

Guide de mise en œuvre

Participation d'une institution de santé aux services de santé numérique de CARA

26 mars 2021 / v1.3

Résumé

L'utilisation du Dossier électronique du patient (DEP) dans une institution demande un minimum de préparation afin d'en tirer une véritable valeur ajoutée. Ce document constitue une aide à cette préparation.

Cinq domaines sont concernés :

- **Organisation**
Il est essentiel de mener une réflexion sur la manière dont le DEP sera utilisé au sein de l'institution (quelles seront les utilisatrices et les utilisateurs du DEP ? à quel moment de la prise en charge de la patiente ou du patient son DEP sera-t-il consulté ? et par qui ?)
- **Technique**
Les utilisateurs auront besoin de postes de travail sécurisés et d'une identité électronique. L'utilisation du DEP se fait par défaut sur un portail internet, mais si elle le souhaite l'institution peut lier le DEP avec son logiciel interne afin de permettre à ses utilisateurs d'accéder aux services CARA directement depuis le logiciel interne.
- **Finances**
L'affiliation à CARA et l'utilisation du DEP sont gratuites.
Toutefois certains coûts internes sont à considérer :
 - Coûts liés au moyen d'identification électronique (MIE)
 - Coûts de formation du personnel
 - Coûts de sécurisation de l'infrastructure informatique (ex : postes de travail, antivirus)
- **Relations avec les autres prestataires de soins**
Le DEP permet d'échanger des informations de santé de manière sécurisée avec de nombreux autres prestataires de santé (ex : hôpitaux, cliniques, médecins, EMS, soins à domicile, pharmacies, etc.). L'institution peut donc non seulement voir la valeur ajoutée qu'elle trouvera dans le DEP (ex : davantage de documents disponibles) mais également qu'elles sont les informations dont elle dispose et qui intéresseraient d'autres prestataires de soins.
- **Relations avec les patients**
Le DEP appartient au patient. Les relations avec les patients vont donc évoluer dans le sens où il aura plus facilement accès aux données le concernant mais aussi ou c'est le patient qui pourra mettre à disposition ou non des données pertinentes le concernant. L'institution peut donc mener une réflexion sur la manière dont elle souhaite échanger avec ses patients à propos du DEP (ex : comment et quand l'institution demande-t-elle l'accès au DEP ?)

Cette préparation nécessite souvent plusieurs mois de préparation, CARA recommande donc aux institutions de commencer les préparatifs dès que possible.

L'affiliation à CARA étant gratuite et une condition obligatoire pour l'utilisation du DEP, CARA recommande aux institutions de s'affilier dès que possible. Cela donne également aux institutions un accès à des informations et des documents utiles (ex : conseils et recommandations, documentation technique, informations sur le développement de nouveaux services).

Table des matières

1	Objectifs du document	4
2	Les répercussions sur l'institution	5
2.1	<i>Organisation</i>	5
2.2	<i>Technique</i>	6
2.3	<i>Finances</i>	7
2.4	<i>Relation avec les autres prestataires de soins</i>	7
2.5	<i>Relation avec les patients</i>	7
3	Les tâches liées au DEP dans l'institution	8
3.1	<i>Phase d'initialisation</i>	8
3.2	<i>Phase de conception</i>	10
3.3	<i>Phase de réalisation</i>	14
3.4	<i>Phase de déploiement</i>	15
4	Futurs services offerts par CARA	16
4.1	<i>La plateforme cybersanté CARA – bien plus que le DEP</i>	16
5	Glossaire	17

Remerciements

CURAVIVA Suisse a publié en décembre 2019 le « guide relatif à l'introduction de DEP pour les institutions pour les personnes ayant besoin d'assistance » et a généreusement accepté que CARA puisse reprendre quelques éléments dans le présent document.

1 Objectifs du document

Avec la santé numérique, dont le dossier électronique du patient (DEP) est un élément central, les prestataires de soins sont confrontés à de nombreux défis à des niveaux très divers.

Le présent guide met à disposition des responsables et des organes de décision des institutions de santé les connaissances nécessaires afin d'évaluer opportunément les actions possibles, leurs conséquences ainsi que leur potentiel pour leurs institutions respectives. Ils disposent ainsi des moyens adéquats pour commencer à planifier leur propre projet de mise en œuvre du DEP au sein de leur institution.

Les réflexions de fond et les étapes principales décrites dans ce guide sont aussi valables pour l'adoption et l'utilisation de la plateforme CARA par les professionnelles et les professionnels indépendants. Dans ce cas précis toutefois, le changement de pratique induit par l'usage des outils de santé numérique peut se révéler de moindre portée.

Ce document se concentre sur le DEP, mais peut également servir de base de réflexions pour les autres services de santé numérique de CARA.

Ce document n'explique pas le fonctionnement du DEP ou l'organisation de CARA. Vous trouverez ces informations sous www.cara.ch.

