



Modèle de maturité des soins virtuels



Qu'est-ce que le modèle de maturité des soins virtuels?

Ce modèle est une ressource en libre-service élaborée par Santé Ontario pour appuyer les organismes de soins de santé dans l'adoption, la mise en œuvre et le maintien des soins virtuels. Ce modèle vise plus précisément à :

Fournir un cadre qui peut être utilisé pour mesurer et comparer la maturité des soins virtuels des organismes de soins de santé

Déterminer les possibilités d'adopter, de mettre en œuvre et de maintenir des soins virtuels fondés sur des données probantes permettant d'atteindre les objectifs

Encourager l'amélioration et la croissance continues des soins virtuels

Soutenir la croissance soudaine des soins virtuels liée à la pandémie

Mettre en évidence les disparités entre les différents organismes du système de soins de santé

Définition des soins virtuels

Toute interaction avec les patients ou entre les membres de leur cercle de soins, se produisant à distance, à l'aide de toute forme de communication ou technologie de l'information, dans le but de faciliter ou d'optimiser la qualité et l'efficacité des soins aux patients. (WCH – WIHV). Référez-vous à la page 18 pour consulter les définitions des autres termes utilisés dans le cadre de ce modèle.

Qu'est-ce que le modèle de maturité des soins virtuels?

La maturité des soins virtuels est évaluée en fonction de six domaines clés, chacun étant ventilé en divers critères. Ce modèle décrit la maturité de ces domaines et critères selon trois niveaux : **de base, croissante, et avancée.**

Modèle de maturité des soins virtuels – De base		
Domaine	Critères	De base
Options de soins virtuels pour les patients et les fournisseurs	Modalité	Une seule modalité de soins virtuels existe pour les patients et les fournisseurs
	Populations de patients	Une seule population de patients bénéficie de soins virtuels
	Modèles de soins	Les modalités de soins virtuels ne reposent que sur un seul modèle de soins
Conception et prestation des soins virtuels axés sur les patients	Soins intégrés	Les soins virtuels ne sont pas utilisés pour appuyer les modèles de soins intégrés
	Équité	Les soins virtuels ne sont pas dispersés afin d'atteindre les groupes confrontés à des obstacles d'accès.
	Éducation des patients	Les flux de tâches des programmes de soins virtuels ne comprennent pas de séances d'éducation des patients sur l'utilisation des soins virtuels et la façon dont ils pourraient leur être utiles.
Engagement au soutien des soins virtuels	Conception des services	Les flux de tâches des programmes de soins virtuels n'ont pas été conçus avec les patients.
	Ressources financières	Engagement limité en matière de ressources financières pour les soins virtuels : stratégie de financement ponctuelle
	Ressources humaines	Ressources humaines limitées pour appuyer les soins virtuels
Politique interne et structure organisationnelle relatives aux soins virtuels	Infrastructure informatique	Une quantité limitée de technologie et de personnel informatique est disponible pour soutenir les soins virtuels (logiciels, mise en réseau, matériel informatique)
	Gouvernance	La responsabilité des soins virtuels n'est pas représentée dans la structure organisationnelle. La gouvernance et le parrainage ministériel sont limités
	Vision et plan	Absence de vision ou de plan pour les soins virtuels
Mesure de l'incidence des soins virtuels	Champions internes	Aucun champion interne des soins virtuels
	Politiques et normes	Aucune politique ou norme de soins virtuels
	Évaluation	Aucune évaluation des résultats des soins virtuels
Utilisation des soins virtuels	Amélioration de la qualité	L'évaluation n'a aucune incidence sur l'avenir de la prestation du programme de soins virtuels
	Données	Les données sur l'utilisation des soins virtuels sont limitées ou ne sont pas disponibles
	Rencontres virtuelles	Faible pourcentage de rencontres virtuelles (< 5 %) chez les populations de patients ciblées dans toutes les modalités de soins virtuels
	Participation des fournisseurs	Faible pourcentage de fournisseurs (< 5 %) offrant des soins virtuels aux patients, selon leur pratique

Les définitions des termes clés sont présentées à la page 18

Les descriptions du modèle sont destinées à être générales et non normatives afin de tenir compte des différents types d'organismes de soins de santé, qui peuvent se distinguer par leur taille, leur population de patients et leur situation géographique. Les organismes de soins de santé peuvent s'aligner sur le modèle de maturité des soins virtuels à l'aide de l'outil d'évaluation présenté à la page 8.

Remarque : Les soins virtuels est l'une des nombreuses façons de fournir des soins et devraient être utilisés en combinaison avec des visites en personne.

