



Deuxième enquête dans toute la Suisse

Swisscom Digital Health Radar

Évaluation de l'enquête pour l'année 2024



swisscom

Sommaire

Synthèse **3**

Introduction **4**

Résultats **5**

Analyse des données **9**

Dimension 1: structures et systèmes 10

Dimension 2: gestion de la résilience 11

Dimension 3: contrôle de l'organisation et gestion des données 12

Dimension 4: gestion de la culture et du changement 13

Dimension 5: processus cliniques 14

Dimension 6: système d'harmonisation des informations 15

Dimension 7: télésanté 16

Dimension 8: participation des patients 17

Conclusion **18**

Management Summary

Comme la première étude de 2023, le deuxième sondage en ligne du Swisscom Digital Health Radar (SDHR) présente un bilan mitigé des progrès de la digitalisation dans le secteur de la santé. Des domaines tels que les structures et les systèmes et la gestion de la résilience ont obtenu de bons résultats, tandis que la télésanté et la participation des patients occupent une fois de plus le bas du classement.



Les participants représentaient différents établissements du secteur de la santé, dont les hôpitaux universitaires, les établissements psychiatriques, les centres hospitaliers et régionaux ainsi que les cliniques de réadaptation.



La majorité des participants se situaient en Suisse du Nord-Ouest et à Zurich. Il est intéressant de noter que dans de nombreux domaines, les établissements de l'Espace Mittelland s'estiment mieux numérisés que dans le reste de la Suisse alémanique, tandis que la Suisse centrale était à la traîne par rapport aux autres régions dans la plupart des domaines.



La taille des établissements participants était variable, les établissements représentés étant aussi bien de grande taille que de tailles moyenne et petite. De manière surprenante, l'analyse concernant l'évaluation de la digitalisation a révélé que les hôpitaux de petite et moyenne taille s'estimaient également plus avancés que les établissements de grande taille dans certains domaines.



Il est intéressant de noter que la moitié des CIO et des responsables informatiques sont représentés au sein de la direction générale ou de la direction générale élargie. Cela indique une importance croissante de l'informatique dans la gestion stratégique des établissements de santé.



L'évaluation détaillée sur l'ensemble des huit dimensions présente un bilan mitigé en ce qui concerne les progrès de la digitalisation dans le secteur de la santé. Alors que certains domaines, tels que les structures et les systèmes ou la gestion de la résilience, sont déjà bien avancés, d'autres dimensions, telles que la télésanté et la participation des patients, révèlent des défis et un besoin de développement important.



Les résultats de l'enquête soulignent la nécessité d'efforts supplémentaires pour parvenir à une digitalisation complète du secteur de la santé, un développement stratégique ciblé et une optimisation des processus étant décisifs.

Introduction

Nous avons le plaisir de vous présenter le deuxième Swisscom Digital Health Radar (SDHR). Nous tenons à remercier tous les participants qui ont pris le temps de répondre à notre enquête et qui nous ont ainsi permis d'obtenir de précieuses informations sur l'évolution de la santé numérique en Suisse.

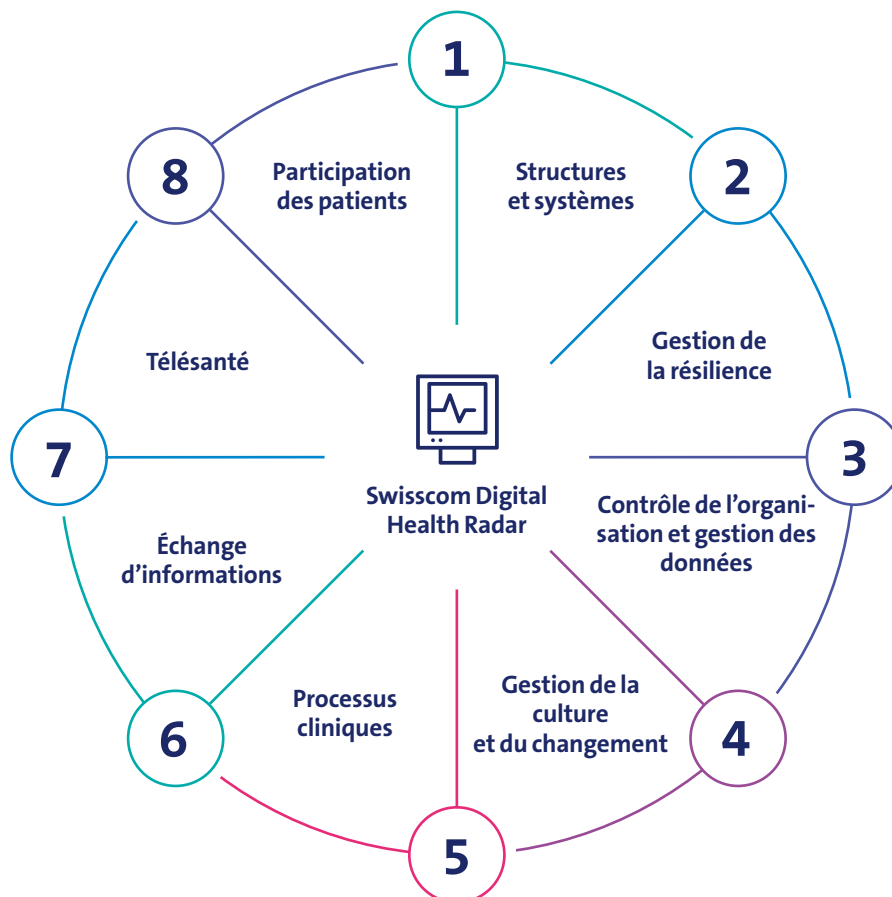
Cette année, l'enquête a été réalisée entre fin septembre et début novembre. Une base de données élargie a ainsi pu être créée, permettant d'analyser les tendances et les défis centraux de la santé numérique.

Une nouveauté importante a été l'introduction d'un questionnaire en français afin d'intégrer de manière ciblée des spécialistes de Suisse romande et d'améliorer la couverture géographique de l'étude. Malgré cette approche, la Suisse romande n'a malheureusement pas participé. En outre, une partie des participants de l'année dernière n'était pas représentée cette année, ce qui a été compensé par la participation de nombreux nouveaux établissements. Ces changements dans le cercle des participants ont entraîné une légère

modification de la base de données, ce qui limite quelque peu la comparabilité des résultats avec ceux de l'année précédente.

Comme l'année dernière, la protection des données reste une préoccupation centrale. Toutes les données ont été anonymisées et traitées avec le plus grand soin afin de garantir la confidentialité des établissements participants à tout moment.

Nous sommes convaincus que les résultats de cette étude fourniront de précieuses indications pour l'organisation de la transformation numérique dans le secteur de la santé suisse et contribueront à la poursuite du débat dans ce domaine important.



Résultats

Les participants au deuxième Swisscom Digital Health Radar sont composés d'un large éventail d'établissements, dont des hôpitaux universitaires, des centres hospitaliers et régionaux, des cliniques de réadaptation et des établissements psychiatriques.

