

Rapport de synthèse de l'enquête auprès des membres

# Outils technologiques favorisant l'efficacité opérationnelle

Alliance pour des communautés en santé

*Ensemble de ressources pour l'expansion des  
équipes de soins interprofessionnelles*  
Novembre 2024



**Alliance for Healthier Communities**  
*Advancing Health Equity in Ontario*

# Table des matières

Introduction.....	1
Résumé.....	2
Logiciels de transcription.....	3
Inscription lors des rendez-vous.....	5
Outils de gestion des listes d'attente.....	5
Appels de rappel.....	6
Aiguillages électroniques.....	7
Réservation de rendez-vous en ligne.....	8
Consultations en ligne/eConsultation.....	9
Lignes directrices cliniques (« UpToDate »).....	9
Télécopie électronique.....	10
Gestion électronique des résultats d'analyse en laboratoire.....	11
Gestion des ordonnances.....	12
Autres.....	13

## Introduction

Les défis auxquels font face les organisations de soins de santé, notamment les restrictions budgétaires, la croissance de la population et la difficulté à recruter et à retenir le personnel, alimentent une crise de l'accès aux soins de santé primaires. Même s'il n'y a pas de solution magique pour relever ces défis, certains outils technologiques peuvent aider à accroître l'efficacité opérationnelle, à alléger la charge administrative et à améliorer l'expérience des clients et des prestataires de soins de santé. Ces outils peuvent ensuite faciliter l'accès aux soins et renforcer la résilience du système de santé.

En septembre 2024, l'Alliance a mené une enquête informelle auprès de ses membres pour évaluer l'utilisation et l'efficacité des outils. Le personnel de 39 organisations membres de l'Alliance a répondu à l'enquête, et ce document présente un survol des principaux enseignements. Nous avons également dressé [une liste, en annexe](#), des organisations qui ont déclaré avoir utilisé chaque outil.

Nous espérons que les idées et les expériences partagées par vos collègues vous aideront à trouver des solutions pour améliorer l'accès aux soins pour vos clients et vos communautés. Si vous désirez obtenir davantage d'informations sur l'une de ces technologies ou si vous avez besoin d'aide pour entrer en contact avec des organisations qui les utilisent, contactez-nous à [QI@AllianceON.org](mailto:QI@AllianceON.org). Nous serons heureux de vous aider.



## Résumé

Nous avons invité les personnes sondées à fournir des détails sur l'expérience de leur organisation concernant l'utilisation de 13 catégories de logiciels dans les milieu de soins de santé primaires, qui pourraient potentiellement accroître l'efficacité opérationnelle. Nous avons reçu 39 réponses utilisables.

Les outils de communication et d'intégration avec d'autres parties du système de santé sont les plus souvent mentionnés. Presque tous les répondants ont affirmé que leur organisation utilise des logiciels de télécopie électronique et d'aiguillage électronique. De larges majorités ont également rapporté utiliser des logiciels de consultation virtuelle (e-Consultation), de gestion électronique des résultats d'analyse en laboratoire (p. ex., un logiciel e-Lab comme le système d'information de laboratoire de l'Ontario/OLIS), un système de réservation de rendez-vous en ligne (p. ex., un logiciel de « OAB » comme OceanMD), ainsi que des solutions logicielles pour les lignes directrices cliniques, la communication avec le personnel et la gestion des ordonnances (p. ex., PrescribIT).

Toutefois, les outils utilisés pour la communication avec les clients et la coordination des rendez-vous sont beaucoup moins répandus. Moins de la moitié des répondants ont déclaré utiliser des solutions automatisées pour l'inscription lors des rendez-vous, la gestion des listes d'attente ou les appels de rappel. Très peu d'entre eux ont déclaré utiliser un logiciel de portail client. La seule exception est un système de réservation de rendez-vous en ligne, utilisée par un peu plus de la moitié des répondants.

La plupart des organisations qui ont déclaré utiliser un outil ont rapporté qu'il était soit entièrement déployé (utilisé par l'ensemble du personnel concerné dans l'organisation), soit partiellement déployé (utilisé régulièrement par un groupe d'employés). Dans de nombreux cas où les organisations ont déclaré un déploiement partiel d'un outil, le coût a été cité comme le principal obstacle à un déploiement généralisé; cependant, dans certains cas, l'obstacle était la réticence du personnel, des intervenants ou des clients.

