

<https://ressources.anap.fr/numerique/publication/1700-construire-un-projet-de-telemedecine>

La Télémédecine en action : Construire un projet de télémédecine

Sommaire

1. Introduction
2. Définir le projet médical
3. Concevoir l'organisation
4. Décliner les processus de r...
 - 4.1. Processus générique de ré...
 - 4.2. Détail des activités du p...
5. Déployer, évaluer et pérenn...
6. Fiches pratiques de mise en...
 - 6.1. Fiche 1 : Gouvernance
 - 6.2. Fiche 2 : Pilotage et ges...
 - 6.3. Fiche 3 : Ressources Huma...
 - 6.4. Fiche 4 : Formation
 - 6.5. Fiche 5 : Communication
 - 6.6. Fiche 6 : Système d'infor...
 - 6.7. Fiche 7 : Logistique et m...
 - 6.8. Fiche 8 : Post-déploiemen...**

↪ 6. Fiches pratiques de mise en oeuvre de l'activité de télémédecine

↪ 6.8. Fiche 8 : Post-déploiement

Enjeux

La prise en charge des patients par télémédecine induit des changements importants :

- Métiers, par l'évolution de certaines compétences, voire l'introduction de nouveaux acteurs ;
- Organisationnels, par l'apparition de nouvelles activités et une répartition différente des tâches entre les acteurs ;
- Techniques, par le recours à une nouvelle technologie et l'introduction de nouveaux outils.

Aussi, on ne peut limiter le projet à l'installation d'un outil ou à la diffusion de nouvelles procédures. L'impact positif du projet sur la prise en charge des patients n'est visible que si les usages se développent et sont pérennes.

À l'issue de l'installation des dispositifs techniques, et donc avant tout usage, on entre en phase de post-déploiement qui a deux objectifs :

- L'accompagnement pour un développement des usages ;
- L'accompagnement pour une pérennisation des usages.

Principales actions à mener

- **Organiser l'accompagnement du développement des usages** en menant des actions sur différents volets :
 - Systèmes d'information :
 - Mettre en place un support technique réactif permettant de lever rapidement les freins techniques à l'usage du système ;
 - Mettre à disposition le temps nécessaire au développement des usages, un support fonctionnel d'aide à la prise en main. Idéalement, ce support fonctionnel est présentiel dans les premiers jours de fonctionnement sur un site ;
 - Recueillir et traiter les retours des utilisateurs :
 - Recenser et qualifier les retours : anomalie bloquante, majeure, mineure ou liée à un fonctionnement particulier du site pouvant engendrer un besoin de paramétrage ou d'évolution ;

- Corriger les anomalies dans un délai correspondant à leur qualification ;
- Ajuster le paramétrage aux pratiques réellement constatées sur le site ;
- Recenser et prioriser les demandes d'évolutions ;
- Diffuser l'information sur la correction des anomalies et l'ajustement du paramétrage pour maintenir la dynamique.
- Processus :
 - S'assurer de la facilité d'accès et d'usage des procédures ;
 - Mettre en place localement et/ou en inter-établissements une communauté de pratiques avec les acteurs du processus pour faire remonter les difficultés et proposer des améliorations des processus ;
 - Mettre à jour et diffuser les processus.
- Qualité :
 - Suivre et communiquer les indicateurs d'usage permettant de vérifier la bonne application des procédures (ex. : nombre de scores flash renseignés par patient traité, nombre de patients traités vs nombre de dossiers créés).
- **Organiser la pérennisation des usages** : La pérennisation des usages nécessite d'être suivie de façon continue (tableau de bord de l'activité, remontées des communautés de pratiques, visites régulières de contrôle sur le site...) car elle permet de détecter très tôt :
 - Une baisse d'usage, qui peut être notamment liée à l'arrivée de nouveaux acteurs ;
 - Une évolution des pratiques, souvent permise par la télé- médecine, faisant naître de nouveaux besoins ;
 - Un mésusage ou des usages détournés pouvant nuire aux objectifs du projet médical.

Ces constats peuvent conduire à :

- Une mise à jour/un rappel des processus et procédures ;
- L'expression de demandes d'évolutions fonctionnelles ou techniques ;
- L'organisation de formations outil/processus et d'actions de communication pour le rappel/la mise à jour auprès de nouveaux entrants et d'acteurs déjà présents.

Points de vigilance et recommandations

- **Adapter l'effort d'accompagnement à l'avancement du déploiement**
 - Apporter un soutien très important au lancement puis adopter un cadencement de plus en plus espacé au fil du déploiement ;
 - Mettre en place un transfert progressif de compétences vers les structures impliquées sur les volets applicatif/ technique et déploiement/conduite du changement pour pérenniser le dispositif d'accompagnement (autonomie progressive des équipes projet) ;
 - S'appuyer sur les professionnels de santé référents, l'accompagnement post-déploiement nécessitant souvent une légitimité médicale forte.
- **Soigner le moment du passage en mode routine**
 - Pour identifier le bon moment pour acter le passage en mode routine, il est utile de définir en amont :
 - Les indicateurs de déploiement qui seront suivis (périmètre de déploiement, taux d'usage des outils, réduction des anomalies, etc.) ;
 - La valeur cible permettant de considérer que les usages sont satisfaisants.
 - Le passage en mode routine doit être acté en revue de projet pour permettre de :
 - acter l'atteinte des cibles de déploiement ;
 - définir l'organisation en routine de l'activité en termes de comitologie et ressources affectées.
 - En termes de gouvernance, chaque comité du projet (COFIL, communauté de pratiques, comité technique, comité médical) doit réévaluer et réajuster :
 - Le rythme de ses réunions ;
 - Les participants ;
 - Les objectifs (par exemple, le COFIL porte davantage sur les évolutions possibles à apporter à l'organisation et sur le suivi des indicateurs d'impacts).
- **Anticiper le cas récurrent de l'accueil de nouveaux acteurs** . Le cas de l'arrivée de nouveaux acteurs doit être anticipé. Il n'est pas suffisant de proposer des actions régulières de formation. D'autres actions peuvent être envisagées :
 - Modules de formation en ligne à disposition des acteurs ;
 - Posters et autres supports didactiques permettant une prise en main des outils sans assistance.

- **Animer une démarche d'amélioration continue des pratiques.** En mode routine, il est nécessaire de continuer à se questionner sur les pratiques et de faire évoluer les processus, les procédures, les formations, pour améliorer continuellement l'organisation. Pour cela, des acteurs impliqués dans la mise en œuvre opérationnelle du projet doivent être intégrés à cette démarche et doivent être réunis régulièrement (fréquence à définir en fonction de l'urgence des évolutions des pratiques identifiées).

Ressources associées

PERSONNE RESSOURCE
Gilles HERENGT

PERSONNE RESSOURCE
Wilfrid BENARD

PERSONNE RESSOURCE
Elise MORICHON

Glossaire

anomalie bloquante
processus
transfert

Date de parution : 01/02/2016

Télécharger la production