

## Prise de rendez-vous en ligne

Critères de financement pour les exercices 2021-22 et 2022-23

### 1. Introduction

Le ministère de la Santé a approuvé un financement pouvant atteindre 6,75 millions de dollars pour les équipes Santé Ontario (ESO), les équipes en développement et d'autres organismes de soins de santé afin de permettre à un plus grand nombre de patients de prendre un rendez-vous en ligne avec leur fournisseur de soins primaires. Ce financement vise à soutenir le redressement du système de santé en transformant la façon dont les soins sont dispensés et en aidant les ESO et le secteur de la santé en général à renforcer leur maturité en matière de santé numérique.

Les solutions de prise de rendez-vous en ligne améliorent et facilitent l'accès aux patients en permettant à ceux-ci et aux soignants d'accéder à des options de réservation 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. Les solutions de prise de rendez-vous en ligne transmettent des confirmations et font des rappels de rendez-vous, ce qui peut réduire le nombre de rendez-vous manqués. Les solutions intégrées peuvent également améliorer la capacité administrative et accroître l'efficacité des cabinets. *Les adresses courriel et les formulaires de demande de renseignements en ligne ne sont pas des solutions de prise de rendez-vous en ligne, car ils nécessitent une interaction humaine pour confirmer la disponibilité des rendez-vous.*

Ce financement est destiné à soutenir l'implantation de solutions nouvelles ou plus étendues de prise de rendez-vous en ligne dans le cadre des soins primaires. Les propositions d'implantation d'une solution de prise de rendez-vous en ligne par d'autres fournisseurs, comme les prestataires de soins communautaires de première ligne, doivent démontrer comment le service sera accessible à un nombre important de patients.

Les proposants retenus recevront un financement unique et pourront bénéficier d'un financement de fonctionnement continu au cours de l'exercice 2022-23 s'ils démontrent que l'implantation a été effectuée avant le 31 mars 2022. Tous les proposants doivent soumettre un plan d'implantation et une demande de financement sur deux ans, ainsi qu'un budget détaillé pour l'exercice 2021-22. Santé Ontario conclura une entente de paiement de transfert avec les proposants retenus. À compter de mars 2022, les ESO et les ESO en développement qui ont atteint leurs objectifs pour l'exercice 2021-22 devront soumettre à Santé Ontario un nouveau plan d'implantation et un budget pour l'exercice 2022-23 aux fins d'examen avant de conclure une entente de paiement de transfert pour l'exercice 2022-23. Les ESO ne seront pas tenues de rédiger une nouvelle proposition de projet pour recevoir un financement pour l'exercice 2022-23.

Les organismes de soins de santé qui sont membres d'une ESO approuvée doivent soumettre une proposition coordonnée au nom de l'ESO qui démontre l'alignement avec le modèle de l'ESO. Les équipes en développement peuvent soumettre une proposition et démontrer comment leur proposition s'aligne avec le modèle de l'ESO. Les organismes de soins de santé sont encouragés à collaborer sur une proposition soumise par plusieurs ESO ou sur une proposition à l'échelle régionale. Les soumissions émanant de plusieurs ESO doivent démontrer comment leur proposition s'aligne sur le modèle des ESO.

Tous les autres organismes de soins de santé qui ne font pas encore partie d'une ESO approuvée peuvent soumettre une proposition qui s'aligne sur les exigences du programme décrites ci-dessous. Santé Ontario encourage les propositions émanant d'organismes de soins de santé autochtones, notamment ceux qui

---

desservent les Premières nations, les Inuits, les Métis et les Autochtones vivant en milieu urbain, et un soutien est disponible pour l'élaboration des propositions.

Les ESO et les organismes intéressés devraient discuter de cette occasion avec leur responsable régional, Solutions numériques pour la santé de Santé Ontario, qui est chargé de trouver les initiatives qui répondent le mieux aux critères et s'alignent sur les priorités cliniques régionales. Après l'approbation au niveau régional, les propositions seront soumises par les responsables régionaux, Solutions numériques pour la santé. Les approbations de financement seront supervisées par le Secrétariat des soins numériques et virtuels de Santé Ontario.

## 2. Objectifs

Les objectifs de ce financement sont les suivants :

- Améliorer l'expérience des patients en permettant à un plus grand nombre d'Ontariens de prendre un rendez-vous médical en ligne avec leur fournisseur de soins primaires et d'autres membres de leur équipe de soins de santé.
- Soutenir les utilisations novatrices de la prise de rendez-vous en ligne centralisée dans un environnement de soins intégrés qui favorise un accès rapide aux soins.
- Démontrer comment les solutions de prise de rendez-vous en ligne peuvent améliorer l'efficacité des fournisseurs et des cabinets.
- Renforcer les réseaux de soins primaires existants au sein des ESO.

