

Portails de patients (PP)

Accès des patients à leurs renseignements sur la santé

Critères de financement pour les exercices 2021-22 et 2022-23

1. Introduction

Le ministère de la Santé a approuvé un financement dédié pouvant atteindre 11,25 millions de dollars par an pour les exercices 2021-22 et 2022-23 pour les équipes de Santé Ontario (ESO), les équipes en développement et d'autres organismes de soins de santé afin de mettre en œuvre de nouveaux programmes de portails de patients¹ ou d'étendre les programmes de portails de patients existants dans la province. Ce financement vise à soutenir le redressement du système de santé en transformant la façon dont les soins sont dispensés et en aidant les ESO à renforcer leur maturité en matière de santé numérique.

Santé Ontario lance un appel de propositions pour des programmes novateurs d'une durée de deux ans, jusqu'au 31 mars 2023, en vue de la création et de l'implantation d'un portail de patients qui leur donnera un accès numérique à leurs renseignements sur la santé, conformément aux Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP) ayant été approuvées. Ces programmes de portail de patients peuvent être dirigés par une région de Santé Ontario, une ESO ou des groupes d'ESO, des équipes en développement et d'autres organismes de soins de santé, afin de fournir aux patients un accès à un portail sur une base régionale ou sous-régionale. Ce financement est destiné aux nouveaux services ou aux services améliorés plutôt qu'aux opérations existantes.

Les propositions retenues recevront un financement pour l'exercice 2021-22 et pourront bénéficier d'un financement supplémentaire pour l'exercice 2022-23 jusqu'au 31 mars 2023. Les proposants sont invités à soumettre un plan d'implantation et une demande de financement sur un ou deux ans, ainsi qu'un budget détaillé pour l'exercice 2021-22. Santé Ontario conclura une entente de paiement de transfert avec les proposants retenus. À compter de mars 2022, les ESO et les ESO en développement qui ont atteint leurs objectifs pour l'exercice 2021-22 devront soumettre à Santé Ontario un nouveau plan d'implantation et un budget pour l'exercice 2022-23 aux fins d'examen avant de conclure une entente de paiement de transfert pour l'exercice 2022-23. Les ESO ne seront pas tenues de rédiger une nouvelle proposition de projet pour recevoir un financement pour l'exercice 2022-23.

Les organismes de soins de santé qui sont membres d'une ESO approuvée doivent soumettre une proposition coordonnée au nom de l'ESO qui démontre l'alignement avec le modèle de l'ESO et les Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP). Les équipes en développement peuvent soumettre une proposition et démontrer comment leur proposition s'aligne avec le modèle de l'ESO.

¹ Les portails de patients offrent aux patients un accès numérique à leurs renseignements personnels sur la santé afin de leur permettre de gérer certains aspects de leur propre santé. Reportez-vous au diagramme de la section 1.2 du Guide provincial de mise en œuvre sur les portails des patients (PP) pour obtenir une définition plus détaillée des « portails de patients ».

Les ESO et les organismes de soins de santé sont encouragés à collaborer sur une proposition soumise par plusieurs ESO ou sur une proposition à l'échelle régionale en vue de couvrir la population de patients qu'ils desservent avec une solution commune unique.

Santé Ontario encourage les propositions émanant d'organismes de soins de santé autochtones, notamment ceux qui desservent les Premières nations, les Inuits, les Métis et les Autochtones vivant en milieu urbain.

Les organismes fournisseurs de services de santé intéressés devraient discuter de cette occasion avec leur responsable régional, Solutions numériques de Santé Ontario, qui est chargé de trouver les initiatives qui répondent le mieux aux critères et s'alignent sur les priorités régionales en matière de santé numérique. Après l'approbation du responsable régional de transition de Santé Ontario, les propositions seront soumises par les responsables régionaux, Solutions numériques pour la santé de Santé Ontario. Les approbations de financement seront supervisées par le Secrétariat des soins numériques et virtuels de Santé Ontario.

