

Le défi

Les communautés autochtones rurales du nord de l'île de Vancouver, en Colombie-Britannique, connaissent de longs temps d'attente avant de recevoir des soins primaires en équipe. Cela entraîne un recours accru aux services d'urgence (SU) en tant que voie d'accès primaire aux soins de santé.

La pratique prometteuse

Mettre en œuvre une plateforme de soins virtuels (BC Virtual Visit) dans deux centres de soins primaires pour permettre :

- aux patientes et aux patients d'obtenir des rendez-vous virtuels avec une ou un membre de l'équipe de soins primaires le même jour ou le jour suivant. Une plage de deux heures est ainsi réservée aux rendez-vous le même jour ou le jour suivant, répartis entre six prestataires (ou une demi-journée par semaine par médecin de famille);
- aux prestataires de fournir des soins en personne en utilisant des technologies virtuelles pour mieux répondre aux besoins, par exemple un service d'interprète virtuel en temps réel.

Exemples de retombées

Davantage de personnes ont accès à des soins virtuels le même jour ou le jour suivant.

- Des plages de trois à six rendez-vous virtuels par jour ont été créées dans deux centres de soins primaires du nord de l'île de Vancouver.
- Le nombre de rendez-vous le même jour ou le jour suivant en personne ou en ligne par prestataire a été doublé.

Les prestataires de soins peuvent répondre plus efficacement aux besoins de leur patientèle.

- Différentes options d'accès aux soins sont offertes : appels par vidéoconférence ou par téléphone, ou rendez-vous en personne.
- On veille à ce que plus de patientes et de patients puissent recevoir des soins primaires lorsque c'est approprié.

Des options de travail flexibles sont offertes aux prestataires œuvrant dans des communautés rurales.

- Les prestataires ont la possibilité d'offrir des soins de façon virtuelle, à partir de leur domicile, ou de travailler dans plusieurs établissements ou communautés lorsque c'est approprié. Des mesures sont prises pour améliorer la conciliation travail-famille pour les prestataires de soins primaires.

« Il a été extrêmement enrichissant de fournir des soins virtuels à partir de cette plateforme! Cela m'a permis de discuter avec mes patientes et mes patients de manière plus conviviale et de veiller à ce qu'ils reçoivent des soins rapidement. »

– Médecin exerçant dans le nord de l'île de Vancouver

Pratiques prometteuses pour consolider les soins primaires

Clés du succès

- **Financement** : 2 500 \$ pour la participation communautaire et l'administration. Aucun financement supplémentaire n'a été nécessaire pour utiliser la plateforme BC Virtual Visit (gratuite pour les autorités régionales de la santé).
- **Championnes et champions** pour assurer la mise en place et la maintenance de la plateforme virtuelle, mais aussi la planification et le soutien technique.
- **Prestataires** motivés, enthousiastes, et soutenus efficacement dans l'utilisation de la plateforme de soins virtuels et des ressources.
- **Partenariats significatifs** avec les communautés pour recueillir des observations sur ce qui fonctionne, ce qui pourrait être amélioré et les façons de progresser afin de garantir des soins de santé sûrs et de qualité.

Leçons apprises

- Demander conseil aux communautés et aux prestataires locaux sur la meilleure façon d'utiliser les soins virtuels pour répondre à leurs besoins.
- Collaborer avec l'équipe de soins primaires pour trouver la meilleure façon de mettre en œuvre les soins virtuels.
- Faire circuler l'information afin de faire connaître la plateforme, de diffuser les retombées et de favoriser la participation des patientes, des patients et des prestataires. Par exemple, des affiches expliquant comment accéder aux services de santé virtuels ont été placées à la réception de plusieurs services d'urgence.

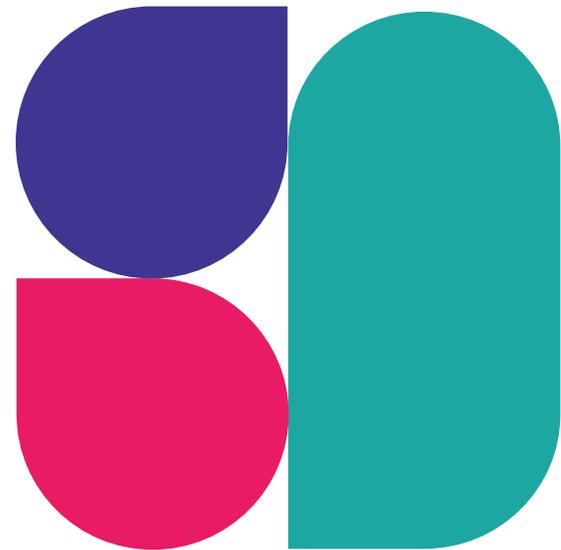
Comment en savoir plus?

En contactant directement l'organisme.

Jodi Wright, infirmière autorisée, coordonnatrice clinique,
Island Health – BC Virtual Visit,
jodi.wright@islandhealth.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.



Pourquoi ce résumé a-t-il été créé?

La Régie de la santé de l'île de Vancouver 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 la Régie de la santé de l'île de Vancouver 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.