2 Les répercussions sur l'institution



2.1 Organisation

L'introduction du DEP est avant tout un projet organisationnel, bien plus qu'un projet technique. Il implique l'actualisation ou la refonte de certains processus métiers et administratifs. L'ampleur de l'impact sur ces différents processus dépend notamment du degré d'automatisation des tâches envisagé pour l'utilisation du DEP.

Pour toute institution, l'introduction du DEP constitue un projet important. Le projet gagne à être planifié et coordonné avec d'autres initiatives stratégiques. Comme tout projet, les besoins en termes de personnel et les ressources financières nécessaires sont à évaluer et budgéter suffisamment tôt.

Personnel

Il est important pour l'institution de définir qui, parmi son personnel, utilisera le DEP. Pour ces utilisatrices et utilisateurs, cela impliquera de nouvelles tâches, mais aussi de nouvelles possibilités d'obtenir des informations sur les patientes et les patients pris en charge. Il s'agira de former les utilisateurs de l'institution avec l'utilisation du DEP avant leur première utilisation.

Processus

Plusieurs processus internes à l'institution peuvent être impactés par la mise en place du DEP, par exemple :

- **Processus administratif (ressources humaines)**
Toute utilisatrice et tout utilisateur doit être inscrit sur la plateforme CARA. Les nouvelles arrivées, les changements et les départs sont à annoncer au secrétariat général de CARA.
- **Admission d'une patiente ou d'un patient**
Lors de l'arrivée d'une patiente ou d'un patient, s'il dispose d'un DEP, il sera possible de lui demander de consulter son DEP, et ainsi récolter des informations sur son état de santé. Si le patient ne possède pas encore de DEP, l'institution peut lui proposer d'en ouvrir un afin de faciliter les échanges d'informations sanitaires le concernant.
- **Sortie/transfert d'une patiente ou d'un patient**
Lors du départ d'une ou d'un patient, CARA recommande de déposer dans le DEP les principales informations pouvant être utiles aux autres prestataires de soins qui participent à sa prise en charge et au patient lui-même.

Si le DEP est techniquement étroitement connecté au système d'information clinique existant dans l'institution, les processus clés auront besoin d'être adaptés dans une moindre mesure. Cela signifie qu'un raccordement du système d'information à la plateforme CARA génère moins de travail administratif pour le personnel soignant.

Rôles

Avec l'utilisation du DEP, les institutions sont amenées à redéfinir certains rôles existants ou d'en définir de nouveaux. Une même personne peut assumer plusieurs rôles.

Rôles	Tâches
Cheffe ou chef de projet DEP	Une personne mène le projet en proposant un plan de projet, en coordonnant les activités à l'interne de l'institution, en étant l'interlocuteur de CARA, des autres prestataires de soins, etc.
Responsable de la sécurité et de la protection des données	Les exigences en matière de protection et de sécurité des données dans le contexte du DEP sont très élevées. La ou le responsable veille au respect, dans l'institution, des dispositions relatives à la sécurité et à la protection des données émises par CARA et sensibilise le personnel sur cette question.
Responsable de la formation	La personne responsable de la formation veille à ce que le personnel concerné connaisse les droits et les devoirs liés à l'utilisation du DEP et aux changements internes qui y sont liés.
Responsable technique	Une personne compétente en matière de système d'information dans l'institution (infrastructure technique, moyens d'identification électronique [MIE], intégrations techniques si elle est réalisée, etc.) est à disposition pour traiter des aspects en lien avec les exigences techniques.

Suggestion

La possibilité d'une collaboration avec d'autres institutions visant à mettre en place et à financer une gestion de projet commune est à étudier.

2.2 Technique

Il existe deux manières d'accéder au DEP pour les utilisatrices et les utilisateurs de l'institution :

1. Via un portail web, par un navigateur Internet
2. Via le logiciel de gestion des dossiers médicaux des patients de l'institution (solution intégrée)

Portail web

Pour l'accès au portail, un ordinateur ou une tablette et une connexion Internet sécurisée sont suffisants. Cette variante impacte en revanche plus fortement les processus existants dans les domaines de l'administration et des soins que la solution intégrée. La révision des processus métiers fait partie du projet d'introduction du DEP.

Solution intégrée

Il est également possible de faire en sorte que les utilisatrices et les utilisateurs de l'institution accèdent au DEP directement depuis le logiciel de dossiers patients de l'institution. Cela facilite l'introduction du DEP auprès des utilisateurs ainsi que son utilisation quotidienne. N'hésitez pas à contacter CARA si vous souhaitez en savoir davantage sur une solution intégrée.

