

# Rapprocher les gens aux services de soins

---

Rapport annuel 2018–2019



Message du chef de la direction et de la présidente du conseil d'administration .....	3
Survol de la stratégie .....	4
2018-2019 par les chiffres .....	5
Améliorer l'accès aux soins spécialisés .....	6
Améliorer l'accès aux soins par eVisite .....	7
Programme hospitalier intensif .....	8
Améliorer l'expérience des membres .....	9
Améliorer la capacité provinciale avec eConsultation .....	10
Services de santé pour les Autochtones .....	11
Optimiser la réponse de soins intensifs .....	12
Programme de TéléAVC de l'Ontario .....	14
Lancer le projet de vidéo des partenaires .....	15
Réduire la pression sur les hôpitaux .....	16
Étendre l'utilisation de télésoins à domicile .....	17
Lancer le projet de soins palliatifs virtuels .....	18
Fournir des soins de manière plus sécuritaire dans le système correctionnel .....	19
Moderniser l'accès des consommateurs aux soins .....	20
Lancer eVisites de soins primaires .....	21
Rendre les services de santé mentale accessibles pour les Ontariens .....	23
Améliorer l'expérience otn.ca/fr .....	24
Travailler à l'échelle locale et réfléchir à l'échelle mondiale ...	25
Regard vers la prochaine année .....	26
Gouvernance d'entreprise .....	27

OTN est un organisme sans but lucratif indépendant financé par le gouvernement de l'Ontario.

# Message du chef de la direction et de la présidente du conseil d'administration

Grâce au renouvellement de notre vision, notre mission et notre plan stratégique pluriel, 2018-2019 a marqué le début d'une transformation importante pour OTN et pour les soins de santé en Ontario. Nous sommes engagés, avec nos partenaires, à améliorer l'accès aux soins spécialisés, à désengorger les hôpitaux et à moderniser l'accès des consommateurs aux soins grâce aux soins virtuels.

Les soins virtuels sont essentiels pour mieux connecter et coordonner les soins de santé de l'Ontario et les rendre plus pratiques pour les patients et les fournisseurs. En travaillant pour étendre les modèles de prestation de soins virtuels et rendant les soins virtuels plus accessibles dans chaque région de la province et chaque domaine de soins, nous aidons à éliminer les obstacles pour les patients. Cette démarche diminue l'absence au travail, le temps passé loin de ses proches et les longs voyages ou les voyages inutiles et permet d'éviter les coûts associés à ces enjeux.

Au cours de la dernière décennie, le réseau de fournisseurs et d'organisations de santé partout en Ontario qui a fait appel à OTN est devenu le réseau de son genre le plus actif, qui a connu le plus de succès à l'échelle mondiale. En s'appuyant sur cette base, OTN travaille pour avoir une incidence encore plus positive pour les soins des patients en prenant les mesures suivantes :

- en mettant les patients en contact avec les fournisseurs de soins spécialisés sous-utilisés, et les médecins de famille avec des spécialistes afin de s'assurer que les personnes obtiennent plus facilement et plus rapidement les soins dont ils ont besoin;
- en facilitant la prestation virtuelle de plus de services de soins de santé essentiels, comme les services de soins primaires et de santé mentale;
- en offrant davantage de services virtuels, comme la gestion des maladies chroniques, afin de prévenir les hospitalisations inutiles et garder plus de personnes en santé et heureuses à la maison;
- en permettant aux fournisseurs d'utiliser les solutions technologiques de leur choix et d'ainsi accélérer l'utilisation d'eVisite de manière importante au moyen du projet de vidéo des partenaires.

Avec ces objectifs à l'esprit, nous sommes prêts à collaborer avec nos partenaires pour résoudre certains des enjeux les plus importants en matière de soins de santé. Nous sommes inspirés par l'objectif de faire avancer les soins de santé et prêts à mettre à profit notre expertise, nos compétences et notre expérience afin de nous assurer que chaque Ontarien a accès aux meilleurs soins de santé, quand et où ils en ont besoin.



Marcia Visser  
Présidente du conseil  
2018-2019



Ed Brown, MD  
Chef de la direction

# Survol de notre stratégie sur trois ans

En décembre 2018, notre conseil d'administration a approuvé notre plan stratégique sur trois ans qui met à profit nos forces dans le but d'améliorer notre position. Cela nous aidera dans la transformation du système de soins de santé de l'Ontario, grâce à notre réseau provincial, nos connaissances et notre expertise uniques, ainsi que nos partenariats, analyses et données solides.



Nous cherchons à faire des soins virtuels fondés sur des données une pierre d'assise pour une meilleure qualité de soins et nous utiliserons des outils de soins virtuels novateurs afin d'optimiser la correspondance entre la demande pour des spécialistes et l'offre provinciale. Cette démarche permettra d'augmenter la disponibilité de spécialistes et d'appuyer la distribution efficace et équitable de renvois. En fin de compte, il s'agit de réduire les temps d'attente et d'améliorer l'accès à des soins spécialisés.



Nous cherchons à réduire les hospitalisations évitables et à améliorer les transitions en matière de soins par une prévention secondaire des principales maladies chroniques et un détournement des soins à long terme par un déplacement des services en milieu hospitalier à la maison. Le fait d'habiliter les fournisseurs à faire un suivi auprès des patients à la maison, en plus de les surveiller et les évaluer à distance, permettra en fin de compte de réduire les pressions sur les hôpitaux.



Nous voulons favoriser de nouvelles voies directes au consommateur pour améliorer l'accès et encourager un changement de politique relatif au système qui est fondé sur des données, en bout de compte dans le but de moderniser l'accès des consommateurs aux soins.

## Comment allons-nous procéder?

Nous fournirons au système de soins de santé de l'Ontario du leadership en matière de politiques, des connaissances et une vaste expérience en soins virtuels qui sont fondés sur des éléments probants.

Avec une expérience en matière de normes de soins virtuels, de sécurité, d'analyse des données, d'assurance qualité et de gouvernance, nous mettons à l'échelle les connaissances et l'expertise dans le but d'étendre des idées et des solutions novatrices et d'améliorer l'accès aux soins de santé partout dans la province.

En plus d'offrir nos propres services de soins virtuels, nous facilitons l'utilisation de solutions de tierces parties. Nous appuyons nos partenaires dans la sélection, l'acquisition et la mise en œuvre des solutions qui correspondent le mieux à leurs objectifs. Nous sommes un agent de solutions organisées et compatibles et sommes engagés à modéliser un concept de manière conjointe à l'intention des patients et des aidants, tout en garantissant une approche normalisée à l'intégration des solutions virtuelles.

Nous élaborons des partenariats axés sur les résultats afin de mieux cerner les lacunes dans l'accès aux soins et les besoins du système de soins de santé de l'Ontario, y compris le concept du flux de travail des nouveaux modèles de soins et l'offre d'un soutien complet aux nouvelles équipes Santé Ontario (ESO).

