

Les orientations technologiques du réseau sociosanitaire québécois

Des assises solides

pour la Transformation



Établissements

Domicile

Régies régionales



B

8

6

5

3

Québec 

Des assises solides

Transformation

pour la

Novembre 1996



Gouvernement du Québec
Ministère de la Santé et des Services sociaux
Direction des ressources informationnelles

Nous tenons à remercier très sincèrement toutes les personnes qui ont contribué à l'élaboration et à la production de cette brochure.

Dans ce document, le générique masculin est utilisé sans intention discriminatoire et uniquement dans le but d'alléger le texte.

Dépot légal
Bibliothèque nationale du Québec, 1996
ISBN : 2-550-30728-3

«Les orientations technologiques qui touchent l'ensemble du secteur sociosanitaire nous invitent à un changement qui déborde largement le cadre de gestion. Elles supposent ni plus ni moins l'émergence d'une nouvelle culture, d'une nouvelle manière de penser et d'agir, une volonté réelle de faire équipe, en un mot, de communiquer!

Nous avons un atout majeur en main : des ressources et des outils extraordinaires pour que le système sociosanitaire puisse enfin profiter de toute la force, de toute la puissance de son organisation, en d'autres mots pour qu'il devienne un véritable réseau de services, vraiment adapté aux besoins actuels et futurs de la population.»

*Cécile Cléroux, sous ministre adjointe à l'administration
et aux immobilisations*

avant- propos

Le secteur¹ de la santé et des services sociaux du Québec s'est engagé à relever de grands défis. La décentralisation des soins et des services, le virage ambulatoire, le développement d'interventions multisectorielles, l'adoption de la gestion « par résultats », tous ces éléments composent la toile de fond d'une réalité exigeante, en constante mutation. Le secteur sociosanitaire est ainsi appelé à modifier sa façon de faire et ses manières de gérer, d'organiser et d'offrir les services. Les frontières traditionnelles s'estompent, de nouveaux besoins opérationnels et de gestion voient le jour.

Le changement exige que de nouveaux outils flexibles soient mis en place, pour mieux soutenir les fonctions actuelles du réseau. Les infrastructures technologiques apparaissent dans ce contexte comme des outils essentiels que l'on peut adapter, moduler ou ramifier selon les besoins d'information. Pour disposer d'outils performants, le secteur doit cependant remplir deux conditions de base. Premièrement, ses membres doivent se donner une vision commune et adopter une gestion intégrée des technologies, des systèmes d'information et des services de télécommunication. Deuxièmement, il doit rattraper graduellement le retard qu'il a pris par rapport à d'autres secteurs gouvernementaux dans la création et l'utilisation d'infrastructures destinées à soutenir les systèmes d'information.

Les orientations technologiques du réseau sociosanitaire québécois poursuivent ce double objectif. Il s'agit en fait d'un cadre de référence pour gui-

der, orienter l'implantation des technologies de l'information dans le secteur sociosanitaire au cours des années à venir. Ce cadre de référence permet en outre d'optimiser les investissements substantiels qui seront faits au cours des prochaines années dans ce domaine.

Ces orientations contiennent des règles, des normes; elles prévoient une démarche concertée en vue d'assurer la transition vers de nouveaux savoir-faire. Elles ont été adoptées après consensus entre des partenaires représentant toutes les instances du secteur. Le but visé est clair : faire évoluer l'ensemble des intervenants intéressés vers une cible technologique plus homogène, facilitant les échanges d'information et optimisant les investissements.

Cette brochure a été conçue pour répondre aux questions les plus fréquemment posées au sujet des orientations technologiques. Elle s'adresse particulièrement aux administrateurs et aux gestionnaires du secteur sociosanitaire.

¹ L'expression secteur sociosanitaire regroupe le réseau sociosanitaire (régies régionales et établissements) le Ministère, la régie d'assurance maladie du Québec (RAMQ), l'office des personnes handicapées du Québec (OPHQ) et les organismes conseils rattachés au ministre.

Table des matières

Sept guides pour l'action	10
Les orientations technologiques en 12 questions	11
À retenir	25
Les quatre «C» cohérence, consensus, conviction, communication	27

Un logiciel pour l'admission, un système d'information pour la vaccination, un autre logiciel pour... C'était hier : les « technologies de l'information » faisaient leur entrée dans le secteur de la santé et des services sociaux. Ces logiciels, ces systèmes, allaient-ils pouvoir communiquer entre eux ? La question importait peu. On attendait une chose et une seule de ces nouveaux outils de travail : simplifier et accélérer l'exécution des tâches quotidiennes répétitives. Les ordinateurs devenaient autant de mégacalculatrices, de machines à écrire ultra performantes, de superclasseurs où chaque employé, chaque service, chaque établissement pouvait emmagasiner et traiter de multiples informations. C'était l'ère où prévalait la formule « une tâche, un système ». C'était hier.