Modèle de maturité des soins virtuels – De base



Domaine	Critères	De base
Options de soins virtuels pour les patients et les fournisseurs	Modalité	Une seule modalité de soins virtuels existe pour les patients et les fournisseurs
	Populations de patients	Une seule population de patients bénéficie de soins virtuels
	Modèles de soins	Les modalités de soins virtuels ne reposent que sur un seul modèle de soins
	Soins intégrés	Les soins virtuels ne sont pas utilisés pour appuyer les modèles de soins intégrés
Conception et prestation des soins virtuels axées sur les patients	Équité	Les soins virtuels ne sont pas dispensés afin d'atteindre les groupes confrontés à des obstacles d'accès.
	Éducation des patients	Les flux de tâches des programmes de soins virtuels ne comprennent pas de séances d'éducation des patients sur l'utilisation des soins virtuels et la façon dont ils pourraient leur être utiles.
	Conception des services	Les flux de tâches des programmes de soins virtuels n'ont pas été conçus avec les patients.
Engagement au soutien des soins virtuels	Ressources financières	Engagement limité en matière de ressources financières pour les soins virtuels : stratégie de financement ponctuelle
	Ressources humaines	Ressources humaines limitées pour appuyer les soins virtuels
	Infrastructure informatique	Une quantité limitée de technologie et de personnel informatique est disponible pour soutenir les soins virtuels (logiciels, mise en réseau, matériel informatique)
Politique interne et structure organisationnelle relatives aux soins virtuels	Gouvernance	La responsabilité des soins virtuels n'est pas représentée dans la structure organisationnelle. La gouvernance et le parrainage ministériel sont limités
	Vision et plan	Absence de vision ou de plan pour les soins virtuels
	Champions internes	Aucun champion interne des soins virtuels
	Politiques et normes	Aucune politique ou norme de soins virtuels
Mesure de l'incidence des soins virtuels	Évaluation	Aucune évaluation des résultats des soins virtuels
	Amélioration de la qualité	L'évaluation n'a aucune incidence sur l'avenir de la prestation du programme de soins virtuels
Utilisation des soins virtuels	Données	Les données sur l'utilisation des soins virtuels sont limitées ou ne sont pas disponibles
	Rencontres virtuelles	Faible pourcentage de rencontres virtuelles (< 5 %) chez les populations de patients ciblées dans toutes les modalités de soins virtuels
	Participation des fournisseurs	Faible pourcentage de fournisseurs (< 5 %) offrant des soins virtuels aux patients, selon leur pratique

Les définitions des termes clés sont présentées à la page 18

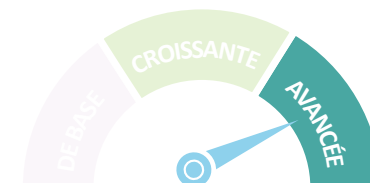
Modèle de maturité des soins virtuels – Croissante



Domaine	Critères	Croissante
Options de soins virtuels pour les patients et les fournisseurs	Modalité	Plusieurs (2 à 4) modalités de soins virtuels existent pour les patients et les fournisseurs
	Populations de patients	Plusieurs (2 à 4) populations de patients bénéficient de soins virtuels
	Modèles de soins	Les modalités de soins virtuels ne reposent que sur un seul modèle de soins
	Soins intégrés	Les soins virtuels sont utilisés pour appuyer les modèles de soins intégrés
Conception et prestation des soins virtuels axées sur les patients	Équité	Les soins virtuels sont dispensés afin d'atteindre certains groupes confrontés à des obstacles d'accès.
	Éducation des patients	Certains flux de tâches des programmes de soins virtuels comprennent des séances d'éducation des patients sur l'utilisation des soins virtuels et la façon dont ils pourraient leur être utiles.
	Conception des services	Certains flux de tâches des programmes de soins virtuels ont été conçus avec les patients et sont régulièrement mis à jour en fonction des besoins identifiés par les patients.
Engagement au soutien des soins virtuels	Ressources financières	Engagement modéré en matière de ressources financières pour les soins virtuels : stratégie de financement pluriannuelle
	Ressources humaines	Des ressources humaines sont disponibles pour soutenir les soins virtuels dans certains secteurs de l'organisme
	Infrastructure informatique	De la technologie et du personnel informatique sont disponibles pour soutenir les soins virtuels dans certains secteurs de l'organisme
Politique interne et structure organisationnelle relatives aux soins virtuels	Gouvernance	La responsabilité des soins virtuels est représentée dans la structure organisationnelle. La gouvernance est propre au programme.
	Vision et plan	Il existe une vision et un plan pour les soins virtuels, mais ceux-ci ne concordent pas avec les besoins cliniques globaux ou la stratégie opérationnelle
	Champions internes	Des champions internes des soins virtuels sont disponibles dans certains secteurs de l'organisme
	Politiques et normes	Les politiques et normes de soins virtuels sont intégrées aux flux de tâches quotidiens et mises en œuvre dans certains secteurs de l'organisme.
Mesure de l'incidence des soins virtuels	Évaluation	L'évaluation est axée sur les programmes et est ponctuelle
	Amélioration de la qualité	L'évaluation mène à l'exécution d'initiatives d'amélioration de la qualité de prestation des programmes de soins virtuels
Utilisation des soins virtuels	Données	Les données d'utilisation des soins virtuels sont disponibles pour la plupart des programmes et des modalités.
	Rencontres virtuelles	Pourcentage modéré de rencontres virtuelles (5 à 20 %) chez les populations de patients ciblées dans toutes les modalités de soins virtuels
	Participation des fournisseurs	Pourcentage modéré de fournisseurs (5 à 20 %) offrant des soins virtuels aux patients, selon leur pratique

