

## STAR TRAK

### Utiliser la technologie pour améliorer la prestation efficace des services de soins à domicile

Cette pratique à forte incidence décrit comment un fournisseur national de soins de santé à domicile a mis en place une solution de technologie mobile et a adapté l'application pour en améliorer l'efficacité, réduire le fardeau administratif du personnel de première ligne et améliorer le service à la clientèle.

Les solutions de technologie mobile sont les plus logiques pour l'équipe mobile des soins de santé à domicile. Les demandes visant à aider le personnel à accéder à des services, du soutien et des approvisionnements depuis un appareil mobile pourraient accroître l'efficacité et l'efficience des soins à domicile. L'initiative STAR Trak (connue à l'origine comme le programme Safe Time & Attendance Reporting), mise en oeuvre par We Care Health Services, est une initiative qui vise particulièrement le système téléphonique de coordination sur papier des horaires et pointage au travail pour le personnel d'un prestataire de services à domicile.<sup>1</sup> Il consiste à donner au personnel de soutien des employés en première ligne un appareil téléphonique BlackBerry doté d'une application particulière conçue pour suivre les horaires et le pointage. Avec une formation minimale, le personnel pourra se servir de l'appareil.

Cette application novatrice répond aux défis du secteur des soins de santé pour suivre chaque visite, ainsi que sa durée, à chaque client à l'appui du modèle actuel de financement de rémunération à l'acte. La confirmation des visites et leur durée sont enregistrées et soumises à une équipe d'administrateurs, afin qu'elle puisse saisir les renseignements pertinents (généralement à la main), dans les systèmes de facturation et de paiement, aux fins de traitements et de rapports. Étant donnée la nature de la prestation des soins à domicile, des visites courtes à divers endroits, cette nécessité d'assurer un suivi et un contrôle peut augmenter la charge de travail des cliniciens en soins de santé qui peuvent passer jusqu'au quart de leur temps à remplir des tâches administratives.<sup>2</sup>

L'application Star Trak élimine virtuellement toute la paperasserie du processus d'affectation des visites aux clients, car elle enregistre les visites et leur durée sur des feuilles de présence. Le personnel est en mesure d'accepter facilement une affectation et de remplir le processus de documentation des services au client sur place, pendant une visite. Les communications avec le bureau sont améliorées et les délais de déplacement vers le bureau sont réduits.

En outre, parce qu'ils ont un téléphone intelligent BlackBerry, les employés peuvent communiquer plus facilement entre eux et avec le bureau et échanger des renseignements pertinents aux soins, car il est plus facile de le faire. Les délais de réaction pour répondre aux questions et réagir aux nouveaux renseignements sur un patient seront beaucoup plus rapides, ce qui améliore la qualité des soins pour l'ensemble de l'équipe. La mobilisation du personnel de soutien avec des appareils a aussi eu un effet bénéfique inattendu sur le moral du personnel. C'est devenu un des avantages indirects de l'emploi – un appareil qui, non seulement aide le personnel à mieux faire son travail, mais aussi qui les aide dans leur vie quotidienne.

« Dans ce travail, vous êtes pratiquement seul. Maintenant, je sais que si quelque chose arrive au domicile d'un client et que j'ai besoin d'aide, j'ai un téléphone intelligent BlackBerry pour contacter mon réseau de soutien. C'est vraiment important pour avoir l'esprit tranquille. »

— Louise Gerber, Préposée aux services de soutien à la personne

## CONTEXTE

Les cliniciens en soins à domicile reconnaissent qu'ils passent trop de temps en documentation, à gérer la paperasserie et en tâches administratives, entre autres, photocopies, télécopies, poste et appels téléphoniques au bureau – souvent sans l'aide même d'un téléphone cellulaire. On estime que de 20 à 25 % du temps d'un fournisseur de service se passe en tâches administratives.<sup>3</sup>

Parce qu'il est très mobile, le personnel des soins à domicile, les préposés aux services de soutien à la personne, infirmières et thérapeutes doivent souvent travailler en isolement virtuel, car ils assurent des soins aux domiciles des clients et n'ont qu'un accès limité à ses superviseurs et à l'équipe du bureau. Généralement, les contacts avec le bureau se font au moyen d'un téléavertisseur, du téléphone d'un client ou à la fin de la journée quand le personnel apporte ses papiers ou les envoie par télécopieur depuis un appareil à domicile.

