A large space shuttle is shown launching, ascending vertically against a blue sky filled with white and orange-tinted clouds. The shuttle is white with orange boosters and a black orbiter. A large plume of white smoke and fire trails behind it. In the background, a tall, thin tower is visible. The overall scene is bright and dynamic.

# Colloque univers numérique en santé

## Les cliniques numériques : la révolution de la santé à portée de main

Présenté par

- Daniel Murphy, MD, FCMF, Directeur adjoint de la direction des services professionnels
- Sergio Fernandes, Directeur des ressources informationnelles
- Annabelle Cambron-Prémont, Chef de service informatisation clinique DRI

19 janvier 2024



Québec 

# D'OÙ VIENT L'IDÉE...

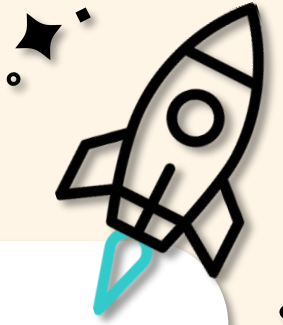


En pandémie de Covid-19, nous avons implanté le Dossier Vaccinal Électronique (DVÉ), un système informatique utilisant la technologie des bornes pour soutenir le processus de **vaccination massive** de notre personnel et de la population du territoire du CCSMTL.



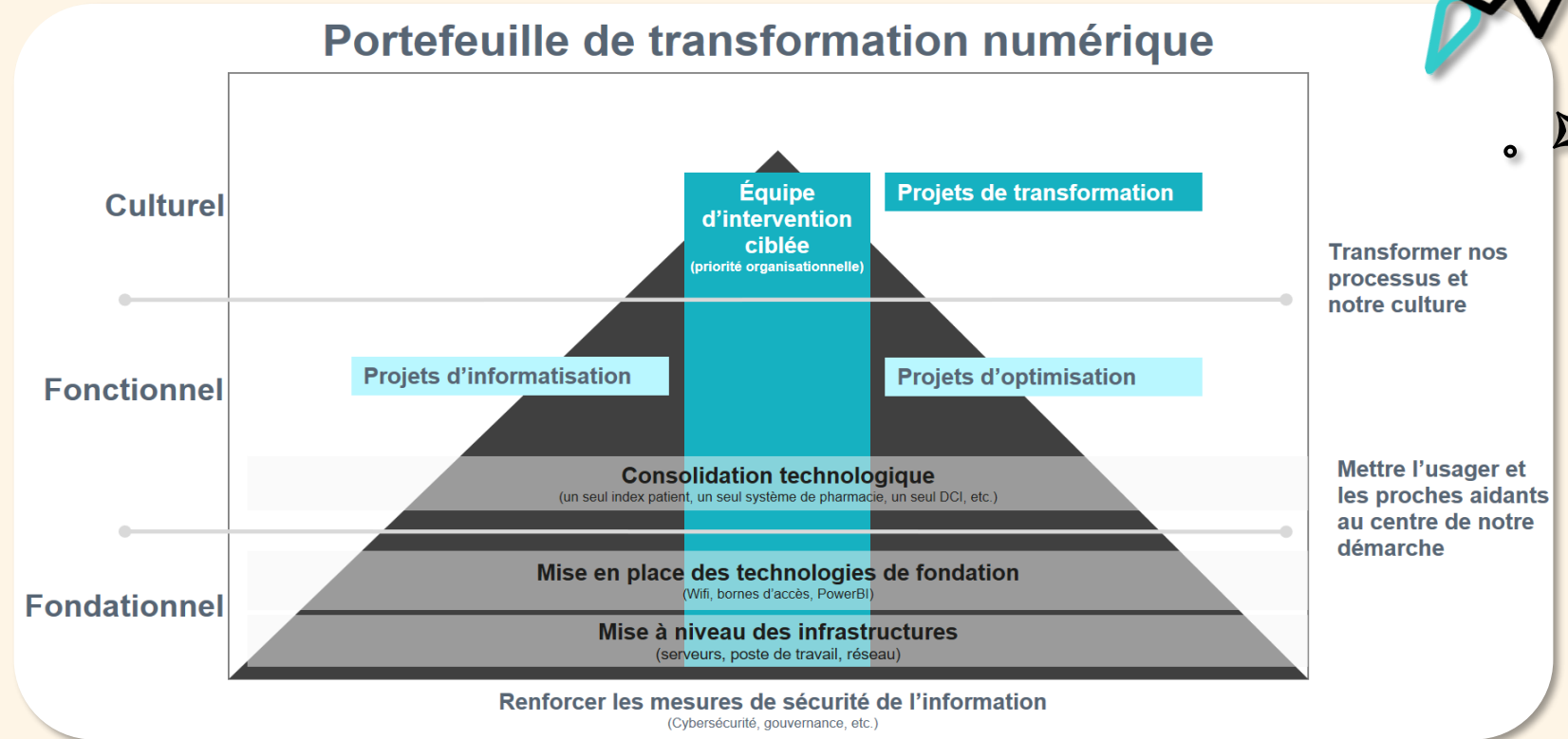
Cette réussite a été le tremplin pour le programme des cliniques numériques. Elles viendront **propulser la transformation numérique dans le secteur ambulatoire** en informatisant le parcours de l'utilisateur, de la prise de son rendez-vous jusqu'à la fin de sa visite en clinique.