Moyen d'identification électronique (MIE)

Tout comme les patientes et les patients, chaque professionnelle et professionnel de santé a besoin d'un moyen d'identification électronique individuel pour pouvoir accéder au DEP. Il s'agit d'une sorte de clé personnelle que l'utilisatrice ou l'utilisateur utilisera à chaque fois qu'il voudra accéder à un DEP. Ce moyen d'identification garantit l'identité de tous les utilisateurs du système et permet la traçabilité des actions réalisées sur le DEP. Pour être reconnu, ce moyen d'identification se base sur une authentification à double facteur : en plus du mot de passe, on ajoute une deuxième étape est nécessaire, par exemple un code SMS.

2.3 Finances

Les cantons membres de CARA investissent de façon significative dans la création et la gestion de la communauté, notamment avec la mise à disposition et l'exploitation de la plateforme de santé numérique CARA. Les services de CARA sont donc gratuits pour les institutions affiliées.

En revanche, les coûts spécifiques à chaque institution sont portés par cette dernière. L'introduction et l'utilisation du DEP dans la pratique de l'institution génèrent certains coûts qui doivent être planifiés suffisamment tôt :

- Coûts liés au moyen d'identification électronique (MIE)
- Coûts de formation
- Coûts de sécurisation de l'infrastructure informatique

Ces coûts sont pérennes.

Selon l'OFSP, les coûts engendrés par l'utilisation du DEP sont en lien direct avec les prestations de soins. Les prestations telles que la rédaction et la consultation de documents et de rapports ou l'utilisation d'une infrastructure tombent sous le coup de l'article 25 alinéa 1 LAMal, peu importe qu'il s'agisse de rapports au format papier ou de documents électroniques, d'un envoi par la poste ou d'un e-mail crypté, de la mise à disposition d'informations ou de documents dans le DEP. Dans ce sens, les coûts générés par l'utilisation du DEP sont en principe entièrement couverts par le biais du financement des soins via le TARMED (catalogue des tarifs médicaux négociés directement entre les partenaires tarifaires et les assureurs maladie) ou autres tarifs ambulatoires.

2.4 Relation avec les autres prestataires de soins

L'accès à la plateforme CARA permet aux collaboratrices et collaborateurs de l'institution d'accéder plus facilement aux données de santé des patientes et des patients possédant un DEP. En participant à la communauté CARA, chaque institution augmente l'intérêt des autres institutions et professionnels à participer, puisque les DEP contiendront davantage d'informations. Les hôpitaux et les cliniques, y compris les cliniques de réadaptation et les cliniques psychiatriques sont déjà affiliés. D'autres professionnels de santé ont déjà également rejoint la communauté. La liste exhaustive des institutions affiliées à CARA est disponible sur www.cara.ch.

Les établissements médicosociaux ainsi que les maisons de naissance sont appelés à rejoindre une communauté / communauté de référence d'ici le 15 avril 2022, selon la loi fédérale.

Le DEP gagnera en pertinence pour les professionnels et pour le patient si l'ensemble des professionnels le prenant en charge participent au système. En ce sens, CARA encourage l'ensemble des institutions et des professionnels de santé à participer aux services de santé numérique.

2.5 Relation avec les patients

Le DEP implique une nouvelle relation avec la patiente ou le patient et permet d'accéder facilement aux données déposées par les autres professionnels de santé et par le patient lui-même.

Le DEP est facultatif pour la population, cela implique qu'un échange doit avoir lieu avec la patiente ou le patient pour savoir s'il dispose d'un DEP. Il faut également convenir avec le patient qu'il octroie un droit d'accès à son DEP à l'institution ou à l'une ou l'un de ses utilisateurs.

3 Les tâches liées au DEP dans l'institution

Plusieurs tâches doivent être réalisées avant qu'une institution soit en mesure de travailler avec le DEP. Généralement, l'introduction du DEP se déroule en quatre étapes : l'initialisation du projet, sa conception, la réalisation et le déploiement.

	Initialisation	Conception	Réalisation	Déploiement
Organisation	Information Stratégie Affiliation	Organiser le projet Définir les utilisateurs	Transmission des utilisateurs à CARA	Information et formation du personnel
Technique		Choix du MIE Vérifier la sécurité informatique	Obtention des MIE Adapter la sécurité informatique	
Finances				
Relations avec les autres prestataires de soins			Déterminer les documents à rechercher et à déposer dans le DEP	
Relations avec les patients				Information aux patients

Les questions à se poser, les tâches et les livrables listés ci-dessous aideront les institutions dans leur planification. Les livrables à obtenir sont donnés à titre d'exemple et ne prétendent pas à l'exhaustivité.

