



Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra



Konferenz der kantonalen Gesundheits-
direktorinnen und -direktoren
Conférence des directrices et directeurs
cantonaux de la santé
Conferenza delle direttrici e dei direttori
cantionali della sanità

eHealth Suisse

Mesures relatives à l'habilitation de la population à utiliser le dossier électronique du patient (DEP)

Aide à la mise en œuvre destinée aux organisations de patients, aux
ligues de santé et aux communautés de référence

Berne, le 22 octobre 2020

ehealthsuisse

Kompetenz- und Koordinationsstelle
von Bund und Kantonen

Centre de compétences et de coordination
de la Confédération et des cantons

Centro di competenza e di coordinamento
di Confederazione e Cantoni

Impressum

© eHealth Suisse, Centre de compétences et de coordination de la Confédération et des cantons

Licence : ce résultat appartient à eHealth Suisse (centre de compétence et de coordination de la Confédération et des cantons) Le résultat final sera publié par des voies d'information appropriées sous la licence Creative Commons de type « Attribution – Partage dans les mêmes conditions, licence 4.0 ». Texte de la licence : <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.fr>

Informations complémentaires et diffusion :

www.e-health-suisse.ch

But et positionnement du présent document

La présente aide à la mise en œuvre précise les mesures relatives à l'habilitation de la population à utiliser le dossier électronique du patient (DEP), susceptibles d'être appliquées par les organisations de patients, les ligues de santé et les communautés de référence.

Elle a été élaborée par eHealth Suisse en collaboration avec Ecoplan et avec la participation d'un groupe de travail temporaire composé de représentants des organisations de patients, des ligues de santé, des communautés de références et des cantons. Elle est disponible à l'adresse www.e-health-suisse.ch. Les aides à la mise en œuvre d'eHealth Suisse fournissent des informations sur la manière d'organiser certaines tâches dans le contexte de la numérisation du système de santé. Les acteurs concernés sont libres d'adopter les propositions formulées. Le présent document n'a pas force obligatoire.

Table des matières

Résumé	3
1 Introduction	5
1.1 Contexte et mandat	5
1.2 Procédure	6
1.3 Classement.....	6
1.4 Notions fondamentales.....	7
1.5 Délimitation.....	8
2 Sélection de mesures appropriées	9
3 Concrétisation des offres d'information, de conseil et de cours	11
3.1 Organisations appropriées	11
3.2 Donneurs d'ordre possibles.....	12
3.3 Contenus/thèmes	12
3.4 Documents pour les offres d'information.....	13
3.4.1 Documents d'information généraux, valables pour tous les fournisseurs	14
3.4.2 Documents d'information spécifiques aux fournisseurs	16
3.4.3 Documents d'information spécifiques aux clients et aux maladies	16
3.5 Outils pour les offres de conseil	17
3.5.1 Outils généraux, valables pour tous les fournisseurs	17
3.5.2 Outils spécifiques aux fournisseurs pour la fourniture de conseils	17
3.5.3 Outils spécifiques aux maladies ou aux clients pour la fourniture de conseils....	17
3.6 Outils pour les offres de cours.....	18
3.6.1 Outils généraux, valables pour tous les fournisseurs	18
3.6.2 Outils spécifiques aux fournisseurs pour les offres de cours	18
3.6.3 Outils spécifiques aux maladies ou aux clients pour les offres de cours ;.....	18
3.7 Mesures nécessaires relatives à la formation des formateurs.....	18
4 Sources de financement possibles.....	20
4.1 Sources potentielles de financement à long terme	20
4.1.1 Confédération	20
4.1.2 Cantons	21
4.1.3 Communautés de référence	21
4.2 Sources de financement potentielles pour soutenir des projets	22
4.2.1 eHealth Suisse	22
4.2.2 Services cantonaux de prévention et de promotion de la santé	22
4.2.3 Fondation Promotion santé Suisse	22
5 Autres mesures relatives au DEP en faveur des patients	23
5.1 Mesures directes en faveur des patients	23
5.2 Mesures indirectes en faveur des patients.....	23
Liste des abréviations.....	25

Résumé

<p>Une fois introduit, le dossier électronique du patient (DEP) doit être utilisé par le plus grand nombre de personnes possible pour qu'il ait l'utilité escomptée. Pour ce faire, la population doit posséder les compétences nécessaires.</p>	Contexte
<p>La présente aide à la mise en œuvre vise à aider les organisations de patients (OP), les ligues de santé (LS) et d'autres organisations à but non lucratif (OBNL) spécialisées dans le domaine de la santé ainsi que les communautés de référence (CR) à lancer des mesures ayant pour objectif de développer les compétences de la population en matière de DEP.</p>	Mandat
<p>S'agissant de l'habilitation, il convient de distinguer trois groupes cibles, qui nécessitent l'intervention d'organisations de mise en œuvre adaptées à chacun d'eux :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la population saine : via eHealth Suisse, l'Office fédéral de la santé publique, les cantons, les communautés de référence ou les associations de consommateurs ; • les patients : via les OP et les LS ; • les personnes vulnérables : via les OBNL qui s'adressent spécifiquement à ces groupes. 	Groupes cibles différents et organisations de mise en œuvre adaptées à chacun d'eux
<p>Les mesures suivantes peuvent consolider les compétences individuelles nécessaires pour utiliser le DEP :</p> <ul style="list-style-type: none"> • offres d'information ; • offres de conseil (en tant qu'extension des offres de conseil existantes ou sous la forme de nouvelles offres [p. ex. : cafés DEP]) ; • offres de cours. 	Mesures d'habilitation appropriées
<p>Les offres doivent couvrir les thèmes du lancement et de l'utilisation du DEP. En outre, les OP/LS doivent s'attendre à une augmentation du nombre de questions médicales étant donné qu'à l'avenir, les patients auront, grâce au DEP, un accès direct aux documents pertinents pour le traitement. Comme jusqu'à présent, elles devront les renvoyer à des professionnels de la santé.</p>	Thèmes
<p>Les chapitres 3.4, 3.5 et 3.6 présentent chacun une liste d'outils spécifiques pour la mise en œuvre de ces trois offres. Parmi eux, certains sont déjà disponibles. Il est recommandé d'élaborer ceux qui ne le sont pas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Il incombe à eHealth Suisse de mettre à disposition des outils généraux, valables pour tous les fournisseurs. • Toutefois, il est nécessaire que les CR développent des outils spécifiques aux fournisseurs étant donné qu'il existe plusieurs fournisseurs DEP, que la présentation du DEP ne sera pas uniforme et que le processus de lancement divergera selon le fournisseur. • L'habilitation des patients et des personnes vulnérables requiert des outils spécifiques à la maladie et/ou au client qui tiennent compte de leurs besoins particuliers. 	Outils

Pour que les OP, les LS et les OBNL puissent conseiller la population et les patients sur le DEP ou les former à ce sujet, il importe en premier lieu que les collaborateurs concernés acquièrent eux-mêmes les compétences en matière de DEP. Le chapitre 3.7 de la présente aide fournit une vue d'ensemble des mesures existantes relatives à la formation des formateurs et des recommandations concrètes pour élaborer d'autres mesures de cette nature.

