

# *Mon* DOSSIER SANTÉ

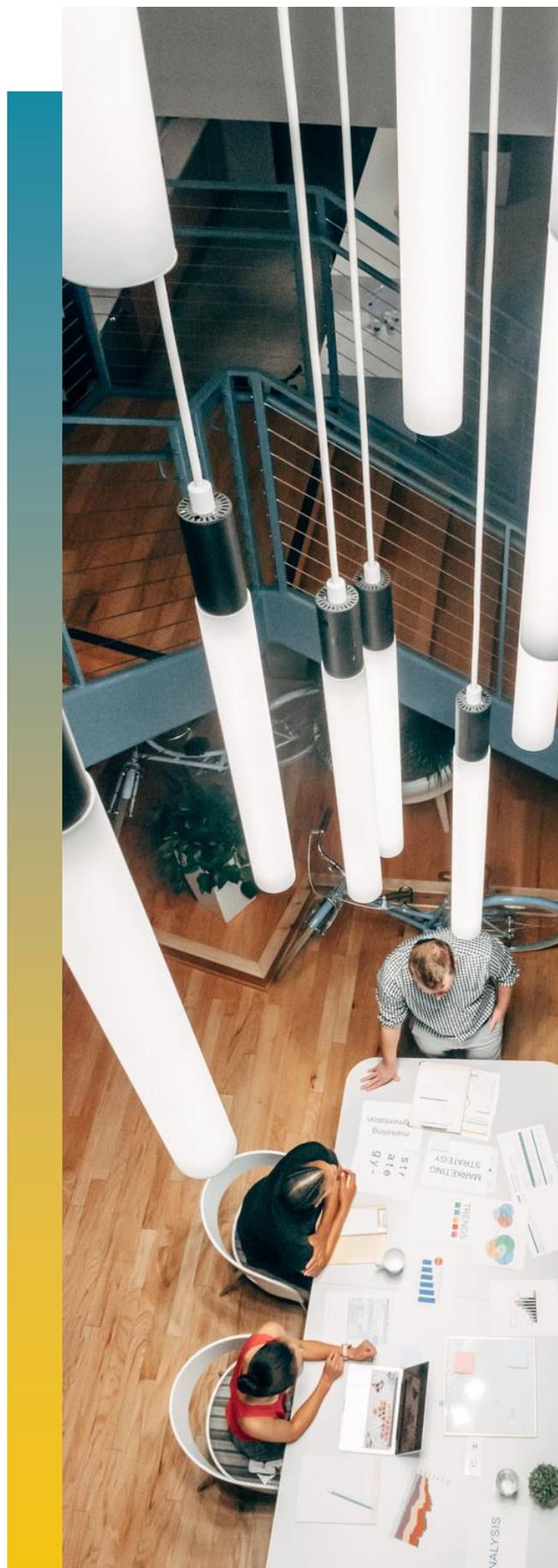


## RAPPORT D'ACTIVITÉ ANNUEL SP DEP NE

2023

# SOMMAIRE

Introduction	<b>03</b>
Organisation	<b>04</b>
Missions	<b>06</b>
Activités	<b>07</b>
Quelques chiffres	<b>10</b>
Conclusion	<b>17</b>



# INTRODUCTION

A Neuchâtel, les acteurs de la santé sont convaincus que le DEP est un projet de santé publique visant à améliorer la coordination des soins.

Ils se sont donc rassemblés au sein d'associations que sont la Communauté de référence DEP NE (regroupement des prestataires uniquement selon la loi sur le dossier électronique du patient (LDEP)) et la Structure Porteuse DEP NE, qui associe les principaux prestataires de soins du canton, ainsi que leur service informatique (CIGES) et l'État.



**ÉQUIPE MON DOSSIER  
SANTÉ**

# ORGANISATION

## COMMUNAUTÉ DE RÉFÉRENCE NE

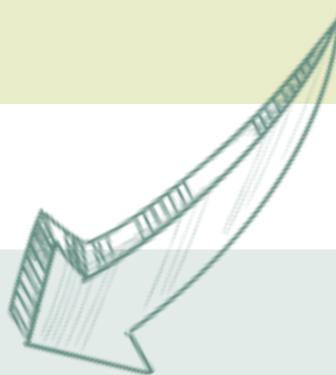
Formées des Prestataires de soins et patients utilisateurs

- Favorise l'utilisation du DEP dans les processus d'échange de données sanitaires concernant le patient
- Délègue la construction et l'exploitation du DEP à la Structure Porteuse NE

## STRUCTURE PORTEUSE NE

Composée de :

- **CANTON DE NEUCHÂTEL**
- **RHNE** Réseau Hospitalier neuchâtelois
- **CNP** Centre neuchâtelois de psychiatrie
- **ANEMPA** Ass. neuchâteloise des établissements et maisons pour personnes âgées
- **UN JOUR AÎNÉ.ES** Ass. des institutions d'aide et d'accompagnement aux aîné.es
- **NOMAD** Neuchâtel Organise le Maintien À Domicile
- **SNM** Société Neuchâteloise de Médecine
- **ONP** Ordre Neuchâtelois des Pharmaciens
- **ADMED** Analyses et diagnostics médicaux
- **CIGES** Service informatiques des institutions de la santé



## ASSEMBLÉE GÉNÉRALE

Membres :

