

URPS

MÉDECINS LIBÉRAUX

ILE-DE-FRANCE



Enquête sur l'utilisation des logiciels métiers Ségur

Mars 2024

Préambule

La commission E-santé de l'URPS est l'une des 6 commissions thématiques

Elle travaille sur les sujets de l'usage du numérique au quotidien dans l'exercice libéral des médecins franciliens.

Suite à la fin de la première phase de référencement Ségur des logiciels métier, La Commission E Santé a envoyé une enquête à 16 000 médecins de la région. L'objectif de cette enquête était de recueillir le ressenti des médecins libéraux sur le déploiement de ces mises à jour et l'impact du dispositif sur leurs pratiques. L'enquête a été menée en mars 2024 et prend la suite de la première enquête menée au mois de février.

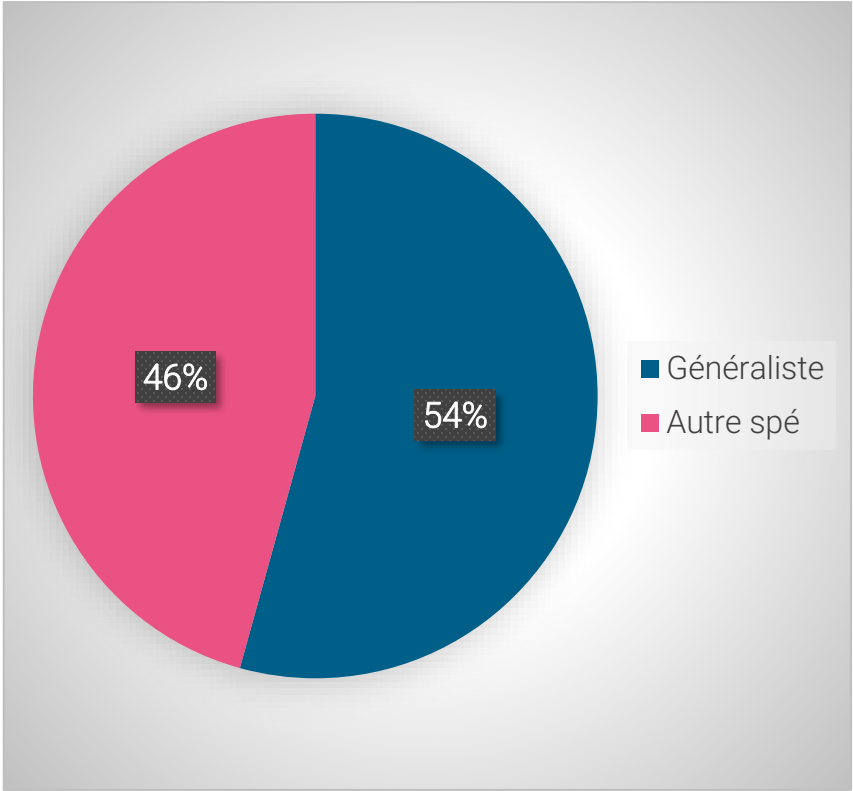
Précaution d'interprétation :

- Effectif des répondants: 343 répondants;
- Profil des répondants: 44 médecins déclarent qu'ils n'ont pas fait la mise à jour;
- Pas de croisement de l'identité des répondants entre les trois enquêtes

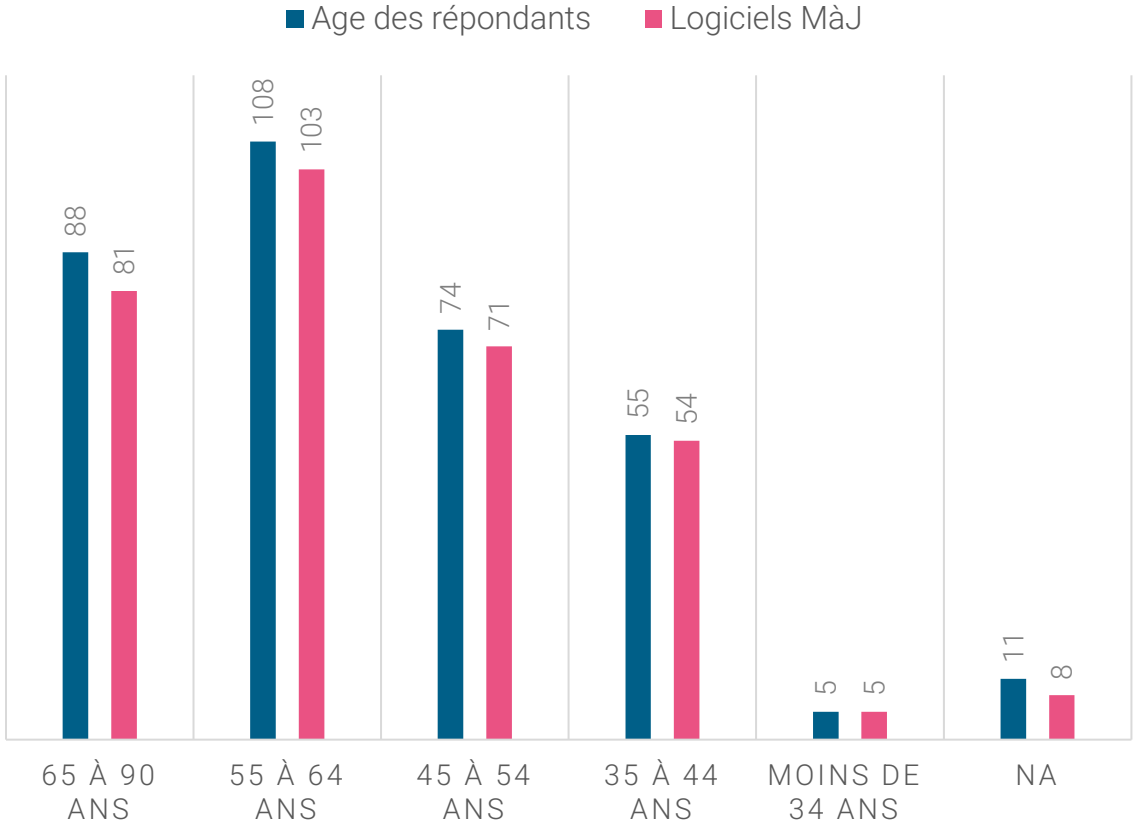
Sommaire

1. **Population**
2. **Médecins n'ayant pas fait la mise à jour**
3. **Obstacles et gains dans la pratique Intérêt du Ségur numérique**
4. **Intérêt du Ségur numérique**
5. **Les fonctionnalités**
 - INS
 - MS Santé
 - Mon espace santé
 - Volet de synthèse médicale
 - E-prescription
6. **Comparaison à l'enquête précédente**

