

Synthèse de l'engagement citoyen

Accès virtuel aux soins primaires



RÉSEAU DE VOIX DES PATIENTS



New Brunswick
Health Council

Conseil de la santé
du Nouveau-Brunswick

Table des matières

Introduction	3
Sommaire exécutif	5
Mise en contexte	6
› Quelques définitions	7
› Éventail des soins virtuels au Nouveau-Brunswick	8
› Dimensions de la qualité des services de santé	9
Méthodologie	10
› Les diverses activités d'engagement citoyen	13
Témoignages des citoyennes et citoyens	15
› Sommaire	24
Témoignages des professionnel·le·s de soins de santé	25
Synthèse des expériences en lien avec eVisitNB	32
Suggestions des participantes et participants en matière d'amélioration	34
Conclusion	35

L'objectif de ce rapport est de rendre compte de ce que nous avons entendu lors des diverses activités d'engagement citoyen menées dans le cadre du Réseau de voix des patients, initiative du Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick.



Introduction

En novembre 2021, le gouvernement du Nouveau-Brunswick a publié son Plan provincial de la santé intitulé « Stabilisation des soins de santé : Un appel à l'action urgent ». Le plan comprend une série de projets et de livrables dans cinq domaines d'action regroupant des facteurs de réussite. Le premier pilier du plan vise à améliorer l'accès aux soins de santé primaires pour la population néo-brunswickoise.

Le Réseau de voix des patients a donc été établi dans le cadre de ce plan provincial et se veut un forum où les citoyennes et citoyens du Nouveau-Brunswick sont invités à partager leurs expériences et à exprimer leurs opinions sur des composantes spécifiques du système de soins de santé. Dans le cadre de l'édition 2022-2023, nous avons exploré le sujet de **l'accès virtuel aux soins primaires**, et ce, en utilisant une approche qualitative.

Dans ce rapport, vous trouverez les principaux thèmes qui ont ressorti des diverses discussions qui ont eu cours lors des activités d'engagement citoyen. La première partie exposera la mise en contexte du projet, s'en suivra la synthèse de ce que nous avons entendu des participantes et participants. La dernière partie présentera les principales améliorations proposées ainsi que la conclusion.

¹ Stabilisation-soins-sante.pdf (gnb.ca)

Mot du Directeur général

C'est avec grand plaisir que nous vous présentons ce rapport qui fait état de ce que nous avons entendu lors des diverses activités d'engagement menées dans la cadre du Réseau de voix des patients. Durant les derniers mois, notre équipe a mobilisé ses efforts afin d'aller à la rencontre de citoyennes et citoyens partout dans la province et de mieux saisir les réalités en matière de soins virtuels.

Pendant la pandémie de COVID-19, les consultations virtuelles ont augmenté de façon exponentielle puisque la population néo-brunswickoise a notamment été encouragée à rester à la maison afin de réduire la propagation du virus. Par conséquent, les fournisseuses et fournisseurs de soins de santé ont réalisé la vaste majorité de leurs consultations de routine de manière virtuelle, majoritairement par téléphone, mais également par vidéoconférence et messages textes. Grâce à cette initiative, nous sommes maintenant en mesure de mieux comprendre les expériences vécues et de mettre en lumière les améliorations proposées par les participantes et participants.

J'en profite donc pour remercier chacune des personnes qui ont pris part à ces importantes conversations. Nous sommes ravis d'avoir pu compter, une fois de plus, sur la participation de citoyennes et citoyens engagés afin d'appuyer nos initiatives de participation publique en matière d'amélioration de la qualité des services de santé.

Cordialement,

STÉPHANE ROBICHAUD
Directeur général

Sommaire exécutif

Les diverses activités d'engagement menées par le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick dans le cadre du Réseau de voix des patients ont permis de dresser certains constats en matière d'accès virtuel aux soins primaires. Cette synthèse de l'engagement citoyen permet donc de dégager les expériences vécues et les opinions des personnes qui y ont participé.

Les **principaux constats** sont les suivants :

Les soins virtuels permettent, dans certains cas, un accès plus facile et dans un temps plus opportun à des soins primaires.

En ce qui concerne la justesse des soins virtuels, la continuité des soins est un sujet de préoccupation.

Les soins virtuels peuvent être un bon outil, mais ils ne peuvent pas toujours remplacer les soins en personne.

Certaines citoyennes et citoyens se heurtent à des obstacles distincts dans l'accès aux soins virtuels.

Les citoyennes et citoyens rencontrés nous ont aussi partagé diverses idées en matière d'amélioration de la qualité des soins virtuels au Nouveau-Brunswick. Les principales suggestions se résument ainsi : une meilleure promotion des services de soins virtuels; un meilleur accompagnement afin de rendre les services plus accessibles et équitables pour toutes et tous et finalement, une meilleure continuité des soins favorisant la justesse et l'efficacité des soins reçus virtuellement.

Mise en contexte



Qu'est-ce que le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB)?

Le Conseil de la santé du Nouveau-Brunswick (CSNB) a un double mandat : engager les citoyennes et les citoyens dans un dialogue continu en matière d'amélioration de la qualité des services de santé dans la province, et mesurer, surveiller et rendre compte publiquement de la qualité des services de santé et de la santé de la population.



L'engagement des citoyennes et citoyens dans l'amélioration de la qualité des services de santé

L'engagement citoyen est un pilier fondamental du travail du CSNB. Puisque l'organisme a comme mandat d'engager la population néo-brunswickoise dans un dialogue significatif en matière d'amélioration des soins de santé, les diverses activités organisées dans le cadre du Réseau de voix des patients ont permis aux citoyennes et citoyens de s'exprimer librement et d'échanger activement au sujet des lacunes, mais également de la contribution de l'accès virtuel aux soins primaires au Nouveau-Brunswick.



Qu'est-ce que le Réseau de voix des patients (RVP)?

Le RVP est un forum qui s'adresse aux citoyennes et citoyens du Nouveau-Brunswick leur permettant de partager leurs expériences et d'exprimer leurs opinions sur des composantes précises du système de soins de santé.

Le thème de cette première édition du RVP est l'accès virtuel aux soins primaires. Plus précisément, nous avons interrogé des citoyennes et citoyens du Nouveau-Brunswick afin de mieux comprendre leurs opinions et expériences en matière de soins virtuels et de mieux déterminer si, et dans quelles circonstances, ils ont répondu à leurs besoins.

À noter que les diverses activités d'engagement du RVP nous ont permis de documenter et comprendre les expériences vécues des participantes et participants que nous avons rencontrés.

L'objectif de ce rapport n'est donc pas de généraliser les résultats à l'ensemble de la population néo-brunswickoise mais plutôt de faire état de ce que nous avons entendu des citoyennes et citoyens qui ont participé aux diverses activités.

Quelques définitions

Soins primaires

Les soins primaires sont habituellement le premier point de contact d'une personne avec le système de soins de santé. Ces derniers incluent des services comme les rendez-vous médicaux, les examens médicaux, les cliniques sans rendez-vous, les services de santé mentale, les soins virtuels, etc. Les soins primaires sont essentiels pour aider la population à demeurer en santé, prévenir les maladies et gérer les maladies chroniques.

Les fournisseuses et fournisseurs de soins primaires comprennent les médecins de famille ainsi que les infirmières praticiennes et les infirmiers praticiens. D'autres professionnel-le-s de la santé peuvent offrir des soins primaires, tels que les infirmières et les infirmiers, les pharmaciennes et pharmaciens, les diététistes, les physiothérapeutes et les travailleuses sociales et travailleurs sociaux.

Soins virtuels

Les soins virtuels sont définis comme toute interaction entre une fournisseuse ou un fournisseur de soins de santé et une patiente ou un patient, ou entre deux professionnel-le-s de la santé, qui se produit à distance par l'entremise des technologies de l'information et des communications.

Les consultations virtuelles consistent en des interactions cliniques dans lesquelles les patientes et patients reçoivent des soins par voie électronique de la part d'une fournisseuse ou d'un fournisseur de soins de santé. Elles peuvent se dérouler par téléphone, par vidéoconférence ou par messagerie sécurisée.

