

Pacific Health Information Network

Strengthening Health Information Systems and Digital Health

DOCUMENT D'INFORMATION

1. CONTEXTE

Il est aujourd'hui manifeste dans les pays industrialisés comme dans les pays en développement que l'intégration des technologies de l'information et de la communication (TIC) dans le secteur des soins de santé contribue considérablement à la qualité, à l'efficacité, à l'efficacéité et à la sécurité de l'offre de services de santé. Aux Tonga, avant l'an 2000, les informations médicales et les épisodes de soins des patients étaient consignés soit dans des fiches de prise en charge soit dans des dossiers papier. Cet enregistrement manuel des données était long et fastidieux, et entraînait de nombreuses erreurs de saisie, ce qui avait une incidence négative sur l'efficacité et la sécurité des services de soins. Pour y remédier, le ministère de la Santé des Tonga a introduit plusieurs systèmes d'information sanitaire en vue d'informatiser l'enregistrement, le stockage, la gestion et la coordination des informations relatives aux patients, ainsi que l'établissement des rapports connexes. Dans cette gamme de systèmes d'information sanitaire, on trouvait le système de gestion administrative du patient (système d'information hospitalier des Tonga, THIS), le système d'information radiologique (SIR/PACS), le système d'information pharmaceutique (mSupply), le registre des cancers (CanReg5), et de multiples bases de données indépendantes.

En dépit des efforts consentis, ces systèmes disparates ne permettaient de répondre qu'à une faible part des besoins liés au système de soins de santé, si bien que le ministère de la Santé s'est retrouvé face à plusieurs problèmes chroniques. Citons notamment :

- l'impossibilité pour les différents systèmes d'échanger des données, ce qui a entraîné une fragmentation des données et une mauvaise coordination des soins fournis aux patients ;
- l'absence de modèles structurés pour les documents cliniques (document de sortie d'hospitalisation, codes de la Classification internationale des maladies), de sorte que la documentation clinique était de mauvaise qualité et que les dossiers médicaux des patients étaient incomplets ; et
- l'incapacité des systèmes d'information sanitaire à générer des rapports statistiques définis par l'utilisateur, ce qui a fait obstacle à la qualité des politiques, de la planification, de la recherche et de la prise de décision.

Heureusement, le ministère de la Santé a reçu une importante subvention en 2019 en vue de l'implémentation d'un système d'information sanitaire (SIS) au niveau national, qui permet l'intégration sans couture des systèmes existants et la résolution des problèmes mentionnés plus haut et d'autres difficultés.

Pacific Health Information Network

Strengthening Health Information Systems and Digital Health

2. MESURES PRISES

Au début du mois de février 2020, le ministère de la Santé a lancé l'implémentation du SIS. Le SIS national est centralisé à l'hôpital national de référence de Tongatapu, afin d'offrir un accès sans couture à tous les établissements de soins de santé grâce aux liaisons existantes par fibre optique (réseau câblé) et par satellite (réseau à micro-ondes).

En outre, le SIS est conçu et spécifiquement adapté pour couvrir l'offre de services de soins de santé primaires, secondaires et tertiaires dans 4 hôpitaux, 14 centres de santé de proximité et plus d'une quinzaine de dispensaires de santé maternelle dans tout le pays.

Dans les hôpitaux, la suite complète est activée pour couvrir les services de soins de santé qu'on peut y trouver. La suite complète inclut les modules suivants :

- Soins ambulatoires
- Hospitalisations
- Accidents et urgences
- Services paramédicaux (physiothérapie)
- Vaccination
- Engagements
- Bloc opératoire
- Stocks
- Pharmacie
- Radiologie
- Laboratoire
- Facturation
- Audit
- Dossiers médicaux

Par ailleurs, l'accès à une version sur mesure du système est activé pour les centres de santé et les dispensaires de santé maternelle afin de s'ajuster à l'offre minimale de services qu'ils peuvent proposer.

- Soins ambulatoires
- Pharmacie
- Vaccination
- Engagements
- Dossiers médicaux

Pacific Health Information Network

Strengthening Health Information Systems and Digital Health

On trouvera dans le tableau ci-après les principaux objectifs atteints à ce jour.