Population

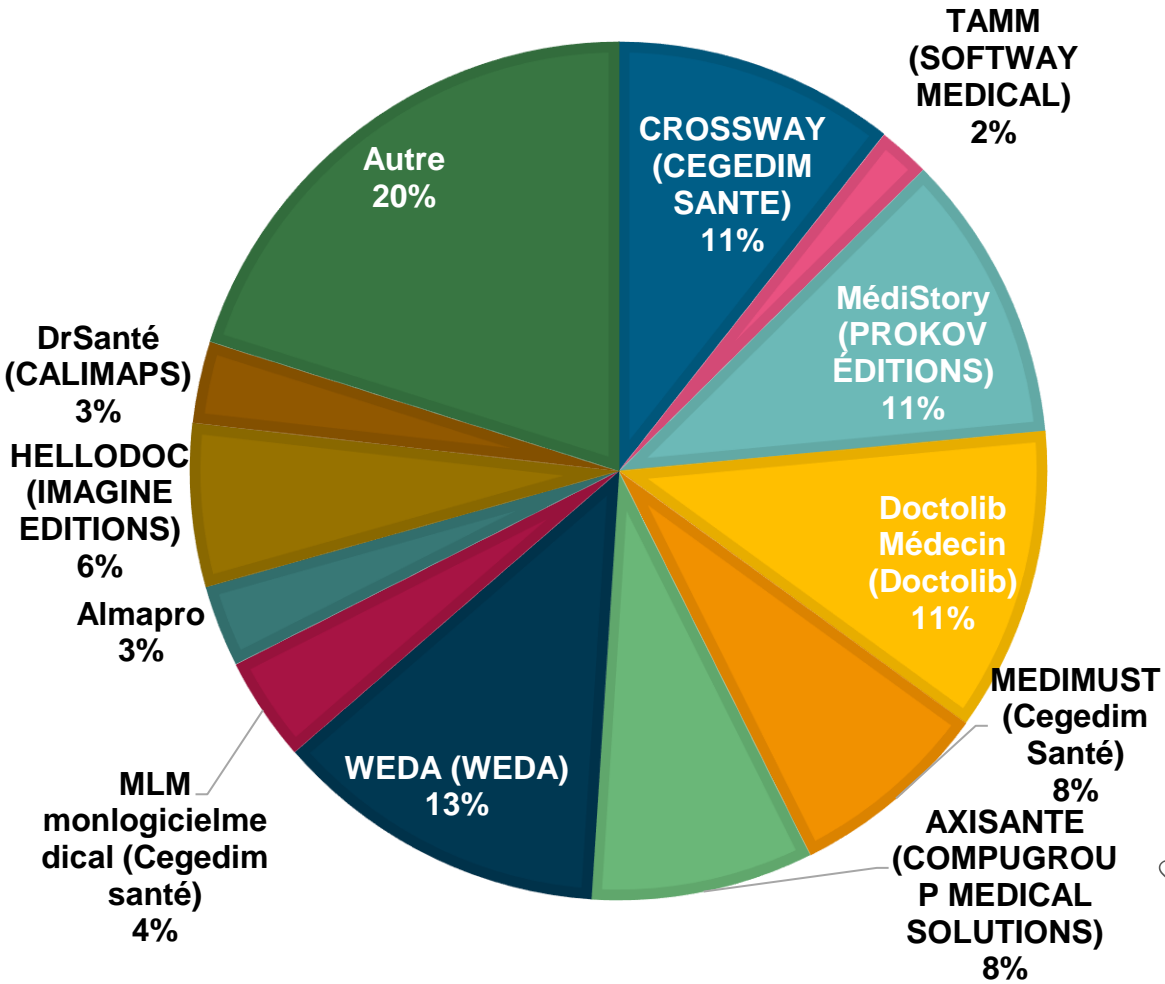


	Taux de logiciel mis à jour	Taux de médecins ayant un logiciel référencé	Taux de médecins ayant un logiciel référencé et ayant mis à jour leur logiciel
Totalité des répondant	87,1%	94,4%	90,7%
Médecins généralistes	94%	97%	95%
Médecins Spécialistes	79%	91%	85%

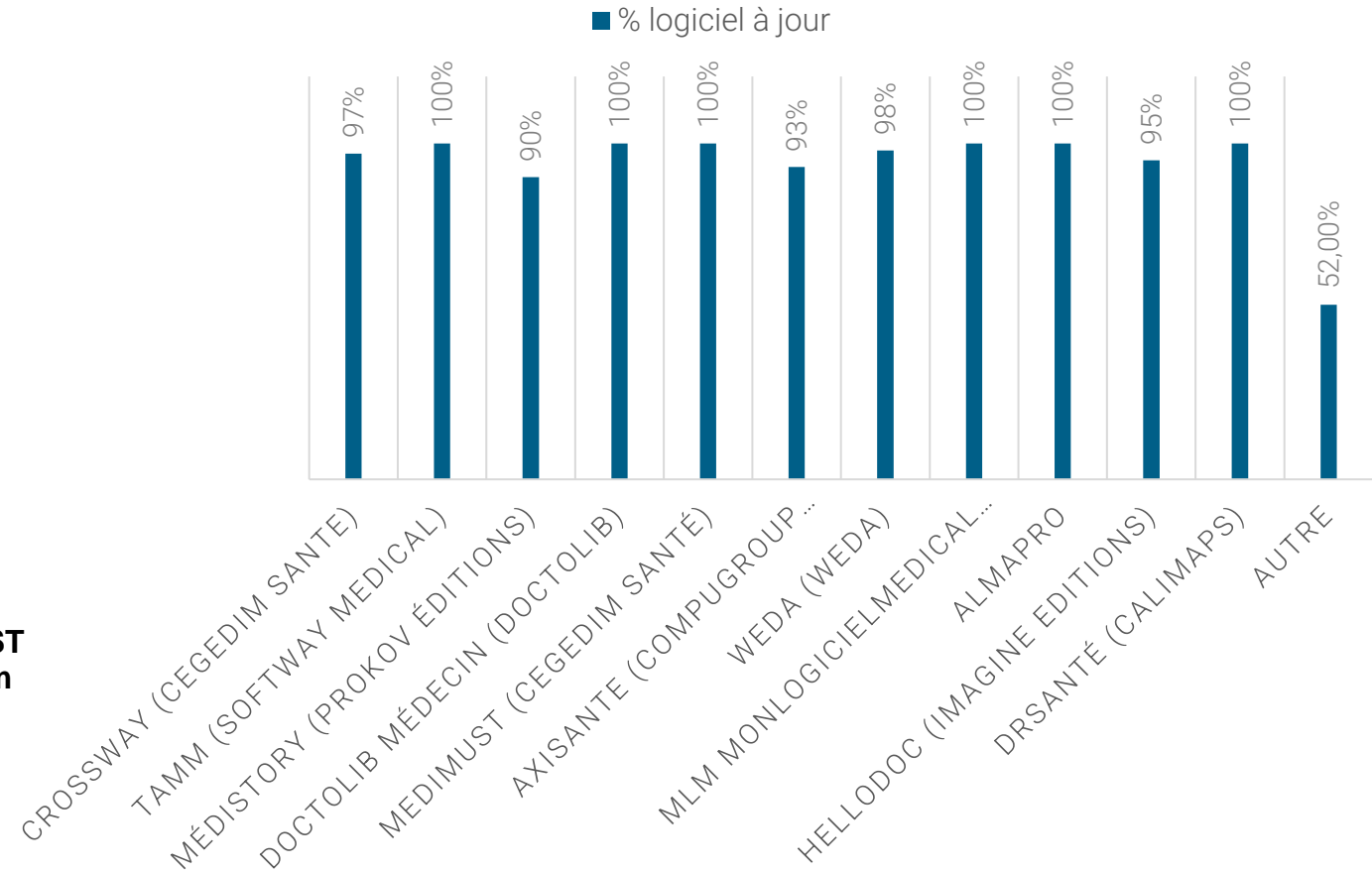


Population

LOGICIELS



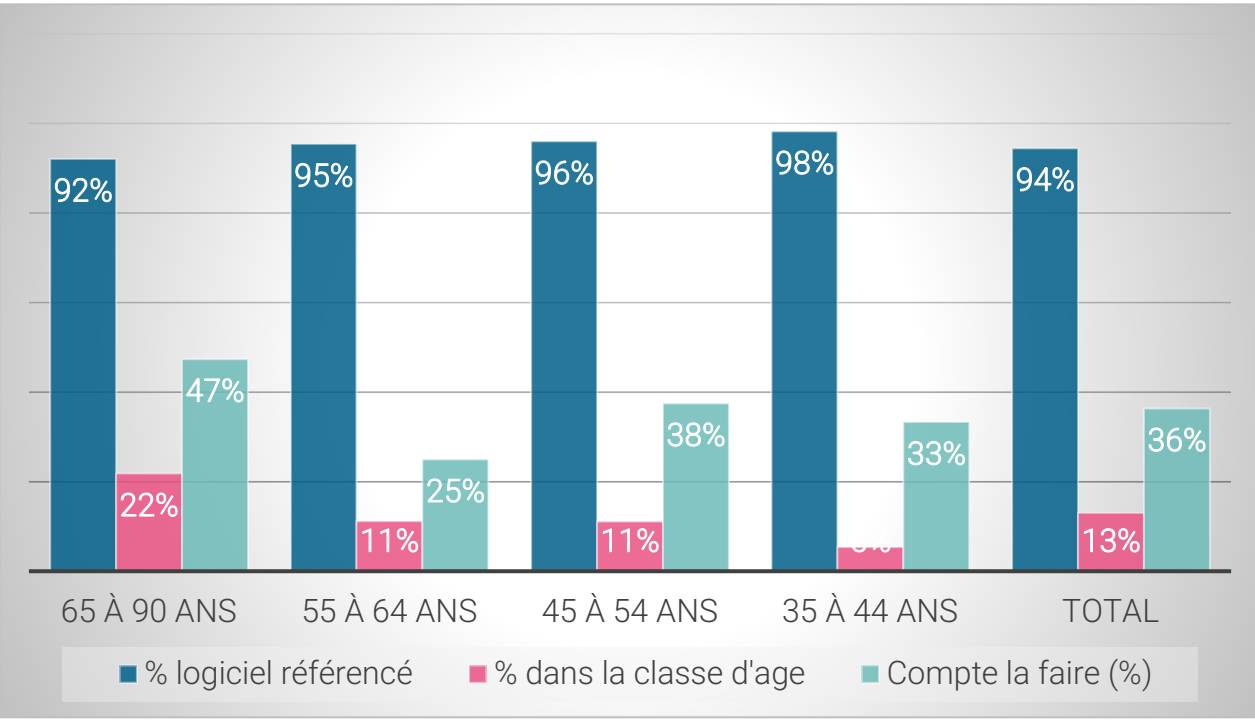
% MISE À JOUR



01

**Médecins n'ayant pas mis
leurs logiciels à jour**

Médecins n'ayant pas mis leurs logiciels à jour







Pour quelle raison votre logiciel n'a pas été mis à jour Ségur ?	
Le logiciel n'est pas certifié pour le Ségur	Votre logiciel le proposait mais vous n'avez pas souhaité faire cette mise à jour
32%	25%
Vous ne connaissez pas la démarche Ségur	Autre
20%	23%

