

# Accompagner les professionnels de santé au bon usage des TIC

*Table ronde*

**« Une éthique de l'usage du système d'information  
hospitalier »**


*Jeudi 28 mai 2009 – 11h30*

Gérard Ponçon

---

# Pourquoi « inventer » une éthique de l'usage du si ?

- Quelques lignes directrices pour doter l'établissement d'une éthique de l'usage du système d'information hospitalier afin de rendre éthique cet usage !
- L'éthique de l'usage du système d'information que se donne un établissement
  - lui sera propre
  - devra être partagée entre tous
  - conforme à la morale et à la déontologie des métiers exercés à l'hôpital
- L'éthique de l'usage est la réponse à la complexité du système d'information et à la dépendance de l'établissement à son système d'information dont les contrôles seront toujours dépassés ou bloquants.

- 
- L'éthique de l'usage du système d'information donnera consistance à la responsabilisation du professionnel de santé
    - Il ne peut pas se retrancher derrière les contrôles formels effectués par le système
    - Il doit pouvoir exercer sa responsabilité afin d'exprimer son métier sans limite
    - Il doit pouvoir rendre compte *a posteriori* sans crainte
  
    - Pour cela, il a besoin de quelques principes d'éthique faisant appel à sa conscience professionnelle, qu'il soit utilisateur du système d'information ou bien en charge de son évolution.

## Préambule

- L'usage du système d'information par le professionnel de santé a des impacts sur le patient, le personnel, les familles, les fournisseurs,... d'une manière générale sur toute personne ayant des raisons d'être à l'hôpital.
- L'usage du système d'information pose la question des standards, des normes, des règles et procédures, des guides de bonnes pratiques, des protocoles, ... à la croisée du système de santé et du monde des TIC.
- L'usage du système d'information a des implications juridiques fortes (conservation des données, hébergement, authentification, identification,...)
- L'usage du système d'information se définit au cœur de l'interaction de l'utilisation quotidienne du SI, dans les multiples contextes de travail, et de son management.

# Points d'observations du système d'information – clés de lecture du réel

- L'histoire du système d'information connaît quatre ères successives :
  - Ere technique : l'ère de la production de masse avec une faible implication des professionnels dans l'usage du si
  - Ere organisationnelle et réglementaire : l'ère de l'organisation avec une recherche acharnée de la meilleure contribution des TIC à la performance des processus métier
  - Ere comportementale : l'ère de la complexité reconnue et assumée demandant au professionnel de santé d'agir au mieux des intérêts de la personne et de rendre compte ensuite ; c'est le temps de la confiance et du contrôle *a posteriori*
  - Ere des finalités et de l'éthique : l'ère de la responsabilisation du professionnel enracinée dans des principes d'éthique ; il s'agit de constituer un substrat dans lequel la confiance réciproque trouvera sa nourriture.
- Ces 4 ères donnent corps à 4 « clés de lecture du réel »<sup>1</sup> du système d'information sur lesquelles il faut s'appuyer en vue d'un usage éthique du si.


<sup>1</sup> Jean-Loup DHERSE et Hugues MINGUET, « *l'éthique ou le chaos* »

## Les principes d'éthique biomédicale

- Définis par Tom BEAUCHAMP et James CHILDRESS en 1979 (1<sup>o</sup> édition de leur ouvrage « *Les principes de l'éthique biomédicale* »).
- Les 4 principes [principes de l'éthique.ppt](#) revisités pour le SI
  - *Autonomie* : l'utilisateur doit être capable de compréhension ; la personne soignée doit pouvoir être acteur (clé 4) de ses soins ; ...
  - *Non-malfaisance* : l'usage négligent du SI peut causer du mal ; en urgence vitale, il faut pouvoir accéder au SI ; ...
  - *Bienfaisance* : développer des infrastructures sûres de fonctionnement, ni plus ni moins qu'il ne faut ; développer les meilleurs savoir-faire dans le SI chez les professionnels de santé ; prendre des mesures positives
  - *Justice* : l'institution doit être juste vis-à-vis du professionnel auquel elle confie une activité (ne pas demander plus qu'il ne peut ; droit à l'erreur) ; le professionnel doit mettre autant de détermination quelque soit le patient.
- Relecture de ces principes par le DSI avec les adaptations pertinentes pour nourrir la responsabilisation des utilisateurs.

## Quelques champs d'expérimentation pour inventer une éthique de l'usage

- L'objectif est, pour l'établissement, de se doter d'une éthique de l'usage de son si ; pour y parvenir, expérimentons l'observation de quelques domaines d'usage du si au double éclairage des principes d'éthique et des clés de lecture du réel et tirons-en quelques enseignements pour rédiger.
- 3 champs à investiguer
  - La gouvernance du système d'information
  - La maturité de l'institution
  - La sûreté de fonctionnement du système d'information.
- D'autres pourraient être abordés
  - La conduite du changement et la mobilisation des professionnels de santé
  - L'élaboration du projet d'établissement et du schéma directeur du système d'information
  - Le système d'information décisionnel pour le pilotage éclairé de l'établissement
  - ...

