



maple

Les soins virtuels dans votre
hôpital et votre région

Le virage radical vers les soins virtuels

Si le concept de « soins virtuels » existe depuis des décennies, 2020 a été une année déterminante pour les services de santé numériques. En début d'année, nous avons assisté à une transition spectaculaire vers l'adoption du « virtuel d'abord » dans le sillage des contraintes liées à la pandémie de COVID-19.

Les obstacles à l'adoption de ce modèle tombent rapidement. C'est grâce à l'augmentation du financement public pour les consultations virtuelles, aux progrès des technologies de communication, à la tendance vers les soins intégrés axés sur le patient et à la volonté des fournisseurs de soins et des patients d'expérimenter les services numériques. Des consultations cliniques virtuelles jusqu'à la surveillance postopératoire à distance des patients, les soins virtuels contribuent à l'atteinte de l'objectif d'un système de santé véritablement connecté et accessible.

Le programme de soins virtuels de Maple résout de nombreux problèmes liés aux anciens systèmes de soins de santé, notamment :

- La difficulté pour les patients « orphelins » à trouver un médecin de première ligne;
- Les temps d'attente interminables pour consulter un spécialiste;
- La difficulté à recruter des médecins et des suppléants dans les centres d'hébergement et de soins de longue durée (CHSLD) et les communautés rurales et éloignées;
- Les goulots d'étranglement dans les services d'urgence avec l'application des niveaux 4 ou 5 de l'échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTG).

Les objectifs de soins intégrés axés sur le patient continuent d'évoluer, et le virtuel en fait maintenant partie intégrante. L'adhésion à cette technologie continuera d'augmenter à mesure que les fournisseurs de soins et les patients se sentiront plus à l'aise avec la technologie, les flux de travail et les éléments des programmes de soins virtuels. C'est le moment idéal pour transformer notre façon de soigner les patients.



À propos de Maple

L'origine de Maple

Maple a été fondée par le Dr Brett Belchetz avec deux cofondateurs dotés d'une expertise en création de technologies évolutives. Leur vision : créer un environnement de soins de santé véritablement connecté. À l'origine, Maple se voulait une plateforme de soins de santé primaires mettant en contact des médecins et des patients de partout au Canada. Depuis, nous avons élargi nos visées en collaborant avec des hôpitaux et des professionnels de la santé partout au pays. Ensemble, nous créons des programmes de soins de santé virtuels adaptatifs et synergiques qui améliorent les résultats pour les patients.

Une lettre du Dr Belchetz

En tant qu'urgentologue, j'ai pu constater que nos hôpitaux continuent de mener une lutte acharnée pour toujours en faire plus avec moins dans un contexte de pressions et de demandes extraordinaires. Malgré tous nos efforts, il est de plus en plus évident que nous devons commencer à explorer de nouvelles façons de faire. Par exemple, nous pouvons tirer parti des technologies innovantes qui donnent accès à des modèles de soins rendus possibles il y a quelques années seulement. Les soins virtuels constituent l'une des façons dont nos hôpitaux peuvent y parvenir.

En plus d'offrir aux patients des soins virtuels plus accessibles, les hôpitaux peuvent désormais fournir des soins plus efficaces pour le système de santé. En élargissant la portée de divers programmes cliniques et en intégrant davantage les soins hospitaliers dans d'autres parties du continuum de soins, les soins virtuels sont en mesure de mieux équilibrer la capacité dans l'ensemble du système afin de garantir que nos communautés aient accès aux services de santé dont elles ont besoin.

Chez Maple, nous sommes fiers d'avoir établi des partenariats avec plusieurs hôpitaux et organismes de soins de santé partout au Canada. Nous aidons à concevoir des programmes de soins de santé virtuels novateurs dans une foule de domaines. Le dépistage de la COVID-19, le détournement des urgences, les tournées virtuelles avec des patients hospitalisés et les partenariats entre hôpitaux et CHSLD en sont des exemples. Nous travaillons en étroite collaboration avec nos clients hospitaliers pour que leurs programmes de soins virtuels soient à la fois efficaces et durables.

