

# DMP

HEALTH-TECH FOR GOOD



BERNIER ALLAN

7 février 2023

# SOMMAIRE

## Table des matières

0. Contexte du projet .....	3
ETAPE 1: Les risques et barrières .....	3
1. Les causes possibles qui pourraient susciter des craintes ou des problèmes.....	3
2. Comprendre les barrières mentales.....	4
3. Anticiper les défis techniques .....	5
4. Les enjeux financiers .....	7
5. StakeHolders Map .....	9
6. Empathy Map .....	10
7. Customer Journey Map: DMP Adoption by Doctors .....	11

## 0. Contexte du projet

Le DMP (Dossier Médical Partagé) est un projet de système informatique qui permet de centraliser et de partager les informations médicales d'un patient entre les différents acteurs de la chaîne de soins (médecins, hôpitaux, laboratoires, etc.). Il vise à améliorer la qualité des soins en donnant aux professionnels de santé un accès rapide et complet aux données médicales des patients. Le DMP permet également aux patients d'accéder à leurs propres données médicales et de les partager avec les professionnels de santé de leur choix. Il permet également de collecter des informations anonymes pour la surveillance épidémiologique et de réduire les coûts en évitant les examens redondants ou inutiles.

# ETAPE 1: Les risques et barrières

## 1. Les causes possibles qui pourraient susciter des craintes ou des problèmes

### **1. Problèmes de confidentialité :**

les patients et les professionnels de la santé peuvent être préoccupés par la confidentialité et la sécurité de leurs données médicales. Ils peuvent craindre que leurs informations personnelles soient compromises, consultées ou utilisées à mauvais escient.

### **2. Manque de confiance :**

les patients et les professionnels de la santé peuvent ne pas faire confiance au gouvernement ou au système de santé pour gérer et protéger correctement leurs données médicales. Ils peuvent avoir le sentiment que leurs données personnelles pourraient être utilisées contre eux ou partagées sans leur consentement.

### **3. Défis techniques :**

La mise en œuvre d'une base de données centrale qui collecte, stocke et partage des données médicales provenant de plusieurs sources peut être techniquement complexe et difficile à gérer

### **4. Résistance au changement.**

Les professionnels de la santé et les patients peuvent être réticents aux changements dans leur façon de travailler ou de recevoir des soins. Ils peuvent préférer continuer à utiliser les systèmes ou méthodes existants, même s'ils sont moins efficaces.

## **5. Manque d'incitations**

Les professionnels de la santé peuvent ne pas voir les avantages d'utiliser une base de données centralisée, surtout si cela nécessite un travail ou une formation supplémentaire. Ils peuvent également s'inquiéter de l'impact sur leur charge de travail

## **6. La confidentialité :**

Les pratiques à l'égard de la confidentialité et du partage des données peuvent varier d'un professionnel de la santé à l'autre, ce qui peut compliquer la mise en place d'une base de données centralisée répondant aux besoins et aux attentes de toutes les parties prenantes.

## **7. Défis juridiques et réglementaires :**

Différents pays peuvent avoir des lois et réglementations différentes concernant la confidentialité, la sécurité et le partage des données médicales, ce qui peut compliquer la mise en œuvre d'une base de données centralisée opérant au-delà des frontières.

## **8. Défis financiers :**

Le coût de mise en œuvre et de maintenance d'une base de données centralisée peut être élevé, en particulier si cela nécessite une infrastructure importante, le développement de logiciels, ainsi qu'une maintenance et un support continus.

## **9. Défis de communication :**

Les avantages et les risques d'une base de données centralisée peuvent ne pas être communiqués efficacement à toutes les parties prenantes.

Ce ne sont là que quelques-unes des raisons possibles de la résistance à la mise en place d'une base de données médicales centralisée. Répondre à ces préoccupations et à ces défis sera essentiel pour assurer le succès de la deuxième itération du DMP.

# 2. Comprendre les barrières mentales

Les médecins sont le point d'entrée et les principaux utilisateurs des données. Diverses raisons peuvent les empêcher d'adopter le système :

## **1. Résistance au changement :**

Les médecins peuvent être réticents aux changements dans leur façon de travailler ou de recevoir des informations sur les patients et peuvent penser que le nouveau système est inutile ou trop complexe.

