

# État de la mise en oeuvre des dossiers de santé électroniques

Suivi des audits de l'optimisation des ressources, section 3.03 du *Rapport annuel 2016*

APERÇU DE L'ÉTAT DES RECOMMANDATIONS						
	Nombre de mesures recommandées	État des mesures recommandées				
		Pleinement mise en oeuvre	En voie d'être mise en oeuvre	Peu ou pas de progrès	Ne sera pas mise en oeuvre	Ne s'applique plus
Recommandation 1	1		1			
Recommandation 2	2		1	1		
Recommandation 3	3	1	2			
Recommandation 4	2		1	1		
Recommandation 5	2		2			
Recommandation 6	1		1			
Recommandation 7	2		2			
Recommandation 8	2		2			
Recommandation 9	1		1			
Recommandation 10	1		1			
Recommandation 11	3	3				
Recommandation 12	3	2	1			
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>6</b>	<b>15</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>%</b>	<b>100</b>	<b>26</b>	<b>65</b>	<b>9</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

## Conclusion globale

Au 31 octobre 2018, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) et Cybersanté Ontario avaient pleinement mis en oeuvre 26 %

des mesures que nous avons recommandées dans notre *Rapport annuel 2016* et avaient réalisé des progrès dans la mise en oeuvre de 65 % des recommandations.

Le Ministère et Cybersanté Ontario ont pleinement mis en oeuvre des recommandations

telles que l'établissement et la communication d'une définition uniforme d'« utilisateur actif » à l'échelle de la province. Ils ont aussi examiné les raisons du faible taux d'adoption des dossiers de santé électroniques par les professionnels des soins de santé, et préparé un plan pour remédier aux causes fondamentales des faibles taux d'utilisation.

Par ailleurs, le Ministère et Cybersanté Ontario procédaient à la mise en oeuvre progressive de recommandations telles que la préparation d'un budget actualisé des coûts devant être engagés pour achever l'initiative des dossiers de santé électroniques dans son ensemble, la détermination des données qui devraient être téléversées dans le Système d'information de laboratoire de l'Ontario, et le fait d'exiger que les organismes de soins de santé et les professionnels de la santé téléversent toute l'information de laboratoire.

Cependant, le Ministère et Cybersanté Ontario ont réalisé peu de progrès dans la mise en oeuvre de 9 % des recommandations, notamment celle ayant trait au fait de déclarer publiquement tous les coûts engagés à ce jour et l'état de ces coûts par rapport au budget et aux plans actualisés.

Le Ministère a fait savoir qu'il harmoniserait les mesures à prendre pour mettre en oeuvre nos recommandations avec la nouvelle orientation gouvernementale en matière de solutions numériques pour la santé.

L'état des mesures prises en réponse à chacune de nos recommandations est exposé dans le présent rapport.

## Contexte

Le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (le Ministère) a entrepris en 2002 la mise sur pied de l'Agence des systèmes intelligents pour la santé en vue d'amorcer l'établissement d'un système de santé électronique provincial. Les fonctions de cet organisme, et celles d'une direction ministérielle qui avait travaillé sur des projets de

gestion des applications et des données cliniques des dossiers de santé électroniques (DSE), ont été regroupées au sein de Cybersanté Ontario lors de la création de celui-ci, en 2008.

Cybersanté Ontario a pour mandat de créer un système qui, en plus de fournir un DSE pour chaque Ontarien, s'accompagne d'un réseau de données où sont stockés les renseignements des DSE et qui procure aux fournisseurs de soins de santé un accès rapide et sécuritaire à ces renseignements.

Un DSE s'entend d'un dossier à vie, sécurisé et privé, sur les antécédents médicaux et thérapeutiques d'une personne, qui est accessible sous forme électronique aux fournisseurs de soins de santé autorisés. Les DSE visent à remplacer les documents physiques (par exemple les dossiers papier et les films radiographiques) qui ne sont pas toujours à jour ou facilement accessibles aux fournisseurs de soins de santé.

En 2008, et de nouveau en 2010, le Ministère a établi que 2015 était l'année cible pour la mise en oeuvre, par Cybersanté Ontario, d'un système de DSE entièrement fonctionnel à l'échelle de l'Ontario. Or, en 2105, si certains projets de DSE fonctionnaient partiellement, un système de DSE entièrement opérationnel à l'échelle de la province n'avait pas encore été mis en place. Le Ministère n'a pas officiellement prolongé l'échéance de 2015, mais Cybersanté Ontario a poursuivi ses efforts et s'attendait à ce que les travaux soient achevés d'ici mars 2017. Au moment de notre audit, on ne pouvait savoir avec certitude à quel moment un système de DSE entièrement fonctionnel serait accessible en Ontario.

Nous avons constaté que, bien que des systèmes individuels aient été mis au point pour collecter et fournir des types particuliers de renseignements sur la santé des patients, il n'y avait toujours pas de système provincial intégré permettant d'accéder facilement et rapidement à tous ces renseignements. Par conséquent, il n'était toujours pas possible pour tous les professionnels des soins de santé autorisés d'accéder à toutes les données pertinentes (par exemple les résultats

des radiographies et des analyses de laboratoire, les médicaments prescrits, etc.) au sujet d'un patient, peu importe la région de l'Ontario où il a reçu des soins de santé. De plus, certains médecins qui utilisaient des systèmes de dossiers médicaux électroniques ne pouvaient pas se connecter aux bases de données provinciales, car les technologies n'étaient pas compatibles.

Le Ministère comprenait bien les sommes affectées aux projets de DSE gérés directement par Cybersanté Ontario, mais il n'avait pas suivi les dépenses totales liées à l'initiative des DSE engagées par d'autres organismes de soins de santé. Les dépenses associées à des projets non gérés directement par Cybersanté Ontario comprenaient, par exemple, les systèmes utilisés dans les hôpitaux et dans les cabinets des médecins de famille qui contiennent des données sur la santé des patients.

Selon les renseignements tenus à jour par le Ministère et les données recueillies directement auprès d'un échantillon d'organismes de soins de santé, nous avons estimé à environ 8 milliards de dollars les coûts engagés entre 2002-2003 et 2015-2016 pour mettre en oeuvre les DSE dans toute la province.

Étant donné que la mise en oeuvre de l'initiative des DSE n'était pas entièrement achevée et qu'il n'y avait pas de stratégie et de budget globaux approuvés (le Ministère avait établi un budget uniquement pour la partie de l'initiative relevant de Cybersanté Ontario), le Ministère ne connaissait pas le montant de fonds publics supplémentaires requis pour que l'initiative soit considérée comme effectivement mise en oeuvre.

