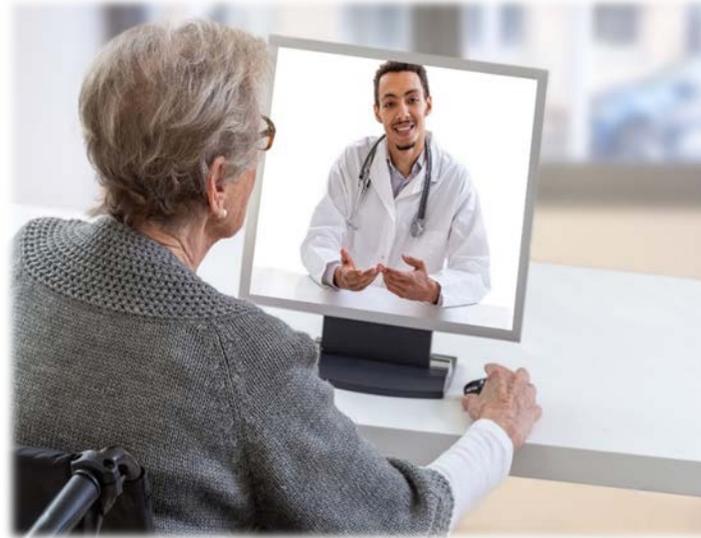


La TÉLÉSANTÉ: des outils d'avenir permettant une dispensation optimale des soins de suivi en oncologie



Dr Joffre-Claude Allard, hémato-oncologue, CISSS du Bas-Saint-Laurent ;
Christine Arsenault, M. Sc, Co gestionnaire en cancérologie, CISSS de la
Gaspésie ;

Murielle Therrien, coordonnatrice du programme de cancérologie, CISSS du
Bas-Saint-Laurent.

Conflit d'intérêts possible

Aucun

Notre histoire

- ❖ Desserte sur plus 320 km pour le CISSS du Bas-Saint-Laurent et de 678 Km pour le CISSS de la Gaspésie;
- ❖ Couverture en hémato-oncologie au sein de plusieurs installations incluant la clientèle de Baie-Comeau connue par les hémato-oncologues de Rimouski;
- ❖ Une réalité : manque d'effectif d'hémato-oncologue;
- ❖ Un questionnement : Comment répondre aux besoins de notre clientèle dans un tel contexte.

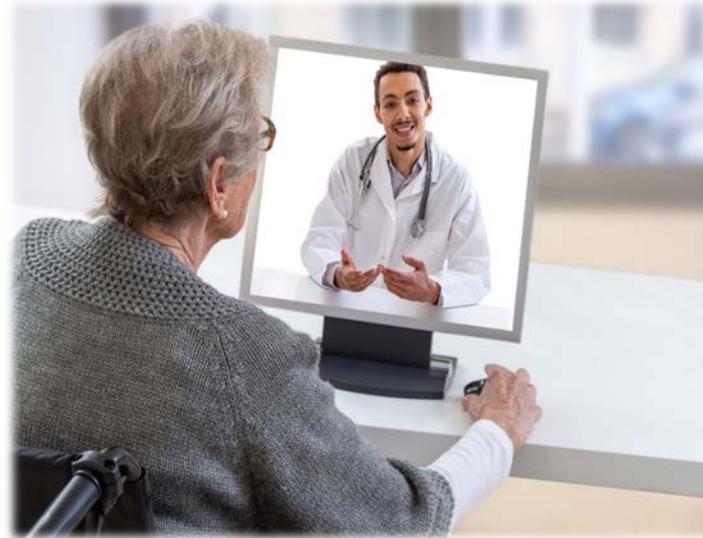
Notre histoire

- ❖ **2018** : Mise en place de la télémédecine avec la clientèle de Baie-Comeau pour la clientèle connue et nécessitant un suivi ;
- ❖ **2018** : Mise en place de la télémédecine à Matane afin d'assurer une desserte de proximité pour la clientèle sous chimiothérapie en l'absence d'équipe médicale sur place pour assurer les suivis ;
- ❖ **Janvier 2019** : Mise en place d'un modèle hybride (présentiel et télémédecine) avec la Gaspésie afin de maximiser la desserte et les suivis.