Mesures relatives à la formation des formateurs

Les sources de financement ci-après sont potentiellement disponibles pour les mesures relatives à l'habilitation à utiliser le DEP :

Financement

- Les cantons, les communautés de référence et, à titre subsidiaire, la Confédération (via eHealth Suisse) entrent en ligne de compte pour le **financement à long terme** desdites mesures, et ce, moyennant un mandat de prestation. En tant que donneurs d'ordre, les cantons sont toutefois considérés actuellement comme étant en première ligne.
- eHealth Suisse, les services cantonaux de promotion de la santé et de prévention des maladies et la Fondation Promotion santé Suisse sont des bailleurs de fonds potentiels pour les financements de projets.

1 Introduction

1.1 Contexte et mandat

Le dossier électronique du patient (DEP) sera progressivement introduit en Suisse à compter du printemps 2021. Son lancement pose des défis non seulement sur le plan technique mais aussi au niveau de la communication et de la culture. En d'autres termes, le développement de solutions technologiques est une condition certes **nécessaire**, mais non **suffisante**, à une utilisation effective du DEP à large échelle.

L'habilitation, une nécessité pour permettre une utilisation à large échelle

Une fois introduit, le DEP doit être accepté par la population et utilisé par le plus grand nombre de personnes possible pour qu'il ait l'utilité escomptée. Pour ce faire, il est indispensable qu'elles possèdent les **compétences requises** et qu'elles perçoivent le DEP comme un instrument **utile**.

La [Stratégie Cybersanté Suisse 2.0](#), qui met l'accent sur l'introduction et la diffusion du DEP, comprend trois champs d'action, dont le « champ d'action C : Habilitier à la numérisation ». L'objectif C2 concerne concrètement l'habilitation à utiliser le DEP :

Stratégie Cybersanté Suisse 2.0

« Les cantons et eHealth Suisse contribuent à habilitier les personnes en Suisse à utiliser le DEP, en soutenant des multiplicateurs pertinents tels que les organisations de patients et les ligues de santé ainsi que les professionnels et les institutions de la santé. Dans ce contexte, les préoccupations des personnes ayant des besoins particuliers sont prises en considération. »

La présente aide à la mise en œuvre contribue à la concrétisation de cet objectif en guidant les **OP**, les **LS**, d'autres **OBNL** et les **CR** dans le lancement de mesures visant à rendre la population compétente en matière d'utilisation du DEP.

But et destinataires de l'aide à la mise en œuvre

Elle s'adresse en premier lieu aux **OP**, aux **LS** et aux **OBNL** et, ensuite, aux **CR**. Celles-ci ne sont concernées que s'il est judicieux ou nécessaire qu'elles participent à une mesure d'habilitation des **OP**, **LS** et **OBNL**.

Le présent document fournit une aide pour les tâches suivantes :

Contenus

- sélectionner et appliquer les mesures d'habilitation appropriées que les **OP**, les **LS**, les autres **OBNL** et les **CR** peuvent mettre en œuvre ;
- définir quelle organisation convient à quelles mesures et à quels groupes cibles ;
- dresser la liste des outils existants et devant être créés et des instruments destinés à l'habilitation de la population ;
- répertorier les mesures nécessaires relatives à la formation des formateurs ;
- lister les éventuelles sources de financement pour les mesures d'habilitation.

1.2 Procédure

eHealth Suisse a institué un **groupe de travail temporaire** en mai 2020 pour l'élaboration de la présente aide. Il se compose de membres du groupe de travail Organisations de patients et ligues de la santé (GT OPLS) et de représentants des communautés de référence et des cantons. Il s'est réuni en juin et en août 2020 à l'occasion de deux ateliers.

Procédure

En amont du premier atelier, le groupe de coordination Communautés de référence et cantons a réfléchi, lors d'une séance en mars 2020, aux mesures à concrétiser dans l'aide à la mise en œuvre. Le GT OPLS a fait de même lors d'une discussion qui s'est tenue en avril 2020.

1.3 Classement

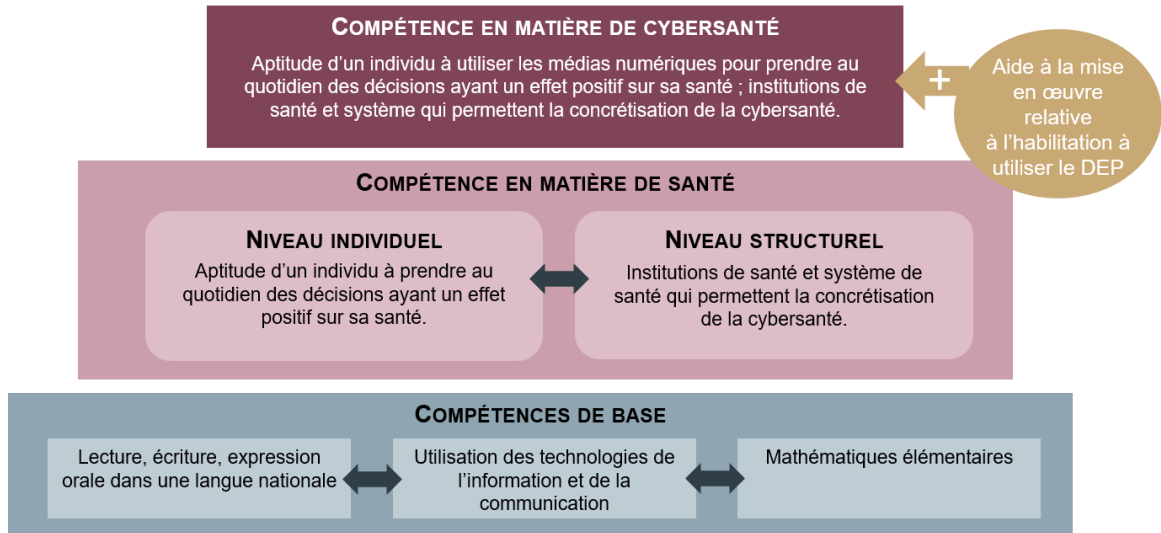
Ces dernières années, les thèmes de l'habilitation et de la compétence en matière de cybersanté ont fait l'objet d'une attention accrue. C'est pourquoi plusieurs publications sont parues à ce sujet. La présente aide se fonde sur celles-ci :