Les logiciels de transcription médicale sont les seuls outils pour lesquels les réponses révèlent une évolution dans l'utilisation. Bien que la majorité des organisations interrogées utilisent des outils de transcription, la plupart d'entre elles en sont à leurs premiers pas ou à des étapes partielles de déploiement, et un grand nombre d'entre elles décrivent leur organisation comme étant en phase de test. Il est aussi fréquent que les organisations déclarent se servir de plusieurs outils de transcription, parfois avec différents membres du personnel, parfois pour des raisons distinctes.

Les sections suivantes présentent un peu plus d'informations sur ce que les répondants ont rapporté concernant l'utilisation par leur organisation de chaque catégorie de logiciels.

Vous trouverez en annexe une liste d'organisations utilisant différents logiciels. Pour plus d'informations ou pour entrer en contact avec l'un d'entre eux, veuillez envoyer un courriel à [QI@allianceon.org](mailto:QI@allianceon.org).



# Logiciels de transcription

- Un peu plus de la moitié des répondants ont affirmé que leur organisation utilisait un logiciel de transcription.
- Plusieurs outils sont utilisés; Dragon Dictate est le logiciel le plus courant, et plusieurs organisations ont recours à plus d'un logiciel.
- Réponse globale : optimisme prudent.
- Avantages : efficacité, expérience des clients et des intervenants, bons résumés de rencontres.
- Freins à l'utilisation : limites techniques affectant la précision et l'équité; coût.

Les outils de transcription sont utilisés depuis plusieurs années dans le domaine des soins de santé primaires communautaires pour alléger la charge de travail liée à la prise de notes. La récente prolifération d'outils assistés par l'intelligence artificielle (IA) a suscité un vif intérêt au sein des membres de l'Alliance. Environ les deux tiers des répondants à notre enquête utilisent au moins un de ces outils.

Les données de l'enquête révèlent que l'utilisation de ces outils dans notre secteur est en plein essor. Même si le nombre d'organisations qui disent s'en servir est assez élevé, comparativement à d'autres outils plus anciens abordés par l'enquête, la plupart d'entre elles rapportent qu'elles en sont au début du déploiement ou que l'outil n'est utilisé que par une fraction du personnel clinique. Plusieurs ont rapporté tester le logiciel avec un petit groupe.

*«Nous en sommes à la phase initiale de la mise en œuvre. Certains médecins le mettent à l'essai. Zoom AI a été entièrement mis en œuvre pour la rédaction des comptes-rendus par notre assistant de direction.»*

Dragon Dictate est l'outil de transcription le plus souvent cité par les répondants à l'enquête, mais il y en a 12 autres. De plus, un nombre important de répondants déclarent utiliser des outils de transcription assistée par l'IA. Dans certains cas, ils ont mentionné tester un logiciel avec certains intervenants; dans d'autres, ils ont rapporté se servir d'un outil pour la documentation clinique et d'un autre pour les tâches administratives de prise de notes, comme les comptes-rendus de rencontres.

*«Tali AI est utilisé par certains membres de notre équipe clinique et est presque entièrement mis en application. D'autres logiciels de transcription assistée par l'IA aident à la prise de notes lors des réunions.»*

Dans l'ensemble, les commentaires témoignent d'un optimisme prudent. Les avantages principaux sont l'optimisation de l'efficacité, l'amélioration de l'expérience des clients et des intervenants, ainsi que la production de comptes-rendus de rencontres clairs et concis.

*« La transcription automatique permet de gagner du temps par rapport à la transcription manuelle, ce qui laisse aux employés plus de temps pour se concentrer sur des tâches plus stratégiques. »*

*«La transcription automatique a suscité des éloges de la part des intervenants et des clients pour son impact positif sur les consultations cliniques. Ils ont fait état d'une*



*amélioration de la qualité de leurs échanges. Les intervenants ont rapporté ne plus avoir à consacrer autant de temps aux tâches administratives.»*

*«Les outils de transcription assistée par l'intelligence artificielle simplifient la prise de notes pendant les réunions, ce qui permet de produire des comptes-rendus plus détaillés et une meilleure documentation des prochaines actions à communiquer à l'ensemble de l'équipe.»*

Les principaux inconvénients sont une traduction médiocre, une fonctionnalité limitée dans les environnements bruyants, des difficultés avec les accents et le jargon, et l'incapacité à saisir la complexité de la santé.

