



Avis concernant une ressource infirmière en systèmes et technologies de l'information (STI): Un enjeu pour les établissements de santé du Québec

Association québécoise des infirmières et infirmiers en systèmes et technologie de l'information (AQIISTI)

Mai 2006

Association québécoise des infirmières et infirmiers en systèmes et technologie de
l'information (AQIISTI)
3001, 12^{ième} avenue Nord
Sherbrooke (Québec)
J1H 5N4
Tél. : (819) 346-1110 poste 15894
Télécopieur : (819) 820-6859
www.aqiisti.org

Note: Le féminin est utilisé sans préjudice et seulement pour alléger la présentation.

Une ressource infirmière en systèmes et technologies de l'information (STI): Un enjeu pour les établissements de santé du Québec

Introduction

Les systèmes et technologies de l'information (STI) se développent à grande vitesse dans le Réseau de la santé et des services sociaux: logiciels de requêtes-résultats, réseau Lotus Notes, Demande de service inter-établissements électronique (DSIE), logiciels pour les urgences et les blocs opératoires, imagerie médicale, télésanté, etc. Tous ces systèmes touchent les infirmières de près ou de loin dans leur pratique et leur implantation présente à la fois des opportunités et des risques pour la profession.

L'Association québécoise des infirmières et infirmiers en systèmes et technologies de l'information (AQIISTI) tient à contribuer à la discussion sur l'introduction des STI dans le Réseau de la santé et des services sociaux en insistant sur l'importance d'assigner au sein des directions de soins infirmiers une ressource infirmière dédiée aux projets en STI. Cette ressource devrait pouvoir représenter la direction des soins au sein des divers comités et procéder à des études de besoins et des analyses d'impacts potentiels au moment du déploiement des systèmes pour soutenir les décisions quant aux dossiers technologiques à privilégier.

Suite à une rencontre initiée par l'AQIISTI en 2005 avec les directrices de soins (DSI) de la Table provinciale des DSI, un avis au sujet du rôle de l'infirmière en STI est émis.

Opportunités et risques pour les soins infirmiers

Le développement des STI au Québec crée des opportunités pour la profession infirmière, notamment pour les directions de soins infirmiers. Pensons, par exemple, à différentes facettes de l'exercice infirmier qui peuvent être soutenues par les technologies de l'information :

- ❑ Aide à la planification des soins;
- ❑ Aide à la documentation clinique;
- ❑ Accès aux données pour effectuer l'évaluation de la qualité de l'exercice infirmier;
- ❑ Soutien des activités de recherche, etc.;
- ❑ Formation continue en ligne.

Cependant, l'introduction de ces systèmes amène sa part de risques et de contraintes comme par exemple :

- ❑ Augmentation de la charge de travail par la lourdeur des systèmes;
- ❑ Nécessité d'adapter les processus en fonction de la fonctionnalité développée dans les systèmes d'information informatisés

- Augmentation de l'anxiété chez les professionnelles face à l'utilisation de nouvelles technologies qui peuvent s'avérer peu utiles pour la pratique clinique au quotidien;
- Résistance à l'adoption et à l'utilisation des STI.

L'utilité d'une ressource infirmière dédiée aux STI en soins infirmiers

Suite à diverses expériences, les membres du Conseil d'administration de l'AQIISTI s'accordent sur le fait qu'il est essentiel qu'au moins une ressource infirmière par établissement de santé soit spécifiquement dédiée aux différents dossiers relatifs à l'informatisation dans le domaine des soins infirmiers. Cette ressource permettra non seulement d'influencer les développements technologiques dans le domaine des soins infirmiers mais également de s'assurer que des études de besoins en matière d'informatisation seront réalisées avant le développement et l'implantation de nouveaux projets.

Dans les institutions où une telle ressource n'est pas disponible, il n'est pas rare de constater que des systèmes ont été déployés même s'ils n'apportent aucune valeur ajoutée à la pratique clinique tout en occasionnant une charge de travail supplémentaire aux infirmières. Leur implantation avait été décidée, en général, sans consultation auprès des directions de soins infirmiers et sans étude d'impacts réels.

L'Association est également d'avis que cette ressource infirmière doit être rattachée à la direction des soins infirmiers afin de représenter adéquatement la perspective des infirmières.