Nous nous engageons à créer un système de santé moderne, connecté et axé sur le patient. Nous pensons qu'en optant pour les soins virtuels et en maximisant leur potentiel, les hôpitaux canadiens peuvent jouer un rôle essentiel dans la réalisation de cette vision.



Sincèrement,

Dr Brett Belchetz

COFONDATEUR ET DIRECTEUR GÉNÉRAL DE MAPLE

Les solutions en soins virtuels de Maple

Plateforme communautaire

COMMENT NOUS MISONS SUR LA PLATEFORME COMMUNAUTAIRE POUR AMÉLIORER LES SOINS APRÈS LA SORTIE DE L'HÔPITAL

C'est au cours des premiers jours suivant leur congé de l'hôpital que les patients risquent le plus de souffrir de complications. Ce risque s'intensifie si le patient n'a pas de médecin de famille pour l'aider à gérer son programme de soins après sa sortie de l'hôpital.

Afin d'offrir aux patients une option pratique pour accéder à des soins après leur congé de l'hôpital, nous nous sommes associés à un hôpital universitaire de l'Ontario pour aider les patients dont la sortie est récente. L'accent a été mis sur les personnes n'ayant pas accès à un médecin de famille régulier.

Ce programme, entièrement assuré par des médecins de famille locaux affiliés à l'hôpital, a un double objectif. Tout d'abord, il aide les patients à gérer tout symptôme qui pourrait se manifester. Puis, tout aussi important, le programme offre un soutien en mettant en contact les patients avec des médecins de famille dans leur région pour veiller à leur santé à long terme.



Les résultats de ce programme sont prometteurs :

Aucune réadmission

DES PLUS DE 150 PATIENTS AYANT PARTICIPÉ AU PROGRAMME JUSQU'ICI.

100 %

DES PATIENTS QUI N'AVAIENT PAS DE MÉDECIN DE FAMILLE SONT MAINTENANT INSCRITS SUR UNE LISTE.

4,8/5



NOTE MOYENNE DU PROGRAMME.

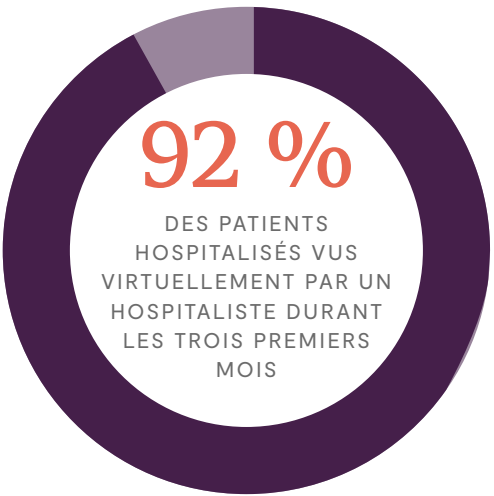
Plateforme virtuelle en établissement

Pour les patients séjournant dans des hôpitaux ou des CHSLD, notre plateforme facilite les soins. Le personnel sur place peut se connecter virtuellement avec les fournisseurs de soins, directement au chevet du patient, pour participer en temps réel à l'élaboration des plans de soins. Ainsi, les hôpitaux sont en mesure de fournir des soins plus rapides tout en comblant les lacunes potentielles de la couverture médicale sur place. Les hôpitaux et les établissements peuvent également recourir facilement à d'autres types de soins faisant appel à des spécialistes, des professionnels du soutien paramédical et autres, en fonction des cas et des besoins du patient.

