

Solutions intégrées pour les fournisseurs :
mobiliser le pouvoir de la technologie
pour les fournisseurs de soins de santé au Canada

par William J. Pascal
Directeur générale
Bureau de la santé et l'inforoute
Santé Canada

(traduction d'un article paru dans *Healthcare Information Management & Communications Canada*, Vol. XV, No. 5, 4th Quarter, December 2001, pp. 13-16.)

Bureau de la santé et l'inforoute
Santé Canada

Les systèmes actuels d'information en matière de soins de la santé sont loin de responsabiliser les professionnels de la santé. Ils sont souvent lourds, isolés, non compatibles et non conviviaux.

Toutefois, l'avenir est grandement susceptible de permettre au Canada de renforcer et de rationaliser son système de soins de santé et d'améliorer la qualité des soins pour tous les Canadiens et Canadiennes. Une des priorités fondamentales du Comité consultatif sur l'infostructure de la santé¹ (CCIS) consiste à mettre en œuvre des solutions intégrées pour les

fournisseurs, qui seront axées sur les fournisseurs de soins de santé ainsi que sur les outils informatisés et les ressources en matière d'information dont ils ont besoin afin d'améliorer les soins de santé qu'ils fournissent à leurs patients.

Dans un avenir rapproché
Marie est médecin de famille et exerce à Calgary, en Alberta, en 2007. Elle est très enthousiaste à propos des résultats positifs de la mise en œuvre des dossiers de santé électroniques, notamment l'établissement d'un réseau de santé provincial protégé et la mise en place des principales composantes de l'infrastructure appuyant les dossiers de santé électroniques, telles que des systèmes d'information sur les médicaments et d'information à l'intention des laboratoires, qui permettent à Marie d'avoir accès aux prescriptions et aux résultats de tests en laboratoire les plus récents. Elle a récemment installé un

¹ Le Comité consultatif sur l'infostructure de la santé a été créé en juin 1999. Composé de représentants du gouvernement fédéral et de tous les gouvernements provinciaux et territoriaux (F-P-T), le CCIS relève de la Conférence des sous-ministres F-P-T de la santé. Le Plan directeur et le Plan tactique du CCIS relatifs à l'infostructure pancanadienne de la santé en 2000 permettent d'établir les orientations stratégiques et tactiques qui serviront à élaborer l'infostructure de la santé. La mise à jour de 2001 du Plan tactique recommande des mesures spécifiques que devraient prendre les gouvernements afin de faire progresser les trois principales initiatives recommandées dans le Plan directeur, notamment les dossiers de santé électroniques et la télésanté, les solutions intégrées pour les fournisseurs et l'information sur la santé destinée au public.

Visualisez un bureau de fournisseur de soins de santé dans quelques années; un bureau disposant de technologies de l'information et de la communication permettant au fournisseur d'obtenir les renseignements les plus à jour sur des questions de santé, les traitements et les thérapies, et s'appuyant sur des lignes directrices pour la pratique clinique et des outils d'aide à la prise de décision, un accès direct à des dossiers de santé électroniques complets et à jour et un accès en direct aux collègues, aux hôpitaux, aux laboratoires, aux pharmacies et à d'autres établissements de santé, à l'aide d'un ensemble cohérent d'outils faciles à utiliser. Imaginez-vous en train d'exploiter le pouvoir de la technologie afin d'assurer la planification, la coordination et le suivi des soins donnés à un patient dans l'un ou l'autre des établissements de soins de santé et d'utiliser la technologie pour informer les patients sur des questions de santé et établir une relation plus solide avec eux.

En réalité, la technologie peut révolutionner la pratique. D'abord et avant tout, elle permettra aux professionnels de la santé d'offrir de meilleurs soins à leurs patients. Elle permettra également aux professionnels de prendre des décisions plus éclairées, de réduire le nombre d'erreurs médicales et de choisir des solutions optimales. La technologie simplifiera le travail de bureau, facilitera l'accès à une formation professionnelle continue et à des moyens d'auto-perfectionnement et favorisera une meilleure communication avec les collègues et les patients. De plus, elle permettra de protéger les renseignements médicaux personnels dans l'ensemble du système de santé.