*«Le personnel prenant part au projet pilote a rapporté que la qualité de la traduction française est médiocre et que les clients ayant des préoccupations multiples ne sont pas bien pris en compte par la transcription. Parfois, la note est tellement incorrecte qu'elle entraîne beaucoup de travail. Jusqu'à présent, c'est un bon outil pour les consultations traitant d'un seul problème.»*

*«Ce sont les premières étapes, et le personnel l'apprécie jusqu'à présent. Parmi les écueils, on peut citer l'incapacité à déceler les déterminants sociaux de la santé comme indicateurs ou obstacles à la santé.»*

*«La transcription automatique peut vous faire gagner du temps, [mais] je ne la recommanderais pas en raison de ses fréquentes erreurs, de sa difficulté à gérer le jargon spécialisé, les accents ou les environnements bruyants.»*

Certains répondants ont déclaré que le temps nécessaire pour examiner et corriger les transcriptions annulait les économies de temps. De plus, le coût a été cité comme un frein à un déploiement généralisé.

*«...permet dans certains cas une gestion plus efficace du temps, mais parfois, les GML [grands modèles de langage] ne sont pas encore perfectionnés, et il est donc nécessaire qu'un humain fasse la vérification.»*

Plusieurs organisations ont réalisé des tests avec seulement quelques intervenants, mais n'ont pas souhaité étendre le système à d'autres personnes sans obtenir un financement additionnel pour l'achat de droits d'utilisation.

*«Nous ne disposons que de fonds limités et seuls quelques médecins ont pu bénéficier de cet outil pour leur travail.»*

*«Nous avons récemment testé la dictée avec un très petit nombre de prestataires. Le coût est un obstacle à un déploiement généralisé.»*

## Étude sur les outils de transcription assistée par l'IA

Ceux qui s'interrogent sur le potentiel des outils de transcription assistée par l'IA pourraient être intéressés par une [évaluation clinique](#) menée en 2024 par des chercheurs du Women's College Hospital, d'Ontario MD et du eHealth Centre of Excellence. Cette étude examine le potentiel de ces outils à alléger la charge administrative dans les soins de santé primaires. Dans l'ensemble, l'étude a montré que les outils de transcription assistée par l'IA peuvent alléger la charge administrative et l'épuisement professionnel, favoriser la production rapide de notes de



meilleure qualité et soulager la charge cognitive. Toutefois, elle a également révélé des lacunes qui doivent être corrigées, en particulier dans les domaines qui pourraient entraîner des inégalités en matière de santé.

## Ressources de l'Alliance pour faciliter l'adoption d'outils de transcription assistée par l'IA

L'Alliance pour des communautés en santé reconnaît le grand potentiel transformateur des outils de transcription assistée par l'IA dans les soins de santé primaires. Plusieurs de nos membres sont impatients de commencer à les utiliser. Nous reconnaissons également qu'il existe des écueils et des questions d'équité à régler. Nous nous sommes engagés à accompagner nos membres dans ce contexte évolutif en créant une communauté de pratique pour les utilisateurs d'outils de transcription assistée par l'IA dans le secteur et en examinant la possibilité d'adopter une solution commune pour celui-ci.

## Inscription lors des rendez-vous

- L'utilisation déclarée est inférieure à celle de la plupart des autres logiciels de l'enquête.
- La plupart des organisations qui se servent d'un logiciel d'inscription automatisée utilisent Ocean.
- La réponse est très largement positive; aucun commentaire négatif.
- Avantages : efficacité accrue et expérience client améliorée.

Environ un tiers des répondants ont déclaré que leur organisation avait mis en place un système d'inscription automatisée lors des rendez-vous à l'aide de kiosques Ocean. Presque toutes ces organisations ont déployé cet outil de manière généralisée, et les répondants le recommanderaient à leurs collègues. Ils ont observé que cet outil augmentait l'efficacité opérationnelle en faisant gagner du temps au personnel administratif. Ils ont également noté qu'il améliorerait l'expérience des clients en éliminant les files en salle d'attente et en leur donnant un sentiment de contrôle sur la situation.

*«Il permet à la réception de se concentrer sur l'accueil téléphonique et la prise de rendez-vous. Il peut également mettre à jour les données démographiques et réaliser des enquêtes.»*

*«Évite les files en salle d'attente»*

*«Accorde plus de pouvoir aux clients»*

## Outils de gestion des listes d'attente

- L'utilisation déclarée est inférieure à celle de la plupart des autres outils logiciels de l'enquête.
- La plupart des organisations qui gèrent les listes d'attente à l'aide d'un logiciel le font avec PS Suite.
- La réponse est très largement positive; aucun commentaire négatif.



- Avantages : amélioration de l'accès et standardisation des procédures.

