LA TÉLÉSANTÉ EN ESSOR EXEMPLES DE RÉALISATION

APIBQ, le 28 septembre 2017

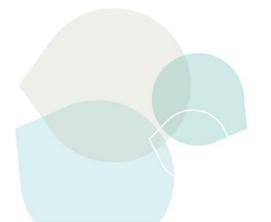
Éric Asselin, PMP, CIUSSS de l'Estrie – CHUS Jonathan Lapointe, ing. jr., MHA, CIUSSS de l'Estrie - CHUS





PLAN

- 1. La télésanté en bref : quelques exemples
- 2. Étapes clés dans l'implantation de la télésanté
- 3. Comment simplifier l'opération d'une solution de télésoins



QU'EST-CE QUE LA TÉLÉSANTÉ

 La prestation de services de soins de santé au moyen de solutions de technologies de l'information lorsque le clinicien et le patient ne se trouvent pas au même endroit.

Exemples:

Échange d'informations aux fins de diagnostic, de traitement et de prévention. Évaluation et formation des intervenants de la santé.



PLACE DE LA TÉLÉSANTÉ DANS LA TRAJECTOIRE

		Télésanté et trajectoire de soins CeCol						
		Prévention	Hospitalis	sation aigüe	Réadaptation	Réintégration dans la communauté		
Enseignement	Télééducation	✓			✓	✓		
Enseignement	Téléformation/Conférences	✓	✓	✓	✓	✓)		
Diagnostic et	Téléconsultation	✓	✓	✓	✓	✓		
suivi d'évolution	Télédiscussion de cas	✓	✓	✓	✓	✓		
Assistance	Téléassistance	✓	✓	✓	✓	✓		
Intervention	Téléintervention	✓		✓	✓	√		
Surveillance	Télésurveillance	✓			✓	√		

DEUX GRANDES FAMILLES

Communication en direct

- Échanges en direct entre deux professionnels ou un professionnel et un patient
- Formation, échange d'informations et recherche
- Expertise en temps réel
- Échange d'informations rapide en situation d'urgence

Communication en différé

- Échange asynchrone à une ressource clinique importante (images, vidéos, données, etc.)
- Principalement utilisé en mode non urgent

QUELQUES EXEMPLES

- Utilisation de la visioconférence :
 - Intervention en présence ou non d'un patient
 - Discussions de cas
 - Formation, enseignement
- Technologies:
 - Codec visio
 - WebEx / Jabber

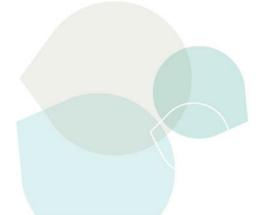


QUELQUES EXEMPLES: TASP

- Téléassistance en soins de plaie (TASP) :
 - Permet à un patient de recevoir un soin spécialisé en installation ou à son domicile
 - Modalité :
 - Soins en direct ou en différé avec le patient, assisté à distance par l'infirmière stomothérapeute
 - Technologies utilisées :
 - Tablette Windows avec Reacts et une caméra externe
 - · Cellulaire servant de point d'accès Wi-Fi à domicile

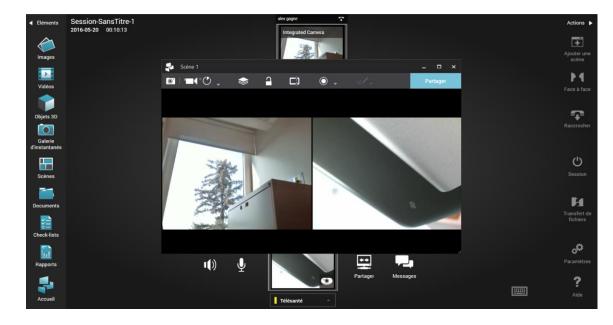
DÉFIS PARTICULIERS: TASP

- Patients en région avec peu de couverture cellulaire :
 - Exige la possibilité de faire des cliniques en différé
 - Utilisation d'un cellulaire pour la connexion des données
- Positionnement de la plaie :
 - Demande une caméra externe
 - Demande un port USB pleine grandeur



