

Articles du 30 mai 2008

Dans cette édition :

1. Les dossiers de santé électroniques : des pistes pour un développement optimal
2. Portrait de l'utilisation des technologies de l'information et d'Internet au Québec

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 récemment 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

Récemment, 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, 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, analyste-conseil, 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. Portrait de l'utilisation des technologies de l'information et d'Internet au

Québec - Le 15 mai dernier à Montréal et le 21 mai à Québec, le CEFRIO a tenu l'événement NetQuébec. Pour la première fois, des résultats issus de trois grandes enquêtes du Centre ont été dévoilés conjointement permettant de tracer un portrait très complet de l'état d'avancement de l'utilisation d'Internet et des technologies de l'information dans l'ensemble du Québec. Quatre grands thèmes ont été abordés et commentés par des experts du milieu : les usages d'Internet par les adultes du Québec, le portrait des PME québécoises en matière de technologies de l'information (TI), l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les citoyens du Québec et le développement des régions en matière de TI¹. De plus, pour transmettre les résultats à un plus grand nombre de personnes, l'activité a été diffusée simultanément par Webdiffusion à quelques dizaines de participants répartis dans plusieurs régions de la province et même hors Québec.

Les usages d'Internet par les adultes du Québec

Grâce à l'édition 2007 de l'enquête NETendances, le CEFRIQ a observé que le nombre d'adultes québécois qui utilisent Internet sur une base régulière continue d'évoluer. En effet, en 2007, 7 adultes du Québec sur dix (71 %) naviguaient sur Internet, leurs usages s'étant d'ailleurs diversifiés au fil du temps (intégration des outils du Web 2.0 ou Web participatif, utilisation d'Internet par appareils mobiles, téléchargement et écoute de musique, de vidéos, etc.)². De plus, si 72 % des Québécois se sont déclarés branchés à Internet à leur domicile en 2007, 83 % d'entre eux le sont au moyen d'une connexion haute vitesse.

Le portrait des PME québécoises en matière de technologies de l'information

Dans la seconde partie de la présentation, l'accent a été mis sur l'appropriation des technologies par les PME québécoises. Les résultats, issus de la seconde édition de l'enquête NetPME, prouvent qu'il y a encore du chemin à parcourir. Bien que la majorité (85 %) des PME de 5 à 499 employés soient branchées à Internet, il existe en effet un certain décalage quant au taux d'accès à Internet entre les régions métropolitaines de recensement de Montréal (88 %), de Québec (93 %) et le reste de la province (80 %). La proportion de PME branchées varie également selon le secteur d'activité (par exemple 93 % dans le secteur manufacturier) et la taille des PME (97 % chez les entreprises de 100 employés et plus). Autre résultat intéressant de l'enquête NetPME 2007 : parmi les PME branchées, 9 sur dix (89 %) le sont au moyen d'une connexion à large bande.

La présence d'un site Web se généralise dans les entreprises, puisqu'une PME sur deux (52 %) en a un. Les extranet (18 %) et intranet (24 %) demeurent encore peu utilisés. Les fonctionnalités d'affaires les plus présentes sur les sites Web des PME sont similaires à celles notées en 2006 : le service après-vente (fonctionnalité offerte par 30 % des PME qui ont un site), le catalogue électronique (29 %) et la commande en ligne (26 %). L'option de paiement en ligne (7,3 %) et le blogue corporatif (5,6 %) sont encore peu présents sur les sites des PME québécoises. Par ailleurs, 84 % des PME branchées échangent par Internet des documents avec fournisseurs et clients et 72 % transigent avec leur institution financière.

De nouveaux usages ont aussi été mesurés par l'enquête NetPME 2007 tels que l'utilisation d'Internet pour recruter de la main-d'œuvre (51 % des PME branchées utilisent Internet à cette fin), pour collaborer en ligne (31 %) et pour participer à des webconférences (19 %). Ainsi, les résultats de l'édition 2007 montrent que l'adoption des TI est plutôt stable dans les PME du Québec depuis 2006. Cette constatation indique que des efforts supplémentaires devraient être faits pour aider un plus grand nombre d'entreprises à tirer profit des TI, particulièrement auprès des PME (44 %) qui n'ont aucune intégration de leurs processus informatisés.

L'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les citoyens du Québec

En troisième partie de la présentation, les résultats tirés de la quatrième édition de l'enquête NetGouv ont été dévoilés. Cette enquête, portant sur l'accès des citoyens québécois aux services publics en ligne, a été reconduite en 2007 en intégrant cette fois des préoccupations relatives à l'inclusion numérique. Principal constat, en 2007, plus d'un adulte sur deux (52 %) au Québec a visité un site Web d'un ministère ou organisme du gouvernement du Québec. La proportion n'était que de 40 % lors de la dernière édition de NetGouv réalisée en 2004. Les Québécois (56 %) utilisent un peu plus les services publics en ligne que les Québécoises (48 %). Les 25-44 ans (67 %), la classe moyenne (71 % des adultes dont le revenu du ménage est supérieur à 60 000 \$ annuellement), les gens ayant une formation universitaire (69 %) et les personnes habitant avec des enfants mineurs (67 %) sont un peu plus enclins que les autres à visiter les sites du gouvernement du Québec.