# 2018–2019 par les chiffres



**1 045 389**

Événements virtuels

+36%



**353 380**

Patients servis

+35%



**93 520**

Patients à la maison

+334%



**79%**

Satisfaction des  
fournisseurs

+13%



**17 339**

Inscriptions au soutien  
par les pairs en ligne  
sur la santé mentale

183% au-dessus  
des cibles



**26 831**

Patients qui utilisent  
une solution numérique  
d'autogestion pour leurs  
soins de santé

224% au-dessus  
des cibles



**45 538**

eConsultations

+35%



**32 000**

eVisites de patients  
pour des soins  
primaires



**94**

Communautés  
des Premières  
Nations servis



*« Notre problème de temps d'attente n'est pas dû au fait que nous payons nos soins de santé collectivement plutôt qu'individuellement. Il est principalement dû à une mauvaise organisation des ressources que nous avons. »*

– Dr. Danielle Martin, Better Now, 2017

Les temps d'attente sont principalement dus à une distribution inégale des spécialistes et des modèles « traditionnels » en matière de référencement. Nous travaillons pour régler les inégalités en matière d'accès et réduire les temps d'attente pour des soins spécialisés en collaborant avec nos partenaires afin d'optimiser les investissements provinciaux et perturber les modèles de référencement.

## De quelle façon procédons-nous?

- En liant plus étroitement les soins primaires aux soins spécialisés
- En améliorant la capacité des fournisseurs à offrir des soins spécialisés
- En optimisant le réseau d'accès provincial
- En simplifiant l'accès à des solutions intégrées de soins virtuels
- En facilitant des flux de travail simplifiés à l'intention des cliniciens et des administrateurs qui normalisent les soins virtuels

Dans le cadre de son mandat visant à améliorer l'accès à des soins spécialisés, OTN entreprend plusieurs initiatives précises pour accroître l'utilisation des soins virtuels parmi les spécialistes.



## Améliorer l'accès aux soins par eVisite

Les eVisites relient les patients aux fournisseurs de manière pratique au moyen de vidéoconférences, peu importe l'emplacement du patient. Il existe deux options pour accéder aux eVisites :

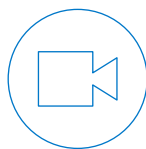


Lorsqu'un soutien infirmier ou des dispositifs médicaux à distance sont nécessaires, les patients peuvent communiquer avec leur fournisseur de soins de santé à partir d'un centre de soins de santé local.



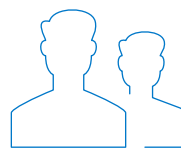
Si un soutien infirmier n'est pas nécessaire, les patients ont l'option d'accéder aux eVisites au moyen de leur ordinateur, tablette ou téléphone intelligent à partir de l'endroit de leur choix, à partir de la maison ou du milieu de travail.

Les spécialistes estiment que le service des eVisites est particulièrement utile pour les visites de suivi, les examens des résultats de test ou les interventions en cas de traitement, ainsi que pour les premières visites lorsqu'un rendez-vous en personne n'est pas nécessaire. Les eVisites sont également utilisées de manière exhaustive pour la prestation de soins de santé mentale, la thérapie cognitivo-comportementale et les séances de counselling.



**1,045,493**

eVisites (vidéoconférence)  
en 2018-2019



**292,709**

Patients participant à une visite  
de soins virtuels

### Perspective pour 2019-2020

Nous planifions faciliter l'offre de solutions de tierce partie pour accélérer les eVisites de manière importante en Ontario au moyen des Programmes vidéo en partenariat. Nous continuerons à cerner les occasions d'amélioration de notre service eVisite et prévoyons appuyer les équipes Santé Ontario (ESO) par tous les moyens que nous pouvons afin d'accroître l'adoption des eVisites dans le cadre de l'intégration des soins virtuels aux modèles de soins existants et nouveaux.

# Programme hospitalier intensif

Afin de mobiliser les spécialistes hospitaliers à adopter les soins virtuels, nous avons réalisé un plan de mobilisation ciblé en matière de soins virtuels en 2018-2019 en mettant l'accent sur l'adoption des soins virtuels dans les grands hôpitaux partout dans la province.

Par conséquent, 11 ententes de partenariat officielles ont été conclues. Celles-ci précisent les engagements d'OTN et de ses partenaires à augmenter les visites virtuelles dans des domaines ciblés qui sont conformes à leurs plans stratégiques. Les travaux sont bien entamés dans la plupart des centres et impliquent principalement de soutenir le leadership clinique et de travailler pour intégrer les soins virtuels dans le flux de travail local. Les hôpitaux se sont engagés à augmenter leurs activités de soins virtuels par au moins 3 % à 5 % par année.

## Adoption par les spécialistes

Un nouveau programme a été lancé pour identifier des champions des soins virtuels et tirer profit d'eux. Voici les faits saillants :

**118** champions des soins virtuels identifiés

**30**

champions agiront à titre de mentors entre les pairs

**13**

champions ont prévu augmenter leurs pratiques de soins virtuels par 20 % ou plus par année

**45**

champions se sont engagés à titre d'ambassadeurs des soins virtuels

Une campagne par publipostage a été entreprise pour recruter des médecins à potentiel élevé non affiliés à OTN. Voici les faits saillants :

**112**

nouveaux médecins actifs ont été intégrés

**2,337**

événements de soins virtuels de patients ont été créés en raison de l'intégration

De plus, nous avons communiqué avec des médecins membres d'OTN qui étaient inactifs ou qui étaient de faibles utilisateurs des services pour leur rappeler les soins virtuels et leur fournir du soutien selon le besoin : nous avons communiqué avec 1 000 médecins membres qui étaient inactifs ou faibles utilisateurs, 23 112 événements supplémentaires ont été créés à la suite

## Perspective pour 2019-2020

Les 11 hôpitaux partenaires officiels se sont engagés à augmenter leur réseau virtuel de 3 % à 5 % par année. Ce travail important se poursuit dans le respect des partenariats pour bâtir et renforcer des volumes de capacité de soins virtuels au plus tard à la fin de mars 2020 en intégrant des modèles des vidéos partenaires, le cas échéant.





## Améliorer l'expérience des membres

Dans le cadre de notre engagement à livrer la meilleure expérience possible aux membres et le meilleur service à la clientèle, nous sollicitons la rétroaction des membres par des sondages de satisfaction de la clientèle réguliers. La rétroaction sert d'indicateur d'alerte pour les produits, les services et le service à la clientèle d'OTN et est utilisée pour déterminer les produits et les améliorations de services futurs.



L'OTNhub est une collectivité privée et sécuritaire qui appuie la prestation de services virtuels en offrant différentes méthodes pour communiquer avec les patients et prendre soin d'eux et en permettant aux fournisseurs de soins de santé d'entrer en contact avec des pairs et des spécialistes.

OTN fournit le soutien technique et l'aide à l'intégration des modèles nécessaires pour intégrer avec succès ces outils dans une pratique de soins de santé.