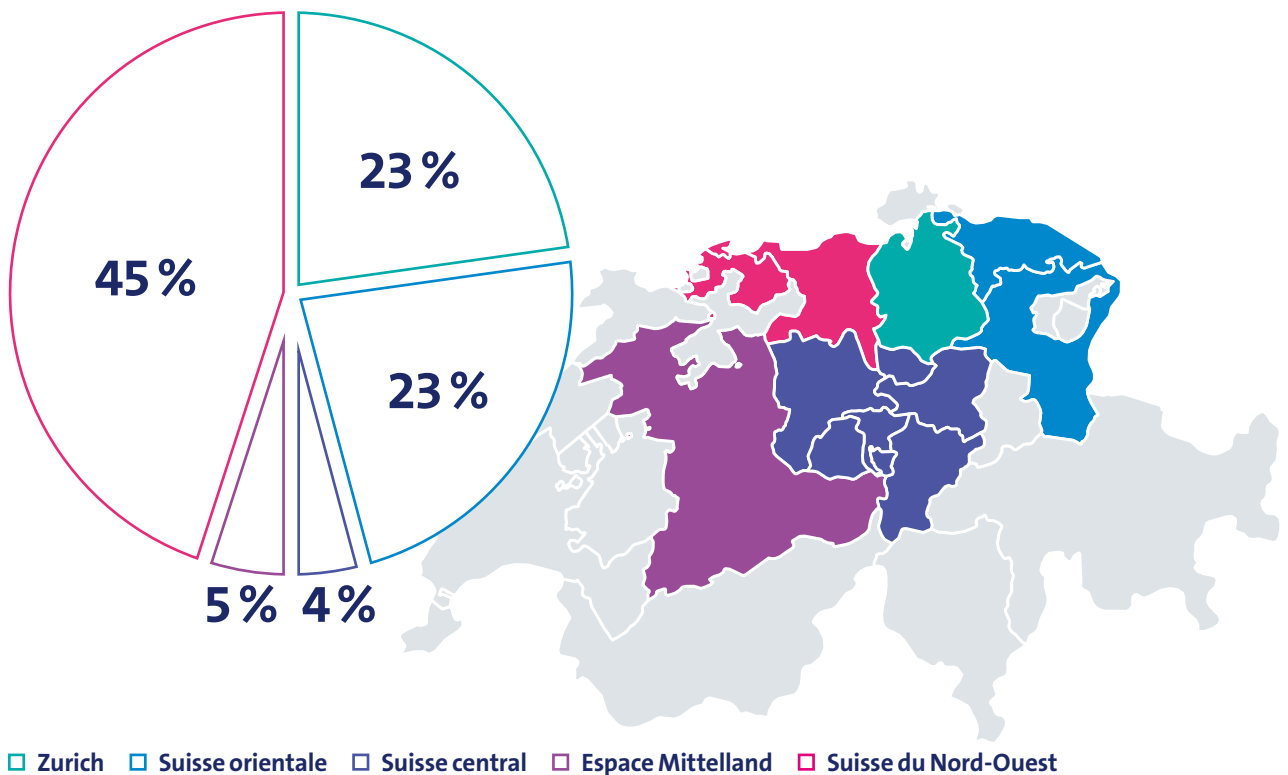
Plus de la moitié des organisations participantes sont des hôpitaux. Une part significative (73 %) provient d'établissements de taille moyenne, environ 50 % des CIO ou responsables informatiques étant représentés au sein de la direction générale ou de la direction générale élargie.

Sur le plan géographique, les participants couvrent désormais les cinq régions de Suisse alémanique, la Suisse centrale étant représentée pour la première fois

dans cette enquête. En revanche, aucun retour n'a été reçu de Suisse romande.

Les résultats continuent de montrer un tableau hétérogène de la digitalisation. L'espace Mittelland, en particulier, se positionne à nouveau en tête dans quatre des huit dimensions analysées, tandis que d'autres régions rattrapent leur retard dans des domaines spécifiques.

Régions

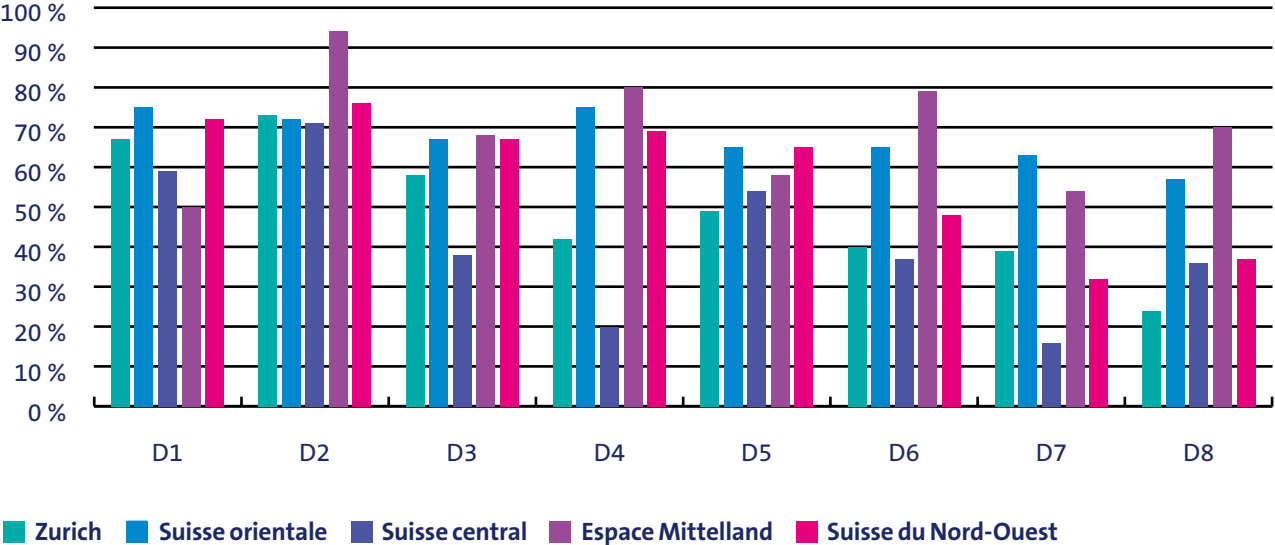


Sites régionaux des participants (représentation propre)

Nombre moyen de points obtenus par région

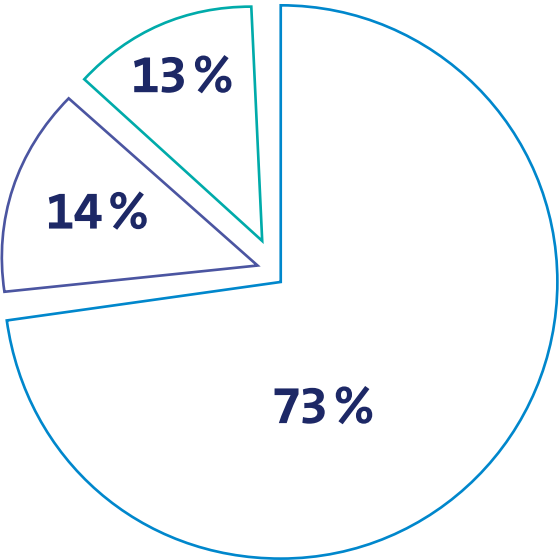
L'analyse des données (comme dans le graphique ci-dessous) par région¹ permet de constater qu'elles sont plutôt hétérogènes. Il est intéressant de noter que l'Espace Mittelland s'estime dans quatre des huit dimensions

comme étant mieux numérisé que le reste de la Suisse alémanique et que la région de Zurich, à l'exception de la dimension 1, se considère dans toutes les dimensions en dessous des autres régions.