3.1 Phase d'initialisation

Recueillir les informations

Pour débiter le projet, l'institution peut s'informer sur les thèmes suivants :

- **Le DEP** : Qu'est-ce que le DEP ? comment fonctionne-t-il ? quelles sont les possibilités offertes ?
www.cara.ch et www.dossierpatient.ch
- **Services offerts** : CARA offre des services de santé numérique, dont le DEP. CARA accompagne les patientes et les patients aussi bien que les institutions : l'ouverture du DEP par les patients, des formations pour les utilisatrices et les utilisateurs, un service d'assistance, une aide pour l'intégration technique, etc.
- **Contrat d'affiliation et conditions générales d'utilisation** : Pour pouvoir utiliser les services de CARA, l'institution doit déposer une demande d'affiliation. Celle-ci, ainsi que les conditions générales d'utilisation, fixent les droits et devoirs de l'institution et de CARA. L'affiliation et l'utilisation des services CARA est gratuite pour toute institution et pour toute professionnelle ou professionnel indépendant situé sur le territoire des cantons membres de CARA.
www.cara.ch

Le secrétariat général de CARA est à disposition pour répondre à toute question : info@cara.ch

Définir la stratégie DEP

Actions	Les questions à se poser
Définir les objectifs de l'institution	<p>Réflexions sur les besoins de l'institution ou les améliorations possibles par rapport à la situation actuelle.</p> <p>Le DEP et les services supplémentaires offrent avant tout de nouvelles opportunités de collaboration facilitée au sein de la région de fourniture de soins.</p> <p>Le DEP fonctionne sur le principe de l'échange d'informations. Une réflexion sur les besoins en termes d'information des patients pris en charge dans l'institution et les besoins des autres prestataires de soins est par conséquent indispensable. Par exemple :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Les cabinets de médecins appellent régulièrement l'institution pour obtenir tel ou tel document ; l'institution n'aurait-elle pas intérêt à publier ce document dans le DEP ? • L'hôpital voisin se plaint de ne pas avoir les documents concernant les patients de l'institution. L'institution pourrait faciliter la prise en charge de ses patients à l'hôpital si ces documents sont publiés dans le DEP. • Quel pourrait être les gains de temps si l'information ne devait pas être recherchée auprès d'une multitude d'intervenants ?
Définir le chef de projet	Il est recommandé d'avoir une personne en charge de superviser l'entier des questions liées à l'introduction du DEP au sein de l'institution.
Définir les ressources nécessaires et disponibles	<ul style="list-style-type: none"> • Quelles sont les ressources nécessaires ? • Quelles sont les ressources disponibles ? Ou quelle est la procédure nécessaire pour les rendre disponibles ?
Définir un calendrier	<ul style="list-style-type: none"> • Dans quel délai l'institution veut-elle utiliser le DEP ? • Quelles sont les étapes pour y parvenir ?
Documents à produire	📄 Plan de gestion du projet

S'affilier à la communauté de référence CARA

Pour utiliser les services de CARA et participer au DEP, l'institution doit s'affilier à la communauté de référence. Les institutions affiliées peuvent alors annoncer les membres de leur personnel qui utiliseront les services de CARA. Les utilisatrices et les utilisateurs de l'institution agissent sous la responsabilité de l'institution. La professionnelle ou le professionnel de santé indépendant est également tenu de s'affilier en tant qu'institution et de s'annoncer comme unique utilisateur.

Actions	Les points à prendre en considération
Signer la demande d'affiliation à CARA	Les conditions d'affiliation, les conditions générales d'utilisation et la demande d'affiliation sont accessibles sur le site cara.ch ¹ .
Désigner une personne de contact	Informez CARA de la personne de contact pour l'institution. Il s'agit de la personne avec laquelle CARA aura des échanges concernant les utilisatrices et utilisateurs de l'institution, qui sera informée régulièrement de l'évolution des services (par exemple : modifications des conditions générales d'utilisation, activation d'un nouveau service), et des éventuelles difficultés rencontrées (par

¹ <https://www.cara.ch/fr/Professionnels/Demande-d-affiliation.html>

	exemple: panne, risque sécurité). Il est recommandé que ce soit le chef de projet.
--	--

Après la validation de l'affiliation, l'institution reçoit un courrier de confirmation d'affiliation.

3.2 Phase de conception

Organiser le projet

Actions	Les questions à se poser
Définir les parties prenantes et la gouvernance du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Qui doit travailler dans le projet et qui doit être impliqué ? • Quelle est la gouvernance interne du projet ?
Définir le niveau d'intégration	<ul style="list-style-type: none"> • Selon l'orientation stratégique définie, une intégration est-elle souhaitée ? Si oui, laquelle ?
Libérer les ressources et le budget du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Les ressources en personnel et budgétaires sont-elles disponibles ?
Déterminer et contenir les risques du projet	<ul style="list-style-type: none"> • Quels sont les risques du projet, quels sont leur probabilité et leur possible impact ?
Documents à produire	<ul style="list-style-type: none"> 📄 Réviser le plan de gestion du projet


Gérer les utilisatrices et les utilisateurs

Afin de pouvoir utiliser le DEP dans l'institution, l'organisation doit être préparée pour l'introduction et l'exploitation du DEP.