Un des éléments les plus importants constituant les fondements des systèmes de fournisseurs est le dossier de santé électronique, car une grande partie du travail des fournisseurs concerne leurs patients et les renseignements à leur sujet. L'initiative des dossiers de santé électroniques permettra de s'assurer de la mise en place des éléments essentiels à l'appui de l'élaboration et de l'utilisation de ces dossiers. Au nombre de ces éléments figurent les normes relatives aux données sur la santé, les images, la messagerie et la sécurité, les architectures des dossiers de santé électroniques, c'est-à-dire des réseaux de santé gouvernementaux protégés et compatibles pour la transmission de dossiers de santé électroniques et d'autres renseignements en matière de santé, les lois, les politiques et les approches visant la protection des renseignements sur les Canadiens et Canadiennes en matière de santé, les dépôts de données contenant des renseignements sur les patients, les registres assurant l'identification unique des personnes, des fournisseurs de soins de santé et des établissements de santé et les systèmes d'information des laboratoires et des pharmacies. Le CCIS s'assurera de la coordination de l'établissement de ces fondements afin de mettre en œuvre une infrastructure cohérente pancanadienne de la santé.

Les solutions intégrées pour les fournisseurs seront mises en œuvre à partir de l'initiative des dossiers de santé électroniques et d'autres fondements comme des dépôts de connaissances et des bases de données. L'objectif des solutions intégrées pour les fournisseurs consiste à procurer aux fournisseurs de soins de santé les ressources

d'information et les services électroniques dont ils ont besoin pour prodiguer les meilleurs soins de santé possible.

Examinons plus en détail les solutions intégrées pour les fournisseurs. Lorsque nous parlons de « fournisseurs », de qui parlons-nous? Les fournisseurs comprennent les médecins, les infirmiers, les pharmaciens, les dentistes, les hygiénistes dentaires, les diététistes, les optométristes, les chiropraticiens, les techniciens en laboratoire, les techniciens en radiologie, les thérapeutes, les psychologues et autres, c'est-à-dire toutes les personnes qui fournissent des soins de santé directement à la population canadienne. Quand on pense aux nombreux types de fournisseurs de soins de santé et à la diversité des établissements de soins

Dans un avenir rapproché

Il est temps pour Pierre de consulter son médecin lors de sa visite annuelle régulière. Lorsqu'il arrive au cabinet de Marie, la réceptionniste prend note de son arrivée à l'ordinateur du cabinet. Marie est donc informée de l'arrivée de Pierre, et le dossier de santé électronique de ce dernier apparaît automatiquement à l'écran de l'ordinateur du médecin. Ce dossier contient tous les renseignements concernant les visites précédentes de Pierre et ses séjours à l'hôpital, en plus des résultats de ses derniers tests de laboratoire. Après l'examen, Marie met à jour le dossier de Pierre en remplissant un questionnaire électronique conçu spécialement pour l'état de santé de Pierre et envisage de prescrire à ce dernier un nouveau médicament. À son ordinateur, elle vérifie s'il y a des contre-indications liées à ce médicament et note des données tirées d'une étude clinique récente. En constatant que ce médicament est tout à fait indiqué, Marie envoie électroniquement une prescription à une pharmacie du centre-ville afin que Pierre puisse l'obtenir sur le chemin du retour à la maison. Au même moment, l'assistante de Marie communique avec l'hôpital afin de prendre rendez-vous pour que Pierre soit hospitalisé une deuxième fois à un moment qui conviendra à tous.

Après l'intervention, une diététiste de l'hôpital rend visite à Pierre dans sa chambre. À l'aide d'un dispositif à main sans fil, elle est en mesure de visualiser le dossier médical de Pierre, notamment les rapports du personnel de l'hôpital. Elle note des directives sur son appareil, notamment une diète spéciale que Pierre devra suivre pendant le reste de son séjour à l'hôpital.

de santé, on se rend compte de l'ampleur du défi à relever pour élaborer des systèmes qui répondront à tous leurs besoins.