En fonction d'une rétroaction valable des membres, nous avons publié plusieurs mises à nouveau au service eVisite (vidéoconférences) tout au long de 2018-2019, y compris les suivantes :

- avis indiquant la fin des séances de vidéoconférence;
- améliorations à la planification, y compris la capacité de planifier une série récurrente d'événements non cliniques;
- rappels automatiques pour les patients qui rejoignent des événements à la maison;
- représentation claire des fuseaux horaires;
- communications bilingues avec les patients;
- compatibilité élargie à tous les navigateurs importants;
- soutien téléphonique pour les clients qui accèdent au service eVisite et à l'interface OTNinvite à la maison.

### Perspective pour 2019-2020

Nous continuerons de sonder des membres afin d'évaluer leurs niveaux de satisfaction et cerner les domaines à améliorer, avec plusieurs améliorations prévues à être livrées tout au long de 2019-2020. Dans le cadre d'une mobilisation continue des membres, de nouvelles occasions d'amélioration seront constamment cernées et mises en œuvre, dans la mesure du possible.

« J'ai envoyé une consultation et je viens juste d'avoir une réponse à mes questions à l'intérieur de deux jours! J'aime le service eConsultations maintenant que je sais qu'il fonctionne rapidement. »

– Dr Nibal Lubbad, clinique médicale Grimsby

## Améliorer la capacité provinciale avec eConsultation

En juin 2018, l'Ontario eConsult Program a été formé par la combinaison de deux initiatives réussies : les services spécialisés gérés BASE™ (Building Access to Specialists through eConsultation) et le service spécialisé direct d'OTN. Le programme a été créé, avec l'appui du ministère de la Santé, dans le but d'établir un accès rapide et équitable pour tous les patients en Ontario à des conseils de spécialistes et d'inclure quatre services : le service régional Champlain BASE™, le service eConsultation de l'Ontario, la télédermatologie et la téléophtalmologie, dont l'accès est assuré par OTNhub. .

Le regroupement de deux initiatives eConsultation réussies a permis de renforcer la capacité globale de la province grâce à la formation, au soutien et à la collaboration avec des organisations régionales externes responsables d'éléments clés des services eConsultation dans leur région (c.-à-d.

Southeastern Ontario Academic Medical Organization (SEAMO), Health Information Technology Service (HITS) et le eHealth Centre of Excellence et System Coordinated Access), tout en maintenant l'utilisation des services existants de télédermatologie et de téléophtalmologie (dépistage de la rétine).

À la suite de l'introduction en juin de l'Ontario eConsult Program, nous avons mis en œuvre une amélioration à la fonctionnalité d'administrateur de groupe en donnant aux responsables de l'attribution de tâches davantage de permissions afin d'appuyer les groupes interdisciplinaires sur la plateforme. En mars 2019, nous avons déployé les API d'eConsultation pour harmoniser la fonctionnalité des deux modèles intégrés eConsultation et avons publié les documents sur la spécification de l'interface d'eConsultation aux fins de consommation provinciale par les vendeurs DME intéressés.

**45 538**

eConsultations en 2018-2019

**89**

Groupes spécialisés gérés à l'échelle provinciale

**2 187**

Fournisseurs actifs de soins de santé primaires

**645**

Spécialistes actifs

**62%**

augmentation des utilisateurs actifs

**1,1 jour**

Temps de réponse médian

### Perspective pour 2019-2020

En partenariat de l'eConsult Centre of Excellence, nous cherchons à poursuivre la croissance du service et mettrons en œuvre des améliorations technologiques supplémentaires, y compris les suivantes :

- automatisation de l'affectation de cas aux spécialistes au sein du groupe de spécialistes;
- améliorations à la fonctionnalité de responsable de l'attribution de cas pour mieux appuyer les restrictions de spécialiste;
- accès amélioré pour les communautés de pratique régionales en permettant aux fournisseurs de cerner leurs régions de priorité;
- améliorations à l'efficacité et à la fonctionnalité des paramètres d'eConsultation.



## Services de santé pour les Autochtones

### Partenariat avec KOeTS

Les services de télémédecine de cybersanté de la Keewaytinook Okimakanak (KOeTS) ont conclu un partenariat de plus de dix ans avec OTN pour fournir aux communautés un meilleur accès aux soins de santé. Le partenariat permet d'assurer des ressources pour les fournisseurs fort nécessaires dans les petites communautés du nord, mettant à profit les soins virtuels. Les partenaires collaborent également dans le cadre de plusieurs programmes innovateurs, y compris le modèle de services gérés et le service d'urgence virtuel.

Le **modèle de services gérés** (financé par le ministère de la Santé de l'Ontario) améliore l'accès aux soins virtuels au sein des communautés des Premières Nations. Un accès culturellement adapté demeure un obstacle pour les Autochtones qui habitent sur les réserves et le présent programme fournit de l'équipement de soins virtuels à faible coût et un agent de coordination, le navigateur régional de télémédecine, afin d'améliorer l'accès aux soins entre le site communautaire et l'expert-conseil. En 2018-2019, le service a été élargi pour comprendre 37 communautés, dont 33 dans les réserves.

Les **Soins intensifs virtuels (SIV)** ont été mis à l'essai en 2017 au moyen de quatre sites des Premières Nations de la zone de Sioux Lookout et offrent maintenant des services de soins intensifs au moyen de liens vers des vidéos de spécialistes à une douzaine de communautés éloignées.



**133**

communautés des  
Premières Nations en  
Ontario



**78%**

de celles-ci sont réparties  
dans le nord de l'Ontario



**1 sur 4**

est accessible seulement  
par voie aérienne ou par  
routes de glace

**10 004**

événements cliniques dans les  
réserves en 2018-2019

**94**

collectivités  
servies

**73%**

des collectivités des Premières  
Nations ont un accès virtuel aux  
soins de santé

## Services de santé pour les Autochtones (suite)

Les Soins intensifs virtuels (SIV) fournissent aux infirmières et médecins communautaires dans les postes d'infirmières éloignés de la zone Sioux Lookout un accès au service d'ambulance aérienne ORNGE et au programme régional d'intervention des soins intensifs (RISI) de Thunder Bay dirigé par les intensivistes aux fins d'appui consultatif, de traitement, de conseils en matière de transport des patients et de stabilisation des clients avec des besoins médicaux aigus.

Jusqu'à ce jour, plus de 122 services d'urgence ont été fournis par voie virtuelle, permettant un accès rapide à des soins de survie essentiels. Le système, un partenariat de 20 communautés et organisations, travaille pour des patients et leurs familles et des cliniciens sur place. Si des patients doivent être transportés par voie aérienne, l'hôpital d'accueil est mieux outillé pour régler l'urgence en raison de renseignements rapides et précis grâce à la connexion de SIV.

### Projet du CTHFSPN

Le groupe de travail de sur la santé mentale et les dépendances du Comité trilatéral des hauts fonctionnaires sur la santé des Premières Nations (CTHFSPN) possède 30 sites de soins virtuels (télémédecine) qui permettent aux communautés d'offrir un accès à des soins de santé adaptés à leur culture en Ontario. OTN fournit un soutien sur place et une élaboration de programmes pour chaque organisation des Premières Nations au sein de ce projet.