Les définitions des termes clés sont présentées à la page 18

Modèle de maturité des soins virtuels – Avancée



Domaine	Critères	Avancée
Options de soins virtuels pour les patients et les fournisseurs	Modalité	De nombreuses (plus de 5) modalités de soins virtuels existent pour les patients et les fournisseurs
	Populations de patients	De nombreuses (plus de 5) populations de patients bénéficient de soins virtuels
	Modèles de soins	La plupart des modalités de soins reposent sur de multiples (plus de 4) modèles de soins.
	Soins intégrés	Les soins virtuels représentent une composante essentielle des modèles de soins intégrés
Conception et prestation des soins virtuels axées sur les patients	Équité	Les soins virtuels sont dispensés afin d'atteindre tous les groupes confrontés à des obstacles d'accès.
	Éducation des patients	La plupart des flux de tâches des programmes de soins virtuels comprennent des séances d'éducation des patients sur l'utilisation des soins virtuels et la façon dont ils pourraient leur être utiles.
	Conception des services	La plupart des flux de tâches des programmes de soins virtuels ont été conçus avec les patients et sont régulièrement mis à jour en fonction des besoins identifiés par les patients.
Engagement au soutien des soins virtuels	Ressources financières	Engagement important en matière de ressources financières pour les soins virtuels : stratégie de financement pluriannuelle intégrée et constante
	Ressources humaines	Des ressources humaines sont disponibles pour soutenir les soins virtuels dans l'ensemble de l'organisme
	Infrastructure informatique	De la technologie et du personnel informatique sont disponibles pour soutenir les soins virtuels dans l'ensemble de l'organisme
Politique interne et structure organisationnelle relatives aux soins virtuels	Gouvernance	La responsabilité des soins virtuels est représentée dans la structure de l'organisme, avec une gouvernance et un parrainage organisationnels.
	Vision et plan	La vision et la stratégie en matière de soins virtuels sont étroitement conformes ou intégrées à la stratégie opérationnelle globale pour traiter les possibilités cliniques, opérationnelles et axées sur les patients critiques
	Champions internes	Des champions internes des soins virtuels sont disponibles partout dans l'organisme
	Politiques et normes	Les politiques et normes de soins virtuels sont intégrées aux flux de tâches quotidiens et mises en œuvre de façon uniforme et répétée dans l'ensemble de l'organisme.
Mesure de l'incidence des soins virtuels	Évaluation	La plupart des programmes de soins virtuels effectuent des évaluations planifiées qui comprennent des mesures visant les patients ainsi que des mesures cliniques et opérationnelles essentielles.
	Amélioration de la qualité	L'évaluation mène à l'exécution de cycles continus et opérationnels d'initiatives d'amélioration de la qualité de prestation des programmes de soins virtuels
Utilisation des soins virtuels	Données	Les données d'utilisation des soins virtuels sont disponibles pour l'ensemble des programmes et des modalités et sont facilement accessibles
	Rencontres virtuelles	Pourcentage élevé de rencontres virtuelles (> 20 %) chez les populations de patients ciblées dans toutes les modalités de soins virtuels
	Participation des fournisseurs	Pourcentage élevé de fournisseurs (> 20 %) offrant des soins virtuels aux patients, selon leur pratique