TÉLÉASSISTANCE EN SOINS DE PLAIE





QUELQUES EXEMPLES: PNAVD

- Programme national d'assistance ventilatoire à domicile (PNAVD) :
 - Permet à un patient de recevoir un soin spécialisé près de son domicile ou même à son domicile
 - Modalités :
 - Formation des professionnels
 - Consultation et formation du patient à distance
 - Prises de mesures à distance (tension, saturation, auscultation, etc.)
 - Technologies :
 - Visioconférence entre les professionnels
 - Portable et Reacts entre le clinicien et le patient à son domicile

PNAVD



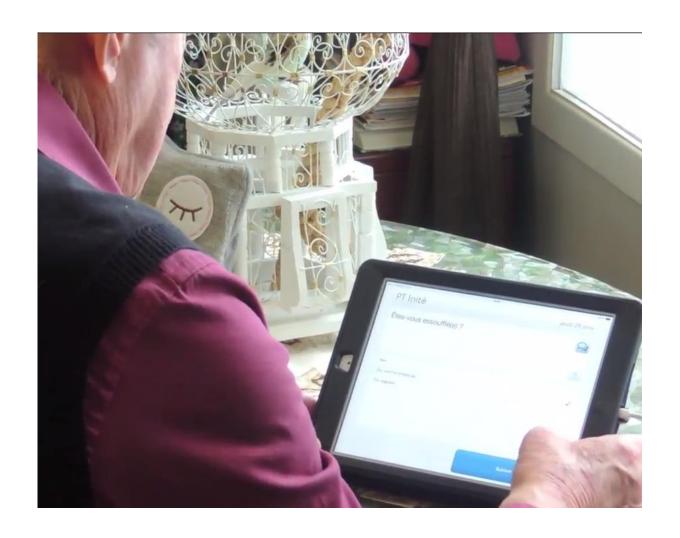
PNAVD



QUELQUES EXEMPLES : TÉLÉSOINS À DOMICILE

- Télésoins à domicile (TSD) :
 - Permet à un patient de mieux comprendre sa condition de santé et mieux la gérer
 - Modalités :
 - Questionnaires hebdomadaires pour le patient
 - Capsules et vidéos éducatives
 - · Suivi par un professionnel de la santé
 - Technologies utilisées :
 - · Plateforme Web et tablettes iPad
 - Aucun dispositif médical pour l'instant

PATIENT À DOMICILE



AVANTAGES PRINCIPAUX DE LA TÉLÉSANTÉ

- Améliorer l'accessibilité aux services
- Réduction de temps de transport
- Offrir un service dans l'environnement du patient
- Faciliter la collaboration entre professionnels
- Réduire les coûts reliés aux déplacements :
 - Pour le patient
 - Pour les professionnels













LES ÉTAPES CLÉS DU DÉVELOPPEMENT ET DE L'IMPLANTATION D'UN SERVICE DE TÉLÉSANTÉ

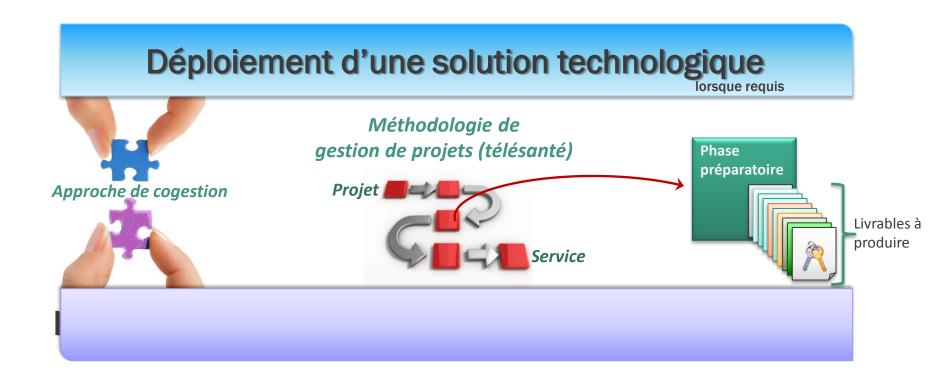








IMPLANTATION D'UN SERVICE DE TÉLÉSANTÉ

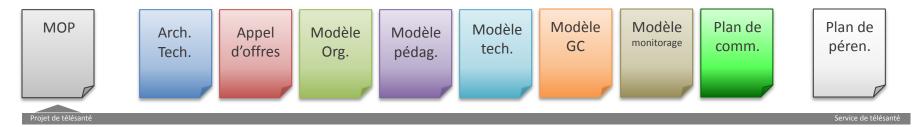


Facteurs de succès

Cogestion, méthodologie d'implantation adaptée, prépondérance de la phase préparatoire

