

Amélioration de l'accès en abolissant les distances.

L'expérience de télésanté
du Nouveau-Brunswick

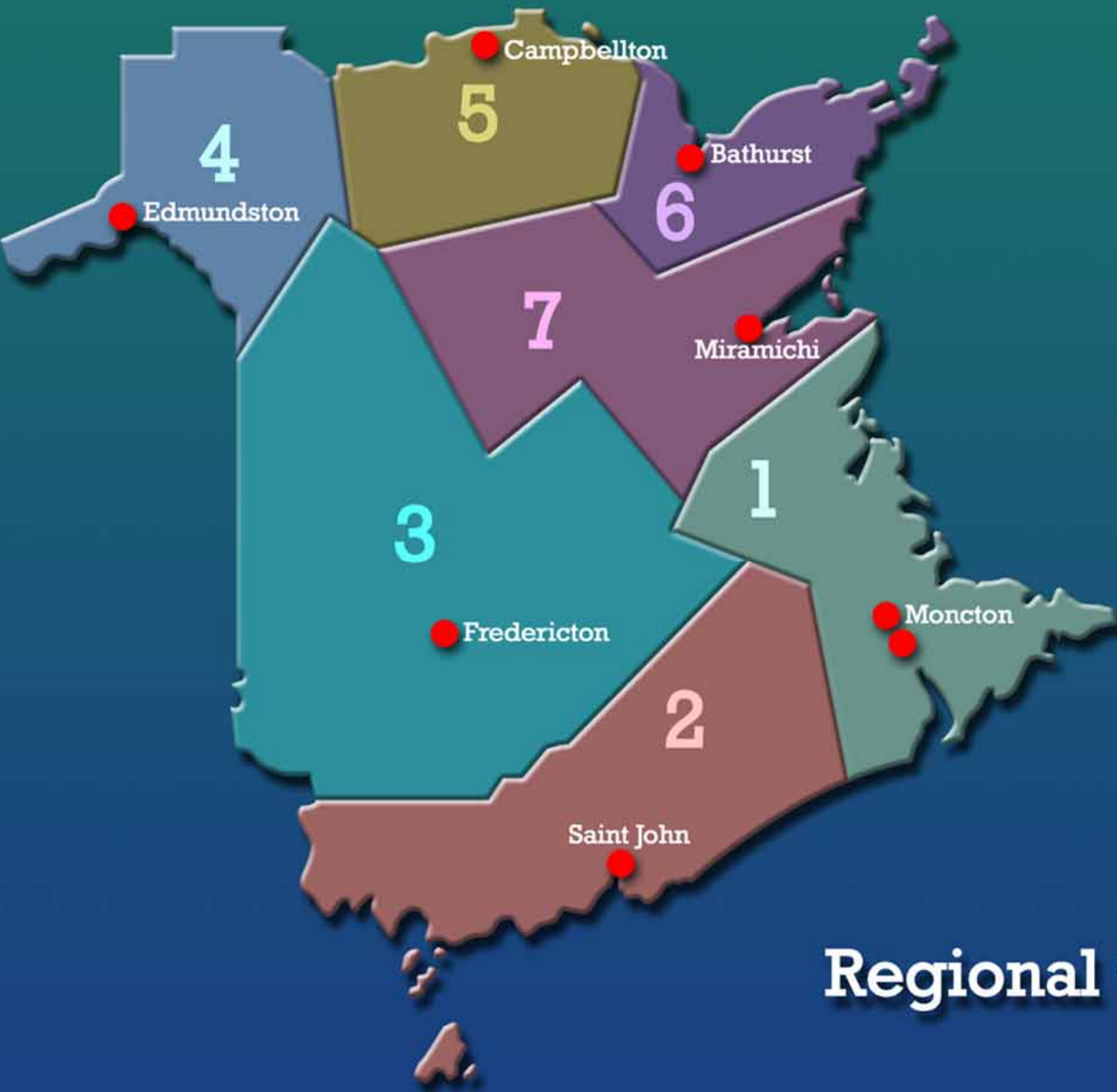
New  Nouveau
Brunswick

Février 2007

La situation du Nouveau-Brunswick



- Le Nouveau-Brunswick est une province rurale et sa population est très dispersée sur le plan géographique.
- La loi nous oblige à offrir des services de santé dans les deux langues officielles.
- Les services tertiaires sont concentrés dans les trois plus grandes villes au sud du Nouveau-Brunswick : Moncton, Saint John et Fredericton.