- Présidence : **L. Kurth**, conseiller d'État, chef du DFS
- RHNe : **M. Desaulles-Bovay**, Présidente du Collège des directions
- CNP : **R. Diana**, Directrice générale
- ANEMPA : **F. Wyss Kubler**, Secrétaire générale
- Un jour aîné.es : **P. Schneider**, membre du comité
- NOMAD : **G. Bader**, Directeur général
- ONP : **C. Borel-Jaquet**, Président de l'oNP
- SNM : **D. Bünzli**, Président de la SNM
- CIGES : **L. Juillerat**, Directeur adjoint
- ADMED : **J. Spacio**, Directeur général

## COMITÉ

Membres :

- Présidence : **V. Huguenin-Dumittan**, chef du service cantonal de la santé publique
- RHNe : **P. Giron-Lanctuit**, Directrice adjointe à la direction médicale
- CNP : **N. Koch**, Directrice médicale
- EMS : **G. Del Egido**, Directeur EMS Bellevue
- NOMAD : **G. Bader**, Directeur général
- ONP : **J. Frutig**, Pharmacien
- SNM : **A.-P. Méan**, Médecin
- CIGES : **O. Strub**, Directeur général

# MISSIONS

L'Association a pour but idéal de permettre et promouvoir l'utilisation du dossier électronique du patient (DEP) selon la loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP) par la population en général, les patients neuchâtelois en particulier ainsi que les prestataires de soins en assurant la prise en charge, avec pour objectifs d'en améliorer la qualité, la sécurité et l'efficacité. Pour ce faire, elle fonctionne en étroite collaboration avec l'association «Communauté de référence Dossier électronique du patient Neuchâtel», abrégée « CR DEP NE ».

## Construire, exploiter et développer le DEP

Dans le cadre de ce but, l'Association a pour mission spécifique de porter la construction, l'exploitation et le développement du DEP pour le compte de la communauté de référence, sur délégation de celle-ci, et d'en assurer l'utilisation et l'utilité pour la population et les patients neuchâtelois ainsi que les professionnels de la santé les prenant en charge.



## Répondre aux exigences de la LDEP

L'Association veille, dans son fonctionnement et dans les décisions qu'elle prend, à ce que ses membres qui sont soumis à l'obligation de s'affilier à une communauté certifiée selon la LDEP, puissent y répondre dans les délais impartis par cette loi.

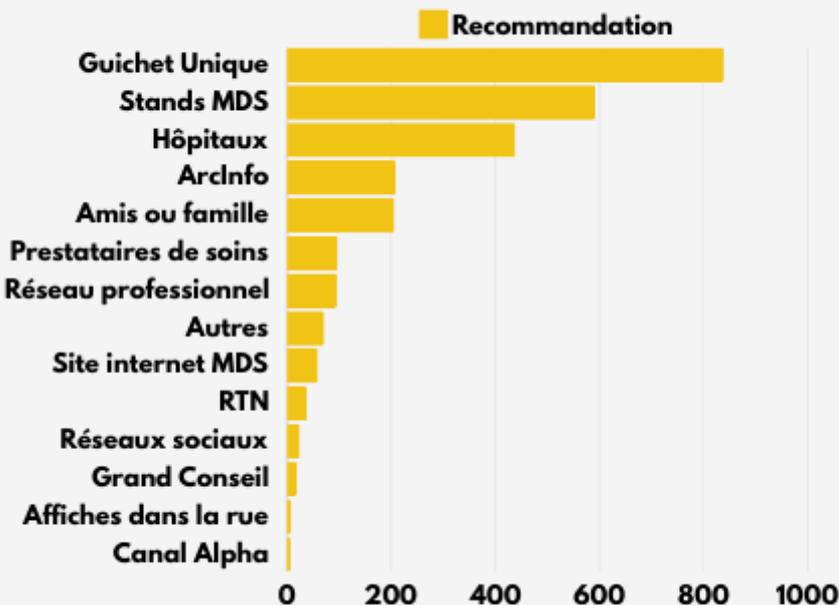
## Organiser et gérer techniquement et financièrement le DEP

Sur délégation de l'association « CR DEP NE », l'Association effectue toutes les tâches organisationnelles, techniques et financières incombant à une telle communauté selon la LDEP et ses ordonnances d'exécution.

# ACTIVITÉS

Suite au lancement réussi de «Mon Dossier Santé» à l'ensemble de la population neuchâteloise, à l'automne 2022, l'objectif de l'année 2023 fût de maintenir l'intérêt de la population et d'inciter à l'utilisation de la plateforme aussi bien par les patients que par les professionnels de santé.

Pour ce faire, l'équipe Mon Dossier Santé a tout d'abord réalisé une **campagne de communication** avec le soutien de l'agence INOX et du GT communication autour de 2 publics cibles que sont les jeunes parents et les personnes âgées. Les médias ayant été les plus porteurs en 2022 ont été réactivés (ArclInfo, RTN, réseaux sociaux) alors que d'autres ont été abandonnés (LifeSystem, CanalAlpha, DOOH). De nouveaux médias ont également été activés tel que les parkings de la ville de Neuchâtel et le cinéma (Cinépel).



Dans le cadre de cette campagne de communication, une mise en avant de Mon Dossier Santé a été activée sur le site du **Guichet Unique**. En effet, à chaque nouvelle connexion au Guichet Unique, une pop-up propose l'ouverture d'un dossier santé. Cette action de communication a été très fructueuse et le Guichet Unique est rapidement passé en tête des sources de recommandation.