# Notre stratégie de transformation numérique



La **transformation numérique** est une de nos 3 priorités organisationnelles.

Notre **stratégie d'informatisation** qui s'inscrit dans cette vision de transformation numérique, cible l'amélioration, la qualité et l'accessibilité des soins pour l'utilisateur, mais contribue également à réduire la pression sur le personnel.

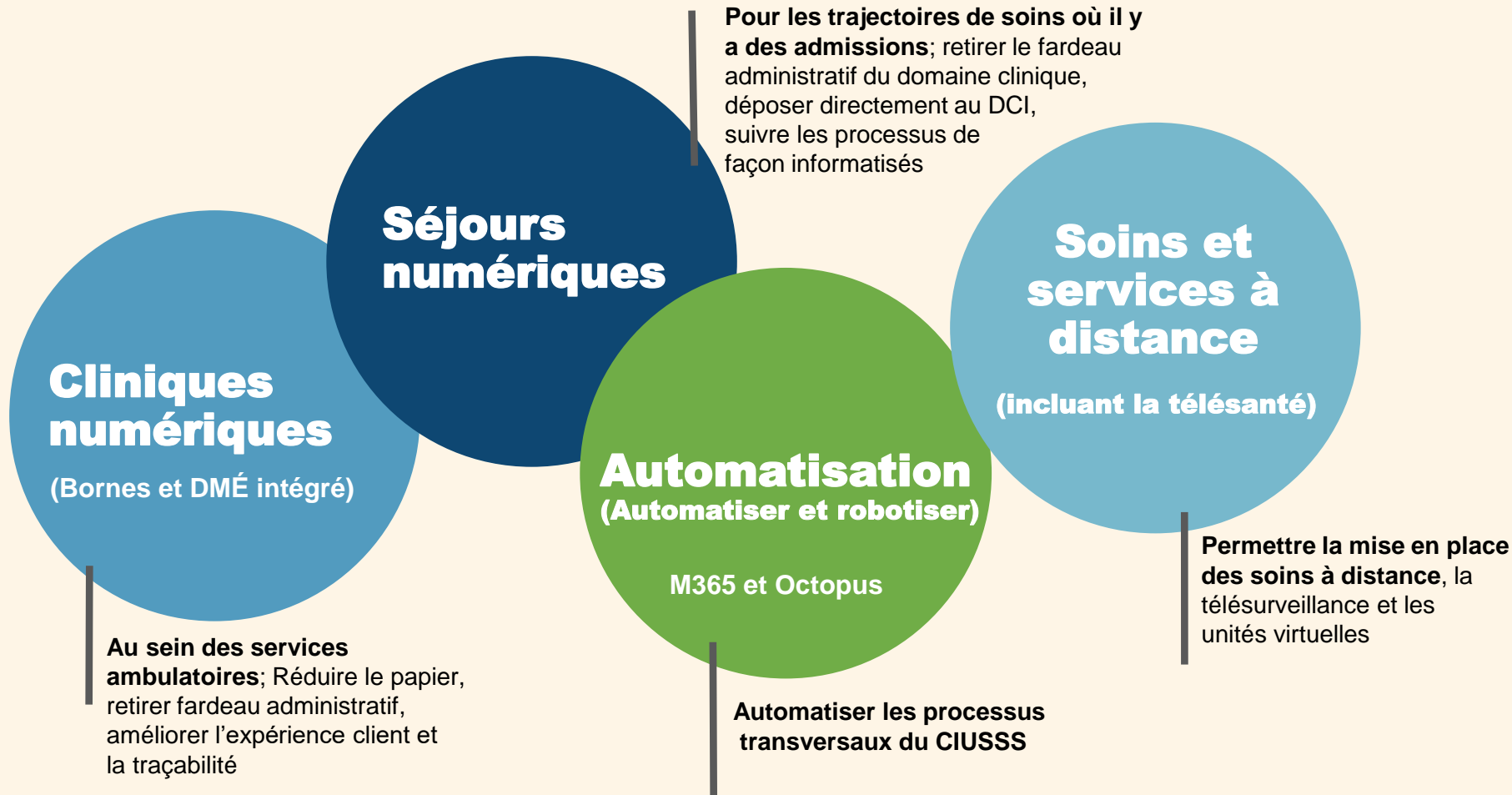


*Grâce aux programmes d'informatisation, nous pourrions transformer nos soins et services*



# 4 Programmes

Pour propulser le CCSMTL en matière d'informatisation clinique et accélérer notre transformation numérique



## PRINCIPES DIRECTEURS



Simplifier nos écosystèmes technologiques



Diminuer l'utilisation du papier



Moderniser les outils technologiques en place



Harmoniser notre démarche et s'assurer d'humaniser nos processus



Améliorer l'expérience de nos usagers grâce aux technologies



Informatiser et automatiser nos processus administratifs

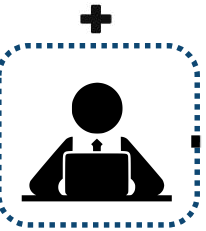