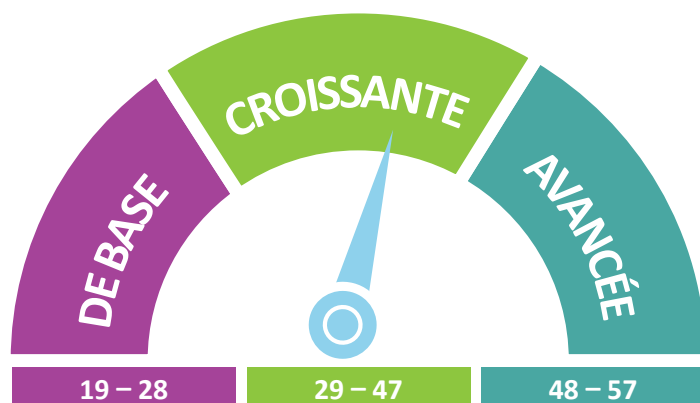
Outil d'évaluation du modèle de maturité des soins virtuels

Outil d'évaluation du modèle de maturité des soins virtuels

L'outil d'évaluation peut être utilisé par les organismes de soins de santé pour obtenir un aperçu du niveau de maturité actuel de leurs soins virtuels. Ce processus exige une connaissance globale des programmes de soins virtuels de l'ensemble de l'organisation et peut nécessiter la collaboration d'intervenants internes.

Comment utiliser l'outil d'évaluation

- 1 Répondez aux questions d'évaluation présentées aux pages suivantes, pour chacun des 19 critères identifiés dans les six domaines de maturité de ce modèle.
- 2 Attribuez une note à chaque question d'évaluation en fonction des critères de notation établis pour la maturité de base, croissante ou avancée.
- 3 Une fois que vous avez répondu à toutes les questions des six domaines de maturité, utilisez la dernière page pour additionner vos notes de maturité. Attribuez 1 point pour le niveau de base, 2 points pour le niveau croissant et 3 points pour le niveau avancé.
- 4 La somme des notes attribuées à tous les critères sera mise en correspondance avec l'échelle ci-dessous pour déterminer le niveau de maturité global des soins virtuels :



1. Options de soins virtuels pour les patients et les fournisseurs

Critères	Questions d'évaluation	Notes et résultats (✓ cochez la bonne catégorie)
Modalités*	Quelles modalités de soins virtuels sont utilisées pour soutenir vos patients et vos fournisseurs? (Sélectionnez toutes les réponses qui s'appliquent) ☐ Consultation virtuelle : Audio ☐ Consultation virtuelle : Vidéo ☐ Consultation virtuelle : Messagerie sécurisée ☐ eConsult ☐ Autogestion numérique de la santé ☐ Surveillance à distance	☐ DE BASE Une seule option sélectionnée ☐ CROISSANTE 2 à 4 options sélectionnées ☐ AVANCÉE Au moins 5 options sélectionnées
Populations de patients*	Combien de populations de patients bénéficient de soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ 1 ☐ 2 à 4 ☐ 5 ou plus	☐ DE BASE Réponse « 1 » sélectionnée ☐ CROISSANTE Réponse « 2 à 4 » sélectionnée ☐ AVANCÉE Réponse « 5 ou plus » sélectionnée
Modèles de soins*	La plupart de vos modalités reposent sur : (Sélectionnez une seule réponse) ☐ 1 modèle de soins ☐ 2 à 4 modèles de soins ☐ Au moins 5 modèles de soins	☐ DE BASE Réponse « 1 modèle de soins » sélectionnée ☐ CROISSANTE Réponse « 2 à 4 modèles de soins » sélectionnée ☐ AVANCÉE Réponse « Au moins 5 modèles de soins » sélectionnée
Soins intégrés*	Vos soins virtuels sont-ils utilisés pour appuyer un modèle de soins intégré? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, le bon fonctionnement de ce modèle intégré repose-t-il sur les soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui

* Les définitions des termes clés sont présentées à la page 18

RÉSULTATS :

- ☐ **DE BASE**
Nombre de ✓
- ☐ **CROISSANTE**
Nombre de ✓
- ☐ **AVANCÉE**
Nombre de ✓

Le total doit s'élever à 4

La note de maturité est inscrite à la page 15.

