

## La boussole pour une numérisation réussie du secteur de la santé suisse

# Swisscom Digital Health Radar

Le Swisscom Digital Health Radar (SDHR), qui a été réalisé pour la première fois en 2023, fournit de précieuses informations sur les progrès de la numérisation des établissements de santé suisses. Le monitoring répartit le niveau de numérisation en huit domaines centraux. Le SDHR donne ainsi un aperçu plus clair de la manière dont les établissements de santé peuvent mener la transformation numérique de manière ciblée et efficace afin de garantir un contrôle efficace des coûts et la satisfaction des patient(e)s.

Le Swisscom Digital Health Radar (SDHR) est un instrument d'évaluation unique en son genre, adapté au paysage hospitalier suisse. Prenant la forme d'une enquête, le SDHR permet de cerner le degré de numérisation tout en donnant un aperçu de l'avancement de la transformation numérique. Le monitoring prend en compte huit dimensions qui couvrent les aspects centraux de la numérisation des établissements de santé (voir figure 1).

### Méthodologie du Swisscom Digital Health Radar

L'objectif de l'enquête est le suivi annuel de l'état actuel des progrès en matière de numérisation des établissements de santé suisses. L'étude a été réalisée pour la première fois en Suisse alémanique en 2023. Avant sa publication, le monitoring a été validé en collaboration avec l'Université de Lucerne, la Haute école spécialisée du Nord-Ouest de la Suisse, les cliniques Hirslanden de Suisse orientale et l'hôpital Felix-Platter de Bâle comme partenaires de coopération.

La plupart des établissements de santé participants se situent en Suisse du Nord-Ouest et à

Zurich, avec respectivement 35% pour chacune de ces régions. La part des autres établissements de santé participants de Suisse orientale et de l'Espace Mittelland représente environ un tiers (figure 2).

Différents établissements de santé du secteur de la santé suisse y ont participé, notamment des hôpitaux universitaires, des établissements psychiatriques ainsi que des centres hospitaliers et des hôpitaux régionaux. En moyenne, les établissements participants disposent de 399 lits, de 2 sites, emploient 3 035 collaborateurs et collaboratrices, 47 collaborateurs et collaboratrices informatiques et consacrent 4% de leur chiffre d'affaires total au budget informatique (figure 3).

### Aperçu des principaux résultats de l'enquête

Les résultats peuvent être divisés en trois degrés de numérisation et sont représentés à la figure 4. Les domaines les plus numérisés, avec des valeurs moyennes supérieures à 60%, sont les structures et systèmes (structure organisationnelle et environnement d'applications) ainsi que la gestion de la résilience (aspects liés à la sécurité).

Le contrôle de l'organisation et la gestion des données (gestion opérationnelle de la numérisation et modèle d'activités basé sur les données), la culture et la gestion du changement (aspects stratégiques de la numérisation) ainsi que les processus cliniques (travail du personnel de santé avec des données médicales) présentent un degré de numérisation compris entre 50 et 59%.

Les domaines de l'échange d'informations (interne et externe), de la télésanté et de la participation des patient(e)s constituent la lanterne rouge avec un degré de numérisation inférieur à 50%.

Sur l'ensemble des établissements et des dimensions étudiés, le degré de numérisation des établissements de santé participants est de 44%, bien qu'il existe de grandes différences entre les établissements. La numérisation est une affaire propre à chaque établissement de santé. Il est donc important de répartir les progrès de la numérisation en différentes dimensions, afin que chaque établissement sache par où commencer dans sa transformation numérique. Le degré de numérisation de chaque dimension est examiné plus en détail ci-après.





Autrices et auteurs de l'étude (de gauche à droite): Christian Westerhoff, Head Vertical Healthcare, Anne Wyss, Management Consultant, Yves Sulser, Management Consultant, et Sofia Rey, Management Consultant

## Structures et systèmes

Les résultats dans ce domaine se rapportent à l'environnement d'applications au sein d'un hôpital et à la structure organisationnelle. 47% des participants ont indiqué que les CIO et les cadres informatiques sont représentés au sein de la direction générale. En ce qui concerne l'environnement d'applications, près de 70% ont indiqué utiliser le système d'information clinique (SIC) à couverture nationale. Ces deux facteurs constituent une bonne base pour de nouveaux progrès dans la transformation numérique.

## Gestion de la résilience

Le thème de la sécurité informatique est encore sous-estimé. Par exemple, près d'un tiers ne dis-

pose pas d'une approche globale de la prévention, de la détection et de la surveillance des incidents de sécurité. La gestion de la résilience atteint néanmoins une valeur élevée, car les organisations participantes se considèrent en mesure de réagir de manière appropriée en cas d'incidents de sécurité.