## 3. Exigences pour le projet

Pour être prises en considération, toutes les propositions retenues **doivent** :

- Être dirigées par une ou plusieurs ESO ou équipes en développement ou d'autres organismes de soins de santé qui accepteraient de signer une entente de financement avec Santé Ontario qui comporterait des objectifs de performance et des exigences de présentation de rapports mensuels.
- Être soumises et approuvées par le responsable régional, Solutions numériques pour la santé de Santé Ontario.
- Fournir des renseignements sur tous les organismes et cliniques qui recevront un financement et inclure une confirmation que ceux-ci ont accepté de participer.
- S'aligner/démontrer leur alignement avec les normes de services sur la prise de rendez-vous en ligne et répondre au minimum aux exigences obligatoires de ces normes.
- Fournir une estimation du nombre de nouveaux médecins et autres fournisseurs de soins de santé qui adopteront la prise de rendez-vous en ligne d'ici le 31 mars 2022 (sans compter les utilisateurs actuels). Remarque : les propositions doivent comporter un nombre minimum de 20 fournisseurs participants.
- Indiquer le nombre cible de nouveaux patients qui auront accès à la prise de rendez-vous en ligne d'ici le 31 mars 2022 (sans compter les utilisateurs actuels).
- Décrire comment le financement de la prise de rendez-vous en ligne sera utilisé pour améliorer l'expérience du patient et l'accès aux soins en temps opportun dans un environnement de soins intégrés.
- Décrire le plan de déploiement de la prise de rendez-vous en ligne et illustrer comment les objectifs d'utilisation seront atteints.

- 
- Confirmer que les fournisseurs participants disposent de l'infrastructure nécessaire, notamment en ce qui concerne les sites Web des cliniques et les adresses courriel des patients.
  - Décrire une stratégie détaillée de marketing et de communication pour promouvoir la prise de rendez-vous en ligne auprès des patients et des clients.

Les propositions peuvent inclure des demandes de financement pour des coûts raisonnables de gestion de projet et de communication. Remarque : Santé Ontario fournira un soutien limité en matière de gestion du changement.

#### ***Directives pour les propositions émanant d'une ESO***

Les propositions des ESO approuvées, des équipes en développement et des ESO multiples doivent démontrer que leurs propositions s'alignent sur le modèle des ESO. Voici des exemples de la manière dont les proposants peuvent démontrer leur alignement sur le modèle des ESO :

- La proposition a été élaborée par l'ESO conformément aux processus décrits dans son(s) entente(s) décisionnelle(s) collaborative(s), et son signataire est l'ESO (p. ex., conseil de direction).
- La proposition s'aligne sur les priorités de l'ESO et les indicateurs de performance qui lui sont propres.
- Le programme proposé prévoit une collaboration active entre les membres de l'ESO.
- Les fonds seront versés et gérés par un détenteur de l'enveloppe budgétaire nommé par l'ESO au nom de tous les membres bénéficiaires de l'ESO.
- La proposition s'aligne sur les directives du ministère à l'intention des équipes en développement, si applicable (p. ex., s'associer à d'autres équipes).

Les organismes de soins de santé sont encouragés à collaborer sur une proposition soumise par plusieurs ESO ou sur une proposition à l'échelle régionale.

#### **4. Critères supplémentaires**

Les propositions retenues **devraient** avoir pour objectif de répondre à tous les critères suivants :

- Décrire le processus de consultation utilisé pour définir les cibles de prestataires et de patients.
- Déterminer les données disponibles sur les processus et l'efficacité de la prise de rendez-vous en ligne qui pourraient être utilisées comme base de référence pour évaluer les avantages de la prise de rendez-vous en ligne.
- Décrire le plan pour évaluer les bénéfices de la prise de rendez-vous en ligne, y compris en ce qui a trait à l'efficacité des fournisseurs et des cabinets, afin de faciliter la pérennité de la solution.
- Proposer une approche pour communiquer avec les fournisseurs participants et les impliquer tout au long du projet.
- Si plusieurs organismes sont impliqués, donner un aperçu des rôles, des responsabilités et des obligations de rendre compte de chaque organisme participant.
- Être conçues avec la contribution des patients, avec des mécanismes pour mesurer et améliorer leur expérience.
- Décrire comment le programme répondra aux besoins linguistiques des communautés qu'il dessert. Les organismes situés dans des régions désignées ou partiellement désignées en vertu de la *Loi sur les services en français* (LSF) doivent décrire comment les services seront fournis en français à la communauté francophone.