La télésanté, une solution ?

- ❖ La télémédecine s'est avérée une solution pour nous afin d'assurer les suivis et les traitements de proximité ;
- ❖ Une alternative à la consultation en présentielle;
- ❖ Une solution qui demande de la planification et une modification de l'organisation du travail ;
- ❖ L'importance de déterminer les critères afin de cibler les bons usagers.



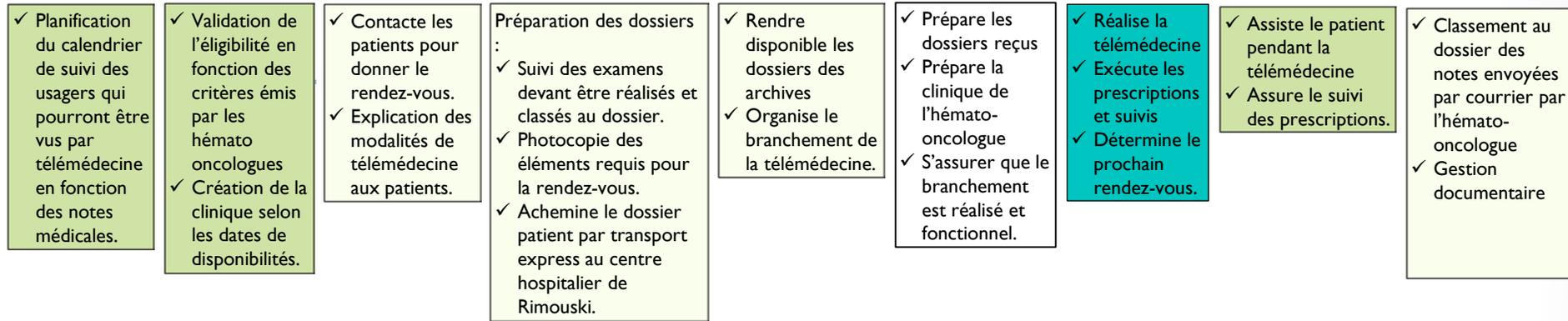
La télésanté, une solution ?

❖ Conditions gagnantes à l'implantation :

- ❖ Réceptivité des clients ;
- ❖ Équipe médicale qui souhaite établir ce type de fonctionnement;
- ❖ Disponibilité des équipements et locaux;
- ❖ Présence d'une IPO durant l'entretien;
- ❖ Critères de sélection de la clientèle ;
- ❖ Lien thérapeutique ;
- ❖ Une bonne planification des cliniques.



Trajectoire d'organisation d'une consultation en hémato-oncologie par télémedecine : exemple provenant de l'Hôpital de Maria, CISSS de la Gaspésie, et CISSS du Bas-St-Laurent



En préparation de la consultation par télémedecine

Pendant la consultation

Après la consultation



Résultats positifs obtenus

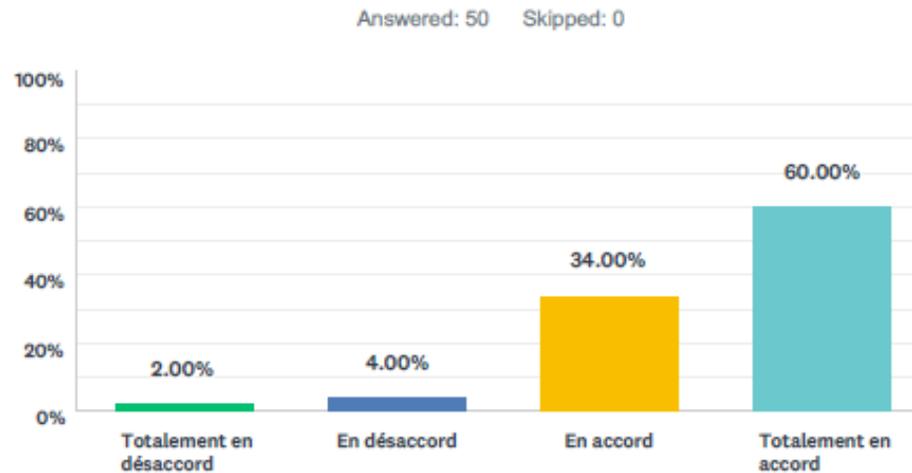
- ❖ Amélioration de l'accessibilité des soins et services de proximité ;
- ❖ Bonifie l'offre de service en hémato-oncologie;
- ❖ Nous a permis d'assurer et de maintenir une desserte sur l'ensemble du territoire ;
- ❖ Limite les déplacements de la clientèle sur le territoire ;
- ❖ Optimise la présence des hémato-oncologues en clinique en l'absence de déplacement ;
- ❖ Haut niveau de collaboration entre les équipes ;
- ❖ Discussions de cas complexes avec d'autres collègues médecins ;
- ❖ Satisfaction clientèle.