# Le parcours

## des cliniques numériques

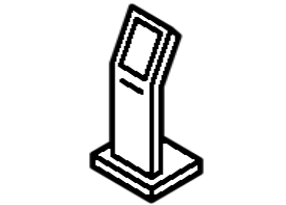
### ACCUEIL VIA LES BORNES

### CONSULTATION

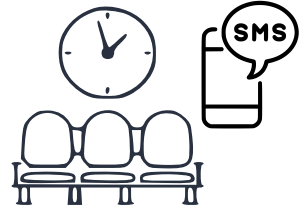
PRISE DE RENDEZ-VOUS INFORMATISÉE



VISITE DE L'USAGER EN CLINIQUES EXTERNES



ACCUEIL DE L'USAGER VIA LA BORNE D'ORIENTATION



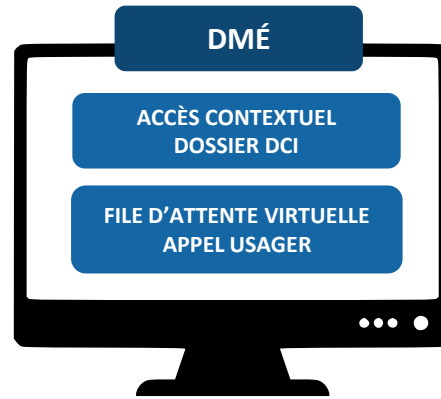
SALLE D'ATTENTE NUMÉRIQUE

#### BORNE D'ENREGISTREMENT

- Signale la présence de l'utilisateur
- Affiche le numéro du billet et de la salle de consultation
- Avise l'utilisateur de son tour via un SMS



PRISE EN CHARGE DE L'USAGER PAR LE PERSONNEL MÉDICAL



- Agenda (horaire des rendez-vous)
- Sommaire médical
- Notes cliniques/médicales
- Prescripteur
- Réception des résultats
- Accès DSQ
- Messagerie interne et gestion des tâches
- Gestion de documents
- Portail usager



SYSTÈMES SPÉCIALISÉS: IMAGERIE, LABORATOIRES



PHARMACIE DU PATIENT



DCI OACIS

Informations au dossier de l'utilisateur:

- Documentation numérisée et électronique
- Résultats
- Médication prescrite
- Résumé de visites
- Allergies
- Etc.



