



Mise en place d'un algorithme décisionnel visant à offrir la bonne modalité de rendez-vous selon le contexte unique de chaque patient

Caroline Parent, coordonnatrice administrative
Jean-Paul Bahary, radio-oncologue

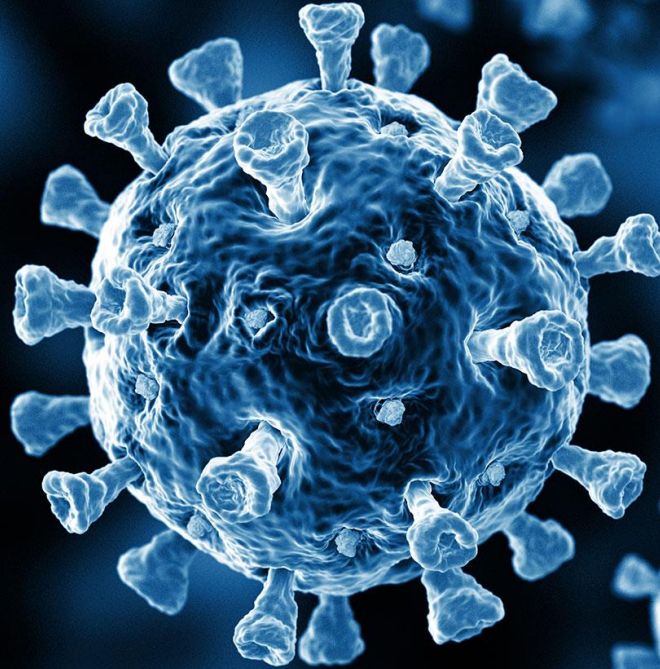
Congrès virtuel PQC
25 Novembre 2021

Plan de la présentation


- Problématique
- Le projet
 - Enjeux rencontrés – gestion du changement
 - Algorithme développé
- Résultats
- Transférabilité ?



Problématique ... ou opportunité ?



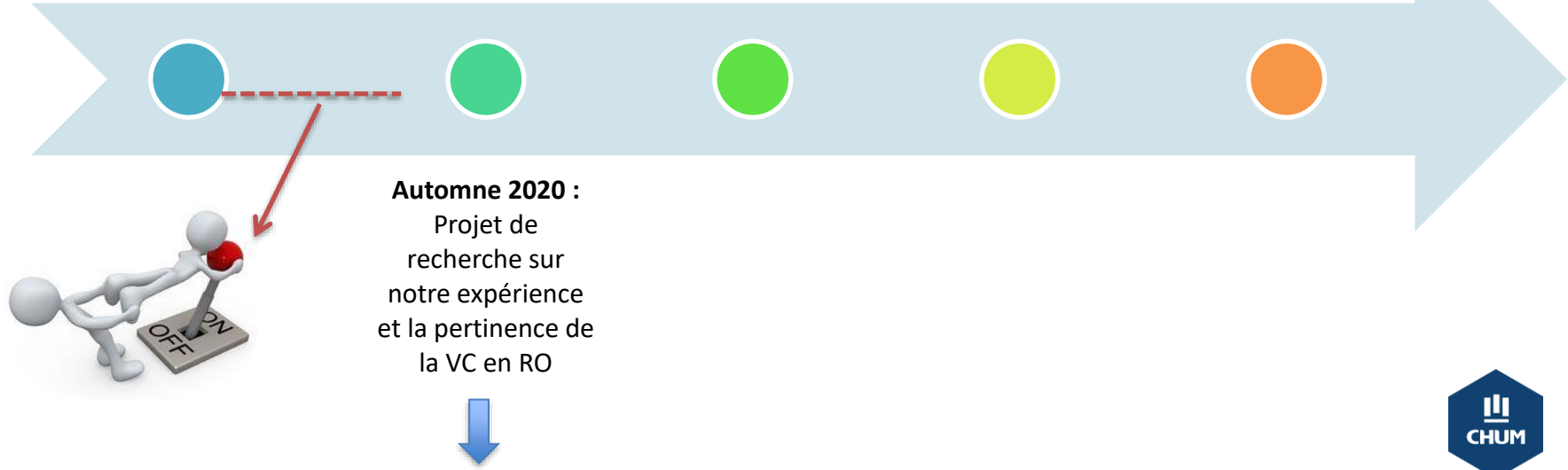
Le projet

- **Phase 1** : Déploiement rapide de la vidéo-consultation Reacts et des rendez-vous téléphoniques
- **Phase 2** : Développement d'un algorithme – Modalités de rdv (post-COVID-19)
- **Phase 3** : Migration de Reacts  Teams