Regional Centres



Défis et créativité

Géographie

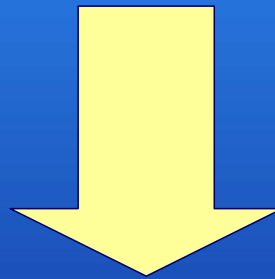
Accès

Concentration de la

Temps d'attente

Population

Endroit des services



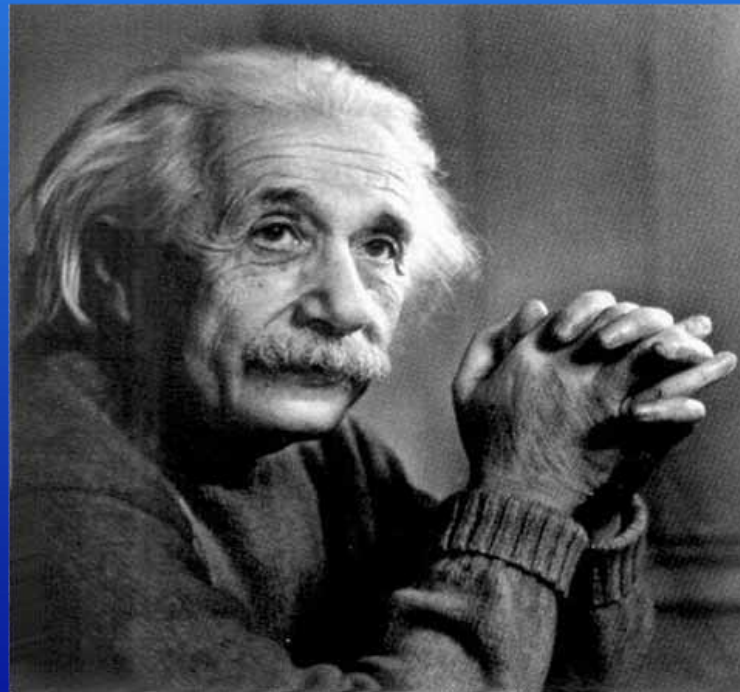
Telehealth

Démarches de prestation de services créatifs en appliquant une technologie visant à améliorer l'accès et le temps d'attente.



N.-B. – Premier innovateur en télé santé

« L'imagination est plus importante
que la connaissance ».