Nombre moyen de points obtenus par région (représentation propre)

Nombre de lits



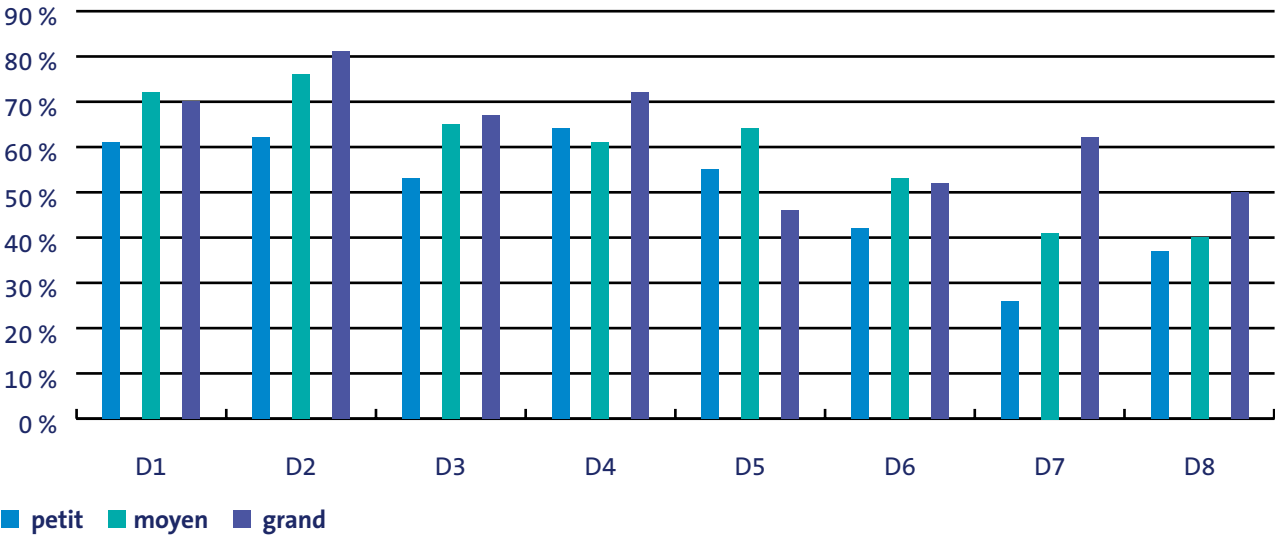
Si l'on considère la taille des établissements participants, par rapport au nombre de lits, 72% des hôpitaux participants représentent respectivement entre 100 et 500 lits (moyen). Environ un cinquième des établissements participants disposent de plus de 500 lits et 6% de moins de 100 lits.

Taille des établissements participants selon le nombre de lits (représentation propre)

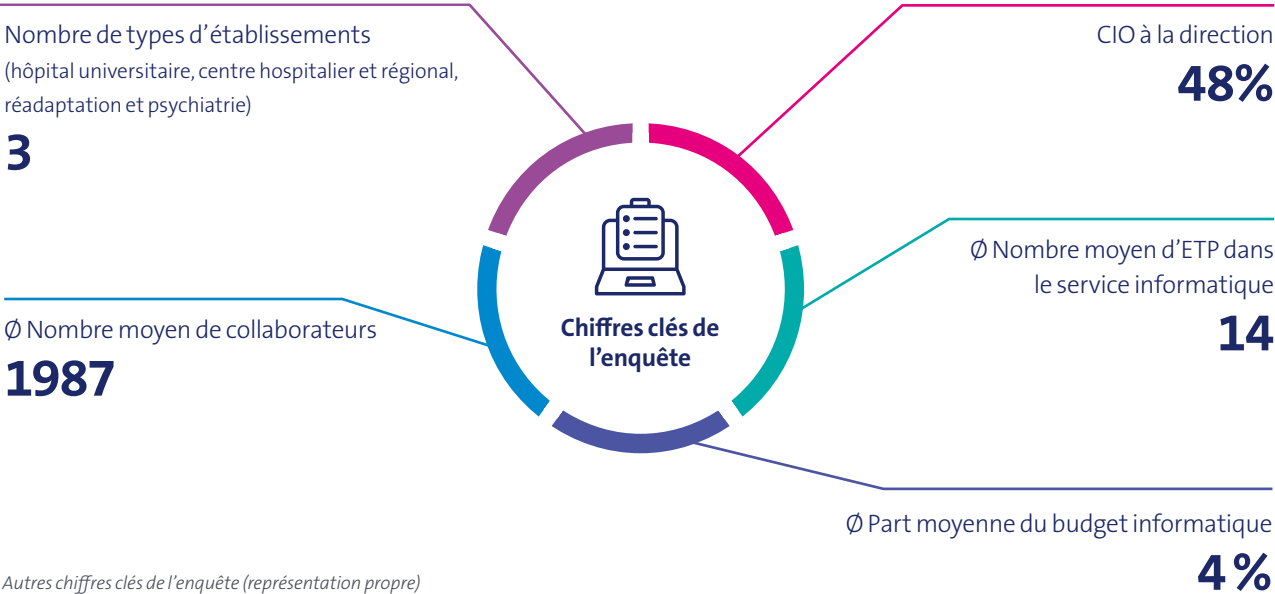
Nombre moyen de points obtenus selon le nombre de lits

Si l'on met en relation les progrès de la digitalisation avec la taille des établissements ou le nombre de lits, on obtient une image assez homogène comme lors de la dernière enquête. Toutefois, par rapport à l'année précédente, l'écart entre les principaux établissements et les établissements moins développés s'est réduit dans

la dimension 2 Gestion de la résilience et dans la dimension 5 Processus cliniques. Dans les autres dimensions, l'écart entre les établissements est resté globalement stable, ce qui témoigne d'une certaine constance du développement numérique.