Qu'entendons-nous par « solutions pour les fournisseurs »? Il s'agit des systèmes et des applications conçus à l'intention des fournisseurs. Ces systèmes seront habituellement élaborés par des hôpitaux, des pharmacies et des entreprises semblables que leurs fournisseurs, notamment des médecins et des dentistes en pratique privée, utiliseront ou acquerront. Ces systèmes permettront aux fournisseurs d'avoir accès aux lignes directrices régissant la pratique clinique, aux renseignements les plus récents et aux dernières nouvelles en matière de santé, aux bibliothèques, revues et bases de données médicales, et ainsi de suite. Les services électroniques pourraient comprendre les services de télésanté, les dossiers électroniques des patients, l'entrée électronique des demandes de tests et de prescriptions, des outils d'aide à la prise de décision, l'accès rapide aux résultats de tests, la surveillance et l'avertissement, la possibilité de communiquer électroniquement avec les collègues, les patients, les hôpitaux et d'autres établissements de santé, divers outils de gestion des activités et du flux de travaux, et plus encore.

De quelle manière ces solutions pour les fournisseurs seront-elles intégrées? Certains systèmes pour les fournisseurs seront axés sur la visite du patient et réuniront tous les renseignements et les services dont le fournisseur aura besoin pendant la visite. De nombreux systèmes pour les fournisseurs seront intégrés aux systèmes institutionnels (p. ex. les systèmes pour les fournisseurs dans les hôpitaux seront branchés au système de l'hôpital). La plupart des systèmes seront intégrés directement ou indirectement à des

infrastructures et à des réseaux de santé gouvernementaux protégés de façon à ce que les fournisseurs puissent avoir accès aux dépôts de dossiers de santé électroniques ainsi qu'aux systèmes des pharmacies et des laboratoires. La plupart des systèmes pour les fournisseurs seront également intégrés à des sites Internet et à d'autres sources de renseignements en ligne sur la santé.

Voilà l'objectif de cette initiative, qui peut être atteint en empruntant de nombreuses voies. Une chose est claire, toutefois. Cette innovation exige des fournisseurs et autres parties intéressées qu'ils établissent la signification et la portée des résultats qui pourraient découler des solutions pour les fournisseurs et qu'ils participent à l'élaboration de ces solutions. *Inforoute Santé du Canada : Voies vers une meilleure santé* souligne les faits suivants : « Les professionnels de la santé et les fournisseurs de soins qui travaillent auprès des patients sont au coeur du système de santé. S'ils ne soutiennent pas activement l'Inforoute Santé du Canada et ses composantes provinciales et territoriales et n'utilisent pas les nouveaux instruments, il y aura peu de changements, et la prise de décisions fondées sur des données éprouvées restera une promesse plutôt que de devenir réalité. »

Notre situation actuelle

Nous n'en sommes qu'au début du parcours vers des solutions intégrées pour les fournisseurs et les avantages qu'en tireront les fournisseurs et les patients du Canada. Des progrès tangibles ont été réalisés quant à l'élaboration des dossiers de santé électroniques, y compris l'établissement de normes, de règles de protection des

renseignements personnels ainsi que de réseaux et d'infrastructures du gouvernement en matière de santé, constituant une partie des fondements qui permettront l'élaboration de solutions pour les fournisseurs. C'est à cet effet que les gouvernements fédéral, provinciaux et territoriaux concentrent leurs efforts.

Les travaux d'élaboration des normes sont en cours, travaux dont le CCIS et l'Institut canadien d'information sur la santé assurent la coordination. De plus, l'établissement d'un cadre commun en vue de la protection des renseignements médicaux personnels est également en cours. Le CCIS a défini quatre principales composantes de base des dossiers de santé électroniques dont il faut assurer la mise en œuvre immédiate : les registres d'identificateurs communs pour les fournisseurs de soins de santé et leurs clients, et des systèmes relatifs aux données de laboratoire et de pharmacie.