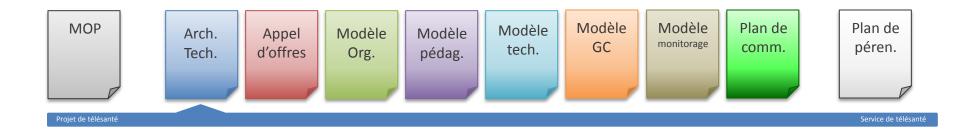
MANUEL D'ORGANISATION DE PROJET (MOP)

Charte de projet; fiche de projet



- Contexte et problématiques
- Objectifs et bénéfices attendus
- Clientèles cibles
- Solution télésanté (Aspects cliniques, organisationnels et technologiques)
- Portée (organisationnelle et technologique)
- Éléments technologiques et d'infrastructure
- Jalons et produits livrables
- Estimation de l'échéancier
- Estimation des coûts
- Facteurs de succès, risques et contraintes du projet
- Organisation du projet (équipe, parties prenantes, gouvernance du projet, rôles et responsabilités)

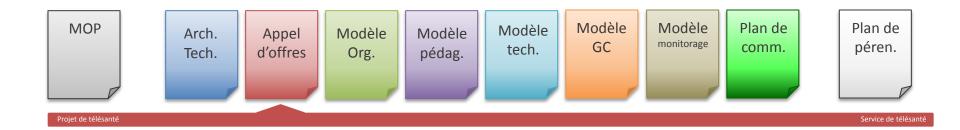
ARCHITECTURE TECHNOLOGIQUE



• Architecture technologique

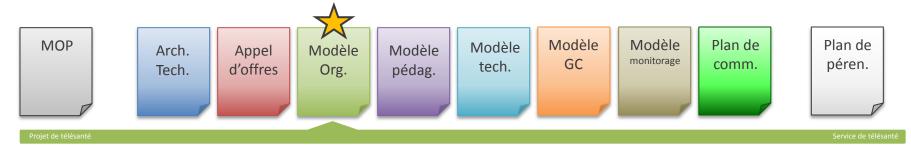
- Flux de données
- Identifications des composantes technologiques
- Catégorisation de l'information (DIC : Disponibilité, Intégrité, Confidentialité)
- Niveaux de performance
- Plan d'opération et de maintenance
- Plan de relève

APPEL D'OFFRES



- Identification et sélection des sources d'approvisionnement
- **Devis technique** (cahier des charges)
- Grille d'évaluation (critères de choix)
- Processus d'acquisition

MODÈLE ORGANISATIONNEL

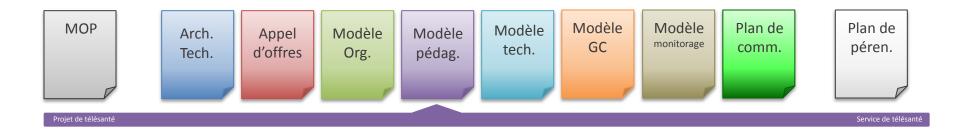


- Organisation du service de télésanté
 - Flux de travail : Service, admission au service
 - Trajectoire clinique
 - Rôle et responsabilités
 - Modalités clinico-administratives
 - Accessibilité au service
 - Clientèle ciblée
 - Processus de référencement
 - Critères d'admissibilité, d'inadmissibilité et d'interruption
- Environnement technologique (angle utilisateur)
 - Modalité d'utilisation
 - Modalité de soutien

Objectif

Organiser toutes les facettes (organisationnel et clinique) du service de télésanté

MODÈLE PÉDAGOGIQUE

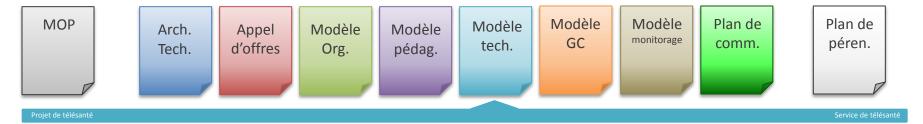


- Analyse des besoins de formation (clinique, technique, organisationnel)
- Identification des stratégies de formations
- Conception de la formation (devis pédagogique)
- Élaboration du matériel de formation (aide-mémoire, guide, procédures, etc.)
- Calendrier de dispensation

Objectif

Assurer un enseignement aligné sur les besoins des cliniciens et des objectifs du service.

