

Résumé des panels

Utilisation des technologies de télésurveillance pour permettre aux personnes de rester dans leur domicile au Canada

4, 10 et 11 novembre 2022



HEALTH FORUM

DONNÉES PROBANTES >> IDÉES >> ACTION

McMaster Health Forum

L'objectif du McMaster Health Forum est de favoriser la mise en œuvre de solutions pour résoudre les problèmes de santé et sociaux urgents de notre époque. Pour ce faire, nous nous basons sur les meilleures données probantes disponibles, ainsi que sur les expériences et les idées des citoyens, des professionnels, des leaders d'organisations et des décideurs gouvernementaux. Nous entreprenons une partie de notre travail sous la bannière du Forum, et d'autres travaux dans notre rôle de secrétariat pour l'initiative RISE (Rapid-Improvement Support and Exchange), le réseau COVID-END (COVID-19 Evidence Network to support Decision-making), et la Commission mondiale sur les données probantes pour relever les défis sociétaux.

Panels de citoyens

Un panel de citoyens est une façon novatrice d'obtenir les points de vue du public sur des enjeux hautement prioritaires. Chaque panel rassemble 14 à 16 citoyens issus de tous les milieux. Les citoyens font part de leurs idées et expériences sur un enjeu, et ils tirent des leçons des données probantes et des points de vue des autres participants. Les discussions d'un panel de citoyens peuvent nous aider à mieux comprendre un problème et à identifier de nouvelles idées pour le résoudre.

Résumé des panels de citoyens

En novembre 2022, nous avons réuni quatre panels de citoyens sur l'utilisation des technologies de télésurveillance pour permettre aux personnes de rester dans leur domicile au Canada. Ce résumé souligne les points de vue des participants sur les sujets suivants :

- les défis relatifs à l'adoption des technologies de télésurveillance
- les solutions possibles afin de relever ces défis
- les obstacles et fenêtres d'opportunité pour aller de l'avant.

Les panels citoyens ne visaient pas à atteindre un consensus. Cependant, le résumé décrit les points de divergence et de convergence entre les participants et (si possible) identifie les valeurs sous-jacentes aux points de vue des participants.



Explorer le problème



Discuter des solutions



Identifier les obstacles et les fenêtres d'opportunité pour aller de l'avant

Résumé des panels

Quatre panels de citoyens ont été organisés par voie virtuelle – chacun faisant participer un groupe diversifié (en ce qui a trait à l'âge, au genre, à l'origine ethnoculturelle et au statut socio-économique) de 8 à 15 citoyens – pour discuter de l'utilisation des technologies de télésurveillance pour permettre aux personnes de rester dans leur domicile au Canada.

Alors que les participants étaient généralement enthousiastes à l'égard du potentiel de ces technologies, ils ont relevé dix défis relatifs à l'adoption des technologies de télésurveillance :

- le manque de sensibilisation du public aux technologies de télésurveillance et à la façon dont elles peuvent soutenir le vieillissement à domicile
- l'idée de surveiller les personnes à distance pourrait susciter des inquiétudes
- les coûts liés à la télésurveillance et aux technologies connexes pourraient renforcer un système à deux vitesses
- on ne sait pas s'il existe un seuil au-delà duquel les technologies de télésurveillance cessent d'être efficaces
- les préoccupations relatives au respect de la vie privée peuvent évoluer avec le temps et avec la trajectoire de la maladie
- il existe des points de vue divergents concernant la protection des données personnelles qui peuvent être difficiles à concilier
- il est difficile de savoir quelles technologies et quels services sont couverts par les régimes publics
- on craint que ces technologies ne remplacent les contacts humains
- il est nécessaire de garantir la validité et la fiabilité des technologies de télésurveillance
- il existe de nombreux obstacles comportementaux qui rendent difficile l'innovation.

Après avoir discuté des défis, les participants ont été invités à réfléchir à trois solutions pour soutenir l'utilisation des technologies de télésurveillance pour permettre aux gens de rester dans leur domicile au Canada. Quelques participants ont suggéré de réviser l'ordre des solutions proposées dans le document d'information à l'intention des citoyens. Nous devrions commencer par la solution 3 (Aider le système à apprendre et à s'améliorer rapidement pour soutenir l'utilisation des technologies de télésurveillance), puis viser la solution 2 (Aider les organisations et les professionnels à utiliser les technologies de télésurveillance), et enfin nous concentrer sur la solution 1 (Aider les personnes, leurs aidants et leurs familles à utiliser les technologies de télésurveillance). Ces participants craignaient de créer des attentes qui ne pourraient être satisfaites si les professionnels, les organisations et les systèmes n'étaient pas prêts.