Seuls quelques répondants ont rapporté que leur organisation se sert d'outils logiciels pour gérer ses listes d'attente. Dans la plupart des cas, elles utilisent PS Suite. Les répondants ont affirmé que l'outil leur permet de fixer des rendez-vous aux clients qui en ont besoin en remplissant les plages libres dans l'horaire des intervenants.

*«Les listes d'attente nous permettent de tenir facilement une liste d'annulation pour chaque médecin ou IP afin de remplir rapidement les plages horaires en cas d'annulation, ainsi qu'une liste d'attente pour un service qui est en suspens lorsqu'un poste est vacant.»*

*«Cela permet de suivre facilement les patients qui attendent pour avoir un rendez-vous plus tôt. Possibilité de remplir les plages horaires de dernière minute et d'utiliser les ressources de manière plus efficace.»*

Deux des organisations utilisent PS Suite en combinaison avec d'autres outils. Une organisation a choisi PS Suite pour ses services cliniques et « Blue Lemon » pour ses programmes communautaires, appréciant l'interface conviviale de « Blue Lemon » et sa capacité à être adapté pour un CSC.

## Appels de rappel

- Moins de la moitié des répondants à l'enquête ont indiqué que leur organisation utilisait un logiciel de rappel automatisé<sup>1</sup>.
- Ocean est le plus utilisé.
- Les avis sont généralement positifs, les répondants recommanderaient ces outils à leurs collègues.
- Avantages : allègement de la charge administrative et diminution du nombre d'absences aux rendez-vous.
- Frein à l'utilisation : certaines organisations aimeraient utiliser la messagerie texte, mais trouvent que le coût en est trop élevé.

Moins de la moitié des répondants ont mentionné se servir d'un logiciel de rappel, mais la plupart d'entre eux ont affirmé avoir déployé cet outil au sein de toute leur organisation. Presque tous ces répondants ont affirmé utiliser Ocean à cette fin. « Pomelo » et « School Messenger » ont chacun été mentionnés par un répondant.

Presque toutes les organisations qui utilisent un tel logiciel le recommanderaient à leurs collègues d'autres organisations. Selon les commentaires, le logiciel améliore l'efficacité en allégeant la charge de travail administrative et le taux d'absentéisme aux rendez-vous, et en rappelant aux clients les éléments à apporter à leur rendez-vous.

---

<sup>1</sup> La formulation de la question de l'enquête, qui mentionnait explicitement les « appels de rappel », pourrait avoir entraîné une sous-déclaration des rappels automatisés par « messages textes » ou « courriels » par les répondants. Toutefois, plus d'un tiers des personnes ayant indiqué utiliser ce type de logiciel l'ont fait avec le commentaire supplémentaire que c'était pour les courriels.



Plusieurs répondants aimeraient plutôt pouvoir envoyer des rappels par textos, mais cette option est trop dispendieuse.

*«Nous envoyons des rappels [avec Ocean] par courriel. Cependant, tous les clients n'ont pas accès au courrier électronique, ce qui constitue un obstacle. Le coût des rappels par messagerie texte est un obstacle à leur utilisation.»*

*«Nous utilisons Ocean pour les courriels de rappel, et non pour les appels. Nous pensons que l'option par texto serait bien meilleure, mais elle est beaucoup trop chère.»*

*«J'aimerais beaucoup pouvoir envoyer des textos [avec Pomelo]. Pourriez-vous s'il vous plaît, demander des fonds pour les opérations, y compris l'informatique clinique?»*

## Aiguillages électroniques

- Presque universellement utilisé, mais pas par l'ensemble du personnel.
- Presque toutes les organisations utilisent Ocean.
- Dans l'ensemble, les commentaires sont favorables et les répondants le recommanderaient à leurs collègues.
- Avantages : efficacité, expérience des clients, et qualité des soins.
- Freins à l'utilisation : prix élevé, complexité.

Presque tous les répondants disent que leur organisation utilise un système d'aiguillage électronique, et presque exclusivement Ocean. Ils le recommanderaient tous à leurs collègues. Une seule organisation utilise « CareDove ». Elle n'a pas répondu si elle le recommanderait.

Les avantages cités sont la facilité d'utilisation, l'efficacité et l'intégration du système. Selon les répondants, les aiguillages électroniques permettent de gagner du temps et de réduire les coûts de main-d'œuvre associés. La plupart des répondants ont constaté que les aiguillages électroniques simplifient et standardisent la communication, permettent l'intégration des aiguillages dans les dossiers des clients dans le DME et facilitent l'accès aux spécialistes d'autres établissements. De plus, en réduisant le risque d'erreurs et les retards associés aux télécopies et à la saisie manuelle des données, les aiguillages électroniques améliorent les soins aux patients.