IL FAUT PENSER AUTREMENT

Envisager chaque système informatique comme une cellule autonome et indépendante est maintenant chose du passé. Le domaine des technologies de l'information ouvre aujourd'hui des perspectives beaucoup plus larges dont le secteurage, les télécommunications, les inforoutes. En fait, on commence à peine à entrevoir l'immense potentiel que l'on peut tirer de la circulation d'information d'ordinateur à ordinateur, de système à système. D'autre part, on est de moins en moins obnubilé par la « quinquillerie » et on comprend de mieux en mieux que, dans l'expression *technologie de l'information*, le mot-clé c'est bien... « information ». On commence aussi à saisir que le troc d'une vision à court terme pour une perspective à long terme minimise d'autant les risques de faire des achats d'équipements qui seront trop vite périmés, parce qu'incapables de satisfaire les besoins des usagers et des organisations.

Les gestionnaires, les professionnels et les employés du secteur de la santé et des services sociaux ont tout avantage à exploiter au maximum le potentiel des technologies de l'information : les acteurs sont multiples et les interventions, complexes; les services sont offerts de plusieurs façons et en de nombreux endroits; la clientèle est très diversifiée. Le secteur doit surtout améliorer ses façons de faire afin d'être efficace dans le maintien et dans l'adaptation des services avec moins de ressources. La transformation que vit actuellement le secteur sous-entend le développement d'une plus grande concertation et d'une collaboration accrue, bref, une ouverture sur les autres.

Il fallait toutefois se doter d'une stratégie pour en arriver à exploiter à fond le potentiel des technologies de l'information dans le secteur sociosanitaire. Cette stratégie devait comporter des lignes directrices, des principes d'action indispensables pour guider et soutenir les nouveaux modes de gestion, des règles et des normes afin d'assurer une implantation cohérente des technologies et la rentabilité des investissements. Voilà la raison d'être des *orientations technologiques du réseau sociosanitaire québécois*. Cette direction commune dans la gestion de l'évolution technologique résulte d'un fort consensus : les orientations technologiques ont en effet été acceptées et endossées par l'ensemble des partenaires du secteur sociosanitaire.



1

2

3

4

5

6

7

Les *orientations technologiques du réseau sociosanitaire québécois* sont basées sur sept principes directeurs qui en font un moyen pour :

- Optimiser l'utilisation des ressources en contrôlant l'évolution technologique selon une perspective globale.
- Concevoir des systèmes souples avec des niveaux de partage adaptés aux besoins.
- Rationaliser la gestion des technologies en limitant leur diversité et en assurant leur intégration à la mosaïque technologique globale du réseau sociosanitaire.
- Garantir la confidentialité de l'information, protéger les actifs informationnels et assurer la continuité opérationnelle adéquate des systèmes.
- Intégrer les moyens technologiques aux méthodes de travail de façon à maximiser les bénéfices de l'informatisation.
- Soutenir la normalisation et la gestion des données.
- Privilégier l'utilisation de technologies conformes aux normes de l'industrie afin de favoriser la pérennité des systèmes et leur exportabilité hors Québec.

Les orientations technologiques en 12 questions



es technologies de l'information semblent être devenues la solution passe-partout. Est-il justifié d'y consacrer tant d'énergie et d'argent, dans un contexte où les ressources financières sont limitées?

Il faut tout d'abord rappeler que le secteur des services de santé et des services sociaux québécois a pris un certain retard en ce qui a trait aux investissements dans les technologies de l'information. Jusqu'à maintenant, l'évolution de ce domaine a en effet souffert d'une réelle sous-capitalisation. Un rattrapage s'impose.

Mais pourquoi faut-il investir exactement ? Les technologies de l'information n'ont rien d'une mode passagère. En fait, elles nous invitent à un changement majeur dans notre manière de penser, de gérer et d'organiser le travail, un changement aussi important, de l'avis de plusieurs analystes, que celui que le monde a connu lors de la révolution industrielle. Les technologies permettent de faciliter graduellement l'échange d'information entre plusieurs secteurs d'activité, dans un même établissement et d'un établissement à l'autre. Elles sont maintenant reconnues à juste titre comme un puissant instrument pour améliorer la performance d'ensemble d'une organisation.

Les technologies de l'information agissent comme de véritables « leviers » au service de l'intelligence,

leviers que l'on peut moduler, adapter, transformer au gré des besoins pour, entre autres, avoir accès à des contenus diversifiés, maintenir des liaisons permanentes, faciliter les regroupements, abolir les barrières géographiques. Elles peuvent jouer le rôle de plates-formes, de plaques tournantes, et servir de traits d'union.