Éventail des soins virtuels au N.-B.

Télé-Soins 811

- › Ligne d'information et de conseils sur la santé, gratuite, confidentielle et accessible à toute la population du N.-B.
- › Service provincial bilingue, offert 24 heures par jour
- › Renseignements concernant la santé, tels que des conseils sur les meilleurs moyens d'accéder à des services de santé pour des besoins précis.

eVisitNB

- › Créé en janvier 2020
- › Entreprise de soins de santé virtuels qui facilite la prestation de soins primaires en mettant les patientes et patients en contact avec des fournisseuses et fournisseurs de soins primaires.
- › Les soins virtuels eVisitNB sont couverts par une carte d'assurance-maladie valide émise par le gouvernement du Nouveau-Brunswick et sont alimentés par la plateforme *Maple*.

Lien Santé NB

- › Créé en 2022, Lien Santé NB a été conçu en vue de remplacer un jour Accès Patient NB comme registre provincial bilingue.
- › Programme qui vise à offrir une expérience de soins continus aux néo-brunswickoises et néo-brunswickois qui n'ont pas accès à une fournisseuse ou fournisseur de soins primaires.
- › Ce réseau aidera les patientes et patients inscrits au programme à obtenir les soins de santé dont elles et ils ont besoin, grâce à des rendez-vous en personne, par téléphone ou en ligne, dans la langue officielle de leur choix.

Consultations virtuelles

- › Depuis mars 2020, les médecins de la province sont en mesure de facturer les consultations virtuelles en utilisant les codes pour leur spécialité comme c'est le cas pour des visites en personne.
- › Toutes consultations avec une fournisseuse ou un fournisseur de soins de santé en utilisant les technologies de l'information et des communications.
- › Toutes autres consultations virtuelles avec une ou un professionnel de la santé.

*À noter: Dans le cadre des diverses activités d'engagement du Réseau de voix des patients, les participantes et participants nous ont surtout partagé leurs expériences de soins virtuels reçus via la plateforme **eVisitNB**. Vous trouverez, à la page 32, une section qui présente la synthèse de ce que nous avons entendu à ce sujet.*

Dimensions de la qualité des services de santé

Dans la loi formant le CSNB, la qualité des services de santé au Nouveau-Brunswick est définie en fonction de 6 dimensions, soit l'accessibilité, la justesse, l'efficacité, le rendement, la sécurité et l'équité. Cette vision inclusive de la qualité a été présentée lors des diverses activités d'engagement du RVP afin de nourrir les réflexions et de guider les discussions.



ACCESSIBILITÉ

La capacité des patient·e·s ou des client·e·s à obtenir des soins et des services au bon endroit et au bon moment, d'après les besoins respectifs et dans la langue officielle de leur choix.



JUSTESSE

Le service ou le soin fourni est pertinent aux besoins du patient·e ou du client·e et s'appuie sur les normes établies.



RENDEMENT

Atteindre les résultats voulus en utilisant les ressources de façon rentable.



SÉCURITÉ

Les risques éventuels liés à une intervention ou à l'environnement sont évités ou minimisés.



EFFICACITÉ

Les soins ou les services, les interventions ou les actions mènent aux résultats souhaités.



ÉQUITÉ

Les soins de santé sont équitables lorsque les services de qualité sont fournis à toutes les personnes du Nouveau-Brunswick, peu importe leur âge, leur sexe, leur état civil, leur ethnicité, leur identité de genre, leur orientation sexuelle, leur condition sociale, leur capacité, leur religion et leur langue.

Méthodologie

L'engagement citoyen comme pilier du RVP

L'édition 2022-2023 du RVP s'est appuyée sur les méthodes de recherche qualitatives afin d'explorer le thème de l'accès virtuel aux soins primaires. Les outils de collecte de données que nous avons choisis nous ont permis d'engager des citoyennes et citoyens, de faire des observations et ainsi mieux comprendre les expériences relatives aux soins virtuels. En plus de privilégier une meilleure compréhension de la réalité sociale, la recherche qualitative nous permet d'être plus ancrés dans le terrain et d'aller à la rencontre de la population. Ce processus de dialogue collectif nous a également permis d'entendre une diversité de voix en plus d'être l'occasion de recueillir des idées pour améliorer l'accès virtuel aux soins primaires.

De janvier à avril 2023, un peu plus de 200 participantes et participants de partout dans la province ont assisté aux diverses activités et ainsi contribué à nourrir les discussions en nous faisant part de leurs réflexions, et ce, avec grande générosité et honnêteté.

Le comité consultatif du RVP

Au début du processus du RVP, le CSNB s'est doté d'un comité consultatif afin de guider l'orientation du projet. Les principales responsabilités du comité consultatif étaient de fournir des conseils sur la définition du sujet et de la portée des questions de discussion pour les activités d'engagement entourant les soins virtuels. Ce dernier était composé d'une représentante ou d'un représentant de chacune des entités suivantes : le ministère de la Santé du Nouveau-Brunswick; le Réseau de santé Horizon; le Réseau de santé Vitalité; le Programme extra-mural et Ambulance Nouveau-Brunswick; eVisitNB; la Société médicale du Nouveau-Brunswick et l'Association des infirmières et infirmiers du Nouveau-Brunswick.

Les principes d'engagement du RVP

Le RVP s'est doté de principes d'engagement afin de guider et d'appuyer les diverses activités menées. Ces derniers visaient à mieux encadrer les activités en plus de guider les discussions et les échanges dans un climat sécuritaire pour toutes et tous.



COLLABORATION

Nous valoriserons la collaboration avec les participant.e-s en mettant en place des normes de conduite qui favorisent l'écoute, la communication respectueuse et l'esprit collaboratif.



ÉCOUTE

Nous serons à l'écoute et nous prendrons le temps de comprendre vos besoins, vos préoccupations et les principaux défis que vous rencontrez.



IMPUTABILITÉ ET TRANSPARENCE

Nous veillerons à rendre compte de la diffusion des résultats suivants les activités d'engagement en temps opportun.



CONFIANCE

Nous veillerons à bâtir et à maintenir un environnement de confiance avec les participant.e-s en offrant un climat propice aux échanges et qui valorise les expériences vécues.



RESPECT ET INTÉGRITÉ

En adoptant une approche respectueuse et courtoise, tant dans les gestes que les paroles, nous nous engagerons à agir de manière équitable et intègre.