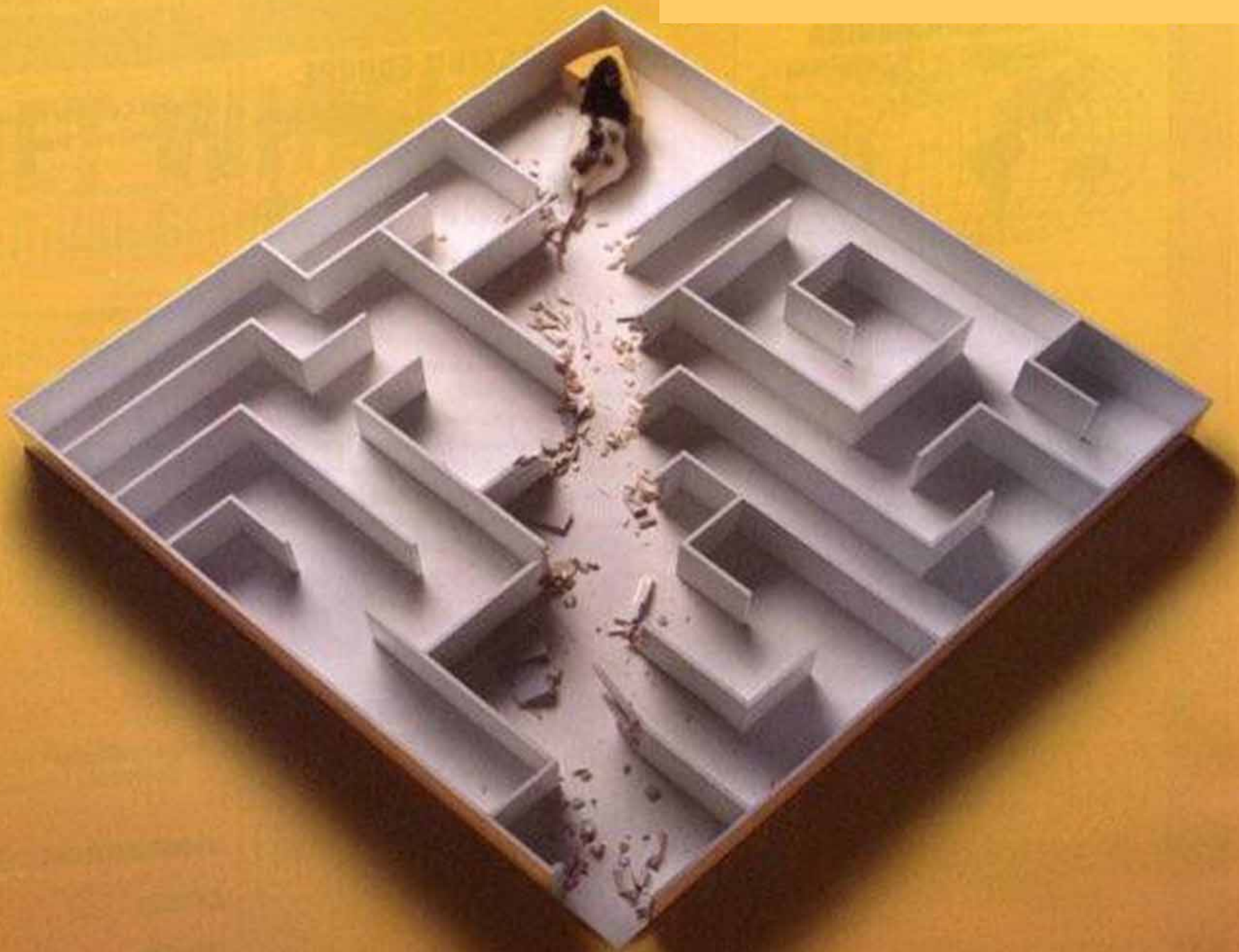
Définition de la télésanté

« L'utilisation de la technologie de l'information et des communications pour assurer des services de santé, la connaissance et l'information à distance. »



La télésanté au N.-B.

Abolir les distances en offrant des services de soins de santé de qualité et d'information à toute la population du Nouveau-Brunswick.





VISION

Sans égard à l'endroit où résident les patients ou les fournisseurs de soins, la télésanté