Nous avons notamment constaté ce qui suit :

- Bien qu'environ 8 milliards de dollars aient été dépensés pour assurer le fonctionnement des systèmes de DSE, certaines parties de ces systèmes n'étaient pas encore pleinement exploitées, tandis que d'autres n'étaient que partiellement fonctionnels. Ces dépenses couvraient une période de 14 ans allant de 2002-2003 à 2015-2016 et incluaient les coûts de projet de Cybersanté Ontario ainsi

que les coûts liés aux DSE engagés dans le secteur élargi de la santé. Du montant total de 8 milliards de dollars, 3,2 milliards ont été dépensés par Cybersanté Ontario et l'organisme l'ayant précédé, 1,5 milliard a été dépensé par le Ministère et ses projets financés, comme Réseau Télémédecine Ontario et Action Cancer Ontario, et 3,7 milliards ont été dépensés par des organismes de soins de santé locaux financés par les réseaux locaux d'intégration des services de santé, comme les hôpitaux.

- La province n'avait pas élaboré de stratégie générale pour orienter le travail de Cybersanté Ontario et de tous les autres organismes du secteur de la santé aux fins de la mise en oeuvre d'un système de DSE entièrement fonctionnel en Ontario. Il n'y avait pas non plus de budget global pour tous les projets de DSE et toutes les activités connexes en Ontario.
- En mars 2016, soit un an après la date d'échéance, sept projets clés gérés par Cybersanté Ontario restaient dans les limites du budget, mais seulement environ 80 % du travail était terminé. Cybersanté Ontario s'attendait à ce que ses travaux soient achevés en mars 2017, dans les limites du budget alloué à la mise en place des systèmes de DSE.
- Un facteur important expliquant pourquoi Cybersanté Ontario a eu du mal à achever les projets dans les délais prévus est le fait qu'il n'avait aucun contrôle sur ce que faisaient la plupart des organismes de soins de santé avec leurs propres systèmes de données. En effet, Cybersanté Ontario avait le mandat de connecter ces systèmes, mais il n'avait pas le pouvoir d'obliger les organismes à téléverser les renseignements cliniques requis dans ses systèmes de DSE.
- Les systèmes de DSE comprenaient quatre bases de données régionales d'imagerie diagnostique à l'échelle de la province pour

stocker des images comme des radiographies ou des tomodensitogrammes, ainsi que les rapports connexes. Cependant, 60 % des cliniques privées d'imagerie n'utilisaient pas de matériel numérique, et elles ne pouvaient donc pas téléverser les quelque 5,4 millions d'images de patients qu'elles génèrent chaque année.

- Dans le cadre de l'initiative des DSE, Cybersanté Ontario et le Ministère ont dépensé 71 millions de dollars au titre d'un registre provincial des cas de diabète qui devait aider à traiter le nombre croissant de diabétiques en Ontario. Cependant, Cybersanté a mis fin au projet en 2012, avant qu'il soit mené à terme.
- Le Système d'information sur les profils pharmaceutiques sert à suivre les médicaments prescrits et administrés aux Ontariennes et Ontariens. À l'origine, Cybersanté Ontario était responsable de ce projet, mais il ne l'a pas mené à bien. Le Ministère a assumé directement la responsabilité du projet en 2015. En mars 2015, le Ministère et Cybersanté Ontario avaient dépensé un total combiné de 50 millions de dollars au titre du projet. Le Ministère avait remanié le projet et prévoyait le mener à terme d'ici mars 2020, mais il n'avait pas établi de coût estimatif pour l'achèvement du projet dans son ensemble.

Notre rapport contenait 12 recommandations préconisant 23 mesures pour donner suite aux constatations issues de notre audit.

Cybersanté Ontario et le Ministère s'étaient engagés à prendre des mesures en réponse à nos recommandations.

## État des mesures prises en réponse aux recommandations

Nous avons effectué des travaux d'assurance entre le 1<sup>er</sup> avril et le 6 juin 2018, et nous avons obtenu du ministère de la Santé et des Soins de longue durée et de Cybersanté Ontario une déclaration écrite nous informant que, le 31 octobre 2018, ils nous ont fourni une mise à jour complète de l'état des recommandations que nous avons formulées lors de l'audit initial il y a deux ans.

### Il n'y a pas de stratégie ni de leadership provincial pour orienter les travaux en cours en matière de cybersanté

#### Recommandation 1

*Pour que toutes les parties rendent des comptes à l'égard de leurs responsabilités, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit, dans la prochaine version de sa stratégie relative aux dossiers de santé électroniques, préciser et documenter les rôles et les responsabilités de toutes les parties en ce qui concerne l'élaboration de projets pertinents.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici avril 2020.**

#### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que le Ministère n'avait pas défini les rôles et les responsabilités de tous les partenaires prenant part à la stratégie relative aux DSE.

Dans le cadre de notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a publié le Plan d'action en matière de solutions numériques pour la santé en mars 2018. Ce plan comportait 10 initiatives et décrivait la manière dont le Ministère entend établir l'ordre de priorité des investissements dans les solutions numériques pour la santé au cours des prochaines années. Il énonçait les rôles et les priorités des partenaires des solutions numériques

pour la santé concernant l'exécution de chacune des 10 initiatives. Le Ministère prévoit réviser le plan tous les ans pour s'assurer que les rôles et les responsabilités sont évalués de manière continue, et il s'attend à ce que le plan soit en place d'ici avril 2020.

Par ailleurs, le Ministère a établi un cadre de gouvernance dirigé par le Conseil des solutions numériques pour la santé. Ce Conseil est composé des directeurs généraux de certains réseaux locaux d'intégration des services de santé, des sous-ministres associés du Ministère, de la chef de la direction de Cybersanté Ontario et de représentants du secteur de la santé (tels que des fournisseurs de soins de santé). Le Conseil des solutions numériques pour la santé fournit des conseils sur les façons d'améliorer les solutions numériques et d'utiliser le financement.

En outre, en juillet 2017, le Ministère a fait parvenir des lettres de mandat aux partenaires provinciaux de l'exécution des solutions numériques pour la santé, comme Cybersanté Ontario, Réseau Télémédecine Ontario et OntarioMD (une filiale de l'Ontario Medical Association). Les lettres de mandat énoncent les attentes concernant la réalisation des objectifs du plan, ce qui comprend des cibles, des échéances et des produits livrables particuliers. Le Ministère a l'intention de poursuivre l'envoi de lettres de mandat à d'autres partenaires de prestation, tel que le Réseau électronique de services de santé pour enfants, d'ici décembre 2018.

