

Système de gestion de l'accès aux services

BULLETIN SGAS • PRINTEMPS 2004

Le déploiement du système SGAS en cardiologie tertiaire s'est terminé en janvier 2004. Le projet SGAS se poursuit actuellement avec l'adaptation de l'application SGAS aux particularités de la radio-oncologie. Ce bulletin vous en présente brièvement le contexte d'utilisation : sans être redondant avec les processus déjà informatisés, SGAS permettra de mieux outiller les personnes responsables de la gestion de l'accès aux services en radio-oncologie et de mettre à la disposition des médecins et des gestionnaires une information fiable et pertinente. La collecte de données normalisées à la grandeur de la province sur les activités en radio-oncologie permettra d'optimiser la planification à plus long terme des activités de cette spécialité dont les demandes en services sont en pleine croissance.

L'implantation de SGAS dans un établissement est une démarche importante car elle est l'occasion de réviser les processus habituels de gestion des listes d'attente. Son utilisation régulière et adéquate nécessite changements et adaptations. Mais comme le démontre l'expérience de la cardiologie tertiaire, ces efforts apportent des avantages incontestables à toutes les personnes concernées.

Depuis le début du projet, vous êtes nombreux à nous avoir souligné la nécessité de créer des postes de pilote local, afin de veiller à une bonne utilisation de l'application et à la qualité des données obtenues. C'est pour répondre à ce besoin que le Ministère a confirmé récemment, auprès de chaque centre de cardiologie tertiaire, les montants alloués pour le financement de ces postes. Il en sera de même pour la radio-oncologie.

Enfin, si SGAS fournit déjà de nombreuses listes et rapports de gestion, un module pour la consultation locale des données statistiques est également prévu. La dernière page du bulletin vous en donne un aperçu. Quant à l'utilisation de SGAS pour la production de rapports nationaux et régionaux, elle demeure l'un des objectifs visés par le projet, et les travaux pour la constitution de la banque centrale SGAS ont débuté avec la RAMQ.

En bref : la cardiologie tertiaire

Au printemps 2003, nous vous transmettions les témoignages recueillis sur les sites d'expérimentation de SGAS. Depuis, les efforts de chacun ont porté fruit ! Tous les travaux d'implantation sont terminés et les 30 services de chirurgie cardiaque, d'hémodynamie et d'électrophysiologie du réseau utilisent quotidiennement l'application SGAS. Ce déploiement fut un vrai succès : j'en profite pour remercier sincèrement toutes les personnes qui y ont participé et sans qui le projet n'aurait pu être mené à terme.

En novembre 2003, le Collège des médecins du Québec, en collaboration avec le Réseau québécois de cardiologie tertiaire et le MSSS, a diffusé auprès de tous ses membres un énoncé de position intitulé *La gestion de l'accès aux services en cardiologie tertiaire : Pour une approche systématique*. Cet énoncé était complété par les formulaires normalisés de demande de services. La diffusion du document a certainement contribué à une meilleure compréhension du projet par les médecins qui doivent faire usage de ces formulaires et à une adhésion élargie à la normalisation des processus de demandes de services.

Maintenant que la première version de l'application est utilisée quotidiennement dans tous les centres, il reste encore aux utilisateurs à se l'approprier pleinement. Par l'entremise du comité des utilisateurs, qui sera mis sur pied très prochainement, les utilisateurs pourront participer à l'évolution de leur application, pour qu'elle réponde pleinement aux besoins de tous et en fonction des intérêts des usagers.

En bref : la radio-oncologie

L'arrivée de SGAS en radio-oncologie permettra d'outiller les responsables de l'accès aux services pour la gestion informatisée des listes d'attente. Actuellement, ce processus est réalisé manuellement dans la plupart des centres de radio-oncologie. Ainsi, SGAS favorisera un processus d'accès aux services plus équitable pour tous les usagers. De plus, les médecins spécialistes, tout comme les gestionnaires à tous les niveaux, disposeront en temps réel de données fiables et normalisées permettant une évaluation juste des activités et des besoins en radio-oncologie.

L'implantation de SGAS sera aussi l'occasion d'uniformiser à la grandeur du Québec le processus de demande de consultation avec un radio-oncologue et les informations cliniques conservées à la suite de cette consultation. Deux formulaires ont été élaborés à cette fin et seront soumis pour approbation au Comité avisé en radio-oncologie et au Comité de normalisation des formulaires du dossier de l'utilisateur du réseau de la santé et des services sociaux. Leur utilisation sera généralisée en 2004 avec le déploiement progressif de l'application.