Résultat expérience vécue par les clients CISSS Gaspésie / consultation en télésanté avec hémato-oncologie CISSS du Bas St Laurent

- ❖ Sondage réalisé auprès de 50 usagers
- ❖ Collaboration de notre patiente ressource
- ❖ Résultats dans l'ensemble sont positifs

Voici quelques résultats:

Q15 Diriez-vous que vous êtes senti en confiance pendant la consultation en télésanté autant que si vous aviez été en présence du médecin hémato-oncologue ?



Résultat expérience vécue par les clients CISSS Gaspésie / consultation en télésanté avec hémato-oncologie CISSS du Bas St Laurent

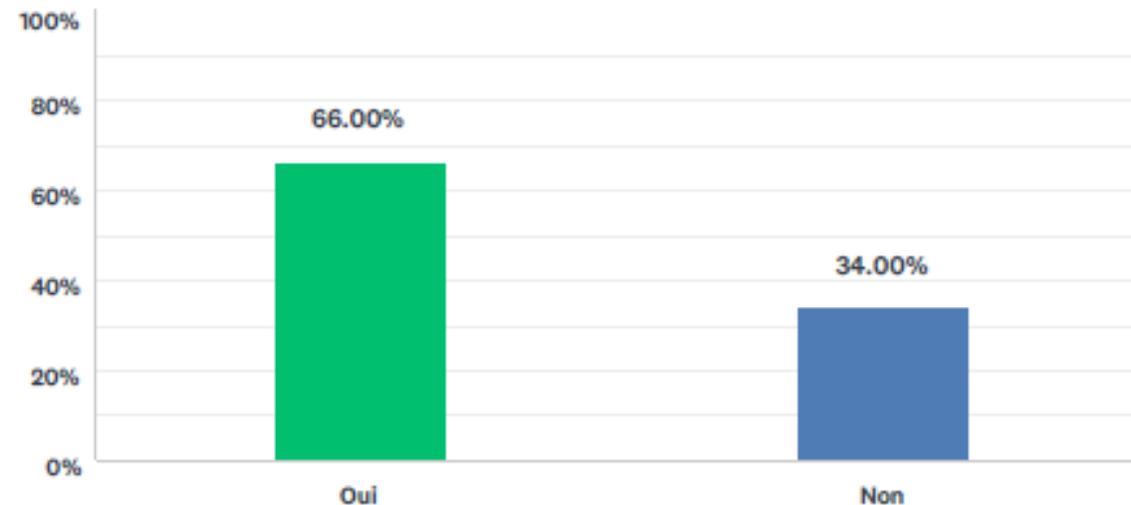
Commentaires

- «Pas de différence ;
- Ca permet de ne pas se déplacer pour le médecin ;
- Trouve ça impersonnel ;
- N'est pas comme si présence physique ;
- Préfère parler à une personne plutôt qu'un écran;
- Aime mieux présence en personne ;
- A mieux aimé cela sur écran, car plus à l'aise pour parler;
- Même chose qu'en présence ;
- Vu la distance a parcourir ,aime mieux cela qu'aller à Rimouski.»

Résultat expérience vécue par les clients CISSS Gaspésie / consultation en télésanté avec hémato-oncologie CISSS du Bas St Laurent

Q18 Suite à votre expérience vécue, considérez-vous que la consultation avec la télésanté permet une aussi bonne qualité des services que la consultation en personne?