2. Conception et prestation des soins virtuels axées sur les patients

Critères	Questions d'évaluation	Notes et résultats (✓ cochez la bonne catégorie)
Équité	Votre organisme dispense-t-il des soins virtuels afin d'atteindre les groupes confrontés à des obstacles d'accès? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, votre organisme vise-t-il à atteindre tous les groupes confrontés à des obstacles d'accès* dans votre population de patients? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui
Éducation des patients	Les flux de tâches de vos programmes de soins virtuels* comprennent-ils des séances d'éducation des patients sur l'utilisation des soins virtuels et la façon dont ils pourraient leur être utiles? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, combien de programmes de soins virtuels cette composante comprend-elle? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Quelques programmes de soins virtuels (< 50 %) ☐ La plupart des programmes de soins virtuels (> 50 %)	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Quelques programmes de soins virtuels (< 50 %) ☐ AVANCÉE La plupart des programmes de soins virtuels (> 50 %)
Conception des services	Les flux de tâches de vos programmes de soins virtuels sont-ils conçus avec les patients et sont-ils régulièrement mis à jour en fonction des besoins identifiés par les patients? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, combien de programmes de soins virtuels* sont concernés? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Quelques programmes de soins virtuels (< 50 %) ☐ La plupart des programmes de soins virtuels (> 50 %)	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Quelques programmes de soins virtuels (< 50 %) ☐ AVANCÉE La plupart des programmes de soins virtuels (> 50 %)

* Les définitions des termes clés sont présentées à la page 18

RÉSULTATS :

☐ **DE BASE**
Nombre de ✓

☐ **CROISSANTE**
Nombre de ✓

☐ **AVANCÉE**
Nombre de ✓

Le total doit s'élever à 3

La note de maturité est inscrite à la page 15.

3. Engagement au soutien des soins virtuels

Critères	Questions d'évaluation	Notes et résultats (✓ cochez la bonne catégorie)
Ressources financières	Votre organisation a-t-elle des engagements en matière de ressources financières visant à soutenir les soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, sélectionnez la description qui correspond le mieux à votre stratégie de financement : (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Stratégie de financement ponctuelle ☐ Stratégie de financement pluriannuelle ☐ Stratégie de financement pluriannuelle intégrée et constante	☐ DE BASE Non ☐ DE BASE Ponctuelle ☐ CROISSANTE Pluriannuelle ☐ AVANCÉE Constante
Ressources humaines	Votre organisme est-il doté des ressources humaines nécessaires pour soutenir les soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, sont-ils disponibles pour soutenir les soins virtuels dans l'ensemble de l'organisme? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui
Infrastructure informatique	Votre organisme a-t-il de la technologie et du personnel informatique disponibles pour soutenir les soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, sont-ils disponibles pour soutenir les soins virtuels dans l'ensemble de l'organisme? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui

RÉSULTATS :

☐ **DE BASE**
Nombre de ✓

☐ **CROISSANTE**
Nombre de ✓

☐ **AVANCÉE**
Nombre de ✓

Le total doit s'élever à 3

La note de maturité est inscrite à la page 15.

4. Politique interne et structure organisationnelle relatives aux soins virtuels

Critères	Questions d'évaluation	Notes et résultats (✓ cochez la bonne catégorie)
Gouvernance	Votre organisme est-il doté d'une structure de gouvernance appuyant l'utilisation continue des soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, sélectionnez la description qui correspond le mieux à votre structure de gouvernance : (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Axée sur un seul service/niveau au sein de l'organisme ☐ Couvre l'ensemble de l'organisme	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Un seul service/niveau ☐ AVANCÉE Ensemble de l'organisme
Vision et plan	Votre organisme est-il doté d'une vision ou d'un plan pour les soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, est-il aligné sur la stratégie opérationnelle globale de l'organisme pour traiter les possibilités cliniques, opérationnelles et axées sur les patients critiques? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui
Champions internes	Votre organisme compte-t-il des champions internes des soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, sont-ils disponibles pour soutenir les soins virtuels dans l'ensemble de l'organisme? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui
Politiques et normes	Votre organisation est-il doté de politiques et de normes de soins virtuels intégrées aux flux de tâches quotidiens? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, sont-elles mises en œuvre de façon uniforme et répétée dans l'ensemble de l'organisme? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui

RÉSULTATS :

☐ **DE BASE**
Nombre de ✓

☐ **CROISSANTE**
Nombre de ✓

☐ **AVANCÉE**
Nombre de ✓

Le total doit s'élever à 4

La note de maturité est inscrite à la page 15.