Afin d'appuyer l'engagement des premiers ministres, pris en septembre 2000, de collaborer en vue de renforcer l'infrastructure de santé à l'échelle du Canada, le gouvernement du Canada a investi 500 millions de dollars dans une société indépendante, Inforoute Santé Canada inc., qui a reçu le mandat d'accélérer l'élaboration et l'adoption de systèmes modernes utilisant la technologie de l'information, tels que l'établissement de dossiers de santé électroniques, afin de fournir des soins de santé de meilleure qualité. Le gouvernement fédéral et la plupart des gouvernements provinciaux et territoriaux travaillent actuellement à l'élaboration de réseaux de santé protégés que les fournisseurs de soins de santé, les installations de santé et autres parties intéressées utiliseront. À titre d'exemple, précisons que le gouvernement fédéral procède à l'élaboration d'un réseau de santé protégé afin d'assurer des soins aux Premières nations et aux Inuits. L'Alberta travaille à l'élaboration d'un réseau de santé protégé par le biais de alberta we//net. L'Ontario fait de même par le biais de son initiative Systèmes intelligents

pour la santé, et le Québec travaille à l'élaboration de son Réseau de télécommunications sociosanitaire.

Examinons de plus près quelques-unes des nombreuses initiatives provinciales en cours. Par exemple, Alberta Health and Wellness (AHW) et l'Alberta Medical Association (AMA) ont établi un programme-système pour les cabinets de médecins appelé Physician Office System Program (POSP). Les lignes directrices de ce programme le décrivent comme étant « une étape fondamentale d'un parcours en vue d'effectuer la transition, dans les cabinets de médecins en Alberta, de leurs systèmes d'information actuels, souvent sur papier, à des systèmes d'information électroniques » [*traduction*]. Le POSP vise l'élaboration de systèmes pour cabinets de médecins qui permettent de fournir des soins aux patients, de gérer le perfectionnement professionnel et le savoir et de gérer également la pratique. L'objectif du programme consiste à « établir une infrastructure d'information pour les cabinets de médecins intégrée au système d'information sur la santé » [*traduction*]. Le volume croissant de renseignements nécessaires à tous les fournisseurs de soins de santé afin qu'ils puissent exercer de façon sécuritaire a encouragé l'Alberta à mettre en œuvre cette initiative.

Le POSP éliminera une partie des obstacles liés à l'intégration de la technologie dans les cabinets de médecins en offrant aux médecins admissibles une aide financière pour qu'ils puissent informatiser leurs systèmes. De plus, l'appui qui doit être apporté à la gestion des changements pour permettre l'intégration de nouvelles technologies à leur travail sera offert à ces médecins avant, pendant et après la mise en œuvre des changements de façon à ce qu'ils puissent optimiser les avantages de la bureautisation.

Un second exemple est le projet MOXXI-COMPETE B la collaboration d'équipes du Québec et de l'Ontario – subventionné dans le cadre du Programme de partenariats pour l'infrastructure canadienne de la santé (PPICS). L'objectif du projet consiste à déterminer si l'utilisation de systèmes de prestation cohérents et fondés sur la technologie par les médecins de premiers recours, les spécialistes, les pharmaciens et d'autres fournisseurs de soins de santé communautaires améliorera l'accès aux soins et la qualité de ceux-ci et auront une incidence favorable sur la santé des Canadiens et Canadiennes.

En utilisant le diabète comme exemple, les chercheurs communiqueront électroniquement avec les spécialistes, les patients et les pharmacies en utilisant des renseignements précis sur l'état de santé de la personne et en les confrontant directement aux meilleures données concernant le traitement du diabète. Ces chercheurs vont également effectuer l'essai pilote d'une fonction électronique de demande de transmission et d'arrêt de prescriptions qui permettra d'envoyer par courrier électronique des demandes de prescriptions et d'arrêt à un dépôt de prescriptions d'où elles peuvent être récupérées par la pharmacie qui vendra les médicaments.

Le projet MOXXI-COMPETE n'est qu'un projet parmi tant d'autres qui vise l'élaboration de dossiers de santé électroniques, de solutions intégrées pour les fournisseurs et de solutions de télésanté dans le cadre du PPICS. De nombreuses autres innovations sont mises en œuvre et font l'objet d'essais pilotes partout au pays par d'autres groupes de parties intéressées.