La recherche d'information demeure la principale raison de visiter un site Web du gouvernement québécois (mentionnée par 92 % des visiteurs). La formulation de demande (34 %), l'obtention de service (33 %), la transmission d'information (26 %) et la mise à jour de son dossier (21 %) sont d'autres raisons mentionnées. Chez les internautes qui n'avaient pas utilisé les services publics en ligne, les principales raisons évoquées sont l'absence de besoin de les fréquenter (78 %) et le manque de connaissance de ce qui est offert sur ces sites (41 %), soit deux raisons fortement reliées. D'ailleurs, plus du tiers (39 %) des internautes adultes du Québec se considèrent peu ou pas du tout informés sur l'information et les services offerts en ligne par le gouvernement du Québec. En même temps, certains services sont bien connus des internautes : la possibilité de remplir ou de transmettre une déclaration de revenus (89 %), de rechercher un emploi (88 %), de payer des impôts (70 %), d'effectuer un changement d'adresse (64 %) et de faire une demande de prêts et bourses (52 %). Dans l'ensemble, les citoyens qui avaient visité un site public en ligne en 2007 se disaient très (27 %) ou assez (67 %) satisfaits des sites fréquentés. Ces visiteurs (84 %) préoyaient d'ailleurs certainement ou probablement fréquenter à nouveau ces sites dans les prochains mois.

Certains résultats relativement au phénomène de l'inclusion numérique ont aussi été présentés. Ainsi, le quart (24 %) des citoyens québécois ont indiqué ne jamais utiliser Internet et la proportion est supérieure chez les aînés, les moins nantis et les moins scolarisés. La grande majorité (85 %) de ces non-utilisateurs d'Internet ont déclaré n'avoir que peu ou pas du tout d'intérêt pour Internet et autant (90 %) ont indiqué qu'ils n'avaient pas l'impression que le fait de ne pas utiliser Internet leur causait des inconvénients. À noter cependant que 72 % des non-internautes ont accès à une personne qui pourrait les aider à utiliser Internet et 55 % à une aide pour utiliser les services publics en ligne.

Le développement des régions en matière de TI

Pour clôturer l'avant-midi de discussions, les résultats de 2007 sur l'utilisation d'Internet et du commerce électronique dans chacune des régions du Québec ont été présentés. Ainsi, si 71 % des adultes du Québec utilisaient Internet sur une base régulière en 2007, la proportion varie entre 78 % dans la région de Montréal et 64 % sur la Côte-Nord, 64 % en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine et 64 % au Bas-Saint-Laurent. Toujours en 2007, les régions urbaines comme Montréal, Laval, la Capitale-Nationale, la Montérégie et l'Outaouais demeurent en tête du classement, mais les régions périphériques ont aussi connu une plus forte hausse de l'utilisation. C'est d'ailleurs en Gaspésie-Îles-de-la-Madeleine que la plus grande croissance (+18 points de pourcentage) a été observée cette année-là comparativement à la période précédente (2005-2006). Du côté du commerce électronique, les adultes des régions urbaines sont aussi plus nombreux à acheter en ligne. Toutefois, c'est la région de l'Abitibi-Témiscamingue qui a connu la plus forte croissance entre 2007 et 2005-2006 (18 % d'acheteurs, soit 7,6 points de pourcentage de plus que pour la période 2005-2006). Il est à noter que la moyenne pour l'ensemble du Québec est de 17 %.

En conclusion

Les chiffres le prouvent, Internet fait partie de la vie d'une majorité de citoyens. Toutefois, des proportions tout de même relativement importantes de citoyens et de PME demeurent toujours exclues de l'univers numérique. Il est donc plus que jamais pertinent de déployer des efforts et des ressources pour que tous puissent y trouver leur compte le plus rapidement possible.

Note :

1- Les résultats associés à chacun des thèmes ont été présentés par Najoua Kooli, directrice de projet au CEFRIO, et commentés par des experts du domaine : Philippe Leroux, président VDL2, pour la partie sur les usages d'Internet par les adultes du Québec ; Bertrand Verbruggen, gestionnaire de projet en commerce électronique au ministère du Développement économique, de l'Innovation et de l'Exportation pour la partie sur le portrait des PME québécoises en matière de technologies de l'information ; Yvan Lauzon, conseiller associé à la directrice du soutien au développement des compétences au ministère des Services gouvernementaux pour la partie sur l'utilisation des services gouvernementaux en ligne par les citoyens du Québec; Paul Prévost, professeur associé à la Faculté des sciences de l'administration à l'Université de Sherbrooke pour la partie sur le développement des régions en matière de TI. Le tout s'est terminé par le mot des grands témoins : Denis Coderre, vice-président à l'Enseignement et à la Recherche à l'Université du Québec ; Robert Davis, vice-président Affaires publiques, Recherche et Analyse, Manufacturiers et Exportateurs du Québec ; Suzanne Létourneau, directrice des solutions électroniques et traitements massifs au ministère des Services gouvernementaux.

2- Pour en savoir davantage sur les résultats de l'enquête NETendances 2007, consulter l'article «[NETendances 2007 : les usages d'Internet au Québec se diversifient](#)» du bulletin *SISTech* de mars 2008.

Rédactrice : Sabrina Côté, analyste en statistique, CEFRIO

Ce bulletin est préparé par le CEFRIO :

Pour consulter les archives du bulletin : http://www.cefrio.qc.ca/pub_bul.cfm

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 et de créer un hyperlien à l'adresse : <http://www.infometre.cefrio.qc.ca>