

# Rapport annuel d'OTN

---

2017-2018

# Table des matières

---

- 03.** MESSAGE DU CHEF DE LA DIRECTION ET DE LA PRÉSIDENTE DU CONSEIL D'ADMINISTRATION
- 04.** SURVOL DE LA STRATÉGIE
- 06.** 2017-2018 PAR LES CHIFFRES
- 07.** ACCÈS AUX SOINS
  - eVisite (vidéoconférences sécurisées)
  - eConsultation
  - Télédermatologie
  - eVisites de soins primaires
- 12.** PROGRAMMES ET OUTILS NUMÉRIQUES D'AUTOGESTION DES MALADIES CHRONIQUES
  - Télésoins à domicile
  - Communauté en ligne de santé mentale – Big White Wall
- 15.** PROGRAMMES PROVINCIAUX
  - TéléAVC
  - Téléophtalmologie
  - Soins intensifs virtuels
  - Télécorrectionnels
  - Plan d'accès aux soins de santé pour les Premières Nations de l'Ontario
- 20.** INNOVATION
  - Centre d'innovation
  - Projets pilotes cliniques
- 22.** LEADERSHIP ÉCLAIRÉ
- 24.** L'OTNHUB
- 26.** APPRENTISSAGE ET PERFECTIONNEMENT PROFESSIONNEL
- 27.** PROSPECTIVES
- 29.** GOUVERNANCE D'ENTREPRISE

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

## Les soins de santé virtuels promettent des soins aux patients améliorés et plus coordonnés

De plus en plus de consommateurs de soins de santé – et nous en sommes TOUS des consommateurs de soins de santé – recherchent et acceptent avec enthousiasme des solutions qui améliorent la prestation des soins, l'accès aux soins et l'expérience globale de la prestation de soins. Progressivement, les soins virtuels sont reconnus en tant que catalyseur de l'accélération des changements que nous souhaitons voir mettre en œuvre ainsi qu'en tant que principal facteur habilitant de ces changements.

De plus en plus de fournisseurs de soins de la santé en ont reconnu le potentiel. Ils se servent de ces outils plus souvent pour étendre la portée de leurs cabinets, coordonner la prestation de soins, raccourcir les temps d'attente et aider à sortir les soins des hôpitaux pour les apporter à la maison. En fait, plus de 28 000 personnes, dont plus de 10 000 médecins, sont membres du service en ligne d'OTN, l'OTNhub, qui est l'environnement sécurisé en ligne qui héberge plusieurs programmes de soins virtuels.

Les outils de soins virtuels – y compris les vidéoconférences sécurisées, la surveillance à distance, les applications et les plateformes – possèdent un potentiel très puissant d'influence et d'appui pour les changements les plus importants aux Ontariens. Ces outils appuient tout, du partage de l'expertise vitale partout dans la province par le service TéléAVC, à l'accès en temps opportun à des soins spécialisés, à l'amélioration de la qualité de vie pour les patients qui éprouvent des enjeux associés à la santé mentale ou aux maladies chroniques. Les soins virtuels aident à faire tomber les barrières géographiques, sociodémographiques et culturelles pour aider à offrir des soins de façon plus facile, plus intelligente et plus rapide. Ils aident les gens de partout à rejoindre des fournisseurs et des services de soutien communautaires dans le confort de leur foyer.

En collaboration avec ses nombreux partenaires, OTN continue d'être source, de valider et de mettre en œuvre des solutions de soins virtuels qui abordent ces enjeux essentiels de notre système de soins de santé. Nous les mettons à la disposition des organismes et des fournisseurs de soins de la santé partout dans la province ainsi que directement aux consommateurs, les habilitant ainsi à prendre le contrôle de leurs propres soins de santé.

OTN travaille diligemment avec ses partenaires afin de réaliser notre vision : que tous les Ontariens aient facilement l'accès aux meilleurs soins de santé, quand et où ils en ont besoin. Veuillez poursuivre votre lecture pour connaître ce que nous et nos partenaires avons réalisé jusqu'à maintenant.

Sincères salutations,



Marcia Visser  
Présidente du conseil 2017-2018



Ed Brown, M.D.  
Chef de la direction

# Survol de la stratégie

OTN s'est engagé à transformer les soins de la santé, particulièrement en améliorant l'accès aux soins et en améliorant la façon dont les soins de santé fonctionnent pour les Ontariens. Nous effectuons cela en étant un organisme habilitant de solutions virtuelles qui appuie des soins à distance et l'autogestion de la santé.

## Qui soutenons-nous et comment nous y prenons



**Consommateurs/patients** : en les équipant de solutions de soins virtuels et en les habilitant à l'aide de connaissances afin d'avoir accès et de mieux gérer leurs soins et améliorer leur expérience et l'expérience de leurs êtres chers.



**Fournisseurs de soins de santé** : en mobilisant et en collaborant avec les médecins, les infirmières et les professionnels de la santé alliés afin de répondre aux besoins de leurs cabinets à l'aide d'outils qui permettent la prestation d'une expérience intégrée et réellement axée sur le patient.



**Système de soins de santé** : en collaborant avec les organismes de prestation de soins de la santé et gouvernementaux afin de trouver les meilleures solutions technologiques aux enjeux de soins de la santé et en intégrant et en mettant à l'échelle ces solutions de façon harmonieuse dans la prestation quotidienne des soins de la santé partout dans la province.



**Innovateurs** : en jouant un rôle central dans le soutien de l'innovation, en élaborant et en effectuant la promotion de solutions virtuelles qui peuvent effectuer des changements et qui sont faciles d'accès et faciles à obtenir qui répondront aux

## Objectifs stratégiques

Travailler avec nos partenaires afin d'améliorer et de maintenir notre système de soins de santé publique, afin de :

- Moderniser la façon dont les consommateurs accèdent au système de soins de santé;
- Améliorer l'autogestion des maladies chroniques;
- Transférer les soins hors des hôpitaux pour les apporter à la maison;
- Réduire les coûts de la prestation des soins de santé;
- Réduire les temps d'attente pour obtenir des soins;
- Enchâsser les transformations des soins de santé dans des politiques;
- Appuyer l'intégration de modèles de soins cliniques numériques et des meilleures technologies et des meilleurs programmes en leur genre.

## Ce que nous nous efforçons de réaliser

- L'excellence organisationnelle.
- La recherche de solutions de qualité novatrice afin de répondre aux enjeux en matière de soins de la santé.
- Des membres et des collaborateurs fournisseurs de soins de la santé satisfaits, inspirés et soutenus.
- Des consommateurs de soins de la santé habilités qui ont des expériences optimisées de prestation de soins de la santé.
- Un système solide et préparé de soins de la santé effectuant la prestation de soins exceptionnels.

