

# Sovera<sup>®</sup> - gestion des informations sur la santé Hamilton Health Sciences (HHS)



*« Grâce aux connaissances et à l'expérience de CGI dans le domaine des soins de santé, la mise en œuvre de la solution Sovera nous a permis de franchir un pas de géant en direction de la réalisation de notre but ultime : remplacer notre ancien système papier de dossiers de santé par une solution complète de dossiers de santé électroniques. »*

Mark Farrow, dirigeant principal de l'information et vice-président de l'information, Technologies de l'information et Communications, Hamilton Health Sciences

La solution « Sovera - gestion des informations sur la santé » de CGI offre un accès en ligne partout et en tout temps aux dossiers de santé des patients à Hamilton Health Sciences.

Hamilton Health Sciences (HHS) est un regroupement d'hôpitaux qui dessert 468 000 citoyens de la ville de Hamilton et plus de deux millions de résidents du Centre-Sud de l'Ontario, au Canada. HHS est l'un des plus importants hôpitaux d'enseignement au Canada. Comptant quelque 10 000 employés, médecins et bénévoles, HHS offre une gamme complète de soins de courte durée, non actifs et spécialisés, et répond aux besoins de l'ensemble de la population, des soins prénataux aux services destinés aux personnes âgées. Le groupe HHS compte l'Hôpital Chedoke, l'Hôpital général de Hamilton, l'Hôpital général de Henderson, l'Hôpital pour enfants McMaster et le Centre médical de l'Université McMaster, de même que le Centre d'oncologie Juravinski, qui offre les services de traitement du cancer et de recherche en oncologie les plus complets de la région.

## LE DÉFI

Bien que le groupe Hamilton Health Sciences exploite de façon centralisée ses cinq hôpitaux, situés dans quatre installations distinctes, chaque hôpital avait encore son propre service de dossiers de santé, ce qui posait d'importants défis en matière de gestion des dossiers des patients.

Par exemple, les renseignements médicaux sur un patient particulier du groupe HHS pouvaient être répartis dans quatre dossiers différents. Le personnel soignant devait donc déployer des efforts considérables pour broser un tableau complet des antécédents médicaux du patient, dans le but d'établir le programme de soins le mieux adapté.

En raison du regroupement des hôpitaux et du nombre croissant de patients, le groupe HHS éprouvait des difficultés de plus en plus considérables à gérer les dossiers papier des patients. De plus, comme pas moins de 10 millions de pages de documentation s'ajoutaient annuellement aux dossiers, les salles d'archives des établissements du groupe étaient comblées, ce qui compliquait le processus de classement et de récupération des dossiers. Étant donné que les salles d'archives occupaient déjà une partie importante du précieux espace des hôpitaux, les dossiers des patients ne pouvaient être conservés que 48 mois avant d'être transférés sur microfilm, ce qui rendait leur consultation encore plus difficile.

La concurrence dans l'utilisation des dossiers des patients constituait un autre problème. Il arrivait souvent que des médecins, des cliniciens et des membres du personnel administratif désirent consulter en même temps le dossier du même patient. Pour résoudre ce problème, plusieurs copies du dossier circulaient simultanément dans divers services, s'enrichissant de notes et de formulaires qui venaient compliquer la tâche des préposés aux archives, qui devaient combiner ces diverses versions en un dossier de santé unique.

Une nouvelle approche était nécessaire pour regrouper le personnel, les activités et les dossiers de cinq services des archives en un groupe unifié, qui appliquerait des processus de gestion des dossiers rationalisés pour offrir à tout le personnel autorisé du groupe HHS un accès rapide et facile à des dossiers de santé à jour.

La décision du groupe HHS de normaliser les dossiers des patients dans tous ses hôpitaux à l'aide du système de gestion des données médicales MEDITECH est toutefois la goutte qui a fait déborder le vase. En effet, le système de classement des dossiers papier employés dans deux des établissements n'était pas compatible avec le mode de fonctionnement de MEDITECH. Il fallait retirer des tablettes, numéroté à nouveau, trier à nouveau et remettre sur les tablettes tous les dossiers sur papier de ces deux installations, dont chacune comportait de grandes salles de classement contenant jusqu'à 300 000 dossiers.

Après s'être rendu compte que cette tâche coûterait plus de 700 000 \$, les hauts dirigeants de HHS ont décidé que leur argent serait plus utile s'il était investi dans une solution à long terme à leurs problèmes de gestion des dossiers, une solution ayant beaucoup plus de potentiel que leur système de classement sur papier actuel.

## STRATÉGIE

Au printemps 2002, face aux problèmes de plus en plus importants posés par son système de gestion des dossiers de santé, HHS a commencé à se pencher sur les solutions de saisie de documents et de gestion électronique des documents qui étaient offertes sur le marché, y compris la solution « Sovera - gestion des informations sur la santé » de CGI.