Travaux préparatoires

- Office fédéral de la santé publique OFSP, mai 2019 : « [Compétences en matière de cybersanté. Aperçu de la littérature récente](#) » ;
- Tania Weng, Urs Zanoni, mai 2019 : « Compétences en matière de santé et dossier électronique du patient : Comment les communautés de référence peuvent promouvoir un DEP répondant aux besoins de la population locale » ([livre blanc](#))
- Alliance Compétences en santé, octobre 2019 : « [Informer et conseiller de manière compréhensible. Guide pratique](#) »
- [Kristine Soerensen, 2012 : Health literacy and public health – a systematic review and integration of definitions and models](#) (en anglais uniquement).
- [ASSM, 2015 : Compétences en santé – situation actuelle et perspectives.](#)

La présente aide à la mise en œuvre met l'accent sur les **mesures d'habilitation qui consolident les compétences individuelles en matière d'utilisation du DEP**. Elle ne contribue donc que ponctuellement à la concrétisation de l'objectif général d'habilitation à la numérisation. Les personnes en Suisse doivent posséder des compétences de base et en (cyber)santé pour pouvoir être « numériquement compétentes » et capables de traiter des données de santé « de manière responsable et en ayant conscience des risques » (objectif général du champ d'action C de la Stratégie Cybersanté Suisse 2.0). La compétence en matière d'utilisation du DEP ne couvre qu'une facette de la compétence en cybersanté.

Le schéma ci-dessous illustre à quel niveau l'aide à la mise en œuvre contribuera à l'habilitation à l'utilisation du DEP. Les notions sont expliquées dans le prochain chapitre.



1.4 Notions fondamentales

Seul celui qui possède des **compétences de base générales** peut acquérir les compétences en matière de santé et de cybersanté. Comptent parmi les compétences de base, [selon le Secrétariat d'État à la formation, à la recherche et à l'innovation](#) :

- lecture, écriture et expression orale dans une langue nationale ;
- utilisation des technologies de l'information et de la communication ;
- mathématiques élémentaires.

La compétence en matière de santé désigne l'aptitude d'un individu à prendre au quotidien des décisions ayant un effet positif sur sa santé ou sur l'évolution d'une maladie. Pour ce faire, il faut que la personne soit capable et qu'elle ait la motivation de trouver des informations ayant trait à la santé (promotion de la santé, prévention et soins), de les comprendre, de les évaluer et d'agir en conséquence (Soerensen 2012).

Toutefois, il ne s'agit pas uniquement d'une tâche individuelle (**niveau micro**), mais également d'une tâche incombant aux institutions et professionnels de santé (**niveau méso**) ainsi qu'au système de santé (**niveau macro**). Les professionnels de la santé ont pour mission de garantir que leurs patients trouvent leurs repères dans le système de santé. Celui-ci doit être conçu de sorte que des profanes puissent s'y retrouver sans aide dans la mesure du possible (ASSM).

La notion de « **cybersanté** » se concentre sur les **aspects numériques** de la compétence en matière de santé. Les personnes possèdent des compétences en matière de cybersanté lorsqu'elles sont en mesure d'utiliser les médias/canaux numériques pour prendre au quotidien des décisions qui ont des effets positifs sur leur santé. Cela implique qu'elles possèdent, au niveau individuel (niveau micro), non seulement des compétences de base et des compétences générales en matière de santé mais

Compétences de base

Compétence en matière de santé

Compétences en matière de cybersanté

aussi des **aptitudes spécifiques relatives à l'utilisation des applications et des médias numériques** et qu'au niveau structurel (niveau macro), les systèmes numériques fonctionnent et soient utiles.

Selon le rapport [Compétences en matière de cybersanté \(OFSP 2019\)](#), l'habilitation (« *empowerment* ») a pour objectif de renforcer les compétences au niveau tant individuel que structurel, c'est-à-dire qu'il ne s'agit pas uniquement d'habiliter les individus à utiliser le système mais également d'adapter le système de sorte qu'ils s'en servent et puissent en tirer profit.

Habilitation

La promotion durable des compétences en matière de cybersanté englobe, conformément au livre blanc *Compétences en matière de santé* (Weng/Zannoni 2019, p. 24) une combinaison d'aspects relatifs à l'habilitation sur les plans individuel et structurel :

- habilitation (niveau individuel) → know-what/know-how
- accès (niveau structurel) → access, opportunity
- proposition de valeur (niveaux structurel/individuel) → value proposition
- Convivialité (niveau structurel) → usability
- Garanties de sécurité (niveau structurel) → security
- incitations (niveau individuel) → motivation

1.5 Délimitation

Les éléments suivants ne font pas l'objet de la présente aide à la mise en œuvre :

- les mesures en vue de promouvoir les compétences de base ;
- les mesures en vue de promouvoir les compétences générales en matière de santé ;
- les mesures relatives à l'habilitation des professionnels de la santé à utiliser le DEP ;
- les mesures indirectes relatives à l'habilitation de la population à utiliser le DEP, comme la sensibilisation des professionnels de la santé auxquels les patients s'adressent en règle générale s'ils ont des questions sur le DEP ;
- les mesures relatives à l'habilitation à utiliser le DEP qui agissent au niveau structurel (p. ex., celles visant à accroître la convivialité, les garanties de sécurité ou la facilité d'accès).

Compétences de base

Compétence en matière de santé

Habilitation et sensibilisation des professionnels de la santé

Mesures d'habilitation au niveau structurel

L'habilitation de la population au sens de l'objectif visé par la stratégie eHealth Suisse 2.0 requiert néanmoins des mesures dans tous ces domaines.

2 Sélection de mesures appropriées

Selon le groupe de travail temporaire et sur la base de la consultation préalable réalisée auprès de plusieurs comités (voir le chap. **Fehler! Verweisquelle konnte nicht gefunden werden.**), les mesures suivantes relatives à l'habilitation de la population à utiliser le dossier électronique du patient (DEP) sont appropriées à une mise en œuvre par les OP, les LS, d'autres OBNL et/ou les CR. Les mesures sélectionnées sont des **mesures d'habilitation qui renforcent les compétences individuelles en matière d'utilisation du DEP** :

1. **offre d'information** sur l'ouverture et l'utilisation du DEP ;
2. extension des **offres de conseil** existantes au thème de l'ouverture et de l'utilisation du DEP ou création de nouvelles offres de conseil (dépassant le cadre de l'organisation ; p. ex., cafés DEP dans lesquels des personnes intéressées reçoivent des conseils et, si besoin est, ouvrent un DEP sur place) ;
3. **offres de cours** relatifs à l'ouverture et à l'utilisation du DEP.

