WWW.MONDOSSIERSANTE.CH



RAPPORT D'ACTIVITÉ SP DEP NE

2024



SOMMAIRE

Introduction	03
Organisation	04
Missions	06
Activités	07
Quelques chiffres	10
Conclusion	17



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 crées en décembre 2017 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.

La Communauté de référence délègue la construction et l'exploitation du DEP à la structure porteuse, et favorise l'utilisation du DEP dans les processus d'échange de données sanitaires concernant le patient.



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
- 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 : F. Mairy, conseiller d'État, chef du DSRS
- RHNe: M. Desaulles-Bovay (Directrice de site)
- CNP : R. Diana (Directrice générale)
- ANEMPA : **F. Wyss Kubler** (Secrétaire générale)
- Un jour aîné.es : P. Schneider (membre du comité)
- NOMAD : A. Willener (Directeur général)
- ONP : S. Bel (Président ONP)
- SNM : D. Bünzli (Président SNM)
- CIGES: L. Juillerat (Directeur adjoint)
- ADMED : A. Burckhardt (Directeur général)

COMITÉ

Membres:

- Présidence : V. Huguenin-Dumittan, chef du service cantonal de la santé publique
- RHNe : P. Giron-Lanctuit, Adjointe à la direction médicale
- CNP : N. Koch (Directrice médicale)
- EMS : **G. Del Egido** (Directeur EMS Bellevue)
- NOMAD : A. Willener (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'efficience. 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 exigence 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 de «Mon Dossier Santé» et aux premiers mois d'exploitation, un premier bilan a été établi. Ainsi, même si le canton de Neuchâtel est le canton ayant le plus fort taux d'ouverture de DEP sur le territoire suisse, cela reste trop faible pour avoir un impact sur le système de santé. De plus, l'usage par les professionnels reste trop faible voire quasi inexistant.

Ainsi, l'équipe Mon Dossier Santé a mené une étude à l'été 2024 avec un spécialiste en marketing social pour tenter de comprendre les raisons de la faible adhésion de la population et trouver des solutions permettant d'y remédier.

Il est ressorti de cette analyse que pour augmenter le nombre d'ouverture de DEP, il fallait œuvrer sur 2 axes :

- Simplifier le processus d'inscription
- Augmenter l'intérêt





Pour augmenter l'intérêt de la population, il est nécessaire que plus de documents soient déposés dans leur dossier et que plus de professionnels utilisent le DEP. Pour ces deux points, les systèmes informatiques utilisés par les professionnels de santé doivent être raccordés à la plateforme DEP. Un effort particulier a été mis sur cette thématique même si les travaux menés n'ont pas vraiment portés leurs fruits sur l'année 2024.



La communication grand public a été arrêtée au profit d'actions plus ciblées (décrites ci-avant). Cependant, plusieurs évènements ont eu lieu pour faire connaître Mon Dossier Santé plus en détails:

- Café scientifique sur le DEP et les mineurs – Unine – 25.01.24
- Atelier participatif «Votre santé à l'ère numérique : Les enjeux du Dossier Électronique du Patient» – 30.01.24
- Conférence Dossier Électronique du Patient pour les étudiants de 1ere année bachelor en soins infirmiers – 08.04.24

- Conférence publique «Regards croisés sur le DEP» – 27.05.24
- Conférence publique «Dossier Électronique du Patient – Bilan et perspectives» – 25.11.24
- Présentation au Forum du SIEN 12.11.24





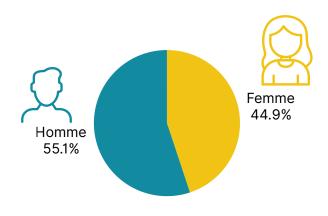


Activités administratives et de représentation

Des formations pour les professionnels de santé (à raison d'une par mois) et pour les responsables sécurité (6 dans l'année) ont également été réalisées

Dans le cadre des mesures qualité en place et pour répondre aux exigences de recertification de la CR DEP NE, 6 audits internes ont été réalisés (3 prestataires de soins, collaborateurs SP DEP NE, documentation SP DEP NE, rapport global). Ces audits internes ont été complétés par 6 audits de prestataires de soins affiliés, réalisés par l'organe de certification KPMG. À cela s'ajoute la revue complète et la modification de 42 documents, 18 formulaires. 39 procédures, processus et 9 templates liés à l'audit. Pour finir, KPMG a procédé à un audit complet de recertification de la CR DEP NE et délivré un nouveau certificat, valable jusqu'au 01.05.2027.