### Initiatives essentielles 2018-2019

- Accès à des fournisseurs de soins de la santé : **eVisites** — vidéoconférences sécurisées à des studios de télémédecine et directement aux appareils électroniques des patients, pour tous les Ontariens.
- Accès à des services de soutien en santé mentale : **Big White Wall** — la communauté de soutien par les pairs en ligne Big White Wall disponible gratuitement par l'entremise d'OTN à tous les Ontariens pour les aider à composer avec des troubles d'anxiété ou de dépression faibles à modérés.
- Accès à des soins primaires : **eVisites de soins primaires** — en plaçant en communication les patients à leur médecin de famille à l'aide de plateformes consacrées et sécurisées de communication audio, vidéo ou de messagerie instantanée.
- Accès à des conseils de spécialistes : **eConsultations** — accès en ligne pour les fournisseurs de soins primaires à des commentaires de spécialistes en quelques jours, réduisant ainsi les temps d'attente.
- Accès à des solutions virtuelles : **Centre de l'innovation d'OTN** — solutions validées de fournisseurs disponibles grâce à des ententes provinciales de fournisseur attiré.
- Accès à des services de soutien pour les maladies chroniques : **Télésoins à domicile** — programme intensif d'encadrement et de surveillance à distance pour les patients atteints de maladies pulmonaires chroniques ou d'insuffisance cardiaque.
- Accès à des soins de santé vitaux : **TéléAVC** — soutien par des neurologues experts en AVC 24 heures sur 24, 7 jours sur 7, à des départements d'urgences d'hôpitaux.
- Accès à des soins pour les populations **autochtones** — grâce à KO eHealth Services desservant 120 collectivités.

# 2017-2018 PAR LES CHIFFRES



**896 529**

Consultations  
avec des patients



**71 900 000 \$**

Économisés en subventions accordées aux  
résidents du nord de l'Ontario pour frais de  
transport à des fins médicales



**270 000 000 km**

En voyages évités  
par les patients



**33 643**

eConsultations menées  
(Téléderme et Téléophtalmologie inclus)  
Qui ont entraîné



**21 498**

Visites par vidéoconférence effectuées au domicile d'un patient



**78 %**

D'évitements de renvoi



**60 à 80 %**

Hospitalisations évitées grâce  
aux télésoins à domicile



**9 628**

Événements avec des  
patients autochtones



**2 800 000 \$**

Économisés jusqu'à présente  
grâce aux Soins intensifs  
d'urgence



**41**

Hôpitaux qui mènent  
activement des programmes  
de Soins intensifs virtuels



**120**

Sites de télémédecine  
autochtones



# Accès aux soins

---

## **eVisite (vidéoconférences sécurisées)**

Des soins plus près de chez soi – ou chez soi – peuvent faire toute la différence pour un patient. Cela aide à éviter des déplacements, des absences du travail et du temps loin de leurs proches considérables, sans parler des retards dans l'accès aux soins et des facteurs de stress associés aux déplacements.

Par l'entremise de notre service de base eVisite (vidéoconférences sécurisées), OTN établit la communication entre les fournisseurs de soins de la santé et les patients par vidéoconférence dans presque tous les domaines de spécialisation et presque partout dans la province. OTN appuie l'élaboration de programmes cliniques et fournit de l'infrastructure technologique ainsi que des outils en ligne et des services de soutien par centre d'appels pour aider les fournisseurs à organiser leurs soins.

Le service eVisite d'OTN a été utilisé par plus de 28 000 membres et comprend 3 400 systèmes basés dans des pièces dans des hôpitaux et à d'autres installations de soins de santé qui peuvent être réservés et qui sont accessibles dans l'OTNhub. De nombreux sites de télémédecine sont dotés de ressources d'appareils périphériques pour le personnel infirmier et médical, comme des caméras portables et des stéthoscopes numériques. Cela signifie que des patients pour lesquels la distance est un enjeu pourraient avoir accès à des soins plus près de chez eux à un hôpital ou un centre de santé à proximité.

OTN permet également aux fournisseurs de soins de la santé de communiquer directement avec leurs patients à compter de leur appareil à l'appareil de préférence de leur patient grâce à l'interface OTNinvite. De cette façon, les soins ne sont pas simplement offerts plus près de la maison, mais directement à la maison. En effectuant l'essai d'un modèle de facturation soutenu par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario, l'OTN permet à environ 500 spécialistes de communiquer avec des patients dans leurs foyers. Ce projet pilote de « rendez-vous par vidéo à domicile » a été amorcé à l'automne 2017. Au cours de quatre mois, 425 médecins ont mené 1 406 rendez-vous virtuels allant de rendez-vous à domicile pour des traitements de chimiothérapie par voie orale à des consultations en santé mentale.

*« J'ai des jours où je m'interroge et il y a tellement de choses que je veux pouvoir faire que je ne suis plus capable de faire et cela me cause beaucoup d'anxiété. Cela peut être incroyablement déprimant. C'était un très grand défi pour moi de me rendre à ces rendez-vous vers la fin de ma grossesse. C'est même devenu pratiquement impossible. J'avais de la difficulté à maîtriser la douleur. Le médecin m'a dit : "Vous êtes la candidate parfaite pour la télémédecine et vous pourriez être confortable et située là où vous voulez". Je n'avais qu'à me présenter au rendez-vous, comme je l'aurais fait à un cabinet. C'est vraiment pratique ».*

— **Yanekah Jacobs**, qui était aux prises avec de la douleur chronique permanente, en plus de stress et d'anxiété au cours de sa grossesse, qui a consulté son fournisseur de soins de chez elle.

*« Je recommanderais cet outil à 100 pour cent aux autres fournisseurs de soins psychiatriques et de santé mentale. Nous ressentons tous l'incroyable avantage en ce qui concerne rejoindre les patients qui pourraient ne pas être en mesure de recevoir des services autrement et, réellement, en ce qui concerne les soins très axés sur les patients, très centrés sur les patients et qui sont accessibles peu importe le moment ou l'endroit où le patient en a besoin ».*

— **Dr. Ariel Dalfen**, responsable du programme de télémédecine de santé mentale périnatale à l'Hôpital Mount Sinai.

L'OTN a appuyé

**896 529**

événements de  
vidéoconférence avec  
des patients.

## eConsultation

Les eConsultations offrent l'accès en ligne à l'avis de spécialistes en une période moyenne de deux jours. Disponibles aux médecins et aux infirmiers praticiens de soins primaires, ainsi qu'aux spécialistes à d'autres spécialistes, eConsultations fournit l'occasion de renseigner les décisions cliniques lorsqu'un rendez-vous en personne avec un spécialiste pourrait ne pas être nécessaire pour un patient.

