

Bulletin sur la gestion de l'information

Équipe des résultats dans le domaine de la santé pour la gestion de l'information (ERDS-GI)

Produit tous les mois pour le gouvernement, le secteur des soins de santé et nos partenaires de la recherche en milieu communautaire.

Available in English

Bulletin n° 5 – Novembre 2005



« Le lancement, le mois prochain, des premiers partenariats officiels en matière de gestion de données représentera une étape importante dans l'amélioration de la gestion de l'information. »

Steini Brown, directeur de l'Équipe des résultats dans le domaine de la santé, Gestion de l'information

UN CERTAIN NOMBRE D'ÉTUDES récentes ont démontré la nécessité de se pencher sur la qualité des données cliniques dans le secteur des soins actifs de l'Ontario. Cet été, nous avons effectué notre propre enquête auprès des services des dossiers de santé des hôpitaux afin de mieux comprendre le contexte de la gestion des dossiers de santé.

Le taux de réponse a été phénoménal, puisque 143 hôpitaux sur 149 ont fourni leurs commentaires. L'enquête a confirmé la nécessité d'avoir plus de normes, d'assurer une sensibilisation accrue et d'améliorer le contenu des fiches des patients. Elle a aussi permis de poser des questions au sujet de certains aspects de la gestion de l'information qui n'avaient jamais fait l'objet d'un examen à l'échelle provinciale, comme les ressources humaines

Dans le présent numéro du *Bulletin sur la gestion de l'information*, nous sommes ravis de vous présenter quelques-uns des

principaux résultats de l'enquête. Ces résultats nous indiquent que nos initiatives actuelles nous ont placés sur la bonne voie. C'est le cas notamment des partenariats en matière de gestion de données et du premier Groupe d'experts sur la documentation des médecins, qui se penchent sur certaines des causes liées à la piètre qualité des données, y compris l'absence d'uniformité dans les normes de codage ainsi que le contenu des fiches des patients. Les résultats indiquent également qu'il reste du travail à faire dans d'autres domaines, tels que la formation et l'éducation.

Le lancement, le mois prochain, des premiers partenariats officiels en matière de gestion de données représentera une étape importante dans l'amélioration de la gestion de l'information. Il s'agit véritablement d'un effort communautaire dans le cadre duquel les fournisseurs locaux de services de santé ont donné bénévolement de leur temps et de leur expertise afin de mieux coordonner et

À l'intérieur

Nouveau sondage sur les pratiques liées aux dossiers de santé dans les hôpitaux de l'Ontario – 2

Lancement de partenariats en décembre – 3

Mise en œuvre d'une stratégie de GI à St. Michael's – 4

harmoniser les activités de gestion de données partout dans la province.

Ce mois-ci, nous lançons une autre initiative qui a suscité beaucoup de commentaires du milieu. Elle touche à l'amélioration de la gestion de l'information et du rendement grâce à la création d'un registre des pratiques.

Je désire profiter de l'occasion pour saluer Kathy Gilmore, qui est membre de notre équipe et l'une des premières diplômées du programme de gestion de l'information sur la santé de l'Université Western Ontario, un nouveau programme qui reflète l'importance de la gestion de l'information dans notre système. Au nom de l'ERDS-GI, félicitations Kathy.

Mes salutations les plus cordiales.

Adalsteinn D. Brown

Un nouveau sondage souligne l'importance d'améliorer les pratiques de gestion des dossiers de santé

UN RÉCENT SONDAGE RÉALISÉ AUPRÈS des hôpitaux par l'Équipe des résultats dans le domaine de la santé, Gestion de l'information (ERDS-GI) donne un aperçu de certains défis touchant la gestion des dossiers de santé et constitue une assise pour les initiatives d'amélioration de la qualité des données dans le secteur des soins actifs.

Réalisé au cours de l'été, le sondage de l'ERDS-GI, intitulé *Survey of Current Practices in Ontario Hospitals' Health Records Departments* a permis d'évaluer divers aspects de la gestion des dossiers de santé, y compris la structure organisationnelle, les ressources humaines, les processus et les pratiques de gestion de données, l'éducation et l'utilisation des normes et de la technologie.

