

Services de transformation

Notre objectif : aider les intervenants du système de santé à traiter des enjeux cruciaux en matière de durabilité



En termes clairs, le système de santé au Canada est en crise et subit des pressions croissantes pour un changement important en vue d'assurer sa durabilité.

Une grande partie du problème provient du vieillissement de la population et du manque de médecins, d'infirmiers et d'infirmières et d'autres travailleurs de la santé pour répondre à une demande croissante. Mais plus encore, d'autres facteurs aggravent les difficultés financières actuelles : pour n'en citer que quelques-uns, l'augmentation du coût des médicaments, l'augmentation des coûts associés à la prestation des soins de santé et la plus grande incidence des maladies chroniques. Le budget attribué à la santé au Canada, représentant aujourd'hui 43 % du total des dépenses publiques, empiète déjà sur le budget d'autres services publics et pourrait, s'il continue à augmenter au rythme actuel, atteindre 100 % en seulement 20 à 30 ans.

L'accroissement des demandes provenant de différents groupes d'intervenants ajoute également à la pression exercée sur le système de santé. Par exemple, les organismes gouvernementaux souhaitent accéder plus facilement aux données sur la santé de la population. Les médecins souhaitent avoir accès en tout temps et depuis n'importe où à des images diagnostiques et à des rapports de radiologie, alors que les patients demandent la réduction des temps d'attente. Les consommateurs qui utilisent déjà des téléphones intelligents, des tablettes et Internet dans pratiquement tous les aspects de leur vie quotidienne (pour réserver des vols, acheter des tickets de cinéma, vérifier le solde de leur compte bancaire et payer des factures en ligne) se demandent pourquoi ils ne peuvent pas prendre rendez-vous avec un médecin, renouveler leurs ordonnances ou se préenregistrer pour une visite à l'hôpital de la même manière. Et, bien sûr, tous les intervenants veulent de meilleurs résultats et plus de sécurité pour les patients.

Aider nos clients à obtenir les meilleurs résultats

Il est généralement admis que les technologies de l'information et de la communication (TIC), qui ont déjà transformé pratiquement tous les domaines d'activité, restent sous-utilisées dans le domaine de la santé. Les dirigeants et les décideurs du système de santé acceptent désormais que les TIC représentent un catalyseur important de la transformation nécessaire à la durabilité du système.

Un consensus se forme également autour du fait que les technologies doivent être accompagnées par une importante réforme des politiques et que de nouveaux modèles opérationnels sont nécessaires pour obtenir une transformation durable. Bien que la technologie logicielle soit déjà accessible, pour les prescriptions électroniques par exemple, sa mise en œuvre est entravée par l'absence de politique relative à son utilisation et à l'acceptabilité des signatures électroniques.

Que les changements que votre organisation souhaite apporter concernent les personnes, les processus, les politiques ou la technologie, les services de transformation de TELUS Santé peuvent l'aider à concevoir et à appliquer un calendrier de transformation pratique et efficace. L'équipe de nos services de transformation offre des conseils et des services indépendants aux autorités de santé, aux gouvernements, aux grands fournisseurs intégrés et aux cliniciens du Canada et des États-Unis. Au contact de nos clients, nous avons appris que nous pourrions exercer une plus grande influence en concentrant nos efforts sur huit domaines centraux des pratiques de santé, domaines dans lesquels nos clients peuvent obtenir les plus importants avantages :

La stratégie, la planification et l'évaluation : des services de TI pour l'élaboration de feuilles de route stratégiques, de plans de conception, de plans tactiques et logistiques, et d'échéanciers; ainsi que des services indépendants des TI pour l'évaluation des programmes et des avantages en soutien au calcul du rendement du capital investi, et pour des analyses de rentabilisation destinées aux équipes de gestion et aux conseils d'administration.

La mise en œuvre de systèmes : des services sur l'ensemble du cycle de vie de grands projets, quel que soit le fournisseur (nouveau ou hérité). De tels projets comprennent l'utilisation de dossiers de santé électroniques, des dossiers médicaux électroniques ambulatoires et des systèmes automatisés d'enregistrement des prescriptions des médecins. Nos services s'occupent de démonstration de faisabilité, de mise en œuvre, de gestion de projet, de refonte des processus cliniques et opérationnels, de gestion du changement et de gestion de la sécurité et de la confidentialité.

L'échange d'information sur la santé : des services permettant l'intégration de systèmes dans un environnement d'information standard. Cette intégration facilite le mouvement des données entre les systèmes au sein d'un hôpital, et hors des murs de l'hôpital (pour l'ensemble des soins à l'externe), par l'intégration de la CAIS (couche d'accès à l'information de santé) et de l'échange d'information sur la santé. Notre équipe est également spécialisée dans la validation des données, l'élaboration d'analyses de rentabilisation des données et de l'intégration d'applications, la création d'architectures de solutions pour l'intégration de systèmes, l'évaluation des risques et les études de faisabilité, et la mise en œuvre de systèmes.

L'accès et la capacité clinique : des services pour l'amélioration de l'efficacité et l'optimisation de la capacité sur l'ensemble du système afin d'aider à réduire les temps d'attente, grâce à des initiatives liées à la capacité de l'orientation électronique, des autres niveaux de soins et des services d'urgence.

La gestion des médicaments : des services pour la conception et la mise en œuvre de systèmes d'information sur les médicaments, de prescription électronique et de gestion des soins pharmacothérapeutiques.