Il faut cependant éviter une erreur courante, qui s'est parfois révélée coûteuse par le passé : considérer la technologie comme une fin en soi. La qualité des infrastructures technologiques dont un gestionnaire dispose peut certes ouvrir des possibilités jusque-là insoupçonnées, mais ce qui importe vraiment, c'est l'utilisation que l'on fait des outils technologiques, les applications qu'on en tire.

En somme, ce sont les énergies, le dynamisme et la créativité que chaque gestionnaire investira à partir des multiples possibilités offertes par les nouvelles technologies de communication (présentation, emmagasinage et accès à l'information) qui feront la différence entre une simple dépense technologique... et un investissement à haut rendement. En fin de compte, la clé du succès réside dans une étroite complémentarité entre « information » et « technologie ».

es domaines, les canaux d'information et les champs de compétence du réseau de la santé et des services sociaux sont multiples. Est-il vraiment essentiel, utile et efficace que les systèmes d'information communiquent entre eux?

Il est de moins en moins possible d'organiser nos interventions en fonction des secteurs traditionnels d'activité. Le virage ambulatoire a mis en évidence la nécessité de mieux coordonner les services des hôpitaux, des CLSC et des cliniques médicales. Partout, le concept de « réseau de services locaux » est en train de s'imposer : les établissements, les organismes et les professionnels organisent et modulent leurs services selon une vision élargie des besoins de la population de chaque territoire. Dorénavant, la personne, -le citoyen, l'utilisateur, le patient, le client -, devient le point de référence.

Pour soutenir cette évolution fondamentale des services, il nous faut implanter de nouveaux circuits d'information souples et facilement adaptables. La gestion « par résultats », qui oriente désormais les activités du secteur, exige le croisement d'information sur la consommation de soins et de services avec les données sur la clientèle, de manière à procéder aux ajustements nécessaires afin d'optimi-

ser l'allocation de ressources et d'adapter les services aux besoins des usagers.

De façon générale, les circuits doivent être multiples, à l'image des besoins, tant administratifs, opérationnels, que professionnels. Ainsi, certains circuits permettront d'améliorer la transmission de l'information entre les établissements. D'autres faciliteront l'intégration des données sur la clientèle des établissements et des organismes d'un territoire, afin d'en arriver à un dossier « usager » unique. D'autres encore regrouperont des renseignements sur certaines populations et aideront à mieux cibler les activités relatives à la prévention de la maladie et à la promotion de la santé.

Ces nouveaux circuits contribueront à mettre fin aux chevauchements et aux doublages inutiles, parfois à l'intérieur d'un même établissement. Que l'on pense simplement à tous ces systèmes qui, au fil des ans, ont été mis en place en parallèle par des fournisseurs différents. Ces systèmes sont plus

souvent qu'autrement incompatibles, incapables de communiquer, d'échanger de l'information.

De plus, les nouveaux secteurs de télécommunication rapprocheront les professionnels. Par exemple, on commence à peine à exploiter les possibilités de la télémédecine en temps réel. Plusieurs projets sont déjà en route. Pensons, par exemple, à celui qui regroupe une quinzaine d'hôpitaux du Bas-Saint-Laurent; ces hôpitaux transmettent de l'imagerie échocardiologique en direct au Centre hospitalier de l'Université Laval et au Centre hospitalier régional de Rimouski à des fins de télédiagnostic. Par ailleurs, l'Hôtel-Dieu de Montréal est lui aussi raccordé à trois centres hospitaliers, soit ceux de Rouyn-Noranda, de Trois-Rivières (Sainte-Marie) et de Lanau-dièr. Des évaluations permettront d'en connaître plus sur les coûts liés à ces projets et de mesurer leurs effets sur la population.

Les temps changent, la prestation de soins et de services aussi. La compartimentation traditionnelle de l'information est devenue un poids, une limite, un frein. L'heure est à la flexibilité, aux interrelations, aux secteurs d'information ouverts, à l'image des services. Il faut donc se doter d'infrastructures technologiques et de mécanismes de gestion qui permettent d'accéder rapidement à toutes les informations et les circuits nécessaires et, éventuellement, mettre d'autres systèmes en place afin d'être branchés sur le monde.