Le sondage a été envoyé à 149 hôpitaux partout en Ontario. Au total, 143 y ont répondu.

Voici quelques-uns des faits saillants :

- Même s'il y a une personne dans presque tous les hôpitaux qui est chargée de la protection de la vie privée, il y a une personne chargée de la qualité des données dans seulement 63 % des hôpitaux. Les hôpitaux qui ont mis en œuvre un plan ou un processus officiel en matière de qualité des données sont encore moins nombreux.
- De nombreux hôpitaux continuent d'utiliser leurs propres lignes directrices ou des règles aléatoires, à la place ou en plus des normes de codage de l'ISIS. La piètre qualité des données est notamment attribuée à l'absence de normes cohérentes.
- Seulement 11 % des hôpitaux ont indiqué que les résumés à la sortie étaient remplis et signés par un médecin dans les 48 heures qui

Principales conclusions

- 63 % des hôpitaux de l'Ontario ont désigné une personne chargée de la qualité des données.
- En moyenne, les médecins mettent 35 jours à remplir les dossiers des patients.
- 63 % des hôpitaux ont fourni des données à l'Institut canadien d'information sur la santé (ICIS) à partir de fiches incomplètes.
- 12 % des hôpitaux n'exigent pas que les personnes chargées du codage soient agréées.
- Le manque de candidates ou de candidats qualifiés est la raison la plus courante pour expliquer les postes vacants.
- Seulement la moitié des hôpitaux se sont dotés de normes de productivité concernant les diverses tâches de gestion de l'information sur la santé.
- Contrairement à la plupart des autres provinces qui utilisent un ou deux logiciels de dépouillement des dossiers, l'Ontario utilise 10 logiciels différents pour le dépouillement et 48 systèmes pour effectuer la compilation des dossiers médicaux.

suivent le départ du patient. En moyenne, les médecins mettent 35 jours à remplir les dossiers des patients.

- Même si la plupart des hôpitaux se sont dotés d'une politique qui énonce la façon de remplir les fiches des patients, seulement la moitié d'entre eux la juge efficace et une proportion encore moindre l'applique. Soixante-trois pour cent des hôpitaux ont fourni des données à l'ICIS à partir de fiches incomplètes. Les fiches incomplètes et la piètre documentation résultent souvent en l'attribution de codes à partir d'hypothèses ou de suppositions, ce qui se traduit par des variations dans les codes et des données de qualité inférieure.
- Une des principales préoccupations des professionnels de la gestion de l'information sur la santé est que les hôpitaux permettent à des personnes non agréées d'attribuer les codes des soins actifs internes et des soins ambulatoires. Le sondage a confirmé que certains hôpitaux (12 %) n'exigent pas que les personnes chargées du codage soient agréées par le Canadian College of Health Records Administrators.
- Environ le tiers (32 %) des hôpitaux ont indiqué que des postes étaient vacants dans leur

service des dossiers de santé; 49 % de ces postes vacants étaient ceux des personnes chargées du codage et du dépouillement des dossiers. Le manque de candidates ou de candidats qualifiés est la raison la plus courante pour expliquer ces postes vacants.

- Seulement la moitié des hôpitaux se sont dotés de normes de productivité concernant les diverses tâches de gestion de l'information sur la santé. Les deux tiers des hôpitaux souhaitent que l'Ontario élabore des normes provinciales de productivité.
- Contrairement à la plupart des autres provinces qui utilisent un ou deux logiciels de dépouillement des dossiers, l'Ontario utilise 10 logiciels différents pour le dépouillement et 48 systèmes pour effectuer la gestion des dossiers de santé.

« Dans l'ensemble, les résultats du sondage reflètent les résultats des sondages précédents », a indiqué Helen Whittome, qui dirige les initiatives de l'ERDS-GI visant l'amélioration de la qualité des données.

Suite à la page 4.

Lancement de partenariats en décembre

LE 1^{ER} DÉCEMBRE, LES PERSONNES chargées de la gestion de l'information dans les hôpitaux et les centres d'accès aux soins communautaires (CASC), ainsi que les représentants des principaux organismes de gestion de l'information sur la santé se réuniront à Toronto lors du lancement officiel de la première phase des partenariats locaux de gestion des données.

