

Expérience des usagers ayant reçu des services par télésanté au CIUSSS de la Capitale-Nationale

8,1/10

SATISFACTION GÉNÉRALE À L'ÉGARD DE L'EXPÉRIENCE DE CONSULTATION PAR TÉLÉSANTÉ



DANS LE CONTEXTE PANDÉMIQUE DU PRINTEMPS 2020, la télésanté a fait l'objet d'un déploiement à grande échelle au CIUSSS de la Capitale-Nationale afin de maintenir les services offerts aux usagers. À la suite de ce déploiement, le Bureau du partenariat avec l'utilisateur et de l'éthique (BPUE) a instauré, avec la collaboration de la Direction des services professionnels (DSP), à l'automne 2020, une démarche d'évaluation auprès de l'ensemble de la clientèle ayant eu recours à la téléconsultation.

161 PERSONNES



PROTRAIT DES RÉPONDANTS

Au total, 161 personnes ont répondu au questionnaire.

Les résultats, sans être représentatifs, expriment cependant une tendance de l'expérience de la clientèle ayant eu recours à cette modalité de dispensation des services :

- 84,5 % d'entre eux résident sur le territoire de la ville de Québec ;
- Les répondants ont consulté divers professionnels ; 50 % d'entre eux dispensent des services psychosociaux : 32,1 % sont des psychologues et 17,9 % des travailleurs sociaux. De plus, 8,2 % des répondants ont été suivis par un éducateur spécialisé, 7,7 % par un orthophoniste et un nutritionniste ainsi que 6,6 % par un ergothérapeute.

PERCEPTION DE L'ALLIANCE THÉRAPEUTIQUE

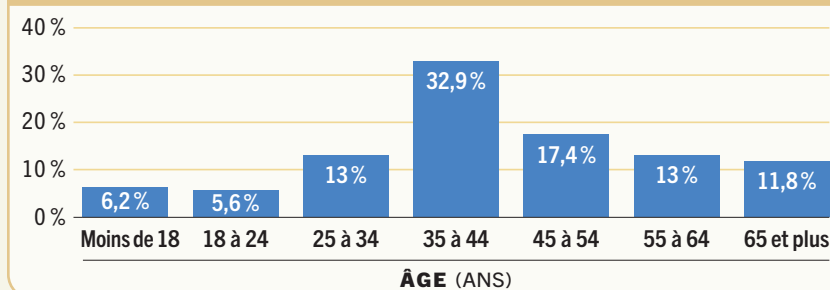
Bien que cet élément ne soit pas associé directement à la télésanté, le savoir-être du personnel lors de la téléconsultation (n=61) a été souligné à maintes reprises par les répondants. Leur capacité d'écoute, leur respect, leur professionnalisme ainsi que leur disponibilité, sont certes des qualités ayant contribué à l'établissement d'une alliance thérapeutique instaurée dans un contexte virtuel.



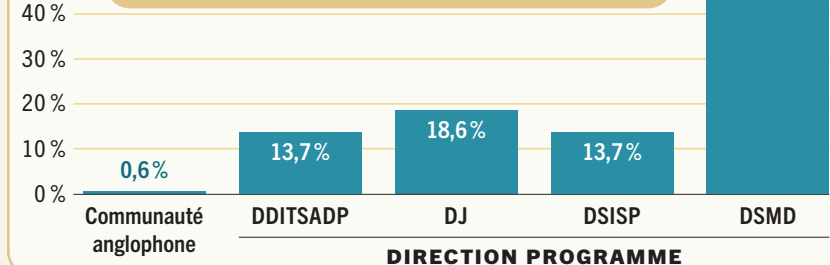
MÉTHODOLOGIE

- Un comité de travail a été constitué en février 2020 afin d'élaborer un questionnaire d'évaluation de l'expérience des usagers. Celui-ci était composé d'usagers partenaires ainsi que de professionnels et de gestionnaires des directions programmes services du CIUSSS de la Capitale-Nationale.
- Ont pris part à l'exercice : la Direction des soins infirmiers et de la santé physique (DSISP), la Direction des programmes Santé mentale et Dépendances (DSMD), la Direction du programme jeunesse (DJ), la Direction des programmes Déficience intellectuelle et trouble du spectre de l'autisme, et Déficience physique (DDITSADP) de même que des usagers issus de la communauté anglophone de Québec.
- Période d'administration du questionnaire : du 1^{er} février au 21 mars 2021 inclusivement.
- Seuil de réussite fixé à 80 % des répondants s'étant prononcés « totalement en accord » ou « en accord » à chacun des énoncés.