MODÈLE TECHNOLOGIQUE

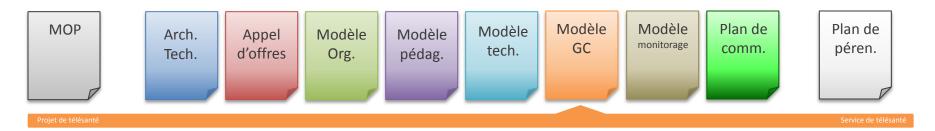


- Déploiement
 - Plan de déploiement
 - Outils de déploiement
- Gestion du parc technologique
 - Plan de surveillance et performance
 - Plan de mise à jour matérielle et logicielle
 - Outils de gestion du parc
- Soutien technologique
 - Processus de soutien
 - Outils de soutien

Objectif

Encadrer les aspects technologiques du service

MODÈLE DE GESTION DU CHANGEMENT

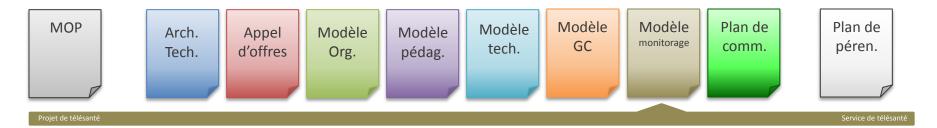


- Identification des zones de changements (organisation du travail, compétencesconnaissances, structure organisationnelle, environnement)
- Analyse des besoins d'accompagnement
- Élaboration du modèle d'accompagnement
- Accompagnement/suivi de l'évolution
- Évaluation de l'évolution
- Plan d'action (rectification)
- Élaboration des outils d'accompagnement

Objectif

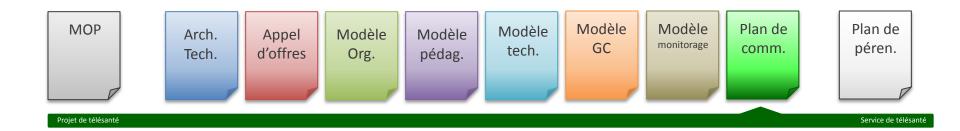
Accompagner les cliniciens dans le changement et adapter le service à la réalité terrain.

MODÈLE DE MONITORAGE



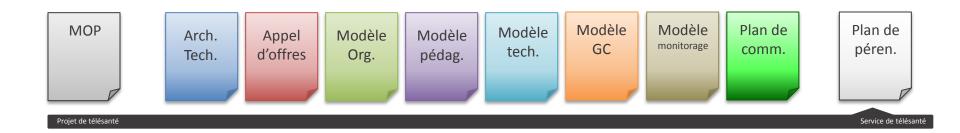
- Définition des indicateurs
- Identification des sources de données
- Plan de monitorage

PLAN DE COMMUNICATION



- Principaux messages
- Objectifs
- Publics cibles
- Approches de communication
- Calendrier de communication

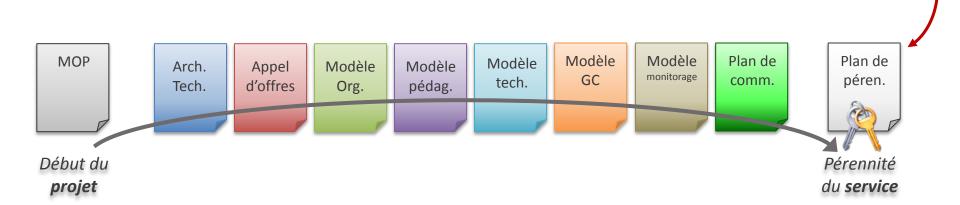
PLAN DE PÉRENNISATION



- Transfert de connaissances, compétences et responsabilités
- Engagement des nouveaux responsables
- Définir la gestion des communications et la planification de rencontres périodiques de pérennisation
- Suivre les données de gestion et d'opération issues du modèle de monitorage
- Identifier et définir les actions de renforcement du service