Tous les hôpitaux et CASC sont représentés dans ces 14 partenariats, qui s'occuperont de regrouper, de coordonner et de normaliser les tâches de gestion des données à l'échelon local. Un modèle semblable a déjà été mis sur pied dans huit autres provinces.

Une personne sera désignée pour représenter chaque partenariat au comité consultatif provincial sur les dossiers de santé. Ce comité proposera des normes et recommandera des pratiques exemplaires qui seront mises en œuvre à l'échelle de la province.

« Ces partenariats ont reçu un appui extraordinaire du milieu, explique Helen Whittome, qui dirige les initiatives de l'ERDS-GI visant l'amélioration de la qualité des données. Les personnes chargées du codage, les médecins et les administrateurs nous appuient et ils sont prêts à travailler à améliorer la qualité des données. »

Les résultats du sondage de l'ERDS-GI sur les pratiques des services de gestion des dossiers de santé des hôpitaux ontariens seront communiqués aux participants. (Voir les détails à la page 2.)

Pour plus de renseignements sur cette initiative, veuillez communiquer avec Akeela Jamal au 416 212-2374 ou par courriel à Akeela.Jamal@moh.gov.on.ca. ■

Favoriser les pratiques qui améliorent la qualité

IL EST ESSENTIEL DE FAVORISER une culture d'amélioration continue au sein de notre système de santé afin de fournir des soins de qualité. Le recours aux connaissances et à l'expérience des fournisseurs de soins de santé de première ligne peut contribuer dans une grande mesure à l'épanouissement de cette culture.

C'est avec cet objectif en tête que l'ERDS-GI a lancé une nouvelle initiative visant à recenser les pratiques qui contribuent à améliorer le rendement et la gestion de l'information dans le domaine de la santé.

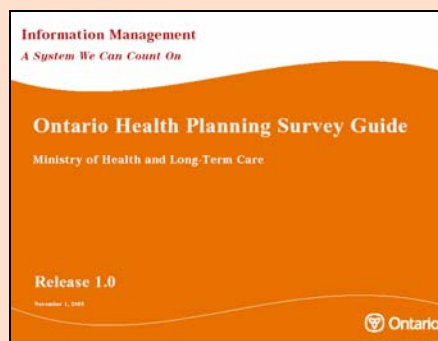
Cette initiative a fait l'objet d'un projet pilote au cours de l'été pendant que l'ERDS-GI effectuait son sondage auprès des services de gestion des dossiers de santé des hôpitaux.

La prochaine étape de cette initiative consiste à recenser les pratiques des hôpitaux de soins actifs et des centres d'accès aux soins communautaires (CASC).

L'équipe est à la recherche de pratiques quantifiables qui ont amélioré la gestion de l'information ainsi que l'efficacité, l'efficience, la pertinence, la sécurité, l'accent mis sur le patient et l'équité des services de santé. Il pourrait s'agir, par exemple, d'une nouvelle méthode de cueillette des données relatives aux autres niveaux de soins ou d'un projet de gestion du diabète. Le premier répertoire des pratiques en Ontario sera accessible sur le site Web du MSSLD au début de la nouvelle année.

Par la suite, le répertoire énumérera les pratiques du secteur des services de santé communautaire. Pour plus de renseignements, veuillez communiquer avec Akeela Jamal au 416 212-2374 ou par courriel à Akeela.Jamal@moh.gov.on.ca. ■

Nouveau guide du sondage disponible



LE RÉPERTOIRE DES BANQUES d'information fut une première dans la province et a donné lieu à la publication du *Guide des données sur la planification des soins de santé en Ontario* par l'ERDS-GI.

L'Équipe a maintenant terminé la préparation d'un deuxième guide pour les personnes chargées de la planification des services de santé.