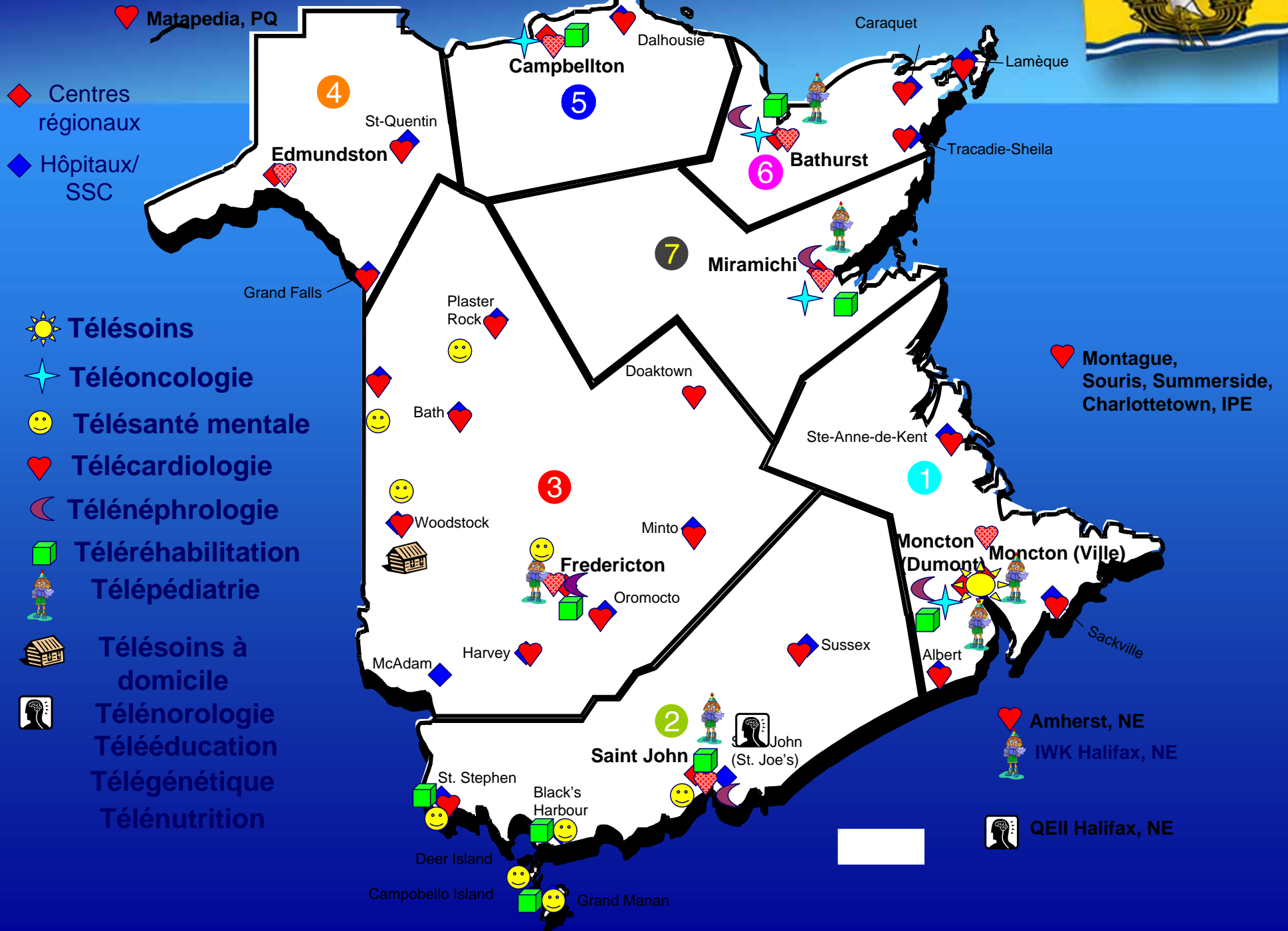
- habilitera les consommateurs et les collectivités;
- améliorera l'accès aux services nécessaires et aux ressources des experts;
- diminuera le temps d'attente pour recevoir des services de soins de santé;
- maximisera les possibilités de soins auto-administrés et de plans de traitement;
- rassemblera de nouvelles possibilités pour les patients, les familles et les collectivités afin de prévenir la maladie et de promouvoir le bien-être.



