

## 1 LA GESTION DU CHANGEMENT ET DES COMMUNICATIONS

L'expérience des projets d'informatisation, ou de toute autre nature, a démontré une corrélation étroite entre les efforts investis dans une gestion adéquate de la transition et l'atteinte des objectifs du changement. Ce constat est particulièrement vérifiable dans un contexte où le changement vient interférer directement dans les processus de travail, comme c'est le cas du dossier médical électronique (DMÉ) auprès des médecins et autres intervenants cliniques.

### 1.1 L'APPROCHE DE GESTION DU CHANGEMENT (GDC)

Cette gestion sera assurée par le médecin spécialiste avec les outils fournis dans le guide de gestion de changement ou avec une ressource externe formée à cette fin. Ce service n'est pas subventionné.

Le médecin spécialiste pourra également communiquer avec le ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) qui pourra, selon les limites de son mandat, répondre aux questions et besoins ponctuels des médecins adhérents.

La gestion de changement comprend notamment :

- Le choix du DMÉ
  - Les rencontres avec les fournisseurs
  - La présentation des démos des produits
  - La période d'essai du ou des produits
  - Les négociations contractuelles et la planification du déploiement.
- La formation du médecin (estimée à environ 6 heures).
- Le temps nécessaire pour la cueillette de données et la planification des besoins en lien avec l'intégration des processus de travail avec l'équipe multidisciplinaire.
- L'intégration et la configuration d'une solution de reconnaissance vocale (adaptation personnalisée).
- La configuration et la personnalisation des différents modules intégrés au DMÉ dont :
  - Le prescripteur électronique et l'outil « ressource en pharmacie »
  - Les laboratoires
  - L'imagerie médicale
  - Les gabarits de message et de gestion de tâches
  - La facturation médicale.
- La personnalisation et la configuration des outils cliniques
  - La gestion de la performance (rapports/graphiques, etc.)
  - Les formulaires réseau
  - Les gabarits de notes cliniques et macros
  - La création des favoris.

L'acquisition et exploitation de la licence inclut :

- La licence annuelle pour un médecin.

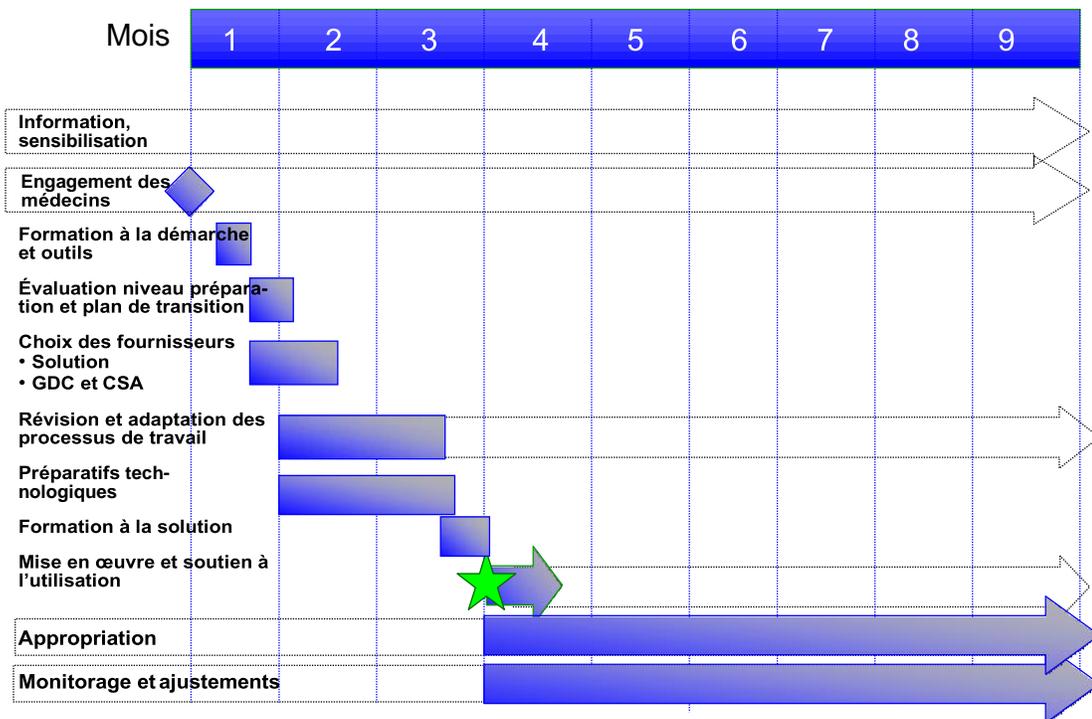
### 1.2 LES COMMUNICATIONS

Les interventions de communication visent principalement les responsables des cliniques ainsi que les cliniciens utilisateurs dans le cadre de la transition. La Fédération des médecins spécialistes du Québec (FMSQ) pourra également transmettre des messages informatifs et incitatifs à ses membres.

Plusieurs modalités de communication sont prévues tout au long du projet pour assurer la transmission des informations sur le programme, son fonctionnement et son évolution et rendre disponibles les outils spécifiques développés.

Les différentes étapes proposées de la transition vers l'intégration du DMÉ ainsi que les services de soutien sont listés dans le schéma ci-dessous et présentés sommairement dans le tableau qui suit.

### Approche de gestion du changement et des communications



Note : ce graphique est à titre indicatif seulement.