Actions	Les questions à se poser
Définir la stratégie d'accès au DEP	<ul style="list-style-type: none"> • En lien avec les processus, quelles professionnelles et quels professionnels doivent accéder au DEP ? • Quels auxiliaires doivent accéder au DEP et à quels professionnels sont-ils rattachés ? <p>Définition de personnel auxiliaire dans le contexte DEP Les professionnels de la santé peuvent recourir à du personnel auxiliaire pour traiter à leur place les données et les documents dans le DEP. L'auxiliaire agit sous la responsabilité d'une ou d'un professionnel et peut donc avoir accès au DEP avec les mêmes droits. Il peut s'agir, par exemple, d'assistants ou d'assistantes médicales qui déposent des documents dans le DEP ou en téléchargent à partir du DEP, sur mandat d'un médecin.</p>
Définir les processus de gestion des utilisateurs	<ul style="list-style-type: none"> • Quel processus pour informer CARA des changements liés aux utilisatrices et aux utilisateurs (arrivées, modifications, départs, etc.) ?
Prévoir un plan de communication et de formation	<ul style="list-style-type: none"> • Comment introduire le DEP dans l'organisation de l'institution (communication, formation) ?
Documents à produire	<ul style="list-style-type: none"> 📄 Liste des utilisatrices et des utilisateurs 📄 Révision de la documentation relative aux processus 📄 Plan de formation
Décisions à prendre	<ul style="list-style-type: none"> • Définir et valider l'organisation et les processus de l'institution • Définir la méthode d'introduction du DEP et la formation du personnel

Choisir un moyen d'identification électronique (MIE)

La LDEP impose un niveau de vérification très élevé de l'identité de chaque utilisatrice et utilisateur du DEP. Aussi bien les patients que les professionnels ont besoin d'un moyen d'identification électronique (MIE) nominatif pour pouvoir accéder au DEP. Ce MIE doit avoir été certifié selon la LDEP. Ceci permet d'identifier de manière univoque tous les utilisateurs du DEP lors de leur accès au système. L'identité électronique améliore la sécurité de la totalité du système grâce à ce contrôle d'accès strict.

Actions	Les questions à se poser
Choisir une stratégie de MIE	<ul style="list-style-type: none">• L'institution fournit-elle des MIE à ses utilisateurs, ou sont-ils responsables individuellement d'en acquérir un ?
Choisir un fournisseur de MIE certifié selon la LDEP	<ul style="list-style-type: none">• Quels sont les prestations et les coûts de chaque fournisseur de MIE ?• Quel est le dispositif mis en place pour s'identifier physiquement afin d'obtenir son MIE nominatif ? <p>Au moment de la rédaction du présent document, deux fournisseurs de MIE peuvent être utilisés par les professionnelles et les professionnels de santé ou leurs auxiliaires :</p> <ul style="list-style-type: none">• HIN• TrustID <p>Le canton de Genève proposera prochainement à ses institutions, professionnelles et professionnels de santé l'utilisation de la GenèveID.</p>
Définir les processus d'obtention du MIE aux collaborateurs	<ul style="list-style-type: none">• Comment attribuer un MIE aux collaboratrices et collaborateurs déjà en place ?• Comment attribuer un MIE à l'arrivée d'un collaborateur (professionnel et auxiliaire) ?• Faut-il désactiver le MIE au départ d'un collaborateur ?
Documents à produire	 Document de comparaison des avantages & inconvénients de chaque fournisseur
Décisions à prendre	<ul style="list-style-type: none">• Choisir un fournisseur de MIE

Vérifier la sécurité informatique

La sécurité et la protection des données sont une priorité pour CARA. Les institutions, en étant membre de la communauté de référence CARA, participent au maintien d'un haut niveau de sécurité. Les institutions affiliées sont tenues au minimum de respecter les points suivants :

- pour les postes de travail sur lesquels le DEP sera utilisé :
 - Un système d'exploitation à jour
 - Un antivirus
 - Un pare-feu
 - Des droits administrateurs limités
- informer et former le personnel aux aspects de sécurité et de protection des données

Évaluer les possibilités d'intégration et choisir l'intégration souhaitée

Variante 1 : Portail Internet

La professionnelle, le professionnel ou l'auxiliaire se connecte au portail via un navigateur Web et une connexion internet sécurisée. Tout professionnel ou auxiliaire passe par une identification à deux facteurs certifiée et peut alors avoir accès au DEP de toutes les personnes pour lesquelles il a été autorisé. Tous ces processus sont exécutés manuellement par le professionnel ou l'auxiliaire.

Variante 2 : Solution intégrée

Les systèmes primaires, comme le dossier de soins, l'administration électronique des ressources internes et les autres applications comme l'archivage, sont directement connectés à la plateforme CARA. De façon générale, il est recommandé de privilégier l'intégration dans les systèmes primaires.

