

# Démarches d'identification des besoins et sélection d'outils numériques

www.med-in-occ.org – Tous droits réservés  
Rédacteurs : j.huguenet@urpslrmp.org

Pour garantir le succès de tout projet d'installation ou de transformation numérique, il est essentiel de commencer par une identification précise et détaillée des besoins en solutions numériques.

En suivant les étapes de **COLLECTE D'INFORMATIONS**, d'**ANALYSE DES ÉLÉMENTS** et d'**ÉTABLISSEMENT DES PRIORITÉS**, il devient possible de comprendre et de déterminer de manière exhaustive et précise les besoins spécifiques, garantissant ainsi une base solide pour la sélection des solutions numériques adaptées.

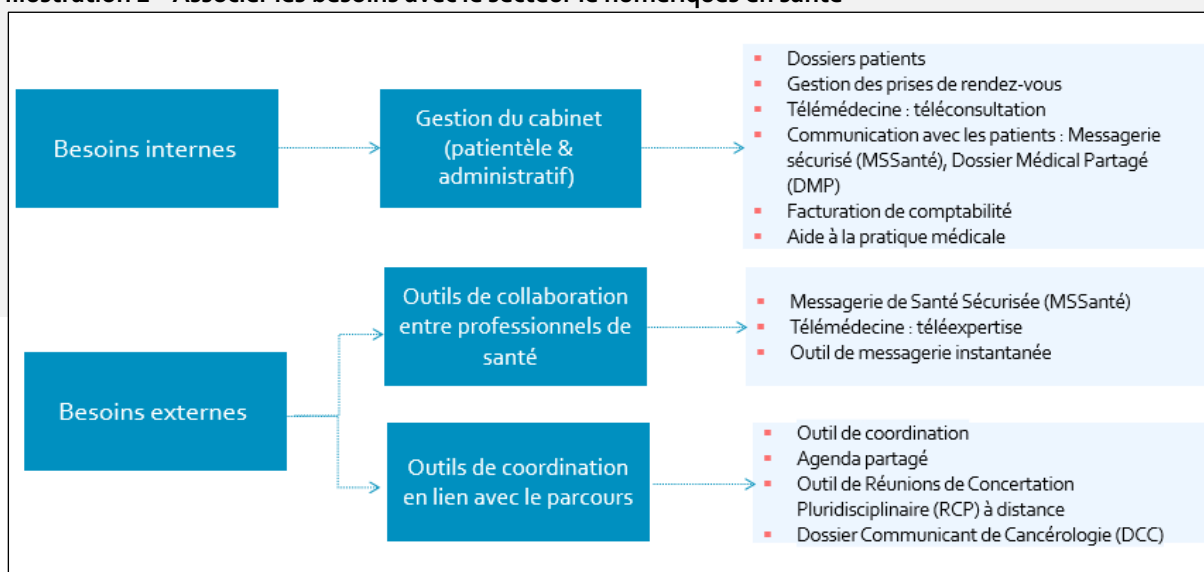
*A noter : le Ségur Numérique est une initiative française visant à renforcer l'intégration des technologies numériques dans le système de santé. Lancé dans le sillage du Ségur de la santé, il comprend un investissement significatif pour améliorer l'interopérabilité des systèmes d'information, favoriser l'adoption de la télémédecine, et faciliter l'accès sécurisé aux données de santé pour les professionnels et les patients.*

## I Comprendre et déterminer les besoins

Méthode	Conseils
<b>Définir les besoins</b>	Identifiez les besoins spécifiques de votre projet. <ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles tâches devez-vous accomplir avec l'outil numérique ?</li> <li>Quelles sont les fonctionnalités indispensables ?</li> </ul>
<b>Recherche de solutions numériques</b>	Effectuez des recherches approfondies sur les différentes solutions disponibles sur le marché. Utilisez des sources fiables comme des articles, des revues spécialisées, des forums d'utilisateurs et consultez les confrères du secteur libéral.
<b>Comparaison des fonctionnalités</b>	Listez les fonctionnalités offertes par chaque solution et comparez-les avec vos besoins. Assurez-vous que l'outil sélectionné offre toutes les fonctionnalités essentielles sans surcharge inutile.
<b>Évaluer la facilité d'utilisation</b>	Recherchez des informations sur l'interface utilisateur et la facilité d'utilisation de chaque solution. Sollicitez les éditeurs pour tester les solutions et pour vous rendre compte s'ils répondent réellement à vos attentes.
<b>Vérifier la compatibilité</b>	Assurez-vous que la solution numérique est compatible avec les systèmes et logiciels que vous utilisez déjà (les appareils, les systèmes d'exploitation et les autres applications utilisées).

Des solutions numériques permettent d'améliorer l'efficacité, la coordination et la qualité des soins dispensés au sein du cabinet médical, tout en assurant une meilleure gestion des informations et des communications internes et externes.

## Illustration 1 – Associer les besoins avec le secteur le numériques en santé



**Indispensable** : une évaluation approfondie des pratiques actuelles en matière d'outils numériques de collaboration, de coordination et de téléexpertise est nécessaire sur le territoire avant de choisir une solution. Cette démarche permet de s'assurer que l'outil sélectionné sera compatible avec les habitudes de communication et de travail des confrères, facilitant ainsi une adoption harmonieuse et une utilisation efficace.

Si possible, privilégiez des solutions en ligne afin d'éviter d'avoir à réinstaller l'application sur votre ordinateur (lors de montée de version ou problème technique éventuel).