*«Les aiguillages en ligne peuvent contribuer à diminuer le nombre d'erreurs découlant de la saisie manuelle des données et du transfert d'informations.»*

*«Il permet de trouver facilement des prestataires proches du lieu de résidence des patients.»*

*«Processus et notifications de réception/mise à jour en temps opportun et large éventail de possibilités d'aiguillages.»*

Plusieurs répondants ont souligné que leur utilisation généralisée dans le système de santé facilite la navigation et l'intégration dans le système. Cependant, quelques répondants ont mentionné des inconvénients, tels que le fait que tous les spécialistes n'utilisent pas Ocean, ce qui entraîne des problèmes de suivi après un aiguillage électronique, ou que les informations diagnostiques sont renvoyées par le GRH, ce qui nécessite une saisie manuelle des données.



*«Ocean n'ajoute pas les images diagnostiques au dossier et le rapport est envoyé au prestataire de soins primaires par l'intermédiaire du GRH (gestionnaire des rapports d'hôpitaux). Cela alourdit la charge de travail.»*

Les avis divergent sur la facilité d'utilisation. Certains répondants ont décrit le service d'aiguillage d'Ocean comme étant «convivial» pour les prestataires. Toutefois, quelques-unes d'entre elles ont estimé que la grande quantité d'informations nécessaires pour créer un aiguillage en ligne était considérable et constituait un obstacle à son utilisation. L'une d'entre elles a indiqué qu'elle avait déjà utilisé CareDove et qu'elle avait rencontré des problèmes semblables.

## Réservation de rendez-vous en ligne

- Environ deux tiers des répondants ont déclaré que leur organisation utilisait un logiciel de réservation de rendez-vous en ligne.
- En général, les commentaires sont favorables, malgré quelques réserves.
- Avantages : autonomie du client, réduction du nombre de rendez-vous manqués, efficacité.
- Freins à l'utilisation : difficultés pour clients qui n'ont pas de carte d'assurance santé, complexité de la mise en place, coût élevé.

La plupart des répondants ont affirmé que leur organisation utilisait un logiciel de réservation de rendez-vous en ligne, à divers stades de déploiement. La plupart des organisations se servent d'Ocean, soit exclusivement, soit en combinaison avec Calendly. Un centre a rapporté utiliser seulement Pomelo.

La plupart de ceux qui utilisent un tel logiciel disent qu'ils le recommanderaient à des collègues, mais cette recommandation est souvent assortie d'un avis. Quelques-uns sont restés neutres ou ont déclaré qu'ils ne le recommanderaient pas.

Beaucoup de ceux qui recommandent l'outil louent son potentiel à accroître l'autonomie des clients. Ils ont également noté une réduction des absences et des rendez-vous manqués.

*«Les clients apprécient ce service, qui leur permet de fournir plus de détails sur leurs rendez-vous, permettant ainsi aux intervenants de mieux se préparer, et de reporter leur rendez-vous au besoin.»*

Toutefois, certains ont affirmé que seul un petit nombre de leurs clients se sentent à l'aise avec le système, que l'adhésion de la communauté est limitée ou qu'il ne convient peut-être qu'aux clients «très fonctionnels».

Plusieurs répondants, dont certains ont déclaré qu'ils recommanderaient l'outil, ont décrit les défis importants et l'investissement en temps requis pour mettre en place le système et établir un nouveau flux de travail.

*«Il faut refaire tous les horaires dans PS Suite; seulement mis en œuvre avec une personne à ce jour.»*

*«Il s'agit d'une adaptation à la gestion adéquate des horaires dans PSS et il est nécessaire d'ajuster le flux/processus de travail au départ pour s'assurer que [la réservation de rendez-vous en ligne] fonctionnera correctement.»*



Plusieurs ont également cité le coût du logiciel de réservation de rendez-vous en ligne comme un obstacle à son déploiement dans leur organisation.

## Consultations en ligne/eConsultation

- La plupart des organisations font appel aux consultations en ligne/eConsultation.
- Elles utilisent toutes Ocean, OTN, ou les deux.
- En général, les commentaires sont positifs.
- Avantages : rapidité, efficacité, meilleurs soins.