COMMENT LA PLATEFORME EN ÉTABLISSEMENT EST UTILISÉE POUR LES TOURNÉES HOSPITALIÈRES VIRTUELLES

Nous sommes très fiers d'avoir déployé le premier programme canadien virtuel pour les patients en établissements, à l'hôpital Western de l'Île-du-Prince-Édouard. L'hôpital Western faisait face à une pénurie de médecins, un problème courant dans les régions rurales et éloignées. Maple a aidé l'hôpital Western à maintenir l'ensemble des activités de son service d'hospitalisation en puisant dans la capacité excédentaire de médecins ailleurs au Canada.

Notre programme avec l'hôpital PEI Western a été un grand succès :



La durée du séjour

A DIMINUÉ PAR RAPPORT AU MODÈLE ANTÉRIEUR DE SUPPLÉANCE



Les réadmissions

DES PATIENTS AYANT PARTICIPÉ À NOTRE PROGRAMME À CE JOUR ONT DIMINUÉ

2 000 +

CONSULTATIONS EN TOURNÉES VIRTUELLES DURANT LE PROJET PILOTE DE SIX MOIS

Le succès du projet pilote initial a mené à la décision d'adopter des soins virtuels à temps plein pour les patients hospitalisés. L'hôpital Western a été en mesure de maintenir un niveau élevé de soins aux patients. Il continue aujourd'hui à utiliser le modèle de tournée de soins virtuels pour les patients hospitalisés.



Des capacités augmentées pour votre hôpital

Maple aide les hôpitaux canadiens à développer leurs capacités. Les Canadiens vivant dans les grandes zones urbaines ont la chance d’avoir accès à des hôpitaux dotés de cliniques spécialisées, d’experts de renommée internationale et d’un personnel suffisant. Les hôpitaux situés hors des centres urbains disposent souvent de moins de ressources pour servir leurs communautés, ce qui entraîne potentiellement un manque de personnel et de services. Même dans les villes, les hôpitaux ont à gérer des volumes importants de patients ainsi que la complexité de coordonner des soins

entre plusieurs services et cliniques. Les solutions de soins virtuels de Maple proposent d’accroître considérablement les capacités de différents types d’hôpitaux, et ce, de manière rentable et évolutive.

La construction d’ailes entièrement nouvelles et le recrutement de spécialistes dépassent souvent le budget d’un hôpital. Les soins virtuels de Maple constituent alors une solution de rechange. Ainsi, les patients reçoivent les soins nécessaires, et les hôpitaux peuvent élargir la gamme de leurs soins en fonction des besoins de leur communauté.

Les composantes du programme de soins virtuels de Maple

Les priorités stratégiques varient d’un hôpital à l’autre. Nous sommes au fait de cette situation depuis notre fondation. Aussi, nous avons conçu nos programmes de soins virtuels dans une perspective de flexibilité pour que les hôpitaux puissent choisir les éléments qui répondent le mieux à leurs besoins.

Les composantes de notre programme comprennent :

LA TECHNOLOGIE

- Des plateformes technologiques sécurisées et un soutien complet et sécurisé pour les soins virtuels;
 - Une plateforme communautaire qui met en contact les patients directement avec les fournisseurs de soins;
 - La plateforme communautaire est utilisée pour les soins post-opératoires et autres types de soins à domicile;
- La plateforme virtuelle en établissement facilite les consultations des patients avec des fournisseurs de soins;
- La plateforme en établissement est utilisée pour les patients en CHSLD ou dans des hôpitaux où le personnel sur place peut communiquer directement et en temps réel avec les fournisseurs de soins de santé, et ce, au chevet du patient;
- L’intégration et la formation des médecins de l’hôpital assurent qu’ils apprennent rapidement à utiliser la technologie et les programmes de Maple;
- La salle d’attente virtuelle est dotée d’une fonctionnalité permettant aux patients et aux fournisseurs de soins de prendre des rendez-vous;
- Un accès multiplateforme pour téléphones intelligents, tablettes et ordinateurs;
- Des communications omnicanales par appel audio, visioconférence ou messages texte sécurisés;
- Options d’intégration des DSE / DME et nouvelles constructions;

- Une architecture technologique qui répond aux normes applicables en matière de sécurité, de confidentialité et de consentement.