Si vous avez des questions ou désirez de plus amples informations sur le système SGAS, n'hésitez pas à communiquer avec nous. ■

Michel Piraux, M.D.

*Président du comité directeur et directeur du projet
Direction de l'organisation des services médicaux et de l'excellence clinique
Direction générale des affaires médicales et universitaires*

SGAS pour la radio-oncologie

Le contenu de l'application SGAS pour les centres de radio-oncologie a été défini à partir de réflexions et d'analyses rigoureuses (voir l'encadré ci-contre). Les prototypes d'écran et les scénarios d'utilisation du futur système ont été validés et approuvés par le Comité adviseur en radio-oncologie.

Les prochaines étapes à réaliser d'ici l'été 2004 comprennent le développement de l'application par le fournisseur selon les spécifications établies, l'expérimentation de l'application à l'Hôpital général de Montréal (CUSM) et à l'Hôtel-Dieu de Québec (CHUQ), puis son déploiement dans les huit établissements restants.

L'informatisation des listes d'attente : l'objectif principal du système SGAS pour la radio-oncologie

Dans la plupart des départements de radio-oncologie, la sélection d'un usager pour la programmation d'une consultation, de ses examens ou de son traitement est effectuée à partir de documents papier ou de fichiers Excel.

Avec SGAS, la gestion des listes d'attente sera informatisée et tiendra compte de tous les paramètres requis – date de réception de la demande, priorités cliniques, statut de l'usager, etc. Ainsi les personnes responsables des listes d'attente pourront beaucoup plus facilement consulter la liste des usagers, repérer ceux qui ont le profil recherché et effectuer une sélection selon des critères justes et équitables. De plus, la gestion des listes sera effectuée de façon similaire dans l'ensemble des départements de radio-oncologie de la province.

Pas de planification ni de rendez-vous dans SGAS pour le volet radio-oncologie

L'implantation de SGAS dans les départements de radio-oncologie ne vise pas à couvrir des processus déjà informatisés.

Pour la planification et la programmation détaillée des traitements, plus de la moitié des centres ont recours à des systèmes d'information développés par les fournisseurs d'appareils de traitement et, règle générale, directement reliés aux accélérateurs nucléaires. Ces volets ne seront donc pas inclus dans SGAS.

Quant à la prise de rendez-vous pour la consultation et les étapes préparatoires, elle est généralement réalisée à l'aide du système de rendez-vous du centre hospitalier, utilisé pour de multiples services. SGAS ne se substituera pas non plus à ces systèmes existants.

L'analyse des besoins (2002-2003)

- Audits des processus de travail dans les départements de radio-oncologie des 10 établissements visés.
- Analyse en profondeur des besoins avec la collaboration du réseau (CUSM, CHUQ et CHRTR).
- Réflexions du Comité adviseur en radio-oncologie.
- Proposition de scénarios d'utilisation de SGAS en radio-oncologie.
- Élaboration de prototypes (images d'écran) de la future application.
- Amélioration des prototypes avec la collaboration des sites pilotes et du Comité adviseur.
- Approbation finale des prototypes par le comité adviseur.
- Établissement par le Comité adviseur des niveaux de priorité et des délais d'accès médicalement acceptables.

Les données saisies dans SGAS

L'informatisation des listes d'attente requiert la gestion de certains paramètres : dates prévues et dates réelles, informations cliniques, avis d'acceptation. Ces paramètres sont nécessaires pour déterminer le statut de l'usager et le classer adéquatement dans une liste.

Dans un premier temps, les valeurs de ces paramètres devront être saisies dans l'application SGAS : aucun lien ne sera établi avec les autres systèmes d'information utilisés en radio-oncologie, à l'exception des systèmes d'index-patient.

Des travaux seront éventuellement réalisés pour permettre le transfert d'information vers SGAS, à partir des systèmes de rendez-vous d'une part, et à partir des systèmes reliés aux accélérateurs d'autre part. Mais ces travaux ne pourront débuter qu'avec l'accord des fournisseurs concernés et l'assurance que l'intégrité des données des autres systèmes ne sera pas menacée.