5. Mesure de l'incidence des soins virtuels

Critères	Questions d'évaluation	Notes et résultats (✓ cochez la bonne catégorie)
Évaluation	Votre organisme a-t-il mis en place un processus d'évaluation du bon fonctionnement des programmes de soins virtuels? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Ce processus est-il uniforme dans la plupart des programmes de soins virtuels et mené tout au long de l'échéancier du programme? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non Tient-il compte des perspectives des patients et des fournisseurs? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non Comprend-il des mesures cliniques et opérationnelles essentielles? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Réponse « Non » sélectionnée pour l'une des questions ☐ AVANCÉE Réponse « Oui » sélectionnée pour toutes les questions
Amélioration de la qualité	L'évaluation de votre programme de soins virtuels a-t-elle donné lieu à des initiatives d'amélioration de la qualité? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, existe-t-il un cycle continu et opérationnel d'initiatives d'amélioration de la qualité? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui

RÉSULTATS :

☐ **DE BASE**
Nombre de ✓

☐ **CROISSANTE**
Nombre de ✓

☐ **AVANCÉE**
Nombre de ✓

Le total doit s'élever à 2

La note de maturité est inscrite à la page 15.

6. Utilisation des soins virtuels

Critères	Questions d'évaluation	Notes et résultats (✓ cochez la bonne catégorie)
Données	Votre organisme a-t-il accès aux données d'utilisation des soins virtuels de la plupart des programmes et des modalités? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui (passez à la question suivante) ☐ Non (attribuez la note correspondant au niveau de base et ne répondez pas à la question suivante) Dans l'affirmative, ces données sont-elles facilement accessibles? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ Oui ☐ Non	☐ DE BASE Non ☐ CROISSANTE Non ☐ AVANCÉE Oui
Rencontres virtuelles	Quel pourcentage de la population cible (pour les soins virtuels) de votre organisme a reçu des soins virtuels au moins une fois au cours de la dernière année? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ < 5 % ☐ 5 à 20 % ☐ > 20 %	☐ DE BASE < 5 % ☐ CROISSANTE 5 à 20 % ☐ AVANCÉE > 20 %
Participation des fournisseurs	Quel pourcentage des fournisseurs de votre organisme offrent des soins virtuels aux patients (c.-à-d. qu'ils ont pris en charge au moins un patient virtuellement au cours de la dernière année)? (Sélectionnez une seule réponse) ☐ < 5 % ☐ 5 à 20 % ☐ > 20 %	☐ DE BASE < 5 % ☐ CROISSANTE 5 à 20 % ☐ AVANCÉE > 20 %

RÉSULTATS :

☐ **DE BASE**
Nombre de ✓

☐ **CROISSANTE**
Nombre de ✓

☐ **AVANCÉE**
Nombre de ✓

Le total doit s'élever à 3

La note de maturité est inscrite à la page 15.

Note d'évaluation finale du modèle de maturité des soins virtuels



Domaines du modèle de maturité des soins virtuels		DE BASE	CROISSANTE	AVANCÉE
ÉTAPE UN : Transférez le nombre de coches de maturité de base, croissante et avancée attribuées pour chacune des pages de questions de domaine énoncées dans ce tableau	Page 9 – Options de soins virtuels pour les patients et les fournisseurs	☐	☐	☐
	Page 10 – Conception et prestation des soins virtuels axées sur les patients	☐	☐	☐
	Page 11 – Engagement au soutien des soins virtuels	☐	☐	☐
	Page 12 – Politique interne et structure organisationnelle relatives aux soins virtuels	☐	☐	☐
	Page 13 – Mesure de l'incidence des soins virtuels	☐	☐	☐
	Page 14 – Utilisation des soins virtuels	☐	☐	☐
ÉTAPE DEUX : Calculez le nombre total de coches attribuées à chacune des catégories (maturité de base, croissante et avancée)	Total pour les questions de domaine (total <u>général</u> égal à 19)	☐	☐	☐
ÉTAPE TROIS : Multipliez les nombres totaux par les valeurs indiquées dans l'équation	Multipliez pour déterminer la valeur	☐ x 1 = ☐	☐ x 2 = ☐	☐ x 3 = ☐
ÉTAPE QUATRE : Additionnez les valeurs de maturité de base, croissante et avancée pour déterminer votre note finale et donc votre maturité globale en soins virtuels	Additionnez les valeurs pour obtenir la note finale	☐ + ☐ + ☐ =		

19 – 28 DE BASE

29 – 47 CROISSANTE

48 – 57 AVANCÉE

Que signifie la note de maturité globale des soins virtuels pour un organisme de soins de santé?

DE BASE

Les organismes présentant une maturité de base en soins virtuels en sont au début de leur parcours de soins virtuels et ne sont pas dotés de fondement durable pour appuyer leurs programmes de soins virtuels. Ces organismes ont tendance à avoir des options de soins virtuels limitées et des considérations limitées en matière de conception axée sur le patient. Les politiques internes, les structures organisationnelles et les ressources financières ne mettent pas l'accent sur les soins virtuels. Leurs programmes de soins virtuels ne sont pas non plus évalués pour améliorer les résultats.