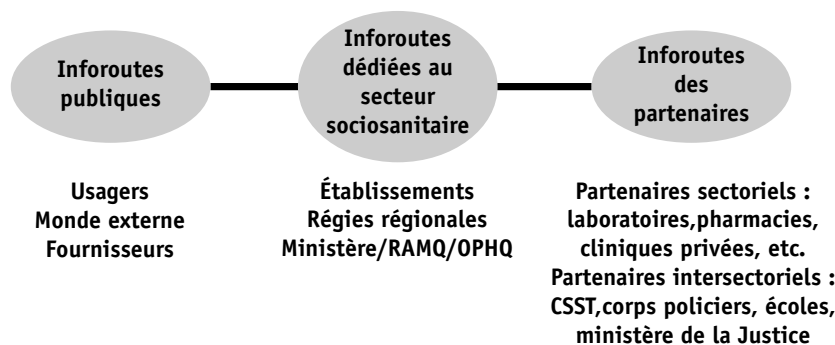
Comment tirer le maximum des investissements dans les technologies?

Avant même de penser « technologie de l'information », il faut penser « réseau intégré de services » et, par conséquent, « réseau d'information ». C'est crucial ! Il faut en effet qu'au départ, tous aient la même compréhension des enjeux et se donnent des principes d'action communs, bref, adhèrent à une vision globale du développement technologique, si l'on veut atteindre le but ultime : créer un « réseau intégré de services ». Si quelques hauts gestionnaires, ou même un seul à l'échelon local, décident de passer outre, la puissance du réseau d'information peut s'en trouver affaiblie. De plus, ces gestionnaires risquent un jour ou l'autre de se retrouver isolés, privés de certaines sources d'information, donc, moins efficaces.

La nécessité d'en venir à une vision commune s'est maintenant imposée. Des représentants de diverses instances du réseau de soins et de services ont

déterminé les lignes directrices à suivre afin d'harmoniser les infrastructures technologiques et de favoriser la circulation de l'information. Ces lignes directrices portent sur le développement, l'acquisition et la mise en place de logiciels ou de matériel informatique. Les partenaires en cause ont convenu d'adapter petit à petit la technologie en place, dans la mesure du possible, et de procéder aux déploiements technologiques nécessaires.

Ces partenaires ont également opté pour la création d'un réseau intégré de services de télécommunication : télé médecine, vidéoconférence, courrier électronique, réseaux communautaires d'information... Le réseau de télécommunication, qui se mettra graduellement en place au cours des deux prochaines années, permettra de mettre en relation les infirmeries du secteur sociosanitaire, celles des partenaires du secteur, et les infirmeries publiques, tel que représenté dans le graphique qui suit.





a future «inforoute sociosanitaire» permettra au secteur sociosanitaire de se raccorder à d'autres secteurs d'activités. Pourquoi cette connexion intersectorielle est-elle nécessaire? Ne risque-t-elle pas de compromettre la confidentialité des données?

Dans *La politique de la santé et du bien-être*, l'objectif du Ministère est clair : stimuler la collaboration entre les personnes et entre les organisations qui travaillent auprès des mêmes clientèles, pour ainsi mieux desservir ces dernières. Ces intervenants externes au secteur sociosanitaire pourront être, à titre d'exemples, les centres de réadaptation, la Commission de la santé et de la sécurité du travail, la Société de l'assurance automobile du Québec... Les autoroutes publiques (INTERNET, SIRIUS, UBI) permettront aussi à la population d'avoir accès à une foule d'informations, sur différents sites.

Par ailleurs, il va de soi que toutes les interconnexions s'effectueront dans le respect le plus strict des normes de confidentialité reconnues. Les infrastructures de télécommunication choisies garantiront la confidentialité et l'échange « sécuritaire » de renseignements entre tous les intervenants qui y seront reliés.



Actuellement, la diversité des équipements et des applications informatiques est telle d'une organisation à l'autre qu'il paraît complexe de relier tout cela. Concrètement, comment compte-t-on procéder?

Pour faciliter la transition et permettre aux établissements de s'adapter, les partenaires en cause ont choisi une démarche par paliers. Chaque palier correspond à un niveau de conformité à atteindre pour se conformer à des seuils, des « niveaux de conformité » technologiques fixés par consensus entre les partenaires. À mesure que l'on progresse, on passe à un palier supérieur. D'un palier à l'autre, on hausse d'un cran l'ensemble de règles à respecter pour en arriver, en fin d'opération, au but recherché : un secteur vraiment interrelié, branché.

Entre les paliers, les partenaires consultés ont prévu une étape d'évaluation rigoureuse pour juger des progrès accomplis, procéder aux ajustements nécessaires, rectifier le tir au besoin.

Chaque palier sera également l'occasion d'explorer de nouveaux produits et services et de mettre en place des « projets porteurs », c'est-à-dire des projets de grande envergure conformes aux orientations technologiques retenues, destinés à créer des infrastructures,

ou des composantes, permettant de relier des domaines d'information jusque-là cloisonnés.

Les projets porteurs visent un but ultime : mettre en place un réseau intégré de services en fonction de l'utilisateur. Pour y arriver, les données doivent être cohérentes et l'information doit pouvoir circuler aisément. C'est la base de la coopération. Voici deux exemples de projets porteurs.