Dans beaucoup de champs de compétences, les soins à domicile sont financés selon un modèle de remboursement à l'acte fondé sur les visites à un client et la durée de chaque visite. Pour appliquer ce modèle de financement, les responsables doivent mettre en place des processus de suivi pour s'assurer que les services ont été autorisés, communiqués et effectués. Généralement, on confirme les rendez-vous au téléphone et on en vérifie la durée au moyen de feuilles de présence remplies manuscrites, puis entrées à la main dans un système, aux fins de facturation et de paye. Les visites sont comparées à ce qui a été autorisé et sont remboursées tant que les autorisations sont en vigueur.

Dans un effort pour simplifier l'onéreux processus manuel, nous avons décidé, chez We Care Health Services, de remplacer le système de contrôle des heures et des présences, actuellement sur papier. On prévoyait qu'une approche automatisée augmenterait l'efficacité et l'exactitude de l'affectation et l'enregistrement des visites, en plus de simplifier les procédures administratives pour le personnel clinique et administratif. Cette initiative minimiserait la paperasserie et le temps nécessaires pour confirmer les quarts de travail du personnel de première ligne, le suivi des renseignements sur les clients et l'envoi de feuilles de présence dûment remplies au bureau de We Care pour entrer leurs données dans la coordination et dans le système de facturation et de rémunération.<sup>4</sup>

L'application et technologie STAR Trak vise à remplacer le système administratif papier que le personnel des soins de santé à domicile (préposés aux services de soutien à la personne, infirmières ou thérapeutes) utilisait pour confirmer ses visites chez des patients de soins à domicile. Les résultats prévus sont que le personnel peut accéder à des renseignements à jour et opportuns sur les services réalisés de manière à faciliter l'identification précoce de tout problème relié à l'horaire et à la durée de la visite prévue.

« Je ne sais pas comment je pouvais faire mon travail avant et je travaille pour We Care depuis 15 ans »  
— Préposé aux services de soutien à la personne

## MISE EN OEUVRE

En 2006, l'équipe de projet de We Care a commencé à rechercher activement une solution technologique portable, conviviale et durable. Bien que la technologie mobile soit populaire auprès d'un grand nombre de consommateurs (32 millions d'utilisateurs du BlackBerry dans le monde), beaucoup d'employés des soins à domicile ne sont pas habitués à utiliser cette technologie dans le cadre de leur travail. En fait, certains membres du personnel des soins à domicile n'ont jamais utilisé un téléphone cellulaire et un bon nombre n'a jamais utilisé un ordinateur. Toute application de téléphone intelligent ou mobile qui sera déployée doit être facile à comprendre et à utiliser. L'organisation a décidé de poursuivre son investissement dans la solution de téléphonie BlackBerry déjà en place pour le personnel professionnel. Le téléphone intelligent BlackBerry offre la souplesse suffisante pour activer certaines fonctions données, dans le cas présent, les applications de courriel et STAR Trak.<sup>6</sup>

Après avoir déterminé la plate-forme technologique, We Care a reconnu deux applications pertinentes à tester avec son personnel de bureau. On a examiné la facilité d'emploi, la compatibilité avec les processus administratifs actuels, l'adaptabilité à ces processus, la sensibilité aux enjeux définis par le bureau et le personnel de première ligne et la capacité de réduire la charge de travail de ces applications.

On a lancé la première étude pilote en 2007 à Waterloo et Ottawa. Elle a duré un an. On a choisi ces sites surtout parce qu'ils sont proches du vendeur de l'application et en vertu du leadership dans ces bureaux. Des études pilotes plus approfondies ont suivi à Fredericton et Winnipeg, en 2008 et 2009. La décision de tester l'initiative à Fredericton visait à évaluer s'il est possible d'éviter d'ajouter du personnel administratif (ce l'est). De plus, Fredericton et Winnipeg ont aussi offert l'occasion de tester l'applicabilité de la solution à l'extérieur de l'Ontario, ce qui est important pour We Care, en tant que fournisseur national et pour les partenaires qui veulent être sûrs d'une pertinence pancanadienne.

Pour tester la solution de la manière la plus rigoureuse, l'initiative comportait un volet de soutien personnel aux travailleurs qui ont indiqué qu'ils n'étaient pas très à l'aise pour utiliser cette technologie. Après une séance de formation de deux ou trois heures sur l'utilisation d'un téléphone intelligent BlackBerry et sur l'application concernée, les travailleurs qui avaient demandé ce soutien utilisaient le système. Dans quelques cas, il a fallu organiser des séances individuelles de suivi, mais la majeure partie du personnel a eu très rapidement confiance en lui. Le programme STAR Trak et le système manuel, ont été utilisés en parallèle pendant deux semaines, dans le cadre du test et pour faire en sorte que le personnel soit aussi à l'aise avec l'appareil qu'il l'était avec le système manuel. On a vu une certaine hésitation du personnel au départ, mais ces personnes ont rapidement constaté les avantages de l'appareil. Dans la plupart des cas, le personnel utilisait le BlackBerry dans la semaine.

