



Positionnement d'architecture d'entreprise

Portail VOTRE SANTÉ

Juin 2023

Présentation au comité de gestion de la DGTI

Service de l'architecture d'entreprise

Sommaire



1. Première ligne en santé
2. Vision du parcours du citoyen
3. Les différents type de portail
4. Le portail d'expérience client – position Gartner
5. Considérations
6. Résumé du positionnement d'architecture d'entreprise
7. L'accès au portail Votre Santé sécurisé - Impact sur les projets en cours
8. Synthèse et recommandations

PREMIÈRE LIGNE DU FUTUR

Pour que notre système de santé soit plus humain et plus performant, il doit offrir aux Québécois une porte d'entrée unique avec des services simples d'accès et, surtout, disponibles en temps opportun.



UNE PORTE D'ENTRÉE UNIQUE D'ACCÈS À LA PREMIÈRE LIGNE

- Conseils concernant un problème de santé physique ou psychosocial (811)
- Orientation vers le service ou le professionnel de la santé requis
- Prise de rendez-vous
- Divers modes de communication et de consultation selon les besoins (téléphone, visioconférence ou Internet)

911

POUR OBTENIR
LES SERVICES
D'URGENCE TELLE
UNE AMBULANCE

GRUPE DE MÉDECINE DE FAMILLE (GMF)

Chaque Québécois qui le souhaite doit pouvoir être pris en charge par un GMF pour les problèmes non urgents et ainsi bénéficier de consultations avec un professionnel de la santé.

MÉDECIN DE FAMILLE

Une rémunération modifiée encourageant davantage la prise en charge de patients dans une approche interdisciplinaire.



INFIRMIÈRE PRATICIENNE SPÉCIALISÉE

Plus de responsabilités et d'actes confiés pour un rôle accru dans la prise en charge.



+ AUTRES PROFESSIONNELS (p. ex. : infirmières, travailleurs sociaux, pharmaciens).

AUTOSOINS

Des outils d'aide à la décision pour favoriser les pratiques d'autosoins, dont l'efficacité a été démontrée durant la pandémie.

TÉLÉSANTÉ

Quelques clics pour une rencontre virtuelle avec un professionnel de la santé dans le confort de son foyer. Aînés, personnes en perte d'autonomie, enfants : tous en profiteront et verront leur vie facilitée.

PHARMACIE

Facilement accessible, le pharmacien dispose d'une autonomie lui permettant de renouveler les ordonnances et d'offrir plusieurs nouveaux services réservés auparavant au corps médical.

CLSC ET ORGANISMES COMMUNAUTAIRES

Une gamme de services très variés à caractère préventif et curatif tout en agissant dans plusieurs domaines tels que l'habitation ou la réinsertion sociale.

TECHNICIEN AMBULANCIER PARAMÉDIC

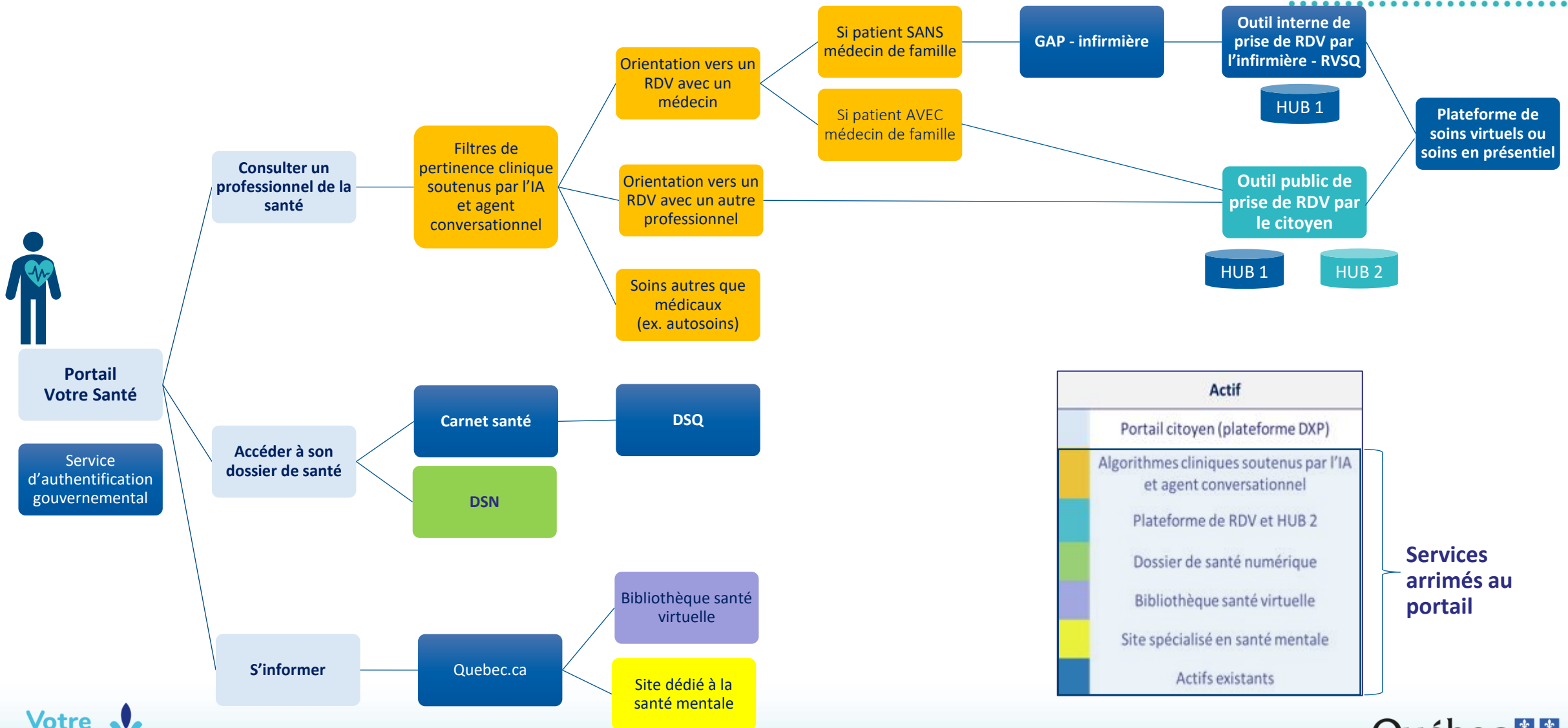
Un rôle élargi pour permettre de donner des soins d'urgence et faire des évaluations afin d'orienter les patients vers les services appropriés au lieu d'effectuer un transport systématique vers l'urgence.