Mesures appropriées : offres d'information, de conseils et de cours

Selon le groupe de travail temporaire, les mesures d'habilitation suivantes, qui agissent au niveau structurel, ne peuvent pas ou ne peuvent guère être mises en œuvre actuellement par les OP, les LS et les OBNL :

- **Services spécialisés dans l'ouverture des DEP** : Il est judicieux que, lors de l'ouverture d'un DEP, la personne puisse en même temps se procurer une identité électronique (eID), laquelle est une condition nécessaire pour accéder au DEP. Tant que les OP ne peuvent pas délivrer elles-mêmes les eID, il n'est **pas judicieux ni pratique** qu'elles interviennent en tant que services spécialisés dans l'ouverture d'un DEP. En effet, les patients devraient en plus demander une eID à un autre service. Eu égard aux groupes de personnes vulnérables, il est toutefois souhaitable à long terme que les OP puissent se charger des processus « Ouverture d'un DEP » et « Retrait d'une eID ».
- **Représentation dans le cadre du DEP** : Le patient peut désigner un suppléant qui accède au DEP en son nom et peut également attribuer les niveaux de confidentialité et les droits d'accès. Il serait judicieux et souhaitable que les OP, les LS et les OBNL assument la fonction de représentant, par exemple pour les personnes qui ne possèdent pas toutes les compétences de base ou qui ont une capacité de discernement parfois restreinte en raison d'une maladie psychique, et ce, notamment lorsqu'elles sont seules et n'ont pas de réseau social.

Dans un premier temps, OP, LS et OBNL ne proposeront pas d'ouvrir des DEP.

Dans un premier temps, OP, LS et OBNL n'agiront pas en tant que représentants dans le cadre du DEP.

Cependant, seules des **personnes physiques** peuvent être nommées représentantes. Les organisations ne le peuvent pas. C'est pourquoi la plupart des OP, des LS et des OBNL **ne peuvent pas, en pratique**, assurer actuellement la représentation dans le cadre du DEP. Cependant, des représentations dans le cadre du DEP sont envisageables pour les organisations de patients dont les clients sont encadrés par des personnes de référence définies. Toutefois, il faudrait clarifier comment gérer le cas où une personne de référence désignée comme représentante quitte l'organisation de patients (voir [Aide à la mise en œuvre « Représentations dans le cadre du DEP »](#)).

3 Concrétisation des offres d'information, de conseil et de cours

3.1 Organisations appropriées

S'agissant de l'habilitation de la population à utiliser le DEP, on distingue trois groupes cibles, qui ne peuvent pas être atteints via les mêmes organisations :

- a) **la population saine**, qui a peu ou pas de contact avec les institutions et professionnels de santé ;
- b) **les patients**, qui ont des contacts fréquents avec (plusieurs) institutions et professionnels de santé. Il s'agit notamment des personnes atteintes de maladies chroniques, qui peuvent profiter le plus du DEP ;
- c) **les personnes vulnérables qui ont un besoin particulier en matière d'information** (p. ex., les personnes ne parlant pas très bien les langues nationales, celles qui sont âgées ou mineures, etc.). Elles peuvent faire partie tant de la population saine que des patients. Les personnes ayant des compétences de base insuffisantes (p. ex., aptitude à la lecture déficiente) appartiennent également à ce groupe. Les mesures d'habilitation figurant dans la présente aide à la mise en œuvre ne conviennent pas à ce groupe spécifique. En effet, il n'est pas possible d'utiliser le DEP de manière compétente si on ne possède pas les compétences de base. Il convient de leur indiquer la possibilité de se faire représenter et de les adresser aux organisations qui proposent des offres adéquates (p. ex., à la [Fédération suisse Lire et Écrire](#)).

Trois groupes cibles différents

Ces trois groupes doivent être sensibilisés au moyen d'offres d'information, de conseil et de cours. Différentes organisations sont compétentes en la matière.

Organisations appropriées à chaque groupe

Les organisations suivantes sont compétentes pour la population saine :

Population saine

- **eHealth Suisse et Office fédéral de la santé publique** pour les informations générales sur le DEP (voir à ce sujet l' [aide à la mise en œuvre « Communication sur l'introduction du DEP – rôles et responsabilités](#)) ;
- **associations de consommateurs**, y compris pour les informations générales sur le DEP
- **CR et cantons** pour les informations spécifiques aux fournisseurs.

Les **OP** et les **LS** généralistes et spécifiques à différentes maladies sont compétentes pour les patients :

Patients

- OP/LS à l'échelon **national** pour les informations générales, c'est-à-dire **valables pour tous les fournisseurs** ;
- OP/LS à l'échelon **régional** pour les informations **spécifiques aux fournisseurs**.

S'agissant des personnes vulnérables ayant des besoins particuliers en matière d'information, les OBNL s'adressant spécifiquement à ces groupes sont compétentes. Citons à titre d'exemple :

Personnes vulnérables

- Inclusion Handicap pour les personnes handicapées ;

- Kind+spital pour les enfants et les adolescents ;
- Pro Mente Sana pour les personnes souffrant de troubles ou d'un handicap psychiques ;
- Pro Senectute et les universités des seniors pour les personnes âgées ;
- Fédération suisse des aveugles et malvoyants pour les personnes aveugles ou malvoyantes ;
- Croix-Rouge suisse (CRS) pour les migrants, les personnes parlant mal les langues nationales et les personnes âgées.

3.2 Donneurs d'ordre possibles

Les institutions suivantes peuvent mandater les OP, les LS et les OBNL pour concrétiser des mesures d'habilitation à utiliser le DEP :

- la Confédération, sous réserve de certaines restrictions : voir le chapitre 4.1.1 ;
- les cantons ;
- les communautés de référence.

Les cantons sont actuellement considérés comme les principaux donneurs d'ordre (voir également le chapitre 4.1.2).

RECOMMANDATION : les cantons comme principaux donneurs d'ordre

3.3 Contenus/thèmes

Les offres d'information, de conseil et de cours servent à habilitier et à motiver les personnes à **ouvrir** et à **utiliser** un DEP. Eu égard à la motivation, il est essentiel que les offres d'information, de conseil et de cours traitent de l'**utilité** et des **avantages** du DEP pour les patients.

Mettre en lumière l'utilité et les avantages du DEP

a) Utilisation du DEP

Aux termes de l'art. 3 LDEP, le consentement à l'ouverture d'un DEP requiert que la personne ait été dûment informée. Le chapitre 6 des Critères techniques et organisationnels (CTO) définit les thèmes qui doivent faire l'objet d'une information adéquate. Ceux-ci sont également pertinents pour l'**utilisation** du DEP. Il s'agit :

Thèmes relatifs à l'utilisation du DEP

- du but du DEP ;
- des principes essentiels du traitement des données ;
- des conséquences du consentement, de la possibilité de le révoquer et des conséquences de la révocation ;
- des niveaux de confidentialité applicables aux données médicales ;
- des modalités d'octroi de droits d'accès ;
- des mesures recommandées en matière de protection et de sécurité des données.

Par ailleurs, l'[aide à la mise en œuvre « Consentement à l'ouverture d'un dossier électronique du patient »](#) précise ces thèmes dans un modèle d'information au patient. Celui-ci est fourni à titre indicatif.