### Nation métisse de l'Ontario

OTN collabore avec la Nation métisse de l'Ontario pour appuyer 1 458 événements cliniques au sein de leurs 15 centres de mieux-être, en plus de nombreuses connexions virtuelles au cours de l'année.

### Perspective pour 2019-2020

OTN collabore avec ses partenaires pour étendre l'utilisation et l'accès pour les communautés et les peuples autochtones dans la province. Des plans prévoient étendre le programme de modèle de services gérés par l'offre d'accès à plusieurs écoles. Les Soins intensifs virtuels seront également étendus à cinq communautés éloignées supplémentaires.

## Optimiser la réponse de soins intensifs

Les modèles de réponse de soins intensifs virtuels, y compris le Programme de Soins intensifs virtuels (SIV) du nord-est et le Programme régional d'intervention de soins intensifs (RISI) du nord-ouest, offrent aux patients un accès plus rapide aux soins intensifs dans les régions géographiques du nord de l'Ontario où l'accès à des traitements spécialisés pourrait être limité ou pourraient autrement nécessiter un transfert de patient.

Les fournisseurs de soins de santé locaux sont en mesure d'accéder virtuellement à des conseils de spécialistes en cas d'urgence, fournissant des soins intensifs plus rapides qui permettent de gagner du temps et des vies.



Le Programme de Soins intensifs virtuels (SIV) du nord-est est un programme régional actif depuis mai 2014.

**1** hôpital servant de centre de consultation (Horizon Santé-Nord)

<b>23</b>	<b>25</b>
intensivistes de consultation et équipes du CCV et des soins de santé affiliés	sites hospitaliers de référence à l'échelle du RLISS 13, Nord-Est de l'Ontario
<b>831</b>	<b>159</b>
consultations en 2018	transferts évités en 2018

**2 703 000 \$**

en économies de coûts de transport en 2018

**7 208 000 \$**

en économies de coûts estimées pour le système de soins de santé de l'Ontario depuis la création du programme

Le Programme régional d'intervention de soins intensifs (RISI) du nord-ouest est un programme régional actif depuis avril 2015.

**1** hôpital servant de centre de consultation (Centre régional des sciences de la santé de Thunder Bay)

<b>22</b>	<b>25</b>
intensivistes de consultation et équipes du RISI et des soins de santé affiliés	sites de référence à l'échelle du RLISS 14, Nord-Ouest de l'Ontario
<b>438</b>	<b>78</b>
consultations en 2018	transferts évités en 2018

**1 716 000 \$**

en économies de coûts de transport en 2018

**6 930 000 \$**

en économies de coûts estimées pour le système de soins de santé de l'Ontario depuis la création du programme

*« Cela élimine essentiellement la distance comme un enjeu aux patients qui habitent dans ces régions qui ont besoin de soins intensifs spécialisés, puisqu'ils peuvent maintenant recevoir plus de ces soins dans leurs collectivités. »*

– Dr Darek Manchuk, médecin en chef de l'unité de soins intensifs virtuels de Health Sciences North et directeur médical des soins intensifs

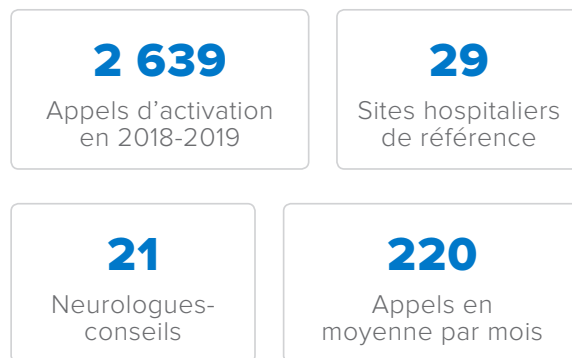


## Programme de TéléAVC de l'Ontario

Le Programme de TéléAVC de l'Ontario, lancé en 2002 avec un premier patient examiné à North Bay, permet aux Ontariens d'accéder à la norme de soins pour l'évaluation et la gestion des AVC hyper-aigus dans des zones où les services seraient autrement inaccessibles. Le programme est appuyé par des neurologues qui fournissent des conseils 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 aux cliniciens dans les départements d'urgences locaux aux fins d'évaluation et de traitement des patients qui peuvent être admissibles à des traitements urgents comme l'activateur tissulaire du plasminogène recombinant (tPA) ou le traitement endovasculaire (TEV).

Les sites de référence de TéléAVC possèdent un tomodensitomètre, une infrastructure de réseau de soins virtuels et un équipement et des protocoles de soins virtuels, mais nécessitent un accès à un neurologue expert en AVC pour aider dans le cadre des décisions de traitement d'urgence.

Les neurologues-conseils experts en AVC sont capables d'examiner les résultats d'une tomographie par ordinateur ou d'une angiographie par tomodensitométrie par voie électronique et « voir » le patient situé dans une région éloignée à l'aide d'une vidéo directe. Cette technologie permet au neurologue expert en AVC d'appuyer la région éloignée dans le cadre des décisions de traitement.





## Lancer le projet de vidéo des partenaires

Lancé en janvier 2019, le projet de vidéo des partenaires (PVP) est une validation de principe qui permet aux organisations de soins de santé partout dans la province d'utiliser la solution de soins virtuels de leur choix. Dans le cadre de ce projet pilote, les fournisseurs sont en mesure de mettre à profit la technologie qui répond le mieux à leur flux de travail. OTN aide les organisations de soins de santé et les fournisseurs de technologie dans la mise en œuvre de solutions indépendantes à l'aide d'une approche normalisée qui intègre les pratiques exemplaires récoltées à partir de son expérience à titre de chef de file à l'échelle mondiale en matière de soins virtuels.

### Le projet de vidéo des partenaires vise à remplir les objectifs suivants :

1. accélérer la croissance en matière de soins virtuels;
2. assurer des soins coordonnés par un réseau d'accès provincial intégré;
3. éclairer les recommandations d'utilisation élargie des solutions vidéo en partenariat.

### Quatre validations de principe cernées aux fins de lancement en 2019

1. St. Joseph's Hamilton
2. Oakville Trafalgar
3. CTSM
4. UHN

Le projet de vidéo des partenaires met à l'essai l'utilisation possible par des organisations de santé intéressées d'une solution vidéo de leur choix qui répond à leurs besoins et qui est conforme à la planification préliminaire des patients. OTN collabore avec ces organisations de santé partenaires et le ministère de la Santé afin d'élaborer un cadre qui facilite l'opérationnalisation et la mise à l'échelle des solutions vidéo en partenariat, y compris la protection des renseignements personnels, la sécurité, les normes technologiques, les données et l'établissement de rapports, entre autres, tout en maintenant l'intégrité du réseau provincial de santé virtuelle.

### Perspective pour 2019-2020

Les vidéos en partenariat continueront de mettre l'accent sur l'évaluation et l'intégration d'organisations et de fournisseurs supplémentaires pertinents pour une participation au sein du cadre proposé.