Après avoir discuté des solutions possibles, les participants ont examiné les obstacles et les fenêtres d'opportunité pour aller de l'avant. La discussion a généralement porté sur trois obstacles clés: 1) les Canadiens ne sont peut-être pas tous réceptifs à l'utilisation des technologies de télésurveillance (par exemple, perte de la vie privée); 2) certains professionnels et certaines organisations peuvent résister au changement parce qu'ils bénéficient actuellement du statu quo; 3) la politique fait souvent obstacle à la résolution des crises de santé, même si tout le monde est d'accord sur les solutions.

Les participants ont également défini quatre fenêtres d'opportunité pour aller de l'avant, notamment : 1) ces technologies offrent des « occasions formidables » d'alléger la pression sur les systèmes de santé et de résoudre des problèmes de longue date; 2) alors que certaines personnes âgées peuvent être résistantes à ces technologies, de plus en plus de personnes se familiarisent avec elles (et nous pourrions voir un changement générationnel majeur dans les années à venir); 3) des organisations pancanadiennes comme Inforoute Santé du Canada pourraient être mises à profit et favoriser la collaboration; 4) l'émergence des technologies de télésurveillance offre des possibilités de développement économique.

Explorer le problème

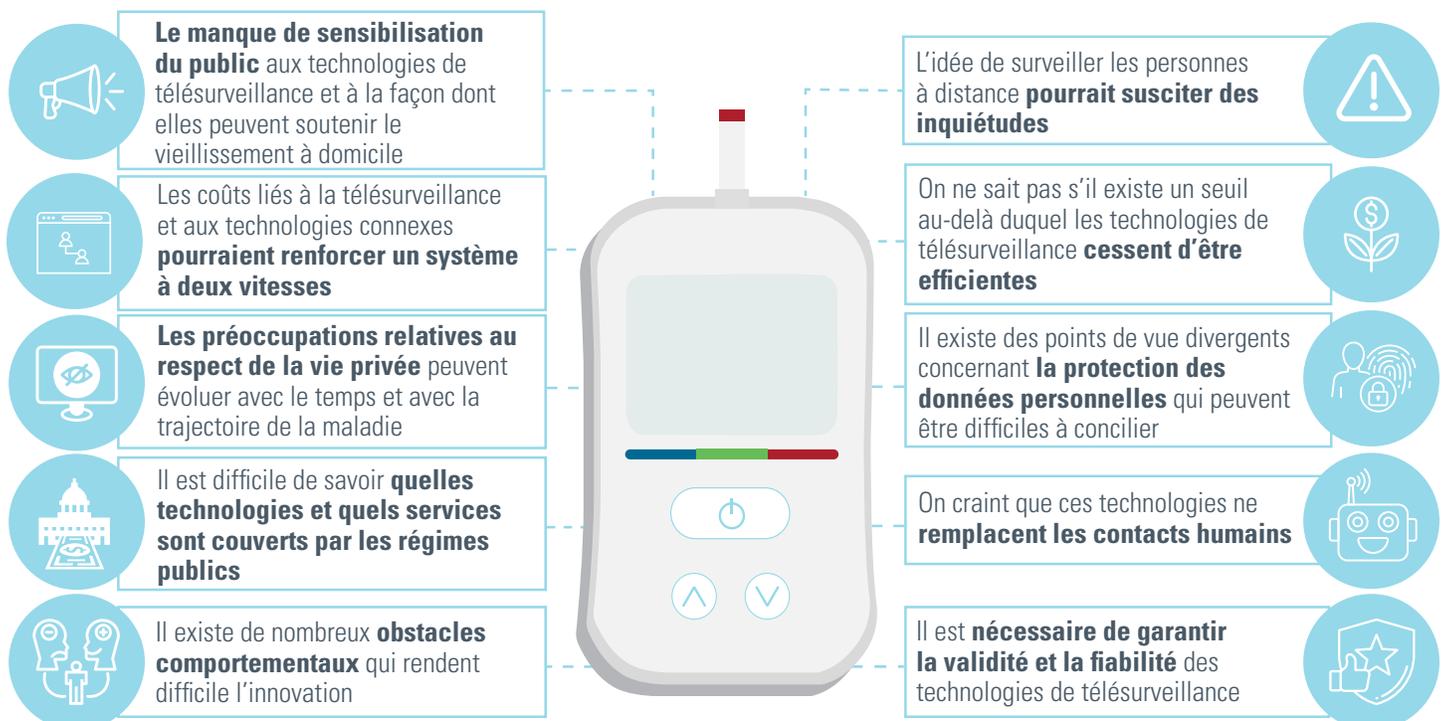
Pourquoi est-il difficile d'adopter des technologies de télésurveillance pour permettre aux personnes de rester dans leur domicile?