Modèle d'information au patient

Selon le groupe de travail temporaire, l'habilitation à utiliser le DEP doit, **outre** les éléments figurant dans la liste ci-dessus, couvrir également les aspects suivants :

- avantages et utilité du DEP pour les patients (et pour les professionnels et institutions de santé) ;
- agencement et logique de navigation de l'interface utilisateur du DEP de chaque communauté de référence ;
- conseils (spécifiques aux maladies) pour l'auto-archivage des documents et l'octroi des droits d'accès ;
- aides techniques pour l'auto-archivage des documents, en particulier pour l'attribution de métadonnées.

Aspects complémentaires relatifs à l'utilisation du DEP

b) Ouverture d'un DEP

L'habilitation à **ouvrir** un DEP doit traiter des points suivants :

- avantages et utilité du DEP pour les patients (et pour les professionnels et institutions de santé) ;
- processus d'ouverture d'un DEP ;
- documents nécessaires à l'ouverture d'un DEP ;
- but de l'identité électronique (eID) et démarches pour en demander une ;
- lieux où un DEP peut être ouvert et une eID obtenue ;
- mesures relatives à la protection des données du DEP ;
- but de la représentation dans le cadre du DEP et personnes susceptibles d'assumer ce rôle.

Thèmes relatifs à l'ouverture du DEP

c) Conseils relatifs aux documents figurant dans le DEP

Grâce au DEP, les clients des OP/LS/OBNL auront un accès direct aux documents versés dans leur dossier du patient, et ce, plus souvent qu'aujourd'hui. Par conséquent, les OP/LS seront probablement davantage confrontées à des questions relatives aux documents que les professionnels de la santé archivent dans le DEP.

Les OP/LS/OBNL doivent s'attendre à une hausse quantitative des questions médicales. En nous basant sur la discussion au sein du groupe de travail, nous recommandons en l'occurrence aux OP/LS/OBNL de renvoyer leur clientèle, à des professionnels de la santé, pratique ayant déjà cours aujourd'hui. Toutefois, les OP/LS/OBNL peuvent aider les patients à formuler leurs questions aux professionnels de la santé de sorte que ceux-ci soient en mesure d'y répondre.

RECOMMANDATION :
renvoyer les patients aux professionnels de la santé en cas de questions médicales

L'objectif à long terme est d'habiliter la population suisse à mieux évaluer les informations médicales grâce à ses meilleures compétences en matière de santé.

3.4 Documents pour les offres d'information

Des documents d'information tant généraux que spécifiques aux fournisseurs et aux maladies permettent d'aider la population et les patients à acquérir les compétences en matière de DEP. Certains documents existent déjà. D'autres outils sont en projet ou doivent encore être élaborés.

3.4.1 Documents d'information généraux, valables pour tous les fournisseurs

Le tableau ci-dessous répertorie, en suivant la liste de thèmes plus haut, les **documents d'information généraux, valables pour tous les fournisseurs**, dont eHealth Suisse dispose déjà (à consulter sur www.dossierpatient.ch/publications).

Documents d'information généraux d'eHealth Suisse disponibles

S'agissant de la population migrante et des personnes ayant des compétences restreintes en lecture, il importe de souligner

Documents d'information en [langage simple](#) et en plusieurs langues

- que les documents d'eHealth Suisse sont rédigés dans un **langage simple** et ;
- que la publication « Informations succinctes pour la population » est disponible en **langage simplifié** et en **plusieurs langues**.

a) Utilisation du DEP

Thèmes	Documents d'information	Langues
Connaissances de base sur le DEP	Flyer « Le DEP en bref »	Allemand, français, italien, romanche, anglais
	Brochure d'information détaillée pour la population	Allemand, français, italien
	Informations succinctes pour la population	Espagnol, portugais, albanais, turc, serbo-croate, langage simplifié
	Le DEP en bref en grand format : poster « Le dossier électronique du patient »	Allemand, français, italien, romanche, anglais
	Film explicatif « Le DEP – informations succinctes pour la population »	Allemand, français, italien, anglais
Avantages/utilité du DEP	Avantages du DEP pour la population sur le site www.patientendossier.ch	Allemand, français, italien
	Posters « Le DEP en action » avec des exemples parlants illustrant les avantages du DEP dans la vie quotidienne.	Allemand, français, italien
	Film explicatif « Plusieurs maladies – un seul DEP »	Allemand, français, italien
	Film explicatif « Le DEP en action – Disponible en cas d'urgence »	Allemand, français, italien
	Film explicatif « Le DEP en action – vue d'ensemble des médicaments »	Allemand, français, italien
Fonctions du DEP et principes essentiels du traitement des données	Explications concernant les fonctions du DEP sur le site www.dossierpatient.ch	Allemand, français, italien
	Poster « Le DEP en un coup d'œil »	Allemand, français, italien
Niveaux de confidentialité applicables aux données médicales	Explications sur le site www.dossierpatient.ch	Allemand, français, italien

Thèmes	Documents d'information	Langues
Modalités d'octroi de droits d'accès	Film explicatif « Comment attribuer le droit d'accès ? »	Allemand, français, italien
	Explications sur le site www.dossierpatient.ch	Allemand, français, italien
Désignation d'un représentant dans le cadre du DEP	Fiche d'information « Représentation dans le cadre du DEP »	Allemand, français
Protection et sécurité des données	Explications sur le site www.dossierpatient.ch	Allemand, français, italien
	Fiche d'information sur « la sécurité des données dans le DEP »	Allemand, français
	Film explicatif « À quel point le DEP est-il sûr ? »	Allemand, français, italien
	Mesures recommandées pour protéger ses propres données : Aide à la mise en œuvre « Consentement à l'ouverture d'un dossier électronique du patient », p. 23	Allemand, français
Conseils pour l'auto-archivage de documents	Fiche d'information « Informations pertinentes pour le traitement » → <i>Dépôt par les patients : documents types recommandés</i>	Allemand, français
Possibilité de révoquer et conséquences de la révocation	Aide à la mise en œuvre « Consentement à l'ouverture d'un dossier électronique du patient », p. 22	Allemand, français

En complément de ces documents existants, les OP, LS et OBNL souhaitent pour leurs clients :

- des films explicatifs (notamment sur l'utilité du DEP) fondés sur des exemples concrets tirés du domaine des soins (jusqu'ici, seuls des films explicatifs abstraits ont été réalisés) ;
- des explications sur la manière dont les patients peuvent demander leur dossier (données, documents) à des professionnels de la santé traitants qui ne sont pas affiliés au DEP (marche à suivre, coûts, etc.).

RECOMMANDATION : autres documents d'information pouvant être créés par eHealth Suisse

b) Ouverture d'un DEP

S'agissant de l'ouverture d'un DEP, eHealth Suisse propose, une fois la première communauté (de référence) certifiée, un portail des offres de DEP certifiées sur www.dossierpatient.ch/fournisseur. Ce portail comporte :

- une vue d'ensemble des communautés (de référence) certifiées ou en passe de l'être
- profils des communautés (de référence) certifiées et informations sur la procédure d'ouverture ;
- carte interactive des services d'ouverture de DEP, avec fonction de recherche par région et par CR.