On a annoncé le nouveau système aux clients pour qu'ils comprennent qu'il ne serait plus nécessaire de signer les fiches de présence et pour qu'ils soient conscients que si le personnel utilise son téléphone intelligent BlackBerry, c'est à propos des soins des clients.

## Utiliser la technologie pour améliorer la prestation efficace des services de soins à domicile

Les agences de financement de soins à domicile ont aussi participé, pour comprendre la nature des pilotes et le niveau de sécurité. Tous les renseignements passent par le serveur Entreprise de BlackBerry®, qui est un système codé à sécurité élevée. On utilise des mots de passe pour s'assurer qu'il n'y a pas d'utilisation inappropriée de l'information et on supprime immédiatement l'information des appareils perdus. Le processus et la sécurité ont été approuvés par le Commissaire à la protection de la vie privée de l'Ontario.

### La procédure

Quand un employé des soins à domicile arrive chez son client, il utilise le téléphone intelligent BlackBerry pour confirmer son arrivée. Juste avant de partir, il confirme qu'il a rempli les tâches qui lui étaient assignées en cochant la liste sur l'appareil et il indique qu'il part. Ce renseignement est automatiquement envoyé au système pointage de We Care. L'employé des services de soins à domicile utilise aussi l'application BlackBerry pour entrer des renseignements de base. Si un client a un incident, qui peut être des problèmes de mobilité, cognitifs ou de médication, l'employé peut entrer le renseignement dans la section pertinente du tableau. Dans les secteurs géographiques où la transmission n'est pas possible, les entrées du personnel dans le téléphone intelligent BlackBerry sont mises en mémoire jusqu'à ce que cette personne arrive dans un secteur où ses télécommunications sont couvertes.

Parce que le téléphone intelligent BlackBerry est doté d'un GPS, toute tentative par un membre du personnel d'inscrire un avis d'entrée en service à un endroit qui ne serait pas conforme avec celui du client crée une alerte dans le système du bureau. De même, des essais pour quitter le service sans avoir rempli tous les éléments du plan de soins du client sont interdits et on doit alors créer une note particulière d'exception que le personnel du bureau entrera alors dans le dossier du client. Cela fournit la documentation qui est si souvent nécessaire plus tard, quand quelqu'un essaie de comprendre la nature et les motifs du service fourni.

Le programme STAR Trak permet aux coordonnateurs de We Care de savoir quand un service n'a pas été fourni et d'agir promptement. Si un membre du personnel ne confirme pas qu'il est à une visite prévue dans les 15 minutes suivant l'heure prévue, le coordonnateur est prévenu par une alerte sur son ordinateur. Cela lui permet d'essayer de déterminer la nature du retard et de tenir le client au courant. Aussi, si un membre du personnel ne confirme pas avoir terminé son quart de travail dans les 15 minutes suivant l'heure prévue, le coordonnateur est prévenu et peut téléphoner chez le client pour s'assurer de sa sécurité et de celle de son employé. Ces invites améliorent la sensibilité au client et la sécurité de celui-ci et de l'employé. Le personnel du bureau peut aussi obtenir des rapports d'écart qui indiquent le nombre de fois où le service ne commence pas à temps, ne se termine pas à temps, etc.

Le programme STAR Trak permet aux coordonnateurs de communiquer au personnel que l'un d'entre eux doit accepter un nouveau renvoi ou d'être mis au courant d'un changement d'affectation de client au moyen du téléphone intelligent BlackBerry. Il n'est pas nécessaire de téléphoner chez le client et, une fois que le personnel est en mesure de le faire, il peut confirmer rapidement son acceptation de l'information et sa capacité d'apporter les changements nécessaires. En ce qui concerne les nouveaux renvois, le coordonnateur envoie un courriel collectif aux personnes qui seraient en mesure d'offrir les soins. La capacité du personnel de répondre presque immédiatement améliore la capacité de We Care

de confirmer au client le nom de la personne et l'heure prévue de sa visite. De plus, une fois l'affectation attribuée, un deuxième courriel sera envoyé pour indiquer au personnel que ce besoin est comblé, ce qui réduira les « rappels » du personnel à ce sujet. En une seule semaine, les coordonnateurs de soins ont constaté une réduction du nombre d'appels de 145 à 72, parce que le personnel des soins à domicile acceptait ses affectations au moyen de son téléphone intelligent BlackBerry.