Quatre panels de citoyens ont été organisés par voie virtuelle – chacun faisant participer un groupe diversifié (sur les plans de l'âge, du genre, de l'origine ethnoculturelle et du statut socio-économique) de 8 à 15 citoyens – deux groupes le 4 novembre 2022 (un panel regroupant des participants anglophones de la Colombie-Britannique, de l'Alberta, de la Saskatchewan, du Manitoba, du Yukon et des Territoires du Nord-Ouest, et l'autre panel regroupant des participants anglophones de l'Ontario et du Québec), un panel le 10 novembre 2022 (regroupant des participants anglophones du Nouveau-Brunswick, de la Nouvelle-Écosse, de l'Île-du-Prince-Édouard et de Terre-Neuve) et un panel le 11 novembre 2022 (regroupant des participants francophones de l'Ontario, du Québec et du Nouveau-Brunswick). La majorité des participants (57 %) avaient de l'expérience avec l'utilisation des technologies de télésurveillance, soit pour leur propre santé, soit en tant qu'aidants, tandis que les 43 % restants n'avaient eu aucune expérience avec les technologies de télésurveillance avant les panels de citoyens. Les participants ont reçu un document d'information avant la tenue des panels de citoyens et ce document a servi de base pour les discussions.

Dans l'ensemble, les participants étaient optimistes quant au potentiel des technologies de télésurveillance pour soutenir le vieillissement chez soi (avec des modifications du domicile, l'utilisation d'appareils et accessoires fonctionnels, un soutien au revenu, etc.), pour outiller les personnes âgées et les aidants, pour améliorer l'accès aux soins en temps opportun, ainsi que pour alléger la pression sur les aidants et sur les systèmes de santé et sociaux. Comme l'a dit un participant : « Nous devrions accueillir à bras ouverts les technologies de télésurveillance ».

Bien que les participants aient été généralement enthousiastes, ils ont décrit dix défis liés à l'adoption de technologies de télésurveillance pour aider les gens à rester dans leur domicile au Canada. Ces défis sont tous résumés dans la figure 1.

Figure 1. Résumé des panels de citoyens à l'égard des défis



*Suite à la page suivante

Explorer le problème (suite)



- Quelques participants avaient de l'expérience avec les technologies de télésurveillance, mais la plupart connaissaient les technologies disponibles sur le marché qui peuvent surveiller l'état de santé et l'environnement domiciliaire (par exemple, les montres intelligentes et les technologies de maison intelligente).
- Quelques participants ont indiqué qu'ils souhaitaient plaider pour l'utilisation des technologies de télésurveillance, mais que pour y parvenir, il est nécessaire de sensibiliser le public à ces technologies.



- Comme l'a dit un participant, l'idée de surveiller les gens à distance donne l'impression que tout le monde serait « pucé » (c'est-à-dire l'utilisation d'implants de micropuce dans le corps) et surveillé par « Big Brother ».
- Les participants du panel francophone ont déclaré que le terme « télésurveillance » pourrait renforcer ces inquiétudes, en particulier parmi les populations historiquement défavorisées.
- Certains participants ont indiqué la nécessité d'une « image de marque » plus positive pour ces technologies.



- Plusieurs participants ont exprimé des inquiétudes quant aux coûts potentiels pour les individus : accéder aux technologies, modifier leur maison pour installer les technologies, avoir un accès abordable à Internet à large bande, obtenir un soutien technique et remplacer les technologies lorsqu'elles deviennent obsolètes.
- Un participant a mentionné un paradoxe : ceux qui pourraient bénéficier le plus des technologies de télésurveillance semblent être ceux qui font face aux plus grands défis (par exemple, on sait que le fardeau de la multimorbidité est associé à un statut socio-économique plus faible et les personnes vivant dans des régions rurales ou éloignées sont celles dont les infrastructures numériques sont les plus limitées).
- Les participants craignaient que les coûts pour les individus ne renforcent un système à deux vitesses.
- Quelques participants étaient également inquiets des disparités entre les provinces et les territoires relativement à leur capacité à renforcer et à étendre la télésurveillance et les technologies connexes (par exemple, certaines provinces et certains territoires pourraient faire face à plus de difficultés lorsqu'ils s'attaquent aux problèmes d'infrastructure).



- Les participants, dans l'ensemble, peuvent concevoir que les technologies de télésurveillance pourraient réduire les coûts pour les systèmes de santé et sociaux, en particulier chez les personnes à haut risque.
- Cependant, certains participants se sont demandé s'il existait un seuil au-delà duquel ces technologies ne seraient plus efficaces.
 - Par exemple, si tout le monde a accès à ces technologies, cela pourrait-il augmenter le nombre de personnes cherchant à obtenir des soins et exercer des pressions supplémentaires sur les systèmes de santé et sociaux (augmentant ainsi les coûts pour les systèmes).
 - Par exemple, la « surcharge cognitive » des professionnels est déjà considérable et l'on craint qu'elle ne s'aggrave si les technologies de télésurveillance sont déployées à grande échelle.