3.4.2 Documents d'information spécifiques aux fournisseurs

Compte tenu du fait qu'il y a plusieurs CR et fournisseurs de DEP, le DEP n'aura pas une présentation uniforme. Par ailleurs, la procédure d'ouverture variera en fonction du fournisseur. C'est pourquoi l'habilitation de la population et des patients requiert que les communautés de référence proposent des documents d'information **spécifiques aux fournisseurs**. Les CR mettront ces documents à disposition étant donné qu'elles sont chargées de conseiller les personnes intéressées par le DEP.

Pas de documents d'information uniformes en raison de la diversité des fournisseurs

a) Utilisation du DEP

- Aide à la navigation pour chaque interface utilisateur
- Instructions techniques pour octroyer des droits d'accès et attribuer des niveaux de confidentialité
- Instructions techniques pour télécharger ses propres documents (y c. attribution de métadonnées en cas d'auto-archivage de documents)
- Vue d'ensemble des professionnels de la santé et des institutions de santé (médecins, pharmaciens, etc.) affiliés au DEP

RECOMMANDATION : documents d'information des CR

b) Ouverture d'un DEP

- Flyer/brochure contenant des informations sur le processus d'ouverture d'un DEP (y c. demande d'attribution d'une identité électronique), sur les services spécialisés dans l'ouverture d'un DEP et sur les documents nécessaires (check-list)

3.4.3 Documents d'information spécifiques aux clients et aux maladies

Les documents d'information **spécifiques aux maladies** suivants sont considérés comme utiles pour habilitier les patients :

a) Utilisation du DEP

- Conseils spécifiques aux maladies pour octroyer des droits d'accès aux professionnels de la santé
- Conseils spécifiques aux maladies pour auto-archiver des documents (p. ex., directives anticipées, journal des douleurs, carnet de contrôle de la tension artérielle, etc.)
- Conseils spécifiques aux maladies pour utiliser les documents dans le DEP

RECOMMANDATION : documents d'information des PO/ GL/OBNL

b) Ouverture d'un DEP

- Éventuellement, conseils spécifiques aux maladies ou aux clients pour choisir une CR (s'il existe de grandes différences dans la facilité d'utilisation ou les fonctionnalités des interfaces des fournisseurs)

3.5 Outils pour les offres de conseil

3.5.1 Outils généraux, valables pour tous les fournisseurs

Les OP, les LS et les OBNL peuvent se fonder sur les documents d'information susmentionnés pour leur activité de conseil. Les outils suivants peuvent également être utiles :

- **catalogue en ligne des questions générales fréquemment posées sur le DEP**, avec des éléments de réponse (à l'image de celui proposé sur le site www.dossierpatient.ch), afin que les conseillers trouvent les informations essentielles au même endroit et ne doivent pas consulter plusieurs sites Internet ou produits. Ce catalogue de questions pourrait, au départ, être élaboré en se basant sur les documents d'information existants. Il devrait être régulièrement remanié et complété (en concertation avec le GT OPLS) ;
- **vue d'ensemble de tous les services d'assistance** des CR auxquels on peut renvoyer en cas de questions (techniques) spécifiques (déjà planifiée).

RECOMMANDATION :
outils d'eHealth Suisse pour la fourniture de conseils

3.5.2 Outils spécifiques aux fournisseurs pour la fourniture de conseils

Eu égard aux différences entre les fournisseurs DEP et entre les CR, des outils **spécifiques aux fournisseurs** peuvent être utiles :

- **catalogue en ligne des questions spécifiques aux fournisseurs fréquemment posées**, avec éléments de réponse (FAQ) ;
- **vue d'ensemble de toutes les offres de conseil** des CR, auxquelles on peut renvoyer en cas de questions (techniques) spécifiques ;
- **environnement de démonstration du DEP** qui correspond à l'interface utilisateur spécifique aux fournisseurs de chaque CR et auquel les OP, les LS et les OBNL peuvent recourir à titre d'aide dans le cadre de la dispense effective de conseils ;
- cours et **films explicatifs** simples **sur l'utilisation du DEP** (p. ex., films montrant comment octroyer les droits d'accès ou télécharger ses propres documents).

RECOMMANDATION :
outils des CR pour la fourniture de conseils

3.5.3 Outils spécifiques aux maladies ou aux clients pour la fourniture de conseils

Il est recommandé aux OP, aux LS et aux OBNL qui conseillent leurs clients de développer l'outil suivant :

- **catalogue des questions spécifiques aux maladies ou aux clients fréquemment posées sur le DEP**, avec des éléments de réponse (FAQ).

RECOMMANDATION :
outils des OP/LS/OBNL pour la fourniture de conseils

3.6 Outils pour les offres de cours

3.6.1 Outils généraux, valables pour tous les fournisseurs

Les OP, les LS, les OBNL et les CR peuvent utiliser les outils d'eHealth Suisse suivants dans leurs cours :

- [Test pour les patients](#) « Que savez-vous sur le DEP? » (Disponible en allemand, français et italien) ;
- **Présentation PowerPoint** relative à l'ouverture et à l'utilisation du DEP, disponible dans le **kit de formation** ; la présentation doit néanmoins être complétée par des informations et captures d'écran de l'interface utilisateur spécifiques aux fournisseurs.

3.6.2 Outils spécifiques aux fournisseurs pour les offres de cours

En complément de l'environnement de démonstration du DEP susmentionné (voir le chap. 3.5.2), l'outil suivant pourrait servir de support de cours, tout en permettant aux personnes intéressées d'acquérir par elles-mêmes des connaissances :

- **outil interactif d'apprentissage en ligne** avec films explicatifs intégrés qui transmet aux patients des connaissances sur les principales applications du DEP et leur permet d'acquérir de l'assurance.

RECOMMANDATION :
outil d'apprentissage en ligne des CR

3.6.3 Outils spécifiques aux maladies ou aux clients pour les offres de cours ;

Il est recommandé aux OP, aux LS et aux OBNL d'étoffer le matériel général de cours en y intégrant les **aspects spécifiques aux maladies ou aux clients** (p. ex., en donnant des conseils spécifiques aux maladies pour télécharger ses propres données de santé) afin d'habiliter de manière ciblée leurs clients à utiliser le DEP.

RECOMMANDATION :
matériel de cours des OP/LS/OBNL

3.7 Mesures nécessaires relatives à la formation des formateurs

Pour que OP/LS/OBNL puissent conseiller la population et/ou les patients sur le DEP ou les former à ce sujet, il importe en premier lieu que les collaborateurs concernés acquièrent eux-mêmes les compétences en matière de DEP.

Mesures des OP/LS/OBNL relatives à la formation des formateurs

eHealth Suisse propose les outils suivants pour les mesures des OP/LS/OBNL relatives à la formation des formateurs :

- [kit de formation](#) ou recueil de matériel et d'idées contenant des guides, des transparents, des fiches de travail, etc., dont la composition peut varier selon les besoins. Il peut être commandé par [courriel](#) à eHealth Suisse ;
- [test de connaissances pour les professionnels de la santé](#) : « Que savez-vous sur le DEP ? » (en allemand, français et italien).

