



Cadre décisionnel pour la prestation de soins virtuels

Objectif

Les services de santé sont en pleine transition vers un modèle offrant à la fois des soins en personne et virtuels. Ce cadre a été élaboré dans le but d'orienter les professionnels et les responsables du système de santé et leur fournir une structure interdisciplinaire dans tout le continuum des soins de santé, pour élaborer, développer et mettre en œuvre des systèmes durables et évolutifs ainsi que des processus qui intègrent les modalités virtuelles de prestation de soins. Il intègre cinq éléments fondamentaux des soins virtuels.

Ce cadre est un document complémentaire aux trousseaux d'outils pour les soins virtuels de Cœur + AVC destinés aux professionnels de la santé et aux infographies destinés au grand public servant à guider la planification, la tenue et le suivi des rencontres virtuelles de soins de santé.

couretavc.ca/ce-que-nous-faisons/pour-professionnels

Public cible

- **Professionnels de la santé** qui planifient et offrent des services de soins de santé
 - Planificateurs et responsables au sein du système de santé
 - Cliniciens de toutes les disciplines et spécialités
 - Professionnels de la santé qui offrent du soutien
- Personnes ayant une expérience vécue, aidants et membres de la famille
- Développeurs de systèmes technologiques et fournisseurs de services numériques

Définition : soins de santé virtuels

Il s'agit de toute interaction à distance entre un patient et les membres de son équipe de soins au moyen d'un outil de communication ou de technologies de l'information dans le but de faciliter les soins ou d'en maximiser la qualité et l'efficacité.

- Les soins de santé virtuels englobent tous les moyens par lesquels les professionnels de la santé interagissent avec des patients lorsque la distance ou le temps les sépare (consultation à distance ou asynchrone). On parle alors de rencontres virtuelles.

- Une rencontre virtuelle est un échange électronique par téléconférence, vidéoconférence, messagerie sécurisée ou outils numériques audio, dans le cadre duquel un ou plusieurs professionnels de la santé fournissent des services de soins de santé à un patient.
- Cela comprend les interactions entre professionnels et les interactions entre les professionnels et les patients ou les membres de leur famille.

Écosystème des soins virtuels et éléments clés

Système et environnement

Ces éléments axés sur le système de santé et l'environnement global reflètent l'infrastructure et les conditions sociales régissant les interactions et le fonctionnement des organisations, des équipes cliniques, des personnes et des communautés. Parmi les éléments à considérer, mentionnons le leadership et la gouvernance, l'équité, les déterminants sociaux de la santé, le financement, les politiques, les conditions réglementaires et la santé publique.

Prestation de soins cliniques

Cet élément repose sur les membres de l'équipe de soins de santé qui interagissent directement ou indirectement avec les personnes et les communautés nécessitant des services de santé ou qui s'expriment en leur nom. Les éléments à considérer peuvent inclure les moyens et les aptitudes pour fournir des soins virtuels, des lignes directrices et des voies fondées sur des données probantes, la communication, la coordination, l'intégration, la responsabilité et l'efficacité.

Patients qui reçoivent les soins

Les patients et leur réseau de soutien sont au cœur de toute la planification et la conception de systèmes de soins de santé. Ils sont touchés, directement ou indirectement, par les quatre autres éléments de ce cadre. L'accès, l'équité, la sensibilité culturelle, la capacité des patients, la complexité, le degré d'urgence et la sécurité sont d'autres éléments clés à considérer lors de la conception d'un système de soins de santé virtuels.

Organisation

Cet élément met l'accent sur les installations et les services (comme les hôpitaux, les cliniques, les bureaux et les foyers de soins infirmiers) qui soutiennent directement la prestation de soins cliniques et les membres de l'équipe de soins de santé en fournissant une infrastructure et des ressources partagées. Les éléments à considérer peuvent comprendre le leadership, la responsabilité, les politiques, les ressources humaines et la gestion des risques.

Télémétrie et technologie

Cet élément concerne l'infrastructure clé permettant de fournir une gamme de services de soins de santé virtuels. Parmi les éléments à considérer, mentionnons l'accès, l'abordabilité, la conformité, la capacité, la confidentialité, la sécurité, la fiabilité, la confiance dans la technologie pour la prise de décisions cliniques et l'évaluation des nouvelles technologies.

Parcours décisionnel détaillé pour la prestation de soins virtuels

Un parcours décisionnel détaillé pour la prestation de soins virtuels a été créé pour le cadre. Il fait en sorte que plusieurs étapes sont prises en compte dans le processus de prise de décisions. Celles-ci sont présentées en cascade, bien qu'elles soient souvent considérées simultanément. Les étapes ont été segmentées au sein du modèle pour permettre aux utilisateurs de bien comprendre la contribution de chacun des éléments et des enjeux, d'y réfléchir et d'en tenir compte, afin qu'ils prennent des décisions éclairées sur la meilleure approche pouvant répondre aux besoins des patients nécessitant des soins de santé. Tous les détails sur les éléments clés et les étapes du parcours décisionnel se trouvent à www.coeuretavc.ca/ce-que-nous-faisons/pour-professionnels.