## Contrôle de l'organisation et gestion des données

En ce qui concerne les domaines de la gestion opérationnelle de la numérisation, seule un peu plus de la moitié des établissements disposent d'une stratégie de numérisation complète ou partielle. En ce qui concerne la gestion des données, considérée comme la base des modèles commerciaux basés sur les données, 17% des participant(e)s

analysent leurs données de manière intensive, 39% en partie et 44% pas du tout.

## Gestion de la culture et du changement

C'est dans le domaine stratégique que l'on constate la plus grande différence entre les participant(e)s. Il existe un grand potentiel dans ce domaine, car pour 61% des participant(e)s l'étendue de la numérisation est certes claire, mais les processus réels et les processus visés correspondants dans l'entreprise ne sont pas entièrement définis. Seuls 17% ont indiqué que les processus réels et souhaités dans leur établissement de santé sont entièrement définis. Or, ce sont précisément ces processus qui présentent un fort effet de levier pour la transformation numérique, raison pour laquelle

Fig. 1: Dimensions du Swisscom Digital Health Radar (représentation propre)

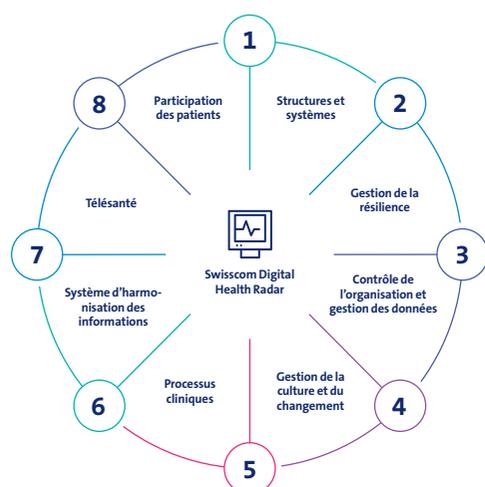
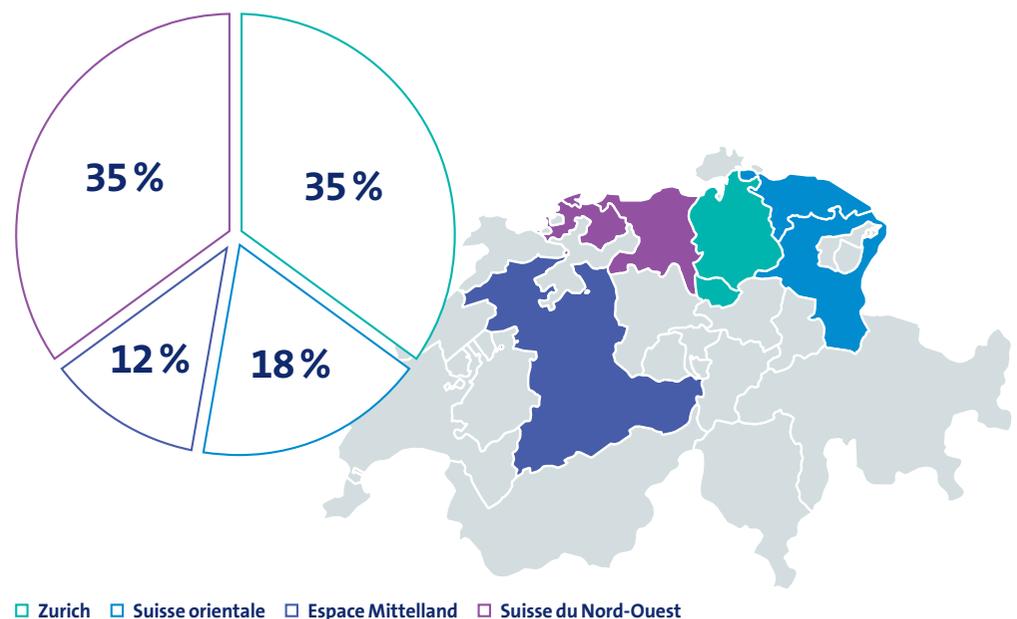


Fig. 2: Sites régionaux des participants (représentation propre)