- Les participants ont longuement discuté des problèmes de respect de la vie privée liés aux technologies de télésurveillance.
- Certains ont souligné que des compromis devaient être faits entre le respect total de la vie privée et des soins optimaux.
- Ces compromis peuvent évoluer au fil du temps (et avec l'évolution des circonstances personnelles), ainsi qu'avec la trajectoire de la maladie.
- Comme l'a dit un participant : « Nous avons besoin d'un cadre dans lequel vous pouvez décider de ce que vous voulez communiquer. Dans la situation actuelle, tout le monde a peur d'offenser quelqu'un. Personnellement, si on me retrouve allongé dans la rue, je voudrais que mes antécédents médicaux soient accessibles ».



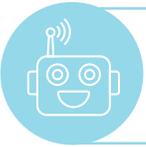
- Les participants ont convenu qu'il est nécessaire de protéger les données personnelles recueillies par les technologies de télésurveillance contre toute utilisation criminelle (par exemple, usurper l'identité de quelqu'un).
- Quelques participants craignaient que certaines entreprises canadiennes et étrangères créant ces technologies n'utilisent les données à d'autres fins que la prestation optimale de soins.
- Un participant a soulevé des questions sur la façon dont les données recueillies seraient traitées compte tenu des structures, des processus et des protocoles utilisés pour les données sur les membres des Premières Nations, des Inuits et des Métis.
- Cependant, les participants ont exprimé des opinions divergentes sur les utilisations potentielles des données personnelles.
 - Certains participants ont estimé que les données ne devraient être utilisées que pour fournir des soins optimaux aux individus (comme l'a dit un participant : « l'utilisation principale des données ne doit pas être détournée »), tandis que d'autres y ont vu une occasion d'utiliser les données au niveau de la population, pour analyser les tendances, ou pour soutenir l'innovation et le développement économique.
- Comme l'a dit un participant : « Les gens ont besoin de savoir comment les données seront utilisées et stockées et si elles seront anonymes ».

**Suite à la page suivante*

Explorer le problème (suite)



- Certains participants ont indiqué qu'il est difficile de savoir quelles technologies et quels services sont couverts par les régimes publics d'assurance.
- Un participant a indiqué que certaines technologies capables d'effectuer une télésurveillance ne sont pas couvertes (seul le modèle de base sans télésurveillance l'est).
 - Une participante a parlé de son expérience d'achat d'un appareil de ventilation en pression positive continue des voies respiratoires pour l'apnée du sommeil. La Régie de l'assurance maladie du Québec ne couvrait que le modèle de base (sans capacité de télésurveillance) et a indiqué que le modèle avec capacité de télésurveillance était considéré comme étant une « commodité » et donc non nécessaire.



- Certains participants craignaient que les professionnels de la santé et des services sociaux ne s'appuient trop sur les technologies de télésurveillance.
- Ils ont souligné que la communication et les relations sont des aspects importants des soins.
- S'appuyer uniquement sur les technologies peut mettre de côté des contacts interpersonnels nécessaires lors de la prestation de soins.



- Quelques participants ont exprimé des inquiétudes quant à notre capacité à garantir que les technologies de télésurveillance soient valides et fiables.
- Comme l'a dit un participant : « Les appareils ne sont pas tous créés égaux ».



- Les participants ont généralement convenu qu'il est temps de faire passer les systèmes de santé et sociaux à l'ère numérique.
- Cependant, plusieurs participants ont indiqué que le pays tarde à innover.
 - Un participant a rappelé qu'il y avait des appareils de dialyse dans les années 1980 qui faisaient rapport à l'équipe de soins par une ligne téléphonique : « Si nous en étions là alors, nous devrions être rendus plus loin maintenant ».
- De nombreux participants ont souligné les obstacles majeurs à l'innovation relatifs à l'attitude du public et des professionnels.
- Comme l'a dit un participant : « Parfois, nous devrions sortir des sentiers battus et abandonner cette rigidité ».

Encadré 1: Principales caractéristiques des panels de citoyens

Les panels de citoyens virtuels portant sur l'utilisation des technologies de télésurveillance présentaient les 11 caractéristiques suivantes :

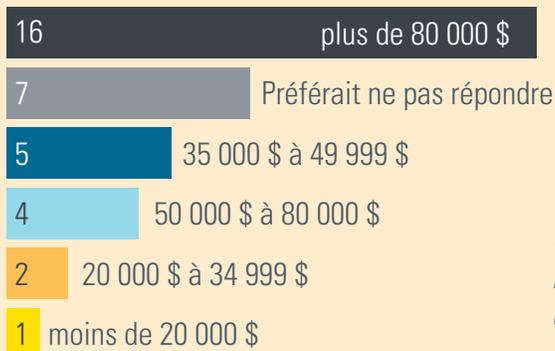
- ils ont abordé un problème hautement prioritaire
- ils ont donné l'occasion de discuter des différentes caractéristiques du problème
- ils ont donné l'occasion de discuter de solutions pour résoudre le problème
- ils ont donné l'occasion de discuter des principaux obstacles et fenêtres d'opportunité pour aller de l'avant
- ils ont donné l'occasion de parler de qui pourrait faire quoi différemment
- ils ont été informés par un document d'information en langage clair
- ils ont impliqué un animateur pour aider aux discussions
- ils ont réuni des citoyens touchés par le problème ou par des décisions futures liées au problème
- ils visaient une représentation équitable parmi la diversité des citoyens impliqués ou affectés par le problème
- ils visaient des discussions ouvertes et franches qui préservaient l'anonymat des participants
- ils visaient à trouver à la fois un terrain d'entente et des divergences d'opinions.