QUELQUES CHIFFRES

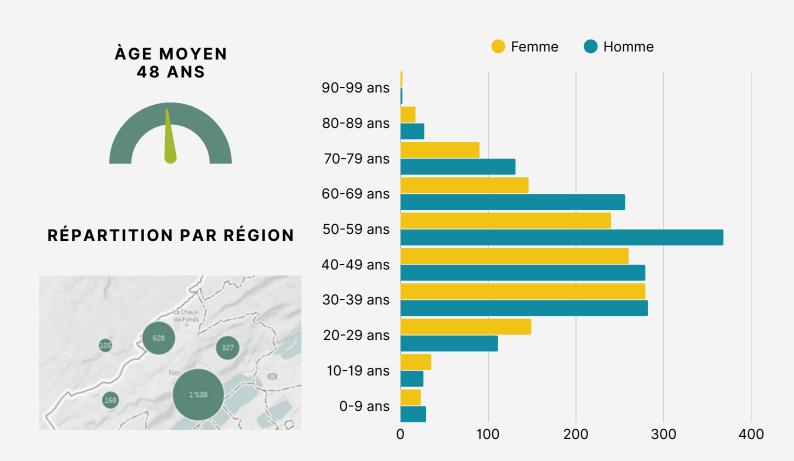


QUI A OUVERT UN DEP EN 2024?

Nous pouvons constater que le dossier a été majoritairement ouvert par des hommes (55.1%) contre 44.9% de femmes.

La moyenne d'âge est de 48 ans.

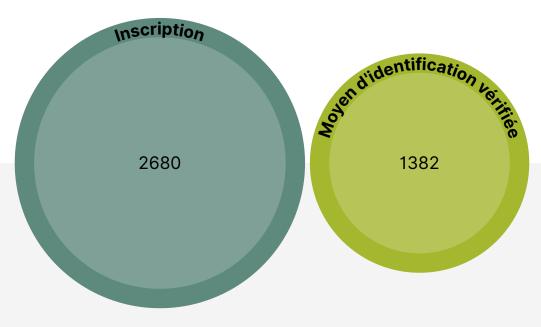
Concernant la répartition géographique, elle suit la densité de population du canton.



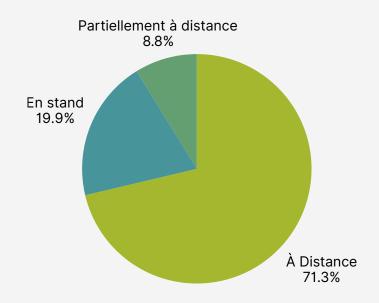


INSCRIPTION DE LA POPULATION

2'680 dossiers ont été ouverts en 2024 pour atteindre un total de 6'982 dossiers soit 3.9% de la population. En comparaison, au niveau national il y avait 86'553 DEP ouverts près de 1% de la population.



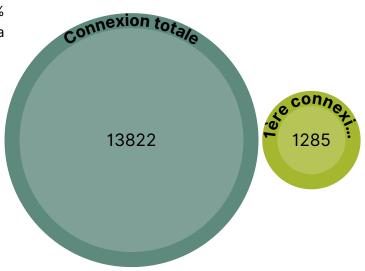
Sur 2'680 dossiers ouverts, seuls 52% des patients ont créé un moyen d'identité électronique sécurisé (MIE). Pour certains patients cela peut s'expliquer le fait qu'une par représentation (procuration représentation légale) a été mise en place. Pour d'autres cela signifie que l'étape de la création d'identité est complexe et doit encore être améliorée.

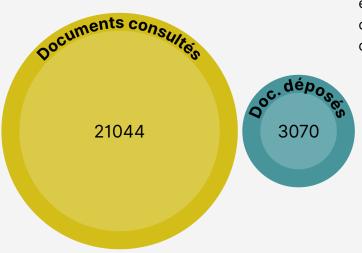




UTILISATION DU DEP PAR LA POPULATION

Comme l'année précédente, on constate qu'une part non négligeable des patients ayant ouvert leur dossier, à savoir 52% ne s'y sont jamais connecté malgré la mise en place de relance par mail.