Nombre moyen de points obtenus en fonction du nombre de lits (représentation propre)

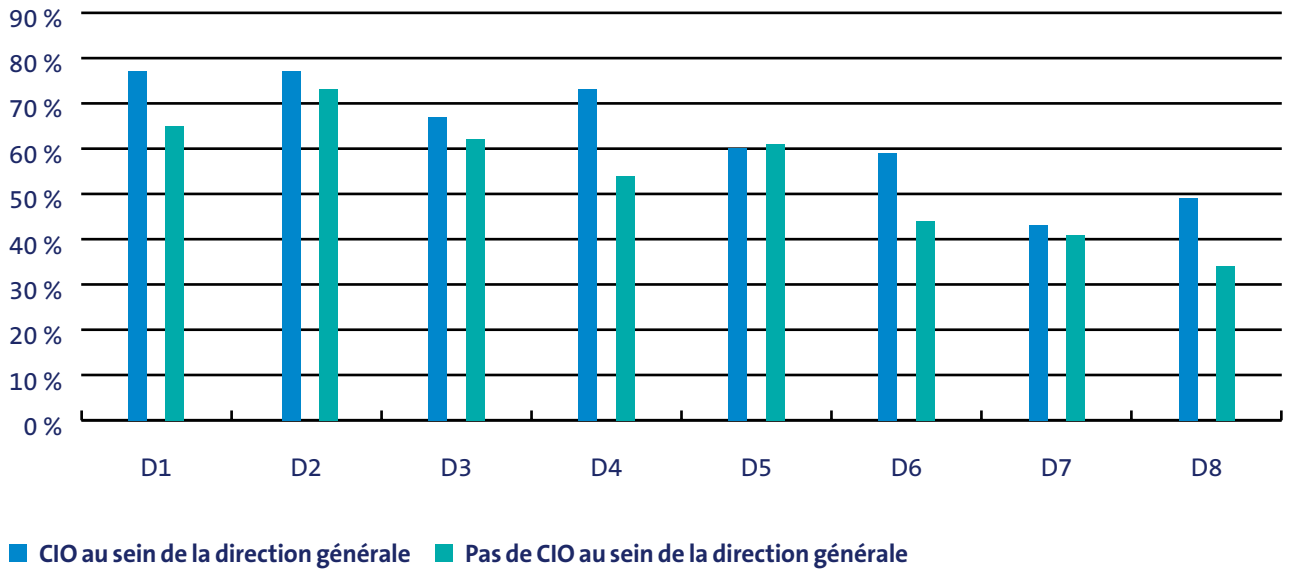


Autres chiffres clés de l'enquête (représentation propre)

CIO/responsables informatiques au sein de la direction générale

Les établissements dans lesquels le CIO ou les responsables informatiques sont représentés au sein de la direction continuent de profiter de manière significative de cet ancrage stratégique de la digitalisation.

Cela se reflète particulièrement dans les progrès réalisés dans plusieurs dimensions, notamment Gestion de la culture et du changement.



CIO/responsables informatiques au sein de la direction générale (présentation propre)



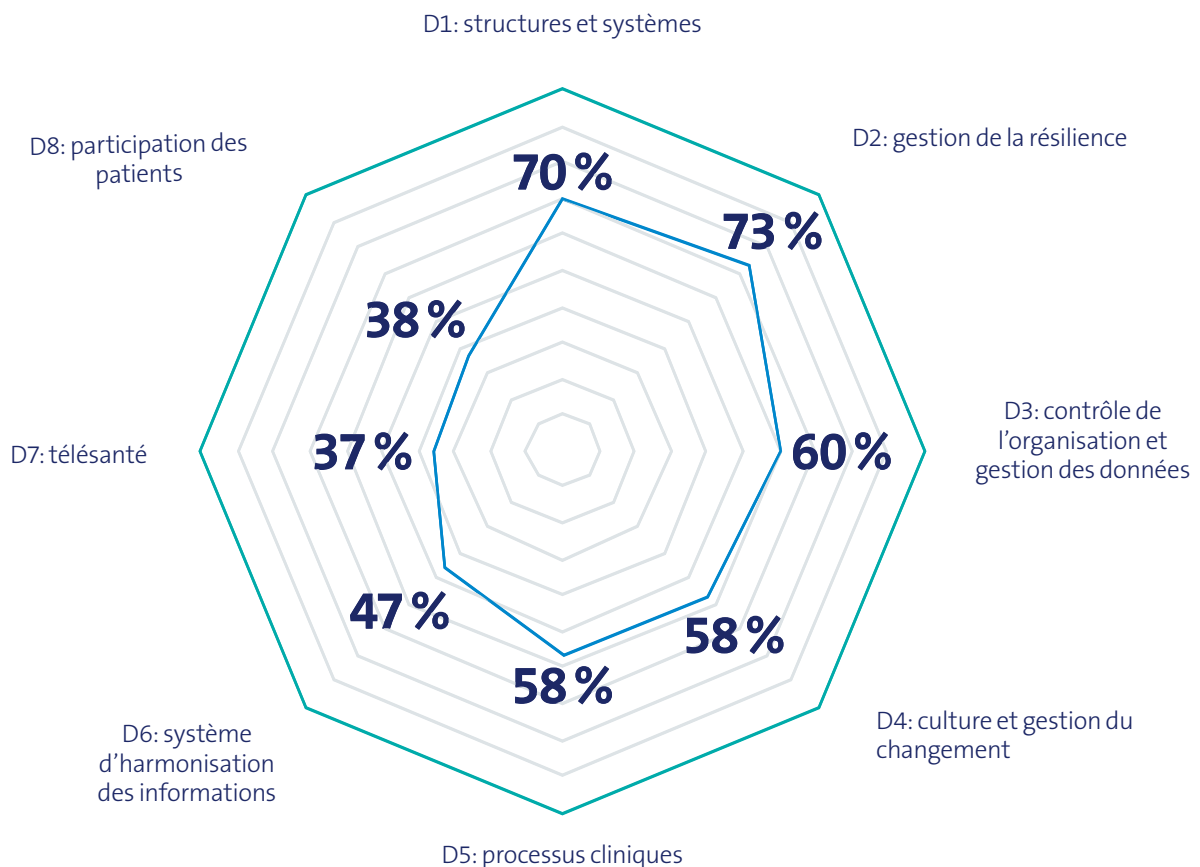
Analyse détaillée

Cette année, quelques nouvelles organisations ont participé à l'enquête. La participation des établissements de réadaptation a notamment augmenté, tandis que le nombre d'hôpitaux participants a diminué.

Les scores dans les domaines D1, D2 ainsi que D5 et D8 n'ont que légèrement baissé ou sont restés stables. Toutefois, les résultats dans les domaines D3, D4, D6 et D7 ont diminué de 3 % à 9 %. Le recul de 9 % a été particulièrement prononcé dans le domaine de la télésanté. Cela s'explique sans doute principalement par

la composition des participants (hôpitaux et établissements de réadaptation) ainsi que par le nombre relativement élevé de nouveaux participants. Dans l'ensemble, le graphique d'évaluation présente un tableau très similaire à celui de la dernière enquête, mais à un niveau inférieur.