La mobilisation des cliniciens et leur adoption du projet : des services spécialisés pour obtenir l'acceptation, l'adhésion et l'intérêt vis-à-vis de nouveaux systèmes, en faisant participer des groupes de médecins experts à l'élaboration de cheminements, de protocoles et de processus cliniques, dès le début du projet. Nous vous proposons une planification et une organisation de projet vous permettant d'obtenir des améliorations technologiques par paliers et de façon durable. Chaque palier est associé à des avantages cliniques. De plus, nous élaborons des plans stratégiques de communication afin de réduire au minimum l'incidence du changement sur les processus de travail et de sensibiliser les intervenants tout en favorisant leur mobilisation et leur engagement.

Analyse d'affaires et gestion de la performance : utilisation et analyse des données concernant le patient, la cohorte, la région, la province et l'État ainsi que le pays afin d'améliorer les soins et de gérer la santé de la population.

Mise en œuvre de la CIM-10 : nous tirons parti de notre expérience dans la mise en œuvre de la CIM-10 au Canada pour aider les fournisseurs de soins de santé des États-Unis à passer de la CIM-9 à la CIM-10 en leur offrant des services allant de l'évaluation de l'état d'avancement à la gestion du changement, en passant par la mise en œuvre et l'optimisation.

Nos employés font la différence

Nous employons des professionnels expérimentés et compétents, nous avons recours à des pratiques exemplaires faisant consensus et notre méthodologie a fait ses preuves sur le terrain. Ceci nous permet de répondre à une vaste gamme de besoins et de fournir les meilleurs résultats possibles à nos clients de l'ensemble du domaine de soins de santé.

Notre bassin de talents sur la scène internationale nous permet d'affecter une équipe multidisciplinaire à chacune de nos missions. Ces équipes comprennent notamment des médecins, des infirmiers et infirmières, des pharmaciens, des technologues, des ingénieurs, des experts en matière d'activités hospitalières et d'informatique pour la santé, des spécialistes des politiques et des finances, des conseillers en facturation des services médicaux, d'anciens directeurs des TI, et plus encore. Notre grande expérience clinique et sur l'ensemble des soins de santé couvre les soins de courte durée, les soins ambulatoires, les soins communautaires et la santé publique. C'est cette expérience qui rend notre équipe unique.

Nous nous voyons comme des correcteurs de problèmes et des orchestrateurs du changement, et nous avons le discernement nécessaire pour savoir que nous ne pouvons pas tout faire. Nous déterminons ce qu'il convient de faire, puis nous rassemblons les bonnes personnes en une équipe efficace afin d'aider nos clients à concevoir et à mettre en œuvre leur stratégie de transformation. Au besoin, nous pouvons faire appel à un considérable bassin de ressources additionnelles par l'intermédiaire de TELUS et de ses partenaires.

Une approche unique pour chaque mission

Nous nous spécialisons dans la résolution de problèmes complexes et multifacettes dans le domaine de la santé, et dans la mise en œuvre de changements durables. Notre approche consiste à considérer nos missions, qui sont toutes différentes, comme des problèmes uniques à résoudre. Nous nous appuyons pour ce faire sur nos compétences et notre expérience héritées de projets similaires lorsque cela est possible. Nous n'adoptons pas une approche figée, mais nous conservons certaines constantes pour chacune de nos missions, comme une grande participation des intervenants. En effet, il est plus facile d'accepter ce que l'on a contribué à créer. Nous nous assurons donc de l'acceptation des intervenants en les invitant dès le début du projet à définir clairement leurs besoins en amont, puis nous encourageons leur participation active tout au long du projet.

Une autre caractéristique de notre approche est notre transparence. Nous communiquons et collaborons ouvertement avec nos clients. Nous partageons l'expérience et les conclusions découlant du travail que nous avons accompli pour d'autres administrations locales et internationales, sous la forme de leçons apprises, en exposant en toute franchise les réussites et les insuccès.

Nous pratiquons également le transfert des connaissances et aidons nos clients à créer leur propre capacité à continuer leurs initiatives de transformation une fois notre mission achevée. Plutôt que de créer une dépendance chez nos clients, nous aspirons à leur transmettre les compétences nécessaires à leur constante réussite.

Les anciennes méthodes ne sont plus efficaces

Les services de transformation de TELUS Santé peuvent vous aider à changer la façon dont votre organisation dirige ses activités en santé. Les anciennes méthodes ne sont plus efficaces. Pour améliorer le domaine des soins de santé, les résultats doivent être tangibles pour les patients tout comme pour les fournisseurs de soins. Nous nous passionnons pour notre travail, et cette passion s'exalte lorsque nous réalisons des changements et obtenons des résultats. Par exemple, lorsque la technologie transforme la façon qu'ont les médecins de prescrire des médicaments et que cela a pour effet de réduire considérablement les erreurs. Ou encore, lorsqu'un changement de processus, de politique et de stratégie permet à un hôpital et à d'autres fournisseurs de soins de première ligne de gagner en efficacité, de fournir de meilleurs soins et de réduire les décès associés à des maladies chroniques.

Pour obtenir de plus amples renseignements sur la façon dont les services de transformation de TELUS Santé peuvent aider votre organisation, communiquez avec Dave Wattling à dave.wattling@telus.com ou par téléphone au 1 416 565-6390.