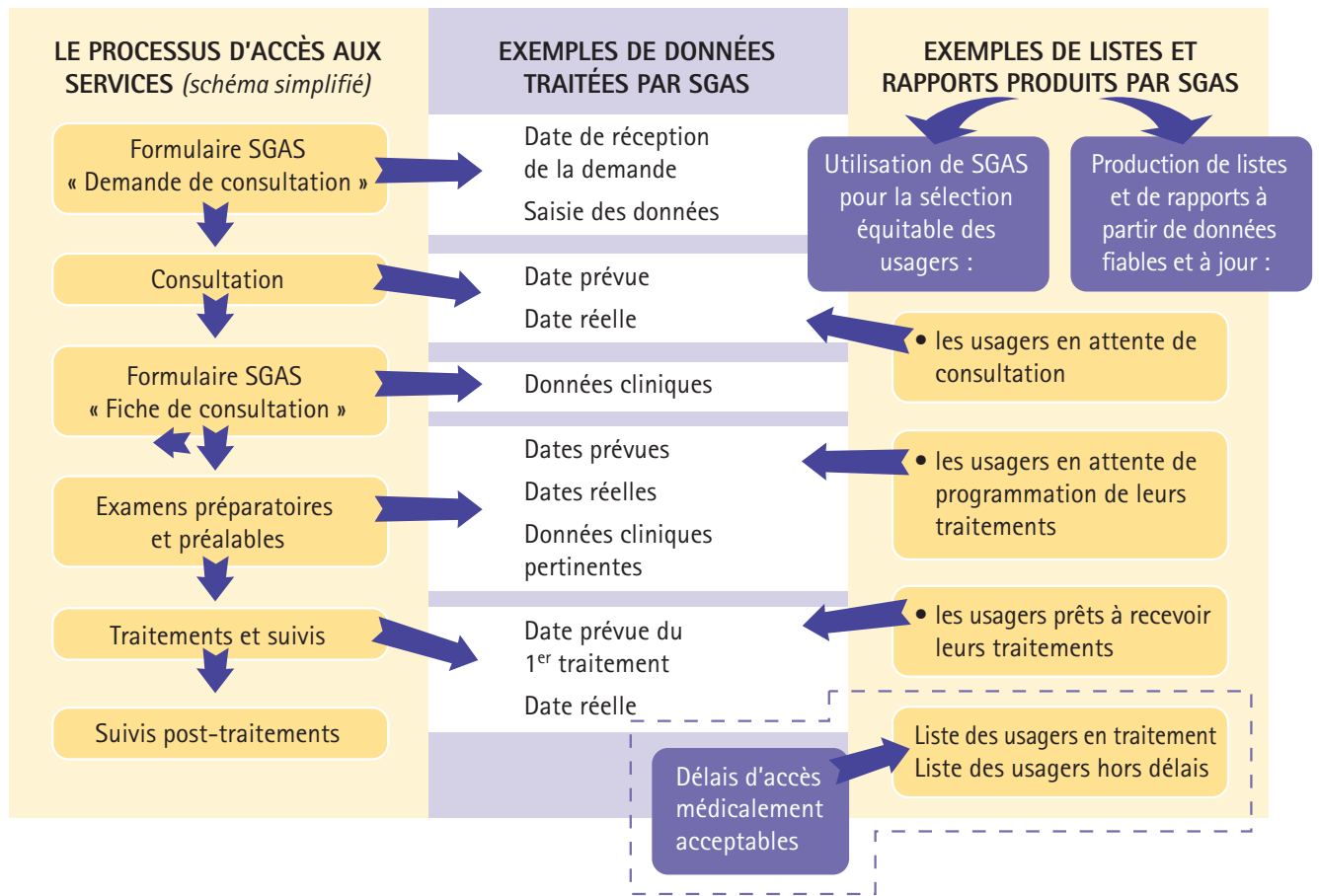
Les formulaires reliés à l'implantation de SGAS

L'implantation de SGAS sera l'occasion de standardiser certains processus en radio-oncologie, et ce, à l'échelle du réseau.

« Demande de consultation » : ce formulaire sera rempli par le médecin référant, en format papier. Ultiment, le système SGAS permettra aux médecins de soumettre leurs demandes de consultation en format électronique.