Objectif	Dates
Lancement du système à l'hôpital Vaiola (Tongatapu)	Décembre 2021
Migration des données de l'ancien système (THIS)	Décembre 2021
Hôpital Niu'eiki ('Eua)	Août 2022
7 centres de santé (Tongatapu)	Septembre 2022
Intégration des systèmes	
- SIR/PACS (système radiologique)	Octobre 2022
- mSupply (système pharmaceutique)	Septembre 2022
- Lab Worklist (système des laboratoires)	Février 2023
- Analyseurs de laboratoire (XN-1000, C311, e411)	Février 2023

Le tableau ci-dessous illustre les prochains objectifs clés à réaliser avant la fin juillet 2023.

Objectif	Échéance
Lancement du système à l'hôpital Prince Wellington Ngu (Vava'u)	Avril 2023
Centres de santé et dispensaires de santé maternelle (Vava'u)	Avril 2023
Hôpital Princesse Fusipala (Ha'apai)	Mai 2023
Centres de santé et dispensaires de santé maternelle (Ha'apai)	Mai 2023
Intégration des systèmes	
- DHIS2	Juin 2023
- Registre des cancers	Juillet 2023
- Analyseurs de laboratoire (XN-550, Gene Expert, C111, CA500)	Juillet 2023
Dispensaires de santé maternelle (Tongatapu)	Juin 2023

Pacific Health Information Network

Strengthening Health Information Systems and Digital Health

En outre, de solides contre-mesures de protection doivent accompagner le système pour répondre à l'évolution rapide des cyberattaques. Quant aux textes de loi et politiques requis pour appuyer et assurer la protection des renseignements personnels et la confidentialité, ils sont en cours d'élaboration. Le tableau ci-dessous décrit succinctement les domaines d'intérêt prioritaires couverts par l'ensemble de politiques en cours de formulation.

Politique	Description
Utilisation des données	Régit l'accès aux données de santé, leur création et leur utilisation, en particulier pour ce qui est des données à caractère personnel concernant la santé.
Confidentialité des données	Définit les orientations relatives à la protection des données de santé, notamment pour ce qui concerne les mandataires spéciaux.
Sécurité et contrôle des données	Définit la façon de sécuriser les données au repos, en transit et en traitement, les contrôles d'accès basés sur les rôles, au niveau des objets et au niveau des champs, et le mode d'enregistrement des accès aux données de santé.
Gestion des identités des particuliers	Régit l'identification unique de toutes les personnes (patients ou clients) qui reçoivent des soins de santé.
Gestion des identités des praticiens	Régit l'identification, l'emploi et la gestion des praticiens qui fournissent des soins de santé.
Gestion des identités des utilisateurs	Régit l'identification unique de tous les individus qui accèdent en qualité d'utilisateurs aux données de santé par le biais de tous types de solutions informatiques.

Pacific Health Information Network

Strengthening Health Information Systems and Digital Health

3. DÉFIS À RELEVER

Certaines difficultés se posent inévitablement lors de l'implémentation d'un système. Nous n'avons pas échappé aux défis suivants.