## Des fonds importants ont été fournis aux fins de la mise en oeuvre complète des dossiers de santé électroniques

### Recommandation 2

*Pour assurer la transparence ainsi que le caractère approprié et raisonnable de tous les coûts de la mise en oeuvre de l'Initiative des dossiers de santé électronique, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :*

- *préparer un budget actualisé des coûts devant être engagés pour achever l'initiative dans son ensemble, ce qui comprend les coûts estimatifs de tous les projets de DSE exécutés non seulement par Cybersanté Ontario, mais aussi par des organismes financés par des fonds publics, qui accompagnera sa stratégie révisée relative aux DSE;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que le gouvernement ne disposait pas de renseignements suffisants sur le coût engagé par tous les organismes se connectant au système de DSE et utilisant celui-ci. Sans une telle information, le gouvernement ne pouvait pas surveiller les dépenses globales relatives à l'initiative des DSE.

Durant notre suivi, nous avons constaté que le Ministère a approuvé un budget annuel de 292,6 millions de dollars au titre de Cybersanté Ontario pour l'exercice 2017-2018. En décembre 2017, le Ministère a embauché un expert-conseil chargé d'évaluer la situation financière actuelle de la santé numérique en Ontario et de recommander des pratiques exemplaires concernant la gestion financière future du système de santé numérique. Le Ministère était toujours en attente du rapport de l'expert-conseil lorsque nous avons achevé notre suivi. Lorsqu'il aura reçu ce rapport, le Ministère examinera les recommandations et élaborera un plan en conséquence, d'ici mars 2019, qui comprendra une actualisation des prévisions concernant les dépenses en matière de santé numérique.

- *déclarer publiquement, au moins tous les ans, les coûts cumulatifs engagés et l'état de ces coûts par rapport au budget et aux plans actualisés.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

### Détails

Comme mentionné précédemment, le Ministère examinera des recommandations formulées dans le

rapport de l'expert-conseil et élaborera un plan en conséquence. Il envisagera la possibilité de produire des rapports publics dans le cadre du plan.

### Recommandation 3

*Pour que les projets des dossiers de santé électroniques (DSE) soient achevés dans les délais et comprennent les fonctions prévues, Cybersanté Ontario doit :*

- *mettre à disposition des données cliniques exemptes de renseignements permettant d'identifier les patients dans le Système d'information de laboratoire de l'Ontario;*  
**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2019.**

#### Détails

Lorsque nous avons mené notre audit, en 2016, nous avons constaté que le Système d'information de laboratoire de l'Ontario était censé permettre aux chercheurs autorisés travaillant sur la planification des soins de santé et l'élaboration de politiques d'accéder, au plus tard en mars 2013, à des données exemptes de renseignements permettant d'identifier les patients. Il nous est toutefois apparu, au moment de notre audit, qu'il n'y avait pas de base de données exempte de renseignements permettant d'identifier les patients.

Le Ministère et Cybersanté Ontario rendent les données du Système d'information de laboratoire de l'Ontario accessibles à l'Institut de recherche en services de santé depuis février 2016. Ils les ont aussi rendus accessibles à Action Cancer Ontario après notre audit, en mars 2017.

En outre, après notre audit, Cybersanté Ontario a collaboré avec le Ministère et le Commissaire à l'information et à la protection de la vie privée pour améliorer l'efficacité du partage des données des DSE exemptes de renseignements permettant d'identifier les patients avec d'autres organisations, comme des instituts de recherche. En septembre 2017, Cybersanté Ontario a mis sur pied un forum regroupant des intervenants du milieu de la recherche et de la santé publique et

d'autres intervenants s'intéressant à l'analytique avancée pour examiner une éventuelle utilisation secondaire des données des DSE, soit se servir de celles-ci en vue de mener des recherches pour simplifier la prestation des services de soins de santé ou surveiller les coûts des soins de santé. Le Ministère prévoit que ces groupes auront accès aux données cliniques d'ici décembre 2019.

- *fixer des échéances pour l'achèvement de toutes les étapes et la mise en oeuvre de toutes les fonctions pour l'ensemble des projets de DSE;*  
**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2021.**

#### Détails

En 2016, il est ressorti de notre audit que le Ministère avait demandé à Cybersanté Ontario, en 2010, de mettre l'accent sur 12 projets qui étaient essentiels à l'achèvement de l'initiative des DSE, dont 7 étaient jugés fondamentaux. Il avait fixé la date d'achèvement à mars 2015.

Nous avons constaté que Cybersanté Ontario avait annulé en 2012 le projet du Registre des cas de diabète, qui figurait parmi les projets fondamentaux. En mai 2015, la responsabilité d'un autre projet central, le Système d'information sur les profils pharmaceutiques, a été transférée de Cybersanté Ontario au Ministère. Ce système doit permettre aux médecins de transmettre de nouvelles ordonnances directement à une pharmacie, et doit permettre aux médecins, au personnel infirmier et aux pharmaciens de consulter dans une base de données l'information sur les médicaments prescrits aux patients. En juillet 2016, le Ministère a conclu une entente avec Inforoute Santé du Canada aux fins d'un service d'ordonnances électroniques qui devait être en place en mars 2018.

Voici quel était l'état des cinq autres projets non fondamentaux en 2016 : le Programme de cybersanté pour les médecins et le Système de gestion des maladies chroniques étaient en cours; le Ministère n'avait encore établi aucun plan définitif pour Cybersanté des consommateurs

(qui vise à permettre aux patients de consulter leurs renseignements médicaux sur un ordinateur personnel); Panorama (le projet provincial d'immunisation) mettait l'accent sur les dossiers d'immunisation d'enfants d'âge scolaire; les Services de technologie (qui visent à assurer le fonctionnement fiable des systèmes de DSE et des bases de données) étaient achevés.

Lors de notre suivi, le Ministère nous a informés qu'Inforoute Santé du Canada dirigeait le projet de service d'ordonnances électroniques et que la mise en oeuvre était en cours. En outre, au 31 mars 2017, Cybersanté Ontario avait mené à terme les cinq autres projets fondamentaux relatifs aux DSE. Les cinq projets sont les suivants : Système d'information de laboratoire de l'Ontario, Imagerie diagnostique, Services d'intégration, Portails des clients, des fournisseurs et des utilisateurs, et Registres de consentement des clients, des fournisseurs et des utilisateurs. Cybersanté Ontario a soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor les rapports finaux et des documents sur les leçons retenues aux fins de clôture officielle.