Une opération de promotion de Mon Dossier Santé auprès des **collaborateurs de l'Etat, des communes et de certaines institutions** a également été réalisée.

Afin de maintenir une proximité avec la population, **l'implantation des stands a été retravaillée**. De nouvelles localisations ont été ajoutées (Permanence Volta, Hôpital de Couvet, Centres de don du sang, Permanence de la petite enfance). Certains stands ont perduré alors que d'autres ont fermé, selon l'affluence réellement constatée.



Pour favoriser la connexion des patients à leur dossier, des **relances** par le biais de mailing ont été adressées **afin d'inciter à la première connexion**.

Avec pour objectif de faire connaître Mon Dossier Santé plus en détails, plusieurs événements ont été organisés :

- Conférence publique sur Mon Dossier santé et la sécurité – 29.08.23
- Conférence publique sur Mon Dossier santé et la fracture numérique – 06.11.23
- Présentation au Forum du SIEN – 07.11.23

L'accent a également été mis sur **l'alimentation des dossiers** afin que ces derniers contiennent les informations utiles à la continuité de la prise en charge. Ainsi le RHNe a complété le set de documents déjà déposés avec la documentation du secteur ambulatoire, la radiologie et la documentation des physiothérapeutes. Par ailleurs, le raccordement du système primaire du laboratoire *admed* à la plateforme Mon Dossier Santé a été mis en œuvre en février 2023. Des travaux pour raccorder d'autres systèmes ont également eu lieu sans pour autant avoir abouti.

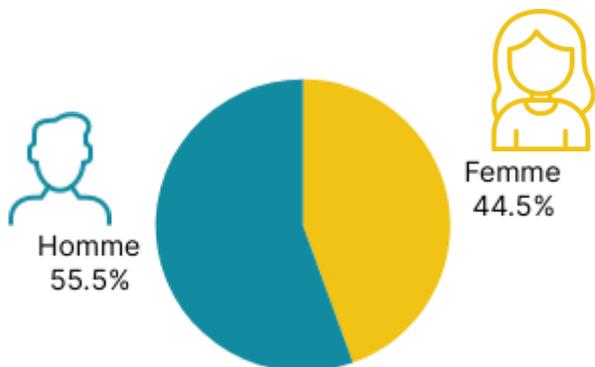


Afin d'**inciter les professionnels de santé à s'affilier** à Mon Dossier Santé et pour satisfaire les patients souhaitant que leurs praticiens accèdent à leur dossier, des courriers postaux ont été adressés à tous les professionnels figurant sur les recueils de consentement et n'étant pas encore inscrits.

Des **formations pour les professionnels de santé** (à raison d'une par mois) **et pour les responsables sécurité** (10 dans l'année) ont également été réalisées.

Dans le cadre des mesures qualité en place et pour répondre aux exigences de certification **7 audits internes** ont été réalisés (fournisseur plateforme, 3 prestataires de soins, collaborateurs SP DEP NE, documentation SP DEP NE, rapport global). Ces audits internes ont été complétés par les audits de suivis réalisés par l'organe de certification KPMG. A cela s'ajoute la revue et modification de **30 documents, 20 formulaires, 25 procédures et 45 processus**. Pour finir un contrôle et une uniformisation des pratiques au sein de l'équipe a été entrepris.

# QUELQUES CHIFFRES



## QUI A OUVERT UN DEP EN 2023 ?

Nous pouvons constater que le dossier a été plus majoritairement ouvert par des hommes (55.5%) que par des femmes (44.5%).

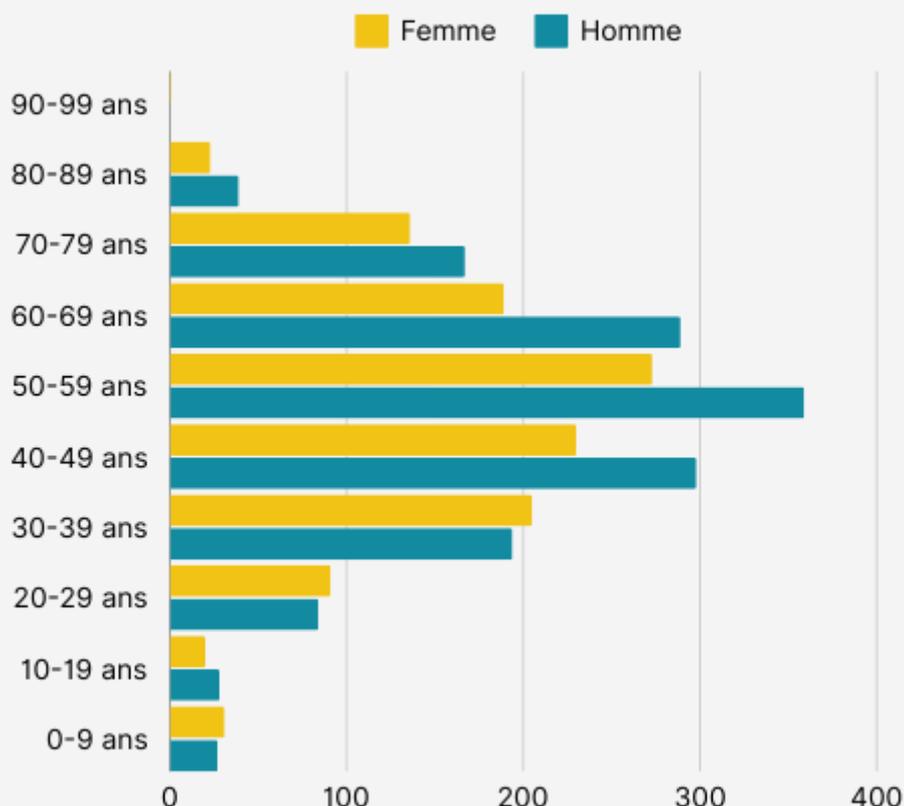
La moyenne d'âge est de 51 ans.

