

AIDE À LA MISE EN ŒUVRE

Communication sur l'introduction du DEP – rôles et responsabilités

1. Objectif

Conformément à la décision du Dialogue « Politique nationale de la santé », les activités en lien avec la communication sur l'introduction du dossier électronique du patient (DEP) doivent être coordonnées au niveau national et cantonal. Dans cette optique, la présente fiche d'information décrit les rôles, les tâches, les compétences et les responsabilités des différents acteurs. Ces dispositions ont été approuvées par le Comité de programme d'eHealth Suisse le 5 mars 2020.

2. Définitions

Acteurs :

Les dispositions s'appliquent aux acteurs suivants :

- l'OFSP (en tant que représentant de la Confédération)
- eHealth Suisse
- les cantons, y compris la CDS (ci-après désignés par « cantons »)
- les communautés de référence et les communautés (ci-après désignées par « communautés de référence »)

Ces dispositions servent de lignes directrices pour les autres organisations participant à la communication sur l'introduction du DEP (p. ex. fournisseurs de prestations, associations professionnelles, assureurs-maladies). Ces dernières sont invitées à harmoniser leur communication avec celle des acteurs mentionnés dans ce document.

Référence à la stratégie de communication

Les présentes dispositions répondent à la question « **Qui** communique ? ». Elles ne se rapportent ni à la stratégie, ni au contenu, ni aux canaux, ni au calendrier, ni aux groupes-cibles de la communication. Ces aspects sont définis séparément.

Communication en temps normal et en situation de crise

Les définitions s'appliquent à la communication en temps normal, mais aussi dans les situations de crise et pendant les campagnes.

3. Répartition des rôles dans la communication

Conformément aux définitions de la loi fédérale sur le DEP (LDEP), du message sur la LDEP, de l'ordonnance sur le DEP (ODEP), de la Stratégie Cybersanté 2.0 et des conditions-cadres sur la collaboration dans le domaine de la cybersanté, les rôles sont répartis comme suit :

Acteurs	Rôles
Confédération (OFSP)	<ul style="list-style-type: none">• Soutenir l'introduction et la diffusion du DEP en termes d'information et de coordination• Utiliser ses propres canaux apparentés pour diffuser le DEP
eHealth Suisse	<ul style="list-style-type: none">• Informer la population, les professionnels de la santé et les autres milieux intéressés sur le DEP (sur mandat de l'OFSP)• Soutenir les autres acteurs en matière de communication (sur mandat de l'OFSP)• Partager les connaissances et les expériences entre les acteurs (sur mandat de l'OFSP)• Avoir une vue d'ensemble des communautés de référence certifiées (www.patientendossier.ch/fr)• Superviser le plan de communication
Cantons	<ul style="list-style-type: none">• Informer les patients sur les offres et les possibilités d'accès• Participer aux campagnes d'information régionales• Utiliser ses propres canaux apparentés pour diffuser le DEP
Communautés de référence	<ul style="list-style-type: none">• Informer les patients sur les aspects « pratiques » du DEP• Désigner un point de contact pour les professionnels de la santé

4. Règles de communication

Modèle de direction thématique

Afin de couvrir adéquatement la vaste palette de situations de communication escomptée, les acteurs se partagent la direction en fonction des cas (modèle de direction thématique). La prise de direction est établie dans le tableau suivant.

- L'acteur qui prend la direction peut inviter les autres acteurs à collaborer. Il les informe des mesures prévues et de leur mise en œuvre.
- Les acteurs qui ne prennent pas la direction sont tenus d'apporter leur soutien si nécessaire.

Exemple :

Les cantons prennent la direction concernant la réponse à apporter aux interventions parlementaires au niveau cantonal. Ils communiquent de manière autonome, tout en tenant compte du cadre de communication d'eHealth Suisse. Ils informent l'OFSP et eHealth Suisse, ainsi que les autres cantons le cas échéant, des mesures prises. Ils peuvent inviter les communautés de référence actives dans le canton à collaborer.

Qui prend la direction ? Dans quelle situation ?

Les exemples suivants couvrent les situations fréquemment rencontrées. Les cas non mentionnés sont traités par analogie.

Remarque : pour la communication en situation de crise et pendant les campagnes, voir chap. 5 et 6.

Direction		OFSP	eHealth Suisse	Cantons	Communaux de référence
Communication directe	Information de la population				
	· Informations générales sur le DEP		D		
	· Instructions sur l'ouverture du DEP				D
	· Vue d'ensemble des communautés de référence certifiées		D		
	· Modification des bases légales	D			
	Information des fournisseurs de prestation / des professionnels de la santé				
	· Informations générales sur le DEP		D		
	· Modification des bases légales	D			
	· Communautés et communautés de référence actives dans le canton			D	
	· Points d'enregistrement et procédure d'ouverture du DEP				D
· Offre de prestations des communautés de référence				D	
· Instructions sur la participation				D	
Information des associations professionnelles du secteur de la santé					
· Informations générales sur le DEP		D			
· Modification des bases légales	D				
· Points d'enregistrement et procédure d'ouverture du DEP				D	
Communication indirecte	Interventions politiques				
	· au niveau fédéral	D			
	· au niveau cantonal			D	
	Questions des médias				
	· sur les bases légales du DEP y c. la sécurité des données	D			
	· sur le DEP en tant que programme		D		
	· sur la protection des données y c. les droits d'accès		D		
	· sur l'état de l'introduction au niveau national		D		
	· sur l'état de l'introduction dans un canton / une région de soins			D	
	· sur l'état de l'introduction dans une communauté de référence				D
· sur l'offre de prestations d'une communauté de référence				D	
· sur la procédure d'ouverture du DEP et l'accès au dossier				D	
Questions des particuliers					
· sur le fonctionnement du DEP		D			
· sur les points d'enregistrement dans un canton / une région de soins			D		
· sur leur propre DEP (ouverture, modification, suppression, accès, sécurité, etc.)				D	
Questions des fournisseurs de prestations (hôpitaux, cliniques, professionnels de la santé, etc.)					
· sur les exigences, les délais et les procédures d'affiliation au DEP				D	