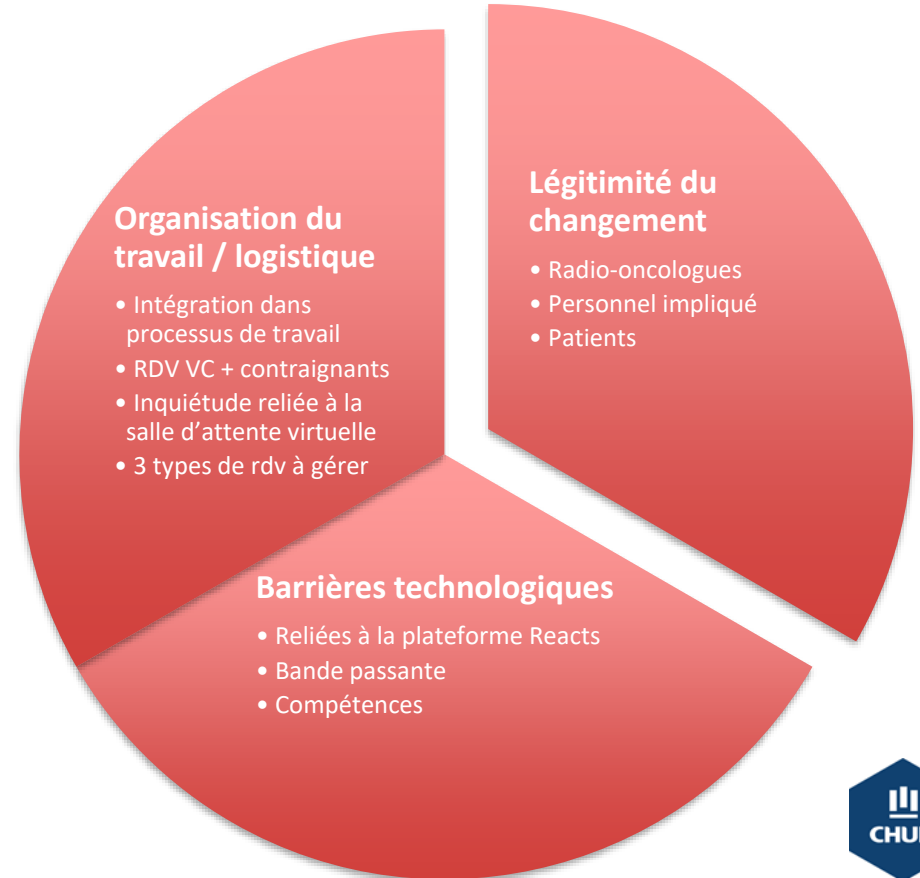
Historique du projet

Avril 2020 :
Déploiement de la
vidéo-consultation
Reacts et des rdv
téléphoniques dans le
contexte pandémique



Constats

- Utilisation limitée de la vidéo-consultation dans le département
 - ❖ 3 principaux enjeux rencontrés
- Besoin exprimé par les RO de mieux encadrer la pratique à l'égard de la vidéo-consultation



Historique du projet (suite)

Avril 2020 :

Déploiement rapide de la vidéo-consultation Reacts et des rdv téléphoniques dans le contexte pandémique

Début 2021 :
Réflexion poursuite du projet post-COVID-19



Automne 2020 :

Projet de recherche sur notre expérience et la pertinence de la VC en RO

Les avantages de la téléconsultation



Accessibilité / équité

- Favorise l'accès à des soins spécialisés pour la population en région éloignée
- Favorise l'accès aux soins à des personnes à mobilité réduite



Satisfaction des patients

- Les patients montrent de façon générale un niveau de satisfaction élevé envers la téléconsultation



Impacts économiques

- Les coûts sont moindres pour un patient lorsqu'un rendez-vous est en TC (économie de temps, coût de transport, stationnement, etc.)