Concernant la répartition géographique, elle suit la densité de population du canton.

## ÂGE MOYEN 51 ANS

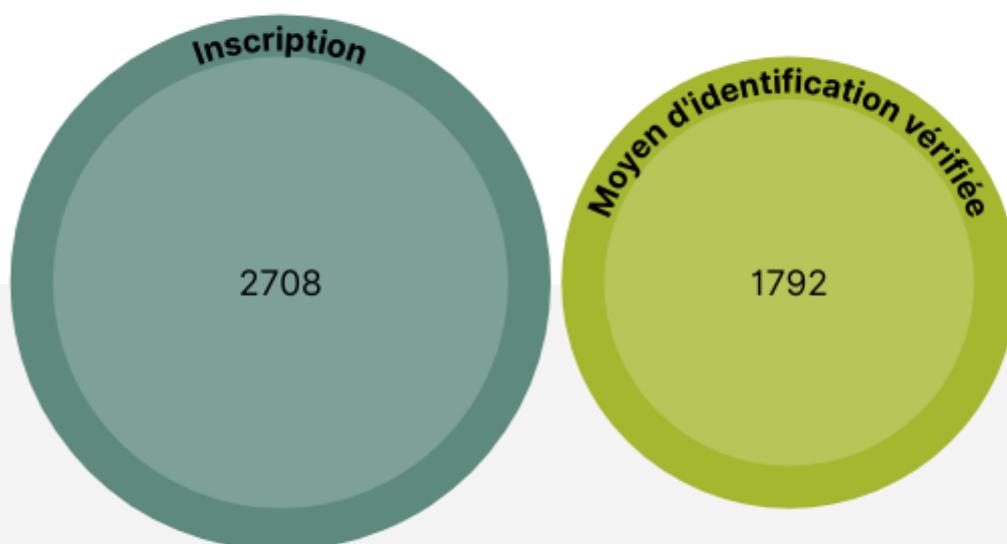


## RÉPARTITION PAR RÉGION



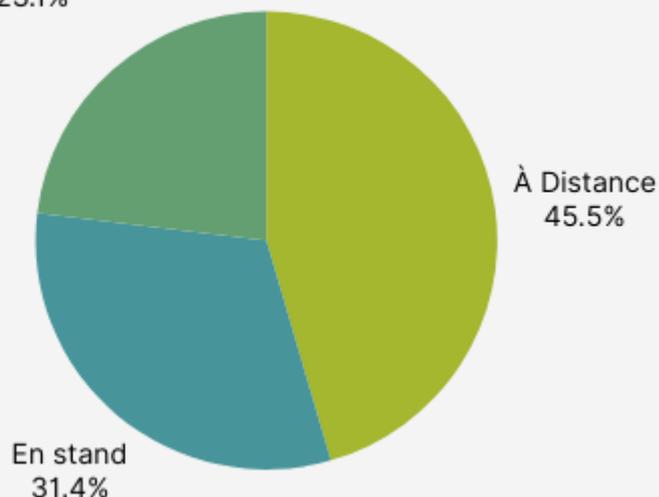
## INSCRIPTION DE LA POPULATION

**2'708 dossiers ont été ouverts** en 2023 pour atteindre un total de 4'302 dossiers soit **2.4% de la population**. En comparaison, au niveau national il y avait 38'114 DEP ouverts soit 0.4 % de la population.



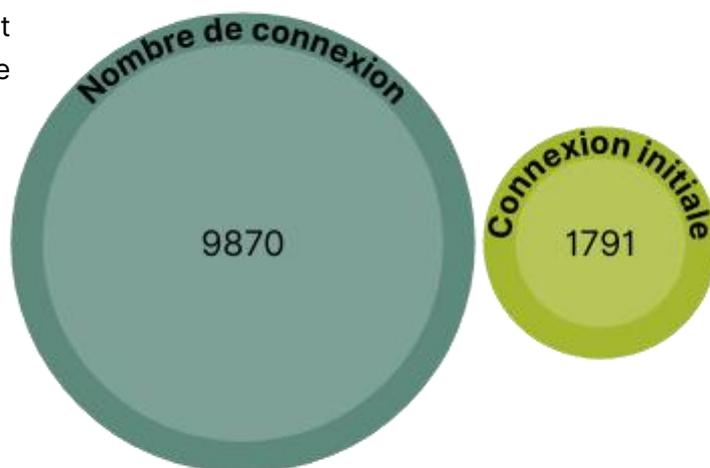
Sur 2'708 dossiers ouverts, seuls **66% des patients ont créé un moyen d'identité électronique sécurisé (MIE)**. Pour certains patients cela peut s'expliquer par le fait qu'une représentation (procuration ou représentation légale) a été mise en place. Pour d'autres cela signifie que l'étape de la création d'identité est complexe et doit encore être améliorée.