**A noter** : un point clé du Ségur en santé est la transformation numérique de la santé (Ségur du numérique en santé), il s'agit d'une accélération de l'adoption des outils numériques pour améliorer la coordination des soins, la télémédecine et l'accès aux données de santé pour les professionnels et les patients. Des exigences fonctionnelles, techniques et ergonomiques doivent être respectées par les éditeurs de logiciels.

## II

## Les principaux aspects de la sécurisation des données

La sécurisation des données dans un cabinet médical est essentielle pour protéger la confidentialité et l'intégrité des informations des patients. Cela implique l'adoption de mesures telles que le cryptage des données, l'utilisation de réseaux sécurisés et le contrôle d'accès strict pour le personnel autorisé.

Les cabinets doivent également se conformer aux réglementations locales et internationales, comme le RGPD en Europe, qui dictent la gestion et la protection des données de santé. Des audits et des mises à jour régulières des pratiques de sécurité sont nécessaires pour prévenir les violations de données et garantir la confiance des patients.

Les éditeurs de logiciels ont la responsabilité de sécuriser les données de manière rigoureuse et conforme aux normes en vigueur.

- **Authentification** : des mécanismes robustes d'authentification pour garantir que seules les personnes autorisées ont accès aux données doivent être mis en place. Cela inclut l'authentification à deux facteurs et la gestion des rôles et des permissions.
- **Confidentialité** : les données ne sont accessibles qu'aux personnes autorisées.



La mise à jour régulière des solutions garantit l'intégration des dernières corrections de sécurité et assure le bon fonctionnement de toutes les fonctionnalités.

## III Sélection des solutions numériques

### Illustration 2 – Synthèse des questions essentielles à poser aux éditeurs de logiciels

Coût et contrat	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels sont les coûts associés à l'achat et à l'utilisation de la solution (licences, maintenance, mises à jour) ?</li> <li>Quelles sont les conditions contractuelles et les options de résiliation ?</li> <li>Y a-t-il des frais supplémentaires pour des services additionnels ou des fonctionnalités avancées ?</li> </ul>
Fonctionnalités et intégration	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles sont les principales fonctionnalités de votre solution ?</li> <li>La solution peut-elle s'intégrer avec d'autres logiciels ou systèmes déjà en place ?</li> <li>Y a-t-il des options de personnalisation disponibles pour adapter la solution à nos besoins spécifiques ?</li> </ul>
Sécurité et conformité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelles mesures de sécurité sont mises en place pour protéger les données personnelles et sensibles ?</li> <li>La solution est-elle conforme aux réglementations en vigueur, telles que le RGPD ?</li> <li>Comment gérez-vous les sauvegardes et la récupération des données en cas de sinistre ?</li> </ul>
Support et formation	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quels types de support technique offrez-vous (disponibilité, canaux de communication, délais de réponse) ?</li> <li>Proposez-vous des formations pour aider à la prise en main de la solution ?</li> <li>Y a-t-il une documentation ou des ressources en ligne disponibles pour les utilisateurs ?</li> </ul>
Performance et évolutivité	<ul style="list-style-type: none"> <li>Comment la solution se comporte-t-elle en termes de performance et de fiabilité ?</li> <li>La solution est-elle évolutive pour s'adapter à la croissance de notre organisation ?</li> <li>Quelle est la fréquence des mises à jour et des améliorations apportées à la solution ?</li> </ul>
Expérience utilisateur	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quelle est l'expérience utilisateur générale de la solution (interface, facilité d'utilisation) ?</li> <li>Y a-t-il des témoignages ou des études de cas d'autres clients utilisant cette solution ?</li> <li>Proposez-vous une période d'essai ou une démonstration avant l'achat ?</li> </ul>



### 6 critères d'évaluation pour la sélection de solutions numériques

#### Formation et assistance technique

Les éditeurs de logiciel fournissent un soutien aux utilisateurs via des supports en ligne (chat en direct ou email de contact), apportent une base de connaissances (articles, tutoriels, FAQ et vidéos explicatives), une assistance téléphonique et proposent des visioconférences de démonstration.

#### Évaluation et ajustement

L'évaluation et l'ajustement des solutions numériques sont des processus cruciaux pour garantir qu'ils restent efficaces, sécurisés, conformes aux normes réglementaires et répondent aux besoins dans la durée.

## Conseils



**Évaluer les besoins** : identifiez précisément les besoins et les objectifs de votre projet.

**Facilité d'utilisation** : choisissez des outils avec une interface intuitive.

**Compatibilité** : assurez-vous que les outils sont compatibles avec les systèmes et les logiciels que vous utilisez déjà.

**Sécurité** : vérifiez les protocoles de sécurité et de protection des données.

**Support et assistance** : optez pour des outils offrant un bon service client et des ressources d'assistance.

**Coût** : comparez les coûts en tenant compte des fonctionnalités offertes et du budget disponible.

**Avis et recommandations** : consultez les avis des utilisateurs et demandez des recommandations à des confrères du secteur.

**Essai gratuit** : sollicitez de tester les outils et voir s'ils répondent réellement à vos attentes.

**Une maîtrise optimale de l'utilisation et des fonctionnalités de l'outil permet de gagner du temps, permettant ainsi de se concentrer davantage sur le soin.**

Date de mise à jour : septembre 2024

Mots clés : #Besoins #Comparaison #Facilité #Compatibilité #Sécurité #Données #Assistance #Evaluation