### 1.2.1 Les étapes proposées de la démarche et le partage des responsabilités

Bien que l'implication forte de chacun des médecins dans leur milieu soit la première garantie du succès du programme, plusieurs experts ainsi que de nombreux outils seront disponibles pour s'assurer que ces cliniciens implantent le DMÉ de leur choix dans leur pratique de la manière la plus éclairée, fluide et efficiente possible.

\*Important : ce tableau fait référence à un déploiement par clinique, mais la décision de déployer par clinique ou individuellement appartient au médecin. Cependant, le remboursement sera effectué par médecin.

Étapes de la démarche	Responsable du programme	Fournisseur DMÉ certifié	Médecins
<p><b>1. Information/sensibilisation au programme</b></p> <p>Information sur les objectifs et les paramètres du programme, sur les services, les allocations financières ainsi que sur l'engagement requis de la part des médecins et des cliniques.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ajustements et mises à jour des documents d'information, guides, grilles de travail et formulaires élaborés dans le cadre du projet de démarrage.</li> <li>• Mise à jour le cas échéant des sites Web du MSSS et de la FMSQ.</li> <li>• Répondre aux questions et demandes des médecins.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prendre connaissance de la documentation et du programme.</li> <li>• Consulter les sites Web.</li> <li>• Contacter les responsables du programme pour toutes questions relatives aux paramètres et allocations du programme (pqadm@ssss.gouv.qc.ca).</li> </ul>

Étapes de la démarche	Responsable du programme	Fournisseur DMÉ certifié	Médecins
<p><b>2. Engagement des médecins</b></p> <p>Les médecins spécialistes doivent remplir le formulaire d'adhésion au programme DMÉ et le transmettre au service d'administration du programme.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception des formulaires.</li> <li>• Analyse de l'éligibilité.</li> <li>• Inscription dans le système de support à la gestion du programme.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Transmission des formulaires d'adhésion complétés.</li> </ul>
<p><b>3. Évaluation du niveau de préparation à la mise en œuvre du DMÉ et élaboration du plan de transition</b></p> <p>À partir de formulaires standardisés proposés, chaque clinique peut évaluer le niveau de préparation, de connaissance et d'ouverture des cliniciens à l'utilisation du DMÉ, les besoins liés au type de pratique clinique ainsi que les préalables à teneur technologique.</p> <p>L'évaluation du niveau de préparation permet d'identifier les besoins et d'établir le plan de transition personnalisé à chaque clinique.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diffusion d'outils et grilles de travail pour faciliter l'identification des besoins et l'adéquation de l'offre de service des différents fournisseurs.</li> </ul>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Identification des besoins de la clinique et des préalables à l'implantation et à l'utilisation.</li> <li>• Élaboration du plan de transition.</li> <li>• Contacter les fournisseurs au besoin.</li> </ul>
<p><b>4. Choix de la solution DMÉ</b></p> <p>Dans le choix de la solution, ils doivent contacter eux-mêmes les fournisseurs de solutions.</p>	<p>Fournir la liste des fournisseurs autorisés.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Démonstration des solutions.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation active aux rencontres et démonstrations.</li> <li>• Analyse des besoins et de l'adéquation de la réponse des différentes solutions.</li> <li>• Sélection et acquisition d'une solution.</li> </ul>

Étapes de la démarche	Responsable du programme	Fournisseur DMÉ certifié	Médecins
<p><b>5. Révision et adaptation des processus de travail</b></p> <p>Cette étape consiste à réviser l'ensemble des processus cliniques au sein de la clinique, à identifier les impacts de l'informatisation ainsi que les opportunités d'optimisation des façons de faire. L'intervention permet également de cibler les adaptations qui seraient requises à la solution en fonction du profil de pratique clinique et les gains qui en découleraient.</p> <p>La révision des processus entraîne :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Une révision des rôles et responsabilités, notamment en ce qui a trait aux activités administratives;</li> <li>• L'identification des besoins de formation et de soutien.</li> </ul> <p>L'identification des adaptations ou rehaussements requis sur le plan technologique et de l'aménagement.</p>		<p>Soutenir les médecins dans l'évolution et l'adaptation de leurs processus de travail.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réalisation de la révision, de l'adaptation et de l'optimisation des processus de travail.</li> </ul>
<p><b>6. Préparatifs technologiques</b></p> <p>Ce volet consiste à planifier les activités technologiques requises soit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un réseau Internet sécurisé et répondant aux critères du fournisseur;</li> <li>• Achat d'équipement répondant aux critères du fournisseur (ordinateur, tablette, numériseur, etc.).</li> </ul>			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Ces services peuvent être négociés auprès de ressources externes formées à cette fin. Ceux-ci ne sont pas subventionnés.</li> </ul>

Étapes de la démarche	Responsable du programme	Fournisseur DMÉ certifié	Médecins
<p><b>7. Formation sur la solution DMÉ</b></p> <p>Une formation adaptée est offerte aux cliniciens immédiatement avant la mise en production.</p>		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Formation donnée par le fournisseur de DMÉ.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Participation active du client à la formation.</li> </ul>
<p><b>8. Mise en production et soutien à l'implantation</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Réception des formulaires.</li> <li>• Analyse de conformité et du remboursement.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Soutien à l'implantation par le fournisseur.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Intégration de la solution dans la pratique quotidienne des médecins spécialistes.</li> </ul>