Au moment de notre suivi, les progrès réalisés concernant les autres projets non fondamentaux relatifs aux DSE qui relevaient du Ministère et de ses partenaires d'exécution et qui n'étaient pas encore achevés lors de notre audit en 2016 étaient les suivants :

- Le Plan d'action en matière de solutions numériques pour la santé comprend des données sur le projet de cybersanté pour les médecins, comme l'augmentation du nombre de médecins exerçant en milieu communautaire qui utilisent des fonctions à valeur ajoutée des systèmes de dossiers médicaux électroniques, telles que les alertes au point de service. L'objectif du Ministère est que 95 % des fournisseurs de services communautaires utilisent cette fonction d'ici mars 2021 (une augmentation par rapport au taux de 40 % en 2018).
- Le Plan d'action en matière de solutions numériques pour la santé comporte des initiatives axées sur la gestion des maladies chroniques. Par exemple, le Ministère prévoit aider 100 000 patients à gérer leurs problèmes de santé chroniques au moyen de solutions d'autogestion numérique de la santé, telles que les télésoins à domicile, d'ici mars 2021. Les télésoins à domicile permettent aux patients, par voie électronique, de saisir les données essentielles sur leur santé à partir de leur domicile et de les transmettre à un clinicien qui offre un soutien sous forme d'éducation et d'encadrement en matière de santé.
- Le Ministère a mené un certain nombre d'initiatives relatives à Cybersanté des consommateurs, dont le projet SPARK, la carte numérique jaune et les canaux d'accès numériques pour les patients. Le projet SPARK permet aux consommateurs d'accéder de manière sécuritaire à leurs renseignements médicaux sur leurs appareils mobiles et leurs ordinateurs personnels, et le Ministère s'attend à ce que les travaux soient achevés d'ici mars 2019. La carte numérique jaune, lancée par le Ministère en tant que projet pilote en octobre 2016, conserve les dossiers d'immunisation sous forme numérique. Les canaux d'accès numériques comprennent des portails pour les patients et des applications pour les consommateurs qui permettent aux patients d'accéder par voie numérique à leur dossier de santé auprès de fournisseurs de soins de santé particuliers. Le Ministère a mentionné qu'il collaborait avec certains de ces fournisseurs afin de créer de moyens de permettre aux patients d'utiliser ces canaux pour accéder à des données, comme les dossiers sur les médicaments et les résultats d'analyses en laboratoire, auprès des dépôts provinciaux.
- Le Ministère a soumis au Secrétariat du Conseil du Trésor les rapports finaux et des documents sur les leçons retenues concernant

Panorama aux fins de clôture officielle en novembre 2016.

- *s'assurer que les progrès sont réalisés conformément aux échéances fixées.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Comme il est mentionné plus haut, les projets fondamentaux relatifs aux DSE étaient achevés en mars 2017, et ils font maintenant l'objet d'une surveillance en ce qui a trait à leur fonctionnement. Aux fins de la surveillance du fonctionnement des projets fondamentaux, Cybersanté Ontario a mis à jour son rapport d'information électronique, qui fournit au personnel des renseignements clés sur les projets, comme le nombre d'utilisateurs inscrits et actifs, la fréquence d'utilisation et le type de données consultées. Tous les trimestres, le rapport montre les progrès réalisés vers l'atteinte des cibles relatives à l'utilisation des dossiers de santé numériques, l'augmentation du volume de données provinciales accumulées dans les DSE, et si les services de technologie sont fiables et exécutés sans heurts, avec des temps d'interruption imprévus minimaux.

### Recommandation 4

*Pour que les professionnels de la santé aient accès à des renseignements complets et exacts dans le Système d'information de laboratoire de l'Ontario (Système d'information de laboratoire) afin de prodiguer de meilleurs soins à leurs patients, Cybersanté Ontario doit :*

- *collaborer régulièrement avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée pour déterminer tous les renseignements de laboratoire qui devraient être téléversés dans le Système d'information de laboratoire, et exiger que les organismes de soins de santé et*

*les professionnels de la santé y téléversent toute l'information de laboratoire;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2021.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que le Système d'information de laboratoire ne contenait pas de données relativement à un quart environ des laboratoires actifs de la province, ce qui signifiait que 33 millions de résultats d'analyses n'avaient pas été envoyés au Système. En outre, le Système ne contenait pas les analyses effectuées dans des cabinets de médecins, ce qui représentait 10 millions d'analyses additionnelles en 2015-2016. Par ailleurs, les analyses de laboratoires non couvertes par le Régime d'assurance-santé de l'Ontario, comme celles ayant trait au dépistage du cancer de la prostate, n'étaient pas transmises au Système d'information de laboratoire.

La cible fixée par Cybersanté Ontario pour 2017-2018 est que 94 % de la totalité des analyses effectuées par les laboratoires communautaires et les laboratoires d'hôpitaux de la province soient transmises au Système d'information de laboratoire. Au 30 juin 2018, 93 % des analyses en laboratoire avaient été incluses dans le Système d'information de laboratoire. Des activités sont en cours pour connecter le reste des laboratoires.

Cybersanté Ontario procède également à un audit interne de la qualité des données de laboratoire soumise et des pratiques connexes. Une fois ce travail achevé, Cybersanté Ontario élaborera des plans en vue de la prise de mesures correctives pour remédier à tout problème repéré dans le cadre de l'évaluation d'ici décembre 2018.

La cible fixée est que 98 % des analyses effectuées par les laboratoires communautaires et les laboratoires d'hôpitaux de la province soient conservées dans le Système d'information de laboratoire d'ici mars 2021. Le Conseil des solutions numériques pour la santé, dont il est fait mention à la recommandation 1, surveille les progrès vers l'atteinte de cette cible au moyen de la fiche mensuelle sur la santé numérique,

qui montre les initiatives qui sont sur la bonne voie et celles qui doivent faire l'objet d'une surveillance supplémentaire ou qui nécessitent une intervention. Cybersanté Ontario surveille également les progrès réalisés au moyen de son rapport d'information en ligne.

- *s'assurer que les différents laboratoires n'excluent pas d'autres analyses en plus de celles prévues par leurs ententes contractuelles avec Cybersanté Ontario.*

**État : Peu ou pas de progrès.**

#### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que Cybersanté Ontario peut préciser les types d'analyses que les laboratoires peuvent exclure, en raison de leur nature délicate ou d'autres facteurs, du Système d'information de laboratoire. Cybersanté Ontario ne disposait pas d'une liste des types d'analyses exclues par laboratoire, et il n'avait pas vérifié que les laboratoires avaient exclu les types et les nombres appropriés d'analyses conformément aux modalités des ententes.

Durant notre suivi, Cybersanté Ontario nous a informés qu'il collaborait avec le Ministère pour concevoir des exigences contractuelles et les mettre en oeuvre d'ici mars 2021, ce qui comprend la production de rapports mensuels qui évaluent l'exactitude et l'exhaustivité des analyses soumises.