Plus des trois quarts des répondants ont déclaré que leur organisation utilisait des outils de consultation en ligne/eConsultation. La plupart se servent d’Ocean seul ou conjointement avec LHINWorks ou OTN. Trois d’entre elles ne font appel qu’à OTN. Toutes ces organisations utilisent également des outils d’aiguillage électronique. Environ la moitié des organisations qui utilisent des outils de consultation en ligne/eConsultation ont dit les avoir déployés de manière généralisée.

La plupart des organisations qui utilisent des plateformes de consultation en ligne/eConsultation seraient prêtes à les recommander à leurs collègues. Cette recommandation et les raisons invoquées sont les mêmes, quel que soit l’outil. L’avantage le plus fréquemment cité est qu’il permet d’avoir accès en temps opportun à l’avis d’un spécialiste et d’éviter les aiguillages électroniques. Cela améliore l’efficacité opérationnelle et permet aux clients de recevoir les soins nécessaires quand ils en ont besoin.

*«Grâce à des consultations plus rapides, Ocean peut réduire les délais d’attente pour les consultations de spécialistes, car les intervenants peuvent se connecter à distance et obtenir des réponses à leurs questions plus rapidement.»*

*«Les consultations en ligne/eConsultation peuvent faciliter la collaboration entre nos intervenants, ce qui permet d’améliorer les soins et les résultats pour les clients.»*

## Lignes directrices cliniques (« UpToDate »)

- La plupart des répondants utilisent UpToDate pour accéder aux lignes directrices cliniques par le DME.
- Aucune autre solution n’a été citée à cette fin.
- Les commentaires décrivent cet outil comme indispensable, mais coûteux.

Environ deux tiers des répondants ont affirmé que leur organisation utilisait l’outil de lignes directrices cliniques UpToDate, et la plupart d’entre elles l’ont entièrement mis en place. Tous recommanderaient cet outil à leurs collègues et le décrivent comme un outil essentiel pour le travail clinique.

Les répondants l’apprécient pour sa facilité d’utilisation, la qualité des informations, les outils d’apprentissage et la documentation à l’intention des clients. Ils affirment que l’accès aux données sur UpToDate est extrêmement rapide, et que cette plateforme est considérée comme



une source d'informations fiables et précises pour le personnel clinique. Toutefois, l'un des répondants a souligné que les informations fournies étaient limitées.

*«Les intervenants constatent qu'ils peuvent obtenir rapidement les dernières informations.»*

*«UpToDate est régulièrement mis à jour pour refléter les dernières recherches médicales et les meilleures pratiques. Il garantit ainsi aux professionnels de la santé l'accès aux informations les plus récentes. Cependant, certains problèmes médicaux peuvent ne pas être couverts en profondeur, en particulier ceux qui sont moins courants ou émergents.»*

Ils notent également que l'outil est bon pour l'apprentissage continu et les crédits de FMC. Plusieurs ont noté que le coût est un obstacle, car les droits d'utilisation doivent être achetés pour chaque intervenant, mais ils ont conclu que le coût était justifié.

*«Chaque fois que nous avons réévalué la nécessité de conserver UpToDate (à la recherche d'économies), les cliniciens ont déclaré qu'ils ne pouvaient pas s'en passer. Ils l'utilisent QUOTIDIENNEMENT.»*

## Télécopie électronique

- La plupart des répondants ont déclaré que leur organisation se servait d'un logiciel de télécopie électronique.
- La majorité d'entre eux ont mentionné utiliser la fonctionnalité de télécopie électronique de PS Suite de TELUS exclusivement, ou avec un autre outil.
- Les répondants estiment que la télécopie électronique est plus efficace que la télécopie papier.
- Avantages : efficace, plus pratique que la télécopie papier.
- Freins à l'utilisation : certains la considèrent comme un «mal nécessaire» pour la communication, et quelques personnes l'ont décrite comme étant sujette à des pannes et à des erreurs.

Parmi les participants à l'enquête, l'application de télécopie électronique est l'outil logiciel le plus répandu. La plupart des organisations utilisent TELUS PS Suite en combinaison avec un autre outil, SR Fax (intégré au DME de TELUS PSS) ou MyFax (utilisé pour la télécopie administrative). Les organisations qui n'utilisent pas PS Suite pour la télécopie électronique optent plutôt pour Right Fax, Unite eFaxing ou XM Fax.

Presque tous les répondants recommanderaient la télécopie électronique, mais elles ne sont pas très enthousiastes. Elles soulignent que cette technologie est meilleure que la version papier, puisqu'elle élimine le papier, qu'elle s'intègre au DME et qu'elle permet d'améliorer l'efficacité opérationnelle, de réduire les coûts et d'améliorer les soins aux patients.