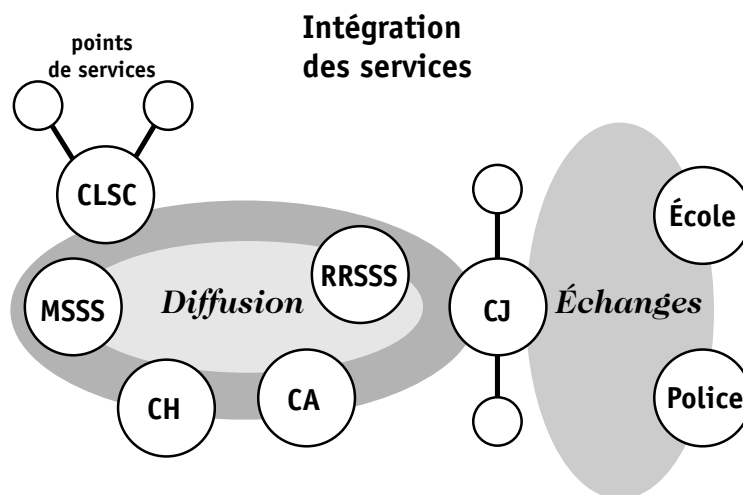
Exemple 1

Le projet Liaisons et fonctions communes SSS. On expérimente actuellement l'intégration des applications informatiques des CLSC sur un « socle » commun. Cette intégration permettra d'accéder à l'information à partir de tout point de service, de gérer un plan de services individualisé, de structurer des plans d'intervention des différents partenaires du secteur. On met donc ici progressivement en place le réseau intégré de services entre les partenaires du secteur.

Afin de faciliter la circulation de l'information relative à la gestion (sur les besoins, les services et les coûts) entre le Ministère, les régions régionales et les établissements, on met actuellement au point des services de collecte de données normalisées, en provenance des établissements. On érige donc progressivement une infrastructure pour des infocentres.

Les centres jeunesse procèdent actuellement à l'intégration de leurs applications informatiques. Ils mettent aussi au point des services d'échange d'information, accessibles à leurs partenaires hors-secteur, en particulier les écoles et les services de police, et se dotent ainsi graduellement de moyens pour l'acheminement électronique des demandes de service.

Le schéma reproduit plus haut illustre les besoins du secteur en matière de systèmes d'information. Il comprend trois boucles, qui correspondent à ces besoins : la boucle de la diffusion, pour les besoins du Ministère et des régions; la boucle de l'intégration des services, pour la structuration des plans d'intervention et des plans de services; la boucle des échanges, pour la transmission des demandes de service et de l'information sur le suivi.



Exemple 2

Un autre exemple d'application des orientations technologiques nous vient de la région de la Côte-Nord, plus précisément de la ville de Baie-Comeau, qui se prête à un autre type d'expérience-pilote. Ce projet se traduit par l'implantation d'un centre-serveur qui regroupe les infrastructures technologiques que se partagent des établissements ayant des missions différentes, grâce à un réseau de télécommunication.

En fait, le concept de centre-serveur permet aux établissements de regrouper les équipements informatiques et les expertises en un seul lieu et d'économiser substantiellement sur les coûts d'acquisition des systèmes d'information, des systèmes de base de données et des systèmes d'exploitation, ainsi que sur les contrats d'entretien et les coûts de soutien.

Comme en témoignent ces projets, la mise en œuvre des orientations technologiques est déjà une réalité sur le terrain. De plus, l'implantation de nouveaux systèmes et les acquisitions d'équipement technologique doivent dès maintenant se faire en fonction des normes définies au palier 1. En un mot, le signal de départ est déjà donné !



aut-il se délester des équipements actuels pour repartir à zéro. Faut-il voir sans cesse à se doter des technologies les plus performantes qui soient?

Il n'est pas question de mettre au rebut les milliers de micro-ordinateurs que comptent les parcs d'équipement technologique du secteur ! Dans la mesure du possible, la technologie déjà en place sera adaptée graduellement selon l'évolution des niveaux de conformité. Il serait irréaliste de penser arriver à tout conserver mais, on privilégiera le « rehaussement » des appareils informatiques existants, leur adaptation aux nouvelles normes en vigueur ou encore leur recyclage vers des fonctions moins exigeantes. Quant aux nouveaux équipements, ils devront évidemment, être conformes aux normes et standards fixés dans les orientations technologiques. De plus, des plans directeurs régionaux viendront chapeauter les plans directeurs des établissements, afin d'assurer l'intégration de l'ensemble des systèmes d'information de la région.