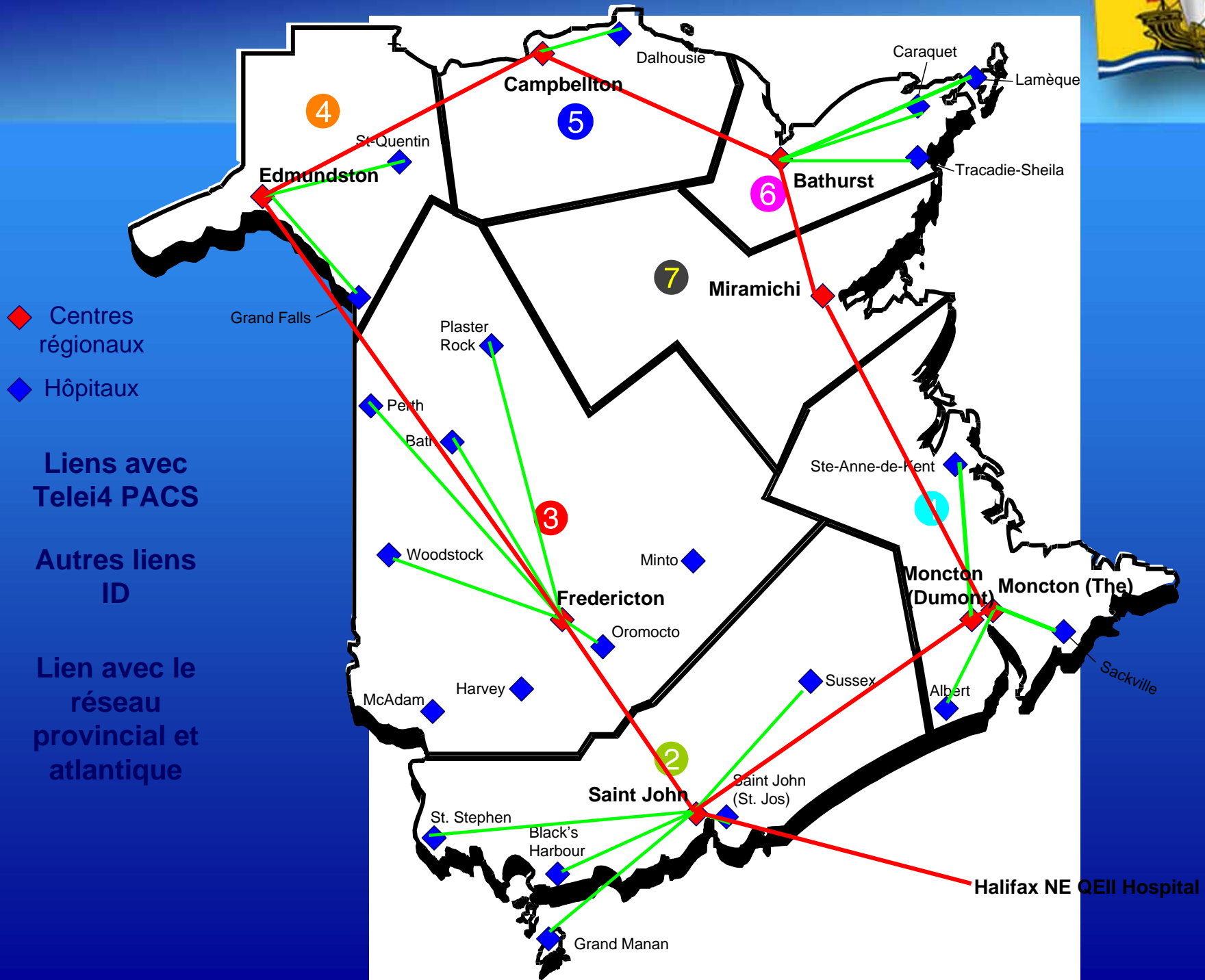
Principes directeurs

- Conformité au plan provincial en matière de santé;
- amélioration l'accès et le temps d'attente;
- les programmes cliniques et non la technologie commandent les priorités;
- valorisation du client, et des fournisseurs de soins et de fonds;
- respect de la langue, de la culture et du lieu des services choisis;
- intégration des programmes cliniques et des DES;
- respect des renseignements personnels et de la confidentialité;
- utilisation facile;
- adoption des normes des meilleures pratiques.