Répartition des répondants selon l'âge (n=161)

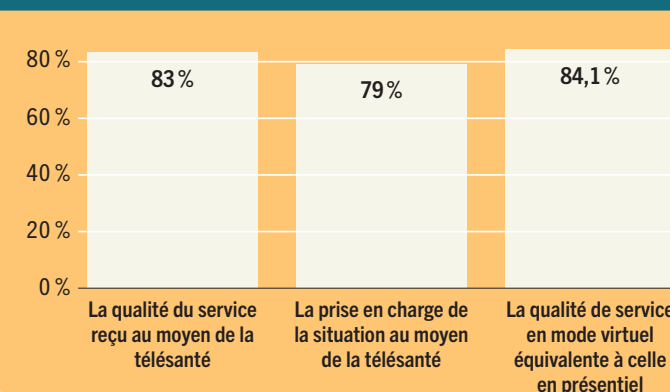


Répartition des répondants selon la direction programme dispensatrice de la télésanté (n=161)



RÉSULTATS

Taux de satisfaction selon les dimensions évaluées



ASPECTS POSITIFS

EXPRIMÉS PAR LES RÉPONDANTS À L'ÉGARD DE LEUR EXPÉRIENCE DE TÉLÉSANTÉ

- Évite les déplacements (n=53) et leur permet de mieux gérer leur temps, leur horaire de travail, tout en facilitant leur ponctualité à la consultation ainsi que la disponibilité des personnes accompagnatrices.
- Favorise l'accès aux services requis (n=28) dans un contexte incertain tel que la pandémie de COVID-19. Certains mentionnent également la flexibilité de leur disponibilité, étant donné qu'il n'est plus requis de se déplacer.
- Facilite le développement d'une alliance thérapeutique (n=14), car certains rapportent se sentir plus à l'aise de s'exprimer au professionnel consulté par télésanté qu'en leur présence. Ils déclarent se sentir moins gênés et observent que la communication est simple et fluide.

ASPECTS À AMÉLIORER

EXPRIMÉS PAR LES RÉPONDANTS À L'ÉGARD DE LEUR EXPÉRIENCE DE TÉLÉSANTÉ

- 70,2 % (n=94) rapportent s'être fait offrir la possibilité d'être accompagnés par un proche ou une personne de confiance lors de leur consultation.
- 74 % (n=131) savaient à qui s'adresser lorsqu'ils vivaient un problème avec la technologie.
 - L'instabilité dans la qualité du réseau informatique utilisé (n=27) engendrant à l'occasion des blocages d'images ou des interruptions de son a eu un effet sur la qualité et le temps de la consultation. Ces problèmes ont généré des situations préoccupantes dues à des ratés de la technologie.
- 75,8 % considèrent avoir été informés des risques associés à l'utilisation de la télésanté (n=128) ainsi qu'à l'usage des données informatiques (n=135).
- Bien que la technologie ait plusieurs avantages, l'adaptation des services offerts en mode virtuel (n=19) doit être considérée pour une expérience de services optimale, soit par le dynamisme des séances, l'amélioration du support visuel utilisé, le partage de documents, etc.
- L'utilisation de la télésanté par certaines clientèles semble plus difficile (n=16). Plusieurs estiment que la consultation en présentiel doit être favorisée lors de certaines interventions, entre autres, lors d'un premier service ou pour réaliser une évaluation, et ce, particulièrement pour certaines clientèles telles que les enfants et celle ayant un trouble du spectre de l'autisme (TSA) par exemple.

CONCLUSION

L'expérience des répondants à l'égard de la télésanté s'avère particulièrement positive, et ce, malgré un déploiement accéléré de celle-ci en contexte de pandémie de COVID-19. Au cours de la prochaine année, des ajustements seront mis en œuvre afin d'adapter certains éléments de cette modalité de consultation aux besoins exprimés par la clientèle.

Pour information : bpue.ciusscn@sss.gouv.qc.ca

Auteure : Geneviève Morin, agente de planification, de programmation et de recherche