- 
- Il s'agit de « lire » le domaine du si à investiguer pour contribuer à la définition d'une éthique de l'usage du si
    - Selon les clés de lecture du réel (technique, organisationnel, comportemental, éthique)
    - Selon les principes d'éthique (autonomie, non-malfaisance, bienfaisance, justice).
  - La méthode consiste à servir un tableau présentant en ligne les principes d'éthique biomédicale et en colonne les clés de lecture, en se demandant en quoi l'un des principes sera soutenu par l'une des clés de lecture.
  - Par exemple : comment la clé TECHNIQUE pourra-t-il soutenir le principe d'AUTONOMIE ?
  - Forts de cette recherche systématique, l'établissement pourra se doter d'une éthique de l'usage qui sera proposée aux managers et aux utilisateurs du si.

# La gouvernance du système d'information

- Définition<sup>1</sup>

- La gouvernance du système d'information est un processus de management, fondé sur des bonnes pratiques, permettant à l'hôpital de diriger la fonction système d'information dans des objectifs précis :
  - Soutenir ses objectifs stratégiques définis dans le projet d'établissement
  - Accroître la performance des processus métier de l'hôpital centrés sur la personne
  - Maîtriser les aspects financiers du système d'information
  - Développer des solutions et des compétences en système d'information dont l'hôpital aura besoin dans le futur
  - Assurer que les risques liés au système d'information sont gérés tout en développant la transparence.

<sup>1</sup> inspiré de la définition donnée par l'ITGI (Institut de la Gouvernance des Systèmes d'Information)

- Principes de la gouvernance du SI
  - Décision et responsabilité partagées entre DSI et DM
  - Pilotage partagé des projets
  - Signature formelle d'un contrat entre le DSI et le DM couvrant tout le cycle de vie du projet ; en présence de la Direction Générale pour les projets institutionnels et stratégiques
  - Affectation conjointe des moyens par le DSI et le DM
  - Éclatement nécessaire et incontournable du budget d'investissement.

- **Préambule**
  - Avant de s'engager dans un projet d'évolution de son système d'information, l'établissement devrait se questionner sur son degré de maturité à assumer cette évolution. Le propos est de convenir que cette maturité peut/doit être augmentée, si elle est trop basse, avant d'engager un projet.
- **Définition**
  - La maturité de l'établissement s'établit lorsque celui-ci peut prouver sa capacité 1) à mettre en œuvre les ressources suffisantes pour maîtriser l'évolution de son si et 2) à assumer les changements que les évolutions du si vont entraîner.

- **Mesure de la maturité<sup>1</sup>**

- L'établissement dispose-t-il d'un projet d'établissement ?
- A-t-il fixé des orientations stratégiques ?
- A-t-il entrepris l'élaboration d'un schéma directeur ?
- Le management du système d'information est-il du seul ressort des informaticiens ?
- L'établissement a-t-il consenti un effort financier (en investissement et en fonctionnement) pour faire évoluer son système d'information ?
- Également, a-t-il consenti un effort pour les ressources humaines en charge du système d'information ?
- L'établissement a-t-il développé une conscience précise de la dépendance de plus en plus grande de son fonctionnement à son si ?
- L'établissement a-t-il une connaissance de sa richesse informationnelle ?

<sup>1</sup> : on pourrait s'inspirer du modèle de maturité de CobiT ou du CMMi

- L'établissement est-il capable d'orienter ses choix technologiques et de mesurer le potentiel des technologies existantes ou émergentes ?
- La responsabilité du projet est-elle du seul ressort de l'informaticien ou bien est-elle partagée avec les responsables métier, vu comme maîtrise d'ouvrage ?
- Une maîtrise d'ouvrage a-t-elle été nommée par la Direction générale, sponsor du projet ?
- Les aspects juridiques d'un projet sont-ils compris ? Problème d'authentification, de protection de l'intimité, de la sécurité des données...
- L'établissement dispose-t-il d'une analyse des enjeux et des risques hiérarchisés ?
- L'établissement est-il capable de conduire un projet selon des méthodes éprouvées de management de projet ?
- ...
- Il appartient à l'établissement de se noter honnêtement et de décider...

# La sûreté de fonctionnement du système d'information

---

- Définition
  - La Sûreté de Fonctionnement d'un système peut être définie comme étant la propriété qui permet à ses utilisateurs de placer une confiance justifiée dans le service qu'il leur délivre. (Origine de cette définition : J.C. Laprie - LAAS (Laboratoire d'analyse et d'architecture des systèmes) - TOULOUSE ; ce laboratoire est rattaché au Département Sciences et Technologies de l'Information et de la Communication (STIC) du CNRS.)
- La sûreté de fonctionnement se construit
  - Sur les données
  - Sur le système d'information
  - Sur les savoir-faire
  - Sur la sécurité

## A retenir...

- La forte dépendance de l'établissement à son système d'information
- La limite des possibilités de contrôle d'un système
- La responsabilisation des professionnels de santé dans les processus métier de l'hôpital
- Les principes d'éthique biomédicale
  - Autonomie
  - Non-malfaisance
  - Bienfaisance
  - Justice
- Les 4 clés de lecture du réel
  - Technique
  - Organisationnelle et réglementaires
  - Comportementale
  - Finalités et éthique
- L'établissement se dote d'une éthique de l'usage de son système d'information.



**Merci de votre attention**