Ce service, y compris les demandes reçues dans le cadre du programme de télédermatologie d'OTN, comptait 31 644 événements à la fin de l'exercice financier 2017-2018.

La collaboration avec les partenaires de prestation du service Champlain BASEMD et OntarioMD se poursuit afin de soutenir la transition des eConsultations vers un programme provincial, dont la prestation est ciblée pour le milieu de 2018. Cet effort rassemblera le modèle de communication directe aux spécialistes d'OTN avec le modèle de services gérés de BASE, disponible par l'entremise du service protégé et confidentiel OTNhub.

- **7 959** Pournisseurs de soins primaires inscrits dans l'ensemble de la province; **1 177** specialists
- eConsultations envoyées : **31 644**
- Temps de réponse moyen pour une eConsultation : **2 jours**
- Renvois médicaux évités : **78 %**



**13 102**

consultations en dermatologie en 2017-2018 à l'aide du programme télédermatologie d'OTN.

### **Télédermatologie**

Avec une caméra numérique et navigateur Web, les fournisseurs de soins de santé peuvent envoyer de façon sécuritaire une image d'une affection de la peau ainsi que toute autre information pertinente à des dermatologues pour leur avis, ce qui entraîne des traitements plus rapides.

En 2017-2018, 13 102 consultations dermatologiques ont eu lieu grâce au programme télédermatologie d'OTN. Ceci a entraîné un taux d'évitement de renvois médicaux moyen de 72 pour cent avec un temps de réponse moyen de 1,7 jour, ce qui est beaucoup moins que le temps de réponse habituel pour un rendez-vous dermatologique en personne.

## eVisites de soins primaires

Les consommateurs recherchent de plus en plus des méthodes efficaces et pratiques de participer à la prestation de leurs soins, y compris l'occasion de communiquer avec leurs fournisseurs de soins primaires pour de simples demandes en matière de santé. eVisites de soins primaires, lancé en 2017, est un projet pilote qui permet aux patients d'amorcer des eVisites avec leurs fournisseurs de soins de santé primaires grâce à des plateformes consacrées qui offrent des fonctions protégées de communication audio, vidéo et par messagerie.

Le premier projet de validation de principe a été lancé dans le Réseau local d'intégration des services de santé (RLISS) du Centre-Ouest au moyen d'une plateforme créée par Novari Health. Un deuxième projet de validation de principe a été lancé dans le RLISS Waterloo Wellington appuyé par le Centre d'excellence en cybersanté en mars 2018 au moyen d'une plateforme élaborée par Think Research.

L'OTN a utilisé un processus d'approvisionnement novateur pour obtenir les plateformes et s'assurer qu'elles étaient sûres et appropriées dans le milieu virtuel de l'Ontario. L'OTN collabore directement avec ses partenaires et les fournisseurs de soins primaires pour soutenir la gestion des changements. Le programme est évalué par l'Institut College Hospital pour les solutions du système de santé et de soutien virtuel des femmes (WIHV) et les prochaines étapes seront axées sur l'expansion dans plusieurs autres RLISS.

À la fin de l'exercice financier, 43 médecins étaient inscrits au projet du RLISS Central-Ouest, 855 patients y avaient été invités et 189 eVisites avaient été menées.

*« Cette solution a été en mesure d'aider mes patients qui éprouvent des difficultés à se rendre à mon cabinet et certains de mes patients qui reconnaissent des symptômes récurrents que je suis en mesure de traiter immédiatement avec eux. J'adore ça! »*

— Dr. Nihal El Khouly, responsable de clinique pour la sous-région Central-Ouest du RLISS





**60 à 80 %**

réductions  
d'hospitalisation et de  
visites d'urgence.

# Programmes et outils numériques d'autogestion des maladies chroniques

## Télésoins à domicile

Les patients atteints de maladies chroniques qui sont habilités par des compétences d'autogestion se sont révélés de profiter d'importants avantages cliniques. Les Télésoins à domicile, un programme intensif de six mois d'encadrement de santé et de surveillance à distance, offre aux patients atteints de maladies pulmonaires chroniques et d'insuffisance cardiaque congestive les soins dont ils ont besoin, directement dans leurs foyers. Des infirmières spécialement formées surveillent l'état des patients à distance et interviennent aux signes de la détérioration de leur état de santé, tout en communiquant avec les patients par téléphone sur une base hebdomadaire pour une séance d'encadrement pour les aider à atteindre leurs objectifs.

Le programme est offert en partenariat avec 9 des 14 RLISS de l'Ontario et est appuyé par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée et par l'Inforoute Santé du Canada. Un total de 3 710 patients étaient inscrits au programme de Télésoins à domicile en 2017-2018, soutenu par un nouveau fournisseur de solutions, Vivify Health Inc. Les données des RLISS continuent d'indiquer une réduction de 60 à 80 pour cent du nombre d'hospitalisation et de visites d'urgence pour les patients inscrits au programme.

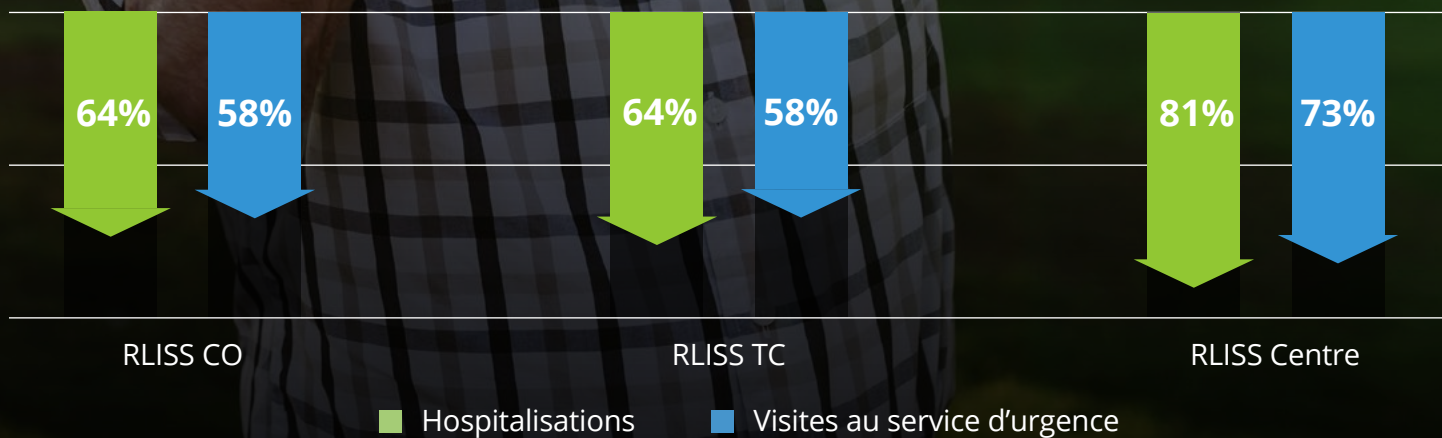
Avec la nouvelle solution en place, OTN est maintenant en mesure d'élaborer de nouveaux modèles de Télésoins à domicile, y compris un programme d'entretien pour soutenir les patients qui sera élaboré après le programme d'intervention de six mois et le programme à coût réduit d'apporter votre propre appareil de communication (BYOD).