Entre-temps, les établissements de soins vont de l'avant et tentent de développer des systèmes et des outils informatisés à

l'intention des médecins, des infirmiers, des pharmaciens et d'autres fournisseurs. Les systèmes des hôpitaux relient habituellement les fournisseurs de soins de santé rattachés à l'établissement, mais parfois ils vont plus loin. Par exemple, la Nouvelle-Écosse met actuellement sur pied un système qui reliera les fournisseurs rattachés à 34 hôpitaux dans l'ensemble de la province. De même, comme nombre d'entre nous avons pu le constater directement, les systèmes des pharmacies permettent souvent d'assurer le suivi du dossier du patient en ce qui concerne l'utilisation de médicaments, de fournir aux pharmaciens des ressources en matière de connaissances et des outils d'aide à la prise de décision, de même que des documents d'information sur les médicaments délivrés sur ordonnance qu'ils peuvent donner à leurs clients.

Dans un avenir rapproché

Paul, âgé de 54 ans, a demandé à Marie s'il devrait prendre un médicament contre l'arthrite pour sa douleur à la hanche. Un de ses collègues prend un médicament spécifique qui le soulage, mais il n'est pas certain des risques associés à ce médicament. Marie prend note de l'historique détaillé afin d'évaluer les risques dont Paul doit tenir compte et lui dit qu'elle examinera les résultats des recherches les plus récentes dans les bases de données d'information médicale, puisqu'elle saisira les renseignements dans un programme d'évaluation des risques qui calculera les risques et les avantages que comporterait la prise de ce médicament pendant des périodes données. Marie et Paul seront donc en mesure de décider si ce dernier devrait prendre le médicament et pendant combien de temps. Marie est confiante

Des associations professionnelles, des collègues, des universités, des bibliothèques médicales et des sociétés de commerce travaillent activement à l'élaboration de portails Internet à l'intention des fournisseurs de soins de santé. Ces portails offrent de nombreuses ressources comme l'accès en ligne à des revues, des bases de données, des bibliothèques de la santé, aux lignes directrices régissant la pratique clinique, aux avis sur les médicaments, à une éducation continue et à des sites Web sur la pratique. De nombreuses ressources destinées aux fournisseurs de soins de santé sont en cours d'élaboration partout au Canada et dans le monde. L'accès à ces ressources constituera un élément essentiel des solutions pour les fournisseurs, et les systèmes des fournisseurs intégreront éventuellement ces ressources directement à leur travail. Par exemple, lorsqu'un fournisseur note l'historique d'un patient et diagnostique une maladie donnée, le système sera appelé à trouver les renseignements les plus récents sur cette maladie et à y donner accès.

Exception faite des sphères du gouvernement, de l'éducation et des établissements de santé, des promoteurs du secteur privé ainsi que des entreprises technologiques, pharmaceutiques et financières pénètrent le marché de la technologie en matière de soins de santé soit seuls, soit en partenariat avec d'autres compagnies, afin d'offrir diverses solutions.

Bien qu'un grand nombre d'intervenants et de parties intéressées travaillent activement en vue de réaliser les objectifs visés par les solutions intégrées pour les fournisseurs, celles-ci se sont jusqu'à présent avérées difficiles à élaborer et à mettre en œuvre, en partie en raison du fait que l'infrastructure des dossiers de santé électroniques B et toutes les applications découlant du dossier de santé B n'est pas encore en place. Les

concepteurs des solutions pour les fournisseurs devront s'assurer que leurs applications sont conformes aux normes afin qu'elles puissent être branchées à des réseaux de santé gouvernementaux protégés, donnant ainsi aux fournisseurs un accès illimité au système de santé B hôpitaux, laboratoires, pharmacies, programmes communautaires de soins de santé, établissements de soins de longue durée, et ainsi de suite. La collaboration étroite avec toutes ces entreprises sera extrêmement importante afin de s'assurer que les systèmes de fournisseurs peuvent être intégrés à l'infrastructure et aux réseaux gouvernementaux et que les systèmes gouvernementaux répondent aux besoins des fournisseurs.

