

# Expérience des Insulaires avec les soins virtuels

## Centre de coordination du projet de soins virtuels

Le Centre de coordination du projet de soins virtuels (CCPSV) de Santé Î.-P.-É. soutient l'adoption des soins virtuels dans la province en mettant en œuvre un plan d'action biennal visant à étendre ces services de santé à l'échelle de l'Î.-P.-É. Un aspect important du travail du Centre consiste à écouter les patients et à apprendre à mieux les soutenir par rapport aux services de santé virtuels.

En 2022, afin de mieux comprendre l'usage qu'ont fait les Insulaires des services de santé virtuels, et de cerner ce qui a ou n'a pas fonctionné, le CCPSV a effectué un sondage à l'échelle de la province auprès des patients ayant utilisé les soins virtuels et tenu une série de rencontres communautaires. Par définition, *les soins virtuels représentent un moyen de consulter notre équipe de soins sans être sur place. Ils sont offerts au moyen d'un téléphone, d'une tablette ou d'un ordinateur.*

## Personnes consultées

En juin 2022, le CCPSV a invité tous les Insulaires de 18 ans et plus (qu'ils utilisent ou non les soins virtuels) à prendre part à un sondage anonyme et volontaire à propos des soins virtuels. Le sondage a été offert en anglais et en français. Une version imprimée du sondage pouvait être obtenue sur demande par téléphone.

En juin et août 2022, le CCPSV a tenu une série de rencontres communautaires virtuelles auxquelles tous les Insulaires étaient invités pour discuter des soins virtuels. Trois rencontres ont eu lieu en anglais et une en français.

## Ce que nous avons entendu

Les Insulaires ont fait preuve de générosité en parlant de leurs expériences et en exprimant leurs réflexions à propos des soins virtuels. Voici quelques-unes des principales constatations faites dans le cadre du sondage et des rencontres communautaires.

### Sondage à l'intention des patients

Plus de 1 000 Insulaires ont participé au sondage. La majorité des participants provenaient du comté de Queens et avaient plus de 35 ans. Plus de la moitié des participants avaient utilisé les services de santé virtuels et la plupart de ceux qui ne l'avaient pas fait en avaient entendu parler. La plupart des participants ont indiqué qu'ils étaient à l'aise ou très à l'aise avec la technologie et qu'ils feraient encore appel aux soins virtuels.

Parmi les principaux avantages des soins virtuels on note l'accès plus rapide ou facile aux soins, l'économie de temps et l'évitement des maladies transmissibles. La moitié des utilisateurs qui ont répondu au sondage n'ont éprouvé aucune difficulté lors de l'utilisation des soins virtuels, mais certains ont signalé des problèmes tels que le refus de leur demande de visite virtuelle, des problèmes d'accès, la nécessité d'améliorer la communication, la pertinence de la visite virtuelle, etc.

Les non-utilisateurs des soins virtuels ont également fait part de plusieurs facteurs qui les ont empêchés d'y avoir recours, dont des préoccupations à l'égard du service sans frais<sup>1</sup>, le fait que la personne soignante n'offrait pas de visite virtuelle et une série d'autres problèmes tels que le manque d'information ou de réconfort, les problèmes liés à la technologie ou à l'accès, et la valeur limitée des soins virtuels. Pour certains participants, les soins virtuels n'ont pas satisfait à leurs besoins en matière de santé.

Selon leurs expériences récentes avec les soins virtuels, les points à améliorer concernaient notamment la clarté des directives et du soutien par rapport à ce qu'il faut faire avant ou pendant une visite virtuelle, l'expérience technique et la clarté des directives et du soutien par rapport à ce qu'il faut faire après un rendez-vous.

Les participants ont aussi mis en relief des thèmes liés à la nécessité d'apporter des changements aux services de soins virtuels (meilleurs horaires, étendue des problèmes traités, disponibilité, etc.), à l'amélioration de la communication concernant les services et le suivi, et aux difficultés liées à l'étiquette sur le Web, etc.

## Rencontres communautaires

Vingt-quatre Insulaires ont participé à quatre rencontres communautaires et leurs expériences reprenaient ce que nous avons appris avec le sondage au sujet des difficultés et des possibilités liées aux soins virtuels. Les thèmes concernaient généralement la disponibilité et l'accessibilité de soins de qualité, la pertinence et l'efficacité des soins virtuels, et la nécessité d'avoir accès à l'information.

Les participants ont fait état d'expériences mitigées avec les soins virtuels. Pour certains, l'expérience a été positive, celle-ci offrant commodité, accès et réconfort, puisque les soins étaient « à portée de téléphone ». D'autres ont eu des difficultés, notamment à obtenir les services désirés (un aiguillage, par exemple), des problèmes d'accès ou de qualité des soins, et des soins virtuels non adaptés à leur état de santé.

Les participants ont donné de nombreux exemples de changements nécessaires, dont une meilleure communication à propos des services de santé virtuels, un meilleur accès à l'information (des directives sur le moment et le lieu où il faut aller chercher des soins, par exemple), davantage d'options pour accéder aux soins de santé et un numéro de contact direct pour le soutien.