- Commentaires:
- Difficultés techniques et opérationnelles:
 - ❖ J'ai essayé X logiciels - Ségur est infernal et infaisable.
 - ❖ retard de mise en place
 - Absence de logiciel
 - Fin de carrière

02

**Obstacles et gains
dans la pratique**

Fluidification des échanges et gains de temps

Fluidification des échanges		Cas spécifique des médecins généralistes
Parmi les médecins ayant fait la MàJ, quelle proportion estime leurs échanges plus fluides	27% 	26%
Parmi les médecins ayant fait la MàJ, quelle proportion estime leurs échanges moins fluides	40% 	44%
Parmi les médecins ayant fait la MàJ, quelle proportion ne se prononce pas	33%	31%
Gain/perde de temps		Cas spécifique des médecins généralistes
Parmi les médecins ayant fait la MàJ, quelle proportion estime qu'ils gagnent du temps	13% 	13%
Parmi les médecins ayant fait, quelle proportion estime qu'ils perdent du temps	57% 	66%
Parmi les médecins ayant fait la MàJ, quelle proportion estime que ça n'a pas d'impact	29%	21%

Logiciel (effectif > 10)	Fluidification des échanges (oui)	Fluidification des échanges (non)	Gain de temps	Perte de temps
CROSSWAY (CEGEDIM SANTE)	14%	38%	0%	70%
MédiStory (PROKOV ÉDITIONS)	37%	34%	23%	49%
Doctolib Médecin (Doctolib)	46%	22%	48%	10%
AXISANTE (COMPUGROUP MEDICAL)	43%	36%	14%	75%
WEDA (WEDA)	18%	45%	12%	60%
MLM monlogicielmedical (Cegedim)	14%	71%	0%	86%
HELLODOC (IMAGINE ÉDITIONS)	18%	36%	0%	73%
DrSanté (CALIMAPS)	24%	52%	5%	71%
Almapro	9%	55%	0%	73%

Propositions d'amélioration

Simplification et amélioration de l'ergonomie :

- Réduire le nombre de clics.
- Améliorer l'ergonomie des logiciels.

Fiabilité et sécurité :

- Corriger plus fréquemment les bugs.
- Proposer des solutions plus stables
- Améliorer la sécurité informatique.

Unification et intégration :

- Uniformiser les logiciels.
- Intégrer toutes les fonctionnalités directement dans le logiciel.
- Avoir un accès au serveur des radiologues sans limite de temps.

Collaboration et demande d'avis :

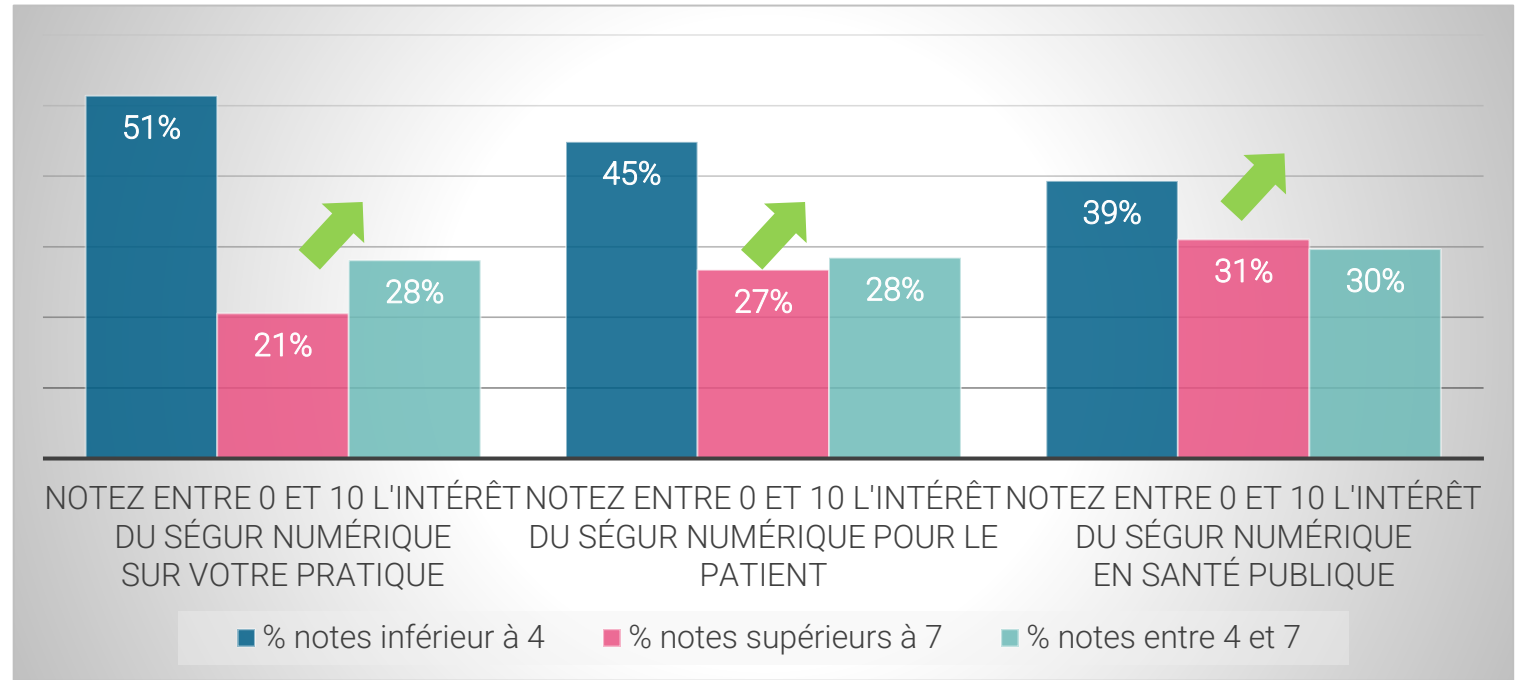
- Impliquer les médecins de terrain dans la réflexion sur l'ergonomie des logiciels.
- Demander l'avis des professionnels de santé avant d'imposer des solutions.
- Avoir une étroite collaboration entre administratifs, informaticiens et médecins pour la création des outils informatiques.

Formation et explication :

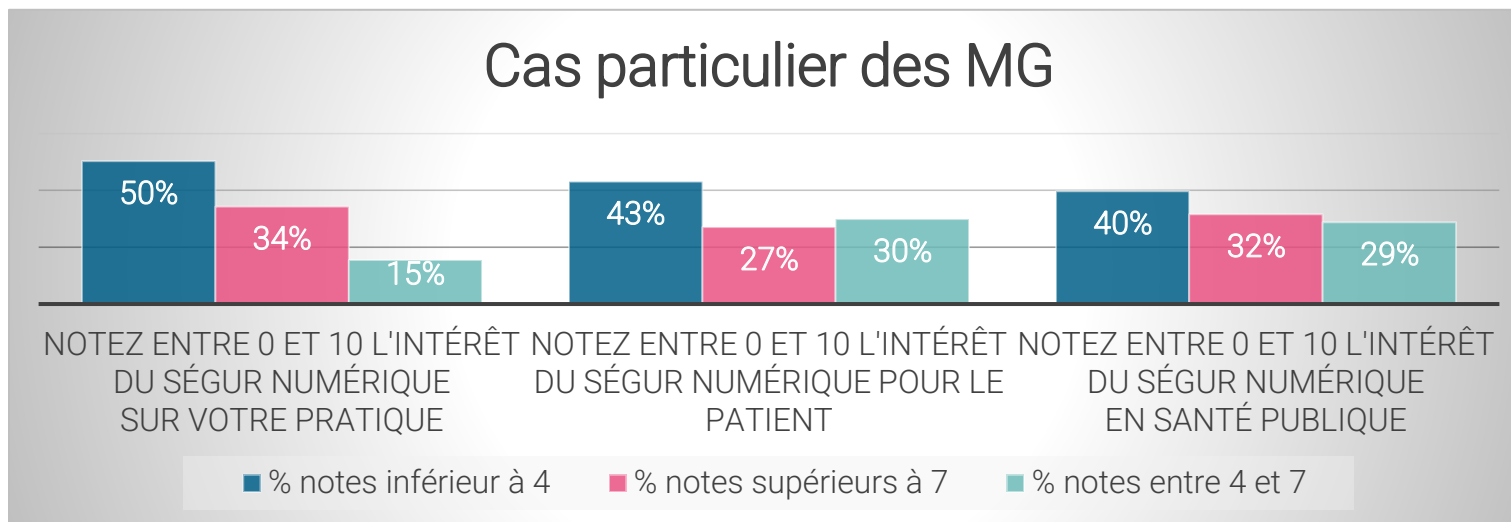
- Proposer des formations et tutoriels aux médecins.
- Former les pharmaciens à la e-prescription.
- Proposer des journées de formation pour les patients sur leur espace santé et la récupération de leurs examens.
- Fournir un livret explicatif sur les fonctionnalités des logiciels.