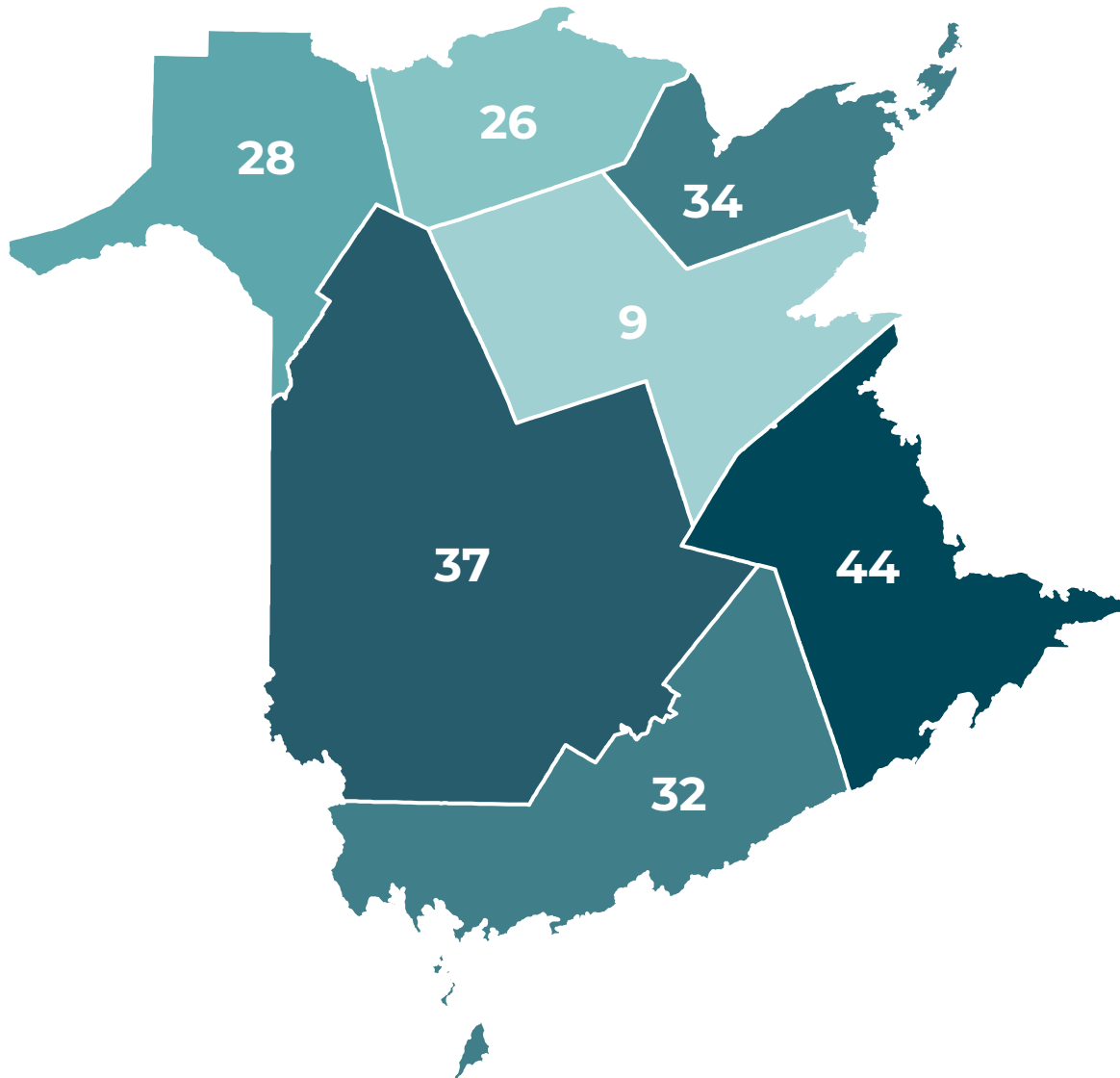


ÉQUITÉ, DIVERSITÉ ET INCLUSION

Nous nous assurerons que tout.e-s les participant.e-s disposent de ce dont elles-ils ont besoin pour participer et se sentent respecté.e-s et entendu.e-s.

Qui a pris part à cette initiative?

Le CSNB a organisé des activités d'engagement citoyen dans chacune des zones de santé afin d'avoir une représentation diversifiée et de mieux comprendre les expériences vécues des citoyennes et citoyens à l'échelle provinciale. Au total, 210 personnes y ont participé.



Nombres de participantes et participants aux activités d'engagement du Réseau de voix des patients par zones de santé.

TOTAL :
210 personnes

Les diverses activités d'engagement citoyen

Séances de dialogue virtuelles

- › 7 séances de dialogue virtuelles dans les deux langues officielles, soit une dans chacune des zones de santé.
- › Discussions en petits groupes afin de favoriser un espace de dialogue collaboratif et constructif.
- › 45 personnes se sont présentées aux séances de dialogue virtuelles.
- › Thèmes explorés : l'accessibilité aux soins primaires fournis par le biais de visites virtuelles; l'efficacité des visites virtuelles en matière de soins primaires; les expériences vécues en matière de soins virtuels.

Groupes de discussion

- › 14 groupes de discussion dans diverses régions de la province.
- › 98 personnes y ont participé.
- › Ces activités nous ont permis d'ouvrir le dialogue et de mettre en lumière les expériences vécues.
- › Thèmes explorés : l'accessibilité aux soins primaires fournis par le biais de visite virtuelle; les expériences en matière de soins virtuels; les barrières relatives aux visites virtuelles; l'équité et les différences géographiques.

Dans le cadre des groupes de discussion, nous avons adopté la méthode qualitative des récits de vie (journey mapping). Cet outil permet de donner un sens aux expériences vécues et de guider les discussions en fonction des trajectoires individuelles des participantes et participants. De manière plus précise, la méthode des récits de vie permet de visualiser le processus par lequel une personne passe pour atteindre un objectif soit, dans le cas qui nous intéresse, l'accès à des soins virtuels.

Les groupes de discussion s'avèrent un outil intéressant lorsqu'il est question de dégager des idées nouvelles, de clarifier des besoins et des préférences en plus de mettre en lumière les améliorations possibles des services qui sont offerts auprès des groupes interrogés.

Entrevues avec citoyennes et citoyens

- › 9 entrevues individuelles avec des citoyennes et des citoyens du N.-B. qui ont eu des expériences concrètes en matière de soins virtuels.
- › Les personnes interrogées ont été invitées à nous partager leur parcours et leurs expériences en matière de soins virtuels, les obstacles rencontrés ainsi que les éléments positifs qu'elles retiennent de leur expérience.
- › Thèmes explorés : les expériences vécues en matière de visites virtuelles, à savoir les préoccupations, les opinions, les émotions, les craintes, les espoirs, les histoires à raconter; les obstacles relatifs aux visites virtuelles notamment sous l'angle des facteurs socioéconomiques et d'autres caractéristiques telles que l'âge, le sexe, le genre, l'ethnie, l'origine sociale, etc.

Entrevues avec professionnel·le·s de soins de santé

- › 13 entrevues avec des professionnel·le·s de soins de santé de divers domaines d'expertise, milieux professionnels et régions géographiques.
- › Les personnes interrogées ont été invitées à nous partager leur point de vue sur les avantages et les défis liés à la prestation des soins virtuels.
- › Ce fut l'occasion de mieux comprendre leurs perspectives en tant que professionnel·le·s de la santé au regard de l'offre de soins virtuels.
- › Thèmes explorés : l'équité de l'accès virtuel aux soins primaires, les soins virtuels et l'utilisation des ressources en santé, les soins virtuels et l'aspect de la sécurité.

Formulaire de rétroactions anonymes

- › Créé afin d'offrir la possibilité aux citoyennes et citoyens, n'étant pas en mesure de se présenter aux activités d'engagement, de nous partager leurs réflexions et leurs expériences en matière d'accès virtuel aux soins primaires.
- › Disponible sur le site web du CSNB de la mi-décembre 2022 à la fin mars 2023.
- › Nous avons reçu un total de 45 rétroactions anonymes.

Témoignages des citoyennes et citoyens

Nous avons regroupé nos constats selon les dimensions de la qualité des services de santé que nous avons exploré avec les citoyennes et citoyens rencontrés, soit l'accessibilité, la justesse, l'efficacité, l'équité et la sécurité. Vous trouverez également, à la fin de cette section, quelques autres thèmes qui ont émergé lors des discussions.

L'accessibilité

Les participantes et participants rencontrés nous ont partagé divers témoignages qui relatent à la fois les avantages, mais aussi les défis relatifs à l'accès virtuel aux soins primaires au Nouveau-Brunswick.

AVANTAGE

Les soins virtuels permettent un accès plus facile et dans un temps plus opportun à des soins primaires

Pour la plupart des personnes rencontrées, les soins virtuels s'avèrent être une option plus rapide et plus accessible pour répondre à des besoins de santé spécifiques.

Pour plusieurs, le fait de ne pas devoir attendre dans une salle d'urgence a rendu les soins primaires plus accessibles. De ce fait, le virtuel devient parfois le choix le plus approprié, notamment en matière de **délai raisonnable**. Plus précisément, pour certaines personnes rencontrées qui ne sont pas en mesure de voir leur fournisseuse ou fournisseur de soins de santé dans un temps opportun, les soins virtuels ont donc permis de combler cette lacune et avoir recours à des soins primaires plus rapidement. Tandis que pour d'autres, l'option des soins virtuels avec leur fournisseuse ou fournisseur de soins leur a permis d'assurer un certain relai en attendant la prochaine visite en personne. De manière générale, les personnes rencontrées qui ont témoigné apprécier les soins virtuels semblent notamment valoriser cette plus grande souplesse quant au moment où les soins sont reçus.