Explorer le problème (suite)

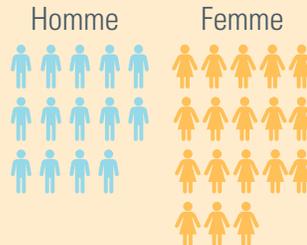
Encadré 2: Profil des participants

Quatre panels de citoyens ont été organisés par voie virtuelle, faisant participer un total de **35 citoyens diversifiés** sur les plans de l'âge, du genre, de l'origine ethnoculturelle et du statut socio-économique, et ce, de partout au Canada. Trois panels ont été menés en anglais et un en français.

Plus précisément :



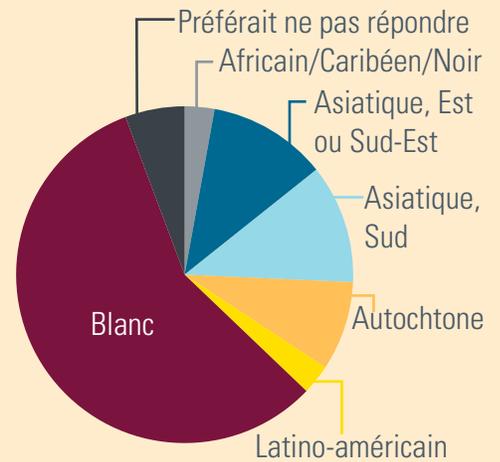
**Catégories de revenus
(avant impôts et déductions)**



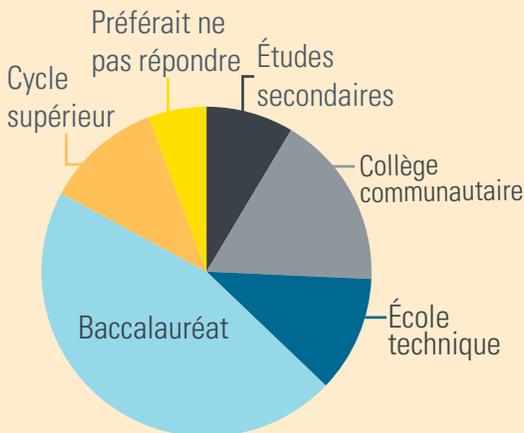
Une personne ne s'identifiait ni comme un homme ni comme une femme

Deux personnes préféreraient ne pas répondre

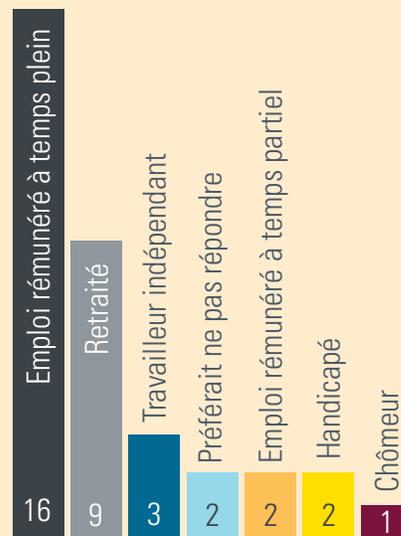
Sexe



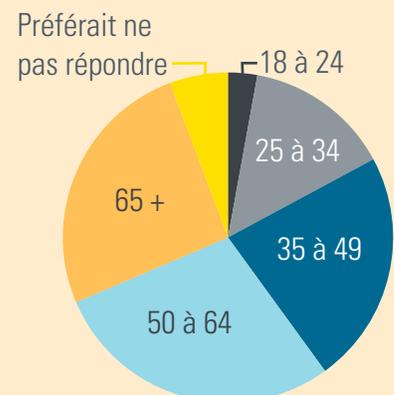
Identité raciale et ethnique



Niveau de scolarité le plus élevé atteint



Situation relative à l'emploi



Group d'âge

**Notez que les graphiques ne sont pas connectés, et donc chaque graphique est coloré indépendamment.

Discuter des solutions

Après avoir discuté des défis, les participants ont été invités à réfléchir à trois solutions pour soutenir l'utilisation des technologies de télésurveillance pour permettre aux gens de rester dans leur domicile au Canada. Les solutions proposées étaient :

1. aider les personnes, leurs aidants et leurs familles à utiliser les technologies de télésurveillance
2. aider les organisations et les professionnels à utiliser les technologies de télésurveillance
3. aider le système à apprendre et à s'améliorer rapidement pour soutenir l'utilisation des technologies de télésurveillance.

