

Articles du 19 septembre 2008

Dans cette édition :

1. Les dossiers de santé électroniques : des pistes pour un développement optimal
2. Utiliser les TI pour assurer la sécurité des produits agroalimentaires

1. Les dossiers de santé électroniques : des pistes pour un développement optimal

- Publié en mars 2008, le rapport 2006-2007 du Vérificateur général du Québec indique que le projet de Dossier de santé du Québec (DSQ) n'avance pas aussi vite que prévu et que les coûts afférents au projet vont vraisemblablement dépasser les budgets initiaux. Mais encore, à quels types de retombées auprès des praticiens doit-on s'attendre de l'implantation du DSQ ? Comment maximiser l'adoption des dossiers de santé électroniques (DSE) et leurs impacts positifs auprès des utilisateurs ?

BioMed central a publié les résultats d'une étude sur l'utilisation des DSE par les médecins généralistes norvégiens. Précurseurs en la matière, les généralistes de la Norvège ont introduit les DSE dans leur pratique dès les années 80. Au cours de la dernière décennie, 95 % d'entre eux se sont prévalus de l'utilisation de DSE. Forts de leurs expériences, les généralistes norvégiens représentent un échantillon tout indiqué pour mesurer les forces et les lacunes associées à l'utilisation des DSE sur une longue période. L'article intitulé *Instant availability of patient records, but diminished availability of patient information : A multi-method study of GP's use of electronic patient records* présente une série de constats fort inspirants pour le projet de DSQ en phase d'implantation auprès des praticiens québécois.

L'expérience norvégienne

L'étude réalisée auprès des généralistes norvégiens repose sur trois types de collectes d'informations : des groupes de discussion auprès des généralistes, des observations lors de rendez-vous de soins primaires et la passation de questionnaires auprès d'un échantillon aléatoire de généralistes utilisant les DSE. Principalement, l'utilisation des DSE par les généralistes norvégiens comporte plus de points positifs que négatifs. Un accès simultané aux dossiers des patients par plusieurs utilisateurs, l'amélioration de la lisibilité par rapport à l'écriture manuscrite, l'automatisation de la collecte des données sur les patients à partir des appareils médicaux font partie des avantages identifiés. Les contraintes associées à la saisie des données, les interfaces peu intuitives et les erreurs d'application qui peuvent survenir en cours d'utilisation sont au nombre des désagréments. L'expérience des généralistes permet de faire ressortir trois constats quant aux impacts de l'utilisation des DSE sur le travail quotidien des généralistes et leurs relations avec les patients.

1- La disponibilité des dossiers individuels des patients a été améliorée par l'utilisation des DSE, mais l'accès à l'information à l'intérieur des dossiers pourrait être facilité

Il apparaît que les DSE offrent un accès en tout temps au dossier des patients et permet de passer facilement d'un dossier à l'autre. Effectivement, les généralistes accèdent rapidement aux dossiers électroniques des patients, les consultent massivement avant les rendez-vous et y prennent connaissance du cheminement du patient avant de le rencontrer.

Le bémol majeur : l'organisation de l'information au sein des DSE. Les généralistes rencontrés dans le cadre de cette étude éprouvent des difficultés à trouver les informations recherchées à l'intérieur du dossier. Bien que l'information soit habituellement indexée, il demeure parfois difficile de retracer le cheminement médical d'un patient ainsi que l'historique des diagnostics. Certains participants font même remarquer qu'ils remettent parfois à plus tard la recherche d'une information au moment d'une consultation, puisque cette recherche serait trop longue à effectuer. La difficulté d'obtenir une vue d'ensemble du dossier apparaît comme l'un des irritants. Le format électronique se consulte page par page, sans offrir la possibilité de visualiser d'un seul coup d'œil l'ensemble du dossier. L'absence d'un résumé des informations sur un patient ainsi que la présence d'informations redondantes sont d'autres aspects à améliorer.

2- L'utilisation des DSE par les généralistes leur assure des gains d'efficacité sur l'ensemble de leur travail, mais elle nécessite qu'ils accomplissent des tâches réalisées auparavant par les secrétaires médicales.

Les généralistes norvégiens apprécient grandement le gain de temps que procurent les DSE, par exemple, lors de la réutilisation des canevas de lettre ainsi que pour l'accès aux informations ou le renouvellement des prescriptions. Par contre, ce nouvel outil impose davantage de travail administratif. Les lettres et données jadis dictées à la secrétaire sont des tâches couramment réalisées par les généralistes. Cependant, les observations faites dans le cadre de cette étude montrent que les praticiens consacrent tout même peu de temps à gérer les DSE lors des rendez-vous. De fait, 58 % des généralistes observés passent moins d'une minute par rendez-vous à compléter les DSE. Notons que dans 63 % des cas, les rencontres avec les patients ont duré entre 16 et 20 minutes.