Plusieurs participantes et participants nous ont également partagé préférer l'option vidéo, lorsqu'elle est disponible, pour ainsi être en mesure de voir la personne qui leur offre les soins de santé.

AVANTAGE

Les soins virtuels offrent une meilleure accessibilité pour les personnes ayant un handicap

Pour les personnes ayant un handicap ou une incapacité, les soins virtuels ont, à plusieurs égards, permis une meilleure accessibilité en matière de soins primaires. Plusieurs de ces personnes ont témoigné avoir recours à des soins virtuels depuis bien avant la pandémie et que ce type de soins leur convient très bien. Cette alternative vient ainsi faciliter l'accessibilité notamment puisqu'elles n'ont pas à se soucier de devoir se déplacer pour leurs rendez-vous médicaux.

« Je suis une personne en fauteuil roulant et les soins virtuels me permettent d'économiser beaucoup d'énergie afin d'obtenir des résultats de tests ou de renouveler des ordonnances, ce qui était habituellement un gros problème pour moi puisque j'avais besoin d'une voiture. Pour moi, c'est vraiment une bonne chose. » [traduction]

AVANTAGE

Les soins virtuels permettent d'épargner temps et argent

Plusieurs témoignages ont fait état d'une meilleure gestion du temps et de ressources notamment pour les citoyennes et citoyens qui trouvent parfois plus difficile de devoir s'absenter du travail et qui préfèrent être en mesure d'avoir accès à un rendez-vous virtuel. En d'autres mots, ces personnes semblent apprécier le gain de temps. De plus, les soins virtuels apportent plusieurs avantages, notamment une plus grande facilité d'accéder à des soins de santé, que ce soit pour des personnes qui avaient autrefois de la difficulté à pouvoir consulter un·e professionnel·le de soins de santé en raison de la distance.

« Au niveau des avantages c'est vraiment la rapidité, le fait que je peux être au travail et que je n'ai pas besoin de prendre du temps de ma journée pour aller au médecin, je n'ai pas besoin de me déplacer non plus fait que ça aide vraiment beaucoup de ce côté-là, t'as pas besoin de prendre de congés de maladie. »

Un autre avantage qui est ressorti lors de certaines discussions est que les soins virtuels permettent également aux patientes et aux patients d'**économiser de l'argent** en raison notamment de la **réduction des déplacements** pour se rendre à un rendez-vous médical, particulièrement pour les personnes habitant dans des régions rurales et éloignées des grands centres.

« J'habite à 30 minutes de mon médecin et je vis en milieu rural, donc le fait d'avoir un accès virtuel m'aide à ne pas avoir à me préoccuper de me déplacer, d'être exposé à d'autres maladies (si vous êtes immunocompromis), et des temps d'attente. » [traduction]

DÉFI

Les diverses modalités des soins virtuels ne sont pas bien connues

En ce qui concerne les défis en matière d'accessibilité aux soins primaires dispensés de manière virtuelle, il importe d'abord de préciser que nombreuses sont les personnes qui nous ont témoigné ne pas connaître les divers services de santé virtuels qui sont disponibles dans la province. Le manque de promotion et de visibilité semble être l'élément clé. Plusieurs n'étaient pas au courant de la plateforme eVisitNB ou encore moins des informations sur comment y accéder. De plus, une certaine confusion était palpable quant à l'accès virtuel aux soins primaires autre que par l'entremise de sa fournisseuse ou son fournisseur de soins primaires.

« Je n'avais jamais entendu parler de eVisitNB avant aujourd'hui. On ne sait même pas comment y avoir accès, on n'est pas informé là-dessus. »

DÉFI

Toutes et tous n'ont pas la littéracie numérique ou les outils technologiques requis pour y accéder

En ce qui concerne les lacunes en matière d'accessibilité, certaines personnes ont témoigné leurs inquiétudes, notamment en matière de littéracie numérique. De ce fait, il s'avère difficile pour plusieurs de bien comprendre et d'utiliser les technologies de l'information afin d'avoir recours à des soins primaires. Il n'est pas seulement question d'avoir les connaissances et les capacités requises pour accéder aux soins virtuels, mais également les outils technologiques appropriés qui ne sont pas à la portée de toutes et tous.

« Il y a tant de choses que nous pouvons faire, mais cela représente un coût énorme pour les personnes âgées. Par exemple [...] il faut maintenant un véhicule, un accès à Internet ou un téléphone intelligent pour pouvoir accéder aux services de façon fonctionnelle. » [traduction]

Plusieurs personnes se sont montrées réticentes, à l'idée d'avoir recours aux soins virtuels, ne se sentant pas nécessairement confortables à pouvoir manier les outils technologiques. À cet effet, l'âge semble être un facteur clé en matière de littéracie numérique.

« Les soins virtuels ne sont certainement pas accessibles à tous. Par exemple, ma mère vieillit et j'ai l'impression qu'elle a besoin de plus d'aide technique de ma part; je n'ai donc pas la certitude qu'elle serait à l'aise de recevoir des soins virtuels. Je peux imaginer que quelqu'un comme elle puisse avoir de la difficulté à ouvrir une session ou à se rendre en ligne. Il y aura certainement une sorte de spectre de personnes qui auront ou n'auront pas accès aux soins virtuels. »
[traduction]

« Les soins de santé virtuels peuvent être un outil et un soutien précieux dans des circonstances comme celles de la pandémie, mais ils ne facilitent pas l'accès aux soins de santé. » [traduction]

DÉFI

L'accès aux soins virtuels dans la langue de son choix est insuffisant

L'accessibilité, comme dimension de la qualité des services de santé, englobe aussi le fait d'être en mesure de recevoir des soins de santé dans la langue de son choix. Pour plusieurs personnes que nous avons rencontrées, l'importance d'être servi dans la langue de choix est un élément clé. Nous avons reçu plusieurs témoignages de francophones qui se heurtent à des obstacles lorsqu'ils veulent obtenir des soins virtuels en français notamment via la plateforme eVisitNB.

« Quand t'es malade, t'as pas le goût de parler en anglais. Tu veux être servi dans ta langue, dans un milieu que tu es à l'aise. »

La justesse et l'efficacité

AVANTAGE

Les services et résultats obtenus sont, pour la plupart, satisfaisants

En ce qui concerne la justesse et l'efficacité des soins virtuels, les expériences et les opinions recueillies sont partagées. Pour plusieurs personnes rencontrées, les soins virtuels reçus ont bien répondu à leur besoin dans la mesure où elles sont satisfaites des résultats obtenus.

« Je fais grandement confiance au système de soins santé et aux médecins, alors oui, j'ai eu l'impression de recevoir des soins adéquats de façon virtuelle. Je ne pense pas que les soins soient plus ou moins professionnels, qu'ils soient offerts virtuellement ou en personne. » [traduction]

« En général, oui, j'ai reçu les soins dont j'avais besoin. J'ai vraiment l'impression que les professionnels font de leur mieux. » [traduction]

« Tout ce dont j'avais besoin a été fait par téléphone. J'étais d'accord avec le téléphone. Cela semble plus efficace, car je n'ai pas eu à me lever du lit, à me doucher, à m'habiller, à me préparer et à aller m'asseoir dans un bureau pendant cinq minutes. Les appels téléphoniques sont très appréciés, et ils ont simplifié les choses. J'ai eu l'impression d'avoir obtenu ce dont j'avais besoin par téléphone et, pour moi, il n'était pas nécessaire de me présenter en personne. Cela laisse plus de temps aux autres pour aller chercher des soins en personne. Je n'ai pas eu à prendre la place de quelqu'un qui avait besoin de se présenter et d'être vu en personne. C'est ainsi que je vois les choses. » [traduction]

DÉFI

Certaines barrières en matière de communication ont été soulevées

Certains témoignages soulignant quelques lacunes et inquiétudes quant à la justesse des soins virtuels. Des personnes nous ont partagé ne pas se sentir à l'aise avec les soins virtuels et que les technologies posent parfois une barrière, notamment en matière de communication. Par communication, nous entendons la capacité à s'exprimer, à être compris, et à comprendre adéquatement les soins offerts. L'utilisation des nouvelles technologies s'avère être un facteur d'anxiété, voire un réel obstacle face à l'expérience de plusieurs personnes rencontrées. Le sentiment de ne pas être compris et la difficulté à bien pouvoir expliquer son état de santé et ses symptômes. Somme toute, pour certaines et certains, le virtuel peut être accablant, difficile à comprendre et à bien maîtriser.

