

Plus aux patients

UN OUTIL INFORMATIQUE QUI AUGMENTE L'EFFICACITÉ DES SOINS INFIRMIERS À DOMICILE.

PAR Guy Sabourin

Une équipe d'infirmières du CSSS Haut-Richelieu – Rouville et du CLSC de la Vallée des Forts en Montérégie, Denise Bergevin, Céline De Blois, Dominique Béland et Karine Lemoine, a remporté le *Grand Prix Innovation clinique – 3M* pour avoir développé un outil informatique de planification et de suivi de la clientèle d'oncologie et des soins palliatifs à domicile. Elles ont travaillé en partenariat avec une entreprise informatique.

LES LAURÉATES

De gauche à droite :

Karine Lemoine, inf., Service d'oncologie et des soins palliatifs à domicile, CSLC de la Vallée des Forts. Utilisatrice. Soutien aux autres infirmières.

Denise Bergevin, inf., conseillère en soins infirmiers – Applications informatiques, CSSS Haut-Richelieu – Rouville. Conceptrice de l'outil et porte-parole.

Dominique Béland, inf., B.Sc.inf., assistante du supérieur immédiat, Service d'oncologie et des soins palliatifs à domicile, CSLC de la Vallée des Forts. Utilisatrice. Soutien aux autres infirmières.

Céline De Blois, inf., B.Sc.inf., coordonnatrice du programme de soins palliatifs et de lutte contre le cancer, CSSS Haut-Richelieu – Rouville. Instigatrice du projet.

Le Prix leur été remis par le D^r Yves Bolduc, alors ministre de la Santé, à l'occasion du congrès de l'OIIQ en novembre dernier. Céline De Blois l'a accepté avec beaucoup d'émotion. « Voici le couronnement de deux années et demie d'efforts, a-t-elle lancé. De bonnes discussions ont été nécessaires pour faire connaître nos vrais besoins sur le terrain et pour rendre le langage informatique accessible. Aujourd'hui, l'outil que nous possédons est si performant que plus une seule infirmière ne voudrait s'en passer. J'ai été étonnée de constater à quel point les patients et leurs familles se sentent dorénavant plus en sécurité et même impressionnés par la continuité des soins qui en résulte. »

Avant la mise au point du progiciel SyMO, les infirmières qui font des visites à domicile perdaient beaucoup de temps en tâches administratives et les patients remarquaient parfois un manque de constance dans la continuité des soins. « Nous voulions réduire au minimum les tâches connexes afin que les

infirmières puissent pousser plus loin leur démarche clinique », déclare Denise Bergevin.

Les infirmières qui s'occupent d'oncologie et de soins palliatifs à domicile ont commencé à utiliser le progiciel en juin 2007. Il est intégré à un ordinateur portable dont elles se servent au domicile du patient et comporte tout ce qu'il leur faut pour écrire des notes, les archiver et les diffuser en temps réel ou différé.

L'infirmière choisit son plan de soins parmi la centaine d'interventions à domicile que comprend le dictionnaire intégré. Elle inscrit le temps et la fréquence de chaque intervention et le logiciel lui fournit un horaire de soins personnalisé. Ce qui facilite le transfert des informations d'une infirmière à l'autre. Le profil du patient, ses médicaments, son histoire sont accessibles d'un simple clic. « Si un patient a reçu tel enseignement la veille et qu'une nouvelle infirmière le visite le lendemain, elle ne revient pas sur ce qui a déjà été dit ou fait, explique Denise Bergevin. Sont ainsi éliminées redondance et incertitude. »