#### Recommandation 5

*Pour s'assurer que le répertoire central d'imagerie diagnostique contient des renseignements complets et exacts afin que les professionnels de la santé puissent prodiguer de meilleurs soins aux patients, Cybersanté Ontario, de concert avec le ministère de la Santé et des Soins de longue durée, doit :*

- *exiger que tous les établissements de santé autonomes en exploitation téléversent leurs*

*images et rapports diagnostiques dans le répertoire;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2021.**

#### Détails

Nous avons constaté en 2016 que beaucoup d'établissements de santé autonomes n'étaient pas en mesure de fournir des images diagnostiques, tels que des radiographies, des résultats d'IRM, des tomodensitogrammes et des clichés mammaires, dans le répertoire parce qu'ils n'utilisaient pas de matériel numérique. Cybersanté Ontario a déterminé que 5,4 millions d'images diagnostiques avaient été produites par ces établissements en 2011.

Au moment de notre suivi, Cybersanté Ontario avait ajouté 400 000 images produites par des établissements de santé autonomes au répertoire d'imagerie numérique en juin 2018. La cible quinquennale, pour la période allant de 2016-2017 à 2020-2021, est que de 80 % à 90 % des établissements de santé autonomes téléversent des images dans les répertoires d'imagerie numérique.

La fiche sur la santé numérique, qui détermine les initiatives qui sont sur la bonne voie, comprend une cible concernant l'exhaustivité des répertoires d'imagerie numérique, ce qui inclut la participation des établissements de santé autonomes. Comme il est mentionné dans la fiche sur la santé numérique, le Ministère a fixé comme cible que 98 % des images pertinentes soient conservées dans les répertoires d'imagerie numérique d'ici mars 2021.

- *exiger que les images et rapports diagnostiques relatifs à des domaines de spécialité comme la cardiologie et l'ophtalmologie soient téléversés dans le répertoire, et déterminer la nécessité d'inclure d'autres rapports spécialisés.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2019.**

#### Détails

Nous avons constaté en 2016 que toutes les images et tous les rapports diagnostiques relatifs à des domaines de spécialité, comme la cardiologie et l'ophtalmologie, étaient accessibles dans les

hôpitaux, mais qu'ils n'étaient pas inclus dans les répertoires parce que le Ministère n'avait pas précisé qu'ils devaient l'être.

Le Ministère et Cybersanté Ontario s'emploient à élaborer une stratégie provinciale actualisée en matière d'imagerie à l'appui de la Stratégie des solutions numériques pour la santé du Ministère. Ce travail comprend une évaluation des coûts, de l'état de préparation des solutions numériques et de la valeur clinique de l'intégration des images et des rapports relatifs à des domaines de spécialité comme l'ophtalmologie, la cardiologie, l'endoscopie, la dentisterie et le soin des plaies. Tout au long de 2017 et de 2018, le Ministère et Cybersanté Ontario ont tenu de nombreuses réunions avec des groupes d'intervenants concernés pour discuter des façons d'améliorer le taux de soumission d'images et des avantages de l'ajout d'images liées à d'autres domaines de spécialité. Ce travail devrait être achevé d'ici mars 2019.

### Recommandation 6

*Pour que les professionnels puissent accéder par voie électronique à tous les renseignements dont ils ont besoin pour obtenir le profil médical complet de leurs patients et prodiguer à ceux-ci des soins de qualité en temps opportun, Cybersanté Ontario doit s'assurer que les administrateurs des hôpitaux régionaux connectent les systèmes de sorte que tous les organismes de soins de santé de leurs régions téléversent les données requises dans la base de données centrale.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2021.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que les hôpitaux et les autres organismes de soins de santé avaient jusqu'en mars 2014 pour téléverser des types particuliers de renseignements sur la santé des patients dans un répertoire central, notamment les sommaires de congé, les rapports sur les visites au service d'urgence, les rapports d'organismes

communautaires et les avis de consentement des patients.

Cependant, en mai 2016, seulement 60 % environ des organismes de soins de santé visés dans la région du Grand Toronto avaient téléversé leurs renseignements sur la santé des patients. Dans les deux autres centres régionaux – Sud-Ouest de l'Ontario et région du Nord-Est – seulement 30 % et 15 % des organismes visés, respectivement, avaient téléversé leurs renseignements sur la santé des patients. En 2016, Cybersanté Ontario s'attendait à ce que le nombre cible d'établissements visés dans les trois centres régionaux ait ajouté tous les renseignements requis sur les patients à la base de données centrale au plus tard en mars 2017.

Durant notre suivi, nous avons constaté que pour l'exercice terminé le 31 mars 2018, 60 % des données sur les patients recueillies par les organismes de soins de santé dans les trois régions avaient été incluses dans le répertoire de données cliniques. Ce pourcentage était passé à 67 % à la fin de mai 2018, selon Cybersanté Ontario. L'objectif est que 98 % des données cliniques recueillies par les organismes de soins de santé en Ontario soient ajoutées au répertoire central d'ici mars 2021. Le Conseil des solutions numériques pour la santé, dont il est fait mention à la **recommandation 1**, surveille les progrès réalisés vers l'atteinte des cibles pour déterminer les initiatives qui sont sur la bonne voie et celles qui doivent faire l'objet d'une surveillance supplémentaire ou qui nécessitent une intervention. Cybersanté Ontario surveille également les progrès réalisés au moyen de son rapport d'information en ligne.

### Recommandation 7

*Pour que les professionnels de la santé puissent accéder à des renseignements complets sur les profils pharmaceutiques de leurs patients afin de minimiser les problèmes liés aux médicaments, comme les interactions indésirables de médicaments et les cas d'intoxication, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :*

- *inclure la totalité de l'information sur les médicaments pour tous les Ontariens dans le répertoire central de l'information sur les profils pharmaceutiques;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2020.**

### Détails

Le Ministère, qui a hérité de la responsabilité du Système d'information sur les profils pharmaceutiques de Cybersanté Ontario en mai 2015, s'employait toujours à établir un répertoire central de l'information sur les profils pharmaceutiques des Ontariens lorsque nous avons achevé notre audit, à la fin du printemps 2016.

Il est ressorti de notre suivi que le Ministère a lancé le Répertoire numérique des médicaments après notre audit de 2016. Celui-ci constitue la première partie de la Stratégie des profils pharmaceutiques complets du Ministère. Le répertoire de l'information sur les profils pharmaceutiques contient actuellement quelque 200 millions de documents sur tous les médicaments contrôlés délivrés (stupéfiants et substances contrôlées) et environ 1,4 milliard de documents sur les médicaments distribués dont le coût est assumé par le gouvernement et les services de pharmacie pour les bénéficiaires admissibles du Programme de médicaments de l'Ontario, dont les enfants et les jeunes âgés de 24 ans et moins.

Le Ministère prévoit améliorer le répertoire de l'information sur les profils pharmaceutiques par l'ajout de renseignements qui appuieront la Stratégie pour prévenir la dépendance et les surdoses aux opioïdes. Selon les plans du Ministère, en septembre 2019, les fournisseurs communautaires commenceront à téléverser volontairement dans le répertoire les données additionnelles pertinentes sur le plan clinique concernant les médicaments distribués pour les médicaments dont le coût est assumé par le gouvernement et les services de pharmacie ainsi que les médicaments contrôlés, et ce, pour tous les Ontariens.