À maintes reprises, les gens ont témoigné l'idée selon laquelle les soins virtuels peuvent être un bon outil, une option pratique, mais qu'ils ne peuvent pas remplacer les soins en personne.

Quelques personnes ont même affirmé avoir des craintes que nous devenions dépendants du virtuel. Le fait de parfois sentir que le rendez-vous virtuel a été trop rapide, l'impression d'avoir été pressé ce qui apporte certains questionnements en matière de justesse des soins reçus. Une certaine inquiétude est palpable quant à la possibilité de recevoir un mauvais diagnostic par l'entremise des soins virtuels.

« C'est difficile d'expliquer comment tu te sens au téléphone, c'est plus difficile de bien te faire comprendre. »

« Je crains que nous ayons de moins en moins de contacts avec les médecins et d'exams physiques. »

DÉFI

Les soins virtuels sont perçus comme impersonnels

Plusieurs questionnements ont été soulevés en lien avec l'humanisation des soins virtuels. L'importance du **contact humain** avec la personne qui offre le soin de santé a été soulignée à maintes reprises lors des discussions. Pour plusieurs, les soins virtuels sont impersonnels. Les soins virtuels ont donc certaines limites puisqu'ils ne permettent pas de bien observer le langage non verbal, tels que les expressions du visage, les gestes et la posture. Ils ne permettent pas de faciliter le contact humain, qui s'avère très important en matière de justesse des soins et pour répondre adéquatement aux besoins des citoyennes et citoyens.

« Du point de vue du travail social, le simple fait de parler au téléphone peut nous faire rater certaines choses. S'il ne s'agit pas d'une discussion par vidéo, il nous manque le langage corporel qui peut souvent en dire long sur l'état de santé d'un patient. » [traduction]

DÉFI

Il manque de continuité avec les autres services de santé

En matière de continuité des soins, quelques éléments ont été soulevés dans le cadre des discussions. Concrètement, plusieurs personnes consultées ont affirmé qu'il est **important et nécessaire que les services de santé soient mieux connectés les uns aux autres**. L'importance notamment qu'une professionnelle ou un professionnel qui est consulté virtuellement, tel que par l'entremise de eVisitNB, ait accès à l'historique complet de la personne qui consulte afin d'être en mesure de poser un bon diagnostic. Pour certaines et certains, les failles en matière de continuité des soins peuvent potentiellement avoir une incidence sur la justesse des soins reçus virtuellement.

L'équité

DÉFI

Toutes et tous n'ont pas les outils pour accéder aux soins virtuels

La place qu'occupe l'équité en matière de santé auprès des participantes et participants rencontrés prend plusieurs formes. Lors des diverses activités d'engagement citoyen, il a été possible de constater un désir commun que les soins virtuels soient équitables pour toutes et tous. Pour plusieurs personnes rencontrées, les soins virtuels peuvent potentiellement accroître les inégalités en matière d'accessibilité aux services de santé. Comme mentionné précédemment, le manque de connaissances technologiques, les gens qui n'ont pas nécessairement les appareils électroniques adéquats et/ou la littéracie numérique nécessaire pour être en mesure de naviguer les plateformes de soins virtuels tels que eVisitNB semblent être des facteurs qui rendent les soins virtuels inéquitables aux yeux de plusieurs.

Plusieurs autres caractéristiques ont été identifiées faisant état de l'accès inéquitable aux soins virtuels, soit la géographie et l'accès à internet haute vitesse, la langue et l'éducation.

« Les gens vivent dans l'isolement et la pauvreté, et l'accessibilité des soins virtuels me semble terriblement difficile à comprendre pour les personnes d'un certain âge. Il n'y a personne pour les aider et leur expliquer comment y accéder. » [traduction]

« Qu'est-ce qu'on fait avec les oubliés du système, ceux qui n'ont pas d'ordinateur et qui ont besoin de support. »

Toutefois, les opinions sont partagées en matière d'équité puisqu'aux yeux de plusieurs, les soins virtuels permettent un **accès plus équitable puisqu'ils sont offerts à toutes et tous, y compris à celles et ceux qui n'ont pas de fournisseuse ou fournisseur de soins primaires.**

La sécurité

AVANTAGE

Les soins virtuels sont un moyen efficace de réduire les risques de propagation des virus

Pour plusieurs personnes que nous avons rencontrées, les soins virtuels constituent un moyen efficace de réduire les risques de contamination et la propagation des virus, notamment la COVID-19. Puisqu'elles n'ont pas eu besoin de se présenter en personne chez leur fournisseuse ou fournisseur de soins ou à l'urgence, elles ont donc pu avoir accès à des soins de santé de manière plus sécuritaire, et ce, en minimisant les risques liés à la transmission des maladies.

DÉFI

Les soins virtuels peuvent potentiellement augmenter les risques associés aux interventions

Selon certaines personnes rencontrées, les soins virtuels peuvent potentiellement augmenter les risques associés aux interventions, que ce soit de recevoir un mauvais diagnostic ou d'être diagnostiqué trop tardivement. En d'autres termes, quelques témoignages font état du manque de continuité des soins dans un contexte virtuel, ce qui soulève des inquiétudes en termes de sécurité.



Autres thèmes qui ont émergé lors des discussions avec les citoyennes et citoyens

L'importance d'être en mesure de pouvoir choisir la modalité des soins

Plusieurs personnes que nous avons rencontrées lors des activités d'engagement nous ont signalé à quel point elles trouvaient important d'avoir la possibilité de choisir entre un rendez-vous virtuel et un rendez-vous en personne. Pour ces dernières, la question du choix est donc primordiale dans la mesure où cela leur permet une plus grande autonomie.

« Les décisions à savoir si ça doit être en virtuel ou en personne devraient être centrées sur le patient. »

Les soins virtuels permettent de désengorger le système de santé

Les personnes rencontrées étaient, pour la plupart, bien conscientes des défis en matière de ressources en santé dans la province et le potentiel qu'offre le virtuel comme moyen supplémentaire d'accéder à des soins de santé. Nombreuses sont les personnes qui ont exprimé le sentiment que les soins virtuels permettent de combler le manque d'accessibilité à des soins primaires dans la province. Essentiellement, pour plusieurs, les soins virtuels leur permettent d'éviter d'aller à la salle d'urgence.

« T'as pas envie d'aller attendre dans une salle d'attente pendant des heures avec une grippe fait que si tu ne veux pas engorger le système de santé avec ça, le virtuel est bien. Ça vraiment beaucoup aidé et j'ai trouvé ça facile. »

« Il y a aussi le sentiment que tu n'as pas engorgé le système pour rien. [...] Quand l'urgence est la seule option que t'as, ben avec ça [faisant ici référence à eVisitNB], tu n'as pas besoin de te présenter. »

« Y'a beaucoup de gens qui se présentent à l'urgence parce qu'ils n'ont pas d'autres endroits où aller. Dans ces cas-là, le virtuel peut aider. Oui y'a de la place pour du virtuel, mais il ne faut pas que ça prenne toute la place. »

Sommaire

Dimensions de la qualité	Avantages	Défis
Accessibilité	<p>Les soins virtuels permettent un accès plus facile et dans un temps plus opportun à des soins primaires</p> <p>Les soins virtuels offrent une meilleure accessibilité pour les personnes ayant un handicap</p> <p>Les soins virtuels permettent d'épargner temps et argent</p>	<p>Les diverses modalités des soins virtuels ne sont pas bien connues</p> <p>Toutes et tous n'ont pas la littéracie numérique ou les outils technologiques requis pour y accéder</p> <p>Il y a un manque d'accès aux soins virtuels dans la langue officielle de son choix</p>
Justesse et efficacité	<p>Les services et résultats obtenus sont, pour la plupart, satisfaisants</p>	<p>Certaines barrières sont palpables en matière de communication</p> <p>Les soins virtuels sont perçus comme impersonnels</p> <p>Il manque de continuité avec les autres services de santé</p>
Équité	<p>Les soins virtuels sont offerts à toutes et tous, y compris à celles et ceux qui n'ont pas de fournisseuse ou fournisseur de soins primaires</p>	<p>Toutes et tous n'ont pas les outils pour accéder aux soins virtuels</p>
Sécurité	<p>Les soins virtuels sont un moyen efficace de réduire les risques de propagation des virus</p>	<p>Les soins virtuels peuvent potentiellement augmenter les risques associés aux interventions</p>

Témoignages des professionnel·le·s de soins de santé

Nous avons regroupé nos constats selon les dimensions de la qualité des services de santé que nous avons exploré avec les professionnel·le·s de soins de santé rencontrés, soit l'équité, l'accessibilité, la sécurité, le rendement, la justesse et l'efficacité. Vous trouverez également, à la fin de cette section, quelques autres thèmes qui ont émergé lors des discussions.