En ce qui concerne la performance, il faut rappeler que les gains ne sont pas attribuables uniquement au « raffinement technologique »

de la machine. Ce qui fait vraiment la différence, c'est d'abord la révision des processus de travail et ensuite le travail en réseau, grâce à l'harmonisation des données, des applications et des activités technologiques.

Comment seront établis les niveaux de conformité? Quel degré d'autonomie, quelle marge de manoeuvre une organisation conservera-t-elle dans le choix et la gestion de ses systèmes d'information?

Les niveaux de conformité à atteindre ultimement sont établis en fonction des types de systèmes d'information. Voici les quatre types qui ont été définis :

- les **systèmes de portée interne et restreinte**, conçus pour répondre exclusivement aux besoins propres d'une organisation (ex. : système de réservation de salles de réunion);
- les **systèmes de portée interne et ouverte**, conçus également pour les besoins propres d'un organisme, mais qui peuvent aussi, éventuellement, se raccorder à d'autres systèmes (ex. : système de laboratoire d'un établissement relié au système ADT, « admission-départ-transfert » du même établissement);
- les **systèmes de portée commune**, conçus pour fonctionner dans un système multiorganisationnel (ex. : système de laboratoire implanté dans un établissement mais qui dessert aussi des établissements et des cliniques médicales environnantes);
- les **systèmes d'infrastructure**, conçus pour pouvoir faire circuler l'information

entre plusieurs systèmes (ex. : système de gestion des accès au réseau provincial de télécommunication).

Globalement, il faut retenir que plus le système répond à des besoins internes, moins le niveau de conformité exigé est élevé. Les gestionnaires disposent donc d'une importante marge de manoeuvre dans leurs décisions en ce qui a trait à la technologie. Mais il n'en demeure pas moins que tous auront avantage à se conformer au cadre général prescrit par les orientations technologiques et aux plans directeurs qu'élaboreront les régions.

Les gestionnaires qui voudront obtenir des éclaircissements sur les niveaux de conformité requis, notamment en ce qui a trait à l'achat de nouveaux appareils et de nouveaux systèmes d'information, pourront s'adresser au responsable des ressources informationnelles de leur régie régionale.



ette volonté de standardisation et d'homogénéité en matière de technologie ne risque-t-elle pas de se traduire par une nouvelle réglementation, de créer de nouveaux carcans?

Faire partie d'un réseau peut vouloir dire accepter d'être un maillon de la chaîne. Avec le développement technologique, il faut aborder la question autrement : chaque unité d'un réseau constitue en fait un pôle dynamique, qui possède sa propre force, mais qui tire également une force décuplée de ses relations avec les autres. En d'autres termes, tous les « maillons » sont actifs au sein du réseau. Ils doivent par ailleurs adopter un code commun, respecter un certain niveau de conformité les uns par rapport aux autres, pour communiquer.

Au moment de leur approbation, les niveaux de conformité choisis ont fait l'objet d'un solide consensus. Le Comité MSSS-Régies sur les systèmes et les technologies de l'information, par l'intermédiaire du Groupe de soutien à la mise en oeuvre des orientations technologiques du réseau sociosanitaire (SMOOT) et du personnel responsable dans les régies régionales, veille au respect de leur application.

De plus, au moment de l'application de ces niveaux de conformité, des évaluations sont réalisées par des responsables, en collaboration avec les organismes en cause. Ces évaluations permettent de mettre en place des solutions simples et adaptées « sur mesure » à chaque situation.



uel soutien chaque organisation recevra-t-elle pour opérer la transition?

Personne ne sera laissé sans soutien dans cette entreprise de mise à jour technologique. Au palier provincial, le Groupe de soutien à la mise en oeuvre des orientations technologiques du réseau sociosanitaire, le SMOOT, composé de personnes du Ministère et des régies régionales, appuiera concrètement les régies régionales en mettant son expertise à leur service. Ses responsabilités et ses travaux comprennent entre autres, l'accompagnement des équipes chargées du développement des projets en cours dans le secteur, la production des avis de conformité, la mise sur pied d'un réseau d'information HL7 et l'offre de services d'information et de formation sur les concepts retenus.

Le SMOOT informera régulièrement les établissements et les organismes sur les développements en cours et à venir, par des articles, des communiqués ou tout autre moyen de communication opportun.

Le site INTERNET sur les orientations (<http://www.rsss.gouv.qc.ca/ot>) sera également alimenté régulièrement. De plus, en

temps et lieu, le SMOOT mettra l'accent sur la formation d'agents multiplicateurs qui, à leur tour, se chargeront de former leur entourage.