CROISSANTE

Les organismes présentant une maturité croissante en soins virtuels ont progressé dans leur parcours de soins virtuels et ont pris des mesures évaluables pour assurer la durabilité de leurs programmes de soins virtuels. Ces organismes ont tendance à concevoir certaines de leurs options de soins virtuels selon une approche axée sur les patients. Les politiques internes, les structures organisationnelles et les ressources financières mettent modérément l'accent sur les soins virtuels. Certains de leurs programmes de soins virtuels sont également évalués pour améliorer les résultats.

AVANCÉE

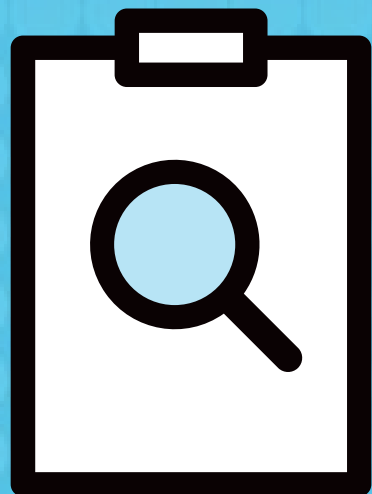
Les organismes présentant une maturité avancée en soins virtuels sont bien avancés dans leur parcours de soins virtuels et ont travaillé à l'élaboration de programmes de soins virtuels robustes et durables. Ces organismes disposent de nombreuses options de soins virtuels et ont fait de la conception axée sur le patient une priorité. Les politiques internes, les structures organisationnelles et les ressources financières mettent fortement l'accent sur les soins virtuels. La plupart de leurs programmes de soins virtuels sont également évalués pour améliorer les résultats.

PROCHAINES ÉTAPES

Une fois l'évaluation terminée, l'organisme a un aperçu du niveau de maturité actuel de leurs soins virtuels. Les objectifs peuvent ensuite être identifiés en déterminant le prochain niveau de maturité à atteindre par rapport à la note obtenue pour chaque critère du modèle de maturité.

Les organismes devraient aligner leurs priorités stratégiques pour travailler à l'avancement de leur maturité en soins virtuels. Les facteurs de réussite comprennent la collaboration avec les partenaires régionaux et provinciaux visant à déterminer les pratiques exemplaires, la communication des réussites et l'établissement de modèles de soins virtuels intégrés.

Vos commentaires sont les bienvenus. Veuillez prendre le temps de répondre à une courte enquête : surveymonkey.com/r/HBB9333

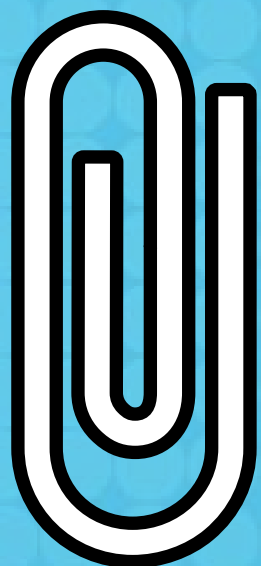


Définitions des termes

Définitions

Terme	Définition
Modalité	Technologie qui facilite les rencontres virtuelles et l'accès aux soins virtuels. • Consultation virtuelle : Interaction numérique au cours de laquelle un ou plusieurs cliniciens, y compris des médecins, des infirmières ou d'autres professionnels de la santé, fournissent des services de soins de santé à un patient ou à son aidant. Une consultation virtuelle peut être réalisée à l'aide de moyens audio, vidéo et d'une messagerie sécurisée. Référence : Santé Ontario (en anglais seulement) • eConsult : Se produit lorsqu'un fournisseur envoie une question spécifique à un patient à un spécialiste à l'aide d'une technologie sécurisée. Les consultations cliniques entre fournisseurs varient selon la technologie utilisée. Référence : Centre d'excellence eConsult de l'Ontario (en anglais seulement) • Autogestion numérique de la santé : Prestation d'un soutien à l'autogestion aux patients par l'intermédiaire de la technologie au moyen d'outils comme l'éducation ou le soutien au changement de comportement pour promouvoir des activités qui contribuent à la bonne gestion de l'état de santé (p. ex., l'observance thérapeutique ou augmentation de l'activité physique). Référence : Morton et coll. (2016) (en anglais seulement) • Surveillance à distance : Utilisation des solutions de surveillance à distance pour évaluer l'état de santé d'un patient et utilisation de ces données pour orienter les changements de plan de soins, répondre aux besoins d'éducation des patients et activer les interventions visant à résoudre de façon proactive les problèmes émergents. Référence : Santé Ontario
Population de patients	Groupes de patients distingués par : • le domaine d'intervention (p. ex., santé mentale, soins palliatifs, chirurgie) • la gravité de leurs problèmes de santé (p. ex., légers, modérés, graves)
Modèle de soins	Dans un contexte de soins virtuels, désigne l'utilisation d'une modalité de soins virtuels pour prendre en charge un cas particulier. Par exemple, les soins virtuels peuvent être utilisés pour assurer : • le traitement préalable des patients chirurgicaux; • la gestion des listes d'attente des programmes de traitement des troubles liés à la toxicomanie; • la prise en charge des patients en santé mentale; • les traitements complémentaires des patients atteints de douleur chronique; • le post-traitement et le suivi des patients sous chimiothérapie.

