé sur le développement de la recherche, de l'enseignement et la valorisation de l'expertise ainsi que sur 4 départements cliniques et médico-techniques.

Le DMU de l'HAD-AP-HP « Recherche, Enseignement, Valorisation de l'Expertise » de l'HAD-AP-HP est constitué de quatre Départements et d'une unité fonctionnelle « Recherche, enseignement et innovation ». Chaque département assure la gestion d'équipes réparties sur l'ensemble du territoire d'intervention de l'HAD-AP-HP. Les 4 départements cliniques et médico-techniques font partie de la gouvernance de l'HAD-AP-HP et portent au titre de leur département les enjeux stratégiques et de gestion de l'établissement.

Le DMU (département médico-universitaire) soutient le développement des activités de recherche, d'enseignement et de l'innovation, sous la responsabilité d'un directeur de DMU et de façon transversale à l'ensemble des Départements cliniques et médico-techniques.

Les 4 départements cliniques et médico-techniques font partie de la gouvernance de l'HAD-AP-HP et portent les enjeux stratégiques et de gestion de l'établissement.

Les 4 départements cliniques et médico-techniques sont les suivants :

Département 1 : HAD - Adultes : 15 unités de soins, une équipe renfort (à venir une équipe PALLIDOM)

Département 2 : HAD – Pédiatrie-Obstétrique : la plateforme d'admission pédiatrique et obstétrique, la coordination de pédiatrie, 5 unités de soins pédiatriques et 1 unité d'obstétrique,

Département 3 : HAD – Parcours de soins et activités transversales : comprenant la plateforme d'admission, coordination adulte, les unités de rééducation et de diététique, le service social, les psychologues et l'unité de nuit,

Département 4 : HAD – PUI et logistique territoriale des produits de santé : regroupant la Pharmacie à Usage Intérieur, l'unité de liaison chimio, le magasin (médical-hôtelier) et le service course, et les activités de nutrition parentérale à domicile.

DEPARTEMENT DIRECTION DU SYSTEME D'INFORMATION

SERVIC PRESENTATION

La Direction Informatique est sous la responsabilité du Directeur du Système d'Information, assisté d'un adjoint, d'un responsable bureautique, d'un binôme responsables technique et d'un ingénieur chef de projet. La mission principale de la direction informatique est de permettre aux utilisateurs de l'HAD d'assurer leur activité de soins ou administrative dans des conditions optimales.

La direction est constituée de trois secteurs d'activité, un secteur bureautique et téléphonie mobile, d'un secteur technique : système, réseau et téléphonie fixe, et fonctionnel : projets et applications.

COMPOSITION DE L'EQUIPE

La direction informatique comprend 10 ETP techniques et administratifs, dont 8 postes d'encadrement (3 ingénieurs, 5 TSH), 2 techniciens de catégorie C

LIAISONS HIERARCHIQUE DIRECT (N+1) Responsable fonctionnel

FONCTIONNELLES Responsable Technique Responsable Bureautique

ACTIVITES

Missions générales :

- Identification, diagnostic et qualification des demandes d'assistance des utilisateurs relatives aux applications dont il est référent
- Enregistrement et suivi de ces demandes
- Gérer et suivre les habilitations tout en respectant les normes instaurées pour chaque application métier
- Sensibilisation des utilisateurs aux problèmes de sécurité (sauvegarde, virus, confidentialité des données...)
- Réalisation de la recette fonctionnelle et traitement des anomalies
- Intervention consécutive aux demandes d'assistance (sur le terrain ou à distance)
- Test des mises à jour ou correction (y compris de non régression) avant la mise en production
- Gestion de la documentation utilisateur et d'aide au paramétrage - Mise à disposition et mise à jour
- Gérer les problèmes liés aux mouvements de patient et à l'identité-vigilance

Savoir-faire :

- Traduire et formuler les demandes ou besoins utilisateurs en études de faisabilité, en solutions, en paramétrage et en échéancier d'intervention
- Appliquer les règles liées à la protection des données
- Planifier en collaboration avec le chef de projet et le référent technique (administrateurs systèmes, techniciens bureautiques ...) les travaux et/ou des interventions (maintenance, entretien et/ou installation de nouvelles versions ...)
- Configurer, paramétrer les applications ou les composants associés
- Former et conseiller les utilisateurs dans son domaine de compétences
- Inventorier les dysfonctionnements par type (incidents réseau, défauts matériels, de paramétrage, de formation...)
- Adapter la documentation utilisateur (procédure, manuel utilisateurs, ...), et la mettre à jour selon les évolutions technologiques et fonctionnelles et garantir la diffusion de ces mises à jour
- Interagir avec les utilisateurs afin de déterminer les dysfonctionnements et les orienter vers le bon niveau de prise en charge

QUOTITE DE TRAVAIL

Temps plein

HORAIRES DE TRAVAIL

7h30/jour travaillé

Repos week-end et jours fériés

Mobilité et déplacements en Ile de France à prévoir (véhicule de service)

COMPETENCES REQUISES

- Permis de conduire
- Pédagogie, adaptabilité
- Bon relationnel, autonomie
- Bon contact téléphonique, savoir être à l'écoute
- Sens des relations humaines et du service à l'utilisateur
- Disponibilité, rapidité et efficacité
- Méthode, rigueur et sens de l'organisation
- Règles liées à la protection des données
- Connaissance Base de données SQL*Server exigée.

SURVEILLANCE MEDICALE

« Selon le calendrier vaccinal en vigueur être à jour des vaccins obligatoires pour les personnels des établissements de santé »

« Le médecin du travail déterminera les modalités de la surveillance médicale nécessaire sur ce poste, modalités auxquelles le titulaire du poste devra se conformer »