Répartition des tâches, des responsabilités et des compétences

Les tâches, compétences et responsabilités sont différentes selon les fonctions exercées. Elles ne dépendent pas des acteurs, mais de leur fonction dans chaque situation de communication.

Tâches	En général : <ul style="list-style-type: none"> Soutenir la D lors de la mise en œuvre de mesures de communication
	En tant que direction (D) : <ul style="list-style-type: none"> Planifier et soutenir les mesures de communication dans son propre domaine de compétences Informar les autres acteurs sur les activités prévues
Compétences	En général : <ul style="list-style-type: none"> Allouer les fonds dans le cadre de ses propres ressources Disposer du droit de proposition auprès des autres acteurs
	En tant que direction (D) : <ul style="list-style-type: none"> Établir la procédure pour les mesures de communication dans son propre domaine de compétences Inclure les autres acteurs (collaboration) Déléguer à des tiers
Responsabilités	En général : <ul style="list-style-type: none"> Garantir l'exactitude des informations communiquées Prendre en compte les impératifs de communication (conception, logos, règles linguistiques, etc.) Transmettre les questions (ou leurs aspects) qui ne sont pas de son propre ressort aux acteurs concernés Préparer les informations nécessaires sur demande des autres acteurs Ouvrir ses propres canaux de communication pour qu'ils soient utilisés par d'autres acteurs

Prestations spécifiques

Chaque acteur offre des prestations spécifiques pour garantir la communication.

Prestation	Responsabilité	OFSP	eHealth Suisse	Cantons	Communautés de référence
Coordination :					
<ul style="list-style-type: none"> Coordination entre les cantons 				CDS	
<ul style="list-style-type: none"> Coordination entre les communautés de référence d'une même région de soins 					X
<ul style="list-style-type: none"> Coordination avec les communautés de référence du canton / de la région de soins 				X	
<ul style="list-style-type: none"> En tant que communauté de référence : harmonisation des activités de communication vis-à-vis des fournisseurs de prestation avec les cantons 					X
Planification stratégique :					
<ul style="list-style-type: none"> Élaboration d'un plan de communication sur l'introduction du DEP à l'intention du comité de pilotage 			X		
Bases :					
<ul style="list-style-type: none"> Élaboration de présentations et de matériel sur le DEP 			X		
<ul style="list-style-type: none"> Gestion du site internet www.dossierpatient.ch 			X		
Transmission de renseignements :					
<ul style="list-style-type: none"> Désignation du service de renseignements du canton (p. ex. département de la santé) pour les questions de la population 				X	

5. Communication de crise

Un comité de communication coordonne les mesures de communication à prendre en cas d'événements importants et urgents. L'OFSP, la CDS et eHealth Suisse sont représentés dans ce comité. Sont considérés comme **crise** les événements qui nécessitent une prise en charge immédiate, qui comportent un risque accru (p. ex. financier, pour la santé des patients ou ayant trait à la réputation) et dont la portée touche le système national du DEP.

Le **comité de communication** désigne qui prend la direction en fonction de la situation. Les tâches, les compétences et les responsabilités énumérées au chap. 4 restent valables tant que le comité de communication n'en décide pas autrement.

Il incombe à **eHealth Suisse** de préparer l'infrastructure nécessaire au comité de communication et de conserver les documents élaborés pour les situations de crise (FAQ, règles linguistiques, faits et chiffres, etc.)

Tous les acteurs sont tenus d'informer le comité de communication de manière exhaustive et en temps voulu des crises qui leur sont annoncées ou qui se sont déjà produites.

6. Campagnes de communication

Le terme « **campagne** » définit une activité d'information nationale, étendue et limitée dans le temps sur l'introduction du DEP. Les activités du même type, mais étant propres aux cantons, aux communautés de référence ou aux autres organisations ne sont pas traitées ici.

La direction de la planification et de la mise en œuvre d'une campagne nationale sur l'introduction de DEP est confiée à l'**OFSP**. Les autres acteurs lui apportent leur soutien.

Conformément à la Stratégie Cybersanté 2.0, « les **cantons** participent à des campagnes d'information régionales à la population au sujet de l'introduction du DEP ». Concrètement, cela signifie que les cantons soutiennent l'OFSP dans le cas d'une campagne nationale en l'appliquant au niveau régional dans la mesure de leurs possibilités. Ils mobilisent leurs propres ressources pour ce faire.

Les cantons sont libres d'organiser des activités de communication complémentaires sur l'introduction du DEP. Ils le font en accord avec l'OFSP.

Les présentes dispositions ont été élaborées au sein d'un groupe de travail temporaire d'eHealth Suisse en collaboration avec geelhaarconsulting. Le groupe de travail est composé de membres de l'OFSP, de la CDS, des cantons AG, BE, NW, SO et ZH et de la communauté de référence Cara.