Profil et habiletés de la ressource infirmière en STI

Soulignons d'emblée que selon les expériences vécues au Québec, il n'est pas essentiel qu'une telle ressource soit assignée à temps plein à cette fonction, dépendamment de la taille de l'établissement et du niveau d'informatisation. Même si la ressource désignée occupe un autre poste à l'intérieur de l'institution, le fait d'assigner régulièrement cette même ressource à des travaux menant au choix et à l'implantation des systèmes d'information informatisés permet à cette ressource de développer une expertise et une expérience qui lui permettent d'agir de façon plus efficace au fur et à mesure du cheminement des différents projets d'informatisation. Il a été constaté que lorsque des ressources différentes sont assignées à différents projets, l'expérience acquise ne se transfère pas de manière utile et automatique d'un projet à l'autre.

Il n'est pas non plus dans l'intention de l'AQIISTI de fournir aux directrices et directeurs de soins un modèle-type de fonctions « clé en mains » qui risquerait de ne pas répondre adéquatement à leurs besoins spécifiques. Nous proposons plutôt d'énumérer globalement les différentes habiletés (Tableau 1) que devrait détenir une telle ressource

pour effectuer efficacement son travail au sein de la direction des soins infirmiers ainsi qu'une liste de responsabilités potentiellement attribuables à cette ressource (Tableau 2). Ces propositions, nous le souhaitons, contribueront positivement au développement de postes d'infirmières en STI adaptés à chaque milieu. Enfin, une liste de titres possibles pour cette ressource a été recensée (Tableau 3).

Étant donné la confusion souvent observée et vécue dans les milieux de soins quant aux habiletés apparemment nécessaires pour une ressource infirmière en STI, nous indiquons d'ores et déjà qu'il est souhaitable mais non nécessaire que cette ressource soit experte en informatique appliquée aux soins infirmiers lors de son entrée en fonction. Le rôle de cette ressource étant d'identifier et faire valoir les besoins des infirmières en termes de pratique clinique et de mesurer les impacts de l'introduction des STI sur la pratique, celle-ci en plus de développer une expertise en informatique appliquée aux soins infirmier devra posséder davantage une expertise reconnue par ses pairs en soins infirmiers, en gestion, et présenter des habiletés de négociation et de communication.

Tableau 1. Profil de la ressource infirmière en STI en termes d'habiletés.

Habiletés requises et à développer	Justifications
Expertise en soins infirmiers	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Comprendre les besoins des infirmières en termes de pratique clinique; ❑ Participer à l'évaluation de l'impact des STI sur la pratique infirmière.
Expertise en gestion/ gestion de projet	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Participer aux activités de gestion relatives à l'acquisition, l'implantation et l'évaluation de systèmes informatisés (consultations d'équipes, animation de rencontres, communication avec les gestionnaires); ❑ Communiquer avec les différents acteurs du projet (gestionnaires des autres départements, professionnels); ❑ Assurer la gestion des différentes étapes des projets : analyse des besoins d'informatisation, d'évaluation des systèmes existants, de planification de l'implantation, de support aux utilisateurs et aux gestionnaires et d'évaluation. ❑ Gérer efficacement le changement; ❑ Développer des indicateurs de succès et de performance
Expertise en communication / négociation	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Faciliter le travail en équipe multidisciplinaire, gérer les attentes des utilisateurs et les obstacles à l'implantation d'un tel changement, respecter les opinions contradictoires ou opposées ; ❑ Traduire les besoins des utilisateurs et des promoteurs pour permettre une bonne compréhension mutuelle des impacts sur les uns et les autres;

Habilités requises et à développer	Justifications
	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Communiquer efficacement autant auprès des infirmières et des infirmiers que des concepteurs et analystes informatiques; ❑ Rédiger des rapports, faire les demandes et les suivis.
Connaissance des taxonomies en soins infirmiers	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Documenter les soins en termes de classifications existantes reconnues (ex. NIC, NOC, NANDA).
Connaissance et maîtrise des logiciels Word, Access, Excel, Power Point, MS Project	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Gérer efficacement le travail.
Connaissance et expertise en formation des adultes (andragogie)	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Identifier les besoins de formation des infirmières; ❑ Respecter et appliquer les principes pédagogiques y compris le développement d'objectifs éducatifs; ❑ Former les infirmières.
Habilités pour colliger, analyser et présenter de l'information	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Présenter les projets aux différentes instances; ❑ Documenter les projets; ❑ Assurer les suivis.
Connaissance en systèmes d'information des soins infirmiers	<ul style="list-style-type: none"> ❑ Identifier les applications des STI et de l'informatique en soins infirmiers et les situer au sein des typologies des systèmes d'information; ❑ Exploiter le champ disciplinaire de l'informatique appliquée aux soins infirmiers dans la pratique professionnelle; ❑ Participer à l'identification des besoins en matière de systèmes et technologies de l'information; ❑ Identifier des critères reconnus dans le cadre d'un processus d'acquisition ou de développement d'un système d'information infirmier informatisé; ❑ Reconnaître les facteurs critiques de succès du déploiement des systèmes et technologies de l'information; ❑ Utiliser un cadre de référence reconnu pour évaluer l'impact ou le succès d'un système d'information infirmier informatisé ou d'une technologie d'information; ❑ Reconnaître les enjeux relatifs à l'accès, à la confidentialité et à la sécurité des données des systèmes d'information informatisés et des technologies d'information utilisées dans le secteur de la santé et des services sociaux.