L'équité et l'accessibilité

En ce qui concerne l'équité et l'accessibilité des soins virtuels, la majorité des personnes rencontrées sont d'accord que le fait d'avoir maintenant la possibilité de soigner des patientes et patients par l'entremise des nouvelles technologies de l'information leur a permis de rendre plus accessibles leurs services. Quelques personnes nous ont témoigné être maintenant mieux en mesure de soigner leurs patientes et patients, notamment celles et ceux qui vivent dans des régions plus éloignées et qui n'ont pas les ressources financières ou un moyen de transport pour se rendre à un rendez-vous médical en personne. Toutes et tous semblaient d'accord que **les soins virtuels facilitent un meilleur accès**, notamment puisque cela permet à leurs patientes et patients d'épargner du temps et de l'argent. Les soins virtuels s'avèrent donc souvent être la meilleure option pour certaines personnes.

« On a remarqué pendant la pandémie avec les soins par téléphone que tout d'un coup on voyait des gens qu'on ne voyait jamais avant, qu'on avait accès en matière de santé mentale à des mères au foyer, des mères monoparentales, des gens qui n'ont pas assez d'argent pour se déplacer au bureau, pas de moyens de transport, des personnes âgées qui sont pris chez-eux et qui n'ont pas d'aidant naturel, donc les soins virtuels ont démocratisé l'accès. »

« La capacité d'un médecin de décrocher le téléphone peut vous faire gagner un nombre incalculable d'heures. En outre, si nous examinons les autres déterminants sociaux de la santé, combien cela va-t-il vous coûter d'aller chez le médecin? Allez-vous perdre une journée de travail? Peut-être aurez-vous besoin de faire garder vos enfants, peut-être n'aurez-vous pas assez d'argent pour mettre de l'essence dans votre voiture. Tous ces paramètres n'ont jamais été pris en compte dans le passé. Nous nous en moquions parce que nous pensions que le seul endroit où les soins de santé pouvaient être fournis était le bureau d'un médecin, sans tenir compte des désavantages pour les citoyens à faible statut socioéconomique. » [traduction]

« J'exerce dans une région vraiment rurale et les membres de la communauté sont pour la plupart à faible revenu; beaucoup de gens n'ont pas accès à un véhicule ou même à un moyen de transport. Beaucoup d'entre eux sont âgés et il leur est donc difficile de se rendre à la clinique. La quantité de soins que j'ai pu prodiguer par téléphone ou par vidéo à des patients qui, autrement, n'auraient pas pu avoir accès à des soins, a été énorme. » [traduction]

En ce qui concerne la dimension de l'équité, plusieurs ont souligné le fait que **les soins virtuels ne sont pas équitables** puisque ce ne sont pas toutes les personnes qui ont accès à internet et/ou un téléphone intelligent ou une tablette électronique. De plus, plusieurs de leurs patientes et patients ne sont pas nécessairement à l'aise avec les nouveaux outils technologiques.

« Les soins de santé fournis par l'entremise de l'internet à haute vitesse sont-ils équitables? Absolument pas, car tous les citoyens n'ont pas accès à l'internet à haute vitesse, et il ne s'agit pas d'un droit fondamental. » [traduction]

« Au niveau de l'équité, y'a encore des gens qui n'ont pas accès à un téléphone portable. Donc juste être capable de faire ce contact-là, de faire le lien que ce soit virtuel ou par téléphone ce n'est quand même pas encore accessible à tout le monde. »

« Au sein de la population que je sers, la plupart des personnes à faible revenu, qui constituent la majorité de notre clientèle, n'ont pas de téléphone ni de téléphone cellulaire. Pendant la pandémie, les soins virtuels étaient très difficiles d'accès pour elles; nous avons donc dû sortir un peu des sentiers battus [...]. Tout le monde n'a pas le privilège d'avoir un téléphone cellulaire ou un ordinateur avec Wi-Fi, et nous devons vraiment en tenir compte. »

Tandis que pour d'autres, les soins virtuels sont équitables puisque leurs patientes et patients ont quand même toujours la **possibilité d'avoir un rendez-vous en personne**.

« Je vais parler de mon expérience clinique. Nous proposons à tous les patients, lorsqu'ils appellent, un rendez-vous en personne, par téléphone ou au moyen de la plateforme MS Teams, afin que les patients aient le choix, ce qui nous semble équitable [...]. Le fait de proposer des options aux patients a été bien accueilli. » [traduction]

Pour les professionnel-le-s de soins de santé que nous avons rencontrés et qui travaillent de plus près avec une clientèle plus vulnérable (pauvreté, itinérance, santé mentale, consommation de drogues), **l'accompagnement est essentiel** pour que ces personnes puissent être en mesure d'accéder à des soins virtuels.

« Juste avoir accès à des minutes [forfait téléphonique] pour notre clientèle à nous en santé mentale ce n'est souvent pas possible. J'imagine que ça dépend de la clientèle mais la nôtre elle est assez appauvrie. On doit les accompagner. »

La sécurité

Pour les professionnel·le·s de soins de santé que nous avons rencontrés, la dimension de la sécurité est un élément important, toutefois les opinions sont partagées. D'un côté, plusieurs ont souligné le fait que **les soins virtuels sont sécuritaires s'ils sont utilisés de manière appropriée**. Il en revient donc à la personne qui offre des soins d'utiliser son jugement et son expertise lorsqu'elle ou il offre des soins virtuels. Plusieurs ont partagé l'idée selon laquelle leurs expériences cliniques et leurs connaissances leur permettent d'évaluer et de décider si les soins virtuels sont adéquats ou non et s'ils posent un risque pour la sécurité de leur patiente ou patient. Dans ce sens, les soins virtuels doivent s'appuyer sur des normes afin d'assurer la sécurité des patientes et des patients.

« Du point de vue de la sécurité, j'émet tout de même un jugement clinique si j'estime qu'une personne a besoin d'être examinée en clinique pour sa sécurité, mais aussi pour la mienne en tant que clinicien. Puisque c'est mon permis qui est en jeu, si je ne suis pas à l'aise de faire quelque chose, je peux exprimer ce que je ressens et donner aux patients des pistes de solution, et ce, afin de ne pas les laisser sans option, car je ne pense pas que ce soit juste pour eux. » [traduction]

Selon certaines et certains, les soins virtuels permettent une plus grande sécurité puisqu'ils évitent de mettre les patientes et patients à risque en se déplaçant au bureau, notamment les **chutes et la transmission des virus et des maladies**. Tandis que pour d'autres, les soins virtuels peuvent potentiellement avoir une incidence sur la **justesse des soins reçus**. Autrement dit, certains témoignages faisant état du **manque de continuité des soins** en contexte virtuel peut nuire à la sécurité des patients et patients.