2. Objectifs

Les objectifs de ce financement sont les suivants :

- Mettre en place de nouveaux moyens permettant à un plus grand nombre d'Ontariens d'accéder à leurs renseignements personnels sur la santé ou accroître la portée ou la fonctionnalité d'une solution existante de portail de patients;
- Offrir aux patients ou à leurs délégués un accès rapide à leurs renseignements personnels sur la santé provenant de deux secteurs de la santé ou plus; et
- Accroître l'engagement des patients grâce à des canaux d'accès numériques améliorés (p. ex., matériel éducatif, soins virtuels, etc.).

Les patients se déplacent dans leur « cercle de soins » et interagissent potentiellement avec de nombreux fournisseurs dans tout le spectre des soins de santé, et au-delà des limites géographiques de l'ESO. Les propositions doivent donc chercher à refléter le parcours du patient et à réduire au minimum le nombre de portails qu'il doit utiliser pour accéder à ses renseignements. C'est pour cette raison que les propositions reflétant une collaboration régionale ou à plusieurs ESO seront privilégiées².

Santé Ontario reconnaît que cette enveloppe de financement et ses objectifs ne sont pas isolés des nombreuses autres initiatives de santé numérique prévues pour soutenir la modernisation des systèmes. Les portails des patients recoupent notamment la prise de rendez-vous en ligne, les normes d'interopérabilité, la modernisation des systèmes cliniques, la navigation des patients et la plateforme de données sur la santé de l'Ontario. Il est donc important d'adopter une approche pragmatique et évolutive du développement des portails de patients et de se concentrer sur les avantages et les résultats à court terme qui permettent aux patients d'accéder aux renseignements en fonction de l'infrastructure et des capacités technologiques actuelles. Un état futur plus complet avec des systèmes entièrement intégrés et un large éventail d'éléments de données sur la santé des patients reste le but que nous recherchons, et les ESO sont encouragées à démontrer leur vision de l'alignement et à fournir une feuille de route claire illustrant leurs buts et objectifs, en ce qui concerne les intentions en matière de technologie et d'infrastructure.

² Ouvertes à toute collaboration, non limitées par les limites régionales ou géographiques perçues.

3. Exigences pour le projet

Toutes les propositions **doivent** :

- Être dirigées par une région de Santé Ontario ou une ou plusieurs ESO, des équipes en développement ou des organismes/équipes de fournisseurs de services de santé ayant la capacité d'implanter un portail de patients dans les populations régionales ou attribuables aux ESO.
- Démontrer comment le programme est conçu conjointement et dirigé avec l'apport des cliniciens, des patients, des familles et des soignants de leurs populations locales, y compris les mécanismes pour :
 - mesurer et améliorer l'expérience du patient;
 - démontrer que les commentaires des patients ont été recueillis et qu'ils sont intégrés dans le plan; et
 - s'assurer que les patients seront engagés de manière continue, ce qui peut inclure la formation de groupes consultatifs de patients.
- Être soutenues par un détenteur de l'enveloppe budgétaire pour l'ESO ou un organisme fournisseur de services de santé principal qui accepterait de signer une entente de financement avec Santé Ontario comprenant des objectifs de rendement et des exigences en matière de rapports.
- Accepter de participer à une évaluation.
- Avoir été examinées, soumises et approuvées par une région de Santé Ontario; et
- Reconnaître que le financement n'est disponible que pour les exercices 2021-22 et 2022-23.
- Indiquer les jalons d'implantation réalisables pour l'exercice 2021-22, qui se terminera le 31 mars 2022.
- Fournir une estimation du nombre d'utilisateurs uniques qui accéderont à la solution du portail de patients au cours des six premiers mois suivant l'implantation et la croissance future prévue.
- Décrire comment le programme du portail de patients répondra aux besoins linguistiques des communautés qu'il dessert (par exemple, offrir des communications dans différentes langues, intégrer des services de traduction dans les flux de travail cliniques). Les organismes situés dans des régions désignées ou partiellement désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSF) doivent décrire comment les services seront fournis en français à la communauté francophone.
- Décrire comment la solution du portail de patients leur permettra d'avoir un accès numérique à leurs renseignements personnels sur la santé. Le contenu des données du portail pourra être élargi au fil du temps, à mesure que les fournisseurs de services de santé et les secteurs de la santé fourniront des données ou les mettront à la disposition du portail de patients.
- Décrire l'étendue du contenu des données qui sera mis à la disposition et les phases d'expansion prévues (le cas échéant).
- Indiquer la (les) région(s) géographique(s)/zone(s) de la population ciblée de patients desservis.
- Dresser la liste des fournisseurs de services de santé participant initialement au projet et fournir un résumé de leurs contributions prévues au portail de patients.
- Énumérer les exigences obligatoires et recommandées auxquelles répond la solution de portail de patients proposée, lesquelles sont précisées dans les Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP) (consultez à cet effet les ressources supplémentaires ci-dessous). La proposition doit indiquer le processus qui sera suivi pour vérifier (ou faire vérifier) la conformité de la solution de portail de patients par rapport à chacune des normes précisées dans les Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP). Les résultats détaillés du processus de vérification doivent être mis à la disposition de Santé Ontario.