**96,8 %**

des patients  
recommanderaient le  
programme à d'autres.

**3 151** hospitalisations ont  
été évitées l'an dernier.

### Réduction du nombre d'hospitalisations et de visites au service des urgences



## Communauté en ligne de santé mentale – Big White Wall

Un Canadien sur cinq éprouvera des troubles de santé mentale au cours d'une année donnée. Les ressources en santé mentale sont limitées et la stigmatisation continue d'être un obstacle à l'accès à de l'aide. Pour répondre à ce besoin, OTN a lancé Big White Wall (BWW), une communauté novatrice de soutien par les pairs en ligne pour ceux qui éprouvent des troubles d'anxiété ou de dépression faibles à modérer ou d'autres enjeux associés à la santé mentale.

À la suite de la réussite d'essais pilotes et d'une évaluation achevée en 2017, BWW sera disponible partout dans la province entre le début et le milieu de 2018 grâce au financement provenant du gouvernement de l'Ontario et à la suite d'un processus d'approvisionnement rigoureux pour OTN.

Les utilisateurs de BWW peuvent communiquer de façon anonyme avec d'autres membres de la communauté qui peuvent comprendre ce qu'ils ressentent. Le site est doté de membres du personnel formé, nommés « Wall Guides », qui s'assurent que la communauté est sécuritaire et positive. Les utilisateurs ont l'accès à des cours de soutien guidés en ligne sur des sujets comme la dépression, l'anxiété, la gestion du poids et la désaccoutumance au tabac.

Les Ontariens peuvent s'inscrire directement pour le BWW qui est disponible immédiatement et gratuitement. Big White Wall, qui est basé au Royaume-Uni où il est largement utilisé, a été adapté par l'entremise du processus d'approvisionnement pour répondre aux besoins des utilisateurs canadiens en ce qui concerne les exigences en matière de confidentialité et d'hébergement des données. BWW est disponible sur la page de l'OTN [myvirtualhealth.ca](http://myvirtualhealth.ca) et directement à l'adresse [bigwhitewall.ca](http://bigwhitewall.ca).

La promotion du service est effectuée en collaboration avec Retrouver son entrain, un service de l'Association canadienne pour la santé mentale, au moyen d'une campagne de mise en valeur des solutions financées par le gouvernement provincial qui sont directement disponible aux patients et que les fournisseurs de soins de santé primaires peuvent recommander.

Les responsables de la santé mentale et de l'adoption au sein d'OTN continuent de sensibiliser les fournisseurs de services, ainsi que les étudiants des collèges et des universités, que cet outil gratuit et efficace est disponible à tous ceux qui habitent en Ontario.



**2 207** patients ont été traités dans le cadre du programme;  
**24 %** ont reçu des traitements thrombolytiques

# Programmes provinciaux

## TéléAVC

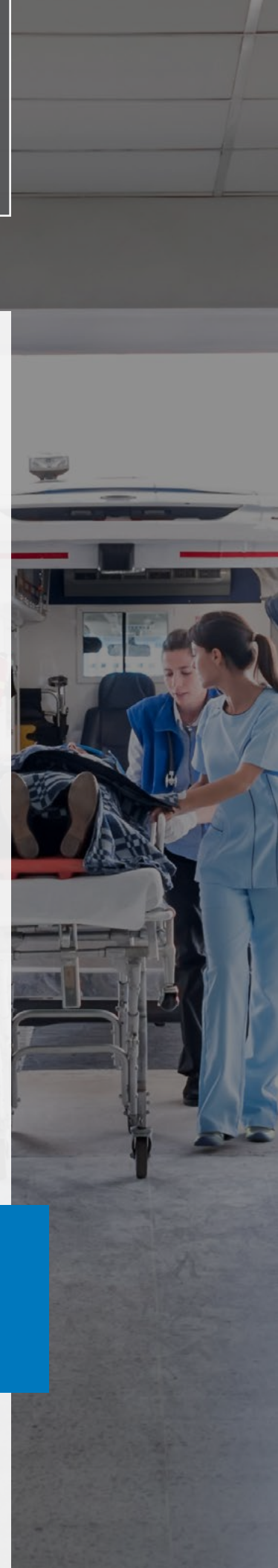
Les personnes qui subissent un accident vasculaire cérébral et qui n'habitent pas dans un grand centre urbain pourraient ne pas avoir accès aux systèmes vitaux dont ils ont besoin. Le programme de TéléAVC de l'Ontario permet à 28 services d'urgence d'hôpitaux d'apporter des soins d'urgence d'experts en AVC directement au chevet du patient.

Le programme, qui est soutenu par un partenariat de collaboration entre CorHealth Ontario (anciennement l'Ontario Stroke Network), CritiCall Ontario et OTN, facilite l'accès à des traitements à délai de livraison critique pour les patients atteints d'ACV hyperaiguë en fournissant des consultations immédiates avec des experts en neurologie pour les médecins d'urgence qui ne possèdent pas de ressources d'experts locales à leur disponibilité.

Cette aide 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 de neurologues experts en AVC aide à prendre des décisions vitales et critiques concernant le traitement à l'aide d'agents thrombolytiques (p. ex, activateur tissulaire du plasminogène [TPA]) ou d'une thrombectomie endovasculaire d'urgence (TEU). Le programme met en valeur le service eVisite d'OTN et ajoute CritiCall comme module de coordination en temps réel qui avertit le neurologue de garde lorsque le service est activé. OTN maintient la liste des médecins de garde, l'horaire quotidien et la formation du personnel du service des urgences

« Grâce à TéléAVC, une fois que vous arrivez au service des urgences, il est possible en 10 minutes de communiquer avec un neurologue accrédité en AVC pour qu'il puisse donner des conseils au médecin et parler à vous et votre famille ».

– **Dr. Frank Silver**, cofondateur de TéléAVC et directeur médical du programme sur les accidents vasculaires cérébraux du Réseau universitaire de santé.





## Téléophtalmologie

Le diabète est la principale cause de la perte de la vision et la cécité en Ontario, mais la détection précoce des dommages à la rétine peut grandement en réduire les répercussions. Toutefois, une grande partie de la population – environ 400 000 Ontariens – vit avec le diabète, mais ne reçoit pas régulièrement d'examens de dépistage des maladies des yeux.