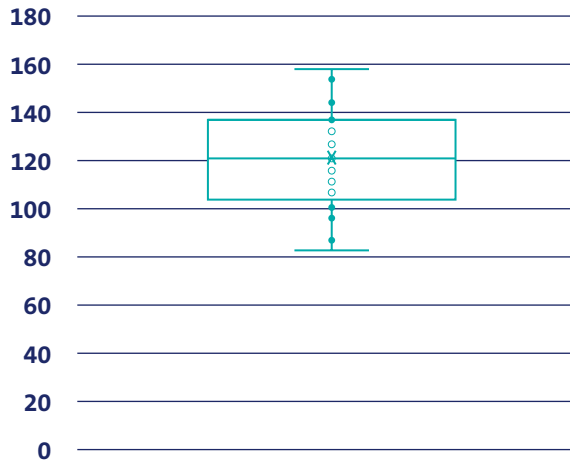
Moyenne par dimension



□ Maximum par dimension □ Moyenne (en fonction du nombre d'hôpitaux)

Valeurs moyennes atteintes par dimension en pourcentage (représentation propre)

Dimension 1: structures et systèmes



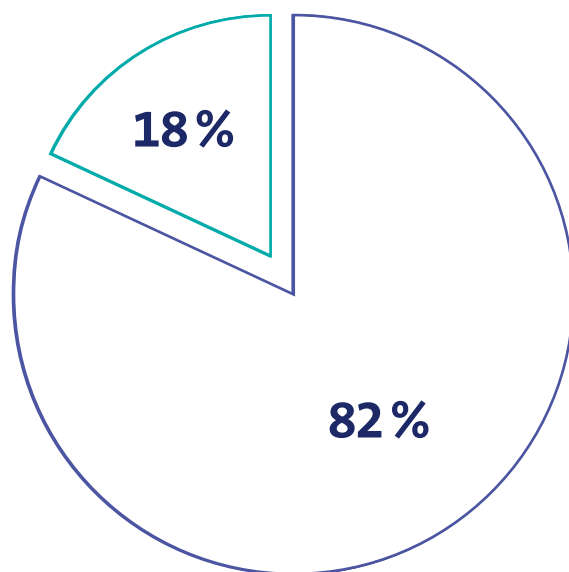
Structures et systèmes

Nombre de points obtenus dans la dimension 1 (représentation propre)

Le nombre moyen de points obtenus est passé de 112 à 120. Cela correspond à un taux de réalisation des objectifs de 70 % (deuxième score le plus élevé). Il manque encore 50 points pour atteindre la valeur maximale de 170, ce qui correspond sensiblement au résultat de la dernière enquête. Il existe toujours un écart important entre le score le plus élevé et le score le plus bas (84/157), mais cet écart est plus faible que lors de la dernière enquête. Il semble que le fossé entre les établissements commence à se combler. La différence entre le score maximal de 157 et la valeur maximale possible de 170 n'est que de 13 points, ce qui est réjouissant.

En résumé, les données montrent que la plupart des établissements se considèrent comme relativement bien équipés en termes de structures et de systèmes (infrastructures, applications, etc.). Bien que cela puisse être perçu comme positif, il ne s'agit que d'une base à de nouveaux progrès nécessaires en matière de digitalisation.

Dans quels domaines spécialisés le système d'information clinique (SIC) est-il utilisé?

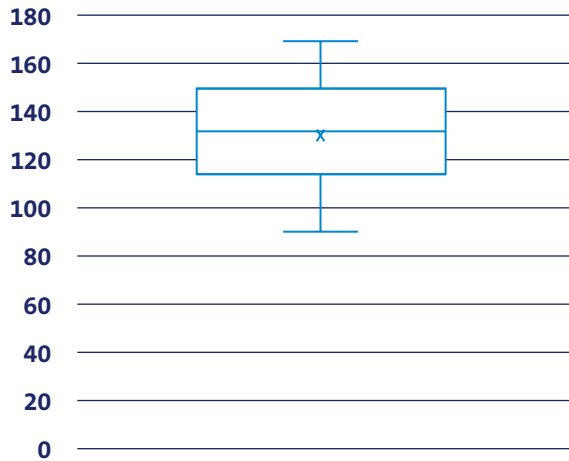


100 % 81-90 %

Pourcentage des domaines spécialisés au sein du SIC (représentation propre)

Lors de l'analyse des données, il a été constaté que 82 % des établissements couvraient tous les domaines spécialisés avec leur système d'information clinique (SIC). En outre, 18 % des établissements couvrent entre 81 et 90 % des domaines spécialisés avec leur SIC. Il n'y a pas eu d'abstention à cette question.

Dimension 2: Resilienz-Management



La gestion de la résilience joue un rôle décisif dans les hôpitaux suisses pour garantir une réponse efficace et robuste aux défis imprévus. Il s'est avéré que le score moyen des établissements était de 132 points sur un maximum de 180, ce qui correspond à un taux de réalisation de 73 %.

Il est intéressant de noter que la dimension 2 a obtenu le score le plus élevé de toutes les dimensions étudiées. L'année précédente, c'était le cas de la 1^{re} dimension (Structures et systèmes). La plupart des établissements considèrent qu'ils maîtrisent avec succès leur gestion de la résilience.

□ Gestion de la résilience

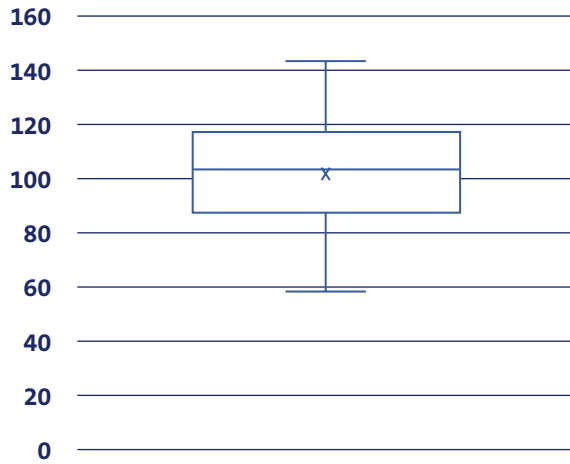
Nombre de points obtenus dans la dimension 2 (représentation propre)

La fourchette entre le score le plus élevé (170) et le score le plus bas (90) est de 80 points. Deux établissements ont obtenu un score impressionnant de 170 points, soit seulement 10 points en dessous du maximum.

Il convient également de noter que le score moyen a augmenté de 15 points par rapport à l'enquête précédente. Cela indique que les hôpitaux suisses ont intensifié leurs efforts en matière de gestion de la résilience afin d'améliorer davantage leur capacité à faire face à des situations critiques. À l'exception de seulement deux hôpitaux, tous les établissements affichaient plus de 100 points, ce qui traduit une sensibilité générale élevée à l'importance de la résilience dans le paysage hospitalier suisse.