*«C'est très efficace, directement à partir du DME, en plus d'être bon pour l'environnement parce qu'il élimine le papier.»*

*«Dans l'ensemble, l'intégration de la télécopie électronique de PS Suite dans notre clinique a contribué à accroître notre efficacité, à réduire les coûts de communication et à*



*améliorer les soins aux clients en fournissant un moyen sécurisé et efficace de gérer les documents et de communiquer avec les intervenants de soins de santé externes.»*

Toutefois, certaines personnes sont déçues que la télécopie soit toujours employée.

*«La télécopie est une technologie ancienne qui ne devrait pas être présente dans les soins de santé.»*

*«Je le recommanderais comme un mal nécessaire (c'est-à-dire que la télécopie n'est pas idéale). Le produit lui-même est très bon.»*

Certains répondants considèrent que la télécopie électronique est facile à utiliser pour les intervenants et qu'elle facilite leurs tâches quotidiennes. Quelques-unes, toutefois, estiment qu'elle transfère la charge administrative à l'intervenant et qu'il y a des bogues, ce qui fait que certaines télécopies ne se rendent pas à destination.

Trois des organisations qui utilisent un logiciel de télécopie électronique autre que PS Suite ont déclaré que Right Fax se caractérise par une intégration remarquable avec les dossiers des clients. Cependant, une autre a émis des réserves quant à sa compatibilité avec les serveurs Microsoft les plus récents. Une organisation qui utilise XM Fax a reconnu que le manque d'intégration aux DME était un inconvénient, mais elle a estimé qu'il s'agissait d'un compromis acceptable, puisqu'elle peut continuer à utiliser l'outil pour d'autres types de télécopies.

## Gestion électronique des résultats d'analyse en laboratoire

- La plupart des répondants ont affirmé utiliser un logiciel de gestion électronique des résultats d'analyse en laboratoire (Système d'information de laboratoire de l'Ontario (SILO) ou laboratoires commerciaux).
- Commentaires généralement positifs.
- Avantages : rapidité, efficacité, amélioration des soins.

Environ deux tiers des répondants affirment que leur organisation utilise un tel logiciel, soit SILO ou un laboratoire commercial. Tous, à l'exception d'un seul, indiquent que le produit est entièrement déployé au sein de leur organisation. Ils recommanderaient tous un tel outil à leurs collègues.

Presque tous les commentaires étaient positifs. Les répondants ont souligné qu'un tel logiciel accroît l'efficacité de l'organisation et allège la charge de travail, et qu'il permet de donner de meilleurs soins aux patients.

*«SILO a amélioré considérablement le travail quotidien de nos médecins et de nos IP en renforçant l'efficacité, la précision, les soins aux clients et la productivité.»*

Toutefois, quelques répondants ont évoqué des points à améliorer. Il faut parfois retirer manuellement les rapports de laboratoire en double et les rapports de SILO ne se retrouvent



pas automatiquement dans les dossiers des clients, contrairement au Gestionnaire des rapports d'hôpitaux (GRH).

*«SILO doit être "poussé" dans le dossier du patient comme GRH; il n'est pas très pratique de consulter SILO. Les messages-guides sont importants.»*

## Gestion des ordonnances

- La plupart des répondants ont déclaré que leur organisation utilisait un logiciel de gestion des ordonnances.
- Tous les répondants qui utilisent un tel logiciel utilisent PrescribelT. Une organisation utilise aussi NatMed Pro pour les médicaments naturels.
- En général, les commentaires sont positifs, mis à part quelques réserves.
- Avantages : économie de temps, meilleure communication entre les prestataires et les pharmaciens, sécurité des patients.
- Freins à l'utilisation : bogues, certaines pharmacies n'ont pas la capacité d'utiliser l'outil.

La plupart des organisations interrogées utilisent un logiciel pour la gestion des ordonnances; un peu plus de la moitié d'entre elles l'ont complètement déployé. Pratiquement toutes utilisent PrescribelT exclusivement. L'une d'entre elles utilise PrescribelT en combinaison avec NatMed Pro, un logiciel qui vérifie les interactions entre les médicaments conventionnels et naturels.