Partiellement à distance  
23.1%

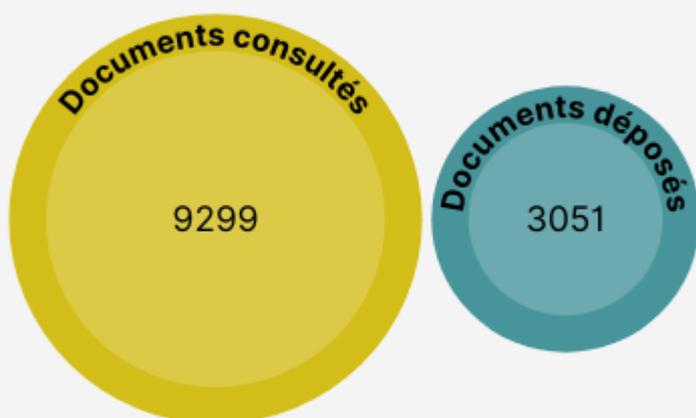


## UTILISATION DU DEP PAR LA POPULATION

On peut constater, d'une part que **44% des patients** ayant ouvert leur dossier **ne s'y sont jamais connecté**. Un effort pour promouvoir l'utilisation du DEP doit encore être fourni avec la mise en place de relances par exemple.



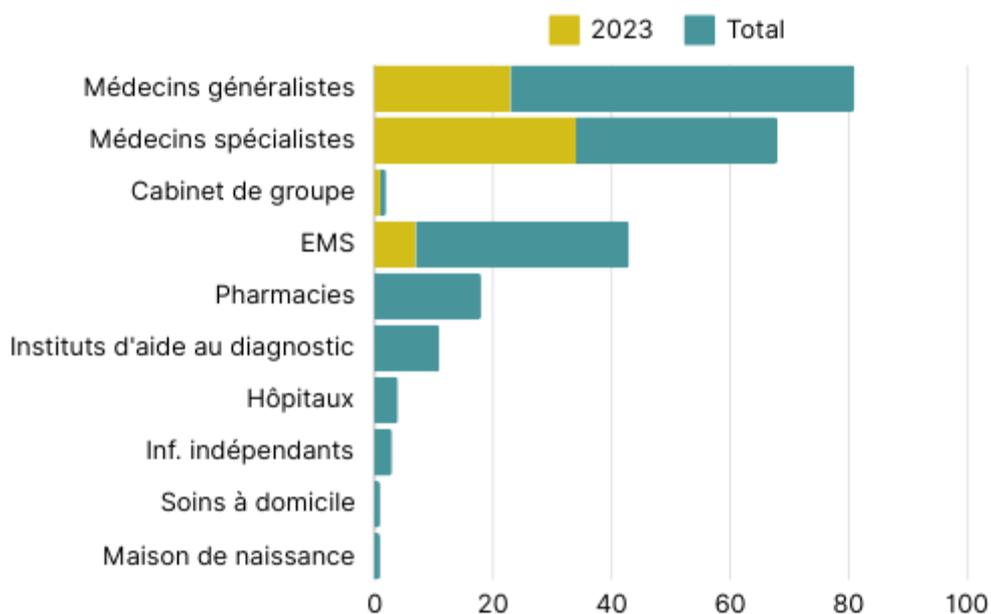
Par contre les patients qui se connectent, ont une **utilisation active**. En effet, ils se connectent régulièrement, consultent des documents et en déposent.



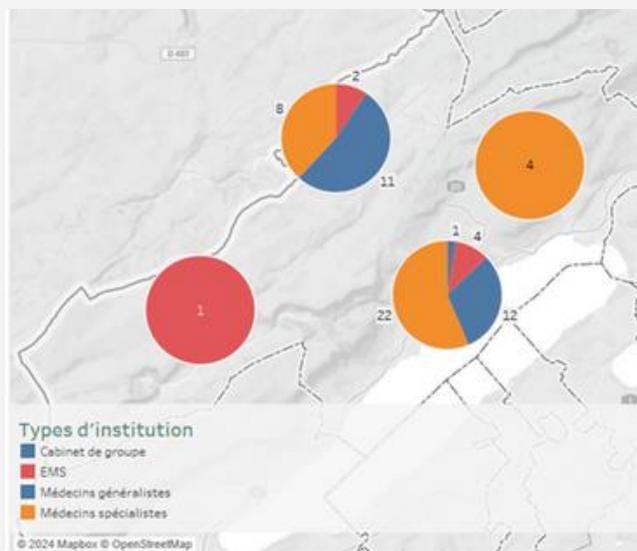


## INSCRIPTION DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

En 2023, **65 nouveaux prestataires de soins** se sont affiliés à savoir 1 cabinet de groupe, 7 EMS et 57 médecins.