PORTAIL PATIENT

Informations partagées par professionnel santé, md



RETOUR DE L'USAGER À SON DOMICILE

# Où en sommes-nous



## Hôpitaux

Tout le secteur ambulatoire



Nous avons débuté le déploiement ici, car la recette était connue

22 cliniques numériques complétées

Plus de 220 usagers sont inscrits au portail- patient



## CLSC

Déploiement d'un CLSC à la fois



Les analyses sont réalisées

Le pilotage au CLSC de Verdun débute en janvier



## Autres missions

Cas particuliers ne correspondant pas à la recette standard des cliniques numériques



Secteur dépendance, début des projets

1re clinique Relais: DMÉ le 13 décembre 2023



# Solution gagnante pour les usagers

Un parcours et des communications simplifiés pour la population



## Usagers

- Améliore l'expérience de façon générale
- Optimise la **fluidité** du parcours
- **Autonomie et rapidité** en s'enregistrant à la borne
- **Flexibilité et confort**: tour de passage affiché sur tableau indicateur ou par texto
- Portail patient dans le DMÉ: **meilleure communication** et suivi facile des examens, résultats, prescriptions ou autres informations transmises par les médecins

# Bénéfices pour le personnel

Les cliniques numériques, une solution innovante pour contrer la pénurie de main-d'œuvre

## Médecins

- **Sécurise** les décisions par la **traçabilité** des **actes médico-légaux**
- **Améliore la communication** avec l'équipe de soutien
- **Offre des outils de travail collaboratifs** permettant une meilleure organisation du temps

## Soins Infirmiers

- **Offre des notes cliniques claires** et lisibles qui renforce la confiance sur les étapes à suivre pour le personnel infirmier
- **Améliore le partage d'informations** entre les médecins et le personnel infirmier, favorisant la planification des suivis

## Équipes administratives

- **Polyvalence du personnel**, rassurant pour le personnel lors d'absence du personnel administratif
- **Réduction des tâches** à non-valeur ajoutée
- Favorise une gestion du temps, rend **plus efficace et motivé**

## Archives

- **Augmente l'efficacité** par la réduction de tâches de numérisation
- **Accélérer et faciliter les processus de travail**, diminution de la charge mentale et des risques d'erreur





# Témoignages

Le travail d'équipe est facilité avec les médecins et les collègues car ces derniers n'ont **plus besoin de se déplacer pour transmettre des tâches. Ils peuvent le faire de façon automatisée.** Ceci réduit les déplacements et les mémos, le tout est intégré et informatisé. **Moins de risque d'erreur et un suivi plus efficace.**

*Solène Prince,  
Infirmière clinicienne au département de  
pédiatrie à l'Hôpital Notre-Dame*



*Il n'y a plus de papier qui traîne partout, je ne reviendrais clairement pas en arrière !*

*Genèse Belzius,  
Agente administrative au département de  
pédiatrie de l'Hôpital Notre-Dame.*

*C'est plaisant d'avoir les informations de base du rendez-vous via la borne, c'est **plus facile et plus rapide d'orienter le patient***

*Bénévole*



# Les chiffres

Du 5 septembre jusqu'à aujourd'hui

## Dossier médical électronique (DMÉ)

- 7 notes sur 10 sont documentées électroniquement dans le DMÉ
- Plus de 23 000 notes\* avec des formulaires transmises et classées automatiquement dans Oacis
- 17 800 documents\* n'ont pas été imprimés et ont été transmis numériquement

## Bilan

- 81 600 feuilles transmises électroniquement sans besoin d'impression
- Environ 10 arbres sauvés
- Réduction du coût d'impression et de numérisation de 20 000\$

\*En moyenne, nous estimons qu'une note ou un document contient 2 pages

Premières observations dans les cliniques actuellement déployées à l'hôpital Notre-Dame et l'hôpital Verdun.

