

---

**CENTRE VIRTUEL DE TRIAGE ET D'ÉVALUATION DU COMTÉ  
DE RENFREW (RC VTAC)**

**UN PROJET COLLABORATIF DE PARTENAIRES DE SOINS**

**RC VTAC**

**Renfrew County Virtual Triage and Assessment Centre**

**1-844-727-6404**

**WEBINAIRE : SÉRIE PLEINS FEUX**



**Interventions contre la COVID-19 :  
création d'un système de triage virtuel  
offrant un accès à un prestataire  
de soins de santé en tout temps**

**Vendredi 11 septembre 2020  
12 h HE**



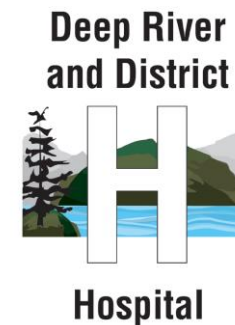
# PARTENAIRES DU RC VTAC



Renfrew County and  
District Health Unit



Arnprior & District  
Family Health Team



Entièrement financé par le gouvernement



# CONTEXTE

- Les hôpitaux, la santé publique, les ambulanciers et les établissements de soins de santé primaires du comté de Renfrew, en collaboration avec Santé Ontario (région Est) et avec le soutien financier du gouvernement de l'Ontario, ont mis en place un centre virtuel de triage et d'évaluation pour le comté.
- Comme d'autres municipalités de l'est de l'Ontario, le comté de Renfrew est exposé à des défis en lien avec sa position géographique et la distribution de sa population. Le canton de South Algonquin, dans le district de Nipissing, a été inclus dans l'offre de services du RC VTAC.
- Le modèle de centre virtuel de triage et d'évaluation a été mis sur pied pour répondre aux besoins particuliers de ces régions suburbaines et rurales, ainsi qu'aux besoins d'évaluation et de dépistage de la COVID-19. On réduit ainsi la fréquence des consultations évitables dans les hôpitaux locaux, surtout pour les personnes qui n'ont pas de médecin de famille ou qui ne peuvent avoir accès à leur médecin, de même que l'utilisation des services d'ambulanciers du 9-1-1 et le transport en ambulance vers les hôpitaux.

# BUT

AUGMENTER LA CAPACITÉ DES SOINS DE SANTÉ PRIMAIRES ET OFFRIR DES SOLUTIONS DE PRESTATION DE SERVICES DANS LE CONTEXTE DE LA PANDÉMIE DE COVID-19. AUGMENTER LES OPTIONS DE TRIAGE, D'ÉVALUATION ET DE TRAITEMENT VIRTUELS OFFERTES AUX PATIENTS MALADES PAR LES PRESTATAIRES DE SOINS PRIMAIRES.

Fonctionnement actuel – Voici l'offre du RC VTAC pour les résidents du comté de Renfrew qui n'ont pas de prestataire de soins primaires (patient sans médecin désigné) ou qui ne sont pas en mesure d'avoir accès à leur médecin :

1. « Centre virtuel » faisant la promotion d'un « numéro unique à composer » pour des **options virtuelles** de triage, d'évaluation et de traitement offertes par des professionnels de la santé et du personnel de soutien. Le service est ouvert 24 heures sur 24, 7 jours sur 7.
2. Services offerts aux résidents du comté de Renfrew et de South Algonquin qui ont des besoins aigus ou épisodiques en matière de soins de santé primaires afin de leur offrir une évaluation et de les guider sur la façon de recevoir les soins appropriés à leurs besoins. Ce service ne remplace pas la nécessité pour les patients d'avoir un médecin de premier recours pour l'ensemble de leurs besoins de santé.
3. Services offerts en priorité aux personnes présentant des symptômes de la COVID-19 (avec ou sans médecin désigné) afin de gérer leurs besoins de soins de façon sécuritaire dans la communauté, de faire le triage du caractère aigu de leurs besoins et de prendre en charge une gamme de besoins et d'options en matière de soins.