## **2. Contraintes de temps :**

Les médecins peuvent craindre que l'utilisation d'une base de données centralisée ne leur prenne plus de temps dans leurs horaires déjà chargés. Ils peuvent craindre de passer plus de temps à saisir ou à rechercher des données sur les patients, ce qui pourrait altérer leur productivité.

### **3. Manque de formation :**

Les médecins peuvent ne pas avoir reçu une formation adéquate sur la façon d'utiliser efficacement le système. Cela peut entraîner des erreurs, ce qui pourrait se répercuter sur les patients.

### **4. Surcharge de données :**

Les médecins peuvent craindre que le système ne les surcharge avec trop d'informations. Ils peuvent craindre de devoir passer au crible des données non pertinentes pour trouver les informations dont ils ont besoin.

### **5. Qualité des données :**

Les médecins peuvent craindre que les données du système soient incomplètes, inexactes ou obsolètes. Ils pourraient prendre des décisions sur des informations incorrectes ou incomplètes, ce qui pourrait à nouveau compromettre les soins données patients.

### **6. Problèmes de confidentialité :**

La confidentialité des données des patients et la sécurité de leurs données personnelles. Ils peuvent craindre que le système soit piraté ou défaillant et que les données de leurs patients soient accessibles et dévoilées puis utiliser à mauvais escient.

### **7. Manque de confiance :**

Les médecins peuvent ne pas faire confiance au gouvernement ou au système de santé pour gérer et protéger correctement les données de leurs patients. Ils peuvent craindre que les données soient utilisées ou partagées à certains acteurs (Banques, assurances..) sans le consentement de leurs patients.

### **8. Préoccupations juridiques et réglementaires :**

Les médecins peuvent être préoccupés par les questions juridiques et réglementaires liées à l'utilisation d'une base de données centralisée. Ils peuvent s'inquiéter de la responsabilité et des répercussions juridiques potentielles en cas de problème.

### **9. Préoccupations financières :**

Les médecins peuvent être préoccupés par le coût d'utilisation du système, y compris le coût de la formation, des logiciels et du matériel. Ils peuvent se demander si le coût est justifié par rapport aux avantages potentiels.

## **3. Anticiper les défis techniques**

Favoriser le DMP auprès du public et des utilisateurs implique des défis spécifiques sous de fortes contraintes de sécurité liées au secret médical. La sécurisation des interfaces et le respect des normes d'interopérabilité et de données médicales existantes. Anticiper les principaux défis est essentiel avant de concevoir une solution. Voici quelques exemple de challenges technique et risques potentiels à un projet d'une tel envergure

### **1. Violations de données :**

Le risque d'accès non autorisé ou de violation de données est une préoccupation importante pour toute base de données centralisée, en particulier celle qui contient des informations médicales sensibles. Des mesures adéquates doivent être en place pour se protéger contre les accès non autorisés ou les tentatives de piratage.

### **2. Intégrité des données :**

Garantir l'exactitude et l'intégrité des données est crucial dans le domaine médical. Toute erreur ou inexactitude dans les données pourrait avoir de graves conséquences sur les soins aux patients. Le système doit être conçu pour empêcher la corruption ou la perte de données.

### **3. Authentification des utilisateurs :**

Le système doit disposer de solides mécanismes d'authentification des utilisateurs et de contrôle d'accès pour empêcher tout accès non autorisé aux données des patients. Il doit être conçu pour authentifier les utilisateurs en fonction de leurs rôles et autorisations et pour garantir que les utilisateurs ne peuvent accéder qu'aux données qu'ils sont autorisés à afficher.

### **4. Problèmes de confidentialité :**

la confidentialité des patients est primordiale dans le domaine médical, et tout système qui collecte et stocke les données des patients doit se conformer à des réglementations strictes en matière de confidentialité notamment pour respecter les réglementations européenne et française tel que la CNIL et la RGPD mais avec la plus grande fiabilité. Le système doit être conçu pour garantir que les données des patients ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées et qu'elles ne sont pas utilisées ou divulguées à des fins non autorisées.

### **5. Disponibilité du système :**

Le DMP doit être conçu pour assurer une haute disponibilité du système afin de garantir que les médecins et autres prestataires de soins de santé puissent accéder aux données des patients lorsqu'ils en ont besoin. Tout temps d'arrêt ou panne du système pourrait avoir de graves conséquences sur les soins aux patients.

### **6. Stockage des données :**

Le système doit être conçu pour garantir que les données des patients sont stockées en toute sécurité et qu'elles sont régulièrement sauvegardées pour éviter toute perte de données.