Dimension 3: contrôle de l'organisation et gestion des données



□ Contrôle de l'organisation et gestion des données

Nombre de points obtenus dans la dimension 3 (représentation propre)

Lors de l'analyse des données relatives à la dimension Contrôle de l'organisation et gestion des données, il a été constaté que le score le plus élevé obtenu était de 146 points sur un total de 170. Le score le plus bas était de 28 points. Cela illustre la grande latitude qui existe entre les hôpitaux et leurs différentes performances dans ce domaine. Il apparaît clairement que certains hôpitaux ont déjà pris avec succès des

mesures pour améliorer le contrôle de l'organisation et la gestion des données, tandis que d'autres ont encore du retard à rattraper.

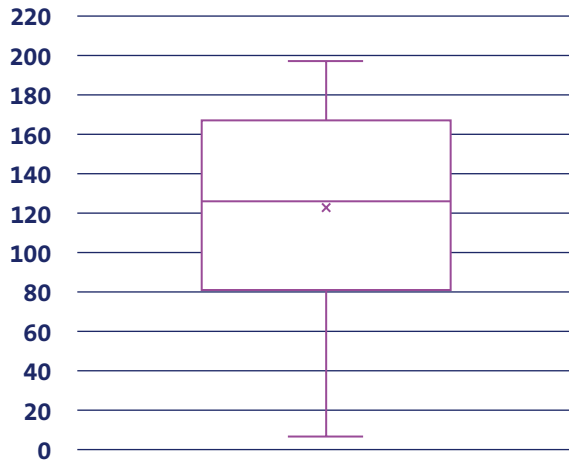
Le score moyen est de 102 points, ce qui représente une augmentation de 4 points par rapport au dernier sondage. Le taux de réalisation est d'environ 60 %, ce qui correspond plutôt à une valeur plus élevée dans le contexte des autres résultats.

Un autre défi réside dans le fait que de nombreux hôpitaux n'ont pas encore de stratégie de digitalisation claire. La digitalisation joue toutefois un rôle décisif dans la gestion effective des organisations et l'utilisation efficace des données. Il est important que les hôpitaux développent une stratégie globale à long terme, adaptée à leurs besoins individuels, afin d'exploiter pleinement les possibilités de la digitalisation.

Une stratégie de digitalisation et une meilleure analyse des données d'entreprise peuvent contribuer à optimiser le contrôle de l'organisation et à promouvoir une prise de décision basée sur les données dans les hôpitaux suisses. Il s'agit d'étapes décisives pour améliorer la résilience et l'efficacité des hôpitaux et garantir qu'ils sont à la hauteur des défis futurs.



Dimension 4: gestion de la culture et du changement



□ Gestion de la culture et du changement

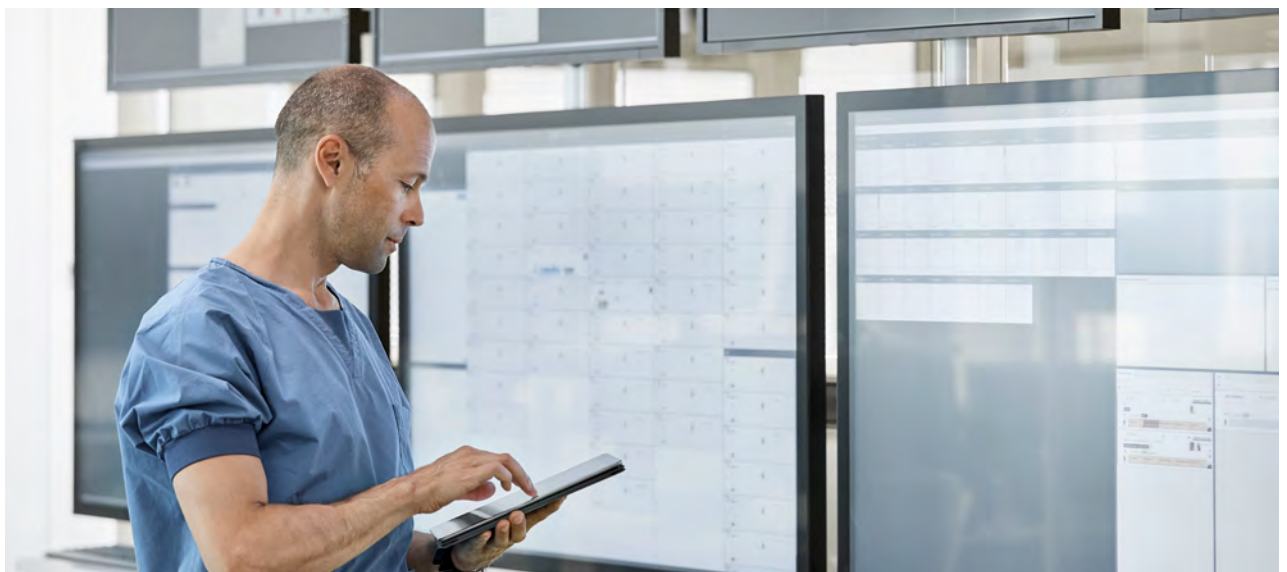
Nombre de points obtenus dans la dimension 4 (représentation propre)

L'analyse des données relatives à la dimension Gestion de la culture et du changement a révélé une fourchette allant de 6 à 198 points. Le score moyen est de 122 points, soit une augmentation de 7 points par rapport à l'année précédente. Cela correspond à un taux de réalisation de 58 %.

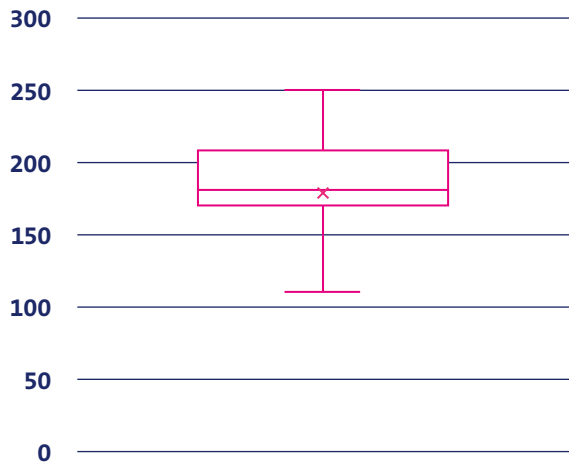
Il est à noter que la différence entre le score moyen (122) et la valeur maximale (210) est de 88 points. Cette disparité souligne le potentiel d'amélioration considérable en matière de gestion de la culture et du changement, notamment en ce qui concerne le rôle de ces aspects dans la réussite de la digitalisation.

La gestion de la culture et du changement est décisive pour maîtriser avec succès le changement inhérent à la digitalisation. Une culture d'entreprise positive et une gestion efficace du changement contribuent à motiver les collaborateurs, à accepter les changements et à s'impliquer activement dans le processus. Cela permet aux hôpitaux d'exploiter au maximum les avantages de la digitalisation.

Pour relever les défis en matière de gestion de la culture et du changement, les hôpitaux devraient prendre des mesures ciblées. Une communication claire sur les changements et leurs conséquences, des formations à l'utilisation des nouvelles technologies numériques et un leadership de soutien qui incarne le changement ne sont que quelques exemples de mesures qui peuvent être prises.



