

Mise à jour quotidienne

Dossier santé numérique (DSN)

Samedi 9 mai 2026



Actions posées

- Les principaux problèmes signalés concernent les connexions et les accès aux comptes et sont réglés.
- Les équipes travaillent en continu afin d'apporter les correctifs requis et d'accompagner les utilisateurs.
- Ce type de situation faisait partie des éléments anticipés dans le cadre de la mise en service, et des mécanismes de soutien sont déjà en place.
- Il s'agit de points de rodage couramment observés lors du déploiement d'une solution de cette ampleur, y compris dans d'autres organisations ayant implanté la solution Epic.

C'est quoi un billet ?

- Un billet est une demande de soutien ou une situation signalée par un utilisateur.
- Ça peut être une question, un besoin d'accompagnement, une demande d'accès, un ajustement de configuration, une formation supplémentaire, un incident mineur ou un bogue.

C'est quoi un bogue ?

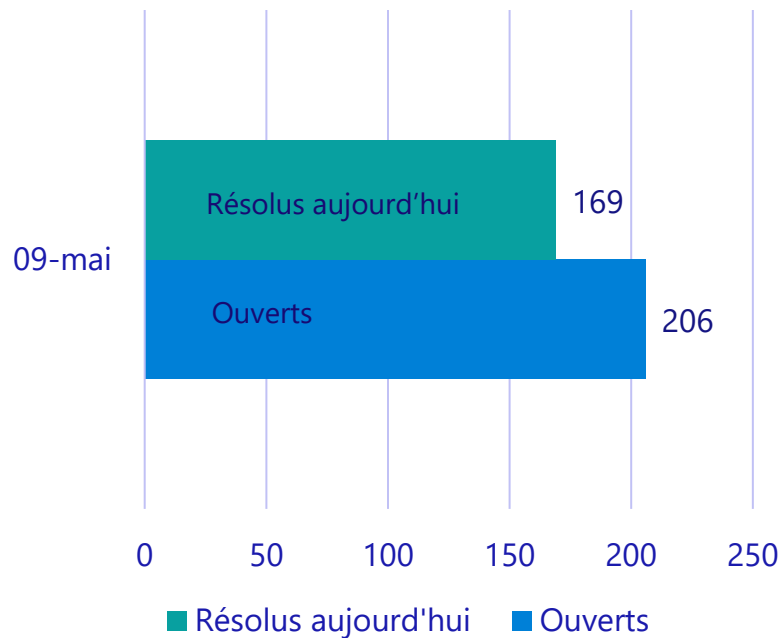
- Un bogue : correspond à un défaut réel du système ou à un problème logiciel qui empêche une fonctionnalité de fonctionner comme prévu.
 - Par exemple, en cliquant sur un bouton dans un écran, il ne se passe rien, alors que ce bouton devrait diriger vers une fenêtre secondaire.

Niveaux de priorité des incidents

Priorité	Niveau	Description	Situation typique	Exemple concret
P1	Critique	Billet avec impact bloquant, sans solution de contournement	Activité essentielle interrompue pour une grande partie de l'organisation	Dossier patient inaccessible pour tous les professionnels dans un hôpital
P2	Élevée	Billet avec un impact majeur nécessitant une intervention rapide	Service important perturbé, impact significatif sur plusieurs utilisateurs	Accès au DSN indisponible pour une unité de soins complète
P3	Moyenne	Billet avec un impact modéré, avec impact limité ou solution temporaire possible	Perturbation d'un service avec contournement disponible	Lenteur du système, mais possibilité d'utiliser une méthode alternative
P4	Faible	Billet présentant un impact mineur et peu de conséquences opérationnelles.	Problème isolé touchant peu d'utilisateurs ou non critique	Un utilisateur ne peut pas accéder à une fonctionnalité secondaire
P5	Très faible	Billet sans impact immédiat, traitement non urgent	Impact mineur sans conséquence sur les opérations	Erreur d'affichage ou correction cosmétique dans l'interface

Indicateurs - Performance

Nombre de billets quotidiens



Objectifs de la journée

- Assurer une surveillance continue des opérations et du système.
- Coordonner rapidement la gestion des billets et des escalades.
- Soutenir les équipes terrain en temps réel.
- Prioriser la résolution des enjeux critiques.
- Maintenir une communication fluide entre toutes les équipes.
- Assurer une prise de décision rapide et coordonnée.
- Favoriser une transition sécuritaire et stable des opérations cliniques.

Faits saillants – Mauricie-Centre-du-Québec

Faits saillants

- Mise en service complète du DSN telle que planifiée.
- L'ensemble de nos activités se sont poursuivies de façon sécuritaire pour les usagers.
- Le chargement des informations cliniques de nos usagers en courte durée et en CHSLD a été réalisé tel que planifié lors de la mise en service.
- Grande majorité des défis liés à l'accès au système, tel qu'anticipé.

Bons coups

- Grande mobilisation, solidarité et entraide entre collègues.
- Grande capacité d'adaptation des équipes pour identifier rapidement des solutions.
- Transfert et prise en charge rapide et sécuritaire d'un usager victime d'un traumatisme provenant d'une de nos installations vers l'urgence du CHAUR.

Faits saillants – Nord-de-l'Île-de-Montréal

Faits saillants

- Toutes les conditions étaient réunies pour que la décision du GO aille de soi et que le lancement soit réussi.
- Le basculement des données et la conversion ont été réalisés dans les temps et selon la planification que nous avons faite.
- Démarrage à temps avec EPIC parce que nous étions prêts avec nos systèmes et que les conversions manuelles ont été faites dans les temps par les employés.
- Le bloc opératoire a fonctionné toute la nuit pour assurer les cas urgents.
- Les activités essentielles et les soins et les services urgents sont maintenus en tout temps. Toutes nos urgences sont ouvertes.

Bons coups

- Mobilisation exceptionnelle des gestionnaires et des employés. Notre personnel était au rendez-vous!
- Les équipes étaient calmes, affairées, concentrées tant au centre de commandement que dans les unités - on sentait que les équipes étaient en contrôle.
- Soulignons, la présence sur place des équipes de soutien avec les dossards – DRTI, GBM, SU, EPIC, FLA ainsi que les équipes administratives.