Qualité de vie

- Améliore la qualité de vie en réduisant le stress et l'anxiété chez le patient, surtout chez les personnes âgées
- Aide demandée moins exigeante pour le proche aidant le cas échéant



Impact environnemental

- Diminue l'empreinte de carbone en limitant les déplacements



Les désavantages de la téléconsultation



Enjeux technologiques

- Exige d'avoir l'équipement adéquat, télécharger des applications, etc.
- Enjeux de connectivité / bande passante



Complexité d'implantation

- Difficulté d'implanter le changement et de l'aligner avec la structure, les processus et les personnes
- Manque de support et de formation (besoin de développer des nouvelles compétences)
- Requier des façons de faire agiles car la TC n'est pas pertinente pour toutes les personnes dans tous types de situation
- Manque de balises d'utilisation



Qualité / limitations

- Ne permet pas d'effectuer plusieurs types d'examens physiques



Financement des actes médicaux / aspect légal



Téléphone VS vidéo-consultation

Critères d'évaluation	Téléphone	VC
<u>Accès :</u> - Permet une utilisation plus universelle et plus accessible pour les patients	√	
<u>Qualité/ sécurité :</u> - Permet de mieux apprécier la condition clinique générale du patient - Offre la possibilité d'effectuer certains examens physiques - Engendre une communication plus interactive – facilité à aborder les préoccupations du patient - Permet d'établir un meilleur diagnostic le cas échéant - Génère moins d'erreurs médicales - Meilleures prises de décisions - De façon général, " <i>outcomes</i> " supérieurs pour les fournisseurs de soins		√
<u>Satisfaction :</u> - Génère un niveau de satisfaction en général supérieur		√
<u>Efficiences :</u> - Permet une meilleure utilisation des ressources (prévient des visites à l'hôpital vs téléphonique) - Durée des rendez-vous moins longue - Plus simple à organiser	√ √ √	√ √

Littérature pertinente

NHS

Virtual consultations appeared to work better when the clinician and the patient knew and trusted each other (Shaw and all., 2018).

COVID-19 et la pratique de la téléconsultation en médecine de première ligne et médecine spécialisée : principes généraux



En bref, lorsque les conditions facilitantes sont en place, dans certaines situations ou conditions cliniques, auprès de certaines clientèles ou dans des contextes particuliers, la téléconsultation pourrait être considérée comme une alternative appropriée et sécuritaire à la consultation en présentiel, dans l'optique où elle est **intégrée au moment opportun dans le parcours de soins du patient** et qu'elle s'incorpore à la continuité des soins. Elle pourrait constituer une modalité adéquate pour **améliorer l'accessibilité aux soins de santé et ainsi réduire certains risques, contraintes et iniquités.** **Toutefois, la téléconsultation devrait être considérée comme une modalité de prestation de soins supplémentaire ou complémentaire et ne devrait jamais devenir l'unique modalité de consultation.**

It is better to use telephone when video-consultation is not necessary.



Several studies found that patients were satisfied with teleconsultations but also that they would still want the option to attend in person as they believe it to be the gold standard (O'Cathail and all., 2020)

NHS



Historique du projet (suite)

Avril 2020 :

Déploiement rapide de la vidéo-consultation Reacts et des rdv téléphoniques dans le contexte pandémique

Hiver 2021 :

Réflexion poursuite du projet post-COVID-19

Automne 2020 :

Projet de recherche sur notre expérience et la pertinence de la VC en RO

Avril 2021 :

Développement d'un algorithme décisionnel modalités de rdv pour la RO

Recommandations - Modalités de RDV

Pour les rendez-vous de consultation

- Favoriser des rendez-vous en présentiel afin de permettre aux patients et aux médecins de créer un premier contact et d'établir une relation de confiance
- Pour certaines sphères où un examen physique en présentiel n'est pas requis, si le patient vient d'une région éloignée ou est à mobilité réduite, lui proposer une vidéo-consultation

