

### Le défi

Le comté de Renfrew, en Ontario, connaît une pénurie de médecins de famille. Par conséquent, environ 20 % des personnes qui y résident n'ont pas accès aux soins primaires ou n'ont pas de médecin de famille.

### La pratique prometteuse

Les patientes et patients inscrits au programme de soins virtuels intégrés (SVI) ont leur propre médecin de famille. Grâce aux SVI, les patientes et patients ont accès à une équipe de soins primaires complets. Le ou la médecin de famille gère et prodigue les soins (principalement de manière virtuelle) et met les bénéficiaires en contact avec d'autres membres de l'équipe de santé familiale de SVI pouvant fournir des soins en personne au besoin.

## En savoir plus sur la pratique prometteuse

### Quels sont les services offerts dans le cadre du programme de SVI?

- Une équipe de professionnelles et professionnels paramédicaux fournit une gamme de services de santé primaires.
- Des partenariats avec les services paramédicaux communautaires rendent aussi possible la prestation de soins à domicile pour les personnes vulnérables.

### Quels sont les avantages pour les médecins?

- Horaires flexibles et possibilité de travailler à temps partiel
- Prestation de soins primaires continus et complets de manière virtuelle, à partir de n'importe quel endroit autorisé selon les réglementations et les exigences en matière de permis de la province ou du territoire
- Soutien administratif fourni par l'équipe de santé familiale
- Congés payés et indemnités de maladie (offerts dans certains milieux)

### Quels sont les avantages pour l'équipe de soins de santé primaires?

- Permettre aux prestataires d'exercer pleinement leurs compétences et favoriser la collaboration afin de fournir des soins en équipe sûrs et de qualité.
- Inscrire les personnes qui n'ont pas de médecin de famille sans augmenter la charge de travail des médecins de l'équipe.
- Faire appel à des médecins supplémentaires afin d'offrir un accès plus équitable aux soins primaires dans la communauté.

### Comment les médecins sont-ils rémunérés?

- Le modèle de financement le plus adapté aux SVI conjugue une rémunération par salaire et par capitation, ainsi qu'une contribution des centres de santé communautaires.

« Au cours de l'année écoulée, j'ai reçu des soins d'urgence, palliatifs et de routine lors de consultations médicales virtuelles, et je pense que les soins virtuels sont la solution pour assurer aux communautés rurales et éloignées un accès continu aux soins de santé. »

– Bénéficiaire des SVI

# Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

## Exemples de retombées

- Depuis 2021, le programme de SVI est mis en œuvre dans trois cliniques de soins primaires en équipe.
- 20 médecins de famille ont pris en charge environ 6 500 patientes et patients qui n'avaient pas de médecin (en date du 30 juin 2024).
- 20 % des patientes et patients du programme de SVI qui se sont définis comme fumeurs se sont inscrits à un programme d'abandon du tabagisme.
- Les personnes ayant des besoins médicaux (par exemple, promotion de la santé et prévention de maladies) ont accès à des soins primaires en équipe.
- L'expérience des prestataires et des patientes et patients s'est améliorée.
- Le nombre de consultations évitables aux services d'urgence et de réhospitalisations a diminué.

## Clés du succès

- S'assurer le soutien de la direction (y compris le conseil d'administration, la ou le responsable médical, la ou le responsable de l'administration et d'autres membres du personnel).
- Collaborer avec l'équipe de santé familiale SVI pour identifier les personnes qui n'ont pas de médecin de famille.
- Établir un plan de recrutement et d'inscription des patientes et patients au programme de SVI.
- S'assurer qu'au moins un ou une médecin ou membre du personnel infirmier praticien soit disponible pour les consultations en personne au besoin.

## Leçons apprises

- Aider les patientes et patients à comprendre les SVI et à s'orienter.
- Recruter des médecins qui sont bien adaptés à ce type de travail.
- Solliciter des partenaires communautaires, régionaux et provinciaux pour s'assurer que les SVI répondent aux besoins des patientes et patients et des prestataires de soins.
- Élaborer des processus pour soutenir l'administration de la clinique (par exemple, la prise de rendez-vous).
- Utiliser des données sur les principaux indicateurs de performance pour suivre les progrès et indiquer les améliorations à apporter.

## Comment en savoir plus?

En contactant directement l'organisme.

**Judy Hill, directrice exécutive** du Centre de santé familiale Petawawa Centennial et responsable administrative principale des SVI  
Judy.Hill@pcfhc.ca

**Dr Jonathan Fitzsimon, Médecin-chef**  
SVI  
jfitzsi2@uottawa.ca



Ce travail a été réalisé avec le soutien d'Excellence en santé Canada (ESC). ESC est un organisme de bienfaisance indépendant sans but lucratif financé principalement par Santé Canada. Les opinions exprimées ici ne représentent pas nécessairement celles de Santé Canada. Les personnes ayant préparé et/ou contribué à ce résumé de pratique prometteuse déclinent toute responsabilité ou garantie de quelque nature que ce soit, expresse ou implicite.

« Les SVI rivalisent avec les cliniques en personne en m'aidant à fournir à mes patientes et patients un accès à des soins de santé de grande qualité. »  
– Prestataire des SVI

## Pourquoi ce résumé a-t-il été créé?

Le Centre de santé familiale Petawawa Centennial a participé au programme **Consolider les soins primaires (CSP) d'Excellence en santé Canada (ESC)**.

Celui-ci a rassemblé 20 organismes de soins primaires de partout au Canada afin de faire progresser les pratiques visant à améliorer l'accès à des soins primaires en équipe sûrs et respectueux des valeurs culturelles.

Ce résumé de pratique prometteuse a été produit conjointement avec le Centre de santé familiale Petawawa Centennial afin de donner de la visibilité à son travail et d'amorcer une réflexion sur son adaptation et son application dans d'autres contextes ou milieux.

