



Guide de soutien de ConnexionOntario

Pour les services de dépannage des organisations contributrices et utilisatrices

Novembre 2020

Table des matières

Présentation	1
Destinataires.....	1
Rôle du service de dépannage local ou de l'organisation	2
Traitement des demandes.....	2
Communication des avis de service	3
Maintenance et soutien technique	3
Renouvellement des certificats	3
Gestion des sources de données	3
Rapport <i>Weekly Conformance Errors</i>	4
Mise en correspondance de la terminologie	4
Procédures en cas d'interruption de service	4
Interruption de service de l'organisation	5
Gestion des incidents.....	5
Périodes de maintenance	5

Présentation

Voici un guide de recommandations et d'information destiné aux services de dépannage des organisations contributrices et utilisatrices de ConnexionOntario. Ces renseignements aideront les services de dépannage dans leurs tâches de soutien aux contributions des organisations et dans la consultation des renseignements sur les patients et clients contenus dans le visualiseur clinique de ConnexionOntario.

Destinataires

Le présent document s'adresse aux fournisseurs de soutien et experts autorisés rattachés aux services de dépannage locaux ou d'organisations qui sont responsables du soutien opérationnel pour ConnexionOntario, notamment les gestionnaires d'un service de dépannage local ou d'une organisation, les spécialistes des interfaces¹ et les responsables de l'enregistrement locaux de ConnexionOntario. Le guide part du principe que les intervenants ont leurs propres processus internes à respecter.

¹ Seulement pour les organisations qui alimentent en données le Répertoire des données cliniques (RDC) sur les soins actifs et communautaires.

Rôle du service de dépannage local ou de l'organisation

Pour une organisation participante, le service de dépannage local ou de l'organisation ou les experts autorisés sont chargés d'appliquer les mesures de dépannage initiales avant de signaler un incident au service de dépannage de Santé Ontario.

Voici quelques exemples de ces mesures :

- Soutien de premier niveau aux fournisseurs de soins de santé, c.-à-d. enregistrement des appels et demande d'aide au service de dépannage de Santé Ontario au besoin.
- Réparation des postes de travail et des appareils pris en charge.
- Surveillance et résolution des problèmes des clients locaux.
- Résolution des problèmes d'accès locaux, p. ex., réinitialisation de mots de passe.
- Administration locale des utilisateurs finaux.
- Liaison entre les utilisateurs finaux locaux et le service de dépannage de Santé Ontario.
- Surveillance régulière des sources de données et des messages refusés².
- Signalement des interruptions de service, planifiées ou non, ayant une incidence sur le fonctionnement des sources de données¹ ou sur l'accès au visualiseur clinique de ConnexionOntario³.
- Suivi et gestion du renouvellement des certificats SSL⁴.

Les incidents et questions ne se rapportant pas au visualiseur clinique de ConnexionOntario (matériel, navigateurs Web, etc.) sont redirigés au service de dépannage local ou de l'organisation à des fins d'enquête et de résolution.

Traitement des demandes

Les services de dépannage locaux ou des organisations offrent un dépannage de premier niveau dans leur milieu. Si une question ou un incident requiert une enquête plus poussée par ConnexionOntario, il faut créer un ticket auprès du service de dépannage de Santé Ontario.

² Seulement pour les organisations qui alimentent en données le RDC sur les soins actifs et communautaires.

³ Pour toutes les organisations qui utilisent le visualiseur clinique de ConnexionOntario.

⁴ Pour les organisations qui alimentent en données le RDC sur les soins actifs et communautaires ET celles qui utilisent l'authentification unique pour accéder au visualiseur clinique.

Service de dépannage de Santé Ontario : ☎ 1 866 250-1554

✉ servicedesk@ehealthontario.on.ca

Communication des avis de service

Les équipes de ConnexionOntario (le service de dépannage de Santé Ontario et les services opérationnels) font parvenir tous les avis de service aux services de dépannage locaux et des organisations ou aux experts autorisés. Santé Ontario informe directement les personnes-ressources désignées par les organisations des interruptions de service prévues et imprévues, puis les services locaux et les experts acheminent ces avis aux utilisateurs finaux. **Il appartient aux organisations d'aviser le service de dépannage de Santé Ontario si les coordonnées de leur personne-ressource changent.**

En cas d'enquête sur un incident, le service de dépannage de Santé Ontario demande à l'organisation d'obtenir les renseignements requis, en son propre nom ou en celui du fournisseur de soins de santé.

Les organisations reçoivent un avis cinq jours ouvrables avant toute interruption de service planifiée.

Maintenance et soutien technique

Les organisations sont responsables de la maintenance des logiciels, du matériel et de toute autre composante nécessaire pour accéder au visualiseur clinique de ConnexionOntario. Santé Ontario a préparé un [document](#) présentant les exigences matérielles et logicielles à respecter pour assurer le fonctionnement optimal du visualiseur. Les organisations devraient donc veiller à ce que tous les ordinateurs de bureau et portables utilisés pour y accéder remplissent ces exigences.

Renouvellement des certificats⁵

Les organisations doivent tenir un registre de la date d'expiration et du processus de renouvellement de leurs certificats de sécurité. Les responsables des applications concernés reçoivent un rappel par courriel 90, 60 et 30 jours avant la date d'expiration de leurs certificats.