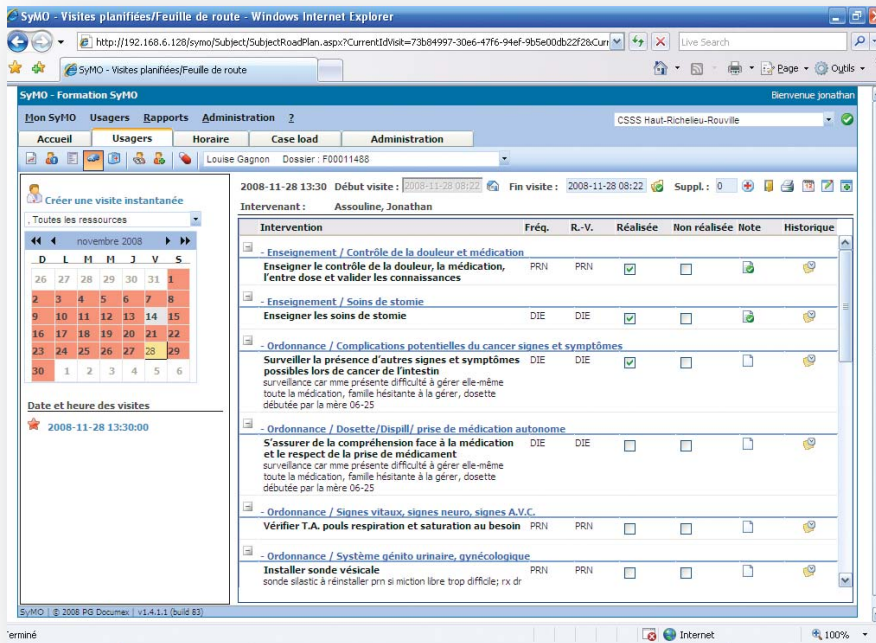
Sur le plan administratif, le progiciel permet d'organiser la répartition des patients entre les infirmières et les horaires des



visites à domicile, ainsi que d'acheminer les commandes de fournitures à un commis qui les prépare d'avance. Il fournit des cartes routières pour les déplacements et calcule le kilométrage. Il produit des formulaires électroniques préimprimés et différents rapports de gestion. Tous les membres de l'équipe ont accès instantanément au dossier du patient.

SyMO ne s'est pas bâti tout seul. La coordonnatrice du projet, Denise Bergevin, a bien fait comprendre les besoins particuliers des infirmières à l'ingénieur Jonathan Assouline de PG Documex. « Nous avons déployé beaucoup d'efforts pour que le progiciel colle à leur réalité, dit-il. J'ai été par ailleurs très surpris de découvrir à quel point une infirmière pouvait réécrire ou recopier la même chose dans une même journée de travail. Ce que nous avons éliminé. »

Denise Bergevin a ensuite formé une à une les infirmières. « J'avais les mains dans les pansements des patients pendant qu'elles apprenaient à se servir du programme », se souvient-elle. Elle désire aussi changer les mentalités. « Je ne voulais plus que les infirmières se rendent dans les maisons seulement pour exécuter des tâches techniques, mais pour soigner une personne dans sa globalité. C'est pour ça qu'elles ont été formées. »



LES POINTS FORTS DU PROJET

Le concours Innovation clinique – 3M, lancé par l'OIIQ en 1995, met en valeur la contribution clinique des infirmières de toutes les régions du Québec. Le projet gagnant a été primé parmi onze projets finalistes régionaux. À la bourse de 500 \$ que les infirmières ont déjà reçue pour avoir remporté une bourse sur leur région, les gagnantes méritent une bourse supplémentaire de 2 000 \$.

Pourquoi ce projet a-t-il été couronné ?
Parce qu'il a déjà produit des résultats tangibles et mesurés sur les soins aux patients, explique un membre du jury. Il est exportable et promis à un brillant avenir, non seulement dans d'autres régions, mais aussi dans tous les secteurs des soins à domicile. Il s'intègre au PTI qui sera obligatoire le 1^{er} avril 2009. Il colle aux orientations ministérielles et de l'Ordre.

Enfin, il favorise jusqu'à un certain point la relève infirmière parce qu'il fournit un soutien technique qu'apprécient les débutantes.