« Fiche de consultation » : ce formulaire sera rempli par le radio-oncologue à la suite de la consultation de l'usager. Il contient l'avis d'acceptation ou le refus de l'usager et les informations cliniques utiles pour établir le niveau de priorité de l'usager.

L'utilisation de l'application SGAS en radio-oncologie



Niveaux de priorité et délais d'accès

Dès le moment où un usager est médicalement prêt à recevoir son traitement, le Comité aviseur en radio-oncologie reconnaît que ce traitement devrait pouvoir débuter immédiatement.

Néanmoins, afin de pouvoir établir l'urgence relative de chaque cas et allouer de façon optimale le temps de traitement disponible, le Comité aviseur a convenu de quatre niveaux de priorité en fonction des diagnostics possibles. Tous les centres utiliseront donc la même grille de classification des priorités dans leur application SGAS.

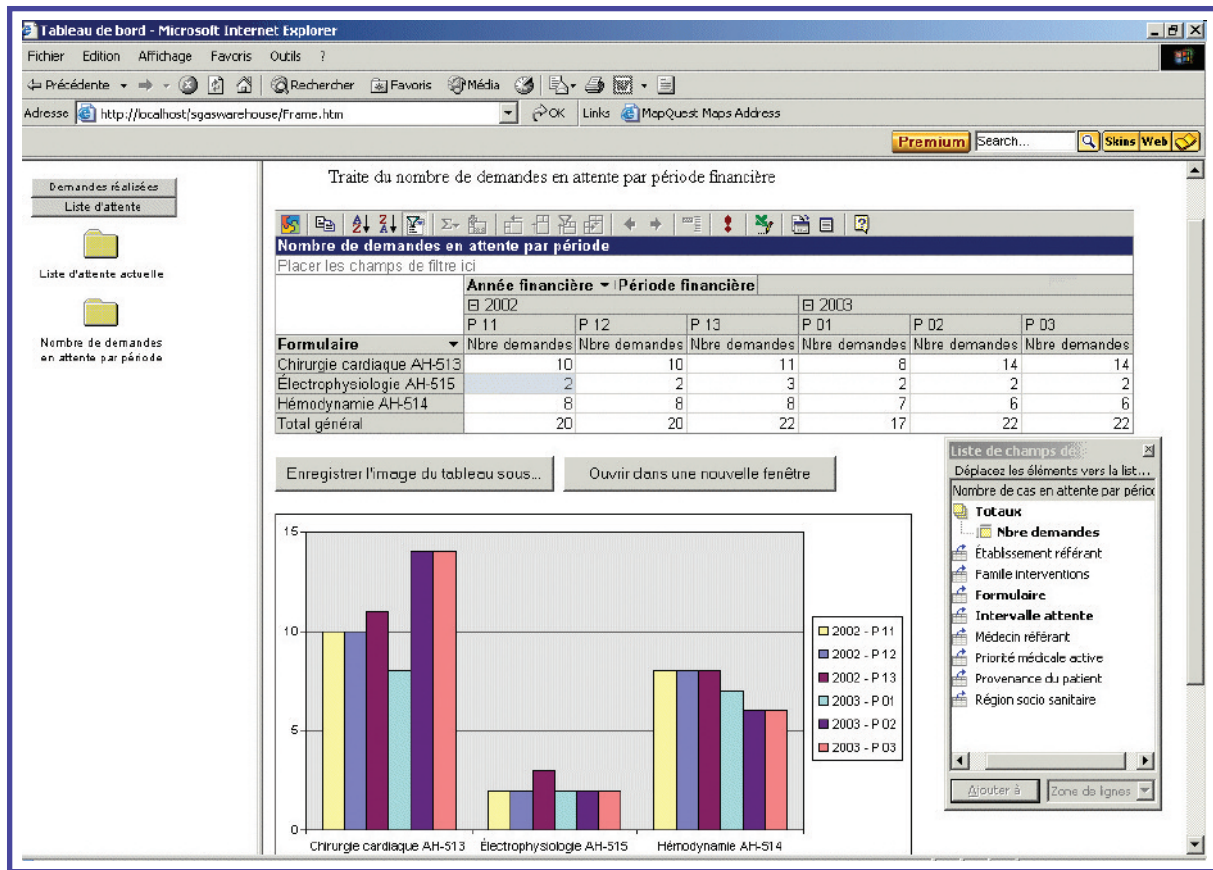
Le tableau de classification des priorités est disponible pour consultation dans la section Web du projet SGAS.