Quelques participants ont suggéré de réviser l'ordre des solutions proposées. Nous devrions commencer par la solution 3 (aider le système à apprendre et à s'améliorer rapidement pour soutenir l'utilisation des technologies de télésurveillance), puis viser la solution 2 (aider les organisations et les professionnels à utiliser les technologies de télésurveillance), et enfin nous concentrer sur la solution 1 (aider les personnes, leurs aidants et leurs familles à utiliser les technologies de télésurveillance). Ces participants craignaient de créer des attentes qui ne pourraient être satisfaites si les professionnels, les organisations et les systèmes n'étaient pas prêts.

Lorsque possible, nous décrivons néanmoins les terrains d'entente et les divergences d'opinions entre les participants et (dans la mesure du possible) définissons les valeurs sous-jacentes aux différents points de vue.

Solution 1. Aider les personnes, leurs aidants et leurs familles à utiliser les technologies de télésurveillance

Cette solution vise à aider les personnes âgées, leurs aidants et leurs familles dans l'utilisation des technologies de télésurveillance. Cette solution pourrait comprendre des idées comme les suivantes :

- un soutien financier pour utiliser ces technologies (par exemple, une allocation annuelle pour l'accès à l'Internet à large bande)
- des activités visant à améliorer les connaissances, les compétences et les comportements, comme les suivantes :
 - des activités visant à vous fournir des informations ou une formation sur les technologies de télésurveillance
 - des activités visant à vous aider à modifier vos comportements vis-à-vis des technologies de télésurveillance
 - des activités visant à développer vos compétences en matière d'utilisation des technologies de télésurveillance
 - des activités pour communiquer avec votre équipe de soins et prendre des décisions sur la télésurveillance et les technologies connexes (par exemple, déterminer vos besoins de santé et sociaux, discuter des avantages potentiels des technologies de télésurveillance et vous aider à naviguer parmi les options technologiques).

Au cours de la discussion sur cette solution, huit thèmes liés aux valeurs ont émergé :



Équité



Collaboration (entre les utilisateurs, les professionnels et les organisations fournissant des soins)



Protection des renseignements personnels



Adaptation



Relations de confiance



Compétence



Collaboration (entre pairs)



Autonomisation

Discuter des solutions (suite)

Le premier thème lié aux valeurs (équité) indique que l'accès aux technologies de télésurveillance devrait être fondé sur les besoins et non sur la capacité de payer des utilisateurs (soulignant ainsi la nécessité d'un soutien financier).

Les deuxième, troisième, quatrième et cinquième thèmes liés aux valeurs (collaboration, protection des renseignements personnels, adaptation et relation de confiance) soulignent que les personnes âgées, leurs aidants, leurs familles et l'équipe de soins devraient participer de manière proactive dans les conversations sur la planification préalable des soins dans le contexte du vieillissement chez soi. Ces conversations pourraient aider à définir les objectifs des soins (c'est-à-dire leurs valeurs, leurs souhaits et leurs objectifs dans le contexte du vieillissement chez soi). Un ensemble de technologies de télésurveillance pourrait être proposé pour répondre à ces objectifs de soins. Chaque technologie pourrait être placée le long d'un continuum de respect de la vie privée pour s'assurer qu'elle reflète les valeurs et les souhaits de l'utilisateur (par exemple, les technologies ayant un effet limité sur la vie privée par rapport à celles qui sont plus intrusives). Un processus de consentement devrait être mis en place pour s'assurer que les utilisateurs soient pleinement informés des implications de chaque technologie. Ces conversations et décisions devraient être réexaminées au fil du temps et lorsqu'il y a un changement dans la trajectoire de la maladie.

Les sixième et septième thèmes liés aux valeurs (compétence et collaboration entre pairs) ont émergé lorsque les participants ont suggéré que les utilisateurs potentiels auraient besoin de séances d'initiation privées offertes par du personnel compétent avec ces technologies. Des possibilités de formation supplémentaires devraient être proposées aux utilisateurs, possiblement en groupe et avec des « superutilisateurs ».

Le dernier thème lié aux valeurs (autonomisation) porte sur la nécessité de sensibiliser le public aux technologies de télésurveillance et de leur permettre de demander de telles technologies. Les stratégies initialement proposées dans le document d'information à l'intention des citoyens visaient principalement à « pousser » l'emploi de ces technologies au lieu de s'appuyer sur des stratégies visant à créer une demande pour celles-ci et à autonomiser les utilisateurs. De plus, les participants ont souligné la nécessité de sensibiliser les utilisateurs potentiels à ces technologies qui pourraient aider à vieillir chez soi (par exemple, en mettant l'accent sur les diverses fédérations de personnes âgées et de retraités de partout au Canada). Enfin, les participants ont souligné la nécessité de bien réfléchir à « l'image de marque » de ces technologies, car elle peut avoir une incidence sur l'acceptation sociale et l'identité des utilisateurs (par exemple, en se concentrant sur la manière dont ces technologies aideront les utilisateurs à réaliser leurs souhaits et leurs objectifs).