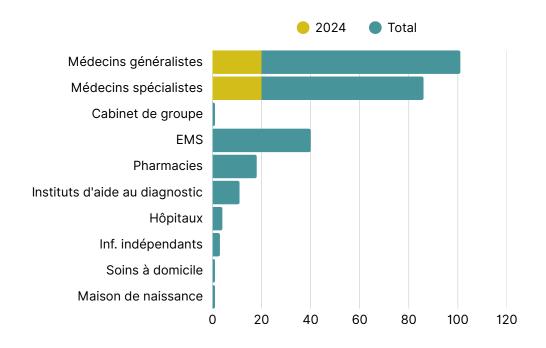


Par contre les patients qui se connectent, ont une utilisation active. En effet, ils se connectent régulièrement, consultent des documents et en déposent.

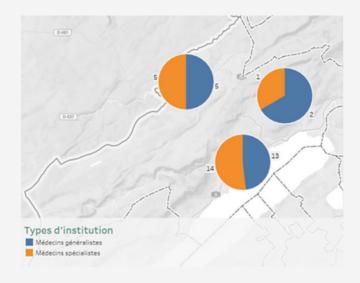


INSCRIPTION DES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

En 2024, **40 nouveaux prestataires de soins** se sont affiliés.



RÉPARTITION DES PRESTATIRES DE SOINS

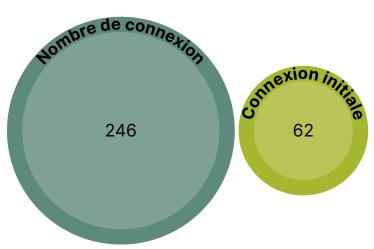


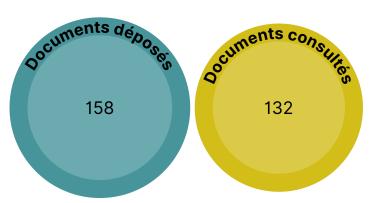




UTILISATION DU DEP PAR LES PROFESSIONNELS DE LA SANTÉ

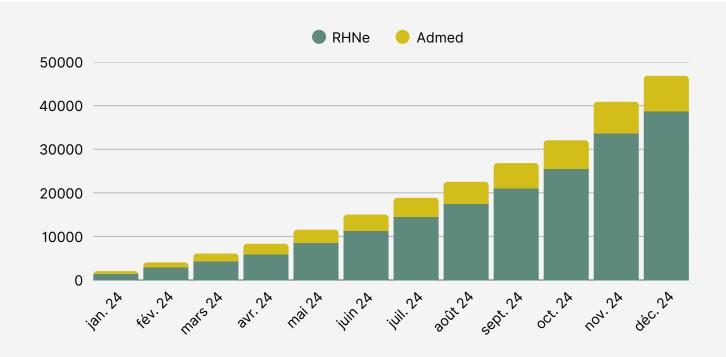
62 nouveaux professionnels de santé se sont connectés à Mon Dossier Santé en 2024. On peut malheureusement constater que, comme l'année précédente, peu de documents ont été déposés manuellement par des professionnels de santé, soit 158 en comparaison des 3'070 documents déposés par les patients.





Par contre le nombre de documents déposés automatiquement par le RHNe et admed est en constante augmentation pour atteindre un total de 38'741 pour le RHNe et 8'090 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.





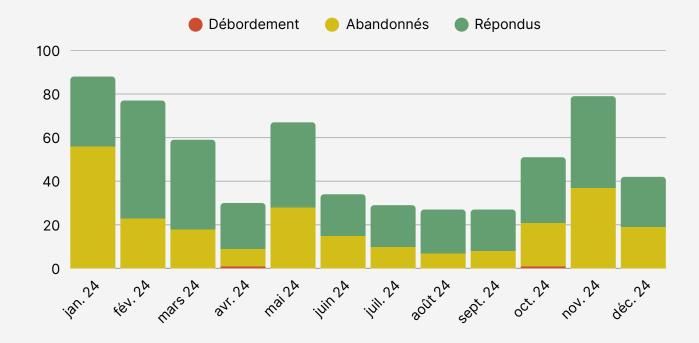
ASSISTANCE

L'assistance téléphonique est ouverte tous les matins du lundi au vendredi de 8h30 à 12h ainsi que les mardis et jeudis après-midi de 13h30 à 16h30.

Sur l'année 2024, 359 appels ont été pris et 249 appels ont été abandonnés.