# **DONNER AUX MÉDECINS DE PREMIER RECOURS ET AUX AMBULANCIERS EN MILIEU COMMUNAUTAIRE LES MOYENS D'ÉVALUER LES PATIENTS À L'AIDE DES MODALITÉS SUIVANTES :**


- Inscription des patients, navigation dans le système et demandes de dépistage de la COVID-19 par téléphone.
- Consultation par téléphone ou vidéo pour les patients avec un médecin de premier recours et le soutien d'une équipe de santé familiale.
- Évaluation à domicile et dépistage effectués par des ambulanciers en milieu communautaire pour les patients qui auront besoin d'autres interventions ou d'un suivi en continu.
- Une surveillance ou un système d'alerte pourraient être mis en œuvre par les ambulanciers de la communauté pour les patients qui ont besoin d'un soutien supplémentaire pour rester à domicile de façon sécuritaire. L'aide ou la consultation d'un médecin sont offerts, au besoin, pour les patients qui font l'objet d'une surveillance à distance.
- Des aiguillages peuvent être faits au service de soins primaires aigus du RC VTAC, à la santé publique ou à une autre agence communautaire au besoin (ex. : équipe de santé familiale, services en santé mentale, 2-1-1, infirmières praticiennes, intégration du programme régional de soins gériatriques et de l'équipe de soins palliatifs).
- Solution sans obstacle offrant un accès rapide à des soins de santé primaires aigus ou épisodiques à tous les résidents du comté de Renfrew. Service permettant aussi aux médecins de premier recours et aux ambulanciers de communiquer entre eux 24 heures sur 24, 7 jours sur 7 afin de prodiguer les soins appropriés aux patients à domicile.
- Réduction de l'utilisation d'EPI et d'écouvillons dans les milieux traditionnels, comme les centres physiques d'évaluation, en continuant d'offrir des soins concrets, des évaluations et de la surveillance en continu à distance, au besoin.

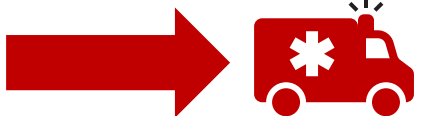
# SCHÉMA DE LA COORDINATION DU SECTEUR DE LA SANTÉ - COVID-19





Dans le comté de Renfrew, en contexte de pandémie, nous vous encourageons à communiquer avec un professionnel de la santé avant de vous rendre chez le médecin ou à l'hôpital.


  
Si vous ne vous sentez pas bien et que vous avez besoin d'assistance médicale ou de conseils, veuillez d'abord communiquer avec votre prestataire de soins primaires ou votre médecine par téléphone pour une évaluation  
**OU**  
Si vous êtes incapable de rejoindre votre prestataire de soins primaires OU que vous n'avez pas de médecin,  
**composez le 1 844 727-6404**  
afin de discuter avec une équipe de professionnels de la santé. L'équipe établira le niveau de soins nécessaire.