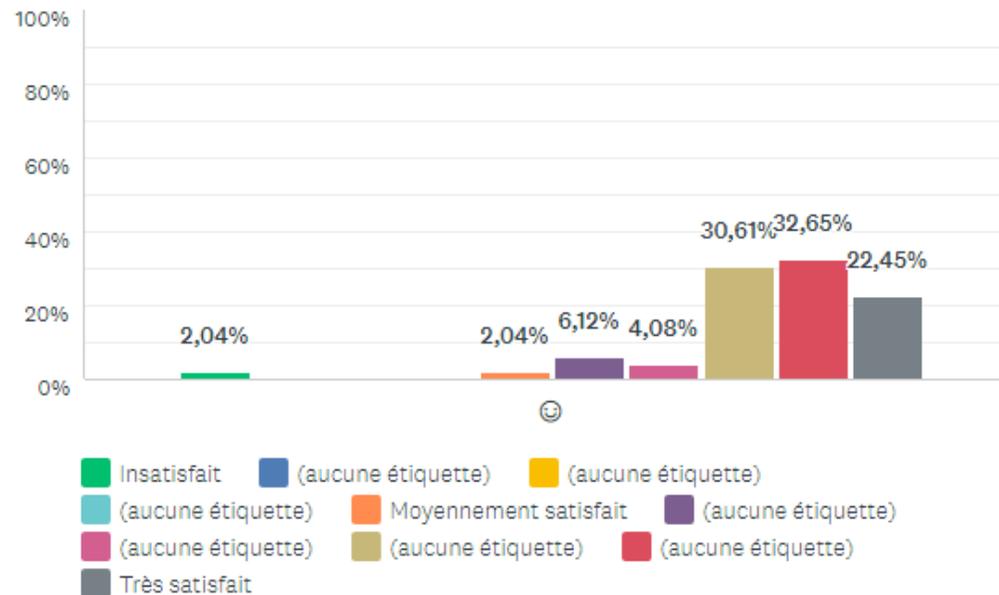
Answered: 50 Skipped: 0



Résultat expérience vécue par les clients CISSS Gaspésie / consultation en télésanté avec hémato-oncologie CISSS du Bas St Laurent

Sur une échelle de 1 à 10 1 signifie que vous n'avez pas du tout apprécié votre expérience de consultation en télésanté et 10 vous avez totalement apprécié votre expérience. Exprimez-moi votre degré général de satisfaction.

Answered: 49 Skipped: 1



Résultats de l'évaluation de l'expérience client en télésanté du CISSS de la Gaspésie, Hôpital de Maria

Autres commentaires :

- « À part le contact humain, c'est bon ;
- Trouve la rencontre satisfaisante ;
- Trouve que pour des régions éloignées, c'est parfait et ça évite un déplacement , surtout en hiver ;
- C'est nouveau pour tout le monde et pour les personnes âgées c'est un peu spécial;
- Si ça permet d'avoir une rencontre plus régulière c'est à continuer plutôt que d'espacer les visites;
- Aime ça. En Gaspésie avec les distances et la température on est certain en faisant de cette façon que les personnes concernées seront présentes;
- Pas toujours fait de cette façon O.K. pour examens de routine, mais si résultats moins agréable à entendre , plus sérieux veut une rencontre en personne : le côté humain est important;
- Bravo, quand on est obligé de se déplacer et qu'on est malade très malade;
- Je ne comprends pas qu'on a pas fait ça avant.»

Solution gagnante pour l'avenir ?

- ❖ Une solution hybride est plus optimale;
- ❖ L'accessibilité d'un dossier client informatisé accessible sur l'ensemble du territoire serait un atout ;
- ❖ L'adaptation d'une salle disponible en tout temps permettrait la discussion de cas complexe ;
- ❖ Réorganisation de l'organisation actuelle du travail ;
- ❖ Service est en constante amélioration !

Donc...

Solution gagnante pour l'avenir ?



OUI, cette solution s'avère une alternative intéressante pour l'avenir !

Merci !