Le programme de Téléophtalmologie d'OTN appuie l'accès en temps opportun aux soins en fournissant des examens de la rétine à distance pour les gens atteints du diabète grâce à 69 sites de dépistage fixes et mobiles dans sept RLISS. La détection précoce a une incidence importante sur la trajectoire de la maladie et l'expérience des patients et entraîne des coûts qui correspondent à seulement 5 pour cent du traitement différé. Le programme a desservi environ 11 000 patients depuis son lancement en 2009.

Au cours de la dernière année, nos efforts ont continué d'être axés sur la mise à l'échelle de nos examens de la rétine dans l'ensemble de la province. OTN fait partie d'un consortium qui a élaboré une analyse de rentabilisation pour les examens de la rétine à la grandeur de la population qui serait en mesure d'envoyer des lettres à toutes les personnes atteintes de diabète pour leur rappeler de se soumettre à un examen de dépistage des maladies des yeux et leur offrant le choix de se présenter à un centre de dépistage local à cette fin. Dirigé par le Réseau universitaire de santé et Action Diabète Canada, ce modèle mettrait en valeur les données des répertoires de l'Ontario – le Système d'information de laboratoire de l'Ontario et le Régime d'assurance-santé de l'Ontario – afin d'identifier les patients qui n'ont pas été examinés.

Le programme a également mis à l'essai l'utilisation de caméras mobiles à quatre sites cliniques dans des collectivités difficilement accessibles. Une évaluation est en cours pour dresser un rapport sur les résultats du service pilote de caméra mobile et effectuer des recommandations. De cette façon, à la suite de l'acquisition d'une nouvelle plateforme fournie par Retina Labs (iVision) en 2017, le programme a mis en valeur l'accès à des données améliorées.

Le nouveau logiciel permet de saisir les résultats, le temps nécessaire pour obtenir un renvoi, le classement et les marqueurs cliniques. Cela fournit une occasion importante de quantification des effets de cette intervention.

## Soins intensifs virtuels

OTN appuie la technologie de vidéoconférence utilisée par cinq hôpitaux centraux pour fournir de l'expertise en soins intensifs d'urgence et de la surveillance aux plus petits hôpitaux régionaux afin qu'ils puissent être en mesure de s'occuper de patients gravement malades, mais qui n'ont pas accès à des spécialistes des soins intensifs. Le service est fourni grâce à un « client d'hébergement des traumatismes » vidéo séparé pour répondre aux besoins uniques du flux de travail de ce programme.

Nous avons constaté une augmentation de l'activité des Soins intensifs virtuels (SIV) dans le RLISS Nord-Est et du programme régional d'intervention auprès des maladies en phase critique (RCCR) du RLISS du Nord-Ouest, avec un total de 41 hôpitaux actifs.

OTN collabore également avec les services de télémédecine de cybersanté de la Keewaytinook Okimakanak pour appuyer le programme de service de soutien d'urgence virtuel qui relie le programme RCCR (y compris les intensivistes de Thunder Bay) et les médecins de traitements en transit du service d'ambulance aérienne ORNGE à des postes de soins infirmiers éloignés dans le cas de situations critiques. Le programme a été élargi au début de 2018 pour inclure d'autres sites de postes infirmes de collectivités éloignées des Premières Nations : North Caribou Lake, Wunnumin Lake, Poplar Hill et Cat Lake.

OTN appuie également de plus petits modèles de soins intensifs virtuels qui sont actuellement en essai à des sites centraux du RLISS Champlain (Centre hospitalier pour enfants de l'est de l'Ontario) et du RLISS Central-Ouest (William Osler Health System).

Les statistiques d'évitement des transferts hospitaliers comme déclaré par les équipes des SIV du RLISS du NE (RLISS 13) et du RCCR du RLISS du NO (RLISS 14) ont révélé des coûts évités approximatifs au système de soins de santé de l'Ontario depuis l'amorce des programmes en mai 2014 (SIV NE) et en avril 2015 (RCCR NO) équivalant à **4,5 millions de dollars** and **4,8 millions de dollars**, respectivement.

A photograph of a prison building with a watchtower and barbed wire. The watchtower is a cylindrical structure with a flat top, and the barbed wire is visible along the roofline of the building. The sky is a clear, light blue.

## **Télécorrectionnels**

OTN a établi un partenariat avec le ministère ontarien de la Sécurité communautaire et des Services correctionnels (MSCSC) et le Service correctionnel du Canada afin de fournir des services cliniques virtuels à tous les établissements correctionnels. Grâce à une politique de « Télémédecine avant tout », les 24 établissements correctionnels de la province ont considérablement réduit les transferts coûteux de détenus aux hôpitaux ou aux cabinets de médecins des collectivités et ont fourni un meilleur accès à des services cliniques pour les détenus.

## Plan d'accès aux soins de santé pour les Premières Nations de l'Ontario

Les partenariats avec les Premières Nations sont une priorité pour l'OTN. En collaborant avec son partenaire, les services de télémédecine de cybersanté de la Keewaytinook Okimakanak (KOeTS), nous avons réussi au cours de 2017-2018 à lancer plus de 30 nouveaux systèmes de télémédecine distribués à des collectivités autochtones. Plus de 120 systèmes sont maintenant actifs, reliant ces collectivités à des services cliniques, d'apprentissage ou de santé administrative de partout dans la province. Grâce à des systèmes de vidéoconférence en salle et à d'autres outils de soins de santé virtuels, les patients de ces collectivités peuvent communiquer avec des cliniciens et des spécialistes de partout en Ontario par l'entremise de vidéoconférences en temps réel, leur épargnant ainsi le stress, le temps et les coûts associés aux déplacements.

Au cours de l'année précédente, OTN et les KOeTS ont mis à l'essai un projet pilote de modèle pour les collectivités des Premières Nations visant à être une méthode de rechange plus simple et plus pratique comparativement à l'achat d'un système de vidéoconférence en salle. Les collectivités des Premières Nations des réserves possédant des connexions Internet adéquates ont reçu un ordinateur de bureau sécurisé avec des appareils de vidéoconférence (une caméra Web et des haut-parleurs à annulation d'écho) afin qu'ils puissent participer à des eVisites confidentielles et sécurisée. Un navigateur régional de télémédecine travaillant pour le KOeTS les aide à identifier des fournisseurs et des services et à planifier des rendez-vous. Dans le cadre de cette nouvelle initiative, les sites ont été invités à participer à une séance de formation de plusieurs jours où ils ont appris comment fournir des soins par télémédecine et comment avoir accès à des services de santé mentale par l'entremise du Centre de toxicomanie et de santé mentale.