RÉSEAU DE MÉDECINS ET DE FOURNISSEURS DE SOINS DE MAPLE

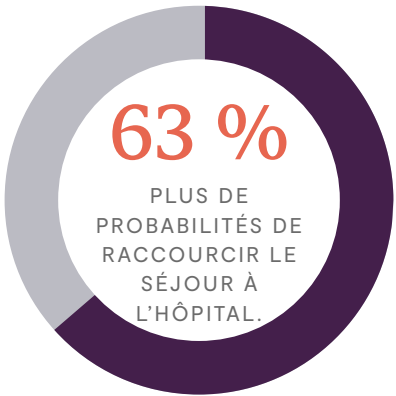
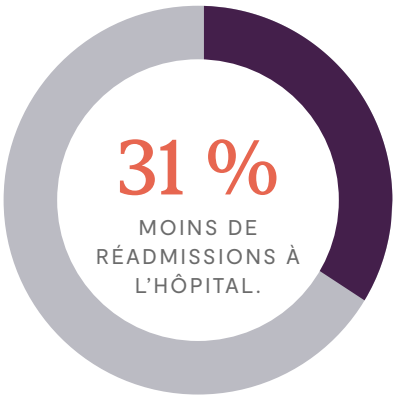
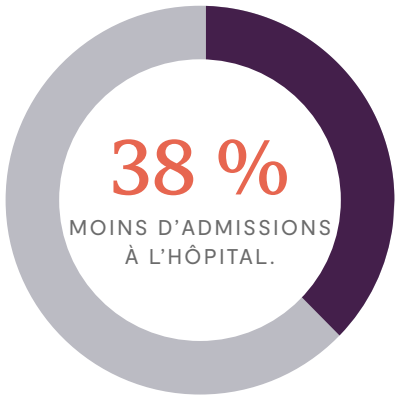
- Possibilité de renforcer les équipes médicales de votre hôpital grâce au réseau de médecins fournisseurs de Maple;
- Dizaines de services médicaux spécialisés (santé mentale, cardiologie, dermatologie et plus encore);
- Cadres de gestion de la qualité et de vérification des permis d’exercice et des titres professionnels des médecins;
- Capacité de tirer parti des codes de facturation financés par le gouvernement pour les services facturables par les médecins.

GESTION DES PROGRAMMES CLINIQUES

- Expertise en gestion de programmes cliniques, mise en œuvre, formation et flux de travail;
- Outils cliniques intégrés;
- Intégration pour pouvoir fournir des ordonnances médicales numériques;
- Une culture de partenariat qui surpasse de loin les attentes de l’hôpital, des partenaires de soins et des patients.

Les soins virtuels améliorent la santé des patients

Un meilleur accès aux soins de santé est synonyme de meilleurs résultats pour la santé des patients. Par exemple, une étude qui a évalué les avantages des soins virtuels pour les personnes ayant récemment subi un accident cardiovasculaire a donné les résultats suivants¹ :



LES PATIENTS ÉTAIENT PLUS IMPLIQUÉS DANS LEURS SOINS DE SANTÉ.

Dans une autre étude², on a évalué les interventions de soutien envers les personnes vivant avec une insuffisance cardiaque (« IC »). On a comparé deux groupes de patients, l'un recevant le traitement standard actuel et l'autre recevant des soins de suivi virtuels. Les soins de santé virtuels se sont avérés hautement efficaces pour réduire la mortalité (toutes causes confondues), les admissions à l'hôpital et les décès liés à l'IC, ainsi que la durée des séjours.