Le Ministère prévoit que tous les renseignements sur les médicaments pour la totalité de la population ontarienne seront inclus dans le répertoire de l'information sur les profils pharmaceutiques d'ici mars 2020.

- *établir des objectifs pour la connexion des professionnels de la santé de toute la province au répertoire central de l'information sur les profils pharmaceutiques.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2019.**

### Détails

En 2016, nous avons constaté que de nombreux professionnels de la santé n'accédaient toujours pas, ou ne pouvaient accéder, à des renseignements centralisés sur les profils pharmaceutiques, tandis que d'autres pouvaient accéder uniquement à certains renseignements sur les profils pharmaceutiques de leurs patients.

Il est ressorti de notre suivi que, en mai 2018, le répertoire d'information sur les profils pharmaceutiques était accessible à plus de 112 500 fournisseurs de soins de santé autorisés (une augmentation de 12 500 par rapport à 2016) de 412 établissements à l'échelle de l'Ontario. Le répertoire d'information sur les profils pharmaceutiques est accessible au moyen de visualiseurs cliniques. De multiples projets pilotes évaluent si les renseignements contenus dans le répertoire peuvent être partagés par des moyens autres que les visualiseurs. Ces projets pilotes comprennent l'intégration du répertoire d'information sur les profils pharmaceutiques aux éléments suivants : les systèmes d'information des hôpitaux; les systèmes de dossiers médicaux électroniques utilisés par les fournisseurs de soins primaires; des portails des consommateurs pour permettre aux patients de voir les médicaments qui leur ont été distribués et l'information sur les services de pharmacie. Le Ministère et Cybersanté Ontario prévoient évaluer les priorités en matière de mise en oeuvre en consultation avec les partenaires du système de santé d'ici décembre 2019.

## De nombreux facteurs ont retardé la mise en oeuvre complète des dossiers de santé électroniques

### Recommandation 8

*Pour s'assurer de la participation de l'ensemble des organismes et des fournisseurs de soins de santé à l'Initiative des dossiers de santé électroniques, et pour confirmer la compatibilité des systèmes, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit :*

- *modifier les ententes de service afin d'exiger la participation aux projets et le téléversement de données dans le cadre de l'Initiative des dossiers de santé électroniques;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici mars 2020.**

### Détails

Durant notre suivi, le Ministère nous a informés qu'il a, dans les cas où cela s'avérait approprié, modifié les ententes pour exiger le soutien des plans ministériels en matière de solutions numériques pour la santé. Le Ministère prévoit poursuivre la modification des ententes pour exiger la participation aux projets et le téléversement de données dans le cadre de l'initiative des DSE, s'il y a lieu, d'ici mars 2020.

- *établir des normes de compatibilité, au besoin.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2019.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que beaucoup d'hôpitaux et de médecins de première ligne avaient investi dans leurs propres systèmes électroniques de gestion des dossiers de santé des patients avant que l'initiative des DSE soit annoncée par la province. Après le lancement de l'initiative des DSE, les réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS) n'ont pas obligé les organismes de soins de santé qu'ils financent à adopter des systèmes technologiques communs. De même, le Ministère n'a pas exigé que les médecins

de famille utilisent un logiciel normalisé de dossiers médicaux électroniques (DME). Une normalisation initiale aurait pu faciliter et, éventuellement, rendre moins onéreuse la connexion des divers systèmes.

Au moment de notre suivi, le Ministère et Cybersanté Ontario s'employaient à dresser un inventaire des systèmes de santé numérique de la province (comme le Système d'information de laboratoire et les répertoires d'imagerie diagnostique) et de leurs normes techniques correspondantes, qui sont requises aux fins de la prise en compte des exigences de compatibilité des nombreux systèmes en Ontario.

Le Ministère a élaboré la version provisoire d'un cadre provincial pour les services des systèmes d'information des hôpitaux de la province. Il négocie également des contrats d'approvisionnement et des ententes-cadres de prestation de services avec des fournisseurs de systèmes d'information des hôpitaux en Ontario. Le cadre énonce les exigences émergentes dont devront tenir compte les fournisseurs aux fins de la compatibilité des projets et du téléversement de données. Le cadre provincial devrait être achevé d'ici décembre 2018.

En outre, le Ministère élabore une politique d'échange d'information selon laquelle les partenaires provinciaux de l'exécution des solutions numériques pour la santé devront permettre la connexion à leurs systèmes de santé numérique au moyen d'une norme commune, de sorte que ces systèmes puissent échanger des données. La politique devrait être approuvée d'ici décembre 2019.

### Recommandation 9

*Pour que toutes les fonctions du Système d'information de laboratoire de l'Ontario soient opérationnelles et que toutes les futures tâches relatives aux systèmes de dossiers de santé électroniques soient exécutées avec succès, le ministère de la Santé et des Soins de longue durée doit d'abord déterminer les politiques et les règlements pouvant*

avoir une incidence sur celles-ci, puis s'employer à les modifier en tenant compte des échéanciers des projets.

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2021.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que des difficultés de nature politique et législative pouvaient avoir retardé la pleine utilisation de certains projets relatifs aux DSE. Dans un cas, des médecins ne pouvaient demander par voie électronique des analyses en laboratoire dans le Système d'information de laboratoire parce que la réglementation exigeait que les médecins signent physiquement les demandes d'analyses; ils ne pouvaient les signer par voie électronique.

Depuis janvier 2017, Cybersanté Ontario rend possibles les demandes par voie électronique dans les cas où les hôpitaux aiguillent des patients aux fins de l'exécution d'analyses par des laboratoires communautaires. Cybersanté Ontario a mentionné que cette fonctionnalité aidera à confirmer la valeur des demandes présentées par voie électronique et appuiera la mise au point d'une solution plus complète à l'avenir. Le Ministère s'attend à ce que ce travail soit achevé d'ici décembre 2021.

Le Ministère prévoit repérer de façon continue les exigences politiques et législatives à l'appui des initiatives de santé numérique et mettre en oeuvre les solutions appropriées.