**9-1-1 ou urgence?**  
**Uniquement dans une situation critique, où la vie est en jeu.**

- saignement abondant
- perte de conscience
- graves difficultés respiratoires



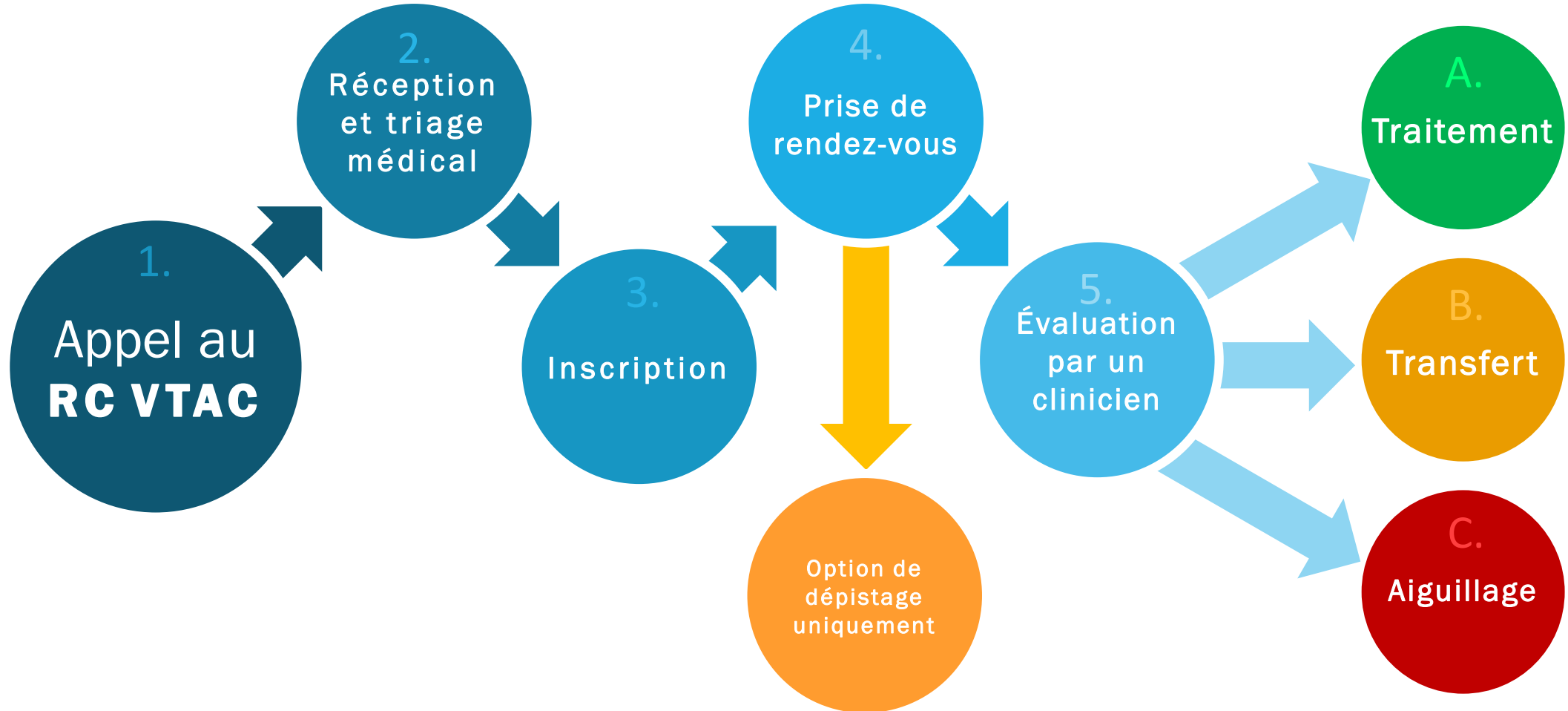
  
Directives sur la meilleure façon de prendre soin de vous-même si vous avez un problème de santé léger ou modéré

  
Consultation d'un professionnel de la santé à domicile ou en clinique pour une évaluation plus approfondie ou pour recevoir un traitement

  
Aiguillage vers les services d'urgence ou les services paramédicaux du 9-1-1



# CHEMINEMENT DU PATIENT CENTRE VIRTUEL DE TRIAGE ET D'ÉVALUATION DU COMTÉ DE RENFREW



## PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DU MODÈLE

- Secrétaires médicaux – Triage/inscription (payés à un taux horaire avec le financement du centre d'évaluation)
- Médecins de premier recours – Prise en charge clinique/aiguillage (payés à la consultation par l'Assurance-santé de l'Ontario)
- Ambulanciers en milieu communautaire – Évaluation clinique, écouvillonnage, dépistage, surveillance à distance, consultation
- Professionnels de l'équipe de santé familiale/agences communautaires, qui offrent du soutien au médecin au besoin

Tous les services sont offerts à distance ou grâce à des services mobiles dans la communauté afin de favoriser un modèle de soins adaptable, flexible, distribué et sans obstacle.

