

Accompagnement à la digitalisation : « mesurer la satisfaction et confiance dans le SI » Impact Survey@leaderhealth

TODAY



TRANSITION
TECHNOLOGIQUE



TOMORROW



SITE de
REFERENCE

RESEAU de SANTE

L'Impact Survey[©]leaderhealth

Concept

- L'objectif est de disposer d'un indicateur de confiance (sur la DSI en tant qu'acteur et sur le SI en tant d'outils) calculé à partir des ressentis utilisateurs. Cette démarche vient compléter la rationalité des audits et outils techniques fournis par Leader Health ou les structures d'appuis reconnues.
- La solution est développée par Leader Health avec son partenaire ManaTea WebDesign.
- Un outil utilisé sur une cinquantaine de sites permettant du « recul » sur ses résultats.
- Un mode d'enquête 100% anonyme sur un outil accessible de l'intérieur et extérieur sur les PC du CHL, PC individuels ou Smart Phone.
- Une trentaine de questions personnalisées en 3 mn chrono.
- Un relai via la DSI (Intranet, email...), la direction des soins (staffs soignants), la communication (vestiaires, cantine, bulletins de salaires).
- Un recueil apprécié, utilisé par Leader Health dans toutes ses démarches stratégiques portant sur les nouvelles technologies.

L'Impact Survey[©]leaderhealth



Méthodologie

- Leader Health vient présenter la démarche sur site et personnalise l'enquête (choix des logiciels expertisés) avec la DSI et assiste le service communication pour diffuser l'enquête (présentation des flyers d'autres sites, des messages type etc.).
- Réalisation sur outils web multiplateformes de l'enquête et création du QR Code qui est intégré aux messages du CH XXX et préparation du serveur anonymisé.
- Suivi hebdomadaire de la campagne (restitution tous les vendredis du nombre de réponses) jusqu'à son terme. Permet des relances si résultats insuffisants.
- Désactivation du lien Internet et préparation des traitements.
- Mise en forme des résultats et retours chez le client.
- Livraison d'une Base de Données (format XLS) permettant au client de faire des traitements personnalisés.

L'Impact Survey[©]leaderhealth

Chiffrages

- Délai réalisation : 30 jours sous réserve d'une communication réussie

	CH XXX 				
	ASSISTANCE MAITRISE OUVRAGE				
	Impact Survey				
Phases suivant méthodologie standard	Expert / jour sur site	Expert / jour hors site	1400	1250	TOTAL
			(1)	(2)	(3)
•Leader Health vient présenter la démarche sur site et personnalise le recueil (choix des logiciels expertisés) avec le DSI.assiste le service communication pour diffuser l'enquête (présentation des flyers d'autres sites, des messages type etc.).	1	0	1400	0	1400
•Réalisation sur outils web multiplateformes de l'enquête et création du QR Code qui est intégré aux messages du CH XXX. Préparation serveur anonymisé.	0	0.5	0	625	625
•Suivi hebdomadaire de la campagne (restitution tous les vendredis du nombre de réponses) jusqu'à son terme.	0	0.5	0	625	625
•Désactivation du lien Internet et préparation aux traitements.	0	0.5	0	625	625
•Mise en forme des résultats et retours commentés chez le client.	1	0	1400	0	1400
•Livraison d'une Base de Données (format XLS) p	0	0.5	0	625	625
TOTAL	2	2	2800	2500	5300
OPTION : moins value si pas de retours chez le client (transmission des livrables par messagerie).	-1	0	-1400	0	-1400
<i>(1) Prix journéeHT sur site avec tous frais inclus Expert ou Directeur Mission LH.</i>					
<i>(2) Prix journée HT hors site pour Expert ou Directeur Mission LH.</i>					
<i>(3) Leader Health étant de nationalité suisse, les prestations intellectuelles réalisées par LH seront facturées en prix HT.</i>					
<i>Suivant que le client est assujéti ou pas à la TVA, il devra procéder à une autoliquidation des taxes en vigueur dans son pays.</i>					

L'Impact Survey ©leaderhealth

Illustration

- Les diapositives suivantes représentent, dans un cas réel et récent, les résultats de cette étude chez un client français.
- Ils sont volontairement simplifiés et le détail de toutes les questions est occulté.