*« Nous voulons fournir des soins aux gens dans la communauté, à la maison, partout où ils peuvent les recevoir et à l'extérieur des établissements. Il n'est pas question des établissements, et de fournisseurs, mais plutôt des patients et de leurs familles. »*

– Dr Reuben Devlin

Le surpeuplement des hôpitaux est un défi important auquel est confronté le système de soins de santé aujourd'hui. Malgré cela, on sous-estime généralement la capacité de soins pouvant être fournis à la maison de manière réussie lorsque le soutien et la technologie adéquats sont mis en place et on manque de connaissances à ce sujet.

## De quelle façon procédons-nous?

- En collaborant de près avec les hôpitaux pour fournir et mettre en œuvre des modèles virtuels de soins qui soutiennent mieux les transferts de patients et qui les appuient mieux à la maison.
- En facilitant la diffusion de modèles de soins virtuels efficaces qui habilent les patients à gérer leurs problèmes de santé chroniques à la maison, ce qui empêche les hospitalisations inutiles.
- En établissant des services consultatifs en soins virtuels pour appuyer l'adoption.
- En collaborant avec des partenaires afin de réaliser des recherches sur les modèles de soins virtuels et en établissant des liens entre davantage d'organisations et des modèles provinciaux et nationaux ayant connu du succès.
- En évaluant le progrès et la production de rapports à l'échelle provinciale de manière continue.
- En établissant les fournisseurs au dossier pour les solutions demandées par les membres, y compris les suivantes : Trouble de consommation de substances, Soins des plaies, L'humeur et l'anxiété, Transition chirurgicale, eVisites de soins primaires.

Nous collaborons de manière étroite avec nos partenaires hospitaliers et communautaires au moyen d'une stratégie collaborative dans le but de transférer les soins vers la maison et la communauté et les améliorer.



# Étendre l'utilisation de télésoins à domicile

Les télésoins à domicile sont un programme de gestion des soins à distance pour les patients ayant une maladie pulmonaire obstructive chronique (MPOC) ou souffrant d'insuffisance cardiaque congestive (ICC). Ce programme s'ajoute aux soins que les patients reçoivent de leurs fournisseurs de soins primaires et de soins spécialisés.

Les patients surveillent leurs signes vitaux à la maison et répondent à un questionnaire quotidien à propos de leur état par l'entremise d'une tablette, tandis que des infirmières surveillent les résultats. Un encadrement hebdomadaire par téléphone est fourni aux patients et à leurs aidants, ce qui permet aux patients de recevoir des soins dans le confort de leur domicile et de gérer leurs soins de manière autonome, avec l'objectif général visant à éviter l'exacerbation de leur état.

Lorsque les patients reçoivent le soutien et l'éducation dont ils ont besoin à la maison, ils évitent les hospitalisations et les visites aux départements d'urgence inutiles.

**9**

RLISS

**3 372**

patients inscrits

**3 007**

visites à l'urgence évitées (estimées)

**2 792**

admissions à l'hôpital évitées (estimées)



« Excellent programme. Après une première hospitalisation en raison d'une MPOC, j'ai été inscrite au programme pour trois mois. Enseignement et soutien excellents. »

« Il s'agit d'un programme absolument incroyable! Je le recommande sans hésitation. Ma mère souffre d'ICC et je suis son principal fournisseur de soins. Nous avons achevé ce programme qui lui a permis d'éviter trois années d'hospitalisation. Il s'agit tout à fait d'un miracle, compte tenu de son historique. »

## Perspective pour 2019-2020

Les télésoins à domicile représentent un modèle de programme de gestion des soins à distance qui pourrait être élargi pour aider dans la gestion de soins postopératoires et d'autres maladies chroniques. Des travaux sont en cours dans le but d'étudier les méthodes de prestation de soins à distance pour des maladies comme le diabète, la dialyse et les soins postopératoires à la suite d'un remplacement de la hanche ou du genou.

# Lancer le projet pilote de soins palliatifs virtuels

Le projet pilote de soins palliatifs virtuels est un modèle de soins virtuels élaboré pour appuyer le besoin croissant de soins palliatifs et fournir plus de choix aux patients qui préfèrent recevoir leurs soins à domicile.

Financé par le ministère de la Santé et Inforoute Santé du Canada, le RLISS Champlain et Erie Saint-Clair ont été sélectionnés à titre de partenaires de projet pour l'élaboration d'un modèle de soins palliatifs virtuels qui permettrait la mise en place d'un système régional doté d'une capacité de prestation de soins à domicile à l'aide des démarches suivantes :

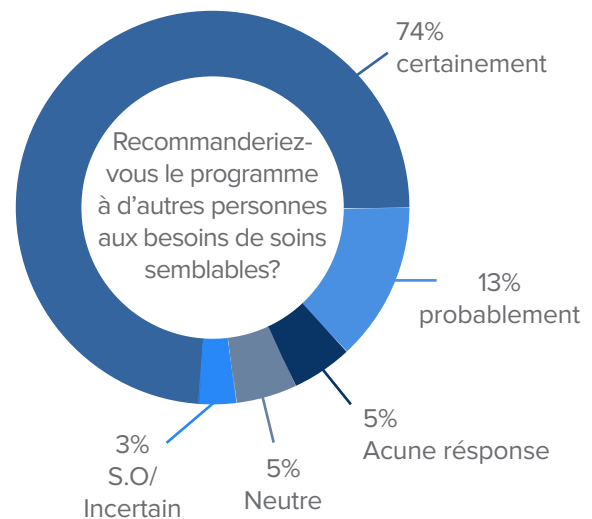
- favoriser des soins axés sur les patients en leur permettant de surveiller les symptômes à partir de la maison;
- améliorer l'accès aux ressources pour les patients et les familles;
- améliorer l'efficacité en réduisant les exigences de déplacement et les visites à l'hôpital ou à l'urgence.

Les soins virtuels seront essentiels pour répondre à une demande croissante de soins palliatifs.

## Commentaires des patients sur le projet de soins palliatifs virtuels

Le projet de soins palliatifs virtuels a été bien reçu par les patients et les fournisseurs de services qui ont indiqué que la technologie utilisée dans le cadre du projet pilote était utile et applicable. Les patients étaient en faveur d'un accès accru à des soins palliatifs virtuels au sein de la communauté et ont recommandé ces soins à d'autres personnes, ce qui sous-entend que ce nouveau modèle de soins s'est avéré utile pour combler une lacune importante dans notre système de soins de santé.

Il y a eu 118 inscriptions de patients au projet de soins palliatifs virtuels. L'évaluation a permis de constater que 74 % des patients recommanderaient le programme à d'autres personnes et 73 % des patients ont indiqué qu'ils leur avaient économisé du temps et des efforts en leur permettant d'éviter de se déplacer jusqu'à leur fournisseur. Par ailleurs, 87 % des patients ont dit être satisfaits de l'expérience. L'utilisation estimée du département d'urgence a baissé de 68 % à 27 %.



## Perspective pour 2019-2020

Nous partageons les protocoles de planification et de mise en œuvre avec les équipes de soins palliatifs qui veulent aider leurs patients à rester à la maison pour leur expérience de soins palliatifs.