URGENCES

En offrant un meilleur accès à la première ligne permettant d'obtenir des soins et des services dans un délai rapide, les urgences seront moins sollicitées. Elles pourront ainsi offrir de meilleures conditions à la fois pour le personnel et les patients.

Vision du parcours du citoyen - mode web – premiers services



Différence entre les portails

Portail patient

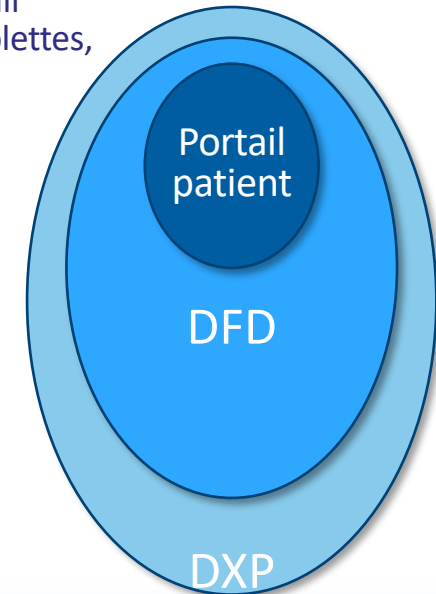
- Accès aux utilisateurs authentifiés uniquement
- Accès aux dossiers de santé longitudinaux et à des cohortes ayant des besoins spécifiques (diabète, cancer, etc.)
- Souvent conçu du point de vue d'un fournisseur, en complément d'un DSN/DME

Porte d'entrée numérique (Digital front door - DFD)

- Axé sur l'engagement avec les patients
- Accès pour les invités et les utilisateurs authentifiés
- Soutient la gestion de la santé de la population
- Comprend des outils de portail pour les patients, mais avec une portée d'engagement plus large (ex. autosoins, prévention, etc.)
- Intègre les données de plusieurs systèmes pour fournir un point d'accès unique aux clients
- Encourage les gens à interagir par le biais des canaux numériques avant tout
- Adapté pour répondre aux objectifs stratégiques d'un système de santé (tel que les visites aux urgences et la réduction des coûts)

Portail d'expérience client - agnostique (Digital experience platform - DXP)

- Le DXP **ajoute** au DFD une boîte à outils intégrée et complète pour faciliter ou améliorer l'expérience client, tels que :
 - Moteur de recherche évolué
 - Outils de diffusion de contenus : texte, formulaires, notifications, portail « responsive » pour mobile, tablettes, ordinateur de bureau
 - Outils normés pour faciliter l'intégration des objets connectés