Notez l'intérêt du Ségur numérique sur votre pratique

Note intérêt sur 10	Moyenne	Médiane
Notez entre 0 et 10 l'intérêt du Ségur numérique sur votre pratique	3,9	4,0
Notez entre 0 et 10 l'intérêt du Ségur numérique pour le patient	4,4	5,0
Notez entre 0 et 10 l'intérêt du Ségur numérique en santé publique	4,7	5,0



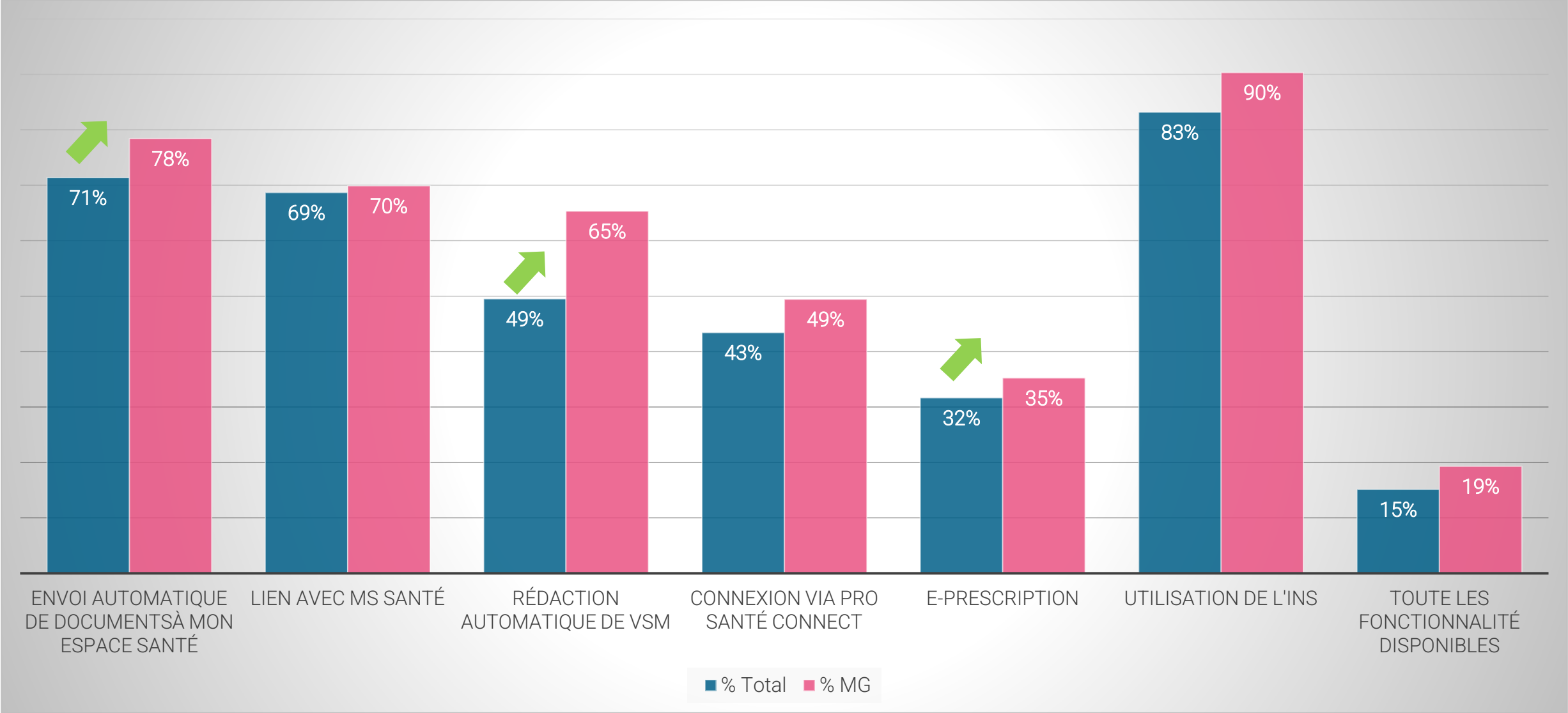
Cas particulier des MG



03

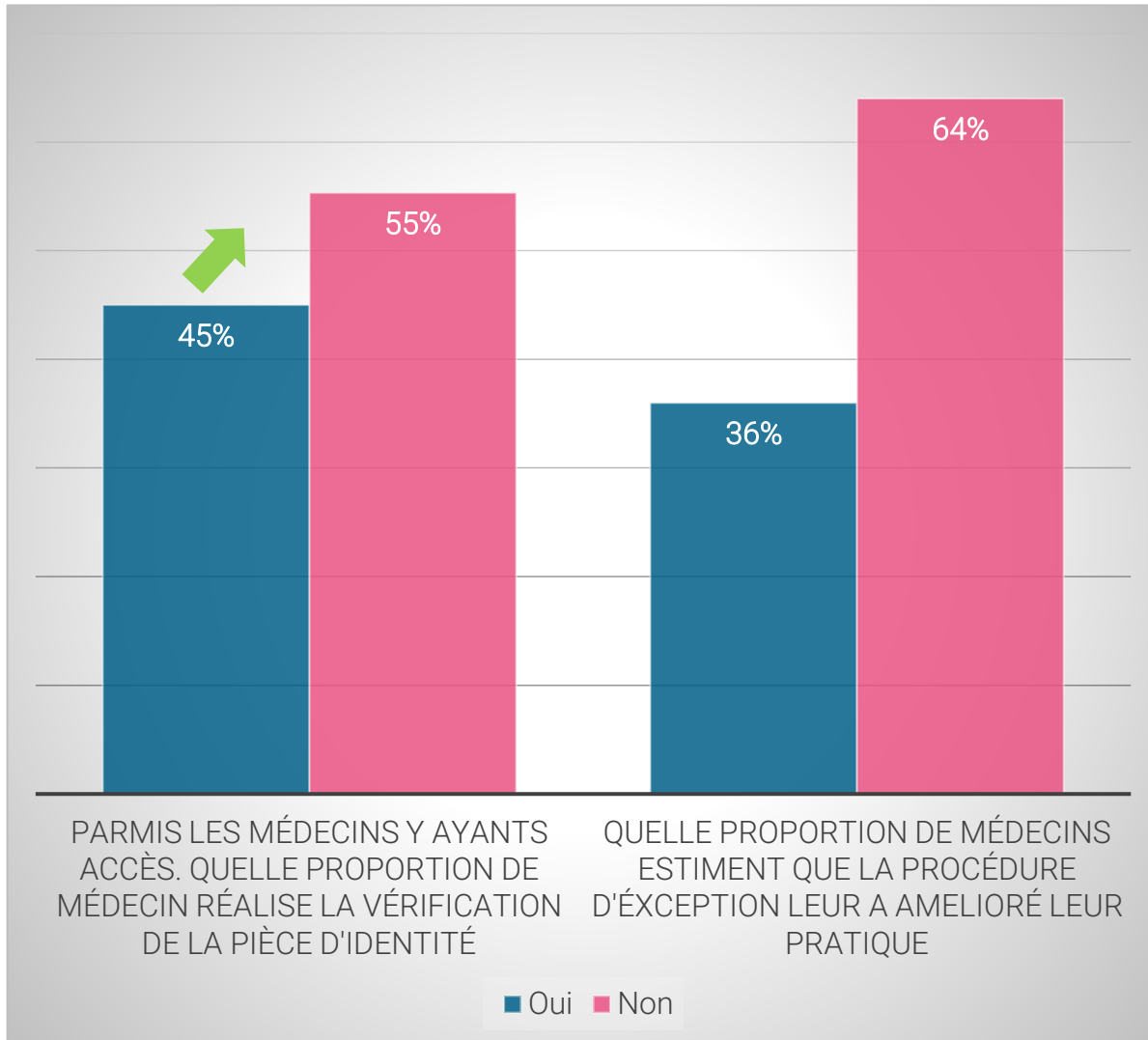
Analyse par fonctionnalités

Niveau de déploiement des fonctionnalités



Niveau de déploiement des fonctionnalités

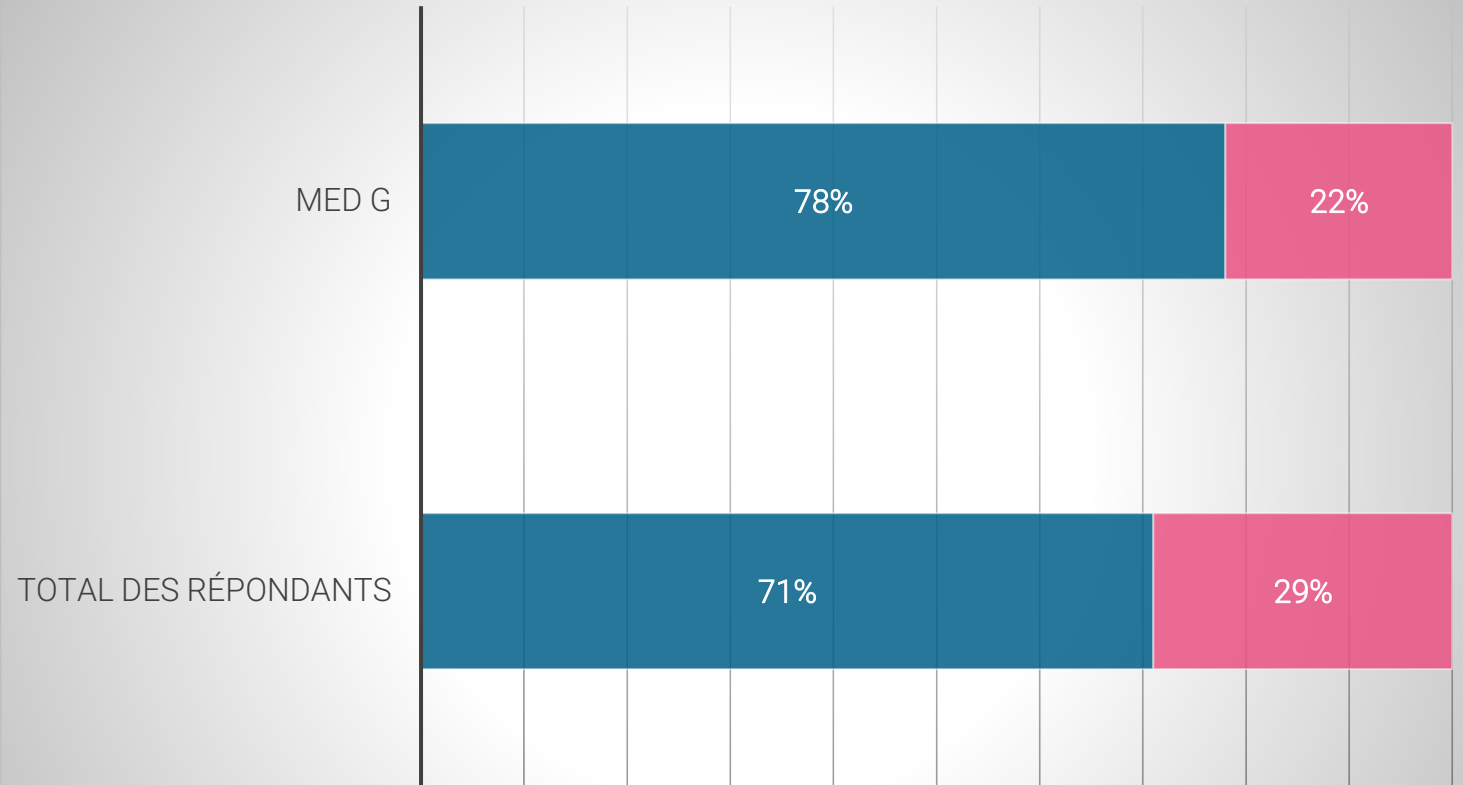
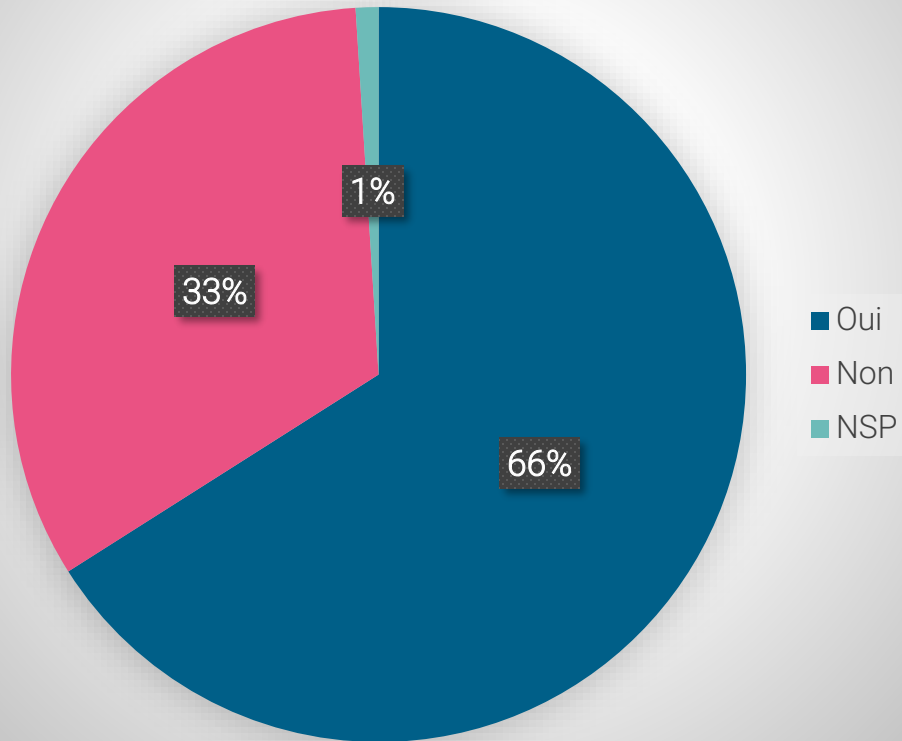