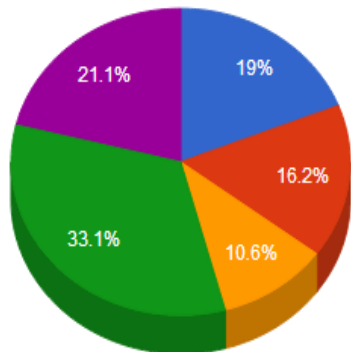


L'enquête « utilisateurs » sur DSI et SIH

3. Veuillez préciser votre fonction :

Synthèse des réponses

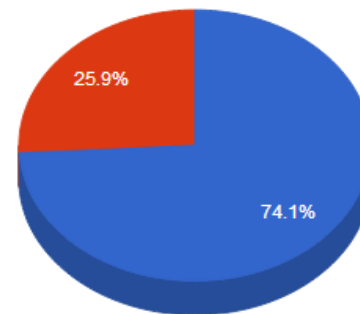
■ Médecin
■ Cadre soignant
■ IDE
■ Administratif
■ Autre



7. Considérez-vous le service informatique comme Support technique c'est à dire un intervenant assurant principalement la réparation des pannes informatiques (matériels et logiciels) ?

Synthèse des réponses

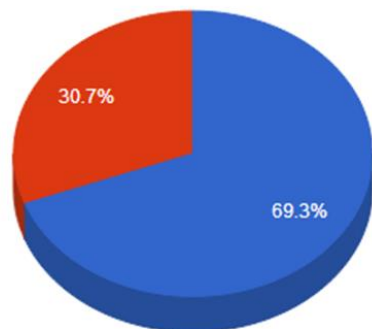
■ Oui
■ Non



9. Considérez-vous le service informatique comme Partenaire c'est à dire aidant à monter un projet, et/ou s'y associant à vos côtés ?

Synthèse des réponses

■ Oui
■ Non



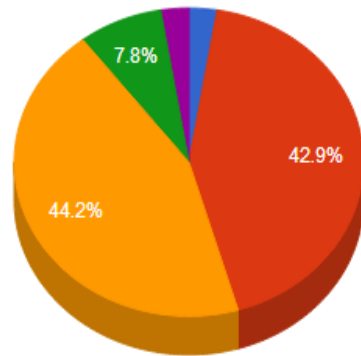
L'enquête « utilisateurs » sur DSI et SIH

11. Si oui, quel est votre niveau de satisfaction du logiciel Dossier Patient ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais

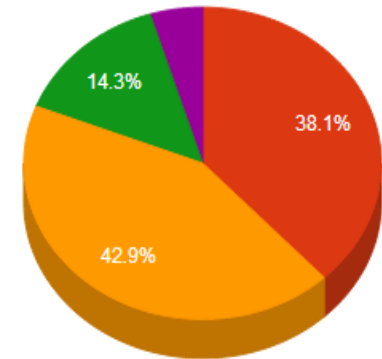


13. Si oui, quel est votre niveau de satisfaction de l'outil de prescription ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais

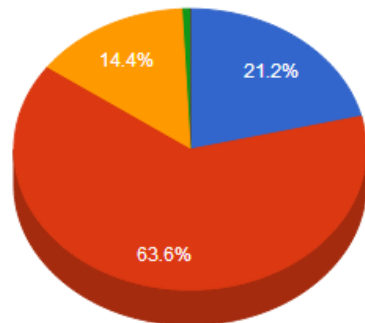


15. Si oui, quel est votre niveau de satisfaction des logiciels de bureautique ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais

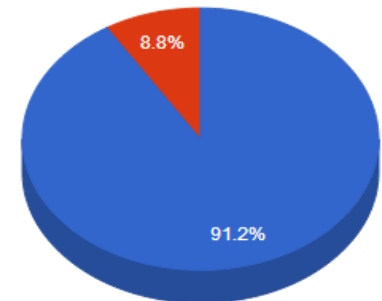


27. Êtes-vous satisfait de OUTLOOK, outils de communication et de collaboration si vous l'utilisez ?