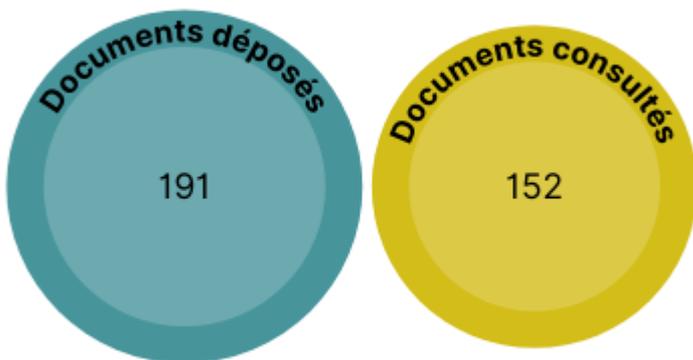
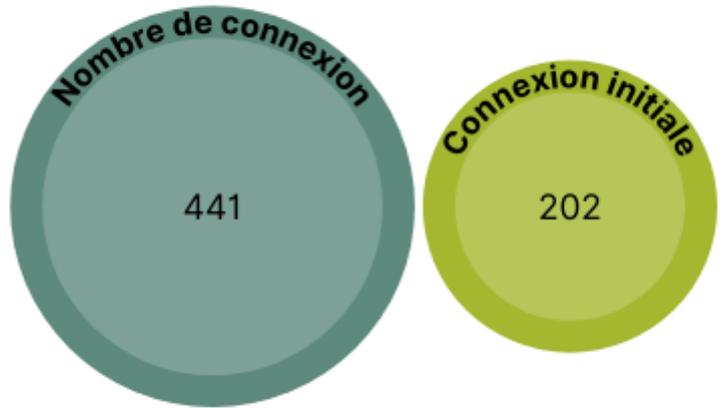
## RÉPARTITION DES PRESTATAIRES DE SOINS





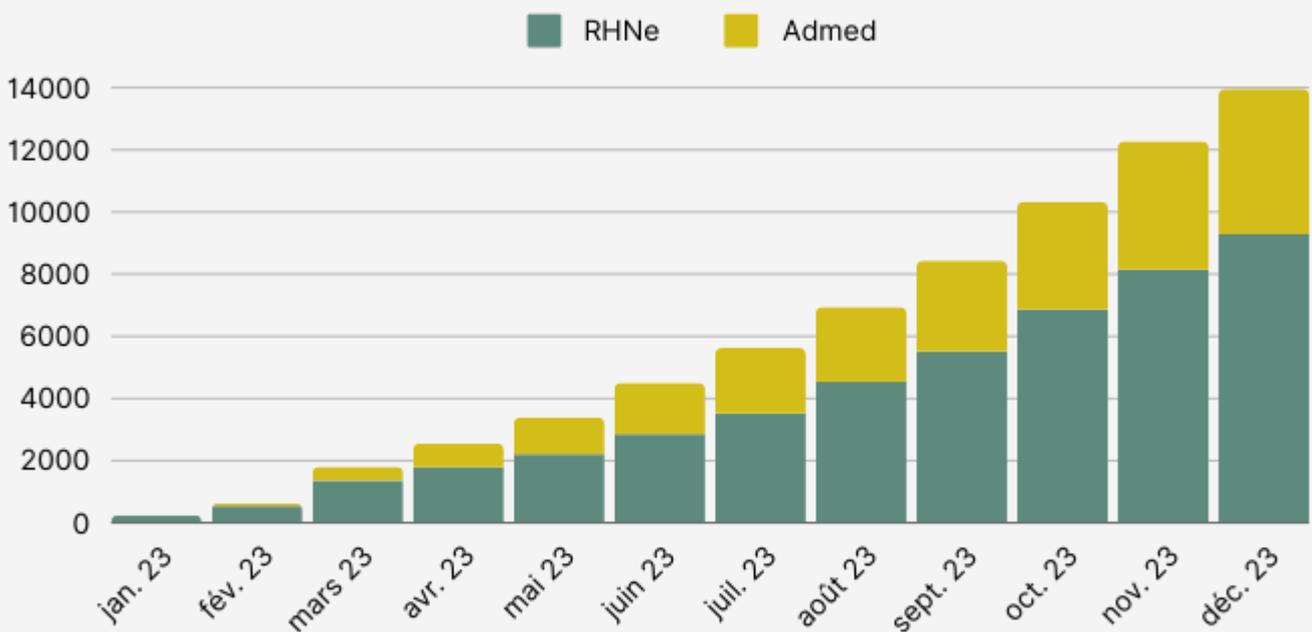
## UTILISATION DU DEP PAR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

**202 nouveaux professionnels** de santé se sont connectés à Mon Dossier Santé en 2023. On peut constater que peu de documents ont été déposés manuellement par des professionnels de santé, soit 191 en comparaison des 3'051 documents déposés par les patients.



Par contre le nombre de documents déposés automatiquement par le RHNe et *admed* est en constante augmentation pour atteindre un total de **9'283 pour le RHNe** et **4'679 pour *admed***.

Il apparaît alors évident que pour alimenter le DEP, le raccordement des systèmes primaires des prestataires de soins est une condition sine qua none.



