



Enquête de satisfaction auprès des partenaires de la Direction de la santé, des affaires sociales et de l'intégration (DSSI)

Taux de satisfaction générale élevé des établissements médico-sociaux, des institutions pour personnes en situation de handicap et des centres de traitement des addictions à l'égard de la DSSI

Le directeur de la santé, des affaires sociales et de l'intégration du canton de Berne, le conseiller d'Etat Pierre Alain Schnegg, a soumis aux établissements médico-sociaux, aux institutions pour personnes en situation de handicap et aux centres de traitement des addictions une enquête en ligne en vue d'évaluer leur satisfaction concernant le travail de la DSSI. Le sondage a eu lieu en automne 2019.

Près de deux tiers des 395 fournisseurs de prestations interrogés ont répondu à l'enquête, soit un taux de participation de 62,5%. Sur la base des informations recueillies, un potentiel d'amélioration dans la collaboration a été identifié et des mesures adéquates sont actuellement mises en œuvre.

Les résultats 2019 peuvent être résumés comme suit :

Taux de satisfaction élevé et bons points pour le personnel de la DSSI

Les personnes interrogées indiquent être globalement très satisfaites de la DSSI : la note moyenne s'élève à 7,2 sur une échelle de 1 (note la plus basse) à 10 (note la plus élevée) et la médiane à 8. Le personnel de la DSSI est perçu comme compétent, aimable, motivé, fiable et souple.

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

Les personnes interrogées ont soulevé les points suivants :

1. Grande marge de progression en matière de numérisation
2. Charge administrative trop lourde et volume trop important de données à fournir
3. Difficultés à trouver des informations sur le site de la DSSI

Le directeur de la santé, des affaires sociales et de l'intégration a pris acte de ces propositions et engagé des premières mesures :

1. Grande 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 DSSI. 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, en ce qui concerne les domaines propres aux personnes interrogées, des projets suivants :

- **Relevé des données d'exploitation des EMS (*Betriebliche Kennzahlen Alters- und Pflegeheime*)**

Depuis l'aboutissement du projet ci-dessus en 2019, les EMS peuvent saisir les plans de dotation en personnel directement sur une plateforme en ligne via BE-Login. Ce procédé sera encore simplifié au moyen d'une fonction d'importation.

- **Décompte et contrôle des fournisseurs de prestations (*Abrechnung und Controlling Leistungserbringer generell*)**

Le projet ci-dessus vise à mettre en place au cours des deux prochaines années un système de tâches permettant d'établir les factures sous forme numérique et de saisir les exigences à remplir par les prestataires.

- **Introduction du financement par sujet dans le plan d'aide individuel du domaine des soins aux adultes en situation de handicap**

Un instrument de décompte en ligne a été conçu dans le cadre du projet pilote de mise en œuvre du plan stratégique en faveur des adultes handicapés. Il est d'ores et déjà utilisé par la plupart des participants au projet pilote. Afin d'étendre le plan stratégique à l'ensemble des domaines de soin, la DSSI prévoit de numériser dans un deuxième temps la procédure d'évaluation individuelle des besoins.

2. Charge administrative trop lourde et volume trop important de données à fournir

Les projets de numérisation décrits ci-dessus permettront de réduire la charge administrative ainsi que la quantité de données à livrer. En outre, les livraisons de données et leurs délais seront harmonisés et la transmission des informations par voie électronique se verra simplifiée.

3. Difficultés à trouver des informations sur le site de la DSSI

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 DSSI sera lui aussi entièrement remanié, notamment afin de le rendre plus facile d'accès pour les partenaires. Le projet doit être déployé en 2020.

Prochaine enquête en 2020

Prévue pour le deuxième trimestre de 2020, la prochaine enquête sera destinée aux partenaires du canton de Berne œuvrant dans le domaine des affaires sociales et de l'intégration. Les résultats seront eux aussi publiés sous une forme adéquate. Les personnes interrogées en seront informées par courriel.