L'**environnement de démonstration DEP** spécifique aux fournisseurs, mentionné plus haut, faciliterait également l'application des mesures des OP/LS/OBNL relatives à la formation des formateurs.

Par ailleurs, il est demandé à eHealth Suisse de réaliser un **film explicatif** qui indiquerait quelles fonctionnalités DEP ont quelle utilité pour les patients et comment l'utilité du DEP augmentera à l'avenir grâce à l'extension par étapes de ses fonctionnalités (p. ex., introduction de formats d'échange). Le film devrait également expliquer pourquoi le processus d'introduction du DEP est complexe et dure si longtemps.

En complément de ces outils, il est souhaité qu'eHealth Suisse et/ou les CR proposent des **cours de formation** aux collaborateurs des OP, des LS et des OBNL. Ces cours devraient notamment préciser les documents pertinents pour le traitement que l'on recommande aux professionnels de la santé de télécharger dans le DEP (voir également à ce sujet la [fiche d'information « Informations pertinentes pour le traitement »](#)).

RECOMMANDATION :
film explicatif supplémentaire d'eHealth Suisse

RECOMMANDATION :
formations par eHealth Suisse/les CR

4 Sources de financement possibles

Les OP, les LS et les OBNL déclarent ne posséder ni le **personnel ni les ressources financières** pour élargir l'éventail de leurs offres d'information, de conseil et de cours à la thématique du DEP. Le financement représente donc le **plus grand obstacle** à leur investissement dans le domaine de l'habilitation à utiliser le DEP. C'est pourquoi le chapitre suivant expose les sources de financement possibles.

Le financement est le plus grand défi

4.1 Sources potentielles de financement à long terme

Les sources suivantes entrent en ligne de compte pour un financement à long terme des mesures d'habilitation, sous la forme de mandats de prestations.

4.1.1 Confédération, eHealth Suisse

En vertu de l'art. 15 LDEP, la Confédération est tenue d'informer la population, les professionnels de la santé et les autres milieux intéressés sur le dossier électronique. Le [message concernant la LDEP](#) précise l'obligation d'informer qui incombe à la Confédération. Elle doit mettre à disposition des **informations adéquates** pour utiliser le dossier électronique du patient et les différentes options qu'il offre et prendre des décisions à cet égard. L'**obligation d'informer** de la Confédération se limite à des **informations générales** sur le DEP. Le message explique que la Confédération collaborera étroitement avec les organisations de patients pour ce qui a trait à la documentation sur le DEP spécifique aux différents types de patients : « Elle encouragera notamment une large utilisation du dossier électronique par les patients atteints de maladies chroniques. » (Voir le message concernant la LDEP, p. 4776).

Obligation d'informer aux termes de l'[art. 15 LDEP](#)

La [motion Hurni 20.3506](#) a été déposée au Conseil national le 3 juin 2020 (elle n'a pas encore été traitée). Elle charge le Conseil fédéral de créer les **conditions cadres légales** pour que la Confédération puisse mandater les associations de patients et ligues de santé pour mettre en place à l'attention des patients des séances d'informations et des formations à l'utilisation du DEP. Dans son avis du 2.9.2020, le Conseil fédéral propose de rejeter la motion au motif que l'art. 15 LDEP constitue la base légale de référence : « [La Confédération] n'a besoin d'aucune base légale spécifique pour mandater des organisations de patients ou des ligues de santé [...] ».

Base légale pour un financement par la Confédération

Pour l'habilitation à utiliser le DEP, la Confédération considère toutefois qu'elle a un **rôle subsidiaire** à jouer, comme cela ressort de l'avis du Conseil fédéral sur la motion 20.3506 : « La responsabilité [en matière d'habilitation de la population à utiliser le DEP] incombe principalement aux cantons. La Confédération ne peut intervenir que de manière indirecte, via eHealth Suisse, le Centre de compétences et de coordination de la Confédération et des cantons. »

Rôle subsidiaire de la Confédération en matière d'habilitation à utiliser le DEP

Le budget dont dispose actuellement eHealth Suisse pour exécuter le mandat fédéral relatif à l'obligation d'informer aux termes de l'art. 15 LDEP ne permet pas de financer à long terme les mandats de prestations pour les OP, LS et OBNL, mais peut uniquement servir pour un financement initial (voir chapitre 4.2.1).

Budget manquant pour les mandats de prestations

La plupart des OP, LS et OBNL sont organisées aux échelons régional, cantonal et national. Si elles souhaitent solliciter un financement à long terme auprès de la Confédération, malgré les chances plutôt minces de réussite, c'est l'**organisation nationale** ou, éventuellement, l'**organisation de la région linguistique**, à laquelle différentes OP/LS/OBNL sont affiliées pour l'habilitation à utiliser le DEP, qui devrait déposer la demande.

RECOMMANDATION :
voie hiérarchique pour des mandats fédéraux

4.1.2 Cantons

Alors que la Confédération est tenue de fournir des informations générales à la population, les cantons doivent, conformément au message concernant la LDEP, informer sur les **offres spécifiques** et sur les possibilités d'accéder au dossier électronique dans les **différentes régions** : « Cette disposition tient ainsi compte de l'organisation décentralisée des communautés et communautés de référence » et du fédéralisme (voir le message concernant la LDEP, p. 4812).

Obligation d'informer aux termes de l'art. 15 LDEP

Les cantons peuvent soit assumer eux-mêmes leur obligation d'informer soit mandater des tiers (p. ex., OP ou CR) en leur confiant des **mandats de prestations**. Les OP, les LS et les OBNL peuvent aussi se tourner vers le canton de manière proactive lorsqu'elles souhaitent obtenir un mandat de prestations cantonal ou élargir un mandat existant à des offres d'information et de conseils sur le DEP.

Soutien financier des OP

Ce sont les organisations cantonales (et non pas régionales), voire un regroupement cantonal d'OP/LS/OBNL en vue de l'habilitation à utiliser le DEP qui devraient demander des mandats de prestations cantonaux.

RECOMMANDATION :
voie hiérarchique pour des mandats cantonaux

4.1.3 Communautés de référence

Aux termes de l'art. 20 de l'ordonnance sur le dossier électronique du patient (ODEP), les communautés de référence doivent désigner un **service d'assistance chargé d'aider les patients** à utiliser leur dossier électronique. En outre, elles doivent informer sur le DEP chaque personne désireuse d'en ouvrir un (art. 15 ODEP).¹

[Mandat d'information conformément aux art. 15 et 20 ODEP](#)

Les CR pourraient déléguer ces tâches aux OP, aux LS et aux OBNL contre rémunération. Ce faisant, elles seraient naturellement libres d'élargir le mandat d'information légal minimal à des mesures d'habilitation.