Infrastructure de la télésanté



DI Infrastructure





Améliorer l'accès

« Faire disparaître le tapage publicitaire autour de la télésanté et appliquer la technologie disponible qui nous permettrait, nous les fournisseurs de soins de santé, de saisir les occasions d'accroître l'accès à des soins de santé holistiques de qualité. Nous sommes limités que par notre imagination ».

Krisan Palmer, gestionnaire, Département de la télésanté, Corporation des sciences de la santé de l'Atlantique



Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick

- Le Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick (CCNB) offre des soins cardiaques tertiaires dans la province du Nouveau-Brunswick.
- Il offre des services de télésanté depuis les années 1990 à la suite de problèmes soulevés par l'accès aux soins de santé et leur continuité.
- À la suite de cette initiative et de l'amélioration d'autres programmes,
 - *96 % de tous les pontages coronariens sont réalisés en moins de 182 jours.*



Des problèmes cliniques ont entraîné des changements au système.

Triage cardiaque

- **Aucun objectif ni approche systématique aux références ou à l'établissement de priorités**
- **Perte de renseignements sur les patients**
- **Inégalités**

À la suite de la chirurgie

- **32,3 % des personnes opérées reviennent à l'urgence locale;**
- **54 % sont admis à nouveau;**
- **Aucune communication au Centre cardiaque**
- **Gestion de cas non approprié**

Objectifs de l'utilisation de la télésanté



- Objectif, approche systématique du triage cardiaque
- Accès accru aux ressources limitées spécialisés et réduction du temps d'attente
- Qualité et continuité des soins accrues
- Prolongement des services hospitaliers à la maison
- Diminution du taux de l'accès répété et de réadmission
- Élimination des contraintes géographiques

Triage cardiaque – téléconsultation



- **Systeme de communication au moyen d'un terminal à distance en tout temps de la journée**
- **Renseignements entrés dans un serveur au Centre cardiaque**
- **Mise à jour d'une liste de tous les patients et prestation d'un suivi aux centres de référence : c.-à-d., rang des des patients sur la liste**
- **Utiliation d'un système de classement en fonction de l'intensité et de la priorité afin de classer avec objectivité les patients à transférer.**

Traitement post-opératoire – Surveillance de l'hôpital à la maison



- Système de surveillance clinique interactif en temps réel (électrocardiogramme, MIPA (NIBP), SP02)
- Système audio et vidéo interactif complet
- Traitement des plaies
- Utilisation de lignes téléphones standard (STB)



Résultats - Qualité

- Facilité d'accès à des avis d'experts, qualité de soins améliorée et réduction du taux de répétition de l'accès par l'étude des patients immédiatement après leur sortie de l'hôpital
- Cliniquement valable, le traitement des symptômes précédant l'urgence



Résultats – Acceptabilité

- *Satisfaction des patients, de 80 à 100 %*
- *Satisfaction des cliniciens, de 80 à 100 %*
- *Technologie*
 - Rendement, de 91 à 100 %*
 - Périphériques, de 92 à 99 %*



Évaluation globale

- Détermination de l'équivalent clinique
- Amélioration de l'accès et du temps d'attente
- Capacité améliorée
- Les coûts d'accès aux soins de santé sont grandement réduits pour les patients et pour leurs familles.



Témoignages

- « C'est un excellent programme, facile à utiliser. Nous nous sentons vraiment en sécurité sachant que nous sommes sous surveillance quotidienne par une infirmière. Nous craignons moins que quelque chose de fâcheux nous arrive » – un patient.
- « Il permet une grande collaboration avec les spécialistes du Centre cardiaque » - un médecin éloigné.
- « Vous êtes des anges dans une valise!! » - un patient.