Synthèse des réponses



- Oui
- Non



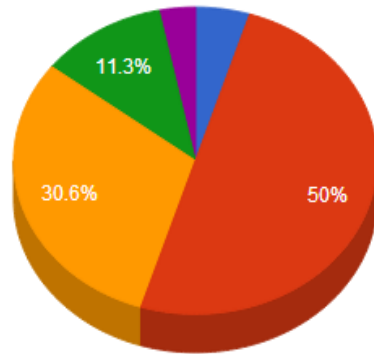
L'enquête « utilisateurs » sur DSI et SIH

17. Si oui, quel est votre niveau de satisfaction du logiciel de Gestion du Temps de Travail AGIRH GTT RH ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais

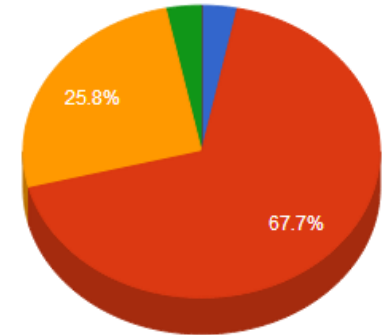


19. Si oui, quel est votre niveau de satisfaction du logiciel de Gestion du Temps de Travail AGIRH GTT PM ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais

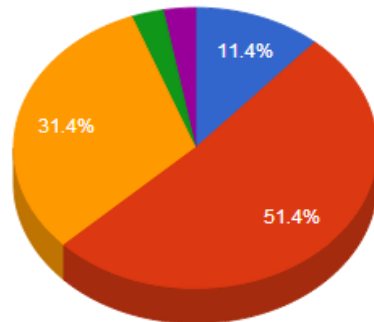


21. Si oui, quel est votre niveau de satisfaction du logiciel de Gestion des Ressources Humaines AGIRH RH ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais

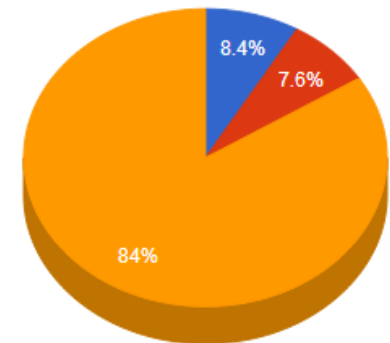


25. Êtes-vous satisfait du logiciel de GEF MAC KESSON ?

Synthèse des réponses



- Oui
- Non
- Je ne suis pas utilisateur de MAC KESSON



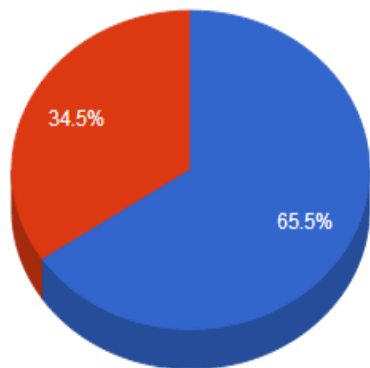
L'enquête « utilisateurs » sur DSI et SIH

26. Êtes-vous satisfait de l'INTRANET mis à votre disposition ?

Synthèse des réponses



- Oui
- Non

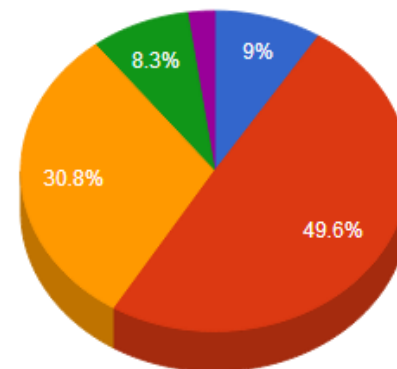


29. Quel est votre niveau de satisfaction quant au PC fixe à votre disposition ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais