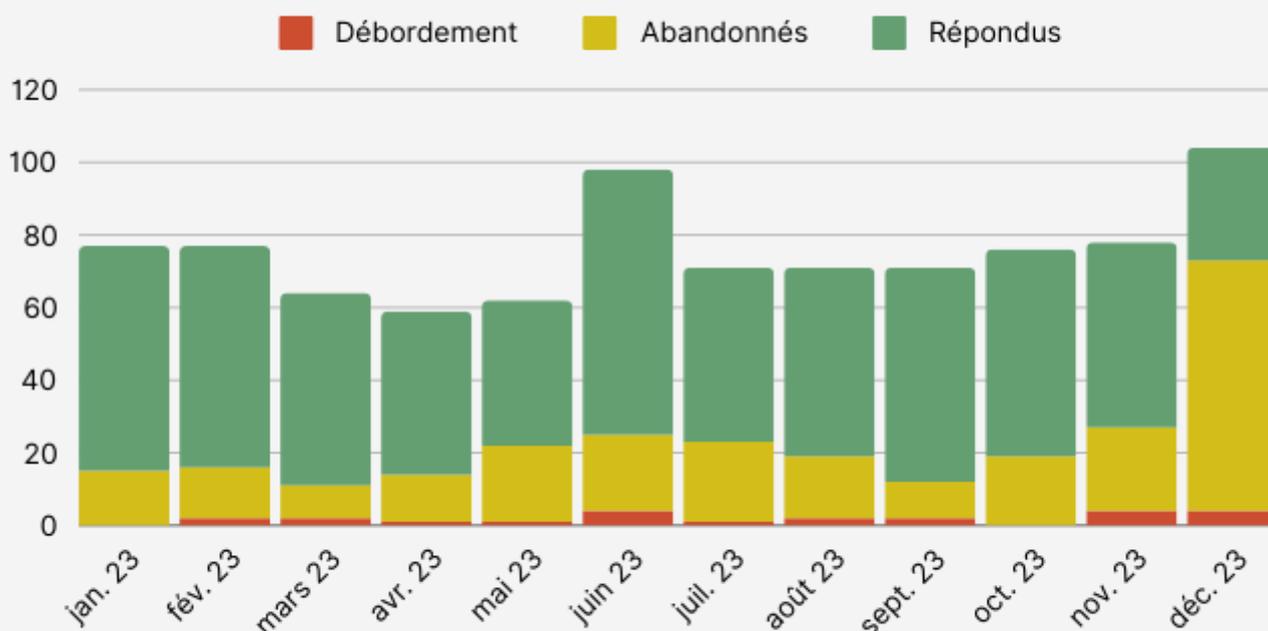
## ASSISTANCE

L'assistance téléphonique était ouverte du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 16h30 pour les mois de janvier à novembre. En décembre, les horaires ont changé. Tous les matins ont été maintenus alors que seuls les mardis et jeudis après-midi sont restés ouverts.

Sur l'année 2023, 632 appels ont été pris et 253 appels ont été abandonnés.

On constate un fort taux d'appels abandonnés en décembre au moment du changement d'horaire. Cela s'explique par un mauvais réglage du répondeur. Depuis, la tendance est revenue à la normale.

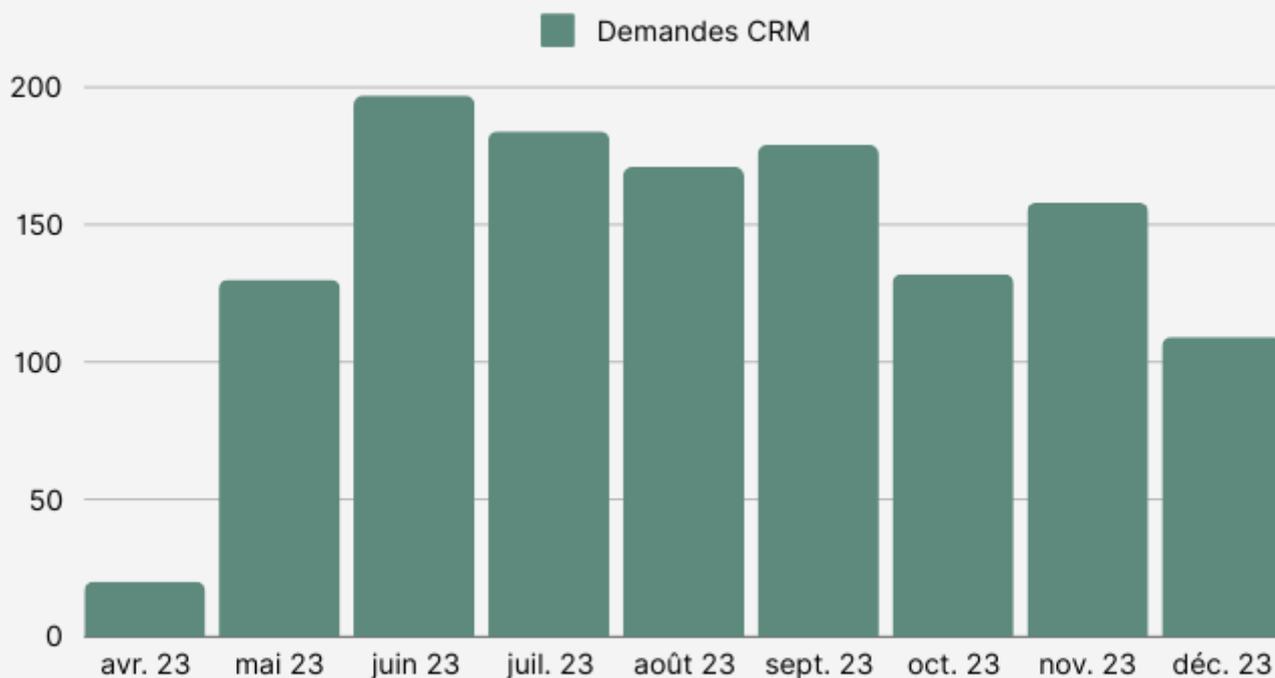
Un appel dit "abandonné" est un appel qui a eu lieu en dehors des heures d'ouverture de l'assistance.