Avec le déploiement du DMÉ,  
72% des rdv ont dorénavant des notes numériques et sont accessibles en temps réel par tous les intervenants

Prochaine étape: évaluation des gains au niveau des cliniciens et médecins

*Les cliniques numériques diminuent le fardeau administratif et améliorent la qualité des services aux usagers*

# Les chiffres

Entre le 25 octobre et le 9 novembre 2023

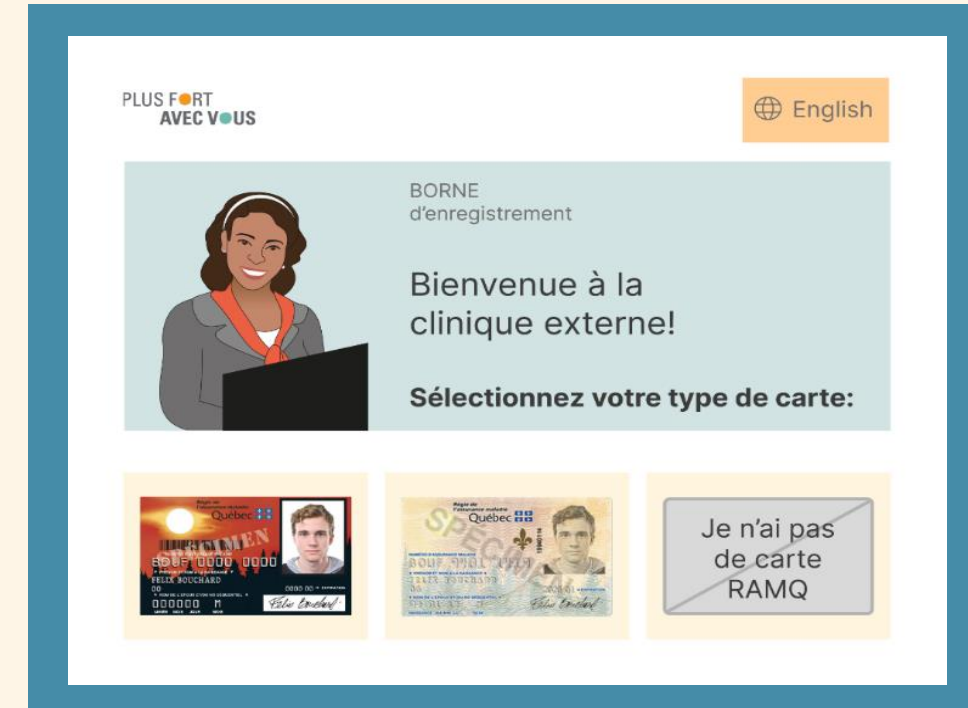
## Bornes

- 72 % des patients ayant utilisé la borne ont été ajoutés directement à la salle d'attente numérique

## Enregistrement

- Temps moyen sauvé par jour/agent administratif (AA): **1h51**
  - Temps moyen sans bornes: **3 min 52**
  - Temps moyen avec bornes : **2 min 24**
- Amélioration de **38%**

Premières observations dans les cliniques de cardiologie et de neurologie à l'hôpital Notre-Dame.



Un grand potentiel d'amélioration de l'expérience patient

# On se démarque par...

## La démarche

Nous informons tout le parcours des usagers pour le secteur ambulatoire

## L'intégration

Continuité de l'information entre les différentes missions et installations du CCSMTL

## Le volume

Nous impactons

- 85 cliniques
- + 1 500 cliniciens
- + 450 000 rdv/an

## La technologie

Nous prenons le meilleur des technologies offertes

- bornes, DMÉ, DCI

Nous sommes le seul CIUSSS à avoir déployé un Dossier médical électronique intégré