Dimension 5: processus cliniques



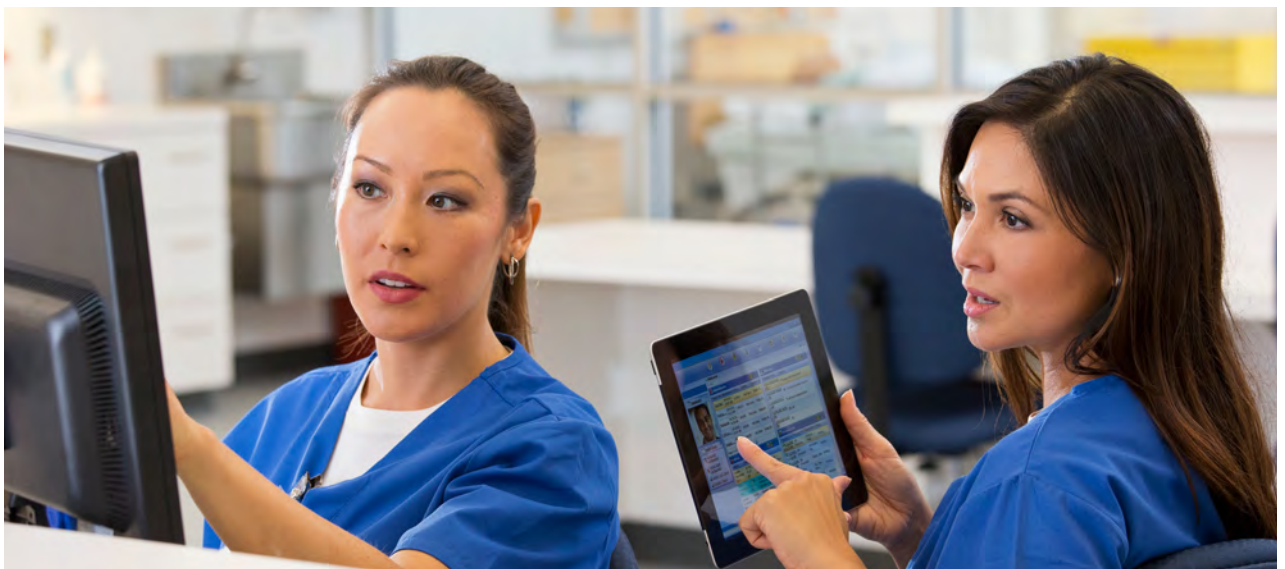
□ Processus cliniques

Nombre de points obtenus dans la dimension 5 (représentation propre)

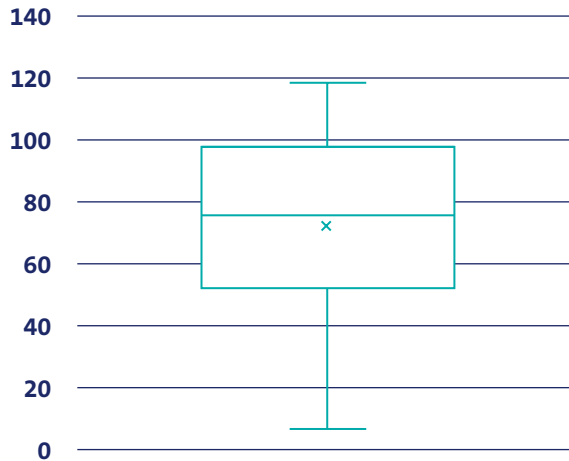
L'analyse des données montre une fois de plus qu'il existe de grandes différences entre les établissements, notamment en ce qui concerne la représentation des processus cliniques et la saisie électronique des données. Le score le plus élevé est de 250 points, contre seulement 42 pour le score le plus bas. La différence entre ces scores s'élève à 208 points, ce qui reflète des disparités considérables. Il convient de noter que le score maximal pour cette catégorie est de 310.

Malgré ces différences, il existe toutefois une tendance positive en ce qui concerne la digitalisation dans cette dimension. Le score moyen des établissements est de 180 points, ce qui correspond à un taux de réalisation de 58 %. Par rapport à l'année précédente, cela représente une augmentation de 7 points, ce qui suggère une progression. Néanmoins, la différence de 70 points par rapport au score maximal possible met en avant un potentiel d'amélioration considérable.

Il est clair que, malgré les progrès et les tendances positives, il reste encore beaucoup à faire en ce qui concerne la représentation numérique des processus cliniques et la saisie électronique des données. Des améliorations ciblées et un développement continu dans ce domaine peuvent aider les établissements à fournir le meilleur soutien numérique possible à leur personnel médical et, en fin de compte, à la prise en charge des patients.



Dimension 6: système d'harmonisation des informations



□ Système d'harmonisation des informations

Nombre de points obtenus dans la dimension 6 (représentation propre)

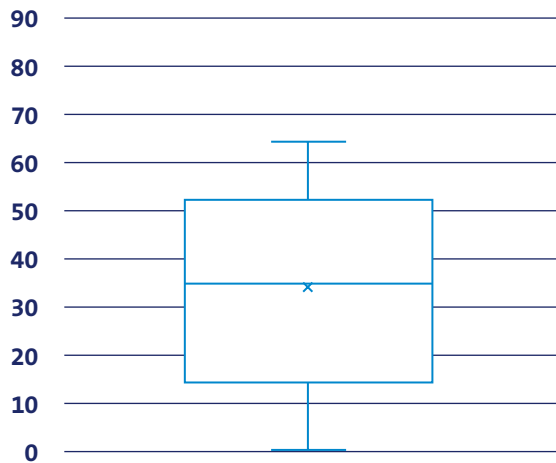
L'analyse des données montre que le score le plus élevé est de 118 points, ce qui correspond au résultat de l'année précédente. Toutefois, le score le plus bas est passé de 42 à 8 points, soit une différence de 34 points. Cela suggère qu'il existe des établissements qui ont une très mauvaise évaluation du système d'harmonisation des informations et de l'interopérabilité.

Le score moyen s'élève à 71 points, soit un taux de réalisation de 47 %. Par rapport au score maximal possible de 150, il en résulte une différence de 79 points, ce qui peut être considéré comme significatif.

Ces résultats sont similaires à ceux de l'année dernière et peuvent être considérés comme plutôt faibles. Il est clair que le système d'harmonisation des informations et l'interopérabilité dans le domaine de la santé restent des défis. Il est crucial d'intensifier les efforts dans ce domaine et de veiller à ce que les investissements et les mesures nécessaires soient pris pour améliorer le flux d'informations et l'échange de données entre les établissements. Seule une interopérabilité fonctionnelle peut garantir une prise en charge continue et efficace des patients.



Dimension 7: télésanté



□ Télésanté

Nombre de points obtenus dans la dimension 7 (représentation propre)

L'analyse des données montre que le score le plus élevé est de 64 points, ce qui correspond au résultat de la dernière enquête. Toutefois, le score le plus bas a baissé de 5 points et est désormais de 0.

