

Messages clés — Accueil déploiement

Voici quelques recommandations pour accueillir les usagers lorsqu'ils se présentent pour leur rendez-vous à compter du 9 mai, lors du déploiement du DSN.

Bonnes pratiques

- Expliquer brièvement la situation dans des mots simples.
- Remercier l'utilisateur pour sa patience et sa collaboration.
- Reconnaître l'attente et l'inconvénient.
- Garder un ton calme, poli et collaboratif.
- Rappeler à l'utilisateur notre politique de civilité, au besoin.

Messages clés

Nos équipes utilisent un nouveau système informatique. Ce temps d'adaptation pourrait entraîner des délais plus longs qu'à l'habitude. Nos équipes font tout leur possible pour vous aider rapidement.

C'est une période d'adaptation temporaire. Votre compréhension et votre collaboration sont très appréciées.

Pour toute question, votre équipe soignante est là pour vous répondre. N'hésitez pas à poser vos questions lors de votre rendez-vous.

Comme dans tous projets de changements majeurs, il faut laisser le temps aux équipes de s'adapter. Ce temps d'adaptation n'est pas spécifique au DSN, il est prévu lors de tout projet majeur. La qualité et la sécurité des services demeurent notre priorité.

Nous comprenons les inconvénients et vous remercions sincèrement pour votre patience.

Messages téléphoniques

Notre équipe utilise un nouvel outil de travail, ce qui pourrait avoir un impact sur le déroulement des services. Merci de votre compréhension durant cette période d'adaptation.

Comment interagir avec un usager

Des affiches seront installées aux accueils et dans les salles d'attente. Elles portent le message « Même soin, nouveaux outils numériques », vous pouvez vous en servir comme point d'appui naturel pour interagir avec un usager qui a des questions sur le DSN ou qui se montre impatient ou mécontent.

« Bonjour! Nos équipes utilisent un nouveau système informatique, ce qui pourrait entraîner des délais plus longs qu'à l'habitude. Le personnel fait tout son possible pour vous aider rapidement. Merci beaucoup de votre compréhension. »

Si vous souhaitez commander des affiches supplémentaires, elles sont disponibles via Printys (no 8900927 pour le secteur hospitalier, no 8900928 pour les secteurs de première ligne).

Questions fréquentes

« Pourquoi l'attente pourrait-elle être plus longue ? »

« Nos équipes utilisent un nouveau système informatique. Comme pour tout nouvel outil, un temps d'adaptation est nécessaire et peut causer certains délais. Merci de votre compréhension. »

« Est-ce qu'il y a un problème avec vos systèmes ? »

« Non. Nous mettons en place un nouveau système informatique et nos équipes prennent le temps de s'adapter au système. Mais la qualité et la sécurité des services restent notre priorité. »

« Est-ce que mes informations sont encore dans le système ? »

« Oui. Vos informations sont dans le système, comme à l'habitude. Les équipes qui vous soignent ont accès à votre dossier. »

« C'est quoi le Dossier santé numérique ? »

« C'est un nouveau système informatique pour nos équipes de soins. Pour en savoir plus, les professionnels de la santé peuvent répondre à vos questions. »

Toute question sur les soins, les résultats ou les rendez-vous :

« Je comprends que vous ayez des préoccupations. Je vous invite à en parler à votre personnel soignant. »

À ne pas dire

- X « Le système est en panne » / « On a des problèmes techniques ».
- X « Ça va bien aller » / « Ne vous inquiétez pas ».
- X Des délais précis si vous n'en connaissez pas.
- X Toute supposition sur les causes des retards.
- X Tout commentaire qui met en cause le système, un service ou une équipe devant les usagers.
- X Toute réponse sur les soins cliniques ou les données. Toujours rediriger vers les équipes cliniques.

Ce que vous devez savoir sur le DSN

Le Dossier santé numérique (DSN) est un projet majeur du réseau de la santé et des services sociaux. Il permet de regrouper, dans un espace sécurisé, toute l'information de santé d'une personne.

Ses objectifs

- faciliter l'accès à l'information;
- améliorer le partage entre les intervenants;
- assurer une meilleure continuité des soins, tout au long du parcours de la personne.

Un seul dossier pour toute votre information de santé

Avec le DSN, chaque usager dispose d'un dossier unique, accessible aux professionnels autorisés. En regroupant l'information au même endroit, le DSN facilite la communication entre les équipes, peu importe le lieu où la personne reçoit des services.

On y retrouve notamment :

- l'historique de santé et les notes cliniques;
- les résultats d'examens (laboratoire, imagerie, etc.);
- la médication et les prescriptions électroniques;
- les rendez-vous, les suivis et les sommaires de visite;
- le plan de soins et les ordonnances au congé.

Cette centralisation réduit les doublons et évite d'avoir à répéter les mêmes informations aux différents professionnels.

Des informations accessibles en temps réel

Le DSN permet aux intervenants autorisés d'accéder à l'information en temps réel.

Par exemple, ils peuvent :

- voir quand un médicament a été administré;
- consulter les résultats d'une radiographie dès leur publication;
- avoir un accès rapide et à jour qui favorise des décisions éclairées et des soins plus sécuritaires.

Une meilleure continuité des soins

En regroupant l'information au même endroit, le DSN facilite la communication entre les équipes, peu importe le lieu où la personne reçoit des services.

Résultats :

- une meilleure coordination des soins;
- des échanges simplifiés;
- une expérience améliorée pour les usagers et leurs proches.

Un projet collectif, ancré dans la réalité du terrain

Le projet est mené par **Santé Québec**, avec le soutien du **Centre d'expertise – Dossier santé numérique**, en collaboration avec des établissements vitrine, soit le **CIUSSS du Nord-de-l'Île-de-Montréal** ainsi que celui de la **Mauricie et du Centre-du-Québec**.

Des groupes de travail réunissant professionnels, gestionnaires et médecins ont contribué à définir les fonctionnalités du DSN, afin qu'il reflète les besoins du terrain et les meilleures pratiques.

Le déploiement du DSN dans les deux sites vitrines est prévu le 9 mai 2026.

Pour en savoir plus : dsn.ciusssnordmtl.ca