

2.3.2. Résultats de l'évaluation

Savoir faire	Pratiques	Identité	Environnement	Exécution	Coordination	Régulation
V	V		V	X	X	X
Thème	L'innovation bien identifiée ainsi que sa valeur ajoutée					
<p>Les participants valident l'analyse du système existant réalisée par le programme Innoserv et sont en mesure d'identifier la part de changements proposés. Les propositions d'innovation bénéficient ainsi d'un ancrage sur une bonne compréhension de l'écosystème existant et de ses enjeux.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 002 : <i>"c'est une belle histoire. C'est bien d'avoir fait une base. Du point de vue de l'humain, on voit surtout des écarts avec ce qu'on peut imaginer dans la réalité. Il y a un socle de 80% de réalité. La réalité ne peut jamais être identique à ça c'est évident. C'est déjà une belle analyse"</i> <p>Les participants constatent les différences de caractéristiques entre le système existant et le système proposé par Innoserv :</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 006 : <i>ça me semble loin de la réalité.</i> ○ 008 : <i>ce qui n'existe pas, c'est l'orchestrateur</i> <p>Cependant la valeur ajoutée des fonctionnalités proposées par Innoserv est bien identifiée et directement comparée à des dispositifs ou fonctions existantes dont Innoserv s'inspire. C'est le cas, par exemple, avec les fonctions d'orchestrateur et de cahier de besoins, avec le fonds de réserve, ou bien encore avec les fonctionnalités de la plateforme collaborative en ligne.</p> <p>Les participants sont en mesure d'identifier les points d'innovation proposés par rapport au système existant. L'orchestrateur, même s'il s'inspire de dispositifs connus des experts participant au focus group, constitue le principal point d'innovation organisationnelle qu'ils reconnaissent car il apporterait davantage d'agilité, d'efficacité et de qualité de service pour la personne fragile.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 004 (sur l'orchestrateur) : <i>L'orchestrateur ça rejoint la notion de case manager.</i> <p>La notion de cahier de besoins dynamique et partagé est également identifiée comme une valeur ajoutée du dispositif proposé par Innoserv qui s'appuie sur la technique du cahier de suivi déjà utilisée mais dont le partage numérique faciliterait la coordination.</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 008 : <i>déjà par rapport au cahier de suivi, ce serait un gros plus. C'est un document papier qui reste chez la personne et que remplissent les différents intervenants.</i> <p>Le concept de fonds de réserve se rapproche également de dispositifs existants mais non applicables à tous les cas, et accessibles uniquement selon les</p>						

Cette fiche est une annexe de l'article «*Innovations organisationnelles dans la prise en charge à domicile des personnes fragiles*» paru dans la revue innovatiO, n°5- «*L'interdisciplinarité en action au sein des projets de recherche en innovation* » 2018.

financeurs et ayants droit. Son application permettrait de faciliter le retour à domicile des personnes hospitalisées.

- 004 : *c'est une idée qui avait été émise dans le cadre des aménagements de logement. Comme il faut six mois pour instruire le dossier auprès de ... il y a eu des réflexions sur un fonds de réserve pour faire des aménagements de logements. Le problème, c'est le processus. Mais après... mais justement après tu fais quoi ? Si j'ai été éligible, ok mais si je ne suis pas éligible qu'est-ce qui se passe ? Est-ce que c'est avec des plafonnements de ressources ? Comment tu récupères ton argent ? Le processus derrière est compliqué.*

Le pôle métier comme support aux rôles d'orchestration et de maître d'œuvre renvoie également à des dispositifs qui ont été expérimentés :

- 007 : *"A Lyon [...], la CARSAT¹ veut mettre en place un panier de services. Ça ressemble à ce que vous avez. Une structure pivot a été nommée, qui ressemble pour moi au Maître d'Ouvrage. Elle va récolter les évaluations faites à domicile pour la CARSAT et elle va mettre en œuvre l'ensemble des acteurs de ce plan d'aide : le portage de repas, la structure d'aide à domicile, la téléassistance, la télémédecine... Elle va assurer la coordination et on va rendre compte des différentes actions qui ont été faites à domicile qui permettent de suivre l'évolution de cette personne à cette structure pivot qui va coordonner et voir si on a des nouveaux financements à mettre en place... C'est une structure d'aide à domicile qui a été nommée structure pivot mais c'est pas forcément elle qui interviendra chez la personne."*

Certaines fonctionnalités de la plateforme collaborative (portail web) sont également identifiées pour leur valeur ajoutée, en particulier le calcul en temps réel des droits aux aides financières, même si la preuve de concept doit être faite afin de démontrer la faisabilité technique :

- 004 : *parce que la petite phrase « on regarde les ressources directes et indirectes de Mr Martin », c'est génial ! C'est bientôt Noël ! Cette petite phrase anodine, bien sûr c'est intéressant, mais vous imaginez tout ce qu'il y a derrière ?*

¹ CARSAT : Caisse d'Assurance Retraite et de la Santé au Travail

Cette fiche est une annexe de l'article «Innovations organisationnelles dans la prise en charge à domicile des personnes fragiles» paru dans la revue innovatiO, n°5- « L'interdisciplinarité en action au sein des projets de recherche en innovation » 2018.