Notre analyse recommande de considérer le DXP pour le portail Votre santé

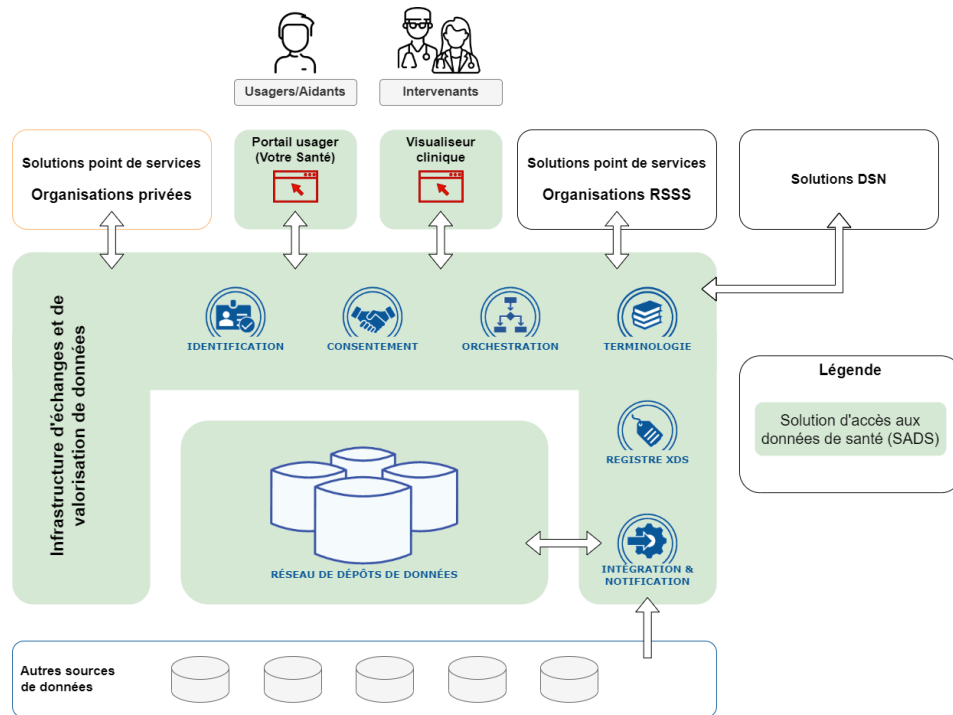
Portail d'expérience client

Positionnement de Gartner Magic Quadrant for Digital Experience Platforms 2022

Exemples de Portails	Technologie
Kayser Permanente - https://healthy.kaiserpermanente.org/front-door	Adobe *
Finland - https://www.kanta.fi/en/	Liferay *
Danemark - https://www.sundhed.dk/	Développement ASP.Net 4.0
France - https://www.monespacesante.fr/	Framework PHP + bibliothèque OpenSource DXP
BAnQ - https://www.banq.qc.ca/	Aquia (Drupal) *
Québec.ca (volet CMS uniquement)	Typo3 – OpenSource PHP