Discuter des solutions (suite)

Solution 2. Aider les organisations et les professionnels à utiliser les technologies de télésurveillance

Cette solution vise à aider les organismes de soins et les professionnels à utiliser les technologies de télésurveillance. Cette solution pourrait comprendre des idées comme les suivantes :

- faire participer les utilisateurs, ainsi que leurs aidants et leurs familles dans la co-conception des technologies de télésurveillance, ainsi que des organisations, des professionnels, l'industrie et d'autres parties prenantes clés
- des activités visant à améliorer les connaissances, les compétences et les comportements des fournisseurs, comme les suivantes :
 - la fourniture de matériel pédagogique
 - l'organisation de réunions éducatives
 - s'appuyer sur un leader d'opinion (ou champion) local
 - effectuer des vérifications et donner une rétroaction
 - fournir des rappels et des lignes directrices.

Quatre thèmes liés aux valeurs ont émergé durant la discussion portant sur la solution 2 :



Collaboration (entre les patients, les professionnels et les organisations au sein du système de santé)



Compétence



Équité



Innovation

Le premier thème lié aux valeurs était la collaboration. Les participants appuyaient la participation des utilisateurs, de leurs familles, de leurs aidants, des professionnels et des organisations à la co-conception de programmes de télésurveillance, mais quelques-uns se sont demandé si cela pouvait ralentir le processus d'innovation.

Le deuxième thème lié aux valeurs portait sur la compétence. Les participants ont indiqué que les programmes devraient désormais inclure les soins virtuels et que des activités d'apprentissage continu devraient être créées pour améliorer les connaissances, les compétences et les comportements des professionnels à l'égard des technologies de télésurveillance. Ils ont également demandé la mise en place de mécanismes (comme la vérification et la rétroaction) pour « garantir que les connaissances et les compétences soient synchronisées afin que tous les professionnels de soins sachent ce dont ils ont besoin ». Les participants ont également reconnu la nécessité de réexaminer les champs d'activité pour s'assurer que les rôles et les responsabilités des différents professionnels soient clairs. Enfin, de nombreux participants se sont interrogés sur le rôle que pourraient jouer les préposés aux services de soutien à la personne pour soutenir l'utilisation des technologies de télésurveillance puisqu'ils sont fréquemment au domicile des usagers.

Les troisième et quatrième thèmes liés aux valeurs étaient l'équité et l'innovation. Les participants ont indiqué que des incitatifs financiers pourraient être nécessaires pour aider les professionnels et les organisations à adopter des innovations comme les technologies de télésurveillance. Comme l'a dit un participant : « C'est un travail supplémentaire dont quelqu'un va devoir se charger. Les médecins, les infirmières praticiennes et les dirigeants cliniques sont déjà surchargés ». Certains participants ont souligné que cela est particulièrement important pour les organisations non gouvernementales (ONG) fournissant des soins à domicile et communautaires. Comme l'a dit un autre participant : « Les ONG sont souvent les dernières à obtenir des fonds pour la technologie. Ils doivent avoir une place à cette table dès le début, car de nombreuses ONG sont les organisations qui vont réellement effectuer la mise en œuvre et soutenir les groupes vulnérables ».

Discuter des solutions (suite)

Solution 3. Aider le système à apprendre et à s'améliorer rapidement pour soutenir l'utilisation des technologies de télésurveillance

Cette solution visait à aider les systèmes de santé et sociaux à adopter une approche d'apprentissage et d'amélioration rapides (également appelée « systèmes apprenant rapidement »). Cela pourrait contribuer à soutenir le développement, l'évaluation et la mise en œuvre des technologies de télésurveillance au Canada (tout en répondant aux besoins de santé et sociaux des personnes âgées, de leurs aidants et de leurs familles).

Six thèmes liés aux valeurs ont émergé de la discussion portant sur la solution 3 :



Autonomisation



Basé sur les valeurs
et préférences des
utilisateurs



Basé sur des données
et des données
probantes



Amélioration
continue (qualité)



Équité entre les
provinces et territoires



Collaboration entre les
provinces et territoires

Le premier thème relatif aux valeurs se rapporte à l'autonomisation. Les participants ont suggéré que nous devrions autonomiser le public afin qu'il plaide en faveur du vieillissement chez soi et de l'utilisation des technologies de télésurveillance.