Tableau 2. Responsabilités potentielles de la ressource infirmière en STI

Responsabilités potentielles
<ul style="list-style-type: none">○ Collaborer à l'élaboration des objectifs cliniques de la direction des soins infirmiers en matière de projets informatiques ;○ Conseiller la direction des soins infirmiers sur les applications informatiques à implanter ou à développer ;○ Conseiller la directrice des soins infirmiers et les infirmières gestionnaires lors de l'évaluation des applications, outils, processus, et structures et s'assurer de leur potentiel à répondre aux besoins des utilisateurs;○ Participer activement à la planification, le développement, l'implantation, l'évaluation et la mise à jour du contenu des systèmes d'information informatisés en soins infirmiers;○ Élaborer et mettre à jour, en collaboration avec les adjointes cliniques, les politiques et procédures en regard des systèmes d'information de la direction des soins infirmiers et en assurer le suivi;○ Assurer que les systèmes d'information utilisés sont conformes aux normes professionnelles en matière de pratique clinique;○ Évaluer les demandes d'amélioration, d'ajouts, de correctifs des utilisateurs des progiciels cliniques et assurer le suivi auprès des fournisseurs;○ Participer, à titre de personne ressource, à différents comités et groupes de travail internes ou externes;○ Utiliser les connaissances et habiletés nécessaires à la pratique clinique pour déterminer les activités cliniques pouvant faire l'objet d'applications sur ordinateur tout en étant à l'affût et en évaluant, sur une base continue, les possibilités d'innover techniquement;○ Participer dans les équipes multidisciplinaires responsables du développement et de l'implantation des systèmes informatisés d'information impliquant les soins infirmiers ;○ Identifier les besoins de formation et dispenser cette formation lors de l'implantation ou de la mise à jour des logiciels sous sa responsabilité;○ Former des formateurs;○ Coordonner les horaires des formateurs, planifier leur mise à jour et assurer les suivis requis;○ Développer et assurer la mise à jour des différents outils pédagogiques requis pour la formation;○ Développer, coordonner, participer à des activités de formation en regard de l'implantation de systèmes informatisés ;○ Planifier, coordonner et évaluer les différentes activités reliées à l'implantation d'un nouveau logiciel ou à sa mise à jour;○ Planifier et coordonner des rencontres avec les autres professionnels concernés par l'introduction des logiciels cliniques visés;○ Planifier le déploiement, en collaboration avec les établissements concernés, s'il y a lieu, des applications en lien avec des partenaires externes (ex. d'autres établissements de santé);○ Planifier un plan de relève de chaque application et s'assurer qu'il est à jour;

Responsabilités potentielles

- Évaluer l'utilisation des différents logiciels et apporter les correctifs nécessaires: élaboration des outils d'évaluation et suivi des résultats;
- Agir à titre de consultant auprès des usagers des soins infirmiers ainsi que des gestionnaires, et des concepteurs et analystes;
- Participer aux comités multidisciplinaires pertinents;
- Coordonner et animer des rencontres multidisciplinaires;
- Travailler en partenariat avec la direction des services technologiques;
- Élaborer des politiques et procédures en regard de l'utilisation des systèmes d'information en soins infirmiers;
- Développer, coordonner et gérer des projets d'implantation à l'intérieur de la direction des soins infirmiers;
- Maintenir à jour ses connaissances dans son domaine d'expertise par la revue de la littérature et par la participation à des congrès et conférences;
- Faire des présentations orales et écrites auprès des équipes de soins, de gestion, etc.

Tableau 3. Titres pour la ressource infirmière en STI

Nomenclature des titres recensés

- Conseillère en systèmes d'information clinique ;
- Coordinatrice, systèmes d'information en soins infirmiers ;
- Coordinatrice de projets, systèmes d'information en soins infirmiers ;
- Expert(e) en systèmes d'information clinique, soins infirmiers;
- Gestionnaire de projets, systèmes d'information en soins infirmiers;
- Infirmière conseil, systèmes d'information en soins infirmiers;
- Infirmière cadre conseil, systèmes d'information en soins infirmiers;
- Infirmière clinicienne, systèmes d'information en soins infirmiers;
- Spécialiste en informatique des soins infirmiers.