## Ce que nous faisons actuellement

Santé Î.-P.-É. a à cœur d'améliorer le soutien et les services en matière de soins virtuels dans la province. Voici quelques-unes des mesures prises ou en cours qui visent à améliorer l'expérience des patients avec les soins virtuels :

- **Une personne affectée au Bureau d'assistance virtuel** est désormais à la disposition de tous les Insulaires – patients et fournisseurs – afin de les aider à utiliser les soins virtuels et de leur offrir un point de contact humain pour les questions techniques ([Bureau d'assistance virtuel | Gouvernement de l'Île-du-Prince-Édouard](#)).
- **Ressources en langage simple et clair axées sur les patients** au sujet des soins virtuels, y compris les différentes options, la préparation à une visite virtuelle et une foire aux questions (<https://healthpei.ca/soinsvirtuels>).
- **Les soins primaires à Santé Î.-P.-É.** travaillent à étendre les services aux patients sans fournisseur.
- **Partage d'information** avec les dirigeants, y compris l'équipe de direction, dans l'ensemble de Santé Î.-P.-É., au sujet de ce que les Insulaires ont demandé et des possibilités d'amélioration, notamment en ce qui concerne la communication à propos des services de santé virtuels, et la focalisation soutenue sur l'équité et l'accessibilité.

## Où puis-je obtenir de plus amples renseignements sur les services de santé virtuels à l'Î.-P.-É.?

Pour obtenir de plus amples renseignements sur les options de soins virtuels, le soutien technique, les ressources et la préparation à un rendez-vous virtuel, veuillez consulter le site <https://healthpei.ca/soinsvirtuels>.

## Des questions?

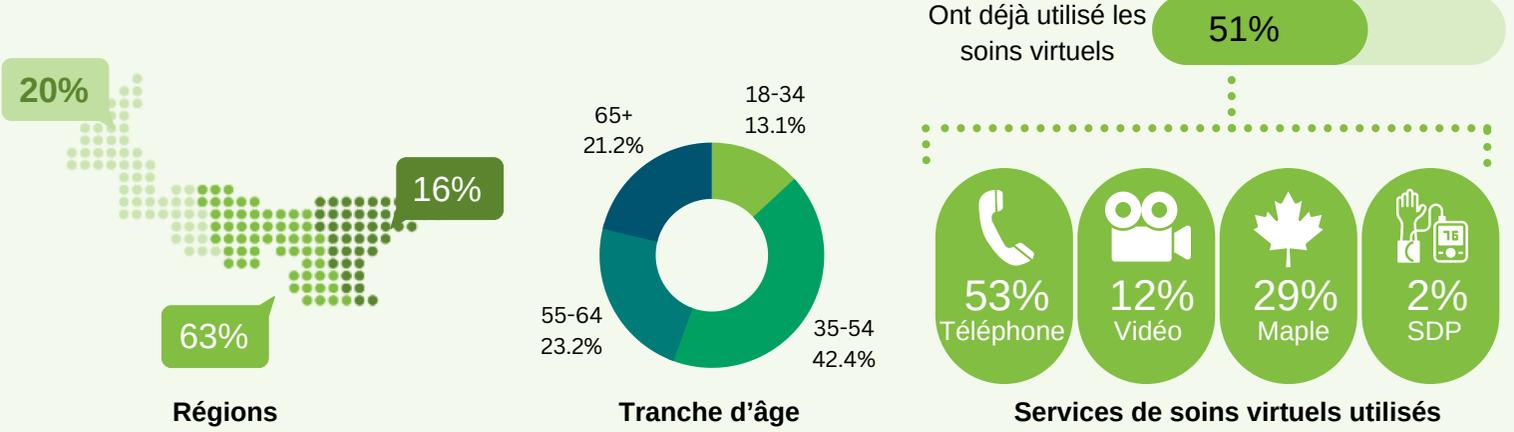
Si vous avez des questions au sujet du présent résumé ou des suggestions pour améliorer les soins virtuels à l'Î.-P.-É., veuillez envoyer un courriel à [VirtualCare@ihis.org](mailto:VirtualCare@ihis.org).

---

<sup>i</sup> L'utilisation du Programme de soins virtuels pour les patients sans fournisseur n'affecte pas votre position dans le registre des patients et est possible gratuitement.

# Expérience des Insulaires avec les soins virtuels

## Qui a répondu à notre sondage?



## Ce que les Insulaires ont dit

89%

À l'aise avec la technologie

71%

Satisfaits de leur expérience avec les soins virtuels

89%

Utiliseraient encore les soins virtuels

37%

Veulent des séances d'apprentissage en ligne

## Reported Concerns



Pas offerts par un clinicien



Technologie sur limitée



Effets potentiels sur registre des patients\*



Instructions pas claires



Services sans frais\*\*



Vie privée et sécurité

## Ce que les Insulaires ont aimé



Accès plus rapide aux soins



Économie de temps



Évitement de l'exposition aux maladies

## Ce que les Insulaires n'ont pas aimé



Pertinence pour le traitement



Questions sur la qualité des soins



Traduction non disponible

## Ce que nous faisons actuellement



Personne embauchée pour le soutien technique afin d'aider tous les Insulaires avec l'utilisation des soins virtuels.



Les soins primaires à Santé Î.-P.-É. travaillent à étendre les services aux patients sans fournisseur.



Révision des ressources pour les soins virtuels afin qu'elles soient axées sur les patients, et présentées en langage clair et simple.



Partage de l'expérience et des commentaires des Insulaires avec L'équipe de Direction de Santé Î.-P.-É., y compris les possibilités d'amélioration.

\*Basé sur les réponses de 1080 participants

\*\*L'utilisation du Programme de soins virtuels pour les patients sans fournisseur n'affecte pas votre position dans le registre des patients et est possible gratuitement.