Logiciel	Envoi automatique de documents à Mon espace santé	Lien avec les messageries sécurisées MS Santé	Rédaction automatique de Volets de synthèse médicale	Connexion via Pro Santé Connect	E-Prescription	Utilisation de l'INS pour l'identification patient
CROSSWAY (CEGEDIM SANTE)	78%	65%	76%	62%	57%	89%
TAMM (SOFTWAY MEDICAL)	29%	71%	14%	0%	29%	43%
MédiStory (PROKOV ÉDITIONS)	60%	89%	43%	40%	40%	86%
Doctolib Médecin (Doctolib)	88%	88%	61%	66%	59%	88%
MEDIMUST (Cegedim Santé)	75%	13%	25%	38%	13%	63%
AXISANTE (COMPUGROUP MEDICAL SOLUTIONS)	75%	61%	29%	25%	11%	86%
WEDA (WEDA)	75%	73%	57%	30%	30%	93%
MLM monlogicielmedical (Cegedim santé)	50%	43%	43%	50%	0%	50%
Almapro	91%	82%	91%	82%	55%	100%
HELLODOC (IMAGINE EDITIONS)	67%	71%	29%	33%	0%	90%
DrSanté (CALIMAPS)	73%	64%	64%	18%	0%	91%
Autre	63%	60%	38%	59%	25%	68%



