

First Nations Integrated Health Solution: Home Care Reporting System Implementation Project (InterRAI)

SME Public Sector Winner

L'engagement des communautés, un facteur clé pour la prestation de soins assistée par les TI

Un projet en cours en vue d'accélérer l'évaluation des patients dans les communautés des Premières Nations de l'Alberta a eu un effet secondaire surprenant : l'amélioration des données.

En Alberta, pour obtenir une place dans une résidence avec services ou un établissement de soins de longue durée de compétence provinciale, les clients doivent d'abord se soumettre à une évaluation InterRAI. Or, certains aspects de la mise en œuvre de ce système ont connu des retards, prolongeant jusqu'à 18 mois le temps d'attente pour les soins à domicile des clients vivant dans les réserves, alors que ce délai était nettement plus court pour la majorité des Albertains.

La Direction générale de la santé des Premières Nations et des Inuits – Région de l'Alberta (DGSPNI-AB) de Santé Canada a été informée de ces retards importants en 2007, dans la foulée de l'adoption d'InterRAI en tant que norme provinciale. Les centres de santé communautaire des Premières Nations n'utilisaient pas le système InterRAI, et le personnel infirmier des services de santé provinciaux (Alberta Health Services) devait se déplacer dans les communautés isolées des Premières Nations pour réaliser les évaluations. La coordination entre les deux instances responsables de la santé pouvait prendre des semaines, voire des mois, ce qui se traduisait par une inégalité criante sur le plan de l'accès aux services de santé.

« Nous savions qu'il y avait nécessairement une autre option », se rappelle Lorene Weigelt, coordinatrice régionale des soins à domicile et communautaires à Santé Canada. La solution évidente était d'implémenter le système InterRAI et ses outils dans les centres de santé des réserves, de sorte que le personnel infirmier des communautés puisse réaliser les évaluations sur place, communiquer les résultats à l'établissement provincial et abréger l'ensemble des temps d'attente.

Ce projet s'est essentiellement réalisé en partenariat, car les communautés albertaines des Premières Nations ont joué un rôle moteur dans sa réalisation. La DGSPNI-AB en a assuré la coordination et a sollicité la participation de communautés au projet pilote.

La première étape a consisté à évaluer le processus à mettre en place pour travailler avec le système provincial, le but ultime étant la prestation transparente des services, dans les réserves

comme à l'extérieur de celles-ci. « Nous avons besoin de leur engagement », explique M^{me} Weigelt. « Il fallait que le projet soit dirigé par les communautés. »

M^{me} Weigelt souligne les autres objectifs généraux qui s'ajoutaient à une amélioration de l'accès à l'évaluation pour les résidents des communautés des Premières Nations : optimiser la coordination des soins, uniformiser la documentation et assurer la compatibilité avec le système de santé global, afin d'aplanir la transition des clients entre leur domicile et l'établissement de soins.

« Du point de vue concret de la logistique et de la technologie, le principal défi à relever a été d'amener le personnel infirmier à travailler en temps réel dans les résidences de clients vivant dans des communautés éloignées et isolées », poursuit M^{me} Weigelt. « La solution se trouvait dans un logiciel capable de soutenir une connexion asynchrone. Les évaluations à domicile se font sur un ordinateur portable, puis l'information recueillie est synchronisée par la suite. »

« Pour les 24 communautés sur 46 où son implémentation est achevée, la solution a fortement réduit le délai entre l'évaluation et la prestation des soins. La réussite du projet témoigne du pouvoir de la collaboration et du partenariat », de conclure M^{me} Weigelt.