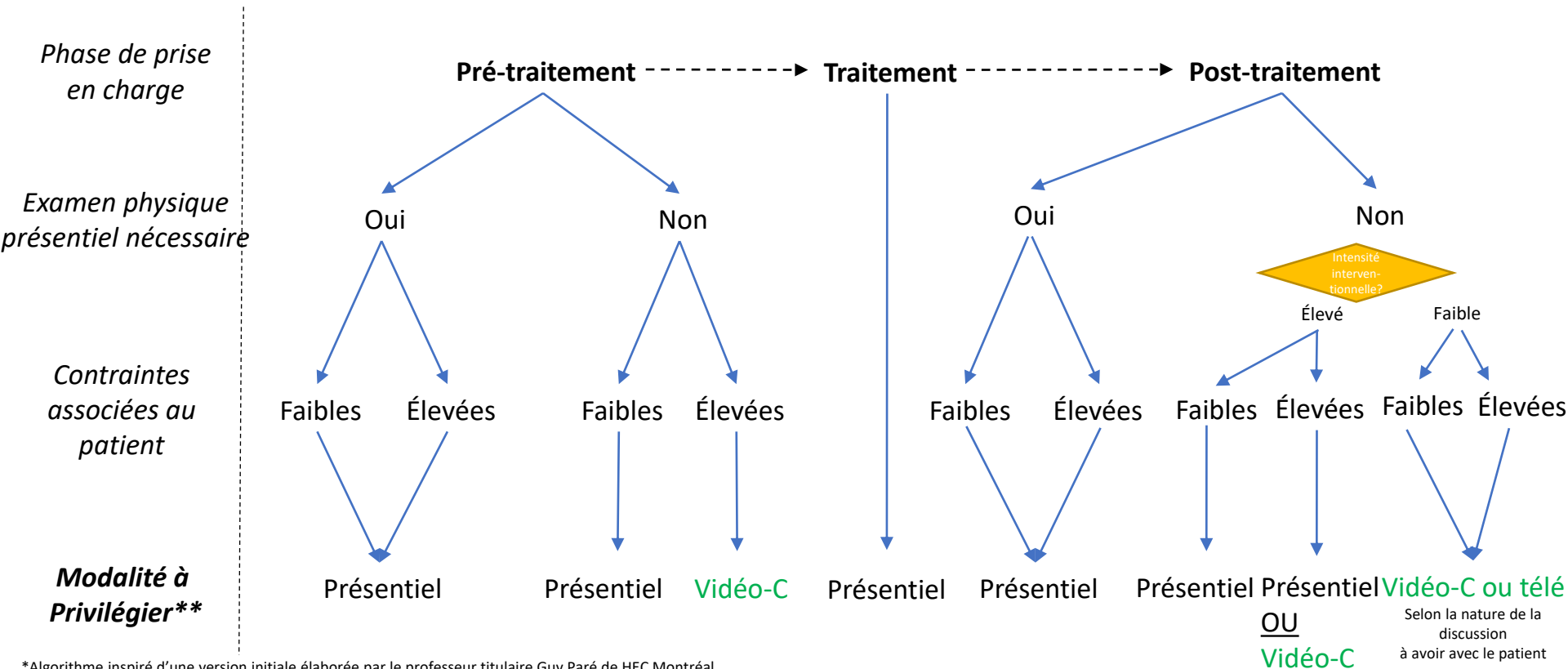
Pour les rendez-vous en suivi de traitement

- Favoriser les rendez-vous en présentiel

Pour les rendez-vous de relance

- Lorsqu'un examen physique n'est pas nécessaire pour un rendez-vous de relance, la téléconsultation devrait être considérée comme une option, selon le contexte de chaque patient
- Si des interventions thérapeutiques subséquentes sont forts probables : devrait favoriser le présentiel ou la vidéo-consultation
- Si une téléconsultation est envisagée, la nature de la discussion à avoir avec le patient devrait déterminer la modalité de RV à privilégier
 - Si l'objectif est d'évaluer l'état du patient, échanger sur son état de santé, observer une masse, plaie, etc. : devrait favoriser la vidéo-consultation
 - Si l'objectif est de communiquer des résultats d'examen (communication unidirectionnelle) : devrait favoriser le téléphone

Algorithme décisionnel – Modalité de RV en RO*



*Algorithme inspiré d'une version initiale élaborée par le professeur titulaire Guy Paré de HEC Montréal

**Bien qu'il s'agisse des modalités à privilégier, le jugement clinique du médecin reste de mise et le patient a toujours le dernier choix.