Le score moyen est de 33 points, soit un taux de réalisation de 37 %. Ce score est inférieur de 4 points au résultat du dernier sondage et constitue la valeur

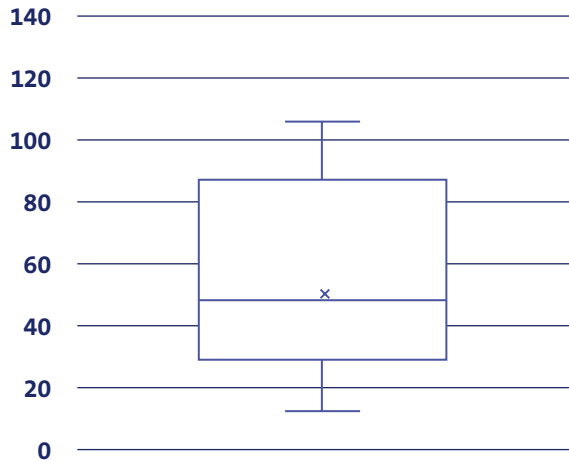
la plus basse de l'ensemble de l'enquête. Le score moyen ne correspond qu'à environ un tiers du score maximal possible de 90.

Ces résultats montrent que la télésanté est la lanterne rouge parmi les huit dimensions et soulignent la marge de progression considérable existant dans ce domaine. Afin d'améliorer la qualité et l'efficacité des services de télésanté, il est important de s'attaquer aux obstacles et aux défis qui ont conduit à ce faible score.

Il est clair que la télésanté demeure un défi et que des mesures doivent être prises pour favoriser les progrès dans cette dimension. Cela pourrait par exemple être réalisé en améliorant les infrastructures techniques, en formant le personnel médical et en élaborant des lignes directrices et des normes. Ce n'est qu'ainsi que nous pourrions garantir des soins de télésanté efficaces et de qualité.



Dimension 8: participation des patients



□ Participation des patients

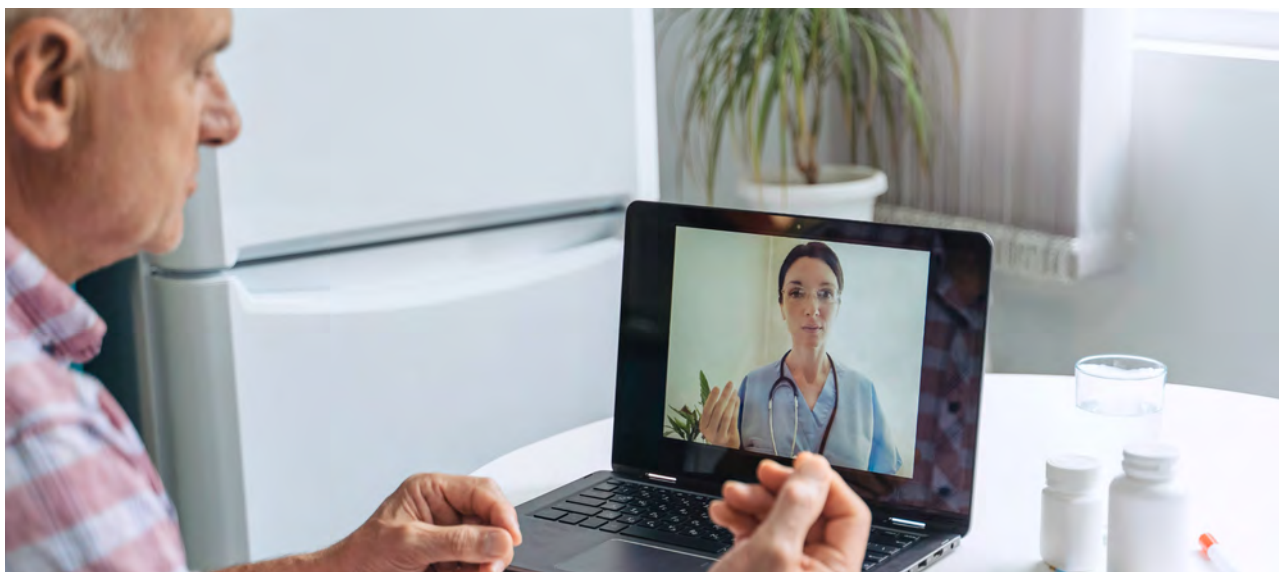
Nombre de points obtenus dans la dimension 8 (représentation propre)

L'analyse des données montre que le score le plus élevé est de 106 points, contre 10 points pour le score le plus bas. La comparaison avec la dernière enquête montre des chiffres très similaires, sans valeurs aberrantes.

Le score moyen s'élève à 53 points, soit un taux de réalisation de 38 %. Bien que ce score soit supérieur de 3 points au résultat de la dernière enquête, la comparaison avec le score maximal possible de 140 indique qu'il existe encore un potentiel considérable pour ce qui de la participation des patients.

La dimension 8, qui affichait l'année dernière le taux de réalisation le plus bas parmi les huit dimensions, présente à nouveau un faible nombre de points. Des mesures spécifiques doivent donc être prises dans ce domaine.

Il apparaît clairement que, malgré quelques améliorations par rapport à la dernière enquête, il existe encore une marge de progression considérable en ce qui concerne la participation des patients. Il convient de continuer à accorder la priorité à cet aspect des soins de santé afin de garantir la participation active des patients à leur traitement et à leur prise de décision. La participation des patients peut être davantage renforcée par des mesures appropriées, telles que la fourniture d'informations complètes, la formation et la promotion de la prise de décision commune.



Conclusion

Malgré la modification de la base de données mentionnée plus haut, les résultats globaux de l'enquête de cette année montrent qu'il reste encore beaucoup à faire pour améliorer les différents domaines des soins de santé.

- Dans ce contexte, il est essentiel de prendre des mesures ciblées pour améliorer la qualité et l'efficacité des soins de santé. Il s'agit notamment d'améliorer le recours à la télésanté en tant qu'alternative au contact direct médecin-patient, de renforcer et d'accroître l'efficacité des processus cliniques pour une meilleure coordination et une prise en charge de qualité des patients, ainsi que de prendre des mesures ciblées pour faire progresser les procédures de traitement et de diagnostic.
- En outre, il convient de promouvoir la mise en œuvre de technologies innovantes pour soutenir les soins médicaux, améliorer l'efficacité et garantir la qualité, ce qui implique l'utilisation de l'intelligence artificielle, de la robotique et des solutions de santé numériques.
- En outre, il est très important de promouvoir l'échange de données et l'interopérabilité entre les établissements médicaux. L'intégration transparente des données de santé permet aux professionnels de la santé d'obtenir un aperçu complet de l'état de santé d'un patient et de prendre des décisions thérapeutiques éclairées.

Pour un système de santé tourné vers l'avenir

Exploitez-vous déjà le potentiel de la digitalisation pour votre hôpital?

Nous nous ferons un plaisir de vous conseiller.

Contactez nos [experts en soins de santé](#)

[Vous trouverez de plus amples informations dans notre portefeuille de conseils.](#)