*« Après avoir fait quelques recherches, nous avons conclu que CGI avait d'excellents antécédents et qu'elle faisait partie d'un petit nombre de sociétés sur le marché qui avaient de l'expérience en mise en œuvre, particulièrement en ce qui concerne la création d'une interface avec le système MEDITECH » a déclaré Mark Farrow, dirigeant principal de l'information et vice-président de l'information, Technologies de l'information et Communications, chez HHS. Toujours à propos de la décision de HHS de choisir CGI, M. Farrow a ajouté : « Nous avons besoin d'une technologie robuste et éprouvée, ce que nous étions sûrs de trouver dans Sovera, qui était déjà utilisée dans plus de 100 établissements hospitaliers. »*

Sovera, un système de gestion électronique des dossiers de santé, constituait une plateforme unique et consolidée de dossiers médicaux et une méthode unique et cohérente d'indexation des dossiers des patients pour le stockage en ligne et la récupération des dossiers de santé des patients dans toutes les installations de HHS. Avec Sovera, tous les nouveaux dossiers créés sont numérisés et stockés sous forme électronique et accessibles partout et en tout temps par le personnel autorisé. Les renseignements sur la santé gérés par Sovera viennent compléter les renseignements sur le patient qui sont déjà stockés dans la base de données MEDITECH et constituent le dossier de santé à long terme de chaque patient.

« CGI nous a aidés à effectuer la mise en œuvre de Sovera par étapes, ce qui a réduit au minimum la perturbation du fonctionnement courant de l'hôpital et permis de régler toutes les difficultés dans un environnement gérable » a déclaré Mary Bedek, directrice, Dossiers de santé chez HHS.

La mise en œuvre a commencé par les dossiers de santé de l'urgence – une activité isolée visant un seul service et un seul directeur à chacune des trois installations, et par de petits organigrammes (12 formulaires par organigramme en moyenne). Le déploiement s'est poursuivi avec l'inclusion des dossiers du service de chirurgie d'un jour, des patients hospitalisés et, enfin, des patients externes, chaque secteur présentant un environnement de plus en plus complexe (plus d'employés, plus de services en interaction, des dossiers de santé plus gros et plus complexes contenant davantage de formulaires, et une demande accrue d'accessibilité et de rapidité d'accès aux dossiers).

Même si la mise en œuvre technique de Sovera chez HHS s'est déroulée sans anicroche, ce sont les questions de la gestion du changement au sein du personnel et le besoin de modifier les processus fonctionnels qui ont représenté les vrais défis pour l'équipe HHS-CGI. Par exemple, au cours de la période de numérisation initiale, on a découvert qu'environ 1 000 formulaires ponctuels étaient utilisés. Afin de s'assurer que ces formulaires étaient conformes sur le plan juridique, le Bureau de la production de documents de HHS, appuyé par des comités des formulaires et des comités cliniques, a dû les refaire afin de les rendre conformes aux normes et aux pratiques exemplaires.

« CGI a mis à profit son expérience de travail avec d'autres hôpitaux en nous montrant des exemples de formulaires et en abordant, un à la fois, les divers aspects de la numérisation de documents, comme l'utilisation adéquate des code-barres » a déclaré M. Farrow, de HHS.

Certains défis concernaient également le personnel. Les membres du personnel médical et les employés affectés aux dossiers, qui avaient l'habitude de parcourir les anciens dossiers sur papier et de trouver facilement ce qu'ils cherchaient grâce à des codes de couleur correspondant à divers formulaires, n'avaient plus accès à cette aide visuelle après la mise en ligne des dossiers. À mesure que l'environnement des dossiers de santé changeait, les employés de HHS étaient confrontés à un changement dans la manière dont les dossiers sont perçus et utilisés : une transition entre des dossiers sur papier rarement consultés du « monde des archives » vers un monde en temps réel dans lequel des dossiers en ligne sont accessibles rapidement et facilement, à tout moment.

Les membres du personnel médical, dont plusieurs n'étaient pas appelés à utiliser l'ordinateur jusqu'à présent, ont été directement exposés à la technologie dans le cadre du projet Sovera, et ils n'ont eu d'autre choix que de participer au changement. HHS a donné plusieurs séances de formation de groupe et individuelles aux membres du personnel médical afin de les aider à acquérir les compétences et la confiance leur permettant de bien accueillir la technologie et de l'utiliser chaque jour.

Et pour rendre les choses encore plus délicates, l'épidémie du SRAS (syndrome respiratoire aigu sévère) est survenue en plein milieu de la mise en œuvre de Sovera. Les deux parties ont dû faire preuve d'un dévouement et d'une créativité considérables pour faire en sorte que le projet continue d'avancer en cette période de crise où des questions beaucoup plus importantes retenaient soudainement toute l'attention.

Au sujet de l'apport de CGI à la mise en œuvre de Sovera, Mark Farrow a déclaré :

« Ce fut très agréable de travailler avec eux et ils se sont montrés très attentifs à nos

*besoins. Leur expérience du secteur et leurs connaissances approfondies de Sovera nous ont été très utiles pendant tout le processus. »*

## RÉSULTATS

En numérisant et en stockant des dossiers de santé par voie électronique, Sovera a éliminé la plupart des problèmes de gestion des dossiers de santé de HHS. Pour commencer, de grands locaux de stockage ont été libérés et peuvent maintenant servir à fournir des soins aux patients. En rendant les dossiers accessibles à tout moment et partout, Sovera a éliminé les problèmes qui étaient liés à la collecte de renseignements sur le patient auprès de diverses installations afin de créer un dossier de santé unique et intégré, et à la récupération de ce dossier après son envoi aux archives.