Historique du projet (suite)

Avril 2020 :
Déploiement rapide
de la vidéo-
consultation Reacts et
des rdv téléphoniques
dans le contexte
pandémique

Hiver 2021 :
Réflexion
poursuite du
projet
post-COVID-19

Mai 2021 :
Présentation de
l'algorithme &
migration vers
teams

Automne 2020 :
Projet de
recherche sur
notre
expérience et la
pertinence de la
VC en RO

Avril 2021
Développement
d'un algorithme
décisionnel
modalités de
rdv pour la RO



Avantages de teams



Certains patients connaissent déjà l'application



Taux d'adhésion plus élevé des patients



Taux de succès plus élevé des rendez-vous



Salle d'attente intégrée (possibilité d'autoriser le patient à entrer dans la réunion)



Réception de notification lorsque le patient se connecte



Réduction du nombre d'applications utilisées pour les rencontres virtuelles



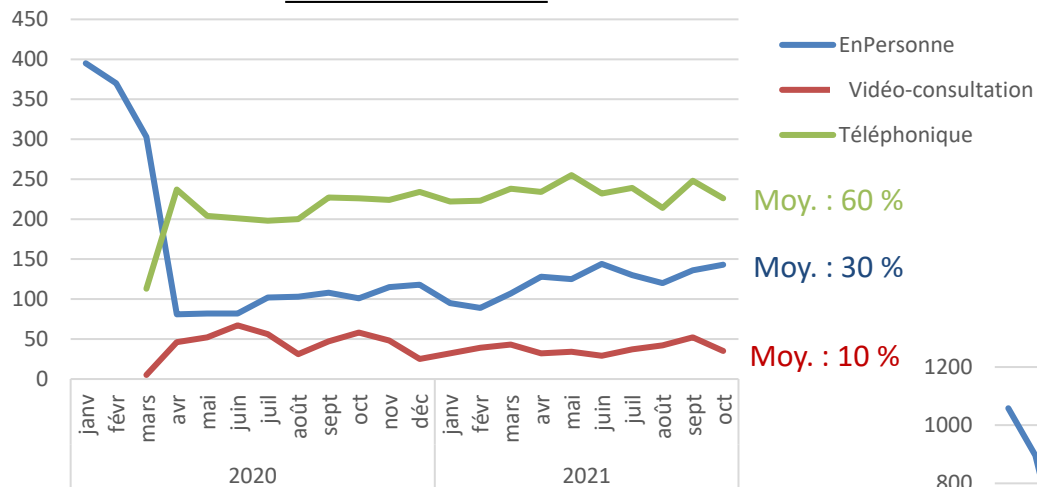
Gratuité de l'application



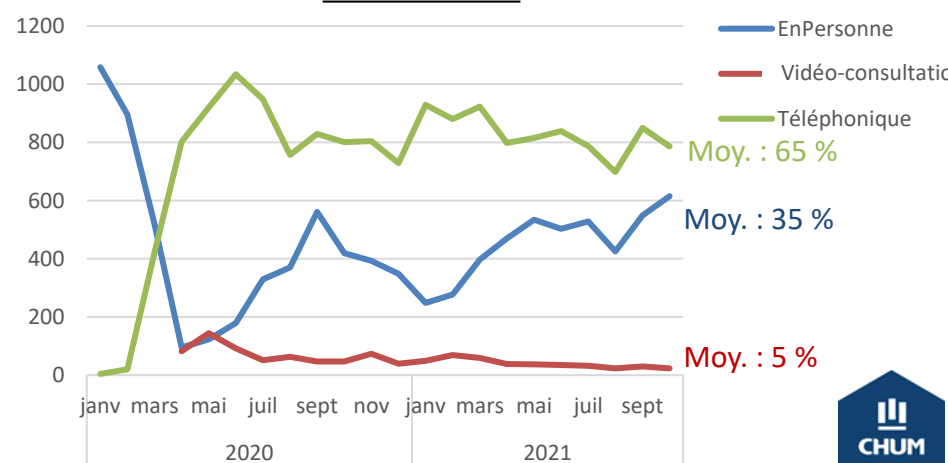
Facilité d'utilisation de l'application

Résultats - Volumétrie

RDV de consultation