Les informations pertinentes peuvent être directement importées dans le DEP via les interfaces entre le système primaire et la plateforme CARA. La décision d'intégrer tout ou partie des systèmes via les interfaces incombe à l'institution.

Il est recommandé de privilégier l'intégration dans les systèmes primaires.

Une intégration progressive est aussi envisageable. Dans ce cas, l'institution commence par introduire le portail Internet avant d'intégrer ensuite successivement les différents systèmes primaires.

Un raccordement via le portail Internet peut être une bonne option de départ pour les plus petites institutions.

	Avantages	Inconvénients
Portail Internet	<ul style="list-style-type: none">• Possibilité de mise en œuvre rapide• Peu de contraintes techniques	<ul style="list-style-type: none">• Davantage de charges administratives• Risque d'erreurs en raison de l'exécution manuelle• Une application supplémentaire doit être utilisée par les professionnelles, les professionnels et les auxiliaires
Solution intégrée	<ul style="list-style-type: none">• Automatisation des tâches administratives• Possibilité de créer les bases pour les services supplémentaires liés au DEP• Moins de sources d'erreurs lors du téléchargement de documents	<ul style="list-style-type: none">• Nombreuses exigences techniques nécessaires• Important travail de projet• Exploitation technique plus importante• Les interfaces doivent être disponibles ou, le cas échéant, créées (coûts)

Décision à prendre	<ul style="list-style-type: none">• Choisir le mode d'intégration et planifier sa réalisation <p>Si la solution intégrée est choisie, il est important d'envisager également l'intégration du MIE (réutilisation des accès existants au sein de l'institution avec ajout d'un second facteur du fournisseur)</p>
--------------------	--

Recommandation

Il est recommandé de considérer l'intégration du DEP dans les processus internes aussi d'un point de vue stratégique à long terme. C'est la seule façon, pour une institution, de retirer à moyen et long terme les bénéfices des efforts consentis pour l'introduction du DEP.

Le guide de raccordement technique au DEP est à la disposition des institutions affiliées. Il permet de réaliser une intégration forte du système primaire utilisé dans l'institution avec la plateforme CARA.

Déterminer les documents à rechercher et à déposer dans le DEP

Selon la loi, le DEP doit contenir des données et des documents qui sont pertinents pour la suite du traitement de la patiente ou du patient par les professionnels de la santé. Pour les y aider, CARA met à disposition une aide à la mise en œuvre donnant des indications sur la nature des documents à considérer comme pertinents dans le cadre du traitement.

Recherche

Actions	Les points à prendre en considération
Définir les documents à consulter	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'on ne fait que consulter le contenu du DEP ou bien doit-on enregistrer des documents en local ? • A quel moment les documents sont-ils enregistrés, et par qui ?

Dépôt

Actions	Les points à prendre en considération
Définir les documents publiés	<ul style="list-style-type: none"> • Le personnel qui publie des documents doit se conformer à publier les types de documents recommandés par CARA² et choisis par l'institution.
Déterminer la manière de déposer les documents	<ul style="list-style-type: none"> • Il est important et indispensable que les utilisateurs renseignent correctement les informations concernant le document (par exemple : type de document, nom du document). En effet, par la suite une recherche performante des documents en dépend.
Gérer les préférences de la patiente ou du patient	<ul style="list-style-type: none"> • Si une patiente ou un patient estime qu'un document est pertinent alors que l'institution ne l'a pas considéré comme tel, il peut néanmoins demander que ce document figure dans le DEP. • De même, il est possible pour le patient de demander qu'un document pertinent pour le traitement ne soit pas enregistré dans le DEP.
Définir le niveau de confidentialité des documents	<ul style="list-style-type: none"> • Les documents sont publiés à un niveau « normal » par défaut, en cas de document que le professionnel juge plus sensible, il peut le publier à un niveau « restreint ». • Ces niveaux ont un impact sur les professionnels qui pourront ensuite accéder aux documents.
Définir le moment de publication	<ul style="list-style-type: none"> • Est-ce qu'un délai (de quarantaine) est souhaité pour certains types de documents avant qu'il soit publié dans le DEP du patient (avertir des professionnels d'abord) ?
Définir une tactique pour la publication de documents historiques	<ul style="list-style-type: none"> • Y a-t-il une publication automatique dans le DEP de documents disponibles dans le système primaire qui seraient antérieurs à l'ouverture du DEP ? • Si oui, quels types de documents et depuis quelle date ?

² Voir le document *Utilisation de la plateforme de santé numérique CARA par les professionnelles et les professionnels de santé*

3.3 Phase de réalisation

Transmission de la liste des utilisatrices et des utilisateurs à CARA

Avant l'utilisation du DEP, chaque professionnelles, professionnel et auxiliaire doit être enregistré dans l'annuaire des utilisateurs de la plateforme CARA.