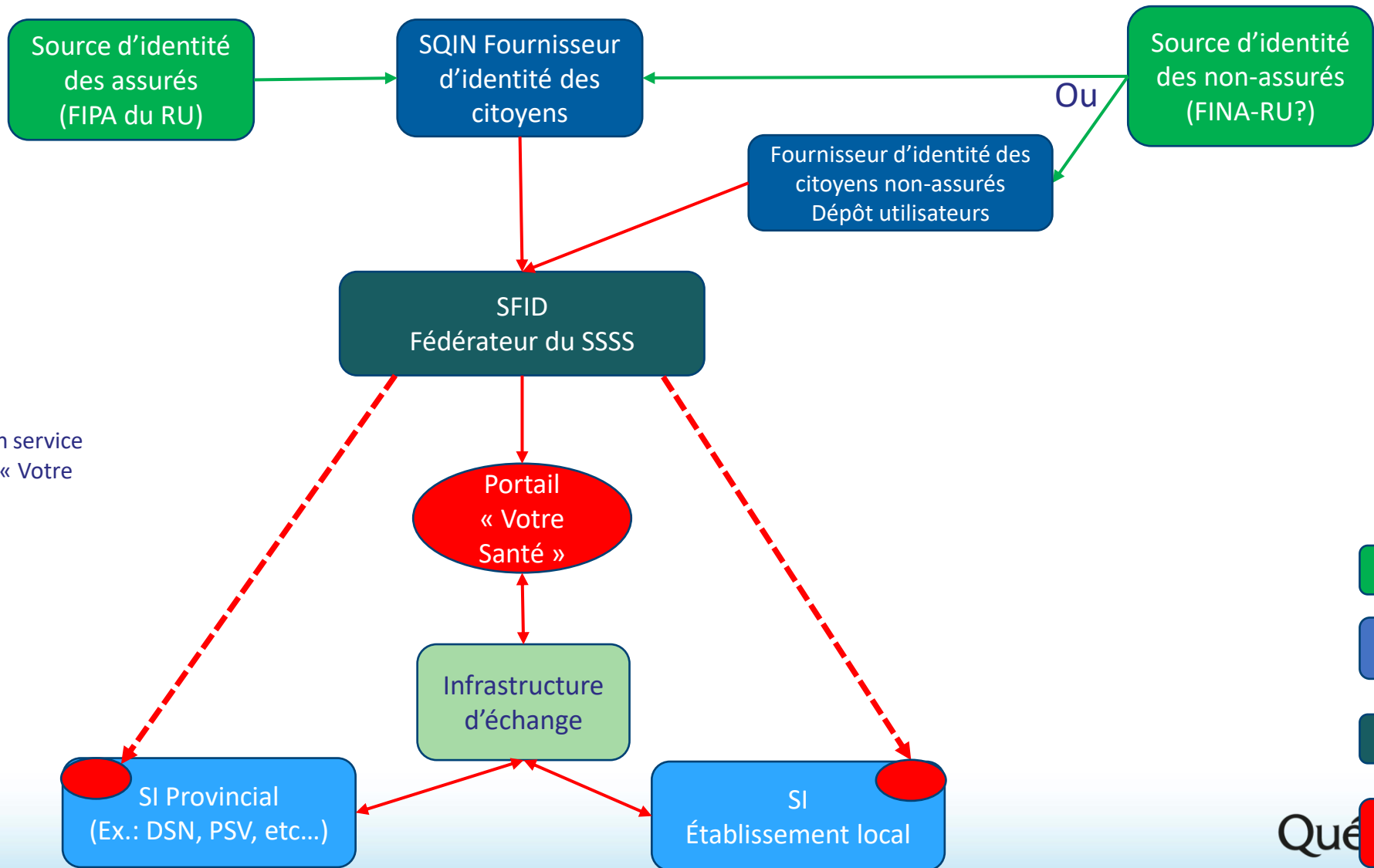
Considérations



- Le portail est la **couche de présentation ou de visualisation des données** (porte d'entrée) à travers une gestion intégrée de l'accès aux renseignements de santé et de services sociaux.
- Le portail « Votre santé » doit exploiter un écosystème de données/informations permettant de rencontrer les priorités annoncées par le gouvernement.
- Le succès d'un portail impose une architecture d'intégration basée sur des principes ouverts et reconnus, permettant le partage et la circulation des données, en faisant appel aux techniques permettant d'éviter la duplication des données
- Le succès d'un portail passe par la compréhension de « **l'expérience numérique des usagers** » afin de lui proposer une interaction simple, conviviale et logique



L'accès au portail Votre Santé sécurisé - Solution cible



→ Accès des usagers

- - - Accès des usagers lorsqu'un service n'est pas exposé au portail « Votre santé »

Gouvernance des identités

Mécanisme d'authentification

Mécanisme d'autorisation

Compte utilisateur



Les **besoins de l'utilisateur, la voix du client**, doivent être pris en compte **en avant-plan** afin de répondre aux besoins des clients du portail.

- La simplification et la convivialité pour le citoyen sont visées en priorité.

Une « **porte d'entrée unique** » servira d'« **aiguillage** » vers l'ensemble des services numériques du SSSS:

- L'authentification sera unique et passera obligatoirement par le Système d'authentification gouvernementale (SAG/SQIN) pour accéder à des données protégées ;
- L'accès aux différents services, incluant celui du DSN, peut soit passer par la « Porte d'entrée unique », soit directement par un portail usager spécifique offrant le service ;
- Lorsqu'un service est déjà disponible dans un portail usager spécifique et que le besoin est mieux desservi par celui-ci, il demeurera dans ce portail usager spécifique.

En synthèse, le portail « VOTRE SANTÉ »

Une orientation simplifiée et centralisée vers :

- les sources d'information;
- les ressources dispensatrices de services de santé et de services sociaux, selon le besoin de l'utilisateur.

Un suivi et un historique des requêtes de l'utilisateur, faites tout au long de son parcours santé.

Des communications et notifications centralisées.

Premiers besoins exprimés dans la fiche
« votre santé »



Services de Télésanté et services numériques



Accéder au dossier médical



GAP



Modernisation CRDS/APSS



Rendez-vous avec un professionnel de la santé



Autosoins

Recommandations sur le portail « Votre santé »

- Se doter d'une « **Plateforme d'eXpérience Numérique (DXP)** » moderne qu'on déploie sur l'infrastructure infonuagique et dont le « propriétaire de l'actif » est le ministère :
 - La plateforme « Votre Santé » moderne permet d'administrer et d'exploiter l'ensemble des données des actifs numériques provinciaux
- Mettre en place une unité, responsable de « **l'expérience numérique des usagers** » (**Users eXperience**) et de l'évolution de l'offre de services numériques aux usagers

Merci !