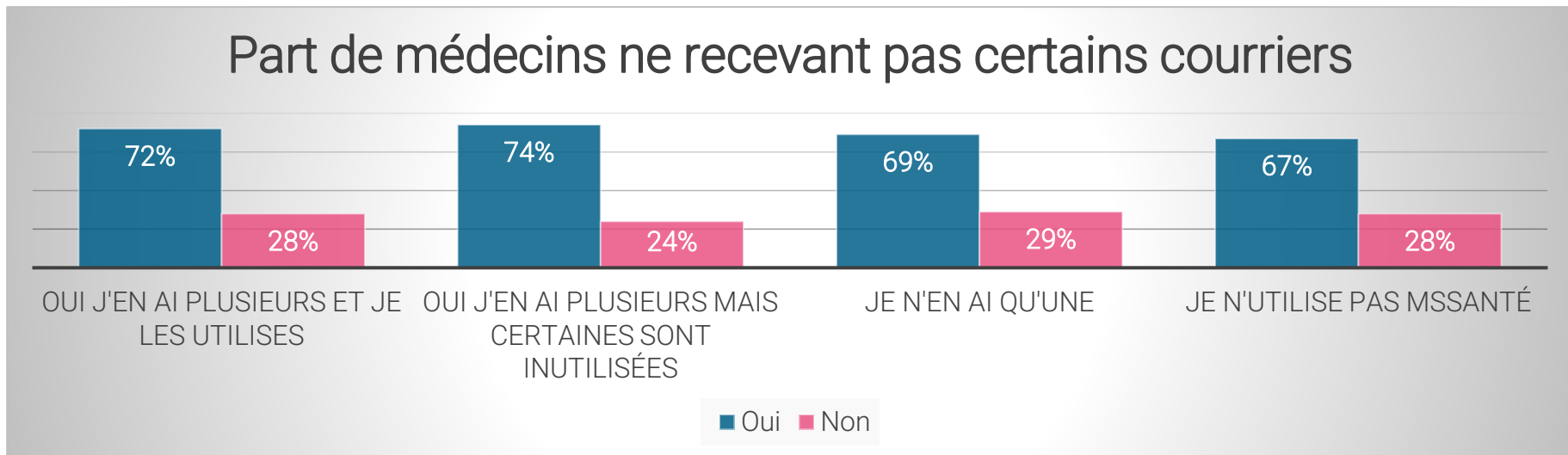
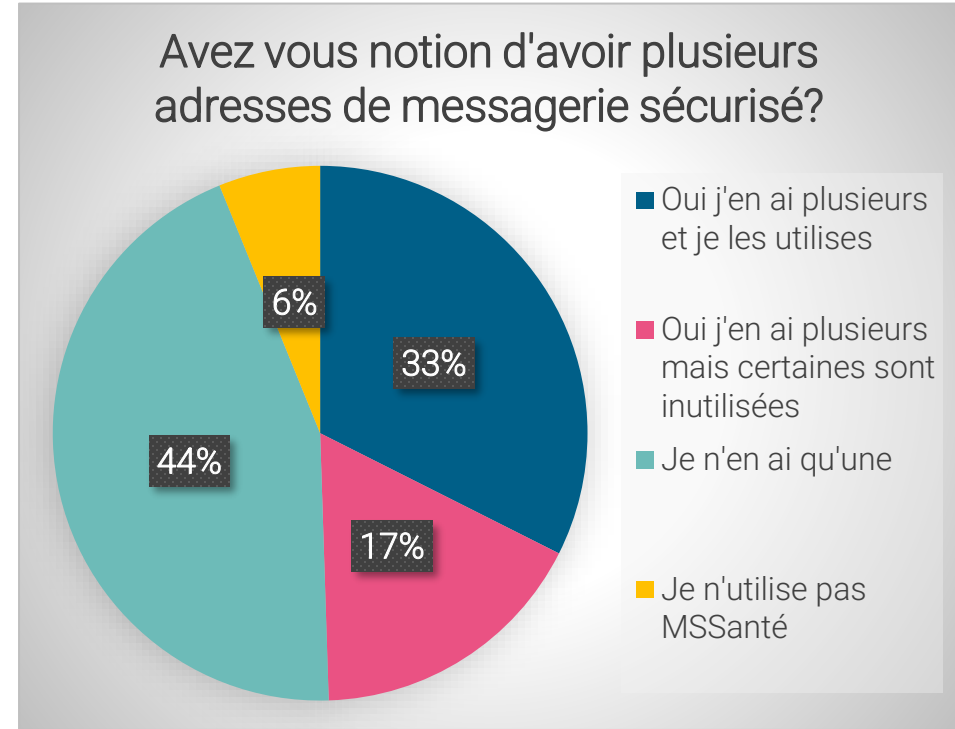
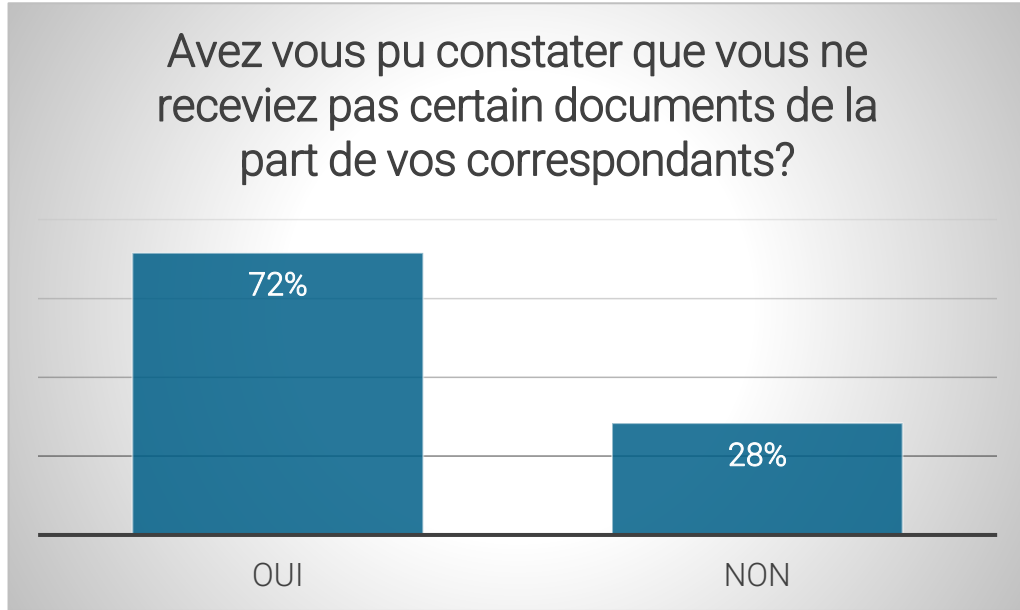
Commentaires:

- **Impacts de la Vérification de l'INS sur la Pratique Médicale:** La vérification de l'INS est souvent perçue comme une perte de temps par de nombreux praticiens. Certains la qualifient même de "lourde" ou d'"infernale".
- **Réactions et Ressentis:** Certains praticiens refusent de demander une pièce d'identité à leurs patients, estimant que ce n'est pas leur rôle et que cela pourrait être gênante, voire intrusive, dans certaines situations médicales sensibles. Des possibles tensions avec le patient sont évoquées
- **Complexité et Problèmes Techniques:** Les problèmes techniques et les erreurs d'identification, comme les divergences entre la date de naissance sur la carte vitale et sur la pièce d'identité, sont des sources de frustration pour de nombreux médecins. Le cas des patients nés à l'étranger revient souvent
- **Solutions et Attentes:** Certains praticiens suggèrent que cette vérification soit effectuée par la CPAM directement, sans impliquer les médecins dans cette tâche administrative.

Quelle part des Médecins utilisent

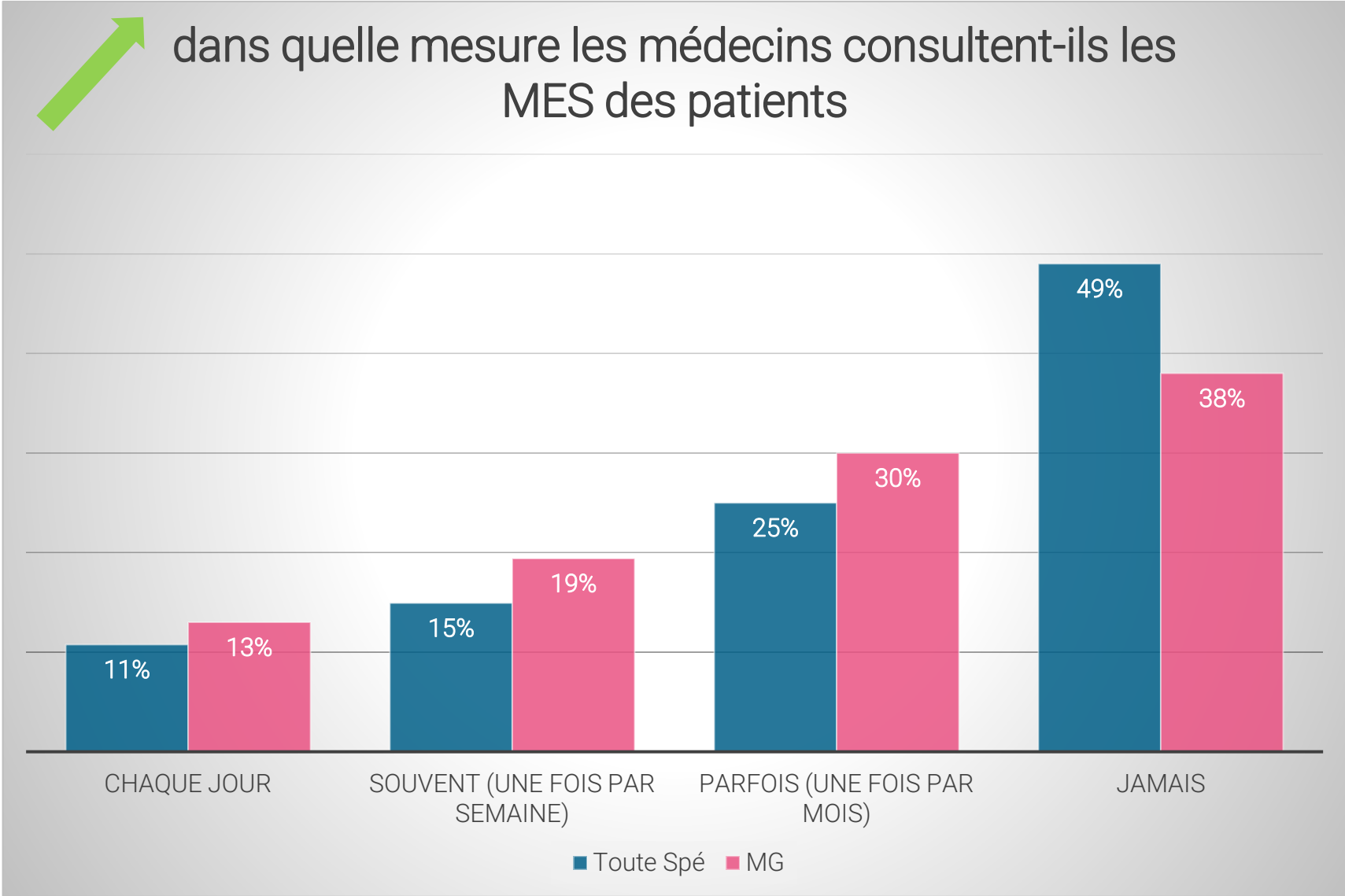


- Parmi les médecins ayant accès à MS santé. Quelle proportion l'utilisaient déjà?
- Parmi les médecins utilisant MS santé. Quelle proportion l'utilise depuis la mise à jour?