EN RÉSUMÉ

- Adopter un mode de cogestion (clinique/technique)
- Utiliser une méthodologie d'implantation appropriée
- Mettre l'accent sur la phase préparatoire
- Traiter minutieusement l'ensemble des aspects fondamentaux



STRATÉGIES DE GESTION TECHNOLOGIQUE

- Stratégie de déploiement
- Gestion des équipements
- Soutien technique
- Principes directeurs :
 - Faire un bon usage des ressources
 - Offrir une bonne qualité de services aux utilisateurs



STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT

Exemple des Télésoins à domicile

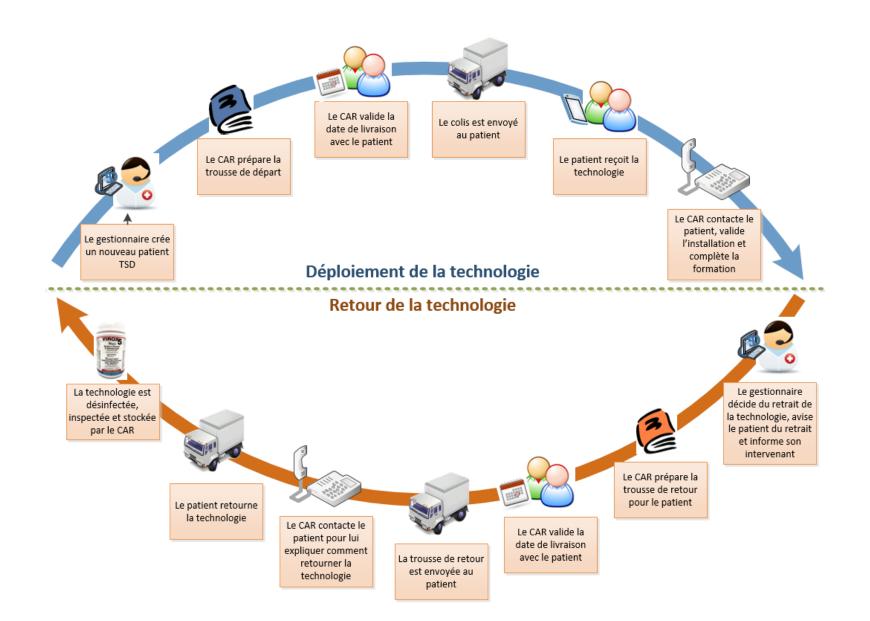
- Objectifs:
 - Éviter tout déplacement des infirmières, des techniciens et des patients
 - Offrir un accompagnement de qualité aux patients
- Approche :
 - Modèle centralisé
- Défi :
 - Communiquer directement avec les patients au domicile

STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT

- Responsabilités :
 - CCT : Achat des équipements
 - DRIT: Gestion des stocks, préparation du matériel et envoi du matériel
 - Centre d'assistance régional : Formation à distance