Recommandations

Les membres du Conseil d'administration de l'AQIISTI sont d'avis que :

- ❑ Chaque direction de soins infirmiers aurait intérêt à s'associer une ressource infirmière dédiée à la gestion des STI destinés aux soins infirmiers;
- ❑ Cette ressource se doit d'être une experte en soins infirmiers, en gestion/ gestion de projet et en communication et elle doit développer progressivement une expertise en informatique appliqué aux soins infirmiers;
- ❑ Cette infirmière se doit d'être impliquée dans tous les projets d'informatisation en soins infirmiers afin de développer une expertise utile.

Cependant, il est à noter qu'il n'est pas nécessaire que:

- ❑ L'infirmière, identifiée comme ressource, soit une experte en STI ou en informatique (il s'agit cependant d'un atout important);
- ❑ Cette ressource soit assignée à temps complet à cette fonction.

Composition du conseil d'administration de l'AQIISTI

Président :

Guy Bélanger, inf. Ph.D. (cand.)
Professeur, module des sciences de la santé
Université du Québec à Rimouski

Vice-président :

Claude Lemay, inf. M.Sc.
Chef de projets (Québec)
Institut canadien d'information sur la santé

Secrétaire-trésorière :

Aline Patry, inf. M.A. (cand.)
Conseillère en applications informatiques
Hôtel-Dieu de Lévis

Conseillers(ères) :

Sylvie Dubois, inf. M.Ed., MBA, Ph.D. (cand.)
Étudiante au doctorat en sciences infirmières
Université McGill

Nicole Cyr, inf. M.Sc.inf.
Conseillère en soins spécialisés
Centre hospitalier universitaire de Montréal

Luc Mathieu, inf. DBA
Directeur, École des sciences infirmières
Université de Sherbrooke

Guy Allard, inf. B.A.A., B.Sc.A., MGP (cand.)
Chef de service, gestion des assignations
CSSS Haute-Yamaska

Références

- Association des infirmières et infirmiers du Canada (2001). « Qu'est-ce que l'informatique infirmière et pourquoi est-elle importante », *Zoom sur les soins infirmiers*, 11, Ottawa, AIIC. http://www.cna-nurses.ca/pages/issuestrends/nrgnow/sept_2001_fr.pdf
- American Nurses Association (2001). *Scope and standards of nursing informatics practice*. Washington, D.C.: American Nurses Publication, 51 p.
- Barton, A.J. (2005). Cultivating informatics competencies in a community of practice. *Nursing Administration Quarterly*, 29, 4, 323-328.
- Delaney, C., Mehmert, P., et Johnson, D. (1997). « The evolving role of the informatics nurse », dans S. Moorhead et D.G. Huber (sous la direction de), *Nursing Roles: Evolving or Recycled?*, Thousand Oaks, Sage Publications, p. 59-77, coll. « Series on Nursing Administration ».
- Elfrink, V. (2001). « A look to the future: How emerging information technology will impact operations and practice », *Home Healthcare Nurse*, 19, 12, 751-757.
- Ford, J. (1990). « Computers and nursing: Possibilities for transforming nursing », *Computers in Nursing*, 8, 4, 160-164.
- Hilz, L.M. (2000). « The informatics nurse specialist as change agent. Application of innovation-diffusion theory », *Computers in Nursing*, 18, 6, 272-278.
- Marin, H.F.(2005). Nursing informatics: Current issues around the world. *International Journal of Medical Informatics*, 74, 11-12, 857-860.
- McBride, A.B. (2005). Nursing and the informatics revolution. *Nursing Outlook*. 53, 4, 183-191.
- Ordre des infirmières et infirmiers du Québec (2000). *Avis présenté au ministère de la Santé et des Services sociaux dans le cadre d'une consultation sur l'informatisation du système de santé*, Montréal, OIIQ.
http://www.oiiq.org/act_pub/publications/avis/avis_informatisation_reseau.htm
- Saba, V.K. (2001). « Nursing informatics: Yesterday, today and tomorrow ». *International Nursing Review*, 48, 3, 177-187.
- Simpson, R.L. (2004). Nursing informatics. The softer side of technology: how IT helps nursing care. *Nursing Administration Quarterly*, 28, 4, 302-305.