Enjeux et défis

L'élaboration et la mise en œuvre partout au Canada des solutions intégrées pour les fournisseurs soulèvent certains enjeux et défis importants. En voici quelques exemples.

La pleine participation du milieu des fournisseurs de soins de santé est essentielle afin de s'assurer qu'éventuellement, les fournisseurs adopteront et mettront en œuvre ces systèmes. Par le biais de quels types de partenariats avec les fournisseurs de soins de santé et d'autres parties intéressées serons-nous en mesure de respecter cette priorité?

L'élaboration de solutions intégrées pour les fournisseurs doit être coordonnée avec les travaux plus généraux en cours dans le cadre de l'initiative des dossiers de santé électroniques et concernant l'infrastructure. De quelle façon les solutions intégrées pour les fournisseurs seront-elles coordonnées avec l'élaboration de dossiers de santé électroniques?

Les solutions pour les fournisseurs doivent comporter des avantages pour les fournisseurs et leurs patients. Comment s'assurer qu'elles répondent aux besoins des fournisseurs et qu'elles comportent des avantages?

La mise en œuvre des solutions intégrées pour les fournisseurs supposera une restructuration de la pratique des fournisseurs; dans la plupart des cas, il s'agira d'une transition d'un système de dossiers sur papier à un système informatisé. Comment s'assurer d'appuyer les fournisseurs de soins de santé afin qu'ils puissent composer avec les changements?

Le fait de favoriser la discussion au sein du milieu des soins de santé constitue un élément vital pour faire progresser l'initiative des solutions intégrées pour les fournisseurs et s'assurer que les produits finaux, c'est-à-dire les technologies de l'information et de la communication, répondront aux besoins des utilisateurs finaux, qui sont les fournisseurs de soins de santé eux-mêmes.

Vers quoi nous orientons-nous?

Pour mettre au point de façon cohérente des solutions pour les fournisseurs tout en appuyant la mise en œuvre des dossiers de santé électroniques, le CCIS, dans sa *mise à jour de 2001 du Plan directeur et plan tactique pour l'infrastructure pancanadienne*, a défini les points prioritaires suivants comme prochaines étapes à suivre :

- C Effectuer une évaluation des besoins en matière de solutions intégrées pour les fournisseurs afin d'examiner celles qui sont actuellement disponibles dans le but d'évaluer les résultats de l'expérience à ce jour.

C Définir les stratégies des solutions intégrées pour les fournisseurs et les stratégies détaillées en vue de favoriser la mise en œuvre des solutions intégrées pour les fournisseurs, d'abord destinées aux médecins, aux infirmiers et aux pharmaciens, et d'assurer un lien avec les travaux d'élaboration des dossiers de santé électroniques.

Au-delà de ces étapes initiales, l'élaboration et la mise en œuvre ne seront pas faciles à réaliser. Elles nécessiteront l'engagement des partenaires du milieu des fournisseurs, c'est-à-dire l'ensemble des gouvernements, des hôpitaux, des pharmacies, des laboratoires et des autres établissements de santé, des gestionnaires de systèmes, des universités, des bibliothèques de la santé, des organismes professionnels, des consommateurs de soins de santé et autres.

L'influence que les solutions intégrées pour les fournisseurs peuvent exercer sur le milieu des soins de santé peut avoir une portée potentiellement considérable. Les solutions intégrées peuvent changer et transformer à jamais la façon dont les fournisseurs et les autres parties intéressées saisissent, regroupent, visualisent, diffusent, gèrent et utilisent les renseignements en matière de soins de santé.

L'avenir est très prometteur. Lorsque les solutions élaborées actuellement répondront aux besoins très variés des fournisseurs, lorsqu'elles seront adaptées aux divers établissements de soins de santé et lorsqu'elles procureront aux fournisseurs les ressources d'information qui leur permettront d'offrir de meilleurs services à leurs clients, les solutions intégrées pour les fournisseurs seront entrées dans une ère nouvelle et seront sur la bonne voie afin d'améliorer les soins de santé pour tous les Canadiens et Canadiennes.