## Fournir des soins de manière plus sécuritaire dans le système correctionnel

Nous collaborons, en partenariat avec le ministère de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels de l'Ontario<sup>1</sup>, afin d'assurer un traitement médical plus sécuritaire et efficace pour les détenus au sein du système correctionnel.

L'accessibilité à des besoins virtuels réduit la fréquence des transferts de patients vers des établissements médicaux extérieurs, réduisant ainsi les coûts connexes et la charge de travail du personnel. Les institutions correctionnelles provinciales et fédérales fournissent une politique de « télémédecine d'abord » qui impose un traitement par soins virtuels, dans la mesure du possible.

### Trois principaux domaines de soins évalués de façon virtuelle



Soins primaires



Santé mentale



Soulagement de la douleur

**6 304 770\$** Économies de coûts en 2018-2019

\*En fonction de l'évitement d'un montant moyen de 570 \$ par transfert de patient vers un établissement médical

**24**

établissements provinciaux et 7 institutions fédérales en Ontario

**125**

experts-conseils accessibles de manière virtuelle

**15**

domaines de soins sont disponibles

**6**

rendez-vous virtuels ont lieu, en moyenne, chaque jour dans l'ensemble des institutions correctionnelles en Ontario

<sup>1</sup>En avril 2019, le ministère de la Sécurité et des Services correctionnels (MSSC) a été renommé ministère du Solliciteur général.

# — Moderniser l'accès des consommateurs aux soins —



« L'accès aux soins primaires est très important pour la santé des personnes. L'accès peut signifier le fait d'avoir un fournisseur de soins primaires régulier, d'être capable d'obtenir des soins primaires au besoin et d'obtenir le bon type de soins primaires. » – Qualité des services de santé Ontario, « La qualité des soins primaires », 2015

Un système de soins de santé mal coordonné risque de laisser les patients avec un sentiment de frustration, de confusion et d'oubli et peut également avoir une incidence négative sur les résultats et coûts cliniques. La demande des consommateurs continue de dépasser l'accès aux soins primaires (par des visites virtuelles). Il existe actuellement peu d'incitations à fournir un accès rapide à des soins au moyen de nouvelles voies et de voies novatrices de prestations de soins.

## De quelle façon procédons-nous?

- En soutenant les soins primaires virtuels
- En élargissant l'accès à des services de soins primaires urgents sur demande
- En étendant l'utilisation de solutions de santé mentale innovatrices

En collaboration avec des partenaires, nous transformons l'accès des consommateurs en servant de catalyseur aux solutions innovatrices accessibles par l'utilisation facile de voies comme l'accès en ligne, le téléphone et la messagerie sécuritaire.



## Lancer eVisites de soins primaires

Un accès accru aux fournisseurs de soins primaires par des soins virtuels offre la possibilité d'améliorer l'expérience de nombreux patients ontariens de manière importante.

En 2017, nous avons lancé eVisites de soins primaires<sup>1</sup>, qui ont mis à l'essai l'utilisation de visites virtuelles, ou eVisites, dans le cadre des soins primaires, et avons continué de la mettre à l'essai et de l'évaluer en 2018-2019.

Le projet pilote a permis à des patients d'envoyer des messages de manière sécuritaire à leur propre fournisseur de soins primaires dans le but de soumettre leurs questions et leurs difficultés de santé. Les fournisseurs pourraient renvoyer un courriel ou intensifier la situation en ayant recours à un appel audio ou vidéo, au besoin. Le service est idéal pour de nombreux types de patients, dont les suivants :

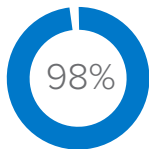
 <p>personnes des régions éloignées</p>	 <p>nouveaux parents</p>	 <p>personnes à mobilité réduite</p>	 <p>personnes ayant des maladies chroniques</p>
--	---	---	--

Le projet pilote, qui a tiré profit de plateformes personnalisées, l'une conçue par Novari Health et l'autre par Think Research, a été évalué de manière indépendante par L'Hôpital Women's College Institute for Health Solutions and Virtual Care (WIHV), un leader national en évaluation de santé numérique.

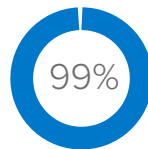
<p><b>278</b> fournisseurs de soins de santé primaires</p>	<p><b>32,000</b> patients inscrits</p>	<p><b>16,000</b> visites virtuelles</p>	<p><b>5</b> réseaux locaux d'intégration des services de santé (RLISS)</p>
--	--	---	--

<sup>1</sup> eVisites de soins primaires est le plus important de projet de soins primaires virtuels de son genre, selon l'Institut College Hospital pour les solutions du système de santé et de soutien virtuel des femmes (WIHV), l'évaluateur indépendant d'OTN.

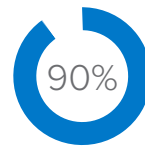
## Constatations du projet pilote



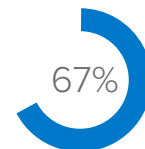
des patients sondés ont estimé que les soins virtuels étaient pareils ou meilleurs que les soins en personne



ont dit qu'ils utiliseraient les soins virtuels à nouveau



des interactions ont été réglées par des messages sécurisés sans besoin d'appel vidéo



des eVisites ont remplacé les visites en personne, 15 % ont remplacé les visites de clinique sans rendez-vous et 4 % ont remplacé les visites à l'urgence

Les participants ont particulièrement apprécié la souplesse et la facilité du fait de simplement envoyer des messages à leur médecin, au lieu de devoir organiser une visite en personne, lorsque possible.

Les patients avaient, à une écrasante majorité, préféré utiliser une messagerie asynchrone, car elle était la plus souple et convenable.

### Avantages pour les patients

- Accès amélioré
- Économie de temps
- Économie de coûts
- Qualité améliorée de l'expérience de soins de santé

### Constatations du médecin

Temps = équivalent à des consultations en personne ou même à une économie de temps

Effort = équivalent à des nominations en personne; par ailleurs, la plupart des visites virtuelles n'ont pas nécessité de suivi en personne

Les médecins ont conclu que le lancement de soins primaires virtuels a pris du temps et a nécessité une intégration, un appui organisationnel et un changement culturel. Par conséquent, la mise en œuvre réussie d'eVisites nécessite un investissement initial.

Tandis que nous cherchons à améliorer l'innovation en matière de soins de santé, ce projet pilote réussi de soins virtuels représente l'avenir de la médecine, un avenir de convenance et de facilité accrues, mais aussi de pression réduite sur notre système de santé. Avec la croissance accrue de la santé numérique, nous avons maintenant la preuve que les soins primaires sont bénéfiques, pratiques et possibles aujourd'hui.