## VTAC Visit Totals

10578

Virtual Assessments with a Primary Care Physician

3898

In Home Assessments by Paramedics

14476

Assessments Completed

## COVID 19 Testing

92

Avg Daily Test Completed

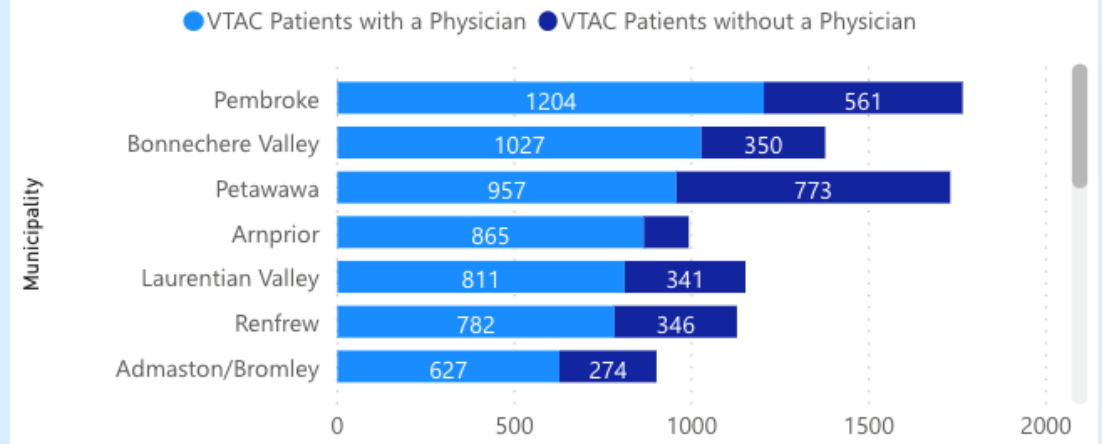
11158

Drive Thru Tests Completed

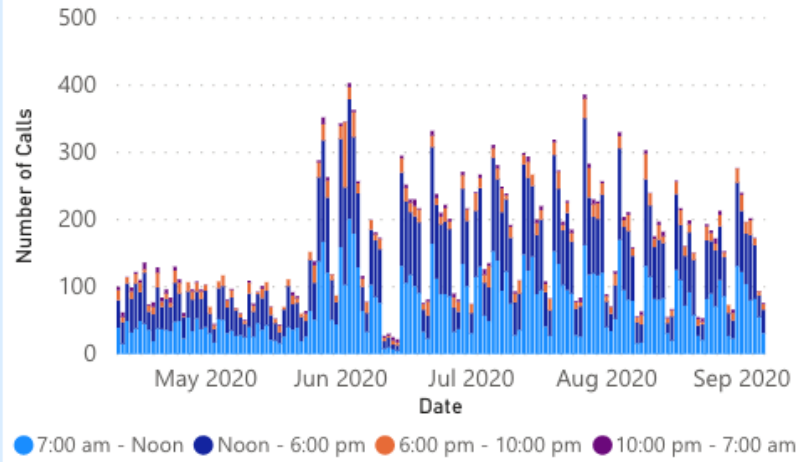
15029

Total Tests Completed

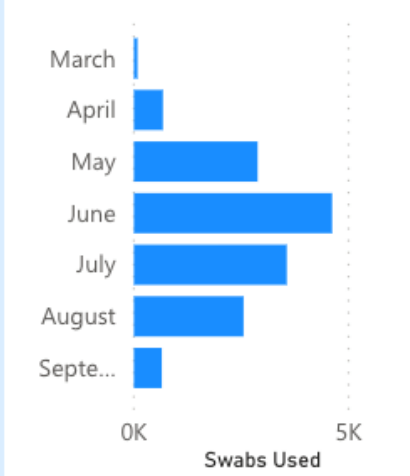
## VTAC Patients by Location (Renfrew County and South Algonquin)



## Calls by Time Frame



## Swabs Used by Month



## Referrals to VTAC