**120**  
systèmes sont maintenant actifs, connectant des services de cliniques, d'apprentissage et de santé.



# Innovation

## Centre d'innovation

En tant que champion des soins virtuels, OTN est déterminé à collaborer avec ses partenaires pour présenter les meilleures solutions de soins virtuels à l'Ontario et à partager ce que nous avons appris au sujet des modèles de soins virtuels efficaces.

Nous avons élaboré un processus d'innovation qui peut appuyer les RLISS et d'autres partenaires des systèmes de la santé pour aborder les grands enjeux susceptibles pour les solutions de systèmes de santé numériques. Le processus pourrait comprendre la conception collaborative, la modélisation d'entreprise, l'acquisition de financement, les partenariats, l'approvisionnement, la mise en œuvre, l'évaluation ou des projets pilotes.

Nous recherchons les meilleures solutions en leur genre de la part de la communauté de fournisseurs par l'entremise du processus d'approvisionnement novateur d'OTN. OTN crée des partenariats avec des innovateurs qui possèdent déjà des solutions d'autogestion numériques qui conviennent à la mise à l'échelle. Ces solutions sont disponibles par l'entremise du Centre d'innovation d'OTN (<https://otn.ca/fr/recueil-de-solutions/>). Tous les RLISS se sont inscrits au processus d'approvisionnement, de sorte que tous les organismes du secteur public de l'Ontario sont en mesure de mettre en valeur les ententes de fiches fournisseurs qui ont été créées.

Le Centre d'innovation offre actuellement des programmes de l'OTN et des ententes de fiches fournisseurs dans les domaines suivants :

- Transitions chirurgicales
- Matière de soins des plaies
- L'humeur et l'anxiété
- Trouble lié à la consommation de substances.

En 2017-2018, OTN a appuyé les fournisseurs pour qu'ils puissent effectuer la promotion de leurs solutions, a entrepris ses propres activités de sensibilisation pour rendre les solutions visibles aux auditoires clés et a collaboré avec les parties intéressées afin de déterminer les solutions adéquates.

## Essais pilotes

OTN entreprend de nombreux projets afin de mettre à l'essai des outils virtuels et leurs modèles de prestation cliniques à l'appui, en vue de rendre ces solutions validées adaptables et facilement accessibles.

## Télésoins palliatifs

Les soins en fin de vie comprennent fréquemment des visites répétées aux services d'urgences qui entraînent fréquemment l'hospitalisation du patient. De nombreux patients préféreraient mourir soutenus dans leurs foyers entourés de leur famille. Des modèles de télésoins palliatifs dans les collectivités ont été mis à l'essai dans le cadre de deux projets de démonstration financés par le ministère de la Santé et des Soins de longue durée de l'Ontario et l'Inforoute Santé du Canada auxquels ont participé 442 patients des RLISS de Érié St Clair et de Champlain au cours de 2018. Le protocole élaboré dans le cadre du projet est disponible pour utilisation dans la solution de télésoins à domicile fournie par Vivify Health.

## Dialyse péritonéale à domicile

Lorsqu'utilisée de façon réussie, la dialyse péritonéale à domicile offre une meilleure qualité de vie et coûte environ 30 000 \$ moins cher par année que la dialyse hospitalière. Ce projet pilote met à l'essai un programme virtuel de soutien des patients à domicile et a été mis en œuvre par cinq hôpitaux et compte 89 patients. Ce programme est dirigé par le néphrologue Dr Arsh Jain au London Health Sciences Centre.

## Télésoins des blessures

Les soins des blessures consomment une quantité importante de ressources infirmières dans les collectivités et présentent une grande occasion d'élaboration de pratiques exemplaires. Un modèle de Télésoins des blessures dans les collectivités a été mis à l'essai dans le cadre d'un projet de démonstration avec 124 patients dans le RLISS Central-Est au cours de 2018. Trois solutions sont disponibles à tous les RLISS et à d'autres organismes grâce à l'entente de fiches fournisseurs provinciale d'OTN.

## Télésoins en phase post aiguë à domicile

Ce modèle, qui a été mis en œuvre dans un RLISS pour 234 patients, permet la surveillance à distance de patients malades atteints de bronchopneumopathie chronique obstructive (BPCO) et d'insuffisance cardiaque dans leurs foyers après qu'ils aient reçu leur congé dans le but d'améliorer les soins et de réduire le taux de réadmission en 30 jours.

**30 000 \$**

par année moins cher que la dialyse hospitalière.

# Leadership éclairé

## **Publication électronique sur les soins de santé virtuels**

OTN lance une publication électronique pour présenter les réussites de ses partenaires et les leçons apprises que nous avons absorbées en tant qu'organisme habilitant principal de la transformation de soins. Cette publication présentera les méthodes innovatrices par lesquelles les solutions virtuelles sont concrétisées et comment elles profitent aux Ontariens.

L'objectif est de sensibiliser les gens au sujet de ce qui se passe de nos jours dans le domaine des soins de santé virtuels, à l'échelle locale et internationale, et, dans la mesure du possible, de placer des hyperliens à du contenu de l'OTN ou d'autres organismes de l'Ontario qui soutiennent l'élaboration de modèles de soins virtuels et l'utilisation de solutions virtuelles. Le contenu comprendra des articles de fond, des études de cas et un blogue qui ciblera des membres de l'OTN, des fournisseurs de soins de santé de façon générale, des intervenants et des décideurs et le public informé.

## **Mobilisation du public**

L'OTN a entrepris des stratégies innovatrices directes au consommateur pour sensibiliser le grand public au sujet de ce que sont les soins virtuels et comment ils peuvent faire une différence dans la vie des Ontariens. Une publicité vidéo a été diffusée dans différents marchés de télévision de l'Ontario en mars 2018. Le vidéo de 30 secondes intitulé « The Road Less Travelled » présentait comment les vidéoconférences sécurisées écartent les contraintes de temps et de distances pour offrir la prestation de soins aux familles. Les publicités numériques ciblées et la sensibilisation sur les médias sociaux ont également présenté les initiatives d'OTN des eVisites et des Télésoins à domicile, entre autres.

Le personnel de l'OTN a collaboré avec l'Ontario Shores Centre for Mental Health Sciences pour la production d'une vidéo captivante mettant en vedette Marc, un patient en neuropsychiatrie qui vit de façon indépendante à Sudbury, grâce à du soutien de la part de La Marche des dix sous du Canada et à des soins spécialisés de l'Ontario Shores promulgués par eVisite.

## Outils à utilisation directe par les consommateurs

L'OTN a lancé une première instance de plateforme au service des consommateurs – myvirtualhealth.ca – lié à otn.ca qui met en vedette des outils virtuels disponibles par l'entremise d'OTN ainsi que d'autres programmes partenaires de l'Ontario. Ceux-ci comprennent les programmes et services appuyés par les fournisseurs de soins de santé, comme Télésoins à domicile et eVisite, ainsi que les solutions de tierces parties, comme Big White Wall et Retrouver son entrain. L'objectif est de créer une ressource facile à découvrir et toujours croissante où les consommateurs de soins de santé peuvent facilement avoir l'accès direct à des outils de libre-service financés par le public ou se renseigner au sujet des solutions soutenues.