### Recommandation 10

*Pour s'assurer que les partenaires de prestation des services respectent les exigences contractuelles, Cybersanté Ontario doit modifier les ententes afin d'y inclure des mesures de rendement fondées sur les résultats et des objectifs connexes pour les divers projets des dossiers de santé électroniques, et recueillir cette information pour déterminer si les objectifs de projet sont atteints.*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2018.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que Cybersanté Ontario avait conclu des ententes avec quelque 30 organismes de soins de santé pour l'exécution de divers aspects de l'initiative des DSE dans la province. Nous avons constaté que Cybersanté Ontario n'obligeait pas ces organismes à faire rapport sur les indicateurs axés sur les résultats, tels que la satisfaction des utilisateurs ainsi que la réduction des visites répétées aux salles d'urgence, du nombre d'analyses inutilement reproduites et des cas d'interactions indésirables de médicaments. Ces indicateurs pourraient aider Cybersanté Ontario à déterminer si les objectifs des projets sont atteints. Par ailleurs, en 2015, Cybersanté Ontario a mené un audit interne des ententes de surveillance qui a révélé des problèmes, notamment le fait qu'il a payé des partenaires de soins de santé sans avoir examiné les factures ou sans s'être assuré que les résultats attendus avaient été obtenus.

Après notre audit, en 2017-2018, Cybersanté Ontario a effectué deux audits de suivi qui ont permis de conclure que les mesures à prendre découlant de l'audit interne initiale avaient été menées à terme. En outre, Cybersanté Ontario a conclu avec OntarioMD une entente dans le cadre de laquelle la mesure de rendement a été changée pour passer des utilisateurs inscrits aux utilisateurs actifs. L'entente s'est aussi traduite par une modification de la définition d'« utilisateur actif », qui désigne désormais une personne qui a accédé au système à au moins six reprises au cours des trois derniers mois. En outre, l'entente exige qu'OntarioMD analyse et déclare les taux d'utilisation inférieurs à cet objectif, de sorte que des améliorations puissent être apportées.

Cybersanté Ontario a aussi mis à jour son rapport d'information électronique afin d'accroître l'accent mis sur les mesures de l'expérience de l'utilisateur pour les services de technologie fournis.

En outre, Cybersanté Ontario et le Ministère s'emploient à évaluer si les répertoires d'imagerie diagnostique produisent les avantages associés aux

projets. Cette évaluation devrait être achevée d'ici décembre 2018.

## L'utilisation des systèmes est inférieure aux attentes et doit être mieux mesurée

### Recommandation 11

*Pour orienter dans la bonne direction les efforts visant à promouvoir les projets des dossiers de santé électroniques et pour accroître l'adoption des systèmes, Cybersanté Ontario doit :*

- *établir et communiquer une définition uniforme d'« utilisateur actif » qui s'appliquera à l'échelle de la province;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que Cybersanté Ontario n'avait pas établi dès le départ une définition précise d'« utilisateur actif »; par conséquent, les partenaires de prestation de soins de santé employaient une variété de définitions. Il était donc difficile de bien comprendre quelle était l'utilisation des systèmes de DSE. Ce n'est qu'en 2015 que Cybersanté Ontario a demandé aux quatre répertoires d'imagerie diagnostique d'appliquer la définition approuvée par Inforoute Santé du Canada, un organisme créé par le gouvernement fédéral en 2001 pour aider les provinces à mettre au point les DSE. Selon cette définition, un utilisateur actif est une personne qui a utilisé le système à au moins trois reprises au cours des trois derniers mois.

Durant notre suivi, nous avons constaté que Cybersanté Ontario avait établi une définition uniforme d'« utilisateur actif », fondée sur la définition d'Inforoute. Cybersanté Ontario applique actuellement cette définition, plus particulièrement dans le cadre de son rapport d'information électronique et des renseignements qu'il fournit à la fiche sur la santé numérique du Ministère, dont il est fait mention à la **recommandation 1**.

À mesure que les DSE évolueront, Cybersanté Ontario prévoit ajuster les cibles d'utilisation en fonction d'une analyse des habitudes d'utilisation, des normes de l'industrie et des initiatives à l'appui d'une utilisation accrue. Ces cibles seront affichées dans son rapport d'information électronique pour assurer l'uniformité dans les rapports. Par exemple, en 2017-2018, Cybersanté Ontario a conclu avec OntarioMD une entente selon laquelle les cibles ont été modifiées, c'est-à-dire que l'accent a été mis sur les utilisateurs actifs au lieu des utilisateurs inscrits. L'entente s'est aussi traduite par une modification de la définition d'« utilisation active » par rapport à l'ancienne norme (qui englobait diverses définitions); elle est désormais de six fois au cours des trois derniers mois. L'entente exige également qu'OntarioMD analyse et déclare les taux d'utilisation inférieurs à cet objectif, ce qui aidera à déterminer un plan d'action approprié.

- *établir des objectifs d'augmentation de l'utilisation active pour chaque projet à mesure que s'accroît le nombre d'utilisateurs inscrits qui obtiennent l'autorisation d'accéder aux services;*
- État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que Cybersanté Ontario ne surveillait pas les taux d'utilisation pour le Système d'information de laboratoire dans son entier ni pour aucun des quatre répertoires régionaux d'imagerie diagnostique.

Notre suivi a révélé que Cybersanté Ontario avait établi des objectifs d'augmentation concernant les utilisateurs inscrits et les utilisateurs actifs des systèmes provinciaux de DSE pour 2017-2018 et 2018-2019. Cybersanté Ontario a déclaré qu'au 31 mars 2017, il y avait 104 625 utilisateurs inscrits, dont 30 075 utilisaient activement les systèmes. Se fondant sur ces chiffres, Cybersanté Ontario a établi un objectif de 115 000 utilisateurs inscrits et de 37 000 utilisateurs actifs pour 2017-2018, et jusqu'à 245 000 utilisateurs

inscrits, dont 40 % d'utilisateurs considérés comme actifs, d'ici 2021.

- *recueillir des données sur l'utilisation réelle par utilisateur unique et par point d'accès, et comparer régulièrement ces données aux objectifs fixés afin de repérer les secteurs où une sous-utilisation justifie la prise de mesures.*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

En 2016, nous avons constaté que Cybersanté Ontario ne recueillait pas toujours les données sur l'utilisation active selon l'établissement de soins de santé ou le type de professionnel de la santé. Le manque d'uniformité quant aux types de données recueillies faisait en sorte qu'il était difficile d'effectuer des analyses ou de déceler les tendances ou les habitudes d'utilisation pour déterminer les secteurs où des efforts plus importants étaient requis en vue d'accroître l'adoption et l'utilisation, afin que les médecins puissent prodiguer des soins de meilleure qualité à leurs patients.

Il est ressorti de notre suivi que Cybersanté Ontario surveille les nombres réels d'utilisateurs inscrits et d'utilisateurs actifs et les objectifs concernant ces nombres, et qu'il fait rapport sur ceux-ci dans son rapport d'information électronique ainsi que dans les données qu'il transmet à la fiche sur la santé numérique, dont il est fait mention à la **recommandation 4**. Par exemple, Cybersanté Ontario a déclaré que pour l'exercice terminé le 31 mars 2018, 122 200 utilisateurs étaient inscrits (dont 33 450 utilisaient activement les systèmes), comparativement à un objectif de 115 000 utilisateurs inscrits (dont 37 000 utiliseraient activement les systèmes). Au 31 mai 2018, le nombre d'utilisateurs inscrits était passé à 154 600. Cybersanté Ontario examine la fiche tous les mois pour repérer les taux d'utilisation inférieurs à l'objectif et remédier à cette situation au moyen d'un plan d'action approprié.