Commentaires:

- **Utilité et Pertinence:** Certains utilisateurs trouvent que l'intégration des messageries sécurisées dans les logiciels de gestion de cabinet est très pratique et permet un gain de temps significatif. D'autres estiment que cette fonctionnalité est peu utile ou même nulle.
- **Problèmes Techniques et Ergonomie:** Certains utilisateurs rencontrent des blocages et des lenteurs fréquents, ce qui retarde les rendez-vous. L'intégration est parfois non fonctionnelle. Certains signalent des difficultés pour envoyer des documents via cette intégration. Il y a des problèmes de lisibilité des résultats, nécessitant plusieurs clics pour les ouvrir. Ils signalent également des doublons de messages ou de courriers, ce qui rend la gestion des messages plus difficile.
- **Accessibilité et Formation:** Certains utilisateurs ne savent pas comment intégrer les messageries sécurisées dans leur logiciel, soulignant le besoin d'une meilleure formation.
- **Expérience Utilisateur:** Certains préfèrent utiliser les messageries en dehors du logiciel, ce qui soulève des questions sur l'expérience utilisateur. Des problèmes de compatibilité avec certains laboratoires ou logiciels sont également mentionnés.



Utilité des informations « Mon Espace Santé » dans les dossiers

➤ Réponses Positives :

- ❖ Parfait
- ❖ Utile de retrouver une ordonnance si les patients ne sont pas connus
- ❖ Utile quand il sera bien développé et que les patients se le seront approprié
- ❖ Charge de document facile, exploitation et consultation complexe
- ❖ Extrêmement utile quand il est renseigné
- ❖ Très bien pour les patients qui perdent leurs prescriptions ou pour récupérer les CR non reçus

Total des Réponses Positives : 6 réponses

Réponses négatives:

❖ Problèmes techniques et d'accessibilité : (Effectif : 11 réponses)

Exemples : "Très souvent ça ne fonctionne pas", "Plantage +++ depuis le passage Ségur!!! C'est insupportable !"

❖ Complexité et manque d'intuitivité : (Effectif : 8 réponses)

Exemples : "Très mal conçu, non intuitif. Bazar à l'intérieur", "Trop complexe. Aucune formation«

❖ Inutilité ou faible utilité perçue : (Effectif : 6 réponses)

❖ Difficultés liées à la confidentialité et à la sécurité des données : (Effectif : 5 réponses)

Exemples : "Interrogations sur la sécurité des données et le respect du secret médical", "Pas efficient, respect confidentialité limite, risque de cyber attaque"

❖ Difficultés d'accès ou de connexion : (Effectif : 4 réponses)

Exemples : "Accès opaque", "la connexion est parfois difficile et elle n'est pas automatique sur mon logiciel«

❖ Manque de contenu ou d'informations pertinentes : (Effectif : 4 réponses)

Exemples : "Les documents sont introuvables", "La non prise en charge des vaccinations est regrettable et incompréhensible"

Mon espace santé

❖ Problèmes de formation ou de compréhension : (Effectif : 4 réponses)

Exemples : "pas de formation donc pas maîtrisé", "Je ne sais pas comment faire cela"

❖ Critiques sur la conception et l'organisation des données : (Effectif : 3 réponses)

Exemples : "Mauvais rangement", "Pas pratique, chapitres illogiques«

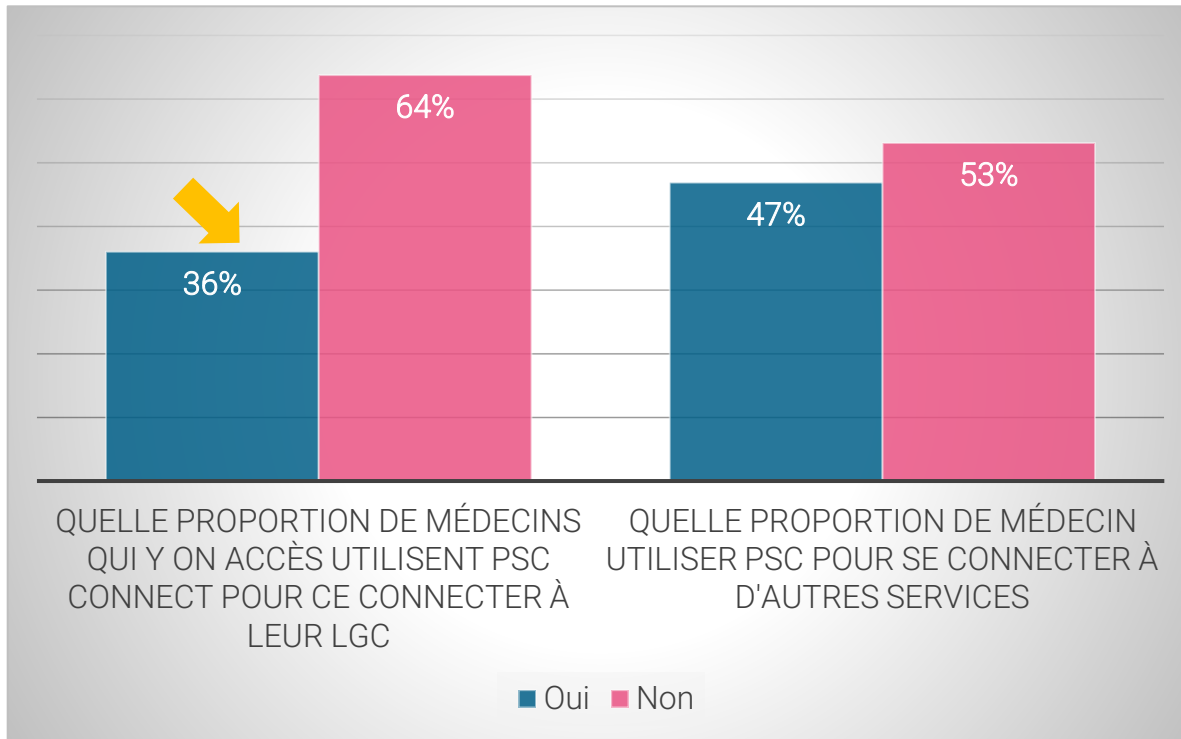
❖ Scepticisme ou résistance des utilisateurs : (Effectif : 3 réponses)

Exemples : "Les patients ne sont pas favorables pour la plupart", "Peu des patients disent avoir un espace santé«

❖ Autres problèmes spécifiques : (Effectif : 3 réponses)

Exemples : "Je voulais mettre les résultats de frottis mammo ccr dessus mais notre assistante médicale n'a pas les droits pour le faire",

Total des Réponses Négatives : 85

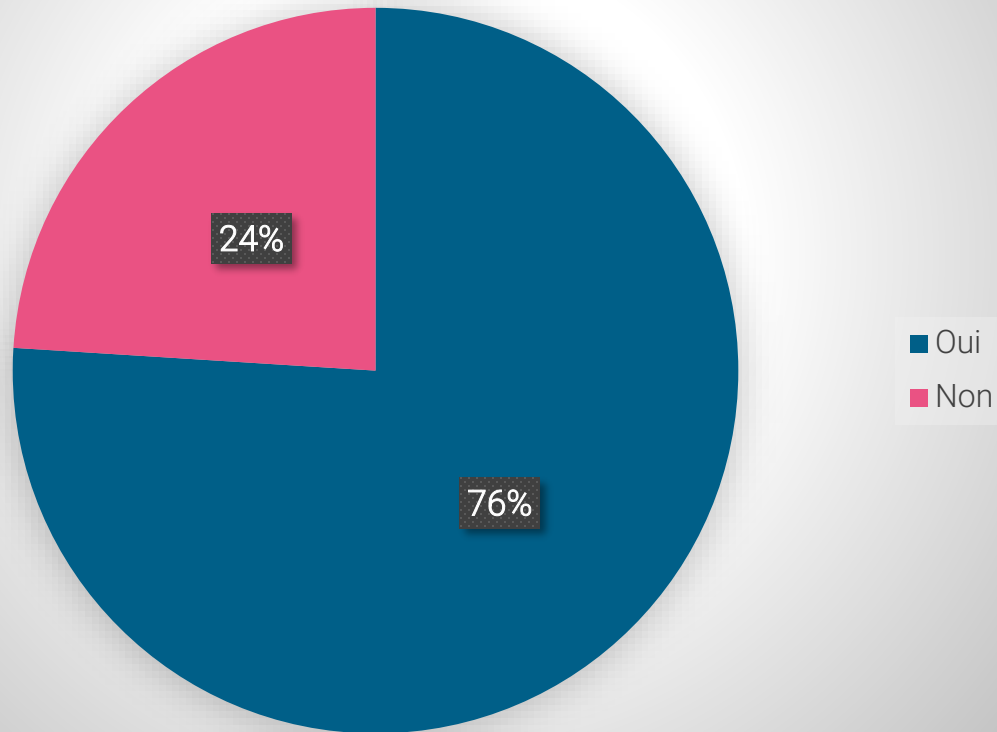


Commentaires:

- **Problèmes de Connexion** : Les utilisateurs rencontrent fréquemment des problèmes de connexion, notamment des déconnexions fréquentes, des erreurs de connexion et des difficultés à s'authentifier.
- **Complexité et Ergonomie**: Certains utilisateurs trouvent que Pro Santé Connect est complexe à utiliser, en particulier sur les smartphones, et qu'il présente une ergonomie peu conviviale.
- **Intégration avec d'autres Logiciels**: Des difficultés sont signalées lors de l'utilisation de Pro Santé Connect avec d'autres logiciels, entraînant des erreurs ou des incompatibilités.
- **Manque de Fonctionnalités**: des utilisateurs regrettent l'absence de certaines fonctionnalités importantes, comme la biométrie sur smartphone pour faciliter la connexion.