Délégation de mandats aux OP/LS/OBNL

¹ Concrètement, la communauté de référence doit informer le patient sur le but du DEP (let. a), le traitement des données (let. b), les conséquences du consentement et de la révocation (let. c), les droits d'accès (let. d) et lui recommander des mesures de protection des données (voir art. 15, al. 1 et 2, ODEP).

4.2 Sources de financement potentielles pour soutenir des projets

Les sources de financement suivantes entrent en ligne de compte pour soutenir financièrement (financement initial) des projets à vocation unique.

4.2.1 eHealth Suisse

eHealth Suisse dispose d'un budget pour exécuter le mandat fédéral relatif à l'obligation d'informer aux termes de l'art. 15 LDEP (voir le chap. 4.1.1). Il peut également l'utiliser pour le financement initial des mesures d'habilitation des OP/LS/OBNL.

Financement initial de projets

4.2.2 Services cantonaux de prévention et de promotion de la santé

Différents services cantonaux de prévention et de promotion de la santé peuvent également jouer un rôle dans le financement de projets à court terme pour autant qu'ils soutiennent des mesures visant à promouvoir les compétences en matière de santé. Les conditions et l'étendue d'un financement de projets par les cantons sont variées et changent avec le temps. Il importe donc de les consulter sur les sites Internet correspondants. Citons à titre d'exemple les critères et les conditions fixées par [l'État de Genève](#) et le règlement [de la Direction générale de la santé du canton de Vaud](#).

4.2.3 Fondation Promotion santé Suisse

La Fondation Promotion santé Suisse (PSCH) a pour mandat légal de promouvoir la santé et de prévenir les maladies. Elle peut promouvoir des projets relatifs à l'**habilitation à utiliser le DEP** ou les **compétences en matière de cybersanté** dans le cadre du « Soutien de projets Prévention dans le domaine des soins (PDS) ». La promotion de nouvelles technologies, notamment la cybersanté, et la formation continue des professionnels de la santé font explicitement partie intégrante des domaines d'intervention prioritaires de la PDS (voir le [règlement PDS](#)).

L'habilitation à utiliser le DEP peut bénéficier d'un soutien

Les conditions et les modalités en vigueur pour les différents domaines de soutien sont exposées de manière concise dans le [règlement PDS](#) (2018-2024).

Domaines de soutien et conditions

La PSCH peut financer des projets PDS à 100 %. Toutefois, il **ne** s'agit **pas** d'un financement à long terme. Un cofinancement est souhaitable. En outre, un plan relatif au financement à long terme doit être joint à la demande de projet finale. Les petits projets pilotes peuvent être financés à hauteur de 200 000 francs au plus, sur une durée de deux ans maximum. Les projets visant à diffuser des offres existantes peuvent être financés à hauteur de 400 000 francs au plus, sur une durée de quatre ans maximum.

Montant et durée du financement

5 Autres mesures relatives au DEP en faveur des patients

5.1 Mesures directes en faveur des patients

Le groupe de travail temporaire considère que les mesures suivantes relatives à l'habilitation de la population et des patients à utiliser le DEP sont pertinentes. Cependant, elles ne peuvent pas être mises en œuvre uniquement par les OP, les LS et les OBNL.

Hotline DEP nationale

Hotline DEP

Les OP et les LS estiment qu'il serait souhaitable de créer une hotline (opérationnelle 7 jours sur 7 pendant les heures de bureau) et, le cas échéant, une messagerie électronique **centralisées** auxquelles les patients pourraient s'adresser en cas de questions technique et de fond sur l'ouverture et l'utilisation du DEP. La hotline devrait être disponible tant pour la population que pour les professionnels de la santé. ²

Service(s) de médiation DEP

Service(s) de médiation DEP

Pour aider les patients à défendre et faire valoir leurs droits, il est recommandé de mettre en place un ou plusieurs services de médiation, au niveau du canton ou de la région linguistique, vers lesquels les participants au DEP pourraient se tourner. On pourrait éventuellement s'inspirer du [système autrichien de services de médiation ELGA](#) ou de l'exemple de la commission d'éthique qui a fait appel à la Fondation IRIS-Genève pour le [projet «MonDossierMedical.ch»](#). Le service de médiation pourrait également être rattaché à des structures déjà en place, par exemple une organisation de patients ou un service sanitaire cantonal.

5.2 Mesures indirectes en faveur des patients

Plateforme d'échanges DEP

Plateforme d'échanges DEP

Une plateforme nationale d'échanges DEP doit avoir lieu chaque année pour que les besoins et les difficultés liés aux activités de conseil puissent être présentés aux organisations nationales des OP/LS/OBNL et aux fournisseurs DEP. Les OP, les LS et les OBNL qui conseillent, leurs organisations faitières nationales et les fournisseurs DEP y participeraient.

Carte des offres de conseil liées à la santé en Suisse

Carte de toutes les offres de conseils liées à la santé en Suisse

Les OP, les LS et les OBNL regrettent qu'il n'existe pas un **aperçu des contenus et des thèmes de toutes les offres de conseil** en Suisse. Il résulte du fédéralisme suisse que le système de conseil est très morcelé. La gestion des interfaces revêt donc une importance fondamentale pour les acteurs.

² Il convient de tenir compte du fait que les services d'assistance des CR sont tenus de répondre aux questions techniques sur le DEP. S'ils répondaient également aux questions de fond et étaient facilement joignables, une hotline DEP nationale n'aurait pas besoin d'être créée.

La carte devrait représenter de façon lisible qui propose quel type de conseils sur quel thème. Le groupe de travail temporaire souligne qu'une carte nationale ou cantonale améliorerait considérablement le **tri** et, par là-même, la **qualité des conseils**.

La (Les) carte(s) ne doit (doivent) pas se limiter aux OP/LS/OBNL mais répertorier **toutes les offres de conseils liés à la santé** (p. ex., également les institutions qui proposent des offres de conseils sur les compétences de base ou en matière de désendettement). Cette mesure dépasse donc le cadre du présent mandat.

Le plus judicieux serait qu'une institution centrale élabore la carte en collaboration avec les organisations faitières des OP/LS/OBNL ou que les OP/LS/OBNL concrétisent cette mesure en tant que projet commun.

Organisations
de mise en œuvre
appropriées

Liste des abréviations

GT OPLS	Groupe de travail Organisation de patients et ligues de santé
OFSP	Office fédéral de la santé publique
eHealth Suisse	Centre de compétences et de coordination de la Confédération et des cantons
DEP	Dossier électronique du patient
LDEP	Loi fédérale sur le dossier électronique du patient
ODEP	Ordonnance sur le dossier électronique du patient
PSCH	Fondation Promotion santé Suisse
PS	Professionnel de la santé
LS	Ligues de santé
OBNL	Organisations à but non lucratif
PDS	Soutien de projets Prévention dans le domaine des soins
OP	Organisations de patients
CRS	Croix-Rouge suisse