

**Aider les aînés à obtenir les services dont ils ont besoin grâce à l'utilisation efficace de la technologie et à des fournisseurs de services - Améliorer les partenariats de partage de l'information pour rehausser les services offerts aux personnes âgées.**

**Résumé**

- Dans la province, plus de 5000 aînés et 4000 adultes handicapés reçoivent de l'aide à domicile. On a constaté que le ministère du Développement social (DS) et le personnel de l'agence consacrent beaucoup de temps à des tâches administratives, ce qui constitue une utilisation inefficace du temps et des ressources.
- En effet, il faut rationaliser les tâches administratives pour améliorer l'efficacité (i.e., la prestation des soins en temps voulu) et l'efficacité (i.e., la prestation de qualité des soins) du personnel.
- Le DS et ses partenaires ont conçu un nouvel outil numérique pour déterminer des fournisseurs de services approuvés (jumelage) et confirmer les demandes de services (réquisition de services).
- Cet outil sert à simplifier les tâches administratives et à rehausser la qualité de l'information transmise pour améliorer les soins prodigués aux bénéficiaires de services d'aide à domicile. Le personnel pourra ainsi se consacrer davantage aux tâches cliniques et offrir une aide directe.
- Questions de recherche : (1) Est-ce qu'une solution numérique permet de réduire le temps nécessaire pour confirmer des services et d'améliorer la qualité de l'information partagée pour rehausser les soins dispensés aux bénéficiaires de services d'aide à domicile? (2) Est-ce que cette solution peut être adaptée à d'autres types de service (par ex., popote roulante, pédicure)?
- Vingt agences et 15 membres du DS ont contribué à la conception du programme.
- Cinq agences d'aide à domicile et deux travailleurs sociaux ont participé au test pilote de ce nouvel outil numérique.

**Secteur d'intervention du PPAS**

Recours au soutien technologique pour favoriser un vieillissement sain à domicile

**Dates de début et de fin du projet**

Du 16 mars 2023 au 31 mars 2024

**Organisation/Agence**

Ministère du Développement social

**Lieu**

Province du Nouveau-Brunswick

**Chercheuse(s) principale(s) :**

[Wendy MacDermott](#)

**Indicateur Effet / Extrait / Résultat**

**Réduction du fardeau administratif**

- Grâce à ce nouvel outil, l'agence et le personnel du DS ont indiqué qu'il leur avait fallu bien moins de temps pour obtenir des services pour leurs clients.
- Selon les 26 membres du personnel qui ont fait numériquement le suivi du temps qu'ils ont consacré au traitement de demandes de clients, le temps consacré à ces tâches a diminué pour passer de 25 minutes à environ 8,5 minutes. Ces chiffres allaient de 60 minutes pour les deux premières demandes à 5 minutes pour les demandes suivantes, à l'exception d'une demande qui a pris 20 minutes.
- Les participants ont relevé une amélioration de la qualité de l'information transmise concernant les demandes de services.
- Tous les participants ont indiqué qu'il était utile pour eux de voir tant les demandes de services actives que celles en suspens ainsi que des mises à jour automatiques du dossier lorsque la principale personne-ressource du DS changeait.
- Sur un échantillon de 12 fournisseurs de services, neuf (75 %) ont dit qu'ils avaient reçu l'information dont ils avaient besoin pour accepter ou refuser la demande, et sept (58 %) ont indiqué que comme il fallait moins de suivi concernant les demandes de services, il fallait moins de temps pour préparer et accepter des demandes de services.
- Par rapport à l'ancien outil (pour lequel il fallait au moins deux suivis), 83 % des demandes déposées grâce au nouvel outil ne nécessitaient pas de suivi.

Indicateur	Effet / Extrait / Résultat
<b>Satisfaction accrue</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Dans l'ensemble, les participants des cinq agences se sont accordés pour dire que ce nouvel outil est plus rapide, plus facile à utiliser et plus efficace pour cerner les services disponibles, offre des renseignements plus précis et plus utile et constitue un moyen transparent d'envoyer ou de recevoir des demandes.</li> </ul>
<b>Rendement du capital investi (RCI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Selon une analyse menée par Opportunités NB, cet outil a permis d'économiser, au total, 191 jours de travail à temps plein dans le cadre de demandes de services d'aide à domicile (de janvier à septembre 2023).</li> <li>Il en a découlé une économie de 183 000 \$ pour les agences et de 202 000 \$ pour le personnel du DS.</li> </ul>

### Méthodes et comparaison

On a recueilli des données à partir de sondages menés auprès des participants, du temps auto-signalé consacré aux tâches administratives et de groupes de réflexion. Vu les contraintes de temps attachées au projet pilote, on a utilisé des données issues d'antécédents de clients au lieu d'interagir avec des clients réels (aînés ayant besoin de services d'aide à domicile) pour éviter des retards.

### Conclusions et leçons apprises

- Grâce à ce nouvel outil numérique de demande de service/jumelage, il est plus facile d'identifier les fournisseurs de services approuvés et de confirmer par voie numérique les demandes services afin de rationaliser le processus et de le rendre plus efficace.
- Le nouvel outil contribue à réaliser des économies de temps substantielles, que l'on peut ainsi affecter à des soins directs aux patients.
- Cet outil numérique réduit le nombre de suivis nécessaires et permet d'obtenir des renseignements de meilleure qualité concernant les services disponibles.
- Dans l'ensemble, les membres du personnel sont grandement satisfaits de l'outil et, après avoir suivi la formation, peuvent réaliser leurs tâches plus facilement et avec moins de difficultés, ce qui réduit le fardeau administratif.
- Cet outil et les processus connexes sont simples et conviviaux. Les agences de petite et de grande taille à la capacité limitée sont intéressées à lancer cet outil.
- Cet enthousiasme et un solide soutien positif ont permis d'accélérer l'expansion de l'outil à toutes les agences de services d'aide à domicile et aux autres types de services (par ex., soins auxiliaires, popote roulante).

### Recommandations

- Étendre le projet à d'autres partenaires de service dans différentes régions.
- Solliciter la participation de fournisseurs de services et d'agences au test pilote des concepts préliminaires et obtenir des ressources de gestion du changement ainsi qu'un plan de formation concernant la gestion du changement pour les agences.

### Étapes suivantes

- L'outil a été modifié en fonction des recommandations issues du projet pilote. Le nouveau système permettra la surveillance pour cerner d'autres améliorations.
- La prochaine étape de l'expansion a déjà débuté. Au premier niveau de l'expansion, on mettra en œuvre un programme de formation d'ici au mois d'août 2024, avec les fournisseurs de services et le personnel du DS participants.
- Des partenaires de fournisseurs de services supplémentaires (par exemple, popote roulante, services auxiliaires, pédicure) seront « intégrés » au cours des 18 prochains mois.

### Clause de non-responsabilité

Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de l'Agence de la santé publique du Canada.

*Avec le financement de*



Agence de la santé publique du Canada    Public Health Agency of Canada