Volets de synthèse médicale

Quel pourcentage de med G y ayant accès produit des VSM automatiquement?

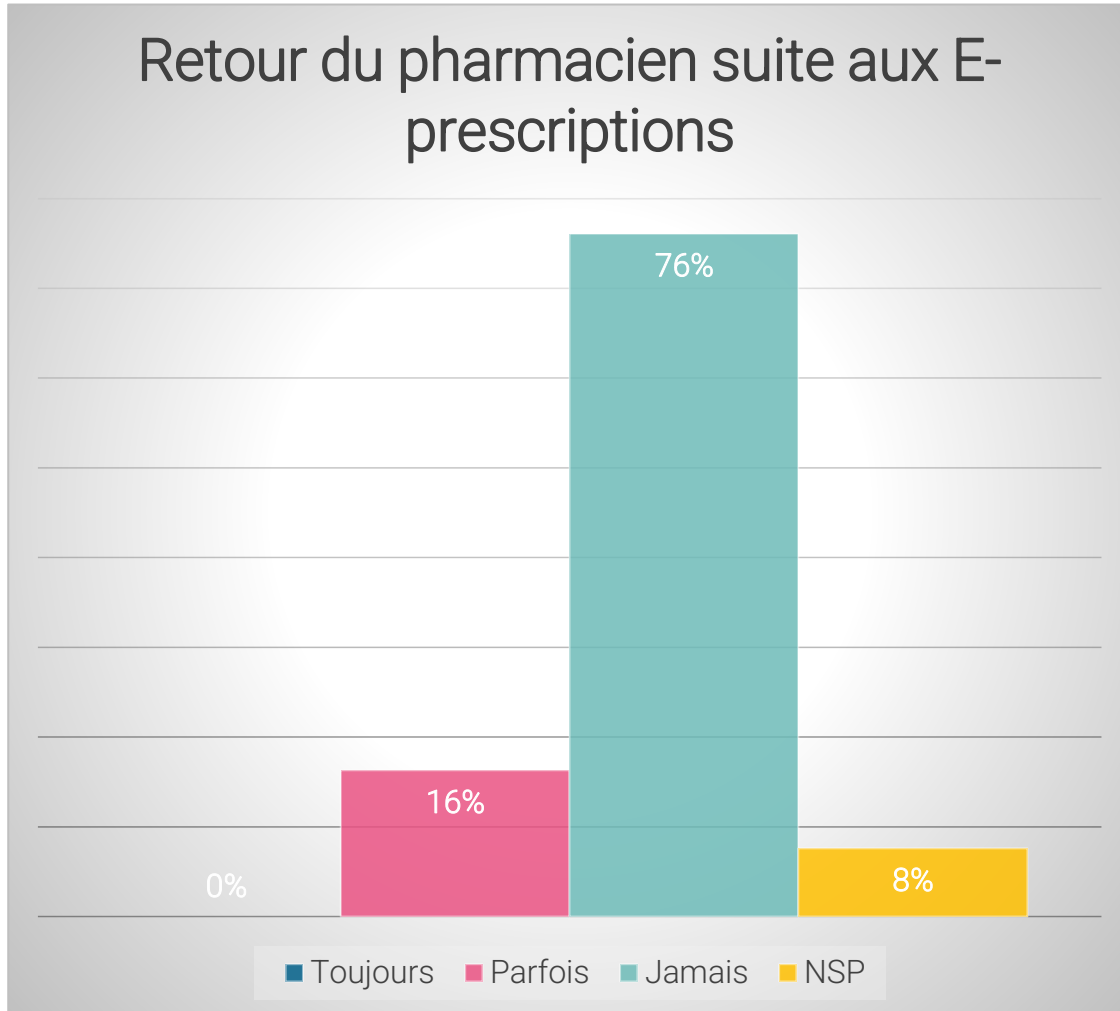


Commentaires:

- **Utilité et Pertinence** : Les VSM sont considérés comme utiles pour certains patients mais nécessitent souvent un tri et des ajustements pour être réellement efficaces.
- **Problèmes techniques et Ergonomie** : Les utilisateurs rencontrent des problèmes techniques, notamment des bugs, un manque d'ergonomie et des difficultés dans la génération du document PDF.
- **Temps et Effort** : La création des VSM est jugée chronophage et nécessite beaucoup de temps et d'efforts, souvent plus que ce qu'ils valent en retour.
- **Sécurité de l'information**: Certains remettent en question la sécurité des données, et le respect du secret médical.
- **Demandes d'amélioration** : Les utilisateurs souhaitent des améliorations techniques pour faciliter la génération automatique, permettre la sélection des éléments à inclure et clarifier les directives sur le contenu souhaité.

E-Prescription (ordonnance numérique)

Retour du pharmacien suite aux E-prescriptions



Commentaires:

- **Utilité et Pertinence:** Certains utilisateurs pensent que la E-prescription pourrait être utile si l'écriture manuelle était interdite, mais beaucoup ne voient que peu d'intérêt à cette fonctionnalité.
- **Problèmes Techniques et Ergonomie:** Les utilisateurs rencontrent des difficultés liées à la complexité et à la lenteur de la génération des QR codes, ainsi qu'à la possibilité de modifications erronées des prescriptions sans possibilité de vérification.
- **Sécurité et Fiabilité:** Il existe des inquiétudes concernant la fiabilité du processus de conversion de l'ordonnance en format électronique, ainsi que sur la possibilité d'envoyer par inadvertance des ordonnances erronées.
- **Impacts Environnementaux:** Certains utilisateurs regrettent que les ordonnances soient toujours imprimées, soulignant un manque d'engagement écologique dans le processus de prescription électronique.
- **Expérience Utilisateur:** L'outil est souvent perçu comme complexe et peu convivial, avec des QR codes prenant trop de place sur les ordonnances, ce qui ajoute de la confusion pour les patients et des difficultés d'utilisation pour les professionnels de santé.
- **Attentes et Curiosités:** Certains utilisateurs sont curieux de voir comment la E-prescription évoluera pour permettre la prescription d'éléments non trouvés dans la base médicamenteuse et espèrent des améliorations futures du processus.
- **Suggestions d'Amélioration:** Des suggestions sont faites pour simplifier le processus, réduire la taille des QR codes, améliorer la transparence des modifications apportées aux prescriptions et rendre le système plus convivial et efficace pour tous les utilisateurs.

04

Comparaison avec la première
enquête et Bilan

Comparaison avec la première enquête

Améliorations

- Augmentation de la proportion de médecins estimant que la mise à jour a permis de fluidifier les échanges (19% → 27%)
- Augmentation de la proportion de médecins estimant que la mise à jour leur a fait gagner du temps (5% → 13%)
- Légère amélioration de l'intérêt ressenti par les médecins concernant:
 - ❖ L'intérêt dans la pratique (15% → 28% de note > à 7)
 - ❖ L'intérêt pour le patient (23% → 28% de note > à 7)
- Augmentation de la proportion de médecins utilisant Pro Santé Connect (29% → 46%)
- Augmentation de l'utilisation du DMP des patients

Comparaison avec la première enquête

Point de blocages

- Grande disparité de satisfaction entre les logiciels
- Plus de médecins généralistes que de spécialistes estiment que la mise à jour leur fait perdre du temps
- Diminution de la proportion de médecins utilisant Pro Santé Connect (46% → 36%)
- Faible proportion de médecins ayant des retours concernant les E-prescription
- La proportion de médecins n'ayant accès qu'à une part limitée des fonctionnalités reste très importante:
 - ❖ Méconnaissance de la part des médecins
 - ❖ Absence de formation efficace
- Faible impact de la procédure d'exception de l'INS
- Forte proportion de médecins estimant ne pas recevoir la totalité des courriers de leurs correspondants

Discussion



@urps_med_idf



@URPSmedecinsIDF



URPS médecins libéraux Ile-de-France



EXERCICE PROFESSIONNEL

LA VOIX DES LIBÉRAUX, LE PODCAST