### Recommandation 12

*Pour améliorer la participation aux projets existants et nouveaux relatifs aux dossiers de santé électroniques afin que les professionnels de la santé puissent prodiguer de meilleurs soins aux patients, Cybersanté Ontario et le ministère de la Santé et des Soins de longue durée (dans le cas du Système d'information sur les profils pharmaceutiques) doivent :*

- *examiner les raisons expliquant les faibles taux de participation et préparer un plan d'action pour remédier aux causes profondes des taux d'utilisation peu élevés;*

**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

En 2016, nous avons interviewé et sondé un échantillon de médecins en Ontario pour déterminer s'ils étaient au fait des projets relatifs aux DSE et évaluer leur utilisation de ceux-ci. Seulement 12 % des médecins qui ont répondu à notre sondage ont indiqué qu'ils utilisaient pleinement les systèmes disponibles.

Depuis notre audit, Cybersanté Ontario a intensifié ses activités de communication et de sensibilisation pour qu'elles correspondent au travail effectué par le Conseil des solutions numériques pour la santé, dont il est fait mention à la **recommandation 1**. Cybersanté Ontario compte ainsi parfaire sa compréhension des problèmes qui influent sur l'adoption et l'utilisation, et mettre au point des solutions pour améliorer les services relatifs aux DSE.

Par exemple, Cybersanté Ontario participe à un nombre accru de visites des établissements et prend part aux activités d'un plus grand nombre de comités consultatifs et de conseils, dont le Conseil des solutions numériques pour la santé, afin de recueillir davantage de renseignements sur les utilisateurs et leurs expériences d'utilisation, comme la satisfaction des utilisateurs.

En outre, le Plan d'activités annuel 2018-2019 de Cybersanté Ontario comporte un plan de

communication assorti des objectifs suivants : accroître l'utilisation des données numériques sur la santé en informant les professionnels des soins de santé de la disponibilité de renseignements sur les patients et des avantages que ceux-ci présentent pour les cliniciens et les patients, et mettre à profit les histoires de réussite pour renforcer la crédibilité et montrer les avantages pouvant être obtenus.

Cybersanté Ontario a aussi apporté des améliorations aux services relatifs aux DSE pour aider à accroître le nombre de fournisseurs de services de santé qui les utilisent. Voici des exemples :

- la simplification du processus d'inscription pour les médecins;
  - l'augmentation des fonctionnalités offertes, comme la fonction d'interrogation à l'intention des praticiens dans le Système d'information de laboratoire (qui est expliquée dans la mesure de suivi ci-dessous);
  - l'offre d'un accès direct aux données des répertoires à partir des systèmes utilisés dans les hôpitaux et les cliniques pour améliorer le flux de travail;
  - l'exécution de sondages pour comprendre les domaines pouvant faire l'objet d'améliorations;
  - l'exécution d'un examen du Répertoire numérique des médicaments pour comprendre les domaines sur lesquels il faut mettre l'accent pour améliorer son adoption;
  - l'établissement d'ententes, comme celle qui a été récemment conclue avec OntarioMD, pour déterminer les raisons des taux d'utilisation inférieurs aux objectifs, et l'utilisation de cette information pour trouver des moyens d'accroître les taux d'utilisation.
- *actualiser la stratégie de communication dans le but de préciser les rôles, les responsabilités et les échéanciers pour chaque projet;*

**État : En voie de mise en oeuvre d'ici décembre 2018.**

### Détails

Il était ressorti de notre audit de 2016 que Cybersanté Ontario avait élaboré une stratégie de communication provinciale, mais que celle-ci ne contenait pas de détails sur les domaines de responsabilité des différentes parties et sur les délais d'achèvement.

Après l'audit, comme il est mentionné à la **recommandation 1**, le Ministère a fait parvenir, en juillet 2017, des lettres de mandat aux partenaires provinciaux de l'exécution des solutions numériques pour la santé, comme Cybersanté Ontario, Réseau Télémédecine Ontario et OntarioMD. Les lettres de mandats énoncent les attentes concernant l'atteinte des objectifs du Plan d'action en matière de solutions numériques pour la santé, notamment les produits livrables, les cibles et les échéanciers liés à la fiche sur la santé numérique, qui montre les initiatives qui sont sur la bonne voie et celles qui doivent faire l'objet d'une surveillance supplémentaire ou qui nécessitent une intervention. Le Ministère a l'intention de poursuivre l'envoi de lettres de mandat à d'autres partenaires de prestation, tel que le Réseau électronique de services de santé pour enfants, d'ici décembre 2018.

En outre, le Ministère collabore avec les RLISS et les fournisseurs de services de santé en vue de déterminer les variations régionales dans l'exécution des solutions numériques pour la santé. Lorsqu'il est approprié de le faire, les cibles propres aux RLISS sont établies dans le cadre du processus de planification annuelle pour confirmer les attentes et documenter les rôles et les responsabilités des partenaires régionaux des solutions numériques pour la santé.

- *mettre en oeuvre la fonction d'interrogation à l'intention des praticiens dans le Système d'information de laboratoire de l'Ontario.*  
**État : Pleinement mise en oeuvre.**

### Détails

En 2016, les professionnels de la santé que nous avons interviewés avaient dit que la récupération des résultats d'analyses dans le Système d'information de laboratoire prenait beaucoup de temps parce qu'ils devaient d'abord saisir le nom du patient, et ensuite repérer l'analyse dans tous les résultats fournis, y compris certaines analyses demandées par d'autres médecins. On pourrait remédier à ce problème en ajoutant une fonction d'interrogation à l'intention des praticiens, qui n'avait pas été incluse dans le système à l'origine en raison de préoccupations liées à la confidentialité,

de questions d'ordre juridique et de problèmes techniques détectés à l'étape de la mise à l'essai.

Après l'audit, en décembre 2017, Cybersanté Ontario a ajouté la fonction d'interrogation à l'intention des praticiens au Système d'information de laboratoire. La fonction permet aux médecins de recevoir les données du Système d'information de laboratoire directement dans le système de dossiers médicaux électroniques (DME) de leur bureau. Cependant, pour que cette fonction soit pleinement mise en oeuvre, les vendeurs de systèmes de DME doivent apporter les modifications nécessaires aux systèmes utilisés par les médecins, ce qui n'avait pas encore été achevé au moment de notre suivi.