



**Enquête de satisfaction auprès des partenaires de la Direction de la santé
publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne (SAP)**

**Sondage auprès des hôpitaux répertoriés et des services de
sauvetage : taux de satisfaction générale élevé**

Enquête de satisfaction auprès des partenaires de la Direction de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne (SAP)

Sondage auprès des hôpitaux répertoriés et des services de sauvetage : taux de satisfaction générale élevé

Le directeur de la santé publique et de la prévoyance sociale du canton de Berne, le conseiller d'Etat Pierre Alain Schnegg, a décidé d'inviter les partenaires de la SAP à participer à une enquête en ligne en vue d'évaluer leur satisfaction. Destiné aux hôpitaux répertoriés et aux services de sauvetage, le premier volet a eu lieu mi-2018.

Deux tiers des 40 fournisseurs de prestations interrogés ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 67,5%. L'évaluation des réponses a permis d'identifier le potentiel d'amélioration dans la collaboration. Des mesures adéquates sont actuellement mises en œuvre.

Les partenaires de la SAP sont variés : hôpitaux, services de sauvetage, établissements médico-sociaux, services d'aide et de soins à domicile, services sociaux, communes, médecins ou encore pharmacies, pour ne citer que ces organismes et professions. L'enquête sera menée régulièrement et progressivement étendue aux autres partenaires.

Les résultats 2018 peuvent être résumés comme suit :

Taux de satisfaction générale élevé et bons points pour le personnel de la SAP

Les hôpitaux et les services de sauvetage indiquent être globalement très satisfaits de la SAP (7,6 sur une échelle de 1 [note la plus basse] à 10 [note la plus élevée], médiane : 8). Les collaboratrices et collaborateurs de la SAP sont perçus comme compétents, aimables, motivés, fiables et souples.

Les commentaires positifs recueillis dans de nombreux domaines sont réjouissants et incitent à maintenir un niveau de qualité élevé, mais aussi à continuer de s'améliorer.

Potentiel d'amélioration dans trois domaines

Les personnes interrogées ont soulevé les points suivants :

1. Grosse marge de progression en matière de numérisation
2. Absence de portail sécurisé pour la transmission des données
3. Difficultés à trouver des informations sur le site internet de la SAP

Le conseiller d'Etat Pierre Alain Schnegg a pris acte de ces propositions et engagé de premières mesures :

1. Grosse marge de progression en matière de numérisation

La réorganisation de l'ancien service informatique en **division Gestion numérique** a créé les bases organisationnelles nécessaires pour développer la numérisation au sein de la SAP. Conçue selon la méthode ITIL (*Information Technology Infrastructure Library*), la division est représentée au sein des organes informatiques cantonaux importants sur le plan stratégique, au sein desquels sa mission est de promouvoir activement les efforts de numérisation du canton de Berne.

La stratégie numérique est fondée sur le principe *digital first*, qui souligne l'intention de donner la primauté aux données numériques.

Différents projets de numérisation internes et externes ont déjà été mis en œuvre avec succès, permettant à plusieurs processus administratifs de se dérouler sans rupture de média.

Il s'agit notamment des projets suivants :

- **Traitement électronique de la participation cantonale aux frais d'hospitalisation**
La SAP fait partie d'un groupe de cantons qui, sous l'égide de Lucerne, développe une application commune servant à vérifier et à facturer la participation des pouvoirs publics aux frais d'hospitalisation. Entré en service en mars 2019 pour les traitements hors canton, le système s'appliquera progressivement aux hospitalisations internes.
- **Numérisation des données hospitalières**
Les cantons de Berne et de Zurich ont signé une déclaration d'intention concernant la conception commune d'un système de saisie électronique des données hospitalières. L'introduction est escomptée en 2020. D'autres travaux sont planifiés dans le cadre du projet de numérisation de l'Office des hôpitaux lancé en octobre 2018, dont la mise en œuvre est prévue dès l'été 2019.
- **Simplification des processus de commande et de déclaration**
D'autres projets de numérisation de moins grande envergure ont été menés à bien ou sont en bonne voie. Citons en particulier le nouveau système permettant de commander et facturer les ordonnances pour la prescription de stupéfiants. Et l'application destinée à traiter les demandes des pharmacies souhaitant fabriquer des médicaments selon une formule propre.
- **Soutien numérique dans le domaine social**
Dans le secteur de l'accueil extrafamilial, l'élaboration du système de gestion électronique des bons de garde est à bout touchant. Le projet pilote sera lancé en août 2019 avec un certain nombre de communes intéressées.

2. Absence de portail sécurisé pour la transmission des données

La majorité des partenaires estime que le volume des données à transmettre à la SAP est trop important. Il apparaît en outre que les transferts s'effectuent très souvent par courriel et rarement, voire jamais, au moyen de portails sécurisés.

Le canton de Berne ne dispose actuellement pas d'un portail sécurisé pour le téléchargement de données, mais la SAP met tout en œuvre pour y remédier au plus vite.

Le volume des données transmises fait l'objet d'un contrôle permanent. Selon toute probabilité, le processus de numérisation permettra de supprimer certains transferts et d'automatiser des relevés.

3. Difficultés à trouver les informations sur le site internet de la SAP

Il est capital de pouvoir trouver facilement les informations importantes sur le site internet d'une organisation. Aussi, le canton de Berne a lancé le **projet newweb@BE**, qui vise à renouveler l'architecture web de toute l'administration cantonale et à l'adapter aux besoins actuels et futurs. Le site de la SAP sera lui aussi entièrement remanié, notamment afin de le rendre plus facile d'accès pour les partenaires. Le projet doit être mis en œuvre en 2020.

Prochaine enquête en 2019

Prévue pour le premier trimestre 2019, la prochaine enquête sera destinée aux EMS. Les résultats seront publiés sous une forme adéquate. Les personnes interrogées seront informées de leur publication par courriel.