Les avantages de l'implantation de SGAS

- Pour l'utilisateur : un accès équitable aux services, selon son niveau de priorité clinique et la disponibilité des ressources.
- Pour les responsables de l'accès aux services : un outil informatisé pour la gestion des listes d'attente, qui facilite la sélection équitable des usagers et la production des rapports de gestion requis.
- Pour les médecins spécialistes en radio-oncologie : un accès à tout moment à l'état des listes d'attente et au volume d'activité, avec des données fiables et à jour.
- Pour les gestionnaires des établissements : une source d'information fiable pour évaluer la capacité de l'établissement à répondre aux demandes de service et justifier des projets de développement ou des stratégies temporaires.
- Pour les agences régionales et le MSSS : un portrait réel de la situation en radio-oncologie (volume d'activité et listes d'attente) avec des données comparables. Des données fiables pour planifier la répartition des ressources à long terme ou adopter des mesures temporaires.

L'analyse locale des données : des statistiques à portée de la main

Au-delà des listes d'attente et des rapports de gestion, SGAS offre la possibilité de réaliser diverses analyses statistiques à partir des données recueillies. Au niveau local, l'outil se présente sous la forme d'un module spécial de SGAS, qui sera disponible au cours du printemps 2004 dans les centres de cardiologie tertiaire. Les responsables des listes d'attente recevront une formation d'une journée, puis pourront faire connaître aux gestionnaires et aux médecins spécialistes l'information à leur disposition.



Gestionnaires locaux et spécialistes auront le choix entre consulter des rapports papier, accéder à des fichiers Excel mis à jour automatiquement par SGAS ou encore effectuer leurs propres requêtes dans le module de statistiques.

Le module statistique de SGAS est un outil facile à utiliser. Chaque rapport généré peut être modifié à l'écran, en faisant varier les valeurs des différents paramètres (période, spécialité, délais d'attente de l'utilisateur, etc.) ou encore en naviguant dans un niveau de détail additionnel. L'outil laisse toute la flexibilité requise pour répondre à un grand nombre de besoins des établissements.

Le module contient des données statistiques préagrégées sur des sujets spécifiques. En cardiologie tertiaire, il s'agit de données sur :

- les listes d'attente actuelles
- les demandes réalisées
- le nombre de cas en attente par période
- le nombre de procédures réalisées

Par ailleurs, l'accès à l'entrepôt de données local de SGAS sera possible à partir de n'importe quel outil d'analyse ou de rapport. Des travaux sont en cours pour fournir les éléments nécessaires et établir des modalités d'accès qui protégeront l'intégrité et la confidentialité des données nominatives.

Pour nous joindre

Directeur du projet Dr Michel Piraux
Direction de l'organisation des services médicaux et de l'excellence clinique
 Ministère de la Santé et des Services sociaux
 Téléphone : (418) 266-6969
 Courriel : michel.piraux@msss.gouv.qc.ca

Chef de projet
 M. Claude Isabel
Consultant pour SOGIQUE
 Téléphone : (418) 871-2777
 Courriel : claude.isabel@gestisys.com

Pour joindre les autres membres de l'équipe SGAS, consultez la page Contacts dans la section Web du projet : www.sogique.qc.ca/SGAS

Le présent bulletin est publié à 2 000 exemplaires et est acheminé dans tous les centres hospitaliers visés par le projet SGAS et aux directeurs des services professionnels de tous les centres hospitaliers du réseau.

Si vous souhaitez que votre nom soit ajouté à la liste d'envoi, veuillez communiquer avec nous par courriel Lotus Notes à l'adresse suivante : SGAS_information_&00SOG@msss.gouv.qc.ca. (ou encore, si vous n'utilisez pas Lotus Notes : SGAS_information_&00SOG@msss.gouv.qc.ca). Merci de nous préciser si vous souhaitez recevoir la version imprimée ou électronique du bulletin.

Les bulletins d'information du projet SGAS sont disponibles sur les sites Web du MSSS (www.msss.gouv.qc.ca, section Documentation, Publication) et de SOGIQUE (www.sogique.qc.ca/SGAS).

Le genre masculin utilisé dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes.
 Dépôt légal
 Bibliothèque nationale du Québec, 2004
 Bibliothèque nationale du Canada, 2004
 ISSN1499-1756