Les soins virtuels sont également efficaces pour le triage des patients selon l'urgence faible, modérée et élevée de leurs cas. Dans les régions où de longs trajets sont nécessaires pour les transferts hospitaliers, il est préférable de déterminer quels patients exigent réellement des soins plus spécialisés. Les patients présentant des comorbidités multiples courent un risque accru de conséquences négatives à chaque transfert hospitalier. Les patients dont le cas est moins urgent pourraient demander seulement un traitement virtuel sans hospitalisation, plus rentable et plus facile pour le patient. Une étude portant sur des patients ayant subi un traumatisme neurologique a démontré l'efficacité de la télémedecine comme traitement continu en suivi ou en remplacement de la chirurgie, et pour réduire les transferts vers un centre tiers. Près de 70 % des patients ont été traités localement, et les autres ont été triés à un hôpital doté de capacités plus avancées en neuro-traitement.

1 — Les interventions de santé à distance pour améliorer les résultats médicaux et réduire les coûts.
2 — Télémedecine et insuffisance cardiaque chronique : revue systématique et méta-analyse.
3 — La télémedecine empêche les transferts inutiles : Programme en Albanie et analyse de 590 patients.



UN SOUTIEN POUR SAUVER DES VIES EN CHSLD LORS DE LA PANDÉMIE DE COVID-19

Les CHSLD ont subi les conséquences les plus dévastatrices de la pandémie. Ces résidences doivent limiter les visites de l'extérieur, y compris les professionnels de la santé, afin d'éviter des éclosons de COVID-19. Pour Partenaires de santé Trillium (THP), le programme de soins virtuels de Maple offrait une solution prometteuse et durable pour augmenter un accès plus rapide aux soins de santé tout en réduisant l'exposition au virus.

Nous avons conçu un nouveau modèle de soins de santé pour THP afin de fournir des soins médicaux en continu dans des CHSLD locaux. Grâce aux technologies de connexion de Maple, le personnel soignant en CHSLD pouvait communiquer rapidement avec des sous-spécialistes de l'hôpital afin d'obtenir de l'aide pour les soins médicaux prodigués aux résidents, surtout en cas de changement de leur état clinique.

Les objectifs de ce programme étaient de réduire le taux de transferts en service d'urgence des CHSLD participants, et d'explorer de nouvelles façons de mettre en contact les résidents avec des fournisseurs de soins spécialisés. Au final, six CHSLD ont été équipés pour les soins virtuels, avec un temps moyen de mise en œuvre de deux semaines par établissement. Plus de 450 consultations ont eu lieu les six premiers mois du programme, et environ 70 % de celles-ci ont permis d'éviter un transfert hospitalier.

Le transfert d'un CHSLD vers l'hôpital peut être difficile mentalement pour les patients et risque également d'accélérer leur déclin physique et d'augmenter la probabilité qu'ils contractent une infection à l'hôpital. En tirant efficacement parti des soins virtuels, les hôpitaux peuvent jouer un rôle déterminant pour réduire les transferts évitables des CHSLD, tout en offrant aux résidents de ces établissements une tranquillité d'esprit et un soutien non seulement nécessaires, mais parfois salvateurs.

Détournement des urgences grâce aux soins virtuels

Comment Maple fait face aux problèmes de capacité

La capacité des services d’urgence est un défi tant pour les hôpitaux urbains que ruraux. Pour les Canadiens vivant en région rurale, le service d’urgence le plus près peut représenter la seule option pour obtenir des soins de santé primaires. Cela explique que les services d’urgence deviennent submergés de cas non urgents, ce qui cause des temps d’attente longs et frustrants. Les hôpitaux urbains ont longtemps travaillé en contexte de volumes élevés de patients et, par conséquent, plusieurs Canadiens évitent de se rendre à l’urgence même en cas de nécessité médicale.

Nous nous sommes associés à l’hôpital rural Western, à l’Île-du-Prince-Édouard, pour ajouter une nouvelle composante au triage des cas d’urgence : les soins virtuels. Lorsque des patients de niveau 4 ou 5 de l’échelle canadienne de triage et de gravité (ÉTD) se présentent à la salle d’urgence, ils peuvent choisir de parler à un médecin en ligne dans une pièce adjacente, ou d’attendre pour voir un médecin en personne.