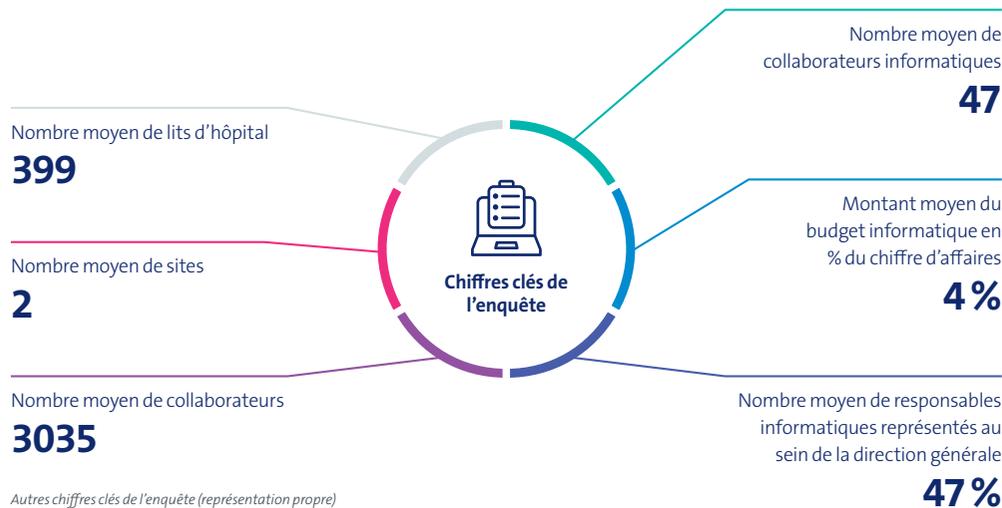


Fig. 3: Autres chiffres clés de l'enquête (représentation propre)

on estime qu'il y a là un plus grand besoin de rattrapage.

### Processus cliniques

Dans le domaine des processus cliniques, les participant(e)s ont été interrogé(e)s sur la rapidité avec laquelle le personnel médical trouve les données dans le SIC et sur les horaires d'accès ainsi que sur l'accès aux données en fonction du lieu. La recherche de données cliniques et les horaires d'accès flexibles ont été évalués plutôt positivement par les participant(e)s; 56% ont indiqué que les données étaient faciles à trouver et environ un tiers d'entre eux sont satisfaits ou très satisfaits des horaires d'accès. Avec cependant des restrictions concernant l'accès indépendant du lieu, qui n'est pas possible pour 45% des participant(e)s.

### Système d'harmonisation des informations

Le thème de l'échange d'informations a fortement gagné en importance dans le secteur de la santé suisse, raison pour laquelle le degré de numérisation relativement faible dans ce domaine est quelque peu surprenant. 56% déclarent avoir une bonne stratégie pour garantir l'échange de données interne et externe (interopérabilité). Néanmoins, cette dimension est globalement inférieure à la moyenne, car près de 70% des établissements participants n'utilisent pas les données collectées à d'autres fins, et seulement 17% ont indiqué qu'ils disposaient d'un bon ou d'un très bon portail patient.

### Télesanté

Dans le SHDR, la télésanté est abordée dans le contexte de la prise en charge ambulatoire des patientes et des patients et du concept Hospital@Home. De ce point de vue, ce domaine recèle également un potentiel encore considérable. Seuls 11% des établissements peuvent utiliser

pleinement la télésanté; 33% ne remplissent que partiellement les conditions requises pour la télésanté et près de la moitié ne remplissent pas les conditions requises.

### Participation des patients

Le domaine le moins numérisé est celui de la participation des patients. Seuls 6% des établissements de santé participants permettent aux patientes et patients d'accéder numériquement à leurs données. Seuls 22% disposent d'un portail entièrement sécurisé pour la communication interne et externe avec les patientes et patients.

### L'avenir du SDHR

La transformation numérique dévoile actuellement deux aspects distincts. D'une part, il est

encourageant de constater qu'il existe une base solide pour de nouvelles étapes de numérisation, par exemple la représentation des cadres informatiques au sein de la direction générale. D'autre part, les établissements de santé devraient consolider l'orientation stratégique et l'état d'esprit d'un modèle d'activités basé sur les données, afin que la force de pénétration espérée de la numérisation puisse avoir un effet.

Il est donc d'autant plus important d'enregistrer les progrès de la numérisation et de continuer à les faire avancer en cherchant des solutions adaptées à chaque établissement hospitalier. C'est pourquoi le SDHR est réalisé chaque année afin de soutenir un fonctionnement hospitalier axé sur les patients, efficace et financièrement viable.

Graphiques: © Swisscom

### Informations complémentaires

[www.swisscom.ch/fr/business/entreprise/offre/healthcare.html](http://www.swisscom.ch/fr/business/entreprise/offre/healthcare.html)

### Vers l'étude



Fig. 4: Valeurs moyennes atteintes par dimension en pourcentage (représentation propre).