Auparavant, par exemple, le personnel du service des dossiers mettait beaucoup de temps et d'efforts à recueillir des données cliniques sur chaque patient sortant des soins de courte durée et à remettre celles-ci à l'Institut canadien d'information sur la santé, conformément aux lois de l'Ontario, afin de faciliter l'analyse des tendances dans toute la province. Le fait de rendre ces renseignements facilement accessibles en ligne a considérablement augmenté la productivité et permis aux membres du personnel des dossiers de se concentrer davantage sur le « travail de connaissances » à valeur ajoutée, comme l'examen des dossiers, le codage et le dépouillement, et la recherche de tendances au cours de diverses périodes.

Sovera aide également HHS à se conformer à d'autres lois, y compris la *Loi de 2004 sur la protection des renseignements personnels sur la santé* (la « PHIPA »), le projet de loi 31 sur la santé de l'Ontario et les règlements sur le verrouillage, qui imposent des exigences particulières aux hôpitaux quant à la confidentialité et à la sécurité des dossiers de santé. En rendant les dossiers accessibles en format électronique et en gérant l'accès grâce à des permissions, Sovera permet à l'hôpital de contrôler facilement l'accès et de vérifier qui accède aux dossiers (et même à quelles pages en particulier); l'établissement peut ainsi se conformer aux exigences réglementaires, notamment à celles de la PHIPA, beaucoup plus facilement qu'auparavant.

Maintenant que les médecins et les cliniciens peuvent accéder au dossier du patient en ligne à partir de n'importe où ou presque, ils ne sont plus en concurrence pour consulter les dossiers. Les médecins peuvent se brancher rapidement et facilement au système Sovera, même à partir de leur domicile, afin d'examiner les dossiers, d'y ajouter leurs propres notes et de combler les lacunes (par exemple, les formulaires, les résultats d'analyses, les notes et les signatures), que le système souligne automatiquement pour eux.

Libérées des contraintes associées aux dossiers sur papier, les personnes chargées du codage et du dépouillement de chaque dossier de santé en vue d'assurer la conformité aux exigences gouvernementales en matière de production de rapports ne sont plus restreintes à un hôpital particulier ni aux dossiers qui y sont créés. Comme les dossiers sont maintenant en ligne, elles peuvent travailler à partir de pratiquement n'importe où. Plusieurs d'entre elles ont déjà été mutées à d'autres lieux de travail, et on envisage la possibilité de les laisser travailler à domicile, ce qui facilitera leur vie puisqu'elles auront un horaire plus flexible et n'auront pas à se déplacer. Le travail à domicile fera aussi augmenter la productivité des employés, libérera de précieux

locaux dans l'hôpital et permettra au service des dossiers de mieux gérer sa charge de travail.

« *Nous n'arrivions jamais vraiment à faire le point sur notre système de dossiers sur papier et sur la manière d'atteindre nos objectifs en matière de DSE (dossiers de santé électroniques)* » a expliqué Mme Aulenback. « *Grâce aux efforts de CGI, toutefois, nous avons une bien meilleure idée des problèmes qui pourraient se présenter en cours de route et des principaux avantages que nous retirerons* » conclut-elle.

#### COORDONNÉES :

Pour obtenir de plus amples renseignements, communiquez avec nous à [eHealth@cgi.com](mailto:eHealth@cgi.com).

Web : [www.cgi.com/healthcare](http://www.cgi.com/healthcare)

#### À PROPOS DE NOUS

La raison d'être de CGI est de satisfaire ses clients et de contribuer à leur succès. Depuis notre fondation en 1976, nous appuyons nos clients en leur rendant des services de grande qualité et en les aidant à relever les défis auxquels ils font face. Figurant parmi les chefs de file du secteur des services en TI et en gestion des processus d'affaires, CGI regroupe 31 000 professionnels répartis dans 125 bureaux dans le monde. Nous fournissons à nos clients la combinaison de valeur et de savoir-faire qui répond le mieux à leurs besoins en alliant judicieusement les partenariats à l'échelle locale et des options de prestation de services à l'échelle mondiale, y compris une expertise au pays, sur le continent et outre-mer.

#### SOLUTIONS POUR UN SECTEUR DE LA SANTÉ EN SANTÉ<sup>MC</sup>

Dans le secteur des soins de santé, CGI offre une vaste expertise combinée à une gamme complète de services et d'options. CGI comprend les tendances dans ce secteur et est un chef de file dans l'élaboration de solutions d'affaires et de technologie novatrices qui aident les organisations de remboursement des soins de santé, les fournisseurs de services de santé et les ministères à utiliser la puissance de la technologie afin de diminuer les coûts et d'améliorer la productivité tout en améliorant la qualité des soins.