Les résultats de ce programme ont été phénoménaux. Avant le déploiement du programme, le temps d’attente moyen pour voir un médecin dans ce service d’urgence était de trois à quatre heures; certains patients devaient même attendre plus de huit heures pour obtenir des soins. Le jour de la mise en œuvre de la plateforme à l’urgence, les patients ayant opté pour les soins virtuels ont attendu cinq minutes. La satisfaction moyenne des patients : 5/5.

Somme toute, près de 30 % du volume quotidien du service d’urgence a pu être traité virtuellement. Les pointes dans le volume de patients peuvent maintenant être gérées plus facilement puisque les soins virtuels donnent à l’hôpital la flexibilité nécessaire pour adapter leur personnel en fonction des besoins en temps réel.



Les hôpitaux font maintenant usage de notre plateforme pour soutenir des programmes virtuels de détournement des urgences. Ceux-ci sont pris en charge par les médecins de l’hôpital, par ceux du réseau de Maple, ou par les deux pour mieux répondre à la demande de leur communauté.



Une stratégie pour réussir la mise en œuvre des soins virtuels

Nous travaillons avec nos hôpitaux partenaires pour structurer des programmes durables de soins virtuels qui répondent aux besoins de leur établissement et de leurs patients. Personnalisation et mise en œuvre de la plateforme, soutien en continu : nous nous assurons que nos hôpitaux partenaires profitent pleinement des soins virtuels.

1. ADOPTEZ LES SOINS VIRTUELS LÀ OÙ LES BESOINS SONT LES PLUS GRANDS.

La technologie ne doit jamais être au cœur de la conception d'un programme clinique, mais elle est un outil puissant lorsque l'accès ou la capacité est un problème persistant. Lorsque vous considérez comment et où appliquer les soins virtuels, dressez une liste des « cibles les plus faciles à atteindre », où les services virtuels peuvent améliorer la prestation des soins de santé de manière rapide, importante et mesurable.

2. MISEZ SUR LES SOINS VIRTUELS POUR RÉINVENTER LE FONCTIONNEMENT DES PROGRAMMES CLINIQUES.

S'ils sont utilisés exclusivement pour reproduire virtuellement un processus impliquant une présence physique, les soins virtuels pourraient ne pas remplir totalement leur promesse. Ajouter la vidéo à

un programme sans tenir compte de la façon dont le flux de travail peut être remanié ne va généralement pas s'attaquer à la cause première des enjeux d'accès ou de capacité que vous souhaitez régler. Le réel pouvoir des soins virtuels se manifeste lorsque ceux-ci servent à générer des flux de travail qui n'étaient auparavant pas réalistes, comme les unités virtuelles, le détournement efficace des urgences et la collaboration multidisciplinaire en temps réel, et ce, sans que tout le monde se trouve forcément au même endroit.

3. IMPLIQUEZ VOTRE ÉQUIPE SOIGNANTE DÈS LE DÉBUT D'UN PROJET DE SOINS VIRTUELS.

Pour réussir la mise en œuvre d'un programme de soins virtuels, consultez votre personnel soignant de première ligne très tôt dans l'élaboration des exigences du programme et le choix des fournisseurs. Vos médecins cliniciens disposent d'informations inestimables sur les domaines où les gains d'efficacité sont les plus nécessaires et ceux qui bénéficieraient le plus des soins virtuels.

4. PRÉPAREZ-VOUS À RECOMMENCER.

Puisque plusieurs modèles de soins virtuels sont relativement nouveaux, il est important de vous préparer à des itérations du programme. Nous croyons en une approche fondée sur une collaboration soutenue des parties prenantes pour bâtir en continu et améliorer tout nouveau programme, même après son déploiement.