Terme	Définition
Modèle de soins intégré	Un modèle de soins qui n'est pas cloisonné et qui couvre l'ensemble du parcours du patient à travers plusieurs : • ministères • milieux de soins • organismes
Groupes confrontés à des obstacles d'accès	Voici des exemples : • Aînés • Régions rurales et éloignées • Personnes en situation précaire sur le plan du logement • Personnes handicapées • Langue maternelle autre que l'anglais
Programme de soins virtuels	Un service offert par un organisme de soins de santé qui : • utilise une ou plusieurs modalités de soins virtuels • est mis à disposition d'une ou plusieurs populations de patients • soutient un ou plusieurs modèles de soins
Flux de tâches des programmes de soins virtuels	Les étapes de l'apprentissage, de la prestation et de l'utilisation d'un programme de soins virtuels pour les patients et les fournisseurs.



Annexe

Nomenclature des soins virtuels

SANTÉ NUMÉRIQUE

Utilisation d'outils, de services et de processus de technologies de l'information et de communication électronique pour offrir des services de soins de santé ou pour améliorer la santé. Référence : [Inforoute Santé du Canada](#)

Ressources documentaires

Bases de données et outils de production de rapports

Dossiers médicaux électroniques

Systèmes d'information hospitaliers

Solutions de planification

SOINS VIRTUELS

Toute interaction avec les patients ou entre les membres de leur cercle de soins, se produisant à distance, à l'aide de toute forme de communication ou technologie de l'information, dans le but de faciliter ou d'optimiser la qualité et l'efficacité des soins aux patients. Référence : [WCH - WIHV](#) (en anglais seulement)

Consultation virtuelle :
Audio

Consultation virtuelle :
Vidéo

Consultation virtuelle :
Messagerie sécurisée

eConsult

Autogestion numérique
de la santé

Surveillance à distance

Modalités de
soins virtuels

Ressources supplémentaires pour appuyer l'amélioration de la maturité des soins virtuels

- [Adoption et intégration des consultations virtuelles aux soins](#) (Santé Ontario) (en anglais seulement)
- [Ressources de soins virtuels dans le contexte de la pandémie de COVID-19](#) (Santé Ontario)
- [Digital inclusion for health and social care](#) (NHS Digital) (en anglais seulement) (en anglais seulement)
- [How to Start Using Virtual Care](#) (OntarioMD) (en anglais seulement) (en anglais seulement)
- [Réponse aux besoins des populations prioritaires au moyen des soins virtuels](#) (Santé Ontario)
- [A Toolkit for Implementing Virtual Group Services](#) (Trousse d'outils pour la mise en oeuvre des services de groupe virtuels) (Centre of Innovation in Peer Support) (en anglais seulement)
- [Trousse d'outils pour la mise en œuvre de la cybersanté mentale](#) (Commission de la santé mentale du Canada)
- [Virtual Care for Chronic Disease Management](#) (Centre for Effective Practice) (en anglais seulement)
- [Guide sur les soins virtuels](#) (Association médicale canadienne)
- [Trousse Télésanté](#) (Agrément Canada et Organisation de normes en santé)
- [Modèle d'équité pour les soins virtuels : pas de laissés pour compte](#) (Regroupement ontarien pour les soins virtuels en santé mentale et en usage de substances)

[Solutions de visites virtuelles vérifiées pour les fournisseurs](#) (Santé Ontario)

Afin d'aider les fournisseurs de services de santé à choisir des solutions de soins virtuels adaptées à un usage clinique, Santé Ontario a établi une norme provinciale et a lancé un processus de vérification des solutions de soins virtuels.