### **7. Évolutivité du système :**

Le système doit être conçu pour s'adapter à des volumes croissants de données sur les patients et d'utilisateurs au fil du temps. Cela peut représenter un défi technique important, en particulier dans un environnement de soins de santé où les volumes de données augmentent de plus en plus rapidement.

Il sera essentiel de relever ces défis techniques et ces risques de sécurité pour garantir la réussite de la mise en œuvre et de l'adoption du DMP. Le système doit être conçu pour garantir la sécurité, la confidentialité et l'intégrité des données des patients tout en offrant aux prestataires de soins de santé un accès rapide aux informations dont ils ont besoin pour fournir des soins adaptés aux patients.

## 4. Les enjeux financiers

Le déploiement du système a des coûts et des bénéfices. Les coûts pourraient être constitués d'améliorations de la Carte Vitale, de déploiement de lecteurs et/ou de logiciels, de formation, de temps passé quotidiennement sur le système, de mise en place et de formation de nouvelles fonctionnalités liées à la crise sanitaire...

Le déploiement du système DMP s'accompagne à la fois de coûts financiers et d'avantages potentiels.

### 1. Coûts de développement et de déploiement du système :

Le développement et le déploiement d'un système centralisé de données médicales comme le DMP peuvent impliquer des coûts importants. Ces coûts peuvent inclure les dépenses liées à l'acquisition de matériel et de logiciels, à la conception et au développement du système, aux tests et au déploiement.

### 2. Coûts d'infrastructure :

le système nécessite de nouvelles infrastructures, telle que des serveurs pour prendre en charge l'augmentation du volume de données et de la charge des utilisateurs.

### 3. Coûts de formation :

Une formation sera nécessaire pour le personnel médical, les administrateurs et les patients afin de s'assurer qu'ils sont compétents dans l'utilisation du système. Cela peut impliquer l'élaboration de matériel de formation, l'embauche de **formateurs** et la programmation de sessions de formation.

### 4. Coûts de maintenance et de support :

Des coûts de maintenance et de support continus seront nécessaires pour assurer le bon fonctionnement du système, résoudre les problèmes techniques et les vulnérabilités de sécurité et fournir un support aux utilisateurs.

### 5. Économies de coûts :

L'un des avantages potentiels de la mise en œuvre du système DMP est qu'il pourrait entraîner des économies de coûts importantes au fil du temps. Par exemple, en réduisant le nombre de tests médicaux inutiles, le système pourrait contribuer à réduire les coûts des soins de santé.

### 6. Amélioration des résultats pour les patients :

En permettant aux médecins d'accéder à des informations médicales complètes et à jour, le système DMP pourrait contribuer à améliorer les résultats pour les patients et à réduire le besoin d'interventions médicales coûteuses.

### 7. Réduction de la charge administrative :

Le système pourrait aider à rationaliser les processus administratifs, tels que la tenue des dossiers médicaux, ce qui pourrait réduire la charge administrative des prestataires de soins de santé et réduire les coûts.

Bien que les coûts initiaux de développement, de déploiement et de formation du système puissent être importants, les avantages potentiels de l'amélioration des résultats pour les patients et de la réduction des coûts des soins de santé peuvent l'emporter sur ces coûts au fil du temps.