3- Des inquiétudes persistantes quant aux effets de l'utilisation des DSE et à la présence des ordinateurs sur la relation entre le patient et le praticien.

Le praticien qui détourne son attention du patient pour utiliser le DSE sur un ordinateur met-il en jeu la qualité de sa relation avec le patient ? Selon les participants de l'étude, il n'en est rien. Les DSE occupent une place similaire aux dossiers papier lors des consultations. Ce constat est principalement dû au fait que les généralistes norvégiens minimisent l'utilisation des DSE lorsque le patient est présent et complètent les dossiers quand le rendez-vous est terminé. Lors de la consultation, les praticiens recourent au DSE lorsque la situation s'y prête, au moment où il est naturel de le faire et que cet acte n'intervient pas dans la qualité leur relation avec le patient. L'ordinateur n'est pas perçu comme un obstacle, mais plutôt comme un moyen d'établir une relation différente avec le patient. Lors des entrevues, un praticien rapporte que lorsqu'il n'est pas certain d'avoir bien saisi une information, il la note au dossier du patient et la lui fait lire pour valider ce qu'il a voulu dire.

Après plusieurs années d'utilisation, les généralistes norvégiens semblent grandement satisfaits des DSE et des améliorations que leur utilisation procure. Les pistes d'amélioration identifiées par des utilisateurs expérimentés auraient avantage à être considérées dans l'élaboration du DSQ et pourraient favoriser l'optimisation rapide des DSE.

Des initiatives canadiennes pour des DSE plus performants

En 2008, le Canada s'est doté d'un répertoire permettant de noter les applications de DSE disponibles au pays et de les comparer. D'une part, ce classement réalisé à partir de l'appréciation des médecins vise à soutenir les praticiens, les gestionnaires et le personnel hospitalier dans leur choix d'une technologie, relative à l'implantation et à l'utilisation des applications de DSE. D'autre part, les vendeurs peuvent consulter le niveau de satisfaction de leurs clients et prendre note des irritants associés aux diverses solutions. Ce répertoire

mis en place par *CanadianEMR* se veut neutre et assure la confidentialité des médecins participants.

Par ailleurs, au début du mois de mai 2008, un groupe de travail a été formé de plusieurs acteurs majeurs dans le domaine du DSE au Canada : Inforoute Santé du Canada, la Canadian Healthcare Information Technology Trade Association (CHITTA), la division de la santé de l'Association canadienne de la technologie de l'information (ACTI) et l'Association de l'industrie des technologies de la santé (AITS). L'objectif de ce groupe de travail : développer des normes pancanadiennes en matière de DSE. Cette démarche vise à favoriser l'interopérabilité des applications à travers le Canada et à instaurer un déploiement efficace des dossiers de santé électroniques.

Rédaction: Sophie Poudrier, chargée de projets, CEFRIO

Sources :

Christensen, Tom, Anders Grimsmo (2008). *Instant availability of patient records, but diminished availability of patient information: A multi-method study of GP's use of electronic patient records*, 28 mars 2008, 8 p.
<http://www.biomedcentral.com/content/pdf/1472-6947-8-12.pdf>

Gouvernement du Québec (2008). Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2007-2008, Tome III, mars 2008, p.164-172.
<http://www.vgq.gouv.qc.ca/publications/rapp20072008/Rapport2007-2008-T3.pdf>

Inforoute santé du Canada (2008). *Les leaders de l'industrie forment un Groupe de travail pour s'aligner sur les normes de dossier de santé électronique*, 1 mai 2008.
http://www.infoway-inforoute.ca/fr/News-Events/InTheNews_long.aspx?UID=315

National Electronic Medical Record rating system goes live, Canadian healthcare Technology, mai 2008.
<http://www.canhealth.com/News848.html>

Pour consulter le répertoire des applications de dossier de santé électronique :
<http://www.canadianemr.ca/>

2 - Utiliser les TI pour assurer la sécurité des produits agroalimentaires - Alors que les cas d'infection à la salmonellose et à la bactérie *Listeria* ont fait la une de l'actualité québécoise une bonne partie de l'été, il semble pertinent d'examiner les outils disponibles pour assurer la sûreté des produits agroalimentaires rendus disponibles aux consommateurs.

L'une des façons de s'attaquer aux problèmes reliés à la sécurité alimentaire est en effet l'implantation et l'utilisation élargies d'outils de traçabilité. Assurer la traçabilité d'un produit, c'est être capable de suivre à la trace autant les composants du produit que le produit lui-même, à toutes les étapes de sa fabrication et de sa distribution. Car pour rapidement rappeler un produit et protéger les consommateurs, on doit pouvoir repérer sa provenance exacte et refaire son cheminement. Lorsqu'un produit inadéquat est découvert sur le marché, les mécanismes de traçabilité permettent aussi aux gouvernements et aux acteurs privés de fournir une information précise aux consommateurs. Enfin, la traçabilité est un outil de prévention indispensable, puisque la rétroaction et l'information qu'elle permet de recueillir après le rappel servent à repérer les points faibles du cycle d'importation.