Principaux défis	Description
Mode d'implémentation	<p>C'est avec beaucoup d'enthousiasme et de grands espoirs de succès que le ministère de la Santé a lancé l'implémentation du système début février 2020. Malheureusement, fin mars, le Gouvernement tongien a ordonné la fermeture de toutes les frontières en raison de la pandémie de COVID-19. Les membres de l'équipe chargée de l'implémentation (équipe du fournisseur) ont donc été contraints de repartir dans leurs pays respectifs : Autriche, Kosovo, Malaisie et Philippines.</p> <p>Dans ce contexte, aucun des membres de l'équipe de gestion de projet n'a pu se rendre aux Tonga. L'équipe était composée de quatre personnes chargées respectivement de la supervision de projet, des questions juridiques, du genre et de la coordination de projet, et réparties entre le Canada, l'Australie, les Fidji et les Philippines.</p> <p>Le ministère de la Santé a dû opérer un arbitrage difficile entre deux solutions : reporter <i>sine die</i> l'implémentation et attendre la fin de la pandémie, ou poursuivre l'implémentation en laissant l'équipe d'implémentation et l'équipe de gestion de projet intervenir à distance. C'est cette deuxième option que le ministère a retenue.</p> <p>Le système a été installé entièrement à distance, ce qui présente un risque constant pour la qualité de l'implémentation pour les raisons suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> - principaux intervenants non présents sur site ; - travail à cheval sur différents fuseaux horaires – les consultations, les réunions, la formation, les essais, la configuration et la gestion (pour n'en citer que quelques-uns) ont été ou sont encore assurés depuis différents fuseaux horaires.
Catastrophes naturelles et pandémie de COVID-19	<p>La pandémie a eu des incidences sur la mobilisation de l'équipe d'implémentation et de l'équipe de gestion de projet aux Tonga (voir ci-dessus) et a contraint le Gouvernement à ajuster ses priorités comme suit :</p> <ul style="list-style-type: none"> - lancement de la campagne de vaccination anti-COVID-19 en avril 2021 ; - endiguement de l'important pic épidémique enregistré au niveau communautaire en février 2022. <p>Lorsque les Tonga ont été frappées simultanément par deux catastrophes naturelles le 15 janvier 2022 (éruption du volcan Hunga-Tonga-Hunga-Ha'apai et tsunami), les câbles à fibre optique assurant liaison intérieure et internationale ont été sectionnés, ce qui a coupé le pays de toute communication.</p>

Pacific Health Information Network

Strengthening Health Information Systems and Digital Health

Principaux défis	Description
	<p>Ces événements ont causé de multiples retards et entraîné de nombreuses révisions du plan et du calendrier d'implémentation</p>
<p>Équipe locale</p>	<p>Dans un monde idéal, le client disposerait d'une équipe complète sur site pour assister l'équipe d'implémentation et l'équipe de gestion de projet pendant toute la phase d'installation. Cette équipe serait constituée de suffisamment de personnes pour couvrir les domaines clés d'implémentation, dont les suivants :</p> <ul style="list-style-type: none"> - gestion de projet ; - gestion du changement ; - gestion de la qualité ; - intégration ; - infrastructure ; - migration des données ; - cartographie des processus ; - formation ; - spécifications techniques ; et - spécifications fonctionnelles. <p>Malheureusement, le ministère de la Santé manquait de personnel dans de nombreux domaines, si bien que son effectif restreint a dû assumer une charge de travail épuisante. Les agents du ministère ont dû changer de casquette en permanence pour appuyer les deux équipes.</p>
<p>Gestion du changement</p>	<p>La gestion du changement est l'une des composantes clés d'une implémentation réussie. Or, c'est une composante souvent négligée. Dans le cadre de notre projet, l'informatisation de notre système de dossiers sur papier est considérée comme une évolution majeure. Par conséquent, il était impératif de gérer avec efficacité toute forme de résistance. Pour ce faire, il a fallu assurer la formation continue des professionnels de santé à différents niveaux et maintenir des relations constantes avec eux.</p> <p>Malheureusement, les événements et les difficultés susmentionnés ont introduit des contraintes majeures entravant la mise en œuvre de nos plans de gestion du changement. Ainsi, parmi les professionnels de santé, un petit pourcentage reste réticent à l'idée d'utiliser le SIS national.</p>
<p>Capacité du système</p>	<p>En dépit de la gamme complète de fonctionnalités et de modules offerts par le SIS, il reste plusieurs domaines clés à personnaliser pour qu'il réponde à nos besoins. Nous devons notamment travailler sur :</p> <ul style="list-style-type: none"> • la flexibilité de la fonction/du module de rapport pour permettre la génération de rapports ponctuels et complexes ; • l'introduction de la suite complète de codes de la Classification internationale des maladies ;

Pacific Health Information Network

Strengthening Health Information Systems and Digital Health

Principaux défis	Description
	<ul style="list-style-type: none">• la possibilité de masquer certains champs des dossiers des patients à des fins de protection des renseignements personnels ; et• les capacités de travail hors ligne et de synchronisation.