-
- Inclure un plan d'implantation proposé sur deux ans, jusqu'au 31 mars 2023, avec des jalons clés pour l'exercice 2021-22. Consultez les directives d'implantation du programme ci-dessous.
 - Inclure le montant du financement demandé pour l'exercice 2021-22 et une estimation des coûts pour l'exercice 2022-23 jusqu'au 31 mars 2023. Inclure un budget détaillé pour l'exercice 2021-22 jusqu'au 31 mars 2022 (inclure les demandes de financement en nature et de nouveaux fonds). Les budgets doivent indiquer clairement :
 - Les coûts initiaux de mise en place, d'approvisionnement et de préparation à l'implantation;
 - Les coûts d'implantation;
 - Les coûts opérationnels;
 - Une estimation du coût par utilisateur pour la solution;
 - Un plan de ressourcement pour l'implantation, indiquant clairement les ressources qui seront fournies en nature et celles qui seront requises dans le cadre du programme du portail de patients;
 - Les autres dépenses admissibles (p. ex., gestion de projet, gestion du changement, communications et marketing). Inclure des demandes de financement raisonnables pour les coûts de gestion du projet et de communication. Remarque : Santé Ontario fournira un soutien limité en matière de gestion du changement.

Directives pour les propositions émanant d'une ESO

Les propositions des ESO approuvées, des équipes en développement et des ESO multiples devraient démontrer que leurs propositions s'alignent sur le modèle des ESO. Voici des exemples de la manière dont les proposants peuvent démontrer leur alignement sur le modèle des ESO :

- La proposition a été développée par votre ESO en vertu de votre entente décisionnelle collaborative.
- La proposition prévoit une collaboration intersectorielle active entre les membres de l'ESO.
- La proposition implique une collaboration active entre les autres ESO au sein d'une région en particulier ou au niveau transrégional.
- Les fonds seront versés et gérés par le détenteur de l'enveloppe budgétaire pour l'ESO désignée au nom de tous les membres bénéficiaires de l'ESO ou des partenaires de l'ESO.
- La proposition s'aligne sur les directives du ministère aux équipes de développement (si applicable).

Les organismes de soins de santé sont encouragés à collaborer sur une proposition soumise par plusieurs ESO ou sur une proposition à l'échelle régionale.

4. Critères supplémentaires

Les propositions retenues **devraient** avoir pour objectif de répondre à tous les critères suivants :

- Être soumises en tant que partenariat desservant plusieurs ESO. Ceci est fortement encouragé, tout comme les propositions qui indiquent une volonté d'ajouter des ESO partenaires à l'avenir.
- Décrire le processus de consultation qui a été employé, et les hypothèses faites en développant des cibles d'utilisateurs.
- Décrire le plan d'évaluation des avantages du portail pour les patients afin de faciliter la pérennité.

Technologie et intégration

Les propositions peuvent adopter l'une des deux approches suivantes :

1. Tirer parti d'une solution de portail de patients déjà en service. Les ressources existantes et les solutions technologiques disponibles pourraient être renforcées en ce qui concerne la portée ou les fonctionnalités, le cas échéant.
2. Acquérir une technologie appropriée. Ces propositions doivent indiquer clairement le processus, les délais et les étapes depuis la préparation de l'acquisition jusqu'à l'implantation du produit final et des fonctionnalités.