## ASSISTANCE

Nous pouvons comptabiliser une moyenne de près de **160 demandes** par mois. Un changement d'outils pour la gestion des demandes s'est opéré fin avril. L'analyse est donc basée entre les mois de mai et décembre.

Une grande majorité des demandes sont en lien avec l'inscription des patients.



# CONCLUSION

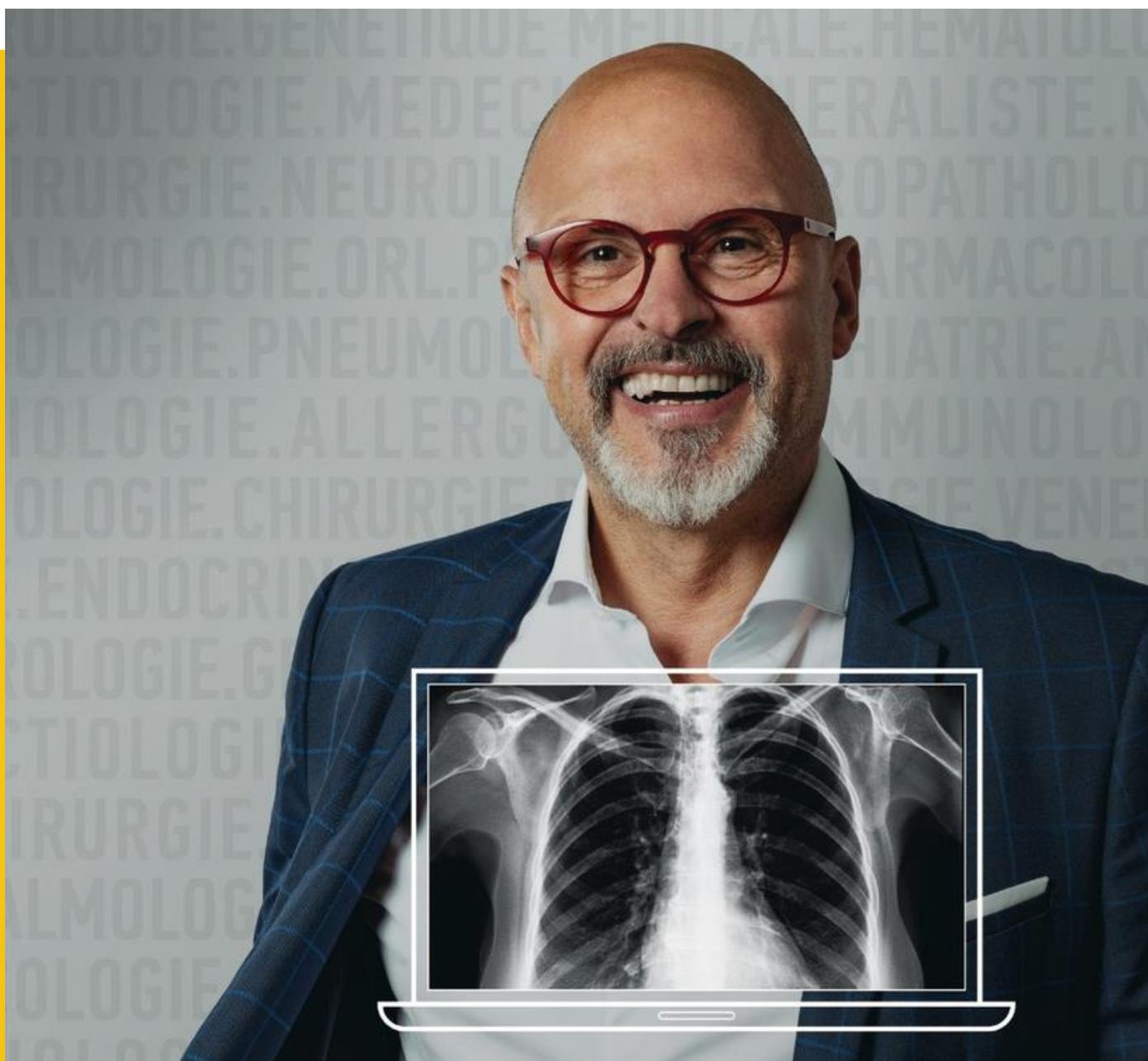
Le bilan qui peut être tiré à 15 mois du démarrage est plutôt positif. Même si 2.4% de la population peut paraître assez "faible" dans l'absolu, mis en lumière avec les chiffres nationaux, la communauté neuchâteloise est une référence au niveau suisse et est souvent citée en exemple. La démarche cantonale de proximité en associant les partenaires a clairement porté ses fruits. Bien que Mon Dossier santé soit la communauté ayant le meilleur taux d'ouverture, il ne faut pas considérer cela comme un acquis et il est essentiel de poursuivre les efforts engagés avec pour objectif de faire mieux encore.

Par ailleurs le nombre de DEP ouvert ne doit pas être le seul critère. L'utilisation de la plateforme par les patients et les professionnels de santé doit également être encouragée. Dans ce sens, les travaux promotionnels et techniques (raccordement des systèmes informatiques) doivent s'intensifier.

De beaux challenges sont donc à relever pour l'année 2024 !







**Des questions ? Contactez-nous.**

[www.mondossiersante.ch](http://www.mondossiersante.ch) ■ [info@modossiersante.ch](mailto:info@modossiersante.ch) ■ 032 889 52 61

*Mon* DOSSIER SANTÉ