Conçu pour être complémentaire au guide des données, le *Guide des sondages sur la planification des soins de santé en Ontario* présente les résultats de 49 sondages et fournit des renseignements utiles au sujet de ces sondages, comme la justification, la méthodologie, des statistiques et les personnes-ressources. Ces guides font partie d'une série de publications préparées par l'ERDS-GI visant à appuyer les activités locales et provinciales de planification des services de santé.

Les deux guides, disponibles en anglais seulement, sont accessibles sur le site www.health.gov.on.ca (section Professionnels, Transformer les soins de santé, Gestion de l'information). ■

Mise en œuvre d'une stratégie de GI à St. Michael's

LE 18 OCTOBRE, JEFF LOZON, CHEF DE LA direction de l'Hôpital St. Michael's, à Toronto, a rencontré le groupe d'action interne de l'ERDS-GI pour discuter du travail réalisé par l'hôpital dans le cadre de la mise en œuvre de son plan stratégique de gestion de l'information. .

Considéré comme un pionnier dans le domaine de la TI au cours des années 1980, l'hôpital avait pris, une décennie plus tard, un retard important par rapport aux autres hôpitaux. En 2000, l'hôpital a tracé une nouvelle voie en adoptant un plan de gestion de l'information à plusieurs volets qui prévoyait une infrastructure technologique fiable, une mise à niveau des appareils d'imagerie médicale, un système intégré de gestion des soins aux patients (PACS), un système intégré de gestion financière, une stratégie d'accès à l'information, et une solide plateforme d'application et de soutien des décisions.

Pendant que la mise en œuvre de cet ambitieux plan pluriannuel de plusieurs millions de dollars se poursuit, M. Lozon a partagé les leçons apprises jusqu'à maintenant. Il a indiqué que les processus doivent être modifiés avant que les nouveaux systèmes soient mis en place et que les retards dans le calendrier de mise en œuvre étaient inévitables. Selon M. Lozon, les principaux facteurs de réussite sont un leadership clair et soutenu, ainsi que la possibilité de procurer des avantages à la clientèle.

M. Lozon estime que la gestion de l'information est indispensable pour les établissements et l'ensemble du système. « Nous vivons à une époque dans laquelle l'information éclaire plus que jamais la prise de décisions, dit-il. Pour nous, elle est essentielle pour appuyer nos activités de base que sont la prestation des soins, l'éducation et la recherche. »■

Un membre de l'ERDS-GI parmi les premiers diplômés du programme de GIS



*D^{re} Candace Gibson, professeure agrégée,
Université Western Ontario, et Kathy Gilmore*

KATHY GILMORE, membre de l'ERDS-GI, est au nombre des premiers diplômés du programme de gestion de l'information sur la santé (GIS) de l'Université Western Ontario.

M^{me} Gilmore, qui a reçu son diplôme l'été dernier, collabore depuis le mois de juin à des initiatives visant à améliorer la qualité des données, telles que le sondage auprès des services de gestion des dossiers des hôpitaux.

« Je suis emballée d'être à l'avant-plan d'un projet si innovateur, a déclaré M^{me} Gilmore. Étant donné que tout contact avec le système de santé donne lieu à un échange d'information, la cueillette, l'utilisation et la gestion efficace de cette information, ainsi que les mesures visant à assurer qu'elle est exacte et accessible, sont des aspects très importants de la prestation de soins de qualité. Je suis fière de participer à cet effort. »■

Suite de la page 2.

« Nos conclusions confirment ce qu'on nous a dit lors des consultations du milieu au sujet d'initiatives qui sont en voie de réalisation, comme les partenariats locaux de gestion des données, et elles nous donnent un aperçu des besoins auxquels il faut répondre. »

Les résultats du sondage seront distribués aux membres des nouveaux partenariats locaux de gestion des données lors de leur réunion du mois de décembre.

Au début de la nouvelle année, un rapport complet sur la qualité des données sera disponible en ligne à www.health.gov.on.ca.■

Écrivez-nous

Faites-nous part de vos commentaires ou de vos questions et inscrivez-vous à la liste d'envoi du *Bulletin de gestion de l'information* en nous écrivant à HRTIM@moh.gov.on.ca.

© 2005, Imprimeur de la Reine pour l'Ontario