### PracticalApps.ca

OTN continue d'être le chef de file des soins virtuels grâce son initiative d'applications pratiques (Practical Apps - practicalapps.ca) en collaboration avec l'Institut College Hospital pour les solutions du système de santé et de soutien virtuel des femmes (WIHV). Le site Web offre aux fournisseurs de soins primaires et aux patients un regard critique au sujet d'applications de santé pour les appareils mobiles. Des applications conçues pour des maladies chroniques communes sont examinées par des médecins de famille qui attribuent une cote aux applications selon leur validité clinique, leur convivialité, leur protection des renseignements personnels, leur accessibilité, leur sécurité et leur fiabilité.

### Consultations

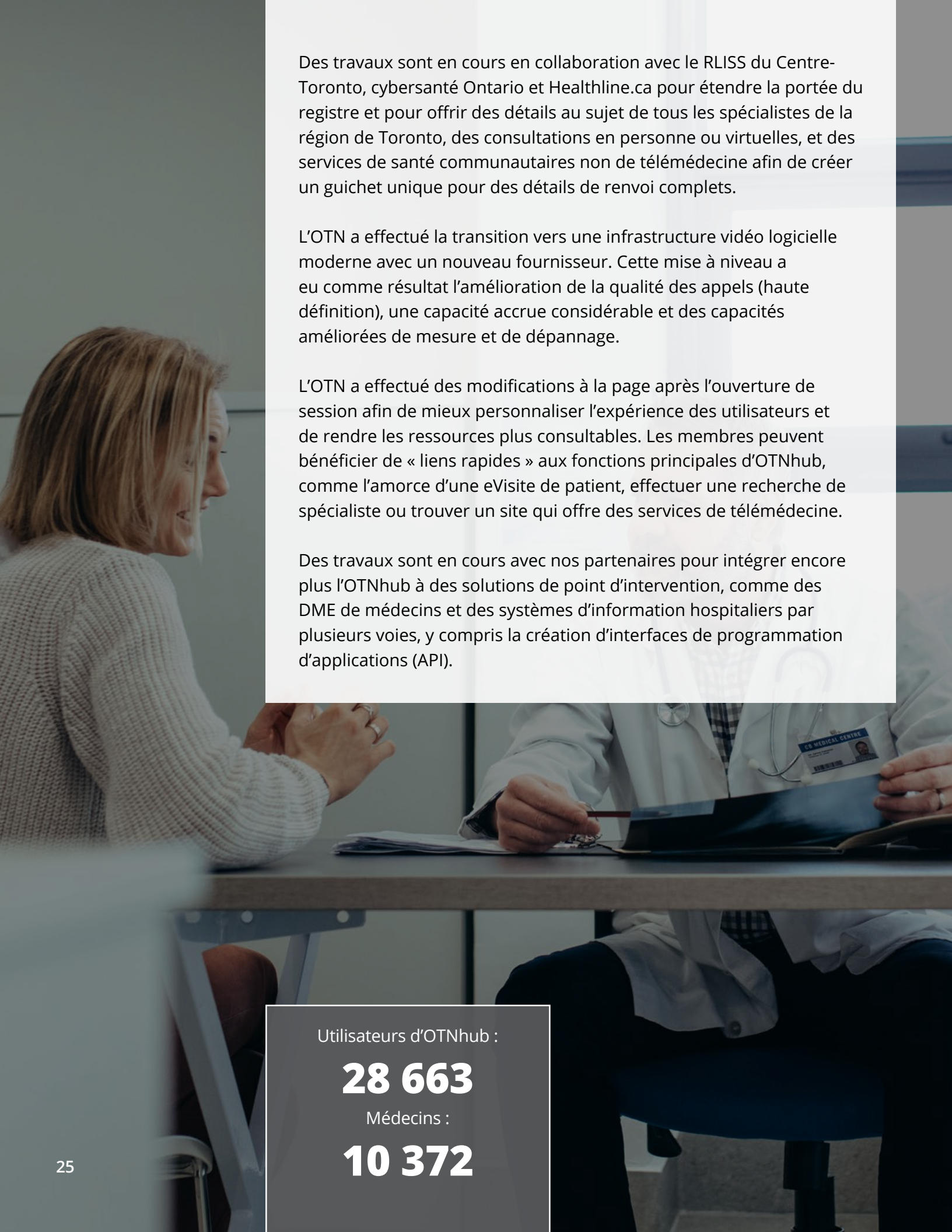
OTN continue de fournir des services consultatifs sans frais aux grands organismes de fournisseurs de soins de la santé de l'Ontario et aux RLISS. L'OTN offre également des services consultatifs et d'autres services à frais à des gouvernements provinciaux et territoriaux du Canada et a élaboré des plans opérationnels pour les gouvernements de pays étrangers.

A photograph of a woman with blonde hair, wearing a white sweater, sitting at a desk and talking to a male doctor with a beard and grey hair, wearing a white lab coat. They are in a clinical or office setting with a window in the background.

## L'OTNhub : services principaux

L'OTNhub ([otnhub.ca](http://otnhub.ca)) est la plateforme en ligne de fournisseur de services de l'OTN, qui offre l'accès sécurisé à tous les services et les ressources de l'OTN à l'aide d'une unique ouverture de session. L'accès est autorisé par le processus ONE ID de la cybersanté de l'Ontario, qui a été fédéré avec l'OTNhub.

L'OTNhub est là où les membres peuvent accéder aux services d'eConsultations et d'eVisites (vidéoconférences sécurisées) qui sont soutenus par une plateforme de planification en ligne spécialement conçue à cette fin et une liste de fournisseurs – contenant environ 13 000 éléments – qui est intégrée au registre des fournisseurs de cyberSanté Ontario. Le registre permet aux organismes et aux fournisseurs individuels de partout dans la province de créer leurs propres profils interrogeables dans lesquels ils peuvent identifier les services qu'ils offrent et des détails sur comment y avoir accès. Ces profils sont liés aux services de soins virtuels fournis par chaque fournisseur ou organisme, de sorte que les services des fournisseurs peuvent être consultés directement à compter de leur profil.



Des travaux sont en cours en collaboration avec le RLISS du Centre-Toronto, cybersanté Ontario et Healthline.ca pour étendre la portée du registre et pour offrir des détails au sujet de tous les spécialistes de la région de Toronto, des consultations en personne ou virtuelles, et des services de santé communautaires non de télémédecine afin de créer un guichet unique pour des détails de renvoi complets.

