

## Services de soins d'urgence virtuels

### Directives sur le financement pour l'exercice 2022/23

#### 1. Introduction

Le ministère de la Santé accorde un financement ponctuel aux équipes Santé Ontario (ESO), aux ESO en cours de création et à d'autres organismes de soins de santé admissibles pour soutenir les initiatives de soins urgents virtuels (SUV) coordonnées au niveau régional.

Les soins urgents virtuels sont un nouveau modèle de soins adopté dans un grand nombre de territoires afin d'améliorer l'expérience des patients et de réorienter ceux qui présentent des problèmes de moindre gravité à l'extérieur des urgences. Ces programmes offrent également aux patients plus d'options pour recevoir des soins lorsqu'ils ne le peuvent pas autrement. Les modèles de soins urgents virtuels ayant évolué au cours des dernières années, il est nécessaire d'examiner et d'évaluer ceux-ci afin de déterminer une vision future des soins urgents virtuels en Ontario.

Pour réduire les perturbations pendant la période de planification, Santé Ontario propose ce qui suit :

- Les sites existants doivent collaborer avec leur bureau régional de Santé Ontario pour soumettre les budgets nécessaires au maintien de leur modèle actuel de SUV pendant 6 mois (du 1<sup>er</sup> avril 2022 au 30 septembre 2022) tout en s'engageant dans un processus de planification conjointe avec leur bureau régional dans le but de présenter des recommandations au gouvernement provincial sur un cadre provincial et un modèle régional.
- Les propositions pour un nombre limité de nouvelles initiatives de soins urgents virtuels qui s'inscriraient dans la vision régionale des SUV et s'aligneraient sur les objectifs et les exigences de financement ci-dessous seront également prises en considération.

#### 2. Objectifs

Les objectifs de ce financement de soutien sont les suivants :

- Continuer à permettre aux patients de bénéficier d'un accès virtuel aux soins d'urgence pour des problèmes de santé de moindre gravité dans un délai spécifique afin d'éviter les consultations inutiles aux urgences.
- Dispenser des soins dans le cadre le plus approprié en utilisant des modèles de triage régionaux (c'est-à-dire en utilisant le Service provincial d'orientation en matière de soins de santé, ConnexionSanté Ontario, pour faciliter la prestation de soins primaires en personne ou une consultation ou un transfert aux urgences pour des problèmes de santé urgents).
- Accorder du temps de planification entre les bureaux régionaux de Santé Ontario et les parties prenantes afin qu'elles conçoivent ensemble un modèle de soins urgents virtuels et formulent des recommandations qui renforcent et améliorent la collaboration entre les ESO, les soins primaires, les services d'urgence, les soins de longue durée, les foyers pour personnes âgées et les autres partenaires communautaires dans le but d'améliorer la continuité des soins.

#### 3. Exigences du projet

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

- Être dirigées par une ou plusieurs ESO en cours de création, ESO et d'autres organismes de soins de santé admissibles ayant la capacité de fournir des services de soins urgents virtuels économiques dans la région ou dans la zone desservie par l'ESO.
- Proposer un budget de fonctionnement viable sur 6 mois avec des ressources en nature importantes (minimum 50 %) et adapté aux volumes de patients prévus. **Remarque : la rémunération des médecins pour le travail clinique n'est pas une dépense admissible.**
- S'engager à concevoir conjointement et à soumettre des recommandations pour un cadre provincial et un modèle régional de soins urgents virtuels avec leur bureau régional respectif de Santé Ontario.
- Accepter de continuer à fournir des services de soins urgents virtuels en respectant des heures de fonctionnement hebdomadaires minimales (30 h/semaine) jusqu'au 30 septembre 2022.
  - Les propositions doivent inclure des informations sur le nombre de patients qui seront pris en charge par le programme jusqu'au 30 septembre 2022.
- Accepter de continuer à fournir des services conformes au modèle clinique décrit à la section 5, y compris le triage des patients, l'accès à une consultation vidéo ou audio sécurisée appropriée (si nécessaire) et la facilitation d'une consultation en personne ou d'un transfert vers une urgence si nécessaire.
- S'engager à participer à une évaluation visant à déterminer les options d'un modèle de fonctionnement viable et coordonné au niveau régional.
- Avoir une ESO désignée ou un organisme de soins de santé désigné qui accepte de signer un accord de financement avec Santé Ontario qui inclurait des objectifs de performance et des exigences en matière de production de rapports mensuels.
- Accepter d'inclure le parcours virtuel de soins urgents dans les services téléphoniques et Web de ConnexionSanté Ontario et participer aux améliorations continues.
- Être soumises et approuvées par l'ESO et le bureau régional de Santé Ontario.

## 4. Directives sur le financement

Toutes les propositions doivent inclure des ressources en nature ainsi qu'une demande de financement détaillée pour une période de fonctionnement déterminée allant jusqu'au 30 septembre 2022.