UN SUCCÈS MESURÉ

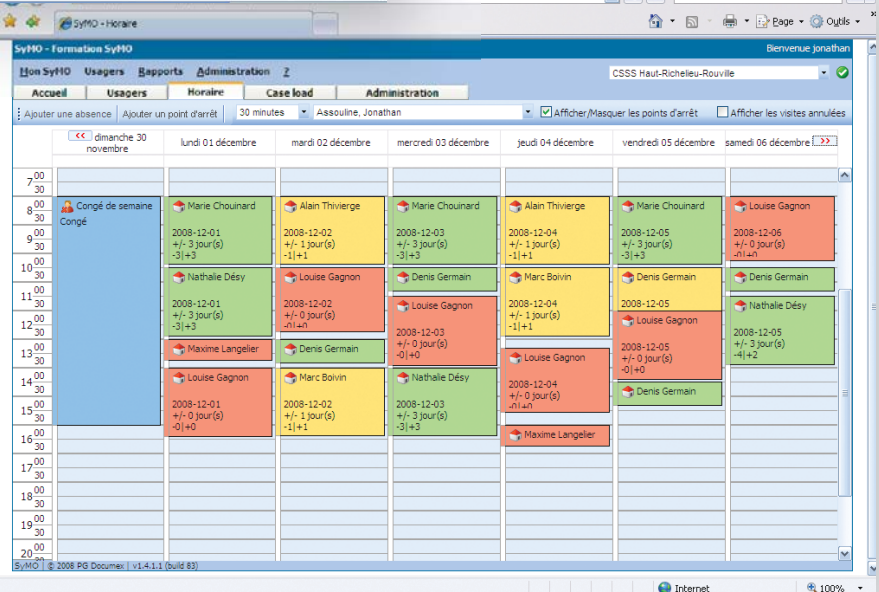
Non seulement SyMO a-t-il été utilisé au cours de la dernière année, mais une équipe de HEC Montréal l'a déjà évalué¹.

Le taux de satisfaction a été très élevé, de l'ordre de 8,5 sur 10 en moyenne. De façon générale, les infirmières, interviewées quatre mois avant et huit mois après sa mise en œuvre, trouvent l'outil fiable, rapide, facile à utiliser, sécuritaire et pertinent. Elles soutiennent qu'il les aide à trouver de l'information, à réexaminer la situation clinique du patient, à mettre à jour le plan infirmier, à rédiger des notes d'observation, à éviter les répétitions, à faire les mises à jour thérapeutiques et à communiquer avec les autres membres de l'équipe.

Avant le déploiement du progiciel, elles consacraient 3 h 24 min directement aux soins du patient par quart de travail. Aujourd'hui, c'est une heure de plus. Elles font une visite à domicile de plus par jour, soit cinq au lieu de quatre et elles y vont l'après-midi aussi. Elles consacraient 2 h 15 min par quart de travail à la documentation contre 1 h 18 min aujourd'hui. Les infirmières du service d'oncologie et des soins palliatifs ont donc effectué 65 visites à domicile de plus par mois ; elles en feront 780 de plus par année. Ce qui est tout à fait dans l'esprit du rapport du groupe de travail Castonguay dans lequel il est précisé qu'une utilisation adéquate des technologies de l'information peut augmenter l'efficacité globale du système de santé et la productivité des soignants.

D'ailleurs, le progiciel est actuellement en implantation dans six CSSS de la Montérégie, également aux CSSS de Québec-Nord, de la Mitis et de Rivière-du-Loup. « Et pas juste en oncologie, ajoute Denise Bergevin ; sa diffusion s'étend à tout le secteur des soins à domicile. »

Par le biais d'entrevues semi-structurées, l'étude de HEC a aussi voulu mesurer jusqu'à quel point les patients en étaient



Des applications du progiciel.

satisfaits. Concernant la continuité des soins, ils ont dit que les nouvelles infirmières ou les remplaçantes s'intègrent mieux parce qu'elles savent toujours quoi faire. Elles peuvent répondre à toutes les questions, ou consulter facilement l'infirmière de l'hôpital ou une collègue au besoin. À l'égard du temps consacré à la visite à domicile, ils ont observé la qualité humaine de l'infirmière qui se montre plus disponible. Ils constatent que SyMO est plus rapide et qu'il y a beaucoup moins de « paperasse ».

« L'informatisation ne fait pas peur aux jeunes, ajoute Denise Bergevin. SyMO, qui les appuie en début de carrière quand leurs connaissances restent encore limitées, a le pouvoir de les attirer parce qu'il répond à leurs questions et augmente leur sentiment de sécurité. » ■

¹ Paré, G. « Déploiement du progiciel SyMO au CSSS Haut-Richelieu – Rouville : évaluation des impacts », Chaire de recherche du Canada en technologies de l'information dans le secteur de la santé – HEC, Montréal, 2008.