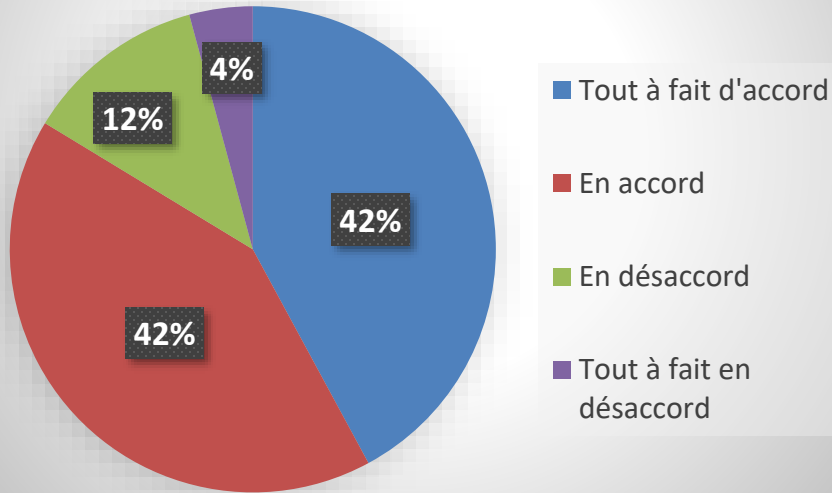


RDV de relance



Résultats - Satisfaction

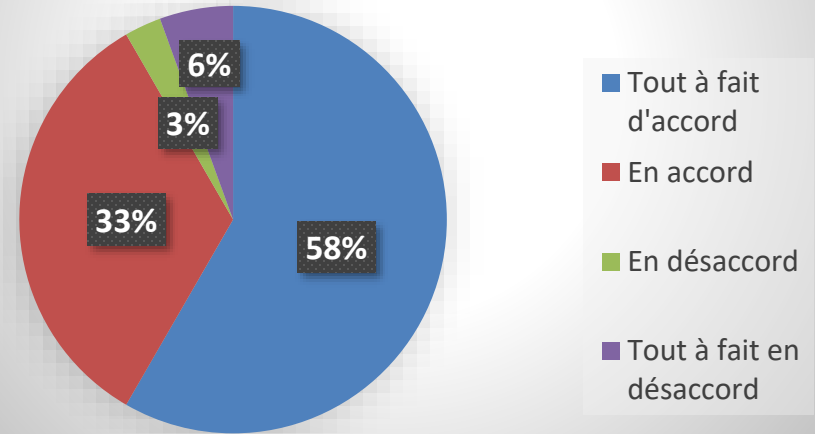
Pensez-vous que les consultations par téléphone ont été aussi bénéfiques que celles en présence?



Taux de satisfaction : 84 %

(en accord ou tout à fait en accord avec l'énoncé)

Pensez-vous que les consultations par vidéo-consultation (Teams) ont été aussi bénéfiques que celles en présence ?



Taux de satisfaction : 91 %

(en accord ou tout à fait en accord avec l'énoncé)



Transférabilité

- Leadership médical
 - ❖ Médecin champion
 - ❖ Soutien du chef médical
- Habileté en gestion du changement ... car important changement de pratique!
 - ❖ Démarche structurée
 - ❖ Habileté à gérer la résistance
 - ❖ Importance de développer les compétences
 - ❖ Intégration adéquate du changement dans les processus
 - ❖ Bâtir la légitimité du changement ... surtout dans contexte post-pandémie
- Ligne de support technologique disponible (personnel et patients)



Merci pour votre attention !