Gestion des sources de données⁶

Responsabilités des organisations :

- Assurer la mise en correspondance de leur propre terminologie en embauchant un expert en la matière qui veillera à l'exactitude des mises en correspondance :
 - a) des nouveaux codes créés par l'organisation;
 - b) des codes non répertoriés indiqués dans le rapport au service de dépannage *Codes on the Fly*;
 - c) des demandes de Santé Ontario à ce sujet.

N.B. : Les documents ajoutés au Répertoire des données cliniques (RDC) sur les soins actifs et communautaires qui utilisent des codes locaux non répertoriés pourraient ne pas s'afficher

⁵ Pour les organisations qui alimentent en données le RDC sur les soins actifs et communautaires ET celles qui utilisent l'authentification unique pour accéder au visualiseur clinique.

⁶ Seulement pour les organisations qui alimentent en données le RDC sur les soins actifs et communautaires.

correctement dans le visualiseur clinique de ConnexionOntario, ce qui constitue un risque pour les patients.

- Surveiller la transmission des renseignements personnels sur la santé (RPS) au RDC sur les soins actifs et communautaires.
- Surveiller régulièrement l'ensemble des alertes et messages d'erreur liés à la réception des transmissions.
- Gérer les erreurs de transmission et de traitement des RPS.

Rapport *Weekly Conformance Errors*⁷

Le rapport *Weekly Conformance Errors* répertorie toutes les erreurs graves (messages non conformes) survenues dans la dernière période de déclaration (semaine). Il est envoyé tous les lundis au service de dépannage des organisations contributrices, depuis l'adresse cOntario@one-mail.on.ca, à des fins de résolution. Il s'agit d'un document crypté qui contient des RPS; **le personnel des services de dépannage ne doit pas l'ouvrir**. Le rapport doit plutôt être envoyé aux personnes désignées de l'organisation, qui le liront, corrigeront les erreurs, puis soumettront de nouveau les messages rejetés.

Mise en correspondance de la terminologie⁷

Le rapport *Codes on the Fly* signale aux organisations les codes qui doivent être mis en correspondance avec des codes provinciaux de ConnexionOntario. Il s'agit d'une feuille de travail répertoriant tous les codes locaux pour lesquels il existe une correspondance et, au bas du tableau, les nouveaux codes non répertoriés des organisations.

Dès qu'une organisation fait sa première contribution à ConnexionOntario, son service de dépannage commence à recevoir le rapport hebdomadaire *Codes on the Fly*, **pourvu qu'elle ait envoyé de nouveaux codes pendant la semaine**. Le service de dépannage doit ensuite transmettre le rapport aux personnes concernées, et ce, promptement, car les fournisseurs de soins de santé n'ont pas toujours accès aux documents qui utilisent des codes non répertoriés pour traiter leurs patients, ce qui constitue un risque pour ces derniers. Les personnes désignées doivent consulter la feuille de travail, mettre les codes en correspondance et renvoyer la feuille au service de dépannage de Santé Ontario. Elles peuvent aussi inscrire et surligner les nouveaux codes non indiqués au bas de la liste avant de la renvoyer.

Procédures en cas d'interruption de service

Il appartient à chaque organisation d'élaborer et de mettre en œuvre une procédure à suivre lorsque le visualiseur clinique de ConnexionOntario est inaccessible, en raison d'une interruption de service majeure prévue, ou d'une interruption imprévue qui se prolonge.

⁷ Seulement pour les organisations qui alimentent en données le RDC sur les soins actifs et communautaires.

Responsabilités des organisations :

- Établir des procédures générales que les utilisateurs finaux doivent suivre pour maintenir l'accès aux renseignements des patients ou des clients lors des interruptions de service majeures.
- S'assurer que les utilisateurs finaux reçoivent une formation sur ces procédures.
- Définir une méthode de communication rapide de l'information aux utilisateurs finaux en cas d'interruption.
- Assigner des rôles et des responsabilités afin que les bonnes coordonnées soient transmises au service de dépannage de Santé Ontario.

Interruptions de service de l'organisation

Les organisations doivent avertir le service de dépannage de Santé Ontario de toute interruption de service prévue ou imprévue de leur système d'information sur la santé ou de toute autre composante de transmission ou de réception des RPS nécessaire pour accéder au visualiseur clinique de ConnexionOntario.

Gestion des incidents

Le service de dépannage de Santé Ontario est responsable de la gestion et de la coordination pour tous les incidents signalés. Les tickets sont évalués en fonction de leur priorité et de leur importance, et peuvent être réévalués suivant une enquête des équipes de soutien de deuxième niveau des Services numériques de Santé Ontario.

Périodes de maintenance

Les mises à jour d'applications et de l'antivirus et les correctifs du système d'exploitation de ConnexionOntario sont généralement appliqués le dimanche, entre minuit et 6 h.

Le service de dépannage de Santé Ontario avise les personnes-ressources des organisations par courriel cinq jours ouvrables avant une maintenance. Il est important de tenir à jour les coordonnées des personnes-ressources, sans quoi une organisation pourrait ne pas recevoir les avis d'interruptions de service prévues et imprévues et l'information sur les nouveautés. Il faut donc prévenir le **service de dépannage de Santé Ontario** de tout changement en ce sens.

Service de dépannage de Santé Ontario : ☎ 1 866 250-1554

✉ servicedesk@ehealthontario.on.ca