« La sécurité passe par l'intégralité du dossier médical et l'accès à tous les antécédents du patient. »

« Premièrement, je ne vois pas le patient alors au point de vue danger c'est que je n'ai pas bien cerné la situation ou cerné comment le patient vit cette situation-là, peut être que je vais sous-estimer ou surestimer ce qui se passe. Je ne vois pas ce qui se passe chez lui, ça se fait par téléphone, si quelqu'un est avec lui ou elle... est-ce qu'il est en train de me parler de façon libre et sans biais? »

Le rendement

Pour la plupart des professionnel-le-s de soins de santé que nous avons rencontrés, la dimension du rendement prend plusieurs formes. Plusieurs sont d'avis que les soins virtuels offrent un potentiel en matière de rentabilité des ressources, notamment puisqu'ils permettent d'éviter que les gens se présentent dans les salles d'urgence.

À noter que le CSNB n'a pas effectué une analyse des coûts et des ressources et n'est donc pas en mesure de se prononcer sur la rentabilité des soins virtuels.

« Les soins virtuels permettent de mieux utiliser les ressources et de libérer les salles d'urgences qui sont déjà débordées et où l'attente peut parfois atteindre douze heures. Parfois, la raison pour laquelle les gens doivent aller aux urgences est qu'ils n'ont pas de médecin de famille. Alors, au lieu d'aller aux urgences et de voir un professionnel pour quelque chose qui n'est pas vraiment urgent, en ce sens, cela permet d'économiser beaucoup d'argent et de laisser ces places libres pour les patients qui ont vraiment besoin de soins urgents. En plus d'économiser de l'argent, on économise aussi des ressources. » [traduction]

Sur le plan de leur pratique médicale, certaines personnes ont exprimé le fait que les soins virtuels leur permettent une meilleure utilisation de leur temps, d'alléger leur horaire et de faire plus de place pour les patientes et patients qui doivent être vus en personne.

« Le virtuel a augmenté la rentabilité et la gestion des documents. Les maladies chroniques par exemple, faire les cas de diabète, les cas de MPOC [maladie pulmonaire obstructive chronique], faire venir des patients au bureau et prendre des places pour des visites urgentes pour faire des codes de diabète ce n'est pas intéressant... donc pour ça oui ça amène une meilleure rentabilité. »



La justesse et l'efficacité

Pour l'ensemble des professionnel-le-s de soins de santé que nous avons rencontrés, les soins virtuels peuvent être **pertinents et adéquats pour des besoins spécifiques**, que ce soit pour des suivis, des renouvellements de prescriptions, des résultats de bilan sanguin et parfois même des soins en santé mentale.

« Tout ce qui ne nécessite pas d'examen physique, donc une visite de suivi, une simple vérification, peut-être à propos de médicaments, de changements ou d'ajustements que je veux faire ou dont je veux discuter, de sensibilisation, de conseils... ce type de choses n'a pas toujours besoin d'être fait en personne. À mon avis, les soins virtuels peuvent donc être vraiment adéquats. Les suivis en santé mentale, assurément, j'en fais beaucoup. » [traduction]

En matière de justesse des soins virtuels, un élément clé qui ressort de ce que nous avons entendu de la majorité des personnes rencontrées, est le fait que **les soins virtuels sont un outil, une ressource, mais qu'ils ne peuvent remplacer les soins en personne**. Que ce soit de ne pas avoir accès au non verbal, de ne pas être en mesure de discuter face-à-face avec la patiente ou le patient ou même de pouvoir examiner et ausculter, les soins virtuels ont certaines limites et ne sont certainement pas adéquats pour tous les besoins en matière de santé.

« On doit parfois voir comme le patient respire, s'il y a des odeurs, comme toute l'apparence, on doit le voir, on doit l'entendre. Puis des fois, le virtuel ne peut pas nous donner ça, il faut ausculter, y'a certaines techniques de base qu'on ne pourrait jamais faire en virtuel [...] Le plus adéquat, selon les standards c'est le face-à-face, avec tous nos sens, on utilise tous nos sens quand on évalue quelqu'un. Puis souvent, tu sais, ça m'est arrivé plusieurs fois que les gens décrivent une situation au téléphone puis c'est complètement une autre histoire quand la personne arrive. Certaines personnes minimisent certains symptômes au téléphone. »

« Pour moi les soins de santé virtuels on doit les continuer mais il ne faut pas remplacer la qualité de l'acte médical de l'examen. Ça ne remplacera jamais une entrevue face-à-face. »

« C'est que si quelqu'un limite sa pratique à juste faire du virtuel, il va perdre son expérience clinique d'examiner. Il va perdre ce fil-là, c'est une grosse partie de notre expertise, c'est examiner le patient, ce qu'on fait dans une clinique. Si on fait de la médecine totalement virtuelle, sans contact avec le patient, on va perdre ce qu'on a été formé pour faire. »

Pour certaines et certains, le fait d'avoir la possibilité de voir leurs patientes et patients en personne, notamment si la visite virtuelle n'a pas été fructueuse et que les résultats souhaités n'ont pas été atteints, semble être un élément important à considérer en matière de justesse et d'efficacité.

« Je ne vois jamais une visite virtuelle comme la solution ultime. Pour moi, ce qui va me reconforter d'une visite virtuelle c'est que j'ai toujours l'option de voir le patient en personne après. »

Finalement, en matière de justesse, certaines personnes nous ont témoigné que les soins virtuels ont également permis de faciliter une meilleure collaboration avec d'autres collègues dans le milieu de la santé. Le fait d'utiliser plus régulièrement les technologies pour communiquer, collaborer et partager des connaissances fait en sorte que les ressources sont utilisées plus efficacement mais également dans le but de pouvoir s'assurer d'offrir les soins adéquats.

« Le virtuel je l'utilise aussi avec mes collègues infirmières ou infirmières praticiennes. Regarde je te montre ceci, je ne suis pas à l'aise avec la plaie [...] Fais que je vais lui montrer des photos, c'est du direct, c'est du problem solving.»



Autres thèmes qui ont émergé lors des discussions avec les professionnel·le·s de soins de santé

La continuité des soins

Pour certains, la qualité des soins peut se détériorer lorsque la technologie est utilisée dans le contexte d'une clinique virtuelle au lieu de communiquer directement avec son médecin de famille. Puisque la continuité des soins a un impact sur la santé, en plus de réduire les visites à l'urgence et le taux d'hospitalisation, le maintien de la relation déjà établie entre la patiente ou le patient et sa fournisseuse ou son fournisseur de soins primaires est essentiel.

« Si j'te connais depuis que t'es bébé pis t'a une relation continuelle de confiance, quand j'entends ta voix au téléphone je ressens ta détresse, je connais ta voix normale, je connais ton cognitif normal, je connais tes intérêts, je connais si t'es heureux ou t'es malheureux, je peux ressentir si t'es en détresse, je peux sentir si t'es déprimé, je peux sentir par tes silences que ça ne va pas—ça me donne un avantage net sur tout le monde qui ne te connaît pas. »

« Avec le virtuel, ils n'ont pas ton dossier électronique avec tes antécédents et tous tes médicaments, tes allergies, les consultations, les rapports, ils n'ont pas ça. Le plus tu t'éloignes de la continuité, ce qui représente le lien affectif avec notre clientèle, et de la relation de confiance, le plus c'est dangereux. »

L'impact environnemental des soins virtuels

Un dernier élément qui est ressorti lors des discussions est celui de l'impact positif des soins virtuels sur l'environnement. Quelques personnes ont mentionné que les soins virtuels permettent de réduire l'empreinte écologique en raison de la réduction des déplacements et donc des émissions de gaz à effet de serre.

« Dans certains cas, les soins virtuels permettent de réduire l'empreinte laissée par les gens, parce qu'ils ne se déplacent pas en voiture ni en autobus, ce qui leur permet de rester chez eux et de ne pas contribuer aux émissions, comme les émissions de carbone et ce genre de choses, ce qui est donc utile. » [traduction]

Synthèse des expériences en lien avec eVisitNB

Principaux avantages identifiés par les participantes et participants

eVisitNB est une plateforme virtuelle qui permet aux citoyennes et citoyens du Nouveau-Brunswick d'avoir recours à des services de santé offerts par des médecins, des infirmières praticiennes ainsi que des infirmiers praticiens, et ce, par téléphone, consultation vidéo ou messagerie.