### Politiques

Le programme STAR Trak a nécessité un examen des politiques actuelles de We Care et l'élaboration de nouvelles. Les politiques actuelles d'interdiction de téléphones cellulaires ou l'envoi de messages textes en conduisant un véhicule ont été renforcées. De nouvelles politiques concernant l'utilisation personnelle de l'appareil, son utilisation pour communiquer entre les membres de l'équipe, la perte d'un appareil ou des dommages qu'il subirait ne sont que quelques-uns des aspects qui ont été traités. We Care élabore des politiques reliées au coût de remplacement d'appareils perdus, qui montent si une personne les perd souvent. Jusqu'à présent, un appareil a été perdu, mais grâce au GPS, il a été retrouvé dans un taxi.

### EVALUATION

Après un examen détaillé des applications, en décembre 2009, We Care a choisi l'application CellTrak,<sup>7</sup> avec certaines améliorations, pour répondre aux besoins de l'entreprise pour la mettre en oeuvre à l'échelle de l'organisation. Une évaluation interne du système concernait une analyse qualitative et quantitative du programme STAR Trak dans les quatre communautés pilotes. On a suivi et on suit toujours divers indicateurs clés pour évaluer le système. Parmi ceux-ci, mentionnons le temps nécessaire pour réaliser une tâche, le nombre d'appels que reçoit un coordonnateur chaque jour et les erreurs de liste de paye.

Presque immédiatement, les sites pilotes ont constaté une réduction d'environ 25 % des appels entre les coordonnateurs de soins (jour et nuit sur demande) et le personnel, quand ils voulaient inscrire des quarts de travail. Avant l'introduction du programme, si un quart de travail se libérait, un coordonnateur appelait 25 travailleurs en soins de santé pour trouver quelqu'un de disponible pour le combler.

Généralement, il devait laisser des messages pour la majorité. Il recevait, en conséquence, 25 rappels, même quand le quart de travail était attribué. Le nombre de visites manquées a diminué grâce aux communications opportunes. Le personnel apprécie aussi que l'appareil leur indique leur horaire pour deux semaines, ce qui leur offre la possibilité de planifier leur temps en fonction de leurs quarts de travail prévus.

Un autre changement a été le fait d'obtenir le pointage en temps presque réel. L'étape de demander au personnel d'apporter ses feuilles de présence est complètement éliminée, ce qui épargne temps et inconvenients. Éliminée aussi la nécessité qu'un employé du bureau entre manuellement les données dans les systèmes

« Le programme STAR Trak réduit sensiblement le fardeau administratif du personnel. »

— Janna Chindamo, Directrice de succursale, Waterloo

de coordination, de facturation et de paye. Ces données sont enregistrées immédiatement par la solution BlackBerry et au lieu d'un « retard » des données, l'organisation dispose de renseignements en temps réel au sujet des services rendus.

## RÉSULTATS

Grâce au programme STAR Trak, We Care est en mesure de réaliser :

- Des économies de coûts grâce à des procédures administratives simplifiées et à une meilleure capacité d'aviser le personnel des changements d'affectation – particulièrement les changements de dernière minute qui surviennent souvent dans ce secteur. On en est encore à estimer l'importance des économies financières.
- Un meilleur service à la clientèle, grâce à la communication immédiate des changements des clients au personnel.
- Une plus grande loyauté du personnel à la suite des efforts de l'organisation pour réduire le fardeau administratif et assurer un meilleur accès au soutien, ce qui est particulièrement important, car il travaille seul. We Care espère que l'utilisation de la technologie aidera à conserver le personnel. On ne s'objecte que très peu à ce que le personnel de première ligne utilise l'appareil et à ce que ses activités soient suivies de près. En effet, le personnel se sent soutenu du fait de savoir que leur bureau sait où il se trouve.
- La sécurité des clients et du personnel est accrue puisqu'il est possible de communiquer immédiatement avec le bureau en cas de nécessité.
- Les modifications de prestation des services se font en temps plus opportun, grâce à la communication des visites tentées où le client était absent ou a refusé le service.

Les appareils sont maintenant utilisés par plus de 70 employés, surtout des préposés aux services de soutien à la personne. Des plans sont en cours pour remettre des téléphones intelligents BlackBerry à l'ensemble du personnel de première ligne qui travaille en moyenne plus de 15 heures par semaine, afin de réaliser les avantages de la technologie à plus grande échelle.

## PRINCIPAUX FACTEURS DE RÉUSSITE

- Des partenaires de technologie et de programmation qui sont souples et prêts à modifier leurs systèmes pour tenir compte des processus de l'organisation;
- De la patience et du soutien pour examiner les problèmes techniques associés à la mise en place de l'application;
- Un leadership fort et engagé pour soutenir la mise en application.