Au palier régional, comme mentionné aux questions 6 et 7, les gestionnaires qui voudront obtenir des conseils quant à l'achat de nouveaux équipements, logiciels et systèmes d'information, pourront s'adresser au responsable des ressources informationnelles de leur régie régionale. Dans plusieurs régions, il y a aussi une volonté d'intégrer les systèmes d'information, ce qui devrait se traduire notamment par l'élaboration de plans directeurs régionaux qui chapeauteront les plans directeurs des établissements.



ombien investira-t-on dans cette vaste opération?

Investir, le terme est juste. Voici pourquoi. Le Ministère entend injecter 25 millions de dollars, répartis sur un certain nombre d'années, précisément pour la mise en oeuvre des orientations technologiques. Cette somme est destinée au soutien des activités du SMOOT, à la mise en place d'infrastructures, à la formation et aux communications.

Toutes ces activités permettent de définir des cibles communes, partagées par l'ensemble des partenaires en cause et d'orienter le développement technologique en fonction de ces cibles. Chaque établissement peut ainsi optimiser les investissements qu'il consacre chaque année au développement technologique : il réduit ses coûts d'achat d'équipement et de formation, bénéficie du partage de ressources matérielles et logicielles et donc d'une diminution de ses coûts d'entretien, sans oublier les économies entraînées par une amélioration de la productivité des utilisateurs. Voilà autant de façons de rentabiliser ses investissements dans la technologie. En d'autres mots, pour les établissements, les orientations tech-

nologiques, si elles se traduisent momentanément par « plus d'investissements », signifient à moyen et à long terme « plus pour ses investissements ».

Les orientations technologiques offrent également aux partenaires visés un avantage d'un autre ordre, qui ne constitue pas le moindre des bénéfices; c'est l'amélioration des services aux usagers. En effet, la mise en place graduelle de systèmes d'information interreliés, cohérents, efficaces, permet aux établissements de tirer profit des technologies pour la prestation de services et l'adaptation constante de ceux-ci aux besoins de la clientèle.



uelles sont les contraintes inhérentes à ce genre d'opération?

D'abord, la mise en œuvre des orientations technologiques sous-entend un changement d'habitudes. Or, le changement déstabilise, dérange; modifier ses façons de faire ne va pas nécessairement de soi. Par ailleurs, la ligne de départ n'est pas la même pour tout le monde. Les uns et les autres devront s'ajuster, pour adopter un rythme de croisière commun. Il se peut aussi que certaines décisions ne fassent pas l'affaire de tous... Enfin, pour les gestionnaires d'établissements moins informatisés, l'opération pourra entraîner certains déboursés supplémentaires pour l'achat d'équipements de base indispensables.

Les responsables de l'opération sont bien au fait de ces obstacles. Ils savent qu'un changement d'attitude à l'égard de la gestion des technologies de l'information signifie un grand, un très grand changement. La transition ne s'opérera pas du jour au lendemain. C'est une des raisons pour lesquelles ils ont choisi de répartir l'opération sur un certain

nombre d'années. C'est aussi pour cette raison qu'ils ont pris l'engagement formel de procéder par consensus, de miser sur le partenariat et le soutien.

En bout de ligne, à qui profitera l'opération et de quelle manière?

En plus des gains qu'elle permettra de réaliser sur le plan monétaire, l'application des orientations technologiques se traduira par des gains sur le plan de la qualité. Ils seront nombreux, pour tout le monde.

Pour le gestionnaire

- échange accru de l'information et de l'expertise entre établissements, à l'aide d'un circuit qui garantira un plus grand partage des infrastructures technologiques et des transmissions d'informations, simples et rapides;
- amélioration du travail du personnel de l'établissement par l'accès à une information et à des données qui, en circulant plus régulièrement, auront de fortes chances d'être plus à jour et plus pertinentes;
- réalisation d'économies d'échelle appréciables. L'uniformisation des interfaces personne-système (façons d'accéder à un système informatique, souvent variables d'un logiciel à l'autre) devrait permettre de réduire de 25 % les dépenses de formation du personnel réservées à cette fonction;
- simplification de la gestion technologique et suppression des « éternels recommencements » par la définition, une fois pour toutes, d'un cadre de référence clair, précis et commun à tous.

Pour le personnel

- exécution du travail avec de meilleurs outils informatiques, plus performants, mais surtout plus conviviaux, moins « rebutants »;
- accès à une information en temps réel, c'est-à-dire disponible instantanément, qu'elle ait été créée par le personnel lui-même ou par d'autres;
- climat de travail stimulant qui incitera au développement de l'expertise et des connaissances.

Et pour l'utilisateur, le premier visé par cette opération

- diminution des délais d'attente, du temps consacré aux déplacements et de la répétition des actes médicaux;
- augmentation de la rapidité d'intervention grâce à la possibilité, pour les établissements, d'avoir accès rapidement aux informations qui concernent l'utilisateur, partout dans le réseau;
- accroissement ou amélioration du soutien à domicile, grâce à la disponibilité de l'information nécessaire sur place;
- accès à l'expertise à distance.