La demande de financement peut inclure les dépenses admissibles suivantes :

- Coûts opérationnels (par exemple, ressources en personnel infirmier, commis à l'inscription, licences informatiques)
- Coûts de communication (développement Web, médias sociaux)
- Coûts ponctuels d'infrastructure informatique. Les demandes d'investissement dans les infrastructures doivent être accompagnées d'un plan de viabilité.

**Remarque : la rémunération des médecins pour le travail clinique n'est pas une dépense admissible.**

## 5. Directives supplémentaires pour les projets

Les projets devront continuer à répondre aux critères suivants :

### Modèle clinique

Le modèle clinique suivant comprend des exigences pour les services destinés aux patients (adultes ou enfants) dans la communauté.

- Fournir aux patients, aux aidants et aux prestataires de la communauté des informations en ligne sur la pertinence du service et sur les autres options, y compris la réorientation vers une consultation aux urgences en personne pour les problèmes très urgents ou vers des soins primaires pour les problèmes de santé non urgents.
- Faire un triage des patients au moyen d'un outil d'autotriage numérique, d'un triage par une infirmière en ligne ou des deux, afin de recueillir des informations de base sur le patient et des informations cliniques et de s'assurer qu'une consultation virtuelle est appropriée. Dans le cadre de ce triage, il convient d'encourager les patients déjà pris en charge et ayant des problèmes de santé non urgents à consulter d'abord leur fournisseur de soins primaires.  
**Remarque : les propositions doivent inclure un plan permettant de recueillir le niveau de gravité des problèmes des patients.**
- Permettre une consultation virtuelle (de préférence vidéo avec support audio) en déterminant le niveau de soins le plus approprié. Envisager un modèle de dotation en personnel avec un triage par une infirmière ou une infirmière praticienne en premier lieu, avec escalade à un médecin de soins primaires ou à un médecin des urgences. Fournir une voie d'escalade pour les patients qui nécessitent un accès immédiat à des soins d'urgence, y compris en matière de diagnostic.
- Faciliter et faire le suivi des patients qui sont orientés pour une consultation en personne aux urgences ou un transfert. Favoriser la continuité des soins par un « transfert avec présentation » vers le fournisseur de soins primaires du patient ou le fournisseur le plus approprié, qui inclut la transmission au fournisseur d'un rapport de congé résumant les consultations virtuelles.

### Technologie

- Il convient de mettre en place une technologie pour la navigation et le triage des patients, les consultations virtuelles et le suivi des aiguillages vers les urgences pour une consultation en personne. Lorsque cela s'avère approprié, les technologies sécurisées existantes doivent être exploitées.
- Lorsque les propositions comprennent des demandes de licences ou de services technologiques pour des solutions de soins virtuels utilisant la vidéo ou la messagerie sécurisée, les propositions qui seront retenues devront utiliser une solution vérifiée (<https://www.ontariohealth.ca/fr/nos-travaux/normes-numeriques/norme-verification-visites-virtuelles/liste-de-fournisseurs>). Le fournisseur doit figurer sur la liste des fournisseurs vérifiés de Santé Ontario avant le 30 septembre 2022.

## 6. Processus de soumission et d’approbation

Les fournisseurs de services de santé intéressés doivent communiquer avec leur bureau régional de Santé Ontario afin de déterminer si une initiative potentielle répond aux critères et aux besoins de leur communauté. Les bureaux régionaux de Santé Ontario sont chargés de faciliter l’élaboration des demandes et de déterminer celles qui doivent être soumises pour approbation du financement.

L’équipe de Santé Ontario (Santé de la population et système de santé axé sur la valeur) peut également être impliquée pendant l’élaboration de la proposition en tant qu’expert en la matière sur les flux de travail cliniques virtuels et les solutions technologiques.

Les propositions doivent être documentées à l’aide du modèle approuvé de propositions de soins d’urgence virtuels et envoyées au responsable régional (courriels ci-dessous). Les propositions seront soumises au secrétariat des soins virtuels de Santé Ontario pour examen et approbation du financement. Le secrétariat supervisera l’allocation du financement aux propositions admissibles selon un processus fondé sur des critères.

Centre	<a href="mailto:OH-Central_DigitalVirtual@ontariohealth.ca">OH-Central_DigitalVirtual@ontariohealth.ca</a>
Est	<a href="mailto:OH-East_DigitalVirtual@ontariohealth.ca">OH-East_DigitalVirtual@ontariohealth.ca</a>
Nord	<a href="mailto:OH-North_DigitalVirtual@ontariohealth.ca">OH-North_DigitalVirtual@ontariohealth.ca</a>
Toronto	<a href="mailto:OH-Toronto_DigitalVirtual@ontariohealth.ca">OH-Toronto_DigitalVirtual@ontariohealth.ca</a>
Ouest	<a href="mailto:OH-West_DigitalVirtual@ontariohealth.ca">OH-West_DigitalVirtual@ontariohealth.ca</a>