## 5. StakeHolders Map

Patients	Les patients sont les principaux bénéficiaires du système DMP, car il leur donne accès à leurs informations médicales personnelles et leur permet de participer plus activement à leurs propres soins.
Médecins	les médecins car il leur permet d'accéder à des informations complètes et opportunes sur les antécédents médicaux de leurs patients, ce qui peut aider à améliorer les décisions de diagnostic et de traitement.
Administrateurs de soins de santé	Les administrateurs de soins de santé sont chargés de gérer le système de santé et de s'assurer qu'il est efficace et efficient. Le système DMP peut aider à réduire le coût du système de santé en réduisant le nombre d'exams inutiles et en permettant une prévention et une gestion plus proactives des maladies.
Organismes gouvernementaux	Les organismes gouvernementaux sont chargés de réglementer le système de santé et de veiller à ce qu'il soit sécurisé et de haute qualité. Le système DMP pourrait améliorer la qualité et la sécurité des services de santé, ainsi qu'à permettre une surveillance et une gestion plus efficaces de la santé publique.
Fournisseurs informatiques	les fournisseurs informatiques sont responsables du développement et de la maintenance de l'infrastructure technologique qui sous-tend le système DMP. Ils jouent un rôle essentiel pour assurer la sécurité, l'interopérabilité et la fiabilité du système.
Défenseurs de la vie privée (CNIL, RGPD, Associations...)	Les défenseurs de la vie privée se préoccupent de protéger la vie privée et la confidentialité des informations médicales des patients. Ils peuvent aider à garantir que le système DMP est conçu et mis en œuvre de manière à respecter le droit à la vie privée des patients et à se conformer aux réglementations pertinentes en matière de confidentialité.
Chercheurs médicaux :	Les chercheurs médicaux souhaitent utiliser les données médicales pour mener des recherches susceptibles d'améliorer les résultats des soins de santé et de faire progresser les connaissances scientifiques. Le système DMP peut fournir aux chercheurs un accès à de grandes quantités de données médicales, ce qui peut contribuer à accélérer la recherche et à améliorer les résultats des soins de santé, notamment dans le domaine de l'intelligence artificielle qui a besoin d'un nombre important de données tel que le DMP pourrait proposer.

## 6. Empathy Map

What do they think and feel?	What do they see?
<p><b>Think :</b> "Je n'ai pas le temps pour cela"  "Je suis déjà submergé par la paperasse"  "Je m'inquiète des violations de données et de la vie privée des patients",  "Je ne sais pas comment utiliser le système",</p> <p><b>Feel :</b> Frustré, anxieux, stressé, confus, sceptique, dépassé</p>	<p>Horaires surchargés, longs délais d'attente des patients, montagnes de paperasse, patients aux antécédents médicaux complexes, fuites de données dans les actualités, autres médecins sceptiques à l'égard du système.</p>
What do they say and do?	What do they hear?
<p><b>Say :</b> " Je n'ai pas le temps pour cela ", " Je ne sais pas comment utiliser le système ", " Je m'inquiète des violations de données et de la vie privée des patients ", " Je ne suis pas convaincu que les avantages l'emportent sur les coûts".</p> <p><b>Do :</b> Évite d'utiliser le système, demander conseil à d'autres collègues, rechercher une formation.</p>	<p>Les inquiétudes des patients concernant la confidentialité des données, les plaintes des collègues concernant le système, les reportages sur les violations de données, les argumentaires des Stackholders.</p>

## 7. Customer Journey Map: DMP Adoption by Doctors

### Étape 1 : Sensibilisation :

#### **Touchpoints :**

Conférences médicales, associations professionnelles, publications sur les soins de santé, publicités en ligne.

#### **Actions :**

Sensibilisation des médecins au DMP et à ses bénéfices.

### Étape 2 : Intérêt :

#### **Touchpoints :**

Sites Web d'information, présentations de fournisseurs informatiques, collègues qui ont adopté la DMP.

#### **Actions :**

Les médecins se renseignent sur le DMP et ses fonctionnalités, réfléchissent à ses bénéfices potentiels.

### Étape 3 : Bénéfices :

#### **Touchpoints :**

Démonstrations de fournisseurs informatiques, essais de la DMP dans des pratiques sélectionnées, commentaires des premiers utilisateurs.

#### **Actions :**

Les médecins évaluent le DMP, évaluent ses avantages par rapport aux coûts et aux préoccupations, tiennent compte de l'expérience des autres utilisateurs.

### Étape 4 : Adoption :

#### **Touchpoints :**

Assistance à la mise en œuvre par les fournisseurs informatiques, programmes de formation, conseils de collègues.

#### **Actions :**

Les médecins décident d'adopter le DMP, reçoivent une formation et un soutien pour commencer à l'utiliser dans leur pratique.

### Étape 5 : Utilisation :

**Touchpoints :** Interactions quotidiennes avec la pratique, interactions avec les patients, assistance au dépannage des fournisseurs informatiques.

**Actions :** Les médecins utilisent le DMP pour accéder aux données des patients, saisir les dossiers médicaux, collaborer avec des collègues et accéder au système lors des visites des patients.

## **Étape 6 : Transmission:**

### **Touchpoints :**

Conférences, associations professionnelles, forums en ligne, sondages

### **Actions :**

Les médecins satisfaits deviennent des défenseurs du DMP, partagent leurs expériences positives avec leurs collègues, contribuant ainsi au développement futur.