5. CHOISISSEZ LE BON PARTENAIRE EN SOINS VIRTUELS POUR VOTRE HÔPITAL.

Il existe davantage de fournisseurs de soins virtuels maintenant qu'il y a six mois, mais ils ne se valent pas tous, notamment sur le plan des plateformes et des capacités en services médicaux, des mesures de sécurité et du soutien au partenaire. En amorçant une discussion avec un fournisseur de soins virtuels, tenez compte des détails concernant la plateforme et le soutien au partenaire. Quel type de mise en œuvre, de formation et de soutien en continu propose-t-il? Possède-t-il une expertise avérée pour concevoir, bâtir et livrer conjointement des solutions de soins virtuels à partir de zéro? Dispose-t-il d'un réseau de médecins que vous pouvez utiliser au besoin? Optez pour un partenaire en soins virtuels possédant une expertise avérée en création de programmes pour les hôpitaux. Les études de cas, les témoignages et une liste croissante d'hôpitaux partenaires sont de bons indicateurs.

6. INVESTISSEZ DANS LA FORMATION DES PARTIES PRENANTES.

La majorité des Canadiens connaissent maintenant les soins virtuels et ont interagi en ligne avec un médecin. Malgré tout,

l'importance de l'implication des parties prenantes ne doit pas être sous-estimée lorsque vous déployez un programme susceptible de remettre en question les processus existants. Il est essentiel de communiquer l'information aux parties prenantes de l'hôpital et à la communauté élargie pour obtenir des appuis et créer un programme durable.

Un soutien supplémentaire sera sans doute nécessaire pour permettre à certains patients d'accéder à la plateforme de soins virtuels de l'hôpital et de se familiariser avec celle-ci. Communiquez avec vos patients pour les informer du fonctionnement de votre plateforme de soins virtuels, ainsi que pour leur expliquer comment y accéder et ce à quoi ils peuvent s'attendre lorsqu'il est temps de recevoir des soins virtuels.

Nous fournissons à nos hôpitaux partenaires du matériel éducatif à l'intention des patients et un soutien en continu pour leur faciliter la tâche.

Bien administrés, les soins virtuels peuvent avoir des effets bénéfiques sur toute votre communauté. Par exemple, nous avons consulté des associations de pharmaciens, des sociétés médicales, des collègues et des représentants gouvernementaux avant le déploiement de programmes hospitaliers.

Diffuser le matériel éducatif concernant votre programme de soins virtuels à venir est une belle occasion d'ouvrir la discussion. Quels sont les nouveaux flux de travail clinique possibles? Comment les fournisseurs de soins de santé peuvent-ils, à distance, reproduire ou même surpasser une consultation en personne? Comment votre programme de soins virtuels peut-il régler des problèmes de santé pertinents pour votre communauté? L'avantage de la technologie est de faire tomber les obstacles à l'accès aux soins de santé et à la collaboration avec le patient.

Êtes-vous prêt à transformer vos soins?

Les programmes de soins virtuels de Maple sont conçus pour s'adapter aux changements constants, notamment la régionalisation et la croissance constante des équipes de santé familiale intégrées.

Plusieurs entreprises proposent la technologie pour la visioconférence, les messages texte ou les appels téléphoniques, mais ne disposent pas des éléments de gestion d'un programme clinique et des flux de travail qui le rendront efficace. Maple va beaucoup plus loin en offrant une technologie holistique en soins virtuels et un programme visant à offrir un accès en tout temps à des soins de qualité, peu importe où se trouve le patient au Canada.

Aucun autre fournisseur canadien n'offre des services aussi complets.



maple

Nous joindre

Si vous voulez explorer les possibilités de soins virtuels pour votre hôpital, notre équipe se fera un plaisir de vous en parler. Veuillez nous envoyer un courriel à l'adresse suivante :

partners@getmaple.ca

getmaple.ca/fr/entreprises/hopitaux/