*« Les constatations de l'évaluation d'eVisites de soins primaires parlent d'elles-mêmes. Les soins primaires virtuels sont efficaces et accessibles et améliorent l'expérience des patients, tout en réduisant les pressions exercées sur le système de santé. Nous croyons que cette initiative illustre l'orientation d'avenir de la médecine au Canada. »*

*– Dr Sacha Bhatia, membre fondateur de L'Hôpital Women's College Institute for Health Solutions et systèmes de soins (Virtual WIHV)*

## Perspective pour 2019-2020

Ce projet pilote innovateur et son évaluation mènent à d'importantes discussions sur l'avenir des soins de santé en Ontario. Des travaux se poursuivent à l'échelle provinciale en vue d'étendre la portée de ce modèle prometteur de soins primaires virtuels dans le cadre de nos efforts généraux de transformation du système de soins de santé.

Regardez notre vidéo  
sur Big White Wall.  
[Cliquez ici.](#)



## Rendre les services de santé mentale accessibles pour les Ontariens

L'accès aux services de santé mentale peut être particulièrement difficile, surtout pour les enfants et les jeunes, en raison du stigmate social, des coûts déboursés et des défis de navigation du système en vue de trouver les bons soins. Au cours de la dernière année, l'Ontario a travaillé pour améliorer l'accès aux soins de santé mentale au moyen de solutions innovatrices, comme Big White Wall et BounceBack, qui complètent la prestation de soins de santé mentale en personne par l'offre de ressources de soutien ligne gratuites disponibles 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.

### Big White Wall

En 2018-2019, OTN a acquis la communauté Big White Wall, basée au Royaume-Uni, pour offrir aux Ontariens le réseau de soutien anonyme, surveillé et entre les pairs. Adapté aux personnes âgées de 16 ans et plus atteintes souffrant d'une dépression ou d'une anxiété légère ou modérée, Big White Wall complète les soins cliniques de santé mentale et est accessible lorsque d'autres services de santé mentale peuvent être limités. Big White Wall est composé d'Ontariens et d'employés formés qui veillent à ce que le site demeure anonyme et sécuritaire et qu'il offre du soutien.

À l'automne 2018, nous nous sommes concentrés sur la sensibilisation et avons réussi à rejoindre des milliers d'Ontariens, ce qui a presque doublé le nombre prévu d'inscriptions. L'écrasante réponse a démontré l'attrait pour ce type de soutien innovateur, ainsi que le besoin d'accroître l'accès à des services de santé mentale en Ontario.



photo par Cindy Pepper

### Une perspective de patient sur Big White Wall

Un membre, Cassandra Saumur-Flaro, affirme que la solution en ligne aide à composer avec l'anxiété. « Je pense que j'étais simplement très triste et que j'avais besoin de converser avec quelqu'un, quelqu'un avec qui je pourrais établir un rapport. C'est agréable de parler aux gens », dit Mme Saumur-Flaro. Elle est rassurée par la disponibilité 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 de la solution, indiquant qu'on peut accéder à de l'aide en tout temps, même au milieu de la nuit, à 3 heures du matin. « J'aime l'aspect anonyme de la solution, elle indique, et personne ne nous reconnaît si on a besoin de se confier à propos de quelque chose et qu'on n'a pas le temps d'attendre jusqu'à son rendez-vous avec le psychiatre le jeudi. Il s'agit d'une sorte de façon d'avoir un recours et de l'aide. »

## Activations de Big White Wall

Tous les RLISS ont connu une augmentation importante durant le troisième trimestre en raison d'une campagne marketing réalisée par OTN, dans le cadre de laquelle les RLISS Centre-Est et Champlain étaient responsables des activations. Les RLISS Sud-Ouest et HNHNB ont stimulé les activations de manière régulière tout au long de l'exercice.

17 339	9 500	183%
Nombre d'inscriptions	Cible	% au-dessus de la cible

## BounceBack®

Lancé par l'Association canadienne pour la santé mentale (ACSM), BounceBack est une solution en ligne qui permet aux adultes et aux jeunes âgés de plus de 15 ans d'acquérir de nouvelles compétences à l'aide de vidéos en ligne et d'un encadrement téléphonique qui leur permettent de gérer les symptômes de la dépression et de l'anxiété légère ou modérée. Le programme d'encadrement téléphonique est offert aux patients par renvoi par un fournisseur de soins de santé. Les cahiers d'exercices sont envoyés par des conseillers qui offrent des séances d'éducation et de motivation par téléphone. OTN a collaboré avec l'ACSM pour promouvoir de manière conjointe la disponibilité de BounceBack et Big White Wall aux Ontariens.

Offert en plusieurs langues, le programme est gratuit pour les gens de l'Ontario grâce à un financement par le gouvernement de l'Ontario.

## Améliorer l'expérience otn.ca/fr

Une meilleure accessibilité aux connaissances et aux renseignements sur les soins virtuels par les patients et les fournisseurs de soins de santé a été un élément clé en 2018-2019.

OTN a travaillé tout au long de 2018-2019 afin de créer une nouvelle vue et une nouvelle expérience pour otn.ca/fr. Lancé au printemps de 2019, le nouveau site Web est un regroupement de différents sites Web distincts en un seul site qui est facile à naviguer et convivial pour les utilisateurs et qui fournit tous les renseignements à jour d'OTN en un seul endroit facilement accessible.

Les améliorations faites à otn.ca/fr permettront de mieux aider nos membres, futurs membres et patients et le grand public dans la découverte des soins virtuels.





# Travailler à l'échelle locale et réfléchir à l'échelle mondiale

Nous obtenons régulièrement des demandes sur nos produits et services en provenance de l'extérieur de l'Ontario. Ces demandes peuvent être faites en quête d'information ou de services de conseil d'organisations du secteur privé ou public, ou bien peuvent être des visites sur le site.

## Réforme des soins primaires en Europe : partenariat avec Agriteam

Avril 2018 - mai 2018

Nous avons eu le privilège d'être invités à offrir des services de conseil en collaboration avec Agriteam, un entrepreneur d'Affaires mondiales Canada, afin de rédiger et d'évaluer des recommandations de réforme des soins primaires pour un gouvernement d'un pays européen qui se lance dans une transformation importante. En plus d'avoir eu l'occasion d'en apprendre davantage sur un système de santé d'un autre pays, nous avons gagné de la visibilité auprès des principaux décideurs gouvernementaux et de la Banque mondiale, ce qui a permis de mieux faire connaître l'Ontario à l'échelle internationale.

## Consultations virtuelles en oncologie aux États-Unis

Juin 2018 - mars 2019

Nous avons été invités à fournir des services de consultation à un centre de cancérologie important aux États-Unis. Nous avons réalisé une évaluation de leur Programme TeleOncology et avons fourni aux chefs de file des soins de santé une stratégie et des recommandations leur permettant de faire progresser davantage leur approche en matière de soins de santé tout en éliminant les obstacles associés à l'espace physique. Nous avons acquis une compréhension des défis de l'intégration des outils et des données de soins virtuels dans un environnement hautement numérique avec grande portée géographique.