L'OTN a effectué la transition vers une infrastructure vidéo logicielle moderne avec un nouveau fournisseur. Cette mise à niveau a eu comme résultat l'amélioration de la qualité des appels (haute définition), une capacité accrue considérable et des capacités améliorées de mesure et de dépannage.

L'OTN a effectué des modifications à la page après l'ouverture de session afin de mieux personnaliser l'expérience des utilisateurs et de rendre les ressources plus consultables. Les membres peuvent bénéficier de « liens rapides » aux fonctions principales d'OTNhub, comme l'amorce d'une eVisite de patient, effectuer une recherche de spécialiste ou trouver un site qui offre des services de télémédecine.

Des travaux sont en cours avec nos partenaires pour intégrer encore plus l'OTNhub à des solutions de point d'intervention, comme des DME de médecins et des systèmes d'information hospitaliers par plusieurs voies, y compris la création d'interfaces de programmation d'applications (API).

Utilisateurs d'OTNhub :

**28 663**

Médecins :

**10 372**



# Apprentissage et perfectionnement professionnel

---

L'OTN facilite la prestation d'événements et de réunions d'apprentissage par ses membres grâce à l'utilisation d'événements de vidéoconférence multipoint et de diffusion Web, en plus des outils de planification associés. OTN maintient également un calendrier d'apprentissage qui permet aux fournisseurs de retrouver et de s'inscrire à des événements prochains qui semblent intéressants ainsi que de vastes archives des enregistrements d'événements précédents.

En 2017-2018, OTN a présenté 13 476 événements d'apprentissage et a enregistré plus de 115 000 visionnements de ses diffusions Web. Les présentations ont couvert une grande variété de sujets : des séances scientifiques, des cours magistraux, des comptes rendus de conférences et même des cours d'exercices. Une archive de plus de 6 000 diffusions Web est disponible en ligne dans le Centre d'apprentissage. De plus, OTN a permis 35 939 réunions administratives au cours de cette même période.

OTN offre une multitude d'outils, de ressources, de lignes directrices et de protocoles pour ceux qui sont intéressés à en apprendre plus au sujet des soins de santé virtuels et de l'élaboration de nouveaux programmes dans leurs pratiques ou leurs installations. OTN offre également une Série d'apprentissage professionnel d'événements d'apprentissage accrédités et soutient le Centre d'apprentissage en gériatrie de l'Ontario ([http://geriatrics.otn.ca/?lang=fr\\_ca&](http://geriatrics.otn.ca/?lang=fr_ca&)).



# Prospectives

---

L'OTN est engagé à la découverte de nouvelles façons de penser et d'agir et à poursuivre sa collaboration avec les gouvernements, les dirigeants du domaine de la santé, les intervenants, et les patients afin d'intégrer davantage les soins virtuels dans le tissu de la prestation des soins de santé. Notre objectif est d'aider tous les intervenants à reconnaître et à exploiter la valeur des soins de santé virtuels afin que nous puissions moderniser les soins de santé, améliorer l'accès aux soins, réduire les coûts des soins de santé et améliorer l'expérience des patients.

OTN a identifié trois occasions principales de soutien du système de santé qui amélioreront l'expérience des patients, maintiendront le niveau de qualité élevé des soins auquel s'attendent les Ontariens et réduiront les coûts :

1. Amélioration de l'accès aux soins spécialisés;
2. Permettre la prestation de plus de soins dans les collectivités et réduire les pressions exercées sur les hôpitaux;
3. Moderniser la façon dont les consommateurs accèdent au système de soins de santé et alléger la charge des services d'urgences.

Les solutions de soins virtuels ont le potentiel de littéralement sauver des milliards de dollars aux Ontariens tout en améliorant l'expérience des patients. À ce titre, notre prochaine année mettra l'accent sur les secteurs prioritaires suivants :

- Élaborer la portée d'OTN dans les soins primaires;
- Mobiliser les consommateurs à utiliser et défendre les soins virtuels;
- Faire croître l'utilisation des eVisites par les spécialistes et les grands hôpitaux;
- Faciliter l'utilisation de solutions virtuelles par l'entremise d'OTN et améliorer l'expérience des membres dans l'OTNhub;
- Poursuivre la collaboration avec les RLISS afin d'encourager l'adoption et l'intégration des soins de santé virtuels dans leurs plans;
- Mettre à jour l'OTNhub afin d'être en mesure de soutenir les services principaux, avec l'accent placé sur une plus large intégration dans les systèmes externes;
- Collaborer avec un vaste groupe d'intervenants afin d'élaborer un cadre de mobilisation des patients à l'égard de l'autogestion des maladies;
- Favoriser de nouveaux modèles de soins en examinant les solutions émergentes, comme les appareils de télémédecine, les approches de surveillance et l'intelligence artificielle, et évaluer les projets pilotes, le cas échéant;
- Habilitier d'autres programmes virtuels, innovateurs et fournisseurs en Ontario à faire partie de l'industrie ou du système de soins de santé en agissant en tant que voie de distribution dans le système de soins de santé pour pouvoir mettre en pratique les meilleures solutions;
- Soutenir les organismes qui souhaitent utiliser leurs propres technologies pour offrir l'accès aux soins;
- Identifier et créer des partenariats avec les programmes et les innovations existants de l'Ontario qu'OTN pourrait aider à échelonner au niveau provincial.

# Gouvernance d'entreprise

---



**Marcia Visser**  
(présidente et  
présidente du conseil)

Administratrice du secteur  
de la santé, organismes  
sans but lucratif



**Stephen Sorocky**  
(vice-président)

Président, Exigent  
Innovations



**Anne Brace**  
(trésorière)

Ancienne directrice,  
Strongco Corporation



**Matthew Anderson**  
(directeur)

Président et directeur  
général, Lakeridge Health



**Jonathan Bennett**  
(directeur)

Directeur général, Laridae  
Communications inc.



**Jennifer Blum**  
(directrice)

Dirigeante principale  
des finances (DPF) et  
vice-présidente du soutien  
aux opérations, VHA Home  
HealthCare



**Richard Booth**  
(directeur)

Professeur adjoint,  
Arthur Labatt Family  
School of Nursing,  
université Western



**Nancy Croitoru**  
(directrice)

Ancien président et  
directeur général (DG)  
des Produits alimentaires  
et de consommation  
du Canada



**Dr Mark Guttman**  
(directeur)

Neurologue des troubles  
du mouvement, Centre for  
Movement Disorders



**Greg Pelling**  
(directeur)

Ancien vice-président  
principal et directeur  
général des solutions  
en matière de données,  
Change Healthcare Group



**Otn.**

[www.otn.ca](http://www.otn.ca)