Remarque : Si une solution existante est disponible, mais qu'elle n'est pas exploitée, veuillez décrire les raisons qui justifient l'acquisition d'une nouvelle solution.

Les propositions **devraient** :

- Envisager fortement de tirer parti des ressources provinciales en matière de données cliniques et/ou de représenter un grand nombre d'ensembles de données provenant de plusieurs organismes. L'objectif est de faire en sorte que le patient ait le moins possible besoin de recourir à des solutions disparates pour obtenir une image complète de ses données de santé.
- Inclure une vue de l'état actuel de la technologie et de l'infrastructure avec des plans pour l'état futur. Il s'agit notamment d'établir une feuille de route pour la mise en place d'un portail pour les patients plus complet et plus riche en fonctionnalités, ainsi qu'un alignement solide avec les autres programmes de technologie et d'infrastructure (référez-vous à cet effet aux commentaires sur les objectifs ci-dessus). Cette feuille de route devrait indiquer les échéances pour :
 - Les intégrations futures avec d'autres canaux d'accès aux patients (par exemple, la prise de rendez-vous en ligne, les consultations virtuelles).
 - Les intégrations futures de données/contributeurs – si une intégration à d'autres sources de données est nécessaire, toutes les intégrations doivent être examinées et approuvées par Santé Ontario (si un financement est demandé).
 - Les améliorations des fonctionnalités.
 - La diffusion de données.
 - L'alignement sur la prochaine initiative d'identité numérique.

Modèle de gouvernance

Les propositions **devraient** :

- Décrire la structure/le plan de gouvernance qui guidera la sélection et l'implantation d'une solution de portail de patients.
- Démontrer que des champions cliniques ont été mobilisés et qu'ils soutiennent et approuvent le programme de portail de patients proposé; cela peut inclure la formation de groupes consultatifs cliniques.
- Inclure le soutien de la direction en faveur de l'implantation et du déploiement.
- Fournir un aperçu des rôles, des responsabilités et des obligations de rendre compte de chaque organisme participant (si plusieurs organismes sont impliqués).

Modèle fonctionnel

Les propositions **devraient** décrire :

- Les plans de marketing et de communication.
- Les moyens et méthodes permettant aux patients d'accéder au portail (p. ex., le plan pour étendre le programme à toute la région et intégrer les patients).
- Les fonctionnalités offertes aux patients. Que pourront faire les patients à part consulter leurs renseignements personnels sur la santé?
- Soutien continu aux utilisateurs sur le plan technique et au chapitre des demandes de renseignements.
- Les plans pour maintenir et développer le programme du portail (p. ex., étendre l'ensemble des données/sources existantes au-delà de la période de financement).
- Comment les patients pourront-ils obtenir un accès numérique à d'autres matériels ou ressources pédagogiques?

Modèle d'implantation

Les proposants **devraient** envisager de tirer parti des portails de patients, des processus et des solutions technologiques existants qui ont été mis au point par les utilisateurs pionniers ailleurs dans la province (consultez à cet effet le *Guide provincial de mise en œuvre sur les portails des patients (PP)*).

Les éléments clés d'un projet réussi d'implantation d'un portail de patients sont notamment les suivants :

- Établir des accords de partage de données avec les contributeurs de données.
- Établir des ententes de services avec les fournisseurs ou les organismes de services.
- Réaliser une évaluation des facteurs relatifs à la vie privée (EFVP) et une évaluation de la menace et des risques (EMR).
- Élaborer un plan de communication complet.
- Mettre au point un plan ou un processus d'intégration des patients.
- Concevoir un plan de gestion du changement et une stratégie d'adoption pour les fournisseurs de données.
- Développer un plan de mobilisation des parties prenantes dans lequel les mécanismes de partage des données, les inclusions de données et les exclusions de données sont définis.
- Élaborer un plan de maintien du programme.
- Mettre au point une feuille de route pour l'intégration du flux de travail clinique et la gestion du changement.
- Détailler les ressources disponibles ou requises pour l'implantation.

La proposition devrait indiquer comment les activités ci-dessus seront planifiées et exécutées.