Actions	Les points à prendre en considération
Préparer l'enregistrement des utilisatrices et utilisateurs	<ul style="list-style-type: none">• Préparer la liste des utilisatrices et des utilisateurs. Un modèle de liste avec les informations à remplir est disponible sur cara.ch³
Obtention d'un numéro GLN pour toutes les utilisatrices et tous les utilisateurs	<ul style="list-style-type: none">• Chaque professionnelle, professionnel et auxiliaire doit disposer d'un GLN personnel valide.• Le numéro GLN peut être obtenu auprès de la société Refdata⁴.
Transmission de la liste des utilisateurs à CARA	<ul style="list-style-type: none">• L'institution transmet la liste de ses utilisateurs à CARA
Liaison du compte d'accès CARA avec le MIE	<ul style="list-style-type: none">• Après vérification par CARA, chaque future utilisatrice et utilisateur de l'institution reçoit un courrier avec un nom d'utilisateur et un mot de passe temporaire (unique).• L'utilisateur doit posséder ou acquérir un MIE d'un fournisseur certifié lors du premier accès sur la plateforme, le MIE de l'utilisateur sera ainsi associé au compte CARA de l'utilisateur.

La liste des utilisatrices et utilisateurs est modifiable en tout temps à travers des demandes de modifications à CARA.

Obtention des moyens d'identification électroniques (MIE)

Variante 1 : Si l'institution fournit des MIE à ses utilisatrices et ses utilisateurs, l'institution doit acquérir ces MIE.

Variante 2 : Dans le cas contraire, les utilisateurs sont informés de la procédure pour acquérir un MIE.

Il est judicieux, une fois retenu le fournisseur du MIE, de donner des instructions claires à chaque future utilisatrice et futur utilisateur, de sorte qu'il puisse se procurer son MIE à temps. Peu importe le MIE choisi, chaque utilisateur devra se déplacer pour que l'on procède à la vérification physique de son identité. Chaque fournisseur a son propre dispositif qui précise où l'utilisateur doit se rendre pour obtenir son MIE, en présentant son passeport ou sa carte d'identité.

Il ne faut pas oublier que les auxiliaires doivent également disposer d'un MIE.

Formation

En fonction de la taille de l'institution, il est nécessaire de former un ou plusieurs formateurs — formation dispensée par CARA — afin que ces personnes puissent à leur tour former l'ensemble des utilisatrices et des utilisateurs au sein de l'institution.

Sécurité

Si certains manques ou risques en matière de sécurité ont été détectés lors de la phase de conception, c'est le bon moment de procéder aux améliorations requises. Cela est nécessaire pour le DEP, mais augmente également la sécurité des systèmes internes de l'institution.

³ <https://www.cara.ch/fr/Professionnels/Demande-d-affiliation.html>

⁴ <https://www.refdata.ch/fr/partenaires/inscription>

3.4 Phase de déploiement

Information et formation du personnel

Le personnel appelé à travailler avec le DEP doit être spécifiquement formé sur ses tâches ainsi que sur ses droits et devoirs.

Actions	Les questions à se poser
Former le personnel qui travaillera avec le DEP	<ul style="list-style-type: none">• Toutes les utilisatrices et utilisateurs sont-ils capables d'utiliser les services de CARA ?⁵
Assurer la formation continue du personnel	<ul style="list-style-type: none">• Comment assurer que le personnel actuel et futur reçoive régulièrement des informations sur l'évolution des services de CARA ?
Assurer le contrôle qualité	<ul style="list-style-type: none">• Comment ajuster et améliorer en continu les pratiques et les processus basés sur les retours des utilisateurs ?
Documents à produire	<ul style="list-style-type: none">📄 Supports de cours (les supports mis à disposition par CARA peuvent être adaptés par l'institution)📄 Liste des utilisatrices et utilisateurs ayant reçu une formation

Information à la patiente et au patient

Il est important que les patientes et les patients de l'institution soient informés de l'utilisation du DEP par l'institution.

Avant la prise en charge

Actions	Les questions à se poser
Informar la patiente, le patient et ses proches	<ul style="list-style-type: none">• Comment la patiente ou le patient est-il informé que l'institution utilise le DEP ?• La patiente ou le patient a-t-il déjà un DEP ?• Si oui, à qui doit-il donner accès pour que les informations de son DEP puissent être prises en compte (l'institution, un groupe, un professionnel) ?• Sinon, informer la patiente ou le patient sur l'existence du DEP et la manière dont il peut en ouvrir un.

Pendant ou après la prise en charge

Actions	Les questions à se poser
Informar la patiente, le patient et ses proches	<ul style="list-style-type: none">• Quels documents seront déposés dans son DEP (tout ou seulement une partie) ?