- La clé du succès de la mise en œuvre des orientations technologiques repose sur un changement d'attitude; sur une transformation de notre manière de penser et d'organiser le travail. La technologie est un des instruments; son efficacité repose sur un travail préalable de réflexion et de remise en question, sur la consultation, la concertation et le consensus.
- L'heure est à la flexibilité, aux interrelations. Il faut se doter d'infrastructures technologiques et de mécanismes de gestion de l'information qui permettent d'accéder rapidement à tous les circuits nécessaires, et d'en créer d'autres, pour être en mesure d'offrir des soins et des services adaptés aux besoins des usagers.
- Avant même de penser « technologie », il faut penser « réseau d'information », et adhérer à une vision commune du développement technologique qui constitue une étape cruciale, si l'on veut parvenir à atteindre le but ultime : créer un « réseau intégré de services ».
- Le réseau de télécommunication conduira à la construction d'une « inforoute sociosanitaire » sur l'autoroute de l'information avant l'an 2000. Cette inforoute reliera entre eux les partenaires et les organisations du secteur. Elle permettra, aussi éventuellement, de se raccorder à d'autres secteurs. L'objectif : *resserrer les liens entre des partenaires qui travaillent avec les mêmes clientèles, pour ainsi mieux desservir ces dernières, conformément à ce que prône la Politique de la santé et du bien-être.*
- Une démarche par paliers a été adoptée. Chaque palier correspond au laps de temps accordé aux établissements pour répondre à des « niveaux de conformité ».

- Les milliers de micro-ordinateurs que compte le parc technologique du réseau seront recyclés selon les besoins. Dans la mesure du possible, les technologies déjà en place seront adaptées graduellement aux niveaux de conformité retenus.
- Les niveaux de conformité à atteindre ultimement sont établis en fonction des types de systèmes d'information. Plus le système est conçu pour répondre à des besoins internes, moins le niveau de conformité est élevé. Le choix des niveaux de conformité a fait l'objet d'un solide consensus et leur application se fera en souplesse, sur mesure, selon la situation rencontrée.
- Personne ne sera laissé sans aide dans cette entreprise de mise à jour technologique. Au palier provincial, une équipe, le Groupe de soutien à la mise en oeuvre des orientations technologiques du réseau sociosanitaire, le SMOOT, a notamment pour mandat de soutenir les gestionnaires et les utilisateurs durant toute la durée de l'opération. Au palier régional, le responsable des ressources informationnelles est en mesure de donner des avis et des conseils pertinents.
- Vingt-cinq millions de dollars seront investis par le MSSS dans une série de travaux. Ces chantiers permettront aux établissements de réaliser des économies, notamment par le partage d'infrastructures, la réduction des coûts d'acquisition et des coûts d'entretien.
- L'opération profitera de plusieurs façons aux gestionnaires et au personnel. Mais elle profitera surtout à la population en lui permettant de bénéficier de services de meilleure qualité.

Les quatre «C» cohérence, consensus, conviction, communication



La mise en oeuvre des orientations technologiques ne doit pas être vue comme un exercice imposé, mais plutôt comme un défi que l'on doit relever, ensemble.

Cohérence, consensus, conviction, communication, voilà les quatre mots clés à retenir. Il faudra se les rappeler tout au long de l'opération, et se rappeler surtout que le succès dépend de nous, de notre capacité à nous mobiliser, à participer et à prendre les mesures appropriées pour que les orientations technologiques se concrétisent.

SI VOUS AVEZ BESOIN D'INFORMATION SUPPLÉMENTAIRE

Vous pouvez vous adresser:

- au responsable de l'équipe informatique de votre régie régionale
- au Groupe de soutien à la mise en oeuvre des orientations technologiques (SMOOT)

Service orientations, planification et normes

Ministère de la Santé et des Services sociaux

1005, chemin Sainte-Foy, 5^e étage
Québec (Québec)
G1S 4N4

Téléphone : (418) 528-1638

Télécopieur: (418) 646-9811

Adresse électronique:

smoot@rsss.gouv.qc.ca

Site WEB : <http://www.rsss.gouv.qc.ca/ot>

SI VOUS VOULEZ EN SAVOIR PLUS LONG

En plus du texte de cette brochure, les textes suivants seront bientôt disponibles sur le site WEB du SMOOT :

- *Guide pour la mise en oeuvre des orientations technologiques*, 1996.
- *Orientations en matière de télécommunication*, texte de base, 1996.
- *Orientations en matière de télécommunication*, document synthèse, 1996.
- *Télécommunication guidelines*.
Summary paper, 1996.