## Symposium de prestation de soins virtuels entre l'Ontario et la Suède

Juin 2018 - décembre 2018

Nous avons formé un partenariat avec OntarioMD et Business Sweden pour organiser un symposium regroupant les fournisseurs et les vendeurs de l'Ontario et la Suède en vue d'un partage de leurs réussites et leçons apprises. Cet événement nous a permis de comprendre comment la Suède a été en mesure de tirer profit des outils numériques et virtuels pour faire avancer la prestation de soins de santé et nous a permis d'accroître la visibilité de l'Ontario auprès des fournisseurs de soins de santé et des vendeurs de soins virtuels suédois.

## Partenariat avec Inforoute Santé du Canada

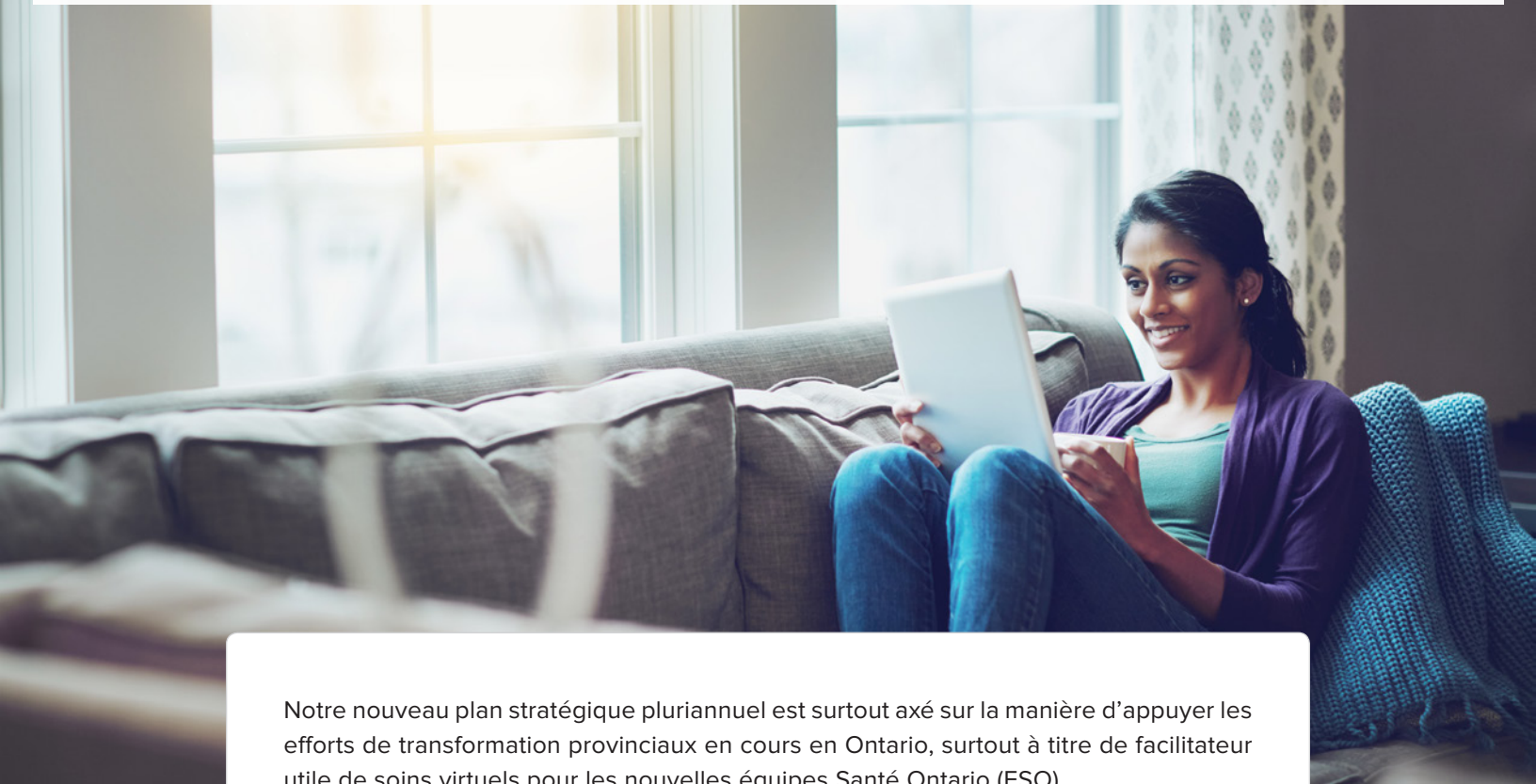
Décembre 2018 - mars 2019

En collaboration avec Inforoute Santé du Canada, nous avons entrepris une analyse environnementale des activités de soins virtuels dans de nombreuses administrations partout au Canada. Cette recherche a offert l'occasion de mobiliser les chefs de file des soins virtuels afin de discuter des possibilités d'étendre davantage les soins de santé virtuels dans leurs administrations et des obstacles qui y sont associés. Nous avons ensuite organisé un atelier collaboratif qui a éclairé l'élaboration d'une feuille de route sur les soins virtuels à l'échelle nationale.

### *Utilisation des revenus de consultation*

Tous les revenus générés par les services de conseil d'OTN ci-dessus fournis à l'échelle nationale et internationale ont été utilisés en vue d'appuyer l'avancement des soins virtuels en Ontario.

## Regard vers la prochaine année



Notre nouveau plan stratégique pluriannuel est surtout axé sur la manière d'appuyer les efforts de transformation provinciaux en cours en Ontario, surtout à titre de facilitateur utile de soins virtuels pour les nouvelles équipes Santé Ontario (ESO).

Nous sommes déjà très engagés à appuyer de nombreuses organisations de soins de santé à l'échelle de l'Ontario pour les aider à atteindre leurs objectifs cliniques et leurs objectifs d'affaires par l'intégration des soins virtuels dans leurs processus de soins. Au moyen d'une approche programmatique et d'une attention accrue sur les résultats pour les patients, nous formons des partenariats afin d'inspirer et d'accélérer les solutions de soins virtuels qui coordonnent de manière efficace les soins, simplifient l'expérience générale des patients et, en fin de compte, gardent les patients heureux et en santé à la maison et loin des corridors des hôpitaux surpeuplés.

OTN est un organisme sans but lucratif indépendant financé par le gouvernement de l'Ontario.

## Haute direction 2018-2019

Marcia Visser, présidente et présidente du conseil

Administratrice du secteur de la santé, organismes sans but lucratif

Stephen Sorocky, vice-président

Directeur général

Redline Communications

Jennifer Blum, trésorière et DPF,

VP du soutien aux opérations,

VHA Home Healthcare

Matthew Anderson, directeur

Président et directeur général, Lakeridge Health

Dr Rob Annis, directeur

Médecin de soins de santé primaires

Jonathan Bennett, directeur

Fondateur

Laridae Communications Inc.

Richard Booth, IA, M.SC.Inf., Ph.D, Directeur

Professeur adjoint

Université Western

Dr Mark Guttman, directeur

Neurologue

Centre for Movement Disorders

David Murray, directeur

Directeur général

Northwest Health Alliance

Greg Pelling, directeur

Ancien vice-président principal et directeur général des solutions en matière de données

Change Healthcare Group

Vania Sakelaris, directrice

Principale

VAS & Associates