# Les défis



Cadence rapide du déploiement

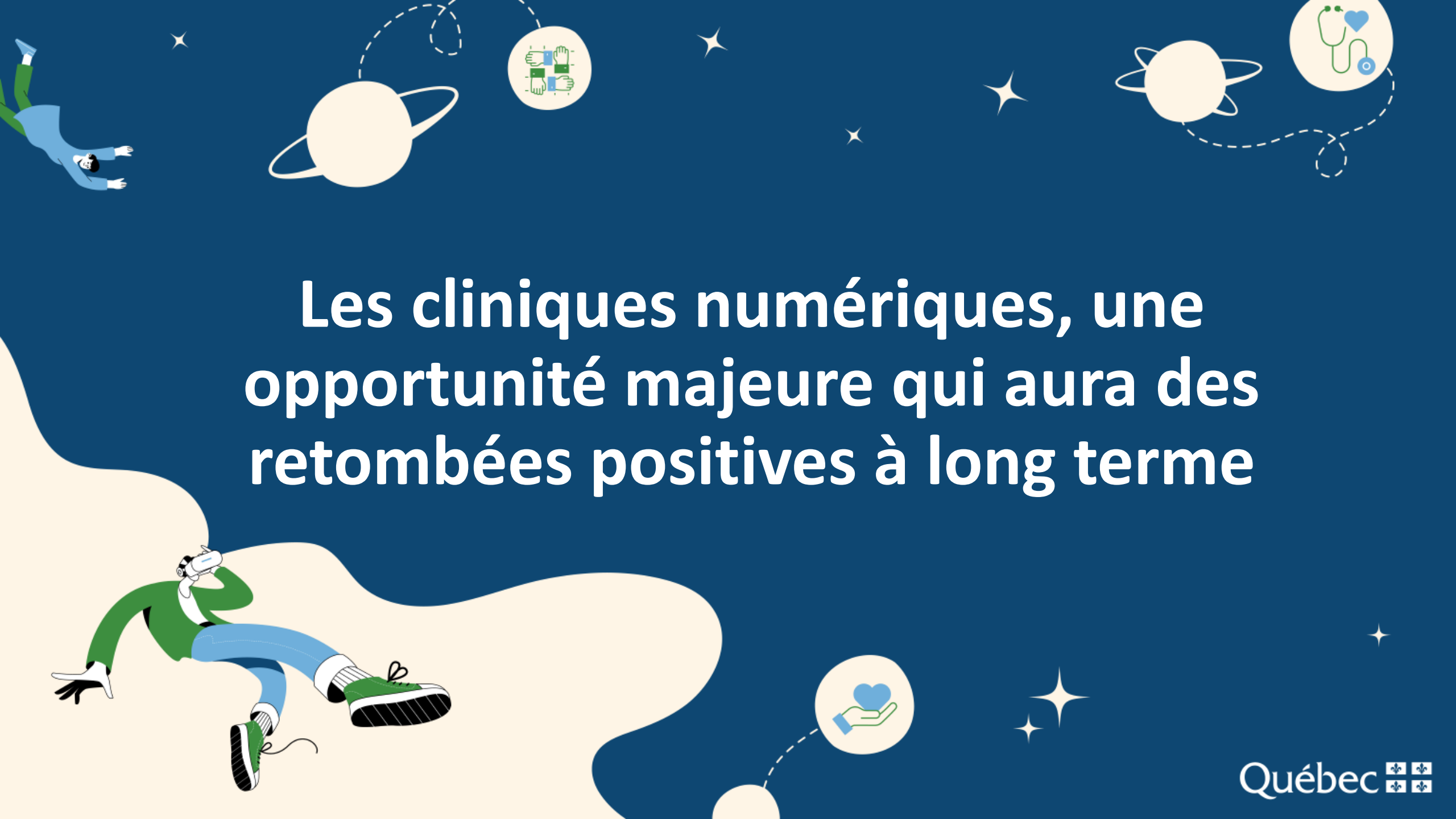


Communication



Gestion du changement





# Les cliniques numériques, une opportunité majeure qui aura des retombées positives à long terme

# QUESTIONS ET DISCUSSION



# VIDÉO DES CLINIQUES NUMÉRIQUES