La plupart des répondants dont les organisations utilisent un tel logiciel le recommanderaient, malgré les limites qu'ils ont soulignées et les possibilités d'amélioration. Les principaux avantages cités sont une meilleure communication avec les pharmacies et un gain de temps pour les intervenants. L'un d'entre eux a noté que cette amélioration de la communication est bénéfique pour la sécurité des clients, précisant qu'en réduisant la saisie manuelle des données et en améliorant l'exactitude des médicaments prescrits, PrescribelT pourrait contribuer à prévenir les erreurs de médicament et de dosage. Un autre a affirmé que le logiciel permettait à l'intervenant et au pharmacien de collaborer à la planification des soins.

*«En réduisant la saisie manuelle des données et en améliorant l'exactitude des ordonnances, PrescribelT pourrait contribuer à prévenir les erreurs de médicament/dosage.»*

*«Communication plus rapide avec les pharmacies, réduction des risques d'erreurs de transcription de la pharmacie et disponibilité accrue d'informations (par exemple, possibilité de voir quand le médicament a été administré pour la dernière fois et possibilité pour la pharmacie de clarifier les informations avec l'intervenant de soins de santé).»*

Cependant, malgré la recommandation du logiciel et la description de ses avantages, plusieurs répondants ont aussi souligné certaines de ses limites. Certaines d'entre elles ont mentionné que la pharmacie n'utilisait peut-être pas l'outil correctement ou que tous les membres du personnel de la pharmacie n'avaient pas accès à PrescribelT. Par conséquent, certaines ordonnances n'ont pas été traitées comme attendu. En outre, un répondant a noté que certains de ses intervenants choisissaient la télécopie électronique plutôt que PrescribelT parce qu'ils y sont plus habitués.



Quelques répondants ont aussi fait part de limites techniques et de bogues à corriger. Par exemple, il y a parfois des problèmes d'intégration entre PSS et PrescribelT. Le personnel infirmier n'est alors pas en mesure de modifier les messages en attente qui entravent les ordonnances.

## Autres

En plus des catégories d'outils logiciels énumérées précédemment, nous avons demandé aux répondants de commenter d'autres outils logiciels qu'ils utilisent.

## Rendez-vous virtuels

Quelques organisations ont rapporté qu'elles utilisaient OTN Hub, PS Suite, ou l'application mobile de TELUS pour les rendez-vous virtuels.

*«Nous tenons encore les rendez-vous virtuels par PS Suite; le logiciel est entièrement implanté et fonctionne bien, en particulier pour les clients ayant des problèmes de mobilité ou de transport.»*

*«L'application mobile de Telus pour les photos de lésions cutanées qui sont automatiquement téléchargées dans le dossier du patient.»*

## Gestion des rapports d'hôpitaux

Plusieurs répondants ont mentionné les outils qu'ils utilisent pour recevoir les rapports des hôpitaux. Les outils suivants ont été cités : Clinical Connect, Clinical Viewer, Libreview, Connecting Ontario, ICM-E et GRH. Plusieurs répondants ont mentionné qu'ils utilisaient deux ou trois de ces outils.

*«Clinical Viewer est extrêmement utile pour consulter certains rapports d'hôpitaux et l'imagerie. Le service de GRH et le programme ICM-E sont formidables pour recevoir des rapports et des notifications des hôpitaux.»*

## Écosystème Microsoft 365 intégré

Un répondant a décrit les avantages qu'il a tirés de l'intégration des outils de l'écosystème Microsoft 365 dans la pratique de son travail.

*«En intégrant les outils de l'écosystème Microsoft 365, Microsoft Lists et Power Automate, nous avons considérablement amélioré l'efficacité de nos processus de soins et de services. Ces outils nous ont permis :*

- *D'alléger la charge de travail manuel grâce à l'automatisation des tâches répétitives, ce qui a entraîné une réduction significative de la saisie manuelle et a diminué le risque d'erreurs.*
- *De prendre des décisions plus éclairées grâce aux listes personnalisables et aux flux de travail automatisés qui permettent de faire un meilleur suivi des procédures d'accueil et de l'état des services.*



- *D'améliorer la coordination des équipes et de simplifier les communications entre les différents services grâce aux outils de collaboration centralisés et au partage intégré des données.*

## Plateforme de soins fondés sur des évaluations de Greenspace

Une organisation a rapporté que son équipe de santé mentale utilisait la plateforme Greenspace, qui est intégrée au DME, afin de suivre les soins de santé mentale et les résultats et de soutenir la planification des soins grâce à des rapports personnalisés et à la visualisation des données. Elle se base sur la collecte fréquente de mesures de résultats déclarés par les patients (MRDP).