Pour les personnes rencontrées qui ont eu recours aux services de eVisitNB, la majorité des consultations ont été effectuées par clavardage, à l'exception de quelques appels téléphoniques. Plusieurs personnes n'ayant pas de fournisseuse ou fournisseur de soins primaires nous ont témoigné s'être tournées vers eVisitNB afin d'être en mesure d'avoir accès à des services de santé. Pour d'autres personnes qui ont une fournisseuse ou un fournisseur de soins primaires, eVisitNB leur a permis d'accéder à des soins plus rapidement.

Pour les personnes qui ont eu des expériences positives avec la plateforme, cet accès virtuel aux soins primaires s'est avéré être très efficace et rapide. De plus, bon nombre de personnes que nous avons rencontrés et qui ont utilisé eVisitNB, semblaient satisfaites des services reçus. À noter qu'il s'agissait plus souvent des expériences positives pour les gens qui ont une certaine facilité avec les technologies.

« Mes expériences avec eVisitNB ont été très positives en général. Le système est merveilleux, l'idée est bonne, ça sauve beaucoup de millage et de temps. [...] Tu ne veux pas non plus aller à l'urgence pour contaminer les autres. »

« Une fois c'était pour une sinusite. J'étais pour le travail à Fredericton fait que j'ai juste utilisé la plateforme plutôt que d'avoir à aller à l'urgence. Essayer de trouver des services dans une ville que je ne connais pas, tu sais, fait que ça rend ça plus facile. Je n'ai pas eu besoin de sortir de l'hôtel, c'était comme merveilleux fait que ça aussi je trouve ça le fun. Peu importe où t'es dans la province c'est rapide, c'est facile. »

À noter que nous avons rencontré certaines personnes immigrantes sans médecin de famille qui nous ont témoigné utiliser les services de eVisitNB pour accéder à des soins primaires.

« C'était facile. J'ai vu un dépliant publicitaire pour obtenir un accès à eVisitNB – c'était assez facile – direct. De plus, il y a une communauté de femmes mexicaines au Nouveau-Brunswick, et je leur ai dit d'utiliser eVisitNB, car il est difficile d'avoir accès à un médecin de famille. [...] Pour moi, ce service a été facile à expliquer et à utiliser. Pour moi, c'était très pratique. » [traduction]

Une professionnelle de la santé que nous avons rencontrée et qui travaille en santé mentale, nous a témoigné avoir recours assez fréquemment à eVisitNB pour ses patientes et patients.

« Je l'utilise beaucoup, je les accompagne à écrire la demande, on le fait sur notre téléphone. eVisitNB c'est vraiment mon sauveteur au niveau des interventions. J'ai personnellement la philosophie qu'il faut économiser le service de santé. Désengorgeons les urgences, une urgence c'est une urgence et si on peut faire autrement on va faire autrement. »

Principaux défis identifiés par les participantes et participants

- › Le processus pour accéder à la plateforme n'est pas clair, n'est pas intuitif.
- › Il n'y a pas de délai identifié, de temps d'attente, ce qui peut parfois être décourageant puisque la personne ne sait pas à quel moment aura lieu la consultation.
- › Parfois le sentiment que la consultation s'est déroulée trop rapidement ce qui sème des doutes quant à la justesse des soins reçus.
- › L'absence de suivi après avoir été prescrit un médicament.
- › Le fait qu'il n'y a pas de continuité des soins, notamment pour les personnes qui ont une fournisseuse ou un fournisseur de soins de santé.
- › La difficulté d'avoir accès à des services en français.

« Les professionnels de la santé utilisant eVisitNB devraient avoir accès aux dossiers médicaux pour mieux évaluer les patients. » [traduction]

« Ce n'est pas la même chose que d'être en personne et de voir le visage du professionnel. eVisitNB ne rend pas toujours l'évaluation exacte. » [traduction]

Quelques suggestions des participantes et participants

- › En matière de continuité des soins, eVisitNB devrait être en mesure d'avoir accès aux dossiers médicaux des patients et patients (antécédents, maladies chroniques, médicaments...)
- › eVisitNB devrait être mieux publicisée. Il faut améliorer la promotion et la visibilité de cette plateforme.
- › La plateforme doit être plus facilement utilisable et conviviale.
- › Être en mesure d'évaluer le succès du service/Quel est son impact?

Suggestions des participantes et participants en matière d'amélioration

Meilleure promotion de l'éventail des soins virtuels

Pour plusieurs personnes rencontrées, le manque de promotion de l'éventail des soins virtuels semble être un élément clé en matière d'accessibilité. À plusieurs reprises, les personnes ont exprimé leur désir que les informations au sujet de l'éventail des soins virtuels soient mieux véhiculées, donc plus accessibles, pour que l'ensemble de la population puisse profiter et accéder aux soins virtuels.

Meilleur accompagnement

À maintes reprises, les participantes et participants ont témoigné leur désir que les soins virtuels soient mieux organisés afin de les rendre plus accessibles et équitables pour toutes et tous. Que ce soit de mettre en place des partenaires de services, des endroits stratégiques, comme des centres communautaires, où les personnes auraient accès aux outils technologiques en plus d'être accompagnées lors des consultations virtuelles. Afin d'éliminer les barrières, notamment pour les personnes plus vulnérables, certaines personnes ont mentionné l'importance des réseaux de soutien et des organismes locaux. L'importance de mettre en place un système d'accompagnement qui dirigerait les personnes moins outillées vers les bons services est une idée qui est revenue à maintes reprises lors des discussions.

Meilleure continuité des soins

La continuité des soins est un élément clé qui est ressorti des discussions dans la mesure où, pour la plupart des participantes et participants, l'accès aux dossiers médicaux est essentiel pour assurer la justesse et l'efficacité des soins reçus virtuellement. À plusieurs reprises, les personnes ont insisté sur le fait que les professionnel-le-s de la santé qui sont consultés dans un contexte de visite virtuelle puissent avoir accès aux antécédents et à toutes autres informations médicales de la patiente ou du patient. Par exemple, lorsque les gens, qui ont une fournisseuse ou un fournisseur de soins primaires, consultent la plateforme eVisitNB, il faudrait que leurs informations médicales puissent être disponibles afin de faciliter l'offre de services pertinents en fonction de leurs besoins.



Conclusion

Grâce au Réseau de voix des patients, le CSNB a été en mesure de recueillir une pluralité de témoignages qui ont su mettre en lumière la diversité des expériences et opinions relatives à l'accès virtuel aux soins primaires. Ce fut une belle occasion d'engager les citoyennes et les citoyens de la province dans un dialogue significatif.

Que ce soit lors des séances en ligne, des groupes de discussion ou des entrevues individuelles, le CSNB est fier d'avoir pu compter sur la participation de citoyennes et citoyens engagés. De ce fait, nous souhaitons les remercier chaleureusement de leur précieuse contribution. Des initiatives comme celle-ci confirment notre désir et notre volonté de poursuivre nos efforts d'engager la population néo-brunswickoise dans l'amélioration de la qualité des services de santé.

« Je pense que vous faites ce qu'il faut en rencontrant des personnes pour connaître leur expérience dans le but d'améliorer les soins virtuels, ce qui est formidable. » [traduction]

« Comme le dit le dicton, chaque histoire mérite d'être racontée. Ce fut un véritable plaisir de rencontrer des citoyennes et citoyens pour mieux comprendre leurs expériences en matière de soins virtuels. À toutes celles et tous ceux qui ont participé au Réseau de voix des patients, je tiens à vous remercier sincèrement pour votre engagement et votre confiance. »

Monique Brideau, analyste de l'engagement citoyen et communautaire au CSNB



« Les soins virtuels ne remplaceront jamais une visite en personne. » [traduction]



« Il y a tant de choses que l'on peut faire dans le cadre des soins virtuels. Nous devons simplement adopter l'innovation et les technologies. » [traduction]



« L'accès virtuel aux soins primaires est la voie de l'avenir. » [traduction]



« Les soins virtuels sont une amélioration. » [traduction]

« Je me sens perdu face aux technologies. » [traduction]