---

## 5. Critères technologiques

- Les propositions peuvent demander un financement pour une solution standard de prise de rendez-vous en ligne conforme aux normes de services en la matière.
- Les propositions peuvent également demander un financement pour une solution centralisée de prise de rendez-vous en ligne conforme aux normes de services en la matière.
- Il est recommandé d'utiliser une solution de DME certifiée par OMD, car des exigences importantes comme les pratiques en matière de protection des renseignements personnels et de sécurité et les niveaux de services ont été vérifiées et sont liées aux autres DME et services provinciaux.

## 6. Ressources sur la prise de rendez-vous en ligne

### *Norme provinciale sur la réservation de rendez-vous en ligne*

La Norme provinciale sur la réservation de rendez-vous en ligne décrit les exigences fonctionnelles et non fonctionnelles obligatoires et recommandées pour les solutions numériques utilisées par les organismes de soins de santé et les fournisseurs pour prendre en charge la prise de rendez-vous en ligne à l'initiative du patient. Les exigences de la norme ne visent pas à définir les exigences pour chaque fonction des solutions de prise de rendez-vous en ligne. La norme est recommandée aux équipes de Santé Ontario, aux fournisseurs de soins de santé, aux organismes de soins de santé et aux fournisseurs pour les aider dans le processus d'approvisionnement, en veillant à ce que la technologie choisie réponde aux exigences minimales obligatoires décrites dans la norme. Le lien vers la norme de prise de rendez-vous en ligne se trouve ici : <https://www.ontariohealth.ca/fr/nos-travaux/normes-numeriques/norme-reservation-rendez-vous-ligne>

### *Évaluation de l'état de préparation des fournisseurs*

Les proposants peuvent utiliser des critères pour évaluer si les fournisseurs sont prêts à adopter la prise de rendez-vous en ligne. Les caractéristiques clés des fournisseurs sont les suivantes :

1. Les fournisseurs utilisent déjà régulièrement le courriel pour les soins aux patients.
  - Justification : Les patients ont indiqué qu'il s'agit de la meilleure forme de communication pour les nouveaux programmes de la clinique.
2. Site Web fonctionnel de la clinique qui peut servir d'outil de navigation facile pour les patients.
3. Ils ont la capacité d'envoyer d'autres communications électroniques aux patients.
4. Ils sont à l'aise avec l'utilisation d'une technologie différente.
5. Ils utilisent la technologie au cabinet pour faciliter les processus administratifs et améliorer l'efficacité.
6. Ils utilisent un bon nombre de fonctionnalités dans le DME : ils peuvent créer leurs propres formulaires et tampons personnalisés pour améliorer l'efficacité de la documentation.
7. Ils utilisent d'autres solutions de santé numérique : eConsult, eReferral, OTNhub et produits autres que d'OTN.
  - Ils soutiennent la rétroaction au moyen de processus d'évaluation et d'amélioration de la qualité.
  - Ils encouragent l'adoption par les pairs.

---

### ***Promotion et sensibilisation***

Développez une campagne de sensibilisation à la prise de rendez-vous en ligne avec votre équipe pour vous assurer que tous les patients des cliniques participantes financées connaissent le service et sachent comment y accéder. Une approche à plusieurs volets a d'ailleurs été recommandée et conseillée par les patients lors d'entretiens et d'engagements.

#### **Les meilleurs moyens de promouvoir la prise de rendez-vous en ligne (par ordre de préférence des patients) :**

- Courriel
- En personne
- Courrier
- Affiches
- Brochures
- Site Web
- Bouche-à-oreille
- Signature du courriel
- Premier paragraphe de toutes les communications
- Messages vocaux
- Codes QR sur tous les supports imprimés qui renvoient au site de réservation en ligne

### **7. Processus d'approbation**

Les ESO, les équipes en développement et les autres organismes de soins de santé intéressés doivent communiquer avec leur responsable régional, Solutions numériques pour la santé de Santé Ontario (les coordonnées se trouvent dans le modèle de demande) pour discuter de leur proposition. Les régions Santé Ontario sont chargées de faciliter l'élaboration des propositions et de déterminer celles qui doivent être soumises pour approbation du financement.

Les propositions doivent être documentées à l'aide du modèle de proposition approuvé pour la prise de rendez-vous en ligne. Les propositions qui sont approuvées par les responsables régionaux transitionnels de Santé Ontario seront soumises au Secrétariat des soins numériques et virtuels de Santé Ontario pour examen et approbation du financement. Le Secrétariat supervisera l'attribution des fonds aux propositions admissibles selon un processus fondé sur des critères.

L'équipe de Santé Ontario chargée de la santé de la population et des systèmes de santé fondés sur la valeur peut également participer à l'élaboration de la proposition en tant qu'expert en la matière (communiquez à cet effet avec Beth Banting de Santé Ontario à l'adresse [beth.banting@ontariohealth.ca](mailto:beth.banting@ontariohealth.ca)).