La télésanté et le Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick



- Une composante intégrale du Centre cardiaque du Nouveau-Brunswick.
- La téléconsultation et la surveillance à domicile sont les composantes clés d'un accès et d'un temps d'attente appropriés.
- La surveillance à domicile assure des services à plus de 450 patients par année.
- A fait l'objet d'une planification en vue d'améliorer et d'intégrer tous les renseignements recueillis dans le système d'information clinique de la région.

Cliniques pour les patients externes

- Systèmes audio et vidéo interactif en temps réel
- Le circuit de données permet l'auscultation du cœur et l'écoute des bruits émis par les poumons.
- Traitement des plaies
- Échocardiogrammes
- Rayons X



Télésoins à domicile

EMPCare@home



- **Projet de démonstration de la télésoins à domicile provincial**
- **Nouvelle approche pour prendre soin des patients nécessitant des soins de longue durée**
- **Réduction de 85 % des patients hospitalisés**
- **Réduction de 55 % des visites à la salle d'urgence**
- **96 % des patients sont satisfaits des services;**
 - 95 % les recommandent aux autres;
 - 93 % ont une meilleure connaissance des conditions de santé.

Bref, un accès amélioré à des soins appropriés au moment requis entraîne des résultats améliorés pour les patients, réduit l'utilisation des soins hospitaliers et améliore de ce fait la capacité des services de base d'un hôpital.



Et il y a de nombreux autres exemples...

- Télésanté mentale – prestation de services d'urgence de santé mentale et de consultation dans des domaines sans posséder d'expertise; accès amélioré à des services spécialisés et réduction du temps d'attente.
- Services d'oncologie – prestation de services d'éducation et d'information d'un centre provincial sur le cancer aux régions du nord; accès amélioré à des services spécialisés et réduction du temps d'attente.



Néphrologie

Unité de dialyse par satellite

- Accès au DES
 - Entrée des directives du médecin
 - Examen des diagnostics
- Traitement des plais
 - Un accès général amélioré aux services et importante réduction des déplacements pour les patients.





Résumé

La télésanté peut permettre d'améliorer de façon positive l'accès, de réduire le temps d'attente et d'améliorer la capacité quand ...

- elle est intégrée au modèle de prestation des services;
- elle est dirigée par un programme et non par une technologie;
- il existe une gestion efficace du changement et un appui sur place.

La télésanté, une réussite au N.-B. obtenue grâce



- à un accès amélioré,
- à un temps d'attente réduit,
- à une capacité accrue,
- à la satisfaction du patient et du fournisseur de soins,
- à la qualité des soins et aux résultats
- à l'efficacité et à l'autogestion des patients,
- au transfert de la connaissance et à l'éducation,
- à l'appui des patients et aux soins holistiques,
- à l'innovation et au rendement de la technologie,
- aux coûts
- aux changements d'attitude – « *Simply the good way to do business* ».



D'autres ont reconnu notre réussite.

2001 – American
Telemedicine Service
Providers and Health
Information Management
Systems Society for
advancing excellence in
telehealth delivery



2002 - Canarie IWAY
(Infoway) award
for contribution to
Canadian Innovation



2002 - Ontario
Hospital
Association,
Hospital Quarterly,
Ted Freedman
Award for
Innovation and
Provision of
e-learning.



2003 - International
Wired Women's Society
and Women in Film
and Video Pioneer in
Technology Award for
pioneering in the field
of Technology.



 Grand Manan

2003 - Industry
Canada IT Hero
award for leadership
and dedication for
improving community
through innovative use
of technology.



2003 - New
Brunswick
Multimedia Award for
the Most Innovative
Use of Technology



2003 - National Best
Practices and Best
of the Best Practices
Award from the Ontario
Hospital Association.



2003 - Best of Atlantic
Rehab

First Canadian Emerg
Mental Health Consu
between Saint John a
St. Stephen.

2003 - Canadian
Society of Telehealth
Award of Excellence.



© 2004, AHSC. All rights reserved.
Design and Production: AHSC Multimedia

Merci



***Améliorer l'accès en
abolissant les distances.***

***L'expérience de télésanté
du Nouveau-Brunswick***