Comme on le devine, les producteurs, les exportateurs et les acteurs publics nord-américains, européens et asiatiques devront développer des méthodes de travail, ces prochaines années, s'ils veulent être en mesure de colliger et de transmettre rapidement et

efficacement l'ensemble des données et des éléments d'information exigés par les autorités, les importateurs, les distributeurs, les détaillants et les consommateurs.

Le Québec est sans doute mieux placé que d'autres États à cet égard, en raison de l'existence d'[Agri-Traçabilité Québec](#), un organisme auquel le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation a confié la mission de « développer, mettre en œuvre et opérer un système d'identification permanente et de traçabilité des produits agricoles tant du règne animal que du règne végétal ».

Agri-Traçabilité Québec possède une expertise inégalée et reconnue en ce qui a trait au déploiement des technologies de l'information (TI) et des pratiques socio-organisationnelles qui permettent d'assurer la traçabilité d'un produit. Cependant, cet organisme et les autres acteurs du secteur agroalimentaire québécois devront relever différents défis, dans les années à venir, pour améliorer la capacité du Québec à assurer la pleine traçabilité de ses produits. Les défis à relever incluent :

- le perfectionnement des processus de traçabilité existants pour qu'ils permettent, par exemple, de savoir si un animal *x* a été en contact avec un animal *y* pendant son transport d'une ferme à une autre;
- le prolongement de ces processus, de manière à ce que l'on puisse, par exemple, suivre un produit au-delà de la frontière canado-américaine;
- l'adoption de processus de traçabilité efficaces dans les industries agroalimentaires qui ne l'ont pas encore fait (ex. : traçabilité de produits maraîchers ou artisanaux).

Les enjeux à moyen ou à long terme pour le Québec pour le développement de processus de traçabilité infaillibles sont évidemment de taille, notamment en ce qui concerne les exportations : en 2006, les exportations agroalimentaires québécoises atteignaient en effet 3,8 milliards de dollars¹. Cela explique que le CEFRIO a entrepris un projet de recherche-expérimentation dont l'un des volets permettra de concevoir et de mettre en place les mécanismes qui permettraient d'assurer la traçabilité des produits agroalimentaires québécois au-delà de la frontière américaine.

Le CEFRIO a entrepris ce projet avec la collaboration de trois partenaires internationaux : le Center for Technology in Government (CTG) de l'Université d'Albany, aux États-Unis, et la Ville de Mexico, en collaboration avec la Universidad de Las Americas de Puebla, au Mexique. Le CEFRIO et ces trois partenaires font partie du North American Workgroup on Digital Government, un groupe de travail dont les membres américains sont soutenus financièrement par la prestigieuse [National Science Foundation](#)².

Les chercheurs du Québec, des États-Unis et du Mexique ont présenté le cadre général de cette recherche et certains résultats très préliminaires lors d'un atelier organisé pendant [DGO 2008](#), la neuvième conférence annuelle internationale sur le gouvernement électronique. La tenue de cet atelier témoigne de la montée d'un nouveau créneau dans le domaine de la recherche universitaire sur le gouvernement électronique, celui des recherches sur la collaboration transnationale, une collaboration qui devrait aussi s'intensifier dans des secteurs comme l'environnement ou l'immigration.

Fait à noter, la prochaine rencontre des membres *du* North American Workgroup on Digital Government aura lieu du 20 au 22 novembre 2008, à Québec.

Cet article est tiré de l'édition de mai du [bulletin e-Veille](#) réalisé pour le ministère des Services gouvernementaux. Consultez l'article en version intégrale et les autres articles du bulletin pour en apprendre davantage.

Notes

1 - Signalons que les exportations agroalimentaires québécoises représentent seulement 12 % des exportations canadiennes.

2 - La National Science Foundation est une agence gouvernementale américaine indépendante qui a pour mandat de faire la promotion de la science et de l'ingénierie par des programmes et des projets éducatifs.

Rédacteur : Réjean Roy, conseiller principal, CEFRIO

Source :

ROY, Réjean, et autres. [The North American Workgroup on Digital Government: Transnational Research Projects and Processes](#), The proceedings of the 9th annual international digital Government research conference, Montréal, Canada, 18-21 mai 2008, p.369-370.

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Reproduction: les nouvelles du bulletin SISTech peuvent être reproduites à des fins non commerciales à la condition expresse d'indiquer la mention suivante: Bulletin SISTech, CEFRIO.