CARA mettra à disposition des institutions affiliées du matériel d'information à destination des patientes, des patients et de leurs proches.

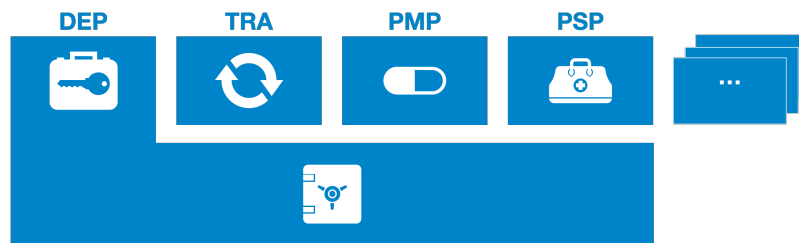
Les institutions qu'y souhaitent participer activement à l'augmentation du nombre de DEP peuvent également se voir confier des accès spéciaux permettant de créer des DEP pour leurs patients.

⁵ Voir le document CARA : *Recommandations pour l'organisation des formations dans une institution*

4 Futurs services offerts par CARA

4.1 La plateforme cybersanté CARA – bien plus que le DEP

La plateforme cybersanté CARA est le dispositif appelé à devenir, au-delà du DEP, la plateforme d'échange et de partage d'informations commune entre professionnelles, professionnels, patientes et patients. Pour cela, la plateforme prévoit d'héberger à terme d'autres services.



Le transfert de documents (TRA)

Le service de transfert de documents sert à la communication directe et sécurisée entre institutions, professionnelles et professionnels de la santé, sans passer par le DEP. C'est une solution de remplacement aux échanges par courrier, fax, courriel non sécurisé, etc.

En effet, en plus du partage sécurisé d'informations médicales dans le DEP, professionnelles et professionnels de la santé ont également besoin, avec le consentement de leur patiente ou de leur patient, d'échanger des rapports, des résultats d'examen ou des données médicales avec d'autres praticiens sous forme numérique. C'est d'autant plus vrai si le patient n'a pas de DEP.

Le plan de médication partagé (PMP)

Le plan de médication partagé est un outil de gestion de la médication permettant une vue exhaustive et à jour du traitement médicamenteux effectif de la patiente ou du patient.

Les informations relatives à la médication sont souvent morcelées et distribuées dans de multiples systèmes. Avec le PMP, médecins, pharmaciennes et pharmaciens, infirmières et infirmiers, ainsi que tout autre professionnel de santé autorisé par le patient a accès à l'historique complet de la médication du patient (par exemple les intolérances médicamenteuses dans le passé), ainsi qu'à la carte de traitement actualisée (les médicaments actifs du jour).

Le plan de soins partagé (PSP)

Le plan de soins partagé est un outil de suivi de la prise en charge interprofessionnelle et transversale d'un patient complexe ou chronique. Il permet de partager des objectifs de soins et des observations, en temps réel et de manière structurée, entre professionnelles et professionnels de la santé, mais également avec la patiente, le patient et les proches aidants.

5 Glossaire

Auxiliaire	Toute personne peut exercer le rôle d'auxiliaire. Pour ce faire, elle doit agir sur mandat d'une ou d'un professionnel de la santé. L'auxiliaire assiste le professionnel de la santé dans l'exercice de sa fonction en effectuant des tâches à sa place et sous sa responsabilité.
Communauté /Communauté de référence	Les communautés, selon la loi fédérale, sont des regroupements de professionnelles et de professionnels de la santé et de leurs institutions. Une communauté gère les professionnels qui en font partie et qui met à disposition des services pour que les professionnels puissent utiliser le DEP. La communauté de référence offre également ses services aux patientes et aux patients.
DEP	Le dossier électronique du patient (DEP) est un dossier virtuel permettant de consulter les données pertinentes pour le traitement d'un patient.
LDEP	Entrée en vigueur le 15 avril 2017, la Loi fédérale sur le dossier électronique du patient (LDEP) règle les conditions-cadres pour l'introduction et la diffusion du dossier électronique du patient.
MIE	Un moyen d'identification électronique est une preuve évidente de l'identité dans l'espace numérique. Le MIE peut comporter toutes les formes de données relatives à l'identité d'une personne. Les patientes et les patients, toutes les professionnelles et professionnels de la santé ainsi que les auxiliaires enregistrés dans le « contexte du DEP » doivent disposer d'un moyen d'identification électronique (MIE). Le fournisseur de ce MIE doit être certifié conformément à la LDEP.
Professionnelle ou professionnel de la santé	Personne active professionnellement dans le domaine de la santé, reconnue par le droit fédéral ou cantonal, qui applique ou prescrit des traitements médicaux, ou qui remet des produits thérapeutiques ou d'autres produits dans le cadre d'un traitement médical.