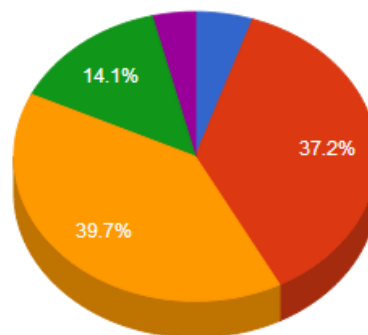


31. Quel est votre niveau de satisfaction quant au matériel mobile type PC portable mis à votre disposition ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais



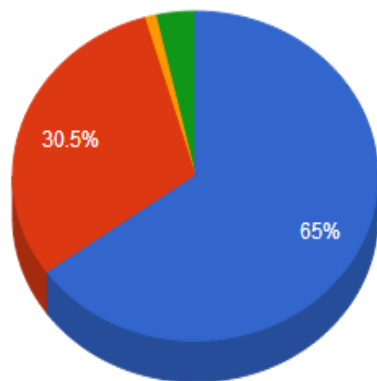
L'enquête « utilisateurs » sur DSI et SIH

34. De manière générale, vous contactez le service informatique par :

Synthèse des réponses



- Téléphone
- Email DMD
- Courrier
- Autre

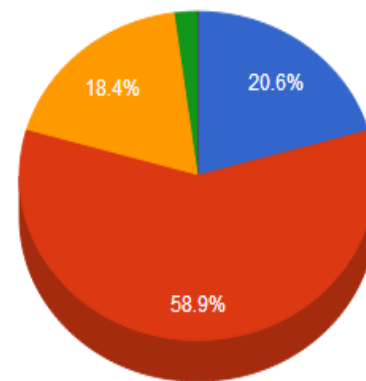


35. Quel est votre niveau de satisfaction quant au traitement de votre demande ?

Synthèse des réponses



- Très bon
- Bon
- Moyen
- Médiocre
- Mauvais



L'enquête « utilisateurs » sur DSI et SIH

- **Les remarques et commentaires cités :**
 - **Chemin parcouru**
 - **Interventions de dépannage rapides**
 - **La DSI essaye d'être partenaire de nos projets mais sans en avoir les moyens**
 - **Formation insuffisante**
 - **Accompagnement partiel des projets**
 - **Requêtes et tableaux de bord rares**
 - **Pas assez connexion avec partenaires extérieurs**
 - **Enquête bonne idée mais souhait d'élargir à tout les logiciels pour démarche qualité**
 - **Bureautique obsolète, non homogène, réseau lent**
 - **Pas d'offre de service SI**
 - **Manque intégration logiciels**
 - **Problème gestion de l'information des laboratoires**
 - **Retard perçu et vision obsolète du Dossier Patient installé**

Baromètre indice de confiance dans la Direction Informatique



- Indice 4,1 sur 7, légèrement supérieur à la moyenne ⁽¹⁾
- En travaillant les points les plus faibles à réussite rapide, la Direction Informatique peut être un acteur à effet levier positif pour la digitalisation de l'hôpital.

(1) Indice calculé en référence d'une centaine d'enquêtes de même type réalisées par les experts Leader Health sur des sites hospitaliers publics ou privés en France et à l'étranger

Baromètre indice de confiance dans le système information



- Indice 4,5 sur 7, supérieur à la moyenne (1)
- Le cœur du SI orienté patient est globalement bien apprécié ce qui en fait un atout dans le projet de digitalisation.
- Le rétablissement des points les plus faibles exige un calendrier et investissement conséquent (dette technique).
- Ces éléments confirment le benchmark et les indicateurs autres disponibles chez Leader Health

(1) Indice calculé en référence d'une centaine d'enquêtes de même type réalisées par les experts Leader Health sur des sites hospitaliers publics ou privés en France et à l'étranger

Pour toutes informations ...



Contacter Thierry COURBIS
thierry.courbis@leaderhealth.ch
GSM international +33 6 07 18 87 56
Pour la Suisse : +41 78 975 61 83

Rejoignez nous sur : www.leaderhealth.ch



Lisez-nous :