## CONCLUSIONS

Le programme STAR Trak est un moyen efficace de réduire le système administratif papier utilisé par le personnel pour confirmer ses visites chez les patients des soins de santé à domicile. Les coûts du temps d'attente sont assez importants pour justifier une certaine prudence quant à la mesure de l'utilisation et le manque de couverture de bande large dans toutes les régions du pays retarde la mise en place complète. We Care prévoit remettre à la majeure partie de son personnel un téléphone intelligent BlackBerry d'ici 2012. We Care est toujours à l'oeuvre avec les fournisseurs pour découvrir d'autres applications visant à améliorer la capacité de son personnel à offrir la plus haute qualité de soins. Aussi, le personnel est assuré que son employeur s'engage à faire en sorte que le personnel soit en sécurité et soutenu.

1 Les préposés aux services de soutien à la personne sont aussi appelés aides aux soins de santé, travailleurs en santé communautaire et aides aux soins prolongés dans d'autres juridictions.

2 Krebs, D. (2007) Wireless Home Care Solutions: Addressing the Quality of Service and Performance Gap. Venture Development Corporation, p.4

3 Ibid, p.4

4 We Care utilise le système Procura qui est un logiciel complet et totalement intégré pour l'administration des services sur place, en clinique et au bureau.

5 Un téléphone intelligent est un téléphone mobile qui offre les capacités avancées d'un ordinateur qui permet l'adoption de diverses options de logiciels.

6 We Care a délibérément désactivé les fonctions téléphoniques pour limiter les coûts. La société examine actuellement des options créatives pour que le personnel puisse se prévaloir de services supplémentaires du BlackBerry, par exemple, le téléphone.

7 Plus d'informations à [www.celltrak.com/](http://www.celltrak.com/)

©2010 Research In Motion Limited. Tous droits réservés. BlackBerry®, RIM®, Research In Motion®, SureType®, SurePress™ et toutes les marques de commerce et logos connexes appartiennent à Research In Motion Limited et sont enregistrés ou utilisés aux États-Unis et dans d'autres pays.

We Care Health Services (We Care) est la plus importante société indépendante de soins de santé à domicile au Canada. Elle compte 51 bureaux qui desservent plus de 800 collectivités dans l'ensemble du pays. Les 4 000 employés de We Care assurent la prestation de services à 14 500 clients chaque semaine, chez eux, dans des établissements de soins de longue durée ou là où ils se trouvent. We Care a assuré les plus hautes normes d'excellence dans la prestation de soins aux Canadiens depuis plus de 25 ans. La société est à son meilleur dans ses réactions aux besoins évolutifs de la collectivité, grâce à l'élaboration de programmes exclusifs de formation et de normes de services pour ses clients et son personnel. Vous trouverez de plus amples renseignements au : [www.wecare.ca](http://www.wecare.ca).

Nous tenons à remercier plus particulièrement les personnes suivantes qui ont offert leurs conseils, répondu à nos questions et révisé la présente :

John Schram, président et PDG We Care Health Services

Barbara Toccacelli, directrice, Ressources humaines et Communications, We Care Health Services

Merci à notre partenaire de pratiques à forte incidence : L'Association canadienne de soins et services à domicile tient à exprimer sa reconnaissance à BlackBerry (Research in Motion) qui a gracieusement offert les fonds qui ont permis de documenter sa pratique à forte incidence. Research in Motion est un concepteur, fabricant et commerçant important de solutions sans fil novatrices pour le marché mondial des communications. Le portefeuille de RIM comporte des produits, services et technologies intégrées pour le marché mondial des communications mobiles, entre autres la plate-forme sans fil BlackBerry®, la série des produits de téléphone intelligent BlackBerry, des outils d'élaboration de logiciels, des modems-radio et des ententes de délivrance de permis pour des logiciels et du matériel. [www.rim.com](http://www.rim.com)



Vers l'excellence opérationnelle : Les soins palliatifs à domicile s'appuient sur l'initiative « Aller de l'avant : une démarche d'intégration des soins palliatifs » en cernant des pratiques opérationnelles novatrices pouvant combler certaines lacunes liées au service et améliorer la qualité, l'efficacité et l'accessibilité des soins palliatifs à domicile. Le projet bénéficie d'un accord de contribution visant le financement en matière de santé de Santé Canada. Les opinions présentées ici ne représentent pas nécessairement les opinions de Santé Canada.

[www.cdnhomecare.ca](http://www.cdnhomecare.ca) @CdnHomeCare ©Association canadienne de soins et services à domicile