Les appels abandonnés correspondent à ceux dont l'appelant a raccroché dans les 30 secondes avant de passer en débordement.

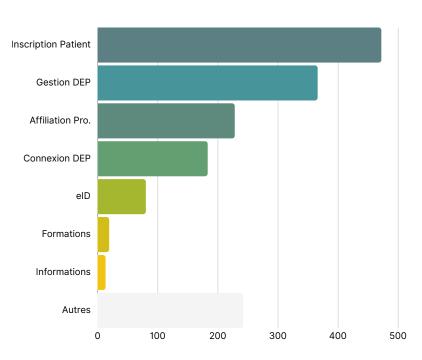
86% des appels abandonnés ont lieu en dehors des horaires d'ouverture.

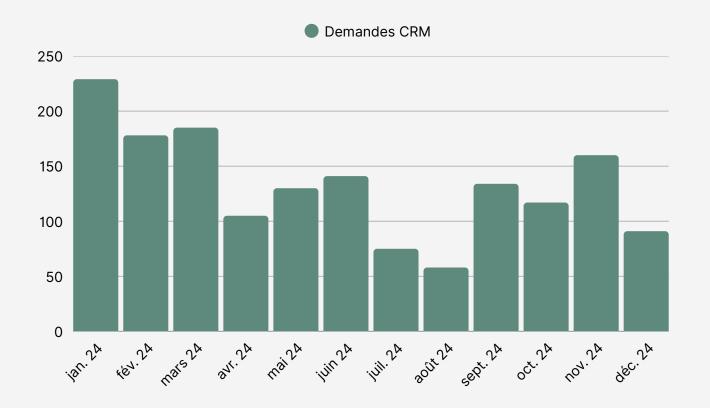




ASSISTANCE

Nous pouvons comptabiliser 1603 demandes sur l'année 2024 avec près d'un tiers des demandes en lien avec l'inscription pour les patients.







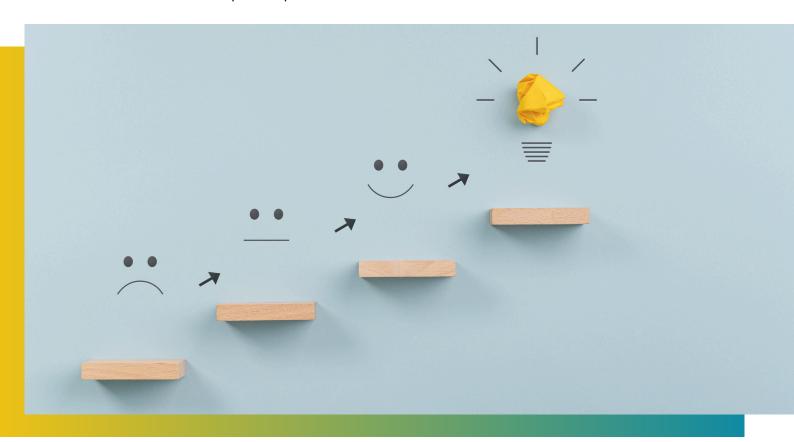
CONCLUSION

L'année 2024 est dans la lignée de la précédente. Le nombre de DEP continue d'augmenter progressivement. Cela reste plutôt positif au regard des chiffres nationaux mais trop faible dans l'absolu. L'utilisation du DEP par les patients est très bonne. En effet ces derniers consultent leurs documents de santé régulièrement et déposent de nombreux documents dans leur dossier.

Par contre, du côté des professionnels de santé, le nombre d'inscription est très faible et l'usage est trop marginal. Pour que les professionnels l'utilisent le raccordement des systèmes primaires est une nécessité. Malgré les efforts fournis en 2024, ces derniers n'ont malheureusement pas pu se concrétiser. C'est une priorité pour 2025.

Il est également important de booster l'attractivité du DEP en ajoutant de nouveaux services à valeur ajoutée.

En conclusion, les efforts doivent être maintenus dans l'attente de la révision complète de la LDEP prévue à horizon 2028 qui annonce des changements structurels profonds tels que l'opt-out (inscription par défaut pour les patients ne manifestant pas leur refus), l'obligation de participation pour les prestataires de soins ambulatoires, une plateforme unique pour toute la Suisse.













Des questions ? Contactez-nous.

www.mondossiersante.ch ■ info@modossiersante.ch ■ 032 889 52 61