Remarque : Il n'est pas nécessaire que ces plans soient prêts au moment de la demande.

5. Ressources supplémentaires : Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP) et Guide provincial de mise en œuvre sur les portails des patients (PP)

Les Normes de services et le Guide de mise en œuvre doivent être consultés dans le cadre de la préparation de la proposition. Ces documents sont disponibles et distribués séparément. Si vous avez besoin de copies, communiquez avec votre responsable régional, Solutions numériques de Santé Ontario en attendant qu'ils soient affichés en ligne.

Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP)

Les Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP) définissent les normes auxquelles chaque plateforme de portail de patients doit se conformer. Elles décrivent les normes obligatoires, les normes recommandées et celles qui seront examinées ultérieurement. Voici certaines des catégories d'exigences :

- Exigences fonctionnelles
- Exigences non fonctionnelles
- Exigences relatives à l'utilisateur (interface)
- Exigences relatives aux données
- Exigences techniques

Les objectifs de ces Normes sont les suivants :

1. Définir les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles générales pour les solutions numériques utilisées par les organismes de soins de santé et les cliniciens pour soutenir les plateformes de portail de patients (PPP) qui partagent numériquement des renseignements cliniques avec les utilisateurs (patients).
2. Décrire un cadre et des exigences obligatoires que la plateforme doit respecter concernant la diffusion numérique de renseignements cliniques aux utilisateurs.
3. Aider les fournisseurs de services de santé à choisir des solutions conçues pour favoriser la sécurité et la confidentialité des données cliniques avec les utilisateurs et faire progresser l'échange interopérable de renseignements sur la santé.
4. Guider les organismes de soins de santé, y compris les équipes de santé de l'Ontario (ESO), qui souhaitent se procurer une solution de portail de patients.
5. Donner aux ESO les recommandations et les considérations nécessaires pour maximiser la valeur de leur investissement dans l'acquisition d'un premier portail de patients ou la mise à niveau d'un portail existant.

Guide provincial de mise en œuvre sur les portails des patients (PP)

Les organismes de soins de santé, y compris les équipes de santé de l'Ontario (ESO), qui cherchent à mettre en œuvre un portail de patients peuvent consulter le Guide provincial de mise en œuvre sur les portails des patients (PP) pour appuyer leur formation et leur prise de décision avant d'acquérir et d'implanter une solution de portail de patients. Les organismes qui choisissent une solution de portail de patients doivent tenir compte des répercussions sur les flux de travail administratifs et cliniques, l'expérience des patients, la confidentialité et la sécurité, ainsi que l'analyse et la production de rapports; ces éléments sont tous décrits dans le présent document et dans les normes de services complémentaires pour les portails de patients.

Les objectifs de ce Guide sont les suivants :

1. Accroître la sensibilisation et fournir des renseignements sur les portails de patients.
2. Fournir des conseils pratiques aux organismes qui souhaitent offrir un portail à leurs patients.
3. Compléter les Normes de services provinciales sur les portails des patients (PP).

6. Processus d’approbation

Les ESO, les équipes en développement et les autres organismes de soins de santé intéressés doivent communiquer avec leur responsable régional, Solutions numériques pour la santé de Santé Ontario (les coordonnées se trouvent dans le modèle de demande) pour discuter de leur proposition. Les régions Santé Ontario sont chargées de faciliter l’élaboration des propositions et de déterminer celles qui doivent être soumises pour approbation du financement.

Les propositions doivent être documentées à l’aide du modèle de proposition de portail de patients approuvé. Les propositions qui sont approuvées par les responsables régionaux transitionnels de Santé Ontario seront soumises au Secrétariat des soins numériques et virtuels de Santé Ontario pour examen et approbation du financement. Le Secrétariat supervisera l’attribution des fonds aux propositions admissibles selon un processus fondé sur des critères.

L’équipe Excellence numérique en santé de Santé Ontario peut participer à l’élaboration de la proposition en tant qu’expert en la matière sur les modèles de portail de patients et les solutions technologiques (communiquez avec Betina Millar de Santé Ontario à l’adresse betina.millar@ontariohealth.ca).