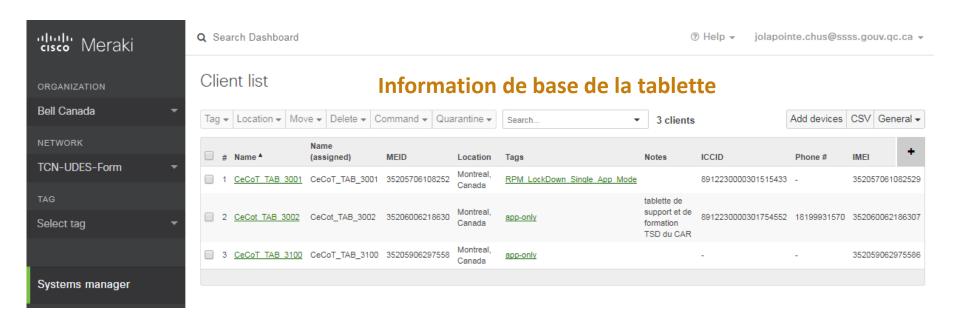


STRATÉGIE DE DÉPLOIEMENT

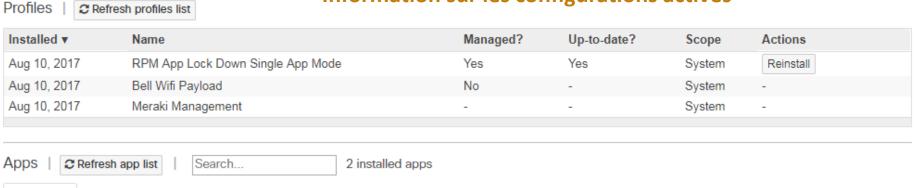


GESTION DU PARC CENTRALISÉ

- Objectifs:
 - Simplifier le suivi des équipements
 - Gérer les versions et les mises à jour
- Moyen:
 - Utilisation de la plateforme Meraki comme MDM (Mobile Device Management)
- Avantages:
 - Gestion centralisée de l'inventaire
 - Utilisation de statuts personnalisés pour le suivi
 - Permet de savoir si la tablette est connectée et l'état de la batterie

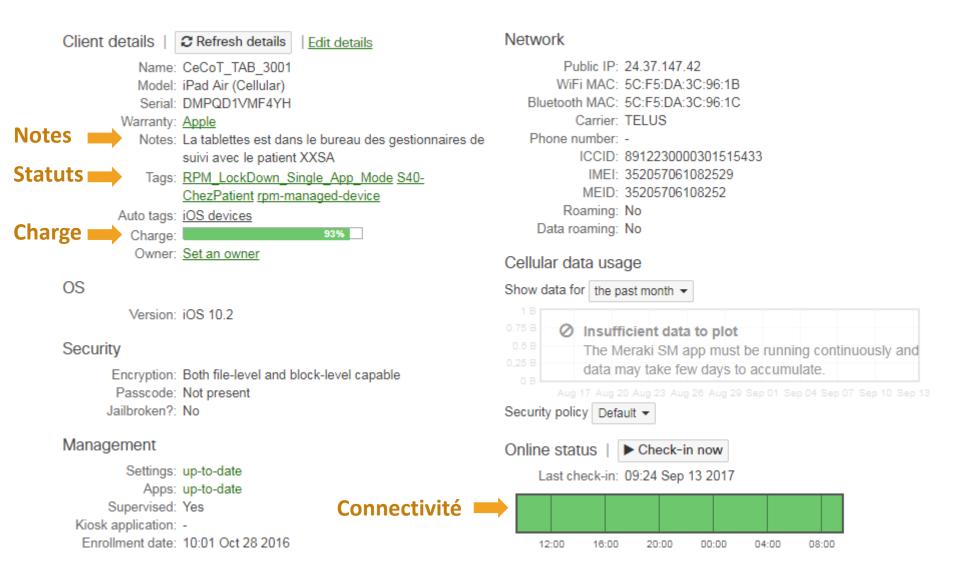


Information sur les configurations actives



DI L								
Discover date ▼	Name	Vendor	Version	App size	App data	Managed?	Status	Actions
Aug 10, 2017	Suivi à distance	Unknown Vendor	4.30.2-FORMATION-TCN	2.0 MB	432.0 KB	Yes	Installed	Update Remove
Oct 28, 2016	My Data Mgr	iTunes Store	5.8.2	25.2 MB	620.0 KB	No	Installed	-

Clients CeCoT_TAB_3001



SOUTIEN CENTRALISÉ

- Objectif
 - Assurer un niveau de soutien élevé et uniforme
 - Concentrer les efforts auprès des individus spécialisés
 - Utiliser l'expertise déjà en place
- Moyen
 - Le Centre d'assistance régional
 - Numéro unique et sans frais
- Défi
 - Personnel non formé pour discuter avec des patients

CONCLUSION

<u>Actuellement</u>

 L'analyse, le développement et la gestion sont faits principalement par les CCT, en collaboration avec la DRIT et les équipes cliniques

<u>Idéalement</u>

- Resserrer l'intégration avec les équipes techniques
- Faire le lien avec les équipes du GBM :
 - Expertise
 - Analyse détaillée des technologies et des impacts
- Mise en place de recommandations ou guides provinciaux
- Tenue d'un registre d'équipements ou solutions approuvés

Objectif:

Offrir le meilleur soins possible à chaque usager où qu'il soit, où que soit le professionnel