Le deuxième thème lié aux valeurs indique qu'un tel changement transformateur devrait être fondé sur les valeurs et préférences des utilisateurs. En effet, les utilisateurs doivent guider l'élaboration, l'évaluation et la mise en œuvre des technologies de télésurveillance. Pour y parvenir, les participants ont utilisé des canaux de communication pour partager rapidement leurs préoccupations, défis ou idées (avec des lignes téléphoniques, des courriels, des questionnaires et sondages ou des groupes d'utilisateurs).

Le troisième thème lié aux valeurs indique qu'un tel changement transformateur devrait également être fondé sur des données et des données probantes. Les participants appuyaient la mise en œuvre de projets pilotes robustes pour de multiples groupes démographiques, en mettant l'accent sur les communautés rurales et éloignées et vulnérables (pour constituer l'ensemble de données probantes dans des contextes réels).

Les quatrième, cinquième et sixième thèmes liés aux valeurs soulignent qu'une approche d'apprentissage et d'amélioration rapides pourrait soutenir l'amélioration continue, mais également soutenir une plus grande équité et une meilleure collaboration entre les provinces et territoires qui déploient des technologies de télésurveillance. Les participants ont proposé la création d'un réseau de « centres » régionaux qui pourraient soutenir la collaboration entre les gouvernements et favoriser l'apprentissage et l'amélioration rapides (ce qui est perçu comme étant particulièrement important pour les provinces et les territoires qui pourraient manquer de capacités et d'infrastructures numériques).

Identifier les obstacles et fenêtres d'opportunité pour aller de l'avant

Après avoir discuté des solutions possibles, les participants ont examiné les obstacles et fenêtres d'opportunité pour aller de l'avant.

En général, la discussion a porté sur trois obstacles aux changements :



Les Canadiens ne sont peut-être pas tous réceptifs à l'utilisation des technologies de télésurveillance (par exemple, les préoccupations concernant l'atteinte perçue à la vie privée)



Certains professionnels et certaines organisations peuvent résister au changement parce qu'ils bénéficient actuellement du statu quo



La politique fait souvent obstacle à la résolution des crises de santé, même si tout le monde est d'accord sur les solutions.

Les participants ont également défini des possibilités clés pour aller de l'avant, notamment :



Ces technologies offrent des « occasions formidables » d'alléger la pression sur les systèmes de santé et de résoudre des problèmes de longue date (par exemple, les technologies de télésurveillance pourraient améliorer l'accès aux soins en temps opportun et aider à fournir des soins optimaux à une population vieillissante)



Alors que certaines personnes âgées peuvent être résistantes à ces technologies, de plus en plus de personnes se familiarisent avec elles (et nous pourrions voir un changement générationnel majeur dans les années à venir)



Des organisations pancanadiennes comme Inforoute Santé du Canada pourraient être mises à profit et favoriser la collaboration



L'émergence des technologies de télésurveillance offre des possibilités de développement économique (par exemple, soutenir le développement de l'industrie canadienne et la création de nouveaux emplois)

Remerciements

Auteurs :

François-Pierre Gauvin, Ph. D., responsable scientifique principal, Engagement citoyen et valorisation des données probantes, McMaster Health Forum

Michael G. Wilson, Ph. D., directeur adjoint, McMaster Health Forum et professeur adjoint, Université McMaster

Financement : Les panels de citoyens ont été financés par AGEWELL NCE (AW-PP2020-PP6). Le McMaster Health Forum reçoit un appui financier et non financier de l'Université McMaster. Les opinions exprimées dans le résumé des panels sont celles des participants et ne doivent pas être considérées comme représentant celles d'AGEWELL NCE, de l'Université McMaster ou des auteurs du résumé des panels de citoyens.

Conflit d'intérêts : Les auteurs déclarent n'avoir aucun intérêt professionnel ou commercial concernant le résumé des panels. Les bailleurs de fonds ont examiné une ébauche du résumé, mais les auteurs avaient le pouvoir décisionnel final sur ce qui apparaissait dans ce résumé.

Remerciements : Les auteurs tiennent à remercier toute l'équipe du McMaster Health Forum pour son soutien à la coordination du projet, ainsi que pour la production de ce résumé des panels. Nous sommes particulièrement reconnaissants à tous les participants d'avoir partagé leurs points de vue et leurs expériences sur cette importante question.

Citation : Gauvin FP, Wilson MG. Résumé des panels : Utilisation des technologies de télésurveillance pour permettre aux personnes de rester dans leur domicile au Canada. Hamilton : McMaster Health Forum, novembre 2022.

ISSN: 2368-2124 (version en ligne)



HEALTH FORUM

>> Contactez-nous

1280 rue Main Ouest, MML-417
Hamilton, ON, Canada L8S 4L6
+1.905.525.9140 poste 22121
forum@mcmaster.ca

>> Suivez-nous

mcmasterforum.org
healthsystemsevidence.org
mcmasteroptimalaging.org

   [mcmasterforum](https://www.linkedin.com/company/mcmasterforum)